



湖南同飞电力调度信息有限责任公司

纠正与预防措施控制程序

(TFDL-ITSS-08-06)

湖南同飞电力调度信息有限责任公司



国家电网
STATE GRID

国网湖南省电力有限公司
STATE GRID HUNAN ELECTRIC POWER COMPANY LIMITED



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	李皓朴	2016.12.3	罗喜军	2016.12.23	张远明	2017.1.1	首次发布
V1.1	李皓朴	2020.1.6	罗喜军	2020.1.8	张远明	2020.1.8	修改
V1.2	杨洁	2023.1.5	吴艳	2023.1.6	张远明	2023.1.6	修改



目录

1	目的	4
2	适用范围	4
3	职责	4
4	控制要求	4
4.1	纠正措施	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
4.3	纠正和预防措施状况	6
5	相关记录	6

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 综合管理部质量管理组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 各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 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，由综合管理部质量管理组填写《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，综合管理部或综合管理部质量管理组跟踪验证实施效果；

(2) 顾客对运维服务质量投诉时，由综合管理部质量管理组填写《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，综合管理部质量管理组跟踪验证实施效果，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 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。

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 需要时综合管理部质量管理组召集综合管理部质量管理组、运维服务部门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。综合管理部质量管理组填写《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，综合管理部质量管理组跟踪验证实施效果。

4.2.4 评审所采取的预防措施

(1) 综合管理部质量管理组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 在纠正或预防措施的实施过程中，综合管理部质量管理组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 综合管理部质量管理组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 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》