

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

|  |  |  |                      |                   |                   |
|--|--|--|----------------------|-------------------|-------------------|
| 客户代号Customer Code  | G013   |  | 受理日期Handle           | 2017.6.12         |                   |
| 受理业务员  | 杨霞   |  | 合同评审号                | 11201705102       |                   |
| 抱怨/投诉内容  | 品名   | 2TD80ACACB   |                      | 型号                | T7SD-ACAF CN-12-8 |
|  | 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   | 21pcs  |                      | 序列号/批次号           | 库存                |
|  | 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458pcs, 不良率4.58%。<br>外观不良, 晶体粘锡。 |  |                      |                   |                   |
| 抱怨/投诉性质Complaints classification:<br>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<br>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:<br><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<br>产品完成时间: 报告完成时间:  |  |  |                      |                   |                   |
| 其它信息Other information:<br>市场部Market dept.:   |  |  |                      |                   |                   |
| 详细描述不良现象及环境条件<br>FAE确认   |  |  |                      |                   |                   |
| 市场助理   | 退货入仓Return to warehouse:<br>接收时间Accept time: 月Month 日Day 时Time<br>签名Sign:                      |  |                      |                   |                   |
| 品质QE   | 外观检查, 拍照<br>QE   |  | 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 生产过程调查<br>(附记录)  |  | 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<br>产品因频率不良需重新调试, 调试工人在更换电阻时, 因晶体引脚靠的太近, 导致人员失误, 晶体粘锡                             |  |                      |                   |                   |
| QE汇总分析数据, 责任判定   | 处理: 因产品为无上盖包装, 晶脚粘锡客户不接受, 报废处理。  |  |                      | QE确认 杨霞 2017.6.12 |                   |
| 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 杨国华 2017.6.12 |                   |                   |
| QE外部8D   | QE   |  |                      |                   |                   |