

企业合同信用管理制度

目 录



- 1、信用管理机构及人员岗位责任制度
- 2、合同管理制度
- 3、客户资信调查制度
- 4、客户档案管理制度
- 5、应收账款与商账追收制度
- 6、质量管理制度
- 7、售后服务制度
- 8、劳动用工制度

信用管理机构及人员岗位责任制度

总则

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，并明确工作职责信用。

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，有专职（或兼职）的信用管理工作人员。

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. 授权委托合同承办人员对外签订合同；
- c. 对本公司合同承办人员进行考核、奖惩；
- d. 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. 统一办理授权委托书，严格管理本公司合同专用章的使用；
- d. 制止公司或个人利用合同进行违法活动；
- e. 日常监督分析应收账款的账龄，防范逾期应收账款的发生；
- f. 建立标准的催账程序；
- j. 汇总、分析客户信用数据，向有关部门提供咨询服务；
- h. 协调与供销、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。

i. 参与商账追收。

z. 配合有关部门共同搞好信用管理工作。

4、供销部门的主要职责

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. 加强与供销等有关部门的联系，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。

五、信用管理员考核与奖励

1、考核范围：本公司专职或兼职信用管理员。

2、考评时间

公司每年年终组织一次考核评审活动，在对各有关部门信用管理工作检查基础上进行考核。

3、考核部门：

信用管理机构为公司信用管理员的考核评审工作的管理机构。

获奖名单由考核部门根据考核内容进行考核评审后报法定代表人批准。取消资格的审批程序由考核部门将名单及考核依据报法定代表人批准。

4、奖惩方法

信用管理员的奖励等级设三等：即先进、优胜和表扬；获奖者以精神鼓励为主，并分别给予适当的物质鼓励。

信用管理员的惩处方法：

- a. 凡考核总分首次达不到 60 分者，由部门分别给予教育、帮助和扣发奖金；
- b. 凡考核总分两次达不到 60 分者，取消信用管理员资格；

c. 凡利用合同从事违法违纪活动者，取消信用管理员资格并按情节轻重，追究其行政或法律责任。

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、政策及有关的规定。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，一律采用书面形式，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。

公司管理制度合同的审查批准

十一、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。

十二、合同审批权限如下：

1、一般情况下合同由总经理授权业务副总经理审批。

2、下列合同由总经理审批：

标的超过 50 万元的；投资 10 万元以上的联营、合资、合作、涉外合同。

3、标的超过公司资产 1/3 以上的合同由董事会审批。

十三、合同原则上由部门负责人具体经办，拟订初稿后必须经分管副总经理审阅后按合同审批权限审批。重要合同必须经法律顾问审查。合同审查的要点是：

1、合同的合法性。包括：当事人有无签订、履行该合同的权利能力和行为能力；合同内容是否符合国家法律、政策和本制度规定。

2、合同的严密性。包括：合同应具备的条款是否齐全；当事人双方的权利、义务是否具体、明确；文字表述是否确切无误。

3、合同的可行性。包括：当事人双方特别是对方是否具备履行合同的能力、条件；预计取得的经济效益和可能承担的风险；合同非正常履行时可能受到的经济损失。

十四、根据法律规定或实际需要，合同还应当或可以呈报上级主管机关鉴证、批准，或请公证处公证。

公司管理制度合同的履行

十五、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。

十六、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。

十七、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。

公司管理制度合同的变更、解除

十八、在合同履行过程中，碰到困难的，首先应尽一切努力克服困难，尽力保障合同的履行。如实际履行或适当履行确有人力不可克服的困难而需变更，解除合同时，应在法律规定或合理期限内与对方当事人进行协商。

