

# 東莞頂鈞塑膠模具有限公司

## 客戶抱怨處理單

|                                                                       |                                                                                                     |                                |            |        |               |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|------------|--------|---------------|
| 編號                                                                    | 382870                                                                                              | 填表日期                           | 2022-11-30 | 客戶抱怨日期 | 2022-11-18    |
| 客 戶                                                                   | 光宝                                                                                                  | 生產日期                           | 2022-11-09 | 品 名    | LEFT_KEY      |
| 訂單號碼                                                                  |                                                                                                     | 交貨日期                           |            | 料號     | 101375027010A |
| 發生場所                                                                  | 客戶端                                                                                                 | 投訴次數                           |            | 批量     | 1800套         |
| 抽樣數                                                                   |                                                                                                     | 不良數                            |            | 不良率    | 100%          |
| 不良現象描述                                                                | 左右按键色差                                                                                              |                                |            |        |               |
| 臨時對策                                                                  | 客戶端1800PCS退回<br>頂鈞:6800PCS配套出貨                                                                      |                                |            |        |               |
| 根因分析                                                                  | 1.注塑加水口高料生产, 导致色差问题。<br>2.因产品在重工汽纹、异色, 生产日期与产品混装, 导致一箱内有两种颜色。<br>3.品管未核对三个部件产品进行核对, 导致有色差未发现。       |                                |            |        |               |
| 改善對策                                                                  | 1.工程更改BOM表, 所有白色机种不可加水口料生产。<br>2.对库存品重新进行色差整理确认。将颜色进行区分。<br>3.后续生产时品管需对三个部件产品色差进行确认, 如发现不符现象, 立即提出。 |                                |            |        |               |
| 對策驗證                                                                  | 持续跟进。                                                                                               |                                |            |        |               |
| 標準化                                                                   | 1.工程更改BOM表<br>2.制定白色产品管控方案, 后续严格依方案执行                                                               |                                |            |        |               |
| 產品處理方式                                                                | a. 客戶庫存數:1800pcs 處理方式:退回 c.現場成品:pcs 處理方式:                                                           |                                |            |        |               |
|                                                                       | b.頂鈞庫存數:6800pcs 處理方式:重工 d.現場半成品:pcs 處理方式:                                                           |                                |            |        |               |
| 核准:胡文红 2022-11-30 11:07:47      審核:      提出人: 胡文红 2022-11-30 11:07:47 |                                                                                                     |                                |            |        |               |
| 會簽及意見                                                                 |                                                                                                     |                                |            |        |               |
| 效果確認                                                                  | 結案时机                                                                                                | ●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 |

| 流程开始 (流水号: 382870) |             |                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 第1步                | ↓序号1: 流程发起人 | <div>  <b>胡文红 主办</b> [已转交下步,用时: 15分钟9秒 ⓘ] </div> <div>           开始于: 2022-11-30 11:07:46<br/>           结束于: 2022-11-30 11:22:55         </div> |
| 第2步                | ↓序号2: 部门审核  | <div>  <b>兰开胜 主办</b> [未接收办理] </div>                                                                                                              |