

第一章：产品发货管理规定

第一节：销售产品发货管理规定

一、销售产品发货业务要求

- 1、所有涉及到销售产品发货业务的各营销平台及总部的相关部门都要严格遵守《产品发货管理规定》；
- 2、业务科的正常收发货业务接单时间规定为：早 8:30—下午 17:30；业务科在接单后 2 个工作日将货发出。对于加急发货申请接单时间规定为：早 9:00—下午 4:00。
- 3、商务盘点期间不办理发货业务，对于特殊紧急的项目发货，需要营销平台提交加急发货单可支持发货。
- 4、对满足正常的销售发货业务的申请，不需要签批，供应链商务部开辟“绿色发货通道”，最大限度的支持销售发货业务；
- 5、销售发货必须具备的“二个条件”：
 - (1) 《产品备货申请单》；
 - (2) 《销售合同》和《发货信息表》；
- 6、销售发货的产品必须是经质量部门检验合格入库的产品；
- 7、严格按照价格表的产品型号填写，同时在发货信息单上务必写明对应的备货单号，销售发货的产品型号必须与备货、销售合同的产品型号、数量保持一致；
- 8、正常发货的承诺处理时间为 2 个工作日，即商务接到合同管理员提交的发货信息单，承诺最长处理时间在 2 个工作日内将货发出。营销平台接口人务必在提交发货信息单时要提前预留时间。
- 9、涉及硬件版本升级、硬件更换的销售业务，需要发回要升级、更换的设备，并按销售产品发货的程序执行；

二、涉及到相关部门的职责定义

部门	职责定义
产品管理中心	<ol style="list-style-type: none">1、对销售产品及价格具有绝对的解释权；2、对由于工艺更改或工艺不全、批量软件升级、新产品生产等因素影响到正常生产计划的下达与完成的情况，而导致供应链商务部发货承诺不能履行的责任负责；3、负责对生产过程中发现的批量故障，而导致生产、商务不能按照正常的生产周期、备货及发货周期时间进行的情况，及时向各营销平台下达相关通知；

	<p>4、对因加急发货业务而违反生产工艺要求的行为的批准权；协调解决因加急业务给合同管理、供应链商务部、生产部门、质量部门工作进行带来的困难；</p> <p>5、对各营销平台的产品质量投诉及质量问题的解决具有监督权；</p>
各营销平台	<p>1、对要求发货的产品型号填写的准确性负责；</p> <p>2、对发货信息表、授权申请表中，所有信息的真实性与准确性负责；</p> <p>3、对没有按照供应链商务部规定的备货要求、发货要求而导致发货业务的延误负责；</p> <p>4、对到货产品无法正常使用的投诉权；</p>
合同管理	<p>1、对发货信息表填写要求进行审核，以保证发货业务的顺利进行；</p> <p>2、对满足发货要求的合同、发货信息表及时下发到供应链商务部时间承诺负责；</p> <p>3、对合同中没有经过供应链商务部确认的发货时间及相关条款负责；</p> <p>4、负责对因为不满足合同管理要求而申请的《加急发货业务申请》的总部审批业务；</p>
供应链商务部	<p>1、审核销售合同中的发货时间及相关条款；</p> <p>2、对违反规定的业务有否决权及通报权；</p> <p>3、对发货产品型号的准确性和及时性负责；</p> <p>4、负责对因为不满足备货管理要求的《加急发货申请》的总部审批业务；</p> <p>5、对不满足正常发货要求的申请及时进行沟通与反馈；</p>

三、销售发货业务的类型

1、正常发货业务：在规定的接单时间范围内，接到合同管理员下达的发货指令，同时发货产品满足备货要求，视为正常发货业务。对正常发货业务供应链商务部开辟“绿色通道”，无需进行签批，直接执行发货程序。满足正常发货业务必须同时具备如下条件：

- 1) 具备有效的合同及发货信息表，同时 ERP 系统订单已经释放；
- 2) 提交了《备货申请单》；
- 3) 备货时间与数量满足备货要求；
- 4) 备货产品与发货（合同）产品一致；

2、非正常发货业务：在规定的接单时间范围内，接到合同管理员下达的发货指令，但发货产品不满足备货要求，视为非正常发货业务。以下几种情况都被视为非正常发货业务：

- 1) 没有提交《备货申请单》；
- 2) 备货产品不满足备货时间要求；

- 3) 在进入到发货环节时发现备货的产品要求与合同不符；
- 3、加急发货业务：除了上述两种类型之外的业务，凡是由各营销平台指定“加急”发货的业务统称为加急发货业务。有关此类业务的操作请详见本节的第六部分。必须由公司营销副总裁签字批准方可执行，并由各营销平台承担相应的“加急成本”。

