

企业信用管理制度

一、管理制度重要性

没有规矩不成方圆，没有制度管理就没有约束。在实际的管理当中我们发现，当团队在十个人左右的时候，靠的是管理者的人格魅力，只要有一个有能力、有魅力的领导者就可以玩的风生水起。但是当团队到几十个人、上百人的时候，靠的就是制度管理，只有制度完善才能更好的约束人的行为，规范人的行为，才能管理规范。

二、企业信用管理制度

信用管理制度是现代企业管理的一项重要制度安排,企业信用管理制度缺失、信用销售能力不足、信用风险巨大影响企业竞争力，下面是小编整理的企业信用管理制度（精选 5 篇），希望能帮助到大家！

企业信用管理制度 1

一、信用评审管理制度

合同签订前实行评审制度。

（一）、评审内容

- 1、严格审查对方当事人的主体资格。
- 2、严格审查代理人的代理身份和代理资格。
- 3、严格审查对方当事人的履约能力。
- 4、仔细审查对方当事人提供的有关证明资料，必要时应到签发部门进行验证或进行实地考察，以防对方当事人伪造或变造证明材料。

二、企业授信评价管理制度

1、信用管理机构应加强与各业务部门的联系沟通，及时掌握客户的信用信息，对客户实行分级管理，将客户的信用等级分为A、B、C、D四级，分别制订不同信用等级所对应的信用额度、信用期限、信用折扣。

2、信用管理机构负责建立每位客户包括名称、住所、法定代表人、注册资金、电话、信用标准（对客户资信情况进行要求的最低标准）、信用等级内容的表单，并及时进行动态更新。

3、信用管理机构负责制定客户信用申请表、客户调查表、客户信用审批表、回复客户的标准信函等表格；受理客户信用申请；采用对客户进行走访、调查、向有关部门收集客户资信状况资料等方式掌握客户信息，填写客户调查表，对客户进行信用评级，确定信用等级，并及时回复客户。

4、对客户实行跟踪管理，补充客户信用信息，每年末对客户的信用状况进行汇总分析，形成书面的年审评价报告，并根据年审报告及时调整客户信用等级与授信额度。

5、对延迟付清款物的客户，视情节轻重给予信用等级的降级处理；对恶意拖欠款物的客户授信额度为0，要求采用即时清结的方式或列入黑名单，拒绝业务往来。

6、各业务人员应及时收集客户信息并向信用管理机构反馈；信用管理机构应定期将客户信用状况评价结果反馈公司各相关部门。

三、失信违法行为追究制度

1、对方发生失信违法行为，可采取下列措施：

取消赊销条件；停止供货；

取消供货资格；诉诸法律。

2、本企业发生失信违法行为的可能表现形式与纠正措施：

表现形式：

个人擅自以企业名义对外签订合同并违约或骗取款物；产品合格率未达标；拖欠货款；其他。

纠正措施：及时书面告知对方，说明原由；依法赔偿对方损失；撤消过错当事人的职务、开除直至依法追究其法律责任。

四、企业信用档案管理制度

1、合同承办人办理完毕签订、变更、履行及解除合同的'各项手续后一个月内，应将合同档案资料移交信用管理员。

信用管理员对合同档案资料核实后一个月内移交档案室归档。

2、建立完整的客户信用资料，包括客户信用申请表、客户调查表、客户信用审批表、回复客户的标准函、客户信用表单、授信资料、年审评价报告等，并附客户概况、付款习惯、财务状况、商账追讨记录、往来银行、经营状况等调查原始资料。

3、客户信用档案的查阅需填写查阅申请单标明查阅人、查阅客户名称、查阅用途，由档案管理员填写借阅时间、归还日期。信用档案的缺失以及涉及商业秘密内容的泄漏要追究相关当事人的责任。

