



投资者

总第 126 期

2012 年 1 月 8 日

中国民生银行股份有限公司

China Minsheng Banking Corporation., Ltd

地 址：北京市西城区复兴门内大街 2 号

邮政编码：100031

电 话：86-10-68467286

传 真：86-10-68466796

网 址：<http://www.cmbc.com.cn>

E-MAIL: cmbc@cmbc.com.cn

免责声明

本刊所载资料的来源及观点，民生银行力求报告内容准确可靠，但并不对报告内容及所引用资料的准确性和完整性做出任何承诺和保证。本公司不承担因使用本刊而产生的法律责任。相关媒体文章和分析报告仅反映媒体及分析员的不同观点，并不代表民生银行的立场，解释权归民生银行所有。

目 录

一、经营动态.....	2
1、我行与中国联通总公司签署战略合作协议	2
2、我行成功获得中央财政国库集中支付代理银行资格	2
3、我行成功举办首届（厦门）茶业金融国际论坛	2
4、我行与新华保险签署“荣耀民生”战略合作项目	3
5、我行呼和浩特分行隆重开业	3
6、我行顺利完成内控规范实施建设	3
二、荣誉奖项.....	4
1、我行获得“最具创新力银行”和“中小企业金融服务十佳机构”两项大 奖.....	4
2、我行荣获第四届中国“金理财”奖两项大奖	4
3、我行荣获“民生U宝——2011 年度用户满意十大电子金融品牌”、“2011 年度最佳银行金融客服中心”等奖项.....	5
三、媒体关注.....	5
1、民生银行董事长:文化产业与金融如何成功"联姻"	5
2、力推“金融管家”服务 民生银行“全能化”升级	7

一、经营动态

1、我行与中国联通总公司签署战略合作协议

2011 年 11 月 23 日，我行与中国联合网络通信集团有限公司战略合作签约仪式在北京金融街中国联通总部大厦隆重举行。我行与中国联通签署战略合作协议标志着两家公司将在产品、服务、渠道、技术、商业模式等领域进行全方位融合，议定双方将在信用卡、办公自动化、客户服务等方面展开深度合作，共同构筑一个规范、可持续、和谐共赢的产业环境，为客户提供更优质、完善的服务。

2、我行成功获得中央财政国库集中支付代理银行资格

2011 年 11 月 29 日上午，中央财政国库集中支付代理银行招标会议在北京举行，经过激烈角逐，我行从包括工商银行、农业银行、中国银行、建设银行在内的十五家竞标银行中脱颖而出，成为获得中央财政国库直接支付代理资格的四家银行之一，实现了代理中央财政业务零的突破，从根本上改变了我行财政业务长期被动的局面。此次中标，表明我行金融服务能力和服务水平得到了财政部和中央预算单位的认可，有利于提高我行的知名度和社会影响力；此次中标，打破了长期以来掣肘我行财政代理业务快速发展的门槛，为各级经营机构相关业务的发展注入了新的动力；此次中标，是全行机构业务发展新的里程碑，将为我行进一步优化负责管理、壮大机构客户基础、为实现我行的“二次”腾飞奠定坚实的基础。

3、我行成功举办首届（厦门）茶业金融国际论坛

2011 年 11 月 29 日，由我行与厦门市人民政府、海峡两岸茶业交流协会联合主办，我行厦门分行承办的“首届（厦门）茶业金融国际论坛”在厦门成功举办。董事长董文标及厦门市委副书记、市长刘可清，厦门市副市长林国耀等领导出席论坛。论坛还邀请到来自英国、印度、日本、泰国等国家和香港、台湾地区的业内人士，来自农业部、商务部和全国主要产茶地区的政府领导，来自茶业协会和知名院所的权威专家，以及来自全国茶业界的杰出企业家近 400 人参加。本次论坛的主题是“金融整合助推茶产业升级”。与会代表的主题演讲分别对茶产业链各环节的发展历程、发展现状、发展前景、国际比较、金融需求等进行了全方位、多层次的解读。论坛还就“中国茶产业升级之路”和“中国茶产业金融整合之路”这两个主题展开对话。论坛举办了“共建厦门茶叶交易中心合作备忘录签字仪式”，厦门市政府、

