

程序文件

科锐塑胶工业 (中山) 有限公司
生效 2020 -11- 03 日期
受控文件

文件编号: KR-QP-01

文件名称: 客户相关过程控制程序

版本号: B1

生效日期:


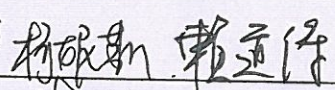

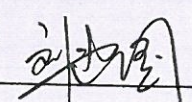
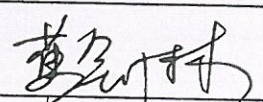
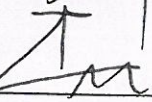
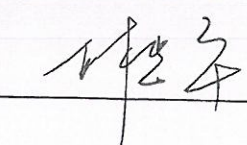
文件制、修、废、补发申请 (审核) 栏

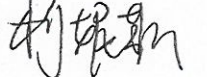
文件状况 制订 修订 废止 补发 其它

说明:


是否需做教育训练 需要 不需要

会
签

- 项目部 
- 业务部 
- 模具部 
- 注塑部 
- 采购部
- 人事行政部
- 设计部 
- 财务部 
- 品质部 

作成: 

审核: 

承认: 

 科锐塑胶工业(中山)有限公司 Kore Industries zhongshan Co., LTD.		文件编号	KR-QP-01	
		版本号	B1	
程序文件	客户相关过程控制程序		生效日期	2020.11.03
			页 码	第1页 共11页
版次	修订日期	修订内容	修订原因	修订人
A/1	2017/02/15	使文件符合 IATF16949: 2016 相关要求	新规	黄炳楼
B0	2020/04/09	换版	程序优化	柯妮斯
B1	2020.11.3	补充完善 5.9.6 条中内部绩效调查的具体需统计的绩效项目	程序优化	柯妮斯

1 目的

为确保本公司所接受之客户订单及交付和交付后服务的活动皆能得到有效掌控，保证双方充分沟通，更好的服务于客户，促进本公司业务之持续开展和运作，特制定本程序。

2 范围

适用于本公司往来客户之沟通、订单审查、客户投诉、产品交付和交付后服务的活动以及客户满意度调查均适用。

3 职责

3.1 业务部

- 3.1.1 负责接收客户意向订单、收集客户对产品的要求，组织订单评审。
- 3.1.2 负责集合评审意见，并对订单内容的合法性、完整性、明确性、价格、结算和交付方式衡量，决定是否能接受订单，与客户签定合同。
- 3.1.3 负责组织订单更改工作，保持订单评审及更改记录。
- 3.1.4 负责客户沟通，对客户投诉、产品交付和交付后服务之受理、登录、回复、订单变更之内外联络事宜及客户满意度调查；向客户反映公司人员对订单要求的疑问及帮助解决。

3.2 项目部（需要时）

- 3.2.1 负责审核客户技术要求，并跟进技术变化与改动，及时作出评审及修订。
- 3.2.2 向品质反映客户的质量要求和一切因技术改动而引起的质量变化。
- 3.2.3 负责在订单评审中加签意见。
- 3.2.4 负责新样品订单之技术确认和投产之技术指导。

3.3 品质部（需要时）

- 3.3.1 负责对订单中有关产品验收及质量标准内容进行评审，并在订单评审中加签意见。



 科锐塑胶工业(中山)有限公司 Kore Industries zhongshan Co., LTD.	文件编号	KR-QP-01
	版本号	B1
程序文件	客户相关过程控制程序	
	页 码	第 2 页 共 11 页

