

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-17	受控文件
	版 次: A/0	
顾客投诉与服务管理程序	生效日期: 2025. 09. 01	
	页 次: 2/5	

一 目的:

确保顾客对产品和服务质量的投诉或退货进行充分及时的处理, 并满足顾客需求, 避免类似的问题再次发生; 对顾客提供全面的服务, 不断提升顾客满意度。

二 范围:

适用于本公司顾客投诉(含退货)与服务的管理。

三 定义:

无。

四 权责:

- 4.1 业务部: 负责顾客投诉信息的接收和顾客投诉处理的反馈。
- 4.2 品质部: 负责收集、整理、汇总、统计分析顾客投诉与退货信息, 召集工程、制造等相关部门对顾客投诉和退货的根本原因分析、明确责任部门, 并负责纠正/预防措施的审批和跟踪验证。
- 4.3 生产部: 负责客诉引起的退货换货补货等挽回计划实施。
- 4.4 相关责任部门: 负责顾客投诉和退货的原因分析和改进。

五 程序内容:

5.1 顾客投诉处理

5.1.1 顾客投诉的接收

当发生顾客投诉时, 由业务部负责接收顾客投诉信息, 在收到顾客投诉后, 初步确认顾客投诉的内容是否与公司有关, 如确认责任在于我公司后将顾客的投诉信息转交给品质部处理。

5.1.2 顾客投诉评价和登录

5.1.2.1 品质部接到顾客投诉后应与顾客联络, 以获得投诉详细内容及不良样品, 如问题严重, 相关人员应前往顾客处进行确认。

5.1.2.2 品质部需将顾客投诉汇总记录到《顾客投诉登记表》上, 并应在一个工作日内回复顾客处理情况(如向顾客反馈已经在处理该问题, 具体解决方案将在几天内回复, 等等)并随时与顾客保持联络。

5.1.3 采取临时措施

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-17	受控文件
	版 次: A/0	
顾客投诉与服务管理程序	生效日期: 2025. 09. 01	
	页 次: 3/5	

品质部应与顾客沟通采取最为合适的临时措施，包括顾客特采使用、选别、换货、退货等；如顾客因品质问题要求紧急退货/补货的异常情况下，品质部需第一时间转达**业务部及其他相关部门**，根据实际情况结合公司内部生产需求作出相应的挽回计划，以应对顾客的需求。
当顾客有时效进度的特殊要求时，按顾客特殊要求处理。

5.1.3.1 顾客退货处理

当顾客要求退货时，返品退回后由**货仓部**将顾客《退货单》与顾客退回的返品一并交给**品质部**，由**品管**对退回的返品进行检查确认和标识，根据确认结果，对返品的处理方法参照《不合格品管理程序》执行。

5.1.3.2 顾客补货处理

当顾客要求补货时，由**业务部**根据该产品的库存情况，确定由**货仓**将库存补货或通知**生产部**生产补货。

5.1.4 责任判断

5.1.4.1 **品质部**判定是否需要针对顾客投诉采取纠正措施，如果需要采取纠正措施，则应判定相关责任部门。

5.1.4.2 **品质部**开出《改进报告》发给责任部门，如果顾客要求按顾客规定的格式处理，则必须以顾客指定的格式填写。

5.1.5 原因分析

责任部门收到《改进报告》后应立即组织有关人员分析顾客投诉的原因，针对问题和原因制定相应的纠正措施,明确责任人和完成日期。纠正措施应与问题的影响程度相适应,应确保纠正措施的可行性及不产生新的质量问题，具体参见《改进管理程序》。

5.1.6 纠正措施的实施

责任部门应按规定的时间实施纠正措施，在实施过程中品质部做好督促检查工作。

5.1.7 纠正措施的验证

品质部根据改进预定时间，对改进措施实施的有效性进行跟踪和确认，并将改进效果记录于《顾客投诉登记表》上。品管或业务针对顾客投诉的处理结果对顾客投诉进行回复。

5.1.8 横向展开

考虑在相类似的过程中实现这个有效措施的可能性，以放大这个有效措施的作用。

5.1.9 标准化实施

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-17	受控文件
	版 次: A/0	
顾客投诉与服务管理程序	生效日期: 2025. 09. 01	
	页 次: 4/5	

效果确认OK后，修订相关的作业文件以实施标准化作业。因纠正、纠正措施和预防措施所引起的对质量管理体系文件和记录的任何更改，按《文件和记录管理程序》的要求进行管理。

5.2 顾客服务的提供

5.2.1 在合同规定提供服务时，业务部组织相关部门按合同规定提供满意的服务，顾客服务可考虑：

- a) 法律法规要求；
- b) 与产品和服务相关的潜在不良的后果；
- c) 产品和服务的性质、使用和预期寿命；
- d) 顾客要求；
- e) 顾客反馈。
- f) 提供完备的技术文件说明书；
- g) 提供足够的技术咨询；
- h) 有效地反馈顾客的信息，及时改进产品或服务。

5.2.2 业务部负责售前、售中服务

5.2.2.1 业务部应按本公司要求，在最短的时间提供顾客所需要的产品目录、产品标准、报价及相关的书面资料；

5.2.2.2 顾客下订单或签约后到出货期间业务部应随时与之保持联系，如有任何变更及时通知顾客，并取得顾客同意；如顾客需要产品，而又有库存时，应立即提供，没有库存时应优先安排生产。

5.2.3 品质部负责售后服务

业务部应以积极主动、诚恳的态度询问顾客对产品的意见(可以通过电话或走访的形式)，品质间接收到业务部反馈的顾客在使用产品过程中的问题时，应进行了解(可以通过电话或走访的形式)，必要时协助顾客予以处理。如顾客需要产品，而又有库存时，应及时反馈货仓部组织发货。

六 相关文件：

6.1 不合格品管理程序

6.2 改进管理程序

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-17	受控文件
	版 次: A/0	
	生效日期: 2025. 09. 01	
顾客投诉与服务管理程序	页 次: 5/5	

6.3 文件和记录管理程序

七 相关记录:

- 7.1 顾客投诉登记表
- 7.2 顾客退货单
- 7.3 改进报告

八 流程图:

