

企业信用（合同）管理制度



目 录

- 1、信用（合同）管理机构及岗位职责
- 2、客户授信与年审评价制度
- 3、法律法规学习和授权委托制度
- 4、合同签订前的评审制度
- 5、合同签订、履行、变更和解除制度
- 6、应收账款和商帐追收管理制度
- 7、失信责任追究制度
- 8、信用档案管理制度

信用（合同）管理机构及岗位责任制度

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（合同）管理机构，公司副总为信用（合同）管理机构的分管领导，任命信用（合同）管理机构成员，有专职（或兼职）的信用（合同）管理工作人员。

三、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（合同）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. 离账处理：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（合同）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（合同）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;
 - g. 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(合同)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(合同)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。
 - g. 定期向信用(合同)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。
 - j. 配合有关部门共同搞好信用管理工作。
- 4、采购部门的主要职责
- 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(合同)管理机构信用(合同)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。
 - G. 配合企业信用(合同)管理机构做好信用(合同)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（合同）管理机构做好信用（合同）管理工作。

五、信用（合同）管理员考核与奖励

1、考核范围：本公司专职或兼职信用（合同）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（合同）管理工作检查基础上进行考核。

3、考核部门：

信用（合同）管理机构为公司信用（合同）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（合同）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（合同）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（合同）管理员资格；
- c. 凡利用合同从事违法违纪活动者，取消信用（合同）管理员资格并按情节轻重，追究其行政或法律责任。

客户授信与年审评价制度

1、信用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。

2、信用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。

3、信用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。

4、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。

5、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。

6、各业务人员应及时收集客户信息并向信用管理机构反馈；信用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。

法律法规学习和各项授权委托管理制度

1、定期组织合同法律法规的系统学习，制订学法的内容、时间安排计划表，组织人员学习，并做好每次学习记录。

2、总经理、经理、各部门负责人必须带头参加合同法律法规的学习。信用管理人员、销售、供应、财务等部门业务人员必须经过合同法规的系统培训和考核，取得合格证书；专、兼职信用管理员还必须取得信用管理员培训合格证书。

3、公司分管信用工作的负责人，部门分管信用负责人及信用管理员定期组织活动，结合信用管理中碰到的实际问题，学习新法规，解决新问题。组织研讨会，案例分析会等，并做好书面记录。

4、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。

5、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科；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。

6、公司所有合同均由财务科统一登记编号、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。

7、财务科会同有关部门认真做好合同管理的基础工作。具体如下：

- a、建立合同档案；
- b、建立合同管理台帐；
- c、填写“合同情况月报表”。

8、合同专用章的刻制：

- a、由业务部门打申请报告，公司法定代表人签字批准，交财务科留档；
- b、专用章的刻制由公司财务科专人负责刻制，其他部门一律不得擅自刻制。

合同签订前的评审制度

合同签订前实行评审制度。合同评审机构设在信用管理机构内部，组成人员包括主管副总、信用（合同）管理机构负责人、信用管理员、合同承办人、供销、财务部门负责人等。

（一）合同评审程序

- 1、合同承办人符合合同草本及相关资料交信用管理员初审；
- 2、信用（合同）管理员填写合同评审表中初审记录交信用管理机构负责人审批，签署审批意见。
- 3、特殊/重大合同，由信用（合同）管理机构负责人组织有关部门进行会审，信用管理员汇总各部门会审意见后交信用管理机构负责人签署意见，并报主管副总批准实施。
- 4、信用管理员将合同评审表归入该合同档案。

