

## 广东新宝电器股份有限公司管理标准文件

文件名称： 订单产品品质管理程序

文件编号： PQC-00-083-2018

生效日期： 2024 年 10 月 30 日

版 本 号： D 版

发文单位： 品质保证中心

**受 控 文 件**

**保密等级：内部**

编 制： 辛薇 熊萍

审 核： 程传久

批 准： 王伟

保密等级： ☐绝密 ☐机密 ☐秘密 ☒内部 ☐公开



广东新宝电器股份有限公司管理标准文件

标题：订单产品品质管理程序			编号：PQC-00-083-2018		
			版次：D		
			生效日期：2024 年 10 月 30 日		
			文件类型： <input type="checkbox"/> 制度 <input checked="" type="checkbox"/> 流程		
文件制定/修改情况记录					
版次	修改内容	编制/修改人	审核	批准	日期
A	1、将品质模块所有流程节点整合，说明关键环节品质要求； 2、明确各环节品质管控要求； 3、明确各单位职责。	谢娟/ 吴国全	程传久	曾展晖	2018-9-30
B	1、新增品总办公室职责、品牌产品质量管理部职责，修改品质保证中心、认证测试中心职责； 2、修改采购过程控制、市场品质信息收集与反馈、品质数据分析与运用改善等内容。	邱文珊王 玉宝 熊萍	吴国全 程传久	曾展晖	2021-8-23
C	1、修改相关正文内容； 2、新增文件《QAP 标准管理办法》《供应链质量管理流程》	辛薇 熊萍	程传久	曾展晖	2023-7-19
D	1、将《不合格品管理程序》《生产和服务提供与放行管理程序》《订单产品品质管理程序》合并为一； 2、修缮文件适用范围、相关定义、职责及正文相关内容； 3、新增 SKD 散件订单检验项目内容； 4、新增产线转产、清拉和清尾管理要求； 5、新增 OQC/客户验货不合格的重验要求； 6、新增客户验货机的管控要求； 7、QMS 相关条款修改为一句话描述。	辛薇 熊萍	程传久	王伟	2024-10-30

## 标题：订单产品品质管理程序

编号：PQC-00-083-2018

版次：D

生效日期：2024 年 10 月 30 日

文件类型：☐制度 ☒流程

本流程主执行人：品质保证中心

## 1 目的：

规范本公司产品从输入到输出作业流程，确保与产品、过程和质量体系有关的数据得到收集、分析和整理，为评价和改进质量管理体系提供科学的依据，从而保证产品质量符合规定要求及使顾客满意。

## 2 适用范围：

适用于广东新宝电器股份有限公司。

## 3 定义：

3.1 QMS（Quality Management System）：质量管理信息化系统。

3.2 AQL：接受质量限。

3.3 OK：合格。

3.4 NG：不合格。

3.5 Critical：致命缺陷。

3.6 Major：严重缺陷。

3.7 Minor：轻微缺陷。

3.8 MRB：英文“Material Review Board”的简写，即物料评审委员会。由各单位 PMC 部、产品工程部、生产部及品管部等相关部门组成（必要时开发部参与）。

3.9 HSF(有害物质减免)：指的是相关的环保法规(如：食品卫生、RoHS 等)及其它适用标准或客户要求中规定的任何材料的减少或消除。

3.10 HS物料/产品(有害物质)：指的是相关的环保法规(如：食品卫生、RoHS、REACH等)及其它适用标准或客户要求中限制使用的材料。

3.11 可疑不合格品：基于一定的客观依据、检验标准条款，被初步检验为不合格品的产品，其不合格状态需进一步确定。

## 3.12 重大质量异常

3.12.1 指在生产过程中CR或MAJ不良率达10%以上的批量性质量不良（同批次同一问题点）或1小时内出现2台致命缺陷的情况；

3.12.2 指在成品抽检过程中连续2批出现CR或MAJ不良率达10%以上的不良或1个批次内出现2台致命缺陷的异常情况。



标题：订单产品品质管理程序

编号：PQC-00-083-2018
版次：D
生效日期：2024 年 10 月 30 日
文件类型： <input type="checkbox"/> 制度 <input checked="" type="checkbox"/> 流程

4 职责：

4.1 品总办公室

- 4.1.1 指导公司品质政策、方向、品质指标的规划和建立，并监督落实；
- 4.1.2 负责公司产品实现过程各环节的品质监控、管理和指导，保证产品质量符合市场要求；
- 4.1.3 负责公司质量管理体系的规范、完善，确保公司质量管理体系的有效运行。

4.2 品质保证中心

- 4.2.1 负责本流程内容的制/修订, 根据公司品质管控要求, 完善品质管控要求；
- 4.2.2 负责公司产品（不含品牌产品）合同评审中涉及品质条款的审核；
- 4.2.3 负责供应链质量管理要求的推动实施；
- 4.2.4 负责成品交付前的验证；
- 4.2.5 负责 QMS 系统的管理与推行，基于品质数据运用于产品改善；
- 4.2.6 负责监督各单位品质管控要求的落实，推动执行《品质责任追究管理制度》；
- 4.2.7 负责指定客户的品质、制程对接窗口，将客户的特殊标准或要求评审，转化入 QMS 系统，推动产品满足客户要求；
- 4.2.8 负责外部召回信息收集，对各分公司的产品进行预警并推动排查；
- 4.2.9 负责指定客户产品不合格问题改善的跟进、验证以及监控 HSF 方面的不合格处理是否规范；
- 4.2.10 负责策划和引入新的质量管理程序/方法，输出和提报公司经营策略项目；
- 4.2.11 负责新战略品牌客户、新质量和制程要求、新拓品类、新建基地等的品质策划调研。

4.3 认证测试中心

- 4.3.1 负责完成新产品释放所需测试项目的验证工作，并提供检测报告；
- 4.3.2 负责评估外部认证申请，安排认证测试，取得认证证书及测试报告，并及时收集标准、法律、法规最新动态，转达至公司相关单位；
- 4.3.3 负责关键零部件试验、成品型式试验、来料理化试验等测试；
- 4.3.4 负责认证产品检测，发出不合格通知及纠正措施报告。

4.4 制程管理中心

- 4.4.1 负责制定制程标准，输出制程评价，推动制造单位制程水平提升；
- 4.4.2 负责主导新产品释放测试验证，输出新产品释放测试验证结果；
- 4.4.3 负责主导新产品制程稳定性验证，输出新产品制程稳定性验证结果；



标题：订单产品品质管理程序

编号：PQC-00-083-2018
版次：D
生效日期：2024 年 10 月 30 日
文件类型： <input type="checkbox"/> 制度 <input checked="" type="checkbox"/> 流程

受控文件

- 4.4.4 负责主导新工厂建设、工厂搬迁及改造的制程验收工作。
- 4.5 各制造群品保部
- 4.5.1 负责跟进本制造群内品质、制程管控要求的落实，跟进群内各生产单位运用 QMS 系统的运行管理，基于品质数据运用于产品改善；
- 4.5.2 负责监督本制造群内品质管控要求的落实，推动执行《品质责任追究管理制度》。
- 4.6 营销模块(含海外营销模块、品牌发展事业部)
- 4.6.1 负责主导合同洽谈；
- 4.6.2 负责将客户评价（赞扬与投诉）录入客户评价系统；
- 3 负责识别客户的需求与期望，组织实施有关询期单、生产通知书、更改/补充通知单、验货通知单、每日出货计划的实施及跟进。
- 4.7 生产管理中心
- 4.7.1 负责订单的排期推动订单落实生产，确保订单如期出货；
- 4.7.2 负责包装资料的制作，满足法律、法规、客户要求；
- 4.7.3 负责协调市场订单的顺利完成，对产品的技术、质量、资料、认证、配件确认及产能分析作全面跟踪和评估，主导策划主生产计划达成，主持合同评审、审核确认，订单汇总、批准生产通知书及更改/补充通知单。
- 4.8 技术模块
- 4.8.1 客户项目管理中心
- 4.8.1.1 负责指定客户的制程要求与品质保证中心客户质量管理一部对接；
- 4.8.1.2 负责新项目中识别客户的需求与期望，提出品质评审要求，降低品质风险。
- 4.8.2 产品研发中心
- 4.8.2.1 负责主导新产品认证与释放阶段品质验证与测试申请，确保整改方案落实于产品改善；
- 4.8.2.2 负责产品认证与释放阶段中识别客户的需求与期望，提出品质评审要求，降低品质风险。
- 4.9 物流管理中心
- 4.9.1 负责所有进口原材料、部分固定资产的采购、供应商管理等，推动落实品质要求；
- 4.9.2 负责主导供应商现场审核，推动品质要求的实施；
- 4.9.3 负责主导供应商分级，落实供应商选择与淘汰。



标题：订单产品品质管理程序

编号：PQC-00-083-2018
版次：D
生效日期：2024 年 10 月 30 日
文件类型： <input type="checkbox"/> 制度 <input checked="" type="checkbox"/> 流程

受控文件

- 4.10 各一级生产单位
- 4.10.1 负责参与合同评审与订单评审中识别客户的需求与期望，提出品质评审要求，降低品质风险；
- 4.10.2 负责参与供应商现场审核，推动品质要求的实施；
- 4.10.3 负责订单生产满足品质、制程管理与产品改善等要求的执行；
- 4.10.4 负责外购/外协件、半成品、成品、样板质量的检验及型式试验送样，BOM 表的维护，产品制造过程质量控制，不合格品处理、改善措施落实及追踪；
- 4.10.5 负责国内原材料、外购/外协件的采购及跟踪，日常仓库管理，制定总装计划；
- 4.10.6 负责QMS系统使用与运行管理，通过品质数据分析，推动产品改善及供应商（含二级生产单位）品质改善；
- 4.10.7 负责本单位内品质管控要求的落实，推动执行《品质责任追究管理制度》。
- 4.11 各二级生产单位
- 4.11.1 负责订单生产满足品质、制程管理与产品改善等要求的执行；
- 4.11.2 负责通过品质数据分析，推动产品改善及供应商品质改善；
- 4.11.3 负责原材料（仅适用于二级单位）、外购/外协件、半成品、成品、样板质量的检验及型式试验送样，BOM表的维护，产品制造过程质量控制，不合格品处理、改善措施落实及追踪；
- 4.11.4 负责国内原材料、外购/外协件的采购及跟踪，日常仓库管理，制定总装计划；
- 4.11.5 负责本单位内品质管控要求的落实，推动执行《品质责任追究管理制度》。
- 5 程序：
- 5.1 合同评审
- 5.1.1 业务依据《合同管理流程》填写《合同报批表》，品质保证中心客户质量管理二部进行分流与审核。
- 5.2 输出评审与产品认证、释放
- 5.2.1 新标准、法律、法规导入
- 新标准、法律、法规在《环保适用法规评价表》中导入，产品认证与释放环节将根据订单和客户要求进行识别。具体按《有害物质管理程序》执行。
- 5.2.2 新产品的输出评审
- 依据《新产品开发管理流程》执行。





标题：订单产品品质管理程序

编号：PQC-00-083-2018
版次：D
生效日期：2024 年 10 月 30 日
文件类型： <input type="checkbox"/> 制度 <input checked="" type="checkbox"/> 流程

受控文件

- 5.2.3 产品认证
- 认证测试中心依据《外部认证管理办法》安排认证，取得证书与报告。
- 5.2.4 产品释放
- 5.2.4.1 新产品释放依据《新产品释放测试作业指引》执行。
- 5.3 下达生产通知书
- 5.3.1 全新或改型产品的订单评审会议由生产管理部/客户项目管理中心组织，当客户对产品品质与制程有特殊要求时，由客户质量管理部转达工厂品质人员参与评审。
- 5.3.2 生产管理部负责根据客户需求设计包装资料，分公司工程部进行确认，并按《包装资料信息平台作业流程》进行制作。
- 5.3.3 各一级生产单位应对《生产通知书》所描述产品的技术、安规、认证情况、产品颜色、包装资料、装柜情况等作仔细分析和审核，具体依据《订单运作管理流程》执行。
- 5.4 采购过程控制
- 5.4.1 新供应商评审
- 5.4.1.1 新供应商引入，由供应链管理部制定审核计划，涉及关键/高风险物料，需通知品质保证中心供应链质量管理部，由供应链质量管理部安排人员参与；
- 5.4.1.2 现场审核完后需输出现场审核报告和结果。
- 5.4.2 供应商前置管理依据《供应链质量管理流程》执行。
- 5.4.3 各单位PMC部依据生产管理部《订单运作管理流程》安排生产及进行各项准备。
- 5.5 进料检验
- 5.5.1 检验通知：供应商按 PMC 部所下订单之物料按期、按质送货到“收货区”，品管部 IQC 依据 QMS 系统或 U9 系统的检验任务进行检验。
- 5.5.2 IQC 确认供应商送货单内容与所采购的物料一致后执行检验作业，将检验数据与结果记录在《来料检验报告》，由科室负责人审核。
- 5.5.3 检验项目及标准：
- 5.3.1 品管部IQC根据GB/T2828.1-2012方案（或品质保证中心制定发出的标准文件或与客户达成一致的标准）、检验依据(包括检验作业指导书、工程资料（含BOM表、图纸））、生产通知单等资料)维护检验报告模版，规范检验标准与抽样数量。



