



多美滋婴幼儿食品有限公司

编号：SOP-QA-15-V1

消费者投诉管理程序

2023年04月28日发布

多美滋婴幼儿食品有限公司

2023年05月05日实施

质量和食品安全部 发布

审 批 单

执行人	部门	姓名
起草人	质量和食品全部-QA	万苑慧
审核人	事业部(会员服务)	朱莲枝
	质量和食品全部-QA	李玉茹
	质量和食品全部-QC	张慧
	生产部-基粉车间	徐瑾
	生产部-包装车间	蒋斌
批准人	质量和食品全部	徐继珍
	总经理室	顾闽华

文件历史变更单

序号	文件编号	文件实施日期	更改内容
1	SOP-QA-15-V1	2023年05月05日	新版首次发布

目 录

1	目的	4
2	范围	4
3	定义术语	4
4.1	事业部（会员服务）	4
4.2	质量和食品安全部	4
4.3	其他相关部门	5
5	工作标准	5
5.1	反馈流程	5
5.1.1	质量投诉处理流程图	5
5.1.2	信息获取	6
5.1.3	信息传递	6
5.1.4	质量投诉处理过程	6
5.1.4.1	样品接收	6
5.1.4.2	检测项目的确定	6
5.1.4.3	送样检测及调查	8
5.1.4.4	结果反馈	8
5.1.4.5	相关资料归档	9
5.1.4.6	样品处理	9
5.1.5	质量投诉分析、改进	9
6	汇总报告	9
7	相关文件	10
8	相关记录	10

消费者投诉管理程序

1 目的

为了规范消费者投诉的，确保消费者反馈的信息及时有效地得到处理，提升消费者的满意度。

2 范围

适用于工厂所有产品的反馈信息的获取、传递、处理流程，以及处理结果跟踪、信息汇总、问题改进等方面的管理。

3 定义术语

(1) 产品质量投诉：指产品粉体结块、产品包装密封性不良、产品打印缺失、产品附属品（勺子破损）、有异物介入等产品存在缺陷导致的消费者的投诉；

(2) 产品不良反应投诉：指出现腹泻、便秘、吐奶等反应导致的消费者的投诉；

(3) 其它反馈：指除产品质量投诉、产品不良反应投诉之外的反馈内容。

4 职责权限

4.1 事业部（会员服务）

(1) 负责受理并记录投诉信息，并进行筛选、传递、汇总和归档；

(2) 负责消费者反馈处理结果的跟踪和落实；

(3) 负责消费者来电咨询的满意度评价。

4.2 质量和食品安全部

- (1) 负责制定该程序并及时更新修订;
- (2) 负责将接收到的投诉信息做好保存, 以及对投诉样品的处理与结果回复;
- (3) 负责对投诉处理过程中产生的报告等进行归档, 投诉检测样品的定期清理;
- (4) 负责对每月(周)投诉汇总信息的分析和归档。

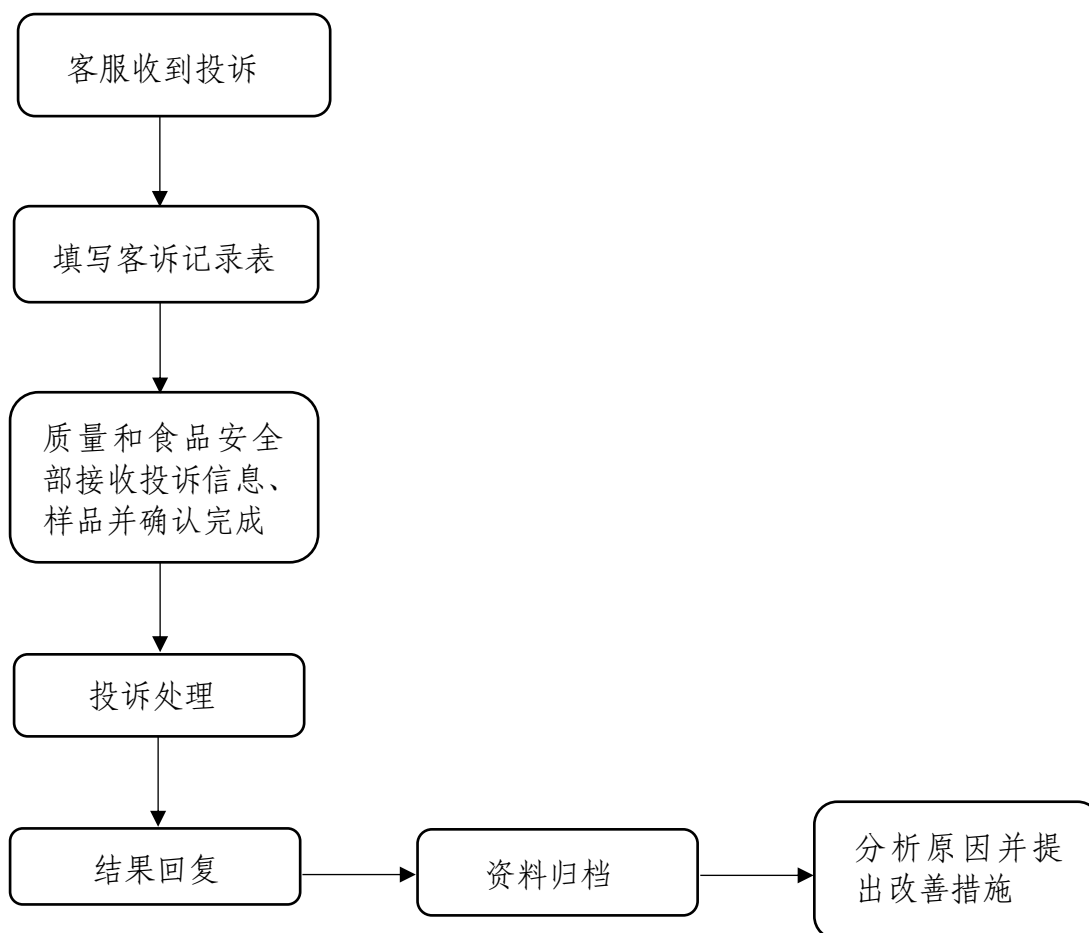
4.3 其他相关部门

负责参与投诉的检测、调查分析及反馈内容的改进。

5 工作标准

5.1 反馈流程

5.1.1 质量投诉处理流程图



5.1.2 信息获取

表1 信息渠道表

信息来源	投诉渠道	收集部门	归口部门
消费者 客户（经销商）	(1)400 消费者服务热线 (2) 电话、邮件或其他 通讯工具	事业部（会员服务） 质量和食品安全部	事业部（会员服务） 质量和食品安全部

5.1.3 信息传递

事业部（会员服务）收到消费者投诉后，首先初步判断投诉类型，然后将投诉进行分类，并对投诉进行处理，将信息传递至相关处理部门。

当投诉样需要进行品控分析时，事业部（会员服务）填写《客诉记录表》，以邮件形式反馈给质量和食品安全部负责接收投诉信息的相关人员进行处理分析。

5.1.4 质量投诉处理过程

5.1.4.1 样品接收

质量和食品安全部接收到投诉样品，根据投诉样品信息，通过邮件中的客诉记录表，核对样品名称，生产日期和批号等信息是否正确。任何样品问题，需在 24 小时内与客服进行确认。

对于“健康状况”的投诉，如腹泻、呕吐、过敏、拒食或疾病等结果参照出厂检验报告。

5.1.4.2 检测项目的确定

(1) 判断是理化检测或微生物检测，投诉检测项目见下表：

表 1：检测项目

检测项目	常见投诉项目									
	呕吐	腹泻	拒吃	口味异常	过敏	便秘	异物/焦粉	奶粉外观	结块	溶液外观
感官评定	V		V	V						
奶粉外观							V	V	V	V
溶液外观							V		V	V
杂质度							V		V/A	V
水分								V/A	V	
菌落总数	V	V			V	V				
大肠菌群	V	V			V	V				
沙门氏菌		V								
克罗诺杆菌属		V								
金黄色葡萄球菌	V	V								