（二）评审内容

- 1、签订合同前必须严格审查对方当事人的主体资格。
 - 对法人必须审查原件或者盖有工商行政管理局复印专用章的公司法人营业执照或营业执照的副本复印件。
 - 对非法人经济组织，应当审查其是否按法律规定登记并领取营业执照。对分支机构或是事业单位和社会团体设立的经营单位，除审查其经营范围外，还应同时审查其所从属的法人主体资格。
 - 对外方当事人的资格审查，应调查清楚其地位和性质、公司或组织是否合法存在、法定名称、地址、法定代表人姓名、国籍及公司或组织注册地。
- 2、签订合同前需要审查代理人的代理身份和代理资格。
 - 代理人职务资格证明及个人身份证；
 - 被代理人签发的授权委托书；
 - 代理行为是否超越了代理权限或代理权是否超出了代理期限。
- 3、签订合同前，必须认真审查对方当事人的履约能力。对方当事人在合同中负有提供专业性较强的劳务、工程项目或限制经营项目等义务时，应当要求对方当事人提供由政府法定机构颁发的经营许可证或资质等级证书等证明。
- 4、签订合同前，应当仔细审查对方当事人提供的有关证明资料，必要时应到签发部门进行验证或进行实地考察，以防对方当事人伪造或变造证明材料。对方当事人提供的各种证明资料中所使用的当事人名称、印章等内容必须完全一致。
- 5、下列资料不能作为主体资格和履约能力的证明资料，但可归入合同档案保存，以备考查。

- 名片；
- 厂家介绍、产品介绍等资料；
- 各类广告、宣传资料；
- 各类电话、BP 机等通讯工具号码；
- 对方当事人提供的未经我方合同承办人见证而复制的或未与原件核对无异的复印资料。

(三) 特殊/重大合同的适用范围

签订的下列合同，视为重大合同：

- 订立价款在一百万元以上（建筑安装工程承包合同价款在一千万元以上）的合同；
- 投资、联营的合同；
- 涉外合同；
- 合同承办人认为需可行性审查的其他合同。

(四) 特殊/重大合同评审的附加程序

1、签订特殊/重大合同，应当及时进行可行性审查。

合同的可行性审查由信用管理机构负责人组织有关部门以会签的形式进行。也可以通过召开有关部门负责人会议的形式进行。

2、签订特殊/重大合同，应当进行合法性审查。

合同的合法性审查，由合同承办人按其隶属关系，送交信用管理机构进行合法性审查。

合同签订、履行、变更和解除制度

一、合同签订管理

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，必须是法人或者是取得营业执照的非法人经济组织。集团公司内各单位的业务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及下属单位的名义对外签订合同。

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、除及时清结者外，合同应当采用书面形式，合同文本国家或省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购销合同文本对外签订合同；外协部门必须使用国家统一的加工定做、承揽合同文本对外签订合同；供应、设备、基建部门外出采购尽可能采用统一的购销合同文本。如果没有合同示范文本，应当参照类似的示范文本。采用合同示范文本时，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信用管理员统一购买或定制。

6、集团公司及所属各单位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）清晰，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。

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。

12、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分公司。

- 各有关部门和分公司的合同专用章由信用管理机构统一归口管理。信用（合同）管理机构负责申请报告的审批、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信用管理机构负责。任何部门不得擅自刻制合同专用章，如发现此类行为的发生，追究责任人员的行政责任。凡需刻制合同专用章的部门和分公司，必须由申请部门提出书面申请报告，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，交信用管理机构审查后统一办理。

- 凡持有合同专用章的部门和分公司，应做到合法使用、专人保管。技术合同专用章由信用管理机构负责保管，如遇工作需要，需携带外出，应事先办理借用手续，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。发现利用合同专用章进行违法活动，给公司造成经济损失者，依法追究其行政和法律责任。

- 凡遇合同专用章遗失，应立即向本部门领导报告，并将本部门批示意见送信用（合同）管理机构备案，在当地市级报纸上刊登遗失声明，办理相关证明材料。

- 凡遇合同专用章变更，需重新刻制，其申请程序与手续与新申请相同，原合同专用章交还信用管理机构统一处理。

13、订立依法应当办理批准、登记、见证、鉴证、公证等特别程序的合同时，应当依法办理特别手续。

14、合同承办人应将合同的副本一份及时送交本单位财务部门备案，作为财务部门收付款物的依据。

二、合同履约管理

1、法定代表人全面负责合同的履行。合同承办单位、部门和人员具体负责其订立合同的履行。新任法定代表人应当继续履行前任法定代表人依法订立的合同。

2、在履行合同过程中，根据情况的变化，应当对对方当事人的履行能力进行跟踪调查。如发现问题，合同承办人要及时处理，必要时经单位负责人同意，可现场考核合同标的情况和对方当事人的履约能力。

