

## 系统维护与维修保养服务措施制度

一、为加强我公司安全技术防范工程的系统维护与维修保养服务，特制定此制度即日起实行。

二、本公司的安全技术防范工程之系统维护和维修保养服务工作由总经理直接领导，具体负责部门为工程部，其他部门进行配合。

### 三、工程质量保证

维护与保养工作的前提条件是系统的工程质量良好，为此，项目管理部必须做到：

1. 必须确保采购的器材与材料符合工程需要，达到国家相关部门的要求，安防工程专用的专业器材必须选用通过公安部门检测的合格产品。

2. 制定的工程方案必须是科学合理的系统方案，必须符合建设单位的使用要求，可以达到国家相关规定的检测。

3. 工程实施过程中，必须狠抓工程质量，落实各项质量保障措施，以确保没有工程质量隐患。

### 四、工程技术资料的交接

为了确保分析设计部可以有更好的条件做好系统维护与维修保养工作，项目实施部在工程完成后必须做到：

1. 工程验收或交付使用时，必须通知分析设计部人员到场，使得分析设计部人员尽快熟悉工程的组成，使用情况与建设单位的相关使用人员。

2. 工程交付使用后，项目实施部必须向分析设计部提交该工程的以下资料：

(1) 所有设计方案、图纸；

(2) 相关器材及设备的说明书、合格证、检测报告等；

(3) 工程的所有竣工资料。

### 五、系统维护的日常例行工作

系统维护的日常例行工作，由分析设计部负责日常实施，具体规定如下：

1. 为提高售后服务的信息保障能力，公司售后服务部门应建立完整、实用的维修资料体系。

2. 围绕公司产品、商品所需的技术手册、零件手册、零件价目表、技术图表、技术说明书、技术刊物、参考书籍等，均应收集，并指派专人负责保管。

3. 密切关注技术资料出版动态，凡业务需要的，可提出申请，从速选购。资料借阅管理可参照公司图书资料管理办法。

4. 公司编制的针对本公司产品的检测、维修指导手册，应及时发送至维修网络各节点，并可进行必要的维修培训。

5. 凡涉及公司技术秘密的资料，应妥善保管，维修人员不得泄密。

6. 维修人员对疑难、罕见故障的维修案例，应提出书面总结报告，并留存于部门内，供有关人员参考。

7. 从系统交付使用开始，每月与用户的使用人员电话交流一次，做到对系统的使用情况心中有数，对用户使用过程中碰到的各种问题耐心解答，使得用户可以用好系统，充分发挥系统的功能与作用，将各种故障尽量消除在问题出现前。

8. 从系统交付使用开始，每季度对系统的情况进行一次例行检查，并且尽可能邀请用户的使用人员陪同检查，同时可以对使用人员的使用和日常维护能力进行实际的进一步培训和提高。

9. 从系统交付使用开始，每半年对系统的关键设备，综合检查一次其工作性能，确保系统的运作情况良好。

10. 从系统交付使用开始，每年对系统的所有设备和线路进行一次全面检查，尽量使得系统的性能维持在交付使用时的良好状态。对于由于使用时间过久，而性能偏差太大影响系统的整体效果的，应该尽量说服用户予以更换，以确保系统的正常使用。

## 六、维修保养工作及售后服务的管理体制

### A. 维修保养工作：

1. 客服中心应该将所有用户的相关情况整理归档，接待并整理好用户的报障记录。及时将待处理的报障记录交相关部门负责人，再根据具体情况安排工作。

3. 建立维修记录表，每次客户报障，从接到电话，到派出相关工程师前往处理，以及处理过程，处理结果，用户意见均应有完整记录，并将其作为相关人员的工作考核标准，列入考核体系中。

4. 市内一般的故障处理应于接报后次日完成，主要设备的故障，影响系统使用的，在接报后4小时内完成处理，特别严重的故障引致系统瘫痪的，应在接报后2小时内到场。

5. 按照国家相关规定落实保修工作，属于保修范围的，一定要保证用户得到保修服务，对于将会影响系统整体工作的器材，保修期间应该提供备用机，或根据现场情况，采取可行的办法使得用户可以继续正常地使用系统的基本功能，尽量减少由于保修工作对用户所造成的不便。