海峡两岸茶业交流协会与我行三方签署合作备忘录，正式启动“厦门茶叶交易中心”的筹备与建设工作。论坛的成功举办，搭建起了政府、学界、企业和金融界之间的沟通合作桥梁，对于探寻中国茶产业长远发展之道，发扬中国茶文化，复兴中国茶产业，推进我国由“茶业大国”向“茶业强国”转变具有非常重要的意义。论坛展示了我行的专业能力，扩大了我行在茶产业界的影响，为下一步联合各类机构，整合金融资源，推进茶业特色行业的金融开发打下了坚实基础。

4、我行与新华保险签署“荣耀民生”战略合作项目

2011年11月25日，我行与新华人寿保险股份有限公司全面业务合作协议--“荣耀民生”项目签约仪式在北京举行。我行与新华人寿签署全面业务合作协议标志着两家公司将在产品、服务、技术、营销、创新等领域进行全方位融合，将在现金管理、投融资、电子商务、资产管理等方面展开深度合作，共同构建一个规范、持续、共赢的经营环境，充分发挥银保合作的复合效应，为双方客户提供更加广阔、优质、完善的金融服务。

5、我行呼和浩特分行隆重开业

2011年11月29日，我行呼和浩特分行在呼和浩特市新城宾馆举行了隆重的开业庆典。内蒙古自治区政协主席任亚平、内蒙古自治区副主席布小林、内蒙古自治区政协副主席韩振祥，呼和浩特市市长秦义，我行监事会主席乔志敏等领导参加了庆典仪式。呼和浩特分行行长王南平致辞并宣布通过呼和浩特市红十字会向呼和浩特市土默特中学捐款20万元，市红十字会授予呼和浩特分行“公益之星单位”称号。随后，我行浩特分行分别与呼和浩特市政府、内蒙古自治区工商联、内蒙古伊利实业股份有限公司签署了战略合作协议。

6、我行顺利完成内控规范实施建设

我行内控规范实施建设项目顺利完成，取得了较好成果：一是流程梳理、对标工作全部完成。项目组梳理了总行2312份管理制度，与24份共702条内部控制外部监管指引一一对照后，确定了132个主流程和1134个子流程，梳理整合了2976个关键内控风险点，编写了1134个风险矩阵。以此为基础，编撰了符合监管要求、具有我行特色的《内部控制手册》、《内控合规风险管理标准》和《内控审计手册》，分别作为一、二、三道防线落实执行和检查评估以及审计评价内部控制的基本要求与依据。二是经总行建设、分行试点等途径，有效

移植了内控梳理、内控评价两大内控方法，积极培育了正确的内控意识。三是夯实了内控长效机制建设基础。通过对全行业务流程的筛选、诊断，试点机构自评和内外部内控有效性审计，基本掌握了全行内控状况；通过总分行成立内控委员会，制定《内控委员会工作制度》、《内部控制基本规定》、《内控信息报告管理办法》等制度，建立了有力的内控平台和有效的内控机制。目前，审计部和外部审计机构正在进行内控有效性审计评价，用于在 2011 年度年报中客观披露我行内部控制状况；法律合规部准备了《2012 年内控规范实施建设成果推广方案》，拟通过知识培训、手册本地化、内控自评与缺陷整改等措施，在全行推广实施内控建设成果，强化内控工作。

二、荣誉奖项

1、我行获得“最具创新力银行”和“中小企业金融服务十佳机构”两项大奖

2011 年 12 月 20 日，由金融时报社联合中国社科院金融研究所主办的 2011 中国金融机构金牌榜“金龙奖”颁奖盛典在京举行。中国民生银行因优异的市场表现、卓越的运营管理能力获得“2011 中国中小企业金融服务十佳机构”、“年度最具创新力银行”两项大奖。

民生银行是国内第一家确立小微金融战略的银行，作为小微金融坚定的实践者和执着的创新者，在探索小微金融运行规律的过程中，民生银行总结性地提出了贯彻“大数定律”、“以价格覆盖风险”等六大原则，因此被评选为“2011 中国中小企业金融服务十佳机构”，可谓名至实归。在年度最佳银行单项奖颁奖环节中，中国民生银行分别入围“年度最佳商业银行”、“年度最佳股份制商业银行”、“年度最具成长潜力银行”、“年度最具创新力银行”、“年度最佳营销银行”，是入围奖项最多的银行之一，并最终作为唯一一家银行被评选为“年度最具创新力银行”。

