

顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-22-H-B005

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. 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 checked="" type="radio"/> 11. 國內客訴 <input type="radio"/> 外客訴																	
來源單號	2022080049																	
生產通知單號	110220007					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 type="checkbox"/> S 鎖 <input checked="" 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										電子鎖類別							
品號	036-848																	
品名		製程別(工序)																
不良數/批*	30	數量/批*		1200			不良率*			2.50%								
抱怨內容描述*	GJ規範訂單110220007 項次10訂購TFX240(簡碼036-848, 客戶品號87822), 但內盒裝的成品是T5X940(簡碼041-139, 客戶品號87783)。Harney Hardware的客人向其反映此事, Harney再去抽查此訂單的 #87822庫存, 發現有30個貼紙與內容物不符的狀況。					<table border="1"> <tr> <td>客戶要求</td> <td>3-其他 改善, 避免再發</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>曾惠真</td> </tr> </table>					客戶要求	3-其他 改善, 避免再發	抱怨樣品	1-未附	件別	2-普通(7天結案)	承辦業務	曾惠真
客戶要求	3-其他 改善, 避免再發																	
抱怨樣品	1-未附																	
件別	2-普通(7天結案)																	
承辦業務	曾惠真																	
抱怨內容分析	<p>查：1. 110220007 項次10訂單數量為1200 Pcs(每箱24PCS)，於2022/02/21生產，混料鎖體簡碼041-139並無在此張訂單生產(2022/05/31生產)，且同混料鎖體簡碼034-696(2022/03/25生產)/038-604(2021/10/30)均沒有在2022/2/21生產，故不是在換線時混料。2. 036-848 鎖體重量為150.4g，041-139 鎖體為206.4g一組相差56g，在線上組立包裝時可輕易的檢測出來</p> <p>經以上2點確認應該不是在輸送帶上作業時發生混料，再清查110220007此筆訂單，因整張訂單內盒都是相同的故排除內盒混料，目前判定會混料的關卡只有在產線組裝時，請製鎖四課再針對當時生產時有何種特殊情形會導致鎖體混料，做分析確認，謝謝。</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> <td>特採 暫訂 一管 對策 方式</td> <td>維護 人員 其他</td> <td colspan="2">維護日期</td> <td rowspan="2">庫存追查</td> <td rowspan="2">廠商庫存量</td> <td rowspan="2">未出貨之成品數量</td> <td rowspan="2">廠內庫存量</td> <td rowspan="2">在途量</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>	特採 暫訂 一管 對策 方式	維護 人員 其他	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								
特採 暫訂 一管 對策 方式		維護 人員 其他	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	目前	李文	2022/08/30	13:04:19														

