

Q/GSB

高新兴科技集团股份有限公司企业标准

GSB/T 141.25—2015

替代 GSB 300.10-2013 A0

受 控

数据分析控制程序

2015 - 07 - 01 发布

2015 - 07 - 02 实施

高新兴科技集团股份有限公司 发 布

前 言

本标准通过收集数据，选择和使用适当的数据分析方法，以证实质量、环境和职业健康安全管理体系的有效性和适宜性，以便有针对性地采取改进措施。

本标准代替 GSB 300.10-2013 A0。

本标准与 GSB 300.10-2013 A0 的主要差异为：

—因公司组织结构的调整及部门名称的修改，修订相关管理职责内容。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司 IT 流程体系部提出。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司 IT 流程体系部归口。

本标准由高新兴科技集团股份有限公司 IT 流程体系部起草。

本标准主要起草人：陈友兰。

本标准审核人：黄海涛。

本标准批准人：黄海涛。

本标准所代替标准的历次版本发布情况：

—GSB 300.10-2013 A0

数据分析控制程序

1 范围

适用于供应商提供的原材料和产品信息、供应商调查、公司产品、质量目标、客户满意等各个方面的数据统计分析。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

GSB/T 141.20	客户满意度控制程序
GSB/T 141.26	纠正措施和预防控制程序
GSB/S 300.05	平安城市事业部客户满意度调查管理规定
GSB/C 300.11	通信事业部客户满意度控制程序
GSB/P 302.02	供应商管理流程
GSB/I 300.01	质量信息反馈处理程序

3 术语和定义

无

4 管理职责

4.1 IT 流程体系部

- a) 负责对质量、环境和职业健康安全目标进行统计分析和改善跟踪验证。
- b) 负责跟进各事业部客户满意度调查的执行，并验证改善措施。

4.2 制造中心

- a) 品管部负责原材料和产品质量数据的收集和分析。
- b) SMT 部、PBCA 部负责生产过程数据的收集和分析。

4.3 采购中心

负责供应商资料的收集和整理，对供应商管理进行统筹和评估。

4.4 事业部

负责对客户满意度调查进行统计分析。

4.5 各部门

负责本部门相关的目标KPI数据进行统计分析。

5 管理程序

数据分析控制流程图如图1所示。

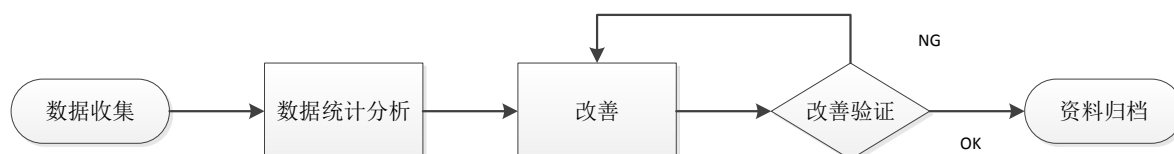


图1 数据分析控制流程图

6 管理内容及要求

6.1 供应商相关数据统计分析

对供应商的选择和考核：采购中心负责收集供方的信息，对供应商定期进行评估和考核，并将收集的数据进行整理和统计分析，详细见《供应商管理流程》。

6.2 原材料数据统计分析

6.2.1 对供应商的原材料质量，品管部 IQC 负责收集数据，每月对各供应商的材料检验合格率进行统计，按以下方法计算：

$$\text{材料检验合格率} = \frac{\text{合格总批次}}{\text{检验总批次}} \times 100\%$$

6.2.2 品管部 IQC 对每月的材料检验合格率进行统计，绘制材料合格率分析图。

6.2.3 对当月统计结果，品管部 IQC 应整理其主要不合格项目，提供给采购人员，要求供应商采取改善措施。

6.3 产品数据统计分析

6.3.1 PCBA 根据检测和维修记录，对初测、复测及产品返修所发现的不良项目进行分类，每月统计各种不良项目所占的比例，分别整理初、复测产品不良项目统计图表及返修产品不良项目统计图表，并利用适宜的 QC 手法统计分析。其中单项不良率按以下方法计算：

$$\text{单项不良率} = \frac{\text{某不良项目月总数}}{\text{所有不良项目月累计数}} \times 100\%$$

6.3.2 分析结果经制造中心各部门主管或经理开会评审后发至责任部门，责任部门负责查找不良项目的主要原因，针对找出的主要原因，制定改善对策，对具体对策、负责部门及人员、要求完成日期等应作出明确规定，以达到持续改善的目的。

6.3.3 品管部对改善效果进行跟踪验证。

6.4 过程统计分析

6.4.1 制造中心对生产过程质量状况进行跟进:

- a) 品管部依每日的 IPQC 检验日报表,对每周的生产不良项目进行统计,绘制不良项目统计图表。
- b) PCBA 依产品初测结果,每周统计生产直通率,并绘制推移图。
- c) PCBA 依产品复测结果,每周统计产品复测合格率,并绘制推移图。

6.4.2 对每周的统计结果,品管部必要时需要针对主要的不良项目随时进行原因分析,并协助生产部门采取措施进行纠正,以确保月度目标的完成。

6.5 客户投诉统计分析

客户投诉由各事业部质量管理部门按原因、责任部门、损失等进行统计分析,并将数据结果提交IT流程体系部在月度质量会议上进行通报。具体按照《质量信息反馈处理程序》执行。

6.6 客户满意度调查统计分析

6.6.1 各事业部的客户满意度调查统计由各事业部每年至少进行一次统计,统计分析报告提交给 IT 流程体系部,IT 流程体系部针对问题点要求责任部门分析改善。具体客满意度的调查数据统计分析以各事业部的顾客满意度控制程序执行,具体按照《客户满意度控制程序》、《平安城市事业部客户满意度调查管理规定》、《通信事业部客户满意度控制程序》执行。

6.7 目标统计分析

6.7.1 公司质量、环境和职业健康安全目标的汇总统计由 IT 流程体系部负责,按规定的周期对目标的达成结果进行统计,组织责任部门对未达成目标的指标进行分析,制定有针对性的改善措施,并将分析结果提交给管理评审作检讨,具体按照《纠正措施和预防措施控制程序》执行。

6.7.2 各部门的质量目标及对应的统计方法由各部门根据本部门的工作职责而设定。

6.7.3 部门的质量目标,由各部门负责人按本部门制定的质量目标的规定进行统计分析,并报 IT 流程体系部统一汇总。

6.8 统计数据的运用

6.8.1 对于各种数据统计结果,部门经理每周审阅,主持每周的质量会议,对统计结果进行检讨。当某项预定的指标已超越或有超出目标界限的趋势时,应及时采取相应的预防性措施,并将需要采取的措施记录于会议记录中进行跟进。

6.8.2 IT 流程体系部每月汇总各部门的质量目标,及当月过程业绩和产品质量统计分析结果,要求各部门对统计结果进行检讨,将需要采取的措施记录并进行跟进。

7 检查和考核

表1列出了数据分析控制的检查和考核项目。

表1 数据分析控制的检查和考核项目

序号	检查项目	检查内容	主要责任人	检查人	检查频次
1	质量报表	统计数据	各部门主管	体系工程师	每次审核
2	纠正预防措施报告	措施有效性	各部门主管	体系工程师	每次审核

8 附录

无
