



全球智能卫浴领跑者

供应商质量异常汇报格式

一点一页汇报内容

质量管理中心

2021年11月26日

信息主题:
 信息编号:
 反馈日期:

产品型号	部门/PSS	主推人	频次/PPM	严重度	问题进度	风险状态
						●

1、问题现状 Problem description	3、解析内容 Problem analysis	5、临时措施 (ICA) /永久措施 (PCA)					
物料编码*: 物料名称*: 供应商*: 问题确认日期*: 发生地点: 批次号: 生产日期: 购卖日期: 问题描述*: 遏制措施* (ERA) :		5.1 临时措施 Interim Containment Action					
		5.2 永久措施 Permanent Corrective Action					
		实施日期:		断点:			
		5.3 产品处置方案 Product countermeasure plan					
		固化内容					
		PPAP	SOR	图纸	DFMEA	PFMEA	技术标准
		控制计划	工艺文件	检验作业指导书			
2、原因分析 Cause analysis		4、流程 (管理) 原因 Process (Management) reasons		6 问题横展		是否建议经验提炼	
2.1产生原因:							
2.2流出原因:							
是否存在批量风险							

手签部分	责任部门	责任人:	质量部长:	质量副总:	工厂质量部	责任人:	SQE主管:	质量总监:
------	------	------	-------	-------	-------	------	--------	-------

问题改进周期要求

难易等级	注释	故障确认	遏制措施	临时措施	永久措施	验证闭环
I (30天)	造型、人机、匹配、新开模	立即	立即	5	30	断点后10个 生产工作日
II (20天)	设变类问题 (修模)	立即	立即	3	20	
III (10天)	工艺变更	立即	立即	1	10	
IV (3天)	工艺过程-一般问题	立即	立即	1	3	
改善状态		0/4	1/4	2/4	3/4	4/4

问题严重等级

过程问题等级	用户抱怨程度	用户发现的难易程度
S300	涉及安全、法规项	立即返修
A100	所有/大多数客户反应强烈	很容易发现
B50	多数客户会抱怨	容易发现
B30	有些客户会抱怨	较难发现
C10	专业人士、挑剔的客户会反映	非专业人员难以发现

问题改善状态

改善状态	定义
0/4	确认故障信息;
1/4	完成围堵方案及遏制措施;
2/4	根本原因分析清楚, 临时措施实施, 永久措施制定完成;
3/4	永久措施验证完成且批量实施, 所有涉及文件更新完成;
4/4	目标达成, 断点后10个生产工作日同类故障为0;

信息主题:
 信息编号:
 反馈日期:

产品型号	部门/PSS	主推人	频次/PPM	严重度	问题进度	风险状态
XXX	XXX/XXX	XXX	XX/XXXX	SABC	1/4~4/4	



1、问题现状 Problem description		3、解析内容 Problem analysis			5、临时措施 (ICA) /永久措施 (PCA)			
<p>物料编码*: XXXXXXXXXXX-XXX 物料名称*: XXXXXX 供应商*: 供应商名称 问题确认日期*: 填写确认问题点的时间 发生地点: 进料或上线或市场等 批次号: XXXXXXXXXXXXXXXX 生产日期: XXXX-XX-XX 购卖日期: XXXX-XX-XX 问题描述*: 使用5W1H, 描述问题发生的时间、地点、路况、岗位、行驶里程、问题详细描述等信息 遏制措施* (ERA) : XXXXXXXXXX 为避免问题的再发生和影响的扩大所采取的应急措施。 实施日期、断点号。 执行措施后有效性确认。</p>		<p>详细的解析过程、图片、试验报告等:</p> <p>1. “三现”详细信息 (排查人员信息、产品型号、零部件名称、批次、供应商名称、失效工况/条件、ABA验证结果等) ;</p> <p>2. 原因分析: a. 故障机理分析; b. 运用质量工具分析 (FMEA、鱼骨图、逻辑树图、5Why等)</p> <p>3. 依据失效原因进行故障再现验证;</p> <p>4. 可疑品排查处置结果 (可疑品信息 (顾客处、内部)、排查结果、处置结果)。</p>			<p>5.1 临时措施 Interim Containment Action ICA是因PCA无条件实施之前, 为避免问题再次发生采取的过渡性措施 (产生/流出) : 1. 对问题的症状采取的措施; 2. 在实施前验证有效性; 3. 实施日期、实施工序、实施效果、断点号。</p> <p>5.2 永久措施 Permanent Corrective Action PCA是针对根本原因 (产生/流出) 采取的永久性措施, 从根本上防止问题再发生: 1. 对问题的根本原因进行处理; 2. 在实施前验证有效性; 3. 实施日期、实施工序、实施效果、断点号。 实施日期: XXXX-XX-XX 断点: 整车VIN/发动机ID</p> <p>5.3 产品处置方案 Product countermeasure plan 流入市场、顾客处、厂内的产品处置方案</p>			
2、原因分析 Cause analysis		4、流程 (管理) 原因 Process (Management) reasons 标准缺失、标准未执行、设备检具、设备管理等根本层面			6 问题横展 已识别的此问题需要横展的车型			是否建议经验提炼
<p>2.1产生原因: 导致问题发生的直接/根本原因: 从人、机、料、法、环、测 (5M1E) 进行说明 若故障不能复现/或者原因不明, 填写推测原因</p> <p>2.2流出原因: 导致问题流出的直接/根本原因: 问题应该在哪里被探测到但是没有; 问题在哪里应该被控制但是没有。 是否有基准、是否未按照基准执行、无法检查</p>								
是否存在批量风险								

