



文件编号	YW-SD-006
版本号	A/0
制/修订日期	2017/5/19

客户评审业务标准说明书

部门：营业部
作成：连小丰
审批：金文学

业务标准流程图

流程图	序号	主要内容	负责部门	输入	输出	参与部门	参与职务	完成周期	参考文件备注
<pre>graph TD; A[制定客户等级制度] --> B[各客户信息分析]; B --> C{信息处理}; C -- NG 高层检讨 --> B; C --> D[客户];</pre>	1	主要从销售额、利润率、付款条件、回款率、行业生命周期综合方面进行定义，制定评分制度	营业部	1. 销售等级 2. 利润率等级 3. 付款条件等级 4. 回款率等级 5. 行业生命周期等级	客户评分制度表	营业部	营业经理	1天	
	2	根据评分制度表项目，进行各客户数据分析及汇总	营业部	各客户数据分析	客户评分汇总表	营业部 财务部	营业担当 财务应收会计	7天	参考《客户评审标准文件》
	3	汇总评分数据，提报给到高层领导。与高层进行确认。确认结果再进行汇总。	营业部	客户评分汇总表	高层意见	营业部 经营室	营业部经理 总经理 副总	2天	
	4	综合高层领导给到结果与客人联络及沟通。	营业部	高层决策	客户通知单	营业部 生管部	营业经理 生管部经理	1天	

步骤：1、制定客户等级制度

A. 销售金额（综合分数中占35%）

定义：主要参考客户过去半年度实际销售金额（以人民币计算）

单位：万元；N代表销售金额

区间	$N < 24$	$24 \leq N < 100$	$100 \leq N < 200$	$200 \leq N < 400$	$400 \leq N < 600$	$600 \leq N < 800$	$800 \leq N$
分数	0	50	60	70	80	90	100

B. 利润率（综合分数中占35%）

定义：（报价提出的价格-实际标准成本）/报价提出的价格

N代表利润率

区间	$N \leq 0\%$	$0\% < N < 5\%$	$5\% \leq N < 10\%$	$10\% \leq N < 15\%$	$15\% \leq N$
分数	0	40	60	80	100

C. 付款条件（综合分数中占10%）

定义：对帐后付款时间

区间	现金或30-45天	60天	90天	120天	120天以上
分数	100	80	60	50	0

D. 回款率（综合分数中占10%）

定义：已收款金额/合同期限内应付款金额*100%

分数：按实际回款率评分

例子：回款率75%时，评分为75分

E. 行业生命周期（综合分数中占10%）

1. 在市场中占主导地位、有较大利润空间并且属于成长期时（成长+成熟）；评为100分

2. 在市场中有一定的影响力，有一定的利润空间并且属于成长期、成熟期时（成熟）；评为40分

3. 在市场中较少的影响力，利润空间少并且属于成熟期时（成熟+衰退）；评为10分

4. 市场属于饱和状态，无利润空间并且属于衰退期时（衰退）；评为0分

注：此条款需营业部经理以上领导评定

综合分数（销售金额×30%+利润率×30%+付款条件×15%+回款率×15%+行业生命周期×10%）

N代表综合分数

等级	A	B	C	D
分数	$N \geq 90$	$90 < N \leq 80$	$80 < N \leq 60$	$N < 60$

1、根据以上的标准给客户分A，B，C，D等级。

步骤：2、各客户数据分析

客 户	上半年满意度调查月份	下半年满意度调查月份	订单类别	客户担当	生产工场	等级	続合分	币种	销售金额			
									部品+模具	单项评分	占有率	整体评分
京瓷光学	4月	12月	0A制品	王小燕	塘夏工厂	B	81	RMB	3, 316, 461	70	35%	24. 5
君灏	4月	8月	家电用品	连小丰	塘夏工厂	C	77	RMB	1, 152, 699	60	35%	21
洛可可	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	C	73	RMB	502, 722	50	35%	17. 5
洛可可（哈密瓜）	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	C	68	RMB	1, 278, 570	60	35%	21
洛可可（五十五度）	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	C	66	RMB	531, 617	50	35%	17. 5
恩佳升	4月	8月	模具	陈顺超	塘夏工厂	C	63	RMB	1, 350, 025	60	35%	21
南方包装	4月	8月	生活用品	陈顺超	塘夏工厂	C	62	RMB	1, 749, 134	60	35%	21
不羁	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	D	57	RMB	38, 715	0	35%	0
高更盛	4月	8月	生活用品	王小燕	塘夏工厂	D	55	RMB	1, 573, 849	60	35%	21
蓝筹	4月	8月	生活用品	王小燕	塘夏工厂	D	54	RMB	721, 709	50	35%	17. 5
鑫灏源	4月	8月	模型机	王小燕	塘夏工厂	D	51	RMB	937, 318	50	35%	17. 5
宇龙	4月	11月	手机保护套	王小燕	塘夏工厂	D	31	RMB	64, 000	0	35%	0
臻丽	4月	11月	家电用品	连小丰	塘夏工厂	D	20	RMB	0	0	35%	0

