

顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-23-A-B006

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. 進料 <input type="radio"/> 4. 驗貨 <input type="radio"/> 5. 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. 興客訴 <input type="radio"/> 10. 國內客訴 <input checked="" type="radio"/> 11. 國外客訴																																
來源單號	2023010007																																
生產通知單號	115220165				客戶代號/名稱																												
出貨/稽核日期*	2022/4/13	銷售國家	CANADA		出貨廠別				6-常熟廠																								
產品項目*	<input type="checkbox"/> A鎖 <input type="checkbox"/> B鎖 <input type="checkbox"/> C鎖 <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鎖 <input type="checkbox"/> 零件 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 關門器 <input type="checkbox"/> 天地鉸 <input type="checkbox"/> 防火門 <input type="checkbox"/> 紊車器 <input type="checkbox"/> 鍵鎖																																
	電子鎖類別																																
品號	038-349																																
品名		製程別(工序)																															
不良數/批*	400	數量/批*			不良率*																												
抱怨內容描述*	H/D 加拿大客戶於2022-11-29 通知短收產品 (038-349 / T3X200B) 400組，故扣款美金(USD) \$2,354.70，約台幣 TWD \$71,700.61 (依1/12美金收盤匯率計算)，產品短收溝通郵件，煩請參考附件檔案。																																
抱怨內容分析	此為常熟廠客訴，已將相關訊息轉由常熟廠處理。																																
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	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="2" style="width: 20%;">暫訂對策</td> <td rowspan="2" style="width: 20%;">特採一管制方式</td> <td rowspan="2" style="width: 20%;">維護人員</td> <td rowspan="2" style="width: 20%;">維護日期</td> </tr> <tr> <td>其他一</td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="2" style="width: 20%;">其他</td> <td rowspan="2" style="width: 20%;">扣款</td> <td rowspan="2" style="width: 20%;">黃雅祺</td> <td rowspan="2" style="width: 20%;">2023/01/13 11:40:34</td> </tr> <tr> <td></td> </tr> </table>				暫訂對策	特採一管制方式	維護人員	維護日期	其他一	其他	扣款	黃雅祺	2023/01/13 11:40:34		庫存追查	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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> <tr> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </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	0					
暫訂對策	特採一管制方式	維護人員	維護日期																														
				其他一																													
其他	扣款	黃雅祺	2023/01/13 11:40:34																														
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*	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>部</td> <td>課</td> <td>組</td> <td>班</td> <td>責任分攤比率</td> <td>供應商</td> <td>維護人員</td> </tr> <tr> <td>客服</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>100%</td> <td></td> <td>黃雅祺</td> </tr> </table>				部	課	組	班	責任分攤比率	供應商	維護人員	客服				100%		黃雅祺															
部	課	組	班	責任分攤比率	供應商	維護人員																											
客服				100%		黃雅祺																											
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="5">權重(1)</td> <td>(2)</td> <td>(3)</td> <td>(4)</td> </tr> <tr> <td colspan="5">常熟廠</td> <td></td> <td></td> <td>部</td> </tr> <tr> <td colspan="5">課</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				權重(1)					(2)	(3)	(4)	常熟廠							部	課												
權重(1)					(2)	(3)	(4)																										
常熟廠							部																										
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
依常熟廠提供(卸)柜检查记录表参考(如附件一) SKU#100165736一共206一箱，货物存放2块栈板，一块栈板79箱，一块栈板126箱，至裝櫃時為一箱一箱裝櫃，非打栈板出貨；依照客戶反映短缺100箱的紀錄看來，非單一棧板未上櫃所造成，極有可能於客戶端點貨時數量差異所致。	NA			NA			黃雅祺	A099297

緊急處理 其他—扣款

矯正措施 NA

預計完成日期 2023/02/13

實際完成日期

預防再發 NA

預計完成日期 2023/02/13

實際完成日期

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 2023/05/09	<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	2023/1/13	
品保課/二等工程師：黃雅祺	2023/1/13	
品保課/二等工程師：黃雅祺	2023/1/13	
品保課/副課長：蔡佩君	2023/1/13	
品保課/二等工程師：黃雅祺	2023/1/13	
品保課/副課長：蔡佩君	2023/1/13	
品保部/副經理：孫豪駿	2023/1/13	
品保課/二等工程師：黃雅祺	2023/1/17	

品保課/副課長 :蔡佩君	2023/1/17	
品保部/副經理 :孫豪駿	2023/1/17	
國外三部一課/二等業務專員 : 劉之羽	2023/2/1	附上與客戶溝通郵件；業務有提出常熟給的相關出貨文件佐證，同時請客戶多方確認是否有其他短收原因；但客戶堅持直接扣款。由於常熟硬碟損壞，無法提出最關鍵的出貨照片，最後決定以客戶服務的方式，同意客戶端扣款結案。
國外業務三部/經理 :陳妮詠	2023/2/3	
岡山廠/廠長 :鍾炫棟	2023/2/3	
前瞻技術室/資深經理 :謝志恆	2023/2/3	後續請常熟品保要求複查後續常熟廠出貨裝櫃的物管單位改善將封櫃前拍照檔有效存放的妥善性，避免再有類似案例後無法提供關鍵照片檔的疑慮。
生產本部/副總經理 :林士晃	2023/2/3	
安全系統事業群2/副總經理:林子軒	2023/2/7	
安全系統事業群1/事業群總經理 :朱榮和	2023/2/7	
總經理室/總經理 :陳建昆	2023/2/8	
董事長室/董事長 :林瑞章	2023/2/8	
國外三部一課/二等業務專員 : 劉之羽	2023/2/8	

矯正預防措施作業(客訴) - 三個月驗證

品保處理人員	A099297 黃雅祺	三個月後驗證日期	2023/05/09
驗證說明	裝柜出货依成品出入库管理办法拍照、命名储存后，个人电脑储存的同时，会同步在公司服务器中备份保存12个月以上，以上皆有落实执行。		

附件

檔案名稱	附註	上傳者	上傳時間
2023010007三個月.msg		黃雅祺	2023/04/15 11:06:02

簽核意見

簽核人員	簽核時間	簽核內容
品保課/二等工程師 :黃雅祺	2023/4/15	驗證完成：
品保課/副課長 :蔡佩君	2023/4/15	核可：
品保部/副經理 :孫豪駿	2023/4/17	核可：