与顾客有关过程控制程序

1.目的

 确认顾客的需求和期望，并形成文件，通过评审和沟通满足顾客的要求。

2.适用范围

 本程序适用于公司对顾客要求的确定、评审及沟通。

3.职责

3.1综合部负责产品要求的确定，组织有关部门对合同进行评审的主要职能部门，并同时负责与顾客的沟通。

3.2检测部、检测部参与合同评审，对合同中有关条款的适宜性，理解正确和实施的可行性负责。

4.工作程序

4.1产品要求的确定

综合部负责确定顾客明示的要求，并识别顾客潜在的要求，包括习惯上隐含的要求，必须履行的与产品有关的义务、相关法律法规等，以及顾客对产品的可靠性、支持性服务，对自身安全、环境等方面的要求。

4.2合同的分类

4.2.1常规合同：公司已定型的产品，且在合同中没有安全、质量、性能、交货期方面特殊要求的订货合同。

4.2.2特殊合同：分为以下两种

 a.公司的定型产品，但在合同中有安全、质量、性能、交货期等新要求的订货合同。

 b.公司未检测过或超出公司检测能力的订货合同。

4.3对产品要求的评审

4.3.1产品要求的评审需在顾客作出提供产品的承诺前，即合同签订以前进行，以确保产品要求得到确定，并有能力满足要求。

4.3.2评审时，参加评审的人员对有疑问的要求充分发表意见，在充分考虑公司与顾客双方利益的基础上，尽量满足顾客的要求。

4.3.3评审的主要内容

 a.顾客所要求的质量、验收方法、产品标准、交货期等是否在合同中得到体现。

 b.识别潜在要求时，要充分考虑检测周期、难度，确保能按期交货。

4.3.4对于常规合同，经综合部负责人确认，即可签订该合同。

4.3.5对于特殊合同由综合部组织有关人员参加评审。

4.3.5.1评审时，由业务人员对顾客提出的具体要求进行说明。

4.3.5.2检测部对各种原材料及所需采购物资的供应能力、检测技术能力、合同加工周期的保证能力、设备保证能力做出评价。

4.3.5.3检测部对监视和测量手段的保证能力做出评价。

4.3.5.4各部门人员充分讨论，评审后在《产品要求评审表》上签字确认，报总经理审批。

4.3.5.5经总经理批准后，业务人员即可与顾客正式签订合同。

4.3.6对于电话和口头订单，由承接人员根据顾客的询问和要求，报综合部负责人决定合同评审方式。按4.3.4或4.3.5进行评审。

4.4所有签订的合同均应登入《合同登记表》。

4.5合同的修订

4.5.1在履行合同时，如本公司要修改合同，应对修改内容进行评审，并经顾客同意，签订后方可执行。

4.5.2当顾客提出修改要求时，应由顾客提供书面说明，按本程序4.3中有关规定进行评审后，方可通知有关部门实行。

4.6合同评审中的记录由综合部保存和管理，一般保存3年。

4.7与顾客的沟通

4.7.1传递产品信息

4.7.1.1综合部通过多种渠道，如产品宣传，主动向顾客介绍公司产品，及时掌握市场动态和顾客需求。

4.7.1.2综合部对主要客户建立档案，了解顾客的订货趋势并及时提供相关产品信息。

4.7.2问询和咨询

 综合部对顾客来电、来信、传真等问询和咨询，进行解答并记录。

4.7.3顾客的信息反馈

 对顾客反馈的有关信息或投诉，由综合部及时反馈给相关部门进行妥善处理。

5.相关文件

数据分析控制程序

6.记录

6.1产品要求评审表

6.2顾客定货电话记录

6.3合同台帐

**说明：**

本范文内容由汇智认证：<https://www.hisiso.com/>整理并发布，内容格式仅供参考学习使用，如需转载请标明出处。

更多问题可咨询电话：0532-84688710