1、销售额调查

步骤：2、各客户数据分析

客 户	上半年满意度调查月份	下半年满意度调查月份	订单类别	客户担当	生产工场	等级	続合分	币种	利润率			
									利润率	单项评分	占有率	整体评分
京瓷光学	4月	12月	0A制品	王小燕	塘夏工厂	B	81	RMB	18%	100	35%	35
君灏	4月	8月	家电用品	连小丰	塘夏工厂	C	77	RMB	25%	100	35%	35
洛可可	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	C	73	RMB	10%	80	35%	28
洛可可（哈密瓜）	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	C	68	RMB	5%	60	35%	21
洛可可（五十五度）	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	C	66	RMB	13%	80	35%	28
恩佳升	4月	8月	模具	陈顺超	塘夏工厂	C	63	RMB	8%	60	35%	21
南方包装	4月	8月	生活用品	陈顺超	塘夏工厂	C	62	RMB	7%	60	35%	21
不羁	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	D	57	RMB	23%	100	35%	35
高更盛	4月	8月	生活用品	王小燕	塘夏工厂	D	55	RMB	5%	60	35%	21
蓝筹	4月	8月	生活用品	王小燕	塘夏工厂	D	54	RMB	5%	60	35%	21
鑫灏源	4月	8月	模型机	王小燕	塘夏工厂	D	51	RMB	5%	60	35%	21
宇龙	4月	11月	手机保护套	王小燕	塘夏工厂	D	31	RMB	5%	60	35%	21
臻丽	4月	11月	家电用品	连小丰	塘夏工厂	D	20	RMB		0	35%	0

2、利润率调查

步骤：2、各客户数据分析

客 户	上半年满意度调查月份	下半年满意度调查月份	订单类别	客户担当	生产工场	等级	続合分	币种	付款条件			
									月结天数	单项评分	占有率	整体评分
京瓷光学	4月	12月	OA制品	王小燕	塘夏工厂	B	81	RMB	30	100	10%	10
君灏	4月	8月	家电用品	连小丰	塘夏工厂	C	77	RMB	30	80	10%	8
洛可可	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	C	73	RMB	30	100	10%	10
洛可可（哈密瓜）	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	C	68	RMB	30	100	10%	10
洛可可（五十五度）	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	C	66	RMB	30	100	10%	10
恩佳升	4月	8月	模具	陈顺超	塘夏工厂	C	63	RMB	60	100	10%	10
南方包装	4月	8月	生活用品	陈顺超	塘夏工厂	C	62	RMB	60	80	10%	8
不羁	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	D	57	RMB	30	80	10%	8
高更盛	4月	8月	生活用品	王小燕	塘夏工厂	D	55	RMB	60	80	10%	8
蓝筹	4月	8月	生活用品	王小燕	塘夏工厂	D	54	RMB	60	80	10%	8
鑫灏源	4月	8月	模型机	王小燕	塘夏工厂	D	51	RMB	60	80	10%	8
宇龙	4月	11月	手机保护套	王小燕	塘夏工厂	D	31	RMB	90	60	10%	6
臻丽	4月	11月	家电用品	连小丰	塘夏工厂	D	20	RMB	30	100	10%	10

3、付款条件调查

步骤：2、各客户数据分析

客 户	上半年满意度调查月份	下半年满意度调查月份	订单类别	客户担当	生产工场	等级	続合分	币种	回款率			
									回款率	单项评分	占有率	整体评分
京瓷光学	4月	12月	OA制品	王小燕	塘夏工厂	B	81	RMB	100%	100	10%	10.0
君灏	4月	8月	家电用品	连小丰	塘夏工厂	C	77	RMB	89%	89	10%	8.9
洛可可	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	C	73	RMB	74%	74	10%	7.4
洛可可（哈密瓜）	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	C	68	RMB	60%	60	10%	6.0
洛可可（五十五度）	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	C	66	RMB	0%	0	10%	0.0
恩佳升	4月	8月	模具	陈顺超	塘夏工厂	C	63	RMB	100%	100	10%	10.0
南方包装	4月	8月	生活用品	陈顺超	塘夏工厂	C	62	RMB	80%	80	10%	8.0
不羁	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	D	57	RMB	100%	100	10%	10.0
高更盛	4月	8月	生活用品	王小燕	塘夏工厂	D	55	RMB	9%	9	10%	0.9
蓝筹	4月	8月	生活用品	王小燕	塘夏工厂	D	54	RMB	38%	38	10%	3.8
鑫灏源	4月	8月	模型机	王小燕	塘夏工厂	D	51	RMB	0%	0	10%	0.0
宇龙	4月	11月	手机保护套	王小燕	塘夏工厂	D	31	RMB	0%	0	10%	0.0
臻丽	4月	11月	家电用品	连小丰	塘夏工厂	D	20	RMB	0%	0	10%	0.0

