

顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-23-K-B002

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. 進料 <input type="radio"/> 4. 驗貨 <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	2023110124																																																																																																																																																																																				
生產通知單號					客戶代號/名稱																																																																																																																																																																																
出貨/稽核日期*	銷售國家				出貨廠別																																																																																																																																																																																
產品項目*	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>A鎖</td><td>B鎖</td><td>C鎖</td><td>D鎖</td><td>E鎖</td><td>F鎖</td><td>G鎖</td><td>H鎖</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input checked="" type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>J鎖</td><td>L鎖</td><td>M鎖</td><td>N鎖</td><td>S鎖</td><td>T鎖</td><td>Y零件</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>其他</td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>天地</td><td>防火</td><td>煞車</td><td>車器</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td></td><td>關門器</td><td>鉸鏈</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <div style="text-align: right;">電子鎖類別</div>											<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	A鎖	B鎖	C鎖	D鎖	E鎖	F鎖	G鎖	H鎖				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				J鎖	L鎖	M鎖	N鎖	S鎖	T鎖	Y零件					<input type="checkbox"/>				其他	<input type="checkbox"/>					天地	防火	煞車	車器								關門器	鉸鏈																																																																																																							
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																																																																																											
A鎖	B鎖	C鎖	D鎖	E鎖	F鎖	G鎖	H鎖																																																																																																																																																																														
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																																																																																														
J鎖	L鎖	M鎖	N鎖	S鎖	T鎖	Y零件																																																																																																																																																																															
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																																																																																														
其他	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																																																																																														
	天地	防火	煞車	車器																																																																																																																																																																																	
	關門器	鉸鏈																																																																																																																																																																																			
品號	048-371																																																																																																																																																																																				
品名	製程別(工序)																																																																																																																																																																																				
不良數/批*	數量/批*				不良率*																																																																																																																																																																																
抱怨內容描述*	<p>Elixir 客訴組合鎖裡的TH0S630F0 鎖從盒子裏面拿出來要安裝時，拉開內把手時，外把手即脫落出來，也沒有辦法再推進定位。如附檔影片及照片。</p> <p>10/30反映有7組有此狀況，11/4又再反映有50~60組有此狀況。從影片看來，為縮包機構產品。請品保立即查明原因。</p>				客戶要求		3-其他 查明原因，提供良品																																																																																																																																																																														
	抱怨樣品		3-補附																																																																																																																																																																																		
