

湘水缘信用建设管理制度

为加强信用建设，建立科学合理的合同管理机制，规范合同行为，展示企业形象，扩大守信影响，防范运营风险，提高管理水平，特制订本制度。

一、授权委托管理

1、公司、公司各部门、分公司或相关人员在公司授权范围内或以法定代表人名义行使职权或办理谈判，签署合同、参与诉讼、仲裁及其他业务活动的有关业务，由公司授权委托，发给授权委托书，作为权利证明书。非公司正式员工、未经法定代表人授权，任何部门和个人不得以公司名义进行民事活动。

2、授权委托书应载明法定代表人姓名、职务、受托人姓名、职务、委托事项和权限、有效期等事项，并由法定代表人签字或盖章。授权委托书不得有任何修改、涂改的痕迹。

3、授权期限内被授权人或受托人工作岗位发生变动的，原授权委托书自工作变动之日起失效。

4、总经理办公室为公司授权委托管理职能部门。

二、合同印章和合同文本管理

1、公司对外签署的各类经济合同，一律加盖公司合同专用印章，购墓合同加盖公司印章。

2、公司合同专用印章和公司印章由公司法定代表人授权委托的受托人保管和用印，任何人不得超越权限强制印章要求管理

人员用印。

3、购墓合同书未经总经理办公室主任审核批准，印章管理人员不得擅自用印。

4、购墓合同书用印后应登入购墓登记台帐和湘水缘电子管理系统。

5、购墓合同书和各类经济合同书签订后，印章管理人员应将合同书文本及时交总经理办公室转交公司档案室保存。

三、合同评审管理

1、公司成立合同评审小组，法定代表人任组长、经济或商务事项发生的高层主管任副组长，财务部、总经理办公室主任、印章管理人员为成员。

2、购墓合同书为规范格式文本，不列入评审范围。凡涉及公司各类物资（设备）的采购、物流、运输、建设工程等项目均必须按规定签订合同并进行评审。

3、建设工程（土建、绿化）合同主要评审施工单位的资质、业绩、信誉度、费用是否合理、交（竣）工日期，质量与技术、服务与承诺、价款及付款方式、违约责任、质量索赔等内容。

4、商务合同主要评审合作伙伴（卖方）单位的资质、业绩及信誉度、费用是否合理、质量与技术、服务与承诺、价款及付款方式、违约责任与质量保障、索赔等内容。

5、合同评审由合同签订部门召集召开专题会议形式评审或由法定代表人授权委托人进行。

6、合同条款要求语言精炼、准确、不得出现模棱两可的语

言。合同签订后一旦发现未尽事宜，应及时签订补充协议。

7、各类经济合同副件（复印件）送交财务部备案。

四、合同签订履行、变更和解除管理

1、经济合同承办人签约前须对对方主体资格、代理人身份、代理人资格、履约能力及合同的可行性进行审查，并收集整理营业执照复印件、开户银行及帐号、交际办公地点及办公电话、经办人姓名及联系电话、相关专业资质等级证照等相关资料，以备评审。购墓合同签订前，经办人应对墓（格）位使用人或代理人身份进行审查，并收集使用人、代理人的身份证及使用人火化证、购墓收费单据复印件，附合同书上备查。

2、合同须用语规范、字迹清晰、条款完备、内容具体、合法真实。

3、签订合同，法定代表人或合同承办人应亲自在合同文本上签名盖章。

4、法定代表人全面负责合同的履行，合同承办单位和相关人员具体负责其订立合同的履行。

5、财务部对合法有效的合同在合同约定的期限内结算。对未经授权或超越权限的合同，有权拒绝结算。

6、与合同有关的来往文书、电报、电传、信函、电话记录均应作为履约证据留存。

7、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。商品买卖合同变更与解除应按双方约定的违约责任和商品造价赔偿损失。

8、因不可抗力或特殊原因无法履行合同时，应及时收集有关证据，立即通知对方当事人，说明原因，请求对方答复期限，同时采取补救措施，减少损失。

五、客户信用档案管理

1、客户信用档案管理实行集中与分散管理相结合的体制。由总经理办公室负责主体档案的管理，并对财务部、工程部、企划部、殡仪部的档案管理工作进行督促和指导。

2、部门形成的文件材料、声像资料由部门负责立卷和归档，定期向公司档案室移交保管。殡葬客户资料档案由档案室分区、苑、排号逐人入档，实行手工纸质登记和电脑管理系统永久保存。

3、因业务需要经部门负责人许可，调卷人可调卷借阅，应于规定期限内归还。

湖南湘江长沙长生陵园有限公司

二〇一〇年二月十日



湖南湘水缘长生陵园有限公司

合同信用管理制度

为了提高行政运行效率和产品的市场占有率，增强员工责任意识，更好地服务群众，创造超额价值，制订本制度。

一、公司坚持依法建园，合法销售，诚信经营，重合同守信用；坚持质量第一，用户至上；挑战现实，追求卓越，做业界知名品牌，创全国一流企业，是公司的企业道德、企业精神、企业理念、企业氛围、目标和价值，全体员工必须重视商业信誉，有较高的信用意识，不断提高责任意识和管理水平。

二、重合同守信用，通过制度健全化、管理规范化的决策明晰化、营运流程化、质量标准化、服务亲善化的管理实施。

三、切实加强领导和指导，公司重合同守信用管理领导小组由董事长兼总经理任组长，副总经理任副组长，各部、室、中心负责人任成员，总经理办公室主任兼任信用管理员。

四、各区、苑款式产品质量按殡葬行业和国家标准严格自主检验，已通过ISO9000系列质量管理认证；墓碑、墓基石料的规格、颜色，碑文、瓷像制作，使用前须经客户确认，不得弄虚作假，确保质量。

五、《购墓合同》是公司与客户购销之间为实现一定的经济目的、明确相互权利与义务关系的协议。使用经主管部门核准、司法部门认定，统一印制的合同示范文本，一式两份书面订立；订立合同遵循当事人法律地位平等、合同自愿、公平、诚实信用、遵守法律和维护道德、合同对当事人具有法律约束的原则；合同中要约和承诺内容具体、明确、清楚，不含混不清或易产生误解。

六、合同由公司法人分别授权委派政治思想强、专业水平高、作风好、热情服

务、爱岗敬业的专员履行签订、审核、用印、建档的职责，并建立电子文档管理。因违背诚实信用原则，给客户和公司造成损害的，追究责任人责任。

七、全体员工应积极地维护商品信誉，尽力做好售后服务工作。因客户对商品质量或服务品质不满或投诉，相关员工应冷静地接受抱怨，仔细地调查了解原因，迅速采取适当措施，化解不满，改善缺点，履行道义，恢复信誉，维护商誉。

八、公司实行“免费服务与收费服务并行”和“全天候”、“一站式”服务。免费保证期内，免向客户收取服务费用；针对客户的特殊需求，在自愿、公平、公正、公开的原则下，与客户签订合约服务契约，按协议规定向客户收取服务费用。

九、因客户变更、解除合同履行，或因客户违约、违法，给公司造成经济损失或信誉损失，在协商不成的情况下，自觉执行仲裁机构、人民法院依法作出的裁定或判决。

十、本制度从公布之日起试行。

