

顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-21-K-B001

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. 內驗貨 <input type="radio"/> 7. 實驗室測試 <input type="radio"/> 8. 常合 <input type="radio"/> 9. 熟客訴 <input type="radio"/> 10. 興客訴 <input checked="" type="radio"/> 11. 國外客訴																	
來源單號	2021110072																	
生產通知單號	110212117					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 鎖 <input type="checkbox"/> B 鎖 <input type="checkbox"/> C 鎖 <input checked="" 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 type="checkbox"/> S 鎖 <input checked="" type="checkbox"/> T 鎖 <input type="checkbox"/> Y 零件 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 關門器 <input type="checkbox"/> 天地鉸鏈 <input type="checkbox"/> 防火門鎖 <input type="checkbox"/> 紗車器										電子鎖類別							
品號	041-787, 041-788																	
品名	製程別(工序)																	
不良數/批*	數量/批*			不良率*														
抱怨內容描述*	客戶收到110212117後，發現第五項及第六項次有重覆的排號放在同一箱。K每一箱應該要有12組號碼(KA1-1應為一組T+一組D使用相同排號，應有12組D+12組T使用12組排號併為一箱)，但客戶開箱後只有8組排號。此張訂單的第五即第六項共50箱皆為如此，請詳附檔並查明原因			<table border="1"> <tr> <td>客戶要求</td> <td>3-其他</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>張涵寧</td> </tr> </table>							客戶要求	3-其他	抱怨樣品	1-未附	件別	2-普通(7天結案)	承辦業務	張涵寧
客戶要求	3-其他																	
抱怨樣品	1-未附																	
件別	2-普通(7天結案)																	
承辦業務	張涵寧																	
抱怨內容分析	查，此110212117訂單5-6項次為(1D+1T)，數量共1200PCS，12組/箱。 45規範排號為客戶提供(如附件)，此訂單客戶提供排號組數為72組(第二孔放鋼珠#4)、72組(第三孔放鋼珠#4)，共合計144組不同號碼。 鎖一生產流程為由自動機台生產D鎖鎖匙組合後，移交至手工組立需放入鋼珠的T鎖鎖匙組合，移交時為1D+1T/組(裝入PVC袋)，一框共120組。第二孔及第三孔放鋼珠的鎖匙組合會分別生產並區隔開移送，一框120組-72(排號數)=48，故每框內會有48組號碼重覆，當轉至現場包裝時，因為隨機從該框內拿取，故有機率在同箱內造成重覆號碼出現。 綜上，因生產通知單備註欄位第6點-內盒需貼KA2連號貼紙(即1組T與1組D為同一組連號貼紙，每一箱"各"使用12組連號貼紙)，故可得知同箱內12組排號不應有重覆號碼。此案判定責任單位為製造二部鎖一課鎖匙加工組，請協助回覆8D，感謝。 *未避免解讀差異，建議生產通知單備註可修正為"同箱不可有重覆排號"。																	
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											
	製造二部	製鎖一課	鎖匙加工組		100%						歐品均							

權重(1)	(2)	(3)	(4)
製造二部			部
製鎖一課課			

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
	N/A	A/N			配合鎖匙加工組執行改善對策			羅嘉雯	A108026
	生產單位在滾齒機台是以240支鎖匙胚為一個烤肉串的基本數，客訴點是2支鎖胚一串環，所以產線在生產鎖匙胚時，是一個烤肉串共有120個串環，在客提的key號碼是有72組，在一支烤肉串作業中是會有重覆的，然而在自動組立機完成D鎖後再移轉至手工組立T鎖，在手工作業時，派工人員是將同項次的工單，分配到不同人員做組裝作業，這樣更有機會造成2個以上的號碼，在產線包裝時會有在一個外箱內重覆客提的號碼	N/A		在生產鎖匙胚滾齒機操作人員，會以客提號碼做為一個循環，在每個循環完成後，將烤肉串上的鎖匙胚裝置在塑膠盒內或更換另一支烤肉串，才可以再重新下一run，在自動機台完成D鎖後，移轉至手工組立T鎖時，也是會以個人完成一個客提號碼做為一個循環，這樣在前工程生產鎖匙組合是絕對不會有客提號碼重覆的			藍常輝	A086085	

緊急處理

矯正措施 N/A A/N

預計完成日期 2021/11/29

實際完成日期

在生產鎖匙胚滾齒機操作人員，會以客提號碼做為一個循環，在每個循環完成後，將烤肉串上的鎖匙胚裝置在塑膠盒內或更換另一支烤肉串，才可以再重新下一run，在自動機台完成D鎖後，移轉至手工組立T鎖時，也是會以個人完成一個客提號碼做為一個循環，這樣在前工程生產鎖匙組合是絕對不會有客提號碼重覆的

預計完成日期 2021/11/29

實際完成日期

異常歸類
產品設計 人員疏失 製程品質 外部因素 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 type="checkbox"/> 三個月後驗證	<input type="checkbox"/> 已完成驗證	
停止計時	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	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

	庫存報廢		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/課長 :孫豪駿	2021/11/5		
品保課/一等助理工程師 :歐品均	2021/11/8		
品保課/課長 :孫豪駿	2021/11/9		
品保課/一等助理工程師 :歐品均	2021/11/9		
品保課/課長 :孫豪駿	2021/11/9		
品保部/經理 :郭國鈞	2021/11/10		
製鎖一課/課長 :魏全長	2021/11/10		
製鎖一課/組長 :藍常輝	2021/11/10		
製鎖一課/課長 :魏全長	2021/11/15		
製造二部/經理 :蘇永昌	2021/11/15		
品保課/一等助理工程師 :歐品均	2021/11/15		
品保課/一等助理工程師 :歐品均	2021/11/23		
製鎖一課/課長 :魏全長	2021/11/23	部分內容須修訂	
製鎖一課/組長 :藍常輝	2021/11/25		
製鎖一課/課長 :魏全長	2021/11/25	部分對策修正，仍維持排號數量的包裝管制及移送，並配合組裝單位逐包使用完後才可再拆下一包。	
製造二部/經理 :蘇永昌	2021/11/25		
品保課/一等助理工程師 :歐品均	2021/11/25		
品保課/一等助理工程師 :歐品均	2021/11/25		
製鎖二課/課長 :羅嘉雯	2021/11/26		
品保課/一等助理工程師 :歐品均	2021/11/26		
品保課/課長 :孫豪駿	2021/11/26		
品保部/經理 :郭國鈞	2021/11/30		
國外業務二部/二等業務專員 :張涵寧	2021/11/30	目前生產通知單備註："內盒需貼KA2連號貼紙(即1組T與1組D為同一組連號貼紙，每一箱"各"使用12組連號貼紙"為避免產線解讀不全，會再加上"同箱不可有重覆排號"	
國外業務二部/經理 :湯雅婷	2021/12/2	不管哪個客戶，同一箱都不該有重複號碼。此應該要列入標準，不須再人工訂單備註提醒。希望改善對策能夠解決避免再發此問題。	
行銷中心4/經理:林子揚	2021/12/6		
行銷中心1/協理:朱弘揚	2021/12/6		
岡山廠/廠長 :鍾炫棟	2021/12/6		
研發品保中心2/經理:謝志恆	2021/12/6	少量多樣訂單，若客戶特殊排號需求，如上述應以排號數要求來滿足生產線暫存的串架存放數，避免錯誤。也提醒生產線注意，特殊排號需求工單生產在移送時，可如上述	

		前工程分袋包裝，並請再加貼識別標籤於封袋外之上，可以有提醒下工程注意內容物狀況的標籤，以利後續組裝單位在取料時注意，避免前工程分袋正確，後工程單位仍以零數取拿造成錯誤。以此案例，請生產主管進行宣導與制定流程。
研發品保中心1/協理:林士晃	2021/12/7	
安全系統事業群2/副總經理: 林子軒	2021/12/13	
安全系統事業群1/事業群總經理 :朱榮和	2021/12/13	
總經理室/總經理 :陳建昆	2021/12/13	
董事長室/董事長 :林瑞章	2021/12/22	
國外業務二部/二等業務專員 :張涵寧	2021/12/22	

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	