

湖南凌云建设有限公司

凌云建发[2021] 004 号

关于合同信用管理部的任职文件

根据公司业务发展的需要，公司成立合同信用管理部，成员经公司领导批准，特此任命如下：

部门经理：周兰梅

部门副经理：李秀梅

成 员：成琳、陈小平、李翠英

特此公示！

主题词：制度 通知

抄送：上级主管部门

发：各科室

湖南凌云建设有限公司办公室

2021年1月4日印

湖南凌云建设有限公司

凌云建发[2021] 005 号

合同签订评审制度

为规范产品合同的管理，提高合同签约及履行的质量，根据公司总经理层要求，现就合同的签订及评审程序规定如下：

一、合同的签订应遵循以下原则

1. 所有的产品销售、采购物资均需订立合同，并通过合同评审，报公司领导批准后执行。
2. 合同生效后在执行过程中，发生用户需要追加特求时，必须按规定进行评审。如没有进行评审而造成的损失，对销售、生产部门的直接当事者按损失比例的20%进行扣罚，以此类推。
3. 销售合同洽谈过程中，应明确技术、质量要求（可另签订协议）；如没有标注清楚技术、质量要求而造成的损失一律由直接责任者承担。
4. 用户如提出指定外购件，必须在合同中标注名称及技术要求，并明确其产品质量标准。
5. 合同在履行过程中如有变更特求项目，所有资料均以书面形式下发涉及部门和车间。任何部门或个人不得以口头形式通知部门、车间。

二、合同评审要求

1. 所有合同必须按公司颁发的合同评审管理程序执行。
2. 合同评审前，应准备下列文件资料：产品技术协议、用户特殊要求档案、用户选装清单、用户指定件的质量承诺等，以供合同评审讨论。

三、合同评审的组织

1. 合同评审由职能部门牵头组织进行会议评审，分管领导主持会议，生产（供应）、技术、质量、财务等部门有关人员参加评审，财务部门作好评审记录。
2. 参加合同评审会议的各相关部门负责人必须对需评审的合同进行认真审定。经过评定，各方无异议通过评审的，由参加人员当场在合同评审表上签字认可，分管领导签注同意的意见后，交由总经理签字方可加盖公司的公章生效。
3. 在评审过程中，参评人员对条款有异议时，必须由职能部门有关人员负责答疑；当评审过程中，评审意见出现重大分歧时，由财务部门形成书面报告，报公司主要领导审批或最终裁决。

四、评审部门、人员及责任参加评审的部门：公司分管副总、销售、生产（供应）、技术质管部、财务价格部的负责人及业务人员。

销售部（生产部供应口）：应及时送审需签约的合同，原则上所有合同应在实际履行前评审完毕。特殊情况合同在事后立即组织补评审。

采购部：应审定合同内容需要及时采购的原材料是否满足生产部门的生产需求进行审定。

生产部：按照产品技术工艺要求、对产品的产出（供应）日期交货能力予以审核、确定；

技术质管部：对合同技术要求、技术标准予以审核、确定；对合同的质量条款、供货单位的资质、验收标准、售后服务以及质量保证期限予以审核、确定；

财务价格部：负责对合同结算方式、付款期限，各类零部件价格及相关费用测定予以审核、确定。

五、合同订立、履行过程中资料的保存

1. 对已签约的每一份合同原件，即双方均已加盖公章的生效合同（包括技术协议、质量协议、价格协议、用户书面承诺资料、赊欠协议、划帐协议以及用户对合同数量、交货期、价格、特求等方面要求变更的通知等所有具有法律效力和法律意义的资料）其中一份原件必须由财务部保管，其他部门均以复印件保存。

(1)销售、采购合同：合同盖章生效前，由业务员个人妥善保管；合同盖章生效后，出具开票单据前，业务人员应将合同原件分别交销售部、生产部（供应）及财务部专人保管，销售部、生产部（供应）、以及财务部必须建立合同文本的台帐，做好相应的记录。财务部必须依法对照合同严格审核，并有专职人员审核后报公司领导审批。

