

防火門工廠部分作業程序參考案例

僅提供部分作業程序參考案例，應用時仍請以貴公司
實際運作情形及相關規定調整內容。

防火門 QC 工程表(參考案例)	類別	文件編號	版次	頁次
請依公司實際運作流程調整內容				

[illegible]

防火門 QC 工程表(參考案例) ***請依公司實際運作流程調整內容***	類別	文件編號	版次	頁次

No.	作業 流程	檢測項目 管理項目	判定基準	檢測			異常 處理	權責
				頻率/ 數量	方法/設備/名稱	紀錄表		
1	取材	尺寸、外觀	尺寸：±2.0mm 木料不可變形	全檢	捲尺丈量 游標卡尺	無	更換木 材	領料 人員
2	木料裁剪	尺寸、數量	尺寸：±2.0mm 不可有毛邊	全檢	捲尺丈量	無	更換鉅 片	製作 人員
3	骨架釘合	外觀	接合處密合 須呈 90 度直角	全檢	以夾板直角為基準度	檢驗單	重釘	製作 人員
4	骨架、鎂 板面飾材 貼合	面板、鎂板密合	陶瓷棉填滿且佈膠 均勻 核對面飾材	全檢	目視比對	檢驗單	更換	製作 人員
5	門扇尺寸 裁剪	尺寸、外觀	尺寸：±1mm 不可有毛邊裂開	全檢	游標卡尺丈量封邊厚 度	檢驗單	重作或 補強	製作 人員

(自行列舉)

