



高等职业教育专业教学资源库建设项目规划教材



TDF

高等职业教育  
金融专业教学资源库  
National Teaching Database in Finance



# 银行授信业务

陆明祥 杨则文 主编



高等教育出版社  
HIGHER EDUCATION PRESS



高等职业教育专业教学资源库建设项目规划教材

# 银行授信业务

Yinhang Shouxin Yewu

陆明祥 杨则文 主编



高等教育出版社·北京  
HIGHER EDUCATION PRESS BEIJING

## 内容简介

高等职业教育金融专业教学资源库项目(项目编号:2012-2-6)是教育部、财政部为深化高职教育教学改革,加强专业与课程建设,推动优质教学资源共建共享,提高人才培养质量而启动的国家级高职教育建设项目。

本书是由广州番禺职业技术学院杨则文教授负责的高等职业教育金融专业教学资源库“银行授信业务”子项目的配套教材。

本书按照高等职业教育金融专业教学资源库“银行授信业务”教学大纲和《金融资源库项目内容标准》的要求编写。

本书主要采用“知识+工作任务+实训示范+实训演练”的编写体例,将授信业务基础知识介绍、授信工作技能训练和授信从业人员素质培育融为一体,以学生为中心,精心设计和编排教材内容。每一个教学项目、每一个教学模块,都按照“做、学、教”的实际教学组织要求,并在广泛听取业界人士的意见和总结过去课堂教学实践的基础上,对教学内容进行了筛选,以灵活适应高职教学理念和教学方式的内在需求。

本书特别重视职业性和应用型教学的需要,并在遵循高等院校教学规律和原则的基础上,以培养金融职场信贷客户经理为目标,选取了十个教学项目,重在培养学生从事信贷工作的实际能力。首先是让学生熟悉和了解授信业务岗位及授信业务系统(即项目一和项目二);其次是培养学生从事信贷工作必备的专业基础能力,即营销能力、客户信用分析能力、担保分析能力、授信调查能力等(项目三~项目六);再次是培养学生从事某一具体授信业务的能力和运用信贷专业基础的能力,即个人贷款实务、企业贷款实务、票据业务实务等(项目七~项目九);最后是在学生已有一定的业务办理和业务拓展能力基础的前提下,培养学生授信业务的日常管理能力(即项目十)。可以说,本书突破了传统教材以业务流程或授信产品为主线的编排思路,创造性地以职业性和应用型的专业能力为主线,即先从认知能力(主要是对岗位和业务管理系统的认知)到岗位综合能力(即专业基础能力,如营销、分析、调查能力等)再到岗位具体业务能力(如具体授信产品经营、内勤管理等)。

本书可作为高等职业院校财经类专业,尤其是金融管理与实务专业教材,也可作为金融从业人员的职业培训教材和业务参考用书。

本书提供数字课程的学习,欢迎读者登录<http://www.cchve.com.cn>或<http://hve.hep.com.cn>获取相关教学资源,进行自主学习及交流活动。具体登录使用方法见书后郑重声明页。

## 图书在版编目(CIP)数据

银行授信业务 / 陆明祥, 杨则文主编. -- 北京: 高等教育出版社, 2014.1  
ISBN 978-7-04-038635-6

I. ①银… II. ①陆… ②杨… III. ①银行业务—贷款管理—高等学校—教材 IV. ①F830.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第242588号

策划编辑 黄燕 责任编辑 康蓉 封面设计 于涛 版式设计 于涛  
责任校对 李大鹏 责任印制 朱学忠

出版发行	高等教育出版社	咨询电话	400-810-0598
社址	北京市西城区德外大街4号	网址	<a href="http://www.hep.edu.cn">http://www.hep.edu.cn</a>
邮政编码	100120		<a href="http://www.hep.com.cn">http://www.hep.com.cn</a>
印刷	北京鑫丰华彩印有限公司	网上订购	<a href="http://www.landaco.com">http://www.landaco.com</a>
开本	787mm×1092mm 1/16		<a href="http://www.landaco.com.cn">http://www.landaco.com.cn</a>
印张	24.25	版次	2014年1月第1版
字数	391千字	印次	2014年1月第1次印刷
购书热线	010-58581118	定价	39.80元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换

