

Q/SYY

中科大数据研究院企业标准

Q/SYY TG303.03—2022

纠正措施和预防措施管理标准

Corrective and Preventive Action Management Standards

2022 - 07 - 15 发布

2022 - 08 - 01 实施

中科大数据研究院 发布

纠正措施和预防措施管理标准

1 范围

本文件规定了纠正措施和预防措施信息的收集、需求评价、原因分析、措施制定与实施。
本文件适用于纠正措施和预防措施的管理。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 职责

3.1 标准化办公室管理纠正措施和预防措施。

3.2 各中心负责反馈服务质量信息，责任中心制订纠正措施/预防措施计划并实施。

4 管理内容与要求

4.1 评价纠正措施需求

4.1.1 不合格信息的收集

各中心向标准化办公室及时反馈不合格信息。对标准体系各过程输出的不合格信息可以是：

- a) 服务不合格报告；
- b) 服务对象的投诉与抱怨；
- c) 过程、服务监视结果；
- d) 管理评审输出；
- e) 内审发现的不合格；
- f) 服务对象满意度调查；
- g) 数据分析的输出；
- h) 其他服务质量相关的信息等。

4.1.2 评价出现的不合格对标准体系运行影响的重要程度

从业绩、效能、企业形象和服务对象满意等方面的影响来考虑。

4.1.3 确定不合格原因

标准化办公室组织有关中心对上述不合格信息进行分析，必要时采用统计技术确定不合格主要原因。

4.2 评价预防措施需求

4.2.1 识别潜在不合格

潜在不合格的信息来源除 4.1.1 所列之外,还包括:

- a) 服务对象的需求和期望;
- b) 自我评价结果;
- c) 管理失控的早期报警;
- d) 纠正措施的启示等。

4.2.2 及时收集、了解体系运行的有效性,以及过程、服务质量趋势、服务对象的要求和期望,分析各方面的反馈信息,包括采用统计技术分析,发现潜在不合格因素。

4.2.3 评价潜在不合格对标准体系运行影响的重要程度并分析原因

各中心在质量信息处理分析中,发现有潜在的不合格事实时,根据潜在问题影响程度,确定轻、重、缓、急,召集相关中心讨论分析原因,确定责任中心采取预防措施。

4.3 措施制订与实施

4.3.1 标准化管理办公室填写《纠正措施/预防措施表》,提出需纠正措施/预防的问题或项目,发送责任中心。

4.3.2 责任中心在接到《纠正措施/预防措施表》后的 3 个工作日内开展不合格或潜在不合格原因的调查、分析并记录调查分析结果,同时针对不合格或潜在不合格原因制定纠正措施/预防措施计划,包括具体措施和完成日期,填入《纠正措施/预防措施表》反馈给标准化管理办公室。

4.3.3 标准化管理办公室对纠正措施/预防措施及纠正计划进行审核。

4.3.4 责任中心实施纠正措施/预防措施计划。计划完成时,责任中心应在 4 个工作小时内通知标准化管理办公室,进行纠正措施/预防措施计划完成情况的评审或验证。

4.4 评审或验证纠正/预防措施的有效性

4.4.1 标准化管理办公室对每项纠正措施/预防措施实施适宜性、充分性、有效性进行评审或验证(能否防止类似不合格继续发生或潜在不合格发生),如未达到预期效果,责成责任中心提出新的纠正措施/预防措施计划,并按 4.3.2 和 4.3.3 的规定执行。

4.4.2 达到预期效果的在验证签署认可后,收回《纠正措施/预防措施表》。

4.5 后续工作

4.5.1 预防和纠正措施的状况作为管理评审的输入。