四、销售发货业务流程

1、销售发货业务流程

步骤一：合同系统操作；合同管理员接到有效合同和发货信息表后，做如下操作：

- 1) 审核发货信息表填写是否齐全；对不齐全的发货信息表及时与销售人员进行沟通修正；
- 2) 审核预付款是否到账；没有到账的情况，合同管理员及时与销售人员进行沟通，并告之不能发货；否则，按照加急发货业务进行申请。
- 3) 进行 ERP 订单系统录入并进行释放；
- 4) 合同及发货信息表复印及下发供应链商务部；

在特殊情况下，当不满足合同管理要求又急需发货的业务，请各营销平台按照加急发货业务进行申请。

步骤二：商务接单审核；库房管理员接到合同及发货信息表后，进行如下条件审核：

- 1) 查看 ERP 订单是否释放；没有释放的合同拒收，返回到第一步骤；
- 2) 查看此合同是否有《备货申请单》；没有《备货申请单》的合同，商务人员电话通知各营销平台接口人，按照备货流程办理备货手续；走完备货流程后，直接进入步骤三；
- 3) 备货周期是否满足要求；不满足备货周期的合同，待备货周期满足后，直接进入步骤三；
- 4) 发货与备货产品是否一致；如果合同产品与备货产品不一致时，收，返回到第一步骤；
- 5) 查看此合同是否有《备货申请单》；没有《备货申请单》的合同，商务人员电话通知各营销平台接口人，做备货申请更改，并从更改时间开始计算备货周期，期满后，直接进入步骤三；

当审核的四个条件全部满足要求时，直接进入步骤三；

如果接到合同管理员提交的《加急发货业务申请》单时，库房管理人员直接进行步骤三的操作。

步骤三：产品分捡出库；库房管理员对满足发货条件的合同进行如下工作：

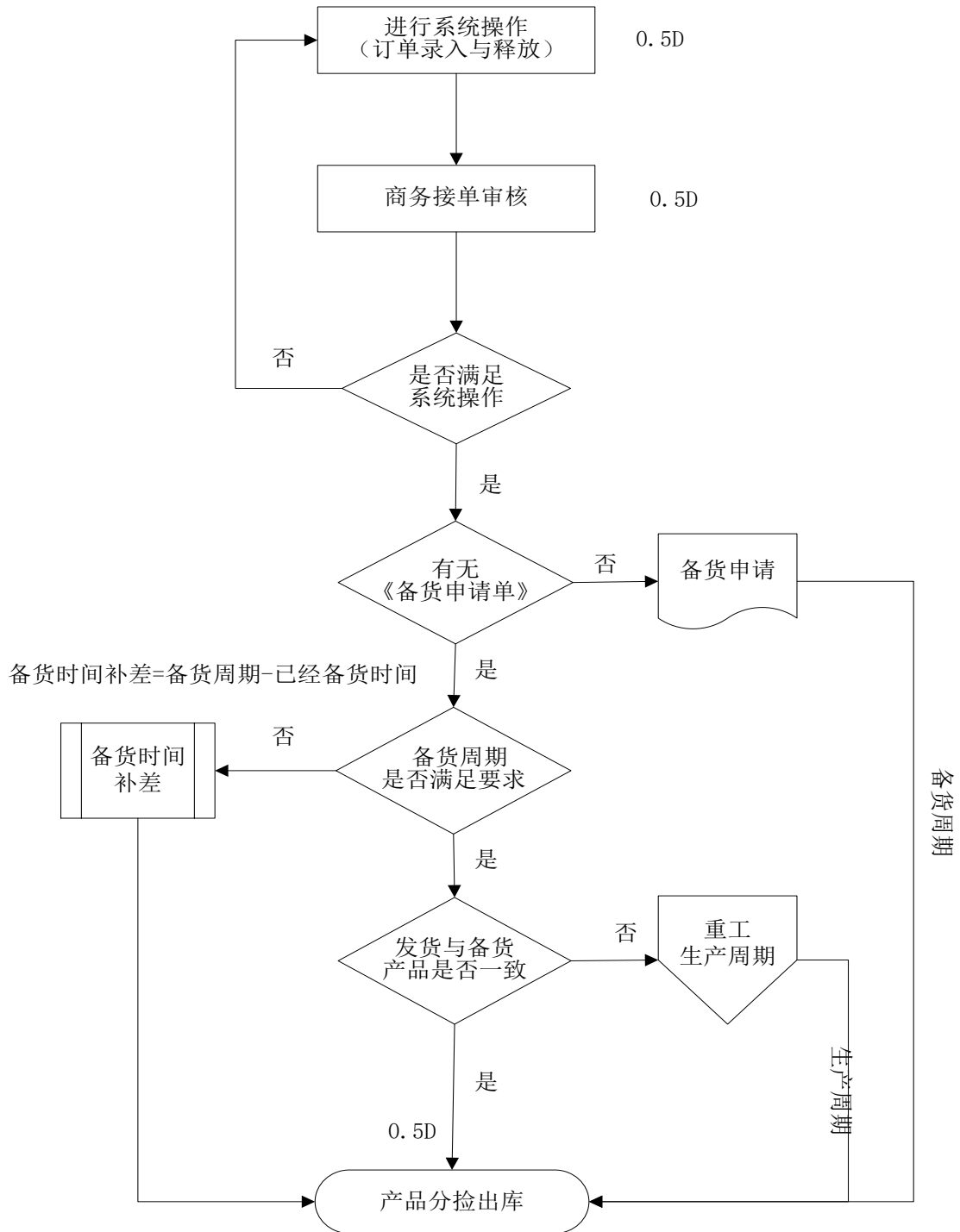
- 1) 填写发运单，联系发运公司；
- 2) 进行备货产品的系统消账；
- 3) 系统发货出库并打印出库单；
- 4) 通知库房搬运工进行产品分捡出库；
- 5) 对分捡出来的产品根据出库单贴上发运单据；
- 6) 与货运公司进行产品发运清点确认；

