

ICS 35.240.01

CCS L 70

DB32

江 苏 省 地 方 标 准

DB32/T 4186—2022

企业信用管理规范

Specifications for enterprise credit management

2022-01-28 发布

2022-02-28 实施

江苏省市场监督管理局 发布

目 次

前 言 III

引 言 IV

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 2

 4.1 客观性 2

 4.2 合法性 2

 4.3 安全性 2

 4.4 适用性 2

5 通用要求 2

6 信用管理目标与制度 3

 6.1 目标 3

 6.2 制度 3

 6.3 发布及执行 3

7 信用管理组织 3

 7.1 管理部门 3

 7.2 部门职能 4

 7.3 经费保障 4

 7.4 专业人员和岗位 4

 7.5 培训 4

8 信用调查与评估 4

 8.1 调查内容 4

 8.2 调查方法 4

 8.3 评价指标 4

 8.4 评价方法 5

 8.5 分类管理 5

9 信用档案管理 5

 9.1 档案的建立 5

 9.2 档案的内容 5

 9.3 档案的更新和维护 5

 9.4 档案的保管和查阅 6

10 授信管理 6

 10.1 计划总体授信 6

10.2 明确授信政策 6

10.3 规范授信流程 6

10.4 科学合理授信 6

10.5 授信风险控制 6

11 合同管理 6

11.1 签订前管理 6

11.2 合同签订管理 7

11.3 履行过程管理 7

11.4 履行后管理 7

12 商账管理 7

12.1 统计分析与结算 7

12.2 监控与预警 7

12.3 组织催收 7

13 信用管理信息化系统 8

13.1 系统建设 8

13.2 系统功能 8

14 信用工具和信用服务 8

14.1 应用方式 8

14.2 应用领域 8

15 社会责任履行与诚信自律 8

15.1 总体要求 8

15.2 社会责任核心事项 9

15.3 诚信自律 9

16 效果评估和持续改进 9

16.1 内部评估 9

16.2 外部评估 10

16.3 持续改进 10

参考文献 11

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由江苏省发展和改革委员会提出并归口。

本文件起草单位：江苏省发展和改革委员会、中国标准化研究院。

本文件主要起草人：程友华、盛宝隼、周莉、孙楠楠、孟翠竹、吴维斌、赵燕、江洲。

引 言

企业信用是社会信用的重要组成部分，是推进全省社会信用体系建设的关键环节。企业信用管理规范是企业通过建立信用管理体系、规范信用行为、防范信用风险和树立诚实守信的生产经营理念、履行社会责任的指导性文件，有利于提高企业信用管理水平和市场风险防范能力，有利于促进企业诚信文化建设和提升企业整体竞争力，促进营商环境优化，进一步推进和完善江苏省社会信用体系建设。

本文件提出了江苏省企业信用管理规范框架和管理要素等方面的原则和要求，为全省企业开展信用管理工作、信用服务机构开展辅导和评估提供标准和依据。

企业信用管理规范

1 范围

本文件规定了企业信用管理目标与制度、信用管理组织、信用调查与评估、信用档案管理、授信管理、合同管理、商账管理、信用管理信息化系统、信用工具和信用服务、社会责任履行与诚信自律、效果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，信用服务机构开展服务与评估时参照使用。

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 22116 企业信用等级表示方法
- GB/T 22117 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

GB/T 22117和GB/T 36000界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

信用管理 credit management

识别、防范、转移和控制信用风险的管理技术、操作规程和制度安排。

[来源：GB/T 22117-2018，3.1]

3.2

信用调查 credit investigation

通过信息查询、访谈和实地考察等方式，了解和评价被调查对象信用状况，并提供或者编写调查报告的活动。

[来源：GB/T 22117-2018，4.4，有修改]

3.3

信用主体 subject of credit

参与信用交易、管理、服务等一系列相关活动的个人或组织。

[来源：GB/T 22117-2018，2.4，有修改]

