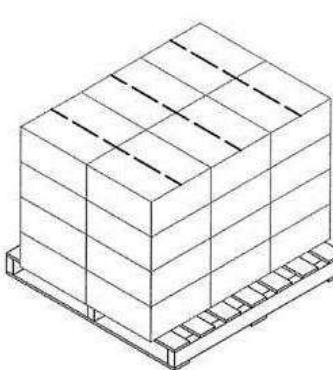
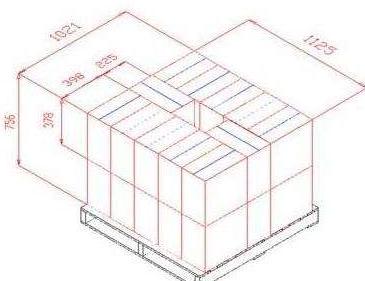


顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-22-E-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. 進料 <input type="radio"/> 4. 驗貨 <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	2022050031										
生產通知單號	1102201512			客戶代號/名稱							
出貨/稽核日期*	2022/3/17	銷售國家	AUSTRALIA	出貨廠別							
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 零件 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 關門器 <input type="checkbox"/> 天地鉸 <input type="checkbox"/> 防火門鎖 <input type="checkbox"/> 煙感器 <input type="checkbox"/> 車器			電子鎖類別							
品號	T3600BSA5VGA										
品名		製程別(工序)									
不良數/批*	29	數量/批*	1008	不良率* 2.88%							
抱怨內容描述*	<p>客訴原因：客戶收到貨時發現了在棧板底層的紙箱有破損問題(如附件照片)，擠壓嚴重甚至直接破壞了箱內的PVC罩，導致產品包裝破損無法銷售。根據過往的經驗，推斷會造成此客訴的原因可能是 1. 包材的承受力不足 2. 棧板出貨的堆疊方式沒有符合上輕下重的原則</p> <p>— 雖然此客訴的訂單為CFS出貨較不好掌控貨物堆疊的狀況，但我們還是需請品保/生管協助評估關於"如何在不滿板的狀況下，還是能符合上輕下重"的出貨原則。— 在每個棧板皆滿板的狀況下，幾乎皆可符合上輕下重原則，但實際訂單出貨有項目不滿棧板而需併板時，排棧板的人員是否可以先了解品項重量且針對較重的又不滿棧板的品項(ex. 鎖匙鎖合或是鎖門等等)與其他較輕的貨以上輕下重的原則排到滿板，以避免不滿板的(被排在上層的)都是重的零件？請協助評估可行性與改善對策</p>										
抱怨內容分析	<p>1. 客訴的訂單為CFS(散裝)出貨，貨運收貨與客戶收到貨時，並無與貨運公司反應破損問題，待客戶拆開收縮膜後，才發現紙箱已有變形。交易條件為:FOB依交易條件為上船後運送後風險為買方，以目前散貨處理模式每一關收貨者發現異常，一定會反應並要求切結，目前船務並無收到此反應與切結，可見因素可能在併櫃後運送或客戶端搬運途中之損毀綜合上述分析建議如上述以客服提供PVC罩處理模式建議。 2. 外箱包材為5層瓦楞紙，近期並無設變。 3. 詢問貨運無法得知損壞棧板上層堆放哪些貨物。故無法直接推斷與不滿棧板品項有關。 4. 如上述，建議針對破損棧板進行調整，雖棧板排箱方式於標準內(前後左右各不得超過5CM)，但照片顯示為底層角落損壞嚴重，預估可調整外箱尺寸430*390*190變更為390*215*365與棧板排列方式圖二改為圖三，再請業務與客戶端確認可行性，若可行請提出設變。</p>										
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>圖一客戶端底部角落損壞</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>現況排列圖示：</p>  </div> <div style="text-align: center;"> <p>不滿箱排列圖示：</p>  </div> </div> <p>圖三改善後棧板排列方式，貨物不超過棧板</p>											

圖二現況棧板排列方式，貨物超過棧板
68mm

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	責任分擔比率	供應商	維護人員				
	客服				100%		黃雅祺				
	權重(1)				(2)	(3)	(4)				
	客服						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	SubUse
	客訴的訂單為CFSC(散裝)出貨，貨運無法得知損壞棧板上層堆放哪些貨物。			建議針對破損棧板進行調整，變更外箱尺寸與調整棧板排列方式。			由業務詢問客戶意見後，提出設變。			黃雅祺	A09929
	緊急處理										
	矯正措施			建議針對破損棧板進行調整，變更外箱尺寸與調整棧板排列方式。							
	預計完成日期			2022/05/31 實際完成日期							
預防再發			由業務詢問客戶意見後，提出設變。								
預計完成日期			2022/05/31 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 2022/09/02		<input checked="" type="checkbox"/> 已完成驗證	
停止計時	停止計時 <input type="checkbox"/> 停止計時 <input type="checkbox"/> 恢復計時 <input type="checkbox"/> 停止計時日期 <input type="checkbox"/> 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	2022/5/6	
品保課/二等工程師：黃雅祺	2022/5/10	
品保課/副課長：蔡佩君	2022/5/10	
品保部/副經理：孫豪駿	2022/5/10	
品保課/二等工程師：黃雅祺	2022/5/12	
品保課/副課長：蔡佩君	2022/5/12	
品保部/副經理：孫豪駿	2022/5/12	
國外業務一部/二等業務專員：郭庭庭	2022/5/27	此案已以客服處理。變更外箱尺寸因影響層面較廣需之後再與客戶討論。已建議客戶盡量走滿櫃出貨(尤其是有含未滿板的零件品項時)這樣廠內會比較好掌握出貨的狀態以及排板的狀況
國外業務一部/副經理：周敦如	2022/5/30	
行銷中心1/協理：朱弘揚	2022/5/30	
岡山廠/廠長：鍾炫棟	2022/5/30	
研發品保中心2/經理：謝志恆	2022/5/31	散裝出貨的排列，若有風險，轉換排列方式是可行，但考慮會散裝的品項不固定，但也請物管單位協助提醒業務是否需

		要加價增加外加棧板側保護條進行輔助支撐，以降低散裝風險，此類議題若是到貨後損壞，對於客戶與公司，不論是客訴或是客服都不是最好方式，請提醒物管單位掌握。
研發品保中心1/協理:林士晃	2022/5/31	
安全系統事業群2/副總經理:林子軒	2022/6/1	
安全系統事業群1/事業群總經理:朱榮和	2022/6/1	
總經理室/總經理:陳建昆	2022/6/1	
董事長室/董事長:林瑞章	2022/6/1	
國外業務一部/二等業務專員:郭庭庭	2022/6/2	

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	2022/09/02
驗證說明	此客訴與業務確認: 1. 棧板變更方式無獲得客戶修改同意 2. 業務先以下單零件滿棧板方式處理 後續無其他追蹤事項，故依此驗證結案。		

附件

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	2022/6/15	驗證完成:
品保課/副課長:蔡佩君	2022/6/16	核可:
品保部/副經理:孫豪駿	2022/6/17	核可: