

■公開

□密件、不公開

高雄市政府九十八年度經濟發展局計畫研究報告

計畫名稱：高雄市產業對金融服務需求及其滿意度之研究

執行期限： 98 年 4 月 20 日至 98 年 12 月 15 日

計畫主持人：蔡武德

共同主持人：莊一仁、王天津、李仁耀

委託機關： 高雄市政府經濟發展局

執行機關： 國立高雄應用科技大學國際企業系

中華民國九十八年十二月十五日

(本報告內容不必然代表執行機關或高雄市政府之立場)

目 錄

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與目的	1
第二節 研究架構	2
第二章 高雄市銀行業現況分析	3
第一節 高雄市銀行業之經營現況	3
第二節 高雄市銀行業之金融服務	13
第三節 金融授信服務流程分析	18
第三章 高雄市金融服務滿意度分析	28
第一節 金融服務滿意度分析	28
第二節 高雄市產業對融資環境的看法	35
第三節 高雄市產業對融資服務的期許	40
第四章 中央與高雄市之政策性貸款與金融服務措施	44
第一節 中央政府之政策性貸款	44
第二節 高雄市政府之政策性貸款	59
第三節 中小企業信用保證制度	63
第四節 日本之中小企業信用緊縮對策	79
第五章 結論與建議	84
參考文獻	88

第一章 緒論

第一節 研究背景與目的

經濟全球化的浪潮之下，城市競爭愈來愈激烈，如何有效提昇城市競爭力，是城市發展的重要課題。城市競爭力發展的面向很多，其中一個重要的項目就是城市的經濟發展，城市的經濟發展在於城市產業的競爭力，產業競爭力的維繫，除了要有優秀的人力資源外，完善的金融體系也佔有相當重要的地位。

金融體系與產業發展息息相關，產業能否健全發展，金融體系的後援相當重要，特別是金融機構所提供專業的金融服務技能，充沛的資金供應，簡易的融通手續，信賴的品質水準以及符合顧客需求的服務方案，將有助於產業競爭力的提升。

過去，由於金融機構所提供的各項服務常常給人有融資手續繁複、資金取得不易與授信時程冗長等令人詬病的缺點，甚或服務態度與品質不佳的刻板印象。為使高雄市金融機構能夠作為高雄市產業發展的後盾，本研究針對高雄市轄內國內外銀行對於高雄市產業界所提供的服務滿意程度進行研究，以了解高雄市的產業界對於轄內銀行服務的滿意度以及其對於金融服務的各項需求，進而改善轄內銀行的服務品質，強化產業競爭力，增進產業界對高雄市的投資意願。

第二節 研究架構

「高雄市產業對轄內國內外銀行滿意度調查研究」之重要工作項目及實施方法如下：

- 1.蒐集並分析高雄市銀行業產業結構，包含高雄市轄內銀行家數、營業據點數、企業金融貸放現況等。
- 2.高雄市轄內銀行提供企業金融服務種類及服務流程說明與分析。
- 3.針對高雄市產業與民眾對於銀行業服務滿意度進行問卷調查，並提供實證分析。
- 4.針對企業對銀行業滿意度調查結果，找出服務弱點，並提供相關改善建議與方法。

第二章 高雄市銀行業現況分析

本章針對高雄市銀行業之經營現況、高雄市銀行業之金融服務的特性以及金融授信服務流程分析，以作為後續分析高雄市金融服務滿意度的研究參考。

第一節 高雄市銀行業之經營現況

一、銀行家數與分佈

歷年間，高雄市的金融機構數相當穩定，在 2008 年合計約有 402 家，由表 2-1 來觀察，依其營業類別來看，大致上可分為本國銀行(285 家)、外國銀行(20 家)、信用合作社(35 家)、農會信用部(14 家)、漁會信用部(4 家)、票券金融(9 家)、證券金融(2 家)、本國壽險(15 家)與本國產險(18 家)。而金融體系中，主要經營存放款業務的機構，則是以商業銀行最為重要，這一點也反映在金融機構的家數分配之上。

其次，就商業銀行在不同行政區的分布狀況來看，以三民區最多，達 57 家；苓雅區次之，達 55 家；新興區第三，亦達 39 家；而前鎮、左營與前金等區皆有 20 家以上。這些區域的特點是，工商服務業較為發達，因此，所伴隨的銀行服務需求亦較高，因此，有較多的商業銀行分布其中，就近服務客戶。

二、銀行存放款總額

由表 2-2 中，高雄市全體存放款的金額來看，基本上是呈現穩定增加的趨勢，2009 年 6 月底存款數，相較於 2008 年 12 月來觀察，增加比率為 1.10%；但是 2009 年 6 月底放款數，相較於 2008 年 12 月底放款數來觀察，其幅度是下降的，且衰退比率較全國平均衰退比率來得高，達 5.26%。整體來看，高雄市的全體存款尚足以支應高雄地區的放款需求。

而高雄市全體存款占全國存款的比重則呈現逐年下降的情況，由 2005 年 6 月底的 6.61%一路下降至 2009 年 6 月底的 6.27%；同樣的，高雄市全體放款占全國放款的比重也呈現逐年下降的情況，由 2005 年 6 月底的 7.74%一路下降至 2009 年 6 月底的 7.27%。

三、銀行存放款在不同機構的狀況

首先，由表 2-3 中，可知高雄市本國銀行存款佔全體存款的比例，由 2005 年 6 月底的 80.22%一路下降，至 2009 年 6 月底，僅餘 77.73%；同期間，高雄市本國銀行放款佔全體放款的比例，由 2005 年 6 月底的 94.28%一路下降至 2009 年 6 月底的 92.96%。值得注意的是，台北市本國銀行存款佔全體存款的比例，由 2005 年 6 月底的 97.64%一路下降，至 2009 年 6 月底的 82.59%，下降幅度遠較高雄市為大。

其次，在信用合作社存放款方面，高雄市信用合作社存款佔全體存款的比重由 2005 年 6 月底的 4.35%一路下降至 2009 年 6 月底的 3.30%；高雄市信用合作社放款佔全體放款的比重由 2005 年 6 月底的 3.39%一路下降至 2009 年 6 月底的 3.21%。此一情形顯示，本國商業銀行才是目前金融業存放款的主要金融機構，而信用合作社所提供的服務比重已相當的小。

第三，就外國商業銀行的存放款比重來觀察，由表 2-5 可知高雄市外國銀行存款佔全體存款的比例，由 2005 年 6 月底為 2.15%，至 2009 年 6 月底，小幅攀升至 3.24%；同期間，高雄市外國銀行放款佔全體放款的比例，由 2005 年 6 月底的 2.05%小幅攀升至 2009 年 6 月底的 3.83%，顯見外商銀行進年來在高雄市的發展有限。值得注意的是，台北市外國銀行存款佔全體存款的比例，由 2005 年 6 月底的 7.61%上升至 2009 年 6 月底的 9.43%，為全國各縣市中，外商銀行存款佔其全體銀行存款比重最高者。

另一方面，觀察表 2-6 郵政儲金存款餘額，高雄市郵政儲金存款佔全體存款的比重在 2005 年 6 月底達 13.09%，至 2009 年 6 月底，攀升至 15.73%；同期間，台北市郵政儲金存款佔全體存款的比例，由 2005 年 6 月底的 6.81%小幅攀升至 2009 年 6 月底的 7.57%，為全國郵政儲金存款比重最低的縣市。

表 2-1 高雄市金融機構家數

單位：家

年底及區別	總計	本國銀行	外國銀行	信託投資	信用合作社	農會信用部	漁會信用部	票券金融	證券金融	本國壽險	本國產險
2005	403	290	11	2	36	13	4	13	2	14	18
2006	401	291	10	2	36	13	4	11	2	14	18
2007	402	295	9	1	35	13	4	11	2	14	18
2008	402	285	20	-	35	14	4	9	2	15	18
鹽埕區	13	10	1	-	1	-	-	-	-	1	-
鼓山區	13	8	-	-	2	1	-	-	-	1	1
左營區	39	28	2	-	4	3	-	-	-	1	1
楠梓區	22	14	1	-	3	3	1	-	-	-	-
三民區	72	57	3	-	7	3	-	-	-	2	-
新興區	64	39	5	0	3	1	0	2	1	5	8
前金區	43	27	1	0	2	0	0	5	0	3	5
苓雅區	74	55	4	0	7	1	0	1	1	2	3
前鎮區	40	29	3	0	5	1	1	1	0	0	0
旗津區	3	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0
小港區	19	17	0	0	0	1	1	0	0	0	0

資料來源：中央銀行。

表 2-2 臺灣金融機構全體存放款餘額

單位：百萬元，%

	年(月)底別 縣(市)別	2005		2006		2007		2008		2009	相較上期
		6 月底	12 月底	6 月底	12 月底	6 月底	12 月底	6 月底	12 月底	6 月底	變動率
全體存款	總計	23,232,227	23,962,368	24,219,265	24,904,840	25,208,293	25,221,721	25,467,300	27,118,227	28,028,532	3.36
	台北市	8,294,712	8,656,360	8,982,339	9,239,552	9,498,344	9,550,400	9,740,819	10,298,200	10,792,090	4.80
	高雄市	1,535,804	1,575,082	1,578,664	1,619,742	1,640,429	1,617,488	1,641,237	1,737,126	1,756,202	1.10
	臺灣省	13,337,800	13,663,165	13,589,341	13,974,826	13,998,008	13,981,477	14,011,482	15,006,782	15,399,756	2.62
全體放款	總計	15,435,896	16,043,010	16,320,308	16,598,701	16,812,616	17,055,719	17,338,960	17,455,638	17,094,798	-2.07
	台北市	7,424,019	7,679,103	7,804,706	7,806,806	7,913,706	8,066,615	8,177,388	8,164,090	8,064,897	-1.21
	高雄市	1,194,163	1,226,264	1,217,182	1,242,416	1,253,325	1,265,426	1,279,704	1,312,383	1,243,415	-5.26
	臺灣省	6,812,282	7,131,834	7,292,536	7,543,457	7,639,152	7,717,015	7,874,823	7,971,652	7,778,530	-2.42
各縣市存款/全國	總計	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	--
	台北市	35.70	36.12	37.09	37.10	37.68	37.87	38.25	37.98	38.50	--
	高雄市	6.61	6.57	6.52	6.50	6.51	6.41	6.44	6.41	6.27	--
	臺灣省	57.41	57.02	56.11	56.11	55.53	55.43	55.02	55.34	54.94	--
各縣市放款/全國	總計	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	100.00	--
	台北市	48.10	47.87	47.82	47.03	47.07	47.30	47.16	46.77	47.18	--
	高雄市	7.74	7.64	7.46	7.49	7.45	7.42	7.38	7.52	7.27	--
	臺灣省	44.13	44.45	44.68	45.45	45.44	45.25	45.42	45.67	45.50	--

資料來源：行政院金管會。

表 2-3 臺灣本國銀行存放款餘額

單位：百萬元，%

	年(月)底別 縣(市)別	2005		2006		2007		2008		2009	相較上期
		6 月底	12 月底	6 月底	12 月底	6 月底	12 月底	6 月底	12 月底	6 月底	變動率
本銀存款	總計	19,375,488	19,912,689	19,792,892	20,189,816	20,348,415	20,461,479	19,667,799	21,024,359	21,771,340	3.55
	台北市	8,099,012	8,374,667	8,436,567	8,486,593	8,689,857	8,814,508	8,117,034	8,517,642	8,913,570	4.65
	高雄市	1,232,020	1,261,776	1,260,251	1,293,880	1,298,679	1,280,133	1,267,499	1,348,542	1,365,123	1.23
	臺灣省	9,995,370	10,223,554	10,042,556	10,353,995	10,304,012	10,309,930	10,225,490	11,098,324	11,429,288	2.98
本銀放款	總計	14,663,812	15,260,103	15,475,745	15,737,325	15,946,212	16,189,271	16,360,431	16,513,835	16,212,197	-1.83
	台北市	7,031,045	7,275,401	7,338,269	7,337,671	7,443,965	7,604,700	7,659,380	7,679,520	7,627,297	-0.68
	高雄市	1,125,887	1,157,520	1,152,884	1,171,029	1,177,559	1,193,354	1,188,061	1,218,798	1,155,919	-5.16
	臺灣省	6,502,304	6,822,296	6,979,628	7,223,508	7,319,197	7,385,622	7,507,226	7,609,359	7,422,296	-2.46
本銀存款 /全體	總計	83.40	83.10	81.72	81.07	80.72	81.13	77.23	77.53	77.68	--
	台北市	97.64	96.75	93.92	91.85	91.49	92.29	83.33	82.71	82.59	--
	高雄市	80.22	80.11	79.83	79.88	79.17	79.14	77.23	77.63	77.73	--
	臺灣省	74.94	74.83	73.90	74.09	73.61	73.74	72.98	73.96	74.22	--
本銀放款 /全體	總計	95.00	95.12	94.83	94.81	94.85	94.92	94.36	94.60	94.84	--
	台北市	94.71	94.74	94.02	93.99	94.06	94.27	93.67	94.06	94.57	--
	高雄市	94.28	94.39	94.72	94.25	93.95	94.30	92.84	92.87	92.96	--
	臺灣省	95.45	95.66	95.71	95.76	95.81	95.71	95.33	95.46	95.42	--

資料來源：行政院金管會。

表 2-4 臺灣信用合作社存放款餘額

單位：百萬元，%

	年(月)底別 縣(市)別	2005		2006		2007		2008		2009	相較上期
		6 月底	12 月底	6 月底	12 月底	6 月底	12 月底	6 月底	12 月底	6 月底	變動率
信用合作 社存款	總計	612,333	601,703	581,933	590,118	582,371	534,987	532,448	536,543	539,169	0.49
	台北市	86,945	87,311	84,390	83,437	81,024	43,053	42,964	42,710	43,111	0.94
	高雄市	66,764	65,610	62,968	62,952	61,563	60,317	59,383	58,960	57,950	-1.71
	臺灣省	455,344	445,611	431,538	440,814	436,971	428,825	427,305	432,042	435,129	0.71
信用合作 社放款	總計	343,491	341,093	343,335	347,991	354,169	340,402	339,725	338,912	337,377	-0.45
	台北市	52,478	53,792	54,362	54,283	55,129	31,629	31,021	30,683	30,248	-1.42
	高雄市	40,526	40,929	41,797	41,440	40,901	42,267	42,337	40,858	39,872	-2.41
	臺灣省	249,632	245,449	246,255	251,363	257,197	265,438	265,097	266,015	265,986	-0.01
信用合作 社存款 /全體	總計	3.28	2.51	2.40	2.37	2.31	2.12	2.09	1.98	1.92	--
	台北市	1.05	1.01	0.94	0.90	0.85	0.45	0.44	0.41	0.40	--
	高雄市	4.35	4.17	3.99	3.89	3.75	3.73	3.62	3.39	3.30	--
	臺灣省	3.41	3.26	3.18	3.15	3.12	3.07	3.05	2.88	2.83	--
信用合作 社放款 /全體	總計	2.23	2.13	2.10	2.10	2.11	2.00	1.96	1.94	1.97	--
	台北市	0.71	0.70	0.70	0.70	0.70	0.39	0.38	0.38	0.38	--
	高雄市	3.39	3.34	3.43	3.34	3.26	3.34	3.31	3.11	3.21	--
	臺灣省	3.66	3.44	3.38	3.33	3.37	3.44	3.37	3.34	3.42	--

資料來源：行政院金管會。

表 2-5 臺灣外國銀行存放款餘額

單位：百萬元，%

	年(月)底別 縣(市)別	2005		2006		2007		2008		2009	相較上期
		6 月底	12 月底	6 月底	12 月底	6 月底	12 月底	6 月底	12 月底	6 月底	變動率
外銀存款	總計	761,825	806,097	904,532	920,491	1,001,684	1,018,051	1,027,270	1,100,672	1,220,959	10.93
	台北市	630,849	676,086	777,915	792,530	874,358	876,599	824,429	884,296	1,018,225	15.15
	高雄市	33,045	32,370	28,059	29,623	31,232	30,121	54,963	61,641	56,935	-7.63
	臺灣省	97,931	97,641	98,558	98,338	96,094	111,331	147,878	154,735	145,799	-5.78
外銀放款	總計	365,281	383,968	441,223	452,338	471,126	455,135	633,301	602,892	545,223	-9.57
	台北市	291,381	307,069	368,230	369,443	383,714	425,594	485,085	453,887	407,352	-10.25
	高雄市	24,478	24,820	19,481	27,295	33,210	29,541	49,083	52,727	47,624	-9.68
	臺灣省	49,422	52,080	53,513	55,600	54,202	0	99,134	96,278	90,248	-6.26
外銀存款 /全體	總計	3.28	3.36	3.73	3.70	3.97	4.04	4.03	4.06	4.36	--
	台北市	7.61	7.81	8.66	8.58	9.21	9.18	8.46	8.59	9.43	--
	高雄市	2.15	2.06	1.78	1.83	1.90	1.86	3.35	3.55	3.24	--
	臺灣省	0.73	0.71	0.73	0.70	0.69	0.80	1.06	1.03	0.95	--
外銀放款 /全體	總計	2.37	2.39	2.70	2.73	2.80	2.67	3.65	3.45	3.19	--
	台北市	3.92	4.00	4.72	4.73	4.85	5.28	5.93	5.56	5.05	--
	高雄市	2.05	2.02	1.60	2.20	2.65	2.33	3.84	4.02	3.83	--
	臺灣省	0.73	0.73	0.73	0.74	0.71	0.00	1.26	1.21	1.16	--

資料來源：行政院金管會。

表 2-6 臺灣郵政儲金存款餘額

單位：百萬元，%

	年(月)底別 縣(市)別	2005		2006		2007		2008		2009	相較上期
		6 月底	12 月底	6 月底	12 月底	6 月底	12 月底	6 月底	12 月底	6 月底	變動率
郵政儲金	總計	3,539,157	3,679,552	3,893,868	4,043,528	4,140,186	4,136,248	4,224,766	4,456,653	4,497,064	0.91
	台北市	565,281	585,978	668,664	751,345	732,881	743,879	747,933	853,552	817,184	-4.26
	高雄市	201,027	212,825	224,991	231,207	250,331	251,544	258,315	267,983	276,194	3.06
	臺灣省	2,761,305	2,868,850	2,987,847	3,048,519	3,144,142	3,128,169	3,205,330	3,321,680	3,389,540	2.04
郵政儲金 /全體	總計	15.23	15.36	16.08	16.24	16.42	16.40	16.59	16.43	16.04	--
	台北市	6.81	6.77	7.44	8.13	7.72	7.79	7.68	8.29	7.57	--
	高雄市	13.09	13.51	14.25	14.27	15.26	15.55	15.74	15.43	15.73	--
	臺灣省	20.70	21.00	21.99	21.81	22.46	22.37	22.88	22.13	22.01	--

資料來源：行政院金管會。

四、2008 年 12 月至 2009 年 6 月高雄市企業放款的可能變化

由於統計資料並沒有針對高雄市企業放款的資料進行統計，然而，我們關心的是高雄市的融資環境是否較中、北部的都市呈現惡化的情況。因此，我們可以利用一些統計資料進行高雄市中、小企業放款相對於其他縣市的可能變化。

首先，由表 2-7 可發現，2009 年 6 月相對於 2008 年 12 月間，如同前述，金融機構放款餘額衰退 3,016 億元，衰退幅度 1.83%。同期間，消費者貸款基本上是呈現持平的現象，總體僅小幅減少 81 億元，衰退幅度為 0.12%。在消費者貸款變化不大的情況下，可知金融機構放款主要衰退來源係以企業相關的放款為主。

表 2-7 全國消費者放款餘額統計

單位：億元，%

年月	消費者貸款							金融機構放款餘額
	小計	購置住宅貸款	房屋修繕貸款	汽車貸款	機關團體職工福利貸款	其他個人消費性貸款	信用卡循環信用餘額	
2008/M12	66,635	47,255	8,157	640	962	7,245	2,376	174,556
2009/M6	66,553	47,653	8,069	556	885	7,183	2,206	170,947
變動量	-81	398	-88	-84	-76	-61	-170	-3,016
變動率	-0.12	0.84	-1.08	-13.19	-7.92	-0.84	-7.14	-1.83

資料來源：中央銀行；行政院金管會。

就各地區放款餘額變化狀況來觀察，以南部地區衰退最為嚴重，達 4.24%，變化對於南部地區工商業的發展相對較為不利；中部地區次之，為 2.55%；北部地區第三，為 1.50%；至於東部地區影響相對較小。

表 2-8 各地區放款餘額統計

單位：億元，%

	2008/M12	2009/M6	變動量	變動率
北部 7 縣市	121,418	119,591	-1,827	-1.50
中部 8 縣市	24,860	24,228	-633	-2.55
南部 5 縣市	26,672	25,542	-1,131	-4.24
東部 2 縣市	1,357	1,337	-19	-1.43

資料來源：行政院金管會。

就各縣市放款餘額衰退狀況來觀察，衰退情況以台南縣最為嚴重達 5.87%；台北縣次之，為 5.35%；高雄市第三，為 5.26%。觀察放款餘額衰退較高的縣市，可以發現仍然以南部的工業生產縣市為主，如台南縣、高雄市、台南市等，於此，中央主管機關有必要重新檢視金融危機後，政府資源在區域間的分配，並提出差異化經濟振興政策。

表 2-9 全國各縣市放款餘額變化

單位：億元，%

縣市	2008/M12	2009/M6	變動量	變動率	衰退排序
總 計	174,556	170,948	-3,608	-2.07	
台 南 縣	2,836	2,670	-166	-5.87	1
台 北 縣	19,013	17,996	-1,017	-5.35	2
高 雄 市	13,124	12,434	-690	-5.26	3
台 南 市	6,830	6,571	-259	-3.79	4
彰 化 縣	3,244	3,122	-123	-3.78	5
台 中 市	11,534	11,110	-424	-3.68	6
新 竹 市	5,476	5,284	-192	-3.51	7
台 東 縣	357	346	-11	-3.09	8
南 投 縣	1,147	1,113	-34	-2.99	9
嘉 義 縣	445	432	-13	-2.93	10
苗 栗 縣	1,241	1,216	-24	-1.97	11
宜 蘭 縣	1,506	1,480	-26	-1.74	12
澎 湖 縣	174	171	-3	-1.6	13
台 北 市	81,641	80,649	-992	-1.21	14
雲 林 縣	1,338	1,323	-15	-1.11	15
花 蓮 縣	1,000	991	-8	-0.83	16
高 雄 縣	2,359	2,344	-15	-0.64	17
屏 東 縣	1,523	1,522	0	-0.03	18
台 中 縣	4,523	4,522	0	0	19
嘉 義 市	1,388	1,389	1	0.07	20
桃 園 縣	10,497	10,652	155	1.48	21
連 江 縣	2	2	0	1.79	22
基 隆 市	1,183	1,254	71	6.03	23
金 門 縣	73	77	4	6.04	24
新 竹 縣	2,102	2,275	173	8.23	25

資料來源：行政院金管會。

第二節 高雄市銀行業之金融服務

就台灣以及高雄市的金融機構構成，以及金融機構與民眾日常生活及產業的經營管理的關連性來觀察，一般而言，商業銀行仍是最主要且具有重要性的金融機構。

而商業銀行的主要經營業務則為存款與放款。由表 2-10，就存款項目來觀察，最重要的部份是定期性存款，各年間比重約佔 55%上下，2008 年底數達到 751.892 百萬元；其次，則為活期性存款，各年間比重約佔 35%上下，2008 年底數則為 457,055 百萬元。外匯存款的比重則由 2005 年的 5.48% 上升至 2008 年的 8.55%，顯示高雄市民眾的儲蓄選擇除了台幣存款外，外幣存款的重要性亦逐漸增加。

就放款項目來觀察(如表 2-11 所示)，貼現以及進出口押匯三者合計，其金額佔總放款的比重歷年間皆在 0.5% 以下，且相對而言，由於此三項業務多數係商業交易進行所產生的短期資金墊付與融通需求，其違約風險較小，且銀行擁有相對豐厚的服務費用，因此並不容易受到銀行的拒絕，進而影響企業經營的情況。

比重較高的，以 2008 年底數來觀察，則以長期放款的比率最高，達到 49.319%；短期放款與透支次之，為 30.951；中期放款第三，為 19.341%。在銀行的業務中，相對而言，存款業務具備被動性質，民眾除銀行存款外，其他理財金融工具的選擇種類眾多，本研究並不擬深入討論。但是，對於銀行的放款業務，事涉經濟發展、產業經營與民眾消費，故以下擬針對放款業務部份進行較為深入的討論。就上述的放款業務中，依據銀行公會所訂定之授信業務類別，可分為企業貸款與消費者貸款，以下就其主要內容進行說明。

一、企業貸款

1.一般營運週轉金貸款

針對國內公、民營企業(不含獨資合夥行號等非法人組織)，為提供其短期營運週轉支出所需資金，提供一般營運週轉貸款，可分為透支及短期放款。

透支的對象以營運正常，資信良好，與銀行各項業務往來，實績

良好之公、民營企業，並在該行開設有支票存款戶者為主；其主要用途係支應客戶支票存款偶有臨時週轉不足之需。一般而言，其擔保品及連保人皆斟酌徵提，通常提供擔保品申請擔保透支者，需另徵至少一名連帶保證人；一般透支至少二名連帶保證人保證為原則。

其透支額度則參酌客戶支存實績，每筆交易金額，及實際需要匡計。透支期限於支用後以 30 天至 1 年償還為原則。透支利率則依客戶資信及擔保情形按銀行基本放款利率¹加(減)碼計收，逕由該支存戶扣抵利息，如每日有存、有透，以當日透支最高額計息。

在一般週轉金放款方面，則以支應短期經常性週轉資金為主。其擔保品及保證人方式有：提供不動產、移送信保基金保證、其他擔保品擔保辦理；或無擔保辦理。若為擔保放款另徵取至少一名連帶保證人；無擔保放款至少二名保證為原則。

其貸放額度則依企業營運、財務及信用狀況等綜合考量訂定，依不同行庫，以新台幣 300 萬元至 1,000 萬元為原則，且多數不超過年營業額。貸放年限則以半年至 1 年最多，少數可長達 5 年，部份銀行則可採循環動用的方式為之。

2. 資本支出貸款

針對企業的資本性支出，銀行亦提供相關的資金供給，可分為修繕或新購機器設備以及購建廠房。對於機器設備之修繕改良等資本性支出，其貸款年限為 1-5 年，寬限期最長 2 年。若為購置或更新機器設備及其他，一般屬中期融資，其貸款期限為 1-7 年，寬限期最長 2 年；若為購建土地廠房及營業場所，一般屬長期融資，最長 20 年，寬限期最長 3 年。其貸款額度通常以不超過所需資金 7 成為原則。期利率水準則由各銀行之基準放款利率加 2 碼至 2% 不等。

二、消費者貸款

1. 信用貸款

針對個人金融部份，多數銀行皆提供個人信用貸款服務，以滿足

¹ 常見基準放款利率依銀行本身的規定，有以五大行庫（台銀、合庫銀、土銀、華銀及一銀）新承做平均放款利率及「中華郵政公司二年期定期儲金機動利率」等。

個人投資理財、資金週轉等需要。其貸放額度最高新台幣 200 萬元，且於全體金融機構之無擔保債務(含信用卡、現金卡、信用貸款)歸戶後之債務總餘額，除以月平均收入不得超過 22 倍，貸款年限則為 1-7 年。

一般而言，申請額度較高者(依不同銀行規定，多數在 60-80 萬間)，需提徵 1-2 人為連帶保證人。多數採行機動利率及固定加碼幅度機動調整。

2.抵押貸款

(1)汽車貸款

部份銀行與汽車製銷商或融資公司合辦購置汽車分期付款業務。針對具償還能力及無不良票債信紀錄，且透過與銀行合作之合辦廠商，購置汽車（以新車為限）之個人或企業。其擔保方式可利用保證人或動產擔保等方式為之。

就其貸款額度來看，國產車最高貸款額度不超過車輛總價之 9 成，進口汽車最高不超過總價之 8 成。貸款期限則在 1-7 年之間。貸款利率則在 4%~18%之間，依與合辦廠商議定之利率計收。

(2)房屋貸款

針對一般購屋大眾，銀行亦提供房屋擔保貸款，滿足民眾購買房屋及整修房屋之需求。其擔保品為購買民眾之不動產(含基地)，貸款額度最高可達 8 成。就一般貸款期限來說，購置住宅貸款最長 30 年，住宅整修貸款最長 20 年。至於貸款利率則多採取多段階梯式利率方式釘住利率指標的浮動計息方式為之，首年(或半年)採取較低之利率，而後逐期調高，目前利率水準約 2%起，並需負擔開辦費等各項相關費用，其金額由 3,000 元起不等。

各銀行亦針對公、教員工及公營事業編制內員工提供公教員工房屋貸款，其貸款額度略高，最高可貸 8.5 成，貸款利率略低約 1.5%起，其開辦費等各項相關費用亦較為優惠。至於在各銀行政策性放款部分，本小節暫不討論，待第四章再行介紹。

表 2-10 高雄市金融機構存款餘額－科目別

單 位：百萬元，%

年底別	總 計	活期性存款				定期性存款			外匯存款	公庫存款	郵匯局轉存款
		合 計	支票存款	活期存款	活期儲蓄存款	合 計	定期存款	定期儲蓄存款			
2005	1,261,776 100.00	441,188 34.97	21,977 1.74	103,462 8.20	315,749 25.02	717,714 56.88	203,135 16.10	514,579 40.78	69,148 5.48	28,137 2.23	5,589 0.44
2006	1,293,880 100.00	470,055 36.33	20,131 1.56	111,651 8.63	338,273 26.14	712,138 55.04	199,839 15.44	512,299 39.59	82,397 6.37	23,312 1.80	5,978 0.46
2007	1,280,133 100.00	457,922 35.77	16,320 1.27	111,624 8.72	329,977 25.78	695,947 54.37	207,126 16.18	488,821 38.19	97,494 7.62	22,388 1.75	6,382 0.50
2008	1,356,250 100.00	457,055 33.70	16,722 1.23	118,234 8.72	322,099 23.75	751,892 55.44	238,724 17.60	513,169 37.84	115,893 8.55	23,702 1.75	7,708 0.57

資料來源：金管會銀行局。

註：1.本表未包括外國銀行在高雄之分行及台灣郵匯局存款。2.欄位下方為百分比。

表 2-11 高雄市金融機構放款餘額－科目別

單 位：百萬元，%

年底別	總 計	合計				短期放款與透支	中期放款	長期放款
			貼 現	進口押匯	出口押匯			
2005	1,157,520	5,246	607	11	4,628	301,434	309,292	541,548
	100.000	0.453	0.052	0.001	0.400	26.041	26.720	46.785
2006	1,171,029	5,665	1,036	132	4,497	311,634	271,427	582,303
	100.000	0.484	0.088	0.011	0.384	26.612	23.179	49.726
2007	1,193,354	5,870	862	47	4,961	339,357	241,421	606,705
	100.000	0.492	0.072	0.004	0.416	28.437	20.230	50.840
2008	1,218,798	4,738	881	20	3,837	377,236	235,722	601,102
	100.000	0.389	0.072	0.002	0.315	30.951	19.341	49.319
變動率	2.13	-19.28	2.20	-57.45	-22.66	11.16	-2.36	-0.92

資料來源：金管會銀行局。

註：1.本表未包括外國銀行在高雄之分行及台灣郵匯局存款。2.欄位下方為百分比。

第三節 金融授信服務流程分析

依據銀行公會的規範以及一般的商業銀行的作業程序，本節針對金融授信服務流程進行說明與分析。

壹、授信作業程序簡介

銀行放款作業有一定程序，依一般商業銀行承作的方式，將授信程序歸納為十二項要點²，簡介如下：

(一)客戶晤談

借款人在申請借款前，通常須與放款主管人員、單位主管或主辦人先行洽談。一方面銀行可藉以瞭解客戶之資金用途、金額多寡、期限長短、還款財源及擔保等項，並可就現行法令規章與該行業務規定，判斷借款申請是否合適。

(二)受理申請

上項晤談內容，如經該行主管、主辦人員初步接受，即由申請人填具「借款申請書」，檢附必要資料，提出書面申請。

(三)信用調查及擔保品鑑定

受理申請後，各項資料即應由銀行徵信人員進行調查，就申請人之財務能力、業務情形，以及償還能力等詳為調查分析作成報告，以供上級主管人員核定准駁之參考。對借戶提供之擔保品，應依規定核估標準，辦理鑑估。

(四)分析審核

放款審核人員，根據對借戶之徵信報告及擔保品估價情形，進行分析，並憑分析結果決定准駁。

(五)核定准駁

各級放款主管人員，依其權限分別核定放款申請案件之准駁。

(六)通知客戶

²請參照初復新(1981)、謝宛君(2000)以及王博(2003)。

放款申請案件，經依上述程序核定准駁後，放款人員應將核定結果通知客戶。如為拒貸案件，應以書面敘明理由函知客戶。如為準貸案件，則通知客戶辦理簽約、對保手續。

(七)簽約及對保

由借款人及保證人簽妥應備契據，並依規定辦理對保手續。

(八)擔保物權設定登記及保險

借戶提供作為擔保之各項擔保品，應依照法令規定辦理不動產或動產抵押權，或動產、權利質權之設定。一般而言，擔保物除土地外，並應由提供人投保火險，並以銀行為受益人。

(九)撥款轉帳

辦妥上述手續，即可辦理撥款手續。放款的撥付，銀行不付現金而以轉入借款人之存款戶方式處理。

(十)事後管理

放款放出來後，放款經辦人員應經常注意借款人及保證人之資產、信用狀況及擔保品變動情形，以達債權確保之要求。

(十一)展期與回收

放款到期，借戶商請部份或全部展期時，仍須依前項等手續辦理。借款人於到期日赴銀行繳付本息時，應填製會計傳票憑以收款、記帳，並與放款明細帳、債權憑證及應登記之簿記，一併送主管人員核辦。俟核章完竣，可將作廢之借款契據返還借款人。

(十二)逾期放款催收

各種放款不能按期清償，致發生滯延時，除客戶事前已向銀行陳明理由並確能於短期內償還者外，通常將立即向借款人及保證人催討；有時為把握時機，亦可直接採取法律強硬手段。

上述程序，可以圖解表示如下圖 2-1。

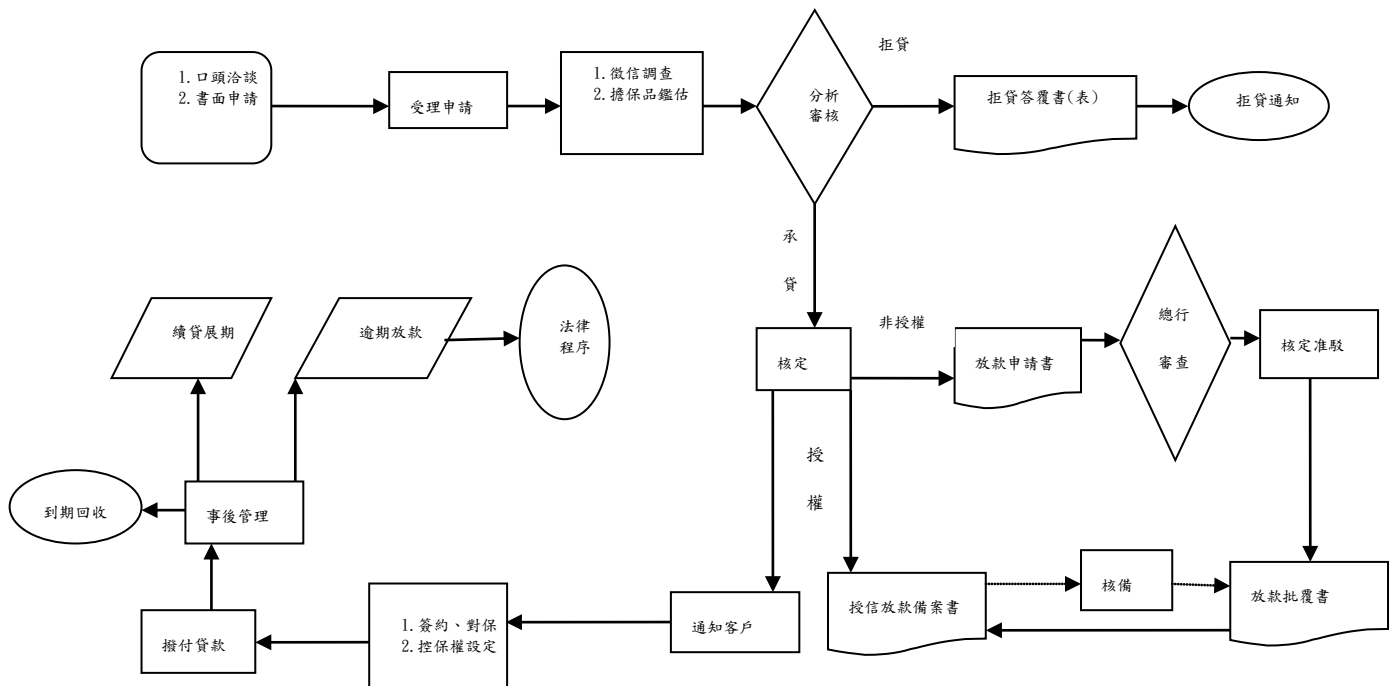


圖 2-1 銀行放款作業流程圖³

由上述介紹可知，整個授信的程序中，決定承貸前之四個步驟，關係著各級放款人員決定貸放與否的決策，其中信用調查之報告為貸放決策之主要參考，故以下就信用評估的原則及其作業程序作進一步的探討。

貳、銀行授信信用評估原則

銀行以本身的信用來吸收存款，而以評估客戶的信用程度來辦理放款等授信業務；為確保授信業務能符合**安全性、流動性、公益性、收益性與成長性**等要求，故銀行對客戶的申貸案件，不論借款人申貸金額之多寡、期限之長短，均由原單位徵信人員按徵信作業之規定，辦理徵信調查分析及擔保品鑑估工作，然後撰寫報告，以供各該授信單位審核之參考。

銀行審核貸款的主要原則影響一個企業在一家銀行能不能貸到錢的因素很多，包括企業的信用狀況、往來情形、公共關係、銀行資金狀況等，其中以信用狀況因素的影響最大，銀行評估企業信用一般多以「5P」原則來進行衡量。

³請參照，初復新(1981)及謝宛君(2000)。

此信用評估原則，為 1970 年代美國漢華銀行用來評估借款戶信用之則，即：借款戶(people)、資金用途(purpose)、還款來源(payment)、債權保障(protection)、借戶展望(perspective)。銀行授信時運用此五項因素，進行分析評估，再依各個項目之結論權衡其輕重，據以作是否授信之決策⁴。

一、借款戶

指對借戶的評估，可由其負責人經歷、學歷、責任感及公司、負責人與銀行往來情形評估企業信用。

1. 責任感：

借款戶是否具備責任感與履行契約，償還債務及有效的經營事業有及密切之關係。對借款戶主要負責人的徵信，可從其家庭背景、教育、及社會關係進行調查，再向其有業務往來之廠商、同業或徵信機構所提供的徵信及訴訟資料，以評估借款戶之品格及償債意願。

其審查重點為：(1)借戶具法定資格、主要營業項目、營業地(與其相關證照登記應相符)，有無上市、櫃計畫或由證券商輔導中、企業有無合併計畫；(2)負責人、董監事或主要股東無變動情形；借戶、負責人、實際經營者及主要股東資信、資產正常無瑕疵；(3)非銀行法規範之利害關係人。

2. 經營績效：

經營成效之高低為決定獲利能力大小的因素之一，而獲利能力又與借款戶之償債能力關係密切，是實現其責任感之後盾。經營成效之評估可經由評估營運勢、股東權益報酬率及資產獲利率並與同業比較，以為測度經營成效的指標。

其審查重點為：(1)營業狀況--借戶財務營運狀況正常，無營收衰退 10%以上，或營收連續衰退；(2)借戶無本期損益呈虧損、本業或

⁴請參照，初復新(1981)、謝宛君(2000)、王博(2003)及翁森亮(2009)。

業外虧損、本期損益衰退 20%以上之情形；(3)向同業或其上下游往來廠商查詢其生產、銷售及履約情形。

3.與銀行往來情形：

查明其過去對銀行之承諾及履行情形，授信額與存款、外匯是否維持合理比例。有無以合作之態度提供徵信資料，並將經營之重大變動情形隨時告知銀行。

其審查重點為：(1)借戶與銀行授受信往來均正常，無不良記錄；(2)核貸額度動用情形，並瞭解存款、外匯之往來與放款是否相稱。

二、資金用途：

資金用途是指借款資金的運作計劃，可分為週轉性貸款及資本性貸款，運用計劃應明確且具體可行。一般資金用途大略可分為下列三種：

1.取得資產：

包括購買具有季節性的流動資產(如存貨週轉金)或購買非季節性的流動資產(如經常性週轉金)；或增置固定資產(如增置固定設備)。

2.償還既存債務：

指融通借款戶，以償還其他對銀行或民間所負之債務。即申貸用以償還其它負債，屬以債養債之行為，因此債權銀行所負擔的風險頗大。

3.替代股權：

以銀行之融資，替代原本應由股東增認之股款。簡言之，即借款戶以借款代替增資，銀行承作此項授信，無疑要承擔最高的風險。

上述三項用途中，以「取得資產」為最佳資金用途，「償還既存債務」以取代其它債權人次之，至於「替代股權」之用途則屬最差(但盈餘甚佳，其股票市場性良好者，則另當別論)。

其審查重點為：(1)週轉性貸款係屬臨時性或長期性所需，其申貸合理性；(2)資本性貸款、特定用途之貸款應詳述計畫內容、資金需求、申請融資比率、是否具自籌資金能力、計畫合理性、可行性等。

三、還款來源：

還款來源是確保授信債權本利回收的前提要件，分析借款戶是否具有還款來源，可說是授信原則之重心。借戶是否具有正當而充分的還款來源，以供按時清債務能力，為債權確保的第一道防線。還款來源多數和借款用途有關，因其資金用途，如是依經濟景氣及實際所需資金加以評估，則借款戶履行還款的可能性極高。

借款戶還款之財源有兩個來源，即現金流量以及資金變換兩方面。短期授信支還款來源最好是來自借款戶之正常商業活動，且其還款計劃應能與現金流量相配合。中、長期授信通常用於購置固定資產，其可能還款來源有二：一為內部來源，主要為公司未來獲利及固定資產折舊準備；二為外部來源，如股東現金增資等。

在對中、長期授信作信用評估時，應將評估重點放在分析借款戶過去的獲利狀況，評估其未來的營運計劃、預估損益之合理性、可行性及預估現金流量之多寡等方面。至於以股東現金增資為還款來源，通常是在現金流量不足償還時才予以考慮，但要考慮增資計劃在未來實現之可能性。

