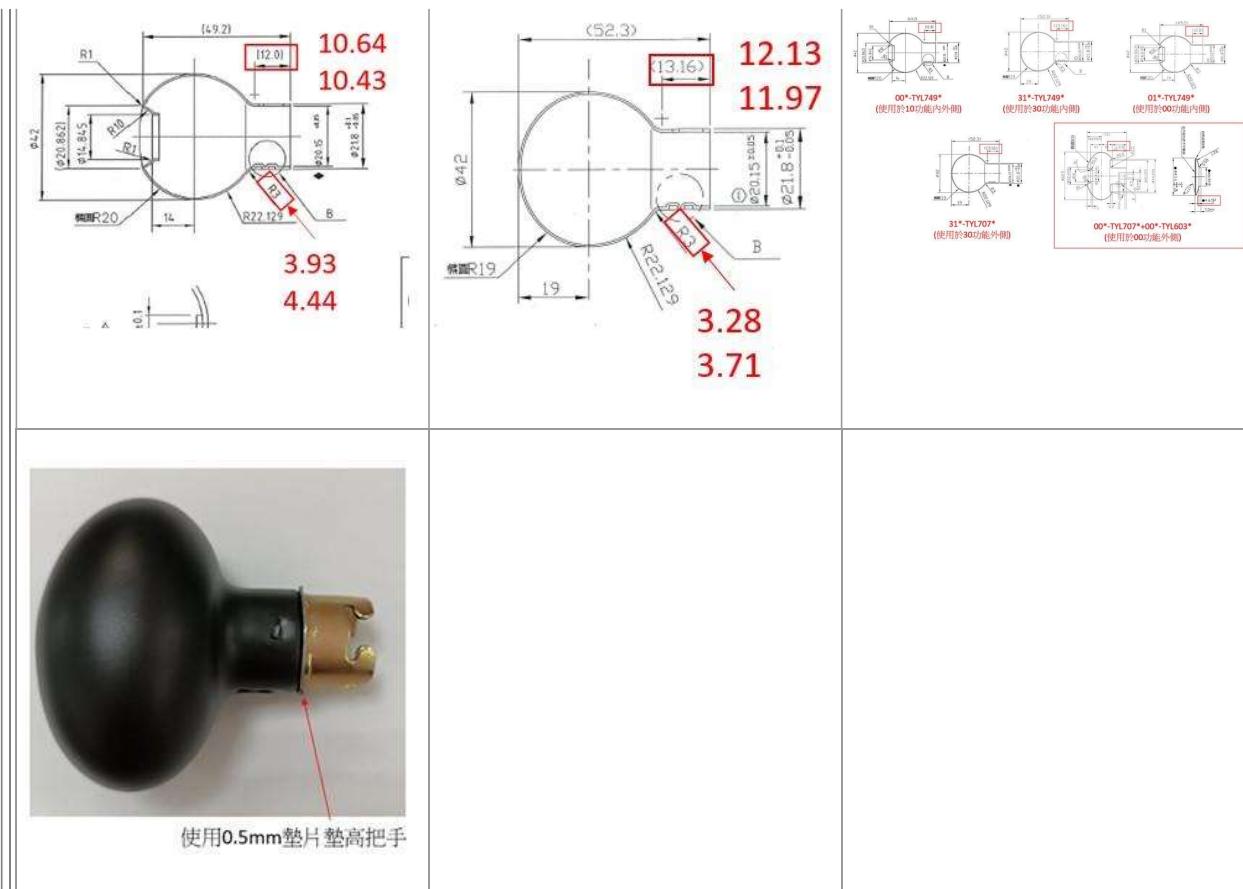


顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-24-B-B002

開單類別*	<input type="radio"/> 管理異常 <input type="radio"/> 環境異常 <input checked="" type="radio"/> 品質異常 <input type="radio"/> 0. 規範 <input type="radio"/> 1. 成品 <input type="radio"/> 2. 製程稽核 <input type="radio"/> 3. 進貨 <input type="radio"/> 4. 驗核 <input type="radio"/> 5. 內外部稽核 <input type="radio"/> 7. 實驗室測試 <input type="radio"/> 8. 常熟客訴 <input type="radio"/> 9. 合興客訴 <input type="radio"/> 10. 國內客訴 <input checked="" type="radio"/> 11. 國外客訴																			
來源單號	2024020007																			
生產通知單號				客戶代號/名稱																
出貨/稽核日期*	銷售國家			出貨廠別																
產品項目*	<input type="checkbox"/> A鎖 <input type="checkbox"/> B鎮 <input type="checkbox"/> C鎮 <input type="checkbox"/> D鎖 <input type="checkbox"/> E鎖 <input type="checkbox"/> F鎖 <input type="checkbox"/> G鎖 <input type="checkbox"/> H鎖 <input type="checkbox"/> J鎖 <input type="checkbox"/> L鎖 <input type="checkbox"/> M鎖 <input type="checkbox"/> N鎖 <input checked="" type="checkbox"/> S鎖 <input type="checkbox"/> T鎖 <input type="checkbox"/> Y零件 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 天地 <input type="checkbox"/> 防火 <input type="checkbox"/> 煞車 <input type="checkbox"/> 車門 <input type="checkbox"/> 鉸鏈 <input type="checkbox"/> 鎖 電子鎖類別																			
品號	TNYLA1310-04RXG1S7BJM51-XJ																			
品名	製程別(工序)																			
不良數/批*	數量/批*			不良率*																
