

# 企业合同信用管理制度

2022-12



# 目 录

- 1、 信用合同管理机构及岗位职责
- 2、 诚信教育制度
- 3、 合同管理制度
- 4、 授权委托制度
- 5、 信用档案管理制度
- 6、 员工信用管理制度
- 7、 与顾客有关过程的控制程序
- 8、 应收账款管理制度



## 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. 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（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；
- 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（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。
- j. 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。
- 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（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。
- j. 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。



## 诚信教育制度

一、为普及信用知识，树立信用意识，在学习借鉴国内外先进企业通行的信用管理方面的成功经验的基础上，进一步完善企业信用管理，提高企业凝聚力，制定此制度。

二、通过信用教育，本着“以质量创信誉，靠信誉求发展”的信用理念，使全体员工了解企业信用管理的重要性，系统学习信用体系建设的相关内容，掌握信用管理方面的最新知识，以确保信用管理制度有效地实施到具体工作当中去。

三、学习教育要求掌握信用是市场经济的基本原则；了解以信用原则为基础的商事法律体系的构成；认识信用对企业生存及发展的重要意义；

四、教育学习应涵盖以下主要内容：

- 1、企业信用管理的目的；
- 2、企业信用管理体系标准；
- 3、企业信用文化建设；
- 4、企业信用相关技术法律法规；
- 5、企业信用风险防范；；

五、信用管理机构年初制定好本年度的信用教育培训计划，规定时间内对公司所有人员进行系统的信用教育培训一遍，确保培训的时效性。

六、每年组织两次信用及企业管理的教育培训，以电教、看教育光碟、请专家老师授课，外出学习等以各种“请进来”、“走出去”的方式，分层次、有计划、有步骤地进行培训教育。

七、建立奖惩制度，在每次培训考核中，表彰奖励抓信用管理、诚实守信的先进部门和个人。

八、根据公司发展以及外部情况变化，信用制度不完善的随时修改，具体工作由公司信用管理机构负责安排。



## 合同管理制度

### 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。

### 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。

### 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。

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到或未批准之前，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关规定的，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；



## 授权委托制度

第一条 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。

第二条 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。

第三条 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。

第四条 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。

第五条 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。

第六条 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。

第七条 授权委托书实行统一格式、统一编号。

第八条 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”。



第九条 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。

第十条 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。

第十一条 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。

第十二条 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。

第十三条 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。

第十四条 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。

第十五条 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。

第十六条 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。

第十七条 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消或撤回情况通知相关当事人。

第十八条 授权委托书一经撤消或授权一经撤回，其效力则不可恢复。

第十九条 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。

第二十条 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。

第二十一条 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。

第二十二条 本管理办法解释权属于公司董事会。

第二十三条 本管理办法自公司董事会审议通过之日起实施。



## 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良好的保密习惯，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。



## 员工信用管理制度

### 第一章 总则

第1条 为规范公司和员工的行为，维护公司和员工双方的合法权益，根据《劳动法》、《劳动合同法》及其配套法规、规章的规定，结合公司的实际情况，制定本规章制度。

第2条 青岛万里江茶业有限公司是以生产茶叶为主的大型茶叶生产企业，年产茶叶几十吨，注册类型：有限公司。

第3条 公司根据生产经营的需要机构可相应调整。

第4条 本规章制度所称的公司为青岛万里江茶业有限公司；员工指青岛万里江茶业有限公司招用的所有人员（包括管理人员、技术人员和普通员工）。

第5条 本规章制度适用于所有人，包括包括管理人员、技术人员和普通员工；对特殊职位的员工另有规定的从其规定。

第6条 员工享有取得劳动报酬、休息休假、获得劳动安全保护、享受社会保险和福利等劳动权利，同时应当履行完成劳动任务、遵守公司规章制度和职业道德等义务。

第7条 公司负有支付员工劳动报酬、保护员工合法劳动权益等义务，同时享有生产经营决策权、劳动用工和人事管理权、工资奖金分配权、依法制定规章制度等权利。

### 第二章 员工招用与培训教育

第8条 公司招用员工实行男女平等、民族平等原则，特殊工种或岗位对性别、民族有特别规定的从其规定。

第9条 公司招用员工实行择优录取、任人唯贤原则，不招用不符合录用条件的员工。招录员工应体现德、勤、能、绩等综合方面考核原则。

第10条 员工应聘公司职位时，一般应当年满18周岁，经体检，身体健康，表现良好。

第11条 员工应聘公司职位时，必须是与其他用人单位合法解除或终止了劳动关系，必须如实正确填写《招用人员登记表》，不得填写任何虚假内容。如有违反应承担解除合同或合同无效等相应法律责任。

第12条 员工应聘时提供的身份证、毕业证、职称证、资格证、计生证等证件，必须是本人的真实证件，不得借用或伪造证件欺骗公司。公司录用人员，不收

押金、抵押物，不扣留员工的身份证、毕业证等证件。

第 13 条 公司十分重视员工的培训和教育，根据员工素质和岗位要求，实行职前培训、职业教育或在岗培训教育，培养员工的职业道德感和职业道德意识。

第 14 条 公司用于员工职业技能培训专项费用的支付和员工违约时专项培训费用的赔偿问题由劳动合同另行约定（或是订立书面协议约定）。试用期内解除劳动合同和合同期满终止劳动合同，员工不支付培训费用；员工无过错而由公司解除劳动合同的，员工不支付培训费用。

