

云南腾电科技有限公司

纠正与预防措施控制程序
(YNTD-ITSS-0408)

编制人: 吴杰

编制时间: 2025.01.07

审核人: 赵建中

编制时间: 2025.01.07

批准人: 陆涛

审批时间: 2025.01.07

文件编制和变更履历

版本	编制/更改		发布		实施		更改记录
	作者	日期	审核	日期	批准	日期	
V1.0	吴杰	2025.1.7	赵建中	2025.1.7	陆涛	2025.1.7	首次发布

目录

云南腾电科技有限公司	1
纠正与预防措施控制程序	1
(YNTD-ITSS-0408)	1
文件编制和变更履历	2
1. 目的	4
2. 适用范围	4
3. 职责	4
3.1. 质量部	4
3.2. 其他运维相关部门	4
3.3. 管理者代表	4
4. 控制要求	4
4.1. 纠正措施	4
4.1.1. 总则	4
4.1.2. 识别不合格	4
4.1.3. 原因分析、措施制定、实施与验证	5
4.1.4. 评审所采取的纠正措施	5
4.2. 预防措施	5
4.2.1. 总则	5
4.2.2. 识别潜在不合格	6
4.2.3. 措施制定、实施与验证	6
4.2.4. 评审所采取的预防措施	6
4.3. 纠正和预防措施状况	6
4.3.1. 资源与监督	6
4.3.2. 记录与统计	7
4.3.3. 管理评审输入	7
5. 相关记录	7

1. 目的

采取措施，以消除不合格的原因，防止不合格的再发生；或确定措施，以消除潜在不合格的原因，防止不合格的发生。

2. 适用范围

适用于公司在质量管理中，对已发生的不合格采取纠正措施，或对潜在不合格所采取的预防措施。

3. 职责

3.1. 质量部

负责组织对管理体系纠正和预防措施实施情况的监督检查。负责组织在项目质量管理方面的纠正和预防措施的控制。当出现问题和存在潜在问题时要求制定相应的纠正和预防措施，并跟踪验证实施效果。

3.2. 其他运维相关部门

负责分管范围内相应的纠正和预防措施的控制和实施，并跟踪验证实施效果。

3.3. 管理者代表

监督、协调纠正和预防措施的实施。

4. 控制要求

4.1. 纠正措施

4.1.1. 总则

对于已存在的不合格应采取纠正措施，以消除不合格原因，防止不合格再发生，纠正措施应与所遇到的问题的影响程度相适应。

4.1.2. 识别不合格

对质量管理各过程输出的信息进行识别：

- (1) 过程、运维服务质量出现重大问题，或超过公司规定值时；
- (2) 管理评审发现不符合时；
- (3) 顾客对运维服务质量投诉时；
- (4) 内部审核发现不合格时；
- (5) 供方产品或服务出现严重不合格；
- (6) 其他不符合管理方针、目标，或管理体系文件要求时。

4.1.3. 原因分析、措施制定、实施与验证

可采用统计技术或试验的方法来确定主要原因。

- (1) 对过程、运维服务质量出现重大问题，或超过公司规定值时，管理评审发现不合格时，其他不符合管理目标或管理体系文件要求时，由质量部填写《纠正措施记录》中“不合格事实”栏，确定责任部门。由责任部门填写“原因分析”栏，制定纠正措施并实施，质量部跟踪验证实施效果；
- (2) 顾客对运维服务质量投诉时，由质量部填写《纠正措施记录》中“不合格事实”栏，由责任部门分析原因、制定纠正措施并实施，质量部跟踪验证实施效果，并及时转告顾客并取得顾客满意；
- (3) 对内审发现不合格时，由审核组发出“内审不符合报告”，执行《内部审核控制程序》。

4.1.4. 评审所采取的纠正措施

1. 每项纠正措施完成后。该部门负责人对实施效果的有效性进行评审，评审其是否防止类似不合格再发生，并在《纠正措施记录》上签字确认。监督部门对此进行跟踪验证；
2. 当不合格原因是由于管理体系有关文件的不完善所致时，应对相关文件修改的必要性进行评审，并予以实施，执行关于文件更改的有关规定。

4.2. 预防措施

4.2.1. 总则

识别潜在不合格，并采取措施以消除潜在不合格的原因。防止不合格发生，所采取的预防措施应与潜在问题的影响程度相适应。

4.2.2. 识别潜在不合格

各相关部门要及时重点分析如下记录：

1. 产品质量统计、供方质量统计、市场分析、顾客满意程度调查与分析等；
2. 以往的内审报告、管理评审报告；
3. 纠正、预防、改进措施执行记录等。
4. 通过记录，可以及时了解体系运行的有效性，过程、产品、质量趋势及顾客的要求和期望，并在日常对体系运作的检查和监督过程中，及时收集分析各方面的反馈信息。

4.2.3. 措施制定、实施与验证

需要时质量部召集质量部、运维部召开公司质量分析会，收集和分析相关记录。发现有潜在的不合格事实时，根据潜在问题影响程度确定轻重缓急，分析原因，评价防止不合格发生的措施的需求，并定出预防措施和责任部门。质量部填写《预防措施记录》中的潜在不合格事实栏，责任部门分析原因并制定预防措施后实施，质量部跟踪验证实施效果。

4.2.4. 评审所采取的预防措施

1. 质量部对预防措施有效性进行评审，在《预防措施记录》上签字确认；
2. 当潜在不合格原因是由于管理体系有关文件的不完善所致时，应对相关文件修改的必要性进行评审，并予以实施，执行有关文件更改的有关规定。

4.3. 纠正和预防措施状况

4.3.1. 资源与监督

在纠正或预防措施的实施过程中，质量部经理负责配置必要的资源，协助分析原因和确定责任部门，并监督措施实施的过程。

4. 3. 2. 记录与统计

质量部收集汇公司质量管理中的《纠正措施记录》和《预防措施记录》，形成《纠正和预防措施实施情况统计表》，统计并分析纠正和预防措施的状况。

4. 3. 3. 管理评审输入

纠正和预防措施的状况，作为管理评审的输入信息之一。

5. 相关记录

《纠正措施记录》

《预防措施记录》

《纠正和预防措施实施情况统计表》