

深圳市质量指数指标体系
银行业发展服务质量指数专题研究
(2013-2022 年度)

深圳市银行业协会

2023 年 7 月

目录

1 项目概述	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 工作内容.....	2
1.3 研究依据.....	4
2 指数体系调研	5
2.1 中国银行业新监管标准.....	5
2.2 中国银行业营业网点文明规范服务体系.....	5
2.3 中间业务的行业标准.....	6
2.4 小微企业的监管要求.....	6
3 指数体系构建	7
3.1 构建原则.....	7
3.2 指标体系结构.....	7
3.3 指标筛选.....	8
4 9项核心测评指标的定义、计算方法和得分情况	10
4.1 基本规定.....	10
4.2 标准化转换方法.....	10
4.3 指标定义与计算方法.....	11
5 质量指数计算及质量指数评测	31
5.1 计算方法.....	31
5.2 指标权重的标定.....	32
5.3 质量指数测评.....	33

5.4 质量指数变化及趋势分析	36
6 推动深圳金融业高质量发展的建议与展望	50
6.1 提高风险管理水平，增强风险抵补能力	51
6.2 围绕重点领域加大金融供给，支持实体经济高质量发展	51
6.3 加快数字化转型，提高运营效率与效益	52

1 项目概述

1.1 研究背景

金融是现代经济的核心。2022年以来，面对国内外的复杂形势和各项严峻挑战，深圳市金融业共同努力，坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面系统贯彻党的二十大精神，深入贯彻落实习近平总书记对广东、深圳系列重要讲话和重要指示精神，认真贯彻落实各项监管要求，坚决支持稳住宏观经济大盘、做好稳企纾困，有效防范化解金融风险，聚焦“双区”建设、“双改”示范，进一步深化金融改革开放，全力以赴完成各项工作任务，在服务实体经济、防控金融风险、深化金融改革等方面取得积极成效，助力全市经济高质量发展。

金融业是深圳的重要支柱产业，整体发展水平居于内地金融城市“第一梯队”。2022年，在银行业领域，深圳银行业资产总额达12.2万亿元，同比增长8.5%；金融机构本外币存款余额12.34万亿元、本外币贷款余额8.34万亿元，分别同比增长9.7%和8.0%，银行业总资产、存贷款规模均居全国大中城市第三位。银行业持续发展，金融服务水平逐步提升。一是金融支持稳住经济大盘取得明显成效。信贷总量持续稳定增长，企业融资成本稳中有降；二是金融风险防范化解取得新成果。保持以高压态势不断打击洗钱、走私、地下钱庄、虚拟货币、电信网络诈骗等非法金融活动；三是金融改革开放不断深化。数字人民币试点稳步扩大，进一步深化支付领域创新，推动了深圳金融科技高质量发展；四是金融服务水平持续提升。持续为小微企业、个体工商户及有经营行为的个人减费让利等。总的来看，深圳市金融业有力有效应对多重因素冲击，主要指标持续向好，经济发展呈现出强大韧性。同时也要看到，外部环境依然复杂严峻，经济发展面临的风险挑战较多。

2022年中央经济工作会议指出，“当前我国经济恢复的基础尚不牢固，需求收缩、供给冲击、预期转弱三重压力仍然较大，外部环境动荡不安，给我国经济带来的影响加深”。伴随着疫情防控政策稳步退出，深圳银行业经营情况将面

临一定调整。打造增长引擎，保证经营稳定向好，推动规模持续增长常态化，资产质量稳定，提高风险抵补能力等或成为发展新趋势，深圳银行业服务质效正在加速转型中。

为促进深圳实现高质量和可持续性的全面发展，根据《深圳经济特区质量条例》和市委、市政府相关文件精神，要求“建立我市产品、工程、服务、环境质量指数分类指引制度”，开展深圳市质量指数建设。为落实好深圳市政府的要求，市质量强市办出台了《深圳质量指数测评工作指引（2020年版）》，明确了“深圳质量指数是定量评价深圳市质量水平、发展能力和质量获得感的综合性质量指标，评价内容涵盖经济、文化、社会、生态、城市建设管理和政府服务等六个方面”，并进一步细化质量指数构成中，经济质量指数涵盖“制造业质量指数、科技服务质量指数、金融（银行）质量指数、现代物流质量指数等子指数。

深圳市银行业发展服务质量指数总结了过去一年行业的综合质量状况，为未来一年银行业的宏观政策制定和转型发展提供系统性、全面性、持续性的循证支撑。深圳市质量强市办进一步明确要求深入贯彻落实中央、省和市关于推动质量提升、促进高质量发展的决策部署，按照市委、市政府《关于开展质量标准提升行动推动高质量发展的实施方案（2019-2022年）》（深发[2019] 11号）的要求，继续推进实施“深圳质量指数测评制度”。为落实上述工作要求，市地方金融监督管理局组织开展了《银行业发展服务质量指数专题研究》工作，并由深圳市银行业协会负责专题报告撰写工作。

1.2 工作内容

评估对象：深圳市常规银行服务。

工作目标：高质量、国际化的金融发展需要完善的质量管理体系提供支撑，形成指标体系快速、准确地分析处理数据，应对发展中存在的问题。建立起标准化、高水平的经济质量指数指标体系成了当下深圳金融发展格局规划的当务之急。在深圳市委、市政府印发的《中共深圳市委深圳市人民政府关于开展质量标准提升行动推动高质量发展的实施方案（2019-2022年）》指引下，同时为了进

一步推动《规划》的落实，缩小深圳与国际一流水平金融中心的发展差距，2022年深圳市质量强市办继续推进行业质量指数测评工作。根据深圳市质量指数建设工作要求，构建适应深圳社会经济建设发展、反映银行业服务质量的评估指数体系，为实现深圳银行业有质量的稳定增长和可持续的全面发展，提供指标指数体系支撑。

工作内容：为贯彻落实《深圳经济特区质量条例》²和深圳市委、政府推动深圳高质量发展的相关要求，市质强市办印发了《深圳质量指数测评工作指引（2020年版）》（下称《指引》），明确了深圳质量指数架构和指数测评测算方法等方面内容。质量指数采用“1+6+N”的系统架构，即由深圳质量总指数和6个分指数（经济质量、文化质量、社会质量、生态质量、城市建设管理质量、政府服务质量）及若干反映具体行业质量状况的行业质量子指数构成。总指数测评结果由六大分指数按同等权重计算得出，分指数测评结果由其下设的行业子指数按同等权重计算得出，子指数测评结果由标准化转换（标准化转换采取“基于模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法”）后的观测指标得分及各级指标权重加权计算得出。

本报告在《指引》的指数架构和指数测评测算方法基础上围绕评估对象进行深入调研，初步建立备选指标库；甄选核心指标，确定最终的指标体系；进行各测量指标的标准化转换计算；对各指标进行权重标定；分别对2012-2021年的银行业服务指数进行试评测。

方法路径：

按照《2020年深圳质量指数测评工作指引》要求，在总课题组研究给出的行业质量指数框架的基础上，对标国内外先进城市，进行指数测评结果分析，客观反映深圳各领域质量发展所处的位置、优势及差距。最后形成涵盖子指数体系概况、测评结果分析、存在问题、对策建议等内容的子指数测评分析报告。

1.3 研究依据

- 《深圳市金融业高质量发展“十四五”规划》
- 《深圳市人民政府关于加强和改善金融服务支持实体经济发展的若干意见》
- 《关于打造深圳金融标准构建深圳金融发展新优势的指导意见》
- 《中国银行保险监督管理委员会深圳监管局 中国人民银行深圳市中心支行 深圳市地方金融监督管理局关于推动金融业服务新发展格局的指导意见》
- 《深圳市人民政府关于构建绿色金融体系的实施意见》
- 《深圳市人民政府关于全面深化金融改革开放的若干意见》
- 《深圳市地方金融监督管理局关于进一步加强疫情期间金融服务支持经济社会持续稳定发展的通知》
- 《中华人民共和国商业银行法》
- 《中华人民共和国银行业监督管理法》
- 《中国银监会关于中国银行业实施新监管标准的指导意见》
- 《中国银行业文明规范服务工作指引》
- 《中国银行业零售业务服务规范》
- 《深圳银行业金融机构消费者权益保护工作考核评价办法》
- 《中国银保监会关于推动银行业和保险业高质量发展的指导意见》
- 《中国银保监会关于银行保险机构加强消费者权益保护工作体制机制建设的指导意见》
- 《银行业保险业消费投诉处理管理办法》
- 《关于调整商业银行贷款损失准备监管要求的通知》
- 《中国银保监会中国人民银行关于加强新市民金融服务工作的通知》
- 《中国银保监会关于 2022 年进一步强化金融支持小微企业发展工作的通知》
- 《中国银保监会发布商业银行预期信用损失法实施管理办法》
- 《中国银保监会发布关于规范银行服务市场调节价管理的指导意见》
- 《人民银行 银保监会联合发布关于全球系统重要性银行发行总损失吸收能力非资本债券有关事项的通知》
- 《中国银监会关于中国银行业实施新监管标准的指导意见》
- 《中国银监会关于银行业风险防控工作的指导意见》

2 指数体系调研

指数体系的构建必须依托于行业监管政策和行业标准，针对于深圳市银行业质量指数确定的服务质量水平、发展能力和质量获得感三项核心指标，我们将中央政府、深圳市地方政府、中国银保监会、中国人民银行总行、深圳市银保监局、深圳市人民银行、市地方金融管理局出台确定的相关的政策和行业标准作为此次指数体系构建的依据。

2.1 中国银行业新监管标准

为推动中国银行业实施国际新监管标准，增强银行体系稳健性和国内银行的国际竞争力，中国银监会发布了《关于中国银行业实施新监管标准的指导意见》（银监发【2011】44号），明确了商业银行的资本监管要求。

