

# 東莞頂鈞塑膠模具有限公司

## 客戶抱怨處理單

編號	380981	填表日期	2022-11-21	客戶抱怨日期	2022-10-28
客戶	光宝	生產日期	2022-10-12	品名	UPPER_CASE_ASSEMBLY
訂單號碼		交貨日期	2022-10-24	料號	101307027014A
發生場所	客戶端产线	投訴次數	1次	批量	8800pcs
抽樣數	200pcs	不良數	40pcs	不良率	20%
不良現象描述	光面料花				
臨時對策	客戶端库存: 8800pcs驻厂全检 顶钩库存: 12239pcs退库存全检				
根因分析	1.因现该产品用再生料生产, 生产过种有不稳定现象。 2.作业人员和品管在检验未撕开保护膜全检, 导致有料花未发现				
改善對策	1.生产确认为料的问题, 需及时提出改善, 同时所有不良需转嫁厂商。 2.更改SOP, 将需100%撕开包保膜加入检验要求。				
對策驗證	依改善措施执行良好, 连续交货1个月客户端无异常				
標準化	将客户反映的异常召集各部门主管及原料厂商开会检讨, 后续生产时重新抽粒新的原料生产, 员工在全检时撕开保护膜确认无料花不良				
產品處理方式	a. 客戶庫存數:8800pcs 處理方式:驻厂全检 c.現場成品:0pcs 處理方式: b.頂鈞庫存數:12239pcs 處理方式:退库存全检 d.現場半成品:0pcs 處理方式:				
核准:	梁小红 2022-11-21 13:41:56	審核:	兰开胜 2022-11-21 13:57:52	提出人:	梁小红 2022-11-21 13:41:56
會簽及意見	2022-11-21 13:59 品保部胡文红: 同意				
效果確認	結案时机	<input checked="" type="radio"/> 出貨三批以上經客戶IQC確認合格 <input type="radio"/> 一個月內客戶無提出異議			
	結案: <input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否	確認		提出人	
					MI-QF-05-042F

### 會簽意見區

第3步【會簽】各部门会签 胡文红:	2022-11-21 13:59:36
同意	

流程开始 (流水号: 380981)		
第1步	↓序号1: 流程发起人	<input checked="" type="checkbox"/> 梁小红 主办 [已办结,用时: 12分钟37秒 ⓘ] 开始于: 2022-11-21 13:41:55 结束于: 2022-11-21 13:54:32
第2步	↓序号2: 部门审核	<input checked="" type="checkbox"/> 兰开胜 主办 [已办结,用时: 6秒 ⓘ] 开始于: 2022-11-21 13:57:51 结束于: 2022-11-21 13:57:57
第3步	↓序号3: 各部门会签	<input type="checkbox"/> 李亮亮 [未接收办理]
	↓序号3: 各部门会签	<input type="checkbox"/> 周超 [未接收办理]
	↓序号3: 各部门会签	<input type="checkbox"/> 于磊洋 [未接收办理]