标题：订单产品品质管理程序

编号：PQC-00-083-2018  
版次：D  
生效日期：2024 年 10 月 30 日  
文件类型：☐制度 ☒流程

5.5.3.2 若来料对应采购单或生产通知单中有 HSF 要求（如：RoHS）时，还必须检查核对：

5.5.3.2.1 来料有无按《产品识别与追溯管理程序》标示 HSF 状态，且 HSF 物料与 HS 物料之间有无作妥善隔离；

5.5.3.2.2 与样品比较，是否存有未经批准的变更，客户的特殊要求及检验标准的其它要求是否符合；

5.5.3.4 供应商提供的 HSF 测试报告是否在有效期内。

5.5.3.5 针对理化零部件抽检，依据《成品型式试验流程作业指引》执行。

5.5.4 检验结果处理：

5.5.4.1 检验结果合格：科室负责人对来料检验报告进行审核，IQC在外包装箱或包装物料上进行相应的标识（加贴“IQC PASS”标签/印章），入库。仓管员依据《仓储管理流程》进行物料管理。

5.5.4.2 检验结果不合格：IQC 填写不合格报告，经科室负责人确认后，提交给 MRB 处理小组评定。

5.5.4.3 MRB 小组对不合格品的处理流程：

A. 不合格品经科室负责人确认及出具初步处理意见后，由 MRB 小组签署意见，最后由品管部负责人综合 MRB 小组意见作出如下处置方式：挑选拣用、让步接收、加工处理或退货，并依据《合作合同》对应处置方式提交扣款比例及因异常问题产生的其它费用损失。

B. 各生产单位按 MRB 小组结果执行处理；

C. 如其它部门对品管部经理所作出的不合格进料处置方式有不同意见时，统一由品管部经理请示该单位负责人仲裁，并将仲裁结果维护到系统。

不合格品处理类型

类型	挑选使用	让步接收	加工处理	退货
定义	1、生产紧急需要用料； 2、退换货周期困难； 3、不合格问题可以通过目视或某测试工装快速识别区分。	1、满足用户使用要求； 2、符合产品的出厂标准； 3、保证安全可靠；	1、生产紧急需要用料； 2、退换货周期困难； 3、不合格问题可以通过工装/治具等进行处理后，质量能满足产品出厂标准的状态。	除挑选使用、让步接受、加工处理条件外的，直接判退货。
重测要求	1、供应商派人在开拉前挑选：由 IQC 监督供应商挑选后物料品质状况； 2、供应商或工厂挑	拉线 PQC 跟进在线品质状况。	1、供应商派人在开拉前挑选/加工：由 IQC 监督供应商加工后物料品质状况； 2、供应商或工厂挑选/	依据流程经 IQC 复检合格上拉。





标题：订单产品品质管理程序		编号：PQC-00-083-2018	
		版次：D	
		生效日期：2024 年 10 月 30 日	
		文件类型： <input type="checkbox"/> 制度 <input checked="" type="checkbox"/> 流程	
	选：由拉线 PQC 跟进挑选后的物料能满足大货正常下拉。		加工：由拉线 PQC 跟进加工后的物料能满足大货正常下拉。
<p>5.5.4.4 如供应商的进料出现安全功能性能、ROHS、食品卫生及可能导致客户严重不接受外观不符合项，IQC 须如实出具不合格报告，经 IQC 科负责人审核后系统触发《纠正措施报告》给供应商，同时知会相关部门。如客户有特殊要求的按客户要求操作。对返工或者重检的来料，IQC 应对上次出现问题做重点关注。</p> <p>5.5.4.5 进料不合格作出处置决定后由 IQC 检验员在该批进料的外包装上贴上相应标识，仓管根据检验结果放入相应的区域。而 HSF 物料/产品经检验/测试有不符合 HSF、食品卫生要求时，则应立即在有此批及其它有嫌疑物料的外包装上贴上相应的 HSF、食品卫生不合格标签。依据《产品识别与追溯管理程序》执行。</p> <p>5.5.4.6 紧急放行：当生产急需而IQC又来不及进行检验时，由PMC部填写《物料紧急放行申请单》，经品管部负责人审批，生产车间可凭有效的相关单据从仓库领取物料，IQC需在放行后马上对留样的物料完成检验或送测试，PQC对紧急放行物料的生产过程进行监控，如有异常情况应记录并及时通知相关部门进行处理。</p> <p>5.5.5 有害物质测试，除食品卫生以外的其他测试项目，检验合格后即可先判定合格入库，但有以下四种情况必须等到测试结果出来后再做判才可判定和对进料作放行等处理：1、新供应商物料 2、旧供应商新物料 3、从未作过食品卫生测试的物料 4、最近两次食品卫生测试中曾有过一次(或以上)不合格的物料 特殊情况下应经各单位第一负责人书面批准后方可放行。针对疑似HSF不合格物料，应及时隔离仓存，在测试结果未出来之前，一律不得给予放行。</p> <p><b>5.6 生产前的首件</b></p> <p>5.6.1 生产前领料：生产前物料员按订单领料，生产线拉组长必须根据BOM表（物料清单）核对领回物料是否与实际相符（AGV工厂按智能领料流程执行领料）；</p> <p>5.6.2 首件确认：生产单位在开拉前须进行首件生产并填写首件确认书，交品管部 PQC 确认，PQC 根据相关文件（如检验标准、作业指导书、生产通知单、BOM 表、客户资料、历史问题点等）进行首件检验，并将检验结果填写在首件确认书上，PQC 在首件确认时需核对历史问题点，可以关闭的进行关闭历史问题点，总装成品如因资料不全无法确认或该产品为首次生产时,应及时跟业务确认。确认的首件封样，可作为检验依据。（注：如订单停拉 96 小时后重新开拉，则需要对首件进行再次检验和确认）</p>			

## 标题：订单产品品质管理程序

编号：PQC-00-083-2018

版次：D

生效日期：2024 年 10 月 30 日

文件类型：☐制度 ☒流程

## 5.6.3 首件检查不合格品的控制：

5.6.3.1 在首件确认时，若 PQC 发现不合格项，应立即通知并跟进相关部门进行纠正，详细记录不合格项目及跟进结果于《首件确认书》。若不合格涉及技术层面，需经生产单位工程部（新产品还需开发部）确认后，由品质负责人审核并发送确认单至生产车间跟进改善。PQC 将改善效果进行验证，并将结果记入《首件确认书》，确保首件制作符合质量要求。

