

公司信息管理规定

(讨论稿)

第一章 目的及范围

- 1.**为确保及时、准确收集国内外油田服务信息并在公司内部实现资源共享，通过对市场信息进行分析、评价，为公司领导决策提供依据。根据公司的实际情况特制定本管理规定。
- 2.**适用范围：公司市场营销部、分公司、事业部、驻外办事处等。
- 3.**本规定中信息类型包括市场信息、销售信息、客户信息三类。

第二章 定义

- 4.**三维各市场营销部门：包括公司市场营销部，事业部市场营销部，分公司市场营销部以及事业部基地的市场营销岗位。
- 5.**公司市场营销部：公司职能部门维度上负责公司整体市场营销运做的部门。
- 6.**市场信息：即公司运营中所涉及到的有关政策法规、市场发展状况、合同、招投标运做状况、竞争对手状况等。
- 7.**销售信息：主要指各类销售合同信息，包括甲方发出的作业信息、签订或待签的合同情况以及标书的制定情况等等。
- 8.**客户信息：即客户档案内容，分为三部分：
 - 1.1** 商务部分：客户单位简介，主要联系人、业务能力、队伍状况、技术装备，以往合作状况，信用状况等
 - 1.2** 通讯部分：地址、电话、手机、传真、电子邮件等
 - 1.3** 背景部分：照片、家庭、个人经历和背景、爱好与需求等

第三章 市场信息管理

9. 市场信息报送管理

- 9.1 市场信息包括但不限于以下内容：
- 9.1.1 相关的政策法规的变化；
 - 9.1.2 所在地区各油公司最新计划、市场动态；
 - 9.1.3 相关合同的执行状况及投标运做状况；
 - 9.1.4 竞争对手的信息；
- 9.2 填报市场信息时尽可能注明时间、地点、人物、事件；信息按分公司、事业部、驻外办事处上报，作业基地按属地报分公司。
- 9.3 市场信息的报送格式见附表二，要求各分公司、事业部、驻外办事处指定人员进行收集和报送，报送到。（需要确认）

10. 公司三维各市场营销部门的职责

- 10.1 公司市场营销部是市场信息的主管部门，负责该文件的制订和修改，对收集的信息进行最终的分析、评价，并将结果报相关领导进行决策。
- 10.2 各分公司、事业部、驻外办事处指定人员根据自身特点，分别侧重于搜集属地内、专业性、国际性市场信息，并负责对本部门搜集的信息作出相应的分析，定期提交公司市场营销部。

11. 信息报送时间

- 11.1 分公司负责每周上报合同执行情况、投标统计、市场信息；每月上报分公司销售收入。
- 11.2 事业部负责每周上报油田服务市场的相关信息及招投标信息。
- 11.3 驻外办事处负责每周主要报送本地区及周边地区油田服务市场动态、投标统计，如我公司在本地区有作业，则每月上报合同执行情况、收入情况等。
- 11.4 各分公司、事业部、海外办事处将收集到的有关信息汇总整编后，每星期三 15:00 以前（北京时间，以下同）将前一星期内所了解到的市场信息和合同执行情况表报送。
- 11.5 各分公司、制造销售事业部、海外办事处每月 3 日（节假日顺延）15:00 之前报上个月的销售收入。
- 11.6 上述信息以 E-MAIL 方式报送，且 E-MAIL 主题栏注明 X X X 事业部/分公司信息报表

- 12. 合同执行情况的报送管理：**合同执行情况的填写见附表一，要求各分公司、驻外办事处指定人员严格按表的要求和格式填写。填写从元月一日至填写日的所有收入合同（按签订合同的时间为先后顺序），新签的合同续在后面，每次上报的新内容应用红色标明，如果本周无变化则在表的末尾填写“本周无变化”。报送到：（需要确认）

