

纺织服装跟单手册

织造面料 跟单

ZHI ZAO MIAN LIAO
GEN DAN

郭瑞良◎主编

 中国纺织出版社

纺织服装跟单手册

- ◎ 织造面料跟单
- ◎ 家用纺织品跟单
- ◎ 针织服装跟单
- ◎ 针织面料跟单

ZHIZAO MIANLIAO
GENDAN

策划编辑：张冬霞 江海华
责任编辑：王雷鸣

ISBN 978-7-5064-5986-0



9 787506 459860 >

定价：29.00 元

■ 纺织服装跟单手册



织造面料跟单

hizao mianliao gendan

郭瑞良 主编



中国纺织出版社

内 容 提 要

本书对织造面料跟单工作进行了理论化和系统化阐述,提出了订单生存周期的概念,并以此为主线,介绍了订单生成期、执行期和完成期的基本工作内容及相关的纺织和外贸基础知识。同时,还介绍了与跟单员密切相关的客户与供应商管理方面的知识及部分计算机知识。

本书可作为刚从事跟单工作的跟单员指导用书,也可供资深跟单员参考,还可以作为纺织服装专业相应课程的教材。

图书在版编目(CIP)数据

织造面料跟单/郭瑞良主编.—北京:中国纺织出版社,2009.11

(纺织服装跟单手册)

ISBN 978-7-5064-5986-0

I. 织… II. 郭… III. 纺织品-生产管理-手册

IV. F407.816.2-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第174750号

策划编辑:张冬霞 江海华 责任编辑:王雷鸣

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

中国纺织出版社印刷厂印刷 三河市永成装订厂装订

各地新华书店经销

2009年11月第1版第1次印刷

开本:710×1000 1/16 印张:12.5

字数:163千字 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

跟单工作是纺织企业管理中不可缺少的一个重要环节,直接影响着企业的产品质量、运作效率和经济效益。因此,很多纺织企业对跟单工作非常重视。另外,国家对跟单员的工作也越来越重视,并开始组织相关的培训认证工作,以使跟单工作系统化和理论化。

纺织行业经过前几年的战略调整 and 大规模技术改造,企业的产品研发能力和技术水平都有了长足进步,这使得面料企业的国际竞争力得到了大幅提高,面料出口竞争力逐年上升。同时,随着中国加入 WTO,很多面料生产企业的客户不再局限于国内。因此,外贸跟单变得越来越重要。本书以外贸跟单为主,将外贸跟单与生产跟单结合在一起,使读者对跟单工作能够深入认识、全面把握。

跟单工作比较琐碎繁杂,经验性很强,需要梳理。对很多刚毕业的大学生来说,跟单岗位又非常陌生。本书由多年从事跟单工作的高级跟单员与多年从事纺织服装教学工作的高校教师共同编写,试图从多个方面对跟单工作进行理论化,同时对跟单实践也进行了总结。另外,本书还对跟单工作中常用到的重点词汇加上了英文注释,以方便读者学习。

本书提出了订单生命周期的概念,并将订单的生命周期划分为订单生成期、订单执行期和订单完成期。然后,根据此流程组织全书的内容,使得本书的结构更加合理,主线更加清晰。全书共分为六章,第一章主要介绍跟单工作中的基本概念和订单生命周期的划分;第二章介绍与跟单员密切相关的客户与供应商的管理;第三、第四、第五章分别介绍订单生命周期的三个阶段的主要工作及相关基础知识;第六章介绍跟单员在实际工作中可能用到的计算机知识。

本书由北京服装学院郭瑞良、张辉与高级跟单员藏付江、田永娟合作编写。第一、第二、第四章由郭瑞良编写;第六章由张辉编写;第三章由藏付江编写;第五章由田永娟编写。书中用的部分资料由郭冠奎、罗纪强提供,李桥对本书的编写工作也提供了很大帮助,在此一并表示感谢。