	件別		2-普通(7天結案)																																																																																																																																																																																		
	承辦業務		張涵寧																																																																																																																																																																																		
抱怨內容分析	<p>查： 1. 異常鎖體3組確認把手會脫落 2. 異常鎖體2組Date code : 0722, 1組為0822 3. 異常鎖體Date code : 0722共2組都是沒有制動片壓簧如下圖 4. 異常鎖體Date code : 0822共1組是沒有制動片壓簧與制動片如下圖，且外側轉動軸有異常壓痕，經確認此壓痕應該是線在手工組裝制動片時，如有發現轉動軸異常會使用鉤合治具沖壓外側轉動軸破壞後將制動片取出再使用。初步懷疑是異常品流入組裝線使用 5. 確認自動轉動軸組立設備與自動外側鎖體組合設備，生產時均有設立檢查壓簧脫落的站別，實際將壓簧移除可檢出，經確認其自動轉動軸組立的不合格率落在1.06%~14.5% (如下圖表) 6. 配合產線安排人員協助，確認經由自動轉動軸組立設備與自動外側鎖體組合設備生產後是否還會有壓簧脫落的成品？經確認還是會有壓簧脫落的情況發生，其不合格率落在0.04%~0.42% (如下圖表)</p> <p>故此回異常責任單位暫判生技課50%製鎖二課50%，請責任單位分析真因，並提出改善對策防止再發</p> <p>統計2022~2023已有7件客訴案與壓簧脫落相關(如下表)，而客戶希望我們有長期對策且之後不要再發生相同問題，故同步會研發確認設計端是否有辦法再改善，讓壓簧更不易脫落</p> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 50%;">  </td> <td style="width: 50%;">  </td> </tr> </table> <table border="1" style="margin-top: 10px; width: 100%;"> <thead> <tr> <th colspan="5">自動轉動軸組立設備生產查檢</th> </tr> <tr> <th></th> <th>日期</th> <th>生產數</th> <th>NG數</th> <th>不合格率 NG數/(生產數+NG數)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">TM90261</td> <td>2023/11/20</td> <td>7060</td> <td>300</td> <td>4.08%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/21</td> <td>7650</td> <td>269</td> <td>3.40%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/22</td> <td>5744</td> <td>468</td> <td>7.53%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/23</td> <td>6347</td> <td>459</td> <td>6.74%</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">TM90257</td> <td>2023/11/20</td> <td>7563</td> <td>853</td> <td>10.14%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/21</td> <td>8284</td> <td>750</td> <td>8.30%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/22</td> <td>8363</td> <td>1024</td> <td>10.91%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/23</td> <td>6403</td> <td>527</td> <td>7.60%</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">TM90280</td> <td>2023/11/20</td> <td>8002</td> <td>86</td> <td>1.06%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/21</td> <td>4802</td> <td>815</td> <td>14.51%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/22</td> <td>維修</td> <td>維修</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2023/11/23</td> <td>維修</td> <td>維修</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 50%;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">自動外側鎖體組合設備生產查檢</th> </tr> <tr> <th></th> <th>日期</th> <th>生產數</th> <th>NG數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">四人機</td> <td>2023/11/20</td> <td>3697</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2023/11/21</td> <td>7286</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2023/11/22</td> <td>5554</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2023/11/23</td> <td>4700</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">二人機</td> <td>2023/11/20</td> <td>4558</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2023/11/21</td> <td>4244</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>2023/11/22</td> <td>4471</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>2023/11/23</td> <td>4919</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table> </td> <td style="width: 50%;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>日期</th> <th>生產數</th> <th>NG數</th> <th>不合格率 NG數/(生產數+NG數)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">四人機</td> <td>2023/11/20</td> <td>3697</td> <td>3</td> <td>0.08%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/21</td> <td>7286</td> <td>3</td> <td>0.04%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/22</td> <td>5554</td> <td>4</td> <td>0.07%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/23</td> <td>4700</td> <td>20</td> <td>0.42%</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">二人機</td> <td>2023/11/20</td> <td>4558</td> <td>6</td> <td>0.13%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/21</td> <td>4244</td> <td>13</td> <td>0.31%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/22</td> <td>4471</td> <td>7</td> <td>0.16%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/23</td> <td>4919</td> <td>8</td> <td>0.16%</td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </table> <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 