

顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-23-A-B004

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. 稽核 <input type="radio"/> 3. 程稽核 <input type="radio"/> 4. 進料 <input type="radio"/> 5. 驗貨 <input type="radio"/> 6. 內部稽核 <input type="radio"/> 7. 實驗 <input type="radio"/> 8. 常規測試 <input type="radio"/> 9. 合格客訴 <input type="radio"/> 10. 不合格客訴 <input checked="" type="radio"/> 11. 國外客訴							
來源單號	2023010005							
生產通知單號	11022258416				客戶代號/名稱			
出貨/稽核日期*	2022/10/24	銷售國家	TRINIDAD AND TOBAGO		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鎖 <input type="checkbox"/> 零件 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> 天地閂 <input type="checkbox"/> 防火門 <input type="checkbox"/> 鍊 <input type="checkbox"/> 索車器				電子鎖類別			
品號	TVX910BVASA7V36							
品名		製程別(工序)						
不良數/批*	10	數量/批*	120	不良率*		8.33%		
抱怨內容描述*	客戶收到貨物045-567(TVX910BVASA7V36)發現共10組鎖沒有鎖門，需快遞補貨10個鎖門，本項次實際出貨數量120組，請查明何以10組缺少鎖門，出貨前檢驗關卡未發現此零件短缺，並落實改善。				客戶要求	3-其他 補貨10個鎖門		
					抱怨樣品	1-未附		
					件別	1-急件(24小時回覆)		
					承辦業務	葉巧襄		
抱怨內容分析	1. 確認045-567 BOM表裡有建立KTLXX10-SA21P36鎖門組合 2. 經確認045-567 生產日是9/19由L2鎖組生產 3. 客訴單號2023010004，客戶TOLEDO客訴043-217產品240PCS有 96 PCS無放置檔板，其生產日期也是9/19由L2鎖組生產，其2客訴案生產時間均是9/19，麻煩確認其當日是否有發生何事？導致零件漏放。 4. 因L2鎖組在9/19訂單號碼110222584生產045-558與045-559，故請客戶幫忙抽查確認是否也有同樣問題？待確認後再決定補償組數 因目前BOM表無建製錯誤，其鎖體是由L2鎖組生產，故目前暫判責任單位為製造三部製鎖四課，請分析原因防止再發。							
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	特採 暫訂 一管制 方式	維護人員 其他	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
其他					0	0	0	0
	將缺少鎖門補給	李文傑	2023/01/12 16:56:47					

	客 戶					
權責單位*	部 製造三部	課 製鎖四課	組 L2鎖組	班 責任分攤比率 100%	供應商	維護人員 李文傑
	權重(1) 製造三部 製鎖四課課		(2)	(3)	(4)	部
異常對策	問題的根本原因 1*工作程序→此包裝放置多項零件，容易造成零件漏放。2輸送帶沒固定間距，制程中PVC罩或內盒間接性影響作業成品堆積，目視零件齊全有困擾。3零件補配料以相同物品加總數量配料方式，難確認多於物料。	預計完成日期 配合品保單位及業務處理異常	實際完成日期 預防再發 1*配合人均產能做調整放置零件項目，分攤瓶頸工作。2*符合人均產能做適當的生產間距，降低成品包裝堆積，輔助作業人員生產目視化。3制程作業如有欠缺零件，作業人員將放置欠料牌及表單填寫零件名稱及數量，放置於藍色空盒。4如附件：5過磅降低零件漏放風險。6目前改善方式以生產單號項次（成套配膳）項次包裝完工容易確認遺留額外零件。	預計完成日期 2023/01/16	實際完成日期 2023/01/16	維護人員 SubUser 吳素卿 A099038
	緊急處理 其他--將缺少鎖門補給客戶	矯正措施 配合品保單位及業務處理異常	預計完成日期 2023/02/10	預防再發 1*配合人均產能做調整放置零件項目，分攤瓶頸工作。2*符合人均產能做適當的生產間距，降低成品包裝堆積，輔助作業人員生產目視化。3制程作業如有欠缺零件，作業人員將放置欠料牌及表單填寫零件名稱及數量，放置於藍色空盒。4如附件：5過磅降低零件漏放風險。6目前改善方式以生產單號項次（成套配膳）項次包裝完工容易確認遺留額外零件。	實際完成日期 2023/02/10	預計完成日期 2023/02/10
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		
此回異常是因為人為疏失，有多組鎖體未放置鎖門，其原因是PVC罩放置太密集，導致生產人員無即時放置鎖門，且後工程也未能檢出導致，如前工程可以做出適當間距，應可減低人員少放物料問題，也可以增加目視檢出率，藉由增加過磅確認，降低漏放零件風險，暫判定有效，待後續驗證						
<input checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證 2023/07/08		<input checked="" type="checkbox"/> 已完成驗證				
停止 計時	停止計時 <input type="checkbox"/> 停止計時 停止計時日期			停止原因		

