

東莞頂鈞塑膠模具有限公司

客戶抱怨處理單

編號	401499	填表日期	2023-03-22	客戶抱怨日期	2023-02-16
客 戶	正崴	生產日期	2022-07-26	品 名	BACK HOLDER_CASE
訂單號碼		交貨日期	2023-01-03	料號	104367003004C
發生場所	客戶端產線	投訴次數	1次	批量	1100pcs
抽樣數	125pcs	不良數	125pcs	不良率	100%
不良現象描述	產品打螺絲碎裂				
臨時對策	客戶端庫存: 1100pcs換料 頂鈞庫存: 5704pcs退庫存全檢				
根因分析	1.產品隨機粉碎水口, 產品小水口大比例不協調, 產品添加水口比例過多導致有易碎裂不良。 2.品管檢驗時只目視全檢外觀及結構未用手掰產品, 產品斷裂不良未發現。				
改善對策	1.召集各部門主管開會檢討重新上機驗證後, 待驗證後工程更改BOM表。 2.將客訴異常加入SIP後續品管巡檢時需用手掰產品, 確認產品無碎裂不良。				
對策驗證	依改善措施執行良好, 連續交貨1個月無異常				
標準化	內部更改SIP,後續生產時要求品管2H巡檢時需用手掰1模產品確認無碎裂不良				
產品處理方式	a.客戶庫存數:1100pcs 處理方式:換料 c.現場成品:0pcs 處理方式:				
	b.頂鈞庫存數:5704pcs 處理方式:退庫存全檢 d.現場半成品:0pcs 處理方式:				
核准:梁小红 2023-03-22 10:24:38 審核: 兰开胜 2023-03-22 13:41:31 提出人: 梁小红 2023-03-22 10:24:38					
會簽及意見	2023-03-22 13:41 品保部兰开胜: 同意				
	2023-03-22 13:43 品保部胡文红: 同意				
	2023-03-22 13:51 储运课于磊洋: 同意				
	2023-03-22 14:19 加工课何相逢: 同意				
	2023-03-22 14:55 注塑部刘波: 同意				
	2023-03-22 15:58 业务部呂紹暉: 頂鈞庫存換料是什麼意思?				
	2023-03-22 17:33 裝配課李小果: 同意				
	2023-03-22 20:11 生管課周超: 同意				
效果確認	2023-03-23 10:17 工程部的李亮亮: 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	兰开胜 2023-03-23 16:14:08	提出人	梁小红 2023-03-23 15:36:05
MI-QF-05-042F					

 会签意见区

第3步【会签】各部门会签 兰开胜： 同意	2023-03-22 13:41:59
第3步【会签】各部门会签 胡文红： 同意	2023-03-22 13:43:12
第3步【会签】各部门会签 于磊洋： 同意	2023-03-22 13:51:38
第3步【会签】各部门会签 何相逢： 同意	2023-03-22 14:19:49
第3步【会签】各部门会签 刘波： 同意	2023-03-22 14:55:14
第3步【会签】各部门会签 呂紹暉： 頂鈎庫存換料是什麼意思？	2023-03-22 15:58:35
第3步【会签】各部门会签 李小果： 同意	2023-03-22 17:33:07
第3步【会签】各部门会签 周超： 同意	2023-03-22 20:11:45
第3步【会签】各部门会签 李亮亮： 同意	2023-03-23 10:17:15

流程开始（流水号：401499）		
第1步	↓序号1：流程发起人	 梁小红 主办 [已办结,用时：6分钟42秒 ⓘ] 开始于：2023-03-22 10:24:37 结束于：2023-03-22 10:31:19
第2步	↓序号2：部门审核	 兰开胜 主办 [已办结,用时：8秒 ⓘ] 开始于：2023-03-22 13:41:31 结束于：2023-03-22 13:41:39
第3步	↓序号3：各部门会签	 李亮亮 [已办结,用时：24秒 ⓘ] 开始于：2023-03-23 10:17:06 结束于：2023-03-23 10:17:30
	↓序号3：各部门会签	 周超 [已办结,用时：17秒 ⓘ] 开始于：2023-03-22 20:11:28 结束于：2023-03-22 20:11:45

	↓序号3：各部门会签	 王磊洋 [已办结,用时: 32秒 ⓘ] 开始于: 2023-03-22 13:51:06 结束于: 2023-03-22 13:51:38
	↓序号3：各部门会签	 何相逢 [已办结,用时: 8秒 ⓘ] 开始于: 2023-03-22 14:19:41 结束于: 2023-03-22 14:19:49
	↓序号3：各部门会签	 李小果 [已办结,用时: 4分钟3秒 ⓘ] 开始于: 2023-03-22 17:29:04 结束于: 2023-03-22 17:33:07
	↓序号3：各部门会签	 刘波 [已办结,用时: 13秒 ⓘ] 开始于: 2023-03-22 14:55:02 结束于: 2023-03-22 14:55:15
	↓序号3：各部门会签	 兰开胜 [已办结,用时: 7秒 ⓘ] 开始于: 2023-03-22 13:41:53 结束于: 2023-03-22 13:42:00
	↓序号3：各部门会签	 胡文红 [已办结,用时: 9秒 ⓘ] 开始于: 2023-03-22 13:43:03 结束于: 2023-03-22 13:43:12
	↓序号3：各部门会签	 吕紹囡 [已办结,用时: 1分钟7秒 ⓘ] 开始于: 2023-03-22 15:57:28 结束于: 2023-03-22 15:58:35
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: 2023-03-23 15:36:05 结束于: 2023-03-23 15:36:15
第5步	↓序号5：理级确认	 兰开胜 主办 [已办结,用时: 5秒 ⓘ] 开始于: 2023-03-23 16:14:08 结束于: 2023-03-23 16:14:13
第6步	↓序号6：核准	 邹敏杰 主办 [已办结,用时: 5秒 ⓘ] 开始于: 2023-03-23 17:18:56 结束于: 2023-03-23 17:19:01
流程结束		