3、接收标的必须经过严格的验收或商检程序。对不符合制度的标的应在法定期限内及时提出书面异议。

湖南朝蓬电力建设有限公司

4、合同结算必须通过本单位财务部门进行。对合法有效的合同，财务部门必须在合同约定的期限内结算。对未经合法授权或超权限签订的合同，财务部门有权拒绝结算。

5、凡与合同有关的来往文书、电报、电传、信函、电话记录都应作为履约证据留存。对我方当事人的履约情况，除妥善保存有关收付凭证外，还要做好履约记录。

我方当事人收到对方当事人通过邮递方式传送的与合同有关的法律文书时，应当连同信封一并收存。通过邮递方式传送与合同有关的法律文书时，必须使用挂号信函，并保存邮局收据、回执备案。

6、信用管理员负责监督检查合同履行情况，按时间顺序及时建立合同签订与履行情况台帐。

三、合同的变更和解除

1、合同的变更与解除由合同承办人以书面形式报合同评审机构审核，批准后，尽快与对方签订变更或解除协议。

2、对方当事人作为款物接收人而要求变更接收人时，必须有书面变更协议。严禁未取得对方当事人的书面材料而凭口头约定向已变更的接收人发货或付款。

3、我方当事人遇有不可抗力或者其他原因无法履行合同时，应当及时收集有关证据，并立即以书面形式通知对方当事人，同时积极采取补救措施，减少损失。

4、发现对方当事人不履行或不完全履行合同时，合同承办人应当催促对方当事人采取有效补救措施，收集、保存对方当事人不履行合同的有关证据，及时向信用管理机构报告。

5、我方当事人因故变更或解除合同，应当及时以书面形式通知对方当事人，说明变更或解除合同的原因和请求对方书面答复的期限，尽快与对方当事人达成变更或解除合同的协议。

应收账款与商账追收管理制度

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账款占用资金的时间，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、本制度所称应收账款，包括发出产品赊销所产生的应收账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、应收账款的管理部门为公司的财务部和销售部，财务部负责数据传递、应收款回款监督和信息反馈，销售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。

第二章 应收账款的管理

第四条、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》，由销售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；

第五条、财务部每十天对照《信用额度期限表》核对一次债权性应收账款的回款和结算情况，严格监督每笔帐款的回收和结算。及时把应收回来的账款和开出发票的录入系统。销售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。

第六条、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。

第七条、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。

第八条、对信用额度在50万元以上，信用期限在1个月以上的客户，销售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，除销售部经理走访外，销售副总经理（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”。

第九条、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》，

提交给销售部、经营副总经理、总经理。

第十条、销售部应严格对照《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经营副总经理。

第十一条、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。

第十二条、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经理同意后才可以出去收款；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。

第十三条、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。

第十四条、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。

第十五条：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；

第十六条、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销售部经理，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；

第十七条、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；

第十八条、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。

第十九条、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。

第二十条、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欠征兆。

②、信函： 期限、实地考察、保持压力、确定追讨方式

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，由销售部经理、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。

第二十一条、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。

第二十二条、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

问启动催讨程序。

第四章 坏账管理

第二十三条、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，由销售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。

第二十四条、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%。

第二十五条、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。

第二十六条、业务员发现发生坏帐的可能性时应争取时效速报销售部经理，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。

第二十七条、“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。

第二十八条、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业绩时，应按坏账金额的10%先予扣减业务员的业务提成。

第五章 应收账款交接制度

第二十九条、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；

第三十条、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；

第三十一条、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。

第三十二条、“离职移交清单”至少一式三份，由移交、接收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，接收人一份，公司档案存留一份；

