



大量科技股份有限公司

## 客訴處理作業規定

大量科技股份有限公司

發行日

2016/07/08

文管中心

文件編號：02270100

版 本：4.0

制定日期：2009/11/06

修訂日期：2016/07/04

製訂單位：品保部

	<b>客訴處理作業規定</b>	文件編號	02270100	版次	4.1
		制定日期	2009/11/06		
		修訂日期	2016/07/04	頁碼	1/8

## 1. 目的

- 1.1. 為加強對客戶之服務，提升售後服務的全面性。
- 1.2. 針對客戶所提或反應之問題點，均能迅速調查及採取適當對策，以縮短處理時效。
- 1.3. 提升客戶對本公司商譽、產品及服務之滿意程度。
- 1.4. 直接由客戶端取得相關資訊，提升機台的功能及品質。

## 2. 範圍

- 2.1. 凡本公司之客戶對品質及其它方面有抱怨或建議反應時皆涵蓋之。

- 2.1.1. 機台設備問題。
- 2.1.2. 人員服務問題。
- 2.1.3. 產品設計問題。
- 2.1.4. 產品銷售問題。
- 2.1.5. 其他相關之問題。

## 3. 內容

### 3.1. 客訴發生

- 3.1.1. 當客戶對於公司產品、服務有所不滿之意見產生時，接收到此訊息的人員需將相關資訊提供予營業部或服務部進行客訴處理。客訴需取得之相關資訊如下。

3.1.1.1. 客戶名稱：指合約簽訂之客戶。若為代理商銷售者，則需註明代理商名稱與使用產品之客戶名稱。

3.1.1.2. 聯絡人：指客訴經公司內部分析、確認後所產生的對策，可回饋至客戶端的人員。

3.1.1.3. 聯絡電話與 E-Mail：指客訴經公司內部分析、確認後所產生的對策，可回饋至客戶端的人員聯絡電話與 E-Mail。

3.1.1.4. 客訴內容：指造成客訴產生的原因、事項。需包含人、事、時、地、物，5 大要點，若客訴內容無法提供者，可不提供。

- 3.1.2. 當公司人員接收到客訴時，需即時將訊息傳遞至營業部或服務部，不可延誤客訴後續處理之作業時效，避免損壞公司形象、商譽。

3.1.2.1. 當營業部或服務部接收到客訴時，需依客訴之緊急性進行處理。

3.1.2.1.1. 緊急性定義

3.1.2.1.1.1. 緊急

3.1.2.1.1.1.1. 與公司商譽有關。

3.1.2.1.1.1.2. 造成公司財務損失。

3.1.2.1.1.1.3. 與公共安全有關。

3.1.2.1.1.1.4. 造成客戶端停工、停產。

3.1.2.1.1.1.5. 經公司內部會議決議或主管要求。

3.1.2.1.1.2. 普通

	<b>客訴處理作業規定</b>	文件編號	02270100	版次	4.1
		制定日期	2009/11/06		
		修訂日期	2016/07/04	頁碼	2/5

3.1.2.1.1.2.1. 非緊急範圍皆屬之。

### 3.1.2.2. 即時性處置

3.1.2.2.1. 客訴日起算 24 時內需回覆提報單位緊急處理。

3.1.2.2.2. 客訴處理需具其即時性，故於現況確認後立即召開緊急討論會議，確認緊急改善對策及責任所屬單位，待相關作業執行後需立即回覆客戶該案及時處置進度，以降低客戶不滿之情緒。

3.1.2.2.2.1. 緊急討論會議：參與人員為案件相關單位一級主管指派之人員，此參與人員需有決策權力，上級指導為執行副總經理，主席為品保部主管。

3.1.2.2.3. 緊急回覆方式，可採會議記錄或【客訴緊急處置通知單】通知。

### 3.1.2.3. 永久性處置

3.1.2.3.1. 執行單位於緊急對策執行後，應盡速確認真因並提出改善排程。

3.1.2.3.2. 執行單位需以中、長期之計畫進行改善，並於規定時間內提供排程資訊給予品保部，待彙整後請提報單位回覆客戶最新進度，讓客戶了解其訴求、抱怨已由公司內部進行處理。

3.1.2.3.3. 營業部與服務部在接收到客訴後，應安撫、回覆客戶之內容需以人、事、時、地、物之模式，並且簡明扼要的以 e-mail、書面方式回覆予品保部，以供品保部作為後續客訴處理依據。

## 3.2. 客訴提報

3.2.1. 營業部或服務部接收到客訴之資訊時，需開立【客訴處理單 02270101】，依據所取得之資訊進行客訴分類的初步判定。客訴分類可分為 5 大類，如下所述。

