

	Working instruction 工作指导书		WX8.5/004
升级流程 Escalation			12-19/C
批准 Approved by		发布 Released by	Process owner
Luca Quan (QA.)/ 2019-12-23		Jiangting (QS) / 2019-12-23	Woco wuxi
Classification: internal			

1. Purpose 目的

价值流（采购、制造、交付）中出现质量偏差或超出个人控制范围情况时，相关员工必须停止工作流程或呈报上级主管。

2a. Scope 适用范围

适用于价值流中的偏离目标状态（质量波动、偏差）或超出控制线（例如：统计过程控制、机器参数）的情况。

2b. Departments involved 涉及职能

Department / Functional division	Location (Country)
QA	Wuxi Woco
PR	Wuxi Woco
PE	Wuxi Woco
LO	Wuxi Woco


3. Expressions and abbreviations 名称及缩写

名称	解释
异常	价值流中的偏离目标状态（质量波动、偏差）或超出控制线（例如：统计过程控制、机器参数）的情况。
升级	用于在公司内部强调或触发特定问题的过程，以便适当人员可对这些情况作出响应并监控其解决。

4. Job description 工作描述

4.1.1 人员职责

部门	职责
操作人员	在经过资格认证的岗位工作。经过培训并且授权可以停止工作或操作。并按规定汇报/逐级在发现有偏差时停止活动或操作，并立即通报上级领导。
管理人员	确定针对偏差发生时的操作程序。对发生的偏差进行判断。

	Working instruction 工作指导书	WX8.5/004
升级流程 Escalation		03-25/C

4.1 .2 工作流程

序号	作业流程	责任部门	作业要求
1.	定义目标要求和控制线	PE	1. 每个工作站/工作场所都可提供针对偏差发生是操作程序；
2	发现异常	PR/LO	2. 与控制标准对比，判断是否偏差/超出目标控制线；
3	封存产品	QA	3. 封存所有区域的可疑品；
4	停产	PR	4. 停止活动或操作；
5	通知上级	QA/PR	5. 立即通知上级管理人员；
6	过程纠正	PR/PE	6. 对偏差/或异常进行纠正；
7	过程重新放行	QA	7. 按首件放行要求进行过程放行；

4.1.3 产品处理

发现异常后的产品，封存所有区域的可疑品。

4.2 work safety 工作安全

不适用。


5. Accompanying documents 相关文件

Doc type	Number (without Index)	Title
附件 1	F 8. 5004	报警升级流程
附件 2	F 8. 5005	项目升级流程
Form	F 8. 5003	停机单

6. Revisions (Index changes) 修订和批准

Index	Date	Dept.	Name	Content
WX 8.5-003/A	24.01.2018	QA	吴志娟	新版
WX 8.5-003/B	26.02.2019	QA	江婷	更新升级流程，增加“不能发货”
WX 8.5-003/C	22.07.2019	QA	江婷	更新升级流程，增加“检验发现不良”
WX 8.5-003/D	24.04.2020	QA	江婷	更新升级流程，增加“物料短缺”

