

Standard Success Groups Ltd. 标准志成集团有限公司 营业部工作指引	受控状态			
	文件编号	SS-MK-001	版本	A
	页号	1/7	生效日期	2004-4-8
1-0	营业部组织架构及工作范围			
1-1	部门作用 营业部通过对与产品有关要求的识别、评审和与客户的沟通，满足客户的期望与需求；通过对客户满意度的调查，达到持续改进服务质量的目的。			
1-2	营业部组织架构 <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> <pre> graph TD A[营业部经理] --> B[营业主任] A --> C[船务主任] C --> D[文员] </pre> </div>			
1-3	工作范围			
1-3-1	营业部经理负责统筹营业部日常事务和内外信息交流与收集工作。			
1-3-2	营业主任负责处理合同评审过程中的具体事宜。			
1-3-3	船务主任负责处理产品船务运输事宜。			
1-3-4	文员协助船务主任处理具体工作。			
2-0	岗位职责			
2-1	营业部经理职责和权力 营业部经理需向董事长覆命，并承担以下责任及权力：			
2-1-1	向有机会成为顾客之商户联络，按照客户要求，发出及核准报价单。			
2-1-2	确保在产品品质方面有一套有效的顾客联络服务。			
2-1-3	核准顾客订单要求正确无误，解决订单与报价单出现分歧的情况。			
2-1-4	处理客户投诉并记录，同时在管理审查会议中提出讨论。参照“QIF 流程图”。			
	编制		审核	审批

Standard Success Groups Ltd. 标准志成集团有限公司 营业部工作指引	受控状态			
	文件编号	SS-MK-001	版 本	A
	页 号	2/7	生效日期	2004-4-8
<p>2.1.5 负责将市场新产品开发信息和客户关于老产品改进信息，准确并及时发送东莞工厂，并督促属下人员填写“信息联络处理单”。参考《信息沟通控制程序》。</p> <p>2.1.6 培训营业部员工，以提高工作效率。参照《人力资源控制程序》。</p> <p>2.1.7 负责督促一切船务及送货。</p> <p>2.1.8 负责生产能力评估、签发“生产/备料通知书”。</p> <p>2.1.9 遵守公司规章制度。</p> <p>2-2 营业部主任责任和权力 营业部主任需向营业部经理复命，并承担以下责任及权力。</p> <p>2.2.1 协助营业部经理联络客户及处理“生产/备料通知书”。</p> <p>2.2.2 统计客户订单。</p> <p>2.2.3 负责发出样办订单。</p> <p>2.2.4 处理客户投诉。</p> <p>2.2.5 遵守公司规章制度。</p> <p>2-3 船务主任责任和权力 船务主任需向营业部经理覆命，并承担以下责任及权力。</p> <p>2.3.1 保持与东莞工厂联络，跟进交货期。</p> <p>2.3.2 负责督促一切船务及送货工作。</p> <p>2.3.3 负责处理信用证、银行及船务文件。</p> <p>2.3.4 文员负责协助营业部处理日常事务。</p> <p>2.3.5 遵守公司规章制度。</p>				
编制		审核		审批

Standard Success Groups Ltd. 标准志成集团有限公司 营业部工作指引	受控状态			
	文件编号	SS-MK-001	版本	A
	页号	3/7	生效日期	2004-4-8

3-0 培训

3-1 营业部经理对新加入员工及每半年对在职员工进行适当的培训。

3-2 培训内容：

3.2.1 产品常识介绍；

3.2.2 变压器的原理和种类；

3.2.3 国际电压的区分；

3.2.4 介绍不同地区的安全标准；

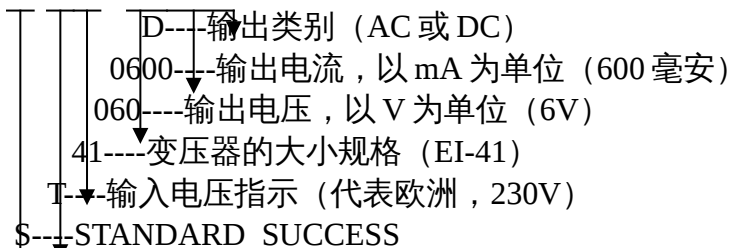
3.2.5 申请安全标准应预备文件：申请书、物料单、结构图、线路图、外形图、胶芯图、测试报告。

