



服装高等教育“十二五”部委级规划教材（高职高专）

FUZHUANG QIYE LIDAN GENDAN SHIWU

服装企业理单跟单实务

吴相昶 主编 徐慧霞 张硕峰 吴奕娟 副主编

情景、项目式教学

- 服装理单跟单的基础知识
- 服装理单跟单流程
- 服装外贸理单跟单
- 服装内销理单跟单
- 服装生产理单跟单
- 服装QC品质检验跟单



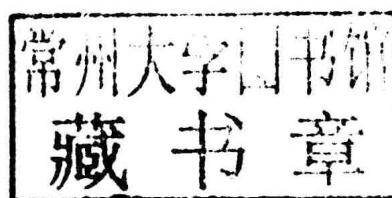
中国纺织出版社



服装高等教育“十二五”部委级规划教材（高职高专）

服装企业理单跟单实务

吴相昶 主 编
徐慧霞 张硕峰 吴奕娟 副主编



 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书以服装企业理单跟单的订单业务流程为主线展开，内容涉及服装理单跟单基本知识、服装外贸理单跟单、服装内销理单跟单、服装生产理单跟单、服装QC品质检验跟单。书中配有相关的图表及案例，使读者能快速掌握服装企业理单跟单的实务技巧。

本书既可作为纺织服装高等院校服装设计专业教材，也可作为服装企业理单跟单人员、技术管理人员、质检人员、面料采购人员和市场营销人员的培训教材或业务参考用书。

图书在版编目 (CIP) 数据

服装企业理单跟单实务 / 吴相昶主编. —北京 : 中国纺织出版社, 2014. 3

服装高等教育“十二五”部委级规划教材 . 高职高专

ISBN 978-7-5180-0270-2

I. ①服… II. ①吴… III. ①服装企业—工业企业管理—销售管理—高等学校—教材 IV. ① F407. 865

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 000650 号

策划编辑：李春奕 责任编辑：张思思 责任校对：梁 颖
责任设计：何 建 责任印制：储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址：北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码：100124

邮购电话：010—87155894 传真：010—87155801

<http://www.c-textilep.com>

E-mail:faxing@c-textilep.com

北京通天印刷有限责任公司印刷 各地新华书店经销

2014年3月第1版第1次印刷

开本：787×1092 1/16 印张：8

字数：123千字 定价：28.00元

凡购本书，如有缺页、倒页、脱页，由本社图书营销中心调换

出版者的话

《国家中长期教育改革和发展规划纲要》（简称《纲要》）中提出“要大力发展职业教育”。职业教育要“把提高质量作为重点。以服务为宗旨，以就业为导向，推进教育教学改革。实行工学结合、校企合作、顶岗实习的人才培养模式”。为全面贯彻落实《纲要》，中国纺织服装教育学会协同中国纺织出版社，认真组织制订“十二五”部委级教材规划，组织专家对各院校上报的“十二五”规划教材选题进行认真评选，力求使教材出版与教学改革和课程建设发展相适应，并对项目式教学模式的配套教材进行了探索，充分体现职业技能培养的特点。在教材的编写上重视实践和实训环节内容，使教材内容具有以下三个特点：

（1）围绕一个核心——育人目标。根据教育规律和课程设置特点，从培养学生学习兴趣和提高职业技能入手，教材内容围绕生产实际和教学需要展开，形式上力求突出重点，强调实践。附有课程设置指导，并于章首介绍本章知识点、重点、难点及专业技能，章后附形式多样的思考题等，提高教材的可读性，增加学生学习兴趣和自学能力。

（2）突出一个环节——实践环节。教材出版突出高职教育和应用性学科的特点，注重理论与生产实践的结合，有针对性地设置教材内容，增加实践、实验内容，并通过多媒体等形式，直观反映生产实践的最新成果。

（3）实现一个立体——开发立体化教材体系。充分利用现代教育技术手段，构建数字教育资源平台，开发教学课件、音像制品、素材库、试题库等多种立体化的配套教材，以直观的形式和丰富的表达充分展现教学内容。

