

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

客户代号Customer Code		B049		受理日期Handle		2017.6.21		
受理业务员		熊燕		合同评审号		13201702070		
抱怨/投诉内容	品名		201920AAH1003		型号		011F-Q311-19.2-A	
	产品类别		<input type="checkbox"/> TCXO <input checked="" type="checkbox"/> 10CX0 <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		70pcs		序列号/批次号		生产	
	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450pcs, 不良率. 起振可靠性不良, 产品通电一段时间内频率异常 李廷廷							
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		起振不良原因为报警参数设计问题, 已验证70%合格, 待修改BOM, 重新设计. 不合格品全部报废处理, 晶圆可回收. QE确认 2. 周廷廷 2017.6.30						
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 2017.7		
QE外部8D		QE						