表 2-1 中国银行业新监管标准一览表

监管指标	指标类型	评价标准
资本充足率	三个最低资本充足率	核心一级资本充足率、一级资本充足率和资本充足率分别不低于 5%、6%和 8%。
	逆周期资本	2.5%的留存超额资本和 0-2.5%的逆周期超额资本。
	系统重要性银行附加资本	附加资本不低于 1%
杠杆率	杠杆率	一级资本占调整后表内外资产余额的比例不低于 4%
流动性风险	流动性覆盖率	流动性覆盖率不低于 100%
	净稳定融资比例	净稳定融资比例不低于 100%
贷款损失准备	贷款拨备率	贷款拨备率(贷款损失准备占贷款的比例)不低于 2.5%
	拨备覆盖率	拨备覆盖率(贷款损失准备占不良贷款的比例)不低于 150%

2.2 中国银行业营业网点文明规范服务体系

《中国银行业营业网点文明规范服务标准评价体系（2019年版）》规定了

银行营业网点服务水平评价指标体系结构及评分标准，由 9 个模块、22 个具体项目指标构成，具体如下表所示：

表 2-2 中国银行业营业网点文明规范服务标准评价体系表

模块	指标项
网点环境 (2 个指标项)	外部环境、内部环境
网点设施 (3 个指标项)	服务设施、信息宣传和公示、环境安全
服务功能 (3 个指标项)	业务功能、服务流程、特殊群体服务
员工管理 (6 个指标项)	员工形象、行为规范、人员配置、岗位技能、员工培训、安保、保洁人员管理
岗位规范 (1 个指标项)	岗位规范
服务制度 (2 个指标项)	制度建设、制度执行
服务文化 (2 个指标项)	服务文化建设、员工关爱
经营业绩 (1 个指标项)	经营业绩
社会责任 (2 个指标项)	公众教育、社会责任履行
网点环境 (2 个指标项)	外部环境、内部环境

2.3 中间业务的行业标准

中国银行业协会发布 T/CBA 203-2019(R[1]2022) 银行中间业务产品分类与代码。

2.4 小微企业的监管要求

2022 年，中国银监会进一步强化金融支持小微企业发展，提出银行业金融机构继续达成“两增”目标，即单户授信 1000 万元以下（含）的普惠型小微企

业贷款增速不低于各项贷款增速、有贷款余额的户数不低于年初水平。扩大对普惠型小微企业信用贷款支持力度，持续提高信用贷款在贷款余额中的比重。争取扩大小微企业贷款户中首贷户的比例，大型银行、股份制银行力争小型微型企业法人首贷户数量超过去年。并在保证信贷投放增量扩面的基础下，2022年争取大幅降低银行业内新增投资普惠型中小企业的信贷利率。^[1]

3 指数体系构建

3.1 构建原则

《深圳质量指数测评工作指引（2020年版）》规定要求，质量指数的子指数指标构建应遵循系统性、引导性、代表性、实操性和一致性5个原则。

- 系统性原则：以质量管理学、统计指数理论、层次分析理论等为基础，指标体系应具有层次性，指标之间的逻辑结构严谨、合理，既不遗漏核心要素，又不互相交叉和重复，系统性强。
- 引导性原则：评价指标应具有引导性，与国家高质量发展评价考核指标形成衔接和支撑，对行业的质量提升发挥引导作用。
- 代表性原则：紧抓评价对象的实质，评价指标应具有针对性和典型代表性，能够充分反映行业的质量型发展特性。
- 实操性原则：指标在设计上，应概念明确、定义清晰，所选指标能准确地采集数据，有利于质量测评的持续开展。
- 一致性原则：各子指数的权重设计方法、标准化转换方法应保持一致，子指数最终评价指标宜控制在15个以内。

3.2 指标体系结构

《深圳质量指数测评工作指引（2020年版）》规定，指标总体框架模型为

四级体系结构如下表所示：

表 3-1 银行业发展服务质量指数体系表

行业质量指数 (100%)	二级指标	三级指标	观测指标
	质量水平 (40%)	质量竞争水平
		质量安全水平	
	发展能力 (40%)	科技应用能力
质量提升能力			
质量获得感 (20%)	顾客满意度	

3.3 指标筛选

3.3.1 指标筛选原则

《深圳质量指数测评工作指引（2020年版）》指出，质量指数指标体系应当符合以下基本要求：

- 质量水平的观测指标应能反映本行业/领域由质量竞争水平和质量安全水平等所体现的功能特性/竞争优势，旨在综合反映当前的质量现状，可选用顾客/服务对象明示的、隐含的、或必须履行的需要及期望指标，如服务质量、数量、可及性、有效性、成本、响应速度等指标。
- 发展能力的观测指标应能反映本行业/领域驱动高质量发展的创新能力或资源条件，旨在反映未来的可持续发展后劲，是质量发展的驱动要素，可选用对改进关键工作或支持过程十分重要的测量指标，如资源投入、创新的机制或新技术手段、人才建设、风险防控以及其他能增强满足要求的能力的指标。

- 质量获得感的观测指标即各行业/领域服务对象的综合满意度。

3.3.2 指标筛选结果

根据上述指标筛选原则，从备选指标库筛选核心指标，得到如下由 9 项核心指标组成的指数测评指标表。

表 3-2 银行业发展服务质量指标体系核心指标表

二级指标层	三级指标层	四级指标
质量水平	质量竞争水平	银行服务体验指数
		小微企业融资支持度
	质量安全水平	不良贷款率
		拨备覆盖率
发展能力	科技应用能力	客户电子银行覆盖率
		银行电子渠道分流率
	质量提升能力	银行业贡献率
		中间业务收入占比
质量获得感	顾客满意度	客户满意度
合计 9 项指标		

4 9 项核心测评指标的定义、计算方法和得分情况

4.1 基本规定

4.1.1 银行

银行，是依法成立的经营货币信贷业务的金融机构。银行按类型分为：中央银行、政策性银行、商业银行、投资银行、世界银行等。从经营与服务社会经济的角度看，商业银行是最主要的金融机构，是银行业的主体。

4.1.2 银行服务

商业银行作为典型的服务性行业，其产品销售与使用表现为一个服务过程，服务质量高低是商业银行竞争力的重要体现，客户群体对银行服务有较高的期望。服务效率作为评价银行服务水平的最重要因素之一，而电子化网络化技术创新应用则是改善服务效率的重要方向与手段。

4.1.3 银行风险

商业银行是以信用为基础经营货币的企业，其高杠杆与高风险的行业特征与一般企业不同，对其的风险政府有一系列特殊的监管要求，安全性是商业银行最重要的经营原则。

4.2 标准化转换方法

根据深圳市质量强市办对行业质量指数标准化转换方法的最新要求，行业质量指数的测算方法从原来的“基准年比较法”调整为“百分制计分”。

数据标准化转换采取“基于半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法”，标准化后数据最大值为 100，最小值为 60。

4.3 指标定义与计算方法

4.3.1 银行服务体验指数

➤ 定义

统计期内，深圳市银行业服务体验感受情况。

计算方法：银行服务体验指数=银行常规服务指数×50%+客户平均等候时间×25%+银行柜面单笔业务平均办理速率×25%

基础数据采集：取自三个子指标银行常规服务指数、客户平均等候时间、银行柜面单笔业务平均办理速率的指标值。

(1) 子指标 1---银行常规服务指数

● 定义

统计期内，按照《中国银行业营业网点文明规范服务评价标准》为评价基准，考核银行常规服务的评价。

● 指标单位：分

● 计算方法：银行常规服务指数分值=∑ 银行常规服务指数考核指标×相应指标权重

● 基础数据采集

银行常规服务指数包括以下内容：

环境管理	室外环境维护、室内环境维护、便民服务、营业环境设置
服务功能	服务功能分区、业务功能、智能银行服务、自助服务
信息管理	服务价格公示、服务资讯发布与产品营销宣传
大堂管理	大堂服务、大堂管理、安保、保洁人员管理
柜面服务与效率	柜面服务、个人理财、产品销售、贵宾服务、对公服务、服务效率
员工管理	人员配备、员工仪容仪表、员工行为管理、员工权益保护与培训
服务基础管理	服务制度、服务监测、投诉处理、应急处理、服务档案管理
消费者权益保护	公平对待消费者、消费者权益保护、公众教育
社会责任	社会责任履行
服务文化培育	大力培育符合本行实际的服务文化，形成统一的具有自身特色的服务理念；按照上级行要求制定本行服务文化工作方案并纳入本行年度工作计划；开展丰富多彩的服务文化主题活动以及年度评优和表彰活动，树立先进服务典型

● 指标值计算

表 4-1 2013-2022 年银行常规服务指数数据表

	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
基础数据 (分)	815	851	869	885	902	962	964	989	991	992

● 标准化转换

考虑到银行常规服务指数已定义为百分制分数，同时为保证常规银行服务指

数、与银行业服务质量指数考核结果发布的一致性，取常规银行服务指数的 1000 分经“最小值-最大值”标准化法转换后的评价值为最大值 100，取常规银行服务指数的 0 分经“最小值-最大值”标准化法转换后的评价值为最小值 60。根据半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法得到综合指数和各个项目指数的发展变化情况。

表 4-2 2013-2022 年银行常规服务指数标准化转换表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
基础 数据	815	851	869	885	902	962	964	989	991	992
模糊 隶属 度标 准化 分数	0.82	0.85	0.87	0.89	0.90	0.96	0.96	0.99	0.99	0.99
模糊 隶属 度转 换分 数	92.6 0	94.0 4	94.7 6	95.4 0	96.0 8	98.4 8	98.5 6	99.5 6	99.6 4	99.6 7

(2) 子指标 2---客户平均等候时间

● 定义

统计期内，客户在银行营业场所办理业务排队等候的加权平均时间。即从取号时间到叫号之间的时间区间。

● 指标单位：分钟

● 计算方法

● 基础数据采集

抽取当地百分之五十的营业机构的全辖网点，并由各抽样机构提供统计期内

办理业务的客户总数及办理业务的排队等候时间。

- 指标值计算

表 4-3 2013-2022 年客户平均等候时间数据表

	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
基础数据 (分钟)	9.03	8.96	8.32	8.04	7.81	6.87	6.66	7.49	7.10	7.12

