9.1.1总则

公司对测量、监控活动进行策划与实施，以确保过程、与产品要求的符合性及质量管理体系符合规定要求和获得持续改进。

测量和监控活动包括：

a)顾客满意的测量；

b)内部审核；

c)过程测量和监控；

d)对可能具有重大环境影响的运行与活动的关键特性进行例行监测；

e)产品的测量和监控；

9.1.2顾客满意

本公司制定并执行《满意度调查控制程序》，明确规定收集和分析顾客意见的方法和要求，对顾客满意程度的信息进行监视和测量，确保质量管理体系的有效性并明确可以改进的领域。

9.1.2.1顾客信息的分类和来源

与顾客有关的信息可包括：顾客调查、质量信息反馈、顾客要求、市场需求等。有关顾客满意度的信息来源可能包括：问卷调查、顾客投诉和退货、业务损失分析、顾客赞扬、回访与顾客的沟通等。

9.1.2.2顾客信息的收集、分析与处理

本公司为了客观评价产品质量、深入了解顾客的期望和需求，采用日常沟通和定期调查相结合的方式，收集顾客对产品质量的评价意见，并及时将有关信息传递至相关部门，我公司进行原因分析并制定、实施纠正预防措施，并将处置结果反馈给顾客。

公司制定《满意度调查控制程序》组织进行顾客满意度调查，定期向顾客发出调查表，并将调查表格回收、整理、统计分析，得出分类及总体的评价结论，找出存在的问题，以此作为改进的依据。公司利用所收集信息的方法和措施有：

a) 就顾客满意/不满意或顾客投诉的事项进行调查，明确不满意或投诉的内容；

b) 对顾客不满意或顾客投诉的原因制定改善措施；

c) 执行改善措施；

d) 评估改善措施的有效性，并将有关信息通报相关部门，同时将处理结果反馈给顾客。

9.1.3数据分析与评价

公司规定应用了适宜的统计技术收集和分析相应的数据，以确定过程的结果是否有效，并为持续的改进提供有力的支持。

9.1.3.1数据的收集

数据的收集可以是查记录、问卷、交流、调查等方法，其范围可以是部门内部或部门间、公司内或公司外。

公司收集的数据来源有：

a) 顾客的合同（订单）；

b) 供应商的评估；

c) 顾客满意的测量；

d) 过程测量和监控；

e) 不合格品的控制；

9.1.3.2数据的分析与处理

公司收集到的各类数据由来源部门进行初步识别，根据责任/分工，通过内部交流渠道传递至各相关职能部门集中处理。数据分析可以使用适宜的统计技术，各部门负责本部统计技术的选用及实施，综合部负责全公司统计技术使用的统筹管理。

利用统计技术，对数据进行分析，其主要目的:

a) 提供必要的信息。

b) 帮助确定问题的原因，从而采取纠正预防措施。

c) 与已确定的量化目标做出比较。

d) 确定需要的改进的方向。

具体见公司定期5M汇报资料。

本文章出自 汇智认证：www.hisiso.com

**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