第三十三条、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销售部经理反映，未立即呈报，有意代为隐瞒者应与离职人员同负全部责任；

第三十四条、公司各级人员移交时，应与完成移交手续并经销售部经理认可后，方可办理相关的离职手续；

第三十五条、业务人员办交接时由业销售部经理务主管监督；移交时发现有贪污公款、短缺物品、现金、票据或其他凭证者，除限期退还外，情节重大时依法追究民、刑事责任；

第三十六条、应收帐款交接后一个月内应全部逐一核对，无异议的帐款由接收人负责接手清收，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收人负责。

失信行为责任追究制度

为了防范和控制合同签订及履行的过程中发生失信违法行为，避免公司的经营受到损失，特参照《中华人民共和国合同法》等相关法律，制定本失信违法责任追究制度：

经营过程中对方发生失信违法行为的追究

一、对方失信违法行为可能表现形式：

- 1、以欺瞒、胁迫的手段订立合同，损害公司利益的
- 2、以虚假的担保订立合同，骗取公司货物及财产的
- 3、物资采购中，对方提供的物资不符合质量要求的
- 4、产品销售中，对方不按约定支付货款的
- 5、对方违约后，不及时采取补救措施的
- 6、有证据证明，对方在经营过程中有下列情形的：
 - (1)经营状况严重恶化；
 - (2)转移财产、抽逃资金，以逃避债务；
 - (3)丧失商业信誉
 - (4)可能丧失履行合同及债务的能力

7、其他的失信违约行为

二、对对方失信违法行为可以采取的措施

对于对方的失信违约行为，可根据具体的情况，酌情采取下列措施：

- 1、取消除账条件，并要求对方提供必要的担保
- 2、按照合同约定，追究违约责任、没收定金
- 3、中止合同的履行，停止供货资格
- 4、诉诸法律等其他措施

公司内部发生失信违法行为的追究

三、公司内部发生失信违法行为的可能表现形式

- 1、个人擅自以公司名义对外签订合同并违约或骗取款物的
- 2、委托代理人超越委托权限签订合同并违约造成公司损失的
- 3、委托代理人与对方勾结，共同骗取公司款物的
- 4、提供给对方产品合格率未达标的
- 5、拖欠对方货款的
- 6、其他失信违法行为行为

四、对公司内部发生失信违法行为的纠正措施

- 1、对于公司内部发生失信违法行为及时书面告知对方，并说明理由
- 2、采取必要的措施防止对方损失的扩大，并依法赔偿对方损失
- 3、撤销过错当事人的职务或开除，并赔偿公司的损失
- 4、依法追究过错当事人的法律责任

失信违法行为导致的合同纠纷处理

五、在履行合同的过程中，如发生合同纠纷，必须及时处理和解决，避免损失的扩大。

处理合同的纠纷，应该注意以下几点：

- 1、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，提供必要的材料。
- 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，应当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具证据收执。

10、在涉及合同纠纷的诉讼或非诉讼活动中，行使可能引起公司资产流失的处分权时，应当报请有关部门、公司批准失信违法责任追究具体措施的确立。

六、追究措施的具体实施由信用(合同)

管理机构会同相关人员研究后报公司领导确定，具体的应该遵循以最小的措施成本挽回和补救最大的损失。

失信行为责任追究制度

为了防范和控制合同签订及履行的过程中发生失信违法行为,避免公司的经营受到损失,特参照《中华人民共和国合同法》等相关法律,制定本失信违法责任追究制度:经营过程中对方发生失信违法行为的追究

一、对方失信违法行为可能表现形式:

- 1、以欺诈、胁迫的手段订立合同,损害公司利益的
- 2、以虚假的担保订立合同,骗取公司货物及财产的
- 3、物资采购中,对方提供的物资不符合质量要求的
- 4、产品销售中,对方不按约定支付货款的
- 5、对方违约后,不及时采取补救措施的
- 6、有证据证明,对方在经营过程中有下列情形的:
 - (1)经营状况严重恶化;
 - (2)转移财产、抽逃资金,以逃避债务;
 - (3)丧失商业信誉
 - (4)可能丧失履行合同及债务的能力
- 7、其他的失信违约行为

