

Q/RKAI

青 岛 海 信 通 信 有 限 公 司 企 业 标 准

Q/RKAI G09.2.43—2003

生产过程质量信息管理办法

2003- 07 - 07 发布

2003 - 07 - 08 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技术管理部门负责起草。

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A，修订状态为0。

本程序的主要起草人：王铭诚

审核：

批准：

生产过程质量信息管理办法

1 主题内容与适用范围

本办法规定了青岛海信通信有限公司生产过程质量信息的收集、传递、分析的要求及异常质量问题分析解决中的职责分工与工作流程。

本办法适用于本公司生产过程质量信息的管理。

2 规范性引用文件

下列文件中的条款通过本办法的引用而成为本办法的条款。

《直通率管理办法》（Q/RKAI G09.2.29—2002）

3 部门职责与分工

3.1 技术管理部门负责质量信息管理中的整体协调，负责组织进行重大突出质量问题和新产品质量信息的分析、处理、跟踪和考核。

3.2 制造部门负责生产过程中产品质量信息的收集、统计、异常质量问题的应急处理和及时反馈。

3.3 技术支持部门是“直通率”的管理部门，负责生产过程中产品质量信息的分析、处理和管理，负责生产过程中工艺性异常质量问题的分析及对策落实。

3.4 质检部门负责生产过程中部品性异常质量问题的分析及对策落实。

3.5 开发部门负责生产过程中设计性异常质量问题的分析及对策落实。

4 管理内容与要求

4.1 生产过程质量信息的收集与反馈

4.1.1 各部门应指定本部门的质量信息管理人员，负责本部门质量信息的收集、汇总和报告。各部门对接收的质量信息进行统计、汇总、处理后，按规定的格式和要求报相关对口职能部门。

4.1.2 制造部门的质量信息日报表应于次日 10 时之前报技术支持部门、质检部门（新品阶段应加报开发部门），月报表应于当月 28 日前报出；质检部门每月的部品失效分析应于当月 28 日前报出技术支持部门、开发部门、技术管理部门，试验报告应于试验结束后 2 天内报出；技术支持部门的月度直通率分析应于当月 30 日前报技术管理部门（节假日顺延）。

4.2 生产过程质量信息的管理

4.2.1 生产过程质量信息的监控

4.2.1.1 产品生产过程中，技术支持部门应根据产品工艺安排合理划分工序段，设置控制点，选择并指导使用适宜的控制图。各工序生产人员利用控制图对生产过程进行监控。

4.2.1.2 制造部门在生产过程中应按《直通率管理办法》中的要求进行每日、每批、每月直通率的统计，并报技术支持、质检和开发等相关部门。

4.2.1.3 制造部门对生产过程中出现的质量问题或控制图异常，应按 4.3 条的要求及时以《质量问题对策联系书》的方式向本部门信息管理人员或技术支持部门进行反馈。

4.2.1.4 技术支持部门负责在制造部门、技术支持部门、质检部门建立“PMIS”数据库，进行生产中质量信息的统计与分析。

4.2.1.5 生产中出现不良品，各工序人员应及时准确填写《不良品单》，送维修班进行维修，维修班在维修同时，应将维修信息在“PMIS”数据库中进行登记。

4.2.2 生产过程质量信息的分析

4.2.2.1 技术支持部门产品工艺人员应每日查看制造部门反馈的质量信息和“PMIS”数据库，发现异常，由技术支持部门及时进行分析处理，本部门不能解决的问题，应填写《质量问题对策联系书》，确定责任部门进行问题的分析解决。对于重大突出的质量问题，应同时抄送技术管理部。

4.2.2.2 责任部门收到《质量问题对策联系书》后，应立即进行分析研究，制定对策，经技术支持部门共同验证后，由技术支持部门向制造部门提供产品质量问题的解决方案。如果涉及库存产品和市场在售产品，应在对策中明确对其处理意见并通知相关部门。

4.2.2.3 制造部门根据技术支持部门提供的对策、方案进行异常质量问题的解决及质量改进，并将实施结果反馈技术支持部门。

4.2.2.4 技术支持部门对质量问题对策的实施情况和实施效果进行监督、跟踪和落实，并形成月度直通率分析、对策表，报送技术管理部门。

4.3 生产中发现异常质量问题的报告与处理流程

4.3.1 当制造部门班组发生、发现质量问题或控制点失控（类质量问题）时，班组应及时填写《质量问题对策联系书》，一式两份，送交制造部门质量信息管理人员组织解决。解决后，一份由本部门质量信息管理员留存，一份报技术支持部门。处理时限不得超半个工作日。

