### 8.5.1 产品和服务提供的控制

本公司在下列受控条件进行销售和服务提供，确保产品服务符合要求。

8.5.1.1企业应策划并在受控条件下进行服务提供

a) 获得规定服务特性的信息。从与顾客有关的过程中得到服务特性和相关要求的信息（如产品规格型号、品种等）；

b) 必要时对服务过程规定作业文件；

c) 使用适宜的设施；

d) 对关键过程和特殊过程（如顾客的特殊要求）要求的服务确定服务标准、实施要求，对承接人员进行培训考核，对所用设备进行检定、监控。

8.5.1.2根据需要配备所销售产品的监视和测量设备，并对产品（服务）的实现过程实施监视和测量。

本公司确定**销售服务**为特殊过程，销售部对过程进行确认，以证实此过程具有实现所策划的结果的能力。

有关责任部门对这些程序要作出安排，包括：

1. 为过程的评审和批准所规定的准则；
2. 设备的认可或人员资格的鉴定；
3. 使用特定的方法和程序；
4. 记录的要求；
5. 再确认；

### 8.5.2 标识和可追溯性

防止在产品实现和服务提供过程中发生混淆和误用，以及实现必要的追溯，对产品和服务的标识内容及可追溯性措施做出如下规定。

公司的销售服务的标识，在合同中写明产品的规格型号和要求，由销售部填写销售服务跟踪单，对服务的全进程进行跟踪记录等方法实现服务标识。同时实现服务的可追溯性。对产品的标识，供方负责采用适宜的方法（如标牌、标签等）对产品进行标识，办公室负责检查供应方产品标识情况。确保标识完整清晰。

### 8.5.3 顾客或外部供方财产

组织应爱护在我公司控制下的或我公司使用的顾客财产，应识别、验证、保护和维护使用或构成产品的一部分的顾客财产，若发生丢失、损坏或发现不适用的情况时，应报告顾客，并保持记录。

由销售部负责顾客财产管理协调，发现问题及时与顾客沟通。

顾客财产可包括：

ⅰ顾客提供个人信息;

ⅱ顾客的场所;

ⅵ顾客的知识产权，包括规范和专利方面的信息；

Vii顾客提供的技术资料。

目前我公司相关方财产为顾客及供方的信息，保存在公司电脑中保密不外泄。

**8.5.4 防护**

销售部对销售产品的标识、传送、包装、贮存和保护等进行控制，确保满足产品的符合性要求，按要求交付下一工序或顾客。标识方式包括个人签字，盖章等。研发部对研发产品的标识、传送、包装、贮存和保护等进行控制，确保满足产品的符合性要求。

**8.5.5 交付后活动**

要满足与产品和服务相关的交付后活动的要求。

在确定交付后活动的覆盖范围和程度时，销售部应考虑：

a) 法律法规要求；

b) 与产品和服务有关的潜在不期望的后果；

c) 产品和服务的性质、用途和预期结果；

d) 顾客要求；

e) 顾客反馈。

注：交付后活动可能包括担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的技术维护服务，以及附加服务等。

销售部和研发部做好产品交付及售后服务等事宜。

**8.5.6 更改控制**

在确定所需产品和服务期间法律法规要求变化时、市场出现变化时、客户要求追加其他产品和服务时，销售部提出变更，得到授权人批准，通知到相关部门，变更后销售部组织相关部门对产品和服务提供的更改进行必要的评审和控制，以确保稳定的符合要求。

组织应保留形成文件的信息，包括有关更改评审结果、授权进行更改的人员以及评审所采取的任何必要措施。

**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