



文件名称	客户抱怨处理办法			文件编号	QC069009
				版次	第 2 版
制订部门	品保课	发行部门	文控中心	发行日期	2004年8月1日



一、目的:

规范公司现行顾客投诉反馈处理程序, 保证处理流程的畅通;
及时有效响应顾客投诉, 避免延误带来的更多损失, 提高顾客满意度。

二、范围

适用于公司顾客投诉反馈的处理工作。

三、职责:

- 3.1 业务部: 负责接受顾客投诉并反馈品保部, 投诉分析完成后把处理结果反馈顾客。
- 3.2 品保部: 负责组织投诉反馈的处理、验证和关闭。
- 3.3 其它部门: 在问题涉及时负责问题的分析、措施的提出及执行。

四、处理方式:

- 4.1 除客户有要求的解决问题的格式, 其他均采用8D 模式, 按8D 的要求进行处理。
- 4.2 客户抱怨分级:
 - 客户抱怨分三种等级:
 - 4.2.1: 严重抱怨:
 - 4.2.1.1 客户给出改善对策要求, 要求提供改善正式文件;
 - 4.2.1.2 造成顾客停工、停产或给顾客造成严重影响;
 - 4.2.1.3 装配等功能性的不良;
 - 4.2.1.4 相同产品或问题连续发生。
 - 4.2.2: 一般异常抱怨: 一般的外观性的抱怨。
 - 4.2.3: 偶发性异常抱怨: 数量、包装、标示方面的抱怨。
- 4.3 收到业务部反馈后, 品保部应于两个工作日内做出反应
 - 4.3.1 若是严重抱怨, 则处理时限为: 防堵计划须于收到起24小时内处理完毕, 整个异常处理须于1周内完成。
 - 4.3.2 对于一般和偶发性的异常抱怨, 处理时限相同, 若同时发生时, 则需评估严重性, 依照优先级排序进行处理。
 - 4.3.2 如需要业务部协助沟通顾客进一步了解情况, 也必须在两个工作日内知会业务部;
 - 4.3.3 当业务部有最新反馈时, 从最新反馈日期起的七个工作日内须完成分析;
 - 4.3.4 需要进行试验或制样分析情况下, 试验及制样时间不包括在上述时间内, 但需先与业务部沟通并反馈顾客;
 - 4.3.5 遇到上述情况, 应把此过程一一写入8D 报告的“问题描述”栏中, 以便追溯回顾。

五、处理流程:

- 5.1 业务部收到客户投诉后, 应填写《顾客反馈信息处理单》
 - 5.1.1 投诉反馈内容必须完整, 至少应包括以下内容, 否则品保部可不接受该投诉
 - 5.1.1.1 填写投诉表序号、顾客名称/代号、产品的编号;
 - 5.1.1.2 投诉何种缺陷或问题;
 - 5.1.1.3 对应的出货日期及出货数量;
 - 5.1.1.4 不良率有多少 (或提供批量及不良数);
 - 5.1.1.5 顾客方在什么环节发现该问题。
 - 5.1.2 必要时, 须包括以下内容
 - 5.1.2.1 顾客是否对产品进行了试验或特殊处理;
 - 5.1.2.2 如果顾客有进行试验或特殊处理, 须了解顾客的试验条件及处理过程;
 - 5.1.2.3 顾客的组装工艺。
 - 5.1.3 如有附件/样品, 须在反馈表上注明
 - 5.1.3.1 “有附件/样品”字样;
 - 5.1.3.2 在附件/样品上标识相应的投诉序号;
 - 5.1.3.3 如分析后需要把样品返还顾客, 请注明“需返还顾客”字样, 并注明返还流程。



