

《长三角银行金融服务满意度调研报告》出炉

沪上银行金融支持长三角一体化显成效

“金融支持长三角——沪上十大优秀银行品牌”，它们分别是：工商银行上海市分行、农业银行上海市分行、中国银行上海市分行、建设银行上海市分行、交通银行上海市分行、招商银行上海分行、中信银行上海分行、浦发银行上海分行、光大银行上海分行、平安银行上海分行。

晨报记者 刘志飞

央行、银保监会、证监会及上海市政府等发布《关于进一步加快推进上海国际金融中心建设和金融支持长三角一体化发展的意见》已一年有余。一年来，沪上各家银行在金融支持长三角一体化的工作中，具体有哪些行动？取得了哪些成绩？长三角的中小企业对各家银行的服务是否满意？

近日，新闻晨报携手问卷网面向长三角中小企业从业人员启动长三角银行金融服务满意度调研。邀请从业人员对沪上各家银行的服务质量、服务态度、贷款支持力度、金融创新能力等方面内容进行满意度评价，最终形成发布《长三角银行金融服务满意度调研报告》。同时，新闻晨报依据调研结果，并参考各家银行的品牌声誉与舆情管理等因素，经媒体和业内专家打分，最终评出“金融支持长三角——沪上十大优秀银行品牌”。它们分别是：工商银行上海市分行、农业银行上海市分行、中国银行上海市分行、建设银行上海市分行、交通银行上海市分行、招商银行上海分行、中信银行上海分行、浦发银行上海分行、光大银行上海分行、平安银行上海分行。

沪上银行金融服务整体表现出色

沪上银行业在满意度各项指标上的整体表现，如下图所示：



沪上银行业整体满意度情况

本次调研采用在线网络调查，调研对象为长三角中小企业从业人员，共计1200人参与了本次调研。基本涵盖了在上海展业的6大国有银行上海分行、12家股份制银行上海分行，以及绝大部分城农商行总行和上海分行。

根据长三角企业客户对沪上银行满意度调查发现，上海地区各银行金融服务整体表现出色，总体净满意度为56.2%，总体净推荐度为42.3%，其中有近六成企业客户表示对合作银行非常满意，有近五成企业进一步表达了较强的推荐意愿。数据表明，在长三角一体化战略的落实过程中，沪上各家银行积极展开行动，助力长三角金融一体化高质量发展。

从调研结果的反馈看，沪上各银行很好地兼顾了服务质量和专业性两方面；尤其在服务质量方面表现更加突出，超九成的中小企业客户对银行服务的反馈为基本满意或非常满意，服务态度和服务能力都得到了广大中小企业客户的认可。在服务专业性方面，各银行对企业的贷款服务较好地满足了企业客户的需求。

国有银行满意度相对有优势

根据调研结果，对比国有银行、股份制银行和城农商行三类银行在各项企业客户满意度指标上的表现，并以沪上银行金融服务总体水平作为参考，制作对比图如下：



三类银行各项指标比较

调查结果显示，在总指标上，国有银行占有较大优势，总体满意度高于均值8个百分点；表明在整体感知上企业客户

对国有银行整体更加认可，满意程度较高，也更倾向推荐合作的国有银行给其他企业客户；股份制银行和城农商行在客户整体满意度和推荐度上表现差异不大，其中股份制银行总体满意度相对较高。

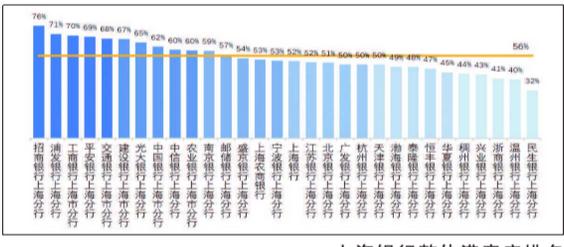
从银行整体的评价结果看，国有银行的优势在于服务质量、贷款支持力度，股份制银行的优势在于金融产品的丰富性，城农商行的优势在于贷款利率优惠。

在服务质量方面，国有银行优势较为突出，尤以服务态度取胜；而股份制银行和城农商行之间差异较小；在服务能力方面，股份制银行比之城农商有一定优势；在服务态度方面股份制银行与城农商行基本持平。

服务专业性方面，国有银行也有较为明显的优势，其贷款支持力度满意程度表现突出，净满意度达到了57.8%；值得注意的是，虽然长三角企业客户对国有银行的贷款服务整体较为满意，但在贷款支持力度下的利率优惠指标中，国有银行的满意度得分较低，表明企业客户对于国有银行的利率优惠有更多的期待和需求。在金融产品的丰富性方面，股份制银行在三类银行中满意度最高。城农商行在贷款利率优惠方面，得到了41.1%的满意度评分，在三类银行中得分最高，受到广大企业客户的认可。

