

# 连续七年蝉联“中国500最具价值品牌”称号 山航品牌价值激增30亿

6月25日,第十一届“中国500最具价值品牌”发布会在北京举行,山航连续第七次获得“中国500最具价值品牌”称号。2014年,山航品牌价值比上年激增29.86亿元,达到182.72亿元。山航集团副总裁宋玉霞女士代表山航接受了评委会颁发的奖牌。“中国

500最具价值品牌”由世界品牌实验室每年根据品牌忠诚度、美誉度及品牌偏好和消费心理等指标评选而出。

山航持续优化公司机队结构,基本实现机型单一化战略调整,机队进一步年轻化,平均机龄不到4年,帮助公司为旅客

提供更为安全、舒适的航空旅行服务。在营销方面,山航实施“无线战略”,持续创新产品与服务,“掌尚飞”移动客户端行业领先,并率先入驻微信机票频道,为旅客提供无线互联网时代的便捷服务。山航还致力于全方位提升公司整体服务品

质,顾客满意度显著提升。与此同时,山航十分注重加大品牌建设方面的投入,积极与2014青岛世界园艺博览会、第十届中国艺术节等世界级、国家级重大活动开展合作,有效提升了公司品牌形象。

(孙晓文 白新宇)

## 山航将为飞机加装 海事卫星通信系统

山航将为所有飞机加装海事卫星通信系统,加强飞行机组与地面的通话联系。6月12日,山航邀请专家讲解卫星通信系统的工作原理和使用方法,为新系统的运行做好了准备。卫星通信系统具有通信质量高、保密性强、干扰小、容量大、覆盖范围广以及运行稳定等优点。中国民用航空局2012年颁布《航空公司运行控制卫星通信实施政策》,提出于2015年底前完成卫星通信50%机队覆盖,2017年底前完成全机队覆盖。

(吕强)

## 山航安全飞行20周年回顾系列 1998年山航 开航临沂机场



1998年1月8日,民航总局向山航波音737型飞机飞行中队颁发“97年安全飞行先进集体”奖牌。

同年,11月5日,山航与香港飞机工程有限公司、厦门太古飞机工程有限公司、香港中凯航空服务有限公司签订了合资兴办“山东太古飞机工程有限公司”的协议。

12月26日,山航安全飞行四周年之际举行临沂机场开航庆典,革命老区的群众可以在家门口乘坐山航班飞机了。

1998年在航空市场出现

结构性失调,并受到亚洲金融危机冲击等因素的影响下,民航出现全行业亏损。山航决策层认清形势,带领全体干部职工开拓创新,大力开展劳动竞赛、安全竞赛,倡导增收节支,不仅渡过了难关,而且取得安全、效益双丰收,全年盈利人民币28万元,属全国为数不多的几家航空公司之一。



1998年12月26日,山航受托经营的临沂机场正式开航,群众可以在家门口乘坐山航班飞机了。



旅客代表正在驾驶模拟机体验模拟飞行。

## 山航组织旅客代表 赴青体验模拟飞行

6月20日,山航邀请18位旅客代表在青岛飞行训练中心参与了“我是飞享家”模拟飞行体验活动。本次活动特邀山航资深飞行教员讲解飞行基本理论,并亲自带领飞行。整个活动采用团队攻关积分模式,设定模拟机驾驶、舱门训练器及服务舱三个游戏环节,旅客们体验了不同天气条件下飞机的起飞、降落、夜航及客舱服务、动态模拟舱逃生等项目。旅客王先生说,他在体验飞行乐趣的同时,还学习了逃生技巧,体会到空中服务人员的辛苦,更重要的是通过各环节的真实模拟,领悟到安全在飞行过程中的重要性。

(龚凌云)

# 《中国小微金融发展报告2014》摘要

“小微金融”自2008年正式提出以来,至今已走过六年的发展历程,小微金融服务也从最初的模式探索阶段转入优化提升阶段。2013年以来,在小微企业面临经济放缓、经营压力较大、风险提升的形势下,小微金融服务机构坚持服务实体经济的基本出发点,不断探索可持续、专业化的发展道路。

### ◆企业经营

2013年,小微企业经营状况有所改善,但企业净利润表现比较平淡。63.7%的受访企业表示支出增加,小微企业净利润持平或下降比例由上一年的57.7%上升到62.6%。

在2013年小微企业最希望政府推行的举措中,减少税赋是最迫切的期望需求。29.6%的受访企业表示出现过无法按时偿还贷款的情况。在2013年小微企业最迫切的还款需求中,96.1%通过后期贷款偿还,费用1-9年,资产总额10万元-100万元的企业此项还款逾期比例相对较高。

### ◆融资状况

2013年企业长期融资需求有所增加。在有借款的企业中,55.78%的企业存在中长期资金需求,这一比例较上一年上升近一倍。金融机构纷纷推出符合小微企业特点的金融产品与服务,一些小微企业对此有明确感受,仍有19.4%的企业存在资金需求但未获满足。

在小微企业对金融服务满意度的评分中,贷款利率和所获融资两项得分最低。近半数企业表示感受到融资成本上升,认为贷款综合成本有所上升的企业占比达48.8%。近半数小微企业的融资成本在10%以上。

### ◆中小银行金融服务

在寻求外部融资时,74%的小微企业首选向银行贷款,选择中小

银行作为首选融资渠道的企业占比(92.89%)是高于大型银行(12.44%),显示中小银行是当前小微金融服务市场当仁不让的主力。

中小银行在“敏捷”“抵押形式灵活度”“贷款资质考核标准”“贷款流程信息透明度及服务水平”“还款方式灵活性”等方面有较高关注度,一些非银行类融资服务机构在这类、敏捷等方面具有优势。

