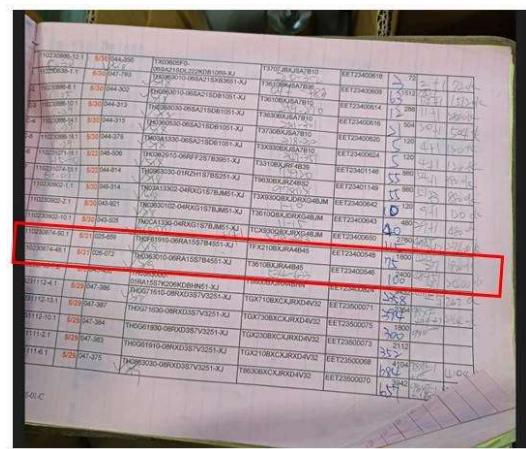


顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-23-G-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. 製程 <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. 外部稽核 <input type="radio"/> 9. 熟客訴 <input type="radio"/> 10. 合規性 <input checked="" type="radio"/> 11. 興客訴																																																																																							
來源單號	2023070091																																																																																							
生產通知單號	11023087448				客戶代號/名稱																																																																																			
出貨/稽核日期*	2023/6/2	銷售國家	U.S.A.		出貨廠別		1-岡山廠																																																																																	
產品項目*	<table border="0"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td><td>E</td><td>F</td><td>G</td><td>H</td></tr> <tr><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>J</td><td>L</td><td>M</td><td>N</td><td>S</td><td>T</td><td>Y</td><td>零件</td></tr> <tr><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>件</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td>其他</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>天地</td><td>防火</td><td>煞車</td><td>車器</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>關門器</td><td>天地鉸鏈</td><td>防火門鎖</td><td>煞車器</td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <p style="text-align: right;">電子鎖類別</p>								<input type="checkbox"/>	A	B	C	D	E	F	G	H	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	J	L	M	N	S	T	Y	零件	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	件	<input type="checkbox"/>		其他	<input type="checkbox"/>			天地	防火	煞車	車器					關門器	天地鉸鏈	防火門鎖	煞車器																									
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																	
A	B	C	D	E	F	G	H																																																																																	
鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖																																																																																	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																	
J	L	M	N	S	T	Y	零件																																																																																	
鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	件																																																																																	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																		
其他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																		
	天地	防火	煞車	車器																																																																																				
	關門器	天地鉸鏈	防火門鎖	煞車器																																																																																				
品號	T3610BXJRA4B45																																																																																							
品名	製程別(工序)																																																																																							
不良數/批*	24	數量/批*	2400	不良率*		1.00%																																																																																		
抱怨內容描述*	Pamex 的訂單110230874, 第48項次訂單數量為2400組(100箱), 客戶實收2424組(101箱); 第50項次, 訂單數量1800組(75箱), 客戶實收1776組(74箱)。請協助查明原因。謝謝!				客戶要求	2-賠款																																																																																		
					抱怨樣品	1-未附																																																																																		
					件別	2-普通(7天結案)																																																																																		
					承辦業務	曾惠真																																																																																		
抱怨內容分析	查 1. 110230874 項次48 收到2424組(多1箱), 項次50收到1776組(少1箱)。經客人開箱檢查後, 其中一個印有T3的外箱裝的是TF的品項。出貨數量無誤, 但使用錯誤品號的外箱來裝箱了。(如附件Mail) 2. 經確認紙箱印刷明細項次48數量為100箱, 項次50數量為75箱與訂單無誤, 且無相關補箱紀錄(如下圖) 3. 經確認產線入庫紀錄, 生產時是足箱入庫, 無補外箱紀錄(如下圖) 4. PO_NO與C/NO依生產通知單內容印製於外箱 5. 48項與50箱外箱BOM表均為T45-0245F74B450*350*195-HE僅差異在印刷不同, 供應商為廣霖 經以上5點確認, 出貨給客人項次48外箱有101個, 項次50外箱有74個, 而正常進料紀錄項次48外箱有100個, 項次50外箱有75個, 而產線並無缺外箱, 再重新補外箱的紀錄, 代表廠商在進料時就將項次50外箱印製成項次48外箱, 並混在項次50外箱中, 導致生產時產線誤用, 故暫判責任為供應商廣霖, 請策略採購課提出再發防止對策 此回異常主要責任是廠商問題, 但訂單為無棧板出貨依WI-K-PM-09 成品出入庫作業指導書中有要求, 除採棧板出貨倉管員清點總箱數, 其餘需清點PO/ITEN/件數, 故請物流課同步提出再發防止對策																																																																																							



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					
	經與業務確認，因僅外箱錯誤，故客戶自行處理，所以無賠款問題	李文傑	2023/08/11 16:33:17					
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	
	採購部	策略採購課			100%		李文傑	
	生管部	物流課	物管組		0%		李文傑	
	策略採購課	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
	外箱印製時，外箱數量有誤，48項多一只，50項少一只，現場捆包人員在進行紙箱捆包時，誤將48項多一只	外箱印刷人員，在印刷完輸出紙箱後，再次確認數量是否符合。現場捆包人員進行捆包過程中亦加強檢查動	2023/08/18	2023/08/18	品管人員加強品檢次數以防再發生。	2023/08/18	2023/08/18	柳宜汎 A099305

