



程序文件

PROCEDURE FILES

(依据 QS-9000 质量管理体系要求国际标准)

2001-08-08 发布

2001-08-20 实施

全国Mini-MBA职业经理双证班



精品课程 权威双证 全国招生 请速充电

你可能准备跳槽或者求职, 却为缺少行业经验和专业证书而被用人单位百般挑惕!

你可能目前衣食无忧, 但随着年龄的增长和社会竞争压力的增大, 因为得不到专业的全新培训而失去竞争的机会和面临被淘汰的危机。

美华教育携手中国经济管理大学面向全国举办迷你 MBA 职业经理双证书班, 毕业颁发双证书。

招生专业及其颁发证书

认证项目	颁发双证	学费
全国《职业经理》MBA 高等教育双证书班	高级职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《人力资源总监》MBA 双证书班	高级人力资源总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《市场总监》MBA 高等教育双证书班	高级市场总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《酒店经理》MBA 高等教育双证班	高级酒店管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销经理》MBA 高等教育双证班	高级营销经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业培训师》MBA 高等教育双证班	企业培训师高级资格认证毕业证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《财务总监》MBA 高等教育双证班	高级财务总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《品质经理》MBA 高等教育双证班	高级品质管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《生产经理》MBA 高等教育双证班	高级生产管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《营销策划师》MBA 双证书班	高级营销策划师高级资格认证证书+2 年制 MBA 高等教育研修证书	1280 元
全国《物流经理》MBA 高等教育双证班	高级物流管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《项目经理》MBA 高等教育双证班	高级项目管理职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元
全国《企业总经理》MBA 高等教育双证班	全国企业总经理高级资格证书+2 年制 MBA 高等教育研修结业证书	1280 元



【授课方式】 全国招生、函授学习、权威双证

我校采用国际通用3结合的先进教育方式授课（远程函授+教学电子光盘自修+网络学院持续视频学习）



【颁发证书】 学员毕业后可以获取权威双证书与全套学员学籍档案

- 1、毕业后可以获取相应专业钢印《高级职业经理资格证书》;
- 2、毕业后可以获取2年制的《MBA研究生课程高等教育研修结业证书》;



【证书说明】

1. 证书加盖中国经济管理大学钢印和公章（学校官方网站电子注册查询、随证书带整套学籍档案）；
2. 毕业获取的证书与面授学员完全一致，无“函授”字样，与面授学员享有同等待遇，证书是学员求职、提干、晋级的有效证明；。



【学习期限】

3个月（允许有工作经验学员提前毕业，毕业获取证书后学校仍持续辅导2年）



【收费标准】

全部费用1280元（含教材光盘、认证辅导、注册证书、学籍注册等全部费用）

函授学习为你节省了大量的宝贵的学习时间以及昂贵的MBA导师的面授费用，是职业经理人首选的学习方式。



【招生对象】

- 1、对管理知识感兴趣，具有简单电脑操作能力（有2年以上相应工作经验者可以申请提前毕业）。
- 2、年龄在20—55岁之间的各界管理知识需求者均可报名学习。



【教程特点】

- 1、完全实战教材，注重企业实战管理方法与中国管理背景完美融合，关注学员实际执行能力的培养；
- 2、对学员采用1对1顾问式教学指导，确保学员顺利完成学业、胸有成竹的走向领导岗位；
- 3、互动学习（专家、顾问24小时接受在线咨询，第一时间回答学员的提问和咨询）



【考试说明】

1. 卷面考核：毕业试卷是一套完整的情景模拟试卷（与工作相关联的基础问卷）
2. 论文考核：毕业需要提交2000字的论文（学员不需要参加毕业论文答辩但论文中必修体现出5点独特的企业管理心得）
3. 综合心理测评等问卷。



【颁证单位】

中国经济管理大学经中华人民共和国香港特别行政区批准注册成立。目前中国经济管理大学课程涉及国际学位教育、国际职业教育等。学院教学方式灵活多样，注重人才的实际技能的培养，向学员传授先进的管理思想和实际工作技能，学院会永远遵循“科技兴国、严谨办学”的原则不断的向社会提供优秀的管理人才。



【承办单位】

美华管理人才学校是中国最早由教委批准成立的“工商管理MBA实战教育机构”之一，由资深MBA教育专家、教育协会常务理事徐传有教授担任学校理事长。迄今为止，已为社会培养各类“能力型”管理人才近10万余人，并为多家企业提供了整合策划和企业内训，连续13年被教委评选为《优秀成人教育学校》《甲级先进办学单位》。办学多年来，美华人独特的教学方法，先进的教学理念赢得了社会各界的高度赞誉和认可。



【咨询电话】

13684609885 0451--88723232 88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅



【报名须知】

- 1、报名时请直接邮寄4张2寸免冠近照（要求蓝色背景）和一张身份证复印件
- 2、报名登记表格下载后详细填写并发送邮件至 xchy007@163.com 或者传真至0451—88342620
- 3、交费后及时电话通知招生办确认，以便于收费当日学校为你办理教材邮寄等入学手续。



【报名地址】

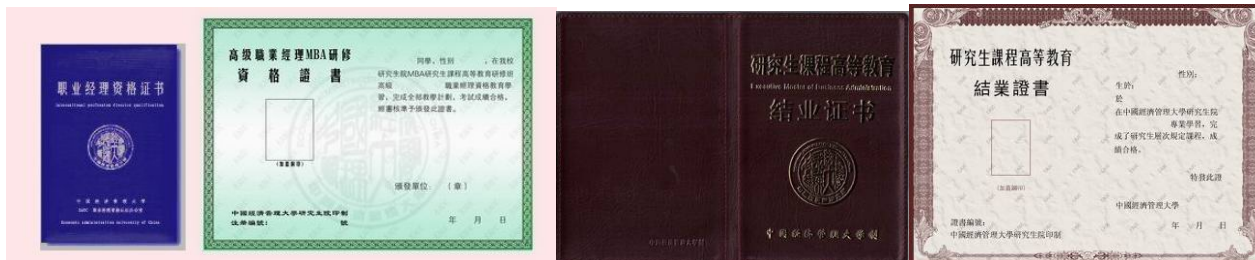
哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室美华教育（ 邮政编码：150020）



【证书样本】(全国招生 函授学习 权威双证 请速充电)

(高级职业经理资格证书样本)

(两年制研究生课程高等教育结业证书样本)



【学费缴纳方式】

方式一	邮局邮寄	邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室 邮政编码：150020
方式二	学校帐号	学校帐号：184080723702015 开户银行：哈尔滨银行龙江支行 企业户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校
方式三	交通银行 (太平洋卡)	帐号：40551220360141505 户名：王海涛 开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心
方式四	邮政储蓄 (存折)	帐号：602610301201201234 户名：王海涛 开户行：哈尔滨道外储蓄中心
方式五	中国工商银行 (存折)	帐号：3500016701101298023 户名：王海涛 开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行

可以选择任意一种方式缴纳学费，建议使用第五种方式（中国工商银行，比较方便快捷）收到学费的当天，学校就会用邮政特快的方式为你邮寄教材和考试问卷。



认证系列：高级职业经理资格认证、人力资源总监、营销经理、财务总监、企业培训师、酒店经理、品质经理、生产经理、物流经理、项目经理、市场总监、营销策划师等学习认证系列。

颁发双证：通用高级经理资格证书 + MBA 高等教育研修结业证书 (含 2 年全套学籍档案)


证书说明：证书全国通用、国际互认、电子注册，是提干、求职、晋级、移民的有效依据


学习期限：3 个月 (允许工作经验丰富学员提前毕业) **收费标准：**全部学费 **1280** 元


咨询电话：13684609885 0451- 88723232 88342620 **邮箱：**xchy007@163.com


学校网站：www.mhjj.net **颁证单位：**中国经济管理大学 **承办单位：**美华管理人才学校

全国招生 函授教育 颁发双证 权威有效

<div></div> *****			文件编号		P-08-01	
			版本号		A	
管理评审程序		制定单位	办公室	发行日期		2001.8.20
				页次		1/2
<p>1. 目的：为确保本公司产品质量达到客户要求，通过管理评审，以维持质量管理体系的合理性与有效性。</p> <p>2. 范围：适用于公司管理层，即总经理、管理者代表和各部门负责人对质量体系的评审。</p> <p>3. 权责：</p> <p>3.1 总经理：主持管理评审会议，批准管理评审报告。</p> <p>3.2 管理者代表：召开管理评审会议，编写管理评审报告，组织对管理评审中纠正和预防措施的跟踪和验证。</p> <p>3.3 各相关部门负责人：参加管理评审会议，并负责执行管理评审中提出的纠正和预防措施。</p> <p>4. 定义：</p> <p>4.1 管理评审：为了保证 QS-9000 质量体系运行的合理性与有效性，而对自身的管理体系进行对比、评估、审核，使管理水平得到提升。</p> <p>5. 作业内容：</p> <p>5.1 评审频度安排</p> <p>5.1.1 结合半年一次内审，原则上每半年召开一次，由总经理确定评审的具体日期。</p> <p>5.1.2 如果质量体系因社会环境、公司内部的组织结构、质量方针等重大变化或出现特殊情况，总经理可随时召开非定期的管理评审会议。</p> <p>5.2 评审计划：</p> <p>在实施管理评审之前，应制定书面的管理评审计划；其内容应包括：</p> <p>a. 评审目的；</p> <p>b. 评审内容；</p> <p>c. 评审时间；</p> <p>d. 评审所需资料的准备。</p> <p>5.3 评审内容：</p> <p>管理评审包括以下内容，但不限于：</p> <p>A. 上次会议执行决议的结果；</p> <p>B. 公司组织机构，人员和资源；</p> <p>C. 公司质量方针和质量目标；</p> <p>D. 产品质量和服务质量状况；</p> <p>E. 顾客的反馈、投诉和赞扬；</p> <p>F. 内部质量审核结果；</p> <p>G. 纠正措施和预防措施的有效性；</p> <p>H. 质量体系的适宜性；</p> <p>I. 手册内容有无增补。</p>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制定	审核	批准

 *****			文件编号	P-08-01
			版 本 号	A
管理评审程序	制 定 单 位	办 公 室	发行日期	2001. 8. 20
			页 次	2/2
<p>5. 4 管理评审会议议程：</p> <p>5. 4. 1 管理评审以会议的形式进行，由管理者代表负责将管理评审的主要议题提前通知给各会议参加人员。</p> <p>5. 4. 2 各会议参加人员收到通知后，应准备相应管理评审所需资料。</p> <p>5. 5 管理评审会议：</p> <p>5. 5. 1 管理评审会议由总经理主持，参加人员应至少包括管理者代表，各部门负责人。每次评审所缺席的部门负责人不得超过两名，总经理、管理者代表不得缺席。</p> <p>5. 5. 2 参加人员听取各部门汇报后，对评审内容逐项评审，最终给出评审结果，并由管理者代表做好[管理评审报告]。</p> <p>5. 6 管理评审报告：</p> <p>管理者代表根据会议记录重新整理，正式编写管理评审报告，并由总经理审批。审批后的管理评审报告正本由文控归档保管，管理者代表备份。</p> <p>5. 7 管理评审后续工作：</p> <p>管理评审中需采取纠正措施的，按照[纠正和预防措施程序]（P-05-022）执行。</p> <p>6. 相关文件：</p> <p>6. 1 内部质量审核程序 P-05-025</p> <p>6. 2 纠正和预防措施程序 P-05-022</p> <p>7. 表单：</p> <p>7. 1 评审计划 F08-01-01</p> <p>7. 2 管理评审报告 F08-01-02</p>				

 *****			文件编号		P-07-02	
			版本号		A	
业务计划管理程序		制 定 单 位	业务部	发行日期		2001. 8. 20
				页 次		1/3
<p>1. 目的：为强化公司体质、增进经营能力，以分析公司本身条件、限制其资源状况，因应环境变动趋势，遵循公司经营理念与经营基本方针，进而制定各阶段的营运计划，以达持续经营的目标。</p> <p>2. 范围：经营计划依公司事例性与未来性的策略规划作为参照，涵盖范围包括营业目标、成本目标、品质目标、人力资源、生产准备状况作业绩效及顾客满意度规划衡量、安全环境及卫生等相关议题。</p> <p>3. 权责：</p> <p>3. 1 资料搜集：各部门。</p> <p>3. 2 业务计划书制定/修订/作废：业务部主管。</p> <p>3. 3 业务计划书发行、回收：办公室文控。</p> <p>3. 4 业务管理会议召集：总经理。</p> <p>3. 5 业务管理会议主持：总经理。</p> <p>4. 定义：</p> <p>4. 1 短期计划：1～2 年计划 长期计划：3 年以上的计划</p> <p>4. 2 SWOT: Strength.（优势） 、Weakness.（劣势） 、Opportunity.（机会） 、Threat.（威胁）</p> <p>5. 作业内容：</p> <p>5. 1 作业流程：略</p> <p>5. 2 自我评估：</p> <p>5. 2. 1 由业务部主管汇集各部门提供的资料分析公司的经营能力：进行成长性、效益性、生产性等分析，潜在客户的优劣性，制定“经营计划书”。</p> <p>5. 2. 2 检讨过去的经营策略：针对过去制定策略时，所依据的相关假设或判断，进行分析检讨，检验是否具体确实？成效如何？</p> <p>5. 2. 3 依据 5. 2. 1～5. 2. 2 各项分析后，考虑公司本身条件、限制及来源的转变后，找出公司竞争优势与劣势。</p> <p>5. 3 制订经营目标、方针：</p> <p>5. 3. 1 目标、方针拟定，除考虑本身的经营体质与能力外、同时考虑外在的需求；例如：产业、政府、员工…等的需求。</p> <p>5. 3. 2 规划经营目标方针时，另应考量短、中、长期的差异与相互的影响与关连性。</p> <p>5. 4 环境分析：</p> <p>5. 4. 1 搜集公司所面对环境的资料、分析影响环境变动的各项因素，可就下列项目考虑：</p>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准

<div></div> *****			文件编号	P-07-02
			版本号	A
业务计划管理程序	制 定 单 位	业务部	发行日期	2001. 8. 20
			页 次	2/3
<p>5. 4. 1. 1 同业界的成长与车厂的竞争力比较。</p> <p>5. 4. 1. 2 经济性变化的预测。</p> <p>5. 4. 1. 3 比较企业间的差异。</p> <p>5. 4. 1. 4 公司的经营策略与规划。</p> <p>5. 4. 2 将所分析出来资料概分为“机会（有利的）”与“威胁（较差的）”两种，作成分析比较，并以尽可能量化的数据资料，做成比率或趋势，作为公司进行整改或多元化经营的重要参考依据。</p> <p>5. 5 提出策略构想：</p> <p>5. 5. 1 将环境中的机会、威胁与优势组合起来，进行 SWOT 分析，综合思考公司发展的 大方向，并结合公司经营理念与基本方针，同时配合公司经营目标、方针，提出构想。</p> <p>5. 6 将抽象的策略、构想，依据不同层面的考虑，分成几个构成面具体说明，并具体的 展开成经营计划书，并交办公室依[文件与资料控制程序]分发各部门。</p> <p>5. 6. 1 经营计划书中，应具体说明中、长期的经营计划与经营方针，以作为经营管理的 重要依据。</p> <p>5. 6. 2 各部门依上述经营计划及现行作业管理系统，应拟定年度公司方针、目标及计 划。据以执行，以确保各期的经营计划，得以顺利推动。</p> <p>5. 6. 3 各期经营计划作成之后，呈总经理核准及颁布；并召开说明会。进行宣导，以 达到组织沟通与凝聚共识之目的。</p> <p>5. 7 依 PDCA 管理方式持续动作将各项计划转化为实际行动，并且拟订行动、时程、预 算与目标，逐步推行。</p> <p>5. 8 使公司的策略及各部门的管理目标符合，得依其策略拟订或调整公司的经营政策， 并责成各部门，全力配合，以使其可具体执行。必要时，得视其策略或政策的调整而重新调 整组织功能。</p> <p>5. 9 每年年终时，依制订的各项目标进行绩效评估，每次评估的结果，皆列为下一个经 营计划的参考。</p> <p>5. 10 管理审查会议：</p> <p>5. 10. 1 总经理，依整体经营情形每半年召开检讨会议，并发出会议通知单（7.1）</p> <p>5. 10. 2 管理审查会议内容：</p> <p>5. 10. 2. 1 经营目标及计划执行情形检讨。</p> <p>5. 10. 2. 2 经营管理检讨，包括品质、营业额、生产效率以及业界发展趋势。</p> <p>5. 10. 2. 3 客户满意度分析检讨。</p> <p>5. 11 会议记录（7.2），于会议完毕后，分发与会人员或单位；原稿存于总经理。</p> <p>5. 12 会议的议决事项，交由各相关单位配合执行，总经理对执行成效负有追踪考核的 责任。</p> <p>5. 13 相关记录保存 ，依“质量记录控制程序”处理；“经营计划书”依“文件与数据 管理程序”规定实施制订/修订/作废相关作业。</p>				



文件编号

P-07-02

版本号

A

业务计划管理程序

制
定
单
位

业务部

发行日期

2001. 8. 20

页次

3/3

6. 相关资料:


6. 1 品质记录管理程序


6. 2 文件与数据管理程序

7. 表单:

7. 1 会议记录 F07-02-01

7. 2 会议通知单 F07-02-02

 *****			文件编号		P-08-03			
			版本号		A			
安全管理程序		制 定 单 位	办 公 室		发行日期		2001. 8. 20	
					页 次		1/1	
<div>1. 目的：为确保工作场所，人员的安全与健康。</div> <div>2. 范围： 本程序适用于公司所有员工及出入厂区的人员。</div> <div>3. 权责：</div> <div>3. 1 安全推展工作的研议，协调咨询建议等：办公室主管。</div> <div>3. 2 统筹、规划、监督及推行有关安全各项事务：安全事务生产部协管。</div> <div>4. 定义：</div> <div>4. 1 安全：保护员工在工作中，生命安全与健康有保障称为安全。</div> <div>5. 作业内容：</div> <div>5. 1 作业流程：略</div> <div>5. 2 安全人员若有更动，由安全委员会负责修改。</div> <div>5. 3 安全事业人员证照管理，由安全业务主管，指派人员，依规定参加训练，受训资格证书，交安全主管登录于[劳工安全人员资料]（F08-03-01）。</div> <div>5. 4 当有外包承包工程时，按承包协议办理。</div> <div>5. 5 员工均需作一般健康检查，针对执行危害健康作业员工，应接受特殊健康检查，以上检查单位依劳委会指定医院实施健康检查。</div> <div>5. 6 厂内适当场所设置消防栓及吊挂灭火器材。</div> <div>5. 7 有牵涉政府安全法规要求的原、物料，依[法规鉴别管理程序]的规定管理。</div> <div>5. 8 设备点检、保养管理，依[设备操作维护规定]。</div> <div>5. 9 安全业务主管，视公司需要安排教育培训，并纳入年度教育培训计划。</div> <div>6. 相关文件：</div> <div>6. 1 法规鉴别管理程序</div> <div>6. 2 生产、设备、模具控制程序</div> <div>7. 表单：</div> <div>7. 1 员工安全人员资料 F08-03-01</div>								
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准		

 *****				文件编号	P-07-04	
				版本号	A	
与客户沟通程序	制 定 单 位	业 务 部	发行日期	2001. 8. 20		
			页 次	1/3		
<div>1. 目的：<div>1. 1 确定客户的要求并有适当的记录，通过评审落实；确保任何异议得以澄清；当合同有修改时，通过评审而落实，并知会相关人员。</div><div>1. 2 为客户提供优良的售后服务，及时处理客户投诉，提高客户的满意度。</div><div>1. 3 通过客户满意度的调查与评估，及时了解客户对本公司的观点及要求。</div><div>2. 范围：本公司客户要求的识别、产品合同的评审、客户投诉的处理以及客户满意度的调查。</div><div>3. 权责：<div>3. 1 业务部负责客户的联络、合同的登记、顾客满意度的调查，并及时联系生产部门，主持合同评审。</div><div>3. 2 各车间确保已接收的合同按期完成交货。</div><div>3. 3 质检部负责调查顾客投诉原因，发出[纠正和预防措施要求书]并跟进。在管理评审会上报告客户投诉处理情况。</div><div>3. 4 相关责任部门负责采取和实施纠正和预防措施。</div><div>3. 5 业务部负责管理此程序，并按[业务合同操作流程]执行。</div></div><div>4. 定义：<div>4. 1 顾客沟通：在产品实现之前了解顾客需求，在产品交付之后调查顾客的满意情况。</div><div>4. 2 客户满意度：测量客户对本公司产品及服务的满意程度，包括客户对公司的感受。</div></div><div>5. 作业内容：<div>5. 1 与产品有关的要求的确定：<div>5. 1. 1 业务部业务人员应正确、完整地识别顾客对于产品的要求，包括对交付及交付后活动的要求。</div><div>5. 1. 2 本公司所生产的产品必须符合国家法律、法规的要求。</div></div><div>5. 2 合同、订单的评审：<div>5. 2. 1 合同可以有书面订单的形式或传真。</div><div>5. 2. 2 合同登记<div>5. 2. 2. 1 当业务部收到客户的书面或传真订单后将订单内容登入[订货记录]和[合同评审表]上。</div><div>5. 2. 2. 2 如果有不明确之处应与客户联络，直至明确。</div><div>5. 2. 2. 3 客户传真资料由业务部按流水号编目保存。</div></div></div><div>5. 2. 3 合同评审：<div>5. 2. 3. 1 业务部按照[合同评审表]上的内容组织各部门进行评审工作。</div></div></div></div>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准



文件编号

P-07-04

版本号

A

与客户沟通程序

制
定
单
位

业务部

发行日期

2001. 8. 20

页次

2/3

5. 2. 3. 2 合同评审时, 若仓库有合格的成品存货且数量能满足合同或订单的要求, 业务部业务员可直接安排出货。

5. 2. 3. 3 若仓库没有存货或存货数量不足时, 业务部需查询[合同评审表]上规定的内容, 在完全能满足的情况下, 业务部业管员立即下达[生产通知单]通知相关部门, 并将交货情况回复客户。

5. 3 合同的变更:

5. 3. 1 本公司因物料、生产、技术、质量及设备等原因须延误交货时, 由业务部负责将变更原因记录在[合同评审变更登记表]中, 并与客户协商同意后, 由业务部负责重新下达[生产通知单], 原单作废。

5. 3. 2 当客户要求变更时, 应重新进行合同评审, 由业务部负责将变更原因记录

在[合同评审变更登记表]中, 并组织有关部门协调, 协调一致后, 由业务部负责重新下达[生产通知单], 原单作废。

5. 4 有关产品方面的信息, 以及问询、合同或订单的处理情况, 包括对它们的修改的情况, 由业务部负责与顾客保持及时有效的沟通, 并将沟通情况记录在[顾客沟通情况记录表]上。

