

中国人民银行武汉分行
湖北省地方金融监督管理局
湖北省银保监局
中国证券监督管理委员会湖北监管局
湖北省发展和改革委员会
湖北省经济和信息化厅
湖北省财政厅
湖北省人民政府国有资产监督管理委员会
湖北省工商业联合会

文件

武银〔2023〕42号

关于印发《进一步改善全省民营企业金融服务的十条措施》的通知

人民银行武汉分行营业管理部、湖北辖内各中心支行、各直管市区支行，各银保监分局、直管组，各市州、直管市、神农架林区金融局（办）、发改委、经信局、财政局、国资委、工商联，各有关商会，各省级金融机构：

现将《进一步改善全省民营企业金融服务的十条措施》印发

给你们，请结合实际，抓好贯彻落实。

附件：进一步改善全省民营企业金融服务的十条措施



中国人民银行武汉分行



湖北省地方金融监督管理局



湖北银保监局



中国证券监督管理委员会湖北监管局



湖北省发展和改革委员会



湖北省经济和信息化厅



湖北省财政厅



湖北省人民政府国有资产监督管理委员会



湖北省工商业联合会

2023年5月31日

全省民营企业金融服务 质量提升年活动工作方案

为贯彻党的二十大和全国两会精神，落实党中央关于学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育和在全党大兴调查研究的决策部署，切实加强和改进民营企业金融服务，支持全省民营经济和民营企业发展壮大，人民银行武汉分行、省地方金融监管局、湖北银保监局、湖北证监局、省经信厅、省工商联联合组织开展湖北省“民营企业金融服务质量提升年”活动，制定本工作方案。

一、工作目标

(一) 对全省有融资困难的民营企业，特别是省工商联入库的重点民营企业，银行对接金融服务做到“三个100%”，即对接率100%、企业融资需求尽调率100%、尽调后符合条件的有效融资需求授信率100%。

(二) 全省民营企业信用贷款占比较上年末提高2个百分点以上。

(三) 省工商联入库的重点民营企业对金融服务的满意度达80%以上。

二、工作措施

(一) 成立工作专班。设立湖北省民营企业金融服务工作专班（以下简称“民企金融专班”）。成员由人民银行武汉分行、省地方金融监管局、湖北银保监局、湖北证监局、省经信厅、省工商联和省级银行机构（省级银行包括政策性银行、国有银行、全国性股份制银行分行，地方法人银行，省联社，以下简称“各省级银行”，下同）抽调业务骨干组成，人民银行武汉分行和各省级银行抽调人员常驻办公。各市州比照成立“民企金融专班”。民企金融专班职责：统计、监测、通报全省民营企业金融服务相关情况；跟踪督办和调查回访；组织启动相关协调机制解决重点、难点和堵点问题等。

(二) 分解重点民营企业名单。各省级银行将省工商联入库的重点民营企业（近6000家）的相关融资数据，按“重点企业平台”数据报送要求报送人民银行武汉分行。按“一企一行”对接金融服务的原则，有贷款记录的，以最大贷款银行为主要对接银行、其他有贷款银行为辅；无贷款记录的，由基本账户开户银行为对接银行（以下简称“牵头行”，各市州“民企金融专班”可根据实际情况进行调整）。通过“重点企业平台”筛选，按省级银行和市州分解企业名单，分别发送到各省级银行和人民银行武汉分行营业管理部 and 各市州中心支行。

(三) 落实七项流程做好银企对接。对分解的省工商联入库的重点民营企业，各省级银行按以下要求和流程组织全省分支机构持续对接企业开展金融服务。

1. 明确企业对接责任分支机构、负责人、客户经理。对接每家企业的金融服务工作，要明确责任分支机构、负责人和客户经理，要将对接落实和完成情况纳入对分支机构及工作人员的业绩考核。

2. 按照指南积极开展对接。为提高对接金融服务的统一性和有效性，各银行按附 2—1、2—2、2—3 的要求对接企业金融服务需求。

3. 提供全方位金融服务。对名单内企业要 100% 开展对接，为企业提供全方位的金融服务，包括：融资服务、结算和零售业务、外汇业务、跨境人民币结算业务、投资理财、地方政府惠企扶持政策宣讲等，宣传解释债权融资、股权融资和债券融资的特点、优劣和选择等，当好企业的经济顾问和财务顾问。

4. 认真开展尽职调查。对有融资需求的企业，要根据本行信贷管理流程 100% 及时开展尽职调查，对其中可授信企业尽快确定企业有效融资需求；对信用培植后可授信企业尽快协同完成信用培植辅导工作；对达不到融资授信条件和降低授信额度的，要向企业说明原因并持续跟踪提供后续服务。对无融资需求企业要定期跟踪企业需求情况。