13. 投标统计情况的报送管理：投标统计的填写见附表三，要求各分公司、驻外办事处

指定人员严格按表的要求和格式填写。填写从元月一日至填写日的所有标书及准备投的标（按收到标书的时间为先后顺序），新的续在后面，每次上报的新内容应用红色标明，如果本周无变化则在表的末尾填写“本周无变化”。报送到：（需要重新确认）

14. 收入情况的报送管理：对外收入情况的填写见附表四，分公司每月上报分公司销售

收入，驻外办事处负责收集、汇总国外相应地区作业服务的收入，制造销售事业部报销售收入。公司市场营销部负责汇总、填写公司总部直接收费项目的收入。所有填入的一定是公司外部收入，且所有统计收入以所开发票日期、金额为准，收入计入开发票的单位。报送到：（待确认）

15. 信息的整理和应用

- 15.1 公司市场营销部负责将收集到的各种信息进行汇总、筛选，经审查后每周星期四在公司内网上公布，使用人员可从网上查询。
- 15.2 公司市场营销部将收集到的各种信息进行汇总、筛选，经审查后告知相关领导和人员进行处理，并每月出《市场动态》月报，经市场营销部总经理审阅后，送有关领导和部门。
- 15.3 《市场动态》主要包括投标情况、合同的执行情况、收费情况、市场信息、全球钻井平台市场等内容。

第四章 销售信息管理

16. 即时销售信息管理：即随着市场机会随时发生，不可预见的销售信息。

- 16.1 公司市场营销部：建立市场营销系统的信息系统并进行管理与维护，使得三维各市场营销部门的市场信息能得到最大限度地共享，提高信息传递效率，减少传递过程中的信息损耗。
- 16.2 三维各市场营销部门：负责将每日本部门搜集到的销售信息制作成《当日销售信息表单》。
- 16.3 事业部基地及其作业机构：负责把每日得到的销售信息汇总到基地（作业单位），由其形成销售表单，于当日分别向事业部与分公司传递。
- 16.4 事业部市场营销部：市场营销人员根据当日各自搜集到的销售信息制作本人的《当日销售信息表单》并提交事业部市场营销部，由专门信息管理岗位人员汇总本事业部市场营销部、基地与作业机构的销售信息表单向公司市场营销部传

递。

16.5 分公司市场营销部：负责根据当日各自搜集到的销售信息制作本人的《当日销售信息表单》并提交给分公司市场营销部，由专门信息管理岗位人员汇总本分公司市场营销部、属地内基地的销售信息表单向公司市场营销部传递。

16.6 公司市场营销部：负责将公司高层领导以及职能部门人员提供的销售信息制作成为《当日销售信息表单》。

16.7 三维各市场营销部门：收到标书或合同文本时，如果不属于本部门负责范围内，必须根据公司合同的划分，向有权承担该合同的部门进行电话沟通，并迅速传递标书活合同文本至该部门。

17. 定期销售信息管理：即定期传递的销售信息。

17.1 事业部市场营销部：负责在每月月底汇总本月的《当日销售信息表单》中的销售信息，形成《月度销售信息表单》，并配以《本月事业部销售分析》，提供给公司市场营销部。

17.2 分公司市场营销部：负责在每月月底汇总本月属地内的《当日销售信息表单》中的销售信息，形成《月度销售信息表单》并配以《本月分公司销售分析》，提供给公司市场营销部。

17.3 公司市场营销部：负责在每月月底汇总本部门的《当日销售信息表单》中的销售信息，在收到事业部与分公司的月度销售表单及销售分析后，于下个月 5 日之前作出《月度公司销售分析》并反馈给各事业部与分公司。

