

東莞頂鈞塑膠模具有限公司

客戶抱怨處理單

編號	379213	填表日期	2022-11-11	客戶抱怨日期	2022-11-03
客 戶	立訊	生產日期	2022-07-13	品名	MAIN_HOUSING
訂單號碼		交貨日期	2022-10-03	料號	135362108003AR
發生場所	客戶端產線	投訴次數		批量	5305pcs
抽樣數	200pcs	不良數	10pcs	不良率	5%
不良現象描述	客戶端反映4號穴組裝間隙大				
臨時對策	客戶端庫存：5305pcs退貨 頂鈞庫存：0pcs				
根因分析	1.此款產品2021年模具多次修模後產品CPK尺寸未做到圖面公差內，每批生產均有送樣給客戶組裝確認送樣時客戶組裝未反映異常但產品批量生產客戶組裝有5%-7%不良，現客戶不同意使用交貨產品退貨。				
改善對策	與客戶溝通後現客戶組裝驗證只有1#2#穴組裝OK,內部只生產兩穴交貨工單做完後模具下模重新換新鑲件生產送樣給客戶組裝確認。預計11/16完成				
對策驗證	依改善措施模具下模修模至11/16完成後送樣給客戶驗證				
標準化	將庫存反映的異常給現場生產及班長宣導，後續生產時尺寸需做到圖面公差內				
產品處理方式	a. 客戶庫存數:5305pcs 處理方式:退回報廢 c.現場成品:0pcs 處理方式:				
	b.頂鈞庫存數:0pcs 處理方式: d.現場半成品:0pcs 處理方式:				
核准:梁小紅 2022-11-11 14:04:06 審核: 提出人: 梁小紅 2022-11-11 14:04:06					
會簽及意見					
效果確認	結案時機	☒ 出貨三批以上經客戶IQC確認合格 ☐ 一個月內客戶無提出異議			
	結案: ☐ 是 ☐ 否	確認		提出人	
					MI-QF-05-042F