

珠海宝锐生物科技有限公司

受控文件

销售日常管理制度

文件类型：控制活动

文件编号：CA-05-08

文件版次：A/1 页次：第 1/11 页

起草部门：销售支持部

生效日期：2025年05月30日

部门	起草人	部门负责人审核	分管副总审核	内控审核	总经理批准
签名：	卓英	卓英		杨心来	时彦祥
日期：	2025.4.30	2025.4.30		2025/5/20	2025.5.21

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-08
		版本/版次	A/1
文件名称	销售日常管理制度	页次/页码	第 3/11 页

1.目的

为不断提升公司的营销能力，建立一支专业化的销售团队，为销售工作的开展和规范提供依据，特制定本制度，从而规范公司的销售管理，帮助公司培养销售人才，提升客户满意度，树立良好的品牌声誉。

2.范围

珠海宝锐生物科技有限公司营销中心销售岗位人员。

受控文件

3.职责

3.1.销售部门

- 3.1.1 负责销售团队的管理工作，规范业务流程及过程行为的管理；
- 3.1.2.负责落实营销中心各项管理制度的要求；
- 3.1.3.负责与销售支持部商讨或反馈需要创建的标准化、规范化机制。

3.2.销售支持部

- 3.2.1.负责建立营销中心行为规范、业务规范的流程与优化工作，并监督执行情况；
- 3.2.2.负责跟进各销售部门对公司/中心各项管理要求的执行情况；
- 3.2.3.负责及时反馈过程管理中的异常行为或问题，促进销售部门予以改善。

4.定义

无

5.工作内容

5.1.销售部门管理人员要求

管理对象	具体事务	管理要求
销售部门管理人员	廉政管理	1、主动维护公司的声誉，不得有任何损害公司声誉的行为。
		2、清正廉洁，不得有行贿受贿行为，不得收受下属的任何礼物。
		3、不得从事兼职或与公司业务无关的商业活动。
	目标管理	1、制定与实施公司销售战略，制定销售目标，并做好目标的分解及过程管理，聚焦目标管理。
		2、下属的月度汇报/季度汇报/年度汇报均需有目标完成情况的深度分析，协助找到问题，促进完成销售目标。
	团队管理	1、营造团队积极向上、努力达成目标的工作作风。
		2、上下级、跨层级的沟通多频且顺畅，管理要求与业务信息要及时传递与同步。
		3、主动解决问题，遇到困难管理人员要主动担当，协助团队成员主动推动问题的解决。下属在业务中反馈的问题，上级管理人员必须做到及时反馈，做好问题的跟踪闭环管理。

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-08
		版本版次	A/1
文件名称	销售日常管理制度	页次页码	第 4/11 页

		4、开展有效的绩效管理，认真落实销售绩效管理制度和工作要求，坚持月度绩效反馈机制，做好下属的绩效辅导与沟通工作。
		5、坚决贯彻公司及中心的各项管理要求，做到事事有回应、有跟踪、有结果。
备注	依据营销中心相关管理机制及人事行政部发行的《奖惩管理制度》执行	

5.2.销售部门考勤管理要求

受控文件

事项	具体事务	管理要求
考勤管理	上、下班定位打卡	上班卡：8:30 之前，下班卡：18:00 之后
	考勤异常处理	1、迟到后依旧要打卡，否则视为无上班卡，系统记为缺勤
		2、忘记打上下班卡时，需在钉钉 OA 走“补卡申请”，须在两个工作日内在钉钉系统录入补卡申请，部门负责人审核通过后视为正常出勤(一个月不得超过 3 次)。未补卡或补卡超过规定时间视为无效出勤，按事假处理(当天缺卡一次的，按事假 4 小时处理，缺卡两次的按事假 8H 处理)。
	请假	1、凡请假需提前在钉钉 OA 提请审批流程。
		2、请婚假、病假、陪产假、丧假均需在复工第一天向人事行政部提交证明，否则考勤系统记为“事假”。
		3、长假后（指春节假/国庆假）原则上部门不得批准延假申请。
	出差	1、销售人员离开常驻地出差拜访客户时，需提前一天在钉钉提请“出差申请”，需要协同拜访出差的，需提前三天提“出差申请”。
		2、“出差申请”通过审批之后方可执行。
备注	依据人事行政部拟定的《考勤管理制度》《出差管理制度》执行	

