

# 联想商用渠道信誉评价体系

## 一、目的

完善渠道信誉体系，引导渠道加强信誉建设。细化联想商用产品销售规范，加强市场秩序管理力度。

## 二、对象

- 1、2003 财年所有联想商用产品（商用台式、笔记本、服务器、外设、IT141 产品、高性能服务器、记忆网络产品、存储产品等）签约渠道。
- 2、商用产品签约渠道在销售过程中，涉及到向联想申请特殊资源或销售联想商用产品的行为。

## 三、管理办法

- 1、对增值服务商和增值代理商进行单项奖惩，增减销售奖励并统计信誉分。
- 2、对代理商进行单项奖惩，增减销售奖励通过其上级增值服务商发放或扣罚。
- 3、代理商的信誉分统计在其上级增值服务商的分值之中。

## 四、渠道信誉评价体系

信誉评价体系通过渠道在订单申请的规范性、销售规范执行的自律性和维护市场秩序的积极性三方面来评价渠道在与联想合作过程中的信誉等级。信誉评分采用年度累计的方式计算。渠道信誉评价基础分为 100 分，最低分为 0 分，最高分不设上限。详细评分标准详见附件 1《信誉评分标准》，问题类型定义详见附件 2《市场秩序规范细则》。

## 五、信誉评价奖惩

### 1、季度年度考核

#### 增值服务商：

渠道支持基金市场秩序分数=信誉得分/100\*D

信誉得分低于 80 分取消年度评奖资格

D：季度系数（以当季公布为准）

#### 增值代理商：

服务客户基金奖励系数（市场秩序）K=信誉得分/100

信誉得分低于 80 分取消年度评奖资格

### 2、价格支持后返

渠道信誉得分在 90 分以上，有权获得当日后返资格。

渠道信誉得分在 90 分以下，无权获得当日后返资格。

渠道信誉得分在 80 分以下，阶段性无权申请投标支持。

### 3、商务信誉评级

渠道信誉得分在 90 分以下，商务信用评级降级。

渠道信誉得分在 80 分以下，停止专项信誉金申请。

#### 4、金银牌升级

金牌渠道信誉得分在 80 分以下，新代理年度转为银牌渠道。

银牌渠道信誉得分在 80 分以下，新代理年度无资格升为金牌渠道。

#### 六、商用市场部享有本规范的解释权。

#### 七、信誉评价体系有效期为 2003 年 4 月 1 日——2004 年 3 月 31 日

市场秩序大区接口人：各省商用业务代表

市场秩序大区责任人：大区商用业务处经理、增值业务处经理

市场秩序商用市场部接口人：

胡颖（华北区、西北区） 电话：010-82876142 邮件：huying@legend.com

张熠（华东区、西南区、东北区） 电话：010-82875953 邮件：zhangyic@legend.com

李伟昌（华南区、华中区） 电话：010-82877933 邮件：[liwca@legend.com](mailto:liwca@legend.com)

市场秩序市场部责任人：侯燕 电话：010-82876053 邮件：houyan@legend.com

市场秩序邮箱：[Q&A@legend.com](mailto:Q&A@legend.com) 传真：010-82876630

#### 附件一：信誉评分标准

##### （一）规范性

类型	备注	减少/增加销售奖励	分数
申请规范性	1、价格支持（投标）前返、后返申请表填写不规范	无	减 5 分/次
	2、申请用户不规范	无	减 5 分/次
	3、订货合同备案不规范	无	减 5 分/次
操作规范性	1、最终用户变更不规范	无	减 5 分/次
	2、紧急调货说明不规范	无	减 5 分/次

