

专业咨询公司暗访监测显示

邯郸银行服务水平明显提高

为巩固服务提升驻点辅导成果，近日，我行聘请的专业咨询公司以“神秘人”的方式对我行分支行进行了暗访。在暗访中，该公司依照服务环境、服务形象、服务安全、服务管理、服务规范、服务纪律、自助机具等7大项、67小项监测指标对45个分支行的服务情况进行了一次全面监测，并进行了统计排名。

去年12月，专业咨询公司对我行45个分支行服务质量进行了回访。本次暗访，优秀分支行33个，占比73.3%；良好支行12个，占比26.7%。与去年12月回访时相比，优秀分支行增加了19个，且没有一个分支行低于80分，其中有25个分支行排名上升。暗访结果表明，各分支

行对服务提升工作高度重视，总体成绩进步明显，服务水平有了显著提高。

明珠和雪驰路支行排名分别上升了43名和31名。这两个支行针对自身存在的问题，专门成立规范化服务领导小组，分别从环境管理、柜面服务、大堂经理三个方面确立了责任人，并且制定了可操作性的员工规范服务考核办法。他们坚持每日调阅监控，晨会强调，夕会点评，对于服务上有欠缺的员工，支行长抽出时间与

经过上次服务质量检查后，和平路支行就怎样在短时间内大幅提升服务水平展开讨论。支行给员工加油打气，从服务质量、服务手段、服务内容、服务态度、服务环境等方面入手，细致分析，查找问题根源。他们走出去、请进来，组织员工到先进支行现场观摩，邀请服务明星到支行进行现场指导，在对比中使每一名员工充分认识到自己的不足并改进。支行强化规范礼仪培训，组织员工对礼仪知识、文明用语和举止仪表等实行集中式、正规化、全方位的强化训练。通过集中培训、模拟测验、突击检查等形式，督促员工熟练掌握优质服务的各项内容，提高服务效率。和平路支行还定期进行岗位练兵及专业技术

比赛，提高员工办理业务的效率，减少等候时间。

浴新南支行排名上升了26名。今年以来，支行多次召开全体会，让大家充分认识到服务提升活动的重要性和紧迫性，端正员工心态，并且逐条分析存在问题，查找不足，对症下药。该支行利用每天的晨会，学习服务规范，从语言和肢体动作等方面逐步完善，每早的轮流演练使员工在“表演”的同时反思自己每天工作中的言行，每位员工都在练习的同时找出自己身上的不足。支行领导不定期翻看监控录像，查找共性问题和个人问题，全面整改的同时又凸显出针对性，保证查找问题不留死角。

(服务提升办)

我行推出经营性物业抵押贷款

经营性物业抵押贷款是指我行向经营性物业所有权人发放的，以其合法拥有的经营性物业作为贷款抵押物，并以经营性物业的经营收入等进行还本付息的贷款。

经营性物业是指已完成竣工验收并投入商业运营，经营管理规范、经营利润稳定、现金流量较为充足、综合收益较好的商业营业用房和办公用房，包括商务办公楼、星级宾馆酒店、商品交易市场、综合商业设施等商业用房。

一、贷款对象

借款人必须是经有权部门批准成立并依法持有企(事)业单位法人营业执照、实行独立核算的机构。其拥有的经营性物业已经投入商业运营，对其拥有的经营性物业拥有最终的独立处置权。

二、贷款用途

贷款可用于经营性物业在经营期间的资金需求；对于自行建造的物业，可用于置换负债性资金和超过项目资本金规定比例以上的资金；对于购置的物业，可用于置换购置款等。贷款不得用于国家明令禁止的投资领域和用途。

对于房地产开发企业办理经营性物业抵押贷款业务，仅限于用于借款人置换建设该经营性物业形成的银行贷款、该经营性物业建设期产生的工程欠款及经营性物业在经营期产生的装修改造工程款。

三、贷款条件

(一)借款人须具备下列基本条件

1.具备企(事)业单位法人营业执照

照并已办理年检手续。

2.产权清晰、法人治理结构健全、经营管理规范、财务状况良好、预期经营收益良好。

3.属于房地产企业的，应取得房地产开发主管部门核发的房地产开发企业资质等级证书，并办理年检手续。

4.拥有抵押的经营性物业全部产权，持有合法、有效的房产所有权证及土地使用权证。

5.具有贷款卡，并在我行开立基本结算账户或一般结算账户，无不良信用记录。

6.董事会或相应决策机构同意将其拥有的经营性物业作为贷款抵押物。

7.同意与我行签订《租金监管协议》，承诺物业经营所产生的资金结算、代收代付等中间业务在我行办理，接受我行对物业经营收入、支出款项的封闭式监管。

8.我行要求的其他条件。

(二)经营性物业须具备的基本条件

1.经营性物业应符合各地城市商业网点规划要求，经国家有权部门综合验收合格并办妥房产证，已投入商业运营。

新建经营性物业虽未正式投入运营，但已与国内或区域内知名企业签订了长期租赁合同。承租人支付了保证金并投入资金开始营业装修，租赁合同已明确了租金金额和支付方式，发展前景良好的，可视同已投入商业运营。

