

## 顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-24-G-B002

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 <input type="radio"/> 7. 實驗貨物 <input type="radio"/> 8. 常規 <input type="radio"/> 9. 合規 <input type="radio"/> 10. 國際 <input checked="" type="radio"/> 11. 國外客訴																																																																																																		
來源單號	2024070062																																																																																																		
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*	<table border="0"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td><td>E</td><td>F</td><td>G</td><td>H</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>J</td><td>L</td><td>M</td><td>N</td><td>S</td><td>T</td><td>Y</td><td>零件</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>零件</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>其他</td><td>關門器</td><td>天地鉸鏈</td><td>防火門鎖</td><td>煞車器</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <p style="text-align: right;">電子鎖類別</p>											<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A	B	C	D	E	F	G	H				鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖				<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	J	L	M	N	S	T	Y	零件				鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	零件				<input type="checkbox"/>					其他	關門器	天地鉸鏈	防火門鎖	煞車器																								
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																									
A	B	C	D	E	F	G	H																																																																																												
鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖																																																																																												
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																									
J	L	M	N	S	T	Y	零件																																																																																												
鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	零件																																																																																												
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																													
其他	關門器	天地鉸鏈	防火門鎖	煞車器																																																																																															
品號	050-902																																																																																																		
品名	製程別(工序)																																																																																																		
不良數/批*	數量/批*						不良率*																																																																																												
抱怨內容描述*	0Hampton 客訴收到G2家用78度隱藏式套盤新按鈕式機構樣品，把手及套盤皆非常難拆卸。我們出貨給客人L鎖（品號：050-902, 050-903, 050-904, 050-905)&T鎖（050-670, 050-669, 050-672, 050-671）。出貨包裝為W包裝及V包裝，故把手/套盤皆會組裝到好出貨。客人要安裝時，一定需要拆卸內側把手及套盤才能安裝。但我們把手制動穴孔位需要特定角度才能按壓到制動片，非常難卸。且套盤非常緊，需要用敲打方式才能拆卸。安裝一組鎖需花一小時以上。目前Hampton 出G2家用78度隱藏式套盤新按鈕式機構為T/L/B F0/G0/30/50功能 Hampton 8/22即將出貨三張訂單110242056 & 110242057 & 110242105。請盡速解決						<table border="1" style="width: 100px;"> <tr><td>客戶要求</td><td>3-其他 對策/改善</td></tr> <tr><td>抱怨樣品</td><td>1-未附</td></tr> <tr><td>件別</td><td>1-急件(24小時回覆)</td></tr> <tr><td>承辦業務</td><td>張涵寧</td></tr> </table>					客戶要求	3-其他 對策/改善	抱怨樣品	1-未附	件別	1-急件(24小時回覆)	承辦業務	張涵寧																																																																																
客戶要求	3-其他 對策/改善																																																																																																		
抱怨樣品	1-未附																																																																																																		
件別	1-急件(24小時回覆)																																																																																																		
承辦業務	張涵寧																																																																																																		
抱怨內容分析	1. 經確認說明書圖示與實物不符，無法使用說明書方式拆除套盤 2. 內側套盤板尺寸符合圖面 3. 內側套盤兩凸點間距較大超出圖面，但尺寸較大應該是比較鬆，而不會造成不易拆除 經以上3點確認套盤兩凸點間距較大應該會更容易拆除套盤，如尺寸回歸正常會更不易拆除，故判定尺寸異常為設計問題，請設計提出改善對策防止再發																																																																																																		
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	暫訂	特採	其他	維護人	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																																																																																									
	一	一					0	0	0	0																																																																																									

制 方 式			
其他	對策/ 改善	李文傑	2024/07/12 16:52:33

部	課	組	班	責任分攤比率	供應商	維護人員
產品研發部	產品設計一課			100%		李文傑

## 權責單位\*

權重(1)	(2)	(3)	(4)
產品研發部			部
產品設計一課	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	預防再發	預計完成日期	實際完成日期	維護人員	SubUser
	經分析套盤圖面扣點尺寸兩點間距離上限64.55與套盤板66,兩邊扣入0.725較不易組裝及拆卸,需再調整兩點間合理距離	1. 短期對策於套盤及套盤板間增加一拆卸墊片,使客戶方便拆卸 2. 長期對策: (1)優化兩點間距離及扣點形狀使組裝及拆卸較容易 (2)增加1工具(改變裝配起子形狀),除可拆自動穴功能外,也可用於拆卸套盤	2024/08/30		以長期對策進行試作及驗證預計8/30完成	2024/08/30		陳吉明	A098027

