|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **（客户）业务投诉表** | | | | | | | | | |
| 投诉的主要问题： | | \*\* \*\*问题 | | | 客户编号： | | \*\*\*\* | | |
| 问题类型 | | 外观问题、尺寸问题、配合问题、测试问题、包装问题、功能性问题 | | | | | | | |
| 反馈部门： |  | | | 反馈人： |  | 反馈日期： | | |  |
| 一、投诉内容的详细信息 | | | | | | | | | |
| 1.投诉产品规格: | |  | | | | | | | |
| 2.数量/比例: | | （如销售了多少收到投诉有多少的比例） | | | | | | | |
| 3.生产单号: | |  | | | | | | | |
| 4.出货时间: | |  | | | | | | | |
| 5.使用多长时间: | | （从产品售出之日算起，或填写产品售出的日期） | | | | | | | |
| 6.发现问题时间: | | （指发现问题的时间，不是收到客户投诉的时间） | | | | | | | |
| 7.发现地点/场所: | | （如消费者使用后发现，销售时发现，仓库发现等等） | | | | | | | |
| 8.发生状态/模式: | | （在什么样的状态或模式下发生） | | | | | | | |
| 9.问题照片/实物: | | 有照片？/无照片？/有实物寄回？/有实物但无寄回？/无实物？ | | | | | | | |
| 10.我司库存数量： | |  | | | | | | | |
| 11.损失金额： | | 无损失/有损失： 损失金额？ | | | | | | | |
| 其他内容或要求 | |  | | | | | | | |
| 二、原因分析及调查 | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| 三、纠正和预防措施 | | | | | | | | | |
|  | | | | | | | | | |
| 四、投诉判断 | | | | | | | | | |
| 填写人 |  | | | 是否合理投诉 | 合理/不合理 | 责任单位 | | | \*\*\*事业部 |
| 回复日期 | 按客诉周期三个工作日内回复 | | | | | | 2022/7/13 | | |
| 因需要测试、寄回样品等原因，需延长回复周期 | | | | | |  | | |
| 延期原因 | | |  | | | | | |
| 五、客人反馈 | | | | | | | | | |
| 是否接受客诉的回复 | | |  | | | | | | |
| 是否要求赔偿 | | |  | | 要求赔偿的金额 | | |  | |

F.PZB.0082.01