



安全源自未雨绸缪，诚信贵在风雨同舟

2019 年度启明星辰签约代理商业务操作手册

启明星辰

2019年6月



文档信息

文档名称	2019年度启明星辰签约代理商业务操作手册		
保密级别	对外公开	文档版本编号	V1.2
拟定人	王艳红	拟定日期	2019.6.26
复核人	李锐	复核日期	2019.7.19
批准人	孙涛	批准日期	2019.7.19
更新人		更新日期	

版本更新

启明星辰集团渠道管理中心根据实际需求和公司的发展对此文档进行更新，集团渠道管理中心拥有解释权。

文档名称	2019年度启明星辰签约代理商业务操作手册		
时间	版本	说明	修改人
2019.5.9	V1.1	修改代理商签约标准	纪宏伟
2019.6.26	V1.2	修改渠道架构、信用金政策、增加保证金退出流程、删除VCPE、项目报备条款	王艳红



目录

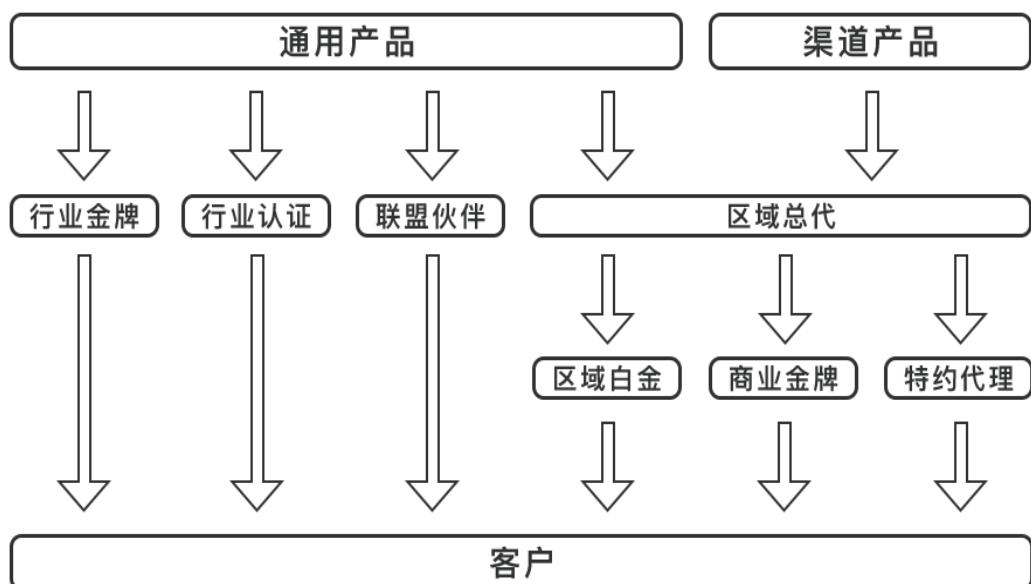
第一章 渠道签约流程.....	3
第一节 渠道分类.....	3
第二节 名词定义.....	4
第三节 渠道签约要点.....	4
一、签约条件.....	4
二、签约文件.....	5
三、央采申请.....	6
四、保证金.....	6
五、官方网站.....	8
第二章 代理商签约指导.....	9
第一节 代理协议填写.....	9
第二节 代理商签约步骤.....	9
第三章 代理商下单.....	10
第一节 代理商下单.....	10
一、代理商注册.....	10
二、信用金.....	11
三、订单录入及电汇.....	13
四、发货.....	14
五、发票开具.....	15
六、订单录入至开票操作.....	15
第二节 代理商换货业务.....	16
一、换货业务操作/一次开箱换货.....	16
二、换货业务操作/质量换货	18
第四章 渠道试用机.....	19
第一节 渠道试用机管理.....	19
第二节 渠道试用机申请.....	20
第三节 渠道试用机维修.....	20
第五章 违规行为管理.....	22
第一节 销售竞争管理.....	22
第二节 市场违规行为管理.....	22
一、违规行为定义.....	23
二、处罚形式.....	23
三、处罚手段.....	23



