

飞利浦半导体(广东)有限公司

质量手册

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《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《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《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《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《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《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《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《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
全国《行政总监》MBA 高等教育双证班	高级行政总监职业经理资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	1280 元
全国《采购经理》MBA 高等教育双证班	高级采购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《医院管理》MBA 高等教育双证班	高级医院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《企业管理咨询师》MBA 双证班	高级企业管理咨询师资格证书+2 年制 MBA 高等教育结业证书	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--88342620

【咨询教师】王海涛 郑毅

【学校网站】<http://www.mhjy.net>

【咨询邮箱】xchy007@163.com



【报名须知】

- 1、报名登记表格下载后详细填写并发邮件至 xchy007@163.com (入学时不需要提交相片，毕业提交试卷同时邮寄4张2寸相片和一张身份证复印件即可)
- 2、交费后请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。



【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】可以选择以下任意一种方式缴纳学费

方式一	学校地址	<p>邮寄地址：哈尔滨市道外区南马路 120 号职工大学 109 室</p> <p>邮政编码：150020 收件人：王海涛</p>
方式二	学校帐号	<p>学校帐号：184080723702015</p> <p>账号户名：哈尔滨市道外区美华管理人才学校</p> <p>开户银行：哈尔滨银行龙江支行</p> <p>支付系统行号：313261018018</p>
方式三	交通银行 (太平洋卡)	<p>帐号：40551220360141505 户名：王海涛</p> <p>开户行：交通银行哈尔滨分行信用卡中心</p>
方式四	邮政储蓄 (存折)	<p>帐号：602610301201201234 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨道外储蓄中心</p>
方式五	中国工商银行 (存折)	<p>帐号：3500016701101298023 户名：王海涛</p> <p>开户行：哈尔滨市道外区靖宇支行</p>
方式六	建设银行帐户 (存折)	<p>中国人民建设银行帐户(存折)： 1141449980130106399</p> <p>用户名：王海涛</p>
方式七	农业银行帐户 (卡号)	<p>农业银行帐户(卡号)： 6228480170232416918 用户名：王海涛</p> <p>农行卡开户银行：中国农业银行黑龙江分行营业部道外支行景阳支行</p>

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。

<http://www.mhgy.net>

前言

为了能让顾客，员工及认证机构对飞利浦半导体(广东)有限公司得质量管理体系有一个全面的了解，特编写此质量手册。

本质量手册描述飞利浦半导体(广东)有限公司的质量方针和质量管理体系及其组织结构和流程，作为必要得参考，本手册引用了涉及的主要程序文件或工作指导书。

飞利浦半导体(广东)有限公司质量方针和质量管理体系是为了在最经济的水平达到顾客满意。

本质量手册是飞利浦半导体(广东)有限公司最基本的质量管理档，公司所有员工有责任确保此手册的要求得到满足。

1 — 0 目录

现版号	原版号	标题	
0		质量手册前言	2
1—0	QM10	质量手册目录	3
2—1	QM21	飞利浦半导体(广东)有限公司简介	5
2—2	QM22	质量管理体系适用范围说明	6
3—1	QM31	本手册内文字简称索引	7
4—1	QM41	质量管理体系---总要求	9
4—2	QM42	质量管理体系---檔要求	11
5—1	QM51	管理承诺	15
5—2	QM52	以顾客为中心	16
5—3	QM53	质量方针	17
5—4	QM54	策划	20
5—5	QM55	职责、权限、与沟通	21
5—6	QM56	管理评审	25
6—1	QM61	资源的提供	27
6—2	QM62	人力资源	28
6—3	QM63	基础设施	29
6—4	QM64	工作环境	31
7—1	QM71	产品实现的策划	32
7—2	QM72	与顾客有关的过程	33
7—3	QM73	设计与开发	35
7—4	QM74	采购	36
7—5	QM75	生产与服务提供	38
7—6	QM76	监视和测量装置的控制	41
8—1	QM81	测量、分析、与改进---总则	42
8—2	QM82	监视和测量	43
8—3	QM83	不合格品控制	46
8—4	QM84	资料分析	48
8—5	QM85	改进	50

附录:

1. 飞利浦半导体(广东)有限公司组织结构图
2. 飞利浦半导体(广东)有限公司质量管理职责分工
3. 飞利浦半导体(广东)有限公司质量管理体系说明图
4. 飞利浦半导体(广东)有限公司主要程序文件或工作文件一览表
5. 飞利浦半导体(广东)有限公司质量手册变更记录
6. 飞利浦半导体(广东)有限公司质量手册各章节更新一览表
7. 飞利浦半导体(广东)有限公司质量手册发放登记

2 — 1 飞利浦半导体(广东)有限公司简介

飞利浦半导体(广东)有限公司是荷兰皇家飞利浦电子集团在中国设立的一家独资公司，它隶属于飞利浦半导体分部。公司正式成立于 2000 年 9 月 1 日。

飞利浦半导体(广东)有限公司座落于广东省东莞市黄江镇田美工业区，总占地面积 25000 平方米，拥有员工 600 人，并且拥有从欧洲及香港引进得先进的生产，组装和测试设备 200 台(套)，主要生产分立式表面焊接及插脚式半导体。

2 — 2 质量管理体系适用范围说明

本质量手册所描述的质量管理体系，适用于飞利浦半导体(广东)有限公司，并符合 ISO9001: 2000 国际质量管理标准的要求。

飞利浦半导体(广东)有限公司质量管理体系包括了公司内部所有的部门，层次和员工。

质量管理体系覆盖的产品，包括分立半导体及多重市场组件产品的装配及测试。

飞利浦半导体(广东)有限公司

地址：中国广东省东莞市黄江镇田美工业园北区 A，

邮编：523750

电话：86 769 363 2838

传真：86 769 363 2818

3 — 1 定义或术语

AQL	-	Acceptable quality level 可接受质量水平
AFD	-	Approval For Delivery 出货批准
APQP	-	Advanced Product Quality Planning 先期产品质策划
BOM	-	Bill of Materials 物料清单
BL	-	Business line 业务线
BP	-	Business Processes 企业主过程
BU	-	Business unit 业务单位
BUDMI	-	Business Unit of Discrete and Multi-market ICs 飞利浦分立半导体及多重市场组件产品的业务单位
CI	-	Continual Improvement 持续改善
CLIP	-	Confirmed Line Item Performance 确认定单数业绩
CP	-	Change proposal 更改建议书

CPCN	-	Customer Process Change Notice 工艺更改客户通知
CVP	-	Confirmed Volume Performance 确认定单量成绩
DIT	-	Departmental Improvement Team 部门改善小组
FMEA	-	Failure Mode & Effects Analysis 失效模式及其影响分析
Gauge R&R	-	Gauge Repeatability and Reproducibility 量具重复性和重现性
GM	-	General Manager 总经理
IPM	-	International Product Marketing 国际产品市场部
ISO	-	International Organization for Standardization 国际标准化组织
IT	-	Information Technology 信息技术
LAP	-	Line Acceptance Performance 线接受
LOPIC	-	Logistics Planning and Information Control 后勤计划和信息控制
LQC	-	Line QC 在线质量控制
MI	-	Manufacturing Instruction 制造指引
MISD	-	Manufacturing Instruction and Standardization Department 制造指引和标准部门
MMAI	-	Monitoring, Measurement, Analysis, and Improvement 监控、测量、分析和改进
MPD	-	Marketing, Development & Planning 市场，开发和计划
MR	-	Management Representative 管理者代表
MSA	-	Measurement System Analysis 测量和监控装置系统的能力
PBE	-	Philips Business Excellence 飞利浦卓越业务
PDCA	-	Plan, Do, Check, Act 计划、实施、检查、措施
PPM	-	Parts Per Million 百万分之
PSG	-	Philips Semiconductors (Guangdong) Co., Ltd. 飞利浦半导体(广东)有限公司
QA	-	Quality Assurance 质量保证
QC	-	Quality Control 质量控制
QIC	-	Quality improvement competition 质量改进竞赛
QIT	-	Quality Improvement Team 质量改善小组
RFP	-	Release For Production 生产放行
RFTA	-	Release For Transferred Assembly 装配转移放行
SIT	-	Sectional Improvement Team 组别改善小组
SOP	-	Standard Operating Procedure 标准运作程序
SP	-	Support Processes 支持过程
SPC	-	Statistical Process Control 统计制程控制
STP	-	Short Term Planning 短期计划
TROPIC	-	The Regional Ordering Planning Information Control System 区域定单信息控制系统
VAP	-	Volume Acceptance Performance 定单量接受业绩
WCO	-	Weekly Call Off 每周订单确认

4 — 1 质量管理体系—总要求

飞利浦半导体(广东)有限公司的质量管理体系，是根据 ISO9001:2000 标准要求建立。并通过形成档，予以实施和保持。在实施中，通过内外部审核及管理评审，不断改进其有效性。

飞利浦半导体(广东)有限公司总经理委任质量部经理担任公司的管理者代表，全权负责质量管理体系的策划，实施和维护。管理者代表负责将 ISO9001:2000 标准的要求与本公司质量管理体系所涉及的所有相关过程相结合，通过本质量手册及相关的 MI 予以体现。

飞利浦半导体(广东)有限公司质量管理体系的策划是通过以下过程予以实施：

- 识别，传达和实现顾客要求
- 根据顾客要求，选择其实现的过程
- 过程策划，包括确定设备的能力和人员的能力
- 管理职责和权限文件化
- 提供充分得资源（包括人员，设施和环境）
- 提供必要的操作指导档
- 实施过程监控及其不合格控制
- 实施纠正和预防措施，
- 保持过程记录。

飞利浦半导体(广东)有限公司质量管理体系所涉及的主要过程及其相互关系参考附录三。

本公司质量管理体系的设置体现了从明确顾客要求，通过向顾客提供符合顾客要求的产品，达到顾客满意基本原则。

本公司质量管理体系中的全部过程，包括管理、资源、产品实现和测量等主要部分。每一个具体过程的策划和实施都必须遵循以下有关的原则

- 明确和传达顾客的要求
- 明确每个过程的目的
- 进行过程策划，包括确定设备和人员的能力
- 确定过程相关人员的职责和权限
- 确定和提供必要得资源(包括人员，设施行环境)
- 提供操作指导(MI)，并确保其适宜性
- 对过程及过程结果实施必要得监控(包括过程不合格的控制)
- 通过信息的测量、收集和分析，对过程出现的偏差，实施纠正和改进措施，实现过程的持续改进。

本公司并没有外包过程。如果将来有所需要，也必须予以进行控制，并在质量管理体系中加以明确，实施适当的管理和控制。

参考文件

- 1. ISO9001:2000 标准
- 2. 附录三，飞利浦半导体(广东)有限公司质量管理体系过程图
- 3. 附录四，飞利浦半导体(广东)有限公司主要程序文件或工作文件一览表

4 — 2 质量管理体系 — 檔要求

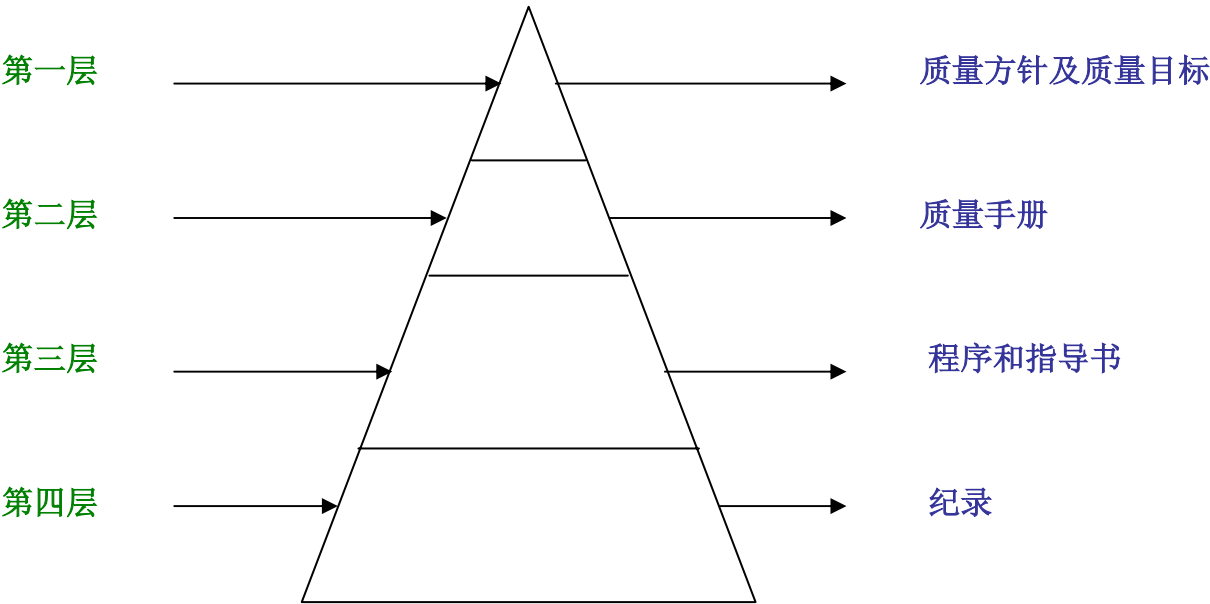
总则

本公司的质量管理体系，符合 ISO9001:2000 标准中要求，并形成档予以体现和保持。

本公司质量管理体系档主要包括了：

- 质量方针及质量目标(或业务平衡记分卡)；
- 质量手册；
- MI(包括程序和工作指导书)
- 记录；

上述文件的结构及关系如下图所示：



质量方针是由组织的最高管理者正式发布的该组织的质量宗旨和质量方向。(GB/T 19000-2000 ids ISO 9000:2000).质量目标是指在质量方面所追求的目的。(GB/T 19000-2000 ids ISO 9000:2000).把质量方针和质量目标作为质量管理体系的第一层文件，因为他们是组织(公司)所追求的方向和目的。

质量手册作为第二层档，是对质量管理体系范围，程序，过程进行描述。

程序和指导书是第三层档，主要为进行某项活动或过程所规定的途径。MI 也包括了 ISO9001:2000 所要求形成文件的程序的 6 个方面：

1. 文件控制
2. 质量记录控制
3. 内部审核
4. 不合格品控制
5. 纠正措施
6. 预防措施

所有档的建立，必须基于以下一个或多个目的：

- 识别，传达和实现顾客要求
- 根据顾客要求，选择其实现的过程
- 过程策划，包括确定设备的能力行人员的能力
- 明确管理职责和权限
- 提供充分得资源（包括人员，设施行环境）
- 提供必要的操作指导档
- 实施过程监控及其不合格控制
- 实施纠正和预防措施，

质量管理体系档的多少和详略取决于：

- 公司的规模和活动的类型；
- 过程及其相互作用得复杂程度；
- 人员的能力；

所有文件的媒体采用书面或电子形式，并采用适当的方式予以控制。

质量手册

本公司质量管理体系在此质量手册体予以表述，其应用和有关删减细节及其合理性参考相关章节的描述；并且每章节附有 MI(程序或指导书)作为必要参考。质量管理体系所包括的过程的相互作用，可参考各章节描述。

手册的编写、审批及发放

此质量手册由管理代表负责编写，总经理负责审阅和批准。

质量手册的原文件是由管理者代表负责保存，质量手册的“受控版本”持有人名单，可于“质量手册发放名单及修订摘要记录”页内找到，所有质量手册的受控版本收件人，应收到一份已盖上「受控檔」印的质量手册，在手册的面页有手册编号，以作识别。

在获得到总经理和管理者的批准，「参考版本」的质量手册是可以发放的，所有“参考版本”的质量手册不注明手册编号，并会在手册盖上“仅供参考”印章。在“参考版本”的质量手册发放时，MISD 必须保持一份发放记录。

定期评审

总经理、管理代表、及其它的质量手册受控本持有人，将会在管理评审会议检讨质量手册的内容能否充分地 and 有效地反映整个质量管理体系的运作，及符合公司总方针要求。若有必要修改，可以在管理评审会议内、也可在任何需要的情况下或时间以书面向管理者提出。

更改及修定

所有更改或修订，由总经理批准后，方可生效。新版本的更新内容，亦于「质量手册发放名单及修订摘要记录」(即页内显示；而质量手册最新的修订状态(即版本号)、及修订日期等会于「质量手册各章最新版本一览表」显示。

