MOM 智能制造运营平台 · 专题 15

客诉与8D闭环

客诉围堵一次提交：报废单、返工单全链派单，不良品不落地

遏制围堵　一次提交多单联动　处置全程留痕

售前专题讲解 · 2026 年 11 月 · 183-6295-8387

这一页回答一个问题

客诉来了之后，不良品和在线库存是怎么处置的？

遏制质检跨批次围堵，一次提交自动生成报废单与返工单，处置全程有单可追。

客诉处置靠吼，不良品在仓库里失踪

01 围堵范围拍脑袋

客诉涉及哪些批次、在线库存还有多少，围堵范围靠经验估，漏一圈就是二次客诉。

02 处置单据不联动

报废填一张表、返工开一张单，三张纸对不上，处置进度无人跟踪。

03 退货检验断链

客户退回来的货没有检验流程，好坏混放，损失说不清。

从客诉到闭环：一次提交，全链派单

主链路



支撑层（数据与规则）

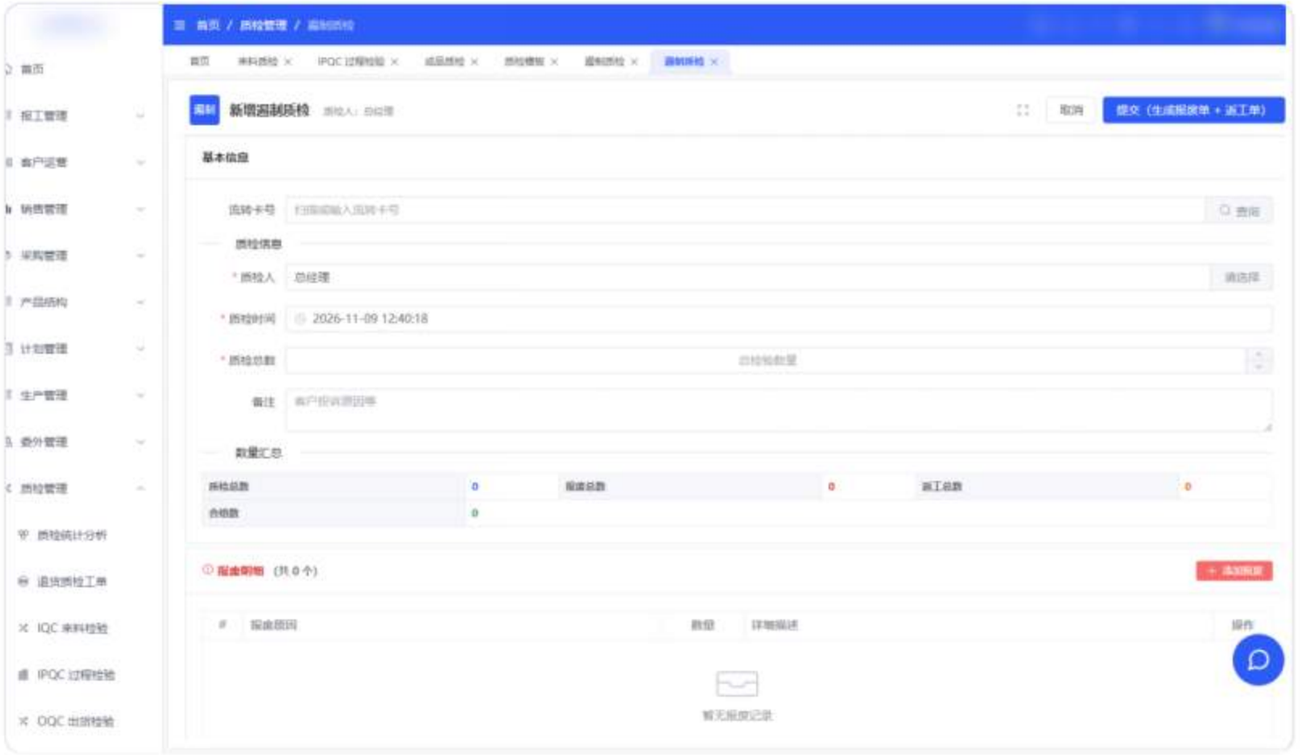
返工单	报废单	退货质检工单	质检统计分析

这条链路带来什么

质量：围堵范围有依据，处置进度看得见

成本：报废返工数量与损失归类统计，客诉成本算得清

遏制质检：一次提交，多单联动



演示租户实拍 · 遏制质检单（已拍 70 号同源素材）

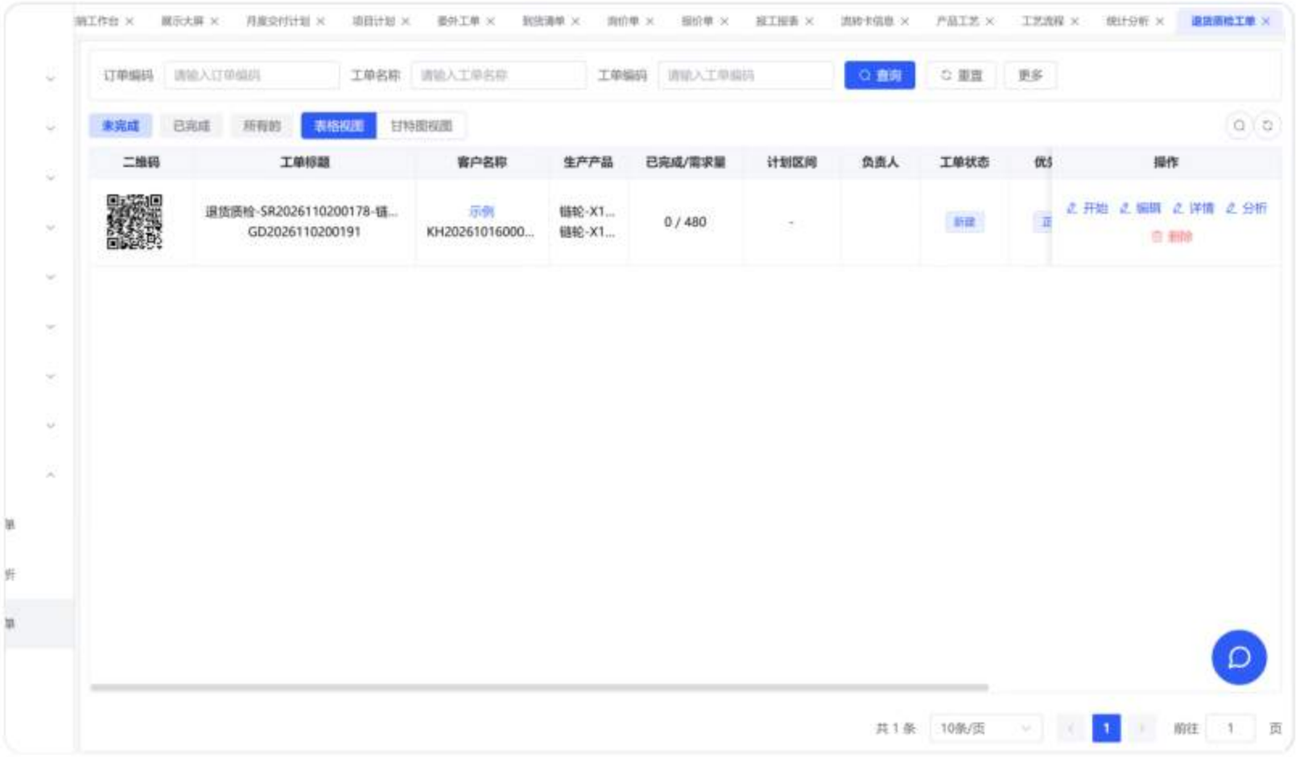
围堵全检自动生成处置单据

- 按批次 / 产品圈定围堵范围，跨批次全检
- 一次提交自动生成报废单 + 返工单 + 回写流转卡
- 处置状态全程跟踪，闭环不停留在纸面

退货质检工单：退回来的货有流程

退货不良有检验、有结论、有去向

- 退货与质检工单联动，退回即开检
- 检验结论决定返修 / 报废 / 让步接收
- 处置全程留痕，客诉损失可归类统计



坦助流转卡MES演示租户实拍 · 质检管理 → 退货质检工单

客诉处置从口头变成单据流

1 次