5. 及时审批授信。尽职调查后对企业符合条件的有效融资需求要优化信贷审批流程，做到 100% 授信，应贷尽贷、可贷快贷。

6. 做好评价反馈。对接金融服务完成后，引导企业通过

“楚天贷款码”，按系统提示要求对对接银行金融服务满意度进行评价（见附2-2）。民企金融专班通过“楚天贷款码”系统自动生成汇总企业评价情况，并及时反馈给各省级银行。评价为“不满意”的，对接银行要通过企业信用培植、定制融资产品等方式制定“一企一策”金融服务方案（见附2-3），继续对该企业对接金融服务，各银行一把手要亲自抓、亲自督、亲自服务。对二次对接金融服务仍然“不满意”的企业，民企金融专班适时启动相关会商协调机制，协调解决难点和堵点问题。

7. 加强回访督办。要建立回访和督办制度，定期、不定期对分支机构对接金融服务情况进行回访和督办，发现问题及时反馈至责任分支机构和责任人自查和整改，并督办落实，形成工作闭环。

（四）推动民营企业全覆盖。各省级银行将入库的重点民营企业作为试点，探索金融对接服务有效方式，对营业网点、“楚天贷款码”、省经信厅企业信息平台、省工商联企业信息平台等渠道推送的民营企业金融服务需求，要按上述流程对接，推动金融服务民营企业全覆盖。各省级银行要设立开通民营企业“金融服务热线”，确保专线畅通，实行专人接听，专人讲解、专人反馈。各省级银行“金融服务热线”号码要及时向民企金融专班报备，并统一对外发布。

（五）完善监测考核制度。各省级银行对入库的重点民营企业分解名单的相关融资数据、牵头行金融服务对接情况（具体报

送要求另行通知)，按要求及时上报人民银行武汉分行“重点企业平台”，民企金融专班依据“重点企业平台”定期监测考核各省级银行对接金融服务完成情况。各市州“民企金融专班”应设立开通“民营企业金融服务投诉热线”，专门接听民营企业对金融服务不满意情况投诉，单独建立投诉情况登记台账。

(六) 夯实定期通报制度。定期按省级银行和按市州通报民营企业金融服务相关情况（见附2—4），通报指标包括：牵头行企业对接率、融资需求尽调率、尽调后符合条件的有效融资需求授信率、企业评价“不满意”率，民营企业贷款增速及信用贷款占比、新增民营企业贷款户数、企业对各银行投诉次数等。

三、工作要求

(一) 提高政治站位，统一思想认识。民营经济是实体经济的重要基础，民营企业特别是中小微企业融资问题是社会各界普遍关注的焦点。各单位要站在“两个维护”的高度，切实落实“两个毫不动摇”，把解决好民营企业融资问题作为开展学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想主题教育，大兴调查研究的重要内容，进一步转变工作作风，主动回应和解决民营企业的急难愁盼，努力为民营企业发展壮大提供更优服务、创造更好环境。

(二) 加强组织领导，压实工作责任。各单位要实行一把手负责制，明确责任分支机构、责任部门、负责人、客户经理，压实责任。对大型和重点、难点民营企业，各单位一把手要亲自

抓、亲自督、亲自服务，扎实推进湖北省“民营企业金融服务质量提升年”活动有序开展。各省级银行及时将“民营企业金融服务工作省级银行联络名单”（见附2—5，）填写完整后报送民企金融专班（收文后五个工作日内上报）。

（三）细化服务举措，提高服务效率。各省级银行要统一服务指南、流程和标准，要保持“金融服务热线”畅通，对“热线”反映的问题做到“凡事有交代，件件有着落，事事有回音”。对符合贷款条件的民营企业要应贷尽贷、应贷快贷，对暂时不符合贷款条件的，积极开展企业信用培植，加强政策宣传解释，力争更多民营企业达到贷款条件。对企业投诉的或商业银行难以解决的民营企业相关融资问题，按属地管理原则，各市州“民企金融专班”启动“企业+企业主管部门+银行+金融管理部门”四方会商机制协调解决，对市州四方会商机制仍然不能解决的上报省“民企金融专班”处理。

（四）加强回访督办，形成工作闭环。在开展“民营企业金融服务质量提升年”活动中，对二次线上反馈“不满意”的企业要运用好四方会商机制，具体问题具体分析，加强督办整改，形成民营企业金融服务工作管理闭环。民营企业金融服务对接情况，人民银行武汉分行将作为省级银行机构信贷政策导向评估、综合评价或央行评级的重要内容；作为对人民银行各市州中支年度考核的重要指标。

- 附：2—1. 银行对接民营企业主要内容和流程指南
- 2—2. 民营企业金融服务满意度评价码使用指南
- 2—3. 民营企业对金融服务不满意反映的问题跟踪解决指南
- 2—4. 民营企业金融服务情况通报表（分市州）
民营企业金融服务情况通报表（分银行）
- 2—5. 民营企业金融服务工作省级银行联络名单

（联系人：鲁家伟 027—88150818）

附 2-1

银行对接民营企业主要内容和流程指南

对接企业	名称:	注册地:
	企业对接人员姓名及联系方式:	
项目	内 容	
主要对接服务工作	<ol style="list-style-type: none"> 1. 对接掌握了解企业融资需求(额度、利率、期限); 2. 宣传讲解信贷流程、授信条件、信贷产品和融资渠道、产品利率定价形成机制; 3. 根据企业经营现状和市场前景分析企业当前可获得的融资额度、利率和期限; 4. 其他金融服务,当好企业财务顾问。 	
有融资需求的	<ol style="list-style-type: none"> 1. 对有融资需求的企业,应按工作方案的要求开展尽调和授信; 2. 尽调后不可授信或降低授信的,对接银行应向企业解释原因,争取企业的理解,尽可能减少企业融资需求与可授信的差额; 3. 对接银行应安排专人登录人行武汉分行重点企业平台,上报该企业融资需求、尽调、授信等相关情况。 	
无融资需求的	<p>对无融资需求的企业,承诺在持续做好金融服务的同时,向企业宣传解释企业对金融服务评价的重要性,评价情况关系到湖北金融系统在全国的地位,影响国家相关产业和资金扶持政策在湖北的贯彻落实,请企业对金融服务质量进行客观评价。</p>	
指导企业评价	<p>银行对接金融服务完成后,指导企业通过扫描“楚天贷款码”,按系统提示要求对银行金融服务进行评价(评价流程见附 2-2)。</p>	
企业评价情况汇总反馈	<p>民企金融专班通过“楚天贷款码”自动生成汇总企业金融服务满意度评价情况,定期反馈给各省级银行。评价为“不满意”的,对接银行要根据“附 2-3”的要求,继续跟踪对接金融服务。</p>	



附 2-2

民营企业金融服务满意度评价码使用指南

步骤	提示内容或选择项目				
1	客户扫描“楚天贷款码”选择“我要评价”（系统核验手机号，仅名单内客户可通过预留手机号进入评价），进入下一界面。				
2	选择“重点民营企业评价”进入下一界面。				
3	输入预留的姓名和手机号，点击“获取验证码”，并输入手机收到的验证码，点击“提交”进入下一界面。				
4	显示该手机号所关联的企业名称，客户选择本次评价的企业。				
5	页面自动展示对接银行分支机构名称、联系人及电话，银行机构对本企业金融服务总体情况；客户查看后，下拉页面进入评价环节				
	客户按页面展示的五个项目对银行金融服务评价打分，单个项目满分 5 分、总分 25 分，分数越高代表满意程度越高。每个项目的分值以五个五星表示，一个五星代表 1 分，单击五星可减少或增加分值，界面下方显示客户评价的总分值。				
	流程简化程度	融资成本	融资渠道多样化	融资产品丰富度	金融服务水平
	0~5分	0~5分	0~5分	0~5分	0~5分
	评价打分完成后，点击“提交”完成评价。				
五个评价项目满分为 25 分，根据得分系统自动生成满意度					
分值 a	$a \geq 23$		$19 < a < 23$		$a \leq 19$
满意度标准	非常满意		满意		不满意



附 2-3

民营企业对金融服务不满意反映的问题跟踪解决指南

日期：2023 年 月 日

评价不满意的企业名称	名称:	注册地:
	企业人员姓名及联系方式:	
对接银行分支机构名称	名称:	
	银行联系人和联系方式:	
企业反映不满意的具体问题（可多选）	<input type="checkbox"/> 融资需求无法满足 <input type="checkbox"/> 融资成本过高 <input type="checkbox"/> 融资期限较短 <input type="checkbox"/> 融资申请流程繁琐 <input type="checkbox"/> 金融服务态度不好 <input type="checkbox"/> 其他（请说明）:	
对接银行对企业评价不满意的情况说明		
“一企一策”措施	<input type="checkbox"/> 宣传政策 <input type="checkbox"/> 引入增信 <input type="checkbox"/> 定制信贷产品 <input type="checkbox"/> 信用培植 <input type="checkbox"/> 提升服务质量 <input type="checkbox"/> 会商机制	
指导企业第二次评价	银行第二次对接金融服务完成后，指导企业再次通过扫描“楚天贷款码”，按系统提示要求对银行金融服务进行评价。	
启动多方会商协调机制	银行第二次对接金融服务完成后，企业再次评价仍然不满意的，对接银行提交该表（需省级银行负责人签字、盖公章），专班启动多方会商机制协调解决。	

