

昆明五彩印务有限公司  
信息化、智能化建设项目  
业务流程设计文档  
—客户投诉处理流程

流程编码	<b>EBC-SD-007</b>
流程名称	客户投诉处理流程
流程主责部门	营销
流程涉及角色	营销、品质、生产、仓库
当前生效版本	V4.0
生效日期	2025.12.12

文档控制

修订履历

修订日期	修订人	版本	修订简述
2025-12-12	章杰会、李响	4.0	根据调研情况，编制本文件

## 目录

1. 流程概要 .....	3
1.1. 名词和术语定义 .....	3
1.1.1. 客户投诉单 .....	3
1.2. 范围 .....	3
1.3. 流程目标 .....	3
1.4. 流程图例 .....	3
2. 流程详细说明 .....	4
2.1. 流程图 .....	4
2.2. 流程节点说明 .....	5
2.3. 流程节点目标及期望值 .....	6
2.4. 流程相关规则 .....	6
2.5. 流程关键控制点 .....	6
3. 流程变革与预期收益 .....	6
4. 流程功能描述 .....	6
5. 确认与审批 .....	7

# 1. 流程概要

## 1.1. 名词和术语定义

下列名词、术语定义适用于本文件。

### 1.1.1. 客户投诉单

客户投诉单，又叫客户投诉登记单或者客户投诉反馈单，是企业的客服、销售等岗位接到无论何种形式的客户投诉后，进行登记处理的单据。客户投诉类型一般分为产品质量投诉（性能、外观等）、服务投诉（响应时间、货物装卸、运输等）、产品的包装、标识投诉等。

## 1.2. 范围

此流程适用的范围为：昆明五彩印务有限公司（以下简称“五彩印务”）的客户投诉处理流程。

业务场景：客户针对产品不良进行投诉。

## 1.3. 流程目标

- 1) 快速响应投诉并解决问题（如退款、换货、补偿），降低客户负面情绪，提升信任感。
- 2) 分析投诉原因（如产品质量、交付延迟），反向推动供应链或生产环节改进。

