

# 质量体系审核不符合项整改方法探究

侯粉艳

(西北铝业有限责任公司 甘肃 定西 748111)

**摘要:** 质量管理体系审核是组织内部或者外部通过抽查的方式来验证组织内部各项管理活动是否有效实施的一种手段。审核过程中审核员根据审核标准开具不符合项,不符合项整改的核心是找到不符合事实产生的根本原因。结合实际案例,按照识别问题、分解问题、原因分析,问题纠正和问题验证的5个步骤,运用5WHY分析法分别从策划失控、实施失控及监督失控三个方面去分析不符合实施产生的根本原因,结合生产实际情况,总结出行之有效的实施方法,保留相关的证实材料,有效的从根本上完成不符合项的整改,进一步完善组织内部在生产经营各个方面存在的问题,促进产品质量的进一步提升,提高市场竞争力。

**关键词:** 质量管理体系审核; 不符合项; 原因分析; 纠正预防; 持续改进

## Analysis of non-conformities correction methods in quality system audit

HOU Fenyan

(Northwest Aluminum Fabrication Company LongXi , Gan Su, 748111)

**Abstract:** The quality management system audit is a means for verifying whether the various management activities within the organization are effectively implemented by means of spot checks internally or externally. In audit, the auditor according to the standard issues non-conformities. The core of the non-conformities rectification is to find the root cause. Combined with reality, apply to 5 steps to identification, decomposition, analysis, correction and verification the non-conformities, using 5WHY method to analyze the root causes of non-compliance from three aspects: planning , realization and inspection is out of control. According to the fact , summarize the effective methods, do it and collect the relevant information, Improve the quality management system audit, product quality and market Competitiveness.

**Keywords:** quality management; non-conformities; root cause; corrective and preventive; continuously and effectively.

质量管理体系审核是为了验证组织内部质量管理活动的实施与相关要求的一致性,审核过程中根据审核标准开具不符合项。不符合项有效整改是组织内部实现持续改进的一种方式,也是确保质量管理体系持续有效运行的必要手段。

### 1 不符合项整改

不符合项整改的核心是原因分析,也是不符合项整改的基础。通过运用5WHY法寻找不符合项产生的根本原因,鼓励问题整改人员避开主观假设和逻辑陷阱,从结果入手,沿着因果关系链条,找出根本原因,从而从根本上解决问题。

#### 1.1 识别问题

不符合项进行整改时，必须要重新确认不符合项描述的事实，问题整改人员应不断反问自己，“我了解什么？实际发生了什么？为什么会发生？”只有准确的认识问题，明确不符合项产生的整个过程以及不符合项的症结，才是解决问题的前提。

### 1.2 分解问题

不符合项事实描述中，可能体现的是单一问题，也可能是一个问题映射多个问题，因此在不符合项整改时，识别清楚问题后应对出现的问题进行分解，把问题分解成最小的单个元素。

### 1.3 原因分析

不符合项产生的原因如果比较明确，则验证它，如果原因不明确，则以事实为基础确认直接原因。直接原因的确认主要考虑以下三个方面，第一、为什么会发生，主要从策划过程去探究。第二，问题为什么没发现，从实施过程中的检验、试验和抽检方面去探究。第三，为什么没有从体系上预防异常现象的发生，从监督过程中的人员职责、资源提供，工作流程以及生产过程控制四方面进行探究。

找出问题产生的直接原因后，至少追问 5 个为什么，直到找出根本原因，且找到的原因应该满足以下 3 点，第一、根本原因要客观，理性且可以控制，避免原因分析追中归咎于人心理方面的因素；第二、原因分析要根据问题本身进行分析，有一定的流程和范围，避免责任推卸；第三、原因分析要充分，若理由不充分，采取的措施将会是对应并非长期对策。对于重复发生的问题寻找根本原因时也采用以上方法进行分析，只不过其中的过程相对复杂。