固化内容					
PPAP	SOR	图纸	DFMEA	PFMEA	技术标准
控制计划	工艺文件	检验作业指导书			

手签部分	责任部门	责任人:	质量部长:	质量副总:	工厂质量部	责任人:	SQE主管:	质量总监:
------	------	------	-------	-------	-------	------	--------	-------

信息主题:
信息编号:
反馈日期:

1

产品型号	部门/PSS	主推人	频次/PPM	严重度	问题进度	风险状态
						●

<p>1、问题现状 Problem description</p> <p>物料编码*: 物料名称*: 供应商*: 问题确认日期*: 发生地点: 批次号: 生产日期: 购卖日期: 问题描述*: 遏制措施* (ERA) :</p> <p>2</p>	<p>3、解析内容 Problem analysis</p> <p>3</p>	<p>5、临时措施 (ICA) /永久措施 (PCA)</p> <p>5.1 临时措施 Interim Containment Action</p> <p>5.2 永久措施 Permanent Corrective Action</p> <p>6</p> <p>实施日期: 断点:</p> <p>5.3 产品处置方案 Product countermeasure plan</p>																		
<p>2、原因分析 Cause analysis</p> <p>2.1产生原因:</p> <p>4</p> <p>2.2流出原因:</p> <p>是否存在批量风险</p>	<p>4、流程 (管理) 原因 Process (Management) reasons</p> <p>5</p>	<p>6 问题横展</p> <p>8</p> <p>是否建议经验提炼</p>																		
<p>固化内容</p> <table border="1"> <tr> <td>PPAP</td> <td>SOR</td> <td>图纸</td> <td>DFMEA</td> <td>PFMEA</td> <td>技术标准</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>7</td> <td></td> </tr> <tr> <td>控制计划</td> <td>工艺文件</td> <td>检验作业指导书</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>			PPAP	SOR	图纸	DFMEA	PFMEA	技术标准					7		控制计划	工艺文件	检验作业指导书			
PPAP	SOR	图纸	DFMEA	PFMEA	技术标准															
				7																
控制计划	工艺文件	检验作业指导书																		

手签部分	责任部门	责任人:	质量部长: 9	质量副总:	工厂质量部	责任人:	SQE主管:	质量总监:
------	------	------	---------	-------	-------	------	--------	-------

■ 《一点一滴》填写说明

信息主题: 信息编号: 反馈日期:		产品型号	部门/PSS	主推人	频次/PPM	严重度	问题进度	风险状态

第一项内容:

- **信息主题:** 关于XXXX问题的整改报告（对应公司发出的专题信息、或立项改进的问题主题）；
- **信息编号:** 填写对应的问题管理编号（或公司反馈的信息编号）；
- **反馈日期:** 专题信息发出的日期；
- **产品型号:** 故障产品的型号；
- **部门/PSS:** 负责问题推进的主要部门，“/”后填写PSS代码；
- **主推人:** 负责任务推进的主要责任人；
- **频次/PPM:** 问题发生的次数及相应的PPM；
- **严重度:** S/A/B/C分类；
- **问题进度:** 1/4、2/4、3/4、4/4，详细定义详见注释页P2；
- **风险状态:** 红、黄、绿灯表示，详细定义详见注释页P2；

■ 《一点一页》填写说明

第二项内容：

- **物料编码*** (必填)：填写异常产品的物料编码；
- **物料名称*** (必填)：填写异常产品的物料名称；
- **供应商*** (必填)：填写供应商名称，简写；
- **问题确认日期*** (必填)：填写确认异常存在的日期；
- **发生地点** (必填)：进料异常、过程异常或者市场投诉；
- **批次号** (根据需要填写)：生产的批次号，如有话填写；
- **生产日期** (根据需要填写)：填写物料生产日期；
- **购卖日期** (根据需要填写)：填写产品用户购卖日期（针对市场投诉）；
- **问题描述*** (必填)：使用5W1H，简洁、明了的描述问题发生的信息（时间、地点、故障点、零部件、失效模式等信息，可插入图片）
- **应急措施ERA*** (必填)：为避免问题的再发生和影响的扩大所采取的应急措施。措施必须被验证有效，每项措施须提供成品的断点号、实施日期。

1、问题现状 Problem description	
物料编码*：	
物料名称*：	
供应商*：	
问题确认日期*：	
发生地点：	
批次号：	
生产日期：	
购卖日期：	
问题描述*：	
遏制措施* (ERA)：	


2

■ 《一点一滴》填写说明

第三项内容： *若本步骤未完成，在此栏内填写下一步计划

- 1. “三现”详细信息（调研人员信息、产品型号、零部件名称、批次、供应商名称、失效原因/条件、ABA验证结果等）；
- 2. 原因分析：
 - a. 故障机理分析；
 - b. 运用质量工具分析（鱼骨图、FTA、5Why等）
- 3. 依据失效原因进行故障再现验证；
- 4. 可疑品排查处置结果（可疑品信息（顾客处、内部）、排查结果、处置结果）
- 5. 可插入附件进行说明。

3、解析内容 Problem analysis



■ 《一点一滴》填写说明

第四项内容： *若本步骤未完成，在此栏内填写下一步计划

- **发生原因：** 导致问题发生的直接/根本原因；
从人、机、料、法、环、测 (5M1E) 进行说明，若故障不能复现/或者原因不明，填写推测原因
- **流出原因：** 导致问题流出的直接/根本原因；
 - a. 问题应该在哪里被探测到但是没有；
 - b. 问题在哪里应该被控制但是没有。
是否有基准、是否未按照基准执行、无法检查
- **是否存在批量风险：** 根据原因分析得到的末端要素，判断是否存在批量风险，在后方填写是/否；

第五项内容：

- 从流程和管理方面进行分析，挖掘流程或管理方面的不足，标准缺失、标准未执行、设备检具、设备管理等根本层面；

2、原因分析 Cause analysis	
2.1产生原因：	4
2.2流出原因：	
是否存在批量风险	

4、流程（管理）原因 Process (Management) reasons
5

■ 《一点一滴》填写说明

第六项内容： *若本步骤未完成，在此栏内填写下一步计划

➤ **临时措施ICA：**

ICA是因PCA无条件实施之前，为避免问题再次发生采取的过渡性措施（产生/流出）；

- a. 对问题症状采取的措施；
- b. 在实施前需验证有效性；
- c. 每项措施须提供成品的断点号、实施日期。


➤ **永久措施PCA：**

PCA是针对根本原因（产生/流出）采取的永久性措施，从根本上防止问题再发生：

- a. 对问题的根本原因进行处理，每项措施必须与根本原因保持一致；
- b. 在实施前验证有效性；
- c. 每项措施须提供成品的断点号、实施日期。

➤ **产品处置方案：**

流入市场、顾客处、厂内的产品处置方案

5、临时措施 (ICA) /永久措施 (PCA)	
5.1 临时措施 Interim Containment Action	
5.2 永久措施 Permanent Corrective Action	
	
实施日期：	断点：
5.3 产品处置方案 Product countermeasure plan	

■ 《一点一滴》填写说明

第七项内容：

- 防止问题重复发生，对改善措施进行文件标准化，需提供修改文件清单，文件清单可插入附件，依据附件信息进行现场审核。
- 已标注出常用固化文件，如已固化在下方打“√”，如有其他固化文件可在后方3个空白栏出填写；

固化内容					
PPAP	SOR	图纸	DFMEA	PFMEA	技术标准
控制计划	工艺文件	检验作业指导书		7	

第八项内容：

- 如果故障件或相应结构在其他物料上也在使用，填写需要进行问题横展的物料编码与名称；
- 问题关闭时需要进行是否建议经验提炼的判断，填写是/否；

6 问题横展	8	是否建议经验提炼
--------	---	----------

■ 《一点一滴》填写说明

手签部分	责任部门	责任人:	质量部长:	9	质量副总:	工厂质量部	责任人:	SQE主管:	质量总监:	5
------	------	------	-------	---	-------	-------	------	--------	-------	---

