

| | | | | |
|---|------|------------|------|----------|
| Standard Success Groups Ltd. 标准志成集团有限公司 与客户有关的过程控制程序 | 受控状态 | | | |
| | 文件编号 | SS-COP-007 | 版本 | A |
| | 页号 | 1/3 | 生效日期 | 2004-4-8 |
| <p>1-0 目的 明确客户的订单要求并填写生产/备料通知书，通过合同评审和沟通，满足客户的要求。</p> <p>2-0 适用范围 适用于客户要求的识别、产品要求的评审和与客户的沟通。</p> <p>3-0 职责 营业部负责产品要求的确定，组织有关部门对合同进行评审，评审合同的合法性、完整性、明确性，并负责与客户联络；采购部负责评审物料采购是否满足订单要求，东莞工厂厂营运经理负责评审产品的检验与试验设备的配置状况、生产能力及交货期，董事总经理最终批准客户订单。</p> <p>4-0 程序</p> <p>4.1 产品要求的确定</p> <p>2.1 营业部负责确定客户明示的要求并识别客户潜在的要求，包括习惯上隐含的、无需明示的要求，必须履行的与产品有关的义务，相关质量法律法规、相关产品国家和行业标准的要求，产品本身的适用性要求，以及客户对产品的可靠性、运输、支持性服务，对自身的健康、安全、环境等方面的要求。</p> <p>2.2 如果营业部接到客户的订货电话，必须要求客户以书面形式将所有要求传真到本公司，以便进行订单确认。</p> <p>2.3 当传真内容不全面或与有关要求不一致时，营业部负责与客户确认有关事项，直到清楚明白为止。</p> <p>4.2 营业部对订单的评审分两种情况处理；</p> <p>4.3 已经生产过的产品订单评审；</p> <p>2.1 营业部根据客户规定的订货要求，填写《生产/备料通知书》，然后通知采购部及东莞工厂。</p> <p>4.3.1.1 采购部须对物料方面能否满足订单要求进行确认。</p> <p>4.3.1.2 东莞工厂对生产能力及交货期进行确认。</p> | | | | |
| 编制 | | 审核 | | 审批 |

| | | | | |
|--|------|------------|------|----------|
| Standard Success Groups Ltd. 标准志成集团有限公司 与客户有关的过程控制程序 | 受控状态 | | | |
| | 文件编号 | SS-COP-007 | 版 本 | A |
| | 页 号 | 2/3 | 生效日期 | 2004-4-8 |
| <p>4.3.1.3 当物料、交货期等不能满足客户要求时，由营业部负责与客户联系，作出更改或取消订单的决定。</p> <p>4.3.1.4 公司对客户提出的要求均能满足时，由董事总经理最后决定订单是否接受。</p> <p>4.3.1.5 接受后的客户订单由营业部进行每月订单统计，并将“生产/备料通知书”分发于东莞工厂和采购部，作为生产、采购、出货等的依据。</p> <p>4.3.1.6 PMC 向营业部提供订单完成进度资料，营业部根据需要及时反馈给客户。</p> <p>4.4 新产品的订单评审：</p> <p>4.4.1 营业部收到有关客户新产品的查询时，需要对新产品的设计开发能力、检验与试验设备的配置状况予以考虑，然后发出报价单，当收到客户新产品订单时，需要检查工程部是否已向客户提供样品，并已经得到客户确认，收到客户签回的“PRODUCT CONFIRMATION FORM”或客户签板。如未提供样品，需对照《营业部工作指引》，按新产品样品处理程序，提供“PRODUCT CONFIRMATION FORM”或样品给客户确认。如新产品的样品已提供给客户确认，则通知工程部提供产品技术文件给文控中心，而营业部需对此订单按本程序 4-3 条款要求进行评审。</p> <p>4.5 合约（订单）更改：</p> <p>4.5.1 当客户提出更改订单或公司不能满足订单要求时，由双方协商处理。</p> <p>4.5.2 订单更改后须重新进行评审。</p> <p>4.5.3 营业部负责对订单更改的处理并及时将更改后的订单传送到有关部门，若订单的修改涉及产品要求的变更时，相应的产品工程资料、检验资料也必须予以修改。</p> <p>4.6 与客户沟通</p> <p>4.6.1 传递产品信息</p> <p>4.6.1.1 公司不定期采用展销会或广告等形式，主动向客户介绍本公司（新）产品，并通过与客户会面、沟通，及时掌握市场动态和客户需求动向。</p> | | | | |
| 编制 | | 审核 | | 审批 |

| | | | | | | |
|---|------|------------|------|----------|----|--|
| Standard Success Groups Ltd. 标准志成集团有限公司 与客户有关的过程控制程序 | 受控状态 | | | | | |
| | 文件编号 | SS-COP-007 | 版 本 | A | | |
| | 页 号 | 3/3 | 生效日期 | 2004-4-8 | | |
| <p>4.6.1.2 营业部对本公司的主要客户建立档案，详细记录其名称、地址、电话、电邮地址、联系人及订购的每批产品的型号规格和数量；营业部对客户的档案进行编号、整理，了解客户的订货倾向并及时提供相关的（新）产品信息。</p> <p>4.6.2 问询和咨询 营业部对客户来信、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），予以解答，暂时未能解答的，会同相关部门研究后再予以答复。</p> <p>4.6.3 客户信息反馈和投诉 各部门接获客户反馈的有关信息或投诉，分别按《信息沟通控制程序》或《纠正和预防控制程序》进行处理。</p> <p>4.7 记录的保存和应用</p> <p>4.7.1 营业部收到的客户（订单）传真、SPECIFICATION、PRODUCT CONFIRMATION FORM 及生产/备料通知书作为合同评审记录，由营业部负责按客户分类归档，保存期至少两年。</p> <p>4.7.2 营业部将上述记录不定期地呈董事总经理查阅，便于董事总经理及时了解每一个合同的签订情况及客户的要求，包括那些没有明确表达的需求和期望，并调配资源确保达成或超过这种需求和期望，以持续获得客户的满意。</p> <p>5-0 参考文件： 信息沟通控制程序 纠正和预防控制程序 营业部工作指引</p> <p>6-0 参考记录： 生产/备料通知书 SPECIFICATION PRODUCT CONFIRMATION FORM</p> | 编制 | | 审核 | | 审批 | |