第 15 条 劳动合同对专项培训费用的支付没有约定时，如果试用期满在合同期内，员工提出解除劳动合同的，公司有权要求员工支付培训费用，具体支付办法是：约定服务期限的，按服务期等分出资金额，以员工已履行的服务期限递减支付；没有约定合同期的，按三年等分出资金额，以员工已履行的服务期限递减支付。

第 16 条 公司对新录用的员工实行试用期制度，根据劳动合同期限的长短，试用期为 1 个月至 6 个月；合同期限 3 个月以上不满 1 年的，试用期为 1 个月；合同期限 1 年以上不满 3 年的，试用期为 2 个月；合同期 3 年以上固定期限和无固定期限，试用期 6 个月；试用期包括在劳动合同期限内，并算作本公司的工作年限。

### 第 17 条 劳动调配

(1)、公司从宏观上负责劳动用工的招用和调配。各部门遇到临时性缺员，应先上报公司，在暂时不能补充人员的情况下，可自行调配，确保顺利生产经营。确实需要补充时，经公司领导批准，由人力资源处下达调配通知单。

(2)、各部门根据生产任务的需要，以及工艺流程进行合理定员，车间因出勤率低发生缺员时，一律由各部门自行解决，必要时上报公司调配解决。

(3)、公司管理人员的任命、撤职等事宜，必须经总经理或常务副总经理批准，由办公室下发任命、撤职的通知。

## 第三章 劳动合同管理

第 18 条 公司招用员工实行劳动合同制度，自员工入职之日起 30 日内签定劳动合同，劳动合同由双方各执一份。

第 19 条 劳动合同必须经员工本人、公司法定代表人（或法定代表人书面授权



的人) 签字, 并加盖公司公章方能生效。

第 20 条 劳动合同的订立应遵循合法、公平、平等自愿、协商一致、诚实信用的原则, 劳动合同自双方签字盖章时成立并生效。

第 21 条 劳动合同的期限订立依据《劳动合同法》的相关规定执行。

第 22 条 公司与员工协商一致可以解除劳动合同, 由公司提出解除劳动合同的, 依法支付员工经济补偿金; 由员工提出解除劳动合同的, 可以不支付员工经济补偿金。双方协商一致可以变更劳动合同的内容, 包括变更合同期限、工作岗位、劳动报酬等。

第 23 条 员工有以下情形之一的, 公司可以解除劳动合同:

- (1)、在试用期内被证明不符和录用条件的;
- (2)、严重违反公司规章制度的;
- (3)、严重失职, 营私舞弊, 对公司利益造成重大损害的;
- (4)、被依法追究刑事责任的;
- (5)、被劳动教养的和违反《治安管理处罚法》的;
- (6)、因《劳动合同法》第二十六条第一款第一项规定的(以欺诈、胁迫的手段或者乘人之危, 使对方在违背真实意思的情况下订立或者变更劳动合同的)。
- (7)、员工同时与其它用人单位建立劳动关系, 对完成本单位工作任务造成严重影响, 或者经用人单位提出, 拒不改正的。

第 24 条 有下列情形之一的, 公司提前 30 天书面通知员工, 可以解除劳动合同:

- (1) 员工患病或非因工负伤, 医疗期满后, 不能从事原工作, 也不能从事公司另行安排的适当工作的;
- (2)、员工不能胜任工作, 经过培训或调整工作岗位, 仍不能胜任工作的;
- (3)、劳动合同订立时所依据的客观情况发生重大变化, 致使原劳动合同无法履行, 经协商不能达成协议的;
- (4)、公司生产经营发生严重困难, 确需裁减人员的(裁减方案向劳动行政部门报告);
- (5)、法律、法规、规章规定的其它情形。

第 25 条 员工有下列情形之一的, 公司不得依据本规定第 24 条的规定解除劳动合同:

- (1)、患职业病或因工负伤被确认完全丧失或部分丧失劳动能力的;



- (2)、患病或因工负伤，在规定的医疗期内的；
- (3)、女职工在符合计划生育规定的孕期、产期、哺乳期内的；
- (4)、法律、法规、规章制定的其它情形。

第 26 条 公司与员工可以在劳动合同中约定违反劳动合同的违约责任，违约金的约定，遵循公平、合理原则。员工违反法律规定或劳动合同的约定解除劳动合同，应赔偿公司下列损失：

- (1)、公司录用员工所支付的费用；
- (2)、公司为员工支付的培训费用，双方另有约定的按约定办理；
- (3)、对生产、经营和工作造成的直接经济损失；
- (4)、劳动合同约定的其它赔偿费用。

第 27 条 非公司过错，员工提出解除劳动合同，应当提前 30 日以书面形式通知公司，试用期内提前 3 天。如果不办理离职手续辞职，公司将主张因缺岗造成的损失进行赔偿（赔偿数额依照规定辞职时间相差的天数乘以 30 元），赔偿费可以从工资中扣除。知悉公司商业秘密的员工，劳动合同或保密协议对提前通知期另有约定的从其约定。员工自动离职，属于违法解除劳动合同，应当按本规定第 26 条第二款的规定赔偿公司的损失。

第 28 条 有下列情形之一的，劳动合同终止：

- (1)、劳动合同期满的；
- (2)、员工开始依法享受基本养老保险待遇的；
- (3)、员工死亡或被人民法院宣告失踪、死亡的；
- (4)、公司被依法宣告破产的；
- (5)、公司被吊销营业执照、责令关闭、撤销或者决定提前解放的；
- (6)、法律、行政法规规定的其它情形。

第 29 条 员工在规定的医疗期内，女职工在符合计划生育规定的孕期、产期和哺乳期内，劳动合同期满的，劳动合同的期限自动延续至医疗期、孕期、产期和哺乳期为止（本规定第 23 条的情形除外）。

