

纺织服装高等教育“十二五”部委级规划教材

印染·服装 跟单实务

YINRAN FUZHUANG
GENDAN SHIWU

林丽霞 杨慧彤 主编

东华大学出版社

纺织服装高等教育“十二五”部委级规划教材

印染·服装 跟单实务

YINRAN FUZHUANG
GENDAN SHIWU

林丽霞 杨慧彤 主编

东华大学出版社

内容提要

本书是全国纺织服装高等教育“十二五”部委级规划教材之一。全书重点讲述了纺织印染和服装企业中跟单员所必须掌握的基本理论和实践操作,主要有生产计划制定、原料采购跟进、生产跟进、外发加工跟进、生产质量管理跟进、产品出货跟进等内容,其中的实例及图表均来源于印染与服装生产企业,内容完整翔实,实操性强。除此之外,为使学习者更快进入角色并提高业务水平,书中还引入了跟单岗位急需的外贸知识、5S知识、国际礼仪和常用计算机技巧,进一步完善了学习的系统性和实用性,为相关人员更深层次的学习打下扎实基础。

本书可作为高职高专院校相关专业的教材及中等职业学校的提高教材,也可作为纺织印染与服装企业的培训教材或相关从业人员的参考用书。

图书在版编目(CIP)数据

印染服装跟单实务/林丽霞,杨慧彤主编. —上海:东华大学出版社,2012.6

ISBN 978-7-5669-0079-1

I. ①印… II. ①林… ②杨… III. ①服装工业—生产管理—高等学校—教材 IV. ①407.866.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 118909 号

印染·服装跟单实务

主编/林丽霞 杨慧彤

责任编辑/杜燕峰

封面设计/魏依东

出版发行/东华大学出版社

上海市延安西路 1882 号

邮政编码:200051

网址/www.dhupress.net

淘宝旗舰店/www.dhupress.taobao.com

经销/全国新华书店

印刷/常熟大宏印刷有限公司

开本/787mm × 1092mm 1/16

印张/16.75 字数/437 千字

版次/2012 年 8 月第 1 版

印次/2012 年 8 月第 1 次印刷

印数/0001~3000

书号/ISBN 978-7-5669-0079-1/TS · 331

定价/34.00 元

前 言

2011年是实施“十二五”规划的开局之年,同时也是中国加入WTO十周年,发展至今我国纺织工业已经进入了跨越发展的关键时期,要想在日趋激烈的市场竞争中把握先机,专业技术和管理能力比以往任何时候都更加重要。

在纺织印染和服装企业,跟单员是一个不可缺少的岗位。其岗位特点是既要懂生产、又要懂管理,属于全能型人才。目前,跟单员岗位培训市场不太成熟,相应的教材过于强调理论,使接受培训的“准跟单员”的能力在实践中滞后于生产管理的要求;另一方面,企业中出现了大量缺乏实际专业技能的跟单员,企业必须花费相当大的人力和时间对这些人员重新进行岗位培训。因此,培养应用型和技术型的印染、服装跟单人才是当务之急,而培训所用的教材建设就必须走在前面才事半功倍。

针对地方产业对人才的渴求,为了帮助广大纺织印染、服装专业人员和高职在校生以及其他有意向从事相关工作的读者有的放矢地学习印染、服装跟单知识,从而促进印染、服装行业的健康发展,在全国纺织服装高等教育“十二五”部委级规划教材建设的契机下,江门职业技术学院与行业相关企业合作编写了这本《印染·服装跟单实务》。该教材编写团队由有十年以上纺织印染和服装企业生产加工经验,同时具备跟单管理经验的成员组成,整体采用项目驱动型的模块化形式,使该教材不仅有理论指导的前瞻性,更具备实际操作的现实性。为了更好地提升从业人员的业务水平,本书还引入了跟单岗位所需的外贸知识、5S知识、国际礼仪和常用计算机技巧,使从业人员的管理水平能更上层楼。在此基础上,从业人员还可以综合学习其他外贸跟单理论与实务的知识,便于考取相关技能证书,进一步提升其在岗位上的竞争力。

《印染·服装跟单实务》第一篇、第三篇、第四篇由林丽霞老师编写,第二篇由杨慧彤老师编写,全书由林丽霞老师统稿。本书在编写过程中得到了相关企业和江门职业技术学院毕业生的支持,他们为书中的案例提供了真实的、一线的素材。

在编写本书时,编者参考了大量的文献,由于篇幅有限只能列出主要参考资料,在此一并表示衷心的感谢!

