

## 顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-21-L-B008

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. 進料 <input type="radio"/> 4. 驗貨 <input type="radio"/> 5. 內外部稽核 <input type="radio"/> 7. 實驗室測試 <input type="radio"/> 8. 常熟客訴 <input type="radio"/> 9. 合興客訴 <input type="radio"/> 10. 國內客訴 <input checked="" type="radio"/> 11. 國外客訴																									
來源單號	2021120087																									
生產通知單號	1152000846				客戶代號/名稱																					
出貨/稽核日期*	2020/3/4	銷售國家	PHILIPPINES		出貨廠別		6-常熟廠																			
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鎖 <input type="checkbox"/> 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"/> 索車器																									
品號	T9600BS67VFY																									
品名		製程別(工序)																								
不良數/批*	87	數量/批*	804		不良率*	10.82%																				
抱怨內容描述*	<p>2021/11/23收到菲律賓客戶GLOBE反映，訂單115200084(客戶訂單號碼#11-1934)項次6 &amp; 訂單115200088(客戶訂單號碼#11-1934)項次10，共3600組中，有87組產生鑰匙無法開鎖的問題。詳細提出以下兩個問題 1. 鑰匙無法開鎖 客戶懷疑C扣厚度異常，導致鎖匙無法正常開鎖，影響鎖匙組合正常功能 2. 取出鎖匙組合後準備取下C扣，但使用老虎鉗固定鋅合金鎖殼時，鋅合金鎖殼破裂。</p> <p>2021/12/3收到客戶退回，成品3組，鎖匙小組合5PCS。</p>																									
抱怨內容分析	<p>从不良品确认推测可能存在的异常状况有两个，一是锁匙组合受外力破坏E型扣环变形，再加上锁壳长度本身偏长两者异常接合导致无法转动；二是锁匙组合组装成品即无法转动，与现场了解锁匙组合为自动组立机台生产，自动组立机台有自动检测（锁匙胚插入状态锁匙转动90度）装置如无法转动可检测发现，故排除锁匙组合制程异常，另与锁壳厂商确认锁壳长度偏长正常调模不可能产生，可能为尺寸改善失误造成，异常可及时发现，初步确认异常数量很少应该为不良品管制不当混入；了解到此单号成品为20年年初生产恰逢19年农历年底人员请假及离职相对频繁，且查阅生产记录非一次性生产完成，小部分为隔日生产完成，综合以上可能原因为成品补料误使用锁匙组合不良品且未做成品检验造成。</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	<table border="1"> <tr> <th>特 殊 暫 訂 管 制 方 式</th> <th>採 一 其他</th> <th>維 護 人 員</th> <th>維 護 日 期</th> </tr> <tr> <td></td> <td>1、请业务再与客人确认异常品处理方式； ==&gt; Katherine</td> <td>蔡佩君</td> <td>2021/12/27 11:44:51</td> </tr> </table>	特 殊 暫 訂 管 制 方 式	採 一 其他	維 護 人 員	維 護 日 期		1、请业务再与客人确认异常品处理方式； ==> Katherine	蔡佩君	2021/12/27 11:44:51	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				
特 殊 暫 訂 管 制 方 式	採 一 其他	維 護 人 員	維 護 日 期																							
	1、请业务再与客人确认异常品处理方式； ==> Katherine	蔡佩君	2021/12/27 11:44:51																							
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																			

常熟廠	100%	蔡佩君							
權重(1)		(2)	(3)	(4)					
常熟廠 課				部					
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
	成品补料误使用锁匙组合不良品且未做成品检验造成。	1. 锁匙组合不良品如需放置于托盘时，托盘也需挂红标签标识，以防止混料。 2. 完善成品补料流程：①. 补料相关零件不可自行拿取，需由负责单位承办确认品质后提供。②. 补料记录由原先的完成后做记录，变更为生产完成即将待补料信息记录，现场主管及品保人员不定时做补料品质确认及补料成品抽查并记录。 3. 请厂商完善样品打样生产流程及不良品管控流程并要求确实执行。	2021/12/25		现场班长及品保巡检成员针对补料流程做教育训练。	2021/12/25		蔡佩君	A100032
<p><b>緊急處理</b> 其他--1、请业务再与客人确认异常品处理方式； ==&gt; Katherine</p> <p><b>矯正措施</b> 1. 锁匙组合不良品如需放置于托盘时，托盘也需挂红标签标识，以防止混料。 2. 完善成品补料流程：①. 补料相关零件不可自行拿取，需由负责单位承办确认品质后提供。②. 补料记录由原先的完成后做记录，变更为生产完成即将待补料信息记录，现场主管及品保人员不定时做补料品质确认及补料成品抽查并记录。 3. 请厂商完善样品打样生产流程及不良品管控流程并要求确实执行。</p> <p><b>預計完成日期</b> 2022/01/13                           <b>實際完成日期</b></p> <p><b>預防再發</b> 现场班长及品保巡检成员针对补料流程做教育训练。</p> <p><b>預計完成日期</b> 2022/01/13                           <b>實際完成日期</b></p>									
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	<a href="#">附件下載</a>								
<b>矯正措施追查</b>									
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 2022/12/13			<input checked="" type="checkbox"/> 已完成驗證						
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 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。					
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	2021/12/21	
品保課/一等副工程師 :蔡佩君	2021/12/27	
品保課/一等副工程師 :蔡佩君	2021/12/27	
品保部/副經理 :孫豪駿	2022/1/10	
品保部/副經理 :孫豪駿	2022/1/10	
品保課/副課長 :蔡佩君	2022/8/25	
品保課/副課長 :蔡佩君	2022/8/25	常熟客訴，轉呈結案。
品保部/副經理 :孫豪駿	2022/8/26	
國外業務四部/二等業務專員 :唐 綺吟	2022/8/26	
國外業務四部/經理 :黃婷鈺	2022/8/29	
行銷中心4/經理:林子揚	2022/8/30	
行銷中心1/協理:朱弘揚	2022/8/31	
岡山廠/廠長 :鍾炫棟	2022/8/31	
研發品保中心2/經理:謝志恆	2022/8/31	
研發品保中心1/協理:林士晃	2022/9/1	
安全系統事業群2/副總經理:林子 軒	2022/9/9	
安全系統事業群1/事業群總經理 :朱榮和	2022/9/12	
總經理室/總經理 :陳建昆	2022/9/12	
董事長室/董事長 :林瑞章	2022/9/12	
國外業務四部/二等業務專員 :唐 綺吟	2022/9/12	

### 矯正預防措施作業(客訴) - 三個月驗證

品保處理人員	A100032 蔡佩君	三個月後驗證日期	2022/12/13
驗證說明	此案是常熟廠客訴，由常熟自行追蹤處理。		

### 附件

### 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	2022/9/14	驗證完成：此案是常熟廠客訴，由常熟自行追 蹤處理。
品保課/副課長 :蔡佩君	2022/9/14	核可：
品保部/副經理 :孫豪駿	2022/9/15	核可：