教材出版是教育发展中的重要组成部分，为出版高质量的教材，出版社严格甄选作者，组织专家评审，并对出版全过程进行跟踪，及时了解教材编写进度、编写质量，力求做到作者权威、编辑专业、审读严格、精品出版。我们愿与院校一起，共同探讨、完善教材出版，不断推出精品教材，以适应我国职业教育的发展要求。

前言

目前，随着服装行业的迅速发展，服装企业理单跟单人员的需求量在不断增加，传统的“师徒式”培养方式已经远远满足不了服装企业对理单跟单人员的需求了，很多服装院校都相继开设了服装理单跟单课程。服装企业理单跟单人员必须要有良好的职业素养和良好的沟通协调能力，具备扎实的服装基础知识和专业技能，以及良好的外语书写、阅读、写作能力，处理突发事件的综合、应变能力。因此，本书从服装企业实际的理单跟单岗位需求出发，以订单业务流程的业务主线为导向，侧重服装理单跟单的实际操作。本书采用项目式的结构模式，明确各个环节需要做的具体事项以及如何去处理相关的业务突发事件，确保订单业务合同的有序开展，有利于读者掌握服装企业理单跟单岗位的专业技能。

本书内容包括服装理单跟单的基本知识、服装外贸理单跟单、服装内销理单跟单、服装生产理单跟单、服装QC品质检验跟单。书中配有相关的实际图表及案例，使读者能快速掌握服装理单跟单的实务技巧。即使初入行者也能快速掌握服装企业理单跟单的相关知识和必备的实践技能。

本书在编写过程中参考了相关的书籍和资料，在此表示衷心的感谢。

由于作者水平有限，书中难免存在疏漏之处，恳请广大读者批评指正。

编者

2013.10

教学内容与课时安排

项目/课时	课程性质	项目/任务	课程内容
情景一 / 3课时	基础概论		● 认识服装理单跟单
		项目一	服装理单跟单的基础知识
		项目二	服装理单跟单流程及岗位分析
		任务	客户尺寸规格单的翻译
情景二 / 15课时	专业知识及专业技能		● 服装外贸理单跟单
		项目一	服装外贸公司的业务流程
		项目二	订单合同的签订
		项目三	服装理单跟单出运单据的编制
		项目四	报关
		任务	装箱单的编制
情景三 / 13课时			● 服装内销理单跟单
		项目一	服装内销理单跟单业务开发
		项目二	服装内销订单合同的签订
		任务	一、订货合同的编制 二、采购计划单的编制
情景四 / 16课时			● 服装生产理单跟单
		项目一	通知打样衣
		项目二	面、辅料样品跟单
		任务	一、服装裁剪拖料单的编制 二、服装裁剪生产搭配表的编制 三、缝制工艺单的编制
情景五 / 13课时			● 服装QC品质检验跟单
		项目一	服装QC品质检验跟单
		项目二	服装生产过程检验跟单
		任务	服装检验生产进度计划单编制

注 各院校可根据本校的教学特色和教学计划对课程时数进行调整。

目录

情景一 认识服装理单跟单	001
项目一 服装理单跟单的基础知识.....	001
【知识准备】	001
一、服装理单跟单的定义.....	001
二、服装理单跟单的工作特性.....	004
三、服装理单跟单员的素质要求.....	004
【知识拓展】	008
一、客户定位.....	008
二、市场分析.....	008
三、客户开发及维护.....	008
项目二 服装理单跟单流程及岗位分析.....	009
【知识准备】	009
一、服装理单跟单的基本流程.....	009
二、服装跟单的基本流程.....	010
【知识拓展】	011
一、服装外贸理单跟单现状分析.....	011
二、服装内销理单跟单现状分析.....	012
三、服装理单跟单岗位分析.....	012
任务.....	013
客户尺寸规格单的翻译.....	013
【思考与练习】	016
情景二 服装外贸理单跟单	017
项目一 服装外贸公司的业务流程.....	017
【知识准备】	017
一、服装外贸理单跟单岗位基本需求.....	017
二、服装外贸理单跟单信息收集.....	017
三、服装外贸理单跟单信息分析.....	018
【知识拓展】	018

