

珠海宝锐生物科技有限公司

受控文件

客户档案管理规程

文件类型: 控制活动

文件编号: CA-05-03

文件版次: A/0 页次: 第 1/4 页

起草部门: 销售支持部

生效日期: 2023年11月16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		杨啸	时彦祥
日期:	2023.11.2	2023.11.2		2023.11.2	2023.11.8

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-03
		版本版次	A/0
文件名称	客户档案管理制度	页次页码	第 3/4 页

1.目的:

为规范公司客户档案管理，增强公司档案的实用性和有效性，特制定本制度

2.范围:

珠海宝锐生物科技有限公司生物医药销售档案

受控文件

3.职责:

3.1.销售支持部

3.1.1.负责建立客户档案管理制度、修订和完善，以及监督制度的规范执行

3.1.2.负责收集客户信息的资料收集、整理、归档、建档，以及档案的日常管理工作，确保客户档案工作的准确性、时效性和完整性，并负责客户建档资料的最终管理

3.2.销售部

3.2.1.负责配合销售支持部客户档案信息的传递、更新和负责客户资料的完善，有义务按照客户档案的要求进行资料收集

3.3.质量部

3.3.1.负责把客户投诉的相关资料提供至销售支持部

4.定义:

无

5.工作内容:

5.1.客户档案立档工作

5.1.1.客户档案内容

5.1.1.1.客户基本资料（CRM 系统资料）

5.1.1.2.客户销售合同

5.1.1.3.测试单反馈纪录表

5.1.1.4.客户销售统计表

5.1.1.5.客户投诉反馈表（钉钉系统）

5.1.2.客户档案信息的来源

5.1.2.1.客户基本资料表：来源于销售人员录入的 CRM 系统资料

5.1.2.2.客户销售合同：来源于销售人员与客户确认的合同，由销售支持部进行销售合同的统一归口管理

5.1.2.3.测试单反馈纪录表：由销售人员根据客户测试的结果进行信息填写，每周填写一次

5.1.2.4.客户销售统计表：由销售支持部根据客户下单纪录进行台账建立，纸质档存档，每半年更新维护一次

5.1.2.5.客户投诉反馈表：客户售后管理，由销售人员根据客户反馈情况在钉钉端进行客诉流程的发起，通过

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-03
		版本版次	A/0
文件名称	客户档案管理制度	页次页码	第 4/4 页

逐级确认审批，客诉由质量部归口处理与分析，并同步至销售支持部作为客户档案的资料范围纳入管理

5.2 客户档案的建档时间及责任人

5.2.1.建档时间：客户成功下第一单测试或者采购订单后 3 个工作日内，建立客户档案的电子文件夹，并按照规定要求填报与收集相关的客户建档资料

5.2.2.建档责任人：由销售支持部专员负责客户档案的建立、更新和维护，销售人员积极配合相关资料的提供。

5.3.客户档案的规范填写

5.3.1 文档填写要求：客户建档文件夹内，须包含《客户主要信息》（CRM 系统客户信息），销售合同、测试单反馈记录表、销售统计表、客户投诉反馈表均需按照系统流程要求或文档填写指引要求完整填写，填写不规范的文档，销售支持部退回重填，直至规范

5.3.2. 建档文件夹命名：

5.3.2.1. 文档命名：区域+客户全称+日期，如期格式为年月日（示例：华南-****公司-20230101）

5.4.售后记录

销售支持部根据质量部客诉流程的处理完结结论，将该部分内容在 2 个工作日内更新至所属客户的档案文件夹内

5.5.客户档案管理维护要求

5.5.1 客户档案资料由销售支持部负责实时更新和维护，责任人每周梳理维护一次。

5.5.2.当对接客户的销售责任人职务发生变化时（离职、区域变更等），需在提交相关申请（离职、转岗）报告后的 1 周内，将其名下所有的客户档案更新至最新版本，并协同销售支持部完成交接确认工作。完成交接后，如承接人对客户档案仍存有疑问，应在 2 个工作日内提出，原建档责任人义务给予解答，否则将暂停办理相关的离职、转岗手续。

5.6 档案储存要求

5.6.1. 所有客户档案资料，进行电子资料建立及维护管理，并同步建立纸质档案。

6.相关文件及记录：

序号	文件名称	相应记录名称
1	无	无

7.附件表单：无

8.流程图：无

9.培训对象：销售部人员、销售支持部

受控文件

受控文件