

2021-2027年中国社区银行 产业发展现状与投资前景预测报告

报告目录及图表目录

北京迪索共研咨询有限公司

www.cction.com

一、报告报价

《2021-2027年中国社区银行产业发展现状与投资前景预测报告》信息及时，资料详实，指导性强，具有独家，独到，独特的优势。旨在帮助客户掌握区域经济趋势，获得优质客户信息，准确、全面、迅速了解目前行业发展动向，从而提升工作效率和效果，是把握企业战略发展定位不可或缺的重要决策依据。

官方网站浏览地址：<http://www.cction.com/report/202107/228763.html>

报告价格：纸介版8000元 电子版8000元 纸介+电子8500元

北京迪索共研咨询有限公司

订购电话: 400-700-9228(免长话费) 010-69365838

海外报告销售: 010-69365838

Email: kefu@gonyn.com

联系人：李经理

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、说明、目录、图表目录

社区银行（Community Bank）的概念来自于美国等西方金融发达国家，其中的“社区”并不是一个严格界定的地理概念，既可以指一个省、一个市或一个县，也可以指城市或乡村居民的聚居区域。

中企顾问网发布的《2021-2027年中国社区银行产业发展现状与投资前景预测报告》共二十六章。首先介绍了社区银行行业市场发展环境、社区银行整体运行态势等，接着分析了社区银行行业市场运行的现状，然后介绍了社区银行市场竞争格局。随后，报告对社区银行做了重点企业经营状况分析，最后分析了社区银行行业发展趋势与投资预测。您若想对社区银行产业有个系统的了解或者想投资社区银行行业，本报告是您不可或缺的重要工具。

本研究报告数据主要采用国家统计局数据，海关总署，问卷调查数据，商务部采集数据等数据库。其中宏观经济数据主要来自国家统计局，部分行业统计数据主要来自国家统计局及市场调研数据，企业数据主要来自于国统计局规模企业统计数据库及证券交易所等，价格数据主要来自于各类市场监测数据库。

报告目录：

第一章中国社区银行发展概述

第一节社区金融概述

一、社区金融主要内涵

二、社区金融主要特征

三、社区金融主要模式

四、社区金融服务特性

第二节社区银行概述

一、社区银行界定

二、社区银行发展优势

三、发展社区银行的意义

第二章中国发展社区金融必要性分析

第一节利率市场化下银行转型必要性分析

一、利率市场化概述

二、利率市场化改革进程

三、利率市场化对银行业的挑战分析

- (一) 银行业净息差变化
- (二) 增加银行融资成本
- (三) 风险管理要求更高
- (四) 理财业务受到挤压
- (五) 定价机制面临考验

四、利率市场化下银行业经营对策

- (一) 客户结构调整
- (二) 发展中间业务
- (三) 加强金融创新
- (四) 差异经营策略
- (五) 改进服务水平

第二节、社区银行发展的必然性分析

- 一、社区银行与传统网点对比分析
- 二、社区银行有利于降低人工成本
- 三、社区银行有利于抢占用户
- 四、社区银行有成功海外经验
- 五、社区银行建设及规划

第三节商业银行网点转型必要性分析

- 一、商业银行网点转型的背景
- 二、商业银行网点转型的紧迫性
- 三、商业银行网点转型的必要性
 - (一) 顺应客户需求变化的需要
 - (二) 适应竞争对手变化的需要

四、商业银行网点转型3.0

- 五、商业银行网点转型3.0核心内容
 - (一) 重塑网点策略和定义网点功能
 - (二) 更全面定义网点转型内容
 - (三) 改变网点营销模式
 - (四) 引入业务与技术创新
 - (五) 关注员工的转型