由于编者水平有限,且时间紧迫,书中疏漏之处在所难免,敬请读者批评指正。

编者

2009年9月

目录

第一章

织造面料跟单概述 / 1

第一节 织造面料跟单简介 / 1

一、订单的概念 / 2

二、织造面料跟单的概念 / 3

三、织造面料跟单的种类和作用 / 3

第二节 织造面料跟单员 / 6

一、跟单部门的构成 / 6

二、跟单员的岗位及能力要求 / 7

三、外贸跟单员与其他外贸岗位的关系 / 9

第三节 织造面料订单的生存周期 / 10

一、织造面料订单生存周期的模型 / 10

二、织造面料订单生存周期的阶段划分 / 12

第二章

客户与供应商的管理 / 13

第一节 客户管理 / 13

一、新客户的开发 / 13

二、老客户的维护 / 18

第二节 供应商的开发及维护 / 20

一、合作工厂的开发 / 21

二、合作工厂的管理 / 24

三、客户验厂 / 27

第三节 案例 / 28

一、验厂前需要填写的资料 / 29

二、实际验厂的工作流程 / 31

三、验厂评审总结 / 32

第三章 订单生成期的跟单工作 / 33

第一节 相关基础知识 / 33

一、纤维与纱线基础知识 / 33

二、面料基础知识 / 47

三、样品开发基础知识 / 56

四、报价基础知识 / 58

第二节 跟单工作的基本内容 / 60

一、样品开发跟单的一般流程 / 60

二、面料颜色样 / 66

三、询价报价 / 73

四、订单评审及签署 / 79

五、文件资料整理 / 81

第三节 常见问题及处理 / 83

一、样品开发及报送过程中的问题及处理 / 84

二、报价过程中的问题及处理 / 86

三、审查合同中的问题及处理 / 86

第四节 总结 / 88

第四章 订单执行期的跟单工作 / 89

第一节 相关基础知识 / 89

一、生产基础知识 / 89

二、进出口纺织品检验基础知识 / 105

第二节 跟单工作的基本内容 / 108

一、签订生产合同 / 109

二、原料采购跟单 / 112

三、生产进度跟单 / 115

四、生产质量跟单 / 123

五、成品包装 / 136

六、文件资料整理 / 139

第三节 常见问题及处理 / 140

- 一、生产合同中出现的问题及处理 / 141
- 二、原料采购过程中的常见问题及处理 / 142
- 三、生产质量跟单过程中的常见问题及处理 / 142
- 第四节 总结 / 144

第五章 订单完成期的跟单工作 / 145

- 第一节 相关基础知识 / 145
 - 一、国际货物的运输与保险 / 145
 - 二、国际贸易结算工具与结算方式 / 152
- 第二节 跟单工作的基本内容 / 162
 - 一、备货 / 162
 - 二、商检 / 163
 - 三、运输到港 / 167
 - 四、报关 / 169
 - 五、办理运输保险 / 172
 - 六、离港后操作 / 173
 - 七、货款结算 / 174
 - 八、文件资料整理 / 176
- 第三节 常见问题及处理 / 177
- 第四节 总结 / 179

第六章 跟单工作的信息化管理 / 180

- 第一节 跟单工作的信息化现状 / 180
 - 一、生产跟单的信息化 / 180
 - 二、贸易跟单的信息化 / 182
- 第二节 跟单工作的信息化的必要性 / 183
- 第三节 案例 / 184
 - 一、系统流程与业务流程 / 185
 - 二、各子系统的功能 / 185

参考文献 / 190

第一章 织造面料跟单概述

本章主要内容

1. 介绍了订单和跟单方面的基本概念。
2. 根据企业类型,将织造面料跟单工作进行了分类,并明确了在不同类型企业中,跟单部门的作用、人员构成及跟单人员的岗位职责和能力要求。
3. 简单介绍了织造面料订单生存周期的概念、模型及阶段划分。

第一节 织造面料跟单简介

我国是纺织服装生产大国,同时也是纺织服装的消费大国,近几年的
人均纤维消费量逐年增加,2008 年达到了人均 15.5kg,超过了世界平均水
平。人们消费能力的提高,直接促进了我国织造面料的生产,2008 年我国
面料产量为 527.73 亿 m。

我国纺织业(Textile Industry)经过前几年的战略调整和大规模技术改
造,企业的产品研发能力和技术水平都有了长足进步,这使得面料企业的
国际竞争力得到了大幅提高,主要体现在面料出口竞争力和数量逐年上
升。2008 年,用于出口的织造面料超过我国生产总量的 35%。

2007 年以来,受到人民币升值、退税率降低及劳动力成本(Labor Cost)
上升等因素的影响,面料出口面临前所未有的困难,但是 2007 年面料出口
数量仍然实现了 20% 以上的增幅。这与我国织造面料企业竞争力的提高
是密不可分的。另外,我国服装工业向外转移的步伐加快,也在一定程度

上带动了面料出口增长。

由于我国面料市场的繁荣,面料企业出口能力的良好成长,从而提供了更多面料跟单员的岗位。同时,由于越来越多的面料企业加入到出口行列中,国际贸易中产生的面料订单也越来越多。因此,我们不能只了解工厂内的面料跟单,还要了解面料的外贸跟单。

一、订单的概念

订单(Order)广泛存在于现在的商品社会,它是指买家与卖家达成的订货协议。如今互联网的迅猛发展,大大促进了网上商品交易,而在网上购物时所下的订单属于终端消费者直接产生的小订单。发生在企业之间的、涉及金额巨大的订单则可以称为大订单。无论是大订单,还是小订单,都是发生在买卖双方之间的销售合同。

销售合同(Contract)可以简单分为正式合同和非正式合同两种形式。《联合国国际货物销售合同公约》第11条规定:“销售合同无须以书面订立或书面证明,在形式方面也不受任何其他条件的限制。销售合同可以用包括人证在内的任何方法证明。”我国是《公约》的缔约国,所以也遵守这条规定。同时,在我国的合同法中也有相应规定:“当事人订立合同,有书面形式、口头形式和其他形式。法律、行政法规规定采用书面形式的,应当采用书面形式。当事人约定采用书面形式的,应当采用书面形式。”正式合同内容细致、形式严谨,多见于新客户(Client)与供应商(Supplier)之间,一般为纸制合同,并有双方的确认盖章。非正式合同包括口头形式、E-mail形式、传真和信函形式,并且它多见于老客户和供应商之间。通常情况下,非正式合同没有正式合同那么严格,但执行起来却同样具有约束买卖双方的法律效力。

订单内容一般包括产品的规格、性能、数量、单价、总金额、交货期、结算方式等。

订单既然是一种订货合同,那么就有甲方和乙方之分。甲方是订单的制订者,是买家(客户),所发生的行为是采购或者购买;乙方是订单的执行人,是卖家(供应商),所发生的行为是生产,即根据订单要求生产出满足要求的产品。

织造面料订单是指从事织造面料生产或贸易的企业从客户处所接的订货合同,它具有以上所述订单的一般特点,同时还包含自己特定的内容,如客户针对交货面料的检验标准等。

我国的很多纺织服装企业都是加工型企业,订单的多少和订单的利润直接决定了这些企业的发展。进入2008年以来,人民币对美元加速升值,使得很多以美国客户为主的纺织服装企业举步维艰,面临绝境。由此可见,订单对纺织服装企业的重要性。

二、织造面料跟单的概念

跟单工作产生于现代企业制度下的合理劳动分工,是分工细化的必然结果。国内企业对跟单岗位的认识来自香港,二十世纪七八十年代的香港制造业非常发达,劳动分工细致、岗位设置合理。后来,香港企业向内地转移,内地企业开始逐渐对跟单工作有了系统的认识。与订单一样,跟单工作也是广泛存在于制造业中。有产品的地方,就有订单;而有订单的地方,就有跟单工作。

跟单即对订单的跟进,具体来说是对订单从产生、执行到完成的全过程监督和跟进,以确保产品能够满足客户要求(包括产品质量要求、交货期要求等),从而顺利出货。跟单工作的难易程度取决于多方面因素,其中与订单的产品类型有很大关系,如果产品工艺简单、质量检验标准较少,则跟单工作相对简单,如玻璃花瓶或酒瓶类产品。而像织造面料类产品的跟单工作则相对复杂。

织造面料跟单与其他产品的跟单流程基本一致,也是贯穿订单的产生、执行和完成全过程,不同之处在于跟单的具体内容是围绕织造面料展开的。

三、织造面料跟单的種類和作用

我国的纺织服装企业主要以加工生产为主,大体可以分为贸易型企业(Trader)和生产型企业(Manufacturer)两类。贸易型企业一般是指不具备生产能力,以资本为主的中间商,其业务范围包括国内贸易(International Trade)和国际贸易(International Trade),本书在介绍贸易型企业时,主要介

绍那些以服务国外客户为主的企业,所以直接称为外贸型企业。生产型企业是指拥有自己的加工厂,具备生产能力的企业。随着我国加入 WTO 和外贸法的实施,具有外贸经营权的生产企业越来越多,所以很多生产型企业都有自己的进出口部门,可以直接将自己的面料销往国外。因此,按是否具备进出口经营权,生产型企业又可以细分为两类。一类是主要按客户订单要求提供加工服务的企业,客户订单可以来自贸易型企业,也可以来自国内其他纺织服装企业,同时还可以是国内的零售商;另一类是集生产和贸易为一体的综合性生产型企业。

