

東隆興業股份有限公司

文件號碼		文件名稱		文件發行	
編號	QP14-02	客訴抱怨處理程序書		日期	106/09/01
頁次	1			版次	10602

封 面

	序	實行日期	版次別	頁數	內 容
修 訂 記 錄	1	87/05/01	8701	5	首次發行
	2	88/07/09	8801	5	
	3	91/01/15	9101	5	
	4	93/02/02	9301	5	
	5	99/04/08	9901	5	
	6	101/06/11	10101	5	
	7	106/03/01	10601	5	
	8	106/09/01	10602	6	

核 准		審 核		製 作		發 行	
--------	--	--------	--	--------	--	--------	--

	章 節	內 容	頁 次
1.	目的		3
2.	範圍		3
3.	權責		3
4.	定義		3
5.	內容		3-4
6.	注意事項		4
7.	相關文件		4
8.	相關表單		4
8.1	客戶抱怨單		5
8.2	客訴處理記錄		6

東隆興業股份有限公司

文件號碼		文件名稱		文件發行	
編號	QP14-02	客訴抱怨處理程序書		日期	106/09/01
頁次	2			版次	10602

修訂履歷：

NO.	版次	制(修)訂者	制(修)日期	章節	修改內容
1	10602	張勝凱	106/09/01	封面	修改封面格式與新增履歷表

東隆興業股份有限公司

文件號碼		文件名稱	文件發行	
編號	QP14-02	客訴抱怨處理程序書	日期	106/09/01
頁次	3		版次	10602

1.目的：

本程序書在規定本公司客訴處理程序，以誠信對待客戶，讓客戶對本公司之產品有信心，達到永續經營的目的。

2.範圍：

凡本公司售出之產品品質不良或其他因素皆適用之。

3.權責：

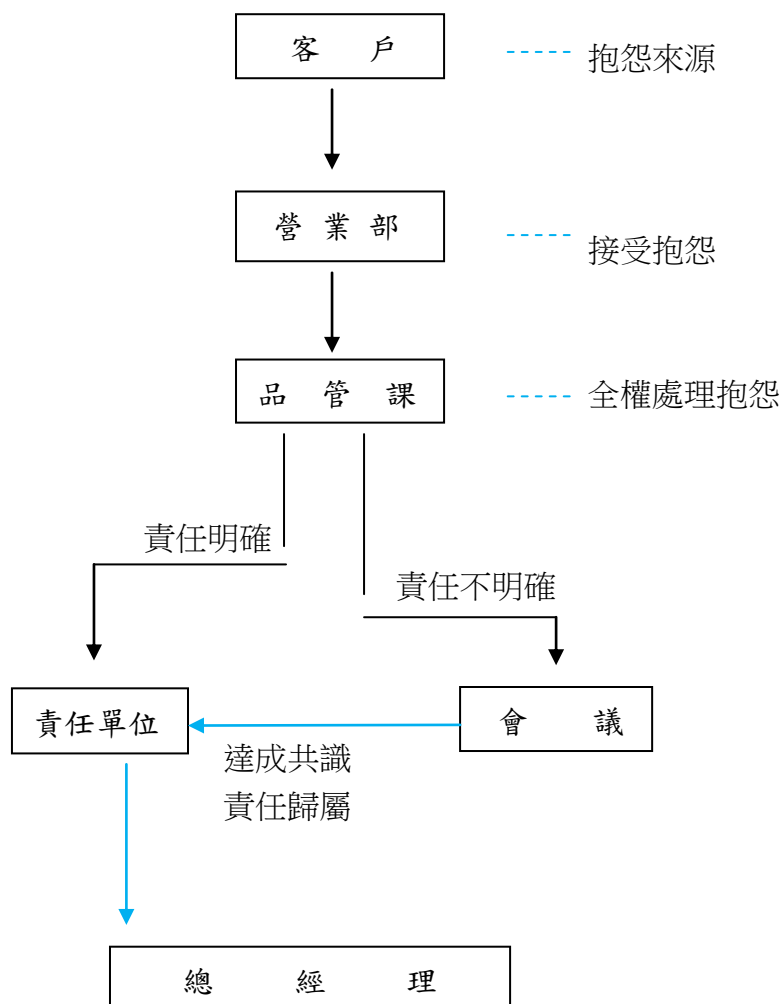
營業部負責客戶之任何的抱怨處理及回饋客戶之對應單位。

4.定義：

無特殊定義。

5.內容：

5.1 作業流程圖



5.2 報怨之受理：

當客戶或貿易商以電話或函件向業務部提出抱怨及客戶滿意調查發生需改進建議事項時，業務人員將其中情況填具在客戶抱怨單上並交品管課，如客戶以傳真或信函方式，應將傳真信函附在客戶抱怨處理單上。

東 隆 興 業 股 份 有 限 公 司

文 件 號 碼		文 件 名 稱	文 件 發 行	
編 號	QP14-02	客訴抱怨處理程序書	日 期	106/09/01
頁 次	4		版 次	10602

5.3 品管課調查原因

品管課接到業務部送來之客戶抱怨單時，先行加以調查原因確認後要求權責單位改善，必要時召集有關單位開立抱怨處理檢討會。

5.4 上級批示核准後，由營業部將信函以電話口頭通知或傳真予以客戶答覆。

5.5 當處理方式確定並施行後，應先以電話答覆客戶處理過程及結果，並向其保證品質之改進，必要時可以至客戶處實施了解並處理。

5.6 在受理客戶處理過程中，均需詳細記錄以存查。

5.7 處理過程中若有客訴賠償部份，將再登錄填寫客訴處理記錄單。

5.8 傳真信函及記錄，正本應存檔於營業部，並將副本複印至相關單位存檔。

5.9 查明有無其他類似不符合事項，或有可能發生者。

5.10 若必要時，更新規劃期間所決定之風險及機會。

6.注意事項：

6.1 預防異常再發生措施。

6.2 如何向客戶回覆處理情形。

6.3 改善措施的追蹤成效。

7.相關文件：

無

8.相關表單：

8.1 客戶抱怨單

8.2 客訴處理記錄

東隆興業股份有限公司

文件號碼		文件名稱		文件發行	
編號	QP14-02	客訴抱怨處理程序書		日期	106/09/01
頁次	5			版次	10602

8.1 客戶抱怨單

東隆興業股份有限公司
客戶抱怨單

第一聯：品研部(白) 第二聯：異常單位(紅) 第三聯：業務部(黃)

1. 編號		2. 受理日期		3. 業務員	
4. 抱怨者(客戶)					
5. 規格及批號	/		抱怨數量		
6. 訂單號碼			出貨日期		
業務部	抱怨項目：				簽章
	抱怨內容：				日期
	抱怨者要求：				
工廠部	接收日期		責任歸屬單位		負責人
	原因分析：				簽章
					日期
	緊急對策：		再發防止對策：		簽章
				日期	
		再發防止對策預計完成日期			
部門	建議業務處理方式：				簽章
有效性確認	簽章		批 示	簽章	
	日期				

表單編號：QR14-001

保存期限：3年

東隆興業股份有限公司

文件號碼		文件名稱		文件發行	
編號	QP14-02	客訴抱怨處理程序書		日期	106/09/01
頁次	6			版次	10602

8.2 客訴處理記錄

東隆興業股份有限公司
客訴處理記錄

客戶名稱			訂號	單碼			現貨存地		
品名規格	單位	數量	單價	金額		接單日期	年	月	日
						交貨日期	起		迄
						不良品(已用)	數量:		
						不良品(未用)	數量:		
						銷總金額			
客訴內容:									
客戶要求: (1) <input type="checkbox"/> 退貨 (2) <input type="checkbox"/> 返修 (3) <input type="checkbox"/> 折讓 (4) <input type="checkbox"/> 賠款 (5) <input type="checkbox"/> 補貨 (6) <input type="checkbox"/> 空運							共		KG/LB
最後處理: (1) <input type="checkbox"/> 退貨 (2) <input type="checkbox"/> 返修 (3) <input type="checkbox"/> 折讓 (4) <input type="checkbox"/> 賠款 (5) <input type="checkbox"/> 補貨 (6) <input type="checkbox"/> 空運							共		KG/LB
處理結果:									
上級批示:									

第一聯: 生管

總經理

執行經理
副理

單經
位理

單課
位長

承辦人

表單編號: QR14-003

保存期限: 3年