

東莞頂鈞塑膠模具有限公司

客戶抱怨處理單

|        |                                                                                                                                            |                                                                 |                                                 |                         |                                                                                                                                                         |  |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 編號     | 480439                                                                                                                                     | 填表日期                                                            | 2024-09-29                                      | 客戶抱怨日期                  | 2024-09-24                                                                                                                                              |  |
| 客 戶    | 惠州迪芬尼                                                                                                                                      | 生產日期                                                            | 2024-08-28                                      | 品 名                     | BASKET                                                                                                                                                  |  |
| 訂單號碼   |                                                                                                                                            | 交貨日期                                                            | 2024-09-23                                      | 料號                      | 117455200005A                                                                                                                                           |  |
| 發生場所   | 客戶端進料                                                                                                                                      | 投訴次數                                                            | 1                                               | 批量                      | 1885pcs                                                                                                                                                 |  |
| 抽樣數    | 125pcs                                                                                                                                     | 不良數                                                             | 125pcs                                          | 不良率                     | 100%                                                                                                                                                    |  |
| 不良現象描述 | 产品铁件边开裂                                                                                                                                    |                                                                 |                                                 | 回復客戶8D報告                | <div><div> BASKET开裂不良8D報告.xlsx (413.27KB)</div><div>全部下載</div></div> |  |
| 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                                                              | 1885pcs                                         | 客户端产品换料                 |                                                                                                                                                         |  |
|        | 2                                                                                                                                          | 成品                                                              | 0pcs                                            | 顶钧无库存                   |                                                                                                                                                         |  |
| 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）<br>If applicable attach any problem solving tools used to determine root cause (5-Whys, Fishbone, etc.) |                                                                 |                                                 |                         |                                                                                                                                                         |  |
|        | <div><div><input checked="" type="checkbox"/>5Why</div><div><input type="checkbox"/>鱼骨分析</div></div>                                       |                                                                 | 附件                                              |                         |                                                                                                                                                         |  |
|        | 序号                                                                                                                                         | 发生原因Investigation                                               |                                                 |                         |                                                                                                                                                         |  |
|        | 1                                                                                                                                          | why1:内部查证工程打样送样给客户及试产物料，打样产品为原料生产，试产物料为过管料使用的原料不一致。             |                                                 |                         |                                                                                                                                                         |  |
|        | 2                                                                                                                                          | why2:工程建的BOM表为过管料，生管依BOM表发料给生产使用，过管料拉伸强度/韧性差放置后收缩不一致导致铁件边有开裂不良。 |                                                 |                         |                                                                                                                                                         |  |
|        | 3                                                                                                                                          | why3:                                                           |                                                 |                         |                                                                                                                                                         |  |
|        | 4                                                                                                                                          | why4:                                                           |                                                 |                         |                                                                                                                                                         |  |
|        | 5                                                                                                                                          | why5:                                                           |                                                 |                         |                                                                                                                                                         |  |
|        | 序号                                                                                                                                         | 流出原因Investigation                                               |                                                 |                         |                                                                                                                                                         |  |
|        | 1                                                                                                                                          | why1:刚生产时产品无异常，放置后收缩才有开裂不良，OQC抽检时未留意此位置，不良未发现流出。                |                                                 |                         |                                                                                                                                                         |  |
|        | 2                                                                                                                                          | why2:                                                           |                                                 |                         |                                                                                                                                                         |  |
|        | 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                                                               | 内部开会检讨后续此款产品生产时全部用原料生产，加料时通知品管现场确认并在加料记录表上签字确认。 |                         |                                                                                                                                                         |  |
|        |                                                                                                                                            | 序号                                                              | 流出原因对策Escape Corrective Action                  |                         |                                                                                                                                                         |  |
|        |                                                                                                                                            | 1                                                               | 下批生产品放置现场24H后检验铁件处无开裂再正常入库。                     |                         |                                                                                                                                                         |  |
|        | 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      |                                                                                                                                            | 工程更改BOM表，生管依更新后的BOM表通知仓库发料给生产使用。                                |                                                 |                         |                                                                                                                                                         |  |
| 序号     |                                                                                                                                            | 确认流出原因对策实施效果Validation Escape Corrective Action                 |                                                 |                         |                                                                                                                                                         |  |

2024/10/9

惠州迪芬尼/BASKET/客户抱怨处理单 品保部职员梁小红480439

|                                                                                        |                                                                |                                              |      |  |               |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------|--|---------------|
|                                                                                        | 1                                                              | 9/28生产1885pcs交货到客户端确认OK。                     |      |  |               |
|                                                                                        |                                                                |                                              |      |  |               |
| D7                                                                                     | 序号                                                             | 预防问题再发生Prevent Problem Recurrence            |      |  |               |
|                                                                                        | 1                                                              | 将客户反映的异常加入SIP，后续生产品放置现场24H后品管检验时确认此位置无不良再入库。 |      |  |               |
|                                                                                        |                                                                |                                              |      |  |               |
| 會簽及意見                                                                                  |                                                                |                                              |      |  |               |
| 核准：      審核： 兰开胜 2024-09-29 08:52:21                      提出人： 梁小红 2024-09-29 08:16:04 |                                                                |                                              |      |  |               |
| 效果確認                                                                                   | 序号                                                             | 批次                                           | 確認結果 |  |               |
|                                                                                        | 結案： <input checked="" type="radio"/> 是 <input type="radio"/> 否 |                                              | 確認   |  | 提出人           |
|                                                                                        |                                                                |                                              |      |  |               |
|                                                                                        |                                                                |                                              |      |  | MI-QF-05-042G |