

陶然论金

网点虽减量 服务要扩容

郭子源

科

你身边的银行网点是多了还是少了？有关单位梳理发现，今年上半年，终止营业的银行网点数量已超1000个。多家上市银行2022年年报也显示，截至2022年年末，其网点数量、自助银行数量较上年末进一步缩减。

银行网点减量，本质上是服务渠道发生变化。如何找到用户是服务的核心问题之一。互联网尚未普及时，网点是银行触达用户的主要渠道。随着互联网尤其是移动互联网的快速发展，银行的服务渠道逐渐从线下网点拓展至线上的电话银行、电子银行、手机银行以及小程序，越来越多的用户选择在“云端”办业务。中国银行业协会数据显示，2022年银行业平均电子渠道分流率已高达96.99%。由此可见，网点减量是用户需求、服务渠道变化的必然结果。

网点虽减量，但服务不能缩水。相反，银行

要借助网点调整的契机，进一步明确用户定位，以用户的实际需求为依据，探索出一套差异化、特色化打法，持续拓展服务边界、提升服务质效。

首先，优化网点布局，突出差异化服务。由于各家银行的用户定位不同，网点布局不可千篇一律。国有大行在统筹网点资源时，既要向国家重点区域倾斜，也要向县城乡镇下沉，进一步提升基础金融服务的覆盖面。笔者在青海农牧区采访时发现，针对农牧民居住分散、交易地点流动性大等特点，银行把“流动金融服务车”开上高原，农牧民的交易在哪儿，流动的网点就在哪儿，定点服务变成了贴身服务。对中小银行来说，要深挖本地用户的差异化需求，积极创新谋变。针对周围的社区居民普遍下班晚这一特点，曾有银行把网点的营业时间延长至晚间，这是“以用户

为中心”的差异化探索。

其次，升级网点模式，突出数字化服务。服务数字化，除了增设线上服务渠道，还可对线下网点进行智能化改造。目前，已有多家银行开设了5G网点、智慧网点，它们与传统网点的主要区别是，大部分业务可通过自助设备完成，无需再去柜台办理。服务数字化既能提高服务效率，又能节约人力成本。原来的柜台业务人员可分批转向综合服务，如引导分流、理财咨询、金融知识普及等，这也有助于提升网点的综合服务能力。

最后，丰富网点内涵，突出适老化服务。当前，老年群体日益成为银行网点的主要客户，他们通常不熟悉、不善于用线上渠道、智能设备。对此，银行要把脉老年用户需求，从两方面入手提升服务质效。一方面，对于不愿改变使用习惯的老年群体，银行要尊重他

们的需求，调整服务标准。当务之急是要完善网点的适老化建设标准，增加适老服务设备，如放大镜、纸质手册、具备“刷存折取款”功能的自助机具等。另一方面，对于愿意接受新技术，但苦于不会用的老年群体，网点的业务人员要为他们提供专业化帮助，手把手协助老人使用智能设备，帮助老人下载手机银行，并将模式调至“老年版”。

网点的变与不变，归根结底要以用户需求为依据，要以提升服务质量为目标。不论线上渠道如何发展，线下渠道始终是检验银行服务质量的第一个窗口。接下来，各家银行要做好“加减法”，在精简网点总量的同时优化网点结构、提升网点质量，让服务更加立体化、人性化，协同发挥线下、线上渠道的各自优势，“两条腿走路”提升金融服务质效。

本报记者

陆敏

更好发挥资本市场功能 ③

本报记者 彭江

推动上市公司质量上新台阶

上市公司质量是支撑资本市场发展的支柱和基石，是促进金融和实体经济良性循环的微观基础。推动提高上市公司质量，是资本市场全面深化改革的重中之重。落实中共中央政治局会议提出的“要活跃资本市场，提振投资者信心”重要部署，需要进一步提升上市公司质量。

提升核心竞争力

近年来，证券监督管理部门推动上市公司质量稳步提升。2022年，证监会制定下发《推动提高上市公司质量三年行动方案（2022—2025）》，有力推动上市公司质量迈上新台阶。