- 标准化转换

根据深圳市银行业协会关于银行客户等候时间的调查数据，银行营业网点客户等候时间的创建目标值为5分钟，取5分钟经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转换后的评价值为最大值100。

根据深圳市银行业协会关于银行客户等候时间的调查数据，银行营业网点客户等候时间低于15分钟，取15分钟经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化法转换后的评价值为最小值60。经过转换得到综合指数和各个领域指数的发展变化情况。

表 4-4 客户等候时间标准化转换表

	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
基础数据 (分钟)	9.03	8.96	8.32	8.04	7.81	6.87	6.66	7.49	7.10	7.12
糊隶属度 标准化分数	0.60	0.60	0.67	0.70	0.72	0.81	0.83	0.75	0.79	0.79

模糊隶属度转换分数	83.89	84.16	86.72	87.84	88.76	92.52	93.36	90.04	91.60	91.52
-----------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

(3) 子指标 3---柜面单笔业务平均办理速率

● 定义

统计期内，客户在银行营业网点柜面办理每笔业务所需时间。

● 指标单位：分钟/笔

● 计算方法：柜面单笔业务平均办理速率=Σ 网点柜面当天总业务用时/网点柜面当天业务总笔数。

● 基础数据采集：每季选取当地各营业机构营业网点数百分之五的工作日，统计所有营业网点柜面单笔业务平均办理速率。银行根据业务运营管理系统对业务量、业务时间的统计进行上报。

● 指标值计算

表 4-5 2013-2022 年柜面单笔业务平均办理速率数据表

	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
基础数据 (分钟/笔)	6.33	6.21	6.11	5.83	5.42	5.40	5.59	7.19	8.62	8.36

● 标准化转换

根据深圳市银行业协会关于银行营业网点对业务办理时间的调查数据，银行营业网点柜面单笔业务平均办理速率的创建目标值为 2 分钟/笔，取 2 分钟/笔经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转换后的评价值为最大

值 100。

根据深圳市银行业协会关于银行办理业务时间的调查数据，银行营业网点柜面单笔业务平均办理速率高于 15 分钟/笔为最差等级，取 15 分钟/笔经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转换后的评价值为最小值 60。经过转换得到综合指数和各个领域指数的发展变化情况。

表 4-6 2013-2022 年柜面单笔业务平均办理速率标准化转换表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
基础数据（分钟/笔）	6.33	6.21	6.11	5.83	5.42	5.40	5.59	7.19	8.62	8.36
模糊隶属度标准化分数	0.67	0.68	0.68	0.71	0.74	0.74	0.72	0.60	0.49	0.51
模糊隶属度转换分数	86.6 9	87.0 3	87.3 5	88.2 2	89.4 8	89.5 4	88.9 5	84.0 3	79.6 3	80.4 3

综合上述三项子指标银行常规服务指数、客户平均等候时间、银行柜面单笔业务平均办理速率的指标值，得出银行服务体验指数模糊隶属度标准化转换表如下：

表 4-7 2013-2022 年银行服务体验指数标准化转换表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
模糊隶属度转换分数	88.94	89.82	90.90	91.71	92.60	94.75	94.86	93.30	92.63	92.82

4.3.2 小微企业融资支持度

➤ 定义

统计期内，银行向小微企业发放的贷款总额占商业银行各项贷款的比重，衡量银行对小微企业的融资支持力度。

➤ 指标单位：百分率

➤ 计算方法：小微企业融资支持度=Σ 小微企业贷款总额/Σ 商业银行各项贷款总额。

➤ 基础数据采集：中国银行保险监督管理委员会深圳监管局统计数据

➤ 指标值计算

表 4-8 2013-2022 年小微企业融资支持度指标数据表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
基础数据 (%)	14.37	15.38	15.44	15.85	17.36	17.72	19.41	21.34	23.28	25.78

➤ 标准化转换

根据深圳市小微企业经营与融资实际情况，确定小微企业融资支持度指数创建目标值为 30%，取 30%经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转换后的评价值为最大值 100；取 0%经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转换后的评价值为最小值 60。经过转换得到综合指数和各个领域指数的发展变化情况。

表 4-9 2013-2022 年小微企业融资支持度指数标准化转换表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
--	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------	-----------

基础数据 (%)	14.37	15.38	15.44	15.85	17.36	17.72	19.41	21.34	23.28	25.78
模糊隶属度标准化分数	0.48	0.51	0.51	0.53	0.58	0.59	0.65	0.71	0.78	0.86
模糊隶属度转换分数	79.16	80.51	80.59	81.13	83.15	83.63	85.88	88.45	91.04	94.37

4.3.3 不良贷款率

➤ 定义

统计期内，深圳市银行业不良贷款占总贷款余额的比重。不良贷款率高，可能无法收回的贷款占总贷款的比例越大；不良贷款率低，说明银行业不能收回贷款占总贷款的比例越小。

➤ 指标单位：百分率

➤ 计算方法

不良贷款率=(次级类贷款 + 可疑类贷款 + 损失类贷款) / 各项贷款*100% 。

➤ 基础数据采集：中国银行保险监督管理委员会深圳监管局统计数据。该数据仅体现深圳地区银行业不良贷款率指标情况，与全国银行业不良贷款率不尽一致。

➤ 指标值计算

表 4-10 2013-2022 年深圳市银行业不良贷款率数据表

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
--	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

	年	年	年	年	年	年	年	年	年	年
基础数据 (%)	0.78	0.91	1.12	1.07	1.07	1.31	1.23	1.48	1.52	1.62

➤ 标准化转换

商业银行的不良贷款率因各行经营情况不同而呈现差异化，但根据《商业银行风险监管核心指标（试行）》，商业银行不良贷款率应当不高于 5%。

商业银行不良贷款率创建目标值为 0%，取 0%经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转换后的评价值为最大值 100。

商业银行不良贷款率达到 5%为最差等级，取 5%经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转换后的评价值为最小值 60。经过转换得到综合指数和各个领域指数的发展变化情况。

表 4-11 2013-2022 年深圳市银行业不良贷款率标准化转换表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
基础数据 (%)	0.78	0.91	1.12	1.07	1.07	1.31	1.23	1.48	1.52	1.62
糊隶属 度标准 化分数	0.84	0.82	0.78	0.79	0.79	0.74	0.75	0.70	0.70	0.68
模糊隶 属度转 换分数	93.7 6	92.7 2	91.0 4	91.4 4	91.4 4	89.5 2	90.1 6	88.1 6	87.8 4	87.0 4

因上述指标数据仅反映深圳地区银行业历年来不良贷款率的情况，为更加全面的分析展现深圳地区银行业不良贷款率近年来的客观变化趋势，本研究特此将全国银行业的不良贷款率数据指标罗列，并与深圳市银行业不良贷款率指标进行对比，具体情况如下：

表 4-12 2013-2022 年深圳市银行业不良贷款率与全国银行业不良贷款率比值数据表

年份	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
全国银行业不良贷款率 (%)	1.49	1.60	1.94	1.91	未公布	1.89	1.86	1.92	1.73	1.71
深圳市银行业不良贷款率 (%)	0.78	0.91	1.12	1.07	1.07	1.31	1.23	1.48	1.52	1.62
与全国比值	0.523	0.569	0.577	0.560	-	0.693	0.661	0.759	0.884	0.947

4.3.4 拨备覆盖率

➤ 定义

拨备覆盖率即拨备充足率，是实际上银行贷款可能发生的呆、坏账准备金的使用比率，是衡量商业银行贷款损失准备金计提是否充足的一个重要指标。^[2]

➤ 指标单位：百分率

➤ 计算方法

拨备覆盖率 = (贷款损失专项准备金 + 贷款损失特种准备金 + 贷款损失一般准备金) / (次级类贷款 + 可疑类贷款 + 损失类贷款) * 100%

➤ 基础数据采集：中国银行保险监督管理委员会深圳监管局统计数据，该数据仅体现深圳地区银行业拨备覆盖率指标情况，与全国银行业拨备覆盖率不同。

➤ 指标值计算

表 4-13 2013-2022 年深圳市银行业拨备覆盖率数据表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
基础数据 (%)	260.09	229.64	221.64	205.46	209.97	181.35	213.69	179.76	194.50	192.82

➤ 标准化转换

根据深圳市银行业协会对商业银行拨备率的调查数据，取 500%为最大值，经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转换后的评价值为最大值 100。取 100%为最小值，经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转换后的评价值为最小值 60。经过转换得到综合指数和各个领域指数的发展变化情。

表 4-14 2013-2022 年深圳市银行业拨备覆盖率标准化转换表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
基础数据 (%)	260.09	229.64	221.64	205.46	209.97	181.35	213.69	179.76	194.50	192.82
模糊隶属度标准化分数	0.40	0.32	0.3	0.26	0.27	0.20	0.28	0.20	0.24	0.23
模糊隶属度转换分数	76.01	72.96	72.16	70.55	71.00	68.14	71.37	67.98	69.45	69.28

因上述指标数据仅反映深圳地区银行业历年来拨备覆盖率的情况，为更加全面的分析展现深圳地区银行业拨备覆盖率近年来的客观变化趋势，本研究特此将全国银行业的拨备覆盖率数据指标罗列，并与深圳市银行业拨备覆盖率指标进行对比，具体情况如下：