<input type="checkbox"/> 恢復計時 恢復計時日期															
失敗 成本	<table border="1"> <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														
簽核意見															
簽核人員	簽核時間	簽核內容													
品保課/副課長 :蔡佩君	2023/1/11														
品保課/一等副工程師 :李文傑	2023/1/12														
品保課/一等副工程師 :李文傑	2023/1/12														
品保課/副課長 :蔡佩君	2023/1/13														
品保部/副經理 :孫豪駿	2023/1/13														
製鎖四課/副課長 :周采穎	2023/1/13														
製鎖四課/副課長 :周采穎	2023/1/13														
製鎖四課/副課長 :周采穎	2023/1/13														
製鎖四課/組長 :吳素卿	2023/1/16														
製鎖四課/副課長 :周采穎	2023/1/16														
製造三部/經理 :陳榮福	2023/1/16														
製鎖四課/副課長 :周采穎	2023/1/17														
製鎖四課/副課長 :周采穎	2023/1/17														
製鎖四課/副課長 :周采穎	2023/1/18														
製鎖四課/副課長 :周采穎	2023/1/18														
製鎖四課/組長 :吳素卿	2023/1/18														
製鎖四課/副課長 :周采穎	2023/1/18														
製造三部/經理 :陳榮福	2023/1/18														
品保課/一等副工程師 :李文傑	2023/1/19														
品保課/一等副工程師 :李文傑	2023/1/19														
品保課/副課長 :蔡佩君	2023/1/31	Dear文傑, 1. 責任單位提的預防對策內容是否需與IE確認操作程序圖的適用性？2. 此客訴案件是PVC罩產品短放零件(鎖門)，目前PVC罩產品是不過磅，若「PVC罩產品同盒裝產品也過磅處理」的話，是否能發現客訴異常？													
品保課/一等副工程師 :李文傑	2023/2/8	經實際驗證一組產品少放鎖門，以調整放置零件生產間距與人員目視化確認並無法有效防止物料短放，請再對策評估。													
製鎖四課/副課長 :周采穎	2023/2/8														
製鎖四課/副課長 :周采穎	2023/2/8														
製鎖四課/副課長 :周采穎	2023/2/8														
製鎖四課/副課長 :周采穎	2023/2/8														
製鎖四課/副課長 :周采穎	2023/2/8														
製鎖四課/組長 :吳素卿	2023/2/9														
製鎖四課/副課長 :周采穎	2023/2/10														
製造三部/經理 :陳榮福	2023/2/10														
品保課/一等副工程師 :李文傑	2023/2/13														
品保課/一等副工程師 :李文傑	2023/2/13	經與產線討論原PVC罩產品無過磅工序，因目前輸送帶組立無法有效使用目視發現漏放物													

		料，藉由增加過磅確認，降低漏放零件風險，作業標準待後續生產時再知會IE修改。
品保課/副課長：蔡佩君	2023/2/17	
品保部/副經理：孫豪駿	2023/2/23	
國外業務四部/二等業務專員： 葉巧襄	2023/2/23	
國外業務四部/經理：黃婷鈺	2023/2/24	2/17客戶反映影響數量增加為24組(PVC罩TVX910包裝中漏附鎖門)。 請問鎖門擋板等配料是否應搭配訂單數量？若漏放鎖門等零件則於產線完成該項次包裝後，不應遺留額外零件。
國外業務四部/二等業務專員： 葉巧襄	2023/2/24	
品保部/副經理：孫豪駿	2023/2/24	
品保課/副課長：蔡佩君	2023/2/24	
品保課/一等副工程師：李文傑	2023/2/24	麻煩針對生產時零件的數量如何管控，為何無法發現缺放物料問題確認防止再發。
製鎖四課/副課長：周采穎	2023/2/24	
製鎖四課/組長：吳素卿	2023/3/2	1.零件補配料以相同物品加總數量配料方式，難確認多餘物料。2.目前改善方式以生產單號・項次做(成套配膳)項次包裝完工容易確認遺留額外零件。
製鎖四課/副課長：周采穎	2023/3/3	
製造三部/經理：陳榮福	2023/3/3	
品保課/一等副工程師：李文傑	2023/3/6	經產線確認先前零件補配料以相同物品加總數量配料方式，難確認多餘物料。 目前改善方式以生產單號・項次做(成套配膳)項次包裝完工容易確認遺留額外零件。
品保課/一等副工程師：李文傑	2023/3/6	
品保課/副課長：蔡佩君	2023/3/16	
品保部/副經理：孫豪駿	2023/3/16	
國外業務四部/二等業務專員： 葉巧襄	2023/3/17	
國外業務四部/經理：黃婷鈺	2023/3/23	
行銷專案推進室/經理：林子揚	2023/3/23	
行銷本部/副總經理：朱弘揚	2023/3/27	
岡山廠/廠長：鍾炫棟	2023/3/27	
前瞻技術室/資深經理：謝志恆	2023/3/28	彙整上述改善對策：1.輸送帶放置間距調整，此議題避免人員無法落實，間距線請同步思考，以確保成品之間有足夠的目視與作業間距。2.針對包裝較複雜品項建立過磅作業，進行監控，請建立標準並落實執行。3.以生產單號・項次做(成套配膳)項次包裝完工容易確認遺留額外零件，請落實作業流程。以上對策，請品管IPQC、OQC持續加嚴抽查是否有落實對策。
生產本部/副總經理：林士晃	2023/3/28	請依志恆經理指摘三點，落實導入，並由品保稽核落實度。
安全系統事業群2/副總經理：林子軒	2023/4/6	
安全系統事業群1/事業群總經理： 朱榮和	2023/4/7	
總經理室/總經理：陳建昆	2023/4/7	
董事長室/董事長：林瑞章	2023/4/7	
國外業務四部/二等業務專員： 葉巧襄	2023/4/7	

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	2023/07/08
--------	-------------	----------	------------

驗證說明	經產線確認 1. 輸送帶放置間距調整確保成品之間有足夠的目視與作業間距，作業無問題。2. 以生產單號・項次做（成套配膳），作業無問題。 3. 針對PVC包裝建立過磅作業，經實際生產一段時間並無漏放問題，但其工時會增加，因PVC包裝目前公司標準並無過磅，目前將此改善修，改為蓋PVC上蓋人員需確認各零件無漏放才可蓋上蓋 以上3點修改至經並無再發生漏放問題故判定改善有效
------	--

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	2023/6/27	驗證完成：
品保課/副課長 :蔡佩君	2023/6/27	核可：
品保部/副經理 :孫豪駿	2023/6/28	核可：