

顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-22-G-B001

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 <input type="radio"/> 8. 常規 <input type="radio"/> 9. 合格 <input type="radio"/> 10. 國際 <input checked="" type="radio"/> 11. 國外客訴										
來源單號	2022070038										
生產通知單號	125220170					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 checked="" 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	043-323, 043-195										
品名	製程別(工序)										
不良數/批*	數量/批*										不良率*
抱怨內容描述*	客戶收到我們現代風方套盤TF及LS3樣品，鎖附上鎖座後螺絲突出，螺絲無法與套盤切平。要我們改善。請詳附檔email照片					客戶要求	3-其他 改善				
						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	依照圖面抓取尺寸 1. 鎖附後螺絲高度最差狀態為 $3.0+1.2$ (板厚)+8.5=12.7mm 2. 套盤最低尺寸=11.3mm 3. 最差狀態下螺絲鎖附會突出 $12.7-11.3=1.4$ mm 依照實物確認尺寸 1. 鎖附後螺絲高度為 $2.77+1.2$ (板厚)+8.29=12.26mm 2. 套盤最低尺寸=11.47mm 3. 螺絲鎖附會突出 $12.26-11.47=0.79$ mm(實際安裝確認凸出0.85mm) 經查詢先前RD19018案件，其螺絲頭高度增加0.8mm，目的是為了防止螺絲擠壓套盤，造成圓筒殼套筒移位導致制動片與制洞穴未對齊。 此部分再麻煩研發評估要如何改善優化，謝謝										
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										

特 採 暫 訂 對 策 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	
								0	0	0	0		
暫定對策	客戶表示現階段可接受，但後續須優化改善	李文傑	2022/07/14 13:18:18										
	部	課	組	班	責任分攤比率			供應商		維護人員			
	客服				100%					李文傑			
權責單位*	權重(1)				(2)			(3)		(4)			
	客服									部			
	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				
	現代風方套盤鎖附上鎖座後螺絲突出，螺絲無法與套盤切平	依研發建議修改螺絲頭尺寸，上鎖後讓螺絲可以與套盤接齊平以符合客人要求			依研發建議修改螺絲頭尺寸，上鎖後讓螺絲可以與套盤接齊平以符合客人要求			張涵寧	A100062				
	套盤板肩部高度與套盤隆起或凹陷狀況無法遵循圖面尺寸(供應商模具已無法修改)。且組裝螺絲的過程中，使用者搭配手動工具或電動工具的扭矩無法定義區間(數據化)所以螺絲承靠位置落差大，扭矩過低的情況時，頭部會凸出較多。	考量產品存在"套筒般"機構(不可過度緊迫套盤)，在不改變螺絲頭錐度承靠套盤的基準面的前提下，降低螺絲頭部平面位置0.5mm，在基礎的螺絲緊迫條件時(氣動約刻度3以下)，使其外觀效果可齊平/	2022/09/15		螺絲整合為新尺寸後，再依循批量驗證導入。鎖匙現代風套盤有重新開模時，需要管制套盤肩部高度尺寸。套盤若隆起/	2022/09/15		林昱丞	A100068				

	低於套盤平面。			凹陷處無法克服，則需要管制沉頭孔成型角度與深度是否符合圖面。				
客戶要求外觀上，皿頭螺絲頭手動鎖附後需要低於套盤平面。	提供舊物料(頭部較低)0.8mm螺絲頭給客戶使用是否符合需求?	2022/09/15		原螺絲頭加高為改善套殼機構制動片錯位問題，現因客戶針對外觀特別要求不可凸出，預計針對該規範使用舊物料。	2022/09/23		林昱丞	A100068
與客戶溝通如品保建議以刻度10電螺絲起子鎖附之螺絲較平，是我們tolerance能接受的範圍，也建議他可以鎖進去一些.就會比較平.但客人覺得螺絲有一點點突出無法接受，希望用一般的Phillips Head screwdriver 就可以將螺絲鎖平切齊，若無法切齊，客人prefer螺絲頭沉下去套盤比突出好，還是希望我們能優化. 再請改善.	同上			同上			張涵寧	A104040
1. 套盤板肩部與頸部尺寸成型無法同一平面(供應商瓶頸) 2. 套盤側裙高度，局部允許隆起或凹陷無法符合圖面公差值(製程瓶頸) 3. 螺絲鎖附無制定規範，尚無針對#8-32螺絲扭矩	提供常用螺絲鎖附規範扭力值給客戶參考，再次驗證是否重現?	2022/07/30	2022/07/28	1. 要求進料查簡套盤、套盤板尺寸可符合尺寸 2. 制定螺絲扭矩規範 3. 制定螺絲頭	2022/07/30	2022/07/28	林昱丞	A100068