3.3.2 负责参与与之相关的订单更改评审活动。

3.3.3 负责主导客诉问题的改善工作，配合业务部对客诉进行处理。

3.4 生产部-注塑部/模具部（需要时）

3.4.1 负责参与与之相关的合同更改及评审活动。

3.4.2 负责对生产能力及订单要求的交货期予以评审，并在订单评审中加签意见。

3.5.2 负责提出因生产能力或交货期不能满足客户要求的订单更改、申请，并参与其评审活动。

3.5.3 生产计划员负责本公司生产和外协加工产品之生产安排及其交期确认。

4 定义

4.1 订单：本程序所指订单为客户下达的意向合同和订单。

4.2 顾客特殊要求：

4.2.1 顾客对产品材料，尺寸，外观和性能，测量方法，量具等的要求；

4.2.2 顾客对环保 ROHS，有害物质含量及法律法规符合性的要求；

4.2.3 顾客对第三方供应商的要求；

4.2.4 顾客的其他特殊要求。



5 工作程序

5.1 顾客要求的确定

5.1.1 业务部负责传递顾客的要求，组织相关部门进行评审。涉及到产品性能指标等，需及时传递到项目部。

5.1.2 项目部根据顾客的明示要求、规定的用途、法律法规、行业标杆等情况，确定顾客的要求并形成文件，包括产品标准、规范等。

5.1.3 顾客特殊要求的评审

5.1.3.1 业务部收到客户要求后，根据客户与公司签订的供货协议、质量协议、技术协议等客户相关的各种要求和信息，进行整理和分析，识别客户对本公司的特殊要求，并编制

KORE 科锐塑胶工业(中山)有限公司 Kore Industries zhongshan Co., LTD.		文件编号	KR-QP-01
		版本号	B1
程序文件	客户相关过程控制程序	生效日期	2020.11.03
		页 码	第3页 共11页

《客户特殊要求清单》，将客户特殊要求的信息传递给有关实施部门。

5.1.3.2 业务部组织项目部、生产部（注塑部/模具部）、人事行政部等相关部门，对《客户特殊要求清单》进行补充和评审，责任部门需要在业务部要求的反馈日期内给予确认，明确要求和实施办法，业务部对评审结果进行确认和总结。必要时，由业务部与客户交涉。

5.1.3.3 业务部应及时将评审后的客户要求清单以及客户传递的各种信息和资料，下发给有关实施部门，使各部门掌握和了解客户的要求。为便于各有关部门的人员充分掌握客户要求，业务部可通知人事行政部或生产品质对客户要求进行针对性的培训，并做好培训记录。

5.1.3.4 对于客户对本公司供应商有要求时，应有业务部及时通知相关部门联系供应商按客户要求执行。

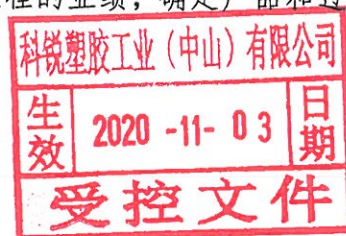
5.1.3.5 实施部门根据客户要求落实相关要求，品质验证这些要求进行监控，并将实施结果上报给业务部，对不能完成目标的，由各相关部门提出纠正措施，由品质和业务部进行跟踪、检查和验证。

5.1.3.6 业务部负责总结并汇总《客户特殊要求清单》并将记录保存。必要时，联络给客户。

5.2 特殊特性的控制

5.2.1 业务部将顾客信息传送至项目部，项目部根据产品/过程的业绩，确定产品和过程的特殊特性，识别时可考虑以下几个方面：

- (a) 顾客的特殊要求/法律法规规定；
- (b) 产品功能及可靠性目标；
- (c) 过程生产的特殊要求；



5.2.2 产品特殊特性标识及管理按《产品安全性控制程序》，顾客有标识方法时，按顾客指定的特殊特性符号标识；

5.2.3 特殊特性必须在 FMEA、控制计划、作业指导书、工艺卡、检验规程等文件上标识。

5.3 订单评审管理

5.3.1 产品的订单评审：

KORE 科锐塑胶工业(中山)有限公司 Kore Industries zhongshan Co., LTD.		文件编号	KR-QP-01
		版本号	B1
程序文件	客户相关过程控制程序	生效日期	2020.11.03
		页 码	第 4 页 共 11 页

