**1. 目的**

通过对不合格品、不合格服务的控制，达到不合格品不使用、不交付不合格服务不再产生的目的。

**2. 适用范围**

本程序适用于本公司对不合格品及不合格服务的控制。

**3. 职责**

3.1业务部负责采购物资不合格品的控制。

3.2业务部负责交付后不合格品的控制和管理；负责不合格服务的控制。

**4. 工作程序**

4.1采购物资不合格品的控制

采购产品经验证判定不合格的填写“不合格品/服务报告”，由业务部负责与供方协商沟通方式处置。

对于检验项目未达到标准要求的。所有采购的该批次产品一律判定不合格。

4.2对于产品在运输和装卸过程中造成的不合格品，由业务部确定并及时对发现的不合格品进行处置，采取适当的纠正措施，确保产品的符合性。

4.3对于交付后发现的质量、重量不合格，由业务部与客户沟通联络，确定处理方式，然后将实际情况报供方，要求供方进行改善。

4.4对于不合格服务多以顾客反馈或投诉显示，当发生时，由公司领导与顾客沟通，取得顾客谅解。

4.5对不合格品控制产生的记录执行《记录控制程序》有关规定。

**5. 相关文件**

《记录控制程序》

**6. 相关记录**

不合格品/服务报告 JL-8.7-01

**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