

業務部

亞洲聚合股份有限公司 標準書		編號：DA46-000/-11R	頁序：1/3
名稱：客戶異議書處理規定		初 訂 日 期：77 年 6 月 15 日	
		最 近 修 訂 日 期：104 年 10 月 19 日	
適用 範圍：亞聚公司		訂定： 單位：業務部	

1. 目的

為處理客戶因使用本公司產品造成其加工之困難或影響其正常生產作業所提出之異議，乃建立本作業程序，以作為該項異議處理之依循。

2. 範圍：業務部及林園廠

對象：適用於本公司客戶。

3. 參考文件

3.1 DA10-0008 異常之矯正措施與再發防止作業程序

3.2 DA25-0012 特級品處理作業規定

3.3 DA45-0002 退換貨作業處理規定

3.4 DA10-0008 異常之矯正預防與再發防止作業程序書

4. 定義

無

5. 作業程序

5.1 客戶異議通知請求

客戶以電話或書面或 E-mail 向業務部各業務代表提出異議請求。

5.2 受理客戶異議通知請求

5.2.1 各業務代表受理異議請求後應填寫客戶異議處理通知單（如附件二），經其權責主管核可後經由各種媒體通知業務部。

5.2.2 業務部根據異議內容，由業務部自行處理或業務部通知林園廠協助處理。

5.2.3 異議處理通知單(如附件二)應於第一時間經由 E 化

擬 案	會 簽 / 審 查	核 准	註
潘義龍	陳元超 10/5/15 陳	10/19/15	亞洲聚合公司 標準書 核發專用章

GA03-0005-1R

OCT 14 2015

亞洲聚合股份有限公司 標準書	編號：DA46-000/-11R	頁序：2/3
名稱：客戶異議書處理規定	初 訂 日 期：77 年 6 月 15 日	
	最 近 修 訂 日 期：104 年 10 月 19 日	
系統自動發送 E-mail 通知林園廠窗口，並備份以下單位及主管。(1).總經理 (2).業務部副總經理 (3).(3).林園廠廠長、副廠長(4) 特助 (5)各處處長(製造、研發、工務)(6)業務部經理、副理、課長(內銷、外銷、市場開發)。 5.2.4 客戶異議通知限期三個工作日內完成，如超過期限，則 E 化系統自動發送 E-mail 通知負責人、負責人上一階主管及業務部主管。 5.3 客戶異議調查報告/矯正預防措施 5.3.1 林園廠窗口指定專人填寫調查報告/矯正預防措施，並經上一階主管(處長)同意，呈廠長核示後，並經管理代表確認後，該客戶異議調查報告/矯正預防措施流程才完成，並 E 化系統自動發送 E-mail 通知業務部。(如附件三) 5.3.2 客戶異議調查報告/矯正預防措施限期三個工作日(已收到樣品或無需樣品之分析調查限期)內完成~六個工作日(連同樣品寄送時間之分析調查限期)內完成；如超過期限，則 E 化系統自動發送 E-mail 通知上一階、負責人、負責人主管及林園廠廠長。客戶異議調查報告/矯正預防措施經管理代表確認後，正本通知業務部(經理、副理、市場課課長)，並副本通知(1).總經理 (2).業務部副總經理 (3).林園廠廠長、副廠長(4) 特助 (5)責任單位主管及負責人 (6) 此客戶異議案相關負責人員。 5.3.3 有關矯正預防措施，需經廠長核可，並經管理代表確認後，依異常之矯正預防與再發防止作業程序書(DA10-0008)，針對矯正預防措施及成效確認追蹤，至結案為止。 5.4 客戶異議結案 5.4.1 業務部副理或經理依據廠內提供之客戶異議調查報告/矯正預防措施報告內容，填寫客戶異議結案報告(如附件四)，填寫客戶異議類型、建議客戶異議是否成立、賠償方式/說明/金額。限期三個工作日內完成。(含與客戶協商時間)		

*

*

*

*

亞洲聚合股份有限公司 標準書	編號：DA46-000/-11R	頁序：3/3
名稱：客戶異議書處理規定	初 訂 日 期：77 年 6 月 15 日	
	最 近 修 訂 日 期：104 年 10 月 19 日	

5.4.2 客戶異議不成立時，業務部門將處理過程記載於客戶異議結案報告，由責任業務轉告客戶。

5.4.3 業務部將協商後之結果及建議書於客戶異議結案報告，呈副總經理及總經理核可同意，客戶異議始得結案。結案報告書副本分送
(1).總經理 (2).業務部副總經理 (3).(3).林園廠廠長、副廠長
(4) 特助 (5)各處處長(製造、研發、工務)(6)業務部經理、副理、課長(內銷、外銷、市場開發)(7)此客戶異議案相關負責人員。

