

OOQ/GSB

高新兴科技集团股份有限公司企业标准

GSB/T 141.23—2016

代替 GSB/T 141.23-2015 A2

受 控

不合格品控制程序

2016-07-12 发布

2016-07-12 实施

高新兴科技集团股份有限公司 发 布

前 言

本标准对不合格产品进行识别和控制，以防止其非预期使用。

本标准代替 GSB/T 141.23-2015 A2。

本标准与 GSB/T 141.23-2015 A2 的主要差异为：

—6.4.7 和 6.5.2d)中提及的《内部质量信息反馈流程》和《外部质量信息反馈流程》已经合并为《质量信息反馈处理流程》；

—6.2.5 增加特采的处理方式。

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：区桂霞。

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 313.02-2013 A0

—GSB/T 141.23-2014 A1

—GSB/T 141.23-2015 A2

文件修订、变更版次一览表

[illegible]

不合格品控制程序

1 范围

本程序适用于公司对不合格的采购原材料、产品，生产过程中不合格的元器件、材料、半成品、成品和顾客退换的不合格品的控制。

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/T 141.17	产品标识和追溯性控制程序
GSB/T 141.22	检验和试验控制程序
GSB/T 141.26	纠正措施和预防措施控制程序
GSB/M 312.004	IPQC 作业规范
GSB/M 312.007	返修设备管理规范

3 术语和定义

3.1 不合格品

不能满足要求的产品。

3.2 让步接收

不合格品如果是生产/市场出货急需且不影响产品性能，可做限量接收。

3.3 场检产品

指需要在工程项目现场通过安装、调试、运行后才能判断其质量状况并完成质量检验的产品。

3.4 直发产品

指由供应商直接发货到工程项目现场的外购产品。

4 管理职责

4.1 制造中心

- a) 负责原材料、零部件、外购件、附属品、半成品和成品等品质检验、不合格品判定。
- b) 负责内部生产的不合格品维修及不良原因分析。
- c) 负责报废品的判定。
- d) 负责责任范围内的不合格品处理措施的实施。

4.3 采购中心采购部

负责组织对来料不合格品的处理，督促供应商采取纠正和预防措施。负责责任范围内的不合格品处理措施的实施。

4.4 事业部

- a) 负责对提出的让步接收申请进行最终结果判定。
- b) 负责对检验的重大来料不良发出整改报告，并督促供应商纠正和预防。
- c) 负责督促责任部门采取纠正与预防措施。
- d) 负责工程项目外购产品现场检验中不合格品的反馈及处置，及负责工程项目施工或验收不合格的处理。
- e) 负责对本事业部的报废进行确认。
- f) 负责需对研发阶段的产品申请特批出货时，提出“生产特批出货审批流程”。

4.5 财务部/行政服务中心

- a) 财务部负责对报废进行确认。
- b) 行政服务中心负责报废品处理及确认有必要的报废审核。

4.6 采购中心物控部

负责对生产阶段高风险不良、判定不能出货时，对需要特批出货的产品提出特批申请，安排特批生产计划。

5 管理程序

不合格品控制程序流程图如图1所示。

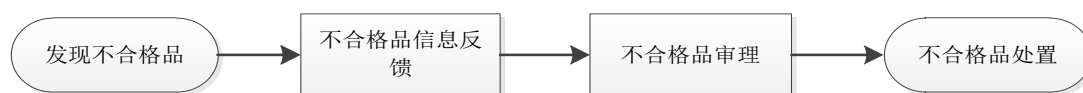


图1 不合格品处理流程图

6 管理内容 and 要求

6.1 仓管员确定不合格品

仓管员接到货物后按来料清单核对型号和数量，如发现型号不合格或数量不对时，立即要求退货。

6.2 IQC 检验来料不合格品

6.2.1 IQC 按《检验和试验控制程序》进行判定，在判定物料不合格时，应及时在不合格品的外包装箱上贴不合格标签并注明不合格项目，每箱必贴，并将不合格情况详细记录在《来料检验报表》中。

6.2.2 当检出不良品超出抽样标准要求时，IQC 需在 0A 触发“来料检验不良评审流程”，给出对不合格品的初步处理意见，提交品管部主管审核确认后组织相关部门和相关采购进行评审。

6.2.3 事业部质量人员参考各部门评审意见决定最终处理方式，必要时发出整改报告，要求供应商采取纠正和预防措施。

6.2.4 经IQC判定的不合格品，物控部应存放在不合格放置区，需退货的及时退回供应商。相关部门负责跟进相关的处理措施。

6.2.5 对不合格的原材料通常按以下方式进行处理：

- a) 全检：通知供应商或内部安排人员全检挑选合格品、或返工修理合格；
- b) 退货：将不合格品批量退回给供应商；
- c) 让步接收：由品管部组织相关部门，根据影响程度进行评审，由事业部质量人员做出最后是否让步接收的判定；
- d) 特采：产线修复加工后使用，损耗工时费用由供应商承担。
- e) 更换供应商：退货，取消该供应商供货，要求换供应商送货。

6.2.6 对于直发和场检产品或物料，由工程项目部检验人员按照相关检验标准进行检验，并做好检验记录，检验合格，产品入库；出现不合格时，参照工程项目不合格处理的方式进行处理，并做好记录总结反馈事业部对应人员，事业部质量人员需统计合格率。

6.3 生产前发现不合格处理

生产前首检需要按BOM表对原材料进行核对，发现有原材料不合格时，再经检查发现属批量不合格（大于5%）时，则生产部填写《品质异常通知单》，呈交品管部主管进行处理，IQC给出具体的解决办法，必要时需对同批号库存品进行重新检查。如不合格数量比例在允许的范围内，由生产部挑选出来并做好标识和记录，集中给IQC确认后，进行退仓并补换新料或者返工。

6.4 生产、检验和试验过程中发现不合格品的处置

6.4.1 首件检验不合格时，IPQC 应立即通知该生产线组长停止生产，经过生产组长确认后，在检验记录中注明并要求生产纠正。在不良原因未查明，纠正措施效果未得到确认之前，该线不允许投入生产。

6.4.2 生产员工在作业过程中自检发现不良品，应放置在相应的不良品箱里，并记录在相应的生产报表中，如果有三次类似问题存时应立刻通知组长将不良问题交给维修组查明，并通知 IPQC 工程师分析问题原因；批量问题由生产组长及时安排返工，返工品要做上返工标号区分等。

6.4.3 IPQC 巡检发现不合格品或发现有可能影响产品品质的各种因素（人，机器，物料，作业方法等）与规定不符时，将不符合项记录在 IPQC 的生产工序巡检检查记录中，同时要求相关人员进行纠正，并对纠正措施的实施效果进行确认跟进，直至符合规定要求为止。

6.4.4 产品在功能测试过程中出现不合格品时，测试人员应作好标识，放置于不良品箱内或指定位置，并记录于维修报表中相应的栏目，由生产组长通知维修组集中维修；如果类似问题出现三次，应按立刻通知组长将不良问题交给维修组查明，并通知 IPQC，由 IPQC 按《IPQC 作业规范》要求组织相关人员分析问题原因及做出纠正措施，必要时发出《品质异常通知单》给责任部门处理。不合格品维修后需重新交于测试组进行测试。

6.4.5 IPQC 对半成品抽检，当抽到的本批次半成品重要缺陷累积达到抽样标准的 RE 数量时，通知生产部对本批次进行返工，按两个轻微缺陷等价于一个重要缺陷进行换算来判定本批次是否通过，没有达到抽样标准的 RE 数量时，将不良品退回相应工序段处理

6.4.6 品管部 OQC 在功能测试和包装出货时发现不合格品,发出《品质异常通知单》,通知生产部门对该批在制品进行返工,直至再次检验合格才能出货,并由 IPQC 组织相关人员分析问题原因及做出纠正措施,原则上 3 天内回复结果,同时 OQC 将该不良记录在《OQC 检验报表》中。

6.4.7 不合格的升级处理:当出现不良率超过10%、或不良率在10%以下但重复发生时、或不合格事件造成公司损失超5000元时,由发现部门提出“质量信息反馈处理流程”,相关部门按此流程展开处理。

6.4.8 让步特批流程:

- a) 在 IQC 来料检验时发现不合格批次,但由生产或市场急需或其它特殊原因需让步时,由品管部触发“来料检验不良评审流程”提交事业部判定是否可特批。
- b) 在 OQC 出货检验中发现不合格批次,但由于市场急需出货或其它的特殊原因,则由品管部将《品质异常通知单》提交给事业部确认是否可特批,在获得相关批准后 OQC 准予放行出货。
- c) 当出现高风险质量问题、事业部判定停止出货或在 OA 流程“来料检验不良评审流程”及《品质异常通知单》让步申请中事业部判定 NG 时,若市场急需或其它特殊原因需出货时,需由物控部门提出 OA “生产特批出货审批流程”给到研发中心、事业部进行评审后作出判定;
- d) 当研发阶段的产品需特批出货时,由事业部申请发出“生产特批出货审批流程”;

6.4.9 不合格物料/半成品需退仓报废时,生产部需首先确认对可利用的零件进行拆件,再对不合格物料/半成品进行分析是否属材料问题,当属原材料不合格时,需通知 IQC 主管或组长确认后,进行退仓并补换新料。非材料问题需退仓报废时找相关责任人确认后,物料集中退仓补换新料。

6.5 工程项目不合格的控制

6.5.1 工程项目施工过程中发现的施工质量问题,由工程项目部工程督导或外部审核员记录不合格事实,必要时出具工程项目施工整改单,通知并监督施工方进行整改;

6.5.2 施工、测试、联调及运维等过程发现的外购设备不合格,由工程项目部技术人员与事业部相关负责人联系确定处理方案:

- a) 属于自研产品,由工程项目部人员列明清单,提交“返修退货申请流程”,并将不合格产品发回公司,相关人员按照流程要求进行处理;
- b) 如属于外购产品,并在项目当地有售后服务机构的或供应商承诺可以到现场处理的,由工程项目部人员联系厂家售后服务到现场处理,并对处理结果进行确认,事业部和采购中心给以协助;
- c) 如属外购产品,供应商无法到现场处理的,由工程项目部人员列明清单,提交 OA “返修退货申请流程”,并将不合格产品发回公司,相关人员按照流程要求进行处理。
- d) 必要时,若问题严重,则提出“质量信息反馈处理流程”,按流程由相关部门处理。

6.5.3 工程项目在初验和终验过程中发现的不合格,由项目经理负责安排对不合格进行原因分析,制定和实施整改措施,并在整改完成后,拟制项目验收整改报告,提交给工程监理及建设单位审核。另外,根据工程项目初验和终验不合格严重程度,事业部的质量负责人可适时向工程项目部发出纠正预防措施报告单,要求工程项目部针对不合格原因制定并实施整改措施,并跟进纠正预防措施完成情况。

6.6 对客户退回的不合格品的处置

对客户退回的不合格品的处置参考《返修设备管理规范》。

6.7 不合格品报废的处置

6.7.1 报废品的确定

6.7.1.1 公司产品在生产、检验、试验及售后服务过程中，如出现以下问题，即为报废品：

- a) 处置后仍不能达到规定要求或无法修复的不合格品；
- b) 做过破坏性实验的产品；
- c) 损坏严重没有维修价值的产品；
- d) 存在设计缺陷, 不能满足使用要求的产品。

6.7.1.2 报废由仓库集中组织实施，实施前通知 OQC 对待报废品进行判定。经 OQC 判定为报废品后仓库需及时集中放置于指定的废品区。

6.7.2 报废申请

仓管员填写《报废明细表》申请报废。

6.7.3 报废申请审批

《报废明细表》在部门负责人确认后，经事业部审核，由财务部核准报废品帐面价值，经总经理审批确认。

6.7.4 不合格品报废的标识、记录

《报废明细表》经核准后，仓库放入废品区。《报废明细表》一式三份，制造中心保留一份，一份交财务部，一份交事业部。

6.7.5 废品清理

物控部将每月的《报废明细表》分发到相关部门。随后将本月报废品再保留一个月。在此期间，如未接到废品再利用的通知，则通知行政服务中心将该月废品清理掉。

6.8 不合格品的标识及处理

不合格品的标识按照《产品标识和追溯性控制程序》进行控制，贴上不合格标签并进行隔离，品管部督促各责任人员按上述要求处理。

6.9 不合格信息收集

IT流程体系部负责收集国家级和省级监督抽查、工厂检查、监督抽样检测、客户投诉等发现的认证产品的不合格信息，对不合格产生的原因进行分析，并采取相应的措施。工厂应保存相关的信息收集、原因分析、处置及防止再发生的措施等记录

6.10 对于认证产品的认证质量问题，应及时通知认证机构

7 检查和考核

表1列出了不合格品控制程序的检查和考核项目。

表1 不合格品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	来料不合格处理	不合格处理	相应责任人	品管部/事业部	每次
2	生产不合格处理	不合格处理	相应责任人	品管部	每次
3	工程项目不合格处理	不合格处理	相应责任人	事业部质量人员	每次

8 相关 OA 流程

8.1 产品特批出货流程 【S-M-002】

8.2 来料检验不良评审流程 【GSM001】

8.3 返修退货申请流程 【M-S-036】

8.4 质量信息反馈处理流程 【GSI003】

9 附录

9.1 附录A《生产特批出货申请表》 【R GSB 141.23.02】

9.2 附录B《供应商来料品质异常改善追踪报告》 【R GSB 141.23.03】

9.3 附录C《报废明细表》 【R GSB 141.23.04】

9.4 附录D《质量信息反馈单》 【R GSB 141.23.05】

9.5 附录E《品质异常通知单》 【R GSB 312.004.07】