

٧-٢ العمليات ذات العلاقة بالزبون

٧-٢-١ تحديد المتطلبات ذات العلاقة بالمنتج

يجب على المنشأة أن تحدد:

- أ- المتطلبات المحددة بواسطة الزبون متضمنةً متطلبات التسليم وأنشطة ما بعد التسليم.
 - ب- المتطلبات غير المحددة من قبل الزبون ولكنها ضرورية للاستخدام الموصف أو المقصود.
 - ج- المتطلبات التشريعية والتنظيمية المطبقة على المنتج.
 - د- أي متطلبات إضافية يتم اعتبارها ضرورية من قبل المنشأة.
- ملحوظة: تتضمن أنشطة ما قبل النقل على سبيل المثال: التصرفات الحادثة بموجب نصوص الضمان والالتزامات التعاقدية مثل خدمات الصيانة والخدمات التكميلية مثل إعادة التصنيع أو التخلص النهائي.

٧-٢-٢ مراجعة المتطلبات ذات العلاقة بالمنتج :

يجب على المنشأة أن تراجع المتطلبات ذات العلاقة بالمنتج ويجب أن تتم هذه المراجعة قبل أن ترتبط المنشأة مع الزبون على توريد المنتج (أي مثل: قبل تقديم العطاءات - قبول العقود أو أوامر التوريد - قبول أي تعديلات على عقود أو أوامر توريد).

ويجب على المنشأة التأكد من الآتي :

- أ- تعريف متطلبات المنتج.
 - ب- متطلبات العقد أو أمر التوريد التي تختلف عن تلك التي تم التعرّف عنها مسبقاً قد تم حلها.
 - ج- قدرة المنشأة على الوفاء بالمتطلبات المحددة.
- يجب المحافظة على سجلات بنتائج المراجعة والأفعال الناشئة عن المراجعة (انظر ٤-٢-٤).
- حينما لا يقدم الزبون نصاً موثقاً بالمتطلبات يجب على المنشأة أن تؤكد متطلبات الزبون قبل القبول.

في حالة تغيير متطلبات المنتج فإنه يجب على المنشأة أن تضمن تعديل الوثائق ذات العلاقة بهذا التغيير وأيضاً توعية الأفراد المعنيين بالمتطلبات التي تم تغييرها.

ملحوظة: في بعض الحالات مثل عمليات البيع من خلال شبكة الإنترنت فإن المراجعة الرسمية لكل أمر توريد ليست عملية، وتستبدل بمراجعة المعلومات المتعلقة بالمنتج مثل الكتالوجات أو مواد الدعاية.

٧-٢-٣ الاتصال بالزبون

يجب على المنشأة أن تحدد وتطبق ترتيبات فاعلة للاتصال بالزبون فيما يتعلق بالآتي:

- أ- معلومات المنتج.
- ب- الطلبات وتداول العقود وأوامر التوريد متضمنة تعديلاتها.
- ج- التغذية الراجعة من الزبون متضمنة شكاوى الزبون.