5. 5 对顾客投诉及反馈的处理:

5. 5. 1 客户投诉:

5. 5. 1. 1 客户投诉登记:

本公司生产产品的特点决定了只能针对客户的投诉和退货采取服务, 所以不论客户以什么样的方式投诉, 业务部负责人均要登记于[客户投诉登记及处理报告]上, 注明客户名称、投诉日期及投诉内容, 交由质检部调查质量问题的原因。

5. 5. 1. 2 客户投诉处理:

质检部负责人接到投诉报告后负责调查投诉原因如果属本公司问题所致则发出[纠正和预防措施要求书]。

责任部门负责采取纠正和预防措施。

质检部负责人负责对纠正和预防措施的执行情况予以验证, 跟进, 并按[纠正和预防措施程序]执行。

质检部负责将处理结果记录于[客户投诉登记及处理报告]内。

5. 5. 1. 3 客户投诉处理反馈

质检部负责人负责将处理结果反馈给客户并在[客户投诉登记及处理报告]内作相应记录。

5. 5. 2 客户退货:

5. 5. 2. 1 客户退货与客户投诉一样予以登记, 处理, 反馈。

5. 5. 2. 2 客户退货到厂后, 质检部负责全检, 合格品入仓并遵守[仓库管理制度], 不合格品按[不合格品控制程序]处理。

5. 5. 2. 3 如果需补货, 而仓库数量不足则由业务部开具[生产通知单]通知各作业部安排生产, 在[生产通知单]上面注明“补货”, 业务部负责按客户的要求安排仓库交货。仓库在出仓单上注明“补货”。

5. 5. 3 对顾客反馈的其他要求, 由业务部负责处理, 并保持与顾客及时有效的沟通。

5. 6 顾客满意度的调查



文件编号

P-07-04

版本号

A

与客户沟通程序

制
定
单
位

业务部

发行日期

2001. 8. 20

页次

3/3

5. 6. 1 由业务部建立“客户基本资料表”包括：客户地址，联络方式，营业项目，公司概况等。

5. 6. 2 适用于但不限于顾客满意度资料收集方式：调查、面谈及顾客反馈方式。

5. 6. 3 顾客满意度调查每年至少两次（原则上每半年进行一次），每次于管理评审会议之前 2 个月，由业务部发出（或传真）“顾客满意度调查表”进行调查，半个月由业务部跟催，若在两个月内未收到回件，即视为无效文件。

5. 6. 4 收回顾客满意度调查表后，由业务部进行统计，据[数据分析程序]进行分析。

5. 6. 5 利用面谈及顾客反馈方式时，应将面谈及反馈中有关满意度之信息记录在“顾客满意度调查表”中。

5. 6. 5 针对不满意之情况，提出改善措施，并按[纠正和预防措施程序]执行。

5. 6. 6 将统计分析之结果及改善对策之纠正与预防措施提交管理评审。

5. 7 记录保存：

5. 7. 1 所有订单及[合同评审表]、[合同评审变更登记表]和[生产通知单]由业务部保存，保存期为二年。

5. 7. 2 [客户投诉登记及处理报告]保存于质检部二年。

5. 7. 3 [顾客满意度调查表]由业务部保存二年。

6. 相关文件：

6. 1 生产过程控制程序 P-03-14

6. 2 不合格品控制程序 P-05-21

6. 3 纠正和预防措施程序 P-05-22

6. 4 管理评审程序 P-08-01

6. 5 数据分析程序 P-05-28

7. 表单：

7. 1 订货记录 F07-04-01

7. 2 合同评审表 F07-04-02

7. 3 生产通知单 F07-04-03

7. 4 合同评审变更登记表 F07-04-04


7. 5 顾客沟通情况记录表 F07-04-05


7. 6 客户投诉登记及处理报告 F07-04-06


7. 7 客户基本资料表 F07-04-07

7. 8 顾客满意度调查表 F07-04-08


7. 9 纠正和预防措施要求书 F07-04-09

<div></div> <div>*****</div>			文件编号		P-04-05	
			版本号		A	
先期产品质量策划程序		制 定 单 位	技术部	发行日期		2001. 8. 20
				页 次		1/4
<div><div>1. 目的：合理利用资源，以最佳作业条件，交付给客户满意的产品。</div><div>2. 范围：适用于本公司的有来样（图纸或实物样品）产品。</div><div>3. 权责：<div>3. 1 APQP 小组组成：技术部、质检部、生产部、业务部、供应部、仓库、分供方代表、顾客方代表，由副总经理担任组长。</div><div>3. 2 各部门职责：<div>业务部：客户资料的接收，将供方与需求方的相关信息相互反馈。</div><div>技术部：过程设计、分析、样件试制、PPAP 计划、PFMEA。</div><div>生产部：制造能力计划、样件试制、第一次量产。</div><div>质检部：APQP 过程的质量分析、MSA、SPC。</div><div>供应部：提供适当的生产计划材料，负责供应方及本公司生产部门有沟通。</div><div>仓 库：准时交付，对各类原材料、外协件做好防护与标识。</div><div>副 总：对策划小组的活动提供支持，对 FMEA、APQP、PPAP、MSA、SPC 等的总进度监控、协调，签署有关文件。</div></div></div><div>3. 3 其它未尽职责由 APQP 小组组长另行分派，从样品接收到批量生产的每个阶段均要举行一次会议，检讨工作进度，各部门协调。</div><div>4. 定义：<div>4. 1 APQP&CP：先期产品质量规划和控制计划</div><div>4. 2 FMEA：失效模式和效应分析</div><div>4. 3 MSA：测量系统分析</div><div>4. 4 SPC：统计过程控制</div><div>4. 5 PPAP：生产性零组件批准程序</div></div><div>5. 作业内容：<div>5. 1 本公司 APQP 主要分为五个阶段：<div>5. 1. 1 第一阶段：可行性制造评估<div>5. 1. 1. 1 业务部接收客户来样后，需交到技术部，进行 APQP 小组的可行性评估。</div><div>5. 1. 1. 2 APQP 小组举行可行性制造评估会议，将重点讨论：<div><div>a. 产品的特殊特性</div><div>b. 过程控制</div><div>c. 生产能力要求</div><div>d. 品质保证能力</div><div>e. 成本状况</div></div></div></div></div></div></div>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准

<div></div> *****			文件编号	P-04-05
			版 本 号	A
先期产品质量策划程序	制 定 单 位	技术部	发行日期	2001. 8. 20
			页 次	2/4
<div><div>f. 未来客户的需求计划</div><div>g. 可制造性和装配性</div><div>h. 图面相关资料</div><div>i. 材料规范</div><div>j. 量具/设备要求</div><div>5. 1. 1. 3 可行性制造评估会议结束后, 将会引出下列文件清单:</div><div>a. 产品重要控制特性清单</div><div>b. 初始过程流程图</div><div>c. 新设备、工具和设施的要求</div><div>d. 量具/测试设备要求</div><div>e. 初始成本概算</div><div>5. 1. 1. 4 可行性制造评估会议结束后, APQP 小组应向总经理呈交小组可行性承诺报告。总经理校批判定可行, 则业务部依照合同评审程序进行报价作业; 若判定不行则由业务部通知客户放弃。</div><div>5. 1. 1. 5 业务部就判定可行的项目与客户议价、协调, 取得意见一致后再报总经理审批, 判定可行, 则向 APQP 下达运作通知; 若不行则由业务部通知客户放弃。</div><div>5. 1. 2 第二阶段: 样件的试制和确认</div><div>5. 1. 2. 1 样件试制前, APQP 小组将对准备项目作检查, 以确保各项影响制造进度的活动, 均列入试制的计划表中。</div><div>5. 1. 2. 2APQP 小组依样品的设计试制, 并按样品计划表制作样件。</div><div>5. 1. 2. 3 技术部在必要时设计样件控制计划, 对尺寸测量, 材料及功能测试项目预先制订控制办法。</div><div>5. 1. 2. 4 样件试制完成后, APQP 小组召开第二次小组会议验证样件。样件验证合格后, 送客户确认; 样件验证不合格, 则进行失效模式分析, 重新试样。</div><div>5. 1. 2. 5 客户对样件验收合格后, APQP 小组将修正规范后的文件。</div><div>5. 1. 3 第三分阶段: 文件的完整规范和试做</div><div>5. 1. 3. 1APQP 小组按试制计划表寻求合格供应商, 进行模、检、治具及零件分包, 并依制造进度表跟催。</div><div>5. 1. 3. 2 技术部提出包装、交货方式供客户确认。</div><div>5. 1. 3. 3 技术部制作制程 FMEA。</div><div>5. 1. 3. 4 提出初期制程能力评估计划。</div><div>5. 1. 3. 5 提出 MSA 测量系统分析计划。</div><div>5. 1. 3. 6 召开 APQP 小组会议, 按上述检查针对相关内容作审查, 并做好其它试做前的准备。</div><div>5. 1. 3. 7 样品试做好后, 将进一步修正和规范原文件。</div><div>5. 1. 4 第四阶段: 量产准备</div></div>				

<div></div> *****			文件编号	P-04-05
			版 本 号	A
先期产品质量策划程序	制 定 单 位	技术部	发行日期	2001. 8. 20
			页 次	3/4
<p>5. 1. 4. 1 APQP 小组建立量试控制计划、作业指导书、检验指导书及零件表。</p> <p>5. 1. 4. 2 量试控制计划表完成前要进行制程 FMEA，并将其结果纳入量测控制计划，由技术部、质检部、生产部会签，总经理核准。</p> <p>5. 1. 4. 3 完成 MSA 测量系统变异分析。</p> <p>5. 1. 4. 4 由 APQP 小组召开量试会议：制定量试控制计划、作业指导书、检验指导书及零件表。检讨查检表结果及制程 FMEA。检讨所有量试前的准备工作。</p> <p>5. 1. 4. 5 量试执行依客户交期排定生产计划。</p> <p>5. 1. 4. 6 量试依 PPK 值或 CPK 值是否符合要求。（PPK≥1.67）</p> <p>5. 1. 4. 7 客户确认：a. 包装箱是否符合要求 b. 制程能力是否符合要求</p> <p>5. 1. 4. 8 量试完成后，依工程规格进行检验与测试，并提交 PPAP，经客户确认。</p> <p>5. 1. 4. 9 如果客户不要求 PPAP 报告资料，已完成的资料由技术部保存。</p> <p>5. 1. 5 第五阶段：量产阶段</p> <p>5. 1. 5. 1 由 APQP 小组召开量产会议，发行检验指导书、控制计划、零件表、作业指导书。</p> <p>5. 1. 5. 2 依客户要求的交期，做量产前准备并排定生产。</p> <p>5. 1. 5. 3 由 APQP 小组召开量产检讨会，会议内容包含制程控制、生产计划、发货、服务以及工程变更等事项。</p> <p>5. 1. 5. 4 正式量产后利用控制计划及 SPC 手法，评估产品质量以满足客户要求。降低制程变异，依[生产管理程序]执行。持续改善，消除变异、降低成本，依[持续改进控制计划]执行。达成客户满意目标，依[与顾客沟通程序]执行。提升对客户交期、服务，依[服务控制计划]和[与顾客沟通程序]执行。</p> <p>5. 1. 5. 4 技术资料由技术部管理，保存期限于产品结束三年后销毁。</p> <p>6. 相关文件：</p> <p>6. 1 过程 FMEA</p> <p>6. 2 合同评审程序</p> <p>6. 3 服务控制程序</p> <p>6. 4 生产管理程序</p> <p>6. 5 与顾客沟通程序</p> <p>6. 6 控制计划管理程序</p> <p>6. 7 MSA 分析</p> <p>6. 8 SPC 分析</p> <p>6. 9 持续改进控制程序</p> <p>7. 表单：</p> <p>7. 1 新产品项目开发申请表 F04-05-01</p> <p>7. 2 多方论证小组成员及职责表 F04-05-02</p>				

<div></div> *****			文件编号	P-04-05
			版 本 号	A
先期产品质量策划程序	制 定 单 位	技术部	发行日期	2001. 8. 20
			页 次	4/4
<div><div><div>7. 3 新产品项目 APQP 开发计划</div><div>7. 4 新产品开发可靠性和质量目标</div><div>7. 5 产品材料初始清单</div><div>7. 6 产品过程流程图</div><div>7. 7 产品和过程特殊特性</div><div>7. 8 产品保证计划</div><div>7. 9 管理者支持</div><div>7. 10 控制计划检查表</div><div>7. 11 样件确认和评审表</div><div>7. 12 工程图样确认和评审表</div><div>7. 13 工程规范确认和评审表</div><div>7. 14 材料规范确认和评审表</div><div>7. 15 新产品、工装和试验设备检查表</div><div>7. 16 新产品、工装、量具和试验设备开发计划进度表</div><div>7. 17 量具和试验设备检查表</div><div>7. 18 产品设计信息检查表</div><div>7. 19 小组可行性承诺</div><div>7. 20 产品包装标准</div><div>7. 21 产品/过程质量体系检查表</div><div>7. 22 过程流程图检查表</div><div>7. 23 车间平面布置图</div><div>7. 24 车间平面布置图检查表</div><div>7. 25 过程 FMEA 检查表</div><div>7. 26 初试过程能力研究计划</div><div>7. 27 产品包装评价表</div><div>7. 28 产品质量策划总结和认定报告</div><div>7. 29 工序卡片</div><div>7. 30 检验卡片</div><div>7. 31 控制计划</div></div><div><div>F04-05-03</div><div>F04-05-04</div><div>F04-05-05</div><div>F04-05-06</div><div>F04-05-07</div><div>F04-05-08</div><div>F04-05-09</div><div>F04-05-10</div><div>F04-05-11</div><div>F04-05-12</div><div>F04-05-13</div><div>F04-05-14</div><div>F04-05-15</div><div>F04-05-16</div><div>F04-05-17</div><div>F04-05-18</div><div>F04-05-19</div><div>F04-05-20</div><div>F04-05-21</div><div>F04-05-22</div><div>F04-05-23</div><div>F04-05-24</div><div>F04-05-25</div><div>F04-05-26</div><div>F04-05-27</div><div>F04-05-28</div><div>F04-05-29</div><div>F04-05-30</div><div>F04-05-31</div></div></div>				

<div></div> <div>*****</div>			文件编号		P-04-06	
			版本号		A	
制程 FMEA 管理程序		制 定 单 位	技术部	发行日期		2001. 8. 20
				页 次		1/7
<div><div>1. 目的： 预估生产时可能出现的缺点，及早加以排除，并将不可避免之缺点的影响降低至最低，以期产品不致失效或出现不宜送交客户的缺点。</div><div>2. 范围： 适用于下列时机：<div>2. 1 开发初期</div><div>2. 2 整体材料变更时</div><div>2. 3 制程设备，模、治具变更或购置时</div></div><div>3. 权责：由技术部召集一跨功能小组，小组成员包括技术部、质检部、生产部及相关人员（必要时应会同客户供货商人员一同研讨）。</div><div>4. 定义：<div>4. 1 FMEA 失效模式效应分析： Failure Mode Effect Analysis</div><div>4. 2 失效：<div>4. 2. 1 在规定条件下不能完成既定功能。</div><div>4. 2. 2 在规划条件下，产品参数值不能维持在规定的上下限之间。</div><div>4. 2. 3 产品在工作范围内，导致零组件的破裂、断裂等损坏现象。</div></div></div><div>5. 作业内容：<div>5. 1 流程图（附件一）</div><div>No</div><div>项目</div><div>说明</div><div>负责单位</div><div>使用表格</div><div>一、零件/工程选定</div><div>确定分析主题例如：外观、焊接分析目的与目标确定相关主要之作业指导书技术部</div><div>二、绘制制程流程图</div><div>绘制分析主题之制程流程图确定分析层次技术部制程流程图（附件一）</div><div>三、失效模式掌握与预测<div>1. 过去发生质量异情报主管</div><div>例：客户抱怨、制程异常</div><div>2. 预测未来可能发生的异常事件</div><div>3. 故障模式例与脑力激荡手法应用</div><div>生产部（相关人员）技术部质检部</div></div></div></div>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准



文件编号

P-04-06

版本号

A

制程 FMEA 管理程序

制 定
单 位

技术部

发行日期

2001. 8. 20

页 次

2/7

№项目说明负责单位使用表格

四、制程 FMEA 分析

1. 填写 FMEA 表

2. 重要失效模式主记录于 FMEA 表中

3. 依各失效模式做一连串的分析与检讨并确定其原因与影响并将重要项目记入 FMEA 表中生产部（相关人员）技术部质检部

制程FMEA表

五、风险顺序数评价（RPN）

1. 为失效模式发生原因与影响的综合评价指针

2. 评价内容：严重度（S）

频度（O）探测度（D）

3. $RPN = S \times O \times D$

4. 严重度大于 7 时必须对策项目

生产部（相关人员）技术部质检部

六、对策拟定与评价

1. 依风险顺序（评价结果 100 以上为必须对策项目，60 为选择项目

2. 对策拟案检讨并评估可行方案

3. 对策案风险顺序数（RPN）

再评价生产部（相关人员）技术部质检部制程FMEA表

七、对策行动展开与效果确认

1. 对策案日程计划安排与实施

2. 对策实施效果确认

3. 改善效果确认后，改善结果风险优先数仍在 100 以上，需再次实施对策改善

4. 生产部制程FMEA表

FMEA 成果与对策日程计划表

八、标准类回馈

1. 相关制度

2. 水平展开

生产部

技术部

九、工程验证

1. 对策案实施状况验证

质检部



文件编号

P-04-06

版本号

A

制程 FMEA 管理程序

制 定
单 位

技术部

发行日期

2001. 8. 20

页 次

3/7

5. 3 施行顺序：

5. 3. 1 零件/工程选定：凡新开发产品的信赖等级，经下表分类后，属于 A 级以上者，皆须实施 FMEA。

5. 3. 3. 1 内容补充说明：

5. 3. 1. 1. 1 新制品：与产品机能信赖有关的构造及材料和以前的制品，有显著的不同制品。

5. 3. 1. 1. 2 类似制品：与产品机能信赖有关的构造及材料和以前的制品，有部份不同的制品。

5. 3. 1. 1. 3 相同制品：与产品机能信赖性有关的构造及材料和以前的制品都相同之制品。

5. 3. 1. 1. 4 同一条件：使用条件或制品条件跟以前的制品大致相同，稍有严格的要求或者是稍有变更。

5. 3. 1. 1. 5 条件类似：使用条件或制品条件跟以前的制品较为严格，而且有相当程序的变更。

5. 3. 1. 1. 6 条件不同：使用条件或制造条件比上述“条件类似”的情况，更为严格且变更程序更为明显。

5. 3. 1. 2 新产品与类似旧产品的资料准备：

5. 3. 1. 2. 1 收集旧有机种曾发生过之各种不良率记录。

5. 3. 1. 2. 2 整理新产品重要机能性的相异点，明列需要进行检讨的项目。

5. 3. 1. 2. 3 收集类似旧产品实际不良率，以为检讨制品的设定或预测的不良率。



文件编号	P-04-06
版本号	A
发行日期	2001. 8. 20
页次	4/7

制程 FMEA 管理程序

制
定
单
位

技术部

5. 3. 1. 2. 4 尽可能取得新开发制品与类似现有产品，以利比较说明。

5. 3. 2 制程 FMEA 表填写方式如下：

5. 3. 2. 1: FMEA 编号

5. 3. 2. 1. 1 填入 FMEA 文件编号，以便可以追踪使用。

5. 3. 2. 1. 2 FMEA 编号方式如下：

□□□	—	□□□□□□□□□□	—	□	—	□□	
							流水号
							版本号
							件号
							车型代号

5. 3. 2. 2 项目：填入将被分析制程的系统、子系统或零件名称和编号。

5. 3. 2. 3 制程责任者：填入部门和小组，也包括供货商名称。

5. 3. 2. 4 准备者：填入 FMEA 准备现任工程师的姓名、电话号码、公司。

5. 3. 2. 5 车型/年份：填入想要分析制造用的车型年份。

5. 3. 2. 6 生效日期：最初 FMEA 发布日期，不能超过开始计划生产日期。

5. 3. 2. 7 过程责任部门：填入 FMEA 准备责任工程师的姓名、电话号码、公司。

5. 3. 2. 8 小组核心：列出有权限参与或执行这项工作的负责个人和单位。

5. 3. 2. 9 制程功能/要求：填入要被分析的制程或作业简单的叙述。当制程包含多种作业而有不同的潜在失效模式时。要将不同作业视为不同制程处理。

5. 3. 2. 10 潜在失效模式：为制程可能不符合要求。叙述规定作业的不合格事项。它是一个原因成为下工程的潜在失效模式或被上一工程所影响的潜在失效模式。无论如何，于准备 FMEA 时必须假设进料的零组件或原物料是好的。列出每一个特殊作业零件、子系统、系统或制程特性，所引起的潜在失效模式。制程工程师要提出和回答下列问题：

a) 制程或零组件为何不满足规定？

b) 不考虑工程规格，什么是客户（最终使用者、下一工程或服务）所不满意的。

5. 3. 2. 11 潜在失效效应：

5. 3. 2. 11. 1 被定义客户要求的功能失效模式。客户指的是：下个作业、下个工程、地点或车辆所有人。每一个潜在失效功能都必须被考虑。

5. 3. 2. 11. 2 对于最终使用者，功能经常被指为：外观不良，粗糙不平。

5. 3. 2. 12 严重度：严重度是评估对客户造成的失效模式效应严惩性而定；严惩仅在功能上发生。降低严重等级指针只有透过设计变更期影响。



文件编号

P-04-06

版本号

A

制程 FMEA 管理程序

制 定
单 位

技术部

发行日期

2001. 8. 20

页 次

5/7

评估标准:

影 响	标准影响的严重性	等 级
无警告危险	非常高的严重等级将危害机器或组装作业人员。当失效模式影响到车辆（产品）操作（使用）和/或牵涉到违反政府法规时，没有警告产生。	10
有警告危险	非常高的严重等级将危害机器或组装作业人员。当失效模式影响到车辆（产品）操作（使用）和/或牵涉到违反政府法规时，有警告产生。	9
非常高	严重瓦解生产线，100%产品须报废；车辆无法操作，丧失基本功能，客户非常不满意。	8
高	轻微影响生产线，产品须筛选和部分报废；车辆可以操作，但降低功能等级，客户不满意。	7
稍有	轻微影响生产线，部分产品须报废；车辆可以操作，但令人舒适或便利的项目无法运作，客户会感到不舒适。	6
低	轻微影响生产线，产品须 100%返工；车辆可以操作，但令人舒适或便利的项目无法运作，客户有时会不满意。	5
非常低	轻微影响生产线，产品须筛选和部份返工；装备整修或各种杂音造成不舒适。这些缺点大部份客户都会发现。	4
较小的	轻微影响生产线，部份产品在线上返工；装备整修或各种杂音造成不舒适。这些缺点大部份客户都会发现。	3
非常小	轻微影响生产线，部份产品在线上返工；装备整修或各种杂音造成不舒适。这些缺点会被有经验的客户发现。	2
没有	没有影响。	1

