



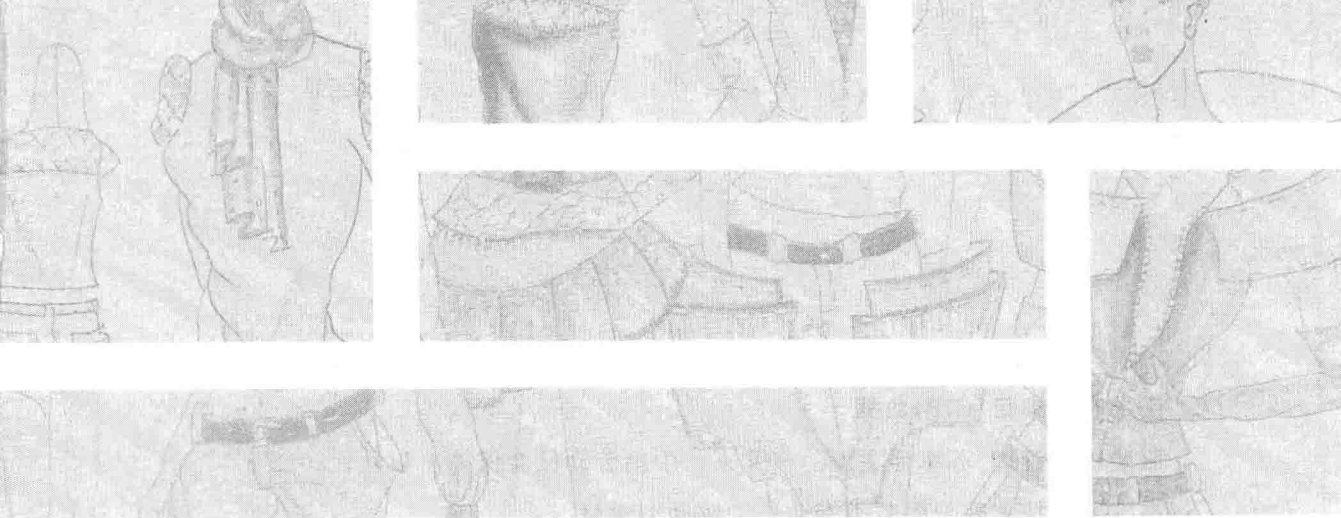
国家级职业教育规划教材
人力资源和社会保障部职业能力建设司推荐

服装跟单管理

高等职业技术学院服装类专业任务驱动型教材

中国劳动社会保障出版社





国家级职业教育规划教材

人力资源和社会保障部职业能力建设司推荐

服装跟单管理

苏军强 主编

高等职业院校服装类专业任务驱动型教材



中国劳动社会保障出版社



图书在版编目(CIP)数据

服装跟单管理/苏军强主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2012

高等职业技术学院服装类专业任务驱动型教材

ISBN 978-7-5045-9500-3

I. ①服… II. ①苏… III. ①服装企业—生产管理②服装企业—销售管理
IV. ①F407.86

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 052591 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码:100029)

出版人:张梦欣

*

北京世知印务有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 14.75 印张 233 千字

2012 年 4 月第 1 版 2012 年 4 月第 1 次印刷

定价:28.00 元

读者服务部电话:010-64929211/64921644/84643933

发行部电话:010-64961894

出版社网址:<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话:010-64954652

如有印装差错,请与本社联系调换:010-80497374

PREFACE 前言

为了推动全国高职高专院校服装类专业的教学改革,促进服装类专业示范建设,满足高等职业技术学院服装类专业课程改革的需要,人力资源和社会保障部教材办、中国纺织服装教育学会合作,组织编写了高等职业技术学院服装类专业任务驱动型教材。

本专业教材包括:《服装材料应用》《实用时装表现图技法》《中外服装简史》《服装设计》《服装样板与制作工艺基础》《女装样板与制作工艺技术》《男装样板与制作工艺技术》《童装样板与制作工艺技术》《服装专业英语》《服装跟单管理》《服装品牌策划与管理》。