表 4-15 2013-2022 年深圳市银行业拨备覆盖率与全国银行业拨备覆盖率比值数据表

年份	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
全国 银行业 拨备 覆盖 率 (%)	282. 70	232. 10	181. 18	176. 40	181.4 2	185.5 0	190. 61	184. 50	197. 00	205. 85
深圳 市银 行业 拨备 覆盖 率 (%)	260. 09	229. 64	221. 64	205. 46	209.9 7	181.3 5	213. 69	179. 76	194. 50	192. 82
与全 国比 值	0.92 0	0.98 9	1.22 3	1.16 5	1.157	0.978	1.12 1	0.97 4	0.98 7	0.93 7

4.3.5 客户电子银行覆盖率

➤ 定义

统计期内，开通电子银行客户总量占银行客户总量的比例。

➤ 指标单位：%

➤ 计算方法：

$$\text{客户电子银行覆盖率} = (\text{开通电子银行客户总量} / \text{银行客户总量}) \times 100\%$$

➤ 基础数据采集

开通电子银行客户总量是指客户通过银行柜面注册，以及通过智能终端、VTM 等能够自助注册开通电子银行客户的总和，数据可通过各家行客户管理系统平台统计得出；银行客户总量包含个人客户以及公司客户，由各家银行客户管理系统平台统计得出。

➤ 指标值计算

表 4-16 2013-2022 年深圳市银行业客户电子银行覆盖率数据表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
基础数据 (%)	39.2 9	44.5 7	49.0 6	49.3 3	49.7 0	49.9 0	62.3 8	75.2 0	79.9 7	75.7 2

➤ 标准化转换

根据深圳市实际情况，结合近年来深圳市银行业客户电子银行覆盖率提升的客观情况，本指标在原来基础上，修订最大最小目标值，确定客户电子银行覆盖率创建目标值为 100%，取 100%经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转换后的评价值为最大值 100；取 20%经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转换后的评价值为最小值 60。经过转换得到综合指数和各个领域指数的发展变化情况。

表 4-17 2013-2022 年深圳市银行业客户电子银行覆盖率标准化转化表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
基础数据	39.2	44.5	49.0	49.3	49.7	49.90	62.3	75.2	79.9	75.7
糊隶属度	0.24	0.31	0.36	0.37	0.37	0.37	0.53	0.69	0.75	0.70
模糊隶属度转换分数	69.6 5	72.2 9	74.5 3	74.6 7	74.8 5	74.95	81.1 9	87.6 0	89.9 9	87.8 6

4.3.6 电子渠道分流率

➤ 定义

统计期内，使用银行电子渠道办理业务笔数总量与通过银行柜面、自助机具、电子等全渠道办理业务笔数总量的比例；电子渠道包括网上银行、手机银行、电

话银行、短信银行、微信银行等。

- 指标单位：%
- 计算方法
- 电子渠道分流率 = $(\Sigma \text{使用银行电子渠道办理业务笔数} / \Sigma \text{柜面、自助、电子等全渠道办理业务笔数}) \times 100\%$
- 基础数据采集：使用银行电子渠道办理业务笔数总量通过电子银行各渠道统计得出；柜面、自助、电子等全渠道办理业务笔数总量由各家银行报送数据，数据可依托各家行业务运营平台来获得。
- 指标值计算

表 4-18 2013-2022 年深圳市银行业电子渠道分流率数据表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
基础 数据 (%)	59.9 5	66.4 5	68.2 7	80.4 4	92.2 0	95.1 6	95.5 2	91.6 2	90.9 9	91.4 5

➤ 标准化转换

根据《中国银行业营业网点文明规范服务考核评价体系（CBSS1000）》^[3]标准，银行电子渠道分流率的创建目标值为 100%，取 100%经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转换后的评价值为最大值 100。

根据《中国银行业营业网点文明规范服务考核评价体系（CBSS1000）》标准，银行电子渠道分流率低于 30%为最差等级，取 30%经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转换后的评价值为最小值 60。

表 4-19 2013-2022 年深圳市银行业电子渠道分流率标准化转换表

	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
基础数据 (%)	59.95	66.45	68.27	80.44	92.20	95.16	95.52	91.62	90.99	91.45
模糊隶属度标准化分数	0.43	0.52	0.55	0.72	0.89	0.93	0.94	0.88	0.87	0.88
模糊隶属度转换分数	77.11	80.83	81.87	88.82	95.54	97.23	97.44	95.21	94.85	95.11

4.3.7 银行业贡献率

➤ 定义

统计期内，深圳市银行的贡献程度。

➤ 计算方法

银行业贡献率=银行业产值占 GDP 比重指标值×50%+银行业税收占税收收入比重指标值×50%

➤ 基础数据采集

取自两个子指标银行业产值占 GDP 比重和银行业税收占税收收入比重的指标值。

(1) 子指标 1---银行业产值占 GDP 比重

● 定义

统计期内，深圳市银行业产值与深圳市 GDP 比重。

- 指标单位：%
- 计算方法：银行业产值占 GDP 比重=深圳市银行业产值/深圳市 GDP×100%
- 基础数据采集：深圳市银行业产值和深圳市 GDP 取自深圳市统计局。
- 指标值计算

表 4-20 2013-2022 年银行业产值占 GDP 比重数据表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
基础 数据 (%)	13.8 5	13.9 8	14.5 3	14.7 6	13.6 4	12.6 6	13.6 0	15.1 4	15.4 5	15.8 6

● 标准化转换

目前，全国金融业占 GDP 比重最高的城市是北京，为 18%，参照北京市数据，确定银行业产值占 GDP 比重为 18%是最优等级，经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转化后的评价值为最大值 100。

根据深圳市实际情况，确定银行业产值占 GDP 比重为 0 是最差等级，经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转化后的评价值为最小值 60。

表 4-21 2013-2022 年深圳市银行业产值占 GDP 比重标准化转换表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
基础 数据 (%)	13.8 5	13.9 8	14.5 3	14.7 6	13.6 4	12.6 6	13.6 0	15.1 4	15.4 5	15.8 6

模糊隶属度标准化分数	0.77	0.78	0.81	0.82	0.76	0.70	0.76	0.84	0.86	0.88
模糊隶属度转换分数	90.78	91.07	92.29	92.80	90.31	88.13	90.22	93.64	94.33	95.24

(2) 子指标 2---银行业纳税占税收收入比重

- 定义
- 统计期内，深圳市银行业纳税额与深圳市税收收入的比重。
- 指标单位：%
- 计算方法：银行业纳税占税收收入比重=深圳市银行业纳税额/深圳市税收收入×100%
- 基础数据采集：深圳市银行纳税额取自深圳银保监局，深圳市税收收入取自深圳市统计局。
- 指标值计算

表 4-22 2013-2022 年深圳市银行业纳税占税收收入比重数据表

	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
基础数据 (%)	18.70	18.90	19.00	20.20	20.50	22.37	24.70	24.20	24.00	25.00

- 标准化转换

根据深圳实际情况，确定银行业纳税占税收收入比重为 10%是最优等级，经

半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转化后的评价值为最大值 100。

根据深圳实际情况，确定银行业纳税占税收收入比重为 0%是最差等级，经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转化后的评价值为最小值 60。

表 4-23 2013-2022 年深圳市银行业纳税占税收收入比重标准化转换表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
基础 数据 (%)	18.7 0	18.9 0	19.0 0	20.2 0	20.5 0	22.3 7	24.7 0	24.2 0	24.0 0	25.0 0
糊隶 属度 标准 化分 数	0.62	0.63	0.63	0.67	0.68	0.75	0.82	0.81	0.80	0.83
模糊 隶属 度转 换分 数	84.9 3	85.2 0	85.3 3	86.9 3	87.3 3	89.8 3	92.9 3	92.2 7	92.0 0	93.3 3

综合上述两项子指标银行业产值占 GDP 比重和银行业税收占税收收入比重的指标值，得出银行业贡献率标准化转化表如下：

表 4-24 2013-2022 年深圳市银行业贡献率标准化转换表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
模糊 隶属 度转 换分 数	87.8 5	88.1 4	84.8 1	89.8 7	88.8 2	88.9 8	91.5 8	92.9 6	93.1 7	94.2 9

4.3.8 中间业务收入占比

➤ 定义

统计期内，深圳市银行业中间业务收入占深圳市银行业总收入的比重。

➤ 指标单位：%

➤ 计算方法：中间业务收入占比=深圳市银行业中间业务收入/深圳市银行业总收入×100%

➤ 基础数据采集：深圳市银行业中间业务收入额与深圳市银行业总收入额取自银监局系统。

➤ 指标值计算

表 4-25 2013-2022 年深圳市银行业中间业务收入占比数据表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
基础数据 (%)	23.6 1	23.3 9	21.9 4	24.9 8	26.2 7	28.7 1	28.8 9	29.4 8	24.1 9	23.7 0

➤ 标准化转换

根据银行业自身经营属性与利润结构，按照深圳市实际情况，银行业中间业务收入率创建目标值为 50%，取 50%经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转换后的评价值为最大值 100。

根据银行业自身经营属性与利润结构，按照深圳市实际情况，银行业中间业务收入率低于 0 为最差等级，即取 0 经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转换后的评价值为最小值 60。

表 4-26 2013-2022 年中间业务收入占比标准化转换表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年

基础数据 (%)	23.61	23.39	21.94	24.98	26.27	28.71	28.89	29.48	24.19	23.70
模糊隶属度标准化分数	0.47	0.47	0.44	0.50	0.53	0.57	0.58	0.59	0.48	0.47
模糊隶属度转换分数	78.89	78.71	77.55	79.98	81.02	82.97	83.11	83.58	79.35	78.96

4.3.9 客户满意度

➤ 定义

统计期内，深圳市银行业客户对银行服务质量与服务水平的的满意程度，用于评测客户对银行业的期望值与客户实际体验之间的匹配程度。

➤ 指标单位：%

➤ 计算方法：客户满意度=客户获得的服务体验值/客户对深圳市银行业的期望值×100%

➤ 基础数据采集：深圳市银行业客户满意度指标取自深圳市银行业协会相关评定数据。

➤ 指标值计算

表 4-27 2013-2022 年深圳市银行业客户满意度数据表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
基础数据 (%)	80.1	79.9	80.7	82.7	82.3	82.7	85.9	87.3	95.63	97.95

