**客户信用管理细则**

**第一条 目的**

为完善公司信用管理体系，控制经营风险，促进销售业务健康发展，特制订本细则。

**第二条 职责分工**

公司各业务部门负责客户评级的具体实施工作，调查和收集客户信用信息和数据，协助核定客户信用等级、信用期限以及额度，以确保业务安全健康开展。

公司市场发展部是指导客户信用评级工作的管理部门，负责监督和协调各业务部门的新客户评级、客户年度评级以及信用管理台账的建立，完善信用管理体系。

公司财务部参与监督和审核客户信用额度授予工作，负责监管客户总体信用额度，与业务协同进行客户对账工作。

公司运营管理部是应收账款的归口管理部门，负责规范应收账款的管控流程，组织和协调超期应收账款回收工作。

**第三条 信用管理原则**

业务人员须对不同信用评级的客户制定相应的销售策略，对于信用级别较高的客户，公司给予一定的政策优惠，与其维持良好的业务联系；对于信用级别较低的客户，积极与之沟通，促进双方互惠互利的业务往来，使之往高信用级别转化；对于经过调查认为其信用级别较低，存在一定风险的客户，避免发生有风险的业务往来；对于日常业务活动中发现严重违约可能或存在较大经营风险的客户，各业务部门应立即停止新签合同、发货、开票并汇报业务领导，组织专人加紧催收货款，直至启动司法程序。

**第四条 信用管理内容**

信用管理内容包括新客户信用调查及分级、年度信用评级、客户信用管理台账等环节。业务人员对客户信用期限和信用额度进行动态管理，至少于每年年初重新评定一次，及时调整其信用等级。

**第五条 新客户信用调查及分级**

业务人员在与新客户初次签订合同前，须对客户进行信用（信誉）情况调查及打分评级。调查内容包括：企业名称、社会信用代码（必要）、企业地址、企业性质、成立时间、注册资金、经营情况、第三方机构评定的信用情况等，以便确定新客户的信用等级和信用期限，新客户的信用额度参考上年度部门所有客户的销售合同额（初次信用额度=部门上年度所有销售合同额/客户数\*2\*风险修正系数），经部门经理、市场发展部、财务部审核后，最终形成《新客户信用等级评价表》（附件1），备案至市场发展部，同时其须作为与客户初次签订的销售合同审批必备附件，与合同一同存档至运营管理部。对于新客户，业务人员必须严格考察其资信情况，主动要求对方提供资信证明文件，并通过可靠渠道核实对方提供的资信证明文件。

**第六条 年度信用评级**

除在合同签署前，业务人员需要对新客户进行信用调查和评级，还需要对现有客户的资信情况进行动态跟踪，须每年年初和财务部合作对客户是否新增金额较大或账龄较长的应收账款情况进行调查，

对客户进行资信再评级和确定新的信用期限，同时调整下一年度客户的赊销信用额度。客户信用额度的调整参考其最近两年（合作未满两年的参考上年度即可）所签的销售合同额和合同数（信用额度=客户最近两年销售合同总额/合同发生数 \*2\*风险修正系数），最后填写年度《客户信用等级评价表》（附件2），经部门经理、市场发展部、财务部审核后，存档至市场发展部，从而实现对客户信用等级的动态评估。客户年度信用情况如信用等级、违约情况等信息须填写于销售合同审批表（模板参见《销售合同管理办法》附件1-5）上，作为销售合同审批的重要考核内容。

**第七条 信用等级调整**

鉴于公司经营业务的多元化以及客户群体的复杂性，针对部分信用评分不高但违约次数较少、符合公司未来发展战略的客户，在保证未来回款安全的情况下，业务人员可以报批《客户信用等级调整申请表》（附件3）申请调整客户本年度的信用等级和额度，信用等级调整只限于调升一级，信用额度增加不超过300万元。同样在业务活动中如遇到风险极大或可能造成公司重大利益损失的客户，业务人员也需要及时报批《客户信用等级调整申请表》申请调低客户信用等级或向业务领导汇报直接中止合作。

**第八条 信用管理台账**

客户的资信等级将作为向客户提供赊销信用期限和赊销信用额度的重要依据，除完成相关资信评级表格的填制工作，各业务部门还须建立完整的《信用管理台账》，并不断补充、完善、动态更新，更为重要的是要与《销售管理台账》形成核查关系，避免客户累计未收回的应收账款超过赊销额度或合同赊销期限超期。《信用管理台账》和《销售管理台账》每月须邮件汇总发送至部门经理以及运营管理部合同管理员处。

**第九条 客户信用评定办法**

客户信用评定分为两阶段：（1）信用等级和期限评定；（2）信用额度核定；

第一阶段客户信用等级评定是根据客户的信用考评项以及信用分值比例对客户的资信情况予以打分，将客户分为A,B,C,D（A: >90分，B: 70-90分，C: 60-70分，D: <60分）四个信用等级，信用等级将决定给予客户的赊销信用期限并通过风险（信用）修正系数影响客户的信用额度。

