管理制度范例(A)

总则

本规则是规定本公司业务处理方针及处理标准，其目的在于使业务得以圆满进行。

营业计划

(一) 每年择期举行不定期的业务会计，并就目前的国际形势、产业界趋势、同行业市场情况、公司内部状况等情况来检查并修正目前的营业方针，方针确定后，传达给所有相关人员。其内容包括：1. 制品种类、项目；2. 价位；3. 选择、决定接受订货的公司；4. 交货日期及付款日期；5. 契约款品。

(二) 有关未来的产品，应按下列要项作为评核：

1) 所生产、销售之产品必须是具有技术和成本上的优势及不为竞争者所能击败的特色。

2) 竞争者新产品的制造方式、设备等应取得专利权。

(三) 产品种类及项目，应视行情的好坏，订货的繁易等条件，按下列各项进行评核：

1) 停止多种类少数量的营业方针，并以尽量减少种类、增加单位数量为原则。

2) 以接受订货为主，订货量需加上确实标准品的预估生产销量。

3) 所接受的订货数量很多时，除应自行生产外并应注意其他商品销路。

(四) 商品价格的定位须区分为目前获利者与未来获利者，并考虑较容易让人接受的价位来决定产品的种类。

(五) 在选择、决定往来的订货公司时，须以下列为重点方针：

1) 从未来的贸易、特别需要或重要的产业着手。

2) 推展公家机关及地方公共机构的开拓。

(六) 交货及付款日期，则须恪守下列各项方针：

1) 到期必须确实交货。

2) 收到订单时，须要求正确的交货日期，并且规定有计划性的生产。

(七) 在订立契约时，要尽可能使契约款项能长期持续下去。

营业机构与业务分担

(一) 营业内容可分为内务与外务两种，并依此决定各相关的负责人员。

1. 内务：

(1) 负责预估，接受订货及制作，呈办相关的文案处理。

(2) 记录、计算销售额及收入款项。

(3) 处理收入款项。

(4) 统计及制作营业日报。

(5) 制作及寄送收款通知书。

(6) 印制、寄送收据。

(7) 发货包装及监督。

(8) 与客户进行电话及其他相关联络。

(9) 搜集、整理产品及市场调查的相关资料。

(10) 制作收发文书。

(11) 进行广告宣传及制作、发布广告媒体。

(12) 计算招待、出差、事务管理及旅行费用。

(13) 接待方面的事务。

2. 外务：

(1) 探寻及决定下批订单的公司。

(2) 对下批订单后的状况进行调查、探究及掌握。

(3) 与客户做估价、接受订货及延揽交易。

(4) 接受订货后、负责检查、交货的各项联络、协调与通知。

(5) 回复客户的通知及询问。

(6) 做有关产品进厂及检查的联络。

(7) 开拓、介绍客户。

(8) 客户的访问、接待及交际。

(9) 同业间的动向调查。

(10) 新产品的研究、调查。

(11) 制作客户的问候函。

(12) 请款、收款业务。

(二) 外务工作通常会依据客户别或商品别，分别由正、副二人负责工作。正负责人不在时，可由副负责人或其他相关人员代为执行职务。

(三) 关于营业方面的开拓及接受订货，则由所有负责管理者及经理负责支援及进行接受订货的联络指导。

接受订货及运筹计划

(一) 对于客户的资料应随时加以适当分类、记录下来。相关者或资料取得者也应随时记入所得的资料。

1. 把资料分类为对交易有重要性者及不重要者，并记入下列各评核事项：组织结构、负责人员、电话、场所、资产、负债、信用、业界的地位、交易情况、付款情况、交易系统、营业情况、使用场合、交货情况、态度等。

2. 除了以上的记录之外，还须将报纸、杂志剪贴下来，分类整理。

(二) 营业业务必须依工作部门别及机器别等分掌各项工程的现况及趋势，努力使订货业务与此配合一致。

(三) 调查各产业或各地区、各家公司的经营状况，并以此来掌握有利的公司、事业、公家机构等，制定有效的推销政策，并对此展开宣传工作，以利开拓交易的进展。

(四) 每月应针对预估及实际的接受订货量，制成记录表，并随时与制造部门保持联系。

1. 客户下个月预定订货量及本月份的实绩。

2. 各品项，各工作别的预定量及本月实绩。

3. 交货、请款及收款的预定额及本月实绩。

(五) 为使生产及所接受的订货能够容易估算，生产及库存一定要先预估出固定的数量，在接受订货的同时也能做好交货。

(六) 如果客户表示热忱并有意举行业务联谊会，公司可借此机会收集情报并借此斡旋、开拓交易。

(七) 必要时可设营业开发部门，以此支援交易的斡旋及开拓。

交易原则

(一) 进行交易时，若有必要，须在交货后不定期地访问客户负责人员，以利听取他们对产品使用状况意见，或可利用书信代询。

(二) 交货日期原则上由营业部向工务科洽询后决定，或由生产销售检查会议做出决定后通知订货的对方。

(三) 交易应设法与对方订立长期或持续性契约，价格方面则另由其他条项规定。

(四)所交出的货品应务求完整、完美。

营业技术

预估、接受订货、开拓。

(一)预估成本是依据制造部门所预估的成本，并经由常务董事会议裁决，决定后提出给客户。如果产品与过去相同，或曾提出估价单，也须就交货日期及其他修正事项，取得厂长的认可。

(二)在进行预估时，通常需准备下列各项资料。

1. 单价表；2. 工时表；3. 成本计算表；4. 一般行情价格表。

(三)在进行预估时，须取得对方的设计明细及检查规格书后，做正确的估计。

(四)在提出预估时，必须叮嘱对方在工程及交货方面须做好彻底的准备及联络，以确保日期的正确无误。必要时可召开生产销售会议，记下工程的有关备忘录。