提交一次，生成全链处置单据

遏制质检一次提交同时生成报废单、返工单并回写流转卡，处置不再三张表对不上

2 类

报废 / 返工处置自动派单，责任到岗

全程

处置状态可跟踪，闭环才结案

可归类

客诉损失按处置类型统计，改进投入有依据

本专题与 70 号《质检模块讲解》异常处置章节同源，遏制围堵为 8D 方法 D3 步骤的系统化落地。

和同类做法比，差别在这五点

1 **围堵有范围**

按批次产品圈定围堵，不漏不滥

2 **一次提交多单**

报废单返工单自动生成，不用手工开三张表

3 **回写流转卡**

处置结果回写生产卡，产线库存状态同步

4 **退货有检验**

退货质检工单承接，退回不良不再混放

5 **闭环可验证**

处置完成才结案，客诉不悬空

同样一件事，两种做法

环节	口头处置	单据化闭环
围堵范围	经验估计	**按批次产品圈定有依据**
处置派单	口头安排	**报废返工单自动生成**
处置跟踪	问负责人	**单据状态全程可查**
退货处理	好坏混放	**退货质检工单承接**
客诉复盘	凭记忆	**处置记录可归类统计**

谁最需要它

客诉高发期工厂

新客户多 / 质量爬坡

围堵 + 闭环让每起客诉都有交代，客户信任止跌回升。

闭环结案

体系认证企业

8D 报告是家常便饭

遏制围堵即 8D-D3 系统化，报告素材系统里直接导。

8D 落地

退货频繁

售后退回量大

退货质检工单承接，退回损失归类清楚。

退货承接

客诉不可怕，可怕的是不良品在仓库里失踪。

围堵有范围、处置有单据、闭环可验证——客诉从救火变成流程。

坦助科技

下一步

拿最近一起客诉来，我们演练一次围堵闭环

30 分钟在线演示：遏制围堵 → 报废返工自动派单 → 闭环结案的完整流程。

183-6295-8387

www.tanzup.com · 坦助智能科技

扫码加微信 · 约一次 30 分钟演示