

## 顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-K-Q-22-G-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. 稽核 <input type="radio"/> 3. 程稽核 <input type="radio"/> 4. 進料 <input type="radio"/> 5. 驗貨 <input type="radio"/> 6. 部稽核 <input type="radio"/> 7. 實驗 <input type="radio"/> 8. 室測試 <input type="radio"/> 9. 熟客訴 <input type="radio"/> 10. 興客訴 <input type="radio"/> 11. 內客訴 <input checked="" type="radio"/> 12. 外客訴																																																									
來源單號	2022070043																																																									
生產通知單號	115220182					客戶代號/名稱																																																				
出貨/稽核日期*	2022/5/20	銷售國家	U. S. A.			出貨廠別			6-常熟廠																																																	
產品項目*	<table border="0"> <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 checked="" type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>A 鎖</td><td>B 鎖</td><td>C 鎮</td><td>D 鎖</td><td>E 鎖</td><td>F 鎖</td><td>G 鎖</td><td>H 鎖</td></tr> <tr><td><input type="checkbox"/></td><td><input checked="" 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 checked="" type="checkbox"/></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 鎖</td><td>零件</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></tr> <tr><td>其他 關門器</td><td>天地 防 火 門 鉸 鏈</td><td>煞 車 器</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </table> <p style="text-align: right;">電子鎖類別</p>										<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	A 鎖	B 鎖	C 鎮	D 鎖	E 鎖	F 鎖	G 鎖	H 鎖	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	J 鎖	L 鎖	M 鎖	N 鎖	S 鎖	T 鎖	Y 鎖	零件	<input type="checkbox"/>	其他 關門器	天地 防 火 門 鉸 鏈	煞 車 器																	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																			
A 鎖	B 鎖	C 鎮	D 鎖	E 鎖	F 鎖	G 鎖	H 鎖																																																			
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>																																																			
J 鎖	L 鎖	M 鎖	N 鎖	S 鎖	T 鎖	Y 鎖	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 關門器	天地 防 火 門 鉸 鏈	煞 車 器																																																								
品號	027-747 HCX7F1BRR4H39																																																									
品名			製程別(工序)																																																							
不良數/批*	54560	數量/批*	54560							不良率*	100%																																															
抱怨內容描述*	<p>2022/7/26客戶來信抱怨訂單到貨以後發現機板貼紙上的PO號碼有誤，應為438778卻誤印成“待通知 2”，客戶提供機板貼紙照片如附件。</p> <p>請協助釐清發生的根因並提出改善對策，避免再發。</p>																																																									
抱怨內容分析	<p>此為常熟廠客訴，已將相關訊息轉由常熟廠處理。</p>  <p>Pallet No AE-0020 Made In China To USA    P.O. : 待通知 2 TFH P/O #: 115220182    UPC# TFH MODEL# C/NO Case    40 043156894116 027-747 1-148 74    40 043156894116 027-747 1-148 74    PO Receipt</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 管制 對策 方式	維護人員	維護日期	庫存追查							
		其他	2022/07/29 13:16:52		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				
權責單位*	部 課 組 班 常熟廠				責任分攤比率 100%	供應商	維護人員 黃雅祺				
	權重(1) 常熟廠 課				(2)	(3)	(4)				
							部				
異常對策	問題的根本原因  客户下达的订单中有部分是无PO号码，待后续客户更新PO号码给工厂。在系统PO号码更新之前，因115220182/184/186/240/242订单同出，员工在打印栈板贴纸时，依同出的栈板号码全部打印出来，核对时依栈板编号号进行核对，疏忽检查栈板贴纸的PO号码完整性。			矯正措施  订单无PO号码下单，业务与客户沟通，减少此类事件发生。若无法避免，则业务下当单通知工厂，提前防范； ====》 业务单位	預計完成日期 2022/08/02	實際完成日期 2022/08/02	預防再發 配合资讯单位对栈板贴纸列的系统查询页面设定防呆，栈板贴纸列印查询时，若无PO号码，则无法显示栈板贴纸资料，需待PO号码维护完成后才可查询与印；已配合讯单	預計完成日期 2022/08/02	實際完成日期 2022/08/02	維護人員 黃雅祺	SubUser A099297

位修改完成，  
并測試系統可正常  
識別和防呆。  
==>  
陳于強

緊急處理	其他—須改善，不須補貨
矯正措施	订单无PO号码下单，业务与客户沟通，减少此类事件发生。若无法避免，则业务下单当天通知工厂，提前防范； ==> 业务单位
預計完成日期	2022/08/22
實際完成日期	
預防再發	配合资讯单位对栈板贴纸列印的系统查询页面设定防呆，栈板贴纸列印查询时，若无PO号码，则无法显示栈板贴纸资料，需待PO号码维护完成后才可查询与列印；已配合资讯单位修改完成，并测试系统可正常识别和防呆。 ==> 陈于强
預計完成日期	2022/08/22
實際完成日期	

產品設計  人員疏失  製程品質  外部因素  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
依福弘資料呈請結案		
<input checked="" type="checkbox"/> 三個月後驗證 2022/11/17	<input checked="" type="checkbox"/> 已完成驗證	

停止 計時	<input type="checkbox"/> 停止計時 <input type="checkbox"/> 恢復計時 <input type="checkbox"/> 停止計時日期 <input type="checkbox"/> 恢復計時日期	停止原因
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	2022/7/29	
品保課/二等工程師 :黃雅祺	2022/7/29	
品保課/副課長 :蔡佩君	2022/7/29	
品保部/副經理 :孫豪駿	2022/8/1	
品保課/二等工程師 :黃雅祺	2022/8/3	
品保課/副課長 :蔡佩君	2022/8/4	
品保部/副經理 :孫豪駿	2022/8/4	

國外業務一部/一等業務專員： 溫婷安	2022/8/5	尚無PO號碼先開單的情況大多是工廠因交期較短而希望業務先行開單展開備料，並非業務或客戶要求。 未來會盡量避免未有PO號碼先開生產單的狀況發生，若因特殊狀況無法避免，業務會於訂單book當天或隔天提醒生管單位特別注意。
國外業務一部/副經理：周敦如	2022/8/5	
行銷中心1/協理：朱弘揚	2022/8/11	
岡山廠/廠長：鍾炫棟	2022/8/12	
研發品保中心2/經理：謝志恆	2022/8/12	
研發品保中心1/協理：林士晃	2022/8/12	
安全系統事業群2/副總經理：林子軒	2022/8/12	
安全系統事業群1/事業群總經理： 朱榮和	2022/8/12	
總經理室/總經理：陳建昆	2022/8/15	
董事長室/董事長：林瑞章	2022/8/16	
國外業務一部/一等業務專員： 溫婷安	2022/8/16	

## 矯正預防措施作業(客訴) - 三個月驗證

品保處理人員	A099297 黃雅祺	三個月後驗證日期	2022/11/17
驗證說明	常熟廠回覆-截止目前，没有再收到顾客类似的异常反馈，也没有遇到客户下订单无PO号码的情况；客诉发生后内部已配合资讯单位从系统页面设定防呆，并测试系统可正常识别和防呆；		

## 附件

檔案名稱	附註	上傳者	上傳時間
<a href="#">2022070043-三個月.msg</a>		黃雅祺	2022/10/14 09:13:29

## 簽核意見

簽核人員	簽核時間	簽核內容
品保課/二等工程師：黃雅祺	2022/10/14	驗證完成：
品保課/副課長：蔡佩君	2022/10/14	核可：
品保部/副經理：孫豪駿	2022/10/17	核可：