不合格品管制作業程序(參考案例)	類別	文件編號	版次	頁次
請依公司實際運作流程調整內容				

1 目的

為免誤用不合格產品（含物料）影響公司信譽，將不合格品予以鑑定、標示、隔離、處置和紀錄等相關處理。

2 適用範圍

進料、半成品、成品、庫存期間及客戶退貨等，各檢驗或測試階段所發生之不合格品均適用。

3 權責

3.1 品管及技術單位：不合格品判定和處理。

3.2 文管單位：文件收發、編號、銷毀、作廢、更新、抽換、紀錄保存等文件管制工作。

4 作業流程

4.1 不合格品來源

4.1.1 依【檢測作業程序（文件編號○○○）】檢測發現之不合格品。

4.1.2 依【儀器設備校正管理作業程序（文件編號○○○）】校正檢測發現不合格之儀器設備。

4.1.3 客戶要求退貨時，載貨人員須和客戶討論問題點，於問題點貼上「缺點標籤」，並在該批貨貼上「客戶退回」標示。

4.2 判定

不合格品管制作業程序(參考案例)	類別	文件編號	版次	頁次
請依公司實際運作流程調整內容				

4.2.1 進料時，依「進料檢驗規範」判定是否合格。

4.2.2 製程中，依各類「製程檢測單 (表單編號〇〇〇)」判定是否合格。

4.2.3 成品包裝前，依客戶要求、工作圖或「製造單 (表單編號〇〇〇)」與各類「成品檢驗單 (表單編號〇〇〇)」判定是否合格。

4.2.4 儀器設備合格與否之判定，依允收標準判定之。

4.2.5 客戶要求退貨之產品，應先放置於「不合格品暫存區」，再由品管人員會同相關單位判定。

4.3 標示 / 隔離

4.3.1 檢測人員對不合格判定後之產品，應依【產品鑑別作業辦法 (文件編號〇〇〇)】辦理。

4.3.2 儀器設備檢驗不合格時，應於儀器設備本體明顯處標示為作廢或暫停使用等。

4.4 不合格品處理

4.4.1 進料不合格品

4.4.1.1 訂製品

4.4.1.1.1 進料判定為不合格品時，拒收並請廠商再回更換，但若經郵寄、

貨運或送貨員已離開時，應貼上「不合格品標籤」與「退回廠商標

籤」後，移至「不合格品區」內，另需通知採購單位辦理後續追貨處置。

不合格品管制作業程序(參考案例)	類別	文件編號	版次	頁次
請依公司實際運作流程調整內容				

4.4.1.1.2 當不合格品為廠內庫存品須退回廠商時，採購人員應告知會計人員，以便處理貨款後續事宜。

4.4.1.2客供品：進料品質有瑕疵，或產品型號規格與訂單資料有出入時，應及時通知客戶處理。

4.4.2 製程不合格品

4.4.2.1整理或整修：當不合格品經由整理或整修後可將其導正時，應於各類「製程檢測單位(表單編號○○○)」之檢查結果欄位中註明數量，並於空白處作說明。

4.4.2.2報廢重製

4.4.2.2.1 凡經鑑定為重製物品，該「製造單(表單編號○○○)」須蓋重製章後，進入再製作業。

4.4.2.2.2 不合格品經重製作業後仍不堪使用或不符合回收利益者時，應將其置放於不合格品區並貼上不合格標籤與註記日期，等待拆解至報廢區。

4.4.3 客戶退貨

4.4.3.1客戶退回之產品，倉儲單位應填寫「客戶退貨處理表(表單編號○○○)」。

4.4.3.2倉儲單位應將客戶退回之產品放置於不合格品暫存區，並貼上客戶退回標

不合格品管制作業程序(參考案例)	類別	文件編號	版次	頁次
請依公司實際運作流程調整內容				

籤等候處理。

4.4.3.3當不合格品經判定無法整理或修整時，

4.4.3.3.1 若其性能、外觀、結構等不影響其功能時，可轉成庫存移到成品

區放置。

4.4.3.3.2 將其置放於不合格品區，並貼上不合格品標籤與註記日期，等候

拆解至報廢區。

4.4.4 儀器設備不合格處理，依【儀器設備校正管理作業辦法（文件編號○○○）】辦理。

4.4.5 當不合格品的影響程度重大時，品管人員應開立「矯正預防處理單（表單編號○○○）」，執行矯正預防作業。

4.4.6 當不合格品處理相關單位有不一致意見時，得由品管人員召開會議，加以檢討最終處理方式。

4.5 紀錄保存（保存年限、保存方式等由業者自訂）

4.6 生產前後對品質有疑慮時，須暫時停止生產或出貨，經品管檢測合格後，使得恢復生產或出貨。

5 相關表單

5.1 客戶退貨處理表（表單編號○○○）

採購作業程序(參考案例)	類別	文件編號	版次	頁次
請依公司實際運作流程調整內容				

1 目的

為確保採購事務順利進行，以適時、適質、適量、適價供應生產所需之原物料，及機械設備、檢測儀器之購置與維護作業符合產線需求。