5.3.培训学习管理要求

事项	具体事务	管理要求
入职	新人入职培训	按照人事行政部的安排参加公司级入职培训学习、考核。
岗前	新人岗前培训	1、销售人员的“岗前培训”均在珠海总部实施完成，由人事行政部统筹管理。
		2、岗前培训实施前，人事行政部应下发至个人经销售部门审核确认的“岗前培训计划表”。

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-08
		版本版次	A/1
文件名称	销售日常管理制度	页次页码	第 5/11 页

		3、销售人员的岗前培训时间为 2 周或根据销售部门确定的培训周期。
		4、在“岗前培训”实施过程中，每日 22:00 前要在钉钉 OA 完成“营销中心-日报（新人）”的填写，总结与反馈当日的学习情况或学习上的问题。
		5、在“岗前培训”实施过程中，要主动及反复观看共享网盘内关于产品知识的培训视频课程，观看过程中不懂的问题做好记录反馈至人事行政部培训对接人协调解决。
		6、“岗前培训”阶段性考核为培训周期的最后一天，理论+模拟实操考核，80 分为达标，以及无差错宣讲指定的 PPT。
在岗	在职人员培训	1、每个月不得少于 2 次产品知识的培训学习，80 分为考核达标，不达标者需自行学习再补考，直至掌握该培训内容。该项培训由人事行政部统筹实施。
		2、每个销售人员要求会讲各产品线推荐方案的 PPT，90 分为考核达标。
		3、每月不得少于一次案例学习，成功或失败的案例，该项由区域经理或部门负责人统筹实施
		4、部门月度内训需按照《年度培训计划》按时保质推进完成。
		5、季度培训为线下形式（为驻地人员回珠海总部整体行程内安排），在季度培训开展前由人事行政部结合调研情况与区域经理沟通确定培训内容及考核，销售人员应认真落实学习内容，掌握知识点。
备注	依据人事行政部发行的《培训管理制度》执行	

5.4.入、离职管理要求

事项	具体事务	管理要求
入职	电脑领用	入职手续办理当天，人事行政部发放办公笔记本电脑并签订《办公笔记本电脑签收及使用协议》。
	系统工具	销售支持部在入职当周发放客户管理及下单系统账号，并开展培训。

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-08
		版本版次	A/1
文件名称	销售日常管理制度	页次页码	第 6/11 页

	地址信息	入职时需向人事行政部提供驻地的详细住所地址。
试用期	试用期管理	1、所有新人的导师均为区域经理或部门指定具体的人员。
		2、试用期的具体工作由导师全程协助拟定并指导，试用期的管理依据人事行政部的相关制度。
离职	离职申请	驻地人员在钉钉上提请离职申请，总部人员找人事行政部拿纸质版“离职申请表”。
	工作交接	1、离职申请审批通过，离职人员按照人事行政部提供的《工作交接表》拟定工作交接清单。部门指定工作交接人之后，双方开始交接，交接进度要不定时的向上级汇报。
		2、对于 A 类客户或准 A 类客户的交接，必须双方或上级领导共同执行至少一次的线下拜访交接。
	电脑退回	1、笔记本电脑在退回人事行政部前应清理完私人信息。
		2、驻地人员在离职手续办理前 3 天需将电脑通过顺丰快递回公司，收件人为人事行政部专员，顺丰到付。
		3、总部人员在离职手续办理当天向人事行政部退回笔记本电脑。
	离职手续办理	1、总部人员离职手续办理时间为最后一个工作日的最后一小时。
		2、驻地人员离职手续为人事行政部专员代为办理。
3、离职手续办理完当天自行退出所有微信工作群，销售支持部关闭客户管理系统账号。		
备注	依据人事行政部发行的《试用期管理制度》、《录用管理制度》执行。	

5.5.保密管理要求

事项	具体事务	管理要求
保密	信息保密	在与客户日常的沟通中，要时刻谨记维护公司的利益，不得泄露跟公司商业信息、技术信息有关的任何保密信息。
	资料保密	1、不得未经批准或授权发布任何公司内部调查报告或技术资料给客户，包括客诉处理的各类报告、技术研究、分析报告等。

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-08
		版本/版次	A/1
文件名称	销售日常管理制度	页次/页码	第 7/11 页

		2、禁止将公司共享网盘储存的任何资料下载后转发给公司外人员，公司内人员必须经过部门经理的授权批准。
备注	依据人事行政部发行的《奖惩管理制度》执行	

5.6.汇报管理要求

受控文件

事项	具体事务	管理要求
口头汇报	紧急/特殊事项	在日常工作中遇到超出自己权限及能力之外的事宜，须及时向上级经理沟通反馈。
书面汇报	日报	飞书活动：每晚 22:00 前完成飞书“活动”的记录填写，与月度绩效考核关联，如遇特殊情况可提前与上级经理报备并知会到销售支持部。
		拜访纪要：如当天有线下拜访并有跨部门协同待办事项的，需在飞书“资源协作”板块进行填写并流转推动，直至事项处理关闭。（拜访无需协同推进的，并入当天活动板块填写活动记录即可）
	周报	根据部门要求整理完善周汇报资料(生物部/周报,周会前整理完毕。诊断原料/展示工作计划及飞书上的商机项目跟进情况在周会前整理完毕)
	月报	1、月报提交的时间为每月 5 号 20:00 前，需根据月报的模版认真输出，对于未达标、未完成的工作事项要进行深入分析，并拟定改善措施。
		2、月报的提交，驻地人员以邮件形式发送给区域经理；区域经理的月报提交给部门负责人。
会议汇报	区域/部门级周例会	3、部门负责人在召开公司“月度销售分析会”前，将月度汇报提交给总经理。
		4、上述月报均抄送至销售支持部归档备查。
		1、每周区域、部门经理应定期准时召开周例会，与会人员应在会前完成相关的汇报准备工作，区域周例会的“会议纪要”由区域负责人记录并在当天内发给部门经理，抄送至总经理；生物医药销售部直接发送至总经理，区域与部门的周例会纪要均需抄送至销售支持部。

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-08
		版本版次	A/1
文件名称	销售日常管理制度	页次页码	第 8/11 页

	月度会议	1、每月 10 日前，由销售支持部组织，销售部门负责人、区域经理回总部参加公司级“月度销售分析会”，各销售部负责人应对本月部门业绩及团队个人绩效完成情况、重点任务完成情况、存在的问题、下月工作计划等进行汇报，未达到业绩目标的，应分析问题原因，拟定改善方案。
		2、各销售部应认真贯彻与落实会议上提出的各项行动方案，并自行做好闭环管理。
	季度会议	各销售部驻地人员每个季度回总部一次，开展公司级季度工作的汇报及培训等相关工作。季度汇报资料应在会前整理好提交上级领导审核；季度汇报整体统筹由销售支持部与各销售部负责人沟通确定并输出“季度汇报整体安排计划表”。
	年度会议	每年年终，各销售部门负责人均参加公司级“年度销售总结大会”，全面总结本年度各项业绩考核指标与团队成员绩效考核指标的完成情况，深入总结分析本年度各项工作的经验教训，并对未达标、未执行到位的问题进行总结分析，并提出有效的改善对策。 结合公司的年度战略规划目标要求，提出次年的业绩计划目标与绩效考核方案。
	会议纪要	1、区域周例会“会议纪要”在会后由区域经理邮件发送给部门负责人。部门周例会“会议纪要”由参会记录人邮件发送给部门负责人。
		2、上述区域、部门周例会“会议纪要”均应同时抄送销售支持部归档。
		3、公司级各部门周会、月度会议、季度会议、年度总结会议等专项“总结汇报”、“会议纪要”由部门负责人发送至总经理，同时抄送销售支持部归档及跟踪完成情况。
对管理人员的要求	查阅汇报内容	1、上级经理要对销售人员的活动日报、周报、月报认真查阅，针对各类汇报中反馈的问题要进行回应反馈及协助解决。
	会议纪要管理	2、要求各项会议应有“会议纪要”的输出，对会议中决议的事项要跟踪做闭环管理。
备注	依据人事行政部发行的《奖惩管理制度》执行	

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-08
		版本版次	A/1
文件名称	销售日常管理制度	页次页码	第 9/11 页