7 Distribution 分发


	Working instruction 工作指导书	WX8.5/004
升级流程 Escalation		03-25/C

本文件分发到生产部、质保部、工艺部、物流部

报警升级流程

Alarm escalation procedure


情况描述 What happen		汇报人员 Report staff	报警时间 Alarm time	报警升级流程 Alarm escalation step	中夜班当班负责人处理方法 Middle/Night shift responsible staff action
产品出现不良 Scrap on line	1.连续出现 3 件/模以上不良品 2.在 2 小时内出现不良超过 10 个/模(尺寸和外观不良,包括未包含在缺陷目录中的异常) 3.焊接 1 个不良，包括爆破和焊线确认和焊接深度不良 1.Continuous happen 3 pcs/molds scrap parts on line 2.10 pcs/molds Scrap parts happen in 2 hours. 3. Welding defect 1 pc, including blasting and weld line confirmation and weld depth defect	操作工 Operator	立即执行 Immediately	1.暂停生产，检查操作是否正确 1.Stop line, checking work step	Step 1 <10 分钟 按作业指导书试着调整工艺 <10mins follow working instruction try solve problem
		操作工 Operator	再次恢复生产出现相同问题 Happen it again	2.通知班长 2.Inform shift leader	
		班长 Shift leader	超过 60 分钟不能解决 60 minutes cannot solve	3.上报主管或者生产经理和质量工程师 3.Reprot supervisor & Production Manager and quality engineer	
		主管或者生产经理 Supervisor & Production Manager	超过 120 分钟不能解决 120 minutes cannot solve	4.汇报公司管理层 4.Report to company management level	
检验发现不良 Detect defect by inspector	1.GP12 发现 1 件不良 2.首件检验、巡检发现 1 件不良； 3.检验工位、终检发现不良（尺寸和外观不良,包括未包含在缺陷目录中的异常） 1. GP12 detect defected part; 2. First part/process inspection detect defects; 3. Inspect detect defects（including defects not contian in WI）	作业员 Operator	立即执行 Immediately	1. 通知班长， 1.Inform shift leader and stop line	
		检验员 Inspector	立即执行 Immediately	2. 上报主质量工程师 2.Report to quality engineer	
		班长 Shift leader	超过 60 分钟不能解决 60 minutes cannot solve	3.上报主管或者生产经理 3.Reprot supervisor & Production Manager and quality engineer	
		主管或者生产经理 Supervisor & Production Manager	超过 120 分钟不能解决 120 minutes cannot solve	4.汇报公司管理层（验证工位不良均需上升到快反） 4.Report to company management level	
产线物料短缺或错误 Short of materials or wrong materials	员工发现生产物料短缺或错误 Operator detect the production materials short	作业员 Operator	立即执行 Immediately	1. 通知班长，班长联系上料员 1.Inform shift leader	
		班长 Shift leader	超过 30 分钟不能解决 30 minutes cannot solve	2.上报主管和供应链部门 2.Reprot supervisor & Production Manager and quality engineer	
		主管或者生产经理 Supervisor & Production Manager	超过 120 分钟不能解决 120 minutes cannot solve	3. 汇报公司管理层 3.Report to company management	
设备出现异常 Equipment issue	1. 合格样件不能通过设备, 防错失效； 2. 设备无法连续工作 3. 生产出现报警无法消除 4. 发现模具及设备有漏水漏油现象 1.Sample part cannot pass machine test 2.Equipment cannot working on automatic 3.Alarm cannot cancel 4. Found leaking oil leakage mold and equipment	操作工 Operator	立即执行 Immediately	1.暂停生产，检查操作是否正确 1.Stop line, checking work step	
		班长 Shift leader	立即执行 Immediately	3.上报设备部门维修 3.Reprot to maintenance department	
		班长 Shift leader	超过 60 分钟不能解决 60 minutes cannot solve	4.上报主管或者生产经理 4.Reprot supervisor & Production Manager	
		主管或者生产经理 Supervisor & Production Manager	超过 120 分钟不能解决 120 minutes cannot solve	5.汇报公司管理层 5.Report to company management level	
出现安全事件 Safety issue	1.安全门或者安全光栅不能工作 1. Safety door or safety light cannot working	操作工 Operator	立即执行 Immediately	1.暂停生产，检查操作是否正确 1.Stop line, checking work step	
		操作工 Operator	再次恢复生产出现相同问题 Happen it again	2.通知班长 2.Inform shift leader	Step 3 >30 分钟 换线产线

	Working instruction 工作指导书	WX8.5/004
升级流程 Escalation		03-25/C

报警升级流程

Alarm escalation procedure


情况描述 What happen		汇报人员 Report staff	报警时间 Alarm time	报警升级流程 Alarm escalation step	中夜班当班负责人处理方法 Middle/Night shift responsible staff action
		班长 Shift leader	立即执行 Immediately	3.上报维修部门和主管 3.Reprot supervisor and Maintenance	如果问题解决，剩余工作时间超过 4 小时则恢复原产线生产。 如工作时间小于 4 小时则不恢复原产线生同白班
		主管或者生产经理 Supervisor & Production Manager	超过 120 分钟不能解决 120 minutes cannot solve	4.汇报公司管理层 4.Report to company management level	
	2.设备出现伤害员工情况 2. Equipment hurt staff	班长 Shift leader	立即执行 Immediately	1.立即将受伤员工送至最近的医院 1.Immediately send staff to hospital	
		班长 Shift leader	立即执行 Immediately	2.立即通知公司人事部门，生产部门及安全部门 2.Immediately report HR & PR & Safety	
不能发货 Shipment issue	1. 包装时候发现包装箱短缺引发出货风险 1.Lack of package during packing	打包工人 Packing staff	立即执行 Immediately	1.通知仓库主管 1.Inform warehouse supervisor	同白班
		仓库主管 Packing warehouse Supervisor	超过 2 小时不能解决 2 hours cannot solve	2.通知物料计划 2.Immediately inform the plannig	
		仓库主管 Warehouse Supervisor	超过 4 小时不能解决 4 hours cannot solve	3.汇报公司管理层 3.Report to company management level	
	2. 材料供应出现问题可能引发出货风险 2.Material supplier cause the shipment issue	仓库人员 Warehouse operator	立即执行 Immediately	1.通知仓库主管 1.Inform supervisor	
		仓库主管 Warehouse Supervisor	超过 2 小时不能解决 2 hours cannot solve	2.通知计划、供应链 2.Inform planning and supplier chain	
		计划、SQE、采购 Planning、SQE、pu	超过 4 小时不能解决 4 hours cannot solve	3.汇报公司管理层 3.Report to company management level	
	3. 仓库库存和实际不符合引发出货风险 3.Acual stock different with system cause shipment issue	打包工人 Packing staff	立即执行 Immediately	1.通知仓库主管 1.Inform warehouse supervisor	
		仓库主管 Warehouse Supervisor	超过 2 小时不能解决 2 hours cannot solve	2.通知计划 2.Inform planing	
		计划 Planing	超过 4 小时不能解决 4 hours cannot solve	3.汇报公司管理层 3.Report to company management	
	4. 出货前检验发现产品出现质量问题引发出货风险 4.OQC quality issue	检验员 OQC inspector	立即执行 Immediately	1.通知质量工程师 1.Inform quality engineer and planning	
		质量工程师 Quality engineer	超过 2 小时不能解决 2 hours cannot solve	2.通知生产、计划 2.Inform production and planning	
		计划 Planing	超过 4 小时不能解决 4 hours cannot solve	3.汇报公司管理层 3.Report to company management	
	5. 运输出现问题引发出货风险 5.Transportation problem	仓库主管 Warehouse Supervisor	超过 2 小时不能解决 2 hours cannot solve	1.通知计划 1.Inform planning	

	Working instruction 工作指导书	WX8.5/004
升级流程 Escalation		03-25/C

报警升级流程

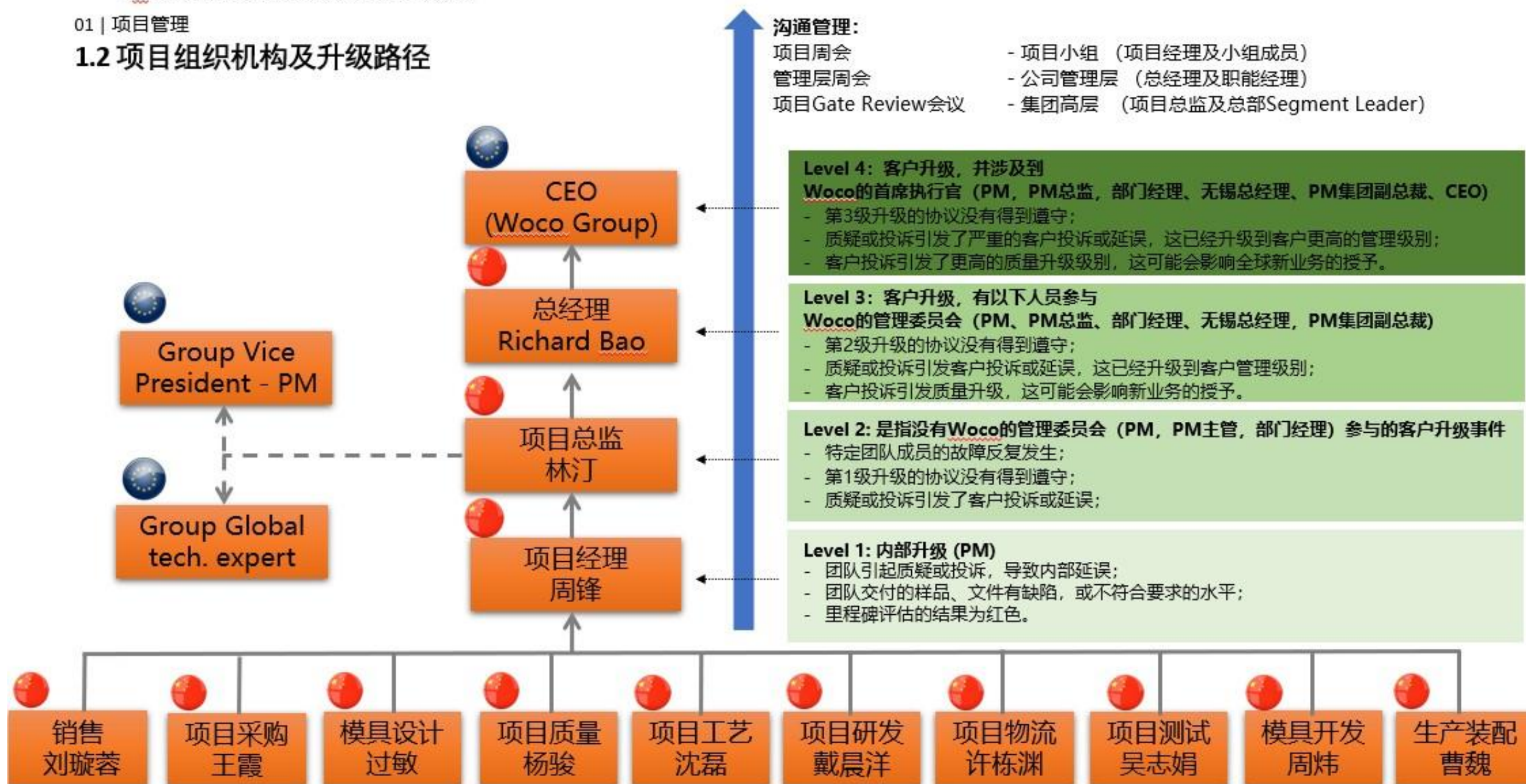
Alarm escalation procedure


	情况描述 What happen	汇报人员 Report staff	报警时间 Alarm time	报警升级流程 Alarm escalation step	中夜班当班负责人处理方法 Middle/Night shift responsible staff action
		仓库主管 Warehouse Supervisor	超过 4 小时不能解决 4 hours cannot solve	2.汇报公司管理层 2.Report to company management level	

	Working instruction 工作指导书	WX8.5/004
	升级流程 Escalation	03-25/C

01 | 项目管理


1.2 项目组织机构及升级路径



	Working instruction 工作指导书	WX8.5/004
升级流程 Escalation		03-25/C

紧急联系人名单：

紧急联络人名单		
姓名	职位	联系电话
沈鹏	EHS	15161525072
魏备	梅村仓库主管	15961861192
刘旭鹏	硕放硫化车间主管	13961874761
陆红义	硕放物流副经理	13921291815
包志峰	梅村装配生产经理	18621367330
肖亮	梅村发泡生产主管	15995202813
沈磊	硕放装配&注塑生产主管	15900988217
卢海涛	硕放 MCS 生产主管	15895336133
谢金耀	梅村模具经理	13814203367
张成河	梅村设备主管	13771028530
彭军	梅村模具维护主管	15852511702
杨先林	硕放模具维护主管	13616146776
全雪傲	中国区质量总监	13665140662
江婷	梅村过程质量经理	15312219399
方大伟	硕放质量经理	15251650670

	Working instruction 工作指导书	WX8.5/004
升级流程 Escalation		03-25/C

周武雄	梅村制造工程经理	15961831601
李强	硕放工厂经理	13961824075
顾莹茹	人事行政经理	13861729991
杨正义	梅村工厂经理	13961714927
石文明	供应链经理	15261559592