3.4

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。

[来源：GB/T 22117-2018, 3.8]

3.5

授信 credit granting

信用主体向交易对方提供信用工具的经济活动。

注：提供信用工具的一方为授信方。

[来源：GB/T 22117-2018, 2.10]

3.6

信用工具 credit instrument

在信用活动中，以契约形式呈现的授信人经济权利凭证，可证实授信和受信主体之间的债权债务关系，并可合法转让。

[来源：GB/T 22117-2018, 2.9]

3.7

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。

[来源：GB/T 36000-2015, 3.16, 有修改]

4 基本原则

4.1 客观性

企业信用管理规范要依据社会信用体系建设的目标和要求，按照企业信用管理工作的客观规律构建，符合企业信用管理对标准化的发展需求。

4.2 合法性

企业信用信息要以符合法律、法规的途径采集和使用，并保护国家、社会公共利益、企业的合法权益和商业秘密。

4.3 安全性

对不同保密级别的企业信用信息采取相应的管理措施，并保证信用信息在保存与传输过程中的安全。

4.4 适用性

企业信用管理制度和流程要适应企业信用管理工作实际和业务需求，有效防范、控制、规避各主要业务环节的信用风险，具有实用价值。

5 通用要求

企业信用管理的通用要求包括但不限于：

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；

通过开展信用管理提高企业履约能力，通过诚信文化建设提高企业履约践诺意愿；
积极应用信用工具和第三方信用服务提升信用管理的效率与水平，如通过查询“信用中国”网站和地方信用门户网站、国家企业信用信息公示系统等，及时关注信用交易对象的公共信用信息和自身的信用状况；
树立诚信理念、加强诚信自律，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。

6 信用管理目标与制度

6.1 目标

- 6.1.1 企业应制定一定时期内信用管理工作需要达到的目标并形成文件。
- 6.1.2 企业信用管理年度目标应包含可衡量信用管理效果的量化指标，如销售增长率、应收账款周转天数、销售变现天数(DSO)、逾期账款比率、坏账率等，且与企业经营管理实际状况相吻合。
- 6.1.3 企业信用管理长期目标应包含信用风险管理和自身诚信建设两方面内容，且与企业经营管理方针相协调，并在企业经营管理方针中适当体现。
- 6.1.4 企业应根据内部条件和外部环境的变化对信用管理目标进行调整，调整的因素包括但不限于：
 - a) 内部条件：自身实力、资金流动性、产品特点、经营状况等；
 - b) 外部环境：市场地位、行业特点、经济周期、国家政策等。

6.2 制度

企业应制定与经营管理状况相适应的信用管理制度，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（或预付款采购管理制度）；
- e) 合同（或招投标）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。

6.3 发布及执行

- 6.3.1 信用管理目标与制度应由企业负责人签署发布并正式执行。
- 6.3.2 企业应采取必要措施确保信用管理目标和制度被相关人员知晓、准确理解和贯彻实施，并在实践过程中不断完善。

7 信用管理组织

7.1 管理部门

- 7.1.1 企业应建立合适的信用管理部门组织架构，可成立独立信用管理部门，也可将信用管理职能明确赋予有关部门，由赋予信用管理职能的部门牵头协调相关部门分工协作开展信用管理工作。
- 7.1.2 企业应界定信用管理部门与销售、采购、财务、法务等部门之间的职责边界与工作分工，应处理好信用管理部门与其他部门之间的服务、协作和监督等关系。

7.1.3 信用管理部门宜直接对企业最高管理层或董事会负责。

7.1.4 集团企业宜根据信用管理工作的实际需要设置信用管理部门，对子公司和分支机构的信用管理工作进行业务管理、指导和监督，并实现数据的共享。

7.2 部门职能

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（或预付款采购管理）、合同（或招投标）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。

7.3 经费保障

企业应编制信用管理部门的经费预算并予以执行，确保信用管理部门正常运转。

7.4 专业人员和岗位

7.4.1 信用管理部门应根据工作需要配置具备一定信用管理专业知识和业务能力的专业人员。

7.4.2 信用管理部门重要岗位应由具备信用管理、财务、金融和法律等领域实践经验及专业证书的人员担任。

7.5 培训

企业应定期组织信用管理相关人员进行信用管理知识培训、信用政策讲解、信用管理工作交流和诚信文化宣传建设等活动，并做好考勤记录和培训资料的保存。

8 信用调查与评估

8.1 调查内容

信用调查内容一般包括信用销售客户（或预付款采购供应商）的基本信息、人力资源信息、物质资源信息、经营状况信息、管理信息、财务信息、关联企业信息、银行贷款信息、抵押担保信息、所在行业状况以及企业守法、守约等信用信息。

注：信用调查内容也可包括信用销售客户重要股东或实际控制人的相关信用信息。

8.2 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) 业务员实地调研；
- b) 直接向信用销售客户（或预付款采购供应商）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。

8.3 评价指标

8.3.1 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。

8.3.2 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；
- 其他。

8.3.3 依据信用评价结果，对信用销售客户（或预付款采购供应商）的信用风险以及对本企业重要程度进行综合判断。

8.4 评价方法

8.4.1 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。

8.4.2 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。

8.4.3 信用等级可参照 GB/T 22116 的规定。

8.5 分类管理

企业可按照信用销售客户（或预付款采购供应商）性质、合作时间、规模、类型、重要程度和信用评价结果进行分类管理，可参照GB/T 23793的规定。

9 信用档案管理

9.1 档案的建立

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，信用档案按编号立卷归档，建立检索目录并实现电子化管理。

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。

9.2 档案的内容

客户信用档案的内容，包括但不限于：

- a) 客户基本资料（可参照 GB/T 33718 的规定）；
- 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。

9.3 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。

9.4 档案的保管和查阅

企业应对信用档案的保管年限及销毁处理做出规定，宜采用企业集中或部门集中的方式保管，保管期限最低不少于三年。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。

10 授信管理

10.1 计划总体授信

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。

10.2 明确授信政策

企业应制定授信业务的标准和管理原则，建立授信政策的调整和完善机制。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、客户提早还款的现金折扣和收账政策等。

10.3 规范授信流程

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，确定授信范围、内容和对象等，授信（或预付款）须审批签字手续齐全、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）应由企业最高管理层集体审批决定。

10.4 科学合理授信

10.4.1 企业应综合考虑客户信用评价结果、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，确定某一客户的具体授信额度和账期。

10.4.2 授信方法包括但不限于：同业比较法、初次限额法、销售预测法、风险收益比较法。

10.4.3 企业对客户授信时，可选用一种或多种方法。

10.5 授信风险控制

10.5.1 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。

10.5.2 授信风险转移方法包括但不限于：信用保险、信用担保、应收账款保理等。

10.5.3 企业可根据客户风险变化情况，适时采用一种或多种风险转移方法。

10.5.4 对重点信用销售客户（或预付款采购供应商）要定期开展信用调查，及时掌控最新信用状况。

11 合同管理

11.1 签订前管理

企业应对合同履行风险进行全面评估，具体包括：在合同评审或招投标流程管理中，组织包括技术、质量、生产（或服务）、销售、财务、法务等相关部门对合同和标书进行全面评估。

信用销售（或预付款采购）前应全面收集客户信息，审核并评估客户资信状况并对客户进行信用分级和信用额度、账期及折扣的核准。

11.2 合同签订管理

企业订立信用销售（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要体现信用政策。

合同签订时应保障签字盖章手续规范、满足合同要求，仅有签字的合同需确认委托代理权限有效。

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。

合同签订一般需经过法务审核，重大合同宜采取担保措施。

11.3 履行过程管理

合同履行过程中，应对合同履行情况进行跟踪、监督。

企业可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、生产（或服务）进度、发货（或服务完成）、开票、收款等内容情况。

企业应妥善保管和管理好合同执行过程中的重要原始资料和记录，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。

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。合同不能履行的，可参照GB/T 33718相关规定采取风险控制措施和进行责任追究。

11.4 履行后管理

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。

12 商账管理

12.1 统计分析与结算

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。

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。

信用管理部门在日常管理中应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。

12.2 监控与预警

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，弄清逾期账款产生的原因，定期向业务部门发出预警，以便采取针对性管理措施。企业应重视结算方式的信用风险，如银行汇票、商业汇票等。

超过规定期限的逾期账款应按照财务核算规定计提坏账准备，明确坏账标准和处置方法，对长期挂账收回无望的商账应确认坏账，通过坏账损失比率高低及变化考量商账管理的绩效。

注：商帐管理指标包括合同金额界定、中期应收账款还款周期设计、快速回款方法设计、后期催收处理制度等。

12.3 组织催收

商账催收方式包括内部催收和外部催收。

企业应优先采用及时规范有效的内部催收方式。同时，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，必要时可通过第三方机构或聘请律师等途径进行外部催收。

13 信用管理信息化系统

13.1 系统建设

企业可根据信用管理工作需要，建立并应用信息化系统进行信用管理，同时明确信息安全设置的相关要求。信息化系统应具备信用管理的主要功能，可通过2个以上信息化系统共同完成信用管理的全部流程，实现数据自动同步更新。

13.2 系统功能

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

14 信用工具和信用服务

14.1 应用方式

信用工具和信用服务应用方式，包括但不限于：

- a) 外部信用信息：政府、行业协会、媒体的公开信息和企业上下游客户提供的信用信息；
- b) 外部信用报告：信用调查报告（资信调查报告）、信用评级报告、资信评估报告、公共信用信息报告等；
- c) 信用管理咨询辅导服务：在开展信用管理贯标及示范创建时，第三方信用服务机构提供的咨询辅导服务，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：信用担保、信用保险、信用保理、债权融资等工具。

14.2 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。

15 社会责任履行与诚信自律

15.1 总体要求

企业应建立一套社会责任履行机制并对外公开信用承诺，接受政府信用监管、遵守行业自律公约、响应社会公众投诉和举报，通过自觉贯彻执行形成良好社会效果，实现企业持续经营和社会和谐发展相统一。

15.2 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。

注：GB/T 36000-2015，7.1 给出了关于社会责任的核心主题。

15.3 诚信自律

企业应加强诚信文化建设和自身诚信管理，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。

16 效果评估和持续改进

16.1 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；
- a) 企业信用管理制度建立和执行情况；
- b) 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）。

16.2 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。

16.3 持续改进

企业应定期（可联合外部有资质的信用机构）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。

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。

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] GB/T 22118—2008 企业信用信息采集、处理和提供规范
 - [2] GB/T 22120—2008 企业信用数据项规范
 - [3] GB/T 31952—2015 企业信用档案信息规范
 - [4] 社会信用体系建设规划纲要（2014—2020）（国发〔2014〕21号）
 - [5] 国家发展和改革委员会办公厅 中国人民银行办公厅关于对失信主体加强信用监管的通知（发改办财金〔2018〕893号）
 - [6] 江苏省社会信用条例
 - [7] 江苏省“十四五”社会信用体系建设规划（苏政办发〔2021〕42号）
 - [8] 关于实施信用管理百企示范万企贯标工程的意见（苏信用办〔2011〕28号）
 - [9] 关于印发《江苏省企业信用管理贯标和示范创建工作实施办法（试行）》的通知（苏信用办〔2011〕29号）
 - [10] 关于印发《江苏省企业信用管理规范（试行）》的通知（苏信用办〔2012〕7号）
-