

程序文件

纠正措施程序

文件编号：JD02ZL034

1 目的

对不符合要求的情况的采集、原因分析、纠正措施的制定，以及纠正措施实施与验证等活动进行控制，以保证不符合要求的情况得到及时纠正。

2 适用范围

适用于学校船员教育和培训质量管理体系中连续发生的不符合，质量活动重大的责任事故，学校内外质量投诉、社会信息反馈、质量管理体系内外审核和管理评审中的不符合，以及对违纪和未能达到教学和训练目标要求的学生/学员所采取的纠正措施。

3 职责

- 3.1 质量管理体系各部门，负责收集、传递和处理校内外各种不符合信息和质量投诉。对涉及本部门的不符合信息和质量投诉分析原因，制定和实施纠正措施。
- 3.2 质量管理体系各部门，负责根据部门职责开展相关质量活动，对发现的质量问题及不符合项组织相关部门、学院进行整改，并对整改结果进行跟踪验证。
- 3.3 学生处、教务处、学院，负责对违纪学生的处理。
- 3.4 教务处，负责对未能达到教学和训练目标要求的学生的处理。
- 3.5 继续教育学院（船员培训中心），负责对违纪及未能达到教学和训练目标要求的学员的处理。
- 3.6 质量办，组织质量管理体系部门对内外部体系审核、管理评审中发现的不符合项进行整改；监督、验证各部门所采取的纠正措施和纠正结果。
- 3.7 管理者代表，负责协调跨部门所采取的纠正措施。

4 工作流程

- 4.1 不符合信息的来源
 - 4.1.1 内外部质量投诉，包括用人单位及社会的投诉。
 - 4.1.2 委托权威第三方调研机构面向应届毕业生和用人单位实施的应届毕业生培养质量评价结果（包括：毕业生就业质量、教学培养质量和学生工作及后勤服务质量等方面的评价结果）。
 - 4.1.3 海事主管机关监督检查中发现的问题。
 - 4.1.4 教学与训练检查、考核、成绩和教学评估的结果。
 - 4.1.5 质量管理体系内外部审核报告。
 - 4.1.6 管理评审记录。

程序文件

纠正措施程序

文件编号：JD02ZL034

4.2 不符合信息的处理

- 4.2.1 各部门对于 4.1 中各渠道收集和反馈的不符合项信息，要认真分析产生的原因，制定纠正措施，组织实施整改，并跟踪验证纠正措施的实施结果。
- 4.2.2 各部门对不符合信息的收集、传递、原因分析、纠正措施制定及实施、纠正结果验证等环节要按照《质量记录控制程序》的要求形成相关质量记录，并妥善予以保存。
- 4.2.3 对于跨部门的不符合信息，经充分沟通协调后如无法达成一致，由管理者代表协调达成共识后按 4.2.1~4.2.2 实施。

4.3 质量投诉的处理

- 4.3.1 各部门在收到质量投诉后，应及时将投诉转交部门负责人。
- 4.3.2 部门负责人在接到质量投诉后，应组织相关人员对质量投诉进行核实，并对质量投诉是否构成不符合项进行判定。将经确认的构成不符合项的质量投诉传递责任人限期整改。
- 4.3.3 责任人应组织相关人员对确认的不符合项的质量投诉进行原因分析，按照本程序 4.2~4.14 的规定，制定纠正措施和整改计划报请部门负责人同意后实施整改。
- 4.3.4 各部门对质量投诉的收集、传递、原因的分析、纠正措施和整改计划以及整改过程和结果形成记录，并将整改结果经部门负责人审核后反馈投诉人。

4.4 海事主管机关监督检查中发现问题的处理

- 4.4.1 对海事主管机关直接反馈给质量办的问题处理：
 - a. 对海事主管机关监督检查中发现的问题，质量办在接到海事主管机关反馈后，应及时将发现的问题以《质量投诉传递处理单》的方式书面告知责任部门。
 - b. 责任部门在接到《质量投诉传递处理单》后，应组织相关人员对投诉的问题进行核实及处理，并在限定的时间内，填妥《质量投诉传递处理单回执》，将处理结果反馈至质量办。
 - c. 质量办在接到责任部门反馈的《质量投诉传递处理单回执》后，应对问题整改情况进行跟踪，并将问题处理结果向海事主管机关反馈。
- 4.4.2 对海事主管机关现场监督检查发现问题处理：
 - a. 陪同现场监督检查的责任部门，核实签收《船员培训监督检查通知书》；
 - b. 现场监督检查活动之后，责任部门应立即针对发现的问题，认真分析并及时按照《船员培训监督检查通知书》要求予以纠正，妥善保存整改过程记录，并将《船员培训监督检查通知书》和整改结果报送质量办。

程序文件

纠正措施程序

文件编号：JD02ZL034

c. 质量办负责将问题的处理结果向海事主管机关反馈。

4.5 违纪学生的处理

4.5.1 学生处、教务处、学院对违纪学生按《集美大学学生违纪处分规定》处理。

4.6 学习不合格学生的处理

4.6.1 任课教师教学过程中主动掌握学生的学习效果，对理论学习有困难的学生给以更多的辅导和教育，对实操训练不足和效果欠缺的学生，允许预约增加训练时间。

考试成绩不合格学生如实记载不合格的成绩，通过教务系统上报教务处。

4.6.2 教务处对未能达到教学和训练要求的学生，按《全日制注册与学籍管理程序》及相关的规章制度处理。

4.7 船员培训不合格学员的处理

4.7.1 对违纪学员，继续教育学院（船员培训中心）按《集美大学船员培训学员违纪处分条例》处理。

4.7.2 对未能达到教学和训练要求的学员，继续教育学院（船员培训中心）按相关的规定处理。

4.8 教学检查与评估结果的处理

4.8.1 全日制本科专业教学检查与评估中发现的不符合，按《全日制教学检查与评估程序》（JD02JW011）处理。

4.8.2 航海职业教育、船员短期培训教学检查与评估中发现的不符合，按《航海职业教育与培训教学检查与评估程序》（JD02JJ022）处理。

4.8.3 针对教学检查与评估活动中发现的不符合项，责任人应组织相关人员进行原因分析并制定纠正措施和整改计划，报请部门负责人同意后实施整改。

4.9 质量管理体系内部审核、管理评审过程中发现的不符合的处理

4.9.1 质量管理体系内部审核、管理评审过程中发现的不符合，按《质量管理体系内部审核和管理评审程序》（JD02ZL035）处理。

4.10 质量管理体系外部审核过程中发现的不符合的处理

4.10.1 质量办负责将质量管理体系外部审核过程中发现的不符合项报告及整改通知发至体系责任部门。

4.10.2 责任部门负责按照“质量管理体系审核不符合项报告（Q108表）”及整改通知的要求对产生不符合项进行原因分析，制定纠正措施并实施纠正，将纠正结果报送质量办。

4.10.3 质量办对质量管理体系外审不符合项的纠正结果进行验证后，于外审结束后3个

程 序 文 件

纠正措施程序

文件编号：JD02ZL034

月内将外审不符合项的纠正结果上报审核机构。

- 4.11 质量管理体系运行过程中的其他不符合的处理，责任部门按相应的质量管理体系文件的规定执行。
- 4.12 质量管理体系运行过程中潜在不符合的预防，特别是教学检查过程中对于诸如课程总结、成绩分析或投诉等发现的潜在问题，责任部门应组织相关人员分析其原因，制定预防措施并通过质量办报管理者代表批准后实施。
- 4.13 对于跨部门的严重不符合，管理者代表应组织相关责任部门调查分析其产生的原因，指定专人或小组制定纠正措施予以实施。
- 4.14 纠正措施的跟踪验证
 - 4.14.1 质量管理体系内外部审核中发现的不符合的验证，按《质量管理体系内部审核和管理评审程序》执行。
 - 4.14.2 其余不符合信息的验证，由不符合项信息收集部门指定专人对各部门采取的纠正措施的制定和实施结果等质量活动抽样跟踪、加以验证并形成必要的记录。
 - 4.14.3 管理者代表，负责协调解决跨部门的纠正措施的验证，直至满足规定的要求。
- 4.15 质量管理体系文件的修订
 - 4.15.1 责任部门对验证有效的纠正措施分析评价后，若需修改质量管理体系文件的有关规定，按《文件控制程序》执行。