第四章 客户信息管理

18. 客户信息搜集渠道：

18.1 通过收集来的客户名片，对客户的走访，电话、传真往来收集客户联络人的相关信息，包括联络人的职位、部门和联络方法，家庭及社会关系网、个人工作经历背景和需求

18.2 通过对以往合同和作业记录，收集客户的商务信息，包括银行账号、业务范围、资信和客户忠诚度的相关资料；

18.3 通过客户的公告、通告和商务函件等，收集客户的信息变更；

18.4 通过客户回访和客户关怀，获得更多客户的相关的资料。

19. 客户档案管理：

19.1 三维各市场营销部门的职责：

19.1.1 事业部基地负责将当日发生的客户信息形成《客户档案》存档，并于每月 15 日与 30 日将客户信息传递到事业部市场营销部与分公司市场营销部。

19.1.2 事业部市场营销部负责将当日本部门接触到的客户信息形成《客户档案》存档，并汇总基地定期客户信息形成《事业部月度客户信息汇总表》上报公司市场营销部

19.1.3 分公司负责将当日本部门接触到的客户信息形成《客户档案》存档，并汇总基地定期客户信息制作成《分公司月度客户信息汇总表》上报公司市场营销部

19.1.4 公司市场营销部负责将当日本部门接触到的客户信息形成《客户档案》，汇总事业部与分公司的客户信息，制作《客户信息手册》，作为客户关系管理的指导

19.2 《客户信息手册》的制作：

19.2.1 客户档案按照客户单位分类，一个客户单位形成一份独立的《客户信息手册》。

19.2.2 一份《客户信息手册》中按照客户单位中与本公司发生业务往来的不同部门划分成多个部分，每个部分都应该包括部门的商务信息，通讯信息，背景信息，与本公司往来业务记录（包括未签定合同、未进行服务的不完整业务往来记录），并附上对该部门的《服务回访与关怀记录表》，《合同运做总结报告》。

19.2.3 《客户信息手册》需要根据每日的市场信息与本公司的客户管理活动每半年进行更新。原有客户的信息添加入该客户已有的《客户信息手册》，若是新客户，则需制作新的《客户信息手册》并完善其内容。

19.2.4 《客户信息手册》为公司三维各市场营销部门必备文件，以参考实施客户管理。

第五章 附则

- 20.**本规定有关条款若与国家法律、法规和上级合同管理机关有关规定相抵触的，应依照其规定做出相应的修改。
- 21.**本管理规定的解释权为公司市场营销部。
- 22.**本规定所称“日”指工作日，不包括公休日。
- 23.**本规定自下发之日起执行，同时中海油服原有信息管理规定废止。

附表一（用 EXCEL 软件填写）

合同执行情况表

所属部门；

填表日期 年 月 日

| 序号 | 合同编号 | 对方合同编号 | 执行单位 | 对方单位 | 合同标的 | 作业区块 | 钻井类型 | 签订日期 | 作业开始日期 | 作业结束日期 | 合同金额 | | 收费情况 | 执行情况 | 签字人 | 备注 |
|----|------|--------|------|------|------|------|------|------|--------|--------|------|----|------|------|-----|----|
| | | | | | | | | | | | 人民币 | 美元 | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | |

填表人：

审核人：

说明：钻井类型包括但不限于常规探井、集束探井、开发井、生产井的填写。

附表二：

月 日—— 月 日 市场信息收集表

所属部门；

填表日期 年 月 日

| 序号 | 信 息 内 容 | 信息来源 |
|----|---------|------|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |

填表人：

审核人：

说明：填报信息时尽可能注明时间、地点、人物、事件；信息按分公司、事业部、驻外办事处上报，下属基地按属地报所属分公司。

| 序号 | 信息内容 | 信息来源 | 客户单位 | 业务关系等级 | 主要联系人 | 联系方式 | 备注 |
|----|------|------|------|--------|-------|------|----|
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

填表人：

审核人：

注意：业务关系等级分三类：中海油系统内部传统客户为 1级

其他传统客户为2级

非传统客户为3级

新客户为 S级 (stratege)

附录六：(建议用 EXEL 填写)

客户档案

所属部门；

填表日期 年 月 日

| 序号 | 单位名称 | 地址 | 网站 | 业务关系等级 | 主要联系人 | 电话 | 手机 | E-MAIL | 兴趣爱好 | 业务往来状况 |
|----|------|----|----|--------|-------|----|----|--------|------|--------|
| | | | | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

填表人：

审核人：