#### B、售后服务管理体制：

1. 公司客服中心负责公司产品、商品的客户（用户）意见收集、投诉受理、退货换货、维修零部件管理等工作。

2. 公司设立一支技术过硬、经验丰富工程师组成的多层次配置的专业服务队伍，保证服务质量和响应速度，为客户提供完整的系统解决方案和全方位服务。

#### C、客户意见和投诉

1. 公司通过电话、邮件或其他方式，接受客户和消费者的服务咨询、使用意见反馈、投诉等事务。

2. 对每一次来电、来信、来访，接待员均应详细记录在案，填写有关登记表，按规程和分工转送相关部门和人员处理。紧急事件应及时上报。

3. 公司设立多种投诉制。客户要向公司当事人的直接上级投诉，或直接向公司领导投诉。

5. 受理的意见和投诉中涉及产品质量、使用功能的，送研发、设计或生产、技术部门处理。

6. 受理的意见和投诉中涉及产品包装破损、变质的，送仓库、运输部门处理。

7. 受理的意见和投诉中涉及公司营销、安装、售后服务人员态度差、不尽职的，送信息中心处理。

8. 受理的意见和投诉中涉及中间商、零售商，应及时与之协调沟通。

9. 公司对每资助来电、来信、来访，须给予迅速、满意回复。对有价值的意见和建议，予以奖励。

10. 客户的意见和投诉情况，作为考察与之相关部门和人员业绩的依据之一。

#### D、退货和换货

1. 公司根据政府关于保护消费者权益、商品交易的相关法规，制定公司产品和商品退货和换货的具体规定。

2. 公司产品和商品退货和换货的具体规定，明示于销售场所、载于产品说明材料内。

3. 公司制定具体退货和换货工作流程，培训有关人员熟悉该规程。

4. 公司的仓库、运输、财务、生产制造部门为退货和换货予以支持和配合，并进行工作流程上的无缝衔接。

5. 查清退货和换货的原因，追究造成该原因的部门和个人的责任，并作为业绩考核依据之一。

#### E. 维修服务

1. 公司根据政府有关法规和行业惯例，确定本公司产品、商品的保质期、保修期。在一个产品、商品中，不同部位、部件有不同保修期的应加以说明。

2. 公司产品、商品的保质期、保修期，应载于产品说明材料内。公司因促销等原因导致保修期变化的，应及时通知售后服务部门。

3. 公司售后服务类别为：

1). 免费服务。在保修期内的维修服务不收取服务费。

2). 有偿服务。在保修期外的维修服务，适当收取服务费。

3). 合同服务。依公司与客户签订的专门保养合同进行服务。

4. 同一产品、商品中，不同部位、部件有不同保修期的，维修服务分别计费。

5. 公司维修人员经培训合格或取得岗位资质证书后才予上岗，公司鼓励维修人员通过多种形式提高其维修技能。

6. 客服在接到维修来电来函时，详细记录客户名称、地址、联系电话、商品型号，尽量问清存在问题和故障现象。以上内容登记后，送相关部门处理。

7. 维修主管接到报修单后，初步评价故障现象，派遣合适的维修人员负责维修。

8. 维修人员如上门维修的，应佩戴公司工号卡或出示有关证件才能进入客户场所，并尽量携带有关检修工具和备品备件。

9. 维修人员如上门维修的，公司应协助其商品运输，运输费用按有关规定支坟。

10. 维修人员应尽责精心服务，不得对客户卡、拿、吃、要，要爱护客户家居或办公环境，不损坏其他物品。

11. 凡在客户场所不能修复带回修理的，应开立收据交与客户，并在公司进出商品簿上登记。修复后应向客户索回收据，并请其在维修派工单上签字。

12. 维修服务收费的，应事先向客户声明并出示维修项目与由费标准表、卡。维修完毕结算费用，较低费用可当场收取，将款交财务补寄发票；否则，开具发票后另行前往收费。

13. 每次维修完结后，维修员上交派工单，主管考核其维修时间和质量。各种维修应在公司承诺的时限内完成。

#### F. 备品件和检修工具

1. 公司应设立专门的售后服务所需的备品备件仓库。

2. 备品备件管理本着适时、适量、适质的原则进行。根据 ABC 分类法将所有备品备件分为 A 类、B 类、C 类进行有效管理，合理进行采购、库存计划与控制。

3. 备品备件仓库管理和收发货可能照析材料、成品仓库管理办法执行。

4. 公司可在备品备件仓库存放一定数量的替补商品。在对客户商品维修期间，用该替代品代替故障商品为客户工作，修复后替代品收回还仓。

5. 公司售后服务所需的检测、维修设备工具，凡价值较大的，列入公司固定资产科目。公司应投资购买选进适用的检测维修设备工具，提高服务硬件水平。

6. 维修员可配置专门的检测、维修设备工具，在登记后由个人保管、作用。该设备工具不得用于私用目的，丢失或损坏后应予赔偿（正常损耗除外），调离本岗时应移交。正常损耗、毁损贵重工具的，应提出报告说明原因。

