**会议纪要** M/DP RD-2227-05

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 会议主持： 李志豪 | | 时间：2017.05.17 14:30-15:00 | | 地点：研发会议室 | | |
| 会议主题：O22S-Y343-10.00MHz-A客诉评审会议 | | | | | | |
| 记录人：李志豪 | | | | | | |
| 参加会议人员：赵泰、龙治刚、唐佳、王相健 | | | | | | |
| 请假人员： 贺志红 | | | 缺席人员： 谭凯、程国华 | | | |
| 序号 | 内容 | | | | 负责人 | 完成时间 |
| 1 | **客户投诉问题描述：**  2017年5月15日，市场反馈G024客户投诉O22S-Y343-10-A产品有8pcs打标不良，将IQOV打成IQCV，严重影响客户对我司的印象，也影响了代理商在终端用户的声誉。  此次客诉造成公司损失如下：物流费1000元，返工费用待统计。 | | | | Cathy | 20170515 |
| 2 | **调查确认**   1. 2017年2月，生产部在201612037工单中产生了8pcs不良品，其中1pcs不良品于2017.2.17出货，另外7pcs不良品多投入库； 2. 2017年4月，小线在11201703031工单领库存成品生产时，发现有7pcs打标不良，并与市场确认后，于2017.4.19申请特例放行出货； | | | | 赵泰  陈盛 | 20170516 |
| 3 | **根本原因：**   1. 产生原因：   》使用旧激光打标机，打标员工更改模板时将字母输错，打完后未仔细核对规格书上的标识内容，导致不良流往下一工位；   1. 流出原因：   》QA1员工对产品进行外观检查时，未对每个产品标识逐一与规格书核对，整盘之间相互核对，对夹杂在其中的几个标识不良品未能检查出来，导致产品流出。 | | | | NA | NA |
| 4 | **改善措施**   1. 待客退品退回公司后，立即安排对其进行返工处理； 2. 2017年3月导入了新激光打标机，打标机系统可对每个型号都设定一个对应的模版，可有效避免模版频繁更改导致出错； 3. 批量打标前的首件确认，打标员工确认无误后，需由装配组长及IPQC再次核对确认； 4. 生产推动打标系统实现自动化，使用条码系统进行管控，由系统自动选择对应的模版，避免人为失误； 5. 制作打标专用夹具，同时给多个产品打标，并保证产品上标识定位精度要求； 6. 生产及QA对员工进行标识方面的专项培训，加强员工的质量意识； 7. 将该客诉制成案例，打印悬挂在对应工位上。 | | | | 李志豪  贺志红  贺志红  贺志红  赵泰  龙治刚  贺志红  李志豪 | 跟进中  2017.03  2017.03  跟进中  20170615  20170517  20170518 |
| **备注：** | | | | | | |

记录人：李志豪 日期：2017.05.17 审核人： 日期：