六、商业银行网点转型3.0的实施框架

第四节社区银行是商业银行转型的重要方向

一、转型背景分析

二、发展社区银行的必然性

三、社区银行解决方案

第五节社区金融发展的重要意义

一、金融服务行业面临挑战分析

（一）新兴渠道改变行业规则

（二）客户对服务越来越挑剔

二、社区金融发展的重要意义

（一）有利于细分市场发展

（二）有利于零售业务发展

（三）有利于优化网点分布

（四）有利于信用制度建设

第三章中国社区银行发展环境分析

第一节社区金融发展政策环境

一、金融业发展和改革“十三五”规划

二、关于实施金融服务进村入社区工程的指导意见

三、《关于鼓励上海银行业金融机构加强社区金融服务的指导意见》

（一）社区金融服务目标定位

（二）社区银行设立鼓励政策

（三）社区金融消费者权益维护

四、《关于促进深圳市社区金融服务工作的指导意见》

（一）社区金融服务网点定义

（二）社区金融网点鼓励政策

（三）社区金融服务鼓励政策

（四）社区金融网点规划管理

五、《重庆银行业加强社区金融服务的指导意见》

（一）社区金融服务定义

（二）社区金融服务宗旨

（三）鼓励创新金融产品

（四）鼓励创新服务模式

（五）鼓励经营管理创新

第二节社区银行发展行业环境

一、银所属行业总体发展状况分析

（一）银行业金融机构资产规模

（二）银行业金融机构负债规模

（三）银行业金融机构存款情况

（四）银行业金融机构贷款情况

二、商业银行主要指标分析

（一）资产增长情况

（二）负债增长情况

（三）收入情况分析

三、商业银行监管指标情况

（一）信用风险指标

1、不良贷款余额

2、不良贷款率

3、贷款损失准备

4、拨备覆盖率

（二）流动性指标

（三）资本充足指标

四、金融市场环境分析

（一）货币供应量增速趋缓

（二）债券市场发行情况分析

（三）货币市场发展情况分析

（四）股票市场发展情况分析

（五）保险市场发展情况分析

（六）基金市场发展情况分析

第二篇国际经验篇

第四章国际社区银行模式分析

第一节美国社区银行模式分析

一、金融控股模式

二、保富银行模式

三、联邦储蓄模式

四、MBNA银行模式

第二节日本社区银行模式分析

一、网点选址

二、业务提供

三、风险管理

第三节澳洲社区银行模式分析

一、社区银行模式概述

二、特许经营模式分析

第四节欧洲社区银行模式分析

一、社区银行服务运动

二、服务提供渠道分类

第五章美国社区银行发展研究

第一节美国社区银行发展概述

一、美国社区银行概述

二、美国社区银行划分方法

三、美国社区银行地位分析

第二节美国社区银行发展历程

一、利率市场化前发展情况

二、利率市场化中破产并购

第三节美国社区银行规模与结构

一、数量规模分析

二、资产规模分析

三、存款份额分析

四、资产结构分析

第四节美国社区银行经营特点

一、政策环境

二、市场定位

三、服务特色

四、客户关系

五、服务费用

第五节美国社区银行经营优势

一、零售存款吸引力

（一）小额存款比重

（二）人均资产规模

二、资产质量控制能力

（一）净息差

（二）坏账率

三、零售业务渠道优势

第六节美国社区银行监管情况

一、美国社区银行资本限制下发展状况

（一）网点扩张缓慢

（二）业务模式单一

（三）外部融资困难

二、美国社区银行监管标准趋严

第七节富国社区银行案例研究

一、社区银行业务历程

二、社区银行业务范围

三、社区银行网点布局

四、社区银行成功经验

（一）网点建设规模

（二）银行资产结构

五、社区银行业务模型

（一）密度模型

1、银行网点客户

2、银行家庭客户

（二）交叉销售模型

1、网点完成交易量

2、客户购买产品量

（1）家庭客户购买产品类型

（2）新增客户首次购买产品类型

（三）效率模型

（四）投资模型

第三篇发展现状篇

第六章中国社区银行发展现状分析

第一节社区银行建设规模分析

- 一、社区银行建设规划目标
- 二、社区银行审批设立规定
- 三、社区银行建设规模分析

第二节社区银行运营模式分析

- 一、银行入驻大型社区
- 二、实行错时延时服务
- 三、签发多功能银行卡
- 四、推行金融便民活动