制定數值 4. 無 制定皿頭螺絲 頭，允許凸出套 盤平面尺寸值				允許凸 出數值		
緊急處理		其他—客戶表示現階段可接受，但後續須優化改善 依研發建議修改螺絲頭尺寸，上鎖後讓螺絲可以與套盤接近齊平以符合客人要求 同上 考量產品存在"套筒殼"機構(不可過度緊迫套盤)，在不改變螺絲頭錐度承靠套盤的基準面的前提下，降低螺絲頭部平面位置0.5mm，在基礎的螺絲緊迫條件時(氣動約刻度3以下)，使其外觀效果可齊平/低於套盤平面。 提供舊物料(頭部較低)0.8mm螺絲頭給客戶使用是否符合需求？提供常用螺絲鎖附規範扭力值給客戶參考，再次驗證是否重現？				
矯正措施						
預計完成日期 2022/08/01		實際完成日期				
預防再發		依研發建議修改螺絲頭尺寸，上鎖後讓螺絲可以與套盤接近齊平以符合客人要求 同上 螺絲整合為新尺寸後，再依循批量驗證導入。若有鎖匙現代風套盤板有重新開模時，需要管制套盤板側裙肩部高度尺寸。套盤若隆起/凹陷處無法克服，則需要管制沉頭孔成型角度與深度是否符合圖面。原螺絲頭加高為改善套筒殼機構制動片錯位問題，現因客戶針對外觀特別要求不可凸出，預計針對該規範使用舊物料。1. 要求進料查簡套盤、套盤板尺寸可符合尺寸 2. 制定螺絲扭矩規範 3. 制定螺絲頭允許凸出數值				
預計完成日期 2022/08/01		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		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		
經確認修改後A方案，其以手工具鎖緊至緊靠，約電動起子段數1~3約齊平或低於套盤0.2mm，經與業務討論同意此方案(如附件設變前後 差異尺寸Mail)，待業務與客戶溝通後再告知研發進行後續處裡。						
<input checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證 2023/01/06		<input checked="" type="checkbox"/> 已完成驗證				
停止計時	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; text-align: center;"> <input type="button" value="停止計時"/> <input checked="" type="checkbox"/>停止計時 停止計時日期 2022/07/11 17:30:15 <input checked="" type="checkbox"/>恢復計時 恢復計時日期 2022/07/14 13:28:32 </div>			停止原因 目前還需與研發確認鎖體尺寸狀況(先前研發有一案RD19018案件，其螺絲頭高度增加0.8mm)，經與業務討論客戶暫時同意此鎖體，但需再改善，故申請停止計時，待確認尺寸後再恢復計時。		
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	2022/7/9	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/7/14	
品保課/副課長 :蔡佩君	2022/7/14	
品保部/副經理 :孫豪駿	2022/7/14	
產品設計一課/課長 :許俊南	2022/7/14	
產品設計一課/二等副工程師 :林昱丞	2022/7/28	
產品設計一課/二等副工程師 :林昱丞	2022/7/28	
產品設計一課/課長 :許俊南	2022/7/28	
產品研發部/經理 :薛江林	2022/7/28	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/7/29	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/7/29	<p>此案整理如下，請業務協助向客戶說明並請客戶提供可接受數值以利研發評估是否還有優化空間。</p> <p>1. 「套盤板肩部與頸部尺寸成型無法同一平面(供應商瓶頸)」 → 套盤板肩部與頸部尺寸成型無法同一平面，其螺絲鎖附並不會鎖附在套盤板肩部與頸部，故與螺絲凸出套盤此議題無關 2. 「套盤側裙高度，局部允許隆起或凹陷無法符合圖面公差值(製程瓶頸)」 → 當時開發案模具送樣即知「套盤平面會微隆起，所以套盤高度管控尺寸量測的位置為套盤側裙高度」。而套盤平面微隆起的狀況反而會讓組合螺絲鎖附後，頭部浮出套盤平面的狀況沒這麼顯著 3. 「組合螺絲鎖附無制定規範，尚無針對#8-32UNC螺絲扭矩制定數值」 → 組合螺絲的鎖附非產線組裝工序，是產品上鎖座功能查檢時或是終端使用客戶安裝使用時才需被鎖附，且組合螺絲規格為#8-32UNC且螺牙處並無特殊處理，因此，應不須再額外通知或制定鎖附螺絲的扭力，也不需特殊電力鎖附器具，只須手持螺絲起子執行產品安裝鎖附即可。 4. 「無制定組合螺絲頭部允許凸出套盤平面尺寸值」 → 「先前單純抓圖面尺寸，組合螺絲頭部將凸出套盤平面尺寸為Max1.4mm, 見圖一」，但是因產品在開發階段即有根因1與根因2的品質瓶頸，所以查產品現有品質「組合螺絲經鎖附後，頭部尺寸實際凸出套盤平面實測值為0.14~0.42mm, 如Excel檔」 5. 經實際以電動起子刻度10(扭力約20.51bf in)其螺絲凸出套盤高度為0.065mm~0.088mm，請業務再與客戶溝通是否同意現有品質</p>
國外業務二部/二等業務專員 :張涵寧	2022/8/2	與客戶溝通如品保建議以刻度10電螺絲起子鎖附之螺絲較平，是我們tolerance能接受的範圍，也建議他可以鎖進去一些，就會比較平。但客人覺得螺絲有一點點突出無法接受，希望用一般的Phillips Head screwdriver就可以將螺絲鎖平切齊，若無法切齊，客人prefer螺絲頭沉下去套盤比突出好，還是希望我們能優化。再請改善。
國外業務二部/經理 :湯雅婷	2022/8/2	
國外業務二部/二等業務專員 :張涵寧	2022/8/2	
國外業務二部/經理 :湯雅婷	2022/8/2	客戶無法接受平頭螺絲有突出，請再優化。
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/8/3	