➤ 标准化转换

根据当前深圳市银行业服务规范与客户满意度评价工作开展实际情况，银行业客户满意度创建目标值为 100%，取 100%经半升梯形模糊隶属度函数的最大、

最小值标准化转换方法转换后的评价值为最大值 100。

根据深圳市银行业服务规范与客户满意度评价工作开展实际情况，银行业客户满意度低于 60%为最差等级，即取 60%经半升梯形模糊隶属度函数的最大、最小值标准化转换方法转换后的评价值为最小值 60。

表 4-28 2013-2022 年客户满意度标准化转换表

	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
基础数据 (%)	80.1	79.9	80.7	82.7	82.3	82.7	85.9	87.3	95.63	97.95
模糊隶属度标准化分数	0.50	0.50	0.52	0.57	0.56	0.57	0.65	0.68	0.89	0.95
模糊隶属度转换分数	80.1	79.9	80.7	82.7	82.3	82.7	85.9	87.3	95.63	97.95

5 质量指数计算及质量指数评测

5.1 计算方法

上文已经对各指标进行了标准化转换，因此只要知道各指标的权重即可按照下列式计算银行业服务质量指数：

$$E = M_i \times P_i$$

式中： E ——银行业服务质量指数得分；

M_i ——指数各考察指标得分；

P_i ——计算的 M_i 指标权重值，所有指标权重值之和为 1。

5.2 指标权重的标定

指标权重的构建是指数体系的重要组成部分，要充分体现指标科学的科学性、客观性与导向性。质量指数指标权重的构建要体现以下基本要求：

政策导向	遵循上级部门对质量工作的指导，对符合质量工作导向的指标给予较大权重，引导区域、行业和企业加于重视。
科学合理	针对测量值准确性的不同给予不同的权重，对准确性较高的指标设置相对高的权重；要避免关联度较高的系列指标组合权重过大问题。
突出重点	根据指标重要性程度赋予不同权重，对反映质量现状及其能力的关键指标和核心指标应设置较大权重。
易于操作	在进行技术方案选择时，充分考虑可行性和技术成熟性，首选简明并易于操作方案。

根据上述要求，采取德尔菲法（Delphi Method）和层次分析法（AHP）相结合的方式确定各指标的权重，经计算整理，得到各指标的权重如下表所示：

表 5-1 指标权重表

二级指标层	三级指标层	四级指标	权重
质量水平	服务质量水平	银行服务体验指数	10%
		小微企业融资支持度	15%
	质量安全水平	不良贷款率	10%
		拨备覆盖率	5%

发展能力	科技应用能力	客户电子银行覆盖率	10%
		电子渠道分流率	10%
	质量提升能力	银行业贡献率	10%
		中间业务收入占比	10%
质量获得感		客户满意度	20%
合计			100%

5.3 质量指数测评

表 5-2 指标基础数据汇总表

序号	指标	数据	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
1	银行服务体验指数—客户等候时间	基础数据	9.03	8.96	8.32	8.04	7.81	6.87	6.66	7.49	7.10	7.12
		模糊隶属度转换分数	83.89	84.16	86.72	87.84	88.76	92.52	93.36	90.04	91.60	91.52
	银行服务体验指数—柜面单笔业务平均办理速率（分钟/笔）	基础数据	6.33	6.21	6.11	5.83	5.42	5.40	5.59	7.19	8.62	8.36
		模糊隶属度转换分数	86.69	87.03	87.35	88.22	89.48	89.54	88.95	84.03	79.63	80.43
	银行服务体验指数—银行常规服务指数	基础数据	815.00	851.00	869.00	885.00	902.00	962.00	964.00	989.00	991.00	992
		模糊隶属度转换分数	92.60	94.04	94.76	95.40	96.08	98.48	98.56	99.56	99.64	99.67
	银行服务体验指数合计	转换小计分数	88.94	89.82	90.90	91.71	92.60	94.75	94.86	93.30	92.63	92.82
2	小微企业融资支持度	基础数据	14.37%	15.38%	15.44%	15.85%	17.36%	17.72%	19.41%	21.34%	23.28%	25.78%
		模糊隶属度转换分数	79.16	80.51	80.59	81.13	83.15	83.63	85.88	88.45%	91.04	94.37
3	不良贷款率	基础数据	0.78%	0.91%	1.12%	1.07%	1.07%	1.31%	1.23%	1.48%	1.52%	1.62%
		模糊隶属度转换分数	93.76	92.72	91.04	91.44	91.44	89.52	90.16	88.16	87.84	87.04

4	拨备覆盖率	基础数据	260.09%	229.64%	221.64%	205.46%	209.97%	181.35%	213.69%	179.76%	194.50%	192.82%
		模糊隶属度转换分数	76.01	72.96	72.16	70.55	71.00	68.14	71.37	67.98	69.45	69.28
5	客户电子银行覆盖率	基础数据	39.29%	44.57%	49.06%	49.33%	49.70%	49.90%	62.38%	75.20%	79.97%	75.70%
		模糊隶属度转换分数	69.65	72.29	74.53	74.67	74.85	74.95	81.19	87.60	89.99	87.86
6	电子渠道分流率	基础数据	59.95%	66.45%	68.27%	80.44%	92.20%	95.16%	95.52%	91.62%	90.99%	91.45%
		模糊隶属度转换分数	77.11	80.83	81.87	88.82	95.54	97.23	97.44	95.21	94.85	95.11
7	银行业贡献率—银行业产值占GDP比重指标值	基础数据	13.85%	13.98%	14.53%	14.76%	13.64%	12.66%	13.60%	15.14%	15.45%	15.86%
		模糊隶属度转换分数	90.78	91.07	92.29	92.80	90.31	88.13	90.22	93.64	94.33	95.24
	银行业贡献率—银行业税收占税收收入比重指标值	基础数据	18.70%	18.90%	19.00%	20.20%	20.50%	22.37%	24.70%	24.20%	24.00%	25.00%
		模糊隶属度转换分数	84.93	85.20	85.33	86.93	87.33	89.83	92.93	92.27	92.00	93.33
银行业贡献率合计	转换小计分数	84.15	84.77	84.10	84.08	85.88	86.07	84.29	86.33	73.32	94.29	
8	中间业务收入占比	基础数据	23.61%	23.39%	21.94%	24.98%	26.27%	28.71%	28.89%	29.48%	24.19%	24.70%
		模糊隶属度转换分数	78.89	78.71	77.55	79.98	81.02	82.97	83.11	83.58	79.35	78.96
9	客户满意度	基础数据	80.10%	79.90%	80.70%	82.70%	82.30%	82.70%	85.90%	87.3%	95.63%	97.95%
		模糊隶属度转换分数	80.1	79.9	80.7	82.7	82.3	82.7	85.9	87.3	95.63	97.95

表 5-3 2012-2022 年深圳市银行业发展服务质量指数得分表

三级指标层	四级指标层	具体指标项	2013年	2014年	2015年	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年	2022年
质量水平	服务质量水平	银行服务体验指	88.94	89.82	90.90	91.71	92.60	94.75	94.86	93.30	92.63	92.82

	数												
		小微企业融资支持度	79.16	80.51	80.59	81.13	83.15	83.63	85.88	88.45	91.04	94.37	
	质量安全水平	不良贷款率	93.76	92.72	91.04	91.44	91.44	89.52	90.16	88.16	87.84	87.04	
		拨备覆盖率	76.01	72.96	72.16	70.55	71.00	68.14	71.37	67.98	69.45	69.28	
	发展能力	科技应用能力	客户电子银行覆盖率	69.65	72.29	74.53	74.67	74.85	74.95	81.19	87.60	89.99	87.86
			电子渠道分流率	77.11	80.83	81.87	88.82	95.54	97.23	97.44	95.21	94.85	95.11
质量升能力		银行业贡献率	87.85	88.14	88.81	89.87	88.82	88.98	91.58	92.96	93.17	94.29	

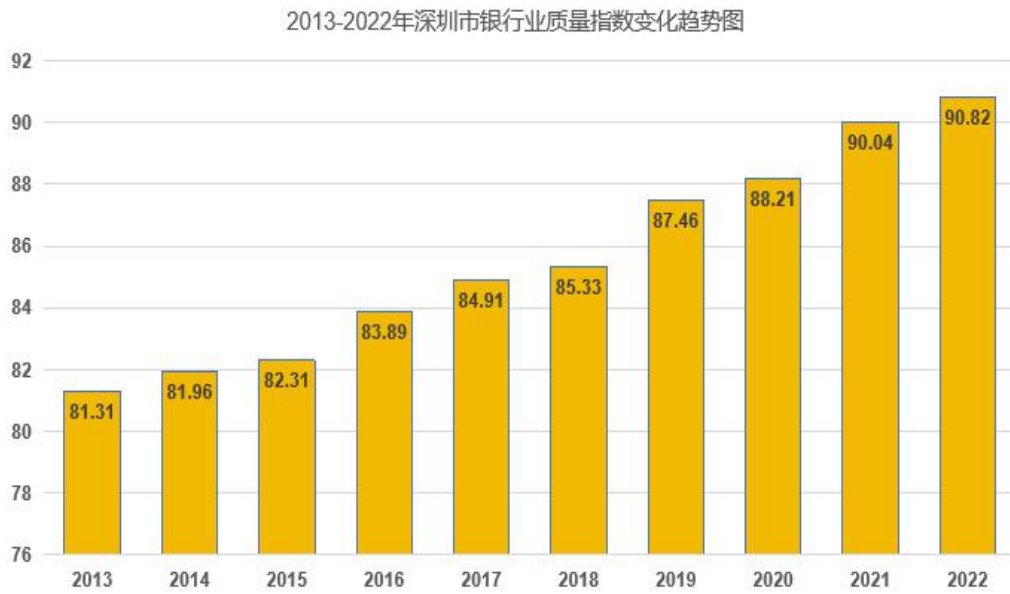
	中间业务收入占比	78.89	78.71	77.55	79.98	81.02	82.97	83.11	83.58	79.35	78.96
质量获得感	客户满意度	80.1	79.9	80.7	82.7	82.3	82.7	85.9	87.3	95.63	97.95
综合得分		81.31	81.96	82.31	83.89	84.91	85.33	87.46	88.21	90.04	90.82

