**产品和服务要求的控制程序**

QDBH/CX-06

**1、目的**

对与顾客有关的过程进行控制，确保顾客最终能够得到满意的产品。

**2 、适用范围**

适用于对顾客需求的识别、对产品有关的要求的确定和评审以及与顾客的沟通。

**3 、职责**

3.1业务部负责识别顾客的需求与期望，组织有关部门确定与评审与产品有关的要求，并负责与顾客沟通。

3.2相关部门配合做好产品要求评审工作。

**4、工作程序**

常规合同：属框架合同及生产能力限额内常规生产无特殊要求的定型产品的合同。

特殊合同：常规合同以外的所有销售合同、定单、供货计划，如框架合同、新产品或有改进要求的定型产品的合同、顾客有特殊要求的合同。

4.1 与产品有关要求的确定与评审

4.1.1 业务部在市场营销过程时，应根据本公司的能力，有针对性地寻找客户。在顾客招标或进行询价时，业务部根据本公司的能力（质量、成本、包装、交付形式、交付期限、售后服务等）确定能否能够满足顾客的要求。对能够初步满足顾客要求的，接受或积极争取顾客，组织报价。

4.1.2 业务部应确定与产品有关的要求，必要时，生产部、综合部等相关部门配合，识别顾客对产品的各种需求与期望：

a顾客明示的产品要求，包括交付及交付后活动的要求；

b顾客没有明确要求，但预期或规定的用途所必要的产品要求。这是一类习惯上隐含的潜在要求，为满足顾客要求应做出承诺；

c顾客没有规定，但国家强制性标准及法律法规规定的要求。

d最高管理层根据本公司市场营销的战略、质量战略的要求，提出本公司对该产品满足顾客要求前提下的附加要求（包括质量要求、交货期要求等）。

4.1.3 在签定合同前，业务部及时与顾客进行沟通，了解顾客是否有新的需求，必要时组织相关部门，针对合同中更改的内容以及顾客新的需求，按4.1.2中a、b、c、d的内容进行评审，确保：

a产品要求得到规定；

b顾客没有以文件形式提供的要求（如口头、电话订单），已经在接受前应得到确认；

c本公司有能力满足规定的要求。

4.1.4 对于常规合同，业务部授权人员评审后签字确认，复制后交生产部编制“生产计划”，下达相关部门执行。

4.1.5 对特殊合同，公司各部门分别对物料供应、生产能力、监测能力及商务条款进行评审，并填写《合同评审记录》，报总经理批准后实施。

4.1.6在评审过程中，评审人员对产品要求中有关内容提出问题或修改建议时，由业务部负责与顾客联系，征求其书面意见，予以确认。

4.2 订单的确认和实施

4.2.1 对产品要求确认评审后，由业务部负责向顾客回复或与顾客签订书面合同。

4.2.2 业务部负责订单执行的监督，根据需要及时将信息与顾客沟通。

4.2.3若产品要求发生变更，业务部应根据变更影响组织相关部门或由授权业务员评审，并将评审结果及时通知相关部门，必要时，应组织修改相关文件。

4.3 业务部负责保存《合同评审记录 》、订单及其他相关文件，包括对于评审过程中提出的问题的解决及评审结果的实现等跟踪措施的记录。

4.4 与顾客的沟通

业务部负责与顾客的沟通，采取措施，有效地管理与顾客沟通的各个界面，不断改进与顾客进行沟通的方式、渠道等。

4.4.1 在营销过程中，业务部应通过多种渠道（如登门拜访、电话访问等），了解顾客对产品的各种需求，及时沟通产品信息。

4.4.2 在合同履行时，业务部根据需要，将合同的执行情况及时与顾客沟通。对于影响到质量、交付期等的重大更改，还需重新进行评审。

4.4.3 合同履行中及产品交付后，业务部要搜集顾客的反馈信息，妥善处理顾客抱怨、投诉，以取得顾客的持续满意。

**5 质量记录**

5.1 合同评审记录

5.2 销售合同/订单

5.3 顾客反馈记录

**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