50%;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">不規範分類*</th> </tr> <tr> <th></th> <th>尺寸</th> <th>外觀</th> <th>規範</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">暫定對策</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table> </td> <td style="width: 50%;"> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">未出貨之成品數量</th> </tr> <tr> <th></th> <th>廠商庫存量</th> <th>未出貨之成品數量</th> <th>廠內庫存量</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2"></td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> </td> </tr> </table>													自動轉動軸組立設備生產查檢						日期	生產數	NG數	不合格率 NG數/(生產數+NG數)	TM90261	2023/11/20	7060	300	4.08%	2023/11/21	7650	269	3.40%	2023/11/22	5744	468	7.53%	2023/11/23	6347	459	6.74%	TM90257	2023/11/20	7563	853	10.14%	2023/11/21	8284	750	8.30%	2023/11/22	8363	1024	10.91%	2023/11/23	6403	527	7.60%	TM90280	2023/11/20	8002	86	1.06%	2023/11/21	4802	815	14.51%	2023/11/22	維修	維修		2023/11/23	維修	維修		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">自動外側鎖體組合設備生產查檢</th> </tr> <tr> <th></th> <th>日期</th> <th>生產數</th> <th>NG數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">四人機</td> <td>2023/11/20</td> <td>3697</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2023/11/21</td> <td>7286</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2023/11/22</td> <td>5554</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2023/11/23</td> <td>4700</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">二人機</td> <td>2023/11/20</td> <td>4558</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2023/11/21</td> <td>4244</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>2023/11/22</td> <td>4471</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>2023/11/23</td> <td>4919</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	自動外側鎖體組合設備生產查檢					日期	生產數	NG數	四人機	2023/11/20	3697	3	2023/11/21	7286	3	2023/11/22	5554	4	2023/11/23	4700	20	二人機	2023/11/20	4558	6	2023/11/21	4244	13	2023/11/22	4471	7	2023/11/23	4919	8	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>日期</th> <th>生產數</th> <th>NG數</th> <th>不合格率 NG數/(生產數+NG數)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">四人機</td> <td>2023/11/20</td> <td>3697</td> <td>3</td> <td>0.08%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/21</td> <td>7286</td> <td>3</td> <td>0.04%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/22</td> <td>5554</td> <td>4</td> <td>0.07%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/23</td> <td>4700</td> <td>20</td> <td>0.42%</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">二人機</td> <td>2023/11/20</td> <td>4558</td> <td>6</td> <td>0.13%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/21</td> <td>4244</td> <td>13</td> <td>0.31%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/22</td> <td>4471</td> <td>7</td> <td>0.16%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/23</td> <td>4919</td> <td>8</td> <td>0.16%</td> </tr> </tbody> </table>		日期	生產數	NG數	不合格率 NG數/(生產數+NG數)	四人機	2023/11/20	3697	3	0.08%	2023/11/21	7286	3	0.04%	2023/11/22	5554	4	0.07%	2023/11/23	4700	20	0.42%	二人機	2023/11/20	4558	6	0.13%	2023/11/21	4244	13	0.31%	2023/11/22	4471	7	0.16%	2023/11/23	4919	8	0.16%	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">不規範分類*</th> </tr> <tr> <th></th> <th>尺寸</th> <th>外觀</th> <th>規範</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">暫定對策</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	不規範分類*					尺寸	外觀	規範	暫定對策	<input type="checkbox"/>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">未出貨之成品數量</th> </tr> <tr> <th></th> <th>廠商庫存量</th> <th>未出貨之成品數量</th> <th>廠內庫存量</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2"></td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	未出貨之成品數量					廠商庫存量	未出貨之成品數量	廠內庫存量		0	0	0								
																																																																																																																																																																																					
