

南京天文光学技术研究所 QP2018-8-02 与顾客有关的过程控制程序	版 本 号	01
	修 订 号	0
	页 次 号	1/2
<p>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，加以实施和保持。</p> <p>2 适用范围 适用于对与产品有关的要求的识别、确定、评审及与顾客的沟通。</p> <p>3 职责 3.1 各研究/实验室负责识别顾客的需求和期望，组织有关人员对产品需求进行评审，负责与顾客沟通。 3.2 各研究/实验室负责评审产品质量要求、设计和开发能力、交货期。 3.3 主管所领导负责审批合同评审。</p> <p>4 程序 4.1 顾客需求的识别 各研究/实验室负责识别顾客的需求和期望，根据顾客规定的订货要求填写《产品要求评审表》： 4.1.1 顾客明示的产品要求，包括产品质量要求，涉及的可用性、交付、支持服务、价格等。 4.1.2 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。 4.1.3 产品的国家强制性标准和法律法规的要求。 4.2 对与产品有关要求的评审 4.2.1 在投标、接受合同或订单之前，科技处应组织相关人员对已识别的顾客要求、产品用途所必要的产品要求和与产品有关的国家强制性标准和法律法规的要求，组织相关部门和人员对标书、合同进行评审。 4.2.2 评审内容 1) 研究所有无能力满足规定的要求。 2) 产品要求是否规定明确。 3) 合同或订单中双方理解不一致的要求是否已得到解决。对每一份合同，各研究/实验室负责组织相关人员进行评审，分别填写《产品要求评审表》，相关人员签名，主管所领导批准。 4.2.3 若顾客以口头、电话方式提供需求，应进行记录并对其确认，并按 4.2.1, 4.2.2 的要求评审。 4.2.4 在评审过程中，评审人员对产品要求中的有关内容提出问题或修改意见时，应及时与顾客联系，征求其书面意见。 4.2.5 科技处负责保存《产品要求评审表》、合同和其他相关文件，各研究/实验室负责保存评审过程中提出的问题的解决方法，评审结果的实现等措施的记录。 4.3 合同的签订和实施 4.3.1 对产品要求评审后，由各研究/实验室与顾客签订合同。 4.3.2 合同签订后科技处将相关的文件发放到相关部门，作为研制的依据。 4.3.3 科技处负责合同执行的监督，根据需要及时将信息与顾客沟通。 4.4 产品要求的变更 产品要求由于某种原因需要变更时，相应的文件（合同、订单等）应得到修改，并就变更的要求与顾客协商，达成共识；及时通知相关部门，执行《文件控制程序》</p>		

南京天文光学技术研究所 QP2018-8-02				版本号		01	
与顾客有关的过程控制程序				修订号		0	
				页次号		2/2	
<p>的有关规定。必要时对更改的内容还需要再评审。</p> <p>4.5 与顾客的沟通</p> <p>4.5.1 根据需要相关部门将合同的执行情况和进展反馈给顾客，包括产品要求的变更，使相关部门与顾客协调一致。</p> <p>4.5.2 产品交付后，相关部门要保持与顾客的联系，收集反馈信息，妥善处理顾客要求，以取得顾客的持续满意，实施《顾客满意度测量程序》。</p> <p>4.5.3 在产品售出前，相关部门应通过各种渠道向顾客介绍产品，回答咨询，并予以记录。</p> <p>4.5.4 当产品要求发生变更影响到顾客的要求时，其相应文件的修改应征得顾客同意。</p> <p>5 相关文件</p> <p> 《文件控制程序》 (QP2018-7-05)</p> <p> 《顾客满意度测量程序》 (QP2018-9-02)</p> <p>6 质量记录</p> <p> 《产品要求评审表》 (KY-8.02-01)</p> <p> 《合同（研究所专用电子模版）》</p>							
编写			审核			批准	
						实施日期	