

顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-A-24-J-B-004

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 <input type="radio"/> 3. 稽核 <input type="radio"/> 4. 進料 <input type="radio"/> 5. 內部稽核 <input type="radio"/> 7. 實驗貨物 <input type="radio"/> 8. 常規 <input type="radio"/> 9. 合規 <input type="radio"/> 10. 國際 <input type="radio"/> 11. 國外客訴																		
來源單號	2024100092																		
生產通知單號	11024185218				客戶代號/名稱														
出貨/稽核日期*	2024/8/16	銷售國家	CANADA		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 checked="" type="checkbox"/> S 鎖 <input 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"/> 紊車器										電子鎖類別								
品號	T5X9G0PDM4B26																		
品名		製程別(工序)																	
不良數/批*	120	數量/批*	120	不良率*			100%												
抱怨內容描述*	8/16合併於invoice#110241852出的貨，Taymor收貨後點收少了以下品項120組（共6箱），貨款已收。148-153 / T5X9G0PDM4B26 客戶品號：30-D006124BLK-03 請查明原因並改善。			<table border="1"> <tr> <td>客戶要求</td> <td>3-其他 開立折讓單</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>黃譯嬪</td> </tr> </table>							客戶要求	3-其他 開立折讓單	抱怨樣品	1-未附	件別	1-急件(24小時回覆)	承辦業務	黃譯嬪	
客戶要求	3-其他 開立折讓單																		
抱怨樣品	1-未附																		
件別	1-急件(24小時回覆)																		
承辦業務	黃譯嬪																		
抱怨內容分析	客戶:Taymor 訂單號:110241852-18(客戶品號:30-D006124BLK)應於8/16出的貨少了120組（共6箱），了解發生的原因為：封櫃前最後覆核之同仁疏失，未確認到還有一個sku未齊全的情形，故造成漏件完成而出貨之情形。																		
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				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	<table border="1"> <tr> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </table>			0	0	0	0				
0	0	0	0																
權責單位*	<table border="1"> <tr> <td>權重(1) 生管部</td> <td>(2)</td> <td>(3)</td> <td>(4)</td> </tr> <tr> <td>物流課課</td> <td></td> <td></td> <td>部</td> </tr> </table>											權重(1) 生管部	(2)	(3)	(4)	物流課課			部
權重(1) 生管部	(2)	(3)	(4)																
物流課課			部																
異常對策	<p>緊急處理</p> <p>已於2024/10/22補出貨給客戶。客戶已開立Debit Note請款前次未出但已收款之貨款與運費。計算式如下，將從下筆貨款中扣除：發票金額 Inv value: USD 878.40 關稅運費 Duty & Freight: USD 90.96 合計金額 Total USD 969.36</p> <p>①宣導同仁依成品出入庫作業指導書之5.2出貨管制流程：倉管員外銷依「出庫通知單」確認內容後，始能出庫。②針對封櫃同仁督導需再謹慎。</p> <p>矯正措施</p>																		

	預計完成日期 2024/10/28	實際完成日期 2024/10/28
預防再發	短期對策：修改「出庫通知單」格式欄位，以利封櫃查檢之同仁，方便逐項之查檢確認勾選。（與張副總檢討完成，如附件）長期對策：透過WMS（倉儲管理系統）之出貨查核作業來協助確認是否短出物件之現象。	
	預計完成日期 2024/11/22	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										
<input type="checkbox"/> 三個月後驗證 2025/02/20	<input type="checkbox"/> 已完成驗證											
停止計時	<p>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"> <tr><td>模修費</td><td>0</td></tr> <tr><td>整修成本</td><td>0</td></tr> <tr><td>庫存報廢</td><td>0</td></tr> <tr><td>其他</td><td>0</td></tr> <tr><td>失敗成本合計</td><td>0</td></tr> </table>	模修費	0	整修成本	0	庫存報廢	0	其他	0	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	0											
整修成本	0											
庫存報廢	0											
其他	0											
失敗成本合計	0											
簽核內容												

簽核意見

矯正預防措施作業(客訴) - 三個月驗證			
品保處理人員	A085176	三個月後驗證日期	2025/02/20
驗證說明			
附件			
簽核意見			