## 5.7 生产过程控制

5.7.1 依据《制程运作管理流程》、《过程控制作业指导书》、《关键工序作业指导书》对生产准备、换线排拉、生产过程、清尾、成品检验、入库六个阶段进行管控。

5.7.2 HSF产品生产过程控制：按《有害物质管理程序》进行控制。

5.7.3 作业指导书准备：按“周总装计划”准备好对应的作业指导书等工艺文件，悬挂在指定的位置。

5.7.4 设备及工装夹具准备：点检设备及工装夹具的状态，确保能有效运行。具体按相关的设备操作规程和《工装夹具管理流程》实施。

5.7.5 人员准备：清点生产线人员，检查关键岗位人员资质，确保各岗位员工能满足岗位能力要求。

5.7.6 工作环境准备：生产现场保持整洁，物料工具分类摆放，清理无关物料，确保必要的物理环境，如充足的光线、适宜的温湿度等，班组长应观察员工的精神状况，关注员工的心理健康，及时帮助调整不良情绪，缓解疲劳。

## 5.7.7 产品防护管理

A. 生产过程中应注重物料、在制品、成品的防护，确保不影响其质量（含HSF）；

B. 包装防护：应保护产品的 HSF 特性并确保产品的HSF符合性的任何标签和标识的完整性。物料尽量使用原包装，尾数物料应用防护性较好的胶袋、胶盒盛装。在制品不得使用非环保物料进行直接接触传输，符合HSF特性的在制品需用环保辅材进行周转。成品按作业指导书要求包装；

C. 传输运输过程防护：应保护产品的HSF特性并确保产品的HSF符合性的任何标签和标识的完整性。生产过程中，员工要做到轻拿轻放；搬运时，降低速度；堆放较高时，采用薄膜防护，防止刮花、损坏产品；

D. 储存防护与防止交叉污染：生产线周边储存的备用物料要使用合适的储存工具、不得超高、超量存放，不得靠墙摆放，防止跌落损坏。同时应根据物料特性、品质状态分区摆放，防止交叉污染。车间和仓库对HSF合格的和不合格的材料、元器件和产品应按已规定的过程予以隔离、明确标识和处理；

## 标题：订单产品品质管理程序

编号：PQC-00-083-2018

版次：D

生效日期：2024 年 10 月 30 日

文件类型：☐制度 ☒流程

E. 各部门应保留与HSF不合格产品的存储和使用相关的成文信息。

#### 5.7.8 LQC 检验及不良品处理：

A. 产线或生产机台的员工须按相应的作业指导书要求对产品所需的各检验测试项目(包括外观、结构、功能、安全性能等)进行 100%的检验，检验合格后，直接放行处理；

B. LQC 检查员如在产品检查过程中,发现不合格品应及时进行相应标识（如张贴红色箭头标等）或点击数据采集终端上对应的问题点描述，并将不合格数量按不合格登记于记录于 QMS 系统中，并标识与隔离；

C. 不良品转至维修岗位后，维修人员对不良品进行维修，记录于 QMS 系统中；维修完成后维修人员去除不良品标识，将产品从拉头放入生产线，进行重新检测合格为止。

5.7.9 总装包装好的成品，均应按客户要求在产品或外箱上贴上与生产单号对应的日期码或流水号等其它追溯标识。各生产单位总装部提供所生产产品机身二维码，并粘贴在产品指定位置。同时必须按区域存放并在每卡板上挂《成品标识板头纸》，注明产品型号、生产单号、生产单位、生产日期等信息。

#### 5.7.10 生产异常不合格处理

A. 物料异常处理：出现物料欠缺的异常情况时，生产车间主管向PMC部反馈，由PMC部与供应商协商，同时调整生产计划；

B. 设备异常处理：设备维修组主导设备异常的处理，及时对设备进行维修，做好设备状态标识；

C. 工艺异常处理：IE部主导生产工艺异常处理，确定工艺问题点及整改措施，必要时变更工艺文件；

D. 品质异常处理：品管部或产品工程部主导品质异常处理，确定品质问题、组织原因分析，跟进整改措施，验证效果。

5.7.11 防止人为错误（防止可能引入HSF风险的人为错误）的措施：采用生产设备自动化、使用工装夹具、放置限度样板、首件等方式防止和降低人为错误的机率。

#### 5.8 生产过程中的 PQC 检验

5.8.1 生产线正式批量生产时，PQC需检查生产线上各检验测量设备仪器是否正常，生产线是否有完整正确的作业指导书，相关产品监视和测量的参数是否符合作业指导书要求，如没有则需指导、监督生产线按作业指导书的要求输入参数；

5.8.2 生产过程中，PQC需定时按产品型号对应的作业指导书与检验标准巡检生产线/机台，检查员工



标题：订单产品品质管理程序

编号：PQC-00-083-2018
版次：D
生效日期：2024 年 10 月 30 日
文件类型： <input type="checkbox"/> 制度 <input checked="" type="checkbox"/> 流程

受控文件

操作合规性、自检互检执行情况，并将巡检结果记录于PQC报表。发现违规操作即时现场纠正，巡检记录于《PQC巡验报告》中。发现的不合格品需即时标识、隔离存放，特殊客户要求特别标注。

5.8.3 如发现重大质量异常，PQC应立即上报，经品管部负责人确认后可暂停生产并发出《纠正措施报告》，要求责任部门制定并执行改善计划，问题解决后恢复生产。生产线在清尾时，PQC重点管控遗留不良品，维修后需100%通过LQC检验。

**5.9 成品检验**

5.9.1 由QE对订单检验规范进行检验标准与抽样数量维护。

5.9.2 SKD散件订单检验项目需包含不限于：

A 核对实物与BOM表，关键部件参数是否与证书要求一致；

B 依据整箱条码上的明细检查装箱是否正确；

C 包装方式检查（是否按规定的包装、零部件放置/保护是否可靠，如玻璃制品有隔板等）；

D 包装信息核对（装箱数、箱唛内容、装箱清单等），不能多装、漏装、错装，外观不能刮花等。

5.9.3 首批检验：对生产线开拉前10台成品（对于咖啡机、打奶泡机/搅奶机、吸尘器、电烤箱、面包机、吸尘器等产品，可适当减少至不少于3台，如客户有特殊要求则依客户标准），QA应根据实际需要的CDF表、ETL/UL/CB/GS等测试报告、BOM表、生产通知单、业务更改通知书、产品规格书、确认的样板、历史问题点等资料，QA在首件确认时需核对历史问题点，可以关闭的进行关闭历史问题点，对成品进行批量生产前的首次小批抽样检测，确保组装之成品符合要求，并将检验结果详细记录于《QA成品检验报告》，科室负责人或部门负责人审批报告。