一、公司定位	018
二、市场定位	018
三、公司注册及注册的流程	018
四、公司组织架构	020
五、业务流程	020
项目二 订单合同的签订	022
【知识准备】	022
一、合同的类型与签订要求（外贸、内销）	022
二、销售确认书编制	024
三、合同的缮制（外贸、内销）	026
四、报价技巧（外贸、内销）	029
【知识拓展】	034
一、合同的审查	034
二、合同的风险及预防	034
项目三 服装理单跟单出运单据的编制	035
【知识准备】	035
一、进出口商品检验范围	035
二、原产地证	038
三、普惠制产地证	039
【知识拓展】	041
一、核销单	041
二、退税	041
三、收汇	041
四、成本核算	042
项目四 报关	043
【知识准备】	043
一、报关单	043
二、报关单的内容及缮制方法	044
三、报关单填写时应注意的事项	045
【知识拓展】	045
一、海运提单	045
二、空运提单	045
任务	048
装箱单的编制	048
【思考与练习】	049

情景三 服装内销理单跟单	050
项目一 服装内销理单跟单业务开发	050
【知识准备】	050
一、服装内销理单跟单岗位基本需求	050
二、服装内销理单跟单信息分析	050
三、服装理单跟单信息收集	051
【知识拓展】	051
新客户的开发	051
项目二 服装内销订单合同的签订	052
【知识准备】	052
一、服装内销公司的组织架构	052
二、合作工厂信用的开发	054
三、合作工厂生产计划与控制	054
四、质量管理计划与控制	055
【知识拓展】	056
订单合同的签订	056
任务	059
一、订货合同的编制	059
二、采购计划单的编制	061
【思考与练习】	062
情景四 服装生产理单跟单	063
项目一 通知打样衣	063
【知识准备】	063
一、样衣的种类及跟单流程	063
二、样衣资料的整理及翻译	065
三、打样通知单的编制	065
四、样衣制作及评审	066
五、样衣寄送	069
六、样衣的批复意见	071
【知识拓展】	073
一、服装生产理单跟单的重要性和工作要求	073
二、服装生产理单跟单的工作流程	074
项目二 面、辅料样品跟单	076

【知识准备】	076
一、面料样品跟单	076
二、辅料样品跟单	077
【知识拓展】	078
生产通知书的下达及生产任务的安排	078
任务	083
一、服装裁剪拖料单的编制	083
二、服装裁剪生产搭配表的编制	085
三、缝制工艺单的编制	087
【思考与练习】	090
 情景五 服装 QC 品质检验跟单	091
项目一 服装 QC 品质检验跟单	091
【知识准备】	091
一、服装 QC 品质检验跟单的流程	091
二、服装 QC 品质检验跟单的模式	091
三、服装 QC 品质检验跟单的岗位职责	093
【知识拓展】	095
一、供应商开发	095
二、供应商的评审	096
项目二 服装生产过程检验跟单	100
【知识准备】	100
一、前期跟单	100
二、中期跟单	102
三、后期跟单	105
四、AQL 抽样标准	110
【知识拓展】	111
验厂的知识	111
任务	113
服装检验生产进度计划单编制	113
【思考与练习】	114
 参考文献	115