版权所有 侵权必究

物料号 38635-00



王 华（女） 浙江金融职业学院教授

章安平 浙江金融职业学院教授

杨则文 广州番禺职业技术学院教授

武 飞 北京财贸职业学院教授

金融是现代经济的核心，是社会和谐发展的稳定器，对现代经济社会发展具有非常重要的意义。自改革开放以来，我国金融业得到了快速发展，对金融业从业人员提出了更高的要求。如何进一步提高我国金融从业人员，尤其是基层业务一线人员的整体素质和水平，是摆在我国高等教育，尤其是高等职业教育面前一项非常重要的课题。

2006 年，教育部、财政部开始启动“国家示范性高等职业院校建设计划”，旨在引导我国高等职业教育人才培养应面向各行业企业岗位需求，向培养高素质技能型人才方向发展。高等职业教育金融专业教学资源库建设项目从 2008 年开始启动，2011 年正式获得教育部、财政部建设立项。该项目建设是教育部门为了满足金融业迅速发展对从业人员素质提高的要求，规范金融专业人才培养模式，共享优质教学资源而做的一项重要的、开创性的工作。几年来，高等职业教育金融专业教学资源库建设项目在原教育部高职高专经济类教学指导委员会的指导下，按照教育部提出的“由国家示范高职建设院校牵头组建开发团队，吸引行业企业参与，整合社会资源，在集成该专业全国优质课程建设成果的基础上，采用整体顶层设计、先进技术支持、开放式管理、网络运行的方法进行建设”的建设方针，确定了浙江金融职业学院、广州番禺职业技术学院、山西省财政税务专科学校等 10 多所院校和中国农业银行浙江省分行、浙商银行等 20 余家金融企业作为联合建设单位，同时以课程和项目为单位吸收全国 30 余所高职院校的 100 余名骨干教师形成了一支学校、企业、行业紧密结合的建设团队。项目建设团队以金融产业转型升级的现实需求为起点，以“六业贯通”为主线，即办好“专业”，注重“学业”，关注“就业”，鼓励“创业”，强化“职业”，成就“事业”，以学生自主学习、教师教学交流、职员业务提升、社会大众金融知识普及四大平台为支撑，以 10 门课程与 15 个资源中心为主要建设内容，以现代教育信息技术为手段，实现优质金融教育资源人人、时时、处处的共建、共用、共享。

在上述工作基础上，项目组推出了高等职业教育金融专业教学资源库系列教材，包括《金融基础》、《金融服务营销》、《金融服务礼仪》、《商业银行会计》( 第二版)、《银行授信业务》、《银行产品》、《国际结算操作》、《商业银行综合柜台业务》、《证券投资实务》、《保险实务》10 本教材。本系列教材是“高等职业教育金融专业教学资源库”建设项目的重要成果之一，也是资源库课程开发成果的重要载体和资源整合应用的实践。2013 年，本系列教材已入选“十二五”职业教育国家规划教材立项选题。

本系列教材装帧精美,采用四色或双色印刷,使教材的表现力更加生动、形象。另外,按照资源库建设的顶层设计要求,在本系列教材编写的同时,各门课程开发了涵盖课程大纲、教材、职业活动教学设计、电子课件、操作演示、虚拟实训、案例、动画、视频、音频、图片等在内的丰富的教学资源。这些教学资源的建设与教材编写同步进行,相携而成,是本系列教材最大的特色。同时,为了引导学习者充分使用资源,打造真正的“自主学习型”教材,本系列教材增加了辅学资源标注(具体见本书学习指南),即在教材中通过图标形象地告诉读者本处教学内容所配备的资源类型、内容和用途,从而将教材内容和教学资源有机整合起来,使之浑然一体。如果说资源库数以千计的教学资源是一颗颗散落的明珠,那么本系列教材就是将它们有序串接的珠链。

我们有理由相信,这套嵌合着数以千计的优质教学资源、凝结着数以百计的优秀教师心血的教材将成为高等职业教育金融专业教学上第一套真正意义的理实一体的数字化、自主学习型创新教材。衷心地希望高等职业教育金融专业教学资源库项目成果,能够为高等职业教育金融专业建设和人才培养起到积极重要的推动和引导作用。

高等职业教育金融专业教学资源库建设项目组  
2013年10月

# 前言 <<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<

高等职业教育金融专业教学资源库项目组成立以来，按照理论与实践结合的课程开发思路，开发了 10 门金融专业核心课程，“银行授信业务”是核心课程之一。本书按照高等职业教育金融专业教学资源库“银行授信业务”教学大纲和《金融资源库项目内容标准》的要求编写，是由广州番禺职业技术学院杨则文教授负责的高等职业教育金融专业教学资源库“银行授信业务”项目的配套教材。

本书将授信业务基础知识介绍、授信工作技能训练和授信从业人员素质培育融为一体，以学生为中心，精心设计和编排教材内容。每一个教学项目、每一个教学模块，都按照“做、学、教”的实际教学组织要求，并在广泛听取业界人士意见和总结过去课堂教学实践基础上，对教学内容进行了筛选，以灵活适应高职教学理念和教学方式的内在需求。

本书分为十个项目，每一个项目都首先指明知识目标和技能目标。为了增强学生的感性认识和场景体验，还设置了项目引例，使学生能够更容易进入其后的模块学习和训练。在每个项目中包含若干模块，模块中既有图片、图表、案例、阅读等直观性的材料，也有技能训练，即通过活动完成设定的工作任务，借助于工作成果展示和考核学生的知识学习及应用，学生在完成工作任务的过程中，实现“做、学、教”的一体化教学理念。对于非手工的业务处理和基础管理工作，还设计了实训操作和演练的环节，从而借助于仿真系统操作和工作演练，使学生具备真正的既动脑又动手的职业岗位工作的能力。而学生在真正开展实训操作前，教师可组织学生观看相关视频，对学生进行实训示范（当然，老师也可以选择自己动手实施示范操作）。因此，本书是一本进行全新尝试的立体化教材。

本书特别重视职业性和应用性教学的需要，并在遵循高等职业院校教学规律和原则的基础上，以培养金融职场信贷客户经理为目标，选取了十个教学项目，重在培养学生从事信贷工作的实际能力。首先是让学生熟悉和了解授信业务岗位及授信业务系统（即项目一和项目二）；其次是培养学生从事信贷工作必备的专业基础能力，即营销能力、客户信用分析能力、担保分析能力、授信调查能力（项目三~项目六）等；再次是培养学生从事某一具体授信业务的能力和运用信贷专业基础的能力，即个人贷款实务、企业贷款实务、票据业务实务（项目七~项目九）等；最后是在学生已有一定的业务办理和业务拓展能力基础的前提下，培养学生授信业务的日常管理能力（即项目十）。可以说，本教材突破了传统教材以业务流程或授信产品为主线的编排思路，创造性地以职业性和应用性的专业能力为主线，即先从认知能力



(主要是对岗位和业务管理系统的认知)到岗位综合能力(即专业基础能力,如营销、分析、调查能力等)再到岗位具体业务能力(如具体授信产品经营、内勤管理等)。

本教材由陆明祥拟订提纲,各项目编者及分工如下:陆明祥(广州番禺职业技术学院)编写项目一和项目二;吴国平(浙江金融职业学院)编写项目三;王艳君(辽宁金融职业学院)编写项目四和项目十;黄瑞(武汉软件工程职业学院)编写项目五;邱立军、胡茵(长春金融高等专科学校)编写项目六;赵书海(山西金融职业学院)编写项目七和项目八;邱俊如(浙江金融职业学院)编写项目九。初稿完成后,由陆明祥及杨则文总纂并负责定稿。

