

文件编号: QP170	版本号: 1.1
主管部门: 质量部	发放编号:

XXXXXX 有限公司

质量管理体系程序文件

顾客沟通程序

编制: _

审核: _

批准:

发放范围:

生效日期

目 录

序号	章节名	页码
1、	目的.....	2
2、	范围.....	2
3、	职责.....	2
4、	沟通的内容.....	2
5、	沟通的控制.....	2
6、	顾客沟通内容统计和分析.....	3
7、	相关文件.....	3
8、	相关记录.....	3
	文件修改履历.....	4

1、目的

保证与顾客进行有效的沟通，做好销售前、销售过程中的产品介绍和咨询，做好售后服务工作，以最大程度上满足顾客的需要。

2、范围

适用于本公司与顾客沟通的过程。

3、职责

3.1 市场销售：

- a.了解顾客的要求，协助顾客确定对产品的需要；
- b.做好产品介绍和咨询服务工作；
- c.收集和保管与顾客有关的资料；
- d.收集和反馈产品及服务方面的质量信息。
- e.组织实施售后服务。

3.2 生产/技术、物流等部门有责任对销售工作提供所需要的协助。

3.3 质量部与有关部门一道对服务中反馈的产品质量信息进行分析、处理，并采取纠正措施。

4、沟通的内容

4.1 售前、售中沟通的内容

4.1.1 市场销售中心利用展览会以及派发各种宣传资料等形式，向顾客介绍本公司产品的信息，为用户了解产品提供机会；

4.1.2 通过主动拜访顾客、问询等工作，了解顾客的需要及对产品质量的要求；

4.2.3 按《产品要求的确定及合同评审程序》(QP070) 的要求做好合同评审及其修订的处理工作；

4.2.4 选择合适的运输方式，准时地将产品交付给客户。

4.2 售后服务的内容

4.2.1 处理有关产品质量的来函、来电、来访；

4.2.2 负责有质量问题的产品处理；

4.2.3 做好顾客对产品和服务质量的信息收集和反馈工作等。

5、沟通的控制

5.1 市场销售将接到的顾客投诉或意见（包括退货情况）传递到质量部，质量部对顾客投诉或意见分析后指定调查部门（人），并按《投诉处理程序》(QR311) 进行处理，必要时，启动纠正和预防措施；

5.2 当产品由于质量问题/质量事件需要发布忠告性通知或实施产品召回时，按照《警戒系统》(QR220)和《退货产品处理程序》(QR230)进行忠告性通知的发布和召回产品的处理；

5.3 忠告性通知的发布

当已投放市场的产品，存在下列问题和需要时，为给出补充信息、实施纠正和预防措施或符合国家法规，经总经理同意后，本公司采用忠告性通知的方式告知顾客、经销商，必要时报告主管当局和公告机构：

5.3.1 产品的使用方面

在产品交付前，公司未考虑到和未告知的在使用时应注意事项和应对措施；

5.3.2 产品的改动方面

告知对本公司的产品应进行改动（电路上、结构上或标记上）；

5.3.3 产品的返回

当产品出现的问题在用户处难以处置时，需要退回公司时；

5.3.4 产品的销毁

产品退回公司没有意义，可以就地销毁，但应注意涉及的环境问题；

6、顾客沟通内容统计和分析

6.1 市场销售对顾客沟通中的反馈进行登记（附件 QP170-RE-01《顾客反馈登记表》），定期进行汇总，并反馈至质量部，由质量部协同相关部门评审采取纠正预防措施必要性。QP170-RE-01《顾客反馈登记表》编号规则为：四位年+两位月+两位日+两位流水，如 2014060201 表示 2014 年 6 月 2 日收到的第一起顾客反馈。

6.2 国内市场顾客反馈按照 QR316《用户反馈管理制度》执行。

7、相关文件

7.1 《产品要求的确定及合同评审程序》(QP070)

7.2 《警戒系统》(QR220)

7.3 《退货产品处理程序》(QR230)

7.4 《投诉处理程序》(QR311)

7.5 《用户反馈管理制度》(QR316)

8、相关记录

8.1 《顾客反馈登记表》(QP170-RE-01)