情景一 认识服装理单跟单

本情景内容学习要点

了解服装理单跟单的基本概念，熟悉并掌握服装企业理单跟单业务的操作流程及规范步骤。

本情景内容学习难点

1. 服装理单跟单和服装跟单的岗位职责分别是什么？
2. 服装理单跟单在服装企业从事外贸和内销的岗位流程是否相一致，有何区别？

项目一 服装理单跟单的基础知识

【知识准备】

一、服装理单跟单的定义

现代服装企业由于对企业的生产效益提出了生产管理精细化、流程规范化，改善企业的生产效率，成品零报废率、零库存的经营理念和管理模式。同时，服装企业对人才的需求也越来越大，企业对从事相应岗位的技术人员也提出了更高的要求。另外，对企业岗位的精细化分工更加明确，企业技术管理人员身兼多职的现象在逐渐地减少，为广大的从业人员提供了更多的岗位和就业机会。在这样的大产业背景下，服装企业的服装理单跟单这个新兴的职业由此诞生，并成为了服装企业中重要的职业工种，新闻媒体、网络平台、人才网站、报纸杂志等随处可以看到相关的招聘信息，各大服装院校经过对服装企业及市场的调研，相继开设了服装理单跟单课程，培养更多高学历且有服装专业知识和专业技能的人才。成功地实现了服装院校和服装企业的人才对接，缩短了企业培养新进人员的精力、时间，为服装企业大大节约了生产成本，提高了经济效益。

(一) 服装理单跟单

服装理单跟单又称服装理单，其工作内容包括订单进程的掌控，及时回复客户相关订单的流程进度情况，面、辅料颜色确认情况、产前样的确认、大货样的寄送给客户等相关对外客户的业务处理。同时，要把好相关的订单文本资料翻译并整理成企业要求的生产工

艺文本资料，并及时传真或邮件给相对应的订单生产企业，起到联系服装生产企业和服装采购商之间的沟通桥梁的作用。

根据服装企业规模的不同，服装理单跟单员在服装企业所承担的业务范围也有所不同。服装理单跟单的工作内容主要包括服装企业生产流程的跟进，客户跟进，货物出运单据的编制及跟进，对服装企业生产能力的评估、生产进度的跟进及质量要求的督促指导，便于合理的控制订单的生产进度，确保服装企业能准时完成订单的生产任务。

