

東莞頂鈞塑膠模具有限公司

客戶抱怨處理單

編號	399181	填表日期	2023-03-09	客戶抱怨日期	2023-02-22
客 戶	苏州立讯	生產日期	2022-11-25	品名	TOP_COVER
訂單號碼	4500814422	交貨日期	2023-02-17	料號	144337108002CR
發生場所	客戶IQC	投訴次數	1	批量	10260
抽樣數	315	不良數	26	不良率	0.8%
不良現象描述	1.螺丝孔内溢胶严重 2.螺丝孔上电镀气泡 3.电镀后结构面压伤 4. PL面（牙边）少漆				
臨時對策	1.客戶端产品客戶IQC幫挑选,不良品退回补货. 2.厂内库存品28471pcs退仓返检.				
根因分析	1.素材螺母熔接温度偏高,熔接时个别螺母产生溢胶不良. 2.电镀来料不良有气泡和电镀后结构面伤. 3.个别喷涂治具边位积漆严重,产品在装上治具后使产品与治具多漆位置贴合,产生边位少漆不良. 4.客诉异常不良产线全检时遗漏,品质未有抽检到致不良流出.				
改善對策	1.将熔接温度设定为220±10℃,IPQC温度确认,设备运行确认,首件熔接效果确认合格方可批量生产,并将螺母孔内溢不良样品放置生产现场,警示异常再次发生及流出. 2.已知会电镀厂改善电镀气泡及碰伤不良. 3.喷涂治具按要求使用3次后报废,并在使用前确认治具与产品贴合面不可用积漆异常. 4.将客诉不良已做培训宣导,后续针对此异常作重点管控及检验.				
對策驗證	1.不良已做培训宣导,待下批生产验证.				
標準化	1.更新产品履历表.				
產品處理方式	a. 客戶庫存數:10260pcs 處理方式:客戶全检,不良品退回 c. 現場成品:0pcs 處理方式: /				
	b. 頂鈞庫存數:28471pcs 處理方式:退仓返检 d. 現場半成品:0pcs 處理方式: /				
核准:袁正华 2023-03-09 15:08:59 審核: 兰开胜 2023-03-09 16:03:24 提出人: 袁正华 2023-03-09 15:08:59					
會簽及意見	2023-03-09 16:03 品保部兰开胜: 同意				
	2023-03-09 16:05 加工课何相逢: 同意				
	2023-03-09 16:06 储运课于磊洋: 同意				
	2023-03-09 16:36 装配课李小果: 同意				
	2023-03-09 16:44 工程部李亮亮: 同意				
	2023-03-09 19:25 生管课周超: 同意				
	2023-03-10 11:21 注塑部刘波: 同意				
	2023-03-10 11:29 业务部呂紹暉: 同意				
效果確認	2023-03-10 15:11 品保部胡文红: 同意				
	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