5.4 质量指数变化及趋势分析

通过对收录 2022 年深圳银行业 9 项指标的数据进行指数计算，得出各项指标及发展服务质量总指数的得分，除质量安全水平外，各级指标的得分都比去年有所提高，总得分继续保持上升趋势，从 90.04 分升至 90.82 分。

2022 年是承受三年疫情叠加带来一系列风险的一年，深圳银行业发展承压，净利润收窄，不良风险化解能力转弱，但总体还是保持增长的态势，资产总额、GDP 贡献率稳步上升，小微企业支持度明显增强，行业的声誉和形象也在正向发展。

表 5-1 2013-2022 年深圳市银行业质量指数变化趋势图



5.4.1 质量水平指标分析

表 5-2 2013-2022 年深圳市银行业质量水平指标变化趋势图



银行服务体验指数

表 5-3 2013-2022 年深圳市银行业银行服务体验指数变化趋势图



银行业服务体验指数由客户等候时间、柜面单笔业务平均办理速率（分钟/笔）、银行常规服务三项子指标构成。在日益激烈的市场竞争中,银行业对服务质量提出了更高的要求,近十年来银行常规服务指数得分持续提升。

2019 年以前,客户等候时间与柜面单笔业务平均办理速率（分钟/笔）基本承逐年下降趋势,银行业银行服务体验指数持续攀升;2020-2022 年银行业银行服务体验指数有所下降,主要原因:一是受疫情防控政策影响,银行业服务流程加长,二是随着电子银行的逐渐普及,银行为减少运营成本,缩减了人工柜台数量,三是更多客户选择线上办理业务,线下多为办理大额现金等耗时较长的业务,受此影响,客户等候时间和柜面单笔业务平均办理速率（分钟/笔）有所延长。

伴随着后疫情时代的到来,银行业将不断优化服务流程,一方面推广和鼓励客户使用自助设备、手机银行、网上银行等多种渠道进行常规业务办理,减少对柜面服务的需求,从而减少排队等候时间提升,另一方面给厅堂员工提供专业化培训,提高业务办理速率,提供更好的服务体验,缩短业务办理时间。

小微企业融资支持度

表 5-4 2013-2022 年深圳市银行业小微企业融资支持度指数变化趋势图



2022 年银行向小微企业发放的贷款总额占商业银行各项贷款的比重为 25.78%，比 2021 年增加 0.5 个百分点。小微企业是经济的“毛细血管”，全力提升深圳小微企业金融服务、助力小微企业蓬勃发展，对当前推动深圳经济持续回稳向好具有重要意义。

金融监管等相关部门联合打造“金融驿站”“深入社区”“首贷户培育”“金融活水润百业”“深圳地方征信平台”等普惠工程，其中“深圳地方征信平台”帮助企业获得 764.9 亿元融资贷款。多部门联合制定、落实了《关于进一步加大金融服务支持疫情防控促经济保民生稳发展的实施方案》、《中国人民银行关于推动建立金融服务小微企业敢贷愿贷能贷会贷长效机制的通知》等一揽子稳经济政策。人民银行深圳市中心支行成功落地第二批普惠小微贷款支持工具，以 4.38 亿元的激励资金，促成地方法人银行向普惠小微企业增加贷款投放 219 亿元。共同引导辖内银行业进一步用好普惠小微贷款支出工具、积极落实提升小微企业金融服务能力、拓宽小微企业融资覆盖面、全面推动普惠金融增量提质等政策部署。

在多方联合推动下，普惠金融发展取得了长足进步。据相关数据显示，普惠小微贷款继续保持快速增长，普惠小微贷款贷款余额 1.49 万亿元，同比增长

23.8%，新增小微企业首贷户 31050 户。融资成本稳中有降，新发放普惠小微贷款加权平均利率较 2021 年下降 69 个 BP。

不良贷款率

表 5-5 2013-2022 年深圳市银行业不良贷款率指数变化趋势图



2022 年深圳商业银行不良贷款率抬升至 1.62%，仅次于全国不良贷款率，各大行不良贷款余额集体走高，达 1375.39 亿元，且不良资产上升幅度高于资产增速。据各银行 2022 年财报显示，风险主要来自房地产贷款和信用卡消费贷款。

2022 年房地产市场风险事件高发，部分房企现金流出现了较为严重的问题，房企流动性压力上升出现偿债高峰，债券及信贷违约频发，银行涉房信贷领域不良率有所上升。除了对公房地产贷款之外，因为去年的“停贷事件”，一直被视作银行规模最大、最稳定的优质资产之一的个人住房按揭贷款，也遭遇了不良率集体攀升的情况。

受疫情持续、反复和经济下行影响，失业率偏高，使部分持卡人收入水平受到冲击，经济来源不稳定，导致还款能力下降，信用卡业务逾期和不良增加。另外，不同类型和规模的银行风险分化明显，风险在民营银行行业集中度较高，多数民营银行资金规模较小，服务客户有限，违约风险较大，且受限于规模，从业人员风险把控能力较弱。

银行要高度重视不良资产处置的问题，还是继续要采取多种措施，加大不良资产处置，减轻发展的包袱。要加强全面风险管理，坚持严格的信贷审批制度，防范不良资产过快生成。

拨备覆盖率

表 5-6 2013-2022 年深圳市银行业拨备覆盖率指数变化趋势图



2022 年深圳银行业拨备覆盖率为 192.82%，受到不良贷款余额基数增加的影响，出现了小幅下降，但与 2020 年疫情暴发之初的 179.76%相比已经出现大幅回升，且仍然处于稳健水平和合理空间。

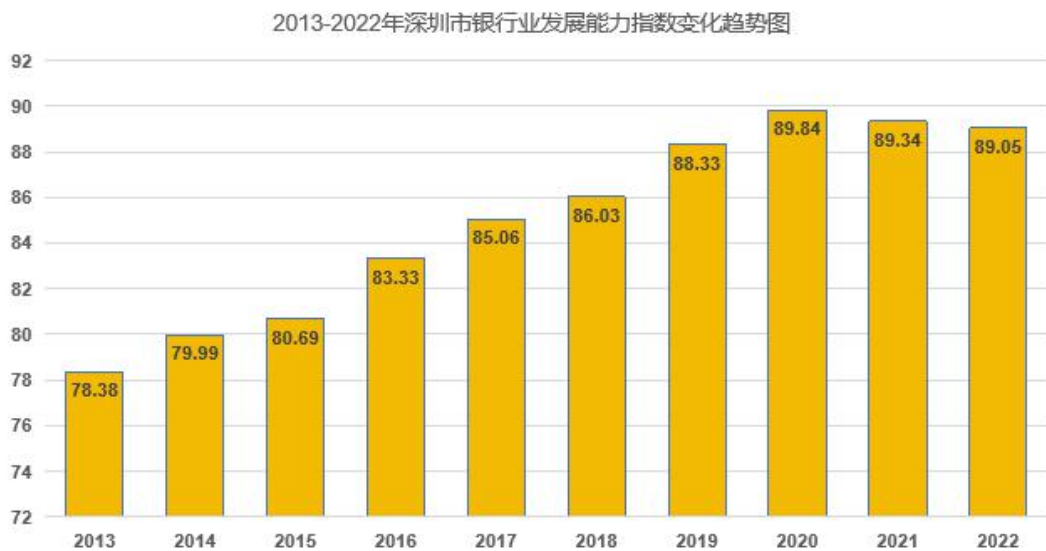
监管部门对商业银行拨备覆盖率的最低监管要求是 120%-150%，目前大多数银行的拨备率在 200%以上，有的达到了 300%。我们要理性看待拨备覆盖率，过高的拨备率会使银行经营投资的资金减少，降低了资金使用率，直接影响银行的收入和利润及调节经济的作用。2022 年，在疫情的重创下，许多企业面临着资金周转的困境，深圳银行业积极响应助企纾困政策，适当降低拨备计提加大信贷支持实体经济高质量发展的力度和广度，让信贷资金不断流向国民经济重点领域和薄弱环节。据人民银行深圳中心支行披露的《2022 年深圳市存贷款情况》数据显示，2022 年 12 月末，全年深圳市人民币贷款增加 6528.21 亿元，其中，企

事业单位中长期贷款余额同比增长 16.9%，比各项贷款增速高 8.1 个百分点，为稳住深圳市经济大盘提供了有力支撑。

拨备覆盖率为衡量银行呆、坏账准备能力的指标外，还是调节利润的工具，因为拨备金额是直接扣减利润的，在利润情况较好时加大拨备，以减轻未来需加大拨备时的利润压力，同时亦是达到降低计提填补利润的目的。2022 年受利率重定价、让利实体经济、企业信贷需求持续走弱、消费和投资整体疲软等因素的影响，深圳商业银行净利润为 1044.82 亿元，涨幅小于 2021 年，所以部分银行通过减少拨备金额来提高净利润数值，增强行业发展信心。

