

## 顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-22-J-B004

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. 稽核 <input type="radio"/> 4. 進料 <input type="radio"/> 5. 內部稽核 <input type="radio"/> 7. 實驗貨物 <input type="radio"/> 8. 常規驗室測試 <input type="radio"/> 9. 合格客訴 <input type="radio"/> 10. 興客訴 <input checked="" type="radio"/> 11. 國內客訴 <input type="radio"/> 外客訴																					
來源單號	2022100059																					
生產通知單號	110222289					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 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 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"/> 紗車器																					
品號	043-002																					
品名	製程別(工序)																					
不良數/批*	7	數量/批*	24	不良率* 29.17%																		
抱怨內容描述*	Hampton 反應 110222289 項次5 T3X91 (交期:9/7/2022) 標誌卡/PVC 罩上有油汙, 離污. 鎖體套盤上看起 有油脂/水珠. 檢驗了24組 (共6箱), 發現24組鎖體皆有油/油脂膏, 3 組 標誌卡上有油汙, 4組有離污/離東 西. 客訴照片如附檔, 請查明原因					<table border="1"> <tr> <td>客戶要求</td> <td>3-其他</td> </tr> <tr> <td>抱怨樣品</td> <td>1-未附</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	3-其他	抱怨樣品	1-未附	件別	2-普通(7天結案)	承辦業務	張涵寧				
客戶要求	3-其他																					
抱怨樣品	1-未附																					
件別	2-普通(7天結案)																					
承辦業務	張涵寧																					
抱怨內容分析	此異常現象判定是在包裝時套盤油汙未擦拭乾淨, 而鎖體包裝時有異物混入PVC罩內, 請製鎖四課再確認真因, 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 一管 對策 方式	其他 —	維護人員	維護日期	庫存追查	<table border="1"> <tr> <td>廠商庫存量</td> <td>未出貨之成品數量</td> <td>廠內庫存量</td> <td>在途量</td> </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																			
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%																	

權重(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： 1*鎖體套盤有油污／水珠為人員疏失。 2*標誌卡／PVC罩油污及髒污屬於外來因素所造成，產線在生產過程置入標誌卡應該是不會有油污。 3*目前作業流程→放置PVC罩、鎖門、檔板、說明書、螺絲包→內外側鎖體組裝→鎖體檢測→擦拭→放置標誌卡→蓋PVC上蓋→踩超音波→裝箱 4*以目前包裝過程未能看出標誌卡碰觸油污有污染。	配合品保及國外業務處理異常			1*鎖體擦拭，加強作業人員更換擦拭手套及抹布。 2*目前包裝流程標誌卡碰觸到油污機率不高，建議美工單位能協助了解標誌卡與PVC罩及鎖門放置是否有問題？ 3*異物在PVC罩內疑是吊扇擊壁扇灰塵所造成，現已完成清理之後定期清理。		2022/10/24	吳素卿
	緊急處理	其他—請產線加強檢驗，降低異物混入							
	矯正措施	配合品保及國外業務處理異常							
	預計完成日期	2022/11/10							
	預防再發	1*鎖體擦拭，加強作業人員更換擦拭手套及抹布。 2*目前包裝流程標誌卡碰觸到油污機率不高，建議美工單位能協助了解標誌卡與PVC罩及鎖門放置是否有問題？ 3*異物在PVC罩內疑是吊扇擊壁扇灰塵所造成，現已完成清理之後定期清理。							
	預計完成日期	2022/11/10							
	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	<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
1.鎖體油汙問題：會加強作業人員更換擦拭手套及抹布 2.標誌卡油汙問題：此款PVC設計其標示卡距離鎖門位置距離約20mm，判定油脂汙染的風險較低，此部分待產線生產時保留1組放置一段時間驗證是否有相同問題發生，其油脂部分會再請產線注意手套的清潔。 3.異物問題：吊扇與壁扇已完成清理 其對策暫判定有效，待後續追蹤問題點確認是否有改善		
<input checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證 2023/03/06	<input checked="" type="checkbox"/> 已完成驗證	

