中国银行业客户服务体验指数研究报告







2020年10月







调研背景

随着我国社会经济的不断深入发展、市场经济改革不断深入,银行同业竞争愈发激烈。在高度同质化竞争的银行业,客户体验的好与坏就成为吸引客户、留住客户的重要一环。

因此我们看到很多银行同业都提出了争创最佳客户体验的口号,期待用温馨、暖人的服务提升客户体验,进而增强企业核心竞争力。

那么,人工智能、大数据等前沿技术蓬勃发展的今天,银行同业客户服务有什么变化?有哪些先进银行服务渠道完备、服务品质优异,以服务树立口碑,成为市场的宠儿?——调查由此展开

调研背景 - 行业平台建设不断深化









创造交流平台, 他山之石可以攻玉; 表彰最佳实践; 延伸智慧服务触角。

调研评估涉及银行范围





- 国有银行 7家
- 股份制商业银行 12家
- 城市商业银行 59家
- 外资银行 10家
- 农商行、农信社 41家
- 民营银行 18家
- 银行业合计 147家



调研评估方法说明



12项业务场景

开户、转账、注销、网点查询 余额提醒、忘记取款密码、 等 **12个银行服务常见场景**

49个评分项

服务触点覆盖全面性、导航清晰性、需求响应时长、互动过程的情感体验、业务熟悉度等 **49个测试维度**

7350份调研数据

每家银行 50通服务调研,涵盖热线 在线服务 (渠道建设得分以借记为 主,借贷分离的客服中心,按照3: 2进行调研数据分配)

评估标准分模型

49个评分项汇总为 3个评分维度。各维度按照标准分模式调整,以一定权重比例形成总分



调研评估方法说明



服务总分



渠道 标准分 40%



热线 服务品质 标准分 30%



在线服务品质标准分30%















微信





人工坐席



智能机器人



人工坐席



手机App



官网

调研评估方法说明 - 调研场景





开户、转账、注销、网点查询 余额提醒、忘记取款密码、 公共缴费服务



开卡、注销、还<mark>款、办</mark>理 分期贷款、修改预留手机

场景	问题
转账	转账能在哪些渠道操作?每天会有限额吗?转账手续费怎么收?一般多久能到账?转账未到账怎么办?什么情况会导致未到账?未到账退款要多久?会自动原路退回吗?
开户	外籍人士想开户怎么办理? 需要准备什么资料? 能否朋友家人代办? 有什么费用?
注销	有张储蓄卡不想要了,怎么注销?(看客服是否了解原因进行挽留:卡太多/这张卡用得少)卡里的钱怎么处理?在异地网点能办理吗?能否家人代办?
余额提醒	银行卡余额变动时没有提醒,这个怎么设置?功能要不要收费?设置了也收不到提醒会是什么原因?怎么解决?我想在微信上设置提醒行不行?

调研场景总体评分

热线数据

4.60

4.40

服务过4

3.00

平均值



调研发现:

1、热线服务网点

查询业务质量最高。

2、服务过程在 业务之间差异度 并不大。 调研场景: **开户 - 借记卡** 服务过程: **3.87** 热线量: **662** 问题解决: **3.99**

调研场景: **转账** 服务过程: 3.86 热线量: 476 问题解决: 3.92 调研场景: 开卡-信用卡

服务过程: 3.91 热线量: 334 问题解决: 4.04 调研场景: **网点查询** 服务过程: 4.49 热线量: 146 问题解决: 4.53

> 调研场景: **还款** 服务过程: 3.95 热线量: 122 问题解决: 4.33



调研场景: **余额提醒** 服务过程: 3.74 热线量: 355 问题解决: 3.90

调研场景: **销户 - 信用卡**服务过程: 3.73 热线量: 323 问题解决: 4.02

平均值

3.55 3.60 3.65 3.70 3.75 3.80 3.85 3.90 3.95 4.00 4.05 4.10 4.15 4.20 4.25 4.30 4.35 4.40 4.45 4.50 4.55

调研场景总体评分



调研发现:

1、在线服务注销

借记卡业务质量最

高,还款咨询业务

质量最低。

2、服务过程在 业务之间差异度 不大。





PART 02

服务体验指数分项评分 (一) 服务渠道建设



服务渠道建设评分(占比40%)



服务

渠道

建设

情况



一级项目

热线: 50%

微信: 20%

App: 20%

官网: 10%

评分项设定原则与思路:

1、全面性

2、人工服务兜底

在很多调研中,我们发现:

- 1、服务渠道全面性有助于提高银行品牌认知
- 2、当客户有诉求时,服务渠道是否能便捷接

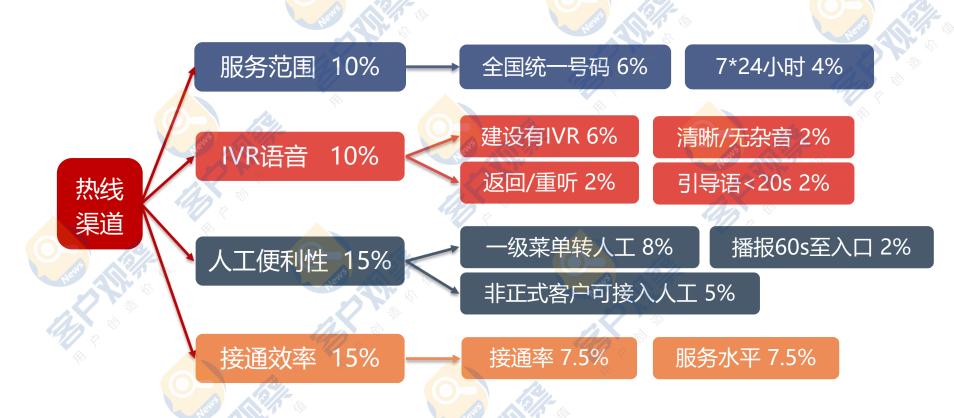
入人工是影响客户满意度的重要因素



服务渠道建设评分 – 热线渠道



服务渠道建设评分(占比40%) — 热线服务渠道建设情况(占比50%)



