

## 对审核结果采取预防措施

大港油田集团渤海工程公司 周桂福

《质量管理体系 要求》(GB/T 19001-2000 idt ISO 9001:2000) 中 8.5.1 “持续改进”规定: “组织应利用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正和预防措施以及管理评审,持续改进质量管理体系的有效性。”对纠正措施和预防措施的管理,标准中在后面还作了具体要求。几年来,本人一直发现,大部分贯标企业(包括采用 94 版和 2000 版标准的企业)对内部审核所发现的问题采取纠正措施较为到位,而采取预防措施似乎无从下手。笔者感到有必要结合 2000 版的要求,把自己在这一点上的认识与实践提出来与大家交流,所涉及的某些行为上的技巧,仅供企业参考。

企业内审时发现的问题常被称为不合格项或不符合项。对内审发现的每一个不合格项,凡经内审员以文字形式作出通知或报告的,可理解为已经评审了这个不合格,企业就应该确定其产生的原因。凡以文字形式写出了纠正措施并安排实施的,应视为已评价了确保不合格不再发生的措施需求。这同于以文字形式写出了问题的原因,是因为已经分析和确定过不合格的原因。企业有文字的纠正措施最好经最高管理者批准后执行。记录所采取措施的结果最好由措施的实施人或部门进行。评审所采取的纠正措施应从检查采取措施后的结果开始,应由验证人员执行,以使对结果的检查更客观,而不安排实施人自行评审。评审所采取的纠正措施应包括对措施的肯定和否定以及下一步的安排三个方面。至此纠正措施程序

履行完毕,实现了 PDCA 循环。图 1 示意图可能理解纠正和预防措施程序有所帮助

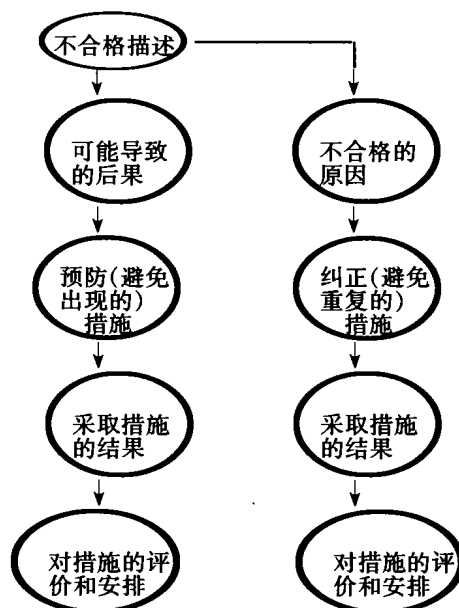


图 1 示意图

在对不合格项采取预防措施时,标准要求首先确定潜在不合格及其原因。这里说的潜在不合格对已经发现的不合格来说是其所导致的后续不合格,即不合格的后果。在纠正措施的程序中首先确定不合格的原因,而在预防措施的程序中首先确定不合格的后果。潜在不合格的原因就是发现的不合格或不期望情况。对不合格可能导致的后果,企业应采取防止其发生的避免措施,即预防措施。当企业以文字形式写出了预防措施并安排

2003 年第 6 期

实施时,应视为已经评价了防止不合格发生的措施的需求。最后,应由验证人员而不是措施的实施人自己评审所采取的预防措施。在对事故的避免和在应急状态下防止事件的进一步延续或发展而采取预防措施,常常是比采取纠正措施还要优先考虑的过程。

图 2 记录表样对内审所发现不合格采取纠正措施和预防措施程序的过程拟出了记录表。对于采取措施后结果的记录,应在实施人的业务记录中有反映,故不在此表中安排栏目,以免不必要的

重复。

此表中的任何栏目,当容不下要写的内容时均可另附纸页以扩大其空间。该表经本人实践,除了适用于内审发现问题采取措施,还适用于其他日常改进的安排和对环境及职业健康安全隐患措施的实施。企业可根据实际需要改动后由管理手册或程序文件引入使用。一般填发时一式两份,也可视需要使用,但每次至少应发给接通知人一份。Ω

### 管理改进表

(不合格报告/通知/隐患通知/工作改进记录)

保存期 个月

NO:

问题/不合格/不期望情况描述:	
问题所在部门负责人意见: 上述问题情况属实。 (签名): 年 月 日	填发人/发现问题人/审核员(签名): 年 月 日(至此将此表发出)
问题可能导致的后果: 1. 2. 3.	
预防措施 (避免后果出现的措施)	1. 2. 3. 由(人员/岗位) 在 年 月 日前完成
造成问题的原因: 1. 2. 3.	
纠正措施 (消除原因的措施)	1. 2. 3. 由(人员/岗位) 在 年 月 日前完成(至此将此表呈报公司总经理)
总经理意见: 所确定的原因和后果基本适当,同意采取上述措施。 (签名): 年 月 日(至此反还呈报人)	
管理部门/审核员对采取措施后结果的检查和对措施的评审(包括措施的可用方面、不足之处和安排意见):  (签名): 年 月 日(至此应向总经理报告)	

图 2 记录表样

贯标·认证

Implementation & Certification of Standard