# 企业加强客户信用管理的重要性

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-06-27

*第一篇：企业加强客户信用管理的重要性企业加强客户信用管理的重要性[文章摘要] 目前，市场竞争日益激烈，供电企业客户的信用管理已成为现代企业管理的核心内容。如何科学、客观、公正地对供电企业客户的信用及其信用风险进行有效的管理是供电企业所面临...*

**第一篇：企业加强客户信用管理的重要性**

企业加强客户信用管理的重要性

[文章摘要] 目前，市场竞争日益激烈，供电企业客户的信用管理已成为现代企业管理的核心内容。如何科学、客观、公正地对供电企业客户的信用及其信用风险进行有效的管理是供电企业所面临的一个十分重要而迫切的问题。本文通过分析供电企业客户信用风险产生的原因，提出了对客户信用风险进行管理的措施，以达到使供电企业规避信用风险、保证可持续性发展的目的。

[关 键 词] 电力客户

信用风险

信用风险管理 1 引言

客户信用管理在我国开展的时间并不长，因为银行信贷的重要性，首先是在银行界得到广泛的应用。其后电信、信托、证券行业也相继开始进行企业客户信用管理。

随着电力市场化的推进，电力客户成为供电企业的战略中心，供电企业必须以电力客户为中心推动企业发展。电力产品作为一种特殊的商品，具有不可储存性，其生产、输送与消费同时在瞬间完成。这决定了电力产品的销售以“先用电，后付费”的赊销方式为主。

供电企业将电售给有电力需求的客户，希望客户能按时缴纳电费以保障供电企业的持续经营。但事实却非如此，用电后逃避交费或无力交费的现象大量存在，社会上普遍存在的信用缺失现象在电费回收上得到了反映。电费欠费问题困扰着供电企业的发展，给供电企业的运营带来了巨大的信用风险。据资料统计，截至2024年，湖南省电力公司累计欠费33亿元、湖北省电力公司累计欠费8.68亿元、河南省电力公司累计欠费4.36亿元、江西省电力公司累计欠费3.6亿元......，欠电费数目巨大，严重影响了供电公司的正常经营和发展，使供电企业蒙受了巨大的损失。

如何采用科学的方法来管理目前存在的电力客户信用问题，有效降低电力公司的客户信用风险，保护企业合法利益，为电力事业可持续发展创造有利条件，是供电企业迫切需要解决的问题。供电企业客户信用风险产生的原因

供电行业中的客户信用风险是指由于电力客户不能及时缴纳电费而给供电企业造成损失的可能性。供电企业的客户信用风险主要是指客户欠费而给供电企业带来的损失。

导致客户信用风险产生的原因较多，总起来说，可以概括为两类：一类是客户拖欠电费造成的，另一类是供电企业内部管理不善造成的。2.1 客户拖欠电费的原因

客户拖欠电费，可能是电力客户客观上存在困难，无力支付电费，也可能是电力客户主观上不讲信用，不意愿交费。总体上看来，主要包括以下几个方面：

首先，对于“电是商品”的意识较为淡薄。电力属于商品范畴，具有价值和使用价值。但一直以来，受计划经济体制影响，电力的生产、供应、使用受到政府的直接干预，电价由政府直接制定，使电力企业市场地位弱化，加之其本身作为基础产业和公用事业的行业特点，电力企业承担了较多的政府职能和社会义务，导致人们将电能当作了一种公共产品，对其商品属性认识淡化，对其市场概念模糊，人们对“用电付费”缺乏主动性。

其次，客户法制观念不强，信用等级低下。有些电力客户由于企业内部经营不善，资金流转不畅，甚至亏损，导致实力降低，无力支付电费，产生信用风险。还有个别客户欠费不是不能交，而是不想交，恶意拖欠电费。他们从来没有将电费纳入正常生产成本，而是认为，电力企业是国家的，大家都可以用，电费可交可不交，没有筹集到足够的资金支付电费就启动生产，从而不可避免地造成电费支付难。更有甚者，用电不仅不及时交钱，甚至还有谩骂、暴力殴打电费回收人员，强迫供电部门继续送电，打乱了供电企业的正常经营秩序，增加了电费回收的难度。

第三，地方行政部门直接干预太多。个别地方政府或财政部门进行干预，增加了供电企业回收电费的难度。一些企业欠费严重，某些地方的行政部门参与干涉、施加压力，使旧欠电费不能上缴，新的欠费不断增加。在发展经济中，不少地方政府制定了扶持地方重点工业的政策，当受扶持的企业遇到经营困难时，电费就成了无偿补贴。在地方工业保护政策下所产生的电费拖欠额，往往是各地电费拖欠中的大头。随着用电结构的调整和电价政策的出台，特别是化工、冶金、中小化肥等行业电费催缴难度增加。

第四，电力法规不健全。按照《中华人民共和国电力法》，客户欠费可以依法停电追缴电费，但由于停电造成的影响较大，轻则使生活不便、办公瘫痪，重则造成工厂停产、企业财产和生命安全受到威胁，对一些工业大户、酒店等单位进行“停电追费”执行难度大。对欠费用户采取停电措施，迫其交纳欠费。停电催费仅对有偿付能力的欠费客户有一定效果，采取该措施时供电企业已处于被动地位。但在电费追缴方面，我国现有法律规定的手段单一，缺乏立法、司法、政府等各方面的支持，除停电追缴外没有更多更好的选择。

最后，法院判决执行难度大。对于部分电力企业的欠费问题，供电企业曾试图采取通过法律手段解决，尽管官司打赢了，但执行难度很大甚至执行不了。致使供电企业不仅收不回所欠的电费，而且还耗费了大量的精力和费用。

2.2 供电企业内部管理的原因

从供电企业的内部管理上讲，主要有以下几个方面原因：

第一，固守传统观念，不重视客户信息管理。有些供电企业认为，供电企业属于国家垄断行业，客户没有选择的权利与机会，对客户的信息管理不够重视，认为没必要进行客户信用风险管理，以至不了解客户信息就匆匆作出供电决策；还有些供电企业直接忽视电费的账款回收工作，无视信用风险的存在；个别供电企业虽已初步认识到客户信息管理的重要性，但往往仅把注意力集中于部分小客户，忽视大客户的信息收集，认为大客户实力雄厚，不会无力偿还电费，而导致大客户违约产生坏账、呆账给企业造成巨大损失的情况。

第二，缺乏必要的客户信息，客户信用管理技术落后。供电企业对于新客户没有掌握足够的资料，往往会误选了实力较差的客户。而在与老客户合作时，有时认为已掌握了足够信息，而对对方的变化放松警惕发生信用风险。供电企业客户信用管理技术落后，对客户的信用风险缺少评估和预测，交易中往往凭主观判断作决策，缺少科学的决策依据。在销售业务管理上，由于缺少信用额度(电费回收期)控制，营销部门和财务部门往往是重权力而不重职能，一旦出现风险问题又相互推诿，造成供电企业债务拖欠和应收电费居高不下。

第三，部门之间缺乏沟通，信息不能充分利用。某些供电企业没有信息管理部门，有些客户的信息资料只是集中在专业职能部门，各部门仅能掌握与自己业务相关的信息，相互之间缺乏必要的沟通和交流，相关管理脱节，信息传递渠道不通畅，导致企业信用管理者对客户有关信用信息掌握不全面，不能作出正确的认识和判断。

第四，缺少科学的信用管理制度。某些电力企业缺少信用管理制度，无法对客户信息进行全面分析，不能对客户信用进行监控，以致各部门工作相互脱节，无法确定客户的信用等级，无法采用相应的信用政策，大大影响了企业营运资金的流动性，造成日后的欠账难以收回，从而加大了信用风险的可能性。由于信用管理制度不健全，各部门之间在信用管理职责上分工不清，给企业留下隐患，潜伏信用风险。供电企业进行客户信用风险管理的对策及建议

供电企业信用风险管理是指通过制定信用管理政策，指导和协调市场营销部、财务部、计划部、经营管理部等职能部门和各供电分公司的业务活动，对从客户经营状况调查、电费支付方式的选择、信用限额的确定到电费回收等环节实行监督和控制，重点对经营存在困难又受到政府保护的企业、陈欠电费较多的企业、经营流动性较强的企业进行跟踪监督，以保障电费的安全及时回收。

供电企业信用风险管理要达到两个目标：一是最大限度地扩大售电量，满足国民经济和人民生活用电需要；二是最大限度地控制欠费风险，将坏账和逾期欠费控制在企业可接受的范围内。

在市场竞争日益激烈的今天，我国供电企业在信用管理工作中仍普遍存在着严重的缺陷和不足。供电企业在经营中时刻面临巨大的信用风险，不能正常地发挥信用管理能力，获得足够的市场竞争力。供电企业要加强信用管理，提高信用风险管理水平，降低信用风险，应从如下几个方面入手。