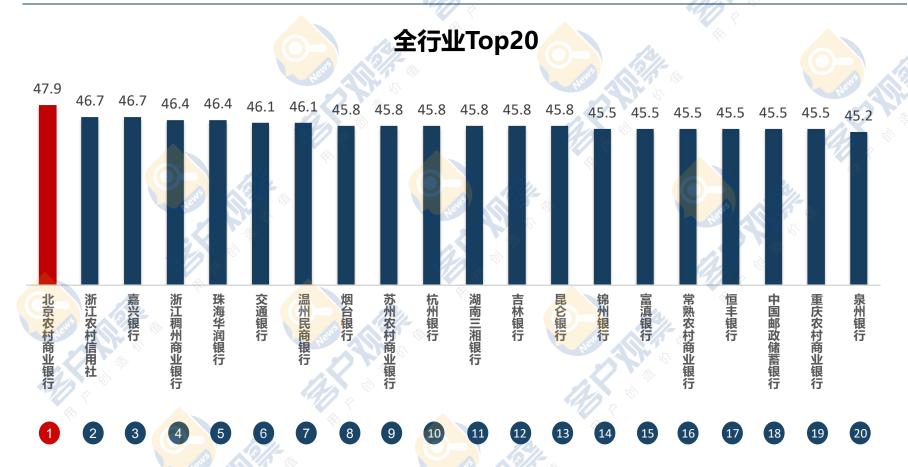
服务渠道建设评分 - 热线渠道





2020年服务渠道建设评分 – 热线渠道





2020年服务渠道建设评分 - 热线渠道





2020年服务渠道建设评分 - 热线渠道







2020年服务渠道建设评分 – 热线渠道







服务体验指数分项评分 – 在线渠道

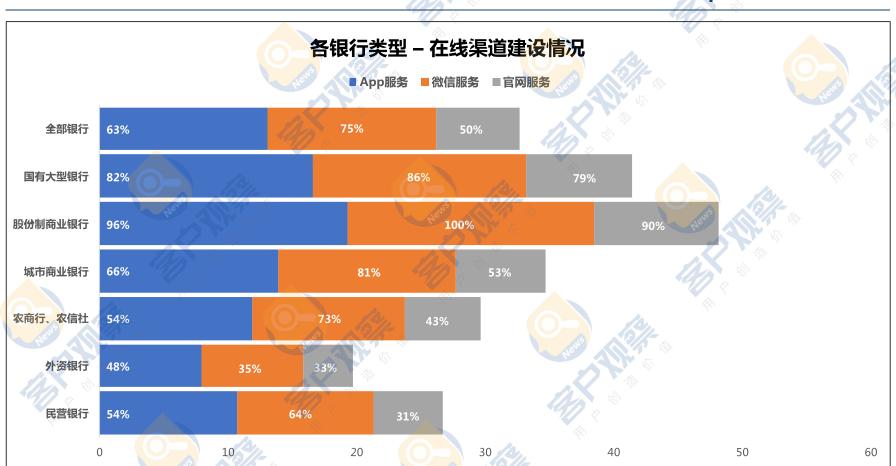


服务渠道建设评分(占比40%) —— 在线服务渠道建设情况(占比50%)



服务渠道建设评分 – 在线渠道





服务渠道建设评分 – 在线渠道

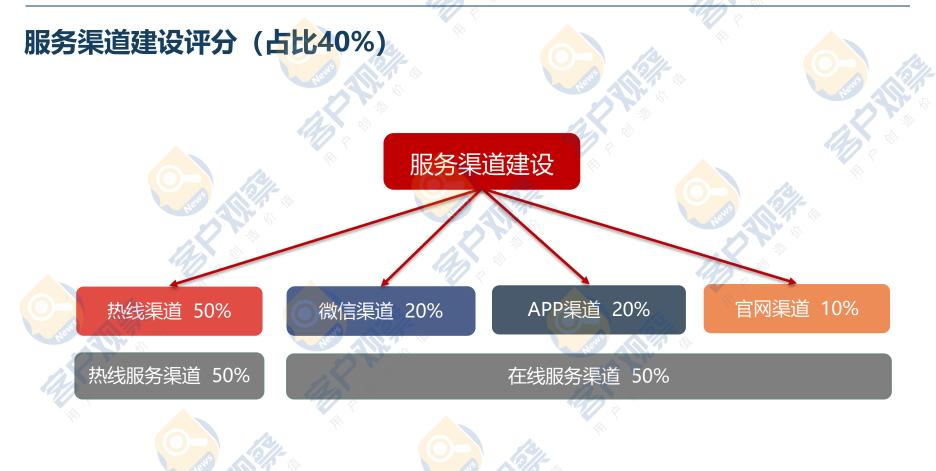


全行业共30家银行达成在线渠道全部评分项,并列第一

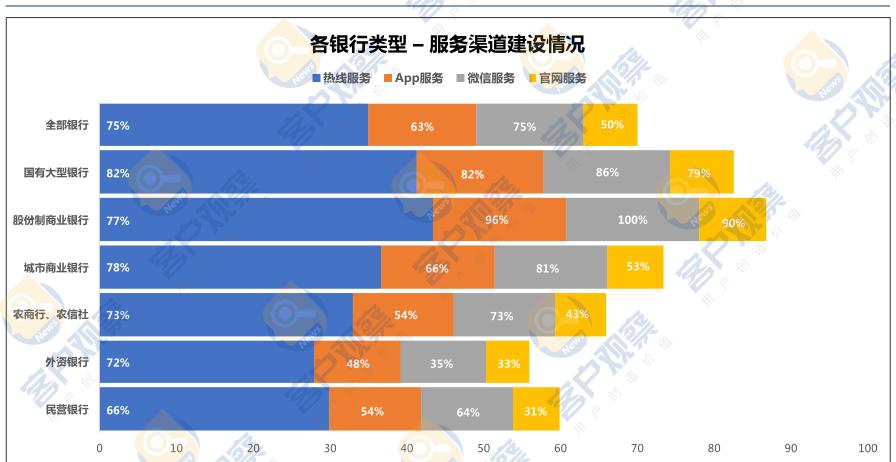
		11 ²		6 19/4		
银行类别	银行名称					NEWS S
国有银行 4家	交通银行	中国建设银行	中国银行	中国邮政 储蓄银行		
股份制商业银行8家	招商银行	中信银行	平安银行	中国民生银行	广发银行	中国光大银行
	华夏银行	恒丰银行	Heurs Hill	>	News	√ ⊗
城市商业银行	长沙银行	徽商银行	泉州银行	桂林银行	盛京银行	浙江泰隆商业银行
0—11家	甘肃银行	浙江稠州商业银行	河北银行	厦门银行	昆仑银行	
农商行、农信社 6家	苏州农村商业银	段行 浙江农村信用社	北京农村商业银	見行 广东农村信用社	深圳农村商 业银行	上海农村商业银行
民营银行 1家	武汉众邦银行	ī 40 ×		40 3		

备注:排名不分先后

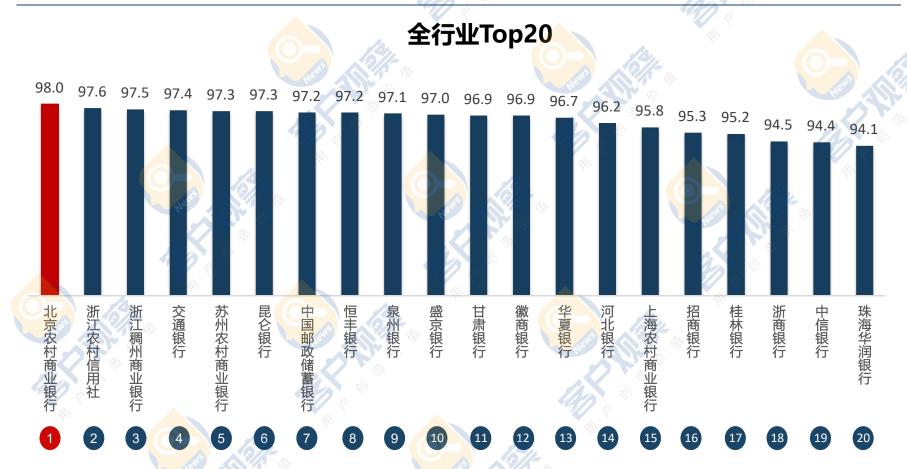






















江西裕民银行

山东蓝海银行

梅州客商银行

福建华通银行





重庆富民银行

吉林亿联银行

北京中关村银行

安徽新安银行

天津金城银行



PART 02

服务体验指数分项评分

(二) 热线服务品质



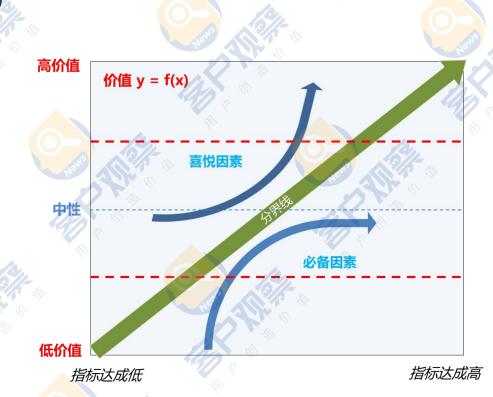
热线服务品质评分(占比30%)



