

客户需求管理程序

1. 管理流程

权责部门	流程图	简要说明	涉及文件及使用表单
市场部	<pre> graph TD A([需求客户/市场开发]) --> B[new产品开发与设计管理] </pre>	市场部人员通过广告、专业杂志、网站、展览会寻求有潜力的客户	
市场部 研发部	<pre> graph TD B[new产品开发与设计管理] </pre>	详见《产品设计与开发管理程序》	《可行性报告/项目建议书》
市场部	<pre> graph TD C{确认} -- Yes --> D[合同评审] C -- NG --> E[放弃] </pre>	与客户交流，就规格、数量、交期、品质、价格及付款方式达到一致	
市场部 相关部门	<pre> graph TD D[合同评审] -- Yes --> F[签订《订单》] D -- NG --> C{确认} </pre>	<p>① 一般合同由市场部/（摩恩产品由生产部）与生产部评审； ② 特殊合同由市场部、组织相关部门评审</p>	《订单》
市场部	<pre> graph TD F[签订《订单》] </pre>	包括规格、数量、交期、付款方式、交货方式的确认，确认方式为客户传订单或合同经我方确认后回传；我方拟定合同传给客户由客户确认并回传。	《订单》
市场部 客户	<pre> graph TD G[变更] --> H[合同履行] </pre>	一般合同变更，市场部即时处理 特殊合同若变更，则市场部、填写《合同变更/评审表》合同重新评审。	《合同变更评审表》
市场部 相关部门	<pre> graph TD H[合同履行] </pre>	<p>① 一般合同由市场部安排直接发货； ② 特殊合同由市场部、将已评审的《订单》复印件传递给相应部门，相关部门根据部门职责对合同作相应处理；</p>	《订单》
仓库 市场部	<pre> graph TD I([发货]) </pre>	市场部、开具《出货单》给仓库，仓库安排产品出货事宜	《出货单》（电脑版）

2. 目的

为使销售人员在工作上有所依据及规则，以确保满足客户要求，制定此管理程序。

3. 范围

公司市场、外贸客户的需求管理

4. 定义

4.1 一般合同指合同金额 20 万元人民币以下，常规客户及产品

4.2 特殊合同指

4.2.1 合同金额 20 万元人民币及以上的《订单》

4.2.2 新产品、OEM 新客户合同及首次订单