

顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-23-J-B004

開單類別*	<input type="checkbox"/> 管理異常 <input type="checkbox"/> 環境異常 <input checked="" type="checkbox"/> 品質異常 <input type="checkbox"/> 0. 規範 <input type="checkbox"/> 1. 成品 <input type="checkbox"/> 2. 製程稽核 <input type="checkbox"/> 3. 進料 <input type="checkbox"/> 4. 驗貨 <input type="checkbox"/> 5. 內外部稽核 <input type="checkbox"/> 7. 實驗室測試 <input type="checkbox"/> 8. 常熟客訴 <input type="checkbox"/> 9. 合興客訴 <input type="checkbox"/> 10. 國內客訴 <input checked="" type="checkbox"/> 11. 國外客訴																		
來源單號	2023100114																		
生產通知單號	11023174917				客戶代號/名稱														
出貨/稽核日期*	2023/8/30	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鎮 <input type="checkbox"/> C鎮 <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"/> 天地 <input type="checkbox"/> 防火 <input type="checkbox"/> 煞車 <input type="checkbox"/> 車器 <input type="checkbox"/> 門 <input type="checkbox"/> 門 <input type="checkbox"/> 鎖 <input type="checkbox"/> 鎖 <input type="checkbox"/> 鎖				電子鎖類別														
品號	TGX230BXJRP4BGZ																		
品名	製程別(工序)																		
不良數/批*	3	數量/批*	120	不良率* 2.50%															
抱怨內容描述*	客戶抱怨訂單110231749項次17 045-657 (TGX230BXJRP4BGZ) 內盒上的客戶品號錯誤。請看附檔報告(正確客戶品號RU0415BOX, 使用錯誤品號貼紙RU0412PBOX)。2023-8-30出貨。抽樣8組, 發現3組的內盒品號錯誤。 經查錯誤品號貼紙RU0412PBOX對應公司品號為045-662(TGX730BXJRP4BGZ), 此品號最近一次出貨是2021-7(訂單110211714), 與此次發生問題訂單的生產日期差距很遠。請即提供訂單110231749項次17使用錯誤內盒貼紙原因並確認改善對策。																		
抱怨內容分析	錯誤品號貼紙RU0412PBOX對應公司品號THGZ-0G71630P42, 成品為045-662帳上庫存3, 實際無庫存。正確客戶品號RU0415BOX對應公司品號THGZ-0G61930P42, 成品為045-657帳上庫存11, 實際庫存11*5=55。 庫存與物料不符, 客戶端發現3組的品號錯誤2023-8-30出貨。但此品號最後一次出貨為2021年。請物料供應組協助回覆原因及對策。																		
	 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;"> <p>THGZ-0G71630P42錯誤貼紙</p> <p>客戶貼紙</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>THGZ-0G61930P42正確貼紙</p> </div> </div>																		
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	特採 暫訂 管制 對策 方式	其他 —	維護人員	維護日期	庫存追查	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th>廠商庫存量</th> <th>未出貨之成品數量</th> <th>廠內庫存量</th> <th>在途量</th> </tr> <tr> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> <td></td> </tr> </table> <p>錯誤品號貼紙RU0412PBOX對應公司品號THGZ-0G71630P42, 成品為045-662帳上庫存3, 實際無庫存。正確客戶品號RU0415BOX對應公司品號THGZ-0G61930P42, 成品為045-657帳上庫存11, 實際庫存11*5=55。</p>						廠商庫存量	未出貨之成品數量	廠內庫存量	在途量	0	0	0	
廠商庫存量	未出貨之成品數量	廠內庫存量	在途量																
0	0	0																	
權責單位*	部 生管部	課 物流課	組 物料供應組	班 100%	責任分攤比率	供應商	維護人員	供應商	維護人員	在途量									
	黃雅祺	2023/10/26 14:19:03																	