中央企业是国家重要的经济支柱和经济发展压舱石，在经济增长、产业升级、科技创新等方面发挥着重要作用。专家认为，需要推动国有控股上市公司利用资本市场进行资源配置和业务整合，将更多优质资产置入上市公司，提升企业核心竞争力。

清华大学五道口金融学院院长张晓燕表示，国企改革三年行动圆满实现“三个明显成效”预期目标，形成更加成熟更加定型的中国特色现代企业制度和以管资本为主的国资监管体制，国有经济布局优化和结构调整、提高国有企业活力和效率。“从资本市场角度来看，统筹再融资、并购重组、吸收合并、分拆上市等工具，发挥‘股、债、基、衍、REITs、指’作用，加大资本市场对科技创新型企业和高端制造业的支持力度，培育市场资金‘理性投资、价值投资、长期投资’的投资理念，是推动上市公司质量提升的关键。”张晓燕说。

为引导支持中央企业用好活资本市场，在2020年6月中央深改委审议通过《国企改革三年行动方案（2020—2022年）》后，上海证券交易所制定了《上海证券交易所中央企业综合服务三年行动计划》。该计划实施以来，上交所建立并完善中央企业综合服务工作机制，扎实推进中央企业综合服务各项举措落地，充分发挥沪市主板、科创板、债券市场以及基金与衍生品市场优势，不断提升资本市场服务央企高质量发展质效。

上交所相关负责人介绍，上交所从完善体制机制入手，努力提升中央企业综合服务整体效能：一是所党委层面高度重视中央企业综合服务，成立了中央企业综合领导小组，落实国家重大战略领导小组，强化对中央企业综合服务的统筹协调。2022年12月，为落实党的二十大报告中关于国企改革发展的新要求，制定了新一轮《中央企业综合服务三年行动计划》。二是在工作层面制定了一系列高效务实的工作机制。设立跨部门中央企业综合服务工作小组，加强信息沟通和工作协调；组建专职中央企业服务团队，每家央企由一名服务专员进行对口，与相关业务部门服务团队紧密耦合，全面推进股、债、REITs、ETF等全产品线的综合服务；推进建立中央企业综合服务中介咨询支持机制，构建推动中央企业高质量发展生态圈；等等。三是明确责任分工，强化督促落实。制定并完善《中央企业综合服务三年行动计划》实施方案，明确中央企业综合服务的具体目标，确定“12+5”项工作任务，按年度制定任务时间表、路线图，明确责任部门与责任人，建立中央企业综合服务工作台账，压紧压实责任，确保相关服务举措落实落地。

科创阵营加速形成

党的十八大以来，中央企业作为国家科技创新力量的排头兵和主力军，在许多领域形成

了领先的技术优势和技术成果。借着国有企业和资本市场改革的春风，近年来，一批科技创新能力突出的“硬科技”央企子公司登陆科创板，科创板央企阵营正在加速形成。

近3年来，科创板央企子公司上市家数明显增加，央企登陆科创板的资本路径日益清晰。其中，以中国华润集团、中国中车集团等为代表的26家央企集团实现了科创板上市公司零的突破。从行业分布来看，科创板央企上市公司主要集中在新一代信息技术、高端装备制造和新材料领域。此外，在节能环保等领域也有以长远锂科为代表的央企实现布局，科创板服务制造强国、绿色低碳等国家战略的能力持续提升。

目前，央企科创板上市公司呈现“硬科技”实力突出、发展动能强劲的特点。例如，中国通号、中国电研、中复神鹰等多家子公司牵头或参与的项目曾获国家科学技术奖等重大奖项，时代电气实现了列车核心系统的国产替代，铁建重工研制出世界最大直径全断面竖井掘进机、国产最大直径盾构机，实现前沿技术突破。科创板上市公司努力突破“卡脖子”关键技术，为保障国家产业链安全作出了突出贡献。

随着注册制改革的不断深入，新股市场化发行机制不断完善，资本市场对于央企投资价值价值的认可度持续提升。

截至2023年6月底，31家科创板央企上市公司累计募集资金750余亿元，平均募资金额约24亿元，其中，华润微、中无人机、中船特气、振华风光等16家央企子公司合计超额募集资金126亿元。科创板央企上市公司平均发行市盈率约69倍。截至2023年6月30日，科创板央企上市公司合计总市值超5500亿元，平均市值约200亿元。中国通号、时代电气、中复神鹰、中无人机、国博电子、华润微、长远锂科7家科创板上市央企入选科创50成份股指数，科创板央企阵营在资本市场的投资价值得到了充分认可。