首先，供电企业的领导者对信用管理应给予足够重视。

供电企业的各级管理人员应具备高度的信用风险防范意识。信用管理工作涉及公司的各个部门和各个环节，单靠一个部门或几个人不能起多大作用，需要公司领导给予全面支持与协调，将其列为公司日常管理中的一项重要工作。

其次，建立信用管理“三个机制”。

一是企业资信调查和评估机制。充分利用各供电公司现有客户营销服务信息平台，并与社会信用服务体系资源对接，改变对用电客户的经营状况和资信情况不了解的状况，加强对客户特别是用电大户的资信调查与管理，针对不同信用等级的用户，制定不同的电力销售策略。

二是企业信用风险预警机制。对信用较差或经营出现困难的企业进行企业信用预警，采用预交保证金、装设预付费装置、用企业产品收入做担保，由相关单位提供担保等手段，建立电费回收保障机制，有效规避或转移风险。

三是陈欠电费管理和回收机制。省电力公司要加强对陈欠电费的管理和考核，对确实没有希望收回的坏账呆账及时清理。各供电分公司要对欠费用户的生产经营活动跟踪，加大上门催缴、依法停电追缴力度。对一些赖账者则采取公布“黑名单”等手段，借助社会舆论来督促不讲信用者。

第三，建设客户中心，运用先进的信用管理方法和技术。

信用管理有其特定的规律和内容，需要运用专门的技术知识加以实施。目前，各地的供电公司都在进行客户中心的建设，但对客户支持资料的分析却做得不够。目前电力营销业务管理和财务管理中，供电企业还没有很好地掌握运用现代先进的信用管理技术和方法。根据目前国际上流行的经验和做法，供电企业应当在客户信息管理技术、信用分析技术、应收账款管理技术等方面加强学习和开发，并有效地运用到实际信用管理工作中来。

第四，加强对高素质信用管理人才的培养。

供电企业在今后的发展中，对于客户的信用管理需要有一个专门的部门负责信用管理工作，这就需要大批高素质的信用管理人员，然而，目前供电企业中，符合要求的高素质的信用管理人才少之又少，必须加强对这类人才的培养。在未来的发展中，信用管理人才势必大有用武之地。

结论

总的来说，目前市场竞争日益激烈，信用管理已成为现代企业管理的核心内容。当然，供电企业信用管理离不开一个良好的外部社会信用环境。尤其是政府要减少对企业经营活动的行政干预，加强执法力度，扮演好自己作为游戏规则制定者和维护者的角色，切实采取措施提高整个社会信用水平和信用管理水平。相信，随着我国法制环境及体制的改善，我国供电企业终究能够铸造起一套完善有效的信用管理体制，使供电企业具有足够的市场竞争力及防范信用风险的能力，在市场竞争中立于不败之地。参考文献：

[1] 杨爱红 供电企业客户信用风险管理

华北电力大学（北京）硕士学位论文

2024

[2] 曾鸣 供电企业的客户信用管理理论方法研究及实证分析 华北电力大学（北京）硕士学位论文

2024

[3] 黎晓红 张正扬 供电企业电费风险防范措施[J] 大众用电

2024（06）

[4] 何胜伟 电费回收难的原因及对策[J] 农电管理

2024（08）

[5] 郭凯明 电力客户信用风险分析与管理研究[J] 广西电业

2024（12）

**第二篇：企业客户信用管理方法研究**

试论企业客户信用管理的方法

摘要：在严酷的市场竞争压力下,客户信用管理问题已成为决定企业生死存亡,经营成败的关键因素之一,并且越来越受到产业界、学术界、甚至政府的重视。如何恰当地解决“销售利益最大,收款风险最小”的矛盾,加强对信用风险的管理,尽快达到国际市场的规范要求,已成为国内企业急需解决的课题。关键字：企业、应收账款、客户信用管理

赊销是企业在产品销售过程中经常采用的营销方式，企业在通过赊销不断扩大市场的同时，应收账款会大量增加，坏帐损失等各种成本也会随之增加。因此，企业应该增强信用风险意识，加强信用风险管理，尽可能的减少因信用造成的损失。目前，如何对信用过程中出现的信用风险加强防范，是当今企业管理过程中的一个重要课题。

一、企业建立客户信用管理，提高应收账款质量

应收账款是企业因赊销商品、产品、提供劳务而形成的债权，具体说是应向购货单位或接受劳务单位收取的款项或代垫的运杂费等。应收账款是企业市场竞争的产物，是企业拥有的、经过一定期间才能兑现的债权，因此，企业必须建立信用管理制度，加强应收账款的管理避免或减少损失的发生，保证企业经营活动的正常进行，提高企业的经济利益。

1.积极而有效的信用管理，可以极大地提高应收账款的质量，使销售资金的使用更符合公司的整体利益和全局管理，以求得“最低赊销成本”和“最大销售成长”之间的平衡。

2.积极而有效的信用管理，可以加速应收账款的回收，缩短公司现金周期，改善公司现金流状况，使公司在激烈的市场竞争中更有竞争力。

3.积极有效的信用管理不仅会增加公司的销售收入，而且通过与客户建立更加紧密的关系，把与客户的合作关系上升到战略伙伴的层次，能够为企业创造更大的价值。

二、可以科学地测量客户的信用风险

预测信用风险的一个难点是，客户信用风险的大小难以度量。一般来说，客户反映给业务人员或企业的信息都是零散的、表面的，甚至是虚假的。这些信息与客户真实的偿付能力或信用风险有怎样的关系？一些销售人员仅凭有限的信息就匆忙作出一个近于模糊的判断，最终导致销售失败。企业实行客户资信管理就是要全面、准确、定量地预测每个客户的信用风险程度。具体来说，通过客户资信管理，将使企业通过如下几个方面实现对客户信用风险科学的测量。

1.保证客户信息的真实、准确 获得真实准确的客户信息是准确预测客户

信用风险大小的基本条件。有时，根据客户真实的信息，销售人员直接就能够作出决策判断。比如，当获得反映客户资不抵债的真实财务信息后，销售人员很容易就可以作出拒绝赊销的决定。企业有相当一部份货款被客户拖欠，最初的原因仅仅是由于掌握的客户信息不真实，不准确。

2.客户信息的集中统一管理 要准确地预测客户的信用风险，企业应尽可能全面地掌握客户信息。在缺少客户资信管理的情况下，客户的资信信息大都分散在各业务部门，甚至垄断在销售人员手中，管理决策人员难以获得全面的客户资信信息。

3.对客户信息的综合分析 要科学地测量客户信用风险，须将客户的各类信用信息进行综合性的分析。其中，科学、成熟的分析方法（模型）的采用，是准确预测客户风险的有效保证。

4.以客户资信评级代表基本客户的信用（风险）程度 客户资信等级是表示客户资信状况以及信用风险程度的一个简捷、实用的工具。它为企业制订信用政策和交易决策提供了一个基础性的管理依据。

5.以客户信用额度定量地表示企业信用决策指标 信用额度是经过全面的信用分析后，对客户作出的一项完全量化的信用风险预测，其基本含义是企业愿意在该客户身上承担的最大信用风险。这样一个简单的数字却为企业的赊销风险控制提供了一个有效的方法。

三、论客户资信管理的方法

企业的信用管理体系应该包括授信系统和收款系统两个部分。授信系统是一种风险管理措施，而收款系统是在商业信用已经发生的情况下保证企业及时收回应收账款而建立起来的正式流程。

1、授信系统

①.文的信用政策。正式的信用政策能够给雇员和其他参与授信的工作人员重要的指导。虽然其详细程度因不同的公司而异，但有一个书面的政策确实可以帮助员工理解为什么、怎样和何时做出授信决策，并为员工提供详细的程序、规则等指导。

首先，要确定信用工作的原则。为了增加销售，信用部门当然愿意授信于每位顾客，但要取决于公司为了增加销售而给予顾客的信用原则，即公司愿意承担多大风险。有些企业在授予顾客信用方面政策比较宽松，而通过强有力的收款系统来保证现金流，有些企业只给予最好的企业以信用。其次，规定信用部门的组织结构和权利。在这里，要规定报告的渠道和审批权的分配。②.行信用调查以及分析财务报表包括：调查被授信企业的历史和业务背景；分析该公司的财务能力和财务状况；预测该公司的财务前景；调查该公司过去的信用记录、名声。

③.过以下几种方法确定客户的信用条款和信用额度：与竞争者提供的额度一样多；最初设定的额度比较小，经过长期的合作后，如果客户的信誉比较好，额度就逐渐增加；根据客户的平均购买量，设定一定时间内的最高额度；公式法。一般是根据财务报表的几个项目建立一个模型，通过这一模型来确定具体的额度。根据以上提供的资料，评估企业的偿债能力，确定信用额度标准。