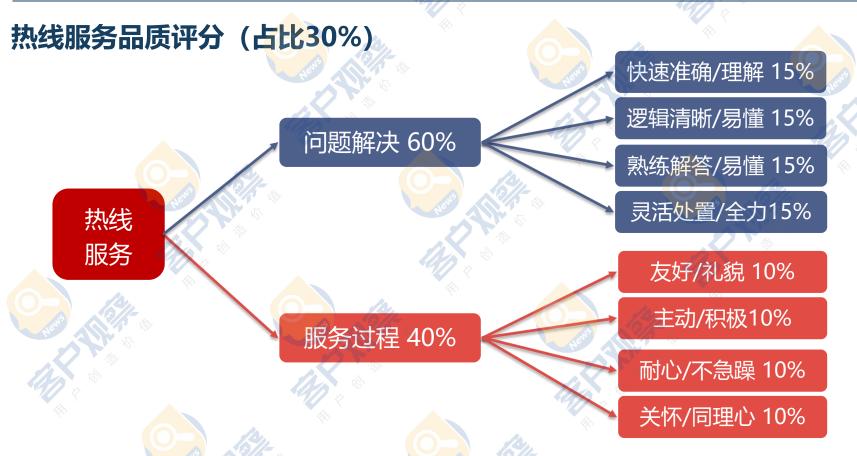
热线服务品质

问题解决: 60%

服务过程: 40%

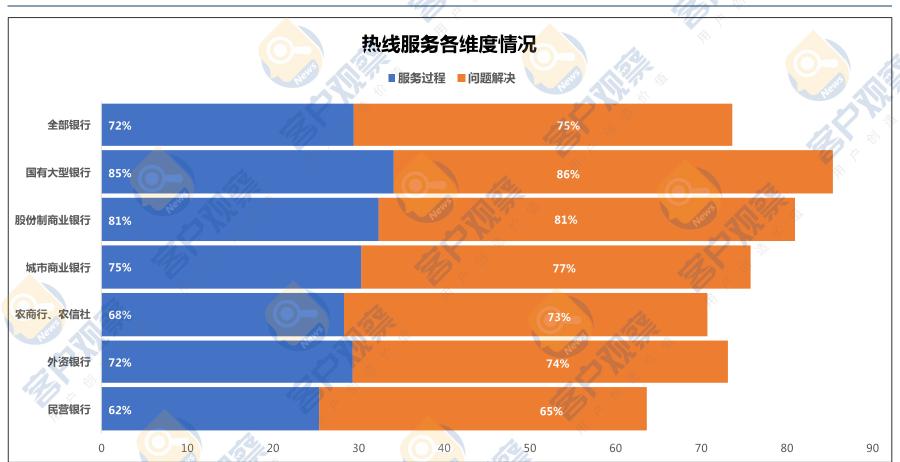




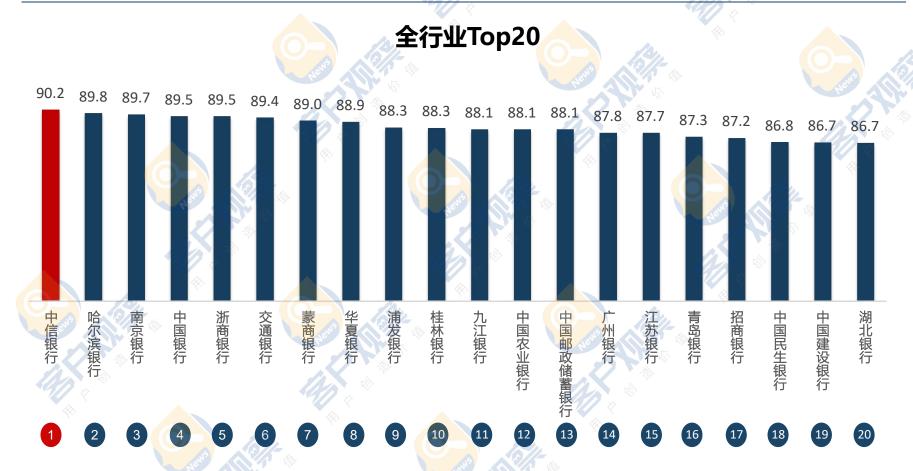


热线服务品质评分









热线服务品质评分







热线服务品质评分



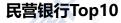




热线服务品质评分



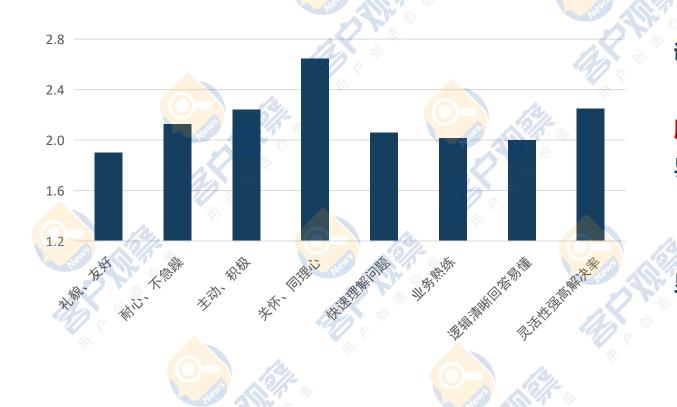








全行业服务品质评分差异度评估 – 正态分布波动系数



调研发现:

1、客户关怀、同理心; 服务灵活性在银行之间差 异度较大。

2、热线服务差异度, 显著高于在线服务差异度。



PART 02

服务体验指数分项评分 (三) 在线服务品质



在线服务品质评分(占比30%)



在线服务品质



一级项目

机器人基本情况: 20%

机器人服务品质/便捷性: 30%

人工坐席问题解决: 30%

人工坐席服务过程: 20%

迎宾-247位守欢迎客户

引导-分流客户

标准问题 - 自助服务

非标问题-多轮

特情-人工

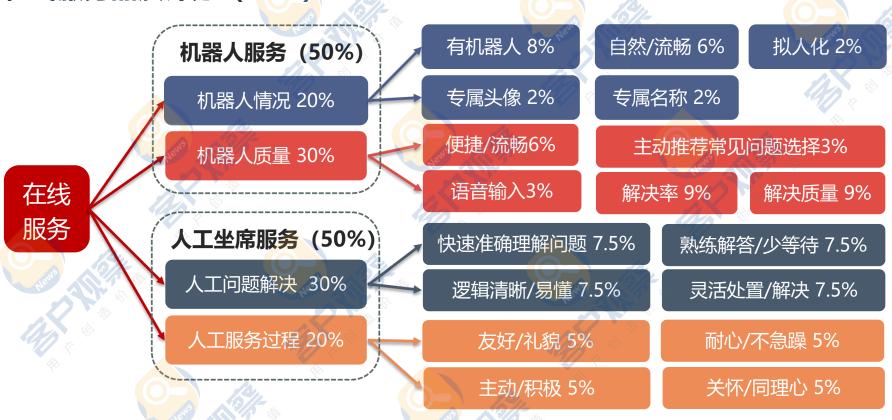
机械化

智能化

在线服务品质评分

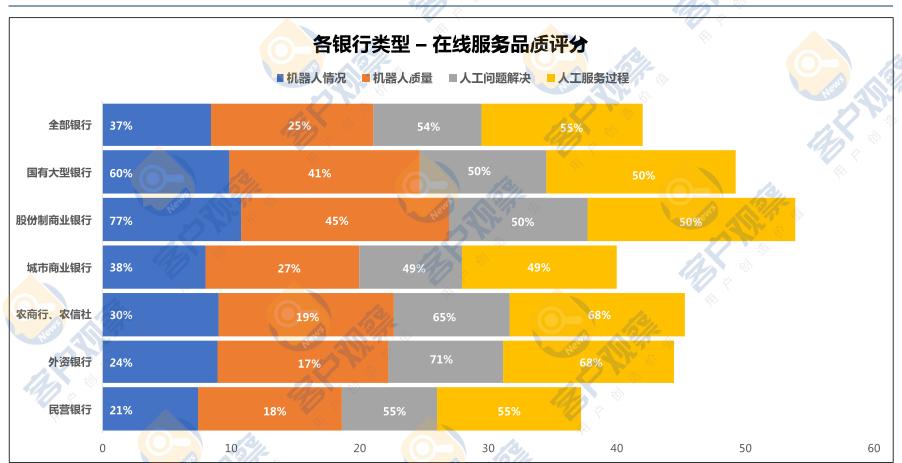


在线服务品质评分 (30%)



