



中华人民共和国国家标准

GB/T 30345—2013

国际物流企业信用管理规范

Norms of credit management on international logistics enterprises

2013-12-31 发布

2014-07-01 实施

中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局
中国国家标准化管理委员会 发布

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

本标准由中华人民共和国商务部提出并归口。

本标准起草单位：福建金航国际货运代理有限公司厦门分公司、上海新景程国际物流有限公司、上海宝霖国际危险品物流有限公司、国富通信息技术发展有限公司、四川锦程国际货运代理有限责任公司、深圳市华信行物流有限公司、义乌市金隆国际货运代理有限公司、江苏远东物流有限公司、民生国际货物运输代理有限公司、重庆美联国际物流(集团)有限公司、重庆会通华联物流有限公司、中国远洋运输(集团)总公司、中国外运长航集团有限公司、中国海运(集团)总公司、锦程物流(集团)有限公司、中钢国际货运有限公司、重庆市国际货运代理协会、新疆托木尔货运代理有限公司等。

本标准主要起草人：林忠、何翰伟、胡素芳、陈智勇、陈峥、廖解宝、刘爱淳、高爽、裴蕾、曾真、任中伟、廖林杰、刘露、王文、包红武、陈东琪、刘军、杨希江、金旭峰。

国际物流企业信用管理规范

1 范围

本标准规定了国际物流企业信用管理中主要环节的规范要求。

本标准适用于国际物流及其行业有关的企业。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 信用 基本术语
- GB/T 22152 国际货运代理业务统计导则
- GB/T 22153 国际货运代理通用交易条件
- GB/T 22154 国际货运代理服务质量要求
- GB/T 22155 国际货运代理企业资质和等级评价指标
- GB/T 23793 合格供应商信用评价规范
- GB/T 26318 物流网络信息系统风险与防范
- GB/T 26319 国际货运代理单证标识符编码规则
- GB/T 26320 国际货运代理信息交换规范
- GB/T 26321 国际货运代理业务数据元
- GB/T 28530 国际货运代理系列单证 单证数据项
- GB/T 28532 承运人标识符编码规则
- GB/T 28836 国际物流企业信用评价指标要素
- GB/T 30057 国际货运代理合同规范

3 术语和定义

GB/T 28836 和 GB/T 22117 界定的术语和定义适用于本文件。

4 一般要求

4.1 应建立完善的企业信用风险管理体系,形成事前、事中、事后三位一体的风险预防、风险控制、风险保障机制。

4.2 信用管理流程应合理、相互衔接,有效地防范、控制、规避各主要业务环节的信用风险。

4.3 通过流程控制的方式,进行营销、采购、财务、法务等各个业务环节的信用风险管理和协同管理,系统地解决企业发展和信用风险控制之间的矛盾。

4.4 定期对信用管理人员和业务人员进行诚信教育。

5 信用管理组织

5.1 组织机构

5.1.1 应设立企业内部的信用管理机构,并予以相应的授权。

5.1.2 可成立独立的部门或专业委员会作为信用管理机构,成员可为熟悉财务或/和业务的员工,或由财务或业务部门的员工兼任。财务部门对财务和资金风险、业务部门对市场 and 业务风险有较全面的认识,也可作为信用管理机构。

5.1.3 信用管理机构可依据信用管理制度,成立或指定相关部门负责信用审核、审批等工作。

5.2 职能

5.2.1 组织宣传、贯彻相关法律法规和信用管理制度,培训信用管理人员和业务人员。

5.2.2 制定、发布、修订、废除本企业信用政策、信用管理制度,组织实施信用管理工作的考核。

5.2.3 制定包括但不限于信用档案管理、信用评级管理、客户授信管理、供应商管理、诚信教育和培训等信用管理制度。

5.2.4 建立和完善企业信用风险管理体系,可包括但不限于部门构成、目标管理、制度管理、过程管理、管理流程、信用评估、管理的差别化政策、管理的专业化队伍等内容的框架结构。

5.2.5 建立和完善信用档案管理,进行信用调查和动态化管理。

5.2.6 进行客户授信和供应商管理,包括信用审核、审批等,并定期对信用评级标准和体系、以及执行情况进行分析。

5.2.7 进行应收账款与商账追收管理,包括日常监督应收账款的账龄和是否超过预警量,对潜在的不良状况进行分析,并组织、督促和引导业务部门和业务人员做好应收账款与商账追收。

5.2.8 定期召集相关部门就信用管理过程中存在的问题、发生的冲突和与重大事项决策相关的事项进行调查和协调。

6 授权委托管理

6.1 应建立法人授权委托管理制度,确定被授权人的条件,并对其进行有效的培训和管理,在授权范围和授权期限内开展工作。

6.2 应设立法人授权委托书的申请、审核、变更、注销、遗失声明等程序,并对其进行有效的监督检查。

6.3 如因法人授权委托书授权内容变更,或授权有效期届满,或被授权人工作变动、调离、被撤销资格,或退休、死亡,应按程序办理相应的变更或核准注销等手续。

7 合同管理

7.1 应建立健全合同评审制度。

7.2 参照 GB/T 30057 和 GB/T 22153 的规定。

8 信用档案管理

8.1 客户信用档案

8.1.1 基本信息

8.1.1.1 基本信息,如适用可参照 GB/T 22152、GB/T 22154 和 GB/T 28836,可包括但不限于:

- 工商登记信息,如企业名称、地址、注册资本金、法定代表人、工商登记注册号、经营范围等;
- 经营信息,如主要产品、产量、主要股东情况、员工人数等;
- 财务信息,如资产总额、销售额、利润、资产负债率等;
- 第三方信用评估信息,如信用评级机构、银行等第三方机构对客户的信用评级情况。

8.1.1.2 应明确负责各项信息收集和更新的部门和人员、截止时间,以及应收集的信息项。

8.1.2 经营状况分析

8.1.2.1 经营状况分析,如适用可参照 GB/T 22152、GB/T 22154 和 GB/T 28836,可包括但不限于:

- 经营环境分析,包括客户的市场环境、行业地位、产品竞争力、增长潜力等;
- 员工评价,包括客户的员工(含管理层)薪资在当地水平、员工对企业的评价等;
- 市场评价,包括客户的用户和供应商对客户的评价、同行对客户的评价等;
- 控制股东经营分析,包括对客户拥有控制权的股东的生产经营情况、经营风格等。

8.1.2.2 应明确负责以上分析的部门和人员。

8.1.3 业务合作记录

8.1.3.1 业务合作记录,如适用可参照 GB/T 22152,应包括但不限于:

- 谈判记录、可行性研究报告和报审及批准文件;
- 客户履约能力证明资料;
- 授权委托书;
- 往来电报、电传、信函、电话记录、邮件等书面材料或视听资料;
- 业务单号或合同号;
- 交接标的、收付标的款项的文件;
- 业务主要信息,如日期、货物名称、数量等;
- 费用总额;
- 利润。

8.1.3.2 业务合作记录可直接从本企业的信息系统中获取,应与财务和业务的相关记录一致。

8.1.4 费用支付记录

8.1.4.1 费用支付记录应包括但不限于:

- 业务单号或合同号;
- 费用总额;
- 合同约定支付日期;
- 实际支付时间;
- 支付方式,包括现金、支票、汇款、汇票等。

8.1.4.2 如因自身的原因,造成客户支付日期延后,合同约定支付日期应以延后日期为准,并在备注中说明原因。

8.1.4.3 实际支付日期为客户支付行为完成的时间。

8.1.4.4 明确负责费用支付记录的部门和人员、信息记录的时间。

8.1.5 支付瑕疵记录

8.1.5.1 支付瑕疵记录应包括但不限于：

- 发生日期；
- 支付数额；
- 瑕疵内容，可包括票据缮制错误；未及时支付运费或服务费用；提供虚假支票、汇票和汇款单；支票透支、汇票拒绝承兑等；
- 后果后续跟踪。

8.1.5.2 应明确负责支付瑕疵记录的部门和人员、信息记录的时间。

8.2 供应商信用档案

8.2.1 基本信息

8.2.1.1 基本信息，如适用可参照 GB/T 22152、GB/T 22154 和 GB/T 28836，可包括但不限于：

- 工商登记信息，如企业名称、地址、注册资本金、法定代表人、工商登记注册号、经营范围等；
- 服务能力信息，如运输工具数量、仓储面积、专业服务（如报关报检）人员数量、特殊经营资质等。

8.2.1.2 应明确负责各项信息收集和更新的部门和人员、截止时间，以及应收集的信息项。

8.2.2 责任风险分析

8.2.2.1 责任风险分析，如适用可参照 GB/T 22152、GB/T 22154 和 GB/T 28836，应包括但不限于：

- 运输工具、仓储场所等投保情况；
- 供应商责任保险的投保情况。

8.2.2.2 应明确负责以上分析的部门和人员、完成时间。

8.2.3 业务合作记录

8.2.3.1 业务合作记录，如适用可参照 GB/T 22152，应包括但不限于：

- 业务单号或合同号；
- 业务主要信息，如日期、货物名称、数量等；
- 费用总额。

8.2.3.2 业务合作记录可直接从本企业的信息系统中获取，应与财务和业务的相关记录一致。

8.2.4 服务质量评价记录

8.2.4.1 应定期对所有供应商的服务质量进行评价。

8.2.4.2 评价的内容可包括服务态度、响应速度、信息反馈及时性等，也可以对合作瑕疵一起进行评价。

8.2.4.3 应明确负责服务质量评价的部门和人员，以及评价的周期。

8.2.5 合作瑕疵记录

8.2.5.1 合作瑕疵记录应包括但不限于：

- 发生日期；
- 业务主要信息；

——瑕疵内容,可包括单证缮制与交接差错;未凭指示交付货物;发生货损、货差或责任事故;遭客户投诉;未适时提供适货的运输设备或运输工具;收费项目不清或多收费或票据不符;服务中断或不准时;服务能力不足等;

——后果后续跟踪。

8.2.5.2 应明确负责合作瑕疵记录的部门和人员、填写时间。

8.3 检查和审核

8.3.1 市场环境、客户或供应商的信息发生变化时,应及时更新信用档案。

8.3.2 应定期安排人员对信用档案的信息准确性和及时性进行检查和审核。

8.3.3 在检查中如发现自身的问题,可对相关部门和人员制定相应的惩罚措施,并及时进行整改。

8.3.4 定期检查客户信用档案的登记、查阅、归还、缺失追究、商业机密保护等管理制度的执行情况。

9 信用评级管理

9.1 客户信用评级

9.1.1 客户信用分析

9.1.1.1 在客户信用档案信息项的基础上,可制定客户信用分析的要素体系,从各个角度反映客户的综合信用情况,可参照 GB/T 28836 的规定。

9.1.1.2 在制定要素体系时,可根据实际情况将要素体系分为多个层次,如:综合信用下可分为信用能力、信用意愿两个要素,信用能力和信用意愿下各自还可以分为多个要素,逐层分解。

9.1.1.3 依据客户信用档案中各项信息内容,可对客户信用的各项要素按照统一标准进行评分,并应明确评分的部门和人员以及评分审核的部门和人员。

9.1.1.4 依据各项要素在信用分析中的重要性,可对不同要素制定不同的权重标准,以此建立信用分析模型。依据该模型,要素体系里的评分将生成为客户的综合信用得分。

9.1.1.5 客户信用档案的内容、评分标准或权重标准发生变化后,客户的综合信用得分应及时得到相应的调整。

9.1.1.6 各项要素的评分标准和权重标准应由信用管理机构负责制定。

9.1.1.7 根据信用管理的实施效果和业务发展的变化,应定期对评分标准和权重标准进行评估、调整。

9.1.2 客户信用评级

9.1.2.1 应制定客户的信用评级标准,依据客户的综合信用得分,对客户进行信用评级,以此对客户进行分类管理,可参照 GB/T 23793 的规定。

9.1.2.2 信用评级标准应由信用管理机构负责制定。

9.2 供应商信用评级

参照客户信用评级的流程,应对供应商进行信用评级。

10 客户授信管理

10.1 客户信用申请

10.1.1 接到客户提出的信用申请后,业务部门应根据客户的信用评级对信用申请进行初审,决定是否向客户提供信用额度或信用期。

10.1.2 如初审通过,业务部门应向负责信用审核的部门提交客户信用申请单。

10.1.3 客户信用申请单的内容应包括:

- 客户名称;
- 客户信用档案;
- 信用额度或信用期要求;
- 预期利润及预期业务发展情况;
- 信用额度或信用期的有效期限;
- 其他需要说明的事项。

10.2 信用限额审核

10.2.1 接到业务部门的客户信用申请单后,负责信用审核的部门应对申请单进行审核。审核内容应包括申请信息的完整性、信用额度或信用期的合理性。审核时,可参考以下因素:

- 客户的信用评级;
- 客户贡献值,以及信用额度在信用期内的资金成本;
- 本企业的现金流情况;
- 竞争对手对该客户的策略;
- 信用额度或信用期的有效期限;
- 与该客户的业务发展潜力。

10.2.2 如负责信用审核的部门拒绝业务部门的信用申请,应及时将拒绝的原因通知业务部门,以便业务部门及时联系客户,撤消或修改信用申请。

10.2.3 如审核通过,负责信用审核的部门应将客户信用申请单转给负责信用审批的部门。

10.3 审批

10.3.1 接到负责信用审核的部门转来的客户申请单,负责信用审批的部门应根据本企业的资金能力对申请单进行审批。

10.3.2 如负责信用审批的部门拒绝信用申请,应及时将拒绝的原因通知负责信用审核的部门和业务部门。

10.3.3 如审批通过,负责信用审批的部门应将审批后的客户信用申请单转给业务、财务等相关部门。

10.4 重审

10.4.1 客户的信用评级、预期贡献值或本企业的资金能力发生变化后,业务、财务等相关部门应及时提出对客户的信用额度或信用期进行重审。

10.4.2 负责信用审核的部门应定期对客户信用申请单的执行情况进行重审。重审内容可包括客户信用评级的维持情况、与客户签订的合同是否与申请单相符、客户利润的真实完成情况、费用支付记录和支付瑕疵记录、业务合作记录等。

10.4.3 对重审过程中发现的不符情况,业务、财务等相关部门应制定相应的应对措施,并通知信用管理机构。

10.4.4 如业务、财务等相关部门对不符情况负有过错责任,应及时进行整改。

10.5 执行

10.5.1 对客户的应收账款,业务、财务等相关部门应按照客户的信用额度或信用期执行。

10.5.2 应根据客户信用变化情况,选择或调整合作的客户,控制业务风险。

11 供应商管理

11.1 合作量限额申请

11.1.1 在与供应商签订协议前,业务部门应根据供应商的信用评级对供应商进行初审,决定是否将该供应商列为本企业的服务供应商。可参照 GB/T 22152、GB/T 22155 和 GB/T 28836 的规定。

11.1.2 如初审通过,业务部门应向负责信用审核的部门提交供应商合作量限额申请单。

11.1.3 合作量限额申请单的内容,应包括但不限于:

- 供应商名称;
- 供应商信用档案;
- 合作量限额;
- 费率表;
- 供应商向本企业提供的信用额度或信用期;
- 其他需要说明的事项。

11.2 合作量限额审核

11.2.1 负责信用审核的部门应对业务部门提交的供应商合作量限额申请单进行审核。审核内容应包括申请信息的完整性、合作量限额的合理性。审核时,可参考以下因素:

- 供应商的信用评级;
- 本企业的业务总量;
- 费率的竞争力;
- 供应商向本企业提供的信用额度或信用期;
- 与该供应商的业务发展潜力。

11.2.2 如负责信用审核的部门拒绝业务部门的供应商合作量限额申请,应及时将拒绝的原因通知业务部门。

11.2.3 如审核通过,负责信用审核的部门应将审核后的供应商合作量限额申请单转给业务、财务等相关部门。

11.3 重审

11.3.1 供应商的信用评级、费率或向本企业提供的信用情况发生变化后,业务部门应及时对供应商的合作量限额进行重审。

11.3.2 负责信用审核的部门应定期对供应商合作量限额申请单的执行情况进行重审,可包括供应商信用评级的维持情况、与供应商签订的合同是否与申请单相符、执行费率情况、服务质量评价记录和合作瑕疵记录等。

11.3.3 对重审过程中发现的不符情况,业务部门应制定相应的应对措施,并通知信用管理机构。

11.3.4 如业务、财务等相关部门对不符情况负有过错责任,应及时进行整改。

11.4 执行

应根据供应商信用变化情况,选择或调整合作的供应商,控制业务风险。

12 应收账款管理

12.1 应收账款总量控制

12.1.1 应根据当地市场情况与已经授信的信用总额,对应收账款总量设定一定的预警量。

12.1.2 当应收账款总量超过预警量,应采取以下措施:

- 重新评估信用评级和授信管理的合理性;
- 检查授信管理的执行情况;
- 研究市场环境是否发生恶化;
- 检查各相关部门对应收账款回收制度的执行情况;
- 检查其他可能存在的原因。

12.1.3 应及时对检查、评估中发现问题进行整改。

12.2 应收账款账龄监控

12.2.1 应与法务部门协调,对所有应收账款的账龄设定预警监控点。

12.2.2 当某一应收账款的账龄超过预警监控点,应立即检查该应收账款的情况和客户合作状态,并制定整改措施。

12.2.3 如发生客户已非正常停止合作,业务部门应及时沟通客户,查明停止合作的原因。如需要,应重新调整该客户的信用额度,并尽快完成对应收账款的回收工作。

12.3 应收账款回收管理

12.3.1 应收账款的回收应按照“谁开发,谁负责”的原则,由该业务的市场开发人员负责应收账款的回收工作。

12.3.2 对已经开始执行但未完成的业务,其对应的费用总额扣除预收的款项后可作为预期应收账款,列入信用额度和应收账款的管理。

12.3.3 财务部门应及时将客户支付款项的到账情况通知业务人员。

12.3.4 应根据各业务人员的业务总量和信用额度总量情况对各业务人员设定应收账款预警点。当业务人员的应收账款总额超过预警点,财务部门应及时通知业务部门和该业务人员,督促业务人员注意应收账款的回收工作。

12.3.5 在商账处理时,及时制定对逾期应收账款处理的方案,督促和引导业务部门和业务人员做好应收账款回收工作;人员岗位调换、离职,应对经手的应收账款进行交接。

12.4 应收账款财务控制

12.4.1 应按企业会计准则计提应收账款坏账准备。

12.4.2 应为应收账款投保信用保险。

12.5 法律措施

12.5.1 应建立失信违约行为责任追究制度,并应有相应的措施。

12.5.2 如发生客户生产经营状况急剧恶化,或长期拒绝支付运杂费或代垫费用及服务费用等,或发生失信违法行为,或进入破产程序,业务、财务等相关部门应配合法务部门,对客户采取必要的法律措施,避免造成更大损失。

13 信息化与档案管理

13.1 信息化与档案管理应符合 GB/T 22154 的规定。

13.2 信息系统与信息交换应符合 GB/T 26318、GB/T 26320 的规定。

13.3 单证标识符、单证数据项和承运人标识符应符合 GB/T 26319、GB/T 26321、GB/T 28530 和 GB/T 28532 的规定。

14 培训

14.1 定期组织相关法律法规和信用管理制度的培训。

14.2 定期对业务人员进行客户信用分析培训,培训内容可包括:

- 信用意识;
- 日常客户信用信息收集、分析的内容和工作方式;
- 客户信用申请流程;
- 应收账款催收技巧;
- 与信用管理相关的制度和惩罚措施。

14.3 定期对信用审核人员进行信用审核培训,培训内容可包括:

- 信用意识;
- 信用分析、审核的内容和工作方式;
- 信用额度的控制要求。

14.4 定期对信用管理人员和业务人员进行诚信教育。

中 华 人 民 共 和 国
国 家 标 准
国际物流企业信用管理规范
GB/T 30345—2013

*

中国标准出版社出版发行
北京市朝阳区和平里西街甲2号(100013)
北京市西城区三里河北街16号(100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室:(010)64275323 发行中心:(010)51780235
读者服务部:(010)68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 880×1230 1/16 印张 1 字数 20 千字
2014年4月第一版 2014年4月第一次印刷

*

书号: 155066·1-48789 定价 18.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换
版权专有 侵权必究
举报电话:(010)68510107



GB/T 30345—2013