5.4.4 客戶異議成立且客戶損失重大時，由業務部針對客戶之損失專案呈請副總經理及總經理裁示。

5.4.5 所有客戶異議案件應於十四個工作日內完成客戶異議結案報告，並責成業務代表以電話或書面回覆給客戶。

5.5 報告編號格式
CC- AAAA-XX-YYY
AAA：表西元年度，2014 即代表 2014 年
XX-YYY：月份+序號，月份 01~12。序號由 001 編起。

6. 附表

6.1 客戶異議流程（附件一）

6.2 客戶異議通知單（附件二）

6.3 客戶異議調查報告/矯正預防措施（附件三）

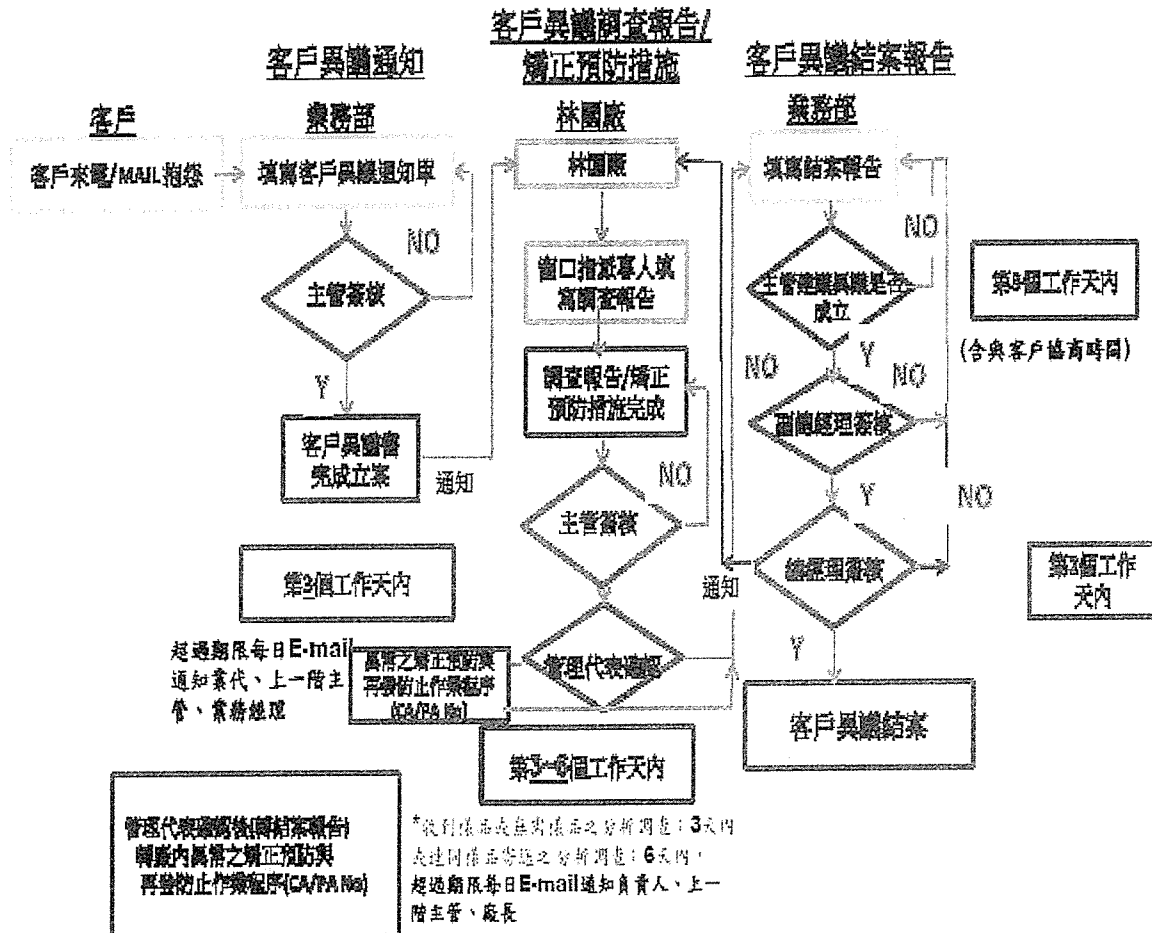
6.4 客戶異議結案報告書（附件四）

6.5 成效確認單（附件五）

7. 本標準書經總經理核准後實施，修正時亦同。

8. 本標準書分發至總經理、業務副總經理(書)、總經理室、業務部(書)、廠長室、製造處、合成課、製成課、成品課、生管課、研發處、製法課、實驗一課、實驗二課、檔案室(書)。

201506修正版



亞洲聚合股份有限公司
客戶異議通知單

客戶異議流程
經處理後異議=450

表單編號
CC20141101

填表日期
2014/11/04

填表人
劉雪安881041

客戶基本資訊

客戶帳號
36007887

客戶名稱
**盛發實業社

電話
=

電子郵件Email
=

郵遞區號/地址
702/**市永興三街

客訴反應人/職稱
陳月生 /主任

受理日期
2014/11/04

電話/傳真
0931... /27984561

Email
abc@abc.com

加工方式

=

客戶購品實績(前半年購品記錄)

月	月	月	月	月	月	月
MT	MT	MT	MT	MT	MT	MT

客戶異議內容

依訂單號碼輸入異議產品:

1	訂單類別	訂單號碼	產品規格	批號
	SO	14016018	DM3210 3*1.2	1410121
	交運數量(單位)	單價	金額(單位)	
	150.00 (EA)	0.0000	0.0000 (TWD)	
	不良數量	未使用	合計	
	0.00	0.00	0.00	
問題描述				
test				

主管簽核

#	簽核者	同意否	簽核日期	意見或建議
1	劉雪安	☒ 是 ☐ 否 ☐ 撤案	2014/11/04 17:11:24	重覆主管(劉雪安 代)
2	曾慶龍	☒ 是 ☐ 否 ☐ 撤案	2014/11/04 17:34:34	詳見(劉雪安 代)
3	陳元三	☒ 是 ☐ 否 ☐ 撤案	2014/11/04 17:38:40	副理(劉雪安 代)
4	曾慶龍	☒ 是 ☐ 否 ☐ 撤案	2014/11/05 09:11:23	經理(劉雪安 代)

亞洲聚合股份有限公司
客戶異議調查報告/矯正預防措施

客戶異議流程

表單編號

填表日期

窗口人員

調查時常規單=450

CC20141101

2014/11/05

黃吉鋒700856

客戶名稱

**望陽實業社

異議內容

有無樣品

☒有 ☐無

異議說明

**望陽實業社反映產品DM3250異常，請生管課負責調查

責任單位

責任人員

生管課

✓ 張榮耀012625rogerchang@apc.com.tw

#	訂單類別/編號	產品等級	批號	異議內容
1	SO/14016113	DM3250-2*1.2	1410141	test

調查結果與矯正預防措施

調查結果

矯正預防措施

審核紀錄

#	審核者	同意否	簽核日期	意見或建議
1	謝江金	☒ 是 ☐ 否	2015/04/30 17:29:25	
2	張榮興	☒ 是 ☐ 否	2015/04/30 17:25:49	
3	謝江金	☒ 是 ☐ 否	2015/07/03 16:29:32	OK
4	張榮興	☒ 是 ☐ 否	2015/07/03 16:36:49	OK
5	黃吉鋒	☒ 是 ☐ 否	2015/07/03 16:41:06	OK

亞洲聚合股份有限公司
客戶異議結案報告書

客戶異議流程 表單編號 填表日期 結案人員/填表人
填寫人 Label Label Label/ ☐

客戶名稱 Label

後續協商/處理說明

異議類型 ☐
責任歸屬 ☐工廠 ☐業務 ☐客戶 ☐責任不明確
客戶異議是否成立 ☐成立 ☐不成立
賠償與否 ☐是 ☐否
賠償方式 ☐扣款 ☐折讓 ☐補料 ☐退換貨 ☐其他

說明

賠償金額(NTD) 元

審核與核

#	審核者	同意否	審核日期	意見或建議
1	鄭芳蓮	☒ 同意 ☐ 退回業務	2015/07/03 14:08:43	123
2	李西弘	☐ 同意 ☐ 退回業務 ☒ 退回工廠	2015/07/03 16:21:28	test

異代與客戶或業務與與詳圖取在請記錄

填表人 處理說明 填表日期
1 ☐ ☐ ☐
abc 123 2014/11/04
2 ☐ ☐ ☐
def 456 2014/11/05

新增項目

表單附件區

附件資訊

☐送出 ☐離開(不儲存)

亞洲聚合股份有限公司
成效確認單

成效確認流程
標準時數/項目=450

表單編號
CC20141101

填表日期
2014/11/04

預計完成日(延長可變更)
2014/11/04

客戶名稱
** 豐源實業社

附帶客訴表單
CSC-001/02/03/04

業務內容

有無產品
●有 ○無

現場說明

** 豐源實業社反應產品DM3250異常，請做現場改善調查

責任單位
無異議

責任人員
楊超群036508

#	訂單類別/編號	產品等級	批號	異議內容
1	SO/14016113	DM3250-2*1.2	1410141	test

異議事項

異議發生經過

1sdf

異議原因分析

2sfd

擬定改善對策

3sfds

訂定實施經過

4sdf

訂定效果確認

5

標準化措施

6

教育訓練宣導

7

8

處理記錄

填表人

處理說明

填表日期

1 楊超群

成效確認處理1

2014/11/06

2 楊超群

成效確認處理1

2014/11/10

審核日期

審核紀錄

#	審核者	同意否	審核日期	意見或建議
1	楊超群	是/否		
2	楊超群	是/否		