

大業開發工業股份有限公司

保養與收帳處理準則

- 第一條 為確保公司權益，減少壞帳損失與促進保養收款作業順暢，特訂定本準則，以資遵行。
- 第二條 各工務所應對所有客戶建立“客戶資料卡”，並由工務人員依照過去歷年內之保養實績及配合之狀況，擬定其記錄內容。經主管核准後，應善加保管。
- 第三條 為適應市場競爭，並配合客戶之服務反應，每年分兩次，由工務人員正式書面呈報客戶之保養服務情形，第一次為六月卅日，第二次為十二月卅一日。以供高階主管市場應用策略修正依據。
- 第四條 工務各所完工證明書經客戶簽認後，影印二份一份自存一份轉區級，並將完工證明書正本轉回工務部留存，由工務各所先行建立保養維護明細。
- 第五條 保固到期前二個月，由工務部以交車日期明細表通知轄下所屬各所與客戶協調，其保養費之報價應依公司規定的價目表報價。如有因應市場需要而必須策略性調整價格，得需部主管同意後始可為之。
- 第六條 工務各所合約簽立後，應寄回工務部建立保養收費客戶資料，各所依實際合約內容和日期開立發票。
- 第七條 各工務所應於每月廿五日前，將前月廿六日至當月廿五日期間之更換零件明細單之請款聯，於次月與保養費一起開立發票後，交工務各收款人員進行收款。
一、更換零件之報價。應依公司規定之更換零件價目表統一報價，估價單由工務部統一格式，並由各工務所自行開立。
二、發票若統一編號、買受人抬頭、金額等有錯誤，須立即告知各所屬工務所，依程序作廢更換。
- 第八條 本公司保養維修客戶收費方式共分：派人收費、郵寄、劃撥等方式。各工務所收回保養費後，須填寫繳款單並註明大樓名稱、客戶名稱、保養月份、保養或維護金額、票據內容、經收人、由工務所工務助理登錄於該區保養收費明細表，由各工務所彙總和沖帳等相關作業。
- 第九條 各區工務所每月須統計未收款項，若不確定可否收回時，須將發票於次月五日前繳回作廢以避免公司稅額損失。若未依規定造成公司損失，將由各工務區主管以實際情形呈部級，報請人事單位依獎懲辦法處理之，並將統計做彙總統一呈報部級。
- 第十條 發票開立與收款明細，每日經各所工務助理彙總並編製應收款和已收款月報表後，定期（每週）呈請各工務區主管核閱並呈核工務部核備，各所存入公司指定戶頭，若因疏忽所遭致之損失，則應由承辦人員負賠償責任。
- 第十一條 保養電梯收受支票時，應注意下列事項：

- 一、注意發票人有無權限簽發支票。
- 二、非該商號或本人簽發之支票，應要求交付支票人背書。
- 三、注意查明支票有效之絕對必要記載事項，如文字、金額、到期日、發票人蓋章、付款地等等是否齊全。
- 四、注意所收支票帳號號碼愈少表示與該銀行往來期愈長，信用較為可靠（可直接向銀行查明或請財務部協辦）。
- 五、注意所收支票帳戶與銀行往來之期間、金額、退票記錄情形（可直接向付款銀行查明或請財務部協辦）。
- 六、支票上文字有無塗改、塗銷或變造。
- 七、注意支票記載何處不能修改（如大寫金額）可更改者是否於更改處加蓋原印鑑
- 八、注意支票上之文字記載（如禁止背書轉讓字樣）。
- 九、注意支票是否已逾到期日一年（逾期一年失效），如有背書人，應注意支票提示日期。
- 十、儘量利用機會透過 A 客戶注意 B 客戶支票（或客票）之信用。
- 十一、支票之抬頭請寫上「大業開發工業股份有限公司」全銜
- 十二、跨年度時，日期易生筆誤，應特別注意。
- 十三、字跡模糊不清時，應予退回重新開立。
- 十四、收取客票時，應請客戶背書，共且寫上「背書人○○股份有限公司」，千萬不可代客戶簽名背書。
- 十五、收取客戶客票大於應收帳款時，不應以現金或其他客戶之款項找錢，應依下列方式處理。
 - （一）支票到期後，由公司以現金找還。
 - （二）另行由下期保養費或更換零件抵帳，或抵未付帳款中之一部份。
- 十六、因發票金額誤開，需將原開統一發票收回，寄交公司更改或重行開立發票。

- 第十二條 各種票據應按記載日期提示，不得因客戶之要求不為或遲延提示，但經工務部部主管核准者不在此限。催討更換延票時，原票儘可能留待新票兌現後始返還票主為原則。
- 第十三條 工務收款不得以其本人之支票或代換其他支票充繳，如經發現，除應負責該支票兌現之責外，以侵佔貨款依法追究刑責（刑法侵佔罪處五年以下有期徒刑，拘役或科或併科壹仟元以下罰金，未遂犯罰之），直屬單位主管亦以監督不週議處。
- 第十四條 所收支票已繳交者，如因客戶存款不足，或其他因素，要求退回兌現或換票時，各工務所應填具票據撤回申請書，經部級主管簽准後，送財務部辦理，工務部門取回原支票後，必須先向客戶取得相當於原支票金額之現金或擔保品，或新開支票，始將原支票交付之，但仍須依上述規定辦理。
- 第十五條 財務部接到銀行通知客戶退票時，應即轉告工務部，工務部對於退票，無法換回現金或新票時，應依問題帳款處理，並迅速擬定善策處理。
- 第十六條 各工務所收到退票資料後，倘退票支票之客戶本人為發票人時，則工務區主管應即督促各所之收款代表於一週內收回票款。倘退票支票有背書人時，應即填寫支票退票通知單，一聯送背書人，一聯存查並進行催討工作，若因違誤所造成之損失，概由區主管及各所之收款代表共同負責。
- 第十七條 收款人員於訪問客戶或退票洽收時，如發現客戶有異常現象時，應填寫「問題客戶報告單」，並建議應採取之措施，呈請批准追蹤處理。

- 第十八條 為掌握公司全體客戶之信用狀況及來往情形，各區對於所有之逾期應收帳款應主動通盤了解，並將未收款之理由，詳細陳述於帳齡分析表之備註欄上呈報部級，以供公司參考。
- 第十九條 因保養而發生之應收帳款，自發票開立之日起，逾一個月尚未收回，應按公司規定通知工務保養人員停止保養或零件更換，並視同「問題帳款」。後續作業依問題帳款處理準則作業。但情形特殊經呈報總經理特准者，不在此限。
- 第二十條 帳款經手人員應防止而未防止或有勾結行為者，不論金額為何，全數由該位代表負賠償責任。任何保養或換修簽單因可歸責於工務代表之疏忽而遺失，以致貨款無法回收者亦同。
- 第二十一條 因保養或修護零件之帳款發生糾紛而發生帳款少收時，應呈報部級主管簽核後，填具折讓證明單，其折讓部份，應設銷貨折讓科目表示，不得直接由服務收入項下減除。
- 第二十二條 收費金額發生折讓時，須以聯絡單註明原因。並呈請工務部主管（三萬元以上須以簽呈呈請總經理批核）簽核後，始可收回折讓單轉財務部受理折讓。
- 第二十三條 “呆帳處理”須以簽呈部主管核準，另以專案呈總經理核備。
- 第二十四條 各工務所停止保養之客戶，須以聯絡單呈請工務部主管同意後，始得停開發票，而保養費之調整亦須工務部主管核准後始可為之。
- 第二十五條 各工務所作業重點如下：
一、繳款單及電梯保養明細表，請各工務助理確實登帳紀錄與分類，金額若有修改則經手之工務所助理須加蓋印章。
二、客戶所繳之保養維修帳款不可挪用他途（例如零用金），須將所有款項直接匯入公司帳戶。
三、電梯保養維修服務之收入，須分別分列請款票額和繳款單。
四、各所如有預收款需立即回報，工務部助理必須開立發票沖帳，若延遲而發生漏開或誤開發票，造成公司稅務困擾，則公司損失由收款人員或開立發票人負責賠償。
五、兌現支票、遠期或外縣市託收支票，繳款單須分開填寫並備份，若附件不齊將退回該各工務所重新補件。
六、各所匯款至公司銀行戶頭“大業開發工業股份有限公司”，當日（帳號由財務部另行通之）須以電話告知財務部出納人員，並傳真相關憑證（存款單/託收本）。
七、工務各所收款人員持發票前去收款時，需看清金額及收費內容。
八、作廢之發票請儘快收回並繳回各開立之發票人員，以免發生遺失。未積極連絡客戶付款，在營業稅申報期後，發票退回之銷項稅額，由收款人員無條件交與公司充做福利金。
九、各工務區、所級主管或代理主管，須不定時核對本單位保養維修收費明細是否詳實填寫。
- 第二十六條 帳款之移交及對帳
一、帳單移交時，應填寫「帳款移交清單」，移交人、接收人，及單位主管均應簽名以示負責，除核對帳單金額外，並應注意是否經過客戶簽認，帳單千萬不可

私下移交。

- 二、財務部得隨時對客戶辦理通訊或實地對帳；以確定工務人員手中帳單之真實性
- 三、稽核人員得每三個月定期核對業務人員手中之帳單，或不定期於特殊目的下，抽查相關人員手中帳單。
- 四、工務部主管及區主管得隨時核對收款人員手中之帳單，並負督促收款工作及催收之責。

第二十七條 對帳之結果，如發現有下列情形者，除限令經手人員於一週內予以補正外，並依公司之規定處分。

- 一、收款不報或積壓收款。
- 二、退料不報或積壓退料。
- 三、轉售不依規定或轉售圖利。

第二十八條 各工務所因倒帳催討回收之票款，可作為其發生呆帳金額之減項。

第二十九條 已提列壞帳損失或已從呆帳準備沖轉之呆帳，收款人員及稽核人員仍應視必要性繼續催收。

第三十條 本公司工務部相關人員未依本準則之各項規定辦理或有勾結行為，致使本公司權益蒙受損失者，依人事管理規則議處，情節重大者得移送法辦。

第三十一條 本辦法呈請總經理核准後自公佈日起實施，修改時亦同。

- 一、民國91年08月01日制訂實施。

- (附件一)：客戶資料卡
- (附件二)：電梯規格表
- (附件三)：完工證明書
- (附件四)：工務維修零件明細單繳款單
- (附件五)：保養收費明細表
- (附件六)：保養費應收數帳款明細表
- (附件七)：票據撤回申請書營業人銷貨退回進貨退出或折讓證明單
- (附件八)：退票通知書回執
- (附件九)：問題客戶報告單工作聯絡單
- (附件十)：帳款移交單
- (附件十一)：應收帳款帳齡分析表
- (附件十二)：基本材料表
- (附件十三)：電梯保養基準價格表
- (附件十四)：報價單
- (附件十五)：保養與收帳處理作業流程