作为联结创新要素和资本市场的纽带，科创板为产学研融合和科技、资本、产业对接架桥铺路，努力为科创企业打造具有中国特色的上市融资之路。通过更加多元包容的发行上市标准、更具创新适应性的股权激励安排、更加市场化的发行定价机制，逐步解决央企普遍面临的同业竞争、关联交易、科研单位改制上市障碍等问题，充分募集研发生产所需资金，为企业理顺体制机制、引入源头活水、反哺科技创新、激发新动能起到了举足轻重的作用，积极构建科技、资本、产业的良性循环。

根据最新披露的2022年年报，科创板上央企表现出了强大的韧性和活力，彰显了具有央企特色的科创力量。一方面，在资金的支持下，科创板上央企不断加大研发力度，取得科技新突破，31家已上市央企累计研发投入超过110亿元，同比增长19%。另一方面，科创板上央企的科技生产力充分释放，推动经营业绩持续向好。2022年，科创板上央企累计营收超过1600亿元，同比增长25%，净利润达到184亿元，同比增长31%。其中，长远锂科、振华新材2家公司2022年营收增幅翻番，同益中、振华新材、中复神鹰、长远锂科4家公司2022年净利润增幅翻番。

中国船舶集团表示，上交所发挥资本市

场融资工具优势，在股票IPO、债券、上市公司专业化整合、提升上市公司质量、投资者关系管理等方面，向中国船舶集团及下属公司提供专业服务，有效助力中国船舶集团用好资本市场实现高质量发展。中船特气登陆上交所科创板，成为集团重组后首家在科创板公开发行A股的上市公司。中国船舶集团在上交所申报并成功注册400亿公司债批文，进一步丰富了集团的融资工具。集团积极推进中船科技等上市公司实施并购重组，有效促进了集团专业化整合。

助力民企发展壮大

我国上市公司高质量发展进入精细推进、精准发力的新阶段，资本市场需要切实落实“两个毫不动摇”，从多方面推动政策形成“组合拳”，共同发力。专家表示，发挥上市公司在经济发展中的重要引擎作用，推动形成一批体现高质量发展要求的上市公司群体，需要坚持“两个毫不动摇”，对国有企业一视同仁、平等对待，助力国有企业提高竞争力，支持民营企业发展壮大。

截至2023年4月30日，深圳市民营上市公司数量超2100家，总市值约24万亿元，分别占深圳市整体的75%、68%，其中，战略性新兴产业公司数量占比近五成、市值占比超六成，以新一代信息技术、生物医药、新材料等为代表的新兴产业聚集效应明显。2011年至今，深圳市民营上市公司年平均营业收入规模从22.76亿元增长至55.28亿元，研发强度实现翻番。市值超500亿元的公司达61家，超1000亿元的公司从10年前的0家增长至27家，培育了宁德时代、比亚迪、迈瑞医疗等一批具有示范效应的新经济标杆企业。最近3年营业收入和净利润复合增长率分别为12.91%、10.5%，展现出较强的韧性与活力。

深交所以民企专项工作方案服务为主线，围绕着力解决急难愁盼问题，厚植聚焦主业发展氛围、健全高质量发展制度保障，强化公司监管引领性、推动积极履行社会责任等制定了16项具体工作举措，主要包括：一是真招实策切实回应公司关切。通过走访调研等方式收集公司发展面临的实际问题和核心诉求，及时分析研究、分类施策，切实回应公司关切；围绕先进制造、数字经济和绿色低碳等重点领域，常态化开展“创享荟”等活动；充分利用“成长通”“科融通”等平台，为公司提供产业链投融资对接服务和资源支持。二是营造公司高质量发展良好环境。推动优化股权激励、融资并购等基础制度，对符合分类审核条件的项目予以快速审核，鼓励支持公司用好资本市场工具；持续推动民营企业发行各类债券及资产支持证券产品，研究开发深圳市民企相关指数与ETF产品，加