##### （二）自律性

类型	备注	减少/增加销售奖励	分数
外流	结果虚假	1、投标订单外流 减少销售奖励 20000-100000 元 收回全部支持折扣	减（15×夹单系数）分/次

		2、价格支持订单外流	减少销售奖励 10000-50000 元 收回全部支持折扣	减(10×夹单系数)分/次
		3、同一用户代理两次外流	参照上述标准, 加倍处理	减(15×夹单系数)分/次
	过程虚假	1、投标申请过程中发现用户需求虚假	减少销售奖励 20000-40000 元	减 10 分/次
		2、价格支持申请过程中发现用户需求虚假	减少销售奖励 10000-20000 元	减 5 分/次
		3、以虚假合同或复制合同申请相关支持	减少销售奖励 10000 元	减 10 分/次
		4、最终用户变更、紧急调货说明未及时填写	参照外流(结果虚假)执行	参照外流扣分
	专项虚假	1、政府采购中心统一采购虚假	参照外流(结果虚假)执行	参照外流扣分
		2、精品店特价产品外流	减少销售奖励 1000-5000 元	减(5×夹单系数)分/次
		3、防伪税控外流	减少销售奖励 5000 元/台	减 5 分/次
	外流销售	1、销售其他渠道外流电脑	减少销售奖励 5000-20000 元	减 10 分/次
		2、低于成本价销售	减少销售奖励 10000-20000 元	减 10 分/次
报价销售	跨区销售	1、跨区销售或调货	减少销售奖励 1000 元/台(台式、笔记本、外设)最高至 20000 元 减少销售奖励 3000 元/台(服务器)最高至 20000 元	减 5 分/次
		2、销售外区渠道电脑	减少销售奖励 5000-20000 元	减 10 分/次
	向停货公司供货	1、向停货公司供货	减少销售奖励 1000 元/台(台式、笔记本、外设)最高至 20000 元 减少销售奖励 3000 元/台(服务器)最高至 20000 元	减 5 分/次
	低价销售	1、报低价或低价销售	减少销售奖励 2000-50000 元	减 3 分/次
		2、向低价销售公司供货	减少销售奖励 2000-20000 元	减 3 分/次
	报低价	1、在媒体上报价低于媒体价	减少销售奖励 5000-20000 元	减 10 分/次
		2、在任何场合泄露进货价	减少销售奖励 5000 元	减 5 分/次
	其他	1、欺骗、威胁用户	减少销售奖励 5000-20000 元	减 10 分/次
		2、毁坏区域、专供标识	减少销售奖励 500 元/台	减 1 分/台

(三) 主动性

类型	备注	减少/增加销售奖励	分数
----	----	-----------	----

<b>外流举报</b>	1、举报外流属实	增加销售奖励 2000-50000 元	加 5 分/次
<b>积极参与 销协建设</b>	1、协助大区开展协会活动 2、利用协会维护区域秩序	无	加 2 分
<b>其他违规 行为举报</b>	1、积极举报违规现象并提供明确的证据	增加销售奖励 500-50000 元	无

备注：1、夹单系数=（申请机器数/最终用户收到的机器数）×100%

规范性最高得分 20 分，最低得分 0 分；

自律性最高得分 80 分，最低得分 0 分；

主动性最高得分不设上限，最低得分为 0 分。

## 附件二：市场秩序规范细则

### 一、规范性：

#### （一）申请规范性

##### （1）价格支持（投标）前返、后返申请表填写规范性：

申请单必须逐项填写，不得空项。联系人电话应为固定电话，不得为手机。

##### （2）申请用户规范性：

所填联系人必须是最终用户联系人，不得是中间渠道或中介机构的联系人。联系人必须了解订单采购情况。

##### （3）订货合同备案规范性：

与最终用户签订的采购合同必须在下订单后的十个工作日传至大区备案。

#### （二）操作规范性

##### （1）最终用户变更规范性：

由于用户采购数量发生变化，导致申请机器不能准确销往最终用户（如用户原定采购 100 台，后因用户原因，改为采购 90 台，但此时已经下单或到货）。此时，应填写《最终用户变更说明》。在填写《最终用户变更说明》并传至联想后，才可将所申请机器向市场销售。联想将收回变更部分的支持折扣。

##### （2）紧急调货说明规范性：

因供货不及时或用户要货紧急等原因，渠道无法将申请的特价电脑销给用户，而是使用原有库存或向其他渠道调货向用户供货，从而产生部分或全部调货行为。渠道须填写《紧急调货说明》，在填写《紧急调货说明》并传至联想后，才可将所申请机器向市场销售。

### 二、自律性

#### （一）外流

##### 1、结果虚假

##### （1）投标订单外流：

投标电脑应该准确销往最终申请用户。即申请数量、申请机型与用户实际需求一致。否则视为投标外流，承担外流责任。

(2) 价格支持订单外流：

价格支持电脑应该准确销往最终申请用户。即申请数量、申请机型与用户实际需求一致。否则视为价格支持外流，承担外流责任。

(3) 同一用户两次外流：

渠道为同一用户申请的特价支持在出现外流问题后，本年度内再次出现外流，无论是用户端外流还是渠道外流，渠道承担再次外流责任。

## 2、过程虚假

(1) 投标申请过程中发现用户需求虚假：

渠道在申请投标订单过程中，经核实发现渠道申请数量与用户实际需求不符，即在申请过程中发现是假单或夹单，虽然订单尚未执行，但仍应该承担相应责任。

(2) 价格支持申请过程中发现用户需求虚假：

渠道在申请价格支持订单过程中，经核实发现渠道申请数量与用户实际需求不符，即在申请过程中发现是假单或夹单，虽然订单尚未执行，但仍应该承担相应责任。

(4) 以虚假合同或复制合同申请相关支持：

渠道在申请相关支持的过程中（如特殊价格、信誉金等），应该出具准确真实的合同，不得以虚假合同或通过复制等方式伪造合同。凡经过联想商务部、市场部（大区）等部门确认伪造合同，联想有权不予批准其申请的支持，同时申请渠道承担相应违约责任。

(5) 最终用户变更、紧急调货说明未及时填写：

在市场发现特价电脑后，渠道再出具紧急调货和用户变更等情况说明，视为外流违规，按照外流标准处理。发生最终用户变更或紧急调货而未向联想备案说明，将按照价格支持（投标）外流处理。

