西安高新区推出“信易贷”产品 解决中小企业融资难题

(西安高新区工业和信息化局)

高新区工信局（信用服务中心）基于高新区信用金融服务平台，在人民银行的指导下，联合第三方征信机构，开发了高新区“信易贷”，纯信用创新金融产品。它是以企业及企业家的信用为切入点，打造企业和企业家的“信用画像”，优选合作商业银行，为企业提供无抵押、无担保，有贴息、有风险补偿，额度在50-500万之间的纯信用贷款。“信易贷”办理手续简单，企业线上申请，银行在线授信，放款时效快，提高了中小微企业获得贷款的可得性和便捷性。

一、主要做法

（一）共享信用信息，建立信用普惠金融体系。高新区管委会与人民银行西安分行营管部签署了《阳光征信、普惠小微，社会信用体系建设合作备忘录》，在省市信用办及人民银行的指导下，高新区联合第三方征信机构，与招商银行、华夏银行、平安银行等首批试点合作银行建立了信用普惠金融体系，探索建立“信易贷”线上信用贷款服务。

（二）建立企业信用评价机制，为企业打造“信用画像”。高新区依托高新区信用服务平台征集的企业综合信用信息，建立科学的信用积分指标体系和评价方法，为企业进行信用评分，打造企业“信用画像”，推送“信用画像”至相关商业银行，以“信用画像”作为银行的参考，银行为企业提供无抵押、无担保，有贴息，有风险补偿，额度在50-500万之间的在线授信放贷的纯信用金融产品。

（三）企业申请贷款条件简单，效率大幅提升。企业只需在高新区信用服务平台上选择“信易贷”进行申请，填写融资需求几个简要的指标，信用平台将自动为企业匹配适合的信用贷款产品，企业轻点鼠标进行申请，平台将在0-10个工作日内反馈审批结果，大大提升企业申请贷款效率。

（四）出台相关配套政策，保障风险可控。针对信易贷产品，高新区出台了相应的贴息及风险补偿配套政策，在《促进民营经济发展的十条措施》及《工业补短板促高质量发展的支持政策》中都有相应支持条款。

二、主要成效

西安高新区作为全省首家“信易贷”旗舰店与省平台多个部门联手，通过多种信息渠道，多项措施跟进，合力推动“信易贷”工作。

截至12月底，高新区“信易贷”产品，申请企业已超过230家，授信企业40余家，授信额超过9200万元，很大程度上解决中小企业融资难、融资贵的问题，让信用记录良好的中小企业能够以更简化的手续和更低的融资成本快速获得信贷支持，为解决中小企业融资问题，提升优化高新区营商环境建设做出了努力和贡献。

医保基金监管信用体系建设试点项目

(汉中市医疗保障局)

一、主要做法

汉中市作为西部欠发达地区的代表，被国家医保局确定为17个试点市之一后，在认真调研、深入研讨的基础上，出台了《汉中市医疗保障局医保基金监管信用体系建设试点工作总体方案》（汉市医保函〔2019〕35号），为汉中市医保基金监管信用体系建设奠定了基础。

与市医保局、财政局、卫健局、市场监管局、智慧城市建设局联合印发《关于印发医保基金监管信用体系建设试点工作方案的通知》（汉医保发〔2019〕62号），成立医保基金监管信用体系建设试点工作推进小组及办公室，对试点工作统筹协调，推进试点工作任务有序、高效、精准地完成。

邀请首都医科大学国家医疗保障研究院副院长、国家医保基金监管“两试点、一示范”核心专家组副组长、国家医保基金监管信用体系建设试点技术指导组组长应亚珍研究员，来我市作“中国特色医保制度建设”专题报告，向全市行政机关工作人员普及医保基金监管信用体系建设相关知识。

积极推进我市医保基金监管信用体系试点建设，充分发挥商业保险机构专业化、市场化运作机制优势，积极探索第三方参与医保基金监管信用体系建设试点的范围、路径和方法，与泰康养老保险股份有限公司陕西分公司就“医保基金监管信用体系建设试点”项目，按照“政府推动、部门联动、分类指导、循序渐进”的准则进行合作，构建汉中市医疗保障信用政策体系、承诺体系、评估体系、奖惩体系，培育医疗保障行业信用约束机制，联合打造医保基金管理信息体系管理平台药店版。

二、主要成效

运用循证医学、大数据分析等技术，积极探索，逐步完善药店监管考核评价指标，制定药店积分管理模式，建立医保“红黑名单”。通过在线记录信用事件等方式，在药店版监管系统平台自动生成机构信用报告及评价等级，并将评价管理结果运用于日常协议管理工作中，定期公示公告评价结果。

首批纳入信用体系共计159家市本级定点药店，今后逐步将全市600多家定点药店全部纳入，利用两年左右的时间，建成体系完整、运行高效、监管有力的医疗保障信用体系，推动全市医保领域及医药行业信用水平的全面提升。未来将逐步把定点药店纳入诚信大数据库，通过对药店的信用监管，全方位遏制“骗取医保”等违法违规行为。

从信用驿站到街区 信用宝塔“宝”您满意

(延安市宝塔区行政审批服务局)

一、主要做法

延安市宝塔区行政审批服务局通过成立专项工作领导小组，制定印发《延安市宝塔区行政审批服务局开展首批国家守信激励创新试点工作的实施方案》(延区行审〔2018〕18号)和《延安市宝塔区行政审批服务局加强信用体系(个人诚信体系)建设实施方案》(延区行审〔2018〕23号)等文件，于2018年12月中旬正式推行“信易批”守信激励工作，将信用信息嵌入审批流程，为诚信企业和个人开通了行政审批“绿色通道”，设立了延安市首个“信用驿站”，这也是全市第一个“信易批”的落地应用。

信用驿站服务对象主要是全区诚信典型、A级纳税人、信用延安发布的红名单以及获得区级及以上表彰的企业和个人等守信主体。通过第三方征信系统评定，682家诚信企业，110名诚信个人可在行政审批过程中享受“免费信用管理咨询”“全程代办”“容缺受理”“告知承诺审批”等优惠政策。同时，在公共场所卫生许可、预包装食品、机关事业单位食堂、大型商场及专营市场的食品经营许可全面推行“告知承诺”审批制度，全面提高审批效率，充分激发市场主体活力。

信用驿站的建立，主要是让企业和群众享受便利的同时，更加重视自身信用管理，逐渐形成“人人讲信用，人人守信用”的良好市场氛围，加深市场主体对“守信受益、信用有价”的认同感。

1. 主要成效

为倡导全区商户规范经营行为、践行行业自律，进一步优化提升营商环境，宝塔区行政审批服务局于2019年7月，在圣地河谷金延安文化旅游产业园区举行“信易批”信用街区授牌仪式并与街区签订承诺书，将金延安文化旅游产业园区确定为宝塔区首个信用街区。

金延安文化旅游产业园区作为宝塔区第一个信用街区，在宣传诚信理念、探索惠民便企服务等方面呈现了诸多亮点，使企业和群众感受到优良信用带来的实惠便利。

“信易批”信用街区实行“打包受理、集中审批、统一办结、即来即办”的审批模式，是宝塔区行政审批服务局创新审批模式、提高审批效率、优化服务方式、提升服务品质的一项有力举措。通过创建诚信、规范、有序的商业街区典型，使信用惠民政务工作落地生根，有效提高经营者的商业道德，更好地规范其经营行为，倡导经营者自觉践行文明诚信经营理念，大力营造文明、诚信、繁荣、规范的市场秩序和良好的消费环境。目前，已完成了金延安、万达广场、吾悦广场等“信易批”信用街区建设，街区内共办理各类证件231个。

“三位一体”协同发展，“信用体系”保驾护航

(安康市汉阴县发展和改革局)

2018年由原汉阴县平梁供销合作社发起，吸纳兴汉农机等8个成员组建股份制基层社。新型基层社于2018年11月10日开业运营，主要为农民、合作社、农业产业化龙头企业等农村经济主体提供生产、供销、信用“三位一体”综合服务，探索建立“政策助农、服务惠农、信用助农”的农村信用体系，有效解决了农村经济主体融资难、融资贵、销售难等问题，突显了信用在供销社和社员之间的纽带作用。

一、主要做法

结合本地实际，提供制定统一的社员信用信息档案标准，采取“边入社边建档”的方式，为重点社员建立农户信用档案。社员信用信息档案主要以社员基本信息、社内交易信息、财产信息、生产经营信息等为基础，整合部分公开数据，对社员进行逐户建档，建档过程中，按照少而精的原则选取指标，尽量降低采集和维护成本，简洁实用地反映农村经济主体的基本信用状况。大力开展农村信用宣传，广泛宣传和普及征信及相关金融知识，为农村信用体系建设营造良好氛围；大力培养和宣传信用社员先进典型，让社员切实感受到“守信得益、失信受损”的信用文化。

二、主要成效

根据对社员的评价结果，平梁供销社在内部信用股金调剂审查审批、服务种类、适用费率等方面实行差别政策。对信用良好的社员给予优惠和便利，对信用不良者列入平梁供销社“黑名单”予以限制，不再享受合作社各项优惠。截至2019年12月底，平梁供销合作社发展团体社员48个、农民社员2246人（其中贫困户509人），为社员统购低于市场价10%-30%的微利农资65余万元，线上线下帮助销售农产品32万元，为社员调剂股金借款1249.8万元。通过社员信用体系建设，让内部股金得以精准投放，有效解决了社员收购原材料，购买农资、籽种、设备和银行贷款到期“倒贷”等急需资金时银行贷不了款的燃眉之急，切实化解了社员融资难、融资贵的难题，被社员真心的称赞“供销社就是自家人，内部股金调剂好用不贵”。

“汉阴三位一体新型基层供销社建设”模式得到省市两级的认可和支持。2019年4月25日，陕西省供销社基层组织建设现场会在安康召开，会议组织参观了平梁镇“三位一体”新型供销合作社，学习了供销综合改革实践中开展信用合作解决农村发展资金瓶颈典型经验，平梁新型基层供销合作社被评为2019年陕西省信用与金融创新服务共建单位。

互联网+房地产行业信用信息管理体系建设

（陕西省住房和城乡建设厅）

近年来，陕西省住房城乡建设厅把构建房地产企业信用体系同扫黑除恶专项斗争、房地产市场乱象治理等工作有机结合，举一反三，通过加强制度建设，建立长效监管机制，提高房地产开发企业的诚信经营意识，进一步规范房地产市场秩序。

**一、主要做法**

制定出台了《陕西省房地产开发企业信用信息管理暂行办法》（以下简称《办法》），并于10月1日起在全省正式实施。《办法》作为加强我省房地产行业精准化管理的有效手段，对信用等级较高的房地产企业，采取激励措施，加大政府扶持力度。对严重失信行为，将向市场监管、自然资源、税务、人民银行等相关部门发出预警，进行联合惩戒。《办法》的出台实施，从制度层面真正建立起“一处失信，处处受限”的奖惩联动机制。

以搭建《陕西省房地产企业信用评价监管平台》为抓手，将房地产市场诚信评价监管平台与全国信用信息共享平台(陕西)、房地产企业资质管理系统进行对接，对开发企业进行差异化管理，对信用等级优秀的企业在申请办理资质升级、延续时，开设绿色通道，优先推荐参与绿色建筑、国家A级性能住宅等评定。对信用等级差的企业纳入重点监管企业名单，监管时间不少于三年，并推送至全国信用信息共享平台(陕西)，构建守信激励、失信惩戒的房地产信用监管体系。

二、主要成效

按《办法》规定，房地产开发企业信用等级正式评定后，通过厅网站等媒体及时动态发布开发企业信用信息、信用等级，可有效引导消费者在同等条件下优先选择信用等级较高的企业。省住建厅集中利用近一个半月时间，分片区对全省13个地市近4000家房地产企业、近8000名从业人员进行了房地产信用信息政策宣贯和培训。重点对正式实施的《陕西省房地产开发企业信用信息管理暂行办法》进行了政策宣贯，对《陕西省房地产市场诚信评价监管平台》的主要功能、使用和操作流程进行了系统讲解，落实了严管厚爱的行业监管和违规惩戒制度，在全省营造依法经营、诚实守信的房地产市场环境。近期，省住建厅对2019年下半年36家违规房地产企业典型案例进行了通报，并纳入企业信用不良记录，为全省营造了良好的市场环境，切实维护了人民群众的合法权益。

延安市工程建设项目审批“容缺受理 告知承诺

拿地即开工”改革案例

(延安市行政审批服务局)

延安是全省相对集中行政许可权改革和全国工程建设项目审批制度改革“双试点”城市，形成了工程建设项目集中审批管理特色鲜明的“六个一”审批管理体系，以市政办名义印发了《延安市深化工程建设项目审批制度改革实施方案》，形成长效机制，助推全国工程建设项目审批制度改革向纵深推进。

一、主要做法

由延安市委、市政府确定的重点项目、城市基础设施项目、生态保护项目和涉及民生的产业类项目等工程建设项目，实施项目建设的企业无不良记录，企业信用等级A级以上（含A级），可以申请“容缺受理、告知承诺、拿地即开工”审批。

建设项目已经市规委会审查通过，但建设项目设计方案还在优化调整阶段，企业投资项目拿到土地出让合同后，由项目单位自愿申请，按照“容缺受理、告知承诺、拿地即开工”审批模式告知承诺制事项清单要求，对工程建设许可、施工许可前必要前置条件作出相应承诺，审批局容缺办理建设工程规划许可证、建筑工程施工许可证，项目即可开工建设，极大的加快了工程建设项目快速审批、快速投运、快速达产达效，为延安经济高质量发展起到重要支撑和保障作用。

二、主要成效：

进一步减少了审批环节、审批事项，压缩了审批时间，提高了审批效率。可以让企业提前开展项目基础部分土方、桩基础、地下防水等工程的施工，又不会造成项目“未批先建”，杜绝了违法建设项目。同时也加快了项目建设总进度，为企业尽早预售奠定了基础，加速了资金回笼，降低了企业的管理费用和融资成本。

目前已在延安会议中心和延安万达城两个市级重点项目中实施，取得了实效。延安会议中心项目负责人表示：“采取‘拿地即开工’的审批模式，简化了审批流程，减少了申报材料，项目从7月8日项目备案到9月18日取得施工许可证共计50个工作日办结，较以往公司实施的项目，节约了近4个月的宝贵时间，节约管理费用和营销费用约2065万元，节约融资成本约1770万元，保障了项目的建设进度，为项目按计划建成并投用奠定了基础”。延安万达城项目负责人说：“项目从5月8日项目备案到7月1日取得施工许可证，总共用了43个工作日，万达城项目月均管理费用480万元、营销费用300万元，万达城项目与工程建设项目审批制度改革前其他城市同类型项目比较，节约了不少于3个月的宝贵时间，节约管理费用和营销费用约2340万元、节约了融资成本约3700万。政府审批高效，营商环境优化，增强了万达对延安的投资信心”。

百尺竿头更进一步，陕西税务持续发力“税银互动”工作

(陕西省税务局)

陕西税务系统按照国家税务总局要求，会同商业银行针对中小企业融资难问题，扎实推进“税银互动”工作。目前有线上产品的银行已达17家，全年线上线下累计发放贷款9.45万笔，金额253.42多亿元，有效缓解了小微企业融资难、融资贵、融资慢的问题。

**一、加大宣传引导，打造服务“新体系”。**不断扩大“银税互动”活动的影响力，完善税银企三方协调联动机制，打造横向联通、纵向贯通，线上线下相结合的服务体系。一是现场对接。以见面会的形式促成银企对接，先后召开“税银互动”座谈会、联席会、推介会共计16次。二是网络平台。在省电子税务局官网、微信公众号建设“税银产品超市”平台，提供线上产品信息查询，贷款办理服务。三是线下宣传。建立办税服务厅“税银e站”，滚动播放宣传视频，发放税银产品宣传彩页，提升金融服务新体验。

**二、加快产品创新，提升服务“新效能”。**通过增数量、扩产品、提速度，优化服务链条，提供差异化金融服务，不断拓宽受惠面。一是持续扩大合作银行范围。目前，全省“税银互动”合作银行已拓展至27家，其中有线上产品的银行17家。二是开发阶梯式信贷产品。联合金融机构针对小微企业差异化的融资需求，共推出17款特色税银贷产品。三是升级数据信息交换平台。加大信息交互力度，推动金融机构优化授信模型，精准配置信贷资源，企业获贷的准确率和成功率不断提升，从申请贷款到资金到账最快可达3分钟。

**三、优化评价方式，拓展服务“新功能”。**通过信用评价结果的增值运用，促进企业依法诚信纳税，努力营造良好的社会诚信氛围。一是信用等级实现系统自动化评定。减少人工干预，缩短评价时间，完善补评、复评功能，上半年新评定A级纳税人2.2万户，同比增加6310户；B级纳税人25.9万户，同比增加6.2万户。二是对新设立和无生产经营收入的纳税人设立M级评价。在行业、资产、经营等多个维度进行细分，与建设银行西安分行试点实施M级纳税人授信融资。三是推进建设“税银互动监控系统”。通过实时查询统计，定期交换放贷异常、违法违章、高风险预警等信息，客观衡量和评价授信风险，及时分析互动成效，确保“税银互动”安全有效。

信守承诺让“一网通办”更畅通

——信用管理创新助力安康高新区打造高质量营商环境

(安康高新区行政审批服务局)

一、主要做法

为推动行政审批和政务服务融合纵深发展，安康高新区整合组建了营商环境建设委员会和九大服务中心，以“妈妈式”的服务理念，探索形成全链条、全要素、系统化、精准化的一站式综合政务平台。

**一是**在用户材料提交、服务申请、委托代办等事前环节全面推行信用承诺制。统一设置9大类《信用承诺书》，印发了《行政审批容缺受理工作机制（试行）》，明确了84类200项事项办理的具体流程和操作规范。用户通过“容缺受理”和代办服务等方式，完成所需业务的即时办理、预约办理、进度查询等；系统通过自动归集失信案例向相关受理部门和用户发送“预警关注”和“温馨提示”，从而形成事中事后的信用监管闭环。

**二是**开设企业诚信档案。对信守承诺的企业用户，实行“绿灯常亮、一网畅通”，在事项办理环节优先调配代办专员、优先推送预约时段、加快办理节点流转；在落地运营方面，同等条件下优先使用定制产业用房和功能配套用房、优先受理工装补贴申请、加快提供水、电、气、讯、暖、物业等保障；在人才、用工和生活保障方面，优先保障储备技工、优先提供人才公寓、优先投用员工宿舍，并在评优选先、政策优惠和资金补贴方面同等条件下优先考虑。针对经核查属实的如提交材料弄虚作假、虚报冒领厂房补贴、无故拒缴或恶意拖欠公寓水电讯及物业费、预约办理无故一再爽约等具体失信行为，纳入诚信档案，探索通过温馨提示、预警关注、资格限制、取消服务等措施实施约束制约。

**三是**建立电子监察机制，申报人和监察人员可随时对审批和服务全程实施查询和时效监察，流程全公开。针对办理中或已办结事项的申报要件、审批痕迹、责任人、服务效率等进行查询、追踪，对经核查属实的投诉进行追溯、问责，做到“让权力在阳光下运行”。

二、主要成效

目前辖区全程代办服务累计受理企业设立、公租房申请等事项1200余件，提交材料真实有效且符合“容缺受理”条件的单个代办事项平均仅需1天即可办理完结；累计建设新经济产业用房120万m2，集中建设企业功能配套用房90万m2，建成了西北电子、智能终端等多个现代工业社区，为入驻企业优先提供水、电、气、讯、暖、物业等一切入住运营保障；开展大招工活动210场次，累计落实上岗人数1万余人，储备人才3万余人；优先建成西北电子、智能终端等3个企业员工餐厅，投用企业员工宿舍2400余套；为南水汽配、北医大等20余家企业优先提供人才公寓65套。

诚信便利 失信惩戒

西安海关全力推进进出口信用体系建设

(西安海关)

西安海关高度重视社会信用体系建设，坚决贯彻党中央、国务院改革要求，积极落实海关总署和陕西省各项决策部署，突出“由企及物”理念，主动适应陕西省对外开放新需求，褒扬诚信，惩戒失信，全力推进进出口信用体系建设，引导企业诚信守法经营，努力营造法治化、国际化、便利化营商环境。

**一、实行动态管理，落实公正评信**

《中华人民共和国海关企业信用管理办法》将进出口企业分为高级认证企业、一般认证企业、一般信用企业和失信企业。按照海关企业信用动态管理原则，西安海关强化企业监控，积极利用全国信用信息共享平台（陕西）、海关企业进出口信用管理系统及时发现企业不良记录，调整企业信用等级，确保企业“能上能下”。坚持狠抓认证管理，强化认证培训，统一关区认证人员执法标准，规范认证作业程序和业务操作，严把认证质量关，保证海关认证企业诚信、守法水平。2019年，上调企业信用等级3家，下调企业信用等级57家。截至2019年底，关区报关单位共13014家，其中高级认证企业20家，占总数的0.15%；一般认证企业382家，占总数的2.94%；一般信用企业12597，占总数的96.80%；失信企业15家，占总数的0.11%。

**二、推动AEO互认，释放政策红利**

AEO制度是世界海关组织的一项重要制度，是海关对信用状况、守法程度和安全管理良好的企业实施认证认可，对通过认证的企业给予优惠通关便利的制度。AEO国际互认将AEO便利措施延伸到境外，实现国际贸易便利化，进而提高企业外贸竞争力，因此受到各国海关及商界的高度关注。近年来，中国海关着力推进国际海关AEO互认，将其作为加强进出口信用体系建设，参与“一带一路”和“走出去”战略的重要抓手。中国海关认证企业即中国AEO企业，其中高级认证企业可享受AEO国际互认。AEO互认后，中国AEO企业在境外查验率平均降低50%以上，通关时间平均缩短50%以上。截至目前，中国海关已同新加坡、韩国、中国香港、欧盟、瑞士、日本等41个国家和地区海关实现了AEO国际互认。系列互认协议的签订，促进了我国国际贸易“关通天下”，助推我国的进出口企业更好地“走出去”，提升了我国进出口信用体系建设的国际影响力。以三星（中国）半导体有限公司为例，该企业成为海关高级认证企业后，享受到了账面核销、减少核销次数、查验率降低等多项境内外通关便利措施，通关速度提高了60%以上，估算每年可节省企业境内外通关成本近40万元，使企业真正感受到了成为海关AEO企业带来的好处。

**三、深化联合激励，引导诚信便利**

为了叠加、放大政策红利，2016年国家发展改革委、人民银行、海关总署等40个部门联合签署了《关于对海关高级认证企业实施联合激励的合作备忘录》，明确了19类共49项守信激励措施，范围涵盖30多个重点领域，覆盖了全国省、市、县多个行政层级，向海关高级认证企业释放了更多的改革政策红利，能为企业带来可观的经济价值和社会效益，在广大企业和市场主体中产生良好的激励示范效应。同时，西安海关认真落实海关认证企业通关便利措施，深化关企合作，及时协调解决企业进出口过程中遇到的困难。2019年，我省高级认证企业平均通关时间3.73小时，不到全国进出口企业平均通关时间的一半；失信企业平均通关时间23.57小时，超过全国企业平均通关时间的3倍。2019年，我省高级认证企业平均查验率0.32%，比一般信用企业平均查验率低80%以上；失信企业查验率为100%。

