

进出口贸易作业标准化手册(范例)

□ 组织系统

详见组织系统图 18.2.1。

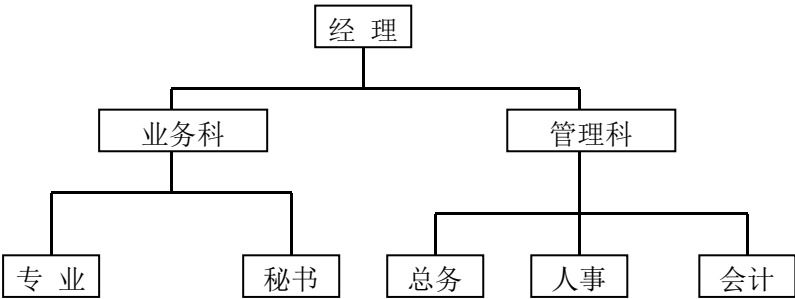


图 18.2.1 组织系统图

□ 业务流程

1. 新产品开发(样品收集)。
2. 客户开发。
3. 客户询价(电报、信件、电报处理)。
4. 报价。
5. 订单确认。
6. 开立境内订单。
7. 生产督促及 L / C 催开。
8. 出货。
9. 押汇(出货通知)。
10. 付款。

□ 业务处理细则

1. 新产品开发(样品收集)
 - (1)业务科取得新样品后，应填写产品卡(附表 18.2.2)，写明以下资料：
 - ①临时编号。
 - ②品名、规格、包装。
 - ③制造厂商名称、地址、电话、负责人、联络人、工厂产量规模。
 - ④开发成本。

- ⑤预估生产成本。
- ⑥制造商报价。
- ⑦可能销售对象及地区。
- ⑧预估售价。
- ⑨预估毛利。

(2) 业务科于每周业务汇报时，就前项新产品提出讨论，经逐项评估，按开发价值分为 A、B、C 三类，A 类为极具开发价值，B 类为有开发价值，C 类为无开发价值。

(3) 经评估列为 A、B 类之产品，赋予正式产品编号，列入产品档。样品拍照存档，样品存放样品室，并于产品卡上写明存放位置。经评估列为 C 类之产品，产品卡列入次品档，样品存放次品室。

(4) 业务科每月就现有产品，选择过时产品，于每月第一周业务汇报时，提出检查，经评定已无开发价值者，产品卡列入次品档，样品移入次品室。

(5) 新产品临时编号共六位数字，分别代表填写产品卡时的年、月、日。即 1995 年 6 月 10 日开发的产品，临时编号为 950610。若同一日开发数种新产品，则于第七位数，按英文字母顺序编号。旧产品淘汰列入次品档，其淘汰编号原则与新产品之临时编号相同。

(6) ①产品档正式编号共七位数字，第一位数代表……，第二位数代表……，第三、四、五、六位数代表序号，第七位数填 A、B 分别代表 A 类产品或 B 类产品。

②第一位数填 1 代表	第一位数填 6 代表
" 2 "	" 7 "
" 3 "	" 8 "
" 4 "	" 9 "
" 5 "	

③第二位数填 1 代表
" 2 "
" 3 "
" 4 "
" 5 "
" 6 "
" 7 "
" 8 "

2 客户开发：

(1)业务科于每月最后一周业务汇报时，提报下个月客户开发计划，计划内容包括：

①制作公司简介，产品目录(注明交货期限及付款条件)。

②产品市场研究、分析、及客户资料之收集。

③介绍新产品(邮寄新产品目录)。

④刊登广告、邮寄开发信。

⑤其他。

(2)客户开发应选择 A 类产品，并配合季节性需求。

(3)经研讨定案之客户开发计划，应由业务科列入下个月的营业计划(附表 18.2.3)，并按职责列入个人工作计划(附表 18.2.4)。

3. 客户询价(电报、信件、电话处理)

