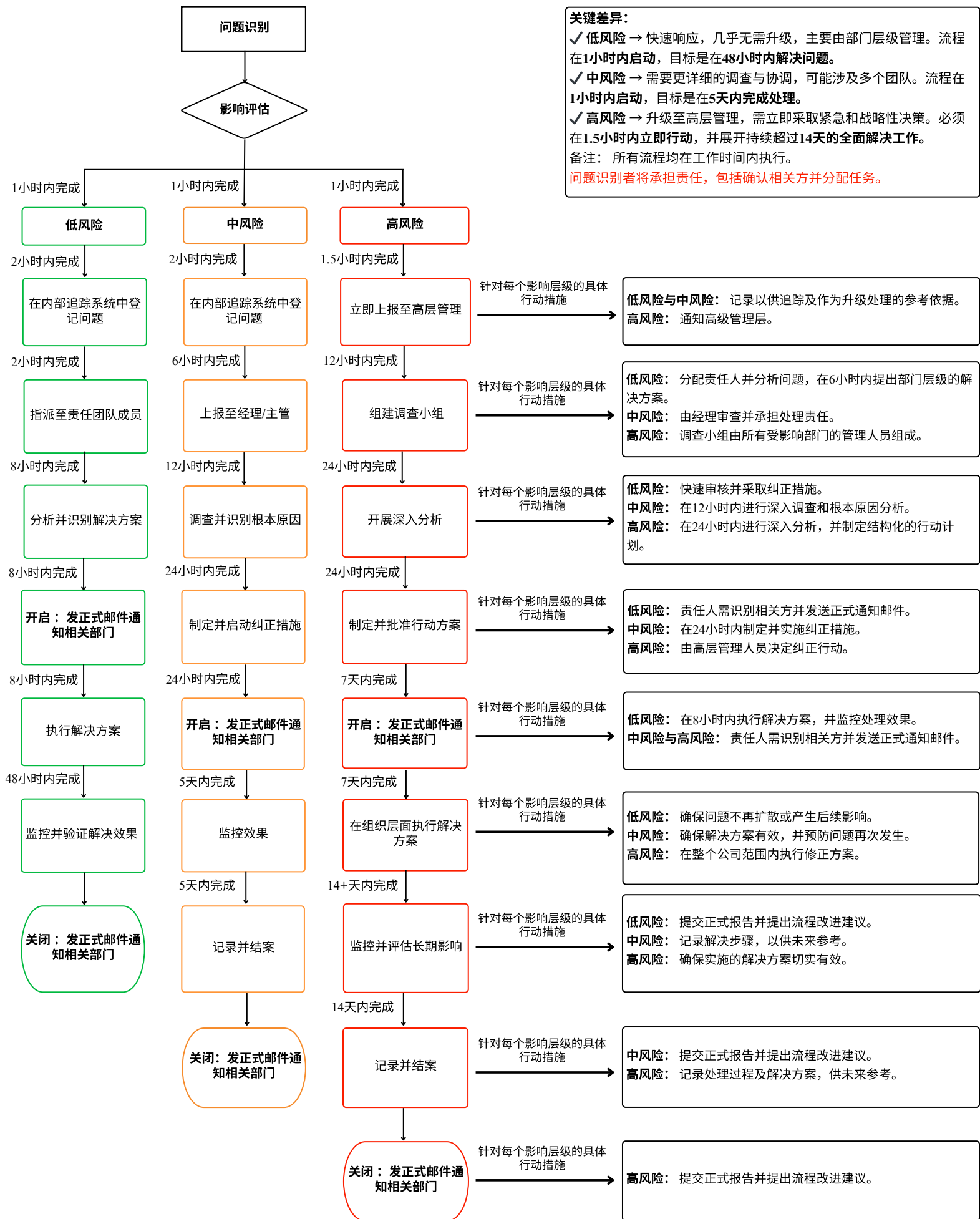


异常反馈流程

流程名称:	异常反馈流程
部门	Engineering, Product Development, Quality Assurance, Strategic Sourcing, Strategy Execution, SQE, CGI, SCO.
目标	<p>本流程旨在：</p> <ol style="list-style-type: none">1. 建立一套标准化的问题提升与升级处理框架，按照影响等级（低 – 中 – 高）进行分类，以确保问题能够被及时、准确且高效地处理。2. 明确各级管理层及跨部门在整个问题处理过程中的角色、职责与响应时效，以支持结构化的反馈问题与关键问题的快速反应。3. 通过透明的跟踪、沟通与结案机制，强化部门间的协作与责任机制，提升整体问题处理效率。4. 通过问题的结构化层别、根本原因分析与有针对性的纠正措施，减少问题复发并降低对运营、质量和交付的负面影响。5. 通过问题曾别的记录、回顾与评估，持续推动流程优化与质量管理体系的提升。

异常反馈流程



异常反馈流程

部门	低	中	高
PRODUCT DEVELOPMENT	尺寸和质量标准存在轻微不符合，但不影响产品性能，包括尺寸略有偏差、倒角和锐边问题。	当前打样供应商存在颜色、价格、结构或样品尺寸，质量，法律法规问题影响产品性能比如座感椅子角度	当前打样供应商存在颜色、价格、结构或样品完成速度等问题。采购的组件（如面料/五金）无法按时到货，影响打样截止时间。
QUALITY ASSURANCE/ PRODUCT DEVELOPMENT	工厂色板或 Ashley Mini 样板颜色与 Ashley 标准样板不一致。	现场QC第一次出现色板与主板与QC板不一致（含现场和柜子存放板）	色板持续与主板与QC板不一致（含现场和柜子存放板）
QUALITY ASSURANCE/ PRODUCT DEVELOPMENT	油漆技术员在喷涂/完工线上缺席一次，或未进行检查导致问题发生。	油漆技术员两次未在现场及未检测。工厂分投色板与 mini样板，QC板（含现场及柜子存放板）不一致。由于色板不一致导致生产延迟。	油漆公司未支持现场导致多次线上及仓库返工颜色完全不一致。
QUALITY ASSURANCE/ PRODUCT DEVELOPMENT	成品供应商的单个成品上出现布料脏污或布料对齐问题。面料工厂布料审核失败1次。	成品供应商发现面料弄脏颜色不一致，成品供应商检测面料失败一次，面料厂商检测失败两次	成品供应商布料检验失败2次。 面料工厂布料检验失败3次。
QUALITY ASSURANCE	包装线出现轻微问题，但未出现重复性退货模式，依据《缺陷分类列表》(DCL)。	包装线出现重大问题，并伴随退货模式，退货超过3件，依据《缺陷分类列表》(DCL)。	来自Ashley仓库的质量扣留与扣款 通知单。
QUALITY ASSURANCE	材料来自授权供应商，但批次质量存在轻微不一致。	存在可能影响性能的风险，但可通过合理成本范围内的方案进行缓解。	不符合行业或法规标准，或存在潜在法律风险。
QUALITY ASSURANCE			对生产造成严重影响（例如产品召回、检验失败、客户投诉等）。
QUALITY ASSURANCE			供应商有不合规记录，包括以往的警告或处罚。
ENGINEERING/ QUALITY ASSURANCE	材料存在轻微的规格偏差，但不影响功能或法律法规。	材料符合规格要求，但来自未经授权的供应商或来源不可追踪。	材料不是来自授权供应商，且不符合规格，存在严重质量风险。
ENGINEERING/ QUALITY ASSURANCE		供应商 不同意ECO改变。	
ENGINEERING	任何产前样第一次失败	第一次现场测试失败，或任何 产前样失败两次。	第二次现场测试失败，或 任何产前样失败三次及以上 第一次现场测试失败且涉及安全问题。
ENGINEERING	测试样品延迟提交，或在产品上市阶段的首次测试中未通过。	在产品上市流程中第二次测试失败，或在量产阶段第一次测试失败。	测试样品延迟，导致出货延误。在上市流程中第三次测试失败，或在量产阶段第二次测试失败。
ENGINEERING	用于制作夹具的模型样品提交延迟。	模型样品或夹具制作延迟，影响整体时间进度及生产安排。	
SUPPLY CHAIN OPERATION	供应商的竞争对手业务增长，但该供应商仍支持Ashley SI-SS订单。	供应商的竞争对手业务增长，但该供应商不能支持Ashley SI-SS订单。	供应商的竞争对手业务增长，但该供应商不能支持Ashley SI订单。
SUPPLY CHAIN OPERATION	平均4周成品绩效 ≥95%，或 RP 数量过多。	平均4周成品绩效在 85% - 94% 之间，有一次 RP 处罚。	平均4周成品绩效 <85%，或连续两次 RP 处罚。
SUPPLY CHAIN OPERATION	无法灵活调整生产计划。	不接受新的GO订单。	供应商拒绝继续合作或不接受新订单。 供应商发生火灾、暴乱、暴力冲突或财务问题