

東莞頂鈞塑膠模具有限公司

客戶抱怨處理單

編號	407245	填表日期	2023-04-28	客戶抱怨日期	2023-04-01
客 戶	正崴	生產日期	2023-03-17	品 名	BUTTON_TRACK_R
訂單號碼		交貨日期	2023-03-24	料號	127319112058A
發生場所	客戶端产线	投訴次數	1次	批量	4147pcs
抽樣數	200pcs	不良數	200pcs	不良率	100%
不良現象描述	产品孔位结合处易断裂				
臨時對策	客戶端不良：4147pcs退货				
根因分析	1.因工程更改BOM表添加16%过管料，生产实际作业时水口随机粉碎水口大产品小水口添加比例过多。 2.制程生产时成型料管温度上限至射胶终点孔位结合线处未结合好，品管制程检验时未要求用手掰产品结合处易断裂未发现不良流入客户端。				
改善對策	1.召集生产/工程/生管开会检讨工程变更BOM表后续生产时用全原料。 2.生产重新调整料管温度更改为245℃生产并调整谢胶速度，品管后续检验时需用手掰产品结合处确认无断裂不良。				
對策驗證	依改善措施执行良好，连续交货三批无异常				
標準化	内部召集各部门主管开会检讨后续生产时需用全原料生产并重新调整成型参数，后续生产时检验时品管需用手掰产品结合处确认无断裂不良				
產品處理方式	a. 客戶庫存數:7611pcs 處理方式:換料 c.現場成品:0pcs 處理方式：				
	b.頂鈎庫存數:1800pcs 處理方式:全检无不良 d.現場半成品:0pcs 處理方式：				
核准:梁小红 2023-04-28 14:19:34 審核：兰开胜 2023-05-03 07:36:48 提出人：梁小红 2023-04-28 14:19:34					
會簽及意見	2023-05-03 07:37 品保部兰开胜: 同意 2023-05-03 07:37 储运课于磊洋: 同意 2023-05-03 07:37 加工课何相逢: 同意 2023-05-03 08:03 生管课周超: 同意 2023-05-03 08:34 装配课李小果: 同意 2023-05-03 08:59 品保部胡文红: 同意 2023-05-03 09:17 注塑部刘波: 同意 2023-05-03 09:43 工程部李亮亮: 同意 2023-05-22 15:19 业务部呂紹暉: 同意 2023-05-26 09:05 品保部兰开胜: 同意 2023-05-26 09:07 品保部胡文红: 同意 2023-05-26 09:08 储运课于磊洋:				

	同意			
	2023-05-26 09:22 工程部李亮亮: 同意			
	2023-05-26 16:02 装配课李小果: 同意			
	2023-05-26 16:03 加工课何相逢: 同意			
	2023-05-26 16:22 生管课周超: 同意			
	2023-05-29 11:16 注塑部刘波: 同意			
	2023-06-07 09:23 业务部呂紹暉: 同意			
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	兰开胜 2023-06-08 09:36:35	提出人 梁小红 2023-05-26 08:18:54
				MI-QF-05-042F

 会签意见区

第3步【会签】各部门会签 兰开胜: 同意	2023-05-03 07:37:13
第3步【会签】各部门会签 于磊洋: 同意	2023-05-03 07:37:32
第3步【会签】各部门会签 何相逢: 同意	2023-05-03 07:37:35
第3步【会签】各部门会签 周超: 同意	2023-05-03 08:03:30
第3步【会签】各部门会签 李小果: 同意	2023-05-03 08:34:40
第3步【会签】各部门会签 胡文红: 同意	2023-05-03 08:59:01
第3步【会签】各部门会签 刘波: 同意	2023-05-03 09:17:03
第3步【会签】各部门会签 李亮亮:	2023-05-03 09:43:25

同意	
第3步【会签】各部门会签 吕紹暉: 同意	2023-05-22 15:19:53
第4步【退回】提出人确认 梁小红: 1	2023-05-26 08:19:59
第7步【会签】各部门会签 兰开胜: 同意	2023-05-26 09:05:37
第7步【会签】各部门会签 胡文红: 同意	2023-05-26 09:07:12
第7步【会签】各部门会签 于磊洋: 同意	2023-05-26 09:08:56
第7步【会签】各部门会签 李亮亮: 同意	2023-05-26 09:22:42
第7步【会签】各部门会签 李小果: 同意	2023-05-26 16:02:49
第7步【会签】各部门会签 何相逢: 同意	2023-05-26 16:03:13
第7步【会签】各部门会签 周超: 同意	2023-05-26 16:22:15
第7步【会签】各部门会签 刘波: 同意	2023-05-29 11:16:37
第7步【会签】各部门会签 吕紹暉: 同意	2023-06-07 09:23:40

流程开始（流水号：407245）		
第1步	↓序号1：流程发起人	 梁小红 主办 [已办结,用时：6分钟27秒 ⓘ] 开始于：2023-04-28 14:19:34 结束于：2023-04-28 14:26:01
第2步	↓序号2：部门审核	 兰开胜 主办 [已办结,用时：4天14小时27分钟38秒 ⓘ] 开始于：2023-04-28 17:09:22 结束于：2023-05-03 07:37:00

第3步	↓序号3：各部门会签	 李亮亮 [已办结,用时：14秒 ⓘ] 开始于：2023-05-03 09:43:12 结束于：2023-05-03 09:43:26
	↓序号3：各部门会签	 周超 [已办结,用时：22秒 ⓘ] 开始于：2023-05-03 08:03:09 结束于：2023-05-03 08:03:31
	↓序号3：各部门会签	 于磊洋 [已办结,用时：13秒 ⓘ] 开始于：2023-05-03 07:37:20 结束于：2023-05-03 07:37:33
	↓序号3：各部门会签	 何相逢 [已办结,用时：8秒 ⓘ] 开始于：2023-05-03 07:37:27 结束于：2023-05-03 07:37:35
	↓序号3：各部门会签	 李小果 [已办结,用时：33秒 ⓘ] 开始于：2023-05-03 08:34:07 结束于：2023-05-03 08:34:40
	↓序号3：各部门会签	 刘波 [已办结,用时：55秒 ⓘ] 开始于：2023-05-03 09:16:09 结束于：2023-05-03 09:17:04
	↓序号3：各部门会签	 兰开胜 [已办结,用时：10秒 ⓘ] 开始于：2023-05-03 07:37:03 结束于：2023-05-03 07:37:13
	↓序号3：各部门会签	 胡文红 [已办结,用时：52秒 ⓘ] 开始于：2023-05-03 08:58:10 结束于：2023-05-03 08:59:02
	↓序号3：各部门会签	 吕绍暉 [已办结,用时：49秒 ⓘ] 开始于：2023-05-22 15:19:05 结束于：2023-05-22 15:19:54
第4步	↓序号4：提出人确认	 梁小红 主办 [已办结,用时：1分钟6秒 ⓘ] 开始于：2023-05-26 08:18:53 结束于：2023-05-26 08:19:59
第5步	↓序号1：流程发起人	 梁小红 主办 [已办结,用时：1分钟34秒 ⓘ] 开始于：2023-05-26 08:20:04 结束于：2023-05-26 08:21:38
第6步	↓序号2：部门审核	 兰开胜 主办 [已办结,用时：4秒 ⓘ] 开始于：2023-05-26 09:04:31 结束于：2023-05-26 09:04:35
第7步	↓序号3：各部门会签	 李亮亮 [已办结,用时：13秒 ⓘ] 开始于：2023-05-26 09:22:30 结束于：2023-05-26 09:22:43
	↓序号3：各部门会签	 周超 [已办结,用时：12秒 ⓘ] 开始于：2023-05-26 16:22:04 结束于：2023-05-26 16:22:16
	↓序号3：各部门会签	 于磊洋 [已办结,用时：29秒 ⓘ] 开始于：2023-05-26 09:08:27 结束于：2023-05-26 09:08:56
	↓序号3：各部门会签	 何相逢 [已办结,用时：8秒 ⓘ] 开始于：2023-05-26 16:03:05

		结束于：2023-05-26 16:03:13
	↓序号3：各部门会签	 李小果 [已办结,用时：9秒 ⓘ] 开始于：2023-05-26 16:02:41 结束于：2023-05-26 16:02:50
	↓序号3：各部门会签	 刘波 [已办结,用时：10秒 ⓘ] 开始于：2023-05-29 11:16:27 结束于：2023-05-29 11:16:37
	↓序号3：各部门会签	 兰开胜 [已办结,用时：13秒 ⓘ] 开始于：2023-05-26 09:05:24 结束于：2023-05-26 09:05:37
	↓序号3：各部门会签	 胡文红 [已办结,用时：13秒 ⓘ] 开始于：2023-05-26 09:07:00 结束于：2023-05-26 09:07:13
	↓序号3：各部门会签	 吕紹暉 [已办结,用时：12秒 ⓘ] 开始于：2023-06-07 09:23:29 结束于：2023-06-07 09:23:41
第8步	↓序号4：提出人确认	 梁小红 主办 [已办结,用时：26秒 ⓘ] 开始于：2023-06-07 13:52:22 结束于：2023-06-07 13:52:48
第9步	↓序号5：理级确认	 兰开胜 主办 [已办结,用时：5秒 ⓘ] 开始于：2023-06-08 09:36:35 结束于：2023-06-08 09:36:40
第10步	↓序号6：核准	 邹敏杰 主办 [已办结,用时：7秒 ⓘ] 开始于：2023-06-09 07:50:48 结束于：2023-06-09 07:50:55
流程结束		