

顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-Q-24-I-B-003

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 checked="" 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. 實驗貨物 <input type="radio"/> 8. 常規 <input type="radio"/> 9. 合規 <input type="radio"/> 10. 國際 <input type="radio"/> 11. 國外客訴												
來源單號	2024090081												
生產通知單號						客戶代號/名稱							
出貨/稽核日期*	銷售國家 A B C D E F G H 鎖鎖鎖鎖鎖鎖鎖鎖					出貨廠別						1-岡山廠	
產品項目*	J L M N S T Y 零件 鎖鎖鎖鎖鎖鎖鎖鎖 其他 關門器 天地鉸鏈 防火門鎖 紮車器					電子鎖類別							
品號	T1LOVA1310-PVRXG1S7BJM51												
品名	製程別(工序)												
不良數/批*	1	數量/批*					不良率*						
抱怨內容描述*	<p>Copper Creek (JM規範)抱怨，以下品號產品，某一批，其客戶抱怨內裡沒有內側套盤組合。由於客戶僅說是TV 10功能 X9表面，未表明是那種套盤，故圓、方品號都提供參考：</p> <p>料號 摘要 舊料號 042-658 T1LOVA1310-PVRXG1S7BJM51 TVX910QBVCRXG4BJM 042-673 T1LOVA1310-PBRXG1S7BJM51 TVX910QBVARXG4BJM</p> <p>客戶近期一直反應福興品質及檢驗水準下降，並開始有些疑慮。且Copper Creek覺得產線應該要發現這一點，因為工廠應該要稱每件產品的重量，以確保所有組件都在箱內。請查明原因，並預防再發。</p>												
抱怨內容分析	<p>查： 1. 目前客戶只回饋訊息鎖體內盒裡沒有內側套盤組合，並無相關影片與照片 2. 經確認此鎖體為L2鎖組生產，請L2鎖組確認為何漏放內側套盤組合，查明原因並預防再發</p>												
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 一管制 對策	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						

	請查明原因，並預防再發。	其他	李文傑	2024/09/13 09:13:19								
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	製鎖四課	L2鎖組		100%			李文傑				
	權重(1)				(2)	(3)	(4)					
	製造三部							部				
製鎖四課課												
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	
	針對此客訴做下列分析： 1JM客戶包裝方式為所有鎖體零件分裝置入內盒 2客戶回饋訊息不完整，只有內側把手很難判定是否遺落未附內側鎖體組合			配合品保處理異常		2024/09/19	1清楚填寫零件欠缺明細 2強過磅誤差 3宣導過磅如零件欠缺號誌燈的閃爍 4附件傳送客訴品		2024/09/19	吳素卿	A099038	
	緊急處理			其他--請查明原因，並預防再發。								
	矯正措施			配合品保處理異常								
	預計完成日期			2024/10/04 實際完成日期								
	預防再發			1清楚填寫零件欠缺明細 2強過磅誤差 3宣導過磅如零件欠缺號誌燈的閃爍 4附件傳送客訴品								
	預計完成日期			2024/10/04 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					
此異常屬人為疏失造成，經加強教育訓練確保過磅流程如確實執行，因可確實將異常檢出，判定對策有效，在持續觀察確認												
<input checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證 2025/02/20				<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 <input type="checkbox"/> 恢復計時 恢復計時日期											

失敗 成本	內部失敗成本		<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>	
	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/課長:蔡佩君	2024/9/10	
品保課/二等工程師:李文傑	2024/9/13	
品保課/課長:蔡佩君	2024/9/13	
品保部/經理:孫豪駿	2024/9/13	
製鎖四課/課長:周采穎	2024/9/16	
製鎖四課/組長:吳素卿	2024/9/20	
製鎖四課/課長:周采穎	2024/9/20	
製造三部/經理:陳榮福	2024/9/23	
品保課/二等工程師:李文傑	2024/9/26	
品保課/二等工程師:李文傑	2024/10/7	
品保課/課長:蔡佩君	2024/10/8	
品保部/經理:孫豪駿	2024/10/14	
國外業務二部/一等業務專員: 羅儀庭	2024/10/14	
國外業務二部/經理:湯雅婷	2024/10/14	漏放零件不只發生在此CC客戶，最近TS, Elixir其他客戶最近都有反應過，屬於同一類的問題，需再加強落實標準程序。
業務二處/協理:林子揚	2024/10/15	
行銷本部/副總經理:朱弘揚	2024/10/16	
岡山廠/廠長:鍾炫棟	2024/10/16	
前瞻技術室/資深經理 :薛江林	2024/10/16	
生產本部/副總經理 :林士晃	2024/10/17	請同步對尾數箱執行落實情形進行稽核確認
品保部/經理:孫豪駿	2024/11/13	2024/11/13品保抽測尾數箱執行狀況，(如附件) Y/S/T/D/G鎖無欠料問題故無尾數箱，C/L1/L2有零件短缺並確實在尾數箱零件短缺表上填寫零件缺料狀況，後續會在由專人或指導員補料確認補料完畢後在外箱下方蓋章(檢驗人章)，在由品管隨機抽驗。 D/G品保執行首件查檢時，亦有在尾數箱零件短缺表上填寫 綜上稽核，目前產線均有落實執行尾數箱，敬請核示
前瞻技術室/資深經理 :薛江林	2024/11/14	
生產本部/副總經理 :林士晃	2024/11/14	
安全系統事業群2/副總經理:林 子軒	2024/11/15	
安全系統事業群1/事業群總經理:朱榮和	2024/11/15	
總經理室/總經理:陳建昆	2024/11/18	
董事長室/董事長:林瑞章	2024/11/19	

國外業務二部/一等業務專員： 羅儀庭	2024/11/19	
-----------------------	------------	--

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	2025/02/20
驗證說明	經確認目前各產線均有落實尾數箱規定，目前無相關議題再發，判定有效		

附件

簽核意見

簽核人員	簽核時間	簽核內容
零件開發課/副課長：李文傑	2025/2/4	驗證完成：
品保課/課長：蔡佩君	2025/2/4	核可：
品保部/經理：孫豪駿	2025/2/4	核可：