

北京市清华园胶印厂质量手册	文件编号	QYYT-A-8.0
8 测量、分析和改进	版本 / 修改	A/0
	页 次	1/5

### 8.1 总则

策划和实施必要的监视和测量活动，对其结果进行分析并采取相应的改进措施，以确保产品、过程、体系的符合性，持续改进其有效性。

- a) 通过产品的进货检验、过程检验、产成品检验证实产品的符合性
- b) 通过方针目标的完成情况、内部审核的结果确保质量管理体系的符合性
- c) 通过顾客满意度调查、数据分析、采取纠正预防措施来持续改进质量管理体系的有效性

### 8.2 监视和测量

#### 8.2.1 顾客满意

业务室定期或不定期分别采取以下措施，对顾客满意情况进行监视：

- a) 业务室了解顾客意见、报怨及期望、建议；
- b) 向顾客发放《顾客满意度调查表》，收集顾客有关报怨、投诉方面的来电、来访、来函、流失业务分析、顾客赞扬、索赔等信息，分析后形成《顾客满意度分析报告》；
- c) 利用收集到的信息及分析结果，为管理评审提供输入信息。

#### 8.2.2 内部审核

管理者代表负责组织本厂内部审核。内部审核应按《内部审核程序》的规定进行，以确保质量管理体系是否符合 ISO9001：2008 标准的要求及本厂体系文件规定的要求，是否得到有效实施与保持。具体考虑以下方面：

- a) 策划、编制年度审核计划

每年末管理者代表应根据质量管理体系运行情况和质量管理活动和重要性、策划、编制下一年度《年度内审计划》，报厂长批准。

- b) 策划、编制审核计划

每次审核前管理者代表任命审核组长、内审员。审核组长应考虑以往内、外审核结果、审核的部门状况及其重要性，策划编制《审核实施计划》，其内容应包括审核的目的、依据、范围、频次、方法和日程安排。内审员应经过系统培训，具备资格，审核组长由具有经验的内审员担任。内审员不应审核自己的工作。

- c) 策划编制审核文件

内审员依据审核计划收集有关资料编制《内审检查表》，检查表应经审核组长审查认可。

- d) 审核实施

内审组长应主持召开首末次会议。现场审核按《内审检查表》进行检查。审核过程中如发现不合格项，内审员应开具《不合格项报告》。审核组长应对不合格项目进行分析，对质量体系运行情况做总体评价并编写《内部质量管理体系审核报告》，经管理者代表批准后分发有关领导及各职能部门。审核报告要如实反映审核经过和结果，并提交

北京市清华园胶印厂质量手册	文件编号	QYYT-A-8.0
8 测量、分析和改进	版本 / 修改	A/0
	页 次	2/5

到管理评审。

e) 纠正措施及其跟踪

《不合格项报告》应发至责任部门，由责任部门制定切实可行的纠正措施，管理者代表批准后实施。责任部门应认真实施整改，按时完成。厂办对实施结果有效性进行验证并形成记录。

### 8.2.3 过程的监视和测量

生产科为主控部门，根据本厂质量管理体系各过程进行监视和测量。各部门根据策划、确定方法，对质量管理的过程进行监视和测量。体现在以下方面：

a) 生产科应对各生产车间或工序的能力分析包括各类控制参数是否控制在预定的范围内进行测量：

b) 行政科应对采购的重点产品一次合格率进行测量；

c) 技术质量科对各车间产品质量进行监视和测量；

d) 厂办对每项培训工作考核合格率及培训进行监视或测量；

此外，各部门还应按计划方法，对相关指标进行测量，以评定各质量控制过程的效率。当这些测量结果未达到预定的目标时，应采取适当的纠正、纠正措施或预防措施，以确保过程能力和产品合格。

### 8.2.4 产品的监视和测量

技术质量科和相关部门应对产品的特性进行监视和测量，以验证产品要求已得到满足。

a) 进货检验

行政科依据《进货验证依据及办法》对原材料进行检验，确认后填写《入库单》。

b) 外包检验

外包相关车间根据外包项目的质量标准进行检验，并做相关记录。

c) 产品检验

1. 制版车间质检员依据《出片质量标准》对软片进行检验，填写《制版车间工作记录》；依据《制版车间作业指导书》，填写《制版车间巡检记录》、《制版车间质检员检验记录》；

2. 印刷车间有权放行人员依据《印刷车间作业指导书》对印刷过程进行检验，墨色样、首样张签样，填写《印刷车间巡检记录》、《印刷成品检验记录》、《在制品合格证》；

3. 装订车间质检员依据《装订车间作业指导书》对生产过程进行检验，填写《装订车间巡检记录》；依据《最终产品质量标准及检验规范》对装订成品进行全检，填写《装订成品检验记录》