2、收款系统

良好的收款系统有助于公司改善流动资金的状况、减少坏账损失的同时维持与客户的合作关系并增加公司的销售。收款系统作为企业总体信用政策的重要组成部分，必须要与企业的信用系统相配合。企业可以根据企业所在的行业特点、竞争状况和企业自身的财务状况选择信用系统和收款系统的组合。

四、实现对客户信用管理的职能化、专业化

实践证明，要对企业经营管理中的信用风险进行客观、准确的预测，在企业中设立专门的信用管理职能并进行专业化的技术操作是非常必要的。企业信用管理职能的核心职能之一便是进行客户资信管理。

在处理与客户的各类业务关系中，企业内部各部门往往是从自身的目标和利益出发的。因此，企业开展客户资信管理工作，如果简单地依赖于某一两个部门的兼职性和非专业性工作，往往达不到设计要求，甚至事与愿违。例如，以销售部门担负客户的资信评估工作，通常会过分强调客户的交易价值而忽视其风险性。另外，如果不是很专业性地对客户的各类信用信息进行深入、综合性分析，决策人员则往往对客户的信用风险作出经验性的或片面的判断，造成交易决策错误。

概括来说，企业通过设立专职的信用管理职能，可以使其对客户的资信管理达到如下三个基本目标：①通过职能化管理信用管理人员独立地开展工作，有助于消除各部门间由于目标和利益不同而造成的对客户风险预测、评价的不良影响，保持风险预测的客观性。②通过信用管理部门中专职信用分析人员的专业化工作，科学地测评每个客户的资信状况和信用风险，使企业的风险预测更加准确并符合现代企业信用管理的规范性要求。③由专职部门或人员承担客户资信管理工作，将使企业对客户的管理更注重连续性和流程化，从交易的事前、事中和事后各个阶段、各个环节上，全方位地进行客户信息搜集、评估和监控。

由于我国企业尚未建立科学信用管理制度，在市场竞争日趋激烈的今天，企业为扩大其销售额、增强市场竞争力而采取的赊销手段，实在是不得已而为之。但如能建立积极有效的应收账款收账制度，则可降低应收账款平均收账天数、加速资金周转、降低坏账损失率，增加收益，使企业不断发展壮大，增强企业的风险防范能力和国际、国内市场竞争力。

参考文献

1.郭晓洁.信用证的欺诈风险与对策.商场现代化.2024.12.2.戴明辉.信用证结算中当事人的风险及防范措施.科技广场.2024.7.3.尹灼:信用衍生工具与风险管理2024.3

**第三篇：企业信用管理自查报告**

有限公司

2024信用管理自查报告

自2024年以来，我公司已荣幸地两度被评为北京市“诚信企业”。在长期以诚信为本的经营管理中，在各领导单位的支持指导下，我们的信用管理理念不断成熟，信用管理制度逐渐完善，在诚信经营的道路上我们的步伐也更加稳健。2024已然结束，我们的信用管理自查工作却仍在进行，在对往日工作的细致回顾中，我们总结如下：

一，坚持诚信为本的企业发展理念，日益强化企业诚信意识

诚实守信、重诺践行是中华民族的传统美德，也是企业生存发展之本。市场经济条件下，信用问题既属于道德范畴，又属于经济范畴。诚信经营是市场经济的基本准则。没有信用，公司的业务根基就会动摇，就不可能发展，最终必将会被市场经济所淘汰。我公司在今后要更加充分地发挥职能作用，扎实开展“守合同重信用”创建活动，增强全公司的诚信意识和品牌意识。

为此公司不但专门设置了负责信用管理工作的部门，由办公室全面负责此项工作，制定完善的、有针对性的信用管理制度，并由专职管理人员ddd同志负责日常信用管理工作。

我们注重抓好企业质量信用、企业纳税信用、企业管理信用和商业管理信用制度的落实，并加强企业自身建设。在公司干部职工中，倡导诚信观念，普及信用知识，提高企业广大干部职工的诚信意识和

整体素质，使诚实守信成为企业和职工的自觉要求和行为取向，抵制失信行为，增强行为自律，追求企业信誉，树立起诚信企业的良好形象，促进企业发展。与此同时，我们注意加强行政监管和舆论监督，搞好各职能部门间的分工协作，确保争创诚信企业工作取得实效。

