



- 一、 信用管理机构
- 二、 人员岗位责任制度
- 三、 合同管理制度
- 四、 客户资信调查制度
- 五、 应收账款与商帐追收制度
- 六、 质量管理体系
- 七、 售后服务制度
- 八、 劳动用工制度
- 九、 法定代表人授权委托制度

信用管理机构

公司内部设立专门的信用管理机构，公司副总为信用管理机构的分管领导，任命信用管理机构负责人/经理，有专职（或兼职）的信用管理工作人员。

一、信用（合同）管理机构职能

- 1、组织宣传、贯彻合同法律法规条例，培训信用管理人员和业务人员，依法保护本企业的合法权益。
- 2、制定、修订本公司信用政策、信用管理制度、办法，组织实施信用管理工作的考核。
- 3、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。
- 4、客户授信管理：进行客户信用审批，跟踪客户，定期对客户的信用状况统计分析。
- 5、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。
- 6、商账处理：建立标准的催账程序和一支工作高效的追账队伍，及时制定对逾期应收账款处理的方案，并组织有效的追账。
- 7、利用征信数据库资源，帮助销售部门开拓市场。

人员岗位责任制度

1、法定代表人的主要职责：

加强信用管理工作，支持信用管理机构开展工作，解决信用管理工作中的重大问题；授权委托合同承办人员对外签订合同； 对本公司合同承办人员进行考核、奖惩；定期了解合同的签订、履行情况。

2、信用管理机构负责人的主要职责：

组织合同法律法规的宣传、培训，组织信用管理研讨会、案例评析会；制定、修订本公司信用政策、信用管理制度、办法，组织实施信用管理工作的考核；统一办理授权委托书，严格管理本公司合同专用章的使用；制止公司或个人利用合同进行违法活动；日常监督分析应收账款的账龄，防范逾期应收账款的发生。

合同管理制度

为加强合同管理，避免失误，提高经济效益，根据《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。

一、公司对外签订的各项合同一律适用本制度。

二、合同管理是企业管理的一项重要内容，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。各级领导干部、法人委托人以及其他有关人员，都必须严格遵守，切实执行本制度。各有关部门必须互相配合，共同努力，搞好公司以“重合同、守信誉”为核心的合同管理工作。

合同的签订

三、合同谈判须由总经理或副总经理与相关部门负责人共同参加，不得一个人直接与对方谈判合同。

四、签订合同必须遵守国家的法律、政策及有关规定。对外签订合同，除法定代表人外，必须是持有法人委托书的法人委托人，法人委托人必须对本企业负责。

五、签约人在签订合同之前，必须认真了解对方当事人的情况。

六、签订合同必须贯彻“平等互利、协商一致、等价有偿”的原则和“价廉物美、择优签约”的原则。

七、合同除即时清结者外，一律采用书面格式，并必须采用统一合同文本。

八、合同对各方当事人权利、义务的规定必须明确、具体，文字表达要清楚、准确。合同内容应注意的主要问题是：

1、部首部分，要注意写明双方的全称、签约时间和签约地点；

2、正文部分：建设合同的内容包括工程范围、建设工期，中间交工工程的开工和竣工时间，工程质量、工程造价、技术资料交付期间、材料和设备供应责任，拨款和结算、竣工验收、质量保修范围和质量保证期、双方相互协作等条款；产品合同应注明产品名称、技术标准和质量、数量、包装、运输方式及运费负担、交货期限、地点及验收方法、价格、违约责任等；

3、结尾部分：注意双方都必须使用合同专用章，原则上不使用公章，严禁使用财务章或业务章，注明合同有效期限。

九、签订合同：除合同履行地在我方所在地外，签约时应力争协议合同由我方所在市人民法院管辖。

十、任何人对外签订合同，都必须以维护本公司合法权益和提高经济效益为宗旨，决不允许在签订合同时假公济私、损公肥私、谋取私利，违者依法严惩。

客户资信调查制度

第1条 为充分了解和掌握客户的信誉、资信状况，规范企业客户信用管理工作，避免销售活动中因客户信用问题给企业带来损失，特制定本制度。

第2条 本制度适用于对企业所有客户的信用管理。



第3条 财务部负责拟定企业信用政策及信用等级标准，销售部需提供建议及企业客户的有关资料作为政策制定的参考。

第4条 企业信用政策及信用等级标准经有关领导审批通过后执行，财务部监督各单位信用政策的执行情况。

第5条、根据业务需要，提出对客户进行信用调查。财务部可选择以下途径对客户进行信用调查。

1. 通过金融机构（银行）调查。

2. 通过客户或行业组织进行调查。

3. 内部调查。询问同事或委托同事了解客户的信用状况，或从本企业派生机构、新闻报道中获取客户的有关信用情况。

4. 业务员实地调查。即销售部业务员在与客户的接洽过程中负责调查，收集客户信息，将相关信息提供给财务部，财务部分析、评估客户企业的信用状况。

第6条、对客户进行信用调查用收集的客户信息列表

客户信息项目	主要内容
基础资料	客户的名称、地址、电话、股东构成、经营管理者、法人代表及其企业组织形式、开业时间等
客户特征	企业规模、经营政策和观念、经营方向和特点、销售能力、服务区域、发展潜力等
业务状况	客户销售业绩、经营管理者 and 业务人员素质、与其他竞争者的关系、与本企业的业务关系及合作态度等
交易现状	客户的企业形象、声誉、信用状况、销售活动现状及优劣势、交易条件、出现的信用问题及对策等
财务状况	资产、负债和所有者权益的状况、现金流量的变动情况等

