第一图书网, tushu007.com

<<微型金融机构社会绩效管理研究>>

图书基本信息

书名：<<微型金融机构社会绩效管理研究>>

13位ISBN编号：9787504962645

10位ISBN编号：7504962643

出版时间：2012-4

出版时间：中国金融出版社

作者：李镇西

页数：124

字数：152000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

内容概要

微小企业是解决就业的主要渠道，我国很多人创业往往是从微小企业起步的。
作为世界上人口最多的国家，大力发展微小企业对于我国解决就业、稳定社会和促进经济社会和谐健康发展，无疑具有重要的战略意义。
同时还应看到，有一部分创业者从经营微小企业起步，经过一段时间的磨炼，逐步成长为优秀的企业家，其原来经营的微小企业也逐渐成长为小企业、中型企业，甚至大企业，从而在国民经济中扮演起更关键的角色，发挥着更重要的作用。
因此，微小企业的重要性显然不应被低估。

书籍目录

0　绪论
0.1　问题的提出
0.1.1　微型金融机构在扶贫与社会发展领域取得了显著成效
0.1.2　社会绩效管理越来越受到微型金融机构的重视
0.1.3　微型金融机构进行社会绩效管理的制度和技术条件日益成熟
0.2　研究意义
0.2.1　理论意义
0.2.2　现实意义
0.3　研究思路与逻辑框架
0.3.1　研究内容
0.3.2　逻辑框架
0.4　研究方法
1　文献综述
1.1　关于微型金融机构绩效目标的争论
1.1.1　“制度主义”与微型金融机构绩效目标
1.1.2　“福利主义”与微型金融机构绩效目标
1.2　关于微型金融机构社会绩效评价的工具或指标
1.3　关于微型金融机构对社会绩效的贡献
1.4　简要评价
2　微型金融机构与社会绩效管理的概念、目标及关联
2.1　微型金融机构的概念、特征及类型
2.1.1　微型金融机构的概念
2.1.2　微型金融机构的特征
2.1.3　机构类型
2.2　微型金融机构的假设与创新
2.2.1　微型金融机构的主要假设
2.2.2　微型金融机构的主要创新
2.3　社会绩效的概念界定、测度及影响因素
2.3.1　社会绩效的概念界定
2.3.2　社会绩效的测量方法
2.3.3　影响社会绩效的决定因素
2.4　微型金融机构双重“目标一管理”模式的内在逻辑
2.4.1　双重目标：实行双重绩效的内在需求
2.4.2　双重管理：平衡推进双重目标的动态过程
2.5　微型金融机构实施社会绩效管理的作用及意义
2.5.1　客户：惠及目标客户，改变客户生活
2.5.2　机构：协同财务绩效
2.5.3　投资或捐赠方：透明绩效吸引资金进入
2.5.4　环境：行业与社区
3　微型金融机构社会绩效管理的内容、特征与逻辑框架
3.1　微型金融机构社会绩效管理的宗旨和目标
3.1.1　微型金融机构社会绩效管理的宗旨
3.1.2　微型金融机构社会绩效管理的目标
3.2　微型金融机构社会绩效管理系统与战略规划
3.2.1　微型金融机构社会绩效管理系统构建及内部组织岗位职责

3.2.2 微型金融机构社会绩效管理战略规划
3.3 微型金融机构社会绩效管理信贷方法与产品
3.3.1 微型金融机构社会绩效管理信贷方法
3.3.2 微型金融机构信贷产品分析
3.3.3 微型金融机构信贷产品的设计与开发
3.4 微型金融机构社会绩效管理内外部审计
3.4.1 微型金融机构社会绩效内部审计
3.4.2 微型金融机构社会绩效外部审计
3.4.3 微型金融机构社会绩效内部审计与外部审计的关系
3.4.4 微型金融机构社会绩效审计的特征、目标、工具与流程
3.4.5 微型金融机构社会绩效审计发挥作用的方式与途径
3.5 微型金融机构社会绩效管理的逻辑架构和路径
3.5.1 微型金融机构社会绩效管理的逻辑架构
3.5.2 微型金融机构实现社会绩效管理的基本路径
4 微型金融机构社会绩效管理：工具指标、方法与评估
4.1 社会绩效管理指标的几个关键维度
4.2 微型金融机构社会绩效管理指标体系及应用
4.2.1 微型金融机构社会绩效管理指标体系的总体要求及其遵循的原则
4.2.2 微型金融机构社会绩效管理指标体系的具体内容
4.2.3 微型金融机构社会绩效管理指标体系的应用分析
4.3 微型金融机构社会绩效指标与治理结构
4.3.1 治理结构的一般含义及微型金融机构的特殊性
4.3.2 几种微型金融机构的治理结构
4.3.3 微型金融机构社会绩效与治理结构的关系
4.4 微型金融机构社会绩效管理的原则及方法
4.4.1 微型金融机构社会绩效管理的原则
4.4.2 微型金融机构社会绩效管理的方法
4.5 信息收集、评估与社会绩效管理战略提升
4.5.1 社会绩效信息反馈
4.5.2 社会绩效的评估
4.5.3 微型金融机构社会绩效战略提升
5 微型金融机构社会绩效管理：国际实践、经验与启示
5.1 微型金融机构社会绩效管理的国际实践及经验
5.2 印度小额信贷危机及其在社会绩效管理方面的警示
5.3 一些启示
6 中国微型金融机构发展及社会绩效管理实践
6.1 中国微型金融机构的产生与发展
6.1.1 中国微型金融机构的产生与发展
6.1.2 中国微型金融机构的类型及特点
6.2 中国微型金融机构社会绩效管理现状
6.3 中国微型金融机构社会绩效管理存在的问题
6.4 促进中国微型金融机构社会绩效管理的对策分析
6.5 中国微型金融社会绩效管理一一包商经验
6.5.1 包商村镇银行社会绩效管理案例
6.5.2 包商小额贷款公司社会绩效管理案例
7 结论与展望
7.1 主要结论

第一图书网, tushu007.com

7.2 未来与展望
附表　微型金融机构社会绩效管理情况调研问卷
参考文献

章节摘录

金融产品与服务不得损害客户利益，所有的微型金融机构都应坚持以维护客户权益为最低标准。在这一层面应包含以下几个方面的内容。
第一，防止过度负债。
即金融机构应审慎确立借款人的还款和偿付能力，借款人在不牺牲正常生活质量的前提下要有能力偿付债务开支。
第二，透明度。
金融机构应保证完整信息，应使用客户清晰可理解的语言，避免产生误导性语句。
第三，负责任的定价。
金融机构应为客户提供性价比高的优质服务，以确保其在市场上的竞争力。
保持与客户的长期利益关系，而不仅仅局限于短期的利益最大化，与实践相一致的透明定价是实施这一原则的前提。
第四，恰当的收账方式。
金融机构应保护客户的尊严，即使他们没有达到合同要求。
第五，员工道德准则。
金融机构应构建具有崇高价值观和道德标准的企业文化，并制定明确的措施，防范、检测和纠正腐败的滋生以及不恰当对待客户的行为。
第六，处理投诉的机制。
金融机构应有一套收集、即时反应并为客户解决问题的机制。
第七，客户资料的隐私性。
金融机构应尊重客户资料的隐私性，确保客户信息的完整性及安全性，在得到客户允许的前提下与外界分享资料。
（5）客户境况的监测　　微型金融机构必须要明白它们能否及如何实现其既定目标，但仅凭一些简单证明就进行评估是不够的，须通过数据收集来完善各种机制，从而实现社会目标。
客户境况可以从以下指标得到反映：贫困人口覆盖度（引入客户的贫困状况），贫困状况缓解率（改变客户贫困状况），性别覆盖度（体现男女平等），妇女权益，就业机会创造水平，农村覆盖度，新创企业的发展情况，现有业务增长率，其他社会目标（年轻人覆盖度、本土居民覆盖度、残疾人涵盖度）等。
（6）对员工的社会责任　　首先，微型金融机构的人力资源政策应透明并注重维护员工权益。
人力资源政策是保障员工得到公平对待的重要途径，除使员工获得尊重外，保护员工权益的人力资源政策还能对员工对待客户的态度产生积极影响，受到尊重的员工更有可能尊重客户。
其次，微型金融机构要定期评估员工各方面需求及满意度，即使已经制定了完善的人力资源政策，微型金融机构仍应监测员工满意度，以便了解员工的各种关切和需求，及时发现问题并解决问题。
（7）机构自身可持续发展状况　　盲目的高速增长会导致客户过度负债、其他机构“挖墙脚”、草率放贷、客户失去信任等问题。
微型金融机构要达到一种收益平衡，以实现在不损害客户的前提下维持可持续增长。
微型金融机构必须处理好追求利润与降低服务费用的关系，投资部分利润到改善产品及服务质量、充实资本、提升员工福利中去，以及在条件允许的情况下为客户降低利率等。
微型金融机构要在追求一种保证覆盖面提升的前提下尽可能降低成本的经营效率，但不能以牺牲服务质量、严格的借贷程序、负责的员工薪酬为代价。
经营效率本身并非（微型金融机构的）最终目标，而应被视为一种通过效率提升为客户创造更多价值的途径。
微型金融机构不应以牺牲全面的员工培训和薪酬体系以及服务质量为代价来追求效率的提升，微型金融机构在追求可持续增长的同时，不得让客户承担风险。
4.2.3微型金融机构社会绩效管理指标体系的应用分析设计了合适的社会绩效评价指标以后，接下来的问题是收集数据、选择评价方法开展社会绩效评价。

（1）采取开放式的指标分值设定法　　由于目前对微型金融机构社会绩效研究仍处于起步阶段，对微型金融机构的社会绩效评价可能存在认识上的偏差，对指标的选取不是很合理，在具体实践过程中可能经常要对指标进行调整。
因此，我们可以采取开放式设分方式，即先对每一个指标确定分值，体系的总分值等于全部指标分值之和，可以根据实际情况对已经设定分值的具体指标进行分值增减，修正原来缺乏客观性的分值设定。
这样一方面有利于克服封闭式设定分值方式的缺点，较好地规避了因指标调整带来分值重新分配的不便之处；另一方面也为总分值的增减预留了空间（周孟亮，2011）。
（2）微型金融机构社会绩效具体分值描述方法　　在现实生活中，我们不仅要关心微型金融社会绩效总体得分情况，还要关注单个方面的得分情况，特别是在具体分析我国某特定区域微型金融机构社会绩放情况时，由于不同区域经济发展水平、整体贫困程度、产业结构、发展历史等方面都存在较大差异，应该根据当地实际情况分析社会绩效某一个方面的情况。
特别是关系目标客户的具体数据应予以重点关注，如服务的覆盖面、客户权益的维护、客户境况变化的监测等。
4.3微型金融机构社会绩效指标与治理结构公司治理结构会影响企业绩效，它对于企业的运营效率具有至关重要的意义。
……

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com