企业信用管理制度 2

一个健全的企业信用管理制度体系应包括信用管理部门、信用管理职能、信用管理政策、客户资信管理制度、应收账款监控管理制度等。

1、信用管理部门

一个好的信用管理部门应当符合以下标准：信用管理部门在利益上能独立于销售业绩奖惩而提供自己的意见；信用经理在权责上能协调销售经理与财务经理在管理理念上的冲突，信用管理人员在业务上能提供专业化的观点和方法，信用管理部门的操作能被企业各相关职能部门所接受。

目前，国内企业的信用管理工作大多分散在财务或销售部门，或直接由财务部门负责，或直接由销售部门负责，因而缺少明确的信用管理目标和职能界定。为了强化信用管理工作，企业应根据具体情况，设立独立的信用管理部门，从事专门的信用管理工作，并协调财务和销售部门之间的关系。信用管理部门应由独立的信用经理负责，同时企业还应设立一个由高层管理人员组成的信用监控委员会，负责领导和考核信用经理。此外，企业还应相应制定信用监控委员会、信用经理和信用管理人员的岗位责任制，以明确各自的职责。在实务中，可以考虑将信用管理部门设在销售部门办公，因为销售人员和信用管理工作联系非常密切，这样做有助于提高工作效率。

2、信用管理职能

设立了独立的信用管理部门就要明确其管理职能。信用管理部门的基本职能一般包括以下几个方面①客户信息管理职能。即全面收集并定期更新客户的经营信息、财务信息和交易记录；建立和维护能按多种方式检索的客户数据库，并向企业相关管理人员以及财务和销售等部门提供客户信用信息的查询服务和分析服务。②客户信用分析职能。即定期对客户的资信状况和信用额度做出科学的分析、评估和决策，③应收账款监控职能。即以账龄分析为基础，多角度分析欠款记录跟踪整体的欠款规模和各客户的动态欠款水平，并以此为据调控企业整体的信用政策。④拖欠账款追收职能，即通过债务分析技术对逾期账款进行原因诊断和收款策略调整，以有效处理拖欠账款。

3、客户资信管理制度

客户资信管理制度具体表现为客户信用等级评估制度。客户资信管理制度通过系统地建立客户考核档案，充分发挥信用管理人员的专业才能，使企业对客户的信用管理逐步趋于科学化规范化，达到既从与客户的交易中获得最大收益，又将客户信用风险控制在最低限度的目的。

4、信用管理政策

赊销是市场经济中企业为加强竞争扩大销售，开拓市场而选择的一种商业信用，而信用管理政策是企业信用管理制度体系中的重要组成部分。企业在选择信用管理政策时，一般需要考虑应收账款占用水平，市场竞争程度，产品销售状况、信用管理能力及客户的信用等级。信用管理政策一般由三个要素构成：

①信用标准政策。信用标准即评价、证实和判断客户信用状况的标准，一般包括客户的品质、偿债能力、财务能力、提供的担保品和经济情况等五方面内容。

②信用条件政策，包括确定合理的信用期限政策和合理的现金折扣政策。

③收账政策。企业必须根据实际情况制定宽严适度的收账政策。

企业信用管理制度 3

第一条要牢固树立诚信经营意识，建立公司信用文化，建立起科学完善的内部信用管理体系。要从加强内部信用建设入手，通过加快公司改革步伐，增强内部信用管理责任制；强化公司外部的资信管理，通过建立严格的信用约束机制，来规范公司信用，构筑公司信用基础。

第二条抓好公司质量信用建设，逐步建立推广标准化体系、质量保证体系，推进标准化服务，开展争创名牌企业活动，全面推进我公司的质量信用建设。

第三条进一步增强依法纳税的意识，提高企业的纳税信用。

第四条以增强信用意识为重点，大力普及信用知识，宣传以诚实守信为行为准则的诚信理念和道德情操，倡导“知信用、守信用、用信用”的良好氛围，为公司的健全发展营造和谐信任的环境，形成“守信为荣、失信为耻、无信为忧”的良好氛围。

