

饲料产品质量投诉及处理对策

严建刚

投诉是指客户在使用产品的过程中，对产品质量、使用效果以及所出现的各种异常现象提出的质疑。正确对待并妥善处理客户投诉是非常重要的。投诉最终处理结果圆满，可以使企业摆脱被动，树立起良好的企业形象，有利于企业的进一步发展。反之，一味地去推脱责任，那就很容易与客户形成情绪的对立，使企业更加被动。同时，企业应将客户的投诉与处理客户投诉的过程看作是企业与客户之间的一个沟通过程，技术服务人员可以利用这一时机，增进与客户的感情交流，改进企业自身所存在的问题。

1 投诉原因的剖析

1.1 产品质量缺陷

1.1.1 产品设计缺陷

如产品标准缺乏科学性，配方不合理，营养成分不能满足动物需要，或是营养不平衡，造成某些物质的颀抗，甚至产生营养代谢性疾病；使用的药物不合理，或用量不正确，直接影响了动物的健康。

1.1.2 设备缺陷或操作不合理

如混合机均匀度达不到要求，残留量大，一条生产线生产多品种饲料造成交叉污染；一些活性成分经过高温处理后效价降低影响其产品质量及利用效率。

1.1.3 管理制度不健全或管理不严

工作人员缺乏必要的责任心，混入劣质原料，配料缺少复核，称配错误，甚至偷工减料，等等，造成饲料质量的不稳定。

1.1.4 包装物制造不合理

一些企业为了降低成本，一味地降低包装物质量，导致包装破损，份量不足。

1.1.5 使用说明不完整或不正确

标签不符合规定，使用说明含糊，甚至添加的药物不加标明，直接影响了使用效果，引起重复加药，甚至有中毒的危险。

此类投诉的典型特点是责任明确，完全是属于企业无法推脱的责任。

1.2 客户对产品的误用

1.2.1 对产品的误用

如微量元素预混料仅含微量元素，而复合预混料包括了微量元素、维生素等，不必重复添加。不同饲养阶段也不能混淆，如产蛋鸡的含钙量达2%~3%，如用于青年鸡就会引起尿酸盐堆积甚至造成死亡。

1.2.2 用户使用时未注意技术的变化

如使用浓缩饲料，在夏季高温动物采食量减少时，应适量增加用量，以保证蛋白质等营养的摄入量；应激状况下应增加维生素的使用量；更换饲料品种时一定注意逐步过渡，等等。

1.2.3 药物使用的迭加而出现的中毒反应

用户盲目重复添加药物，造成迭加和颀抗现象，或拌药不匀、或不注意药物的配伍禁忌，出现药物副反应甚至中毒。

1.2.4 使用变质饲料

饲料保管不当、受潮霉变，或使用保质期外的饲料而引起不良的后果。

1.3 非饲料因素

1.3.1 养殖生产者对产品期望值过高

如要求肉鸡要有黄皮黄脚、肉猪要有皮红毛亮，迫使饲料企业过量添加一些着色剂、有机砷、高铜、高锌等。

1.3.2 人为感情因素

如饲料企业间竞争而采取不正当的手段;养殖技术人员为了推脱在饲养管理上所出现问题的责任等，也可能提出一些不正当的投诉。

1.3.3 赊销的后遗症

企业为开拓市场，对客户实行赊销，养殖户因效益不佳常常拖欠货款。为了达到抵赖货款和拖延还款的目的，也会采用投诉的方式进行混水摸鱼。

1.3.4 其他因素

如动物发生疫病、饲养管理不当引起动物生病或生产性能受到影响，用户首先想到饲料的问题而投诉。

2 处理投诉的一般方法

如何正确对待和处理客户投诉是售后服务的主要内容之一，“客户是上帝”，面对客户的任何投诉，都应该认真分析、谨慎对待和迅速处理。处理客户投诉的一般步骤可概括为：核查投诉的真实性，采取措施控制事态的扩大，商议妥善解决问题等。下面介绍几种常见问题客户投诉的处理对策。

2.1 包装分量不足

企业接到这类投诉后，应首先问清欠重程度，并弄清该批产品的批号和出厂日期。如果局部欠重，程度较小，直接补足并致歉即可。如果是普遍欠重，则不论距离多远，企业均应迅速派人到客户所在地查验欠重情况。如属企业计量或包装破损等问题造成包装份量不足，应向客户道歉，并及时将所欠份量运送给客户。企业应严肃处理有关责任人员，或改进包装质量，以防类似现象发生。

2.2 包装物件数量不够

企业接到客户这类投诉后，应迅速查清发货单及仓库保管台账，如发现发货错误，迅速补发并道歉。在排除少装的可能后要查清责任，在代办托运和送货上门时中途丢失的可能性较大。如属运输部门或送货人的责任，应追究其责任并挽回损失。客户自提的，已经办理了正常的发货手续后发生中途丢失的，其责任应由客户自负，企业应以客户签字的发货单为准。

2.3 误发饲料品种

企业发货人不慎误将A种饲料错发成了B种饲料，或企业代办托运和送货上门时发生错误。企业一旦证实，应无条件地更换误发的饲料品种，并向客户道歉。客户造成一定损失的，如运输费、误喂等要给予一定赔偿。企业内部则应严肃处理责任人，并改善成品料堆放环境，各饲料品种间应合理隔开，加强标志管理，杜绝误发事件发生。

2.4 发霉、结块和有异味

一是客户购回后使用即发现，二是客户贮存一段时间后使用时发现有上述现象。企业接到这种投诉后，应首先问清变质程度及所占比例，查清饲料生产日期和客户购回后贮存的天数，以及运输途中是否淋湿等，以初步确定变质原因。企业应迅速派专人到现场了解清楚，以便做出处理对策。

属企业原料问题或加工不当造成的，或是企业将快到保质期的产品售给了客户造成的，都应该作出更换饲料和通过协商承担部分经济损失的责任。

属客户购回产品后贮存不当，或贮存时间过长，应以事实为依据耐心说服客户，并指导客户妥善贮存。

属于运输途中遭雨淋造成了发霉或变质的现象，则应弄清责任。送货上门的应由企业承担责任，并协商处理被淋而尚未霉变的饲料。如果客户自提应由客户自负责任，但企业有为客户尽量减少损失的义务。

2.5 引起腹泻

客户直接使用企业的配合饲料或使用复合预混料、浓缩饲料自配饲料饲喂动物后，致使动物出现腹泻。企业接到这类投诉后，应进行现场调查，以确定致病的原因。如果排除

了疾病原因，则调查其他购买同类产品的客户是否有类似现象，若群体发生，饲料产品问题可能性较大，应及时停喂更换饲料，并承担其责任；若个别现象应帮助客户查找原因。

2.6 怀疑饲料中毒

企业遇到这类投诉，应立即询问使用同类产品的客户是否有类似现象发生。如有，则饲料本身问题的可能性较大，应马上通知停喂该批饲料，同时请知名的兽医专家深入现场调查情况，如病程、死亡数、死亡率、死亡年龄阶段、临床症状、剖检情况等，初步诊断病因。

如客户坚持是饲料中毒原因引起，而又未确定病因时，企业人员应与客户一起在未用完的整包装饲料中现场抽取饲料样品，封口并标明取样日期、饲料品种、生产日期等，取样双方签字，送到法定检测机构检测。如果是饲料原因，立即收回同批次同类产品，协商赔偿损失。

3 妥善处理投诉的原则及注意的问题

3.1 树立客户第一观念

在接受和处理投诉过程中，要牢牢树立“客户第一”的观念，不论是何种投诉，最终要以客户满意或基本满意并愿意继续发展合作关系为最高目的。

3.2 维护企业形象

企业在处理投诉时应该谦逊有礼、不卑不亢地去应付客户的各种要求。为了企业总体利益，做出一些让步也是值得的，切忌斤斤计较，矛盾激化。对无理的要求要从维护企业形象出发不予满足，必要时用法律手段保护企业的利益。

3.3 严把产品质量关

减少投诉最关键的因素是把好产品质量关，实行产品全过程的质量监控，把不合格的原料挡在门外，把不合格的产品挡在门内。

3.4 做好售后技术服务

市场营销和售后服务应选择具有良好技术素质和业务素质的人员，在销售产品的同时要做好技术服务工作，指导客户正确使用产品，科学分析出现的问题，减少非饲料因素的投诉。

3.5 建立良好的购销合作伙伴关系

应选择信誉和经营状况良好的企业开展业务，建立客户档案、发展良好的合作伙伴、求大同存小异，可妥善处理业务纠纷，有效避免恶意投诉。