5. 3. 2. 13 等级：这个栏为用来区分任何对零件、子系统或系统将要求附加于制程控制的特殊产品特性（如：关键性、主要的、重要的）。

如果在制程 FMEA 被认定等级，通知设计负责工程，这将影响工程文件关注项目的认定。

5. 3. 2. 14 失效原因：潜在失效的原因，失效如何发生，失效模式的结果。在尽可能的范围里，将每一个能想象得到的失效原因列出。

5. 3. 2. 15 发生度：为失效原因可能发生的机会。可能发生的乘级是一个值。如果已有相似制程统计资料可用来决定发生等级。



文件编号

P-04-06

版本号

A

制程 FMEA 管理程序

制 定
单 位

技术部

发行日期

2001. 8. 20

页 次

6/7

失效的机率	可能失效的比率	Cpk	等 级
非常高：失效几乎不可避免	$\geq 1 \text{ in } 4$	< 0.33	10
	$1 \text{ in } 5$	≥ 0.33	9
高：失效重复发生	$1 \text{ in } 6.6$	≥ 0.51	8
	$1 \text{ in } 8.3$	≥ 0.67	7
有限的：失效偶而发生	$1 \text{ in } 10$	≥ 0.83	6
	$1 \text{ in } 11.1$	≥ 1.00	5
	$1 \text{ in } 12.5$	≥ 1.17	4
低：失效相对地少发生	$1 \text{ in } 14.2$	≥ 1.33	3
	$1 \text{ in } 16.6$	≥ 1.50	2
极少的：失效无	$\leq 1 \text{ in } 20$	≥ 1.67	1

5. 3. 2. 16 现行制程控制：现行制程控制是叙述控制方法，用来预防可能扩大的失效和侦查出失效模式的发生。这些控制方法可能包括治具的防误或 SPC 后制处理品评估。

有三种制控制可能考虑：

5. 3. 2. 16. 1 预防失效原因或失效模式/效应的发生或降低发生比率。

5. 3. 2. 16. 2 查出失效原因并提出矫正措施。

5. 3. 2. 16. 3 查出失效模式。可能的话，最好使用 5. 3. 2. 16. 1 种控制；其次使用 5. 3. 2. 16. 2 种控制；最后才使用 5. 3. 2. 16. 3 种控制。

5. 3. 2. 17 难检度：是评估 5. 3. 2. 16. 2 型现行制程控制能侦查出失效原因的机率，或 5. 3. 2. 16. 3 型现行制程控制在零组件离开制造作业或组。

查出失效	标准影响的严重性	等 级
几乎不可能	无任何控制可查出失效模式	10
非常些微的	现行控制方法非常些微的机会可以查出失效模式	9
些微的	现行控制方法些微的机会可以查出失效模式	8
非常低的	现行控制方法非常低的机会可以查出失效模式	7
低的	现行控制方法低的机会可以查出失效模式	6
适中的	现行控制方法适中的机会可以查出失效模式	5
适度高的	现行控制方法适度高的机会可以查出失效模式	4
高的	现行控制方法高的机会可以查出失效模式	3
非常高的	现行控制方法非常高的机会可以查出失效模式	2
几乎确定	现行控制方法可以查出失效模式	1



文件编号

P-04-06

版本号

A

制程 FMEA 管理程序

制 定
单 位

技术部

发行日期

2001. 8. 20

页 次

7/7

5. 3. 2. 18 风险顺序数 (RPN): 风险顺序数是严重度 (S)、发生度 (O) 和难检度 (D) 的乘积。

$$RPN = (S) * (O) * (D)$$

是一项制程风险的指针。当 $RPN > 80$ 较高时, 功能小组应提出矫正措施来降低 RPN 值。一般实务上会特别注意严重较高之失效模式, 而不理会之 RPN 数值。

5. 3. 2. 19 建议措施: 当失效模式依 RPN 数列排列其风险顺序时, 针对最高等级的影响和关键项目提出矫正措施。任何措施的目的是要减少任何的发生度、严重或难检度。可考虑下列生措施, 但并不限于此。

5. 3. 2. 19. 1 为了降低发生机率, 需要制程变更。

5. 3. 2. 19. 2 只有制程变更可能降低严重等级。

5. 3. 2. 19. 3 为了增加查出的机率, 需要制程变更。通常改进侦查控制方法, 对品质改善是浪费和无效的。增加品质控制检验频率不是良好的矫正措施, 永久改善措施是必须的。

5. 3. 2. 20 负责人与日期: 填入建议措施的负责单位或个人, 和预定完成日期。


5. 3. 2. 21 采取措施: 完成矫正措施后, 填入简短的执行作业和生效日期。


5. 3. 2. 22 RPN 结果: 将矫正措施实施后, 填入简短的执行的执行作业和生效日期。发生度和难检度的等级结果填入, 进一步的措施只要重复 5. 3. 2. 19~5. 3. 2. 20 项之步骤即可。

6. 相关资料: 无

7. 表单:

7. 1 制程 FMEA 表 F04-06-01

 *****			文件编号		P-05-07	
			版本号		A	
SPC 作业管理程序		制 定 单 位	质 检 部	发行日期		2001. 8. 20
				页 次		1/1
<div>1. 目的：为规范开发及量产各阶段统计图表及软件的使用，以期能经由统计技术的应用提早发现变异，适时矫正以减少损失而制定本办法。</div> <div>2. 范围：本办法适用于所属各产品由开发至量产各阶段的统计图表。</div> <div>3. 权责：由质检部相关人员负责执行。</div> <div>4. 定义：无</div> <div>5. 作业内容：<div>5. 1 控制图表的选用时机：得视实际需要选用合适的软体或表格。<div>5. 1. 1 P 控制图（不良品率控制图）——量产后的外观检查。</div><div>5. 1. 2 X-R 控制图——制程中的特性控制</div></div><div>5. 2 作业流程<div>5. 2. 1 由质检人员依据控制计划的规定项目、图表种类据实填写控制图表。</div><div>5. 2. 2 P 控制图的作法依 SPC 手册实施。</div><div>5. 2. 3 X-R 控制图的作法及制程能力的评估依 SPC 手册实施。</div><div>5. 2. 4 质检人员若发现控制有异常现象发生时须立即按纠正预防措施程序办理。</div><div>5. 2. 5 若制程能力不足时依[制程控制程序]的规定处理。</div><div>5. 2. 6 异常处理的状况须记录于控制图表上，以作为日后追查及图表判别之用。</div><div>5. 2. 7 控制图表的保存依[品质记录管理程序]实施。</div></div></div> <div>6. 相关文件<div>6. 1 制程控制程序</div><div>6. 2 品质记录控制程序</div><div>6. 3 SPC 手册</div></div> <div>7. 表单<div>7. 1 技术型数据用控制图 F05-07-01</div><div>7. 2 控制图 F05-07-02</div></div>						

 *****			文件编号		P-04-08	
			版本号		A	
生产件批准程序		制 定 单 位	技术部	发行日期		2001. 8. 20
				页 次		1/6
<p>1. 目的：为使用权本公司能适时了解客户工程规格的要求，确定本公司是否具有符合客户要求的能力。</p> <p>2. 范围：适应本公司加工之产品。</p> <p>3. 权责：生产件批准作业：跨功能小组。</p> <p>4. 定义：无。</p> <p>5. 作业内容：</p> <p>5. 1 生产性零组件申请批准时机：</p> <p>5. 1. 1 在下列情况下工件样品交货前，应进行生产件批准，并向客户提出生产件批准要求。</p> <p>a) 新产品零组件；</p> <p>b) 申请批准的零件，因不良进行校正；</p> <p>c) 生产的零组件材料、规格或设计变更。</p> <p>5. 1. 2 在下列情况下工件样品量产交货前应通知客户，并向客户提出生产性零组件批准，但若客户放弃批准，亦需更新生产件档案资料，反应实际状况。该档案应包括客户同意免送件者的姓名及日期。</p> <p>a) 已被核准的零件，使用其它物料；</p> <p>b) 使用新的或修改后的模具生产；</p> <p>c) 设备更新或重新布置；</p> <p>d) 改变作业方法或制程；</p> <p>e) 工厂整修或模具设备移转它处生产；</p> <p>f) 零配件材料表面处理等外协厂商变更；</p> <p>g) 厂内模具经十二个月未使用者；</p> <p>h) 客户因质量问题要求再进行批准时。</p> <p>5. 2 生产件批准程序（PPAP）要求资料（附件一）。</p> <p>5. 2. 1 《生产件送审保证书》。</p> <p>5. 2. 2 有关颜色、纹路及表面要求的《外观批准报告》。</p> <p>5. 2. 3 加工样品或依《控制计划》规定的数量（原签认样品由本公司保留）。</p> <p>5. 2. 4 所有客户及公司之设计记录，如零组件图面、CAD 资料、规格书等及细部图面。</p> <p>5. 2. 5 被授权的工程变更文件。</p> <p>5. 2. 6 零件图面上要求或检查点之《尺寸测量结果》（包括断面图、略图、描图）。</p> <p>5. 2. 7 检查用辅助工具：如夹具、模具、检具、限度样品等。</p> <p>5. 2. 8 设计记录上要求的材料、功能、测试结果。</p>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准



文件编号

P-04-08

版本号

A

生产件批准程序

制
定
单
位

技术部

发行日期

2001.8.20

页次

2/6

5.2.9 制造流程图。

5.2.10 控制计划表，过程 FMEA 表。

5.2.11 能证明符合客户会针对重要特性要求的《初始过程能力研究计划》的结果。

5.2.12 新的或修整过的量具、试验设备的测量系统分析结果：R—R 分析。

5.2.13 当客户规格书或图面有要求时应执行的工程批准。

5.3 送件等级：

5.3.1 客户以下列原则选择本公司的送件等级：

5.3.1.1 本公司符合 QS-9000 的能力。

5.3.1.2 生产的零组件重要性。

5.3.1.3 零组件生产时的经验。

5.3.1.4 本公司的专业能力。

5.3.2 有可能不同客户对相同供货商会要求不同的送件等级，等级可分为下列五级：

等级 1：提出只要保证书（外观件另需附外观承认报告）。

等级 2：提出保证书、样品及部分左证资料给客户。

等级 3：提出保证书、样品及完整左证资料给客户。

等级 4：提出保证书及完整左证资料给客户。

等级 5：本公司现地审核保证书及完整左证资料给客户。

5.3.3 目前客户。对本公司尚无承认等级的要求，本公司以第三等级作为承认等级。

5.3.4 生产性零组件核准主样品应具有代表性的生产批次中取样，但若客户另有指定，以指定者为准。

5.4 制程要求：

5.4.1 辅助性蓝图和草图：所有图面均须与尺寸测量结果一并提取。零组件号码变更等级绘图日期和供货商名称要显示在各辅助文件上。

5.4.2 零组件特殊检验或测试设计（仪器或设备）：如果零组件使用特定检查或测试设备，则客户要求时应于送件时一并提取，本厂应验证所有量具均符合零组件的各项尺寸要求；亦应证明零组件经过设计变更后其测量系统仍符合需要，而且本公司有责任将此类量具维护至零组件寿命周期终止。客户若有要求时应进行「测量系统分析（MSA）」依「监视和测量装置控制程序」。


5.4.3 客户对重要零件控制特性的标识：当客户针对安全性、法规、功能、安装及外观要求特殊控制时，使用控制特殊符号。


5.4.4 初期制程能力研究（PPK）：


5.4.4.1 在分析制程能力前应先确定测量系统误差对制程能力的影响程度。

5.4.4.2 初期制程能力只是短期的分析，并未预测到正常生产时人员、材料、方法、设备、测量系统及环境的变异，所以正式生产时应使用控制图。

5.4.4.3 控制图应确认其稳定性，如果有不稳定现象，则应提出矫正实施措施。直至制程稳定，若无法稳定则与客户生产性零组件小组接洽。

<div></div> *****			文件编号	P-04-08
			版本号	A
生产件批准程序	制 定 单 位	技术部	发行日期	2001. 8. 20
			页 次	3/6
<p>5. 4. 4. 4 亦可使用其它类似产品长期制程能力来取代短期制程能力，有时个别值及移动全距控制图亦可用来评估制程能力。</p> <p>5. 4. 4. 5 初期制程能力指针及应采取的行动</p> <p>（一）制程稳定时</p> <p>PPK>1.67 制程可能符合客户要求：批准后可依据被认可的批准控制计划开始生产。</p> <p>1. 33≤PPK≤1.67 制程可能不符合客户要求：批准后可开始生产，但应特别注意控制特性直到 CPK>1.33 为止。</p> <p>PPK<1.33 制程不符合客户要求：制程改善成为重要的工作并且须特矫正措施计划书面化。一般须增加检验与测试频率直到 CPK>1.33 为止，执行暂行对策所修改的控制计划应经客户审核核准。</p> <p>（二）制程不稳定时：因不稳定的现象显示，制程不能符合客户要求。特定原因应被鉴定、评估，如果可能应予以删除。利用 100%全检和增加 SPC 抽样数量直到 CPK>1.33 或满足客户要求应重视制程改善，模具变更及客户审核批准。纠正措施计划可含制程改善、模具变更及客户进行设计变更。</p> <p>5. 4. 5 外观批准要求：</p> <p>5. 4. 5. 1 客户指定外观件零件须执行外观批准，并完成生产性零组件《外观批准报告》。</p> <p>5. 4. 5. 2 外观批准报告必须有客户判定结果并取得客户代表签名，及样品与零组件送件保证书一并送交客户进行批准。</p> <p>5. 4. 6 尺寸评价：</p> <p>5. 4. 6. 1 所有设计记录及检查法所列的尺寸，特性及规格均须被测量：表格应有日期，且不可用概括叙述以表示满足要求（即应有明确测量结果）。</p> <p>5. 4. 6. 2 测试可委托客户实验室或第三者检验机构，但测试报告应能显示该检验机构的名称。测试结果应作用客户所指定的记录表，详载测试日期及规格变更层次。</p> <p>5. 4. 6. 3 任何设变日期或工程变更文件若尚未纳入设计记录而已使用于零件制能的文件均应注明。</p> <p>5. 4. 6. 4 测量样品中应有一个样品被标明为主要样品。</p> <p>5. 4. 6. 5 本公司有责任通过所有尺寸要求，若有任何一项测量超过规格要求，则不同意送申请。一定要采取矫正措施直到所有尺寸均符合要求，若仍不符合则应与客户的生产件批准小组联络。</p> <p>5. 4. 6. 6 零件应测量其净重（计至小数点后 4 位），主要目的为分析汽车重量，不包括运送时防护包装或及其辅助工具。净重测量时应取十个产品一起称重后取其平均值。</p> <p>5. 4. 7 原物料测试：</p> <p>5. 4. 7. 1 物料测试应包含化性、物性及冶金特性，一般测试依材料规格或图面批示而定。测试可以委托客户实验室或第三者检验机构，但测试报告应能显示该检验机构的名称。</p>				

 *****			文件编号	P-04-08
			版本号	A
生产件批准程序	制 定 单 位	技术部	发行日期	2001. 8. 20
			页 次	4/6
<p>5. 4. 7. 2 测试结果应使用《材料测试结果》记录，详载测试日期及规格变更层次。概括说明符合规格要求是不被接受的，而且设计记录规格书所列的项目均须测试。</p> <p>5. 4. 7. 3 物料供应商名称亦应列于表格，若客户要求材料 CODE NO.，亦应填入。</p> <p>5. 4. 7. 4 本公司有责任能过所有测试要求，若有任何一项测量超出规格要求，则不同意申请。一定要采取纠正措施直到均符合所有要求，若仍不符合要求则应与客户的生产性零组件核准小组联络。</p> <p>5. 4. 8 功能测试：</p> <p>5. 4. 8. 1 如客户规定材料、产品均应执行功能测试，功能测试项目规定于图面或客户指定的规格书中。</p> <p>5. 4. 8. 2 测试可以委托客户实验室或第三者检验机构，但测试报告应能显示该检验机构的名称。</p> <p>5. 4. 8. 3 测试结果应使用《功能测试结果》，概括性说明符合规格要求是不被接受的，而且设计记录及规格书所列的项目均符合所有要求，若仍不符合要求则应与客户的生产件批准小组联络。</p> <p>5. 4. 9 零件送审保证书：</p> <p>5. 4. 9. 1 全部要求符合则填入保证书内。</p> <p>5. 4. 9. 2 不同零组件应有个别保证书。</p> <p>5. 4. 9. 3 某些字段不一定要填写，依客户决定填写。</p> <p>5. 4. 9. 4 当确认全部要求均符合而且所有要求的文件或样品均已备妥，则生技主管应于保证书签名。</p> <p>5. 4. 9. 5 工程变更：视工程变更程度，按客户要求重新提出生产件批准申请。</p> <p>5. 5 记录及样品保存（样品保存至少一件）：保存至车型停产后一年（不管送件等级为何均应保存所有 PPAP 要求项目含尺寸测量记录、R—R 记录、初期制程能力研究、功能测试记录及样品尺寸）。但新批准样品可以取代批准样品，而且若批准样品尺寸太大可经客户同意以另外方式保存。</p> <p>5. 6 生产件批准结果：</p> <p>5. 6. 1 本公司通过样品批准程序后，仍应确保往后量产结果仍能符合客户要求。</p> <p>5. 6. 2 客户批准前本公司不得交货，批准结果区分下列 3 种情况：</p> <p>5. 6. 2. 1 核准：本公司零组件满足所有规格及要求，可以开始交货。</p> <p>5. 6. 2. 2 暂时性核准：在限定时间内或数量基准下同意本公司配合生产需求进行交货，暂时性核准的先决条件为：</p> <p>（1）已明确定义出不符合事项的真正原因；</p> <p>（2）客户已批准纠正预防措施计划；</p> <p>（3）需再送件申请批准（除非客户通知本公司提供零件进行变更）；</p> <p>（4）在规定期间内或数量，若仍不符合批准的纠正计划，则客户会判退件并不得交货。</p> <p>5. 6. 2. 3 退件：正式量产前应重新送件申请批准。</p>				

<div></div> *****			文件编号	P-04-08
			版 本 号	A
生产件批准程序	制 定 单 位	技术部	发行日期	2001. 8. 20
			页 次	5/6
<div>6. 相关文件：</div> <div>6. 1 先期产品质量策划程序（APQP）</div> <div>6. 2 生产件批准程序（PPAP）手册</div> <div>6. 3 测量系统分析程序（MSA）</div> <div>6. 4 生产件批准程序（PPAP）要求资料（附件一）</div> <div>7. 表单：</div> <div><div>7. 1 零件送审保证书</div><div>F04-08-01</div></div> <div><div>7. 2 外观批准报告</div><div>F04-08-02</div></div> <div><div>7. 3 功能测试结果</div><div>F04-08-03</div></div> <div><div>7. 4 尺寸测量结果</div><div>F04-08-04</div></div> <div><div>7. 5 材料测试结果</div><div>F04-08-05</div></div>				



文件编号

P-04-08

版本号

A

生产件批准程序

制
定
单
位

技术部

发行日期

2001.8.20

页次

6/6

生产件批准程序（PPAP）要求资料

要 求	承 认 标 准				
	Level 1	Level 2	Level 3	Level 4	Level 5
1. 零件送审保证书	S	S	S	S	S
2. 外观批准报告	S	S	R	S	S
3. 样品	R	S	S	S	R
—原始样品	R	R	R	R	R
4. 设计记录	R	S	S	S	R
—详细	R	S#	S#	S#	R
5. 设变文件	R	S	S	S	R
6. 尺寸测试结果	R	S	S	S	R
7. 检具	R	R**	R**	R**	R**
8. 功能测试结果	R	S	S	S	R
9. 制造流程图	R	R	S	S	R
10. (a) 过程制程失效模式分析 PFMEA	R	R	S	S	R
11. (b) 设计制程失效模式分析 DFMEA	R#	R#	R#	R#	R#
12. 制程能力分析	R	R	S	S	R
13. 测量系统分析	R	R	S	S	R


S: 要提交到客户零组件且留副本于制造场所。


R: 保留在制造场所备查。


*: 除非客户特准免除。


**：客户要求时提出。

#: 适用于有设计责任的供货商。

 *****			文件编号		P-04-09	
			版本号		A	
持续改进控制程序		制 定 单 位	技术部	发行日期		2001. 8. 20
				页 次		1/1
<div>1. 目的：促进质量管理体系有效性的持续改进。</div> <div>2. 范围：所有与质量相关的活动。</div> <div>3. 权责：各部门负责人负责各改进行动的计划与实施。</div> <div>4. 定义：</div> <div>4. 1 持续改进：是指为所有的客户持续不断地改进质量，并不断地发现改进的需要。</div> <div>5. 作业内容：</div> <div>5. 1 发现问题：</div> <div>依据质量方针和目标，通过内部质量审核、数据分析、纠正和预防措施、管理评审及相关的日常工作、记录、图表等通过分析检讨发现问题。</div> <div>5. 2 各部门负责人根据收集的数据进行统计分析，进而决定需改进的项目和目标，拟定改进计划和执行日程。</div> <div>5. 3 试行改进</div> <div>各相关部门依据改进计划确实执行，同时须管制、记录相关试行改进的结果，作为效果评估的依据。</div> <div>5. 4 效果评估</div> <div>5. 4. 1 各相关部门须依据改进结果的记录，进行统计分析，对比设定的目标，据以评估确认改进成效。</div> <div>5. 4. 2 当确认改进效果符合改进目标的需求时，有关人员应将其标准化，并对相关文件按《文件控制程序》进行控制。</div> <div>5. 5 相关文件依标准化需要进行修订发行之后，相关人员须据以落实执行。</div> <div>6. 相关文件：</div> <div>6. 1 内部质量审核程序</div> <div>6. 2 数据分析程序</div> <div>6. 3 文件控制程序</div> <div>6. 4 管理评审程序</div> <div>6. 5 纠正和预防措施程序</div> <div>7. 表单：</div> <div>7.1 持续改进计划表 F04-09-01</div> <div>7.2 持续改进记录表 F04-09-02</div>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准

