文件编号：HQ/QP-16

文件版本：B/0

纠正和纠正措施控制程序

|  |
| --- |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 编制： |  |
| 审核： |  |
| 批准： |  |

|  |
| --- |
| 2016年07月01日发布 2016年07月01日实施 |
| 江门市品高电器实业有限公司 发布 |

修订履历

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 章节号 | 修订内容 | 修订日期 | 版本 | 审核 | 审批 |
| 全部 | 首次编制 | 2010/11/15 | A/0 |  |  |
| 全部 | 2008版转为2015版 | 2016/07/01 | B/0 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**1．0目的**

确定和采取措施以消除不合格和潜在不合格问题发生的原因，防止不合格的再发生**。**

**2．0适用范围**

适用于不合格及潜在不合格问题的处理及纠正。包括质量管理体系运行中的问题、客户抱怨的问题、供货商品质问题、生产中发生的任何性质较严重或数量较多的不合格问题的纠正与纠正。

**3．0职责**

3．1质量异常提出：

A、由内审小组及管理者代表识别质量管理体系运作的不符合项；

B、由品质部识别产品质量及供方质量方面的问题；

C、由业务部及品质部识别顾客满意度方面的可改进机会；

D、由各部门负责人识别本部门过程监控中的问题。

分析不合格的原因由相关责任部门负责。

已发生不合格的处理及纠正纠正措施的拟订与执行由相关责任部门负责。

纠正纠正措施的实施效果跟踪及判定分别由管理者代表、品质部、内审小组负责,必要时由最高管理者确认。

**4．0程序**

4．1纠正纠正措施的提出

1）在内审过程中发现的体系运行不符合项由内审小组开出**《不符合项报告》**，要求相关责任部门分析原因及制定实施纠正措施。

2）外购原辅材料检验时，发现连续批量不合格，由品质部填写**《纠正和纠正措施要求表》**，交采购场部向供方发出。

3）在过程或成品检验中出现以下情况由品质部向相关部门发出**《纠正和纠正措施要求表》**。

4）品质部在制程或成品检验中发现严重的不合格或较大数量的不合格（纠正措施）；

5）当出现顾客退货和/或顾客投诉时，由品质部分析原因及制定相应的对策，并及时答复顾客。

6）业务部在收集分析顾客满意调查信息过程中，认为有必要进行持续改进时，可经最高管理者批示后，向相关责任部门发出**《纠正和纠正措施要求表》**。

7）各部门负责人在过程监控过程中发现问题，可向本部门或相关部门发出**《纠正和纠正措施要求表》**。

4．2原因分析

4．2．1相关责任部门收到纠正纠正措施要求时必须进行原因分析，把造成不合格的各相关原因都要分析出来。当原因分析有困难时，可由管理者代表提供支持协助。

4．3 处理方法及纠正纠正措施的拟定及实施

4．3．1责任部门在确认原因分析后应在约定的期限内完成处理方法及纠正纠正措施的拟定和填写并将相应的原因分析及纠正纠正措施记录交回给发出部门；

4．3．2纠正纠正措施必须经专业技术人员审核其可行性后经责任部门经理批准; 责任部门必须按照拟定的改善措施确实执行, 直到问题解决;

4．3．3纠正纠正措施如针对客户投诉事项所提,必须于责任部门纠正措施拟定、核准审批后由业务部整理回复客户。

4．3．4纠正纠正措施如针对供货商的原辅物料所提,则由业务部负责向责任厂家跟催其处理方法及纠正纠正措施的拟定.

4．4处理方法及纠正纠正措施的实施效果确认

4．4．1纠正要求发出部门在收到责任部门拟定的处理方法及纠正纠正措施的计划后进行执行效果跟踪, 并在全部过程结束后对改善措施的执行时间及最后执行效果进行确认。

4．4．2若确定纠正纠正措施无效,应立即重新发出纠正纠正措施要求表，组织相关人员重新确定问题原因,再次制定计划及跟进，直至异常消除。

4．4．3对于因采取纠正与纠正措施引起文件更改的情况控制要求。

1. 对于产品设计或产品技术指标改进，由工程部负责采取改善措施通过《工程变更通知书》通知有关单位作相应更新。

B、对于质量体系文件的变更，由相关提出更改部门会同责任部门按《形成文件的信息控制程序》要求执行。

**相关文件**

5.1不合格品控制程序

5.2 形成文件的信息控制程序

**质量记录**

《纠正和纠正措施要求表》 HQ/RE-05-QAD

《不符合项报告》 HQ/RE-12-QS

《工程变更通知书》 HQ/RE-11-ED