

# 质量信息控制程序

## 一、目的

为及时、准确地收集、测量、分析和利用信息，使过程、产品和售后的质量得到有效控制，主动识别改进的机会，制定本程序。

## 二、范围

本程序适用于承制单位内、外部质量信息的收集、分析、贮存、传递和处理等管理工作。

## 三、职责

- (1) 质量管理部门设立质量信息管理中心（简称信息中心）负责如下工作。
  - ① 承制单位内外部顾客质量信息的收集、分类、编号、传递、处理、归档；
  - ② 协调管理承制单位内外相关信息的传递、分析、处理并组织相关的培训及检查，监督实施的效果；
  - ③ 评价、考核各归口单位对质量管理体系涉及过程的管理；
  - ④ 提供承制单位质量方针目标完成情况的收集与分析；
  - ⑤ 汇总内外部信息并建立质量信息库。
- (2) 采购部门负责提供原材料采购信息的收集分析。
- (3) 销售部门负责提供市场信息、军品售后相关信息的收集和分析。
- (4) 技术部门负责提供生产过程能力信息的收集与分析。
- (5) 计划部门负责提供顾客相关的信息及公司方针、目标完成情况的收集与分析。
- (6) 资产部门负责设备管理信息的收集与分析。
- (7) 财务部门负责提供财务信息的收集与分析。
- (8) 科研部门负责科研产品信息信息的收集与分析。
- (9) 生产部门、检验部门、计量部门、人事部门、培训部门及各生产单位负责本单位相关的信息的收集及分析。

## 四、工作程序

### 1. 信息类别和来源

#### 1) 信息类别

- (1) 质量信息按其性质可分为正常信息和异常信息；
- (2) 异常信息按其缓急程度又分为特急信息（指造成重大质量问题或质量事故的信息），急信息（指涉及产品质量的信息）和一般信息。

#### 2) 信息来源

- (1) 与外部相关方有关的信息。如顾客信息反馈、顾客投诉、顾客满意度、供方产品质量、同行业和国内外产品质量状况、市场分析等；
- (2) 与过程有关的信息。如过程能力、设备能力、检测能力、生产环境条件保障能力、关键过程的质量控制、过程测量和监视及其记录等；
- (3) 与产品有关的信息。如产品质量检验报告、质量经济性分析报告、产品使用寿命、搬运、贮存、包装对产品质量的影响、不合格品评审和处理单等；

(4)与质量管理体系有关的信息。如内部和外部质量审核报告、纠正和预防措施报告以及质量方针和质量目标执行情况等。

## 2. 信息的收集和报告

(1)各个职能部门及生产单位应分别按照相应职责收集与质量有关的信息,对信息的收集应做到及时性和准确性,并对信息进行登记、分析、储存和传递。

(2)生产过程中发生的严重违反工艺规定的信息和顾客代表验收信息,由检验部门向信息中心报告。

(3)产品性能等试验出现质量问题时,由检验部门报告信息中心。

(4)其他信息由信息发生单位或收集部门负责向信息中心报告。

(5)信息报告的形式是填写“质量信息报告单”,一式两份,报信息中心一份,自留一份。

## 3. 信息的传递和处理

(1)信息传递时限:特急信息在两小时内,急信息在24h内,一般信息在48h内报信息中心。

(2)信息中心对接收到的各种信息进行整理,初步分析判断信息的性质,签署意见,必要时经主管质量领导批准后,向有关责任单位(或处理单位)发出“质量信息传递单”。

(3)接到“质量信息传递单”的单位,应按《纠正措施控制程序》中规定执行。

(4)信息处理后,责任单位(或处理单位)须及时将处理结果填写“质量信息反馈表”送信息中心验证。

(5)经信息中心验证之后,将产品质量信息产生的原因分析和处理结果及时反馈给顾客。

(6)质量部门汇总内、外部质量信息,并建立信息库。

# 五、文件与记录

## 1. 相关文件

(1)《过程的监视和测量控制程序》;

(2)《纠正措施控制程序》;

(3)《预防措施控制程序》;

(4)《记录控制程序》。

## 2. 记录和表格

(1)质量信息报告单;

(2)质量信息传递单;

(3)质量信息反馈表。