4.3.2 当生产发生异常质量问题，本部门无力处理时（类质量问题），制造部门应及时填写《质量问题对策联系书》，一式两份，一份送交技术支持部门、一份部门留底。技术支持部门要立即组织进行调查、分析、解决。对于本部门不能解决的问题，技术支持部门应确定问题原因及责任部门，由责任部门制定措施并在两个工作日内反馈技术支持部门（不能立即解决的问题，责任部门应在两日内提出对策）。问题解决后要经制造部门确认并反馈技术支持部门。对于可能造成生产停产的异常质量问题，责任部门应在半个工作日内提出应急措施并通知制造部门和技术支持部门。

4.3.3 当发生重大异常质量问题，而有关部门未能及时处理时（类质量问题），由技术支持部门填写《质量问题对策联系书》一式三份，一份留底，两份送技术管理部门，技术管理部门应立即组织相关部门进行解决，并抄报质量副总，技术管理部门在三日内组织相关部门将处理结果填入《质量问题对策联系书》，并由技术管理部门将处理结果反馈制造部门、技术支持部门和涉及的相关部门。

4.3.4 当出现重大质量问题而短时间内无妥善解决方案时，技术管理部门应立即以《质量问题对策联系书》形式报质量副总，由质量副总组织进行质量问题的分析与解决，并在三个工作日内反馈技术管理部门。

4.3.5 质检部门在生产过程中发现的质量问题或质量隐患，应立即进行分析与解决，对于本部门不能解决的问题，应以《质量问题对策联系书》的格式向技术支持部门反馈。

4.3.6 在发生异常质量问题时，各相关部门有责任协助技术支持部门和技术管理部门进行问题原因的分析、对策制定并及时反馈。制造部门、技术支持部门、质检部门、开发部门和技术管理部门应建立本部门的《异常质量问题台帐》（格式参照附录 C），对接收的《质量问题对策联系书》进行登记，并对质量问题的解决情况进行跟踪和记录。

4.3.7 对策未达到预期目的和要求时，管理部门（类质量问题管理部门为制造部门，类质量问题的管理部门为技术支持部门，类质量问题的管理部门为技术管理部门）必须重新分析原因、确定责任部门，并由责任部门制定相应措施，进行整改，直至达到预期目的。责任部门对产品质量问题或质量隐患进行分析、制定对策时，必须考虑对已入库成品和市场在售产品的影响，并提出对市场销售和售后服务的指导意见，并由对应管理部门将最终处理意见通知涉及的相关部门。

4.4 新品试制各阶段产品质量信息的收集与分析

新品试制阶段各部门应按《新产品评审管理程序》（Q/RKAI G09.2.25—2002）中的要求进行生产、工艺、设计的分析、总结及相关的检验与试验，并在各阶段试制结束后形成总结报告报技术管理部门，由技术管理部门组织对整体试制进行评审。

