

T/GDCMA²⁰²⁴

团 体 标 准

T/GDCMA XXX—2024

企业内部信用管理规范

Specifications for Internal credit management in enterprises

征求意见稿

202X-XX-XXX 发布

202X-XX-XX 实施

广东省信用管理师协会 发 布

目次

| | |
|----------------------|-----|
| 前 言 | III |
| 引 言 | IV |
| 1 范围 | 5 |
| 2 规范性引用文件 | 5 |
| 3 术语和定义 | 5 |
| 4 基本原则 | 6 |
| 5 管理要求 | 6 |
| 6 资信管理 | 7 |
| 7 授信管理 | 8 |
| 8 合同管理 | 8 |
| 9 商账管理 | 9 |
| 10 档案管理 | 10 |
| 11 信用工具和信用服务 | 11 |
| 12 社会责任履行与诚信合规 | 11 |
| 13 评价与改进 | 12 |
| 参考文献 | 13 |

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

本文件由广东省信用管理师协会企业信用工作委员会提出。

本文件由广东省信用管理师协会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

引 言

信用管理是一个综合性极强的概念，它不仅涉及金融、经济、法律等多个领域，而且在现代经济体系中扮演着至关重要的角色。通过一系列精心设计的策略和工具，信用管理致力于评估、控制和管理信用风险，确保经济活动的稳健和持续发展。信用管理的核心目的在于维护经济秩序，促进资金的合理流动，同时保护消费者和企业的合法权益。

在企业经营管理中，信用管理是关键的一环。它不仅关系到企业的资金安全和运营效率，而且直接影响到企业在市场上的声誉和竞争力。一个有效的内部信用管理规范能够帮助企业识别和防范潜在的信用风险，优化资金配置，降低财务成本，从而在激烈的市场竞争中占据有利地位。

国家层面也高度重视信用管理的建设。国务院印发《社会信用体系建设规划纲要》提出了“推进企业诚信管理制度建设”的相关要求，提出到2020年，在各类大中型企业建立较为完善的内部信用管理制度。《中华人民共和国中小企业促进法》明确提出，国家将推进中小企业信用制度的建设，以支持中小企业的健康发展。广东省人民政府办公厅在《建设高标准信用服务市场 促进信用广东高质量发展的若干措施》中也要求企业完善信用服务标准体系，建立企业内部信用管理标准。

因此，将信用管理纳入企业经营管理体制，建立起一套既符合市场机制又贴合本企业特点的内部信用管理规范，对于企业来说意义重大。既能够帮助企业降低运营风险，提高管理效率，保障资金安全，又有助于提升企业在市场上的声誉和竞争力，实现可持续发展。

企业内部信用管理规范

1 范围

本文件规定了企业信用管理基本术语、基本原则、管理要求、客户资信管理、授信管理、合同管理、商账管理、档案管理、信用工具和信用服务、社会责任履行与诚信合规、评估和持续改进等方面的要求。

本文件适用于企业开展信用管理体系建设，信用服务机构开展信用服务与评估时参考使用。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GB/T 22117-2018 信用 基本术语
GB/T 23793 合格供应商信用评价规范
GB/T 33718 企业合同信用指标指南
GB/T 36000-2015 社会责任指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

企业信用管理 enterprise credit management

企业信用管理是对企业的授信活动和授信决策以及企业自身减负增信、诚信合规活动进行的科学管理。

3.2

企业信用管理体系 enterprise credit management system

企业建立信用管理方针、目标和实现这些目标的过程的相互关联或相互作用的要素。

3.3

信用档案 credit files

对信用主体信用信息采集、整理、保存、加工而形成的信用记录。

3.4

企业社会责任 corporate social responsibility

企业通过透明的和合乎道德的行为为其决策和活动对社会和环境的影响而担当的责任。这些行为：——致力于可持续发展，包括社会成员的健康和社会的福祉；

- 考虑了利益相关方的期望；
- 符合适用的法律，并与国际行为规范相一致；
- 被融入整个企业并在企业关系中实施。

4 基本原则

4.1 树立诚信理念加强诚信合规

通过信用管理体系的建立、运行和改进，识别、预警、防范、控制与处置企业经营过程中的信用风险和改善自身的信用状况，积极承担和履行与企业目标和社会要求相一致的社会责任，一旦发生失信行为，应及时纠正错误并消除不良影响，主动申请信用修复。