1. 以工业化服装企业生产实践需要为依据,分析服装行业企业的设计、制作、生产管理、质量检验等岗位的工作内容,确定所必需的职业活动。教材编写贯彻任务驱动的思路,以培养职业核心能力为主线,选取服装企业的贸易、设计、制作、生产管理和跟单等岗位的典型工作项目,以任务的形式呈现工作项目的实施过程和必要的相关知识,激发学生的学习兴趣,建立学生的学习成就感。

2. 以《服装设计定制工》《服装制作工》国家职业标准为依据,涵盖国家职业标准的技能要求和知识要求,以满足高等职业技术学院推动“双证书”制度的需要。

3. 教材中提供了大量服装设计、制作的实例,配合丰富的图片,以图表结合的生动形式,从感性到理性引导学生的学习,大大促进了学生的学习积极性,提升了教学效果。

在本系列教材的编写过程中,中国纺织服装教育学会给予了指导,在此表示衷心的感谢!同时,恳切希望广大读者对教材提出宝贵的意见和建议,以便修订完善。

人力资源和社会保障部教材办公室

中国纺织服装教育学会

2012年2月

内容简介

目前，国内多数服装企业都以服装订单作为生产组织和管理的主线，通过接单、制版、生产、质检、交货等环节来完成生产任务。

本书根据服装企业岗位需求与高职院校教学工作的实际情况，采用任务驱动的编写模式，通过对服装企业跟单岗位的分析，将服装跟单员岗位必须具备的能力分为服装订单业务、服装样式跟单、面料和辅料跟单与管理、生产跟单与管理、服装质量检验跟单、货款结算跟单六个基本模块，精练提取每个岗位能力的核心要求，以典型任务的形式，细化为模块所属的任务群，通过“任务描述—任务分析—相关知识—任务实施”的任务引领过程，讲解典型任务的分析、解决、实施过程，使学生掌握岗位任务的处理方法和模式，提高职业能力。

本书为高等职业技术学院服装类专业教材，也可作为从事服装设计、服装制作、服装生产等人员的参考用书。

本书由苏军强主编，李蔚副主编，束重华、童晓辉参加编写，冯麟审稿。

CONTENTS 目 录

模块一 服装订单业务	1
任务 1 认识服装生产跟单	1
任务 2 应对客户查厂	8
任务 3 订单理单	27
模块二 服装样衣跟单	41
任务 1 样衣制作工艺单编写	41
任务 2 服装样衣试制跟单	47
任务 3 服装样衣修正	54
任务 4 成本核算与报价	61
模块三 面料和辅料跟单与管理	70
任务 1 面料打样跟单	70
任务 2 面料大货生产跟单	81
任务 3 面料检验跟单	84
任务 4 辅料打样跟单	95
任务 5 辅料采购跟单	104
任务 6 辅料检验跟单	108
任务 7 面料和辅料供应商管理	115

模块四	生产跟单与管理	126
任务 1	制作产前样	126
任务 2	编制和签订生产合同	139
任务 3	编制生产工艺单	148
任务 4	生产跟进及质量控制	164
模块五	服装质量检验跟单	180
任务 1	制订成衣质量检验方案	180
任务 2	检验服装样本及结果判定	189
模块六	货款结算跟单	215
任务	货款结算跟单	215

模块一 服装订单业务

任务1 认识服装生产跟单

教学目标

1. 了解跟单岗位的基本概念及跟单的种类。
2. 了解生产跟单的岗位职责和基本要求。
3. 了解服装跟单的基本工作流程。



任务描述

以某服装进出口集团有限公司为例，服装厂生产部主管要求新任衬衫生产部助理跟单员在1个月内，了解清楚在今后工作中可能接触到的各种服装跟单的类型，熟悉自己的工作职责。



任务分析

根据生产部主管分配的任务，新任助理跟单员需了解以下三个方面的内容：

- (1) 不同形式的服装跟单工作；
- (2) 服装生产助理跟单员和跟单员的职责；
- (3) 生产跟单流程。



相关知识

一、服装跟单的类型

服装跟单是伴随着服装成衣生产全球化、专业化分工的过程产生的。在我国

目前的对外服装贸易中，多为外方发（订货）单，我方承接订单，据此完成服装的生产加工工作。

服装跟单可以分为多种类型，以下两种是比较常见的分类方法。

1. 根据跟单对象分类

（1）生产跟单。生产跟单就是生产过程跟单，其任务是跟进或跟踪已接订单的生产过程，即确保材料采购、生产进度、质量监控、包装储运等任务能如期完成，为后续的外贸跟单工作做好准备。