5.3.2. 业务部接到客户电话订单、传真订单或其他意向订单（合同）信息后将订单内容记录于意向《订单信息记录表》，视需要组织相关部门评审以下内容：

- (a) 合同条款是否符合国家法律法规和有关社会要求。
- (b) 合同各项要求是否合理，履行合同时，公司的利益和风险。
- (c) 合同规定的条款是否有含糊不清之处，是否需要和客户进一步磋商的事项。
- (d) 公司的设计、生产、采购、检测能力以及各项资源是否满足合同要求。
- (e) 合同规定的交货期能否满足，价格及付款是否适宜。

5.3.2.2 对已生产过的产品的意向合同和订单，业务部接收后，根据公司产品库存、生产能力、人员状况等进行审核：

(a) 如能满足客户要求，经业务经理核准后，将客户意向订单（合同）分发至相关部门与车间。

(b) 如不能满足客户要求，经业务人员与客户协商：

- A、若协商一致，业务部要求客户按协商结果重新下达合同或订单；
- B、协商未成，则取消此项业务并找出取消此项业务的原因。

(c) 审核与核准结果直接记录于客户意向合同或订单上。



5.3.3 新产品订单评审

(a) 接收客户新产品意向业务后，业务部依意向《订单信息记录表》对其合法性、完整性、明确性、结算和交货方式及客户信誉逐一进行初评，其结果记录于《订单（合同）评审》。

(b) 若在初评过程中，发现有任何疑问，应及时向客户咨询，与客户确认无异并评审合格后，则在《订单（合同）评审》中签名确认。

(c) 业务部初审合格后，由业务部视需要组织相关部门人员进行订单评审。

(d) 若在评审中发现有不满足客户要求的情况，则由业务部负责与客户联络，协商解决。

(e) 总经理根据评审意见作最终裁决。

 科锐塑胶工业(中山)有限公司 Kore Industries zhongshan Co., LTD.	文件编号	KR-QP-01
	版本号	B1
程序文件	客户相关过程控制程序	
	页 码	第 5 页 共 11 页

(f) 当有样品制作需求时，经评审合格后，报请总经理批准，依照《产品质量先期策划 (APQP) 控制程序》办理。

5.3.4 紧急订单的评审:对紧急订单，业务部汇报由总经理并组织相关部门、车间依客户要求交期进行评审，结果记录于《订单(合同)评审表》:

- (a) 能满足交期，则按客户交期为准;
- (b) 未能满足，由业务部与客户协商处理。

5.3.5 订单评审完成后，由业务部将确认后的客户订单发至生产部等相关部门，生产部依此安排生产计划，下达《生产计划》至生产车间，详见《生产计划与过程控制程序》;材料需要部门提出采购申请，经批准后，由采购部进行采购，详见《外部供方控制程序》。

5.3.6 订单(合同)评审记录由业务部将《订单(合同)评审记录》、合同正本、《订单(合同)更改申请/通知》一起存档，保存至交易后结束三年，方可销毁。如顾客有特殊要求，依据顾客的要求进行。

5.3.7 业务部应对所有合同形成《销售合同汇总/执行一览表》进行监控，监控须包括以下内容:

- ① 合同号、顾客名称、数量、交货期;
- ② 实际交货数量、实际交货时间;
- ③ 合同修订记录;
- ④ 超额运费记录;
- ⑤ 合同执行效率等。



5.4 订单(合同)的更改管理

(a) 当客户提出更改合同要求时，业务部根据客户业务情况填写《订单(合同)更改申请/通知》，并根据更改内容组织有关部门，对更改后之合同重新评审并签署意见。若评审通过，视需要与客户重新签订合同，并按新合同要求执行;若评审不通过，则由业务经理视情况取消此项业务。

