

|                      |                                     |
|----------------------|-------------------------------------|
| 厦门市宏业工程建设技术公司检测部程序文件 | 文件编号：XHYJ2-29-F                     |
| <b>服务客户程序</b>        | 第 1 页                      共 2 页    |
|                      | 第 F 版                      第 0 次 修订 |
|                      | 颁布日期：2009 年 07 月 01 日               |

## 1 目的

为提供更加优质的服务，最大程度地满足客户要求，加强与客户的沟通并收集客户反馈的信息，以不断提高公司的工作质量和信誉。

## 2 范围

适用于对服务活动的控制以及与客户沟通。

## 3 职责

3.1 质量负责人负责服务客户工作的管理；

3.2 事业发展部负责服务客户的实施，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用于改进管理体系。

## 4 程序

4.1 事业发展部负责客户的接待，明确客户的需求，确定满足客户要求的服务方式和服务内容。

4.2 如客户要求需到现场检测，检测室应及时作出安排，检测人员按照与客户商定的时间、地点、交通方式到现场服务。

4.3 客户或其代表如需要，则在保证工作正常运行的情况下，并确保其他客户机密的前提下，允许客户或其代表合理进入实验室的相关区域直接观察为其进行的检测。具体按《设施和环境控制程序》规定执行。

4.4 为客户准备、包装和发运验证用的检测样品提供服务。

4.5 在为客户提供检测服务的整个的检测过程中（包括现场服务），应加强与客户的联系，并将检测过程中的任何延误和主要偏离通知客户。

4.6 事业发展部负责组织搜集客户的各种要求与意见（如通过客户调查等方式），并将客户反馈意见汇总整理形成《客户信息反馈表》后向质量负责人汇报。

4.7 质量负责人应根据客户反馈意见组织调查分析，采取纠正及预防措施以改进管理体系，必要时应将改进措施告知客户。

4.8 事业发展部应建立客户档案，对于重要客户应由专人主动联系，跟踪服务，及时提供公司有关业务的最新信息。

4.9 质量负责人不定期地组织服务质量调查，且每年应召集重要客户座谈不少于一次，以征求在服务和技术方面对公司的各种需求，汇总整理后形成书面材料，为管理评审及改进管理体系提供

|                      |                                     |
|----------------------|-------------------------------------|
| 厦门市宏业工程建设技术公司检测部程序文件 | 文件编号：XHYJ2-29-F                     |
| <b>服务客户程序</b>        | 第 2 页                      共 2 页    |
|                      | 第 F 版                      第 0 次 修订 |
|                      | 颁布日期：2009 年 07 月 01 日               |

依据。

**5 相关文件**

|                         |            |
|-------------------------|------------|
| <b>5.1</b> 《管理体系管理评审程序》 | XHYJ2-04-F |
| <b>5.2</b> 《纠正措施程序》     | XHYJ2-05-F |
| <b>5.3</b> 《设施和环境控制程序》  | XHYJ2-09-F |
| <b>5.4</b> 《保密和保护所有权程序》 | XHYJ2-30-F |

**6 质量记录**

|                      |              |
|----------------------|--------------|
| <b>6.1</b> 《客户信息反馈表》 | XHYJ4-2901-F |
| <b>6.2</b> 《服务质量调查表》 | XHYJ4-2902-F |