## 1.4. 流程图例

基本的流程图标如下图 1：

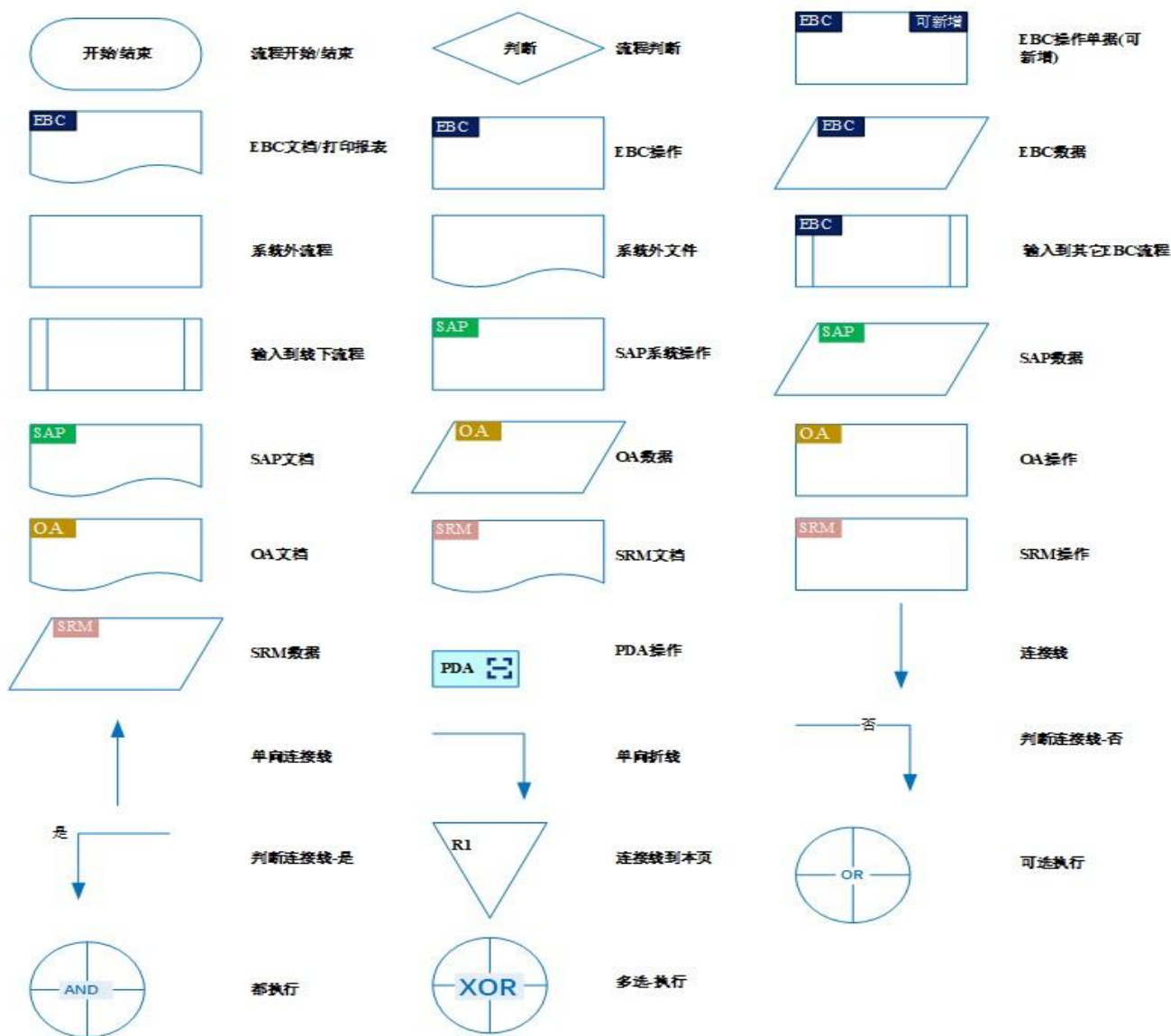


图 1 基本流程图标

## 2. 流程详细说明

### 2.1. 流程图

流程图如下图 2。

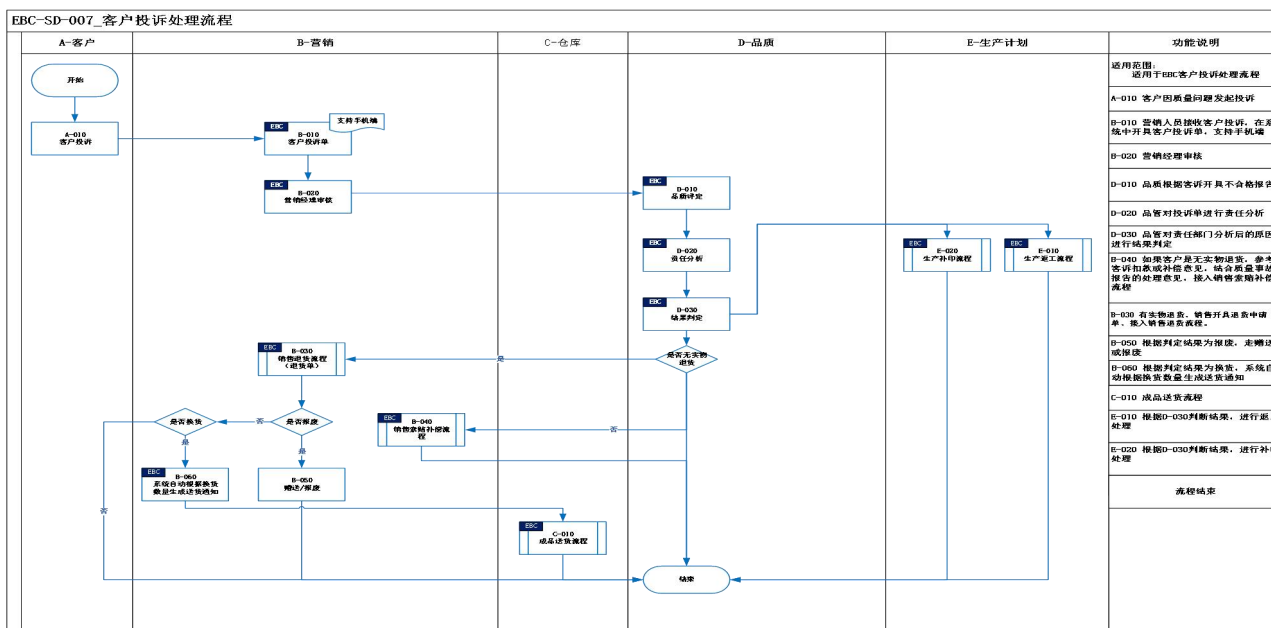


图 2 流程图

## 2.2. 流程节点说明

请见表 1:流程节点说明。

岗位	步骤编号	流程描述	系统操作	表单输入	表单输出
营销	A-010 B-010	客户因质量问题发起投诉，销售人员或者质量人员接收客户投诉，在系统中开具客户投诉单	是		客户投诉单
营销	B-020	营销经理审核	是	未客户投诉单	已审核的客户投诉单
品质	D-010	品质接客诉后，开具不合格报告	是	客户投诉单	不合格报告
品质	D-020	品管对投诉单进行责任分析	是	客户投诉单	责任分析
品质	D-030	品管对责任部门分析后的原因进行结果判定	是	客户投诉单	结果判定
生产	E-010	根据判断结果，进行返工处理	是	不合格报告	生产返工流程
生产	E-020	根据判断结果，进行补印处理	是	不合格报告	生产补印流程
营销	B-030	有实物退货，销售开具退货申请单，接入 销售退货流程	是	不合格报告	销售退货流程
营销	B-040	如果客户是无实物退货，参考客诉扣款或补偿意见，结合品质 质量事故报告 处理意见，接入 销售索赔补偿流程	是	不合格报告	销售索赔补偿流程
品质	B-050	根据判定结果，赠送或报废	否	不合格报告	
	B-060	根据判定结果换货，系统自动生成送货通知单	是	不合格报告	