 *****			文件编号		P-03-10	
			版本号		A	
制程能力管理程序		制 定 单 位	生产部	发行日期		2001. 8. 20
				页 次		1/2
<p>1. 目的：确保新产品开发的产品质量策划能够发挥跨部门的功能，使公司内各项设施、设备制程符合客户要求。</p> <p>2. 范围：公司内的设施、设备、制程、模、治、检具均属之。</p> <p>3. 权责：</p> <p>3. 1 设施、设备规划、执行：生产部。</p> <p>3. 2 制程、治具：生产部。</p> <p>3. 3 模具、检具（量产前）：技术部。</p> <p>3. 4 检具（量产后）：质检部、生产部。</p> <p>3. 5 制造能力改善计划书：生产部。</p> <p>4. 定义：无</p> <p>5. 作业内容：</p> <p>5. 1 设施、设备及制程规划和效益：</p> <p>5. 1. 1 当客户要求时，由技术部召集生产部针对公司设施、设备及制程作一整体性规划，并与新产品质量策划制程相结合。</p> <p>5. 1. 2 整体规划当中由技术部偕同生产部针对生产线作一适当布置，规划其中需适当考虑产品工艺流程及搬运，使厂内间使用附加价值提升。</p> <p>5. 1. 3 生产线布置当中，由生产部对人员作统一配置，并作成《生产线人力配置表》。由生产部对布置完成的生产线，于作业中进行测定，于适当时进行制程布置分析。</p> <p>5. 1. 4 生产作业当中针对生产效率、停机停工、制程质量等进行统计分析，针对其重点进行改善，依[数据分析控制程序]办理。</p> <p>5. 2 防呆措施：</p> <p>5. 2. 1 经制程失效模式分析的结果，有不合格之处或客户抱怨时，由技术部召集跨功能小组，针对制程设备采取防呆措施。</p> <p>5. 2. 2 客户抱怨依[与客户沟通程序]办理。</p> <p>5. 2. 3 制程失效模式分析依[制程 FMEA 管理程序]办理。</p> <p>5. 3 工模具设计和制造：</p> <p>5. 3. 1 模、检、治具开发时由技术部，寻求具有适当技术资源的厂商从事模、检、治具的设计和制造。</p> <p>5. 3. 2 模、检、治具开发及进度、质量追踪依[先期产品质量规划程序]办理。</p> <p>5. 4 工、模具管理：</p> <p>5. 4. 1 模、治、检具应由使用部门适当保管，并定期进行保养。</p> <p>5. 4. 2 模、治、检具有损坏而无法自行修复时，使用部门向技术部门提出修复要求。</p> <p>5. 4. 3 模、治、检具需依各项作业指导书中的规定使用，其使用条件的设定由各使用部门偕同技术部进行。</p>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准

<div></div> *****			文件编号	P-03-10
			版本号	A
制程能力管理程序	制 定 单 位	生产部	发行日期	2001. 8. 20
			页 次	2/2
<p>5. 4. 4 模、治、检具及各项量测工具的管理依[监视和测量装置控制程序]办理。</p> <p>5. 5 制造中如危险物质，其有关搬运，回收废弃物处理等事宜，依[法规鉴别管理程序]实施，确保遵守政府相关安全和环保规定。</p> <p>5. 6 出现非常情况由相关部门按《应急计划措施》执行，应定期由生产部门及相关部门研讨并作成。</p> <p>6. 相关文件：</p> <p>6. 1 与客户沟通程序</p> <p>6. 2 制程 FMEA 管理程序</p> <p>6. 3 先期产品质量策划程序</p> <p>6. 4 监视和测量装置控制程序</p> <p>6. 5 统计技术管理程序</p> <p>6. 6 法规鉴别管理程序</p> <p>6. 7 应急计划措施</p> <p>6. 8 生产线人员配置表</p> <p>F-03-10-01</p>				

<div></div> <div>*****</div>			文件编号		P-08-11	
			版本号		A	
文件控制程序		制 定 单 位	办 公 室	发行日期		2001.8.20
				页次		1/4
<div><div>1. 目的：对文件的使用方式加以规范，进行协调统一的控制，使质量体系能正确有效地运作。</div><div>2. 范围：本厂质量体系运作中，管理、生产、质量、服务等方面有关的文件，均须依本程序规定管理，文件可以以文书或其他电子媒体方式呈现或储存。</div><div>3. 权责：<div>3.1 各部门：文件变更申请以及负责本部门使用的作业指导书的审核，管理者代表审批。</div><div>3.2 文控：文件分发回收管理；质量文件正本的保管及所有技术文件归档保管，建立[文件归档一览表]；维持文件总览表。</div><div>3.3 总经理负责一级文件审批。</div><div>3.4 管理者代表负责二级、三级文件的审批。</div></div><div>4. 定义：<div>4.1 文件架构：<div>本厂质量体系文件分为四级，其结构和文件类别如下：<div><div>4.1.1 一级文件</div><div>质量手册</div><div>4.1.2 二级文件</div><div>程序文件</div><div>4.1.3 三级文件</div><div>作业指导书、操作规程、检验规范、技术工艺图纸等</div><div>4.1.4 四级文件</div><div>表单、质量记录</div><div>4.1.5 外来文件</div><div>标准、客户图纸、客户样品等</div></div><div>4.2 文件：规范工作要求（标准）或规范工作进行时的权责与步骤的文件。如质量手册、程序文件、作业指导书等内部文件，行业标准、客户图纸等外来文件。</div><div>4.3 记录：将工作执行的结果作好记录，这些记录供日后分析，存档备查或提供证明使用。</div><div>4.4 受控文件：文件变更时须通知文件持有部门更换，并于作废时自使用场所回收的文件。</div><div>4.5 非受控文件：仅提供信息作为参考，变更时不须更换，也无须回收的文件。</div></div><div>5. 作业内容：<div>5.1 制定新文件：<div>5.1.1 文件书写格式：制定文件时，须以规定的格式编写。规定书写格式的目的，是为了控制文件内容的统一，避免遗漏。质量手册、程序文件的书写格式，依照[质量体系文件编写规定](C-BGS-001)书写。三级文件也可参照此规则书写。</div><div>5.1.2 决定分发部门与分发数量：文件发行前，由管理者代表确定分发部门及分发数量。由文控填写于《文件分发表》(F-)上，以便管理。</div></div></div></div></div></div>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准



文件编号

P-08-11

版本号

A

文件控制程序

制
定
单
位

办公室

发行日期

2001.8.20

页次

2/4

5.2 新制定的文件，必须依以下规定进行审批：

5.2.1 一级文件由总经理审批。

5.2.2 二级、三级文件由管理者代表审批。

5.3 文件编号及版本控制：

文件编号与版本由文控依[质量体系文件编写规定]予以管理。

5.4 文件发行与回收：

5.4.1 文件发行权责：

一、二、三级文件由文控发行与回收；分发供应商文件由采购分发。

5.4.2 文件分发与回收控制：

5.4.2.1 为辨别文件最新版本状况，以防止过时或失效文件被使用，文控须按文件类别建立《文件总览表》（附件一），并在制定、变更文件时，更新为最新内容。

5.4.2.2 受控文件的分发与回收：

每一份文件均须在文件封面加盖红色“受控文件”章及受控号后分发，且使用单位必须在《文件分发表》（附件二）上签收。当文件修订、变更或作废时，由文控中心在文件分发表上签收过时无效的文件。

5.4.2.3 非受控文件的分发：

非受控制文件在申请批准后，在文件封面加盖蓝色“非受控文件”章后分发。非受控文件在文件变更时不予更换及回收。

5.4.3 过时文件的管理：

5.4.3.1 保存：过时文件若因特殊原因，如法律规定或供以后参考用而加以保存时，须由文控盖上蓝色“过时保留”章后留存。因文件更改及过时保留的文件须保存到下次文件更改。

5.4.3.2 作废：过时文件若不需加以保存时，由文控统一回收销毁。

5.4.4 文件补发申请：

当文件因破损、遗失或其他原因需申请补发时，须填写《文件补发申请单》（附件三），经管理者代表批准，交文控办理文件补发。

5.4.4.1 因破损或遗失的补发申请：

文控接到申请单后，须在回收破损文件后补发文件。遗失文件在备注栏内注明原发文号。

5.4.4.2 数量不足的补发申请：

文控接到申请后，将其记录在文件分发表内，并盖上红色“受控文件”章后分发文件。

5.4.4.3 非受控文件的申请：

文控接到申请单后，复印需求数量并盖上“非受控文件”章后分发，非受控制文件在文件变更时不予更换及回收。

5.5 修订、变更文件：

5.5.1 提议变更文件：当现行的发行文件有内容变更需求时，由提议人填写《文件变更申请通知单》，提出变更理由、文件项次编号、建议变更内容及变更方式，由原审批部门审批签字后，转文控。



文件编号

P-08-11

版本号

A

文件控制程序

制
定
单
位

办公室

发行日期

2001.8.20

页次

3/4

5.5.2 修订、变更文件：

5.5.2.1 当文件变更幅度涉及文件内容的三分之一以下时，由文控按文件变更申请单内容修订后，将新的变更页发行并收回无效部分，同时在文件封面修改记录内记录，并在原《文件分发表》上记录。

5.5.2.2 文件经过一次或几次变更后，变更幅度达文件内容的三分之一以上时，或管理者代表认为有必要改版时，由文控中心负责对文件进行换版。

5.6 表单控制：

对临时增加的表单，若使用期限超过一个月仍需使用时，则必须在相应文件中加入此表单。表单的修订与原文件表单的修订方法相同，但表单的版本可以独立于文件。

5.7 外来文件控制

凡各部门因工作需要，将外来的文件列为工作执行的依据或标准时，这些外来的文件须列入文件的控制，包括客户的资料或规范及所使用的行业标准，国家标准。

5.7.1 当收到外来文件时，由文控将其记录在文件总览表。

5.7.2 编号与版本

6.7.2.1 记录外来文件时，以其原编号、版本为本编号、版本。

6.7.2.2 若外来文件无编号或版本时，则按《质量体系文件编写规定》予以编号及版本控制。

5.7.3 外来文件的分发：

5.7.3.1 外来文件的分发由管理者代表决定分发部门与数量并签名确认后，由文控按“受控文件”分发。

5.7.3.2 外来文件的签收、分发同内部文件的管理一样。

5.7.4 外来文件的控制、使用：

经批准分发的外来文件，可直接使用，不需另转换为内部文件。

5.7.5 外来文件的变更：

5.7.5.1 关于标准的变更：

由管理者代表指定人员与专门的机构进行定期联络，以确保本厂所使用的标准是最新版本。并于标准变更时，将信息反馈给持有标准的部门。

5.7.5.2 关于客户资料、规范等的变更：

由营销部门负责与客户联络，掌握变更的信息。当收到变更的信息时，营销部门须对之进行审查确认，并将信息反馈给相关的部门。

5.8 记录保存

5.8.1 “文件归档一览表”、“文件总览表”须由文控维持最新状态。

5.8.2 “文件分发表”由文控保存至文件作废时。

5.8.3 “文件补发申请单”由文控保存一年。



文件编号

P-08-11

版本号

A

文件控制程序

制 定
单 位

办公室

发行日期

2001. 8. 20

页 次

4/4

5. 8. 4 “文件变更申请通知单”由文控保存至文件作废时。

6. 相关文件：

6. 1 质量体系文件编写规定

7. 表单：


7. 1 文件总览表 F08-11-01


7. 2 文件分发表 F08-11-02


7. 3 文件补发申请单 F08-11-03


7. 4 文件变更申请通知单 F08-11-04


7. 5 文件归档一览表 F08-11-05


<div></div> <div>*****</div>			文件编号		P-06-12	
			版本号		A	
采购控制程序程序		制 定 单 位	供应部	发行日期		2001. 8. 20
				页 次		1/3
<div>1. 目的：对采购产品、采购过程和供应商进行有效控制和管理，确保采购的物料符合规定要求。</div> <div>2. 范围：生产所用物料及其供应商。</div> <div>3. 权责：<div>3. 1 质检部：<div>3. 1. 1 采购物料的确认以及对供应商进行评估、考核。</div><div>3. 1. 2 采购物料的质量检验，提出纠正和预防措施。</div></div><div>3. 2 供应部：<div>3. 2. 1 选择、评估、考核及登录合格供应商和外协件生产商，并及时更新修改相应资料。</div><div>3. 2. 2 严格执行采购规程，确保采购的物料和外协件符合规定要求。</div></div></div> <div>4. 定义：无</div> <div>5. 作业内容：<div>5. 1 对供应商的管理：<div>5. 1. 1 合格供应商的选择标准：<div>5. 1. 1. 1 质量：须符合本企业对其质量的要求。</div><div>5. 1. 1. 2 交货期：须遵守所规定的交货期。</div><div>5. 1. 1. 3 数量：须符合本企业所需求的数量。</div><div>5. 1. 1. 4 价格：须符合本企业的成本效益。</div><div>5. 1. 1. 5 服务及其他：交货服务、及其他咨询服务须满足本企业的要求。</div></div><div>5. 1. 2 评估审核作业：<div>供应部与质检部填写《供应商调查表》进行评估考核，合格后交总经理审批，供应部负责登录《合格供应商名录》。</div><div>5. 1. 3 合格供应商的登录原则<div>5. 1. 3. 1 本文件发行前与本企业有合作之供应商，经供应部、质检部选择、评价合格后被视为合格供应商。</div><div>5. 1. 3. 2 经选择、评价并检验合格后的新合作之供应商。</div></div><div>5. 1. 4 合格供应商的考核及管理<div>5. 1. 4. 1 对合格供应商，每一年定期进行一次考核，并填写《供应商考核表》。</div><div>5. 1. 4. 2 若考核不合格时，由供应部知会供应商提出改善措施，限期整改。若在规定时间内无明显改观，则由供应部作另行选择。</div></div></div></div></div>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准

<div></div> *****			文件编号	P-06-12
			版 本 号	A
采购控制程序	制 定 单 位	供应部	发行日期	2001.8.20
			页 次	2/3
<p>5.1.4.3 若供应商提供之物料的质量有异常时, 质检部发出《纠正和预防措施要求书》, 由供应部通知供应商提出改善措施, 并加以跟催。</p> <p>5.1.5 资格取消</p> <p>5.1.5.1 价格、交货期、服务水准低劣时, 由供应部提出。</p> <p>5.1.5.2 质量水准低劣时, 由质检部提出, 作退货处理, 填写《退货通知单》, 之后由供应部处置。</p> <p>5.1.5.2.1 连续全数退货三次以上 (包括三次时)。</p> <p>5.1.5.2.2 因供应部提供之物料造成本公司损失时。</p> <p>5.1.5.3 合格供应商资格取消, 由供应部签字同意。</p> <p>5.1.5.4 合格供应商资格取消后, 由供应部将其从合格供应商名录中除名, 并随即更改合格供应商名录。</p> <p>5.2 对采购产品和采购过程的控制:</p> <p>5.2.1 提出采购需求</p> <p>5.2.1.1 仓库根据《生产通知单》要求及库存情况, 计算所需物料的数量, 以《采购申请表》(附件一) 提出采购。</p> <p>5.2.1.2 《采购申请表》必须列出物料名称、型号规格、数量、到货日期等详细内容。</p> <p>5.2.1.3 《采购申请表》需由总经理审批, 同意方可安排采购。</p> <p>5.2.2 确定采购对象</p> <p>供应部根据需购物料的种类, 从《合格供应商名录》中选择供应商。</p> <p>5.2.3 执行采购计划</p> <p>5.2.3.1 采购对象确定后, 在正式下单前, 供应部应与供应商取得联系, 确定物料型号规格、数量、单价、交货期、交货次数后下正式《采购订单》(附件三)。</p> <p>5.2.3.2 《采购订单》一式两份, 一份供应部自存, 一份交仓库做收料依据。</p> <p>5.2.3.3 仓库根据《采购订单》收料并及时将收料情况反馈给供应部, 由供应部对供应商进行跟催, 促其按时交货。</p> <p>5.2.3.4 订单下达后, 若未能按时、按量供货, 采购应及时处理, 必要时另做采购安排。</p> <p>5.2.3.5 采购订单发生变更时, 供应部必须向有关部门反映, 采取相应措施, 及时通知供应商达成协调, 并重新填制变更后的采购内容。</p> <p>5.2.3.6 特殊情况下, 可向非合格供应商进行采购, 但《采购订单》必须由总经理审批后方可执行。</p> <p>5.2.4 采购物料的验证</p> <p>5.2.4.1 到货后, 仓库根据送货单和《采购订单》核对型号规格、数量无误后, 通知质检部检验, 按《产品的监视和测量控制程序》执行。</p> <p>5.2.4.2 仓库根据检验结果办理入库或退货手续, 按《仓库管理制度》执行。</p> <p>5.2.4.3 本企业如有必要在供应商处验证物料时, 应在《采购订单》上注明。</p>				

<div></div> <div>*****</div>			文件编号	P-06-12														
			版 本 号	A														
	采购控制程序	制 定 单 位	供应部	发行日期	2001. 8. 20													
				页 次	3/3													
<p>5. 2. 4. 4 客户若有合同要求在本企业供应商处验货时，其验证事宜由总经理安排，但本公司不能因此放松对采购产品进行规定的控制。</p> <p>5. 3 记录保存</p> <p>5. 3. 1 《供应商调查表》由供应部保持最新状态并保存至供应商资格取消为止。</p> <p>5. 3. 2 《合格供应商名录》由供应部保存维持其最新状态。</p> <p>5. 3. 3 《供应商考核表》由供应部保存，保存期为二年。</p> <p>5. 3. 4 《采购申请表》、《采购订单》由供应部保存，保存期限为两年。</p> <p>6. 参考文件：</p> <p>6. 1 《产品的监视和测量控制程序》</p> <p>6. 2 《不合格品控制程序》</p> <p>7. 附件</p> <table><tr><td>7. 1 供应商调查表</td><td>F06-12-01</td></tr><tr><td>7. 2 合格供应商名录</td><td>F06-12-02</td></tr><tr><td>7. 3 供应商考核表</td><td>F06-12-03</td></tr><tr><td>7. 4 采购申请表</td><td>F06-12-04</td></tr><tr><td>7. 5 采购订单</td><td>F06-12-05</td></tr><tr><td>7. 6 仓库管理规定</td><td>F06-12-06</td></tr><tr><td>7. 7 退货通知单</td><td>F06-12-07</td></tr></table>					7. 1 供应商调查表	F06-12-01	7. 2 合格供应商名录	F06-12-02	7. 3 供应商考核表	F06-12-03	7. 4 采购申请表	F06-12-04	7. 5 采购订单	F06-12-05	7. 6 仓库管理规定	F06-12-06	7. 7 退货通知单	F06-12-07
7. 1 供应商调查表	F06-12-01																	
7. 2 合格供应商名录	F06-12-02																	
7. 3 供应商考核表	F06-12-03																	
7. 4 采购申请表	F06-12-04																	
7. 5 采购订单	F06-12-05																	
7. 6 仓库管理规定	F06-12-06																	
7. 7 退货通知单	F06-12-07																	

<div></div> *****			文件编号		P-04-12	
			版本号		A	
顾客提供产品控制程序		制 定 单 位	技术部	发行日期		2001.8.20
				页 次		1/2
<div>1. 目的：明确顾客提供产品的控制的内容和要求，确保满足合同要求。</div> <div>2. 范围：适用于顾客提供的产品图纸与技术资料、配套零件、包装产品、治具和设备的控制。</div> <div>3. 定义：无</div> <div>4. 权责：<div>4. 1 技术部是顾客提供产品的控制的归口管理部门；</div><div>4. 2 业务部、生产部、质检部、仓库、供应部为主要配合部门。</div></div> <div>5. 工作程序：<div>5. 1 控制内容：<div>5. 1. 1 顾客提供图纸与技术资料及实物产品的接收、审定、保管与使用的控制；</div><div>5. 1. 2 顾客提供的零部件、包装材料及治具设备的提取、验证、入库保管、发放、使用质量问题的处理等。</div></div><div>5. 2 控制要求：<div>5. 2. 1 合同签约<div>业务部根据销售合同中的订货量和技术要求，落实需由顾客提供的产品，并即时将有关信息分别呈报相关部门：包括技术部、质检部、供应部。</div></div><div>5. 2. 2 接收<div>顾客提供图面和技术资料及实物产品由业务部负责接收,并传达给技术部，记录于“顾客提供产品管制表”中。</div></div><div>5. 2. 3 验证、入库保管<div>a)业务部应即时将图面资料交技术部进行审定，技术部应对顾客提供的图面进行登记归档；</div><div>b)技术部在 5 个工作天内完成对顾客提供图面资料的评定工作，若有异议呈报业务部，由业务部交顾客，并进行联系沟通；</div><div>c)技术部应对图面资料按类别存放，并标注客户名称；</div><div>d)顾客提供的物资到公司后，由仓库负责搬运、储存；仓库应进行开箱清点，填写“来料检验报告”，通知质检部进行进料检验，并在入库品及验收单上注明客户名称。</div></div><div>5. 2. 4 发放、使用<div>a)客户提供的图面资料由技术部转换成公司内部图面资料或格式后才可进行发放、使用；</div><div>b)生产部按生产要求由生产部经理批准后向仓库领取顾客提供的产品，在使用过程如发现损坏、错件及其它质量问题，应注明客户名称，由质检部核查；</div><div>c)质检部应及时到现场进行核查，处理后报业务部和技术部；</div></div></div></div>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准

<div></div> *****			文件编号	P-04-12
			版 本 号	A
顾客提供产品控制程序	制 定 单 位	技术部	发行日期	2001.8.20
			页 次	2/2
<p>d)业务部负责及时将不合格产品信息反馈顾客，并把顾客反馈信息及时传递给有关部门，技术资料及图面的信息则由技术部直接与顾客沟通及内部传达；</p> <p>e) 仓库负责对顾客提供的不合格产品作出标识，隔离存放；由营业课负责向顾客提出退货、调换等处理；</p> <p>f) 顾客的治具和设备由生产部进行永久性标识，标识可采用钢印、标牌等方法，标识内容为顾客名称和零件型号。</p> <p>6. 相关文件</p> <p>6. 1 合同评审程序</p> <p>6. 2 图面与技术资料控制程序</p> <p>6. 3 工装管理程序</p> <p>7. 相关记录</p> <p>7. 1 《进料检验报告》 F05-17-01</p> <p>7. 2 《顾客提供产品管制表》 F04-12-01</p>				

