

HASION 合信电气 合信电气科技有限公司		编 号	HX/Q-204001
		版本/修改号	B/0
程序文件	产销作业程序	页 码	第1 页 共 7 页

1. 目的:

明确客户要求, 并及时满足客户要求。

2. 范围:

适用于市场开发、报价、送样、订单评审、生产计划及交货作业的管理。

3. 定义 (无)

4. 职责:

4.1 销售部负责国内市场的开发、报价、送样、订单评审及交货作业的管理工作。

4.2 零部件仓库负责物料需求计划的提出及生产物料管理工作。

4.3 生产部负责生产计划的安排与产品制造过程控制工作。

4.4 技术部负责新产品可行性分析、成本计算、设计开发、新产品样品制作的管理工作。

4.5 品质部负责产品质量管理与控制、客户投诉处理的管理工作。

5. 流程图: (见附图)

6. 作业内容与补充说明

6.1 市场开发:

6.1.1 销售部应在每年年初根据公司经营发展目标与计划制订新年度的营销计划, 内容包括以下几个方面:

6.1.1.1 本年销售业绩及销售工作总结。

6.1.1.2 市场动态及竞争对手现状。

6.1.1.3 各销售国的市场准入机制。

6.1.1.4 下年度销售目标。

6.1.1.5 营销计划, 如展会、市场调查、市场推广计划。

6.1.1.6 营业部门人员配置计划及培训计划。

6.1.2 营销计划由销售部经理制订, 总裁批准。批准后的营销计划应由部门经理组织下属业务人员努力达成并定期分析, 必要时应及时根据市场及公司内部情况进行调整改进年度营销计划。

6.1.3 销售部门应统计分析有关市场开发、报价、送样、订单执行、销售、交付、收款、客户投诉、客户满意度等各项工作数据, 评价目标达成情况, 并检讨营销工作。

6.2 客户资料建立:

6.2.1 所有与公司有交往记录的客户均应纳入【客户清单】、建立【新客户信息跟踪表】、根据客户管理规范对客户进行管理。

6.2.2 业务员收到客户提供的文件资料时, 应交内勤按客户类别登记于【文件一览表】, 做好外来文件标识后进

HASION 合信电气 合信电气科技有限公司		编 号	HX/Q-204001
		版本/修改号	B/0
程序文件	产销作业程序	页 码	第2 页 共 7 页

行归档保管。

6.2.3 当部分客户提供资料需作为公司内部流通或使用的资料时，内勤将资料交文控中心进行归档保管，并由文控中心负责分发管理。

6.3 询价与报价

6.3.1 询价信息的接收：客户询价时，业务员应了解客户对产品的要求、期望价格、付款、需求量等信息。

6.3.2 业务员制作【报价单】，经销售部经理批准后执行报价作业，必要时呈总裁批准。

6.3.3 当客户询价的产品有特殊要求时，由业务员填写【工作联系单】附客户提供的相关资料提交技术部进行制造可行性分析与成本计算。

6.3.3.1 当技术部评审认为可以制造时，将评审过程中相关问题及核算的成本制作成【成本计算表】反馈至销售部，由业务员制作报价单经部门经理审核，销售副总批准后向客户报价。

6.3.3.2 当评审认为无法制造时，技术部将无法制造的原因提交业务，销售部经理审核，总裁批示后，由业务与客户沟通协调解决。

6.3.4 报价后业务员应按照客户类别将报价信息登记于【客户询价跟踪表】、【新客户信息跟踪表】并及时了解客户动态，必要时重新报价。当客户反馈认为价格过高时，业务员应向销售经理申请调价范围后重新报价。

6.3.5 各业务员应统计报价达成情况，分析未达成报价的原因，交业务内勤汇总后，上报至总裁。

6.4 送样：

6.4.1 客户需要样品时，业务员与客户就样品数量、规格型号、配置、价格、包装等内容达成一致，并填写【样品制作申请单】经销售部经理审核，总裁批准后交技术部评审并确定制作单位，制作部门根据技术部评审意见进行制作。