(1)业务科收到客户询价的电报及信件，应即加盖收文戳记，填上收文日期，并依来电或来信内容，于文件空栏填具处理意见后，将来文大意及处理情况，登记于收文簿(附件 4)，将原文呈经理核阅后，依经理批示内容，回函或回电，并将回函或回电大意填入收文簿。回函或回电副本存客户档(附表 18.2.6)。

(2)处理中的电报或信件，存于待办卷，随时查阅催办，已经处理的电报或信件，依客户别归入客户档。来文无适当空栏时可另以签办单(附表 18.2.7)，粘附处理。

(3)客户电报限当日回电，客户信件，除按经理指示期限外，限三日内回函。

(4)接到客户电话，应将通话内容记入电话记录上(附表 18.2.8)，呈经理批阅，并依指示处理。电话记录一式两联，处理程序同电报、信件。处理完成后，第一联依顺序归入电话记录档，第二联接客户别归入客户档。

4. 报价：

(1)业务科接到客户询价之电报或信件，应立即按客户需求指派人员洽询厂商后，挑选产品 ITEM，呈经理审核后，打报价单(附表 18.2.9)，必要时修剪样品照片，贴于报价单上。

(2)报价单一式两联，第一联寄客户，第二联存客户档。

5. 订单确认：

(1)业务科接到客户订单，即依订单内容，填成交卡(附表 18.2.10)交专业人员，让厂商确认买价及交货期后，打 SALES CONFIRMATION(S / C)(附表 18.2.11)，S / C 一式五联，第一、二、三联寄客户，第四联存业务科待办卷，第五联存客户档，并将订购品名、数量、

单价、金额、交货期、生产厂商填入客户档。

6. 开立境内订单：

- (1) 业务科依据 S / C 及成交卡开立境内订货单(附表 18. 2. 12)。
- (2) 订货单一式四联，第一联交售方存查，第二联存业务科待办卷，第三联交专业人员，据以协调厂商填写生产及验货进度表，第四联交售方签认后存厂商档，并将订购品名、数量厂价、交货期等，记入厂商档。
- (3) 业务科依据 S / C 及订货单填写产品表。

7. 生产督促及催开 L / C：

(1) 业务科专业人员依据生产及验货进度表进行督促，填写实际生产进度，于每周业务会报时提出报告，必要时现场取样携回核验。

(2) 业务科依每笔 S / C 所订 L / C 开立日期，催开 L / C。

(3) 收到客户开来之 L / C，应立即核对交易内容是否相符，若与原来的 S / C 内容不符，应即要求客户修改 L / C，或协调厂商修改订货单内容，修改订货单处理程序与开立境内订单相同。

8. 出货：

(1) 出货前，业务科联络船公司确定船期，填写装船预计表，同时联络专业人员，确定装柜日期及地点，通知拖车公司将货柜拖到指定地点，以备装柜。

(2) 装船预计表一式三联，第一联交报关行签 SHIPPING ORDER(S / O)，第二联业务科存查，第三联交专业人员据以验货。

(3) 装柜完成后，专业人员立即回报每一种货品实际出货数量、箱号、净重、毛重、材数、及退税方式，由业务科通知报关行修改，并通知报关行该笔出口押汇银行。工厂退税清表最晚须于结关前一日寄达本公司，汇送报关行。退税清表上须用中文誊写。

9. 押汇(出货通知)：

(1) 结关后三日内，业务科自报关行取得提单及押汇文件，经与 L / C 条款核对相符，呈经理签名后送银行办理押汇，并随时追踪押汇程序，确定银行已经拨款后，通知银行取回结汇证实书。海关签放的输出许可证(CBC)第六联交会计，影本存待办卷。

(2) 每笔货品出口后，业务科依出口内容，套打出货通知单(SHIPPING ADVICE LETTER)，一式三联，第一联(正本)及一份完整出口文件副本寄客户，第二联(副本)及一份完整出口文件副本(包括 L / C, CBC 第六联, 装船预计表第二联)存入出货文件档，第三联(副本)存入客户档。

