



工行山东省分行营业部位于风景秀美的“泉城”——济南，多年来，该行秉承“您身边的银行、可信赖的银行”的服务宗旨和“工于至诚、行以致远”的企业文化，致力于服务地方经济发展，积极承担支持地方经济建设、维护社会稳定的大行责任、大行担当。在探索中小企业融资难题、助力中小企业发展过程中，工行山东省分行营业部正展现出一种行业“领头羊”魄力和速度。无论是专业的小企业金融业务中心、58%的四大银行同类业务占比、还是主动营销的工作创新，都深刻体现出工行助力中小企业发展的不遗余力。

# 雪中送炭 助跑泉城中小企业

## 工行山东省分行营业部致力解决融资难题 破解企业困局

2010年以来，随着宏观经济环境变化，在成本增加、人民币升值和国际环境不明朗的形势下，在连续加息及提高存款准备金率等宏观调控的货币政策的背景下，小企业的生存状况成为经济界最为关心的话题之一。同时，因为货币政策趋紧，银行的信贷规模显得分外“紧张”，而工行山东省分行营业部的小企业新增贷款在对公新增规模中的占比却逐年提升，贷款总量两年半时间翻了两翻，在四大银行同类业务中的占比达到58%，牢牢占据半壁江山。

### 专属机构 率先挂牌

在采访中，工行山东省分行营业部的相关负责人说，小企业涉及各行各业，搞好小企业金融服务，利国利民、利行利己。只有支持更多人发展，银行经营才能可持续。

以往，银监会对银行中小企业贷款业务提出了“两个不低于”（增速不低于全部贷款增速，增量不低于上年）的要求，而今年则提出了全年小企业贷款增速不低于各项贷款平均增速的年度目标。银监会的新政无疑将会为破解中小企业融资难题注入新的政策驱动力。

近年来，工行在充分发挥分支机构众多、金融服务网络完善，风险识别、控制和承受能力较强等传统优势的基础上，大力推进小企业专营机构建设，积极拓展专业化经营的小企业金融服务模式，确保了对小企业金融的资源配置力度，同时也显著地提升了自身的竞争发展能力。

2009年工行山东省分行营业部专门成立了小企业金融业务中心，专职推动小企业业务；2010年该行提出了把小企业业务

作为“四项突破”重点业务之一；2011年把小企业业务作为信贷结构调整和“信贷管理年”的重要组成部分。通过创新产品、完善体制、优化流程，多措并举、重拳出击，来带动实现小企业业务的快速、健康发展。截至目前，在两年半的时间里，该行累计投放超过1100笔小企业贷款，为济南市小企业发展做出了应有的贡献。

据了解，早在2003年工行就在全国金融系统内率先提出把小企业作为独立的经营管理对象，并在发展战略规划中明确提出要树立“小企业大市场”的经营观和发展观，加强信贷资源配置，努力提高小企业信贷占比。2009年，工行又在总行专门成立了小企业金融业务部，负责全行小企业业务的组织推动、风险管理、产品研发和客户经理队伍建设等工作，在每一级分行也成立了相应的小企业金融业务部，搭建起小企业业务的经营管理架构。截至目前，工行已在全行范围内建成超过1200家小企业专营机构，其中包括264家小企业专业支行和953家小企业业务分中心，组



成了层次丰富、布局合理、覆盖面广的小企业专营机构体系。在专营机构内，工行配备了专职小企业客户经理团队，专门负责拓展小企业业务，并规范了专营机构的业务流程、经营模式、考核措施等，把小企业专营机构打造成为小企业提供专业化、全功能、“一站式”服务的平台。

“为了提高基层机构开展小企业业务的主动性、积极性和执行力，我们采取了大量激励、营销和工作措施，实践证明效果很

明显，上下形成了拧成一股劲发展小企业金融的合力。”工行山东省分行营业部有关负责人说。比如在资源配置上，工行为小企业贷款配置了专项信贷规模，切实保障小企业贷款投放的时机、节奏和力度，并且实施了专项监测和严格管理，确保专项信贷规模用于小企业贷款投放。此外，工行还积极实行客户分层营销，并通过激励考核等手段，促使支行和网点小企业信贷业务逐步驶向了高速、健康发展的快车道。