6.4.2 样品制作完成交技术部确认后，交品质部检验合格后按仓库管理程序办理出/入库手续。

6.4.3 销售部制作【样件确认单】，并按照 6.6 进行送样。送样后，业务员应将送样的相关信息及送样过程中相关问题记录于【客户样品登记表】、【新客户信息跟踪表】。当送样合格时，销售要求客户回签样件确认单；当送样不合格时，按照《客户投诉处理程序》执行整改。

6.4.4 当客户有要求时，技术部应按照客户的要求提交相关资料。

6.4.5 销售部每月统计送样过程存在问题及相关改进事项进行统计汇总，定期向公司高层汇报。

6.5 订单管理：

6.5.1 订单接收：

6.5.1.1 收到客户订单时，业务员应确认产品型号、规格、外观、数量、交期、相关标贴、包装、价格、付款方式等内容。

HASION 合信电气 合信电气科技有限公司		编 号	HX/Q-204001
		版本/修改号	B/0
程序文件	产销作业程序	页 码	第3 页 共 7 页

- 6.5.1.2 当客户以邮件/电话等方式下单时，业务应将客户要求制作成【产品购销合同】并提交客户签字确认。
- 6.5.1.3 当订单内容不全或无法达成订单要求时，业务员应与顾客沟通就相关内容达成一致。
- 6.5.2 订单评审：
- 6.5.2.1 业务员根据客户要求通过 ERP 系统制作内部订单，组织研发、物控、生产等有关人员进行订单评审。
- 6.5.2.2 常规订单评审：
- A) 仓库进行物料库存调查及物料需求的提出，并确定各类物料的交货期。
- B) 生产部确定产品装配数量以及产品交期。
- C) 业务员负责订单评审过程不明确事项及与客户需要沟通的有关内容。
- 6.5.2.3 非常规订单由销售部组织相关部门进行评审，并就以下问题达成一致，并形成《特殊订单评审表》：
- A) 产品的技术要求和相关技术更改事项。
- B) 各类物料需求与交期。
- C) 产品生产交期与生产量。
- D) 评审过程中相关不明确的或需要客户沟通确认的事项。
- 6.5.3 订单评审通过后，销售部经理在订单上签字确认并回传客户。当订单评审未通过时，业务员 应
将评审过程中相关问题与客户进行沟通解决，并重新组织订单评审。
- 6.5.4 为确保订单评审效率，从接单至订单批准时间不得超过 48 小时。
- 6.5.5 当已批准的订单需更改时，业务员应重新制作内部订单，并组织有关部门重新评审。
- 6.5.6 业务员应将订单按客户类别进行分类保管，并监控订单执行情况。
- 6.6 生产安排与控制：**接到通知**→**排单**→**生产作业**→**日产量统计**→**进度监控**→**调整**→**入库**→**统计月产量**
- 6.6.1 生产指令的接收：
- 6.6.1.1 销售部每月初根据销售预测和成品库存提出月度生产要求。
- 6.6.2 生产计划的编制：
- 6.6.2.1 生产部接收订单后，依订单的交期顺序按月汇总到【生产通知单汇总表】。
- 6.6.2.2 生产经理每日编制【生产计划单】，分发至生产车间。
- 6.6.2.3 生产计划编制时要综合考虑生产周期、检验周期、物料情况及工装设备状况。
- 6.6.3 领料作业：
- 6.6.3.1 仓库依【生产计划单】在 ERP 生产数据版块中开具【组装领料单】进行备料作业。
- 6.6.3.2 各生产车间按【组装领料单】清点并接收物料。
- 6.6.4 生产作业：作业员按照作业指导书和计划要求进行作业。