4、回款率调查

步骤：2、各客户数据分析

客 户	上半年满意度调查月份	下半年满意度调查月份	订单类别	客户担当	生产工场	等级	続合分	币种	行业生命周期			
									生命周期	单项评分	占有率	整体评分
京瓷光学	4月	12月	OA制品	王小燕	塘夏工厂	B	81	RMB	成熟+衰退	10	10%	1
君灏	4月	8月	家电用品	连小丰	塘夏工厂	C	77	RMB	成熟	40	10%	4
洛可可	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	C	73	RMB	成长+成熟	100	10%	10
洛可可（哈密瓜）	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	C	68	RMB	成长+成熟	100	10%	10
洛可可（五十五度）	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	C	66	RMB	成长+成熟	100	10%	10
恩佳升	4月	8月	模具	陈顺超	塘夏工厂	C	63	RMB	成熟+衰退	10	10%	1
南方包装	4月	8月	生活用品	陈顺超	塘夏工厂	C	62	RMB	成熟	40	10%	4
不羁	4月	8月	生活用品	连小丰	塘夏工厂	D	57	RMB	成熟	40	10%	4
高更盛	4月	8月	生活用品	王小燕	塘夏工厂	D	55	RMB	成熟	40	10%	4
蓝筹	4月	8月	生活用品	王小燕	塘夏工厂	D	54	RMB	成熟	40	10%	4
鑫灏源	4月	8月	模型机	王小燕	塘夏工厂	D	51	RMB	成熟	40	10%	4
宇龙	4月	11月	手机保护套	王小燕	塘夏工厂	D	31	RMB	成熟	40	10%	4
臻丽	4月	11月	家电用品	连小丰	塘夏工厂	D	20	RMB	成熟+衰退	100	10%	10

4、行业生命周期调查

步骤： 3、信息处理

客户序号	客 户	等级	销售金额	利润率	付款条件	回款率	行业生命周期	分数
1	山田	A	35	35	10	10.0	4	94
2	竹谷	B	35	28	10	10.0	4	87
3	东芝	B	35	28	8	9.3	4	84
4	西铁城	B	28	35	10	9.0	1	83
5	京瓷光学	B	24.5	35	10	10.0	1	81
6	技研	C	21	35	8	9.2	4	77
7	君灏	C	21	35	8	8.9	4	77
8	新光	C	17.5	35	10	10.0	4	77
9	元趣	C	17.5	28	10	10.0	10	76
10	火乐	C	28	35	8	0.0	4	75
11	豪恩	C	21	35	5	8.9	4	74
12	乐相马达	C	31.5	28	10	0.0	4	74
13	洛可可	C	24.5	21	8	10.0	10	74
14	希克斯	C	17.5	28	10	7.4	10	73
15	伟富希	C	24.5	28	8	8.0	4	73
16	友进	C	17.5	35	10	8.4	1	72
17	船井	C	21	28	8	10.0	4	71
18	快美特	C	31.5	21	8	9.0	1	71
19	NIMA	C	21	28	10	7.4	4	70
20	洛可可（哈密瓜）	C	21	21	10	6.0	10	68
21	第六星	C	17.5	28	8	8.7	4	66
22	三诺	C	24.5	21	8	8.6	4	66
23	洛可可（五十五度）	C	17.5	28	10	0.0	10	66
24	喵星	C	0	35	10	10.0	10	65
25	恩佳升	C	21	21	10	10.0	1	63
26	南方包装	C	21	21	8	8.0	4	62
27	众思	C	24.5	21	8	4.5	4	62
28	光电	C	17.5	21	8	9.0	4	60

1、根据第二项给客户评出相应的分数。

步骤：4、综合高层领导给到结果与客人联络及沟通。



时间：2017年3月28日 (周二) 09:41

大小：13 KB

海理公司
宁小姐
岳小姐

您好！

首先，对于贵司长期以来的友好合作，在此表示由衷的感谢！

由于下记原因，弊司决定从2017年4月起终止与贵司的合作，在此非常抱歉地特致此联络。

- 贵司大部分产品长期无订单。
- 弊司场地面积缩减，暂无场地保管模具及生产。
- 弊司当下进行彻底降低成本，推进未来骨干事业发展的计划。

弊司经过再三地检讨作出以上决定，给贵司造成不便在此再次深表歉意，希望得到贵司的理解。

请于2017年4月中旬办理好以下手续。

- 在库品处理

1、发送邮件联系相关客户；