

珠海宝锐生物科技有限公司

受控文件

营销中心客户来访接待规范

文件类型：控制活动
文件编号：CA-05-15
文件版次：A/0 页次：第 1/9 页
起草部门：销售支持部
生效日期：2026年04月10日

部门	起草人	部门负责人审核	内控审核	总经理批准
签名：	李英		杨志	时彦祯
日期：	2026.3.30		2026.3.30	2026.3.30

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-15
		版本版次	A/0
文件名称	营销中心客户来访接待规范	页次页码	第 3/9 页

1.目的:

规范营销中心客户来访接待流程,明确接待职责,规范接待细节,特制定本规范。

2.范围:

本规范适用于珠海宝锐生物科技有限公司营销中心及参与客户接待的部门。

受控文件

3.职责:

3.1.销售部

3.1.2 负责根据本规范要求落实客户来访接待的各项事项;

3.1.3 负责向部门进行客户来访接待规范的培训与要求。

3.2.销售支持部

负责制定与优化营销中心客户来访流程及细节要求与规范,并向全体销售人员进行宣导。

4.定义:

该规范作为人事行政部发行的《接待管理制度》之营销中心客户来访接待流程与规范补充使用。

5.工作内容:

5.1.第一责任人

客户来访的第一责任人为客户所属销售部门的经理,在接待中起到统筹组织、充分沟通、灵活调度的职责。

5.2.参观路线

5.2.1.常规参观路线:诊断原料/生物医药客户来访路线:展厅+冻干(1楼)+生产(2楼)+11楼座谈交流,其中1楼、2楼生产区不带外部人员进入,以展厅监控视频方式展示。

5.2.2.特殊参观路线:如客户有到楼层现场参观的特殊需求,销售部门必须在客户参访路线确定前,取得产品线销售负责人、产品线及质量生产中心级以上领导批准,才允许带客户进入生产和实验区。特殊参观路线的申请流程为钉钉→联络单,审批人为销售部门负责人→产品线或质量生产中心部门负责人、总监及以上。

5.2.3.研发楼层、公司实验室、车间的内部一般不作为客户来访参观路线,除非事前获得产品线总监及以上职级管理层批准的必要情况外,均不对客户或外部单位的参观目的开放。

5.2.4.上述客户来访路线主要针对新客户首次来访时,如有需要,可以按上述路线进行。如为老客户来访,可以根据客户来访的目的省略上述参观步骤,直接进入会议开展沟通交流。

5.3.接待流程

销售人员明确客户来访人员情况和目的→(具体接待的人员)建立当次接待的临时钉钉群→提请钉钉《接待申请》→接待前的准备/确认→实施接待→接待结束总结。

5.4.接待中临时需求

在接待执行中,如有临时需要参与接待的事宜(如用餐/用车/接待物品临时需求)由销售部经理电话通知人

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-15
		版本版次	A/0
文件名称	营销中心客户来访接待规范	页次页码	第 4/9页

事行政部主管；需要具体业务部门临时参与接待的，由销售部经理直接电话通知分管副总。

5.5.客户接待人员组成

5.5.1.产品技术交流：销售部+技术支持部+公司产品线对等层级人员

5.5.2.客户现场审查：销售部+质量保证部+公司产品线对等层级人员

5.5.3.客户投诉处理：销售部+技术支持部+质量保证部+公司产品线对等层级人员

5.5.4.客户接待原则：“了解需求，准备充分，高效必要，客户满意”客户来访前应由销售部充分沟通客户来访原因、目的、人员，并按公司规定流程提交客户来访的相关资料信息，相关部门应确定本部门参与应审接待的人员，并根据客户需求和来访目的提前准备相关资料和事项。

驻地销售不参与客户陪访时，应由技术支持部负责客户到访后的公司内安排。

销售部根据客户需求判断客户接待需要研发等其他部门参与时，应提前由相关研发部门做出人员安排，原则上每个部门限一人参加，该人员应负责解答涉及该部门的全部相关问题。

客户来访后出现的临时需求，应由销售部组织安排，销售部人员不在现场时，由技术支持部负责安排。

参与接待的人员应以主管、经理（或相应职级）及以上职级人员为主，但为表示重视客户，做更充分的沟通，我方相关产品线可做提级接待安排，销售部也可视客户情况，在提交接待申请时要求公司做提级接待安排。

5.6 客户接待前准备、接待实施、接待结束后总结具体事项清单与要求：

阶段	序号	接待事项	具体事项及要求	完成时间要求	执行责任部门
接待前	1	来访需求沟通确认	与客户沟通确认： 1) 来访的目的，关注的事项和问题 2) 来访人员数量及对应部门和岗位、职务明细 3) 来访的具体时间 4) 来访的用餐 / 接车 / 住宿 / 市内参观需求	确定客户来访需求后2H内提请接待申请	销售部
	2	提请《接待申请流程》	在接到来访需求后的当天提出接待申请，发起审批		销售部
	3	参观路线卫生达标 / 人员规范化检查（如有需要）	在实施接待的前一天： 1) 展厅及参观楼层进行卫生规范化检查； 2) 通知客户拟参观楼层部门的人员规范各项工作。	实施接待的前一天	人事行政部
	4	展厅设备播	在实施接待前一天：	实施接待前	1) 生产部提前开灯