由于本书编写时间所限,纰漏在所难免,真诚欢迎各界人士批评指正以便修正和完善。

编著者

2012年5月

目 录

模块一 跟单基本知识

任务一 跟单员概述	3
一、跟单概述	3
二、跟单的概念	3
三、跟单员的工作定位	4
四、跟单员的工作特点	4
五、跟单员相关技能要求	5
六、与跟单相关的岗位	5
任务二 纺织品基础知识	6
一、纤维基本知识	6
二、纱线基本知识	7
三、面料基本知识	10

模块二 印染产品跟单

项目一 印染生产基本流程	27
任务一 染整印花基本流程	27
任务二 印染生产过程中的基本概念及术语	28
一、有关印染合同订单方面的术语	28
二、生产中的技术和管理术语	29
三、印染生产中常用俗语	33
项目二 打样跟进	34
任务一 打样跟单	34
一、打样跟单概述	34
二、打样跟单	39
任务二 样品的整理报送及确认	41
一、样品整理报送及样品确认跟进要点	41
二、建立样品资料库	42
项目三 染整、印花订单评审过程的跟单	44
任务一 订单评审的操作及结果跟单	44
一、订单的形式	44
二、订单评审的操作及结果	48
任务二 订单评审的内容及注意事项	49

一、产品品种及品质规格	49
二、价格	49
三、数量	49
四、交货期	50
五、付款方式	51
六、技术要求	51
七、附件	51
八、其他条款	51
项目四 原料跟进	52
任务一 坯布采购跟单	52
一、坯布采购跟单内容	52
二、坯布的使用	57
三、原料跟单的要害	59
四、物料进度落后的对策	59
五、物控中常用的措施	59
六、有效处理异常物料	60
任务二 供应商资质调查	60
一、坯布供应商调查	60
二、坯布供应商评审	62
项目五 生产加工过程的跟单实践	65
任务一 生产加工过程跟单与建立资料档案	65
一、生产过程跟单流程、目的及注意事项	65
二、生产过程跟单工作应注意要点	67
三、企业生产进度控制内容	67
四、跟单员生产进度控制的业务流程	68
五、交期延误的原因及处理	69
任务二 生产计划的制定和跟进	69
一、生产计划的制定	69
二、生产计划实施过程的跟单操作	71
三、中样或大货头缸样生产的跟进	76
四、大货生产的跟进	78
任务三 生产加工过程跟单	79
一、坯布准备及前处理的跟单	79
二、染色、印花跟单操作	81
三、中检工序的跟单工作	82
四、回修进程的跟单工作	85
五、后整理定形过程的跟单工作	90
项目六 染整印花产品外包加工	92
一、合约控制	92
二、发料管理	92

三、验收	92
项目七 染整印花品质控制	94
任务一 纺织品质量控制基本流程	94
一、产品质量的概念	94
二、纺织品检测标准	94
三、纺织品试样准备和测试环境	95
四、纺织品质量检验和抽样方法	96
五、成品织物质量检验的内容	97
六、织物的环保要求与绿色纺织品	99
七、染整加工品质监控	99
任务二 染整生产过程质量控制	100
一、前处理过程质量控制	100
二、染色产品质量控制	103
三、印花产品质量控制	105
四、整理过程质量监控	106
任务三 产品质量问题的统计分析	108
项目八 成品交付的跟单工作	110
一、成品的验收、入库工作	110
二、成品的交付	112
三、结算	113
四、成品交付完成后的跟单工作	116

模块三 服装跟单

项目一 服装跟单基本流程	122
项目二 服装跟单基础知识	124
任务一 服装辅料基础知识	124
任务二 包装材料基础知识	137
一、纸箱	138
二、塑料袋	139
三、条形码	139
四、其他包装材料	140
任务三 服装基本结构	140
一、服装的基本分类	140
二、服装的基本结构	141
任务四 车缝基本知识	145
一、缝制工艺相关术语	145
二、常用线迹	145
三、缝型分类及其应用	148
四、成衣缝纫工艺流程	151

项目三 阅读制造单	154
项目四 生产跟进	160
任务一 前期跟进任务	160
一、订单确认阶段	160
二、产前准备	160
任务二 样衣制作	166
一、样衣的种类	167
二、样衣跟进的特点	169
三、样衣跟进的主要程序	169
任务三 成衣测量、唛架制作与裁床生产	171
一、成衣测量	171
二、唛架制作	176
三、裁床生产	179
任务四 包装要求和装箱单制作	182
一、包装的分类	182
二、包装与装箱跟进	182
三、装箱检验	184
任务五 物料采购	187
一、物料采购跟进的目的与要求	187
二、物料采购跟进工作内容	187
三、物料采购实施	187
任务六 制定生产制造单	190
一、服装生产制造单编制的依据	190
二、生产制造单编制	190
三、生产制造单执行中的协调工作	193
项目五 生产中跟进	194
任务一 面辅料进度跟进	194
一、采购异常问题	194
二、跟催工作	194
任务二 生产进度跟进	195
一、生产跟进	195
二、不能及时交货的原因	198
三、按时交货跟单要点	198
任务三 外包跟进	199
一、外包(协)的原因	199
二、外包(协)的形式	199
三、外包(协)注意事项	199
四、外包(协)的一般流程	200
五、外包管理	200
六、外发加工具体操作	201

任务四 生产质量监控	203
一、前查(进货检验)	203
二、中查(过程检验)	204
三、尾查(最终检验)	211
四、不合格产品管理	212
项目六 出货与剩余物资处理	215
任务一 货期与出货跟进	215
任务二 验货跟进	217
一、抽样	217
二、验货	218
三、验货结果处置	222
任务三 剩余物资处理	222

模块四 岗位相关技能

任务一 贸易术语与价格	227
一、贸易术语	227
二、六种常用的贸易术语	227
二、价格	229
任务二 5S 管理	230
一、1S—整理(SEIRI)	230
二、2S—整顿(SEITON)	231
三、3S—清扫(SEISO)	231
四、4S—清洁(SEIKETSU)	231
五、5S—素养(SHITSUKE)	231
任务三 常用办公软件基本技能	232
一、物料的计算(以箱子和贴纸、钮扣的计算为例)	232
二、数据的处理	238
任务四 工作基本礼仪	242
一、仪容仪表	242
二、身体语言	242
三、握手礼仪	244
四、电话礼仪	245
五、座次礼仪	245
六、其他礼仪	246
附录 1 常用纤维中英文对照表	247
附录 2 常用单位换算	248
附录 3 服装加工常用英语缩写	249

附录4 常用物料中英文对照	250
附录5 染整常用词汇中英文对照	251
附录6 纺织品检测常用词汇及面料疵点中英文对照	252
附录7 常用颜色中英文对照	254
参考文献	255

模块一 跟单基本知识

任务一 跟单员概述

一、跟单概述

自我国改革开放和加入 WTO 以来,对外贸易和内部需求使得制造业迅速发展,制造业内部分工愈趋细化,跟单员的岗位应运而生。跟单员岗位划清了与其他岗位的责任界限,提高了制造业的管理水平和经营效率,规避了许多业务操作失误和风险。

跟单是企业生存和发展、运作最重要的一个环节,企业的生存与发展,都是以订单为主线条的,作为订单的跟进者,跟单员的工作横跨一个企业运作体系的每一个环节。从管理的角度来说,企业以订单为主线,生产以客户为中心,跟单则是重中之重。作为一名跟单员,面对客户与订单开展工作,在当今社会竞争日益激烈的市场经济环境下,重要性不断突显。在很多公司,跟单员就是老板们的“特别助理”。跟单员岗位的出现影响深远且意义重大,主要表现在以下几个方面:

① 在制造业的发展中,需要既熟悉业务流程、又熟悉生产流程,并能保证合同顺利履行的业务人员,这就是跟单员。它是企业内部管理结构、管理水平和经营效率有效调整和提高的需要,是生产规范化和科学化的表现和标志。

② 随着商品市场的多样化、小批量化以及节奏的加快,企业需要具备更多商品和外贸知识、综合能力强的人员操控订单的全过程,需要专业人员与客户进行沟通和协调,以便于及时发现和避免业务中的隐患,促使订单完成。因此跟单员工作是一项具有“综合性”和“边缘性”的“学科”,它对外要有业务员的素质,对内要有生产管理能力。跟单员工作质量的好坏直接影响企业的经营和发展,对维护客户关系、市场声誉和企业可持续发展具有重要意义。

③ 在订单完成的各要素之间,相对而言,除跟单员外,几乎所有的工作都是执行性质的,唯跟单员工作是有计划性、管理性的。在动态的生产中,企业所有的工作都以客户和订单为中心去展开,作为站在“订单的高度上”去工作的跟单员,其工作是抽象的。跟单员的工作在整个生产系统中起着特定的作用,其工作具有层次性和联结性。跟单员工作可以使企业获得最佳的经济效益,促进企业发展,完成企业获利的目标。

④ 对订单的完成来说,执行者是生产部门,而跟单员的责任是对客户负责,跟单员需要与掌握着“交期”的生产部门进行沟通、督促,其工作挑战性比其他部门高。因此跟单员这个岗位是对传统组织架构的一种超越:它可能挂在业务部,也可能挂在总经理室或厂长室,但它的工作却是跨部门的,它似乎要去“指挥”很多部门。所以它不只是对传统组织形式的一种超越,更是对传统“官本位”组织作风的一种超越。

二、跟单的概念

跟单员是指在企业动作过程中,以客户订单为依据,在贸易合同签订后,依据相关合同或单证对货物生产加工、装运、保险、报检、报关、结汇等部分或全部环节进行跟踪或操作,协助履行贸易合同的从业人员,跟单员是企业内各部门之间及企业与客户之间相互联系的中心枢纽。

跟单员可以分为外贸跟单员和内销跟单员;也可分为业务跟单员和生产跟单员(见表 1-1)。

① 外贸跟单员是指在外贸企业运作过程中,以客户订单为依据,跟踪产品,跟踪服务运作流向的专职人员。所有围绕着订单去工作、对出货交期负责的人,都是外贸跟单员。

② 内销跟单员与外贸跟单员相类似,差别是其客户是国内客户,其跟进的订单不需经过

报关、报检、收汇和出口退税等工作。

③ 业务跟单是对客户进行跟进。尤其是对对本公司的产品有兴趣、有购买意向的人进行跟进,以便缔结业务关系并签订合同。对外称为跟单员或业务助理。

④ 生产跟单员则是指在企业内部,收到生产订单后,以订单为依据,组织原料订购、安排生产进度、确定产品包装、制定产品质量、安排产品运输等,负责按质、按量、按时交货的人员。

“外贸跟单”中的“跟”是指跟进、跟随;“单”,是指企业中的涉外合同或信用证项下的订单。

“生产跟单”中的“跟”是指跟进、跟随,“单”是指合同项下的订单。

表 1-1 外贸跟单分类

跟单的分类标准	跟单的具体分类
按业务进程分	跟单按业务进程可分为前程跟单、中程跟单和全程跟单三大类(图 1-1) 前程跟单是指“跟”到出口货物交到指定出口仓库为止; 中程跟单是指“跟”到装船清关为止; 全程跟单是指“跟”到货款到账,合同履行完毕为止
按企业性质分	分为生产型企业的跟单和贸易型企业的跟单
按业务性质分	分为外贸公司跟单和生产企业跟单
根据货物的流向分	分为出口跟单和进口跟单

三、跟单员的工作定位(表 1-2)

表 1-2 跟单员的工作定位和内容

工作定位	工作内容
工作性质:跟单员	寻找客户:通过各种途径寻找新客户,跟踪老客户; 设定目标:主要客户和待开发的客户。确立工作者重点及分配的工作时间; 传播信息:将企业产品的信息传播出去; 推销产品:主动与客户接洽,展示产品,以获取订单为目的; 提供服务:产品的售后服务及对客户的服务; 收集信息:收集市场信息,进行市场考察; 分配产品:产品短缺时先分配给主要客户
工作范围:业务助理	跟单员在许多时候扮演业务经理助理的角色,他们协助业务经理接待,管理,跟进客户。因此,跟单员要做的工作有:函电的回复;计算报价单;验签订单;填对帐表;目录,样品的寄送与登记;客户档案的管理;客户来访接待;主管交办事项的处理;与相关部门的业务联系
工作方向:协调员	跟单员对客户所订产品的交货进行跟踪,即进行生产跟踪。跟踪的要点是生产进度,货物报关,装运等。在小企业中,跟单员身兼数职,既是内勤员,又是生产计划员,物控员,还可能是物料采购员;在大企业,则代表企业的业务部门向生产制造部门催单要货,跟踪出货

四、跟单员的工作特点

1. 较高的责任心

订单的产品质量,是决定能否安全收回货款、保持订单连续性的关键。执行好订单、把握产品质量需要跟单员的敬业精神和认真负责的态度。

2. 协调与沟通

跟单员工作过程中,对内需要与多个部门(如生产、计划、检验等部门)打交道,对外要与客户、物料供应商、商检、海关、银行、物流等单位打交道。跟单员需要协调处理在跟单工作过程中遇到的问题,因而协调与沟通的能力直接影响工作效率。

3. 节奏快、变化多

来自世界各地的不同客户或国内不同地区、类型的客户都有不同的生活方式和工作习惯,跟单员的工作节奏和工作方式必须与客户保持一致。针对不同的需求,也要求跟单员有快速

应变能力。

4. 综合性、复杂性

跟单员工作涉及企业所有部门,由此决定了其工作的综合性、复杂性。

5. 涉外性和保密性

在跟单员的跟单过程中,涉及客户、商品、工艺、技术、价格、厂家等信息资料,对企业来说,这是商业机密,对外必须绝对保密。

五、跟单员相关技能要求(表 1-3)

表 1-3 跟单员的工作内容及相关技能要求

工作内容	技能要求
业务跟单	了解基本外贸知识;如谈判、报价、接单、签合同等等,掌握基础外语及函电往来
物料采购跟单	懂营销、懂产品。熟悉物料及其性能、使用和保养方面知识。熟悉其生产周期和价格
生产过程跟单	懂生产、懂管理、懂沟通
货物运输跟单	掌握货物运输知识,包括运输工具、运输方法,配柜和相关价格和物流时间,了解报关知识
客户联络跟踪(客户接待)	了解对客户的管理,懂国际礼仪知识

六、与跟单相关的岗位

在生产企业中,与跟单员相关的岗位主要包括销售员、跟单员、单证员、报关员、报检员、货运代理等。各工作岗位既是相连也是相互独立的。具体关系如下:

① 销售员主要负责业务操作全过程,主要工作内容有从事贸易交流活动、立项、谈判和合同的制作、签定、执行等。

② 单证员主要负责国际贸易业务中有关商检、运输、报检、报关、结汇等环节的单证缮制事务;其工作是国际间的商品买卖过程中的单证制作、验审等工作(解决单证从无到有的过程)。

③ 报关员是根据国家的法律法规、海关的办事程序判断某些货物需要何种手续并准备相关文件,按要求制作报关单等并向海关申报,还要配合海关查验、缴纳相关税费等。其工作主要目的是让货物顺利出口,而单证员的工作则是制作符合信用证、合同规定的单证,实现顺利结汇、收汇。

④ 报检员主要是负责办理国际贸易业务中有关货物、运输工具、物品进出境时的商检事务。

⑤ 货运代理员主要是负责办理货物进出境运输事务。

⑥ 跟单员主要负责业务中有关销售员(经理)交办的涉及业务操作全过程的相关事务,侧重于订单获取后对订单的执行跟踪和操作,跟单员在不同的企业以及由于其工作熟练程度不同,其所涉及的工作内容是不同的;跟单员在工作中,还会涉及上述岗位的部分工作内容。因此跟单员需要掌握销售、物流管理、生产管理、单证与报关等综合知识。

