

客户抱怨/投诉处理表

Customer Complaints Handle Sheet

客户代号Customer Code		J002		受理日期Handle		2017.5.27		
受理业务员		刘朝平		合同评审号		11201603065		
抱怨/投诉内容	品名		27000AABRAI		型号		T7SA-X111-60MHz	
	产品类别		<input type="checkbox"/> TCXO <input type="checkbox"/> OCXO <input type="checkbox"/> 时钟模块 <input type="checkbox"/> 时钟芯片, <input type="checkbox"/> Lora 其它		抱怨程度		严重 轻微 无	
	数量 Qty		61pcs		序列号/批次号		抱怨	
	详细描述不良现象及环境条件 (描述发生时间, 发生的地点, 谁发现的, 不良现象, 怎么发生的) 不良现象代码定义标准化 共26件, 不良: 22.93% 频率不稳, 要求修正EM, 实测35~60MHz 吴翔							
抱怨/投诉性质Complaints classification: 1. 无需原因分析 <input type="checkbox"/> 提升/更改指标 <input type="checkbox"/> 样品返回 <input type="checkbox"/> 客户原因更换产品 2. 需要原因分析 <input type="checkbox"/> 投诉Complaint <input type="checkbox"/> 反馈Feedback <input type="checkbox"/> 其它Feedback:								
处理方式Handle way: <input type="checkbox"/> 返回客户 <input type="checkbox"/> 不用返回客户 <input type="checkbox"/> 8D <input type="checkbox"/> 无需8D 产品完成时间: _____ 报告完成时间: _____ 其它信息Other information: 市场部Market dept.: _____								
详细描述不良现象及环境条件 FAE确认								
市场助理		退货入仓Return to warehouse: 接收时间Accept time: _____ 月Month 日Day 时Time 签名Sign: _____						
品质QE		外观检查, 拍照 中试复检结果 (附检验记录表) QE						
QE初步调查结果		出厂前测试记录 生产过程调查 在线品及库存状态 (附记录)						
QE分析流程 (会议, 外观不需要开会)		会议纪要内容, 定分析流程 本品客户要求返工更改为无盖产品, 批次为20160415, 返工需重新焊						
QE汇总分析数据, 责任判定		晶体在QCB测试时, 很多频率都是擦边, QCB测试后经过回流焊 频率全部偏高, 超出规格范围与工程师确认为晶体老化率差, 在容 有8D, 附上产端放置一年, 老化率为22ppm, 频率不稳为老化所致, 回流焊频率也 8D报告, 没有, 则由QE 责任部门写出 会转移, 导致的测试不良. 品质主管审核 写明原因 处理: 因产品为改制去壳, 再次返工测试, 存在风险 极高风险 2017.6.1						
QE外部8D		QE						