受控文件

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-15
		版本版次	A/0
文件名称	营销中心客户来访接待规范	页次页码	第 5/9 页

		放操作(含生产监控画面调取)	1) 确认展厅播放设备工作情况(如有需要); 2) 如需参观生产车间,应通知生产部准备迎接客户视频审查,生产部确定监控场景; 3) 电子欢迎屏试播放,确认设备使用正常。	一天的 16:00	(当次讲解人提前通知开灯) 2) 当次讲解人(技术 / 质量保证部 / 销售部负责人)自行使用笔记本笔操作监控画面 3) 笔记本电脑可拿一楼会议室或市场部品宣借用
	5	电子欢迎屏播放内容确认	根据接待申请,设置电子横幅迎宾客,固定内容:热烈欢迎(客户公司名称)莅临指导,如有特殊需求在钉钉接待流程内注明	实施接待前一天的 16:00	人事行政部
	6	展厅讲解	客户首次来访,可以安排在展厅进行公司介绍: 1) 由技术支持部负责讲解,或由技术支持部委托销售部或质量保证部负责进行。 2) 如需视频展示车间,讲解人应在前一天与生产部沟通好展示和讲解内容。 3) 展厅讲解人员须着正装(冬天深色西装 / 夏天可着公司文化衫或衬衫),女士化淡妆; 4) 讲解内容标准化	接待前一天 19:00 前完成准备	受控文件 技术支持部 (销售部 / 质量保证部)
	7	参观楼层讲解	同展厅讲解要求。讲解人提前与拟参观楼层做好沟通。	接待前一天 19:00 前完成准备	技术支持部(销售部 / 质量保证部)
	8	伴手礼准备(如有需要)	根据销售部对客户情况进行评估,如有需要准备伴手礼的,应在钉钉接待流程中提出伴手礼申请,人事行政部在接待前一天将伴手礼递交至销售部。伴手礼标准按公司规定执行。	实施接待前一天 18:00 前	人事行政部
	9	会议交流环节资料准备	资料准备分来访情况: 1) 产品技术交流的资料或 PPT,由技术支持部统筹准备(生物医药产品线暂由免疫试剂产品部技术支持人员统筹准备); 2) 客户审厂或客诉资料或 PPT,由质	实施接待前一天 18:00 前	技术支持部质量保证部免疫试剂产品部

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-15
		版本版次	A/0
文件名称	营销中心客户来访接待规范	页次页码	第 6/9 页

			量保证部负责统筹准备。		
	10	接待茶歇准备	根据钉钉接待申请的相关信息，接待前一天准备： 1) 水果品类的选择无需削皮去核，无大气味的； 2) 可以准备茶歇小点心或糖果； 3) 抽纸盒、瓶装水规整摆放在会议室桌面。	实施接待前一天 18:00 前备好放冰箱	受控文件 人事行政部
	11	接待礼仪提醒	接待前，由人事行政部做相关人员的礼仪提醒： 1) 保安人员注意迎送的接待礼仪，着装规范，肢体动作精气神； 2) 其他参与接待的工作人员在客户接待过程中应保持大方有礼貌。	实施接待前一天 18:00 前	人事行政部
	12	我司对等接待人员配置	在实施接待前，由销售人员临时建立当次接待的钉钉群，群名为“客户简称 + 接待日期”，要求： 1) 产品技术交流：销售部（部门负责人 + 具体销售人员）+ 技术支持部 + 对等的公司管理层； 2) 客户现场审查：销售部 + 质量保证部 + 对等的公司管理层 3) 客户投诉处理：销售部 + 技术支持部 + 质量保证部 + 对等的公司管理层 4) 接待过程应提高接待效率，各相关部门应提前准备客户交流事项，原则上每部门指派一人负责涉及本部门的全部事项，并参与客户接待。 5) 一般我方出席人员与客户方保持职级对等即可，但为表示重视客户，做更充分的沟通，我方相关产品线可做提级接待安排，销售部也可视客户情况，在提交接待申请时要求公司做提级接待安排。	实施接待前三天建好临时沟通群	销售部技术支持部 质量保证部总经办
接待中	13	机场 / 高铁站接人	需要公司接车接机的，由销售部与人事行政部联合完成： 1) 需要接人牌子或鲜花的，由人事行政部根据销售部需求提前打印或准备； 2) 在客户达到 30 分钟前到达接车	接车现场	销售部 人事行政部