第一章 渠道签约流程

第一节 代理商分类

1、渠道代理商类型分为：行业金牌、行业认证、区域总代理、区域白金、商业金牌、特约代理、联盟伙伴。



2、渠道代理商按客户维度细化分类

- KA (Key Account): 行业金牌、行业认证、区域白金
- BC (Business Customer): 商业金牌

3、注意事项

- 行业金牌和行业认证适用于公司总部矩阵行业及政府大客户本部，不适用于省级销售单元；
- 区域渠道分两级架构，一级渠道为区域总代；二级渠道为区域白金、商业金牌和特约代理；



- 区域总代不直接面向最终客户，可以从启明星辰直接下单。区域白金和商业金牌直接面向最终客户，通过区域总代向启明星辰下单；
- **区域总代不可复签区域白金和商业金牌；**
- 特约代理适用于：1、单个项目合作；2、仅申请央采授权。

4、销售资格及期限

启明星辰授权签约代理商为启明星辰产品的合法销售机构，销售资格从与启明星辰签订《渠道合作协议》并缴纳渠道保证金（行业金牌、行业认证代理商不需缴纳渠道保证金）开始，终止日为当年 12 月 31 日。

第二节 名词定义

- 1、KA (key account): 重要客户或关键客户、大客户，用 Name 的方式明确；
- 2、BC (business customer): 商业客户，除 KA 以外的客户；
- 3、承诺额：是指在代理期限内，且在甲方授权乙方销售的区域/行业/产品范围内，乙方承诺向甲方订货采购的目标合同总额。

第三节 渠道签约要点

一、签约条件

1、新渠道伙伴加盟应先由渠道经理/客户经理对代理商公司进行综合评估及启明星辰渠道政策宣贯。

2、评估内容包括：

- 1) 代理商是否是在当地工商管理局注册的合法经营机构；
- 2) 在所在地工商行政管理局登记注册的“经营范围”中包括“销售计算机软硬件”或同含义内容；



- 3) 根据签约类型不同而对应不同的流动资金、资源优势和技术认证要求。
- 3、代理商签约遵循《2019年度启明星辰集团渠道管理政策》规定。

二、签约文件

※ 签约行业金牌、行业认证、区域总代、区域白金、商业金牌需提交以下资料：

- 1) 《渠道合作协议》
- 一式两份（三方协议为一式三份）由代理商法人手签字并加盖公章
- 2) 《渠道合作伙伴签约申请表》
- 一式两份（三方协议为一式三份）由代理商法人、渠道经理/客户经理、考核单元负责人和大区总签字并加盖代理商公司公章
- 3) 《央采供货商签约申请表》（不申请央采供货商无需填写此表）
- 一式两份（三方协议为一式三份）由代理商法人、渠道经理/客户经理、考核单元负责人和大区总签字并加盖代理商公司公章
- 4) 《渠道合作伙伴回款承诺函》
- 一式两份，由代理商法人签字并加盖公章
- 5) 《个人保证担保书》
- 一式两份，由代理商保证人（控股股东）签字并加盖公章
- 6) 代理商资质：企业营业执照三证合一、开户证明、法人身份证
- 复印件一式一份加盖公章

※ 签约特约代理商需提交以下资料：

- 1) 《特约代理商申请表》
- 一式一份由渠道经理、考核单元负责人和大区总签字并加盖代理商公司公章



2) 代理商资质：企业营业执照三证合一、开户证明、法人身份证

➤ 复印件一式一份加盖公章

3) 如单个项目合作方式申请特约代理，务必提供招标文件

三、央采申请

1、签订 2019 年《渠道合作协议》；

2、签约代理商自行在中央政府采购网上注册；

网址：<http://www.zycg.gov.cn/>

3、渠道经理/客户经理负责申请添加央采供货商；

4、加入央采供货商途径：

➤ 行业客户需签订 2019 年《渠道合作协议》获取行业金牌或行业认证代理商身份，

此类代理商可以下单启明星辰通用产品及央采产品；

➤ 区域客户需签订 2019 年《渠道合作协议》获取区域白金或商业金牌身份，同时

缴纳足额保证金，此类代理商可以下单启明星辰通用产品及央采产品；

➤ 需提交《特约代理商申请表》，以特约代理身份申请央采供货商，此类申请仅可以下央采产品。

四、保证金

※ **请与当地渠道经理确认打款账户**

➤ 名称：北京启明星辰信息安全技术有限公司

开户行及账号：招商银行北京双榆树支行 861583890110001

➤ 名称：上海启明星辰信息技术有限公司

开户行及账号：招商银行上海市田林支行 121902228010102



➤ 名称：郑州启明星辰信息安全技术有限公司

开户行及账号：招行银行郑州分行营业部 371906368110603

渠道保证金规定：

1、自《渠道合作协议》签订后 10 个工作日内区域白金、商业金牌须按规定足额缴纳保证金至区域总代理，区域总代理缴纳规定金额的保证金至我司账户。

2、区域总代理缴纳金额：

- 当区域总代理下属区域白金及商业金牌的保证金总额小于总代所需缴纳的保证金金额时，总代缴纳规定中的保证金金额；
- 当总代下属区域白金及商业金牌的保证金总额大于总代所需缴纳的保证金金额时，总代缴纳金额为下属区域白金及商业金牌的保证金总额；
- 签署双品牌协议，保证金只需缴纳一份，两份协议中业绩承诺额总和大于等于政策要求承诺额即可；
- 区域总代汇款并以邮件形式提交汇款底单至启明星辰的相应办事处或销售平台，
汇款请备注“渠道保证金”。如汇款未备注“渠道保证金”，则默认汇款用途为订货款。

签约类型	保证金额度（单位：万元）
区域总代	50
区域白金	20
商业金牌	10

3、保证金使用：可使用所缴纳保证金中的 50% 额度作为区域总代理的订货款，另 50% 额度用于签约代理商信用违规或有市场违规行为时的扣罚等。

4、保证金扣罚：代理商出现违规行为时，启明星辰向违规代理商发放《保证金扣罚通知



单》。

5、保证金增缴及补缴：增缴保证金应及时缴纳，如未及时缴纳，则有可能影响下单权限。

补缴保证金需在每个季度初两周内补齐至满额，未补齐将暂停发货；如代理商在下一

代理年度持续签约，则保证金继续有效。

6、保证金退出：

➤ 到期退出：双方解除代理协议后三个月内，如代理商在代理期限内无任何违规行为启明星辰将以对公转账形式，将代理商保证金账户余额转至代理商企业账户。

➤ 中途退出：在货物货款等清算完毕后一个月内，启明星辰将以对公转账形式，将代理商保证金账户余额转至代理商企业账户。

7、保证金退出流程：

渠道保证金退出需由销售平台提交保证金退回呈批单，内容为：保证金退出原因及代理商接收保证金的银行账户。此呈批单需经考核单元负责人、大区总、集团渠道管理中心负责人签字同意后，交由集团财务做保证金退回依据。

➤ 固定保证金退出：由集团渠道管理中心做 BPM 线上往来款退回操作；
➤ 可用保证金退出：以总代提交的保证金退回呈批单为依据，集团财务接口人统一退回保证金。

五、官方网站

启明星辰集团网址：<http://www.venustech.com.cn/>



第二章 代理商签约指导

第一节 代理协议填写

- **封面、总则、协议内容、协议附件、特约代理商申请表：详见 2019 年《渠道合作协议填写模板》**

第二节 代理商签约步骤

签约步骤图

步骤编号	操作步骤	操作描述	操作岗位
1	准备资料	代理商准备签约文件提交渠道经理审核	代理商
2	提交资料	向集团渠道管理中心提交签约文件	渠道经理
3	审核资料	审核渠道经理提交的签约文件 ● 加入央采供货商 转 Step4 ● 不加入央采供货商 转 Step5 ● 审核《特约代理商申请表》转 Step6	集团渠道管理中心
4	央采申请	邮件申请签约代理商加入央采供货商	渠道经理
5	盖章	审核通过后的渠道协议盖章	集团经控商务
6	制作授权书	制作《签约代理商授权书》	集团渠道管理中心
7	邮寄	集团经控商务接口将双方盖章后的《渠道合作协议》邮寄 返还渠道经理	集团经控商务
8	缴纳保证金	代理商缴纳保证金并提供汇款底单，底单标注“渠道保证金”	代理商