4. 库房裁纸时依据《原纸裁切质量标准》检验，在《裁纸单》上填写相关记录

北京市清华园胶印厂质量手册	文件编号	QYYT-A-8.0
8 测量、分析和改进	版本 / 修改	A/0
	页 次	3/5

5. 技术质量科依据《最终产品质量标准及检验规范》进行抽检，填写《（彩色）印刷品巡检记录》、《（单色）印刷品巡检记录》、《毛样书检查记录》、《装订产品巡检记录》、《产成品检验记录》；

d) 紧急放行

除非得到有关授权人批准，适用时得到顾客批准，否则在策划的安排已圆满完成之前，不应向顾客放行或交付服务。需紧急放行时填写《紧急放行申请表》，做好相关记录。

### 8.3 不合格品控制

对于不合格品应进行有效的控制和管理，以防止不合格品的非预期使用，为顾客提供符合要求的产品，做到不合格原材料不投入，不合格半成品不转序，不合格成品不放行。

技术质量科负责对不合格品的控制进行统一管理；行政科负责对进货不合格控制；各车间负责对过程不合格品进行控制。

各部门应按《不合格品控制程序》的要求, 加强对不合格品的管理, 包括以下方面的内容：

- a) 对不合格品进行分类，处置方式分为返工或修复、报废销毁或拒收、让步接收；
- b) 进货检验发现不合格品后，不予办理入库手续，由行政科协调退换货；
- c) 生产或服务提供过程中发现不合格品，发现人员应做好标识、记录，隔离存放，并根据不合格类型及处置权限的规定，及时采取相应措施如报告或直接处置、返工及修复；
- d) 对于顾客发现的不合格品，业务员应及时报告生产科，由生产科会同技术质量科解决，然后组织有关责任部门，分析纠正原因，制定措施，防止再发生；
- e) 不合格品经修复后仍存在质量问题，可由生产科酌情向顾客提出书面让步申请，填写《产品让步接收报告》；
- f) 不能进行修复，或顾客不同意让步接收的不合格品，应进行报废处理；
- g) 返修或返工后的产品，应按产品质量标准、验收规则等重新进行检验。

### 8.4 数据分析

技术质量科按本手册数据分析的要求，对本厂相关数据信息进行确定、收集、汇总，采用必要的统计技术对这些数据、信息进行整理、分析，以证实质量管理体系的适宜性和有效性，评价在何处可以持续改进质量管理体系和有待于改进的方面。

#### 8.4.1 数据分析范围

- 1. 业务室负责收集顾客满意度信息，分析后上交生产科、技术质量科及厂长；
- 2. 各车间负责收集不合格品数据，统计后上交技术质量科进行分析；

北京市清华园胶印厂质量手册	文件编号	QYYT-A-8.0
8 测量、分析和改进	版本 / 修改	A/0
	页 次	4/5

3. 各车间负责收集关键工序控制数据，分析后上交生产科及技术质量科；
4. 行政科负责收集供方业绩数据，分析后上交技术质量科；
5. 生产科负责收集产值、产量数据，分析后上交技术质量科；
6. 技术质量科负责对上报数据、分目标进行分析；

#### 8.4.2 统计方法选用

各部门在进行数据分析时，应结合实际采用直方图、因果图、对策表数理统计及抽样检验方法等。

#### 8.4.3 数据分析报告

a) 技术质量科负责每季度做出数据分析报告，找出本季度质量管理工作中的成绩和不足，并提出改进措施，在质量例会上予以通报。

b) 技术质量科及各部门就数据分析结果和应用统计技术发现的薄弱环节，采取相应改进措施。

### 8.5 改进

#### 8.5.1 持续改进

组织应利用质量方针、质量目标、审核结果、数据分析、纠正措施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。

#### 8.5.2 纠正措施

厂办负责组织有关部门对不合格进行分析，找出原因，采取纠正措施，并对其实施及有效性进行跟踪、验证。各部门负责制定纠正措施，按规定予以实施，确保措施的有效性。

本厂编制了《纠正措施控制程序》，规定以下方面的要求：

- a) 确定采取纠正措施的情况包括顾客投诉、严重质量问题或重复发生的质量问题，内、外部审核发现的不合格项及管理评审报告有要求时等；
- b) 相关部门对不合格项和不合格品进行分析，并对产生不合格的原因进行调查、分析、整理、确认，落实责任部门；
- c) 相关部门针对不合格原因或质量问题制定具体纠正措施，确保不合格不再发生；
- d) 相关部门实施纠正措施；
- e) 相关部门按纠正措施的安排进行跟踪验证，记录所采取措施的结果，确保措施的有效性。

#### 8.5.3 预防措施

厂办负责按《预防措施控制程序》的规定，组织、实施预防措施，包括：

- a) 使用、分析恰当的信息，以发现质量管理体系中的不良变化趋势，确定潜在不合格及其原因；

北京市清华园胶印厂质量手册	文件编号	QYYT-A-8.0
8 测量、分析和改进	版本 / 修改	A/0
	页 次	5/5

- b) 组织相关部门对潜在不合格及其原因制定必要预防措施，防止不合格发生；
- c) 相关部门实施预防措施；
- d) 相关部门跟踪验证，确保措施的有效性。

**本章编制了下列程序：**

顾客满意程度控制程序  
内部审核程序  
不合格品控制程序  
纠正措施控制程序  
预防措施控制程序

**本章编制了下列程序制度：**

最终产品质量标准及检验规范  
进货验证依据及方法