其審查重點為：

1.還款財源合理性

(1)短期借款應以短期資金為還款來源；以中長期資金為還款來源亦屬較佳之還款方式。

(2)中長期借款應以中長期資金為還款來源；以短期資金為還款來源，則為較差之還款方式。

2.資本性貸款依中長期償還能力評估表評估具償還能力及預估金額合理可行性。

3.屬資本性其前次辦理資本性貸款時之預估營收、營業利益達成情

形，若未能達成者，應具體說明原委並評估本次預估之合理性，並評估借戶履約之能力。

四、債權保障：

做好借款來源分析是授信安全之第一保障，但仍具有未來之不確定性。因而可能使借款戶的營運計劃與還款計劃不在銀行與借款戶的預估中，進而影響到銀行授信的安全。

銀行債權確保第一道防線為還款來源，第二道防線為債權保障係在防備借款戶不能就其還款來源履行還款時，仍可如期收回放款，其保障可分為內部保障與外部保障：

1.內部保障：

- (1)專指銀行與借款人之間的直接關係；
- (2)借款人的財務結構-以具有良好的淨值比率、流動比率、速動比率、固定比率及資本收益率为宜；
- (3)擔保品-對於借款人所提供之擔保品，應注意非為法令所禁止，並具有整體性、可靠性及銷售性。其有重複抵押或設定其它權利者，應注意其債權保障的影響。估價時並應注意其重置價值及市場價值；
- (4)放款契約的限制條件-銀行為確保授信債權，可以契約訂明若干限制條件要求借款戶確實履行，諸如：依照銀行法第三十條所為之「承諾」，維持最低限度的流動比率或收益率，禁止分配盈餘的限制，以及其他各種承諾(或切結)。

2.外部保障：

係指由第三者對銀行承擔借款戶的信用責任而言。其介入方式通常以保證、背書、或經由第三者提供擔保品的方式。因此，外部保障之關鍵在於保證人、票據背書人之信用、資歷等條件。

債權保障之審查重點為：

1.內部保障：

- (1)具良好的財務結構；
- (2)徵提擔保品的完整性及是否處分容易（如不動產無拆除或徵收預定、農地係為農用、擔保之空地無未保存登記建物等）；
- (3)徵妥放款契約限制條件（如承諾、切結或同意書等）。

2.外部保障：

- (1)徵提具資力之連帶保證人；
- (2)徵提第三者提供資產作擔保。

五、授信展望：

借款戶行業別的前途及借款戶本身將來的發展性，亦是銀行審核放款的重要參考依據。而授信人員在從事授信展望時，應預估授信的基本風險與所得預期的利益。

授信所負擔的風險，包括資金凍結(逾期)及本金損失(呆帳)的機率。而授信所能獲得的利益有三項：1.放款利率乘以平均放款餘額，加上有關手續費收入；2.各項收入減去業務交易的維持成本；3.由放款所衍生的業務。

其審查重點為：1.評估借戶行業的前景；2.評估借戶經營之展望。

參、徵信作業流程

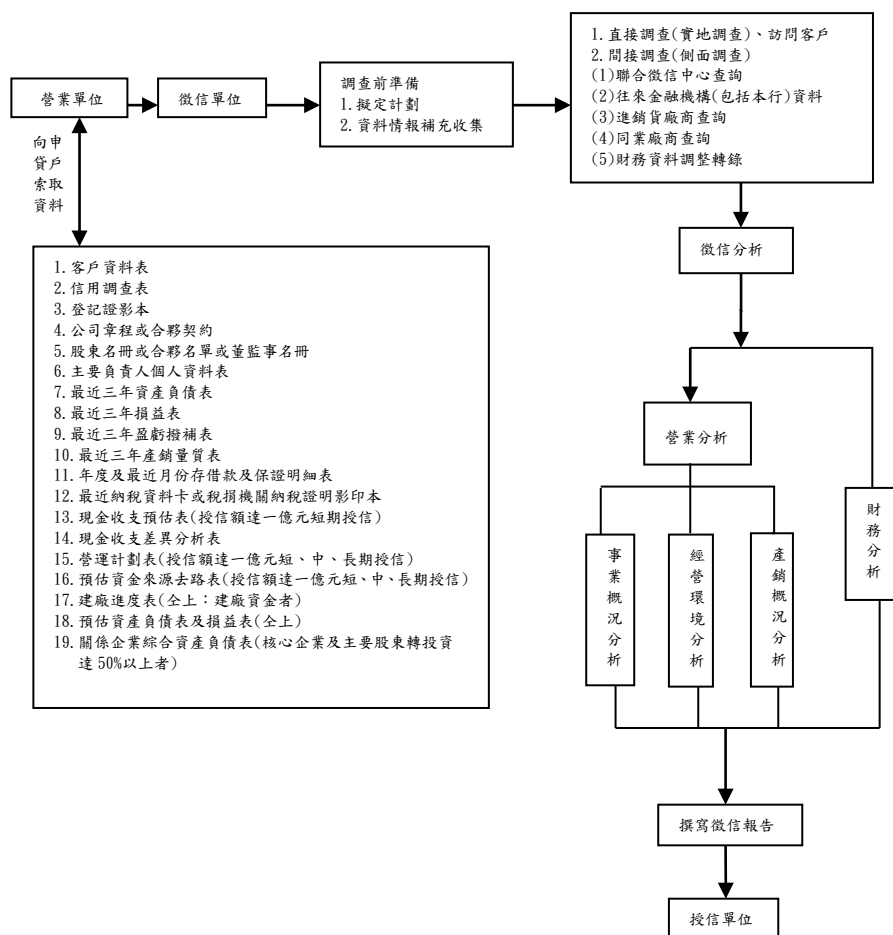
辦理信用調查的基本步驟，約可分為四項，其作業流程以簡圖表示如下⁵：

- 一、調查前準備工作：擬定調查計劃，收集有關資料與情報。
- 二、直接調查與間接調查：為期更廣泛而充實地捕捉接近事實之情報，就調查對象採取實地調查或經由側面調查以補足虛實。

⁵ 請參照，初復新(1981)、謝宛君(2000)及王博(2003)。

三、分析與評估：將收集與調查的資料所顯示之特徵、疑問提出研判，作成評估求得較為客觀之結論。

四、編製調查報告與建檔管理：將上列各點綜合歸納，撰寫成調查報告，並檢討蒐集之各項借戶資料建立徵信檔案，以作有關單位授信之參考。



肆、徵信調查報告

從資料收集製綜合評估之一連貫調查作業，所反映的最終目的即作成徵信調查報告以作為授信與否之參考。徵信報告之項目繁多，應視調查重點或實際需要，酌情採用簡易或詳細等報告方式，或僅就表格化之徵信調查表填寫，以便利於使用者參考。而一般標準的徵信報

⁶ 請參照初復新(1981)、謝宛君(2000)及王博(2003)，以及中華民國銀行公會會員徵信準則。

告應含以下內容：

- (一) 企業基本資料
- (二) 公司沿革及組織
- (三) 負責人簡介及信譽
- (四) 企業規模(主要財產及設備等)
- (五) 產銷狀況
- (六) 銀行往來及進出口實績
- (七) 財務分析及成本分析
- (八) 關係企業簡介
- (九) 動產或不動產之估價
- (十) 現金收支及營運計劃
- (十一) 借款用途及還款財源分析
- (十二) 一般經營管理概況分析
- (十三) 市場狀況分析
- (十四) 其他-如國外代理、政府政策影響等
- (十五) 做成結論

第三章 高雄市金融服務滿意度分析

本章進行高雄市金融服務滿意度問卷調查所得結果進行相關的分析。首先進行金融服務滿意度分析；其次，討論高雄市產業對融資環境的看法；最後，則針對高雄市產業對融資服務之期許進行說明與分析。

第一節 金融服務滿意度分析

本節進行高雄市金融服務滿意度的問卷分析，首先分析問卷之進度與效度；其次，

一、抽樣計畫

(一)調查區域範圍和對象

1.調查區域範圍：以高雄市為調查分析範圍。

2.調查對象：針對高雄市具有公司登記之業者進行調查。

(二)調查資料時期

動態調查：民國九十八年九月十五日起至十一月十五日止

(三)樣本配置及抽樣原則⁷

1.母體樣本規模：本專案依據高雄市政府經濟發展局登記有案之公司作為母體，抽取 900 戶樣本；另以高雄市一般民眾抽取 250 人。

2.抽樣設計原則：本專案之抽樣原則係依據高雄市政府經濟發展局登記有案之公司之名單，採取立意抽樣。

(四)問卷回收

企業回收樣本數 120 份，民眾回收樣本數 200 份。

⁷原針對企業採取行業別分層抽樣，發放問卷數 536 份，唯回收問卷約 27 份，查無此人退回問卷約 31 份，問卷回收率為 5.04%。分析回收率低的原因有：1.近年國內學術單位對企業所進行問卷調查太過頻繁，導致企業問卷回收率不高。2.許多公司登記以他人地址或租屋地址進行登記，因此造成查無此人比率亦不低。考量問卷回收不易，因此改採立意抽樣。

二、效度與信度分析

1.效度分析

本研究的問項係參酌過去相關研究，輔以對相關專家的訪談，因此，具備一定的效度。此外我們計算 KMO 係數此系數達 0.898，且巴氏檢定為顯著，代表此問卷的有效度非常高。

表 3-1 KMO 值 and Bartlett 檢定

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0.898
Bartlett's Test of Sphericity	近似卡方值	3759.077
	自由度	780
	顯著性	0.000

資料來源：本研究整理。

2.信度分析

接著分析此份問卷及問卷中各問項的可信度，計算出整體的 Cronbach's α 值為 0.957，另外，比較問卷中的個別問項，其 Cronbach's α 值皆小於整體的值，顯示問卷中的問項設計是適合的且整體問卷的可信度相當的高。

表 3-2 整體問項之信度統計量

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	問項數
0.957	0.958	40

資料來源：本研究整理。

表 3-3 個別整體問項之信度統計量

編號	問項	Cronbach's Alpha	編號	問項	Cronbach's Alpha
1	行員具有禮貌及親和力	0.956	21	銀行與客戶之間良好互動	0.955
2	行員服裝儀容整齊清潔	0.956	22	銀行的服務誠實可靠	0.956
3	行員會主動積極詢問客戶的需求	0.956	23	銀行電腦連線系統穩定	0.956
4	行員具足夠的專業知識能迅速處理客戶問題	0.956	24	銀行能迅速寄發對帳單	0.956
5	行員能夠正確記錄交易內容	0.957	25	銀行全面電腦化，減少人為錯誤	0.956
6	行員對其顧客熟悉	0.956	26	銀行具備開發新業務能力	0.956
7	行員能夠迅速且妥善的處理客戶抱怨問題	0.956	27	該銀行有參加存款保險	0.956
8	行員具備豐富的服務經驗並且會告知客戶正確服務內容	0.956	28	銀行轉帳方便	0.956
9	申辦各項業務手續簡便	0.956	29	在銀行平均等候時間不長	0.956
10	銀行的金融商品完整	0.957	30	銀行服務費用低	0.956
11	銀行提供額外服務 (例如：大額存提款會派保全人員保護等)	0.957	31	銀行熱身參與公益活動	0.956
12	銀行重視客戶權益程度	0.955	32	銀行存款、放款利率合理	0.955
13	銀行注重客戶的隱私權及客戶資料的保密	0.956	33	銀行具有良好的聲譽及知名度	0.956
14	銀行擁有嚴密的保全警衛系統	0.956	34	提供貸款期限的長短	0.956
15	銀行建築外觀明顯，內部清潔舒適	0.956	35	提供貸款額度的多寡	0.956
16	銀行的分行數目多	0.957	36	提供貸款利率的高低	0.956
17	銀行地點交通方便	0.957	37	貸款抵押品價值的要求	0.956
18	銀行各項業務指標清楚明瞭	0.956	38	提供貸款取得的速度	0.956
19	足夠的自動提款機與便利性	0.957	39	貸款資訊的取得	0.956
20	銀行招牌明顯突出，易於辨認	0.956	40	貸款隨借隨還的還款彈性	0.956

資料來源：本研究整理。

三、滿意度分析

此部分將分析問卷中各項服務品質的滿意程度對於銀行整體滿意度的關聯性。分析分為三個部份，第一個部份為各項服務品質與對於銀行服務品質滿意度的影響程度，第二部份為企業與民眾之間對於銀行滿意度的差異分析，第三部份為公營與民營銀行之間滿意度的差異分析。

1.全體樣本的滿意度分析

此處將討論各項服務品質與銀行服務品質滿意度的關係，將問項銀行服務品質滿意度當作依變數，並將各項服務品質當作自變數，我們利用統計方法中的迴歸分析來獲取各項服務品質對於整體滿意度的影響程度。

表 3-4 中列出迴歸模型的判定係數值為 0.538，調整後的為 0.521，而表 3-5 中，模型的變異數分析結果為顯著，顯示此模式為正確的。接著進一步檢查模式中各迴歸係數的顯著性結果列於表 3-5 中，此分析中選出較具影響的因素依序有：**(1)銀行與客戶之間良好互動；(2)銀行重視客戶權益程度；(3)銀行熱身參與公益活動；(4)行員具足夠的專業知識能迅速處理客戶問題；(5)銀行的服務誠實可靠。**由這些結果我們可歸納出此模式為正確的且所選出的因素是具有影響的。

表 3-4 迴歸模式的判定係數

模型	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
5變數	0.538	0.521	0.45429

資料來源：本研究整理。

表 3-5 迴歸模式的變異數分析表

模型		Sum of Squares	df	Mean Square	F值	顯著性
5變數	Regression	33.180	5	6.636	32.155	0.000(e)
	Residual	28.480	138	0.206		
	Total	61.660	143			

資料來源：本研究整理。

表 3-6 迴歸模式的參數估計

模型	變數編號	未標準化係數		標準化係數	T值	顯著性
		係數	標準誤			
5變數	常數項	.643	.250		2.577	0.011
	21	.227	.070	.259	3.261	0.001
	12	.145	.061	.180	2.388	0.018
	31	.187	.054	.233	3.492	0.001
	4	.126	.052	.159	2.440	0.016
	22	.153	.074	.163	2.075	0.040

資料來源：本研究整理。

2.企業與民眾之滿意度分析

此部分我們以兩獨立樣本的t檢定來了解企業與一般民眾對於銀行服務品質滿意度的差別，表 3-7 中列出一般民眾與企業對於行服務品質滿意度的平均數分別為 3.6718 與 3.6923，進一步使用統計方法檢定得到雙尾檢定 P 值為 0.915，顯示兩者是沒有差異的。

表 3-7 一般民眾與企業對於銀行服務品質滿意度的平均數

	Mean	N	Std. Deviation
一般民眾	3.6718	131	0.63782
企業	3.6923	13	0.85485

資料來源：本研究整理。

表 3-8 一般民眾與企業對於銀行服務品質滿意度的獨立性檢定

	t 值	自由度	顯著性	均差	標準差	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
滿意度	-.107	142	0.915	-.02055	.19161	-.39932	.35822

資料來源：本研究整理。

3.公營銀行與民營銀行之滿意度分析

最後，我們比較公營與民營銀行之間服務品質的差異，這部分我們延續上一部分的分析方法，以獨立的 t 檢定分析，表 3-9 中列出其平均數分別為 3.6429 與 3.6571，t 檢定的結果列於表 3-10 中，P 值為 0.906，表示公營與民營之間的服務品質滿意度是沒有特別差異的。

表 3-9 公營與民營銀行服務品質滿意度的平均數

公私營	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
公營	56	3.6429	.69879	.09338
民營	70	3.6571	.65686	.07851

資料來源：本研究整理。

表 3-10 公營與民營銀行服務品質滿意度的獨立性檢定

	t 值	自由度	顯著性	均差	標準差	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
滿意度	-0.118	124	0.906	-0.01429	0.12116	-0.25409	0.22552

資料來源：本研究整理。

我們進一步的對於各項服務品質加以分析，以t檢定來檢測公營與民營銀行的各項服務品質滿意度，發現共有9項有顯著差異，結果列於表 3-11 中。

行員服裝儀容整齊清潔
行員會主動積極詢問客戶的需求
銀行提供額外服務
銀行能迅速寄發對帳單
銀行具備開發新業務能力

表 3-11 公營與民營銀行各項服務品質滿意度的獨立性檢定

			t 值	自由 度	顯 著 性	均 差	標 準 差	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
行員服裝儀容整齊清潔	3.679	3.971	-2.345	124	0.021	-0.293	0.125	-0.540	-0.046
行員會主動積極詢問客戶的需求	3.339	3.671	-2.251	124	0.026	-0.332	0.148	-0.624	-0.040
銀行提供額外服務	3.321	3.586	-2.002	124	0.047	-0.264	0.132	-0.526	-0.003
銀行能迅速寄發對帳單	3.446	3.771	-2.174	124	0.032	-0.325	0.149	-0.621	-0.029
銀行具備開發新業務能力	3.304	3.571	-2.286	124	0.024	-0.268	0.117	-0.500	-0.036
該銀行有參加存款保險	3.786	4.114	-2.333	124	0.021	-0.329	0.141	-0.607	-0.050
在銀行平均等候時間不長	3.018	3.514	-3.076	124	0.003	-0.496	0.161	-0.816	-0.177
銀行服務費用低	3.125	3.457	-2.117	123	0.036	-0.332	0.157	-0.643	-0.022
貸款資訊的取得	3.286	3.571	-2.112	124	0.037	-0.286	0.135	-0.553	-0.018

資料來源：本研究整理。

第二節 高雄市產業對融資環境的看法

為了解產業對未來融資環境的看法，本研究參照過去的相關研究⁸，提出 7 個問項，並利用五尺度的方式，即非常同意、同意、普通、不同意及非常不同意，針對產業界進行問卷調查，回收問卷計 120 份，有效問卷為 100 份。相關問項分別為：

- 1.營運狀況不佳者融資不易
- 2.小規模企業貸款不易
- 3.小規模企業的貸款利率較高
- 4.金融機構爭取營運良好的企業
- 5.對中小企業要求較高的擔保品
- 6.在資金籌措難易程度上，企業間的差距拉大
- 7.企業的財務內容考慮因素優於企業的規模大小

首先，就「營運狀況不佳者融資不易」的問項觀察，回答非常同意以及同意的比例有 74%，顯示營運狀況與融資的難易度，是環環相扣的，當企業營運狀況正常且良好時，融資較為順暢；反之亦然。

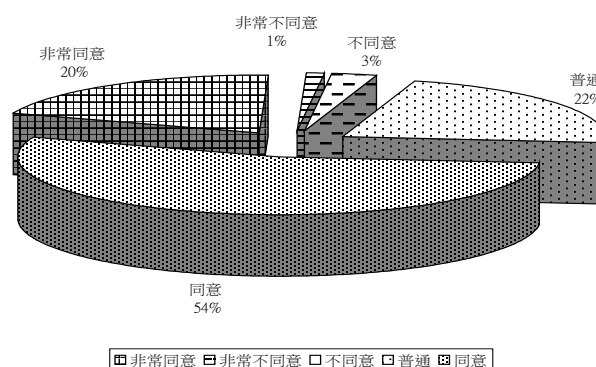


圖 3-1 企業對「營運狀況不佳者融資不易」之看法

⁸ 請參考經濟部，日本金融改革對中小企業融資之影響。

其次，就「小規模企業貸款不易」的問項觀察，回答非常同意以及同意的比例有 71%，顯示企業規模大小對於融資的難易度有關，一般而言，企業規模較大，其財務基礎較為穩健且所擁有的擔保品相對較為足夠，因此，較容易向銀行進行融資。

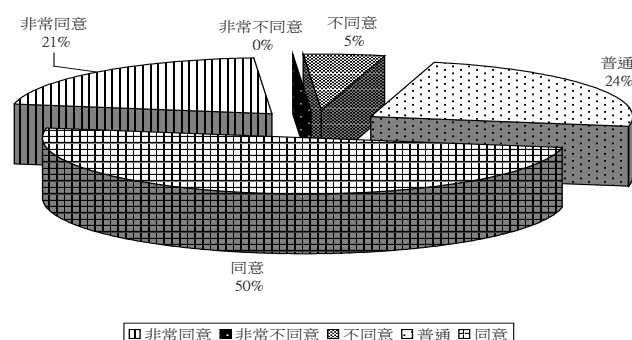


圖 3-2 企業對「小規模企業貸款不易」之看法

第三，就「小規模企業的貸款利率較高」的問項觀察，回答非常同意以及同意的比例有 76%，顯示企業規模大小與融資的利率有關，如同上述，企業規模較大，其財務基礎較為穩健且所擁有的擔保品相對較為足夠，因此，對銀行而言所承受的風險較小，故利率較低。

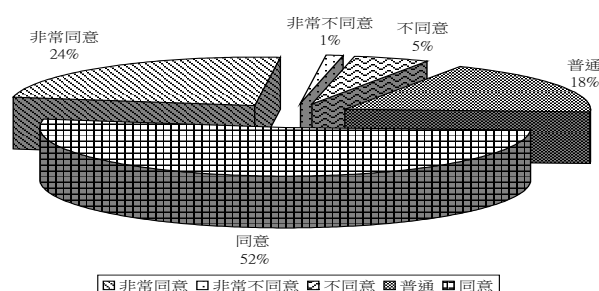


圖 3-3 企業對「小規模企業的貸款利率較高」之看法

第四，就「金融機構爭取營運良好的企業」的問項觀察，回答非常同意以及同意的比例有 88%，即企業營運狀態良好時，成為金融機構競相邀請放款的對象，但是，如同上述，一旦陷入營運不佳的情況下，銀行雨天收傘的情況就很容易出現。

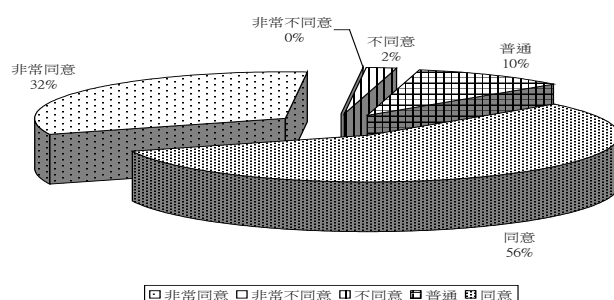


圖 3-4 企業對「金融機構爭取營運良好的企業」之看法

第五，就「對中小企業要求較高的擔保品」的問項觀察，回答非常同意以及同意的比例有 74%，如同前述，由於中小企業之財務基礎較不穩健，因此，對銀行而言所承受的風險較大，故常有要求較高的擔保品的現象。

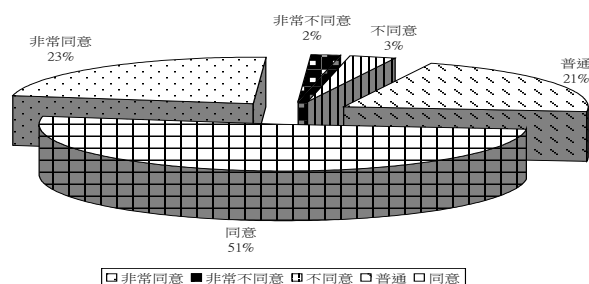


圖 3-5 企業對「對中小企業要求較高的擔保品」之看法

第六，就「在資金籌措難易程度上，企業間的差距拉大」的問項觀察，回答非常同意以及同意的比例達 80%。如同前述，由於企業營運狀況、企業規模等因素，銀行逐漸建立起信用評級的制度，故財務基礎較不穩健、營運狀況陷入困境、不持有大量擔保品等特性的中小企業將難以籌措足夠的資金。

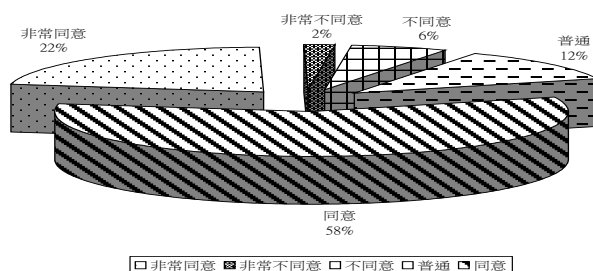


圖 3-6 企業對「在資金籌措難易程度上，企業間的差距拉大」之看法

第七，就「企業的財務內容考慮因素優於企業的規模大小」的問項觀察，回答非常同意以及同意的比例達 81%。此一結果顯示，當企業擁有好的財務基礎，正常的營運，將較容易獲得銀行的金援；至於規模大小相對比較不重要。

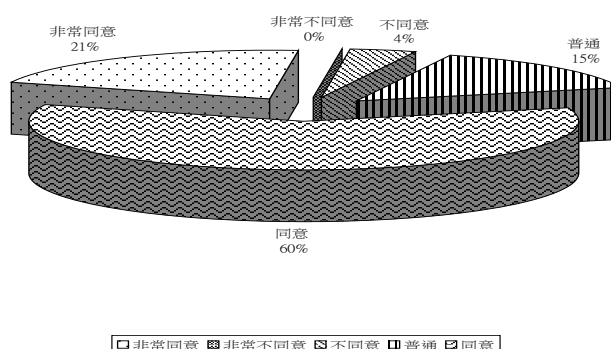


圖 3-7 企業對「企業的財務內容考慮因素優於企業的規模大小」之看法

經由上述分析，可知高雄市產業界一致認為營運狀況較差的企業較難以獲取銀行的融資；且企業營運狀況及財務內容的差距，將加大企業間融資取得的差距；同時，企業規模的大小並不是取決融資與否的主要因素，企業的營運狀況好壞更為重要；而金融機構則有爭取經營狀況較佳的企業作為融資的傾向。

在此，本研究亦針對企業對於「金融機構放款態度」之看法進行調查，結果發現，認為金融機構融資條件「緩和」以及「不變」的企業比率僅有 25%；認為金融機構融資條件「提高」的則高達 45%，顯示整體金融機構的融資條件確有提高的趨勢。

值得注意的是，回答「融資條件不變、服務品質提高」及「融資條件不變、服務品質降低」的企業，亦分別有 17%及 13%，此一結果顯示，由於金融機構傾向於爭取營運體質較好的企業，因此，可能會提升其服務品質；但是，對於營運狀況較不理想的企業，則會採取「融資條件不變、服務品質降低」與「提高融資條件」等做法。

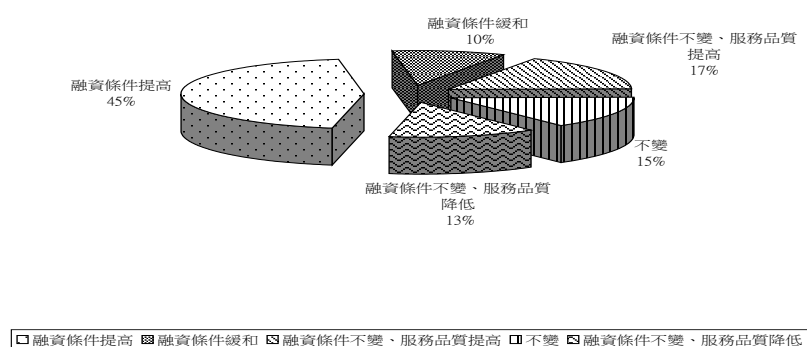


圖 3-8 企業對「金融機構放款態度」之看法

總體而言，高雄市產業在金融風暴後，因由於金融機構調整其經營策略，對於轄內中小企業確實產生銀根緊縮、服務品質差異化的情況，使得轄內中小企業融資環境較為惡化，在整體融資環境改變下，未來中小企業的財務健全與否及營運狀況的好壞，將是金融機構取決放款的重要依據。

第三節 高雄市產業對融資服務之期許

經由上述分析，了解到在金融風暴後，因由於金融機構調整其經營策略，高雄市轄內中小企業確實產生銀根緊縮、服務品質差異化的情況的衝擊，並使得轄內中小企業融資環境較為惡化。為作為高雄市政府的施政的參考依據，增進轄內金融機構了解高雄市產業的服務需求，提升服務品質。

本研究參照過去的相關研究⁹，提出 5 個問項，並利用五尺度的方式，即非常同意、同意、普通、不同意及非常不同意，針對產業界進行問卷調查，回收問卷計 120 份，有效問卷依問項不同，分布在 91 至 100 之間。相關問項分別為：

- 1.提供穩定的資金供給
- 2.迅速及儘快提出融資對策
- 3.對新興事業提供資金
- 4.提供經營及財務上的建議
- 5.提供產業與金融資訊情報

首先，就「提供穩定的資金供給」的問項觀察，回答非常同意以及同意的比例有 80%。由於資金是企業經營的血脈，沒有穩定且低廉的資金供給，企業將難以生存與壯大。

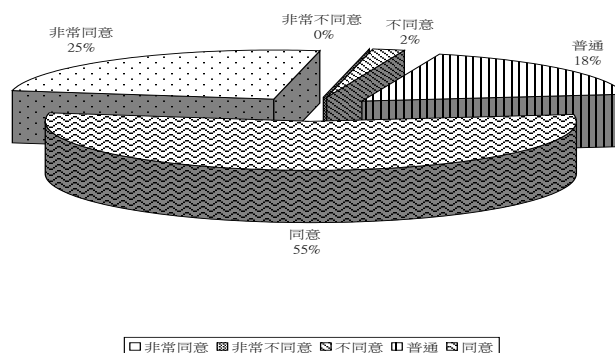


圖 3-9 企業對「提供穩定的資金供給」之期許

⁹ 請參考經濟部，日本金融改革對中小企業融資之影響。

其次，就「迅速及儘快提出融資對策」的問項觀察，回答非常同意以及同意的比例有 77%。目前，中央政府雖然提出許多融資對策，但是，由於中小企業的營業狀況、財務內容以及規模等因素，不易取得所需資金。特別是那些新興事業以及受到金融海嘯短期衝擊的企業，政府應儘速提出對策。

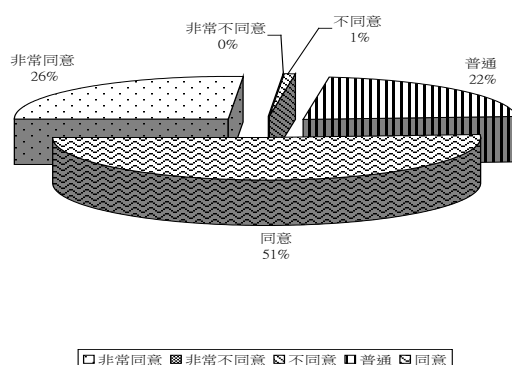


圖 3-10 企業對「迅速及儘快提出融資對策」之期許

第三，就「對新興事業提供資金」的問項觀察，回答非常同意以及同意的比例達到 84%，非常不同意及不同意的比例為 0%，顯示企業對於新興事業提供資金的期許相當的高。由於新興事業過去經營實績較難提出、產業風險也相對較高，資金取得不易，如數位內容等文創產業，往往不容易取得穩定且低廉的資金供給，不利於產業發展。

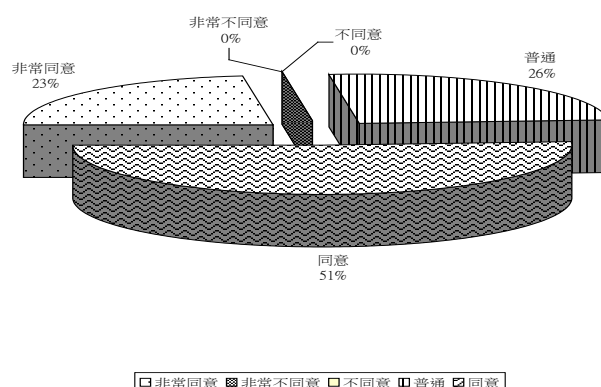


圖 3-11 企業對「對新興事業提供資金」之期許

第四，就「提供經營及財務上的建議」的問項觀察，回答非常同意以及同意的比例達到 72%，此一比例，相對於其他問項略為偏低。反映出多數的企業，仍希望政府及金融機構，能夠對於其經營策略與財務結構等進行建議，但是少數的企業則對於自身的經營與財務相當有信心，因此，非常不同意及不同意的比率亦高達 5%，不過，整體而言仍具備相當的重要性。

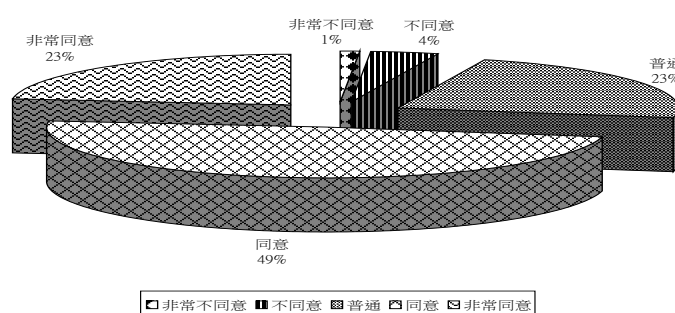


圖 3-12 企業對「提供經營及財務上的建議」之期許

最後，就「提供產業與金融資訊情報」的問項觀察，回答非常同意以及同意的比例亦達到 77%。由於企業常常專注於其自身企業的日常經營與管理，對於整體產業的變動、新興產業的發展以及金融資訊等情報的蒐集能力較為不足，因此，多數的企業在希冀政府與金融機構提供穩定的資金之外，也能夠提供產業或金融環境的資訊與情報，以提升其經營績效與對經濟環境的適應力。

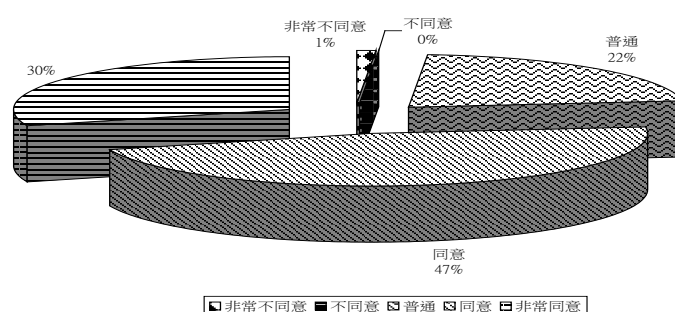


圖 3-13 企業對「提供產業與金融資訊情報」之期許

整體觀察，高雄市轄內企業在融資環境逐漸惡化的情形下，除建立長期的經營計畫，並改善自身改善財務內容外，在其資源較為缺乏的情形下，也期待政府與金融機構能就上述面向予以提供協助。根據日本中小企業廳的調查，未來日本中小企業對政府金融機構協助。

第四章 中央與高雄市之政策性貸款與金融服務措施

本章針對中央以及高雄市所提供的各項政策性貸款進行說明，並針對現行中小企業信用保證基金進行介紹與檢討，以作為後續提出相關政策建議的參考。

第一節 中央政府之政策性貸款

經濟部為積極協助企業因應當前經濟情勢變化，度過營運困境，並遵照行政院「政府挺銀行、銀行挺企業、企業挺勞工」之政策，以協助「企業取得營運資金」為目標，推動「新增融資取得」及「原有貸款展延」等兩項措施。其具體內容有「振興經濟非中小企業專案貸款」、「本國銀行加強辦理中小企業放款」、「寬延退票處理」、「債權債務協商」以及「一般融資診斷」等。

同時，為提供企業相關措施協助，按企業規模分別指定經濟部中小企業處馬上解決問題中心受理中小企業申請案，經濟部工業局受理非中小企業申請案，其政策作為架構如圖 4-1 所示。

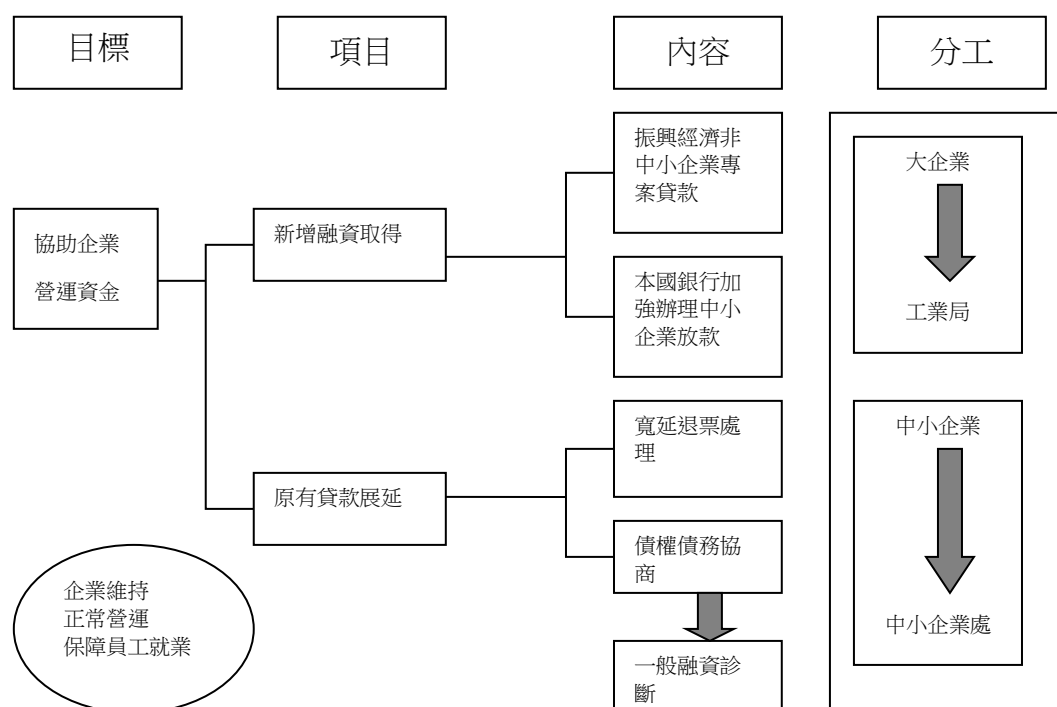


圖 4-1 經濟部協助企業營運資金取得之政策架構¹⁰

¹⁰ 資料來源，經濟部，中小企業融資資源手冊。

協助企業新增融資取得

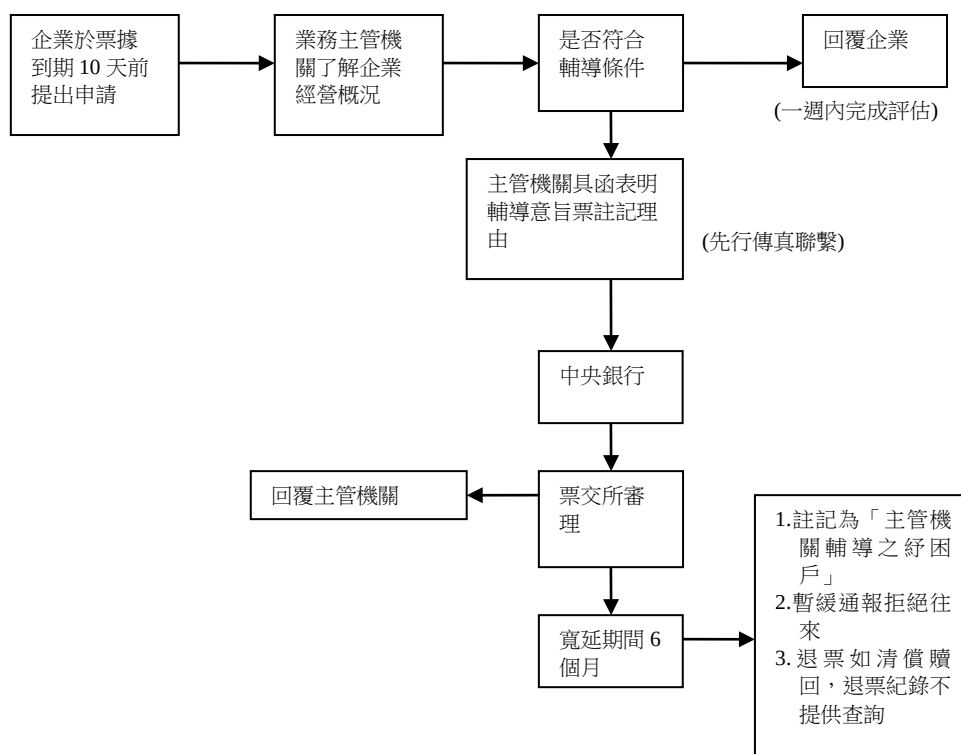
計畫名稱	配合推動振興經濟非中小企業專案貸款
目的	政府為振興經濟促進投資就業，協助企業取得營運資金
貸款總額度	新臺幣 6,000 億元
貸款條件	依各承貸金融機構規定辦理。如貸款企業於貸款前一季及貸款期間未裁員者，承辦金融機構得酌降利率。
融資種類	A. 短期週轉融資及中期週轉融資。 B. 資本性支出融資：對企業因購置機器、設備、土地、廠房及營業場所等資本性支出(含資本化修繕費用)需要而辦理之融資。
每一企業貸款額度	按企業實際需要、承貸金融機構及財團法人中小企業信用保證基金(以下簡稱信保基金)相關規定辦理。
融資期限及償還方式	A. 短期週轉融資：憑票據、信用狀辦理者，每筆融資期間最長以 180 天為限；其他週轉融資最長以 1 年為限。 B. 中期週轉融資：最長以 5 年為限，自貸放日後按月或按季分期平均攤還，但憑工程合約辦理者，不受前開分期攤還方式之限制。 C. 資本性支出融資：依計畫完成所需時間及申請企業財務狀況核定，最長不得超過 10 年，寬限期最長 2 年。資本性支出融資其借期限得不受 10 年之限制，由承貸金融機構視個案決定之。 D. 建築業者辦理中期週轉融資及資本性支出融資，其償還方式得不受前二目之限制，由各承貸金融機構依總行核貸作業規定辦理。
擔保條件	A. 短、中期週轉融資：每一企業融資餘額不超過新臺幣 6,000 萬元。 B. 資本性支出融資：每一企業融資總餘額不得超過新臺幣 2 億元。
信用保證成數	信用保證成數最高為貸款額度之七成 (限新貸，借新還舊貸款不予保證)

計畫名稱	推動本國銀行加強中小企業放款方案
目的	鼓勵銀行與中小企業建立長期夥伴關係，協助中小企業取得營運資金。
預期目標	98 年 12 月底本國銀行對中小企業放款總餘額較 97 年 6 月底增加新臺幣 3 千億元。
實施期間	97 年 7 月 1 日至 98 年 12 月 31 日。
放款對象	符合經濟部發布之「中小企業認定標準」之中小企業。
放款定義	國內總行及分行之短、中、長放款與透支、貼現、進出口押匯、有追索權且預支價金之應收帳款承購及催收款。
放款用途	A. 短期或中期營運週轉。 B. 購置機器、設備、土地、廠房及營業場所(含資本化之修繕費用)等資本性支出。
利率、額度、期限及償還方式	由各承辦銀行依個案決定。
計畫名稱	中小企業信用保證基金擴大保證措施
目的	配合政府為振興經濟促進投資就業，協助企業取得營運資金，擴大信用保證措施
提高保證成數	針對一般貸款、商業本票保證、外銷貸款、購料週轉融資、履約保證、政策性貸款、小額簡便貸款、中小企業災害復舊專案貸款等 8 項信用保證項目之保證成數，提高 1 成，保證成數最高 8 成。本項措施實施期限至 98 年 3 月底止。
提高保證融資總額度上限	對同一企業保證融資總額度之上限由 1 億元提高至 1.2 億元，實施期限至 98 年底止。
新增擴大綜合額度	現行「一般貸款、商業本票保證、購料週轉融資、外銷貸款合計之授權額度(簡稱綜合額度)」1 千萬元外，針對統一發票企業額外增加 1 千萬元之授權額度(其中屬週轉融資案件之授權額度以 500 萬元為限)，保證成數一律 8 成，實施期限至 98 年底止(其中屬週轉融資案件之實施期限至 98 年 3 月底止)

