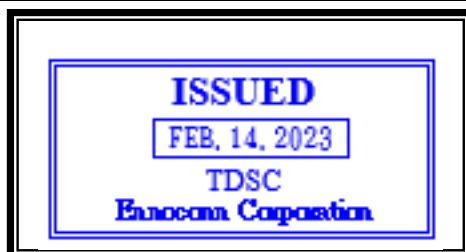


封 面				編號	QP-CSD-36
制定	99 年 10 月 25 日	修訂	111 年 2 月 10 日	版次	C 版
				頁次	第 1 頁共 4 頁

客戶服務管理程序

修訂歷程 REVISION HISTORY

修訂日期	DCN NO.	修 訂 內 容	修訂頁次	版次	修訂者
110/8/17	QCD-115-002	1. 內容修改-組織名稱異動更新 2. 新增 DOA 客訴回覆客戶暫時(緊急)對策時效	P2,P4	B	李依珊
111/02/10	CSD-011	依照現行作業方式,修改內文與流程	P2~P4	C	偕義弘



制 定 (PREPARED BY)	審 核 (REVIEWED BY)	核 准 (APPROVED BY)
偕義弘	林裕翔	賴旭洋

客 戶 服 務 管 理 程 序					編號	QP-CSD-36	
制定	99 年 10 月 25 日	修訂	111 年 2 月 10 日	版次	C 版	頁次	第 2 頁共 4 頁

1.目 的:

為有效率的處理客戶抱怨及產品問題，俾使客戶滿意本公司的售後服務及處理事情的服務態度，並且防止同樣的事故再度發生。

2.適用範圍: 所有本公司銷售的產品及服務的範圍。

3.名詞定義:無

4.權 責:

- 4.1 作業流程之聯繫 - 業務部。
- 4.2 品質問題檢驗評估 - 品保部。

5.作業內容:

- 5.1 服務或產品抱怨處理 --- 參照客戶抱怨處理流程圖
- 5.2 技術服務需求處理 --- 業務部收到客戶提出技術服務需求，立即以內部溝通方式【內外部溝通管理程序】與技術單位協商處理。
- 5.3 退修品處理 --- 參照【RMA 處理作業辦法】據此執行。
- 5.4 因產品異常之回收處理 --- 參照【產品回收管理程序】據此執行。
- 5.5 客戶報廢品處理 --- 參照【報廢品管理辦法】據此執行。

6.相關文件：

- 6.1 【內外部溝通管理程序】 QP-MDD-05
- 6.2 【產品回收管理程序】 QP-QCD-34
- 6.3 【工程變更管理程序】 QP-PCM-22
- 6.4 【RMA 處理作業辦法】 SOP-CSD-36-01
- 6.5 【報廢品管理辦法】 SOP-QCD-33-03

7.使用表單:

- 7.1 Corrective Action Report (8D Report) FM(QP-CSD-36)01

客戶服務管理程序					編號	QP-CSD-36
制定	99年10月25日	修訂	111年2月10日	版次	C版	頁次 第3頁共4頁

8.附件:

8.1 客戶抱怨處理流程圖 附件一

Confidential

客戶服務管理程序

編號

QP-CSD-36

制定

99 年 10 月 25 日

修訂

111 年 2 月 10 日

版次

C 版

頁次

第 4 頁共 4 頁

附件一 客戶抱怨處理流程圖

作業說明	部門執掌				表單 /作業規範	權責單位
	客戶	業務	品保	權責單位		
1.客訴發生：客戶針對公司人員服務缺失或要求提供進一步訊息。 2.問題屬性判定：品保立即依據客訴內容判定屬性。 2.1 客戶責任通知客戶並結案。 2.2 非客戶責任則進行根因分析。 3.品保分析問題，判定責任歸屬並接獲問題時起 24 hr 內回覆客戶暫時(緊急)對策，三日內提出立即改善對策。 4.相關責任單位應於立即改善後十四日內內針對缺失內容提出長期改善對策並將作業標準化。 5.責任單位於處理完畢後，將成果提報品保單位評估其改善成效，提出結案紀錄並歸檔。 6.若客戶同意上述處理方式達成共識，則視規定予以維修、折讓、銷退	<pre> graph TD A([客訴發生]) --> B[收到客訴] B --> C{不良原因判定} C -- 客責 --> D([結案]) C -- 非客責 --> E[根因分析] E --> F[問題再現原因分析] F --> G[矯正措施] G --> H{有效性驗證} H -- 無效 --> F H -- 有效 --> I[執行長期對策] I --> J[作業標準化] J --> K[客訴歸檔] K --> L([結案]) </pre>				8D Report 8D Report 8D Report 8D Report 8D Report	品保 品保 品保/權責單位 權責單位 品保/權責單位 權責單位 品保/權責單位 品保