

(客户管理) 章鱼乌龟顾客导向

20XX 年 XX 月



顾客导向过程(COPs)

市场分析/顾客需求

：投之标上/迹程书是管理(非过程MS00B s)的组织，所以不是强

制性的。支。捷。单。程。要(S求OPs)



。产品和过程设计
顾客导向过程范例：
。产品和过程的验证/确认

产品生产

过程	过程内容	输入	输出	方法	过程指标
----	------	----	----	----	------

- 。 交付
- 。 支付
- 。 产品保证/服务
- 。 顾客反馈

注：以上10个COPs是IATF建议并非适合所有的组织，所以不是强制性的，但切记，对COPs过程必须审核。

COP1 市场 策划	确定市场目标； 制定市场调研计划； 开展市场调研，进行统计分 析； 确定市场开发计划； 评审和实施计划； 定期评估效果	顾客信息； 市场信息； 业务计划； 管理决策	市场调研方案； 市场开发方案； 阶段性效果； 评估方案	市场策划程序	市场开发成功率； 开发计划执行率
COP2 合同 评审	接收顾客信息； 可行性评估； 报价； 承诺	订单需求； 开发协议； 潜于需求； 法律、法规要求	合同评审结果； 销售计划(试制计 划)	合同评审程序； 文件和记录控 制程序	评审及时率； 评审准确率

<p>COP3 顾客 反馈 和沟 通</p>	<p>收集顾客信息； 信息分类； 传递； 处置； 跟踪处理； 有效沟通</p>	<p>顾客反馈的信息 (包括产品信息、问询、 合同及订单的处理)及 其修改； 顾客抱怨； 业绩方案</p>	<p>沟通结果； 信息反馈单； 处理结果单； 电子数据变换结 果； 预防和纠正措施； 持续改进项目</p>	<p>顾客沟通控制 程序</p>	<p>第壹时间反馈及 时率； 问题解决率</p>
<p>COP4 设计 和 开发</p>	<p>成立多功能小组； 制定项目计划； 设计开发； 阶段评审； 生产准备； PPAP</p>	<p>市场调研方案； 开发协议； 同类产品关联信息； 适用的法律、法规要 求； 顾客的特殊特性</p>	<p>开发计划； 产品图纸； 工艺文件； 评审结果</p>	<p>APQP 程序； PPAP 操作指 导书</p>	<p>项目计划执行率； PPAP 壹次通过率； 阶段评审通过率</p>

顾客导向过程范例：

过程名称	过程内容	输入	输出	方法	过程指标
COP5 交付	制定发货计划； 跟踪产品制造过程； 确定运输方式； 发货	可交付的产品； 周销售计划	交付产品； 发货确认单	交付管理程序； 内部财务管理 制度	交付准时率； 交付产品完成率； 额外运费(或次数) 交付周期
COP6 支付	接收顾客的发货确认单； 了解发货产品的质量验收 情况； 开票； 获得支付	交付凭证(发货单、验 收单、额外运费单、索 赔单)； 合同价格	付款计划； 货款； 转帐支票； 抵债物	OEM付款程序； 质量索赔制度	付款率； 付款准时率； 资金方式和比例； 周转天数

<p>COP7 更改 管理</p>	<p>申请更改； 评审更改要求； 提出更改意见； 验证更改方案； 全面实施更改； 保留更改实施记录</p>	<p>产品更改需求； 过程更改要求； 供方更改要求</p>	<p>更改实施记录； 更改的文件； 更改的工装及 设备； 更改的供方资料</p>	<p>更改控制程序</p>	<p>更改验证符合率</p>
<p>COP8 服务 管理</p>	<p>及时了解外部发生的不合格； 建立和制造、工程和设计部门的沟通渠道； 于服务协议条件下实施服务； 专用工具和设备的提供； 服务人员的培训</p>	<p>顾客反馈的信息 (包括顾客投诉)</p>	<p>服务记录； 信息反馈系统 方案</p>	<p>服务控制程序</p>	<p>服务人员合格率； 壹次修复率； 平均区域服务半径； 备件的可得性； 快速反应时间</p>

