

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 頂鈞库存: 12239pcs退库存全检				
根因分析	1.因現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个月客戶端无异常				
標準化	將客戶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 2022-11-21 14:05 工程部李亮亮: 同意 2022-11-21 14:09 储运课于磊洋: 同意 2022-11-21 14:38 生管课周超: 同意 2022-11-21 14:48 品保部兰开胜: 同意 2022-11-21 14:53 加工课何相逢: 同意 2022-11-21 15:00 业务部呂紹暉: 同意 2022-11-21 16:05 注塑部刘波: 同意 2022-11-21 17:00 装配课李小果: 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 checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否			
	確認	兰开胜 2022-11-22 13:39:02	提出人	梁小红 2022-11-22 10:14:27	
MI-QF-05-042F					

会签意见区

第3步【会签】各部门会签 胡文红: 同意	2022-11-21 13:59:36
第3步【会签】各部门会签 李亮亮: 同意	2022-11-21 14:05:46
第3步【会签】各部门会签 于磊洋: 同意	2022-11-21 14:09:58
第3步【会签】各部门会签 周超: 同意	2022-11-21 14:38:48
第3步【会签】各部门会签 兰开胜: 同意	2022-11-21 14:48:42
第3步【会签】各部门会签 何相逢: 同意	2022-11-21 14:53:16
第3步【会签】各部门会签 吕绍晖: 同意	2022-11-21 15:00:09
第3步【会签】各部门会签 刘波: 同意	2022-11-21 16:05:50
第3步【会签】各部门会签 李小果: 同意	2022-11-21 17:00:54
第6步【会签】核准 邹敏杰: 同意	2022-11-22 14:53:43

流程开始 (流水号: 380981)		
第1步	↓序号1: 流程发起人	 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	 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	 李亮亮 [已办结,用时: 15秒 ⓘ] 开始于: 2022-11-21 14:05:31 结束于: 2022-11-21 14:05:46

	↓序号3：各部门会签	☑ 周超 [已办结,用时: 14秒 ⓘ] 开始于: 2022-11-21 14:38:35 结束于: 2022-11-21 14:38:49
	↓序号3：各部门会签	☑ 于磊洋 [已办结,用时: 12秒 ⓘ] 开始于: 2022-11-21 14:09:46 结束于: 2022-11-21 14:09:58
	↓序号3：各部门会签	☑ 何相逢 [已办结,用时: 7秒 ⓘ] 开始于: 2022-11-21 14:53:09 结束于: 2022-11-21 14:53:16
	↓序号3：各部门会签	☑ 李小果 [已办结,用时: 7秒 ⓘ] 开始于: 2022-11-21 17:00:47 结束于: 2022-11-21 17:00:54
	↓序号3：各部门会签	☑ 刘波 [已办结,用时: 44秒 ⓘ] 开始于: 2022-11-21 16:05:06 结束于: 2022-11-21 16:05:50
	↓序号3：各部门会签	☑ 兰开胜 [已办结,用时: 17秒 ⓘ] 开始于: 2022-11-21 14:48:26 结束于: 2022-11-21 14:48:43
	↓序号3：各部门会签	☑ 胡文红 [已办结,用时: 39秒 ⓘ] 开始于: 2022-11-21 13:58:57 结束于: 2022-11-21 13:59:36
	↓序号3：各部门会签	☑ 吕绍瞳 [已办结,用时: 35秒 ⓘ] 开始于: 2022-11-21 14:59:34 结束于: 2022-11-21 15:00:09
第4步	↓序号4：提出人确认	☑ 梁小红 主办 [已办结,用时: 10秒 ⓘ] 开始于: 2022-11-22 10:14:26 结束于: 2022-11-22 10:14:36
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: 2022-11-22 13:39:01 结束于: 2022-11-22 13:39:07
第6步	↓序号6：核准	☑ 邹敏杰 主办 [已办结,用时: 28秒 ⓘ] 开始于: 2022-11-22 14:53:18 结束于: 2022-11-22 14:53:46
流程结束		