

珠海宝锐生物科技有限公司

受控文件

产品销售管理规程

文件类型: 控制活动

文件编号: CA-05-04

文件版次: A/0 页次: 第 1/5 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:	李英	李英		杨啸	时彦伟
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-05-04
		版本版次	A/0
文件名称	产品销售管理规程	页次页码	第 3/5 页

1.目的:

为确保公司销售业务、经营目标的顺利完成，规范销售运作过程中的各项要求及流程，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产品销售

受控文件

3.职责:

3.1.销售部

3.1.1.负责履行公司销售政策的实施及制度的执行

3.1.2.负责产品的销售、售后服务及质量异议的对接处理工作

3.1.3.负责产品货款的回款工作

3.1.4.参与产品的价格制定工作

3.2.销售支持部

3.2.1.负责建立产品销售管理制度、修订和完善，以及监督制度的规范执行

3.2.2.负责产品销售的合同档案管理、系统下单以及开票的推进工作

3.2.3.负责销售订单的档案的维护管理工作

3.2.4.负责备货、交期的协调工作

3.3.研发部

3.3.1.负责产品售后的技术问题处理

3.3.2.负责产品的使用说明书及 COA 撰写

3.4.质量部

3.4.1.负责产品的质量检验工作

3.4.2.负责客诉调查、处理、追溯及跟进工作

3.5.备货部门

3.5.1.负责订单的生产备货工作

3.6.仓储物流部

3.6.1.负责拟发货的产品批次，准备产品，打包及装箱货运工作及完成相关的出库纪录管理

3.7.财务部

3.7.1.负责产品的价格制定工作

3.7.2.负责产品往来账款的核销，开具销售发票的工作

4.定义:

本制度主要对于公司销售部、产品销售价格、发货流程、售后服务、财务回款等进行具体规定。

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-04
		版本版次	A/0
文件名称	产品销售管理规程	页次页码	第 4/5 页

5.工作内容

5.1.产品销售渠道

5.1.1.公司生产的产品只有销售人员可对外销售

5.2.产品报价

5.2.1.销售人员在下采购单前，根据公司产品价格体系与客户进行报价沟通，并在钉钉上走相应的报价审批流程，审批通过后及认定为确定的价格

5.3.产品销售合同

5.3.1.产品销售合同的版本及相关的审批流程，参照《销售合同管理制度》执行

5.4.下订单

5.4.1.下单渠道

销售人员采用移动端自行下单

5.4.2.订单规范要求

销售人员在 ERP 系统移动端拟制销售订单时，需根据设置的订单关键字段（含客户名称、产品信息、收货信息、发货时间、账期收款条件、开票信息等）规范准确填写。

5.5.订单审批流程

5.5.1.测试单/采购单，销售人员下单后，系统根据设置好的审批条件进行审批流转，其中销售金额大于 10 万元的，审批流自动流转至总经理处审批，具体审批流程为：销售人员下单→销售支持部审核→销售部门经理审核→总经理审核（大于 10 万元时）

5.5.2.订单审批通过之后，销售支持部推送至备货部门，进行产品备货准备，备货完成之后由备货生产部门传送至仓储物流部门

5.6.产品发货

5.6.1.产品发货按照《送货单》进行操作，经质量部门检验通过之后，仓储物流部按照产品的特性要求进行装箱、打包，发货。

5.7.产品售后

5.7.1.因质量原因退货的，按照质量部拟定的《客户投诉反馈表》由销售人员发起投诉审批流程，质量部主导质量原因的验证分析工作，并将结果反馈至销售人员，由销售人员反馈至客户处理的最终进度或情况

5.7.2.客户退回的货品，统一由仓储物流部负责人收件，仓储物流部按照退换货流程进行入库管理

5.7.3.客户收到货之后，有对产品试用反馈的，销售人员应及时把产品的使用反馈信息填写近《测试反馈记录表》流转至研发部门，如有需要研发协助解决的，销售人员联合研发技术人员协同处理直至问题解决。

受控文件

珠海宝锐生物科技有限公司		文件编号	CA-05-04
		版本版次	A/0
文件名称	产品销售管理规程	页次页码	第 5/5页

5.8 产品销售纪录

销售纪录由销售支持部归口管理，根据客户下单纪录进行纸质档储存

受控文件

5.9.可追溯性

5.9.1 追溯时机：检验或审核时发现产品关键质量特性（含安全特性）不合格、产品批量质量事故、顾客重大投诉或顾客要求的其他情形下。

5.9.2.销售端可追溯程度：对应的销售订单或合同编号、客户名称、发货时间、运输方式、到货时间、是否有投诉反馈等。

6、相关文件及记录：

序号	文件名称	相应记录名称
1	《销售合同管理制度》	无
2	无	《客户投诉反馈表》（钉钉流程）
3	无	《送货单》

附件表单：

无

6.流程图：

无

7.培训对象：

销售部人员、销售支持部