

哈尔滨工程大学程序文件

Q/HEU ZCZG-09

文件版本：5.00

质量信息控制程序

2018-09-01 发布

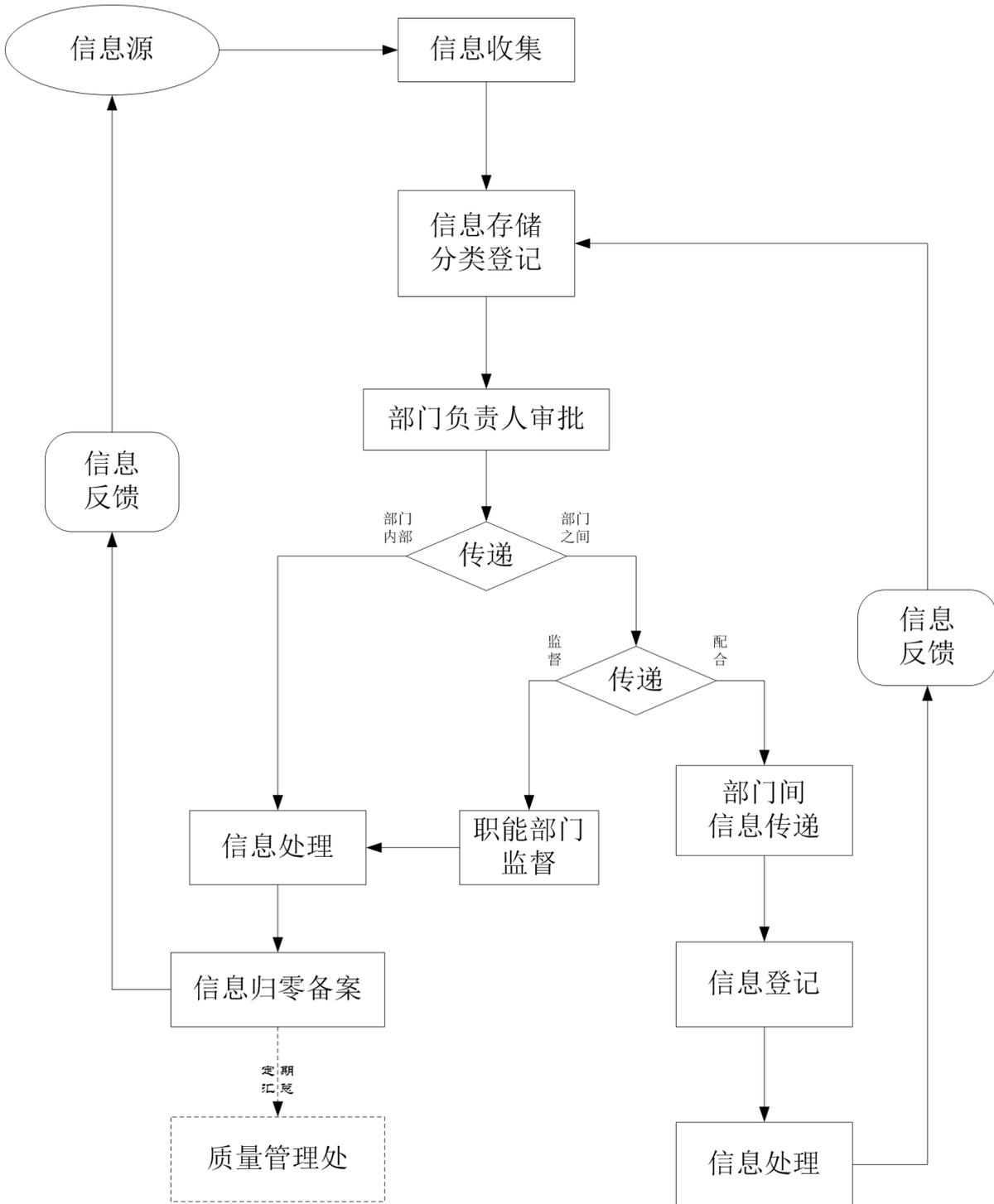
2018-09-01 实施

哈尔滨工程大学 发布

程序文件		质量信息控制程序	
文件编号: Q/HEU ZCZG-09	文件版本: 5.00	生效日期: 20180901	共 8 页 第 2 页
<p>1 目的</p> <p>为了准确的收集、妥善的贮存、快速的传递、有效的处理和利用质量信息, 加强质量管理和产品质量控制工作, 特制定本程序。</p> <p>2 范围</p> <p>适用于本校质量管理体系运行过程各类质量信息的管理。</p> <p>3 定义</p> <p>GB/T19001-2016 中确定的术语和定义适用于本程序。</p> <p>3.1 质量信息: 各种报表、资料 and 文件承载的有关质量活动的有意义的数 据;</p> <p>3.2 质量信息管理: 对质量信息进行收集、传递、处理、贮存和使用等的 管理活动;</p> <p>3.3 质量信息反馈: 将质量信息的处理结果按规定的程序返回到有关部门, 以解决问题和改进质量。</p> <p>4 相关文件</p> <p>4.1 Q/HEU ZCDA-05 记录控制程序;</p> <p>4.1 Q/HEU ZCZG-21 纠正措施程序;</p> <p>4.2 Q/HEU ZCZG-22 预防措施程序;</p> <p>4.3 Q/HEU ZCZG-26 数据分析控制程序;</p> <p>4.4 哈尔滨工程大学科研生产质量管理奖惩办法 (暂行);</p> <p>4.6 哈尔滨工程大学国家涉密载体管理办法。</p> <p>5 职责</p> <p>5.1 主管学校质量管理工作副校长领导建立并运行学校研制生产的质量信 息管理系统。</p> <p>5.2 科研院科研质量与项目管理处是质量信息管理的归口部门, 负责组织 建立学校研制生产的质量信息管理系统, 组织并指导各部门收集、贮存、 传递和反馈与研制生产工作有关的质量信息。</p> <p>5.2 各相关部门应明确本部门的质量信息员 (可由质量师担任), 负责本部 门的质量信息管理工作。各部门对上报质量信息的真实性、准确性负责, 并实施质量信息的反馈。</p>			

6 流程图

质量信息传递流程



程序文件		质量信息控制程序	
文件编号: Q/HEU ZCZG -09	文件版本: 5.00	生效日期: 20180901	共 8 页 第 4 页
<h2>7 工作程序</h2> <h3>7.1 质量信息需求</h3> <p>本校科研生产工作需要的质量信息包括与产品和管理有关的信息, 还应考虑顾客对产品质量信息的要求。</p> <h3>7.2 质量信息分类</h3> <h4>7.2.1 学校按信息种类将与科研生产工作相关的质量信息分为: 产品质量信息、质量管理体系运行信息、外部质量信息。