※《渠道合作协议》签署成功并缴纳足额保证金后，双方代理关系成立，代理商拥有订购通用产品、渠道试用机及申请信用金等权利。



第三章 代理商下单

第一节 代理商下单

一、代理商注册

1、星辰 EC 系统地址: <http://ec.venustech.com.cn>

星云 EC 系统地址: <http://agent.leadsec.com.cn>

2、标红色*号为必填项

首 页 | 代理商录入

基本信息

公司全称(*)		公司性质(*)	国有企业	公司人数(*)	20人以下
法人代表(*)		身份证号		年销售额 (万元)	
公司注册地址(*)				公司网址	
所在地区(*)	请选择	省份国家(*)	请选择	市	请选择
公司邮箱(*)		注册信息审核通过后，系统会将为您分配的账号密码发送到此邮箱，请务必填写，并确保邮箱有效。			
联系人邮箱(*)					

账户信息

纳税人类型(*)	一般纳税人	开户银行名称(*)		发票地址栏信息(*)	
纳税人识别号(*)		开户银行账号(*)		发票电话(*)	

代理商注册操作步骤:

步骤编号	操作步骤	操作描述	操作岗位
1	注册	<ul style="list-style-type: none">➤ 输入正确公司邮箱，系统账号和密码会发送至此邮箱；➤ 公司名称必须与营业执照上名称一致；➤ 账户信息必须保证准确，否则会影响后续开具发票；	代理商
2	审核	审核代理商注册信息	集团经控商务
3	提交资质	<ul style="list-style-type: none">提交开票信息、营业执照副本复印件➤ 以上须加盖公章	代理商
4	审核资质	审核代理商提交的纸版资质与注册信息的一致性	集团经控商务



3、注册信息修改

渠道基础信息变更后须第一时间向我司商务接口提交《信息变更申请表》并更改 EC 系统相应信息，因未及时修改或未及时提交《信息变更申请表》导致 EC 系统中信息错误，造成货物丢失、发票信息错误、发票丢失等情况相关损失由代理商自行承担，对我司造成的直接损失由代理商全额承担。

二、信用金

本节适用于2019年完成签约的代理商。对于未完成签约流程的代理商，针对区域订单向信用管理部申请信用金支持的，信用管理部不给予任何信用支持。

1、年度基础标准（正常）信用金

在区域总代获取下单资格，并提交合格信用评估资料后，2019年1-9月我司将参考以下方式给予标准（正常）信用金支持，实际信用支持方案以信用管理部审核批准为准：

比例	账期	基础信用金额度	有效时间	最小订单额
5:5	60 天	承诺额 × 60(日) / 360(日) + 固定保证金 + 500,000 (控股股东担保) + H(历史合作信用)	19 年 1-9 月	20 万

比例为预付款：信用金，下表同。

2、年度修订标准（正常）信用金

2019年10月我司信用管理部将根据区域总代本年前3个季度的信用执行情况，对有正常下单资格的区域总代，综合超期应收金额、超期次数、应收周转天数等指标进行信用评级，根据信用评级对应不同级别的信用金额度修正系数，在10月调整总代信用方案如下：



信用级别	比例	账期(天)	额度	最小订单额
AAA	3:7	90	[实际完成销量×1.6×90(日)/360(日)×1.8+固定保证金+500,000(控股股东担保)]×0.7	10 万
AA	4:6	80	[实际完成销量×1.6×80(日)/360(日)×1.5+固定保证金+500000(控股股东担保)]×0.6	10 万
A	5:5	60	[实际完成销量×1.6×60(日)/360(日)×1+固定保证金+500000(控股股东担保)]×0.5	10 万
BB	6:4	40	[实际完成销量×1.6×40(日)/360(日)×0.8+固定保证金+500000(控股股东担保)]×0.4	20 万
B	7:3	30	[实际完成销量×1.6×30(日)/360(日)×0.5+固定保证金+500000(控股股东担保)]×0.3	20 万
C	10:0	0	0	订单总额
D			终止合作	

3、专项信用金

区域总代在可正常使用标准（正常）信用金的前提下，信用管理部对大额订单的信用支持需求参考以下最小订单额发放专项信用支持。

专项信用金的比例与帐期以每单评估结果为准。在同一订单上，专项信用金与标准（正常）信用金不可同时使用。

区域类别	订单额要求
一类区域	>=100万
二类区域	>=70万
三类区域	>=50万

区域总代申请专项信用金需提供但不限于所下订单项目的中标通知书、下家合同等项目证明性文件以供信用管理部进行评估。

4、信用金管理

- 1) 区域总代需严格按照我司发放的信用条件按期履行付款义务。
- 2) 区域总代超期需承担后续我司信用条件紧缩的不利条件。



安全源自未雨绸缪，诚信贵在风雨同舟

3) 区域总代在 EC 系统订单还款后, 符合订单核销条件的, 需在三个工作日内完成订单核销工作。

4) 无法按期偿还信用金者, 需在信用金到期前, 主动与我司沟通延期付款事宜, 双方达成一致后签署延期付款申请单。

5) 区域总代超期 2 个月者，则我司享有扣除其渠道保证金、加收逾期滞纳金以及因信用情况不良更换区域总代理的权利。

5、信用金申請操作：

步骤编号	操作步骤	操作描述	操作岗位
1	申请	提交申请资料一式一份加盖公章至销售端 (首次申请)	代理商
2	审核	审核代理商申请信用金全套资料	销售端
3	审批	提交启明星辰公司审批流程	销售端
4	信用金发放	由信控专员通知发放信用金	信控专员
5	还款	代理商按期还款	代理商

三、订单录入及电汇

1、代理商 EC 录入订单，我司区域助理核准做“订单确认”。

单信息					
订单流水号(*)	1030385	发货组织(*)	12	打印模板(*)	订单模板
代理商	四川省诚天逸科技有限公司	所属省份	四川	项目名称	
收货人	郑	收货地址		要求收货日期	2016-03-18
收货单位邮编	610041	收货单位		收货多地址附件	
运输方式	一般	付款方式	电汇	配送方式	委托发货
使用销售返奖	否	收货人联系电话:	13699475	二级渠道	
信用金类型		最终用户	张女士	订单金额	0.00

产品与服务										
产品编码(*)	产品名称	数量(*)	销售单价(*)	媒体价	折扣(%OFF)	最低折扣价	税率类型(*)	小计	借转销	主机编号
1006-1010106-3	WAG1010 Web应用	2.0	3750.00	25000.0	85	0.0	VAT_OUT_1	7500.00	否	0312011207269993
1006-1010106-3	WAG1010 4至5年产品	2.0	607.50	4050.0	85	0.0	VAT_OUT_1	1215.00	否	0312011207269993



首页 订单修改 **订单确认** 返回 订单退回 订单确认

订单信息

代理商	河南创志威科技有限公司	销售大区	河南	项目名称	...
-----	-------------	------	----	------	-----

2、开户行及账号：

同保证金汇款账户信息。

3、注意事项：

- 请代理商使用 IE7/IE8 浏览器打开启明星辰“EC 系统”，否则会有合同内容显示不全的情况；
- 打印的合同必须体现“货物或应税劳务、服务名称”，不能为空，如打印的合同此项为空则需等待系统同步；