自動轉動軸組立設備生產查檢																																																																																																																																																																																					
	日期	生產數	NG數	不合格率 NG數/(生產數+NG數)																																																																																																																																																																																	
TM90261	2023/11/20	7060	300	4.08%																																																																																																																																																																																	
	2023/11/21	7650	269	3.40%																																																																																																																																																																																	
	2023/11/22	5744	468	7.53%																																																																																																																																																																																	
	2023/11/23	6347	459	6.74%																																																																																																																																																																																	
TM90257	2023/11/20	7563	853	10.14%																																																																																																																																																																																	
	2023/11/21	8284	750	8.30%																																																																																																																																																																																	
	2023/11/22	8363	1024	10.91%																																																																																																																																																																																	
	2023/11/23	6403	527	7.60%																																																																																																																																																																																	
TM90280	2023/11/20	8002	86	1.06%																																																																																																																																																																																	
	2023/11/21	4802	815	14.51%																																																																																																																																																																																	
	2023/11/22	維修	維修																																																																																																																																																																																		
	2023/11/23	維修	維修																																																																																																																																																																																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">自動外側鎖體組合設備生產查檢</th> </tr> <tr> <th></th> <th>日期</th> <th>生產數</th> <th>NG數</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">四人機</td> <td>2023/11/20</td> <td>3697</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2023/11/21</td> <td>7286</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>2023/11/22</td> <td>5554</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>2023/11/23</td> <td>4700</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">二人機</td> <td>2023/11/20</td> <td>4558</td> <td>6</td> </tr> <tr> <td>2023/11/21</td> <td>4244</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>2023/11/22</td> <td>4471</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>2023/11/23</td> <td>4919</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table>	自動外側鎖體組合設備生產查檢					日期	生產數	NG數	四人機	2023/11/20	3697	3	2023/11/21	7286	3	2023/11/22	5554	4	2023/11/23	4700	20	二人機	2023/11/20	4558	6	2023/11/21	4244	13	2023/11/22	4471	7	2023/11/23	4919	8	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th></th> <th>日期</th> <th>生產數</th> <th>NG數</th> <th>不合格率 