备注 1: V: 必测项目; A: 根据实际情况加测。

备注 2: 过敏/便秘-由微生物污染引起的可能性很小,绝大多数情况不是由奶粉本身引起的,故检测项目仅作为参考。

备注 3: 异物-须对异物本身进行显微镜 16⁻160 倍的检查 and 判别, 并根据实际情况进行其他选择性测试或鉴定。

备注 4: 引起腹泻和呕吐主要是肠道类细菌,一旦测出大肠菌群阳性,需加测大肠埃希氏菌。

备注 5: 检测项目不限于以上 10 项,可根据投诉实际情况及消费者要求,加测其他相关指标。

(2) 对于质量问题的投诉(由于生产过程或原材料引起的),需进一步调查分析生产过程或原材料方面原因。

(3) 根据消费者对检测项目的要求进行加测。

5.1.4.3 送样检测及调查

送样检测前需填写《样品分析报告》,相关信息需填写完整。根据前面 5.1.4.2 确定检测项目,根据客服的反馈,可备注紧急状态及重要性。

一般送至物理实验室(异物等),仅有微生物检测的,直接送微生物实验室,并需及时跟踪实验室的检测结果。

理化测试周期一般为 1~5 天,微生物测试周期一般为 5 天,(均从收到样品的第二个工作日算起)。

当投诉样品微生物结果有异常,须加测留样,并及时给与回复。采集留样的检测,应注意取同批号、最接近时间段的样品,并在留样上标记投诉号,注明“留样样品”。

所有有异物包的异物和虫的样品都需要检测,并须判断异物类别,异物需粘贴在样品分析报告上。

当同批号投诉次数 ≥ 10 次或同批号同投诉项目次数 ≥ 10 次需检查相关生产记录是否有异常,采同批号留样进行对应投诉项目的测试,异常情况需上报处理,并填写《消费者投诉-工厂调查报告》。

涉及供应商协助调查的产品质量投诉,质量和食品安全部需在1个工作日内反馈给供应商,供应商需在7个工作日内提供初步调查回复(如需寄送投诉样品,自供应商收到样品第二个工作日算起)。

5.1.4.4 结果反馈

将检测的结果填写于客诉记录表中，通过邮件反馈给事业部（会员服务）。

5.1.4.5 相关资料归档

将审批好的样品分析报告、填写好的客诉记录表和检测中产生的图片或视频或其他相关报告归档。

5.1.4.6 样品处理

样品存放在留样箱中，若投诉样品量过大，按整箱存放，需保证留样箱的干净、整洁。

留样箱的分类及清理：

（1）临时留样箱：位于实验室样品室中，用于投诉样品接收后至检测前的存放，每次测试完毕后清理留样箱。

（2）一般留样箱：位于质量和食品全部办公室的铁皮柜，储存检测完毕的投诉样品，每月第二周清理留样箱（当月及前一个月收集的先不清理）。

（3）专用留样箱：位于质量和食品全部办公室的方格柜，储存发现特殊问题的投诉样品，如遇投诉升级等，样品长期保留至保质期限，并在外做好清晰标示。

5.1.5 质量投诉分析、改进

质量和食品全部根据月（周）汇总的投诉信息表、投诉的调查处理结果，对本工厂产品产生的投诉情况进行分析，查找原因，提出改善措施。

6 汇总报告

根据月（周）汇总的投诉信息表，做每月（周）投诉报告，报告中包括投诉内容及涉及产品，相关处理结果及调查等，通

过质量月会等形式进行汇报。

7 相关文件

无

8 相关记录

1. 客诉记录表
2. 消费者投诉-工厂调查报告
3. 样品分析报告