

東莞頂鈞塑膠模具有限公司

客戶抱怨處理單

編號	413109	填表日期	2023-06-09	客戶抱怨日期	2023-06-01
客 戶	迪芬尼	生產日期	2023-05-26	品 名	HANDLE
訂單號碼		交貨日期	2023-05-29	料號	117389029031A
發生場所	客戶端產線	投訴次數	1次	批量	1011pcs
抽樣數	125pcs	不良數	70pcs	不良率	56%
不良現象描述	客戶端產線反映透光率NG				
臨時對策	客戶端庫存：1011pcs退回頂鈞全檢 頂鈞庫存：192pcs全檢挑選				
根因分析	1.环境值发生变化时未进行记录变更，导致量测有差异。 2.测量时因未制作为固定治具，量测位置有偏差。 3.工程通知此批生产品透光率由原先的2%-4%更改为：0.5%-3%，工程送样给客户端透光率限度样品实测1.92%-4.5%在色板上写错为0.79%-4%，标准错误导致此批生产透光率不良。				
改善對策	1.对检测要求重新进行培训，当环境值发生变化时，需依实际进行记录，防止环境发生变化时，将仪器放在实验室进行检测 2.重新评估制作检测治具，防止因人员在检测时手法上量测差异造成的误差。 3.复测所有限度样品的透光率，与图档的标准不一致工程与客户沟通后暂按限度样品实测值管控，后续生产时工程重新制作上中下限样品给客户重新签样。				
對策驗證	依改善措施执行良好，边续交货1个月无异常				
標準化	将客户端反映的异常内部开会检讨，后续生产时全部按客户签的透光率上中下限样品管控				
產品處理方式	a. 客戶庫存數:1011pcs 處理方式:退回厂内全檢 c.現場成品:0pcs 處理方式: b.頂鈞庫存數:192pcs 處理方式:全檢挑選 d.現場半成品:0pcs 處理方式:				
核准:梁小红 2023-06-09 11:30:21 審核: 提出人: 梁小红 2023-06-09 11:30:21					
會簽及意見					
效果確認	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

流程开始（流水号：413109）		
第1步	↓序号1：流程发起人	梁小红 主办 [已转交下步,用时：12分 钟14秒 ①] 开始于：2023-06-09 11:30:20 结束于：2023-06-09 11:42:34
第2步	↓序号2：部门审核	兰开胜 主办 [未接收办理]