NG數/(生產數+NG數)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="4">四人機</td> <td>2023/11/20</td> <td>3697</td> <td>3</td> <td>0.08%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/21</td> <td>7286</td> <td>3</td> <td>0.04%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/22</td> <td>5554</td> <td>4</td> <td>0.07%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/23</td> <td>4700</td> <td>20</td> <td>0.42%</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">二人機</td> <td>2023/11/20</td> <td>4558</td> <td>6</td> <td>0.13%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/21</td> <td>4244</td> <td>13</td> <td>0.31%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/22</td> <td>4471</td> <td>7</td> <td>0.16%</td> </tr> <tr> <td>2023/11/23</td> <td>4919</td> <td>8</td> <td>0.16%</td> </tr> </tbody> </table>		日期	生產數	NG數	不合格率 NG數/(生產數+NG數)	四人機	2023/11/20	3697	3	0.08%	2023/11/21	7286	3	0.04%	2023/11/22	5554	4	0.07%	2023/11/23	4700	20	0.42%	二人機	2023/11/20	4558	6	0.13%	2023/11/21	4244	13	0.31%	2023/11/22	4471	7	0.16%	2023/11/23	4919	8	0.16%																																																																																																											
自動外側鎖體組合設備生產查檢																																																																																																																																																																																					
	日期	生產數	NG數																																																																																																																																																																																		
四人機	2023/11/20	3697	3																																																																																																																																																																																		
	2023/11/21	7286	3																																																																																																																																																																																		
	2023/11/22	5554	4																																																																																																																																																																																		
	2023/11/23	4700	20																																																																																																																																																																																		
二人機	2023/11/20	4558	6																																																																																																																																																																																		
	2023/11/21	4244	13																																																																																																																																																																																		
	2023/11/22	4471	7																																																																																																																																																																																		
	2023/11/23	4919	8																																																																																																																																																																																		
	日期	生產數	NG數	不合格率 NG數/(生產數+NG數)																																																																																																																																																																																	
四人機	2023/11/20	3697	3	0.08%																																																																																																																																																																																	
	2023/11/21	7286	3	0.04%																																																																																																																																																																																	
	2023/11/22	5554	4	0.07%																																																																																																																																																																																	
	2023/11/23	4700	20	0.42%																																																																																																																																																																																	
二人機	2023/11/20	4558	6	0.13%																																																																																																																																																																																	
	2023/11/21	4244	13	0.31%																																																																																																																																																																																	