2 適用範圍

本程序適用於製造產品所需之原物料採購作業，以及製造設備、檢測設備之購置或維護採購作業。

3 權責

3.1 採購人員：廠商之開發與評鑑、庫存品和申購品等物料之「採購單（表單編號○○○）」開立與跟催。

3.2 生管人員：訂單物料之「採購單（表單編號○○○）」開立、生產排程之需求物料跟催與外部廠商安裝處理。

3.3 品管人員：進料檢驗。

3.4 倉管人員：進料檢驗、收貨入庫、廠商應付款之整理。

3.5 使用者：機械設備、檢測儀器之需求申請。

3.6 採購核准人員：

	單位主管	總經理
原物料採購	○	
半成品、成品採購		○

採購作業程序(參考案例) ***請依公司實際運作流程調整內容***	類別	文件編號	版次	頁次

設備採購 (金額○元以下)	○	
設備採購 (金額大於○元)		○

4 作業流程

4.1 採購種類

4.1.1 訂單採購：依據訂單內容來採購庫存外之材料。

4.1.2 庫存量採購：針對公司所訂定的庫存量種類安全量之採購。

4.1.3 需求單位申請：由需求人員向單位主管提出，經單位主管核准後，由單位主管開立「請購（修）單（表單編號○○○）」。

4.2 庫存查詢

採購人員應先查詢原物料庫存量，以庫存量評估是否需要採購。但一般庶務用品不在此限。

4.3 請購

4.3.1 請購時機

4.3.1.1 庫存安全量不足時，由倉管單位提出申請。

4.3.1.2 需求單位提出申請。

4.3.2 作業：由倉管人員或需求人員提出，經單位主管核准後，由單位主管開立「請購（修）單（表單編號○○○）」，送採購單位接續辦理。

4.4 採購

採購作業程序(參考案例)	類別	文件編號	版次	頁次
請依公司實際運作流程調整內容				

4.4.1 採購人員於採購前，應確認合作廠商無不良履約紀錄。

4.4.2 採購人員依「請購（修）單（表單編號○○○）」內容，開立「採購單（表單編號○○○）」，必要時附上所需之規格書或圖面資料等。

4.4.3 經採購核准人員核准後，由採購人員將「採購單（表單編號○○○）」傳給廠商。

4.4.4 凡有關品質要求內容有異於正常之標準作業需求或規格時，「採購單（表單編號○○○）」於發出前須會辦相關人員，以便於進料驗收時得以配合。

4.4.5 特殊緊急採購：屬不可預知之臨時性需求緊急採購，需求者得以口頭報備權責主管、管理人員後，立即補單簽核。

4.5 採購注意事項

4.5.1 試作過程中，若發現廠商交貨品質有重大變異，判定將影響產品品質及製程時，應由相關人員會同做最終確認。

4.5.2 若於量產時須變更廠商，則須會同相關人員，確認是否需重新送樣，並由管理人員評估廠商技術能力是否符合要求。

4.6 跟催管理

4.6.1 若與廠商議定之交貨日，將會超過指定之訂單交貨日期，則應由相關單位協商確認後，始可進行採購。

4.6.2 由負責人員以電話方式進行催交。

採購作業程序(參考案例)	類別	文件編號	版次	頁次
請依公司實際運作流程調整內容				

4.7 採購變更

4.7.1 由於內部調整、政策性之改變而需變更「採購單 (表單編號〇〇〇)」時，負責人員修正變更內容，並註明更改內容與前張作廢字樣，經主管核准後立即以傳真與電話通知廠商，並要求廠商收到後立即回簽。當日未簽回者，視同同意該採購單內容之變更。

4.7.2 交期變動：經確認交期後，若供應廠商遭不可抗拒之天災或其它因素導致無法按期交貨時。負責人員得與廠商共同協商，可重新議定交期。

4.8 交貨

4.8.1 廠商交貨時之品質管制

4.8.1.1 品項、數量：倉管人員依「採購單 (表單編號〇〇〇)」來核對廠商之出貨單的品項和數量是否無誤，並實際針對貨品進行點收作業。確認無誤後在廠商的出貨單簽收。

4.8.1.2 品質：依【檢驗作業辦法 (文件編號〇〇〇)】處理。

4.8.2 進貨

4.8.2.1 原則上以整批進貨為之。

4.8.2.2 若有需要分批進貨之情況，負責人員與廠商議妥交貨日，廠商可採分批進貨方式進貨。

4.8.3 紀錄與保存：採購資料應... (如何保存、保存年限)。

採購作業程序(參考案例) ***請依公司實際運作流程調整內容***	類別	文件編號	版次	頁次

4.9 結案評鑑

當案件結案時，依案件之交貨情況和品質情況，登錄於採購單\品質異常記錄中，以作為廠商評鑑之依據。

5 相關表單

5.1 請購(修)單 (表單編號〇〇〇)

5.2 採購單 (表單編號〇〇〇)

