

DB3703

淄博市地方标准

DB 3703/T 7.1—2022

企业信用管理工作指南 第1部分： 基本要求

Guidelines for enterprises credit management - Part 1: Basic requirements

2022-09-22 发布

2022-11-01 实施

淄博市市场监督管理局 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本原则	1
5 方针、目标	2
5.1 方针	2
5.2 目标	2
6 任务和内容	2
6.1 任务	2
6.2 内容	2
7 管理要求	3
7.1 机构管理	3
7.2 人员管理	4
7.3 工作管理	5
7.4 信息管理	6
参考文献	8

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。

DB3703/T 7《企业信用管理工作指南》分为三个部分

- 第1部分：基本要求；
- 第2部分：企业信用管理体系；
- 第3部分：实施、评价与改进。

本文件为 DB3703/T 7 第1部分。

本文件由淄博市发展和改革委员会提出并归口。

本文件起草单位：淄博市信用协会、山东新华制药股份有限公司、山东金城建设有限公司、山东同力建设项目管理有限公司、瑞阳制药股份有限公司、鲁维制药集团有限公司、山东九强集团有限公司、山东黄河建工有限公司、山东新城建工股份有限公司、中土物业管理集团有限公司淄博分公司、山东创业房地产开发有限公司、山东金泰建设有限公司、山东宏程建设有限公司、山东鼎顺餐饮管理有限公司、山东悠乐滋生物科技有限公司、山东昭和新材料科技股份有限公司、山东建云培海智能科技有限公司、淄博市诚信建设促进会、淄博市标准化研究院、中芯网络科技（山东）有限责任公司。

本文件主要起草人：王正、曹凤梅、侯宁、赵玲、高涛、唐强、周坤、张国锋、韩雷、董昕、巩文静、亓萌、曹雨、颜晶晶、尹振华、王永超、赵新莉、石岭、李凯、韩书兴、宗慧宏、郭贤忠、陈玉康、常慕永、王志勇、毕建华、徐丹丹、孟强、黄建宁。

企业信用管理工作指南 第1部分：基本要求

1 范围

本文件给出了企业信用管理工作涉及的术语和定义、基本原则、方针和目标、任务和内容、管理要求等内容。

本文件适用于企业信用管理。

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

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

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

3 术语和定义

GB/T 22117—2018 确定的以及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增信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。

4 基本原则

企业开展信用管理工作应遵循：

- a) 合法合规原则：符合国家相关法律法规要求；
- b) 战略导向原则：以企业发展目标为导向，服务与支撑企业发展战略；
- c) 适用性原则：制定实施与企业工作业务相适应的信用管理制度、流程，增强企业信用水平；
- d) 统一协调原则：制定统一的信用管理方针和目标，企业各部门开展协调一致的信用管理活动；
- e) 领导发挥作用原则：企业的决策层高度重视信用管理工作，以身作则，创造良好的信用氛围，为信用管理提供足够的资源支持；
- f) 全员参与原则：开展企业全员诚信教育，将信用管理与员工职业操守、行为规范相融合，提高员工守信意识，提供员工参与信用管理的渠道与机制；

- g) 持续改进原则：持续开展企业信用管理体系诊断，根据企业生产经营发展需要或出现的风险，及时优化有关制度、流程，确保信用管理体系运行有效。

5 方针、目标

5.1 方针

制定和发布企业信用管理方针，应确保：

- a) 符合相关法律法规和政策的要求；
- b) 与企业的生产、经营发展相适应；
- c) 在企业内部得到有效运行；
- d) 在持续适宜性方面得到评审；
- e) 形成文件，付诸实施，并予以保持；
- f) 得到全体员工的认同。

5.2 目标

针对一定时期内企业总体以及内部有关职能领域和层次，制定企业信用管理目标，应确保：

- a) 形成文件并且可考核、可测量；
- b) 与企业信用管理方针保持一致，内容包括对持续改进的承诺。

6 任务和内容

6.1 任务

企业信用管理的任务包括但不限于：

- a) 贯彻实施相关法律法规和方针政策；
- b) 制定企业信用管理工作规划、方针、目标和实施计划；
- c) 建立、完善和持续改进企业信用管理体系；
- d) 对企业信用管理工作进行评价与改进。

6.2 内容

6.2.1 企业信用管理体系建立

企业信用管理渗透到企业的营销管理、财务管理、质量管理、合同管理、行政管理和战略管理等各个方面，企业信用管理体系建立的要求包括但不限于：

- a) 企业根据自身特点、信用管理方针和目标，以及企业信用管理利益相关者的需求和期望建立企业信用管理体系，编制管理体系表，确保体系的有效运行；
- b) 企业信用管理体系的结构应符合 DB3703/T 7.2 的规定；
- c) 企业信用管理体系应目标明确、结构完整、科学合理、层次适当；
- d) 企业信用管理体系内的管理应相互协调、行之有效；
- e) 企业信用管理制度包括但不限于：
 - 1) 信用管理部门、人员岗位责任制度；
 - 2) 信用档案管理制度；
 - 3) 资信管理制度；

- 4) 授信管理制度（或预付款采购管理制）；
- 5) 合同（或招投标）管理制度；
- 6) 商账管理制度；
- 7) 失信行为责任追究制度；
- 8) 社会责任履行制度等。

6.2.2 实施、评价和改进

6.2.2.1 实施

- 6.2.2.1.1 企业信用管理体系实施前，应由企业信用管理部门组织宣贯培训，确保实施人员准确掌握管理的内容要求。
- 6.2.2.1.2 应按照企业信用管理体系的要求开展企业信用管理工作，并形成相应的实施记录。实施记录由各实施部门自行保管，并做好日常管理和维护。
- 6.2.2.1.3 对企业信用管理体系过程进行监督，并在适用时进行测量。
- 6.2.2.1.4 应对企业信用管理的实施情况定期检查，对不符合管理的行为及时纠正。

6.2.2.2 评价与改进

- 6.2.2.2.1 应对企业信用管理的充分性、适宜性和有效性进行评价，不断优化企业信用管理体系，确保符合企业信用管理的要求。
- 6.2.2.2.2 对企业信用管理工作进行评价与改进，应符合 DB3703/T 7.3 的要求。

7 管理要求

7.1 机构管理

7.1.1 信用管理部门的设立

根据销售规模、销售回款情况、客户数量、客户信用状况及其变化情况内、外部因素等企业经营管理实际，宜设置独立的信用管理部门或由一个部门行使信用管理职能（见表1），并配备多名专职信用管理人员，承担以下职责：

- a) 组织制定并落实企业信用管理发展规划、计划、方针、目标；
- b) 制订或起草企业信用管理制度，并对制度的实施情况进行监督和检查，设计各项信用管理工作的流程；
- c) 编制满足信用管理制度和流程的文件；
- d) 开展日常信用管理工作，包括但不限于：
 - 1) 资信管理；
 - 2) 信用档案管理；
 - 3) 授信管理（或预付款采购管理）；
 - 4) 合同（或招投标）管理；
 - 5) 商账管理；
 - 6) 外部信用工具应用。
- e) 培训企业相关人员，提高企业员工的信用意识和信用管理技能，不断推进企业信用文化建设；
- f) 跟踪、搜集、整理国内外企业信用管理信息，并及时提供给使用者，不断推进企业信用度提升；

- g) 测量、分析和改进信用管理过程，保持企业信用管理体系的持续有效；
- h) 参与监督和考核职能部门信用管理工作。

表 1 信用管理部门设置模式

企业规模	信用管理部门设置模式
上市公司或大型企业	应设立专职独立的信用管理部门，并在信用管理部门内部分别设立相应的工作小组或专业岗位，设置具有信用管理师技能等级证书的专职信用管理人员。
中型企业	可设立专职独立的信用管理部门，或将信用管理部门挂靠其他内设部门（可以是法务、财务、销售等部门），在信用管理部门内部分别设立相应岗位。
小型企业	可在销售、财务等业务部门设置相应的专、兼职岗位，承担相关信用管理职责。
集团性企业	应根据信用管理工作的实际需要设置信用管理部门，并配备具有信用管理师技能等级证书的专职信用管理人员。分支机构的信用管理部门对分支机构管理层负责并报告信用管理工作，同时接受集团企业信用管理部门的业务指导，并实现信息数据的共享。

