

文件編號	QP-08	頁次	1/3	核准	總經理
文件名稱	業務管理程序	版本	6-201701	制作	管理部

業務管理程序

大業開發工業(股)公司

106.01.01

文件發行章

修訂履歷	
版本 (版次-日期)	修訂內容
6-201701	作業順序增加客戶財產管理

大業開發工業股份有限公司

文件編號	QP-08	頁次	2/3	核准	總經理
文件名稱	業務管理程序	版本	6-201701	制作	管理部

作業順序	權責單位	管理要項（標準/方法/資源/資訊/監控/量測）	文件/記錄
客戶詢價	業務單位	一、詢價管道，包含： <ol style="list-style-type: none"> 1、電話詢價 2、標單公告 3、經由介紹 4、主動拜訪 二、詢價資料由承辦業務處理，或由業務主管指派。 三、詢價文件，規範等收集歸檔。	FM-08-06 估價資訊
產品規格確認產品估價	生產部	委託生產部確認產品規格及材料成本予以估價。	FM-08-01 電梯成本與售價估算表
產品報價	生產部 業務單位	一、依生產部門提供成本之成本估算表進行報價。 二、報價單由承辦業務歸檔。	FM-08-01 電梯成本與售價估算表 FM-08-02 報價單
客戶財產管理	業務單位	一、將客戶提供圖面及規格轉寄生產部生技課設計施工圖。 二、若客戶無相關作業規定，則依照本公司規定辦理，若客戶財產發生損壞、不適用、遺失等情形時，應以聯絡單通知客戶。	FM-02-01 圖面記錄表 聯絡單
案件追蹤	業務單位	填寫客戶訪談表	FM-08-03 客戶訪談紀錄表
合約審查	業務單位 生產部 生技課	依據客戶需求制定合約申請，送交主管審核，如有特殊需求，可交由生技課作製程評估，於合約申請作意見回覆，卻認無誤後方可接案。	FM-08-04 合約申請書
合約簽訂	業務單位	一、確認最後成本、交期。 二、簽訂合約。 三、合約書正本交付〈管理部〉存查。 四、電梯規格暨需求明細表資料〈影印〉送生產部。	合約書 外來合約書 FM-08-05 電梯規格暨需求明細表 FM-08-07 合約書保管、電梯規格暨需求明細表簽收單
合約變更	業務單位	客戶要求變更規格，經與客戶確認後，業務人員提出變更申請，經審查核准後，將變更內容通知相關部門〈工務部、生產部〉。	FM-08-09 合約規格變更通知單 FM-08-08 電梯規格變更合約書

大業開發工業股份有限公司

文件編號	QP-08	頁次	3/3	核准	總經理
文件名稱	業務管理程序	版本	6-201608	制作	管理部

作業順序	權責單位	管理要項（標準/方法/資源/資訊/監控/量測）	文件/記錄
生產計畫擬定	生產部	生產部依據合約及各項資料擬定生產計劃。	FM-16-01 預期出貨表
出貨通知	工務部	工務部工勘人員依工地現場狀況及完成進度通知生產部出貨，並知會業務部。	FM-20-01 完成通知單
產品驗收	生產部 工務部	一、產品若有瑕疵，依不合格品程序辦理。 二、客戶接收後，服務工作由工務部接手。	FM-30-02 品質異常處理單
客戶滿意	業務單位	一、客戶辦理驗收完成簽立保固書後，發出客戶滿意度調查表。 二、彙總回傳之問卷進行 10 份資料分析，並送交管理代表開會討論。	FM-08-10 客戶滿意度調查表
客戶抱怨	業務單位 生產部 工務部	當接獲客戶抱怨時，應即判斷其抱怨內容，如屬公司責任品質異常者，由業務人員了解原因，並依公司規定予盡速辦理，如屬產品品質異常，則協調工務部（生產部）配合了解並解決問題所在。	FM-08-11 客戶抱怨處理單
抱怨追蹤	業務單位	填製客戶抱怨狀況及處理情形於客戶抱怨統計表，以供相關部門作改進依據。	FM-08-12 客戶抱怨統計報表