(3)业务科依据实际出口内容，分别填入客户档、产品档及厂商档。

1. 付款：

(1)每笔货品出口后，业务科于结关后三日内收集厂商寄来的发货单、销货发票、及专业人员填具验收记录之装船预计表第三联，核对无误后送会计。

(2)会计复核业务科转来的付款凭证，确定该笔出口已经押汇入帐后，即开立付款传票，呈经理核示后，开立结关后 11 天之支票支付货款，并于所有付款凭证上加盖“付讫”戳记。

交 易 记 录

S / C N0.	成交 日期	唛头	数量	单位 售价	总 售 价	单位 厂商	总 厂 价	毛利(%),	厂商	预 定 交 货 日期	实 际 交 货 日期	B1V. N0.

附表 18. 2.3

营 业 计 划

年 月

1. 产 品 开	
-------------------	--

发									
2. 客 户 开 发									
3. 出 口 计 划	日期	客户名称	厂商名称	S / C N0.	P / 0No.	售价	厂价	毛利	备 注
4. 其 他									

批示：
 复核：
 制表：

附表 18. 2. 4

工 作 计 划

部门：
 姓名：
 年 月

日期	星 期	工 作 计 划	执 行 情 形
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			
31			

收 文 簿

	收文编号	内 容 摘 要	处 理 意 见	批 示 (回 函)
年				
月	客户名称			
日				

年 月 日	收文编号	内 容 摘 要	处 理 意 见	批 示 (回 函)
	客户名称			
年 月 日	收文编号	内 容 摘 要	处 理 意 见	批 示 (回 函)
	客户名称			
年 月 日	收文编号	内 容 摘 要	处 理 意 见	批 示 (回 函)
	客户名称			
年 月 日	收文编号	内 容 摘 要	处 理 意 见	批 示 (回 函)
	客户名称			
年	收文编号	内 容 摘 要	处 理 意 见	批 示 (回 函)

月	客户名称			
	日			

附表 18. 2. 6

客 户 卡

客户代号：——

名	称	
地	址	
负责人(联络人)		
电 话 号 码		
电 报 号 码		
传 真 号 码		

交易记录

S / C No.	成交 日期	产品 编号	数量	单位 售价	总 售价	单位 厂商	总 厂价	毛利(%)	厂商	预定 交货 日期	实 际 交 货 日期	INV. N0.

签办单(电话记录)

	收文编号	内容摘要	拟办、会办	批 示
--	------	------	-------	-----

L / C NO.		保险		唛 头				
船 期		效期						
分 批		转船						
海 运		佣金						
经 理			业 务 科 长			专 业 人 员		

附表 18. 2. 12

订 货 单

售方：

电话：

订单号码：

订约日期：

交货日期：

交货地点：

图 形

售价：

运费：

毛利：

I / C 开状情况

⑦(外箱正面背面唛头)

⑧(外箱两侧面)

⑨内盒印刷

ITBM NO.

ITEM No.

Q’ TY:

MADE IN SHANGHAI

	Q' Ty:	ITEM N0. Q' TY: MADE IN SHANGHAI
	N. w. KGS. G. w. KGS.	ITEM No. Q' TY: MADE IN SHANGHAI

⑤本商品口贴 MADE IN SHANGHAI					口⑧贴客户特别标签			
口 月 日前要样品 套								
①编 号	②品 名 及 规 格	③包 装 明 细			单位	④数 量	单 价	总 价
		内盒	中盒	外箱				
售方印章：		1. 逾期交货或不履行交货所引起的后果售方应负全责。				购方人员签章：		
		2. 订货质量、规格应完全与样品符合，货品虽经本公司验收，如因质量不良而致发生退货或索赔时，售方负责赔偿并且放弃一切抗辩权。						
		3. 更改订单所列的条件，必需以当面为之并需经本公司的同意，否则无效。						
		4. 请将订单副本签回以利清款。						

	5. 付款条件：结关后 11 天期票。	
--	---------------------	--