8.2.1 顾客沟通

公司制订《与顾客有关的过程控制程序》，对以下方面确定并实施顾客沟通的有效安排：

1. 技术服务信息。
2. 明确对顾客提出的服务需求的接收和沟通的控制要求，以确保服务的顺利进行。
3. 问询、合同或者订单的处理，包括对其修改。
4. 综合部确定如何进行合同修订，并正确传递到公司的有关职能部门。并对评审过程结果和之后的跟踪活动予以记录，必要的内容形成文件。
5. 顾客反馈，包括顾客抱怨。
6. 公司将制订客户投诉管理方法，明确顾客意见和信息的处理程序，公司客服部负责按规定的过程和方法处理顾客抱怨以及投诉，并根据投诉的性质，采取必要的纠正和预防措施。
7. 处置或控制顾客财产；
8. 关系重大时，制定有关应急措施的特定要求。

8.2.2 服务要求的确定

公司制订并实施《与顾客有关的过程控制程序》，明确顾客要求，确保：

a）技术服务的要求得到规定，包括：

1）适用的法律法规要求；

2）组织认为的必要要求。

b）对其所提供的技术服务，能够满足组织声称的要求。

8.2.3 服务要求的评审

8.2.3.1 综合部应确保有能力满足向顾客提供的技术服务的要求。在承诺向顾客提供技术服务之前，组织应对如下各项要求进行评审：

a）顾客明确的要求，包括对交付及交付后活动的要求；

以口头方式接到订单时，需对要求没有书面说明的情况下，综合部应确保同意订单的要求后，接受订单；

b）顾客虽然没有明示，但规定的用途或已知的预期用途所必需的要求；

c）公司规定的要求；

d）适用于技术服务的法律法规要求；

e）与先前表述存在差异的合同或订单要求。

若与先前合同或订单的要求存在差异，公司应确保有关事项已得到解决。 若顾客没有提供形成文件的要求，公司在接受顾客要求前应对顾客要求进行确认。保留评审结果及技术服务的新要求的相关记录。

8.2.4 服务要求的更改

若技术服务要求发生更改，公司应确保相关的形成文件的信息得到修改，并确保相关人员知道已更改的要求。

**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