

企业合同信用管理制度

法律法规学习制度

一、公司信用（合同）管理领导小组负责制订每年的学法计划，内容包括学法的内容、时间安排、授课人员、参加人员等。做到至少每月组织一次相关人员（或全体员工）参加的公司法律法规系统学习，并做好学习记录。

二、法人代表、副总经理及各部门负责人必须带头参加公司法律法规的学习，每次学习除做好学习记录外，还应实行签到制，因故未参加学习者应进行补学。

三、信用（合同）管理人员以及业务、财务部门的人员必须经过有关部门或本公司合同法规的系统培训和考核，领取合格证后方可上岗，其中专、兼职信用（合同）管理员必须取得有关部门的信用（合同）管理员培训合格证书。

四、公司分管领导必须定期组织部门分管信用（合同）管理负责人及信用（合同）管理员开展活动，结合信用（合同）管理工作中遇到的实际问题，学习新法规，解决新问题。

五、公司信用（合同）管理领导小组须定期开展研讨会和案例分析会，对本公司在信用（合同）管理工作中出现的情况进行研讨分析，结合具体案例提高自己的信用（合同）管理水平。

信用管理岗位责任制度

一、为加强企业信用管理，健全企业信用管理机制，提高企业信誉，降低和减少企业经营风险，公司领导研究决定成立信用管理工作机构，并明确工作职责。

二、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，任命信用管理机构成员。

三、信用管理机构职能：

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。

四、岗位责任制度：

1、法定代表人的主要职责：

a. 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；

b. 对本公司合同承办人员进行考核、奖惩；

c. 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：

a. 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；

b. 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；

c. 制止公司或个人利用合同进行违法活动；

d. 日常监督分析应收账款的账龄，防范逾期应收账款的发生；

e. 汇总、分析客户信用数据，向有关部门提供咨询服务；

f. 协调与市场、财务、技术等部门的关系。

3、信用管理员的主要职责：

a. 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。

b. 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。

c. 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。

d. 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。

e. 发现不符和法律规定的合同行为，及时向信用管理机构负责人或公司副总报告。

f. 参加对合同纠纷的协商、调解、仲裁、诉讼。

j. 定期向信用管理负责人汇报信用管理情况。

h. 负责客户档案管理与服务。

z. 配合有关部门共同搞好信用管理工作。

4、市场部门的主要职责

a. 依法签订、变更、解除本部门的合同。

b. 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。

c. 对所签合同，认真执行，并定期自查合同履行情况。

d. 在合同履行过程中，加强与其它各有关部门联系，发生问题及时向信用管理机构信用管理员通报。

e. 本部门合同的登记、统计、归档工作。

f. 参加本部门合同纠纷的处理。

j. 配合企业信用管理机构做好信用管理工作。

5、财务、技术部门的主要职责

a. 加强与市场等有关部门的联系，及时通报合同履行中的应收应付情况。

b. 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。

c. 解决合同履行中有关技术方面的问题。

d. 依法签订、变更、解决技术合同。

e. 本部门合同的登记、统计和归档工作。

f. 配合企业信用管理机构做好信用管理工作。

合同管理制度

一、总则

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。

二、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。

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。

九、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。

三、公司管理制度合同的审查批准

十、合同在正式签订前，须按规定上报领导审查批准后，方能正式签订。

十一、合同依法成立，既具有法律约束力。一切与合同有关的部门、人员都必须本着“重合同、守信誉”的原则。严格执行合同所规定的义务，确保合同的实际履行或全面履行。

十二、合同履行完毕的标准，应以合同条款或法律规定为准。没有合同条款或法律规定的，一般应以物资交清，并验收合格、价款结清、无遗留交涉手续为准。

十三、总经理、副总经理、财务部及有关部门负责人应随时了解、掌握合同的履行情况，发现问题及时处理或汇报。否则，造成合同不能履行、不能完全履行的，要追究有关人员的责任。

