

顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-23-B-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. 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"/> 6. 外部稽核 <input type="radio"/> 7. 實驗室測試 <input type="radio"/> 8. 常態測試 <input type="radio"/> 9. 合規性測試 <input type="radio"/> 10. 國際認證 <input checked="" type="radio"/> 11. 國外客訴																			
來源單號	2023020013																			
生產通知單號	1102139981				客戶代號/名稱															
出貨/稽核日期*	2021/12/15	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"/> 天地閂 <input type="checkbox"/> 防火門 <input type="checkbox"/> 索車器 <input type="checkbox"/> 鍵鏈				電子鎖類別															
品號	TCX740BV000BJM																			
品名		製程別(工序)																		
不良數/批*	960	數量/批*	960		不良率*	100%														
抱怨內容描述*	Copper Creek (JM規範)客訴TC X7品號把手沒有出花, 請查明原因, 並防止再發.				客戶要求	3-其他 請查明原因, 並防止再發.														
					抱怨樣品	1-未附														
					件別	2-普通(7天結案)														
					承辦業務	羅儀庭														
抱怨內容分析	1. 經確認TCX740BV000BJM鎖體結構, X7色系其把手為30XK-T0C649 (XK色系) 2. 經與工程課討論現有30功能X7色系, 因把手無鎖匙孔所以把手會採XK色系組立 3. 此機構從2021/11/16~2022/12/20共出了12筆訂單都是使用XK把手, 先前客戶並無反應問題 4. 因鎖體是X7色系但BOM表是使用XK色系把手, 故暫判責任單位為產品工程課, 請查明原因, 並防止再發。																			
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	暫訂對策 特採一管制方式	維護人員 其他一	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																	
	客戶已確認, 可以現有XK把手出貨, 從110230133訂單開始, 需採X7把手出貨, 目前業務已提出設變申請, 設變單號為LD112004	李文傑	2023/02/02 16:14:17																	

權責單位*	部	課	組	班	責任分攤比率	供應商	維護人員
	客服				100%		李文傑
異常對策	權重(1)			(2)	(3)	(4)	
	客服					部	
	課						
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
業務於2021/9提出Copper Creek(JM)規範的所有XL表面品項改為X7的設變(L110399),並提出料號申請,因2017年在開發TC把手時,並沒有特別針對X7表面進行備樣確認,有可能當下時空背景是無法承製X7表面,考量T鎖30功能把手是無中孔的情況下,且參考現有的其他外型30功能把手,大部分X7鎖體是搭配XK的把手,所以在建檔時,TC把手X7表面30功能需求是建立XK表面把手。但上述並無留下訊息及配合過程的依據,故無法舉證TC把手是否能承製X7表面。由於2021/9至今以XK表面常態性出貨已有1年多,此中間時段客戶並無任何客訴反映,結構端依據現有已出貨狀態來判斷並無問題,很難即時掌握並進行更改。	已依設變LD112004先配合修改結構,將JM規範TC型 X7鎖體原把手無出花(XK表面)改為有出花(X7表面),出花方式同現有TG 型X7把手	2023/02/01	2023/02/03	研擬將清查現有T鎖X7鎖體所有把手外型的有無出花/斷續或連續,並將其彙整後提供給企劃確認,確認完成後,會發布於編碼說明平台,並以下述三點模式進行: 1. 業務提出建檔申請時,若規範或料號申請表上無特別說明把手有無出花需求,則依公司標準規格建檔。 2. 現有外型,第一次搭配X7表面,若該把手為客戶專用把手則由業務確認該把手有無出花及可行性,待通知可行後,再由工程課確認採購/開發其製程及供應商 3. 現有外型,第一次搭配X7表面,若該把手為公司標準把手則由工程課提出X7把手需求向採購及開發確認其製程及供應商	2023/03/31	郭豐源	A084157
緊急處理	特採-客戶已確認,可以現有XK把手出貨,從110230133訂單開始,需採X7把手出貨,目前業務已提出設變申請,設變單號為LD112004-						
矯正措施	已依設變LD112004先配合修改結構,將JM規範TC型 X7鎖體原把手無出花(XK表面)改為有出花(X7表面),出花方式同現有TG 型X7把手						
預計完成日期	2023/02/22						
預防再發	研擬將清查現有T鎖X7鎖體所有把手外型的有無出花/斷續或連續,並將其彙整後提供給企劃確認,確認完成後,會發布於編碼說明平台,並以下述三點模式進行: 1. 業務提出建檔申請時,若規範或料號申請表上無特別說明把手有無出花需求,則依						

公司標準規格建檔。2. 現有外型，第一次搭配X7表面，若該把手為客戶專用把手則由業務確認該把手有無出花及可行性，待通知可行後，再由工程課確認採購/開發其製程及供應商 3. 現有外型，第一次搭配X7表面，若該把手為公司標準把手則由工程課提出X7把手需求向採購及開發確認其製程及供應商

