

顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-Q-24-K-B-002

| 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 checked="" 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. 部稽核 <input type="radio"/> 7. 實驗 <input type="radio"/> 8. 常室測試 <input type="radio"/> 9. 合格客訴 <input type="radio"/> 10. 國際客訴 <input type="radio"/> 11. 外國客訴 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------|--|-------------------------------------|----------|------------------------|---------|---|----------|-------|------|-------|----------|-------|-----|---|---|---|---|--|--|--|--|
| 來源單號 | 2024110096 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 生產通知單號 | 11024166518 | | | | 客戶代號/名稱 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 出貨/稽核日期* | 2024/8/22 | 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 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"/> 索車器 <input type="checkbox"/> 鉸鏈 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 電子鎖類別 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 品號 | TFX707JBARA4BGJ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 品名 | | 製程別(工序) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 不良數/批* | 144 | 數量/批* | 144 | 不良率* | | | 100% | | | | | | | | | | | | | | |
| 抱怨內容描述* | Harney GJ規範的黑色鎖體(X9 / X7)鎖仁顏色應為銅本色,今日客戶來信表示剛到貨的036-838 TFX707JBARA4BGJ 鎖仁應為銅本色,但收到的鎖體搭配的鎖仁顏色是鍍鎳。查BOM表鎖匙組合的ECO是M24319002,相對應的設變是L113080,配合RD22060新按鈕式機構優化,更改G2家用及G3按鈕式機構。查詢鎖匙組合的原子件及新子件編號,發現設變前後鎖仁顏色不一致。 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 抱怨內容分析 | 經確認此異常是BOM表品號設變時,鎖匙色系編排錯誤,故暫判責任單位為工程課,請工程課分析真因防止再發 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 管制 對策 方式 | 其他 | 維護 人員 | 維護日期 | 庫存追查 | <table border="1"> <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 | | | | |
| | | | | | | 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 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | 其他 | 要求快遞 144PCS 的正確 鎖匙組合 更換 | 李文傑 | 2024/11/20 11:49:23 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 權責單位* | 部 | | 課 | | 組 | 班 | 責任分攤比率 | 供應商 | 維護人員 | | | | | | | | | | | | |
| | 產品研發部 | | 產品工程課 | | | | 100% | | 李文傑 | | | | | | | | | | | | |

| 權重(1) | (2) | (3) | (4) |
|--------|-----|-----|-----|
| 產品研發部 | | | 部 |
| 產品工程課課 | | | |

| 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 |
|------|---|---|------------|------------|---|------------|--------|------|---------|
| | 結構依設變單L113080更改T.L鎖G2家用及G3按鈕式機構為新按鈕式機構，因需更改的筆數較多，結構調出比對時未及時發現鎖仁表面被改錯致錯誤發生。 | 業務於2024/11/14通知鎖仁表面錯誤，已於當日配合將結構改為正確鎖仁表面。 | 2024/11/14 | 2024/11/14 | 配合資訊修改產品表面與鎖匙組合表面搭配稽核程式，當產品表面與鎖仁搭配有異時通知提醒(如附件稽核程式格式)。 | 2025/01/24 | | 蔡睿榆 | A084157 |
| | 緊急處理 | 其他--要求快遞144PCS的正確鎖匙組合更換 | | | | | | | |
| | 矯正措施 | 業務於2024/11/14通知鎖仁表面錯誤，已於當日配合將結構改為正確鎖仁表面。 | | | | | | | |
| | 預計完成日期 | 2024/12/11 實際完成日期 | | | | | | | |
| | 預防再發 | 配合資訊修改產品表面與鎖匙組合表面搭配稽核程式，當產品表面與鎖仁搭配有異時通知提醒(如附件稽核程式格式)。 | | | | | | | |
| | 預計完成日期 | 2024/12/11 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 2025/03/10 | <input checked="" type="checkbox"/> 已完成驗證 | | | | | | | | | | | | | |
| 停止計時 | <p style="text-align: center;">停止計時</p> <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 | <table border="1"> <tr><td colspan="2">內部失敗成本</td></tr> <tr><td>模修費</td><td></td></tr> <tr><td>整修成本</td><td></td></tr> <tr><td>庫存報廢</td><td></td></tr> <tr><td>其他</td><td></td></tr> <tr><td>失敗成本合計</td><td>0</td></tr> </table> | 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。 |
| 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 | | | | | | | | | | | | | |
| 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:蔡佩君 | 2024/11/19 | |
| 品保課/二等工程師:李文傑 | 2024/11/20 | |
| 品保課/課長:蔡佩君 | 2024/11/20 | |
| 品保部/經理:孫豪駿 | 2024/11/21 | |
| 產品工程課/課長:林淑灝 | 2024/11/21 | |
| 產品工程課/一等副工程師:蔡睿渝 | 2024/11/22 | |
| 產品工程課/課長:林淑灝 | 2024/11/22 | 設變批次作業因規格繁多，避免及降低轉換過程中錯誤，將配合資訊以稽核程式，更新最新規範規格並增列ECO及日期欄位，以提醒系統承辦確認轉換後資料正確性，已初步配合資訊確認可行性，預排於2025年度1月底前完成 |
| 產品研發部/副經理:吳文發 | 2024/11/23 | |
| 品保課/二等工程師:李文傑 | 2024/11/25 | |
| 品保課/二等工程師:李文傑 | 2024/11/25 | |
| 品保課/課長:蔡佩君 | 2024/11/26 | |
| 品保部/經理:孫豪駿 | 2024/11/26 | |
| 國外業務二部/資深業務專員:曾惠真 | 2024/11/26 | |
| 國外業務二部/經理:湯雅婷 | 2024/11/26 | |
| 業務二處/協理:林子揚 | 2024/11/27 | |
| 行銷本部/副總經理:朱弘揚 | 2024/11/28 | |
| 岡山廠/廠長:鍾炫棟 | 2024/11/28 | |
| 前瞻技術室/資深經理:薛江林 | 2024/11/28 | |
| 生產本部/副總經理:林士晃 | 2024/11/28 | |
| 安全系統事業群2/副總經理:林子軒 | 2024/12/5 | |
| 安全系統事業群1/事業群總經理:朱榮和 | 2024/12/6 | |
| 總經理室/總經理:陳建昆 | 2024/12/9 | |
| 董事長室/董事長:林瑞章 | 2024/12/9 | |
| 國外業務二部/資深業務專員:曾惠真 | 2024/12/9 | |

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 | 2025/03/10 |
| 驗證說明 | 經與工程課確認稽核程式已完成，如附件Mail，目前無相同問題再發判定對策有效 | | |

附件

| 檔案名稱 | 附註 | 上傳者 | 上傳時間 |
|--------------|----|-----|---------------------|
| 稽核程式Mail.msg | | 李文傑 | 2025/03/04 14:35:42 |

簽核意見

| 簽核人員 | 簽核時間 | 簽核內容 |
|---------------|----------|-------|
| 零件開發課/副課長:李文傑 | 2025/3/4 | 驗證完成： |
| 品保課/課長:蔡佩君 | 2025/3/4 | 核可： |
| 品保部/經理:孫豪駿 | 2025/3/4 | 核可： |