**生产和服务过程控制程序**

QDBH/CX-09

**1、目的**

策划并在受控条件下进行生产过程控制，以确保满足顾客的需求和期望。

**2、适用范围**

适用于机械配件的生产过程控制、生产过程的确认、标识和可追溯性、顾客财产、产品防护等的控制。

**3、职责**

3.1 生产部负责生产过程的控制和确认，负责生产过程产品的防护；

3.2生产部负责标识及可追溯性控制，库存产品的防护。

3.2 综合部负责顾客财产的控制。

**4、程序**

4.1 获得规定产品特性的信息和文件

4.1.1 生产部获得客户图纸，包括各工序的作业指导书及产品要求等。

4.1.2 生产部下达生产计划，组织生产。

4.1.3各车间根据计划安排并据原辅料领料单从仓库领取生产所需要的原辅材料，准备生产。

4.2 机械配件的生产过程流程见附录四。

4.3 生产部对生产中所使用的设备进行适当的维护，以保持设备的过程能力，具体执行《基础设施和工作环境控制程序》。

对生产服务运作实施监控，配置适用的测量与监控装置，执行《监视和测量设备控制程序》；

4.4 监视和测量、放行、交付和交付后的活动

4.4.1 产品的监视和测量、放行执行《产品检验控制程序》的有关规定。

4.4.2 交付

a）综合部根据合同要求，准备送货单据、送货

b）综合部在每批货发运完成后，将所有单据装订成册存档。

4.4.3产品交付后的活动

a)客户反馈的问题，业务部对接人员应及时与生产部等相关部门协商解决，必要时登门服务，并及时将解决结果通报客户，得到客户认可；

b)出现产品质量不合格时，生产部质检应确认不合格的性质和影响程度，及时办理退货或补货，并将相关信息通报生产部等部门，执行《不合格品控制程序》。

4.5 过程的确认

4.5.1当生产过程的输出不能由后续的监视和测量加以验证时，生产部应对任何这样的过程实施确认，这包括仅在产品使用或服务已交付之后问题才显现的过程。

本公司特殊过程为焊接过程、喷涂过程。

4.5.2 生产部应保持确认的相关记录。

4.6 标识和可追溯性控制

4.6.1 生产部负责生产过程中标识的管理，对其有效性进行监控；当产品出现重大质量问题时或用户反馈质量问题时，由生产部组织对其进行追溯。

4.6.2 各相关部门负责所属区域内产品的标识，负责将不同状态的产品分区摆放，负责对所有标识的维护。

4.6.3产品标识

a）对原材料，由生产部负责标识，在原材料挂标牌或通过区域进行标识，标识内容应写明材料厂家、批号、规格型号、进厂日期等内容，并填写《物资台帐》。

b）对过程产品，由生产部采用挂标牌或通过区域进行标识，并填写相应的生产记录。

c）合格产品包装后，通过标签标识，移交入库后，必要时由仓库以挂标牌或通过区域进行标识，并填写《成品台帐》。

4.6.4 产品状态标识

检验状态为：合格、不合格、待检；填写在相应的检验记录上作为检验状态标识；在生产现场以标牌或分区标识，防止造成不同状态产品的误用或混用。仓库存放的不合格品应放置在制定区域并挂牌标识，待检产品应挂牌标识，合格品可不做特别标识。

4.6.5可追溯性

a）在最终产品包装上标明批次号。

b）在生产作业记录上标明批次号。

c）在原料出入库单上标明原料供应商和进货时间等信息。

d）对入库成品分类分批存放，做好标识。

e）对每批货物进行入（出）库登记，填写入（出）库记录表，并做到先进先出。

f）在出库记录表上标明销货日期、数量、批号、去向等信息。

4.7顾客财产的控制

4.7.1 本公司涉及的顾客财产一般为顾客提供的图纸、通止规等，包括顾客知识产权。

4.7.2 顾客财产的验证、保护和维护

业务部对顾客提供的图纸等进行必要的确认，对发现的问题及时与顾客沟通；

a对顾客财产，业务部应认真登记，妥善保护和维护，若发生丢失、损坏或不适用情况时，应及时报告顾客，并做好记录。

b对于顾客的知识产权，业务部应进行保密控制。

c关于外部供方的财产，本公司目前暂时未涉及外部供方财产，保留本条款的目的在于一旦将来有涉及，则在本条款中做出更新。

4.8 产品防护

4.8.1 对于产品从接收、内部加工、放行、交付直到预期目的地的所有阶段，应防止产品变质、损坏和错用。

4.8.2 应针对顾客的要求及产品的符合性对其提供防护，应包括标识（包括运输标记）、搬运、包装、贮存和保护（包括隔离）等。

4.8.3搬运

a产品在生产、出入库及交货等过程中，防止异物污染。

b在公司内部，搬运一般采用叉车货行车等合适的工具。

c在顾客指定场所，按顾客指定的方式交货。

4.8.4包装及标识

产品的包装应根据产品特点进行。标识一般将信息打印成标签，贴在外包装上，或按照客户要求进行标识。

4.8.5生产部建立和实施《物料管理制度》，对产品的贮存和保护实施控制。

4.9交付后的活动

根据本公司目前产品及其特点，交付后活动涉及：产品提供给顾客以后的服务。由业务部在签订合同前识别相关要求，包括法律法规、潜在的风险、顾客要求、顾客反馈等，按照本手册8.2章节要求进行评审，一旦成为公司需要提供的要求，则需要按照合同要求进行实施。具体由业务部、生产部商讨具体执行计划，安排具有能力的人员实施，确保顾客满意。

**5 相关文件**

5.1 《生产作业指导书》

5.2 《物料管理制度》

**6 质量记录**

6.1入库单

6.2出库单

6.3物资台帐

6.4成品台帐

**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