MISD 负责安排把已审批的新版本质量手册章节，发放到所有“受控版本”持有人，质量手册的旧版本章节，必须回收及实时注销。

文件控制系统

质量管理体系所涉及的所有档都必须采用适当的方式予以受控。受控的内容主要包括以下七个方面：

1. 档发布前得到批准，以确保档是适宜的
 - 文件批准的的权限及方式应在文件控制程序中规定；
 - 檔可以由一人或多人批准；
 - 不同类型的档，可以采用不同职位批准方式；
 - 批准的作用是为了确保档是充分和适宜的；

2. 档得到评审，必要时进行修改并再次得到批准
 - 必要时需要对档进行评审和更新，如通过运作发现档的适宜性，充分性，接口系统性不合适时等；
 - 更新的方式可以是在原文件上进行修订或重新编写新的档；
 - 当档更新后，必须对新档进行批准
3. 确保对档的更改和现行修订状态加以标识
 - 任何部门或人员都可以提出更改的建议
 - 更改后的档应采用新的修订状态，即以修订状态来标识和区分更改后的状态。
4. 确保在使用处可获得有关版本的适用文件
 - 档应发至使用部门和使用人员，并确保使用者能获得最新的有效版本。
 - 如档不是发至使用者，但使用者必须知道在何处获得所需的档。
 - 文件的发放必须予以记录
5. 确保档保持清晰、易于识别和检索
 - 档之间的识别可以采用对档分层，分类编号的方式。
 - 档状态的识别采用修订状态的方式
 - 档编写方法及修订状态标识方式应在文件控制程序中规定。
6. 确保外来文件得到识别，并控制其分发
 - 可以直接采用外来档自有的标识(编号，版本)，但如外来档标识不够清晰或系统时，公司需要采用内部规定的档控制要求进行标识以方便控制。
 - 外来档的发放也采用与内部档一样的控制方法。
7. 防止作废档的使用；若须保留作废档时，这些档有适当的标识
 - 为防止作废档的误用，所有作废档必须收回，并销毁
 - 当需要保留的作废档时(留作参考)，需要作相应得标识，如盖“作废”章。

由于本公司没有设置产品开发功能，所有产品开发的信息和技术数据均来自于飞利浦各开发中心，这些技术数据属于外来文件，但必须予以严格受控，。

来自于飞利浦各开发中心的技术资料主要包括了：

- 产品技术图纸；
 - 产品规格；(Product specification)
 - 装配焊接图；(Assambly drawing)
 - 产品测试规格，及其它中心发布电特性测试规格；(Test specification)
- 更改建议书(CP)；
- 工艺修改客户通知(CPCN)；

其中外来文件也包括了与质量管理体系有关的国际，国内标准，行业标准及飞利浦内部标准。所有上述档的保存，发放、收回、及作废，由 MISD 统一负责，具体可参考相关文件的规定。

质量记录控制

质量记录属于特殊形式的档，其主要用于

- 保持质量方面追溯性的要求。
- 提供确定和实施纠正和预防措施的证据。
- 提供符合 ISO9001 标准要求及质量管理体系有效运行的证据。

本公司质量管理体系涉及的记录的分类、标识、贮存、检索、保护、保存期限和处置等，在“质量记录控制程序”及相应得 MI 中予以规定。

质量记录控制应达到保持清晰，易于识别和检索的目的。

参考文件

GEV-1-423-01 文件编写规定

GEV-1-423-02 文件和质量记录编号规定

GEV-1-423-03 物料单制作及更改程序

GEV-1-424-01 质量记录控制程序

5 — 1 管理承诺

最高管理者在质量管理体系建立，实施及持续改进过程中起领导作用，所以必须对此作出承诺和积极参与。

飞利浦半导体(广东)有限公司最高管理者包括总经理及其领导的管理层。

管理层的承诺主要包括了：

- 向全体员工及时传达满足顾客和法律与法规要求对公司成功的重要性，并且确保顾客要求和产质量量有关的法律和法规要求都得到满足；
- 制定组织的质量方针和质量目标，以明确质量有关的意图，方向和目的；并确保质量方针和质量目标得实施或实现。
- 通过管理评审，确保质量体系的适宜性，充分性和有效性，以达到组织的总目标；
- 为满足产品，体系和过程的要求，确保提供与建立和改进质量管理体系必需的资源。

顾客要求的获得，可以通过以下方式获得：

- 顾客的技术规格
- 顾客的特殊要求
- 顾客投诉
- 顾客满意度调查

至于传达顾客的要求，则可通过下列方式：

- 会议
- 电子媒体
- 公告
- 宣传栏
- 书面档

参考文件

质量方针

质量目标(业务平衡记分卡)

GEV-0-560-01 管理评审控制程序

5 — 2 以顾客为中心

飞利浦半导体(广东)有限公司的直接客户，为飞利浦电子公司的半导体产品部之分立半导体及多元市场组件产品(BUDMI)的业务线。并通过他们向最终客户（即用户）提供产品。。

飞利浦半导体(广东)有限公司建立质量管理体系的目的是满足顾客要求，并增强顾客满意。
{顾客满意：顾客对其要求已被满足的程度的感受(GB/T19000-2000)}

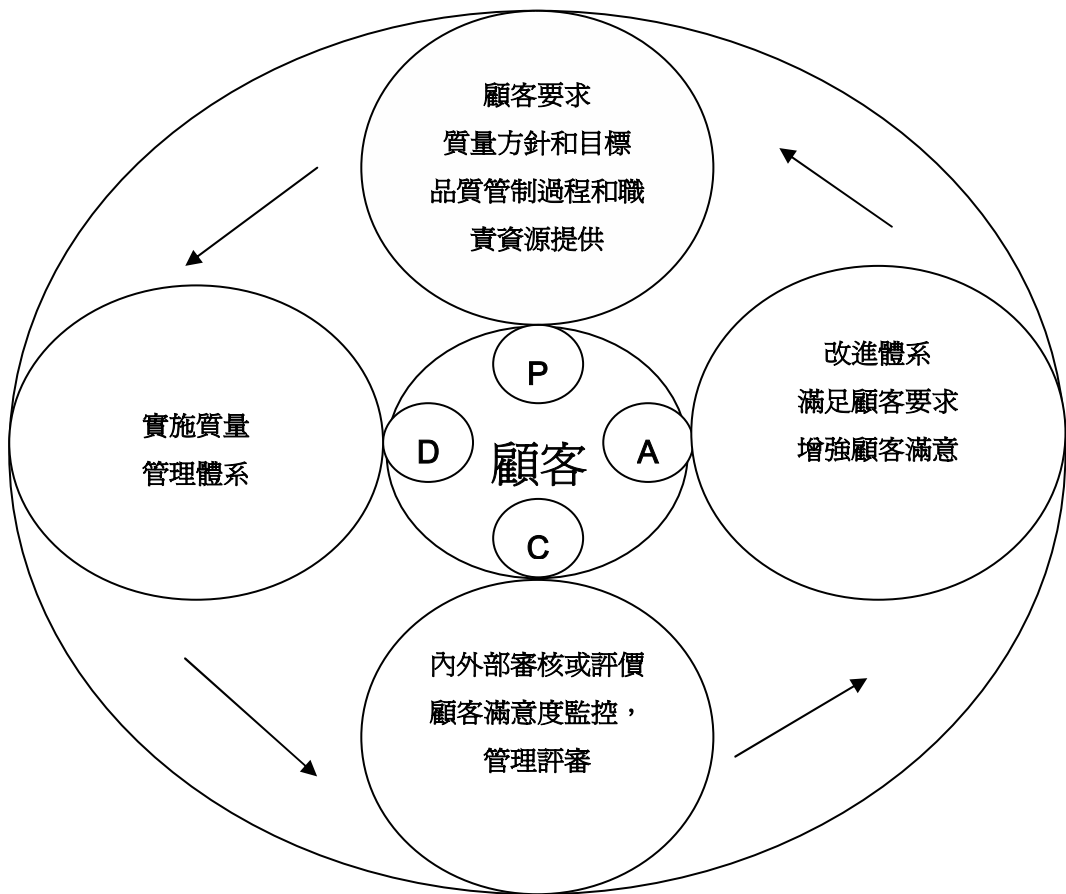
顾客的要求可能是多方面的，如产品要求，体系要求等，与产品有关的顾客要求可能包括了