我国科技型中小企业贷款保持了较快增长，服务质效明显提升。据国家金融监管总局统计，目前，我国已设立科技特色支行、科技金融专营机构超1000家。央行近日披露的数据也显示，截至今年6月末，全国“专精特新”中小企业贷款余额达2.72万亿元，较上年同期增加4598亿元，增速达20.4%，连续14个月保持在20%以上的增速。

具体到各家商业银行，从上半年情况来看，无论是信贷服务质效还是服务客户的覆盖面都有所提升。商业银行结合科技企业不同阶段的经营特点、风险特征和资金需求，开发了不少专属信贷产品，创新专营信贷体系，设立专营机构和团队，开展针对性服务，实行差异化营销和产品配置策略。

位于广东珠海横琴的粤澳合作中医药科技产业园占地面积50万平方米，正在努力打造成高水平医疗健康产业园。今年6月2日正式开业的中国银行横琴中医药产业园支行，也是中医药科技产业园内唯一的银行网点。

“我们支行是科技金融特色支行。”中国银行横琴中医药产业园支行行长郭立先向记者介绍业务，“我们在营业厅布置了灵芝、夏枯草、冬虫夏草等中草药展示墙，就是要将金融和中医药元素融合在一起，为园区内的企业提供‘专精特新’‘知识产权金融’等特色服务。”

据了解，该产业园目前注册企业近200家，涉及中医药、化妆品、保健品、医疗器械、生物医药、医疗服务等领域，已形成一定的产业集聚。“我们支行已跟园区53家企业建立了业务联系。”郭立先说，中行可以为进驻园区的企业提供政策解读、工商注册、结算及融资等一站式金融服务，并对企业家及员工提供一揽子个人金融服务。

盈科瑞（横琴）药物研究院有限公司成立于2017年，注册资金5000万元，其控股股东北京盈科瑞创新医药股份有限公司荣获国家专精特新“小巨人”企业、“瞪羚企业”等称号。据该公司总经理周毅生介绍，公司长期专注于中药创新药物、中药经典名方、中药新型制剂、雾化吸入制剂、纳米凝胶和原位凝胶制剂等自主研发和对外承接服务，但研发需要投入大量资金，因此选择了中行的金融服务。“中国银行一直与盈科瑞公司保持着良好且密切的合作关系，目前，已为企业提供1000万元的授信支持。同时，提供代发薪、理财、员工个人金融业务等服务。”周毅生说。

据了解，中国银行广东省分行还为入园企业提供专属融资服务方案，最高可为企业提供授信贷款支持3000万元，线下授信方案包括政策、资产、流量三大类9个贷款产品。

长期以来，因为科创企业在发展的不同阶段有融资需求不同、缺少抵押物的特点，与银行自身信贷经营模式有一些天然的矛盾。另外，从实际操作层面来看，目前评级以及信用体系建设亟待完善，缺少对不同新兴产业创新价值公允的评估机构或系统，相关基础设施依然有待健全。

中国银行广东省分行普惠金融事业部相关负责人表示，该行将进一步完善以信贷为主导、以综合金融为特色的服务体系，满足科技型中小微企业全链条、全周期、全方位的综合金融服务需求。为更好支持科技创新，该行与广东省科技厅联合发文推出“广东科企支持贷”服务方案，计划在“十四五”期间为省内科技型中小企业提供不低于500亿元授信支持；与广东省知识产权局签订战略合作协议，积极开展知识产权金融服务创新。

据工信部相关统计，87%的专精特新“小巨人”企业存在融资需求，仅37%的企业在近3年内获得或申请了银行贷款。当前，科创金融服务规模、结构和服务手段仍有较大提升空间。“从投入研发再到成果转化，一家科创型企业的发展要经历漫长生命周期，金融机构要根据企业不同的成长周期，提供差异化、接力式的金融服务。对于商业银行而言，未来支持科创企业还要从单一的银行贷款转向更综合化、多元化的服务。”上海金融与发展实验室主任曾刚说。

本版编辑 曾金华 武亚东 美编 王子莹