



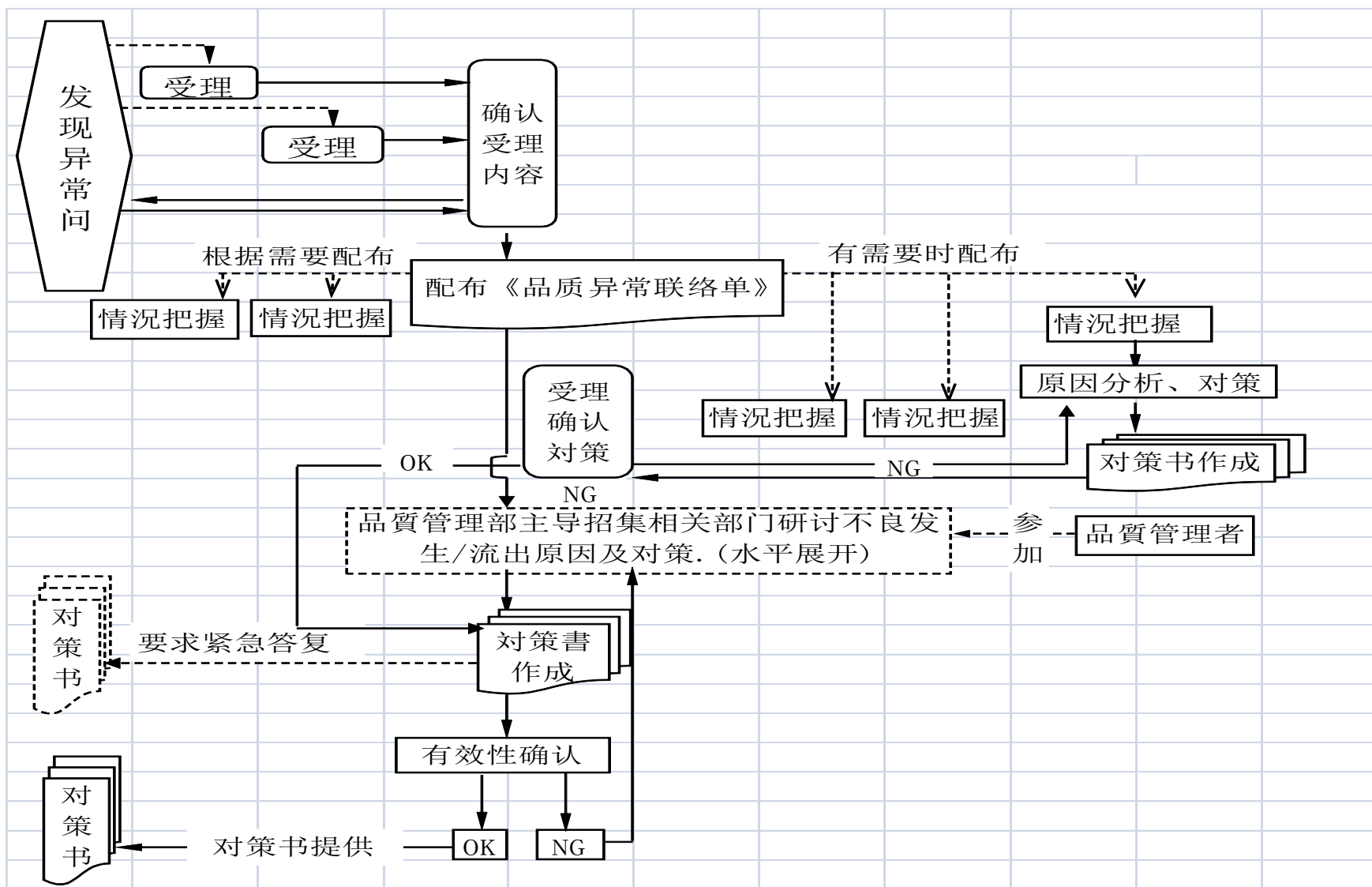
文件编号	QMD-YW-001
版本号	A/0
制/修订日期	2017/5/11

客诉担当业务标准说明书

部门：品管部
作成：刘丽红、李孝武、程冲
审批：覃海平

[illegible][illegible]

业务标准流程图



步骤：1、客户投诉品处理。

a、1品管部客诉担当.收到客户投诉单后，首先要对投诉内容进行确认、分析，且向客户了解客诉发生点、索取客诉发生的生产日期、班次、工号和QC/QA号、发生箱号、异常比例等,并作成《客诉一览表》

由品管部客诉担当发放到相应责任部门,并要求相关责任部门的责任担当签收。

b、责任部门收到客诉单后，需对客诉原因分析、并制订改善对策，并经本部门经理承认后与客诉单附在一起回复给品管部的客诉担当，客诉担当确认回复的合理性及事情的真实性；

c、客诉担当对客户投诉的不良品调查结果，要根据客户品质异常通知书上的相关期限进行对策回复，如果没有明确规定的按一周（5个工作日）的标准期限回复；

d、生管部跟单担当负责对在库品立即停止出货,且确认是否存在运输过程中的相关制品,,若有运输过程中的相关制品必须通知品管部客诉担当，并由客诉担当决定处理方法。

e、客户在库处理：

选别、修理

返工人员在客户返工作业中的态度、遵守以下几点：

- ①返工人员着装整洁，携带返工之必须品（如：标准书、胶纸、去污水、擦布、介刀、测量工具等），到客户后严格遵守客户的相关规章制度。
- ②返工人员到客户后，先与指定的品管部或外注部人员联络，拿取不良样板，明确不良内容后，再与仓管人员联络，进行返修工作。
- ③返修中有不明或不能判定时，与客户IQC联络。
- ④返修完成后，首先按客户要求作好相应标识，并填写相关报表，然后做好返工现场的清理、清洁工作，最后联络客户IQC复查，直至OK。
- ⑤返工人员返回时带回具代表性的不良样板，并报告返工的结果，用于社内产品的返工及对策。

特采：提出特采申请，客户同意后，做相应“特采”标识。

返品：当客户退货时，由生管负责退、补货的联络。

步骤： 2、社内在库品处理

- a、寸法不良：QA按不同日期、班次进行加严检查。若OK，则不需返工。
- b、外观不良：QA按不同日期、班次进行确认，并做退货处理，由相关责任部门进行全检。
- c、颜色不良：QA从生产日期上追溯品管部巡检记录表上材料LOT No，联络IQC按来料异常流程处理。
- d、QA退货时发出《不良品选别记录》交责任部门课长安排处理，待返工完成后此单返回QA，QA根据此单进行复查直至OK为止。
- e、社内未入库产品处理：由品管部现场IPQC进行追踪确认。
- f、返工结果及对策跟踪
- g、客户在库品要求在收到联络的第二天必须派人处理，本厂在库品及现场在制品也要求在三个工作日内完成，特殊情况在三天以上十五天以内完成的不需更换现品票,超过十五天未完成的必须更换现品票及日期，日期以最后一次生产的日期为准,避免客户投诉未按先进先出。(全检时必须全检人员进行更换现品票.)
- h、客诉对策由责任部门填写并经经理确认后，在三个工作日内返回品管部客诉系长处，经初步审定合格后，担当课长确认,经理承认。
- j、对策的实施效果由品管部客诉担当以及现场IPQC跟踪确认，后续生产时连续确认改善对策实施后前三批产品，如果对策改善无效，重新修改改善对策，直到确认改善OK后，方可将此批客诉的改善对策进行结案。
- k、客诉担当接到客户重大投诉后要制作《特别检查作业指导书》进行下批生产重点跟踪。