

中国机械工业企业 管理手册

第一卷



HANDBOOK OF BUSINESS MANAGEMENT OF CHINESE MACHINERY INDUSTRY

机械工业出版社

中国机械工业企业 管理手册

第 一 卷

中国机械工业企业管理手册编辑委员会 编



机 械 工 业 出 版 社

《中国机械工业企业管理手册》分3卷,由28篇组成。本卷包括:
企业与企业管理、企业组织与领导、经营决策与计划、科技管理、质量管理、销售管理、对外经济贸易、价格管理、财务管理等9篇。

本书可供厂矿、企业和机关领导干部、工程技术人员、管理人员及大专院校有关专业师生学习参考。

中国机械工业企业管理手册

第一卷

中国机械工业企业管理手册编辑委员会 编

*

责任编辑:王霄飞 徐家宗 谢景文

张淑琴 蔡琳 商红云

封面设计:郭景云

*

机械工业出版社出版(北京阜成门外百万庄南街一号)

(北京市书刊出版业营业许可证出字第117号)

机械工业出版社印刷厂印刷

新华书店北京发行所发行·新华书店经售

*

开本 $787 \times 1092 \frac{1}{16}$ · 印张 $77\frac{1}{2}$ · 插页3 · 字数2586千字

1991年6月北京第一版·1991年6月北京第一次印刷

印数 0,001—4,580 · 定价:49.00元

*

ISBN 7-111-02616-0 / F · 359

中国机械工业企业管理手册编辑委员会

主任委员：何光远
顾问：周建南 杨 铨 饶 斌 沈 鸿 景晓村 王子仪 蒋一苇 潘承烈
(以下按姓氏笔划为序)
副主任委员：丁孝浓 任 易 刘传陆 张品乾 金珂珉 钟复生 黄敦谦 (常务)
程方洲
委员：王 都 王金铎 田汇川 朱万法 邬凤祥 李六平 李占祥 李志坚
李贵平 巫 曦 吴一超 汪兴民 沙训教 沈景明 沈曾华 张大奇
张伯华 胡企舜 俞宗瑞 班自培 徐述猷 钱颂迪 郭军元 高石仑
黄正夏 黄兆奎 崔广谭 彭笃民 蒋尧麟 蒋葆芳 潘大连 潘家轺
穆 方

中国机械工业企业管理手册编辑部

总 编 辑：张品乾
副 总 编 辑：潘大连 邱维刚 尹恭仪 丁宗海 王宝金 孙 持 马九荣
李营章 吴一超 徐家宗
责任副总编辑：田雅清 吕雷宏
编 辑：张秀清 尚建珊 陈云芳 林更生 李森林

序

机械电子工业部部长 何光远

《中国机械工业企业管理手册》这部百科全书性质的、实用性较强的企业管理工具书，经过七年多时间的艰辛劳动，现在终于合订出版了。这无疑是一项非常有意义的工作。

强化企业管理，向管理要效益，是进一步治理整顿和深化改革的一项重要措施。党的十三届五中全会指出，要真正下功夫改进企业的经营管理，讲求经济效益，走投入少，产出多，质量高，效益好的经济发展路子。李鹏总理在七届人大三次会议上的政府工作报告中指出：“工业企业效益差是当前许多矛盾的症结所在。所有工业部门和工业企业，都要真正把工作重点转到提高素质和效益上来。大力加强企业技术改造和改进企业经营管理，争取在这方面有较大的进步。”改革开放十年来，机械电子工业加强企业管理取得了很大的成绩，积累了许多宝贵的经验，管理水平有了提高。但是，管理落后的状况还没有根本改变。前几年，一些企业强调速度效益，产品质量不稳定，物质消耗升高，劳动效率降低，成本增大，亏损增加，重要原因之一是许多企业削弱了管理工作。因此，依靠管理进步，提高企业素质，任务十分紧迫。

强化企业管理，一要紧紧围绕机电工业治理整顿的指导思想和目标，以发展“一创三节两保证”产品为主攻方向，搞好结构调整，以强化宏观调控和搞活大中型企业为重点，继续深化改革，以加强企业管理为中心环节，全面提高企业素质，促进企业技术进步和管理进步，使机电工业逐步走上持续、稳定、协调发展的轨道。二要端正管理指导思想，克服“以包代管”的现象，下力量健全和完善定额管理、成本管理、资金管理、经济核算、工艺管理、质量管理、安全管理等基础管理和规章制度。三要重视研究市场，开拓市场，改进经营管理。在