2、我行荣获第四届中国“金理财”奖两项大奖

2011 年 12 月 22 日，在 2011 年度中国理财高峰论坛暨第四届中国“金理财”奖颁奖活动中，我行金融市场部“非凡资产管理品牌”和“民生银行非凡资产管理--投资黄金 2 号理财产品”荣获“‘金理财’ 2011 年度优秀理财品牌奖”和“‘金理财’ 2011 年度最佳银行产品创新奖”。今年，我行自主研发、自主管理的“非凡资产管理”明星产品--投资黄金 2 号

理财产品，在经历了 7 个多月的管理运作后，触及终止条件而提前终止，成绩斐然，年化收益率实现 15.38% 的优异成绩。

3、我行荣获“民生 U 宝——2011 年度用户满意十大电子金融品牌”、“2011 年度最佳银行金融客服中心”等奖项

近期在第五届中国电子金融发展年会评选活动中，我行荣获“民生 U 宝——2011 年度用户满意十大电子金融品牌”和“2011 年度最佳银行金融客服中心”两项大奖。另外在东方财富网主办的“2011 东方财富风云榜”和中国科学院、互联网周刊主办的“2011（第九届）中国互联网经济论坛”活动中，我行分别荣获“2011 年度最佳电子银行”、“2011 中国电子银行最佳用户体验奖”。

近年来，我行电子银行业务快速发展，优质的产品和服务赢得了客户的高度信任和大力支持。目前个人网银客户超 400 万户，企业网银客户近 18 万户，网上银行柜面交易替代率约 80%，相当于每 5 笔交易就有 4 笔是在网上银行完成的。为全力支持小微业务发展，提升小微客户服务品质，今年电子银行部创新推出了商户版网银，提供公私账户集中管理、伙伴账户、短信付款、Email 汇款、跨行资金自动归集等特色服务，越来越多的客户将网上银行作为其理财投资的首选渠道。

三、媒体关注

1、民生银行董事长:文化产业与金融如何成功"联姻"

2011-12-08 《经济参考报》

一部即将在国内公映的电影《金陵十三钗》，创下中国的两个纪录：一是总投资 6 亿元，刷新了单部影片投资纪录；二是民生银行为这部电影贷款 1.5 亿元，创下国内银行对单部影片贷款金额的新高。

民生银行董事长董文标在接受《经济参考报》“金融大家谈”栏目专访时表示，在中国，文化产业的细分领域已经具备产业化、市场化条件，金融介入的时机基本成熟。

董文标说，中国正在面对一次文化大发展的历史性机遇。历史经验表明，人均 GDP 从 3000 美元向 6000 美元迈进时，将带来民众的消费升级，文娱类支出比重会显著上升，而中国正处于这一阶段。

去年 3 月，中国人民银行等九部委联合发布《关于金融支持文化产业振兴和发展繁荣的指导意见》，首次从国家政策层面提出加大金融支持文化产业力度，推动金融业与文化产业全面对接。今年 10 月份举行的十七届六中全会又提出，到 2016 年文化产业占 GDP 的比重达到 5%，推动文化产业成为国民经济支柱产业。

董文标认为，随着影视娱乐行业市场化开发的不断深入，以影视版权为核心的娱乐行业将迎来发展新时期；在创意设计行业，我国创意产品的产业链已经初步形成。这两个行业极有可能成为文化产业与金融成功“联姻”的突破口。

为顺应这一趋势，今年年初，民生银行决定成立文化产业金融事业部，通过创新性的方式为文化产业发展提供金融支持。目前，民生银行文化产业金融事业部正在积极筹建之中。

中国是世界电影市场增长速度最快的地区之一，去年全国电影票房收入达到 101.72 亿元。近 8 年来，全国城市电影票房增长了 10 倍，年均增幅超过 35%。去年在美国纳斯达克上市的博纳影业，上市前有红杉资本中国基金、SIG A 海纳亚洲以及经纬中国等创投基金纷纷进入。而 A 股上市公司——华谊兄弟，自 2004 年从银行贷款拍摄《夜宴》以来，银行贷款已成为它拍摄电影的主要资金来源之一。

