异常升级通知单

泰昌机械有限公司 | 单据编号 ES-20260809-001 | 2026-08-09 | 原始上报 6 条，合并为 5 件事，其中 P1 3 件需管理层处置

事件 / 分级	影响范围	已采取的临时措施	证据	可选方案与代价	建议决策与责任人
EV-2026-0801 （含EV-2026-0806合并） P1 客户投诉 第 3 次	恒盛电气 P-CAB-11 控制机箱 12 台门锁装不上，客户产线已停半天 恒盛电气 WO-2026-0712 / SO-20260620-009（17.8 万元，已交付）	销售已电话安抚客户，尚未给出处理方案	OQC无相关记录（客户端发现）；历史台账序号 1、2; 工艺文件孔位公差有明确规定 前次：2026-07-03（8 台，现场扩孔修配未查因）；2026-05-21（记录不全，经手销售已离职）	方案A：今日派人到客户现场修配 12 台（保客户明日装机，成本低，但第4 次仍会发生） 方案B：现场修配 + 同步开 NCR 查根因 + 出货前增加门锁装配实物核对（推荐）	采方案 B。今日 17:00 前开 NCR 并给出孔位偏移原因初判；销售今日 14:00 前先回复客户。 建议归口：生产部 责任人：王海 SLA：2026-08-09 11:12（2h响应）
EV-2026-0802 P1 现场停线 第 3 次	2 号折弯机液压站漏油停机，需换密封件，仓库无现货待采购 多客户 WO-2026-0788 / 0791 / 0795（合计 34.99 万元，均未交付）	班长已将人员调至其他工位，避免停工待料	历史台账序号 3、4（同一台设备同类故障）；三张在制工单号 前次：2026-06-18（液压故障停机 6h，换油管，采购备件用了 2 天）；2026-04-09（漏油停机 4h，临时补漏未换密封件）	方案A：等采购到货后更换（停机时间不可控，取决于备件到货） 方案B：外协紧急采购密封件 + PMC 同步重排三张工单 + 本周内提关键易损件备库清单（推荐）	采方案 B。今日内采购确认密封件最快到货日、PMC 出重排方案；本周内设备科提备库清单。 建议归口：设备科 责任人：设备科负责人 SLA：2026-08-08 12:45（2h 响应）
EV-2026-0804 P1 跨部门久拖 第 3 次	喷涂返工率持续偏高，四个部门互相归因，已拖 23 天无结论 多客户 涉及多张工单	无。三次讨论均未形成措施	历史台账序号 5、6（均未闭环、归口未明确）；周会记录 前次：2026-07-24（周会讨论未达成结论，归口未明确）；2026-06-12（生产与采购互相归因，归口未明确）	方案A：指定某部门负责降低返工率（前两次实质如此，均无结论） 方案B：先定标准归属——板材来料清洁度验收标准归谁定、喷房温湿度控制范围归谁定（推荐）	采方案 B。需总经理本周内拍板两项标准的归属部门与完成时点。不定归属，下次周会仍会重复第四次。 建议归口：需管理层指定 责任人：待总经理指定 SLA：2026-08-09 11:00（2h 响应）

判为 P3 · 留在现场处理，不占用本次管理层处置

事件	上报入口	降级理由	处理方式
EV-2026-0803 中兴自动化反馈外箱磕碰，已验收未退货，仅提醒…	客户投诉 （降级）	C 级客户（占营收 1.4%） · 货已交付且客户已验收 · 客户明确表述仅为提醒改进	仓库出包装作业要求（含护角），本周内闭环 仓库 / 仓管
EV-2026-0805 焊接工位新人上岗、老师傅休假，当日产量下降…	现场停线 （降级）	非异常而是排班问题 · 未停线未产生不良 · 班长已自行妥善处置（让新人练手而非硬上产量）	班长自行处理；PMC 关注是否影响 WO-2026-0796 交期 车间自行消化 / 班长 李强

总经理签署

归口确认（如需调整请直接批注）	签署	日期

本单为升级建议，归口部门与最终处置由管理层确认。

说明：三件 P1 的共同点是均为第 3 次发生。其中 EV-2026-0802 与 2026-04-09 "临时补漏未换密封件"直接相关；EV-2026-0804 前两次讨论均未明确归口。EV-2026-0801 的 2026-05-21 记录不完整（经手人已离职），实际重复次数可能被低估。