

纺织服装跟单手册

家用纺织品 跟单跟单

JIA YONG FANG ZHI PIN
LI DAN GEN DAN

吴相昶 徐慧霞 吴奕娟◎编著

 中国纺织出版社

■ 纺织服装跟单手册

家用纺织品跟单

i a y o n g f a n g z h i p i n l i d a n g e n d a n

吴相昶 徐慧霞 吴奕娟 编著

 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书着重介绍家用纺织品基础知识和家用纺织品跟单跟单实际操作,涵盖了家用纺织品基础知识、订单业务的开发、面料辅料跟单、生产准备工作、生产流程跟单、成品质量检验,家用纺织品跟单跟单工作流程、跟单管理、跟单技巧、付运与结算跟单、产品成本核算和控制等内容。书中不仅包括跟单员必备的家纺专业知识,又涵盖了生产环节的管理知识,书中相应的配套生产图表,为读者在实际工作中的应用提供方便,使初入行者也能快速掌握跟单知识和必备的实践技能。

本书可供家纺企业管理人员、质检人员、营销人员、面辅料采购人员和跟单人员阅读,也可作为纺织院校相关专业师生的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

家用纺织品跟单/吴相神 徐慧雷 吴奕娟编著. —北京:中国纺织出版社,2009.5

(纺织服装跟单手册)

ISBN 978-7-5064-5552-7

I. 家… II. ①吴…②徐…③吴… III. 纺织工业—生产管理—手册 IV. TS1 F407.816.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 044362 号

策划编辑:孔会云 责任编辑:张冬霞 责任校对:楼旭红

责任设计:李 然 责任印制:何 艳

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街6号 邮政编码:100027

邮购电话:010-64168110 传真:010-64168231

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

E-mail:faxing@c-textilep.com

三河市华丰印刷厂印装 各地新华书店经销

2009年5月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:11.5

字数:136千字 定价:29.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社图书营销中心调换

近年来,家用纺织品企业的规模和数量不断增长,企业发展渐趋完善,从业人员也不断增多,和其他行业一样,随着行业生产、贸易的迅速发展,企业内部分工也越来越细,理单、跟单工作也逐渐突显其重要性。家用纺织品行业因进入门槛较低,以前院校中没有专门的家用纺织品专业,故企业中从事跟单工作的多为服装专业的学生或服装企业转到家纺企业来的人员。家用纺织品企业中的理单人员大多数具有国际贸易专业知识、外语沟通能力也较好,但家用纺织品专业知识和企业中实际生产知识相对较欠缺。家用纺织品理单、跟单工作起着承接管理知识和专业知识,进而指导实际工作的作用。理单员和跟单员必须具备一定的家用纺织品专业知识和管理知识,才能做好本职工作。

本书作者从事家用纺织品跟单、服装纺织品进出口理单、面辅料采购跟单工作多年,在工作中总结了丰富的经验,另外为了适应市场和企业发展的需要,作者对家用纺织品理单跟单工作岗位作了深入的市场调研,在此基础上编写了本书。

本书第一章、第二章、第三章第四节由徐慧霞编写,第三章第一节~第三节、第四章第一节~第四节、第五章~第九章由吴相昶编写,第四章第五节由吴奕娟编写,全书由吴相昶负责统稿。徐慧仙曾协助本书的文字录入工作。