第 30 条 劳动合同期满，公司需要继续签劳动合同的，提前 30 天通知员工，并在 30 日内重新签定劳动合同；不再继续签的，在合同期满前书面通知员工，向员工出具《解除（终止）劳动合同通知书》，并在合同期满后 3 个工作日内办理终止劳动合同手续。

第 31 条 公司解除（终止）劳动合同，向员工出具《解除（终止）劳动合同通知书》，并在合同解除（终止）后 3 个工作日内办理解除（终止）劳动合同手续，15 日内办理档案、社保转移手续。

第 32 条 经济补偿的支付标准按国家、省、市的规定执行。

第 33 条 根据公司劳动强度和公司岗位安排，男满 60 周岁经本人申请，公司总经理批准，准予办理内退，内退待遇执行公司《内退管理规定》。女员工年满 55 周岁办理退休。

#### 第四章 工作时间与休息休假

第 34 条 公司实行每日工作 8 小时、每周工作 40 小时的标准工时制度；对特殊岗位的员工，经劳动部门批准实行不定时工作制度或综合计时工作制另行规定。

1) 您的正常工作时间：

工作时间表如下：

每年 10 月 1 日至次年 4 月 30 日作息时间表：

作息时间表
上午：8：00 — 12：00
休息：12：00 — 1：00
下午：1：00 — 5：00

每年 5 月 1 日至 9 月 30 日作息时间表：

作息时间表
上午：7：30 — 11：30
休息：11：30 — 1：30
下午：1：30 — 5：30

该作息时间表为公司规定的工作时间表，随季节变换由办公室负责调整，调整后由办公室传达到各部门。

2) 公司全体员工必须严格遵守工作时间，禁止迟到、早退、旷工。每天早晨应提前 10 分钟到单位，做好工作准备，工作时间一律穿工作服，管理人员着

正装。

3) 公司是按照工作职责及工作绩效给付薪资，而不是按工作时间给付薪资的。公司不鼓励超时工作，并希望员工努力提高工作效率。

当天因公务超时工作（须报请总经理或常务副总经理批准）至 20 点以后的，次日经总经理或常务副总经理批准后可视情况晚到一直四个小时；需要加班的，请您填写加班申请，分别报请您的部门经理、总经理或常务副总经理批准，批准后请将的申请单交予您的经理，月底前经理负责把所有请销假单、超时工作单、加班申请单等交予办公室主任；加班人员的付酬将按照《薪资管理制度》的相关规定执行。

第 35 条 公司根据生产需要，经与员工协商可以依法延长日工作时间和安排员工休息日加班。

第 36 条 员工加班加点应由所在部门办理申请手续，经批准加班的，依规定支付加班工资或安排补休。

第 37 条 员工的休息日和法定节假日如下：

(1) 休息日：周末或轮休；

(2) 节假日：元旦 1 天、春节 3 天、清明节 1 天、五一 1 天、端午节 1 天、中秋节 1 天、国庆节 3 天。

第 38 条 员工的其它假期如下：

(1)、婚假：员工本人结婚，根据国家有关规定享受婚假。

(2)、丧假：员工直系亲属（父母、配偶、子女）死亡，可享受丧假 3 天；员工配偶的父母死亡，经公司总经理的批准，可给予 3 天以内的丧假。如果死者在外地，根据实际情况给路程假。假期内工资照发，无奖金，路费自理。丧假期内的周休日与节日不另补假和续假。

(3)、产假：依据《女职工劳动保护规定》、《山东省计划生育条例》和公司《计划生育管理制度》执行。

(4)、事假：职工因事请假，由本人填写请假单，经部门负责人审查签字同意后，报请公司领导批准后有效，任何人不得擅自越权批假，如有违者罚款 50 元。对于事假的批准权限一天以内（含 1 天），由本人提出申请，部门负责人批准。一天以上者，需由本人申请，部门负责人同意，报请总经理或常务副总经理批准。中层干部请假统一由常务副总经理批准。

#### (5)、病假:

- ①、员工因病或非因工负伤休假时，必须持病历到公司医务室审查，经人力资源处审核登记，公司领导批准有效，如遇紧急情况事后应补办手续。
- ②、女员工在经期或孕期内出现身体不适或特殊情况需休假时，经医疗部门证明，由公司总经理或常务副总经理批准后按病假处理。
- ③、凡员工利用一切不正当手续骗取病假者，一经发现立即给予解除劳动合同，并追回所发放的工资及享受的有关福利待遇。
- ④、员工因病或非因工负伤停止工作治并休假的，根据本人实际工作年限和在本单位工作年限及病情给予三个月到二十四个月的医疗期。
- ⑤、员工非因工致残或经医疗机构认定患有难以治疗的疾病，医疗期满，应当由劳动鉴定委员会参照有关标准进行劳动能力鉴定。经鉴定为一至四级的，应当退出劳动岗位，解除劳动关系，办理退休退职手续。
- ⑥、对员工病假有关未尽事宜，参照国家和省市有关规定执行。
- ⑦、员工请病假事假当月内请假一天无岗位补贴，请假超过四天无月奖金。

### 第五章 工资福利与劳动保险

第 39 条 员工的最低工资不低于青岛市最低工资标准。

第 40 条 公司实行结构工资制，员工的工资总额包括基础工资、岗位（职位）工资、工龄工资、加班加点工资、计件工资、津贴和补贴；员工的基本基本工资（标准工资）包括基础工资，岗位工资和工龄工资。工资的决定、计算、增减等事项另行规定。

第 41 条 员工的加班加点工资按照公司具体规定执行。

第 42 条 休息日安排员工加班，公司可以安排员工补休而不支付加班工资。

第 43 条 公司以现金型式发放工资或委托银行代发工资，公司在支付工资时向员工提供基本人工工资清单（一式二份），员工领取工资时应在工资清单上签名。

第 44 条 公司以货币型式按月支付员工工资；每月 30 日前发放前一个月工资；依法解除或终止劳动合同时，在解除终止劳动合同后 3 日内一次性付清员工工资和依法享有的经济补偿金。

第 45 条 公司停工、停产在一个工资支付周期内（1 个月内）的，按劳动合同标准支付员工工资；停工、停产超过一个工资支付周期的，发给员工基本



生活费，基本生活费的标准不低于青岛市规定的最低生活费，并在回公司上班后发放。

第 46 条 因员工原因给公司造成经济损失的，公司可以要求员工赔偿，并可从员工本人工资中扣除，但每月扣除部分不超过员工当月工资的 20%，扣除后不低于最低工资标准。依公司规章制度对员工进行处罚的罚款可以在工资中扣除，但每月扣除部分不超过员工当月工资的 20%，扣除后不低于最低工资标准。影坛和赔偿可以同时执行，但每月扣除的工资总额不超过本人工资的 20%，扣除后不低于最低工资标准。

第 47 条 员工依法享受节日休假、婚假、丧假、产假期间，工资发放按照公司规定发放。

第 48 条 有下列情况之一，公司可以代扣或减发员工工资而不属于克扣工资：

- (1)、代扣代缴员工个人所得税；
- (2)、代扣代缴员工个人负担的社会保险费；
- (3)、法院判决、裁定中要求代扣的抚养费、赡养费；
- (4)、扣除依法赔偿给公司的费用；
- (5)、扣除员工违规违纪受到公司处罚的罚款；
- (6)、劳动合同约定的可以减发的工资；
- (7)、依法制定的公司规章制度规定可以减发的工资；
- (8)、经济效益下浮而减发的浮动工资；
- (9)、员工请事假而减发的工资
- (10)、法律、法规、规章规定可以扣除的工资或费用。

第 49 条 公司逐步改善和提高员工的各项福利待遇，改善员工的工作条件，增加各项津贴和补贴。

第 50 条 公司依法为员工办理社会保险，并依法支付应由公司负担的社会保险待遇。

## 第六章 劳动安全卫生与劳动保护

第 51 条 公司努力贯彻安全第一、预防为主的方针，为员工提供符合国家规定的劳动安全民事行政条件和必要的劳动防护用品，为从事有职业危害作业的员工和未成年工定期进行检查。

第 52 条 公司对员工进行安全生产教育和培训，使员工具备必要的生产意识，

熟悉安全生产制度和操作规程，撑握岗位一的安全操作技能。

第 53 条 公司实行安全生产责任制，部门负责人对本部门的安全问题负责，法定代表人（或总经理、安全主任）对全公司的安全问题负责。

## 第七章 劳动纪律与员工守则

第 54 条 员工必须遵守如下考勤和辞职制度：

（1）、因公外出、漏打、错打等特殊原因未能打卡的，必须由本部门经理或者主管签字方能有效；

（2）、有事、有病必须向部门经理或主管请假，不得无故旷工；

（3）、请假必须事先填写《请假单》，并附上相关证明（病假应有医生证明），在不得已的情况下，应提早电话、电报或委托他人请假，上班后及早补办请假手续；

（4）、一次迟到或早退 10 分钟以上者，应办理请假手续并写检讨书交予办公室主任，否则以旷工论处；

（5）、未履行请假、续假、补假手续而擅不到岗者，均以旷工论处；

（6）、员工因故辞职，应提前一个月向部门经理或主管提交《辞职通知书》，试用期内辞职应提前一周书面通知；

（7）、员工辞职由部门经理或主管批准，辞职获准后，凭人事行政部签发的《离职通知书》办理移交手续。

第 55 条 员工 必须遵守如下工作守则和职业道德：

（1）、严格遵守公司的各项规章制度、安全生产操作规程和岗位责任制；

（2）、工作期间忠于职守，不消极怠工，不干私活，不串岗，不吃零食，不打闹嬉戏，不大声说笑、喧哗等，尽职尽责做好本职工作；

（3）、平时养成良好、健康的卫生习惯，不随地吐痰，不乱丢烟头杂物，保持公司环境卫生清洁；

（4）、搞好公司内部人际关系，团结友爱，不得无理取闹、打架斗殴、造谣生事；

（5）、关心公司，维护公司形象，敢于同有损公司形象和利益的行为作斗争；

（6）、上班时间原则上不准会客和打私人电话，因故而经部门经理或主管许可的除外；

（7）、遵守公司的保密制度，不得泄露公司的商业秘密。



## 第八章 奖励与惩罚

第 56 条 为增强员工的责任感,鼓励员工的积极性和创造性,提高劳动生产率,公司对表现优秀、成绩突出的工实行奖励制度。奖励分为表扬、记功、晋升、加薪、发奖金五种。

第 57 条 员工品行端正,工作努力,忠于职守、遵规守纪,关心公司,服从安排,足为其他员工楷模者,给予通令表扬。

第 58 条 对有下列事迹之一的员工,除给予通令表扬外,另给予记功、晋升、加薪、发奖金四种奖励的一种或一种以上的奖励:

(1)、对于生产技术或管理制度,提出具体方案,经执行确有成效,能提高公司经济效益,对公司贡献较大的;

(2)、节约物料,或对废料利用具有成交,能提高公司经济效益,对公司贡献较大的;