	2023/11/22	4471	7	0.16%																																																																																																																																																																																	
	2023/11/23	4919	8	0.16%																																																																																																																																																																																	
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">不規範分類*</th> </tr> <tr> <th></th> <th>尺寸</th> <th>外觀</th> <th>規範</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">暫定對策</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> </tbody> </table>	不規範分類*					尺寸	外觀	規範	暫定對策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="4">未出貨之成品數量</th> </tr> <tr> <th></th> <th>廠商庫存量</th> <th>未出貨之成品數量</th> <th>廠內庫存量</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2"></td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	未出貨之成品數量					廠商庫存量	未出貨之成品數量	廠內庫存量		0	0	0																																																																																																																																																									
不規範分類*																																																																																																																																																																																					
	尺寸	外觀	規範																																																																																																																																																																																		
暫定對策	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																																																																																																		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																																																																																																																		
未出貨之成品數量																																																																																																																																																																																					
	廠商庫存量	未出貨之成品數量	廠內庫存量																																																																																																																																																																																		
	0	0	0																																																																																																																																																																																		

<p>對策</p> <p>其他</p> <p>權責單位*</p> <p>異常對策</p>	<p>管制方式</p> <p>實際賠客人 60組 組合 鎮 +運費</p> <p>人員</p> <p>李文傑</p> <p>2023/12/01 11:22:03</p>																																																												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">部</td> <td style="width: 15%;">課</td> <td style="width: 15%;">組</td> <td style="width: 15%;">班</td> <td style="width: 15%;">責任分攤比率</td> <td style="width: 15%;">供應商</td> <td colspan="2" style="width: 20%;">維護人員</td> </tr> <tr> <td>生產技術部</td> <td>生技課</td> <td></td> <td></td> <td>50%</td> <td></td> <td colspan="2">李文傑</td> </tr> <tr> <td>製造三部</td> <td>製鎮二課</td> <td>T鎮組</td> <td></td> <td>50%</td> <td></td> <td colspan="2">李文傑</td> </tr> </table>								部	課	組	班	責任分攤比率	供應商	維護人員		生產技術部	生技課			50%		李文傑		製造三部	製鎮二課	T鎮組		50%		李文傑																															
部	課	組	班	責任分攤比率	供應商	維護人員																																																							
生產技術部	生技課			50%		李文傑																																																							
製造三部	製鎮二課	T鎮組		50%		李文傑																																																							
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">權重(1)</td> <td style="width: 25%;">(2)</td> <td style="width: 25%;">(3)</td> <td style="width: 25%;">(4)</td> </tr> <tr> <td>生產技術部</td> <td>製造三部</td> <td></td> <td>部</td> </tr> <tr> <td>生技課課</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>								權重(1)	(2)	(3)	(4)	生產技術部	製造三部		部	生技課課																																													
權重(1)	(2)	(3)	(4)																																																										
生產技術部	製造三部		部																																																										
生技課課																																																													
