

	文件名称	生产异常处理作业规范		
	文件编号	GSB/M 312.018-2016	版 本	A2
	生效日期	2016-07-19	受 控 章	<div style="border: 2px solid red; padding: 5px; display: inline-block;">受 控</div>
	页 次	第 1 页 共 5 页		

### 文件制 / 修订记录

制/修订日期	版本	页数	修订页次	修订记录
2014-07-25	A0	7	无	新版制订
2016-07-15	A1	5	各页	内容大幅修订，并由《异常处理作业规范》更名为《生产异常处理作业规范》

### 文件审批记录

制订部门	制订/日期	审核/日期	批准/日期
PCBA 部	张立/2016.07.15	谢黎明/2016.07.19	朱霞/2016.07.19

### 文件分发部门

<input checked="" type="checkbox"/> SMT 部    1 份	<input type="checkbox"/> 总裁办    份	<input type="checkbox"/> 平安城市    份	<input type="checkbox"/> IT 流程体系部    份
<input checked="" type="checkbox"/> PCBA 部    1 份	<input type="checkbox"/> 物控部    份	<input type="checkbox"/> 研发中心    份	<input type="checkbox"/> 行政服务中心    份
<input checked="" type="checkbox"/> 品管部    1 份	<input type="checkbox"/> 采购部    份	<input type="checkbox"/> 通信事业部    份	<input type="checkbox"/> 技术资质中心    份
<input type="checkbox"/> 业务部    份	<input type="checkbox"/> 财务部    份	<input type="checkbox"/> 品牌部    份	<input type="checkbox"/> 人力资源与干部管理部    份

	文件名称	生产异常处理作业规范		
	文件编号	GSB/M 312.018-2016	版 本	A2
	生效日期	2016-07-19	受 控 章	<div style="border: 2px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">受 控</div>
	页 次	第 2 页 共 5 页		

## 1 目的

为建立制造中心各相关部门对生产异常的责任制度，以减少效率损失，特制定本规范。

## 2 范围

本规范适应制造中心所有生产性异常情况的产生和处理。

## 3 定义

异常：非正常的现象。

## 4 职责

4.1 生产车间：负责异常提报、及时改善，异常改善对策的执行。

4.2 品管部：负责来料、客诉异常的处理，过程异常确认、分析参与、改善、分析与讨论对策、改善措施的制订、改善对策执行跟进、改善效果验证以及整个异常处理流程运作的监督跟进。

4.3 车间工艺：负责对异常的分析、现场处理、临时改善对策提供、改善过程跟进以及改善标准文件的制定。

## 5 作业程序

### 5.1 异常处理要求：

#### 5.1.1 工装、设备异常：

如果生产过程出现工装、设备异常造成停产，当班组长应判断故障的严重性，如果事态紧急则马上通知车间工艺人员与主管，或者 20 分钟内仍无法排除故障的也应马上通知车间主管协调，具体参考《工装夹具管理规范》处理；

#### 5.1.2 质量异常：

品管抽检、巡检环节发现的异常，按《IPQC 作业规范》由品管主管及时确认并要求责任单位及时改善；

#### 5.1.3 生产过程异常：

当出现生产异常时，被通知人在上班期间 10 分钟内赶到事发现场，并根据以下程序进行处理：

- a) 立即对事故按照“人、机、料、法、环”五个方面进行调查分析，查找异常原因；
- b) 立即判断出问题的严重程度和其可能的影响程度，如事态严重立即汇报车间主管；
- c) 立即采取措施，消除异常发生原因，防止事态继续扩大；
- d) 异常涉及其它部门的，立即通知品管部或车间主管进行沟通；
- e) 验证采取措施的结果，并积极寻找预防与控制方法；
- f) 落实责任，车间工艺人员负责主导对异常情况进行分析及处理，必要时组织相关部门专题会议讨论解决。

#### 5.1.4 来料异常：按照《制程来料不良品处理流程》处理；

#### 5.1.5 客诉异常：按《客诉处理作业规范》处理；

### 5.2 生产过程异常处理流程：详见《生产过程异常处理流程图》

#### 5.2.1 异常信息触发：生产过程、来料、设施与设备异常，由产线直接触发；

	文件名称	生产异常处理作业规范		
	文件编号	GSB/M 312.018-2016	版 本	A2
	生效日期	2016-07-19	受 控 章	<div style="border: 2px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">受 控</div>
	页 次	第 3 页 共 5 页		

