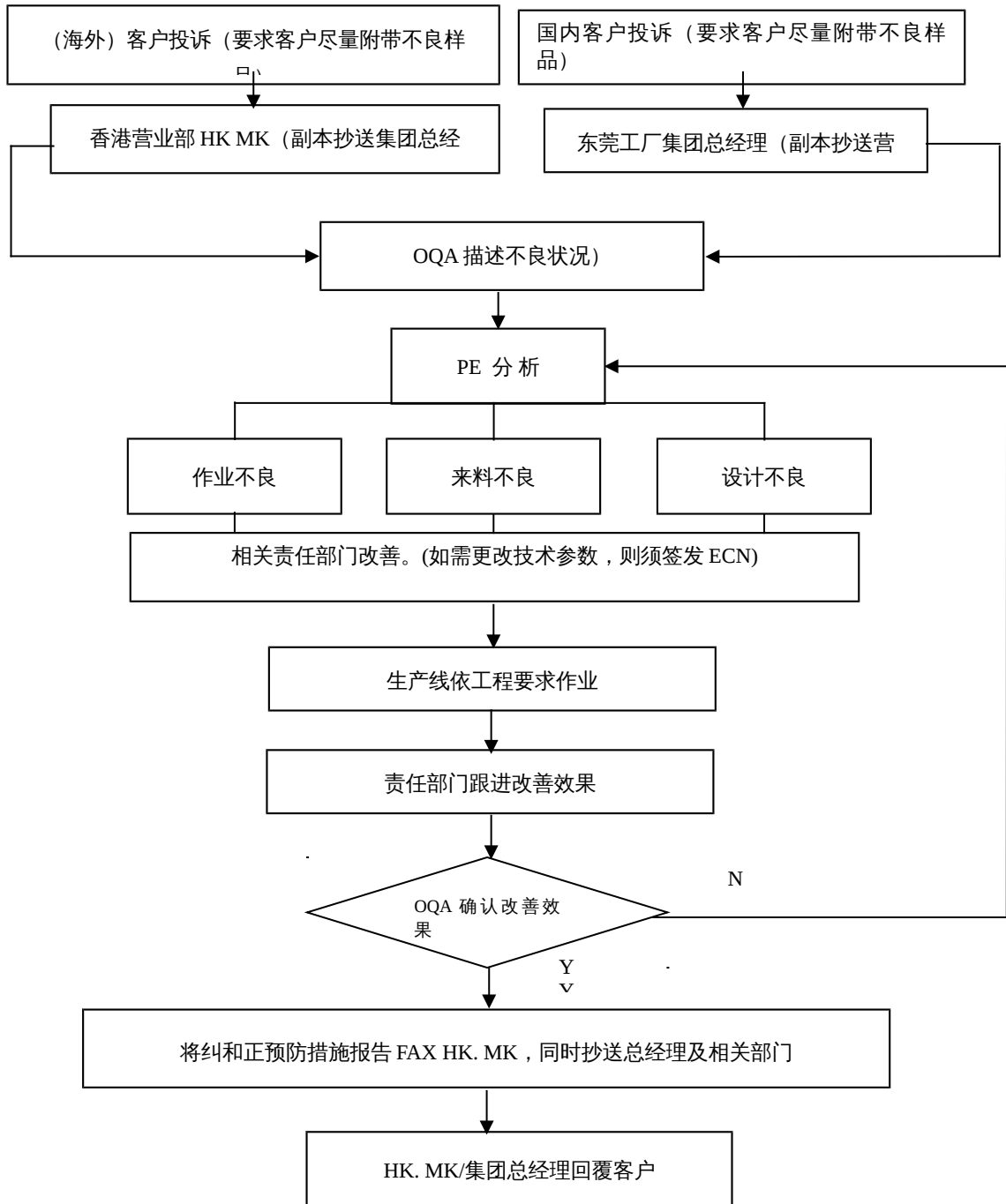


Standard Success Groups Ltd. 标准志成集团有限公司 客户投诉处理程序	受控状态			
	文件编号	SS-COP-021	版本	A
	页号	1/2	生效日期	2004-4-8
1-0	目的 处理客户投诉、提高产品质量及公司信誉。			
2-0	适用范围 本程序适用于海内外顾客对本公司产品质量投诉的处理。			
3-0	职责 营业部负责接受客户投诉。 品管部负责对改善措施实施后的验证。			
4-0	程序			
4.1	客户投诉的处理（见下页）			
4.2	分析原因时，必须调查不合格产品、工序或品质系统的问题根源，并采取适当行动进行彻底改善。			
4.3	维修后的产品需进行 100%测试，并根据客户要求时间补回退货，无法维修的货品作废品处理。			
4.4	改善行动的有效性，由品管部进行验证。			
4.5	如需更改相关质量体系文件，则应参照《质量文件控制程序》中有关条款执行。			
4.6	客户投诉的处理情况必须提交管理评审会议评审。			
5-0	参考文件 纠正和预防控制程序 质量文件控制程序			
6-0	参考记录 纠正和预防措施报告 客户投诉的处理按“QIF”流程执行			
编制		审核		审批

Standard Success Groups Ltd. 标准志成集团有限公司 客户投诉处理程序	受控状态			
	文件编号	SS-COP-021	版本	A
	页号	2/2	生效日期	2004-4-8

7-0 客户投诉处理流程，参照“QIF 流程”（Q.I.F 为 Quality Information Feedback 缩写，意为“质量信息反馈”），Q . I . F . 流程图如下：



编制		审核		审批	
----	--	----	--	----	--

