

顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-22-C-B003

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. 稽核 <input type="radio"/> 3. 程稽核 <input type="radio"/> 4. 進料 <input type="radio"/> 5. 內驗 <input type="radio"/> 7. 實驗 <input type="radio"/> 8. 常合 <input type="radio"/> 9. 驗室測試 <input type="radio"/> 10. 熟客訴 <input type="radio"/> 11. 興客訴 <input checked="" type="radio"/> 國內客訴 <input type="radio"/> 外客訴																			
來源單號	2022030020																			
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								1-岡山廠									
產品項目*	<input type="checkbox"/> A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> G <input type="checkbox"/> H 鎖鎖鎖鎖鎖鎖鎖鎖 <input type="checkbox"/> J <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> N <input type="checkbox"/> S <input checked="" type="checkbox"/> T <input type="checkbox"/> Y 零件 鎖鎖鎖鎖鎖鎖鎖件 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 關天 <input type="checkbox"/> 防火 <input type="checkbox"/> 煞車 門地鉸門鎖器鏈 <div style="text-align: right;">電子鎖類別</div>																			
品號	參考簡碼036-010																			
品名	製程別(工序)																			
不良數/批*	數量/批*	不良率*																		
抱怨內容描述*	Copper Creek (JM規範)客戶反應 G3 T 鎖X9表面產品有以下問題： 1. 木螺絲404-T06594, 安裝時螺絲頭會斷裂。2. 組合螺絲難以鎖入，客戶認為產品螺母柱也有黑色的表面處理是不必要的，只會讓螺絲和螺母柱更緊，建議取消螺母柱上的黑色的表面處理。		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">客戶要求</td> <td>3-其他 客戶庫存需補螺絲包以利更換，後續視客戶庫存量，可能有成品空運需求。</td> </tr> <tr> <td>抱怨樣品</td> <td>3-補附</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	3-其他 客戶庫存需補螺絲包以利更換，後續視客戶庫存量，可能有成品空運需求。	抱怨樣品	3-補附	件別	2-普通(7天結案)	承辦業務	羅儀庭
客戶要求	3-其他 客戶庫存需補螺絲包以利更換，後續視客戶庫存量，可能有成品空運需求。																			
抱怨樣品	3-補附																			
件別	2-普通(7天結案)																			
承辦業務	羅儀庭																			
抱怨內容分析	<p>●Copper Creek (JM規範)客戶反應G3 T 鎖X9表面產品有兩個問題：Q1. 木螺絲404-T06594, 安裝時螺絲頭會斷裂。安裝在MDF(中密度纖維板)上仍會有斷裂狀況。 Q2. X9色系外側套盤組合，螺絲與螺母柱鎖附不易。</p> <p>●查 1. 40%-T06594木螺絲 1-1. 福興圖面未要求硬度及扭力 1-2. 取福興庫存及客戶寄回木螺絲(外徑與牙距皆符合圖面)進行測試 → 使用電動起子15 in-lbf(實木鎖座無預挖孔)進行木螺絲鎖附，測試結果「404-T06594(鍍黑鋅)→斷裂機率100%」「402-T06594(鍍鎳)→斷裂機率20%。」</p> <p>2. X9產品說明： 2-1. 會同品保、業務、研發至現場實際組裝，發現 X9外側套盤組合螺母柱與組合螺絲鎖附，用手旋螺絲或螺絲起子，都需用花費一點力氣才能鎖附。 2-2. 「X9外側套盤組合」是先縮包再噴漆且螺母柱未避塗，故噴塗X9時會噴塗到螺母柱內螺牙內，導致不易鎖附螺絲。</p> <p>●綜上， 1. 40%-T06594 木螺絲(無論表面處理)皆因強度不足(未訂定螺絲強度相關標準)導致木螺絲在鎖附過程中發生頭部斷裂，此異常判定責任單位為產品研發部產品設計一課。 2. 「X9外側套盤組合」因螺母柱未避塗而噴塗到螺母柱內螺牙，導致鎖附不易(手無法旋入螺絲到底，須持螺絲起子旋入螺絲到底)，因供應商為彰盛，故此異常請責任單位採購部策略採購課協助回覆8D。</p>																			



404-T06594螺絲頭斷裂

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	庫存追查		廠商庫存量	未出貨之成品數量	廠內庫存量	在途量				
			0	0	0	0				
權責單位*	部	課	組	班	責任分攤比率	供應商	維護人員			
	產品研發部	產品設計一課			50%		歐品均			
	採購部	策略採購課			50%		歐品均			
	權重(1)			(2)	(3)	(4)				
產品研發部			採購部			部				
產品設計一課課										
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	SubUser
	因為木螺絲無熱處理鎖附碰到MDF門片，扭力也不足頭部會產生斷裂		木螺絲增加熱處理製程			已經提出設變申請增加熱處理製程			李清萬	A100068
異常歸類	<input type="checkbox"/> 產品設計 <input type="checkbox"/> 人員疏失 <input type="checkbox"/> 製程品質 <input type="checkbox"/> 外部因素 <input type="checkbox"/> 其他									
	附件 附件下載									
矯正措施追查										

對策有效性審查		確認日期	確認人員																																				
<input checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證		<input type="checkbox"/> 已完成驗證																																					
停止 計時	停止計時		停止原因																																				
	<input type="checkbox"/> 停止 計時	停止計時日期																																					
失敗 成本	內部失敗成本		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)， 自製作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。																																				
	模修費																																						
	整修成本																																						
	庫存報廢																																						
	其他																																						
失敗成本合計	0																																						
簽核 內容	簽核意見																																						
<table border="1"> <thead> <tr> <th>簽核人員</th> <th>簽核時間</th> <th>簽核內容</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>品保課/副課長：蔡佩君</td> <td>2022/3/14</td> <td></td> </tr> <tr> <td>品保課/一等助理工程師：歐品均</td> <td>2022/3/15</td> <td></td> </tr> <tr> <td>品保課/一等助理工程師：歐品均</td> <td>2022/3/15</td> <td></td> </tr> <tr> <td>品保課/副課長：蔡佩君</td> <td>2022/3/15</td> <td></td> </tr> <tr> <td>品保部/副經理：孫豪駿</td> <td>2022/3/16</td> <td></td> </tr> <tr> <td>策略採購課/課長：張采慈</td> <td>2022/3/16</td> <td></td> </tr> <tr> <td>產品設計一課/課長：許俊南</td> <td>2022/3/16</td> <td></td> </tr> <tr> <td>產品設計一課/二等工程師：李清萬</td> <td>2022/3/29</td> <td></td> </tr> <tr> <td>產品設計一課/課長：許俊南</td> <td>2022/3/29</td> <td>設變審核處理中，設變申請單649428</td> </tr> <tr> <td>產品研發部/經理：薛江林</td> <td>2022/3/29</td> <td></td> </tr> <tr> <td>品保課/一等助理工程師：歐品均</td> <td>2022/3/30</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				簽核人員	簽核時間	簽核內容	品保課/副課長：蔡佩君	2022/3/14		品保課/一等助理工程師：歐品均	2022/3/15		品保課/一等助理工程師：歐品均	2022/3/15		品保課/副課長：蔡佩君	2022/3/15		品保部/副經理：孫豪駿	2022/3/16		策略採購課/課長：張采慈	2022/3/16		產品設計一課/課長：許俊南	2022/3/16		產品設計一課/二等工程師：李清萬	2022/3/29		產品設計一課/課長：許俊南	2022/3/29	設變審核處理中，設變申請單649428	產品研發部/經理：薛江林	2022/3/29		品保課/一等助理工程師：歐品均	2022/3/30	
簽核人員	簽核時間	簽核內容																																					
品保課/副課長：蔡佩君	2022/3/14																																						
品保課/一等助理工程師：歐品均	2022/3/15																																						
品保課/一等助理工程師：歐品均	2022/3/15																																						
品保課/副課長：蔡佩君	2022/3/15																																						
品保部/副經理：孫豪駿	2022/3/16																																						
策略採購課/課長：張采慈	2022/3/16																																						
產品設計一課/課長：許俊南	2022/3/16																																						
產品設計一課/二等工程師：李清萬	2022/3/29																																						
產品設計一課/課長：許俊南	2022/3/29	設變審核處理中，設變申請單649428																																					
產品研發部/經理：薛江林	2022/3/29																																						
品保課/一等助理工程師：歐品均	2022/3/30																																						
矯正預防措施作業(客訴) - 三個月驗證																																							
品保處理人員		三個月後驗證日期																																					
驗證說明																																							
附件																																							
簽核意見																																							