

Q/GSB

高新兴科技集团股份有限公司企业标准

GSB/I 300.01—2016

代替 GSB/I 300.01-2015

受 控

质量信息反馈处理程序

2016-6-20 发布

2016-6-20 实施

高新兴科技集团股份有限公司 发布

前 言

本标准对内、外部反馈的质量问题采取有效的改进、纠正措施和预防措施，消除不合格，并分析原因，防止不合格再次发生。

本标准代替GSB/I 300.01-2015 A0。

本标准与GSB/I 300.01-2015 A0的主要差异为：

—因质量信息反馈处理流程变更，修改相关内容。

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：张博。

本标准审核人：秦传晓。

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：

—Q/GSB 317.07-2013

—GSB/I 300.01-2015 A0

—GSB/I 300.01-2016 A1

质量信息反馈处理程序

1 范围

本程序适用于公司内、外部质量信息反馈的处理，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。

无

3 术语和定义

3.1 质量反馈

质量反馈是指公司各部门之间、或者部门内部、客户等通过邮件、OA流程、电话、会议、信函、来访等形式反映产品质量问题、工程质量问题、服务质量问题的活动。

3.2 质量受理人

质量受理人是指每个事业部/部门指定一个处理质量问题的人，作为整个事业部/部门的质量接口人。

4 管理职责

4.1 通信事业部

反馈并处理通信事业部产品使用过程中出现的质量问题、工程服务过程中发现的质量问题，顾客反馈的质量问题等。根据情况提交《质量信息反馈处理流程》；

4.2 平安城市与智能交通事业部

反馈并处理平安城市与智能交通事业部来料检验过程中出现的质量问题、工程项目产品使用过程中出现的质量问题、工程项目实施过程中发现的质量问题，顾客反馈的质量问题等。根据情况提交《质量信息反馈处理流程》；

4.3 制造中心

反馈原材料(含外协件)和产品在接收、生产、检验及仓储过程中发现的质量问题，根据情况提交《质量信息反馈处理流程》；

4.4 各事业部/部门质量受理人(通信事业部、平安城市与智能交通事业部、制造中心)

- a) 负责受理各事业部/部门的质量信息反馈;
- b) 负责指定应急处理部门、原因分析与纠正预防措施的填写部门;
- c) 负责对原因分析和纠正预防措施进行验证;
- d) 负责责任部门、成本归集部门的判定;
- e) 负责质量成本损失的统计分析;
- f) 负责反馈的质量问题的跟进与监督。

4.5 研发中心

- a) 对公司的自研产品、服务过程中出现的质量问题提供技术分析或协助处理相关质量问题;
- b) 反馈工艺问题、物料质量问题、开发需求影响的质量事故问题、客诉处理中发现的安装质量、物料质量、生产质量问题等。根据情况提交《质量信息反馈处理流程》。

4.6 其它部门

- a) 及时反馈客户投诉的问题;
- b) 对涉及到本部门的质量问题进行原因分析,制定具体的纠正和预防措施。

4.7 IT 流程体系部

负责质量信息反馈的整体监督,相关质量数据的收集与分析。《质量信息反馈处理流程》的最终验证。

5 管理程序

质量信息反馈处理程序流程图如图1所示。

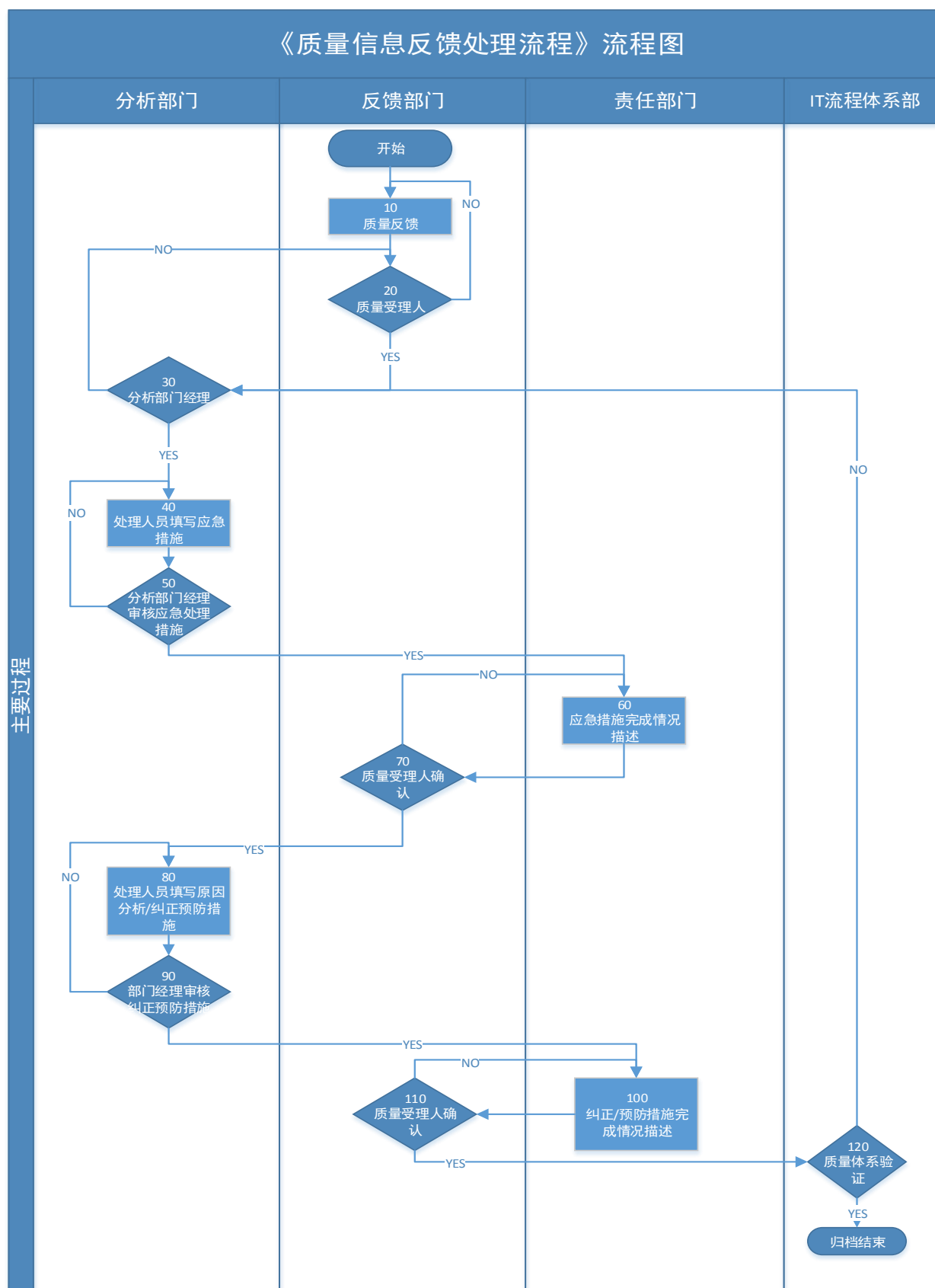


图1：质量信息反馈处理程序流程图

6 管理内容和要求

6.1 质量反馈发起

6.1.1 反馈人员提交《质量信息反馈处理流程》

当各事业部/部门相关人员发现如下问题点时可以在系统中提交《质量信息反馈处理流程》：

- a) 顾客对产品质量以及其它问题进行的投诉、抱怨或反馈；
- b) 初步估计会给公司造成较大损失的质量问题；
- c) 批次质量问题；
- d) 同一质量问题反复发生达三次以上时；
- e) 其它问题点。

