

東莞頂鈞塑膠模具有限公司

客戶抱怨處理單

編號	521220	填表日期	2025-04-28	客戶抱怨日期	2025-04-01
客 戶	鵬福	生產日期	2025-03-28	品名	BOTTOM_COVER
訂單號碼		交貨日期	2025-03-29	料號	117440082001AR
發生場所	客戶端产线	投訴次數		批量	1853pcs
抽樣數	125pcs	不良數	10pcs	不良率	8%
不良現象描述	客戶端反映螺母内发蓝/漏底			回复客戶8D报告	 BOTTOM_COVER螺母内异发蓝不良.xlsx (44.67KB) 全部下载
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	1853pcs	客戶端换料	
	2	成品	1815pcs	退库存全检挑选	
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:产品为电泳黑色，在清洗过程中螺丝孔内未完全清洗干净，导致螺丝成品牙槽内藏酸，放置一段时间后吐酸浮出表面发蓝/漏底。			
	2	Why2:镀层厚度偏下限为3un，在运输碰撞或成型高温过程中易产生漏底，制程全检时漏检流出。			
	3	Why3:			
	4	Why4:			
	5	Why5:			
	序号	流出原因Investigation			
	1	Why1:成型品管巡检时只留意看注塑件外观，未检验螺母内部不良未发现流出。			
	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	找螺母厂商检讨后续螺母前处理在清洗时重新调整溶剂比例，用清水清洗干净后才能做镀电泳。			
	2	原镀层厚度3un偏下限更改为5un以上，防止产品漏底不良。			
D5	序号	流出原因对策Escape Corrective Action			
	1	重新清查顶钧库存物料有发蓝不良退库存全检挑选后再出货。			
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	4/9改善后螺母重新交货确认表面无漏底/发蓝不良。			

2025/4/28

客戶抱怨處理單 品保部职员梁小红521220

	序号	确认流出原因对策实施效果Validation Escape Corrective Action			
	1	待5月生产交货后客户端确认改善效果			
D7	序号	预防问题再发生Prevent Problem Recurrence			
	1	将客户反映不良加入SIP，后续生产时重点管控			
會簽及意見					
核准： 审核： 提出人： 梁小红 2025-04-28 17:36:32					
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