

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-09	受控文件
	版 次: A/0	
	生效日期: 2025. 09. 01	
	页 次: 2/5	
营销管理程序		

一 目的:

确保产品和服务质量满足顾客和法律法规要求，并与顾客充分沟通，提升顾客满意度。

二 范围:

适用于本公司订单/合同的评审与顾客信息反馈的沟通处理。

三 定义: 无。

四 权责:

4.1 业务部: 负责识别产品和服务相关的要求、订单/合同评审的主导及与顾客的沟通。

4.2 相关部门: 参与订单/合同的评审。

五 程序内容:

5.1 产品需求的确认:

5.1.1 业务部应确保每批顾客订单/合同需求的明确，如对产品的品质、交期的要求，以及产品相关的法律法规的要求和潜在需求、确保医疗器械的特定性能和安全使用所需的任何用户培训，并将信息充分进行内部沟通。

5.1.2 业务部应该及时有效地对客户及其相关的医疗器械产品的法规要求，进行识别，如有法规及要求变更应及时进行内部沟通并作好项目更改。

5.1.3 如果顾客订单/合同的需求不明确(尤其是产品的技术、质量要求)，业务部须反馈给顾客，直到获得全面、详细的产品需求资料。

5.2 顾客订单信息的确定:

5.2.1 业务部接到顾客的书面订单/合同如传真或电子邮件、电话，由接受人负责进行确认，包括顾客的名称、联系电话、传真、联系人、交付期限、产品名称，规格、型号、单价等。

5.2.2 对于接到顾客的口头订单，由接受人负责登记于《口头订单登记表》中，最终形成书面记录，必要时经顾客确认。

5.3 订单/合同分类:

5.3.1 常规订单/合同: 指已和本公司签订长期销售合同的顾客发来的采购订单或电话、传真。

5.3.2 特殊订单/合同: 日交货期较急，但顾客一次下单量超过常备库存量的订单。

5.3.3 新品订单/合同: 指新产品合同，公司从未生产过此种规格(型号)的产品的订单，或有特殊要求或者附加有技术要求的订单。

5.4 订单/合同评审:

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-09	受控文件
	版 次: A/0	
	生效日期: 2025. 09. 01	
	页 次: 3/5	
营销管理程序		

5. 4. 1 订单/合同评审时限

由于订单/合同一般比较急，订单/评审一般应该在接到订单/合同第二天前予以确认与否的答复，因此个别成员如果有事不在可以事后补签。

5. 4. 2 评审方式：会签、会议

5. 4. 3 常规订单/合同的评审：由业务部根据接到的顾客采购订单/合同进行评审，评审通过后直接由业务部经理在顾客订单/合同好签名或加盖公章回复给顾客，并转生产部安排生产。

5. 4. 4 特殊订单/合同的评审：由业务部经理和生产部经理进行订单/合同评审，并将评审结果记录在原始订单/合同背面，评审通过后由业务部经理在顾客订单/合同上签名或加盖公章予以回复给顾客，并转生产部安排生产。

5. 4. 5 新品订单/合同的评审：由业务部组织工程、品质、采购和生产等相关部门进行订单/合同的评审，并记录在《订单/合同评审表》上，经总经理批准后，由业务部经理在顾客订单/合同上签名或加盖公章予以回复给顾客。

5. 4. 6 合同评审的内容及要求：业务部组织相关部门对订单/合同的所有相关要求评审，以确保理解合同的要求及具备满足合同的能力、已识别的任何用户培训是可获得的或按计划是可获得的。评审的内容包括：

- a) 业务部对所有的合同的合理性、完整性、顾客的资源 and 履约能力进行评审，新产品要进行产品分类；市场预测、量产前景；技术质量要求；产品报价、利润评估、回款期、交货期等。并在规定范围内对其业务协调性及价格进行评审，超出范围的提交总经理进行评审；
- b) 工程部对顾客委托产品和新产品合同进行技术能力评审；
- c) 品质部对订单有关的质量要求进行评审；
- d) 生产部对所有订单进行生产能力评审；
- e) 采购部对所有订单进行物料供应能力的评审。

5. 5 订单/合同的签订：

5. 5. 1 业务部根据订单/合同评审结果，负责与顾客签订订单/合同。

5. 5. 2 评审结果未被顾客接受且协商不成时，应上报总经理决定是否签约。

5. 6 合同的变更：

5. 6. 1 合同的更改应符合有关规定条件或合同约定的更改条件。合同发生变更后，必须经双

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-09	受控文件
	版 次: A/0	
营销管理程序	生效日期: 2025. 09. 01	
	页 次: 4/5	

方书面确认。

5.6.2 顾客提出的变更要求，业务部按 5.4 的要求重新进行评审，并由业务部及时通知相关部门。

5.6.3 本公司提出更改，由业务部及时与顾客联系，取得顾客同意后及时更改。

5.6.4 合同更改后，业务部填写《内部联络单》及时发到所有执行合同的相关部门。

5.7 合同信息的传递及协调：

5.7.1 合同正式签订后，业务部应及时将合同信息传达到生产部等相关部门。

5.7.2 生产部与业务部应协调和检查合同的执行情况，采取有效措施保证合同的执行。

5.8 合同的保管：

正式签订后的合同，应由业务部核对并做登记，留存一份备案。

5.9 在合同评审过程中形成的质量记录 and 文件资料，由业务部负责收集、整理，按《文件与记录管理程序》执行。

六 相关文件：

6.1 文件与记录管理程序

七 相关记录：

7.1 口头订单登记表

7.2 顾客订单(合同)

7.3 订单(合同)评审表

7.4 内部联络单

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-09	受控文件
	版 次: A/0	
营销管理程序	生效日期: 2025. 09. 01	
	页 次: 5/5	

八 流程图:

订单/合同评审管理流程