4.2 保障信用资源的有效利用

信用作为企业内部一项重要资源，在信用管理的过程中应得到充分利用。制订和实施企业信用管理制度应该能够促进信用信息的有效利用，力求使企业以较少的管理成本获取最大的企业盈利，提高企业信用管理的效率和企业的运行效率。

4.3 有助于提高信用风险管理能力

企业信用风险的存在以及可能产生的严重后果使企业信用管理成为必然，而且越来越具有重要意义；防范和控制企业信用风险也就成为企业信用管理的主要任务之一。因此，作为企业信用管理的一种重要手段，制定和实施企业信用管理规范应以提高企业信用风险管理能力作为一项重要原则。

4.4 有助于增强盈利能力

企业信用管理的根本目的是提高企业竞争能力和盈利能力，实现企业利润最大化。因此，制订和实施企业信用管理制度的根本原则也应是有助于增强企业盈利能力，提高企业市场竞争力。

5 管理要求

5.1 管理部门

5.1.1 企业应当建立一个在总经理或董事会直接领导下的独立的信用部门或信用经理来承担和协调整个企业信用管理工作，防止盲目决策产生的信用风险；

5.1.2 建立企业信用管理责任制，将信用管理的职责落实到各个业务部门，信用部门、销售部门、财务部门、采购部门等应按各自不同的业务特点承担不同的信用管理工作；

5.1.3 企业应逐步选聘或培养合格的信用管理专业人才，专门承担企业内部的信用管理工作。

5.2 管理部门职责

信用管理部门职能包括但不限于：

- a) 制定、发布、修改、废除本企业信用管理目标与制度；
- b) 组织宣传、贯彻执行相关法律法规和信用管理制度，开展信用管理业务培训；
- c) 建立和完善企业信用管理体系，包括资信管理、信用档案管理、授信管理、合同管理、商账管理、外部信用工具应用、社会责任履行和自身诚信建设等内容；

d) 其他需要的相关管理内容。

5.3 基础信用管理制度

企业应从实际出发，逐步建立起符合信用经济要求的企业内部信用管理制度。包括但不限于：

- a) 信用管理岗位责任制度；
- b) 信用档案管理制度；
- c) 信用调查制度；
- d) 授信管理制度；
- e) 合同管理制度；
- f) 商账管理制度；
- g) 失信行为责任追究制度；
- h) 社会责任履行制度。

6 客户资信管理

6.1 调查方法

企业可根据具体情况，选择一种或多种调查方法：

- a) 实地调研；
- b) 直接向客户索取有关资料；
- c) 通过政府或媒体公开资料查询；
- d) 向行业协会、同行、上下游客户合法咨询了解；
- e) 委托第三方专业机构调查。

6.2 调查内容

信用调查内容包括但不限于：

- a) 客户的基本信息；
- b) 经营状况信息、财务信息、贷款信息、担保信息、履约信息等；
- c) 关联企业信息；
- d) 所在行业状况信息；
- e) 公共信用记录。