附件一：项目产品清单

序号	货物或应税劳务、服务名称	规格型号	数量	单价(元)	价格合计(元)	保修期(月)	借转销	主机编号
1	天清汉马 USG-FW-310U-P_USG-FW-310U-P V2.6	天清汉马 USG-FW-310U-P_USG-FW-310U-P					否	

- 支付渠道保证金时，需在汇款操作时备注“渠道保证金”字样；
- 银行回馈的电子回单或银行汇款底单，有银行电子回单的专用章；
- EC 系统订单电汇支付后，需在一个工作日内完成 EC 系统中电汇录入。

四、发货

物流查询：



EC 实物发货后，会自动上传产品 NT 号和快递单号，请到“发货查询”中查询相关信息。

五、发票开具

1、开票时间

每周四统一开票；

每月最后 2 个工作日会计核算部不予开具发票，在此期间提交的开票申请将在次月财务账期打开后开具。

2、发票邮寄

核算会计开票后根据 EC 系统登记地址邮寄发票。

六、订单录入至开票操作

步骤编号	操作步骤	操作描述	操作岗位
1	订单录入	代理商 EC 录入订单 ➢ 单独购买主机相关的授权等产品，请录入前期已购买的准确的主机编号； ➢ 系统中录入准确的收货信息； ➢ 如涉及借转销设备，请在借转销选项中选择“是”并录入主机编号。	代理商
2	信用金	选择是否使用信用金	代理商
3	订单确认	区域商务助理核准订单做确认 ➢ 如需订单修改，转 Step4 ➢ 如无订单修改，转 Step5	销售端 商务助理
4	订货信息	代理商以邮件形式将对应订单的流水号以及该订单使用的保证金金额提供至对应的销售平台	代理商



5	提交订货信息	将代理商订货信息以邮件形式提交至集团渠道管理中心，接收邮箱： qdbzj@venusgroup.com.cn ，邮件标注“使用渠道保证金下单”	销售平台
6	审批	订单最后审核	集团经控商务专员
7	汇款	订单复核无误后汇款	代理商
8	电汇录入	EC中做电汇录入	代理商
9	审批	电汇审批	集团商务商务专员
10	匹配	将电汇金额与订单相匹配	销售端商务助理
11	打印合同	系统带出开票名称后打印合同	代理商
12	发货	商务专员执行发货操作条件为收到代理商提供的以下资料： ➢ 代理商盖章的合同扫描件 ➢ 汇款凭证	集团经控商务专员
13	开票	开票条件： ➢ 款已到 ➢ 合同已生效 ➢ 货已发	核算会计
14	发票邮寄	邮寄发票至代理商	核算会计

第二节 代理商换货业务

一、换货业务操作/一次开箱换货

1、定义：设备到货开箱即损

2、申请条件：

1) 相同型号

2) 产品出库≤90天

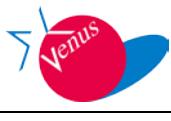
3) 启明星辰技术人员签字确认

同时满足上述条件即可申请一次开箱换货。

3、换货操作步骤：



步骤编号	操作步骤	操作描述	操作岗位
1	录入	代理商或商务助理 EC 录入换货信息 ➤ EC 订单且有 NT 号类硬件产品	代理商
2	申请	填写《一次开箱换货申请单》，经技术签字确认 ➤ 主机编号：填写完整准确的设备序列号； ➤ 系统每次仅支持提交一个序列号；	销售端
3	盖章	《一次开箱换货申请单》加盖公章	代理商
4	提交	销售端提交盖章版《一次开箱换货申请单》	销售端
5	审批	我司相关部门审批	我司相关部门
6	返还设备	旧设备返还 收件人：乔龙富 地址：北京海淀区永捷北路 2 号-天惠华大厦 1 层 联系方式：010-57682407 邮件：qiaolf@leadsec.com.cn ➤ 返回故障机的同时，请将邮寄信息邮件至乔龙富及 接口商务，要包含物流信息及设备信息。	代理商
7	新设备发出	新设备发出 ➤ 正常一次开箱需在客服中心接收故障机并出具检测 报告后，即可发出新设备。	发货专员



启明星辰 Venus 欢迎登录EC管理系统

www.venusdata.com.cn

安全退出 登录 | 修改密码

导航菜单

- 商务信息
- 代理商管理
- 信用金管理
- 订单管理
- 换货管理
- 换货录入
- 换货修改
- 换货查询
- 发货管理
- 帐务管理
- 授权管理
- 审批管理
- 基础信息
- 系统管理

首页 换货录入

请选择换货类型 (*) 一次开箱换货 代理商(*) 最终用户(*)

产品信息

主机编号(*)	产品编码	产品名称
换货数量	出库日期	
故障描述(*)		

收货信息

收货单位编码(*)	收货单位名称(*)	收货地址(*)
收货人(*)	联系电话(*)	要求收货日期(*)

二、换货业务操作/质量换货

1、定义：设备在保修期内出现非人为损坏的产品故障。

2、申请条件：

a) 保修期内。

b) 提交 mantis 并有部门在 mantis 系统中给出换货方案。

同时满足上述条件即可申请质量换货。

3、质量换货操作步骤：

步骤编号	操作步骤	操作描述	操作岗位
1	提交	提交《质量换货申请表》加盖公章	代理商
2	审批	我司相关部门审批	我司相关部门



3	返还设备	旧设备返还 收件人：乔龙富 地址：北京海淀区永捷北路 2 号-天惠华大厦 1 层 联系方式：010-57682407 邮件：qiaolf@leadsec.com.cn ➤ 返回故障机的同时，请将邮寄信息邮件至乔龙富及接口商务，要包含物流信息及设备信息。	代理商
4	新设备发出	新设备发出 ➤ 正常质量换货需在客服中心接收故障机并出具检测报告后，即可发出新设备 ➤ 发货信息以线下发货申请单为准。	发货专员

第四章 渠道试用机

- 渠道试用机适用于启明星辰签约合作伙伴。区域总代级代理商可直接订购渠道试用机，区域白金代理商及商业金牌代理商通过所属区域总代理订购试用机。
- 渠道试用机是针对商业客户推出，供其体验试用的产品。渠道试用机型号对标已发布产品中的一种或几种产品型号。
- 渠道试用机仅可使用渠道保证金订购。

第一节 渠道试用机管理

- 1、区域总代理订购渠道试用机总金额不得超过应缴纳保证金总额度的 20%。
- 2、渠道试用机盘点：每年 9 月份前两周，各办事处需对属地内代理商渠道试用机使用情况进行盘点，确保渠道试用机处于流转状态并用于开拓商业市场客户。渠道管理中心在盘点期间会抽查渠道试用机使用情况。



- 3、渠道试用机损坏：按维修成本在区域总代理的保证金中扣除一定金额。
- 4、渠道试用机丢失：按渠道试用机对标对应的通用产品价格的 120%，在区域总代理的保证金中扣除。
- 5、渠道试用机翻新销售：渠道试用机可以用于翻新销售，统一在当年 9 月份最后一周，由区域总代理提交翻新销售申请，但每个区域总代理商销售翻新试用机每年不得超过 6 台。
- 6、渠道试用机回收：代理商申请试用机数量超过售前使用需求、解除合作协议、因保证金额度减少变化导致试用机额度减少等情况下，可使用渠道试用机回收流程，流程中产生的维修翻新费用由对应代理商承担。

第二节 渠道试用机申请

步骤 编号	操作步骤	操作描述	操作岗位
1	订单录入	区域总代理商 EC 录入渠道试用机订单	区域总代
2	订单审批	核准订单做确认	集团经控 商务专员
3	额度确认	渠道管理中心确认代理商渠道试用机额度是否充足	渠道管理中心