服装理单跟单岗位划分图如图 1-1 所示。

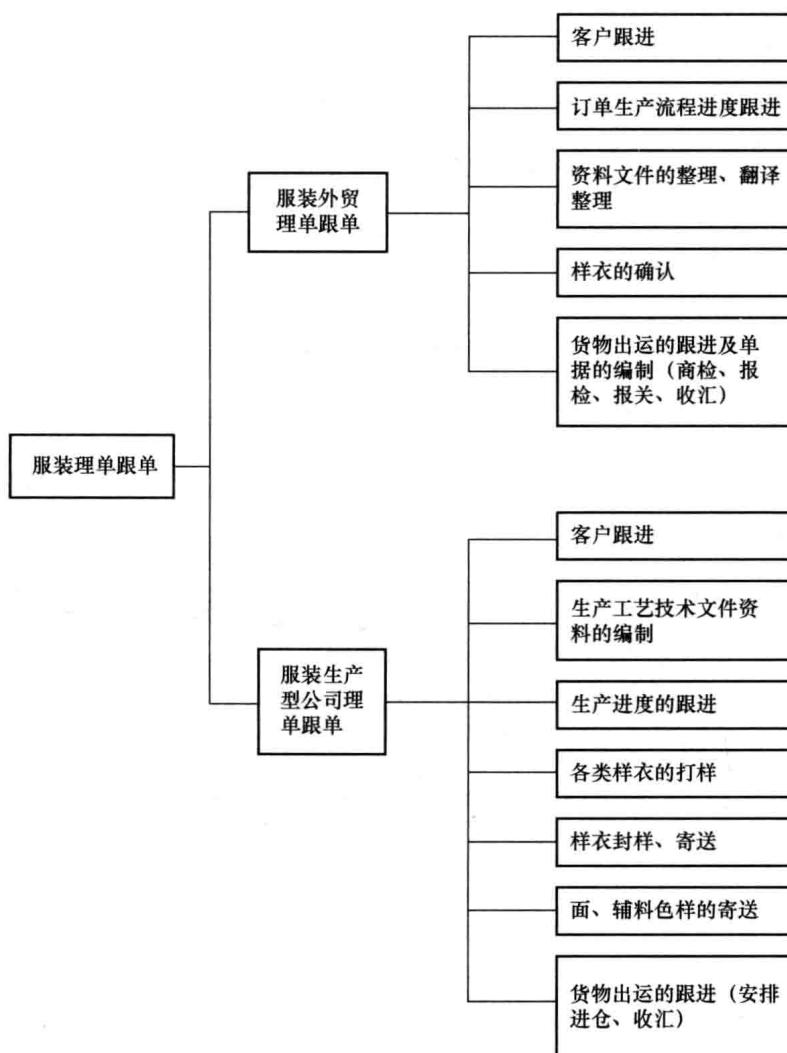


图1-1 服装理单跟单岗位划分图

服装理单跟单以订单业务的流程而展开的相关环节的业务跟进工作，处理服装业务流程的相关事项并整理业务文件资料及处理突发事件。

服装理单跟单外贸、内销工作主要关联图如图 1-2 所示。

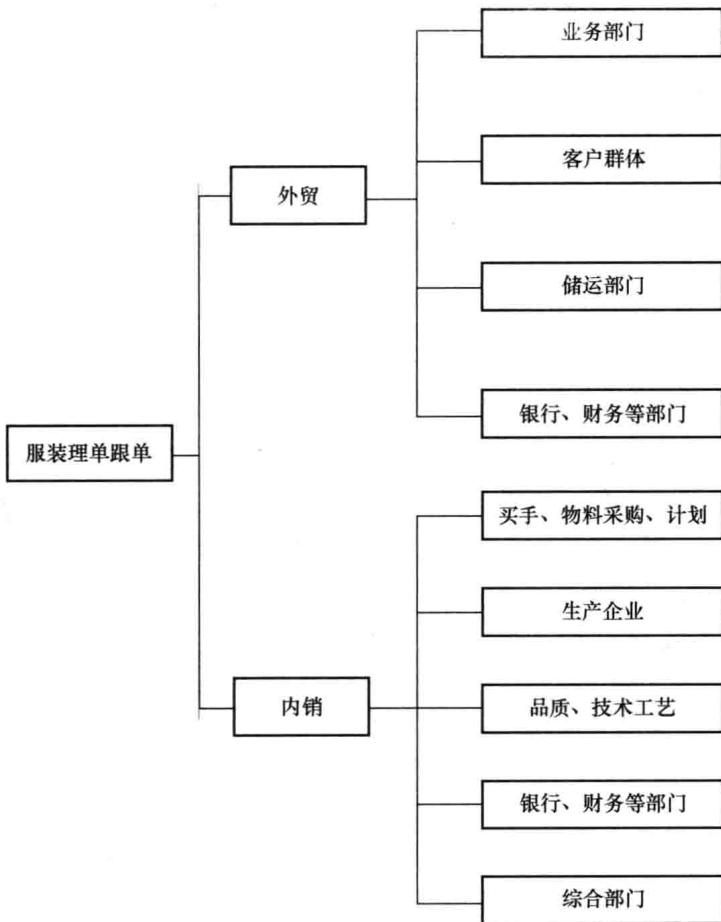


图1-2 服装理单跟单外贸、内销工作主要关联图

(二) 服装跟单

服装跟单就是服装大货生产品质的检验工作，包括样板和首件样的批版或批复，大货生产进度的跟进以及供应商的开发、评估、验厂等。

服装跟单主要是对订单合同的生产流程的进度跟进，成衣生产过程中的质量、尺寸、颜色等进行控制，侧重点在于对生产过程中的品质监控工作。服装跟单的工作比较复杂，服装跟单的责任心较强。一个优秀的服装跟单必须要对生产的全程进行严格把关，确保企业的各个环节操作都是符合订单资料和客户确认的样衣保持一致。

服装跟单对应的工作开展重心在服装生产企业，在服装生产企业的现场及时处理好服装成衣生产过程中出现的质量问题和工艺技术难题。

(三) 服装理单跟单员

服装理单跟单员即服装业务员，处理订单的相关事宜及跟进工作，确保按照客户的意见安排服装生产任务。

服装理单跟单员又称服装理单员。服装理单跟单员接到订单以后需要分析订单，分析服装的用料数量、单耗、规格，面、辅料数量、克重、颜色、规格、核对价格，安排面、辅料的采购等，处理生产中遇到的一般情况，跟进生产进度，并与客户确认订单出运事宜及相关产前样品、大货样、船样等的提交寄送，确保品质达到客户的要求。

(四) 服装跟单员

服装“跟单员（Merchandiser）”，是指在企业运作过程中，以客户订单为依据，跟踪产品或服务运作流向的专职人员。

服装跟单员即服装验货员，又称服装质量检验员，处理大货生产前期（初期）、中期、尾期（终期）的查货工作。服装质量检验员主要侧重于质量控制、质量管理方面的工作，简称QC。

服装跟单员必须全面掌控所负责的订单的具体操作，跟进大货生产的进度，对服装生产过程中的半成品，成品以及生产过程中的各道工序进行质量控制，对服装检验的结果公正客观的出具验货报告或巡检报告，中期验货报告，控制质量，确保生产企业能按时完成生产任务，准时交货。

二、服装理单跟单的工作特性

(一) 服装理单跟单

严格来说服装理单跟单应该称为“服装理单跟单业务跟进”，就是对准客户（即对本公司服务或产品有购买或有意向购买的人群）进行跟进，以缔结业务合同为目标的一系列活动。对外是服装理单跟单员或服装理单跟单员的助理。

(二) 服装跟单

服装跟单是对和客户已经签订的订单进行成品出货前的生产进度、货运报关跟进工作，以确保如期出货。对内是服装跟单经理、生产主管和总经理助理。

无论是服装外贸企业和内销企业里的服装理单跟单员，还是贸易公司的服装理单跟单员，其基本职责也都是由“服装理单跟单”和“服装跟单”两大部分组成的。在实际的服装理单跟单过程中，每个公司的运作模式、企业规模的大小不同，服装理单跟单员、服装跟单员所从事的具体业务步骤及操作模式也稍有变化，但是总体的模式还是一样的。

三、服装理单跟单员的素质要求

一般情况下，服装理单跟单员通过电子邮件、传真、电话等方式与客户进行联系。同时根据客户的要求编写相关的内销订单合同、工艺单文本、包装资料等文件资料，按照客户指定的要求指导企业进行生产，跟踪产品质量，处理客户的反馈意见。由于工作的需要，服装理单跟单员必须具有以下基本素质。

(一) 服装专业知识

从事服装理单跟单员的从业人员整体素质参差不齐，一部分人员是学国际贸易专业或英语专业的人员，与客户之间的沟通、交流、英语的书写能力较强。在实际的工作中入手比较快，但专业知识不够；一部分人员是学服装设计专业的，有一定的英语基础，在实际工作中，他们的沟通能力、对服装理单跟单专业知识也有所欠缺。

同时，为了便于工作的需要，服装理单跟单员还需要掌握服装专业的基础知识、工艺技术、样板设计、生产管理技术等相关知识，了解相关面、辅材料品质的测试方法及检验要求，产品的缝制工艺方法及大货生产的进度情况等。

(二) 其他专业知识

服装理单跟单员要有良好的职业素质，这是关系到外贸公司对国外客户的一个形象窗口，要熟练掌握报价技巧，了解外贸单证的操作过程。并且随时了解银行的汇率、出口退税、出口政策的知识以及货代物流的知识等。

根据各个外贸公司或企业的规模大小，所在外贸公司或企业从事理单跟单岗位，分工也是有所不同的。这就对理单跟单员的专业技能提出了更高的要求。

(三) 熟练地使用计算机办公软件

服装外贸公司根据其自身的规模，为了便于更好地开展订单的操作，通常情况下2~3名理单跟单员为一组。其中1人为组长，主要负责与客户交流面料、款式、价格，进行交货期的确认、合同的签订、产前样的确认等工作；1~2名为理单跟单员助理，主要负责与客户之间包装资料（辅料）的联系工作，寄送相关文件资料、样品，根据订单编制相关的工艺文件、资料。