生产跟单实质上是生产型企业的内部跟单。

（2）贸易跟单。贸易跟单一般称外贸跟单，其主要职责是找准客户进行专项跟进，以促成相关业务合同的签订；将合同分解成订单，跟踪订单到各职能部门，协助并敦促各职能部门完成订单中的交货任务；跟踪安排运输、保险、报关、结汇、出口退税等环节工作；单据文档保存与管理等。

（3）生产跟单与贸易跟单的比较

1) 相同之处

①跟单目标都是以订单为中心，进行对订单和产品跟踪，以保证订单中各项标的货物能够按时、按质、按量达到合同或信用证要求的目的。

②跟单的范围都涉及生产过程的前期、中期甚至全程跟单，而且生产跟单和贸易跟单在跟单过程中，有许多环节是交叉重合的。

③跟单人员所需具有的知识结构基本相同，不仅需要服装生产专业知识、商品知识，还需要较好的协调沟通能力、外语能力和一定的计算机应用能力。

④两类跟单人员所需的技能都必须兼顾“协调员”“业务员”“管理者”的角色。合格的跟单员必须紧跟订单，协调和安排生产、储运等的进度，处理跟单过程中出现的各种质量问题和纠纷，统筹协调及安排不同时间各部门、各环节的工作任务，以满足和达到客户的订单要求。

2) 不同之处

①从工作性质上看，生产跟单多存在于生产企业或综合企业的生产部门，而贸易跟单多存在于贸易公司和综合企业的营销部门。

②从跟单内容和跟单工作的侧重点上看，生产跟单主要跟踪生产过程，它以生产过程中产品质量和数量的跟踪为主；而外贸跟单主要跟踪物流过程或贸易过程，它以跟踪运输、保险、报关、结汇、退税等环节为主。

③从跟单整体流程来看, 尽管生产跟单与外贸跟单有许多环节交叉和重合, 但工作推进仍有先后次序之分。贸易跟单是基础, 它所争取到的订单是生产跟单的根本依据; 一旦生产企业取得订单, 则变成生产跟单在前, 贸易跟单在后。

④在对跟单员的素质技能要求上, 两者的差异也是明显的。生产跟单员对生产知识、产品知识、工艺质量、商品包装知识等方面要求较高; 而贸易跟单员对外贸知识、海关知识、商检知识、物流运输知识、保险知识等方面要求较多、较细。

生产跟单和外贸跟单对不同的服装企业存在一定的管理工作差异。有的企业分工明细, 分生产跟单员岗位和贸易跟单员岗位, 各司其职、各负其责、相互配合; 有的企业跟单工作综合性较强, 跟单岗位既负责生产跟单, 也负责外贸跟单。但不管怎样, 跟单的目标是清晰的。

2. 根据生产环节不同分类

根据生产环节不同, 跟单可以划分为业务跟单、样板跟单、订单资料跟单、面料跟单、辅料跟单、生产跟单和船务跟单。

对于一些中小型的服装生产加工厂或服装贸易公司, 一个跟单员的工作可能包含了客户业务、面料和辅料采购、订单资料、样衣试制、生产与运输的全过程。对于一些大型、比较上规模的服装企业, 由于订单量大、客户众多, 并且订单要求不一, 为提高跟单工作的效率和专业化水平, 通常是对跟单过程进行分解, 每个跟单员只负责某一个或数个环节。

以上两种组织管理方式各有特点, 前者全程由一个人完成, 与各方客户、生产企业沟通更及时、高效, 并且责任清晰; 但要求跟单员具备非常全面的能力, 可以应对订单生产全过程中可能出现的任何问题, 并且跟单员对企业的生产和生存影响巨大。后者各个环节的跟单员各司其职, 专业化作业, 可以确保工作质量, 并且并行合作, 生产效率较高; 但全程需要多人团队合作, 协作难度较大, 容易出现工作衔接不到位和生产脱节等问题。