上述三个步骤完成后，即完成全部销售产品发货工作。

2、《销售产品发货业务流程图》



“D”代表“工作日”



特别说明：

- 1) 备货周期：请详见第二章产品备货管理规定中对备货时间的要求及对《2008年常规产品提前备货周期表》的介绍；
- 2) 备货时间补差：是备货周期减去已经备货的时间；
- 3) 重工生产周期：见下方生产部门提供的生产周期表；

工作日	常规生产	重工生产		
		软件灌装	修改参数	更换配件
X≤10 台	7	5	2	7
10 台 < X ≤ 30 台	9	7	4	9
30 台 < X ≤ 50 台	12	10	6	12
50 台 < X ≤ 100 台	17	15	12	17
100 台 < X ≤ 200 台	21	—	—	—

五、 销售发货业务的时间承诺

发货类型	情况定义	时间承诺
正常发货业务	发货的四项必须条件全部具备时；	2 个工作日 (正常发货时间)
非正常发货业务	没有提交《备货申请单》；	备货周期+1 个工作日
	备货周期不满足要求，其他条件都满足时；	备货周期-已备货时间+1 个工作日
	发货与备货产品型号相同，但模块或配置口要求不同。其他条件都满足时；	重工生产周期+1 个工作日

特别说明：

- 1、 时间承诺是以接到上一个步骤满足要求的相关单据或指令开始计算；
- 2、 如果发货需求中存在两种以上的产品型号时，由于不同的产品型号和数量备货周期不同。所以，如果各营销平台接口人没有特殊说明时，供应链商务部按照最长的备货周期时间统一进行发货。

六、 加急发货业务

1、 各营销平台对加急发货业务的承诺

由于加急发货业务会影响到正常排单业务的顺利进行，同时会非计划的占用相关部门的各种资源，产生管理成本，所以，为降低管理成本，控制加急发货业务的发生是每一个营销平台负责人义不容辞的责任。为此，在提出加急发货业务的申请前，各营销平台必须对如下要求进行承诺：

- 1) 主动控制本营销平台业务范围内加急发货业务的发生；
- 2) 接受加急发货业务而引起的资源耗费与占用的具体费用化管理规定；
- 3) 同意财务定期将其确认的加急发货业务数量与费用化金额，从营销平台费用中扣除；
- 4) 在特殊业务情况下，授权各营销平台负责人自本规定发布之日起到年底止，享有 6 单免责加急发货业务的审批权，但此 6 单免责加急业务只适用于不符合备货管理要求中的“备货产品不满足备货时间要求”和“到发货环节时发现备货的产品要求与合同不符（型号相同，功能或配置口不同）”条件的使用；
- 5) 对于超出加急发货产品范围的产品要求加急发货时，供应链商务部有权拒绝受理；如果受理则按照 5000 元/单的标准扣除申请营销平台的费用；
- 6) 加急发货业务费用表：