預計完成日期 2023/02/22

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
增加編碼說明T/C鎖X7色系資訊，而建檔時如編碼說明無規範時會透過業務或企劃確認有無出花需求，再評估其製程可行性，此對策應可改善此客訴問題，判定可行，後續再持續追蹤		
<input checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證 2023/06/09	<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：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)，
	模修費		自製件由模具單位提供費用。
	整修成本		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，
	庫存報廢		品保單位換算成本填入。
	其他		庫存報廢：因客訴所衍生廠內庫存品不良而報廢。
	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	2023/2/1	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2023/2/2	
品保課/副課長 :蔡佩君	2023/2/3	
品保部/副經理 :孫豪駿	2023/2/3	
產品工程課/課長 :林淑	2023/2/3	
產品工程課/二等副工程師 :郭豐源	2023/2/7	
產品工程課/課長 :林淑	2023/2/7	1. 系統已於2/3配合LD112004執行設變完成 2. 擬配合企劃整合現有出貨圓把手X7出花紋規格(公司標準)並發布於編碼說明平台，以利後續建檔討論釐清
產品研發部/副經理 :吳文發	2023/2/7	現況X7色系建立把手時，有二種搭配X7及XX，該TC把手開發時未有X7色系試樣，此客訴案件雖2021年9月出貨至今，建立依據現有出貨進行判斷，但於客戶需求不同，提出預防再發對策。
品保課/一等副工程師 :李文傑	2023/2/9	
品保課/一等副工程師 :李文傑	2023/2/22	1. 經確認客人最原始反應目前產品色系為何是XX而不是XL，而在2021/9業務就已經有跟客戶提案將XL色系更換為X7色系並提出設變單號L110399變更(如附件Mail) 2. 此色系鎖體於

		2021/11/16~2022/12/20共出了12筆訂單都是使用XK把手，先前客戶並無反應問題。3. 現有的其他外型30功能把手，大部分X7鎖體是搭配XK的把手。4. 經業務與客戶溝通，客戶同意110230133以前的訂單可以維持XK色系出貨。5. 此客訴單號前公司無OC型30功能X7色系把手因先前設變是有經過客戶同意，且已出貨多筆訂單給客戶，先前客戶都沒有反應問題，客戶也同意先前出貨訂單可維持XK色系，僅設變將OC把手色系更改為X7色系，故改判為責任單位為客服。 經與產品工程課討論LD112004設變單之報廢金額會算在產品工程課
品保課/副課長：蔡佩君	2023/2/22	
品保部/副經理：孫豪駿	2023/2/23	
品保課/副課長：蔡佩君	2023/2/24	
品保課/一等副工程師：李文傑	2023/2/24	
品保課/副課長：蔡佩君	2023/3/1	
品保部/副經理：孫豪駿	2023/3/1	
國外業務二部/一等業務專員：羅儀庭	2023/3/1	X7表面是有出花的色系。此客訴案，雖與客戶協商後，失敗成本不高，但建議檢視現有流程，以避免相同情況再發。一般認定X7表面是要出花的，故新增零件時，建議先確認外型，出花原則採預設稜角處要出花，再與廠商討論是否有技術上不可行，經確認討論來設定，不宜預設30功能把手就不出花。
國外業務二部/經理：湯雅婷	2023/3/1	1. 客戶之前已經出貨幾張訂單沒有反應不代表沒有問題，有可能現在才發現有問題。2. 同意把手只要第一次做新表面處理都應該要謹慎確認出花。
行銷專案推進室/經理：林子揚	2023/3/3	
行銷本部/副總經理：朱弘揚	2023/3/3	1. 當時客戶搭配我公司要求由XL轉換為X7時，我們理應比照類似設計或具相同特徵之把手出花方式(因為這應是廠商做得到的出花方式)，此TC 把手正面皆有類似我TG把手一圈的突起之特徵，理應比照TGX7標準出花方式(突起圈有出花) 2. 當時業務僅提供代表性00功能有出花把手給客戶確認色系，一般不會提供30功能也不知道內部會建檔為全黑之XK(Matte Black)作為標準 3. 請未來工程課建檔請與企劃/業務確認出花方式(00/10/30皆須確認)，也已要求業務未來跟客戶確認色系或出花須提供全功能(00/10/30)整組把手給客戶確認並留下照片記錄
岡山廠/廠長：鍾炫棟	2023/3/5	
前瞻技術室/資深經理：謝志恆	2023/3/6	
生產本部/副總經理：林士晃	2023/3/6	
安全系統事業群2/副總經理：林子軒	2023/3/7	
安全系統事業群1/事業群總經理：朱榮和	2023/3/7	
總經理室/總經理：陳建昆	2023/3/8	
董事長室/董事長：林瑞章	2023/3/8	
國外業務二部/一等業務專員：羅儀庭	2023/3/8	

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	2023/06/09
驗證說明	1. 經與工程課討論因編碼說明還在與企劃討論中，故編碼說明還未更新 2. 工程課表示現階段只要收到X7色系建檔，會先確認目前結構是否有建立X7色系零件，若無建立X7色系零件，會請企畫評估，如因外型無法製作X7色系，會再知會業務此零件無法生產X7色系需搭配XK色系，如業務同意才會建檔		

項次1會再請工程課持續執行，而項次以可以防止相關異常再發，且目前沒有相關客訴再發，
判定改善有效

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	2023/6/5	驗證完成：
品保課/副課長 :蔡佩君	2023/6/5	核可：
品保部/副經理 :孫豪駿	2023/6/6	核可：