6.3 评价指标

6.3.1 企业可根据需要，建立信用销售客户（或预付款采购供应商）信用评价指标和评价模型；

6.3.2 评价指标包括但不限于：

- 基本素质；
- 经营能力；
- 财务状况；
- 偿债能力；
- 发展前景；
- 交易历史；
- 信用记录。

6.3.3 依据信用评价结果，对客户的信用风险以及对本企业重要程度进行综合判断。

6.4 评价方法

6.4.1 企业信用评价方法可采用定性分析与定量分析相结合、微观分析与宏观分析相结合、动态分析与静态分析相结合的方式。

6.4.2 企业应对信用销售客户（或预付款采购供应商）的信用情况进行全面分析和综合评估，得出客户的信用评分或信用等级。

7 授信管理

7.1 内部授信制度

7.1.1 企业应根据内部条件和外部环境制定总体授信策略，确定一定期限内（通常为一年）的授信额度总量和现金回收目标。

7.1.2 建立授信政策的调整和完善制度。对客户授信有明确的信用条件或要求，信用政策包含信用账期、信用额度、客户提前还款的现金折扣和收账政策。

7.1.3 企业内部授信制度应包括三个方面的内容：

- 信用政策的制订及合理运用；
- 客户信用限额的审核程序；
- 发货控制程序。

7.1.4 企业应建立明确的授信（或预付款采购）业务流程和权限要求，授信（或预付款）审批签字手续齐全、符合权限要求，重大授信或超信用政策的授信（或大金额预付款）由企业最高管理者审批决定。

7.2 内部授信方法

企业应综合考虑客户资信评价结果、客户信用需求量、客户产品市场前景、客户付款诚信记录、行业惯例等因素，科学运用同业比较法、初次限额法、销售预测法、风险收益比较法等进行授信，确定对某一客户的具体授信额度和账期。

7.3 授信风险控制

7.3.1 授信对象出现超过信用政策规定状况时可采取停止发货（或服务）、停止接单、停止授信或要求客户增信等风险控制措施。

7.3.2 授信时合理采用信用保险、信用担保、应收账款保理等手段转移风险。

7.3.3 对重点客户应定期走访，及时掌控客户最新信用状况。

8 合同管理

8.1 签订前管理

8.1.1 企业需对合同履约风险进行全面评估，具体包括：在招投标管理流程中或合同评审时，组织包括技术、质量、生产（或服务）、销售、财务等相关部门对标书或合同进行全面评估。

8.1.2 信用销售（或预付款采购）前审核对方的主体资格和专业资质是否符合法律法规要求，委托代理人是否得到有效授权。

8.2 签订时管理

8.2.1 信用销售（或预付款采购）合同一般采用书面形式，不应采用口头形式，信用销售合同的主要条款应体现信用政策。

8.2.2 合同签订时注意签字盖章手续规范、满足合同要求，只有签字的合同需保证委托代理权限有效。

8.2.3 合同主要条款应齐全，包括：合同主要条款应齐全，包括：标的、数量和质量、价款或报酬、履行期限、履行地点和方式、结算方式、违约责任、其他（验收方法、风险责任、纠纷争议解决）等条款。

8.2.4 重大合同应采取担保措施或经法务审核，重点审核不合理条款和无效条款。

8.3 履行管理

8.3.1 合同履行过程中，应对合同履行情况进行跟踪、监督。检查监督的形式可以是公司例会、日报、周报、旬报以及定期或不定期的检查。

8.3.2 企业可以通过建立合同台账或信息化管理系统记录合同履行情况，包括计划安排情况、生产（或服务）进度情况、发货（或服务完成）情况、开票情况、收款情况。

8.3.3 企业应妥善保存和管理好合同执行过程中的重要原始资料和记录。企业应对合同履行中出现的各类纠纷及时妥善处理，以防影响账款回收。

8.3.4 对信用交易合同中的重大合同，可选用定金、保证、抵押、质押、留置等担保方式的增信措施，并经过专业律师或本企业法务人员审核。

8.3.5 合同的变更、转让和解除、终止，应符合法律法规要求和合同约定。

8.3.6 企业签订合同，参与投标，应客观评估自身生产资源、技术条件、资金情况等，确保自身能够履约。

8.3.7 企业应建立健全已签订合同履约分析制度，定期对合同完成情况进行统计和评估，并建立合同执行情况考核和责任追究机制。

9 商账管理

9.1 商账管理工作内容

商账管理工作内容包括但不限于：

- a) 客户收货和发票确认；
- b) 及时与客户沟通确认质量和服务；
- c) 跟踪监控应收账款；
- d) 培养客户正确的付款习惯；
- e) 在应收账款即将到期前提示客户付款；
- f) 及时调整客户信用额度；
- g) 分析本企业与各客户应收账款状况；
- h) 根据企业和客户的具体情况不断调整和完善应收账款政策。

