

ICS 01.140.21

A 14

# DB33

## 浙 江 省 地 方 标 准

DB33/T 2081—2017

---

### 融资租赁企业管理与服务规范

Service and management codes for financial leasing enterprises

2017 - 12 - 26 发布

2018 - 01 - 26 实施

---

浙江省质量技术监督局

发布



## 目 次

前言 .....	III
1 范围 .....	1
2 规范性引用文件 .....	1
3 术语和定义 .....	1
4 基本要求 .....	1
4.1 管理 .....	2
4.2 服务 .....	2
5 企业设置 .....	2
5.1 经营资格 .....	2
5.2 经营场所 .....	2
5.3 机构设置 .....	2
5.4 人员配备 .....	2
5.5 办公设施 .....	3
5.6 企业变更 .....	3
6 制度建设 .....	3
6.1 要求 .....	3
6.2 内容 .....	3
7 合规经营 .....	3
7.1 要求 .....	3
7.2 经营范围 .....	4
7.3 业务形式 .....	4
7.4 租赁标的物 .....	4
7.5 资金来源 .....	4
7.6 交易程序 .....	4
7.7 项目管理 .....	4
7.8 财务管理 .....	4
7.9 信息披露 .....	4
8 风险管理 .....	4
8.1 要求 .....	4
8.2 机制 .....	4
8.3 控制能力 .....	5
8.4 控制指标 .....	5
8.5 危机处理机制 .....	5
8.6 企业信息安全保障 .....	5

9	诚信经营	5
9.1	原则	5
9.2	企业诚信要求	5
9.3	职工诚信要求	5
9.4	信息申报诚信要求	6
9.5	文宣广告诚信要求	6
10	职业教育	6
10.1	法律法规教育	6
10.2	专业知识学习	6
10.3	职业道德培养	6
11	规范服务	7
11.1	要求	7
11.2	目标	7
11.3	体系	7
11.4	流程	7
11.5	配套措施	7
11.6	质量评估	7
12	建设评估	7
	附录 A（规范性附录） 融资租赁企业管理与服务规范建设分级评价体系表	8

## 前 言

本标准依据GB/T 1.1-2009给出的规则起草。

本标准由浙江省商务厅提出并归口。

本标准主要起草单位：浙江省租赁业协会、浙江海洋租赁股份有限公司、荣年融资租赁（中国）有限公司、浙江康安融资租赁股份有限公司。

本标准主要起草人：张莹、何凌、夏小军、李叶锋、朱明瑞、马文洛、顾洪良、宋淳江、金飒、王谦。



# 融资租赁企业管理与服务规范

## 1 范围

本标准规定了融资租赁企业（以下简称企业）管理与服务的基本要求、企业设置、制度建设、合规经营、风险管理、职业教育、规范服务等要求。

本标准适用于融资租赁企业管理与服务。

## 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。

商务部商流通发[2013]337号《融资租赁企业监督管理办法》

商务部令2005年第5号《外商投资租赁业管理办法》

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本标准

### 3.1

**融资租赁** financial leasing

出租人根据承租人对出卖人、租赁物的选择，向出卖人购买租赁物，提供给承租人使用，由承租人向出租人支付租金的市场交易活动。

### 3.2

**融资租赁企业** financial leasing enterprises

经行业主管部门批准或核准，以融资租赁为主营业务的市场主体。

### 3.3

**融资租赁企业管理** financial leasing enterprises management

基于融资租赁业务特性对经营活动进行计划、组织、指挥、协调和控制等一系列职能的总称。

### 3.4

**融资租赁企业服务** financial leasing enterprises service

基于融资租赁业务特点而建立的各项服务机制和开展的各项服务活动。

## 4 基本要求

## 4.1 管理

4.1.1 企业应实行制度化管理，建立健全与企业治理结构、管理模式、运营机制、经营理念、发展诉求相一致的各项管理制度。

4.1.2 企业应依法依规开展相应的融资租赁业务，所有合同与活动应合法合规。

4.1.3 企业应建立健全风险管理体系与机制，通过对融资租赁对象、过程、资产等管控，预防与控制经营中可能存在的各类风险，维护企业经营安全与稳定。

4.1.4 企业应遵照公平、公正的原则，诚信经营，自觉维护市场秩序，净化市场环境，促进融资租赁行业的健康、有序发展。

4.1.5 企业应加强职业教育，不断提高企业工作人员的职业素质，满足企业长期发展的需要。

## 4.2 服务

4.2.1 企业应建立健全服务保障机制，服务应满足安全性、时间性、经济性、便捷性和文明性等要求。

4.2.2 企业工作人员应按规定的制度从事业务活动，恪守职业道德，遵守行业自律。

4.2.3 企业应建立服务质量评估制度，定期对服务质量进行评估，及时处置发现的问题，完善服务机制，提升服务质量。

4.2.4 企业应在条件许可和遵循规范服务的基础上，创新服务模式，尽力满足合理的市场需求，提升服务客户的创新能力。

## 5 企业设置

### 5.1 经营资格

内资融资租赁企业应获得商务部、国家税务总局或其授权的管理机构的批准，外商投资融资租赁企业应获得省级商务主管部门或省级商务主管部门授权的管理机构的核准。

### 5.2 经营场所

企业应具有与经营规模相适应的固定经营场所，经营场所标识应清晰。

### 5.3 机构设置

企业应建立与市场活动相适应的运营管理职能部门，一般包括：业务开展、项目审核、法律合规、资金管理、财务核算、风险控制、客户服务、综合行政管理（含人力资源管理）等。

### 5.4 人员配备

企业人员配备应符合《融资租赁企业监督管理办法》的要求，一般包括：

- a) 与经营业务相适应的金融、贸易、法律、会计专业人才，总经理、副总经理、风险控制主管等高级管理人员应同时具有不少于三年融资租赁、租赁业务或金融机构运营管理经验；
- b) 与企业职能部门相匹配的专业知识、技能和从业资格的部门管理与工作人员。

### 5.5 办公设施

企业应具有与机构设置相匹配、符合办公基本要求、具有完整功能和空间区隔的工作场地，拥有相对完备的办公设备与设施。

## 5.6 企业变更

企业变更名称、异地迁址、增减注册资本金、改变组织形式、调整股权结构等，应当按照下列程序进行：

- a) 内资融资租赁试点企业应按照商务部《融资租赁企业监督管理办法》的规定，事先向省级商务主管部门报送审批、备案等手续；
- b) 外商投资融资租赁企业应按照商务部《外商投资租赁业管理办法》的规定，履行审批、备案等相关手续；
- c) 企业应当在办理变更工商登记手续后的 5 个工作日内登录商务部全国融资租赁企业管理信息系统和浙江省融资租赁行业综合服务信息平台修改相应信息。

## 6 制度建设

### 6.1 要求

企业应当根据现代企业管理的基本要求，加强企业管理制度建设与创新，建立保证企业正常运营、满足市场服务需要的基本管理制度，提高企业经营管理的水平、效益和水平。

### 6.2 内容

企业主要管理制度包括：

- a) 确保工作正常运行的企业行政管理制度；
- b) 分工明确、职责清晰、功能完整的部门管理制度；
- c) 激发工作热情、明确工作目标、规范工作行为的企业工作人员管理制度；
- d) 规范业务合同订立与履行、贯彻业务全流程管理、有效防控合规风险的合同管理制度；
- e) 有效控制融资租赁项目风险的风险控制管理制度，包括但不限于风险资产分类管理制度、承租人信用评估制度、关联交易回避制度、预防利益输送制度、单独建账（委托租赁、转租赁资产）制度、事后追偿和处置制度；
- f) 全面反映企业真实财务状况的财务管理制度和会计核算制度；
- g) 措施完备、操作规范、程序合理的业务项目管理制度；
- h) 规范企业与企业工作人员市场行为的诚信经营管理制度；
- i) 规范企业服务的管理制度；
- j) 其他企业经营管理所需的管理制度。

## 7 合规经营

### 7.1 要求

企业应自觉接受行业主管部门的监督管理与指导检查，按照市场监管的要求合规开展业务和创新，维护市场秩序，防范经营风险。

企业的经营范围、业务形式、租赁标的物、交易程序、资金来源、项目管理、财务管理和信息披露等应合法合规。

## 7.2 经营范围

企业应以融资租赁等租赁业务为主营业务，开展与融资租赁和租赁业务相关的租赁财产购买、租赁财产残值处理与维修、租赁交易咨询和担保、向第三方机构转让应收账款、接受租赁保证金、经相关主管部门批准的与主营业务相关的商业保理及其他业务。

## 7.3 业务形式

企业应采取直接租赁、售后回租等形式开展融资租赁业务。

## 7.4 租赁标的物

企业为客户提供租赁服务时，租赁标的物应满足合规审核要求，包括：

- a) 应以权属清晰、真实存在且能够产生收益权的租赁物为载体；
- b) 应符合国家产业政策、行业发展规划、地区发展规划，符合环保、能源、安全、海关等管理规定。

## 7.5 资金来源

企业业务项目的资金来源应符合下列规定：

- a) 企业应在风险可控前提下与银行、保险、信托、基金等各类金融机构加强合作，通过债券市场募集资金，运用资产证券化和发行股票等方式筹措资金，拓宽融资渠道；
- b) 企业在筹集资金时应合规使用财务杠杆；
- c) 企业不得吸收社会存款，禁止利用业务渠道从事非法集资、洗钱等违法行为。

## 7.6 交易程序

企业业务项目应建立严格的审核批准程序、规范的操作管理流程和有效的执行保障措施；租赁标的物涉及进口配额、许可管理的，应办理规定手续；资金涉及外汇管理事项的，应遵守国家外汇管理规定；其他特殊事项应按照相关规定执行。

## 7.7 项目管理

企业应对融资租赁业务项目进行认真调查，充分考虑和评估承租人持续支付租金的能力，采取多种方式降低违约风险，并加强对融资租赁项目的检查及后期管理，有效控制和降低风险。

## 7.8 财务管理

企业应建立健全真实记录和反映企业的财务状况与经营成果的财务会计制度，包括：

- a) 企业会计处理应严格执行规定的国家会计制度与会计准则；
- b) 企业税务申报应严格执行规定的国家税务制度与税务政策；
- c) 企业应在每个会计年度终了时编制财务会计报告（含附注），并经会计师事务所审计。

## 7.9 信息披露

企业应按照行业主管部门的规定披露企业经营信息，并保证内容真实准确、客观有效。

## 8 风险管理

## 8.1 要求

企业应依照风险管理制度，预防和控制企业经营过程中可能存在的市场、操作、信用、利率等方面的风险。

## 8.2 机制

8.2.1 企业应建立全面的风险管理组织体系，负责业务风险的预防、控制和处理。

8.2.2 企业应不断完善风险管理制度与风险管理流程，规范风险管理的具体工作内容、步骤、权限、职责和处理程序，对业务风险进行全面、有效的控制：

- a) 企业风险管理流程应针对企业面临的所有风险类型，涵盖企业所有部门和岗位，落实到各项业务和操作环节，确保内部控制不存在空白或漏洞；
- b) 企业风险管理控制流程应做到风险评析及时、测量恰当、预警迅速，提高风险处置效率。

## 8.3 控制能力

企业应具备以下风险管控能力：

- a) 制定应对市场变化的经营策略；
- b) 建立风险管控体系；
- c) 具备与风险溢价相匹配的风险承担能力；
- d) 配备与经营规模相匹配的专业风险管控人员。

## 8.4 控制指标

风险控制主要指标包括：

- a) 企业应严格控制风险资产比例，风险资产应按照《融资租赁企业监督管理办法》规定，不超过企业净资产的 10 倍；
- b) 企业应做好到期租金的收取、催缴工作，坏账率应控制在风险资产的 1% 以内；
- c) 企业应控制单一客户的交易风险资产比例，对单一承租人的全部融资租赁业务余额应控制在企业净资产的 30% 以内，对单一集团的全部融资租赁业务余额应控制在企业净资产的 50% 以内；
- d) 企业应控制关联方交易风险资产比例，对单一关联方的全部融资租赁业务余额应控制在企业净资产的 30% 以内，对全部关联方的全部融资租赁业务余额应控制在企业净资产的 50% 以内，对单一股东及其全部关联方的融资租赁业务余额不得超过该股东在融资租赁公司的出资额。

## 8.5 危机处理机制

企业应建立危机处理机制和制度，及时、有效地进行企业涉险资产的处理。

## 8.6 企业信息安全保障

企业信息安全保障包括：

- a) 拥有企业信息网站、计算机网络、办公软件等信息安全支撑系统及保障工作机制，确保企业信息系统的正常运行；
- b) 配备防火墙等软硬件安全设施与技术，确保数据安全，防止商业机密、客户信息泄露；
- c) 配有专门的信息安全管理人員，加强日常网络安全管理、检查和维护，确保信息系统安全运行。

## 9 诚信经营

## 9.1 原则

企业应公开、公平、公正参与市场竞争，维护行业发展良性生态，维持市场运营正常秩序。

## 9.2 企业诚信要求

企业应遵循诚实守信的原则，公平交易，诚信履约，包括：

- a) 企业不得虚构或隐瞒与交易项目相关的信息，误导或欺骗客户；
- b) 企业应认真、有效履行业务合同，维护企业和客户的正当权益。

## 9.3 职工诚信要求

企业职工应做到廉洁从业、诚信履职，包括：

- a) 企业工作人员应自觉抵御不正之风，维护企业形象和客户利益，净化市场环境；
- b) 企业工作人员不得采取不正当的手段谋取企业和个人利益，损害客户利益，破坏市场秩序。

## 9.4 信息申报诚信要求

企业应按照规定通过商务部全国融资租赁企业管理信息系统与浙江省融资租赁行业综合服务信息平台进行经营信息申报。申报内容应真实、合法、有效：

- a) 企业财务报表的内容应符合会计制度的要求，数据应当准确、真实、完整；
- b) 企业业务统计数据应严格按照要求填写，不瞒报、漏报和虚报；
- c) 企业经营情况分析应遵循实事求是的原则，客观、真实、准确、全面反映企业和市场的实际情况及变化趋势。

## 9.5 文宣广告诚信要求

企业在进行文化品牌广告宣传时应做到内容真实、合法、规范：

- a) 企业文宣、产品广告的信息内容应真实可靠，不得利用虚假广告误导或欺骗客户；
- b) 及时更新企业文宣、产品广告的内容，确保内容的真实性与时效性；
- c) 企业文宣、产品介绍、项目推荐的文字用词应规范。

## 10 职业教育

### 10.1 法律法规教育

企业应定期开展国家法律法规教育，提高企业工作人员的法律意识，自觉依法、依规办事。

### 10.2 专业知识学习

企业应建立与企业规模和发展相适应的人才培训制度，加强专业人员队伍建设，提升专业人员的知识水平和业务能力，包括：

- a) 企业应定期进行专业知识、岗位技能等培训，提高企业工作人员的专业水平和业务技能，满足企业规范化建设和创新性发展的需要；
- b) 企业应通过人才引进、在职培训等多种途径，以适应融资租赁行业未来发展的需要。

### 10.3 职业道德培养

企业应定期开展职业道德教育，提高企业工作人员的职业素质与道德修养，包括：

- a) 企业工作人员应树立以遵纪守法、诚实守信、勤勉敬业、创新进取、公平公正、廉洁自律为主体内容的职业道德观；
- b) 企业工作人员应自觉接受职业道德的约束，不接受任何不适当的报酬，不接受任何有碍客观判断、公正履职的酬谢，坚守廉洁自律的从业底线。

## 11 规范服务

### 11.1 要求

企业应建立健全服务体系与制度，为客户提供优质服务产品，满足市场需求。

### 11.2 目标

企业应建立相应的服务规范与质量标准，规范企业工作人员的服务流程，保证服务质量，提升服务水平。

### 11.3 体系

企业应建立便捷、高效、完善的服务体系与相应的保障机制，包括：

- a) 拥有与企业经营规模相适应的管理人员、专业人员，满足客户业务咨询需求；
- b) 拥有与业务项目内容、规模相匹配的项目设计能力和执行能力，满足客户业务合作需求；
- c) 拥有完善的客户服务管理制度与服务工作机制，确保服务渠道畅通和服务响应及时；
- d) 拥有与行业发展相适应的业务创新能力，满足客户对业务范围的不同层次需求。

### 11.4 流程

企业应制定与融资租赁业务流程相一致的服务流程，包括：

- a) 企业在受理客户业务申请时应认真做好尽职调查，全面核实客户的资产、经营、财务、信用情况，并对业务项目的融资方式、金额、用途、费率、偿还方式、担保条件等提出合理建议；
- b) 企业对客户业务项目的材料应认真审核，在真实、有效、完整的基础上进行风险分析，协商形成租赁方案；
- c) 企业与客户应根据业务项目签订《融资租赁合同》等法律文书，认真做好租金、保证金、手续费、保险费和其他款项的收缴工作；
- d) 企业在项目投放后，应对客户进行动态跟踪，做好租赁资产管理工作；
- e) 企业在租赁项目租期届满时，应按照合同约定对租赁物进行处置；
- f) 租赁项目完成后，企业应及时做好项目结算与总结，对项目所涉及的法律文书、业务资料、技术材料、合同履行记录及客户基本信息进行档案管理。

### 11.5 配套措施

企业应建立配套服务体系，提高服务的准确性和及时性，包括：

- a) 企业应建立业务信息服务平台，方便客户了解企业提供的服务内容；
- b) 企业应建立客户投诉响应机制和制度，对客户投诉作出及时、快速响应与处理。

### 11.6 质量评估

企业应建立企业服务工作绩效评估体系，加强对服务流程的过程控制与绩效评估，及时调整与改进服务内容与方式。

## 12 建设评估

12.1 融资租赁企业管理与服务建设评估按分级进行评定。评定工作由商务主管部门授权或委托具备资格条件的行业组织负责落实。

12.2 符合条件的融资租赁企业可自愿申请参加融资租赁企业管理与服务规范建设评估。

12.3 融资租赁企业管理与服务规范建设评估结果有效期为二年。

12.4 融资租赁企业管理与服务规范建设评估要素和指标见附录 A。

附 录 A  
(规范性附录)

融资租赁企业管理与服务规范建设分级评价体系表

融资租赁企业管理与服务规范建设分级评价体系表见表 A.1。

表A.1 融资租赁企业管理与服务规范建设分级评价体系表

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标释义
1	基础素质	机构治理	法人治理结构及运作	公司股东会、董事会、监事会、管理层架构完整；内在制衡机制完善并有效发挥作用；法人治理过程顺畅。
2			组织架构	企业办公、财务、业务、审核、风控等职能部门设置完整；各部门职责分工明确；工作保持协调一致。
3			经营办公场地设备	经营场所标识清晰并保持相对固定；拥有与机构设置相匹配、符合办公要求的办公场地；配备相应的办公设备、设施。
4			注册资金及到位率	公司注册资金到位及时，到位率达 100%；注册资金增减变化与企业运营状况、发展需要相协调。
5			企业变更通报公告	事前逐级通报商务主管部门；事后及时修改相关公示登记信息；与客户相关的信息内容及时告知客户。
6		制度建设	基本制度	企业管理制度齐全，覆盖所有工作方面与职能部门；内容规范，执行配套措施完善；具有较强的可操作性。
7			执行状况	企业管理制度执行严格，落实全面；奖惩分明，效果明显；相关记录资料保存完整。
8		人力资源	人员配备	具有与企业设置相匹配、满足企业经营需要的金融、贸易、法律、会计等方面的专业人员；具有本科及本科以上学历的专业人员占比较高。
9			人才素质	企业高管人员及业务、风控、财务等部门管理与工作人员具备相应的行业从业资质与经验；专业知识与技能掌握全面，工作能力强；从业记录良好。
10			职业教育	定期开展职业教育，制度完善；工作人员法律意识较强与道德修养较高；无负面记录。
11			专业培训	重视专业人才培养，拥有激励制度与保障措施；每年定期举办或选派工作人员参加专业培训；企业持有专业从业资格证书的工作人员比例合理。

表A.1 融资租赁企业管理与服务规范建设分级评价体系表（续）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标释义
12	合 规 经 营	经 营 管 理	主营业务	以融资租赁等租赁业务为主营业务；主营业务占企业全部经营业务的80%以上（含80%）；未发生超范围经营现象。
13			资金来源	资金来源渠道合规，性质合法，构成合理；业务项目资金投放合规；未发生违法违规现象。
14			财务管理	财务管理制度完善，执行严格；财务人员配备齐全，符合从业资质要求；财务运营操作规范，状况良好；未发生违规违纪现象。
15		项 目 管 理	交易程序	有严格的审核批准程序；交易各项操作流程规范；执行与保障措施得力，执行情况良好，交易完成顺畅；未发生违规现象。
16			项目审核	审核制度、程序完善；审核资料内容真实全面，分析严格缜密，评价客观准确；审核报告批准程序合规；审核记录资料保存完整。
17			合同管理	合同管理制度、执行程序完备；事前审核、事中监督、事后处理过程执行好；合同档案管理完善，资料保存齐全、完好。
18			信息申报	按要求及时进行申报；申报内容准确、真实、全面、完整；未发生迟报、误报、漏报、瞒报、虚报现象。
19		风 险 控 制	风 险 控 制 及 执 行	交易主体信用风险
20	租赁资产风险			租赁物性质合规，产权明晰；租赁物产权登记、公示及时到位；定期对租赁物进行现场查验，发现问题处理及时；租赁期末租赁物处置及时；风险资产未超过企业净资产的10倍。
21	流动性风险			防范机制完善、控制措施严密；备有应对流动性风险的防范预案；风险预警及时，处置措施得力。
22	操作风险			业务操作管理制度完整规范，操作风险防范措施严密；风险预警与处理及时；未发生操作风险现象。
23	租 赁 资 产 质 量		单一客户业务比例	企业业务构成合理，单一客户的融资集中度较低；对单一承租人、单一集团、单一股东的全部融资租赁业务余额均未超过相关要求。
24			关联交易业务比例	关联交易业务控制得当；对单一关联方、全部关联方的全部融资租赁业务余额均未超过相关要求。
25			坏账率	企业应收租金的收取、催缴及时；防止租金延付、拖欠等现象发生措施完备；坏账率控制在风险资产总额的1%以内。

表A.1 融资租赁企业管理与服务规范建设分级评价体系表（续）

序号	一级指标	二级指标	三级指标	指标释义
26	风险控制	信息安全	设备设施	企业信息网站、计算机网络、办公软件等系统配备完整；配有防火墙等安全设施与安全认证等技术。
27			运营状况	安全保障工作机制完善，日常网络安全管理、检查和维护到位；信息系统运行安全可靠；未发生经营档案资料库、商业机密、客户信息外泄事故。
28	规范服务	服务机制	服务体系	服务制度与体系健全，过程的管理与控制严格规范；服务产品多样化、个性化；服务便捷、高效、优质。
29			响应反馈机制	客户诉求响应反馈机制和制度完善；对客户投诉能够做出及时、快速响应与处理；处理结果能够及时告知客户。
30		服务能力	保障能力	服务保障机制与配套措施完善；拥有满足客户需求的租赁产品供应能力；具有租赁产品设计、交易履行、风险控制能力。
31			创新能力	拥有与行业发展相适应的业务创新能力；租赁产品具有个性化，能够满足客户对业务范围的不同层次需求；租赁产品价值链完整，具有较好的延伸性，企业发展优势明显。
32		质量考评	质量要求	服务质量标准要求明确；企业工作人员服务行为规范、细致、周到；业务信息服务平台设置完善，运行正常；服务响应机制反应迅速，处理、答复及时。
33			绩效考评	定期对企业服务进行绩效考核评估；服务内容和方式改进、提升明显；客户认可度与满意度较高。
34		经营效益	资产质量	净资产率
35	资产负债率			企业负债与经营规模、预期收益、偿债能力、风控能力相适应；财务杠杆运用合规；负债率低于90%。
36	盈利能力		营业利润率	业务开展好，优质项目占比高；业务合同履行质量好；利润率保持在较好的水平。
37			净资产收益率	市场定位、产品开发、资本运营、风险控制、经营管理好，盈利能力高；收益率保持在较好的水平。