第三节社区金融服务存在的问题

- 一、社区基础金融服务不均等
- 二、社区金融服务缺失效率低
- 三、金融服务网点分布不便民

第四节社区金融发展措施分析

- 一、加强信息收集
- 二、改进营销方式
- 三、丰富服务渠道
- 四、创新金融产品
- 五、优化业务流程

第五节社区银行发展战略分析

- 一、社区银行的“蓝海战略”
- 二、重点服务小微企业

第七章中国个人金融发展现状调查

第一节调查基本情况

- 一、调研方式
- 二、目标人群
- 三、样本分布

第二节金融消费人群划分

第三节零售银行产品拥有情况调查

一、不同金融消费人群零售银行产品拥有情况调查

二、不同级别客户零售银行产品拥有情况调查

（一）拥有的零售银行产品总价值调查

（二）拥有的投资产品金额调查

（三）银行客户忠诚度调查

第四节信用卡使用情况调查

一、每天至少刷一次卡比例

二、使用分期购物的比例

三、平均每月刷卡消费金额

第五节汽车商业保险消费调查

一、拥有汽车保险数量

二、过去一年保费均值

第六节个人金融消费调研结论

第四篇创新发展篇

第八章中国社区金融经营模式创新分析

第一节社区银行运营模式创新思考

一、社区银行创新模式

（一）经营机制创新

（二）金融产品创新

（三）技能服务创新

二、会员制银行营运模式

三、品牌银行运行模式

第二节社区银行经营服务模式

一、就近社区居民提供金融服务

二、提供全面综合性的金融服务

三、提供差别的个性化金融服务

四、提供高效便捷的金融服务

五、提供低收费的金融服务

第三节社区银行产品设计与开发模式

一、存款、贷款、结算服务

二、个人财富账户服务

三、个人投资业务

四、信托委托服务

五、咨询顾问服务

六、代理收费服务

七、票据承兑与贴现服务

第四节社区银行网点设置模式

一、必须是效益型网点

二、必须是科技型网点

三、必须是开放型网点

四、必须是贴近社区的网点

第九章中国社区金融服务创新分析

第一节社区银行服务对象

一、社区内广大农民

二、社区内城镇居民

三、社区内个体工商户

四、社区内民营经济实体

五、社区内经营商业化基础设施建设

六、社区内中小微企业

七、社区内国家大型重点建设项目

第二节社区金融服务创新尝试

一、银行服务进社区

二、延长服务时间

三、探索智能化服务

四、小区金融服务模式

第三节社区银行生活服务创新

一、家政服务

（一）代缴代付

（二）代挂号

（三）代收邮包

（四）代付物业费

二、生活便利服务

(一) 商户优惠

(二) 机票预订

第四节社区银行金融服务创新

一、授信类

(一) 消费贷

(二) 商贷通

(三) 社区贷

二、结算类

(一) 现金存取

(二) 手机银行

(三) 网上银行

(四) 跨行资金归集

(五) 乐收银

三、银行卡类

(一) 借记卡

(二) 信用卡

(三) 智家卡

(四) 贵宾卡

第五节社区银行其他服务创新

一、错时营业

二、专属顾问

三、金融讲座

四、汽车综合服务

第六节对社区金融服务的思考

一、不只是为社区居民服务

二、不只是中小银行的专利

三、不只是商业银行这一主体

第五篇实际操作篇

第十章中国发展社区银行可行性分析

第一节社区银行建设可行性分析

一、社区银行网点建设可行性分析

- (一) 银行网点设置需层层审批
- (二) 银行网点变小成为大势所趋
- (三) 社区银行网点设置方便快捷
- (四) 社区金融相关鼓励发展政策

二、社区银行建设方案选择

- (一) 利用柜面与VTM服务优势
- (二) 推广特色社区便民服务活动
- (三) 社区银行业务整体外包模式

第二节社区居民金融服务需求分析

一、社区居民金融服务需求背景

- (一) 居民可支配收入增长
- (二) 居民消费支出不断增长

二、社区居民金融资产配置需求

- (一) 理财产品需求
- (二) 保险产品需求
- (三) 信托产品需求
- (四) 基金产品需求

三、社区金融推动幸福社区建设分析

- (一) 发展社区金融是建设幸福社区的重要保障
- (二) 发展社区金融是建设幸福社区的重要内容
- (三) 社区居民的金融服务需求日益增长
- (四) 社区金融符合金融服务现代化趋势

