

東莞頂鈞塑膠模具有限公司

客戶抱怨處理單

編號	464366	填表日期	2024-03-28	客戶抱怨日期	2024-03-26
客 戶	群光	生產日期	2023-12-13	品 名	SCROLL_ROLLER
訂單號碼		交貨日期	2024-03-20	料號	101361005022A
發生場所	群光	投訴次數	1	批量	1371
抽樣數	125	不良數	19	不良率	15%
不良現象描述	群光产线作业时发现2029滚轮色差不良。			回复客戶8D报告	 2029滚轮-5C改善报告.pptx (58.86KB) 全部下載
D3	临时围堵措施Interim Containment Action(s)				
	序号	围堵概述 Summary description	数量 QTY	处理方案/结果 Action / Result	
	1	成品	1371	库存品全检色差处理/不良报废处理	
D4	如适用，附上具体分析问题发生原因的工具（如5个为什么，鱼骨图，等等） If applicable attach any problem solving tools used to determine root cause (5-Whys, Fishbone, etc.)				
	☒ 5Why ☐ 鱼骨分析		附件		
	序号 发生原因Investigation				
	1	Why1： 由于此物料是原来使用打样的PU油性漆生产，后群光通知更改为UV油性漆生产，仓库备货时未做好新旧料标识，导致新旧料混料造成产品色差。			
	2	Why2： 库存新旧料未做好标识和先进先出管理，导致出货备货混料。			
	3	Why3：			
	4	Why4：			
	5	Why5：			
	序号 流出原因Investigation				
	1	Why1： 仓库备货时未做好新旧料标识，导致新旧料混料出货至客户处，造成产品色差。			
	2	Why2： 品管抽检时未发现，导致色差不良流出。			
	3	Why3：			
	4	Why4：			
	5	Why5：			
	D5	制定和验证永久纠正措施Develop and Verify Solution			
序号		失效原因对策Occurrence Corrective Action:			
1		接到客人变更产品通知时，请客人帮忙协助吸收库存旧料。			
序号 流出原因对策Escape Corrective Action					
1		有关客人通知设变及变更产品部分，业务第一时间通知/报备客人库存品数量，并通知安排仓库做好标识区分及先进先出管理。			
D6	实施和确认永久纠正措施Implement and Validate Corrective Action(s)				
	序号	确认失效原因对策实施效果Validation Occurrence Corrective Action			
	1	返工后再次抽检未发现异常，待下批订单交货时追踪。			
	序号 确认流出原因对策实施效果Validation Escape Corrective Action				
	1	返工后再次抽检未发现异常，待下批订单交货时追踪。			

2024/6/15

客戶抱怨處理單 品保部职员朱志泉464366

D7	序号	预防问题再发生Prevent Problem Recurrence			
	1	将不良加入《品质履历表》重点管控。			
會簽及意見					
核准: 審核:		提出人: 朱志泉 2024-03-28 17:04:51			
效果確認	序号	批次	确认结果		
	結案: ☐ 是 ☐ 否		確認	提出人	
					MI-QF-05-042G

流程开始（流水号：464366）		
第1步	↓序号1：流程发起人	朱志泉 主办 [办理中,已用时：2小时3分钟37秒 ⓘ] 开始于：2024-06-15 17:04:51