

顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-Q-24-I-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. 製程稽核 <input type="radio"/> 3. 進貨 <input type="radio"/> 4. 驗證 <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 type="radio"/> 11. 國外客訴																		
來源單號	2024090083																		
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鎮 <input type="checkbox"/> C鎮 <input checked="" 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 checked="" 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"/> 紊車器																		
	電子鎖類別																		
品號	N/A																		
品名	製程別(工序)																		
不良數/批*	數量/批*				不良率*														
抱怨內容描述*	業務實際去Home Depot 美國及加拿大看店後發現Definat 新包裝破損很嚴重。其中包含 1. 透視盒窗台破裂 2. 透視盒黏膠完全失去黏性 3. PET變形，甚至破裂 4. 圓點點脫膠 5. 地盒前緣破裂 相同的門鎖版面僅有Defiant包裝有破損，且數量很多。其他品牌沒有包裝破損問題。同時也有去看Lowe' S的店，他們的自有品牌包裝也都很堅固。包裝破損照片存放於M槽： \\192.168.1.112\fuhsing\公用資料夾\to Angel\Defiant 新包裝破損																		
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">客戶要求</td> <td style="padding: 2px;">3-其他 改善</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">抱怨樣品</td> <td style="padding: 2px;">1-未附</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">件別</td> <td style="padding: 2px;">1-急件(24小時回覆)</td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">承辦業務</td> <td style="padding: 2px;">李珮綺</td> </tr> </table>											客戶要求	3-其他 改善	抱怨樣品	1-未附	件別	1-急件(24小時回覆)	承辦業務	李珮綺
客戶要求	3-其他 改善																		
抱怨樣品	1-未附																		
件別	1-急件(24小時回覆)																		
承辦業務	李珮綺																		
	此為新包裝至HD店中發現的問題點 包裝破損照片存放於M槽：\\192.168.1.112\fuhsing\公用資料夾\to Angel\Defiant 新包裝破損請設計二課協助回覆原因與對策。																		
抱怨內容分析	 透視盒窗台破裂  PET變形  地盒前緣破裂																		
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	特許 一 管 制	其他 一 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											
					0	0	0												

	方 式	黃 雅 祺	2024/09/16 09:30:03								
權責單位*	部 課 組 班 責任分擔比率 客服 100%				供應商		維護人員 黃雅祺				
	權重(1) 產品研發部 產品設計二課課				(2)	(3)	(4) 部				
異常對策	問題的根本原因 1. 透視盒窗台破裂：賣場無地盒保護，D鎖直接往下掉。與設計二課無相關。2. 透視盒黏膠完全失去黏性：因無照片可確認鎖別，請品檢確認進料包材，與設計二課無相關。 3. PET變形，甚至破裂：包裝均有經過運輸測試，無異樣發生。PET上蓋是否太薄不符合圖面要求，請品保再釐清。與設計二課無相關。4. 圓點貼脫膠：先前廠部因自動黏合機換圓形貼紙材質及廠商，後續已有改善。與設計二課無相關。5. 地盒前緣破裂：賣場不正確推疊及手勢問題導致破裂，經討論後無法要求賣場，故業務已設變更正楞向及出貨裝箱數量。Lowe's的店，他們的自有品牌包裝也都很堅固。→此包裝為PVC單包裝不易拆卸，與現況HD要求環保改為透視盒及盒裝，導至賣場容易被拆卸或退貨發生破損。				矯正措施 經確認照片並分析包裝破損大部分為賣場退貨發生，HD包裝經過ITS運輸測試並有通過PASS(如附件_測試報告)，與設計二課設計責任無相關，並符合客戶當初要求透視盒開口大，透視效果佳。	預計完成日期 2024/10/04	實際完成日期 2024/10/04	預防再發 設計二課只能在優化改善降低賣場上被拆開破壞風險(如附件_ HD包裝破損改善對策)	實際完成日期 2024/10/04	維護人員 謝婉琳	SubUse A10130
	緊急處理 其他--										
	矯正措施 經確認照片並分析包裝破損大部分為賣場退貨發生，HD包裝經過ITS運輸測試並有通過PASS(如附件_測試報告)，與設計二課設計責任無相關，並符合客戶當初要求透視盒開口大，透視效果佳。										
	預計完成日期 2024/10/09										
	預防再發 設計二課只能在優化改善降低賣場上被拆開破壞風險(如附件_ HD包裝破損改善對策)										
	預計完成日期 2024/10/09										
	實際完成日期 2024/10/09										
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 2025/03/26			<input checked="" type="checkbox"/> 已完成驗證								
停止計時	停止計時 <input type="checkbox"/> 停止計時 <input type="checkbox"/> 恢復計時 <input type="checkbox"/> 停止計時日期 <input type="checkbox"/> 恢復計時日期			停止原因 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。							
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										
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		2024/9/16									
品保課/二等工程師:黃雅祺		2024/9/16									
品保課/課長:蔡佩君		2024/9/16									
品保部/經理:孫豪駿		2024/9/18									
產品設計二課/課長:謝婉琳		2024/9/18									
產品研發部/副經理:吳文發		2024/9/24									