3-3 编码制度的认识

3.3.1 不同形式的产品编码制度(MODEL NO)

例：

ST41-060-0600D



例：

- 第二个字母 S---USA (120V)
- J---JAPAN (100V)
- A---AUSTRALIA (240V)
- B---U.K. (240V)

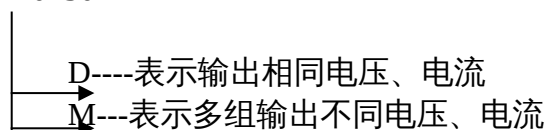
编制		审核		审批	
----	--	----	--	----	--

Standard Success Groups Ltd. 标准志成集团有限公司 营业部工作指引	受控状态			
	文件编号	SS-MK-001	版本	A
	页号	4/7	生效日期	2004-4-8

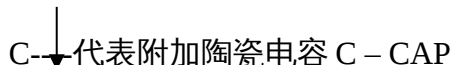
C---CHINA (220V)
M---MALAYSIA (240V)
D---DUAL INPUTS (110/220V , 120/240V)

例：

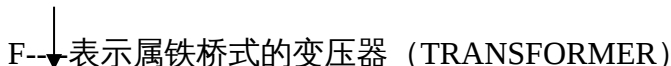
SS48-120D-0750D



SA41-120-0300DC



SS66 -120-0400AF



3.3.2 不同客户的编码制度(CUSTOMER CODE)

TYC---TYCO TOYS HONG KONG LTD
PHI---PHILIPS HONG KONG LIMITED

3.3.3 同一客户同一型号产品，要求不同的编码制度 (PRODUCT INDEX)

TYC1---TYCO 的第一款
TYC2---TYCO 的第二款

3.4 新产品的报价、样品处理：

- 3.4.1 当营业部收到客户传真或电话查询时，营业部应要求客户将产品要求以书面形式传真到本公司，客户要求至少应提供包括：产品规格型号、规范及安全标准 (UL、CSA 认证等)。
- 3.4.2 营业部有需要时可将客户要求转交工程部，由工程部对客户提出的产品要求规格进行技术评估。
- 3.4.3 如公司不能满足客户要求，由营业部负责通知客户，否则，营业部将直接发出报价单。

编制		审核		审批	
----	--	----	--	----	--

Standard Success Groups Ltd. 标准志成集团有限公司 营业部工作指引	受控状态			
	文件编号	SS-MK-001	版本	A
	页号	5/7	生效日期	2004-4-8
<p>3.4.4 如客户要求样板，由营业部发出样板订单给工程部，工程根据客户要求制作样板，提供测试报告、线路、外形尺寸图纸。</p> <p>3.4.4.1 客户对公司制作的样板进行确认。</p> <p>3.4.4.2 如客户确认的样板不能满足要求时，由营业部通知工程部重新制作样板。</p> <p>3.4.4.3 如样板满足客户要求，应要求客户签板确认，对签板的控制参照《样板控制程序》</p> <p>3.4.5 如客户滑要求样板，需由工程产提供测试报告及“PRODUCT CONFIRMATION FORM”，以供客户确定要求。</p> <p>3.4.6 客户确认的文件资料由营业部及文控中心各保存一份。</p> <p>3.4.7 客户对公司制作的样板进行确认。</p> <p>3.5 营业部文件处理：</p> <p>3.5.1 报价单上有关产品编码及各项内容填写正确。</p> <p>3.5.2 非正式发票----复查订货单，确保产品编号、内容、单价、数量、条款无误。</p> <p>3.5.3 发票、包装单----信用证、订货单及报价单，改错应于改错旁边盖印。</p> <p>3.5.4 落货纸----尽量参照信用证要求，如资料与报价单或其他文件有错，以信用证为准。</p> <p>3.5.5 送货单----香港送货的由营业部负责出送货单，东莞出货的由东莞厂方负责出送货单。</p> <p>3.5.6 生产/备料通知单----收到订单后，营业部发出“生产/备料通知书”，以便采购部及集团总经理确认物料和交货期，营业部收到采购部、集团总经理和董事长签署确认的“生产/备料通知书”后再向客户确认接受订单。</p> <p>3.5.7 生产通知书如有修改，再发修改通知单，于编号后加“R”。</p> <p>3.5.8 样板订单----营业部按要求发出“样板订单”及提供有关资料给工程部制作样板。</p>				
编制		审核		审批