			*****			文件编号	P-05-13
						版本号	A
产品的标识和可追溯性程序		制 定 单 位	质 检 部	发行日期		2001. 8. 20	
				页 次		1/2	
<p>1. 目的：通过使用适当的标识，达到正确地识别产品和原材料及其检验状态，确保只有合格的原材料和产品才能进入下个工序和出公司，并在反馈时能顺利地追查到各阶段的作业记录。</p> <p>2. 范围：产品各阶段的生产和检验标识与追溯作业。</p> <p>3. 权责：</p> <p>3. 1 生产车间负责生产过程中成品、半成品及生产过程中物料的标识。</p> <p>3. 2 仓库负责仓库物料的标识。</p> <p>3. 3 质检部负责原材料、半成品和成品的检验状态的标识。</p> <p>4. 定义：无</p> <p>5. 作业内容：</p> <p>5. 1 产品及其检验状态的识别</p> <p>5. 1. 1 进料之产品识别：</p> <p>5. 1. 1. 1 物料到厂后，依照供应商在产品上的包装标识来识别物料的名称、规格、数量，如供应商无标识，或标识不清楚，须由仓库人员在物料上加标签注明。标签上应填写供应商名称、物料名称、规格、数量、入库日期等内容。同时仓管员应在物料上挂 / 贴“待检”标牌，并通知检验人员对物料进行检验。</p> <p>5. 1. 1. 2 经检验合格的物料（包括退料），则出具检验合格报告，作为入库的凭证，入库后不作标识则属于合格品。如不合格，则出具检验不合格报告，作为退货的凭证，同时挂 / 贴“不合格” 标牌。</p> <p>5. 1. 2 生产过程中产品的识别：</p> <p>5. 1. 2. 1 生产过程中产品以一批为单位，通过《质量记录表》对生产过程中的产品加以识别。生产中的物料必须维持相应的标识以便识别。</p> <p>5. 1. 2. 2 在生产过程中，产品经检验合格则流入下一工序，不合格品应挂/贴“不合格”标签标明。</p> <p>5. 1. 3 成品的识别：</p> <p>5. 1. 3. 1 未经检验的成品挂 / 贴“待检” 标牌，经质检人员检验，并写出检验报告。经检验合格的成品，由检验人员贴上“合格”标志，标志上要注明产品名称、数量、生产日期和检验人员标识。</p> <p>5. 1. 3. 2 经检验合格的成品， 如需待顾客验收， 应在成品堆放处标有“待顾客抽检”标志；经顾客验收合格后，再贴上“合格”标志。</p> <p>5. 1. 3. 3 经检验不合格的成品，在其堆放处应标有“待返工”、“待处理”或“不合格”标志。</p>							
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准	



文件编号

P-05-13

版本号

A

产品的标识和可追溯性程序

制 定
单 位

质检部

发行日期

2001. 8. 20

页 次

2/2

5. 1. 3. 4 所有合格的成品，在仓库里必须注明客户名称、产品名称、型号规格、生产日期等。

5. 1. 4 所有不合格品作好标识后，按[不合格品控制程序]进行处置。

5. 2 产品追溯：

5. 2. 1 追溯流程：

出货记录——>出厂检验报告——>生产日期——>质量记录表——>来料——>供应商。

5. 2. 2 追溯依据及控制：

5. 2. 2. 1 从出货记录上须能查到产品的出厂日期。

5. 2. 2. 2 从产品出厂检验表中须能查到产品的生产日期及检验日期。

5. 2. 2. 3 从产品的生产日期，可以查到相应的工艺流程卡和生产日报表及具体工位的作业人员。

5. 2. 2. 4 从具体作业员的领料单可以追溯到原材料的品检单据。

5. 2. 3 产品的追溯程序，当客户要求时才执行。

6. 参考文件：


6. 1 产品防护控制程序


6. 2 产品的监视和测量控制程序


6. 3 生产过程控制程序


7. 表单：


7. 1 《质量记录表》（一）

<div></div> *****			文件编号		P-03-14	
			版本号		A	
生产过程控制程序		制 定 单 位	生 产 部	发行日期		2001.8.20
				页 次		1/2
<div>1. 目的：对生产过程中影响产品质量的主要因素进行控制，以确保产品质量符合要求。</div> <div>2. 范围：适用于生产过程中相关工序的控制。</div> <div>3. 职责：</div> <div>3. 1 生产部负责生产计划的制定和生产的组织协调，保证设备能力。</div> <div>3. 2 技术部负责工艺、技术文件和作业指导书编制，确定控制方法。</div> <div>3. 3 生产车间负责生产计划和各工序控制的实施。</div> <div>3. 4 质检部负责过程控制的监督，保证检测设备能力。</div> <div>4. 定义：无</div> <div>5. 作业内容：</div> <div>5. 1 生产计划的制定和变更：</div> <div>5. 1. 1 业务部根据合同、订单，填写《生产通知单》通知生产部门。其内容包括：产品名称、型号规格、数量、交货日期等。</div> <div>5. 1. 2 生产部根据仓存情况和《生产通知单》的要求，编制《生产计划单》，将生产任务分配到各车间安排生产。</div> <div>5. 1. 3 每天由生产车间填写《生产日报表》报生产部，以跟踪生产任务完成情况。对不能按时完成生产任务的要分析原因。</div> <div>5. 1. 4 《生产统计表》由各车间统计员填写，以周报形式每周一表，月报统计时间为上月26日到本月25日，交于生产车间和财务部。</div> <div>5. 2. 工艺技术文件和资料的控制：</div> <div>5. 2. 1 技术部根据各工序的要求组织编制作业指导书和《工艺卡片》，经批准后发放到各工位，作为培训员工和指导操作的依据。</div> <div>5. 2. 2 工艺、技术文件和资料的更改、发放、管理按[文件控制程序]处理。</div> <div>5. 3 生产设备和生产模具的控制按[生产设备和模具控制程序]办理。</div> <div>5. 4 工序质量控制</div> <div>5. 4. 1 作业人员须依制定的各工序的作业指导书进行作业。</div> <div>5. 4. 2 各工序的作业指导书的执行状况，由各生产车间主任监督。</div> <div>5. 4. 3 生产过程中所需的各类监测设备，须依[监视和测量装置控制程序]进行控制。</div> <div>5. 4. 4 生产过程中所必需的检验，须依[产品的监视和测量控制程序]进行控制。</div> <div>5. 4. 5 生产过程中产品标识，须依[产品的标识和可追溯性程序]进行控制。</div> <div>5. 5 对生产中重点工序的控制</div> <div>5. 5. 1 技术部根据产品生产特点设置重点工序质量控制点，对重点工序建立关键工序卡。</div>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准

<div></div> *****			文件编号	P-03-14																					
			版 本 号	A																					
生产过程控制程序	制 定 单 位	生产部	发行日期	2001. 8. 20																					
			页 次	2/2																					
<p>5. 5. 2 对重点工序质量控制点必须定时检查，有相应的工序作业指导书，对发生的异常现象进行分析和采取纠正措施。</p> <p>5. 5. 3 对重点工序质量控制点的操作人员和检验人员要经专门培训，作好培训记录。公司对电工、电焊工、氩弧焊工上岗操作都应持有特殊工种的上岗证，按规定进行培训。对新招用或培养的重要工序作业人员先培训，考试合格的再上岗。</p> <p>5. 5. 4 重点工序质量控制点的检验记录须完整、清晰，能随时反映质量控制情况。</p> <p>5. 6 基础设施和环境条件生产部负责规划确定作业现场所必须的基础设施，创造良好的安全生产工作环境。</p> <p>5. 6. 1 安排适用的厂房、生产线并适当装修，以防止暴晒、风雨侵袭和潮湿。</p> <p>5. 6. 2 配置适当的通风及消防器材，以保持适宜的温湿度和安全。作业人员必须执行《安全操作总则》，熟悉设备的操作规程。</p> <p>5. 6. 3 提供生产必须的的工具和设备，电脑、通讯、运输设施等，以保证公司的正常运转。</p> <p>5. 6. 4 作业人员必须执行《生产环境管理规定》，自觉执行《5S 日常管理考核表》。</p> <p>5. 7 产品的放行、交付和交付后活动</p> <p>5. 7. 1 只有在所有规定的检验活动均已圆满完成、并有授权放行产品的人员签名之后，才能放行产品。</p> <p>5. 7. 2 产品出货时，由仓管人员按业务部填写的《发货单》发货。</p> <p>5. 7. 3 有关交付后活动的实施，按照[与顾客沟通程序]办理。</p> <p>6. 相关文件：</p> <p>6. 1 文件控制程序</p> <p>6. 2 生产设备控制程序</p> <p>6. 3 产品的监视和测量控制程序</p> <p>6. 4 产品的标识和可追溯性程序</p> <p>6. 5 监视和测量装置控制程序</p> <p>6. 6 与顾客沟通程序</p> <p>7. 表单：</p> <table><tr><td>7. 1</td><td>《生产计划单》</td><td>F03-14-01</td></tr><tr><td>7. 2</td><td>《生产日报表》</td><td>F03-14-02</td></tr><tr><td>7. 3</td><td>《发货单》</td><td>F03-14-03</td></tr><tr><td>7. 4</td><td>《生产统计表》</td><td>F03-14-04</td></tr><tr><td>7. 5</td><td>《安全操作总则》</td><td>F03-14-05</td></tr><tr><td>7. 6</td><td>《5S 日常管理考核表》</td><td>F03-14-06</td></tr><tr><td>7. 7</td><td>《领料单》</td><td>F03-14-07</td></tr></table>					7. 1	《生产计划单》	F03-14-01	7. 2	《生产日报表》	F03-14-02	7. 3	《发货单》	F03-14-03	7. 4	《生产统计表》	F03-14-04	7. 5	《安全操作总则》	F03-14-05	7. 6	《5S 日常管理考核表》	F03-14-06	7. 7	《领料单》	F03-14-07
7. 1	《生产计划单》	F03-14-01																							
7. 2	《生产日报表》	F03-14-02																							
7. 3	《发货单》	F03-14-03																							
7. 4	《生产统计表》	F03-14-04																							
7. 5	《安全操作总则》	F03-14-05																							
7. 6	《5S 日常管理考核表》	F03-14-06																							
7. 7	《领料单》	F03-14-07																							

			*****			文件编号	P-03-15
						版本号	A
生产设备和模具控制程序		制 定 单 位	生产部	发行日期		2001. 8. 20	
				页 次		1/2	
<p>1. 目的：为了正确使用、保养生产设备和模具，使其处于正常的工作状态，具有稳定的过程能力。</p> <p>2. 范围：本厂生产设备的保养、维修和报废，模具使用及报废控制。</p> <p>3. 权责：生产部负责生产设备的管理，各生产车间负责生产设备的保养和维修，模具的管理。</p> <p>4. 定义：无。</p> <p>5. 作业内容：</p> <p>5. 1 设备管理：</p> <p>5. 1. 1 生产设备的使用说明书及其他有关随机资料由生产部负责统一管理。</p> <p>5. 1. 2 生产部负责建立《设备一览表》。</p> <p>5. 1. 3 新购进生产设备使用前应安装调试，立卡后方可使用。</p> <p>5. 1. 4 生产设备均应建立《设备履历卡》。</p> <p>5. 2 设备的日常保养</p> <p>5. 2. 1 日常保养由使用部门操作者专人保养。</p> <p>5. 2. 2 保养人员依《设备操作维护规定》要求进行保养，记录在《设备日常保养记录表》上。</p> <p>5. 3 设备的定期保养：</p> <p>5. 3. 1 每年 12 月份厂部负责制订下年度《设备年度保养计划》（附件四）。</p> <p>5. 3. 2 保养人员依定期保养项目表进行保养。</p> <p>5. 3. 3 设备年度保养计划报管理者代表审批后，生产车间负责组织人员实施作业。</p> <p>5. 3. 4 每次保养完成后，保养人员应在设备年度保养计划中相关标识记号，如果更换零配件须记录在《设备履历卡》上。</p> <p>5. 4 设备维修作业：</p> <p>5. 4. 1 当设备异常，依照设备有关资料进行调整或维修后仍不能使设备恢复正常运行时，由生产车间申请维修人员进行维修。</p> <p>5. 4. 2 当设备出现故障时，操作者应立即通知现场管理人员，情况属实时应填写《设备修理通知单》，请机修人员维修。</p> <p>5. 4. 3 当设备进行维修时，必须先切断电源，并挂上“严禁合闸，有人工作”以防别人送电开机。</p> <p>5. 4. 4 设备在维修后，先应确认设备操作功能是否恢复正常，确认正常后，设备方可供操作人员使用，生产车间人员须在《设备日常保养记录表》上填写故障修理记录，机修人员须在《设备修理通知单》填写修理记录。</p> <p>5. 4. 5 在委托外部维修人员修理时，须将维修人员的联系地址、电话等摘要记录在《设备履历卡》上，以便日后方便联系维修。</p> <p>5. 5 报废流程</p>							
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准	

<div></div> *****			文件编号	P-03-15																
			版本号	A																
生产设备和模具控制程序	制 定 单 位	生产部	发行日期	2001. 8. 20																
			页 次	2/2																
<p>5. 5. 1 设备不能修复时，生产车间主任填写《设备报废记录》，经总经理审批，再办理报废事宜。</p> <p>5. 5. 2 设备被审批报废，生产车间在《设备一览表》中注明“已报废”不再安排保养。</p> <p>5. 5. 3 报废设备应明显标识“报废字样”并放在指定地点，生产车间负责报废设备零部件回收和再利用。</p> <p>5. 6 生产用模具的管理</p> <p>5. 6. 1 生产部在产品生产之前应先安排好模具的外加工作业，委外加工件凭《外协加工单》送外加工。模具进厂时由模具工进行试模作业，合格的可投入生产，不合格的应要求加工单位返工。</p> <p>5. 6. 2 由生产车间负责建立《模具一览表》，记录模具的种类、数量、入厂时间、设定使用寿命等。</p> <p>5. 6. 3 所有模具均须定位放置，并有明显识别标志，模具上的所有零配件不得私自拆卸或加装，装卸模具必须在停机状态下进行，模具使用完毕后须保持清洁防止生锈。</p> <p>5. 6. 4 模具使用时若发现有异常现象，由生产车间视情况自行修复，若无法自行修复，应向生产部报告，由生产部判断能否修复。</p> <p>5. 6. 5 由生产部断定无法修复的模具，报总经理同意后报废，并在《模具一览表》上记录。</p> <p>5. 7 记录保存</p> <p>5. 7. 1 《设备一览表》由生产部保存，保持最新状态。</p> <p>5. 7. 2 《设备履历卡》由生产部保存到设备报废后一年。</p> <p>5. 7. 3 《设备日常保养记录表》由生产车间保存一年。</p> <p>5. 7. 4 《设备年度保养计划》由生产部保存一年。</p> <p>5. 7. 5 《设备维修通知单》由生产车间保存一年。</p> <p>5. 7. 6 《设备报废记录》由生产部保存到设备报废后一年。</p> <p>5. 7. 7 《模具一览表》由生产部保存到模具报废后一年。</p> <p>6. 参考文件：</p> <p>6. 1 生产过程控制程序</p> <p>6. 2 各生产设备的操作规程</p> <p>7. 表单：</p> <table><tr><td>7. 1 《设备一览表》</td><td>F03-15-01</td></tr><tr><td>7. 2 《设备履历卡》</td><td>F03-15-02</td></tr><tr><td>7. 3 《设备日常保养记录表》</td><td>F03-15-03</td></tr><tr><td>7. 4 《设备年度保养计划》</td><td>F03-15-04</td></tr><tr><td>7. 5 《设备维修通知单》</td><td>F03-15-05</td></tr><tr><td>7. 6 《设备报废记录》</td><td>F03-15-06</td></tr><tr><td>7. 7 《模具一览表》</td><td>F03-15-07</td></tr><tr><td>7. 8 《外协加工单》</td><td>F03-15-08</td></tr></table>					7. 1 《设备一览表》	F03-15-01	7. 2 《设备履历卡》	F03-15-02	7. 3 《设备日常保养记录表》	F03-15-03	7. 4 《设备年度保养计划》	F03-15-04	7. 5 《设备维修通知单》	F03-15-05	7. 6 《设备报废记录》	F03-15-06	7. 7 《模具一览表》	F03-15-07	7. 8 《外协加工单》	F03-15-08
7. 1 《设备一览表》	F03-15-01																			
7. 2 《设备履历卡》	F03-15-02																			
7. 3 《设备日常保养记录表》	F03-15-03																			
7. 4 《设备年度保养计划》	F03-15-04																			
7. 5 《设备维修通知单》	F03-15-05																			
7. 6 《设备报废记录》	F03-15-06																			
7. 7 《模具一览表》	F03-15-07																			
7. 8 《外协加工单》	F03-15-08																			

<div></div> <div>*****</div>			文件编号		P-08-16																							
			版本号		A																							
法规鉴别管理程序		制 定 单 位	办 公 室	发行日期		2001. 8. 20																						
				页 次		1/2																						
<div><div>1. 目的：鉴定环保及安全相关法规与本公司相关性要求，且能遵守一切相关的政府安全法规和环保规定。</div><div>2. 范围：本公司的产品，活动或服务均属之。本公司相关规定及公司内有关危险物及有害物乖原物料及产品，均列为管制物品。</div><div>3. 权责：<div>3. 1 法规搜集：办公室。</div><div>3. 2 法规鉴定：办公室。</div><div>3. 3 法规资料保存：办公室。</div><div>3. 4 相关法规传达：供应部、生产部。</div><div>3. 5 事业废弃物处理：办公室。</div></div><div>4. 定义：<div>4. 1 危险物：爆炸性物质、着火性物质、氧化性物质、引火性液体、可燃性气体等物质。（摘录自劳工安全卫生法令，危险物及有害物通识规则）</div><div>4. 2 有害物：致癌物、毒性物质、生殖系统致毒物、刺激物、腐蚀物质、致敏感物、肝脏致毒、神经系统致毒物，肾脏致毒物、造血系统致毒物及其它造成肺部、皮肤、眼、黏膜危害的物质。（摘录自劳工安全卫生法令，危险物及有害物通识规则）</div></div><div>5. 作业内容：<div>5. 1 作业流程：略</div><div>5. 2 相关法规搜集：<div>5. 2. 1 环保法规由管理部负责向环境主管机关索取或订阅环境法规资料，以获取正确环境法规信息。</div><div>5. 2. 2 劳工法规与劳工安全卫生法令由管理向主管机关索取或，以掌握劳工安全卫生法令的最新信息。</div></div><div>5. 3 相关法规经搜集后，由劳工安全主管单位并建立[相关法规清单]（F-）。</div><div>5. 4 法规与本公司产品、活动、服务的相关性，由办公室负责鉴定，必要时得召集环境安全管理委员会会议共同鉴定。</div><div>5. 5 经鉴定后的相关法规，经管理代表审核后予以登录使用，修改时亦同。</div><div>5. 6 经确认后的相关法规，由劳工安全产管单位登录于[相关法规一览表]，并进行持续性的宣导与管理。</div><div>5. 7 相关法规信息由办公室依[文件和资料控制程序]的外来文件相关规定执行。</div><div>5. 8 法规的鉴定人员需具专业技能鉴定资格，其资格参考[教育培训控制程序]执行。</div></div></div> <table><tr><td>修订编号</td><td>修订日期</td><td>修订内容</td><td>修订者</td><td>制 定</td><td>审 核</td><td>批 准</td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td><td rowspan="3"></td><td rowspan="3"></td><td rowspan="3"></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></table>							修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准															
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准																						



文件编号

P-08-16

版本号

A

法规鉴别管理程序

制
定
单
位

办公室

发行日期

2001.8.20

页次

2/2

5.9 相关法规变更:

5.9.1 相关法规新增、修订或作废时,办公室应重新增修[相关法规清单],并交由法规鉴定人员重新进行鉴定。

5.9.2 如有涉及本公司产品活动或服务项目时,应修改[相关法律一览表],以维持最新及适用状态,以便符合法规的要求。

5.10 法规经鉴定完成的[相关法规一览表]依使用需要发行至相关单位或人员,发行依[文件控制程序]的规定执行。

5.11 相关记录依[质量记录管理程序]的规定执行。

6. 相关文件:

6.1 教育培训控制程序


6.2 文件控制程序


6.3 质量记录控制程序

7. 表单:

7.1 相关法规一览表

F08-16-01

			*****			文件编号	P-05-17
						版本号	A
产品的监视和测量控制程序			制 定 单 位	质 检 部	发行日期	2001. 8. 20	
					页 次	1/1	
<div>1. 目的：对进料和生产过程进行有效的控制，以确保产品的质量。</div> <div>2. 范围：适用于本厂的原材料、生产过程及成品监视和测量。</div> <div>3. 职责：</div> <div>3. 1 仓库负责对来料的品种、规格、数量进行核对。</div> <div>3. 2 生产车间负责对生产过程中的产品进行自检及不合格品的标识。</div> <div>3. 3 质检部负责对来料、生产过程及最终成品进行监视和测量。</div> <div>4. 定义：无</div> <div>5. 作业内容：</div> <div>5. 1 来料检验：</div> <div>5. 1. 1 原材料到厂后，仓管员依照送货单内容核对名称、规格和数量，并通知质检部检验。</div> <div>5. 1. 2 来料检验人员接到通知后按《进料检验规范》进行检验或验证，并填写“来料检验报告”。</div> <div>5. 2 生产过程的监视和测量：</div> <div>5. 2. 1 在生产过程中，生产作业人员按各作业指导书生产，并进行自检及对上一道工序的产品进行检查，不合格的不得流入本工序。</div> <div>5. 2. 2 检验员按《生产过程检验规范》进行检验，其结果记录在《过程检验报告》上。</div> <div>5. 3 成品的监视和测量：</div> <div>5. 3. 1 产品所有生产工序完成后，由检验员按《成品检验规范》进行检验。</div> <div>5. 3. 2 检验员检验合格时，填写《成品检验报告》，并做好记录，对不合格品按《不合格品控制程序》的规定处理。</div> <div>6. 相关文件：</div> <div>6. 1 不合格品控制程序</div> <div>6. 2 《进料检验规范》</div> <div>6. 3 《生产过程检验规范》</div> <div>6. 4 《成品检验规范》</div> <div>7. 表单：</div> <div>7. 1 《来料检验报告》 F05-17-01</div> <div>7. 2 《过程检验报告》 F05-17-02</div> <div>7. 3 《成品检验报告》 F05-17-03</div>							
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准	

