



体系名称	资源采购与销售	编 码	RPSM-02-02-02	版 本 号	2025-1
中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司 天然气客户档案管理细则					
公司名称	江苏分公司				
批 准 人	分管领导				
批准依据	《中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司内控制度体系管理办法》（CG-02-01）				
发布范围	普发				
发布文号	海油气电江苏分公司风险办〔2025〕5号				
发布日期	2025年3月6日				
生效日期	2025年3月6日				

1 目的

为规范公司客户信息的管理和维护工作，全面建立和准确掌握公司客户信息，以稳固合作关系、获悉客户需求和意见，确保公司健康和可持续发展，依据公司实际市场工作和拓展需求，制定本细则。

2 适用范围

江苏分公司及各销售中心。

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 市场销售部

- a) 负责建立健全公司客户档案管理相关制度和机制，组织建立、管理江苏

分公司客户档案，配合气电集团总部客户档案体系检查；

- b) 负责组织客户档案信息的汇总和存档工作；
- c) 监督并检查各销售中心客户档案建档工作；
- d) 牵头整理、归纳客户往来函件等重要文件；
- e) 负责组织落实所有客户档案信息的保密工作。

4.2 市场销售部

- a) 负责建立本销售中心范围内客户档案，根据区域内客户的合作交易进展和意向、经营状况、拜访商谈成果等及时对档案信息进行更新、管理和维护；
- b) 负责根据客户档案信息，对合作商谈进展中的客户需求和意见进行处理和反馈；
- c) 销售中心负责人审核各销售中心档案信息真实性、准确性和完整性；
- d) 负责落实客户档案信息内容的保密工作。

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，各销售中心指定专人填报、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，各销售中心按要求填报、更新客户档案内容，形成格式统一、数据一致的客户档案。

5.4 完整性原则，各销售中心应按照“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 档案维护管理要求

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，客户档案内容及格式由气电集团资源与市场部制定发布为准。

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，各销售中心以最新的客户评级规则及结果为准进行更新。

6.1.4 客户档案由档案联络人负责组织填报，各销售中心收集、提交客户档案信息并配合档案填报工作，各销售中心负责人复核检查各销售中心提交的档案信息的真实性、准确性和完整性。

6.2 客户档案更新要求

6.2.1 原则上所有客户涉及提气量、价的档案信息及战略客户档案信息应每月更新，区域VIP客户档案信息应每季度更新，每半年更新内部客户及一般客户的档案信息；客户信息发生重要变化的（如客户新签合同、客户等级发生变化等），市场销售部、各销售中心应及时填报、更新客户档案，并向气电集团资源与市场部反馈；未到更新周期但属于如下情况的，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，无需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，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，产生丧失合同履行基本能力或条件的；
- d) 发生其他可能对合作造成实质性影响的重大事项等。

6.2.3 市场销售部应及时组织各销售中心向气电集团资源与市场部反馈突发性或客户访谈的重大事件。

6.3 保密及查询权限

6.3.1 市场销售部按照实际业务需求制定江苏分公司客户档案的查询权限，并将

客户档案查询权限需求上报气电集团 ITC 开通查阅人员权限, 权限开通人员应严格注意客户信息保密, 避免客户信息泄露。

6.3.2 市场销售部及各销售中心应在安全保密、便于查找的条件下, 查询或保管客户档案相关材料原件。

6.3.3 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账号。

6.4 信息检查

市场销售部、各销售中心应每月检查战略客户档案情况, 每季度检查 VIP 客户档案情况, 不定期检查普通客户档案情况。

7 其他

市场销售部、各销售中心在数据分析、商务模式、信用评级等专业角度, 为客户档案的建立、更新提供基础数据及分析结果。

8 附则

8.1 本细则由江苏分公司市场销售部负责组织解释。

8.2 本细则自生效之日起, 《中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司客户档案维护管理细则》(RPSM-02-02-01, 2022-1) 废止。

8.3 所属单位参照本细则执行, 也可结合本单位业务实际情况制定相关客户档案管理内控制度。

【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天然气客户档案管理细则》，RPSM-01-16-02，2023-1，气电集团。
- 1.2 《中海石油气电集团有限责任公司江苏分公司天然气客户管理办法》，RPSM-02-02，2024-1，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业务部门，简称“气电集团”。

2.2 江苏分公司

指江苏分公司本部，包括江苏分公司管理层和本部各业务部门，简称“公司”。

2.3 销售中心

指苏北销售中心、苏中销售中心、苏南销售中心、河南销售中心和安徽销售中心，包括未来公司批准决定设立的其他销售中心，简称“销售中心”。

2.4 所属单位

指依据气电集团授权由江苏分公司管理的中海油江苏天然气利用有限公司、中海油南京空港能源有限公司、中海油徐州新能源有限公司及其他气电集团授权由江苏分公司管理的的全资及控股（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。

2.5 客户

指自气电集团或公司在销售区域采购天然气资源的外部客户，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。