

세종정기(주)	고객불만 프로세스			문서번호	SJ-QP-06		
				개정번호	0		
요구사항	상위PROCESS		주관부서	제개정일	2018-01-10		
8. 운영	COP(고객지향 프로세스)		QA	Page	1/1		
단 위 Process 고객불만 접수/ 조사의뢰서 통보 현상/원인파악 반품인수 검토 고객통보 반품인수 불량분석 및 개선대책 수립 개선대책서 조치결과 Monitoring	Input	Activity	Out Put	부 서		관리기준/ 관리방법	판단기준
				주 관	협 조		
	고객불만접수기준 고객 불만 보고서 (유선/Mail /Fax접수)	1. 영업부는 고객불만 사항 및 불량시료 접수 2. 영업부는 1차적으로 현상파악 후 고객불만 접수대장에 기록후, 해당부서에 고객불만통보서를 전달한다.	불만접수및처리 고객 불만처리서	영업	QA		1.접수확인
	고객불만 처리서 생산/출하이력	1. QA은 생산/출하이력 및 재고분 조사 2. 현상 및 원인 파악후 고객불만 처리서 작성하여 관련부서 송부	고객불만 처리서	QA	관련부서	부적합품관리P 시정조치P	1.원인판정
	현상/원인파악결과	1. QA은 원인파악결과를 토대로 반품인수 여부를 결정하여 영업부에 통보. 2. 검토결과 당사책임이 아닌경우 고객에 통보하여 고객과 협의. 3. 영업부는 반품을 고객에게 인수받아 제품창고에 인계하고, 부적합품P 절차에 따라 처리.	반품인수여부결과	QA	영업	부적합품 관리P	1.반품검토여부 2.고객협의여부
	고객불만 처리서	1. 불량 원인분석 및 개선대책 수립 2. 고객불만 처리서에 따른 재발방지대책 및 유출방지대책 일정 수립후 통보	고객불만 처리서 개선 대책서	관련부서	QA	시정조치P 세부기준 (2.원인분석및처리)	1.원인검증
	개선 대책서	1. 영업부는 개선대책서를 검토후 고객에게 통보하고 후속품에 대한 평가 확인	고객사 승인	영업			1.고객사승인
	고객불만 처리서 개선 대책서	1. 지속적인Monitoring 및 개선활동으로 System 및 process 개선 2. Monitoring 현황 및 개선활동에 대한 Follow up 보고 및 경영검토 안건으로 상정하여 지속적개선 실시.	회의록 보고서	QA 관련부서	관련부서	경영검토 및 목표 관리P	1.조치완료