二，坚持贯彻建筑企业相关资质管理规定，切实达标依法经营

我公司现有房屋建筑施工总承包二级资质，并拥有一支高素质高水平的技术团队。公司连续多年引进应届毕业生和优秀的专业人才，职工总数达260多人，其中有职称的工程技术人员100余人，经济管理人员超过20人。人力资源部门也制定了严格的人力资源管理制度，从人才的招聘、选拔、培训到薪酬管理、绩效考核都有一套完备的管理流程。这些都为企业的诚信经营提供了人才和技术的双重保障。

2024年我公司又承包了多个朝工程，并有3个5000平米以上的抗震加固工程顺利竣工。其间，无任何不良违法行为，对工程款严格按照规定计价取费。建设单位对我方交付的工程质量及售后服务都极为满意并给予了高度评价，及此，我们的良好的企业信誉又得到了进一步印证。同时公司的经济效益也有了大幅提高，2024年工程结算收入达到2亿元，净资产近6千万，纳税总额也超过9百万。今后我们将更加努力，争取进一步提高施工资质以实现更大的企业价值。

三，注重企业科学管理，确保合同履约率 1，严格有效的项目管理措施

法人代表与各项目经理均已依法签订责任书，各项目部工作由项目经理全面领导负责。项目经理对内，严把各职能机构关口，监督考核质量、安全、环保等各专项工作；对外，主动配合甲方及监理单位，协调好内外关系。各方面严格遵守项目管理规范，妥善完成每一生产任务。迄今为止，我公司所有工程项目均在正常运行或已顺利完工。2，规范质量管理、安全生产管理、环保管理工作

如前所述，公司以往所交付的工程无一不受好评，合同履约率、质量合格率均百分之百，并且在所有施工过程中无任何质量事故、安全事故。公司为每一个项目部都设置了专业管理机构：质量部、安全部、环保部，并配备了专职质量管理人员、安全管理人员、环保专员，所有司职人员都按照要求依法持证上岗。各司职人员严格按照各专业规章制度落实各项管理工作，及时排除安全隐患，确保工程各个环节进程顺利。同时公司也安排专职人员对他们的工作进行定期考核，有执行有监督，质量可靠、安全生产也就有了更进一步的保障。

工作的重中之重就是安全生产，这是建筑施工的关键所在，因此我们的安全专员定期核查工地各处安全措施，定期贯彻安全生产的各项法律法规规章制度，严格把关，杜绝任何事故的发生。

工程验收合格交付建设单位后，我们严格遵守质量保修制度，及时处理各种问题，全面做好售后服务，绝不借故拖延、影响使用单位正常使用。

而环保专员的工作除了保持施工现场卫生、生活区设置外，还特别注意环境噪声污染是否达标，随时监控噪声，以免对工地附近居民

造成困扰。

此外，我公司已获得的ISO9000质量管理认证、ISO14000环境管理认证、ISO18000健康职业安全管理认证，于2024年9月顺利通过年审。

3，完善的合同管理制度

我公司为各项目部都配备了专职合同员，负责合同起草、变更、登记、送审、建立台账、归档整理等相关工作。妥善保管合同章，并要求其将项目履约信息按时上报，定期与部门业务员对账等等，使得合同履行全面受控。每年，我公司都会定期对合同员进行相关法律培训，并安排详尽的合同员考核程序及奖惩办法，以促进合同管理工作的落实，以此保证合同履约率，以期每一个完工项目都能达到顾客满意。

4，严格执行现行劳动合同法

自新劳动合同法出台以来，我公司积极贯彻执行新的劳动合同法，依法与员工签订劳动合同，保障了企业与员工双方的合法权利与义务，从而为公司正常的经营发展解除了后顾之忧，也让员工更踏实勤奋的工作，这也是企业诚信经营的一大前提。5，重视劳务分包管理

对于劳务分包部分，我公司始终按照国家相关规定依法按时支付劳务费，无挪用、拖欠劳务费等不良记录。对于劳务人员，我们依法采取实名制持证上岗，所有人员资料均建档保存。

四，遵纪守法，维护良好社会信用

有了规范的经营体制，有了科学的管理制度，有了高素质的运作团队，秉承诚信经营的发展理念，我公司在十几年的成长过程中，始终合法经营，依法纳税，无任何失信行为记录，无任何质量事故及安全事故，这为我公司奠定了良好的社会信用基础。自2024年以来更是多次被评为北京市“诚信企业”，这既是对我们以往成绩的肯定，也更加坚定了我们继续保持诚信企业优良形象的决心。