1. 符合性
2. 可信性
3. 可用性
4. 设计和创新能力
5. 交付能力
6. 产品售后服务
7. 价格与寿命周期
8. 安全性
9. 产品责任

飞利浦半导体(广东)有限公司坚持“以顾客为中心”，并采用 PDCA 循环，建立和实施质量管理体系，以不断增强顾客满意，参见后图：

- 确定顾客要求：通过各种渠道包括了与顾客的沟通来识别顾客要求的信息，将识别的要求转换为顾客的要求，并明确顾客的要求，特别是产品的关键特性或特殊要求。
- 建立质量方针和目标：最高管理者结合顾客要求，制定质量方针和确定质量目标。
- 采用过程方法确定过程，分析过程及其相互作用，明确过程中的责任，必要时，形成档
- 最高管理者必须为质量管理体系提供必要的资源
- 实施质量管理体系：按照建立的质量管理体系进行有效运作
- 通过顾客满意，内外部审核，过程，产品等的测量和评价，对质量管理体系的有效性进行评价，并进一步加深对顾客要求的认识。
- 不断改进质量管理体系，达到增强顾客满意。

参考文件



5—3 公司总政策及策略的展开， 质量方针和质量战略

公司总政策及策略的展开

飞利浦半导体(广东)有限公司的公司总政策及策略，秉承飞利浦电子公司的半导体产品部的一贯的方针、企业策略及价值观。

飞利浦电子公司的半导体产品部方针/策略/价值观乃建立于：

- 各合作伙伴的利益；
- 本公司过去长期的经验；
- 对未来科技创新路向所评估的远景。

其有关「质量」的中心意义是：

通过不断努力，保持和改善产品和服务的质量及其可靠性而满足客户要求；从而保证公司的效益和利润，并且符合我们的合作伙伴的利益。

质量方针

(质量方针：由组织的最高管理者正式发布的该组织总的质量宗旨和质量方向 GB/T190000-2000)

飞利浦半导体(广东)有限公司质量方针的制定，基于以下几个方面的考虑：

- 对满足顾客，法律法规要求的承诺，包括改进体系有效性的承诺。
- 与公司的设想和战略相适应，可作为组织总方针的组成部分，并保持一致
- 可作为确定质量目标的指引，并为制定和评价质量目标提供框架

本公司的质量方针由总经理提出，并经各部门经理讨论予以确认，最后由总经理批准和分布

2001 年飞利浦半导体(广东)有限公司质量方针

为了要在竞争激烈的国际市场和对产品质量要求不断提高的顾客驱动下求胜，我们必须比其它对手为优胜。飞利浦半导体(广东)有限公司要配合以下方针推行：

1. 质量优越、交货准时、价格吸引，以求达到「顾客首选」为目的。承诺遵守有关的法律、法规及相关要求，并持续不断地改善质量管理体系和产品质量，力争成为一个世界级的公司。
2. 用业务平衡记分卡，监控、评估飞利浦半导体(广东)有限公司的业务和质量改善及其它主要目标。
3. 通过“速度”及“团体合作”，不断学习、积极进取，缔造一个融洽的工作环境，成为一个世界级的公司。
4. 与供货商通力合作，邀请他们参与改善飞利浦半导体(广东)有限公司的主要流程，从而达致互惠互利。
5. 质量方针必须传达至所有员工，并确保每个员工理解和实施。
6. 质量管理体系将推行至厂内每一流程及员工，员工心须尽忠职守，作出最大贡献，群策群力，务求优先达到目标。

我们的基本工作原则是防范未然，并坚持「第一次就做对」的精神，并努力使不断改善质量成为我们工作和生活的一部份。

质量方针是由飞利浦半导体(广东)有限公司的管理阶层负责定期审查及根据实际情况而作出修正。

注：质量方针的受控发放，将随着本质量手册的更新发放系统而受控发出。

质量方针的阐述必须为公司各层次中等全体员工所理解，并由他们实施和遵照执行。

质量方针的发布和宣传可采用各种适当的方式，如

- 张贴
- 传阅
- 会议

质量策略及质量原则

为了有效地实现质量方针及质量目标，及指导质量活动的实施，有必要采用适当的质量策略，其中心是：

内部着重：产品质量的控制、产品质量及质量体系的不改善及不合格预防。

外部着重：与供货商和客户的合作伙伴关系的建立。

为有效实施质量策略和质量控制质量管理,所有质量活动必须遵守以下 9 项原则:

1. 所有 MI 符合 ISO9001 : 2000 标准的 要求。
2. 所有 MI 与飞利浦半导体所发布的质量标准和程序相符合。
3. 建立企业运作提升和不断改善过程机制: “连续改善质量” 计划和实施, 系透过 “质量改善小组” (QIT)、“部门改善小组” (DIT)、“分部改善小组” (SIT)、等形式予以实现, 由此建立一条由下至上的渠道, 使所有员工有机会去发表他们对质量改善的意见。
4. 积极采用 SPC, 将产品生产过程和产品的变异减至最低。
5. 加强和扩展与供货商的沟通, 通过 “供货商质量改善计划”, 不断通过供货商的产质量量; 并通过实施《供货商质量保证程序》, 争取达到 “免检 ” (即 ship-to-stock) 。
6. 坚持预防为主, 要求员工必须严格按照 MI 指引工作, 建立 “第一次就做对” 的态度
7. 质量成本最优化。
8. 鼓励全体员工参与各种质量改进活动, 提出质量改进意见。
9. 加强员工安全及环保的意识。

参考文件

QM23	质量方针、目标、及策略
QM33	质量手册发放程序
QM51	管理承诺
QM56	管理评审
QM82	监视和测量
W-GM-001	管理评审程序
W-HR-005	对组织员工沟通---传达质量方针、目标、及策略

5 — 4 质量职责一策划

质量目标 / 平衡记分卡(BBS)

质量目标: 在质量方面所追求的目的(GB/T19000-2000)

飞利浦半导体(广东)有限公司质量目标(BBS)的内容框架既包含了产品要求, 还应考虑有关体系, 过程及其它相关的要求, 其主要可能有:

- 顾客规定的要求
- 顾客未明示, 但用途必需的要求
- 有关的法律, 法规要求
- 组织确定的其它要求
 - 顾客方面: 通过顾客调查,反映顾客满意度,并通过顾客投诉,来监控最终顾客满意;

- 过程方面：通过过程能力及其结果实施监控；
- 能力方面：通过员工培训来提高员工的素质；
- 效益方面：公司经营利润及效益的获得。

质量目标的制定应考虑到与质量目标相关的职能(部门)和层次，并尽可能将质量目标分解到相关的职能(部门)和层次。

另外，质量目标的制定，必须充分考虑到顾客要求与公司的现状，采用 SMART 模式：

- 具体 (Specific)
- 可测量 (Measurable)
- 可达到 (Achievable)
- 实际 (Realistic)
- 分阶段 (Time phase)

公司具体的年度质量目标，根据以上框架，并根据公司的实际情况，由本公司的总经理提出，经管理层充分讨论，并经管理评审会议加以确定，以 " 业务平衡计分卡 " (BBS)的形式予以记录，

根据以上内容要求而衍生出来的具体的质量目标，可参考年度“2001 平衡计分卡”

质量目标的实施，将采取适当的步骤：

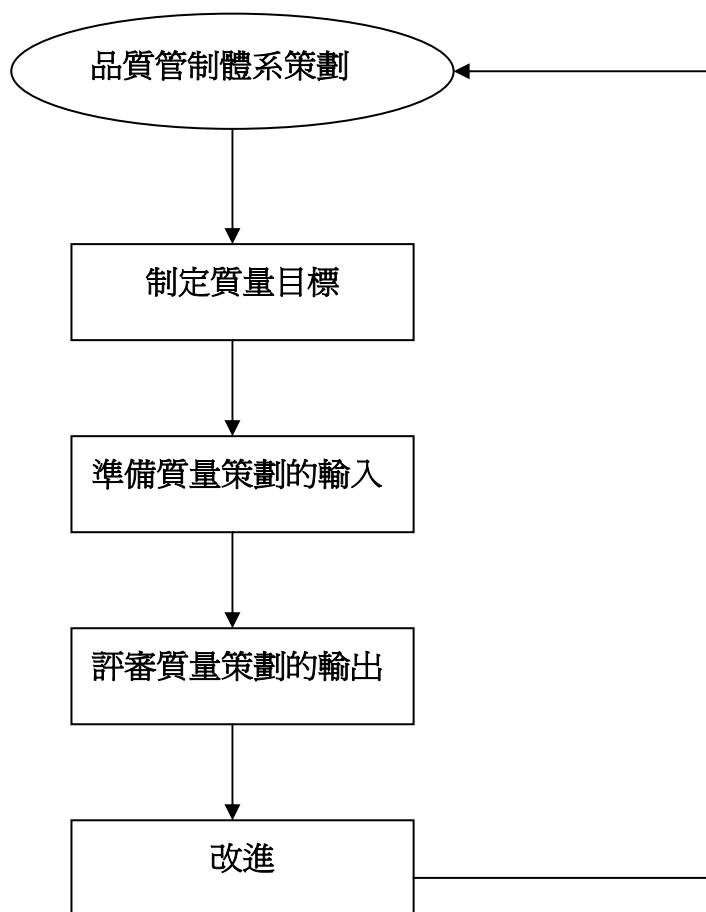
1. 确定产品要求，有关体系，过程及其它相关的要求等方面的内容
2. 了解和分析以上内容的现状
3. 制定相应得质量目标
4. 将质量目标分解到相关职能(部门)
5. 将质量目标分解到相关职层次(如有必要)
6. 实施目标
7. 对目标进行评审并修订

