

质量问题清单操作说明

ERP

欢迎 ×

产品信息系统

备货采购系统

库存调度中心

仓储系统

运营系统

订单系统

物流系统

客户关系系统

财务系统

BI系统

输入页面名称

登录成功

首页

产品信息系统首页

素材中心

素材中心

文件列表

文件夹列表

产品售后凭证列表

产品资料

成品编码列表

产品分类维护

产品状态设置

海关申报代码列表

产品物流敏感性

品牌信息设置

VIP产品列表

产品研发管理

预研项目管理表

DreamRig项目管理列表

需求列表

项目SKU映射列表

产品定价

各事业部费用率（含运费）列表

各事业部费用率（拆分运费）列表

系数/VAT税/汇率维护列表

预算普通版本

预算核心版本

批量测算

研发供应链资源库

斯奥格创新研究

研发供应链资源库

研发供应源分类

产品质量

质量问题调查

质量问题统计报表

登陆入口

ERP | **产品问题系统** | 供应链管理 | 库存管理 | 合同系统 | 采购系统 | 订单系统 | 销售系统 | 客户CRM系统 | 财务系统 | 报表系统 | 门户系统 | 用户中心 | **产品问题系统**

产品问题系统首页 × 质量反馈清单 ×

SKU: 支持模糊查询
 产品阶段: 全部 | 问题阶段: 全部 | 提交人: 支持模糊查询 | 责任人: 请输入关键字 | 提交部门: 全部 | 不含有级: 全部 | 最近延期: 全部

提交日期: | 创建完成日期: | 关闭日期: | 日 | 周 | 月 | 年 | 开始日期: | 结束日期: | 问题发生地点: 全部 | 涉及供应链: | 问题点描述: | 支持模糊查询 | 问题来源: 全部 | 项目名称: | 支持模糊查询 | 质量问题单号: | 支持模糊查询

关联单据号: 支持模糊查询 | 单据来源: 支持模糊查询 |

全部(12/17) | 草稿(3) | 问题待审核(19) | 进行中(111) | 关闭待审核(21) | 取消待审核(4) | **已关闭(188)** | 已完成(34)

序号	评估流程	提交日期	提交人	SKU	问题点描述	图片	使用数量	不良数量	不良比例	责任人	不良等级	不良原因分析	处理措施	操作
1	制程	2024-10-12	边子怡	8511	连接器与端子无法匹配		52	3	9.38%	陈玉	中	1.连接器设计尺寸不符，导致端子无法插入。 2.物料来料检验不严，未发现不良品。	将不良品隔离并报废。联系供应商要求返工或更换合格品。	删除 日志
2	/	2024-10-08	戚保强	28078	充电器充电异常		1	1	100.00%	陶海林	中	从原理上看存在短路风险，经测试验证确实短路。经维修后故障消失。	无	删除 日志

问题提出入口

ERP

产品信息系统

设备采购系统

库存调度中心

仓储系统

运营系统

订单系统

物流系统

客户关系系统

财务系统

BI系统

输入页面名称

吴宇正

欢迎 × 质量问题清零 ×

SKU

支持模糊查询

产品阶段

全部

问题归类

全部

提出人

支持模糊查询

责任人

请输入关键字

提出部门

全部

不良等级

全部

是否延期

全部

提出日期

目标关闭日期

实际关闭日期

关闭日期

日

周

月

年

回

开始日期

至

结束日期

问题发现地点

全部

涉及供应商

问题描述

支持模糊查询

问题进度

全部

Q 查询

重置

全部 (1217)

草稿 (1)

问题待审核 (3)

进行中 (83)

关闭待审核 (13)

取消待审核 (0)

已关闭 (1097)

已取消 (40)

☐	序号	产品阶段	提出日期	涉及供应商	SKU	问题归类	涉及料号	问题点描述	不良比例	不良等级	不良原因分析	处理
☐	1	试产	2024-01-31	福联	S1830-B5072	来料	S1830-B5072	外观不良6 pcs 脏污异物5 pcs	12.50%	低	1. 供应商代产, 加工上疏忽, 2. 供应商代产后直接出货, 导致不良	提交关闭 提交取消 驳回问题 日志
☐	2	量产	2024-01-30	仕宏	4537		/	组装螺丝表面处理工艺和外形与样品不一致	100.00%	高		提交关闭 提交取消 驳回问题 日志
☐	3	量产	2024-01-29	西利福	S1412-B3557	来料	S1412-B3557	酒面保护膜破损	17.50%	中	设备刮伤材料膜入 (设备1年1个月乐其使用初期)	提交关闭 提交取消 驳回问题 日志

问题回复、申请取消、申请关闭入口

ERP

产品信息系统

备货采购系统

库存调度中心

仓储系统

运营系统

订单系统

物流系统

客户关系系统

财务系统

BI系统

输入页面名称

欢迎 × 质量问题清单 ×

SKU

支持规格查询

产品阶段

全部

问题归类

全部

提出人

支持规格查询

责任人

请输入关键字

提出部门

全部

不良等级

全部

最高延期

全部

提出日期

目标完成日期

实际完成日期

关闭日期

日

月

年

开始日期

至

结束日期

问题发现地点

全部

涉及供应商

问题点描述

支持规格查询

问题程度

全部

点

点

点

全部 (1217)

草稿 (1)

问题待审核 (3)

进行中 (83)

关闭待审核 (13)

取消待审核 (0)

已关闭 (1097)

已取消 (40)

提出/撤回/删除

批量审核/关闭

导出

☐	序号	产品阶段	提出日期	涉及供应商	SKU	问题归类	涉及料号	问题点描述	不良比例	不良等级	不良原因分析	操作
☐	1	量产	2024-01-31	/	3271	操作	3271	3271订单出成(10PCS),产品和金上产品标签ID是22468(10PCS),入库标签ID与产品标签ID不对,数量不良.	100.00%	低	产品瓶上上的没有——核对导致步分析提升元产品起用率材料问题	审核关闭 日志
☐	2	量产	2024-01-27	/	MD4362	操作	MD4362	3组ID MD4362半成品33229-4885随机数字"5"(百件不良)	10.00%	低	瓶下主料和辅料规格不符	审核关闭 日志
☐	3	量产	2024-01-25	/	3859	操作	3859	3组ID 3859全检漏检产品缺口"1"(百件不良)	5.00%	低	生产漏检产品缺口导致	审核关闭 日志

问题审核入口

质量问题清单异常录入范围要求：

工序	新老品	录入异常类型
1. 来料检验	新品	致命缺失，主要缺失。次要缺失（具体定义参考IQC检验不良项目说明）
	老品	致命缺失，主要缺失（具体定义参考IQC检验不良项目说明）
2. 在线巡检	新品	外观≥10%，功能≥5%
	老品	外观≥10%，功能≥5%
3. 出货检验	新品	所有问题点
	老品	所有问题点
4. 可靠性测试	新品	所有问题点
	老品	所有问题点
5. 客退	不分新老品	功能异常
6. 外部（供应商）试产	新品	所有问题点
7. 内部（供应链）试产	新品	所有问题点
8. 新产品测试问题（测试工程师发现	新品	开模后工程样机所有问题点（如外观、功能等）
9. 所有工序的质量标准优化	不分新老品	质量标准（如SIP、产品类质量标准、通用质量标准）或承认书、样品中的错误或影响可行性的异常

质量问题清单异常责任人分工：

工序	新老品	问题创建人	问题回复（处理）人										问题关闭审核人	
			物料问题（含外采成品）					产品问题						
			可靠性	RoHS	尺寸	功能	外观	可靠性	RoHS	尺寸	功能	外观		
1. 来料检验	新品	IQC	QE	QE	QE	QE	SQE	-	-	-	-	-	QE组长 SQE组长	
	老品		SQE	SQE	SQE	SQE	SQE	-	-	-	-	-		
2. 在线巡检	新品	IPQC	-	-	QE	QE	SQE	-	-	QE	QE	QE		
	老品		-	-	SQE	SQE	SQE	-	-	QE	QE	QE		
3. 出货检验	新品	OQC	-	-	QE	QE	SQE	-	-	QE	QE	QE		
	老品		-	-	SQE	SQE	SQE	-	-	QE	QE	QE		
4. 可靠性测试	新品	实验室	测试委托人											
	老品													
5. 客退	不分新老品	售后	-	-	SQE	SQE	SQE	-	-	QE	QE	QE		
			物料问题					产品问题						
								可靠性	设计	制程	工装 夹具	工艺		
6. 外部（供应商）试产	新品	NPI	QE					QE	RD	NPI	NPI	RD/PE	NPI	
7. 内部（供应链）试产	新品	PE	QE					QE	RD	PE	PE	PE	PE	
8. 新产品测试问题（测试工程师发现	新品	测试工程师	RD					测试组长	RD	RD	NPI	RD/PE	测试工程师	
9. 所有工序的质量标准优化	不分新老品	所有人 （测试工程师或制程 人员或物料人员）	标准制定人 或 负责承认书、样品签收的质量岗位										QE组长 SQE组长	

质量问题清单+客诉工单异常录入和回复时效性要求：

异常录入		异常发生当天内
异常回复	问题确认	≤1个工作日
	围堵措施	≤1个工作日
	不良原因分析	≤3个工作日
	临时改善措施	≤3个工作日
	长期改善措施	≤5个工作日
	举一反三	≤10个工作日
补充说明		1. 遇周末或法定假日顺延 2. 原责任人请假时，代理人仍需按以上时效要求进行处理与回复

质量问题清单+客诉工单回复内容说明：

1. 文字中需要包含能够清晰表示时态的词语：如“将”（准备做什么事），“正”（正在做什么事），“已”（已完成什么事）
2. 围堵措施：需写明(1)处置数量；(2)清查位置(包括但不限于我方库存、供方在库、供方在制等)；(3)完成日期
3. 临时改善措施：需写明导入时间
4. 长期改善措施：需写明(1)导入时间；(2)改善标识（丝印、镭雕、起始序列号等，如有）
5. 举一反三：需写明(1)导入时间；(2)导入机型；(3)改善标识（丝印、镭雕、起始序列号等，如有）
6. 以上第2项至第5项未完成时或异常未能关闭时，需要 写明计划
7. 所有责任人 每天 需对未审核或未关闭的问题点进行确认和及时更新回复

质量问题清单中质量标准优化需求回复要求：

1. 文字中需要包含能够清晰表示时态的词语：如“将”（准备做什么事），“正”（正在做什么事），“已”（已完成什么事）
2. 围堵措施：无
3. 临时改善措施：在质量标准（或承认书、样品）更新受控发行前需执行的临时检验方案
4. 长期改善措施：质量标准（或承认书、样品）更新。如为质量标准文件、需写明文件编号和版本号；如为承认书或样品，需写明更新（签收）日期
5. 举一反三：质量标准（或承认书、样品）更新。如为质量标准文件、需写明文件编号和版本号；如为承认书或样品，需写明更新（签收）日期
6. 以上第2项至第5项未完成时或异常未能关闭时，需要 写明计划
7. 所有责任人 每天 需对未审核或未关闭的问题点进行确认和及时更新回复

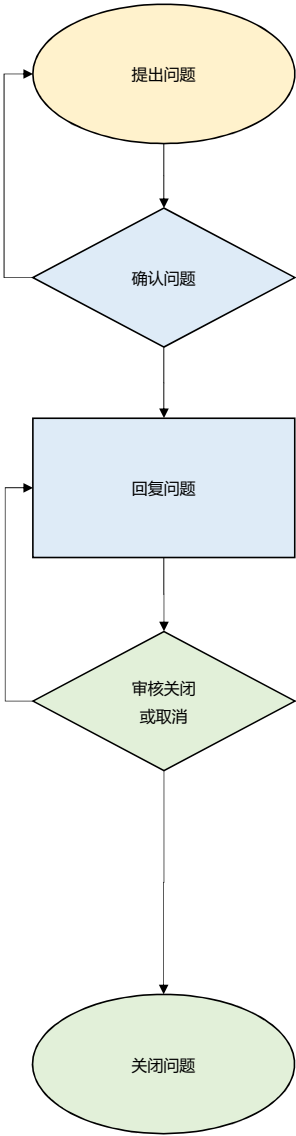
质量问题清单+客诉工单异常关闭要求说明：

1. 改善品样品实物已通过验证（必须）
2. 改善品相关资料（如图纸，SIP，SOP）已更新和发行（必须）
3. 批量改善品已经通过批量生产确认OK（遇小批量且不持续生产时，此项可酌情取消）
4. 举一反三 (1) 横向展开： A. 由“已知ID，SKU或料号”横向展开至“其他ID，SKU或料号” B. 由“已知供应商(含内部生产)”横向展开至“提供同类型物料的其他供应商(含内部生产)” (2) 纵向展开： A. 设计规范：设计规范是否需要更新，以防防类似问题重复发生 B. 工艺：工艺是否需要进一步优化，避免因人为因素导致的执行不到位而造成类似问题重复发生 C. 质量标准：质量标准是否需要增加测试项，以便拦截可能发生的类似问题 操作注意事项： (1) 举一反三的改善机会点需要100%进行确认，如无横向展开或纵向展开的机会或必要，亦需要进行文字说明理由。 (2) 举一反三过程 and 结果的体现： A. 客诉工单的回复 B. 质量问题清单的回复 C. 8D报告 D. 供应商辅导报告 E. 周报 5. 当异常被判定为“不满足标准但可接受、可转采”时，需正常申请关闭。不得驳回或取消。 6. 当异常被判定“满足标准”时，需申请取消，不得驳回。 7. 如问题回复人甲发现问题应该由乙处理，无需将问题驳回。甲可以在与乙沟通共识的前提下，直接将问题责任人变更为乙，将问题推送至回复问题环节。

质量问题清单中质量标准优化关闭要求说明：

1. 更新后的质量标准文件（或承认书、样品）得到需求提出人的认可和直接上级的批准（必须）
2. 更新后的质量标准文件（或承认书、样品）受控发行（必须）
3. 举一反三：同类标准和同类产品的风险排查（必须）

质量问题处理流程说明



1. 问题发现人在系统中登记问题，并将问题推送给问题回复人

2. 问题回复人对问题进行确认

2-1 如问题信息完整属实，则对问题进行确认，问题流入到回复环节，由问题回复人进行回复

2-2 如问题信息不完整或错误，问题回复人可将流程驳回，退至问题发现人

2-3 如问题信息完整属实，但可特采接受或不改善，问题回复人仍需确认，问题流入到回复环节，由问题回复人进行回复。（此项规则旨在对所有问题点进行记录以便后期追溯）

2-4 如问题回复人(甲)发现问题应该由乙处理，无需将问题驳回。甲可以在与乙沟通共识的前提下，直接将问题责任人变更为乙，并将问题推送至回复问题环节。

质量问题清单+客诉工单回复内容说明：

1. 文字中需要包含能够清晰表示时态的词语：如“将”（准备做什么事），“正”（正在做什么事），“已”（已完成什么事）
2. 围堵措施：需写明(1)处置数量；(2)清查位置(包含但不限于我方库存、供方在库、供方在制等)；(3)完成日期
3. 临时改善措施：需写明导入时间
4. 长期改善措施：需写明(1)导入时间；(2)改善标识（丝印、標籤、起始序列号等，如有）
5. 举一反三：需写明(1)导入时间；(2)导入机型；(3)改善标识（丝印、標籤、起始序列号等，如有）
6. 以上第2项至第5项未完成时或异常未能关闭时，需要 写明计划
7. 所有责任人 每天 需对未审核或未关闭的问题点进行确认和及时更新回复

3. 问题回复人对问题进行回复，回复要求如下

4. 问题审核人对问题处置结果（原因分析、围堵措施、短期方案、长期方案、举一反三）进行确认审核

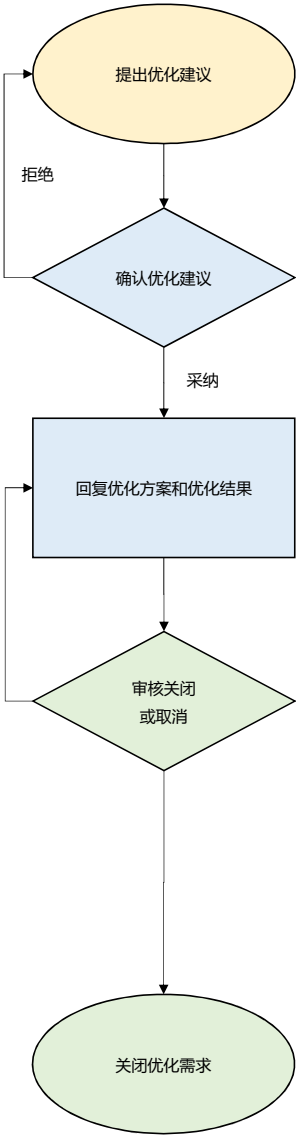
5. 针对2-3提及的特采，可将问题点进行取消。

6. 问题点按要求处理完毕后，可正常关闭

客诉问题处理流程说明



质量标准优化流程说明



1. 优化提出人在系统中登记优化需求，并将需求推送给优化负责人。
1-1 优化需求提出人和优化负责人不可为同一人。
1-2 供应商来料或产品与标准、承认书、样品不符，且标准、承认书、样品正确之情形属来料或产品异常，不在质量标准优化建议范畴之内。
2. 优化负责人对优化需求进行确认
2-1 如优化需求信息完整属实，则对优化需求进行确认，优化需求流入到回复环节，由优化需求人进行回复
2-2 如优化需求信息不完整或错误，优化需求回复人可将流程驳回，退至优化需求提出人
2-3 如优化需求信息完整属实，但回复人认为无需改善，此时仍需确认使问题流入到回复环节，回复无需改善的理由后，再申请取消流程且取消评定人需填写质量服务部负责人
2-4 如优化需求回复人(甲)发现问题应该由乙处理，无需将优化需求驳回。甲可以在与乙沟通共识的前提下，直接将优化需求回复人变更为乙，并将问题推送至回复问题环节。

3. 优化需求回复人对优化需求进行回复，回复要求如左 质量问题清单中质量标准优化需求回复要求：

1. 文字中需要包含能够清晰表示时态的词语：如“将” (准备做什么事)，“正” (正在做什么事)，“已” (已完成什么事)
2. 围堵措施：无
3. 临时改善措施：在质量标准（或承认书、样品）更新受控发行前需执行的临时检验方案
4. 长期改善措施：质量标准（或承认书、样品）更新。如为质量标准文件、需写明文件编号和版本号；如为承认书或样品，需写明更新（审核）日期
5. 举一反三：质量标准（或承认书、样品）更新。如为质量标准文件、需写明文件编号和版本号；如为承认书或样品，需写明更新（审核）日期
6. 以上第2项至第5项未完成时或异常未能关闭时，需写 写明计划
7. 所有责任人 每天 需对未审核或未关闭的问题点进行确认和及时更新回复

4. 优化需求审核人对问题处置结果（原因分析、围堵措施、短期方案、长期方案、举一反三）进行确认审核

5. 针对2-3提及的拒绝采纳优化需求的情形，可将问题点取消，但需经质量服务部负责人评审。

6. 优化需求回复人按要求处理完毕后，可正常关闭

提出测试问题

* SKU

* 项目名称

* 产品阶段

请选择

* 涉及料号

* 问题点描述

填写质量标准需要优化的问题点描述
必须写清楚 文件的编号与版本号

0/1000

* 不良数量

1

* 使用数量

1

* 不良等级

请选择

* 不良比例

* 提出部门

高

* 提出人

* 提出时间

* 问题频度

请选择

* 责任人

建议项

* 问题发现地点

请选择

* 涉及供应商

出货

* 软件版本

客诉

* 硬件版本

研发

附件

测试

+ 添加附件

客退

图

仓库

图

质量标准优化

文

其他

最多不能超过10张，每张大小不能超过5M；

视频不能超过3个，单个不能超过50M；

上传对质量标准需要优化的问题点进行说明的附件

取消

确定

回测测试问题

* SKU

* 项目名称

* 产品阶段量产

* 涉及料号

* 问题点描述

* 不良数量 * 使用数量

* 不良等级建议项 * 不良比例

* 提出部门质量服务部 * 提出人

* 提出时间2024-06-21 * 问题频度首次

* 责任人

* 问题发现地点质量标准优化

* 涉及供应商

* 软件版本

* 硬件版本

* 问题归类标准

* 责任部门质量服务部

* 不良分析原因不强制填写

* 围堵措施所有措施必须在验证执行完成前填写（包含但不限于数据、附件）
因为标准原因需要采取围堵措施时，必须填写

* 临时改善措施所有措施必须在验证执行完成前填写（包含但不限于数据、附件）
标准更新受控前的临时检验方案

* 长期改善措施所有措施必须在验证执行完成前填写（包含但不限于数据、附件）
标准升级或更新的内容
必须写清楚（新）文件的编号与版本号

* 举一反三所有措施必须在验证执行完成前填写（包含但不限于数据、附件）
有同类产品标准需要更新时，必须填写

* 审核人需求关闭审核人：直接上级
需求取消审核人：质量服务部负责人

* 目标完成时间选择日期

附件

+ 添加附件

图片格式支持：JPEG/JPG/PNG/GIF/BMP；
图片最多不能超过10张，每张大小不能超过5M；
文件格式支持：PDF/AVI/WMV/MP4/MOV/RMVB；
pdf最多不能超过10张，每张大小不能超过5M；
视频不能超过3个，单个不能超过50M；

上传对质量标准需要优化内容进行说明的附件

附件

取消确定