第三节 渠道试用机维修

渠道试用机发生损坏或其他需要维修的情况下，代理商可提出维修翻新申请，由代理商承担维修产生的费用。

1) 维修申请流程（对代理商）

维修电话：星辰品牌 400 624 3900 星云品牌 400 810 7766



维修邮寄地址：北京市海淀区永捷北路 2 号天惠华大厦

步骤 编号	操作步骤	操作描述	操作岗位
1	400 热线报修	区域总代电话申请设备故障报修	区域总代
2	设备邮寄	区域总代把设备邮寄到公司售后部门	热线商务专员
3	设备接收	到货后如有破损造成设备非损，与区域总代、快递当场确认责任	维修工程师
3. 1	沟通一	与区域总代确认设备接收时状态及故障设备处理接口人	维修工程师
4	沟通二	告知区域总代设备维修处理进展	维修工程师 2
5	质保期	判断设备是否在保? ➤ 是：转入 step6 ➤ 否：转入 step9 注：非损情况一律按照保外处理	维修工程师
6	完成维修	设备维修	热线商务专员/ 维修工程师
7	维修终验	故障设备维修完成并通过终验检测 妥善包装后返回用户	维修工程师
8	沟通三	联系区域总代确认回寄地址及接收人	维修经理
9	400热线回访	回访设备使用情况	热线商务专员
10	沟通四	联系终端用户调查维修后的设备运行情况(设备维修完毕寄回 60 个工作日起)	热线商务专员
11	付费报价	电话确认设备是否维修? ➤ 是：转 step10 ➤ 否：转 step8	维修工程师
12	付费确认	确认维修付款，确认款项到帐后，进入维修流程	热线商务专员/ 维修工程师



第五章 违规行为管理

第一节 销售竞争管理

为了规范市场秩序，维护启明星辰和广大渠道代理商的利益，对启明星辰渠道内部成员之间在销售行为发生竞争时，特做如下规定：

- 1、启明星辰授权代理商，应遵照启明星辰《渠道合作协议》中授权区域来拓展市场；
- 2、在启明星辰授权代理商之间发生同一项目的竞争冲突时，应上报区域管理机构备案；
- 3、严禁授权代理商以各种宣传形式（包括传真、复印件、电子邮件、报刊广告等）对其他授权代理商进行不实攻击；
- 4、以上如有违反，启明星辰集团渠道管理中心将酌情进行以下处罚：
 - a) 调高产品结算扣率
 - b) 扣罚一定金额的保证金
 - c) 不予供货
 - d) 严重违规者将取消其授权资格

第二节 市场违规行为管理

为规范代理商的经营行为，净化市场环境，建立和谐有序、多赢的公平市场体系，保护公司合法权益，打击市场违规行为，请各级渠道管理机构、代理商遵照执行。本规定所指的跨区中“区”指的是启明星辰渠道管理机构所认定的区域，即授权给渠道代理商可以销售的区域，对应渠道体系内的属地。



一、违规行为定义

- 1、窜货：代理商将产品销售给授权区域以外的地方，此种行为简称为窜货；
- 2、价格违规：含通过各类传播媒体宣传，或向最终用户直接报价低于启明星辰最低折扣价，进而影响市场价格体系的行为称为价格违规；
- 3、擅改产品信息：代理商擅自修改启明星辰产品中的标志、型号、认证文件等行为；
- 4、其他违规行为：指在营销活动中恶意损害启明星辰形象、利益或客户形象、利益的行为。

二、处罚形式

- 1、单独警告
- 2、通报批评
- 3、备案查看
- 4、扣除一定金额保证金
- 5、终止合作
- 6、情节恶劣者，保留追究法律责任的权利

三、处罚手段

处罚手段	涉及金额和严重程度 2W 以下和影响 较小	5w 以下和影响 较严重	5W 以上和影响 特别严重
罚款	√	√	√
提高产品结算扣率		√	√
取消年终评奖	√	√	√



安全源自未雨绸缪，诚信贵在风雨同舟

停止优惠政策	暂停一个月	暂停半年	暂停一年
停止市场支持	暂停一个月	暂停半年	暂停一年
扣罚保证金	10%以内	30%以内	全额
取消合作授权			✓

北京总部

通讯地址：北京市海淀区东北旺西路8号中关村软件园21号启明星辰大厦

邮政编码：100193

公司总机：010-82779088

