

## 顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-Q-24-H-B-010

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. 進料 <input type="radio"/> 4. 驗貨 <input type="radio"/> 5. 內外稽核 <input type="radio"/> 7. 實驗室測試 <input type="radio"/> 8. 常態測試 <input type="radio"/> 9. 合格測試 <input type="radio"/> 10. 國際認證 <input type="radio"/> 11. 國際認證 規範 成品 稽核 進料 驗貨 部稽核 室測試 熟客訴 興客訴 內客訴 外客訴																		
來源單號	2024080077																		
生產通知單號	1152402705				客戶代號/名稱														
出貨/稽核日期*	2024/6/15	銷售國家	U. S. A.	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 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"/> 紅車器																		
	電子鎖類別																		
品號	T3X200BXJRR4B39																		
品名		製程別(工序)																	
不良數/批*	200	數量/批*	880	不良率*							22.73%								
抱怨內容描述*	Allegion來信反應常熟廠出貨的T鎖不附鎖匙組合產品，部分找不到把手內封蓋 (006-T03603). 訂單# 115240270 (PO#509298) 出貨簡碼046-534 T3X200BXJRR4B39 不附鎖匙組合 訂單項次: #5 訂單數量: 880組 缺把手內封蓋 數量: 200組 客戶要求緊急補把手內封蓋，請品保查明真因，提出改善對策避免再發。				<table border="1"> <tr> <td>客戶要求</td> <td>3-其他 零件補貨</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>溫婷安</td> </tr> </table>							客戶要求	3-其他 零件補貨	抱怨樣品	1-未附	件別	2-普通(7天結案)	承辦業務	溫婷安
客戶要求	3-其他 零件補貨																		
抱怨樣品	1-未附																		
件別	2-普通(7天結案)																		
承辦業務	溫婷安																		
抱怨內容分析	业务邮件反馈常熟厂出货的T锁不附锁匙组合的产品，部分找不到把手内封盖 (006-T03603)，订单#115240270，PO#509298，出货简码046-534，T3X200BXJRR4B39不附锁匙组合，订单项次#5，订单数量880组，客户需求紧急补货把手内封盖200pcs。																		

## 包裝總組合



## 包裝標準

## 不合格分類\*

 尺寸  外觀  規範  包裝  其他

暫定對策	特採 — 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	
					廠商庫存量	未出貨之成品數量	廠內庫存量	在途量	0	0	1760	0		
					確認庫存3個棧板，共2640組，已全檢2棧板，共1760組， 未發現漏附零件的情況。==>魏大偉、姜龍飛 8/30 已完成 如附件一和附件二									
	其他	黃雅祺	2024/09/05 13:44:45											
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%									黃雅祺
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					
	與業務確認，客戶端庫存客人使用過程發現部分包裝存在無把手內封蓋狀況，要求我們補200pcs把手內封蓋備用，未提供更明確的異常信息；此成品為不附鎖匙出	1、針對T鎖不附鎖匙產品仓库发料把手內封蓋至生產線後，物料員使用PE袋分包稱重確認數量，每袋	2024/09/04	2024/09/03	配合業務單位、設計單位評估修訂包裝標準，將把手內			黃雅祺	A099297					

<p>货，把手内封盖直接置于内盒内，客户端会进行拆包安装锁匙组合并包装，此过程也可能造成零件丢失；客户端Rekey造成把手内封盖遗失的可能性我们不做分析，针对厂内包装过程可能造成异常的原因分析如下：1、盒装产品包装过程为称重作业，把手内封盖重量比较轻（3g），已小于磅秤上下限设置重量，故装箱前的称重工序无法准确识别零件漏放的情况，未报警，造成零件漏放流出。2、了解盒装包装过程作业员同步放置挡板与把手内封盖，厂内与客户端均未发现少挡板异常，可以排除把手内封盖批量或大比例遗漏异常，初步确认为人为疏失造成小比例或个别遗漏异常。</p>	<p>160pcs(正好成品包装10箱)，便于生产中分区段与装箱工序核对； ==&gt; 贾新芳 8/30已完成，如附件三2、作业人员装箱打包时，每完成10箱与前工序核对放置零件的数量是否吻合，如发现异常则向前追溯确认。 ==&gt; 陈娟 9/3已完成</p>			<p>封盖由现况的直接零件放入内盒，改为先装入把手后再将把手装入锁体组合，锁体功能全检工序增加“目视把手内封盖安装到位”的检验。</p>		
---	---	--	--	--	--	--

<b>緊急處理</b>	其他—已配合业务向客户快递把手内封盖200pcs； ==> 王芬 8/30 已完成； 1、针对T锁不附锁匙产品仓库发料把手内封盖至生产线后，物料员使用PE袋分包称重确认数量，每袋160pcs(正好成品包装10箱)，便于生产中分区段与装箱工序核对； ==> 贾新芳 8/30已完成，如附件三 2、作业人员装箱打包时，每完成10箱与前工序核对放置零件的数量是否吻合，如发现异常则向前追溯确认。 ==> 陈娟 9/3已完成
<b>矯正措施</b>	
<b>預計完成日期</b>	2024/09/25
<b>預防再發</b>	配合业务单位、设计单位评估修订包装标准，将把手内封盖由现况的直接零件放入内盒，改为先装入把手后再将把手装入锁体组合，锁体功能全检工序增加“目视把手内封盖安装到位”的检验。
<b>預計完成日期</b>	2024/09/25
<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
此案認為整筆訂單一次完成，無尾數箱情形；客戶端反應缺少把手內封蓋，其常熟廠包裝放置於底部，盒裝秤重因重量較輕仍不易發現；常熟產線人員依數量控管方式處理，再由業務與客戶評估裝入鎖體目視之可行性。		
<input checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證 2025/01/24	<input checked="" type="checkbox"/> 已完成驗證	

