

Chengxiang Tongchou Fazhanzhong de  
Nongcun Jinrong Tixi Gaige

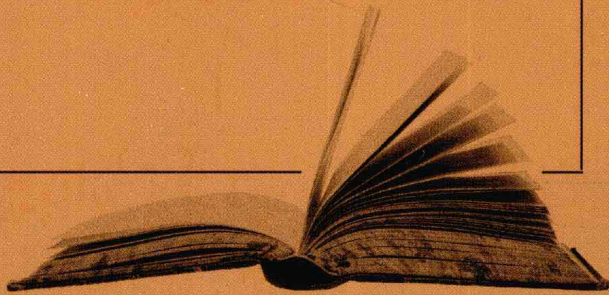
F832.35  
75

周凯◎主编

农村金融组织体系的构建  
政府定位及财政部门的配合  
制度绩效的实证分析  
金融体系中微型金融的作用以及发展  
合作金融模式  
农村社会保障体系的建立  
农村信用社的改革和发展等

# 城乡统筹发展中的 农村金融体系改革

西  
经  
大  
学  
出  
版  
社



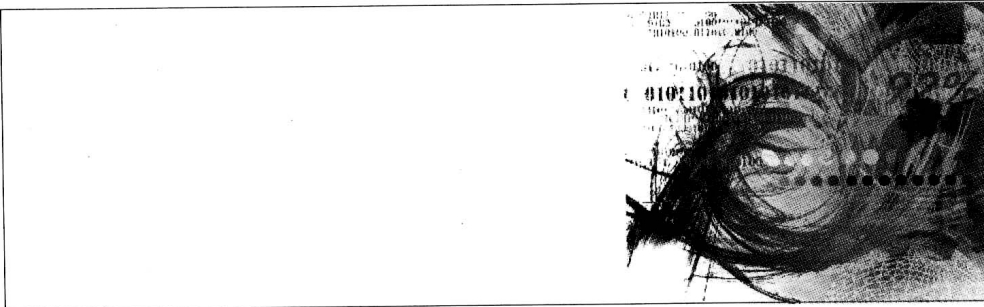


Chengxiang Tongchou Fazhanzhong de  
Nongcun Jinrong Tixi Gaige

由英国外交联邦事务部战略

CHGER 000436) 资助出版

# 城乡统筹发展中的 农村金融体系改革



农村金融组织体系的构建  
政府定位及财政部门的配合  
制度绩效的实证分析  
金融体系中微型金融的作用以及发展  
合作金融模式  
农村社会保障体系的建立  
农村信用社的改革和发展等

周凯◎主编



西南财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

城乡统筹发展中的农村金融体系改革/周凯主编. —成都:西南财经大学出版社, 2009. 8

ISBN 978 - 7 - 81138 - 442 - 0

I. 城… II. 周… III. 农村金融—经济体制改革—中国—文集  
IV. F832. 35 - 53

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 122495 号

城乡统筹发展中的农村金融体系改革

周 凯 主编

责任编辑:张 访

封面设计:杨红鹰

责任印制:封俊川

出版发行:	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址:	<a href="http://www.bookcj.com">http://www.bookcj.com</a>
电子邮件:	bookcj@foxmail.com
邮政编码:	610074
电 话:	028 - 87353785 87352368
印 刷:	四川森林印务有限责任公司
成品尺寸:	148mm × 210mm
印 张:	14. 25
字 数:	340 千字
版 次:	2009 年 8 月第 1 版
印 次:	2009 年 8 月第 1 次印刷
印 数:	1—1500 册
书 号:	ISBN 978 - 7 - 81138 - 442 - 0
定 价:	32. 00 元

1. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。

2. 版权所有,翻印必究。

---

# 前言

---

本论文集所收录的论文主要来源于三个方面：一是由英国外交联邦事务部战略项目基金资助的研究项目“城乡统筹发展中的农村金融体系改革”的部分调研报告和初步研究成果；二是研究项目专门组织召开的第九届中国金融论坛（主题论坛）的部分征文；三是近年来国内相关问题的其他研究成果。论文作者主要来自于政府相关部门、金融监管部门、金融实务部门的官员和研究人员，国内各大学和研究机构的研究人员。

本论文集所收录的文章主要围绕着在城乡一体化发展进程中，怎样改革和构建与之相适应的农村金融体系这一主题。本论文集具体涉及农村金融组织体系的构建，政府定位及财政部门的配合，制度绩效的实证分析，金融体系中微型金融的作用以及发展，合作金融模式，农村社会保障体系的建立，农村信用社的改革和发展等内容，具有理论与实际紧密结合的特征。

本论文集的收录和编辑工作由西南财经大学中国金融研究中心周凯博士负责，项目组成员邓先男、聂国强、闫霄宇、张竹海、赵翠梅、牟志阳等参与了论文的编选工作。

本论文集由英国外交联邦事务部战略项目基金全额资助出版。

研究项目组感谢西南财经大学出版社对本论文集出版给予的大力支持和协助。

# 目录

- 微型金融的可行性及管理模式探析 .....  
..... 王爱俭 王学龙 刘雅祺 (1)
- 县域金融供需失衡问题探讨  
——重庆市开县农村金融状况调研报告 .....  
..... 周凯 赵翠梅 (12)
- 金融抑制与农村地区金融需求的特殊性：一个综述 .....  
..... 聂国强 (22)
- 微型金融在农村金融改革中的效用分析及建议 ... 邓先男 (34)
- 农村衰落的制度性原因分析——及一个解决的可能路径 .....  
..... 闫霄羽 (47)
- 商业化小额信贷可持续性研究综述 ..... 牟治阳 (56)
- 西部金融中心——成都城市新名片 ..... 梁其洲 (74)
- 统筹城乡中的农村金融改革创新的对策研究 ..... 罗得志 (83)
- 中国农村金融组织体系创新路径探讨 ..... 何广文 李树生 (97)

- 中国农村的变革与农村金融体系的创新 ..... 秦池江 (113)
- 我国农村合作金融 (农村信用社) 改革的初步探讨 .....  
 ..... 黎志强 钟永宁 (129)
- 产业结构调整与增进城乡收入实证研究 .....  
 ..... 倪克勤 马正兵 (139)
- 农村金融、财政支农资金与农民收入: 基于协整模型的  
 实证分析 ..... 尹志超 (152)
- 加快农村利率化进程: 农村金融进一步改革的选择 .....  
 ..... 程均丽 (169)
- 青海、甘肃、新疆、河北四省区农村金融状况的调查  
 与研究我国农村金融组织体系的现状及政策分析 .....  
 ..... 刘玲玲 李楠 程婉静 (179)
- 农村金融机构与农民显结构与隐结构的协调发展  
 ——破解中国农村金融困境的有效途径 ..... 李喜梅 (188)
- 中国农村金融发展对城乡收入差距的影响分析  
 ——基于 1978—2005 年区间数据的协整检验 .....  
 ..... 陈立泰 王明 (200)
- 我国农业信贷制度低效问题探析 ..... 许玉晓 王家传 (213)

合作性金融思想探源及其综述 .....	李 军 (222)
制度创新, 疏通农村金融渠道 .....	徐滇庆 (234)
中国农村社会保障金融体系构建的国际比较与借鉴:	
金融功能视角 .....	陈 阳 (249)
再论中国农村金融体制改革的战略性重构 .....	
.....	白钦先 刘刚 (269)
关于“三农”问题与农村金融改革的几点思考 .....	
.....	吴 军 杨玉玲 (280)
关于进一步加强农村金融研究的思考 .....	方 昕 (289)
基于福利经济学的农村金融改革路径 .....	欧永生 (301)
农村金融服务的瓶颈与对策 .....	张明久 (312)
商业金融与政策金融关系的浅探 .....	苏志坚 莫李玲 (324)
试论我国农村合作金融的困境和发展对策 .....	欧阳瑞鸿 (331)
提高农村金融服务水平促进社会主义新农村建设 .....	
.....	黄子勋 (340)
珠三角地区农信社品牌战略探究 .....	吴 勇 (346)

