文件编号：HQ/QP-15

文件版本：B/0

分析评价及过程监控程序

|  |
| --- |
|  |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| 编制： |  |
| 审核： |  |
| 批准： |  |

|  |
| --- |
| 2016年07月01日发布 2016年07月01日实施 |
| 江门市品高电器实业有限公司 发布 |

修订履历

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 章节号 | 修订内容 | 修订日期 | 版本 | 审核 | 审批 |
| 全部 | 首次编制 | 2010/11/15 | A/0 |  |  |
| 全部 | 2008版转为2015版 | 2016/07/01 | B/0 |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

1.0 目的：

对于产品生产过程的运行数据进行收集分析与评价，从而对过程实现目标的能力进行测量和监控，以寻求对于体系有效性的持续改进。

2.0 适用范围：

对于以下7个方面的信息进行分析与评价，也适合对于产品生产过程的测量和监控。

* 产品和服务的符合性；
* 顾客满意程度；
* 管理体系的绩效和有效性；
* 策划是否得到有效实施。
* 针对风险和机遇所采取措施的有效性；
* 外部供方的绩效；
* 管理体系改进的需求。

3.0 职责

3.1 由业务部收集分析有关顾客满意度的信息。

3.2 由品质部收集分析有关产品质量状况的信息。

3.3 由品质部收集分析供方的质量状况的信息。

3.4 由各相关部门收集分析过程及产品的特性和趋势信息。

3.5 各责任部门利用分析与评价的结果，制定执行相应的改进措施，实施对过程的监控测量。

4.0 定义

分析与评价：基于事实决策要求运用有效的分析方法和适宜的统计技术，汇总和分析来自各部门的数据和信息，以确定现有或潜在问题的根本原因，以及对总体业绩进行评价。

5.0 程序内容

5.1 顾客满意度信息的分析：

按照《顾客满意管理程序》的要求，由业务部收集分析满意度的信息，编制出有关的分析报告，由经理审阅，批示有关部门采取改进措施，

并跟踪措施的有效性。

5.2供方的质量状况的信息

品质部根据**《进货验货报告》**每月度统计供方供货批次合格率，填写**《物料质量、货期情况月报表》**。PMC采购每月度统计采购批次货期准确率，填写**《物料质量、货期情况月报表》**，对于批次合格率和货期准确率较低的要求供方采取措施进行改善。

5.3产品质量状况信息分析

5.3.1每月，品质部依据装配部的**《修理日报表》**统计不合格项，填写**《不合格项统计图表》**；品质部依据五金部的**《QC巡查报告》**统计不合格项，填写**《不合格项统计图表》**。相关部门依据**《不合格项统计图表》**有针对性的分析原因，制定纠正预防措施的同时,品质部制定有针对性检验措施, 使产品质量状况达到预期目标。

5.3.2 品质部依据**《QA验货报告》**统计编制**《成品抽检批次合格率统计表》**，对成品抽检及客户检验的产品质量状况进行监控。

5.2.4品质部从以上图表数据，分析得出产品的合格率，分析得出主要的不合格种类及原

因，从而有针对性地制定纠正预防措施，使产质量状况达到预期目标。

5.4 过程和产品的特性和趋势分析

5.4.1 各部门对本部门主要过程的质量目标和要求进行监视、测量控制。

5.4.2 各部门对于过程和产品进行监视和测量，对于监视和测量的数据进行统计和分析。

分析过程是否具备达到目标的能力，产品特性的发展趋势是否满足策划的要求。各部门目标的具体统计方法参照**《质量目标及监控办法》**中的表述。

5.4.3 当过程的目标或产品的要求没有达到时，责任部门必须分析原因，针对原因采取

纠正和预防措施，并对措施效果进行跟踪。

5.5供方质量状况信息分析

由品质部分析供方产品质量状况。当供方产品质量发生严重问题时，由品质部通过PMC采购向供方发出**《纠正和纠正措施要求表》**，要求供方分析原因，采取纠正措施。

5.6 分析与评价信息的内部沟通

在例会上，需通报以上各方面分析与评价的图表、数据、结论，各部门由此可评价本部门体系运作的业绩。

5.7 选择适宜的统计技术进行分析与评价。统计技术应适合本公司过程及产品的特性，能够形象准确地反映过程能力及产品质量特性现状。

6.0 相关文件

6.1 顾客满意管理程序

6.2 纠正与纠正措施控制程序

6.3 质量目标及监控办法 HQ/WI-06-QAD

7.0 记录

7.1进货检验报告 HQ/RE-06-QAD

7.2 QC巡查报告 HQ/RE-09-QAD

7.3修理日报表 HQ/RE-08-QAD

7.4 QA验货报告 HQ/RE-12-QAD

7.5纠正和纠正措施要求表 HQ/RE-05-QAD

7.6物料质量、货期情况月报表 HQ/RE-17-QAD

7.7不合格项目统计图表 HQ/RE-18-QAD

7.8成品抽检批次合格率统计表 HQ/RE-19-QAD