

湖南正业保安服务有限公司信用管理制度

第一章 总则

第一条 目的

为规范公司信用管理，强化诚信经营意识，防范信用风险，维护公司信誉与合法权益，依据《中华人民共和国民法典》《保安服务管理条例》《企业信息公示暂行条例》等法律法规，结合公司实际，制定本制度。

第二条 适用范围

本制度适用于公司全体部门、员工、客户、供应商、合作伙伴及所有对外经营与服务活动，覆盖合同履行、财务往来、纳税申报、服务质量等全流程信用管理环节。

第三条 基本原则

依法合规原则：遵守国家法律法规及行业监管要求，规范信用行为，杜绝失信行为。

守信履约原则：坚持“重合同、守信用”，做到合同必守、承诺必行、服务必优。

风险可控原则：建立事前审查、事中监控、事后处置的全流程信用风险管理机制。

公开公正原则：信用信息真实准确，信用评价与奖惩机制公平透明，接受内外部监督。

第四条 管理目标

建立健全公司信用管理体系，保持良好信用记录，争创“守合同重信用”企业，提升市场竞争力、客户信任度与行业美誉度。

第二章 组织与职责

第五条 管理架构

总经理：对公司信用管理工作负总责，审批重大信用事项、信用奖惩方案及

信用修复计划。

办公室（信用管理归口部门）：

负责信用管理制度的制定、修订与宣贯；
统筹信用档案建设、信用信息归集、报送与公示；
协调跨部门信用管理工作，组织信用培训与检查；
负责信用异议处理、信用修复及信用评价申报工作。