(2)价格协议、划帐协议、赊欠协议等应将原件交财务价格部保管，并督促执行。

(3)因所需资料不能按规定归档的，相关业务员按扣罚 50 元/次处理。如因资料遗失致使公司受到经济损失的，将按损失金额的 50%进行扣罚当事人。

3. 各部门应根据各自需管理的资料，落实好具体保管人员，采取有效的措施，确保其保管资料的完整，以便提供查阅。

主题词： 制度 通知

抄送： 上级主管部门

发： 各科室

湖南凌云建设有限公司办公室

2021 年 1 月 4 日印

湖南凌云建设有限公司

凌云建发[2021] 006 号

合同印章和合同文本管理制度

第一条 合同专用章制度。公司对外签订合同所加盖的印章，除企业的公章外，一律使用公司统一编号的合同专用章，其他印章一律不准代替使用。否则，财务部门有权拒绝办理结算手续，由此所引起的责任由有关人员承担，还可以予以处罚。

第二条 合同专用章由有关公司统一刻制、编号和颁发；严禁任何人私自刻制，使用。

第三条 合同专用章应严格按照授权的范围使用，不准混用、代用或借用。第十八条 合同专用章应妥善保管，若有遗失，除立即登报声明作废外，还要追究有关人员的经济责任和行政责任。

第四条 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。

(一) 合同专用章由信用（合同）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。

(二) 合同专用章的刻制由信用（合同）管理机构负责。任何部门不得擅自刻制合同专用章，凡需刻制合同专用章的部门，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（合同）管理机构审查后统一办



理。

(三) 凡持有合同专用章的部门，应做到合法使用、专人保管。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。

(四) 合同专用章不得代用，混用。

(五) 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。

(六) 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（合同）管理机构统一处理。

第五条 合同文本管理制度

(一) 合同文本的管理，应做到规范化、科学化、统一化。

(二) 建立合同文本。每一份合同都必须有一个编号，不得重复或遗漏。每一份合同包括合同正本、副本及附件，合同文本的签收记录，合同分批履行的情况记录，变更、解除合同的协议（包括文书、电传等），均应妥善保管。

(三) 合同档案还应当包括：合同台帐；合同文本；合同专用章使用登记；授权委托书登记；合同学习、培训情况；帮扶情况记录；重合同守信用情况记录；合同纠纷卷宗材料等。

(四) 合同档案可实行微机管理，但必须具有机读和文字记载相结合。

(五) 合同档案应装订成册，实行一份一档，由专人管理备查。

(六) 查阅合同档案需经过批准并进行登记。

第六条 合同管理奖惩制度

(一) 凡在合同签订、审查、履行以及合同规范化管理制度工作中做出下列

成绩之一的，对有关部门和人员给予表扬和奖励：

- 1、在订立、审查、履行合同过程中，工作认真负责，为本单位争取较大效益、避免或挽回经济损失的；
- 2、在合同管理工作中做出成绩，被有关部门评为先进的；
- 3、在合同管理工作中，提出合理化建议，为本企业增加较大效益，节约较大资金、避免或挽回经济损失的；
- 4、追讨欠款、索赔成功。在合同的仲裁、诉讼中由于自身的工作获得胜诉的；
- 5、勇于检举、揭发他人利用合同行贿受贿、牟取私利等违法行为的。

（二）凡具有下列情况之一的部门和人员，视其情节轻重给予行政处分，经济赔偿直至追究刑事责任：

- 1、盲目签订合同，造成损失的；
- 2、未经授权、擅自签订、变更或解除合同造成损失的；
- 3、工作不负责任，不按合同规定履行义务，进行验收、查询、反馈信息，导致企业丧失抗辩权、撤消权、代位权、胜诉权的；
- 4、工作不负责任，对方违约不汇报、不追究、暗中向对方提供内情，收受贿赂，给本公司造成损失的；
- 5、有缔约过失责任的；订立无效合同的；因重大误解和恶意串通而订立合同损害国家和集体利益的；严重不负责任被欺诈的。