农村信用社的国际合作之路——外资参股…………… 戴成晓 (353)

“人无我有，人有我优”

——是决定企业未来发展的最重要经营战略理念……………

…………… 黄荫鸿 (364)

试论政府在农村金融建设中的合理定位…………… 张亦翔 (373)

广东省农信社发展与农村经济增长

——基于 Penal Data 模型的实证分析……………

…………… 范良 王小兴 (385)

农村信用社的核心竞争力及其培育研究…………… 张勇兵 (398)

企业文化是帆：扬帆破浪，推进农信改革

——加强企业文化建设与深化农信改革关系的探析……………

…………… 柯洁 (414)

借贷主体需求特征与农信社贷款定价策略…………… 周振嵩 (425)

农信社改革与农村金融需求满足程度

——基于湖南省耒阳市的调查分析…………… 罗海威 (434)

# 微型金融的可行性及管理模式探析

王爱俭 王学龙 刘雅祺<sup>①</sup>

**摘要:**微型金融是以扶贫为目的面向低收入阶层提供的小额金融服务,在国外一些发展中国家已有一定的发展和创新。发展微型金融业务不仅可以改善一国经济发展中的贫富差距状况,还能在灾后重建过程中为灾区贫困人口的生活和创业提供小额金融支持。我国微型金融业务尚处在起步阶段,国内宏观环境和经济发展状况为微型金融的开展提供了广阔空间,因此开创具有我国特色的微型金融发展模式,在现阶段具有重大现实意义。本文以微型金融在我国的可行性为前提,进一步探讨开展该业务的模式及管理手段。

**关键词:**微型金融 微型贷款 业务模式 风险管理

微型金融是政府、非政府组织以及金融机构以扶贫为目的,以无抵押、无担保为原则,以项目为方式向特定人群提供的正式或非正式金融服务。这些服务主要包括生产性贷款、消费信贷、储蓄、保险以及汇款等。在我国,微型金融主要是指针对具有正常生产能力的自我就业穷人的信贷服务方式,也被称作小额信贷。小额信贷在近些年得到了快速的发展,其业务发展模式从最初的单纯贷款服务衍生到了保险等业务范畴。实践证明,微型金

<sup>①</sup> 作者简介:王爱俭,天津财经大学经济学院副院长、金融学科带头人、博士生导师;王学龙,天津财经大学经济学院金融系副教授;刘雅祺,天津财经大学金融学研究生。

融服务只要以正确的方式来管理,并不是一项具有过高风险的金融服务活动。因此,在我国扶助贫困人口生活和创业的进程中,开展微型金融服务具有重要的意义。

### 一、微型金融的可行性分析

在《穷人家的银行》一书中,尤努斯以第一代格莱珉银行为例,证明了微型金融即小额信贷是可以成功的。实践证明,微型金融服务通常具有较高的收益率,并且在促进贫困地区经济发展及摆脱贫困的问题上也有着重要作用,在我国现阶段贫富差距较大及灾区人民面临生产生活重建的情况下切实可行,并具有较大的发展潜力。

#### 1. 微型金融贷款的还款率可以保障

微型金融曾经长期被视为一项消耗资源且盈利能力差的商业冒险,其低还款率、高昂的管理支出以及客户信用历史的缺乏使得各大金融机构不愿涉足,但是各国经验证明,只要运用正确的管理模式,微型金融还款率和利润率均可以保障。