但统计数据也显示，在中国，金融与文化产业的融合还在初级阶段，金融介入文化产业的力度也明显不足。以银行贷款为例，虽然全国文化产业(文化、体育和娱乐业)2010 年末本外币中长期贷款余额同比增幅达到 61.6%，但 2010 年全年本外币中长期贷款累计新增仅 276 亿元。这也正是中国整个文化产业占 GDP 的比重仅占不到 3%的原因。“文化企业是以‘轻资产’运行的创新型企业，多以智力投资为主，拥有的主要是版权、知识产权等‘轻资产’。这对以抵押担保为融资先决条件的传统金融机构而言，是个不小的障碍。”董文标说。

他说，无形资产评估体系不健全，专业性的文化保险机构与融资担保机构缺乏，知识产权抵质押制度不完备，这些也对文化金融业务的创新和发展构成了制约。

董文标认为，文化产业链前端的内容原创环节多是分散化的中小企业和个人工作室，产业链后端的制作和传播环节则由大型国有传媒机构垄断，市场开发的积极性和主动性不强。在条块分割的产业结构中，文化创意的产业化无法落实，文化产业“一次开发，多次利用”

的高收益赢利模式无法实现，金融机构介入其中难以图利，也是制约中国文化产业和金融结合的一大瓶颈。

董文标建议，应鼓励商业银行探索“文化银行”的商业模式，创新业务审批机制、完善内部评级体系，对文化企业服务专营金融机构，金融监管机构应实施差异化监管，通过风险拨备、不良资产核销等差异化监管，提高风险容忍度，从而降低金融机构的业务开发成本。

对于政府财政资金，董文标向“金融大家谈”栏目表示，应充分发挥其引导作用，探索建立文化产业融资担保机构或担保基金，对符合产业支持方向的文化企业投融资项目提供担保；安排专项资金对符合条件的文化金融业务按照一定比例给予贴息支持，并对新增文化产业贷款或担保代偿损失给予适当的补偿。

董文标还建议，应抓紧制定和完善专利权、版权等文化无形资产评估、质押、登记、流转和托管的管理办法，培育流转市场，突破文化产业融资难的基础性制度障碍；构建文化产业项目推介平台，公开披露文化产业信息，解决文化投融资信息不对称问题。

2、力推“金融管家”服务 民生银行“全能化”升级

2011-12-5 《每日经济新闻》

“民生银行对煤炭行业的专业化程度令我非常惊讶，对煤矿的了解，有些甚至比我们还熟悉，这是其他银行遥不可及的”。一位民营煤炭集团的董事长多次这样形容民生银行。他还表示，将来在核心资产投资业务上，将第一时间邀请民生银行参与。

是什么原因令这位煤炭集团的董事长对民生银行评价甚高？那就要看看民生银行为该煤炭集团提供了哪些服务：截至 2011 年 9 月末，该煤炭集团及其核心成员使用民生银行产品和服务数量已达 9 种；就在最近，结合该煤炭集团的产业特点及近期发展方向，民生银行能源金融事业部为其拟定了新的综合金融服务方案，涵盖交易融资、并购融资、船舶租赁、债务融资工具发行、现金管理服务等领域。

在对该煤炭集团服务过程中，民生银行能源金融事业部以新兴市场部、交易融资中心、授信评审中心、分部联动营销，以“1+2+N”团队作战模式实施了投行业务和交易融资业务，这使得民生银行的资源和能源金融事业部对煤炭行业的知识和智慧有效地应用到对该集团的全面服务中。

这种服务模式就是民生银行的民营企业“金融管家”服务，该煤炭集团正是民生银行“金融管家”客户之一。

“金融管家”是什么

按照民生银行董事长董文标的说法，“金融管家”是指全面介入客户的经营活动，为客户提供囊括贷款、理财、财务顾问、发债、上市等全面金融服务，有些服务是民生银行自己提供，有些服务是通过与其他金融机构的合作，由民生银行出面组织其他金融机构提供，这就使民生银行成为企业金融服务的提供商和承包商，也就是“金融管家”。