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,恳请广大的读者批评指正。

编著者

2009年2月

目录

第一章	家用纺织品跟单概述 / 1
第一节	家用纺织品跟单的概念 / 1
一、	订单的概念 / 1
二、	家用纺织品跟单的定义 / 3
三、	家用纺织品跟单工作流程 / 3
四、	家用纺织品跟单的特点 / 3
五、	家用纺织品跟单的种类及作用 / 4
第二节	家用纺织品跟单员的基本要求 / 5
一、	家用纺织品跟单员的素质要求 / 5
二、	家用纺织品跟单员的工作范畴 / 6
三、	家用纺织品跟单员的文件整理及归档 / 6
第三节	家用纺织品跟单员的基本要求 / 8
一、	家用纺织品跟单员的岗位要求 / 8
二、	家用纺织品跟单员的职业道德 / 8
三、	家用纺织品跟单员的社交沟通能力 / 9
第四节	家用纺织品订单的生存周期 / 9
一、	订单生存周期的模型 / 9
二、	订单生存周期的跟单 / 10
三、	订单生存周期与跟单的关系 / 10
第二章	家用纺织品订单业务开发 / 12
第一节	订单业务工作流程及内容 / 12
一、	订单业务的工作流程 / 12
二、	订单业务中跟单员的工作内容 / 13
第二节	新客户开发 / 13

一、新客户开发的原则 / 13
二、新客户开发的途径 / 14
三、与新客户的初步联系及样品展示 / 15
四、初步洽谈注意事项 / 15
五、成为固定客户的条件 / 15
六、加强服务 / 16
七、其他准备工作 / 16
第三节 订单合同的签订及确认 / 16
一、订单合同的签订原则 / 16
二、订单合同的形式 / 17
三、订单合同的内容 / 18
四、订单合同的确认 / 18
第四节 合作工厂的开发 / 19
一、合作工厂信用的开发 / 19
二、合作工厂生产计划与控制 / 19
三、质量管理计划与控制 / 20

第三章 家用纺织品跟单的前期工作 / 21

第一节 家用纺织品基础知识 / 21
一、家用纺织品的分类 / 21
二、家用纺织品的特点及要求 / 22
三、家用纺织品生产工艺 / 23
第二节 家用纺织品生产中常用术语 / 23
一、生产中成品名称 / 23
二、生产中各部位、各部件名称 / 24
三、相关设计的名词术语 / 25
四、产品保养、洗涤标识 / 26
第三节 成品的规格及表示方法 / 29
一、家用纺织品常规产品的规格及表示方法 / 29
二、国外特殊产品的规格及表示方法 / 32

第四节 家用纺织品跟单前期工作的基本内容 / 32

一、样品开发跟单 / 32

二、颜色小样及手感样的确认 / 34

三、询价、报价技巧 / 34

四、客户产前确认样的制作 / 36

五、订单评审 / 37

六、签订合同 / 37

七、跟单前期工作常见问题及处理(案例分析) / 38

第四章 家用纺织品面料、辅料跟单 / 40

第一节 家用纺织品面料跟单的基础知识 / 40

一、家用纺织品面料常用原料的种类 / 40

二、家用纺织品常用面料的风格 / 40

第二节 家用纺织品常用辅料 / 41

一、实用性辅料 / 41

二、装饰性辅料 / 42

第三节 家用纺织品常用材料的选用及鉴别 / 42

一、选用材料的原则和依据 / 42

二、各类成品面料的选用 / 43

三、面料的鉴别 / 43

第四节 家用纺织品面料的准备工作 / 44

一、面料检验的目的和内容 / 44

二、品名、数量、颜色和规格检验 / 45

三、面料外观质量检验 / 46

四、面料内在质量检验 / 48

五、面料采购前期准备工作 / 49

六、面料采购计划的实施 / 50

七、面料供应商的评估 / 51

八、面料采购案例分析 / 53

第五节 家用纺织品辅料的准备工作 / 55

- 一、主要辅料的作用及选用原则 / 55
- 二、辅料的质量检验 / 56
- 三、辅料采购前期准备工作 / 58
- 四、辅料采购计划的实施 / 59
- 五、辅料供应商的评估 / 60
- 六、家用纺织品辅料采购案例分析及注意事项 / 60

第五章 家用纺织品生产准备工作 / 62

第一节 家用纺织品初期生产进程跟单 / 62

- 一、首件确认样的制作及封样 / 62
- 二、产前样的制作、确认及产前会的内容 / 62
- 三、初期生产进程跟单的案例分析 / 64
- 四、初期生产进程跟单的常用英语信函交流技巧 / 65

