

合同信用管理制度

第一章 总则

- 一、为加强合同管理，减少失误，提高经济效益，根据国家《合同法》及其他有关法规的规定，结合公司的实际情况，制订本制度。
- 二、公司各部门对外签订各类合同一律适用本制度。
- 三、合同管理是企业的一项重要内容，搞好合同管理，对于公司经济活动的开展和经济利益的取得，都有积极的意义。相关人员都必须严格遵守、切实执行本制度，共同努力，搞好公司以“守合同、重信誉”为核心的合同管理工作。

第二章 组织机构

公司内部成立合同信用管理领导小组，设立由综合办公室兼职的合同信用管理机构，负责公司合同信用管理的日常工作。贺德良为公司合同信用管理分管领导，郭英姿担任组长。

一、合同信用管理领导小组职能：

- （一）负责组织学习宣传和贯彻执行合同法律法规培训，合同信用管理人员和业务人员依法保护本企业的合法权益。
- （二）制定和完善本公司合同信用政策、制度、办法，组织实施合同信用管理工作的考核。
- （三）对客户进行资信调查，建立客户信用档案并进行动态化管理。
- （四）客户授信管理：进行客户信用审批跟踪，定期对客户的信用状况统计分析。
- （五）应收账款管理：控制应收账款平均持有水平，日常监督应收账款的账龄，随时将潜在的不良账款进行技术处理，防范逾期应收账款的发生。
- （六）合同债务处理：定期对往来债务核对，及时制定对逾期应收账款处理的方案并组织有效的追账。
- （七）协助销售部门开拓市场。

二、合同信用管理部门及人员岗位职责：

（一）法定代表人的主要职责：

- 1、加强信用管理工作，支持合同信用管理部门开展工作，解决信用管理工作中的重大问题；
- 2、授权委托合同承办人员对外签订合同；
- 3、对本公司合同承办人员进行考核奖惩；
- 4、定期了解合同的签订履行情况。

（二）合同信用管理小组的主要职责：

- 1、组织合同法律法规的宣传、学习和培训，组织信用管理研讨会和案例评析会；
- 2、制定和完善公司信用政策、制度、办法，组织实施信用管理工作的考核；
- 3、统一办理《法人授权委托书》严格管理本公司合同专用章的使用；
- 4、制止公司或个人利用合同进行违法活动；
- 5、日常监督分析应收账款的账龄，防范逾期应收账款的发生；
- 6、汇总、分析客户信用数据，向有关部门提供咨询服务；

（三）合同信用管理员的主要职责：

- 1、协助合同承办人员依法签订合同，参与重大合同的谈判与签订。
- 2、审查合同，防止不完善或不合法的合同出现，保管好合同专用章。
- 3、检查合同履行情况，协助合同承办人员处理合同执行中的问题和纠纷。
- 4、登记合同台帐，做好合同统计归档工作，汇总合同签订履行以及合同纠纷处理情况。
- 5、发现不符合法律规定的合同行为及时向合同信用管理机构负责人或公司副总报告。
- 6、参加对合同纠纷的协商、调解、仲裁、诉讼。
- 7、定期向合同信用管理负责人汇报信用管理情况。
- 8、负责客户档案管理与服务。
- 9、参与合同债务追收。
- 10、配合有关部门共同搞好信用管理工作。

（四）供销部门的主要职责

- （1）依法签订变更解除本部门的合同。

- (2) 严格审查本部门所签订的合同，重大合同提交有关方面会审。
 - (3) 对所签合同认真执行并定期自查合同履行情况。
 - (4) 在合同履行过程中加强与其它各有关部门联系，发生问题及时向合同信用管理机构合同信用管理员通报。
 - (5) 本部门合同的登记、统计、归档工作。
 - (6) 参加本部门合同纠纷的处理。
 - (7) 配合企业合同信用管理机构做好合同信用管理工作。
- (五) 财务及技术部门的主要职责
- (1) 加强和有关部门的联系，及时通报合同履行中的应收应付情况。
 - (2) 做好与合同有关的应收应付款项的统计、分析, 提出处理建议。
 - (3) 解决合同履行中有关技术方面的问题。
 - (4) 依法签订、变更、解决技术合同。
 - (5) 配合企业合同信用管理机构做好合同信用管理工作。
- (六) 其他部门职责
- 遵守本企业合同信用管理制度，配合各部门做好合同信用管理工作。

第三章 法人授权委托书管理制度

一、对外签订合同，需要办理授权委托书手续的，适用本制度。

二、被授权者的条件：

- 1、必须是本公司生产经营活动中确需签订合同并具有经济工作经验的有关人员。
- 2、必须经过《中华人民共和国合同法》培训考试合格并经工作业绩审查合格者。
- 3、能够遵纪守法执行好国家各项法令法规和本企业的规章制度。

三、申请程序

- 1、凡申请持证者应先向合同信用管理部门提出申请，并填写“参加《合同法》培训人员登记表”。
- 2、由合同信用管理机构统一组织申请持证者参加工商行政管理部门举办的《合同法》培训班并参加考试。
- 3、考试合格后申请部门按合同信用管理部门要求填写“法人授权委托书申请审批表”并对其工作业绩进行考核审查，再经公司人事部门和合同信用管理

部门审核后报公司法定代表人批准签章颁发授权证书。

四、“法人授权委托书”的管理

- 1、合同信用管理机构负责“法人授权委托书”的申请审核和证件办理、变更、注销登记、遗失声明和监督检查等管理工作，并为公司归口管理部门。
- 2、本公司颁发的签订合同的“法人授权委托书”由公司统一印制，其他部门不得擅自印制，“法人授权委托书”在有效期限内可连续使用，但有效期限最长不得超过两年。
- 3、凡不持有“法人授权委托书”因特殊情况需对外签约者，由所在部门向合同信用管理部门提出申请，经法定代表人批准由合同信用管理部门具体办理一事一委托的临时“法人授权委托”事宜；未取得“法人授权委托书”的其他人员一律不得对外签订合同。
- 4、凡持有“法人授权委托书”对外签订合同者，必须严格遵守本公司制定的合同信用管理规定和相关的配套制度，做好合同台帐记载以备考查。
- 5、凡发生下列情况之一者必须办理变更或核准注销手续：
 - (1) “法人授权委托书”授权内容变更；
 - (2) 证件有效期届满不再续展；
 - (3) 持证人因工作变动不再对外签约；
 - (4) 持证人因调离本公司退休或死亡；
 - (5) 持证人因违反本公司管理制度情节严重需撤消“持证人”资格；
 - (6) 持证人擅自涂改授权内容，转借和弄虚作假，撤消“持证人”资格。
- 6、经颁发的“法人授权委托书”如有遗失，持证人应书面向本部门领导报告并将本部门批示意见送合同信用管理部门由合同信用管理部门向法定代表人或合同信用管理领导小组报告后根据情况酌情处理。
- 7、凡核准注销人员的“法人授权委托书”证件由所在部门负责收回交合同信用管理部门统一处理。

五、责任

- 1、各部门应加强对持证人的教育和管理。凡发现严重违反本公司有关制度规定签约或利用证件进行违法活动以及失职、渎职等给公司带来重大损失者，应依法追究责任，同时注销证件。

2、持证人必须严格按授权范围和授权权限在有效期内签订合同，如因超越授权范围和授权权限发生的纠纷，其经济及法律责任由持证人承担。

第四章 合同订立审批制度

一、合同签订管理

（一）合同签订基本要求

1、合同承办人签约前必须对对方主体资格、代理身份、代理资格、履约能力及合同可行性进行审查，并收集整理相关资料以备合同评审机构进行评审。

2、订立合同的主体必须是法人或取得营业执照的非法人经济组织。公司内各部门不得以本部门的名义或擅自以其他单位部门的名义对外签订合同。严禁其他公司或个人所办各类企业以本公司名义对外签订合同。

3、公司对外签订合同应由其法定代表人或法定代表人授权的代理人进行。未经授权任何人不得以公司名义对外签订合同。

4、严禁将合同业务介绍信转借其他单位或个人使用。介绍信的存根应当保存五年以备核查。

5、合同应当采用书面形式合同文本（国家或市已经发布示范文本的应当采用合同示范文本）。销售部门必须使用国家统一的买卖合同文本对外签订合同；供应、设备、等部门外出采购尽可能采用统一的买卖合同文本。如果没有合同示范文本应当参照类似的示范文本。也可以根据所订合同的具体情况依法作出补充约定。各部门所需的合同文本由公司合同信用管理部门统一购买或定制。