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 20%;">問題的根本原因</th> <th style="width: 20%;">矯正措施</th> <th style="width: 10%;">預計完成日期</th> <th style="width: 10%;">實際完成日期</th> <th style="width: 10%;">預防再發</th> <th style="width: 10%;">預計完成日期</th> <th style="width: 10%;">實際完成日期</th> <th style="width: 10%;">維護人員</th> <th style="width: 10%;">SubUse</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>轉動軸與壓簧、制動片三個零件變形公差累積，造成現有近接感應器檢測誤判造成。</td> <td>原使近接感測器做偵測，機構動作壓制動片，壓至底端後斷氣靠壓簧回彈，檢測有無正常推回，因轉動軸有橢圓造成近接感測器偵測易誤判，且感測器的距離公差為0.3mm，各樣問題的累積造成誤判發生。現已更換雷射光電感測器，偵測距離公差0.02mm，檢測換成偵測制動片末端，較不會因組裝累積的公差造成檢測時的誤判發生。</td> <td>2024/12/17</td> <td>2024/12/13</td> <td>經驗證後，確認雷射光電感測器檢測方式偵測制動片末端，不會因轉動軸為變形問題讓壓簧檢測誤判發生。</td> <td>2024/12/17</td> <td>2024/12/13</td> <td>黃俊淵</td> <td>A08713</td> </tr> <tr> <td>1. 有NG轉動軸異常壓痕物料流出，造成客訴發生。2. 檢視其流程為機台製作後轉動軸NG品，人員使用手工鉚合機台要把NG轉動軸中的制動片取出在利用時，未注意的情況下，把NG轉動軸丟入良品轉動軸籃框中。3. 後續現場組裝線組裝未發現，而造成問題發生。</td> <td>1. 制動片價格(0.23)，機台NG轉動軸如已變形，直接報廢，不要再用人工處理此現象，避免造成NG品流入產線上。2. 因採NG轉動軸的人力成本不合實際效益，又容易產生誤判的情形發生。</td> <td>2023/12/19</td> <td>2023/12/19</td> <td>機台產出NG轉動軸，直接報廢處理，不要再用人工處理此現象，避免造成NG品流入產線上。</td> <td>2023/12/19</td> <td>2023/12/19</td> <td>陳春玲</td> <td>A08912</td> </tr> <tr> <td>機台檢測機構可能誤判，造成NG品流出</td> <td>檢測機構重新校正，再重新教育現場技術人員與作業員調整方式，同時設立開機前做檢測機構檢查是否正常</td> <td>2023/12/11</td> <td>2023/12/13</td> <td>每班開機前做檢測機構OK與NG品判定是否正常，在進行投料生產</td> <td>2023/12/13</td> <td>2023/12/14</td> <td>黃俊淵</td> <td>A08713</td> </tr> <tr> <td>轉動軸放置壓簧處凹槽形狀設變，降低壓簧脫落 壓簧線徑圓形改方形</td> <td>轉動軸放置壓簧處凹槽形狀已設變(L101389)，降低壓簧脫落 壓簧線徑圓形改方形，結果因成本與專用物料，評估會簽後不導入</td> <td>2012/11/02</td> <td>2012/11/02</td> <td>設變後轉動軸已導入生產</td> <td>2012/11/02</td> <td>2012/11/02</td> <td>許俊南</td> <td>A10006</td> </tr> <tr> <td>自動機台轉動軸壓簧未確實檢驗出原因為檢驗機構內彈簧疲乏導致功能失效</td> <td>重新將檢驗機構內的彈簧更換新品(已於2022100058更換完成)</td> <td>2023/12/05</td> <td>2023/12/05</td> <td>本案與2022100058情況相同，併案處理依2023/2月依經營會議追查事項，修訂標準、配合品保製作設備查檢具完成</td> <td>2023/12/05</td> <td>2023/12/05</td> <td>陳志坤</td> <td>A08713</td> </tr> </tbody> </table>								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	轉動軸與壓簧、制動片三個零件變形公差累積，造成現有近接感應器檢測誤判造成。	原使近接感測器做偵測，機構動作壓制動片，壓至底端後斷氣靠壓簧回彈，檢測有無正常推回，因轉動軸有橢圓造成近接感測器偵測易誤判，且感測器的距離公差為0.3mm，各樣問題的累積造成誤判發生。現已更換雷射光電感測器，偵測距離公差0.02mm，檢測換成偵測制動片末端，較不會因組裝累積的公差造成檢測時的誤判發生。	2024/12/17	2024/12/13	經驗證後，確認雷射光電感測器檢測方式偵測制動片末端，不會因轉動軸為變形問題讓壓簧檢測誤判發生。	2024/12/17	2024/12/13	黃俊淵	A08713	1. 有NG轉動軸異常壓痕物料流出，造成客訴發生。2. 檢視其流程為機台製作後轉動軸NG品，人員使用手工鉚合機台要把NG轉動軸中的制動片取出在利用時，未注意的情況下，把NG轉動軸丟入良品轉動軸籃框中。3. 後續現場組裝線組裝未發現，而造成問題發生。	1. 制動片價格(0.23)，機台NG轉動軸如已變形，直接報廢，不要再用人工處理此現象，避免造成NG品流入產線上。2. 因採NG轉動軸的人力成本不合實際效益，又容易產生誤判的情形發生。	2023/12/19	2023/12/19	機台產出NG轉動軸，直接報廢處理，不要再用人工處理此現象，避免造成NG品流入產線上。	2023/12/19	2023/12/19	陳春玲	A08912	機台檢測機構可能誤判，造成NG品流出	檢測機構重新校正，再重新教育現場技術人員與作業員調整方式，同時設立開機前做檢測機構檢查是否正常	2023/12/11	2023/12/13	每班開機前做檢測機構OK與NG品判定是否正常，在進行投料生產	2023/12/13	2023/12/14	黃俊淵	A08713	轉動軸放置壓簧處凹槽形狀設變，降低壓簧脫落 壓簧線徑圓形改方形	轉動軸放置壓簧處凹槽形狀已設變(L101389)，降低壓簧脫落 壓簧線徑圓形改方形，結果因成本與專用物料，評估會簽後不導入	2012/11/02	2012/11/02	設變後轉動軸已導入生產	2012/11/02	2012/11/02	許俊南	A10006	自動機台轉動軸壓簧未確實檢驗出原因為檢驗機構內彈簧疲乏導致功能失效	重新將檢驗機構內的彈簧更換新品(已於2022100058更換完成)	2023/12/05	2023/12/05	本案與2022100058情況相同，併案處理依2023/2月依經營會議追查事項，修訂標準、配合品保製作設備查檢具完成	2023/12/05	2023/12/05	陳志坤	A08713
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																																																					
轉動軸與壓簧、制動片三個零件變形公差累積，造成現有近接感應器檢測誤判造成。	原使近接感測器做偵測，機構動作壓制動片，壓至底端後斷氣靠壓簧回彈，檢測有無正常推回，因轉動軸有橢圓造成近接感測器偵測易誤判，且感測器的距離公差為0.3mm，各樣問題的累積造成誤判發生。現已更換雷射光電感測器，偵測距離公差0.02mm，檢測換成偵測制動片末端，較不會因組裝累積的公差造成檢測時的誤判發生。	2024/12/17	2024/12/13	經驗證後，確認雷射光電感測器檢測方式偵測制動片末端，不會因轉動軸為變形問題讓壓簧檢測誤判發生。	2024/12/17	2024/12/13	黃俊淵	A08713																																																					
1. 有NG轉動軸異常壓痕物料流出，造成客訴發生。2. 檢視其流程為機台製作後轉動軸NG品，人員使用手工鉚合機台要把NG轉動軸中的制動片取出在利用時，未注意的情況下，把NG轉動軸丟入良品轉動軸籃框中。3. 後續現場組裝線組裝未發現，而造成問題發生。	1. 制動片價格(0.23)，機台NG轉動軸如已變形，直接報廢，不要再用人工處理此現象，避免造成NG品流入產線上。2. 因採NG轉動軸的人力成本不合實際效益，又容易產生誤判的情形發生。	2023/12/19	2023/12/19	機台產出NG轉動軸，直接報廢處理，不要再用人工處理此現象，避免造成NG品流入產線上。	2023/12/19	2023/12/19	陳春玲	A08912																																																					
機台檢測機構可能誤判，造成NG品流出	檢測機構重新校正，再重新教育現場技術人員與作業員調整方式，同時設立開機前做檢測機構檢查是否正常	2023/12/11	2023/12/13	每班開機前做檢測機構OK與NG品判定是否正常，在進行投料生產	2023/12/13	2023/12/14	黃俊淵	A08713																																																					
轉動軸放置壓簧處凹槽形狀設變，降低壓簧脫落 壓簧線徑圓形改方形	轉動軸放置壓簧處凹槽形狀已設變(L101389)，降低壓簧脫落 壓簧線徑圓形改方形，結果因成本與專用物料，評估會簽後不導入	2012/11/02	2012/11/02	設變後轉動軸已導入生產	2012/11/02	2012/11/02	許俊南	A10006																																																					
自動機台轉動軸壓簧未確實檢驗出原因為檢驗機構內彈簧疲乏導致功能失效	重新將檢驗機構內的彈簧更換新品(已於2022100058更換完成)	2023/12/05	2023/12/05	本案與2022100058情況相同，併案處理依2023/2月依經營會議追查事項，修訂標準、配合品保製作設備查檢具完成	2023/12/05	2023/12/05	陳志坤	A08713																																																					
<p>緊急處理</p> <p>其他—實際賠客人60組組合鎮+運費</p> <p>矯正措施</p> <p>檢測機構重新校正，再重新教育現場技術人員與作業員調整方式，同時設立開機前做檢測機構檢查是否正常 轉動軸放置壓簧處凹槽形狀已設變(L101389)，降低壓簧脫落 壓簧線徑圓形改方形，結果因成本與專用物料，評估會簽後不導入 原使近接感測器做偵測，機構動作壓制動片，壓至底端後斷氣靠壓簧回彈，檢測有無正常推回，因轉動軸有橢圓造成近接感測器偵測易誤判，且感測器的距離公差為0.3mm，各樣問題的累積造成誤判發生。現已更換雷射光電感測器，偵測距離公差0.02mm，檢測換成偵測制動片末端，較不會因組裝累積的公差造成檢測時的誤判發生。 重新將檢驗機構內的彈簧更換新品(已於2022100058更換完成) 1. 制動片價格(0.23)，機台NG轉動軸如已變形，直接報廢，不要再用人工處理此現象，避免造成NG品流入產線上。2. 因採NG轉動軸的人力成本不合實際效益，又容易產生誤判的情形發生。</p> <p>預計完成日期</p> <p>2023/11/29</p> <p>預防再發</p> <p>每班開機前做檢測機構OK與NG品判定是否正常，在進行投料生產 設變後轉動軸已導入生產 經驗證後，確認雷射光電感測器檢測方式偵測制動片末端，不會因轉動軸為變形問題讓壓簧檢測誤判發生。 本案與2022100058情況相同，併案處理依2023/2月依經營會議追查事項，修訂標準、配合品保製作設備查檢具完成 機台產出NG轉動軸，直接報廢處理，不要再用人工處理此現象，避免造成NG品流入產線上。</p>																																																													

	預計完成日期	2023/11/29	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 checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證 2025/04/08		<input checked="" type="checkbox"/> 已完成驗證	
停止計時	停止計時 <input checked="" type="checkbox"/> 停止計時 停止計時日期 2023/11/06 17:00:50 <input checked="" type="checkbox"/> 恢復計時 恢復計時日期 2023/12/01 11:38:45		停止原因 請客戶寄回異常鑽體分析，目前還未收到，故申請暫停計時
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	2023/11/6	統計2022~2023已有7件客訴案與壓簧脫落相關，而客戶希望我們有長期對策且之後不要再發生相同問題，故此案除了責任單位外，麻煩請研發協助確認設計端是否還有可改善的空間，降低壓簧脫落的問題再發	
品保課/一等副工程師:李文傑	2023/12/1	統計2022~2023已有7件客訴案與壓簧脫落相關，而客戶希望我們有長期對策且之後不要再發生相同問題，故此案除了責任單位外，麻煩請研發協助確認設計端是否還有可改善的空間，降低壓簧脫落的問題再發	
品保課/副課長:蔡佩君	2023/12/4		
品保部/副經理:孫豪駿	2023/12/5		
生技課/課長:陳志坤	2023/12/5		
生技課/課長:陳志坤	2023/12/5		
生技課/課長:陳志坤	2023/12/5		
製鑄二課/課長:游慶鴻	2023/12/5		
生產技術部/副經理:洪全福	2023/12/5		
品保課/一等副工程師:李文傑	2023/12/5	經11/20~11/23配合產線以人工方式全檢確認自動機台生產，生產完後仍然會有0.04~0.42%的不良比率產生，如2022100058的改善2023/2改善完成，那表示自動組立機台還是無法100%檢出不良品，請再確認問題原因為何？並提出改善對策	
生技課/課長:陳志坤	2023/12/5		
產品設計一課/副主任工程師:許俊南	2023/12/5	轉動軸放置壓簧處凹槽形狀已設變(L101389)，降低壓簧脫落 壓簧線徑圓形改方形，結果因成本與專用物料，評估會簽後不導入	
產品設計一課/副主任工程師:許俊南	2023/12/5		
生產技術部/副經理:洪全福	2023/12/6		
品保課/一等副工程師:李文傑	2023/12/6		
產品研發部/副經理:吳文發	2023/12/6	先前發生轉動軸U型槽變形問題，也可分析是否有相同狀況，另現自動機台壓簧壓入位置位置，是壓簧短邊的位置，施力組裝壓簧是否也有變形的可能性，另除自動組立組裝後運輸是否有可能零件相互碰撞的機會，另先前L101389更改為轉動軸，一般組裝到定位，已有降低脫落的風險。	
品保課/一等副工程師:李文傑	2023/12/7	經與研發副理討論實際抽查現有自動組立機台安裝之轉動軸，確認其組裝無問題之零件，嘗試高空落下10次其壓簧均不會分離，故判定如正常安裝到位應該是不會有壓簧分離發生	
生技課/課長:陳志坤	2023/12/7		
生產技術部/副經理:洪全福	2023/12/11	依品保回饋，生產後仍有0.04~0.42%不良率，再協助確認問題原因。	
生技課/課長:陳志坤	2023/12/11		
生技課/二等副工程師:黃俊淵	2023/12/13		
生技課/課長:陳志坤	2023/12/13		
生產技術部/副經理:洪全福	2023/12/14		

品保課/一等副工程師:李文傑	2023/12/15	每班開機前做檢測機構OK與NG品判定是否正常，在進行投料生產此對策是2022100058客訴案導入的改善對策，而此回驗證是再2023/11/20~2023/11/23，仍然會有異常品流出，請再確認真因並再提出改善對策。
製鎖二課/組長:陳春玲	2023/12/19	
製鎖二課/課長:游慶鴻	2023/12/19	
製造三部/經理:陳榮福	2023/12/19	
品保課/一等副工程師:李文傑	2023/12/20	
生技課/課長:陳志坤	2024/12/18	
生產技術部/經理:鄭進億	2024/12/18	請確認設備是否可百分百檢出不良品。
生技課/課長:陳志坤	2024/12/20	
生技課/一等副工程師:黃俊淵	2024/12/20	
生技課/課長:陳志坤	2024/12/23	
生產技術部/經理:鄭進億	2024/12/23	
品保課/二等工程師:李文傑	2024/12/23	
品保課/二等工程師:李文傑	2024/12/24	
品保課/課長:蔡佩君	2024/12/24	
品保部/經理:孫豪駿	2024/12/26	
國外業務二部/二等業務專員:張涵寧	2024/12/26	
國外業務二部/經理:湯雅婷	2024/12/30	最後有賠償客人60組組合鎖+運費，共US\$433.20失敗成本。後續這一年沒再發生。
業務二處/協理:林子揚	2024/12/30	
岡山廠/廠長:鍾炫棟	2024/12/30	
前瞻技術室/資深經理 :薛江林	2024/12/30	
生產本部/副總經理 :林士晃	2024/12/31	
安全系統事業群2/副總經理:林子軒	2025/1/3	
安全系統事業群1/事業群總經理:朱榮和	2025/1/3	
總經理室/總經理:陳建昆	2025/1/7	
董事長室/董事長:林瑞章	2025/1/7	
國外業務二部/二等業務專員:張涵寧	2025/1/8	

矯正預防措施作業(客訴) - 三個月驗證

品保處理人員	A100062 蔡佩君	三個月後驗證日期	2025/04/08																
驗證說明	追蹤至今，無異常品流出。																		
附件																			
簽核意見																			
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>簽核人員</th> <th>簽核時間</th> <th>簽核內容</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>品保課/課長:蔡佩君</td> <td>2025/2/27</td> <td>驗證完成：</td> <td></td> </tr> <tr> <td>品保課/課長:蔡佩君</td> <td>2025/2/27</td> <td>核可：</td> <td></td> </tr> <tr> <td>品保部/經理:孫豪駿</td> <td>2025/2/27</td> <td>核可：</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				簽核人員	簽核時間	簽核內容		品保課/課長:蔡佩君	2025/2/27	驗證完成：		品保課/課長:蔡佩君	2025/2/27	核可：		品保部/經理:孫豪駿	2025/2/27	核可：	
簽核人員	簽核時間	簽核內容																	
品保課/課長:蔡佩君	2025/2/27	驗證完成：																	
品保課/課長:蔡佩君	2025/2/27	核可：																	
品保部/經理:孫豪駿	2025/2/27	核可：																	