



体系名称	资源采购与销售	编 码	RPSM-01-16-02	版本号	2024-1
中海石油气电集团有限责任公司 天然气客户档案管理细则					
批 准 人	资源采购与销售业务分管领导				
批准依据	《中海石油气电集团有限责任公司“三重一大”决策管理办法》，2022				
发布范围	普发				
发布文号	海油气电企管〔2024〕372 号				
发布日期	2024 年 11 月 7 日				
生效日期	2024 年 11 月 7 日				
起草部门	资源与市场部				

1 目的

加强客户信息全方面的有效聚合，以规范化、精细化、数字化的管理模式，建立完整的客户档案体系，为开展客户评级、客户营销和关系维护等提供基础信息和支撑。

2 适用范围

气电集团及所属单位。

3 主要应对的风险

- a) 信息收集不及时，客户情况及需求反馈信息获取滞后；
- b) 客户分类不准确，难以细分市场并提供差异化的服务；
- c) 信息归档不完整，导致客户历史数据及档案信息缺失；
- d) 传承保密不规范，容易造成客户信息及数据对外泄露。

4 职责分工

4.1 资源与市场部

- a) 负责制定、修订气电集团客户档案管理内控制度，健全客户管理体系；
- b) 负责制定和发布客户档案的填报指南；
- c) 负责组织、监督、考核所属单位客户档案的建立和更新。

4.2 信息技术中心（ITC）

- a) 负责在开发、优化与升级客户档案数字化平台方面提供技术支持；
- b) 负责维护客户档案数字化平台，保障客户档案数据安全。

4.3 所属单位

- a) 负责制定、修订本单位客户档案管理内控制度；
- b) 负责建立、更新、维护本单位客户档案，配合客户档案体系检查；
- c) 负责整理、归纳客户往来函件等重要文件。

5 总体原则

5.1 时效性原则，加强客户信息的跟踪获取，及时更新、完善档案信息，实现信息有效聚合。

5.2 准确性原则，所属单位指定专人填报、更新客户档案内容，确保客户信息准确、完整。

5.3 规范性原则，所属单位按要求填报、更新客户档案内容，形成格式内容统一、数据来源一致的客户档案。

5.4 完整性原则，所属单位应按照“一户一档”的原则，建立、健全本单位所有客户的档案。

5.5 保密性原则，客户档案管理及查询人员须严格注意客户信息保密，避免在任何未经允许的情况下拷贝、转发和透露客户的信息及数据。

6 管理要求

6.1 客户档案分类及填报

6.1.1 原则上客户档案内容分为客户基本信息、与海油合作情况、合同执行情况、客户访谈情况四大类。

6.1.2 客户档案建档范围覆盖本单位已签署资源购销类合同的所有客户。

6.1.3 客户档案中涉及客户评级相关的信息内容，以最新的客户评级规则及结果为准进行更新。

6.1.4 客户档案具体填报的格式及内容，由所属单位按照资源与市场部下发的客户档案填报指南执行。

6.2 客户档案更新及管理

6.2.1 所属单位应加强客户档案的管理，包括制度的完善、新增客户的填报、已建档案的更新、自查及原件保管等。原则上每月更新所有客户涉及提气量、价的档案信息及战略客户档案信息；每季度更新VIP客户档案信息；每半年更新内部客户及一般客户的档案信息；未到更新周期但属于如下情况的，所属单位应

及时更新：

- a) 完成客户准入并签署资源购销合同的新客户；
- b) 已有客户新增签署资源购销类合同的；
- c) 完成客户评级操作并形成最终结果的；
- d) 客户来访或拜访客户后，依据整理总结访谈情况的，以及持续跟踪会谈结果落实情况，形成后续进展结果的；
- e) 客户基本信息发生重大变化的。

6.2.2 发生或发现以下情况的，所属单位应在客户档案中进行备注，加强对合同执行风险的防范：

- a) 严重违法违规、恶意违约、故意损害气电集团或所属单位名誉、直接或间接给气电集团造成经济损失的；
- b) 资信状况发生明显变化，经核实存在重大合规资信审查风险的；
- c) 经营存在明显财务问题，产生丧失合同履约基本能力或条件的；
- d) 发生其他可能对合作造成实质性影响的重大事项等。

6.3 客户档案查询及管理

6.3.1 所属单位按照实际业务需求制定本单位客户档案的查询权限，原则上所属单位仅可查询所属区域内的客户信息。

6.3.2 ITC 按照所属单位制定的客户档案查询权限需求，开通查阅人员的权限，并严格注意客户信息保密，避免客户信息泄露。

6.3.3 所属单位应在安全保密、便于查找的条件下，查询或保管客户档案相关材料原件。

6.3.4 具有客户档案查询权限的各层级人员在退休、调离岗位或离职后，注销相应客户档案查询权限。

6.4 监督考核

6.4.1 气电集团资源与市场部每月检查战略客户档案的情况及所有客户涉及提气量、价的情况，每季度抽查 VIP 客户档案情况，每年统查客户档案整体情况。

6.4.2 气电集团资源与市场部应加强客户档案填报、更新情况的监督考核，通过定期检查、抽查、统查的方式监督所属单位客户档案建立、更新及管理的结果，并将客户档案工作纳入所属单位绩效考核指标进行管理。

7 附则

- 7.1 本细则由气电集团资源与市场部负责解释。
- 7.2 所属单位遵照本细则执行，并制定、修订本单位相关细则。
- 7.3 本细则自发布之日起实施，《中海石油气电集团有限责任公司天然气客户档案管理细则》（RPSM-01-16-02，2023-1）同时废止。

【正文结束】

附件 1：编制依据

附件 2：释义

附件 1

编制依据

- 1.1 《中海石油气电集团有限责任公司国内天然气市场开发与销售管理办法》，RPSM-01-15，2023，气电集团。
- 1.2 《中海石油气电集团有限责任公司天然气客户管理办法》，RPSM-01-16，2023，气电集团。

附件 2

释义

2.1 气电集团

指中海石油气电集团有限责任公司总部，包括气电集团管理层和气电集团总部各部门。

2.2 所属单位

指气电集团的全资及控股（包括有实际控制权的公司）子公司、分公司、项目办（组）、直属单位，不包括参股子公司。本细则指经气电集团授权具备国内天然气资源销售权利的直属二级销售单位，其他非直管销售单位执行气电集团或其上级单位相关管理要求

2.3 信息技术中心（ITC）

指中国海油天然气销售运营管理中心，代表气电集团向销售单位提供天然气数字销售服务的唯一服务机构。

2.4 客户

指自气电集团或所属单位在国内采购天然气资源的客户，本细则中区分为战略客户、VIP 客户、内部客户及一般客户，不含车船加注、城燃居民用气等零售端客户。

2.5 战略客户

指能够实现“收益共享、风险共担”合作，对气电集团资源市场业务贡献度高、价值高，或与中国海油在资源购销、产业链共赢、政策争取、项目获取、技术转化、数字化合作等方面有战略价值的客户。

2.6 VIP 客户

即重点客户，指具有较高销售或合作价值的客户，具有合同存续稳定、合作基础牢固、合同量大、利润贡献大、口碑效应或其他对价关系等特点。

2.7 内部客户

指气电集团下属的销售单位及海油系统内非气电集团下属的销售单位。

2.8 一般客户

指战略客户、VIP 客户、内部客户以外的客户。