

東莞頂鈞塑膠模具有限公司

客戶抱怨處理單

|        |                                                                                                                                            |                                                                                  |                                     |                         |                                                                                                                         |  |
|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| 編號     | 508162                                                                                                                                     | 填表日期                                                                             | 2025-03-03                          | 客戶抱怨日期                  | 2025-02-28                                                                                                              |  |
| 客 戶    | 正崴                                                                                                                                         | 生產日期                                                                             | 2025-03-20                          | 品名                      | SKIRT                                                                                                                   |  |
| 訂單號碼   |                                                                                                                                            | 交貨日期                                                                             | 2025-03-26                          | 料號                      | 101174003020B                                                                                                           |  |
| 發生場所   | 客戶端产线                                                                                                                                      | 投訴次數                                                                             | 1次                                  | 批量                      | 1500pcs                                                                                                                 |  |
| 抽樣數    | 125pcs                                                                                                                                     | 不良數                                                                              | 62pcs                               | 不良率                     | 50%                                                                                                                     |  |
| 不良現象描述 | 客戶端上盖2#3#組裝底環段差                                                                                                                            |                                                                                  |                                     | 回復客戶8D報告                |  5811-1040-11E0組裝底環段差.pptx (74.41KB) |  |
| 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                                                                               | 1500pcs                             | 客戶端挑選約800pcs退回頂鈞報廢      |                                                                                                                         |  |
|        | 2                                                                                                                                          | 成品                                                                               | 12700pcs                            | 頂鈞庫存退生產分穴後出貨            |                                                                                                                         |  |
| 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）<br>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:內部查證此款產品24/12月客戶端有通知上蓋組裝按鍵邊加膠0.2mm,工程郵件通知工模設變，產品設變後產品整體放電尺寸變異整體厚了0.2-0.4mm。 |                                     |                         |                                                                                                                         |  |
|        | 2                                                                                                                                          | Why2:此位置量測未管控尺寸，不良未發現。                                                           |                                     |                         |                                                                                                                         |  |
|        | 3                                                                                                                                          | Why3:設變後工程未通知品管也未更新內部樣品，打首件時品管只組裝了單件，未拿機板實配不良未發現。                                |                                     |                         |                                                                                                                         |  |
|        | 4                                                                                                                                          | Why4:                                                                            |                                     |                         |                                                                                                                         |  |
|        | 5                                                                                                                                          | Why5:                                                                            |                                     |                         |                                                                                                                         |  |
|        | 序號                                                                                                                                         | 流出原因Investigation                                                                |                                     |                         |                                                                                                                         |  |
|        | 1                                                                                                                                          | Why1:設變後產品工程送樣給客戶確認OK，成型生產時廠內品管未將產品組裝到成品機板上，不良未發現流出。                             |                                     |                         |                                                                                                                         |  |
|        | 2                                                                                                                                          | Why2:                                                                            |                                     |                         |                                                                                                                         |  |
|        | 3                                                                                                                                          | Why3:                                                                            |                                     |                         |                                                                                                                         |  |
|        | 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      |                                                                                                                                            | 找工程/生管/工模/業務開會檢討後機台暫堵穴生產1#4#穴應對客戶端組裝，工單夠數後模具下模換滑塊。                               |                                     |                         |                                                                                                                         |  |
| 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                                                                                                                                          | 修模後產品內部確認組裝效果再送樣給客戶確認OK再正常生產出貨                                                   |                                     |                         |                                                                                                                         |  |
| D7     | 預防問題再發生Prevent Problem Recurrence                                                                                                          |                                                                                  |                                     |                         |                                                                                                                         |  |
|        | 序號                                                                                                                                         | 確認流出原因對策實施效果Validation Escape Corrective Action                                  |                                     |                         |                                                                                                                         |  |
|        | 1                                                                                                                                          | 待修模後上機驗證確認效果                                                                     |                                     |                         |                                                                                                                         |  |
| 會簽及意見  |                                                                                                                                            |                                                                                  |                                     |                         |                                                                                                                         |  |
| 核准:    | 審核: 蘭開勝 2025-03-04 07:36:40                                                                                                                |                                                                                  | 提出人: 梁小红 2025-03-03 18:33:45        |                         |                                                                                                                         |  |
| 效果確認   | 序號                                                                                                                                         | 批次                                                                               | 確認結果                                |                         |                                                                                                                         |  |
|        |                                                                                                                                            |                                                                                  |                                     |                         |                                                                                                                         |  |