质量目标的实现，将采用定期或不定期方式进行跟踪，质量目标的评审和修订也是管理评审会议的议题之一。

质量管理体系策划

质量管理体系策划的目的是为了满足质量目标及建立体系，实施保持和持续改进其有效性的目的。

总体上，质量管理体系策划将遵循以下步骤



本公司的最高管理者即总经理授权质量部经理为管理者代表，负责对质量管理体系进行策划，以满足达到实现公司质量目标，以及有效实施质量管理体系。

为有效地进行质量管理策划，必须从多方面收集信息，其中可能包括：

- 公司的宗旨和目标
- 组织的质量目标
- 顾客的需求和期望
- 顾客满意测量
- 对法律法规要求评价
- 对产品性能数据分析
- 内部出现的问题
- 已显示的改进机会
- 风险评估分析

质量管理体系策划的输出，可能根据下述方面内容确定相应得产品实现及其支持过程：

- 实施的职责和权限，包括改进所需要的职责和权限
- 所需要得过程，包括特殊的过程
- 所需要得资源，如设施，人员，技能和知识的要求
- 所需要的文件，包括 MI 和必要的记录
- 改进的需求，包括方法和工具的改进

管理者代表在“管理评审会议”中，向管理层报告质量管理体系运行的状况，其中也包括检讨过程的业绩和产品质量的符合性评审，如果涉及质量管理体系的变更，同时必须保持质量管理体系的完整性。

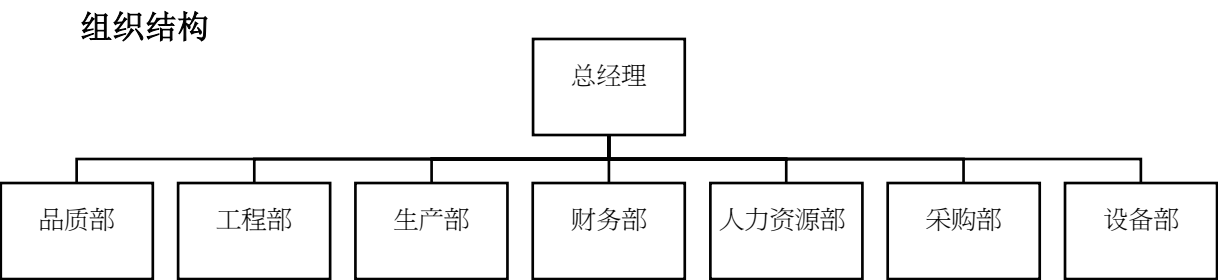
参考文件

QM23	质量方针、目标、及策略
QM41	质量管理体系---总要求
QM56	管理评审
W-GM-001	管理评审程序

5 — 5 职责，权限和沟通

公司组织结构

飞利浦半导体(广东)有限公司的组织结构参见附录一



在公司组织结构图中，“飞利浦半导体(广东)有限公司”分为七个部门。本公司管理层由总经理和各部门经理组成。管理层成员分别分担本质量管理体系有关的职责及活动，此职责及活动细节，可参见附录二。

职责和权限

所有「主要职员」，对质量系统的职责和权限为：

- 负责管辖部门内质量系统工作的执行，并确保有足够的资源及受训人员去执行。
- 保证部门内按照质量体系档执行相关质量的活动，并发展及编写有关质量活动的补充工作指引或指导书。
- 保证员工认识及执行质量系统程序，及相关工作指导书；并供给所需要的量度及测试仪器。

除上述职责外，个别「主要职员」有关质量系统的权责和权限，再在以下说明：

总经理

- 制订公司的质量方针、目标(「平衡计分卡」)、和策略，对公司的质量系统推行全面负责；委任品质经理为 ISO9001 质量系统的 MR(管理者代表)。
- 指导公司的经营方向、公司理念、目标和策略，目的是获得公司运作及质量系统的最大效益，及最有效率及效应的运作。
- 建立最佳客户信赖、及保持良好的供货商关系。
- 主持管理评审会议。

品质部经理(兼任质量系统管理者代表)

- 由总经理授权，委任为 ISO9001 质量系统的 MR(管理者代表)，MR 的职责和权限可参考下述「管理者代表(MR)」段。
- 负责产品工程，及反馈制程中芯片质量予芯片中心。
- 负责产品质量保证/ 控制，符合客户规格要求，及确保产品质量的稳定。
- 通过可靠性测试、环境测试、电特性测试、动态参数测试等、提出产品验证及确认测试报告。
- 拟定制造过程中检验、测试规格；执行半成品/成品的检验、测试、统计过程控制 SPC、及 ppm 分析。
- 跟进对产生不合格品的纠正及预防措施。
- 负责产品批的追溯性。
- 负责检验、测量和试验设备及工具的校准。
- 负责对客户投诉问题作出改善及纠正办法。

工程部经理

- 负责厂工程部运作及新产品制作工程工作，即按照提供的技术文件，设计生产过程，建立生产及测试标准，及确定生产方法，并发放工艺及制造文件。
- 调节新产品试产发展进程，向管理层汇报新产品试产状态。

- 负责机电生产设备的技术支持，及使用技术、培训工作。
- 负责电镀及化学工艺的技术支持，及化学品的安全使用技术及培训工作。
- 组织生产部门技术培训工作，并编制各项生产工艺要求。
- 参与统计过程控制 SPC，和制订 SPC 的具体执行方法，并对设备的制程能力评估。
- 组织生产设备的预防性维修工程工作。
- 负责供给生产用模具、夹具和部份工具设备。
- 参与不合格品的分析，和处理有关品质的纠正及预防工作。

生产部经理

- 根据 WCO 客户订单，安排生产及物料计划，发出 Shop Order。
- 负责连络生产计划及物料控制活动，统筹生产控制、物料控制工作。
- 负责生产调配，改善生产效率及产品质量，统筹前后级生产部门主管执行。
- 协调厂内各生产单位的生产安排及对生产资源的分配。
- 负责维持生产的环境的状态适合生产。
- 负责处理在装配车间已包装的成品进仓、仓库储存及上货柜的工作。
- 负责货仓管理，维持环境状态适合库存。
- 确保生产部按照 MI 执行制造工作。
- 与报关部协调落货排期

财务部经理

- 负责公司会计财务管理事宜。
- 负责主物料(芯片)控制及供应计划；并与生产计划部安排生产次序。
- 管理信息科技部门。
- 负责对服务机构及工程承办服务公司的批核。
- 负责报关、及船务事宜。

人力资源经理

- 执行人力发展政策及系统，及有关人力资源改善的管理制度。
- 负责执行公司的人事管理活动，即招聘选拔员工，并保存人事档案。
- 负责员工的绩效及工作表现评核管理；执行管理职级的绩效评核档案。
- 负责培训、教育工作的安排，和保存员工培训/教育记录。

采购部经理

- 负责采购生产原料、生产用物品。
- 负责生产物料/物品及供货商的评核，保持「合格供货商」名单。
- 执行来料检验。

设备部经理

- 执行既定厂房设备资源规模及发展计划。
- 执行有关厂房设备资源改善。
- 管理现时厂房设备、保养及维护。

管理者代表(MR)