第五条建立“四不”承诺公约，把“不逃避债务、不违反合同、不逃税骗税、不做假帐伪帐”作为公司基本的经营守则。

第六条建立公司内部信用管理体系——全程信用管理模式。从建立公司基本的信用管理制度入手，通过强化事前管理——客户资信控制，事中管理——合同

管理与客户投诉管理，以及事后管理——应收帐款及售后服务监控，从而全过程地控制公司在经营管理中面临的信用风险。

第七条会员信用的收集与记录：从政府公报、奖惩公告、媒体报道、会员反馈等渠道，收集会员单位诚信信息，包括会员注册信息，资格信息，商业信誉信息等，按行业分类记录整理。

第八条对于信用记录良好的单位，我们将优先选为推荐企业，帮助其宣传并促成很多贸易机会。

第九条健全会计制度、加强财务管理、严格客户投诉管理、信守合同、依法足额纳税。

第十条要遵循诚实信用、公平竞争原则，依法开展生产经营活动，自觉接受工商行政管理等有关部门的监督管理。依法建帐确保会计资料真实完整，严格按照国家统一的会计制度规定进行会计核算，不得帐外设帐，不得授意、指使、强令会计机构、会计人员违法办理会计事项，禁止一切弄虚作假的行为。建立财务预决算制度，严格按照国家统一的财务制度建立内部财务管理办法。

第十一条建立信用管理的内部机制，使其涵盖公司生产、经营等各个环节，使信用道德、理念渗透到公司的各个方面。

第十二条在全面推行质量管理的基础上，做好合同示范文本的推广。

第十三条遵守信息安全行业法律、法规，确保客户数据的安全性和可靠性，向客户提供规范化、人性化的服务，信守服务承诺。

企业信用管理制度 4

1、目的

对客户资料进行有效管理，及时对顾客需求与信息进行沟通，确保顾客满意。

2、范围

适用于顾客的信息管理、产品质量跟踪、顾客投诉、顾客满意度管理等。

3、职责

3.1 营销总公司负责客户档案管理、产品质量跟踪、顾客投诉处理、顾客满意度调查等组织工作；

3.2 各部门、各矿负责协助销售部完成各项顾客相关的工作。

4、客户档案的管理

4.1.1 客户信息资料的收集整理

销售部通过市场信息的收集、顾客拜访销售人员统计，过程中收集客户的资料，并汇总

4.1.2 客户档案的建立与管理

a)销售部、人事部联营办负责建立各自客户档案，客户档案应包括以下内容：

- 1.客户联系方式，包括电话、联系人、网址等；
- 2.客户信用状况描述；
- 3.客户以往交易记录等。

b)客户档案设专人管理，并根据客户的交易情况对档案内容进行及时更新；

c)客户档案由销售总监进行审批确认。

5、客户关系维护管理

5.1.1 公司办公室负责客户关系维护管理；

5.1.2 客户关系维护管理的方式包括：

- a)定期(节日或其他重要活动)与不定期(日常)的客户拜访与沟通；
- b)客户产品使用情况的意见与建议调查；
- c)顾客满意度调查等。

5.1.3 相关业务部门负责客户关系维护的具体管理实施；

5.1.4 客户关系维护管理应形成记录，并作为客户档案内容进行保管。

6、售后服务管理

a)营销总公司每年至少进行一次全面的顾客满意度调查；

b)公司办公室向顾客发放〈顾客满意度调查表〉，满意度调查的内容应包括、服务质量、套餐价格价格、公司评价等；

c)公司对反馈回来的调查表进行汇总、分类，并进行统计分析，编制“顾客满意度调查分析报告”，经总经理审批后发放到相关部门；

d)当顾客满意度未能达到公司规定要求时，由办公室组织，针对顾客满意度较低方面提出纠正预防措施进行改进。

企业信用管理制度 5

第一章总则

第一条（目的和依据）

为转变政府职能，改革企业合同信用评比方式，积极探索建立企业合同信用评价机制，促进上海社会诚信体系建设，根据《中华人民共和国合同法》和上海市人民政府有关规定，制定本办法。

第二条（定义和适用范围）

本办法所称“企业合同信用评价”是指，由本市企业自愿申报，经企业合同信用评估机构（以下简称“评估机构”）对该企业申报期内的合同信用状况进行评估并出具评估报告，由企业合同信用促进会（以下简称“促进会”）根据评估报告认定该企业申报期内的合同信用等级的评价活动。

本办法所称“促进会”是指，由企业自愿组成，以倡导诚信守约、提升企业合同信用水平为宗旨，认定企业合同信用等级的社会团体。

本办法所称“评估机构”是指，具有资信评估资质并采用上海市工商行政管理局（以下简称“市工商局”）指定的数学模型和软件，从事企业合同信用综合指数评估的中介组织。

第三条（认定原则）

企业合同信用评价遵循自愿、公开、公平、公正、科学的原则。

第四条（职责）

本市企业合同信用评价工作由市工商局统一规制、指导和监督。市工商局负责制定企业合同信用评价的规则，监督企业合同信用评价的过程，指导评估机构开展企业合同信用综合指数评估和指导促进会开展企业合同信用等级认定工作，采用企业合同信用等级认定的结果。

市促进会负责年度企业合同信用等级认定工作计划的制定，组织指导区、县促进会开展企业合同信用等级认定和管理工作。区、县促进会负责开展企业合同信用管理的培育、辅导，受理企业参加合同信用等级认定的申报，审核企业申报的资料，根据评估报告认定企业合同信用等级。

评估机构应当采用市工商局指定的统一评价标准（包括数学模型和计算机软件），根据企业提供的资料，客观、公正、科学、合理地进行评估，并出具企业

合同信用评估报告。评估机构可以应企业的要求，为企业有偿提供咨询服务。评估机构对被评估企业的商业秘密负有保密义务。

第二章 申报条件、评价内容和等级

第五条（条件）

企业合同信用等级申报认定的主体条件为：

- （一）本市依法登记的企业法人或其他经济组织；
- （二）开业已满两个会计年度；
- （三）具有本市促进会会员资格。
- （四）具有本年度认定资格。

第六条（认定内容）

企业合同信用评价的内容为：

（一）企业合同管理水平，包括：合同管理制度建立健全情况；合同管理制度实施情况；合同管理各级负责人职责落实情况；合同管理人员岗位资质情况；合同管理人员业务考核情况；合同条款的规范和格式合同的应用水平；合同签约率。

（二）企业合同履行能力，包括：企业资产负债率；速动比率；企业现金流量负债比；企业总资产报酬率；企业净资产收益率；企业营业收入增长率。

（三）企业合同履行状况，包括：企业合同履行率；企业合同变更率；企业合同履行率变动指数；企业合同履行客户满意度；企业之间逾期账款比率；企业逾期贷款比率。

（四）企业社会信誉。

（五）认定需要的其他材料。

第七条（认定等级）

企业合同信用等级分为 A、B、C 三等和 AAA、AA、A、BBB、BB、B、CCC、CC、C 九级。等级含义为：AAA，很好；AA，优良；A，较好；BBB，尚可；BB，一般；B，欠佳；CCC，较差；CC，很差；C，极差。

第三章 认定的程序

第八条（提交材料）

申报企业合同信用等级认定，应向企业注册地促进会提交下列材料：

- （一）《上海市企业合同信用等级认定》；
- （二）《企业法人营业执照》或《营业执照》的复印件；
- （三）《企业合同信用评估报告》；
- （四）其他需要提交的有关企业合同信用的证明材料。

第九条（审核、拟定）

促进会依据本办法审核《企业合同信用评估报告》，拟定申报企业的合同信用等级。

第十条（征询意见）

促进会将拟定为 A 级以上（含 A 级）的企业名单向有关行政管理部门和社会各界征询意见，在 15 日内了解企业在申报期内的经营活动中有无下列情形：

- （一）因违反法律、法规行为受到行政处罚的；
- （二）合同订立、履行过程中违反诚实信用原则的；
- （三）其他违反法律、法规的情形。

促进会应对反馈的意见认真核查，作出是否调整拟定等级的决定。