

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-25	受控文件
	版 次: A/0	
	生效日期: 2025. 09. 01	
	页 次: 2/6	
改进管理程序		

一 目的:

确定并选择改进机会，采取必要措施，满足顾客要求和增强顾客满意，以确保公司质量管理体系持续的保持适宜性、充分性和有效性，并与公司的战略方向一致。

二 范围:

适用于对质量活动所采取的纠正和预防措施的控制和质量管理体系持续改进活动实施的控制。

三 定义:

- 3.1 纠正：为消除已发现的不合格所采取的措施。
- 3.2 纠正措施：为消除不合格的原因并防止再发生所采取的措施。
- 3.3 预防措施：为消除潜在或其他潜在不期望情况的原因所采取的措施。
- 3.4 改进：提高绩效的活动。
- 3.5 持续改进：提高绩效的循环活动。

四 权责:

4.1 各种改进措施情形的责任权限如下表:

No.	阶段	提出时机	提出部门	分析部门	对策部门	记录表单
1	进料	发生不合格时	品质部	供应商	供应商	改进报告
2	制程	制程出现异常时 产品批量不良时	生产部 品质部	相关部门	责任部门	改进报告
3	成品	成品检验批量不良时	品质部	相关部门	责任部门	改进报告
4	试验	试验不合格	品质部/工程部	相关部门	责任部门	改进报告
5	客诉/退货	客户投诉或退货时	品质部	相关部门	责任部门	改进报告或顾客指定的表格
6	质量统计	质量目标未达成	品质部	相关部门	责任部门	改进报告
7	全尺寸检验 和功能试验	发生不合格时	品质部	相关部门	责任部门	改进报告
8	售后	产品使用失效时	品质部/售后部	相关部门	责任部门	改进报告
9	内部审核	发现不符合时	品质部	相关部门	责任部门	改进报告
10	二方审核	发现不符合时	相关部门	责任部门	责任部门	改进报告
11	管理评审	管理评审输出须 采取改进措施时	相关部门	责任部门	责任部门	改进报告
12	其它不符合	发现不符合时	发现部门	责任部门	责任部门	改进报告
13	潜在不符合	发现潜在不符合时	发现部门	责任部门	责任部门	改进报告
14	持续改进	发现持续改进机会时	发现部门	存在部门	责任部门	改进报告

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-25	受控文件
	版 次: A/0	
	生效日期: 2025. 09. 01	
	页 次: 3/6	
改进管理程序		

- 4.2 各相关部门应利用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析的结果、纠正和预防措施及管理评审的结果，对现有过程和各项指标数据进行分析，寻找改进的机会。
- 4.3 各相关部门负责协助分析原因，责任部门负责制定对策并实施/跟踪对策，异常情况提出部门负责验证实施效果。

五 程序内容：

5.1 识别改进机会

5.1.1 识别存在不合格

对质量管理体系各过程输出的信息进行识别：

- 1) 过程、产品质量出现重大问题或反复出现同样的质量问题时；
- 2) 评审为安全事故及违反了法律、法规的不符合活动；
- 3) 顾客投诉或提出建议时；
- 4) 内、外审发现不合格时；
- 5) 管理评审发现不合格时；
- 6) 供方产品或服务出现严重不合格时；
- 7) 产品保修期间出现不合格时 (适用时)；
- 8) 其他不符合质量方针、质量目标、体系文件要求的情况等。

5.1.2 识别潜在不合格

为了能及时了解质量管理体系运行的有效性及过程、产品、体系质量趋势及顾客的要求和期望，各职能部门应及时重点分析如下情况：

- 1) 供方供货质量统计、产品质量统计；
- 2) 市场分析、顾客满意度调查；
- 3) 以往的内审报告、管理评审报告；
- 4) 以往纠正、预防措施执行记录等。

发现潜在的不合格时，各部门主管可根据以往的工作经验并结合具体情况，识别潜在的失效可能。评价其问题的重要性及所承受的风险程度的大小，决定是否提出预防要求，对安全隐患必须尽早提交预防措施。

5.1.3 识别持续改进的时机

- 1) 计划外的停机时机；

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-25	受控文件
	版 次: A/0	
改进管理程序	生效日期: 2025. 09. 01	
	页 次: 4/6	

- 2) 设备机器调整时间减少或优化;
- 3) 生产效率的提升;
- 4) 报废、返工或返修(减少和降低返工、返修及报废比例, 以降低成本);
- 5) 使用场地空间的利用;
- 6) 人力和材料的浪费;
- 7) 过剩的搬运和贮存;
- 8) 顾客满意度;
- 9) 节约和爱护资源等。

5.2 原因调查、分析

- 5.2.1 针对存在/潜在的不合格、改进机会, 根据5.1由提出部门交相关部门进行调查、评审、分析原因, 并应确定不合格原因及责任部门。
- 5.2.2 横向排查, 确定是否存在或可能发生类似的不合格;
- 5.2.3 评价是否需要采取措施, 以消除产生不合格的原因, 避免其再次发生或者其他场合也发生。

5.3 制定对策

- 5.3.1 根据原因分析的结果, 由责任部门制定相应的纠正措施、预防措施、持续改进措施, 规定实施日期, 并记录于《改进报告》上。
- 5.3.2 制定的对策必须针对问题产生的根本原因, 并且考虑对同类产品的影响, 应经责任部门负责人审批, 以确保其有效性。

5.4 对策评审与实施

- 5.4.1 对策提交后, 应由责任部门召集相关部门针对对策进行评审, 确保对策的有效性并在需要时进行修改相关程序文件。
- 5.4.2 在对策实施过程中, 执行部门应详细记录措施实施效果, 责任部门实时跟踪确认。
- 5.4.3 在改进措施实施结果验证中发现对策效果不好时, 应报告责任部门, 组织有关部门进行深入分析, 重新制定措施, 并确定完成日期。

5.5 效果确认

- 5.5.1 由提出部门按责任部门计划的完成时间予以验证, 确认要及时, 并保留确实证据。逾期未能完成者, 应及时报告管理者代表, 组织责任部门进行原因分析, 再次限期完成。连续

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-25	受控文件
	版 次: A/0	
改进管理程序	生效日期: 2025. 09. 01	
	页 次: 5/6	

两次逾期未能完成者，管理者代表应向总经理报告及时进行调整。

5.5.2 各部门根据改进措施的执行情况，将每次改进措施的发出时间、责任部门、完成时间及验证结果等记录在《改进报告跟进表》上。

5.6 标准化实施

由于纠正措施、预防措施和持续改进措施引起的对质量管理体系文件和记录的任何更改，按《文件和记录管理程序》执行，并标准化实施以防止类似过程中的问题重复发生。

5.7 提交管理评审

在年度管理评审会议前，由管理者代表根据品质部对《改进报告跟进表》中有关于纠正措施、预防措施和持续改进措施等的实施结果进行总结，提交管理评审。

六 相关文件：

6.1 文件和记录管理程序

七 相关记录：

7.1 改进报告

7.2 改进报告跟进表

深圳市 XXXX 有限公司	文件编号: XX-QP-25	受控文件
	版 次: A/0	
改进管理程序	生效日期: 2025. 09. 01	
	页 次: 6/6	

八 流程图：

改进管理流程