### 创新机制 破解难题

有了先进的扶持小企业发展的机制，该行又积极配套建设了相应的发展策略。该行相关负责人告诉笔者，该行一直将发展小企业金融业务、支持小企业发展作为一项长期的发展战略，这既是履行大型商业银行在促进经济发展、社会进步和劳动保障方面的社会责任，也是银行自身调整信贷结构、培育新的增长极、实现可持续发展的重要战略。

在小企业贷款机制方面，该行采取了有效的激励、营销和管理措施，确保形成上下“合力”，做好对小企业的金融服务。目前，该行的小企业专营机构已经从市区覆盖到了县乡，一支专职化的从业队伍活跃在众多的小企业之间。

该行有关负责人介绍，相对于大中型

企业贷款，小企业贷款的流动性更强，惠及的客户面更广。为了更好地扶持众多小企业发展，该行牢固树立了“小企业、大市场”的经营理念和发展观念，积极推行批量化营销、集约化经营，开展以点带面、以点促链的面式营销和链式营销，集中开展业务推介、高效完成业务审批，大力实施组合营销、捆绑营销、联动营销。在一些特种经营比较发达的地区他们以产业集群、工业园区、专业市场、服务平台为区域争揽对象，加快客户集群开发；以工商税务、协会商会、民间组织为信息来源，全面筛选客户。

长久以来，“担保难”是制约小企业融资发展缓慢的关键因素之一。针对此情况，工行创新改变传统的抵押担保方式，

积极发展订单融资、发票融资、保理和商品融资等小企业贸易融资业务，在破解“担保难”、促进实体经济健康发展方面发挥了显著的作用。业内人士表示，“担保难”一直是小企业融资难的重要症结所在。由于规模小、资产少，小企业在融资过程中往往无法提供符合要求的抵押物，或者因为自身资信不足而难以获得第三方的担保，从而会面对明明有市场、有订单，却无法获得必要的融资支持的情况。为了破解这一瓶颈，工行大力推广的供应链金融模式，依托真实可靠的交易与款项，通过贸易融资方式为广大小企业解决担保难题，对全行业都有借鉴意义。

为了彻底化解小企业融资担保难，工行还创新运用第三方增信、第三方保证、

企业联保、组合担保等多种措施，根据小企业经营特点和交易模式有针对性地设计方案，严格贷后物流、资金流及信息流监管，既成功破解了小微企业担保缺乏、信息不对称、融资不经济、用款“小、频、急”等几大难题，又扶持了小企业发展，做大做优专业市场和产业集群等新兴业务市场。

经过这几年的努力，工行山东省分行营业部已经把“申请小企业贷款到工行”理念深入贯彻到济南市每一家小企业客户心中，小企业客户数量快速增长。工行小企业客户总量两年半的时间平均增幅达到了38.66%。小企业客户数量工行占比由2008年底的46.13%，增加到2011年6月底的64.40%，小企业对全行发展的重要性日益显现。

### 主动营销 对号入座

为有效扩大小企业融资业务，该行变“被动服务”为“主动营销”，彻底改变以往“等客上门”的做法，积极实施“走出去”的主动营销方式。

该行在市分行组建了产品营销小组，直接深入企业，上门开展组合式营销，为企业提供结算、电子银行、国际业务、投资银行等“一揽子”金融服务。辖属各支行纷纷成立营销小组，配备专职客户经理，与各地工商、发改委、招商局、经贸局等职能部门保持联系，捕捉企业信息上门营销。

小企业是县域经济的主体，量多面广，

融资需求多元化。为提升小企业金融服务的针对性，该行实施分层营销模式，将具有一定规模的生产流通类大企业、非生产流通类基础设施项目、房地产项目贷款客户全部集中到市分行直接营销管理，进一步突出支行作为小企业金融业务主办行的地位，使支行的公司信贷市场重心完全转移到小企业客户群体，集中更多的时间和精力开展小企业营销服务。

