

## 顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-Q-24-L-B-004

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. 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 type="radio"/> 11. 國外客訴																																																																												
來源單號	2024120106																																																																												
生產通知單號	110242861					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*	<table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>A 鎖</td> <td>B 鎖</td> <td>C 鎖</td> <td>D 鎖</td> <td>E 鎖</td> <td>F 鎖</td> <td>G 鎖</td> <td>H 鎖</td> <td>J 鎖</td> <td>L 鎖</td> <td>M 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> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>S T Y 零件</td> <td>N 鎖</td> <td>M 鎖</td> <td>S 鎖</td> <td>T 鎖</td> <td>Y 鎖</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>其他 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> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p style="text-align: right;">電子鎖類別</p>											<input type="checkbox"/>	A 鎖	B 鎖	C 鎖	D 鎖	E 鎖	F 鎖	G 鎖	H 鎖	J 鎖	L 鎖	M 鎖	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	S T Y 零件	N 鎖	M 鎖	S 鎖	T 鎖	Y 鎖						<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>									其他 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																			
A 鎖	B 鎖	C 鎖	D 鎖	E 鎖	F 鎖	G 鎖	H 鎖	J 鎖	L 鎖	M 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"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																			
S T Y 零件	N 鎖	M 鎖	S 鎖	T 鎖	Y 鎖																																																																								
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																											
其他 關門器	天地 鉸鏈	防火 門鎖	煞車 器																																																																										
品號	043-322																																																																												
品名	製程別(工序)																																																																												
不良數/批*	數量/批*					不良率*																																																																							
抱怨內容描述*	Hampton 客訴收到110242861 (項次3) 768組中抽檢24組(4箱), 有10組盒子被擠壓, 不良率為41%. 此為棧板出貨, 外箱無明顯損傷. 請查明原因					<table border="1"> <tr> <td>客戶要求</td> <td>1-良品交換</td> </tr> <tr> <td>抱怨樣品</td> <td>2-隨附</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	1-良品交換	抱怨樣品	2-隨附	件別	2-普通(7天結案)	承辦業務	張涵寧																																																										
客戶要求	1-良品交換																																																																												
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	經由客戶相片看來其原因是內外側套盤未放平, 導致盒子蓋起來時, 無法完全蓋起, 使其內盒變形。 此部分已與產線宣導, 包裝時需先確認內外側套盤均放平整後才可將盒子蓋上, 如有發現盒子蓋不起來時, 切勿硬壓, 需先理好鎖體後再封盒。 此訂單是由製鎖四課-L2鎖組生產, 故暫判責任單位為L2鎖組, 請責任單位分析真因並再發防止																																																																												



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	2024/12/18 14:07:16		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			
	製造三部		製鎖四課	L2鎖組	100%			李文傑			
	(1)			(2)	(3)	(4)					
製造三部						部					
製鎖四課課											
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	預計完成日期	實際完成日期	維護人員	SubUser
	針對此客訴做下列分析：1KN規範T鎖，鎖體組裝（內側總組盒採005-T0254AL）組合後不易對準螺母柱，稍微搖晃就容易脫離，導致置入內盒會有機率脫離隔板，鎖體成品往上翹，造成內盒凹陷。2線上作業人員疏失未能即時發覺矯正。				配合外業務品單處理異常			1早會宣導紀錄各工作站人員需注意品質感觀。2產線成品包裝如有任何異常狀況，需即時反應給線上指導員做處理。3附件早會宣導紀錄表。			吳素卿

	<b>緊急處理</b>	其他—良品交換
	<b>矯正措施</b>	配合國外業務及品保單位處理異常
	<b>預計完成日期</b>	2025/01/10
		<b>實際完成日期</b>
	<b>預防再發</b>	1早會宣導紀錄各工作站人員需注意品質感觀。 2產線成品包裝如有任何異常狀況，需即時反應給線上指導員做處理。 3附件早會宣導紀錄表。
	<b>預計完成日期</b>	2025/01/10
		<b>實際完成日期</b>
<b>異常歸類</b>	<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	
<b>附件</b>	<a href="#">附件下載</a>	

### 矯正措施追查

對策有效性審查	確認日期	確認人員
此異常屬產線人員包裝未確實，其鎖體未放置定位就將內盒蓋起，因鎖體上翹其內盒無法正常包覆導致內盒變形，而生產時人員未能即時發覺矯正，使其異常品流出。 藉由早會宣導正確觀念，並增加在蓋上內盒此站別之產線人員需確保內盒蓋起後，其內盒無變形，如發現內盒有變形須立即反應調整，此對策目前認定有效，待後續觀察		
<input checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證 2025/04/08	<input checked="" type="checkbox"/> 已完成驗證	

<b>停止 計時</b>	停止計時		<b>停止原因</b>	
	<input type="checkbox"/> 停止計時	停止計時日期		
<b>失敗 成本</b>	<b>內部失敗成本</b>		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		
<b>簽核 內容</b>				

### 簽核意見

簽核人員	簽核時間	簽核內容
品保課/課長:蔡佩君	2024/12/18	
品保課/二等工程師:李文傑	2024/12/18	
品保課/課長:蔡佩君	2024/12/19	
品保部/經理:孫豪駿	2024/12/19	
製鎖四課/課長:周采穎	2024/12/19	
製鎖四課/組長:吳素卿	2024/12/19	
製鎖四課/課長:周采穎	2024/12/20	
製造三部/經理:陳榮福	2024/12/20	

品保課/二等工程師:李文傑	2024/12/20	
品保課/二等工程師:李文傑	2024/12/23	
品保課/課長:蔡佩君	2024/12/24	
品保部/經理:孫豪駿	2024/12/26	
國外業務二部/二等業務專員: 張涵寧	2024/12/26	
國外業務二部/經理:湯雅婷	2024/12/30	此產品已經出貨多年最近才被客戶，請產線務必確實落實裝入內盒的SOP。如果有不好裝或其他問題即時往上回饋。客戶入庫抽驗超過10%不良及啟動全檢，客戶需要新內盒替換，所以待客戶通知後將開立補貨訂單。
業務二處/協理:林子揚	2024/12/30	
行銷本部/副總經理:朱弘揚	2024/12/30	
岡山廠/廠長:鍾炫棟	2024/12/31	
前瞻技術室/資深經理 :薛江林	2024/12/31	
生產本部/副總經理 :林士晃	2024/12/31	
安全系統事業群2/副總經理: 林子軒	2025/1/2	
安全系統事業群1/事業群總經理:朱榮和	2025/1/3	
總經理室/總經理:陳建昆	2025/1/7	
董事長室/董事長:林瑞章	2025/1/7	
國外業務二部/二等業務專員: 張涵寧	2025/1/8	

### 矯正預防措施作業(客訴) - 三個月驗證

品保處理人員	A100062 蔡佩君	三個月後驗證日期	2025/04/08
驗證說明	客戶未再反應異常。		

### 附件

### 簽核意見

簽核人員	簽核時間	簽核內容
品保課/課長:蔡佩君	2025/2/27	驗證完成：
品保課/課長:蔡佩君	2025/2/27	核可：
品保部/經理:孫豪駿	2025/2/27	核可：