附件

进一步改善全省民营企业金融服务的十条措施

为进一步改善民营企业融资环境，多渠道满足民营企业资金需求，提高金融服务获得感和满意度，提出如下工作措施：

一、保持信贷投放总量较快增长。2023年，全省累计发放民营企业(含个体工商户、下同)贷款总量增长20%以上，贷款余额较年初净增2500亿元以上。到2025年，民营企业贷款余额突破2万亿元。省级金融机构制定民营企业专项信贷计划，分解至各分支机构并抓好落实。

二、提高信用贷款比重。加快发展数字金融，全面推广“301”线上快贷服务模式，2023年累计放款同比增长30%以上。推进全线上政采贷业务的全覆盖，加大“鄂融通”平台涉企信用信息归集共享和开发利用力度，推广“银税贷”“信易贷”等系列信用贷款产品。鼓励各地贷款风险补偿和贴息资金等优先支持纯信用贷款产品。2023年民营企业信用贷款增长25%以上，新增贷款中信用贷款占比较上年提升2个百分点以上。

三、建立分层分类对接服务机制。对省工商联入库的近6000家重点民营企业集中开展融资对接，为每家企业确定1家牵头金融机构，建立企业经营状况、融资需求和服务评价等档案，提供个性化金融服务。对未入库民营企业，通过楚天贷款码、金融机构线上服务平台等渠道加强对接，各级工商联、经信等部门日常收集的融资诉求通过金融管理部门及时推送至金融机构。

四、丰富融资产品和服务。推广随借随还、循环贷款模式，2023年累计发放民营企业中长期贷款4500亿元以上。通过无还本续贷等方式更好满足小微民营企业资金接续需求。推动核心企业在中征应收账款融资服务平台确认账款，2023年依托平台融资3000亿元以上。设立政府性金融仓储公司，加强供应链信息共享，推广动产和权利抵质押融资。

五、实施首接负责制和信用培植工程。树立首接负责即负责到底的理念，民营企业线下贷款按照“1日内受理、3日内尽职调查、5日内初步授信审批、1日内反馈”的目标，由首接金融机构负责给予支持。对于暂时无法满足融资需求的企业，由金融机构、行业主管部门推荐纳入信用培植工程，通过“企业十主管部门十银行+监管部门”的四方会商机制开展信用培植辅导。

六、降低综合融资成本。落实首次贷款、应收账款和应收票据融资等财政贴息奖励奖补政策，将平均担保费率保持在1.5%以下，鼓励有条件的担保公司进一步下调费率。金融机构用好内部资金转移定价优惠，落实贷款市场报价利率(LPR)机制。严格执行信贷业务“七不准”与服务收费“四公开”规定，2023年减免银行账户管理费和年费、单笔10万元以下对公转账汇款、部分票据工本费及挂失费等支付手续费10亿元，惠及民营小微企业500万户。

七、发挥货币政策工具支持效能。单列500亿元再贷款、再贴现定向支持额度。对符合条件地方法人银行按普惠小微贷款增量的2%提供激励资金。用好碳减排支持工具、煤炭清洁高效利用专项再贷款、交通物流专项再贷款等结构性货币政策工具，支持金融机构扩大对相关领域信贷投放。

八、积极开展银政担业务合作。推广“荆楚融担码”,规范开展“见贷即担、见担即贷”新增批量担保业务，2023年末融资担保行业在保余额突破2500亿元。2023年、2024年省级财政每年安排1亿元，对各地中小微企业风险补偿机制实际发生的补偿金额按最高30%给予奖补。用好5亿元省级应急转贷纾困基金，督促市县建立完善中小微企业应急转贷纾困服务体系。

九、拓宽直接融资渠道。拓展上市后备储备资源，落实沪深北交易所上市和再融资奖励政策，2023年新增上市民营企业10家以上。推动产业引导基金、股权投资基金等重点支持成长型民营企业。联合银行间市场交易商协会、证券交易所等单位开展债券融资专题宣传培训活动，统筹用好中债信用增进公司和地方国有担保机构的增信支持服务。鼓励银行保险机构在工程建设、招投标等领域提供保函和保证保险产品，减少保证金占款。

十、强化工作保障机制。组织开展“全省民营企业金融服务质量提升年”活动。建立部门联席工作制度，开通网上服务评价，接收问题反映、投诉建议，通报曝光违规收费等行为。省级金融机构对照监管评价要求，加大对分支机构民营企业贷款考核权重，认真落实尽职免责制度。加强民营企业融资优惠政策宣传推广，做到应知尽知、应享尽享。

附件：1.进一步改善全省民营企业金融服务任务推进清单

2.全省民营企业金融服务质量提升年活动方案

附1

进一步改善全省民营企业金融服务任务推进清单

|  |
| --- |
| **进一步改善全省民营企业金融服务任务推进清单** |
| 工作要求 | 序号 | 工作任务 | 牵头单位 | 责任单位 | 完成时限 |
| 一、保持信贷投放较快增长 | 1 | 2023年，全省累计发放民营企业(含个体工商户、 下同)贷款总量增长20%以上，贷款余额较年初净 增2500亿元以上 | 人民银行分支机构、地 方金融监管部门 | 银保监部门，各金融机核 | 2023年12月 |
| 2 | 到2025年，民营企业贷款余额突破2万亿元。 | 人民银行分文机构、地 方金融监管部门 | 银保监部门，各金融机核 | 2025年12月 |
| 3 | 省级金融机构制定民营企业专项信贷计划，分解至 各分支机构并抓好落实， | 银保监部门 | 地方金融监管部门、人民银行分 支机构，各金融机构 | 2023年6月 |
| 二、提高信用贷款比重 | 4 | 加快发展数字金融，全面推广“301”线上快贷服 务模式，2023年累计放款同比增长30%以上 | 人民银行分支机构 | 地方金融监管部门、银保监部 门，各金腺机构 | 2023年12月 |
| 5 | 推进全线上政采贷业务的全覆盖 | 财政部门、人民银行分 支机构 | 经信部门，各相关金融机构 | 2023年12月 |
| 6 | 加大“鄂融通”平台涉企信用信息归集共享和开发 利用力度。 | 地方金融监管部门 | 人民银行分支机构、发改部门， 各金融机构 | 持续推进 |
| 7 | 推广“银税贷”“信易贷”等系列信用贷款产品。 | 银保监部门、地方金融 监管部门 | 发改部门、人民银行分支机构， 各金融机构 | 持续推进 |
| 8 | 鼓励各地贷款风险补偿和贴息资金等优先支持纯信 用贷款产品。 | 财政部门 | 地方金融监管部门，各金融机构 | 持续推进 |
| 9 | 2023年民营企业信用贷款增长25%以上，新增贷款 中信用贷款占比较上年提升2个百分点以上。 | 人民银行分支机构、地 方金融监管部门 | 银保监部门，各金融机构 | 2023年12月 |
| **三、建立分层分类对接服务机制** | 10 | 对省工商联入库的近6000家重点民营企业集中开展 融资对接，为每家企业确定1家牵头行，建立企业 经营状况、融资需求和服务评价等档案，提供个性 化金融服务。 | 人民银行分支机构、工 商联系统 | 银保监部门，各金融机构 | 持续推进 |
| 11 | 对未入库民营企业，通过楚天贷款码、金融机构线 上服务平台等渠道加强对接 | 人民银行分支机构 | 地方金融监管部门、银保监部 门，各金融机构 | 持续推进 |
| 12 | 各级工商联、经信等部门日常收集的融资诉求通过 金融管理部门及时推送至金融机构 | 经信部门、工商联系统 | 地方金融监管部门、人民银行分 支机构、银保监部门，各金融机 | 持续推进 |
| 四、丰富融资产品和服务 | 13 | 积极推广随借随还、循环贷款模式 | 银保监部门 | 地方金融监管部门、人民银行分 支机构，各金融机构 | 持续推进 |
| 14 | 2023年累计发放民营企业中长期贷款4500亿元以上 | 人民银行分交机构、地 方金融监管部门 | 银保监部门，各金融机构 | 2023年12月 |
| 15 | 通过无还本续贷等方式更好满足小微民营企业资金 接续需求。 | 银保监部门 | 地方金融监管部门、人民银行分 支机构，各金融机构 | 持续推进 |
| 16 | 推动核心企业在中征应收账款融资服务平台确认账 款，2023年依托平台融资3000亿元以上 | 人民银行分支机构 | 经信部门、财政部门、银保监部 门，各金融机构 | 2023年12月 |
| 17 | 设立政府性金融仓储公司，加强供应链信息共享支持民营企业运用预付款、存货、仓单等动产抵质 押融资， | 国资部门 | 地方金融监管部门、人民银行分 支机构，各金融机构 | 持续推进 |
| 五、实施首接负责制和信用培植工 程 | 18 | 树立首接负责即负责到底的理念，民营企业线下贷 款按照“1日内受理、3日内尽职调查、5日内初步 授信审批、1日内反馈”的目标，由首接金融机构 负责给予支持。 | 人民银行分支机构 | 地方金融监管部门、银保监部 门，各金融机构 | 持续推进 |