抱怨內容描述*	<p>Copper Creek (JM規範) 客訴TYL管型鎖品質有問題，轉動把手時零件相互摩擦產生有很大的噪音. Copper Creek的客人反應此問題後，Copper Creek自己也有拿庫存品來查驗，結果整理如下，奇怪的是只有在X9產品發現了一樣的問題，請查明原因，並防止再發。</p> <p>SD# 客戶品號 簡碼 D370碼 客戶查驗結果 0323 EK2030BC 043-738</p> <p>TYLX910QBXJRXG4BJM Copper Creek的客人所拍攝的影片中的鎖為此批，轉動把手時有噪音。0223 EK2030BC 043-738 TYLX910QBXJRXG4BJM 有一樣的問題。為Copper Creek的客戶庫存品。1023 EK2030BC 043-738</p> <p>TYLX910QBXJRXG4BJM Copper Creek庫存品，有一樣的問題 0623 EK2030PS 043-739 TYL210QBXJRXG4BJM 沒問題 0623 EK2030SS 043-707</p> <p>TYL610QBXJRXG4BJM 沒問題</p> <p>影片檔案太大，無法附加寄送，請至以下連結下載。 \192.168.1.112\fuhsing\公用資料夾\to Sarah\TYL客訴影片</p>			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%;">客戶要求</td> <td>1-良品交換</td> </tr> <tr> <td>抱怨樣品</td> <td>1-未附</td> </tr> <tr> <td>件別</td> <td>2-普通(7天結案)</td> </tr> <tr> <td>承辦業務</td> <td>羅儀庭</td> </tr> </table>									客戶要求	1-良品交換	抱怨樣品	1-未附	件別	2-普通(7天結案)	承辦業務	羅儀庭
客戶要求	1-良品交換																			
抱怨樣品	1-未附																			
件別	2-普通(7天結案)																			
承辦業務	羅儀庭																			
抱怨內容分析	<p>查：</p> <p>1. 經驗證30功能與10功能鎖體鎖附於鎖座上，30功能無問題，10功能鎖體把手卡住，目前看起來把手與套盤有磨擦痕跡 2. 經量測尺寸其把手頸部高度過小而R角尺寸過大，導致鎖體鎖附時把手與套盤磨擦導致把手帶動不靈活(E(量測尺寸如下)) 3. 確認圖面10功能內側把手頸部尺寸為12mm，而30功能頸部尺寸13.16mm故10功能卡住的機率相對會比30功能大 4. 實際安裝鎖體驗證： a. YL型X9色系(10功能)鎖體使用手動螺絲起子鎖附，把手會有機率卡住無法回彈 b. YL型6色系(10功能)鎖體使用手動螺絲起子鎖附，功能正常 YL型6色系(10功能)鎖體使用電動起子刻度10鎖附，功能正常 c. YL型X9色系(30功能)鎖體功能正常 YL型X9色系(30功能)鎖體使用電動起子刻度10鎖附，功能正常 d. YL型X9色系(00功能)鎖體使用手動螺絲起子鎖附，功能正常 YL型X9色系(00功能)鎖體使用電動起子刻度10鎖附，有些為帶動不靈活，但不會卡住，稍微手動放鬆問題點排除 5. 試作轉動軸與把手間增加0.5mm墊片將把手向外移動(如下圖)：經實際使用 電動起子刻度10鎖附鎖體轉動正常</p> <p>結論：</p> <p>1. 經確認X9色系(10功能)鎖體使用手動螺絲起子鎖附的確會有把手卡頓與異音異常發生 2. 此異常經確認主因是把手頸部尺寸小於圖面尺寸約1.3mm，所以導致鎖體鎖附時把手與套盤發生磨擦導致把手卡頓與異音異常發生，故暫判責任單位是製造二課ONE-PIECE成型組，請針對尺寸異常分析真因與對策防止再發 3. 因把手頸部尺寸如超差太多可能會導致鎖體功能失效，請研發針對把手尺寸標示成參考值的合理性再評估回覆，並修正避免後續異常再發。</p>																			



