CRM · 客户交付

应收对账表 + 回款计划跟踪模板

回款慢往往不是客户不想付，而是「对不上账」。对账一次做对，回款周期自然缩短；再配上回款计划跟踪，催款就不再靠记忆。

适用销售 / 财务 / 商务　**配套**资源中心 CRM 自测　**版本**v1.0 · 2026-10

一、对账单字段表

字段组	字段	说明
表头	对账单号、客户、对账期间起止、制单人、制单日期、确认截止日	期间须闭合，避免跨期重复
我方记录	发货单号、发货日期、订单号、料号、数量、单价、金额、税额	以实际发货与开票记录为准
客户记录	客户收货单号、客户入库日期、客户确认数量、差异说明	差异须客户书面标注
差异明细	差异类型（数量 / 单价 / 未收到 / 已退货）、差异金额、责任方、处理方式	差异不解决不进入结算
结算汇总	期初应收、本期新增、本期已收、期末应收、逾期金额	与财务账核对一致后方可发出
确认	客户签章 / 系统确认、确认日期、确认人	线上确认须留操作日志

二、对账为什么会对不上：六类高频差异

#	差异类型	成因	规避方式
1	客户未收到货	物流异常或客户入库延迟	发货单与回执闭环，物流签收信息回传
2	数量差异	运输损耗、分批到货、计量口径不同	按批次对账，明确计量单位与公差
3	单价差异	客户按旧价或合同价执行	订单确认时锁定价格版本并双方确认
4	退货未冲减	客户已退货，我方未登记	退货流程闭环，退货入库即冲减应收
5	折扣返利未体现	年度返利、促销折扣未入账	返利规则前置约定，按周期自动计提
6	发票流转延迟	已发货未开票或客户未收票	开票与发货联动，票据状态可追踪

三、回款计划跟踪表

字段	说明	用途
客户 / 合同号	回款责任到合同	明确归属，避免互相推
应收金额 / 已收金额 / 未收余额	按合同维度统计	掌握敞口
约定付款日	合同或对账确认的应收日期	计算逾期的基准
承诺付款日	客户口头或书面承诺的日期	与约定日对比，识别客户信用变化
实际到账日	银行到账日期	计算真实回款周期
逾期天数	实际（或当前）− 约定	自动分级触发催款动作
催款动作记录	每次沟通的时间、对象、结果、下一步	避免同一个客户被不同人重复催或都没催
责任人	销售 / 商务 / 财务	考核依据

四、逾期分级与催收动作

逾期区间	风险等级	动作	责任人
到期前 7 天	提醒	发送到期提醒，确认付款安排	商务
逾期 1–15 天	关注	电话沟通，记录承诺付款日	销售
逾期 16–30 天	预警	书面催款函，暂停新订单发货评估	销售 + 财务
逾期 31–60 天	严重	销售主管介入，高层拜访，信用额度调整	销售主管 + 财务
逾期 60 天以上	危机	法务评估，停止供货，必要时启动法律程序	总经理 + 法务

> **用法：**回款管理的核心不是催得凶，而是**让「谁在什么时候该做什么」自动触发**。逾期天数一旦能自动算，动作就能自动派 —— 这才是系统比 Excel 强的地方。

五、闭环检查

报价 / 订单 → 发货 → 对账确认 → 开票 → 回款计划 → 到账核销 → 信用评估反哺额度

这条链上任何一环断掉，回款都会慢。建议按季度检查每个环节的时效数据：发货到对账几天、对账确认几天、开票几天 —— 瓶颈通常不在最后一步。

本文档为通用方法论与模板口径，具体实施范围以双方确认的方案为准