| 19 | 对于暂时无法满足融资需求的企业，由金融机构、 行业主管部门推荐纳入信用培植工程，通过“企业 +主管部门+银行+监管部门”的四方会商机制开展 信用培植辅导。 | 人民银行分支机构、地 方金融监管部门 | 发改部门、经信部门、财政部门 、银保监部门，各金融机构 | 持续推进 |
| 工作要求六、降低综合融资成本 | 序号 | 工作任务 | 牵头单位 | 责任单位 | 完成时限 |
| 20 | 落实首次贷款、应收账款和应收票据融资等财政贴 息奖励奖补政策 | 财政部门 | 人民银行分支机构，各金融机构 | 持续推进 |
| 21 | 将平均担保费率保持在1.5%以下，鼓励有条件的担 保公司进一步下调费率。 | 地方金融监管部门 | 财政部门 | 持续推进 |
| 22 | 金融机构用好内部资金转移定价优惠 | 银保监部门 | 人民银行分支机构，各金融机构 | 持续推进 |
| 23 | 落实贷款市场报价利率(LPR)机制 | 人民银行分支机构 | 银保监部门，各金融机构 | 持续推进 |
| 24 | 严格执行信贷业务“七不准”与服务收费“四公开 ”规定， | 银保监部门 | 各金融机构 | 持续推进 |
| 25 | 2023年减免银行账户管理费和年费、单笔10万元以 下对公转账汇款、部分票据工本费及挂失费等支付 手续费10亿元，惠及民营小微企业500万户。 | 人民银行分支机构 | 各金融机构 | 2023年12月 |
| 七、发挥货币政策工具支持效能 | 26 | 单列500亿元再贷款、再贴现定向支持额度。 | 人民银行分支机构 | 各金融机构 | 2023年6月 |
| 27 | 对符合条件地方法人银行按普惠小微贷款增量的2% 提供激励资金。 | 人民银行分支机构 | 各地方法人银行机核 | 持续推进 |
| 28 | 用好碳减排支持工具、煤炭清洁高效利用专项再贷 款、交通物流专项再贷款等结构性货币政策工具支持金融机构扩大对相关领域信贷投放 | 人民银行分支机构 | 各金融机构 | 2023年12月 |
| 八、积极开展银政担业务合作 | 29 | 推广“荆楚融担码”,规范开展“见贷即担、见担 即贷”新增批量担保业务，2023年末融资担保行业 在保余额突破2500亿元。 | 地方金融监管部门 | 财政部门，各金融机构 | 2023年12月 |
| 30 | 2023年、2024年省级财政每年安排1亿元，对各地 中小微企业风险补偿机制实际发生的补偿金额按最 高30%给予奖补 | 财政部门 | 地方金融监管部门 | 2024年12月 |
| 31 | 用好5亿元省级应急转贷纾困基金，普促市县建立 完善中小微企业应急较贷纾困服务体系 | 财政部门 | 地方金融监管部门 | 持续推进 |
| 九、拓宽直接融资架道 | 32 | 拓展民营企业上市后备储备资源。 | 地方金融监管部门 |  | 持续推进 |
| 33 | 落实企业沪深北交易所上市和再融资奖励政策 | 地方金融监管部门、财 政部门 |  | 持续推进 |
| 34 | 2023年新增上市民营企业10家以上。 | 地方金融监管部门、证 监部门 |  | 2023年12月 |
| 35 | 推动产业引导基金、股权投资基金等重点支持成长 型民营企业。 | 国资部门 | 财政部门 | 持续推进 |
| 36 | 联合银行间市场交易商协会、证券交易所等单位开 展债券融资专题宣传培训活动， | 人民银行分支机构、证 监部门、工商联系统 | 地方金融监管部门、经信部门 | 持续推进 |
| 37 | 用好中债信用增进公司增信支持服务 | 人民银行分支机构 | 地方金融监管部门、经信部门、 工商联系统 | 持续推进 |
| 38 | 用好地方国有担保机构的增信支持服务。 | 地方金融监管部门 | 经信部门、工商联系统 | 持续推进 |
| 39 | 鼓励银行保险机构在工程建设、招投标等领域为符 合条件的民营企业提供保函和保证保险产品。 | 银保监部门 | 人民银行分支机构，各金融机构 | 持续推进 |
| 十、强化工作保障机制 | 40 | 组织开展“全省民营企业金融服务质量提升年”活 动。 | 人民银行分支机构 | 工商联系统、经信部门、地方金 融监管部门、银保监部门、证监 部门，各金融机构 | 2023年12月 |
| 41 | 建立部门联席工作制度，开通网上服务评价，接收 问题反映、投诉建议，通报曝光违规收费等行为。 | 人民银行分支机构 | 地方金融监管部门、银保监部门 、证监部门、经信部门、工商联 系统、发改部门、财政部门、国 资部门，各金融机构 | 2023年6月 |
| 42 | 省级金融机构对照监管评价要求，加大对分支机构 民营企业贷款考核权重，认真落实尽职免责制度， | 银保监部门 | 人民银行分支机构，各金融机构 | 持续推进 |
| 43 | 加强民营企业融资优惠政策宣传推广，做到应知尽 知、应享尽享 | 地方金融监管部门、人 民银行分支机构、银保 蓝部门、证监部门 | 各金融机构 | 持续推进 |

附2

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和各市州中心支行。

(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“企业十企业主管部门+银行十金融管理部门”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

**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** | 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 | 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 | 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。 |
| 指导 企业 评价 | 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)。 | 楚天贷款码 |
| **企业**评价 情况 汇总 反馈 | 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。 |

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** | 楚天贷款码 |
| 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≥23 | 19<a<23 | a≤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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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)** | □融资需求无法满足 口融资成本过高□融资期限较短□融资申请流程繁锁□金融服务态度不好□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** | 口宣传政策口引入增信口定制信贷产品口信用培植口提升服务质量口会商机制 |
| **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。 |

附2-4

民营企业金融服务情况通报表(季度)(分市州)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 | 全省民营市场主体(含个 体工商户)贷款情况 |
| 分解 企业数 | 服务企业对接情 | 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 |
| 武汉 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 黄石 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 十堰 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 宜昌 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 襄阻 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 鄂州 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 荆 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 孝感 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 荆州 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 黄冈 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 咸宁 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 随州 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 恩施 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 仙桃 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 潜江 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 天 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 神农如 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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企金融专班投诉情况登记合账记录的投诉次数列示；

全省民营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(季度)(分银行)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 银行机构 | 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 | 全省民营市场主体(含个 体工商户)贷款情况 |
| 分解 企业数 | 服务企业对接情 | 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 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 汉分行 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 兴业武汉分行 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 平安 汉分行 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 浙商 分行 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 恬二 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 渤 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 武 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 众 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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市州民企金融专班投诉情况登记合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

附2-5

民营企业金融服务工作省级银行联络名单

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 银行机构 | 分管行领导 姓名 | 负责部门 | 负责人姓名 | 负责人联系电话 | 联络人姓名 | 联络人联系电话 | 服务热线电话 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |