营改增试点扩围 财税蛋糕待重分

□本报实习记者 毛万熙

国务院总理李克强10日主持召开国务院常务会议，决定进一步扩大“营改增”试点。专家表示，会议提出的“研究合理调整增值税分成比例，理顺中央与地方分配关系”已是箭在弦上。

企业减负约1200亿元

业内人士介绍，目前“营改增”试点只在部分地区进行。此次国务院常务会议的决定非常及时，有利于解决因局部地区试点导致的政策差异和税收征管风险等问题。

会议决定，自今年8月1日起，将交通运输业和部分现代服务业“营改增”试点在全国范围内推开，适当扩大部分现代服务业范围，将广播影视作品的制作、播映、发行等纳入“营改增”试点。择机将铁路运输和邮电通信等行业纳入“营改增”试点

业内人士表示，此前同样呼声较高的个别行业未被明确提及。这说明，部分行业推行“营改增”尚有阻力。

目前，我国共对交通运输业、建筑业、金融保险业、邮电通信业、文化体育业、娱乐业、服务业、转让无形资产和销售不动产等9个行业征收营业税。

“成熟一个行业推进一个行业。”财政部财科所副所长刘尚希表示，按照改革部署，通过分行业逐步推进改革，最终九大行业将全部实行“营改增”，到时营业税在我国将成历史。

现行“营改增”试点涉及“1+6”行业：“1”即交通运输业，包括陆路运输服务、水路运输服务、航空运输服务和管道运输服务；“6”即现代服务业的六个行业：研发和技术服务、信息技术服务、文化创意服务、物流辅助服务、有形动产租赁服务、鉴证咨询服务。

据测算，全部试点地区2013年企业将减轻负担约1200亿元。分析人士认为，“营改增”试点铺开后，在全国范围内的相关行业企业均有望受益。这有利于形成新的经济增长点、激发企业活力、扩大就业和增加居民收入。

“进一步扩大‘营改增’改革试点，是今年我国结构性减税的重要举措。”社科院财经战略研究院院长高培勇指出，从过去一年“营改增”改革试点成效看，减税效果突出，无论是制造业还是服务业企业都有明显减税效应，在全球经济持续疲软背景下有利于稳定中国经济增长。

增值税分成比例面临调整压力

“营改增”试点地区纷纷降低2013年度财政收入目标，为“营改增”预留空间。例如，北京、天津、浙江预计2013年地方公共财政收入分别增长9%、12%和8%，比2012年分别下降1、3、0.5个百分点。

业内人士预计，除税收的“量变”，进一步扩大“营改增”试点将带来制度上的“质变”，会引起分税制改革破冰。

这位人士表示，目前地方主体税种仍是营业税。当“营改增”试点在全国范围内全面铺开后，这一主体税种地位将动摇。当务之急是为地方找到新的“财源”，保证民生等刚性支出。多位专家建议，可将房产税、资源税等作为考虑对象。

分析人士表示，随着“营改增”试点不断推进，增值税分成比例面临调整压力。一般增值税在中央与地方之间分成比例为“75:25”。为调动地方积极性，“营改增”试点地区由营业税改为增值税的收入全归地方。

一位不愿具名的专家透露，这仅是权宜之计。某试点地区较可行的试行方案是将中央与地方的增值税分成比例调整为“55:45”。

高培勇指出，目前营业税是我国地方政府几乎唯一的主体税收，一旦取消营业税，增值税规模将更大，由此带来的如何构建地方税体系、如何重新分配中央与地方税收划分等问题，都需要对现行财税体制进行深度改革。

刘尚希认为，“营改增”的改革绝不仅限于税收制度改革层面，对财政体制的相应调整和完善必然会产生连锁效应，会涉及到转移支付、中央与地方、地方各级政府间的收入划分及事权和支出责任划分，甚至涉及政府与企业、居民之间的关系，可谓改革牵一发而动全身，应抓住“营改增”改革契机，加快推进新一轮经济体制改革。

监管部门否认叫停非现场开户

□本报记者 毛建宇

针对监管部门下发通知叫停非现场开户的传闻，中国证券报记者10日向监管部门人士求证后获悉，监管部门近期并未下发此类通知。

方正证券同日在其官方网站发布澄清公告称：“近日，有媒体报道部分券商接监管部门通知暂停非现场开户业务，称‘方正证券接到湖南证监局紧急通知要求暂时关闭柜台系统的非现场开户业务，何时恢复尚不得而知。’经我公司核实，该报道纯属虚构，我公司并未接到湖南证监局任何关于暂停非现场开户的通知，也未发布任何关于暂停非现场开户的通知。我公司将保留追究相关不实信息发布人法律责任的权利。”

广州酝酿 二套房贷首付比例升至七成

□本报记者 姚轩杰

消息人士10日透露，广州4月房价环比上涨幅度若超过2%，将会提高二套房贷首付比例至七成。有关部门正在酝酿方案，可能是在公积金贷款或商业银行贷款中选择一个实施。

这位人士介绍，今年广州市房价控制目标是：新建商品住房（不含保障性住房）价格涨幅要低于城市居民人均可支配收入实际增幅。广州市2013年政府工作报告指出，今年城市居民人均可支配收入增幅要达到11%，城市居民消费价格指数涨幅控制在3.5%左右。这表明预计今年广州房价涨幅低于7.5%。

广州市国土房管局数据显示，1-3月广州十区新建商品住宅网签均价分别为15946元、16298元、16817元，环比涨幅分别为2.9%、2.2%、3.2%。

上述人士称，由此可见，广州要完成房价控制目标压力较大。广州楼市调控细则提出，人民银行广州分行可适时提高第二套住房贷款首付款比例和贷款利率。

美联储高层提议 适时缩小资产购买规模

美国联邦储备委员会在10日公布的最近一次货币政策例会纪要中指出，多位美联储高层认为，由于美国就业市场企稳，美联储应在未来几次货币政策例会上考虑减小资产购买计划的规模，以降低潜在风险。

当天公布的3月19日至20日召开的美联储联邦公开市场委员会例会纪要指出，美国经济在去年末放缓之后，在今年一季度保持温和增长，制造业的产能利用率上升，个人消费支出温和增长，私营部门新增就业岗位步伐较为强劲，失业率仍处在高位，但是较去年末已有下降，长期通胀预期保持稳定。

纪要表示，几位美联储高层认为，美联储当前进行的大规模资产购买计划已经是弊大于利，应当尽快结束资产购买计划；另有几位美联储高层认为，随着美联储的资产负债表规模不断扩大，其风险也在快速增大，美联储的资产购买计划应当减小规模。

自从2008年以来，美联储已将联邦基金利率降至接近零的历史低位，并通过两轮大规模购买资产的量化宽松货币政策，购入约2.3万亿美元的美国国债和房利美等机构发行的抵押贷款支持证券，目前正在执行“扩大版”的第三轮量化宽松货币政策，每月资产购买总额约850亿美元，美联储资产负债表目前已扩大至超过3.2万亿美元。

美联储多年来频繁使用的超宽松货币政策引发国内外专家的质疑，专家担心这将会造成流动性泛滥、助推资产价格泡沫、扭曲市场机制和鼓励投机行为。

联邦公开市场委员会是美联储的货币政策决策机构，每年召开八次例会，美联储主席兼任该委员会主席。

（蒋旭峰 樊宇）

力促“通道制投行”向“交易型投行”转变

平安证券再造投行业务

□本报记者 杜雅文

随着万福生科事件持续发酵、证券公司在IPO在审企业财务报告专项检查过程中不断暴露出一些问题，券商投行业务存在的问题和未来发展方向成为市场关注焦点。

平安证券相关负责人10日对中国证券报记者表示，为消除在过去几年“大干快上”所遗留的安全隐患，公司已对投行业务发展方向进行“颠覆式”改革，力求从“通道制投行”向“交易型投行”转变，并由此引发大规模投行人员流失，损失以十亿元计。在阵痛之后，公司投行业务从内涵和形式上已全面更新。

粗放经营导致事故频发

一些企业在上市后不久即业绩变脸，部分券商投行饱受质疑。业内人士认为，创业板推出带来的历史性发展机遇，使各家券商投入重点资源“跑马圈地”。由于发行“三高”带来的超募佣金收益，更使业绩至上、利益至上成为不少券商投行业务部门首要甚至唯一目标。

为激励各业务团队进行业务拓展的“狼性”，一些以中小项目为特点的券商，主要实行项目直接提成制度，个人收益直接与项目佣金收入挂钩，按单结算、迅速兑现。在这种情况下，平安证券出现“大跃进式”发展。在短短几年内，平安证券从一家中型券商一跃成为IPO业务“领头羊”。团队人数从2004年的49人增加到高峰期的350人，保荐代表人从最初的7人增加到85人，发行家数连续两年居于行业第一。随着人均产能指标攀升到行业最高水平，忽视质量的粗放特征开始凸显。不少质量偏低的项目“慕名”而来。快速发展的业务与人员素质有待提高、质量管理不到位之间的矛盾及过于注重项目数量和经济收益的扭曲业绩指标，为平安证券投行业务埋下较大风险隐患。

承受巨额损失力促转型

一方面是券商投行业务“大干快上”引发的各类弊端与隐患日益明显，另一方面是传统的通道投行模式已逐步接近“天花板”。如何找到一条持续健康且更符合行业和市场未来发展趋势的新路，开始成为业内关注的新问题。

从2011年下半年开始，平安证券投行业务率先启动一场颠覆性的业务转型和风控模式变革，逐步确立从“通道制投行”向“交易型投行”转型，围绕此方向推动一场包括业务模式、客户模型、盈利模型、薪酬激励与考核、内控和质量管理及问责机制优化在内的一整套投行业务模式改革与转型。

前述平安证券相关负责人表示，所谓交易型投行，是从原来的以项目为中心向以客户为中心运作转变，从生产线向产业链转变，从单一赚取通道收益向纵向挖掘客户长期持续价值及横向扩展多元化价值增值转变。这种模式下，由于更看重的是引进的基础资产质量和持续成长性，看重的是单一客户对整个产业链价值贡献度，从而必然对项目质量与风险的把控和判断提出更高要求。

平安证券开始对投行业务各项考核激励制度大动手术，对内控和风险管理体系进行全面优化。这场持续近两年的触及根源和本质的模式转变，直接导致平安证券投行人员出走。数据显示，平安证券包括分管投行的前平安证券总经理、保荐业务负责人、内核负责人、保荐部门负责人在内的核心管理团队全部离职，60多名执行副总以上的管理干部中有45人离职，占比近70%。业务人员规模一度下降到120人，保荐代表人一度只剩下不到20人。人员变动幅度之大可谓绝无仅有，伴随而来的是平安证券拟申报的储备客户发生大范围流失，加之主动放弃的项目，流失和清理客户超过150多家，公司付出以十亿元计的巨大代价。

在全新的投行理念、模式和价值导向吸引下，平安证券投行部门用约一年时间成功完成团队重建，投行业务各项指标开始逐步平稳恢复，表现出良好而健康的发展势头。前述平安证券相关负责人表示，平安证券投行业务在项目选择标准方面已彻底改变过去重数量、轻质量管理导向，大大加强预立项、立项环节审核，从源头上把控项目质量和风险。承揽模式方面不再局限于过往零散化的、被动接收模式，而是有针对性地选择5个重点行业（TMT、装备制造、医药生物、化工新材料和大消费）和十几个重点区域，主动寻找潜在优质客户，项目质量得以明显提升。

10日成品油价格未作调整

今后每次调价日17时左右公布通知

□本报记者 王颖春

发改委10日发布消息称，自3月27日国内成品油价格下调以来，国际市场油价先扬后抑，4月10日的前10个工作日平均价格与3月27日调价前10个工作日平均价格相比基本持平。按现行国内成品油价格机制测算，本次国内汽、柴油应调价金额低于每吨50元。根据《石油价格管理办法（试行）》第六条规定，这次汽、柴油价格不作调整，未调金额纳入下次调价时累加或冲抵。

发改委有关负责人表示，3月27日推出的成品油价格形成机制完善方案，主要是将调价周期由22个工作日缩短至10个工作日，并取消上下4%的幅度限制。

这位负责人说，新机制实施后，发改委从数据收集处理、测算调价金额到公布调价信息，都有一套完整严谨的程序。今后，在每次调价日，成品油价格需要调整时，将在17时左右公布调价通知；调价金额不足50元、价格暂时不作调整时，将于调价日15时左右发布信息。调价信息会通过发改委门户网站公布，同时也会通过广播、电视、网络、报纸等多种媒体向社会发布。

券商创新盛宴莫给自己“埋雷”

（上接A01版）一些证券公司未能勤勉尽责、切实履行保荐义务，未能及时发现被保荐上市公司的潜在问题，对拟上市公司上市材料的真实性也缺乏必要的检查机制。保荐制度实施近9年来，证监会共向保荐机构和保荐代表人开出89张罚单，而仅今年一季度就达9张。证监会对这些行为给予了严厉查处。

此外，证监会在松绑证券公司资产管理业务后，证券公司“跑马圈地”，出现了资管业务大繁荣。截至去年底，114家证券公司受托管理资金本金总额1.89万亿元，这一数字在去年三季度末为9295.96亿元，2011年末仅为2818.68亿元。不过，在1.89万亿元的资产管理“蛋糕”中，券商集合理财产品仅占2000多亿元，其余大部分是券商与银行之间的业务合作。券商为银行提供资金过桥和资产出表的通道，从而逃避信贷监管，存在类似“影子银行”的潜在风险。在这一过程中，证券公司只是赚取了有限的“通道费”，但积累了巨大的潜在兑付风险。