HASION 合信电气 合信电气科技有限公司		编 号	HX/Q-204001
		版本/修改号	B/0
程序文件	产销作业程序	页 码	第4 页 共 7 页

6.6.4.1 生产车间依【生产计划单】进行作业前生产确认，确认内容包括：

- A) 生产使用的工艺性文件、资料是否齐备且为正确有效版本；
- B) 生产使用的物料、工模具、设备状况；

6.6.5 生产计划的追踪

6.6.5.1 生产车间分班组每日填写当日各制程、生产线的【生产日报表】，呈生产经理汇总到【生产通知单汇总表】，追踪生产进度。

6.6.5.2 对任何不能达成计划进度的产品，应要求各班组及时检讨改善，并尽量达成进度要求。

6.6.5.3 生产计划不能按期达成的，如不影响订单交期的，由生产经理进行生产计划调整。生产车间按调整后的计划进行生产。

6.6.5.4 生产异常造成订单延误影响交期的，生产经理将情况反馈于销售部，由业务人员与顾客进行沟通与协商，以取得顾客的谅解并征得顾客同意延迟交货。

6.6.5.5 生产部每周在生产质量例会上汇报生产进度情况。

6.6.6 计划变更：

6.6.6.1 紧急插单：当顾客对订单有紧急需求时，销售部应立即通知生产部，由生产部根据顾客对订单紧急需求的状况结合公司实际的生产应变能力对非原生产计划内之订单，以【生产计划单】分派车间进行生产作业。

6.6.6.2 补单：在生产过程中，当生产不良率过高或其它质量异常造成的补单，生产部结合公司实际的应变能力以【生产计划单】分派对车间进行生产作业。

6.6.6.3 计划订单：当生产部门的生产能力高于已接订单的定额数量时，生产部可根据半成品库存量、市场销售动向，有计划地生产一些安全库存产品，由生产经理以【生产计划单】分派车间进行生产作业。

6.6.7 计划完成：

6.6.7.1 生产车间主管对按计划进度完成的产成品应及时办理入库手续。

6.6.7.2 生产车间将当月生产完工情况汇总成【生产月统计报表】，交生产经理审批。

6.6.7.3 各班组每日将生产完成情况及投入的资源填写于【产能统计表】中，生产主管审核后交生产经理备案。

6.7 交货：**出货准备**→**出货通知**→**配货**→**出货前检查**→**打包/包装**→**出库**→**装车**→**出货**→**收货确认**

6.7.1 销售部根据客户通知或订单要求与生产部确认产品交期后，准备出货相关事务。外销部应联系代理出口公司，提供出口明细单，并联系车队提货。内销部应根据发地点确定运输方式后，联系相关物流公司提货。

6.7.2 出货时，业务员开【销售发货单】明确品名、规格、数量、包装、标贴等内容后通知仓库备货。

6.7.3 品质部负责出货检验，确认交付产品型号、规格、包装、标识、合格证是否符合要求，做好【出货检验单】。

6.7.4 成品负责检验合格产品的打包和包装工作。搬运工负责装箱与装车等相关工作，业务员应进行装箱确认。

HASION 合信电气 合信电气科技有限公司		编 号	HX/Q-204001
		版本/修改号	B/0
程序文件	产销作业程序	页 码	第5 页 共 7 页

出门时，物控填写【物资出门单】，警卫应确认核对装车产品与出门单是否一致。

6.7.5 装货后，仓库将车队装柜资料交业务员，业务员将发货的所有单据交客户确认，并及时向客户确认收货产品数量、品质、包装等是否正常。

6.7.6 为防止运输过程中出现产品遗失和产品损坏现象，公司应选择信誉度高，操作规范的运输供应商，无论是内销或外销运输商，公司均应对运输商进行评估确认其运输路线、资信等级、运费等资料，并经销售部经理批准后，由销售部内勤将新的运输商列入合格供应商名单。