正如民生银行行长洪崎所指出的，民生银行“金融管家”内涵可以用十六个字概括：专业团队、战略认同、整合金融、创造价值。即针对每年金融管家客户成立客户专属“金融管家”服务团队，也就是组织“1+2+N”专业服务团队，在认同客户发展战略的前提下，充分利用自身综合服务、整合资源、提供信息的能力，为优质民营企业提供全面的、综合化的、定制化的一站式金融服务，支持民营企业战略发展，助力民营企业做大做强，做出特色与品牌。其中：1+2 为客户专属的服务团队；“N”是基于客户战略性金融需求，专门配置的专业支持团队，团队成员包括风险经理、产品经理、投行专家、法律专家、行业专家等。在金融管家服务模式，民生银行扮演的是金融服务集成供应商的角色。随着金融管家服务新模式的广泛深入，民生银行得以逐步融入客户生产经营过程中，充当企业发展战略顾问、常年财务顾问和影子 CFO，并以授信业务为切入点，为客户提供全程融资与阶段性融资相结合、新型融资与传统融资相结合、金融服务与非金融服务相结合的涵盖财务顾问、资产管理、代理服务、零售及私人银行服务等个性化综合服务，以此充分挖掘、快速响应、高效满足客户多元化金融需求，从而成为客户金融服务主办行，并打造民生银行民企金融服务的核心竞争能力。

业内人士认为，未来，不同规模、资信状况的企业将会选择不同的融资方式组合。包括 IPO、发行信用债券、发行抵质押债券和信托理财产品、引入 PE 投资人、发行担保债券、含权可转换债券等。基于这种变化，为保证金融需求能够快速、高效、完整解决，并有效降低成本，更多的企业提出了一体化的综合金融服务需求，金融需求可能横跨多个产品、多个币种、多个金融市场。而这种一体化的综合金融需求，经常需要有一家金融机构牵头来给予满足，这对金融机构的要求非常高，金融机构不仅自身要具有优质服务能力，如产品、渠道、信息等，还需要有极强的组织协调能力，调动一切可以调动的资源，不仅要充分调动行内资

源，还要调动行外券商、信托、律师等中介机构资源，甚至还要调动政府资源，组合各个产品、服务、市场和渠道，满足客户的金融需求。

民生银行“金融管家”服务就是希望能够满足目标客户的全面金融服务需求。

民生银行副行长梁玉堂表示，金融管家是一个创新的金融服务模式，是在深入了解企业需求特点的基础上，从简单的“融资”逐步转化成为“融智+融资”的服务模式，为企业量身定制金融服务内容，致力于帮助企业获得多元化的融资便利，降低财务费用，提高资金管理水平，优化企业资产结构、提高集团控制力，满足企业多方面发展需求。

为何要做“金融管家”

在民生银行公司业务事业部改革取得突出成效、民营企业战略全面推动之际，结合民营企业的金融需求方向及民生银行的金融服务能力，董文标提出了“金融管家”服务模式，即全面介入客户的财务活动，为客户提供囊括贷款、理财、财务顾问、发债、上市等全面金融服务。通过独立的或与其他金融机构合作提供的服务，董文标的目标是“使民生银行成为企业金融服务的提供商和承包商，也就是‘金融管家’”。在中国银行业，这是一种全新的金融服务模式。

无论是从深化公司业务事业部改革的维度，还是从民营企业战略有效实施的维度，“金融管家”服务都成为民生银行公司业务创新的突破点和着力点。

民生银行从 2008 年初开始全面启动的公司业务事业部制改革，是中国银行业的吃螃蟹之举，曾经受到各界的广泛关注和普遍质疑，很多银行业的高层人士都认为事业部这种“一级经营、一级管理”的模式与中国银行业传统的“三级经营、三级管理”的总-分-支行模式差异太大，民生银行的改革很可能因“水土不服”而遭遇失败。事实并非如此，依靠改革创新文化的内在支持、改革方案的精心设计和良好的执行能力，经过三年的改革，到了 2010 年下半年，民生银行的事业部改革已经取得了突出的成效，改革的成功已经得到了业界的公认。民生银行各公司银行事业部在风险管理水平、专业化服务的能力和水平以及综合金融服务的能力和水平方面都有了显著的提升，事业部的贷款定价能力和中间业务收入创造能力已经成为近年来民生银行业绩增速高居同业前列的重要推手。