6.2 质量反馈确认

6.2.1 质量问题反馈人触发《质量信息反馈处理流程》之后，由质量受理人确认是否受理该质量反馈，确认内容包括：

- a) 该问题是否需要反馈（严重程度、是否质量问题等）；
- b) 反馈内容是否清晰、完整。

6.2.2 质量受理人确认受理该质量反馈，需选择质量反馈问题的分析部门。质量受理人对反馈的问题必须进行充分了解和沟通，确定分析部门；如果质量受理人无法确定问题分析部门，需交由产品所属事业部对应的人员进行分析并确定应急分析处理部门。

6.2.3 若质量受理人经过分析发现该问题不需要填写流程或者问题描述不清或者不全等，可以注明原因后可选择直接结单或者退回质量反馈人。由反馈人员根据负责人的意见放弃反馈或者重新填写。

6.3 直接原因分析和应急措施

6.3.1 应急措施的制定、审核和实施

6.3.1.1 质量反馈分析部门经理在接到《质量信息反馈处理流程》并经过分析后，发现不是本部门的问题，必须说明原因，才可退回质量受理人，由质量受理人重新指定分析部门。

6.3.1.2 质量反馈分析部门经理在接到《质量信息反馈处理流程》后，指定处理人员。

6.3.1.3 处理人员分析事故的直接原因，制定出应急措施，填写《质量信息反馈处理流程》对应栏目，交分析部门经理审核。

6.3.1.4 分析部门经理审核通过后，由对应责任部门落实应急措施。（如果情况比较紧急或特殊，可由分析部门负责人直接与措施实施人员联系沟通，协调解决。）

6.3.1.5 分析部门经理审核不通过，处理人员则需要重新给出应急方案。

6.3.2 应急原则

应急原则：以客户为中心，反应迅速，效果明显，适时跟进。应急措施应在质量信息反馈人员的要求时间之前落实，如果无法满足反馈人员的时间要求，需及时与反馈人员进行沟通，取得一致意见后，按照一致意见跟进。

6.3.3 应急措施完成情况确认

6.3.3.1 应急措施实施完成后，由事业部/部门质量受理人确认应急措施的完成效果。应急措施未完成可退回责任人继续实施并填写相关的完成情况，直至应急措施有效解决落实。

6.3.3.2 应急措施实施完成后，事业部/部门质量受理人还应与质量反馈人进行充分沟通，确保质量反馈人对应急措施无异议，有异议时由事业部/部门质量受理人协调处理。

6.3.4 应急措施实施的时间要求

分析部门在接收到《质量信息反馈处理流程》后，需在0.5个工作日指定处理人员，处理人员需在0.5个工作日内给出应急措施，分析部门经理在0.5个工作日内完成应急措施的审核，应急措施责任人在2个工作日内完成应急措施的处理。

6.3.5 对客户的反馈和处理

6.3.5.1 应急措施处理完成后，处理结果第一时间回复给客户，并与客户沟通，客户接收应急处理的结果，则进行根本原因分析并制定纠正预防措施，将纠正预防措施验证结果回复给客户，并归档。

6.3.5.2 如客户不接受应急处理的结果，需重新制定应急方案。

6.3.5.3 处理过程由质量反馈人或事业部/部门质量受理人保持与客户的沟通。IT 流程体系部对客户进行抽样回访。

6.4 根本原因分析和制定纠正预防措施

6.4.1 根本原因分析和纠正预防措施的制定审核

6.4.1.1 事业部/部门质量受理人指定处理根本原因分析和纠正预防措施的责任部门和处理人员。

6.4.1.2 责任部门处理人员根据事故的根本原因，制定相应的纠正预防措施，并填写《质量信息反馈处理流程》相应栏目进行提交。

6.4.1.3 责任部门经理负责审核根本原因分析和纠正预防措施的正确性、可行性。审核通过则由对应的责任人实施纠正预防措施。审核不通过退回处理人员继续填写。

6.4.2 纠正预防措施的实施

6.4.2.1 纠正预防措施通过审核后，对应的责任人开始实施纠正预防措施。纠正预防措施完成后在对应的《质量信息反馈处理流程》中填写纠正预防措施的完成情况。纠正预防措施实施的过程中，责任人应本着彻底解决问题的态度，对预防措施的效果、进度负责。

6.4.3 纠正预防措施完成情况的跟进与确认

6.4.3.1 纠正预防措施的完成情况由事业部/部门质量受理人确认。纠正预防措施已完成可提交质量体系验证。纠正预防措施未完成可退回责任人继续实施，直至预防措施有效落实解决。

6.4.3.2 事业部/部门质量受理人应全程跟进并监督纠正预防措施的实施，并确认纠正预防措施的实施效果。若效果不满意则及时与责任部门进行沟通，由责任部门进行整改。或者在《质量信息反馈处理流程》中退回给相应的责任人，由责任人重新处理。

6.4.3.3 事业部/部门质量受理人在跟进预防措施的实施过程中，还应与质量反馈人进行充分沟通，确保质量反馈人无异议，质量反馈人有异议时由事业部/部门质量受理人跟进相关部门解决。

6.4.3.4 IT 流程体系部对纠正预防措施进行整体监督。

6.4.4 纠正预防措施实施的时间要求

所有的质量反馈在应急措施实施完毕后，需在5个工作日内分析出根本原因，纠正预防措施完成时间由责任人自行确定，原则上不超过20个工作日。如果纠正预防措施的实施时间超过20个工作日，纠正预防措施责任人需每月在质量信息反馈流程里回复实施进度。

6.5 质量成本损失的统计和责任部门的确定

6.5.1 事业部/部门质量受理人根据质量事故的原因，判定质量事故的责任部门，并在《质量信息反馈处理流程》中对应填写。

6.5.2 事业部/部门质量受理人根据质量事故的性质、严重程度以及原因等分析事故给公司带来的质量成本损失，包括材料损失、工时损失、运输成本、出差费用甚至赔偿等经济损失，并在流程中填写相关栏目。

6.5.3 质量事故的责任单位和人员的处分按公司《员工奖惩制度》执行。

6.6 体系验证

6.6.1 IT 流程体系部对《质量信息反馈处理流程》提交的纠正和预防措施进行跟踪效果验证，验证措施有效则提交归档，如果措施有问题则退回给应急措施的分析部门审视对应的应急措施，重新分析原因并制定对应的纠正措施和预防措施。同时在《质量信息反馈处理流程》上一一对应做出结论。

6.6.2 IT 流程体系部从整体上跟进质量反馈流程的进度并监督纠正预防措施的实施效果。每月对《质量信息反馈处理流程》进行数据统计分析，判定公司的质量投诉状况。

6.7 质量信息反馈流程各节点流转时间要求

质量信息反馈处理流程各节点流转时间限值如表1所示。

流程节点序号	流程节点名称	流程节点流转时间(工作日)
10	质量反馈	
20	质量受理人受理	1
30	分析部门经理	0.5
40	处理人员填写应急措施	0.5
50	分析部门经理审核应急措施	0.5
60	应急措施完成情况	2
70	质量受理人确认	0.5
80	处理人员填写原因分析和纠正措施	5
90	部门经理审核纠正预防措施	1
100	纠正预防措施完成情况	20
110	质量受理人确认	1
120	质量体系验证	1

表1：质量信息反馈处理流程各节点流转时间限值

6.8 资料保存

所有的质量信息反馈相关的调查和分析资料保存于IT流程体系部。

7 检查和考核

质量信息反馈处理程序的检查和考核项目如表2：

表2 内外部质量信息反馈处理的检查和考核项目

序号	检查项目	检查内容	主要责任人	检查人	检查频次
1	质量信息反馈处理	检查质量信息的闭环处理	质量受理人	IT流程体系部	每次

8 相关 OA 流程

8.1 质量信息反馈处理流程

【GS1003】

9 附录

无
