

品質月活動花絮

1.客訴宣導:

Complain Declaration



Complain Declaration of picture

| Global Quality Month | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 2010年客訴案件統計 | | | | | | | | | | | | |
| 月份 | Jan | Feb | Mar | Apr | May | Jun | Jul | Aug | Sep | Oct | Nov | Dec |
| 客訴件數 | 82 | 42 | 65 | 76 | 61 | 102 | 73 | 57 | 100 | 82 | | |
| 客訴內容 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 |
| 客訴原因 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 |
| 客訴處理 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 | 1. 產品品質 2. 服務品質 3. 交貨時間 4. 價格問題 5. 包裝問題 6. 其他問題 |
| 客訴滿意度 | 5.65 | 2.38 | 2.15 | 0.80 | 0.00 | 2.04 | 2.78 | 1.73 | 0.97 | 1.68 | | |

| Global Quality Month | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| 2010年 客訴統計次數 | | | | | | | | | | | | |
| 月份 | Jan | Feb | Mar | Apr | May | Jun | Jul | Aug | Sep | Oct | Nov | Dec |
| AutoCell I | 1 | | | | | | | | | | | |
| AutoCell II | | | | | | 1 | 1 | | | | 1 | |
| AutoCell III | | | | | | 1 | | | | | | |
| AutoCell TM II | 1 | | | | | | | | | | | |
| MEZAR | | 1 | 1 | | | 1 | | | 2 | | | |
| Varixel Vee | 1 | | | | | | | | | | | |
| 合計 | 3 | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | | |

客訴討論



Prepared By QA Engineer
AAF TAIWAN CO., LTD.