“民营、中小、高科技”的战略定位并未给刚刚成立的民生银行带来健康快速的发展，2000 年以后，民生银行把战略定位转向服务于关系国计民生的支柱行业和这些行业的重点企业，主要是国有大型企业，这为民生银行 2000 年到 2005 年不良贷款率的迅速下降和资产

规模的快速扩张奠定了坚实的基础。但是，国有大型企业贷款越来越面临着竞争日益激烈、收益逐步降低的压力，特别是利率市场化的进程逐步加快，大型企业越来越能够通过发行短期融资券、中期票据等获得成本较低资金的情况下，银行“垒大户、傍大款”的经营模式越来越难以为继。实际上，商业银行传统的存、贷、汇三大业务早已不能适应金融市场的变化和企业需求了。从 2007 年以来，金融脱媒趋势和直接融资需求逐渐扩大，公募市场的债券和股票融资从 2007 年的 1.17 万亿元大幅增加到 2010 年的 2.67 万亿元；私募市场的信托和理财融资更是发展迅速。在市场选择日渐丰富后，企业选择成本较低的直接融资产品成为必然，优质融资主体对银行信贷的依赖程度呈快速下降趋势，金融脱媒趋势迅速发展。

正是看到了利率市场化时代即将全面到来，银行传统的经营模式将面临重大挑战，2006 年，民生银行开始启动公司业务集中经营改革，并于 2007 年下半年开始启动公司业务事业部改革，核心就是通过管理体制和组织模式的改革，提升专业化服务能力和水平，进而减轻对大客户的依赖。进入 2009 年，面对 4 万亿的经济刺激计划和各地“铁公基”项目的大干快上，各家银行对于地方融资平台和大型国有企业贷款的竞争空前加剧，利差缩小、收益降低。在这个背景下，董文标意识到，依靠大型企业，特别是大型国有企业生存的日子将一去不复返了，必须从战略上重新进行定位。2009 年下半年，民生银行提出了“做民营企业的银行、小微企业的银行、高端客户的银行”的战略定位，把民营企业作为对公的主要客户对象。经过一年多的结构调整，至 2010 年末，民生银行公司业务民企贷款客户数量和一般贷款余额占比分别达到 79%和 52%。

那么，为民营企业客户，特别是战略民营企业客户提供什么样的金融服务，才能够满足他们的需求、获得他们的认同？

经过广泛调研和认真思考，去年年末，董文标提出了“金融管家”服务的概念。在董文标看来，“金融管家”服务是公司业务事业部改革之后，民生银行，特别是各事业部综合金融服务能力巨大提升的体现，也是事业部深化改革的现实路径：一方面是事业部积累的专业化知识和综合金融服务能力能够得以全面利用，从而进一步提升自身盈利能力和管理水平；另一方面通过组建“金融管家”团队，能够使事业部真正实现人财物的独立，从准事业部向真正的事业部转变。同时，“金融管家”服务模式的提出，也是为战略性民营企业提供全面金融服务的体现，能够更好的满足民营企业日益多样化的金融服务需求，增加他们对民生银行的认同和忠诚度。

如何做“金融管家”

要为民营企业提供一个丰富的金融“菜篮子”，成为客户的金融管家，银行需要十八般武艺样样精通。在民生银行的“金融管家”框架下，战略民营企业客户只需与该行签订一份《金融管家服务协议》，就能获得大到融资授信，细至企业网银的一篮子金融服务，并且银行还能为企业管理人员提供多种金融知识的培训。

“我们为这类客户提供定制化、综合化服务，通常不会拘泥于一个产品手册，反而希望企业服务需求越杂越好，这样更有利于我们自身能力的提升。我们通过了解和理解客户发展战略，建立起相互信赖的合作关系，最重要的是，当企业有创新金融需求的时候，能第一个跟我们说，这才能充分体现银企信赖感。”林云山接触了很多民企客户，最能体会到企业与银行之间微妙的关系，他认为，所谓企业与银行之间的信赖感，就是真正的“朋友式”的客户关系，这也是民生银行做业务的时候一直追求的。

作为民生银行专业化服务和综合金融服务的集大成者，各行业金融事业部在“金融管家”服务中扮演着极其重要的角色，在将“金融管家”服务模式推及到更多客户的同时，也推出了很多创新举措。