当然我们的工作还存在很多不足，我们会在日后的工作中不断通过实践总结，及时改进更新，以求在诚信经营的路途中更上一层楼，在建筑行业里继续保持良好的企业形象，为社会创造更多的价值！

**第四篇：企业(公司)客户信用评级管理办法**

11农村11银行股份有限公司

企业（公司）客户信用评级管理办法（试行）

第一章 总 则

第一条

为科学评价客户信用状况，有效防范11农村11银行股份有限公司（以下简称“本行”）信贷风险，提高信贷资产质量，根据国家法律法规及《11省农村信用社客户信用等级评定办法》等制度和本行实际，特制定本办法。

第二条

本办法所称企业是指符合中小企业标准的财务管理制度健全，能提供会计报表的企业法人、合伙类企业、个人独资企业、法人客户分支机构（依法独立经营，单独或独立核算，并经总公司授权）。事业法人和其他经济组织参照本办法。

第三条 企业客户信用等级评定，是指按照统一的财务与非财务指标及标准，以偿债能力和还款意愿为核心，从信用履约能力、偿债能力、盈利能力、经营及发展能力等方面，对客户进行综合评价和内部信用等级确定。

第四条

信用等级评定采取定量分析与定性分析相结合的方法，遵循“统一标准、严格程序、分级管理、动态调整”的原则。

第五条

企业客户信用等级评定是本行信贷管理的基础性工作，评级结果是信贷准入与退出、信贷风险审查、贷款风险分类、贷款定价政策和授信管理的重要参考因素。

第二章 评定对象和分类

第六条 信用等级评定对象：除未投产的新建企业不予评级外，与本行有信贷业务关系往来、需由本行提供资信证明及自愿

申请

满分；经营性现金流入量充足；具有较强的偿债能力，违约风险较小，发展前景较好。

A级(实力较强，风险较低)：生产经营符合国家产业政策，管理层（主要经营者）素质较好，各类信用记录、资产负债率为满分；现金流量较充足；违约风险偏低，发展前景良好。

BBB级(实力中上，有一定风险)：生产经营符合国家产业政策，管理层（主要经营者）素质良好，各类信用记录、资产负债率为满分；现金流量基本充足；经营和财务风险影响增多；违约风险中低，发展前景稳定。

BB级（实力中等，风险趋升）：生产经营符合国家产业政策，管理层（主要经营者）素质一般，信用记录较好；经营实力中下，应付较大风险能力明显不足，现金流量基本能够保证；经营和财务风险影响增强；违约风险趋升，发展前景一般。

B级（实力中下，风险偏大）：生产经营符合国家产业政策，管理层（主要经营者）素质一般，信用记录经营实力一般，现金流量开始出现不足，经营和财务风险影响较大，风险较大。

第十一条 信用等级与客户分类。评定后的信用等级 AAA级、AA级、A级为优良客户；BBB、BB、B级为一般客户。

第十二条 农、工、商、综合类客户信用等级设臵：

（一）AAA级：得分≥90分上，且满足下列限制性条件（下同）：资产负债率、利息和到期信用偿还记录等指标得分均为满分，经营性现金净流量＞0。

上述一项指标达不到要求，必须下调信用等级，直至分值和限制性条件全部满足为止（下同）。

（二）AA级：85分≤得分＜90分，且资产负债率、利息和到

第四章 信用等级评定管理

第十四条 信用等级每年评定一次，原则上在财务报表形成后评级。对申请建立信用关系的新拓展客户可随时评级，原则上使用财务报表数据，信用等级有效期一年。

第十五条 对AAA、AA客户信用等级评定，财务报表应经会计师事务所审计（事业法人除外，下同）。非财务数据的提取，以评定时为准。对保留意见或不确定的审计报告，由授信管理部门调查核实。财务报表未经会计师事务所审计进行信用评级的需要评级结果中注明。

第十六条 信用等级评定的程序为：评级人员调查核实财务报表，搜集客户生产经营、财务等相关资料，按照本办法规定的指标和标准进行测算、填写信用等级测评表，撰写初评报告，经客户经理审查初定，支行行长审核同意后，上报总行逐级审批。