</h4> <h5>7.2.1.1 产品质量信息一般包括:</h5> <ul style="list-style-type: none"> a) 产品质量计划 (或质量保证大纲) (含可靠性、维修性、保障性、测试性、安全性和环境适应性) 信息, 包括产品实现的策划, 产品质量目标的变化和发展趋势、保证措施的特点和变化; b) 产品要求评审、验证和确认 (鉴定和定型) 的信息, 包括产品的质量水平 (与国内外先进水平的比较) 和设计、工艺及产品本身存在的问题和缺陷; c) 产品中新技术、新材料、新元器件和新工艺 (简称四新技术) 的应用; d) 生产过程中不合格品的统计: 报废、返工、返修、让步接收等的不合格原因的统计分析; e) 外包产品和采购产品入校复验的信息 (合格率、不合格品供方); f) 工程更改信息 (性能指标、图样和技术文件的更改); g) 产品试验信息 (产品故障情况、验证的性能指标); h) 产品交付后活动的信息等。 			

程序文件		质量信息控制程序	
文件编号: Q/HEU ZCZG -09	文件版本: 5.00	生效日期: 20180901	共 8 页 第 5 页
<p>7.2.1.2 质量管理体系运行信息一般包括:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 质量管理体系的审核 (内部审核和外部审核), 不符合项统计分析 & 纠正措施实施情况; b) 管理评审决议 (提出的问题) 和改进的措施; c) 质量成本的统计分析结果; d) 质量培训信息 (培训内容、参加人员、培训效果的统计和分析); e) 质量管理体系运行情况信息; f) 顾客满意度监视和测量信息, 满意度统计、顾客投诉和抱怨; g) 售后服务信息 (维修服务、技术培训的次数、费用、满意度等的统计分析); h) 重大质量事故报告及统计分析等。 <p>7.2.1.3 外部质量信息一般包括:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 国家及上级主管部门下达的有关质量方面的方针、政策、法律法规、规章制度等; b) 供方、市场、社会等相关方反映的质量信息; c) 顾客及其代表提出的质量信息。 <p>7.2.2 学校按反映问题的重要程度将与科研生产工作相关的质量信息分为: 质量事故信息、质量问题信息和一般质量信息。</p> <p>7.2.2.1 质量事故信息: 影响产品性能、人身健康和安全、批量大、损失严重、顾客反映强烈、构成重大或严重质量问题的质量信息。</p> <p>7.2.2.2 质量问题信息: 涉及面广泛、影响研制和 (或) 生产进度、引起顾客投诉、构成一般质量问题的质量信息。</p> <p>7.2.2.3 一般质量信息: 正常有程序、文件等要求报送的常规性质量信息。</p> <p>7.2.3 上述分类质量信息, 顾客传递信息、产品售后服务信息、质量事故信息、质量问题信息, 应按照本程序 7.3-7.6 条款的要求进行收集、传递、处理、贮存和使用, 其他质量信息按照相关程序文件的要求实施管理。</p>			

