# 市场部管理规章制度

## 第一章 总 则

一、为加强市场部的管理，维护和建立公司与客户的良好关系，使其他部门各项工作得以顺利开展，特制订本制度。

二、凡公司市场部人员均适用本制度。任何客户和公司相关部门及个人均有权对市场部人员的行为依据本行为规范进行监督。

## 第二章 市场部人员日常工作规范条例

第一条　公司倡导正大光明、诚实敬业的职业道德，要求全体员工自觉遵守国家政策法规和公司规章制度，严守公司商业机密。

第二条 市场部人员每天必须向负责主管书面汇报前一天的工作详情(附件一)，如有困难，寻求解决困难的办法。每周提交《周工作计划与总结》（附件二）的书面报告。此项规定旨在发现并解决市场部人员工作中存在的问题，予以总结归纳，帮助提高市场部人员的业务水平。

第三条 市场部人员的一切职务行为，必须以公司利益为重，对社会负责。不做有损公司形象或名誉的事。

第四条 市场部人员在上班期间，要求着装整洁，形象健康，禁止奇装异服或过于暴露的服装，不得有碍观瞻的举止。

第五条 市场部人员在上班期间，不得从事与工作无关的活动，公司的电话不得用来做与工作无关的闲聊。不得瞎晃闲逛，不得到各个部门串岗聊天消磨时光，影响他人的工作。

**第六条** 市场部人员对外开展业务时，必须维护我公司各方面的形象， 做到不卑不亢，礼貌待客。同时加强各方面的学习，提高自身素质及个人修养。

第七条 市场部人员的请假调休规定。请假不计当天工资。市场部人员每个月请事假不得超过三天。事假超过三天的，超出部分一律按旷工处理。旷工一天扣50元，当月旷工超过两天的，公司有权解除合同。如事假有特殊情况的，应写出情况说明报上级主管审批。请病假应提供相关的病历。

第八条 市场部人员如需出差洽谈客户的，市场部人员必须提前向上级主管申请，经批准，方可外出。否则按事假进行考勤，出差期间应有详细计划，并报以上级主管备案。出差人员应每日与公司保持联系。出差人员原则上须在规定时间内返回，如需延期应告知部门负责人，返回后在向上级注明事由，经权责领导签字按出差考勤出差旅费的具体制度报销。

**第九条** 市场部人员必须廉洁自律，不得虚报差旅费和业务费用，一经发现并核实有虚报行为，则扣发当月表现与绩效奖金。

**第十条** 公司提倡简单友好、坦诚平等的人际关系，员工之间应互相尊重，相互协作。

## 第三章   业务操作规定

**一、开发客户**

1. 业务员应尽最大努力，通过各种渠道搜集客户资料。制订周、月销售计划，报市场部经理，协助市场部制订阶段性销售计划。
2. 若业务员之间在开发客户时发生重叠，以第一时间联系人为准。
3. 不得抄袭他人的客户联系资料，不得将其他业务员管辖的客户据为已有。
4. 对待任何客户来电或来访，都应积极、热情地接待。
5. 对于有意向合作的客户，应将有关客户的详细资料上报部门领导。

**二、拜访客户与洽谈业务**

1. 主动与客户取得联系，向客户发送、传递公司资料与信息，做好记录，并保持联系，必要时上门拜访。
2. 有新进客户或要求改变结算方式的客户，经办人需填写书面材料报部门主管审核。若涉及其他相关部门的，其他部门负责人在存根上签字确认方可生效，存根由本部门妥善保存。
3. 不得擅自做主承诺客户免费、降价或改变结算方式。
4. 外出拜访客户，需实事求是，并做好记录。不得拒绝客户的拜访要求。
5. 时刻保持手机畅通。

**三、维护客户**

1. 尽最大努力满足客户要求，不得与客户发生争吵。
2. 对待任何客户，都应积极、热情地服务。
3. 定期填写《流失客户分析表》（附件三），分析客户流失原因，尽最大努力挽留客户。
4. 定期回访客户，请客户配合填写《客户满意程度调查表》（附件四），征求客户对公司市场部门的意见和要求，并反馈至部门领导。
5. 做好市场部业务电话登记工作。
6. 保守商业机密。

**四、处理超过业务员权限之外的日常业务，需请示部门领导**。

## 第四章  订单操作规定

1. 认真与客户核实其订单与送货单的内容。
2. 按各收货单位的要求整理单据，并填写《订单整理表》（附件五）交至总办采购部。本部门妥善保管《订单整理表》复印件，便于查找核对。
3. 对于客户提出的理赔、扣款等要求，与相关部门核实无误后，做好书面记录，注明事由与扣除金额，并[报告](http://www.5ykj.com/Article/" \t "_blank)部门领导，不得擅自减、免客户费用。
4. 不得同意客户推迟合同规定的付款日期。按照与客户确认的金额开发票，并负责催收帐款。
5. 发货前根据销售合同核对发货品种、规格、数量、发货单位及地址等内容，核对无误后按时、按量、及时、准确发货。
6. 发货后根据货运回执单登记入帐，需市场部经理签字。
7. 如遇退货，登记入帐并详细记录退货原因。
8. 每月按时整理原始单据装订成册，建档管理。
9. 每月5日向市场部经理及助理递交上月发货及存货情况的书面报告。
10. 销售人员、财务部每个月要定期核对销售账目，核对上个月全月的销售回款情况，及时核对存在的差异。

## 第五章  对于违纪现象的处理办法

**一、违反操作规定作业的，每人/次罚款10元，若产生经济损失的，个人承担一定比例的赔偿。**

**二、出现下列情况的，每人/次罚款50元，并承担相应的经济赔偿。**

* 1. 擅自答应客户免费、降价或改变结算方式，造成的差价由本人承担。
  2. 擅自答应无理由扣款，则损失部分由本人承担。
  3. 每月产生的应收款项由跟单业务员负责收回；若无法收回的，则由本人赔偿。
  4. 有意窃取其他业务员客户资料，将他人客户据为己有。

**三、谎报外出访问客户，按旷工处理。**

## 市场人员注意事项

### ( 一 ) 四做到

**1 做到保守机密，不向客户及同行透露价格机密。**

**2 做到通讯畅通, 不无故关机或失去联系。**

**3 做到据实报销，不隐瞒行程，不瞒报费用。**

**4 做到爱护公物，不损坏公司物品。**

### ( 二 ) 信息收集注意事项

**1 与客户交流中要充分了解客户目前的状况和采购渠道、建立客户数据文件，保持双向沟通。**

**2 在业务操作过程中遇到困难和问题，回馈要用时、准确、全面。**

**3 在巩固原有客户的同时，要积极调查市场需求状况和发展趋势，搜集新的信息，开拓新市场。**

**4 做好营销日志，要求明确具体，及时汇报并上交公司。**

**5 每月定期整理和分析市场信息，提出意见和建议。**

**本制度解释权归广东胜网科技有限公司所有，自总经理签发之日起执行。**

**广东胜网科技有限公司**

**总经办**

**2015年 月 日**