



文件名称	<b>客户抱怨处理办法</b>			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	<b>客户抱怨处理办法</b>			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

5.2.4.1 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；

5.2.4.2 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	
-----	--	-----	--	-----	--