### ◆发展历程

中国小微企业金融服务历经三个阶段和进化阶段:

2008年-2010年以前,模式形成阶段,小微金融概念正式被提出。2008年下半年,民生银行在华东10家分行试点小微企业贷款。2009年2月份,“商贷通”品牌和小微贷款正式上线。

2011年-2012年,服务深化阶段,小微金融服务由融资为主转向以提供综合金融服务为导向。对模式形成阶段进行了理论总结,提出了“大数法则、价格覆盖风险、专业化、专门化、批量化、综合服务”等理论基础。

2013年至今,转型提升阶段,民生银行提出“聚焦小微、打造两翼”的转型目标,以“模块化、标准化、规模化”为原则,实现“做强分行、做大支行”,打破传统银行“两级管理、一级经营”体制上的革命性创新,为小微企业向2.0模式提升奠定坚实基础。

### ◆制度环境

制度环境好转对小微企业融资难起到一定缓解作用。金融机构尤其是商业银行,因地理信息相关对策改善小微金融服务,形成了“政府出政策、银行对策”的良好循环。

小微企业金融服务需求仍有较大差距。企业与金融机构建议参照国家对企业最新的划型标准,在

《中小企业促进法》中按照中型企业和小微企业进行相关政策的划分,便于在税收、政府采购、公共服务等方面制定优惠政策。

金融机构服务小微客户的运营成本提升压力较大。对于商业银行来说,纳税未考虑银行在服务小微企业过程中承担的较高成本和风险计量,不良核销等因素,应税负进一步加重,建议加大小微金融税收扶持政策力度。

小微贷款投放的率贷比约率也是商业银行反映强烈的同题。“贷资产、频交易”的小微企业往往结算资金沉淀较少,总体贷款需求量大但单户“短、小、频、急”,但中小股份制银行往往受制于资本金和率贷比约束,在贷款额度上不能持续满足为小微企业提供服务。

### ◆客户开发

基于小微企业的产业特征和资金需求特点,以民生银行为代表的国内金融机构围绕“批量化、模块化、规模化”的核心理念,通过“一画一策”、“专业支行”、“小微城市合作社”等业务模式进行小微客户批量开发,走出了一条独具特色的小微金融商业模式之路。

民生银行的“一画一策”模式是指,围绕开发模式基于小微企业区域产业集群的特点,可实现小微客户批量开发和规模效益。产业链开发模式通过介入小微企业上下游产业链,实现“聚焦小微、打造两翼”的拓展开发和综合开发效果。“小微城市合作社”模式,是围绕发展、服务等综合服务平台,通过成立互助基金,使小微客户享受到多层次的综合服务。通过“专业支行”模式,采取特色行业联盟,实现对客户的综合金融开发和特色产品服务。

### ◆综合金融服务

调查显示,约61%的小微企业希望获得个人及公司资产管理、理财服务,47%的小微企业希望获得信息交流服务,49%的小微企业希望获得支付结算服务。

针对小微企业的综合金融服务需求,以民生银行“乐收银”为代表的小微客户支付结算工具,有效帮助小微企业加快资金周转效率。民生银行的“直销银行”模式打破了时间、地域、网络等限制,使客户通过网站、手机等渠道快速获取银行产品与服务。

### ◆运营模式

小微金融业务的运营管理是商业模式能否可持续发展的关键。商业银行通过改造和优化“管理流程、信贷流程、支持保障流程和业务流程”,实现由“部门银行”向“流程银行”转变。2007年以来,国内商业银行纷纷开展业务流程化改造,逐步探索与实践“信贷工厂”模式。

民生银行的“信贷工厂”模式通过集中数据信息,形成产品标准,集中专业团队,“三集中”方式,实现贷款调查标准化、贷款审查流程化、贷款审批专业化、贷后管理集约化。2013年,民生银行全面推行分行零售转型,加强分行的规划指导能力,实现小微金融业务的模块化生产、标准化管、规模化开发,持续改进与优化小微业务的运营模式。

### ◆风险管理

作为小微金融的领军银行,民生银行的小微金融风险管理探索之路走过了要求银行担保物,到引入担保公司增信,再到引入保证模式,直到“数据抵押物策略”,推出信用类产品的历程,代表了国内银行业的探索之路。

民生银行通过合作社基金的转型升级对传统“联保、互保”模式

进行优化,降低风险与成本;通过分行转型与流程优化,改造小微的授信体系,将风险前移,创新风险管理工具“决策引擎”,建立了从客户信息整合、客户评价和定价模型、评审及业务退出的流程体系,大大提高了信贷决策管理的效率、收益、精准与可靠性。

### ◆小贷公司

法普及监管的严格限制,小贷公司的可持续发展一直面临资金不足难题。2013年,监管机构、地方政府、小贷公司对此做出诸多尝试与努力,形成了一些可以推广的模式,探索融资模式创新,拓展资金来源渠道成为小贷公司进一步发展的现实选择。

### ◆互联网金融

互联网金融在加剧银行业竞争的同时,也给商业银行带来了机遇与变革。借助作业化和线上供应链金融促进传统业务线上化升级;网络贷款和信贷工厂则使互联网思维和大数据技术得到广泛应用;商业银行尝试通过资产管理或合作模式电商平台、设立P2P投融资平台等方式,实现后台资金业务和前端交易的结合,提升平台和渠道的盈利能力。

### ◆国际经验

富国银行作为美国最大的小微企业贷款发放者,在小微企业研究、业务流程创新、交叉销售机制、电子渠道整合、信用评级模型等方面的做法具有借鉴作用。开展银行的小微企业融资业务占美国30%的市场份额,在细分客户群体、产品服务创新、营销化销售模式、集中运营管理等方面为中小银行、城商行、农商行提供了丰富的借鉴。民生银行发展提供了借鉴。