

東莞頂鈞塑膠模具有限公司
客戶抱怨處理單

編號	462332	填表日期	2024-06-01	客戶抱怨日期	2024-03-08
客戶	群光	生產日期	2023-11-10	品名	LENS HOLDER
訂單號碼		交貨日期	2024-02-19	料號	101340005008B
發生場所	群光	投訴次數	1	批量	10400PCS
抽樣數	125	不良數	13	不良率	10%
不良現象描述	群光反饋1908中島4#批鋒堵孔，導致組裝燈罩熱熔後凸起不良。			回復客戶8D報告	 1908中島批鋒改善報告3.8.pptx (517.64KB) 全部下載
D3	臨時圍堵措施Interim Containment Action(s)				
	序號	圍堵概述 Summary description	數量 QTY	處理方案/結果 Action / Result	
	1	成品	24000	全檢返工處理，堵孔報廢。	
D4	如適用，附上具體分析問題發生原因的工具（如5個為什麼，魚骨圖，等等） If applicable attach any problem solving tools used to determine root cause (5-Whys, Fishbone, etc.)				
	<input checked="" type="checkbox"/> 5Why	<input type="checkbox"/> 魚骨分析	附件		
	序號 發生原因Investigation				
	1	Why1: 模具長時間生產導致模具鑲件磨損，形成產品孔內批鋒			
	2	Why2: 由於計劃交期較緊，修模時間來不及，會議決定加工克服生產但由於作業員加工後沒仔細自檢復檢，造成批鋒漏加工流出。			
	3	Why3:			
	4	Why4:			
	5	Why5:			
	序號 流出原因Investigation				
	1	Why1: 作業員未按SOP要求作業，在加工批鋒位時未做好加工後自檢，導致批鋒不良流出。			
2	Why2: 品保打首檢時有對比加工樣確認，但制程生產時未拿燈罩實物試裝確認，導致孔批鋒漏加工及時發現。				
3	Why3: OQC抽檢時未抽檢到不良，導致不良品流出。				
4	Why4:				
5	Why5:				
D5	制定和驗證永久糾正措施Develop and Verify Solution				
	序號 失效原因對策Occurrence Corrective Action:				
	1	修模處理，更換模具新鑲件。			
	2	復測中島與燈罩組裝相關重點尺寸，如超規格尺寸立即修模改善。			
	序號 流出原因對策Escape Corrective Action				
1	培訓宣導作業員必須嚴格按照SOP要求進行作業，並仔細做好加工後自檢復檢產品外觀後再入包裝。				
2	將中島與燈罩組裝要求列入SIP管控，每2H巡檢組裝適配一次。				
3	將此異常列入到重點異常抽檢，持續抽檢三批，直至客戶檢驗OK後再轉為正常水準檢驗。				
D6	實施和確認永久糾正措施Implement and Validate Corrective Action(s)				
	序號 確認失效原因對策實施效果Validation Occurrence Corrective Action				
1	返工後再次抽檢未發現異常，待下批訂單交貨時追蹤。				

	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。		
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: 审核: 提出人: 朱志泉 2024-06-01 10:59:55				
效果確認	序号	批次	确认结果	
	結案: <input type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否		確認	提出人
				MI-QF-05-042G

流程开始 (流水号: 462332)		
第1步	↓序号1: 流程发起人	 朱志泉 主办 [已转交下步,用时: 4小时38分钟12秒 ⓘ] 开始于: 2024-06-01 10:59:54 结束于: 2024-06-01 15:38:06
第2步	↓序号2: 部门审核	 兰开胜 主办 [未接收办理]