支持（包括管理过程）过程范例：

过程名称	过程内容	输入	输出	方法	过程指标
SOP1 业务 计划 管理	收集顾客需求和期望； 进行分类分级； 开展竞争分析； 确定战略目标； 编制项目计划； 预算和批准； 执行和跟踪	顾客需求和期望； 市场调研方案； 竞争对手信息； 以往业务计划完成情况； 新的决策思路	业务计划； 战备目标和分目标； 项目节点进度表	业务计划控制程序	目标完成率； 项目节点完成率； 计划调整数

<p>OP2 管理 评审</p>	<p>制定年度管理评审计划； 收集关联的信息； 执行评审； 制定措施计划； 执行和跟踪</p>	<p>5 . 6 . 2 评审输入要求； 过程业绩表现； 业务目标实现情况</p>	<p>管理评审方案； 措施计划</p>	<p>管理评审程序</p>	<p>措施计划完成率； 体系运行的有效性</p>
<p>SOP3 文件 控制</p>	<p>提出文件需求； 编制和审核； 编写和批准； 发放和回收； 保存和处置</p>	<p>文件编写需求； 更改的需求</p>	<p>批准且发放的文件； 发放登记记录； 文件更改记录</p>	<p>文件控制程序； 文件编写说明； 电子文件控制指导 书</p>	<p>壹次发放回收率； 文件的不符合项个数； 外来文件评估的及时 率</p>

SOP5 质量 管理 体系 策划	成立 QMS 小组； 进行差距分析； 制定推进计划； 实施过程策划； 编写质量手册； 过程文件化； 发布和实施； 定期内审	标准变更及升级； 组织结构变更； 外部环境变更； 产品范围变更； 质量方针及目标调整	修订后的质量手 册和程序文件	质量管理体系策划 程序	QMS 的符合率； QMS 的不符合项个数； QMS 的完整性
---------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	--------------------------------------------------------------------



支持（包括管理过程）过程范例：

过程	过程内容	输入	输出	方法	过程指标
----	------	----	----	----	------

名称					
----	--	--	--	--	--

SOP4 记录 控制	编制记录清单； 明确控制范围； 填写记录； 保存和查阅； 处置	记录要求； 数据分析	所有记录	记录控制程序	记录填写符合率； 记录的真实有效性； 记录的利用率
SOP6 培训	进行培训需求调查； 制定年度培训计划； 实施培训和记录； 培训效果评估； 建立和维护培训档案	各类人员培训需求； 各类人员岗位描述； 现有人员素质情况； 内外部师资力量； 临时需求	培训计划； 培训效果评价方案； 培训记录	培训管理程序	培训计划完成率； 人员素质达标率； 人均培训课时

<p>SOP7 人力 资源 配置</p>	<p>各类人员岗位描述； 岗位符合情况； 人员变动要求及评估； 内外部招聘 / 调配； 试用期考核和评估</p>	<p>岗位空缺需求； 组织机构调整； 业务流程调整； 人才储备</p>	<p>劳动合同； 调令； 录用协议书</p>	<p>人力资源配置程序； 员工招聘录用制度</p>	<p>岗位配置完成率； 员工流动率</p>
<p>SOP8 员工 满意 度衡 量</p>	<p>确定员工满意度衡量的方面； 制定调查计划和建立收集渠道； 实施调查和收集； 进行统计分析； 提交测评方案</p>	<p>员工信息反馈； 定期、定向收集信息</p>	<p>员工满意度调查方 案； 趋势分析图</p>	<p>员工满意度衡量程 序</p>	<p>员工满意度； 员工出勤率</p>
<p>SOP9 员工激 励</p>	<p>岗位等级评定； 员工绩效考核； 编制考核方案； 实施正负激励</p>	<p>各部门月度评价； 绩效指标完成情况； 员工表现情况</p>	<p>岗位等级评定方案； 绩效考核方案； 人事考核方案</p>	<p>员工激励程序； 薪酬管理制度； 人事考核制度</p>	<p>员工满意度； 星级员工比例</p>

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/526212215222011004>