 *****			文件编号		P-05-18	
			版本号		A	
实验室管理程序		制 定 单 位	质 检 部	发行日期		2001. 8. 20
				页 次		1/4
<p>1. 目的：为建立本公司实验室品质管理制度，确保产品品质以满足客户需求，品质系列符合 QS-9000 的规定特性。</p> <p>2. 范围：凡本公司实验室内的仪器设备，用于实验分析、材料测试、量规校正等的管理。</p> <p>3. 权责：实验室为质部的一部份，由质检部经理督导，各级人员共同执行实验室的管理与相关作业。</p> <p>4. 定义：无</p> <p>5. 作业内容：</p> <p>5. 1 概述：</p> <p>5. 1. 1 实验室的品质政策：[精确、满意]</p> <p>5. 1. 2 实验室的主要项目有：</p> <p>（1）材料测试：泛指半成品、成品相关特性的试验</p> <p>（2）量规校正：指有关量测仪器、检测治具的内校作业</p> <p>5. 1. 3 实验室工作范围</p> <p>5. 1. 3. 1 实验室的试验设备：见附件一</p> <p>5. 1. 3. 2 试验项目：依客户要求或公司要求而定</p> <p>5. 2 作业程序：</p> <p>5. 2. 1 测试作业：各项测试作业须参照客户的要求或技术指导厂商的资料处理。</p> <p>5. 2. 2 校正作业：各项厂内校正作业依[量规仪器校正管理程序]处理。</p> <p>5. 3 仪器设备及工具：</p> <p>5. 3. 1 实验室应维持最新版本的仪器设备资料。</p> <p>5. 3. 2 实验室应有仪器设备工具校正及维护资料，依[量规仪器校正管理程序]与[机器设备保养程序]办理，以佐证堪用状态保证品质。</p> <p>5. 4 人员：</p> <p>5. 4. 1 仪校人员须有仪校相关证书，测试人员须有担任质检部门经验半年以上。以其专业立场对校正及测试结果负责。</p> <p>5. 4. 2 质检部经理为实验室品质主管，对实验室品质系统及品质运作负全责。</p> <p>5. 5 作业控制：</p> <p>5. 5. 1 接收确认：于接收时，待校正件或待遇测件的状况，包括任何异常或偏离有关校正测试方法的标准条件均应记录。</p> <p>5. 5. 1. 1 当对校正件或测试件的项目符合性有任何疑问时，如试样与提供者所叙述的不符，或未完整详列校正测试需求，则实验室在执行作业前应向送件单位进一步洽询。</p>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准



文件编号

P-05-18

版本号

A

实验室管理程序

制
定
单
位

质检部

发行日期

2001.8.20

页次

2/4

5.5.2.2 本实验室原则担任本公司内品质保证之用，若有其他公司委托时，确认动作更需包含事前准备的特殊必要事项，以保证待校件或待测件的品质。

5.5.3 处理：

5.5.3.1 待校件或待测件确认后放置待校件和待测件架上。

5.5.3.2 校正或待测件确认后，置于完成架上，依相关规定贴上识别标题或写明测试项目、完成日期，出具报告，通知送件部门取回。

5.5.4 保护：

5.5.4.1 委托或委托的样件，依各种防护的要求妥善保管，以防损坏遗失。

5.6 实验室环境管理：一般室温环境下

5.7 校正与测试管理：

5.7.1 校正管理：各项校正作业皆依据[量规仪器校正管理程序]。

5.7.2 测试管理：各项测试方法皆需符合客户的图面、试验标准的要求。若客户无指定时可透过协商确认双方同意的试验方法。

5.7.3 校正能力的佐证：可以本实验室校正合格的量规仪器所实施的资料为之。

5.7.4 测试能力的佐证：可以国家的实验测试结果证明或各领袖厂牌信赖证明之。

5.7.5 本实验室无合适测试设备的项目，得委托客户同意机构代测之。

5.8 统计方法：图纸上标记属于保安项目且有数据判定者，须应用统计手法，将规格值与实验数据做比较，若超出规格值则依[纠正与预防措施程序]办理。

5.9 认可的实验室：

对本公司不具备试验能力的检测和试验项目，由技术部门或相关部门与外界试验单位联络并委托经评估和考核合格。有能力试验本公司产品、材料的外界试验单位进行试验单位进行试验，该外界试验单位必须具有 ISO/IEC 导则 25 认证合格或国家认可。

6. 相关文件：

6.1 量规仪器校正

6.2 机器设备保养

6.3 纠正与预防措施程序



文件编号

P-05-18

版本号

A

实验室管理程序

制 定
单 位

质检部

发行日期

2001. 8. 20

页 次

3/4


附件一


实验室设备：

设备名称

设备编号

规格

 *****			文件编号	P-05-18
			版本号	A
实验室管理程序	制 定 单 位	质检部	发行日期	B
			页 次	4/4
<div>附件一</div> <div>实验室实验项目：</div> <div><div>1.</div><div>2.</div><div>3.</div><div>4.</div><div>5.</div></div>				

			*****			文件编号	P-05-19
						版本号	A
监视和测量装置控制程序			制 定 单 位	质 检 部	发行日期	2001. 8. 20	
					页 次	1/2	
<p>1. 目的：说明和制定方法来控制及校验量规仪器和试验设备，以保证它们能够达到所需的测量能力，确保本厂的产品质量。</p> <p>2. 围：适用于本厂范围内用以产品测量和测试的量规仪器。</p> <p>3. 权责：</p> <p>3. 1 质检部：负责依照此程序去控制及检验有关的检验测量设备。</p> <p>3. 2 生产车间：负责本车间内量规仪器有效使用与维护量规仪器。</p> <p>3. 3 供应部：负责量规仪器购买。</p> <p>4. 定义：</p> <p>4. 1 校验：以准确的测量标准来比较检验测量设备。</p> <p>5. 作业内容：</p> <p>5. 1 校验分类管理</p> <p>5. 1. 1 质检部对量规仪器进行编号和标识，建立 《量规仪器一览表》。</p> <p>5. 1. 2 质检员依据量规仪器使用情况，分为外校和免校两种。</p> <p>5. 1. 3 对产品质量影响不大的列为《仪器一览表》，除免校仪器外，其它量规仪器则列为《仪器一览表》，并按规定进行校验。</p> <p>5. 1. 4 设备履历卡</p> <p>5. 1. 4. 1 新购买的量规仪器须经质检部确认其准确度是否符合要求。</p> <p>5. 1. 4. 2 凡是量规仪器须由质检部建立《设备履历卡》，并按规定进行管理。</p> <p>5. 1. 4. 2 生产过程中使用的量规仪器谁用谁保管；质检部使用的量规仪器使用完后，由检验员保管。</p> <p>5. 2 量规仪器校验计划</p> <p>5. 2. 1 质检部制订《量规仪器校验计划表》，外校每一年一次。</p> <p>5. 2. 2 质检部每年 12 月 20 日前制订好下一年度《量规仪器校验计划表》。</p> <p>5. 2. 3 若新增加量规仪器时，必须将其列入《量规仪器一览表》中，并建立《量规仪器履历卡》。</p> <p>5. 3 量规仪器的送校程序</p> <p>5. 3. 1 质检部在每次校验前通知仪器使用人按时送校。</p> <p>5. 3. 2 量规仪器使用人须于校验日前，将量规仪器交到质检部。</p> <p>5. 3. 3 当仪器校验完后，由质检员通知使用部门领回。</p> <p>5. 3. 4 量规仪器使用人如果发现所使用的仪器不正常时，应与质检部联系并立即送校，不可继续使用。外校必须送到国家认可的计量测试所进行校验。免校由质检部进行判定。不合格则作报废处理，由质检部审批。</p>							
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准	



文件编号

P-05-19

版本号

A

监视和测量装置控制程序

制定
单位

质检部

发行日期

2001. 8. 20

页次

2/2

5. 4 所有外校合格的量规仪器必须保留原校验标签。校验的结果须填写在《设备履历卡》内。

5. 5 仪器的使用：为了保护量规仪器的校验结果，使用人员不可随意对仪器进行调校，以免其偏离校准状态。

5. 6 记录保存：

5. 6. 1 《免校量规仪器一览表》和《外校量规仪器一览表》由质检部保持最新状态。

5. 6. 2 《量规仪器校验计划表》由质检部保存，保存期为二年。

6. 参考文件：

6. 1 《生产过程控制程序》

6. 2 《生产设备和模具控制程序》

6. 3 《产品防护控制程序》


7. 表单：


7. 1 《仪器一览表》

F05-19-01

7. 2 《量规仪器校验计划表》

F05-19-02

 *****			文件编号		P-05-20	
			版本号		A	
测量系统分析程序		制 定 单 位	质 检 部	发行日期		2001. 8. 20
				页 次		1/4
<div>1. 目的： 控制量测设备的特性及变异性，以确保产品的质量。</div> <div>2. 范围： 有关于控制特性所使用的量具均适用之。</div> <div>3. 权责：</div> <div>3. 1 资料搜集：量具使用人。</div> <div>3. 2 分析：量规仪器校正管理人。</div> <div>4. 定义：</div> <div>4. 1 R&R 分析：量具再现性与重复性分析。再现性是指同一种量具同一位作业者，当多次量测相同零件的指定特性时所得的变异。重复性是指不同作业者以相同量具量测相同产品的特性时量测平均值的变异。</div> <div>4. 2 准确度：重复量测的平均值与设定值的差。</div> <div>4. 3 精密度：重复量测时，其量测数据差异的程度。</div> <div>5. 作业内容：</div> <div>5. 1 设备 R&R 分析时机及分析报告归档部门。</div> <div>5. 1. 1 新产品开发时：</div> <div>5. 1. 1. 1 分析对象：依检查方法所规定的量规仪器，实施 R&R 分析。</div> <div>5. 1. 1. 2 分析时期：量产前实施。</div> <div>5. 1. 2 新制品制程能力不足时：由技术部将分析报告与制程能力纠正计划合并归档。</div> <div>5. 1. 3 当客户要求时或每年由质检部选择客户控制特性量测用量具，安排于校正后执行。</div> <div>5. 2 R&R 分析研究的量测设备及量测工具：生产过程中使用的量规仪器设备（可重复测量）。</div> <div>5. 3 计量值</div> <div>5. 3. 1 量测设备 R&R 分析参考[量测系统分析参考手册]做成，[量具再现性及重复性数据表]（F-）及[量具再现性及重复性报告表]（F-）进行研究分析及判定，研究方式计算方法及判定标准参考量具 R&R 分析说明。</div> <div>5. 3. 2 量测设备 R&R 分析判定不合格时，则须填写问题点解析及对策进行追踪确认。若因量具本身造成异常，则应由管理人员依[监视和测量装置控制程序]负责处理或送修，若须报废由各部门填写报废申请单经核准后进行报废。</div> <div>5. 3. 2. 1 再现性与重复性比较：</div> <div>5. 3. 3. 1. 1 再现性大于重复性时, 可能为：</div> <div>a) 量测仪器需加以保养。</div> <div>b) 量具需重新设计以提高刚性。</div>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准

<div></div> *****			文件编号	P-05-20
			版本号	A
测量系统分析程序	制 定 单 位	质检部	发行日期	2001. 8. 20
			页 次	2/4
<p>c) 量具之夹紧或定位方式须加以改善。</p> <p>d) 产品内变异有极值。</p> <p>5. 3. 2. 1. 2 重复性大于再现性时, 可能为:</p> <p>a) 操作者对量测仪器的使用及读取, 需要良好的培训。</p> <p>b) 量具的校正未落实。</p> <p>c) 可能须用辅助仪器协助作业者使用量具。</p> <p>5. 3. 3 量具 R&R 分析说明:</p> <p>5. 3. 3. 1 研究: 虽然作业者人数、量测次数及零件数可能改变, 但执行研究的最适合条件如下所述, 量具 R&R 的数据表。详细的方法如下所示:</p> <p>5. 3. 3. 1. 1 将作业者分为 A、B、C 三者, 零件 10 个, 但作业者无法看到零件号码。</p> <p>5. 3. 3. 1. 2 校正合格的量具。</p> <p>5. 3. 3. 1. 3 使作业者 A 依随机顺序量测 10 个零件, 并由另一观测者在第一行填入量测数据, 请作业者 B、C 量测相同的 10 个零件, 但不使他们看到他人的量测值, 将量测值分别记入第 6 及 11 行。</p> <p>5. 3. 3. 1. 4 重复这个循环但以不同的随机顺序进行量测。将数据适当填入第 2、7 及 12 行中, 例如第一个被量测的为 7 号零件, 则在第 7 列中记录量测值。如须第三次量测则重复此循环并将结果记入第 3、8 及 13 行中。</p> <p>5. 3. 3. 1. 5 如因无法取得大样本数或同时取得的零件, 则可改成下列方式:</p> <p>5. 3. 3. 1. 5. 1 使 A 作业者量测第一件并将量测值记入第 1 行, B 作业者量测第一件并记入第 6 行, 作业者 C 量测第一件并记入 11 行。</p> <p>5. 3. 3. 1. 5. 2 使 A 作业者重复量测第一件并将量测值记入第 2 行, B 作业者记录其重测值在第 7 行, 作业者 C 记录其重测值在第 12 行。如需第三交量测则重复此循环分别记入第 3、8 及 13 行。</p> <p>5. 3. 3. 1. 6 如作业者班次不同 (日、夜班等), 可用下列之替代方法, 请作业者 A 量测全部 10 个零件并记入第 1 行, 再请 A 作业者量以不同的随机顺序重复量测, 并将量测值记入第 2 及 3 行中, 请 B 及 C 作业者在他们的班次以相同的方式操作。</p> <p>5. 3. 3. 2 计算: 量再现性及重复性计算, 为整个研究的数据表, 为个别项目的记录和依规定公式的计算。数据收集后计算的方法如下:</p> <p>5. 3. 3. 2. 1 将第 1、2、及 3 行的最大数值减最小数值, 将结果记录在第 5 行、第 6、7、8 行及 11、12、13 行的作法相同, 而将其结果分别记入第 10 行及 15 行。</p> <p>5. 3. 3. 2. 2 第 5、10 及 15 行的记录应为正值。</p> <p>5. 3. 3. 2. 3 将第 5 行加总并除以量测零件数, 则得第一位作业者的平均全距 Ra, 以相同方法从第 10 及 15 行求得 Rb 及 Rc。</p> <p>5. 3. 3. 2. 4 将第 5、10 及 15 行的平均值 (Ra、Rb、Rc) 载记到第 17 行, 将其加总后除以作业者人数而得的数值记入 R (所有全距的平均值)。</p>				



文件编号

P-05-20

版本号

A

测量系统分析程序

制
定
单
位

质检部

发行日期

2001.8.20

页次

3/4

5.3.3.2.5 将 R (平均值) 记入第 19、20 行并乘以 D_3 及 D_4 求下及上的控制界限, 如为第二次量测则 $D_3=0$, $D_4=3.27$ 。将个别全距的上控制界限, (UCL_R) 的值记入第 19 行。下控制界限 (LCL_R) 的值填入第 20 行, 如量测次数少于 7 则为零。

5.3.3.2.6 如有全距超过所计算的 UCL_R , 则依原来方法请相同的作业者将相同的零件重测一次。或将其值删除, 再依修正过的样本数重新计算平均值 R 及控制界限值 UCL_R 。将导致失去控制的特殊原因改正。

5.3.3.2.7 将各行加总 (第 1、2、3、6、7、8、11、12 及 13 行), 将各行的决数除以取样零件数, 将此值记录在最右过一列标为“平均值”处。

5.3.3.2.8 将 1、2、3 行的平均值加总, 并除以量测次数, 将功赎罪其值记录在第 4 行 X_a 处, 以相同方式处理 6、7、8 行及 11、12、13 行, 而将其值分别记入第 9、14 行的 X_b 、 X_c 处。

5.3.3.2.9 将第 4、9、14 行的最大及最小平均值记录在 18 的适当位置并计算其差, 将此差记录在第 18 行标示为 X_{DiIff} 处。

5.3.3.2.10 将每个零件的各次量测值勤加总, 除以量测什总数 (量测次数乘以作业者数), 将其结果记入第 16 行之零件平均值处。

5.3.3.2.11 将零件平均值的最大减最小的差记入第 16 行标 R_p 处, R_p 是零件平均值的全距。

5.3.3.2.12 将 R 、 X_{DiIff} 及 R_p 的计算值转记在报告表的预留位置。

5.3.3.2.13 《量具再现性及重复性分析表》(F-), 左边标示为“量测值分析”的各项计算; 右边标示为“%误差分析”的各项计算。

5.3.3.2.14 检查结果, 确认没有错误。

5.3.3.3 结果分析:

计算后需评估以判定对预期应用此量测设备是否可被接受。

量具再现性及重复性是否可接受的指引为:

. 误差在 10%以下——量具系统 0. K

. 误差在 10%到 30%——量具可被接受, 但须依其应用的重要性、量具费用、修理费用而定。

误差超过 30%——量具系统须加以改进, 尽一切努力去确认问题, 并改正问题。

5.4 计数值:

5.4.1 量测设备当 **R&R** 后发现总是产品, 则依[监视和测量装置控制程序]处理。


5.4.2 结果分析:


(1) 量测结果其差异 ≤ 4 时表示可接受。

(2) 量测结果其差异 > 4 时则此量具须被改善或再评估。

5.5 量测设备当 **R&R** 分析后发现问题产品, 则依[监视和测量控制程序]办理。

5.6 《量具再现性与重复性分析表》须经单位主管核准归档, 相关的质量记录, 依[质量记录管理程序]办理。

<div> *****</div>			文件编号	P-05-20
			版 本 号	A
测量系统分析程序	制 定 单 位	质 检 部	发行日期	2001. 8. 20
			页 次	4/4
<div>6. 相关资料：</div> <div>6. 1 测量系统分析参考手册</div> <div>6. 2 监视和测量控制程序</div> <div>6. 3 质量记录管理程序</div> <div>7. 表单：</div> <div><div>7. 1 量具再现性与重复性数据表</div><div>F05-20-01</div></div> <div><div>7. 2 量具再现性与重复性分析表</div><div>F05-20-02</div></div> <div>7. 3 R&R 分析计划表</div>				

 *****			文件编号		P-05-21	
			版本号		A	
不合格品的控制程序		制 定 单 位	质 检 部	发行日期		2001.8.20
				页 次		1/1
<div>1. 目的：确保不合格品不流入下道工序或出公司，并使之得到正确处理。</div> <div>2. 范围：适合于公司产品生产全过程所发现的不合格品的处理。</div> <div>3. 职责：</div> <div>3.1 质检部负责来料、生产过程、成品不合格的评定和处置；</div> <div>3.2 生产车间负责生产过程、成品不合格的标识；</div> <div>4. 定义：无。</div> <div>5. 程序：</div> <div>5.1 不合格品判定：检验人员根据进料检验规范、过程检验规范、成品检验规范的要求和内容，对来料、半成品和成品进行判收，达不到规定要求的为不合格品。</div> <div>5.2 不合格品标识：经检验被判为不合格的不合格品应挂/贴“不合格”标签。</div> <div>5.3 不合格品隔离：</div> <div>5.3.1 所有已判定的不合格品，验检人员及时在其包装或区域挂“不合格”标牌避免不合格品混在一起被再次使用或出货。</div> <div>5.3.2 对生产过程中发现的不合格（包括需返工）半成品应放入不合格区或挂“不合格”标牌，防止流入下道工序。</div> <div>6. 4 不合格品处理：</div> <div>5.4.1 不合格品的分类：</div> <div>a. 次品：通过一定的程序返工后可以达到要求的产品。</div> <div>b. 废品：无法再达到要求的产品。</div> <div>5.4.2 进料检验发现的不合格品，由质检部、采购员根据来料检验人员提供的“来料检验报告”，商讨解决方法，必要时向管理者代表反映。</div> <div>5.4.3 生产过程中发生的不合格品，由生产车间会同质检部根据规定的要求和处理方法对不合格品进行返工或报废的处理工作。</div> <div>5.4.4 成品检验发现的不合格品，则由质检部和生产车间根据规定的要求和处理方法对不合格品进行返工或报废的处理。</div> <div>5.4.5 客户退货的不合格品，由质检部会同有关职能部门分析原因，必要时填写《纠正与预防措施要求书》，交由有关职能部门处理。</div> <div>6. 相关文件：</div> <div>6.1 产品的监视和测量控制程序</div> <div>6.2 产品的标识和可追溯性程序</div> <div>6.3 纠正和预防措施程序</div> <div>7 表单：</div> <div>7.1 纠正与预防措施要求书</div>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准



P-05-22

A

2001. 8. 20

1/3

修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准



文件编号

P-05-22

版本号

A

纠正和预防措施程序

制
定
单
位

质检部

发行日期

2001.8.20

页次

2/3

5.3 不合格缺陷的描述：确保正确描述不合格缺陷，直接指出问题的原因，以使措施能够尽快有效地提出并及时解决问题。内容可包括：

5.3.1 不合格缺陷的明确位置；

5.3.2 不合格缺陷的可鉴程度（如：不合格比率等）。

5.3.3 产品质量问题最好画出简图，标明缺陷的位置；

5.3.4 不合格缺陷的区分标识（型号规格、生产日期等）。

5.4 《纠正与预防措施要求书》的描述审查、处理方式及发布

5.4.1 质检部负责人接到《纠正与预防措施要求书》后，须审查不合格缺陷描述是否明确，必要时主动了解情况，使缺陷描述符合“6.3”的要求。

5.4.2 质检部负责人根据不合格缺陷的紧急程度与性质，确定该问题是采取纠正措施还是预防措施。

5.4.3 质检部根据问题的性质，组织权责部门及提出部门的建议，决定此问题的措施计划的制定部门及计划返回期限，签名发布《纠正与预防措施要求书》，并记录在《纠正与预防措施登记表》（附件二）上。

5.5 纠正与预防措施计划的制定

5.5.1 计划制定部门按计划目标提出相应的措施计划。

5.5.1.1 纠正措施计划目标：在于能立即消除不合格缺陷。

5.5.1.2 预防措施计划目标：在于对问题加以分析，找出根本原因或潜在原因，防止问题的发生。

5.5.2 计划制定部门将措施计划填写于《纠正与预防措施要求书》措施计划栏中，确定完成日期，内容必须明确，以使验证时取得客观证据。

5.5.3 质检部对措施计划进行分析、审查，确定内容明确且能于验证时取得客观证据，则签名确认。

5.6 纠正与预防措施的实施：

5.6.1 计划制定部门在经技术质检确认后进行措施实施，确保在预定完成的日期前完成措施，如需相关部门协助或执行时，应由部门负责人与相关部门负责人取得协调。


5.6.2 当措施已完成并有效后，由实施部门负责人签名并记录实际日期，通知技术质检进行确认。


5.6.3 当措施中存在总是不能如期完成或有其它因素障碍时，应及时通知技术质检予以解决问题或调整期限。


5.7 措施的验证：


5.7.1 质检部在接到通知或预定完成日期到期时，尽快对措施的实施状况予以验证确认。


5.7.2 按计划内容取得客观证据，确认计划内容已有效实施后，由质检部人员签名确认，并由负责人签名批准后，方可结案。


<div></div> *****			文件编号	P-05-22
			版 本 号	A
纠正和预防措施程序	制 定 单 位	质 检 部	发行日期	2001. 8. 20
			页 次	3/3
<div>5. 8 记录及保存</div> <div>5. 8. 1 《纠正与预防措施要求书》由质检部保存三年。</div> <div>5. 8. 2 《纠正与预防措施登记表》由质检部保存至所有登记措施结案后二年。</div> <div>6. 参考文件：</div> <div>6. 1 文件控制程序</div> <div>6. 2 不合格品控制程序</div> <div>6. 3 内部质量审核程序</div> <div>6. 4 管理评审程序</div> <div>7. 表单：</div> <div>7. 1 纠正与预防措施要求书F05-22-01</div>				


