

	质量事故管理标准	
	文件编号: YYF/GL/ZL(ZB)/009	
	版本号: B/1	第 1 页 共 6 页

质量事故管理标准

编制/修订人: 陈永丰 日期: 2024 年 08 月 06 日
 质量审核人: 陈永丰 日期: 2024 年 08 月 09 日
 分管负责人: 陈永丰 日期: 2024 年 08 月 09 日
 批 准 人: 陈永丰 日期: 2024 年 08 月 10 日
 实施日期: 2024 年 08 月 16 日

文件类别: ☒ 管理标准

☐ 技术标准

☐ 工作标准

受控状态



本文件由质量管理部颁布, 根据需要分发于以下部门:

综合管理部 [1]	生产管理部 [1]	质量管理部 [1]
技术研发部 [1]	采 购 部 [1]	安 环 部 [1]
财务管理部 [1]	营 销 部 [1]	设备保障部 [1]
存 档 [1]		

 YIYONGFENG 怡永生	质量事故管理标准		受控文件
	文件编号: YYF/GL/ZL(ZB)/009		
	版本号: B/1	第 2 页 共 6 页	

【目 的】

为了更好的控制产品质量,明确产品质量责任,严格控制产品全过程质量,杜绝质量事故的发生,确保产品质量满足客户要求,特制定本条例。

【适用范围】

适用于公司所有岗位发生的任何质量事故的处理。

【职 责】

- 1 质量管理部负责对所有质量事故的处理。
- 2 各部门配合质量管理部对质量事故调查分析及处理,负责纠正预防措施的实施,杜绝质量事故的再次发生。

【内 容】

一、定义:

1 质量事故是指本公司产品生产经营全过程因质量问题而发生的危及食品、药品质量安全或导致公司经济损失的异常情况(含客户投诉)。

2 产品质量损失:生产过程中出现部分半成品或成品质量不合格,成品出厂后出现质量不合格及客户使用中出現投诉等所造成的经济损失。

3 客户投诉损失:包含让步接收折扣、损耗补偿、工时补偿、消费市场投诉损失、成品混淆(混品种、混批号、混卷、卷序错误)、投诉处理费用以及运费损失等。

4 客观因素造成的损失:

4.1 供应商原材料质量不稳定,且在进厂和开机前时不易检测发现所导致的产品质量损失(如内膜厚薄不匀、开口剂不均匀、油墨、胶水质量不稳定等)。

4.2 原辅材料、版辊、网辊、胶辊等外观有明显质量问题,机长和现场质检员应在首件样确认时及时发现问题,杜绝批量质量事故的发生,确保产品质量。如发现问题,机长和现场质检员应及时报告,此过程中机台调整米数不得超过3000米,超出部分由机台承担。

4.3 有特殊或质量要求不明确的新订单,在第一次试生产时因工艺不成熟导致的产品质量损失不进行质量处罚(袋子折算重量或膜重量均不超过100kg,超出了由技术研发部相关责任人负责)。

二、质量事故分类:

1 生产经营全过程中各岗位出现的质量事故:

1.1 一般质量事故:因员工主观因素,未按岗位质量责任、管理标准和操作规程进行操作的或因未及时处理明显可见的客观因素问题,导致部分半成品、成品报废、材料报废或

 YIYONGFENG 怡永丰	质量事故管理标准		受控文件
	文件编号：YYF/GL/ZL(ZB)/009		
	版本号：B/1	第 3 页 共 6 页	

经济损失等(含退货返工损失、客户投诉),经济损失在 1000 元以上 2000 元以下的。

1.2 较大质量事故:因员工主观因素,未按岗位质量责任、管理标准和操作规程进行操作的或因未及时处理明显可见的客观因素问题,导致部分半成品、成品报废、材料报废或经济损失等(含退货返工损失、客户投诉),经济损失在 2000 元以上 3000 元以下的。

成品混淆(混品种)、混卷(混批号)及卷序错误,按较重质量事故处理(直接处罚责任人和主管领导)。

1.3 重大质量事故:因员工主观因素,未按岗位质量责任、管理标准和操作规程进行操作的或因未及时处理明显可见的客观因素问题,导致部分半成品、成品报废、材料报废或经济损失等(含退货返工损失、客户投诉),经济损失在 3000 元以上 2 万元以下。

1.4 质量责任事故:因员工主观因素,未按岗位质量责任、管理标准和操作规程进行操作的或因未及时处理明显可见的客观因素问题,导致部分半成品、成品报废、材料报废或经济损失等(含退货返工损失、客户投诉),经济损失在 2 万元以上。

1.5 工艺技术质量事故:技术研发部负责将客户要求转化为内部技术要求及工艺要求,同时对客户要求转化的正确性及完整性负责,对已量产的产品因工艺设计不合理或技术要求不明确而导致产品不合格或客户索赔;因技术人员主观因素,未按岗位质量责任、管理标准和操作规程进行操作的{含工艺设计(排版、稿件修改、终稿确认)、工艺卡制定、产品结构确定、材料选用、制(版、胶、网)辊质量控制、新产品首样确认、未经工艺验证而更换材料和工艺参数等}。

1.6 低级错误质量事故:因员工主观因素,未按岗位质量责任、管理标准和操作规程进行操作的(包括且不限于下发工艺卡错误、下发排产计划错误、品种错误、用错材料、油墨、胶水、溶剂、上错印版、上错网辊、工艺参数输入错误、半成品和成品尺寸错误、喷码信息错误等),导致部分或批量半成品、成品报废(含退货返工损失、客户投诉)。下错订单导致部分或批量材料、半成品、成品报废。下错采购订单导致材料报废或经济损失等。

2 包装与运输质量问题:

分切、制袋和仓库未按要求进行成品包装导致客户拒收货物或投诉。物流公司未按公司运输质量协议执行,导致客户拒收货物或投诉。

3 违反或未执行《岗位质量责任》、管理标准和操作规程而导致的质量事故:

公司各岗位员工违反或未严格按岗位质量责任、管理标准和操作规程进行操作的,导致公司产品质量存在风险或出现质量损失的。

	质量事故管理标准		
	文件编号: YYF/GL/ZL(ZB)/009		
	版本号: B/1	第 4 页 共 6 页	

受控文件

三、质量处罚标准:

1 一般、较大、重大质量事故: 公司承担 80%, 员工承担 20%。

2 质量责任事故: 按公司《责任事故处罚规程》执行处罚。

(注: 客观因素和让步放行造成的损失: 公司承担 92%, 员工承担 8%。)

3 低级错误质量事故: 同一班组或同岗位第一次出现公司承担 80%, 员工承担 20%。同一班组或同岗位第二次重复出现公司承担 60%, 员工承担 40%。同一班组或同岗位第三次重复出现公司承担 20%, 员工承担 80%。同一班组或同岗位一年内累计达到三次低级错误质量事故, 根据情节严重程度按降级; 撤职; 追究渎职责任进行处理; 辞退并解除劳动合同。

4 运输质量问题: 物流公司按运输质量协议处罚。未按发货流程执行导致运输质量问题和差错的, 对负责发货的销售内勤、仓库人员和仓库质检各按 50 元/次处罚。

5 表单错误: 各部门执行的各种表单出现错误时, 如后工序(岗位)及时发现但未造成质量事故, 对经办人按 20 元/次处罚。如出现质量事故按本规定进行处罚。

6 采购质量事故: 因采购人员违反或未严格按岗位质量责任、管理标准和操作规程进行操作的, 未按质量标准和技术要求进行采购, 导致产品质量事故的按《岗位质量责任》责任权重处罚。

四、一般质量事故处罚\赔偿责任权重:

岗位/工序	责任人/操作工	经济损失在 1000 元以上 2000 元以下		
		质检员	质检主管	工段长/部门主管
各岗位/工序	90%	10%	不考核	不考核

五、较大质量事故处罚\赔偿责任权重:

岗位/工序	责任人/操作工	质检员	质检主管	工段长/部门主管	经济损失在 2000 元以上 3000 元以下		
					生产部长	质量部长	副总经理
各岗位/工序	70%	10%	不考核	20%	不考核	不考核	不考核

六、重大质量事故处罚\赔偿责任权重:

岗位/工序	责任人/操作工	质检员	质检主管	工段长/部门主管	经济损失在 3000 元以上 2 万元以下		
					生产部长	质量部长	副总经理
各岗位/工序	65%	7.5%	2.5%	10%	6%	5%	4%