緊急處理 其他—對策/改善

矯正措施 1. 短期對策於套盤及套盤板間增加一拆卸墊片,使客戶方便拆卸 2. 長期對策: (1)優化兩點間距離及扣點形狀使組裝及拆卸較容易 (2)增加1工具(改變裝配起子形狀),除可拆自動穴功能外,也可用於拆卸套盤

預計完成日期 2024/08/02

實際完成日期

預防再發 以長期對策進行試作及驗證 預計8/30完成

預計完成日期 2024/08/02

實際完成日期

## 異常歸類

產品設計 人員疏失 製程品質 外部因素 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
經樣品確認增加一拆卸墊片,使客戶方便拆卸,效果有效,但客人還是反應加了PET片之後,套盤並沒有比較好拆卸。也是很難拆,短期出貨暫時只能先接受。長期對策研發已開立R24138進行評估優化。		
<input checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證 2024/11/21	<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	<b>內部失敗成本</b> <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。 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。</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/副課長:蔡佩君	2024/7/12	
品保課/一等副工程師:李文傑	2024/7/12	
品保課/副課長:蔡佩君	2024/7/12	
品保部/副經理:孫豪駿	2024/7/15	
產品設計一課/一等工程師:黃福志	2024/7/17	
產品設計一課/二等副工程師:陳吉明	2024/7/18	
產品設計一課/一等工程師:黃福志	2024/7/18	建議以R案進行評估優化
產品研發部/副經理:吳文發	2024/7/18	此案套盤製程會產生外翻及研磨變形，造成套盤扣點尺寸不穩定，產生過緊不易拆卸的問題，此案另啟案R24135進行評估優化，另把手不易拆卸，主要原因是套盤孔徑偏下，跟轉動軸內的制動穴對準置中，造成消費者使用，無法按壓對準到制動穴，請品保也同步確認套盤/轉動軸/把手制動穴孔尺寸是否合格。
品保課/一等副工程師:李文傑	2024/7/31	
品保課/一等副工程師:李文傑	2024/8/5	
品保課/副課長:蔡佩君	2024/8/5	
品保部/副經理:孫豪駿	2024/8/6	
國外業務二部/二等業務專員:張涵寧	2024/8/7	1. 研發已提設變單號LD113051採設變後轉軸內軸筒，以利改善按鈕式機構外側上鎖卡頓議題(此議題為出樣品前品保檢驗發現，已在出貨前轉動順暢，客人收到樣品並未反映此議題) 2. 研發已提設變單號LD113052套盤制動穴位置尺寸變更，改善把手拆卸議題 3. 套盤難拆卸議題，長期對策研發已開立R24138進行評估優化。請研發將最終優化方向，對策及導入時間讓業務知道。目前短期對策隱藏式機構套盤+PET片，公司標準說明書有提設變單號L113244。若屆時研發長期對策生效，公司標準說明書需通知企劃/美工做修正
國外業務二部/經理:湯雅婷	2024/8/12	Hampton首批push button及新包裝訂單需求日8/29，請品保特別留意上述改善的議題。

業務二處/協理:林子揚	2024/8/13	麻煩追蹤長期對策有效性，謝謝
行銷本部/副總經理:朱弘揚	2024/8/16	
岡山廠/廠長:鍾炫棟	2024/8/16	
前瞻技術室/資深經理 :薛江林	2024/8/16	
生產本部/副總經理 :林士晃	2024/8/19	
安全系統事業群2/副總經理:林子軒	2024/8/19	
安全系統事業群1/事業群總經理:朱榮和	2024/8/19	
總經理室/總經理:陳建昆	2024/8/20	
董事長室/董事長:林瑞章	2024/8/20	
國外業務二部/二等業務專員:張涵寧	2024/8/20	

### 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	2024/11/21			
驗證說明	經客戶確認短期加PET片仍不滿意此對策，已告知客戶後續長期對策會修改套盤卡合機構，目前R24138(隱藏式套盤把手制動穴不易拆卸產品優化(客訴案))評估中，此案會改由開發案追蹤					
附件						
簽核意見						
簽核人員	簽核時間	簽核內容				
品保課/二等工程師:李文傑	2024/11/20	驗證完成：				
品保課/課長:蔡佩君	2024/11/20	核可：				
品保部/經理:孫豪駿	2024/11/20	核可：				