不合格分類*	<input type="checkbox"/> 尺寸 <input type="checkbox"/> 外觀 <input type="checkbox"/> 規範 <input type="checkbox"/> 包裝 <input type="checkbox"/> 其他																																									
暫定對策	特採 暫訂 對策 一管制 方式	維護 人員 —	維護日期	庫存追查																																						
				<table border="1"> <thead> <tr> <th>廠商庫存量</th> <th>未出貨之成品數量</th> <th>廠內庫存量</th> <th>在途量</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							廠商庫存量	未出貨之成品數量	廠內庫存量	在途量	0	0	0																									
廠商庫存量	未出貨之成品數量	廠內庫存量	在途量																																							
0	0	0																																								
	退換貨	李文傑	2024/02/05 15:53:37																																							
權責單位*	<table border="1"> <thead> <tr> <th>部</th> <th>課</th> <th>組</th> <th>班</th> <th>責任分擔比率</th> <th>供應商</th> <th>維護人員</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>製造一部</td> <td>製造二課</td> <td>ONE-PIECE成型組</td> <td></td> <td>25%</td> <td></td> <td>李文傑</td> </tr> <tr> <td>品保部</td> <td>品保課</td> <td></td> <td></td> <td>25%</td> <td></td> <td>李文傑</td> </tr> <tr> <td>產品研發部</td> <td>產品設計一課</td> <td></td> <td></td> <td>25%</td> <td></td> <td>李文傑</td> </tr> <tr> <td>模具部</td> <td>模具設計課</td> <td></td> <td></td> <td>25%</td> <td></td> <td>李文傑</td> </tr> </tbody> </table>							部	課	組	班	責任分擔比率	供應商	維護人員	製造一部	製造二課	ONE-PIECE成型組		25%		李文傑	品保部	品保課			25%		李文傑	產品研發部	產品設計一課			25%		李文傑	模具部	模具設計課			25%		李文傑
部	課	組	班	責任分擔比率	供應商	維護人員																																				
製造一部	製造二課	ONE-PIECE成型組		25%		李文傑																																				
品保部	品保課			25%		李文傑																																				
產品研發部	產品設計一課			25%		李文傑																																				
模具部	模具設計課			25%		李文傑																																				
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>(1)</th> <th>(2)</th> <th>(3)</th> <th>(4)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>製造一部</td> <td>品保部</td> <td>產品研發部</td> <td>模具部</td> </tr> <tr> <td>製造二課課</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>							(1)	(2)	(3)	(4)	製造一部	品保部	產品研發部	模具部	製造二課課																										
(1)	(2)	(3)	(4)																																							
製造一部	品保部	產品研發部	模具部																																							
製造二課課																																										
異常對策	問題的根本原因	矯正措施	預計完成日期	實際完成日期	預防再發	預計完成日期	實際完成日期	維護人員 SubUse																																		
	蛋形把手實物「頭下R角過大」、「頭下頸部直線高度過短」導致安裝使用干涉。1. R角有標準值，但未列為管制項目。2. R角中心至管口的高度有標記，但為ref，也未列為管制項目。	1. 庫存(蛋形把手實物「頭下R角過大」、「頭下頸部直線高度過短」)隔離管制搭配墊片組裝出貨。2. 模具說明「非模修問題，屬調機問題」，因此，請產品研發修改圖面「新增重要尺寸14.5+0.8/-0」(LDI13014-2024/3/13)	2024/05/31	2024/03/13	1. 依據LDI13014修改查檢表(品號301-TYL748%、011-TYL701%)—新增管制項目14.5+0.8/-0，測定具M20F2123。	2024/05/31	2024/05/17	蔡佩君 A10003																																		
	NA	NA			NA			吳文發 A09800																																		
	據了解此次異常問題為把手頸部長度未管制於檢查紀錄表，而使生產時未查檢該尺寸。	研發單位增列管制尺寸。			建議正式圖面的管制項目需評估是否會影響功能或品質而須再增列管制。			湯英櫻 A10126																																		

圖面把手頸部尺寸 (12.0) 實際量測約 10.5. 在鎖體組裝 後刻度10會有轉動 不靈活(把手摩擦到 套盤)	1. 005-T04537 (內側轉動軸)凸 點位移位移0.7mm 2. 轉動軸增 加3H5-P90531外側轉動環 X2(T=0.8) 使用刻度10轉動順 暢	2024/02/19		圖面007-TYL749P增 加管制尺寸14.5 +0.2/-0.23.8 0/-0.5	2024/03/01		黃 一 芳	A10006
NA	NA			NA			陳 益 全	A07305

緊急處理	退換貨—
矯正措施	1. 005-T04537 (內側轉動軸)凸點位移移0.7mm 2. 轉動軸增加3H5-P90531外側轉動環X2(T=0.8) 使用刻度10轉動順暢 1. 庫存(蛋形把手實物「頭下R角過大」「頭下頸部直線高度過短」)隔離管制搭配墊片組裝出貨。 2. 模具說明「非模修問題，屬調機問題」，因此，請產品研發修改圖面「新增重要尺寸14.5+0.8/-0」(LD113014-2024/3/13) NA NA 研發單位增列管制尺寸。
預計完成日期	2024/03/06
預防再發	圖面007-TYL749P增加管制尺寸14.5 +0.2/0, 23.8 0/-0.5 1. 依據LD113014修改查檢表(品號301-TYL748%、011-TYL701%)—新增管制項目14.5+0.8/-0, 測定具M20F2123. NA NA 建議正式圖面的管制項目需評估是否會影響功能或品質而須再增列管制。
預計完成日期	2024/03/06

矯正措施追查		
對策有效性審查	確認日期	確認人員
經研發修改圖面增加重點尺寸管控並於查檢表新增管制項目14.5+0.8/-0,測定具M20F2123管控，後續生產可依此量測確認，應可改善此問題，故判定對策有效，待後續觀察。		
<input checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證 2025/03/27	<input checked="" type="checkbox"/> 已完成驗證	
停止計時	<input type="checkbox"/> 停止計時 停止計時日期 <input type="checkbox"/> 恢復計時 恢復計時日期	停止原因
失敗成本	內部失敗成本 模修費 整修成本 庫存報廢 其他 失敗成本合計 0	模修費：修改模具，由公司付款之外購件，由採購單位提供費用（不包含廠商付款金額）， 自製件由模具單位提供費用。 整修成本：在製品或庫存品不良經整修後可使用之費用，由整修單位提報整修工時， 品保單位換算成本填入。 庫存報廢：因客訴所衍生廠內庫存品不良而報廢。
簽核內容		

簽核意見		
簽核人員	簽核時間	簽核內容
品保課/副課長:蔡佩君	2024/2/5	
品保課/一等副工程師:李文傑	2024/2/6	
品保課/一等副工程師:李文傑	2024/2/6	
品保課/副課長:蔡佩君	2024/2/6	
品保部/副經理:孫豪駿	2024/2/7	
製造二課/副主任工程師:陳益全	2024/2/7	依品保部所提供之現場的自主查檢紀錄表301-TYL748上之尺寸檢驗，其檢驗項目只有檢查把手內徑尺寸，頸部長度在查檢表上並未標示管制，亦無尺寸標註(如附件二301-TYL748查檢表)，故此項責任要由製造二課I-PC成型組100%承擔，製造二課無法接受，請品保重新判定。
製造二課/副主任工程師:陳益全	2024/2/7	依品保部所提供之現場的自主查檢紀錄表301-TYL748上之尺寸檢驗，其檢驗項目只有檢查把手內徑尺寸，頸部長度在查檢表上並未標示管制，亦無尺寸標註(如附件二301-TYL748查檢表)，故此項責任要由製造二課I-PC成型組100%承擔，製造二課無法接受，請品保重新判定。
製造一部/經理:陳志郎	2024/2/7	蛋型把手本就成形不易，且檢查表並無該項檢查 增加0.5墊片可改善此問題，且不影響功能足見設計上有改善空間 退回品保重新判定責任單位
製造二課/副主任工程師:陳益全	2024/2/7	
製造一部/經理:陳志郎	2024/2/7	
產品設計一課/副主任工程師:許俊南	2024/2/15	
產品設計一課/二等副工程師:黃一芳	2024/2/19	