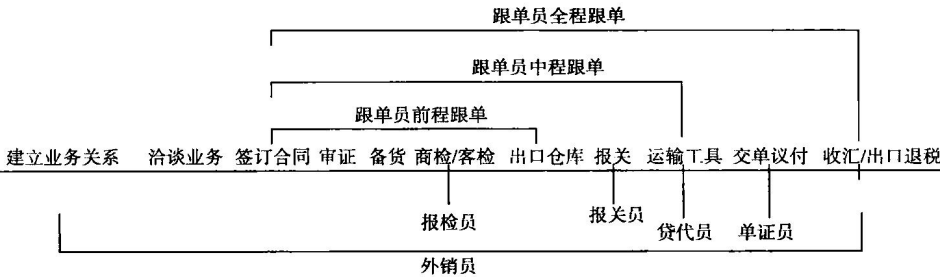


图 1-1 外贸跟单业务进程

任务二 纺织品基础知识

面料是成衣的基本原料，一般也是每一件成衣中所占成本比例最高的部分，其纤维成分、纱线结构和织物组织结构是决定其特性与风格的主要指标。根据国家规定，市场上销售的服装产品必须标明其面料的成分及比例，因此服装跟单员必须学会面料的相关知识，避免在生产中出现错漏。

一、纤维基本知识

(一) 纤维的分类

1. 按来源分(图 1-2 和表 1-4)

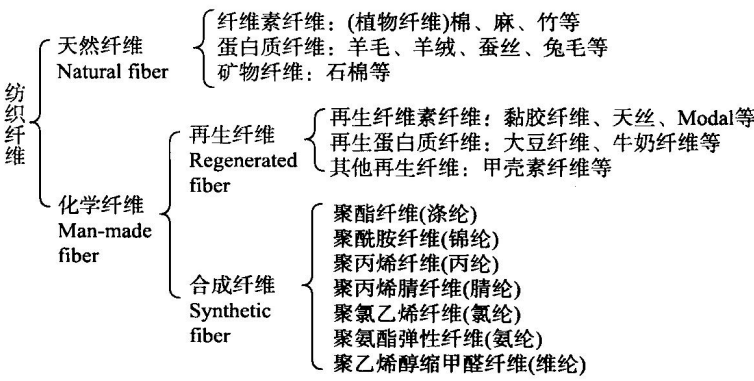


图 1-2 纤维按来源分类

表 1-4 纤维基本特性与英文缩写

纤维名称	别称	英文名称	缩写	纤维特点
棉		Cotton	C	吸汗,柔软,亲肤性好
(羊)毛		Wool	W	弹性、抗皱性好,制成服装滑糯,笔挺,不易起球
蚕丝		Silk	S	柔软,有美丽的光泽,吸湿性大
亚麻		Linen	L	强力高,易皱,整理后笔挺、透风
涤纶	聚酯	Terylene, Polyester	T	有抗皱性、弹性和尺寸稳定性,耐磨,不霉不蛀;吸水性、透气性差,容易起球起毛、易沾污
腈纶	人造羊毛,聚丙烯腈	Acrilan	A	蓬松性和保暖性好,手感柔软,并具有良好的耐气候性和防霉、防蛀性能
锦纶	尼龙,聚酰胺	Nylon	N	强度高、回弹性好、耐磨性在纺织纤维中最高,有良好的吸湿性
黏胶	人造棉,人棉	Rayon	R	柔软,有美丽的光泽,吸湿性大,吸湿后强力下降大,易伸长
维纶	聚乙烯醇	Vinylon	V	性质与棉花相似,强度和耐磨性优于棉花。有良好的耐用性、吸湿性、保暖性、耐磨蚀;缺点是耐热水性差,弹性不佳
氨纶	聚氨基甲酸酯	Spandex	S	具有高延伸性,主要编制有弹性的织物,通常将氨纶丝与其他纤维纺成包芯纱后,供织造使用