

企业信用合同管理制度

一、总则

（一）目的

为强化湖南海外旅游湘潭有限公司的信用合同管理，规范旅游合同的签订、履行、变更与解除流程，防范旅游合同风险，维护公司及游客的合法权益，提升公司在旅游市场的信用形象，依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国旅游法》等相关法律法规，结合公司实际运营情况，特制定本制度。

（二）适用范围

本制度适用于公司与游客、旅游供应商、旅游运输公司等主体签订的各类旅游合同，包括但不限于团队出境旅游合同、国内旅游合同、旅游包车合同等。

（三）管理原则

公司合同管理秉持全面性、规范性、及时性与责任明确的原则，对旅游合同从拟定到终结的全流程实施严格管控，确保每一份合同都能合法合规履行。

二、合同签订前的信用管理

（一）合作方信用调查

- 1. 游客信用调查：**业务人员接待新游客报名时，应收集游客身份信息、联系方式等基础资料，评估游客过往旅游记录及信用状况。若游客曾有恶意投诉、逃单等不良行为，需谨慎处理合作事宜，并记录相关信息。
- 2. 供应商信用调查：**与旅游供应商（如地接社、酒店、景区等）合作前，采购部门需收集供应商的营业执照、经营许可证等资质文件，借助第三方信用评级机构或行业平台，查询其信用评级、涉诉情况、市场口碑等信息，撰写供应商信用调查报告。报告经部门负责人审核后，提交给公司信用管理部门复核。信用管理部门根据复核结果，给出是否适合合作以及合作方式、授信额度的建议。

（二）合同文本审核

1. **使用规范模板：**业务人员起草旅游合同时，必须使用公司统一制定的合同模板，涵盖旅游行程、服务标准、费用明细、违约责任等关键条款。对于非标准合同或需调整的条款，需详细说明调整原因及内容。
2. **多部门协同审核：**合同文本起草完成后，依次提交法务部门、财务部门和运营部门审核。法务部门重点审查合同的合法性、完整性以及条款的公平性，避免出现免责条款不明确、格式条款无效等法律风险；财务部门审核合同的财务条款，包括费用支付方式、发票开具、成本核算等内容；运营部门则从旅游业务实际操作角度出发，审查旅游行程的合理性、服务标准的可行性等。只有经各部门审核通过，并由各部门负责人签字确认的合同文本，方可进入后续签订流程。

三、合同签订过程的信用管理

（一）签订权限管理

公司明确不同类型和金额旅游合同的签订权限。常规旅游合同，可由业务部门负责人签订；重大旅游项目合同、与重要客户或供应商签订的合同，必须由公司法定代表人或经法定代表人授权的人员签订。签订人员在签订合同前，应再次确认合同文本与审核通过的版本一致，确保合同条款准确无误。

（二）合同签订规范

1. **书面形式签约：**所有旅游合同必须采用书面形式签订，并加盖公司合同专用章或公章。严禁在空白合同上盖章，杜绝先盖章后填写合同内容的行为。
2. **信息填写完整：**签订双方应在合同上详细注明签订日期、双方基本信息、旅游行程细节等内容，并确保签字盖章清晰、完整。合同一式多份，公司留存合同应妥善保管，作为后续管理的重要依据。
3. **特殊条款提示：**对于合同中的免责条款、重要权利义务条款，业务人员应向合同相对方进行明确提示和说明，确保对方充分理解相关内容，并留存提示和说明的证据。

四、合同履行阶段的信用管理

（一）履行跟踪与监控

1. **建立履行台账：**合同签订后，业务部门负责合同的具体履行，并建立旅游合同履行台账，详细记录旅游行程的各个环节，包括游客接送、住宿安排、景区游览、餐饮服务等情况，以及款项支付进度。
2. **异常情况处理：**在合同履行过程中，如出现对方逾期付款、服务质量不符约定、不可抗力等异常情况，业务部门应及时向信用管理部门、法务部门和运营部门报告，并采取相应的

应对措施。例如，对于供应商服务质量问题，及时督促其整改；对于游客投诉，积极沟通解决，避免矛盾升级。

（二）账款催收管理

1. **财务核算监控**：财务部门负责应收账款的核算和监控，定期向业务部门提供应收账款报表，明确逾期账款的客户信息、金额和逾期时间。
2. **积极催收账款**：业务部门根据报表信息，及时与逾期付款的客户沟通，发送催款函，明确告知逾期后果。对于催收无效的账款，应及时移交法务部门，通过法律途径解决。在账款催收过程中，应注意保留相关证据，如催款函、沟通记录、还款协议等。

五、合同变更与解除的信用管理

（一）合同变更

1. **协商一致变更**：合同履行过程中，如因客观原因需要变更合同内容，如旅游行程调整、服务标准变更、费用调整等，业务部门应与合同相对方协商一致，并起草书面的合同变更协议。
2. **严格审批流程**：变更协议应经法务部门、财务部门和运营部门审核，按照合同签订的审批流程进行审批。未经审批，不得擅自变更合同内容。审批通过后，及时将变更协议送达合同相对方，并留存送达凭证。

（二）合同解除

1. **评估解除条件**：当出现合同约定或法律规定的解除情形时，业务部门应及时向法务部门报告，由法务部门评估是否符合解除条件。如符合解除条件，应按照法律规定的程序向对方发出解除通知。
2. **善后处理工作**：合同解除后，业务部门应及时清理双方的债权债务关系，如退还游客费用、结算供应商款项等，并做好相关证据的收集和保存工作。

六、合同档案管理

（一）档案收集

合同签订及履行过程中产生的所有文件，包括合同文本、信用调查报告、履行记录、变更协议、催款函、投诉处理记录等，均应作为合同档案进行收集。业务部门负责收集本部门产生的相关文件，并定期移交至档案管理部门。

（二）档案保管

档案管理部门应按照合同类别、签订时间等进行分类归档，建立档案目录，方便查阅。合同档案应妥善保管，防止丢失、损坏。电子合同及相关文件应做好备份，确保数据安全。合同档案的保存期限不少于两年，以满足法律法规和公司管理的要求。

（三）档案借阅

公司内部人员因工作需要借阅合同档案，应办理借阅手续，注明借阅人、借阅时间、借阅用途等信息。借阅人应在规定时间内归还档案，不得擅自涂改、复制档案内容。未经授权，严禁将合同档案对外泄露。

七、责任追究

对于在合同管理过程中违反本制度的行为，视情节轻重给予相应的处罚。如因个人原因导致公司遭受经济损失或信用损失的，应追究相关人员的责任，并要求其承担相应的赔偿责任。构成犯罪的，依法移送司法机关处理。

八、附则

（一）制度解释

本制度由公司信用管理部门负责解释。

（二）实施时间

本制度自发布之日起施行。

湖南海外旅游湘潭有限公司

2024 年 1 月