8.5.1销售和服务相关过程的控制

我公司通过以下方面控制服务实现过程的实施：

a）业务部负责销售和服务提供，根据产品和服务实现过程策划的结果及顾客要求评审情况等获得必要的信息，明确不同产品的特性，并进行相应的过程控制；业务员应做好市场调查，通过各种渠道了解顾客资信情况。如果需要远期付款或其他有风险的付款方式，应报请总经理批准。

b）在工作和服务提供过程中规定必要的工作流程；采取措施，防止人为错误。

c）产品和服务提供需要使用适宜的设备，由使用部门对设备进行必要的维护保养，使设备正常运行；

d）业务部负责对产品交付及交付后的有关活动进行控制，包括产品的交付过程及交付后妥善处理顾客的意见和投诉，及时与顾客沟通，并对顾客满意度进行测量等。对不合格产品按《不合格品控制程序》执行。

e）服务提供过程的确认

当产品和服务提供的过程输出不能由后续的监视或测量加以验证，使问题在产品使用后或服务交付后才显现时，应对任何这样的过程实施确认。本公司“**销售过程”**为需确认过程，确认应验证过程达到计划结果的能力；公司应规定确认安排，包括：

（1）为过程的评审和批准所规定的准则；

（2）设备及人员的认可；

（3）使用特定的方法和程序；

（4）确认并证实过程能力的记录予以保持。

（5）当出现异常或变化时需再确认。

**8.5.2** **标识和可追溯性**

8.5.2.1 业务部负责控制标识的方法和标识的保持：

 对于采购的产品，业务部应按名称、规格、牌号等分别存放，用标签予以标识；

8.5.2.2 对不同检验或试验状态的产品分区摆放，并按“合格”、“不合格”、“待检验”等标识其状态。

8.5.2.3 可追溯性

在有追溯要求时，应记录产品的唯一性标识，以便于追溯。

如不标识不会引起产品混淆时，也可以对产品不标识。

**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。

由业务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：

a)顾客提供的构成产品的组分;

b)顾客直接提供的包装材料等;

c)顾客的知识产权，包括规范和专利方面的信息。

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**

8.5.4.1 对于产品从接收、销售、交付直到预期目的的全部阶段，实行防止产品损坏或错用的防护措施。

8.5.4.2 针对顾客的要求及产品符合性对其提供防护，应包括：标识（包括运输标记）、搬运、包装、储存和保护等。

8.5.4.3 产品搬运及运输的控制

 根据产品特点配置适宜的搬运工具，使用合理的搬运方式，以便：

 a) 不破坏产品，防止挤压；

 b) 按要求搬运及运输，注意保护好产品，防止丢失和损坏。

8.5.4.4 储存控制：贮存过程中应加强防护，防止产品损伤，注意防火、防潮、防水。

**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，组织应考虑：

 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。

 f)业务部应对所采购的产品进行验证合格后交付顾客。

 g) 交付控制

①业务部保证按合同要求及时供货；

 ② 产品运输：大型设备经本公司验证合格后，由供方直接送货到指定客户处，其余产品由业务自行送货。

 h)业务部负责产品交付后活动，主要包括：

 ① 负责做好售后服务工作，做好服务记录；

 ② 对长期供货的顾客建立顾客档案，做好详细记录；

 ③ 负责有效处理顾客意见，对顾客反馈的意见反馈到有关部门或人员作出处理，并及时向顾客做出答复。

**8.5.6** **更改控制**

 业务部负责对销售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根据评审所采取的必要措施。

**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