



文件编号	YW-INJ-011
版本号	A/0
制/修订日期	2017/5/15

产品退货业务标准说明书

部门：注塑部
作成：曾书如
审批：麻关明

[illegible][illegible]

业务标准流程图

业务标准名称		OA签卡单使用标准说明书	部 门	经营管理室		从接收到履行所需的周期时间（70分钟）	备注
NO.	流程		主导部门/责任人	完成时间	关联部门	流程简单说明	
1	<div>接收退货信息</div> <div>↓</div> <div>退货资料整理</div> <div>↓</div> <div>退货产品的确认</div> <div>↓</div> <div>安排全检返工</div> <div>↓</div> <div>返工时品质确认</div> <div>↓</div> <div>全检产品入库确认</div>		品管部/成型负责人	5分钟		接收QA、二次加工、客诉投诉及时传达现场（返工数量和不良内容传达）	
2			成型负责人	5分钟		准备投诉相关返工产品资料（台帐及文件）	
3			成型负责人	10分钟		退货产品的确认	
4			成型负责人	10-20分钟		二次加工退货投诉产品的品质确认	
5			成型负责人	10-20分钟		客诉退货产品的品质确认	
6			成型负责人	5-10分钟		安排作业人员进行全检返工	
7			成型负责人	10-15分钟		返工全检的数量品质的确认	
8			成型负责人	5-10分钟		全检产品入库确认	

1

内部退货单		退货原因: 来料不良	
发行编号: 170705027	机台: 207.5-18	发行日期: 2017.5.18	发行人: 陈润兰
图番: PA03603-Y312	批量: 1200us		
品名:	不良数/抽样数: 50%		
品管课	不良内容: 扣位变形.	发生原因:	
品管课	附档: 207.5-18	发生原因:	
品管课	生产日期、班次: 2017.5.15	担当:	确认:
品管课	鉴别结果: 1.良品数: 不良品数:	品管课	QC复查结果:
品管课	2.不良内容:	品管课	签署:
品管课	签署:	品管课	签署:
品管课	恒久对策:	品管课	签署:
品管课	担当:	品管课	确认:

内部退货单		发行编号: N-1721	发行日期: 2007.7.21	发行人: 唐玉丹
图番: 26576001	批量: 1200 PLS			
品名: 大H高T-2	不良数 / 抽样数: 121 / 125			
品管课	不良内容: 料差	责任部门	发生原因:	
	生产日期、班次: 2007.7.19/A		担当:	确认:
责任部门	选别结果: 1. 良品数 _____ 不良品数 _____	品管课	QC复查结果:	
	2. 不良内容: _____		担当: _____ 确认: _____	
	恒久对策:			
		担当: _____ 确认: _____		

2

[illegible]

不良品选别记录表			
REF NO: F-20170601		发行日期: 2017.5.15	
品番: M0203-Y312		选别日期:	
不良批量: 3545ps		生产日期、班次: 2017第~X	
不良原因 漏诉: 扣位变形.			选别基准
选别结果: 选别总数: _____ 不良总数: _____ 不良率: _____ 选别人数: _____ 人 选别时间: _____ H			
选别详细结果	NO.	不良项目	不良数
	1		
	2		
	3		
	4		
	5		
处理方法			
选定人员:		确认:	
QC判定: <input type="checkbox"/> PASS <input type="checkbox"/> REJ	REJ的处理方式	货管部门判定: <input type="checkbox"/> OK <input type="checkbox"/> NG	
签署:			签署:

4

- 1、接收**QA**内部不良退货联单及样板或图片。
- 2、接收二次加工**QC**内部不良退货联单及样板或图片。
- 3、接收客诉担当发出的客诉产品邮件联系，接收**QA**开出在库品《不良品选别记录表》及样板或图片。