主题词： 制度 设计 通知

抄送： 上级主管部门

发： 各科室

湖南凌云建设有限公司办公室

2021年1月4日印

湖南凌云建设有限公司

凌云建发[2021] 007号

客户信用档案管理制度

客户档案管理是企业营销管理的重要内容，是营销管理的重要基础。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，扩大时常占有率，与交易伙伴建立长期稳定的业务联系，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你的客户，即企业的过去、现在和未来的直接客户与间接客户。

1. 从时间序列来划分：包括老客户、新客户和未来客户。以老客户和新客户为重点管理对象。
2. 从交易过程来划分：包括曾经有过交易业务的客户、正在进行交易的客户和即将进行交易的客户。对于第一类客户，不能因为交易中断而放弃对其的档案管理；对于第二类的客户，需逐步充实和完善其档案管理内容；对于第三类客户，档案管理的重点是全面搜集和整理客户资料，为即将展开的交易业务准备资料。
3. 从客户性质来划分：包括政府机构（以国家采购为主）、特殊公司（与本公司有特殊业务等）、普通公司、顾客（个人）和交易伙伴等。这类客户因其性质、需求特点、需求方式、需求量等不同，对其实施的档案管理的特点也不尽相同。
4. 从交易数量和市场地位来划分：包括主力客户（交易时间长、交易量大等），一般客户和零散客户。不言而喻，客户档案管理的重点应放在主力客户上。

总之，每个企业都或多或少的拥有自己的客户群，不同的客户具有不同的特点，对其的档案管理也具有不同的做法，从而形成了各具特色的客户档案管理系统。

二、客户管理内容

正如客户自身是复杂多样的一样，客户档案管理的内容也是复杂的，不能一概而论。归纳起来将，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。客户资料的获取，主要是通过推销员进行的客户访问搜集起来的。在档案管理系统中，大多是建立客户卡或客户管理卡的形式出现。

客户基础资料主要包括客户的名称、地址、电话；所有者、经营管理者、法人（这三项应包括其个人性格、嗜好、家庭、学历、年龄、能力等方面）；创业时间、与本公司交易时间、企业组织形式、业种、资产等方面。

2. 客户特征。服务区域、销售能力、发展潜力、经营观念、经营方针与政策、企业规模（职工人数、销售额等）、经营管理特点等。

3. 业务状况。主要包括目前及以往的销售实绩、经营管理者和业务人员的素质、与其他竞争公司的关系、与本公司的业务联系及合作态度等。

4. 交易活动现状。主要包括裸客户的销售活动状况、存在的问题、保持的优势、未来的对策；企业信誉与形象、信用状况、交易条件、以往出现的信用问题等。

以上四方面构成了客户档案管理的重点内容，客户档案管理基本上是围绕着这四方面展开的。

三、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，是建立客户档案卡（又称

客户卡、客户管理卡、客户资料卡等)。采用卡的形式,主要是为了填写、保管和查阅方便。

客户档案卡主要记载各客户的基础资料,这种资料的取得,主要有三种形式:

- ①. 由推销员进行市场调查和客户访问时整理汇总。
- ②. 向客户寄送客户资料表, 请客户填写。
- ③. 委托专业调查机构进行专项调查。然后根据这三种渠道反馈的信息, 进行整理汇总, 填入客户档案卡。

在上述三种方式中,第一种方式是最常用的。第二种方式由于客户基于商业秘密的考虑,不愿提供全部详实的资料,或者由于某种动机夸大某些数字(如企业实力等),所以对这些资料应加以审核。但一般来将,由客户提供的基础资料绝大多数是可信的且应比较全面。第三种方式主要是由于用于搜集较难取得的客户资料,特别是危险客户的信用状况等,但需要支付较多的费用。

通过推销员进行客户访问建立客户档案卡的主要做法是:编制客户访问日报(或月报),由推销员随身携带,在进行客户访问时,即时填写,按规定时间上报,企业汇总整理,据此建立分客户的和综合的客户档案。除外,还可编制客户业务报表和对可客户销售报表,以从多角度反映客户状况。

为此,需制订推销员客户信息报告制度(其中包括日常报告、紧急报告和定期报告)。需制定推销员客户信息报告规程。

2. 客户分类。利用上述资料,将企业拥有的客户进行科学的分类,目的在于提高销售效率,促进企业营销工作更顺利地展开。

客户分类的主要内容包括:

- ①. 客户性质分类。分类的标识有多种,主要原则是便于销售业务的展开。如按

所有权，划分（全民所有制、集体所有制、个体所有制、股份制、合资等）；按客户性质划分（批发店、零售商、代理店、特约店、连锁店、专营店等）；按客户地址划分（商业中心店、交通枢纽店、居民区店、其他店铺等）；按顾客的实际情况，确定客户等级标准，将现有客户分为不同的等级，以便于对客户进行商品管理、销售管理和货款回收管理。

②. 客户等级分类。企业根据实际情况，确定客户等级标准，将现有客户分为不同的等级，以便于进行商品管理、销售管理和货款回收管理。

③. 客户路序分类。为便于推销员巡回访问、外出推销和组织发货，首先将客户划分为不同的区域。然后，再将各区域内的客户按照经济合理原则划分出不同的路序。

3. 客户构成分析。利用各种客户资料，按照不同的标识，将客户分类，分析其构成情况，以从客户角度全面把握本公司的营销状况，找出不足，确定营销重点，采取对策，提高营销效率。

客户构成分析的主要内容包括：

①. 销售构成分析。根据销售额等级分类，分析在公司的销售额中，各类等级的客户所占比重。并据此确定未来的营销重点。

②. 商品构成分析。通过分析企业商品总销售量中，各类商品所占的比重，以确定对不同客户的商品销售重点和对策。

③. 地区构成分析。通过分析企业总销售额中，不同地区所占的比重。借以发现问题，提出对策，解决问题。

④. 客户信用分析。在客户信用等级分类的基础上，确定对不同客户的交易条件、信用限度和交易业务处理方法。

四、客户档案管理应注意问题

在客户档案管理过程中，应注意下列问题：

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，不断地加以调整，消除过旧资料；及时补充新资料，不断地对客户的变化，进行跟踪记录。
2. 客户档案管理的重点不仅应放在现有客户上，而且还应更多地关注未来客户或潜在客户，为企业选择新客户，开拓新市场提供资料。
3. 客户档案管理应“用重于管”，提高档案的质量和效率。不能将客户档案束之高阁，应以灵活的方式及时全面地提供给推销人员和有关人员。同时，应利用客户档案，作更多的分析，使死档案变成活资料。

确定客户档案管理的具体规定和办法。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，并确定严格的查阅和利用的管理办法。

主题词： 制度 通知

抄送： 上级主管部门

发： 各科室

湖南凌云建设有限公司办公室

2021年1月4日印

湖南凌云建设有限公司

凌云建发[2021] 008号

合同信用管理部门相关岗位职责

第一条 公司对合同实行综合归口、分类专项管理。

办公室是公司合同管理的综合归口部门。办公室可以提名专职或兼职合同管理人员（以下称合同管理员）并经公司领导批准任命。根据业务发展需要，公司可以成立合同管理小组。

第二条 办公室作为公司合同管理的综合归口部门主要职责是：

- （一）宣传、贯彻执行国家有关合同及合同管理的法律法规和规章；
- （二）承担直接管理的有关业务工作；
- （三）审查合同，防止不完善或不合法的合同出现；
- （四）统一管理本公司合同专用章；建筑工程申请认证！财富值双倍
检索优先专属展现同行交流
- （五）制定本公司合同管理实施办法，完善合同管理制度；
- （六）监督、检查有关部门签订、履行合同的情况，并定期向公司领导汇报；
- （七）建立合同管理台帐，将正式合同文本准确归档；并及时按要求向上级合同管理部门报送有关台帐和报表等资料；
- （八）参与合同纠纷的调解、仲裁或诉讼活动。

