

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 | 需求客户/市场开发 | 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 | 新产品开发 与设计管理 | 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 | 确认 | 与客户交流，就规格、数量、交期、品质、价格及付款方式达成一致 | |
| 市场部 相关部门 | 合同评审 | 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 | 《订单》 |
| 市场部 | 签订《订单》 | 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 | 变更 | 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 | 合同履行 | 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； | 《订单》 |
| 仓库 市场部 | 发货 | 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