(3)、遇有灾变,勇于负责,奋不顾身,处置得当,极力抢救,使公司利益免受重大损失的;

(4)、取于同坏人、坏事作斗争,损害公司利益的行为,使公司避免重大损失的;

(5)、对公司利益和发展作出其他显著贡献的;

(6)、其他应当给予奖励的。

第 59 条 为维护正常的生产秩序和工作秩序,严肃厂规厂纪,公司对违规违纪、表现较差的员工实行惩罚制度。惩罚分为:警告、记过、罚款、解除劳动合同四种。

第 60 条 公司是一个注重纪律建设的团队。严明的纪律,时刻维护着团队中每一个岗位工作的顺畅、和谐开展,从而保证了公司整体正常、高效地运作。

您必须严格遵守公司的纪律条例。违反纪律条例的,一经查实,您将会受到相应的纪律处分。

### 1、过失分类:

公司根据具体情况,将员工的过失分为甲类过失、乙类过失和丙类过失三类。甲类过失为一般过失,乙类、丙类过失为严重过失。

#### (1)、甲类过失:

甲类过失是指员工违反公司日常管理的规章制度和劳动纪律,未造成不良



影响的行为。包括：

- 1) 个人办公桌面和周围环境不符合要求；
- 2) 一个月两次或两次以上迟到或早退十分钟以上的；
- 3) 不按公司规定着装，经指出仍不改正；
- 4) 利用公司资源打私人电话；
- 5) 在办公区域内随意走动、聊天、大声喧哗影响其他人的工作；
- 6) 利用公司设备制作私人物件；
- 7) 未经批准将外来人员带入办公区；
- 8) 不及时且认真阅读公司的各项邮件、通知、信函等公示性文件；
- 9) 利用公司内部邮件系统公开发布不良信息；
- 10) 违反业务规范、业务流程；
- 11) 其它被认定为属于甲类过失的行为。

(2)、乙类过失：

乙类过失是指员工严重违反公司的规章制度和劳动纪律，对公司的业务发展造成一定影响但未形成严重后果的行为，包括：

- 1) 无合理解释未能按期完成上司交给的任务或工作失职的；
- 2) 在办公区内吸烟或干扰其他员工工作或公司正常工作秩序的；
- 3) 一月累计迟到早退三次的或者旷工一天不足三天的；
- 4) 利用公司资源擅自打私人电话，花费数额较大的；
- 5) 泄漏本人或他人薪资及其它收入；
- 6) 未经批准，从事兼职工作；
- 7) 造谣中伤、挑拨是非、拉帮结派；
- 8) 影响公司信誉、被客户投诉；
- 9) 严重违反业务规范、业务流程；
- 10) 煽动其他员工损害公司利益；
- 11) 遇紧急突发事件，未及时报告；
- 12) 披露或公开公司商业秘密的；
- 13) 其它被认定为属于乙类过失的行为；

(3)、丙类过失：

丙类过失是指员工的行为严重影响了公司的正常经营管理工作，造成了严



重后果的行为，包括：

- 1) 触犯国家法律法规构成刑事犯罪或违反国家有关治安管理处罚法的；
- 2) 不服从公司的工作安排或玩忽职守的；
- 3) 因泄漏公司商业秘密而给公司带来重大损失的；
- 4) 严重违反财务制度的；
- 5) 连续旷工三天或一年内累计旷工八天以上；
- 6) 盗窃公司、员工财物；
- 7) 煽动其他员工损害公司利益；
- 8) 欺骗上级、弄虚作假、巧立名目，骗取公司或他人财物；
- 9) 未按规定离职辞职的；
- 10) 其它被认定为属于丙类过失的行为。

2、处分的分类及授权界定：

(1)、处分的分类：

处分分为警告、记过、解除劳动合同三种，并同时可按规定进行罚款。人事行政部门均以“过失书”形式通知当事人及其经理，并在人事档案中存档。

- 1) 警告：指员工第一次触犯甲类过失时给予的处分，并处以 10 至 200 元罚款。
- 2) 记过：指员工初犯乙类过失或再犯甲类过失时给予的处分，并处以 50 至 500 元罚款。
- 3) 解除劳动合同：指员工犯丙类过失或三犯乙类过失、或一个月内同犯甲类和乙类过失，给予解除劳动合同处分。注：除以上处分外，公司有权向当事人追究由此造成的一切经济损失。

(2)、处分的授权界定：

- 1) 警告：部门经理及以上管理人员提出并核准，人事行政部门经理审核并发布。
- 2) 记过：部门经理及以上管理人员提出，总经理核准，人事行政部经理审核并发布。
- 3) 解除劳动合同：部门经理及以上管理人员提出，总经理核准，人事行政部按有关规定执行。

3、处分原则与时限：

(1)、处分原则：



给予员工处分必须以实际造成的结果或影响为依据，以公司的制度为准绳。

(2)、处理期限：

自证实员工犯错误之日起，警告或记过的发出一般不超过 7 天，解除劳动合同处理一般不超过 15 天。

(3)、申诉期限：

在批准和公布处分决定后，若有异议，当事人可在受处分生效后三个工作日内，向行政人事部门提出书面申诉，若三个工作日内未得到回复，可越级向总经理提出最后申诉。在未做出改变原处分决定前，仍按原处分执行。若当事人在上述期限内未提出申诉，处分决定产生终极效力。