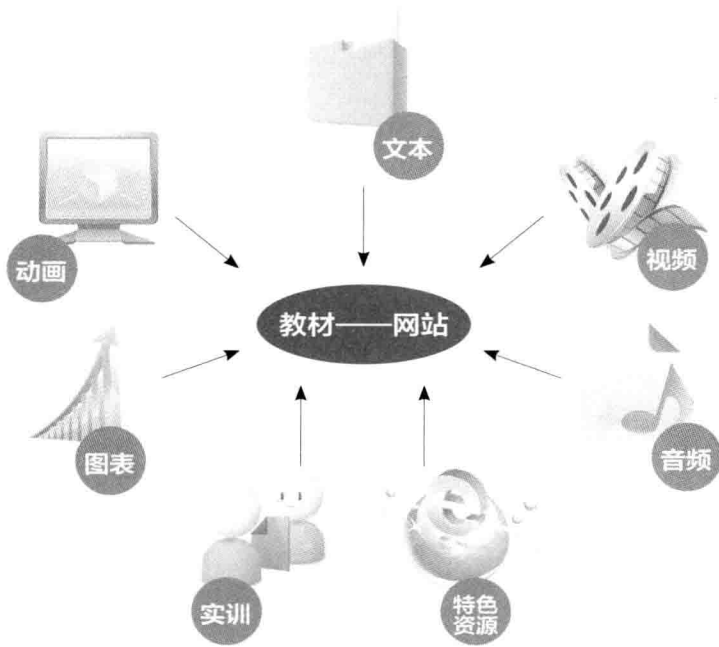
除教材编写外,本书也是集体智慧的结晶,凝结着很多人的辛勤劳动。广州番禺职业技术学院财经系主任杨则文教授是高等职业教育金融专业教学资源库“银行授信业务”项目主持人,负责“银行授信业务”资源库建设的全面工作;而广州番禺职业技术学院财经系的曾卉、万国燕、任碧峰、许若权等多位老师则承担了大量具体的执行工作。江苏财经职业技术学院朱江,广州番禺职业技术学院周自阳,浙江金融职业学院吴国平、邱俊如、金广荣,武汉软件工程职业学院王能翔,湖南大众传媒职业技术学院曾赛红,辽宁金融职业学院王艳君,山西金融职业学院赵书海和于泓飞,山西省财政税务专科学校赵素春等老师,承担了电子教案、教学课件、习题库、案例库、资料库、视频库等建设工作。深圳智盛信息技术有限公司彭家源、中国银行广州惠福东路支行廖伟光等,也对本书的编写作出相当贡献。最后要特别感谢的是广州番禺职业技术学院、浙江金融职业学院、深圳智盛信息技术有限公司等单位所提供的大力支持。

编者

2013年10月

### 一、资源标注说明

高等职业教育金融专业教学资源库系列教材共有 7 种辅助资源标注形式, 分别是文本、图表、音频、视频、动画、实训、特色资源。当教材中出现相应图标时, 表示此处配有对应类型的资源。学习者可到相关网站查看或获取。



### 二、资源获取方式

- 1. 高等职业教育教学资源中心, 网址 : [www.cchve.com.cn](http://www.cchve.com.cn). 学习者可自行注册, 浏览课程大纲、职业活动教学设计等相关课程资源。
- 2. 高等职业教育学习资源网, 网址 : [hve.hep.com.cn](http://hve.hep.com.cn). 学习者可自行注册, 然后用书后防伪码进行充值, 即可浏览、获取上述 7 种教材辅助资源及试题库等其他资源。

