

Q/GSB

高新兴科技集团股份有限公司企业标准

GSB/S 300.06-2016

代替 GSB/S 300.06-2015 A1

受 控

平安城市与智能交通事业部 质量信息反馈管理规定

2016-05-31 发布

2016-06-01 实施

高新兴科技集团股份有限公司

发 布

前 言

建立本标准的目的是为了对本事业部质量信息的反馈和处理进行规范管理，明确反馈和处理途径，确保信息反馈渠道畅通，处理及时、有效。

本标准代替 GSB/S 300.06-2015 A1。

本标准与 GSB/S 300.06-2015 A1 的主要差异为：

- 事业部组织结构进行了调整，修改了部门名称。
- 公司将内、外部质量信息反馈流程进行了合并，调整了文件部分内容。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司平安城市与智能交通事业部提出。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司 IT 流程部门归口。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司平安城市与智能交通事业部起草。

本标准主要起草人：柳健

本标准审核人：胡志雄

本标准批准人：黄国兴

本标准所代替标准的历次版本发布情况：

—GSB/S 300.06-2015 A1

—GSB 313.301-2013 A0

平安城市与智能交通事业部质量信息反馈管理规定

1 范围

本标准适用于平安城市与智能交通事业部（以下简称平安事业部）体系运行中涉及到产品和服务等方面质量信息的反馈和处理过程的控制。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GSB 313.300

平安城市与智能交通事业部不合格品控制程序

3 术语和定义

无

4 管理职责

4.1 平安事业部综合服务部

- a) 事业部质量信息反馈管理归口部门；
- b) 负责自研产品生产中有关质量信息的协调处理；
- c) 负责外购产品检验及应用过程中有关质量信息的协调处理。

4.2 平安事业部工程管理部

- a) 负责工程项目实施过程质量信息的反馈、处理工作；
- b) 负责接收和处理工程项目中顾客反馈的质量信息。

4.3 事业部各部门

负责接收和处理与本部门有关的质量信息。

5 管理程序

质量信息反馈管理程序图如图1所示。

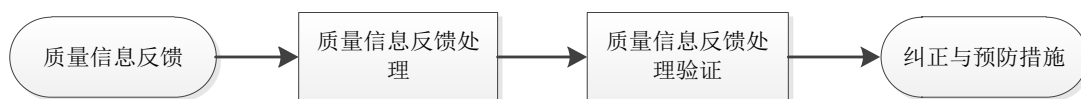


图 1 质量信息反馈管理程序图

6 管理要求与内容

6.1 质量信息反馈

- a) 自研产品原材料、外购产品检验出现质量问题时，由检验人员在 OA 上提交“来料检验流程”；
- b) 工程项目建设过程中出现的施工质量问题，由各项目部先行处置，如无法处置，可通过邮件、即时通信工具、施工日报、周报等形式反馈至工程管理部项目管理组；
- c) 项目建设过程涉及到产品质量问题或跨部门问题，项目部无法自行解决时，可在 OA 上提交“质量信息反馈流程”；
- d) 各部门人员收到顾客对公司产品及服务的质量信息反馈时，如问题简单，容易解决，可由接收人进行直接处置，如无法处置可在 OA 上提交“质量信息反馈流程”；
- e) 提交“来料检验流程”、“质量信息反馈流程”时须认真填写流程表单中的必填项，问题描述尽量详细，必要时上传相关附件予以说明。

6.2 质量信息反馈处理及验证

- a) “来料检验流程”中反馈的质量问题，由综合服务部质量人员协调制造中心、采购中心、研发中心相关人员进行处置，必要时联系供应商确定解决方案；
- b) 工程项目反馈的施工质量问题，由工程管理部项目管理人员受理并协调处置；
- c) 通过 OA 上“质量信息反馈流程”反馈的质量信息，由综合服务部质量人员受理，并按流程的要求确定信息处置的责任部门；
- d) 信息处置责任部门应根据信息的重要性和紧急情况确定责任人，制定应急处置措施，确定处理方案和实施人员；
- e) 综合服务部质量人员应及时跟进反馈信息的处置情况，督促相关人员对处置结果的有效性进行验证和确认，如处置未达到预期效果及要求，应提请责任部门及人员重新处置。

6.3 纠正和预防措施

- a) 责任部门在信息处置过程中应分析问题的具体原因，制定相应的纠正措施和预防措施，明确改进实施方案；
- b) 纠正措施和预防措施实施情况和效果由综合服务部质量人员负责跟进，必要时协同信息反馈人员和责任人员共同进行验证。

7 检查和考核

表1列出了质量信息反馈管理的主要检查和考核内容。

表 1 平安城市与智能交通事业部质量信息反馈管理检查考核表

序号	检查项目	检查内容	主要责任人	检查人	检查频次
1	质量信息反馈处理	检查质量信息反馈的闭环处理	信息处理人员	平安事业部综合服务部	每次检查

8 相关 OA 流程

8.1 质量信息反馈流程

【GS1003】

8.2 来料检验流程

【M-M-014】