

Q/RKAI

青 岛 海 信 通 信 有 限 公 司 企 业 标 准

Q/RKAI G09.02.31—2002

不合格品控制程序

2002- 9 - 15 发布

2002- 9 - 18 实施

青 岛 海 信 通 信 有 限 公 司 发 布

前 言

本程序由青岛海信通信有限公司技术管理部门提出。

本程序由青岛海信通信有限公司质检部门负责起草。

本程序由青岛海信通信有限公司技术管理部门负责解释。

本程序的版本号为 B,修改状态为 0。

本程序的附录为规范性附录。

本程序实施之同时原程序文件《移动电话三包机管理办法》(Q/RKAI G09.2.32) 作废。

本程序主要起草人：贺晓旭、王铭诚。

审核：

批准： 年 月 日

不合格品控制程序

1 主题内容与适用范围

本程序规定了青岛海信通信有限公司（以下简称“本公司”）对不合格品的控制和处理方法与要求。

本程序适用于本公司对不合格品的控制。

2 部门职责分工

- 2.1 质检部门负责对进厂部品、出厂整机的判定、试验不合格品的判定及不合格部品的确认和处理。
- 2.2 生产制造部门负责对生产过程中不合格品的判定、处理及不合格成品的返修与返包。
- 2.3 用户服务中心负责对售后不合格品的判定、处理。
- 2.4 技术支持部门负责为返修或返包提供工艺支持。
- 2.5 开发部门负责新产品开发各环节中产生的不合格品的原因分析并提出解决措施。

3 管理内容与要求

3.1 不合格部品的处置

3.1.1 部品进货检验不合格的处置

- 3.1.1.1 质检部门分析不合格原因，协同供方研究、制定、实施纠正、预防措施。
- 3.1.1.2 资材部门应尽快将不合格部品退回供方。
- 3.1.1.3 部品进货检验完毕后，不合格的样品返回供方进行三包。
- 3.1.1.4 当部品及相关客观情况满足让步接收条件时，允许按照让步接收的要求办理让步接收。
 - 3.1.1.4.1 不合格部品的让步接收条件：
 - 市场急需成品，并且成品的缺货可能导致销售市场的严重损失；
 - 部品的不合格项为 C 类不合格项；
 - 满足生产的使用要求；
 - 保证安全可靠；
 - 使用让步接收的部品所生产的最终产品能满足用户的使用要求；
 - 使用让步接收的部品所生产的最终产品符合产品的出厂标准；
 - 同一厂家生产的同一种部品在一年内的让步接收不超过两次；
 - 让步接收使用的数量限制：让步接收的部品数量不能多于部品的最小包装量或最小进货的批量。
 - 3.1.1.4.2 不合格部品的让步接收的步骤
 - 由资材部门填写《让步接收征询单》（部品）；
 - 开发部门、技术支持部门、质检部门分别从不同角度分析实施让步接收的可行性和可能造成的危害；
 - 经开发部门、技术支持部门、质检部门会签《让步接收征询单》，《让步接收征询单》一式四联，由质量副总经理签署最终使用意见后，资材部门自留一联，一联送质检部门，一联送技术支持部门，一联送物料库，以作为入库、上帐、发料的凭证；

——不合格品办理让步接收后，质检部门在该批部品的《检验不合格》标签上贴OK标签（见图 1），物料库将其单独存放，并按照生产步骤正常发料；不合格部品未办理让步接收或手续不全，物料库不得发料；



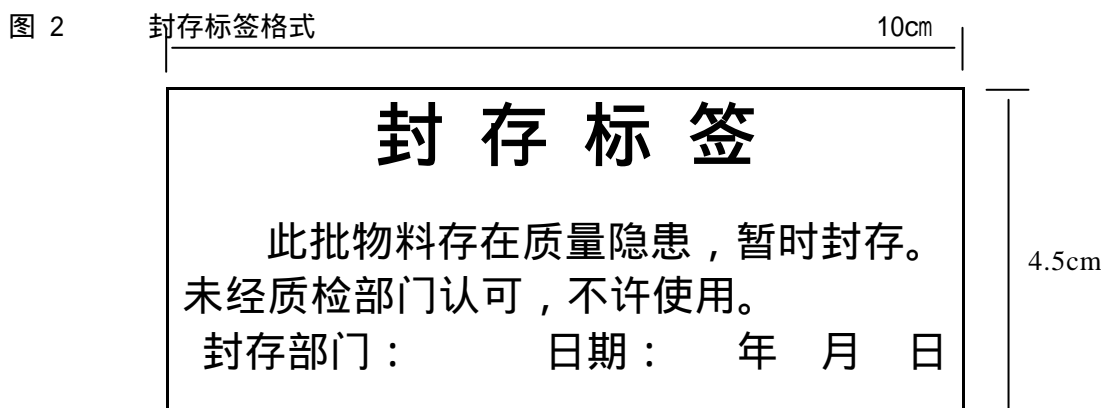
图 1 OK标签格式

3.1.2 部品生产使用中不合格的处置

3.1.2.1 进货检验合格的部品在生产使用中不合格的数量出现异常时，生产制造部门应立即通知技术支持部门、质检部门等相关部门。

3.1.2.2 各相关部门现场进行分析，若部品可能存在质量隐患或部品失效严重，无法继续生产时，由质检部门向生产制造部门、物料库和资材部门发出部品停用、封存通知，并提出封存部品、已使用部品的处理和预防再发生措施。

3.1.2.3 生产制造部门将所有的停用部品退回物料库，质检部门在该批部品上贴“封存标签”（见图 2）。



3.1.2.4 资材部门将该批所有停用部品单独存放，经认定人员分析，若确属部品不合格，按照 3.1.1 办理。

3.1.2.5 对于正常生产和返修、返包过程中产生的不良部品，由生产制造部门填写部品处理单，经部品认定人员检验分析，填写部品失效分析单后，按照下述办理：

- 属于三包料的，由部品认定人员开出三包单，转资材部门返回供方办理三包；
- 属于误判的，返回生产制造部门重新使用；
- 属于报废物料的，由生产制造部门办理报废补料。

3.1.3 部品试验不合格的处置

3.1.3.1 认定人员分析试验不合格部品，在使用过程中可能造成的危害。

3.1.3.2 质检部门根据部品使用危害分析，提出是否保持该部品的正常供货；同时提出对已经进货、尚未使用的部品及使用该部品生产的半成品、成品的处理意见，其中涉及半成品和成品的处理意见应经质量副总批准后实施，其它处理意见经质检部门经理批准后实施。

3.1.3.3 质检部门分析出部品试验不合格的原因，根据原因提出该类问题的纠正、预防措施。

3.1.4 市场返回不合格部品的处理

3.1.4.1 对于为顾客提供三包服务过程中产生的不良部品，由用户服务中心报质检部门进行鉴定、分析：

- 属于三包范围的由部品认定人员开出三包单，转资材部门返回供方办理三包；
- 属于误判的，退回服务中心继续使用；
- 属于报废的，经质检部门鉴定后由服务中心办理报废。

3.2 不合格半成品的处置

3.2.1 在加工过程中，工序检验不合格的产品，应及时转维修人员维修并作好记录。

3.2.2 维修人员进行维修后应返回原检验工位重新检验，合格后进入下一工序，不合格重新进行维修；不能进行再次维修的半成品，由维修人员提出报废申请，填写《报废申请单》，经质检部门、技术支持部门和生产制造部门会签后报生产副总予以报废。报废的半成品能够拆件使用的转入服务中心三包库，维修拆件使用，无二次利用价值的，由生产制造部门登记机板号后进行销毁。

3.2.3 若工序检验中出现故障较多或问题集中，应立即报告班组长并通知技术支持部门和质检部门等相关部门，由技术支持部门组织相关部门进行分析并决定是否停止生产并查明原因采取措施。

3.3 不合格成品的处置

3.3.1 成品交收检验不合格时的处置

3.3.1.1 技术支持部门对不合格机进行原因分析，必要时质检部门、开发部门应参与分析。

3.3.1.2 原因查明并由技术支持部门提出处理措施后，由生产制造部门负责返工，返工后提交质检部门重新进行交收检验，返工产品应与正常生产产品分别报检。

3.3.1.3 如果整机本身及相关情况符合让步接收条件的规定，可按让步接收的要求办理让步接收。

3.3.1.3.1 不合格整机的让步接收条件

- 缺货可能导致销售市场的严重损失；
- 不合格项为 C 类不合格项；
- 保证安全可靠；
- 满足用户的使用要求；
- 同一种整机的相同原因的不合格品在一年内的让步接收不超过两次；
- 整机货物属于合同订单时，应征得需方同意并由需方书面确认；

3.3.1.3.2 不合格整机让步接收的要求

- 由销售部门填写《让步接收征询单》；
- 开发部门、技术支持部门、质检部门、用户服务中心分别从不同角度分析实施让步接收的可行性和可能造成的危害；
- 经开发部门、技术支持部门、质检部门、用户服务中心会签《让步接收征询单》，《让步接收征询

单》一式五联，由质量副总经理签署最终使用意见后，销售部门自留一联，一联送技术支持部门，一联送质检部门，两联送成品库，以作为入库、上帐、发料的凭证；

- 整机让步接收后的跟踪按《手机市场质量信息管理办法》执行；
 - 不合格品办理让步接收后，成品仓库将其单独存放，发货时登记发货时间、数量及货物去向；
 - 不合格整机未办理让步接收或手续不全，整机不得出厂；
- 3.3.1.4 整机交收检验中，合格的样本重新包装后作为合格品入库，不合格的样本必须交维修工修复，经整机检验人员复检合格后重新包装，作为合格品入库。
- 3.3.1.5 在交收检验中，出现了特殊或有代表性的故障时，工作人员必须做好详细记录，保存好实物，待有关部门找出故障原因，经质检部门负责人同意后方可返还实物。
- 3.3.2 成品在例行试验不合格时的处置
- 3.3.2.1 质检部门分析不合格原因及可能造成的影响和危害（必要时开发部门应参与分析），提出已入库机的处理措施和杜绝该类问题再发生的措施，报公司质量副总批准后实施。
- 3.3.2.2 若不合格不影响产品的正常使用，经质量副总批准后，允许入库该型号成品的继续销售。
- 3.3.2.3 若不合格项影响产品的正常使用
- 3.3.2.3.1 质检部门停止检验未采取纠正措施生产的整机，封存所用该产品的半成品和成品；
- 3.3.2.3.2 对已交付用户使用的产品，技术服务部门做好重点跟踪与维修服务，必要时可将已售产品收回；
- 3.3.2.3.3 质检部门、技术支持部门或开发部门提出经过验证有效的处理措施；
- 3.3.2.3.4 相关部门根据质检部门、技术支持部门或开发部门提出的处理措施对封存的半成品和成品进行处理；
- 3.3.2.3.5 用户服务中心应密切关注已处理产品销售后的使用情况，如发现问题，立即反馈质检部门和技术管理部。
- 3.3.2.4 在例行试验和鉴定试验中，出现了故障机，按照 3.3.1.5 办理。
- 3.3.3 成品在销售和售后不合格的处置
- 3.3.3.1 三包机的处置
- 3.3.3.1.1 三包机是指本公司为最终用户提供三包服务所产生的故障机或在合理范围内为经销商提供三包服务所产生的故障机。
- 3.3.3.1.2 对于销售和售后出现的不合格品，按国家有关移动电话机商品修理更换退货责任规定为用户提供三包服务。
- 3.3.3.1.3 服务产生的三包机返厂时，用户服务中心应对三包机的型号、数量进行清点，三包机检验人员对其进行复验，并填写《手机三包机检验单》，作为附件放入包装盒中。检验完毕后由检验人员开具《三包机入库单》，办理入库。
- 3.3.3.1.4 服务中心每月 26 日将《三包机库存动态表》报生产制造部门，由生产制造部门根据三包机库存情况和生产情况安排返修。返修后三包机根据三包机的来源分为售前和售后三包机分别报检。
- 3.3.3.1.5 质检部门检验人员根据生产制造部门报检单和返修机的分类情况，对其进行检验和鉴定，返修后检验合格可以作为正品的机器，作为正品分别入成品库或服务中心备件库，报废的机器由生产制造部门填写《报废申请单》，经质检部门鉴定后、报质量副总审核、总经理批准、财务核算后入服务中心备件库，作为维修拆件使用。
- 3.3.3.1.6 三包机的维修信息由相关部门按《手机质量信息管理办法》要求反馈有关部门。
- 3.3.3.2 返包机的处置
- 3.3.3.2.1 返包机是指在进入成品库或销售渠道但尚未到最终消费者手中的因产品本身质量问题或非产品本身质量问题造成的批量性返机(库存问题机、流通领域问题机回收处理等)。
- 3.3.3.2.2 产品本身质量问题的返机，由质检部门根据用户服务中心反馈的产品质量表现进行分析、鉴定，做出处理意见报质量副总，销售公司根据质量副总批示，进行机器的回收。