第7条 信用调查结果的处理。

1. 调查完成后应编写客户信用调查报告。客户信用调查完毕，财务部有关人员应编制客户信用调查报告，及时报告给销售经理。销售业务员平时还要进行口头的日常报告和紧急报告。

第8条，业务员自己在工作中应建立客户信息资料卡，以确保销售业务的顺利开展，及时掌握客户的变化以及信用状况。

客户资料卡应至少包括以下内容。 1. 基本资料：客户的姓名、电话、住址、交易联系人及订购日期、品名、数量、单价、金额等。 2. 业务资料：客户的付款态度、付款时间、银行往来情况、财务实权掌管人、付款方式、往来数据等。

第4章 交易开始与中止时的信用处理

第9条、交易开始。

1. 销售业务员应制订详细的客户访问计划，如某一客户已访问5次以上而无实效，则应从访问计划表中删除。 2. 交易开始时，应先填制客户交易卡。客户交易卡由企业统一印制，一式两份，有关事



项交由客户填写。3. 无论是新客户，还是老客户，都可依据信用调查结果设定不同的附加条件，如交换合同书、提供个人担保、提供连带担保或提供抵押担保。

第10条 中止交易。 1. 在交易过程中，如果发现客户存在问题和异常点应及时报告上级，作为应急处理业务可以暂时停止供货。 2. 当票据或支票被拒付或延期支付时，销售业务员应向上级详细报告，并尽一切可能收回货款，将损失降至最低点。销售业务员根据上级主管的批示，通知客户中止双方交易。

应收账款与商账追收管理制度

一、为保证公司能最大可能的利用客户信用拓展市场，以利于销售公司的产品，同时又要以最小的坏帐损失代价来保证公司资金安全，防范经营风险；并尽可能的缩短应收帐款占用资金的时间，加快企业资金周转，提高企业资金的使用效率，特制定本制度。

二、本制度所称应收帐款，包括发出产品赊销所产生的应收帐款和公司经营中发生的各类债权。具体有应收销货款、预付帐款、其他应收款三个方面的内容。 第三条、应收帐款的管理部门为公司的财务部和经营部，财务部负责数据传递、应收款回款监督和信息反馈，经营部负责客户的联系和款项催收，资信管理工作小组负责客户信用额度的确定。

三、应收账款的管理

1)、在市场开拓和产品销售中，凡利用信用额度赊销的，必须由经办业务员先填写赊销《请批单》，由经营部经理严格按照预先每个客户评定的信用限额内签批后，仓库、信管、财务部方可凭单办理发货手续；

2) 财务部每十天对照《信用额度期限表》核对一次债权性应收帐款的回款和结算情况，严格监督每笔帐款的回收和结算，及时把应收回来的帐款和开出发票的录入系统。经营部要随时检查信用的底数，便于及时和业务员沟通，预防因为其他原因导致正常业务开展不顺。

3)、凡前次赊销未在约定时间结算的，除特殊情况下客户能提供可靠的资金担保外，一律不再发货和赊销。

4)、业务员在签定合同和组织发货时，都必须参考信用等级和授信额度来决定销售方式，所有签发赊销的销售合同都必须信用工作小组签字方可盖章发出。

5)：对信用额度在 50 万元以上，信用期限在 1 个月以上的客户，经营部经理每年应不少于走访一次；信用额度在 100 万以上的信用期限在 1 个月以上的，除经营部经理走访外，经营副总经理（在有可能的情况下总经理）每年必须走访一次以上。在客户走访中，应重新评估客户信用等级的合理性和结合客户的经营状况、交易状况及时调整信用等级，并根据认证管理要求填写“客户满意度调查表”。

- 6)、财务部门应于月后5日前提供一份当月尚未收款的《应收账款帐龄明细表》，提交给经营部、经营副总经理、总经理。
- 7)、经营部应严格对照《信用额度表》和财务部门报来的《帐龄明细表》，及时核对、跟踪赊销客户的回款情况，对未按期结算回款的客户及时联络和反馈信息给经营副总经理。
- 8)、业务人员在与客户签定合同协议书时，应按照《信用额度表》中对应客户的信用额度和期限约定单次销售金额和结算期限，并在期限内负责经手相关账款的催收和联络。
- 9)、业务员在外出收帐前要仔细核对客户欠款的正确性，不可到客户处才发现数据差错，有损公司形象。外出前需预先安排好路线经业务经理同意后才可出去收款；款项收回时业务员需整理已收的帐款，并填写应收帐款回款明细表，
- 10)、清收帐款由业务部门统一安排路线和客户，并确定返回时间，业务员在外清收帐款，每到一客户，无论是否清结完毕，均需随时向业务经理电话汇报工作进度和行程。
- 11)、业务员收帐时应收取现金或票据，若收取银行票据时应注意开票日期、票据抬头及其金额是否正确无误，如不符时应及时联系退票并重新办理。若收汇票时需客户背面签名，并查询银行确认汇票的真伪性；如为汇票背书时要注意背书是否清楚，注意一次背书时背书印章是否与汇票抬头一致，背书印章是否为发票印章。
- 12)、收取的汇票金额大于应收帐款时非经业务经理同意，现场不得以现金找还客户，而应作为暂收款收回，并抵扣下次帐款；
- 13)、收款时客户现场反映价格、交货期限、质量、运输问题，在业务权限内时可立即同意，若在权限外时需立即汇报经营部经理，并在不超过3个工作日内给客户以答复。如属价格调整，回公司应立即填写价格调整表告知相关部门并在相关资料中做好记录；
- 14)、业务人员在销售产品和清收帐款时不得有下列行为，一经发现，分别给予罚款或者予以开除，并限期改正或赔偿，严重者移交司法部门。1、收款不报或积压收款；2、退货不报或积压退货；3、转售不依规定或转售图利；4、代销其他厂家产品的；5、截留、挪用，坐支货款不及时上缴的；6、收取现金改换承兑汇票的；