受警告处分满 1 个月后，或受记过处分满 3 个月后，当事人确有改进并工作表现良好者，在其后的晋升、评优等方面，与其他员工同等对待。

一个部门连续两月内有员工被处分的，将对该部门经理予以通报批评；情节严重的，上报总经理并处理。

4、处分的执行权与监督权：

处分的执行权及过失书的发出权，均归公司人事行政部门。

人事行政部门负责对本规范的执行情况进行监督检查员工违规违纪经查证属实，批评教育无效的，根据情节相应的处罚；每警告 2 次记过 1 次；下个月内被记过 2 次以上或一年内被记过 3 次以上的，予以解除劳动合同，警告、记过可以与罚款同时并用。

第九章 保密制度与竞业限制

为了维护公司的利益，保护公司的商业秘密，特制定本保密制度，公司全体员工必须严格遵守。本规定所称的商业秘密指不为公众所知悉，能为公司带来经济利益，具有实用性并经公司采取保密措施的技术信息和经营信息，以及公司依法律规定或者有关协议的约定，对外承担保密义务的事项。具体内容如下：

第 61 条 可能成为公司商业秘密的技术信息包括技术方案、工程设计、制造方法、配方、工艺流程、技术指标、计算机软件、实验数据、实验结果、图纸、样品、模型、模具、技术文档、操作手册等等；

第 62 条 可能成为公司商业秘密的经营信息包括客户名单、客户订单、营销计划、采购资料、财务资料、进货渠道、产销策略、经营目标、经营项目、管理诀窍、货源情报、内部文件、会议纪要、经济合同、合作协议等等；

第 63 条 任何员工不得刺探、过问与本职工作无关的商业秘密，不得以任何方式泄露公司秘密；

第 64 条 严格遵守公司秘密文件、资料、档案的登记、借用和保密制度，秘密文件应存放在有保密措施的文件柜中，借用保密文件、资料、档案须经总经理或办公室主任批准。不得在公共场合谈论公司秘密事项和交接秘密文件；

第 65 条 秘密文件、资料、档案不得私自复印、摘录和外传。因工作需要复印时，应按有关规定经总经理或办公室主任批准；

第 66 条 员工发现公司商业秘密被泄露或者因自己过失泄露商业秘密，应当采取有效措施防止泄密进一步扩大，并及时向总经理报告；

第 67 条 员工调职或离职时，必须将自己保管的秘密文件、资料、档案或其它东西，按规定移交给公司总经理或办公室主任，不得随意移交给其它人员；

第 68 条 公司根据实际情况的需要，与知悉或可能知悉公司商业秘密的员工另行签定《保密协议》，保密的内容、范围、权利、义务、期限、保密费和违约责任等事项从《保密协议》的规定；

第 69 条 未经公司的同意，员工在职期间不得自营或为他人经营与公司同类的营业；

第 70 条 公司根据实际情况和需要，与知悉或可能知悉公司商业秘密的员工另行签定《竞业限制协议》，约定员工从离开公司后的一定期限内，不得在生产同类且有竞争关系的产品的其它企业内任职，公司向员工支付一定数额的补偿费。生产同类且有竞争关系的产品的企业具体范围、竞业限制期、竞业限制补偿费和违约责任等事项从《竞业限制协议》的规定。

竞业期限最长不超过 3 年，竞业限制补偿费按年计算为员工离开公司前一年从公司获得的报酬总额的三分之二。

## 第九章 工伤管理

第 71 条 公司认真按照国家《工伤保险条例》执行。

第 72 条 员工有下列情形之一的，应当认定为工伤：

- (1)、在工作时间和工作场所内，因工伤原因受到事故伤害的；
- (2)、在工作时间前后在工作场所内，从事与工伤有关的预备性或收尾性工伤受到事故伤害的；
- (3)、在工作时间和工作场所内，因发行工伤职责受到暴力等意外伤害的；



- (4)、患职业病的；
- (5)、国工外出期间，由于工伤原因受到伤害或者发生事故下落不明的；
- (6)、在上下班途中，受到机动车事故伤害的；
- (7)、法律、行政法规规定应当认定为工伤的其他情形。

**第 73 条** 员工有下列情形之一的，视同工伤；

(1)、在工作时间和工作岗位，突发疾病死亡或者在 48 小时之内经抢救无效死亡的。

(2)、在抢险救灾等维护国家利益、公共利益活动中受到伤害的；

(3)、职工原在军队服役，因战、因公负伤致残，已取得革命伤残军人证，到用人单位后旧伤复发的。

**第 74 条** 员工有下列之一的，不得认定为工伤或者视同工伤。

(1)、因犯罪或者违反治安管理伤亡的；

(2)、醉酒导致伤亡的；

(3)、自残或者自杀的。

**第 75 条**有下列情形之一的，不纳入工伤事故的申报范围

(1)、因不服从领导指派安排而发生的伤亡事故；

(2)、未经任何授权、许可便擅自行事而发生的伤亡事故；

(3)、违反工作或操作流程而发生的伤亡事故；

(4)、从事不利于公司经营发展的工作而在工作场所发生的伤亡事故；

(5)、国家法律法规规定的其它情形。

**第 76 条** 员工发生事故伤害或者按照职业病防治法规定被诊断、鉴定为职业病，公司应自事故发生之日或者诊断、鉴定为职业病之日起 30 日内，向劳动行政部门提出工伤认定申请。

## **第十章 相关制度和规定**

**第 77 条** 公司现有相关制度和规定与本规章制度具有同等效力，是本规章制度不可分割的一部分，其中包括质量、环境、职业管理中的管理手册、程序文件、作业指导书、管理标准、操作规程以及其它管理制度等。（详见附件）

## **第十一章 附则**

**第 78 条** 本规章制度是与员工劳动合同相配套的补充规定，规章制度与劳动合同有抵触的，以劳动合同为准。



第 79 条 本规章制度是劳动法律、法规、规章规定的具体化，本规定与现行劳动法律、法规、规章有抵触的，以现行劳动法律、法规、规章的规定为准。

第 80 条 本规章制度未尽事宜或法律规定更新时，通过通告的形式补充或更新。

第 81 条 本规章制度已由职工代表大会讨论和审议通过，且已向全体员工公布。

第 82 条 本规章制度自职工代表大会讨论和审议通过后生效。



## 与顾客有关过程的程序控制

### 1 目的

对确保顾客的需求和期望得到充分理解的过程作出规定，并加以实施和保持。

### 2 范围

适用于对顾客要求的识别，对产品要求的评审及与顾客沟通过程的控制。

### 3 职责

3.1 供销部负责识别顾客的需求与期望，组织相关部门对产品需求进行评审，并负责与顾客沟通。

3.2 企划科、生技部、质检部、办公室针对满足合同要求所涉及到本部门的相关能力进行评审，提出意见。

3.1 一般合同由总经理或其授权人审批，重大合同报总经理批准后实施。

3.2 供销部负责合同评审记录的登记、存档工作。

### 4 工作程序

#### 4.1 顾客需求的识别

供销部负责识别顾客对产品的需求与期望，并根据顾客规定的订货要求，如合同草案、技术协议草案及口头订单等，采取不同的方式评审，应明确：

a) 顾客明示的产品要求包括产品质量要求及涉及可用性、交付、支持服务（如运输）、价格等方面的要求；

b) 顾客没有明确要求，但预期或规定的用途所必要的产品要求，好通常习惯上隐含的潜在要求，企业应为满足顾客要求作出承诺；

c) 顾客没有规定，但国家强制性标准及法律法规规定的要求。

#### 4.1 对产品要求的评审

##### 4.1.1 评审时机

在投标、接受合同和订单之前，供销部应对已识别的顾客要求及本厂确定的附加要求，如企业对质量和安全危害加严控制的附加要求及符合无公害产品的质量要求等，组织相关部门对标书、合同的产品要求实施评审。

##### 4.1.2 评审实施

4.1.2.1 产品要求的评审应投标、合同签订之前进行，应确保：

a. 产品要求（包括顾客要求和本企业自选确定的附加要求）得到规定：



- b. 没有以文件形式提供要求时（如口头订单），顾客要求在接受前得到确认；
- c. 与以前表述不一致的合同或订单要求（如投标或报价单）已予以解决；
- d. 本企业有能力满足规定的要求。

#### 4.2.2.2 合同的分类及形式

根据本企业的产品销售方式主要为上门购货的和定单购买等，合同分为两类：

- a. 常规合同是对本公司定型产品所定的销售合同；
- b. 特殊合同是指常规合同以外的所有销售合同，如正在试制，尚未投入生产的产品合同、按顾客提供样品生产的合同等。

合同的形式分为：合同书、招标书、电话记录、传真、电报、信件、电子邮件等。

4.2.2.3 对于上门购货方式的合同评审，重点是对企业产品信息的宣传资料的评审。通过评审，以确保产品信息的准确和本企业有能力满足顾客要求和相关法律法规的要求。对于每人产品信息或企业产品样本在正式印刷前，由供销部负责填写《产品要求评审表》，组织企业相关部门评审后，方可正式投入印刷。

4.2.2.4 对于销现货的常规合同，包括上门购买现货的合同，由供销部长或授权人员采用直接审查形式评审。经询问成品仓库管理员确认能够满足顾客要求后，将要求购货的产品名称、规格和数量等填写在《提货单》上并签名，即完成产品要求的评审。

4.2.2.5 对于无现货的常规合同，供销部、生技部等部门分别对生产能力、交货日期及物资采购能力进行评审，填写《产品要求评审表》并签名确认；其后，供销部汇总各部门评审意见，对合同条款的适用性、完整性、明确性等提出综合评审意见，填写《产品要求评审表》的相关栏目，签名确认后，即完成评审。

4.2.2.6 对于特殊合同，除进行以上评审外，还应由企划科评审产品的技术要求满足能力（包括对顾客要求与产品有关的法律法规要求的评审）、质检部对产品健全质量要求的检测能力进行评审，并在《产品要求评审表》上签名确认，《产品要求评审表》报总经理批准。

4.2.2.7 对于口头订单（如电话订货），供销部负责将相关内容，填入《电话订单记录表》，经双方确认（可用传真件、电话记录等方式确认）后，执行

4.2.2.5—4.2.2.7 条款的规定。

4.2.2.8 在评审过程中，评审人员对产品要求中有关内容提出问题或自发建议时，由供销部负责与顾客联系，征求顾客意见。

4.2.2.9 供销部负责保存《产品要求评审表》、合同及其他相关文件，包括对过程中提出的问题及评审结果的实现等跟踪措施的记录。

#### 4.3 合同的签定和实施

4.3.1 对产品要求评审后。由供销部代表企业与顾客签定合同；对老顾客的口头订单，双方对《电话订单确认表》的内容确认后，即视同签定合同。对于新顾客则必须签定正式合同。正式合同上加盖“合同专用章”，并统一编号登记《合同订单汇总表》。

4.3.2 合同签定后，供销部负责依据合同编制《销售计划通知单》，送生技部，作为组织安排生产和交付等活动的依据。

4.3.3 供销部负责监督各部门对合同的执行情况，并根据需要将有关信息及时与顾客沟通。

#### 4.4 产品要求的变更

4.4.1 合同双方发现合同中存在需修改的问题时，相应文件(如合同 定单确认表)应得到相应更改。

4.4.2 供销部负责就合同更改的内容与顾客协商一致，并填写《合同修订通知单》，根据修订内容，经相应授权人员签字后，即视作合同评审，并按《文件控制程序》要求，及时发放到相关职能部门，以便对合同涉及各部门的要求及时得到履行。

