

顧客抱怨處理資料

異常單號:CPR-Q-24-K-B-006

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. 稽核 <input type="radio"/> 3. 程稽核 <input type="radio"/> 4. 進料 <input type="radio"/> 5. 內驗 <input type="radio"/> 7. 實驗 <input type="radio"/> 8. 常合 <input type="radio"/> 9. 驗室測試 <input type="radio"/> 10. 熟客訴 <input type="radio"/> 11. 興客訴 <input type="radio"/> 12. 內客訴 <input type="radio"/> 13. 外客訴																																																																																																		
來源單號	2024110100																																																																																																		
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*	<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 type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td><td><input type="checkbox"/></td></tr> <tr><td>A</td><td>B</td><td>C</td><td>D</td><td>E</td><td>F</td><td>G</td><td>H</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td></td><td></td><td></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 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></tr> <tr><td>J</td><td>L</td><td>M</td><td>N</td><td>S</td><td>T</td><td>Y</td><td>零件</td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖</td><td>鎖件</td><td></td><td></td><td></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></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>其他</td><td>關門器</td><td>天地鉸鏈</td><td>防火門鎖</td><td>煞車器</td><td></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 type="checkbox"/>	A	B	C	D	E	F	G	H				鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖				<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	J	L	M	N	S	T	Y	零件				鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖件				<input type="checkbox"/>					其他	關門器	天地鉸鏈	防火門鎖	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 type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																									
A	B	C	D	E	F	G	H																																																																																												
鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖																																																																																												
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																																																																																													
J	L	M	N	S	T	Y	零件																																																																																												
鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖	鎖件																																																																																												
<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	天地鉸鏈	防火門鎖	煞車器																																																																																															
品號	051-056																																																																																																		
品名	製程別(工序)																																																																																																		
不良數/批*	<table border="0"> <tr><td>數量/批*</td><td></td><td>不良率*</td><td></td></tr> </table>											數量/批*		不良率*																																																																																					
數量/批*		不良率*																																																																																																	
抱怨內容描述*	<p>Hampton 客訴KA規範新包裝。此次發現防橈護套沒有裝好，導致PET上下蓋無法緊密會有空隙。觀感不好。請詳附件。請即刻宣導，並查明是否落實KA規範組裝/包裝程序。未出貨有含防橈護套的也務必修正。</p> <table border="1" style="float: right; margin-right: 10px;"> <tr><td>客戶要求</td><td>3-其他 立即改善</td></tr> <tr><td>抱怨樣品</td><td>1-未附</td></tr> <tr><td>件別</td><td>1-急件(24小時回覆)</td></tr> <tr><td>承辦業務</td><td>張涵寧</td></tr> </table>											客戶要求	3-其他 立即改善	抱怨樣品	1-未附	件別	1-急件(24小時回覆)	承辦業務	張涵寧																																																																																
客戶要求	3-其他 立即改善																																																																																																		
抱怨樣品	1-未附																																																																																																		
件別	1-急件(24小時回覆)																																																																																																		
承辦業務	張涵寧																																																																																																		
	經前往確認L2鎖組生產時有發現此狀況，當下已與產線包裝人員宣導正確包裝方式，並針對未出貨鎖體全檢確認，避免異常鎖體流出。 故暫判此案責任單位為製鎖四課L2鎖組，請責任單位分析真因防止再發																																																																																																		
抱怨內容分析																																																																																																			
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 一管制方式	維護人員 其他一	維護日期 2024/11/20 13:31:32	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																			
權責單位*	<table border="1"> <tr><td>部</td><td>課</td><td>組</td><td>班</td><td>責任分攤比率</td><td>供應商</td><td>維護人員</td></tr> <tr><td>製造三部</td><td>製鎖四課</td><td>L2鎖組</td><td></td><td>100%</td><td></td><td>李文傑</td></tr> </table>					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			
	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														
	.		.		.			周采穎 A099038														
	針對KA規範客訴分析： *防撓護殼沒裝好，導致護殼無法緊密鎖體。 *包裝程序防撓護殼只是套入外側鎖體的螺母柱，有機率造成鎖體會有空隙。 *置入PVC罩人員未將鎖體護殼與PVC罩緊密導致有空隙觀感不好。		配合品保與國外業務處理異常 2024/11/20		*早會宣導各工作站人員需關注品質 *包裝程序置入PVC罩需將鎖體的防撓護殼緊密無空隙，注重品質觀感。		2024/11/25	吳素卿 A099038														
緊急處理 其他—立即改善		矯正措施 . 配合品保與國外業務處理異常		預計完成日期 2024/12/12		實際完成日期																
預防再發 . *早會宣導各工作站人員需關注品質 *包裝程序置入PVC罩需將鎖體的防撓護殼緊密無空隙，注重品質觀感。		預計完成日期 2024/12/12		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																	
此客訴問題是包裝時未確實將防撓護殼推到底，導致整體包裝時鎖體未能確實進入L鎖上蓋內導致客戶反應PET上下蓋無法緊密會有空隙，																						