不符合项整改时，通过追问 5 个为什么，根本原因一般分为 3 类，第一类：策划过程失控，组织内部无相关制度或文件要求，或者有制度但难执行；第二类：实施过程失控，组织内部有相关制度或文件要求，但生产过程中并未执行或者执行力度欠佳；第三类：监督失控，监管不严。对于找出的根本原因应根据现实情况、现场实情以及现场实物进行重新确认，确定最终的根本原因。

### 1.4 问题纠正

不符合项整改时，问题纠正应涉及以下几方面：一是立即纠正，即只针对不符合事实就事论事进行整改，是一种对审核发现的问题本身的纠正行为；二是纠正预防，首先应确定发生的不符合事实属于个别现象还是普遍现象，举一反三，确定不符合事实已全部不存在；其次，根据不符合项产生的根本原因制定相应的措施；最后，从评审或者监督的角度系统的解决问题，制定对策。

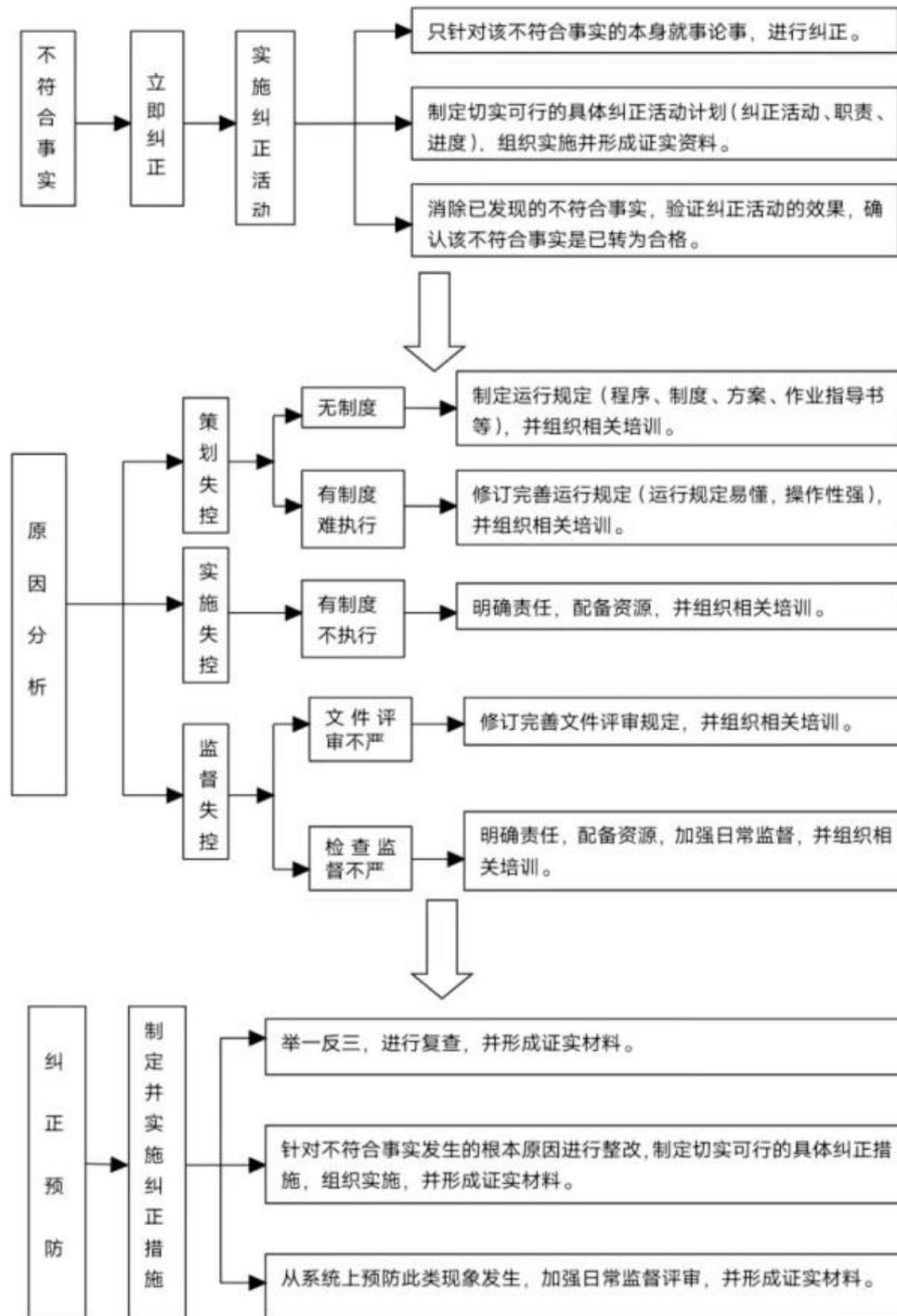
采取的纠正措施中，应重点体现对策与最终确定的根本原因的一致性以及从系统上预防此类问题再次发生的全面性。每项纠正活动或纠正措施均应有相应的书面实施资料用以证明实施的符合性和有效性。（如纠正前后的文件、图片、运行规定，培训相关记录，会议记录，处理决定、检查记录、必要的文件修改等。）所有措施应明确具体的管理办法，并规定责任部门或岗位，以及进度要求，防止纲领性或口号式的提法，同时收集并保留书面证实材料作为证明材料，以备问题纠正验证时使用。