僅供參考

產品鑑別作業程序(參考案例)	類別	文件編號	版次	頁次
請依公司實際運作流程調整內容				

1 目的

為建立本公司原物料、半成品、待檢成品及最終成品之鑑別及追溯，確保產品品質能符合顧客要求及其追溯性：

1.1 產品須予以記錄並標示，以利產品品質追蹤。

1.2 合格與不合格品予以明確標示及識別，以確保只有經過檢測合格之成品，始可分發、使用或裝置，防止不合格品之誤用。

2 適用範圍

凡本公司之原物料、半成品、待測成品及最終成品於進料、倉儲、儲存、搬運、生產及交貨期間之鑑別與追溯均屬之。

3 權責

3.1 品管：負責所有原物料、半成品、待檢成品之檢驗、鑑別、標示與追溯。

3.2 廠務：負責廠內製程之自主檢驗、標示及供應廠商進料之保存作業。

4 作業流程

4.1 鑑別標示

4.1.1 進料識別及其檢測狀況

4.1.1.1 當檢測完成為合格品

4.1.1.1.1 於原物料包裝上，貼上進料標籤或附上進料明細。

4.1.1.1.2 庫存品：直接入庫，不貼標籤。

產品鑑別作業程序(參考案例)	類別	文件編號	版次	頁次
請依公司實際運作流程調整內容				

4.1.1.2當檢測為不合格品

4.1.1.2.1 於原物料包裝上，貼上「退回廠商標籤」與「不合格品標籤」

後，移至不合格品區。

4.1.1.2.2 顧客要求退貨之退貨品時，載貨人員須和顧客討論問題點，在問

題點貼上「缺點標籤」，並載貨品貼上「客戶退回標籤」與「不合格

品標籤」後，移至不合格品區。

4.1.2 製程識別及其檢測狀況

4.1.2.1製程中鑑別：依各類製程檢驗單之作業紀錄鑑別。當批次製造結案時，應將各類製程檢驗單裝訂於製造單後面，歸檔備查。

4.1.2.2當該項製程完成時，檢測人員應於各類製程檢驗單之製程檢測項目欄位中

簽名或蓋章，檢測有異常時須紀錄於空白處。

4.1.2.3製程當中或完成時，檢測人員判定無法修補須重新製造時，應於各類製程

檢驗單之檢查結果欄位中據實勾選，並移至不合格品區放置，其餘作業依

【不合格品管制作業程序（文件編號○○○）】辦理。

4.1.3 成品識別及其檢測狀況

4.1.3.1成品合格者，應貼上「商品標示標籤」、「安裝方向標籤」及「商品檢驗標識」。

4.1.3.2成品不合格者，作業者在問題點貼上「缺點標籤」，並貼上「不合格標

產品鑑別作業程序(參考案例) ***請依公司實際運作流程調整內容***	類別	文件編號	版次	頁次

籤」。

4.1.4 原物料、半成品或成品於入庫時，應按正確之「庫存儲位標示」位置就定位。

僅供參考

儀器設備校正管理作業程序(參考案例) ***請依公司實際運作流程調整內容***	類別	文件編號	版次	頁次

1 目的

為建立本公司所使用之儀器設備，其管制、校正、保養維修及使用操作等之可靠度及準確度，不因保存置放或操作不當，而使儀器設備產生誤差進而影響生產品質，特訂定此辦法以確保本公司量測品質。