如孟加拉的格莱珉银行从1976年就开始经营微型金融业务,并且坏账率较低,业绩稳步增长。截止到2007年6月,格莱珉银行的贷款回收率是98.61%。另外一个例子是印尼的Rakyat银行,Rakyat银行的目标是成为印尼地区最大的提供微型金融服务和中小型企业贷款的银行。2006年Rakyat的贷款中60%以上的资金都通过微型金融贷款的方式借给了4000多万客户,不良贷款率控制在5%以下,其微型金融业务近年来的增长率一直维持在10%以上。

#### 2. 微型金融业务具有较高的收益率

根据世界银行在2006年的报告,在亚洲,行政支出会占去微型金融盈利的19%,但是贷方平均每年可以得到高达32%的回报;同时,在印度、肯尼亚和菲律宾,用微型金融贷款而得来的钱进行的投资年回报率高达117%~847%。如总部设在雅加达的印尼金融银行(Bank Danamon)从2004年3月份开始提供微型金

融贷款服务,贷款额从 222 美元到 56 000 美元不等。在银行每年的存款利率是 8.5% 的情况下,印尼金融银行对一笔 11 000 美元的三年期贷款收取高达 31.3% 的利息,针对贫困人群提供的微型金融服务对印尼金融银行业绩的大幅增长作用显著。

对我国的微型金融信贷机构来说,虽然其利润率与印尼金融银行还存在一定差距,但同样实现了收益覆盖风险,具有较高的经营效率。如成立于 2005 年 12 月 27 日的山西日升隆小额贷款有限公司,其 2007 年的年度报告显示,截止到该年年底公司累计发放贷款 10 223 万元,贷款余额为 3 757.1 万元,利息实收率高达 100%,共实现利息收入 581 万元,在比照农信社享有税收优惠的情况下实现利润 469 万元,仍有很大的发展空间。

### 3. 微型金融对扶贫济困意义重大

微型金融制度设立的初衷是以扶持贫困人口、发展经济为目的,其宗旨就是要运用创新的金融手段和制度,通过为贫困人群中低收入群体提供可持续的金融服务,来帮助其摆脱贫困。这个制度在帮助贫困人口摆脱经济困境的实践中作用明显。

在我国社会主义建设过程中,贫富差距较大,特别是 2008 年 5 月的地震灾害对灾区人民的生产生活造成了重大破坏,贫困人口数量急剧增加。微型金融贷款可以用于支持贫困人口非生产性的家庭副业等活动,帮助其摆脱贫困。在微型金融的借贷过程中,项目选择可以完全由借款人根据自身情况和市场需求来决定,这就使得社区金融机构、小额信用贷款组织、小型金融担保公司等多种类型的微型金融机构可以发挥一般商业性金融机构和政策性金融机构难以发挥的作用,具有巨大的发展潜力和拓展空间。

### 4. 微型金融对扶持小企业有重要作用

在我国全面发展经济的过程中,一方面县域经济和小规模企业的发展不可忽视。2006 年末,我国县域地区的生产总值达到 14.02 万亿元,占全国 GDP 的 67.89%,人均地区生产总值为 9 470 元,是全国人均 GDP 的 67.5%,预计到 2010 年我国县域

GDP 将达到 19 万亿元。在县域经济的发展中,更多的微型企业将诞生,从而加大了对微型贷款的需求。另一方面,在我国的灾后重建过程中,大量的小型企业、小型作坊即将诞生,其拥有者需要获得小额信贷和小额融资来提高其收入、积聚资产并在非常时期降低自身的“脆弱性”。

然而由于目前金融环境的特殊性,真正需要资金的创业人往往很难从商业银行得到数额较小的贷款,这就形成了微型企业和创业人员在其自主创业或扩大规模时迫切的资金需要与小市场、小商铺融资困难之间的矛盾。微型金融的发展正好可以满足在微型企业所有者中蕴含的巨大微型贷款需求。