品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/8/3	經業務詢問客戶，客戶表示無法接受平頭螺絲有突出，客戶要求希望可以以手動鎖附鎖體，可以螺絲鎖平切齊，若無法切齊，客人認為螺絲頭沉下去套盤比突出好請再優化(參考附件Mail1)。
產品設計一課/課長 :許俊南	2022/8/3	
產品設計一課/二等副工程師 :林昱丞	2022/9/5	手動鎖附力道將會因人而異，無法數據化。建議取設變前(螺絲頭高度低0.8mm)物料，提供給客戶使用後回饋；若有符合需求，再評估區分物料使用。
產品設計一課/課長 :許俊南	2022/9/5	建議改善對策，是否已與品保、業務達成共識？如有，請再附上相關溝通訊息，謝謝
產品設計一課/二等副工程師 :林昱丞	2022/9/5	
產品設計一課/課長 :許俊南	2022/9/5	
產品研發部/經理 :薛江林	2022/9/5	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/9/6	經與業務討論因客戶KN規範有購買043-320(TR0FA13B7-PBAFL9S7K206KDBKN51)為套筒式機構，故更改為舊螺絲，其制動片錯位問題相對又會再發，故請研發再確認改善方式。
產品設計一課/課長 :許俊南	2022/9/6	
產品設計一課/二等副工程師 :林昱丞	2022/9/8	詳細對策請參考附件:方案文件-0908-00.zip
產品設計一課/課長 :許俊南	2022/9/8	
產品研發部/經理 :薛江林	2022/9/8	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/9/8	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/9/12	
品保課/副課長 :蔡佩君	2022/9/28	目前仍待客戶回覆是否可採方案A中(已向業務/客戶說明螺絲鎖附扭力是在頸部下花齒的位置，因此，螺絲頭部縮短0.5mm並不會影響產品強度)。
品保部/副經理 :孫豪駿	2022/9/28	
品保課/副課長 :蔡佩君	2022/9/28	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/9/28	經與業務討論，因此案為優化案，故將權責單位更改為客服
品保課/副課長 :蔡佩君	2022/9/28	
品保部/副經理 :孫豪駿	2022/9/28	
國外業務二部/二等業務專員 :張涵寧	2022/9/28	
國外業務二部/經理 :湯雅婷	2022/9/28	
行銷中心4/經理:林子揚	2022/9/28	客人可以接受修改螺絲頭以達到改善目的，請確認該設變不影響強度等相關測試。
行銷中心1/協理:朱弘揚	2022/9/30	
岡山廠/廠長 :鍾炫棟	2022/10/3	
研發品保中心2/經理:謝志恆	2022/10/3	本案最終對策方式非改回舊螺絲，所以不會有製動穴孔對位問題，是採用新設變後螺絲，將現有螺絲頭部由Ø8改為Ø7.3，安裝後狀況，已提供業務配合客戶確認，後續由研發進行設變整合為新品。再呈。
研發品保中心1/協理:林士晃	2022/10/4	
安全系統事業群2/副總經理:林子軒	2022/10/4	
安全系統事業群1/事業群總經理 :朱榮和	2022/10/4	
總經理室/總經理 :陳建昆	2022/10/5	
董事長室/董事長 :林瑞章	2022/10/5	

國外業務二部/二等業務專員 : 張涵寧	2022/10/5	
------------------------	-----------	--

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	2023/01/06
驗證說明	1. 經樣品試作並由業務告知客戶改善方向，客人沒有再回附有什麼不妥。(如附件Mail) 2. 備模修改試作中，12/22進度，廠商有試做樣品進來，但頭度長度尺寸異常，廠商目前在重新改善中 因樣品已提供客戶確認完成，故驗證改善有效，後續再由研發配合廠商修改設變		

附件

檔案名稱	附註	上傳者	上傳時間
樣品試作經客戶確認Mail.msg		李文傑	2022/12/26 10:16:39
模具修改Mail.msg		李文傑	2022/12/26 10:16:44

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	2022/12/26	驗證完成：
品保課/副課長 :蔡佩君	2022/12/26	核可：
品保部/副經理 :孫豪駿	2022/12/26	核可：