6.7.7 为评估在运输过程对产品质量的影响，技术研发部应组织销售部进行产品装运试，并根据试验结果制订相关防护及装运改进计划，并实施改进。

6.7.8 销售部每月按产品别/客户别统计当月销售业绩。

6.8 收款：

6.8.1 财务核算收款情况制订【应收帐款明细表】，经销售部经理确认及催款。

6.8.2 当应收款超过规定期限时，由业务人员负责催款。

6.9 客户反馈

6.9.1 客户投诉按照《客户投诉处理程序》执行。

6.9.2 客户满意度调查分析与处理按《客户满意度管理程序》执行。

7. 相关文件：

7.1 产品设计开发作业程序

7.3 采购作业程序

7.4 客户满意度管理程序

7.5 客户投诉处理程序

8. 相关表单

8.1 客户清单(HX/Q-404001)

8.2 新客户信息跟踪表(HX/Q-404002)

8.3 文件一览表(HX/Q-403044)

8.4 报价单(HX/Q-404003)

8.5 工作联系单(HX/Q-403043)

8.6 成本计算表(HX/Q-404004)

8.7 客户询价跟踪表(HX/Q-404005)

8.8 样件制作申请单(HX/Q-404006)

HASION 合信电气 合信电气科技有限公司		编 号	HX/Q-204001
		版本/修改号	B/0
程序文件	产销作业程序	页 码	第6页 共7页

- 8.9 样件确认单 (HX/Q-404007)
- 8.10 客户样品登记表 (HX/Q-404008)
- 8.11 产品购销合同 (HX/Q-404009)
- 8.12 特殊订单评审表 (HX/Q-404010)
- 8.13 生产计划单 (HX/Q-404011)
- 8.14 组装领料单 (HX/Q-404012)
- 8.15 生产日报表 (HX/Q-4045013)
- 8.16 生产月统计报表 (HX/Q-404014)
- 8.17 产能统计表 (HX/Q-404015)
- 8.18 销售发货单 (HX/Q-404016)
- 8.19 物资出门单 (HX/Q-404017)
- 8.20 应收帐款明细表 (HX/Q-404018)

HASION 合信电气 合信电气科技有限公司		编 号	HX/Q-204001
		版本/修改号	B/0
程序文件	产销作业程序	页 码	第8 页 共 7 页

合信电气科技有限公司

表单编号 HX/Q-404002(B/0)

使用编号

表单

新客户信息跟踪表

页 码

第 1 页 共 1 页

客户名称				联系人				联系地址			
联系电话				传真				电子信箱			
其他				客户代码				最终状态			
询问日期		信息来源		产品型号				是否转正		继续追踪	
客户基本需求											
更新日期	现在状态	追踪结果						达成情况	备注		
	初次接触										
	初次接触										
	送样中										
	小批量										
	正式										

备注 现在状态可分为五类：1.初次接触；2.报价中；3.送样中；4.小批量；5.正式（批量）。客户等级可分为四类：A级、B级、C级、及Q级（潜在客户），按客户的重要度进行追踪。1.A级客户：指世界知名公司或产品使用量大公司，或在其行业内是领导型龙头企业。这样的客户要花精力重点追踪。2.B级客户：指能持续购买，但每次购买力不是很大，但客户资信良好。业务员也要重点追踪且要维持客户。3.C级客户：指不能形成批量持续购买且订购数量少。这类客户不用花过多的精力进行追踪。4.Q级客户：指我司主动联系并且有可能会有业务往来的客户，业务员根据该客户的情况按 A、B、C 级酌情进行跟踪。

合信电气科技有限公司		表单编号	HX/Q-404003(B/0)	
		使用编号		
表 单	报价单		页 码	第 1 页 共 1 页

感谢贵司的垂询! 我们将真诚为您服务, 希望这次报价是我们合作的开始。									
客户名称				联系人:			传 真:		
序号	产品名称	型号规格	包装方式	单价	税率	交货周期	备注		
付款周期:				付款方式:					
交货方式:				运费承担:					
其它事项:									
报价:									
核准:									
日期:				需方确认(章):					
本次报价 有效 请务必确认回传!									
公司地址:浙江省乐清市经济开发区纬三路 192 弄 8 号 电话:0577- 传真:0577-									