## 二、微型金融的模式及业务发展

微型金融于 20 世纪 70 年代起源于孟加拉国,作为满足穷人信贷需求的一种新型信贷方式,贷款对象仅限于穷人,并且额度小、期限短。目前在许多发展中国家中,微型金融已经成为一种非常有效的扶贫方式。

### 1. 微型金融的业务开展模式

微型金融起源于非正规金融组织。目前,国外的许多非政府组织以及其他非银行性金融机构在开发针对穷人的小额信贷问题上起着最重要作用;商业银行、保险公司以及社区型发展机构也发挥着一定影响。

目前国际上微型金融的业务开展主要有四种模式:

(1)以探索微型金融扶贫的可操作性为目标,以国际捐助、社会集资或软贷款为资金来源,通过民间或半民间组织形式运作的模式;

(2)以微型金融作为一种金融工具,运用国家财政资金和扶贫贴息贷款,通过政府机构和金融机构运作的模式;

(3)通过正规金融机构,如商业性银行、政策性银行以及合作性金融机构开展微型金融业务的模式;

(4)通过非正规金融机构,如以民营资本或外资建立的小额

信贷公司开展微型金融业务的模式。

目前,我国主要以第二、第三种模式为主,靠财政资金和政策性银行来开展微型贷款业务,今后监管部门不妨降低准入门槛,允许包括外资、民营资本、社会资金在内的各种资本,进入微型金融领域,以弥补政府资本的不足。

## 2. 微型金融贷款业务的发展

微型金融贷款业务是微型金融服务中最基础的业务模式,也是目前发展得最完善的业务种类。

### (1) 印尼金融银行微型金融贷款业务的经验借鉴

印尼金融银行设计的 DSP 贷款(Danamon Simpan Pinjam)是一项设计得较为完善的微型金融贷款,并且从 2004 年 6 月起就开始全面运用于市场。几年以来,印尼金融银行一直在努力扩大 DSP 在印尼的网络覆盖率。2005 年 5 月,DSP 还仅仅在其 524 个网点中拥有 125 000 位客户;到 2005 年底,DSP 就发展到 673 个网点、132 980 位借款客户和 220 145 位存款客户;在 2006 年,印尼金融银行就已经有 7 500 名员工在其分布于印尼各地的 700 间办公室为客户提供微型金融方面的业务。贷款支出量也从 2005 年的 1.7 万亿印尼盾(12.719 亿元人民币)增长到 2007 年的 10 万亿印尼盾(74.820 亿元人民币)。DSP 贷款集中精力针对小商人和微型企业。DSP 提供的贷款每笔平均下来大约是 2 000 万印尼盾(1.493 万元人民币),其中最小额的贷款只有 100 万印尼盾(746.5 元人民币)。在银行的各个网点,贷款通常都是由专人送到借款人手里,借款人的身份证明则是通过扫描指纹的方式来确立的。整个过程中,银行工作人员必须跟踪调查借款人的收入和消费情况以确定贷款的偿还。

### (2) 我国微型金融贷款业务的进展

20 世纪 90 年代末,中国政府和中国农业发展银行主导的“政策性小额信贷扶贫”项目的实施标志着微型金融贷款在我国地开展。2002 年农村信用社开始大规模开展小额信贷项目,当年发放农户联保贷款 475.1 亿元,小额信用贷款发放更是高达 967 亿元;

到2003年6月,小额贷款累计余额达1600亿元,占全部农业贷款余额的23%;2005年,人民银行先后在5个地区建立了7家小额信贷公司进行试点。目前,我国微型金融贷款业务的发展已经日臻成熟,小额贷款的主体由农村合作金融机构扩展到包括中国农业银行、中国邮政储蓄银行以及城市商业银行等金融机构,期限由最初的当年收回延长到1年~3年,额度由最初的几百元扩展为1万元~30万元,其利率也由固定利率发展为根据市场及参与主体的实际情况在一定区间浮动的利率。