	C-010	成品送货流程	是	送货通知单	

## 2.3. 流程节点目标及期望值

请见表 2:流程节点目标及期望值

流程步骤编号	业务流程目标及功能期望描述	优先级
D-010	分析投诉原因（如产品质量、交付延迟），反向推动供应链或生产环节改进	高

## 2.4. 流程相关规则

请见表 3:流程相关规则

岗位	步骤编号	单据名称	单据编号规则	单据类型	是否打印
营销	B-010	客户投诉单	KHTS+年+月+3位流水号		

## 2.5. 流程关键控制点

请见表 4:流程关键控制点

岗位	步骤编号	流程名称	重要管控点需求	管控目标或方法
营销	B-010	客户投诉单	营销在客户现场通过移动端登记客户投诉	

## 3. 流程变革与预期收益

请见表 5:流程变革与预期收益

流程名称	现状	未来	变更影响分类				收益/效益描述
			提高工作质量	降低成本	提升效率	规避风险	
	无	需要上传的书面客户投诉，或拍照上传			√	√	随时在系统内备查，无须去大量查找单据，以及避免原始单据遗失后，无任何依据

## 4. 流程功能描述

支持 EBC 系统及手机移动端创建客户投诉单，客诉单需选择对应送货单，支持上传图片，客诉单提交后，形成品质判断，由多方评审后，判断处理结果，如客户投诉需要客户车间返工的，走不合格报告，再到费用申请单据，返工的费用申请单不进入应付款。

## 5. 确认与审批

业务蓝图签字矩阵

组织/岗位	签字栏（如有多人签字，各自签名+日期）
流程各节点工作 角色	
五彩印务项目执 行组成员	
小羚羊项目组成 员	
五彩印务项目决 策组成员	

甲方：昆明五彩印务有限公司（盖章）