第九项内容（非必须）：

- 根据需要将《一点一滴》报告打印，由责任部门/品类工厂质量部进行签字确认，分别由责任人、SQE主管、质量总监签字确认。

信息主题: 压缩机抱死
 信息编号: XT-SX11-1906007
 服务公司反馈日期: 2019年6月5日

车型	部门/PSS	主推人	频次/PPM	严重程度	问题进度	风险状态
XXX	XXX SQE/150		3/35	S	3/4	



1、问题现状 Problem description		3、解析内容 Problem analysis		5、临时措施 (ICA) /永久措施 (PCA)					
<p>发动机机型*: JLH-3G15TD*K5BA1403122* 变速器机型*: 7DCT330*190510A0602 供应商*: XXXXX 问题确认日期*: 2019年6月5日 服务站: XXXX VIN: LB37622Z4XXXXXXXXXXXX 生产日期: 2019年5月20日 销售日期: 2019年5月29日 问题描述*: 客户反应在正常行驶过程中开启空调时出现车辆突然熄火且空调不工作现象, 经检查为压缩机总成抱死导致。 遏制措施* (ERA): 故障批次全部已退库, 并进行批次区分: 0521~0525</p>		<p>1、拆解压缩机对压缩机内活塞进行检测, 圆度及圆柱度存在不合格品</p> <p>2、大量拆解同批次产品, 并检测活塞圆度及圆柱度, 发现有不良品。实际测量有0.07~0.023之间</p>		<p>5.1 临时措施 Interim Containment Action 1、活塞圆度和圆柱度检验频次由 3次/班 改为 5次/班; 2、活塞圆度和圆柱度调机标准由0.005加严到0.004, 同时活塞加工产线各工序使用油漆笔在托盘上相应位置标记工序及本托盘产出时间, 并建立“检测异常记录表”, 对检测不合格后的风险产品进行追溯管理; 3、机加斜盘下线工位100%检查外观。</p> <p>5.2 永久措施 Permanent Corrective Action 1、更换异常的顶尖, 19/5/15完成; 定义实施顶尖更换频次, 由1次/6个月变为1次/3个月, 19/6/14实施; 主轴与尾座的同心度、跳动的检测由1次/月变为1次/3天, 19/6/14实施。2、针对隐患不良品防流出及内部追溯, 线上各工序托盘上相应位置标记工序及本托盘产出时间, 并建立“检测异常记录表”, 对检测不合格后的风险产品进行追溯管理, 19/6/14日完成</p> <p>实施日期: 2019年7月5日 断点: LB37622Z6KX621649</p> <p>5.3 产品处置方案 Product countermeasure plan 1.更换出现问题的产品 2.持续跟进改进后产品的市场表现</p>					
2、原因分析 Cause analysis		<p>3、进行故障再现试验。 1.压缩机(其中一件活塞的圆柱度/圆度不合格0.014>0.005)在40分钟的高速高载的运行后, 发生抱死。 2.压缩机(其中一件活塞的圆柱度/圆度不合格0.023>0.005)筛选试验正常结束, 在缸体和斜盘有小的划伤 3.压缩机(其中一件活塞的圆柱度/圆度不合格0.007>0.005)筛选试验正常结束, 在缸体和斜盘没有划伤。</p>		固化内容					
<p>2.1 产生原因: 压缩机活塞圆度及圆柱度不合格。要求 < 0.005, 实际测量有0.007~0.023之间</p>				PPAP	SOR	图纸	DFMEA	PFMEA	技术标准
<p>2.2 流出原因: 新员工对异常情况处理能力不足, 针对塞机机加抽查不合格 (圆度、圆柱度) 后, 隔离、挑选等的缺少可操作性和系统的管理, 未充分隔离, 导致隐患不良品及不良品流出</p>				控制计划	工艺文件	检验作业指导书			
<p>是否存在批量风险 否</p>		<p>4、流程 (管理) 原因 Process (Management) reasons 1、活塞机加设备顶尖未定义更换频次, 活塞加工设备主轴与尾座的同心度、跳动未定义检测要求, 顶尖磨损后影响活塞圆度、圆柱度; 2 不合格品管理制度未严格执行</p>		<p>6 问题横展 XXXX、XXXX、XXXX等产品上, 存在相同问题</p>				<p>是否建议经验提炼</p> <p>是</p>	
手签部分	责任部门	责任人:	质量部长:	质量副总:	基地质量部	责任人:	质量部长:	质量副总:	

九牧
JOMOO
全球智能卫浴领跑者

Thank you !

百年九牧 千亿九牧