



联合工业（亚洲）有限公司

P10

客户投诉处理程序书

第 7 版 第 1/5 页

版本	修改内容	修改日期	制订	审核
1	初版	2007/05/05	唐新功	唐新功
2	5.1.1 “收到投诉报告，报告给供应商质量工程师和质量经理，并抄送总经理。” 修改为 “收到投诉报告，第一时间报告给供应商质量工程师和质量经理，并抄送总经理。如果当月 PPM 值超过 1000，即使客户未正式投诉，也视同客户投诉处理。” 5.1.2 项增加 “如果客户投诉中的品质问题是一批货物，供应商质量工程师和对应的物流管理员必须在当天提出并实施完毕临时处理措施，以不影响客户生产为原则，及时补充合格的货物给客户并将该批货物从客户的生产线上召回。” 的内容	2007/07/02	唐新功	唐新功
3	2.2 “全年退货率≤0.1%” “修改为全年退货率≤1 宗”。 5.1.2 中 “如果客户投诉中的品质问题是一批货物，供应商质量工程师和对应的物流管理员必须在当天提出并实施完毕临时处理措施，以不影响客户生产为原则，及时补充合格的货物给客户并将该批货物从客户的生产线上召回。” 修改为 “如果客户投诉中的品质问题是一批货物，供应商质量工程师在充分考虑被投诉的不良不会对产品构成实质性地功能影响或严重外观缺陷后可当天向客户提出让步接收请求，并提出价格折扣，销售经理协助；如果客户不同意让步接受，供应商质量工程师和对应的物流管理员必须在当天提出并实施完毕临时处理措施，以不影响客户生产为原则，及时补充合格的货物给客户并将该批货物从客户的生产线上召回。”	2008-4-29	陈艾明	周军锋
4	5.1.2. “...或严重外观缺陷后可当天向客户提出让步接收请求并提出价格折扣，...” 修改为 “...或严重外观缺陷后必须当天向客户提出让步接收请求并提出价格折扣，...”	2008-5-26	陈艾明	周军峰
5	1、明确项目开发完毕交接之前的投诉和退货处理由项目工程师负责，交接之后的处理由供应商质量工程师负责。 2、“5.2.2 相关质量工程师根据退货产品的不良类型，提出退货产品的处理方式，并发出《客户退货产品处理单》，提交给质量经理和总经理审核，由物流管理员和库存会计执行相关的退货处理决定。” 3、界定 8D 报告和纠正及预防行动报告的使用条件。	2009-1-3	肖又松	唐新功
6	1、5.2.2 中 “《客户退货产品处理单》” 修改为 《不合格产品处理单》。 2、5.2.2 修改 《不合格产品处理单》授权的批准人员。	2011-11-15	刘艳芳	唐新功
7	在责任人中增加公司质量分管领导；项目交接前的投诉和退货的责任人原来是项目工程师；原因分析和调查的责任人增加研发中心。 在 5.2.3 中明确不合格产品的处理方式	2012/04/05	肖又松	唐新功