二、服装生产跟单员的职责

1. 助理跟单员的岗位职责

助理跟单员俗称跟单助理, 是跟单人员工作的初级阶段, 主要是向高一级的跟单人员学习跟单的工作内容和工作方法。

(1) 工作联系。接受部门主管和跟单员的管理和指导,与跟单员、企业内部各部门、外协加工厂业务部门、面料和辅料供应商等保持紧密联系与合作。

(2) 工作职责

1) 协助跟单员开展生产跟单工作,并学习跟单方法。

2) 主动分担或独立负责跟单员的部分基础工作。

3) 协助并学习跟单员编写各种生产控制、跟单等文件资料。

4) 协助跟单员进行生产进度、计划安排工作。

5) 协助并学习生产前期、中期、后期的质量检验工作。

6) 协助跟单员做好出货安排。

7) 协助跟单员查收客户、加工厂、供应商的确认资料,并做好存档工作。

2. 生产跟单员的岗位职责

在实际工作中,生产跟单员主要负责一个或几个订单的生产跟进工作,同时负责对质量问题的监控。

(1) 工作联系

1) 与生产部主管联系,汇报跟单工作,接受跟单任务,获得上级的工作指导或指示等。

2) 与开发部联系,接受订单跟进资料,了解客户需求,取得客户、供应商的基本信息资料、各种业务合同内容等。

3) 与客户联系,了解客户订单的最新情况,掌握客户的要求和投诉意见等。

4) 与加工厂联系,交换生产所需资料,跟进各种样板的寄送、审批的最新情况,跟进加工厂的生产进度、质量控制、出货安排等。

5) 与供应商联系,跟进面料和辅料的采购、质检、到厂时间等。

(2) 工作职责

1) 查阅公司相关文告,掌握公司近期的工作安排。

2) 跟进文件资料送审、批复、收发、保存工作。

3) 查收由生产部转交的跟单文件资料。

4) 查收客户、供应商提供的样板、生产排期等资料。

5) 掌握并备份重要的跟单资料,向上级部门和相关人员提供所需资料。

6) 编写订单生产计划表、跟单周期表等,跟进生产进度,报送相关主管批准。

- 7) 编写样衣制作通知单、生产工艺单,并跟进生产。
- 8) 编写面料和辅料使用清单、尺码表、装箱单等,做好出货安排。
- 9) 负责并提供大批货物的初查、中查、尾查质检报告。
- 10) 负责并回复客户有关生产进度、生产质量、出货安排的咨询工作。

(3) 工作内容

- 1) 监督、评审各种样板。
- 2) 给客户寄送样板,跟进客户的修改、确认意见。
- 3) 跟进客户意见的落实情况。
- 4) 跟进生产进度及前期、中期质检。
- 5) 跟进生产后期质量查验,审核质检报告。
- 6) 订单文件资料的整理和存档工作等。

7) 部门之间的协调

- ①及时向物料部门反映客户对面料和辅料的修改意见。
- ②及时向加工厂反映客户对大货生产的要求。
- ③及时将客户对交货期的修改意见通知到生产部、船务部和其他相关部门。

本书将以服装生产跟单为主要讲解对象,着重讲解服装跟单员及其岗位所需要的各项跟单知识和技能。



任务实施

本任务的内容主要是学习跟单工作的流程、熟悉岗位职责和工作中可能会遇到的各部门职员,熟悉使用计算机联系客户和管理文件的方法,以便今后顺利开展工作。

一、熟悉生产和跟单流程

助理跟单员必须熟悉整个公司及工厂的运作流程。

(1) 公司跟单经理或者跟单员接见客户,客户提供有关资料给公司,由业务经理或者跟单员转交服装厂,再由跟单员翻译办单(翻译过程如有不明白可和客户、业务经理沟通)。需要说明的是,“办”是企业通俗叫法,也写成“板”或者“版”,基本意思与样品(sample)相似。

(2) 服装厂跟单员交办单给跟单经理审核,审核通过后由生产跟单员收集

“做办”所需资料（如布料、辅料等，这些问题可以跟布料跟单同事和辅料跟单同事沟通，确定这些材料的生产时间和到厂时间）。

（3）上述工作准备好后，办单及其他物料交样板制造间（俗称办房）进行做办工作，之后跟单员要收办查办，并且要求办房将办及布料和（或）辅料的用量送交跟单员，在此基础上跟单员报价连同办寄交客户。

（4）客户收到办后，开始进行审核。如果客户接受，一般要及时做复办、销售办或直接做批办。

（5）客户审核后，会提供大货尺码表及细数给跟单员。跟单员根据这些资料计算整批货物所需的布料用量，然后开始订购面料和辅料等。收到面料和辅料的样品后再寄给客户审核。

（6）在所有生产用材料和样衣办都经客户审核后，生产部即可开始生产。生产完成后通知客户质检或到公证行验货，同时将相关资料交到船务部做单，由报关员报关及出货。出货后，跟单员通知相关部门凭单收款。

跟单员业务联系简易流程如图 1—1 所示。

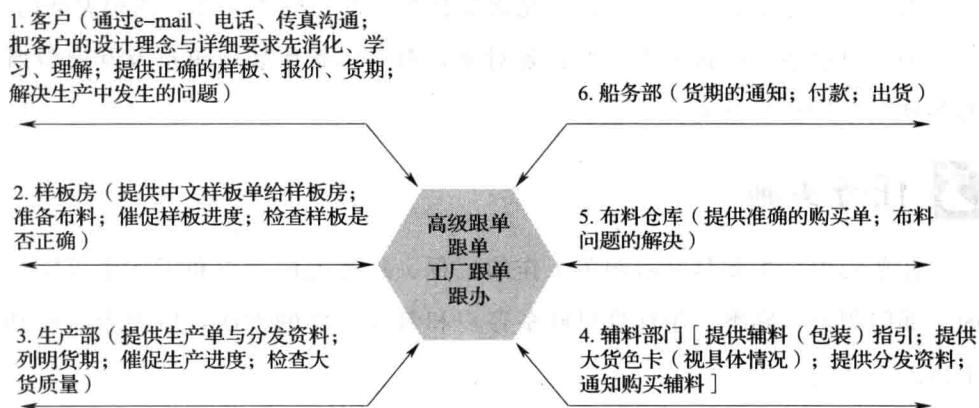


图 1—1 跟单员业务联系简易流程图

二、学习使用 Outlook 联系客户

个人信息管理软件（Outlook）是办公软件（Microsoft office）办公自动化程序套装软件的主要应用程序之一。Outlook 的功能很多，可以用它来收发电子邮件、管理联系人信息、记日记、安排日程、分配任务等。服装企业多利用该软件，通过 e-mail 信件的形式，与面料和辅料供应商、企业内部不同部门之间进

行信息联系与沟通。

在服装跟单与管理工作中，电子邮件是必不可少的信息沟通方式，加之跟单工作的复杂性和多变性，经常需要摘记、提醒、管理某些重要事项，在各类邮件客户端和日常事务计划处理工具软件中，Outlook 以其便捷的使用方法和强大且人性化的功能设计，成为跟单工作的重要助手。在跟单工作中，经常需要使用到 Outlook 的邮件收发、邮件分类管理、邮件查询、邮件提醒、联系人管理、记事本管理、会议管理、便签提醒、任务提醒与管理、日历分享与进度管理等功能，作为跟单人员，应当能够熟练应用上述功能。