此基础上，逐步创造条件，全面提高企业素质，使企业发展从过多地依靠外部条件转到主要依靠内部挖潜，从量的增长转到质的提高，从速度和价格效益转到素质效益上来。

这次合订出版《中国机械工业企业管理手册》，就是基于上述想法，向机械电子工业行业提供一套比较系统的、具体可行的企业管理工具书，用以作为提高企业管理水平的指南，帮助企业推进管理进步。

这套书应该说是知识的荟萃，经验的汇集。具体来讲，有以下几个特点：（1）综合性。它收集了国内、国外企业管理方面的理论、方法和先进经验，特别是对国内企业管理理论工作者和实际工作者的智慧和实践经验进行了综合的反映。有些文章把国内外先进管理经验融合提炼，提高了对企业管理的指导性和实用性。（2）科学性。它不仅分门别类地介绍，而且还向相关学科、领域延伸。（3）通俗性。它用比较通俗易懂的语言来解释专业名词或术语，适合各类读者阅读，特别适合企业管理实际工作者和广大工人阅读。（4）实用性。这套书的绝大部分内容是企业管理工作者和广大干部、工人在日常工作中经常接触到的，因此是人们工作、学习的益友。

我相信，这套书的出版，必将有助于促进机械电子工业企业管理水平的提高和整个机电工业持续、稳定、协调地发展。

1990年5月28日

前 言

《中国机械工业企业管理手册》是根据原机械工业部的决定组织编写的。

这是一部机械工业企业管理实用性、指导性、综合性的大型工具书。对于机械工业企业，它可以作为提高企业管理水平的依据；作为培训企业管理干部的基础教材；作为评价企业管理优劣的标准。对于企业管理教学和科研工作，它也有重要的参考价值。它的读者对象是，以机械工业企业领导干部和管理人员为主，兼顾企业的工程技术人员、各级机械工业部门、科研单位从事管理的人员，以及大专院校管理专业的师生。

《手册》的编辑方针是：一、以马克思列宁主义、毛泽东思想为指导，坚持四项基本原则，体现改革精神；二、以总结我国机械工业企业管理经验为主，同时吸收国外成熟的对我有用的先进经验；三、选材立足全局，勾画概貌，反映共性，突出重点；四、内容兼备科学性、实用性和指导性，突出实用性；五、文风严谨、确切、鲜明、可靠，表达深入浅出、简明扼要、图文并茂、直观易懂。

参加《手册》编写工作的有机械工业系统内外的近八百位企业管理专家、学者，以长期在机械工业企业从事管理工作具有丰富实践经验的专家为主。《手册》编辑委员会由原机械工业部及其职能司局和一些省市厅局及大型企业的负责人、机械工业系统内外有名的管理学者组成，主任和顾问由原机械工业部领导人和著名管理学者担任。编辑委员会下设若干分编辑委员会，分编辑委员会主任由原机械工业部职能司局和省市厅局及大型企业负责人担任。编辑委员会下设编辑部，分编辑委员会下设编辑组，具体负责编辑工作。编辑部由原机械工业部管理科学研究所和中国机械工业企业管理协会牵头组织。许多地方的机械工业部门和机械工业企业、高等院校、科研机构，为《手册》编写工作提供了大量宝贵的经验、资料和其他方便条件，机械工业系统外的许多单位也在人力和学术上给予热情的支持和帮助。

《手册》是一部大型工具书，全书共 600 余万字，28 篇，已分 28 个分册出版。在各分册的基础上，经必要的修改、补充后，这次以三卷合订本出版。《手册》内容力求丰富和新颖。对于过去已有总结和阐述的专业，如企业管理概论、企业组织与领导、计划管理、基建管理、科技管理、质量管理、生产管理、物资管理、设备管理、工具管理、劳动工资管理、劳动保护、财务管理、班组管理、思想政治工作、职工教育等，《手册》不但阐述了传统的仍然行之有效的内容，而且总结了改革的新经验。对于近几年新出现或者未系统总结的专业和管理工作，如经营决策、技术改造、销售管理、对外经济贸易、价格管理、能源管理、厂房建筑物管理、运输管理、环境保护、干部管理、行政后勤管理、法律实务及非装配型企业管理特点，《手册》也作了系统的总结和阐述。这样，企业的各项管理工作《手册》基本上都照顾到了，企业领导和各级、各专业管理人员，都可以从《手册》中找到自己工作的基本依据，企业管理专业的师生和科研人员也可以从《手册》中了解到一般书籍中没有的新鲜知识。