品保課/二等工程師:黃雅祺	2024/9/25	責任單位確實不是設計二課所造成，但仍建議優化包裝方向比較其他競爭廠家(材質, 設計方式等)，提出可行性分析。
產品設計二課/課長:謝婉琳	2024/10/15	
產品研發部/副經理:吳文發	2024/10/15	該案消費者拿取可能造成的包裝破損，故更改地盒楞向及縮小內盒開口空間，這可增加紙張強度，減少拉扯破壞包裝機會。
品保課/二等工程師:黃雅祺	2024/10/16	
品保課/二等工程師:黃雅祺	2024/11/4	
品保課/課長:蔡佩君	2024/11/4	
品保部/經理:孫豪駿	2024/11/13	<p>1. HD新包裝上市前摔箱測試合格，接收客訴時亦取現有量產品摔箱，加嚴至30次內盒仍無斷裂/扭曲情況，因此可驗證，具備外箱情況下，產品具足夠保護力，會毀損應屬抽離外箱後發生。</p> <p>2. 抽離外箱外，內盒為紙質與PET組成，且Home Depot並不允許包護PP增加韌性，內盒單獨受到擠壓，撕扯必然會有客訴照片中毀損情況。</p> <p>3. ASO包裝工程師提供替塑油或替塑膜之方案，但成本會是現在的數倍，目前內盒以擴大邊緣R角，加寬邊條(縮小視窗)提案，地盒變更楞向與選用更高破裂強度紙質改善。</p> <p>4. 後續將目前驗證地盒撕裂之手法納入地盒開發案必驗項目，搭配protocol規範之破裂強度要求，應可確保地盒俱一定強韌度。</p> <p>5. 後續持續以QLR專案配合客戶研討。</p>
國外三部一課/二等業務專員:李珮綺	2024/12/17	
國外三部一課/課長:劉德緒	2024/12/19	<p>針對包裝加強已提出以下三個設變，後續持續請FHA觀察店內包裝賣相。</p> <p>1. L113293：所有鎮別瓦楞方向調整，並加註外箱邊壓。</p> <p>2. L113351：大B裝箱數由6改為3，其他鎮別底盒邊壓強度增加。 3. L113372：22規範外箱地盒強度增強。</p>
國外業務三部/經理:陳妮詠	2024/12/20	
行銷本部/副總經理:朱弘揚	2024/12/23	
岡山廠/廠長:鍾炫棟	2024/12/23	
前瞻技術室/資深經理 :薛江林	2024/12/23	
生產本部/副總經理 :林士晃	2024/12/23	
安全系統事業群2/副總經理:林子軒	2024/12/24	
安全系統事業群1/事業群總經理:朱榮和	2024/12/25	
總經理室/總經理:陳建昆	2024/12/25	
董事長室/董事長:林瑞章	2024/12/25	
國外三部一課/二等業務專員:李珮綺	2024/12/26	

矯正預防措施作業(客訴) - 三個月驗證

品保處理人員	A099297 黃雅祺	三個月後驗證日期	2025/03/26
驗證說明	1. 透視盒窗台破裂；2. 透視盒黏膠完全失去黏性；3. PET變形，甚至破裂屬人為破壞，縮小視窗大小並無取得後續變更新同意，但仍請美國福興人員再觀察。 4. 圓點貼脫膠已列入進料抽測項目。 5. 地盒前緣破裂後續依PD24177地盒楞向更改結案。如附件追蹤已完成變更。		

附件

檔案名稱	附註	上傳者	上傳時間
IMG_1716.JPG		黃雅祺	2025/03/04 14:42:01
IMG_1717.JPG		黃雅祺	2025/03/04 14:42:04
IMG_1718.JPG		黃雅祺	2025/03/04 14:42:08

簽核意見

簽核人員	簽核時間	簽核內容
品保課/二等工程師:黃雅祺	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：