

Q/GSB

高新兴科技集团股份有限公司企业标准

GSB/C 315.03—2015

替代 GSB/C 315.03-2014 A1

受 控

通信事业部 维护备品管理规范

2015 - 07- 15 发布

2015 - 07- 15 实施

高新兴科技集团股份有限公司 发 布

前 言

建立本标准的目的是为了工作效率、合理利用备品资源、预防备件管理的混乱或遗失，特制定维护备品的管理规范；对维护备品备件的应用、台账管理、遗失责任等进行管控。

本标准代替 GSB/C 315.03-2014 A1 。

本标准与 GSB/C 315.03-2014 A1 的主要差异为：

—修订归口部门为 IT 流程体系部。

—修订了部分管理职责和管理要求的相关内容。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司通信事业部提出。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司 IT 流程体系部归口。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司通信事业部起草。

本标准主要起草人：汤胜标

本标准审核人：刘惠杰

本标准批准人：罗洪钦

本标准所代替标准的历次版本发布情况：

—GSB 315.401-2013 A0

—GSB/C 315.03-2014 A1

文件修订、变更版次一览表

[illegible]

通信事业部 维护备品管理规范

1 范围

本标准适用于所有的维护订单（包括：维护备品、客户采购备品、工程备品、整改备品）的下单确认、交付评审、出货及备品的管理。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GSB/C 316.002 通信事业部售后服务控制程序

3 术语、符号

3.1 维护备品

日常维护所需的备品备件，不包含追加下单的工程辅材与备件。

3.2 客户采购备品

客户向公司采购的备品备件。

3.3 工程备品：

未验收交维的在建项目，因工程施工原因所需要的备品。

3.4 整改备品

施工完成，因各种原因未能达到验收标准，为了验收而进行整改需要的备品。

3.5 签收单

是指发出的备品的到货证明文件。

3.6 台账

客服人员申请的备品将由工程服务部客服助理登记，作为其个人台账，台账不包含工程辅材和易耗品。

4 管理职责

4.1 客服人员

客服人员的主要工作职责如下：

- a) 在订单系统中对维护备件、工程备件、整改备件进行维护下单，准确填写订单系统要求的各项信息。
- b) 在订单系统中对客户采购备件进行销售下单，准确填写订单系统要求的各项信息。
- c) 对个人备件进行管理。
- d) 落实销售给客户的备件备件的收费。

4.2 工程服务部

工程服务部的主要工作职责如下：

- a) 确认维护备件下单信息的准确性。
- b) 确认客户购买备件下单的销售订单的准确性。
- c) 跟进销售给客户的备件备件的收费落实。
- d) 控制客服人员个人备件绝对数量。
- e) 备件备件的销账核对。
- f) 备件签收单的归档。
- g) 负责备件备件的风险预警和管控。
- h) 质量事故导致的维护下单，确认是否有提交质量信息反馈单且有处理结果。

4.3 财务部

财务部的主要工作职责如下：

- a) 对遗失备件备件的成本的评估。

4.4 物控部

物控部的主要工作职责如下：

- a) 根据申请人需求，结合库存以及采购和生产交期，评审最终交付给客户的时间。
- b) 不能按期交付的，需提前通知工程服务部客服助理，要求说明理由并制定交付计划。
- c) 按照订单系统中对签收单的格式和返回时间要求，定期提供给工程服务部客服助理。
- d) 确保所有维护备件出货的外箱上张贴“维护件”标签。

4.5 客服区域经理

客服区域经理的主要工作职责如下：

- a) 负责区域维护备件的管理和统筹安排，严格控制区域维护备件的数量。
- b) 负责督促和落实每月区域客服人员台账的核对和签收确认，对没有按时核对台账的负有直接领导责任。
- c) 跟进销售给客户的备件备件的收费落实。

4.6 销售省级负责人、区域负责人

销售省级负责人、区域负责人主要工作职责如下：

- a) 负责管理和管控区域客服维护备件的使用，并对区域维护备件的风险控制负有直接责任。
- b) 承担丢失备件相应的管理处罚。

5 管理程序

备品的申请流程如图1所示。



图1 备品申请流程图

6 管理要求和内容

6.1 备品申请

6.1.1 备品订单分类：维护备品、工程备品、整改备品、客户采购备品。

- a) 工程备品：工程项目验收前维护故障所需使用的备品。
- b) 维护备品：工程项目验收后维护故障所需使用的备品。
- c) 整改备品：工程项目因某种原因没有达到验收标准，需要整改后才能验收所需使用的备品。
- d) 客户采购备品：客户根据自己需要向我公司采购的备品。