第二节 家用纺织品生产文件资料的编制 / 67

- 一、家用纺织品企业生产流程简介 / 67
- 二、生产技术文件的编制及管理 / 68
- 三、生产任务计划通知单的下达 / 69
- 四、家用纺织品生产工艺单的编制技术 / 70
- 五、家用纺织品生产文件资料的审核及签发 / 72

第三节 家用纺织品大货生产进度的跟进 / 72

- 一、生产进度的安排 / 72
- 二、大货生产前的小批量生产测试及评审 / 73
- 三、生产中所需辅料的采购 / 76
- 四、出货时间安排的跟进 / 76
- 五、处理客户资料的临时更改 / 78

第六章 家用纺织品生产流程跟单 / 80

第一节 成品结构图的设计 / 80

- 一、结构设计基础知识 / 80
- 二、结构设计的文件管理 / 82

三、技术科的管理 / 83

第二节 裁剪方案的制订 / 83

一、裁剪方案的内容及表示方法 / 83

二、裁剪方案制订的原则 / 84

三、裁剪生产任务的制订 / 84

第三节 排料、画样、铺料 / 85

一、排料画样的方法 / 85

二、排料的准备工作 / 86

三、排料的原则 / 86

四、铺料的方式及准备工作 / 87

五、铺料的工艺技术要求 / 88

第四节 裁剪、验片 / 89

一、裁剪前的准备工作 / 89

二、裁剪工艺要求及技术要领 / 89

三、裁片分包、验片 / 90

四、裁片品质控制的重要性 / 91

第五节 缝制工艺及要点 / 91

一、缝制工艺要求及要点 / 91

二、缝制车间生产的组织 / 92

三、缝制车间生产计划进度制订 / 93

四、缝制工艺质量控制的措施 / 93

第六节 后整理及包装技术 / 94

一、成品后整理的内容 / 94

二、成品包装 / 94

第七章 家用纺织品中后期生产进程跟单 / 99

第一节 家用纺织品中期生产跟单的基础知识 / 99

一、面料(辅料)各项指标的测试 / 99

二、国内外主要的检测机构及检测标准 / 99

三、大货生产样(船样)的制作 / 101

四、合理安排大货的生产进度 / 101
五、生产跟单资料的整理 / 102
第二节 家用纺织品成品质量检验 / 103
一、家用纺织品成品测量的要点 / 103
二、家用纺织品成品规格误差规定 / 103
第三节 外观质量检验 / 104
一、外观检验的主要内容 / 104
二、检验条件 / 105
三、面料疵点检验 / 105
四、核对辅料文字 / 106
五、标样与大货面料颜色的对比 / 106
六、缝制质量检验 / 107
七、成品各部位疵点及产生原因 / 110
八、成品外观缺陷分析 / 111
第四节 家用纺织品中期生产进程跟单 / 112
一、中期跟单检验 / 112
二、中期跟单的主要内容 / 113
三、中期验货报告的填制 / 114
第五节 家用纺织品后期跟单 / 115
一、后期检验抽样方案的制订(AQL) / 115
二、后期物料的跟催(表单的设计) / 117
三、后期跟单的主要内容 / 117
四、后期验货报告的填制 / 118

第八章 订单完成期的付运与结算跟单 / 120

第一节 家用纺织品进出口贸易的基本知识 / 120
一、进出口贸易的基本业务流程 / 120
二、进出口贸易的方式 / 122
三、进出口贸易合同的执行 / 123
四、进出口贸易的索赔 / 123

五、出口不同国家和地区应注意的事项 / 125	
第二节 订单完成期跟单工作的基本内容 / 126	
一、编制货物出运单据(商检、单证、报关) / 126	
二、货物运输 / 128	
三、货款结算跟单 / 130	
四、核销单退税 / 132	
五、文件资料的整理 / 134	
第三节 订单完成期跟单工作常见的问题及处理技巧 / 134	
一、突发事件的处理 / 134	
二、订到货物舱位的处理 / 136	
三、发现质量问题的处理 / 136	
四、发现包装出错货物已经出港的处理 / 137	
五、客户投诉的处理 / 138	
六、客户拒绝付款的处理 / 138	
七、客户索赔的常用英语信函交流技巧 / 139	

