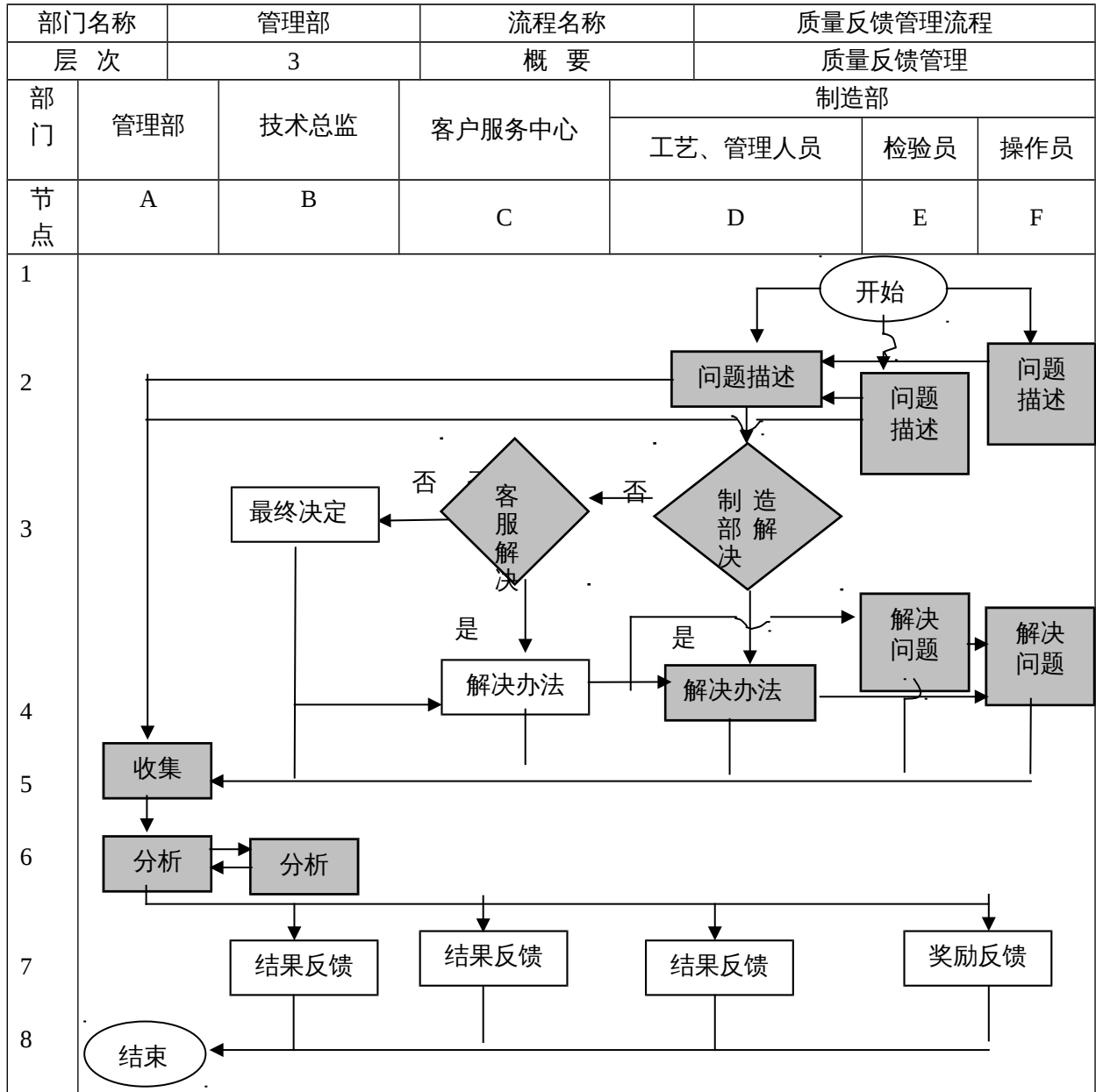


银利公司内部质量反馈管理流程图及工作标准（试行）

1. 质量反馈管理流程图



2.质量反馈管理流程工作标准

任务名称	节点	任务程序及标准	时限	相关资料
提出问题	D2 E2 F2	程序	1天	《Q/YL - A - 2008》产品持续改进相关条款
		<ul style="list-style-type: none"> ● 发现实际和图纸、工艺、作业指导书不符合或其它可以改善产品的现象。 		
		<ul style="list-style-type: none"> ● 操作员将问题报告工艺员、工序管理人员或其他相关人员，工艺员填写质量反馈单，由公司内网同时传递给质量管理专员和客服中心相关技术人员。 		
		<ul style="list-style-type: none"> ● 检验员填写质量反馈单，将需要和客服中心沟通的问题由公司内网同时传递给质量管理专员和客服中心相关技术人员；其他问题交由工艺员处理。 		
		标准		
		<ul style="list-style-type: none"> ● 问题描述清楚，同时传递至相关人员。 ● 问题即时处理，程序文件当天处理。 		
解决问题	B3 C3 C4 D3 D4 E4 F4	程序	1天	《Q/YL - B - 2008》
		<ul style="list-style-type: none"> ● 由工艺人员确认，操作员和检验员可以解决问题，工艺员填写质量反馈单并由公司内网传递至质量专员。 		

		<ul style="list-style-type: none"> ● 若工艺、管理人员能够为操作者提供解决问题办法，填写质量反馈单并由公司内网传递至质量专员。不能解决则提交客服中心。 	1天	
		<ul style="list-style-type: none"> ● 工艺、管理人员发现问题，若自己可以解决问题，填写质量反馈单并由公司内网传递至质量专员。不能解决则提交客服中心。 		
		<ul style="list-style-type: none"> ● 若客服中心能够向制造部（工艺员和检验员）提供解决问题的办法，填写质量反馈单并由公司内网传递至质量专员。不能解决则提交技术总监。 	1天	
		<ul style="list-style-type: none"> ● 技术总监做出最终决定，填写质量反馈单并由公司内网传递至质量专员。 	1天	
		标准		
		<ul style="list-style-type: none"> ● 相关解决问题人员应该尽快解决问题或移交相关部门，尽量做到现场现物。 ● 程序文件当天处理。 		
分析 问题	A5 A6 A8 B6 B7 C7	程序		《Q/YL - B - 2008》
		<ul style="list-style-type: none"> ● 管理部汇总质量反馈单，在技术总监的帮助下分析问题属性及相关人员解决问 	2周	

D7 E7 F7	题的态度和能力。		
	<ul style="list-style-type: none"> ● 管理部将分析结论反馈于各部门，并落实对问题发现者和解决者的奖励。原则上对操作人员进行全部奖励，对检验员、工艺员、管理人员只进行创新部分奖励。具体由制造总监区分。 		
	<ul style="list-style-type: none"> ● 各部门对管理部的分析结论采取措施并反馈。 		
	标准		
	<ul style="list-style-type: none"> ● 所有问题实现闭环管理。 		

银利电器公司质量反馈单

No.10001

问题描述		解决办法
客户名称		
产品代号		
产品批次		

姓名		部门		姓名		部门	
时间	年 月 日 时			时间	年 月 日 时		
备注	<p>1.No.1000X、No.2000X、No.3000X、4000X、5000X、6000X 分别指机加、卷绕、总装、检验、采购、设备及安全部门。</p> <p>2.表中姓名指问题描述和解决办法者，其他需标注姓名者可在正文中。</p>						