고객 품질 클레임 접수서

접수번호 QA-261106-01 | 가온모빌리티(가상) → JJ정밀(가상)

항목	접수 내용
접수 시각	2026-11-06 08:30 / 품질보증팀 접수
품목·품번	체결 부시 B-24 / 부품명·회사 모두 가상
완제품 로트	JJ261103-A / 고객 납품 4,000개
증상	고객 조립 공정에서 체결이 느슨함. 내경 상한 초과 신고
규격	내경 12.000~12.018 mm / 고객 도면 개정 B
초도 검사	납품 4,000개 중 200개 확인, 상한 초과 12개. 검사 표본 내 6.0%
초도 측정 범위	상한 초과 12개의 측정값 12.021~12.030 mm(고객 신고값, 원시 기록 미첨부)
고객 요청	해당 로트 격리·선별 현황과 원인 조사 계획 회신. 영향 범위 확대 여부 확인

주의: 200개는 전체 납품 물량이 아니다. 12개를 4,000개로 나눈 비율을 전체 불량률로 보고하지 않는다. 고객 신고값과 사내 재측정값을 섞지 않는다.

고객 회신 요구·추적 메모

기한	요구
11/06 12:00	D3 봉쇄 현황 1차 제출
11/09 17:00	D4 원인 조사 계획 제출
11/13 17:00	최종 8D 목표. 검증이 끝나지 않으면 지연 사유·후속 일정을 협의

접수 시점에는 원인·책임·출하 재개를 확정하지 않는다. 위 일정은 이 가상 고객의 요청이며 법정·업계 공통 제출 기한이 아니다.

추적 메모: 생산 기록상 완제품 JJ261103-A는 CNC-02에서 가공. 소재 로트는 M261031. 상세 공정·설비·협력사 기록은 앞 업무 결과 파일에서 확인한다.

검사 연결: 고객 초도 검사 200개 중 12개는 봉쇄원장의 C01과 같은 물량이다. 11/06 10:00 현황에서 추가로 더하지 않는다.

고객 담당자는 가명 "여울", 사내 접수자는 가명 "가람". 실제 주소·전화번호·전자우편은 넣지 않았다.