5.4.2 发展能力指标分析

表 5-7 2013-2022 年深圳市银行业发展能力指数变化趋势图



客户电子银行覆盖率

表 5-8 2013-2022 年深圳市银行业客户电子银行覆盖率指数变化趋势图



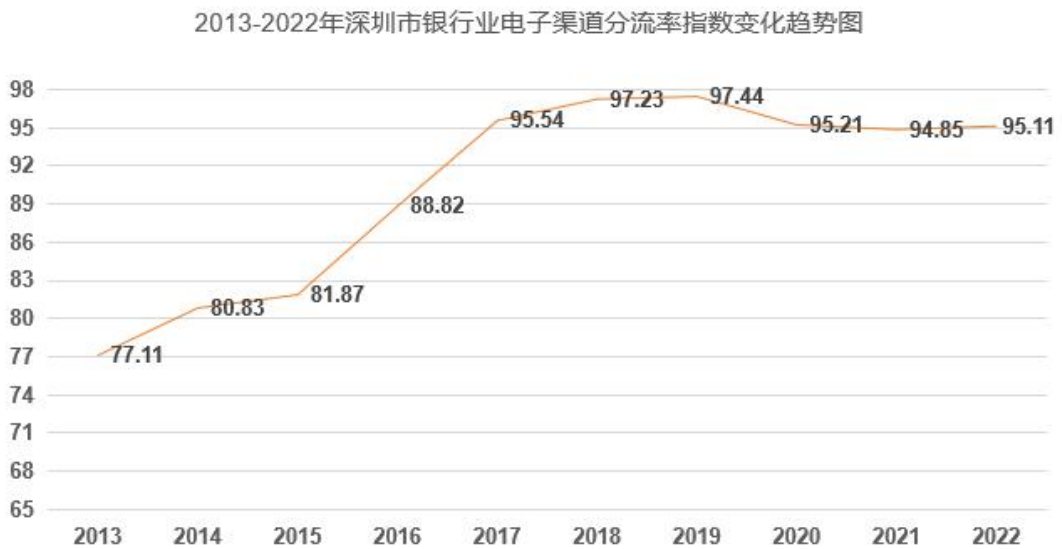
随着移动互联时代的到来，客户的金融行为与偏好发生剧变，银行业传统的营销渠道难以满足客户日趋敏捷化、定制化、线上化、多元化的金融需求。银行为应对市场形势变化，普遍开展数字化、专业化、智慧化、体验化、轻型化转型，电子银行作为银行业务与科技融合的服务业态，是传统银行转型升级的重要体现。电子银行主要包括网上银行、电话银行、手机银行、自助银行以及其他离柜业务等，其中手机银行占比最高，属于高频业务办理渠道。

近年来，深圳市银行业客户电子银行覆盖率指数基本呈逐年上升趋势。2018年前保持缓步增长状态；2018年后，随着智能移动设备的广泛普及，银行加大对电子银行领域的研发设计支出和宣传力度，除转账汇款和账户查询等功能外，生活缴费、投资理财也成为占比较高的常用功能，电子银行的便利化推动客户电子银行覆盖率指数增速显著提升，2019年与2020年环比增幅均达到6以上；2021年指数涨幅相对缩小，但较2018年以前的变化仍保持较高水平；在数字经济迅速发展的同时，金融领域犯罪手段也不断翻新，电子银行成为洗钱犯罪的重灾区，中国人民银行、公安部等11部门联合开展了打击治理洗钱违法犯罪三年行动（2022—2024年），此次之外，电子银行经过数年发展，在其适用客户中渐趋于饱和，受此影响，2022年指数稍有回落，较2021年减低2.13。

随着电子银行生活类服务场景渗透率的不断提高，电子银行已然成为银行对外提供服务的超级平台和零售业务发展的关键核心。下一步，将客户日常使用的便利性与风险防控的有效性有机结合或成为电子银行创新发展的一大趋势。

电子渠道分流率

表 5-9 2013-2022 年深圳市银行业电子渠道分流率指数变化趋势图



国内信息技术的不断发展与数字基础设施的不断完善，推动非现金金融业务线上化加速发展。近年来，银行一直在以更积极主动的姿态拥抱金融科技，通过提高电子银行覆盖率，同时压缩柜台窗口与裁撤合并网点来加速转型。随着电子渠道交易量的快速增长，银行业机构离柜交易量也逐渐上升。银行将大量的财力和人力投入到了电子渠道更新迭代和人工智能应用等领域，通过线上渠道触达更多用户。

2015年后，深圳银行业电子渠道分流率指数持续攀升，2016年与2017年指数增幅均达到6.7以上，两年增幅总量累计达到13.67，从80档位跃居90档；此后保持平稳增长状态；2019年指数达到近十年最高峰97.44，全年电子渠道分流量占业务总量的95.52%，远高于全国90.29%的平均水平；2020年指数有所回落，下降2.23，但仍保持在90档位；此后2021年与2022年均相比上一年有轻微浮

动，但幅度不大，指数基本维持在 95 上下，深圳市银行业电子渠道分流率逐渐趋于稳定状态。

客户“离柜不离行”已成为银行在电子渠道建设的重要目标。由于补卡、大额现金业务以及其他特殊业务等无法在电子渠道完成，仍需客户临柜办理，故电子渠道分流率无法达到 100%，但银行仍需加大科技金融的投入力度，优化电子银行的使用场景，在互联网高速发展的现阶段，将其作为宣传、营销以及业务拓展的一大抓手。

银行业贡献率

表 5-10 2013-2022 年深圳市银行业产值占 GDP 比重指标指数变化趋势图



表 5-11 2013-2022 年深圳市银行业税收占税收收入比重指标指数变化趋势图

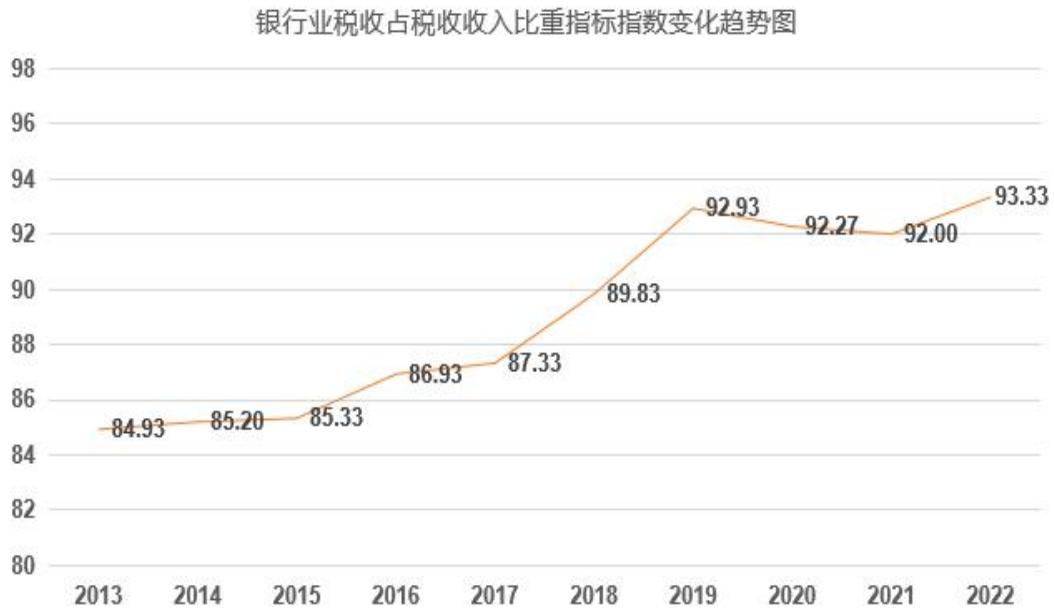


表 5-12 2013-2022 年深圳市银行业贡献率指数变化趋势图



2022年,银行业产值占GDP比为15.86%,银行业税收占税收收入比为25%,银行业贡献率综合得分为94.29分。2022年深圳金融业增加值达5137.98亿元,首次突破5000亿元大关,在银行业领域,截至12月末,深圳银行业资产总额12.2万亿元,同比增长8.5%。虽然资产总额是增长的,但银行的净利润出现了明显下滑,进一步分析,一是受疫情和国外政治、贸易环境影响,宏观经济下行压力加大,导致企业有效信贷不足,同时政策驱动银行加大信贷投放,供需两方面影响压缩了银行贷款定价空间。二是监管和货币政策也强化了银行资产收益率下行趋势。净利润的下降拖累了银行业纳税占税收收入比重,导致两项占比指数增幅较2021年有所收窄。

银行业纳税占比只是银行业创造价值的一个面,银行业作为一个特殊的行业其最大的价值是服务经济大局,支持实体经济发展,支持小微服务民生,据统计2022年深圳银行业在制造业、绿色金融、小微企业、高新科技企业领域的贷款余额同比增长分别为41.8%、43.8%、23.8%、16.9%。银行业要继续发挥调节经济的作用,为经济社会发展的重点领域提供金融服务。

中间业务收入占比

表5-13 2013-2022年深圳市银行业中间业务收入指数变化趋势图



2022年深圳银行业中间业务收入占比延续了2021年下滑的趋势。中间业务按收入来源分，主要分为五类：信托类；投资银行和交易业务；存款账户服务业务；信用卡、贷款证券化等手续费类收入；其他手续费类收入。以下将从三个方面分析深圳银行业各类型中间业务收入占比下降的原因。

从银行端看，2022年上半年疫情反复，下半年疫情防控全面解封，不确定性使得市场经济预期转弱，深圳银行业各类中间业务受到不同程度的影响。一是为落实“推动企业综合融资成本稳中有降”等减费让利政策，结算类手续费增长有所放缓，银行降低了刷卡手续费、柜台和ATM曲线、信贷融资、信用卡收费等费用，还重点针对小微企业和重点帮扶区域，在指导价基础上进一步实行打折、免收等优惠。二是居民消费低迷，与消费直接关联的银行卡个人结算，以及一些新型支付业务的收入增长比较慢，出现了阶段性下滑。三是去年美联储暴力加息、俄乌战争冲突不断、极端气候等黑天鹅和灰犀牛事件交替冲击着资本市场，异常动荡的资本市场使得公募基金的行量下降，代销基金的业务收入也出现了下滑。

