文件编号：HQ/QP-18

文件版本：B/0

产品召回程序

|  |
| --- |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 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

建立程序以确保出货的产品保持可追溯性，当有召回需要能迅速准确地定位物料，及涉及的数量，保证产品召回顺利完成。

2.0 适用范围

所有有召回要求的产品。

3.0 职责

3.1仓库、品质部、装配部负责对产品出货前的召回追踪。

3.2 仓库、品质部、装配部负责对产品出货后召回追踪。

3.3仓库、品质部负责对召回产品之处理跟进。

3.4总经理负责召回追踪的统筹和召回产品的处理决策。

3.5人事部负责对召回追踪所涉及的辅助资源和人员的调配，及与政府机构的沟通。

3.6业务部、品质部负责沟通和回复客户。

3.7采购部负责与供应产商沟通。

4.0 工作程序

4.1 产品出货前控制

4.1.1从原料到半成品到成品要有一套追踪的程序，可以由第一客户之成品追踪至原料。

4.1.2每次出货前，仓库出货小组根据客户要求，发出“出货安排”，注明出货日期、数量、走货地区和编号内容等作为出货安排明证走货之依据，以作追踪用。

4.1.3入仓产品须有完整的本厂品质员检验合格标识，该标识注明产品名称、订单编号、生产日期、检验状况、数量等基本信息。

4.1.4仓库收货员收到入仓产品后应根据《成品入仓单》及成品合格标识进行核实并记录。

4.1.5收货员根据客户名称、产品名称、订单编号等信息，按货品有关规定将成品分区，放置，以确保产品出货前分类明确。

4.2 出货安排

4.2.1 出货小组接到出货安排通知后，应对实际库存情况与通知之产品名称、数量、订单编号核对是否相符，并应根据运输搬运单之箱柜尺寸，计算排放法，装柜后照相留底。

4.2.2 经出货负责人对装柜情况检查无误并于《出货明细单》上签名。

4.2.3 《出货明细单》应注明产品编号、名称、箱数、数量、重量、出货日期、运输公司名称、车牌、货柜号码等信息，作为货品发运追踪之依据。

4.2.4仓库于出货完成后，应将填妥相关信息数据之《明细装箱单》保存，作为追踪之用。

4.3 产品召回

4.3.1公司成立产品召回小组，总经理为召回小组组长，品质主管为副组长。

4.3.2当客户要求对出货产品进行召回时，需以随时联络到召回小组相关人员进行召回追踪。

4.3.3当产品发生问题需要召回追踪时，要第一时间先通知所有购买此类产品（如用同一种物料、用同一种结构，等等）的客户，再由总经理或品质部根据客户和业务部提供的相关信息组织召回小组对问题产品进行定位，定位必须准确快速，涵盖所有问题的产品。

4.3.4召回小组进行内部跟踪、各相关部门须准确、快速地提供相关的记录，当内部追踪完成后，由仓库出货小组统计追踪定位的产品数量、箱号、日期、走货地区等，提供给业务部对产品进行召回，并安排运输事宜。

4.3.5行政部和业务部负责办理海关和其他政府机构的相关手续。

4.4 召回产品的处理：

4.4.1召回的产品及怀疑涉及的产品需进行特别标识，并进行隔离。

4.4.2由品管主管组织对召回产品进行原因分析和决定处理方案，并采取相应的纠正措施。

4.4.3所召回产品的“处理方案“必须由客方认同后方可对产品进行处理，处理的过程和结果由品质部或业务部负责向客户汇报。

4.4.4如召回的产品需经返工处理后重新出货，则必须经品质部重新检验和测试。

4.4.5如需通报管理机构，由召回小组组长与客户商议后作出决定，管理机构的任何规定也必须同时知会客户。

5 质量记录

5.1 《出货明细单》

5.2《明细装箱单》