5.9.4 成品抽样：当生产线完成品放入待检区时，如无特别要求，QA应按GB/T2828.1-2012方案（或品质保证中心制定发出的标准文件，或与客户达成一致的标准）正常单次抽样，接收准则依据各单位AQL允收水平执行。根据生产订单、产品型号等核对相关资料，当核对确认生产无误后，QA根据相关产品规格书、客户标准及相关检验标准、样板等，对产品外观、结构、功能、包装及其标识等要求进行检验，并将结果记录于《QA成品检验报告》。

5.9.5 成品HSF检查：根据生产通知书及待验产品的标示，QA应检查HSF产品有无作相应的HSF标示，对照样板，有无未经批准的变更，客户的HSF特殊要求和包装标识是否满足。

5.9.6 QA抽检过程中发现重大异常，由品质负责人判定是否要求生产线停止生产，在首检不合格时，应由品管部依据《纠正措施管理程序》发出《纠正措施报告》，问题解决后方可恢复生产。



## 标题：订单产品品质管理程序

编号：PQC-00-083-2018

版次：D

生效日期：2024 年 10 月 30 日

文件类型：☐制度 ☒流程

5.9.7 标识：当QA检验合格时，须在成品板头纸盖上“QA PASS”印章或QA允收章，同时在入库单上注明检验状态。当QA检验不合格时则在成品板头纸盖上不合格章。具体按《产品识别与追溯管理程序》执行。

5.9.8 入库：检验合格的产品由生产线填写入库单或完成系统入库确认，办理入仓手续。

### 5.10 产线转产、清拉和清尾管理

5.10.1 按单转拉，上单清拉后下单才上线，单清单结，线上无本单无关物；尾数分类回收至指定区域的标识容器内。

5.10.2 产线转拉、清拉和清尾过程，不同客户、不同型号做好标识并区分放置，不得混放在同一卡板上。不可超板摆放。

5.10.3 尾数按单逐一清尾，严禁一条拉上同时清几个尾数，只能清完一个尾数，再接下一个单位尾数。

5.10.4 拉线转拉、清拉和清尾过程，拉组长必须通知PQC现场跟进，PQC对整过程拉线人员配备、物料、使用的工装夹具和设备、作业方法、检测岗位有效性、客户要求、与首件是否一致等进行重点监督，发现的异常及时纠正并录入巡检报告。

### 5.10.5 产线异常停拉的管理

当产线出现以下品质异常情况时，PQC 可以要求停拉整改，整改后，PQC 验证合格后方可恢复生产：

A. 同一订单在某条拉线上 2 小时内发现同一 Cr 和 Ma 问题比例超过 5%，Min 问题比例超过 10%；

B. 同一订单在某条拉线上 2 小时内 Cr 和 Ma 问题累计达到 4 个及以上；

C. QA 每批次抽检发现同一问题 $\geq 3$  台或 Maj+Cr 达到 4 个及以上。

### 5.11 最终检验

5.11.1 业务员根据订单生产状况，进行货期安排；

5.11.2 OQC 验货依据《OQC 验货部 OQC 作业指引》、《品牌发展事业部产品出货检验作业指引》执行。

5.11.3 客户验货合格后，验货房人员将验货结果（包含验货结果及问题点等）与报告录入QMS 系统。

5.11.4 业务员依据客户提供的验货报告维护最终验货结果。

5.11.5 若 QA、OQC、客户验货出现严重质量问题，经分析后可能会影响到前几批产品质量，但前几批产品已到客户手中时，需联系客户协商评估是否将货物退回或其他处理方式，若确认需联系客户将货物退回时，按《客户退货处理作业指引》相关要求执行。

5.11.6 客户验货机处理：验货时由验货组人员对拆箱验货机器进行手机扫码，抽检过程中发现不合格



标题：订单产品品质管理程序

编号：PQC-00-083-2018
版次：D
生效日期：2024 年 10 月 30 日
文件类型： <input type="checkbox"/> 制度 <input checked="" type="checkbox"/> 流程

受控文件

- 品将进行标识/隔离后安排维修，如检验结果不合格则安排整批返工。
- 5.11.7 总装部对返修产品及合格产品将运送至拉线用QMS扫码机复扫和称重，其中返修产品需要进行功能测试，完成后成品入库登记，安排出货。
- 5.12 不合格返工
- 5.12.1 如QA验货不合格，应将检验中发现的不合格品数量记录于相应的检验报告中并贴上红色箭头标识或红色不合格标识卡（或标签），存放于不合格品区。由品管部召集相关生产管理人员及PQC对不合格样机进行确认，对于有功能、结构性的问题需要通知工程部人员，品质负责人做出处理决定并审核QA验货结果，若需要返工则由品管部发出《返工通知单》，如Cr、Ma问题超标导致退货，则由品管部发出《纠正措施报告》，产品工程部发出返工方案，生产线管理人员组织相关人员按返工方案进行返工，QA需在返工过程中，对已返工的产品进行抽检，若检验合格则成品入库，若不合格则重新返工，直到检验合格。
- 5.12.2 如客户/OQC 验货不合格，应将检验中发现的不合格品数量记录于相应的验货报告中并贴上红色箭头标识或红色不合格标识卡（或标签），存放于不合格品区。由品管部召集生产管理人员及 QA、PQC、工程人员对不合格样机进行分析。当判定为返工时，品管部发出《返工通知单》，同时发出《纠正措施报告》，产品工程部发出返工方案（返工方案必须有品质负责人确认方可生效），生产线管理人员组织相关人员进行返工，PQC 跟进并填写《返工跟踪报告》或记录于 QMS 系统《PQC 巡检报告》中。QA 需在返工过程中，对已返工的产品进行抽检，若检验合格则成品入库，若不合格则重新返工，直到检验合格。
- 5.12.3 OQC/客户验货不合格订单，工厂返工完成经 QA 复检合格后，方可交付 OQC 重验,OQC 重验合格后方可交付客户重验。
- 5.13 不符合处理
- 5.13.1 各部门应在不合格品相关处理表中保留下列成文信息：
- 5.13.1.1 描述 HSF 不合格的，包括检测到的 HS、含有该种 HS 的材料或输出以及涉及该HS 的过程；
- 5.13.1.2描述已识别的相关外部供方和顾客；
- 5.13.1.3描述所采取的措施；
- 5.13.1.4适用时，证明顾客对交付的批准。
- 5.13.2 退货不合格品的识别和控制





标题：订单产品品质管理程序

编号：PQC-00-083-2018
版次：D
生效日期：2024 年 10 月 30 日
文件类型： <input type="checkbox"/> 制度 <input checked="" type="checkbox"/> 流程