从监管端看，监管部门进一步加大对银行收费的窗口指导和检查处罚，另外由中国人民银行、中国银保监会、中国证监会、国家外汇管理局四大部委自2018年联合发布《关于规范金融机构资产管理业务的指导意见》过渡期结束，从2022年1月正式实施新规规定，明确理财产品不再保本保收益，打破刚性兑付，多数银行理财业务收入急剧下降。

从银行规模差异化看，中间业务创新源于发达国家，经历了长达数十年的成熟发展，发达国家银行的中间业务的种类多、占比高。我国的大型银行牌照全、功能全，理财、证券、保险等中间业务收入比重也相对较高。中小银行特别是区域银行受到业务范围和金融牌照的约束，业务基础不够雄厚，业务类型比较单一，盈利模式存在差异，所以中收业务受限。受疫情的影响，中小银行的生存压力更大，逐渐更加理性看待中收业务，杜绝完全模仿大型银行过度发展中间业务，回归了信贷支持实体经济的主责主业。

中间业务收入占比是商业银行在产品创新能力、客户服务能力和市场竞争能力上差异化的体现。银行应该通过重点发展投资银行、信托租赁、基金证券等高附加值中间业务，逐步转移账户管理、支付结算等传统中间业务，调整中间业务结构。监管部门应该建立健全规范化经营管理体系，营造相对宽松的良性创新竞争环境，有序推动银行通过丰富的产品和服务供给更好服务实体经济，探索更多盈利增长点。

5.4.2 质量获得感指标分析

客户满意度

表 5-14 2013-2022 年深圳市银行业客户满意度变化趋势图



2023 年客户满意度得分继续保持在 90 分的高分区间，录得 97.95 分。

过去一年，面对复杂多变的经济环境和疫情形式，深圳银行业切实承担起了社会经济责任，加大减费让利力度。同时，深圳银行业时刻秉持着先行示范区的魄力和秉承着特区的创新基因，持续在服务、产品和和管理上创新发展，全面提升金融服务能力，赢得了市民的高度认可。

社会责任方面，落实国家政策，支农支小、助老助残助学支教、金融力量助力创建文明城市。履行社会责任开展公众教育，组织举办“3.15 反诈宣传日”、“6.15 防非法集资宣传日”、进校园进社区普及金融知识、消费者权益保护等活动。

顾客服务方面，在工作人员服务态度和专业度上，对顾客实行认真负责、专业、耐心的服务，不强行推销，告知客户风险；在网点设施便利程度上，设置爱心无障碍窗口、便民服务点、爱心专区；在线上电子银行智能化、人性化上，电子银行功能服务更完善、便利，并设置老年版、关爱版。

业务能力方面，推出普惠民生金融服务产品，破解企业融资难题。针对小微企业、科创企业、绿色金融等领域推出多款利率低、办理流程方便的金融产品，提高融资可得性。

6 推动深圳金融业高质量发展的政策建议与展望

2022 年深圳金融业保持快速增长，规模实力稳步增强，财税贡献居各行业首位。在最新“全球金融中心指数（GFCI）”排名中，深圳跻身第九位。银行业作为金融业的主要构成部分，对深圳经济发展大局的支撑作用越来越大，对重点领域和薄弱环节的支持力度也越来越大。为了实现深圳金融业发展再迈台阶，在分析总结各项指标数据变化原因的基础上，本报告提出如下政策建议：

6.1 提高风险管理水平，增强风险抵补能力

真实反映商业银行的真实风险情况，及时把握风险动态，并进行有效防范和处置，并对银行实施差异化的资本监管，优化资产结构，有利于银行业的长远、稳健、可持续发展。一方面，推动商业银行准确识别、评估信用风险，真实反映资产质量，认真落实由中国银保监会（前）、中国人民银行联合发布的《商业银行金融资产风险分类办法》（7月1日正式实施）。一是把风险分类对象由贷款扩展至承担信用风险的全部金融资产，包括但不限于贷款、债券和其他投资、同业资产、应收款项等。二是商业银行对非零售金融资产进行风险分类时，加强对债务人第一还款来源分析，以评估债务人履约能力为中心，重点考察债务人的财务状况、偿付意愿、偿付记录，并考虑金融资产的逾期天数、担保情况等因素，能够有效规避现行规则下同一债务人名下的多笔贷款分类结果不一致问题。三是细化五级分类标准，规定五级分类与逾期天数挂钩，已发生信用减值的资产应归为不良资产，将不良资产认定标准和新会计准则实现更好的衔接。

另一方面，根据银行的业务规模、风险差异，构建差异化的资本监管体系，细化风险暴露划分。一是进一步发挥资本约束引导作用，强化经济资本观念，约束风险偏好和风险承担，通过不同业务资本占用导向作用引导全行业强化组合管理。二是对监管动态实施人工智能、大数据对接监测，做好潜在影响评估，适时调整优化风险管理和资本管理策略。

6.2 围绕重点领域加大金融供给，支持实体经济高质量发展

一是助力扩大内需。在对汽车、家电消费方面扩大支持，目前国内二三线城市特别是乡村还存在着巨大的汽车消费空间，应该充分利用金融工具，有针对性地为这些地区的汽车消费提供分期付款、合理利率等消费金融服务；在2022年家电消费低基数将迎来快速增长的基础上，金融机构可以提供家电方面的金融产品，并在定价方面给予支持，同时满足居民低碳、绿色、智能、时尚家电消费升级需求。在住房方面，重点满足首套房、改善性住房按揭需求，包括房屋装修、设备改善等方面，另外还可以通过降低居民既有房贷的利率，减轻已购房居民的

利息负担扩大居民消费。在以外需带动内需释放方面，为“走出去”企业提供一揽子金融服务，鼓励为全球贸易活动提供便捷金融服务，提供货币结算支付、融资供给、信息服务综合性解决方案。

二是扩大普惠金融覆盖面。引导加强对乡村振兴、养老服务、民生福祉、数字普惠等方面的金融支持。要重点支持全方位夯实粮食安全根基，强化农业科技和装备支撑，支持拓展农民增收致富渠道。进一步完善制度流程，优化产品和服务模式，推出符合养老产业发展需求的金融产品，做好老旧小区适老化改造金融服务，持续深化商业养老金融改革，加强业务运行监测和监管，切实维护老年人合法权益。积极参与“保交楼、稳民生”工作，发挥资金纽带的重要作用。借助大数据突破时空限制，降低金融机构下沉服务成本，触达大量分散的小微企业等普惠群体。

三是助力现代产业体系建设。要着力支持实现制造业高端化、智能化、绿色化，推进新型工业化，加快建设制造强国，实施产业基础再造工程和重大技术装备攻关工程，巩固优势产业领先地位。金融业要聚焦重点领域，加大信贷投放，创新产品和服务模式，持续提升金融服务的可得性、精准性、适配性。另外，产业链供应链的韧性与稳定性是中国构建现代产业体系的关键，金融业要在保链稳链中发挥积极作用，疏通上下游衔接的堵点，解决链上中小微企业的融资难题。

6.3 加快数字化转型，提高运营效率与效益

金融科技是银行业实现普惠金融高质量发展，提高风险防范管理水平，深化金融改革，更好全面落实服务实体经济的重要创新力量。数字化的核心是提升和构建数据要素、科技治理和技术能力的基础体系。

在数据要素能力建设方面。政府要从强化数据能力建设、推动数据有序共享、深化数据综合应用、做好数据安全保护四个方面提供数据能力建设的指导与扶持。银行要大力加强新一轮的、面向信息保护环境的数据能力建设，制定企业级数据规划和发展战略，建设企业级数据字典和数据资源目录，积极通过多方安全计算、联盟链等先进技术运用，实现数据可用不可见、数据不动价值，建立科学

有效、涵盖数据全生命周期的数据治理体系。推动金融与公共服务领域系统互联和信息互通，不断拓宽金融业数据要素的覆盖面，为跨机构、跨市场、跨领域综合应用夯实多维度数据基础。建立健全数据全生命周期安全管理长效机制和防护措施，建立历史数据安全清理机制。

在数字化经营方面。银行要转变传统的组织结构，提升灵活性，探索扁平化、网格化金融科技创新管理模式，科学设置技业融合的岗位与部门，构建起敏捷化创新体系。同时加快建设与数字化转型相匹配的风险控制体系，将数字化转型相关风险纳入全面风险管理体系，确保数字化转型战略和实施进程与机构自身经营发展需要、技术实力、风险控制能力相匹配。积极应对捕捉新风险，深入分析数字化经营环境下客户群体的行为特征，加强与新产品、新业务、新模式相关的资金流动监测，有效识别流动性风险新特征。另外，对金融科技创新要实施穿透式监管，建立稳健的业务审批流程和严格的合规性审查机制。

在数字化服务方面。数字化最终要给客户带来更好的价值和体验，而客户最直接感受到的就是银行服务。银行要借助一些列技术重塑智能高效的服务流程，通过采用大数据、人工智能、移动物联网、卫星遥感、电子围栏、电子签章、远程音视频等技术，缓解银企间信息不对称问题，提高农村地区金融服务下沉度和渗透率，有效增强供应链金融整体服务能力，提升绿色金融风险管理能力。为产业数字金融领域，打造数字化的产业金融服务平台，加强开放银行接口和统一数字门户建设”，推进函证业务数字化和集中化。为个人金融服务领域，拓展线上渠道，丰富服务场景，加强线上线下业务协同，满足互联网客户群体、老龄和残障客户群体、无网点覆盖客户群体分别提出的不同服务要求。为金融市场交易业务领域，加强线上交易平台建设和建立统一的投资交易数据平台。

【1】深圳地方金融监督管理局（前），《2022年金融业基本情况解读》。

-
- 【2】深圳银行业保险业监督管理局，《2022年12月深圳市银行业保险业统计数据》。
- 【3】国家金融与发展实验室，《NIFD季报银行业运行（2022年）》。
- 【4】付晓岩，以架构视角解读和落实银行数字化转型的两份重磅指导文件[J]。清华金融评论，2022（2）。