洗口高不良

<div> <div>品名</div> <div>品名</div> </div>		<div> <div>数量</div> <div>数量</div> </div>		<div> <div>作业员</div> <div>作业员</div> </div>		<div> <div>检查员</div> <div>检查员</div> </div>		<div> <div>生产日期</div> <div>生产日期</div> </div>		<div> <div>备注</div> <div>备注</div> </div>	
<div> <div>品名</div> <div>品名</div> </div>		<div> <div>数量</div> <div>数量</div> </div>		<div> <div>作业员</div> <div>作业员</div> </div>		<div> <div>检查员</div> <div>检查员</div> </div>		<div> <div>生产日期</div> <div>生产日期</div> </div>		<div> <div>备注</div> <div>备注</div> </div>	



A

B

C

D

E

F

G

H

I

J

K

产品不良履历表

客 户		希克斯		品 番		PA03603-Y312									
管理NO.:															

2

十字突出

受 控 文 件

NO	日 期	不良内容	发生场所	作成	确认
1	2016. 11. 7	丝印不良	希克斯	刘丽红	王正发
2	2017. 01. 10	拉伤不良	希克斯	黄发强	王正发
3	2017. 01. 25	划伤	希克斯	黄发强	王正发
4	2017. 02. 22	十字突出	希克斯	黄发强	王正发
珠海电子科技有限公司 FM: QMD-020. (2012/03/20)					

	A	B	C	D	E	F	G
1	QA/客诉退货统计表						
2	作成: 曾书如						
3	日期	品番	QA/客诉	日期/班次	不良退货内容	数量	备注
4	5月11日	ZGSIG001	二次加工	5月4日	气纹	1200	
5	5月9日	pa03603-y312	QA	5月8日	扣位变形	1000	
6	5月12日	pa03750-y511	客诉	4月22日	混线	3848	
7	5月12日	pa03750-y521	客诉	4月22日	混线	4365	
8	5月12日	MP33058W	客诉	4月22日	尺寸不良	244	
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							

4

◀ ▶ 🔍
第1周退货统计表
第2周退货统计表 (2)
第3周退货统计表 (3)
... +

开始
 方天ERP企业资
 业务
 产品报废业务
 S 5

- 1、整理客诉退货产品邮件信息将其打印出来，传递给生产现场和返工人员传阅；
- 2、整理退货不良的不良履历信息将其打印出来，传递给生产现场和返工人员传阅；
- 3、将退货产品不良样板确认，并传递给生产现场和返工人员传阅。
- 4、将退货产品单据的内容进行汇总统计。

步骤：3、退货产品的确认

不良品

品番: PA03603 -Y101

数量: 88 pcs

问题点: 缩水 异色点

担当: 陈子辉

日期: 2017. 5. 16

东莞焊嘉电子科技有限公司



东莞焊嘉电子科技有限公司

生产发料单

制造中心: 注塑车间
发料单号: MF1705090026

共 5 页-第 1 页

作业日期: 2017/5/9

序号	指令单	物料编码	物料名称	单位	总需求数	欠发数量	实发数量	批号	备注
1	WO17050137	9501001020-XR001	PA03603-Y312/CHUTER CO VER	PCS	1000.00	1000.00	1000.00		

制表: 李康平 审核: 领料人: 仓管:

第三联: 车间)

- 1、仓库退回的需要全检返工的产品进行数量确认签收;
- 2、确认退货产品需要进行那么全检加工。

步骤：4、安排全检返工



现品票	
部品品番	25202610
部品名称	RFID Cap
数量	1000 PCS
作业员	3130-7#
检查员	
生产日期	2017-4-21
备注:	
东莞烨嘉电子科技有限公司	

西铁城现品票	
Parts No.	25202610
Parts Name	RFID Cap
Quantity	6000 PCS
Process No.	
Prod. Date	Year: 2017 Month: 4 Day: 21
Card No.	
批号	3130-7
东莞烨嘉电子科技有限公司	



- 1、将样板或不良图片传递给全检返工作业员传阅；
- 2、安排全检产品及工位；
- 3、确认返工产品的效果；

步骤：5、返工时品质确认



1、全检返工时中间的品质进度巡查确认；

1

1

3

- 1、确认全检返工的报表记录；
- 2、确认全检返工后的产品标签是否有签责任人工号；
- 3、确认产品入库数量及不良品数量。