

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 二级文件	编号： BM-P18	页次 3/6	版次 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、售后服务及其抱怨

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 二级文件	编号： BM-P18	页次 4/6	版次 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管。

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对策并组织实施。

制订/修订日期：2013.08.25

发行日期：2013.09.01

类型： 二级文件	编号： BM-P18	页次 6/6	版次 0/A
-------------	---------------	-----------	-----------

附件一：客户抱怨处理流程图