四、合同纠纷的处理

十四、合同在履行过程中如与对方当事人发生纠纷的，应按《合同法》等有关法规和本《制度》规定妥善处理。

十五、处理合同纠纷的原则是：

1、坚持以事实为依据、以法律为准绳，法律没规定的，以国家政策或合同

条款为准。

2、以双方协商解决为基本办法。纠纷发生后，应及时与对方当事人友好协商，在既维护本公司合法权益，又不侵犯对方合法权益的基础上，互谅互让，达成协议，解决纠纷。

3、因对方责任引起的纠纷，应坚持原则，保障我方合法权益不受侵犯；因我方责任引起的纠纷，应尊重对方的合法权益，主动承担责任，并尽量采取补救措施，减少我方损失；因双方责任引起的纠纷，应实事求是，分清主次，合情合理解决。

十六、在处理纠纷时，应加强联系，及时通气，积极主动地做好应做的工作，不互相推诿、指责、埋怨，统一意见，统一行动，一致对外。

十七、对于合同纠纷经双方协商达成一致意见的，应签订书面协议，由双方代表签字并加盖双方单位公章或合同专用章。

六、合同的管理

十八、本公司合同管理具体是：公司由总经理授权副总经理负责，归口管理部门为财务部、办公室；各部门具体负责各自授权范围内的合同谈判、拟稿及履行工作。

十九、办公室会同有关部门认真做好合同管理的基础工作。具体如下：

- 1、建立合同档案；
- 2、建立合同管理台帐；

八、附则

四十七、本制度由公司人资行政部起草，自公布之日起执行。

信用档案管理制度

一、总则

- 1、收集公司有关记录档案主体信用情况的原始凭证及信用综合评价资料。
- 2、对部门移交来的信用档案，要按档案管理要求及时进行整理分类，准确的编目排架。
- 3、做好防火、防虫及温湿度控制等工作，保证档案不受损害，如有损坏及时抢救。

4、凡查阅档案者，须办理查阅手续，经主管领导批准后方可查阅、复制。不得随意借阅或扩大借阅范围。

5、限定借阅时间，按期归还，归还时经档案人员检查无误后方可办理退还手续。

6、借阅者利用档案要精心保护和妥善保管，不得擅自撕页、涂改，玷污、划线或做其它标记，保守机密。

二、档案室管理

1、非档案人员未经许可，不得进入档案室，严禁会客，开会或干其他工作。

2、要做好防火、防尘、防光、防鼠、防虫、防水、防潮、防盗工作。贯彻“以防为主，防治结合”的原则，库房严禁存放杂物，严禁烟火，不准存放易燃易爆物品。

3、凡接收入室的档案，要认真进行检查、清点、除尘消毒，经过整理编目，以组织机构为单位，按照不同保管期限，不同载体分别编目、排列、保管。

4、入室档案应登记造册，为便于查找和提供利用，要科学地编制检索

客户资信管理制度

信息管理基础工作的建立由市场部门完成，公司市场部应在收集整理的基础上建立以下几个方面的客户信息档案，客户信息档案包括：

A、客户基础资料：即有关客户最基本的原始资料，包括客户的名称、地址、电话、所有者、经营管理者、法人代表、与本公司交往的时间、业务种类等；

B、业务状况：包括客户的销售实绩、市场份额、及于本公司的业务关系和合作情况；

C、交易现状：主要包括客户的销售活动现状、客户公司的市场形象、声誉、财务状况、信用状况等。

客户的基础信息资料由负责各区域、片的业务员负责收集，凡于本公司交易次数在两次以上，且单次交易额达到1万元人民币以上的均为资料收集的范围，时间期限为达到上述交易额第二次交易后的一月内完成并交业务经理汇总建档。

客户的信息资料为公司的重要档案，所有经管人员须妥善保管，确保不得遗失，如因公司部份岗位人员的调整和离职，该资料的移交作为工作交接的主要部分，凡资料交接不清的，不予办理离岗、离职手续。

