

## 客户抱怨/投诉处理表

### Customer Complaints Handle Sheet

客户代号Customer Code		19007	受理日期Handle		2017.6.5
受理业务员		杨晋	合同评审号		11201703270
抱怨/投诉内容	品名	2V16186PTA11	型号		V331-P326-16-184
	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	2pcs	序列号/批次号		无
	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1869只 不良率0.16%  打反标 <span style="float: right;">打反</span>				
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: <span style="float: right;">报告完成时间</span>					
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 <span style="float: right;">中试复检结果 (附检验记录表)</span>				
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	打标作业较多, 增加员工打标, 员工操作不熟练, 在打标时将标签反导致打错标。				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	责任部门写出来 处理成: 产品换壳, 重新打标 板级处理 解冻		品质主管审核 程国峰 2017	
QE外部8D	QE				