9.2 商账统计、账龄分析与结算

9.2.1 信用管理部门应定期进行商账统计和账龄分析，并将结果准确、及时地向最高管理层或董事会反馈或披露。

9.2.2 企业可根据自身经营需求，选择对应收账款进行统计分析的方式。统计分析可包括应收账款整体状况、应收账款客户结构分析、应收账款业务员结构分析等。

9.2.3 企业在信用销售（或预付款采购）中应采用安全性高、成本低的结算方式。企业可将应收账款按账龄长短分成若干组，并按组估计坏账损失的可能性，进而计算坏账损失的金额。

9.2.4 信用管理部门在日常管理中要关注客户是否按订单或合同约定的账期和方式，全额及时结算账款。

9.3 商账监控与预警

9.3.1 企业应设立符合实际经营状况的商账管理指标，并建立商账监控与预警机制，合理使用账龄分析、比率分析、因素分析等方法，弄清逾期账款的产生原因，逾期账款定期向业务部门发出预警报告，以便采取针对性管理措施。

9.3.2 超过规定期限的逾期账款要按照财务核算规定计提坏账准备。

9.3.3 企业一般以计提坏账准备金应付坏账。坏账处理的方法有坏账催收、实物清偿和法律诉讼。

9.4 商账催收

9.4.1 商账催收方式包括内勤催账、外勤追收、委托追账、信用调解和法律诉讼。逾期在3个月之内的，主要依照内部催收环节进行处理；逾期3个月以上的，则需要考虑委托信用调解或商账追收机构进行追讨；逾期1年以上的，应该考虑应用诉讼手段。

9.4.2 企业应注意保持逾期账款的法律诉讼保护时效，对追讨难度较大的逾期账款必要时可以通过法务或聘请律师等法律手段进行外部催收。

10 档案管理

10.1 档案的建立

10.1.1 企业应为所有信用销售客户（或预付款采购供应商）建立信用档案，档案按编号立卷归档，建立检索目录并实现电子化管理。

10.1.2 信用档案编号应科学合理，具备规律性、连续性和唯一识别特性，可实现按客户名称、年份和类别等进行电子化检索。

10.2 档案的内容

信用档案内容包括客户基本信息以及相关经营、交易信息等。包括但不限于：

- a) 客户基本资料；
- b) 客户调查资料；
- c) 与客户沟通资料；
- d) 业务资料；
- e) 商账资料；
- f) 债权保障资料。

10.3 档案的更新和维护

客户信用档案应实行动态管理、适时更新，更新周期一般不超过半年，宜电子档案与纸质档案并存管理。

10.4 档案的保管和查阅

10.4.1 企业应对信用档案的保管年限及销毁处理做出规定，采用企业集中或部门集中的方式保管，保管期限不少于5年。

10.4.2 企业应设立客户信用档案的查阅权限并建立审批程序，保留档案查阅记录，防止企业商业秘密和客户信息泄露。

11 信用工具和信用服务

11.1 应用方式

企业可以充分运用信用服务机构的咨询和辅导，通过运用信用服务机构的产品与服务，防控和转移信用风险，增强市场竞争力。运用方式包括但不限于：

a) 外部信用信息：主要指政府、行业协会、媒体的公开信息，信用服务机构提供的企业上下游客户信用信息；

b) 外部信用报告：包括信用调查报告、信用评级报告、资信评估报告等；

c) 信用管理辅导服务：在开展信用管理贯标及示范创建时，应用第三方信用服务机构的辅导服务，包括企业信用管理状况评价、指导企业建立信用管理制度、制定企业信用策略、设计信用管理组织、设计客户信用分析模型、建立企业信用档案、开展信用管理培训和设计开发信用管理信息化系统等服务；