一、協助企業原有貸款展延

(一)申請票據寬延處理：

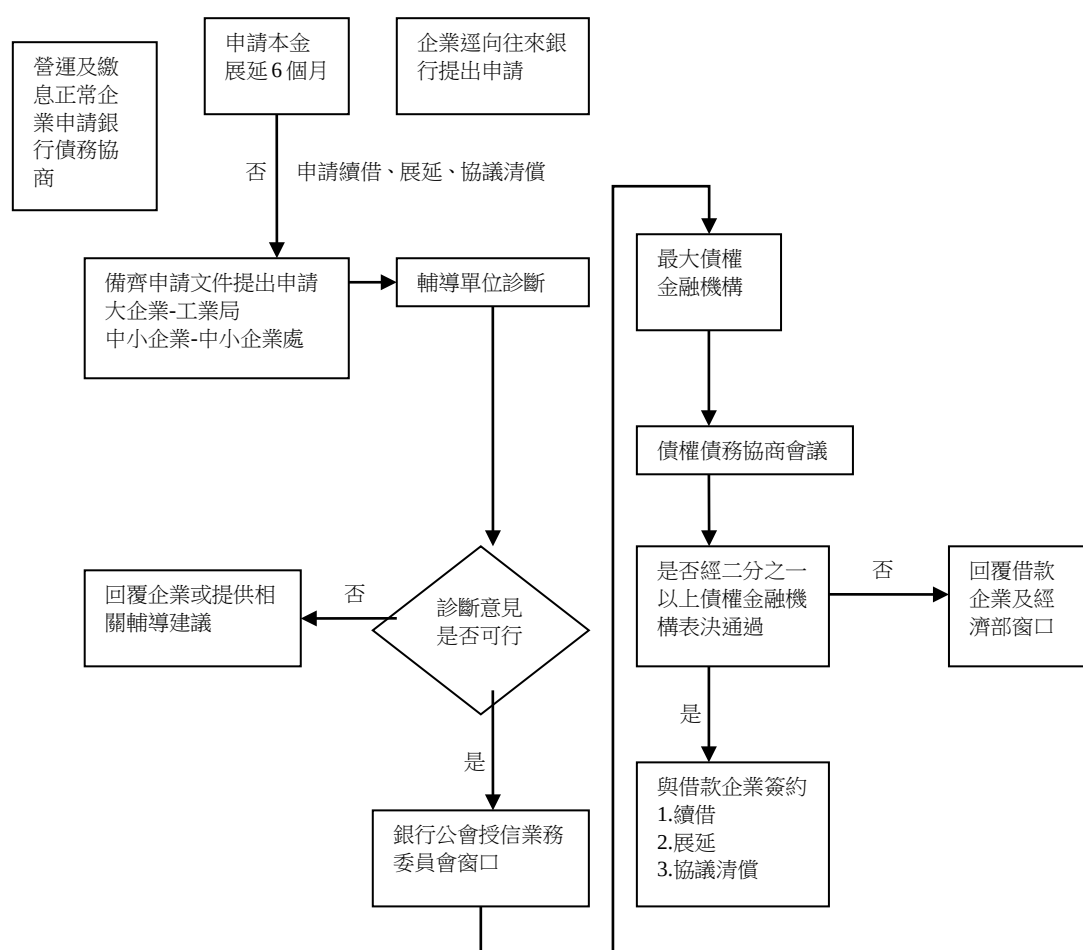
本項係依據「支票存款戶票信狀況註記須知」第 11 點，針對受事件影響牽累之企業，於票據到期 10 天前提出申請，經主管機關瞭解企業經營狀況，確認符合申請輔導條件，則行文至中央銀行及台灣票據交換所，協助最長給予 6 個月暫緩通報為拒絕往來戶之紓困註記¹¹，以維持票信紀錄正常，俾利與持票人達成還款協議取回票據，辦理票據清償作業。



(二)銀行債權債務協調：

¹¹ 此項展延期限最低 6 個月，無展延期間上限。

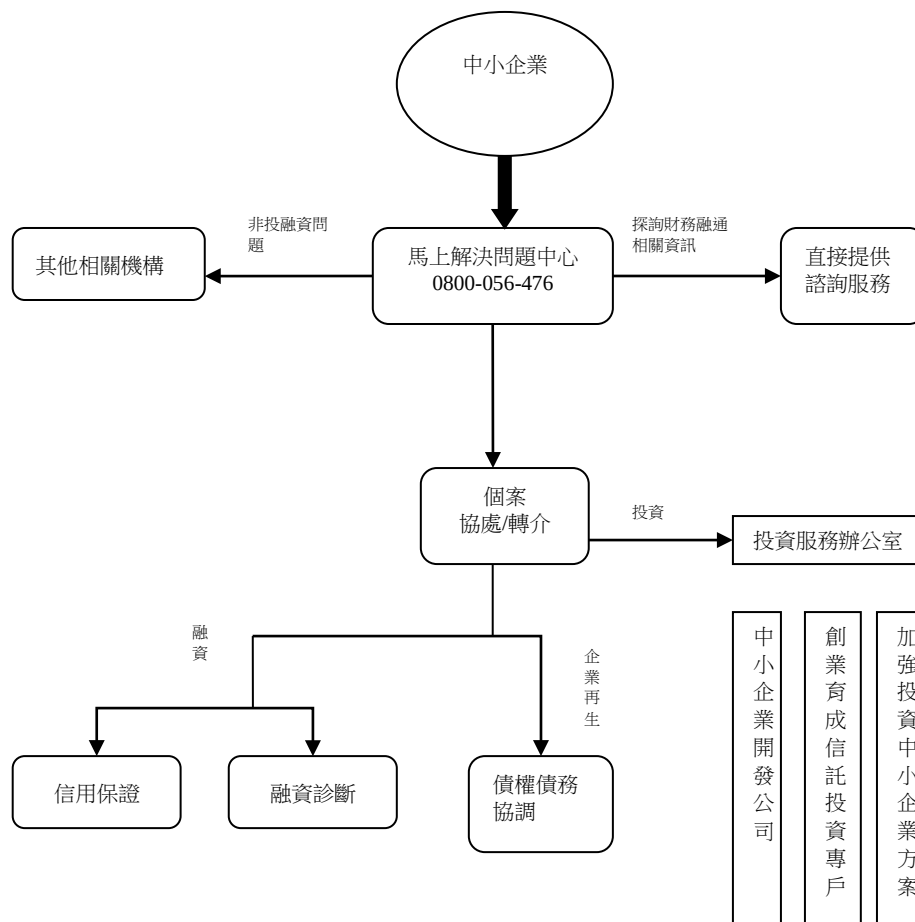
本項係依據中華民國銀行公會會員自律性債權債務協商及制約機制，企業營運及繳息正常者，如有財務週轉需要，在 98 年 3 月底以前到期需展延之貸款本金，金融機構得依該借款企業之申請，同意予以展延 6 個月。倘展延 6 個月之措施如仍無法符合借款企業之需要時(如續借、展延、協議清償等需求)，得經經濟部負責受理之窗口評估可行後，由經濟部檢附借款企業之申請案件其最大債權金融機構名單，送交本會轉送最大債權金融機構召開協商會議，經二分之一以上債權金額之金融機構表決通過者，全體債權金融機構應一體遵循。



壹、經濟部中小企業處強化資金融通措施

近年來，中小企業受到禽流感、二次金改、國際原物價格上漲、整體經營環境變遷速度加快、社會環境多元化等影響，迫使中小企業面臨轉型。然為數不少的中小企業，因規模較小，缺乏財務規劃能力，財務報表資訊透明度不足，且欠缺抵押品及信用條件較不足等原因，較難自金融機構取得所需之營運資金。

鑑此，政府積極建置有效資金融通輔導機制，除多方推廣中小企業利用政府推動各項政策性專案貸款，持續透過各大銀行全省營業單位設立「中小企業融資服務窗口」，以便中小企業取得完整之融資資訊，善用政府中小企業融資之優惠措施，解決融資取得問題。同時，藉由中小企業財務融通輔導體系及「馬上解決問題中心」(0800-056476)，提供各類輔導資訊，受理各項緊急求助及諮詢事宜，對財務困難企業提供融資協處服務，協助企業健全財務會計制度與提升財務管理能力，並藉中小企業信用保證基金提供融資保證，以提高銀行承貸意願，輔以創業育成投資業務，協助中小企業取得營運所需資金。



除「馬上解決問題中心」，為強化資金融通協處機制，政府亦透過投資措施、保證措施以及輔導與診斷措施等方式，協助解決中小企業資金取得問題。

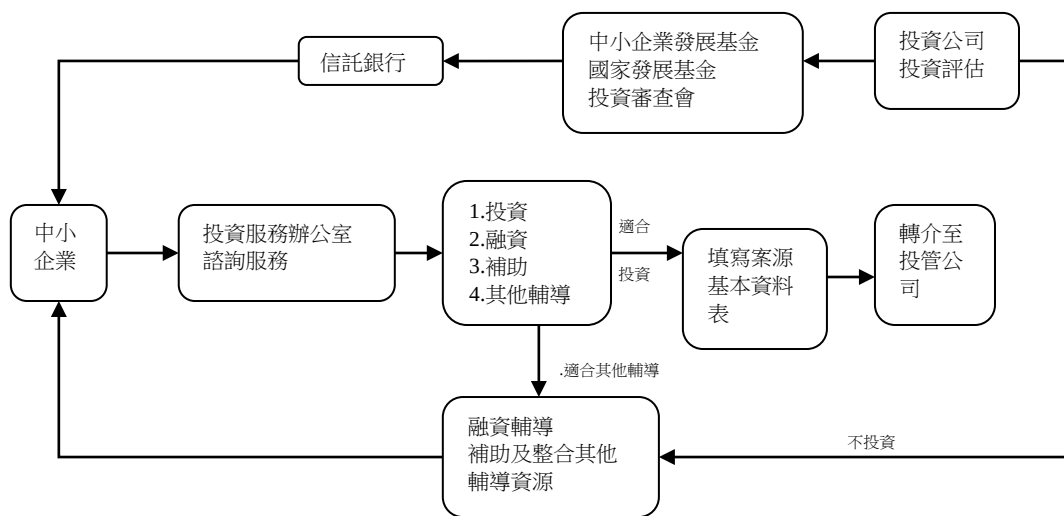
(一)投資措施

成立中小企業投資服務辦公室，特運用行政院國家發展基金 100 億元，加強投資中小企業，以促進中小企業發展。主要服務項目為諮詢服務、案源徵求、個案加值、媒合服務與整合輔導等。

4 中小企業投資服務辦公室

服務對象	A.投資基金委託單位：行政院國家發展基金管理會、中小企業發展基金管理委員會。 B.有資金需求的中小企業。 C.專業管理公司。
服務項目	A.諮詢服務：設立投資服務專線，提供投資諮詢服務 B.案源徵求：需要資金的中小企業，可透過政府單位推薦

	或主動向投資服務辦公室洽詢。 C.個案加值：辦理「簡報技巧」及「營運計畫書撰寫」加值輔導課程 D.媒合服務：辦理 CONNECT TAIWAN 促成投資媒合會，協助中小企業與國內外創投資金接軌。 E.整合輔導：整合與轉介中小企業相關輔導資源。
聯絡方式	投資服務辦公室 0800-056-476；invest@moeasmea.gov.tw



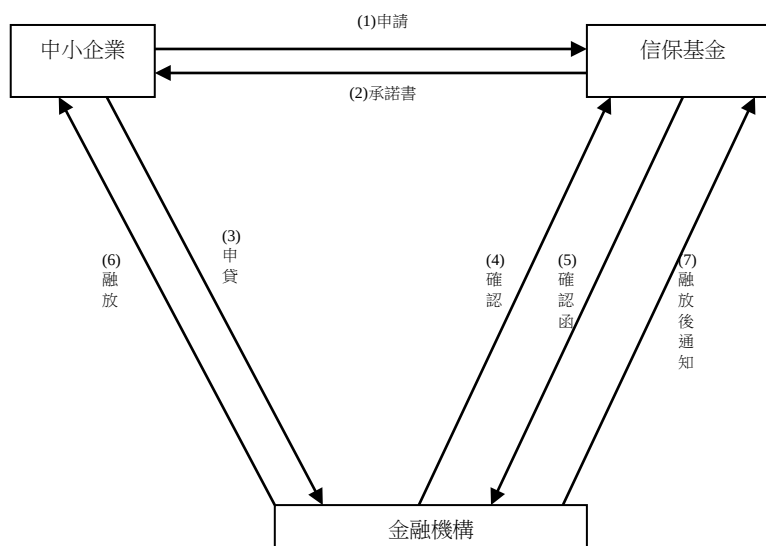
5 中小企業投資服務辦公室

(二)保證措施

為加強中小企業融資輔導政策、增加中小企業融資管道，信保基金直接受理中小企業申請信用保證，申貸企業再憑以向金融機構申請融資。

5 直接信用保證

服務內容	協助企業取得營運計劃所需經費之融資保證，每 1 計畫申請金額不得超過該計畫所需經費之 80%，同一企業移送信保基金信用保證之其他項目融資額度最高以新台幣 1 億元為上限，保證成數最高 9 成。
適用對象	A. 符合「中小企業認定標準」之企業。 B. 政府指定之產業推動辦公室或輔導機構等單位推薦之企業，或曾獲相關獎項、通過政府研發輔導之企業。
申請方式	申請企業備齊申請書表及相關文件向信保基金提出申請，經檢視文件齊全且符合申請資格後，將就企業所提計畫作整體性評估，信保基金之評估除書面資料審查外，另亦視案情需要實地訪察申請企業，經評估通過者，信保基金核發承諾書予申貸企業，企業得執承諾書向與信保基金簽約之金融機構申請融資。
聯絡窗口	0800-699-588



6 直接信用保證

除直接接信用保證外，並推出火金姑相對保證專案，希冀藉由產業龍頭企業與信保基金合作，捐助成立專款，信保基金並提供等額之相對資金支援辦理，提供上、中、下游企業、協力廠、經銷商或加盟企業信用保證，以確保其銷貨款項的收回，及鼓勵企業投入創新研發，提高產品附加價值，促使產業升級。

6 火金姑(相對保證)專案

服務內容	協助取得營運及投入研發或取得智慧財產，所需資金之優惠貸款信用保證，保證成數最高 9.5 成，保證手續費最低至 0.395%。
適用對象	A. 捐款企業之上、中、下游中小企業、協力廠商、經銷商或加盟企業。 B. 捐款企業之關係企業(信用保證總額度最高可達專案基金淨值之 5 倍，惟以新台幣 3 億元為限)。
申請方式	由捐款企業(目前已有中華電信公司、中國鋼鐵公司及麗寶建設公司等 3 家企業捐款)推薦其上、中、下游中小企業、協力廠商、經銷商、加盟企業或關係企業，申請企業憑推薦書及相關資料，向指定銀行申請貸款。
主辦單位	中小企業信用保證基金
連絡窗口	(02)2321-4261#287、299

(三)輔導與診斷措施

除上述直接投資與直接保證以外，亦推出「中小企業服務金融服務團」專案與「促進中小企業智慧財產資金融通」專案，輔導與診斷企業融資相關問題，並協助改善企業財務品質。首先，透過「中小企業服務金融服務團」專案，建立中小企業財務融通輔導平台，以協助中小企業建立合宜的會計制度，並改善其財務結構，俾利中小企業取得未來營運發展資金，及提升中小企業之競爭力。

為協助中小企業運用智慧財產取得融資資金，則以「促進中小企業智慧財產資金融通」專案，透過輔導服務、資金媒合以及培訓活動，提供多樣化籌資管道，增進金融機構對智慧財產權的瞭解，提升金融機構提供智慧財產權融資意願，促進中小企業創新研發，以利中小企業轉型與發展，達到提升產業結構及持續發展經濟目標。

7 中小企業服務金融服務團計畫

計畫名稱	
服務內容	A. 協助中小企業於銀行申辦貸款審查前，提供有關財會融資

	問題、營運計畫等諮詢服務，及健全財務資金管理、內部控制等廠商現場諮詢診斷輔導企業。 B. 協助銀行辦理放款後債款權管之追蹤輔導。
適用對象	符合「中小企業認定標準」之企業
主辦單位	經濟部中小企業處
連絡窗口	0800-219666

8 促進中小企業智慧財產資金融通計畫

服務內容	A. 擴散智慧財產融資資訊。 B. 提供智慧財產權管理輔導。 C. 提供財務會計診斷輔導服務。 D. 提供智財融資實地診斷輔導服務。 E. 提供企業案源與資金媒合之諮詢服務。
適用對象	擁有智慧財產權且符合「中小企業認定標準」之企業。
申請方式	來電洽詢或由網站上下載申請表格，以郵寄、傳真或電子郵寄方式回傳至執行單位。
主辦單位	經濟部中小企業處
連絡窗口	0800-003588

除經濟部上述措施以外，經建會亦有相關的「中長期資金各項專案融資貸款」，茲將其相關資訊臚列於下表 4-9 至表 4-12 中，不再贅述。

表 4-9 經建會「中長期資金各項專案融資貸款」簡表

專案貸款名稱	利 率	貸款期間	貸款對象	貸款用途	貸款額度
個案申請	中長期資金運用利率加碼 2%	原則公共建設計畫最長 15 年，民間投資計畫 10 年，但可視個案延長	1.投資 10 億元以上之公共建設或公營事業投資計畫 2.投資 1 億元以上之民間投資計畫 3.配合政府政策，經推動小組審議通過之投資計畫	主要以資本性支出為主	依銀行授信額度決定
專案申請					
專案貸款名稱	利 率	貸款期間	貸款對象	貸款用途	貸款額度
協助中小企業紮根專案貸款(第五期)	中長期資金運用利率加碼 1.5%	最長 15 年(寬限期最多 3 年)	中小企業	主要以資本性支出為主	最高計畫 8 成，每人最多 6,000 萬元
獎勵民間投資開發工商綜合區優惠貸款	中長期資金運用利率加碼 0.85%~1.5%	最長 15 年(寬限期最多 5 年)	總投資金額達新台幣 2 億元以上符合要點之投資者	營建及土木工程。自動化設備及所需相關軟體	最高計畫 7 成
經濟部工業區開發管理基金貸款投資取得工業區土地出租計畫(006688 措施)	中長期資金運用利率加碼 0.109% 或 0.095%	最長 30 年(寬限期最多 3 年)	工業區開發管理基金	購地轉租進駐廠商	依銀行授信額度決定
民間投資開發高鐵產業專用區優惠貸款	中長期資金運用利率加碼 2%	最長 10 年(寬限期最多 3 年)	交通部審核推薦之高鐵產業專區投資開發人	營建及土木工程、自動化設備及其他經核准之投資項目	最高計畫 7 成
獎勵觀光產業升級優惠貸款	中長期資金運用利率加碼 1.65%（補貼利息 1.5 %，週轉金除外，補貼期限為 5 年）	最長 15 年(寬限期最多 3 年)	觀光產業	資本性支出、e 化及營運周轉所需資金	最高計畫 8 成，觀光遊樂業、旅館業最多 3 億元、旅行業最多 6,000 萬元
獎勵數位內容產業及文化創意產業優惠貸款	中長期資金運用利率加碼 2%	最長 15 年(寬限期最多 3 年)	數位內容產業及文化創意產業	有形資產、無形資產及營運週轉金	最高計畫 8 成，每 1 申請計畫最多 1 億元
流通服務業及餐飲業優惠貸款	中長期資金運用利率加碼 1.75%	最長 15 年(寬限期最多 3 年)	從事批發、零售、餐飲及物流業之企業	資本性支出以、e 化及營運周轉所需資金	最高計畫 8 成、每 1 申請計畫最多 1 億元
推動航空工業發展優惠貸款	中長期資金運用利率加碼 2%	最長 15 年(寬限期最多 3 年)	從事航空器之機體、發動機、內裝與航空電子，及其相關系統零組件之設計、製造或維修等業者	資本性支出、e 化、投資、創業、購併或營運等所需資金	最高計畫 8 成、每 1 申請計畫最多 10 億元
發展地方特色產業專案貸款（第一期）	中長期資金運用利率加碼 2%	最長 15 年(寬限期最多 3 年)	從事地方特色產業或社區經濟發展業務之中小企業	資本性支出、營運週轉金	最高計畫 8 成、資本性支出或修繕最高 2,000 萬元，週轉金最高 1,000 萬元
自有品牌推廣海外市場貸款	中長期資金運用利率加碼 2%	最長 7 年(寬限期最多 3 年)	依公司法及貿易法辦妥登記之公司	廣告、設計、包裝、行銷委託、顧問諮詢、設備投資及其他	最高計畫 8 成、每 1 計畫最多 3 億元
台商回台投資專案融資貸款	中長期資金運用利率加碼 1.5%	最長 12 年(寬限期最多 3 年)	該負責人曾經或於申請時在中華民國境外有其他轉投資事業之公司	資本性支出、e 化、研發、人才培訓或營運週轉所需之資金	最高計畫 8 成、每 1 計畫最多 2 億元
都市更新事業優惠貸款	中長期資金運用利率加碼 2%	最長 6 年(寬限期由承辦銀行評定)	都市更新事業實施者及參與更新分配之都市更新會會員	土地及地上物取得費用、工程費用、地權調查整理及拆遷安置費用、稅捐及管理費用、權利變換費用	最高計畫 8 成
協助中堅企業專案貸款	中長期資金運用利率加碼 2%	最長 10 年（寬限期最長 2 年）	中堅企業 (企業規模超過行政院規定之「中小企業認定標準」，且未上市、上櫃之企業，惟金融保險等相關行業除外)	資本化支出、取得自動化、電子化之軟硬體設備、取得新技術所需智慧財產權及營運週轉金	最高計畫 8 成、同一企業最多 1 億元

資料來源：經建會。

註：中長期資金運用利率目前銀行信評等級 twA 以上年息 1.18 %；twA~twA 年息 1.21%。

表 4-10 中美經濟社會發展基金各項專案融資貸款簡表

專案貸款名稱	利率	貸款期間	貸款對象	貸款用途	貸款額度
青年創業輔導貸款	1. 100 萬元以下之資本性支出貸款：郵政儲金 2 年期定儲機動利率+0.9%。 2. 其他貸款：郵政儲金 2 年期定儲機動利率+ 1%。	1. 擔保貸款：10 年或擔保品耐用年限短者。 2. 無擔保貸款：6 年。	國內設有戶籍之 20 至 45 歲國民、服役期滿或免役、具有工作經驗者，且具下列條件： 1. 個人條件：申請人為事業負責人或出資人，且為專業證照之持有人。過去 3 年內須受過大專校院或政府自辦、委辦或政府認可之民間單位，開辦與創業輔導相關之課程 20 小時以上。 2. 事業體條件： (1) 原始設立登記未超過 5 年，具經營事實之農工生產或服務業。 (2) 辦理商業或公司登記之行業其申請人(等)所登記之出資額應占事業實收資本額半數以上。 (3) 事業負責人如未提出申請，仍應符合前揭規定，且出具同意書同意其他出資人申請貸款投資，並負連帶保證責任。 (4) 辦理商業或公司登記加盟業者，單一法人占登記資本額未達 50%。	所創事業之資本性及與營業直接有關之支出。	1. 每人每次最高貸款額為 400 萬元。 2. 無擔保貸款每人每次最高為 100 萬元。 3. 同一事業體貸款總額最高 1,200 萬元，其中無擔保貸款部分，不得高於 300 萬元。 4. 首次申貸金額不得超過登記出資額，所創事業無須辦理登記者，不得超過自籌資金。但經承辦銀行實地查證，覈實審理確有需求者，不受此限。
促進服務業發展優惠貸款	不超過郵政儲金 2 年期定儲機動利率+ 1.75%。	依各承貸銀行規定，視企業財務狀況及貸款用途核定之，最長不得超過 15 年。(含寬限期最多 3 年)	依法登記之民營事業，並從事流通、通訊媒體、醫療保健及照顧、人才培訓及物業管理、觀光及運動休閒、文化創意、設計、資訊、研發、環保、工程顧問等服務業或其他經承貸銀行及經建會認可之服務業。	無形資產之投資、從事研究發展、培訓人才、品牌、後勤支援、廣告、行銷等計畫、購置土地、營業場所(房屋)、機器設備及營運所需資金。	最高以計畫實際需要之 8 成核貸，且每一計畫之核貸額度最高不得超過 1 億元。
促進東部地區產業發展優惠貸款	不超過郵政儲金 2 年期定儲機動利率+2.25%。	最長 20 年(含寬限期最多 3 年)。	公私立學校、醫療機構及民間事業，在東部投資觀光遊憩事業、休閒農業、高附加價值且低污染產業、石材與寶石加工業、工商綜合區、超級市場、購物中心、公私立學校、醫療機構或其他經經建會認可之產業。	1. 投資計畫所需之器材設備、土木及建築工程暨其相關費用等資本性支出。 2. 不得用於購置土地。	每一計畫申貸額度不得超過該計畫所需資金 70%，各核貸銀行每年度核撥金額最高為 4 億元。
協助天然災區住宅修繕貸款	郵政儲金 2 年期定儲機動利率+1%。	最長 20 年(含寬限期最多 3 年)。	遭受天然災害民眾自有住宅毀損，經銀行勘查屬實者。	災區民眾購屋、住宅重建或修繕等支出，並得購置生活必需配備，惟以 20 萬元為限。	視申請人住宅毀損情形評估核定，惟每一申請人申貸額度最高為 200 萬元。
促進民間參與公共建設優惠貸款	不超過郵政儲金 2 年期定儲機動利率+2.25%。	最長 10 年(含寬限期至多 3 年)	促參法第 4 條第 1 項民間機構及經行政院促進民間參與公共建設推動委員會指示以民間參與方式辦理公共建設之民間機構，辦理交通建設及共同管道、環境污染防治設施、污水下水道、自來水及水利設施、衛生醫療設施、社會及勞工福利設施、文教設施、觀光遊憩重大設施、電業設施及公用氣體燃料設施、運動設施、公園綠地設施、重大工業、商業及科技設施、新市鎮開發、農業設施或其他經行政院促進民間參與公共建設推動委員會指示以民間參與方式辦理之公共建設。	1. 公共建設所需之器材設備、土木及建築工程暨其相關費用等資本性支出或營運所需之資金。 2. 不得用於購置土地。	1. 每一計畫申貸額度不超過該計畫所需資金 70%。 2. 每一計畫由一家銀行承貸，最高以 2 億元為限。聯貸案下之貸款計畫得由各參貸銀行共同承貸，最高以 5 億元為限。
都市更新前置作業融資計畫	1. 中央、直轄市、縣(市)都市更新主管機關：郵政儲金 2 年期定儲機動利率-1%。 2. 都市更新事業機構及都市更新團體：不超過郵政公司存簿儲金利率+2.175%。	最長不得超過 6 年	1. 中央、直轄市、縣（市）都市更新主管機關 2. 都市更新事業機構及都市更新團體。	都市更新先期評估、地權調查整理、現況測量、鑽探費用、都市更新事業概要、都市更新事業計畫、都市更新權利變換計畫等規劃、都市計畫變更、建築設計、必要之人事、行政作業及管理費用。	每一計畫貸款額度依計畫之實際需要而定，最高以 2 千萬元為限。

資料來源：經建會。

表 4-11 中央貸款聯絡窗口

專案貸款名稱	聯絡窗口
個案申請	行政院經建會 梁海威先生(02)23165446 姜瑞貞小姐(02)23165320 田景仁先生(02)23165874 黃志鴻先生(02)23165469 何昇融先生(02)23165618
協助中小企業紮根專案貸款(第五期)	經濟部中小企業處 李忠仁先生 (02)23680816 轉 353
獎勵民間投資開發工商綜合區優惠貸款	經濟部商業司 謝芳儀小姐 (02)23212200 轉 777
經濟部工業區開發管理基金貸款投資取得工業區土地出租計畫(006688 措施)	經濟部工業局 潘碧雲小姐 (02)27541255 轉 2815
民間投資開發高鐵產業專用區優惠貸款	交通部高鐵局 許峻榮先生 (02)80723333 轉 5638
獎勵觀光產業升級優惠貸款	交通部觀光局 蔣素芳 (02)23491531
獎勵數位內容產業及文化創意產業優惠貸款	經濟部工業局 林淑淑小姐 (02)27541255 轉 2414
流通服務業及餐飲業優惠貸款	經濟部商業司 黃澄潔小姐 (02)23212200 轉 279
推動航空工業發展優惠貸款	經濟部工業局 沈宗彥先生 (02)27541255 轉 2148
發展地方特色產業專案貸款(第一期)	經濟部中小企業處 華小穎小姐 (02)23662352
自有品牌推廣海外市場貸款	經濟部國貿局 徐宗君小姐 (02)23977309
台商回台投資專案融資	經濟部工業局 紀伯穎先生 (02)27541255 轉 2634
都市更新事業優惠貸款	內政部營建署 林毓峰先生 (02)87712950
協助中堅企業專案貸款	行政院經建會 黃志鴻先生 (02)23165469
經濟部工業區開發管理基金貸款投資取得工業區土地出租計畫(006688 措施)	經濟部工業局 潘碧雲小姐 (02)27541255 轉 2815

資料來源：經建會。

表 4-12 中央貸款聯絡窗口

專案貸款名稱	聯絡窗口
青年創業輔導貸款	台灣企銀(02) 25597171 轉 3141、3146、3147 臺灣銀行(02) 23812949 轉 358 合庫商銀(02) 23118811 轉 512 台北富邦銀行(02) 25425656 轉 8699 高雄銀行(07) 55909095 轉 320 京城銀行(06) 2141271 轉 0567 第一銀行(02) 23484231 行政院經建會鍾智耀先生(02) 23165841
促進服務業發展優惠貸款	台灣企銀(02) 25597171 轉 3141、3146、3147 土地銀行(02) 23483345 第一銀行(02) 23481228 華南商銀(02) 66181539 轉 1662 合庫商銀(02) 23118811 轉 504 兆豐商銀(02) 25633156 轉 2586 高雄銀行(07) 5570535 轉 231 台灣銀行(02) 23812949 轉 358 行政院經建會鍾智耀先生(02) 23165841
促進東部地區產業發展優惠貸款	台灣企銀(02) 22597171 轉 3141、3146、3147 合庫商銀(02) 23118811 轉 504 兆豐商銀(02) 25633156 轉 2586 行政院經建會鍾智耀先生(02) 23165841
協助天然災區住宅修繕貸款	土地銀行 0800282099 轉 4 臺灣銀行(02) 23812949 轉 358 華南商銀(02) 87723112 轉 320 第一銀行(02) 23484544 台灣企銀(02) 22597171 轉 3441、3449、3450 行政院經建會鍾智耀先生(02) 23165841 合庫商銀(02) 23118811 轉 512 三信商銀(04) 22257177 轉 314 高雄銀行(07) 5570535 轉 320 彰化銀行(02) 25362951 轉 2136
促進民間參與公共建設優惠貸款	兆豐商銀(02) 25633156 轉 2586 行政院經建會鍾智耀先生(02) 23165841
都市更新前置作業融資計畫	行政院經建會鍾智耀先生(02) 23165841

資料來源：經建會。

第二節 高雄市政府之政策性貸款

高雄市政府為繁榮本市商業，協助本市小型企業發展，提供融資信用保證，特別訂有「高雄市政府小蝦米商業貸款實施要點」，以作為本市小型企業營運資金取得的後盾。

高雄市政府小蝦米商業貸款資金來源，由高雄銀行股份有限公司以自有資金辦理。其申貸條件有二：

(一)第一類：設籍本市之中華民國國民，年齡在二十歲以上六十五歲以下、經營毋須辦理公司或商業登記之小規模商業且有實際營業，於稅捐機關辦有稅籍登記並領有下列文件之一

- 1.攤販營業許可證。
- 2.公有市場攤鋪位使用許可書。
- 3.合法設立之民有市場攤鋪位所有權證明文件。

(二)第二類：於本市辦理公司或商業登記並有實際營業之公司或行號。但不含金融及保險業、煤礦採取業、特殊娛樂業、補習班及幼稚園。

其貸款額度，視貸款人之事業計畫書所需資金貸放，第一類不得超過新臺幣三十萬元；第二類不得超過新臺幣五十萬元，並以申請一次為限。貸款用途，以購置營業所需之場所、設備或裝潢，且於申請日前六個月內已完成購置者為限。貸款期限最長為五年，本息按月平均攤還。貸款利率，按中華郵政股份有限公司二年期定期儲金機動利率加年息百分之一點四五機動計息。

八、本貸款免徵提保證人。

本項貸款之履行保證責任，九十七年度及九十八年度由本府各撥付財團法人中小企業信用保證基金（以下簡稱信保基金）新臺幣一千萬元，信保基金提供等額之相對資金。該年度未使用之保證責任餘額得留用於次年度使用。

本貸款之履行保證責任，第一類由本府撥付款項負擔；第二類由本府撥付款項及信保基金提供資金各負擔一半。

前二項履行保證責任，包含攤付因本貸款所衍生之訴訟、執行及其他必要費用。

本府及信保基金依第二項規定提撥之金額不足履行保證責任時，雙方應分別補足各應負擔之金額。

九、本項貸款之信用保證融資總金額，以新臺幣四億元為限。

十、貸款人依信保基金相關規定申請信用保證者，保證成數為九成，保證手續費以固定年費率百分之零點五計算。

申請本項貸款應檢附下列文件向高雄市政府提出：

- 1.申請表一份。
- 2.事業計畫書正本一份。
- 3.切結書正本一份。
- 4.當事人查明個人資料信用報告回覆書影本一份。
- 5.國民身分證正反面影本一份。
- 6.公司登記或商業登記證明文件、攤販營業許可證、公有市場使用許可書或民有市場攤鋪位所有權證明文件影本一份。

同時，高雄市政府亦設有高雄市政府小蝦米商業貸款審查小組，就貸款人之資格、專業能力、經歷及營業情況等事項進行審查，經審查通過者，發給合格通知書。貸款人需於收受合格通知書之次日起三個月內，向高雄銀行辦理貸款。逾期未辦理者，應向市府重新提出申請。

有下列情形之一者，高雄市政府停止受理本貸款之申請：

- 1.本貸款信用保證融資總金額達新臺幣四億元，或逾期保證餘額加計代償餘額達新臺幣四千萬元。
- 2.本貸款第一類融資總金額達新臺幣三千五百萬元，或逾期餘額加計已賠付餘

額達新臺幣一千萬元。

就目前小蝦米貸款的申貸狀況，可整理如表 4-13 所示。截至 2009 年 11 月，受理申請件數達 369 件，其中市府審核通過件數為 309 件，通過率為 83.7%。

就目前高雄銀行目前已撥貸件數為 276 件，撥貸金額達 9,976 萬元。逾期繳息¹²計 10 件，逾期繳息金額計 412.1 萬元，佔核貸金額的 4.13%。

¹² 本貸款項目逾期繳息之定義是一經延遲繳息 1 個月，即列入逾期繳息通報；較一般銀行的廣義逾期通報更為嚴格。一般銀行廣義逾期標準為中長期分期償還放款逾 3 個月但未滿 6 個月、其他放款本金未逾 3 個月而利息未按期繳納逾 3 個月但未滿 6 個月。

表 4-13 小蝦米貸款申貸統計

單位：件，千元

受理 申請 數	市府通過		高銀已受理申貸		已核貸情形	
	件數	金額	件數	金額	件數	金額
369	309	109,900	285	102,970	277	100,260
市府 通過 率	已撥貸情形		退件情形		逾期繳息	
	件數	金額	件數	金額	件數	金額
83.7%	276	99,760	8	2,480	10	4,121

資料來源：高雄市政府經發局。

註：統計至 2009 年 10 月底。

就目前獲貸產業來觀察，主要集中在批發零售業以及餐飲及零售業，共計 130 件，佔獲貸件數的 43.33%。至於放款行政區則分布在三民、苓雅與左營等小型商業相對發達地區。

表 4-14 小蝦米獲貸行業一覽表

單位：件，%

通過 件數	批發 零售	飲料 業	餐飲 類	工程 類	資訊 類	服務 業	室內 設計	室內 裝潢	洗衣 業	其他
300	84	14	32	15	10	15	3	6	5	116
100.00	28.00	4.67	10.67	5.00	3.33	5.00	1.00	2.00	1.67	38.67

資料來源：高雄市政府經發局。

註：統計至 2009 年 10 月底。

就目前小蝦米貸款的政策作為上，存在幾點問題：

- 1.由於經濟復甦仍需依段時間，小蝦米貸款雖具有放款審核較為寬鬆等優點，但是其放款期間較一般個人信用貸款短(本項為 5 年，一般可達 7 年)、額度較低(本項為 30-50 萬元，一般無擔保貸款可達 80 萬元)、無寬限期(本項無寬限期，一般可寬限 2 年)等，仍無法提供小型企業彈性且足夠的資金需求。建議可適當的朝廷長貸款期限、提高額度、提供寬限期以及彈性的循環利用等方向調整。
- 2.本項貸款規定「貸款人不得為保證人」。研究顯示，小型貸款若能朝向貸款人間互相保證，可降低違約風險。建議可增加 3 人互保的方式，讓貸款人可以為保證人，唯每人以保證 2 人為上限。

- 3.本項貸款若用以購買設備，須先估價核可後憑發票進行款項核撥，並且品項不得變動，使得企業為取得貸款，可能會扭曲其資本設備的投入。建議適度的放鬆其購置品項間流用的彈性，給予企業經營較高的自主性，並可設定流用比例，以達監督貸款使用的效果。
- 4.逾期繳息通報過於嚴格，使得其逾期繳息資料失真，不具備資料的可比較性。建議採取目前國際間通用以及財政部於民國 93 年公佈的廣義逾放標準，進行統計。

第三節 中小企業信用保證制度

為因應當前經濟情勢變化，協助企業渡過營運困境，運用信用保證機制，加強協助資源較缺乏之中小企業取得營運資金，並落實政府「政府挺銀行、銀行挺企業、企業挺勞工」之三挺政策，以發揮信保基金對無擔保品之中小企業提供信用補充功能，政府於 2008 年底推出「信保基金千金挺專案」。以下就中小企業信用保證制度進行初步的說明，並針對千金挺專案措施進行介紹。

壹、中小企業信用保證基金之主要功能

中小企業信用保證基金係為協助中小企業融資而設立之專責機構，旨在配合政府政策，針對擔保品不足之中小企業提供信用保證，使其順利自金融機構取得所需之資金。

中小企業向銀行申請貸款，如銀行原則同意核貸，但企業無法提供抵押品或擔保品不足時，祇要符合信用保證之基本資格，即可請銀行利用信用保證基金之保證解決擔保問題，其主要功能包括：

- 一、執行政府輔導中小企業之政策
- 二、排除中小企業申請融資時擔保品欠缺之障礙
- 三、提高金融機構辦理中小企業融資意願
- 四、配合有關輔導機構擴大輔導效果

貳、基金性質：中小企業信用保證基金為非營利財團法人

中小企業信用保證基金為政府及相關金融機構捐助成立之非營利財團法人，屬經濟部主管，凡符合保證對象之中小企業均可透過其往來銀行直接利用信用保證基金之保證服務，但必需支付融資保證之手續費。

參、申請信用保證之基本資格：

中小企業申請信用保證應符合下列基本要件，凡營運、票信及債信均正常，且符合銀行徵、授信規定者，均可申請。基本上分為生產事業、一般事業及創業個人三類，條件如下：

一、生產事業：

係指

- 1.依法辦理營利事業登記、獨立經營、領有下列證照之一的中小企業：
 - (1)領有工廠登記證的「製造業」，但依「工廠管理輔導法」規定毋需辦理工廠登記者應有製造、加工營業之事實。
 - (2)領有營造業登記證或土木包工業登記證的「營造業」。
 - (3)領有礦場登記證或土石採取場登記證之礦業及土石採取業。
 - (4)其他經本基金同意之相關證照。
- 2.實收資本額在新台幣 8,000 萬元以下或常僱員工未滿 200 人。
- 3.連續營業已達半年以上。

二、一般事業：

係指

- 1.依法辦理登記，獨立經營的買賣業、服務業等，但不含金融及保險業、煤礦採取業、特殊娛樂業。
- 2.最近 1 年營業額在新台幣 1 億元以下或常僱員工未滿 100 人。
- 3.連續營業已達 1 年以上。

三、創業個人：

係指在國內設有戶籍，年齡在 20 歲以上 65 歲以下之中華民國國民，且為所創或所營中小企業之負責人或出資人。

- 1.創業青年：符合行政院青年輔導委員會所訂「輔導青年創業要點」及辦理青年創業貸款手續說明等規定者。
- 2.創業婦女及中高齡創業者：符合行政院勞工委員會訂定之「微型創業鳳凰貸款要點」規定之創業者。
- 3.更生保證人：符合財團法人臺灣更生保護會訂定之「更生事業甘霖專案貸款實施要點」第三點貸款資格之創業個人並完成第四點申請手續者。
- 4.臺北縣弱勢民眾：符合臺北縣政府訂定之「臺北縣政府幸福創業

微利貸款實施要點」第三、四點貸款資格規定並經審查通過者。

四、其他經本基金董事會通過並經主管機關核准之保證對象。

肆、申保方式：

1.向銀行申請

信保基金與全國 40 家主要金融機構簽約辦理信用保證貸款，企業可就近向往來銀行申請，申請手續相當簡便，企業申請貸款額度在信保基金授權範圍內，銀行可以依規定先行貸款給企業，再移送信保基金追認保證(此即「**授權保證**」)。

超過授權範圍或信保基金認為有個案審查需要者，則須先經信保基金審查通過後，銀行才可撥貸(此即「**專案保證**」)。

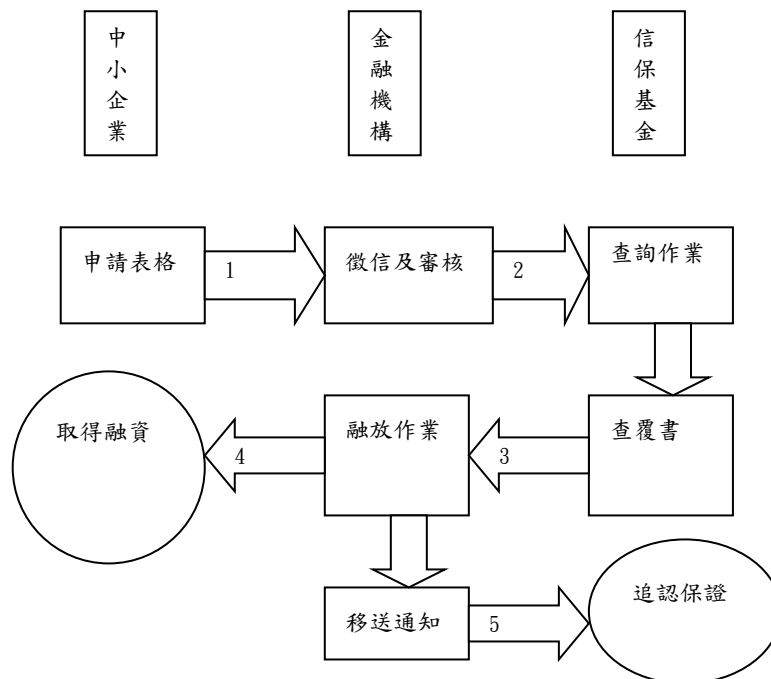
目前與信保基金簽訂委託契約，辦理信用保證融資業務之本國金融機構計有 40 家，營業單位總計約 3,000 多個，中小企業可直接向其申請。

