

顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-23-E-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 <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	2023050059									
生產通知單號	11521004017				客戶代號/名稱					
出貨/稽核日期*	2021/3/31	銷售國家	PHILIPPINES		出貨廠別			6-常熟廠		
產品項目*	<input type="checkbox"/> A鎮 <input type="checkbox"/> B鎮 <input type="checkbox"/> C鎖 <input type="checkbox"/> D鎖 <input type="checkbox"/> E鎖 <input type="checkbox"/> F鎮 <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"/> 索車器									
品號	TS600BXJR64VEC									
品名		製程別(工序)								
不良數/批*	30	數量/批*	1800		不良率*			1.67%		
抱怨內容描述*	客戶反映目前統計有同樣品質問題的T鎖(鑰匙無法正常轉動)主要發生在T鎖且為常熟廠出貨訂單。後續數量及訂單仍待統計。目前已知不良品有發生在以下訂單。 1. 115210040 品項034-640 TS600BXJR64VEC訂購1800組 2021 3月出貨 目前發現24組不良 2. 115210040 品項025-173 TW600BS67V05訂購1200組 2021 3月出貨 目前發現6組不良 3. 115211097 品項025-165 TR600BXJS67V05 訂購5040組-2022 1月出貨 待確認不良品數量 A.) 狀況補充: 店裡新品銷售, 一拆封尚未安裝使用, 鑰匙就無法順利轉動。 B.) 除上述不良, 尚有批次C21, M21(TR600)及A21(TS600)等都有此狀況發生, 數量尚未明確。									
抱怨內容分析	5/10業務寄回異常樣品8組，異常匯總如下： 1. 生產日期2021年1月的3組、2021年3月的4組、2021年12月的1組。 2. 2021年1月&3月的7組樣品使用鑰匙無法帶動，扣環無法拆下，確認鎖殼尺寸明顯偏大，鎖殼長度標準： 24 ± 0.05 ，實測： $24.30-24.60$ ；鎖殼外徑尺寸標準： $\Phi15.7\pm0.2$ ，實測 $16.10-16.15$ ； 3. 2021年12月的1組，鎖殼尺寸 24.05 上限，C扣未扣到位，鑰匙轉動干涉，將C扣組裝到位後，鑰匙可正常帶動鎖匙組合，初步判定為組裝或Rekey異常 詳細訊息請參考附件Mail									
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 對策 一管制	其他 人員	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	

	方式							
其他	<p>• 应急措施：</p> <p>1. 抽验厂内锁匙组合与成品无异常。</p> <p>2与业务配合请客人抽验库存确认异常比率。</p> <p>3. 与客人确认异常品处理方式。 ==> 目前业务还在与客人确认处理中</p>	李文傑	2023/06/09 16:52:00					
				部	課	組	班	責任分攤比率
權責單位*	常熟廠				100%			李文傑
	權重(1)				(2)	(3)	(4)	
	常熟廠						部	
異常對策	緊急處理	其他--。应急措施：1. 抽验厂内锁匙组合与成品无异常。2与业务配合请客人抽验库存确认异常比率。3. 与客人确认异常品处理方式。 ==> 目前业务还在与客人确认处理中						
	矯正措施							
	預計完成日期	2023/05/26		實際完成日期				
	預防再發							
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							
	附件下載							

矯正措施追查

對策有效性審查														
停止 計時	確認日期	確認人員												
<input checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證 2024/01/28	<input checked="" type="checkbox"/> 已完成驗證													
	<p style="text-align: center;">停止計時</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 停止計時 停止計時日期 2023/05/04 09:33:24 <input checked="" type="checkbox"/> 恢復計時 恢復計時日期 2023/06/09 17:01:15</p>	<p>停止原因 常熟廠，未收到客戶樣品先暫停計時</p>												
失敗 成本	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td colspan="2">內部失敗成本</td> </tr> <tr> <td>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>	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	<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>
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													
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	2023/5/4													
品保課/二等工程師：黃雅祺	2023/5/4													
品保課/副課長：蔡佩君	2023/5/4													
品保課/一等副工程師：李文傑	2023/6/9													
品保課/一等副工程師：李文傑	2023/6/9													
品保課/副課長：蔡佩君	2023/6/12													
品保部/副經理：孫豪駿	2023/10/12	9/22 華茂拜訪確認本案最終結果如下 1. 真因為華茂鎖殼添加再生料導致鉛錫錫等雜質超標，造成鎖殼晶界腐蝕，膨脹後導致鎖匙組合卡死。 2. 兩廠同步展開抽測其他鎖殼與平把手供應商，材質檢驗結果皆符合標準。 3. Globe最終補償約3,000組鎖匙組合，1,500個PVC罩，手持式PVC罩鉚合設備，客戶出貨前全檢4萬組成品之工時(聯絡單第CT23090036 號809642) 4. 本案所有失敗成本約新台幣48萬元，華茂同意全數負責。 5. 後續長期對策有二，鋅合金廠商不得使用再生料(採購簽訂協議書)，兩廠品保擬定材質抽驗計畫，定期委外比對材質符合標準，預防相關案例再發。呈請核示												
品保課/一等副工程師：李文傑	2023/10/12													
品保課/副課長：蔡佩君	2023/10/12													
品保部/副經理：孫豪駿	2023/10/12													
國外業務四部/二等業務專員：葉巧襄	2023/10/13													
國外業務四部/經理：黃婷鈺	2023/10/16													
行銷專案推進室/經理：林子揚	2023/10/17													
行銷本部/副總經理：朱弘揚	2023/10/18													
岡山廠/廠長：鍾炫棟	2023/10/19													
前瞻技術室/經理：薛江林	2023/10/19													
生產本部/副總經理：林士晃	2023/10/19													
安全系統事業群2/副總經理：林子軒	2023/10/24													

安全系統事業群1/事業群總經理:朱榮和	2023/10/25	
總經理室/總經理:陳建昆	2023/10/25	
董事長室/董事長:林瑞章	2023/10/27	
國外業務四部/二等業務專員:葉巧襄	2023/10/27	

矯正預防措施作業(客訴) - 三個月驗證

品保處理人員	A099297 李文傑	三個月後驗證日期	2024/01/28			
驗證說明	經對策後目前無異常再發					
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	2024/1/17	驗證完成:				
品保課/副課長:蔡佩君	2024/1/19	核可:				
品保部/副經理:孫豪駿	2024/1/19	核可:				