4.4.2 必要时，对合同更改的内容按4.2.2.5—4.2.2.7 条款的规定重新评审。

#### 4.5 与顾客的沟通及服务

4.5.1 在产品售出之前及销售过程中，供销部通过多种渠道（如权威刊物宣传本企业产品、产品服务月、顾客订货会等）向顾客介绍产品，回答顾客的咨询，并予以记录。

4.5.2 根据需要将合同执行情况随同合同的进展反馈给顾客，包括产品要求方面的更改，随时保持企业内部相关部门与顾客要求协调一致。

4.5.3 产品交付后，供销要及时收集顾客的反馈信息，妥善处理顾客投诉，以取得顾客的持续满意。





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

## 第二章：客户资信管理制度

第四条：信息管理基础工作的建立由业务部门完成，公司业务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一式两份，由业务经理复核签字后一份保存于公司总经理办公室，一份保存于公司业务部，业务经理为该档案的最终责任人，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、法人代表及他们的个人性格、兴趣、爱好、家庭、学历、年龄、能力、经历背景，与本公司交往的时间，业务种类等。这些资料是客户管理的起点和基础，由负责市场产品销售的业务人员对客户的访问收集来的；

B、客户特征：主要包括市场区域、销售能力、发展潜力、经营观念、经营方向、经营政策、经营特点等；

C、业务状况：包括客户的销售实绩、市场份额、市场竞争力和市场地位、与竞争者的关系及于本公司的业务关系和合作情况；

D、交易现状：主要包括客户的销售活动现状、存在的问题、客户公司的战略、未来的展望及客户公司的市场形象、声誉、财务状况、信用状况等。

第五条：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。

第六条：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。

第七条：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。

第八条：实行对客户资信额度的定期确定制，成立由负责各市场区域的业务主管、业务经理、财务经理、在总经理（或主管市场的副总经理）的主持下成立公司“市场管理委员会”，按季度对客户的资信额度、信用期限进行一次确定。

第九条：“市场管理委员会”对市场客户的资信状况和销售能力在业务人员跟踪调查、记录相关信息资料的基础上进行分析、研究，确定每个客户可以享有的信用额度和信用期限，建立《信用额度、期限表》，由业务部门和财务部门各备存一份。

第十条：初期信用额度的确定应遵循保守原则，根据过去与该客户的交往情况（是否通常按期回款），及其净资产情况（经济实力如何），以及其有没有对外提供担保或者跟其它企业之间有没有法律上的债务关系（潜在或有负债）等因素。凡初次赊销信用的新客户信用度通常确定在正常信用额度和信用期限的 50%，如新客户确实资信状况良好，须提高信用额度和延长信用期限的，的必须经“市场管理委员会”形成一致意见报请总经理批准后方可。

第十一条：客户的信用额度和信用期限原则上每季度进行一次复核和调整，公司市场管理委员会应根据反馈的有关客户的经营状况、付款情况随时予以跟踪调整。

### 第三章：产品赊销的管理

第十二条：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》，由业务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管理部门方可凭单办理发货手续。

第十三条：财务部门内主管应收帐款的会计每十天对照《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。超过信用期限 10 内仍未回款的，应及时通知主管的财务部门经理，由财务经理汇总并及时通知业务部门立即联系客户清收。

第十四条：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。

第十五条：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经主管业务经理签字后方可盖章发出。

第十六条：对信用额度在 50 万元以上，信用期限在 3 个月以上的客户，业务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 3 个月以上的，除业务经理走访外，主管市场的副总经理（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。

#### **第四章：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〉，提交给业务部门、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：业务部门应严格对照〈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 日前向业务部门、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。任何人不得借机游山玩水。

第二十三条：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。

第二十四条：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；

第二十五条：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主管，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；

第二十六条：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，一律予以开除，并限期补正或赔偿，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。

### **第五章：坏账管理制度**

第二十七条：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，由业务主管审查后提出处理意见，凡确定为坏帐的须报经主管市场的副总经理（总经理）批准后按相关财务规定处理。

第二十八条：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25%以上的金额。（注：疏于访问意谓未依公司规定的次数，按期访问客户者。）

第二十九条：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20%以上的金额。

第三十条：业务员发现发生坏帐的可能性时应争取时效速报业务主管，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。

第三十一条：“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业务主管处理。

第三十二条：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成绩时，应按坏账金额的30%先予扣减业务员的业务提成。

### **第六章：应收账款交接制度**

第三十三条：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在内的工作交接，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；

第三十四条：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，若在一个半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；

第三十五条：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。

第三十六条：“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；

第三十七条：业务人员接交时，应与客户核对帐单，遇有疑问或帐目不清时应立即向主管反映，未立即呈报，有意代为隐瞒者应与离职人员同负全部责任；

第三十八条：公司各级人员移交时，应与完成移交手续并经主管认可后，方可发放该移交人员最后任职月份的薪金，未经主管同意而自行发放由出纳人员负责；

第三十九条：业务人员办交接时由业务主管监督；移交时发现有贪污公款、短缺物品、现金、票据或其他凭证者，除限期赔还外，情节重大时依法追究民、刑事责任；

第四十条：应收帐款交接后一个月内应全部逐一核对，无异议的帐款由接交人负责接手清收，（财务部应随意对客户办理通讯或实地对帐，以确定业务人员手中帐单的真实性。）；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。