	權重(1)	(2)	(3)	(4)					
	生管部			部					
	物流課課								
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	SubUse
	已告知供應商, 如附件	已告知供應商, 如附件	2023/11/10	2023/11/10	已告知供應商, 如附件	2023/11/10	2023/11/10	鍾靜芬	A09004
	已請承辦轉告知供應商	已請承辦轉告知供應商			已請承辦轉告知供應商			何義琳	A09929
	1. 由於貼紙供應商通常都會多給貼紙;所以045-657 (THGZ-0G61930P42)正確貼紙, 實物庫存5PCS*11張(系統庫存為11PCS);另外045-662(THGZ-0G71630P42)錯誤貼紙, 實物庫存為5PCS*4張(系統庫存為3PCS), 與品保所述有差異。參閱附件1 2. 由於045-657 (THGZ-0G61930P42)正確貼紙與 045-662(THGZ-0G71630P42)錯誤貼紙, 摆放在不同之儲放袋內, 且此次訂單110231749項次17 需求量為120PCS(5PCS*24張)剛好整數24張, 故應不致有拿錯之情形。	NA		NA			鍾德君	A09518	
	緊急處理	整修—							
	矯正措施	已請承辦轉告知供應商	NA	已告知供應商, 如附件					
	預計完成日期	2023/11/13						實際完成日期	
	預防再發	已請承辦轉告知供應商	NA	已告知供應商, 如附件					
	預計完成日期	2023/11/13						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			
1. 宣導產線人員黏貼貼紙時, 確實核對整張貼紙之正確性。 2. 明確告知廠商貼紙進料數量規則為最多可多溢交5%; 3. 物管人員收貨數量應確實帳料一致; 依此執行, 後續追蹤貼紙物料管控情形。									
<input checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證 2024/03/05			<input checked="" type="checkbox"/> 已完成驗證						
停止計時	<input checked="" type="checkbox"/> 停止計時 停止計時日期 2023/10/20 17:04:03 <input checked="" type="checkbox"/> 恢復計時 恢復計時日期 2023/10/26 14:22:59			停止原因					
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		2023/10/19							
品保課/二等工程師:黃雅祺		2023/10/26							
品保課/副課長:蔡佩君		2023/10/26							
品保部/副經理:孫豪駿		2023/10/26							
物流課/課長:鍾德君		2023/10/26							
生管部/經理:蘇永昌		2023/10/26							
品保課/二等工程師:黃雅祺		2023/11/3		請協助回復後續如何執行料帳一致之管控手法。					

物流課/課長:鍾德君	2023/11/3	請訂單管理課協助要求廠商交貨勿再多給(超過5%額外的數量), 以利料帳相符。
生管部/經理:蘇永昌	2023/11/3	
品保課/二等工程師:黃雅祺	2023/11/3	
訂單管理課/課長:何義琳	2023/11/3	
品保課/二等工程師:黃雅祺	2023/11/8	請訂單管理課協助要求廠商交貨勿再多給(超過5%額外的數量), 並附上通知廠商mail。
訂單管理課/二等副管理師:鍾靜芬	2023/11/10	已告知供應商, 如附件
訂單管理課/二等副管理師:鍾靜芬	2023/11/10	
訂單管理課/課長:何義琳	2023/11/10	
生管部/經理:蘇永昌	2023/11/10	
品保課/二等工程師:黃雅祺	2023/11/10	
品保課/二等工程師:黃雅祺	2023/11/10	
品保課/副課長:蔡佩君	2023/11/10	
品保部/副經理:孫豪駿	2023/11/15	除交貨勿再多給5%數量外, 另亦宣導物管人員應依誤差數量依標準執行雜收發動作, 確保料帳一致, 現場亦不可存放額外物料避免誤用
國外業務一部/一等業務專員:陳姿雯	2023/11/15	
國外業務一部/經理:周敦如	2023/11/16	
行銷本部/副總經理:朱弘揚	2023/11/24	
岡山廠/廠長:鍾炫棟	2023/11/27	
前瞻技術室/經理:薛江林	2023/11/27	
生產本部/副總經理:林士晃	2023/11/27	
安全系統事業群2/副總經理:林子軒	2023/11/27	
安全系統事業群1/事業群總經理:朱榮和	2023/11/28	
總經理室/總經理:陳建昆	2023/11/29	
董事長室/董事長:林瑞章	2023/12/4	
國外業務一部/一等業務專員:陳姿雯	2023/12/4	

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	2024/03/05
驗證說明	依附件追蹤目前帳料相符狀況, 物管遇到數量不符, 會使用雜收發處理。		

附件

檔案名稱	附註	上傳者	上傳時間
2023100114-追蹤.msg		黃雅祺	2024/02/23 10:49:09

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	2024/2/23	驗證完成:
品保課/副課長:蔡佩君	2024/2/23	核可:
品保課/副課長:蔡佩君	2024/2/23	核可: