

北京市清华园胶印厂程序文件	文件编号	QYYT—B05（7.2）		
与顾客有关的过程控制程序	版 本	A	修改号	0
	页 次	1/2		

## 1 目的

对确保顾客需求和期望得到充分的理解、确定、评审和沟通的过程做出规定，并加以实施和保持，以满足顾客要求，达到顾客满意。

## 2 适用范围

适用于顾客要求的识别确定，对产品要求的评审及与顾客的沟通。

## 3 职责

3.1 业务室为归口管理部门

3.2 厂长负责与出版社签订年度印装协议；

3.3 生产厂长负责 A 类合同的评审；

3.4 业务室负责做好市场营销、宣传工作、不断开发潜在顾客，协调好与顾客的关系，并负责评审 B 类合同；

3.5 技术质量科、设备动力科、行政科参与对产品质量要求的评审；

## 4 工作程序

### 4.1 产品要求的识别

业务室在接受各类合同前，应从以下方面识别、确定产品要求：

a) 在合同、订单、标书草案中明确规定的顾客要求，包括产品固有特性、交付要求、服务要求等。

b) 顾客虽未明确规定，但属习惯上隐含、规定的用途或已知用途所必然包含的要求并予以识别、确定。

c) 与产品有关的印刷行业法律法规及与生产过程有关的法律法规等强制要求，应予以识别确定。

d) 本厂确定的有关附加要求应予以确定。

f) 业务室根据产品的要求下达《生产任务单》。

### 4.2 合同的分类与评审

#### 4.2.1 产品要求的评审应在投标、合同、签订之前进行，应确保：

a) 产品要求(包括顾客的要求)得到规定；

b) 与以前表达不一致的合同或定单要求已予以解决；

c) 企业有能力满足规定的要求。

#### 4.2.2 合同的类型

根据本厂主要承接出版社印刷及社会零活的特点、合同分类与评审如下：

a) A 类合同：指出版社与本厂在年初签定的全年《印装协议》，由厂长负责签定；在

北京市清华园胶印厂程序文件	文件编号	QYYT—B05（7.2）		
与顾客有关的过程控制程序	版 本	A	修改号	0
	页 次	2/2		

《印装协议》范围内逐次下达的《印装任务书》及产品产值在 2 万元以上或用纸在 150 令以上，或印数在 3 万册以上的业务，由生产厂长组织评审，形成《合同评审表》。

b) B 类合同：对未达 A 类合同规定要求或年内再版的业务，由业务室主任在本厂《委印单》或出版社出具《印装通知书》签字，视同评审。

4.2.3 如遇顾客特殊合同由业务室组织，行政科、技术质量科、设备动力科分别对材料供应、产品质量及工艺要求，设备能力能否满足要求进行评审，并在《合同评审表》中签名确认，报厂长批准。

4.2.4 在评审过程中，评审人员对产品要求中有关内容提出问题或修改建议时，由业务室负责与顾客联系，征求其书面意见。

4.2.5 业务室负责保存《合同评审表》，合同及其它文件，包括对于评审过程中提出的问题，解决及评审结果的实现等跟踪措施的记录。

4.2.6 印装协议评审：由厂长和顾客商谈印装协议，内容包括价格、质量要求，由生产副厂长、质量副厂长、业务室主任对协议内容进行评审，如有能力满足要求由厂长与顾客签订印装协议，即完成评审。

4.3 业务室负责与顾客的沟通

4.3.1 通过宣传、网站、电话等多种形式与顾客沟通。

4.3.2 对于问询、合同或订单，包括对其修改，应由业务室专人处理。

4.3.3 顾客反馈，包括顾客抱怨，由业务室上报厂长，由厂长组织相关人员处理，确保顾客满意。

## 5 相关文件

《顾客满意程度控制程序》

## 6 质量记录

QYYT—D—7.2.2—01	合同评审表
QYYT—D—7.2.2—02	委印单
QYYT—D—7.2.2—03	业务室台帐
QYYT—D—7.5.1—01	生产任务单