

顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-24-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. 稽核 <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 <input type="radio"/> 8. 常規 <input type="radio"/> 9. 合格 <input type="radio"/> 10. 國際 <input checked="" type="radio"/> 11. 國外客訴																	
來源單號	2024040041																	
生產通知單號	110231647				客戶代號/名稱													
出貨/稽核日期*	2023/9/7	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 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"/> 煞車器								電子鎖類別									
品號	THKR-0R60510R55																	
品名		製程別(工序)																
不良數/批*	24	數量/批*	912	不良率*						2.63%								
抱怨內容描述*	客戶收到貨(049-119)後發現未貼ITEM貼紙(THKR-0R60510R55) 049-119 總計出貨912組，客戶發現其中一箱(24組)未貼ITEM貼紙。請我們補寄100張貼紙給他們，以防還有其它品項沒貼貼紙，客戶可以幫忙補貼。				<table border="1"> <tr> <td>客戶要求</td> <td>3-其他 補寄100張貼紙讓客戶補貼</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>鐘惟恩</td> </tr> </table>						客戶要求	3-其他 補寄100張貼紙讓客戶補貼	抱怨樣品	1-未附	件別	2-普通(7天結案)	承辦業務	鐘惟恩
客戶要求	3-其他 補寄100張貼紙讓客戶補貼																	
抱怨樣品	1-未附																	
件別	2-普通(7天結案)																	
承辦業務	鐘惟恩																	
抱怨內容分析	經確認包裝標準有要求ITEM貼紙需黏貼於PVC罩(如下圖)，故判定此異常責任為製鎖二課T鎖組，請製鎖二課T鎖組查明原因防止再發。 																	
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 暫訂對策 —管制方式	維護人員 其他	維護日期	庫存追查	<table border="1"> <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>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				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				
	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																	
其他	寄ITEM貼紙於客戶，請客戶自行黏貼	李文傑	2024/05/06 11:50:46																	
權責單位*	部	課	組	班	責任分攤比率	供應商	維護人員													
	製造三部	製鎖二課	T鎖組		100%		李文傑													
	權重(1)			(2)	(3)	(4)														
製造三部					部															
製鎖二課課																				
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	SubUser											
	1. 驗貨品項移交於驗貨人員，在驗貨當下必須拆除PVC罩進行查檢，故不會將貼紙事先貼上。 2. 驗貨完成後，未確認品項包裝是否確實即入外箱。	補寄ITEM貼紙給客戶補貼。	2024/05/08	2024/05/08	1. 驗貨品項已調整產線生產完成之成品進行查檢。 2. 驗貨拆解PVC需要更換時，因ITEM貼紙無法從PVC上撕掉，會重新開領料單向倉庫領取進行更換。 3. 驗貨完成後，需確認包裝完整性，方可入外箱。	2024/05/08	2024/05/08	陳春玲	A089126											
<p>緊急處理 其他—寄ITEM貼紙於客戶，請客戶自行黏貼</p> <p>矯正措施 補寄ITEM貼紙給客戶補貼。</p> <p>預計完成日期 2024/05/27 實際完成日期</p> <p>預防再發 1. 驗貨品項已調整產線生產完成之成品進行查檢。 2. 驗貨拆解PVC需要更換時，因ITEM貼紙無法從PVC上撕掉，會重新開領料單向倉庫領取進行更換。 3. 驗貨完成後，需確認包裝完整性，方可入外箱。</p> <p>預計完成日期 2024/05/27 實際完成日期</p>																				
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
因先前驗貨會特殊配合生產，而後續已要求驗貨鎖體需依大貨生產模式執行，故此問題點應可避免，故判定可行待後續生產追蹤。			
<input checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證 2024/08/29		<input checked="" type="checkbox"/> 已完成驗證	
停止 計時	停止計時		停止原因
	<input type="checkbox"/> 停止 計時	停止計時日期	
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		
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	2024/5/2	
品保課/一等副工程師:李文傑	2024/5/6	
品保課/副課長:蔡佩君	2024/5/6	
品保部/副經理:孫豪駿	2024/5/6	
製鎖二課/課長:游慶鴻	2024/5/6	
製鎖二課/組長:陳春玲	2024/5/8	
製鎖二課/課長:游慶鴻	2024/5/8	
製造三部/經理:陳榮福	2024/5/8	
品保課/一等副工程師:李文傑	2024/5/10	
品保課/一等副工程師:李文傑	2024/5/20	
品保課/副課長:蔡佩君	2024/5/21	
品保部/副經理:孫豪駿	2024/5/22	
國外業務四部/二等業務專員: 鐘惟恩	2024/5/23	
國外業務四部/經理:黃婷鈺	2024/5/23	
行銷專案推進室/經理:林子揚	2024/5/23	
行銷本部/副總經理:朱弘揚	2024/5/24	
岡山廠/廠長:鍾炫棟	2024/5/24	
前瞻技術室/資深經理:薛江林	2024/5/24	
生產本部/副總經理:林士晃	2024/5/27	
安全系統事業群2/副總經理:林 子軒	2024/5/27	
安全系統事業群1/事業群總經 理:朱榮和	2024/5/27	
總經理室/總經理:陳建昆	2024/5/27	
董事長室/董事長:林瑞章	2024/5/28	

國外業務四部/二等業務專員： 鐘惟恩	2024/6/3	
-----------------------	----------	--

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	2024/08/29
驗證說明	此異常屬人員疏失，經驗貨完成後，確認包裝完整性，方可入外箱，如確實作業應不會有相同問題發生，經3個月確認無相同問題再發，故判定無問題。		

附件

簽核意見

簽核人員	簽核時間	簽核內容
品保課/二等工程師：李文傑	2024/8/20	驗證完成：
品保課/課長：蔡佩君	2024/8/20	核可：
品保部/經理：孫豪駿	2024/8/20	核可：