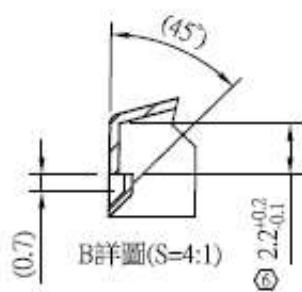


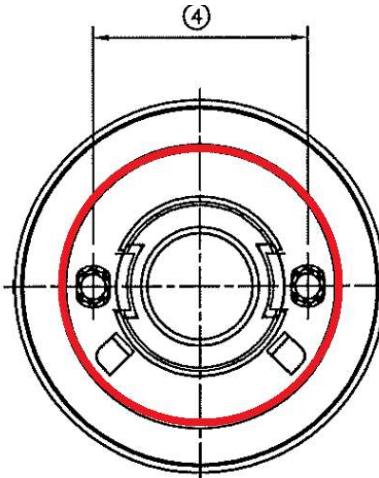
顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-24-F-B005

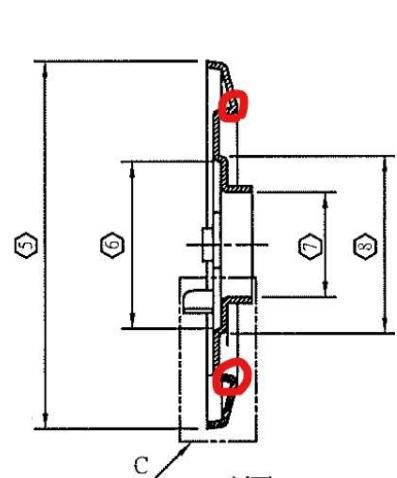
開單類別*	<input type="radio"/> 管理異常 <input type="radio"/> 環境異常 <input checked="" type="radio"/> 品質異常 <input type="radio"/> 0. 規範 <input type="radio"/> 1. 成品 <input type="radio"/> 2. 製程稽核 <input type="radio"/> 3. 進貨 <input type="radio"/> 4. 驗核 <input type="radio"/> 5. 內外部稽核 <input type="radio"/> 7. 實驗室測試 <input type="radio"/> 8. 常熟客訴 <input type="radio"/> 9. 合興客訴 <input type="radio"/> 10. 國內客訴 <input checked="" type="radio"/> 11. 國外客訴																			
來源單號	2024060053																			
生產通知單號				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 checked="" 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"/> 關門器 <input type="checkbox"/> 天地鉸 <input type="checkbox"/> 防火門鎖 <input type="checkbox"/> 索車器											電子鎖類別								
品號	048-967																			
品名	製程別(工序)																			
不良數/批*	數量/批*											不良率*								
抱怨內容描述*	6/20 品保、企劃、業務在review Home Depot Online comments時，發現在今年1~4月中，有數起網路留言提到套盤在安裝時脫落。目前僅在單品L鎖品項中發現此情況。請參閱附件照片。 Home Depot LH/TH機構皆採8型大套盤。8型套盤的邊緣高度比市售常見的1、6型套盤還要低。此外我們近年又陸續導入套盤不縮包。導致套盤掉落機率增加。請查明原因並改善。											<table border="1"> <tr> <td>客戶要求</td> <td>3-其他 查明原因並改善</td> </tr> <tr> <td>抱怨樣品</td> <td>1-未附</td> </tr> <tr> <td>件別</td> <td>2-普通(7天結案)</td> </tr> <tr> <td>承辦業務</td> <td>劉德緒</td> </tr> </table>	客戶要求	3-其他 查明原因並改善	抱怨樣品	1-未附	件別	2-普通(7天結案)	承辦業務	劉德緒
客戶要求	3-其他 查明原因並改善																			
抱怨樣品	1-未附																			
件別	2-普通(7天結案)																			
承辦業務	劉德緒																			
抱怨內容分析	1. 8型套盤板(圖5&6)與套盤(圖7)於極端時位置干涉；2. 8型套盤凸點尺寸卡合距離設計，較1、4、6、7型設計值小，其拉拔力相對會較低，以上為產品設計一課。3. 研磨後套盤角度變異由原先的14.19°變形至12.14°，已超出圓面最小值13°，導致後續組裝干涉。為表面處理課。4. 沖點形狀(圖4)與圓面(圖3)標示形狀不符合；調閱模具維修紀錄，雖模具皆有依保養基數落實定期保養，且無異常維修紀錄，但實際至現場取已沖打122萬pcs之模具產出套盤，扣點已變圓滑形，為模具修製課。																			
	 網站上異常照片 1			 網站上異常照片 2								 3.套盤沖點圓面形狀								