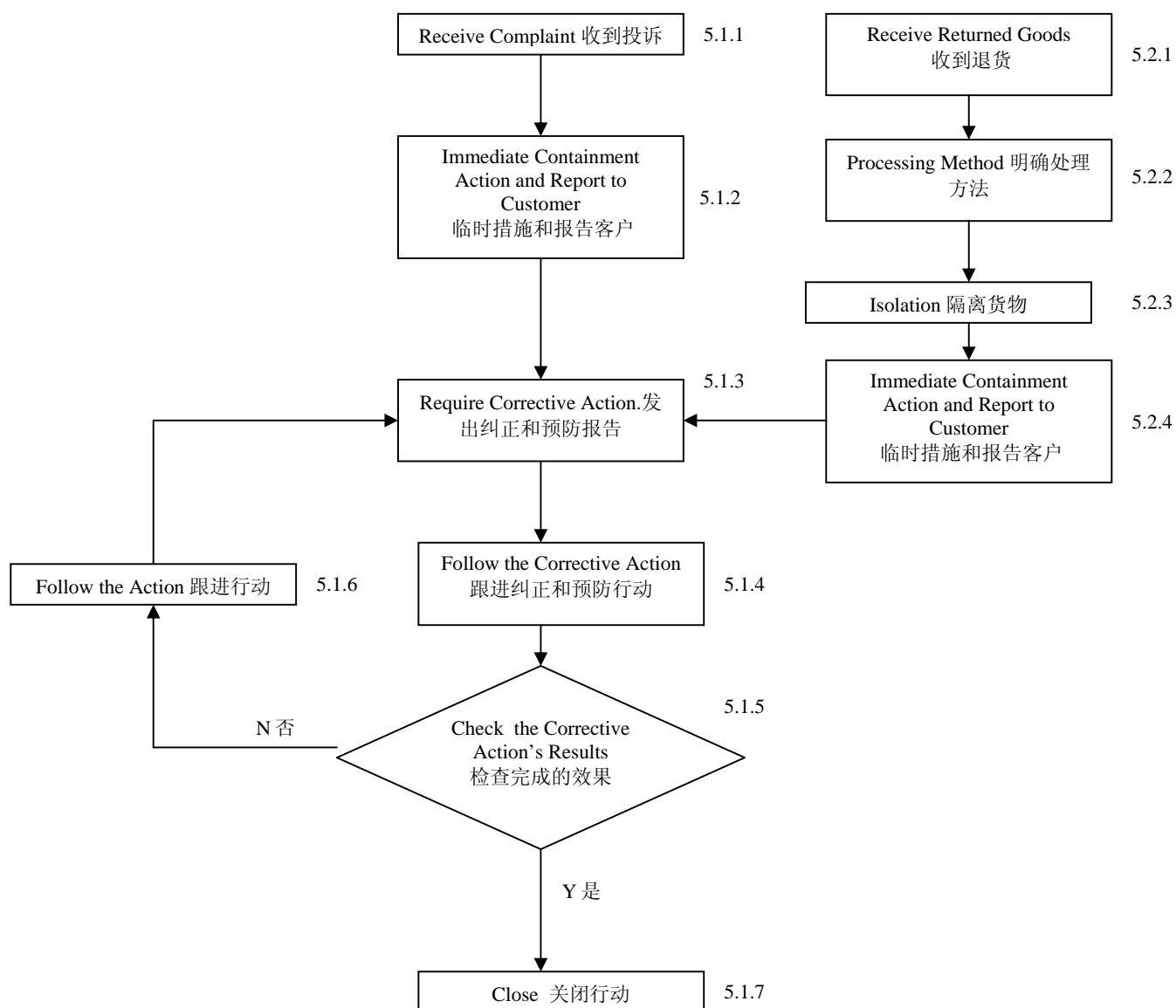
受控文件

2012.5.17

唐新功



客户投诉退货处理程序图





联合工业（亚洲）有限公司

P10

客户投诉处理程序书

第 7 版 第 3/5 页

1	<p>目标</p> <p>1.1 确保所有的客户投诉都得到了及时处理，合适的纠正和预防措施在一个星期内提供给客户。</p> <p>1.2 确保所有的客户退货都得到了及时处理和研究，并采取了合适的纠正和预防措施。</p>	
2	<p>量度</p> <p>2.1 一周内没有回复纠正和预防措施（全年目标：0宗）</p> <p>2.2 全年退货率\leq2宗</p>	
3	定义	
4	<p>范围</p> <p>4.1 任何客户投诉：从收到投诉到采取行动，包括回复客户。</p> <p>4.2 任何客户退货：包括隔离、调查和采取纠正和预防行动。</p>	
5	流程	<p>活动内容</p> <p>责任人</p>
5.1	客户投诉	
	<p>5.1.1 任何人收到投诉报告，必须第一时间报告给质量经理或质量部负责客户投诉的主管，并抄送公司质量分管领导和总经理。如果当月PPM值超过1000，即使客户未正式投诉，也视同客户投诉处理。质量经理或负责客户投诉的主管协助对应的工程师跟进处理投诉。</p> <p>项目开发完毕交接之前的投诉处理由项目质量工程师负责，项目交接之后则由供应商质量工程师负责。</p>	相关个人
	<p>5.1.2 质量经理要召集相关人员，安排做原因分析和调查。对应的质量工程师必须在接下来的工作日内就临时措施回复客户，说明调查进行中。从接到投诉到报告客户采取的行动（或将采取的行动）必须在一周内完成。所有行动计划必须抄送质量经理、销售经理、公司质量分管领导和总经理。</p> <p>如果客户投诉中的品质问题仅仅是一批货物发生的，质量工程师在充分考虑被投诉的缺陷不会对产品构成实质性地功能影响或严重外观影响后必须当天向客户提出让步接收请求，公司分管销售领导决定是否向客户提供价格折扣；如果客户不同意让步接受，质量工程师和对应的物流管理员必须在当天提出并实施完毕临时处理措施，以不影响客户生产为原则，及时补充合格的货物给客户并将该批货物从客户的生产线上召回。</p> <p>质量工程师必须于接到投诉的当天通知供应商隔离所有被投诉的产品，检查是否发现如投诉相同的缺陷。</p>	<p>供应商质量工程师/项目质量工程师/项目工程师/物流管理员/质量经理/公司销售分管领导/公司质量分管领导/总经理</p>
	<p>5.1.3 质量工程师发出《纠正和预防行动报告》或《8D报告》给供应商并跟进。相关的信息如原始的投诉等必须附上。</p> <p>以前有该产品或类似产品的投诉，造成损失大的投诉，重点产品和黑名单产品的投诉，必须采用《8D报告》的形式跟进处</p>	<p>供应商质量工程师/项目质量工程师/项目工程师/质量经理</p>



