



艾凯咨询
ICAN Consulting

中国商业银行流程再造市场分析 及发展趋势研究报告（2007 ）

一、调研说明

《中国商业银行流程再造市场分析及发展趋势研究报告（2007）》是艾凯咨询集团经过数月的周密调研，结合国家统计局，行业协会，工商，税务海关等相关数据，由行业内知名专家撰写而成。报告意于成为从事本行业人士经营及投资提供参考的重要依据。

报告主要可分为四大部分，首先，报告对本行业的特征及国内外市场环境进行描述；其次，是本行业的上下游产业链，市场供需状况及竞争格局从宏观到细致的详尽剖析，接着报告中列出数家该行业的重点企业，分析相关经营数据；最后，对该行业未来的发展前景，投资风险给出指导建议。相信该份报告对您把握市场脉搏，知悉竞争对手，进行战略投资具有重要帮助。

官方网址：<https://www.icandata.com/view/44074.html>

报告价格： 纸介版9000元 电子版9000元 纸介版+电子版9200元

订购电话： 400-700-0142 010-80392465

电子邮箱： sales@icandata.com

联系人： 刘老师

特别说明：本PDF目录为计算机程序生成，格式美观性可能有欠缺；实际报告排版规则、美观。

二、摘要、目录、图表

业务流程再造是电子化时代商业银行提升金融产品层次和品质的必然选择。对于商业银行来讲，金融产品的同质化只是一种表象。就金融产品本身而言，在表面上看起来名称相同的各个产品背后，至少有三个方面存在重大差异，即：业务流程、实质内容和附加增值服务，而各行间尤以业务流程方面的差异为大。业务流程的差异化已成为实现竞争优势的有力手段之一。因为业务效率的差异必然导致服务效率的差异，服务效率的差异必然导致客户满意度和客户忠诚度的差异，客户满意度和忠诚度的差异必然导致银行竞争力的差异。如某股份制银行的存单质押贷款只须10—30分钟即可办妥，而我国大多数商业银行需要1—2天以上，这办理效率差异正是由业务流程的差异造成的，也必须最终在银行竞争力的差异上体现出来。对国内商业银行各类业务流程进行分析可以发现，从简单业务到复杂业务，从前台到后台，从柜面到支持保障环节，行业务流程不合理的地方随处可见，业务流程再造的潜力颇大。国内商业银行某些业务流程设计上的不合理，目前已成为客户投诉的一个焦点，成为国内商业银行推进服务文化建设，提升优质服务质量和水准的一大障碍。国内商业银行目前所采取的差别化服务、免填单等创新举措，实际上正是自学地运用了业务流程再造的某些思想。当然，业务流程再造的思想远不止于此，业务流程再造强调的是创造性运用信息技术对传统的工作流程进行最大限度的集成，这样可以使业务流程再造取得较佳的效果，也是业务流程再造中最具挑战性的内容。国内商业银行在业务流程再造的过程中，如果能够较好地借助现代信息技术的力量，从根本上重新思考和重新设计现有的业务流程，就可以建立“以客户为中心”的业务流程，在运作成本、服务质量、客户满意度和反应速度等方面有新的突破，提高国内商业银行的综合竞争力，提升国内商业银行的财务绩效水平。