傑 尚 未 回 饋																				
權責單位*	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">部</td> <td style="width: 15%;">課</td> <td style="width: 15%;">組</td> <td style="width: 15%;">班</td> <td style="width: 15%;">責任分攤比率</td> <td style="width: 15%;">供應商</td> <td style="width: 15%;">維護人員</td> </tr> <tr> <td>製造三部</td> <td>製鎖四課</td> <td>L2鎖組</td> <td></td> <td>100%</td> <td></td> <td>李文傑</td> </tr> </table>						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
	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													
權重(1)		(2)	(3)	(4)																
製造三部				部																
製鎖四課課																				
異常對策	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 40%;">問題的根本原因</th> <th style="width: 10%;">矯正措施</th> <th style="width: 10%;">預計完成日期</th> <th style="width: 10%;">實際完成日</th> <th style="width: 10%;">預防再發</th> <th style="width: 10%;">預計完成日期</th> <th style="width: 10%;">實際完成日</th> <th style="width: 10%;">維護人員</th> <th style="width: 10%;">SubUser</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>針對GJ規範異常分析： 1*訂單110220007-10生產為2/17在這時段未生產（036-848）2月份無此訂單需求，故排除線上混料異常。 2*目前現場零件欠缺，領料程序→需填此工單號碼→方可領料作業。 3*以客訴內容分析混料分佈於多個外箱，那補尾數箱可能混料機率低。 4*目前只能推測此單號項次是否中間有間斷性生產，那生產混料就有機率。</td> <td>配合品保及國外業務處理異常</td> <td></td> <td>2022/09/05</td> <td>1*零件加工完成品，標示品號及線別，日期、功能碼、規範。 2*產線備料人員核對客戶需求品號，確認正確方可上線生產。 3*如附件： 4*針對鎖體重量差距56g多關注在磅秤重量檢測。</td> <td></td> <td>2022/09/05</td> <td>吳素卿</td> <td>A099038</td> </tr> </tbody> </table>		問題的根本原因	矯正措施	預計完成日期	實際完成日	預防再發	預計完成日期	實際完成日	維護人員	SubUser	針對GJ規範異常分析： 1*訂單110220007-10生產為2/17在這時段未生產（036-848）2月份無此訂單需求，故排除線上混料異常。 2*目前現場零件欠缺，領料程序→需填此工單號碼→方可領料作業。 3*以客訴內容分析混料分佈於多個外箱，那補尾數箱可能混料機率低。 4*目前只能推測此單號項次是否中間有間斷性生產，那生產混料就有機率。	配合品保及國外業務處理異常		2022/09/05	1*零件加工完成品，標示品號及線別，日期、功能碼、規範。 2*產線備料人員核對客戶需求品號，確認正確方可上線生產。 3*如附件： 4*針對鎖體重量差距56g多關注在磅秤重量檢測。		2022/09/05	吳素卿	A099038
	問題的根本原因	矯正措施	預計完成日期	實際完成日	預防再發	預計完成日期	實際完成日	維護人員	SubUser											
針對GJ規範異常分析： 1*訂單110220007-10生產為2/17在這時段未生產（036-848）2月份無此訂單需求，故排除線上混料異常。 2*目前現場零件欠缺，領料程序→需填此工單號碼→方可領料作業。 3*以客訴內容分析混料分佈於多個外箱，那補尾數箱可能混料機率低。 4*目前只能推測此單號項次是否中間有間斷性生產，那生產混料就有機率。	配合品保及國外業務處理異常		2022/09/05	1*零件加工完成品，標示品號及線別，日期、功能碼、規範。 2*產線備料人員核對客戶需求品號，確認正確方可上線生產。 3*如附件： 4*針對鎖體重量差距56g多關注在磅秤重量檢測。		2022/09/05	吳素卿	A099038												
<p>緊急處理</p> <p>矯正措施</p> <p>預計完成日期 2022/09/23</p> <p>預防再發</p> <p>預計完成日期 2022/09/23</p>		<p>實際完成日期</p> <p>實際完成日期</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	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															
依產線預防再發，在零件加工完成品標示相關訊息，待上線生產時需比對相關訊息確認正確方可上線生產，此改變應可改善鎖體混料問題，後續持續觀察生產狀況，看此問題點是否有完全改善。																				
<input checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證		<input type="checkbox"/> 已完成驗證																		

停止 計時	<p style="text-align: center;">停止計時</p> <p><input type="checkbox"/> 停止 計時 停止計時日期</p> <p><input type="checkbox"/> 恢復 計時 恢復計時日期</p>	停止原因										
失敗 成本	<p>內部失敗成本</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="width: 15%;">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>	模修費		整修成本		庫存報廢		其他		失敗成本合計	0	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>庫存報廢：因客訴所衍生廠內庫存品不良而報廢。</p>
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/二等工程師 :黃雅祺	2022/8/30	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/8/30	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/8/30	
品保課/二等工程師 :黃雅祺	2022/8/30	
品保部/副經理 :孫豪駿	2022/8/31	
製鎖四課/副課長 :周采穎	2022/8/31	
製鎖四課/副課長 :周采穎	2022/8/31	
製鎖四課/副課長 :周采穎	2022/8/31	
製鎖四課/組長 :吳素卿	2022/9/5	
製鎖四課/副課長 :周采穎	2022/9/5	
製造三部/經理 :陳榮福	2022/9/6	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/9/6	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/9/6	
品保課/副課長 :蔡佩君	2022/9/7	
品保部/副經理 :孫豪駿	2022/10/12	

矯正預防措施作業(客訴) - 三個月驗證

品保處理人員		三個月後驗證日期
驗證說明		
附件		
簽核意見		