

服务机制叠加优势产品 银行支持小微企业需“双轮驱动”

□中国邮政储蓄银行济宁市分行行长 顾春旺

小微企业是发展的生力军、就业的主渠道、创新的重要源泉，在稳定增长、扩大就业、促进创新、繁荣市场和满足人民群众需求等方面，发挥着极为重要的作用。加强小微企业金融服务，是金融支持实体经济和稳定就业、鼓励创业的重要内容，事关经济社会发展全局，具有十分重要的战略意义。在今年9月17日召开的国务院常务会议上，确定了六项政策，进一步扶持小微企业发展。因此，做好小微企业金融服务至关重要。但众所周知，小微企业自身具有数量众多、分布较广而单个规模较小、可抵押物不足的特点，而其资金需求又具有“小、频、急”的特点，融资难、融资贵始终是困扰小微企业的重要难题。如何抓住有效配置金融资源这一核心问题，在产品服务、合作机制、风险管理等方面加大创新力度，有效缓解小微企业融资难问题，是我国银行业金融机构面临的重要课题。

就邮储银行支持小微企业发展来说，中国邮政储蓄银行济宁市分行自成立伊始就坚持专注于小微企业金融服务，从单笔0.5万-10万元的农户及商户小额贷款做起，并将之作为主导业务做大做强，在支持农户种植、养殖等产业的规模发展和个体工商户经营规模的扩大上狠下功夫。6年多来，已累计向10万余户农户、商户、各类企业合计发放贷款超过120亿元，发放中小企业贷款业务823笔，金额25.6亿元，较好地缓解了小微企业融资难困局，推动了地方经济发展。

在小微企业金融服务上，笔者认为，重在机制和产品两个方面。唯有加强机制保障，不断创新产品才能为广大小微企业提供更为优质的金融服务，更好地破解小微企业融资难题。以邮储银行为例，建行6年多来，我们在这两个方面做了大量的工作，也取得了较好的成效。

在机制保障上，首先要有一支专业专注的队伍来做这项工作。在今年国务院出台的扶持小微企业“六项政策”中，其中一点便是“鼓励银行业金融

机构单列小微企业信贷计划，鼓励大银行设立服务小微企业专营机构。”我们在2009年便成立了小企业金融部，同时在全行范围内选拔年富力强、业务精湛的信贷员充实到小企业信贷服务条线，负责小微企业贷款业务的营销、受理、调查、贷后检查等日常经营和管理工作，实现了小企业贷款的“专注、专业、专营”。

其次为适应小微企业融资“短、频、急、小”的特点，在不违反相关政策的前提下，优化中小企业贷款审批程序，提高贷款审批效率，设计了《小企业贷款业务流程跟踪单》，对每笔小企业贷款从受理到放款都进行跟踪，明确每个环节和岗位的处理时限，确保小企业客户每笔业务申请得到及时处理。同时执行透明利率，除正常利息外严禁向客户收取中间业务费、账户管理费、强制购买保险等变相费用，节约了客户的融资成本。

三是在服务上，我行始终致力于建设“行之捷、信之诚、察之严、廉之威”的信贷文化，要求信贷员严格执行“不准以任何方式和借口怠慢、顶撞或刁难客户；不准无故推脱、拖延、拒绝客户的贷款申请；不准以权谋私、以权谋利；不准向客户提出工作以外的任何要求；不准索取和收受客户任何形式的宴请、礼金、礼物等；不准对外泄露客户的经营、贷款、账户等重要信息；不准代替客户办理贷款的签字；不准对客户承诺未经审批的贷款”的“八不准”制度，以“快捷、诚信、阳光、规范”的服务理念服务小微企业。

在产品创新上，由于小微企业具有数量庞大且遍布国民经济各个行业的特点，要求银行业金融机构必须加快产品创新，才能持续提升为小微企业“造血”能力。对此，建行以来，我们始终没有停止业务创新步伐，通过开展“一行一品”、“一圈一链”等工程，精耕细作特色行业和市场，积极开发有地方特色的信贷产品，相继成功开发了运输船抵押贷款和冷库质押贷款等创新型小微企业贷款产