### 5.2.2 异常信息填报

- a) 产线触发过程、来料、设施与设备异常时，按《异常处理单》格式内容进行信息填写；
- b) 注意事项：发出单位发出纸档同步使用 IT 信息手段（钉钉/邮箱）等发出异常内容；异常信息必须填写清楚完整，（接收部门、产品型号、工单号、发生地点、发生时间、不良数据与不良率、不良程度、问题描述；

### 5.2.3 异常信息确认

- a) 产线《异常处理单》信息发出后由车间主管现场审核确认，主管收到后及时对异常问题是否属实，异常类别、严重程度进行确认，根据确认结果召集异常处理责任小组人员在 10 分钟内到现场分析处理。
- b) 异常小组的成员：产线主管、品管、车间工艺人员、责任产线组长等；
- c) 异常小组成员到达现场后，根据异常的现象展开分析，并争取在 30 分钟内制订临时对策以满足生产的正常需求，对同一工单和同类产品在各工段的产品数据信息收集统计并决议处理方案，如果无法在 30 分钟给出应对措施或无法找到异常原因，根据异常的风险程度，异常小组可决议要求生产按《生产停线管理规范》处理。
- d) 异常小组在制订出临时对策后，由车间主管对临时对策及解决方案签字有效，品管 IPQC 要对临时对策执行有效性与结果进行追踪确认，如对策无效，由异常小组在 30 分钟内重新制订新的临时对策。
- e) 对策执行完成时，由生产进行损失工时统计，并由品管部将损失工时记录于《异常处理单》中定期进行汇总确认损失。
- f) 问题定位分析后异常小组应将分析结果通知责任部门进行确认（如工艺、夹具、来料、设计等），并要求其制订长期改善对策，并由品管部跟踪确认长期改善对策的回复结果，品管部根据责任部门回复的改善对策结果与有效性对异常单进行是否关闭的确认；

### 5.2.4 对策分析：

- a) 异常处理小组根据现场分析结果制订出临时改善对策，由产线责任组长对影响计划工单的相关区域的产品数量进行统计，并按照异常处理小组制定的临时改善对策执行改善，并在预定时间内的提报出处理结果。
- b) 品管部对异常处理小组在体系（标准资料、文件）上存在问题提出改进措施，并跟进在预计时间内的改善情况。
- c) 责任部门根据定位分析结果对后续该产品（材料）提出永久性改善对策，品管部跟进在预计完成时间内的改善效果与执行情况。

### 5.2.5 对策实施验证与效果确认

产线组长确认异常的临时对策或长期对策后，严格按照小组给出的对策要求进行现场、机器或其它进行改善，将改善过程中的相关信息记录资料与文件并反馈给交品管确认。

### 5.2.6 结案

	文件名称	生产异常处理作业规范		
	文件编号	GSB/M 312.018-2016	版 本	A2
	生效日期	2016-07-19	受 控 章	<div style="border: 2px solid red; padding: 2px; display: inline-block;">受 控</div>
	页 次	第 4 页 共 5 页		

品管部在异常单的分析结果、对策执行、效果确认等 OK 后，且改善后第一批到第二批工单的生产过程中没有相同不良发生，才能结案，此异常单才能视为关闭。否则此异常还需按各相关部门原因分析→临时改善对策→长期改善对策→效果追踪确认等流程重新进行，直到经过确认改善后第一批到第二批工单的生产过程中没有相同不良发生时才能关闭。

5.2.7 异常单据关闭后由品管部将《异常处理单》保存记录并编号存档。

## 6 相关文件

- 6.1 《制程来料不良品处理流程》                      【GSB/M 312.030】
- 6.2 《IPQC 作业规范》                                      【GSB/M 312.004】
- 6.3 《客诉处理作业规范》                                【GSB/M 312.032】
- 6.4 《生产停线管理规范》                                【GSB/M 312.009】
- 6.5 《工装夹具管理规范》                                【GSB/M 304.09】

## 7 相关表单

- 7.1 《品质异常通知单》                                      【R GSB 312.004.07】
- 7.2 《异常处理单》    【R GSB 312.018.01】

## 8 流程图

- 8.1 附件一： 生产过程异常处理流程图



文件名称

生产异常处理作业规范

文件编号

GSB/M 312.018-2016

版 本

A2

生效日期

2016-07-19

受 控 章

受 控

页 次

第 5 页 共 5 页