业务/运营部：

负责客户信用调查、合同履行跟踪与服务质量管理；
建立客户信用档案，开展客户信用评价与分级管理；
及时反馈履约过程中的失信风险，配合处理客户信用纠纷。

财务部：

负责公司财务信用管理，规范应收款、付款及纳税申报行为；
建立财务信用台账，防范资金往来与税务失信风险；
配合信用管理部门提供财务信用相关数据与资料。

法务/法律顾问：

负责合同信用条款审查，防范合同失信法律风险；
参与信用纠纷处理，提供法律合规支持；
开展信用相关法律法规培训，预警失信法律后果。

第六条 岗位责任

设专职信用管理员（由办公室兼任），负责信用信息归集、台账更新、报表报送、异议处理及信用培训组织工作。

各部门指定信用联络员，负责本部门信用信息收集、上报及信用整改落实，配合信用管理部门开展工作。

第三章 客户与合作方信用管理

第七条 事前信用审查

客户/合作方签约前，业务/运营部必须开展信用调查，核查内容包括：主体资质、许可备案、经营状态、涉诉/失信记录、履约能力及行业信用评价等。

对存在失信记录、经营异常或履约能力不足的客户/合作方，原则上不予合

作；确需合作的，需报总经理审批，并采取增加保证金、缩短付款周期等风险控制措施。

第八条 事中信用监控

建立客户/合作方信用台账，跟踪合同履行情况、服务质量反馈及款项支付情况，及时记录信用信息。

对合作过程中出现的逾期付款、违约履约、服务投诉等失信苗头，业务/运营部需及时预警，并联合财务部、法务部制定应对措施。

第九条 事后信用评价与分级

合作结束后，业务/运营部需对客户/合作方进行信用评价，建立信用分级（优质、一般、失信），作为后续合作的重要依据。

对失信客户/合作方，纳入公司失信名单，限制或终止后续合作；对优质客户/合作方，可给予优先合作、简化流程等激励措施。

第四章 合同与履约信用管理

第十条 合同管理规范

所有对外业务必须签订书面合同，合同条款需明确双方权利义务、履约标准、违约责任及信用相关约定，经法务部审查后签订。

严禁签订无信用保障条款、违反法律法规或损害公司信用的合同。

第十一条 履约管控要求

各部门需严格按照合同约定履行义务，按时完成服务交付、款项结算等事项，杜绝违约行为。

建立合同履行跟踪台账，对履约进度、质量、款项支付等情况进行动态监控，发现问题及时整改。

因不可抗力或特殊情况无法履约的，需及时与对方沟通协商，采取补救措施，并报信用管理部门备案，避免产生失信记录。

第五章 财务与税务信用管理

第十二条 财务信用管理

财务部需严格遵守财务法律法规，规范会计核算，确保财务数据真实、准确、完整。

按时足额支付供应商款项、员工工资及社保费用，杜绝恶意拖欠行为；建立应收款催收机制，降低坏账风险。

规范资金往来行为，严禁虚假交易、违规担保等影响公司信用的财务活动。

第十三条 税务信用管理

财务部需依法按时办理纳税申报、税款缴纳及发票管理，杜绝偷税、漏税、虚开发票等税务失信行为。

定期开展税务自查，及时整改税务合规问题，维护公司纳税信用等级。

第六章 员工信用行为管理

第十四条 员工信用规范

全体员工需遵守职业道德与公司信用管理制度，不得从事损害公司信用的行为，如虚假宣传、违规承诺、泄露客户信息等。

员工对外开展业务时，需如实介绍公司服务内容与能力，不得夸大宣传或作出超出公司授权的承诺。

第十五条 信用培训与考核

办公室定期组织员工信用管理培训，普及信用法律法规与公司制度，提升员工诚信意识。

将员工信用行为纳入绩效考核，对诚实守信、维护公司信用的员工给予表彰奖励；对违反信用制度、损害公司信用的员工，视情节给予警告、罚款、解除劳动合同等处分，涉嫌违法的移交司法机关处理。

第七章 信用信息管理与档案建设

第十六条 信用信息归集与报送

办公室负责归集公司内外部信用信息，包括客户/合作方信用信息、合同履行信息、财务税务信息、服务质量信息、监管评价信息等。

按照监管部门及行业协会要求，及时、准确报送公司信用信息，确保信息真

实有效。

第十七条 信用档案管理

建立公司信用管理档案，包括制度文件、信用评价资料、合同履行记录、财务税务信用资料、客户/合作方信用档案、信用奖惩记录等。

信用档案实行专人管理、分类归档，保存期限不少于法律法规规定的最低年限，便于查询与追溯。

第八章 失信风险处置与信用修复

第十八条 失信风险预警与处置

建立失信风险预警机制，对可能导致公司失信的行为（如逾期付款、违约履约、税务违规等）及时预警，相关部门需立即整改。

发生失信事件时，信用管理部门需牵头成立处置小组，查明原因、制定整改方案，及时采取补救措施，降低对公司信用的影响。

第十九条 信用修复管理

对已产生的不良信用记录，办公室需联合相关部门分析原因，制定信用修复计划，积极与监管部门、合作方沟通协调，开展信用修复工作。

建立信用修复台账，跟踪修复进度，确保修复措施落实到位，恢复公司良好信用形象。

第九章 信用奖惩与监督

第二十条 信用激励措施

对信用管理工作表现突出的部门/员工，给予通报表扬、奖金奖励或晋升优先等激励。

对长期守信、无失信记录的业务部门，可给予业务拓展资源倾斜等支持。

第二十一条 失信惩戒措施

对违反本制度导致公司失信的部门/员工，视情节轻重给予通报批评、经济处罚、岗位调整等处分；造成严重损失或影响的，追究其法律责任。

对失信客户/合作方，采取终止合作、纳入黑名单、限制业务往来等惩戒措

施。

第二十三条 信用监督机制

公司定期开展信用管理自查，由办公室牵头，各部门配合，排查信用风险隐患，及时整改问题。

接受客户、合作方及监管部门的监督，设立信用投诉举报渠道，对收到的信用投诉及时核查处理。

第十章 附则

第二十三条 制度修订

本制度根据国家法律法规及公司经营情况变化，由办公室适时修订，报总经理审批后生效。

第二十四条 生效日期

本制度自发布之日起施行，由公司办公室负责解释。

湖南正业保安服务有限公司