2 適用範圍

凡鑑定所有影響品質之檢驗、量測與測試設備均屬之。

3 權責

3.1 品管

3.1.1 量測儀器之維護與建立，並登錄於○○○。

3.1.2 管理量測儀器之保養維修管理方式，並督導使用人員確實執行。

3.2 使用人員

負責量測儀器設備之操作、保養及領用，以及送修、不堪維護、暫停使用之提出。

4 作業流程

4.1 儀器設備採購建檔

4.1.1 申請：依採購作業程序辦理。

4.1.2 驗收

4.1.2.1 點收：儀器設備送抵後，由請購者點收，確認其品名、規格、數量、零配件及憑證是否齊全。

儀器設備校正管理作業程序(參考案例) ***請依公司實際運作流程調整內容***	類別	文件編號	版次	頁次

4.1.2.2證明文件：購置之儀器設備必須附有原廠精度證明、委外校驗或廠內校驗數據其中一種。

4.1.2.3購置儀器設備使用前，須先經過校驗合格並貼上「校驗標籤」，免校正之儀器設備則貼上「免校正標籤」後，方可使用。校驗報告應登錄於○○○。

4.1.2.4購置儀器設備報告應由國際或國內認證組織認證合格之實驗室出具。

4.2 儀器設備編號建檔

4.2.1 儀器設備編碼原則

4.2.1.1建檔：為利管理，購置之儀器設備驗收無誤後，登錄於○○○。但免校正之儀器設備，無須登錄。

4.2.2 校驗標籤格式

第一行：儀器設備編號

第二行：校正日期

第三行：檢驗結果

4.3 使用

4.3.1 操作：依據儀器設備說明書或操作手冊之使用步驟執行，必要時，可建立相關作業指導書。

4.3.2 保養：保管單位須對所保管之儀器設備進行保養。

儀器設備校正管理作業程序(參考案例) ***請依公司實際運作流程調整內容***	類別	文件編號	版次	頁次

4.3.3 量具搬運及儲存方法

4.3.3.1 搬運時，應避免碰撞、落下及振動。

4.3.3.2 若搬運有特別需求者，請於儀器設備明顯處加以標示或說明。

4.4 追溯體系（擇一符合即可）

4.4.1 本公司所使用校正之標準件，應可直接或間接追溯至國家標準，且在規定之周期及正確之校正步驟下，實施校正。

4.4.2 儀器設備之校正或查證應儘量參考國家或國際標準，如有無法追溯至國家或國際標準之儀器設備，則可使用：

4.4.2.1 製造商所提之方法

4.4.2.2 另行研訂自行校正規範

4.4.2.3 參加適當之能力試驗計畫或參加實驗室能力比對試驗

4.4.2.4 使用適當之驗證參考標準（物質）

4.5 校正通知

4.5.1 量測儀器之校正或查證，應按其使用頻率與檢核範圍，依校正或查證週期規定，進行校正或查證管制工作，並須保存校正或查證紀錄。

4.5.2 於儀器設備校正前 1 個月內，由○○○通知儀器設備保管單位。

4.5.3 儀器設備保管單位或保管人接獲通知後，應確認校正或查證日期，以便安排工作流程。

儀器設備校正管理作業程序(參考案例) ***請依公司實際運作流程調整內容***	類別	文件編號	版次	頁次

4.6 儀器校正方法

4.6.1 外校

4.6.1.1 校正後回廠之儀器設備，應檢視：

4.6.1.1.1 是否標示校正標籤

4.6.1.1.2 是否有相關校驗紀錄

4.6.1.1.3 儀器設備允收標準符合性

4.6.1.1.4 校正報告應交與品管人員保存。

4.6.1.2 校正報告至少保存○年，有分析價值者，可延長保存年限。

4.6.1.3 必要時，可要求外校單位附上其所使用之標準件明細及其有效資格證明影本。

4.6.1.4 外校供應商資格條件：

4.6.1.4.1 其使用之校正標準件，應能追溯至國家標準者。

4.6.1.4.2 取得國際或國內認證組織認證之校正實驗室。

4.6.2 查證

4.6.2.1 單位內非外校之儀器設備，應已經外校合格之標準件查證。

4.6.2.2 單位內合格之校正標準件，原則上不可作為生產檢驗用。

4.6.2.3 為避免環境條件之變化影響到查證準確性，應於具有溫溼度控制之環境下進行查證作業。

儀器設備校正管理作業程序(參考案例) ***請依公司實際運作流程調整內容***	類別	文件編號	版次	頁次

4.6.2.4查證人員資格：(自行列舉)

4.6.3 免校正

免校正儀器設備，應登錄於「免校正儀器一覽表 (表單編號〇〇〇)」，並貼上「免校正標籤」。

4.7 校驗履歷

4.7.1 合格

4.7.1.1登錄：

4.7.1.1.1 校正或查證合格者，應於「量測儀器履歷表 (表單編號〇〇〇)」判定欄內登錄。

4.7.1.1.2 外校合格者，應有外校單位校正報告。

4.7.1.1.3 報告內容應標示校驗日期、校驗者、量測項目等。

4.7.1.2新品須經查證合格後，方可使用。

4.7.1.3查證合格之儀器設備，應貼上「校驗標籤」。

4.7.2 不合格：請送修或報廢。

4.8 紀錄保存：為必要時瞭解儀器設備之量測偏移量，「量測儀器履歷表 (表單編號〇〇〇)」及外部校正報告，應保存至儀器設備報廢為止。

5 相關表單

5.1 量測儀器履歷表 (表單編號〇〇〇)

儀器設備校正管理作業程序(參考案例) ***請依公司實際運作流程調整內容***	類別	文件編號	版次	頁次

5.2 免校正儀器一覽表 (表單編號〇〇〇)

僅供參考

檢測作業程序(參考案例) ***請依公司實際運作流程調整內容***	類別	文件編號	版次	頁次

1 目的

為提高及有效管理本公司產品品質，確保產品符合法規規定，並符合客戶要求。

2 適用範圍

適用於本公司各項產品之進料、製程與成品檢測，或客戶指定之最終出貨要求。

3 定義

3.1 合格品：於檢驗符合要求者稱之。

3.2 不合格品：於檢驗項目或其他試驗項目不符合要求者稱之。

4 權責

4.1 倉管或品管：進料檢驗。

4.2 生產單位：製程檢驗與成品檢驗。

4.3 品管：成品檢驗。

4.4 生管：交貨事宜。

5 作業流程

5.1 進料檢查

5.1.1 進料點收：收貨人員依「採購單 (表單編號〇〇〇)」，進行進料點收作業。

5.1.2 檢測：

5.1.2.1 收貨人員依【進料檢驗規範 (文件編號〇〇〇)】，進行原物料檢驗作業，

合格者蓋上檢驗合格章，不合格者須將其檢驗結果告知採購單位，並記錄

檢測作業程序(參考案例)	類別	文件編號	版次	頁次
請依公司實際運作流程調整內容				

於「採購單 (表單編號〇〇〇)」內。

5.1.2.2進料標示應依【產品鑑別作業辦法 (文件編號〇〇〇)】辦理。

5.2 製程檢測

5.2.1 製造中之加工物件，應依各類「QC 工程表」中之作業流程及檢查項目，進行

製程管制作業，並確實記錄於「製程檢測紀錄 (表單編號〇〇〇)」。

5.2.2 廠區主管應以無預警方式置各作業區中進行查核，以確認作業者是否有確實進

行自主檢驗。

5.2.3 凡未確實進行自主檢查者，單位主管應予以訓誡並記錄，同時將其列入個人績

效考評之依據。

5.2.4 若有不良品或異常情況時，應於「製程檢測紀錄 (表單編號〇〇〇)」中記錄清

楚，且應建立「矯正預防處理單 (表單編號〇〇〇)」，並執行矯正預防作業。

5.3 成品檢驗

5.3.1 依客戶要求、工作圖或製造單進行檢測。

5.3.2 檢測記錄：

5.3.2.1各廠組長或指定人員：依每張「成品檢驗單 (表單編號〇〇〇)」比對

「製造單 (表單編號〇〇〇)」品項，將檢測情況勾選於「成品檢驗單

(表單編號〇〇〇)」各項檢測欄中，並於製造檢測員欄位簽章後，通知

品管單位進行檢測。

檢測作業程序(參考案例) ***請依公司實際運作流程調整內容***	類別	文件編號	版次	頁次

5.3.2.2品管人員：至各廠執行成品檢測，檢測合格於「成品檢驗單 (表單編號○○○)」品管欄中簽章。

5.3.2.3如有客戶提出產品檢驗之需求，則其最終產品之檢測結果，須經客戶核准後，始可視為合格。必要時，可檢附相關檢測資料。

5.4 判定與標示：

5.4.1 成品檢驗合格完成後，品管人員應於「成品檢驗單 (表單編號○○○)」品管欄中簽章。

5.4.2 合格品之標示應依【產品鑑別作業辦法 (文件編號○○○)】辦理。

5.4.3 合格品應由生產單位將其移至待出貨區或庫存區放置。

5.4.4 不合格品則依【不合格品管制作業辦法 (文件編號○○○)】辦理。

6 相關表單

6.1 製程檢測紀錄 (表單編號○○○)

6.2 成品檢驗單 (表單編號○○○)

顧客需求及滿意度作業程序(參考案例) ***請依公司實際運作流程調整內容***	類別	文件編號	版次	頁次

1 目的

- 1.1 當顧客與本公司簽訂合約或訂單時，為確保顧客之需求已確認清楚，以保障本公司及顧客權益；
- 1.2 對顧客抱怨能有效處理，提升對顧客服務品質及維護商譽；
- 1.3 對顧客滿意度掌握，能適當反映本公司服務對顧客之影響，特制定本作業程序。

2 適用範圍

凡本公司與顧客所簽訂之報價單、訂貨單或合約皆屬之；及回應顧客之各項詢問，包括技術、出貨狀況、抱怨、退貨處理、市場資訊、顧客滿意度及建議等，皆適用之。

3 權責

- 3.1 總經理：合約、訂貨單之簽署與取消。
- 3.2 業務專員：顧客需求鑑定、顧客抱怨受理窗口並登錄、追蹤、管制、回復顧客及顧客滿意度調查相關事項。
- 3.3 業務助理：產品報價、訂貨單之受理、審核、回簽、訂貨單變更確認及顧客基本資料建立。
- 3.4 財務：訂貨單後之帳務處理。
- 3.5 各部門：紀錄顧客抱怨及協助處理與顧客抱怨相關之建議事項及處理方式。