停止計時	停止計時	停止原因
	<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	
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/副課長：蔡佩君	2022/10/18	
品保課/一等副工程師：李文傑	2022/10/19	
品保課/一等副工程師：李文傑	2022/10/19	
品保課/一等副工程師：李文傑	2022/10/19	
品保課/副課長：蔡佩君	2022/10/20	
品保部/副經理：孫豪駿	2022/10/20	
製鎖四課/副課長：周采穎	2022/10/21	
製鎖四課/副課長：周采穎	2022/10/21	
製鎖四課/副課長：周采穎	2022/10/21	
製鎖四課/組長：吳素卿	2022/10/25	
製鎖四課/副課長：周采穎	2022/10/31	
製造三部/經理：陳榮福	2022/10/31	
品保課/一等副工程師：李文傑	2022/10/31	標誌卡油汙問題經確認產線生產流程如下： 放置PVC罩、鎖門、檔板、說明書、螺絲包→ 內外側鎖體組裝→鎖體檢測→擦拭→放置標 誌卡→蓋PVC上蓋→踩超音波→裝箱 其標示 卡放置完後就蓋PVC上蓋，再來就踩超音波→ 裝箱，其油脂汙染標誌卡機率不高，懷疑是 鎖門油脂滲入標示卡，目前請產線生產時保 留1組放置一段時間驗證是否有相同問題發 生。 請美工協助確認鎖門放置是否會有油脂滲入 標示卡問題產生，是否有辦法更改標示卡材 質讓其油脂不會滲入標示卡內。
品保課/一等副工程師：李文傑	2022/10/31	
產品設計二課/課長：吳文發	2022/11/2	標誌卡及鎖門位置距離約20mm, 二者非直接觸 面(如附件-鎖門及標誌卡示意圖)，其照片產 油漬位置為鎖開頭上方，該位置包裝不會接觸 到鎖門頭位置，如品保建議標誌卡反面增加精 油或環保PP膜，較不建議此方案會增加標誌 卡成本，現況標準目前還未雙面增加精油製 程，標誌卡油漬觀察非鎖門接觸造成，較不建 議採此方案。
品保課/一等副工程師：李文傑	2022/11/3	此款PVC設計其標示卡距離鎖門位置距離約 20mm，判定油脂汙染的風險較低，此部分待 產線生產時保留1組放置一段時間驗證是否有 相同問題發生，其油脂部分會再請產線注意 手套的清潔。
品保課/副課長：蔡佩君	2022/11/3	
品保課/一等副工程師：李文傑	2022/11/3	
品保課/副課長：蔡佩君	2022/11/3	

品保部/副經理 :孫豪駿	2022/11/4	
國外業務二部/二等業務專員 : 張涵寧	2022/11/8	品保與美工暫排除鎖門油汙滲透至標誌卡因鎖門距離PVC罩有點遠，傾向現場人員手套清潔所造成，但品保仍請產線待產線生產時保留1組放置一段時間驗證是否有鎖門油汙滲透至標誌卡之可能性。請後續follow up 並讓業務知道
國外業務二部/經理 :湯雅婷	2022/11/14	請需定期抽查以確認此分析有效。
行銷中心4/經理:林子揚	2022/11/15	針對標誌卡油污，請確認標誌卡進料檢驗、標誌卡儲放環境及搬運過程中是否有機會造成污染。
國外業務二部/經理 :湯雅婷	2022/11/15	
國外業務二部/二等業務專員 : 張涵寧	2022/11/16	
品保部/副經理 :孫豪駿	2022/11/16	
品保課/副課長 :蔡佩君	2022/11/16	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/11/17	經確認客訴鎖體標示卡TAKA-03A1310A01進料時廠商放置於紙箱，提供品管檢驗，檢驗完後送至A03，保存位置為木櫃上方且以整捆方式保存(參考附件圖片)，故無油脂汙染問題，而A04保存位置為塑膠籃框內以整捆方式保存(參考附件圖片)，，塑膠籃框經確認無油汙，產線表示此塑膠籃框僅放置包材，故無油脂汙染問題
品保課/副課長 :蔡佩君	2022/11/17	
品保部/副經理 :孫豪駿	2022/11/21	
國外業務二部/二等業務專員 : 張涵寧	2022/11/21	
國外業務二部/經理 :湯雅婷	2022/11/21	客戶比較嚴重是提到24組鎖體套盤有油汙，此疏失改善後請再加強追蹤標誌卡是否也相對改善。謝謝。
行銷中心4/經理:林子揚	2022/11/22	
行銷中心1/協理:朱弘揚	2022/11/25	
岡山廠/廠長 :鍾炫棟	2022/11/25	
研發品保中心2/經理:謝志恆	2022/11/25	
研發品保中心1/協理:林士晃	2022/11/28	
安全系統事業群2/副總經理:林子軒	2022/12/2	
安全系統事業群1/事業群總經理 :朱榮和	2022/12/5	
總經理室/總經理 :陳建昆	2022/12/5	
董事長室/董事長 :林瑞章	2022/12/5	
國外業務二部/二等業務專員 : 張涵寧	2022/12/6	

## 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	2023/03/06
驗證說明	1. 產線先前預留一組多油量鎖門放置，確認其油品是否會滲入標示卡？經確認油品並無滲入標示卡問題，此部分應是產線人員手套有油汙產生，經加強作業人員更換擦拭手套及抹布，目前也無再發，判定改善有效。 2. 經吊扇/壁扇清理後目前客戶無再反應異物問題，判定改善有效。		

## 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	2023/3/3	驗證完成：

品保課/副課長 :蔡佩君	2023/3/6	核可 :
品保部/副經理 :孫豪駿	2023/3/6	核可 :