

客户抱怨/投诉处理表
Customer Complaints Handle Sheet

W/DP QA-Q5005-01.1

NO.: 2017052001

客户代号Customer Code		6013		受理日期Handle		2017.5.20		
受理业务员		杨霞		合同评审号		11201705102		
抱怨/投诉内容	品名		T1280ACACB		型号		T75B-ACAFIN-128	
	产品类别		<input checked="" 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		458		序号/批次号		55	
	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458只, 不良率100%, 电源特性不良, 要求±300ppb, 实测700~2000ppb, 249只频率不良, 不良率54%, 要求±12.8Hz 实测-15Hz~82.5Hz							
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初步调查结果		出厂前测试记录 (附记录)		生产过程调查		在线品及库存状态		
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						
QE汇总分析数据, 责任判定		研发分析产品为无稳压芯片设计, 产品无稳压, 晶体有稳压, 稳压电压稍有变动, 频率变化很大, 测得电源特性不准确。经会议评审, 客户使用额定电压测试, 不影响客户使用。电源特性放行处理。QE确认 2017.6.1 频率不良因产品放置时间过长, 电压不稳, 频率漂移, 报废处理。						
QE责任人 内部8D		有8D, 附上8D报告, 没有, 则由QE写明原因		责任部门写出来		品质主管审核		
QE外部8D		QE						