4. 廣內實物沖點形狀



5. 評估套盤板干涉位置



6. 評估套盤板干涉位置



7. 評估套盤干涉位置

不合格分類*

 尺寸 外觀 規範 包裝 其他

特 殊 採 用 一 管 制 方 式	其 他 一	維 護 人 員	維 護 日 期
退 換 貨		黃 雅 祺	2024/06/26 10:23:26

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

部	課	組	班	責任分擔比率	供應商	維護人員
模具部	模具修製課			25%		黃雅祺
製造二部	表面處理課	研磨組		25%		黃雅祺
產品研發部	產品設計一課			50%		黃雅祺

權責單位*

權重(1)	(2)	(3)	(4)
模具部	製造二部	產品研發部	部
模具修製課			

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
同意第22屆QCC進化園品保團隊根因研討結論，8型套盤於2022年修改為不縮包機構後，依照當時資料分析說明如下：1. 如附件溝通MAIL中提到，配合研磨組試做階段即已發生套盤內徑外擴的異常，推斷當時應該已經有發生如QCC分析的套盤變形異常出現，然對策是以放大公差尺寸處理，未再進一步確認其他變形狀況遂後續套盤板脫落異常持續再發。2. 8型內/外側套盤檢查紀錄表檢查項目中均未有針對套盤角度變化或平面度的檢查以至於持續生產過程中均未能發現套盤變形異常。基於以上兩點本案根因在於無相對應的標準協助產線判定加工完成工件是否異常以及在開發驗證階段未能分析異常發生源以至於異常持續	配合QCC改善套盤砂光機筒夾夾具，QCC測試夾具尚有問題點須改善，待鳳德確認改善完成時間。			對基層主管教育訓練，配合新產品做遇到異常或測試結果NG，從人、機、料、法確認可能原因	2025/04/18		李樹仁	A09930

再發。故本案非在現場可控範圍之下責任單位與比例分配請再調整。								
模具皆依模具保養基數進行保養，但針對此扣點零件部分在未損壞、損耗嚴重時，不會定期更換零件。	後續因扣點出現異常回饋後模具進行保養基數調整設定於2024/11/25起時保養基數另增設此扣點零件定期更換保養，生產基數75萬時更換側沖頭零件。	2025/02/27	2025/02/21	增設零件定期更換保養	2025/02/27	2025/02/21	劉坤學	A09707
現研磨砂光製程筒夾厚度比套盤沖點位置薄 參閱附件圖片 機台研磨中沖點並無受力點會造成沖點變形烤漆噴途套盤是直接將套盤放置於掛具中並無接觸點 參閱附件圖片	NA		NA				王銘傑	A08721
NA	1. 經圖面組裝確認，無干涉問題(如附件) 2. 該尺寸問題於LD111055設變單有進行圖面尺寸設變 請明確圖面與實物尺寸是否有差異 3. 該沖點形狀及尺寸為開發案驗証過，不建議修改	2024/06/27	2024/06/27	NA	2024/06/27	2024/06/27	ryan_huang	A09802
1. 8型大套盤生產檢驗量測皆依標準執行 2. 查檢項目重點第4項配合品保要求生產尺寸需低於下限(如附件)	NA		NA				黃文靖	A07939

緊急處理

退換貨—

矯正措施

後續因扣點出現異常回饋後模具進行保養基數調整設定 於2024/11/25起時保養基數另增設此扣點零件定期更換保養，生產基數75萬時更換側沖頭零件。 NA 配合QCC改善套盤砂光機筒夾夾具，QCC測試夾具尚有問題點須改善，待鳳德確認改善完成時間。 1. 經圖面組裝確認，無干涉問題(如附件) 2. 該尺寸問題於LD111055設變單有進行圖面尺寸設變 請明確圖面與實物尺寸是否有差異 3. 該沖點形狀及尺寸為開發案驗証過，不建議修改 NA

預計完成日期

2024/07/18

實際完成日期

預防再發

增設零件定期更換保養 NA 對基層主管教育訓練，配合新產品試做遇到異常或測試結果NG，從人、機、料、法確認可能原因 NA NA

預計完成日期

2024/07/18

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
此案件於調查前機制僅能於套盤與套盤板結合後之拉拔力呈現不良情形，實物組裝時，T鎖與L鎖鉤合常反應過鬆或過緊現象。透過品管圈活動更深入評估與驗證，才將圖面/模具基準面、合理的管制項目與研磨治具做修整，並透過設變LD113073送樣中，三個月後持續追蹤修改進度與產線組裝情形。		
<input checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證 2025/08/21	<input 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 <input type="checkbox"/> 恢復計時 恢復計時日期	停止原因
		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	2024/6/25	
品保課/二等工程師:黃雅祺	2024/6/26	
品保課/副課長:蔡佩君	2024/6/26	
品保部/副經理:孫豪駿	2024/6/26	請各單位先針對製程現況做盤點，並審查與規避風險，責任單位分配並非最終，謝謝
製造一課/副課長:黃文靖	2024/6/27	
製造一部/經理:陳志郎	2024/6/27	查檢重點項目第4項沖點距離配合品保要求. 尺寸需低於下限生產(如附件)
產品設計一課/一等工程師:黃福志	2024/6/27	
產品設計一課/一等工程師:黃福志	2024/6/27	
產品研發部/副經理:吳文發	2024/7/1	套盤及套盤板無干涉問題，請協助確認凸點尺寸及套盤相關尺寸，確認後進行討論分析。
品保課/二等工程師:黃雅祺	2024/7/11	目前問題點為1. 難裝入; 2. 會彈出 1. 套盤側邊彎角管控到點的位置 2.2，基準面頂點為一個虛擬點；換算套盤凸點處到底部並不穩定為1.8。而套盤板確量測凹槽位置為1.7，會導致兩零件基準面不一致情形。 2. 套盤僅管制凸點間距，未管制凸點大小，可能會產生大小點偏移情形； 3. 套盤斜角為15±2度而套盤板斜角為15±1度，且未進行管制；若加入公差，套盤13度與套盤板16度，請針對角度公差延伸試算是否有干涉問題；導致壓入時，難裝入； 4. 是否考慮套盤板角度縮小；套盤點沖較深並加入單點數值管制，但套盤與套盤板外徑為鬆配合
產品設計一課/一等工程師:黃福志	2024/7/11	檢視套盤板005-L07545XJ及套盤006-T08644XJ角度上限及下限問題，確認後若處於尺寸的極限確實會有干涉的問題；研發可配合修改套盤板公差為下單向，請品保再行明確本次異常品零件尺寸是否符合圖面
產品研發部/副經理:吳文發	2024/7/12	套盤及套盤板組裝力的方向會是相反，分析5/6/7尺寸需在極差的狀況上下限值使力的方向不同，初判應該不會造成脫落的主因，現況瞭解套盤的製程側沖後>研磨表面>組裝，套盤較容易造成外翻及平整度的變異，這可配合品保一起分析。
表面處理課/課長:王銘傑	2024/7/12	
製造二部/副經理:羅嘉雯	2024/7/12	
品保課/二等工程師:黃雅祺	2025/3/20	依進化圈報告分析，重新填寫原因分析與相關分配。對策可參考P. 33。
模具修製課/副課長:劉坤學	2025/3/20	
產品設計一課/副課長:黃福志	2025/3/20	
模具部/經理:林振江	2025/3/21	
品保課/二等工程師:黃雅祺	2025/3/21	
產品研發部/副經理:吳文發	2025/4/1	設變LD113073執行，變更套盤及套盤板，調整優化組裝脫落問題。
品保課/二等工程師:黃雅祺	2025/4/1	
表面處理課/課長:李樹仁	2025/4/15	
製造二部/副經理:羅嘉雯	2025/4/16	
品保課/二等工程師:黃雅祺	2025/4/17	
品保課/二等工程師:黃雅祺	2025/4/17	
品保課/課長:蔡佩君	2025/4/17	
品保部/經理:孫豪駿	2025/4/17	
國外三部一課/課長:劉德緒	2025/5/9	
國外業務三部/經理:陳姍詠	2025/5/12	
行銷本部/副總經理:朱弘揚	2025/5/13	
岡山廠/廠長:鍾炫棟	2025/5/14	
前瞻技術室/資深經理:薛江林	2025/5/14	
生產本部/副總經理:林士晃	2025/5/14	三個月後成效追蹤，請同步確認所有新增標準，如模具維護標準...等，作業執行情形。
安全系統事業群2/副總經理:林子軒	2025/5/15	
安全系統事業群1/事業群總經理:朱榮和	2025/5/19	
總經理室/總經理:陳建昆	2025/5/19	
董事長室/董事長:林瑞章	2025/5/20	
國外三部一課/課長:劉德緒	2025/5/26	

矯正預防措施作業(客訴) - 三個月驗證

品保處理人員	A099297	三個月後驗證日期	2025/08/21			
驗證說明						
附件						
簽核意見						