

東莞頂鈞塑膠模具有限公司

客戶抱怨處理單

編號	387551	填表日期	2022-12-22	客戶抱怨日期	2022-11-30
客 戶	立訊	生產日期	2022-07-12	品 名	MAIN_HOUSING
訂單號碼		交貨日期	2022-08-18	料號	135362108003AR
發生場所	客戶端產線	投訴次數	1次	批量	6741pcs
抽樣數	200pcs	不良數		不良率	30%
不良現象描述	毛絲/削傷, 8#穴結構與樣品不一致, 產品組裝後有開裂				
臨時對策	客戶端庫存: 6741pcs退回報廢 頂鈞庫存: 40960pcs寫簽呈報廢處理				
根因分析	1.制程長時間生產模具斜頂磨損跳銷有台階不良, 因在產品內部制程打首件及生產時品管未發現不良品流入客戶端。 2.員工在加工水口時操作手法不熟練將產品表面削傷, 水口邊毛邊未削掉殘留在產品上未清除干淨。 3.組裝開裂為成型生產時產品小水口大比例不協調, 產品添加水口比例過多導致組裝後偶有開裂不良。				
改善對策	1.模具下模換跳銷, 將不良加入SIP後續生產時重點管控。12/7已完成 2.將不良圖片給生產主管及班組長宣導, 後續此款產品開機生產時先培訓員工的加工手法再上崗作業。 3.內部開會檢討後工程重新更改BOM表用全原料生產交貨到客戶端組裝確認後無開裂不良。				
對策驗證	依改善措施執行良好, 連續交貨三批無異常				
標準化	將客訴反映的異常給現場品管及生產宣導, 並將不良加入SIP後續生產時重點管控				
產品處理方式	a. 客戶庫存數:6741pcs 處理方式:報廢 c.現場成品:0pcs 處理方式:				
	b.頂鈞庫存數:40960pcs 處理方式:報廢 d.現場半成品:0pcs 處理方式:				
核准:梁小红 2022-12-22 13:31:16 審核: 兰开胜 2022-12-23 08:46:57 提出人: 梁小红 2022-12-22 13:31:16					
會簽及意見	2022-12-23 08:48 品保部兰开胜: 同意				
	2022-12-23 08:48 加工課何相逢: 同意				
	2022-12-23 09:07 儲運課于磊洋: 同意				
	2022-12-23 09:37 生管課周超: 同意				
	2022-12-23 10:35 業務部呂紹暉: 同意 2022-12-23 16:13 注塑部劉波: 同意				
	2022-12-23 16:50 裝配課李小果: 同意				
	2022-12-24 08:23 品保部胡文紅: 同意				
	2022-12-24 11:05 工程部的李亮亮: 同意				
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			
	結果: ☒ 是 ☐ 否	確認	兰开胜 2022-12-26 15:10:56	提出人	梁小红 2022-12-26 14:24:32
					MI-QF-05-042F

 会签意见区

第1步【会签】流程发起人 梁小红: 12/12出货3000pcs无异常 12/14出货5120pcs无异常 12/21出货5120pcs无异常	2022-12-23 08:37:07
第3步【会签】各部门会签 兰开胜: 同意	2022-12-23 08:48:06
第3步【会签】各部门会签 何相逢: 同意	2022-12-23 08:48:50
第3步【会签】各部门会签 于磊洋: 同意	2022-12-23 09:07:29
第3步【会签】各部门会签 周超: 同意	2022-12-23 09:37:22
第3步【会签】各部门会签 呂紹暉: 同意	2022-12-23 10:35:55
第3步【会签】各部门会签 刘波: 同意	2022-12-23 16:13:27
第3步【会签】各部门会签 李小果: 同意	2022-12-23 16:50:14
第3步【会签】各部门会签 胡文红: 同意	2022-12-24 08:23:58
第3步【会签】各部门会签 李亮亮: 同意	2022-12-24 11:05:34

流程开始 (流水号: 387551)		
第1步	↓序号1: 流程发起人	 梁小红 主办 [已办结,用时: 19小时5分钟54秒 ⓘ] 开始于: 2022-12-22 13:31:15 结束于: 2022-12-23 08:37:09
第2步	↓序号2: 部门审核	 兰开胜 主办 [已办结,用时: 5秒 ⓘ] 开始于: 2022-12-23 08:46:57 结束于: 2022-12-23 08:47:02
第3步	↓序号3: 各部门会签	 李亮亮 [已办结,用时: 23小时23分钟54秒 ⓘ] 开始于: 2022-12-23 11:41:42 结束于: 2022-12-24 11:05:36

	↓序号3：各部门会签	 周超 [已办结,用时: 24秒 ⓘ] 开始于: 2022-12-23 09:36:59 结束于: 2022-12-23 09:37:23
	↓序号3：各部门会签	 于磊洋 [已办结,用时: 9秒 ⓘ] 开始于: 2022-12-23 09:07:20 结束于: 2022-12-23 09:07:29
	↓序号3：各部门会签	 何相逢 [已办结,用时: 7秒 ⓘ] 开始于: 2022-12-23 08:48:44 结束于: 2022-12-23 08:48:51
	↓序号3：各部门会签	 李小果 [已办结,用时: 8秒 ⓘ] 开始于: 2022-12-23 16:50:06 结束于: 2022-12-23 16:50:14
	↓序号3：各部门会签	 刘波 [已办结,用时: 34秒 ⓘ] 开始于: 2022-12-23 16:12:53 结束于: 2022-12-23 16:13:27
	↓序号3：各部门会签	 兰开胜 [已办结,用时: 35秒 ⓘ] 开始于: 2022-12-23 08:47:31 结束于: 2022-12-23 08:48:06
	↓序号3：各部门会签	 胡文红 [已办结,用时: 17秒 ⓘ] 开始于: 2022-12-24 08:23:41 结束于: 2022-12-24 08:23:58
	↓序号3：各部门会签	 吕紹暉 [已办结,用时: 1分钟8秒 ⓘ] 开始于: 2022-12-23 10:34:47 结束于: 2022-12-23 10:35:55
第4步	↓序号4：提出人确认	 梁小红 主办 [已办结,用时: 13秒 ⓘ] 开始于: 2022-12-26 14:24:31 结束于: 2022-12-26 14:24:44
第5步	↓序号5：理级确认	 兰开胜 主办 [已办结,用时: 6秒 ⓘ] 开始于: 2022-12-26 15:10:56 结束于: 2022-12-26 15:11:02
第6步	↓序号6：核准	 邹敏杰 主办 [已办结,用时: 10秒 ⓘ] 开始于: 2022-12-26 15:17:00 结束于: 2022-12-26 15:17:10
流程结束		