注：企业对金融服务评价“不满意”时，对接银行根据企业反映的问题填写该表，银行不得让企业代为填写。

民营企业金融服务情况通报表（__季度）（分市州）

单位：户、%

市州	重点民营企业金融服务情况							重点民营企业贷款余额较年初增速	企业投诉次数	全省市场主体（含个体工商户）贷款情况		
	服务企业对接情况		融资需求尽调情况		已审批授信情况		企业评价不满意率			贷款余额同比增速	贷款户数较年初增加数	贷款余额中信用贷款占比
	企业对接率	企业对接率排名	融资需求率	融资需求尽调率排名	满足条件企业已审批授信率	满足条件企业已审批授信率						
武汉												
黄石												
十堰												
宜昌												
襄阳												
鄂州												
荆门												
孝感												
荆州												
黄冈												
咸宁												
随州												
恩施												
仙桃												
潜江												
天门												
神农架												
合计												

说明：企业对接率=已对接企业户数÷分解企业户数×100%；
 融资需求尽调率=已开展尽调企业户数÷有融资需求企业户数×100%；
 满足条件企业已审批授信率=满足条件企业已审批授信户数÷尽调后可满足授信条件的企业户数×100%；
 企业评价不满意率=“楚天贷款码”系统后台统计的“不满意”企业户数÷已对接企业户数；
 重点民营企业贷款余额较年初增速=（报告期对全部入库企业各项贷款余额÷基期（2022年12月31日）对全部入库企业各项贷款余额-1）×100%；
 企业投诉次数按照各市州民营企业金融专班投诉情况登记台账记录的投诉次数列示；
 全省市场主体贷款余额同比增速、贷款户数较年初增加数、贷款余额中信用贷款占比等根据人民银行武汉分行调查统计处数据列示。

民营企业金融服务情况通报表（一季度）（分银行）

单位：户、%

银行机构	重点民营企业金融服务情况										重点企业贷款余额较年初增速	企业投诉次数	全省民营市场主体（含个体工商户）贷款情况	
	服务企业对接情况		融资需求尽调情况			已审批授信情况		企业评价不满意率	贷款余额同比增速	贷款户数较年初增加数			贷款余额中信用贷款占比	
	企业对接率	企业对接率排名	融资需求尽调率	融资需求尽调率排名	满足条件企业已审批授信率	满足条件企业已审批授信率								
国开行湖北分行														
农发行湖北分行														
进出口湖北分行														
工行湖北分行														
农行湖北分行														
中行湖北分行														
建行湖北分行														
交行湖北分行														
邮行湖北分行														
招商武汉分行														
浦发武汉分行														
中信武汉分行														
光大武汉分行														
华夏武汉分行														
民生武汉分行														
广发武汉分行														
兴业武汉分行														
平安武汉分行														
浙商武汉分行														
恒丰武汉分行														
渤海武汉分行														
湖北银行														
汉口银行														
武汉农商行														
众邦银行														
湖北省联社														
村镇银行														
合计														

说明：企业对接率=已对接企业户数÷分解企业户数×100%；

融资需求尽调率=已开展尽调企业户数÷有融资需求企业户数×100%；

满足条件企业已审批授信率=满足条件企业已审批授信户数÷尽调后可满足授信条件的企业户数×100%；

企业评价不满意率=“楚天贷款码”系统后台统计的“不满意”企业户数÷已对接企业户数；

重点民营企业贷款余额较年初增速=（报告期对全部入库企业各项贷款余额÷基期（2022年12月31日）对全部入库企业各项贷款余额-1）×100%；

企业投诉次数按照各州市民营企业金融专班投诉情况登记台账记录的投诉情况汇总后分银行列示；

全省民营市场主体贷款余额同比增长、贷款户数较年初增加数、贷款余额中信用贷款占比等根据人民银行武汉分行调查统计处数据列示。

抄 送：省政府办公厅，各市州、直管市、神农架林区人民政府
内部发送：办公室、货币信贷管理处、金融消费者权益保护处、调查
统计处、支付结算处、科技处、征信管理处

中国人民银行武汉分行办公室

2023年6月1日印发
