

顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-23-K-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. 進料 <input type="radio"/> 4. 驗貨 <input type="radio"/> 5. 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. 舉客訴 <input checked="" type="radio"/> 11. 國外客訴							
來源單號	2023110128							
生產通知單號	11023235732				客戶代號/名稱			
出貨/稽核日期*	2023/10/19	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 <input type="checkbox"/> 索車器 <input type="checkbox"/> 鉸鏈				電子鎖類別			
品號	TYL640BXJV000BJM							
品名		製程別(工序)						
不良數/批*	420	數量/批*	180	不良率*		233.33%		
抱怨內容描述*	客戶反應生產單110232357, 第32項全數應出未出, 共180組。經倉庫同仁確認屬實, 且同一訂單另一個品項, 第31項也未上櫃出貨。				客戶要求	3-其他 補貨		
抱怨內容分析	1. 經物流課物管組確認訂單號碼110232357第32項與第31項均未上櫃出貨 (相關資料如附件Mail) 2. 因客戶有需求先針對32項次鎖體空運96組於客戶, 其他品項/數量後續在海運出貨 此案責任單位為物流課物管組, 請責任單位調查真因防止再發				抱怨樣品	1-未附		
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	特採一 暫訂對策 管制方式	維護人員	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	先針對32項次鎖體空運96組於客戶, 其他品項/數量後續	李文傑	2023/11/30 13:58:20				

在海
運出
貨

權責單位*	部	課	組	班	責任分攤比率	供應商	維護人員		
	生管部	物流課	物管組		100%		李文傑		
	權重(1)		(2)	(3)	(4)	部			
生管部					部				
物流課課									
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
	一. 先說明一般疊櫃出貨流程如下： 1. 理貨人員確認出貨PO、品號、件數，確認無誤後出庫通知單劃記並簽名。 2. 堆高機駕駛確認出貨PO、品號、件數，確認無誤後將料籤撕下並將成品上櫃，出庫通知單劃記並簽名。 二. 本次異常原因 理貨人員作業完畢，但堆高機駕駛(新進同仁)為了加快上櫃出貨時效，於前一晚一起先行完成確認出貨PO、品號、件數確認作業，將料籤移除但並未上櫃，疑似擺放位置影響物流而被調整位置，故導致隔天一早上櫃時未將棧板成品出貨。	一. 要求堆高機駕駛須按照標準程序確認完出貨PO、品號、件數並將貨物裝入貨櫃後並記錄於出庫通知單才可將料籤移除。 二. 宣導同仁對於上櫃作業還需依「成品出入庫指導書」執行作業：堆高機駕駛需核對：PO、品號、件數...等。	2023/12/04	2023/12/04	同矯正措施並針對此案例，對相關櫃作業同仁予以教訓(如附件資料)	2023/12/04	2023/12/04	鍾德君	A095182
	新進同仁為了加快上櫃出貨時效，於前一晚先行完成上櫃前確認作業，(有點到此批貨，並取下成品的料籤)，但疑似擺放位置影響物流而被調整位置，故導致隔天一早上櫃時未將棧板成品出貨。	①可先理貨整理但不可將料籤取下，除非已記錄並裝入貨櫃內。②宣導同仁對於上櫃作業還需依「成品出入庫指導書」執行作業：堆高機駕駛需核對：PO、品號、件數...等。	2023/12/04	2023/12/04	同矯正措施並針對此案例，對相關櫃作業同仁予以教訓(如附件資料)	2023/12/04	2023/12/04	鍾德君	A095182

