8.2.1顾客沟通

8.2.1.1 本公司实施与顾客有关的过程控制，以顾客为关注的焦点，争取主动与顾客沟通，以便：

a）及时获得产品信息，包括可能的改进要求；

b）询问合同或订单的处理，包括对其的修改；

c）接受顾客反馈，包括顾客抱怨。

8.2.1.2 及时妥善处理顾客对产品或服务质量的抱怨，包括：

a）业务部负责接收、登记抱怨状况；

b）向有关领导和部门传递；

c）召集相关部门和人员研究并执行适当的纠正和预防措施。

8.2.1.3综合部、业务部应积极配合讨论顾客反馈的质量信息，制订并执行纠正和预防措施，并在及时将处理结果反馈给顾客。

8.2.1.4 顾客反馈的信息，应作为管理评审的重要内容之一，以便向顾客提供更高质量的产品和服务；

8.2.1.5 本公司除应在被动与顾客沟通的情况下，更多的应采取主动的沟通，沟通的方式可以是：

a）接受顾客书面或口头的反馈，包括抱怨；

b）采用电话、传真或书面报告的形式；

c）定期或不定期的书面调查；

d）定期或不定期的顾客走访。

8.2.1.6 应保存与顾客沟通的记录。

8.2.1.7顾客财产发生丢失、损坏或不适应时，及时以书面形式报告顾客，协商解决。

8.2.2与产品有关的要求的确定

业务部应识别和确定顾客的要求，包括：

a）顾客对产品的明确要求，如招标文件、合同或订单、安全指标、交货期等，包括交付方式和服务要求；

b）与产品有关的法律法规、标准规范等；

c）顾客期望但没有明确说明的各种隐含的要求；

d）本公司为超越顾客需求而自行确定的任何附加的要求。

8.2.3与产品有关的要求的评审

在接受合同或订单以及接受合同或订单更改之前，应确定和评审与产品有关的要求、确保：

a）所有产品要求能准确理解，明确规定，并得到确认，形成文件；

b）在顾客没有以文件的形式提供产品要求的情况下，顾客要求必须在接受前得到确认；

c）与以前表述不一致的投标或合同要求已经得到解决；

d）有能力满足规定的要求。

8.2.4产品要求的评审结果及评审引起的措施应予以记录。产品要求发生变更时，业务部确保相关文件也得到修改，并将变更的信息及时传达到有关职能部门，确保有关人员知道已变更的要求。

**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