检测和服务控制程序

**1 目的**

对检测过程有关的环节和因素进行控制，确保其按规定方法在受控状态下进行。

**2 范围**

适用于公司对所有产品的检测和销售的过程确认和控制。

**3 职责**

3.1总经理对本程序负总责。

3.2检测部是本程序的主控部门。负责：

a)指挥、组织、协调车间进行检测过程控制，负责检测设施的维护保养。

b)对检测过程进行全过程监控，确保其处于受控状态。

c)负责工艺准备工作，编制工艺规程，按检验规程对产品进行自检互检。

3.3综合部负责产品的交付和售后服务工作。

3.4检测车间负责按工艺规程及质量控制点来进行检测，接受公司职能部门的监督管理。

**4 程序**

4.1资源配备

4.1.1总经理根据产品实现策划结果配备必要的人力资源、基础设施等。具体执行《人力资源控制程序》、《设备设施控制程序》、《监视和测量设备控制程序》。

4.1.2综合部部负责采购必要的资源，保障检测和服务的正常运行。

4.1.3当资源不能满足检测需求时，检测部应编制计划，分管领导核批，报总经理批准后采取相应措施。

4.2 工艺准备

4.2.1检测部负责依据顾客要求的产品规格、型号、类型和顾客的其他特殊要求及公司承诺的产品要求，做好工艺文件准备。对确定的关键工序，应编制工艺规程。

4.2.2检测部应根据产品工艺安排及关键点的设立，对各工序质量控制点实施监控，具体执行《产品的监视和测量控制程序》。

4.3检测计划安排

4.3.1检测部根据获得的检测信息，根据库存情况和检测能力，于每月底制定下月检测计划，分管领导审批，经总经理批准后，发放至相关部门和检测车间，作为采购、检测等的依据。当月检测计划需调整时，应报总经理批准，并将计划变动情况通知相关部门和检测车间，具体执行《文件控制程序》。

4.3.2车间根据月检测计划，到仓库领取所需材料，组织检测并对检测过程进行监视和验证。车间负责统计每日检测情况，报检测部汇总。检测部根据每月计划的完成情况，制定下月计划。

4.4 工序控制

4.4.1检测车间必须严格执行工艺规程，检测工人要认真做好自检、互检，按照工序质量控制点进行控制和检验，及时填写工序控制记录。

4.4.2原材料在投料使用前，必须确保为合格品，如使用与产品不同的材料、牌号，应经有关部门负责人审批后方可使用。每道工序完成后，必须由检验员抽验认可为合格品后，才能转下道工序。

4.4.3对检测过程实施监控，配置适用的测量与监控设备，执行《监视和测量设备控制程序》。

4.4.4检测和服务过程的确认

4.4.4.1目前企业无特殊过程，如有，按下列要求执行：

4.4.4.2 对特殊过程，应按要求确认其过程能力，对特殊规范、资源及其过程严加控制，适用时这些过程的安排应包括：

a)对编制的工艺方案或工艺方法是否符合要求进行确认；

b)对所使用的设备、设施能力（包括精确度、安全性、可用性等要求）进行验证，并进行及时维护保养；

c)对特殊工序人员要进行培训，考核持证上岗；

d)在编制工艺文件时同时设计相应的工艺控制记录表格；

e)对这些过程应认真填写相应的工序控制及检验记录；

f)当按规定的时间间隙（每年一次）或检测条件发生变化时（如材料、设施、人员的变化等），应对上述过程进行再确认。

4.4.4.3检测部负责编制关键过程、特殊过程工艺文件，建立和保持工序控制检验记录，建立和保存设施确认记录和工序控制有关记录，检测部负责建立和保存人员确认记录。

4.5根据产品特性的实际需要配置适用的监视和测量设备。

4.6标识和可追溯性的要求

4.6.1产品标识

4.6.1.1原材料入库采用挂牌的标识方法进行标识。

4.6.1.2车间现场通过区域进行标识；对产品以批次、品种规格等进行标识。

4.6.1.3产品标识由各部门进行保护，保证标识整洁、完好。

4.6.1.4所有经检验的产品通过合格、不合格待处置、待检等醒目标识。

4.6.2可追溯性

当有追溯性要求时，追溯路径为：合格证——检测记录表——配料单——采购产品原标识。实现追溯产品的进货、检测、使用和检验的历史情况。

4.7客户财产的控制

4.7.1检测部负责对顾客提供的产品进行验收，由仓库单独堆放做好标识。

4.7.2顾客提供的产品投入使用后，车间要作好使用记录。发现不适用时，应反映给检测部，经检测部确认、查明原因后由综合部与顾客进行沟通协商解决。

4.7.3顾客提供的产品在贮存时发生丢失、损坏及时反馈给综合部，由综合部统一报告给顾客予以处理。

4.7.4顾客提供的工艺、配方等由检测部进行登记、发放到检测现场；需要交还给顾客的则将其复印件发到检测现场，使用后收回保存。

4.8产品防护

4.8.1对产品从进货、检测过程的加工、放行和交付所有阶段进行防护，防止产品变质、损坏和错用等。

4.8.2产品搬运的控制

针对本公司产品的特点，配置叉车等搬运工具，在搬运过程中要注意保护产品标识，确保运输通道畅通。

4.8.3包装控制

由检测部根据合同要求进行包装，无要求时，采用简易包装；产品包装时，要进行监督检查，确保包装正确并有相应标识。

4.8.4贮存控制

贮存场所应具备如下条件：通风、透气、防水、防潮，并配有消防器材；贮存产品要整齐堆放，防止腐蚀。

4.8.5交付控制

综合部根据合同要求发货，可采用顾客提货和运输送货两种方式，安全、准时送到预定目的地。

4.9交付后的质量活动

4.9.1综合部与顾客进行沟通，在接到投诉后立即进行核实并进行妥善处理。

4.9.2对顾客的投诉予以记录，反馈给检测部，由检测部组织相关部门分析原因，并由责任部门进行整改。

4.9.3对顾客满意程度进行测量，按《顾客满意测量程序》执行。

4.9.4对顾客的电话咨询给予满意的答复，必要时进行电话或上门回访。

4.9.5对主要固定顾客建立顾客档案，不定期走访顾客，了解顾客需求。

4.9.6主动介绍公司各系列产品的性能、质量状况，解答顾客提问，及时掌握市场动态。

4.10检测过程中出现的不合格产品按《不合格品控制程序》的有关规定执行。

5.相关文件

5.1不合格品控制程序

5.2与顾客有关的过程控制程序

5.3采购控制程序

5.4产品的监视和测量控制程序

5.5检测工艺文件

5.6设备维护保养制度

5.7产品检验操作规程

6.记录

6.1月检测计划

6.2配料记录

6.3检测记录表

**说明：**

本范文内容由汇智认证：<https://www.hisiso.com/>整理并发布，内容格式仅供参考学习使用，如需转载请标明出处。

更多问题可咨询电话：0532-84688710