緊急處理 其他--先針對32項次鎖體空運96組於客戶，其他品項/數量後續在海運出貨 矯正措施 一. 要求堆高機駕駛須按照標準程序確認完出貨PO、品號、件數並將貨物裝入貨櫃 後並記錄於出庫通知單才可將料籤移除 二. 宣導同仁對於上櫃作業還需依「成品出入庫指導書」執行作業：堆高機駕駛需核對：PO、品號、件數…等。 ①可先理貨整理但不可將料籤取下，除非已記錄並裝入貨櫃內。 ②宣導同仁對於上櫃作業還需依「成品出入庫指導書」執行作業：堆高機駕駛需核對：PO、品號、件數…等。	
預計完成日期	2023/12/20
預防再發	同矯正措施並針對此案例，對相關上櫃作業同仁予以教育訓練(如附件資料) 同矯正措施並針對此案例，對相關上櫃作業同仁予以教育訓練(如附件資料)
預計完成日期	2023/12/20
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												
針對上櫃人員教育訓練，可理貨整理但不可將料籤取下，除非已記錄並裝入貨櫃內，如確實執行應該不會再有相同問題再發，暫判定有效，後續三個月再持續追蹤其效果														
<input checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證 2024/03/28	<input checked="" type="checkbox"/> 已完成驗證													
停止計時	<p style="text-align: center;">停止計時</p> <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												
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	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。
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	2023/11/28	
品保課/一等副工程師:李文傑	2023/11/30	
品保課/一等副工程師:李文傑	2023/11/30	
品保課/副課長:蔡佩君	2023/11/30	
品保部/副經理:孫豪駿	2023/11/30	
物流課/課長:鍾德君	2023/12/4	
生管部/經理:蘇永昌	2023/12/4	
品保課/一等副工程師:李文傑	2023/12/5	
品保課/一等副工程師:李文傑	2023/12/5	

品保課/副課長:蔡佩君	2023/12/5	請確認WI-K-PM-09成品出入庫指導書內容。
品保課/一等副工程師:李文傑	2023/12/6	
物流課/課長:鍾德君	2023/12/6	
生管部/經理:蘇永昌	2023/12/6	
品保課/一等副工程師:李文傑	2023/12/6	
品保課/一等副工程師:李文傑	2023/12/7	
品保課/副課長:蔡佩君	2023/12/7	
品保部/副經理:孫豪駿	2023/12/12	
國外業務二部/一等業務專員:羅儀庭	2023/12/12	
國外業務二部/經理:湯雅婷	2023/12/12	除了上櫃必須遵照標準作業程序外，此遺漏出貨的產品(2個項次，全部數量)一直沒被發現未出貨，直到一個月後客戶通知我們才找到。所以放置倉庫太久的產品是否也需定期查驗？或是被調整的位置要有暫定的標示以提醒它是待上櫃的產品。
行銷專案推進室/經理:林子揚	2023/12/12	請確認湯雅婷經理提出的問題，成品於倉庫擺放位置是否有相關管理辦法及執行狀況，謝謝
國外業務二部/經理:湯雅婷	2023/12/12	
國外業務二部/一等業務專員:羅儀庭	2023/12/12	
品保部/副經理:孫豪駿	2023/12/12	
品保課/副課長:蔡佩君	2023/12/13	
品保課/一等副工程師:李文傑	2023/12/14	
物流課/課長:鍾德君	2023/12/14	1. 因為10/19此櫃出貨後還有42筆(14,666pcs)未出(含此櫃拉下來的貨物);所以倉庫還會存有此規範之物料，故不易察覺遺漏出貨的品項。 2. 因礙於人力及空間受限，平時實施盤點是有難度的(外銷庫內約有1,374筆成品，81萬pcs成品)，造成此次疏失，倉庫後續將會依此次對策要求以防再發。
生管部/經理:蘇永昌	2023/12/15	
品保課/一等副工程師:李文傑	2023/12/15	
品保課/一等副工程師:李文傑	2023/12/18	
品保課/副課長:蔡佩君	2023/12/19	德君12/14致電回覆Terri的疑問，並紀錄於意見欄中。
品保部/副經理:孫豪駿	2023/12/21	
國外業務二部/一等業務專員:羅儀庭	2023/12/22	
國外業務二部/經理:湯雅婷	2023/12/22	
行銷專案推進室/經理:林子揚	2023/12/25	
岡山廠/廠長:鍾炫棟	2023/12/25	
前瞻技術室/經理:薛江林	2023/12/25	
生產本部/副總經理:林士晃	2023/12/26	
安全系統事業群2/副總經理:林子軒	2023/12/26	
安全系統事業群1/事業群總經理:朱榮和	2023/12/26	
總經理室/總經理:陳建昆	2023/12/27	
董事長室/董事長:林瑞章	2023/12/27	
國外業務二部/一等業務專員:羅儀庭	2023/12/27	

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	2024/03/28
驗證說明	此回異常是作業人員未依標準作業，如依標準作業執行應無此問題，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/一等副工程師:李文傑	2024/3/19	驗證完成:
品保課/副課長:蔡佩君	2024/3/19	核可:
品保部/副經理:孫豪駿	2024/3/19	核可: