



体系名称	资源采购与销售	编 码	RPSM-02-02-01	版本号	2024-2
中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司 天然气客户评级管理细则					
公司名称	中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司				
批 准 人	业务分管领导				
批准依据	《江苏分公司内控制度体系文件管理办法》（CG-02-01）				
发布范围	普发				
发布文号	江苏分公司风险办〔2024〕44号				
发布日期	2024年12月16日				
生效日期	2024年12月16日				
起草部门	市场销售部				

1 目的

精准识别客户价值，建立客户评价体系，实现客户分级管理，提高销售策略、服务与客户的匹配性，进一步提升国内市场销售与经营决策的效率。

2 适用范围

江苏分公司及所属单位。

3 主要应对的风险

- 评级范围不合理，未能有效覆盖市场区域、客户群体；
- 评级方法不科学，无法准确识别、区分客户合作价值；
- 评级过程不规范，未能公平公正地进行客户评级或引发客户争议；
- 评级结果应用不到位，未能与关键客户维持良好关系、获取合作价值。

4 职责分工

4.1 党委

- 负责审批江苏分公司客户评级领导小组的设立、变更；
- 负责审批江苏分公司VIP客户评定标准及名单；
- 负责对江苏分公司赠予首年合作客户不同VIP客户等级的理由进行审批。

4.2 定价委员会

- a) 负责审批权限内客户评级后不同等级 VIP 客户可享受的价格机制、销售策略、销售服务方案、量价方案等。

4.3 客户评级领导小组

- a) 负责审批客户评级工作组的设立、变更；
- b) 负责江苏分公司 VIP 客户评级工作中审批差异化评分项、VIP 客户评价打分。

4.4 客户评级工作组

- a) 负责视需要在气电集团批准的《客户评级规则》基础上研提差异化评分项；
- b) 负责江苏分公司 VIP 客户评级工作中数据统计、初拟客户评价打分、履行审批程序等工作。

4.5 市场销售部

- b) 负责编制、修订江苏分公司客户评级管理内控制度；
- c) 负责根据市场情况提出合理的评后销售服务方案建议；
- d) 负责贯彻执行气电集团对战略客户的销售服务安排，并按照气电集团要求报告进展情况；
- e) 负责执行江苏分公司对 VIP 客户的销售服务方案。

4.6 经营管理部

负责依据《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》的流程和权限，上报客户评级后不同等级 VIP 客户可享受的价格机制、销售策略、量价方案等。

4.7 财务资金部

负责根据市场销售部提供的有关客户信用评级资料，配合提供客户信用评级财务指标的测算结果。

4.8 销售中心/所属单位

- a) 负责按照江苏分公司发布的《江苏分公司客户评级规则》配合开展客户评级；
- b) 负责配合江苏分公司落实执行本单位所服务 VIP 客户的销售服务安排，并定期向江苏分公司报告进展情况。

5 总体要求

- 5.1 按照“实质重于形式”的原则，评级对象指江苏分公司及所属单位销售区域内实际具备合同定价权和资源调配权的客户主体。
- 5.2 客户等级分为VIP客户和战略客户。VIP客户由江苏分公司评选确定，战略客户由气电集团从已经确定的VIP客户中评选确定。
- 5.3 客户评级应遵循客观、公正原则，严格按照规定流程开展评级，评级填报信息、数据应真实准确，不得因主观判断影响客户评级过程或结果。

6 评级机构

- 6.1 客户评级领导小组设置组长一名、副组长两名，一般分别由江苏分公司总经理、分管市场的副总经理、首席合规官担任，客户评级工作组成员由从事市场相关工作且了解市场形势、业务链条、客户情况的人员组成。
- 6.2 客户评级工作组成员人数应为单数，原则上不少于5人。
- 6.3 客户评级领导小组的设立、变更需经江苏分公司党委会批准后生效。
- 6.4 客户评级工作组采取投票制或记分制，进行评分时应采取匿名制。
- 6.5 客户评级领导小组、客户评级工作组设立、变更、开展评级工作相关过程应妥善留存并上报气电集团资源与市场销售部备案。
- 6.6 客户评级领导小组负责对评级规则中的差异化评分项、客户评价打分等事项进行审批。
- 6.7 客户评级工作组负责研提评级差异化评分项、收集统计数据、初拟客户评分、进行分值计算、履行审批程序等工作。
- 6.8 客户评级工作组的设立、变更需填写客户工作组人员变更审批表（附件3），经客户评级领导小组批准后生效。

7 评级规则

- 7.1 《江苏分公司客户评级规则》是江苏分公司评选VIP客户的依据，由气电集团发布的《客户评级规则》和江苏分公司可增设的差异化评分项组成。
- 7.2 气电集团发布的《客户评级规则》原则上为百分制，适用于气电集团初评战略客户和江苏分公司评定VIP客户。

7.3 差异化评分项为江苏分公司在气电集团发布的《客户评级规则》基础上根据实际情况增设评分项，分值最高不超过 30 分，且新增项不与已有评分项矛盾或重复。

7.4 差异化评分项由客户评级工作组视需要进行研提，并填写（如有）江苏分公司 VIP 客户评级规则增项审批表（附件 4），由市场销售部负责人、分管市场的副总经理、公司总经理批准后确定。

7.5 VIP 客户评分结果由客户评级工作组根据评级规则进行初评，并填写江苏分公司 VIP 客户评级结果审批表（附件 5），由客户评级工作组签字同意后，交由客户评级领导小组审批。

8 VIP 客户评级

8.1 原则上 VIP 客户每年评定一次，有效期为一年。

8.2 可设立 VIP 客户的级数由江苏分公司参照气电集团规定的《所属单位销售气量对应 VIP 客户分级划分表》（附件 6），根据公司上一年度总销售气量水平确定，原则上不超过三级。

8.3 客户评级领导小组及客户评级工作组根据气电集团批准的年度销售政策制定该销售区域 VIP 客户评定标准并开展评选，评定标准及名单经公司党委会审批确定后上报气电集团资源与市场销售部备案。气态、液态客户应分别排名，并分别设置评定标准并形成 VIP 客户名单。

8.4 对于首年合作的客户，可视合作规模、合作潜力、预期合作情况等赠送 VIP 客户身份。若公司设立了两个及以上 VIP 客户等级时，在赠予 VIP 客户身份时，应明确赠予相应 VIP 等级的理由，经公司党委会审批后确定，并上报气电集团资源与市场销售部备案。

9 评后销售服务

9.1 指对获得评级的客户开展针对性的评后销售服务，如信息资讯、量价机制、合同机制、资源服务、市场服务等产业链综合服务。

9.2 战略客户评后销售服务方案

9.2.1 战略客户评后销售服务方案由气电集团批准后确定，江苏分公司应严格按照方案严格落实对战略客户的销售服务安排，并定期报告进展情况。

9.2.2 对于同时享有气电集团战略客户身份的VIP客户，应优先执行气电集团对其的战略客户评后销售服务方案，如有特殊情况需上报气电集团审批确定。

9.3 VIP客户评后销售服务方案

9.3.1 江苏分公司依据《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》的流程和权限，可在上报的年度或特殊销售政策中明确不同等级VIP客户可享受的价格机制、销售策略、量价方案等。

9.3.2 市场销售部按照批准后的销售政策拟定气态或液态VIP客户评后销售服务方案。

9.3.3 VIP客户评后销售服务方案经定价委员会按照《中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司国内天然气市场开发与销售管理办法》《中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司定价管理办法》的流程和权限审批后，上报资源与市场部备案。

9.3.4 当存在两级或以上VIP客户级别时，各级VIP客户所享受的评后销售服务或权益按照VIP1优于VIP2优于VIP3的顺序排列。

10 监督考核

10.1 公司应加强客户评级的管理和监督，做好过程性材料的编制、整理、保管，每年至少开展一次材料完整性自查，同时及时做好市场形势的动态跟踪、分析，确保客户评级和销售服务符合经营导向、贴近市场实际、满足客户需求。

10.2 公司各相关部门应积极配合气电集团对客户评级过程材料的抽查和客户评级结果应用的监督考核，确保各项工作严格符合气电集团统一管理要求，完成气电集团下达的绩效考核指标。

11 其他

11.1 当因资源与市场环境、销售策略或客户自身情况发生较大改变，导致客户评级规则、标准、结果及评后销售服务方案不再适用时，可履行相关审批程序予以调整。

11.2 对于评级期间或评级后存在或发生以下几类情况的客户，禁止其参与当年客户评级或取消其已获得的评级身份，同时应加强对合同执行风险的防范，对存在风险的客户及时中止合作，以防止公司利益受损。

a) 与海油发生的资源购销、合同执行和生产经营行为中存在恶意违约和失

- 信行为，如恶意拖欠公司款项、影响海油名誉等；
- b) 存在重大合规资信审查风险，如出现重大违规处罚、公司法人或控股股东被列为失信执行人、出现制裁与出口管制风险等；
 - c) 经营存在明显财务问题，如连续重大亏损、资金周转严重不足、净资产为负或过低等，产生丧失合同履行基本能力、条件的风险；
 - d) 行业内或专业资信机构对其评价为显著负面，或在行业内信誉不佳；
 - e) 发生其他可能对合作造成实质性影响的重大事项等。

11.3 本细则仅应用于天然气购销业务中对客户进行评级，不适用于客户信用评级或其他评级制度的有关要求。

12 附则

12.1 本细则由江苏分公司市场销售部负责解释。

12.2 江苏分公司所属单位遵照本细则执行。

12.3 自本细则发布之日起，《中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司天然气客户评级管理细则》（RPSM-02-02-01，2024-1）废止。

【正文结束】

附件 1：编制依据

附件 2：释义

附件 3：江苏分公司客户评级工作组人员变更审批表

附件 4：江苏分公司 VIP 客户评级规则增项审批表

附件 5：江苏分公司 VIP 客户评分结果审批表

附件 6：江苏分公司销售气量对应 VIP 客户分级划分表

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-02-01，2024，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-02-02，2024，气电集团。
- 1.3 《中海石油气电集团有限责任公司天然气客户评级管理细则》，RPSM-02-02-01，2024，气电集团。
- 1.4 《中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司天然气客户管理办法》，RPSM-02-02，2024，江苏分公司。

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 江苏分公司

指中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司,包括江苏分公司管理层和江苏分公司各部门。

2.3 销售中心/所属单位

指经江苏分公司所属区域内具备国内天然气资源销售权利的直管单位或部门。

2.4 江苏分公司党委

指气电集团党委按《党章》要求批准设立的中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司党委。

2.5 销售区域

指经气电集团划定,由气电集团授权具备国内天然气资源销售权利的直管所属单位负责的市场区域或特定客户群体。

2.6 客户

指自气电集团或所属单位在国内采购天然气资源的外部客户,本细则中区分为战略客户、VIP 客户,不含车船加注、城燃居民用气等零售端客户。外部客户指气电集团直管及非直管所属单位、海油系统内非气电集团所属单位以外的客户。

2.7 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。

2.8 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。

2.9 评级规则

指用于开展客户评级的评分规则，一般包括客户评级所涉及的评价方法、评分项及计分规则等。

2.10 评定标准

指成为战略客户或VIP客户需要满足的条件，包括评价分值、评价排名或其他基本条件。

附件 3

江苏分公司客户评级工作组人员变更审批表

<p>审批事项</p>	<p>关于江苏分公司客户评级工作组人员变更</p>		
<p>审批内容</p>			
<p>客户评级领导小组副组长意见</p>	<p><input type="checkbox"/>同意 签字:</p>	<p><input type="checkbox"/>不同意 日期:</p>	<p>年 月 日</p>
<p>客户评级领导小组组长意见</p>	<p><input type="checkbox"/>同意 签字:</p>	<p><input type="checkbox"/>不同意 日期:</p>	<p>年 月 日</p>

附件 4

江苏分公司 VIP 客户评级规则增项审批表

<p>审批事项</p>	<p>关于增设 20xx-xx 年度液态/管道气 VIP 客户评级规则差异化评分项</p>
<p>是否设立差异化增项</p>	<p><input type="checkbox"/> 设立增项（增设分值为_____分） <input type="checkbox"/> 不设立增项</p>
<p>审批内容</p>	<p>一、基本情况 是否设立增项及相应理由……</p> <p>二、建议增设方案 增设评分项的具体情况，如评分项名称、内容、对应分值、评分标准等……</p> <p>如批准，将按照本方案结合气电集团发布的20XX-XX年客户评级规则开展本公司VIP客户评级工作。</p> <p>附件（如有）：《XX分公司20XX-XX年度客户评级规则》</p> <p>审批权限根据《中海石油气电集团有限责任公司天然气客户评级管理细则》，XX分公司可在气电集团批复的客户评级规则基础上增设评分项，增项分值最高不超过30%，且新增设的评分项不与已有评分项矛盾或重复。</p>
<p>市场部负责人</p>	<p><input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意</p> <p>签字： _____ 日期： 年 月 日</p>
<p>市场部分管领导</p>	<p><input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意</p> <p>签字： _____ 日期： 年 月 日</p>
<p>总经理</p>	<p><input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意</p> <p>签字： _____ 日期： 年 月 日</p>

附件 5

江苏分公司 VIP 客户评分结果审批表

审批事项	关于 20xx-xx 年液态/管道气 VIP 客户评分结果
审批内容	
客户评级工作组成员意见	<input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意 签字: _____ 日期: ____年__月__日
	<input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意 签字: _____ 日期: ____年__月__日
	<input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意 签字: _____ 日期: ____年__月__日
	<input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意 签字: _____ 日期: ____年__月__日
	<input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意 签字: _____ 日期: ____年__月__日
客户评级领导小组副组长意见	<input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意 签字: _____ 日期: ____年__月__日
	<input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意 签字: _____ 日期: ____年__月__日
客户评级领导小组组长意见	<input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意 签字: _____ 日期: ____年__月__日

附件 6

江苏分公司销售气量对应 VIP 客户分级划分表

序号	区域划分	可划分级数	等级
1	A 类区域: 上一年度销售气量>50 亿方	3	VIP1、VIP2、VIP3
2	B 类区域: 30 亿方<上一年度销售气量 ≤50 亿方	2	VIP1、VIP2
3	C 类区域: 上一年度销售气量≤30 亿方	1	VIP1

备注：同区域内，客户等级按照 VIP1 高于 VIP2，VIP2 高于 VIP3 的顺序排列。