7. 检测、维修设备工具的购置由采购询价、计价、统计后，报经财务核价和主管批准生可采购。

七、以上各项系统维护与维修保养服务措施，如有不明确之处，由工程部负责解释。

# 财务管理工作总结

[财务管理工作总结]20XX年上半年,我们驻厂财会组在公司计财部的正确领导下,在厂各部门的大力配合下,全组人员尽“参与、监督、服务”职能,以实现企业生产经营目标为核心,以成本管理为重点,全面落实预算管理,加强会计基础工作,充分发挥财务管理在企业管理中的核心作用,较好地完成了各项工作任务,财务管理水平有了大幅度的提高,财务管理工作总结。现将二00九年上半年财务工作开展情况汇报如下:

展情况汇报如下:

## 一、主要指标完成情况:

1、产量 90 万吨,实现利润 1000 万元 (按外销口径)

2、工序成本降低任务:

上半年工序成本累计超支 1120 万元,(受产量影响)。

## 二、开展以下几方面工作:

1、加强思想政治学习,用学习指导工作

20XX年是转变之年,财务的工作重心由核算向管理转变,全面参与生产经营决策。对财会组来说,工作重心从确认、核算、报表向预测、控制、分析等管理职能转变,我们就要不断的加强政治学习,用学习指导工作,因此我们组织全组认真学习“十七大”、学习20XX年马总的《财务报告》,在学习实践科学发展观活动中,反思过去,制定了20XX年工作目标,使我们工作明确了方向,心里也就有了底,干起活来也就得心应手。

2、• 加强成本管理,努力降本增效

随着金融危机对实体经济影响的日益加深，轧钢行业受到严重冲击。对此，我们树立以人为本、参与科学管理的企业管理理念，推进企业的全面、协调、可持续发展，围绕工作目标，着重解决成本控制的“瓶颈”的问题。厂通过实行躲峰生产、休眠生产、集中生产等新的方式实现集约化生产组织管理，确保两线生产全面平稳、协调运行，降低运行成本。努力提高成材率，优化生产工艺和物流周期管理，大力降低库存，减少资金占用。厚板线针对油品消耗比较大问题，通过换滤芯、增加油箱中的油的体外循环过滤次数等方式，降低了油品消耗，2月份厂成本比1月减低923万元，3、4、5月也都完成了目标成本。

### 3、• 加强预算、预测、控制管理

预算管理是财务组工作的一个重要点，根据20XX年公司财务预算指标，财务组逐项落实，横向分解到部门，纵向分解到产线、工序。并监督厂部门落实执行情况，每月财务组都要把预算与实际执行情况提供给生产厂，使实际费用控制在预算费用之中。

预测是成本控制的重要手段，怎样才能发挥好预测的控制指导作用，在严峻的市场形势面前真有一定的难度，品种结构变化较大，与年预算结构比出现偏差较大，影响预测的准确度，为了提高准确性，我们

财务组每月预测时都要把上月实际的各项指标同本月预测情况进行详细的对比、分析，诊断可能存在的综合因数，使上半年的预测水平同去年比有了明显的提高。4、• 成本分析真正为生产经营活动起指

导作用

经济分析的目的就是为生产把脉，诊断生产活动“健康”情况，我们财务组每月都详细的计算各项指标完成情况，写出分析，结合实际，用数据说话，找出成本超降原因，并每月产品按明细效益排序，和厂矿、产线效益排序，为厂提供详细的财务资料，决定生产盈利品种起到重要作用，工作总结《财务管理工作总结》。

#### 5、做好内部工序成本对标工作

内部工序成本对标是今年工作重点之一，每月我们都认真同内部产线之间对比、同上年对比、不同产线工序之间对比，找出个产线、不同工序之间差距，产生原因，提供给生产厂，促进各项指标改进，降低成本，推动各项指标向先进学习。

6、做好质量成本核算工作,通过优化工艺，改进质量挖掘成本潜能认真做好质量成本核算，为技术部门提供质量损失额，使厂更加注重质量生产，通过改进加热工艺，降低能源消耗。相同品种、不同厚度、不同长度的板坯的加热工艺进行分类细化并对其加热工艺进行调整，加热炉预热段温度降低 50℃，加热段、均热段温度降低 10℃~30℃，实现降低烧损和煤气单耗的目的；提高热处理炉效率，通过实验，调整军工钢板 1907a 等品种的热处理制度，减少保温时间，降低加热温度来达到提高热处理炉的生产效率降低能耗；调整船板轧制工艺。将 12~16mm 厚船板由控制轧制调整为不控轧制，提高轧制节奏，提高了产品质量。

#### 7、运用最基本的东西、做好最基本的工作，随时自检自己。

我们财务组平时注意收集整理公司下发的各种文件和通知，按年建立

电子文件档，随时打印出[]

文件和通知，定期按目录装订成册，用政策和文件及通知去指导日常工作。在工作中从业务开始就按最基本的要求去做，业务发生时看看是不是执行了预算，有没有领导签字，发票是不是符合“管理办法”要求，符不符合税法规定，填制的会计科目是否正确，摘要是否简明扼要有无错字，该提取的费用是否提取、该结转的费用是否结转，签字是否齐全，装订是否整齐，是否按编号随时登记、妥善保管，成本批导我们以厂产线为实例，详细编制批导抓屏式全过程说明等等。

我们做完一天基本工作的同时，总在想还有什么没做，做完的有无差错，随时都在自检，发现问题及时订正，日积月累，检查心里就有了底，看着一摞摞整齐的凭证，经得起上级有关部门的检阅，这都是大家努力的结果。运用最基本的东西做好最基本的工作，这样才能从尽

职尽责中跨越到尽善尽美。共 2 页,当前第 1 页 12

2009上半年，我们财会组以积极向上的工作态度，立足本职工作，通过大家的努力，很好的完成了各项工作任务，发挥了驻厂组承上启下的桥梁、纽带作用，但是，我们还存在很多不足如：个别人责任心不强，缺乏忧患意识；对生产厂经营活动参与的不够等等。这些都需要在今后的工作中加以改进。

### 下半年工作计划

我们在巩固上半年成绩的同时，更要保持战胜危机和困难的信心和勇

定要做好以下几方面工作：

- 1、• 继续加强政治学习，用股份公司《财务报告》精神指导工作。
- 2、• 以 sap 系统为平台，加强成本管理工作，为厂生产经营活动服务。
- 3、• 加强预算管理、做好成本预测、控制工作。
- 4、• 深化内部对标工作，继续挖掘厂矿降低成本潜力。
- 5、• 加强质量成本核算工作。
- 6、• 积极参与厂经营活动分析，为厂提供成本分析资料。
- 7、• 做好公积金结息、返还、核定基数工作。
- 8、• 做好日常财务管理、注重抓好基础工作。
- 9、• 以人为本、绿色办公，构建和谐、学习型团队。

[财务会计工作细化执行]财务会计工作细化执行一、专项活动组织与开展情况公司成立财务会计基础工作自查专项活动领导小组，由总经理全面负责本次专项活动的开展，主管会计工作负责人(财务总监)及会计机构负责人(计划财务部经理)负责具体实施，公司于 20XX 年 4 月 13 日制定了《关于开展规范财务会计基础工作专项活动的工作方案》，财务会计工作细化执行。4 月 1 日至 6 月 30 日为自查自纠阶段。首先，主管会计工作负责人(财务总监)组织公司所有财务人员学习了《通知》要求及相关会计法律法规，包括：《中华人民共和国会计法》、

、《企业内部控制基本规范》、公司各项内部控制制度、《会计基础工作规范》、《会计电算化管理办法》、《会计档案管理制度》等，认识财务会计基础工作规范的重要性和必要性，掌握财务会计基础工作规范的要求。接着，主管会计工作负责人(财务总监)带领计划财务部人员依据《通知》要求，结合《通知》所附《上市公司财务会计基础工作调查问卷》，对公司财务会计基础工作以及相关流程情况进行全面自查，在自查中发现问题，并对问题提出整改措施，同时设定了整改时间和整改责任人。

## 二、自查内容

### (一)财务人员和机构设置基本情况

1、财务负责人情况财务负责人主要有主管会计工作负责人(财务总监)和会计机构负责人(计划财务部经理)。主管会计工作负责人(财务总监)由总经理提名，经董事会提名委员会审核，由董事会聘任，为公司高级管理人员，向总经理报告工作，对总经理、董事会及其审计委员会负责，按照年度经营计划执行情况、年度财务预算执行成效结合审计结果由董事会薪酬与考核委员会进行考核。会计机构负责人(计划财务部经理)由主管会计工作负责人(财务总监)提名，经公司总经理办公会议讨论通过，由总经理聘任或解聘，向主管会计工作负责人(财务总监)报告工作，对主管会计工作负责人(财务总监)及总经理负责，采取月考核、年度综合考核方式，考核部门为人力资源部和公司高管团队，考核内容为计划财务部预算计划执行情况以及日常财务核算及时性、准确性等。其中，主管会计工作负责人在关联企业福建海诚投资