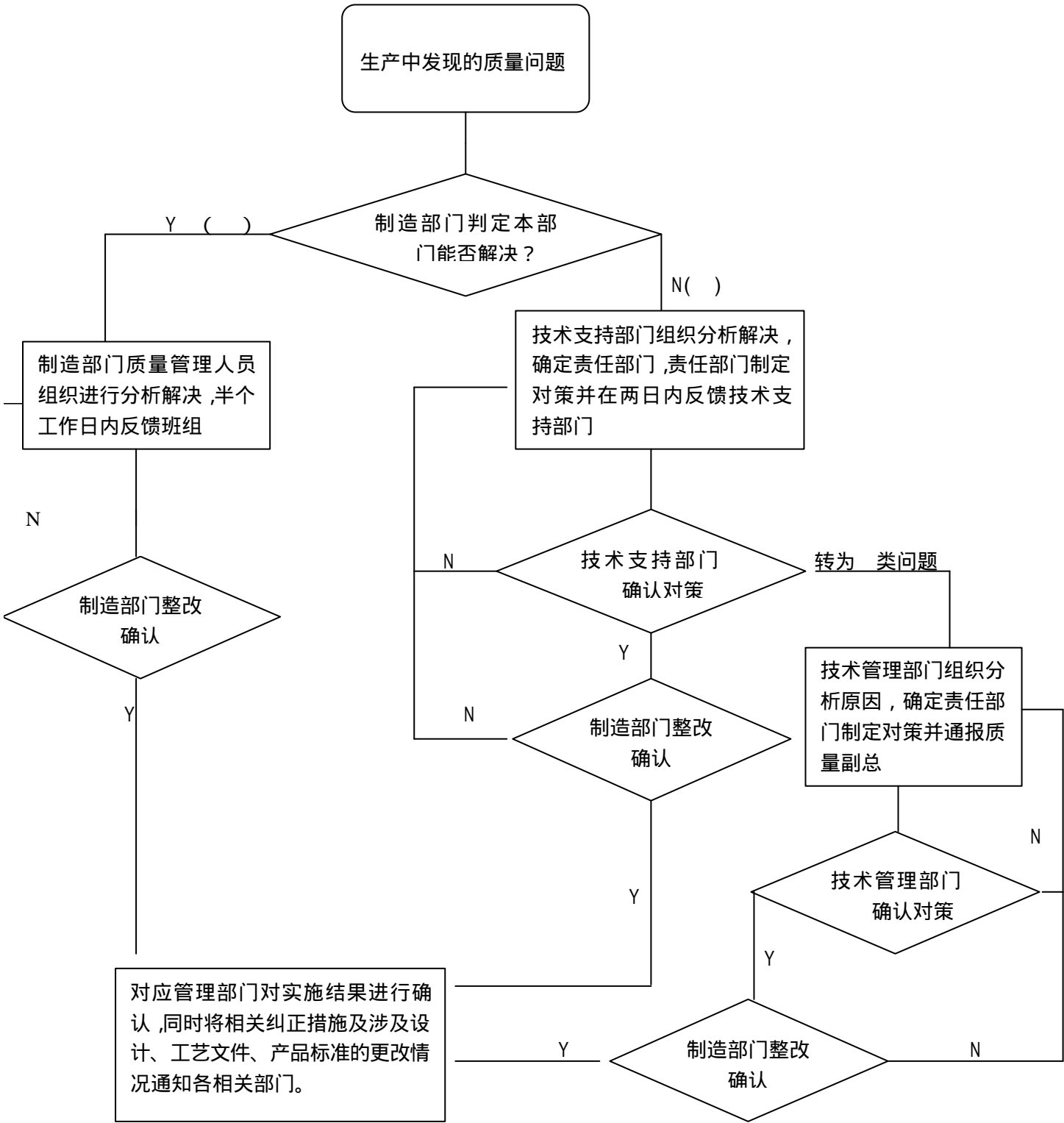
5 检查与考核

5.1 对于发生的质量问题，本部门无力解决而又未按要求向相关部门反馈时，责任由该部门承担，接收到《质量问题对策联系书》，未按要求时间进行分析解决，也不进行反馈者，责任由该部门承担。对于质量问题的对策实施效果不明显或无效果，责任由对策的责任部门承担。

5.2 对生产过程质量问题解决中，技术支持部门可对责任部门就质量问题的及时性与对策效果提出考核意见，报技术管理部门实施。

5.3 本程序的执行情况由技术管理部门负责检查与考核。

附录 A
生产过程异常质量问题报告与处理流程图



附 录 B
质量问题对策联系书

No.：

不良或异常描述	发生时间	地点	不良内容	不良数量
原因分析及对策	情况描述：			
	(发出部门填写) 批准： 拟制：			
	初步分析：			
	(对应管理部门填写) 批准： 判定人：			
	对策（以下三栏由责任部门填写） 制定措施应包括对设计、工艺、生产、检验、销售、服务等各环节的指导措施			
	原因分析及应急措施：（可附页）			
	纠正措施：			
结果确认	预防措施：			
	批准： 拟制：			
	对应管理部门对对策确认：			
确认人：				
结果确认	发出部门的确认：		、 类问题需经对应管理部门进行结果确认：	
	批准： 确认者：		批准： 确认者：	

说明：对策措施应明确出内容、责任者、完成时间。
类质量问题：部门内发生质量问题或控制点失控，本部门可以解决时；
类质量问题：发生异常质量问题本部门无力处理；
类质量问题：重大质量问题，而有关部门未能及时处理。

附 录 C
异常质量问题台帐

序号	质量问题对策 联系书及编号	受理时间	存在问题	责任部门	解决方案	完成时间	结果