信用期限指的在合同约定的各结算时间节点基础上给予客户的额外信用期限，与客户信用等级挂钩。风险（信用）修正系数是根据客户不同的信用等级即风险等级制定的风险调整系数，与客户信用等级成正相关。具体对应关系如下表：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 客户信用等级 | 风险（信用）修正系数 | 信用期限 |
| A | 100% | +60天 |
| B | 80% | +30天 |
| C | 50% | + 0 天 |
| D | 0 | 无  （现款交易，款到发货/中止合作） |

第二阶段客户信用额度的核定，其基础考评依据为客户最近两年（合作未满两年的参考上年度即可）的合同总额和合同发生数，一般给予客户的信用额度为平均合同额（合同总额/合同发生数）的两倍；此额度在一个自然年度内可以滚动使用，但受客户信用等级的约束，对于不同的信用等级将赋予不同的信用期限和风险（信用）修正系数，都呈正相关关系。

客户信用额度=客户销售合同总额/合同发生数（近两年）\*2\*相应等级的风险（信用）修正系数

**第十条 客户信用违约及对策**

客户信用违约主要体现在：合同项下未收回应收账款超期和累计未收回应收账款超额；所以业务人员对客户的资信核查也主要从两个方面同时进行：信用期限和信用额度；信用期限形成对每笔销售合同项下约定的各结算节点时间的约束，信用额度是客户累计未收回应收账款的限额。

业务人员在新签订合同、发货和开具发票时应提前核查客户《信用管理台账》和《销售合同管理台账》，防止出现超出信用额度和信用期限的风险。业务人员如发现客户信用违约须根据实际情况，做出相应的风险控制措施，如出具《催款函》（附件4）和停止新签合同、发货、开票，直至取消信用额度，实行现款现货、中止合作等等，具体风险应对措施如下表：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 超出信用期限  （单笔合同） | 超出信用额度  （累计额度） | 对策 | |
| 即时措施 | 如仍希望继续业务活动 |
| **√** |  | A、B、C、D: 发《催款函》，停止新签合同、发货、开发票 | A：出具《情况说明书》（附件5），超期合同2笔及以内由部门经理审批，2笔以上的业务活动还需报市场发展部、财务部、总经理审批  B：出具《情况说明书》，超期合同1笔由部门经理审批，1笔以上的业务活动还需报市场发展部、财务部、总经理审批  C：出具《情况说明书》且新签合同收取30%以上的预付款，新签合同的发货和开票须以偿还逾期欠款为前提  D：现款交易，款到发货/中止合作 |
|  | **√** | A、B、C、D: 停止新签合同 | A：出具《情况说明书》，超额100万内报部门经理审批，达到100万以上的业务活动还需报市场发展部、财务部、总经理审批  B：出具《情况说明书》，超额50万内报部门经理审批，达到50万以上的业务活动还需报市场发展部、财务部、总经理审批  C：收取预付款（=合同款-剩余信用额度）  D：现款交易，款到发货 |
| **√** | **√** | A、B、C、D: 发《催款函》，停止新签合同、发货、开发票 | A: 现款交易，款到发货  B：现款交易，款到发货  C: 现款交易，款到发货  D：现款交易，款到发货/中止合作 |

**第十一条 信用违约监管和对策实施**

《销售合同管理台账》和《信用管理台账》是监管客户业务活动和违约情况的基础，各业务部门的商务人员须每月定期提交违约客户情况汇报包含超期合同数、信用超额数等至部门经理、市场发展部、财务部，以便各部门履行管理职责和审批工作。

当客户信用违约情况出现时，业务人员首先需要根据具体违约内容与客户积极展开沟通，如了解货款迟付原因，解释信用额度超期风险，传达公司信用管理要求等，若沟通无效，须暂停客户所有合同项下后期的发货、开票工作并停止新签合同，同时发出《催款函》。如业务人员在充分考虑公司利益和实际业务需求下仍希望继续业务活动，须根据客户信用等级出具《情况说明书》，就新签合同、开发票、发货等事项报批相应管理和职能部门，并作为合同评审、开票申请、发货通知单的附件，最终正本备案至市场发展部。

**第十二条 评级责任认定**

客户的资信评级遵循公正、公平、公开的评级原则，相关客户信息的搜集和评级活动须真实可靠，有准确的数据支持和可靠的信息来源，业务人员不可捏造数据和对劣质客户不予降价评定，一经发现违规评定从而造成公司损失，须追究相关人员责任。相关审批部门须认真审核业务部门提交的信用信息，严格把控审批程序，相关审批定岗定责，避免重大经营风险。