编辑出版《中国机械工业企业管理手册》，是机械工业企业管理的一项重大基本建设，是建立具有社会主义中国机械工业特色的企业管理科学体系的重要环节。我们热切期望并相信，《手册》的出版，对于加强和改进机械工业企业管理，推进企业管理现代化的进程，保证机械

工业体制改革的顺利进行和发展“一创三节两保证”产品，使机械工业走上持续、稳定、协调发展道路的战略任务的完成，将起到有益的作用。

由于我们学识有限，经验不足，《手册》在内容和编排上可能会有不少缺点和错误，恳切希望读者批评指正。随着我国体制改革的进展，以及企业管理本身的发展，《手册》所介绍的一些内容会有所变化，一些新鲜经验也会不断出现，我们准备再版时加以修正和补充。

《中国机械工业企业管理手册》编辑部

1990年5月

凡 例

一、编 排

1. 本《手册》按企业管理科学体系分类，按专业分篇。全书共分三卷，第一至第九篇为第一卷，第十至第十九篇为第二卷，第二十至第二十八篇为第三卷。
2. 《手册》以条目为基本单元。条目按专业知识内部联系分层次编排。例如：
 财务管理
 利润管理
 利润预测
3. 每篇的第一个条目，一般都是讲述该篇内容的概述性条目。

二、条 目

4. 一个完整的条目，由条目标题、释文和必要的参考书目组成。释文包括简要的定性叙述、基本内容和必要的插图，部分条目还包括参阅内容和层次标题。
5. 条目标题是独立的企业管理知识主题或已形成的固定概念，用准确的，人们习惯和易于理解的词或词组标列，以便读者快速查阅。条目标题均附有英译名。
6. 定性叙述是所介绍的知识主题或概念的定义和解释。《手册》注重实用，定性叙述力求简要，以别于百科全书和其他工具书。
7. 基本内容是条目的主体，包括所述主题的基本状况、方法、手段、公式、数据及典型经验、案例等。
8. 参阅内容是基本内容以外的补充知识和资料，包括所述主题的不同见解、学术争论、展望和评论等。
9. 层次标题是释文内各层知识内容的标题，是便于读者快速查阅的检索手段之一。层次标题用序号数字和不同字体标明，最多不超过四层。
10. 在一些条目的释文后，附有必要的中外文参考书目。

三、参见、索引、附录

11. 一个条目的内容涉及其他条目并需由其他条目的释文补充时，采取参见方式，用括号加“见”字标出。
12. 《手册》附有按汉语拼音字母编排的条目内容索引，以便于读者快速查阅。
13. 《手册》各篇均附有与本篇内容有关的重要法规、条例及其他有关的一些内容。
14. 名词术语各篇力求统一。个别难以统一的（如生产管理中的“在制品”，在财务管理中用“在产品”），则服从专业习惯。
15. 所用数字，除少数习惯用汉字表示外，一般用阿拉伯数字。
16. 计量单位以中国法定计量单位为准。

《中国机械工业企业管理手册》卷次

第一卷	第一篇 企业与企业管理 第二篇 企业组织与领导 第三篇 经营决策与计划 第四篇 科技管理 第五篇 质量管理 第六篇 销售管理 第七篇 对外经济贸易 第八篇 价格管理 第九篇 财务管理
第二卷	第十篇 基本建设与技术改造 第十一篇 生产管理 第十二篇 物资管理 第十三篇 能源管理 第十四篇 运输管理 第十五篇 设备管理 第十六篇 厂房建筑物管理 第十七篇 工具管理 第十八篇 环境保护 第十九篇 劳动工资管理
第三卷	第二十篇 干部管理 第二十一篇 劳动保护 第二十二篇 职工教育 第二十三篇 思想政治工作 第二十四篇 行政后勤管理 第二十五篇 班组管理 第二十六篇 计算机辅助企业管理 第二十七篇 法律实务 第二十八篇 非装配型企业管理特点

目次

序
前言
凡例

第一篇 企业与企业

机械工业企业管理	1-1	股份经营	1-74
机械工业企业	1-2	合资经营	1-76
机械工业企业的分类	1-5	企业管理现代化	1-78
机械工业企业的素质	1-10	管理思想现代化	1-82
机械工业企业管理的职能	1-11	管理组织现代化	1-83
建国前的机械工业企业管理	1-13	管理体制现代化	1-85
建国后机械工业企业管理的发展	1-16	管理方法现代化	1-87
两参一改三结合	1-22	系统工程	1-87
鞍钢宪法	1-22	预测原理	1-91
工业七十条	1-23	决策原理	1-93
工业学大庆	1-23	目标管理原理	1-96
企业整顿	1-25	网络计划技术	1-99
企业升级	1-27	价值工程	1-104
企业改革	1-29	线性规划	1-106
企业法的形成与基本内容	1-31	投入——产出法	1-112
机械工业企业管理的基本制度	1-33	工业工程	1-116
机械工业企业管理应遵循的客观规律	1-39	人——机工程	1-120
机械工业企业管理的基本原则	1-42	模拟技术	1-126
机械工业企业管理的基础工作	1-46	满负荷工作法	1-129
企业基础数据	1-46	管理手段现代化	1-129
企业定额管理	1-47	电子计算机辅助企业管理的条件	1-131
企业计量工作	1-50	企业通讯	1-131
企业规章制度	1-57	办公室现代化	1-134
管理标准化	1-59	管理信息系统	1-136
企业基础教育	1-60	管理监控系统	1-137
机械工业企业管理纪律	1-61	企业管理系统的设计	1-138
企业经营方式	1-63	管理人才现代化	1-139
承包经营	1-63	企业公共关系	1-140
净产值分成承包责任制	1-66	企业战略	1-145
租赁经营	1-70	附录 有关企业与企业管理的法规	
联合经营	1-73	中华人民共和国全民工业企业法	1-147
		刑法有关条文	1-150

第二篇 企业组织与领导

企业组织与领导	2-1	企业组织形式	2-1
---------------	-----	--------------	-----

全民所有制企业	2-2	厂长(经理)	2-22
集体所有制企业	2-3	总工程师	2-23
联营企业	2-3	总经济师	2-24
企业集团	2-4	总会计师	2-24
工贸公司	2-6	企业行政指挥系统	2-25
有限责任公司	2-6	企业决策系统	2-26
股份有限公司	2-8	企业组织控制系统	2-28
中外合资企业	2-11	企业信息反馈系统	2-29
跨国经营公司	2-11	国外企业领导体制	2-30
国外企业联合体	2-13	企业管理组织	2-32
企业领导体制	2-15	管理幅度	2-33
厂长(经理)负责制	2-16	管理层次	2-33
董事会领导下的厂长(经理)		直线制组织	2-36
负责制	2-17	职能制组织	2-36
企业党组织	2-18	直线职能制	2-37
职工代表大会	2-19	事业部组织	2-37
企业行政领导者	2-20	矩阵结构组织	2-38

第三篇 经营决策与计划

经营决策与计划	3-1	不确定型决策	3-51
机械工业企业经营	3-1	风险型决策	3-54
企业经营方针	3-6	期望值分析法	3-55
企业经营思想	3-8	决策树法	3-55
企业经营目标	3-9	多级决策法	3-56
企业经营战略与策略	3-10	灵敏度分析法	3-57
企业经营信息	3-13	效用曲线分析法	3-58
企业经营调查	3-15	排队论分析法	3-59
经营资料收集	3-15	博弈型决策	3-62
经营资料处理	3-16	多目标决策	3-65
经营信息运用	3-18	定性型决策	3-65
经营信息管理组织	3-19	企业经营决策组织	3-67
经营预测	3-22	企业经营决策组织结构	3-68
经济预测	3-26	决策方式	3-69
需求预测	3-31	经营决策者素质	3-70
经营决策	3-33	目标管理	3-71
战略性决策	3-35	企业计划管理	3-79
战术性决策	3-36	计划管理体制改革	3-81
经营决策原则	3-36	指令性计划、指导性计划、	
经营决策程序	3-37	市场调节	3-82
决策方法	3-38	计划基础工作	3-83
确定型决策	3-39	计划工作组织	3-84
线性规划	3-39	中长期经营规划	3-85
动态规划	3-43	中长期经营规划结构	3-87
线性盈亏平衡分析法	3-46	中长期经营规划编制步骤	3-89
非线性盈亏平衡分析法	3-48	中长期经营规划的综合平衡	3-91
经济批量分析法	3-49	滚动计划	3-100

年度经营计划	3-104
年度经营计划编制步骤	3-109
年度经营计划的综合平衡	3-122
计划的执行与控制	3-126
企业统计工作	3-127
企业统计组织	3-127
统计指标	3-129
统计资料搜集	3-131
统计资料整理	3-135
统计资料档案化	3-136
统计分析	3-138
专项分析	3-139
综合分析	3-140
预测分析	3-141

统计分析方法	3-146
对比分析法	3-146
因素分析法	3-148
动态数列分析法	3-153
分组法	3-155
相关分析法	3-156
平衡分析法	3-157
统计分析报告	3-159
企业经营评价	3-160
企业经营成果评价	3-160
企业经营能力评价	3-162
企业经营决策评价	3-164
企业经营综合评价	3-166

第四篇 科技管理

科技管理	4-1
技术预测	4-4
技术预测分类及选择	4-4
探索性预测	4-6
规范性预测	4-11
时间序列法	4-13
因果预测法	4-15
科技发展规划	4-27
科技发展战略	4-30
科技发展规划的制定程序	4-31
科技发展规划的文件系统	4-32
科技发展规划的评审	4-32
科技发展规划的实施	4-33
规划——计划——预算系统	4-35
研究与开发管理	4-36
科学研究分类	4-36
企业的研究与开发	4-37
研究开发组织	4-38
研究开发计划管理	4-40
研究与开发项目管理	4-42
研究开发条件	4-45
科研测试基地	4-47
新技术开发	4-49
新材料技术开发	4-50
科研成果管理	4-51
发明创造	4-56
专利	4-56
新产品开发管理	4-58
新产品开发策略	4-59
新产品开发程序	4-61

市场调查与新产品开发	4-63
新产品开发决策	4-65
新产品开发的评价	4-67
新产品开发规划和计划	4-71
生产技术准备	4-79
生产技术准备的程序	4-81
生产技术准备组织体系	4-81
生产技术准备计划	4-87
生产技术准备工作劳动量 和周期	4-91
缩短生产技术准备周期的途径	4-94
科技情报管理	4-95
情报管理组织	4-96
科技情报系统	4-96
情报源	4-97
情报研究	4-98
情报传递	4-99
情报检索	4-100
情报服务	4-101
情报手段现代化	4-102
设计管理	4-105
设计管理组织	4-106
产品设计类型	4-106
产品设计程序	4-106
设计质量管理	4-110
设计效率	4-112
设计计划管理	4-113
图样管理	4-115
设计文件管理	4-118
产品设计责任制	4-119

产品设计的经济分析	4-120	技术引进资金来源	4-172
现代设计方法	4-120	技术引进项目可行性研究	4-173
工艺管理	4-124	引进技术的消化和应用	4-177
工艺管理组织	4-124	技术引进责任制	4-177
工艺发展规划	4-125	技术引进效益评价	4-179
产品工艺性审查	4-126	技术革新与合理化建议	4-180
工艺方案	4-128	技术革新与合理化建议的组织和管	
工艺路线	4-129	理	4-181
工艺文件的编制	4-131	技术革新与合理化建议项目	
工艺守则	4-137	审查	4-183
工艺定额	4-138	技术革新与合理化建议的	
工艺装备设计与制造	4-139	经济分析	4-183
工艺专用设备设计与制造	4-141	技术革新项目的鉴定与验收	4-184
计算机辅助工艺规程编制和工艺装		科技协作与交流	4-185
备设计	4-142	国内科技合作与交流	4-186
工艺验证	4-145	国际科技合作与交流	4-188
工艺纪律	4-146	专业化协作	4-188
标准化管理	4-148	行业技术活动	4-190
企业标准体系	4-150	技术转让	4-191
企业标准的制订、修订与审批	4-151	技术咨询服务	4-193
标准的贯彻	4-153	科技档案管理	4-193
产品设计的标准化	4-154	科技档案	4-193
产品质量标准化	4-157	科技档案归档制度	4-194
工艺及工艺装备标准化	4-157	科技档案的保管	4-196
材料及外购配套件的标准化	4-158	科技档案统计	4-196
技术引进的标准化工作	4-159	科技档案鉴定	4-197
企业的标准情报及标准		科技档案的利用	4-198
资料管理	4-161	评价技术	4-199
管理标准	4-162	技术评价	4-200
标准化经济效益的分析和计算	4-163	技术经济评价方法	4-205
技术引进管理	4-165	模糊数学在评价中的应用	4-214
技术引进方式	4-167	附录 有关科技管理的法规、	
技术引进程序	4-170	条例索引	4-217