d) 信用风险转移工具：指信用担保、信用保险、信用保理、债权融资等工具。

11.2 应用领域

信用工具和信用服务的主要应用领域有：供应商选择、客户信用调查、商账管理、招投标活动、对外投资融资、期货或汇率风险对冲，以及信用管理体系建设、信用修复等。

12 社会责任履行与诚信合规

12.1 社会责任核心事项

企业履行社会责任的核心事项，包括但不限于：

a) 消费者（客户）权益：企业应向消费者（客户）提供安全、可靠的产品和诚信服务，积极、妥善地处理消费者（客户）投诉，不得泄露消费者（客户）的商业信息和个人隐私；

b) 职工权益：企业应遵守法律规定、保障职工合法权益；建立培训和激励机制，保持职工收入合理增长；尊重和关爱职工，确保职业健康和安全生产；定期开展工会活动，建立和谐劳动关系；

c) 安全管理：企业应建立完善的安全生产管理制度和应急预案，加强安全生产培训，强化安全生产意识，提高安全管理能力；

d) 节能环保：企业应节约土地和其他资源，节能减排、防止环境污染，保持和恢复生态平衡，为社会创造良好环境；

e) 诚信经营：企业应遵章守法、诚信经营，按时支付供应商货款；规范披露信息，保护 中小股东权益；尊重和保护知识产权，公平竞争；不违反商业道德，反对商业贿赂；

f) 社会贡献：企业应依法纳税、创造社会财富、增加就业、发展地方经济；持续增加投入、推动技术和管理创新；积极参与社会公益活动、热心慈善捐助；

g) 企业文化：企业应将诚实守信作为企业文化建设的一项重要内容，提高企业履行社会 责任的责任感和荣誉感；弘扬优秀文化，建设文明和谐诚信企业，不断优化企业内外部信用环 境，提升企业竞争力。

12.2 诚信合规

企业应加强诚信文化建设和自身诚信合规管理，内容包括但不限于：

a) 诚信文化建设：企业最高领导者应将诚实守信纳入企业核心价值观，并策划和开展诚信文化建 设，以守法履约、诚实守信的理念指引企业生产经营活动，遵守社会公德、商业伦理和行业规范 ；

b) 履行承诺： 企业应全面履行申请行政事项时作出的信用承诺，并接受行政主管部门的监督管理；若违背信用承诺，应承担相应的失信惩戒和法律责任；

c) 践行契约：企业应积极履行已签订的民（商）事经济合同，当国家政策、经济周期、行业环境、企业治理结构或经营管理发生重大变化时，企业应按照诚实守信的原则、在主体责任范围内尽最大的能力主动践行契约，不向政府和社会转嫁矛盾和风险；

d) 信用修复：企业如有一般失信信息或行为，应采取有效措施，积极纠正失信行为并消除影响，及时进行信用修复。

13 评价与改进

13.1 内部评估

企业信用管理内部评估，包括但不限于：

- a) 信用管理职责分工或人员素质满足工作需要情况；
- b) 企业信用管理制度建立和执行情况；
- c) 企业信用管理目标完成情况；
- c) 企业自身诚信建设情况（包括企业失信情况）。

13.2 外部评估

企业信用管理外部评估，包括但不限于：

- a) 信用服务机构的评价；
- b) 行业组织的评价；
- c) 政府管理部门的评价；
- d) 其他。

13.3 持续改进

13.3.1 企业应定期评估信用管理制度和部门职责的适用情况，发现不能适应信用管理工作需要时，及时进行修改完善和职责调整。

13.3.2 企业应对信用管理部门和人员进行考核，并将考核结果与人力资源管理挂钩。发现人员素质不能满 足工作需要时，应及时进行调整。

13.3.3 企业应建立信用管理持续改进机制，关注企业失信问题，定期通过各种途径获知失信信息，在规 定时限申请办理符合条件的信用修复，不断提升信用管理体系的有效性。

参 考 文 献

- [1] 广东省人民政府办公厅关于印发《建设高标准信用服务市场 促进信用广东高质量发展的若干措施》的通知（粤办函〔2023〕26号）
- [2] DB3703/T 7.1 企业信用管理工作指南 第1部分：基本要求
- [3] DB3703/T 7.2 企业信用管理工作指南 第2部分：企业信用管理体系
- [4] DB3703/T 7.3 企业信用管理工作指南 第3部分：实施、评价与改进