在线服务品质评分





在线服务品质评分 - 机器人服务评分





在线服务品质评分 – 人工坐席服务评分





全行业Top20







招商银行

广发银行

浦发银行

渤海银行

浙商银行





中信银行

中国光大银行

平安银行

华夏银行

兴业银行















服务体验指数总体评分





服务渠道 建设评分 40%



热线/IVR



手机App



微信



官网

热线 服务品质 评分 30%



人工坐席

在线 服务品质 评分 30%



智能机器人

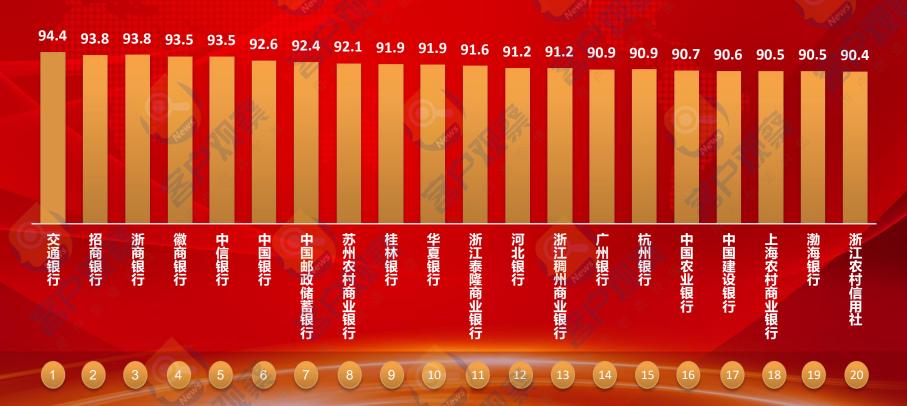


人工坐席

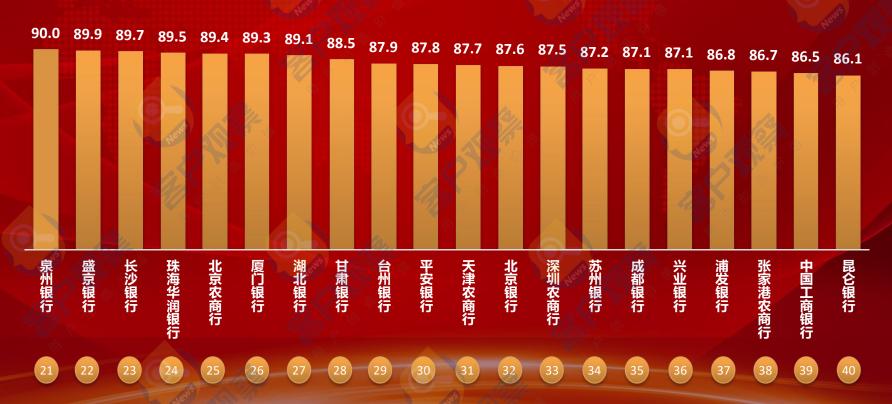


2020年 银行业服务体验指数总体评分 排名情况

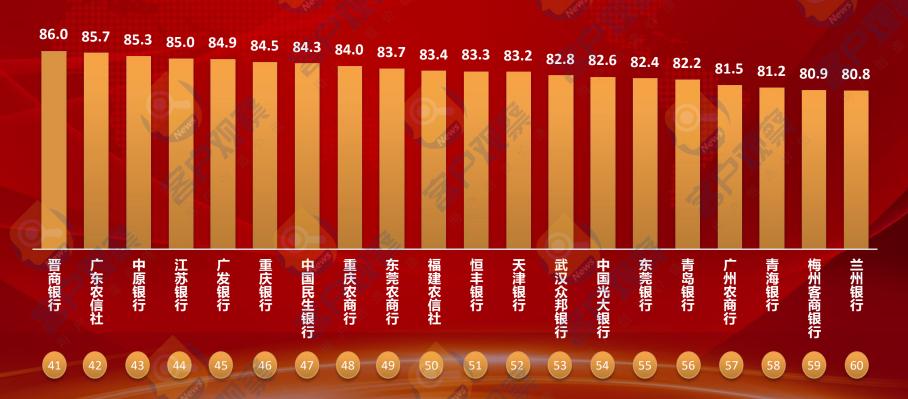
服务体验指数总体评分 全行业TOP60 (1-20名)



服务体验指数总体评分 全行业TOP60 (21-40名)



服务体验指数总体评分 全行业TOP60 (41-60名)







股份制银行TOP10



城市商业银行TOP10



农村社、农信社TOP10



外资银行TOP10













				11// /				N. K.	
序号	单位名称	单位类别	调研总体得分	调研总分排名	渠道建设评分	渠道建设评分排名	热线服务品质评分	热线服务品质排名	在线服务品质评分
1	交通银行	国有大型银行	94.4	1	97.4	4	89.4	6	95.5
2	招商银行	股份制商业银行	93.8	2	95.3	16	87.2	17	98.3
3	浙商银行	股份制商业银行	93.8	3	94.5	18	89.5	5	97.1
4	徽商银行	城市商业银行	93.5	4	96.9	11	85.1	26	97.5
5	中信银行	股份制商业银行	93.5	5	94.4	19	90.2	1	95.6
6	中国银行	国有大型银行	92.6	6	93.1	28	89.5	4	95.0
7	中国邮政储蓄银行	国有大型银行	92.4	7	97.2	7 🔊	88.1	13	90.3
8	苏州农村商业银行	农商行、农信社	92.1	8	97.3	5 💸	80.4	62	97.0
9	桂林银行	城市商业银行	91.9	9	95.2	217	88.3	10	91.3
10	华夏银行	股份制商业银行	91.9	10	96.7	13	88.9	8	88.5
11	浙江泰隆 <mark>商业银行</mark>	城市商业银行	91.6	11	94.1	20	81.3	56	98.6
12	河北银行	城市商业银行	91.2	12 (5)	96.2	14	81.4	55)/-	94.4
13	浙江稠州商业银行	城市商业银行	91.2	13	97.5	3	79.6	70	94.4
14	广州银行	城市商业银行	90.9	14	89.0	41	87.8	14	96.6
15	杭州银行	城市商业银行	90.9	15	93.7	23	85.2	25	92.8
16	中国农业银行	国有大型银行	90.7	16	91.0	35	88.1	11	92.8
_17	中国建设银行	国有大型银行	90.6	17	93.3	26	86.7	19	90.8
18	上海农村商业银行	农商行、农信社	90.5	18	95.8	15	82.2	49	91.9
19	渤海银行	股份制商业银行	90.5	19	89.7	38	84.8	× 31	97.4
20	浙江农村信用社	农商行、农信社	90.4	20	97.6	2	83.7	36	87.6
21	泉州银行	城市商业银行	90.0	21	97.1	9	77.1	91	93.5
22	盛京银行	城市商业银行	89.9	22	97.0	010	82.5	47	87.8
23	长沙银行	城市商业银行	89.7	23	87.3	46	83.6	37	99.0
24	珠海华润银行	城市商业银行	89.5	24	94.1	20	85.7	21	87.3
25	北京农村商业银行	农商行、农信社	89.4	25	98.0	1	82.2	49	85.0
26	厦门银行	城市商业银行	89.3	26	90.2	37	84.9	29	92.5
27 😞	湖北银行	城市商业银行	89.1	27	93.1	29	86.7	20	86.3
28	甘肃银行	城市商业银行	88.5	28	96.9	4 1b	77.4	88	88.5
29	台州银行	城市商业银行	87.9	29	91.0	34	82.1	52	89.6
30	平安银行	股份制商业银行	87.8	30	91.4	33	79.6	69	91.1





				2000				NOV.	
序号	单位名称	单位类别	调研总体得分	调研总分排名	渠道建设评分	渠道建设评分排名	热线服务品质评分	热线服务品质排名	在线服务品质评分
31	天津农村商业银行	农商行、农信社	87.7	31	93.3	27	81.0	58	86.9
32	北京银行	城市商业银行	87.6	32	86.9	47	81.7	53	94.3
33	深圳农村商业银行	农商行、农信社	87.5	33	92.5	31	84.5	32	83.8
34	苏州银行	城市商业银行	87.2	34	88.6	42	80.6	61	91.9
35	成都银行	城市商业银行	87.1 -%)	35	82.9	54	82.4	48	97.5
36	兴业银行	股份制商业银行	87.1	36	93.8	22	80.1	64	85.2
37	浦发银行	股份制商业银行	86.8	37	77.4	69	88.3	9	97.7
38	张家港农村商业银行	农商行、农信社	86.7	38	88.1	44	74.7	108	97.0
39	中国工商银行	国有大型银行	86.5	39	86.7	49	80.8	60	91.8
40	昆仑银行	城市商业银行	86.1	40	97.3	5	79.4	71	78.0
41	晋商银行	城市商业银行	86.0	41	86.3	52	78.4	80	93.3
42	广东农村信用社	农商行、农信社	85.7	42 65	88.2	43	71.5	125	96.6
43	中原银行	城市商业银行	85.3	43	86.9	47	83.0	43	85.5
44	江苏银行	城市商业银行	85.0	44	80.5	59	87.7	15	88.2
45	广发银行	股份制商业银行	84.9	45	90.5	36	64.3	137	98.1
46	重庆银行	城市商业银行	84.5	46	86.5	51	84.9	30	81.5
47	中国民生银行	股份制商业银行	84.3	47	91.7	32	86.8	18	72.1
48	重庆农村商业银行	农商行、农信社	84.0	48	93.5	25	81.5	54	74.0
49	东莞农村商业银行	农商行、农信社	83.7	49	79.6	61	85.7	21	87.1
50	福建农村信用社	农商行、农信社	83.4	50	82.5	57	76.8	93	90.9
51	恒丰银行	股份制商业银行	83.3	51	97.2	7	83.5	38	64.6
52	天津银行	城市商业银行	83.2	52	75.8	73	84.3	33	92.2
53	武汉众邦银行	民营银行	82.8	53	92.9	30	73.3	117	78.8
54	中国光大银行	股份制商业银行	82.6	54	89.7	38	64.0	138	91.8
55	东莞银行	城市商业银行	82.4	55	79.6	61	82.5	46	86.0
56	青岛银行	城市商业银行	82.2	56	77.6	66	87.3	16	83.3
57 😞	广州农村商业银行	农商行、农信社	81.5	57	76.8	70	85.0	28	84.5
58	青海银行	城市商业银行	81.2	58	80.8	58	81.0	57	81.8
59	梅州客商银行	民营银行	80.9	59	77.5	68	74.1	113	92.1
60	兰州银行	城市商业银行	80.8	60	93.5	24	68.8	130	75.9





序号 单位名称 单位类别 调研总体得分 调研总分排名 渠道建设评分 渠道建设评分排名 热线服务品质评分 热线服务品质排名 61 齐鲁银行 城市商业银行 80.3 61 86.6 50 83.8 35 62 宁波银行 城市商业银行 79.1 62 74.1 77 74.1 112 63 南洋商业银行 外资银行 78.2 63 68.2 91 79.4 72 64 广东华兴银行 城市商业银行 77.6 64 69.2 87 83.0 42 65 厦门国际银行 外资银行 77.4 65 67.8 92 73.2 118 66 四川农村信用社联合社 农商行、农信社 77.1 66 83.8 53 77.7 85 67 山东蓝海银行 民营银行 76.9 67 79.6 61 67.9 134 68 江西兴田行 民营银行 75.8 69 87.5 45 78.7 75 70 河北农村信用社 农商行、农信社 75.7 <t< th=""><th>在线服务品质评分 68.4 90.6 90.3 83.3 94.3</th></t<>	在线服务品质评分 68.4 90.6 90.3 83.3 94.3
62 宁波银行 城市商业银行 79.1 62 74.1 77 74.1 112 63 南洋商业银行 外资银行 78.2 63 68.2 91 79.4 72 64 广东华兴银行 城市商业银行 77.6 64 69.2 87 83.0 42 65 厦门国际银行 外资银行 77.4 65 67.8 92 73.2 118 66 四川农村信用社联合社 农商行、农信社 77.1 66 83.8 53 77.7 85 67 山东蓝海银行 民营银行 76.9 67 79.6 61 67.9 134 68 江西裕民银行 民营银行 76.4 68 89.3 40 78.4 79 69 吉林银行 城市商业银行 75.8 69 87.5 45 78.7 75 70 河北农村信用社 农商行、农信社 75.7 70 71.7 79 72.1 123 71 南京银行 城市商业银行 75.7 71 68.7 90 89.7 3	90.6 90.3 83.3 94.3
63 南洋商业银行 外资银行 78.2 63 68.2 91 79.4 72 64 广东华兴银行 城市商业银行 77.6 64 69.2 87 83.0 42 65 厦门国际银行 外资银行 77.4 65 67.8 92 73.2 118 66 四川农村信用社联合社 农商行、农信社 77.1 66 83.8 53 77.7 85 67 山东蓝海银行 民营银行 76.9 67 79.6 61 67.9 134 68 江西裕民银行 民营银行 76.4 68 89.3 40 78.4 79 69 吉林银行 城市商业银行 75.8 69 87.5 45 78.7 75 70 河北农村信用社 农商行、农信社 75.7 70 71.7 79 72.1 123 71 南京银行 城市商业银行 75.7 71 68.7 90 89.7 3	90.3 83.3 94.3
64 广东华兴银行 城市商业银行 77.6 64 69.2 87 83.0 42 65 厦门国际银行 外资银行 77.4 65 67.8 92 73.2 118 66 四川农村信用社联合社 农商行、农信社 77.1 66 83.8 53 77.7 85 67 山东蓝海银行 民营银行 76.9 67 79.6 61 67.9 134 68 江西裕民银行 民营银行 76.4 68 89.3 40 78.4 79 69 吉林银行 城市商业银行 75.8 69 87.5 45 78.7 75 70 河北农村信用社 农商行、农信社 75.7 70 71.7 79 72.1 123 71 南京银行 城市商业银行 75.7 71 68.7 90 89.7 3	83.3 94.3
65 厦门国际银行 外资银行 77.4 65 67.8 92 73.2 118 66 四川农村信用社联合社 农商行、农信社 77.1 66 83.8 53 77.7 85 67 山东蓝海银行 民营银行 76.9 67 79.6 61 67.9 134 68 江西裕民银行 民营银行 76.4 68 89.3 40 78.4 79 69 吉林银行 城市商业银行 75.8 69 87.5 45 78.7 75 70 河北农村信用社 农商行、农信社 75.7 70 71.7 79 72.1 123 71 南京银行 城市商业银行 75.7 71 68.7 90 89.7 3	94.3
66 四川农村信用社联合社 农商行、农信社 77.1 66 83.8 53 77.7 85 67 山东蓝海银行 民营银行 76.9 67 79.6 61 67.9 134 68 江西裕民银行 民营银行 76.4 68 89.3 40 78.4 79 69 吉林银行 城市商业银行 75.8 69 87.5 45 78.7 75 70 河北农村信用社 农商行、农信社 75.7 70 71.7 79 72.1 123 71 南京银行 城市商业银行 75.7 71 68.7 90 89.7 3	
67 山东蓝海银行 民营银行 76.9 67 79.6 61 67.9 134 68 江西裕民银行 民营银行 76.4 68 89.3 40 78.4 79 69 吉林银行 城市商业银行 75.8 69 87.5 45 78.7 75 70 河北农村信用社 农商行、农信社 75.7 70 71.7 79 72.1 123 71 南京银行 城市商业银行 75.7 71 68.7 90 89.7 3	
68 江西裕民银行 民营银行 76.4 68 89.3 40 78.4 79 69 吉林银行 城市商业银行 75.8 69 87.5 45 78.7 75 70 河北农村信用社 农商行、农信社 75.7 70 71.7 79 72.1 123 71 南京银行 城市商业银行 75.7 71 68.7 90 89.7 3	67.5
69 吉林银行 城市商业银行 75.8 69 87.5 45 78.7 75 70 河北农村信用社 农商行、农信社 75.7 70 71.7 79 72.1 123 71 南京银行 城市商业银行 75.7 71 68.7 90 89.7 3	82.3
70 河北农村信用社 农商行、农信社 75.7 70 71.7 79 72.1 123 71 南京银行 城市商业银行 75.7 71 68.7 90 89.7 3	57.2
71 南京银行 城市商业银行 75.7 68.7 90 89.7 3	57.2
	84.7
72 四川新网银行 民营银行 75.7 72 59.3 117 74.4 110	71.0
	98.8
73 广东南粤银行 城市商业银行 75.5 73 82.9 54 83.9 34 34	57.2
74 广西农村信用社 农商行、农信社 75.4 74 76.3 72 77.9 84	71.8
75 哈尔滨银行 城市商业银行 75.3 75.0 65 89.8 2	57.2
76	91.4
77 安徽农村信用社 农商行、农信社 74.4 77 82.8 56 80.3 63	57.2
78 重庆富民银行 ≪ 民营银行 74.0 74.0 78 73.0 78 79.3 79.3 73	70.1
79 北京中关村银行 民营银行 74.0 79 62.8 101 76.9 92	85.9
80 云南农村信用社 农商行、农信社 73.9 80 62.3 103 75.1 104	88.2
81 78.7 64 76.8 93	64.1
82 海南农村信用社 农商行、农信社 72.9 82 65.7 95 80.1 65	75.4
83	62.5
84 上海银行 城市商业银行 72.2 84 71.7 79 82.6 45	62.5
85 蒙商银行 城市商业银行 72.0 85 70.3 84 89.0 7	57.2
86 嘉兴银行 城市商业银行 71.4 86 80.2 60 73.7 116	57.2
87 💮 宁夏银行 城市商业银行 71.0 87 74.8 79.9 68	57.2
88 成都农村商业银行 农商行、农信社 70.8 88 75.3 74 78.3 82	
89 龙江银行 城市商业银行 70.7 89 77.6 66 75.0 106	57.2
90 福建华通 <mark>银行 民</mark> 营银行 70.6 90 76.6 71 76.0 101	