十九、对方当事人提出变更、解除合同的，应从维护本公司合法权益出发，从严控制。

二十、变更、解除合同，必须符合《合同法》的规定，并应在公司内办理有关的手续。

二十一、变更、解除合同的手续，应按本制度规定的审批权限和程序执行。

二十二、变更、解除合同，一律必需采用书面形式（包括当事人双方的信件、函电、电传等），口头形式一律无效。

二十三、变更、解除合同的协议在未达成或未批准之前，原合同仍有效，仍应履行。但特殊情况经双方一致同意的例外。

二十四、因变更、解除合同而使当事人的利益遭受损失的，除法律允许免责的以外，均应承担相应的责任，并在变更、解除合同的协议书中明确规定。

二十五、以变更、解除合同为名，行以权谋私、假公济私之实，损公肥私的，一经发现，从严惩处。

合同纠纷的处理

二十六、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。

二十七、合同纠纷由有关业务部门与法律顾问负责处理，经办人对纠纷的处理必须具体负责到底。

二十八、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。

二十九、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。

三十、合同纠纷的提出，加上由我方与当事人协商处理纠纷的时间，应在法律规定的时效内进行，并必须考虑有申请仲裁或起诉的足够的时间。

三十一、凡由法律顾问处理的合同纠纷，有关部门必须主动提供下列证据材料。

1、合同的文本（包括变更、解除合同的协议），以及与合同有关的附件、文书、传真、图表等；

2、送货、提货、托运、验收、发票等有关凭证；

3、货款的承付、托收凭证，有关财务帐目；

4、产品的质量标准、封样、样品或鉴定报告；

5、有关方违约的证据材料；

6、其他与处理纠纷有关的材料。

三十二、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。

三十三、对双方已经签署的解决合同纠纷的协议书，上级主管机关或仲裁机关的调解书、仲裁书，在正式生效后，应复印若干份，分别送与对该纠纷处理及履行有关的部门收执，各部门应由专人负责该文书执行的了解或履行。

三十四、对于当事人在规定的期限届满时没有执行上述文书中有规定的，承办人应及时向主管领导汇报。

三十五、对方当事人逾期不履行已经发生法律效力的调解书、仲裁决定书或判决书的，可向人民法院申请执行。

三十六、在向人民法院提交申请执行书之前，有关部门应认真检查对方的执行情况，防止差错。执行中若达成和解协议的，应制作协议书并按协议书规定办理。

三十七、合同纠纷处理或执行完毕的，应及时通知有关单位，并将有关资料汇总、归档，以备考。

合同的管理

三十八、本公司对合同实行二级管理、专业归口制度，法人委托书制度，基础管理制度。

三十九、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。

四十、公司所有合同均由办公室统一登记编号、经办人签名后，按审批权限分别由总经理或其他书面授权人签署。

四十一、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；
- 3、填写“合同情况月报表”。

考核与奖惩

四十二、公司、所属各分公司全体职员应当严格遵守本制度，有效订立、履行合同，切实维护公司的整体利益。公司办公室负责本制度执行情况的监督考核。

四十三、对在合同签订、履行过程中发现重大问题，积极采取补救措施，使本公司避免重大经济损失以及在经济纠纷处理过程中，避免或挽回重大经济损失的，予以奖励。

四十四、合同经办人员出现下列情况之一，给公司造成损失的，公司将依法向责任人员追偿损失：

- 1、未经授权批准或超越职权签订合同；
- 2、为他人提供合同专用章或盖章的空白合同，授权委托书；
- 3、应当签订书面合同而未签订书面合同。

四十五、合同经办人员出现下列情况之一，给公司造成损失的，公司酌情向有关人员追偿损失：

- 1、因工作过失致使公司被诈骗；
- 2、公司履行合同未经对方当事人确认；
- 3、遗失重要证据；
- 4、发生纠纷后隐瞒不报或私自了结或报告避重就轻，从而贻误时机的；
- 5、合同专用章、盖章的空白合同、授权委托书遗失未及时报案和报告；
- 6、未履行规定手续擅自在对方出具的确认书、索赔报告上签字而给公司造成损失的；
- 7、其他违反公司相关制度的。

四十六、公司职员在签订、履行合同过程中触犯刑法，构成犯罪的，将依法移交司法机关处理。

附则

四十七、本制度由公司合同管理部及法律顾问共同起草，自公布之日起执行。

客户资信调查管理制度

第1章 总则

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2章 客户信用政策及等级

第5条 根据对客户的信用调查结果及业务往来过程中的客户的表现，可将客户分为四类，具体如下表所示。

客户分类表

客户类别	销售情况	客户其他信息
A类	占累计销售额的70%左右	规模大、信誉高、资金雄厚
B类	占累计销	规模中档、信誉较好

	销售额的 20%左右	
C 类	占累计销售额的 5%左右	信用状况一般的中小客户
D 类	占累计销售额的 5%左右	一般的中小客户、新客户、信誉不太好的客户

第 6 条 销售业务员在销售谈判时,应按照不同的客户等级给予不同的销售政策。

1. 对 A 级信用较好的客户,可以有一定的赊销额度和回款期限,但赊销额度以不超过一次进货为限,回款以不超过一个进货周期为限。

2. 对 B 级客户,一般要求现款现货。可先设定一个额度,再根据信用状况逐渐放宽。

3. 对 C 级客户,要求现款现货,应当仔细审查,对于符合企业信用政策的,给予少量信用额度。

4. 对 D 级客户,不给予任何信用交易,坚决要求现款现货或先款后货。

第 7 条 同一客户的信用限度也不是一成不变的,应随着实际情况的变化而有所改变。销售业务员所负责的客户要超过规定的信用限度时,须向销售经理乃至总裁汇报。

第 8 条 财务部负责对客户信用等级的定期核查,并根据核查结果提出对客户销售政策的调整建议,经销售经理、营销总监审批后,由销售业务员按照新政策执行。

第9条 销售部应根据企业的发展情况及产品销售、市场情况等，及时提出对客户信用政策及信用等级进行调整的建议，财务部应及时修订此制度，并报有关领导审批后下发执行。

第3章 客户信用调查管理

第10条 客户信用调查渠道。

销售部根据业务需要，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. 销售业务员实地调查。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。销售业务员调查、收集的客户信息应至少包括以下内容，如下表所示。

销售业务员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	企业规模、经营政策和观念、经营方向和特点、销

特征 售能力、服务区域、发展潜力等

业务 客户销售业绩、经营管理者 and 业务人员素质、与其

状况 他竞争者的关系、与本企业的业务关系及合作态度等

交易 客户的企业形象、声誉、信用状况、销售活动现状

现状 及优劣势、交易条件、出现的信用问题及对策等

财务 资产、负债和所有者权益的状况、现金流量的变动

状况 情况等

第 11 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。

(1) 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。

(2) 定期报告的时间要求依不同类型的客户而有所区别。

①A 类客户每半年一次即可。

②B 类客户每三个月一次。

③C 类、D 类客户要求每月一次。

(3) 调查报告应按企业统一规定的格式和要求编写，切忌主观臆断，不能过多地罗列数字，要以资料和事实说话，调查项目应保证明确全面。

2. 信用状况突变情况下的处理。

(1) 销售业务员如果发现自己所负责的客户信用状况发生变化，应直接向上级主管报告，按“紧急报告”处理。采取对策必须有上级

主管的明确指示，不得擅自处理。

(2) 对于信用状况恶化的客户，原则上可采取如下对策：要求客户提供担保人和连带担保人；增加信用保证金；交易合同取得公证；减少供货量或实行发货限制；接受代位偿债和代物偿债，有担保人的，向担保人追债，有抵押物担保的，接受抵押物还债。

第 12 条 销售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 13 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 14 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。

第 5 章 附则

第 15 条 本制度的最终解释权归财务部。

第 16 条 本制度自颁布之日起实施。

客户档案管理制度

客户档案管理是企业售后管理的重要内容，质量反馈要基础，是建立公司形象的良好方法。而不能把它仅仅理解为是客户资料的收集、整理和存档。建立完善的客户档案管理系统和客户管理规程，对于提高营销效率，扩大市场占有，与交易伙伴建立长期稳定的业务联系，提供设计参考数据，具有重要的意义。

一、客户档案管理对象

客户档案管理的对象就是本公司提供过产品和服务的对象，即企业的过去、现在的直接客户与间接客户，它们都应纳入公司客户管理系统。

二、客户管理内容

客户档案管理的基本内容包括以下几项：

1、客户基础资料

即企业所掌握的客户的最基本的原始资料，是档案管理应最先获取的第一手资料。这些资料，是客户档案管理的起点和基础。

客户基础资料主要包括项目名称、机组型号、联系人地址、电话与公司交易时间。

2、服务状况

是指本公为客户服务的次数和服务中所记录的数据、总结、报告。还有客户对本公司的合作态度、满意度等。

三、客户档案管理方法

1、建立客户档案卡。作为客户档案管理的基础工作，目前暂时

采用 EXCEL 形式按年度、分项目填写，主要是为了查阅方便，采用链接与数据库相连。以后如有需要，再引入专业软件管理。

2、建立客户数据库。建立项目数据库，收集客户管理的内容。通过客户档案卡的链接，来实现查找，更新。项目数据库按项目分类，下按服务项目内容和时间分层。

3、数据来源。

这种数据的取得，主要有三种形式：

①. 客户资料的获取，主要是通过公司合同搜集起来的，公司合同不完整的，可向销售部门索取。

②. 在项目服务中，所记录的数据、总结、报告，客户的意见表。

③. 服务回访中进行的数据更新。编制客户回访表，在进行客户访问时，即时填写，按规定时间上报，售后部汇总整理。

四、客户档案管理应注意问题

1. 客户档案管理应保持动态性。客户档案管理不同于一般的档案管理。如果一经建立，即置之不顾，就失去了其意义。需要根据客户情况的变化，每一年至少进行一次回访，消除过旧资料，及时补充新资料。

2. 客户档案管理的重点不仅放在现有客户资料的收集上，而且还应更多地关注我们产品的质量和服务的质理上。为技术开发，提高产品质量，塑造优良的服务形像提供依据。

3. 客户档案不能秘而不宣，但由于许多资料公开会直接影响与客

户的合作关系，不宜流出企业，只能供内部使用。所以，客户档案应由专人负责管理，只能给部长级及以上人员查阅。

售后服务制度

一、售后服务管理细则

为加强客户服务的管理，提高客户服务水平，特制定本制度。

1、售后服务部门职能

- A) 搜集、接收和受理客户对公司产品的咨询与意见；
- B) 处理各类客户投诉及市场投诉，第一时间反馈；
- C) 负责客户回访与开展重点客户关怀计划，了解客户需求；
- D) 保存客户基本资料，并进行整理、分类与更新；
- E) 向相关部门反馈客户意见及建议；
- F) 受理办事处的产品问题。

2、售后服务部门的主要工作说明

A) 搜集客户意见、建议

通过各种渠道搜集对公司发展有益的意见及建议，比如热线、网站、邮箱等，好的建议及意见及时反馈给各相关部门。各办事处也积极搜集客户信息反馈，并及时发回公司，便于公司做出适于市场的调整。

B) 开展客户关怀、维系计划

企业重点客户群是企业赖以生存及进一步发展的重要组成部分，通过对重点客户的回访与沟通，逐步完善客户需求，提升客户满意度。

了解各地区客户对我们产品及服务工作的反馈，以便适时的发现各区域市场中的问题并及时解决，提高服务的主动性。

C) 建立售后服务标准，规范售后服务

售后服务是对企业信誉和品牌形象的持久维护，公司向自主品牌方向发展，售后服务更要朝向专业化、统一化和规范化的方向发展，真正满足各区域消费者的服务需求。

公司办事处是公司服务与形象的延伸，公司建立完善的售后服务制度后，与各办事处统一执行，并对其服务进行有效的监督。

D) 及时快速的处理投诉

所有投诉信息需及时反馈到公司的售后服务部，由售后服务部整理、过滤、检查、跟踪事件的进展，确保每个投诉案件都得到妥善解决，并认真分析总结造成客户投诉的原因，从根本上解决问题，预防同类投诉的再次发生。

E) 开展客户满意度、忠诚度调查

第一，顾客满意度调查可以提升产品和服务的质量，同时从顾客的意见和建议当中寻找解决顾客不满的针对性的方案。

第二，顾客满意度市场调查可以让广大消费者认识到公司对客户的重视性，对提升公司形象和品牌知名度有很大帮助。

实践证明，客户的满意度和忠诚度是成正比的，而且客户好的评价还会带来对企业极为有利的市场效应。客户满意度调查结果将非常有利于公司产品经营策略的调整，也有利于更深层次的客户维护和客户挖掘。通过网络，电话等各种方法，及时、高效地发现及满足客

户需求，从而最大程度上提高客户满意度及忠诚度，稳定现有客户，不断吸引新客户，挽回流失客户。

二、售后服务

1 本公司严格执行国家有关法律法规规定，承担产品质量责任。

2 售后服务的内容

A、走访用户，征求意见，并及时处理用户投诉。

B、做好质量信息的收集、整理、分析和利用。

3 建立产品售后服务队伍，配备业务能力强，服务态度好的服务人员，健全产品售后服务网络。

4 产品售后服务人员的职责

a) 收集用户反馈信息，及时答复用户咨询，处理用户投诉；

b) 履行质量职责。执行国家有关法律法规规定，确保用户满意。

5 服务实施

1) 售后服务部门应积极开展产品售后服务工作。对重点用户走访每年至少一次，认真听取用户意见，并将收集到的用户信息加以整理分析写出报告。

2) 对于用户来人、来函、来电和用户走访反映的产品质量、服务质量等问题，售后服务部门也要逐一记录并及时向有关部门反馈。如需到现场服务时应立即通知服务人员赴现场处理。

3) 技术服务人员、销售人员及其他人员在和用户接触中收集到的信息，要及时向有关部门反馈。

劳动用工制度

一、职工招用与培训教育

第1条 职工应聘企业职位时，一般应年满18周岁（必须年满16周岁），并持有效居民身份证等合法证件。

第2条 职工应聘企业职位时，应已与其他用人单位合法解除或终止劳动关系，并如实填写《入职申请表》，不得提供虚假信息，不得隐瞒健康状况（患有或曾经患有慢性病、传染病的，患有或曾经患有过重大疾病，治愈的，需提供医疗机构的证明），故意隐瞒的，一经发现，企业有权即刻解除劳动合同，无需支付经济补偿金。

第3条 职工应聘时提供的居民身份证、职业资格证书、学历证、失业证、解除和终止合同证明和离职证明等，必须是本人的真实证件，不得借用或伪造证件欺骗企业，弄虚作假的，一经发现，企业有权即刻解除劳动合同，无需支付经济补偿金。

第4条 企业应加强对职工的培训和教育，根据职工素质和岗位要求，实行岗前培训、职业教育或在岗培训教育，培养职工的职业自豪感和职业道德意识。

第5条 企业提供的专项培训经费、选送职工专业技术脱产培训涉及有关事项，由劳动合同或培训协议另行约定。

二、劳动合同管理

第6条 企业招用职工应当签订书面劳动合同，自申请入职一周内签订，试用期限在劳动合同中约定，劳动合同由双方各执一份。

第7条 企业对新录用的职工实行试用期制度，根据劳动合同期

限的长短，设定试用期，合同期限不满6个月的，不设定试用期。

第8条 企业与职工应当按照劳动合同的约定，全面履行各自义务；企业遇特殊情况需要职工改变工作岗位和环境的，可以变更劳动合同约定的内容。特殊情况指：1、企业扩大或缩减需要搬迁新址的，2、职工原岗位因客观原因取消的、职工原岗位需减员的、企业内部调动的、职工不能胜任原工作岗位的。

职工到新岗位任职需接受企业的培训。

第9条 劳动合同的履行、解除、终止应当严格遵守劳动合同法等国家劳动法律法规等有关规定，企业、职工任何一方提前解除或者违法解除劳动合同的，均应承担相应的法律责任。

三、工作时间与休息休假

第10条 企业原则上实行每天工作7小时、每周工作35小时的标准工时工作制，但依照劳动保障行政部门行政许可范围，可对部分特殊岗位的职工实行不定时或综合计算工时工作制。

第11条 企业根据生产经营需要，经与职工协商或由职工提出申请后，可以依法延长工作时间。企业安排职工加班的，应当将加班凭证交付职工，作为职工要求补休或支付加班工资的凭证。

第12条 法定假日、年休假、婚丧假等，均按国家规定执行，职工休年假、婚假需提前30日向部门经理提出，年假不能跨年度，不得与法定假日连休；

第四节 工资福利

第13条 职工基本工资不低于当地最低工资标准。

第 14 条 企业可以按照不同岗位实行年薪制、计时工资、计件工资，计时计件均包括加班工资、奖金、津贴和补贴，具体标准均以劳动合同约定的为准。

第 15 条 企业安排职工加班的，按国家有关规定支付加班工资。非法定假期的休息日安排职工加班，可安排职工补休而不支付加班工资。

第 16 条 企业以货币形式按月足额支付职工工资，依法解除或终止劳动合同时，在解除或终止劳动合同后 3 个工作日内一次性付清职工工资。

第 17 条 因职工原因给企业造成经济损失的，企业可以要求职工赔偿或依企业规章制度对职工进行处理，并可按实际损失从职工工资中扣除，但扣除赔偿金后的工资不低于深圳市最低工资标准（因此解除劳动合同的另议）。

五、社会保险

缴纳各项社会保险费依法由企业和个人分别承担，职工应缴部分由企业自行从职工每月工资中扣除。