

金屬探測器 汰舊換新 實施案例-(3)

客戶名稱：小美食品工業股份有限公司 – 冷凍冰棒

案例宗旨：(1) 依客戶尺寸要求量身訂做，並完全可與現有輸送或排除設備結合。
(2) 對台灣本島之客戶，以到場勘查或電話溝通，進行汰舊換新服務，成功且順利地換裝完成。

實施記錄：

1) 了解客戶需求：

透過台北參展的機會得知客戶使用 8 年的舊有金屬探測器已不堪使用，但其配合之輸送設備、排除臂仍可運轉，希望能採維修方式或只採購其金屬感應頭，並能與現有設備結合，以節省成本。但礙於其原本進口之代理商無法提供維修服務，且無單換金屬感應頭之技援，若直接向國外原廠尋求協助，所花費的時間及成本並不划算。因此期望由我司代為解決。

2) 報價前評估：

(1) 舊有金屬探測器之尺寸提供

到廠測量換裝時所需之重要尺寸位置，我司工程人員只需依空格填入測量的實際尺寸。此方法既有效率，又不會浪費客戶寶貴的時間。有了這些尺寸後，即可審視我司是否有既有標準型號可搭配，以縮短交貨期，或立即為客戶量身訂做。---如附件(A)

(2) 了解機器目前功能

經過溝通，陳副廠長同意讓機器運回我司進行換裝動作，發現其金屬探測器已無功能，輸送帶尚可運作，面板顯示數據的螢幕用膠帶貼住，但仍繼續使用。---如附件(B)

3) 提供報價：

依所需感測通道尺寸大小(W 250mm x H 140mm)，立即為客戶提供最合理的報價，及其型號之最高靈敏度(可測得金屬異物的最小體積)，以供客戶評估。

4) 客戶下單前溝通：

由於雙方透過面對面直接溝通，自然省下了不少時間。因此在滿意報價後，進行以下溝通，使客戶在雙方皆認同的情況下開立訂單。

(1) 靈敏度—請客戶填寫的「需求登入表」得知待測品名稱及屬性為冷凍冰棒，包裝成一盒(內含 6 隻)下檢測，即承諾客戶此可用靈敏度(Fe 1.2mm)，由於此數據優於客戶舊有的標準(Fe 1.5mm)，客戶當然欣然接受。

---如附件(E)

(2) 防水要求—由於我司所提供的金屬探測器已採防水處理，已符合客戶對金屬探測器所放置的地點溫度為 12℃，且經常要用水清洗的濕冷環境。

(3) 食品效應—由於我司所提供的金屬探測器已將對「食品效應」的干擾降至最低，故不需要做事先的模擬設定，對此不但為操作者省去了繁雜的設定外，亦可達到理想的靈敏度要求。對客戶來說，是一項前所未有的福音。

(4) 輸送帶速度—客戶生產線的速度為 19.5m/min，此速度是不會對我司金探器的

金屬探測器 汰舊換新 實施案例-(3)

客戶名稱：小美食品工業股份有限公司 – 冷凍冰棒

案例宗旨：(1) 依客戶尺寸要求量身訂做，並完全可與現有輸送或排除設備結合。
(2) 對台灣本島之客戶，以到場勘查或電話溝通，進行汰舊換新服務，成功且順利地換裝完成。

實施記錄：

靈敏度造成任何影響。一般來說，我們所指的最高靈敏度需要以高於 18m/min. 的速度下檢測。如果輸送帶速度被調在低於 18m/min, 靈敏度將會略受影響。以 MD3010 為例，如果將靈敏度從 18m/min 的速度調到 10m/min 其最高靈敏度會從 0.7F 降到 0.8F 左右。

- (5) 結合客戶現有輸送設備使用—資正自行研發的優勢之一，是具有結合現有設備的能力，這是其他代理商所不能及的。
- (6) 交貨期—30 天，有別於進口國外其他廠牌 2~3 個月的交期。
- (7) 保固期—1 年。
- (8) 為達靈敏度最佳表現之溝通—雖然我司金探器可與客戶現有輸送設備做結合，但輸送帶的潔淨度影響靈敏度表現的因素之一。故定期清潔輸送帶及感應通道是必要的。

5) 售貨規格確認書 / 訂單：

在客戶確認下單給我司的同時，我司會將客戶所需的規格，詳細地列在售貨規格確認書中，待客戶再次確認後，才進行製造，以避免錯誤的認知。在在都顯示出我司的專業與謹慎。

---如附件(E)

6) 安裝對策：

(1) 適合之感測通道尺寸：

客戶舊有金探器所配的輸送帶及其平台寬為 125mm，而感測通道的高度為 126mm，故為客戶製作尺寸為 W 320mm x H 145mm。比其原本的尺寸稍大。

---如附件()

(2) 結構觀察：

由於客戶舊有金探器外觀的寬度為 127mm，其感測通道下方的兩根尼龍支撐棒寬距為 180mm，相較我司金探器外觀的寬度為 200mm 是無法使用客戶現有結構換裝。

---如附件()

(3) 安裝對策：

故我司改採不鏽鋼支撐架方式固定此金屬感應頭。同時計算不鏽鋼支撐架的高度及孔位位置，使其符合客戶現有輸送架的尺寸。

---如附件()

7) 安裝後發現：

- (1) 輸送帶有異物，靈敏度旋鈕調最高在輸送帶街縫處會有反應。

金屬探測器 汰舊換新 實施案例-(3)

客戶名稱：小美食品工業股份有限公司 – 冷凍冰棒

案例宗旨：(1) 依客戶尺寸要求量身訂做，並完全可與現有輸送或排除設備結合。
(2) 對台灣本島之客戶，以到場勘查或電話溝通，進行汰舊換新服務，成功且順利地換裝完成。

實施記錄：

- (2) 馬達噪音很大。
- (3) 排除功能無法動作。

8) 與客戶再次溝通

為了有效解決問題，直接聯繫請客戶親臨我司，了解目前機器換裝遇到的問題。

工程人員為其解釋，提出解決方案如下：

- (1) 更換輸送帶
- (2) 換裝電磁閥
- (3) 換裝馬達、減速機、調速機

客戶信任我司專業，交由我司全權處理。

9) 請客戶前來驗貨

由於我司專業化處理動作，使的客戶對我司信心十足，因此希望我司直接出貨即可。

註解：

11) 裝機時直接溝通：

裝機時，我司會派專人直接裝機服務，有關搬運、組裝、清潔 等注意要項，都會詳細為客戶解說，若有任何問題亦會立即解答。充分展現客戶至上的服務態度。

12) 裝機後驗機：

工程人員會隨同客戶依「檢驗簽收單」內的有關機器性能一一作測試，以確保客戶認可換裝後的金屬探測器，以做成記錄。

--如附件() ()

13) 服務稽核：

換裝的過程，由我司的工程人員進行指導、解說工作，故我司會請客戶填寫「服務稽核之間卷表」以客觀的立場，求得最佳的服務品質。

附件()

14) 問題自我排解：

我司有一系列的 Q&A 可供客戶在問題是第一時間，便立刻找出問題點並排解，不會影響到生產線的檢測作業。

--如附件()

金屬探測器 汰舊換新 實施案例-(3)

客戶名稱：小美食品工業股份有限公司 – 冷凍冰棒

案例宗旨：(1) 依客戶尺寸要求量身訂做，並完全可與現有輸送或排除設備結合。
(2) 對台灣本島之客戶，以到場勘查或電話溝通，進行汰舊換新服務，成功且順利地換裝完成。

實施記錄：