				77// 2					
序号	单位名称	单位类别	调研总体得分	调研总分排名	渠道建设评分	渠道建设评分排名	热线服务品质评分	热线服务品质排名	在线服务品质评分
91	贵州银行	城市商业银行	70.4	91	68.9	89	85.6	23	57.2
92	贵阳银行	城市商业银行	70.4	92	69.2	87	85.0	27	57.2
93	湖南农村信用社	农商行、农信社	70.2	93	64.5	97	73.2	119	75.0
94	江西银行	城市商业银行	70.0	94	69.6	85	83.3	41	57.2
95	恒生银行	外资银行	69.3	95	66.5	94	70.7	128	71.6
96	贵州农村信用社	农商行、农信社	68.8	96	70.9	81	77.7	85	57.2
97	贵阳农村商业银行	农商行、农信社	68.7	97	70.6	82	77.6	87	57.2
98	九江银行	城市商业银行	68.4	98	62.0	104	88.1	11	57.2
99	大连银行	城市商业银行	67.9	99	62.9	100	85.2	24	57.2
100	华融湘江银行	城市商业银行	67.6	100	61.4	110	72.5	122	71.1
101	无锡农村商业银行	农商行、农信社	67.5	101	70.6	82	73.8	115	57.2
102	四川天府银行	城市商业银行	67.3	102	60.5	114	75.8	102	67.7
103	江西农村信用社	农商行、农信社	67.0	103	64.4	98	50.0	140	87.4
104	富滇银行	城市商业银行	66.5	104	61.4	110	82.7	44 15	57.2
105	常熟农村商业银行	农商行、农信社	66.4	105	61.4	110	82.1	51	57.2
106	广西北部湾银行	城市商业银行	66.3	106	65.2	96	76.8	95	57.2
107	江阴农村商业银行	农商行、农信社	66.1	107	67.8	92	72.8	120	57.2
108	吉林亿联银行	民营银行	65.3	108	63.2	99	76.3	99	57.2
109	黑龙江农村信用社	农商行、农信社	65.1	109	61.1	113	78.5	77	57.2
110	安徽新安银行	民营银行	65.1	110	62.4	102	76.4	98	57.2
111	陕西农村信用合作联社	农商行、农信社	65.0	111	59.7	116	80.1	66	57.2
112	湖南三湘银行	民营银行	64.6	112	61.6	108	76.1	100	57.2
113	武汉农村商业银行	农商行、农信社	64.5	113	55.8	125	83.4	39	57.2
114	金华银行	城市商业银行	64.5	114	55.1	132	79.0	74	62.5
115	烟台银行	城市商业银行	64.0	115	61.6	108	74.0	114	57.2
116	渣打银行	外资银行	63.6	116	59.8	115	75.1	105	57.2
117 😞	国家开发银行	国有大型银行	63.6	117	53.6	138	83.3	40	57.2
118	东亚银行	外资银行	63.6	118	55.3	130	81.0	58	57.2
119	山东农村信用社	农商行、农信社	63.4	119	56.7	121	78.5	76	57.2
120	星展银行	外资银行	63.0	120	55.7	126	78.4	78	57.2





				77// 2			(//)	10,7	
序号	单位名称	单位类别	调研总体得分	调研总分排名	渠道建设评分	渠道建设评分排名	热线服务品质评分	热线服务品质排名	在线服务品质评分
121	深圳前海微众银行	民营银行	62.8	121	51.9	144	50.0	140	90.2
122	福建海峡银行	城市商业银行	62.6	122	55.7	126	77.2	89	57.2
123	温州民商银行	民营银行	62.6	123	61.9	105	68.7	131	57.2
124	辽宁农村信用社	农商行、农信社	62.5	124	54.7	135	78.2	83	57.2
125	山西农村信用社	农商行、农信社	62.4	125	55.4	129	76.7	96	57.2
126	花旗银行	外资银行	62.3	126	55.0	133	77.1	90	57.2
127	吉林农村信用社	农商行、农信社	62.2	127	56.1	124	75.2	103	57.2
128	绍兴银行	城市商业银行	62.2	128	59.3	117	71.0	126	57.2
129	湖北农村信用社	农商行、农信社	♦ 61.7	129	52.5	140	78.4	81	57.2
130	河南农村信用社	农商行、农信社	61.6	130	56.5	122	72.7	121	57.2
131	大华银行	外资银行	61.6	131	53.5	139	76.7	96	57.2
132	内蒙古农村信用社	农商行、农信社	61.4	132	54.8	134	74.5	109	57.2
133	青海农村信用社	农商行、农信社	61.0	133	55.6	128	72.1	124	57.2
134	江苏农村信用社	农商行、农信社	60.9	134	61.8	107	50.0	140	70.6
135	重庆三峡银行	城市商业银行	60.8	135	56.3	123	70.3	129	57.2
136	浙江网商银行	民营银行	60.7	136	52.5	140	74.9	107	57.2
137	甘肃农村信用社	农商行、农信社	60.4	137	52.4	142	74.2	111	57.2
138	西安银行	城市商业银行	60.4	138	57.6	119	50.0	140	74.5
139	华侨永亨银行	外资银行	59.8	139	55.3	130	68.3	133	57.2
140	天津金城银行	民营银行	59.4	140	61.9	105	58.3	139	57.2
141	宁夏黄河农村商业银行	农商行、农信社	59.3	141	53.9	136	68.5	132	57.2
142	江苏苏宁银行	民营银行	59.2	142	52.2	143	70,7	127	57.2
143	辽宁振兴银行	民营银行	58.5	143	53.6	137	66.2	135	57.2
144	海南银行	城市商业银行	57.5	144	57.6	119	50.0	140	64.9
145	新疆农村信用社	农商行、农信社	56.3	145	50.6	147	50.0	140	70.2
146	上海华瑞银行	民营银行	52.6	146	51.1	145	50.0	140	57.2
147 😞	温州银行	城市商业银行	52.5	147	50.9	146	50.0	140	57.2

感谢观看欢迎关注





才博官方微信号

客户观察公众号