2.地理位置优越，物业原则上应位于城市中央商务区 and 中心商业区等城市中心繁华地段。交通便利，人流、物流、车流充足，商业、商务氛围浓厚。

3.经营性物业定位准确，经营情况稳定，出租市场前景较好，在贷款期内现金流量能够按期归还贷款本息，

物业出租率较高。对于酒店，要求经营正常，有一定品牌知名度，且年平均入住率较高。

4.经营性物业有较强的变现能力，有利于整体处置。

四、贷款额度

经营单位可根据物业未来所产生的净现金流合理确定贷款额度，最高不得超过该物业我行认可评估价值的60%。

五、贷款期限

经营性物业抵押贷款期限一般设定为5-8年，最长不得超过10年。根据经营性物业的实际经营情况进行项目评估，测算确定项目投资回报期和贷款期限。同时，经营性物业抵押贷款的期限不得超过借款人法定经营期限和房地产权证的剩余使用年限。

六、担保方式

经营性物业抵押贷款以竣工验收合格、取得房产证、并投入正常经营的经营性物业作抵押担保，必要时还应提供我行认可的其他财产抵、质押，第三方保证，要求借款人法定代表人或其实际控制人提供连带责任保证担保。

经营性物业抵押贷款的抵押率最高不得超过该物业我行认可评估价值的60%。

七、贷款偿还

(一)还款来源。经营性物业抵押贷款应以该物业的经营净现金流归还。若出现经营性物业的经营净现金流不足以偿还贷款本息时，可以

以借款人的其他收入还款。

(二)还款方式。在贷款发放前。要根据项目出租前景和租金收取方式制定切实可行的分期还款计划，一般应采取按季(月)结息、按季(月)归还贷款本息的还款方式，即将每期营业收入的一定比例归还贷款本息。同时，考虑到物业的租金回收具有一定的周期性，可给予最长不超过一年的宽限期(宽限期只针对本金)。采用综合还贷的，必须制定明确的按季(月)还款计划，物业经营收入以外用于还款的综合收入必须分期落实，不得采用一次还款的方式。

八、申请贷款提供资料

(一)借款人法人营业执照(副本)或法人证书、组织机构代码、开发资质等级证书(如借款人为房地产开发企业)、税务登记证。

(二)借款人验资报告和公司章程。

(三)借款人贷款卡及查询信息、资信证明材料。

(四)借款人董事会或相应决策机构同意借款、同意以经营性物业抵押的决议。

(五)借款人最近三个年度或开业以来每年度经审计的财务报告(含报表附注)和最近一期财务报表。

(六)经营性物业竣工验收合格的证明材料、消防验收文件、产权证书、产权交易买卖合同及付款凭证。

(七)借款人对外出租的有关协议、合同及租金收入的相关证明。

(八)物业管理为第三方的，应提供授权经营管理的有关合同、协议。

(九)我行要求提供的其他证明文件和材料。

在办理相关手续前，请详细咨询我行经办行。

(公司金融部)

我行新版会计制度持续改进

我行会计精细化管理项目去年12月上线。管理提升办公室于3月末重点对新制度体系的12个重大变化点在全辖45个网点进行了书面调研，征求分支行的意见和建议，并聘请项目专家组成员林爱中进行现场调研和指导。4月9日、10日，行领导李少波、纪志顺、王健康进行实地调研，并听取有关部门和支行的汇报。根据调研和汇报情况，决定对分散扫描等事项作出调整和明确。

一、关于分散扫描上线后比较集中的问题：

一是在各分支行增设专职扫描补录人员，提高扫描工作的质量和效率。一方面通过重新组合本分支行富余人员实现专职培训上岗；一方面短期招聘一批临时工实现专职扫描。二是关于扫描工作完成时间的要求，由原来的“次日10:30前”更改为“次日下午下班前”，以便分支行在正常工作时间内完成。三是关于现行传票的保管、传送大量占用支行资源的问题，考虑由总行安排专车进行集中上收，具体论证，拟定集中上收方案后执行。