品，截至目前，两项贷款已发放10亿元，惠及商户1500户。2011年，我们通过细致的调研，了解到煤炭、钢材、金属制品、汽车和挂车配件等行业小微企业资金需求旺盛，在此基础上，将煤炭、钢材和汽车列为动产质押范围，制定了《中国邮政储蓄银行济宁分行动产质押创新申报方案》并上报总行。2011年2月19日，成功开办了小企业动产质押贷款，成为全国试点行，并放发了全国系统内第一笔小企业动产质押贷款。2012年4月份，总行授权该行与银行同业开展接力贷及保函贷等业务，该行积极主动，以“2+1”（邮储银行和同业银行）模式快速推开，5月份，该行成功放发了全省系统内第一笔小企业保函贷款。

进一步丰富了小微企业贷款的产品体系。6月份，省行批复我行试点开办林权抵押个人商务贷款业务，我行选定林业发达、管理规范、林权流转机制完善的兖州支行做为试点支行，经过周密部署和积极准备，成功发放全省首笔林权抵押个人商务贷款。2013年开办了经营性车辆贷款。同时，在现行的小微企业贷款融资业务上，一般传统上小微企业贷款期限多数为一年期，一笔贷款到期以后企业先还贷款，然后再重新申请新的贷款。在“还旧”和“借新”之间，小微企业需要资金持续周转时，重新提交贷款申请往往不仅耗费大量时间，还要额外支付评估费等多项费用。对于这种情况，我们在产品设计上，采取了“一次核定、随用随贷、余额控制、周转使用”的运作模式，一次授信，有效期最长达4年，其间小微企业客户实际用款时可直接办理贷款支取业务，为企业节省了大量的时间和融资成本。

小微企业是经济社会稳定发展的基础，对扩大内需、繁荣城乡经济、扩大社会就业和优化经济结构发挥着不可替代的重要作用。下一步我们要立足于普惠金融发展战略，坚持“服务机制”和“优势产品”双轮驱动，持续提升小微企业服务能力和服务水平，支持和帮助更多的企业实现更好更快的发展。

邹城张庄地税所采取措施 服务小微企业发展

□田永林

邹城张庄地税所认真落实国家发展小微企业的要求，进一步强化服务措施，通过为小微企业提供相关税收优惠政策的培训等形式对小微企业进行针对性辅导，明确相关税收优惠的对象、范围和条件，营造服务氛围。

对企业报送资料的完整性和规范性进行核查后，对资料齐全、手续齐备、符合

条件的小微企业，从速审核办结优惠申请，确保小微企业及时享受政策优惠；建立小微企业联系点制度，定期深入企业实地巡查，了解其生产情况及实际需求，有针对性地为小微企业提供优质、快捷的纳税服务，对不符合条件的小微企业及时按照相关规定加强管理，有效防止税收流失。今年以来，小微企业享受税收优惠政策优惠41万元，拓展和优化了企业发展环境，助推了小微企业的发展。

济宁农行扶持现代农业发展

□王恩生 马传涛

第二批党的群众路线教育实践活动开展以来，农行济宁分行加大对现代农业贷款投放力度，不断创新服务方式，取得良好成效。截至今年8月末，该行涉农贷款总额180亿元，占全部贷款的51.15%。

大力扶持涉农企业发展。利用上级行对农业产业化龙头企业的优惠政策，统筹安排信贷资源，优先满足农副产品基地、特色农业产业基地、园区、产业集群等农业产业化龙头企业和农村基础设施建设的融资需求，带动广大农民增收致富。累计为4家国家级、50家省级农业产业化龙头企业投放贷款15亿元。

大力支持特色农业。认真分析农业发展形势，将农户贷款经营和发展逐步向有金融需求、有产业依托、有特色经济园区、有管理能力的优势产业链、产业集群、专业市场和合作社集中，加强对各类产业大户、民营企业法人等重点客户的扶持力度。今年累计投放农户贷款8175笔，