第三条 合同管理员职责：

- （一）协助合同承办人员依法签订合同，参加重大合同的谈判、起草

与签订；

(二) 审查合同，防止不完善或不合法的合同出现；

(三) 检查合同履行情况，协助合同承办人员处理合同履行中出现的
问题和纠纷；

(四) 会同合同承办人员办理有关合同文书，并负责建立合同档案；

(五) 制止不符合法律、法规规定的合同行为，并及时向合同管理部门
和公司领导报告；

(六) 依法参加对合同纠纷的协商、调解、仲裁、诉讼；

(七) 建立合同台帐及统计报表，包括：1、合同签订履行情况台
帐；2、合同变更解除台帐；3、违约合同登记台帐；4、合同履行
情况进度表；5、合同签订情况进度表；

第四条 合同承办人员职责

(一) 对需要签订合同的项目或经济活动进行可行性调查研究，重点
调

查考证对方当事人的签约资格和履约能力等；

(二) 提请公司合同管理部门审查其经办的合同，检查所签订合同的
履

行情况，及时向合同管理人员通报合同在履行过程中发生的问题，并
同时提出解决问题的意见和建议，必要时也可以直接向公司领导汇
报；对所承办的合同负有监督履行责任；

(三) 对已签订的合同出现不履行、不能履行和不完全履行情况时，应
及时向本公司合同管理部门报告，并会同有关业务部门研究提出解决

问题的方法、建议,同时向领导汇报;

(四) 依法参加对合同纠纷的协商、调解、仲裁或诉讼;

(五) 保管好合同及与签订、履行、变更、解除合同等有关的文件和资料,及时交合同管理机构归档。

第五条 公司合同管理部门负责人、专职或兼职的合同管理员、合同承办人员经公司领导审查批准后,人员组成名单应向上级合同管理部门备案。

主题词: 制度 通知

抄送: 上级主管部门

发: 各科室

湖南凌云建设有限公司办公室

2021年1月4日印

湖南凌云建设有限公司

凌云建发[2021] 009号

应收账款管理制度

第一章 总则

一、目的

为确保公司权益、规范公司应收账款的管理工作，防范应收账款管理过程中的各种经营风险，减少坏账损失，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。

二、适用范围

本制度所称的应收账款，包括发出产品赊销、提供劳务所产生的应收账款和各中标项目的回款。

第二章 部门职责

一、财务部作为应收账款的核算部门，具体职责：

- 1.依据合同，根据合同中约定的金额及时间，
- 2.农村电商部各落地项目还要依据各项目落地负责人汇报的项目进度（每月30日提供给财务一份项目进度报告）
- 3.发票开具，政府项目有特殊要求财务先开具发票再收款的，可以先开具发票，其他业务一律款到账后开具发票，以银行收款回单为准。
- 4.财务部收到合同和发票开票申请单一周后开具发票（每月5日-25日开票），（填写开票申请单，审批流程：部门主管-总经理-董事长-提交给出纳），发票开具后及时寄给项目负责人，出纳做好登记工作。

5.财务部每月 30 日前提供一份次月应收账款明细表,提供给业务部负责人催款,时间紧急及遇到特殊情况及时跟总经理、董事长沟通。

二、农村电商部及其他业务部门作为应收账款的执行部门,具体职责:

1.及时提供合同原件给财务

2.农村电商部还要依据各项目落地情况每月 30 日前提供给财务一份项目进度报告及次月回款计划

3.根据项目的进度情况,提前一周填写发票开票申请单,通知财务开票。

4.根据合同各部门按月制作各部门的应收账款明细表,及时配合财务催款

5.若对方收到发票 7 个工作日后,或到了付款最后期限对方仍无付款的意思,须及时通知财务主管、总经理、董事长。及时组织安排到期和逾期的应收账款的催收,避免公司资金被占用。

第三章 坏账管理制度

1.项目负责人全权负责对自己经手项目的账款回收,为此,应定期或不定期地对客户进行访问(电话或上门访问),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 日内向总经理、董事长汇报,并建议应采取的措施,或视情况填写“坏帐申请书”呈请批准,由项目总监审查后提出处理意见,凡确定为坏帐的须报经项目总监审核后,报总经理审批、董事长审批后按相关财务规定处理。

2.业务员因疏于访问,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。

第四章 应收账款交接制度

1.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。

2.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。

3.公司各级人员移交时，应与完成移交手续并经上级主管认可后，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；

4.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。

本制度经总经理批准日起执行

主题词： 制度 通知

抄送： 上级主管部门

发： 各科室

湖南凌云建设有限公司办公室

2021年1月4日印