客户的信息资料应根据业务员与相关客户的交往中所了解的情况，随时汇总整理后交业务经理定期予以更新或补充。

客户授信管理制度

一、目的

为规范往来客户的信用评级授信及其后续管理工作，结合本公司实际制定本制度。

二、适用范围

本制度适用于本公司的往来客户的信用评级授信业务及其后续管理工作，是该项业务操作的基本依据。

三、职责

销售部负责客户评级授信的操作及其后续管理工作，办公室负责对该项业务的审查和监督，总经办对该项业务进行审批。

四、评级指标与等级的设定。

1、信用等级评定指标及评分方法（详见附表1）。

2、信用等级与新客户的信用等级设定相同，共设定A、B、C、D四个等级，等级标准如下：

A级：优良客户，得分80分以上，且对本公司到期信用偿还状况、在本公司的进货状况二项指标得分均为8分以上，有一项不达标的信用等级下调一个等级；

B级：存在风险客户，得分79—60分，且对本公司到期信用偿还状况、在本公司的进货额状况二项指标得分均为7分以上，有一项不达标的信用等级下调一个等级；

C级：高风险客户，合作价值小，得分59—40分；

D级：淘汰客户，得分40分以下。

3、对零散客户和交易量少的客户不进行授信，交易采取现金或预交货款等方式进行。

客户授信登记评分表

序号	指标名称	评分方法	得分
----	------	------	----

1	采购计划	<p>1) 对本公司制定有合理可行的采购计划，较好的兼顾供需双方的利益，其计划得到本公司认可，给本公司合理安排开发提供有益帮助；</p> <p>2) 对本公司制定有采购计划，但计划不够周密，有时给本公司合理安排开发造成一定困难；</p> <p>3) 对本公司未能合理安排会随便变更计划，不配合本公司合理安排开发；</p>	<p>30-40</p> <p>20-30</p> <p>20分以下</p>
2	在本公司的采购状况	<p>1) 在本公司的年采购额 200 万元以上且逐年增长；</p> <p>2) 在本公司的年采购额 200 万元以上且保持原状，或 150 万元以上 200 万元以下且逐年增长；</p> <p>3) 在本公司的年采购额 200 万元以上但逐年下降，或 150 万元以上 200 万元以下并保持原状；</p> <p>4) 在本公司的年采购额 150 万元以上 200 万元以下但逐年下降，或 100 万元以上 150 万元以下且逐年增长；</p> <p>5) 在本公司的年采购额 100 万元以上 150 万元以下并保持原状，或 80 万元以上 100 万元以下且逐年增长；</p> <p>6) 在本公司的年采购额 80 万元以上 100 万元以下但逐年下降，或 50 万元以上 80 万元以下并保持原状；</p> <p>7) 在本公司的采购额 50 万元以上 80 万元以下但逐年下降，或 40 万元以上 50 万元以下且逐年增长；</p> <p>8) 在本公司的年采购额 40 万元以上 50 万元以下并保持原状；</p> <p>9) 在本公司的年采购额 40 万元以上 50 万元以下但逐年下降，或 40 万元以下</p>	<p>50-60</p> <p>40-50</p> <p>30-40</p> <p>20-30</p> <p>10-20</p> <p>8-10</p> <p>6-8</p> <p>4-6</p> <p>4分以下</p>

商帐管理制度

第一章：总则

第一条：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。

第二条：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门和市场部门，财务部门负责数据传递和信息反馈，市场部门负责客户的联系和款项催收，财务部门和市场部门共同负责客户信用额度的确定。

第二章：应收账款监控制度

第十七条：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〉，提交给市场部门、主管市场的副总经理。由相关业务人员核对无误后报经主管及总经理批准进行账款回收工作。该表由业务员在出门收帐前核对其正确性，不可到客户处才发现，不得有损公司形象；

第十八条：市场部门应严格对照〈信用额度表〉和财务部们报来的〈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主管副总经理。

第十九条：业务人员在与客户签定合同或的协议书时，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。如超过信用期限者，按以下规定处理：

超过 1-10 天时，由经办人上报部门经理，并电话催收；

超过 11-60 天时，由部门经理上报主管副总经理，派员上门催收，并扣经办人该票金额 20%的计奖成绩；

超过 61-90 天时，并经催收无效的，由业务主管报总经理批准后作个案处理（如提请公司法律顾问考虑通过法院起诉等催收方式），并扣经办人该票金额 50%的计奖成绩；

第二十条：财务部门应于月后 5 日前向市场部门、主管市场的副总经理（总经理）提供一份当月尚未收款的《应收账款帐龄明细表》，该表由相关业务人员核对后报经业务主管市场的副总经理（总经理）批准后安排进行账款回收工作。

第二十一条：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主管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，若有折扣时需在授权范围内执行，并书面陈述原因，由业务经理签字后及时向财务交纳相关款项并销帐。

第二十二條：清收帳款由市場部門统一安排路線和客戶，並確定返回時間，業務員在外清收帳款，每到一客戶，無論是否清結完畢，均需隨時向業務經理電話匯報工作進度和行程。任何人不得借機遊山玩水。

第二十三條：業務員收帳時應收取現金或票據，若收取銀行票據時應注意開票日期、票據抬頭及其金額是否正確無誤，如不符時應及時聯繫退票並重新辦理。若收匯票時需客戶背面簽名，並查詢銀行確認匯票的真偽性；如為匯票背書時要注意背書是否清楚，注意一次背書時背書印章是否與匯票抬頭一致，背書印章是否為發票印章。

第二十四條：收取的匯票金額大於應收帳款時非經業務經理同意，現場不得以現金找還客戶，而應作為暫收款收回，並抵扣下次帳款；

第二十五條：收款時客戶現場反映價格、交貨期限、質量、運輸問題，在業務權限內時可立即同意，若在權限外時需立即匯報主管，並在不超過3個工作日內給客戶以答復。如屬價格調整，回公司應立即填寫價格調整表告知相關部門並在相關資料中做好記錄；

失信違約行為責任追究制度

一、對方發生失信違約行為，可酌情採取以下措施：

1、取消除銷條件； 2、停止供貨； 3、取消供貨資格； 4、訴諸法律。

二、本企業發生失信違約行為的可能表現形式與糾正措施：
表現形式：

1、個人擅自以公司名義對外簽訂合同並違約或騙取款物；
2、產品合格率未達標； 3、拖欠貨款； 4、其他。

糾正措施：

1、及時書面告知對方，說明原由； 2、依法賠償對方損失；
3、撤消過錯當事人的職務、開除直至依法追究其法律責任。

三、合同糾紛處理

- 1、发生合同纠纷，合同承办部门、人员应立即报告分管领导或法定代表人，并通报信用（合同）管理机构，提供材料。
- 2、为解决合同纠纷所采取的各项措施，必须在法定的诉讼时效和期间内进行。
- 3、合同纠纷发生后，可以通过协商、调解、仲裁、诉讼等方式解决。合同承办部门、人员应配合好公司信用（合同）管理机构参加仲裁或诉讼。
- 4、发现对方当事人利用合同进行诈骗等犯罪活动时，应立即向单位负责人报告，并向公安机关报案。
- 5、合同发生纠纷后，需要委托代理人参加仲裁或诉讼活动的，应及时委托有资质的代理人参与处理纠纷。
- 6、解决合同纠纷的申请书、起诉书、答辩书、协议书、调解书、仲裁书、裁定书、判决书的副本或正本复印件，自发出或收到之日起十日内，由承办人送交信用（合同）管理机构备案。
- 7、在处理合同纠纷过程中，对于可能因对方当事人的行为或者其他原因，使判决不能执行或者难以执行的案件，应当及时向法院申请财产保全。
- 8、合同纠纷发生后，应当依法采取一切措施，积极收集、整理有关证据。在证据可能灭失或者难以取得的情况下，应当向法院申请保全证据。
- 9、向法院提供原始证据时，必须先行复制，并请求法院的承办人员出据证据收执。
- 10、在涉及合同纠纷的诉讼或非诉讼活动中，行使可能引起国有资产流失的处分权时，应当报请有关部门批准。