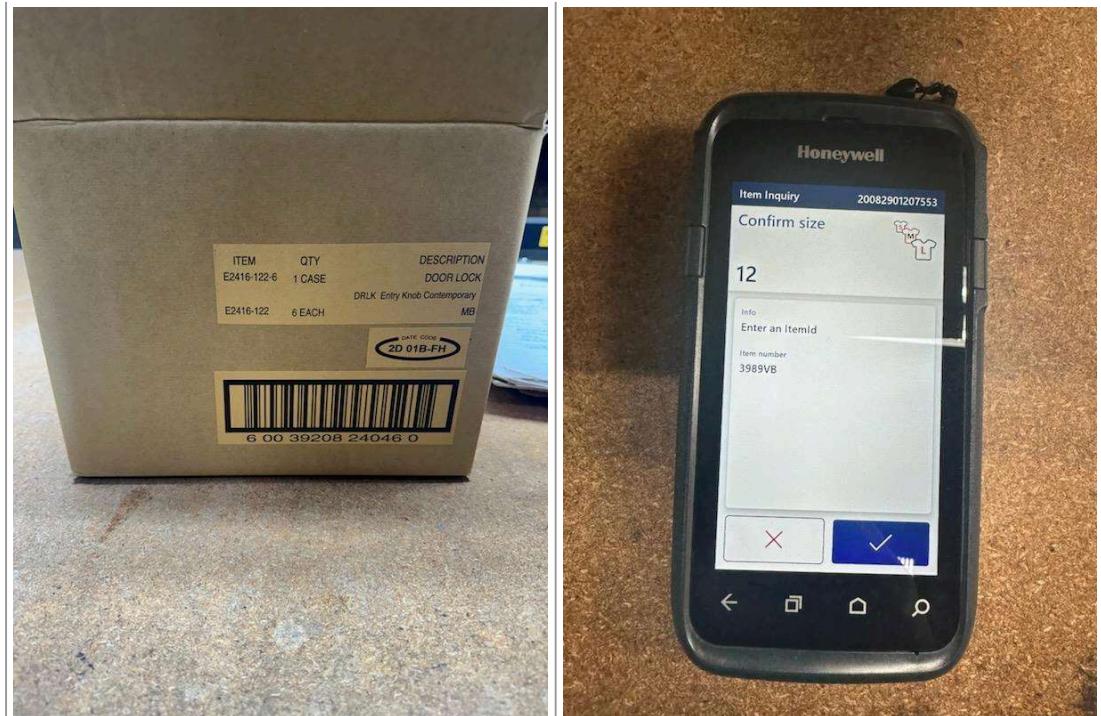


顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-24-B-B005

| | | | | | | | | | | | | | |
|----------|--|--|--|------------|--|------------|--|--|--|--|-------|--|--|
| 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 | 2024020012 | | | | | | | | | | | | |
| 生產通知單號 | | | | | | 客戶代號/名稱 | | | | | | | |
| 出貨/稽核日期* | 銷售國家 U.S.A. | | | 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 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"/> 煞車器 | | | | | | | | | | 電子鎖類別 | | |
| 品號 | 043-320 | | | | | | | | | | | | |
| 品名 | 製程別(工序) | | | | | | | | | | | | |
| 不良數/批* | 數量/批* | | | 不良率* | | | | | | | | | |
| 抱怨內容描述* | Hampton 來信110233177項次3的外箱條碼掃出來是錯誤的，如附件。 請查明原因 | | | 客戶要求 | | 2-賠款 | | | | | | | |
| | | | | 抱怨樣品 | | 2-隨附 | | | | | | | |
| | | | | 件別 | | 2-普通(7天結案) | | | | | | | |
| | | | | 承辦業務 | | 張涵寧 | | | | | | | |
| 抱怨內容分析 | <p>●客戶反映 Hampton 告知110233177項次3的條碼掃出來是錯的（應該是外箱），客戶實際採購為以下紅字品項，但掃出了黑字品項。→外箱(品號:TKN-0063F74B270*245*215)貼紙ITEM是E2416-122-6(條碼貼紙60039208240460)，但掃描出來的是20082901207553與外箱不符合→客戶提出由他們重工、福興支付重工成本的要求。→另外也讓我們提供正確版本的條碼電子檔讓他們檢視，以確保之後出貨正確。</p> <p>●查 1. 品保自行列印出照片的外箱條碼60039208240460，不論彩色或黑白，條碼機掃描出的Barcode No. 皆為20082901207553，2. 從照片得知，外箱是經過整修的 3. 經內部確認應是當初有壞掉或是沒有外箱，所以補8pcs外箱」然後廣霖「非採排版印刷，而是直接列印出黑白稿的條碼+改數字而已，出貨前又沒刷barcode」所致，進料福興後，又沒通知品管做檢驗，可能現場急用，直接拿給現場等。</p> <p>綜上，若確認「客戶並未整修過該品項外箱，則該整修應是廠內執行」的話，則此異常屬廠內責任，因客戶有緊急需求，故同意由客戶重工該品項8個外箱，重工成本由福興吸收。責任歸屬目前判定是供應商廣霖，請策略採購課查明原因與再發防止</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 一管 制方 式 | 維護 人員 | 維護日期 | 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 |
| | | 其他 | 李文傑 | | 2024/02/23 08:27:43 | 0 | 0 | 0 |
| 權責單位* | 部 | 課 | 組 | 班 | 責任分攤比率 | 供應商 | 維護人員 | |
| | 採購部 | 策略採購課 | | | 100% | | 李文傑 | |
| | (1) | | | | (2) | | (3) | (4) |
| | 採購部 | | | | | | 部 | |
| | 策略採購課 | | | | | | | |
| 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 | 預防再發期 | 預計完成日期 | 實際完成日期 | 維護人員 SubUser |
| | 「應是當初有壞掉或是現場沒有外箱，所以廣霖補8pcs外箱」然後廣霖「非採排版印刷，而是直接列印出黑白稿的條碼+改數字而已，出貨前又沒刷barcode」所致，進料福興後，又沒通知品管做檢驗，可能 | 1. 進料前—廣霖須落實“產線查檢”及“出廠前檢驗”，2. 進料後—應知會品管(包材)執行檢驗，(廣霖/國強)不可直接送至產線使用， | 2024/02/23 | 2024/02/23 | 同上 | 2024/02/23 | 2024/02/23 | 柳宜汎 A099305 |

| | | | | | | | |
|--------------------------------|---|---|--|--------|--|--|--|
| 現場急用，廣霖 送貨人員(國強) 直接拿給現場等 | | 待檢驗合格 後才能移至 產線使用。 | | | | | |
| | 緊急處理 | 其他—賠款 | | | | | |
| | 矯正措施 | 1. 進料前—廣霖須落實“產線查檢”及“出廠前檢驗”，2. 進料後—應知會品管(包材)執行檢驗，(廣霖/國強)不可直接送至產線使用，待檢驗合格後才能移至產線使用。 | | | | | |
| | 預計完成日期 | 2024/03/18 | | 實際完成日期 | | | |
| 預防再發 | 同上 | | | | | | |
| | 預計完成日期 | 2024/03/18 | | 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 |
|--|---|------|
| 此異常是屬於供應商未依標準進料導致，故已要求廠商進料前須落實“產線查檢”及“出廠前檢驗”，進料後要送品管檢驗合格後才可移至產線使用，如確實執行應可改善此問題，暫判定有效 | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證 2024/08/14 | <input checked="" 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。 |
| | 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

| 簽核人員 | 簽核時間 | 簽核內容 |
|-----------------|-----------|------|
| 品保課/副課長:蔡佩君 | 2024/2/21 | |
| 品保課/一等副工程師:李文傑 | 2024/2/23 | |
| 品保課/副課長:蔡佩君 | 2024/2/23 | |
| 品保部/副經理:孫豪駿 | 2024/2/23 | |
| 策略採購課/課長:張采慈 | 2024/2/23 | |
| 策略採購課/二等管理師:柳宜汎 | 2024/2/23 | |

| | | |
|-------------------------|-----------|----------------------------------|
| 策略採購課/課長:張采慈 | 2024/2/26 | |
| 採購部/經理:李志興 | 2024/2/29 | |
| 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 | |
| 品保課/副課長:蔡佩君 | 2024/3/1 | |
| 品保課/副課長:蔡佩君 | 2024/3/1 | |
| 國外業務二部/二等業務專員: 張涵寧 | 2024/5/2 | Hampton 尚未提供重工費用成本，待客人提供後再掛至責任單位 |
| 國外業務二部/經理:湯雅婷 | 2024/5/3 | |
| 行銷專案推進室/經理:林子揚 | 2024/5/3 | |
| 行銷本部/副總經理:朱弘揚 | 2024/5/8 | |
| 岡山廠/廠長:鍾炫棟 | 2024/5/9 | |
| 前瞻技術室/資深經理 :薛江 林 | 2024/5/9 | |
| 生產本部/副總經理 :林士晃 | 2024/5/9 | |
| 安全系統事業群2/副總經理: 林子軒 | 2024/5/10 | |
| 安全系統事業群1/事業群總經 理:朱榮和 | 2024/5/13 | |
| 總經理室/總經理:陳建昆 | 2024/5/13 | |
| 董事長室/董事長:林瑞章 | 2024/5/13 | |
| 國外業務二部/二等業務專員: 張涵寧 | 2024/5/13 | |

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 | 2024/08/14 | | | |
| 驗證說明 | 此異常屬供應商疏忽未依標準作業，經改善後目前無再發問題，判定改善有效 | | | | | |
| 附件 | | | | | | |
| 簽核意見 | | | | | | |
| 簽核人員 | 簽核時間 | 簽核內容 | | | | |
| 品保課/一等副工程師:李文傑 | 2024/8/6 | 驗證完成： | | | | |
| 品保課/副課長:蔡佩君 | 2024/8/6 | 核可： | | | | |
| 品保部/副經理:孫豪駿 | 2024/8/6 | 核可： | | | | |