（一）B、BB 级客户信用等级由支行客户经理调查初评，支行行长审核同意后，按贷款审批流程报总行，由授信管理部审批。

（二）BBB、A级客户由支行客户经理调查、初评、撰写初评报告，支行行长审查初定，按贷款审批流程报总行，由总行授信管理委员会审批。

（三）AA、AAA级客户由支行客户经理调查、初评、撰写初评报告，支行行长审查初定，按贷款审批流程报总行，由总行授信管理委员会审批后逐级上报咨询审批。

第十七条 信用评级的调查内容包括：走访客户，实地查看经营场所和设施状况，了解客户经营管理及财务状况，收集、整理、分析财务报表和信用记录等相关资料，根据调查情况和财务

（一）客户提供的财务报表和有关资料明显失实。

（二）客户出现重大经营困难或财务指标明显恶化。

（三）客户法定代表人及主要管理人员涉嫌重大贪污、受贿、舞弊、抽逃资本金等违法经营案件的；客户对本行或其他债权人发生重大违约行为的。

（四）客户主要管理人员发生重大变更，对本行债权造成重大不利影响的。

（五）客户资本金不能按期足额到位，行业发展前景不乐观。

（六）对本行的信贷管理要求拒不配合，逃避信贷监管。

（七）被人民银行或银监会列入黑名单或被银行同业协会或合作金融行业管理部门公布为不守信誉客户。

（八）母公司或其他关联企业发生重大经营或财务困难，或其所在地区有政局不稳、宏观经济波动较大等潜在风险因素，可能对客户产生重大不利影响的。

（九）其他重大情况。

第五章 委托评级机构管理

第二十三条 为加强信用评级管理，本行可委托有资格的咨询评估机构对借款企业、担保机构进行信用等级评定。第二十四条 委托评级机构由省11按照公开、公正、透明的原则合理选择，被选入围的委托评级机构必须有一定经验的金融、会计、证券、投资、评估等专业知识的专业评估人员，具有一定的信用评级工作经验和公信力，能独立、客观、公正、准确评级，执业道德良好，并具有相关部门认定的资格。

**第五篇：客户信用管理制度**

信用管理制度

一、建立顾客信用等级评定制度，确保顾客利益，降低公司经营风险；

二、信用管理部负责组织客户信用评价工作；

三、信用管理部人员组成：由企管部、销售部、财务部各抽调一名人员组成；销售部经理任信用管理部经理；

四、财务部、各业务部门协助客户信用评价的输入资料，并对客户信用评价提出意见；

五、工作程序，如图：

工作流程图：

序号

流

程

工

作

内

容

职能部门

支撑文件

客户信用分类

1、信息分类依据；

2、信用分类等级。

信用管理部

信用管理制度实施细则

客户信用评价

1、信用评价的内容；

2、信用评价；

3、信用等级的审批。

信用管理部

信用管理制度实施细则

客户信用档案

建立

1、客户信用档案建档；

信用管理部

信用管理制度实施细则

客户信用档案的管理与使用

1、客户信用档案保密管理；

2、客户信用档案使用管理。

信用管理部

《保密管理制度》

六、客户信用分类

为确保公司的经营正常，减少经营风险，维护顾客利益，公司对客户的信用进行分类管理，按A、B、C、D四个等级：

A

级：企业形象好、知名度高、有较强的竞争优势、社会信用状况良好、合作关系好。客户的生产经营规模达到经济规模，有很好的发展前景，资产流动性很好，管理水平很高，款项支付及时，具有很强的偿债能力。

B

级：社会信用状况一般、合作关系一般，款项支付一般，但市场竞争力强，有较好的发展前景，管理水平较高，具有较强的偿债能力。

C

级：社会信用关系较差，合作关系一般，款项支付及时性较差，发展前景一般，管理水平一般，偿债能力一般。

D

级：社会信用关系较差，合作关系不稳定，款项支付及时性差，发展前景一般，管理水平差，偿债能力差。

七、客户信用评价

1、营销总公司市场组负责组织可户信用的评价，相关部门提供客户信用的相关资料；

2、评价应形成记录，经市场组主管审批后归档，市场组负责客户信用档案的管理；

3、客户信用是动态的管理，随着双方交易的变化、客户企业的情况变化，应随时进行调整；

八、建立客户信用档案，客户信用档案随同客户档案进行管理；

九、客户信用档案的管理与使用

1、客户信用档案是公司对顾客销售合同进行评价的重要参考资料；

2、签定

C、D信用等级的销售合同，除符合公司〈商务合同评审制度〉规定外，还必须由销售公司总经理进行销售风险评估审批；

3、签订

A、B信用等级的销售合同，按公司〈商务合同评审制度〉执行。

—

END

—

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！