

客訴處理管理辦法

文件類別：ISO 管理系統

文件編號：Q-S-3-007

版本：3

頁次：1 of 3

1. 目的

為完整實施對客戶抱怨案件發生時處理流程有所依據，特訂定本辦法。

2. 範圍

本辦法適用於接獲客戶抱怨處理之流程。

3. 權責

- 3.1 業務單位：為客戶服務之窗口。
- 3.2 品保單位：客戶抱怨處理含「客訴 8D 問題處理報告」之提供。
- 3.3 工程單位：客戶抱怨技術方面之處理。
- 3.4 相關單位：為客訴配合處理之單位皆屬之。

4. 定義

針對客戶購買產品後對產品品質所提出的抱怨內容，依據本辦法之作業流程辦理。

5. 內容

- 5.1 客戶訴處理辦法流程（附件一）。
- 5.2 客戶訊息接收

客戶經由電話、E-MAIL、口頭說明及相關文件提出之抱怨內容。
- 5.3 業務人員收到客戶抱怨之內容，經由電話、E-MAIL 等方式向客戶收集客戶抱怨事項之有效訊息，如 INVOICE 號碼、生產日期、出貨時間、不良現象、圖片及樣品等，作為初步確認是否為公司銷售之產品。
 - 5.3.1 若判定為公司銷售之產品，業務單位應立即開立「客訴 8D 問題處理報告」；屬集團代採購原材料則填寫「矯正/預防措施報告」交由品保單位處理。
 - 5.3.2 若確認非公司銷售之產品，由業務向客戶回覆說明並建議客戶如何避免問題重現。
- 5.4 客訴處理及回覆
 - 5.4.1 「客訴 8D 問題處理報告」處理之時效性，依據「客戶抱怨事件 8D 處理辦法」第 5 點：處理方式執行。
 - 5.4.2 業務人員依據品保單位/子公司回覆之「客訴 8D 問題處理報告」/「矯正/預防措施報告」上之處理方式，將此客訴報告回覆客戶。
 - 5.4.2.1 若客戶接受客訴報告，則依情況作後續處理。
 - 情況一：接受下次改善者→結案並做後續改善之追蹤。
 - 情況二：退貨→按「合約審查管理程序」中之退貨方式處理。

客訴處理管理辦法

文件類別：ISO 管理系統

文件編號：Q-S-3-007

版本：3

頁次：2 of 3

情況三：折讓→按「合約審查管理程序」中之折讓手續之處理。

5.4.2.2 反之，客戶不接受不良報告則，業務人員將客戶回饋訊息通知品保單位重新處理並回覆。

5.5 執行矯正與預防

5.5.1 品保依客戶抱怨事項決定展開廠內改善活動，若有則填寫「客訴 8D 問題處理報告」或「矯正/預防措施報告」並執行矯正與預防。

5.5.2 改善經客戶確認後，「客訴 8D 問題處理報告」或「矯正/預防措施報告」結案歸檔；若否，則必須重新進行矯正。

5.5.3 「客訴 8D 問題處理報告」或「矯正/預防措施報告」結案後，品保單位需將已結案的相關資料分發至業務單位一份，由業務單位和品保單位各自保管一份，應按序編號歸檔。

5.5.4 業務單位除客訴發生之產品進行追蹤服務外，並推展至所有可能潛在發生問題之其他客戶，做即時之對策服務。

5.5.5 業務單位應以「客戶抱怨匯總表」做整個客訴案件處理進度之追蹤。

6. 相關文件

6.1 「合約審查管理程序」

7. 表單

7.1 「客訴 8D 問題處理報告」

7.2 「矯正/預防措施報告」

7.3 「客戶抱怨匯總表」

客訴處理管理辦法

文件類別：ISO 管理系統

文件編號：Q-S-3-007

版本：3

頁次：3 of 3

附件(一) 客戶訴處理流程圖