**第十三条 本细则解释权归市场发展部**

**第十四条 本细则自发布之日起生效**

2018-6-14

**附件1 新客户信用等级评价表 评价人员： 日期：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 客户名称 | |  | | | **社会信用代码** |  | 评分 |
| 成立日期 | |  | 企业地址 |  | 部门 |  |
| 企业性质 20分 | | 安泰内部所属企业 20 | 国企 18 | 上市公司 16 | 私企 14 | 境外客户 12 |  |
| 成立时间 20分 | | >10年 20 | 5－10年 18 | 3-5年 16 | 1－3年 14 | <1年 12 |  |
| 注册资金 20分 | | >1000万 20 | 500－100万 16 | 300－500万 12 | 100－300万 10 | <100万 8 |  |
| 经营情况 40分 | | 优 40 | 良 32 | 一般 24 | 较差 16 | 差 8 |  |
| （最近两年行业前景、经营状况、企业口碑、守法经营，履约情况） | |
| 加分项：企业信用评价等级 20分 | | AAA信用企业20分；AA信用企业18分；A信用企业16分 | | | | |  |
| 客户资信总得分 |  | 客户信用等级 |  | 信用期限 |  | 信用额度（万元） |  |
| 1.信用等级分域：A: >90分 B: 70-90分 C: 60-70分 D: <60分； 2.初次信用额度=部门上年度所有销售合同额/客户数\*2\*风险修正系数；  3.信用期限标准： A: 2个月 B:1个月 C: 0月 D: 无 | | | | | | | |
|
| 部门主任意见： | | | 市场发展部意见： | | 财务部意见： | | |
|
|
| 签字： 日期： | | | 签字： 日期： | | 签字： 日期： | |  |

**附件2 客户信用等级评价表 评价人员： 日期：**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 客户名称 | |  | 部门 |  | 社会信用代码 |  | |
| 成立日期 | |  | 企业地址 |  | 注册资金（万） |  | 评分 |
| 企业性质 10分 | | 安泰内部所属企业 10 | 国企 10 | 上市公司 8 | 私企 6 | 境外客户 6 |  |
| 注册资金 10分 | | >1000万 10 | 500－1000万 10 | 300－500万 8 | 100－300万 6 | <100万 4 |  |
| 合作年限（包含安泰环境独立前即历史合作时间） 10分 | | >10年 10 | 5－10年 10 | 3－5年 8 | 1－3年 6 | <1年 4 |  |
| 账龄一年期（含）以上未收回应收账款金额（万） 50分 | | 0 50 | <100 40 | 10-300 30 | 300-500 20 | >500 10 |  |
| 综合评价 20分 | 经营情况、偿债能力 | 优 20 | 良 18 | 一般 16 | 较差 12 | 差 6 |  |
| 双方业务合作期间没有发生严重违约行为，无法律纠纷 |
| 行业前景、企业口碑 |
|  |
| 客户资信总得分 |  | 客户信用等级 |  | 信用期限 |  | 信用额度（万元） |  |
| 1.信用等级分域：A: >90分 B: 70-90分 C: 60-70分 D: <60分； 2. 信用额度=客户最近两年销售合同总额/合同发生数 \*2\*风险修正系数；  3.信用期限标准： A: 2个月 B:1个月 C: 0月 D: 无 | | | | | | | |
|
| 部门主任意见： | | | 市场发展部意见： | | 财务部意见：  签字： 日期： | | |
|  | | |  | |
|  | | |  | |
| 签字： 日期： | | | 签字： 日期： | |

注：如是两个或以上部门的共同客户，最终等级取评出的最低等级，额度则根据其在各部门的销售情况分别计算。

**附件3 客户年度信用调整申请**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 客户名称 | 逾期 | 原信用等级 | 原信用期限 | 原信用额度 | 新信用等级 | 新信用期限 | 新信用额度 |
| 应收账款额 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 现由于XX原因，申请将信用等级为X的客户本年度信用等级调整为X，信用期限调整为X，信用额度调整为X。  比如:合同额不平均的客户，履行情况很不错，但是目前核定额度不是很高，预期未来有大额合同的客户；  申请人： 日期： | | | | | | | | |
|
|
|
|
| 部门经理意见：  签字： 日期： | | 财务部意见：  签字： 日期： | | 市场发展部意见：    签字： 日期： | | 市场主管领导意见：  签字： 日期： | | |
|
|
|
|
|

注：信用额度调整低于100万，由部门经理审批，100万-300万报市场发展部、财务部、总经理审批；信用额度增加最高不超过300万；

**附件4**

编号：（合同号+发出日期）

**催款函**

-------------------：

您好！截止 年 月 日，贵公司须支付我方合同编号为 项下的款项人民币 元（大写），应付日期为 年 月 日，已逾期 天，我方至今尚未收到该笔付款。

根据我们双方的合同，我方已如期履行了责任和义务，我们也希望贵公司迅速查明原因，履行付款责任与义务，立即将该笔款项汇至我方账户。

良好的合作关系需要我们共同的努力和支持。

安泰环境工程技术有限公司/安泰科技股份有限公司

年 月 日

**附件5**

**情况说明书**

现XX客户截至目前存在信用违约情况如下：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 合同号 | 合同金额 | 逾期应收账款金额 | 逾期时间（月） |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| 累计 |  |  |  |  |
| 说明信息，例如：目前已对客户发出《催款函》，客户承诺于xx还款。由于xx原因，现申请继续给xx客户开票。    说明人： 日期： | | | | |
| 部门经理意见：  签字： 日期： | 财务部意见：  签字： 日期： | 市场发展部意见：  签字： 日期： | 总经理意见：  签字： 日期： | |
|
|
|
|
|
|
|