广州丰彩彩印有限公司
客户投诉处理流程图

流　程	权　责	相关文件与使用表单
客户投诉的提出	营运管理中心	客户投诉调查处理表 退货入库通知单 产品检验控制程序
原因分析	质管部/相关部门	客户投诉调查处理表 纠正与预防措施要求书 纠正与预防措施控制程序
改善对策拟定	责任部门	客户投诉调查处理表
执　行	责任部门	客户投诉调查处理表
效果确认（NG / OK）	质管部/营运管理中心	客户投诉调查处理表 纠正与预防措施要求书
回复客户（NG / OK）	营运管理中心	客户投诉调查处理表
标准化作业	相关部门	客户投诉调查处理表 纠正与预防措施要求书 文件与资料控制程序
资料保存	营运管理中心	客户投诉调查处理表 纠正与预防措施要求书 质量记录控制程序