金额达60967万元，为济宁市兖州区利民蔬菜种植专业合作社发放农村生产经营贷款100万元。

不断创新担保方式。积极发展专业担保公司担保、财政直补担保、工薪人员担保、富裕农户担保、有价单证等新型担保方式，增强农户贷款担保方式的多样性。该行办理了全市农行首笔林权抵押贷款，金额70万元，为辖内林木种植户融资开辟了新道路。

优化农村金融生态环境。该行以农村网点为桥头堡和主阵地，以金穗惠农卡为载体，以“惠农通”服务点为依托，以电子渠道为平台，以金融知识宣传为补充，把现代金融服务延伸到村、到户，全面提升在农村地区的基础金融服务能力。大力实施“惠农通”工程建设，加快网上银行、转账电话、POS机等电子设备的铺设速度，让农村客户足不出户就能享受到优质的金融服务。截至目前，该行已设立“惠农通”服务点1315处，离行式自助银行14处，自助设备609余台，有效延伸了服务半径。

嘉祥县地税局多措并举强化纳税服务

□张秋美 钱立冬

嘉祥县地税局立足地税本职工作，践行党的群众路线，多措并举做实纳税服务，纳税环境得到明显改善，服务质效得到很大提升。

牢固树立服务群众观点，以改进自己的工作方式、提高工作效率为落脚点，时刻牢记群众利益无小事的道理，把纳税人的需求挂在心上，诚心诚意为纳税人办实事、解难事、做好事。以“始于纳税人需求，基于纳税人满意”为总基

调，把纳税人需求和满意度作为考核标准。做实做细首问负责制、承诺负责制、服务责任追究制、服务意见反馈制。服务大厅做好班组长值班制，推行限时、延时、随时服务，在申报和认证等高峰期增开服务窗口，延长工作时间，对纳税人提出一些特殊事项实行预约登记制度，特事特办，灵活办理。

依照“一窗式”管理、“一站式”服务和税务管理重组工作的要求，将中心各窗口依照工作职能设立成三大主题服务区，将各主题服务区的功能详

细上墙公布，使纳税人前来办理涉税事项时一目了然。在办税服务厅实行“一站式”服务，集中受理或办理纳税人需要到税务机关各部门办理的各种涉税事项。设立了专门的办税自助服务区，为纳税人实行网上电子申报提供方便。在大厅配备纯净水饮水机，在值班桌上配齐了纸、笔、复印纸等提供使用，导税台增加人手，增添了纳税人申报纳税时需办理的各种表格的填具样张，增设了自动叫号机，提高了服务质量，提升了办事效率。

中行济宁分行举办出国留学讲座

9月21日，中行济宁分行联合济宁津桥留学，在中行财富中心举办了2014年国际教育出国留学讲座，向客户介绍了中行全方位、优质便捷的出国留学金融服务。本次讲座还邀请到美国纽约大学、澳洲莫纳什大学校方，现场为客户详细讲解了有关留学申请、留学生活等问题。

讲座吸引了60多位学生和家，现场气氛热烈。学生、家长认真倾听留学顾问为其量身定制的留学方案和学习步

骤，仔细了解到场院校的情况。客户表示，中行为出国留学群体提供这次学习、交流的平台，非常难得，在学生出国留学时一定会选择中行这样值得信赖和托付的银行。

近年来，中行济宁分行凭借中行全球金融服务优势，已成为包括出国留学在内的“走出去”金融服务首选品牌。中行济宁分行也将继续精益求精为客户提供更加快捷、全面的优质出国留学金融服务。

中国农业银行

AGRICULTURAL BANK OF CHINA

农行信用卡汽车分期， 全力助您幸福升级

分期付款购车易·分期费率表一览

分期期数	3	6	9	12	24	36
持卡人分期手续费率						

小贴士：
当您办理汽车分期业务时，可选择分期付款专用信用卡——乐分卡，享受申请绿色通道，快捷办卡服务，详情请咨询当地客户经理。

农行购车分期易

分期还款 农行信用卡

农行【信用卡】

圣城相伴
www.abchina.com “信用卡” 关爱客户服务热线40066-95599, 021-61195599