## 项目一 岗位认知 / 001

- 模块一 信贷客户经理 / 003
- 模块二 授信工作部门和岗位 / 008
- 模块三 授信贷款要素 / 020
- 模块四 授信业务操作流程 / 026
- 模块五 授信贷款原则 / 032

## 项目二 系统操作 / 041

- 模块一 银行信贷管理信息系统 / 043
- 模块二 智盛信贷业务及风险管理模拟系统 / 049
- 模块三 系统操作实训 / 053

## 项目三 信贷营销 / 059

- 模块一 公司信贷营销 / 063
- 模块二 个人贷款营销 / 080
- 模块三 客户开发和维护 / 094

## 项目四 信用分析 / 103

- 模块一 财务分析 / 105
- 模块二 非财务分析 / 116
- 模块三 信用评级 / 126
- 模块四 信用评级业务实训 / 132

## 项目五 担保分析 / 137

- 模块一 保证分析 / 139
- 模块二 抵押分析 / 148
- 模块三 质押分析 / 165
- 模块四 担保业务实训 / 178

## 项目六 授信调查 / 183

- 模块一 个人客户授信调查 / 186

模块二 企业客户授信调查 / 195

模块三 额度授信业务实训 / 210

### 项目七 个人贷款 / 215

模块一 受理个人贷款申请 / 218

模块二 个人贷款送审和审查 / 231

模块三 落实和办理个人贷款 / 245

模块四 个人贷款业务实训 / 259

### 项目八 企业贷款 / 265

模块一 流动资金贷款 / 268

模块二 固定资产贷款 / 277

模块三 小企业贷款 / 289

模块四 企业贷款业务实训 / 295

### 项目九 票据业务 / 301

模块一 商业汇票识别和填写 / 303

模块二 商业汇票承兑和贴现 / 310

模块三 票据业务实训 / 323

### 项目十 贷后管理 / 329

模块一 贷后检查 / 331

模块二 资产风险分类 / 343

模块三 不良贷款处置 / 351

模块四 贷后管理实训 / 364

### 参考文献 / 371

## 项目一 岗位认知

从事授信贷款业务工作，需要有知识准备、角色准备和技能准备。授信贷款的基础知识，既包括业务知识和理论知识，又包括相应的法律法规知识。对基础知识的学习、把握和了解，是信贷从业人员首要的知识准备。授信贷款业务工作，离不开所在的银行，更离不开所在银行的具体部门和具体岗位。熟悉并了解授信工作部门和岗位，这就是角色准备。授信贷款要素、授信业务操作流程、授信贷款原则的灵活运用等，需要相应的技能和经验，这就是技能准备。

【知识目标】

1. 了解授信、贷款、客户经理等基本概念；
2. 了解银行信贷客户经理应具备的素质、知识和技能；
3. 了解授信工作的职能部门划分，以及部门间的分工合作关系；
4. 熟悉授信管理制度、“贷款新规”和授信贷款原则；
5. 了解授信贷款的基本要素和我国银行贷款利率的市场化进程。

【技能目标】

1. 能区分不同部门、不同层级授信工作人员的角色差异；
2. 能模拟实施银行支行或网点信贷业务客户经理的授信工作；
3. 能正确判断贷款对象的资格条件和基本条件；
4. 能向客户解释清楚贷款基准利率与实际执行利率的差异；
5. 能运用“三性”原则、“5W”原则和“6C”原则分析授信客户。

**项** 目 引 例

一名银行信贷客户经理的一天

2012年9月5日，星期三，上午7点50分，刘宇已经坐在桌前开始为一天的工作做准备。作为茶山省花海市村镇银行微型企业部的一名客户经理，这将是她入行两个月来非常忙碌的一天。这家银行开业才48天，一切都是崭新的，但对于之前毫无银行工作经验的刘宇来说，工作却并不感到陌生，一切井然有序，严格遵循着特定的轨道进行。现在，刘宇已经掌握了300多家目标客户，其中4家提出了贷款申请，2家已经拿到了贷款。这个业绩让她在每天面对挑战的时候都感到兴奋且干劲十足。