Standard Success Groups Ltd. 标准志成集团有限公司 营业部工作指引		受控状态			
		文件编号	SS-MK-001	版本	A
		页号	6/7	生效日期	2004-4-8
<p>3.6 信用证的处理:</p> <p>3.6.1 收到信用证时应审查内容是否正确,及时核对报价单和订单的相关内容,包括交货期,要求文件和其他条款是否合理可行,如有不符或不合理处,立即通知营业部经理与客户协商解决。</p> <p>3.6.2 制定 (L/C EXECUTING FORM),将信用证上所有文件,其他要求和备注填在表格内,每张信用证填一张表格。</p> <p>3.6.3 注意整套文件避免改错,如有改错情况,切记于旁边盖公司小圆印。</p> <p>3.6.4 所有文件上一切字眼应依照信用证上的表达方式,不应随意更改。</p> <p>4-0 订单统计</p> <p>4-1 营业部应将所有订单记录以便统计。</p> <p>4-2 设订单统计表列明确客户名称、货品类别、数量和交货期。</p> <p>4-3 营业部经理于考虑接受订单时应参考订单统计表。</p> <p>5-0 文件编号、存档、储存、处理</p> <p>5-1 报价单----Q (01) XXXX (电脑自动编码,一份传真送客户,一份电脑保存,一份保存客户档案。)</p> <p>5-2 临时发票----PI (01) XXXX (电脑自动编码,一份电脑保存,一份保存客户档案。)</p> <p>5-3 发票----IN (01) XXXX (电脑自动编码,两份交给客户,一份送会计部,一份电脑保存,一份存营业部档案)。</p> <p>5-4 包装单----P (01) XXXX (电脑自动编码,两份交给客户,一份电脑保存,一份存营业部档案,必要时发一份予会计部)。</p> <p>5-5 送货单----DN (01) XXXX (电脑自动编码,三份送客户,其中一份客户签收后交营业部,一份电脑保存)。</p> <p>5-6 传真----F (01) XXXX (顺序填写编号,一份传送客户,一份电脑保存,一份保存客户档案。)</p>					
编制		审核		审批	

Standard Success Groups Ltd. 标准志成集团有限公司 营业部工作指引		受控状态			
		文件编号	SS-MK-001	版 本	A
		页 号	7/7	生效日期	2004-4-8
5-7	信件---L (01) XXXX (顺序填写编号，一份送客户，一份电脑保存，一份保存客户档案。)				
5-8	生产/备料通知书---PP-01-XXXX (顺序填写编号，一份送采购部，一份送厂总经理，一份存生产通知书总档)。				
5-9	样板订单---S (01) XXXX (顺序填写编号，一份传送东莞厂，一份存样板订单档案)。				
5-10	修改文件编号后加 (R)，如 Q (01) XXXX (R)。				
5-11	除营业部员工及指定人员外，其他人等不得擅取以上单据。				
5-12	电脑储存的文件每星期复制一次。				
6-0	参考文件 培训控制程序 样板控制程序 信息沟通控制程序 客户投诉处理程序				
7-0	参考记录 发票 报价单 包装单 送货单 样板订单 生产/备料通知书 临时发票 L/C EXECUTING FORM PRODUCT CONFIRMATION FORM 信息联络处理单				
	编制		审核		审批