受控文件

- 5.13.2.1 退货包括四大类：a. 公司内总装部退自制件生产部门的物料；b. 总装部退外购件的物料；c. 交付前 QA/OQC/客户退货；d. 交付后市场退货。所有退货品均应隔离存放，并用标识区分。
- 5.13.2.2 总装部生产过程出现的不合格品，由 PQC 确认，总装部退仓库处理。
- 5.13.2.3 客户不良品退货处理流程依照《客户退货处理作业指引》执行。
- 5.13.3 认证产品市场抽查不合格品的处理
- 5.13.3.1 认证产品包含安规强制认证、有害物质认证和食品等级认证。
- 5.13.3.2 收到市场抽查不合格的通知单后，立即转交认证测试中心，认证测试中心评估风险，讨论应对措施。
- 5.13.3.3 不合格内部排查：认证测试中心确定不合格项目及原因后，进行排查，列出排查对象或范围，并报备给品质保证中心。
- 5.13.4 可疑不合格品隔离：
- 5.13.4.1 各一级单位 PMC 部在仓库标识并隔离可疑不合格品，不得发货；
- 5.13.4.2 品质保证中心通知各生产单位暂停生产可疑不合格品。
- 5.13.4.3 不合格品处理：各单位品管部根据不合格品的严重程度、涉及产品范围，制定应急措施和长期整改措施，经各单位负责人或管理层批准后实施。应急措施包括：产品召回、就地报废。应急措施应与不合格品造成的影响程度相符。
- 5.13.5 所有过程返工、返修后均应将所有不良问题点记录于 QMS 系统, 所有维修后的样品需从拉头下拉，重新经过所有测试工位检测合格为止。
- 5.13.6 不合格品信息的传递
- 5.13.6.1 内部信息传递：收到不合格品信息（含认证测试中心性能测试、长短期测试、安全测试、理化测试、EMC 测试等）后，以《纠正措施报告》的形式按以上流程进行传递。由品管部和品质保证中心主导跟进信息的内部逐级传递。
- 5.13.6.2 外部信息传递：出现认证产品市场抽查不合格及不合格品需要客户确认处理方式时，由海外营销模块、品牌发展事业部向客户报告不合格品信息，并商讨确定不合格品的处理方式。
- 5.13.7 HSF 要求不合格或不符合的处理
- 所有 HSF 要求的不合格或不符合, 除按本程序中以上条款处理外, 同时还必须按以下要求执行：
- 5.13.7.1 当有 HSF 要求的物料、半成品、成品及生产 HSF 产品的工艺在检验（如：IQC 来料、PQC 制程



标题：订单产品品质管理程序

编号：PQC-00-083-2018
版次：D
生效日期：2024 年 10 月 30 日
文件类型： <input type="checkbox"/> 制度 <input checked="" type="checkbox"/> 流程

受控文件

的首检/巡检、QA 抽检等）过程中，发现有 HSF 方面的不合格或不符合时，品管部门须要立即贴上专用的 HSF 不合格标签（具体参照《产品识别与追溯管理程序》）、追溯与隔离相关的不良品或可疑品，将其置于不合格区，且发出《纠正措施报告》交相关部门或供应商处理，由其采取纠正措施。

5.13.7.2 有害物质测试不合格，理化检测部应发出《纠正措施报告》，同时品质保证中心监控 HSF 方面不合格处理是否规范。

5.13.7.3 所有 HSF 不合格品的处理应对在生产线及库存的物料，产品横向展开工作清查及评估确认（如：对“同一物料及厂商，不同日期”的交货）具体由各责任品管科室负责人评估，必要时送样测试，处理的方案应经品管部负责人及以上人员核准。未确认的物料及产品须全部暂停使用。

5.14 型式试验：具体要求参照《成品型式试验流程作业指引》执行。

5.15 出货管理

5.15.1 出货管理：参照公司的《订单运作管理流程》执行。

5.15.2 记录保存：具体按《文件信息与印章管理流程》执行。

5.15.3 监柜员对装柜过程中运输、装柜过程、防护进行监督，具体要求参照《出口货物作业指引》执行。

5.15.4 如客户要求公司出具质量保函，按客户要求执行。

5.15.5 交付后活动

品质保证中心组织相关部门，统筹确定交付后活动的具体要求，并提供资源予以满足，涉及如下事项：

5.15.5.1 考虑法律法规要求（例如：产品质量法规、消费者权益法规、产品回收处置及有害物质管理的相关法规等，在产品说明书中做出产品退货、回收处置等相关安排）。

5.15.5.2 与产品和服务相关的潜在不良后果（例如：针对可靠性方面的问题，在产品说明书中做出提醒，使用保修卡等主动提供维护的服务，及时提供相应的备件）。

5.15.5.3 产品和服务的性质、使用和预期寿命（在产品说明书中明确使用注意事项和产品的预期寿命等）。

5.15.5.4 顾客要求和顾客反馈，制定和运行《客户满意度管理程序》、《客户评价管理流程》予以及时处理。

5.15.5.5 公司对交付过程中涉及的运输公司及交付后的安装、维修、维护、报废处置等外部供方实施控制，在进行包装设计时，开发部需要考虑产品在运输过程中的防震、防压、防雨、防晒等相关要求。



标题：订单产品品质管理程序

编号：PQC-00-083-2018
版次：D
生效日期：2024 年 10 月 30 日
文件类型： <input type="checkbox"/> 制度 <input checked="" type="checkbox"/> 流程

受控文件

5. 15. 5. 6 公司应满足HS控制方面与产品相关的对交付后活动的要求。
5. 15. 5. 7 公司应保留适宜的成文信息作为HSF符合性的证据，用于证明产品和服务对法律法规要求或顾客要求的符合性。至少应在相关法律法规要求或顾客要求提出的时间段内保留成文信息。这些成文信息的有效性和效力应在规定的时间段内进行评价。
5. 15. 5. 8 公司应确保HSF符合性声明的依据合理。
5. 15. 5. 9 当法律法规主管部门或顾客提出要求时，公司应与之合作采取确保符合HSF要求所需的任何措施。
- 注：HS 控制方面的交付后活动可包括但不限于提供 HS 数据和相关成文信息和使其可获得、按要求撤回或召回产品和要求的其它措施。
- 5. 16 市场品质信息收集与反馈**
5. 16. 1 信息收集单位收到客户投诉时，依据《客户评价管理流程》要求录入客户评价系统，品质保证中心对 0/1 级投诉处理任务进行分流，由责任单位进行跟踪改善至关闭。
5. 16. 2 收到市场抽查不合格的通知单后，立即转交品总办公室，由客户质量管理部及品总办公室统筹处理。
5. 16. 3 召回模拟演练：根据体系运行要求，通过组织产品召回演练，以有效验证产品的可追溯性，预防一旦发生产品质量问题时，能够实施快速有效召回，将产品危害降到最低。各个部门能够在规定的时间内完成演练活动，以便在出现紧急情况时公司作出快速正确的反应，避免对公司形象、品牌的影响。分公司每年至少组织一次产品召回演练，输出产品召回演练报告。
- 5. 16. 4 市场退货处理**
5. 16. 4. 1 海外营销模块业务接收客户退货信息后，在海外退货系统提交《退货、补货或扣罚信息审批表》、《客户退货处理报告》，依据《客户退货处理作业指引》执行。
5. 16. 4. 2 提报单位根据获悉的将要发生或已发生的异常费用，填写《异常费用申请表》，按《异常费用管理流程》执行。
5. 16. 4. 3 当出现符合质量突发事件条件时，由品质保证中心立即召集产品质量应急管理小组成员进行应急评审处理。
- 5. 17 放行权限**
5. 17. 1 进料检验放行权限：