7.1.2 各职能部门企业信用管理工作内容

各职能部门负责落实与部门相关的企业信用管理工作，包括但不限于：

- a) 组织实施企业信用管理机构下达的任务；
- b) 组织制定、实施与本部门有关的企业信用管理文件；
- c) 按要求做好管理实施的原始记录并根据规定汇总、归档；
- d) 对发现的问题进行分析并向企业信用管理机构提出意见或建议；
- e) 按照管理要求对员工进行考核、提出奖惩建议。

7.1.3 信用管理人才培养

企业应定期组织信用管理相关人员、信用管理岗位工作人员进行信用管理知识培训、信用管理目标与政策讲解和信用管理工作交流等活动，全年活动次数不少于两次，并做好考勤记录和培训资料保存。参加信用管理师职业技能等级认定，获取信用管理师等级认定证书，培养专业信用管理人才服务企业。

7.1.4 信用管理工作保障

企业应设置企业信用管理专项经费，编制经费预算，确保企业信用管理工作正常运转，并在部门预算中合理安排信用管理专项工作经费，除了常规的人员费用、办公费用、培训费用、客户调查费用、商账追收费用等，购买信用报告、信用保险、信用软件的经费，以及外聘法务、第三方咨询服务或评级、开展现场调查、外勤催收等经费也应该合理安排并落实，确保信用管理部门各项活动正常运转。

7.2 人员管理

7.2.1 最高管理者

最高管理者是企业信用管理的第一责任人，应承担以下职责：

- a) 理解相关方的需求，对企业信用管理体系进行策划；
- b) 批准、发布企业信用管理方针、目标；
- c) 明确企业信用管理机构 and 人员的职责和权限，确保有效沟通；

- d) 为企业信用管理工作提供必要的经费、设备设施等资源保障；
- e) 建立调动全员参与企业信用管理工作积极性的激励机制；
- f) 建立企业信用管理体系，批准或授权批准企业信用管理标准并得到有效实施；
- g) 确保企业信用管理工作得到持续改进。

7.2.2 管理者代表

最高管理者宜在企业最高管理层中指定专人作为管理者代表，授权承担以下职责：

- a) 确保企业信用管理体系的建立、实施和保持；
- b) 向最高管理者报告企业信用管理绩效和改进需求；
- c) 确保全体员工对企业信用管理方针和目标的理解；
- d) 落实企业信用管理工作开展和改进需要的各项资源；
- e) 确保企业信用管理工作外部沟通的有效性。

7.2.3 信用管理人员

信用管理人员宜由取得信用管理师专业等级证书的人员担任，承担以下职责：

- a) 参与策划企业信用管理体系架构，企业信用管理 workflows 的设计；
- b) 编制或参与编制企业信用管理制度和流程的文件，对各职能部门编制的文件进行初步审核；
- c) 编制企业信用管理预算方案、计划方案等；
- d) 关注政府信用监管情况，为企业做失信惩戒和守信激励规则的动态提示；
- e) 对重要信用客户进行资信调查和评价，进行授信审批；
- f) 主动了解前沿技术方法和工具，努力提升信用管理工作质量和效能；
- g) 按计划组织或开展公司内部人员企业信用管理相关知识的培训；
- h) 制定企业信用管理体系自我评价计划，并组织实施自我评价；
- i) 按照企业信用管理建设要求，配合组织企业信用管理第三方评价。

7.3 工作管理

7.3.1 工作评估

定期对信用管理部门职责和运行效率进行评估，发现不能适应信用管理工作需要时，应及时调整。

7.3.2 工作考核参考指标

企业信用管理工作效果可以参考以下指标进行考核：

- a) 与历年对比，坏账损失比率是否下降，企业可参照财务规定，制定自己的计算口径；
- b) 企业的应收账款周转天数（DSO）是否降低到行业的平均水平之下；
- c) 在一定的时间内，信用交易逾期账款比率是否处于一个相对稳定的数值；
- d) 信用批准率和坏账率等。

7.3.3 内外部评估

7.3.3.1 依靠企业内部人员开展内部评估，评估内容包含但不限于：

- a) 信用标准执行情况；
- b) 企业信用管理制度执行情况；
- c) 企业自身诚实守信情况；

- d) 制定针对客户信用行为的评价指标体系;
- e) 制定符合政府信用监管的措施。

7.3.3.2 外部评估主要有信用服务机构评价、行业协会评价和政府监管部门信用监管评价等。

7.4 信息管理

7.4.1 企业信用管理信息系统

7.4.1.1 应设置办公场所,配备必要的计算机和网络设施等。

7.4.1.2 可自行或委托第三方开发信用管理信息系统,或在已有的企业 ERP 管理系统、财务管理系统等软件基础上,增加信用管理功能模块,如企业通过 2 个及以上信息化系统共同完成信用管理的全部流程,需实现数据自动更新。信用管理信息系统的内容主要包括:

- a) 客户类信息:客户基本信息和客户信用等级、额度、账期等信用信息;
- b) 业务类信息:合同及订单(或服务项目)信息、生产(或服务)信息、发货(或服务完工)信息;
- c) 财务类信息:开票信息、收付款信息、应收(预付)账款信息;
- d) 管理类信息:过程审核信息、评价结果信息、账龄统计信息、分类汇总信息;
- e) 标准化信息:标准文本与数据资源、标准制修订过程信息、标准实施反馈信息。

7.4.1.3 信用管理信息化系统功能包括但不限于:

- a) 信用评估功能;
- b) 信用申请审批功能;
- c) 授信额度控制功能;
- d) 发货(或服务过程)控制功能;
- e) 应收(预付)账款统计、账龄分析功能;
- f) 应收(预付)账款预警跟踪功能;
- g) 信用销售(或预付款采购)交易记录查询功能;
- h) 自动信息报告功能;
- i) 全面查询、统计功能;
- j) 合同履行跟踪与预警功能;
- k) 指标完成情况考核功能。

7.4.2 信息更新时间

根据企业的需求,信用信息数据应分为:实时更新、定量更新和增量更新。应实行动态管理、适时更新,更新周期一般不超过一年。电子档案应实时更新,纸质档案及时回收归档、定期更新。

7.4.3 信息统计

各部门对外提供、公布的统计资料或数据,各部门领导所需要的统计数据,应由信用管理部门统计人员根据所掌握的统计资料提供,不得乱用、伪造统计数据或统计资料。

7.4.4 信息数据维护

各部门应在资料收集后3个工作日内录入企业信用管理信息系统。

7.4.5 信息的保管和查阅

应对信用信息的保管年限及删除处理做出规定，信用信息的保管期限最低不少于三年。信息宜采用企业集中或部门集中的方式保管，并建立信息的查阅权限和审批程序，保留信息查阅记录，防止企业商业秘密和客户信息泄露。

7.4.6 信息安全

7.4.6.1 企业应制定信用信息安全管理措施，负责对信息系统进行运行维护，确保信息安全。

7.4.6.2 应按照“分工负责、职责明确、最小授权和任期有限”的原则对信息安全岗位的人员进行管理：

- a) 应制定文件明确各个部门和信息安全岗位的职责、分工和技能要求；
- b) 应配备专职信息管理员；
- c) 关键信息安全岗位应配备多人共同管理。

7.4.6.3 涉及商业秘密的企业信息管理设备，应设置加密软件，不准许直接连接外部网络。

参考文献

- [1] DB15/T 1106—2017 信用信息安全管理规范
 - [2] DB15/T 1102—2017 企业信用信息数据规范
-