半个小时的例行晨会之后，8点30分，刘宇开着车与银行的风险专员一起来到3千米外的爱国广场。半个月前，银行批准了炜正汽车美容装具公司老板江涛14万元的贷款申请，如今已提取10万元。按照规定，放款15天内，客户经理必须进行贷后检查和回访，以保证贷款用途的合理性和真实性。作为个体工商企业，该公司还是第一次从银行拿到贷款。有了钱，企业规模明显扩大了，生意也越来越红火。看到货架上堆满了汽车座套、音响、雨刷器等新进的装具，刘宇心里也踏实了不少。

接下来，刘宇要赶回银行，为花海市威凯建材厂的企业主吴山名夫妇办理贷款手续。就在前一天，银行刚刚批准他们30万元流动资金贷款。

刘宇不仅要帮他们签订借款、抵押等合同，还要陪他们到房管局和保险公司办理相关登记手续。该厂年销售额约420万元，时下正值原材料储备旺季，吴山名夫妇却因筹不到足够的资金而一筹莫展。“我们银行有个优势，抵押物价值可以放大到150%。假如用价值100万元的房子抵押，同时现金流能达到要求的话，贷款最多可以达到150万元。”当初正是刘宇这番话打动了吴山名夫妇。对于该项贷款政策，该银行业务拓展负责人尚明说：“信用贷款都可以直接拿到钱，换句话说，他什么抵押品都没有我们也可以借给他钱，何况是流水账健全、生意比较好，还能提供完整的抵押品的呢？所以，我们更关注的是第一还款来源——现金流和获利能力。”

#### 引例分析

信贷客户经理的主要工作就是发现并满足目标客户的信贷需求，要参加例行晨会，要进行贷后跟踪、回访和检查，要完成贷款指标和任务，还要按照既定程序和流程进行贷款调查、向上报批贷款材料和具体落实贷款的发放及回收。所以，信贷客户经理总是跑在一线，不是整天坐在写字间就能工作的。

## 模块一 信贷客户经理

银行一线既有处理现金业务的柜员；也有处理非现金业务的客户经理，如负责引导客户的大堂经理，从事代销基金、保险或销售本行理财产品等业务的一般业务客户经理，以及主要负责贷款业务的信贷客户经理。有的银行分工明确，专人专责；也有的银行分工不太明确，可能一人多职，即客户经理既营销基金、保险、理财产品、黄金产品等，也开展信贷业务。

### 【知识准备】

#### 一、客户经理的概念

银行客户经理是指以市场为导向，以客户为中心，专职从事营销优质客户、推介金融产品、提供银行服务、开展贷前调查、实施贷后管理等一体化金融工作的人员，扮演着金融产品的推销人、拓展市场的牵头人、银行与客户间的协调人、贷款投放的调查人、资金运行的监管人等多重角色，在现代银行经营管理中发挥着不可或

缺的重要作用。<sup>①</sup>信贷客户经理既是商业银行金融产品的“推销员”，也是收集市场信息、反馈客户需求的“采购员”，还是为客户提供金融产品和金融服务的“服务员”。



应聘中国 × × 银行  
客户经理

在实施客户经理制的银行，重点在于“两个服务”和“两个承诺”的实现。

“两个服务”是指银行设专门的客户部门为客户服务，而银行内设的其他各个部门则为客户部门服务。

“两个承诺”是指由相当数量和素质的客户经理人员组成的客户部门为客户提供服务承诺，而银行内设的其他各个部门则为客户部门提供服务承诺。

所以，客户经理制的实施，目的在于确立银行系统“二线为一线、一线为客户”的服务理念，真正成为“市场导向、客户中心”的现代银行。

## 二、信贷客户经理与传统信贷员的区别



资料

《中国农业银行客  
户经理制实施办法  
(暂行)》

我国银行推行的客户经理制是20世纪90年代中期从中国香港引进的。1995年，中国农业银行广东省顺德支行率先试行客户经理制度，2001年中国农业银行出台《中国农业银行客户经理制实施办法（暂行）》；1999年，中国银行推出《中国银行公司业务客户经理制（草稿）》；2002年，中国建设银行推出《客户经理制实施指导意见》、《客户差别化服务指导意见》、《关于设立首席客户经理的实施意见》等一系列文件。<sup>②</sup>我国银行业引入客户经理制度后，传统的信贷员、信贷主管等角色就逐渐被信贷客户经理所取代。传统信贷员与信贷客户经理的角色差异，见表1-1。

表1-1 传统信贷员与信贷客户经理的角色差异

	传统信贷员	信贷客户经理
营销理念	以“我”为中心	以市场为导向，以客户为中心，满足客户需求
工作方法	等客上门，方式简单	主动营销，讲究艺术
业务范围	相对单一，专业性强	涉足面广，一体化运作
素质要求	专业型	复合型
绩效评价	以定性为主	以定量为主；以经济效益为核心
任职方式	调动上岗	竞争上岗

资料来源：赵骅，刘江鹏，等. 商业银行客户关系管理的理论与实践[M]. 重庆：重庆大学出版社，2007：105。

① 高永胜. 建立和完善农发行客户经理制度[J]. 农业发展与金融，2007，2：55-56.

② 吴股强. 商业银行客户营销[M]. 北京：中国商业出版社，2006：20-22.



### 三、客户经理的分类

(1) 按所在的银行机构不同, 客户经理可划分为: 总行客户经理、一级分行客户经理、二级分行客户经理、支行客户经理和营业网点客户经理。

(2) 按所在的业务部门不同, 客户经理可划分为: 对公业务客户经理和个人业务客户经理。

(3) 按身份不同, 客户经理可划分为: 正式编制的客户经理(固定工)、中长聘期的客户经理(合同工)和短聘的客户经理(临时合同工)。

(4) 按等级不同, 客户经理可以划分为: 三级、四级、五级、六级、七级、八级甚至十级不等。各家银行, 甚至同一家银行设在不同地区的分支行, 划分方法都不尽一致。如根据《中国农业银行客户经理制实施办法(暂行)》(2001), 按照工作能力和工作业绩, 中国农业银行对客户经理实行等级管理, 设置不同档次。按从高到低顺序, 客户经理分为高级客户经理、客户经理、客户经理助理三个等级; 各级分支行根据本行客户管理需要及人员实际情况对客户经理岗位进行定编, 确定相应的客户经理人数, 其中“高级客户经理”不超过客户经理总数的20%, “客户经理”不超过客户经理总数的50%。而根据《中国农业银行达州市分行客户经理星级管理考核评定指导意见(试行)》(2008), 该行将全行所有客户经理划分为五星级客户经理、二星级客户经理、一星级客户经理、客户经理、见习客户经理等五个标准等级, 并根据不同等级的要求, 分别明确了所要实现的市场营销目标。

### 四、客户经理的工作职责

#### (一) 市场调研——“市场信息员”

客户经理是银行的“市场信息员”, 要充分发挥与市场 and 客户距离最近的优势, 掌握辖区客户结构, 确定目标市场, 了解金融市场的发展变化、同业的营销措施, 以及客户所在行业的市场动态等。

#### (二) 识别需求——客户需求的“采购员”

客户经理是客户需求的“采购员”, 要经常主动了解客户的金融需求, 在各种信息中识别有效需求和真实需求, “采购”客户所有的需求并挖掘客户潜在的需求。

#### (三) 营销产品——“导购员”

客户经理是银行产品的“导购员”, 要在了解、挖掘、识别客户



#### 案例

#### 客户经理营销故事