2.直接向信保基金申請

為增加企業申請管道，信保基金推出「**直接保證**」，企業可備齊申請書表及相關文件直接向信保基金申請信用保證，信保基金經檢視文件齊全且符合申請資格後，進行評估，並得視案情需要實地訪查，經本基金審核通過之案件即核發承諾書予申貸企業，申貸企業得執承諾書於所載有效期間內，憑以向往來銀行申請融資。目前「**直接保證**」適用對象為政府指定之產業推動辦公室或輔導機構等單位推薦之企業，或曾獲相關獎項、通過政府研發輔導計劃之企業。

1.授權送保流程圖

信保基金為簡化作業程序，便利授信單位辦理送保及企業申請信用保證，就各保證項目分訂額度及授權送保規定，在各該範圍內之授信案件，授權授信單位先行承作，再移送本基金認保證，且任一保證項目之授權案件，僅限由一家授信單位辦理。



步驟1：中小企業向金融機構申請貸款

步驟2：如該中小企業缺乏擔保品，惟經金融機構審核符合授權送保的保證資格，金融機構先向信保基金查詢。

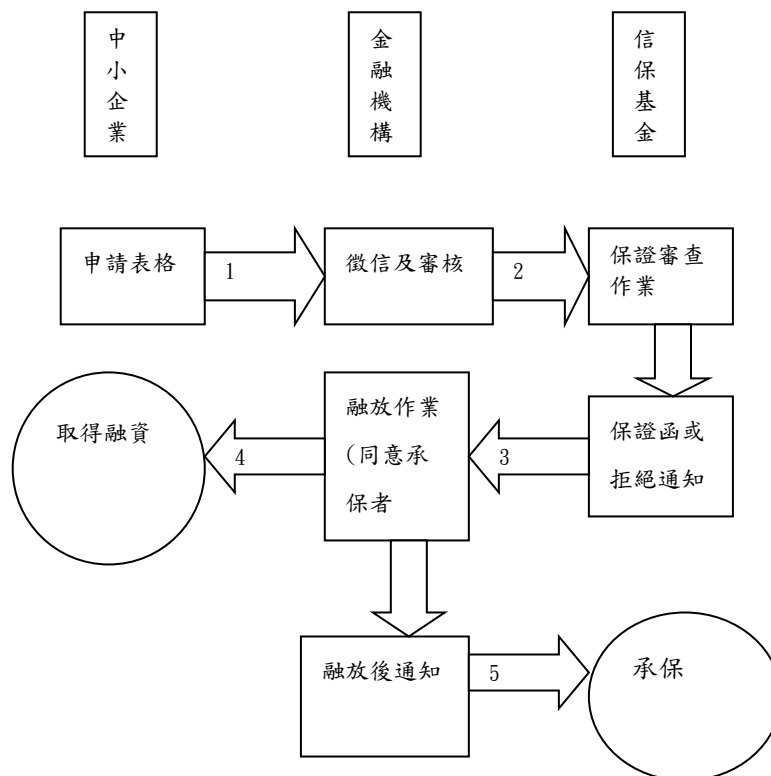
步驟3：如申請之保證項目目前尚無金融機構承做，信保基金核發查覆書給金融機構。

步驟4：金融機構徵信後決定提供貸款。

步驟5：金融機構向中小企業收取保證手費並匯給信保基金，信保基金再追認保證。

2. 專案送保流程圖

授信案件如有「授權保證之限制」所列情形之一或原屬授權範圍內案件，但授信單位改以專案申請者，授信單位應於授信前向本基金專案申請，經審核同意簽發信用保證函後，再憑以辦理授信送保。



步驟 1：中小企業向金融機構申請貸款

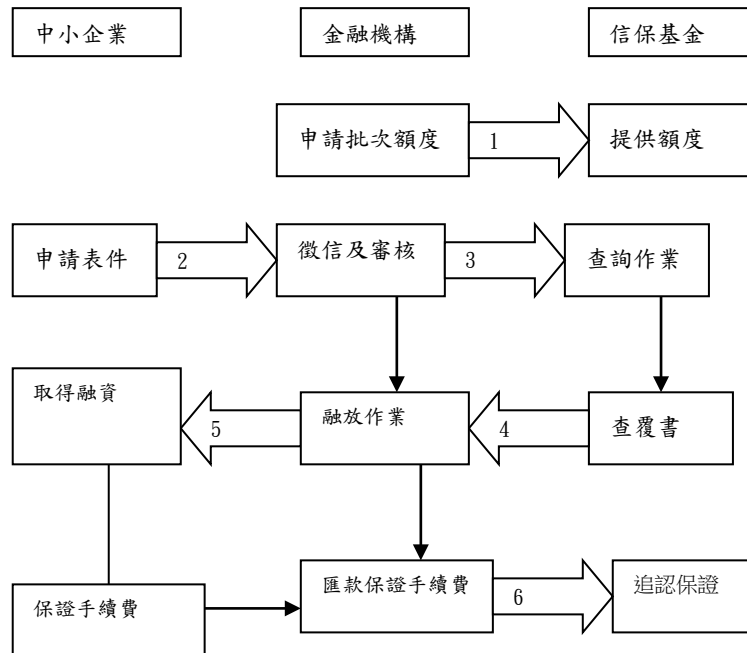
步驟 2：授信案件如有「授權保證之限制」所列情形之一或原屬授權範圍內案件，但授信單位改以專案申請者，授信單位應初步評估該案件並將相關文件送給信保基金。

步驟 3：信保基金審核通過後發出保證函。

步驟 4：金融機構憑保證函提供融資給中小企業。

步驟 5：金融機構向中小企業收取保證手續費並匯給信保基金。

3. 批次保證流程圖



步驟 1：符合特定資格之各金融機構申請批次信用保證額度，經信保基金評選取得承辦權。

步驟 2：中小企業向承辦之金融機構申請融資。

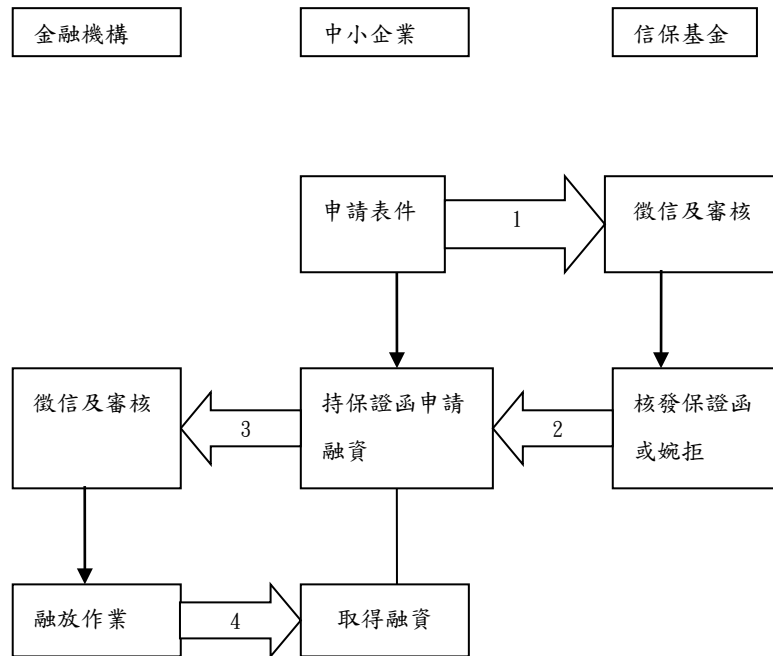
步驟 3：申請融資之中小企業缺乏擔保品，而申請金額及條件符合授權送保之規定時，金融機構應先信保基金辦理查詢，該申請之信用保證項目是否可予以送保。

步驟 4：如查覆結果為「得依規定授權送保」，信保基金即核發金融機構「查覆書」。

步驟 5：經金融機構審核貸款申請案，同意融資予中小企業。

步驟 6：金融機構將中小企業繳交之保證手續費匯繳予信保基金，完成送保程序。

4.直接保證流程圖



步驟 1：中小企業向信保基金申請信用保證。

步驟 2：如經審議通過案件，則由信保基金核發保證函予該企業。

步驟 3：該企業持信保基金保證函向金融機構申請融資。

步驟 4：金融機構徵信及審核後，同意依保證函之保證條件辦理授信。

步驟 5：金融機構將該企業繳交之保證手續費匯繳予信保基金，完成送保程序。

伍、保證方式

一、中小企業信用保證項目

表 4-15 中小企業信用保證項目

保證項目	保證內容摘要	最長保證期限
一般貸款	1.短期週轉融資。 2.中期週轉融資。 3.購置機器、設備、土地、廠房及營業場所等資本性支出融資。	1.短期週轉融資：憑票據、信用狀辦理者，每筆授信期間最長以 180 天為限；其他短期週轉融資之案件，授信期間最長以 1 年為原則。 2.中期週轉融資：最長以 5 年為限。 3.資本性支出融資：依照授信期間。
商業本票保證	由中小企業發行，票券金融公司承銷之商業本票經金融機構予以保證。	依每筆本票保證期間為準，最長以 365 天為限。
外銷貸款	憑下列書件辦理之外銷貸款及其出口押匯： 1.國外銀行簽發之商業信用狀。 2.國外廠商購貨訂單或契約（付款方式為 L/C、D/A、D/P、T/T 或 O/A 者）。 3.國內貿易商採購外銷產品之訂單或契約。 4.合作外銷或委託加工外銷之合約。	1.出口前外銷貸款： 依照授信期間，惟超過 9 個月者，應先報經信保基金同意。 2.出口押匯： 自扣償之日起至國外銀行付款（承兌）之日止。
購料週轉融資	為採購物資器材或設備向金融機構申請辦理下列各項融資： 1.開發國內、外信用狀。 2.買方委託承兌。 3.進口託收融資。 4.償付 O/A 或 T/T 貸款之融資。	1.依各送保金融機構之授信期間，但押匯墊付款項後續之貸款、償付付款交單(D/P)貸款之貸款、承兌交單(D/A)之匯票及貸款、匯票承兌，或償付 O/A、T/T 貸款融資之期間最長 9 個月。 2.授信單位於開狀後移送信用保證時，應以信用狀有效期限或另加預定之貸款、付款保證承兌或墊款期間為暫定保證期間。 3.開發國外信用狀得另加合理之進口文件郵件及通知贖單時間。
政策性貸款	配合政府單位核定之各項專案貸款要點辦理如輔導中小企業升級、振興傳統產業、協助中小企業紮根及獎勵觀光產業升級等貸款。	依照貸款期間，如涉及開狀者並加計開狀之授信期間，貸款期間應符合政府專案輔導措施有關貸款期間之規定。
履約保證	金融機構提供預付款保證、履約保證、押標金保證及進口稅捐記帳保證。	依授信單位每筆保證期間。
小額簡便貸款	1.短期週轉融資。 2.中期週轉融資。 3.購置機器、設備或修繕改良	1.短期週轉融資：授信期間最長 1 年。 2.中期週轉融資：授信期間最長 5 年。 3.資本性支出融資：授信期間最長 5 年。

	等資本性支出融資。	
促進產業研究發展貸款	依經濟部、行政院新聞局及行政院文化建設委員會訂定之「促進產業研究發展貸款辦法」辦理之貸款	以 10 年為限。
建構研發環境優惠貸款	依經濟部訂定之「建構研發環境優惠貸款要點」辦理之貸款。	1.以取得土地、建物及其他相關有形資產為目的之申貸案，最長不得超過 15 年，寬限期以 3 年為限。 2.以取得機器設備、電腦軟硬體設備及其他相關有形資產為目的之申貸案，最長不得超過 7 年，寬限期以 2 年為限。 3.以取得無形資產之智慧財產權或營運資金為目的之申貸案，最長不得超過 5 年，寬限期以 1 年為限。
批次保證	週轉及資本性支出授信。	依承貸金融機構總行相關規定辦理。
知識經濟企業融資	週轉及資本性支出授信。	1.短期週轉融資：授信期間最長 1 年。 2.中期週轉融資：授信期間最長 5 年。 3.資本性支出融資：授信期間最長 7 年。
協助中小企業赴有邦交國家投資融資	用於支應投資事業取得土地、廠房、生產機器設備等固定資產所需資本性支出授信。	依承貸銀行授信期間。
中小企業災害復舊專案貸款	1.資本性支出貸款。 2.復舊週轉性支出貸款。	1.資本性支出貸款 A.重置廠房、營業場所：最長 15 年，寬限期 3 年。 B.修建廠房、營業場所：最長 10 年，寬限期 3 年。 C.重置機器設備、修復廠房或營業場所：最長 5 年，寬限期 2 年。 D.修復機器設備、營業設備：最長 3 年，寬限期 1 年。 2.復舊週轉性支出貸款：購買原料、物料、商品等所需週轉金，貸款期限最長 2 年，寬限期 6 個月。
青年創業貸款	依行政院青年輔導委員會「輔導青年創業要點」辦理之青年創業貸款。	最長 6 年，含寬限期 1 年。
電影事業及廣播電視節目供應事業優惠貸款	貸款用途以申請人為製作、發行國產電影片、我國電視節目、錄影節目帶，取得有形資產、無形資產及作為營運週轉金為限。	最長 7 年，含寬限期 2 年。
辦理「補助銀行提供公司購置節約能源設備優惠貸款」	依據經濟部能源局訂定之「補助銀行提供公司購置節約能源設備優惠貸款要點」辦理之貸款。	最長 7 年(含寬限期)，寬限期最長 3 年。

二、專案基金信用保證項目

表 4-16 專案基金信用保證項目

保證項目	保證內容摘要	最長保證期限
自有品牌推廣海外市場貸款	依經濟部訂頒之「自有品牌推廣海外市場貸款要點」規定辦理之貸款。	最長不超過 7 年，含 3 年以內之寬限期。
就學貸款	對高級中等以上學校在學學生申請學雜費、實習費、書籍費及住宿費等之貸款。	自貸款起日至貸款償還期限結束之日止： 每學期貸款之償還期限得以 1 年計，自最後教育階段學業完成、服完義務(替代)兵役、教育實習期滿或退學或休學之日起 1 年後，依年金法按月平均攤還本息。
留學生就學貸款	對符合教育部訂定之「補助留學生就學貸款辦法」及「補助留學生就學貸款作業要點」等相關規定之留學生辦理之貸款。	最長 14 年，僅修讀碩士學位者，期限最長 8 年。
青年海外生活體驗貸款	對符合行政院青輔會訂定之「青年海外生活體驗專案貸款計畫」及青年海外生活體驗專案貸款作業要點」等相關規定之在學青年辦理之貸款。	最長 5 年。
火金姑(相對保證)專案	1.營運資金。 2.研究發展計畫資金。	依承貸銀行授信期間。
國內民營企業國際專利權訴訟貸款	依經濟部訂定之「國內民營企業國際專利權訴訟貸款要點」規定辦理之貸款	含寬限期在內，最長為 7 年。
離島永續發展貸款	依行政院經濟建設委員會訂定之「離島永續發展要點」規定辦理之貸款。	最長 10 年，含寬限期最長 2 年。
更生事業甘霖專案貸款	依財團法人台灣更生保護會訂定之「更生事業甘霖專案貸款實施要點」規定辦理之貸款。	最長 5 年，含寬限期 6 個月。
協助中堅企業專案貸款	依行政院經濟建設委員會訂定之「協助中堅企業專案貸款要點」規定辦理之貸款。	最長 10 年，含寬限期最長 2 年。

協助天然災區住宅修繕貸款	依行政院經濟建設委員會訂定之「協助天然災區住宅修繕貸款要點」規定辦理之貸款	最長 20 年，含寬限期至長 3 年。
金融機構辦理振興經濟非中小企業專案貸款暨信用保證	1.短期週轉融資。 2.中期週轉融資。 3.資本性支出融資。	1.短期週轉融資：憑票據、信用狀辦理者，每筆融資期間最長以 180 天為限；其他週轉融資最長以 1 年為限。 2.中期週轉融資：最長以 5 年為限，並約定自貸放日後按月或按季分期平均攤還，但憑工程合約辦理者，不受前開分期攤還方式之限制。 3.資本性支出融資：依計畫完成所需時間及申請企業財務狀況核定之，最長不得超過 10 年，寬限期最長 2 年。惟企業提供廠房及其土地等不動產為擔保品之資本性支出融資，其借款期限得不受 10 年之限制，由承貸金融機構視個案決定之。 4.建築業者辦理中期週轉融資及資本性支出融資，其償還方式得不受前二目之限制，由各承貸金融機構依總行核貸作業規定辦理。
高雄市政府小蝦米商業貸款	符合高雄市政府訂定之「高雄市政府小蝦米商業貸款實施要點」規定辦理之貸款。	最長為 5 年。
臺北縣政府幸福創業微利貸款	符合臺北縣政府訂定之「臺北縣政府幸福創業微利貸款實施要點」規定辦理之貸款。	最長為 7 年，含寬限期 1 年。
微型創業鳳凰貸款	依行政院勞工委員會訂定之「微型創業鳳凰貸款要點」規定辦理之貸款	最長 7 年，按月平均攤還本息。
臺北市中小企業融資貸款	符合臺北市政府訂定之「臺北市中小企業融資貸款實施要點」規定辦理之貸款	最長為 5 年
莫拉克颱風受災戶住宅貸款	依內政部訂定之「莫拉克颱風受災戶住宅補貼作業規定」辦理之貸款	建（購）住宅貸款最長不得超過二十年，含寬限期最長五年；修繕貸款最長不得超過十五年，含寬限期最長三年。
莫拉克颱風受災企業融資	依「莫拉克颱風受災企業融資協處辦法」及「莫拉克颱風受災企業貸款及利息補貼作業要點」辦理之貸款	1.資本性貸款 A.重置（建）廠房、營業場所（均得含土地）：貸款最長十五年，寬限期最長三年。 B.修繕廠房、營業場所：貸款最長十年，寬限期最長三年。 C.重置機器、設備：貸款最長七年，寬限期最長二年。 D.修復機器、設備：貸款最長五年，寬限期最長二年。

		2.週轉金貸款：購買原料、商品等所需週轉金，貸款最長五年，寬限期最長二年。
--	--	---------------------------------------

陸、保證手續費

信用保證基金設立宗旨在透過信用保證之提供，分擔銀行辦理中小企業貸款之信用風險，提升銀行辦理中小企業貸款之意願。基於使用者付費原則，企業透過信用保證取得銀行融資，除了要繳付利息外，另需繳付信保基金「保證手續費」。

表 4-17 信用保證項目授權範圍及手續費計收標準

信用保證項目	適用對象	最高保證成數	手續費年費率
1. 中小企業基金保證項目			
一般貸款	中小企業	8 成	0.75%~1.5%
商業本票保證			
外銷貸款			
購料週轉融資			
履約保證			
小額簡便貸款			0.85%~1.6% (註 2)
政策性貸款			0.75%~1.5% (註 2)
協助中小企業赴有邦交國家投資融資(專案送保)		5 成 6 成 7 成 8 成	1.75% 1.5% 1.25% 1%
促進產業研究發展貸款	符合「促進產業研究發展貸款辦法」規定並經審議合格之民營企業(不限中小企業)	9 成	0.75%~1.5%(註 2)
建構研發環境優惠貸款	符合「建構研發環境優惠貸款要點」規定並經審議合格之企業(不限中小企業)	9 成	0.75%~1.5% (註 2)
知識經濟企業融資	應具備「知識經濟企業」 2 項基本資格	8 成	0.75%~1.5%
批次保證	中小企業	10 成	<u>0.25%~1.25%</u> (註 6)
中小企業災害復舊專案貸款	中小企業	9 成，授權額度內之資本性支出一律 9 成。	0
青年創業貸款	符合行政院青年輔導委員會所訂輔導青年創業要點及辦理青年創業貸款手續說明等規定之創業青年	8 成	0.75%
電影事業及廣播	保證對象如附件一	9 成	0.75%以上(註 3)

電視節目供應事業優惠貸款			
辦理「補助銀行提供公司購置節約能源設備優惠貸款」	中小企業	9 成	0.75%~1.5%(註 2)
2. 專案基金信用保證項目			
自有品牌推廣海外市場貸款	依經濟部核頒之自有品牌推廣海外市場貸款各有關規定審查合格之企業 (不限中小企業)	8 成	0.75%
就學貸款	就讀各級主管機關立案、具正式學籍及固定修業年限之公私立大專校院、高級中等學校及進修學校在學學生	8 成	0 (註 4)
留學生就學貸款	於國外修讀符合教育部採認規定之國外博、碩士學位之我國留學生	8 成	0 (註 4)
青年海外生活體驗貸款	保證對象如附件二		0 (註 5)
火金姑 (相對保證) 專案	符合本基金信用保證對象規定，並經捐款企業推薦之中小企業	9.5 成	<u>0.395%~0.75%</u>
國內民營企業國際專利權訴訟貸款	保證對象如附件三	7 成 8 成 9 成	0.75% 1.0% 1.25%
離島永續發展貸款	保證對象如附件四	8.5 成	0.5%
更生事業甘霖專案貸款	保證對象如附件五	9.5 成	0.5%
協助中堅企業專案貸款	保證對象如附件六	8 成	0.75%
協助天然災區住宅修繕貸款	保證對象如附件七	8 成	0.3%
金融機構辦理振興經濟非中小企業專案貸款暨信用保證	規模超過行政院規定「中小企業認定標準」之企業，惟依「協助中堅企業專案貸款要點」辦理者，應符合該貸款要點第四點貸款對象規定。	7 成(限新貸，借新還舊貸款不予保證)	0.75%
高雄市政府小蝦米商業貸款	保證對象如附件八	9 成	0.5%
臺北縣政府幸福創業微利貸款	保證對象如附件九	9.5 成	0.5%

微型創業鳳凰貸款	保證對象如附件十	9.5 成	0.5%
臺北市中小企業融資貸款	保證對象如附件十一	依審查小組決議，最高 9.5 成	0.5%
莫拉克颱風受災戶住宅貸款	符合「 莫拉克颱風受災戶住宅補貼作業規定 」第三點者	10 成	0.3%，由信用保證專款及孳息負擔。
莫拉克颱風受災企業融資	符合「 莫拉克颱風受災企業融資協處辦法 」第三條及「 莫拉克颱風受災企業貸款及利息補貼做要點 」第二、五點之受災企業	9 成	0.5%，由信用保證專款及孳息負擔。
3.依申請或送保方式區分			
申請或送保方式	適用對象	最高保證成數	手續費年費率
批次信用保證	中小企業	10 成	<u>0.25%~1.25%</u>
直接保證	受 特定單位 推薦或通過研發輔導計畫之企業	9 成	0.75%以上(註 3)

資料來源：中小企業信用保證基金網站，
http://www.smeg.org.tw/general/service/eligible_client.htm。

註：

- 1.各信用保證項目授權額度請見[各信用保證要點](#)。
- 2.費率請見[保證手續費計收要點](#)。
- 3.以直接保證方式送保者，依[辦理直接信用保證作業要點](#)辦理，並依本基金核發之保證函所載保證手續費率計收保證手續費。
- 4.保證手續費由教育部負擔。
- 5.保證手續費由行政院青輔會負擔。
- 6.在貸款十成範圍內，由金融機構視個案需要自行決定。
- 7.附件一至附件十一，請參照信保基金網站。

柒、「信保基金千金挺專案」

政府在 2009 年公務預算編列捐助信保基金 60 億元、2008 年度第二預備金 15 億元(2009 年 1 月資金到位)，以及簽約銀行捐助 20 億元，合計 95 億元，俾維持信保基金應有之保證能量，加強協助中小企業取得營運資金。「信保基金千金挺專案」措施如下：

一、挺中小企業

(一)放寬企業送保額度

- 1.推出「新增擴大綜合額度」，增加自償性及資本性支出融資授權額度 1,000 萬元。
- 2.額外增加購料週轉融資授權額度 500 萬元。
- 3.融資保證總額度上限由 1 億元提高至 1.2 億元。

- 4.協助中小企業參與公共建設所需之履約保證及購料週轉金，額外增加信用保證融資額度 1 億元，保證成數最高 9 成。
- 5.協助中小企業新(擴)建房或增添設備等資本性支出，額外提供信用保證融資額度 1 億元，保證成數最高 9 成。

(二)放寬企業移送信用保證規定

1.放寬營授比(授信金額／營業收入)

- (1)原授權送保額度之續約案件不受現行營授比規定。
- (2)新送保案件營授比未超過 100%者，不受授權送保成數最高五成限制；超過 100%者，得以專案方式申請。

2.放寬負債比率

原授權送保額度之續約案件負債比率超過 400%者，不受授權保證成數最高五成之限制。

3.降低保證手續費率，以減輕企業負擔

對綜合額度、政策性貸款、知識經濟型等 10 項貸款之授權、專案送保案件，保證手續費率採固定年費率 0.75%，其餘保證項目之保證手續費率低於 0.75%者，維持其低費率。另為減輕中小企業負擔，於 98.5.14 至 98.9.30 止，針對現行適用信用保證手續費年費率高於 0.5%之信用保證項目，以授權或專案方式送保者，其保證手續費率一律調降為以固定 0.5%計收。

二、挺金融機構

(一)提高保證成數

- 1.為提高銀行送保意願，如銀行對中小企業融資送保餘額成長 10 億元以上或成長率達 10%以上者，調高各筆送保案件之保證成數如下：
 - (1)授權、專案送保案件之保證成數最高調加 10%(最高可達 9 成)。
 - (2)批次送保案件之代償率最高調加 30%，有關標準代償率自 98.4.1 起由 2.2%調高為 2.8%。另為提指金融機構對中小企業之融資意願，98.5.14 至 98.9.30 止，標準代償率再次提高至 3%，爰標準代償率最高可調至 3.9%。
- 2.為提振國內景氣，針對一般貸款、政策性貸款等 8 項信用保證項目之授權保證成數，依現行授權保證成數相關約定保證成數再提

高 1 成，保證成數高 9 成。另針對經信保基金核定授權保證成數為 8 成之授信單位，移送「新增擴大綜合額度」之授權保證成數再提高 1 成至 9 成。

(二)加速送保案件代位清償

1.先墊付後代查核方案

對於落實「銀行挺企業」政策之簽約金融機構，其代位清償申請案件，採先行墊付部分代位清償款項，以填補銀行因送保案件逾期未收回貸款資金之缺口，提高銀行流動資金，鼓勵銀行加強辦理中小企業融資。

(1)送保銀行 2008 年第 4 季(基期)保證金額達 15 億元以上者，得向信保基金申請先行墊付代償申請金額之 6 成；2009 年任一季保證金額如較基期增加 20%或 3 億元以上者，先墊付金額得提高為 8 成。

(2)基期保證金額未達 15 億元之送保金融機構，如願出具書面承諾 2009 年任一季送保金額達 3 億元以上者，得向信保基金申請先行墊付代償申請金額之 5 成；2009 年任一季保證金額如較基期增加 30%或 5 億元以上者，先墊付金額得提高為 7 成。

2.推動 2009 年整批約定代位清償方案

鑑於銀行不良債權(NPL)偏高，為加速處理代償案件，提高銀行承作中小企業信用保證融資業務之意願，訂定「2009 年度整批約定代償率方案」。

(1)適用於 2009 年 2 月底前已向信保基金申請代位清償尚未處理之一般保證案件，惟涉及舞弊之案件排除適用。

(2)依送保銀行提出申請日之當月起之各月移送信用保證金額，按 20 與 1 之比率，逐月依「約定代償率」匡列加速代償之額度。

3.對銀行宣導擴大信用保證措施

由信保基金辦理說明會，向銀行主管及徵授信人員宣導信保基金近期推動之擴大信用保證措施及各項送保實務作業。

第四節 日本之中小企業信用緊縮對策

本節首先檢討台灣中小企業放款現況，其次，針對日本中小企業等信用緊縮對策大綱進行說明。

一、本國銀行對中小企業放款成效分析

依據「推動本國銀行加強中小企業放款方案」，20092008 然而，截至 2009 年 10 月止，對中小企業放款總餘額，相對於 2008 衰退了 84,040 百萬元，相對於 2009 年 1 月則略增 7,933 百萬元。

表 4-18

單位：百萬元，%

年度/月份	金額	占整體企業放款餘額比	中小企業放款平均逾放比
2007 年 6 月	2,893,791	40.99	--
12 月	3,004,916	41.40	--
2008 年 6 月	3,172,057	41.99	--
7 月	3,143,782	40.94	2.46
8 月	3,139,405	40.39	2.45
9 月	3,161,624	39.99	2.44
10 月	3,165,994	39.66	2.48
11 月	3,135,086	39.64	2.50
12 月	3,137,640	40.51	2.41
2009 年 1 月	3,080,084	40.35	2.56
2 月	3,042,190	40.74	2.74
3 月	3,022,825	40.64	2.71
4 月	2,997,196	40.74	2.81
5 月	2,980,352	40.56	2.80
6 月	3,056,083	41.16	2.74
7 月	2,999,370	40.87	2.68
8 月	3,002,911	40.71	2.64
9 月	3,071,069	41.49	2.49
10 月	3,088,017	41.87	--

資料來源：行政院金管會。

思考其成效不彰原因可能有下列數端：

1.國內外景氣復甦趨勢未見明顯，企業不敢進行中長期投資

國內外景氣雖已逐漸復甦，然復甦力道仍然疲弱，企業在景氣前景未明下，由於投資風險仍高，並不願意進行中長期的投資，也使得對中小企業的放款增加不易。因此，影響放款餘額變動的，並不是資金取得的難易度，而在於投資機會的形成。

2.新興產業雖有各項政策性貸款與投資措施，資金取得仍屬不易

政府對於各項策略性新興產業雖有各項的政策性貸款與國發基金等投資措施。惟新興產業由於缺乏經營實績，並且經營風險較大，並不一定皆能獲取所需的融資，並且在實務上取得國發基金直接投資相當困難。

3.政府雖提供各種政策貸款，但在銀行授信趨嚴下企業仍不易取得所需資金

依據前述產業對金融環境的看法，由於銀行授信重視企業的營運狀況以及財務內容，因此中小企業營運狀況不佳者，不易獲得銀行資金，而金融機構偏好爭取營運狀況較好的企業，也使得企業間獲得融資的難易度與貸款條件拉大。

4.信用保證基金保證費率過高，侵蝕銀行利潤，產生逆向選擇問題

目前信用保證基金一般保證費率在 0.75%至 1.5%之間，且目前的基準利率處於歷史低點，信用保證費率過高將侵蝕商業銀行利潤。商業銀行負有第一線徵信之責任，然而，在其利潤考量下，部份銀行對於信用評級較高的顧客往往不送信用保證基金承保，反而是風險較高的客戶，才會送至信用保證基金，產生逆向選擇問題。至於特殊專案信用保證，其保證費率約在 0.5%至 0.75%之間，相對於偏低的利率水準，仍然不易激發企業的申貸意願。

有鑒於目前政府雖推出各項政策性貸款方案，但成效有限，以下針對日本中小企業等信用緊縮對策大綱進行介紹，以為參考。

二、日本中小企業等信用緊縮對策大綱¹³

1998 年 4 月日本實施金融大改革，金融機構為處理不良債權，並提高自有資本比率，對中小企業的融資態度更趨保守，中小企業

¹³ 請參考經濟部，日本金融改革對中小企業融資之影響。

在借貸無門的情形下，倒閉家數持續遞增。日本政府見此事態嚴重，因而宣布「中小企業等信用緊縮對策大綱」，此對策主要作法在擴大中小企業之信用保證額度，以提升中小企業的信用擔保能力，提高金融機構對中小企業的貸款意願，以解決中小企業資金籌措困難的困境。此制度具體措施如下：

1. 設立中小企業信用緊縮商談窗口

為促進中小企業在申請融資及信用保證之手續更為流暢，並協助中小企業處理債務延期償還之對策，因而在全國各地設置中小企業信用緊縮商談窗口，以改善中小企業的融資困境。如在各地的通商產業局設置「中小企業相談窗口」；在各都道府縣政府設置「信用緊縮對策商談窗口」；在中小企業金融公庫、國民金融公庫及商工組合中央金庫等政府銀行之本支店，以及信用保證協會等機構設置中小企業「特別商談窗口」。同時，在日本開發銀行及北海道東北開發公庫等機構的本支店，也設置中小企業的商談窗口。

2. 中小企業金融安定特別保證制度-因應信用緊縮特別保證制度

由於中小企業在金融環境變遷下，事業營運資金的籌措日愈困難，因此日本政府擬藉由信用保證協會給於中小企業信用保證，以提高中小企業的信用擔保，增進金融機構對中小企業的融資意願，以改善中小企業資金籌措的困境。信用保證對象為受金融機構信用緊縮之中小企業，原則上均給於信用保證；擔保條件，無擔保保證者需要第三人責任保證，但在 5,000 萬日圓以下則免除上述條件；保證保險費率，普通保證為 0.95% 至 0.75% 以下，無擔保保證為 0.8% 至 0.65% 以下，特別小額保證為 0.6% 至 0.4% 以下。

融資對象原本為受金融機關信用緊縮影響之中小企業，但對於進行「增加雇用」、「改善銷售、生產及進貨」等計畫之中小企業亦列為輔導的對象。

3. 延長 1998 年 9 月底到期之信用保證保險費率

在開拓 21 世紀緊急經濟對策中，對於 1998 年 9 月到期之信用保證保險費率，在此對策中再次延長至 1999 年 3 月 31 日；無擔保保險費率為 0.46% 至 0.43%，特別小額保險費率為 0.33% 至 0.31%。

4.依據中小企業信用保險修正法提高信用保險額度

此措施從 1998 年 10 月初開始實施，對於無擔保保險，由 3,500 萬日圓提高至 5,000 萬日圓，第三人責任保證在 2,500 萬日圓以下者免除；特別小額保險，由 750 萬日圓提高至 1,000 萬日圓。

5.政府中小企業專業銀行融資制度之擴充

在前面已談到「因應金融環境變遷之特別融資」、「促進中小企業營運資金融通之特別融資」、「擴大小規模企業經營改善資金之融資」及「創設援助中小企業事業擴展之特別融資」等措施，在這些措施中，再加強擴大政府中小企業專業銀行對中小企業的融資，以改善中小企業資金籌措不易的困境。

6.在政府中小企業專業銀行融資者減免本金及利息並延長貸款期限

如在政府中小企業專業銀行融資者，貸款期限在 1998 年 10 月 18 日到期者可再延長 1 年，至 1999 年 10 月 18 日；且對於政府中小企業專業銀行融資者，其利率年利率超過 5.0% 者，其利率可獲得減免。

比較日本的針對其中小企業的各项紓困措施，具有下列 2 項特點：

1.日本信用保證費率普遍較台灣為低

台灣的一般信用保證費率在 0.75% 至 1.5% 之間，較日本的 0.95% 至 0.75% 以下為高；特別(專案)保證費率為 0.5% 至 0.75% 之間，無擔保保險費率為 0.46% 至 0.43%，特別小額保險費率為 0.33% 至 0.31%。

2.延長貸款期限較長並可減免本金及利息

台灣方面雖有銀行債權債務協調：，針對企業營運及繳息正常者，如有財務週轉需要，在 98 年 3 月底以前到期需展延之貸款本金，金融機構得依該借款企業之申請，同意予以展延 6 個月；然而，日本針對在政府中小企業專業銀行融資者，貸款期限到期者，可予以展延 1 年；且其利率年利率超過 5.0% 者，其利率可獲得減免。

第五章 結論與建議

為使高雄市金融機構能夠作為高雄市產業發展的後盾，本研究針對高雄市轄內國內外銀行對於高雄市產業界所提供的服務滿意程度進行研究，以了解高雄市的產業界對於轄內銀行服務的滿意度以及其對於金融服務的各項需求，進而改善轄內銀行的服務品質，強化產業競爭力，增進產業界對高雄市的投資意願。

針對金融滿意方面，本研究獲致下述結論：

- 1.影響顧客對金融服務滿意度的因素依其重要性依序為**(1)銀行與客戶之間良好互動**；**(2)銀行重視客戶權益程度**；**(3)銀行熱身參與公益活動**；**(4)行員具足夠的專業知識能迅速處理客戶問題**；**(5)銀行的服務誠實可靠**。
- 2.企業與民眾對於顧客滿意度的感受，並沒有顯著差異。
- 3.公營銀行與民營銀行所提供的整體服務品質滿意度間，並沒有顯著差異。
- 4.間，有部份。

我們對於金融機構提供金融滿意方面的建議有：

- 1.應著重關係行銷，並且保持**銀行與客戶之間良好互動**；
- 2.應以顧客為尊，**重視客戶各項權益**，保障顧客的利益；
- 3.**銀行應建立公益形象，積極參與公益活動**，提高顧客的認同感；
- 4.行員的各項**專業知識**相當重要，應強化值前與各項在職訓練，以便能**迅速處理客戶問題**；
- 5.**銀行提供各項服務**，應秉持**誠實可靠**，不可有取巧隱瞞之事宜，畢竟金融產業是一個職業道德要求較高的產業。

6.7.提供收費應該要符合一般同業水準否則將降低，造成顧客流失對於高雄市小蝦米貸款的建議有：

- 1.可適當的延長貸款期限、提高額度、提供寬限期以及彈性的循環

利用等方向。

- 2.可增加 3 人互保的方式，除可降低違約風險外，並且讓貸款人可以為保證人，擴大貸款保證範圍，唯每人以保證 2 人為上限。
- 3.適度的放鬆其購置品項間流用的彈性，給予企業經營較高的自主性，並可設定流用比例，以達監督貸款使用的效果。
- 4.建議採取目前國際間通用以及財政部於民國 93 年公佈的廣義逾放標準，進行統計。

在企業授信方面，我們發現：

- 1.雖然政府提供各項政策貸款措施，然而，由於金融機構授信態度保守，使得中小企業貸放餘額不升反減。
- 2.國內外景氣不明，影響企業投資意願。
- 3.新興產業雖有各項政策性貸款與投資措施，資金取得仍屬不易。
- 4.信用保證基金保證費率過高，侵蝕銀行利潤，產生逆向選擇問題
- 5.日本信用保證費率普遍較台灣為低，延長貸款期限較長並可減免本金及利息。

同時，除了穩定的資金供給以外，企業亦希冀政府與金融機構能夠提供下列服務：

- 1.提供經營及財務上的建議。
- 2.提供產業與金融資訊情報。

參酌日本的對於中小企業信用緊縮的對策，以及目前中央與地方政府的作法，本研究提出下列幾點建議：

- 1.普遍設置信用緊縮商談窗口，以提高融資利用率

經濟部雖設立「馬上問題解決中心」，惟下情不易上達，建議縮短中小企業申請融資及申請信用保證之作業時間，並協助中小企業儘速處理債務延期清償問題，在全國各縣市設置信用緊縮商談窗

口，以提高中小企業的融資利用率。

2.擴大中小企業的輔導對象、擴大信用保證額度、降低信用保證條件與費率，以提高中小企業的信用擔保能力與申貸意願

藉由提高中小企業的信用擔保能力，降低金融機構的放款風險，以提高金融機構對中小企業的放款意願。在擴大信用保證額度方面，以小蝦米貸款為例，建議適度調高其放款額度至一般信用貸款水準。由於景氣回復仍需時間，故應對於調整其寬限期，對於到期貸款亦可酌於展延。

在降低信用保證條件方面，可允許貸款人與保證人同時申辦貸款，惟以保證一人為限。建議開放第二順位抵押方式，降低貸款取得的難度。建議信用保證保險費率應酌以降低，由目前的 0.5%，降至 0.35%以下，對於具有就業創造功能者，建議政府編列預算補貼其信用保險費用。

3.加強服務業相關創業輔導，提供產業資訊，與相關經營管理諮詢健全中小企業之財務基礎

由於製造業輔導在短期間不易見到成效，建議就各項小型服務性產業提供其創業相關輔導。如創業計畫書的編寫、新創事業的財務、稅務、法律諮詢等，以提供新創事業獲取資金的機率與創業成功的能力。

另外，配合產業界的需求，政府應結合國內產、學、研，提供產業發展資訊，以及對於經濟與金融之相關研究報告，增強企業的資訊蒐集與協助提升經營管理能力。

4.擴大政府金融機構對中小企業的融資額度及降低融資條件，以彌補民間金融機構對中小企業融資的減少

民間金融機構對於信用審核的情況相當嚴格，多數不易配合政策施行。遇有信用良好者，往往不送信用保險，而信用較差者，則送信用保險承保，此舉將降低金融體系風險承受能力。

為彌補民間金融機構的不足，建議高雄市政府採取擴大高雄銀行的融資總額度，並提高對中小企業的融資限額，以彌補民間金融

機構融資減少的部份。在降低融資條件方面，採取延長融資期限及降低融資利率，以及一定額度內給於免擔保品等優惠措施，以促進中小企業融資意願，並減輕中小企業的負擔。針對部分資金需求較高者，則轉介至中央各相關機構，協助取得資金。

參考文獻

中小企業信用保證基金網站，

http://www.smeg.org.tw/index_general.htm。

王博，2003，最新銀行經營實務，五南出版社。

行政院金管會，

李榮謙，2005，貨幣銀行學，智勝出版社。

初復新，1981，銀行放款實務，華泰書局。

張仁忠，1995，國內新舊銀行服務品質之探討，成功大學企業管理
研究所碩士論文。

翁崇雄，1993，評量服務品質與服務價值之研究－以銀行業為實證
對象，國立台灣大學商學研究所博士論文。

翁森亮，2009，銀行融資實務與技巧，台灣中小企業銀行。

詹益耀，2009，信保基金近期措施－減緩企業遭受金融風暴之衝擊，
中小企業信用保證基金。

傅仰德，2008，品牌形象、服務品質、顧客滿意與行為意向之研究－
以兆豐銀行為例，國立高雄應用科技大學商務經營研究所碩士
論文。

經濟部，2000，日本金融改革對中小企業融資之影響。

經濟部，2008，2008 年中小企業白皮書。

經濟部，2009，中小企業融資資源手冊。

經濟部，2009，2009 年中小企業白皮書。

謝宛君，2000，銀行授信策略與影響授信決策因素之研究，國立中央大學企業管理研究所碩士論文。

蕭敦仁，2009，銀行徵信實務講義。

Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry, 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service quality, *Journal of Retailing*, 12-40.

Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, and L.L. Berry, 1991. Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale, *Journal of Retailing*, Vol. 67, Iss.4, 420-450.