(b) 在执行合同过程中，本公司需更改合同时，由更改部门提出，填写《订单(合同)更改申请/通知》交业务部，由其与客户联系，并协商解决;若合同更改为技术性 or 品质

 科锐塑胶工业(中山)有限公司 Kore Industries zhongshan Co., LTD.	文件编号	KR-QP-01		
	版本号	B1		
程序文件	客户相关过程控制程序		生效日期	2020.11.03
			页 码	第6页 共11页

方面的内容，由必须书面通知客户，并得到客户书面认可后方或更改合同。

(c) 无论是属于何种性质的合同更改，业务部理应与更改内容有关的原评审部门重新评审，评审合格并得于客户同意，方可更改合同，并将《订单（合同）更改申请/通知》分发给各相关部门，各部门按更改后的合同要求执行。

5.5 顾客沟通

5.5.1 业务部应确定并实施与顾客沟通的有效安排，包括：

- (a) 产品信息；
- (b) 问询、合同或订单的处理，包括对其修改；
- (c) 顾客反馈，包括顾客的抱怨。



5.5.2 公司应有能力按顾客规定的语言和方式（如计算机辅助设计数据、电子数据交换等）沟通必要的信息，包括数据。

5.6 交期异常处理

5.6.1 因本公司制造部或供应商方面原因造成产量不足或品质异常影响交期时，按《生产计划与过程控制程序》实施处理，且制造、采购应提前通知业务，必要时业务同客户协调，协调后将客户变更交期或出货项目、数量等内容，再回复采购和车间。

5.7 顾客服务管理

5.7.1 业务部应主动与客户沟通（必要时进行走访），了解客户的需求，并将顾客的要求和相关信息经批准准备后及时传递项目部、技术部和其它相关部门。

5.7.2 任何部门收到顾客的来电、来信来访等均应立即通知业务部，由业务部负责登记，经批准转品质、项目部、设计部、生产部和其它有关部门进行处理和传阅。

5.7.3 对于国外的客户的业务，必须明确相应业务（项目、品管、采购等）的接口人员，通过外贸方式出口的业务，直接接口为外贸单位主管业务员，所有与国外客户的沟通、反馈及其它业务活动需求，均应与外贸单位主管业务员进行充分沟通与确认。

5.7.4 所有与客户进行的非常规业务活动，也应与外贸单位主管业务员进行充分沟通与确认，并经总经理批准后方可进行。

5.7.5 客户提出的任何问题应认真、及时作出回复，特别是书面问题反馈（如验厂不合格

 科锐塑胶工业(中山)有限公司 Kore Industries zhongshan Co., LTD.	文件编号	KR-QP-01
	版本号	B1
程序文件	客户相关过程控制程序	
	页 码	第 7 页 共 11 页

反馈、客诉、退货反馈等），必须通过分析、调查、多方论证，再回复给客户，对于所有书面回复给客户的内容必须经总经理批准确认。

5.7.6 业务部每年向顾客发出《顾客满意度调查表》，以了解顾客对本公司的质量、服务、价格、供货状况是否满意。并对调查结果进行统计分析。对于未达到顾客满意度目标由业务部进行进一步了解和调查分析原因。

5.7.7 业务部应清楚产品在使用阶段的表现，建立早期报警系统，通过与顾客之间的信息沟通，及时掌握产品的质量状况。

5.7.8 业务部负责与顾客建立服务信息反馈系统，应确保服务信息沟通过程能关注制造、材料搬运、物流以及设计活动的建立、实施和保持。

5.7.9 当与顾客达成服务协议时，业务部负责验证以下项目的有效性：

- (a) 公司的任何一个服务中心（存在时）；
- (b) 公司任何专用工具或测量设备（顾客需要用到时）；
- (c) 公司服务人员的技术输出培训（顾客要求时）。

5.7.10 交付(担保条件下的措施、合同规定的维护服务、附加服务—回收和最终处置等)及交付后服务：

- (1) 交付有特定要求的，业务负责跟踪确认或委托相关部门跟踪确认。
- (2) 交付后服务(保修,维修及辅助服务)由业务部主导跟进（如有涉及时）
- (3) 交付后的活动的覆盖范围：

- a) 法律法规要求；
- b) 与产品和服务相关的潜在的不期望的后果；
- c) 其产品和服务的特性、用途和预期寿命；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。



交付后活动可能包括担保条款所规定的相关活动，诸如合同规定的维护服务，以及回收或最终报废处置等附加服务

(4) 我司贯彻 IATF16949&ISO9001 质量体系,全员参与质量管理活动,文件化的作业流程和质量要求,组织实施进料,制程,成品等质量活动,确保我司产品质量,对客户交

 科锐塑胶工业(中山)有限公司 Kore Industries zhongshan Co., LTD.	文件编号	KR-QP-01		
	版本号	B1		
程序文件	客户相关过程控制程序		生效日期	2020.11.03
			页 码	第 8 页 共 11 页

付产品负有质量责任。有义务通知客户召回有质量缺陷的产品。



5.8 客诉管理

- 5.8.1 业务部根据顾客反映的质量问题，以邮件的方式传递给品质。
- 5.8.2 品质部收到客诉邮件后，组织相关部门进行调查，分析原因，制订有效的纠正预防措施（所有纠正预防措施在回复给客户前均应得到总经理批准）。
- 5.8.3 顾客投诉应在 24H 小时内作出回复，急件应在两个工作日内作出处理，普通件应在五个工作日内作出处理。

5.8.4 经调查分析后若责任为本公司或无法确认责任归属者，按以下方法处理：

(1) 为能及时处理客诉而采取的临时解决方法，包括：

(a) 品质部、业务部、项目部、设计部等有关部门，依客诉内容进行调查、分析，初步确定改善方案，填写《纠正预防措施报告》或客户指定的回复报告上处理意见，经总经理批准，交业务部反馈给顾客；

(b) 派员工前往现场处理（需由总经理批准）；

(c) 对尚未出厂的产品，需进行重新测试和分析，发现不合格品时按《不合格品控制程序》执行。

(2) 初步改善方案执行后，由品质部按《纠正和预防措施控制程序》采取有效的对策解决问题，包括：工艺过程、管理方式、模具或设备、检测手段及产品配方的改善等。

5.8.5 处理对策决定后，品质部负责组织实施并负责追踪结果，将验证结果通知业务部。

5.8.6 业务部收到品质反馈的处理意见后，及时将处理结果通知顾客，直至顾客能满意接受。

5.8.7 品质部将客诉和品质不良反馈的处理相关简要信息记录入《客诉一览表》管理。

5.9 顾客满意度调查评价管理

5.9.1 业务部应针对公司主要顾客展开满意度调查，由业务员联系客户索取本公司的《顾客计分卡》，向顾客说明目的，要求顾客尽可能提供；

5.9.2 若客户不方便提供，则业务员将《顾客满意度调查表》传真或发邮件给顾客，并向顾客说明目的，要求顾客尽可能在规定时间内完成调查。

 科锐塑胶工业(中山)有限公司 Kore Industries zhongshan Co., LTD.	文件编号	KR-QP-01		
	版本号	B1		
程序文件	客户相关过程控制程序		生效日期	2020.11.03
			页 码	第 9 页 共 11 页

5.9.3 与竞争对手相比较，顾客对本公司的实力满意度（包括管理层、技术研发、质量管控及整体评价），产品的满意度（包括质量、价格、交付以及包装），服务的满意度（包括业务沟通、售后服务及客诉处理）三方面进行评价，对评价的内容进行逐项评分，并签字或盖章回传。