第九章 家用纺织品成本管理 / 141

第一节 家用纺织品成本管理概念 / 141	
一、成本管理的定义 / 141	
二、成本管理的意义 / 142	
第二节 家用纺织品成本核算 / 143	
一、家用纺织品成本核算的分析 / 143	
二、家用纺织品成本核算的注意事项 / 147	
三、家用纺织品成本核算与利润的关系 / 147	
四、家用纺织品成本控制 / 148	

参考文献 / 152

附录 家用纺织品跟单实际案例 / 153

第一章 家用纺织品理单跟单概述

第一节 家用纺织品理单跟单的概念

随着家用纺织品行业市场需求量的不断增长,客户对产品质量、价格、交货期的要求不断提高,市场竞争日趋激烈。在这样严峻的形势下,家用纺织品企业必须要更重视新产品的设计及开发力度,不断提高产品质量,合理安排生产,按时完成生产任务并准时交货,从而赢得客户的信任及良好的口碑。为此家用纺织品企业的岗位也随之细分化,许多外贸公司出现了家用纺织品理单跟单工作岗位,该岗位的产生在一定的程度上有效地解决了接单→生产(质量控制)→订单完成期的跟单,这三者之间的衔接工作,便于有计划地安排生产任务及处理生产过程中存在的相关问题,合理地协调好各部门之间的关系,为家用纺织品企业的发展创造了一定的经济价值和社会效益。

一、订单的概念

订单,即订货合同,是指国内外的客户根据市场需求向供应商发出采购要约,并提出订货的数量、款式、价格、质量、交货地点及相关费用等要求的一种书面文本格式。家用纺织品有限公司订货合同见表1-1。

订单(合同)的签订对买卖双方都有一定的约束力,具有法律效力,同时,订单的内容要明确双方的权利和义务。例如,在订单签订的前后,供应商有义务按客户的要求进行样品的试制并提交给客户确认。客户应向供应商提供详细的样品制作工艺、质量、样品交货期以及样品的主要用途(展示样、推销样、测试样、大货样、船样等),使供应商在制作样品时能了解各种样品的制作要求,准时把符合客户质量要求的样品寄送到客户手中。

表 1-1 家用纺织品有限公司订货合同

合同号:

交货地点:

兹向_____订购如下货品

品名及规格	颜 色	数 量	单 价	总金额	备 注
合 计					

合计金额(大写):

交货日期: 年 月 日

并须符合下述条款:

1. 本合同一经双方签署,即予生效或卖方在收到本合同3个工作日之内若无异议视为确认此合同各项条款及所有明细要求,但买方有权在合理时间内提出更改订单中非根本性条款或增加非根本性条款。

2. 卖方应按合同规定的要求,按时将订购商品送交买方指定仓库或车站,所需之装卸运杂费由卖方负担,交货时应随附各种有关单据。买方根据合同规定的品名、规格、数量进行验收,若不符合合同所列各点规定,买方有权拒收。

3. 由于质量及包装等原因造成的损害事实,由卖方负全部责任。

4. 买方凭业务员本人及仓库验收签字后付款。

5. 若双方有特殊协议,应在有关协议精神基础上履行此合同。

6. 若双方发生争议,应协商解决。若协商无效,提交买方所在地法院处理。

卖 方:

(盖合同章生效)

买 方:

(盖合同章生效)

业务主管:

签 章:

确认日期: 年 月 日

业务主管:

签 章:

购订日期: 年 月 日

二、家用纺织品理单跟单的定义

家用纺织品理单跟单是贸易公司(又称外贸公司)或生产型企业(俗称工厂)按照订单业务的要求,进行订单文本资料的整理及业务流程的处理工作,包括同客户的业务联系,信函沟通,资料整理,生产交货期的跟踪,生产之前面辅料色样及各种样品款式、工艺要求的确认,指导家纺生产企业严格按照订单的要求进行大货生产,保质保量完成生产任务并准时出货。

家用纺织品理单跟单员在有的外贸公司也称为业务员或客户服务人员,家用纺织品跟单员称为验货员或 QC。有的公司对理单跟单员的要求较高,需要同时负责理单和跟单的工作,这样有利于专人负责订单整个生产环节的进度跟踪,熟悉客户对产品质量的要求,及时处理客户邮件、相关业务的咨询、生产过程中客户的资料修改及客户对产品质量的投诉问题。分工较细的公司则将理单岗位和跟单岗位区分开来,理单人员负责处理客户邮件、订单文本资料的整理;跟单人员专门负责产品生产过程中的质量控制、生产进度跟进等工作。

三、家用纺织品理单跟单工作流程

目前随着家用纺织品企业的规模不断扩大,人们更加注重生活品位,对室内软装饰的要求越来越高。国内很多家用纺织品企业都很注重国际、国内家纺市场的需求,更多家用纺织品外贸公司采取的是工贸结合的运作模式,以此来降低采购成本,建立自己的品牌,客户群体有国外客户和国内消费者。外贸公司新订单的操作处理流程和翻单的常规处理流程如图 1-1、图 1-2 所示。

四、家用纺织品理单跟单的特点

理单与跟单是相互联系,缺一不可的。

理单员要制订相应的订单文本资料,需要具备国际贸易知识及良好的社交沟通能力,能及时处理客户的英语信函邮件,并且要熟悉家用纺织品企业产品生产的工艺技术要求,了解面辅料的基础知识,掌握相关产品的报价等。

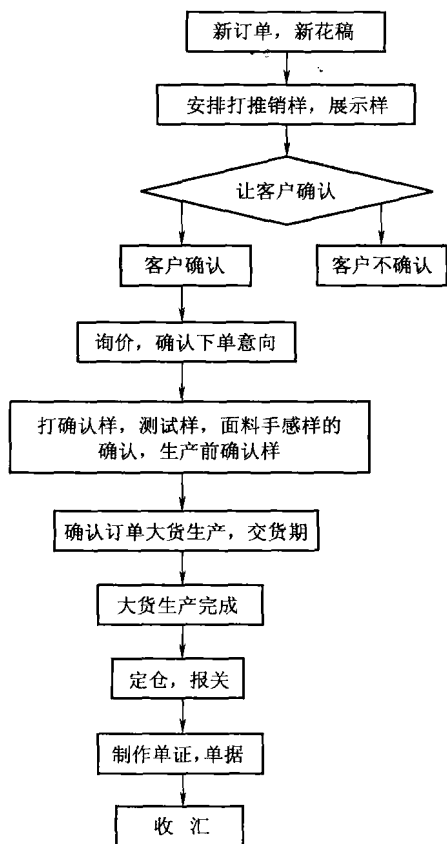


图 1-1 外贸公司新订单的操作处理流程

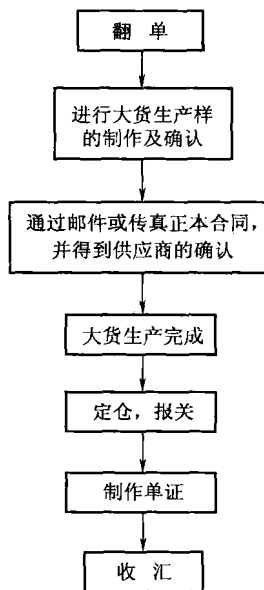


图 1-2 外贸公司翻单的常规处理流程

跟单员需要及时了解生产确认样品资料及生产进度、生产工厂的相关信息,工艺单,按照理单人员提供的资料指导企业进行大货生产,了解家用纺织品品质检验的相关知识,按照客户的产品标准、家用纺织品行业标准进行检验,并公正、客观地出具相应的验货报告。同时,要把验货过程中发现的大货产品实际存在的质量问题,及时和理单人员沟通并协助生产企业解决生产技术上的实际困难,保证产品的质量,按期交货。