在不同类型的面料企业里,跟单工作有很大不同。为了让读者认识外贸型企业和生产型企业在订单管理方面的不同,本书将在多处分别介绍。

(一) 织造面料跟单的种类

根据产生订单的双方性质和订单执行中工作内容的不同,织造面料跟单的种类划分会有所不同。

1. 根据产生订单的双方性质 根据产生订单的双方性质不同,跟单可划分为甲方跟单与乙方跟单。甲方跟单是指客户的跟单人员从事的工作;乙方跟单是指供应商的跟单人员从事的工作。甲方一般为服装制造商或贸易公司(当订单由服装制造商下给贸易公司时,贸易公司也会成为乙方),乙方一般为面料生产企业或加工厂。由于甲方跟单与乙方跟单的目的是一致的,即确保乙方能够按甲方提出的要求按时完成订单,所以双方是合作关系。当然,双方也会出现矛盾,如在交货期的确认、产品质量的判定等问题上。

2. 根据订单执行中的工作内容 从订单执行中的工作内容来看,贸易公司的跟单工作内容侧重于贸易过程控制(Process Control)与客户服务(Client Service),也可以称为贸易跟单;而生产企业跟单侧重于生产过程的跟踪(Track)和监督(Supervise),也可以称为生产跟单。从整个订单的执行过程来看,贸易跟单和生产跟单实际上属于整个跟单过程的不同阶段。在本书后面的内容中会以外贸跟单和生产跟单来区分不同的跟单种类。

在织造面料跟单的实践中,跟单工作通常以两种形式存在。一种

是一人负责制,即从接单到订单完成的所有工作都由一个人负责;另一种是多人协作制,接单工作由专人负责,而对实际生产过程的监督和跟进工作则由其他人负责。通常情况下,由于订单处理的周期较长,且不同阶段所要求的技能不同,如外贸型企业的接单要求接单人员具备良好的外语水平和比较强的沟通能力,而实际生产过程的跟单则要求跟单人员对生产比较了解,所以整个跟单工作一般由多人协作完成,分工较细。当然,在一些规模较小的企业中,跟单工作可由一个人负责到底。

(二) 织造面料跟单的作用

由于外贸型企业和生产型企业的面料跟单工作的内容不同,跟单工作在企业运营中所起的作用也不相同。

1. 外贸跟单的作用 外贸跟单工作的内容非常广泛,既涉及外贸业务,又涉及企业生产。在协助外贸业务谈判(报价)、样品开发、大货生产、质量检验及包装运输等方面都会有外贸跟单员的参与。因此,外贸跟单的作用非常大,具体表现有以下几方面。

(1) 合理报价,确保订单利润。

(2) 确保本公司及时准确完成订单。

(3) 确保本公司与国外客户之间的准确、有效沟通,及时了解客户需求的变化。

(4) 确保本公司与面料生产企业之间的有效沟通,及时将客户需求(Need of Client)的变化反映给面料生产企业。对于具有进出口经营权的生产型面料企业的跟单来说,由于本企业具有生产部门和加工车间,所以可能不需要与其他面料生产企业协调关系,但需要协调本公司内各部门之间的工作。

2. 生产跟单的作用

(1) 确保面料生产企业及时、准确完成订单。

(2) 确保面料生产企业与客户之间的有效沟通,及时了解客户需求的变化,使得面料生产企业能够迅速作出反应。

(3) 协调面料生产企业各方面资源,使其对企业的贡献最大化。

第二节 织造面料跟单员

跟单员是指从事跟单工作的人员。在我国的外资企业以及香港企业中,他们称之为 Merchandiser,而国内有些企业则称为 Order Manager,这两种英文说法有何不同呢?

Order Manager 直译便是订单管理员,简单、直接地体现了岗位要求是对订单的管理。而 Merchandiser 还含有营销、买卖的意思,体现的岗位要求则是与买家和卖家的联系,跟单员需要跟客户和供应商打交道,协调本企业与他们之间的关系。这两种英文说法从不同的角度描述了跟单员,在实际工作中都可以使用,当然 Merchandiser 的使用更广泛些。

不同企业跟单部门的构成会有所不同,但对跟单员的岗位及能力要求却基本相同。

一、跟单部门的构成

从管理学的角度来说,组织的结构与组织战略、组织规模、组织采用的技术和组织所处的环境四方面因素有关。以上四个因素中的任何一个改变都会引起组织结构的变化。

纺织企业的结构(即部门的构成)同样受到以上四个因素的影响。具体到跟单部门的设立及构成,我们可以归结为企业类型、企业规模和订单中的产品类型三方面的影响因素。

企业类型是组织战略和其所处环境的直接反映。如前所述,我国的纺织服装企业大体可以分为贸易型企业和生产型企业两类。不同类型的企业中跟单部门的构成会略有不同。

企业规模在一定程度上决定了跟单部门的设立和构成。有些规模特别小的企业,跟单工作可能由老板助理或者贸易部门来承担,甚至有时候由老板亲自担任;而一些规模较大的企业则分工相对较细,不仅有跟单部门,而且跟单部门中还设立不同的岗位。

