

企业信用（合同）管理制度

一、企业概况

本公司成立于2016年,是湘潭较为资深的企业,目前客户覆盖湖南多个城市。

公司多年来致力于床上用品制造,秉承诚信经营、服务为本的原则,追求卓越,力求将高素质、低价位、优回报之服务提供给客户,实现“彼此拥有,彼此分享”的创业理念,以客户共同进步发展,以服务社会,造福大众。

二、2018年度在开展客户信用管理及强化自身建设的主要成绩

重合同,守信用是企业生存发展之本,公司从一开始做几十万元的营业额,到现在500多万,我们深深知道:企业发展生生不息的资源,就是以不断提高顾客满意度为目标,使顾客接受服务的同时感到来自内心的喜悦之情,企业的发展才有强大的原动力。我们面对的是一个日益开放和竞争日趋激烈的市场,要想使企业立稳脚跟,就必须做到“以诚为本,恪守信用”。由此,本公司在此反面做了大量的工作:

注重信息反馈才能有的放矢:平时,公司十分注重:“服务首先要了解自己的服务对象”。要了解服务对象需要注重信息反馈。了解客户想的是什么,要的是什么,自己有哪些需要改进的。公司严格培训高素质员工和先进的管理方式,坚持始终为客户提供全方位完美的服务。如:多次冒严寒顶酷暑为客户排忧解难,获得客户一致好评,很多客户都是在一次业务完成后就成为了公司永久的客户,不但自己来,还将自己的朋友都介绍来。对客户提出的问题,每次公司人员都做好纪录,从不会置之不理,而是认真想办法解决改进,让每一位用户满意。“急顾客之所急,想顾客之所想”是公司立业之本。就是靠着恪守信用,公司赢得了一批又一批的回头客。

完善合同内容,认真履行合同 在对内管理上,公司始终坚持严格为主。今年随着业务量的继续扩大,如何在保持业务量高增长、各环节工作量几近饱和的情况下,确保服务质量不下降的问题摆在管理者的面前。公司首先多次组织管理人员及业务人员学习《合同法》,强调遵守合同的重要性,提高了大家依法签订合同的能力和水平,要求做到:签定的合同内容具体、条款清楚、手续完备、责任明确,保证合同的履行率达到100%。由于公司重视合同在企业经济工作中的重要性,公司在履行方面就争取了主动性,自2018年,公司合同履行率为91.18%。至今为止没有发生过一件被行政处罚机关处罚及判决败诉的事件。

三、今后进一步强化企业信用管理和诚信建设的设想与举措

1. 坚持诚信为本的企业发展理念,进一步增强全公司的诚信意识和品牌意识

诚实守信、重诺践行是中华民族的传统美德,也是企业生存发展之本。市场经济条件下,信用问题既属于道德范畴,又属于经济范畴。市场经济从运行机制上讲是一种默契经济、信用经济,诚信经营是市场经济的基本准则。没有信用,公司的业务根基就会动摇,就不可

能发展，最终必将会被市场经济所淘汰。公司在今后要充分发挥职能作用，扎实开展“守合同重信用”创建活动，增强全公司的诚信意识和品牌意识

2. 注重抓好“四个落实”和“一个建设”。

“四个落实”就是抓好企业质量信用、企业纳税信用、企业管理信用和商业管理信用制度的落实。

“一个建设”就是加强企业自身建设。在公司干部职工中，倡导诚信观念，普及信用知识，提高企业广大干部职工的诚信意识和整体素质，使诚实守信成为企业和职工的自觉要求和行为取向，抵制失信行为，增强行为自律，追求企业信誉，树立起诚信企业的良好形象，促进企业发展。

3. 加强行政监管和舆论监督，搞好分工协作，确保争创诚信企业工作取得实效：

一要切实加强部门之间的相互协作。二要大力强化诚信宣传教育。三要认真做好对驰名、著名商标的保护工作。四要努力提高为企业服务的水平。