<b>停止 計時</b>	<div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; text-align: center;"> <input type="checkbox"/> 停止計時    <input type="checkbox"/> 停止計時日期  <input type="checkbox"/> 恢復計時    <input type="checkbox"/> 恢復計時日期       </div>	<b>停止原因</b>								
<b>失敗 成本</b>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 2px;">內部失敗成本</td> <td style="padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">模修費</td> <td style="padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">整修成本</td> <td style="padding: 2px;"></td> </tr> <tr> <td style="padding: 2px;">庫存報廢</td> <td style="padding: 2px;"></td> </tr> </table>	內部失敗成本		模修費		整修成本		庫存報廢		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
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	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			
<b>簽核意見</b>			
簽核人員	簽核時間	簽核內容	
品保課/課長:蔡佩君	2024/8/30		
品保課/二等工程師:黃雅祺	2024/9/5		
品保課/課長:蔡佩君	2024/9/5		
品保部/經理:孫豪駿	2024/9/6		
品保課/二等工程師:黃雅祺	2024/9/6		
品保課/課長:蔡佩君	2024/9/6		
品保部/經理:孫豪駿	2024/9/13		
國外一部一課/副課長:溫婷安	2024/9/16	關於常熟廠建議的預防再發對策，因為產品出貨是不附鎖匙組合，廠內組裝若要增加把封蓋打入把手的工序，除了會增加工時成本外，也會影響客戶端rekey，包裝產線的效率，故無法同意變更。請常熟廠針對矯正措施做3個月驗證確認對策有效性。	
行銷本部/經理:周敦如	2024/9/18	常熟廠所提之預防再發對策會影響客戶端的生產效率及增加成本，客戶同意此變更的機率極低，業務不建議採用此方式。不附鎖匙組合出貨的客戶很多，岡山廠有諸多此類出貨經驗，能否請品保提供岡山廠的生產及管理方式讓常熟廠評估是否適用及有幫助改善此一問題？此外，Dexter採現狀出貨方式已逾20年，常熟廠生產也已10年，今年才發生此問題，是否能再查其他可能原因？	
國外一部一課/副課長:溫婷安	2024/9/18		
品保部/經理:孫豪駿	2024/9/18		
品保課/課長:蔡佩君	2024/9/18		
品保課/二等工程師:黃雅祺	2024/9/19	1.此案並未提供客戶端未裝鎖匙組合內部未含把手內封蓋之更明确的異常信息；2.此狀況於常熟廠非第一次發生；發生時，皆為客戶端直接來信要求補充把手內封蓋；3.把手內封蓋與擋板為同一人員放入，故有擋板且無把手內封蓋情形，且數量為200PCS，可請業務再進一步與客戶端確認遺失情形。4.因內封蓋放置位置不明顯，目視難以查檢，加上磅秤無法辨識，常熟廠會以批量點數數量方式預防。	
品保課/課長:蔡佩君	2024/9/27	●岡山廠產品(不附鎖匙組合)包裝出貨方式 「線外包裝:先將把手內封蓋裝入小PE袋」 「線上包裝:同常熟廠，同一人員將“裝袋的把手內封蓋”“擋板”一同放入內盒」。●目前岡山廠產線設定過磅公差最佳值為+5g/-5g，並無法檢出是否漏放把手內封蓋(約3g)，同常熟廠；●因此，常熟廠對策：「發料配送把手內封蓋採160pcs/袋」→「產線將160pcs把手內封蓋陸續放入內盒，共可產出10箱成品」→「要求裝箱打包每完成10箱與前工序核對放置把手內封蓋的數量是否吻合」。	
品保部/經理:孫豪駿	2024/9/30		
國外一部一課/副課長:溫婷安	2024/9/30		
行銷本部/經理:周敦如	2024/10/15		
行銷本部/副總經理:朱弘揚	2024/10/16		
岡山廠/廠長:鍾炫棟	2024/10/16		
前瞻技術室/資深經理 :薛江林	2024/10/16		

生產本部/副總經理 :林士晃	2024/10/17	
安全系統事業群2/副總經理:林子軒	2024/10/21	
安全系統事業群1/事業群總經理:朱榮和	2024/10/22	
總經理室/總經理:陳建昆	2024/10/23	
董事長室/董事長:林瑞章	2024/10/23	
國外一部一課/副課長:溫婷安	2024/10/23	

### 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	2025/01/24
驗證說明	管型锁不附锁匙9月份至12/12，已出货466,640组，目前未收到客户反馈漏装把手内封盖异常。故申请结案。		

### 附件

檔案名稱	附註	上傳者	上傳時間
<a href="#">202401作业稽核记录表.pdf</a>		黃雅祺	2024/12/13 10:25:32
<a href="#">答复 2024080077已结案.msg</a>		黃雅祺	2024/12/13 10:26:19

### 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	2024/12/13	驗證完成：
品保課/課長:蔡佩君	2024/12/16	核可：
品保部/經理:孫豪駿	2024/12/16	核可：