5.9.4 业务部根据顾客的各项评价，进行加权计算满意度评价总分，并收集顾客提出的相关意见或建议。

5.9.5 对于顾客不满意的项或满意度评价质量目标未达成的，由业务部责成相关部门按《纠正和预防措施控制程序》进行原因分析和制定改善措施：涉及到产品质量不满意的由品质部填写并分析，涉及到其它方面不满意的由责任部门填写，经责任部主管或部门经理审核后交管理者代表批准后执行。

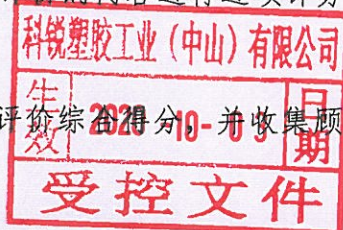
5.9.6 顾客满意度还应通过对产品实现过程业绩的持续评价进行监视，业绩的指标应基于客观数据，包括但不限于：

- (a) 已交付零件的质量性能：客户进料检验合格率、生产过程不合格率（PPM）。
- (b) 对顾客造成的干扰：客户停线货计划调整等诸多重大影响干扰。
- (c) 使用现场退货、召回和保修（在适用情况下）：客户退货 PPM。
- (d) 交付时间安排的绩效（包括超额运费的情况）：交期达成率，超额运费。：
- (e) 关于质量或交付问题的顾客通知，包含特殊状态等：关于顾客质量和交期问题通知及时处理完成率；客诉次数。

在顾客感受方面，应收集用户意见调查、流失业务分析、顾客赞扬、索赔和经销商报告之类来源获得输入。

5.9.7 业务部负责收集有关竞争对手/竞争产品的有关资料，结合顾客计分卡、顾客满意度调查表、过程业绩等综合资料进行比较，形成书面报告，作为管理评审（或高层管理者评审）和制定业务计划的输入，并制定改进或纠正措施。

5.9.8 对正常生产的产品，业务部每年进行一次调查，当出现下列情况时，业务部必须立即进行顾客满意度调查，时机应包括：新产品投产之后、顾客投诉发生且要求公司制定纠正措施后和产品、过程发生更改后。



 科锐塑胶工业(中山)有限公司 Kore Industries zhongshan Co., LTD.	文件编号	KR-QP-01
	版本号	B1
程序文件	客户相关过程控制程序	
	页 码	第10页 共11页

5.9.9 调查表的评价分析

5.9.9.1 业务部根据调查结果编制《顾客满意度调查统计表》。

5.9.9.2 调查表采用加权进行统计得到百分制结果，报告应对满意及不满意的主要方面和对比趋势加以分析评价。

5.9.10 顾客满意的改进

5.9.10.1 对于顾客满意度评价达成目标要求的，应通过对比分析和管理评审，使顾客更加满意。

5.9.10.2 对于顾客满意度评价未达成目标要求的，按《纠正和预防措施控制程序》执行，使顾客满意。

5.9.11 评价报告

业务部对外部顾客满意度调查记录，进行分析，作出《顾客满意度分析报告》，顾客满意度调查分析报告应采用趋势分析的方法，并按《管理评审控制程序》提交管理评审。

5.10 记录保存

该程序相关记录由业务部按《文件控制程序》执行管理。

6 相关文件

- 6.1 《产品安全性控制程序》
- 6.2 《生产计划与过程控制程序》
- 6.3 《纠正和预防措施控制程序》
- 6.4 《管理评审控制程序》
- 6.5 《文件控制程序》



7 记录

- 7.1 《订单信息记录表》
- 7.2 《订单(合同)评审记录》

KORE 科锐塑胶工业(中山)有限公司 Kore Industries zhongshan Co., LTD.	文件编号	KR-QP-01
	版本号	B1
程序文件	客户相关过程控制程序	
	页 码	第11页 共11页

- 7.3 《订单(合同)更改申请/通知》
- 7.4 《销售合同汇总/执行一览表》
- 7.5 《顾客满意度调查表》
- 7.6 《顾客满意度调查统计》
- 7.7 《顾客满意度分析报告》