引发加急发货的原因	具体情况	费用（元）/单
不符合合同管理要求	没有生效的合同；没有准合同；	5000
	预付款未到账	2500
不符合备货管理要求	没有提交《备货申请单》	2000
	备货产品不满足备货时间要求	1000
	到发货环节时发现备货的产品要求与合同不符（型号相同，功能或配置口不同）	1000
不符合合同管理要求，同时不符合备货管理要求	在不符合合同管理要求中的一项的同时，也不符合备货管理要求中的任意一项	不符合项的费用之和
特别提醒：		
1、只要合同中存在上述任意一条不符合项，即为不符合相关要求的合同；		
2、如果到发货环节发现备货产品与合同不符，且非同型号产品时，此现象按照“没有提交《备货申请单》”计算；例如：备货的是天阗 NS200 但合同要出 NS500；或备货的是 NS200 但合同要出 AIO300 等现象。		

2、加急发货业务的相关规定

- 1) 申请接收部门：对于不满足合同管理要求的加急发货业务，请提交给计划财务部的合同管理员；对于不满足备货管理要求的加急发货业务，请提交给供应链商务部的计划管理员；对于既不符合合同管理要求又不符合备货管理要求的申请，请提交计划财务部的合同管理员。

- 2) 审批要求：
 - a) 加急发货业务必须由各营销平台的负责人审核同意，不得授权他人签字；
 - b) 加急发货业务必须由供应链总监签字同意；
 - c) 计划财务部与供应链商务部业务操作审批人为财务总监；
- 3) 时间承诺：
 - a) 合同管理员与供应链商务部的计划管理员必须在接到《加急发货业务申请》单后的半个工作日内，完成公司内部的审批跑签工作；
 - b) 各位审批人必须当场进行审批确认和签批；如果审批人不在公司必须电话确认后
 - c) 生产部门接到《加急生产任务单》后，必须启动加急生产流程，确保加急产品在半个工作日内入库；
 - d) 供应链商务部必须承诺产品入库当天以加急发货形式进行发货；
 - e) 发运方式默认为最快的方式；
- 4) 其他要求：
 - a) 一份《加急发货业务申请》单只能对应一个合同，其相关信息与合同保持一致；
 - b) 合同管理人员必须在收到正式《加急发货业务申请》和《发货信息单》后，第一时间提交给商务复印件，库房管理人员凭以上当局对产品进行系统出库处理。

3、加急发货业务的统计与核算方式

- 1) 每个月末统计上报一次；每季度末确认一次，核算一次，扣缴一次；
- 2) 核算依据是审批后的《加急发货业务申请》；
- 3) 供应链商务部季度末向各营销平台负责人提供《加急发货业务明细表》，各营销平台负责人签字确认后，将其回传供应链商务部。

第二节：销售产品授权申请的相关规定

一、销售产品授权申请的要求

- 1、供应链商务部授权申请业务接单时间规定为：早 9:00—下午 16:00；
- 2、申请销售产品授权时，必须按照不同产品授权的技术要求，提供相应的文档；

- 3、必须认真填写《授权申请表》上的相关信息，对于销售产品授权申请不需要签批，只要核实信息正确，就可以在规定时间内提供授权。

二、销售产品的授权分类

根据产品授权的实现方式，分为：批量生产时直接制作授权、销售成立后提出申请、产品备货时提出申请、产品安装后提出申请四大类型。

- 1、批量生产时直接制作授权为第一类，其包括的产品有：天阆网络版及管理版系列产品；
- 2、产品备货时进行许可证申请为第二类，其包括的产品有：天清汉马系列产品；
- 3、销售成立后进行申请为第三类，其包括的产品有：天玥互联网系列产品、天珣内网管理版系列产品；
- 4、产品安装以后进行申请第四类，其包括的产品有：天镜系列产品、天珣主机版系列产品、WEBKEEPER 产品、天阆主机版产品；

上述四种类型的授权，第一类在产品发货时，产品本身就携带；第二类在产品发货时，由供应链商务部直接提供给各营销平台的接口人；本节主要针对第三、四类产品授权申请的流程及时间承诺进行规定。

特别说明：第四类产品在没有申请正式授权之前，通常情况下产品可以使用一个月。也就是说，产品安装以后的一个月内，各营销平台的接口人要及时向供应链商务部提交《授权申请单》，以保证产品不间断使用。