### 1.5 问题验证

不符合项整改完成后，为确保整改过程有效，审核方需对受审核方的整改效果进行验证。在验证过程中，应重点关注纠正后的措施与审核标准要求的一致性以及整改证据的充分性。如经过验证，整改证据充分、有效，且与审核标准要求一致，则关闭不符合项，如验证失败，则受审核方重新整理思路进行整改，直至不符合事实全部消失为止。

## 2 应用

### 2.1 不符合项整改思路如图



## 2.2 案例

不符合项描述：现场超声波检测时未按照标准要求进行衰减检查,这个不符合项已经被纠正了，为什么纠正系统没有防止再次发生。

### 2.2.1 立即采取的措施

复查之前无损检测过程审核记录，对于不符合项问题重新进行验证。

### 2.2.2 根本原因分析

1) 内部审核人员对《无损检测内部审核程序》5.5 条款关于不符合项的跟踪验证要求理解不够，对不符合项整改有效性进行全面跟踪验证。

2) 内部审核人员对超声波检测过程知识掌握不够,内部审核时对不符合项整改有效性进行全面跟踪验证。

3) 每次审核后，对于审核结果没有进行很好的评审。

#### 2.2.3 不符合项造成的影响

1) 对于审核材料，已发往客户的试验材料已完成正常测试，未反馈任何问题。

2) 在检测其他航空材料过程中，按照 ASTM B594-13 标准相关要求对材料进行了检测，检测结果显示合格。

#### 2.2.4 采取的预防措施

1) 复查其它内外部审核记录，对于不符合项问题重新进行验证。

2) 每年初组织内审人员对体系文件、审核标准进行学习。

3) 由主三级人员对内部审核人员进行无损检测相关知识培训，培训考试合格，重新授权。

4) 每次审核结束后组织相关人员对审核结果进行评审，对不符合项整改有效性进行全面跟踪验证；

### 3 结束语

质量管理体系审核是检验企业质量管理体系运行是否持续有效的一种方法，也是推动企业持续改进的直接动力，更是企业对相关方的自我合格的声明。审核过程中不应该一味的隐藏不符合事实，而是更客观地暴露不符合事实，运用 5WHY 分析法，找到根本原因，从根本上消除不合格，确保质量管理体系持续有效运行，推动企业内部持续改。

#### 参考文献：

[1] 威维明. 全面质量管理[M]. 中国科学技术出版社.2010.

[2] GB/T 19001-2015. 质量管理体系基础和术语[S].

[3] 李春燕.质量体系审核不符合项整改的分析研究[J].质量管理与产品认证. 2014.8.

[4] 康利霞.机械工业标准化与质量[J].机械工业.2018.7.