服装理单跟单员在工作过程中要熟练地使用办公软件，做好订单合同资料的管理、存档工作，便于随时查阅文件资料。

(四) 理单跟单员的文件整理及归档

在日常的工作中，为了便于同客户之间的交流、沟通，同时，也为了规范企业内部对订单合同资料的管理制度，通常情况下理单跟单员在订单合同的操作过程中，对于客户合同的包装资料或修改件资料，要及时同相关人员进行联系并做好订单合同的资料整理、更新、归档工作。

1. 建立客户档案文件

客户档案文件资料的建立，便于服装理单跟单员在日常工作中同客户之间的联系，及时了解客户的市场需求和采购意向。方便服装理单跟单员能及时地处理客户的投诉或建议，便于服装理单跟单员做好客户服务工作，提高服务质量和服务意识。客户联系登记表见表1-1。

表 1-1 客户联系登记表

2. 订单号编制技巧

订单号的编制是服装理单跟单员必须要掌握的内容，订单号通常有客户订单号和外贸公司内部订单号之分。一般情况下，订单号是不重复的，也就是说在合同签订的过程中订单号确定后不能轻易修改。相应的包装辅料文件资料都会使用这个订单号作为标志，这样的目的是为了方便查阅，区分不同的订单合同，对号入座避免混淆。

订单号的编制方法有很多，通常由字母和数字组成，用字母表示不同的客户用数字表示同一客户的不同订单，有的时候也直接使用客户的订单合同号来标志订单。例如：美国 A 客户订单合同号可以表示为 A - 001、A - 002、A - 003……加拿大 B 客户订单合同号 B0001、B0002、B0003……订单号可以表示为：B0001、B0002、B0003……

3. 服装款式号的编制

- (1) 纯数字编号：订单号编号全部采用阿拉伯数字组成。
 - (2) 字母和数字组合编号：订单号编号由英文字母和阿拉伯数字组成。
 - (3) 按年份、四季、分款式、颜色代码组而成编号：下面是某服装企业按照年份、四季、分款式、颜色代码组而成的服装货号。第1、第2位数字代表年份代码，第3、第4位数字代表四季代码，第4、第5位数字代表款式代码，第6、第7位数字代表颜色代码，第8位数字代表尺寸代码。

常用年份代码见表 1-2。

表 1-2 常用的年份代码

年份	2009	2010	2011	2012	2013	2014
代码	09	10	11	12	13	14

季节代码见表 1-3。

表 1-3 季节代码

季节	春	夏	秋	冬
代码	1	2	3	4

款式代码见表 1-4。

表 1-4 款式代码

款式	长袖衬衫	中袖衬衫	短袖衬衫	背心	长裤	中裤	短裤	长裙
代码	01	02	03	04	05	06	07	08
款式	短裙	T恤	短袖 T恤	上衣	有夹里上衣	连衣裙	吊带裙	短风衣
代码	09	10	11	12	13	14	15	16
款式	长风衣	中风衣	男式毛衫	女式毛衫	短袖毛衫	羽绒服	针织长袖	针织短袖
代码	17	18	19	20	21	22	23	24
款式	围巾	帽子	包	鞋子	皮带	箱子	短大衣	长大衣
代码	25	26	27	28	29	30	31	32

颜色代码见表 1-5。

表 1-5 颜色代码

颜色	白色	红色	米色	黑色	黄色	绿色
代码	01	02	03	04	05	06
颜色	褐色	咖啡色	紫色	蓝色	灰色	柠檬黄
代码	07	08	09	10	11	12

(4) 尺寸代码编号: 尺寸代码可以用正常的 XXS、XS、S、M、L、XL、XXL 作为代码。例如 : 1340801—M, 则代表 2013 年秋季 M 码的白色长裙。

4. 文件资料的归档

为了便于服装理单跟单员工作的有序进行, 服装理单跟单员在工作中进行相关订单文件资料的存放, 查阅时通常会把文件资料打印出来一份, 把订单合同文件资料放在相应的资料文件夹内, 同时资料文件夹要有标志, 注明客户的名称和订单合同编号。在以后的工作中, 还要将相应的订单合同的包装资料或修改件资料进行归档。服装理单跟单员应及时做好原始订单合同资料的整理归档工作。