目前，资产管理业务的开展与合规管理、风险管理机制的健全和运行已成为监管部门关注的重点，并被列为今年现场检查的重点。

风控的“短板”也令证券公司付出声誉、业务和经济的巨大损失。例如，按照现行的证券公司分类评级指标体系，被行政处罚或被出示警示函的公司，将在分类评级中相应扣分。去年有十多家证券公司被采取诸如警示函等监管措施的处理，这些公司可能在今年的分类评级中被降级，而按照现行的证券投资者保护基金的缴纳政策，被降级意味着缴纳更多的保护基金。有分析称，一个警示函相当于3000万-5000万元的代价，指的就是降级导致多缴保护基金。

一流的创新必须有一流的风控相匹配。创新不能单兵突进，必须把握好创新发展与合规管理、风险控制的关系。创新有自身的规律，也有相应的原则和底线。证券行业发展的历史经验表明，没有合规和风险控制作基础的创新，不仅不能促进行业的发展，相反还会带来混乱以至灾难性的后果，券商创新和合规风控必须双轮驱动。

营改增试点将进一步扩大

（上接A01版）会议听取了卫生计生委的汇报并指出，今年3月下旬以来，华东四省市先后确诊33例人感染H7N9禽流感，其中死亡9例。党中央、国务院高度重视，有关地区和部门正在有序开展疫情防控工作。目前确诊病例呈散发状态，密切接触者尚未发现异常情况，尚未发现人传人，疫情总体上处于可防可控状态。下一步，要以对人民群众生命健康高度负责的精神，继续组织医疗卫生、动物防疫、市场管理等专业力量，强化联防联控工作机制，加强国际合作，全面落实好各项防控措施，加强疫情研判、排查，抓好疫情的源头控制，及时消除隐患。充分发挥科技在防控工作中的作用，加快推进病原研究、诊断试剂标准化和治疗药物筛选。加强疫情发生地区医疗救治工作，切实做到早发现、早报告、早诊断、早治疗。科学高效应对，及时准确、公开透明发布疫情和防控信息，宣传普及防治知识，引导公众理性对待，保持正常的生产生活秩序。

全球财经指数

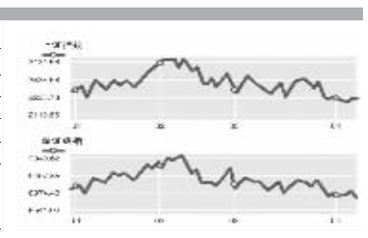
全球市场 | WORLD MARKETS

股票市场	最新	涨跌
沪深300指数	2485.31	-4.12
上证综合指数	2226.13	+0.35
深证成份指数	8962.30	-30.82
创业板指数	850.53	-11.46
香港恒生指数	22034.56	+164.22
恒生国企指数	10694.23	+83.46
道琼斯工业指数	14760.77	+90.00

期货市场	最新	涨跌
连豆-1309	4814	+31
沪铜1308	55140	+220
NYMEX原油	93.79	-0.41
LME3个月铜	7563.00	-67.00

债券货币	最新	涨跌
上证国债指数	137.13	+0.02
中证全债指数	147.26	+0.01
欧元/美元	1.3090	+0.0007
人民币/美元	6.2548	+0.0091

本表截至北京时间 4 月 10 日 22:30



解密招商银行“顾客满意度第一”背后的力量

□ 张丽翔

近日，由国家标准化研究院发布的2013年《中国顾客满意度手册》显示，在银行服务类中，招商银行凭“品牌形象”、“网点设施及环境”、“工作人员效率与态度”、“服务可靠性”等指标的综合测评，连续五年问鼎“中国顾客满意度排行榜”行业之首。

招行作为国内银行业服务标杆之一，通过不断完善客户分层服务体系，加强服务创新，客户满意度一直领先于同业。多年来，招行秉持“因您而变”的理念，从客户需求出发，不断变革和发展，在服务方式、服务团队、金融产品、渠道体系和内部管理等多方面入构建了服务体系化的竞争优势，树立了行业优质服务的良好口碑。

坚持贴近市场，不断革新服务方式

招行将优质服务作为安身立命之本，多年来，率先于国内同业开展了关键性的服务改进。当中国银行业还普遍处于“门难进、脸难看、事难办”的情况时，招行在营业网点摆放了鲜花、牛奶，实施了站立服务、微笑服务和上门服务。