四、商账追收

- 1、对拖欠账款的追收，要采用多种方法清讨，催收账款责任到位。对已发生的应收账款，可按其账龄和收取难易程度，逐一分类排序，找出拖欠原因，明确落实催讨责任。对于确实由于资金周转困难的企业，应采取订立还款计划，限期清欠，采取债务重整策略。应收账款的最后期限，不能超过回款期限的1/3（如期限是60天，最后收款期限不能超过80天）；如超过，即马上采取行动追讨。

2. 财务部门负责应收账款的计划、控制和考核。销售人员是应收账款的直接责任人，公司对销售人员考核的最终焦点是收现指标。货款回收期限前一周，电话通知或拜访负责人，预知其结款日期，并在结款日按时前往拜访。

3. 追款三步骤：①、电话联系沟通 并进行债务分析 销售人员要适时与客户保持电话联系，随时了解客户的经营状况、财务状况、个人背景等信息并分析客户拖款征兆。②、信函：期限、实地考察、保持压力、确定追付方式 销售人员要对客户进行全程跟进，尽早与客户接触，与客户开诚布公的沟通，并且给予客户一个必须按时支付货款的正确观念。③、走访：资信调查、合适的催讨方式 销售人员要定期探访客户，客户到期付款，应按时上门收款，或电话催收。即使是过期一天，也应马上追收，不应有等待的心理。遇到客户风险时，采取风险预警和时时、层层上报制，在某个责任人充分了解、调查、详细记录客户信用的情况下，由经营部经理、经营副总经理等参与分析，及时对下属申报的问题给予指导和协助。

4. 对已拖欠款项的处理事项：①、文件：检查被拖欠款项的销售文件是否齐备；②、收集资料：要求客户提供拖欠款项的事由，并收集资料以证明其正确性；③、追讨文件：建立账款催收预案。根据情况不同，建立三种不同程度的追讨文件——预告、警告、律师函，视情况及时发出；④、最后期限：要求客户了解最后的期限以及其后果，让客户明确最后期限的含义；⑤、要求协助：使用法律手段维护自己的利益，进行仲裁或诉讼。

5. 预警管理 1、每一客户会计年度终结，必须取得欠款人对所欠款的书面确认。 2、任何应收款应在发货之日起，逾期一年，一律报告公司总经理，并通知公司法律顾问启动催讨程序。

五、坏账管理

1. 业务人员全权负责对自己经手赊销业务的账款回收，为此，应定期或不定期地对客户进行访问（电话或上门访问，每季度不得少于两次），访问客户时，如发现客户有异常现象，应自发现问题之日起 1 日内填写“问题客户报告单”，并建议应采取的措施，或视情况填写“坏帐申请书”呈请批准，由经营部经理审查后提出处理意见，凡确定为坏帐的须报经营副总经理和总经理批准后按相关财务规定处理。

2. 业务人员因疏于访问，未能及时掌握客户的情况变化和通知公司，致公司蒙受损失时，业务人员应负责赔偿该项损失 10%

3. 业务部门应全盘掌握公司全体客户的信用状况及来往情况，业务人员对于所有的逾期应收帐款，应由各个经办人将未收款的理由，详细陈述于帐龄分析表的备注栏上，以供公司参考，对大额的逾期应收帐款应特别书面说明，并提出清收建议，否则此类帐款将来因故无法收回形成呆帐时，业务人员应负责赔偿 10% 以上的金额。

4. 业务员发现发生坏帐的可能性时应争取时效速报经营部经理，及时采取补救措施，如客户有其他财产可供作抵价时，征得客户同意立即协商抵价物价值，妥为处理避免更大损失发生。但不得在没有担保的情况下，再次向该客户发货。否则相关损失由业务员负责全额赔偿。



5、“坏帐申请书”填写一式三份，有关客户的名称、号码、负责人姓名、营业地址、电话号码等，均应一一填写清楚，并将申请理由的事实，不能收回的原因等，做简明扼要的叙述，经业务部门及经理批准后，连同帐单或差额票据转交清欠办处理。