订单中的产品类型直接决定了企业所采用的技术,很多产品比较简单

的制造类企业并没有专门的跟单部门。而纺织服装企业,由于生产过程复杂,工艺较多,检验严格,往往需要设置专门的跟单部门完成订单的追踪和监督工作。

图 1.1 外贸型企业中跟单部门的构成 此类型企业中跟单部门由跟单部主管或者经理(Manager)、高级跟单员(Senior Merchandiser)、跟单员及跟单助理(Assistant Merchandiser)构成。另外,很多公司会将质量检验员(QC)也设立在跟单部。一些跟单部门规模较大、订单较多、样品较多的公司,可能还会在跟单部门中设立一个样品管理员职位。

2. 生产型企业中跟单部门的构成 此类型企业中跟单部门由跟单部主管或者经理和跟单员构成。另外,生产型企业中的质量检验员(QC)一般设立在生产部门或质检部门。并且,生产型企业中一般都专门设置样品管理室,用于展示所生产面料的样品,因此会有专门的样品管理人员。

二、跟单员的岗位及能力要求

很多人认为跟单工作很简单,只需要勤跑腿、多动嘴就可以。勤跑腿是指多往各部门及生产现场跑,以便及时了解订单的生产情况;多动嘴是指多与其他部门沟通。还有人认为,跟单工作是企业的辅助工作,只是起到监督协调工作,并不重要,甚至公司秘书都可以完成。出现此类观点的原因,是由于这部分人并不了解跟单工作的内容和作用而导致的。

织造面料跟单工作是一项复杂的工作,从工作内容上看,它有两个特点。一是管理(Management)与技术(Technology)融合;二是工作内容跨度大。管理与技术融合是指这项工作既有管理的成分,又有实践中的技术成分,也就是说跟单工作既是一项管理工作,又是一项技术工作。其中,管理是指同别人一起,或通过别人使活动完成得更有效的过程。显然,跟单工作就是如此,当然它作为一项管理工作,又与企业真正管理者的工作有很大不同。跟单工作是一项技术工作,是指跟单员需要具备一定的专业知识。作为织造面料跟单员必须掌握一定的面料基础知识,如面料的基本组织、纱线线密度等。甚至,有时还需要跟单员了解一定

的工艺知识,以便在订单样品不符合客户要求时,能够与工艺部门进行有效沟通。

跟单工作的跨度很大,上到企业总裁办公室,下到一般生产车间,都是跟单工作涉及的部门。某织造面料企业的跟单工作所涉及的部门如图 1-1 所示。

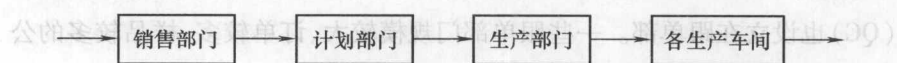


图 1-1 跟单员的工作跨度

总之,织造面料跟单工作是一项复杂的工作,它既有管理的成分,又有技术的成分。作为面料跟单员有其基本要求,同时对于跟单部门中不同的岗位,又有不一样的岗位要求。

(一)外贸型企业中跟单员的基本职责及能力要求

1. 职责范围 通常情况下,跟单部的跟单员各自分管不同的客户,但他们的岗位职责基本相同。

- (1)与分管的客户进行准确有效沟通,获取订单的准确信息。
- (2)整理订单的具体信息,外发给生产企业。
- (3)跟进和监督订单的执行情况,协调订单的生产进度。
- (4)订单完成后,按客户要求对订单产品进行检验,对出现的问题能够及时与客户沟通解决。
- (5)安排产品出货。

(6)对订单资料进行整理存档。

2. 能力要求

- (1)具备较强的责任心,对于与订单有关的事情,要做到事事关心。
- (2)具备良好的外语读写能力,并有一定的口语沟通能力。
- (3)掌握必需的面料基础知识和一定的进出口知识。
- (4)熟悉原料市场,能够合理报价。
- (5)具备一定的计算机应用能力,能熟练使用常用的办公软件,并且还要了解纺织服装 CAD 方面的软件及使用。
- (6)头脑灵活,有一定的应变能力,并具备良好的沟通和协调能力。