任务2 应对客户查厂

教学目标

1. 了解客户查厂需要准备的材料种类。
2. 掌握接待客户的必要礼仪和方法。
3. 学会客户查厂资料的填写方法。
4. 了解商务推广和洽谈的必要技巧。



任务描述

某客户要来查厂，了解在线产品生产情况，并很有可能会安排下一季度的生产订单。要求助理跟单员做好准备和客户见面，帮助备齐资料，向客户介绍自己并力争拿到新订单。



任务分析

本任务涉及的知识主要包括查厂及资料的准备，与客户进行商务洽谈所需要的知识和交际技能，订单开发所需的知识和技能等。



相关知识

一、客户查厂

按照 SA 8000（社会责任标准）的观念，对供应商进行评估是必须的。如果供应商通不过评估，则会丧失贸易机会。因此，在国际贸易中，很多客户都会要求对服装加工厂进行评审，即俗称的“查厂”，其主要目的是判断服装厂的生产能力能否达到客户所要求的标准。从实际情况来看，评估供应商内容分为以下两大方面。

1. 评估供应商保障人权、遵守法律的状况

对来自美国、加拿大和欧洲一些国家的客户，这是一项重要的评估。通常情况是，必须在这一部分的评估通过之后，才会考虑评估其他项目。供应商或工厂能遵守所在国的相关法律、法规，一般能通过该评估。

(1) 关于劳动法。客户对劳动法的主要观点如下。

1) 禁止强迫性劳动。

2) 禁止雇用童工。

3) 禁止各种形式的骚扰、虐待和体罚。

4) 按国家法律或地方法规规定付给雇员工资。如果实行计件工资，则应高于最低生活保障。

5) 超时工作时间或加班天数应在国家法律规定以内，并按国家法律规定支付加班费。

6) 禁止各种形式的歧视。

7) 供应商必须遵守所在国的劳动法规。

(2) 关于劳动保护

1) 必要及合适的工作空间。

2) 干净及通风的工作环境。

3) 必要的灯光。

4) 足够数量和清洁的卫生间。

5) 有效的消防设备和定期的消防训练。

6) 有紧急疏散指示和不上锁的紧急出口。

7) 安全存放易燃易爆品。

8) 锅炉等设备的定期检测与维修。

9) 供应商必须遵守所在国的劳动保护法规。

(3) 关于环境保护

1) 有环境保护的措施和制度。

2) 有效的污水处理。

3) 有效处理有毒废物。

4) 有效避免或降低有毒气体。

5) 供应商必须遵守所在国的环境保护法规。

2. 评估供应商产品品质管理的状况

(1) 工作环境。涉及安全的工作环境状况，有无疏散通道、安全门、消防等；涉及工人健康和保证产品品质的工作环境状况；有无工作区域的照明等。

(2) 产品类型。服装厂适合或习惯于生产何种类型的产品。

(3) 面料的控制和裁剪。评估服装厂对面料和辅料的品质管理水平及裁剪品质管理水平。

(4) 车缝品质管理。评估服装厂的车缝品质管理水平。由于客户对安全问题的担忧，断针管理较为重要。

(5) 设备状况。通过对设备状况的评估，可以估计服装厂的生产能力以及对产品的适应性。

(6) 品质管理。这是非常重要的评估项目。为了使客户确信服装厂有良好、有效的品质管理，服装厂应该出示数据资料，如检查报告、疵点回修记录、尺寸测量记录等。

(7) 抽样检验。客户在评估时，会对生产中的产品做随机抽样检验，以评估服装厂的实物质量状况。

(8) 管理人员素质。一个服装厂的优劣，管理者是重要的因素。好的管理者，特别是生产经理，必须能有效地控制生产以及有与客户友好合作的态度。

(9) 评估结果。将以上各项的得分相加，根据总分情况可以判断工厂是否合格。

二、客户接待

客户接待工作是商务交往中的一件大事，接待工作的成败很可能会影响企业在客人心目中的形象。在接待公司的大客户，尤其是国外客户时，应当做到严谨、周到、热情、细致，这样才能增强客户与本服装厂合作的信心，从而促进双方业务的发展。在接待国外客户的时候，应当做到以下几方面。

1. 掌握来访客户的基本信息

提前将来访客户的详细情况了解清楚，如人数、姓名、性别、职位、爱好、宗教或饮食禁忌、到达航班或车次、返程时间、联系方法等。

2. 掌握客户来访的目的和性质

任何商务活动都有其特定的业务内容，相应地，接待活动也应该同这些业务