產品設計一課/副主任工程師:許俊南	2024/2/19	
品保課/一等副工程師:李文傑	2024/2/21	經內部聯絡單簽核後續責任單位會由請研發部、模具部、製一部、品保部一起承擔，請製一部再針對流程面上討論，並制定出模具定期維護與生產穩定性等面向，可防止其零件長其生產其尺寸不符合圖面等問題，此部分也會再會模具部一同製訂。
製造二課/副主任工程師:陳益全	2024/2/22	依聯絡單指示辦理。
製造一部/經理:陳志郎	2024/2/22	
產品研發部/副經理:吳文發	2024/2/22	
品保課/一等副工程師:李文傑	2024/2/23	
品保課/一等副工程師:李文傑	2024/2/26	
品保課/一等副工程師:李文傑	2024/2/26	經內部聯絡單簽核後續責任單位會由請研發部、模具部、製一部、品保部一起承擔，故再回簽各責任單位，請各單位再回覆異常對策，請研發針對圖面部分回覆，品保針對檢驗方式回覆，製一部與模具部針對後續生產時各零件的尺寸量測管控機制，除了查檢尺寸，一般尺寸與參考尺寸需制定一時間點量測管控。
製造二課/副主任工程師:陳益全	2024/2/26	查檢表上之管制尺寸是由品保制定，非現場單位制訂量測時間與管控，因此退回請品保制定。
製造一部/經理:陳志郎	2024/2/26	依品保規劃於檢查表增加治具及方式生產時查檢管控
產品研發部/副經理:吳文發	2024/2/26	
模具設計課/課長:湯英櫻	2024/2/29	
模具部/經理:林振江	2024/2/29	模具無需做任何修改，尺寸乃生產時調整
產品研發部/副經理:吳文發	2024/2/29	
產品研發部/副經理:吳文發	2024/2/29	
品保課/副課長:蔡佩君	2024/3/1	
品保課/一等副工程師:李文傑	2024/3/1	
品保課/一等副工程師:李文傑	2024/3/1	請針對流程面進行檢討調整，建立圖面全尺寸檢驗機制，避免模具生產過久其尺寸超出圖面尺寸
品保課/一等副工程師:李文傑	2024/3/1	
品保課/副課長:蔡佩君	2024/6/28	
品保部/副經理:孫豪駿	2024/7/8	
品保課/一等副工程師:李文傑	2024/7/8	
模具設計課/課長:湯英櫻	2024/12/6	1. 該案於LD113014R1增加相關管制尺寸，模具未做任何修改，僅由現場生產調整。2. 與現場調閱檢查紀錄表(9月份生產)，增加管制尺寸重點尺寸3、4檢具檢驗合格。
模具部/經理:林振江	2024/12/9	
品保課/二等工程師:李文傑	2024/12/10	
品保課/二等工程師:李文傑	2024/12/13	
品保課/課長:蔡佩君	2024/12/17	
品保部/經理:孫豪駿	2024/12/18	
國外業務二部/一等業務專員:羅儀庭	2024/12/18	
國外業務二部/經理:湯雅婷	2024/12/19	此案對客戶端有補貨120組。
業務二處/協理:林子揚	2024/12/19	
行銷本部/副總經理:朱弘揚	2024/12/24	
岡山廠/廠長:鍾炫棟	2024/12/25	
前瞻技術室/資深經理:薛江林	2024/12/25	
生產本部/副總經理:林士晃	2024/12/25	請依新增尺寸落實生產管控，避免再發
安全系統事業群2/副總經理:林子軒	2024/12/25	
安全系統事業群1/事業群總經理:朱榮和	2024/12/25	
總經理室/總經理:陳建昆	2024/12/26	
董事長室/董事長:林瑞章	2024/12/26	
國外業務二部/一等業務專員:羅儀庭	2024/12/26	

矯正預防措施作業(客訴) - 三個月驗證

品保處理人員	A100062 李文傑	三個月後驗證日期	2025/03/27
驗證說明	經LD113014R1修改相關管制尺寸，目前已無相同異常再發，故判定對策有效		

附件

簽核意見

簽核人員	簽核時間	簽核內容
零件開發課/副課長:李文傑	2025/3/4	驗證完成：
品保課/課長:蔡佩君	2025/3/4	核可：
品保部/經理:孫豪駿	2025/3/4	核可：