3.3.3.2.3 非产品本身质量问题产生的返包机，由销售公司向质检部提出返机申请，质检部门委托当在服务中心对其进行鉴定，质检部根据当地服务中心的鉴定结果，做出处理意见报质量副总，销售公司根据质量副总批示，进行机器的回收。

3.3.3.2.4 销售公司回收的机器返回公司后入成品库。

3.3.3.2.5 返回成品库机器返包时，由销售公司填写《返包机处置联络书》（见附录 D），同时附质量副总批示报生产副总，生产制造部门根据生产副总的批示制定返包生产计划，协调相关部门进行返包的准备并组织返包的实施。

3.3.3.2.6 技术支持部门负责返包工艺的制定和返包现场工艺的管理。

3.3.3.2.7 返包结束后，生产制造部门填写报检单，质检部门对其进行检验和鉴定：

—— 返包后检验合格可以作为正品的机器，作为正品入成品库；

—— 报废的机器由生产制造部门填写《报废申请单》，经质检部门与技术支持部门鉴定后、报质量副总审核、总经理批准、财务核算后入服务中心备件库，作为维修拆件使用。

3.3.3.2.8 返包机的返包信息由相关部门按《手机质量信息管理办法》要求反馈有关部门。

4 检查与考核

本程序执行情况由技术管理部门负责检验与考核。

5 质量记录

5.1 《让步接收征询单（部品）》，见附录 A，由相关部门分别保存，保存期为 3 年。

5.2 《让步接收征询单（整机）》，见附录 B，由相关部门分别保存，保存期为 3 年。

5.3 《报废申请单》，见附录 C，由相关部门保存，保存期为 3 年。

5.4 《返包机处置联络书》，见附录 D，保存期 2 年，由相关部门保存。

附 录 A
(规范性附录)
让步接收征询单 (部品)

让 步 接 收 征 询 单 (部 品)						
申 请 部 门 填 写	申请部门		申请人		申请日期	
	部品名称		供货厂家		型号规格	
	检验批次		数量		让步接收次数	
	检验结果通知单号		部门负责人			
	不合格原因：					
	申请让步接收理由					
由 主 管 部 门 填 写	开发部签署意见、注意事项及影响					
	负责人：					
	技术支持部门签署意见					
	负责人：					
	质检部门签署意见					
负责人：						
安全件需安全工程师 (ALE) 签署意见						
签名：						
质量副总经理签署意见						
签名：						

附录 B
(规范性附录)
让步接收征询单 (整机)

让步接收征询单 (整机)						
申请 部 门 填 写	申请部门		申请人		申请日期	
	名称		生产厂家		型号规格	
	检验批次		数量		让步接收次数	
	检验结果通知单号			部门负责人		
	不合格原因：					
	申请让步接收理由					
由 主 管 部 门 填 写	开发部签署意见、注意事项及影响					
	负责人：					
	技术服务部门签署意见					
	负责人：					
	质检部门签署意见					
	负责人：					
	技术支持部门签署意见					
	签名：					
	质量副总经理签署意见					
	签名：					

附 录 C
(规范性附录)
报废申请单

报废机器类型：	成品机	半成品
报废机型：	数量：	
报废原因：		
申请人：		部门负责人：
技术支持部门意见：		
经办人：		部门负责人：
质检部门鉴定意见：		
鉴定人员：		部门负责人：
生产副总经理意见（半成品报废时）：		
质量副总经理意见（产成品报废时）：		
总经理意见（产成品报废时）：		
财务核销（产成品报废时）：		
经办人：		部门负责人：

附 录 D
(规范性附录)
返包机处置联络书

销售公司填写	<p>返包机型：_____ 返包数量：_____ 内/外部承担费用：_____ 附页：_____</p> <p>返包原因及状况（附质量副总批示）：</p> <p>希望返包期限：_____</p> <p style="text-align: right;">拟制：_____ 审核：_____ 日期：_____</p>
生产副总批示	 <p style="text-align: right;">签字：_____ 日期：_____</p>
制造部填写	<p style="text-align: center;">返包机返包结果报告</p> <p>返包期间：_____；入库时间：_____；</p> <p>返包数量：_____。</p> <p>故障数：_____；修理数：_____；报废（补足）数：_____；</p> <p>费用损耗清单：</p> <p>人工费：</p> <p>材料费：</p> <p>其它：</p> <p>合计返包质量成本：_____ 元</p> <p style="text-align: right;">拟制：_____ 审核：_____ 日期：_____</p>

注：返包结束后，此表一式三份，由生产制造部报销售公司、技术管理部和计财部