3.2.1.1. 設備：凡有關公司銷售的產品產生的問題，所導致的客訴皆屬之。

3.2.1.2. 服務：凡有關公司提供之服務過程所產生的問題，所導致的客訴皆屬之。如售後服務人員態度不佳、維修時效不佳。

3.2.1.3. 設計：公司銷售的產品，因設計問題產生的客訴皆屬之。

3.2.1.4. 銷售：因銷售過程產生的客訴，皆屬之。如未依合約內容如期交貨、合約規格與實際取得之產品規格不一致。

3.2.1.5. 其他：凡不屬上述之範圍皆屬之。

3.2.2. 營業部或服務部填寫【客訴處理單】時，需將接到客訴的人員姓名與聯絡方式，填入「聯絡人」、「聯絡電話」、「聯絡 E-mail」等欄位中，以利後續結案時處理人員可直接回覆客戶端該案件執行歷程，並確認客戶端對於該案執行結果是否接受。

3.2.3. 營業部或服務部需將所得與客訴相關之訊息，填入【客訴處理單】中的客訴原因說明中適當欄位之中。

3.2.4. 當【客訴處理單】填寫完畢，需呈單位主管簽核，方可轉至品保部進行後續作業流程。

## 3.3. 客訴回覆

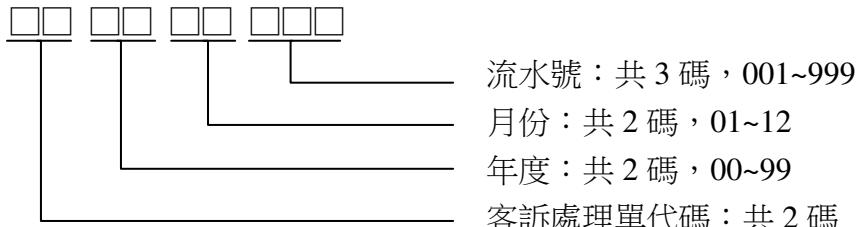
	<b>客訴處理作業規定</b>	文件編號	02270100	版次	4.1
		制定日期	2009/11/06		
		修訂日期	2016/07/04	頁碼	3/5

3.3.1. 客訴之回覆可分為 2 階段。

- 3.3.1.1. 第 1 階段為「緊急對策處置」，於規定時間執行完成緊急對策後，品保部彙整即時處置資訊並撰寫【客訴緊急處置通知】，請提報單位回覆客戶該案件及時處置進度。
- 3.3.1.2. 第 2 階段為「結果確認」，於永久改善排程結束後，品保部彙整該案件相關資訊並撰寫【客訴結案回簽單】，之後轉由提報單位向客戶報告該案件處置歷程，及確認是否解決客戶之問題。
- 3.3.1.2.1. 若客戶端有其他建議事項，則由品保部評估是否召開臨時討論會議。

#### 3.4. 客訴案件評估

3.4.1. 品保部收到來自營業部或服務部的【客訴處理單】，需即時進行立案、編碼。【客訴處理單】共 9 碼，編碼原則如下。



- 3.4.1.1. 客訴處理單代碼：共 2 碼，為 CC。
- 3.4.1.2. 年度：指西元年之後 2 碼。如 2008 年，編碼為 08、2011 年，編碼為 11，以此類推。
- 3.4.1.3. 月份：指客訴發生之月份，且為 2 碼，故 1 月發生之客訴，編碼為 01、3 月發生之客訴，編碼為 03、11 月發生之客訴，編碼為 11，以此類推。
- 3.4.1.4. 流水號：共 3 碼，001~999。
- 3.4.2. 品保部編碼完成後，需將客訴內容輸入系統內，以掌控客訴處理進度。
- 3.4.3. 【客訴處理單】經緊急討論會議判定責任單位完成後，需將判定之內容登錄於系統內，再將單據交由責任單位進行原因分析及改善對策的擬定。
  - 3.4.3.1. 案件資訊若不完整，且提案單位無法即時回覆者，採退件處理。
  - 3.4.3.2. 案件若為受理成立時，品保部依責任單位內容進行轉呈作業。
  - 3.4.3.3. 案件若為不受理成立時，品保部則需將案件歸還營業部或服務部，要求與客戶溝通說明，並於完成後，直接進行結案作業，若客戶仍有異議時，則公司內部可採會議方式討論，是否受理該案件。

