

1 目的

识别并满足顾客的需求和期望，把了解和满足顾客要求作为目标，确保顾客的要求得到确定并予以满足。

2 适用范围

适用于公司对顾客的需求和期望转化为要求并得到满足。

3 控制要求

3.1 确定顾客的需求和期望

通过市场调研、预见或与顾客的直接接触来实现顾客的需求和期望，执行《与顾客有关的过程控制程序》。

3.2 将顾客的需求和期望转化为要求，这些要求包括对产品的要求、过程的要求和质量管理体系的要求等，只有完全满足顾客需求和期望时，才能确保顾客的要求得到确定并予以满足。检查是否满足顾客要求并对该信息进行监测，详见《反馈和顾客满意度测量控制程序》。

3.3 使已经转化的要求得到满足

3.3.1 公司满足法律法规及强制性的国家和行业标准的规定；

3.3.2 顾客的期望和需求、法律法规及强制性国家和行业的要求也会随时间而修订，因此组织转化的要求及已建立的质量管理体系也应随之更新，按《管理评审控制程序》和《文件控制程序》的规定执行。

4 相关文件

4.1 《文件控制程序》

4.2 《管理评审控制程序》

4.3 《与顾客有关的过程控制程序》

4.4 《反馈和顾客满意度测量控制程序》

