

東莞頂鈞塑膠模具有限公司

客戶抱怨處理單

編號	402783	填表日期	2023-03-29	客戶抱怨日期	2022-11-21
客戶	廣達	生產日期	2022-10-14	品名	COVER_BOTTOM_ASSY
訂單號碼	1076705965	交貨日期	2022-10-19	料號	108400157002B
發生場所	客戶組裝	投訴次數	1	批量	1800
抽樣數	1800	不良數	3	不良率	0.1%
不良現象描述	客戶在上線組裝時發現#4下殼酒精擦拭後印刷脫落,不良率3/1800=0.1%				
臨時對策	1.客戶產線安排駐廠100%酒精擦拭上線. 2.HUB倉 數量25K+廣達退庫10K共計35K隔離.				
根因分析	1.移印過程中員工中途停線用餐,未將流水線產品清理乾淨,導致產品未過UV固化. 2.產品未100%酒精擦拭全檢,SIP未有酒精測試項目,且不良率低,品管未能檢出不良所致流出.				
改善對策	1.更換移印機印位置由之前在烤爐前更改為UV爐前面移印,並在下班前移印的最后一个產品放置標識牌進行確認,待這個產品出來後方可關機關線,停線後放置隔離檔板標識. 2.修改SOP和SIP,成品包裝前增加酒精100%對移印字體進行擦拭和品質首件巡檢增加酒精擦拭確認.				
對策驗證	以上改善對策已有執行,成品有100%的用酒精擦拭未有發現脫落異常.				
標準化	修改SOP和SIP,成品包裝前增加酒精100%對移印字體進行擦拭和品質首件巡檢增加酒精擦拭確認.				
產品處理方式	a.客戶庫存數:25000pcs 處理方式:隔離重工 c.現場成品:10000pcs 處理方式:退倉隔離 b.頂鈞庫存數:7495pcs 處理方式:退倉酒精擦拭重工 d.現場半成品:0pcs 處理方式: /				
核准:袁正華 2023-03-29 10:29:58	審核: 蘭開勝 2023-03-29 11:54:20	提出人: 袁正華 2023-03-29 10:29:58			
會簽及意見	2023-03-29 11:55 品保部蘭開勝: 同意 2023-03-29 11:58 儲運課于磊洋: 同意 2023-03-29 13:40 加工課何相逢: 同意 2023-03-29 14:15 業務部呂紹暉: 同意				
效果確認	結案時機	<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 type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否	確認	提出人	MI-QF-05-042F	

公共附件

<input type="checkbox"/> 全選	批量下載		
第1步: 流程發起人			
附件名稱	附件大小	創建人	創建時間
<input type="checkbox"/>  移印脫落.png	175.3K	袁正華	2023-03-29 11:37:33

會簽意見區

第3步【會簽】各部門會簽 蘭開勝:	2023-03-29 11:55:34
同意	

第3步【会签】各部门会签 于磊洋： 同意	2023-03-29 11:58:39
第3步【会签】各部门会签 何相逢： 同意	2023-03-29 13:40:15
第3步【会签】各部门会签 吕紹暉： 同意	2023-03-29 14:15:57

流程开始 (流水号: 402783)		
第1步	↓序号1: 流程发起人	 袁正华 主办 [已办结,用时: 1小时7分钟39秒 ⓘ] 开始于: 2023-03-29 10:29:57 结束于: 2023-03-29 11:37:36
第2步	↓序号2: 部门审核	 兰开胜 主办 [已办结,用时: 12秒 ⓘ] 开始于: 2023-03-29 11:54:20 结束于: 2023-03-29 11:54:32
第3步	↓序号3: 各部门会签	 李亮亮 [未接收办理]
	↓序号3: 各部门会签	 周超 [未接收办理]
	↓序号3: 各部门会签	 于磊洋 [已办结,用时: 6秒 ⓘ] 开始于: 2023-03-29 11:58:33 结束于: 2023-03-29 11:58:39
	↓序号3: 各部门会签	 何相逢 [已办结,用时: 9秒 ⓘ] 开始于: 2023-03-29 13:40:06 结束于: 2023-03-29 13:40:15
	↓序号3: 各部门会签	 李小果 [未接收办理]
	↓序号3: 各部门会签	 刘波 [未接收办理]
	↓序号3: 各部门会签	 兰开胜 [已办结,用时: 1分钟 ⓘ] 开始于: 2023-03-29 11:54:34 结束于: 2023-03-29 11:55:34
	↓序号3: 各部门会签	 胡文红 [未接收办理]
	↓序号3: 各部门会签	 吕紹暉 [已办结,用时: 25秒 ⓘ] 开始于: 2023-03-29 14:15:32 结束于: 2023-03-29 14:15:57