

东江集团 客户健康度异常

适用范围 模塑一体业务·商品模业务 适用角色 客户经理·赛道总监 关联模块 经营分析
PDCA ERP FineDataLink

Roy 2026-04

2026年4月

客户健康度异常

健康度分级与触发规则

健康度算法定义

健康度异常归因口径

标准干预动作清单

PDCA 流程详述

健康度异常 | 健康度分级与触发规则

分级	触发规则
Red · 告警	<ul style="list-style-type: none">·触发条件:客户健康度评分进入<60分区间 (从YELLOW下降至RED) , 或直接从GREEN降至RED·触发动作:系统同时推送告警任务给客户经理归因, 归因后或超时未归因通知赛道总监, 强制启动PDCA
Yellow · 预警	<ul style="list-style-type: none">·触发条件:客户健康度评分首次进入60-79分区间 (从GREEN下降至YELLOW)·触发动作:系统推送提醒给客户经理归因·赛道总监:不强制介入, 客户经理可自行处理
Green · 健康	<ul style="list-style-type: none">·触发条件:客户健康度评分从RED/YELLOW回升至更高分级·触发动作:系统推送恢复通知给客户经理和赛道总监, 不触发新的PDCA流程·说明:恢复通知仅作记录, 当前PDCA流程正常关闭即可

客户健康度异常

健康度分级与触发规则

健康度算法定义

健康度异常归因口径

标准干预动作清单

PDCA 流程详述

健康度异常 | 健康度算法定义

模塑一体业务

维度	算法
财务健康(25)-F DSO 回款天数	<ul style="list-style-type: none">·超30比例 = 超30天金额 / 总应收 × 100;超60比例 = 超60天金额 / 总应收 × 100;超90比例 = 超90天金额 / 总应收 × 100;原始分 = MAX(0, 100 - 超30×10 - 超60×20 - 超90×40)·F得分 = 原始分 / 4
交易活跃(25)-A 下单频次 + 金额趋势	<ul style="list-style-type: none">·A1 下单频次(15分):$A1 = (\text{近6月有下单月份数} / 6) \times 15$·A2 金额趋势 (10分):若去年近90天总额 > 0:变化率 = (今年-去年) / 去年;若去年=0且前90天>0:变化率 = (今年-前90天) / 前90天;若均为0 (新客户) :A2 = 8 (中性偏乐观默认分)·A2 = IFS(变化率>10%, 10; ≥0, 8; ≥-15%, 5; else, 2)
质量表现(20)-Q 近6个月客诉	<ul style="list-style-type: none">·硬锁:重大客诉 ≥ 1次 →直接4分·正常计算 (一般客诉数量): ·0次=20分 / 1次=16分 / 2次=12分 / 3次=8分 / ≥4次=4分·客诉分级: ·一般客诉:外观/尺寸轻微偏差、轻微延期等 ·重大客诉:功能缺陷、批量不良、停线、召回、安全问题
合作稳定(30分)-S 年限 + 下单月数	<ul style="list-style-type: none">S1 合作年限(12分): ≥5年=12/≥3年=10/≥1年=7/<1年=4S2 近12月下单月数(18分) $S2 = (\text{近12月有下单月份数} / 12) \times 18$

健康度异常 | 健康度算法定义

商品模业务

维度	算法
财务健康(25)-F DSO 回款天数	<p>·超30比例 = 超30天金额 / 总应收 × 100 超60比例 = 超60天金额 / 总应收 × 100超90比例 = 超90天金额 / 总应收 × 100 原始分 = MAX(0, 100 - 超30×10 - 超60×20 - 超90×40)</p> <p>F得分 = 原始分 / 4</p> <p>口径差异：商品模业务存在提前开票情形，DSO计算起点从出货日开始（即确认收入时点），而非开票日。模塑一体从开票日起算。两者本质均衡量“确认收入后多久回款”，算法相同，取数节点不同</p>
交易活跃(25)-A 下单频次 + 金额趋势	<p>·A1 在手活跃项目数（15分）： 近12个月内有实质推进的项目数（有报价往来、跟进记录或T1交付动作）≥3个=15 / 2个=10 / 1个=6 / 0个=0</p> <p>·A2 最近一次询价/报价距今天数（10分）：距今天数 = TODAY() - 最近一次报价日期</p> <p>A2 = IFS(≤90天, 10; ≤180天, 8; ≤270天, 5; ≤365天, 2; >365天, 0)新客户（无报价记录）默认8分（中性偏乐观）</p>
质量表现(20)-Q 近6个月客诉	<p>·硬锁:重大客诉 ≥ 1次 →直接4分</p> <p>·正常计算（一般客诉数量）:0次=20分 / 1次=16分 / 2次=12分 / 3次=8分 / ≥4次=4分</p> <p>·客诉分级:</p> <p>·一般客诉:外观/尺寸轻微偏差、轻微延期等</p> <p>·重大客诉:功能缺陷、批量不良、停线、召回、安全问题</p>
合作稳定(30分)-S 年限 + 下单月数	<p>S1 合作年限(12分):≥5年=12 / ≥3年=10 / ≥1年=7 / <1年=4</p> <p>S2 近24个月有出货项目数(18分):≥3个=18 / 2个=12 / 1个=6 / 0个=0</p>