的外箱混入50項中，以致不良發生。	作降低不良率。						
疑廠商印刷外箱錯誤混入不同SKU之項次內(印刷錯誤正嚙(客戶品號)錯誤，側嚙(P0及C/N)無誤)，產線加工完成品入庫亦是整板都是放單一種SKU無混不同產品(如附件一：成品料籤小黃單)；倉庫理貨時對於整機板相同之sku，僅確認上方層之外箱客戶品號是否相同，未全部過濾是否有差異(但至於P0及C/N編碼則整板確認)，故造成此次之異常現象	雖然出貨之產品種類及件數很多繁雜，仍立即要求理貨同仁需依成品出入庫作業指導書5.2出貨管制流程規定作業，倉管員對於外銷出貨時依「出庫通知單」確認內容後(C/NO、件數、P0_NO/客戶品號及備註說明)，始能出庫，以防出錯或漏出產品之風險。	2023/08/17	2023/08/17	針對此疏失案對全體外銷倉同仁教育訓練以防再發。(如附件二：教育訓練)	2023/08/17	2023/08/17	鍾德君 A095182

緊急處理

其他—經與業務確認，因僅外箱錯誤，故客戶自行處理，所以無賠款問題

矯正措施

雖然出貨之產品種類及件數很多繁雜，仍立即要求理貨同仁需依成品出入庫作業指導書5.2出貨管制流程規定作業，倉管員對於外銷出貨時依「出庫通知單」確認內容後(C/NO、件數、P0_NO/客戶品號及備註說明)，始能出庫，以防出錯或漏出產品之風險。外箱印刷人員，在印刷完輸出紙箱後，再次確認數量是否符合。現場捆包人員進行捆包過程中亦加強檢查動作降低不良率。

預計完成日期 2023/08/17

實際完成日期

預防再發

針對此疏失案對全體外銷倉同仁教育訓練以防再發。(如附件二：教育訓練)品管人員加強品檢次數以防再發生。

預計完成日期 2023/08/17

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 checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證 2024/01/13		<input checked="" type="checkbox"/> 已完成驗證	
停止計時	<p style="text-align: center;">停止計時</p> <input checked="" type="checkbox"/> 停止計時 停止計時日期 2023/07/25 17:37:28 <input checked="" type="checkbox"/> 恢復計時 恢復計時日期 2023/08/15 08:19:52		停止原因
失敗成本	內部失敗成本 模修費		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)，

	整修成本		自製件由模具單位提供費用。
	庫存報廢		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，
	其他		品保單位換算成本填入。
	失敗成本合計	0	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	2023/7/25	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2023/8/15	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2023/8/15	
品保課/副課長 :蔡佩君	2023/8/15	
品保部/副經理 :孫豪駿	2023/8/15	
策略採購課/課長 :張采慈	2023/8/15	
物流課/課長 :鍾德君	2023/8/17	
生管部/經理 :蘇永昌	2023/8/18	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2023/8/21	
策略採購課/二等管理師 :柳宜汎	2023/8/24	
策略採購課/課長 :張采慈	2023/8/25	
採購部/經理 :李志興	2023/8/25	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2023/8/25	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2023/8/25	
品保課/副課長 :蔡佩君	2023/8/29	
品保部/副經理 :孫豪駿	2023/8/29	
品保課/副課長 :蔡佩君	2023/8/29	請了解供應商生產作業模式。
品保課/一等副工程師:李文傑	2023/9/11	經與供應商確認其印刷流程如下： 1. 輸入印刷數量 2. 印刷紙張置入印刷機器 3. 紙張出紙 感應器感應(紙張如夾有紙屑或異物 會視同感應計數) 4. 印刷完成 紙張輸出 5. 捆包程序 檢查品項和數量 參考附件外箱生產作業模式流程 如廠商所訴紙張如夾有紙屑或異物 會視同感應計數，故目前對策是現場捆包人員進行捆包過程中亦加強檢查，防止混入
品保課/副課長:蔡佩君	2023/9/11	
品保部/副經理:孫豪駿	2023/10/3	
國外業務二部/一等業務專員:曾惠真	2023/10/3	與客戶溝通後，無要求賠款
國外業務二部/經理:湯雅婷	2023/10/3	
行銷專案推進室/經理:林子揚	2023/10/3	
行銷本部/副總經理:朱弘揚	2023/10/6	
岡山廠/廠長:鍾炫棟	2023/10/6	
前瞻技術室/經理 :薛江林	2023/10/6	
生產本部/副總經理 :林士晃	2023/10/6	
安全系統事業群2/副總經理:林子軒	2023/10/12	
安全系統事業群1/事業群總經理:朱榮和	2023/10/12	
總經理室/總經理:陳建昆	2023/10/12	
總經理室/總經理:陳建昆	2023/10/12	
國外業務二部/一等業務專員:曾惠真	2023/10/12	

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	2024/01/13
驗證說明	經對策後目前無再發相同外箱多印製問題，判定對策有效		
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	2024/1/5	驗證完成：	
品保課/副課長:蔡佩君	2024/1/8	核可：	
品保部/副經理:孫豪駿	2024/1/9	核可：	