5.7 客户拜访管理要求

事项	具体事务	管理要求
拜访	拜访计划	1、日常的拜访计划应在每周例会上或单独向上级经理提交确认可行性；
		2、拜访要求及拜访频次应按照月度考核指标要求执行。销售支持部负责核查统计。
		3、需要技术人员或公司领导协同拜访的，需要在钉钉 OA 审批“出差计划”中体现，并附带《拜访计划表》，至少提前 3 天提出该申请，提前将协作出差的需求同步至相关人员。
	拜访实施	1、在拜访前必须做好访前的准备工作，归集被访客户及具体项目的各类资料或进度信息，明确拜访的目的。
		2、实施拜访时，注重个人的形象问题，男生不留长发及奇发造型，女生不披头散发，着装正式，要彰显出良好的公司品牌形象。
		3、拜访时，行为举止大方得体，热情礼貌。有同行人员时配合有度。拜访中或拜访后应及时记录拜访信息。
		4、拜访应在客户所在地使用公司规定的管理软件进行拍照打卡，作为考核核查依据。
	拜访总结	1、销售人员日常拜访后，需要在当日的飞书“活动”中概述拜访的沟通内容、客户需求及市场信息等情况。
		2、大客户销售部以及有技术支持人员、研发人员、公司领导协同拜访的，销售人员需要与协同拜访人员对待办事项的内容进行确认，并于当天内通过飞书“资源协作”推送给协同拜访的相关人员及承接推进事项的人员，由销售人员主导推进落实“资源协作”中的待办事项并作闭环管理。

受控文件

5.8 订单管理要求

事项	具体事务	管理要求
订单全流程管理	合同管理	1、各销售部门使用的合同模板均由销售支持部统筹管理，有特殊需求时可直接联系该部门处理。

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-08
		版本版次	A/1
文件名称	销售日常管理制度	页次页码	第 10/11 页

		2、各类合同模版储存在公司共享网盘-中心/部门级-营销中心-第 6 号文件夹
		3、使用客户端合同模版需要盖章时，由使用人自行发起钉钉盖章流程，销售支持部到印章管理部门代理盖章后进行回传或寄发。
		4、宝泰仪仪器的测试订单一律有双章合同后方可下单发货。
		5、为减少销售风险，每个销售人员均需跟踪双章合同的回传，双章合同的回传在单章合同发出一周内需回传到销售支持部归档。
	报价	1、权限范围内的报价根据流程执行即可。
		2、权限范围外的报价必须根据《报价管理制度》执行，否则公司将严肃追责。
	下单	1、销售人员要关注下单的订单信息准确率，不得反复修订或变更订单信息。
		2、确实有订单信息变更需求的，需要通过文字信息及时传递到销售支持部下单人员。
	开票	1、新客户下第一次采购订单时，必须提供准确无误的开票信息。
		2、订单出库后的第一周内要推动客户开票，月结客户要在当月的 25 号前推动对账与开票。
	回款	每月的回款根据月初制定的回款计划实施追款。
	售后	如客户收到货后有质量及其他问题，由销售人员在飞书-售后管理发起“客户投诉单”处理客户的售后问题。
备注	依据销售支持部发行的《合同管理制度》、《样机管理制度》、《销售订单管理制度》、《报价管理制度》，财务部发行的《应收账款管理制度》，人事行政部发行的《奖惩管理制度》执行	

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-08
		版本版次	A/1
文件名称	销售日常管理制度	页次页码	第 11/11 页

5.9 系统与数据管理要求

事项	具体事务	管理要求
系统	客户管理系统	1、每个销售人员均有系统账号，要做好账号的保密措施，确保账号内的客户信息资产准确与完整。 受控文件
		2、客户信息资料是公司的重要资产，每个销售人员有责任及义务完善与及时更新系统客户信息资料，尤其要实时更新在业务对接过程中的新联系人，确保客户信息准确完整。
		3、销售支持部负责定期抽查客户信息记录和更新情况，并督促销售人员完善不完整的客户信息，对连续两次抽查均被发现不能按规定及时完成客户信息完整记录的人员提报人事行政部进行惩戒。
		4、与客户对接过程中，有重要的节点及事项需要每日更新在飞书系统指定的板块——“活动”写跟进记录）。
数据	指标数据	测试单反馈信息需要根据客户的反馈情况实施每日更新，每月月底最后一天是自行核查记录情况的时间节点，销售支持部在次月第一个工作日 9:00 提取考核周期内的反馈率数据，过时不记为有效指标数据。
备注	依据人事行政部发行的《绩效管理制度》《奖惩管理制度》执行	

6.记录表单：

无

7.流程图：

无