

契約時における規格内容

下記の内容は、当社の品質マニュアルに記載されているもので、どの段階で必要になるかは、手順書のフロー図で確認の事

8.2.1	顧客とのコミュニケーション	<p>顧客とのコミュニケーションには、以下の事項を含め、必要に応じて、ISO 推進委員会において、レビューを行う。</p> <table border="1" data-bbox="612 344 1369 524"> <thead> <tr> <th>情報の種類</th> <th>手段</th> <th>担当者</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>製品及びサービスに関する情報の提供</td> <td>パンフレット、HP</td> <td>営業部門長</td> </tr> <tr> <td>引合い、契約又は注文の処理（変更を含む）</td> <td>見積書、営業関連文書等</td> <td>営業担当者</td> </tr> <tr> <td>苦情を含む、製品及びサービスに関する顧客からのフィードバック</td> <td>メール、不良報告書等</td> <td>営業担当者 工場長</td> </tr> <tr> <td>顧客の所有物の取扱い又は管理</td> <td>預かり証、メール</td> <td>営業担当者</td> </tr> <tr> <td>不測の事態への対応に関する取り決め</td> <td>契約書、営業関連文書等</td> <td>営業担当者</td> </tr> </tbody> </table>	情報の種類	手段	担当者	製品及びサービスに関する情報の提供	パンフレット、HP	営業部門長	引合い、契約又は注文の処理（変更を含む）	見積書、営業関連文書等	営業担当者	苦情を含む、製品及びサービスに関する顧客からのフィードバック	メール、不良報告書等	営業担当者 工場長	顧客の所有物の取扱い又は管理	預かり証、メール	営業担当者	不測の事態への対応に関する取り決め	契約書、営業関連文書等	営業担当者
情報の種類	手段	担当者																		
製品及びサービスに関する情報の提供	パンフレット、HP	営業部門長																		
引合い、契約又は注文の処理（変更を含む）	見積書、営業関連文書等	営業担当者																		
苦情を含む、製品及びサービスに関する顧客からのフィードバック	メール、不良報告書等	営業担当者 工場長																		
顧客の所有物の取扱い又は管理	預かり証、メール	営業担当者																		
不測の事態への対応に関する取り決め	契約書、営業関連文書等	営業担当者																		
8.2.2	要求事項の明確化	<p>当社は、正式な引き合い前の活動として、顧客に提供する製品及びサービスに関する要求事項を明確にするときは、以下の事項を確実にする。</p> <p>(1) 以下の事項を含む、製品及びサービスの要求事項が定められている。 ① 適用される法令・規制要求事項 ② 当社が必要とみなすもの (2) 当社が主張する製品およびサービスについて、実際に提供できること</p>																		
8.2.3.1	要求事項のレビュー	<p>当社は、顧客から正式な引き合い後の活動として、顧客に提供する製品及びサービスに関する要求事項を満たす能力をもつことを確実にし、製品及びサービスを顧客に提供することをコミットメントする前に、以下の事項を含め、レビューを行う。</p> <p>(1) 顧客が規定した要求事項（引渡し及び引渡し後の活動に関する要求事項を含む） (2) 顧客が明示してはいるが、指定された用途又は意図された用途が既知である場合、それらの用途に応じた要求事項 (3) 組織が規定した要求事項 (4) 製品及びサービスに適用される法令・規制要求事項 (5) 以前に提示されたものと異なる、契約又は注文の要求事項</p> <p>契約又は注文の要求事項が以前に定めたものと異なる場合には、それが解決されていることを確実にする。また、顧客がその要求事項を書面で示さない場合には、顧客要求事項を受諾する前に確認を行う。</p>																		
独自のものを加味	8.2.3.2 契約の手順	<p>営業担当者は、以下を行う。</p> <p>(1) 引き合いの検討 ① 顧客から引き合いがあった場合、営業担当者は、その内容（能力）が、当社の営業品目であるか否か、及び納期、場所、工程、予算、支払条件等を確認する。 ② 営業担当者は、顧客との打合せをもとに「見積書」を作成し、50万円超えの場合は、部門長又は社長の承認を得て、顧客へ提出する。「見積書」の原本は、営業担当者がファイルに保管する。</p> <p>(2) 注文受諾前の確認 ① 注文があった場合は、営業担当は引合い検討資料と照合し、不明な点や引合い時と異なる点は解決する。製造部の負荷状況（納期通りの製造が可能であるか）も確認する。 ② 口頭での注文の場合は、Eメール、FAX等で顧客へ再確認をとる。</p> <p>(3) 注文の受諾 注文受諾前の確認が終了し、営業担当が指図書又は工程指示書を発行した時点で注文受諾とする。</p> <p>(4) 契約内容の変更 1) 顧客への確認通知 営業担当は、工場長と協議のうえ、技術的、納期的な変更の可否を確認し、新たに「見積書」を作成し、電話、Eメール、FAX等で顧客へ連絡する。 2) 変更の実施 ① 営業担当は変更された部分に従い、追加事項の場合は、朱書きにて変更し、変更図面の場合は、最新版で再手配を行う。 ② 営業担当は必要な場合は、該当する新たな「工程指示書」を発行し、以前のものと識別を行う。これらは図面と共に、製造部へ回付する。</p>																		
規格外	8.2.3.3	<p>営業担当者は、該当する場合、以下の事項に関する情報は、品質記録として保管する。</p> <p>(1) レビューの結果 (2) 製品及びサービスに関する新たな要求事項</p>																		
8.2.4	要求事項の変更	<p>製品及びサービスに関する要求事項が変更されたときには、関連する文書化した情報を変更することを確実に行う。また、変更後の要求事項が、関連する人々に理解されていることも確実に行う。朱書き又は、図面の最新版管理を行う</p>																		