标题：订单产品品质管理程序

编号：PQC-00-083-2018
版次：D
生效日期：2024 年 10 月 30 日
文件类型： <input type="checkbox"/> 制度 <input checked="" type="checkbox"/> 流程

- A. 检验合格的物料放行权限人员为：IQC 科长；
- B. 检验不合格的物料经 MRB 评定后，最终放行权限人员为：各单位品质部负责人；
- C. 未经检验紧急放行物料放行权限：各单位品质部负责人。
5. 17.2 半成品放行权限：
- A. 员工自检和全检的放行权限人员为：实施检验的员工；
- B. 巡检检验合格的在制品放行权限人员为：PQC；
- C. 检验合格产品的放行权限人员为：各单位品质科室负责人；
- D. 检验不合格的产品经品质科室负责人确认后，最终放行权限为：各单位品质部负责人。
5. 17.3 成品放行权限：
- A. 成品入库放行：所有成品均须经QA检验合格后方可入库，放行权限人员为：各单位品管部科长；
- B. 出货放行：客户有验货要求的，客户验货合格后可放行，放行人员为客户指定验货员。无客户验货要求的与入库放行相同；
- C. 验货不合格品放行：不合格品放行必须经过客户批准；安全项目不合格和HSF指标不合格的产品，一律不予放行。
5. 18 品质责任追究
- 品质保证中心、制造群品保部、分公司品管部可依据《品质责任追究管理制度》对质量违规、质量损失进行调查与责任追究。

5. 19 品质数据分析与运用改善参考 QMS 系统各模块页面

6 相关文件

6. 1 《品质责任追究管理制度》	编号：IQC-00-017-2017
6. 2 《新产品释放测试作业指引》	编号：PQC-05-036-2017
6. 3 《品牌发展事业部产品出货检验作业指引》	编号：PQC-00-073-2017
6. 4 《合同管理流程》	编号：POM-00-016-2015
6. 5 《外部认证管理办法》	编号：PQC-05-037-2015
6. 6 《订单运作管理流程》	编号：PMO-00-050-2018
6. 7 《成品型式试验流程作业指引》	编号：PQC-05-031-2016
6. 8 《纠正措施管理程序》	编号：PQC-00-005-2015
6. 9 《产品识别与追溯管理程序》	编号：PQC-00-007-2015



标题：订单产品品质管理程序	编号：PQC-00-083-2018
	版次：D
	生效日期：2024 年 10 月 30 日
	文件类型： <input type="checkbox"/> 制度 <input checked="" type="checkbox"/> 流程
6.10 《有害物质管理程序》	编号：SQC-05-001-2019
6.11 《制程运作管理流程》	编号：PQC-00-081-2018
6.12 《QAP 标准管理办法》	编号：PQC-00-135-2023
6.13 《仓储管理流程》	编号：PMM-00-014-2014
6.14 《OQC 验货部 OQC 作业指引》	编号：PMO-00-020-2015
6.15 《客户退货处理作业指引》	编号：PQC-00-043-2016
6.16 《出口货物作业指引》	编号：PMM-00-052-2018
6.17 《客户评价管理流程》	编号：PQC-00-015-201
6.18 《客户满意度管理程序》	编号：PQC-00-007-201
6.19 《异常费用管理流程》	编号：POM-00-013-2015
6.20 《供应链质量管理流程》	编号：PQC-00-103-2021
6.21 《文件信息与印章管理流程》	编号：POM-00-069-2018
6.22 《工装夹具管理流程》	编号：PFA-00-026-2016
7 相关记录：	
7.1 《IQC 来料检验报告》	编号：PQC-00-083-2018-E01-A
7.2 《PQC巡检报告》	编号：PQC-00-083-2018-E02-A
7.3 《QA 成品检验报告》	编号：PQC-00-083-2018-E03-A
7.4 《首件确认书》	编号：各单位内部受控
7.5 《生产通知书》	编号：PMO-00-050-2018-E02-X
7.6 《纠正措施报告》	编号：PQC-00-005-2015-F01-X
8 附件：	
8.1 《订单产品品质管理程序》流程图	
8.2 IQC抽样标准	
8.3 QA抽样标准	



标题：订单产品品质管理程序

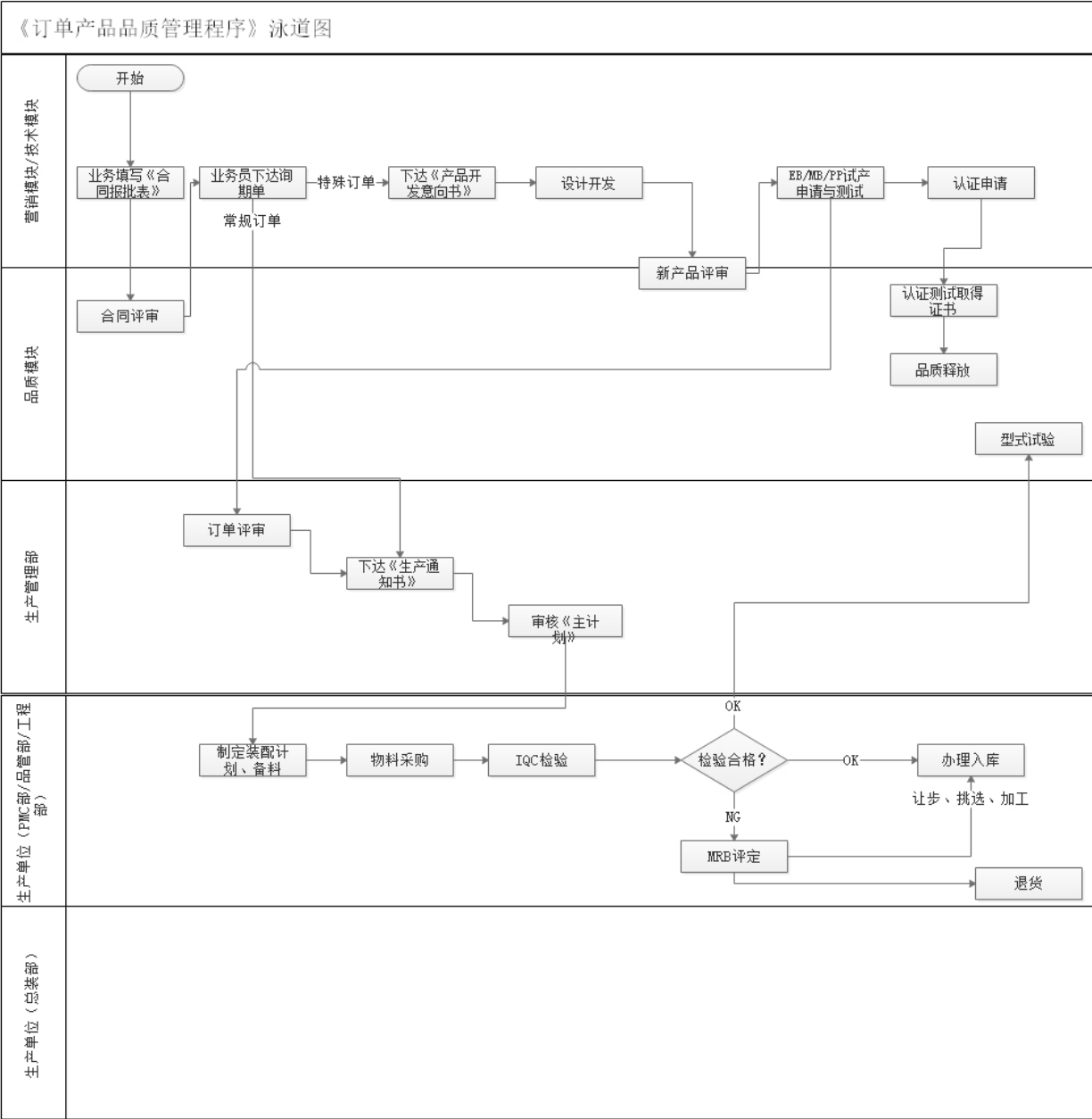
编号：PQC-00-083-2018

版次：D

生效日期：2024 年 10 月 30 日

文件类型：☐制度 ☒流程

受控文件

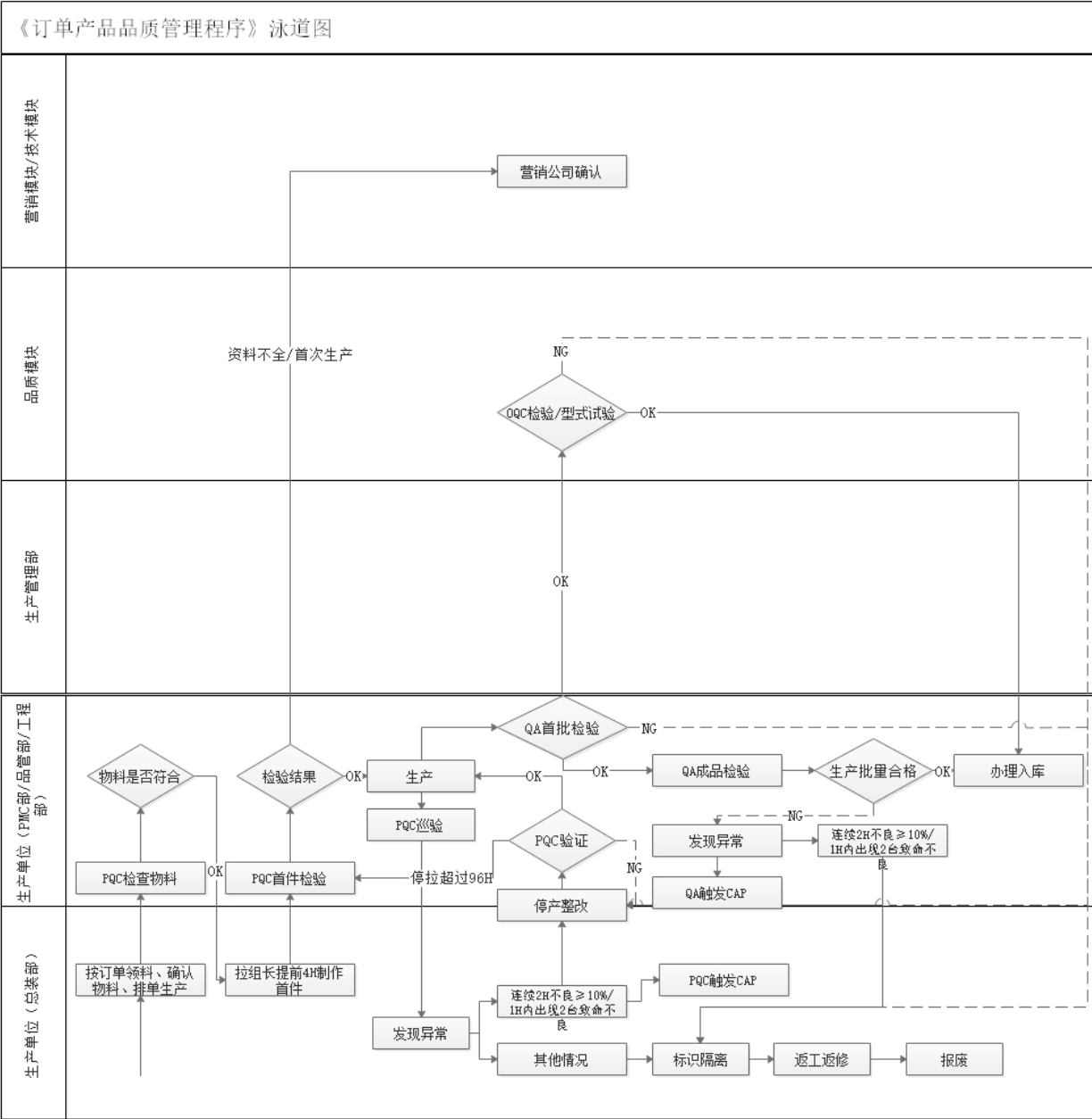




标题：订单产品品质管理程序

编号：PQC-00-083-2018  
版次：D  
生效日期：2024 年 10 月 30 日  
文件类型：☐制度 ☒流程

受控文件





标题：订单产品品质管理程序

编号：PQC-00-083-2018

版次：D

生效日期：2024 年 10 月 30 日

文件类型：☐制度 ☒流程

受控文件

