# 订单处理流程作业指导书

## 1. 目的

规范订单处理工作流程，确保订单信息准确传递，提高订单处理效率和客户满意度，降低订单处理风险。

## 2. 适用范围

适用于业务部所有订单接收、处理、跟踪和交付的工作活动。

## 3. 职责

* \*\*业务主管\*\*：负责重要订单审核和异常订单处理
* \*\*业务员\*\*：负责订单接收、录入、跟踪和客户沟通
* \*\*PMC部\*\*：负责订单生产计划安排和进度跟踪
* \*\*财务部\*\*：负责订单价格审核和回款管理
* \*\*品质部\*\*：负责订单质量要求确认和检验

## 4. 作业流程

### 4.1 订单接收阶段

#### 4.1.1 订单信息收集

\*\*输入\*\*：客户订单需求

\*\*活动\*\*：

1. 接收客户订单信息（电话、邮件、传真等）
2. 确认客户基本信息和联系方式
3. 记录产品规格、数量、交期要求
4. 了解特殊要求和注意事项
5. 确认订单的完整性和准确性

\*\*输出\*\*：订单信息记录

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：接收后立即记录

#### 4.1.2 订单初步评估

\*\*输入\*\*：订单信息记录

\*\*活动\*\*：

1. 评估产品技术可行性
2. 确认生产能力和交期可行性
3. 核算订单成本和利润
4. 识别潜在风险和问题
5. 判断是否需要特殊审批

\*\*输出\*\*：订单评估报告

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：订单接收后4小时内

### 4.2 订单确认阶段

#### 4.2.1 内部技术确认

\*\*输入\*\*：订单评估报告

\*\*活动\*\*：

1. 与工程部确认技术规格
2. 确认产品设计和工艺要求
3. 评估模具和工装需求
4. 确认质量标准和检验要求
5. 评估技术风险和解决方案

\*\*输出\*\*：技术确认单

\*\*责任人\*\*：业务员（技术支持：工程部）

\*\*时限\*\*：订单评估后8小时内

#### 4.2.2 生产能力确认

\*\*输入\*\*：技术确认单

\*\*活动\*\*：

1. 与PMC部确认生产排期
2. 评估产能和设备可用性
3. 确认原材料供应情况
4. 评估交期可行性
5. 制定生产计划建议

\*\*输出\*\*：生产确认单

\*\*责任人\*\*：业务员（支持：PMC部）

\*\*时限\*\*：技术确认后4小时内

#### 4.2.3 价格确认

\*\*输入\*\*：生产确认单

\*\*活动\*\*：

1. 核算产品成本构成
2. 确认销售价格和利润率
3. 评估价格竞争力
4. 确认付款条件和方式
5. 计算订单总金额

\*\*输出\*\*：价格确认单

\*\*责任人\*\*：业务员（审核：财务部）

\*\*时限\*\*：生产确认后2小时内

### 4.3 订单录入阶段

#### 4.3.1 系统订单录入

\*\*输入\*\*：价格确认单、客户确认

\*\*活动\*\*：

1. 在ERP系统中创建订单
2. 录入客户信息和联系方式
3. 录入产品规格和技术要求
4. 录入数量、价格和交期
5. 设置订单状态和跟踪提醒

\*\*输出\*\*：系统订单记录

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：客户确认后2小时内

#### 4.3.2 订单信息分发

\*\*输入\*\*：系统订单记录

\*\*活动\*\*：

1. 向PMC部发送生产通知单
2. 向采购部发送采购需求单
3. 向品质部发送质量要求单
4. 向财务部发送收款通知单
5. 向相关部门发送订单副本

\*\*输出\*\*：订单分发记录

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：系统录入后1小时内

### 4.4 订单执行阶段

#### 4.4.1 生产进度跟踪

\*\*输入\*\*：订单分发记录

\*\*活动\*\*：

1. 定期跟踪生产计划执行情况
2. 监控生产进度和质量状况
3. 及时发现和处理异常问题
4. 与客户沟通进度和变更
5. 协调相关部门解决问题

\*\*输出\*\*：进度跟踪记录

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：每日更新

#### 4.4.2 质量跟踪

\*\*输入\*\*：进度跟踪记录

\*\*活动\*\*：

1. 跟踪产品质量检验结果
2. 监控质量问题和改进措施
3. 确认产品符合客户要求
4. 处理质量异常和客户反馈
5. 协调质量改进和预防措施

\*\*输出\*\*：质量跟踪记录

\*\*责任人\*\*：业务员（支持：品质部）

\*\*时限\*\*：每日更新

#### 4.4.3 交期管理

\*\*输入\*\*：质量跟踪记录

\*\*活动\*\*：

1. 监控订单交期执行情况
2. 预警交期风险和延误可能
3. 协调加急生产和资源调配
4. 与客户沟通交期变更
5. 制定交期保障措施

\*\*输出\*\*：交期管理记录

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：每日更新

### 4.5 订单交付阶段

#### 4.5.1 出货准备

\*\*输入\*\*：交期管理记录

\*\*活动\*\*：

1. 确认产品质量检验合格
2. 准备出货单据和证书
3. 安排包装和标识要求
4. 协调物流和运输安排
5. 通知客户出货信息

\*\*输出\*\*：出货准备清单

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：出货前1天完成

#### 4.5.2 产品出货

\*\*输入\*\*：出货准备清单

