

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		质量手册
文件编号：XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		页码：第 1 页 共 2 页
章节号：7.2	标题：与顾客有关的过程	版本号/修改状态：E 版 0 次
1 目的 对确保顾客的需求和期望得到充分理解的过程做出规定，并加以实施和保持。 2 适用范围 适用于对顾客要求的识别、对产品要求的评审及与顾客的沟通。 3 职责 3.1 销售部负责识别顾客的需求与期望，组织有关部门对合同进行评审，并负责与顾客沟通，负责常规合同的批准，负责对所需物料采购能力的评审。 3.2 销售员负责常规合同的评审；负责与顾客就有关合同事宜进行联络与接口； 3.3 生产技术部负责评审特殊产品的技术要求的满足能力。 3.4 质量部负责评审特殊产品质量要求的检测能力。 3.5 总经理负责审批特殊合同的产品要求评审表。 4 程序概要 4.1 顾客需求的识别（与产品有关要求的确定） 销售部负责识别顾客对产品的需求与期望，应包括以下要求： a) 顾客明示的产品要求，包括产品质量要求及涉及可用性、交付、支持性服务（如运输、培训等）、价格等方面和要求； 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，公司为满足顾客要求应作出承诺； 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) 公司确定的任何附加要求。 4.2 对产品要求的评审 4.2.1 公司应确保产品要求得到规定并形成文件，本公司承诺向顾客提供产品通常是以合同/订单的形式，因此，对产品要求的评审就体现为对合同/订单的评审。 合同/订单分下列两类： a) 常规合同/订单 是指产品技术要求、型号规格与公司现行产品相符或合同价值在 20 万元以下（含 20 万元）的合同/订单。 b) 特殊合同/订单 除常规合同/订单外的合同/订单均称为特殊合同/订单，包括针对新产品或有附加技术要求的常规产品所订。 4.2.2 公司应在投标或接受合同或订单之前对所有标书、合同/订单（包括书面的、口头的、电子媒体的）进行评审；合同评审的内容应包括法律法规评审，技术要求评审和能力评审。合同评审应确保： a) 以确定各项要求是适宜的； b) 以口头方式接到的订单，应确保订单的要求在被接受之前得到订货方的确认； c) 合同的标的如质量、数量、价款、期限要求应明确，有关文字规定能全面、准确地表达这些要求； d) 公司内部对合同要求已清楚理解，并一致； e) 确认公司内部具备满足合同要求的能力。		

文件编号：XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		页码：第 2 页 共 2 页
章节号：7.2	标题：与顾客有关的过程	版本号/修改状态：E 版 0 次

4.2.3 合同评审后，由销售部授权人代表公司与顾客签订合同，将相应的信息以书面形式传递到公司相关职能部门，销售部应跟踪并记录合同的执行情况，根据需要及时反馈给顾客。

4.2.4 对合同条款的任何修改，都需由原评审部门进行评审，并需得到顾客的确认，由销售部将更改信息及时传递到公司和顾客的相关单位或人员。

4.2.5 所有合同评审有关的记录由销售部保存，年终交档案室存档。

4.3 顾客沟通

4.3.1 传递产品信息（售前）

公司不定期采用上门或展览会或广告等形式，主动向顾客介绍本公司产品（包括新产品），提供宣传资料及相关（新）产品信息。

4.3.2 问询和咨询（售中）

销售部对顾客来信、电话、传真等方式的问询和咨询（包括合同的执行和修改情况）设专人解答（由销售部经理负责）。

4.3.3 顾客信息反馈和投诉及忠告性通知（售后）

各部门接获顾客反馈的有关信息或投诉，分别按《信息沟通控制程序》或《改进、纠正和预防措施控制程序》进行处理，对顾客发布忠告性通知按《忠告性通知和向监管机构报告控制程序》执行。

4.4 有关顾客要求的识别、产品要求评审及与顾客沟通的具体执行按《与顾客有关的过程控制》程序实施。

5 相关/支持文件

5.1 《与顾客有关的过程控制程序》

5.2 《信息沟通控制程序》

5.3 《改进、纠正和预防措施控制程序》

5.4 《忠告性通知和向监管机构报告控制程序》

