

顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-22-J-B006

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 <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	2022100062									
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 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"/> 紗車器									
	電子鎖類別									
品號	038-332, 038-320									
品名	製程別(工序)									
不良數/批*	數量/批* 不良率*									
抱怨內容描述*	Hampton 客訴110222275, 項次2(T37B7)與項次1(T6X2B7), 兩個品項皆出貨864組, 各拆驗一箱. 發現外盒有磨損, 壓痕, 掉漆. 如附件照片. 請盡速查明, 並預防再發					客戶要求		1-良品交換		
						抱怨樣品		1-未附		
						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. 異常鎖體品號為038-320(TH06619B7-01AFL9S7K206KDWHV51) 038-332(TH03605B7-01AFL9S7K206KDWHV51) 此鎖體是在T鎖組組裝 2. 經實際領取透視盒使用外箱磨擦，透視盒表面的確會有磨痕(如下圖) 3. 依目前公司標準判定是符合運輸測試(請參考附件Mail) 4. 目前請文發課長協助備鎖體進行相關測試，待測試後將其結果再提供。詢問客訴問題如客戶無法接受公司標準的判定，需再加強其保護，可針對以下2點做修改：a. 表面從水性精油改為耐磨精油 b. 外箱從打釘修改為黏膠 但此2項修改均會增加成本(實際增加費用需再進行估價)</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin-top: 10px;">  <p>使用外箱磨擦200次 磨擦前 磨擦後 刻意施加力道磨擦表面磨損嚴重</p> </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 — 暫訂對策 — 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			
					0	0	0	0
	其 他	目前 客 戶 要 求 查 明 原 因, 相 關 處 理 方 式 待 續 再 與 客 戶 討 論	李文傑 2022/10/26 11:37:48					
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		0%		李文傑	
	客服				100%		李文傑	
	產品研發部	產品設計二課			0%		李文傑	
	(1)	(2)	(3)	(4)				
	製造三部	產品研發部				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. 檢視現有HV包裝作業流程後發現，因HV裝箱數為2pcs及3pcs，而目前輸送帶數度採24pcs的裝箱速度。2. 同樣速度下，每2pcs及3pcs就需封一次箱，在進行黏貼的過程中，後續的成品會陸續過來預備裝箱，若無及時拿取就會造成成品之間與輸送帶的推擠，而影響成品的外觀。	1. 與作業相關人員進行溝通宣導 2. 拆箱更換有磨痕的內盒，並重新裝箱入庫	2022/11/11	2022/11/11	因HV裝箱數有2pcs及3pcs，因此後段工序裝箱時再增加一名人員	2022/11/11	2022/11/11	陳春玲 A100062
	該產品外箱為打釘，目前廠商立慶打釘折彎角度較大，打釘釘子較凸	配合該規範取消打釘更改黏膠方	2022/11/07	2022/11/07	配合設變單號L111513(申請單號714292)執行	2022/11/07	2022/11/07	吳文發 A098003

出, 且內盒表面為一般精油保護, 如運輸過程大力振動, 易產生跟內盒磨擦.	式, 現出貨產品增加隔板隔離內盒及外箱打釘接觸面.	更改該系列外策打釘變更黏膠方式.		
---------------------------------------	---------------------------	------------------	--	--

緊急處理	其他—目前客戶要求查明原因, 相關處理方式待後續再與客戶討論
矯正措施	配合該規範取消打釘更改黏膠方式, 現出貨產品增加隔板隔離內盒及外箱打釘接觸面. 1. 與作業相關人員進行溝通宣導 2. 拆箱更換有磨痕的內盒, 並重新裝箱入庫
預計完成日期	2022/11/14
預防再發	配合設變單號L111513(申請單號714292)執行更改該系列外策打釘變更黏膠方式. 因HV裝箱數有2pcs及3pcs, 因此後段工序裝箱時再增加一名人員
預計完成日期	2022/11/14
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 2023/03/02		<input checked="" type="checkbox"/> 已完成驗證													
停止計時	<p style="text-align: center;">停止計時</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>停止計時 停止計時日期 2022/10/21 17:19:03 <input checked="" type="checkbox"/>恢復計時 恢復計時日期 2022/10/26 11:47:17</p>		<p>停止原因 原因待確認故申請停止計時</p>												
失敗成本	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <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	2022/10/20	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/10/26	請設計二課協助備鎖體進行相關測試，並針對以下2點進行估價提供業務 a. 表面從水性精油改為耐磨精油 b. 外箱從打釘修改為黏膠
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/10/26	請設計二課協助備鎖體進行相關測試，並針對以下2點進行估價提供業務 a. 表面從水性精油改為耐磨精油 b. 外箱從打釘修改為黏膠

