**1 目的**

 针对质量管理体系运行过程中出现的不符合，分析其原因，采取纠正措施，实现质量管理体系的持续改进。

**2 适用范围**

 适用于纠正措施的制定、实施与验证。

**3 职责**

* 1. 综合部负责组织对体系运行过程中出现的质量管理问题采取纠正措施，责成有关部门实施，并跟踪验证实施效果。

3.2 各部门负责制定纠正措施计划并实施相应的纠正措施。

3.3 管理者代表负责监督、协调纠正措施的实施。

**4 工作程序**

 纠正措施是指为防止已出现的不合格、缺陷或其他不希望情况的再发生，消除其原因所采取的措施。所采取的纠正措施应与问题的影响程度相适应。

**4.1 纠正措施的一般程序包括：**

 a) 对所发现的不合格项进行评审，分析并确定产生不合格的原因；

 b) 针对不合格原因评价确保不合格不再发生的措施的需求；

 c) 确定并实施需要采取的纠正措施；

 d) 对纠正措施的实施结果进行记录，并评审所采取措施的有效性。如果措施有效，可以更改相应文件，若无效应重新分析原因。

**4.2 不合格信息主要来源于：**

 a) 用户反馈意见和投诉，如针对产品质量、服务等方面所提出的问题；

 b) 过程不合格报告，如体系运行检查记录等；

 c) 检查记录，如检验报告等；

 d) 内部或外部审核中发现的不合格项。

**4.3 不合格原因分析和调查可采取下列方法：**

 a) 对不合格品的验证分析；

 b) 对服务过程业务人员及各种原始记录的调查、分析；

 c) 有关会议评审分析；

**4.4 针对不合格产生的原因，可采取下列纠正措施：**

 a) 服务流程规范调整；

 b) 工作程序或文件的更改或补充完善。

**4.5 不合格品的纠正措施**

 a) 对重复出现的或批量不合格物资由业务部对不合格原因进行调查和分析；

 b) 综合部负责根据调查情况制定纠正措施，报管理者代表批准后，以《纠正措施处理单》的形式下发到责任部门，由其按内容要求具体实施。

 c) 实施结束或规定期限已到时，由综合部组织责任部门对纠正措施效果进行验证，作出验证结论。

**4.6 不合格项的纠正措施**

 a) 体系审核发现不合格后，责任部门在规定期限内制定相应纠正措施，填写“不合格报告”的“原因及纠正措施计划”栏后交管理者代表；

 b) 管理者代表接到“不合格报告”，对责任部门采取的纠正措施签署审查意见，批准后将其副本返回责任部门，予以实施，如不认可，指导责任部门重新制定纠正措施计划。

 c) 实施结果或规定期限已到时，由综合部组织或授权内审员对纠正措施效果进行验证，如达到预期要求则认可，必要时向管理者代表汇报。

4.7 对验证有效的措施引起的程序或文件的更改经总经理批准后，由综合部通知有关部门做永久性更改，执行《文件控制程序》，无效时进一步分析原因，重新制定和实施纠正措施。

4.8 《纠正措施处理单》及其附件由各归口部门统一保存。

**5 相关文件**

《不合格控制程序》《文件控制程序》

**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