联合工业（亚洲）有限公司

P10

客户投诉处理程序书

第 7 版 第 4/5 页

	理，其它情况的投诉可以采用《纠正和预防行动报告》的形式跟进处理。 投诉和《纠正和预防行动报告》或《8D报告》必须由质量经理在《纠正和预防行动清单》做登记和编号。	
	5.1.4 质量工程师明确和完成相应的纠正和预防行动，在将纠正和预防行动报告报质量经理审批后报给客户，并抄送质量经理和公司质量分管领导。 投诉包含退货时的纠正和预防行动还需研发中心审核。	供应商质量工程师/质量经理/项目质量工程师/项目工程师/研发中心
	5.1.5 检查行动是否完成和完成的效果。	供应商质量工程师/项目质量工程师/质量经理
	5.1.6 一旦纠正和预防行动无效，发出另外一份《纠正和预防行动报告》或8D报告给相关的人员进行跟进。	供应商质量工程师/项目质量工程师/质量经理
	5.1.7 如果行动完成并且有效，关闭这个事件，将结果抄送公司质量分管领导和总经理。	质量经理
5.2	退货	
5.2	5.2.1 当收到货物退回或货物退回的通知时，及时通知质量经理或质量部负责客户投诉的主管，并抄送销售经理、公司质量分管领导和总经理。质量经理或负责客户投诉的主管协助对应的供应商质量工程师跟进处理。 项目开发完毕交接之前的退货由项目质量工程师负责，项目交接之后则由供应商质量工程师负责。	相关个人
	5.2.2 对应质量工程师根据不合格产品的缺陷类型，提出对在客户端不合格产品的处理方式，并发出《不合格产品处理单》，提交给授权人员批准： a. 不合格品金额在1000美元以下的由质量部经理批准； b. 1000美元到2000美元的由质量总监批准； c. 2000到5000美元的由公司质量分管领导批准； d. 5000美元以上由总经理批准。 不合格产品的处理方式包括返工、挑选、从客户就近仓库换货、空运或快递换货、申请客户让步接收等。 对应质量工程师委托物流管理员或服务供应商实施不合格产品的处理方案。	供应商质量工程师/项目质量工程师/项目工程师/质量经理/物流管理员/质量总监/公司质量分管领导/总经理
	5.2.3 确认所退货物已按要求处置，并与其它货物进行分离。	供应商质量工程师/项目质量工程师
	5.2.4 质量经理召集相关人员，安排做原因分析和调查，并确定临时和永久措施。质量工程师发出《纠正和预防行动报告》或《8D报告》给相关的人员完成。质量工程师必须在接下来的工作日内回复客户，说明调查进行中。所有行动都要抄送公司	质量经理/项目工程师/供应商质量工程师/研发中心



联合工业（亚洲）有限公司

P10

客户投诉处理程序书

第 7 版 第 5/5 页

	质量分管领导和总经理。	
	5.2.5 继续5.1.3—5.1.7的项目，完成纠正和预防行动。	相关个人
6	参考文件 无	
7	7.1 R023-A 纠正和预防行动报告 & R023-B CAR report 7.2 R090-A 8D报告 & R90-B 8D report 7.3 R024 纠正和预防报告清单 7.4 R025 不合格产品处理单	
8	附件 无	
9	文件发送至： 所有供应商质量工程师、项目质量工程师、物流管理员、销售人员，各部门，公司高管	