 YIYONGFENG 怡永丰	质量事故管理标准		受控文件
	文件编号: YYF/GL/ZL(ZB)/009		
	版本号: B/1		
			第 5 页 共 6 页

七、质量责任事故处罚\赔偿责任权重:

岗位/工序	责任人 /操作	质检 员	质检 主管	工段长/ 部门主管	经济损失在 2 万元以上时			
					生产部长	质量部长	副总经理	总经理
各岗位/工序	65%	5.5%	2.5%	9%	6%	5%	4%	3%

八、低级错误质量事故处罚\赔偿责任权重:

岗位/工序	责任人 /操作	质检 员	质检 主管	工段长/ 部门主管	经济损失在 1000 元以上 2 万元以下			
					生产部长	质量部长	副总经理	总经理
各岗位/工序	50%	6.5%	3.5%	10%	9%	8%	7%	6%

同一班组或同岗位一年内累计出现三次, 根据情节严重程度按降级; 撤职; 追究渎职责任进行处理; 辞退并解除劳动合同。低于 1000 元按违反操作规程处罚 50 元/次。

注: ① 因管理决策问题导致的质量责任事故处罚\赔偿责任权重为: 责任人/操作工负责 30%, 管理干部负责 70%。

② 按质量事故处罚的订单不计入当月合格率考核。各岗位长期顶岗、出差 (三天以上) 期间不参与质量奖罚。岗位兼任的按部门主管比例处罚不重复处罚。

③ 损失的计算方法: 产品按直接材料损失计算; 折扣、运费及客户赔偿等按实际发生金额计算。

④ 产品生产经营全过程中出现的产品质量事故比例的分配为: 制程质量事故主要权重在生产系统部门各岗位, 质量管理部属于监管权重, 公司高层领导属于管理权重。其它过程出现的质量事故, 源头部门承担主要责任, 相关部门承担次要责任。各部门、班组内部分配比例根据责任权重执行或参照工资分配比例执行。

⑤ 产品生产经营全过程中公司管理人员和质量管理人员发现有违反与产品质量相关规定的行为或不合格品并要求立即整改的。岗位员工不服从且未立即整改而导致产品质量问题的, 该班组员工或岗位责任人应当负全部责任, 并承担全部经济损失。

⑥ 质量管理部会同相关责任人召开的质量分析会议, 相关责任人必须按照会议纪要落实整改项目。如未及时落实而重复出现质量事故, 该岗位责任人应当负全部责任, 并承担全部经济损失。

⑦ 生产管理部和质量管理部各环节是严格按照客户确认的彩稿或标准样品执行生产和监督的, 但因客户原因提供了错误的彩稿和标准样品或者因客户确认失误, 导致的质量损失不予处罚。

	质量事故管理标准	
	文件编号: YYF/GL/ZL(ZB)/009	
	版本号: B/1	第 6 页 共 6 页

受控文件

九、工艺技术质量事故处罚\赔偿责任权重:

岗位	经办人	部门主管	部门负责人
工艺技术各岗位	40%	30%	30%

(注: 工艺技术质量事故的鉴定由质量部长会同总经理、副总经理、生产部长、各工段长召开质量分析会议确定。)

十、其它岗位违反或未严格按岗位质量责任、管理标准和操作规程而导致的质量事故处罚\赔偿责任权重:

岗位	经办人	审核人	批准人
各岗位	70%	20%	10%

(原则: 部门三级审核, 谁签字谁负责, 经办人负主要责任, 审核和批准的负管理责任。)

十一、质量奖励:

1 对员工在生产或各岗位操作执行过程中发现批量材料、上道工序产品批量不合格、成品包装混淆或错装、标签错误、各部门岗位操作严重隐患、流程严重漏洞等及时上报并得到有效控制, 避免了重大质量事故的发生, 每次根据情况给予奖励 50~1000 元。

2 发现上工序或前岗位表单错误, 每次给予发现者奖励 20 元。

3 对员工在生产过程中发现蚊虫、异物及时上报并隔离, 避免了客户投诉, 每次给予发现者奖励 20~50 元。

【相关文件】

文件名称	文件编号
岗位质量责任、管理标准、操作规程	/
责任事故处罚规程	/