对于中国邮政储蓄银行来说,个人商务贷款、小额农贷,现在已成为其业务扩张的重点。目前该行个人商务贷款单笔金额上限为100万,最长循环授信额度为5年,贷款利率根据各地的市场竞争情况,在人民银行同期基准利率的基础上上浮10%~40%不等,年利率约为8.5%~10.5%之间。

### 3. 小额保险业务的开展状况

小额保险是微型金融业务的重要组成部分,是一种面向低收入群体提供的保险简易产品,具有保费低廉、保障适度、核保理赔简单的特点。小额保险同时也是一种重要的金融扶贫手段。小额保险的客户群体与一般保险业务的客户群体有着很大的区别:一方面,小额保险客户收入较少,风险承受能力较低,其收入现金流通常不够稳定;另一方面,小额保险客户的文化水平相对较低。

目前,孟加拉、印度等发展中国家,根据农村人口缺乏保险保障的问题,已经以多种形式在其农村开展了小额保险业务。以印度为例,其国内小额保险产品主要有两类:一是由印度Tata集团与美国国际集团(AIG)合资组建的Tata·AIG人寿保险公司开发的小额保险产品;二是由保险机构与印度非正规部门妇女联合组织SEWA合作推出的小额医疗保险计划。截止到2005年,印度已经建立起小额保险计划43个,覆盖520万农村人口。

小额保险业务在我国还处在发展初期,然而保监会已经把小额保险作为一项重点工作,出台了监督政策,鼓励对小额保险产

品、渠道、经营机制等方面进行创新,并下发了《关于印发〈农村小额人身保险试点方案〉的通知》,正式在山西、黑龙江、江西、河南、湖北、广西、四川、甘肃、青海九个省区的县以下农村开展小额保险试点。从其他国家的发展经验来看,政府对小额保险业务的统筹规划可以有效的推动其进程,如为小额保险的业务经营提供政策扶持、对小额保险的交易主体提供补贴等。

### 三、基于风险控制下的微型金融信贷操作与管理

由于微型金融贷款的服务对象多为缺乏有效抵押担保品的穷人,常采取“无抵押、无担保”的信用贷款模式,其操作中仍存在很大的风险。客观上说,微型金融贷款的借款者违约有多方面的原因:一方面,除了借款者的主观信用风险因素外,还有诸多其他的因素可能导致信贷资金的损失,这些原因不仅包括小规模生产因经营不善而蕴含的风险、小企业信息渠道窄导致的经营风险等,还包括微型金融机构在贷款发放过程中信息不对称所引起的操作风险;另一方面,也并不排除申请者将贷款挪作他用,甚至恶意拖欠的现象。因此,在开展微型金融服务的过程中,我国的微型金融机构要借鉴国外银行的成功经验,引入适合我国的微型金融管理模式来降低贷款风险。

#### 1. 小组联保方式替代抵押担保

一般商业银行在发放贷款时,借款人通常需要提供相应的抵押或担保,而微型金融的客户对象正是缺乏正式抵押担保品的贫困人群,这也是其难以获得正规金融机构贷款的主要障碍之一。针对穷人缺乏抵押担保的特点,孟加拉的 GB 模式提出了微型金融贷款的“无抵押、无担保”,并且以小组联保这种创新方式替代了正规抵押担保方式来防范违约风险,对我国发展微型金融贷款有着重要的借鉴意义。

在运作模式上,传统的 GB 模式通常以 30 ~ 50 人为一个中心,5 人组成一个联保小组。我国在开展微型金融业务时,可以根据地区的实际情况,在传统 GB 模式的基础上适当调整联保小组

的人数,发展具有我国特色的小组联保方式。在小组联保方式中,联保小组由借款人自愿组成,但直系亲属不能在同一个联保小组之中,联保小组中的所有人相互承担担保责任并彼此负有连带责任。这种连带责任既可以是明确的担保,即小组成员的拖欠贷款需要其他成员代其还款,也可以是银行的担保,即在小组所有成员还清贷款之前,其他成员无法再次获得贷款。