品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/10/26	請設計二課協助備鎖體進行相關測試，並針對以下2點進行估價提供業務 a·表面從水性精油改為耐磨精油 b·外箱從打釘修改為黏膠
品保課/副課長 :蔡佩君	2022/10/26	
品保部/副經理 :孫豪駿	2022/10/26	
產品設計二課/課長 :吳文發	2022/11/7	
產品研發部/經理 :薛江林	2022/11/7	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/11/7	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/11/7	請製鎖二課針對輸送帶磨擦透視盒問題提出改善對策
製鎖二課/課長 :游慶鴻	2022/11/11	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/11/11	
製鎖二課/組長 :陳春玲	2022/11/11	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/11/14	
品保課/二等工程師 :黃雅祺	2022/11/15	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2022/11/15	1. 經確認此客訴狀況符合公司運輸測試標準，此案判定為客服處理。 2. 因客戶無法接受現有品質，故針對以下問題改善： a. 外箱打釘造成透視盒受損問題： 短期對策：增加L型隔板，白色光滑面與盒子接觸(避免摩擦) 長期對策：配合設變單號L111513(申請單號714292)執行更改該系列外箱打釘變更黏膠方式 b. 輸送帶摩擦導致透視盒受損問題： 短期對策：針對HN/HV規範(不論鎖別色系)先增加一人包裝防止內盒被輸送帶磨擦 長期對策：生技評估是否有機會導入自動秤重？防止內盒被輸送帶磨擦
品保課/副課長 :蔡佩君	2022/11/15	
品保部/副經理 :孫豪駿	2022/11/15	
國外業務二部/二等業務專員 : 張涵寧	2022/11/15	Hampton 已提設變所有規範(HN/HV/KN/KA/KG)外箱全面採黏膠。 HV/HN為彩盒出貨，需特別注意內盒包裝，預防瑕疵。擬針對品保提出的短期、長期對策與客戶溝通，目前客人未要求賠償或補貨
國外業務二部/經理 :湯雅婷	2022/11/15	
行銷中心4/經理:林子揚	2022/11/16	
行銷中心1/協理:朱弘揚	2022/11/25	
岡山廠/廠長 :鍾炫棟	2022/11/25	
研發品保中心2/經理:謝志恆	2022/11/25	此改善議題要持續追查生產單位控管成效，後續其他客戶也有類似裝陸續轉換，需要調整生產型態以因應。 採盒裝包裝設計若包裝重量可控，未來請以黏膠方式以避免使用打釘。
研發品保中心1/協理:林士晃	2022/11/28	
安全系統事業群2/副總經理:林子軒	2022/11/30	
安全系統事業群1/事業群總經理 :朱榮和	2022/11/30	
總經理室/總經理 :陳建昆	2022/11/30	
董事長室/董事長 :林瑞章	2022/12/1	
國外業務二部/二等業務專員 : 張涵寧	2022/12/1	

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	2023/03/02
--------	-------------	----------	------------

驗證說明	1. 經與IE確認已增加1名工作人員時，防止輸送帶作業時作業不及導致內盒與輸送帶摩擦受損 2. 配合設變單號L111513(申請單號714292)執行更改該系列外策打釘變更黏膠方式 目前此2項都有確實作業，目前客戶沒有在反應相同問題，判定改善無問題		
附件			
檔案名稱	附註	上傳者	上傳時間
L111513.pdf		李文傑	2023/02/22 13:54:18
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	2023/2/22	驗證完成 :	
品保課/副課長 :蔡佩君	2023/2/22	核可 :	
品保部/副經理 :孫豪駿	2023/2/23	核可 :	