

文件编号：XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX		页码：第 1 页 共 1 页
章节号：8.2.2	标题：投诉处置	版本号/修改状态：E 版 0 次

1 目的

使顾客在使用产品过程中对产品的抱怨或建议，能及时得到解决和处理，以提高顾客的满意程度。

2 适用范围

适用于公司内所有的顾客抱怨和投诉。

3 职责

3.1 质量部和销售部负责调查服务质量投诉的有关事项；质量部负责产品质量投诉的调查和分析。

4 程序概要

4.1 顾客抱怨的分类：一般分为服务质量投诉、产品质量投诉。销售部负责调查服务质量投诉的有关事项；质量部负责产品质量投诉的调查和分析。

4.2 销售部负责对接收到的投诉电话、信函等进行整理，并填写《顾客投诉处理记录表》，并分析分类，将该处理单传送至责任部门。责任部门接收到信息后对投诉原因进行分析，并给出处理意见，必要时采取纠正或预防措施。经核实后报质量部，对重大问题的投诉立即报总经理。

4.3 投诉内容的协调

4.3.1 对因产品质量引起的投诉，由质量部进行相关项目的检验和试验，根据检验结果解答投诉的有关内容，并将分析结果汇报管理者代表；当产品确实存在质量问题时，应由质量问题产生部门按《改进、纠正和预防措施控制程序》分析产生不合格的原因，并及时进行整改。

4.3.2 对因服务质量引起的投诉，由销售部进行投诉事项的调查，分析产生问题的原因，并及时与顾客取得联系，向顾客解释产生问题的原因。

4.4 投诉问题的处理

4.4.1 若顾客上门投诉，则应立即查清问题产生的原因，当面向顾客解释，并将处理办法告知客户，经客户同意后，按处理计划执行；

4.4.2 电话及信函投诉，则将必要的说明及相关处理计划认真电告客户，经客户同意后，按计划执行。

4.4.3 当顾客投诉是正确的，应采取再加工或赔偿的方法，最大程度地保护顾客利益。且不能仅靠协调来解决问题时，销售部负责根据投诉问题分析拟定处理计划，报总经理批准后执行处理；

4.4.4 当客户投诉有误时，也应向客户解释清楚；

4.4.5 当客户投诉不能仅靠协调来解决问题时，销售部负责根据投诉问题，拟定处理计划，报总经理批准后执行处理；

4.4.6 当公司进行客

5 相关/支持性文件

5.1 《改进、纠正和预防措

4.2 处理。