小组联保的优点表现为:首先,运用联保方式代替抵押担保,解决了穷人无抵押担保的制约,减轻了其资金压力;其次,小组成员之间的连带关系对借款人产生一定的约束,使小组成员之间可以相互监督;再次,以小组为平台的自我管理方式,为贷款人创造了相互学习的机会,也有助于银行降低其运营管理成本。

## 2. 建立科学的定价机制

微型金融的定价机制包括贷款期限的确定和制定利率两个方面。科学的定价机制可以在一定程度上控制微型金融的风险,并保证贷款切实到达真正需要的人手中。国际上成功的微型金融机构制定了一系列的科学定价机制来防范微型金融贷款可能产生的风险,如初始时贷款规模较小,通常不超过 50 美元;贷款期限为 3~12 个月等。

微型金融贷款的利率水平要根据机构自身的成本等因素制定,使利息收入能够覆盖其运营成本和呆账损失。国际上成功的小额信贷利率水平通常较高,其存贷差一般也高达 10%~20%。例如,在印度,商业利率为 12%~15%,小额贷款利率是 20%~40%;在孟加拉,商业利率为 10%~13%,小额贷款利率为 20%~35%;而印尼金融银行对一笔 11 000 美元的三年期贷款可以收取高达 31.3% 的利息。对穷人来说,在能借到钱的情况下,偏高的利率是可以接受的。在我国微型金融贷款的利率设置上,根据我国的国情特点,一方面,为了保证微型金融机构的盈利,并使贷款到达真正需要借款的人手里,不可设定过低的利率;另一方面,为了不让微型金融借款人背负过重的还款负担,并获得国家的信贷

补贴政策支持,也不可设定过高的利率。

就微型金融贷款的期限来说,也要根据贷款的实际用途进行调整,如根据微型贷款的用途设定不同的还款期限。此外,微型贷款也可以根据借款人的实际需要,向教育、消费等生活领域拓展,对于此类信贷,可以设置较短的还款期限。

### 3. 建立微型金融信用体系

信用等级评定是金融机构发放贷款的重要环节,在微型金融的推广过程中,建立低收入阶层的信用体系,为需要微型贷款的低收入阶层建立信用档案也是防范并化解微型贷款风险的重要举措。我们可以通过建立一整套微型贷款登记系统,将低收入阶层纳入这个体系,并实现微型金融机构乃至整个金融机构的信息共享。这样不仅可以为日后微型金融机构发放贷款在一定程度上提供依据,还可以增强贫困阶层的信用意识。

一方面,金融机构要加强对贫困人口的资信评定,核实贷款用途。一是搜集每一个贷款人的资料,详细记录其姓名、住址、身份证号码以及其微型贷款的申请和使用情况等,对于各个借款人的资料记载要尽量全面、真实,这是对微型金融借款人做好信用评级的基础;二是在法律及规章制度上对贫困人口资信评定的等级制度做出相关规定,在具体操作细则上,可以参照2003年7月由国家税务总局发布的《纳税信用等级评定管理试行办法》以及2002年5月发布的《中国农业发展银行贷款企业信用等级评定暂行办法》;三是深入了解借款人对贷款的使用情况以及其生产经营情况,确保其贷款“所贷即所用”的原则,对不按规定使用贷款者给予惩罚。

另一方面,金融机构要建立好低收入阶层的身份识别系统,防止“冒名顶替”现象的发生。在研究国外银行成功管理模式的同时,我们可以发现很多独立研究机构都将生物识别技术和智能卡技术应用于贫困客户群体。如印度和印尼的很多银行已经将生物识别技术应用到微型金融领域,这样就可以通过指纹和人脸等基本特征来确定储户身份,并且文化水平较低的客户又可以免