二、关于账户集中上收后的管

理、效率问题：

一是主城区支行保持现行管理模式不变。二是县域支行正常的开户业务，可以实行“先扫描或传真报审，账户激活后在审核开户资料”的方式，以提高支行的业务开拓效率，降低运行成本。三是加大县域支行扫描或者传真的报审的监管力度，一旦发现违规，将严肃处理。

三、关于总行集中对账后支行反映的问题：

近期安排进行一次对账工作的“全流程”评估，根据评估发现的问题，专题研究解决方案。

四、关于远程记账和远程授权

的谋划：

一是全面梳理我行现有的记账业务和授权业务，拟定远程记账和远程授权方案。二是与兴业银行的银银合作部的高层对接，论证我行实现集中记账和集中授权的时效和成本等。

五、关于新会计制度运行中发现的其他问题：

本着“持续改进”的原则持续推进。

(管理提升办 张刚森)



近日，我行中华北大街、鑫港、人民西路、滏河大街、汇荣等部分支行安装了存取款一体机。客户普遍反映：“使用存取款一体机办理存款业务，不用排队等待，操作简单方便，速度还快，真得不错！”图为中华北大街支行员工在为

蔡瑞涛 摄

授信业务安全为要

——某著名光伏企业破产重组引发的思考

随着绿色能源的兴起，我国光伏产业发展极快，目前产能占世界光伏产业的80%以上。2008年遭遇拐点，并受欧美等国对中国光伏产品实施“双反”、国内行业产能严重过剩等不利因素影响，国内光伏行业受到沉重打击并陷入低谷，国内光伏厂商面临关闭。

2013年3月15日，因一笔高达5.41亿美元的可转债到期，让我国某著名光伏企业最终走到了破产地步。18日，债权银行联合向当地中级人民法院递交该公司破产重整申请。经法院审查，鉴于债务方无法归还到期债务，法院依据《破产法》相关规定，2013年3月20日正式裁定对该公司实施破产重组。

该企业最终破产重组的根本原因是什么呢？主要是成本费用高企、产能利用不足、负债率大幅攀升以及生产经营和财务状况持续恶化，公司经营严重亏损，大量债务到期不能有效偿还，陷入资不抵债的困境。

一是光伏产业严重产能过剩。中国太阳能企业贪大求全，盲目扩大再生产，光伏产业的产能、产量均居世界第一，产能严重过剩；却有90%以上产品依靠出口，产品生产在国内、光伏应用在国外，这样的市场倒挂导致光伏产业严重受制于人。再加上，国内光伏产业遭受欧美双反制裁，生产经营雪上加霜。

二是该公司扩张速度极快。过度贪大求全、不顾自身资本金实力盲目扩张甚至空手套白狼。在2005年底到2008年短短三年间，产能从100多兆瓦一路猛增至1000兆瓦，由业内新兵跃升至全球第一。

三是投资失误。该公司巨额债务主要由“战略决策失误”、“行业性亏损”两方面的原因造成。先是2009年启动的碲化镉薄膜电池项目以失败告终；紧接着投资建设50MW非晶硅薄膜电池工厂被迫整个关闭；此后，在海外的投资并购中又遭受重大损失。

四是依靠负债盲目扩张和投资。以上扩张和投资，该公司自身并没有多少自有资本金，几乎全

部用的是银行贷款和发债筹集。截至今年3月份，该公司的负债总额已达到35.82亿美元，资产负债率已高达81%。债务高达23亿美元，其中几大银行在内的9家债权银行的本外币授信余额折合人民币已达到71亿元。仅3月份需要偿付的债务就高达45亿元。

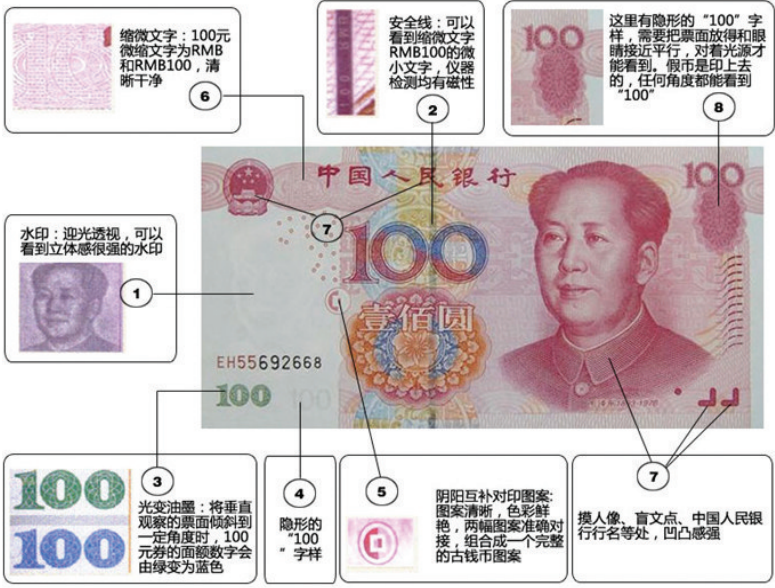
这些贷款如何归还呢？《破产法》规定债权按以下顺序清偿：(一)破产企业所欠职工工资和劳动保险费；(二)破产企业所欠税款；(三)破产债权。银行债权列为第三项，不排除最终形成贷款坏账。从现在看，银行贷款出现风险是一定的，只是坏账多少的问题。