三、销售产品授权申请的业务流程与时间承诺

1、业务流程

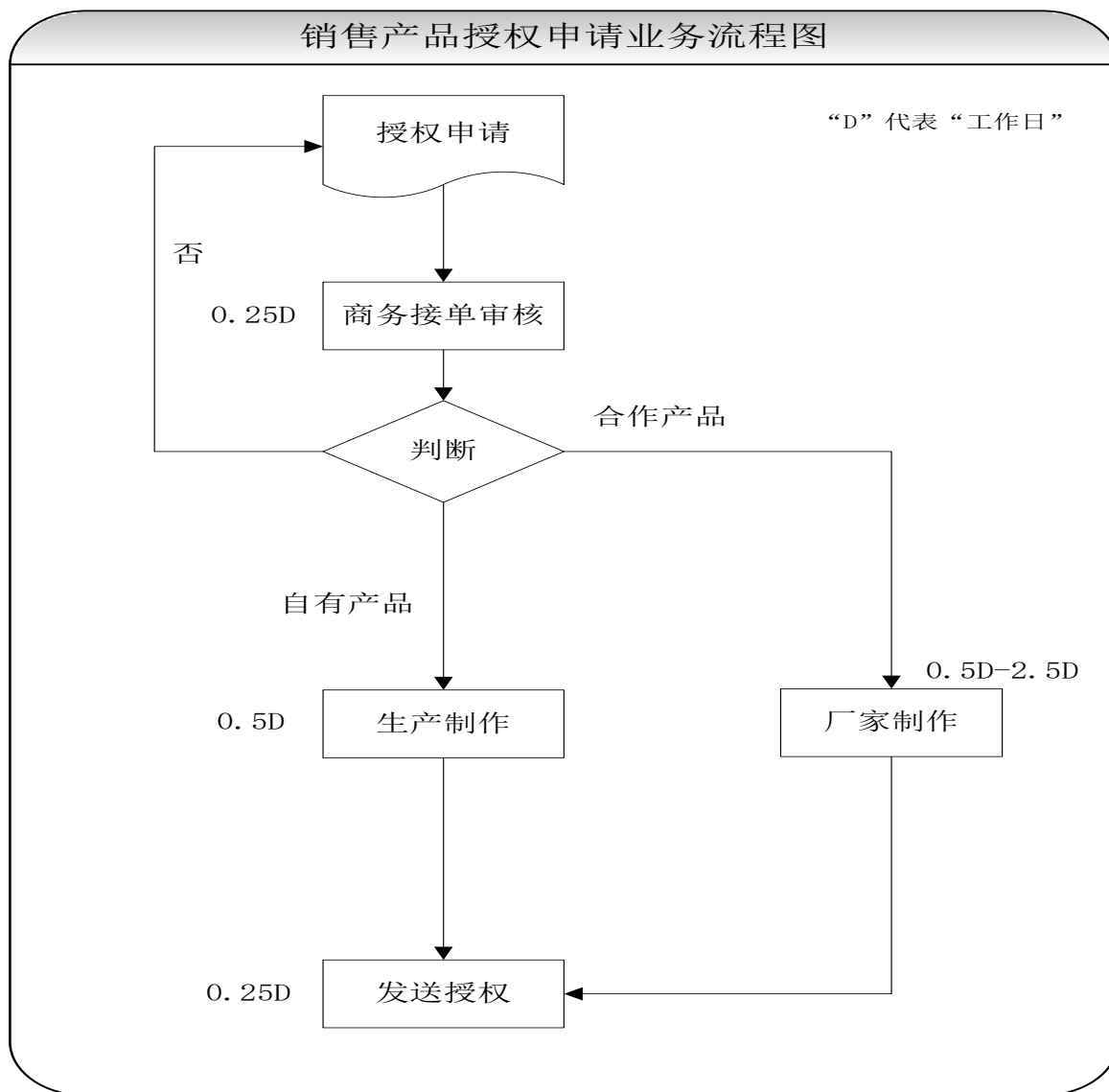
步骤一：商务接单审核；供应链商务部人员接到《授权申请表》后，对下列信息进行核实：

- 1) 合同信息是否准确；
- 2) 不同产品需要提供的信息，按照《授权申请信息规格表》要求进行核实；

步骤二：生产制作或向合作厂家制作；生产人员或合作厂家到供应链商务部下发的《生产任务单》或《授权申请单》后进行生产；

步骤三：发送授权并进行归档；供应链商务部人员接到生产完毕的产品授权后，邮件发送，并进行归档；

2、《销售成立后授权申请的业务流程图》



3、时间承诺

授权类型	产品及情况	时间承诺
第三类授权	天玥互联网系列产品、天珣互联网系列产品、天珣内网管理版系列产品；	2 工作日
第四类授权	天镜系列产品 IP 地址集中提供的情况、天镜系列产品 IP 地址分散提供但数量 500 以内、天珣主机版系列产品、WEBKEEPER 产品、天阆主机版产品；	1 工作日
	天镜系列产品 IP 地址分散提供且数量在 500 以上的情况；	2 工作日以上
特别说明： 上述时间承诺，只针对售后第一次正常授权申请及因为供应链商务部		

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/136233240112010152>