\*\*活动\*\*：

1. 核对出货产品和数量
2. 确认包装和标识正确
3. 办理出货手续和单据
4. 安排物流运输
5. 跟踪货物运输状态

\*\*输出\*\*：出货记录单

\*\*责任人\*\*：业务员（支持：仓库）

\*\*时限\*\*：按计划交期执行

#### 4.5.3 客户确认

\*\*输入\*\*：出货记录单

\*\*活动\*\*：

1. 通知客户货物发出信息
2. 提供运输跟踪信息
3. 确认客户收货情况
4. 处理收货异常和问题
5. 获取客户满意度反馈

\*\*输出\*\*：客户确认记录

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：客户收货后1天内

### 4.6 订单结案阶段

#### 4.6.1 回款跟踪

\*\*输入\*\*：客户确认记录

\*\*活动\*\*：

1. 向客户发送发票和收款通知
2. 跟踪客户付款进度
3. 处理付款异常和问题
4. 协调财务部门催收工作
5. 确认回款到账情况

\*\*输出\*\*：回款跟踪记录

\*\*责任人\*\*：业务员（支持：财务部）

\*\*时限\*\*：按合同约定跟踪

#### 4.6.2 订单总结

\*\*输入\*\*：回款跟踪记录

\*\*活动\*\*：

1. 总结订单执行情况
2. 分析订单盈利状况
3. 评估客户满意度
4. 识别改进机会和问题
5. 更新客户档案信息

\*\*输出\*\*：订单总结报告

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：订单完成后3天内

#### 4.6.3 档案归档

\*\*输入\*\*：订单总结报告

\*\*活动\*\*：

1. 整理订单相关文件
2. 归档订单处理记录
3. 更新客户合作历史
4. 建立订单数据库
5. 为后续合作提供参考

\*\*输出\*\*：订单档案

\*\*责任人\*\*：业务员

\*\*时限\*\*：订单总结后1天内

## 5. 关键控制点

### 5.1 质量控制点

* \*\*订单信息准确性\*\*：确保订单信息完整准确
* \*\*技术可行性确认\*\*：确保技术方案可行
* \*\*生产能力匹配\*\*：确保生产能力满足要求
* \*\*质量标准符合\*\*：确保产品质量符合标准
* \*\*交期承诺可靠\*\*：确保交期承诺可实现

### 5.2 时间控制点

* \*\*订单响应时间\*\*：订单询价24小时内响应
* \*\*订单确认时间\*\*：订单评估48小时内确认
* \*\*系统录入时间\*\*：订单确认后4小时内录入
* \*\*进度更新频率\*\*：每日更新订单执行进度
* \*\*异常处理时效\*\*：异常问题4小时内响应

### 5.3 成本控制点

* \*\*价格准确性\*\*：确保成本核算和价格准确
* \*\*变更成本控制\*\*：严格控制订单变更成本
* \*\*异常费用管控\*\*：控制异常处理费用
* \*\*效率提升\*\*：提高订单处理效率

## 6. 记录表单

### 6.1 《订单接收记录表》

* 客户信息和联系方式
* 产品规格和技术要求
* 数量、价格、交期
* 特殊要求和注意事项

### 6.2 《订单评估表》

* 技术可行性评估
* 生产能力评估
* 成本和利润分析
* 风险识别和评估

### 6.3 《订单确认单》

* 技术规格确认
* 生产计划确认
* 价格条件确认
* 交期承诺确认

### 6.4 《订单跟踪表》

* 生产进度记录
* 质量状况记录
* 交期执行记录
* 异常问题记录

### 6.5 《订单交付单》

* 出货产品清单
* 质量检验证书
* 包装运输信息
* 客户确认记录

## 7. 异常处理

### 7.1 订单变更处理

* 评估变更影响和成本
* 与客户协商变更条件
* 更新订单信息和计划
* 通知相关部门执行

### 7.2 交期延误处理

* 分析延误原因和责任
* 制定赶工和补救措施
* 与客户沟通和协商
* 承担相应责任和损失

### 7.3 质量问题处理

* 立即停止问题产品出货
* 分析质量问题原因
* 制定纠正和预防措施
* 与客户协商处理方案

### 7.4 客户投诉处理

* 24小时内响应客户投诉
* 调查投诉原因和责任
* 制定处理和改进方案
* 跟踪处理效果和满意度

## 8. 绩效指标

### 8.1 效率指标

* \*\*订单处理周期\*\*：从接收到录入的时间
* \*\*订单准确率\*\*：订单信息准确无误的比例
* \*\*订单及时率\*\*：按时完成订单的比例
* \*\*系统录入及时率\*\*：按时录入系统的比例

### 8.2 质量指标

* \*\*订单质量合格率\*\*：产品质量一次合格率
* \*\*客户满意度\*\*：客户对订单服务的满意度
* \*\*投诉处理及时率\*\*：投诉24小时内响应率
* \*\*重复订单率\*\*：客户重复下单的比例

### 8.3 成本指标

* \*\*订单处理成本\*\*：单个订单的处理成本
* \*\*异常处理成本\*\*：异常问题的处理成本
* \*\*变更成本控制\*\*：订单变更产生的额外成本
* \*\*效率提升率\*\*：订单处理效率的改进幅度

## 9. 持续改进

### 9.1 流程优化

* 定期评估流程效率和效果
* 收集客户和内部反馈意见
* 识别流程瓶颈和改进机会
* 持续优化订单处理流程

### 9.2 系统改进

* 完善订单管理系统功能
* 提升信息化和自动化水平
* 加强数据分析和决策支持
* 提高订单处理效率和准确性

### 9.3 能力提升

* 加强订单处理技能培训
* 提升客户服务能力
* 强化团队协作和沟通
* 建立学习型团队文化

---

\*\*编制\*\*：业务部

\*\*审核\*\*：总经办

\*\*批准\*\*：总经理

\*\*生效日期\*\*：2025年1月

\*\*版本\*\*：V1.0