5 相关/支持性文件

- 5.1 《中华人民共和国船员培训和船员管理质量管理规则》
- 5.2 《集美大学学生违纪处分规定》
- 5.3 《集美大学船员培训学员违纪处分条例》
- 5.4 《全日制注册与学籍管理程序》JD02JW003
- 5.5 《质量管理体系内部审核和管理评审程序》JD02ZL035
- 5.6 《文件控制程序》JD02ZL033
- 5.7 《全日制教学检查与评估程序》JD02JW011
- 5.8 《航海职业教育与培训教学检查与评估程序》JD02JJ022
- 5.9 与体系有关的外来文件

6 质量记录

- 6.1 质量投诉的收集与传递记录（各部门，保存 4 年）
- 6.2 纠正措施的制定与实施过程记录（各部门，保存 4 年）
- 6.3 纠正措施的结果及验证记录（各部门、质量办，保存 4 年）

程 序 文 件

纠 正 措 施 程 序

文件编号：JD02ZL034

- 6.4 质量管理体系审核不符合项报告 Q108 表（质量办，保存 4 年）
- 6.5 《质量投诉传递处理单》JD02ZL034/01（各部门、质量办，保存 4 年）
- 6.6 《不符合项目通知单》JD02ZL034/02（各部门、质量办，保存 4 年）

质量管理体系审核不符合项报告

第 份 共 份

被审核单位		审核员	
审核项目	☐ 文件审核 ☐ 现场审核	审核日期	
被审核部门(适用现场审核)			
不符合事实描述	被审核单位代表确认签名/日期		
不 符 合：☐船员管理的法律、法规、规章或规范性文件 名称：_____ 要求条款：_____ ☐船员教育和培训质量管理规则 要求条款：_____ ☐船员管理质量管理规则 要求条款：_____ ☐被审核单位体系文件 文件号：_____ 不符合项种类： ☐重大不符合 ☐一般不符合 限期纠正要求：☐立即纠正 ☐一个月内纠正 ☐二个月内纠正 ☐三个月内纠正			
原因分析	责任人：_____ 日期：_____		
纠正措施	制定人：_____ 日期：_____		
纠正结果	被审核单位代表：_____ 日期：_____		
结果验证	审核员：_____ 日期：_____		
备注			

审核组组长签名：_____ 日期：_____

注：在“□”内适用的打“√”，不适合的打“—”

质量投诉传递通知单

_____:

我办于_____ (日期) 收到_____ (填写投诉单位或投诉人)
关于_____ (填写投诉内容) 的投诉, 请在接到本
单后尽快予以核实处理, 并于_____个工作日内填妥回执单加盖公章传真
至我办 (传真: 6181669)。

经办人: _____ 单位负责人: _____

单位 (公章): 质量管理办公室
_____年____月____日

质量投诉传递通知单回执

质量管理办公室:

兹于_____收到你办反映的质量投诉, 经核查, 处理情况
如下: _____

(不够填写可另附页), 特此反馈。

经办人: _____ 单位负责人: _____

单位 (公章): _____
日期: _____

记录表编号：JD02ZL034/02

不符合项目通知单

责任部门		检查日期	
不符合内容：			
所违反的体系文件/规章制度条款：			
通知要求：			
质量办负责人/日期：			
原因分析：			
责任部门负责人/日期：			
纠正措施及实施结果：			
责任部门负责人/日期：			
验证结果：			
审核员签字/日期：			