据悉，工行山东省分行近年来一直致力于建立一套专门适用于小企业的经营管理机制区别于大型企业。对小企业实施专项政

策，出台专门的评级授信标准，实行专门的信贷审批流程，采取有针对性的风险管理措施，满足小企业“短、频、急”的资金需求特点。这次成立213个小企业专营机构，将进一步完善该行的小企业服务网络，有利于为小企业提供更专业、更高效的金融服务。该行负责人表示，小企业在经济危机中受到的冲击最大，对银行信贷资金的需求最迫切，但小企业自身的特点决定了他们在融资方面的先天不足。银行如果仍然将小企业放在与大企业同样的平台上，他们将很难不被忽视。这对小企业是不公平的。因此，设立小

企业专营机构是保证小企业获得平等发展机会的一项十分必要的举措。

为加大对小企业扶持力度，近年来，该行在贷款方式上先后推出循环贷款、整贷零偿贷款，在担保方式上推出应收账款质押、国内贸易融资和物流企业仓单质押贷款等融资新品，满足小企业多层次、多方位融资需求。同时，根据小企业融资外的金融服务需求，该行主动优化产品结构，开展交叉销售，将小企业金融服务由单一的信贷业务扩展到整个产品线的组合服务，推动一批小企业实现规模扩张和产业升级，提高了市场竞争力。

### 创新品牌 自成体系

产品创新吸引客户，这也是工行小企业金融业务快速发展的主要原因。其中，未来货权项下的商品融资业务、小企业回购型国内保理业务、小企业卖方融资业务等均实现了较快的增长。该行分析把握某些大型企业集团和下游经销商的购销关系，以预付款融资+商品融资的组合模式，为企业集团开展未来货权项下的商品融资业务，产品适应性强、竞争力高，客户反映良好。全力推出小企业网络循环贷款业务，网贷通是我行推出的首款网络融资产品，真正实现了贷款的自助提款、自助还款和实时到账，大幅降低了小企业客户的财务成本。

近年来，随着网络购物和电子商务的

快速发展，网商这种新型的经营业态在国内方兴未艾，网贷通就是该行专门为网商推出的微型企业贷款，为依托第三方电子商务平台从事经营活动的微型企业和个体工商户提供融资支持。

据介绍，由于在电子商务平台上经营的网商一般经营规模较小，又缺乏有效的抵押物，往往很难申请到贷款。同时由于其融资需求面广，资金使用频率也很高，传统的银行信贷不能很好地适应其“短、频、急”的融资需求。工行创新推出的“网贷通”网商微型企业贷款就是专门针对这类微型企业客户设计的信贷产品。只要经营正常、收入稳定的网商，都可以根据自身情况，采用信用、第三方保证、联

保和抵(质)押等灵活的担保方式，取得企业发展急需的资金支持。

小企业资金运用“短、小、频、急”的特点决定了贷款流程必须灵活、简洁、高效。工行山东省分行营业部根据当地经济发展状况，启用小企业业务管理系统的电子化审批流程，取消调查环节纸质调查报告的上报工作，在业务申请、审查审批过程中实现电子化处理，逐步由存量客户推广到新营销客户。积极探索、尝试、解决流程优化中的难点和问题。认真分析前、中、后台的衔接工作，详细研究贷前调查、贷中审查、信贷监督的工作制度，落实业务处理的时效限制、删减不必要的流程、优化具体的环节和要件。借助小企

业业务管理系统的电子化审批流程，取消调查环节纸质调查报告的上报工作，在业务申请、审查审批过程中实现了电子化处理，大大提高了工作效率，客户满意度不断提升。

有效担保难是制约小企业融资的“瓶颈”。该行拓宽思路，在采取多种动产与不动产抵押、一般企业保证等方式的同时，推出小企业股东个人连带担保方式，并与担保公司合作，解决担保难题。目前该行已与多家担保公司建立了合作关系。一系列产品创新，更好地满足了广大小企业的需要，将推动工行山东省分行营业部在扶持小企业发展的路上越走越远。

(财金记者 薛志涛 通讯员 董娇 王英)