

# NCR 客诉文件开立管理流程规范

内部管理层与执行单位标准作业程序



# 管理总则与核心权责划分

## 核心原则

**统一归档：**规定所有 NCR 初始文件，必须由 NCR DCC 统一存放至公司官方档案系统，确立单一信息源。

## 权责边界定义



### NCR DCC (文管中心)

- **接收** 启动流程的初始文件。
- **分配** 全局唯一的 NCR 编号。
- **执行** 文件的初始存档作业。



### 开立单位 (Issuing Unit)

- **提交** 原始 NCR 文件，作为流程的唯一发起方。
- **转交** 已编号文件至责任单位。



### 责任单位 (Responsible Unit)

- **填写** NCR 表单，提供事实与处理方案。



### 品保单位 (Quality Assurance Unit)

- **确认** 初始文件内容的有效性。
- **审查** 责任单位填写的处理结果。
- **发布** 经确认后的正式通知至所有相关单位。
- **监督** 文件的全生命周期追踪，直至结案。



# 工作套件一：立案与编号（流程启动）

## 步骤 1



### 流程启动

- **提交**：由「开立单位」向「NCR DCC」提交原始「NCR 文件」。

## 步骤 2



### 确认与编号

- **确认**：由「NCR DCC」与「品保单位」共同确认文件内容。
- **分配**：由「NCR DCC」为文件分配一个唯一的「NCR 号码」。
- **命名**：规定此「NCR 号码」即为该 NCR 文件的正式档案名称。

## 步骤 3



### 存档与追踪

- **储存**：由「NCR DCC」将已编号的文件储存至档案系统。
- **列入**：由「品保单位负责追踪人员」将此 NCR 文件正式列为追踪项目。
- **发布**：由「品保单位」向所有相关单位发布通知，启动正式处理程序。



# 工作套件二：执行与审查（内容处理）

## 步骤 1



### 文件处理

**转交：**由「开立单位」将已附有 NCR 号码的文件，正式转交给指定的「责任单位」。

**填写：**由「责任单位」依据事实与处理要求，完成表单内容的填写。

## 步骤 2



### 品质审查

**提审：**由「责任单位」将填写完成的表单，提交至「品保单位」进行审查。

**审查：**由「品保单位」依据既定标准，对表单内容进行严格审查。

## 步骤 3



### 系统同步

**更新：**审查作业完成后，由「品保单位」负责将审查后的最新版本文件，更新至档案系统。



# 工作套件三：动态追踪与结案（闭环管理）

## 过程监控 (In-Process Monitoring)

**即时更新：**授权「品保單位負責追蹤人員」可即时更新档案系统中的文件状态与处理内容，确保信息同步。



## 闭环管理 (Closed-Loop Management)

**持续追踪：**要求「品保單位負責追蹤人員」必須持續追踪文件的处理结果。

**正式结案：**直至所有事项处理完毕，由「品保單位負責追蹤人員」在系统中执行正式的结案作业，完成流程闭环。



# 流程合规性总结与关键准则



## 准则一：发布权限

**遵循：**各单位严禁擅自新增或发布 NCR 文件。所有文件的发布，必须由品保单位最终确认后统一执行。



## 准则二：管理责任

**明确：**文件生命周期中的管理责任是动态移交的：

- **初期：**由「NCR DCC」负责初始存档。
- **中后期：**由「品保单位负责追踪人员」接管维护，直至结案。



## 准则三：流程封闭性

**确保：**整体流程必须形成封闭循环。所有环节均须在档案系统中有明确记录并受到监控，以完全符合内部合规要求。