6、凡发生坏帐的，应查明原因，如属业务人员责任心不强造成，于当月份计算业务人员销售成绩时，应按坏账金额的10%先予扣减业务员的业务提成。

六、 应收账款交接制度

1、业务人员岗位调换、离职，必须对经手的应收帐款进行交接，凡业务人员调岗，必须先办理包括应收帐款、库存产品等在内的交接，交接未完的，不得离岗，交接不清的，责任由交者负责，交接清楚后，责任由接替者负责。凡离职的，应在30日内向公司提出申请，批准后办理交接手续，未办理交接手续而自行离开者其薪资和离职补贴不予发放，由此给公司造成损失的，将依法追究法律责任。离职交接依最后在交接单上批示的生效日期为准，在生效日期前要交接完成，若交接不清又离职时，仍将依照法律程序追究当事人的责任。

2、业务员提出离职后须把经手的应收帐款全部收回或取得客户付款的承诺担保，若在一个月内未能收回或取得客户付款承诺担保的就不予办理离职。

3、离职业务员经手的坏帐理赔事宜如已取得客户的书面确认，则不影响离职手续的办理，其追诉工作由接替人员接办。理赔不因经手人的离职而无效。

4、“离职移交清单”至少一式三份，由移交、接交人核对内容无误后双方签字，并监交人签字后，保存在移交人一份，接交人一份，公司档案存留一份；

5、业务人员交接时，应与客户核对帐单，遇有疑问或帐目不清时应立即向经营部经理反映，未立即呈报，有意代为隐瞒者应与离职人员同负全部责任；

6、公司各级人员移交时，应与完成移交手续并经经营部经理认可后，方可办理相关的离职手续；

7、业务人员办交接时由经营部经理主管监督；移交时发现贪污公款、短缺物品、现金、票据或其他凭证者，除限期赔还外，情节重大时依法追究民事、刑事责任；

8、应收帐款交接后一个月内应全部逐一核对，无异议的帐款由接交人负责接手清收，交接前应核对全部账目报表，有关交接项目概以交接清单为准，交接清单若经交、接、监三方签署盖章即视为完成交接，日后若发现帐目不符时由接交人负责。

质量管理制度

为了提高公司工程施工质量，制定本管理机制。

一、施工前质量控制 ①以图纸会审作为施工前质量控制的重要环节。除了常规的施工工艺审查外，图纸审核的重点在于苗木规格、品种及搭配、铺装规格、选材及铺贴式样等效果进行审查。②在图纸会审前，园林公司须将对图纸效果的意见提前与技术中心沟通。

二、施工中质量管理

1. 施工管理

① 园林施工现场管理中须严控材料进场验收关，具体要求为：1) 除参照封样的材料样板进行比对外，还需检查石材厚度、饰面完整情况等细节指标；2) 对于进场苗木，除了比对设计确认的苗木图片，还需检查苗木的长势、病虫害情况，装运卸过程中植株的保护、损坏情况，任何对效果造成影响的苗木禁止进场种植；3) 对于进场的零星小品，须根据相关技术指标逐项比对，检查产品的质量。对于与现场环境不协调的小品，须第一时间与技术中心进行沟通，并及时请示领导，避免对展示效果造成影响。② 所有隐蔽工程须在24小时内通知园林公司现场工程师进行验收。经园林公司进行现场验收后才能进行下一步工序，在检查隐蔽工程时，须仔细检查设计图纸要求的技术参数，必要时须要求施工单位提交隐蔽工程材料相关合格证、检验报告等。③ 园林施工中，在苗木未种植前，特别是大规格主景乔木，园林公司现场工程师须根据现场情况和验收合格的进场苗木状态把控种植点以确保种植效果。④ 施工过程中实行施工样板管理。包括所有的水景石材铺贴及溢水效果、大面积石材及景墙铺装、装饰井盖制作等。在大面积施工前，施工单位必须按照设计、规范要求制作水池、景墙、井盖、地面铺装的工程样板，由园林公司现场工程师批准确认后方可实施大面积施工。

2. 施工工艺特别说明

① 不同石材交界面自觉做到对线、对称，保证铺装整体性。② 立面景墙、水池的铺装石材自觉进行六面防碱背涂两遍，并将石材自然晾干后方可施工。③ 对于铺装石材上设置的地面构筑物（种植池、雕塑、标识、灯具、装饰井盖、雨水沟等），构筑物的布置点须自觉严格居中、对中或对缝，不得破坏铺装石材的整体效果。④ 石材铺装自觉做到平面、立面、立面转角处通缝对线，尽量避免出现小于1/2半块砖现象。⑤ 光面铺贴的坐凳、水池等自觉将内外壁、侧面进行镜面抛光处理。⑥ 井盖及灯具不得跨越两种饰面铺装。⑦ 花池、树池内壁自觉刮批防水砂浆。⑧ 设备、灯具、小品的检修口自觉背向观赏面。

3. 现场检查

园林施工现场检查包括每周定期现场检查、每月定期现场检查、不定期现场检查和自查四种形式。① 每周现场检查 每周园林公司例会后，园林公司全体人员南宁本地项目进行现场检查，检查重点在于各项目的施工质量、效果、进度、安全文明施工、日常监控中的疏漏处等。现场检查后，将分项目汇总现场问题，并下发《现场问题巡查汇总》，限期整改，未按规定期限整改完毕或整改不力的情况将进行处罚。② 每月定期现场检查 每月最后一周园林公司例会后，所有施工单位将同园林公司全体人员南宁本地项目进行现场检查，除了常规的施工质量、效果、进度、安全文明施工、日常监控中的疏漏处等进行检查外，旨在各园林施工单位之间相互参照、学习，共同提高施工水平和管理能力。现场检查后，

将分项目汇总现场问题，并下发《现场问题巡查汇总》，限期整改。③不定期现场检查 由园林公司领导不定期对各项目进行检查。④自查 在施工过程中，园林公司现场工程师须及时跟进工艺各个环节，对于未达到园林公司对质量要求的部位，应及时发现及时整改，避免完工后进行大面积整改。现场问题将由现场工程师下发《整改通知单》，限期完成整改。自查应作为园林工程现场检查的主要形式。

三、施工后质量和效果提升 ①施工后效果和质量的提升只作为工程的补充和辅助手段，旨在修正因赶工造成的瑕疵和不足，应杜绝完工后再进行大面积的返工整改。②在施工后进行质量和效果提升之前应对现场进行充分的检查和分析，做出完善的整改方案后进行，应减少整改次数，避免造成重复返工。③对于园林公司下发的整改、提升指令，各园林施工单位须在规定期限内完成整改。若未能在规定期限内完成整改或因未及时完成整改影响展示效果，将进行处罚。四、竣工后养护 竣工后现场养护管理将参照《公司养护标准》进行。

售后服务制度

一、工程保修管理

本工程竣工后，我施工单位将按照北京市的有关规定和合同要求对工程进行保修。本着“施工前为用户着想，施工中对用户负责，竣工后让用户满意，积极搞好‘三保’（保试运、保投产、保使用）和回访保修”这一原则，我公司在工程项目竣工验收交付使用以后，即将该工程移交公司后勤管理部，建立保修、养护名单，将认真进行工程的回访和保修，继续积极配合建设单位工作，确保工程竣工后的正常使用、运转。同时为了更好的服务于业主，充分体现承包单位对业主负责的精神，制定了详细的质量回访及保修制度，并编制《服务程序》，使质量信息的反馈、分析程序化、制度化，明确执行质量回访单位及其职责，并配备足够的资源。

（一）保修范围：

在保修期间，凡我公司承包施工范围内的所有工程项目，因承包方责任造成其使用功能不能正常发挥或者产生质量问题，均应该进行保修，及时制定切实可行的措施，组建维修小组，安排专人负责，尽快予以解决。对于由于业主使用不当而造成的建筑功能不良或损坏者以及非我公司施工原因造成的质量问题，不属于保修范围，由建设单位自行组织维修，若维修不便或维修较为困难时，我公司亦会积极协助建设单位将问题维修处理完善，帮助业主出谋划策，排忧解难，在技术上、物质上提供力所能及的帮助。

（二）保修期：

1. 本工程保修期为 24 个月，自工程竣工验收完毕之日的第二天开始计算。
2. 我施工单位保证在保修期及合同约定的时间内提供合同内及国家、政府部门的相关规定明确的保修、维修服务。若未按以上要求提供相关服务而造成的损失不论直接或间接的损失及其他相关索赔均由我司承担。

3、在保修期结束后，我单位将对本工程提供终身服务，在接到物业公司、相关管理单位或业主在反馈信息后及时提供相关苗木、设备、材料的更换及维修。二、苗木养护计划

服务项目	日常基本标准要求
浇水	2月下旬气温 0℃以上草坪浇返青水一次,2月气温持续在 0℃以上 1-2次/月
	3月份气温持续在 2℃以上浇水 1次/10天
	4月份随着气温回升,1次/周,逐渐增加浇水量
	5月,1次/7天
	6月 28℃以内,1次/24h, 28℃以上,不间断循环浇遍
	7-9月 28℃以内,1次/24h, 28℃以上不间断循环浇遍
	10-11月, 1次/15天
	11月 20日前浇越冬水 1次,3天后喷打增绿剂(南方季节可依据天气情况适当调整)
	浇水浇透,以润湿根部以下 10cm 以上为标准
	浇水时,手拿出水管持平,在 1m-1.2m 的高度,左右均匀地喷洒在草坪上,防止飞溅
	水流人行道应及时清理,防止道路上积水
打孔	春季草坪返青时应对土质较硬的草进行打孔,以疏松土壤,透气密度不小于 10/平米
修剪	草坪:随时对草坪进行整平、修剪、除杂草,分 A、B、C 三类, A类:当年新苗修剪,标准 2寸; B类:两年内铺种苗,不高于 5寸; C类:草黄,部分空缺,待改造部分,二个月内修复
	花灌木、绿篱:分两季修剪,花后修剪要整平、造景。
	树木修剪后要扶架。
	2月下旬气温连续在 0℃以上进行草坪修剪一遍,锄杂草一次。
	3-4月/7-12月,草坪、绿篱、乔灌木 1次/15天,树木修剪 1次。
	5-6月,草坪、绿篱、乔灌木 1次/7天。
	3-11月份修剪后有枯草及时搂替保持草地通风、透气。
防虫害	按季节要求对树木、草坪、花灌木、绿篱进行洒药,防虫害 3-6月 1次/20天。

	7-9 月份消毒，1 次/周。
	10 月消杀 1 次。
	消杀必须使用环保产品，对环境无负面影响。
	消杀后的塑料袋、瓶子等容器不得乱扔、乱放，须带回本单位统一处理。
施肥	按季节确保对花、草、树木进行施肥管理，3-4 月施肥一次，6 月重点施肥，9 月施肥一次，11 月、12 月各追施一遍。
	花前施落肥，保证花木生长。
	对重新种植新花、草、树木要及时施肥管理。
	施肥必须使用环保产品，对环境无负面影响。
日常维护	每天对花、草、树木进行巡检，草坪无枯草、无裸露，无杂草，无树挂；春秋两季开始浇透水、打孔、搂草。
	枝头抽干 1/3 的树木，应重新更换。
	草坪秃斑、漏土不得超过 15cm×15cm/处。
	巡检中发现草坪、灌木、树木有杂草、枯枝，应在当日清除、修剪，枯树应当日内清除，移到指定地点并在 3 日内更换到位，特殊季节（夏、冬）枯树更换不得超过 7 天。
	栽植树木后应马上用支杆扶整，支架整齐有序，保证绿化草木生长正常，成活率达 95%以上。
整改更新	小景点维护改造、更新、计划，实施后列入正常养护范围。
	对企业提出的改造、更新计划要及时做出方案，经甲方同意后组织实施。
	草坪上黄斑、秃斑必须在 3 日内补种、补植。
临时任务	因施工造成局部绿化损坏死亡，由施工单位及时补种、补植，由各区域单位进行现场监控。
其他	工作人员着装统一、整洁、礼貌用语、服务礼仪规范。
	雨雪天气有相应措施。
	重要接待，提前做好绿化工作，采取隐形服务。
	草坪上的杂物及树叶必须每天（包括风、雨、雪天）早 8：30 之前清理完毕。

三、保修做法

(一)发放保修证书

保修证书的主要内容包括：工程简况、项目使用管理要求、保修范围和内容、保修时间、保修说明、保修情况记录。此外，保修证书还附有保修单位的名称、详细地址、电话、联系接待部门和联系人，以便于工作联系。

(二)建立工程保修管理制度，对保修人员起到严格的约束和管理作用，保障保修工作的正常开展。

(三)指定熟悉本工程的技术、施工管理人员作为保修负责人，专门负责本工程的保修工作，并与建设单位建立可靠联系，随叫随到。

(四)在接到维修通知后，保修负责人立即前往现场检查，并会同建设单位共同做出鉴定，提出修理方案，并尽快地组织人力物力进行修理。

(五)验收：在发生问题的部位或项目修理完毕以后，要在保修证书的“保修记录”栏内做好记录，并经建设单位验收签认，以表示修理工作完结。

四、工程回访

在施工进行过程中及整个工程的保修期间，我们将跟踪服务，进行定期的、不定期的质量回访活动，执行《服务程序》，广泛收集信息，促进质量改进和强化质量保证，以提供更高质量和更富情感的建筑精品。

(一)季节性回访

在雨季、冬季节回访防水、给排水管道及绿化种植过季防护情况，发现问题采取有效措施，及时加以解决。

(二)技术性回访

了解在工程施工过程中所移植的绿化花草、苗木的成活情况及效果，发现问题及时加以补救和解决；同时也便于总结经验，获取科学依据，不断改进与完善，为进一步推广移植技术创造条件。

(三)保修期满前的回访

在保修即将届满之前，进行回访，即可以解决出现的问题，又标志着保修期即将结束，使建设单位注意对建筑物的维护和使用。

(四)回访措施

1、针对工程应用情况和有关的反馈信息，向建设单位、质检单位、监理单位分别征询意见，对“新技术、新工艺、新材料和新设备”应用的工期效益、质量效益有哪些影响。

2、根据工程的进度情况和气候特点进行季节性回访，主要解决以下问题：特殊气候如风、雨对工程质量的影响及各单位意见和建议，针对特殊气候所制定的施工措施是否有效，需要采取哪些改进措施，业主及其他各单位的其他要求。

3. 对本工程中确定的特殊过程和关键过程的施工情况，我们将进行专门的质量回访，分析特殊过程的控制效果，总结经验，汲取教训，促进质量改进。

4. 在工程的保修期间，我们每半年进行一次质量回访，在工程保修期结束后，我们仍将适时跟进回访，听取业主的意见和建议并提供帮助。

5. 针对园林工程的特点，对于易发难治的质量通病，我们将事先编制专门的质量通病防治措施，在施工过程中跟进回访，收集信息，及时制定有针对性的措施应用于过程实践中。

6. 根据质量回访中业主及其他有关单位反馈的意见和建议以及在日常管理中得到的信息，我们将制定必要的纠正和预防措施，以保证在以后的质量活动中得到改进和提高。

7. 组织土建、水电、绿化等有关方面的人员进行回访，回访时由建设单位组织座谈或意见听取会，并察看铺装质量、排水、绿化效果情况等，回访必须认真，必须解决问题，并做出回访记录。

劳务用工制度

一、为进一步规范公司劳务用工行为，合理有序地使用外部劳务，优质、安全、高效地完成施工生产任务，确保工程质量和施工安全，根据国家《劳动法》、《建筑法》、《劳动合同法》、《劳动合同法实施条例》、《建设工程质量管理条例》规定，结合公司实际，制定本制度。

二、劳务用工指我公司在从事工程活动中所使用的劳务人员。适用于本公司承建的工程项目。

三、组织机构及职责

1. 工程管理部为公司劳务用工归口管理部门，负责贯彻执行国家法律、法规及主管部门关于劳务用工管理的管理制度；2. 负责公司劳务承包管理的业务指导、检查；3. 负责建立公司内部劳务管理制度，建立公司劳务用工信息库。

四、项目部负责劳务用工日常工作

1. 项目负责人是劳务管理责任人，贯彻执行国家法律、法规及主管部门关于劳务用工管理的管理制度；2. 负责所用劳务方的推荐及临时用工的选择，负责与劳务方签订劳务用工协议，并报工程管理部备案；3. 负责入场人员相关证件、劳动合同、社会保险等资料的收集、查验、建档、留存等工作；建立劳务方信用档案，并定期检查。4. 组织入场人员培训工作，并做好培训记录。特殊岗位必须要求持证上岗，报工程管理部备案；5. 负责对劳务方合同履约、工程质量情况跟踪管理，负责对作业质量、安全、技术、工期等监控；6. 负责劳务人员工资的审核和劳务费用的结算，负责劳务人员工资卡的办理和工资的发放；

五、劳务工的选用原则

要遵循“合格准入、公开公正、择优录用”的原则。

六、劳务用工选择确定

项目部成立以项目经理为组长，项目部主要成员为组员的评价小组，对劳务方的资质、业绩、生产能力等进行调查评价，并根据当地的劳务单价、工序劳务承包单价并结合公司的实际，对劳务企业进行初选，推荐工程管理部选择。工程管理部组织公司相关部门进行审核评价，建立公司合格供方（劳务）名册。对临时零星用工，可由项目部组织评价选用。建档并报工程管理部备案。第十二条 项目部对所选合格劳务方资料进行查验，并对人员进行清点、核对后，建立人员信息台帐，合格劳务人员劳动合同台帐，特殊工种登记台帐等，进行整理归档，并报公司备案。杜绝体力、健康、技能不能满足岗位需要的劳务人员进入施工现场从事劳务作业活动。

七、所有劳务人员都必须进行专业技能和岗前培训。

培训情况应记录在教育培训档案中，专业技能培训由劳务工所在的劳务方负责，岗前培训由项目部负责。从事技术工种的劳务工，上岗前必须取得相关职业资格证书，从事特殊作业的劳务工，还应取得特种作业操作证书。

八、社会保险费缴纳监督检查 项目部要严格按照国家法律、法规及相关规定，监督检查劳务方为劳务工缴纳社会保险的情况，并及时索要相关凭证备存。

九、项目部要定期监督检查劳务人员生活设施、作业条件和防护用具是否符合国家安全、卫生标准。禁止使用不合格劳动防护用品用具，预防安全事故，减少职业危害。

十、人员动态管理

1、在建工程项目劳务队伍保持相对稳定，主要负责人及技术负责人不得随意更换。编入劳务人员的增减、变更要报项目部同意。未经项目部同意，不得随意更换人员，特别是具有较高技术等级的工人。否则，对施工生产造成严重影响的，由劳务方承担相关责任； 2、项目部应定期对劳务人员进行清点、核对，有变更的应上报人员变更情况； 3、项目部对于人员的进场、退场，要做好记录，未经登记人员不得进入施工现场。

十一、 劳务费结算、支付 1、劳务费结算、支付原则：按期拨付、严禁超拨。 2、劳务费支付（1）劳务工工资每月由项目部根据劳务工考勤报劳务工资单，经主管领导审批后，财务依据工资单直接支付劳务工工资；（2）劳务管理费由财务部门根据结算部门提供的劳务费结算审批手续，进行劳务费列帐。扣除劳务工工资后对劳务企业进行支付。

十二、 劳务队伍经考核不合格，予以清退出场。在办理退场手续过程中，项目部应做好退场的管理监督工作，下发退场通知书给劳务企业，做好人、财、物的清点、登记、核对工作，办理末次结算。

十三、 本管理制度由公司工程管理部负责解释说明。

法定代表人授权委托书

- 一、 为完善企业法人治理结构，规范公司法人授权委托管理活动，保障公司及当事人的合法权益，根据《公司法》、《合同法》和《公司章程》及其他法律法规的规定，特制定本制度。
- 二、 本制度所称法人授权委托是指公司法定代表人授权委托公司有关负责人在授权范围内以公司或其法定代表人的名义行使职权或办理公司有关事务的行为，其出具的法律文件为授权委托书，是被授权人或受托部门的权利证明书。
- 三、 授权委托书中载明的权利应当符合国家法律、法规及公司章程、规章制度的有关规定，不得含有任何违法内容。
- 四、 被授权人或受托部门应当在授权委托书载明的权利范围内诚实并善意地行使该权利。只有授权委托书载明的被授权人或受托部门才能行使该授权委托书所列权利。
- 五、 公司法律顾问是法人授权委托的管理人。公司各职能部门、个人或合同承办部门（以下简称“申请人”）依据法律或公司规章制度规定需公司法定代表人授权时，应向公司法律顾问提出申请（授权委托书申请表附后），由法律顾问向公司法定代表人汇报批准后统一申报办理。法律顾问负责办理法定代表人对总经理的授权委托及总经理的转授权委托事宜。
- 六、 公司法律顾问制作授权委托书（一式两份）并编号后，按规定呈送法定代表人签字。授权委托书一份由公司法律顾问存档备查，一份由受托部门、个人持有、合理使用并妥善保管。
- 七、 授权委托书实行统一格式、统一编号。
- 八、 授权委托书分为常年授权委托书和单项授权委托书两种。（一）常年授权委托书是指由法定代表人授权公司总经理在公司日常经营活动中行使职权或办理公司有关事务单项授权行为的法律文件。（二）单项授权委托书是指根据工作需要，由公司法定代表人授权委托公司总经理或有关人员代表公司进行某项特定业务活动的法律文件。单项授权委托书授权期限一般为：7日、30日或“至该项工作结束时止”。
- 九、 经公司法定代表人授权，公司总经理有权在授权权限范围内签署公司日常对外业务合同。总经理因出差或开会等原因暂时离开公司，经总经理授权可在常年授权委托书的授权范围内可以转授权。
- 十、 办理授权委托书应按以下程序进行：常年授权委托书：由公司总经理于岗位变动之日起10日内向公司法定代表人申请办理常年授权委托手续，一年一次。单项授权委托书：需要办理单项授权委托书的，申请人应根据单项授权的原则，持相关材料到公司法律顾问处，由法律顾问呈送公司法定代表人办理授权委托手续。转授权委托书，由总经理于离开公司前通知法律顾问办理。
- 十一、 根据工作需要，公司法定代表人可随时通知公司法律顾问办理授权委托书。
- 十二、 公司法律顾问办理授权委托书的时限为：自正式受理申请人的申请后，对单项授权委托书一般不超过五个工作日，对常年授权委托书一般不超过十个工作日，特殊情况可适当延长。

十三、授权委托书只有在记载的有效期限内有效。有效的授权委托书在文本上不得有任何修改、涂抹的痕迹。

十四、被授权人取得单项授权后原则上不得转授权。特殊情况下为维护公司利益必须转授权其他人的，应报公司法定代表人批准后，办理单项授权委托书。办理批准手续时，应向公司法定代表人提供转授权的事由及复代理人的姓名、职务（任职文件）、身份证件等书面资料。

十五、公司对常年授权委托书实行动态管理。在授权期限内被授权人工作岗位发生变动的，授权权限随时予以调整。原授权委托书自被授权人工作岗位变动之日起失效。

十六、被授权人要妥善保管好授权委托书，不得出借、毁损、遗失等；出现上述情况时，应立即书面报告公司法律顾问。被授权人申请补办的，由公司法律顾问审核后，视情况决定是否补办。

十七、根据情况变化，公司法定代表人可以随时通知法律顾问撤回或部分撤回授权委托。授权委托书持有人在接到通知后应及时将其授权委托书交至法律顾问处，由法律顾问在该授权委托书上注明“撤销”字样，并注明撤销日期，该授权委托书失效。公司法定代表人部分撤回授权委托的，法律顾问应根据授权委托人现授权权限，为其重新办理授权委托书。必要时，原被授权人所在部门应将撤销或撤回情况通知相关当事人。

十八、授权委托书一经撤销或授权一经撤回，其效力则不可恢复。

十九、出现下列情况之一，授权委托书失效：（一）授权委托期限届满；（二）常年授权委托书虽在授权期限内，但被授权人工作岗位发生变动的；（三）常年授权委托书虽在授权期限内，但授权权限超出授权范围的；（四）调出本单位的，自被授权人正式调离本单位之日起授权委托书失效；（五）被授权人与单位解除、终止劳动合同或达到法定退休年龄的，自劳动合同解除、终止之日或办理完毕退休手续之日起授权委托书失效，特殊情况除外；（六）授权委托人撤回全部或部分委托授权的；（七）其他应当视为失效的情况。出现本条第 2、3、4、5、6 款之情形，法律顾问应时收回授权委托书，必要时公司应当书面通知相关部门、单位，或者公告。

二十、法律顾问应于每年一月份将上一年收回和留存的授权委托书按公司文件存档的有关规定交档案室存档。

二十一、公司对被授权人或受托部门实行严格的管理制度。有下列情形之一，给公司造成损失的，根据情节轻重，给予责任人行政处分、责令赔偿损失、经济处罚或解除劳动合同；构成犯罪的，交由司法机关依法追究刑事责任。1、超越授权范围开展业务活动的；2、授权委托书失效后仍进行该授权委托事项的；3、对授权委托事项不尽职责，给公司造成损失的；4、有违反本制度第十七条规定情形的；5、其他违反法律或公司有关规定给公司造成经济损失的情形。

二十二、本管理办法解释权属于公司董事会。