觀感不好 經現場與產線包裝人員宣導正確包裝方式，已改善此問題，藉由早會再宣導各工作站人員包裝正確性，應可防止此問題再發，後續再持續追蹤

三個月後驗證

2025/03/26

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	<input type="checkbox"/> 恢復計時		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			
簽核 內容	其他			
	失敗成本合計	0		

簽核意見

簽核人員	簽核時間	簽核內容
品保課/課長:蔡佩君	2024/11/19	
品保課/二等工程師:李文傑	2024/11/20	
品保課/課長:蔡佩君	2024/11/20	
品保部/經理:孫豪駿	2024/11/21	
製鎖四課/課長:周采穎	2024/11/21	
製鎖四課/組長:吳素卿	2024/11/26	
製鎖四課/課長:周采穎	2024/11/27	
製造三部/經理:陳榮福	2024/11/27	
品保課/二等工程師:李文傑	2024/11/29	
製鎖四課/課長:周采穎	2024/11/29	
製造三部/經理:陳榮福	2024/12/2	
品保課/二等工程師:李文傑	2024/12/2	
製鎖四課/課長:周采穎	2024/12/2	
製鎖四課/組長:吳素卿	2024/12/2	
製鎖四課/課長:周采穎	2024/12/3	
製造三部/經理:陳榮福	2024/12/3	
品保課/二等工程師:李文傑	2024/12/3	
品保課/二等工程師:李文傑	2024/12/3	
品保課/課長:蔡佩君	2024/12/3	
品保部/經理:孫豪駿	2024/12/13	人員較常接觸盒裝，故僅是將鎖體大概置入，未注意PVC罩是有設計可正確定位防止鬆動的，後續已示範正確包裝方式，並交辦品管巡檢加強檢驗
國外業務二部/二等業務專員: 張涵寧	2024/12/17	
國外業務二部/經理:湯雅婷	2024/12/17	
業務二處/協理:林子揚	2024/12/18	

行銷本部/副總經理:朱弘揚	2024/12/23	
岡山廠/廠長:鍾炫棟	2024/12/23	
前瞻技術室/資深經理 :薛江林	2024/12/23	
生產本部/副總經理 :林士晃	2024/12/23	
安全系統事業群2/副總經理:林子軒	2024/12/24	
安全系統事業群1/事業群總經理:朱榮和	2024/12/25	
總經理室/總經理:陳建昆	2024/12/25	
董事長室/董事長:林瑞章	2024/12/25	
國外業務二部/二等業務專員:張涵寧	2024/12/25	

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	2025/03/26			
驗證說明	經與產線宣導正確包裝方式，已無相同問題再發，判定對策有效					
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	2025/3/4	驗證完成：				
品保課/課長:蔡佩君	2025/3/4	核可：				
品保部/經理:孫豪駿	2025/3/4	核可：				