**四、密切协同联系，探索联动惩戒**

为了实现纵横相间的协同联动，切实增强对失信企业的实际管控，2017年3月国家发展改革委、人民银行、海关总署等33个部门又联合签署了《关于对海关失信企业实施联合惩戒的合作备忘录》，明确了39项措施，实施惩戒的对象不仅包括了失信企业本身，同时拓展到企业的法定代表人（负责人）、董事、监事、高级管理人员，其监管或经营范围基本涵盖了失信企业及其高管人员日常生产生活的所有活动领域，基本形成“一处失信、处处受限”的信用惩戒大格局。同时，西安海关切实落实参与的对其他部门失信企业的联合惩戒，限制其成为海关高信用企业，并实施严密监管。通过跨部门、跨地区、跨领域的协同监管，对存在走私违法、严重危害外贸秩序和市场公平公正的企业进行联合惩戒，将震慑失信行为，引导更多的企业诚实守信、规范经营。截至目前，我关共对35家市场监管、税务、安全生产等领域失信企业实施了联合惩戒。

目前，海关总署正在按照国务院的要求积极构建以信用为基础的新型监管机制，将企业信用管理嵌入到海关通关改革中，推进海关治理体系和治理能力的现代化，打造先进的、在国际上最具竞争力的海关监管体制机制。

推行客户信用评价管理，助力运输市场诚信建设

（中国铁路西安局集团有限公司）

中国铁路西安局集团有限公司为加快构建以信用为基础的新型市场监管机制，营造公平诚信的运输环境，以信息技术为支撑，创新管理模式，结合铁路货物运输特点，着力打造现代物流企业客户营销服务与信用管理体系。

**一、建立客户信用分级评价模式，实行信用积分管理。**客户信用评级遵循客观公正、效益优先、诚信优先的原则，实行积分制管理，每月按照评级标准进行动态评定。客户信用评级分为核心客户、主要客户、一般客户、失信客户，在营销服务、运输组织、装卸组织、运力配置等方面，实行差异化客户服务。针对核心客户，优先签订煤炭中长期合同、运量互保、物流总包等服务协议，在物流方案制定、直达列车开行、承兑汇票结算等提供优先服务，优先提供运力和解决紧张区段运力需求，指定客户代表提供“一对一”服务，掌握客户生产销售情况。截至2019年12月，西安局集团公司完成客户评价共计1638家，其中核心客户45家，主要客户59家，一般客户1534家，铁路信用评级情况可拨打95306客服电话或通过“西铁货运”APP进行查询。

**二、建立货运客户信用管理体系，实现客户信用评价管理自动化。**

西安局集团公司客户信用管理实行集团公司、车务站段、货运站三级管理，上下联动，多管齐下，做好客户服务、客户代表管理、客户信息管理、货源组织、日常运输分析等服务工作。利用信息技术手段，通过对客户档案及信息的全面采集，集成铁路货运信息，动态掌握、分析客户铁路运输情况，实时抽取客户铁路运输相关数据，构建多维度信用管理指标评价数据库，分析客户不同时期的运量变化、铁路运输占比、运输收入、运输保价等指标，大力提升了客户信用等级调整变化的响应速度和准确度，为客户信用评价提供了真实权威的结果。如：陕煤运销集团榆中销售有限公司2019年9、10月累计货物发送运量为92.54万吨，评价为主要客户，11、12月累计货物发送运量为178.62万吨，及时调整为核心客户。

1. **建立失信惩戒落实机制，营造诚实守信的良好氛围。**

按照“守信激励、失信惩戒”的基本原则，西安局集团公司明确将信用评价得分80分以下的客户列为失信客户，将危险货物运输匿报、谎报货物品名、性质，普通货物中夹带危险货物的客户，直接纳入失信客户，并对评价为失信的客户，暂停货物运输资格。客户唐某某，因2018年10月危险货物运输匿报、谎报货物品名、性质，普通货物运输中夹带危险货物，被列为失信客户，西安局集团公司通知管内所有站停止该客户3个月的货物运输资格，并对其进行分析、帮教，整改后才恢复其运输资格。