

虹冠電子工業股份有限公司

客訴處理作業辦法

1. 目的

即時處理客戶訴怨，以維護公司企業形象，確保客我雙方之權益，並滿足客戶之服務需求。

2. 範圍

適用於產品出售後之客戶訴怨處理。

3. 名詞定義

CCRF：Customer Complaint Requirement Form。

CCAR：Customer Complaint Action Report。

5W1H原則:What／Where／Why／When／Who／How。

4. 權責

由業務處擔任公司與客戶協調之窗口，品保部擔任公司內部之品質改善協調與追蹤，其它權責單位協助負責所屬工程事宜及委外代工廠之改善對策與矯正預防措施之擬定執行確認成效。

5. 相關文件

5.1. 客戶退貨處理程序（S-2-003）。

5.2. 矯正措施程序（Q-2-014）。

5.3. 風險管理作業程序（Q-2-022）。

6. 作業程序

6.1. 作業處理程序參照8.1.附件之客訴處理作業流程圖。

6.2. 當業務／客服／FAE人員接到客戶抱怨時，須依5W1H原則將客戶抱怨資訊填寫CCRF管制一覽表及CCRF，並以CCRF表單通知AE部門(FAE人員)及品保部。

6.2.1. 客戶抱怨之資訊應包含客戶名稱、異常批資料以及異常現象描述，其中異常批資料應包含異常批之產品名稱、批號、Date Code、使用數量、不良數量、不良率、客訴日期、希望回覆日；而異常現象描述應包含使用範圍、作業流程、作業條件、作業規格、發現異常站別或流程、異常現象發生經過或異常分析情形、附件（如線路圖、客戶分析報告及客戶產品等）、後續客戶使用情形等等。

- 6.2.2. CCRF填寫完成後，若該異常需經過A.FAE人員做應用面及IC確認分析時，請送交AE部門(FAE人員)進行分析；若該異常為B.控管問題(如短少；出貨錯誤等)時，請交品保部門處理。
- 6.3. AE部門於收到CCRF後，需針對客戶反映之異常現象進行模擬分析後，整理成異常報告並經品保確認後進行下列程序：
- 6.3.1. 若C.報告結果與客戶反饋之異常現象不符，請FAE人員針對分析結果與客戶進行確認；若兩方結果仍有差異，應實際進行驗證確認為癥結後判定為異常與否。
- 6.3.2. 若D.報告結果確認為產品本身之問題，請交品保進行CCAR處理。
- 6.4. 品保單位於接到CCRF時，應登錄CCAR管制及追蹤一覽表，並完成CCAR之開立。
- 6.4.1. 若客戶抱怨或退貨驗證結果屬實，品保單位於三個工作天內發行初步分析報告予客戶(當客戶要求時)；並於七個工作天內完成客訴分析報告(CCAR)。
- 6.4.2. CCAR開立後，若需與客戶進行換貨或退貨動作由業務／客服依”退貨管制程序”處理。
- 6.4.3. 矯正及預防措施依”矯正措施程序”及”風險管理作業程序’辦理。
- 6.4.4. 品保單位分析完畢後，需將其客戶資料、問題描述、分析結果及改善對策彙整填寫於CCAR中，再交由業務／客服或FAE人員與客戶作聯繫。
- 6.5. 業務／客服或FAE人員於收到CCAR後，任何須修正部分與品保討論確認後，再E-mail交客戶並C.C.一份給予品保單位。
- 6.5.1. 品保單位於收到E-Mail副本後應將回覆日期登錄於CCAR管制及追蹤一覽表最為追蹤之用。
- 6.5.2. 業務／客服或FAE人員於CCAR發出後應跟催客戶反映，任何意見應以E-Mail通知品保單位。
- 6.6. 品保單位於收到客戶回覆後應將相關需求登錄於CCAR管制及追蹤一覽表及更新CCAR回到作業6.4程序，並追蹤各項矯正預防措施之相關紀錄，確認各措施確實完成後提交客戶端確認結案。
- 6.7. 資料歸檔：
- 完成回覆客戶程序，由業務／客服人員將「CCRF」結案歸檔，「CCAR」原稿則由品保部留存，各別保存期限二年。

7. 表單

- 7.1. CCRF管制一覽表（Q-2-016-01）。
- 7.2. Customer Complaint Request Form。（Q-2-016-02）。
- 7.3. CCAR管制及追蹤一覽表（Q-2-016-03）。
- 7.4. Customer Complaint Action Report（Q-2-016-04）。

8. 附件

8.1. 附件一、客訴處理作業流程圖