第五篇 质量管理

质量管理	5-1	开发设计的质量管理	5-16
质量管理组织	5-3	产品的早期故障分析	5-20
质量管理体系	5-6	设计评审	5-20
质量	5-10	产品质量特性分级	5-21
产品质量	5-10	可靠性	5-22
产品质量特性	5-11	可靠性数据	5-23
适宜质量	5-12	可靠度分配	5-24
工作质量	5-12	可靠度预测	5-25
工序质量	5-13	可靠性试验	5-26
质量职能	5-13	故障分析	5-26
质量管理与标准化	5-16	制造质量管理	5-28

材料、外购外协件的质量控制	5-30	质量信息	5-56
合格证书	5-32	质量信息流程	5-57
工序能力	5-32	质量信息管理系统	5-57
工序能力指数	5-33	质量管理方法	5-60
机械能力	5-33	排列图法	5-60
工序能力调查	5-34	因果图法	5-61
工序能力分析	5-34	调查表法	5-61
工序控制	5-36	直方图法	5-64
工序质量控制点	5-37	正态概率纸法	5-64
质量工序表	5-37	控制图法	5-64
工序诊断调节法	5-39	相关分析与回归分析	5-69
包装质量	5-40	正交试验设计法	5-72
检验	5-40	质量管理新七种工具	5-74
检验计划	5-41	质量审核	5-75
进货检验	5-42	产品质量审核	5-75
工序检验	5-42	工序质量审核	5-77
首件检验	5-42	体系质量审核	5-77
巡回检验	5-43	质量管理咨询	5-77
自检与互检	5-43	质量成本管理	5-83
末件检验	5-44	质量成本项目	5-83
最终检验	5-44	质量成本数据的收集	5-84
抽样检验	5-45	质量成本统计	5-86
检验指导书	5-46	质量成本核算	5-86
计量管理	5-49	质量成本分析	5-88
检验报告	5-49	质量成本报告	5-89
销售和使用的质量管理	5-50	质量成本计划与控制	5-91
产品使用说明书	5-51	适宜的质量成本	5-92
产品的储运质量	5-52	质量改进	5-93
现场使用质量情报	5-52	群众性质量管理	5-95
技术服务	5-53	质量管理小组	5-96
质量信息管理	5-54	质量管理教育	5-96

第六篇 销 售 管 理

销售管理	6-1	市场信息的反馈	6-17
市场研究	6-4	市场调查	6-18
市场需求与产品开发	6-6	抽样调查法	6-19
用户购买行为分析	6-7	问卷调查法	6-20
影响用户购买决策的因素	6-8	市场预测	6-22
市场竞争	6-9	经验判断法	6-24
市场信息	6-10	集合意见法	6-24
市场信息网络	6-11	类比法	6-25
市场信息管理	6-13	概率统计法	6-25
市场信息的收集	6-13	主观概率法	6-26
市场信息的处理	6-15	时间序列分析法	6-27
市场信息的存贮	6-16	移动平均趋势法	6-28
市场信息的传递	6-17	指数平滑法	6-29