2010年，民生银行地产金融事业部推出了民生地产基金管家服务，以投融资顾问形式进入基金公司投资决策委员会的顾问委员会，全程参与房地产基金的募集与发行、房地产项目筛选与投资方案设计、项目融资与资本运作、投资后管理与退出，直至基金退出的全过程。而在这样的运作过程中，地产金融事业部与民生银行内部其他部门之间的协调性也得以加强，在基金募集、托管等环节与私人银行部、金融市场部、资产托管部等开展横向合作。

交通金融事业部以“经销商金融支持计划”的成功市场实践为基础，率先于业内在市场上推出了“汽车金融管家团队”。这是民生银行第一次在市场上正式提出“金融管家团队”，为后续“金融管家团队”制度的市场营销创造了良好开局。为了全面开展“金融管家”服务，交通金融事业部成立产品工作室，汽车业务部牵头交易融资业务；铁路业务部力推票据、债券产品；船舶航运板块，重点牵头贸易融资、现金管理业务；金融产品部内设票据工作室、发债业务工作室、理财工作室。各产品工作室直接对接金融管家团队，大大提高了团队营销的效率，成为金融管家的产品支持智库。

冶金金融事业部对内部营销组织模式进行优化改善，主要从两个维度着手：一是对重大项目要提前介入，提前把关，对通过立项审批的项目，项目经理、产品经理、评审经理等成员一步到位，开发效率和评审通过率也大大提高。二是搭建沟通平台，完善客户经理精英俱

乐部活动内容和方式，尝试“总部搭台，客户经理唱戏”的模式，引导客户经理主导、参与俱乐部活动，让俱乐部成为客户经理的家。

民生银行的北京、上海、南京、杭州、太原、济南、成都等分行也积极启动“金融管家”服务。

此外，考虑到快速发展的民营企业将走向资本市场的现实，作为综合金融服务的重要内容，民生银行重点推出了“上市直通车”的综合金融服务。林云山介绍，“上市直通车”是以实现客户上市为目标，以“融资+融智”为核心，整合银行、非银行金融机构以及投资机构资源，根据企业在上市过程中的各种需求，量身定制金融服务专案，包括提供总体方案设计、资产重组顾问、私募融资顾问、并购顾问、财务优化顾问、股权结构优化顾问、治理结构优化顾问以及资产管理顾问等各类服务。

“金融管家”取得成效

目前，民生银行金融管家服务模式已推及到近 200 家民营企业，民生银行从总行层面协调调配全行技术力量和业务资源，为这些客户提供服务。今年以来，“金融管家”客户存、贷款余额分别较年初增长 80%和 70%，由于服务内涵扩展和服务产品多元化，金融管家客户对民生银行的收入贡献也呈现出存款、贷款、中间业务收入三足鼎立的格局。

更为重要的是，林云山表示，近一年来，“金融管家”服务，增进了民生银行和客户之间的合作互信关系，许多民营企业高度认同民生银行的服务理念，愿意接受民生银行派驻的专业服务团队，有些企业还聘任民生银行金融管家团队成员为公司高级管理人员，参与企业重要决策活动，这样，民生银行不仅能够第一时间了解到企业的金融需求，更有可能前瞻性地引导企业创新金融需求。

与此同时，民生银行也优化了金融管家团队结构，吸引了一批行业专才、专业律师以及许多具有丰富并购、股权投资、IPO、再融资经验、熟悉跨境交易专业人员加盟到民生银行，加入到金融管家专业团队中来，极大地提升了金融管家团队的专业服务能力和支持响应能力。在民生银行原来相对陌生的业务领域，如上市直通车业务、并购融资及顾问业务、基金与资产管理业务、跨境资本市场业务、投行类信托业务等，民生银行也打造出一批典型案例，有力地支持了一批企业实施战略转型和产业结构升级，成功地走向国内国际资本市场。

从专业团队、战略认同、整合金融、价值创造等方面来衡量，民生银行已经快速掌握了如何做民企客户的“金融管家”。

本刊免费发送，如果您希望得到本刊或者有相关的意见和建议，请及时同我们联系。

中国民生银行投资者关系处

电话：010-68946790

传真：010-68466796

通讯地址：北京市中关村南大街 1 号友谊宾馆嘉宾楼 87707 房间

邮政编码：100873