福州市鼓楼区源恒信投资咨询有限公司和福建省轻工机械设备有限公司担任监事，会计机构负责人出任公司监事会职工代表监事。除上述情形外，主管会计工作负责人和会计机构负责人均与控股股东、实际控制人及公司董事、其他监事和高级管理人员不存在亲属关系，未在股东或其他单位领取薪酬，工作总结《财务会计工作细化执行》。

2、会计人员岗位设置情况目前公司计划财务部人员共有 18 人。具体岗位设置为财务总监、计划财务部经理、副经理、总账会计、销售费用会计、管理费用会计、融资专员、税收会计、销售会计主管、销售会计、成本会计主管、成本会计、材料会计、档案管理、现金出纳及银行出纳等，岗位设置合理、符合内部控制牵制要求，不存在会计人员数量少、一人负责多项业务的情况，公司对会计人员的工作岗位实行定期轮岗，并对会计人员的任用和离职制定了回避制度和工作交接制度。

3、会计人员专业培训情况每年公司计划财务部和人力资源部共同制定会计人员的专业培训计划，培训时间不低于 48 课时。最近 2 年，公司组织会计人员参加财政局、税务局、年审会计师事务所、保荐机构等组织的继续再教育培训、涉税业务以及上市公司财务

2 会计实务及法律法规等培训，如《最新税收法律制度应用指南》、《新企业内部控制规范及相关制度应用指南》、《新企业财务通则应用指南》、《企业职工薪酬与财税管理“小金库”专项治理整治》等，合计培训时间不少于 96 课时。此外，公司鼓励会计人员自动参加各类会

## (二)会计核算基础工作规范性情况

1、会计凭证编制及管理的规范性公司记账凭证所附的原始凭证单据齐全，不存在原始单据另行存放的情况，并按照业务流程，将相关表单附于记账凭证之后。根据业务管理需要，采购业务记账凭证后通常附有采购发票、采购合同或订单、外购入库单、进料检验单、付款单据；销售业务记账凭证后通常附有销售发票、发货通知单、销售出库单，合同另行归档保管；非经营性资金往来事项的记账凭证后通常附有政府补助协议或文件、银行收款回单。公司自制原始凭证有外购入库单、领料单、产品入库单等，由财务管理系统自动生成，连续编号。记账凭证通常有 4 人签名或盖章：制单人是相应岗位会计人员、审核人是主办会计，核准人是会计机构负责人，最后是主管会计工作负责人。记账凭证每月及时装订，由档案管理专员保管。会计账簿每年打印装订归档，保存期限至少十五年以上。

2、记账基础工作出纳每日及时登记银行日记账和现金日记账，公司销售、采购等主要经营业务发生后立即入账。公司记账凭证摘要全面完整，已清晰反映经济业务事项及性质。对于会计师的审计调整事项，均能及时入账。

3、合并报表的编制及相关工作公司暂无子公司，无合并报表的编制。计划财务部与仓储部门每月进行账实核对，仓库主管日常采用不定期抽盘，计划财务部每月对生产在制品进行循环抽盘，每年对仓库及在制品进行监督盘点至少一次。盘点由盘点人、监盘人、仓储主管签字

计划财务部与采购部门对账主要为当月采购入库金额，由采购部门按规定时效送达财务审核。对客户实行不定期对账，由公司定期召开的应收账款会议确定对账客户名单，由公司财务或售后事业部负责送达对账单 年终按应收账款总余额 75% 之前的客户安排对账，对账单经对方单位盖章确认生效。对供应商实行不定期对账。

3 材料核算组主管依据日常付款分析提出对账要求，由采购部门提供供应商账簿明细;年终按应付账款总余额 75% 之前的供应商安排对账，对账单经对方单位盖章确认生效。

### (三)资金管理和控制情况

1、管理制度和岗位设置公司制定了《货币资金管理制度》，并明确规定了资金业务的岗位责任制，由计划财务部资金组负责收支，设现金出纳和银行出纳，严禁未经授权的人员接触与办理货币资金业务。资金管理业务的负责人及出纳人员与控股股东、实际控制人和公司董事、监事、高级管理人员不构成亲属关系。出纳人员与公司主管会计工作负责人(财务总监)、会计机构负责人(计划财务部经理)亦不构成亲属关系。公司资金的支付审批、复核与执行岗位严格分离，公司资金的保管、记录与盘点清查岗位严格分离。出纳没有兼任会计稽核、档案保管、收入、支出、费用、债权债务账目的登记工作。

[财务会计工作流程图]财务会计工作流程图财会人员必须了解会计整个工作流程，更应该了解相关的财务软件，比如用友和金蝶，这两种

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/507160200106006164>