上个世纪90年代中期，招行引进开发了出纳业务电子化操作系统、电脑验印系统等，进一步完善了柜面服务流程，全面启动了包括客户关系管理系统在内的管理信息系统建设，大大提升了服务效率。针对客户日益增长的理财需求，招行不断细分市场，推出差异化、个性化的服务，形成了包括“一卡通”普卡、金卡、“金葵花”、钻石、私人银行在内的完整的客户分层服务体系。当年的这些服务改进，受到社会各界的广泛赞誉。

持续打造专业、高素质的服务团队

专业化的服务能力已经成为决定银行服务竞争力的重要因素。为提升专业化水平，招行不断完善业务管理体系，推动前中后台相分离，打造了一支数量充足、综合素质高、专业能力强的专业团队。

在《福布斯》“2012年中国优选理财师全国50强”评选中，招行有18名客户经理入选，以36%的占比高居国内金融业榜首。在财富管理方面，2012年，招行成立了“财富管理投资决策委员会”及下属三大产品工作室，将研究、产品开发与资产配置策略紧密结合，进一步提升了财富管理专业能力。各类财富管理产品也赢得了客户的广泛欢迎，销售量位居同业前列。

围绕客户需求，持续创新金融产品

招行构建了包括财富管理、零售贷款、信用卡、私人银行、电子银行在内的种类丰富、同业领先的零售银行产品体系。其中，“一卡通”、“一网通”、“金葵花理财”、信用卡、私人银行等产品和品牌，均在业内具有广泛的影响力。

近年来，招行在同业中率先推出“随借随还”、“消费易”、“周转易”、“i理财”网上互动银行、iPhone版手机银行等创新产品，引领了国内零售银行产品创新的潮流。在财富管理产品方面，招行建立了涵盖货币市场、固定收益、权益投资、另类投资、境外投资等各种大类的完整而开放的财富管理产品体系。尤其是私人银行产品的盈利水平、发行规模和产品创新水平均居同业前列。在小微企业贷款方面，招行建立了包括抵押贷、配套贷、AUM信用贷、POS贷、小额信用贷、供销流量贷的六大标准化产品以及分行区域化产品在内的贯通企业与个人的完整小微产品制度。在电子银行方面，招行紧紧把握市场时机，加快了创新步伐。2012年推出了手机钱包、iPad银行、专业版超级网银跨行资金归集等令人耳目一新的产品，进一步提升了用户体验。

构建了全方位、立体化、高效率的渠道体系，挖掘服务潜能

招行紧紧抓住互联网兴起的机遇，率先在国内大力发展电子银行，通过“水泥+鼠标+拇指”的模式，走出了一条差异化的渠道建设道路，构建了包含物理网点、网上银行、电话银行、自助银行、手机银行、“i理财”在内的全方位、立体化、高效率的渠道体系，网点渠道效率和网均产能大幅领先同业。

2012年，网银专业版有效客户突破1000万大关，发展速度在同业中首屈一指。零售电子银行非现金业务替代率超过90%，遥遥领先于同业。此外，远程客户服务渠道屡获殊荣，连续8年荣获“中国最佳呼叫中心”，并获得“亚太最佳呼叫中心”、“全球最佳呼叫中心”等荣誉称号。

向国际化管理迈进，大力提升服务形象

招行通过制定统一的服务标准，对营业网点的营业环境、服务质量、柜台人员服务、网点服务管理等各个方面进行规范管理，并建立了从客户发现、客户关系建立到客户关系发展和深化的一整套服务流程，形成了从了解客户需求到满足客户需求的完整的循环体系。同时，招行通过柜面、电话和网络三大主要渠道，受理客户口头、书面、电子等方式的抱怨和投诉，在认真及时解决客户问题的同时，改进服务工作中存在的问题，不断完善的客户投诉管理体系。

为了解客户对服务的期待与服务差距，招行率先在国内银行业开展客户满意度测评，通过客户回访、电话外呼、问卷调查等形式，及时了解客户的期望及影响顾客满意度的因素，并聘请独立的第三方组织实施顾客满意度调查和研究，建立模型，形成“客户满意度指标体系”。从历年委托AC尼尔森公司所做的调查结果来看，招行的客户满意度与国内同业比较，也有明显的领先优势。

据了解，“中国顾客满意度调查”是由国家质检总局下属的中国标准化研究院顾客满意度测评中心和清华大学联合发起，是目前业界公认的权威调查之一。此次“中国顾客满意度测评”面向全国31个省(区、市)的200个城市，完成调查样本66万余个，通过“中国顾客满意指数模型”从品牌形象、预期质量、感知质量、感知价值、顾客满意度和顾客忠诚度等6个结构变量展开分析测评，真实反映了当前市场上消费者的认可情况。

—企业形象—