6.1.2 工程服务部审核订单要点

- a) 所下维护订单的备品分类情况与项目编号、项目名称是否相符。
- b) 是否已注明备品分类。
- c) 是否有说明维护备品使用期限。备品使用期限一般不超出 3 个月，如需长期使用要说明原因且经区域领导同意。
- d) 查询下单人的个人备品数量以及所在区域备品率是否超出维护备品规范警戒线，如超过，必须有留言提前申请区域负责人、工程服务部经理、事业部总经理同意。
- e) 如为大批量设备下单，必须有说明原因，并有提交质量信息反馈单明确需进行设备更换下单的设备数量。
- f) 如为维保合同约定提供的维护备品，须核对下单数量与是否超出约定数量。
- g) 如所下备品无法返回，需要在项目情况栏备注清楚原因，经有关领导审批同意后方可下单。

6.1.3 物控部审核订单要点

- a) 核对订单设备版本。
- b) 核实公司库存量。

6.2 个人台账的管理

6.2.1 台账的对账

- a) 客服人员需要在每月 1 日登录 U9 系统中查询自己的台帐，客服人员认真核对并签字后将原件随每月报销提交给客服助理，如对台帐有疑问应及时和客服助理联系查实。

- b) 客服人员必须每月对帐一次, 并签字确认, 否则当月费用不予报销, 并于每月月底对上月未确认者进行通报批评。

6.2.2 台账的及时清理

- a) 维护备品应及时在使用期限内退回销账, 尤其故障设备不可长期积压。备品的退回后, 根据确认的退货申请进行维修返回或销账处理。退回销账设备原则上要求功能完好外观正常, 若退回设备损坏、缺少零配件、报废, 经区域省级负责人同意销客服人员台账的, 因此而产生的维修费、补齐零配件费用、设备耗损费用将计入区域成本。同时对情节严重的损失追究当事人的赔偿责任。
- b) 台账设备用于更换客户过保设备或者销售给客户时, 客服人员需向客户落实收费问题, 在费用开具发票后由客服助理消除该项台账信息。
- c) 客服人员工作异动的, 必须把个人台账清理完毕方可办理相关手续, 其中个人工具交接给当地接手客服人员使用, 不必退回。如设备丢失, 按照 6.2.3 处理。

6.2.3 台账设备遗失处理

备品申请使用人为第一责任人, 签字后的台账上的设备不慎丢失, 由客服助理提交财务部, 经财务部核算成本费用后, 客服助理出具内部通知单给当事人, 设备损失在当事人工资及奖金中进行扣除, 同时客服区域经理、销售省级负责人和区域负责人共同承担遗失设备成本的30%的管理处罚, 对应比例为15%, 10%, 5%。若当事人收入不足以扣除, 个人需以现金形式补偿公司, 若无能力偿还, 对于情节严重的, 公司将提交司法程序处理。客服助理最终将依据财务出具关于扣清相应费用的证明为依据进行销账。

6.3 备品预警制度

6.3.1 客户服务室根据各区域的备品使用情况, 制定了区域备品率以及个人主设备数量警戒线, 备品率警戒线为 1.5%, 个人备品主设备数量警戒线为 30 台, 申请人进行备品申请时超出任意一个警戒线, 客服助理有权将备品申请单退回, 申请人员须按以下方式审批同意后方可再次提交备品申请。

6.3.2 客服助理每季度将对区域进行例行备品情况通报, 对于超出警戒线的情况, 也将及时通报给区域, 要求客服人员及时返回设备, 如超出返回日期一个月内仍未返回设备, 将暂停报销, 待备品返回后再行报销。如区域有特殊情况要求保留超出设备或再次申请备品, 必须提出申请且经省级负责人、大区负责人、工程服务部经理同意保留现有备品, 并确定超出备品的返回时间后方可暂时保留。

7 检查与考核

序号	检查项目	检查内容	主要负责人	检查人	检查频次
1	台账表	核对区域个人台账数量	客服助理	客服服务主管	每月
2	在网数据表	制定了区域备品率以及个人主设备数量警戒线	客服助理	客服服务主管	每季度

8 附录

8.1 附录 A 维护备品率统计表

A

【R GSB 315.03.01】