

厦门市宏业工程建设技术有限公司质量手册	第 10 章
	第 1 页 共 1 页
服务客户	第 F 版 第 0 次 修订
	颁布日期： 2009 年 07 月 01 日

10.1 总则

为了加强与客户的沟通和合作，提供更加优质的服务，最大程度地满足客户的要求，提高为客户服务的满意度，收集客户反馈的信息，为管理体系持续改进提供依据。

10.2 职责

事业发展部负责检测客户服务的归口管理，其他部（室）配合。了解客户的需求，满足客户的愿望，并将反馈信息及时报送质量负责人及相关部门用于改进管理体系。

10.3 要求

10.3.1 事业发展部及检测室应与客户或其代表合作，明确客户的诸如检测、现场服务要求、进入实验室观察与其检测工作有关的操作等。在确保其他客户机密的前提下，尽可能满足这些要求。

10.3.2 检测室在为客户检测过程中如出现数据偏离较大或其他异常情况或延误时，应及时通知客户。

10.3.3 事业发展部应主动、经常走访客户，组织客户满意度调查，收集分析客户的反馈意见，提出改进服务建议，相关资料应及时移交业务部建档管理。

10.3.4 事业发展部对于重要客户应有专人与客户保持联系，跟踪服务，及时提供公司业务最新信息。

10.3.5 对客户以各种方式对我公司服务的任何意见以及客户的反馈意见，无论是正面的还是负面的，都必须收集记录，填写《客户信息反馈表》，并及时将客户意见反馈相关职能部门，加以使用的分析，必要时提交管理评审，用于改进管理体系、检测活动和对客户的服务。

10.3.6 事业发展部应建立所有业务往来的服务客户档案。

10.4 相关文件

10.4.1 《服务客户程序》	XHYJ2-29-F
10.4.2 《保密和保护所有权程序》	XHYJ2-30-F
10.4.3 《纠正措施程序》	XHYJ2-05-F
10.4.4 《预防措施程序》	XHYJ2-36-F
10.4.5 《管理体系管理评审程序》	XHYJ2-04-F