#### 杭州博脉科技有限公司 BREMAX Technology Co., Ltd. (Hang zhou)

制订/修订日期: 2013.08.25		发行日期:	2013. 09. 01
类型:	编号:	页次	版次
二级文件	BM-P18	1/6	0/A

# 客户抱怨控制程序

责任部门:\_\_\_\_质量管理中心



受 控

制订	审核	批准		
1 De sales	金利华	12,82		



#### 杭州博脉科技有限公司 BREMAX Technology Co., Ltd. (Hang zhou)

制订/修订日期: 2013.08.25发行日期: 2013.09.01类型:<br/>二级文件编号:<br/>BM-P18页次<br/>2/6版次

## 制订/修订记录表

制订/修订记录表					
制订/修订日期	主要制订/修订内容概述	制订	审核	批准	



制订/修订日期: 2013.08.25		发行日期:	2013.09.01
类型:	编号:	页次	版次
二级文件	BM-P18	3/6	0/A

#### 1 目的:

为使客户抱怨获得迅速处理和回复,持续改善品质,提升顾客满意度和公司信誉。

2 适用范围:

凡本公司产品因质量有关问题所引起的客户以各种方式(电话、信件、传真、访谈······等) 提出的抱怨或退货。

- 3 职责:
  - 3.1 营销中心:负责客户抱怨的受理和回复。
  - 3.2 质量管理中心:负责客户抱怨原因分析调查、不良品的鉴别及检验,责任判定、纠正与预防措施审查及改善效果确认和品质成本分析。
  - 3.3 仓库:负责退货品的接收与确认。
- 4 工作程序:
  - 4.1 客户抱怨处理流程图(附件一)。
  - 4.2 客户抱怨的分类及处理方式:
    - 4.2.1 严重缺点(Critical Defects)(例:不符合产品国家标准,批量退货等)
      - a. 产品缺点经判断和检验显示会造成使用者伤害或不安全情形者;
      - b. 违反法律法规规定的情况;
      - c. 会造成公司名誉或财产严重受损。
    - 4.2.2 主要缺点 (Major Defects) (例: 不通电,按键无反应,色差严重等)
      - a. 产品使用功能有缺点其结果导致全部不能或部分不能使用;
      - b. 误用或混用其他零部件,产品标识错误,包装错误;
      - c. 造成客户退回修理或消费者要求换货。
    - 4.2.3 次要缺点 Minor Defects (例:产品划伤,有轻微毛边,包装袋破损等)
      - a. 产品外观轻微缺点;
      - b. 包装破损但不影响产品价值。
    - 4.2.4 客户提出的其他改善要求。
    - 4.2.5 质量部门应对接到的客户抱怨及时作出回应,原则上按客户的要求期限进行回复,客户没有明示的,一般在3天内提出改善对策后回复客户。
  - 4.3 客户抱怨受理
    - 4.3.1 营销中心负责经销商、遥控器配套的整机厂商抱怨的受理,确认抱怨的内容后填写"客户抱怨处理单"给质量管理中心进行处理。
    - 4.3.2 质量管理中心负责向遥控器的最终用户提供技术支持、售后服务及其抱象



制订/修订日期: 2013.08.25		发行日期:	2013.09.01
类型:	编号:	页次	版次
二级文件	BM-P18	4/6	0/A

理,受理内容在"市场反馈信息台账"中进行记录,根据问题的严重程度反馈质量人员进行处理。

### 4.4 不良原因与责任判定

- 4.4.1 抱怨不良原因/异常问题为我司责任时,质量管理中心组织相关部门(含供方)进行改善对策,将结果记录在"客户抱怨处理单"上。若需回复客户,则由营销中心转交客户或研发中心转发最终用户。
- 4.4.2 若抱怨问题责任归属客户(或最终用户)本身(如储存、搬运、使用不当等),则由营销中心向客户说明或研发中心向最终用户说明,若需协助客户(或最终用户)处理时,处理过程应有记录,相关的单据应妥善保存。
- 4.4.3 因客户抱怨所造成的损失,由质量管理中心判定若为进货厂商责任时,应由供应链平台采购负责向供方办理索赔,内容包含:
  - a. 客户索赔费用(客户发票、折让单)、运费(费用凭证): 由营销中心提供;
  - b. 公司内部或外部重工费用: 由执行部门提供;
  - c. 相关人员因处理抱怨所发生的出差费用: 由执行部门提供;
  - d. 其他费用。

各相关部门须将上列各项费用凭证交质量部门与"客户抱怨处理单"的处理结论汇总后交供应链采购,采购人员提交财务部会签向原进货厂商办理索赔。

#### 4.5 不良分析和对策

- 4.5.1 质量管理中心应及时组织相关部门、人员进行客户抱怨的分析,找出问题发生的根本原因,并制订纠正/预防措施。
- 4.5.2 纠正/预防措施取得部门经理核准后联络客户。若客户不认可,应重新作原因分析及纠正预防措施,直到客户满意为止。
- 4.5.3 责任部门应依纠正和预防措施执行,并在预定期限内完成,相关的执行记录应保存完善,以备查验。
- 4.6 改善和验证:质量管理中心负责客户抱怨改善的纠正、预防措施执行追查和成效追踪。 对已执行改善且成效良好的给予结案,对尚未完成或纠正预防措施无效的应由责任部 门重新制订改善对策并执行。

#### 4.7 结案

- 4.7.1 质量管理中心根据客户的反馈结果和纠正预防措施的实施验证状况,对客户抱怨进行结案处理。
- 4.7.2 质量管理中心定期对客户的抱怨进行汇总分析,对有趋势性的问题制定设施并组织实施。



制订/修订日期: 2013.08.25		发行日期:	2013.09.01
类型:	编号:	页次	版次
二级文件	BM-P18	5/6	0/A

### 4.8 市场返品/修理品

- 4.8.1 客户退回品统一由质量管理中心进行确认,将结果进行汇总报告营销中心。其结果在"返品确认表"中进行记录。
- 4.8.2 客户返品需要再次出货时,质量人员根据数量进行判定,公司内部可以修理的 直接修理后发送客户,若需要外协修理或者重新生产的,则联络供应链平台进行 生产。
- 4.8.3 返品由质量管理中心统一管理,需要报废的产品则由质量人员提出"报废单"申请,经总经理批准后实施处理。
- 5 相关文件: (略)
- 6 记录:

6. 1	客户抱怨处理单	R-014
6.2	市场反馈信息台账	R-039
6.3	返品确认表	R-040
6.4	报废单	R-011

制订/修订日期: 2013.08.25		发行日期:	2013.09.01
类型 <b>:</b>	编号:	页次	版次
二级文件	BM-P18	6/6	0/A