五、家用纺织品理单跟单的种类及作用

家用纺织品理单跟单包括生产型企业的理单跟单和外贸公司的理单

跟单。

生产型企业的理单跟单就是根据外贸公司或国内客户的相关订单资料进行内部工艺单的编制,便于企业内的相关生产部门能明白订单的相关裁剪、缝制工艺、包装要求等。

外贸公司的理单跟单就是外贸公司的理单员,与国外客户进行沟通交流,确定合作意向,根据国外客户对产品的要求,制订相关的工艺文本资料,该工艺文本资料通常是外文的,需要理单员翻译成中文,编制相应的工艺文本资料给生产型企业的理单员。

生产型企业的理单跟单和外贸公司的理单跟单的区别在于:生产型企业理单跟单员的工作比较繁琐,要根据工艺文本编制的相关生产工艺单、包装辅料采购合同、合同交货期安排好大货生产;外贸公司理单跟单员需要具有较强听、读、写外语的能力,做好国外客户合同资料的翻译工作,及时给客户寄送相关文件资料和样品,同时做好各部门、供应商的沟通工作,把客户的修改意见、需求及时、准确无误地传达给供应商及相关人员,合理督促供应商提交相关样品样布、大货生产的进度、质量、交货期,相对来说工作压力是双重的。如果在生产中遇到质量问题,面临的交货期时间紧张,在这个时候,一定要同客户协商解决,如客户是否可以接受大货产品目前存在的质量问题,或者经过返工修改后是否可以接受,能否推迟交货期等。让客户觉得理单跟单员具有较强的责任心和良好的工作态度,避免因客户收到不良的产品而导致投诉、索赔等问题发生。

第二节 家用纺织品理单员的基本要求

一、家用纺织品理单员的素质要求

理单员是客户与公司或企业之间沟通的桥梁。一般情况下,理单员通过电子邮件、传真、电话联络客户等方式进行实际操作。同时根据客户的要求编写相关的订单合同、工艺单文本、包装资料等文件资料,按照客户的要求指导企业生产、跟踪产品质量,处理客户的反馈意见等。

由于工作的需要,家用纺织品理单员必须具有以下基本素质。

(一)掌握家用纺织品专业知识

家用纺织品理单员要有良好的职业素质,这是外贸公司对国外客户的形象窗口,要熟练掌握报价技巧,了解外贸单证的操作过程,随时了解银行的汇率、出口退税、出口政策方面的信息,信贷物流知识等。

同时理单员还需要掌握家用纺织品的基础知识,了解相关原辅料品质的测试方法及检验要求、产品的缝制工艺方法、大货生产的进度情况等。

(二)熟练使用无纸化办公(电脑办公软件的使用)

家用纺织品外贸公司根据其自身的规模确定理单员人数,以便于更好的开展订单的操作。通常情况下,2~3名理单员为一小组,其中1人为组长,主要负责与客户交流,如面料、款式、价格,交期的确认,合同的签订、产前样的确认等工作;1~2名为理单员助理,主要负责与客户落实包装材料(辅料)、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。

理单员在工作过程中要熟练使用办公软件,做好订单资料的管理和存档工作,便于随时查阅文件资料。

二、家用纺织品理单员的工作范畴

家用纺织品理单员的工作性质决定了理单员的岗位职责。理单员在任何时候都要有计划地去实施并指导企业的实际生产进度,并且要及时对订单的生产进度、产品质量进行跟踪,并做好协调工作,按时将货物报关并运送到指定仓库、出运。

三、家用纺织品理单员的文件整理及归档

为了在日常的工作中便于同客户之间的交流、沟通和规范企业内部对订单资料的管理制度,通常情况下,理单员在订单的操作过程中,要对客户合同的包装材料或修改件资料进行核对,要及时同相关人员联系并做好订单的资料整理、更新、归档工作。

(一)建立客户档案

客户档案的建立,便于理单员在日常工作中与客户进行联系,使他们