文件编号：HQ/QP-17

文件版本：B/0

顾客投诉处理控制程序

|  |
| --- |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 编制： |  |
| 审核： |  |
| 批准： |  |

|  |
| --- |
| 2016年07月01日发布 2016年07月01日实施 |
| 江门市品高电器实业有限公司 发布 |

修订履历

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 章节号 | 修订内容 | 修订日期 | 版本 | 审核 | 审批 |
| 全部 | 首次编制 | 2010/11/15 | A/0 |  |  |
| 全部 | 2008版转为2015版 | 2016/07/01 | B/0 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1. **目的**

本程序目的,是规定本公司对顾客投诉的处理,以便顾客投诉能得到及时的处理;并由此获得应有的纠正及纠正措施.

1. **范围**

本程序主要是在产品出货后,顾客对本公司在产品品质方面的投诉的处理程序.

**3.0 程序**

**3.1** 不附带有退货要求的投诉

3.1.1 业务部收到顾客的任何投诉后,会将其投诉复印及编上档号，然后存入一个档案内《消费者投诉书(General Customer Complaint File)》 , 并将投诉资料及登记日期记录《消费者投诉目录（General Customer Complaint Directory）》上；

3.1.2复印发放后业务部将发放日期及发放目的一并登记在《消费者投诉目录（General Customer Complaint Director）》上。

* + 1. 业务部可根据情况将客诉问题发给有关部门由相关部门跟进，采取措施改善， 必要时可由工程部出《工程更改通知单》或改善方案，跟进结果并知会业务部。由业务部统一存档或回复客户，并记录于《顾客投诉档案》内。
    2. 一般顾客投诉则由业务部跟进，待获得有关部门答复后,将其书面记录于<<顾客投诉档案>>内。并及时回复顾客,且回复信亦需复印存档.
  1. 附带有退货要求的投诉

3.2.1 业务部收到顾客的信件或fax, email, 提到有关质量投诉,是附带声明有退货的,而本公司经过研究并根据公司正常售后服务来决定接受退货,业务部将投诉转发工程部、品质部、PMC及五金、装配部。然后，业务部记录在<< General Customer Complaint Directory >>上,注明有退货。

* + 1. 退货收到时,交到仓库,仓库将此批退货贴上标有<<顾客退货>>字样的标贴.
    2. 通知品质部验货.如果数量少,由品质部全数检验,数量多便抽验.数量多少界限, 由品质部决定.

3.2.4品质部验货后要写检验报告给业务部.副本送: 总经办、PMC，装配部，退货则送返仓库。

* + 1. 如属于重做，业务部发出MEMO，通知PMC部及装配部，副本一份交总经办。PMC部依MEMO编入生产计划排期表中安排生产。退货则由装配部拆散，依性质分类：翻修、报废、或好料回仓库存处理。
    2. 如属于修理，则业务部发出MEMO，通知装配部及PMC。装配拉收到通知后，根据指示，将有关成品进行修理，并依实际情况用《领/补料申请表》向PMC申请修理所用物料，PMC负责跟进物料。
    3. 业务部则全面跟进此事，向顾客联络，直至满意解决，以FAX或E-MAIL与顾客跟进，直至该批货运抵给顾客。业务部跟顾客的之间的有关产品品质投诉及建议，需复印各部门，或用MEMO 提要，通知该有关部门，并要将此MEMO存档。

**4.0 质量记录**

**4.1**纠正和纠正措施要求表 HQ/RE-05-QAD

**4.2**消费者投诉书 HQ/RE-06-MD

**4.3**消费者投诉目录 HQ/RE-07-MD

4.4客户投诉处理单 HQ/RE-08-MD

流程图：

不附带退货要求的投诉

资料存档

客户反馈及确认

业务回复客户

改善报告递交业务相关人员

品质部填写客户投诉整改报告

工程部给出最终解决方案

品质部主导分析原因

投诉函登记复印发放相关部门

品质、生产、工程初步分析原因

投诉函登记复印发放相关部门

包 装

客户验货

出 货

品质部全数检查

生产部安排进行返工

收到退货

品质部抽检

品质部进行全检，如数量较多可进行抽检

品质部验证解决方案的可行性

检验报告分发相关部门

NO

技术部门制定返工方案



YES

NO