第三节小微企业融资需求分析

一、小微企业借款情况调查分析

- (一) 小微企业现有借款状况
- (二) 小微企业现有借款规模
- (三) 小微企业借款来源分析

二、小微企业融资成本分析

- (一) 小微企业借款综合成本年息分布
- (二) 降息对小微企业对融资成本影响
- (三) 小微企业不同借款方式融资成本

三、小微企业融资渠道分析

(一) 小微企业融资渠道选择

(二) 小微企业向银行融资时常见问题

四、小微企业融资需求满足状况评价

(一) 不同经营期限小微企业

(二) 不同资产规模小微企业

五、小微企业借款需求分布情况

(一) 小微企业现有借款期限分布

(二) 小微企业现有借款规模分布

第四节社区金融配套技术及设备发展状况

一、移动互联网发展现状分析

(一) 移动互联网用户规模

(二) 移动互联网市场规模

(三) 移动互联网应用结构

(四) 移动支付的发展现状

二、网上银行发展现状分析

(一) 网上银行交易规模

(二) 网上银行交易结构

(三) 网上银行用户规模

(四) 电子银行交易笔数

(五) 各电子银行替代率

三、移动银行发展现状分析

(一) 手机银行覆盖率

(二) 移动银行常用功能

(三) 移动银行交易规模

(四) 移动银行用户结构分析

(五) 移动银行用户行为调查

四、自助服务终端发展现状分析

(一) 自助服务终端概述

(二) POS机规模分析

(三) ATM机规模分析

五、智能银行机(VTM)发展现状分析

(一) VTM基本概述

(二) VTM优势分析

(三) VTM价值分析

(四) VTM市场规模

六、金融业IT投资现状分析

(一) IT投资规模分析

(二) IT投资产品结构

第十一章中国社区银行建设方案分析

第一节社区银行建设概述

一、社区银行建设背景

(一) 科技推动金融业转型

(二) 银行智能化趋势突显

(三) 为提供最佳客户体验

(四) 为拓展客户服务渠道

二、社区银行建设目标

(一) 电子渠道分流与替代

(二) 提高客户体验

(三) 主动营销

(四) 客户识别管理

(五) 社区便民

三、社区银行建设原则

(一) 前瞻性原则

(二) 体验性原则

(三) 协同性原则

(四) 标准性原则

(五) 差异性原则

四、社区银行差异化定位

第二节社区银行功能分区

一、传统银行网点功能分区

二、社区银行网点功能分区模式

三、民生银行社区银行设备布局图

第三节社区银行功能与流程

一、自助服务区

- (一) ATM循环机
- (二) VTM远程银行
- (三) 多媒体查询终端

二、客户体验区

- (一) 智能营销桌
- (二) 多媒体广告电视墙
- (三) 信息发布系统
- (四) 落地式触摸互动终端
- (五) 全息互动墙
- (六) 网银触摸一体机
- (七) 手机银行体验机
- (八) 3D展示柜

三、便民服务区

- (一) “小微+小区”金融创新服务
- (二) 优惠券打印机
- (三) 免费电话机
- (四) 擦鞋机
- (五) 便民雨伞、体重秤
- (六) 自助售水机

四、休闲娱乐区

- (一) 亲子娱乐区
- (二) 休闲区书吧

第四节社区银行运营服务外包

- 一、社区银行大堂外包工作人员职责
- 二、社区银行运营服务外包的客户价值
- 三、运营服务外包的管理

第五节社区银行设备规划与投入

- 一、自助服务区
- 二、客户体验区
- 三、便民服务区
- 四、休闲娱乐区

五、运营服务区

第六节开展社区银行的具体措施

一、开展社区调研工作

（一）调研社区环境

（二）调研社区客户信息

二、开展社区银行专项营销

（一）与居委会共同举办宣传活动

（二）客户经理定期驻点社区

（三）建立社区银行志愿者队伍

（四）进行有针对性的营销活动

（五）制作统一标识的宣传礼品

三、加强社区自助机具和POS机的布放

（一）与物业服务站点合作安装POS机

（二）加大社区自助机具布放

（三）引导社区老年客户使用自助机具

四、差异化服务内容

（一）拓宽特惠商户

（二）开展优惠活动

五、产品创新及费用优惠

（一）定制专属理财产品

（二）社区银行卡创新

（三）银行卡费用优惠

六、尝试社区网点错时经营

第十二章金融进社区操作流程步骤分析

第一节金融进社区流程分析

一、社区入驻的目的

二、社区入驻流程图

第二节金融进社区方法分析

一、活动吸引法

二、中心建立法

三、亲情打动法

四、楼道包干法

五、节日慰问法

六、族群分类法

第三节社区活动举办流程

一、地点寻找

二、沟通渠道

三、场租协议

四、日期确定

五、现场观察

六、人员分工

七、访问表制作

八、辅助资料

九、纪念品订购

十、行前演练

十一、工作备忘录

第四节社区服务的技巧

一、社区服务注意事项

二、社区服务礼仪要求

第六篇区域发展篇

第十三章北京市社区金融发展现状及前景分析

第一节北京市社区金融发展背景

一、居民家庭收入状况

二、居民家庭收入分层

三、常住人口分布密度

第二节北京市社区建设现状

一、社区服务体系建设

二、高档社区分布情况

第三节北京市社区金融发展现状

一、金融行业发展现状

二、社区金融相关政策

三、社区银行设立现状

四、社区银行典型服务

第四节北京市社区金融发展前景

第十四章上海市社区金融发展现状及前景分析

第一节上海市社区金融发展背景

一、居民家庭收入状况

二、居民家庭收入分层

三、常住人口分布密度

第二节上海市社区建设现状

一、社区服务体系建设

二、各区居住房屋分类

第三节上海市社区金融发展现状

一、金融行业发展现状

（一）各项存贷款增速放缓

（二）证券期货业平稳运行

（三）保险业加快转变发展方式

（四）社会融资规模较快增长

二、社区银行设立现状

三、社区银行典型服务

第四节上海市社区金融发展前景

第十五章广州市社区金融发展现状及前景分析

第一节广州市社区金融发展背景

一、居民家庭收入状况

二、常住人口分布密度

第二节广州市社区建设现状

一、社区服务体系建设

二、高档社区户数排名

第三节广州市社区金融发展现状

一、金融行业发展现状

二、社区金融相关政策

三、社区银行设立现状

四、社区银行典型服务

第四节广州市社区金融发展前景

第十六章深圳市社区金融发展现状及前景分析

第一节深圳市社区金融发展背景

一、居民家庭收入状况

二、居民家庭收入分层

三、常住人口分布密度

第二节深圳市社区建设现状

一、社区服务体系建设

二、高档社区户数排名

第三节深圳市社区金融发展现状

一、金融行业发展现状

（一）银行业健康平稳发展

（二）证券业资产稳步增长

（三）保险业整体平稳发展

（四）金融市场总体运行平稳

二、社区银行设立现状

三、社区银行典型服务

第四节深圳市社区金融发展前景

第十七章天津市社区金融发展现状及前景分析

第一节天津市社区金融发展背景

一、居民家庭收入状况

二、居民家庭收入分层

三、常住人口分布密度

第二节天津市社区建设现状

一、社区服务体系建设

二、高档社区户数排名

第三节天津市社区金融发展现状

一、金融行业发展现状

二、社区银行设立现状

三、社区银行典型服务

第四节天津市社区金融发展前景

第十八章重庆市社区金融发展现状及前景分析

第一节重庆市社区金融发展背景

一、居民家庭收入状况

二、居民家庭收入分层

三、常住人口分布密度

第二节重庆市社区建设现状

一、社区服务体系建设

二、社区建设现状分析

第三节重庆市社区金融发展现状

一、金融行业发展现状

二、社区银行设立现状

三、社区银行典型服务

第四节重庆市社区金融发展前景

第十九章成都市社区金融发展现状及前景分析

第一节成都市社区金融发展背景

一、居民家庭收入状况

二、常住人口分布密度

第二节成都市社区建设现状

一、社区服务体系建设

二、社区建设现状分析

第三节成都市社区金融发展现状

一、金融行业发展现状

二、金融相关政策分析

三、社区银行设立现状

第四节成都市社区金融发展前景

