

## 不符合、纠正及预防措施控制程序

### 1. 目的

通过对不符合和纠正、预防措施的控制，以确保质量管理体系的不断改进和完善，特制订本程序。

### 2. 范围

适用于公司质量管理体系运行中产生的不符合(包括认证监督管理部门的监管和评审、顾客及其它相关方申诉、投诉和争议中发现的不符合)及采取纠正、预防措施控制。

### 3. 职责

3.1 审核部负责组织实施纠正、预防措施，并跟踪验证有效性。

3.2 各部门负责人负责各自部门工作中不符合的处置，需要时，制定纠正、预防措施。

3.3 技术部负责组织对申、投诉和争议处理。

### 4. 工作程序

#### 4.1 不符合包括：

- a) 公司质量管理体系运行中产生的各种不符合；
- b) 相关方申诉、投诉和争议中发现的不符合；
- c) 认证项目实施过程中产生的不符合，包括认证检查卷宗的不符合和认证检查人员行为的不符合；
- d) 认监委、认可机构、中国认证认可协会及地方监督部门提出的不符合；
- e) 内审、外审中发现的不符合。

#### 4.2 不符合分类处置

##### 4.2.1 不符合的分类

##### 4.2.1.1 严重不符合

- a) 引起客户或其它相关方的严重投诉的不符合；  
直接损害公司或公司注册检查员声誉，涉及认证公正性的不符合；
- c) 公司质量体系运行中系统性、区域性失效；
- d) 违反《认证认可条例》和法律法规要求的不符合；
- e) 触犯《认证机构认可风险分类管理办法》中C类条款。

#### 4.2.1.2 一般的不符合

- a) 局部、偶然发生的不会影响体系运行有效性的不符合；
- b) 不涉及公正性、影响公司声誉的不符合。

#### 4.3 不符合项处置

##### 4.3.1 纠正、纠正措施

4.3.1.1 发生不符合的责任部门针对发生的不符合，如能纠正应及时进行纠正，以减少产生的影响。

4.3.1.2 责任部门根据发生问题的严重性和产生的影响应分析不符合的严重性和造成的后果，针对严重不符合/抱怨、或系统性不符合责任部门应制订纠正措施计划(包括问题调查、原因分析、所采取的纠正措施、完成日期、责任者)，报主管主任批准后组织实施。

##### 4.3.1.3 采取纠正措施步骤如下：

- a) 问题调查；
- b) 进行原因分析；
- c) 针对原因采取防止此类问题再发生的措施；
- d) 实施纠正措施，记录实施结果；
- e) 跟踪验证措施的有效性；
- f) 必要时，修改文件。

4.3.1.4 审核部负责组织纠正措施实施效果的验证，如验证无效，责任部门应重新采取纠正措施。

4.3.1.5 对于申诉、投诉和争议，应按《申诉、投诉和争议处理程序》执行。

##### 4.3.2 预防措施

4.3.2.1 各部门利用各种信息来源(如：申诉、投诉和争议及相关方反馈信息、认证评定结果、所发现的不符合或问题以及纠正措施实施信息等)，分析日常工作中存在的潜在不符合，根据潜在不符合发生的可能性，决定是否采取预防措施(如：完善组织机构，增加资源，加强培训、修订文件等)，报管理者代表或总经理批准后组织实施。

##### 4.3.2.2 采取预防措施步骤：

- a) 进行原因分析；
- b) 针对原因采取防止此类问题发生的措施；
- c) 实施预防措施，记录实施结果；

d) 跟踪验证措施的有效性;

e) 必要时, 修改文件。

#### 4.3.2.3 采取预防措施步骤:

a) 进行原因分析;

b) 针对原因采取防止此类问题发生的措施;

c) 实施预防措施, 记录实施结果;

d) 跟踪验证措施的有效性;

e) 必要时, 修改文件。

4.3.2.4 审核部组织对预防措施的效果性进行验证。如验证无效, 责任部门应重新采取预防措施。

#### 4.4 其他

4.4.1 经验证有效的纠正/预防措施需纳入或修改有关文件时, 责任部门修改相关文件, 报文件的原审批人审批, 按《文件和资料控制程序》办理更改手续。

4.4.2 外部评审中不符合采取纠正措施的结果需报认可机构。

4.4.3 涉及公司组织机构、高层管理人员、认证业务范围及认证证书变动的纠正、预防措施, 应报总经理和/或维护公正性委员会批准。获得认可后, 还应按规定报认可机构备案。

4.4.4 纠正、预防措施的实施情况应提交管理评审。

4.4.5 审核部负责纠正、预防措施全部记录的归档, 保存期限至少 5 年。

### 5. 相关文件

GB/T 19011-2013 《管理体系审核指南》

CNAS-CC02:2013 《产品、过程和服务认证机构要求》(ISO/IEC 17065:2012)  
(2019 年第二次修订)

CNAS-SC22:2017 《实施有机产品认证的认证机构认可方案》(2020 年第一次修订)

CNAS-SC21:2017 《良好农业规范 (GAP) 认证机构认可方案》

CGC-QM/3.2 《质量管理手册》

CGC-P02/3.2 《内部审核控制程序》

CGC-P07/3.2 《文件和资料控制程序》

### 6. 相关记录 不符合项报告