6、公司所属各部门的合同都应按统一规则编号。

7、合同及其有关的书面材料应当语言规范、字迹(符号)清楚、条款完整、内容具体、用语准确无歧义。

8、订立合同，必须完备合同条款。合同条款一般包括当事人的名称或者姓名和住所、标的、数量和质量价款和报酬、履行的期限、地点和方式、违约责任及解决争议的方法等。

（1）当事人的名称

当事人的名称、住所。合同抬头、落款、公章以及对方当事人提供的资信情况证明的当事人的名称、住所应保持一致。

（2）合同的标的

合同标的应具有唯一性、准确性，买卖合同应详细约定规格、型号、商标、产地、等级等内容；服务合同应约定详细的服务内容及要求；对合同标的无法以文字描述的应将图纸、照片、多媒体文件资料等作为合同的附件。

（3）数量

合同应采用国家标准的计量单位，一般应约定标的物数量，常年经销合同无法约定确切数量的应约定数量的确定方式（如电报、传真、电子邮件、送货单、发票等）。

（4）质量

有国家标准、部门行业标准或企业标准的，应约定所采用标准的代号（电子设备、电脑、数码设备等高科技产品应优先采用经过国家 3C 质量认证及其他相关标准的产品）；农副产品，化工产品等可以用指标描述的产品应约定主要指标要求（标准已涵盖的除外）；凭样品支付的应约定样品的产生方式及样品存放地点。

（5）价款或报酬

价款或者报酬应在合同中明确，采用折扣形式的应约定合同的实际价款；价款的支付方式如转帐支票、汇票（电汇、票汇、信汇）、现金等应予以明确，价款或报酬的支付期限应约定确切日期或约定在一定的日期后多少日内。

（6）履行期限、地点和方式

履行期限应具有确定性，难以在合同中确定具体期限的应约定确定期限的方式；合同履行地点应力争作对本方有利的约定，如买卖合同一般约定交货地点为本公司仓库或本公司的住所地；约定具体地名的应明确至市辖区或县一级的具体地点（如所在街道名、单位名等）；

买卖合同在合同中一般应约定交付的手续，即合同履行的标志，如托运单、仓库保管员签单等。

（7）合同的担保

合同中对方当事人要求提供担保或本方要求对方当事人提供担保的，应结合具体情况根据《担保法》的要求办理相关手续。

（8）合同的解释

合同文本中所有文字应具有排它性的解释，对可能引起歧义的文字和某些非法

定专用词语应在合同中进行解释。对合同所附带的图纸、图片、多媒体文件等资料中除去文字外的内容的解释,如果可能引起歧义的也应在合同中进行解释。

(9) 保密条款

对技术类合同和其他涉及专利技术、经营信息、技术信息的合同应约定保密承诺与违反保密承诺时的违约责任。

(10) 违约责任

根据《合同法》作适当约定,应尽量具体,注意合同的公平性。

(11) 解决争议的方式

解决争议的方式可选择仲裁或起诉,选择仲裁的应明确约定仲裁机构的名称,双方对仲裁机构不能达成一致意见的,可选择第三地仲裁机构。

9、订立依法可以设定担保或者对对方当事人的履约能力没有把握的合同,应当要求对方当事人依法提供保证抵押留置定金等相应形式的有效担保.对方当事人提供的保证人必须是法律许可的具有代为清偿债务能力的法人其他组织或者自然人.对方当事人的保证人的主体资格和清偿债务能力要参照本制度的规定进行审查.

10、对外签订合同要明确选择纠纷管辖地并力求选择本公司所在地仲裁机构或法院.

11、法定代表人或合同承办人应当亲自在合同文本上签名盖章.

签订合同应当加盖单位的合同专用章.严禁在空白合同文本上加盖合同专用章.

合同专用章的申请人必须是有权对外签订合同的部门和被授权人,各部门的合同专用章由合同信用管理机构统一归口管理.合同信用管理机构负责申请报告的审批以及合同专用章的登记留样、发放和监督检查等管理工作.

合同专用章的刻制由合同信用管理机构负责办理。任何部门和个人不得擅自刻制合同专用章,如有此类行为的发生将追究责任人员的行政责任.凡需刻制合同专用章的部门必须提出书面申请报告并由主管领导审批签字,同时按工作的实际需要和用途提供合同专用章刻制的数量要求和样章草图交合同信用管理机构审查后统一办理.

凡持有合同专用章的部门应做到合法使用、专人保管。技术合同专用章由合同信用管理机构负责保管,如遇工作需要需携带外出应办理借用手续,用后

立即归还。

合同专用章的保管使用的检查工作列入每年的合同检查范围之内。

合同专用章不得代用、混用。

第五章 客户风险评价、授信及应急处理制度

第一条 信用（合同）管理机构加强与各业务部门的联系沟通，及时掌握客户的信用信息，对客户实行分级管理，将客户的信用等级分为 A、B、C、D 四级，分别制订不同信用等级所对应的信用额度、信用期限、信用折扣。

第二条 信用（合同）管理机构负责建立每位客户包括名称、住所、法定代表人、注册资金、电话、信用标准（对客户资信情况进行要求的最低标准）、信用等级内容的表单，并及时进行动态更新。

第三条 信用（合同）管理机构负责制定客户信用申请表、客户调查表、客户信用审批表、回复客户的标准信函等表格；受理客户信用申请；采用对客户进行走访、调查、向有关部门收集客户资信状况资料等方式掌握客户信息，填写客户调查表，对客户进行信用评级，报主管副总审批后，确定信用等级，并及时回复客户。

第四条 对客户实行跟踪管理，补充客户信用信息，每年末对客户的信用状况进行汇总分析，形成书面的年审评价报告，并根据年审报告及时调整客户信用等级与授信额度。

第五条 对延迟付清款物的客户，视情节轻重给予信用等级的降级处理；对恶意拖欠款物的客户授信额度为 0，要求采用即时清结的方式或列入黑名单，拒绝业务往来。

第六条 各业务人员应及时收集客户信息并向信用（合同）管理机构反馈；信用（合同）管理机构应定期将客户信用状况评价结果反馈公司各相关部门。

第六章 应收账款、商账管理制度

一、目的

为了管控工程项目各阶段应收款回款执行进度，及时回收应收账款，实现预定的计划目标。

二、依据

1. 合同文本

2. 应收款凭证（验工计价、票据等有效文件）
3. 其他应收、暂付款项凭证
4. 对账差异调节表
5. 应收款项账龄分析表

三、规定

1. 应收账款管理

- 1) 合同核算部、项目部、市场部进行日常管理；
- 2) 设专人负责应收款项管理（目前由合同核算部），每笔应收款项清理的责任人为业务的批准人、合同签订人、业务经办人。

2. 应收账款的审核和记账

编制应收款汇总表

按已签或待签合同所在工程项目，编制工程项目应收款汇总表。其主要内容包括：工程项目合同(工作内容)名称、设备销售合同名称，合同开工日期、竣工日期，应收款额，收款进度明细，余款额度，回款进度（回款率）。

应收款汇总表编制时间为每月 25 日至下月 4 日之间，经主管领导审核通过后上报留存。

3. 应收账款的核对

- 1) 与往来单位或个人对账，确保应收账款入账及时、准确；
- 2) 编制对账差异调节表

4. 账龄分析

每月编制应收账款账龄分析表，由业务部门对应收款的可回收性进行分析。

5. 编制应收款回款计划控制表

依据所在项目合同约定的支付条款以及实际施工完成进度，编制工程项目应收款计划表。其主要内容包括：工程项目已签或未签合同（工作内容）名称，合同开工日期、竣工日期，合同履行情况，应收款额，计划应收款额，实际应收款额，计划收款明细，实际收款明细，计划回款率，实际回款率，计划余款额度，实际款额度。

依据设备销售合同约定的支付条款，编制设备销售应收款计划表。其主要内容包括：设备销售合同名称，应收款额，计划应收款额，实际应收款额，计

划收款明细，实际收款明细，计划回款率，实际回款率，计划余款额度，实际款额度。

应收回款计划表编制时间为每月 25 日至下月 4 日之间，经主管领导审核通过后上报留存以备应收款汇总表参考。

6. 应收账款的催缴

对逾期的应收账款经合同核算部负责人审阅后向分管副总报告，及时通知业务部门并由业务部门责成有关责任人催收欠款。

四、清欠工作考核

部门领导依据合同履行情况以及实际回款情况，约定相关部门人员定期召开例会，及时解决回款过程中存在的问题，制定有效的回款计划，确保回款目标按预定的计划完成：

按制定应收款回款计划，将工作计划具体的落实到相关部门的相关人员。

充分调动公司相关部门的积极性、责任性、协调性，针对实施进展情况优化回款计划，保证优质高效的完成本职工作。

实行应收款项限额控制，下达清欠指标，要求清欠责任人在指定期限内回收欠款，并对完成情况进行考核、奖惩。

五、文件和记录

5.1 所有正式发布的计划建档、存档，到该项目所有回款完成为止。

5.2 所有正式发布的汇总表按规定的时间及时更新建档、存档，到该项目回款完成为止。

第七章 应付账款管理制度

一、目的

1、规范采购操作步骤和方法，确保采购的质量和采购要求的适用性，符合公司整体的日常管理规定要求。

2、规定了应付账款入账、调账等方面的管理要求，规范应付账款管理工作，防范公司处理应付账款业务过程中的经营风险。

二、适用范围本规范适用于公司的设备、工具、成型软件和固定资产等采购的控制。

三、定义

- 1、供应商:是指能向采购者提供货物、工程和服务的法人或其他组织。
- 2、抽货检验标准:此标准是对采购物品进行检验的参照标准,由技术部门或其他相关权责部门编写交采购中心汇总成册。
- 3、货物检验报告:是货物验收部门和人员对货物进行验收后对所采购货物给出验收报告和处理意见。
- 4、无票应付款:采购货物的所有权已经转移至本公司,但是供应商的正式发票尚未到达财务部的应付款项。当供应商的发票送达财务部时,应将无票应付款转入应付账款。公司的无票应付款和应付账款构成了公司资产负债表上的应付账款。

四、物资采购报销流程

- 1、物资采购前要先由用料申请人先填写采购计划,“采购计划表”经部门领导签字同意后,交与采购人员,采购人员制作“采购定单”并进行采购。
- 2、凡购进物料、工具用具,尤其是定制品,采购者应坚持先取样品,征得使用部门及领导同意后,方可进行采购或定制。
- 3、物资采购返回单位,须经物资使用部门(库房管理人员)核实、验收签字,出具“入库单”。
- 4、物资采购报销必须以发票为据,不准出现白条报销。
- 5、物资采购前,预借物资款,必须经财务主管领导签字批准方可借款,执行借款流程;物资采购完毕,需及时报销。
- 6、物资采购报销须填写报销单,执行费用报销流程。
- 7、凡不按上述规定采购者,财务部以及各业务部门的财务人员,应一律拒绝支付。

五、应付账款入账程序

(一)、有票应付款

- 1、财务部业务会计对采购定单、供应商发票、检验入库单进行审核,即“三单符合”审核。
- 2、三单中的第一单“采购定单”是指由采购合同、采购定单、委托加工单等组成的合同单据。第二单“供应商发票”是指由发票、收款收据组成发票单据。第三单“入库单”是指由入库单、质检单、运输提货单等组成的收货单据。

3、务部业务人员在“三单符合”审核后，制作记账凭证并按照会计复核、批准程序入账。

4、有关部门对合同、订单的修改原件，应及时传递到财务部。

(二)无票应付款

1、仓库管理员在收到供应商的合格来货(经检验合格)后，填写入库单并将入库信息传递给财务部门。未经质量检验合格的货物不得入库。

2、财务部核对每一张入库单，确保信息准确无误。将无票入库货物作为暂估入库进行核算。

3、对货物入库后超过一个月发票未达的无票应付款，财务部应及时与采购部联系并跟踪。

(三)应付账款

1、供货方开来发票，从无票应付款转入应付账款时，必须经过“三单符合审核”。财务部业务人员应当在“三单符合审核”后，方可将无票应付款转入应付账款。将暂估入库的项目转入库存项目。

2、财务部在“三单符合审核”中发现不符或不完全相符时，应立即通知商务部和物流部门。商务部应及时与供应商联系处理，并在一周内将问题调查清楚并合理解决。财务部应同时将所有三单不符的情况记录，并定期跟踪和向财务经理或财务经理汇报。

3、对在“三单符合审核”中多开票、重开票的供应商应提出警告，情节严重的，要考虑给予处罚或更换。

4、生产部门应在每月二十八日前将供应商的质量退货及向供应商索赔的资料传递到财务部，财务部应于当月据之调整应付账款。

5、任何供应商应付账款的调整必须有充分的依据并经财务经理及相关人员的书面批准。这些依据应附在相应的调整凭证后。

6、更改供应商名称必须得到供应商提供的合法的资料，并经过财务部经理的批准。这些资料应附在相应的调整凭证后。

六、应付账款账龄分析

1、财务部每季度进行一次应付账款的账龄分析，并分析资金安排和使用的合理性。

2、财务部每月打印出有借方余额的应付账款，并通知采购部及相关部门。采购部及有关部门应及时与供应商联系解决，并将结果在一周内告知财务部。对超过两个月的有借方余额的应付账款，财务部应向财务经理和总经理作书面汇报。

七、对账

1、财务部每月应核对应付账款总账与明细账，对存在的差异及明细账中的异常项目和长期未达项目，财务部应会同商务部采购人员进行调查，并经财务经理书面批准后及时处理。

2、财务部每年至少获得一次供应商对账单，对发现的差异应及时与供应商联系解决。

第八章 客户信用档案管理制度

一 目的

第1条 为科学地保管和高效地利用客户档案资料，提高客户档案立档工作质量，为档案管理工作提供依据，特制定本制度。

第2条 本制度适用于企业客户服务部、市场部、销售部、财务部等部门所有与客户有关的表格、计划、文案等资料的收集、归档、建档，以及档案的日常管理工作。

第3条 客户档案管理的职责分工如下。

1. 客户信息主管负责编制客户档案管理制度，并监督执行。
2. 客户信息管理人员负责客户信息资料的收集、整理、归档、建档，以及档案的日常管理工作。
3. 客户服务人员、销售人员负责客户信息资料的收集、记录工作，并在规定时间内将客户信息资料提交给客户信息管理专员。

二 客户档案的立档工作

第4条 客户档案的内容。客户档案包括“客户基本资料表”、“客户信用评估报告”、“客户销售合同（复印件）”、“客户资质评级表”、“客户销售统计表”、“客户信息分析报告”等。

第5条 客户档案信息的来源。由于客户档案由多个部分构成，所以不同的信息由不同的部门负责提供，具体要求如下所述。

1. 本月的“客户基本资料表”、“客户销售合同（复印件）”、“客户销售统计表”等资料由销售部门负责在下月日前向客户服务部档案管理人员提供。
2. 本月的“客户信用评估报告”等资料由财务部门负责在下月日前向客户服务部档案管理人员提供。
3. 本月的“客户资质评级表”、“客户信息分析报告”等资料由客户服务部负责在下月日前向客户服务部档案管理人员提供。

第6条 客户信息的归档程序。新收集的客户信息资料应及时归档，归档程序如下所述。

1. 对客户信息进行鉴别，看其是否符合归档要求。
2. 按照客户信息的属性、内容，确定其所归属的档案。
3. 在信息目录上写明信息材料的名称及有关内容。
4. 将新客户信息资料放到指定位置，以方便查找。

第7条 归档的资料必须按年度立卷。本企业在营销活动中形成的各种有保存价值的资料，都要按照本制度的规定，分别立卷归档。

第8条 客户的基本信息主要包括客户名称、法定代表人、地址、邮编、电话、传真、注册资本、经营规模、经营范围、经济实力、客户与企业的主要业务来往记录等。

第9条 为保证案卷质量，统一立卷规范，立档工作由相关部室兼职档案员配合，档案室的文书档案员负责组卷、编目。

第10条 案卷质量总要求。保持文件之间的有机联系，遵循文件的形成规律和特点，方便保管和利用。

第11条 归档资料的种类、份数以及每份文件的页数均应齐全。

第12条 在归档的资料中，应将每份文件的正本与副本、转发文件与原件、请示与批复、多种文字形成的同一文件放在一起，不得分开。

第13条 普通文件应合一立卷，绝密文件应单独立卷，少数普通文件如果与绝密文件有密切联系，也可随同绝密文件立卷。

第14条 不同年度的资料一般不得放在一起立卷，但是以下情形需要特殊处理。

1. 跨年度的请示与批复，放在复文年立卷。
2. 没有复文的，放在请示年立卷，跨年度的规划在针对的第一年立卷。

3. 跨年度的总结放在针对的最后一年立卷。

4. 跨年度的会议文件放在会议开幕年。

第 15 条 客户档案资料应区别不同情况进行排列，密不可分的材料应依以下次序排列在一起。

1. 批复在前，请示在后。

2. 正件在前，附件在后。

3. 印件在前，定稿在后。

其他材料应依其形成规律或特点进行排列。

第 16 条 客户资料应按排列顺序依次编写页码。装订的案卷应统一在有文字的每页材料正面右上角、背面左上角打印页码。

第 17 条 永久、长期和短期案卷必须按规定的格式逐件填写卷内文件目录，填写字迹要工整，卷内目录放在卷首。

第 18 条 客户档案有关资料情况的说明应逐项填写在备考表内，备考表应置卷尾。若无情况说明，应填写相关负责人的姓名和立档日期。

第 19 条 各部门案卷的排列顺序。软卷封面（含卷内文件目录）→客户资料→封底（含备考表），以案卷号排列次序装入卷盒，置于档案柜内保存。

第 20 条 案卷的装订。装订前，对被破坏的材料应按裱糊技术要求装裱，字迹已扩散的应与原件一并立卷，案卷应用三孔一线封底打活结的方法装订。

三、客户档案的保管工作

第 21 条 客户档案的保管要做到“四不”，即“不散、不乱、不丢、不坏”。

第 22 条 为确保客户档案的完整和安全，必须对客户档案材料进行检查与核对。

第 23 条 客户档案材料检查与核对工作要定期进行，检查的内容既包括对客户档案保管的环境进行检查（如查看库房门窗是否完好，有无其他存放错误等），也包括对客户档案材料本身进行检查（如查看有无霉烂、虫蛀等）。在下列情况下，也要对客户档案材料进行检查与核对。

1. 对有些档案发生疑问。

2. 发生突发事件之后，如文件被盗、遗失或发生火灾。

第 24 条 客户档案的保管、保密工作，严格按照下列要求进行。

1. 库房要配备必要的防火、防潮器材。

2. 设专人负责客户档案的保管工作，配齐必要的存档设备。
3. 库房、档案柜应保持清洁，不准存放无关物品。
4. 任何人不得擅自将档案资料带到公共场合。
5. 客户档案保管人员离开时关灯关窗，锁门。
6. 无关人员不得进入库房。
7. 库房内严禁吸烟。

第 25 条 要对客户的档案材料（包括档案的数量、档案材料的收集补充情况、档案的整理情况、档案的保管和利用情况、库房的设备情况、档案工作人员情况等）进行严格统计。

四、客户档案的使用与销毁规定

第 26 条 客户档案的使用。企业各部门与客户间的重大事项，均须报告客户信息服务部（除该业务保密外）。

第 27 条 如果需要查阅客户档案，应按以下手续进行。

1. 由申请查阅者提交查阅申请，在申请中写明查阅的目的、对象、理由、查阅人概况等。
2. 由申请查阅者所在单位（部门）盖章，负责人签字。
3. 由档案保管部门对查阅申请报告进行审核，若理由充分、手续齐全，则予以批准。

第 28 条 客户档案外借时，须履行如下手续。

1. 借档部门提交借阅申请，内容与查阅申请相似。
2. 借档部门盖章，负责人签字。
3. 档案部门对借阅申请进行审核、审批。
4. 进行借阅登记，把所借材料的名称、份数、借阅时间、理由等填写清楚，并由借阅人员签字确认。
5. 归还借阅材料时，应及时在外借材料登记表上注销。

第 29 条 销毁客户档案应履行如下手续。

1. 超过保存期限的档案，由客户服务部档案管理人员登记造册，经客户服务部经理和档案形成部门领导共同鉴定，报客户总监批准后，按规定销毁。
2. 经批准销毁的档案可单独存放半年，经验证确无保留价值时再行销毁，以免

误毁。

3. 销毁档案必须在指定地点进行，并指派专人监销，严禁将待销毁的文件另作他用，或作废纸出售。文件销毁后，监销人应在销毁登记表上签字。

五 附则

第 30 条 客户档案的修改、更新。客户发生重大变动事项时，应及时修改客户档案资料；客户与本企业的业务交往、客户的年度业绩报告、财务状况报告应及时更新。

第 31 条 本制度由客户服务部客户信息主管制定、修订和补充。

第九章 其他

本制度自 2014 年 1 月 10 日公布之执行

湖南湘高电器制造有限公司

关于成立公司信用（合同）管理机构和 人员任命的决定

为建设信用企业，实现企业良性、可持续发展目标，公司决定成立信用（合同）管理机构——信用（合同）管理领导小组，总经理贺德良为信用机构分管领导。郭英姿、沈泉为专职信用机构管理人员，沈小金为兼职信用机构管理人员。

组长：郭英姿

组员：沈泉 沈小金

湖南湘高电器制造有限公司