#### 3.5. 原因分析與改善對策

- 3.5.1. 責任單位收到【客訴處理單】需進行原因分析，確認客戶所反應之事項之主要發生原因為何，並以此原因進行改善對策的擬定並提出該對策預定完成日，再呈單位主管審核通過後，盡速繳至品保部確認是否可行。

	<b>客訴處理作業規定</b>	文件編號	02270100	版次	4.1
		制定日期	2009/11/06		
		修訂日期	2016/07/04	頁碼	4/5

- 3.5.1.1. 若品保判定改善對策可行時，應更新系統上的資訊，並將【客訴處理單】轉至責任單位與相關單位，並要求依改善對策之內容及期限執行。
- 3.5.1.2. 若品保判定對策不可行時，應將【客訴處理單】退回責任單位，要求重新擬定對策。
- 3.5.2. 改善對策擬定完成並經品保部判定可行時，責任單位與相關單位需於依對策內容執行，且品保部需定期追蹤確認是否有偏差需修正處，並登錄於系統內。

### 3.6. 效果確認及標準化

#### 3.6.1. 效果確認

- 3.6.1.1. 品保部必須確認改善對策的實施效果，並將進度、追蹤內容記錄於系統。

  - 3.6.1.1.1. 責任單位是否確實依實施計畫於期限內完成。
  - 3.6.1.1.2. 改善對策是否確實被執行。
  - 3.6.1.1.3. 改善對策完成之結果是否達計畫預期。

- 3.6.1.2. 如果實施結果符合規畫，可以達到預期效果，品保部改善對策之內容簡述於【客訴處理單】的「效果確認」欄後，檢討後續的標準化作業。
- 3.6.1.3. 若實施結果不如計畫預期，效果無法達到改善目的，品保部將要求責任單位必須重新檢視對策實施計畫與實施落實性。

#### 3.6.2. 標準化

- 3.6.2.1. 經效果確認後，責任單位或相關單位必須進行標準化作業以預防客訴再發生。
- 3.6.2.2. 責任單位確認對策實施結果是否必須進行相關文件的修訂。

  - 3.6.2.2.1. 必須製、修文件者，依【文件管理程序 02010000】完成文件製、修訂作業。
  - 3.6.2.2.3. 品保部確認最後標準化完成結果，將所修訂並完成發行的文件名稱、編號、版次及相關標準化作業等……，填入【客訴處理單】的「標準化」欄位，並同時登錄於系統內。

### 3.7. 進度控管

- 3.7.1. 當案件未進入效果確認時，品保部需定期更新系統上的客訴案件進度，以供營業部或服務部依其需求查詢最新進度。
- 3.7.1.1. 若於效果確認完成前，客戶針對處理內容有異時，接收到訊息之人員，需採 e-mail、書面等……方式，通知品保部了解客戶之意見。

### 3.8. 結案

- 3.8.1. 案件於結案前，會簽提報單位了解，並呈核准單位核示。

  - 3.8.1.1. 如果可以結案，核准單位於「核准」欄位簽名確認後送回品保部。
  - 3.8.1.2. 如果認為無法結案，則退回品保部再確認。

- 3.8.2. 案件經總經理裁示後，需將進度、內容登錄於系統內。

	<b>客訴處理作業規定</b>	文件編號	02270100	版次	4.1
		制定日期	2009/11/06		
		修訂日期	2016/07/04	頁碼	5/5

### 3.9. 提報管理審查

- 3.9.1. 品保部必須定期追蹤【客訴處理單】的執行進度，確認改善對策是否落實，且依計畫實施，並記錄於系統內。
- 3.9.2. 客訴案件必須提報管理審查會議。品保部依據管理審查會議時間定期提報執行狀況。
- 3.9.3. 品保部自 TL-GROUP>品保部>管理異常單內，擷取所需之客訴案件並整理完成，送品保部主管核准後於規定時間前提交管理審查會議主辦單位，並於會議提出說明。
- 3.9.3.1. 如果管理審查會議對執行之客訴案件的執行與結案有意見，品保部必須提出說明謀求解決方案，並列入追蹤重點

### 4. 相關文件

- 4.1. 售後服務管理程序 02300000
- 4.2. 文件管理程序 02010000
- 4.3. 教育訓練管理程序 02030000<刪除>

### 5. 附件

- 5.1. 客訴處理單 02270101
- 5.2. 客訴處理調查報告 02270102<刪除>
- 5.3. 客戶建議處理報告 02270103<刪除>
- 5.4. 客訴處理控管一覽表 02270104<刪除>
- 5.5. 客訴滿意度調查 02270105<刪除>
- 5.6. 客訴緊急處置通知單 02270106
- 5.7. 客訴結案回簽單 02270107<刪除>