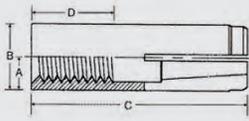




今天我要跟各位讀者報告一則，製造商遭最終使用者，索賠成功的案例。來突顯品質管制的重要性，今天的主題產品叫膨脹螺絲(DROP-IN ANCHOR)，也有人管它叫內迫壁虎。

它是利用一擊形圓柱體來促使外管膨脹產生摩擦力以達到固定的效果。一般應用於防護欄、雨蓬、外牆空調工程等等，同時也必須搭配應用於水泥面、磚面、牆壁面等材料上的緊固。但是它的固定並不十分可靠，如果搭載負荷的是有長時間較大震動時機的場所，可能會發生鬆脫，因此不推薦使用於安裝吊具、吊扇等。



事發緣由：

我們有一個客人(使用者)當他收到我們的一批膨脹螺絲(DROP-IN ANCHOR)之後發現一個很大的問題，而且拒收了其中的一個尺寸。他在電文中提到：

「它是從貴公司的A工廠出貨的。圖1中顯示出了問題的核心所在，而且經過驗證屬實，該批貨確實是從貴公司的A工廠出的貨。」、「當膨脹螺絲從包裝盒中拿起來的

膨脹螺絲 索賠案例的探討

引子

在一般的製造工廠裡面，品管單位永遠是製造單位的眼中釘，肉中刺。常常在車間裡聽到作業員這樣的對話：

<才差兩條又不影響使用，犯不著關我車台吧。而且我又不是故意的！>

<不是故意的，就有了理！？>

<我沒說有理，我是說不是故意的>

<你存心要氣死我！>

<你還要氣死我呢！有本事跟廠長講去>

時候，發現有三分之一的膨脹螺絲有擴張插銷Dilating plug(鏢形圓柱)脫落的現象。」

…迫使我們的客人(使用者)必須拜託工人使用『手工篩選』，篩選出那些擴張插銷沒有脫落的可用件。「我們會郵寄一些不良品和一部分沒有篩選過的小盒包裝給貴公司，請貴公司去查一查，這到底是怎麼一回事？同時也請告訴我們，問題出在哪？如何善後…還說我們將會索賠拜託工人使用『手工篩選』的全部費用，至於索賠的費用呢，將會等到工人們全部完成篩選動作的時候再做統計。」…



圖1：擴張插銷以及塑膠片(塞子)脫落

處理程序：

首先，我告訴客人要冷靜，我非常抱歉聽到這個消息，因為我們工廠的疏忽造成你們相當程度的困擾和損失，我們已經組成相關單位進行調查當中，等我們收到了樣品之後，如果證實是工廠的疏失，我一定會負責到底，同時給你一個滿意的回答，請務必耐心等待。然後我將客人的e-mail轉給了A工廠，同時，請工廠將倉庫內同批號同類型的產品拿出來檢查，看看是不是有客人講的情形。調查完畢之後，儘快回覆給我。

研究與分析：

根據我的了解，內迫壁虎的擴張插銷(Dilating plug)是由一塊圓形塑膠片(塞子)Hold著(圖2)。未裝配前(請看圖3分解圖)，這一塊圓形塑膠片(塞子)的直徑一定得大於內迫壁虎的內螺紋孔徑(請看圖4)，裝配時，塑膠塞子到達定位點之後，擴張插銷(Dilating plug)就被圓形塑



圖2：裝配後，紅色及白色塑膠片(塞子)HOLD著擴張插銷



圖3：組合前的內迫壁虎，塑膠片(塞子)還沒有組裝



圖4：裝配前分解圖，紅色及白色塑膠片(塞子)的直徑大於擴張插銷的直徑

膠片(塞子)Hold在壁虎內了(請看圖2)。除非拿錯塑膠篩子，否則鏢形圓柱體不可能脫落。若真如客人所說，會發生擴張插銷脫落我心裡暗猜一定是塑膠片出問題。

結論：

一個禮拜之後，客人的樣品收到了。經過調查的結果：工廠的生產部門完全同意客人的發現，說這是因為現場作業員在進行組裝塑膠片的時候發生了不可原諒的錯誤導致擴張插銷Dilating plug(鏢形圓柱)脫落。具體細節方面，廠長已經要求相關生產單位展開檢討和懲處，同時為了防止同樣的問題再度發生，現在我們已經改變了另一種型式的組合方式(請看圖5)，保證以後不會發生同樣的問題，並請客人告訴我們當初請其工人進行「手工篩選」的全部費用。



圖5：另一種型式的組合方式(點膠)

隔一天，我將這個結果如實的回報給客人之後，客人感謝我的回覆說他已經了解我的工廠為了這個發現，已經開始改變製作方式以防止發生同樣問題，他將向我收取人工篩選費用八百零八美元，還附上一張貸項通知單。

各位親愛的讀者們，你有沒有發現，工廠很快同意客人索賠是因為自知理虧，品質真的有问题，而且客人當初講的不良率高達33%，既然工廠完全同意客人的發現，理應退貨要求重新生產一批賠給客人，然而我的客人卻只要求篩選的費用。這個案例再次證明「品質就是工廠的生命」，只有優良的品質才是企業永續經營的不二法門。