〔 目 录 〕

绪言1~17

第1章：商业银行再造综述 1~8

第1节：商业银行再造理论综述1~2

第2节：关于商业银行组织再造 3

第3节：关于商业银行业务流程再造4

第4节：国内外商业银行再造实践5~8

第2章：商业银行主要业务流程再造 9 ~ 11

第1节：柜面业务流程再造9

第2节：信贷流程再造10

第3节：客户关系管理11

第3章：我国商业银行经营模式分析12 ~ 17

第1节：西方商业银行混业经营的三种模式12 ~ 14

第2节：我国银行业务经营模式15 ~ 17

第1篇：发展篇18 ~ 49

第1章：我国商业银行业务流程现状分析 18 ~ 22

第1节：商业银行业务流程现状分析18

第2节：商业银行业务流程存在的问题分析19 ~ 22

第2章：我国商业银行信贷业务流程的现状及其问题分析23 ~ 40

第1节：商业银行信贷业务流程现状分析23 ~ 24

1.商业银行信贷业务流程的变革23

2.商业银行信贷业务流程的现状24

第2节：商业银行信贷业务流程的问题分析25 ~ 28

第3节：商业银行个人贷款业务发展现状分析 29 ~ 40

1.我国个人贷款业务发展现状分析29 ~ 32

2.国外个人贷款业务发展现状 33 ~ 36

3.国内外个人贷款业务发展比较分析37 ~ 40

第3章：我国商业银行外汇业务流程现状分析41 ~ 49

第1节：国外银行外汇业务流程分析41 ~ 43

第2节：我国商业银行外汇业务流程现状分析44 ~ 47

第4章：我国网上银行流程现状分析48

第5章：我国商业银行会计业务流程现状分析49

第2篇：组织流程再造篇50 ~ 66

第1章：关于我国商业银行组织结构再造50 ~ 56

第1节：我国商业银行组织结构现状分析50 ~ 52

第2节：我国商业银行组织结构再造原则53

第3节：组织结构再造研究54 ~ 56

第2章：我国商业银行组织再造实施步骤 56 ~ 60

第1节：内部组织结构再造56 ~ 57

第2节：外部组织结构再造58 ~ 60

第3章：我国商业银行组织结构再造策略 61 ~ 66

第1节：常见的银行组织结构分类61 ~ 63

第2节：国际银行组织结构的特点64 ~ 66

第3篇：业务流程再造篇67 ~ 108

第1章：商业银行业务流程再造的必要性 67 ~ 69

第2章：我国商业银行业务流程再造的原则 70 ~ 75

第1节：以客户为中心的目标原则 70 ~ 72

第2节：突破性再造与连续性改进相结合的原则 73

第3节：借鉴信息技术逻辑关系73 ~ 74

第4节：注重实现整体最优74 ~ 75

第3章：我国商业银行业务流程再造的实施步骤 76 ~ 87

第1节：前台业务流程再造76 ~ 79

第2节：中台业务流程再造80 ~ 84

第3节：后台业务流程再造85 ~ 87

第4章：商业银行业务流程再造的对策及其措施87 ~ 98

第1节：业务流程的简化87 ~ 88

第2节：价值链分析法与业务流程再造89 ~ 91

第3节：客户导向与业务流程再造 92 ~ 95

第4节：推进“扁平化”的组织流程再造96

第5节：信息技术与银行业务流程再造97

第6节：应用标杆瞄准技术与业务流程改造97 ~ 98

第5章：我国商业银行业务流程再造前后效果分析与评价 99 ~ 108

第1节：商业银行业务流程再造前后对比99 ~ 102

第2节：实施业务流程再造的效应103 ~ 108

第4篇：外汇业务流程再造篇109 ~ 133

第1章：关于银行外汇业务流程再造109 ~ 103

第1节：商业银行外汇业务流程再造的原则109 ~ 111

第2节：商业银行外汇业务流程再造的模式112 ~ 127

第3节：建立新型外汇业务流程的优势128 ~ 130

第2章：商业银行外汇业务流程的技术支持 131 ~ 133

第1节：业务处理系统及要求131

第2节：单证影像系统132

第3节：外汇业务单证处理中心内部管理系统133

第5篇：信贷业务流程再造篇134 ~ 216

第1章：信贷业务流程对信贷效率的影响分析 134 ~ 135

第1节：信贷业务流程对微观信贷效率的影响分析134

第2节：信贷业务流程对宏观信贷效率的影响分析135

第2章：信贷业务流程再造的国际经验借鉴136 ~ 140

第1节：意大利商业银行信贷业务流程再造研究136

第2节：美洲银行信贷业务流程再造研究137 ~ 139

第3节：我国商业银行信贷流程再造的国际经验借鉴140

第3章：我国商业银行信贷业务流程再造的思路 141 ~ 145

第1节：商业银行信贷业务流程再造的整体思路141

第2节：我国商业银行信贷业务流程再造的策略142 ~ 145

第4章：个人贷款业务流程再造研究146 ~ 169

第1节：国内外个人贷款业务流程模式对比分析 146 ~ 169

1.我国商业银行现行个人贷款业务流程模式146 ~ 160

2.美国商业银行个人贷款业务流程模式161 ~ 166

3.国内外个人贷款业务流程比较及流程再造启示167 ~ 169

第2节：我国商业银行个人贷款业务流程再造研究 170 ~ 183

1.个人贷款业务流程再造的必要性分析170 ~ 173

2.个人贷款业务流程再造的方式和内容174 ~ 180

3.实现个贷业务流程再造的其他制度支持181 ~ 183

第5章：我国个人住房贷款流程再造研究184 ~ 216

第1节：个人住房贷款业务特点184 ~ 187

第2节：影响个人住房贷款业务发展的风险因素188 ~ 193

1.房地产开发商对风险影响 188

2.借款人对风险影响189 ~ 191

3.银行自身对风险的影响191 ~ 192

4.市场环境因素对风险的影响193

第3节：个人住房贷款业务现行流程194 ~ 200

第4节：个人住房贷款业务流程再造201 ~ 213

第5节：流程再造的保障工作214 ~ 216

第6篇：网上银行流程再造篇217 ~ 251

第1章：我国商业银行柜面业务运营分析217 ~ 223

第1节：我国柜面业务的运营现状分析217 ~ 221

第2节：我国柜面业务运营的问题分析 222 ~ 223

1.业务组织管理方面存在的问题222

2.业务处理方面存在的问题223

第2章：我国商业银行网上支付业务流程再造研究 224 ~ 243

第1节：网上支付业务流程再造的原则224 ~ 243

1.个人网上支付业务的现有流程224

2.个人网上支付业务流程分析225 ~ 239

3.个人网上支付业务流程再造240 ~ 242

4.建行网上支付业务流程再造的趋势243

第3章：我国网络银行业务流程再造的对策及其措施244 ~ 251

第1节：转变传统的经营理念244 ~ 246

第2节：寻找网络银行业务新增长点247

第3节：网络银行业务开拓新市场策略研究 248 ~ 250

1.标准化与网络银行业务248

2.网络银行的个性化业务249

3.网络银行业务的综合化249 ~ 250

第4节：加强网络银行业务的安全防范251

第7篇：柜面业务流程再造篇252 ~ 296

第1章：关于柜面业务流程再造252 ~ 255

第1节：我国柜面业务流程改造的必要性252 ~ 254

第2节：我国柜面业务流程改造的原则255

第2章：建立全新的柜面业务管理和处理组织架构256 ~ 266

第1节：实行业务单元制管理256 ~ 262

第2节：划分前后台业务建立后台运营管理机263 ~ 266

第3章：改造我国柜面交易流程 266 ~ 296

第1节：总体思路和方法266 ~ 267

第2节：前后台分离我国柜面交易268 ~ 270

第3节：多渠道分流我国柜面交易271 ~ 274

第4节：引入六西格码等质量与效率管理方法275

第5节：我国前后台分离后的交易处理流程286 ~ 292

第6节：我国柜面交易系统的配套改造293

第7节：我国柜面交易流程改造风险控制要点294 ~ 296

第8篇：会计业务流程再造篇297 ~ 330

第1章：我国商业银行会计业务现状分析 297 ~ 304

第1节：我国商业银行会计概述297

第2节：我国商业银行会计业务流程分析298 ~ 301

第3节：我国商业银行会计业务流程再造的必要性302 ~ 304

第2章：我国商业银行会计业务流程再造的总体设计 305 ~ 309

第1节：我国商业银行会计业务流程再造的目标305 ~ 307

第2节：我国商业银行会计业务流程再造的原则308

第3节：我国商业银行会计业务流程再造的总体构想308 ~ 309

第3章：我国商业银行会计业务流程再造的实施 309 ~ 320

第1节：我国商业银行会计业务流程再造的中心环节309 ~ 310

第2节：我国商业银行会计业务流程再造步骤311

第3节：我国商业银行会计前台业务流程整合312 ~ 314

第4节：我国商业银行会计后台业务流程整合315 ~ 320

第4章：我国商业银行会计业务流程再造的预期效果及风险控制 321 ~ 330

第1节：我国商业银行会计业务流程再造的预期效果321 ~ 323

第2节：我国商业银行会计业务流程再造后的风险控制323 ~ 330

第9篇：贵宾服务流程再造篇331 ~ 375

第1章：关于商业银行个人理财产品331 ~ 332

第1节：商业银行个人理财产品概述331

第2节：商业银行个人理财产品营销的特点332

第2章：我国商业银行个人贵宾服务营销流程设计 333 ~ 364

第1节：贵宾客户的开发333 ~ 342

第2节：贵宾客户关系的建立343 ~ 346

第3节：贵宾客户关系维护347 ~ 364

第3章：我国商业银行服务营销的组织管理模式 365 ~ 375

第1节：组织结构与岗位设置365 ~ 367

第2节：岗位职责和要求368 ~ 372

第3节：客户经理团队的协作模式373 ~ 375

第10篇：配套篇376 ~ 382

第1章：银行再造的配套条件 376 ~ 382

第1节：非核心业务的外包376

第2节：再造银行外汇业务流程的配套改革 377 ~ 382

1.管理流程再造377 ~ 379

2.营造客户导向型的企业文化380 ~ 382

第11篇：商业银行流程再造绩效考评篇382 ~ 403

第1章：商业银行流程再造的绩效评价382 ~ 385

第1节：流程再造的持续性382 ~ 383

第2节：流程再造产生的新问题384

第3节：流程再造的循环过程和绩效考评的作用385

第2章：流程再造绩效考评体系的选择 386 ~ 394

第1节：商业银行传统绩效考评体系分析386 ~ 390

第2节：平衡记分卡及其优势391 ~ 394

第3章：我国商业银行流程再造绩效考评的平衡计分卡应用研究 395 ~ 403

第1节：平衡计分卡与商业银行流程再造395 ~ 397

第2节：建立平衡计分卡的指标体系及其应用398 ~ 403

结 论404

详细请访问：<https://www.icandata.com/view/44074.html>

三、研究方法

- 1、系统分析方法
- 2、比较分析方法
- 3、具体与抽象方法
- 4、分析与综合方法
- 5、归纳与演绎方法
- 6、定性分析与定量分析方法
- 7、预测研究方法

四、数据来源

对行业内相关的专家、厂商、渠道商、业务（销售）人员及客户进行访谈，获取最新的一手市场资料；

艾凯咨询集团长期监测采集的数据资料；

行业协会、国家统计局、海关总署、国家发改委、工商总局等政府部门和官方机构的数据与资料；

行业公开信息；

行业企业及上、下游企业的季报、年报和其它公开信息；

各类中英文期刊数据库、图书馆、科研院所、高等院校的文献资料；

行业资深专家公开发表的观点；

对行业的重要数据指标进行连续性对比，反映行业发展趋势；

中华人民共和国国家统计局 <http://www.stats.gov.cn>

中华人民共和国国家工商行政管理总局 <http://www.saic.gov.cn>

中华人民共和国海关总署 <http://www.customs.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

中国证券监督管理委员会 <http://www.csrc.gov.cn>

中华人民共和国商务部 <http://www.mofcom.gov.cn>

世界贸易组织 <https://www.wto.org>

联合国统计司 <http://unstats.un.org>

联合国商品贸易统计数据库 <http://comtrade.un.org>

五、关于艾凯咨询网

艾凯咨询网（www.icandata.com）隶属艾凯咨询集团（北京华经艾凯企业咨询有限公司），艾凯咨询集团专注提供大中华区产业经济情报，为企业商业决策赋能，是领先的市场研究报告和竞争情报提供商

艾凯咨询集团为企业提供专业投资咨询报告、深度研究报告、市场调查、统计数据等。艾凯咨询网每天更新大量行业分析报告、图表资料、竞争情报、投资情报等，为用户及时了解迅速变化中的世界和中国市场提供便利，为企业商业决策赋能。

研究力量

高素质的专业的研究分析团队，密切关注市场最新动向。在多个行业，拥有数名经验丰富的专业分析师。对于特定及专属领域，我们有国内外众多合作研究机构，同时我们聘请数名行业资深专家顾问，帮助客户分清市场现状和趋势，找准市场定位和切入机会，提出合适中肯的建议，帮助客户实现价值，与客户一同成长。

我们的优势

权威机构 艾凯咨询集团二十年深厚行业背景;

数量领先 囊括主流研究报告和权威合作伙伴;

服务齐全 促销、推荐指数、积分、网上支付等;

良好声誉 广泛知名度、满意度，众多新老客户。