合信电气科技有限公司

表单编号

HX/Q-404005 (B/0)

使用编号

表单

客户询价跟踪表

页 码

第 1 页 共 1 页

内销

外销

业务员:

NO:

序号	客户名称	收到询价日期	实际报价日期	报价产品名称	产品型号	单价(元)	客户等级	结果		未成交原因					备注	
								成交	未成交	价格	交期	速度	待定	沟通		其它
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																

记录人:

日期:

备注：客户等级可分为四类：A级、B级、C级、及Q级（潜在客户），按客户的重要度进行追踪。1.A级客户：指世界知名公司或产品使用量大公司，或在其行业内是领导型龙头企业。这样的客户要花精力重点追踪。2.B级客户：指能持续购买，但每次购买力不是很大，但客户资信良好。业务员也要重点追踪且要维持客户。3.C级客户：指不能形成批量持续购买且订购数量少。这类客户不用花过多的精力进行追踪。4.Q级客户：指我司主动联系并且有可能会有业务往来的客户，业务员根据该客户的情况按A、B、C级酌情进行追踪。

合信电气科技有限公司		表单编号	HX/Q-404011(B/0)	
		发布日期		
表 单	样件制作申请单		页 码	第 1 页 共 1 页

客户名称 (代号)			产品名称			规格	
申请原因						申请日期	
具体要求							
是否收费		交货日期		申请部门		申请人	
随样资料							
规格书	<input type="checkbox"/>	测试报告	<input type="checkbox"/>	品质报告	<input type="checkbox"/>	样品编号	<input type="checkbox"/>
其他							
评审人员	评审意见					签字栏	
市场部经理							
销售部经理							
技术项目小组							
制作部门							
品质部	样品递交销售部时出具样品检测报告						
备注							

合信电气科技有限公司		表单编号	HX/Q-404007 (B/0)	
		使用编号		
表单	样件确认单		页 码	第 1 页 共 1 页

客户名称:	联络人:	认可单号:
传真/电话:	客户部门:	送样日期:

一、产品信息						
产品型号	产品名称	规格	净重(g)	包装	数量(只)	备注

二、提交确认原因	
<input type="checkbox"/> 首次提交	<input type="checkbox"/> 结构或材料变更
<input type="checkbox"/> 工程变更	<input type="checkbox"/> 加工过程变更
<input type="checkbox"/> 模具:转换、更换、添加	<input type="checkbox"/> 偏差纠正改进

三、提交资料	
<input type="checkbox"/> 尺寸检查报告	<input type="checkbox"/> 工艺流程图
<input type="checkbox"/> 性能检测报告	<input type="checkbox"/> 产品规格书等设计文件
<input type="checkbox"/> 材质报告	<input type="checkbox"/> 其它:
提交结果:	
这些结果满足所有图样和规范要求: <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否(选择“否”应解释)	

四、声明
我在此声明,我们提交的样品是我们代表性零件,已符合客户图样和规范的要求,是在正常的生产模具上由规定的材料制造出来的,所有的操作都来自正规的生产过程。

五、确认栏	
合信电气科技有限公司	客户
提交人:	确认结果:
批准:	客户(代表):
日期:	日期:

合信电气科技有限公司

产品购销合同

供方：_____ 合同编号：_____

需方：_____ 签订地点：_____

一、产品名称、商标、型号、厂家、数量、金额、供货时间 签订时间： 年 月 日

产品名称	规格型号	计量单位	数量	单价	总金额	交（提）货时间及数量		
						月 日	月 日	月 日

合计人民币金额（大写）

二、质量要求、技术标准、供方对质量负责的条件和期限：
供方企业标准、质量保证期限为出厂之日一年半内

三、交（提）货地点、方式：

四、运输方式及到达站港和费用负担：

五、合理损耗及计算方法：

六、包装标准、包装物的供应与回收：

七、验收标准、办法及提出异议期限：

八、随机备品、配件、工具数量及供应办法：

九、结算方式及期限：

十、如需提供担保，另立合同担保书，作为本合同附件：

十一、违约责任：

十二、若本合同在履行过程中发生争议，由当事人双方协商解决。协商不成，由供方所在地仲裁委员会或人民法院裁决。

十三、其它约定事项：

有效期限： 年 月 日至 年 月 日

<p>供 方</p> <p>单位名称（章）：</p> <p>法定代表人：</p> <p>委托代理人：</p> <p>开户银行：</p> <p>帐 号：</p> <p>电 话：</p> <p>传 真：</p>	<p>需 方</p> <p>单位名称（章）：</p> <p>法定代表人：</p> <p>委托代理人：</p> <p>开户银行：</p> <p>帐 号：</p> <p>电 话：</p> <p>传 真：</p>	<p>鉴（公）证意见：</p> <p>经办人：</p> <p>鉴（公）证机关（章）</p> <p>年 月 日</p> <p>（注：除国家另有规定外，鉴（公）证实行自愿原则）</p>
---	---	--

合信电气科技有限公司

特殊订单评审跟踪表

No.

接单日期	客户代号	规格型号	订单方式	订单数量	交付期		实际交付日期	计划达成情况		备注
					客要交期	计划交期		完成	延迟	
			<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 网络							
			<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 网络							
			<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 网络							
			<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 网络							
			<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 网络							
			<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 网络							
			<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 网络							
			<input type="checkbox"/> 电话 <input type="checkbox"/> 传真 <input type="checkbox"/> 网络							
执行部门意见	生产部		技术部	品质部		供应部		总裁		

说明：1、新产品订单或特殊订单须会签至技术部/品质部/副总经理或总裁； 2、本表单一式三份，销售部/生产部/成品库； 3、销售部作为订单跟踪依据。

编号：HX/Q-404010 (B/0)

合信电气科技有限公司		表单编号	HX/Q-404012 (B/0)
		使用编号	
表单	组装领料单	页 码	第 1 页 共 1 页

开单日期:							
仓库名称		关联单据					
序号	零部件编码	零部件名称	零部件规格	单位	数量	备注	批次号
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							

HASION 合信电气		编 号	HX/Q-204001
合信电气科技有限公司		版本/修改号	B/0
程序文件	产销作业程序	页 码	第1 页 共 7 页

领料:

开单:

合信电气科技有限公司

表单编号

HX/Q-404015(B/0)

使用编号

表单

产能统计表

页 码

第 1 页 共 1 页

生产日期	目标值 (pcs/h)	产能 (pcs/h)	有效工时 (h)	总工时 (h)	额外时 (h)	总产值 (pcs)				备注	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
合计											
核准人				审核人:				编制:			
备注:	1、车间主管审核、部门经理批准 2、产能=总产量/有效工时 3、有效工时=总工时-额外工时										

合信电气科技有限公司		表单编号	HX/Q-404016 (B/0)	
		使用编号		
表 单	销售发货单		页 码	第 1 页共 1 页

开单日期:						单据编号:			
客户名称:				联系人		关联单据			
序号	货品编 码	合同号	货品名称	规格型号	单位	数量	批号	检验	明细备注
备注:									

业务员:

开单人:

审批人:

合信电气科技有限公司

物资出门单

编号: HX/Q-404017(B/0)

NO:

申请部门		经 办 人	
出门物资名称		出门物资数量	
物资出门理由			
物资出门时间			
部门主管批示			
备注			

合信电气科技有限公司

物资出门单

编号: HX/Q-404017(B/0)

NO:

申请部门		经 办 人	
出门物资名称		出门物资数量	
物资出门理由			
物资出门时间			
部门主管批示			
备注			