二、对对方失信违法行为可以采取的措施,对于对方的失信违约行为,可根据具体的情况,酌情采取下列措施:

- 1、取消除账条件,并要求对方提供必要的担保
- 2、按照合同约定,追究违约责任、没收定金
- 3、中止合同的履行,停止供货资格
- 4、诉诸法律等其他措施

公司内部发生失信违法行为的追究

三、公司内部发生失信违法行为的可能表现形式

- 1、个人擅自以公司名义对外签订合同并违约或骗取款物的
- 2、委托代理人超越委托权限签订合同并违约造成公司损失的
- 3、委托代理人与对方勾结,共同骗取公司款物的
- 4、提供给对方产品合格率未达标的
- 5、拖欠对方货款的
- 6、其他失信违法行为行为

四、对公司内部发生失信违法行为的纠正措施

- 1、对于公司内部发生失信违法行为及时书面告知对方,并说明理由

2、采取必要的措施防止对方损失的扩大，并依法赔偿对方损失

3、撤消过错当事人的职务或开除，并赔偿公司的损失

4、依法追究过错当事人的法律责任

失信违法行为导致的合同纠纷处理

五、在履行合同的过程中，如发生合同纠纷，必须及时处理和解决，避免损失的扩大。处理合同纠纷，应该注意以下几点：

1、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，提供必要的材料。

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、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，应当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具证据收执。

10、在涉及合同纠纷的诉讼或非诉讼活动中，行使可能引起公司资产流失的处分权时，应当报请有关部门、公司批准失信违法责任追究具体措施的确立。

六、追究措施的具体实施由信用(合同)管理机构会同相关人员研究后报公司领导确定，具体的应该遵循以最小的措施成本挽回和补救最大的损失。

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分类，准确的编目排架。
- 3、做好库房的防火、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、档案库房管理

- 1、档案库房的技术管理工作，设有专人负责，要严格遵守党和国家关于安全、保密的有关规定，维护好档案，使其免遭损害和退色，防止和消除人为造成的不安全因素，要确保国家机密，防止坏人破坏和窃密。
- 2、非档案人员未经许可，不得进入档案库房，严禁库房会客，开会或干其他工作。
- 3、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。
- 4、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。
- 5、入室档案应登记造册，为便于查找和提供利用，要科学地编制检索工具。

6、库房内要安装温湿度计，并要定时观察记录，进行定期分析，便于掌握规律，进行科学管理，一般每天两次，温度控制在14—24℃日，库房日变化幅度不超过±2℃，相对湿度应控制在45—60%，库房日变化幅度不超过±5%，声像档案库房温度应控制在13—15℃，相对湿度控制在35—45%。

7、库房窗口要有窗帘等遮光设施，避免阳光直射，使用白炽灯灯光照明，照度不超过100勒克斯，严禁使用日光灯（免于紫外线损害档案材料）。

三、保密保卫

1、档案人员必须严格遵守国家和保密委员会的各项保密制度和保密守则。

2、档案库房严禁他人随便出入，档案库房门窗要牢固，装铁门、报警装置、非办公时间要将档案库房门窗关闭落锁。

3、调卷借阅室必须根据调卷范围，办理借阅手续，经批准后，方可借阅，不得随意借阅或自行扩大借阅范围、转载和引用、复制和拍照档案文件。

4、查阅档案人员不得将档案带出室外或放置它处，不得向无关人员谈论、泄露档案内容，档案人员必须具备严格的保密观念和好的保密习惯，确保档案在政治上的安全。

5、发现档案丢失，应立即向保密委员会报告，便于及时采取措施。

6、库房要与办公室、查阅室分开。

7、严格落实库房‘八防’措施。

8、库房内严禁存放易燃易爆和其它物品，室内严禁吸烟，应熟悉灭火器材、性能及使用方法。

9、上下班随时检查库房门窗，检查安全防范措施，节假日要加封条。