

Q/GSB

高新兴科技集团股份有限公司企业标准

GSB/T 141.26—2015

代替 GSB/T 141.26-2014 A1

受 控

纠正措施和预防措施控制程序

2015 - 07 - 01 发布

2015 - 07 - 02 实施

高新兴科技集团股份有限公司 发 布

前 言

本标准为了确保纠正措施和预防措施能有效地执行及审核，以消除出现或潜在的不合格点，并分析原因，防止不合格再次发生。

本标准代替 GSB/T 141.26-2014 A1。

本标准与 GSB/T 141.26-2014 A1 的主要差异为：

—因公司组织结构的调整及部门名称的修改，修订相关管理职责内容。

—修改 6.1 内容。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司 IT 流程体系部提出。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司 IT 流程体系部门归口。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司 IT 流程体系部起草。

本标准主要起草人：陈友兰。

本标准审核人：黄海涛。

本标准批准人：黄海涛。

本标准所代替标准的历次版本发布情况：

—GSB 300.18-2013 A0

—GSB/T 141.26-2014 A1

文件修订、变更版次一览表

[illegible]

纠正和预防措施控制程序

1 范围

本程序适用于公司质量、环境和职业健康安全所有已发现或潜在的不合格点的处理,包括原因分析、责任区分、纠正措施和预防措施制定、实施及效果跟进。

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/T 141.04	信息沟通控制程序
GSB/T 141.05	管理评审控制程序
GSB/T 141.10	环境、职业健康安全运行控制程序
GSB/T 141.20	客户满意度控制程序
GSB/T 141.21	内部审核控制程序
GSB/T 141.23	不合格品控制程序
GSB/T 141.26	纠正措施和预防措施控制程序
GSB/T 141.30	事故报告、调查和处理控制程序
GSB/P 302.01	供应商管理流程
GSB/I 300.01	质量信息反馈处理程序

3 术语和定义

3.1 纠正措施

为消除不合格原因并防止不合格的再发生所采取的措施。

3.2 预防措施

为消除潜在不合格或其他潜在不期望情况的原因所采取的措施。

4 管理职责

4.1 IT 流程体系部

- IT 流程体系部针对所有管理体系已发现或潜在的不合格确定责任部门、督促责任方制定改进措施、跟进所采取的措施;
- 确认措施实施效果并将处理结果反馈给质量、环境和职业健康安全投诉人员;
- 确认质量成本归集。

4.2 行政服务中心

- a) 行政服务中心针对所有环境和职业健康安全管理体系已发现或潜在的不合格确定责任部门、改进措施、跟进所采取的措施；
- b) 确认措施实施效果并将处理结果反馈给质量、环境和职业健康安全投诉人员；
- c) 确认环境成本归集。

4.3 制造中心品管部

负责对当出现存在和潜在的质量问题时发出相应的《质量信息反馈单》，并跟踪验证实施效果。

4.4 各部门

各部门负责制定并实施相应的纠正预防措施，协调实施过程中的有关接口。

5 管理程序

纠正和预防措施控制程序的流程图如图1所示。

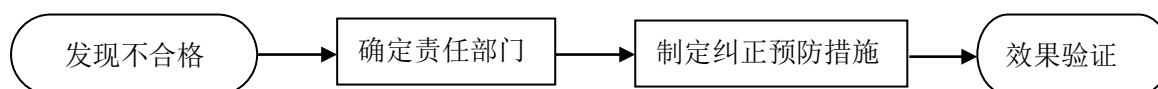


图1 纠正和预防措施控制程序流程图

6 管理内容和要求

6.1 发出纠正和预防措施

6.1.1 纠正措施及预防措施发出时机, 以下情况发生时, 需实施纠正措施和预防措施:

- a) 内、外部质量投诉；
- b) 环境和安全事故、事件、不符合；
- c) 客户和相关方投诉；
- d) 原材料或工程上或出货检查时发生相关品质问题时；
- e) 内、外部审核；
- f) 管理评审会议须提交改进决议；
- g) 月度质量、环境和职业健康安全目标统计分析，未达成者；
- h) 日常监督检查发现的不符合；
- i) 其他有必要时。

6.1.2 纠正预防措施报告

纠正预防措施报告发出的相关情况具体如下表1所示。

表1 纠正和预防措施发出相关情况

序号	提出纠正措施及预防措施情况	有关文件	负责部门
1	当发生内、外部质量投诉时，各业务单元质量管理部门组织分析原因，对该问题点发出纠正及预防措施。	GSB/I 300.01 GSB/T 141.04	事业部 制造中心
2	当发生环境和安全事故、事件、不符合时，行政服务中心组织调查原因，发出纠正及预防措施。	GSB/T 141.30 GSB/T 141.10	行政服务中心
3	当客户满意度调查中，有投诉事情或特别要求的注意事项，须相关部门执行相关的改进行动。	GSB/T 141.20	IT 流程体系部 事业部
4	于原材料来料检验或工程上或出货检查时，发生之相关品质异常问题时，相关部门须提交相关纠正措施和预防措施。	GSB/P 302.01 GSB/T 141.23	制造中心 事业部
5	质量、环境和职业健康安全体系内外部审核发现之须改进事项。	GSB/T 141.21	IT 流程体系部
6	定期之管理评审会议须提交之改进事项。	GSB/T 141.05	IT 流程体系部
7	月度质量、环境和职业健康安全目标统计分析，未达成者。	GSB/T 141.26	IT 流程体系部
8	平时的品质/环境、安全改善会议(数据分析统计有差异时)	GSB/T 141.23	制造中心/事业部/ 行政服务中心
9	其他必要时。	GSB/T 141.26	IT 流程体系部

6.2 质量、环境和职业健康安全异常发生的分析和处理

6.2.1 责任部门进行初步原因分析

责任部门接到相关质量、环境和职业健康安全事故通知单后，应对事故迅速作出反应，分析事故的直接原因，制定相关应急措施(如果情况比较紧急或特殊，可由责任部门负责人直接与措施实施人员联系沟通，协调解决)。

6.2.2 初步实施效果的确认

在措施实施人员实施措施的过程中，IT流程体系部/行政服务中心人员应适时跟进，并确认实施效果；若效果不满意则及时与责任部门进行沟通，重新制定措施，满意则由责任部门分析事故的根本原因。

6.2.3 分析事故根本原因

责任部门在应急处理后，应及时分析事故发生的根本原因，力取发现问题的根本点，以制定预防措施，杜绝类似事故的重复出现。

6.2.4 制定预防措施

责任部门负责人根据事故的根本原因，制定相应的预防措施，相关部门人员须确认预防措施的可行性。

6.2.5 效果验证

投诉人员执行相关解决措施，须对其有效性进行确认，无效则退回责任部门。

6.2.6 跟踪处理

相关部门跟踪验证责任部门提出的纠正和预防措施是否完成,跟进完成的纠正及预防措施的报告及相关资料需记录于相关的记录表中并保存。

6.3 质量、环境和职业健康安全异常的总结

6.3.1 对于所采取的纠正措施及预防措施每年至少检讨一次,并向管理者代表汇报,以监察管理体系系统运作及有效性。

7 检查和考核

表2列出了纠正和预防措施控制程序检查和考核项目。

表2 纠正和预防措施控制的检查和考核项目

序号	检查项目	检查内容	主要责任人	检查人	检查频次
1	对策效果	纠正预防措施效果	责任部门负责人	IT 流程体系部或行政服务中心	每发生时

8 附录

8.1 附录 A 纠正措施和预防措施报告

【R GSB 141.26.01】