程序文件		质量信息控制程序	
文件编号: Q/HEU ZCZG-09	文件版本: 5.00	生效日期: 20180901	共 8 页 第 6 页
<p>7.3 质量信息收集、贮存和整理</p> <p>7.3.1 各部门领导应组织、激励本部门员工识别和收集工作中涉及到的质量信息，可以直接以口头或填写“质量信息表”（ZBC-09-01）的形式及时提供给本部门质量信息员。</p> <p>7.3.2 各部门信息员应通过文件、资料、会议、沟通、访谈等各种渠道，广泛收集完整的质量信息，分类筛选整理成“质量信息表”（ZBC-09-01），连同信息原材料一并贮存。</p> <p>7.3.3 各部门质量信息员应建立形成并定期完善本部门“信息统计台帐”（ZBC-09-02），定期向部门领导或相关部门汇报质量信息传递处理的闭环情况。</p> <p>7.3.4 质量信息的贮存应按《记录控制程序》要求进行控制。</p> <p>7.4 质量信息传递</p> <p>7.4.1 部门质量信息员发现本程序 7.2.3 涉及的需要处理或传递的质量信息时，应及时将“质量信息表”（ZBC-09-01）连同信息原材料报部门领导，经部门领导审批后，形成“质量信息处理单”（ZBC-09-03）传递到相关部门、部位。</p> <p>7.4.2 质量信息只需在部门内部处理时，部门相关责任人在完成质量信息处理后，应将质量信息处理结果反馈部门领导，并告知部门质量信息员在部门“信息统计台帐”（ZBC-09-02）上实施“归零”记录，同时，质量信息员负责将需要反馈的质量信息的处理结果，向信息来源方进行反馈。</p> <p>7.4.3 当质量信息需要在校内传递时，接到其他部门传递质量信息的部门参照 7.4.2 的过程执行，并由部门质量信息员将配合处理信息的结果反馈至传递信息部门的质量信息员。</p> <p>7.4.4 当出现质量事故信息、质量问题信息和文件要求传递的信息时，信息获得部门应将该信息传递到学校相关职能部门，职能部门的相关人员应对信息处理和“归零”情况实施监督。</p> <p>7.4.5 学校科技处或科技园应根据顾客的需求，建立与顾客沟通的渠道，组织相关实现部门将学校与顾客有关的质量信息传递给顾客或其代表。</p> <p>7.4.6 各部门每 6 个月（学校放假前一周），将本部门之前半年的“信息统计台帐”（ZBC-09-02）报送至质量管理处，质量管理处汇总形成学校“信息统计台帐”（ZBC-09-02），根据需要呈送管理层。</p>			

程序文件		质量信息控制程序	
文件编号: Q/HEU ZCZG -09	文件版本: 5.00	生效日期: 20180901	共 8 页 第 7 页
<p>7.5 质量信息处理和利用</p> <p>7.5.1 信息处理期限要求</p> <p>质量事故信息必须在 1 日之内发出, 在 5 个工作日之内处理完毕; 质量问题信息必须在 3 日内发出, 在 10 个工作日之内处理完毕; 一般质量信息的传递按照相关程序文件的要求执行。</p> <p>7.5.2 相关部门在收到“质量信息处理单”(ZBC-09-03)后, 应对亟待解决的问题进行处理, 相关职能部门根据质量信息处理要求对相关责任部门处理情况进行跟踪和验证。</p> <p>7.5.3 各部门根据本部门“信息统计台帐”(ZBC-09-02), 按照《数据分析控制程序》对质量信息进行统计分析, 形成《数据分析报告》。</p> <p>7.5.4 相关责任部门针对存在的质量问题, 根据《纠正措施程序》制定纠正措施, 质量管理处组织对采取措施实施验证。</p> <p>7.5.5 相关责任部门针对潜在的质量问题, 根据《预防措施程序》制定预防措施, 质量管理处组织对采取措施实施验证。</p> <p>7.5.6 质量管理处在收到不符合相关要求的产品质量信息后, 根据《哈尔滨工程大学科研生产质量管理奖惩办法(暂行)》要求, 填写“质量奖惩通知单”, 报相关审批人批准后执行惩罚规定。</p> <p>7.6 质量信息的保密</p> <p>与科研生产工作有关的质量信息管理, 应参照《哈尔滨工程大学国家涉密载体管理办法》要求, 注意信息载体的安全防护和质量信息的保密。</p>			

程序文件		质量信息控制程序	
文件编号: Q/HEU ZCZG -09	文件版本: 5.00	生效日期: 20180901	共 8 页 第 8 页
<p>8 应用表格</p> <p>8.1 质量信息表 (ZBC-09-01);</p> <p>8.2 信息统计台帐 (ZBC-09-02);</p> <p>8.3 质量信息处理单 (ZBC-09-03)。</p> <hr/>			
<p>附加说明</p> <p>拟制: 董官明</p> <p>审核: 陈若雷</p> <p>批准: 韩端锋</p>			