4 作業流程

- 4.1 當業務人員接獲訂單詢問，須界定

顧客需求及滿意度作業程序(參考案例)	類別	文件編號	版次	頁次
請依公司實際運作流程調整內容				

4.1.1 顧客需求是否已定義清楚

4.1.1.1 訂單之附件（如圖面、規格書、產品說明書、送審資料等）或相關資料內容是否已定義清楚；

4.1.1.2 若顧客訂單未載明產品相關事項，但為維持產品品質、服務品質或法律規範之相關要求，亦應一併予以考量審查。

4.1.2 履約能力

4.1.2.1 公司是否有能力生產

4.1.2.2 依訂貨單需求及其產品規格內容，研判所需原物料是否已可掌握採購來源。

4.2 報價

4.2.1 以成本分析訂出報價之價格。

4.2.2 價格確立後，由業務助理製作報價單，註明單價、數量、材質、交期和相關注意事項後，以電郵、傳真、郵寄等方式告知顧客。

4.2.3 顧客接獲報價後，如有異議，則由業務人員與顧客協商，協商後將議價結果註明於備註欄以備查。

4.3 顧客確認

4.3.1 業務人員向顧客確認報價單內容是否符合需求。

4.3.2 當顧客確認後，業務助理應將報價單轉成訂貨單，必要時製作合約。

顧客需求及滿意度作業程序(參考案例) ***請依公司實際運作流程調整內容***	類別	文件編號	版次	頁次

4.4 訂單審查

4.4.1 當顧客下訂後，業務人員先審查訂單內容，是否與報價單內容一致。

4.4.2 訂貨單審查若有異議時，應由業務人員再向顧客協調，確認各項差異點，重新下訂貨單。

4.4.3 訂單登錄經確認簽訂後，業務人員須將訂貨單告知生管人員，以便安排生產計劃。

4.5 訂貨單及合約變更

4.5.1 變更內容應經雙方書面同意，並於訂貨單修改處蓋上修改章，並於空白處註記修改內容，且應通知相關人員說明變更內容。

4.5.2 訂貨單變更造成損失之處理

4.5.2.1 若產品尚未生產前，與廠商再協商確認。

4.5.2.2 若產品已生產

4.5.2.2.1 相關費用不退還顧客。

4.5.2.2.2 訂購材留作庫存。

4.6 交貨：由業務人員處理出貨事宜。

4.7 交付活動後

4.7.1 售後服務範圍涵蓋本公司所有產品。

4.7.2 品質保證期內售後服務

顧客需求及滿意度作業程序(參考案例) ***請依公司實際運作流程調整內容***	類別	文件編號	版次	頁次

4.7.2.1保固期限內對於顧客正常使用情況下，因產品製造之問題所導致之故障，

負有免費維修之責。

4.7.2.2產品因顧客使用、維護、保養不當造成問題，或因天災導致之損害，可提

供有償售後服務。

4.7.2.3如需要派人到現場處理品質問題，於接到顧客請求後，派人到達服務現場

處理，解決產品品質問題。

4.7.3 品質保證期外售後服務

4.7.3.1以電話指導或提供解決方案，由顧客自行處理，不收服務費用。

4.7.3.2有償售後服務，經評估報價並經顧客同意後實施。

4.7.4 售後服務方式：電話諮詢或到場服務。

4.8 客訴處理

4.8.1 業務單位為顧客溝通協調之主要窗口，受理顧客抱怨、意見反應等。業務單接

受顧客反應時，應先行研判問題為顧客誤判或屬公司責任，必要時會同相關部

門協助分析。

4.8.2 如為顧客誤判，由業務單位回復顧客。

4.8.3 如屬公司責任之反映事項，業務單位應建立「矯正預防處理單 (表單編號○○

○○)」，執行原因分析及處理。

4.8.4 經顧客確認之不合格品，須將同一事件之生產批剩餘之庫存予以全檢。

顧客需求及滿意度作業程序(參考案例) ***請依公司實際運作流程調整內容***	類別	文件編號	版次	頁次

4.8.5 已出貨部分，若顧客已出售或使用時，則由業務人員與顧客協商或按合約條款執行。

4.9 顧客服務

4.9.1 業務人員應定期或不定期客訪，遇有特殊情況應立即連繫或安排客訪。

4.9.2 若調查有異常項目，負責單位應建立「矯正預防處理單 (表單編號○○○)」，執行異常處理。

5 相關表單

5.1 矯正預防處理單 (表單編號○○○)

僅供參考