

通常発注 手順 (一部購買を含む)

プロセスオーナー: 営業部門長

プロセスフロー	インプット・内容・アウトプット	責任者	関連文書
<START> 顧客	(イ) インプット (ア) アウトプット		
見積依頼 製品仕様提示	(イ) 見積図面・仕様書などの要求事項 8.2.1 顧客とのコミュニケーション 8.2.2 要求事項の明確化 (品マP23参照)	各担当者	製品に関連する要求事項の明確化並びにレビューに関する手順書
納期測定	機械稼働日を参照	各担当者	
技術提案	QCD及び能力を検討 見積書作成	各担当者	
見積書提出	8.2.3.1 要求事項のレビュー (1) ~ (5) (品マP24参照) (ア) 見積書で確認	50万超 プロセスオーナー 50万以下 各担当者	
契約・受注	8.2.3.2 契約の手順 注文書・発注書・契約書・顧客支給図面の入手 ・取引契約書、守秘義務などの契約書の締結が必要な場合 客先の指示に従う 8.2.3.3 記録の管理 上記記録の保持 (規格にはない) 8.2.4 要求事項の変更 変更時は、追加事項の朱書き、または変更図で最新版で再手配。	各担当者	文書管理手順書 顧客図面管理台帳
工程指示書発行	(イ) 注文書 注文受託 ↑ (品マP25参照) (イ) 製作図面 (ア) 工程指示書 (材料手配、2次加工、処理等)	各担当者	
支給品受入検査	8.5.3 顧客又は外部提供者の所有物 (品マP30参照) 不適合品=支給品不適合報告書	検査有資格者	顧客所有物の管理手順書 不適合品の管理手順書
製造・購買・品管プロセス	8.7 不適合なアウトプットの管理 (品マP32参照) 8.5 製造及びサービス提供 8.5.1 製造及びサービス提供の管理 (品マP29参照) (1) ~ (8)	各担当者	
包装・梱包	納品書、送り状等と製品の照合	各担当者	取扱い・保管・包装・保存及び引渡し手順書
出荷 ← 保管	8.5.4 保存	品管担当者	
不適合品の社外流出の監視	10.2 不適合及び是正処置 (品マP39参照) 顧客クレームが出た場合は、要求があれば是正処置を取る	プロセスオーナー	是正処置及び予防処置に関する手順書
評価の見直し	8.4.1.2 外部提供者の再評価 (品マP28参照) 再評価へ反映	製造部門長 購買部門長	
顧客のニーズ・期待・特徴の分析	情報の入手(コミュニケーション) 9.1.3 分析及び評価 (品マP33参照) 顧客満足度調査 (毎年1月)	プロセスオーナー	顧客満足度
改善プロセス	6.2.1 品質目標 (品マP14参照) 営業部門〇〇年品質目標を発行する (毎年4~5月)	プロセスオーナー	品質目標の管理手順書
<END>			

8.2.1 顧客とのコミュニケーション

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

- (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

8.2.3.1 要求事項のレビュー

8.2.3.1 一般

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。

- 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)
- 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
- 組織が規定した要求事項
- 製品及びサービスに適用される法令・規制要求事項
- 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

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。

8.2.3.2 契約の手順

8.2.3.2 契約の手順

営業担当者は、以下を行う。

- 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。

- 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。

- 注文の受諾

注文受諾前の確認が終了し、営業担当が指図書を発行した時点で注文受諾とし、図面及び必要な場合は、「工程指示書」の発行を行う。

- 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。