

	文件名称	客诉处理作业规范		
	文件编号	GSB/M 312.032-2016	版 本	A0
	生效日期	2016-07-15	受 控 章	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">受 控</div>
	页 次	第 1 页 共 3 页		

文件制 / 修订记录
------------


制/修订日期	版本	页数	修订页次	修订记录
2016-07-01	A0	3	--	新版制订

文件审批记录
--------

制订部门	制订/日期	审核/日期	批准/日期
品管部	刘柳红/2016.07.01	祝春梅/2016.07.15	朱霞/2016.07.15

文件分发部门
--------

<input checked="" type="checkbox"/> SMT 部 <u>1</u> 份	<input type="checkbox"/> 总裁办 <u>  </u> 份	<input type="checkbox"/> 平安城市 <u>  </u> 份	<input checked="" type="checkbox"/> IT 流程体系部 <u>1</u> 份
<input checked="" type="checkbox"/> PCBA 部 <u>1</u> 份	<input type="checkbox"/> 物控部 <u>  </u> 份	<input type="checkbox"/> 研发中心 <u>  </u> 份	<input type="checkbox"/> 行政服务中心 <u>  </u> 份
<input checked="" type="checkbox"/> 品管部 <u>1</u> 份	<input type="checkbox"/> 采购部 <u>  </u> 份	<input type="checkbox"/> 通信事业部 <u>  </u> 份	<input type="checkbox"/> 技术资质中心 <u>  </u> 份
<input type="checkbox"/> 业务部 <u>  </u> 份	<input type="checkbox"/> 财务部 <u>  </u> 份	<input type="checkbox"/> 品牌部 <u>  </u> 份	<input type="checkbox"/> 人力资源与干部管理部 <u>  </u> 份

	文件名称	客诉处理作业规范		
	文件编号	GSB/M 312.032-2016	版 本	A0
	生效日期	2016-07-15	受 控 章	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">受 控</div>
	页 次	第 2 页 共 3 页		

## 1 目的

1.1 为了使公司客户或外协客户客诉减少，防止不良现象重复性发生，加强持续改进力度，提高客户满意度及过程的有效性。

## 2 范围

2.1 用于本公司所有出货的成品、半成品及所有客诉处理。

## 3 定义

3.1 客诉：客户对公司产品、服务品质和外协加工产品相关的客诉、退货、扣款等事项。

## 4 职责

4.1 制造中心品管部：负责对客诉事宜的原因调查和分析，对纠正和预防措施有效性的验证，对实施过程的跟进，对改进结果的验证，及向客户回复与沟通。

4.2 SMT&PCBA 部：客诉所涉及到的各部门应积极配合品管进行调查与分析，制订纠正和预防措施，并贯彻与执行。

4.3 IT 流程体系部：客户投诉相关产品的处理。

## 5 作业程序

### 5.1 客诉客诉的接收

5.1.1 客户收到我司货品未使用前发现有不符合规格或有不良现况的发生，以邮件等方式知会制造中心品管部；

5.1.2 客诉时应要求客户提供不良图片及订单号或可追溯到产品生产日期的相关资料。

5.1.3 客诉时应要求客户提供所发生不良现象的不良资料、不良率。

### 5.2 品质受理：

5.2.1 品管接到客诉时立即对客诉内容进行核实、（包括出货日期、订单号、不良资料、不良率等）并及时与客户取得联系了解详细客诉内容。

5.2.2 品管在完全掌握客诉内容后立即以邮件或其它方式知会制造中心 PCBA 部和 SMT 部。

5.2.3 生产单位接到客诉通知后根据相关资料及图片立即查出所客诉产品生产过程、生产日期及相关责任人。

5.2.4 品管部接收到客诉通知后根据相关资料及图片立即查出所客诉品检验报表及相关测试检验记录。

5.2.5 如造成质量事故，金额达到 1000 元以上者，则交由 IT 流程体系部负责牵头按《质量信息反馈处理程序》等相关规定要求组织相关方进行内部专案检讨。

5.2.6 立即商定初步改善方法。


### 5.3 客诉会议：

5.3.1 品管部收到客诉通知下达后 24 小时内组织召开客诉专案检讨会议。

5.3.2 会议决策出短期改善措施及长期改善方案，会议结束后由品管部立即将短期的围堵措施及处理方式知会客户。

### 5.4 改善计划：

5.4.1 由相关单位人员根据客诉会议决策制定改善计划。

	文件名称	客诉处理作业规范		
	文件编号	GSB/M 312.032-2016	版 本	A0
	生效日期	2016-07-15	受 控 章	<div style="border: 1px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">受 控</div>
	页 次	第 3 页 共 3 页		

5.4.2 相关单位要根据改善计划实施相关文件及标准修订（SOP/教育训练等）。

5.4.3 由品管对改善方案进行追踪检验，并用数据验证改善效果。

#### 5.5 回复报告

5.5.1 客诉专案人员三个工作日内将改善计划整理完整改善报告以邮件方式或质量反馈单形式发送给客户。

#### 5.6 追踪

5.6.1 客诉专案人员将客诉内容及回复报告列入客诉统计及《客诉追踪表》中进行追踪。

### 6 相关文件

6.1 客户满意度控制程序

【GSB/M 300.14】

6.2 质量信息反馈处理程序

【GSB/I 300.01】

### 7 相关 OA 流程

7.1 质量信息反馈处理流程

【GSI003】

### 8 相关表单

8.1 客诉追踪表

【R GSB. 312. 032. 01】

### 9 流程图

无