文件名称	客户抱怨处理办法			文件编号	QC069009
				版次	第 2 版
制订部门	品保课	发行部门	文控中心	发行日期	2004年8月1日



5.1.4 如样品需作退货处理（或本就是退货处理），具体处理程序参见《顾客退货处理办法》。

5.2 QE 负责组织客户投诉的处理

5.2.1 收到《顾客投诉反馈表》后，QE 须对投诉的问题进行确认

5.2.1.1 当投诉问题不清楚，须向业务部了解，必要时可直接向顾客了解情况；

5.2.1.2 如没有不良品，必要时可向顾客索要不良品进行分析；

5.2.1.3 对问题了解清楚后，进行初步的分析并确认属于那方面的问题；

5.2.1.4 如投诉非公司之问题

5.2.1.4.1 及时把意见反馈业务部；

5.2.1.4.2 业务部应与顾客沟通，进一步了解清楚顾客方的详细情况；

5.2.1.4.3 可对投诉的问题提供适当的解决建议，填写《顾客反馈信息处理单》经品保部经理批准；

5.2.1.4.4 《顾客反馈信息处理单》经品保部经理批准后复送业务部反馈顾客，原件品保部存盘，关闭投诉。

5.2.2 经确认并初步分析属我司之存在问题后，根据实际问题需要由品保部经理负责组织成立问题处理小组，小组成员应至少包括

5.2.2.1 业务部对应的业务代表

5.2.2.2 品质技术人员

5.2.2.3 相关问题涉及的工程、管理人员、直接负责人等。

5.2.3 组员的职责

5.2.3.1 积极配合问题解决进度，按时完成改进工作；

5.2.3.2 参与临时措施的提出、执行和监督；

5.2.3.3 原因分析及验证；

5.2.3.4 讨论并制定长期的改进计划或措施，并对其进行验证。

5.2.3.5 预防循环。

5.2.4 小组须讨论并立即采取临时措施对问题进行处理

5.2.4.1 对线上品、半成品及成品采取相应的紧急处理措施（仅为指引）

5.2.4.1.1 召回产品；

5.2.4.1.2 退仓重检；

5.2.4.1.3 暂停生产；

5.2.4.1.4 封存；

5.2.4.1.5 更改生产条件（工艺流程、检验指导书）；

5.2.4.1.6 派工程师前往协助顾客解决问题。

5.2.4.2 必要时可进行清场处理，等待问题解决或有相关措施控制后再进行生产。

5.2.5 必要时，根据《纠正预防措施控制程序》提出纠正预防措施申请，要求相关问题方（公司内或供货商）进行整改。

5.2.6 各部门应配合小组工作的展开

5.2.6.1 须领取在制品、半成品、成品进行分析时，制造、生管、资材应予以配合；

5.2.6.2 负责问题解决的小组成员所在部门领导应对其工作给予支持。

5.3 采取临时措施有效控制问题后，小组应进行原因分析并探讨长期的改进计划或措施

5.3.1 可采用的分析方法（仅作为指引）

5.3.1.1 不良样品检查分析

5.3.1.2 生产记录追踪；

5.3.1.3 试验验证；

5.3.1.4 5M1E 因果图分析；

5.3.1.5 交换试验；

5.3.1.6 头脑风暴法。



文件名称	客户抱怨处理办法			文件编号	QC069009
				版次	第 2 版
制订部门	品保课	发行部门	文控中心	发行日期	2004年8月1日



5.3.2 针对分析的原因，采取相应的长期改进措施；

5.3.3 部分验证有效的临时措施转化为长期的改进措施。

5.4 措施的有效性验证

5.4.1 措施的采取必须能使现存问题得到改善；

5.4.2 措施的采取不会导致新问题的出现；

5.4.3 措施的采取能确保此类错误不再发生。

5.5 所提出的措施得到验证后，整理投诉处理的过程、分析原因和所采取的措施，完成《8D 问题处理报告》的填写

5.5.1 由相关问题解决的负责人组织填写；

5.5.2 报告需提交一份电子文文件、一份纸质文件；

5.5.3 报告文件命名为“投诉序号-产品编号”；

5.5.4 报告须经品保部经理批准后才有效；

5.5.5 《顾客反馈信息处理单》及分析报告经品保部经理批准后复送业务部反馈客户，原件品保部存档。

六、关闭：

6.1 验证有效的临时/长期改进措施必须转化为后继生产的控制措施

6.1.1 有效的工艺流程、检验指导书；

6.1.2 修改FMEA、CP、流程图；

6.1.3 完善作业指导书。

6.2 改进措施执行部门必须保证执行的有效性和长期性。

6.3 品保部应监督所采取措施的执行情况和效果,推动持续改进,提升产品质量，提高顾客满意度。

七. 相关文件：

7.1 8D实施办法(QC069013)

7.2 顾客退货处理办法

7.3 纠正与预防措施控制程序（QB080020）

7.4 与顾客有关过程控制程序(QB070006)

核 准		审 核		制 定	
-----	--	-----	--	-----	--