客户健康度异常

健康度分级与触发规则

健康度算法定义

健康度异常归因口径

标准干预动作清单

PDCA 流程详述

健康度异常 | 归因口径

维度	归因内容
F维度异常 回款问题	<ul style="list-style-type: none">·客户资金紧张，付款周期主动延长·客户内部付款审批流程拖延·账期条款争议，客户拒绝按期付款·客户经营困难，存在坏账风险·其他回款问题（填写说明）
A维度异常 交易萎缩	<ul style="list-style-type: none">·客户项目减少，采购需求下降·竞争对手介入，客户份额被分流·客户产品线调整，相关业务缩减·行业整体需求下滑影响客户采购·其他交易萎缩原因（填写说明）

维度	归因内容
Q维度异常 质量客诉	<ul style="list-style-type: none">·产品质量问题导致客户投诉·交期延误引发客户不满·重大客诉发生（功能缺陷/停线/召回）·客诉处理不及时，客户满意度持续下降·其他质量问题（填写说明）
S维度异常 合作关系松动	<ul style="list-style-type: none">·客户关键决策人变更，关系需重建·客户明显减少互动频率和主动沟通·客户开始与竞争对手建立深度合作·合作年限短，关系基础薄弱·其他关系松动原因（填写说明）

客户健康度异常

健康度分级与触发规则

健康度算法定义

健康度异常归因口径

标准干预动作清单

PDCA 流程详述

健康度异常 | 标准干预动作

维度	干预动作
F维度异常 回款问题	<ul style="list-style-type: none">·客户经理上门催收，了解付款延迟具体原因·与应收组建立直接沟通渠道·评估是否需要调整账期或付款条件·暂停新报价直至回款改善（赛道总监决策）
A维度异常 交易萎缩	<ul style="list-style-type: none">·约客户采购/项目负责人了解需求变化·排查是否有竞争对手介入，了解竞争动态·主动提供新产品或新解决方案拜访·发起客户需求挖掘，寻找新项目机会

维度	干预动作
Q维度异常 质量客诉	<ul style="list-style-type: none">·启动客诉处理流程，限期给客户书面回复·高层拜访表达重视（RED灯时赛道总监亲自拜访）·制定品质改善计划并书面提交客户·跟踪客诉处理结果，确认客户满意后关闭
S维度异常 合作关系松动	<ul style="list-style-type: none">·复盘近期互动记录，识别关系疏远节点·约高层拜访，重建和强化合作关系·评估是否有内部决策人变更影响合作意愿·制定客户关系修复计划，设定阶段性目标

客户健康度异常

健康度分级与触发规则

健康度算法定义

健康度异常归因口径

标准干预动作清单

PDCA 流程详述

健康度异常 | Plan – 材料准备

步骤	内容/要求	负责人	时效
P1-系统自动计算	·FineDataLink每周（最少）计算一次客户健康度得分，SAP数据更新时实时触发重算，结果同步至CRM客户档案	·系统自动	·周维度
P2-告警推送	·评分进入YELLOW区间 → 推送客户经理；评分进入RED区间 → 同时推送客户经理和赛道总监；评分恢复 → 推送恢复通知	·系统自动	·实时
P3-客户经理填写归因	·收到告警后，按四个维度（F/A/Q/S）填写健康度异常归因口径，说明哪个维度出现问题、判断主要原因，供赛道总监审阅	·客户经理	·告警后2日内

健康度异常 | Do – 复盘会议执行

步骤	内容/要求	负责人	时效
D1-Yellow-客户经理自主决策	·客户经理基于归因结论，从标准干预动作清单中选择适当动作，制定干预计划。赛道总监不强制介入，但客户经理可主动寻求支持	·客户经理	·归因后3日内
D2-Red-赛道总监介入复盘	·赛道总监主导复盘，与客户经理确认根因、评估客户流失风险、确定干预力度（客户经理独立处理/赛道总监联合拜访/升级至CEO），结论录入CRM	·赛道总监	·收到告警后3日内
D3-制定干预计划	·按维度选择标准动作，明确责任人、执行时间节点、预期目标（如健康度恢复至YELLOW/GREEN），录入CRM任务	·客户经理	·复盘当日

健康度异常 | Check — 执行跟踪

跟踪对象	跟踪内容	负责人	时效
C1-干预动作执行	·客户经理按干预计划执行各项动作（催收/拜访/客诉处理/关系维护），每个动作执行后在CRM记录进展	·客户经理	·持续跟进
C2-健康度评分跟踪	·每周查看健康度评分变化，评估干预效果。若持续2个计算周期无改善，客户经理主动上报赛道总监评估升级处理	·客户经理	·每周
C3-赛道总监跟踪 (RED灯)	·赛道总监每两周跟进RED灯客户的处理进展，核查干预动作是否落地，评分是否回升。必要时调整干预策略或上升至客户总监	·赛道总监	·每两周
C4-恢复确认关闭	·健康度评分回升至GREEN后，系统推送恢复通知，客户经理确认干预措施已落地，填写处理总结，PDCA记录关闭	·客户经理	·恢复后1周内

健康度异常 | Act – 改进落地

项次	内容	负责人	时效
A1-季度健康度趋势复盘	·赛道总监每季度汇总本赛道所有客户的健康度变化趋势，识别系统性问题（如某维度普遍下降），产出改进措施	·赛道总监	·季度固定
A2-高风险客户预警机制优化	·若多个客户在同一维度持续异常，说明该维度的管理动作需要系统性改进，赛道总监提出改进建议上报经营分析PDCA	·赛道总监	·季度复盘
A3-算法参数校准	·运行一段时间后，评估四个维度的权重和阈值是否准确反映客户真实健康状态，如有偏差可由赛道总监提出调整建议	·赛道总监	·半年度



東江集團(控股)有限公司
TK GROUP (HOLDINGS) LIMITED