

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

客户代号Customer Code		600		受理日期Handle		2017-6-5		
受理业务员		杨露		合同评审号		11201703270		
抱怨/投诉内容	品名		2V1638BPT&T1		型号		V331-8326-16-384	
	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		6PCS		序列号/批次号		52	
	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 1869PCS, 不良率 0.32%, 频率不良, 要求 $\pm 160\text{Hz}$ 实测 -177Hz ~ -242Hz 马强							
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 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 (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						
QE汇总分析数据, 责任判定		经确认该产品生产流程取消QC、调试等工序, 直接流IQA。另外, 晶体来料准确度为5ppm, 成品出货的准确度为10ppm, IQC来料按0.65AQL抽检, 10~15ppm的晶体会直接流入生产。 QE确认 李志豪 16.7						
QE责任人 (内部8D)		有8D, 附上8D报告, 没有, 则由QE写明原因		责任部门写脚的产品重新调试、封装 来 处理: 1PCS 规格 2000HZ±6%的产品报废		品质主管审核 程国华 2017.6		
QE外部8D		QE						