第二十章武汉市社区金融发展现状及前景分析

第一节武汉市社区金融发展背景

一、居民家庭收入状况

二、常住人口分布密度

第二节武汉市社区建设现状

一、社区服务体系建设

二、社区建设现状分析

第三节武汉市社区金融发展现状

一、金融行业发展现状

二、金融相关政策分析

三、社区银行设立现状

四、社区银行典型服务

第四节武汉市社区金融发展前景

第二十一章杭州市社区金融发展现状及前景分析

第一节杭州市社区金融发展背景

一、居民家庭收入状况

二、居民家庭收入分层

三、常住人口分布密度

第二节杭州市社区建设现状

一、社区服务体系建设

二、社区建设现状分析

第三节杭州市社区金融发展现状

一、金融行业发展现状

二、金融相关政策分析

三、社区银行设立现状

四、社区银行典型服务

第四节杭州市社区金融发展前景

第二十二章厦门市社区金融发展现状及前景分析

第一节厦门市社区金融发展背景

一、居民家庭收入状况

二、常住人口分布密度

第二节厦门市社区建设现状

一、社区服务体系建设

二、社区建设现状分析

第三节厦门市社区金融发展现状

一、金融行业发展现状

二、社区金融相关政策

三、社区银行设立现状

四、社区银行典型服务

第四节厦门市社区金融发展前景

第二十三章长沙市社区金融发展现状及前景分析

第一节长沙市社区金融发展背景

一、居民家庭收入状况

二、常住人口分布密度

第二节长沙市社区建设现状

一、社区服务体系建设

二、社区建设现状分析

第三节长沙市社区金融发展现状

一、金融行业发展现状

二、社区银行设立现状

三、社区银行典型服务

第四节长沙市社区金融发展前景

第二十四章西安市社区金融发展现状及前景分析

第一节西安市社区金融发展背景

一、居民家庭收入状况

二、常住人口分布密度

第二节西安市社区建设现状

一、社区服务体系建设

二、社区建设现状分析

第三节西安市社区金融发展现状

一、金融行业发展现状

二、社区银行设立现状

三、社区银行典型服务

第四节西安市社区金融发展前景

第七篇企业竞争篇

第二十五章中国社区金融主要参与者分析

第一节民生银行

一、银行基本情况

二、社区金融战略

三、社区银行发展现状

四、社区银行情况介绍

（一）社区银行运营

（二）终端业务流程

（三）社区银行VTM

（四）银行便民服务

（五）银行营销联盟

（六）银行服务体系

（七）银行运营成本

第二节光大银行

一、银行基本情况

二、社区银行规划

三、社区银行开业情况

（一）天津

（二）福州

（三）宁波

第三节兴业银行

一、银行基本情况

二、社区银行定位

三、社区银行建设规模

四、社区银行开业情况

第四节华夏银行

一、银行基本情况

二、社区银行定位

三、社区银行服务理念

四、社区银行建设规模

第五节浦发银行

一、银行基本情况

二、社区银行定位

三、社区银行发展规划

四、社区银行建设进程

第六节广发银行

一、银行基本情况

二、社区银行定位

三、社区银行服务内容

四、社区银行经营现状

第七节长沙银行

一、银行基本情况

二、社区银行规划

三、社区银行服务理念

四、社区银行经营现状

第八节吉林银行

一、银行基本情况

二、社区银行定位

三、社区银行服务理念

四、社区银行经营现状

第九节上海农商银行

一、银行基本情况

二、社区银行定位

三、社区银行服务理念

四、社区银行经营现状

第十节北京农商银行

一、银行基本情况

二、社区银行定位

三、社区银行服务理念

四、社区银行经营现状

第八篇前景策略篇

第二十六章2021-2027年中国社区金融发展前景及策略分析

第一节2021-2027年社区金融发展趋势及前景分析

一、社区银行主要优势

（一）定位优势

（二）地缘优势

（三）信息优势

（四）服务优势

二、银行网点渠道发展趋势

（一）层次化发展

（二）电子化发展

（三）复合化发展

三、社区金融发展前景分析

（一）社区金融市场需求前景

（二）社区金融产品创新前景

（三）社区金融服务创新前景

第二节2021-2027年社区银行发展策略

一、社区银行网点建设贴近社区

（一）网点选址

（二）网点建设

二、社区银行营销要突出个性化

（一）与社区物业管理公司互动合作

（二）全面介入社区的文化建设活动

（三）注重产品组合和客户资源整合

（四）开展形式多样的便民宣传活动

三、社区银行产品要不断创新

（一）社区卡

（二）存款产品

（三）贷款产品

（四）结算产品

（五）产品包

四、社区银行服务要体现人性化

- (一) 营建“居家银行”
- (二) 个性化金融产品
- (三) 推行客户经理制

五、社区银行管理要坚持规范化

- (一) 服务理念
- (二) 制度规范
- (三) 个性化服务

详细请访问：<http://www.cction.com/report/202107/228763.html>