 *****			文件编号		P-06-23	
			版本号		A	
产品防护控制程序		制 定 单 位	供应部	发行日期		2001.8.20
				页 次		1/2
<div>1. 目的：确保产品在整个形成和最终交付过程中的质量，使产品完好到达顾客要求的地点。</div> <div>2. 范围：适用于公司的原材料、辅助材料、半成品和成品的标识、搬运、包装、储存和保护。</div> <div>3. 职责：<div>3. 1 供应部负责制定[仓库管理制度]和产品贮存控制，并选择和使用适宜的搬运工具和方法以及所属区域内物品及其标识的防护。。</div><div>3. 2 生产车间负责按包装作业要求进行包装，选择和使用适宜的搬运工具和搬运方法。</div><div>3. 3 业务部负责运输及其运输质量监控。</div></div> <div>4. 定义：无</div> <div>5. 作业内容：<div>5. 1 搬运过程控制：<div>5. 1. 1 仓库负责人根据产品的特点，配备适宜的搬运工具，规定合理的搬运方法。</div><div>5. 1. 2 搬运工具、方法的选择和使用应考虑下列问题：<div>a. 不损坏包装、不压坏或碰伤产品、防止跌落，保持通道畅通；</div><div>b. 产品堆放时，尽量重的在下，轻的在上，以降低重心，高度应符合包装箱外标识的要求，且不能挡住行进的视线；</div><div>c. 搬运的方式符合包装外标识的要求；规划合理的搬运路线，保持行进通道畅通；</div><div>d. 搬运过程中保护好产品及其包装外的标识，防止丢失或损坏；</div><div>e. 易损物品、危险物品需制定专门的搬运方法或使用特殊的搬运工具；</div></div></div><div>5. 2 贮存过程控制：<div>5. 2. 1 出入库手续<div>5. 2. 1. 1 各类物料、半成品、成品都需经质检人员检验合格方能入库，仓库根据合格的检验记录或标签， 核对品名、 规格、数量、标识等无误后，填《入库单》办理入库手续，及时登帐并放置物资《存销卡》。</div><div>5. 2. 1. 2 仓库根据相关部门的《物料领用单》，办理物品的出库手续。仓管员核对品名、规格、数量等无误后，发货出仓，并及时填写帐卡。</div></div><div>5. 2. 2 贮存控制<div>5. 2. 1. 3 仓管负责所有贮存区域的规划，以保持安全适宜的贮存环境，执行《仓库管理制度》，规范仓库的管理，并明确物品的贮存期限。对于有贮存期限要求的物品，要使用标识标明物品的入库时间，发现超过贮存期的物品，应通知质检部重新检验后方能发货。</div><div>5. 2. 2. 2 贮存物品的堆放要求：<div>a. 物品分区、分类排放整齐，标识清晰可见；</div></div></div></div></div>						

<div></div> *****			文件编号	P-06-23										
			版 本 号	A										
产品防护控制程序	制 定 单 位	供应部	发行日期	2001. 8. 20										
			页 次	2/2										
<p>b. 易损物品、危险物品设专区摆放，并给予醒目的标识；</p> <p>c. 堆放的位置高度，应符合产品的特点，或其本身标识的要求；</p> <p>d. 不同的批号要予以区分，防止混放，以便做到先入先出。</p> <p>5. 2. 2. 3 贮存物品的环境及安全要求：</p> <p>a. 仓库门窗防暴晒和风雨袭击，房顶不漏雨、墙面不渗水、地面不冒水，做到防湿、防潮并保持通风。</p> <p>b. 不使用电炉、电烙铁、大功率白炽灯等会过度发热的电器，配备足够的消防器材和设备，保持防火通道的畅通。</p> <p>5. 2. 2. 4 所有贮存物品需建立物资《存销卡》和台帐，仓库每月定期盘点，做好帐务清理，保持帐卡物一致，填写《月结报表》报厂部。仓管员应经常查看库存物品，发现异常及时处理，在盘点或日常巡查中发现异常，应及时通知质检人员检验，根据检验结果采取相应的处理措施。</p> <p>5. 3 包装过程控制：技术部负责确定包装材料、包装尺寸和包装要求，包装工人按包装作业指导书进行包装， 在包装过程中应注意： 有合格标识的产品才能包装；保持产品的清洁、整齐；包装后加上正确的标签或标识。</p> <p>5. 4 防护过程控制：除搬运、贮存、包装、交付过程采用正确方法外，各部门有责任对所属区域内摆放的物品采取防护和隔离措施，防止产品损坏和丢失， 要做到：</p> <p>a) 物品放置在指定的存放区域；</p> <p>b) 按产品的特点做好防尘、防磕碰、防划伤等防护工作；</p> <p>c) 考虑产品在运输过程中的防压、防雨、防晒等，并作好相应的防护标识。</p> <p>5. 5 交付过程控制成品出货时，由业务部将《发货单》交与仓管员，仓管员清点核对无误后安排出货。</p> <p>6. 相关文件：</p> <p>6. 1 仓库管理制度</p> <p>7. 表单：</p> <table><tr><td>7. 1 入库单</td><td>F06-23-01</td></tr><tr><td>7. 2 存销卡</td><td>F06-23-02</td></tr><tr><td>7. 3 物料领用单</td><td>F06-23-03</td></tr><tr><td>7. 4 月结报表</td><td>F06-23-04</td></tr><tr><td>7. 5 发货单</td><td>F06-23-05</td></tr></table>					7. 1 入库单	F06-23-01	7. 2 存销卡	F06-23-02	7. 3 物料领用单	F06-23-03	7. 4 月结报表	F06-23-04	7. 5 发货单	F06-23-05
7. 1 入库单	F06-23-01													
7. 2 存销卡	F06-23-02													
7. 3 物料领用单	F06-23-03													
7. 4 月结报表	F06-23-04													
7. 5 发货单	F06-23-05													

<div></div> *****			文件编号		P-05-24	
			版本号		A	
质量记录控制程序		制 定 单 位	质检部	发行日期		2001.8.20
				页次		1/2
<div><div>1. 目的：对质量记录进行控制, 确保质量活动的记录完整、准确、可靠，以证实产品质量特性符合规定的要求和质量管理体系的有效运行。</div><div>2. 范围：适用于本企业质量体系与运行中形成的所有质量记录的控制。</div><div>3. 权责：<div>3. 1 程序文件制订者：制定质量的表单格式，确定保存期限。</div><div>3. 2 记录的使用与保存部门：正确填写质量记录，对记录分类归档、保存和作废销毁。</div><div>3. 3 质检部：负责对质量记录进行检查、分析以及对外调阅本公司质量记录进行审核后，报管理者代表批准。</div></div><div>4. 定义：无</div><div>5. 作业内容：<div>5. 1 质量记录的种类：凡与质量活动有关的程序文件的制订者，应依据本程序的规定，对作为质量改善、追溯、及衡量质量体系有效性的质量记录加以控制和管理。质量记录的种类如下所示：<div><div>5. 1. 1 有关管理评审记录</div><div>5. 1. 2 有关合同评审的记录</div><div>5. 1. 3 有关采购产品和合格供应商的质量记录<div><div>a. 先期产品质量策划记录</div><div>b. 测量系统分析记录</div><div>c. 制程 FMEA 控制记录</div><div>d. SPC 统计分析记录</div><div>e. 生产件批准记录</div><div>f. 持续改进记录</div></div></div><div>5. 1. 4 有关产品标识和可追溯的方式记录</div><div>5. 1. 5 有关生产设备使用、维护保养等方面的记录</div><div>5. 1. 6 有关产品监视和测量的记录</div><div>5. 1. 7 有关监视和测量装置的记录</div><div>5. 1. 8 有关纠正和预防措施的记录</div><div>5. 1. 9 有关客户投诉的记录</div><div>5. 1. 10 有关内部质量审核的结果，及跟踪审核活动中采取纠正措施的实施情况与有效性记录</div><div>5. 1. 11 有关人员培训的记录</div><div>5. 1. 12 有关产品生产过程的记录</div></div><div>5. 2 质量记录的标识</div><div>5. 2. 1 表单设计</div></div></div></div>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准

<div></div> *****			文件编号	P-05-24
			版 本 号	A
质量记录控制程序	制 定 单 位	质 检 部	发行日期	2001. 8. 20
			页 次	2/2
<p>5. 2. 1. 1 相关质量程序文件的制订者，应依据 6. 1 中关于质量记录种类的要求，在程序文件中设计表单，以记录有关的质量信息，其内容可包括产品规格、数量、生产日期、不合格情况等。</p> <p>5. 2. 1. 2 在设计表单时，应给予表单适当的名称，以便使用者能够明确表单记录信息的质量种类。</p> <p>5. 2. 1. 3 表单编号：表单应按《质量体系文件编写规定》予以编号管理, 并由文控负责将所有表单登记于《质量记录清单》（附件一）。</p> <p>5. 2. 2 质量记录填写要规范，字迹要清晰，接收质量记录的相关部门对有缺陷的质量记录应及时通知记录部门纠正。</p> <p>5. 3 质量记录的保存：</p> <p>5. 3. 1 质量记录的保存单位，应依据记录的性质分类保存。</p> <p>5. 3. 2 记录保存时，应注意提供适宜的环境，防止损坏和丢失记录。</p> <p>5. 4 质量记录的调阅：</p> <p>5. 4. 1 本公司人员调阅质量记录必须由记录保存单位的直属管理部门负责人批准。</p> <p>5. 4. 2 非本公司人员调阅质量记录必须由管理者代表批准。</p> <p>5. 6 质量记录的销毁：</p> <p>5. 6. 1 记录超过保存期限时，由保存单位销毁过期无效的记录。</p> <p>5. 6. 2 保存期限：有关质量程序文件的制订者，在设计表单时，应规定记录的保存期限。保存期限的确定应考虑以下内容：</p> <p>5. 6. 2. 1 客户的规定</p> <p>5. 6. 2. 2 使用期限</p> <p>5. 6. 2. 3 认证单位认证和定期复审的时间间隔。</p> <p>6. 参考文件：</p> <p>6. 1 文件控制程序</p> <p>6. 2 质量体系文件编写规定</p> <p>7. 1 表单：</p> <p>7. 1 质量记录清单</p>				
			F05-24-01	

<div></div> <div>*****</div>			文件编号		P-05-25	
			版本号		A	
内部质量审核程序		制 定 单 位	质 检 部	发行日期		2001. 8. 20
				页 次		1/5
<div>目的：</div> <div>1. 1 规范内部质量审核的计划和执行所需的步骤与要求。</div> <div>2 审核发现的不合格项发出纠正和预防措施要求书，要求相关部门提出对策并实施改善。</div> <div>1. 3 审核结果提交管理评审会议，检查质量体系的运作是否能够保证质量目标的完成。</div> <div>范围：凡与本质量管理体系有关的工作均属于内部审核的审核内容。</div> <div>权责：</div> <div>3. 1 管理者代表：</div> <div>质检部：组织内部质量审核的实施，确定审核的性质、目标。批准内部质量体系审核计划并任命内审组长。</div> <div>3. 2 内审组长：</div> <div>3. 2. 1 选择审核小组成员。</div> <div>3. 2. 2 制定审核计划。</div> <div>3. 2. 3 通知被审核者并与被审核者协议审核日程。</div> <div>3. 2. 4 主持审核的进行。</div> <div>3. 2. 5 提出审核报告。</div> <div>3. 2. 6 不符合事项的跟踪及改进结果确认。</div> <div>3. 3 审核员</div> <div>3. 3. 1 对指定的审核内容做有效的规划并执行。</div> <div>3. 3. 2 提出审核结果。</div> <div>3. 3. 3 填写纠正和预防措施要求书。</div> <div>3. 4 被审核方</div> <div>3. 4. 1 将有关审核的目标及范围通告所属或相关人员。</div> <div>3. 4. 2 与审核员协作完成审核工作。</div> <div>3. 4. 3 根据审核报告，决定并采取纠正和预防措施。</div> <div>4. 定义：无</div> <div>5. 作业内容：</div> <div>5. 1 审核的规划</div> <div>5. 1. 1 年度审核：本公司每半年实施内部质量审核一次。</div> <div>5. 1. 2 管理者代表必须在预定审核日前十五日发布内部质量审核的范围。</div> <div>5. 2 审核员资格：</div> <div>5. 2. 1 本企业工龄：一年以上，或具有相关资历经管理者代表批准。</div> <div>5. 2. 2 接受过企业内外之内部质量审核培训，并持有相关证书。</div>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准

<div></div> *****			文件编号	P-05-25
			版本号	A
内部质量审核程序	制 定 单 位	质检部	发行日期	2001. 8. 20
			页 次	2/5
<p>5. 2. 3 部质量审核的计划：管理者代表（可兼内审组长）在发布内部质量审核通知后，应按以下规定成立审核小组，制定审核计划。</p> <p>5. 3. 1 成立审核小组：审核小组成员由内审组长根据审核项目、范围及部门选择企业内具有审核员资格的人员组成。内审组长在选择、安排审核员时应考虑以下几点：</p> <p>5. 3. 1. 1 审核员不能审核与其职务具有直接关系的业务。</p> <p>6. 3. 1. 2 必要时可对审核员（包括内审组长）安排适当培训。</p> <p>5. 3. 2 审核计划：</p> <p>5. 3. 2. 1 审核计划的规划：内审组长在安排审核计划和审核小组任务分派时，应考虑审核流程的流畅，考虑因素有：</p> <p>5. 3. 2. 1. 1 审核员不能审核与其职务具有直接关系的业务。</p> <p>5. 3. 2. 1. 2 在安排审核计划时，应包括所有与本次审核目标、范围相关的所有主题。</p> <p>5. 3. 2. 1. 3 相关主题应由同一人负责审核，以提高审核效率。</p> <p>5. 3. 2. 1. 4 安排审核顺序时，应使审核员顺利切入审核中心，从而达到审核的目的，可以按相关主题的因果关系的先后顺序或相对重要性来安排。</p> <p>5. 3. 2. 1. 5 将重要的主题以交叉的方式安排审核。</p> <p>5. 3. 2. 2 编制审核计划表（附件一）</p> <p>5. 3. 2. 2. 1 审核的范围与目标。</p> <p>5. 3. 2. 2. 2 审核时所依据的标准。</p> <p>5. 3. 2. 2. 3 审核小组成员。</p> <p>5. 3. 2. 2. 4 审核行程表：</p> <p>审核行程表内容包括：</p> <p>审核日期及每日时间分配每日审核开始时间以上班一小时后为宜，以使各部门可从容安排当日工作事宜，专心接受审核。审核项目与审核人员。</p> <p>审核首日安排召开首次会议。</p> <p>审核末次会议：</p> <p>在允许情况下，末次会议可安排在审核结束后的次日举行，以保证小组有充实时间讨论及完成不符合项报告。</p> <p>e) 其它与本次审核有关的事项。</p> <p>5. 3. 2. 3 通知被审核部门并与被审核部门协议确认审核日程安排。</p> <p>5. 3. 2. 4 相关文件的取得：</p> <p>内审组长应到文控中心领取文件总览表并分发给各审核员，各审核员可根据审核的主题向文控中心借阅相关文件，准备审核事宜。</p> <p>5. 3. 2. 5 完成检查表：</p> <p>审核员在内审前须完成《编写检查表》以辅助审核的执行，</p> <p>检查表的设计应考虑以下事项：</p> <p>5. 3. 2. 5. 1 检查表的内容应依据相关文件制定。</p> <p>5. 3. 2. 5. 2 检查表的设计以辅助记忆的原则规划，以保证审核进行时的连续性和深度。</p>				



文件编号

P-05-25

版本号

A

内部质量审核程序

制
定
单
位

质检部

发行日期

2001.8.20

页次

3/5

5.3.3 审核小组准备会议：

正式审核开始以前，内审组长召开审核小组准备会议，以讨论审核行程的安排，并对审核员已熟知的审核目标、范围与审核使用标准、审核员的责任等进一步加以明确。

5.3.4 被审核部门的准备事项：被审核部门在审核日程确定以后，应做适当的准备工作。

5.3.4.1 通知所属或相关人员有关审核的目标和范围。

5.3.4.2 指定专人配合审核工作的进行；被指定人员应熟悉被审核范围内的工作内容。

5.4 首次会议：

在正式审核前由内审组长主持召开首次会议，管理者代表及各被审核部门负责人均须参加会议，审核员应记录与会人员姓名。会议以简短为原则，主要包括以下内容：

5.4.1 确定审核范围、目标及审核所采用的方法。

5.4.2 介绍审核小组成员。

5.4.3 确认审核日程安排与末次会议时间及会议的参与人员。

5.4.4 澄清与会人员的问题。

5.5 现场审核

5.5.1 被审核部门的配合

5.5.1.1 提供审核小组所需资源，以确保审核工作的顺利进行。

5.5.1.2 与审核小组紧密配合，完成审核目标。

5.5.2 审核小组进行审核应通过面谈、文件审查及其它方式收集客观证据。

5.5.2.1 审核员进行审核时可利用检查表，以保证审核工作的连续性。

5.5.2.2 审核员在进行审核中应注意审核原则、技巧的运用。

5.5.2.2.1 审核不是在会议室或办公室进行，而在“工作”现场进行。

5.5.2.2.2 审核是在审核员主导下进行，而不是由被审核单位引导。

5.5.2.2.3 掌握审核目标、不逾越审核范围。

5.5.2.2.4 依据客观现实办事并取得客观证据，对足以影响审核结果或可能需要进一步审核的任何证据迹象应保持警觉

5.5.2.2.5 确认及澄清所有“口头”信息。

5.5.2.2.6 使用备忘录，记录须查证的事项。

5.5.2.2.7 使用被审核部门的习惯用语，以减少沟通障碍。

5.5.2.3 填写现场审核报告：审核员对审核过程中发现的不符合事项，须立即填写在检查表上并附上必要证据资料。

5.6 审核小组讨论会议：由内审组长主持，审核小组应讨论现场审核报告的内容。

5.6.1 确定列入不符合事项的内容。

5.6.2 报告审核过程中所遇到的主要障碍。

5.6.3 综合被审核部门的优劣。



文件编号

P-05-25

版本号

A

内部质量审核程序

制
定
单
位

质检部

发行日期

2001.8.20

页次

4/5

5.7 末次会议：在审核结束、编写审核报告以前，由内审组长主持召开末次会议，以便管理人员清楚掌握审核结果。末次会议的参与人员包括管理者代表与被审核部门负责人。会议包括以下内容：

5.7.1 宣告此次审核的范围与目标。

5.7.2 报告审核结果。

5.7.3 报告所发现的不符合事项个数。

5.7.4 按顺序报告发现的不符合事项。若不符合事项经进一步讨论或被审核部门提出额外之资料证据，经内审组长裁决取消该不符合项时，应在对应检查表中加以标记。

5.7.5 宣告纠正或预防措施，按[纠正和预防措施程序]发出并跟进。

5.7.6 报告审核过程中所遇到的主要障碍。

5.7.7 提出审核报告的发出日期。

5.8 编写审核报告：

5.8.1 编写审核报告：

内审组长应在审核工作完成后七日之内，完成《审核报告》的编写，审核报告须有内审组长及管理者代表的签字，审核报告的主要内容为：

5.8.1.1 审核报告正文

5.8.1.1.1 审核结果

5.8.1.1.2 所发现的不符合事项个数

5.8.1.2 不符合事项报告

5.8.2.2 分发审核报告：审核报告的副本须分发给总经理，管理者代表及各部门负责人，正本文控中心保存。

5.9 纠正与预防措施的发出与跟进：

5.9.1 审核发现的不符合事项的纠正与预防措施按[纠正和预防措施程序]跟进及控制。

5.9.2 审核员应在结束会议后一日内针对检查表上记录的每一不符合事项填写《纠正和预防措施要求书》，并在检查表上填写纠正和预防措施要求书编号。

5.9.3 待所有的纠正与预防措施完成后，由内审组长确认并结案。

5.10 呈报管理评审：管理者代表应到文控调出审核报告（含其它相关记录），对内部质量审核的审核范围、审核结果与所发现的不符合事项个数及纠正与预防措施完成状况呈报管理评审会议，汇报本次审核的状况。

5.11 记录保存

5.11.1 所有内部质量审核的记录须由文控中心保存，须保存的记录有：

5.11.1.1 审核计划表

5.11.1.2 审核检查表

5.11.1.3 审核报告

5.11.1.4 纠正和预防措施要求书

5.11.2 以上资料保存期限均为三年。



文件编号

P-05-25

版本号

A

内部质量审核程序

制 定
单 位

质检部

发行日期

2001. 8. 20

页 次

5/5

6. 相关文件:

6. 1 管理评审程序

6. 2 纠正和预防措施程序


7. 表单:

7. 1 审核计划表 F05-25-01

7. 2 审核检查表 F05-25-02

7. 3 审核报告 F05-25-03

7. 4 不合格项分布表 F05-25-04

 *****			文件编号		P-08-26	
			版本号		A	
教育培训控制程序		制 定 单 位	办 公 室	发行日期		2001. 8. 20
				页 次		1/2
<p>1. 目的：确定从事影响产品质量工作的人员所必要的能力，明确培训需求，提供培训或采取其他措施并评价所采取措施的有效性。</p> <p>2. 范围：本企业所属与质量有关的工作人员。</p> <p>3. 权责：</p> <p>3. 1 各部门提出培训需求、负责本部门内训实施。</p> <p>3. 2 办公室负责招聘新员工，并进行入厂教育与各岗位职责培训；外训联络实施；建立、登录、保存各项培训记录档案。</p> <p>定义：</p> <p>4. 1 内训：企业内培训。</p> <p>4. 2 外训：企业外培训。</p> <p>作业内容：</p> <p>5. 1 培训需求：</p> <p>为了充分发挥员工潜能，合理配置人力资源，各部门根据实际工作需要，从提高工作效率和作业水平角度，有计划的提出培训需求，并负责本部门内训实施。</p> <p>5. 2 新员工进本企业培训：</p> <p>5. 2. 1 办公室按各部门申请，向社会招聘符合条件的员工。新员工进本企业须到行政人事科办理登记手续。填写《员工人事培训档案表》（附件一）。</p> <p>5. 2. 2 培训：</p> <p>由办公室根据需要对新员工进行基础知识培训，使其了解本企业概况，各项管理制度及质量方针。基础知识培训通过后转用人部门，由用人部门对新员工进行技能鉴定、上岗前培训，培训后方可上岗作业。</p> <p>5. 3 在职员工培训：</p> <p>5. 3. 1 办公室负责根据各部门工作需要，每年第四季度制定下一年度《年度培训计划》（附件）。</p> <p>5. 3. 2 实施：培训实施分为内训和外训。由办公室按年度培训计划监督落实。</p> <p>5. 3. 2. 1 内训：</p> <p>如果是部门内部培训，则由部门负责人安排实施，并填写《培训记录》（），报行政人事科存档。</p> <p>1) 内容：专业知识和技术、质量教育、规章制度。</p> <p>2) 方式：自学、会议及上岗培训。</p> <p>5. 3. 2. 2 外训：</p> <p>企业外培训，由各部门填写《员工外训申请表》（），总经理审批后由办公室负责联系、安排实施。培训结束后，由受训人或受训部门负责人填写《培训记录》，并将《培训记录》、培训证书及相关证明资料的复印件交办公室登录存档。</p>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准



文件编号

P-08-26

版本号

A

教育培训控制程序

制 定
单 位

办公室

发行日期

2001.8.20

页 次

2/2

5.4 调岗培训:

员工因工作需要,调整岗位时,由新岗位部门负责人安排对调岗人员进行上岗前培训,培训内容同新员工上岗培训,并填写《培训记录》报办公室存档。

5.5 特殊岗位:

本厂以下岗位为特殊岗位,须持有效证件上岗。

5.5.1 司机、电工、电焊工由政府有关部门发证上岗。

5.5.2 检验人员由办公室负责安排培训,发放上岗证。

5.5.3 内审员由办公室统一安排企业外培训,取得合格证后上岗。

5.6 以上所有《培训记录》内须有部门负责人对其有效性的评价。

5.7 记录保存

5.7.1 《员工人事培训档案表》 办公室保存 员工离职后壹年

5.7.2 《培训记录》 办公室保存 员工离职后壹年

5.7.3 相关证书及材料 办公室保存 员工离职后两年

6. 参考文件:

6.1 内部质量审核程序

6.2 产品的监视和测量控制程序


7. 表单:

7.1 员工人事培训档案表 F08-26-01

7.2 培训记录 F08-26-02

7.3 年度培训计划 F08-26-03

7.4 员工外训申请表 F08-26-04

 *****			文件编号		P-07-28	
			版本号		A	
服务管理程序		制 定 单 位	业务部	发行日期		2001. 8. 20
				页 次		1/2
<div>1. 目的：为加强对客户服务，使其在采用本公司产品前、中、后，所提出或反映的问题均能迅速调查及研讨并采取适当对策，得以提升客户对本公司产品之认识与满意度。</div> <div>2. 范围：心已与本公司往来交易之客户，或本公司认可之潜在客户均适用。</div> <div>3. 权责：<div>3. 1 业务部<div>3. 1. 1 产品销售及相关业务</div><div>3. 1. 2 拜访客户，建立良好互动关系</div><div>3. 1. 3 客诉案件之受理及处理</div></div><div>3. 2 生产部<div>3. 2. 1 品质、成本、交货期的控制</div><div>3. 2. 2 协助客诉案件之处理与对执行</div></div><div>3. 3 质检部<div>3. 3. 1 执行品质控制与审核</div><div>3. 3. 2 客诉案件之处理与答复</div></div><div>3. 4 技术部<div>3. 4. 1 开发之相关技术资料与样品制作及提供</div><div>3. 4. 2 客诉案件处理之技术支援</div></div></div> <div>4. 定义：略</div> <div>5. 作业内容：<div>5. 1 流程图：略</div><div>5. 2 客户服务管理：<div>5. 2. 1 业务部人员针对往来之客户建立[客户资料表]（F-YWB-020），由业务部主管核准，当客户资料变更得随时修正。</div><div>5. 2. 2 业务部人员每次拜访客户其目的及结果应填写《客拜访记录表/业务日报表》（F-YWB-021）。</div><div>5. 2. 3 业务部人员得视需要不定时拜访国内、外客户（含潜在客户）。</div><div>5. 2. 4 若客户要求提供品质、技术资料或服务资讯或由业务部以《联络通知单》（F-YWB-024）直辖市权责单位提供下列资料：<div>5. 2. 4. 1 品质资料</div><div>5. 2. 4. 2 产品之规格资料及样本制作</div><div>5. 2. 4. 3 客户委托试验及相关资料</div><div>5. 2. 4. 4 其他与品质或技术有关之资料</div></div></div></div>						



文件编号

P-07-28

版本号

A

服务管理程序

制 定
单 位

业务部

发行日期

2001. 8. 20

页 次

2/2

5. 2. 4. 5 新产品发表及相关资料

5. 2. 4. 6 服务资讯回馈，依[与客户沟通程序]（P-YWB-007）及《顾客沟通情况记录表》办理。

5. 3 资料管理：

5. 3. 1 依[质量记录管理程序]办理。

6. 相关资料：

6. 1 客户抱怨处理程序

6. 2 质量记录管理程序


7. 使用表单：

7. 1 客户基本资料表

F07-27-01

7. 2 联络通知单

F07-27-02

 *****			文件编号		P-05-29	
			版本号		A	
数据分析控制程序		制 定 单 位	质 检 部	发行日期		2001. 8. 20
				页 次		1/2
<p>1. 目的：确定和收集适当的数据，采用适当的统计技术加以分析，确保产品质量得到有效控制，以证实质量管理体系的适宜性和有效性，并评价可以改进的地方。</p> <p>2. 范围：适用于产品质量形成和质量管理体系的各个有关过程。</p> <p>3. 权责：</p> <p>3. 1 质检部应收集的数据：来料、生产过程、出货质量情况、内部审核结果、管理评审输出等；</p> <p>3. 2 供应部应收集的数据：采购产品的合格率、合格供应商情况等；</p> <p>3. 3 业务部应收集的数据：交货期及准时交货率、客户满意度、客户投诉情况等；</p> <p>3. 3 生产部应收集的数据：月生产能力、生产计划完成率、设备完好率等；</p> <p>4. 定义：</p> <p>4. 1 推移图：将进行工作的方针与目标以数据化，并将统计报表的实质转换成以图示的方法表示出来，根据对推移图的观察可得知实际成果与标值的差距，从而采取必要的措施 。</p> <p>5. 作业内容：</p> <p>5. 1 各部门根据上一个月的各种运作情况, 确定本月应收集的那些数据, 并将其记录在数据分析要求表上。</p> <p>5. 2 根据确定的应收集数据，利用规定的统计技术，对每月收集到的数据进行统计分析并掌握其发展趋势。</p> <p>5. 3 统计技术的需求和运用；</p> <p>5. 3. 1 在统计质量目标中的量化指标时，可运用推移图进行分析。</p> <p>5. 3. 2 相关人员认为有必要时，可对统计技术应用的需求进行讨论，可及时对统计技术进行适当的补充。</p> <p>5. 3. 3 质检部每月根据检验状况，作出检验不合格率推移图。</p> <p>5. 3. 4 业务部每月根据交货状况，作出准时交货率推移图。</p> <p>5. 3. 5 生产部根据生产产品的情况，绘制生产达标率推移图，根据设备完好情况，绘制设备完好率推移图。</p> <p>5. 4 根据统计分析得出的结果，对于有不良趋势的项目或已超出受控范围的按《纠正和预防措施程序》及《持续改进控制程序》对其进行控制。</p> <p>5. 5 根据每月数据分析得出的结论，提交管理评审。</p> <p>6. 6 记录保存：推移图由质检部保存，期限为两年。</p> <p>6. 相关文件：</p> <p>6. 1 产品的监视和测量控制程序</p> <p>6. 2 内部质量审核程序</p>						
修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准

<div> *****</div>			文件编号	P-05-28
			版 本 号	A
数据分析控制程序	制 定 单 位	质 检 部	发行日期	2001. 8. 20
			页 次	2/2
<div>6. 3 管理评审程序</div> <div>6. 4 持续改进控制程序</div> <div>6. 5 纠正和预防措施程序</div> <div>6. 6 与顾客沟通程序</div> <div>6. 7 采购控制程序</div> <div>7. 表单：</div> <div>7. 1 数据分析要求表<div>F05-28-01</div></div>				

____月份数据分析要求表

[illegible]



P-07-29

A

2001. 8. 20

1/6

1. 目的：为应顾客特定要求时，（克莱斯勒的特定要求、福特的特定要求、通用的特定要求）
2. 范围：上述三大汽车业，或其他客户特定要求均属之。
3. 权责：规划、执行、跨功能小组。
4. 定义：无
5. 作业内容：
 5. 1 如有顾客特定要求，即按第 II 节顾客（克莱斯特、福特公司、通用公司）特定要求事项执行作业，如下所述；并参考 QS-9000 附录 C 控制特性和符号，如附件一。
 5. 1. 1 克莱斯勒的特定要求：所有交货给克莱斯勒汽车公司生产性零组件及服务零组件的供应商，必须在 1997 年 7 月 31 日完成 QS-9000 第三者验证登录。
 5. 1. 1. 1 零组件使用符号加以识别：
 - （1）盾牌（S）：作为安全特性的识别，本项特性是规定组件、物料、装配或车辆组装作业的规格，它们需要特别的制造控制，以确保符合克莱斯特汽车公司和政府车辆的安全要求。
 - （2）钻石（D）：作为特定特性识别，本项特性是规定组件、装配或车辆组装作业的规格，它们是由克莱斯勒指定关键性功能，并且在品质、可靠性及耐久性方面具有特别的重要性。
 - （3）五角星（D）：是关键性工具制造的符号，用来识别夹具、量中的零组件及初期的产品零组件原特定特性。
 5. 1. 1. 2 年度的全盘尺寸检验：本项检验需获得克莱斯特公司有关代表书而同意后方可例外不做。
 5. 1. 1. 3 内部品质审核：除非经由克莱斯勒公司有关代表另有规定外，供应商每年最少应实施内部审核一次。
 5. 1. 1. 4 设计确认/生产查证，除非的规格，有特殊规定可参照实施不同的频率。
 5. 1. 1. 5 纠正措施计划依据“克莱斯特 7D”表格内容包括：（1）问题、缺点的描述；（2）定义/原因；（3）临时措施和生效日期；（4）永久措施和生效日期；（5）验证；（6）控制；（7）预防。
 5. 1. 1. 6 包装、出货：供应商必须熟悉克莱斯特的（1）包装送货说明手册；（2）交货/零组件识别标准手册。
 5. 1. 1. 7 制程核准签署：制程核准签署实施于先期品质规划小组指定的新产品上，其目的是验证供应商的制程已经妥为准备与保证已经了解整个计划的要求。

修订编号	修订日期	修订内容	修订者	制 定	审 核	批 准



文件编号

P-07-29

版本号

A

客户特定要求管理程序

制
单
定
位

业务部

发行日期

2001.8.20

页次

2/6

按批允改抽样表

批量或交货量	依特性分类的样本大小 允收数			
	S/E/N	严重的	重要的	次要的
0~15				
16~25				15
26~50			25	20
51~75		50	35	20
76~125	75	65	40	20
126~225	90	75	45	25
226~425	100	85	45	25
426~1300	110	90	50	25
1301 以上	115	90	50	25

产品特性分类定义

特性

缺点定义

安全性/放射性/噪音 (S) 影响到克莱斯勒公司及政府车辆安全/放射性/噪音的要求的缺点。

严重的 对零件的功能以及特殊的品质、可靠度和耐用性产生显著的关键性影响的缺点。

重要的 对功能并不具有关键性,但在实质上会降低产品的预期功能,对顾客满意度有不利的的影响或降低生产效率。

次要的 不属于严惩的或主要的缺点,但是对既定的标准而言,已显示有劣化现象。

●假如批量特于或小于表上的样本大小,其样本大小将不随批量而变动,而须实施100%全检。一个批次不可超过8小时或一天的产量,选择其较小的产量为批量。


产品的评定

抽样结果	对制程采取的措施	对生产批的措施
没有不符合品	继续生产	允收
1个或更多不符合品	找出根本原因并纠正制程	从前一次OK批的产品进行100%的筛选

5. 1. 1. 8 外观件标准样板: 外观件标准样板必须经克莱斯勒设计部门批准。

5. 1. 1. 9 控制计划: 产生可能影响产品品质上的理发时, 须主动与克莱斯勒沟通。

5. 1. 2 福特的特性要求: 凡是交货给福特汽车公司的供应商, 尚未要求在此时刻要获得第三者验证登录。

<div></div> *****			文件编号	P-07-29
			版本号	A
客户特定要求管理程序	制 定 单 位	业务部	发行日期	2001. 8. 20
			页 次	3/6
<p>5. 1. 2. 1 控制项目（▽）零组件：指经福特公司产品工程部门在工程图样和规格中所指明的产品并在该制作件号及/或材料编号之前增注一个倒三角形（▽）。控制项目产品具有重要特性，可能影响车辆操作安全和/或为符合政府法令规定之目的。</p> <p>5. 1. 2. 2 控制计划和失效模式与失效分析：本项需经由福特的设计和品质工程师审核及签署。所用文件的修定亦需要同样的核准。当供应商负责产品设计时（黑/灰盒子，全文集服务的供应商、组合体，该供应商亦必需实施设计的失效模式与效应分析，其审查及认或签署规定，如同上述。</p> <p>5. 1. 2. 3 出货的标签：依据公司生产件包装及装运准则，倒三角形符号必需置于福特零组件编号之前。表格编号 1750（适用北美地区）或 1750ED（适用欧洲地区）。</p> <p>5. 1. 2. 4 设备的标准零组件：某些零组件被加拿大与/或美国联邦政府指定为“设备的标准零组”针对这些零碎组件，供应商必需保存适用于加拿大可英国机动车辆安全标准和法规的每一项零组件或每批货的性能，当个别零组件的识别其强制特性时，福特的产品工程部会在零组件图面或工程标准上提供必要的说明。</p> <p>5. 1. 2. 5 控制（▽）特性：控制（▽）特性指有关产品的要求（尺寸、机能测试）或制程参数，其或能影响车辆（或产品）之安全性或政府法令之规定者：这些要求于生产、装配、装运、或监查时必须采取特别措施，并纳入控制计划中。</p> <p>5. 1. 2. 6 设定条件的查证：所有控制特性和重要特性都需要实施统计上的验证方法来查证所设定的条件。</p> <p>5. 1. 2. 7 供应商负责设计的制程变更和设计变更：所有控制项目（▽）零组件而言，无论何时，只要被标记“未经核准不得变更”出现在设计记录时，供应商必须使用 1638A 表格（协力厂设计变更申请表）请求福特公司产品工程部核准。</p> <p>5. 1. 2. 8 供应商对控制项目（▽）变更之要求：当来自控制图和工程规格试验的数据，显示出高度的制程能力时，供应商可就控制项目零组件的试验和检验要求，提出修定申请，这类修定需由福特产品工程部和品质部核定，并须修订控制计划被核准之后始能实施，对于制成品工程部和质检部核定，且须在修订控制计划被核准之后始能实施。对于制成品之上游控制试验及检验认为有另订替代之要求时，应比照上项规定办理。</p> <p>5. 1. 2. 9 年度尺寸检验：至少必须每年对所有产品特性进行一次测量以证实符合规定之要求。列入控制计划并全每年测量多于一次的特性不要求年度尺寸检验。</p> <p>5. 1. 2. 10 作业准备验证：在过程的作业准备影响过程性能之场合，必须针对所有关键和重要特性进行作业准备验证。</p> <p>5. 1. 2. 11 生产中的制程监测：参照福特的特定要求，生产中的制程及产品监测，所有产品特性的鉴定。</p> <p>5. 1. 2. 12 原型样品零组件品质资料之应用：若供应商参与原型零组件之生产时，则供应商于规划生产制程时，应有效的利用原型零组件制作的有关资料，某些特定的要求和有关佐证资料，符合规格容许公差之检验百分率（PIPC）都可能需要用来帮助原型样品车辆的评估之用，此两项应提供以备原型车辆评估之用。</p>				



文件编号

P-07-29

版本号

A

客户特定要求管理程序

制
定
单
位

业务部

发行日期

2001.8.20

页次

4/6

5. 1. 2. 13 QCS 方法：供应商需要执行福特公司的 QCS 方法——它是一套系统化的，按部就班的展开做法，采用标准的工具和实际应用方法来经营管理，并不断提长到让顾客满意的水平。参照“福特 QCS 评鉴和评分程序”。

5. 1. 2. 14 材料的合格证明与允收规范：

1) 材料规格要求适用于材料的初期合格证明，不过供应商仍面要为生产中的产品研拟该项控制计划。在生产性零组件送请审核之前，该控制计划必须经由相关的福特物料工程活动小组的审查和核准。

2) “工程材料核准供应来源名单”由福特公司材料工程部保存于“材料及毒物控制系统”(MATS) 中。如有需要，需经由福特公司采购部门，向其索取材料标准状态及对替代供应商来源之核准。

表 A 所有产品特定的鉴定：

供应商负责选定适当的方法，以控制其产品的所有尺寸和其它特性。对于不是采用统计制程来控制特性，且没有列举在控制计划时，须选定下列之方法：

- 计数值特性的产品鉴定应使用下表
- 实施定期产品审核
- 定期的全盘尺寸测定及实验室试验

产品鉴定之抽样数建议

方法	1	2
每批量最低之抽样数	200	50
转换抽样方法之条件	若连续 20 批之样品均未发现不良品得转换为“方法 2”	若样组中发现任何不良品则转换为“方法 1”

每批之抽样数规定，不因批量大小而改变，若批量小于抽样数时，应作 100% 检验，一批之批量不可超过 8 小时或一天的生产量，以采用较小者为准。

初次实施“产品鉴定”时，可采用“方式 I”一旦发现不良品时，需要采取下列之措施：

产品鉴定

样品查核结果	对制程应采取措施	对生产批应采取之措施
未发现不良品	该当制程继续作业	该批可以接受
发现一个或多个不良品	查明根本原因并改善制程	自上次之合格批开始作 100% 挑选

表 B 生产中的制程及产品监测

当采用统计制程控制时，使用下表作为产品在生产时所采取的方式。当制程的稳定性已经证实，且制程能力也已经计算过，即可采用控制图上最近的数据点及过去的制程能力指数 (CPK)，来决定适当的措施：



文件编号

P-07-29

版本号

A

客户特定要求管理程序

制
定
单
位

业务部

发行日期

2001.8.20

页次

5/6

生产中制程及产品监查
控制图的判读和回应

控制图上最近之数据点呈现之情况:	对制程产出之处理方式: 制程能力指数 (Cpk)		
	小于 1.33	1.33~1.67	大于 1.67
制程在控制状态下	100%检验	产品可予接受, 应继续减少制程变异	
制程呈现异常趋向之非控制状态, 但样本均在规格内。	100%检验	自上次在控制中的数据点开始, 实施 100%检验。	产品可予接受, 但应继续减少制程变异
制程呈现异常趋向之非控制状态, 且样本中有一个或多个超出规格。	100%检验	自上次在控制中的数据点开始, 实施 100%检验。	

除非另有控制计划。

本表仅使用于稳定及算出制程能力者; 且其中之特殊原因已确实查明并已消除。否则必须实施 100%检验。本表适用于制程特性属常态分配者。

5. 1. 3 通用汽车的特定要求:

5. 1. 3. 1 第三者验证登录的要求

所有供应给通用汽车公司生产零组件及售后服务零组件的供应商, 必须在 1997 年 12 月 31 日前完成 QS-9000 第三者验证登录。

5. 1. 3. 2 一般程序与其它要求:

下面所列的通用汽车北美刊物, 包括一些额外的要求或指导纲要, 这些都是通用汽车北美组织的供应商符合者。该等到刊物内容里的具体问题, 需要当连络通用汽车的采购处寻求指引。这些刊物的最新版本日期及麻风事宜的次料可拨下列电话获得: BOISE CASCADE OFFICE PRODUCTS, 1800-421-7676 或 810-758-5400。

北美组织的供应商应每年最少一次查证一下他们的是使用这些文件的最新版本。

●C4 Technology Program, GM-Supplier C4 Information. (GM-1825)

通用公司汽车 C4 技术方案-供应商 C4 资讯 1994 年 1 月。

-协助通用汽车“特定”特性的展开做法。

●Key Characteristics designation System

重要特性指定系统 (GM1805 QN), 1993 年 9 月。

-规定通用汽车“特定”特性的展开做法。


●Supplier Submission of Material for Process Approval

供应商制程用物料送审的核准办法 (GP-4), 1993 年 10 月 (GM1407)。

-所试作零组件的出货程序。

●Problem Reporting and Resolution Procedure

问题报告和解决的程序 (GP-5), 1991 年 10 月 (GM1746)。

<div></div> *****			文件编号	P-07-29
			版 本 号	A
客户特定要求管理程序	制 定 单 位	业务部	发行日期	2001. 8. 20
			页 次	6/6
<div>●Continuous Improvement</div> <div>持续的改进程序 (GP-8), 1991 年 10 月 (GM1747)。</div> <div>-所有供应商都需要遵守, 取代零组件验证程序。</div> <div>●Supplier Submission of Match Check Material</div> <div>●Run at Rate (GP-9), February, 1995 (GM 1960) 执行评分</div> <div>-Required for all new parts; physical verification that the production process is capable of producing quality products at quoted rates.</div> <div>●Evaluation and Accreditation of Supplier test Facilities(1796)</div> <div>供应商测试设施的评估和认证 (GP-10), 1990 年 2 月</div> <div>●Early Production Containment Procedure</div> <div>初期的生产程序 (GM 1920)</div> <div>-所有需要生产核准的零组件, 都需要遵守。</div> <div>●小客车和轻型卡车车辆所选定的组件之追溯, 识别要求-追溯、识别要求(TIR15-300), 1989 年 7 月 (GM 1731)。</div> <div>●Specifications for Part and Component Bar Codes ECV/VCVS</div> <div>零件和组件条码规格 ECV/VCVS, 1993 年 2 月 (GM 1737)。</div> <div>●Procedure for Suppliers of Material for Prototype</div> <div>供应商适用的原型产品物料程序 (GP-11), 1993 年 10 月 (GM 1820)。</div> <div>●Packing and Identification Requirements for Production Parts</div> <div>生产性零组件的包装和识别要求 (GM 1783), 1989 年 9 月修订。</div> <div>5. 1. 3. 6 PPAP 必须建立生产件批准程序。</div> <div>6. 相关文件</div> <div>6. 1 克莱勘探勒参考书目</div> <div>。设计审查指导纲要</div> <div>。可靠度功能</div> <div>。可靠度试验</div> <div>。测试抽样计划</div> <div>6. 2 福特公司参考书目</div> <div>。品质可靠度入门</div> <div>。生产性零组件包装指导纲要</div> <div>。评鉴与评分程序</div> <div>6. 3 产品之鉴别与追溯性程序</div> <div>7. 使用表单: 无</div>				