

服务控制程序

本程序共有 3 页		复审日期	2015.05.27
项 目	起草人	审核人	批准人
	陈银鹤	赵亮	田超
签 名	陈银鹤	赵亮	田超
日 期	2013.05.28	2013.05.28	2013.05.28
执行日期	2013.05.30	分发号	

目录：

1. 目的：	2
2. 范围与职责	2
3. 编制依据	2
4. 程序内容	2
5. 相关文件	3
6. 相关记录	3
7. 文件变更历史	3



1. 目的

规范质量部服务工作的行为，认真处理来自各方的反馈意见，向客户提供良好的服务。

2. 范围与职责

技术负责人：

负责对客户在质量部检测工作方面要求和期望的调查和记录，评估质量部是否符合客户的技术要求，确认《客户样品分析请验单》，答复客户提出的检测技术方面的问题和要求，负责与客户的沟通检测过程中出现的问题。

质量负责人：

负责顾客满意调查的策划、实施、总结分析。

3. 编制依据

CNAS-CL01:2006

4. 程序内容

4.1 客户沟通

4.1.1 在进行样品检测前，应明确并掌握客户的要求，正确评估质量部是否符合客户的技术要求，并将评估结果与客户沟通。

4.1.2 检测过程中由于质量部的原因不能按时提交检测结果时，技术负责人及时通知客户，耐心解释原因。

4.1.3 发出的检测报告如发现错误，质量负责人及时通知客户停止使用错误的检测报告，质量部应及时更改并发出新的检测报告。

4.1.4 在检测过程中的主要偏离及时通知客户，如需要启动相关调查。

4.2 服务客户

4.2.1 质量部对客户要求的检测方法 & 结果进行保密，未经许可，不得向外透露。

石家庄润柏医药科技有限公司		
服务控制程序	Q/RB.B01.023.01	

4.2.2 客户要求参观质量部现场或客户提出对所送样品的检测过程进行观察，在不影响其他客户机密和检测结果准确性的条件下，应经批准后，填写《访问者登记表》，在质量部人员陪同下进入相关区域直接观察与其有关的检测操作，满足客户的要求。

4.2.3 对客户提供的贵重样品，检测完毕后交样品管理员妥善保管，客户有要求时，检测完的样品应归还客户。

4.2.4 技术负责人回复客户关于技术方面的询问，向客户提供一些建议和解释。

4.3 客户反馈

4.3.1 针对质量部的检验结果及检验工作的满意情况，收集客户反馈，无论是正面的还是负面的，质量负责人负责顾客满意调查的策划、实施、总结分析，每年至少组织一次对客户进行满意度调查，以评审客户潜在的期望必要时采取相应的纠正预防措施，从而促进管理体系的改进、提高客户满意度。

4.3.2 积极与客户进行沟通、交流、协作。

4.3.3 欢迎客户对本质量部的监督、检查。

4.3.4 对于客户的投诉，按照《投诉控制程序》进行管理。

5. 相关文件

《客户检测申请、要求评审控制程序》

《投诉控制程序》

6. 相关记录

《满意度调查表》

《投诉信息处理表》

7. 文件变更历史

变更次数	版本号	执行日期	变更原因、变更内容及摘要	备注
1	01	2012..01.11	文件新建	
2	01	同首页	1、根据质量手册重新理顺服务程序内容。 2、对本部门称谓描述由“实验室”更新为“质量部”。	