## 3、专项虚假

(1) 政府采购中心统一采购虚假：

以政府采购中心名义申请的订单，在订单执行后十个工作日内，渠道应该将机器的发货明细传真至联想备案，若备案明细与用户实际需求不符，经核实为外流，应该承担违约责任。

(2) 精品店特价产品外流：

精品店特价产品应该在精品店系统内销售，不得向其他渠道销售。如果在其他渠道、其他市场发现，视为价格支持外流，承担价格支持外流责任。

(3) 防伪税控外流：

防伪税控电脑应该销售给使用用户，不允许将防伪税控电脑用于非税控项目或销售给非防伪税控用户。在零售市场出现的防伪税控电脑，同样界定为违规销售，承担违约责任。

#### 4、 外流销售

##### (1) 销售其他渠道外流电脑：

从其他渠道调货后收到了加盖“专供”标识的电脑，即价格支持（投标）电脑，应该向联想备案后再行销售。否则视为销售“其他渠道外流电脑”。

##### (2) 低于成本价销售：

渠道低价销售尤其是低于成本价销售应该承担相应责任。成本价=联想产品进货价—渠道能够获得的全部返点奖励。如产品进货价为 A，各种返点奖励为 B，当期产品政策（含促销等奖励）能得到的折扣为 C，则成本价为 A-B-C。在零售市场上发现减少销售奖励 10000 元，在客户集中采购、招标采购等项目采购过程中发现减少销售奖励 20000 元。

#### (二) 报价销售

##### 1、跨区销售

##### (1) 跨区销售或调货：

渠道直接或间接（通过第三方）将电脑销往其所在大区以外的区域；渠道直接或间接（通过第三方）从外区调货，视为跨区调货。（联想产品都已加盖区域标识）都应该承担违约责任。

##### (2) 销售外区渠道电脑：

从其他渠道调货后发现电脑加盖外区标识，应该向联想备案，经联想取证后方可销售。（联想产品都已加盖区域标识）否则视为销售外区渠道电脑。

#### 2、向停货公司供货

##### (1) 向停货公司供货：

渠道直接或间接（通过第三方）向处于停货期的公司供货，视为向停货公司供货。（停货公司名单请在大联想网站、电子商务上查阅）

#### 3、低价销售

低价标准：商用市场部将不定期公布市场最低价，同时各大区可以根据实际情况定期制定本地区的价格体系，并报商用市场部备案后执行。渠道低于联想发布的价格报价或销售，视为报低价或低价销售。

##### (1) 报低价或低价销售：

渠道违反当地销售协会价格规范，或者违反与联想协商的项目报价原则，报低价或低价销售，应该承担违约责任。

##### (2) 向低价销售公司供货：

市场上有公司低价销售后，经过核实，其低价货源为联想签约渠道供货，则

该渠道应该承担向低价销售公司供货的违约责任。

#### 4、报低价

##### (1) 在媒体上报价低于媒体价：

渠道在自制的宣传单、报价单、公开的媒体上报价低于媒体价。应该承担违约责任。（根据媒体价公开的范围承担不同程度的违约责任）

##### (2) 在任何场合泄露进货价：

渠道在任何场合上泄露产品进货价，应该承担违约责任。

#### (三) 其他

##### (1) 欺骗、威胁用户：

渠道作出损害客户利益的行为，如：以低配置电脑冒充高配置电脑欺骗用户、用户由于服务方面对渠道的投诉等等损害用户利益，损害联想形象造成恶劣影响等行为，都应承担相关责任。

##### (2) 毁坏区域、专供标识：

联想产品包装箱上的区域标识或专供标识在送达客户端之前应该保持完整。渠道如有毁坏、涂抹，则视为毁坏区域、专供标识，应该承担违约责任。

### 三、主动性

##### (1) 外流举报：

对于市场上的外流行为，渠道应该积极参与控制和举报，对于提供外流信息，经过核实属实，联想将给予奖励，并给予严格保密。

##### (2) 其他违规行为举报：

对于市场上的违规行为，渠道有权利有义务向联想提供线索，积极维护市场秩序。对举报属实的渠道，联想将给予奖励，并给予严格保密。

### 附件三：商务部专项信用审批处罚规定

#### 1、一般外流标准：联想投入资源 20000 元（含）以下。

##### 商务部信誉金处罚：

对于 AA 和 AAA 级渠道，正常额度降低 10%，停止一个月专项信用支持；

对于 A 级渠道，停止三个月专项信用支持。

##### (1) 恶性外流标准：联想投入资源 20000 元以上。

##### 商务部信誉金处罚：

对于 AAA 级渠道，取消 AAA 称号，正常额度降低 10%，停止三个月专项信用支持；

对于 AA 渠道，正常额度降低 10%，停止三个月专项信用支持和短期信用支持；

对于 A 级渠道，停止 6 个月专项信用支持和短期信用支持。