某国有大行3月末年报发布会后，该行行长在记者的追问下坦承，在拟破产重组公司的贷款已经全部降级为不良贷款，而且提取了50%以上的拨备。该破产使得银行巨额贷款出现风险，对银行的教训是深刻的。在光伏产业概念化炒作下，9家银行同时上给其巨额贷款，从那天起风险就已经开始预埋了。如果不是著名光伏企业，怎么能够轻易从银行获得贷款，拥有如此充足的现金流，说不定就不会盲目扩张。9家银行同时对一家企业发放巨额贷款，本身就暴露银行业管理上的严重问题。这种情况在全国各地屡屡发生，银行业应深刻反思。

同时在今年三月份，建行发表公告宣布建行已经于2011年对该公司的贷款压缩退出，目前没有信贷余额。看到这则新闻，我想起了建行前首席风险官朱小黄曾立下对企业不予授信的“五项基本原则”：资产负债率过高、连续两年亏损或经营净现金为负、集团客户关联企业复杂、盲目扩张搞多元化、环保不达标。著名光伏企业除了环保以外，全部符合“五项基本原则”的不予授信条件。这次事件又一次告诉整个银行业，无论面对多大规模的授信客户，都必须坚持授信业务的基本原则和理念，都要把安全性、谨慎性放在第一位来考虑。

(信贷调查部 董海军)

鉴别第五套人民币真伪十个技巧



第五套100元券人民币真伪，主要通过眼观、耳听、手摸进行鉴别。这里介绍十种公众防伪措施：

1.固定人像水印：位于票面正面左侧空白处，迎光透视，可见与主景人像相同、立体感很强的毛泽东头像水印。

2.红、蓝彩色纤维：在票面的空白处，可看到纸张中有红色和蓝色的纤维。

3.磁性微文字安全线：钞票纸中的安全线，迎光观察，可见“RMB100”微小文字。

4.手工雕刻头像：票面正面主景毛泽东头像，采用手工雕刻凹版印刷工艺，形象逼真、传

神，凹凸感强，易于识别。

5.隐形面额数字：票面正面右上方有一椭圆形图案，将钞票置于与眼睛接近平行的位置，面对光源作平面旋转45度或90度角，即可看到面额“100”字样。

6.胶印缩微文字：票面正面上方椭圆形图案中，多处印有胶印缩微文字，在放大镜下可看到“RMB”和“RMB100”字样。

7.光变油墨面额数字：票面正面左下方“100”字样，与票面垂直角度观察为绿色，倾斜一定角度则变为蓝色。

8.阴阳互补对印图案：票面

正面左下方和背面右下方均有一圆形局部图案，迎光观察，正背面图案重合并组合成一个完整的古钱币图案。

9.雕刻凹版印刷：票面正面主景毛泽东头像、中国人民银行行名、盲文及背面主景人民大会堂等均采用雕刻凹凸感。

10.横竖双号码：票面正面采用横竖双号码印刷(均为两位冠字、八位号码)。横号码为黑色，竖号码为蓝色(1999版)。此外，如果把新版100元券人民币用手指一弹，会听到清脆的响声。

(会计结算部)

小微金融服务应实现20个转变

1.重贷轻管→宽进严管

2.注重主体资格→注重贷后操作措施

3.注重财务信息→注重实际现金流

4.强担保要求→弱担保/信用贷款

5.以贷引存→以存定贷

6.持有到期一定期定额

7.简单满足信贷需求→综合解决需求

8.简单推广结算工具→创新主动控制措施

9.单纯满足经营需要→延伸兼顾公私业务

10.纸面效益预测→实际工具推广

11.利差收益→综合收益

12.信贷定价→捆绑定价

13.单户审批→集群批量审批

14.客户经理调查→团队调查

15.客户经理全流程操作→中后台集约化信贷工厂

16.专家审批→标准化的打

17.营销客户→营销渠道

18.信贷单一阶段操作→规划先行下的协同作业

19.客户经理考核→团队分岗考核

20.单一营销层激励→全行转型评估与考核

(微贷中心 张建彬 摘)