各银行间满意度对比分析

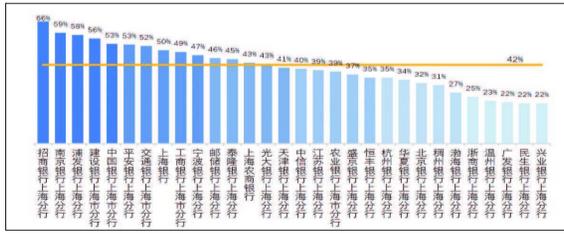
1、沪上银行整体满意度排名



上海银行整体满意度排名

上海地区各银行整体净满意度排名如下图所示。净满意度均值为56%。排名前五的银行分别是招商银行上海分行、浦发银行上海分行、工商银行上海市分行、平安银行上海分行以及交通银行上海分行。其中招商银行上海分行净满意度得分76%，排名第一。

2、沪上银行整体推荐度排名



上海银行整体推荐度排名

上海地区各银行整体净推荐度排名如下图所示。净推荐度均值为42%。排名前五的银行分别是招商银行上海分行、南京银行上海分行、浦发银行上海分行、建设银行上海市分行和中国银行上海市分行。其中招商银行上海分行净推荐度得分66%，排名第一。

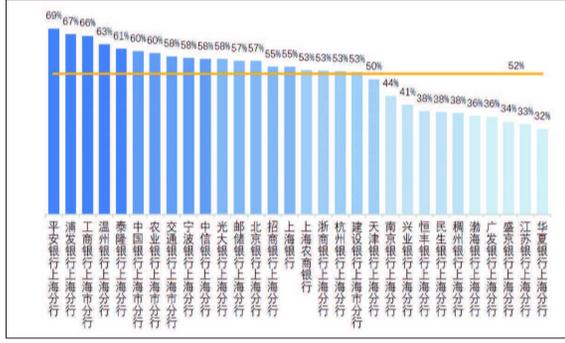
3、沪上银行服务质量排名



上海银行服务质量排名

上海地区各银行的金融服务质量满意度排名如下图所示。金融服务质量满意度均值为53%。排名前五的银行分别是平安银行上海分行、光大银行上海分行、工商银行上海市分行、中国银行上海市分行和招商银行上海分行。其中平安银行上海分行金融服务质量满意度得分78%，排名第一。

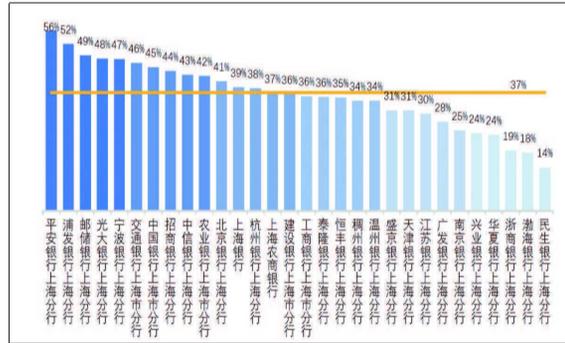
4、沪上银行服务态度排名



上海银行服务态度排名

上海地区各银行的金融服务态度满意度排名如下图所示。金融服务态度满意度均值为52%。排名前五的银行分别是平安银行上海分行、浦发银行上海分行、工商银行上海市分行、温州银行上海分行、泰隆银行上海分行。其中平安银行上海分行金融服务态度满意度得分69%，排名第一。

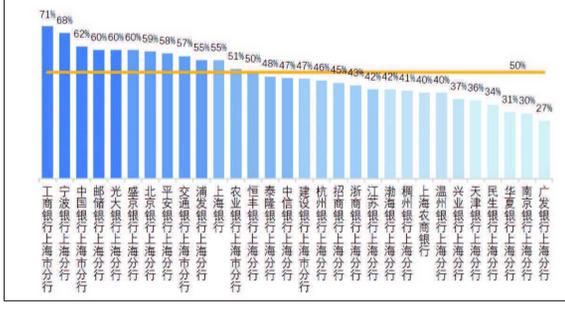
5、沪上银行金融创新能力排名



上海银行金融创新能力排名

上海地区各银行的金融创新能力满意度排名如下图所示。金融创新能力满意度均值为37%。排名前五的银行分别是平安银行上海分行、浦发银行上海分行、邮储银行上海分行、光大银行上海分行和宁波银行上海分行。其中平安银行上海分行金融创新能力满意度得分56%，排名第一。

6、沪上银行贷款支持力度排名



上海银行贷款支持力度排名

上海地区各银行的贷款支持力度满意度排名如下图所示。贷款支持力度满意度均值为50%。排名前五的银行分别是工商银行上海市分行、宁波银行上海分行、中国银行上海市分行、邮储银行上海分行和光大银行上海分行。其中工商银行上海市分行贷款支持力度满意度得分71%，排名第一。