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-15
		版本版次	A/0
文件名称	营销中心客户来访接待规范	页次页码	第 7/9 页

		地点，并发信息告知对方 3) 提前做好准备好接到客人之后在回公司途中交流的话题，以免行车过程中气氛尴尬		受控文件
14	来访车辆停车安排	客人接到公司后，在公司大厅正门口客人下车，左右两侧车门同时打开，客人下车后驾驶员再入库停车	实施接待中	销售部 人事行政部
15	门口迎候	接车人员提前通知接待人员（销售部或技术支持部人员）客户预计到达时间，公司内迎接人员提前 10 分钟到达一楼大厅门口。迎接由销售部人员负责，无销售人员时由技术支持部负责，如客户方有总监、副总及以上人员，我方应安排产品线分管副总或总经理参与，其他人员无需参加接应。负责展厅讲解的人员同时接应	实施接待中 客户到达前 15 分钟	迎候人员
16	展厅参观讲解	按计划进行客户接待讲解。	客人在到达后	技术支持部 (销售部门 / 质量保证部)
17	层楼参观讲解	1) 根据客户来访的目的，按接待计划进行相关楼层参观； 2) 客户来访进行产品技术交流的，由技术支持部负责人讲解； 3) 客户审厂货或客诉沟通来访的，由质量保证部负责人讲解。	客人在到达后	质量保证部技术支持部
18	会议室水果 / 茶饮准备	接到客户后，由销售部或接待人员通知人事行政部准备完毕。	客户进入会议室之前 10 分钟	人事行政部
19	会议主持与会议纪要	1) 一般由会议主持人预约 11 楼行政会议室进行客户交流。 2) 会议主持人一般由销售部承担，销售部无人员参加时，应委托技术支持部或质量保证部主持会议。 3) 主持会议的人员负责会议纪要的输出。会议开始前，会议主持部门应明确会议纪要的记录人。 4) 会议结束后一日内，会议主持人负责汇总输出与客户沟通的会议纪要，并通过邮件发给参加会议的部门。	座谈交流时	销售部（技术支持部 / 质量保证部）

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-15
		版本版次	A/0
文件名称	营销中心客户来访接待规范	页次页码	第 8/9 页

	20	会议报告 (PPT)	1) 客户到来时进行过展厅讲解的, 会议交流时不再重复做公司介绍; 2) 产品技术相关的会议交流, 由技术支持部负责进行汇报; 3) 客户审厂或客诉问题的会议交流, 由质量保证部负责进行汇报; 4) 如有需要, 也可以由相应部门分别进行汇报, 或视情况安排产品线分管副总, 公司总经理汇报。	会议交流	质量保证部 技术支持部
	21	陪同用餐	1、公司食堂包间用餐: 1) 午餐用餐时间可安排在 11:50 下楼, 避开公司内部开餐时间; 2) 陪餐的人员一般为参加会议交流的部门和人员; 如有需要, 销售部可以提前通知产品线分管副总或总经理陪餐; 3) 用餐标准按人事行政部规定标准, 如有特殊需求, 应由销售部提前申请。 2、公司外部餐厅用餐: 1) 销售部提前通知人事行政部预订餐厅和房间; 2) 人事行政部进行车辆安排; 3) 陪餐的人员一般为参加会议交流的部门和人员; 如有需要销售部可以提前通知产品线分管副总或总经理陪餐; 4) 用餐标准参考公司相关制度执行。	工作餐用餐 前 10 分钟	销售部 人事行政部
	22	伴手礼安排 (必要时)	在接待结束时, 客人离开前由销售部负责与客户沟通和送出礼物。	客人离开时	销售部
	23	来访人员 欢送	1) 客户结束来访, 参与接待的部门送客人离开。如有必要, 应由销售部通知产品线分管副总或总经理参加送行。 2) 客户离开后销售经理在钉钉群进行通知	接待结束客 户离开时	销售部
接待后	24	展厅 / 电子 屏幕关闭	客户来访结束离开后, 人事行政部关闭展厅设备和电子屏幕。	接待结束后的 0.5H 内	人事行政部
	25	会议室清场	客户接待结束, 会议主持部门负责规整、恢复会议室。	接待结束后的 0.5H 内	销售部 (技术支持部 / 质量保证部)

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-15
		版本版次	A/0
文件名称	营销中心客户来访接待规范	页次页码	第 9/9页

	26	接待总结	如有必要，接待结束后，可由销售部组织相关部门复盘本次接待中出现的问题，并提出整改方案。	接待结束后的 1H 内	人事行政部
--	----	------	---	-------------	-------

受控文件

6.相关文件及记录:

序号	文件名称	相应记录名称
1	《接待管理制度》	钉钉流程“接待申请”

7.附件表单:

无

8.流程图:

无

9. 培训对象:

营销中心各销售部门、技术支持部、免疫试剂产品部、人事行政部及各参与接待的产品线部门。