季节波动预测法	6-31	销售合同管理	6-74
回归分析法	6-31	产成品管理	6-76
销售计划	6-34	产成品的入库和出库	6-76
产品销售计划	6-36	产成品的保管	6-77
产成品库存量的确定	6-39	产成品的包装与发运	6-78
销售费用预算	6-41	产成品资金管理	6-81
销售统计	6-42	销售结算	6-82
销售统计指标体系	6-44	销售技术服务	6-82
销售统计分析	6-46	业务技术咨询	6-83
产品宣传	6-48	接待用户和访问用户	6-83
产品样本	6-49	产品质量“三包”服务	6-86
产品目录	6-50	产品安装和调试	6-88
广告	6-50	定点服务和巡回检修	6-88
产品展览和操作表演	6-51	备品、配件供应	6-89
产品说明书	6-52	特种服务	6-89
商标	6-52	组织用户现场交流	6-90
销售策略	6-54	综合性联合服务	6-90
目标市场选择策略	6-54	技术培训	6-91
产品发展策略	6-56	维修服务网点	6-92
市场发展策略	6-58	产品租赁服务	6-93
产品价格运用策略	6-59	销售技术服务的基础工作	6-93
广告策略	6-61	企业销售管理组织	6-98
商标策略	6-62	销售管理组织机构	6-98
产品销售渠道	6-63	推销人员的组织结构形式	6-99
销售渠道类型的选择	6-63	销售管理人员职责	6-100
直接销售渠道	6-65	销售管理人员的选拔和培养	6-102
销售中间环节	6-66	销售管理人员的考核	6-104
成套项目管理	6-68	附录 有关销售管理的法规、条例	
大型、专用设备预安排	6-69	中华人民共和国合同法	6-106
单机配套管理	6-70	中华人民共和国商标法	6-111
销售业务工作	6-72	广告管理暂行条例	6-113
销售合同	6-72		

第七篇 对外经济贸易

对外经济贸易	7-1	单边出口和单边进口	7-19
对外贸易	7-2	易货贸易	7-19
对外贸易政策	7-3	协定贸易	7-19
对外贸易管理制度	7-5	寄售	7-20
对外经济贸易机构	7-7	展销	7-20
国际商品市场	7-8	国际招标与投标	7-21
国际机电产品市场	7-9	加工贸易	7-21
国际商品市场调研	7-12	补偿贸易	7-22
贸易壁垒	7-14	包销	7-22
国际商品市场竞争	7-14	代理	7-23
国际商品市场开拓	7-17	经销	7-23
对外贸易方式	7-18	进出口业务	7-24

进口计划	7-25	托收	7-46
进口订货卡片	7-25	信用证	7-47
出口计划	7-25	保函	7-48
组织出口货源	7-25	合同支付条款	7-48
出口经营方案	7-26	检验条件	7-49
交易条件	7-26	检验时间和地点	7-49
品质条件	7-26	检验机构	7-49
合同品质条款	7-26	检验证书	7-50
数量条件	7-27	合同检验条款	7-50
合同数量条款	7-27	罚金与奖金条款	7-51
包装条件	7-27	索赔与理赔	7-51
销售包装	7-28	不可抗力	7-52
运输包装	7-28	仲裁	7-53
包装标志	7-28	交易磋商	7-55
唛头	7-31	询盘	7-55
中性包装	7-31	发盘	7-55
合同包装条款	7-32	还盘	7-55
价格条件	7-32	接受	7-56
F.O.B.	7-34	签订合同	7-56
C.I.F.	7-34	合同的履行	7-56
C.&F.	7-34	进口合同的履行	7-56
FRC、DCP、CIP	7-35	开立信用证	7-57
进出口商品价格构成	7-35	租船订舱	7-57
出口商品作价原则	7-36	催装	7-57
佣金	7-36	审单、赎单、付款	7-57
折扣	7-36	进口报关	7-58
合同价格条款	7-36	进口商检	7-59
装运条件	7-37	提货、拨交	7-59
海洋运输	7-37	出口合同的履行	7-59
铁路运输	7-38	催开信用证	7-61
航空运输	7-39	审核信用证	7-61
邮政运输	7-39	修改信用证	7-61
联合运输	7-39	出口备货	7-62
集装箱运输	7-40	出口商品检验	7-63
托盘运输	7-40	四排三衔接	7-63
装运港和目的港	7-40	出口订载	7-63
装运期限	7-41	出口制单	7-64
合同装运条款	7-41	出口报关	7-69
保险条件	7-42	出口结汇	7-70
基本险	7-43	技术贸易	7-70
附加险	7-43	技术贸易标的	7-71
合同保险条款	7-44	专利技术	7-71
支付条件	7-44	专有技术	7-72
货币	7-45	商标许可	7-73
汇票	7-45	技术贸易的方式	7-73
汇付	7-46	许可	7-73