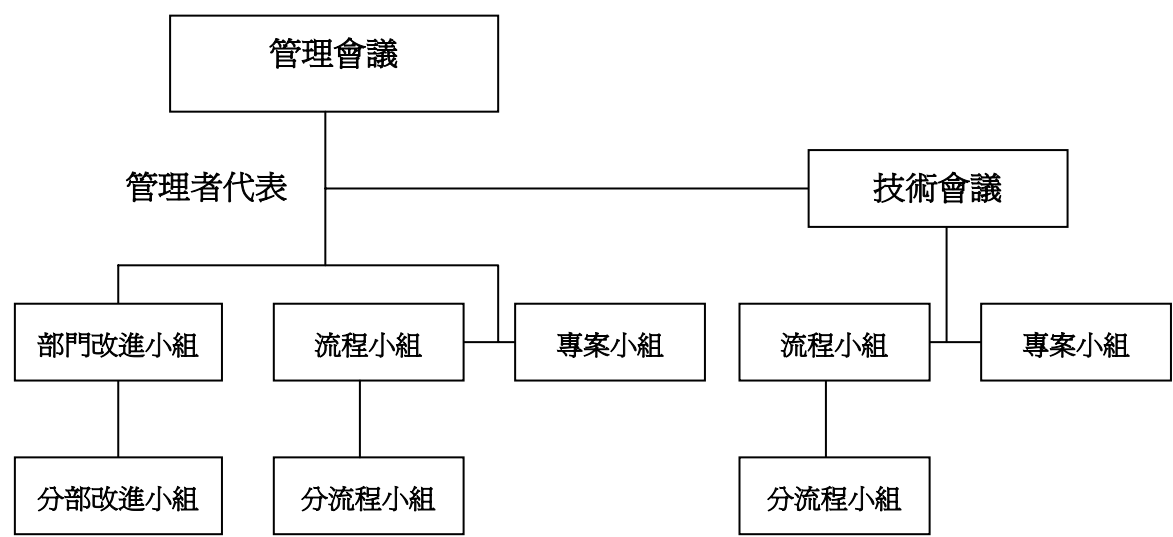
本公司总经理任命质量部经理为管理者代表，所以质量部经理除上述质量方面的职责以外，其中还包括以下的职责和权限：

- 确保建立，实施和保持质量管理体系。
- 向最高管理者报告质量管理体系运行业绩和改进需求。
- 确保在公司内提高满足顾客要求的意识。
- 就质量管理体系事宜与外部联络

内部沟通

为了确保质量管理体系的有效性，应在公司内部建立适当的沟通过程，因为通过沟通可以提高员工的参与范围和程度，有助于质量目标的实现。

在公司内，沟通主要通过各种层次的管理会议，流程小组和项目小组等形式予以实施(如下图所示)



沟通的方式还包括了公告栏，内部刊物，宣传海报，电子媒体，内部调查表和建议书等。

至于沟通的内容主要有：

- 顾客及公司的要求
- 质量方针和质量目标
- 内外部审核的结果
- 其它与质量管理体系运行有关的事项等。

5 — 6 管理评审

总则

每年由总经理召开至少举行一次“管理评审会议”，用以评审并确保质量管理体系的持续适宜性、充分性和有效性。

评审的内容主要有：

- 质量方针和质量目标
- 质量体系运作的状况
- 质量管理体系改进得机会和变更的需要

当质量管理体系发生重大变化时，必须考虑进行管理评审的必要性。

评审输入

管理评审输入是为评审所需要准备的作为依据的有关信息内容。

围绕质量管理体系实施的结果，管理评审的输入信息可能包括以下七个方面的内容：

1. 审核结果
2. 顾客反馈
3. 过程的业绩和产品符合性
4. 纠正和预防措施的实施
5. 跟踪上次管理评审的措施
6. 可能影响质量管理体系的变更
7. 其它改进建议

评审输出

管理评审的输出包括对质量管理体系的适应性，充分性和有效性的评价，同时可作为质量管理体系改进得输入。管理评审是识别质量管理体系改进机会的工具。

管理评审的输出应包括三个方面的内容：

- 质量管理体系及其过程有效性的改进措施；
- 与顾客要求有关的产品的改进措施；

- 资源的需求

上述内容实际上包括了质量管理体系，过程，产品以及实施行实现这些改进所需的资源。管理评审的记录，应详细，充分以便追溯和促进管理评审本身过程的评价和改进，确保其有效性。

参考文件

W-GM-001 管理评审程序

6 — 1 资源的提供

资源是质量管理体系及其过程不可缺少的组成部分，也是实现质量方针和质量目标的必要条件。

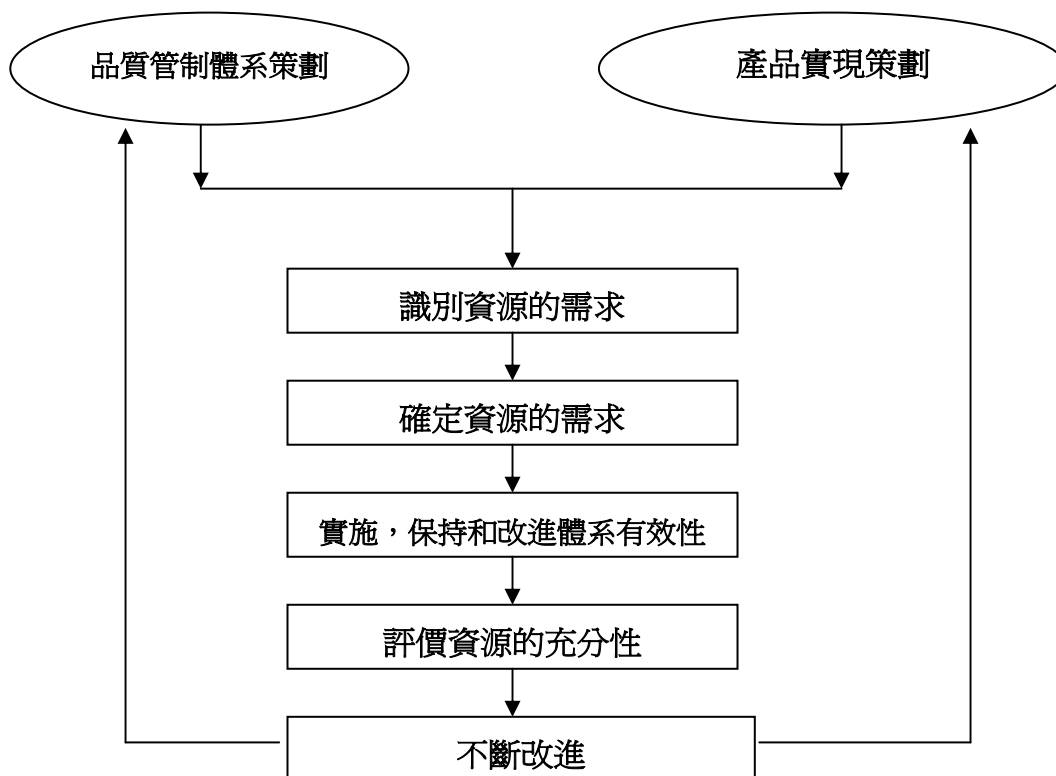
在飞利浦半导体(广东)有限公司资源主要有人力资源，公用设施，设备，工作环境和财务资源等。.

有关资源方面的需求确定，管理和实施的由各部门经理负责，但资源的提供必须经总经理批准。

资源的识别应考虑公司内部和外部的要求，即：

- 为了实施，保持管理体系并持续改进质量管理体系所需要的资源
- 为满足顾客要求，并增强顾客满意的资源

资源的提供可按照以下步骤予以实施：



说明:

- 资源的识别可通过内部审核，过程测量和产品测量时发现体系和产品不合适作为资源提供的充分性和有效性及改进的依据。
- 资源的确定可在相应得质量体系档如 MI 中予以说明，或在特定产品项目或合同中予以说明，或在质量管理体系改进计划中予以说明。
- 资源的评价可在管理评审会议中对质量管理体系的适宜性，充分性和有效性进行评审时进行。
- 资源的改进可通过实施纠正措施，改进措施或改进计划进行。

参考文件

W-GM-001 管理评审程序

6 — 2 人力资源

总则

人力资源管理的对象主要是指影响产品质量的人员。人力资源管理的目的是确保从事影响产品质量工作的人员能够胜任。

本公司人力资源需求的确定是每年各部门经理根据

- ◆ 管理评审会议的输出
- ◆ 质量管理体系要求
- ◆ 满足顾客要求，增加顾客满意
- ◆ 公司业务发展计划

制定出本部门的人力资源需求预算，经总经理批准，最后上报 BRM 审议和批准予以确认。

人力资源部配合各部门经理共同实施人力资源的招聘或选拔。其依据是基于人员适当的教育、培训、技能和经验。

能力，意识和培训

人力资源管理的目标是达到“合适的人做合适的事”，确保员工有能力满足相应职位的要求，当员工不能满足能力要求时，必须采取必要的措施(如培训)来满足要求。

本公司人力资源策划和实施的可能步骤包括了：

1. 能力需求的确定
2. 员工能力评估
3. 培训需求或措施的确定

4. 制定培训或措施计划
5. 实施培训或采取措施
6. 评估培训和措施的有效性
7. 形成质量目标意识
8. 保持有关教育，培训，技能和经验的记录

说明：

1. 职位能力需求可考虑：(1)公司方针和目标的有关要求；(2)职责的要求；(3)操作技能的要求；(4)管理者的要求；(5)管理技能的要求；(6)使用资源或程序的要求；(7)法律法规的要求等。然后根据组织结构中职能及层次分析确定能力需求，如管理层，操作层，技术层及相同层次不同的职能，如工程，生产，质量管理等，确保每个与质量活动有关的人员有相应能力需求规定，并特别注意特殊工种或关键工序的能力需求。招聘员工时也应考虑能力的需求。
2. 员工能力评估主要是对员工现有能力现状的评估分析，其中包括了(1)所接受的教育程度；(2)已接受的培训及其效果；(3)所掌握的技能；(4)从事相关工作的经验等四个方面。
3. 对照各职位的能力需求及员工的实际状况(评估结果)，产生培训需求或其它相应措施(如招聘，转岗等)，即通过培训或采取其它相应的措施来满足职位的能力需求。
4. 根据各部门或人力资源部提出的培训需求或措施需求来制定培训和措施计划。其中培训计划通常包括：培训目标，培训内容，培训方法，参加人员，时间表，资源需求，内部支持和评价方法等。
5. 培训或措施的实施可能包括了内外部培训，内外部教育，自学，转岗，换岗或招聘等。
6. 培训或措施的评估可通过对学习成绩，工作行为或工作业绩等项目进行评价，并参考能力需求。
7. 可通过各种宣传，培训，教育等手段，对员工进行质量意识教育，不仅让员工知道任何做，还应知道为什么要这样做，如果不按照要求执行，会产生什么后果，而且此后果对质量目标会有什么影响。
8. 必须对每一次有关教育，培训，技能和经验的培训或措施进行记录。记录的方式可以对每一个建立相应记录一览表或档案，也可以对每一次参加所有人员进行记录，记录的保持要有利于查询，如员工的工号，顺序号，部门作为追溯性的标识。

参考文件

- | | |
|------------------------|-----------------|
| GEV-0-622-01(W-HR-002) | 员工培训程序 |
| GEV-0-622-02 | 招聘，筛选，试用和第二职业程序 |
| GEV-0-622-03 | 工作表现评估程序 |

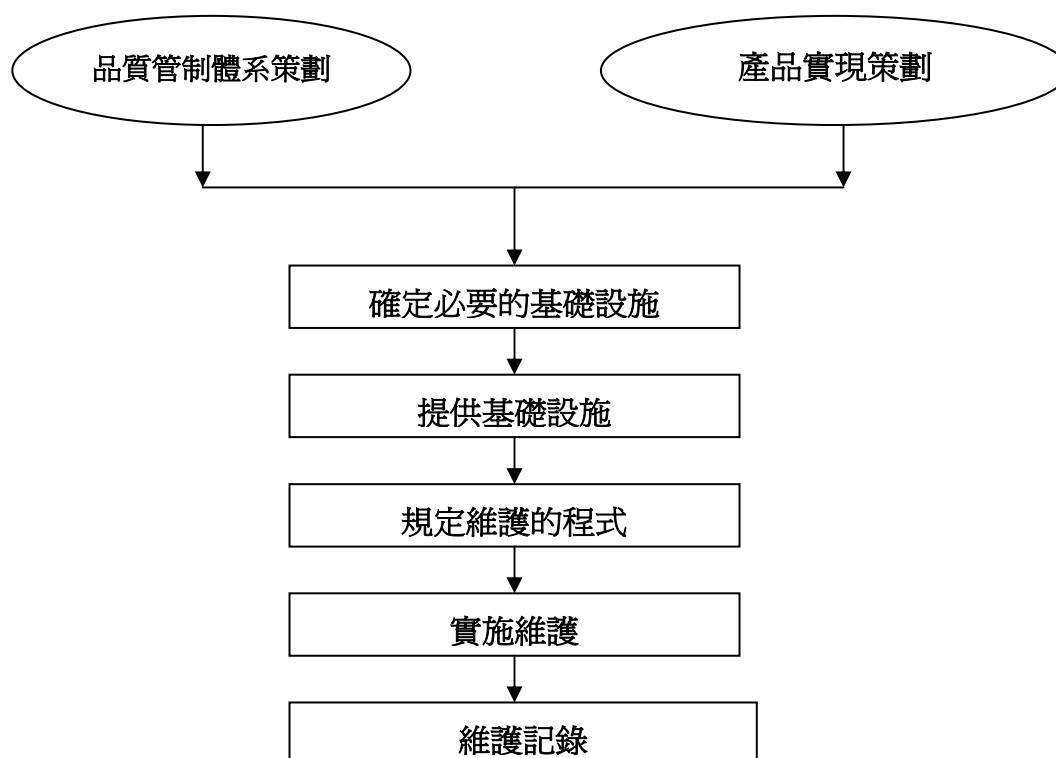
6 — 3 基础设施

必要的设施是实现产品生产的物质条件，对其进行管理和控制的其目的是确保相关的设施具备提供实现产品符合性的能力，并防止由于设施不合格造成产品不合格。。

本公司必要的设施及负责部门分工如下：

设施	负责部门
工作场所，如工厂，生产车间，办公场所，	厂务部
生产和测试设备及工具	工程部
通信，如电话，传真和计算机网络；	财务部
硬件和软件，如计算机及其应用软件	财务部
支持性服务，如水，电荷气的供应；	厂务
其它，如运输工具；	厂务

基础设施的确定，提供和维护可按照以下步骤实施：



参考文件

GEV-3-630-01(W-EE-005)	计划性保养程序
GEV-3-630-02(W-EE-006)	电子预防性维修控制程序
GEV-3-630-03(W-EE-007)	生产部重要机器设备备件控制程序
GEV-1-630-01(W-FC-005)	厂务工作订单处理程序
GEV-0-630-01(W-ME-002)	预防性维修保养方法总的操作指导方针
GEV-4-630-01(W-QE-053)	生产过程的应急措施

6 — 4 工作环境

工作环境是指影响到产品符合性的相关的环境。

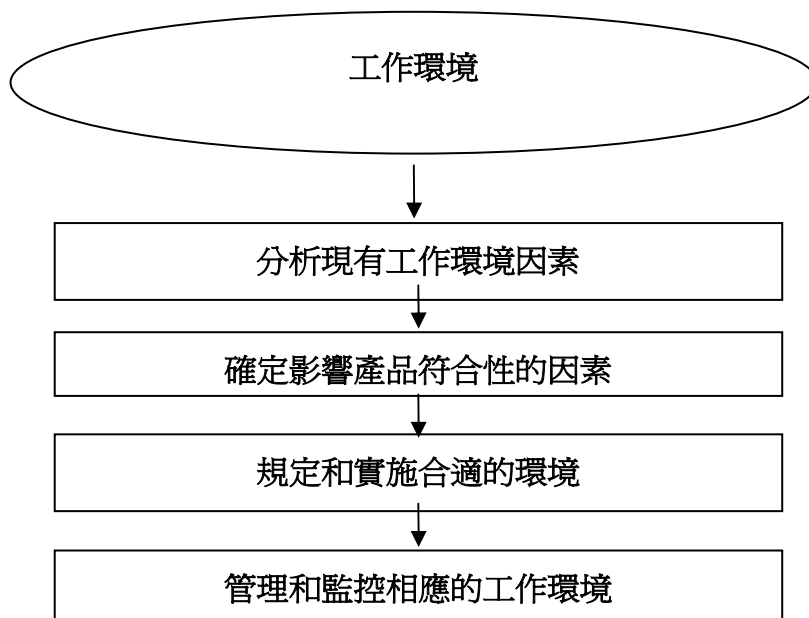
必要的工作环境是实现产品符合性的支持条件，我们必须对其予以识别和控制，通过对这些因素的控制，确保过程质量稳定，产质量量达到规定的要求，防止由于工作环境影响到产品质量造成不合格。．．

根据公司产品要求及其生产特点，本公司的工作环境主要包括了；

- 防静电（ESD）
- 温度
- 湿度
- 清洁
- 噪声

在公司范围内包括生产和储存产品等工作环境要求，由相关的部门根据相关的 MI 实施控制和改善。

工作环境因素控制的实施可按以下步骤实施：



参考文件

GEV-1-640-01(W-QE-037) 防静电措施

GEV-1-630-02(W-QE-037) 温度/湿度状况的控制

GEV-1-630-03(W-QE-0360) 厂房温度及湿度规格

7 — 1 产品实现的策划

产品实现的策划是质量管理体系策划的一部分，其策划得要求应与质量管理体系其它过程要求相符。

对产品实现过程进行策划是为了实现产品的质量目标和要求。其过程包含了主过程和子过程
如与顾客有关的过程是主过程，而顾客投诉的处理属于子过程。

产品策划的内容包括了：

- 确定产品的质量目标和要求
- 确定过程，档和资源的需求
- 确定所要求的验证，确认，监视，检验和试验活动，以及接受准则
- 确定产品实现过程中所需要得记录，以及为证明产品满足要求所需要得记录

产品实现策划得输出通常采用文件的方式，常规产品已体现在相关的程序或 MI 中，而对于特定的产品项目可以采用质量计划得方式来规定其特定的质量体系过程(包括产品实现的过程)和资源的需求。

对有关产品实现的策划，其结果可参考附录“飞利浦半导体(广东)有限公司质量管理体系”

参考文件

W-GM-001 管理评审程序

W-PE-010 SOT54/SOD70 流程图

W-PE-119 SOT23 流程图

7 — 2 与顾客有关的过程

本公司的客户

飞利浦半导体(广东)有限公司的客户，为飞利浦电子公司半导体产品部中 BUDMI 的业务单元(BU)(注：BUDMI，即“飞利浦分立半导体和多元市场及集成电路”的业务单元。)

与产品有关要求的确定

本公司生产的产品要求的确定是由 BU 根据：

- 顾客规定的要求，包括对交付活动的要求
- 顾客虽然没有明示，但规定的用途或预期用途所必需的要求
- 与产品有关的法律法规要求
- BU 为适应市场竞争所附加的要求

进行设计和开发的，本公司实际不参与与产品有关要求的确认。

与产品有关要求的评审

本公司生产的产品要求的评审主要也是由 BU 负责，但本公司通过以下产品试制参与了与产品要求的评审。

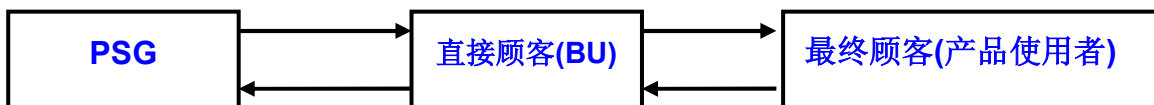
产品试制的实施是由 BU 提供新产品的设计及芯片在公司进行试装配和测试，以此证明公司满足产品要求的能力。

另外，例行的“每周订单确认”对交付的产品品种和数量进行评审和确认。

与顾客沟通

通过有效的沟通是为了更好地了解顾客的要求，实现并满足顾客的要求。

本公司的顾客分为直接顾客(BU)和最终顾客(产品使用者)。而直接顾客(BU)是作为公司与最终顾客(产品使用者)的媒体和桥梁。三者的关系如下图：



公司产品的信息是由 BU 通过 Intenet 向顾客(指最终顾客)公布，而顾客要求的信息则由 BU 收集，通过开发新产品，修改产品技术要求等反馈给 PSG，然后通过 Intenet 发布 CNPN 通知顾客。

另外，涉及来自顾客产品试用要求，通过 BU 传达信息，由 PSG 直接或间接向顾客提供。

公司经 BU 批准，也接受顾客各种形式的审核，通过与顾客的直接接触，一可向顾客介绍公司质量管理体系及产品质量的保证能力，增强顾客的信心；二则直接接收来自顾客的反馈，作为改进的输入，以更好地满足顾客要求，增强顾客满意。

至于产品订单的信息(产品规格和数量)是通过“每周订单确认”来实现。

来自顾客的投诉也是顾客很重要的反馈，无论合理货不合理的投诉，我们都必须十分重视：

- 合理的投诉，我们将认真查明其原因，并制定适当的纠正措施，并避免同类问题的再发生。
- 对于不合理的投诉，我们也必须耐心详细地向顾客解释

最后，对任何的投诉，我们都将以 8D 报告的形式，并通过 BU 传送给顾客，并随 8D 报告附上顾客满足调查表，诚恳地收集顾客的意见。

参考文件

W-MM-001	每周订单确认(WCO)
W-MM-002	订单 I 发放程序
W-QE-010	特殊产品的引进及选择程序
W-QE-038	客户投诉处理程序
W-QE-055	客户样本处理程序

7 — 3 设计和开发

飞利浦半导体(广东)有限公司，仅为 BUDMI 的生产装配工厂，所有的产品设计及开发由 BUDMIBU 承担，公司没有产品开发的活动的，在此被视为可删减部份。

7 — 4 采购

采购过程

采购产品的质量可能直接影响到最终产品的质量，因此必须对采购过程实施控制，其目的是保证采购产品在质量要求，交付和服务等各方面满足规定的要求。

对供货商及采购产品的控制类型取决于采购产品对随后的产品实现或最终产品的影响。

采购部必须保持一份合格供货商的清单。所有重要物料的供货商必须是经评审合格的。

对供货商能力的评审包括了：

- 对供货商质量体系的评价，通过：
 - 公司对供货商的体系审核和过程审核
 - 供货商的其它顾客对其的审核结果

- 授权的认证结构的认证
- 所有相关的产品质量评价，通过：
 - 产品审核
 - 样品检验及试产
 - 生产设备的质量评价

遇以下情况时，应该重新对供货商进行评价：

- 供货商移地生产
- 新产品/组件
- 反复出现质量缺陷

在新的及更改的产品/过程进行批量投产前，必须对供货商的产品，实施生产过程和产品认可。并正式放行报告。报告的必须包括了对以下各项的说明：

- 尺寸
- 材料(注意对环境的影响)
- 功能
- 可靠性
- 试产

采购部必须定期对供货商的绩效进行评审，并保持记录，评审的内容包括：

- 进货检验的结果
- 质量表现(来自生产过程或顾客的反馈)
- 交货完成情况
- 其它重要事项

采购信息

物料采购信息表述了拟采购的物料规格，也包括了其它相关信息。并在适当及有必要的情况下，采购信息也包括：

- (a)产品、程序、过程和设备批准的要求；
- (b)人员资格的要求；
- (c)质量管理体系要求。

在所有重要的采购信息批准发放前，必须对其准确性行完整性进行审批。

采购产品的验证

所有的采购物料验证活动由采购部 I Q C 负责，采购物料不允许依据供货商的承诺验收。

I Q C 必须根据技术规格的要求，检验和确认来料或零件的符合性,验证方式可以采用产品检验或验证供货商提供的资料。

必须避免有疑问的物料或未经正式放行物料用于正常生产。

参考文件

QM83	不合格品控制
W-PE-092	已测试芯片来料检验及投诉处理
W-PU-001	订单作业程序
W-PU-006	BOM 物料订单时间期限
W-PU-008	BOM 采购程序
W-PU-010	厂务外发批准程序
W-PU-020	材料之进厂检验
W-PU-026	NON-BOM 材料供货商评估程序
W-PU-027 至 W-PU-057	系不同物料的来料验指引
W-PU-058	统计制程管制操作指示—进厂材料
W-PU-063	采购部工作程序
W-PU-064	采购评议会程序
W-PU-066	NON-BOM 材料采购程序

7 — 5 生产和服务的提供

由于本公司是 UUDMI 的一个生产装配工厂，仅负责为 BUDMI 提供产品，而不包含服务的提供。

产品的生产流程图 Process Flowchart，由工程部制订(例：W-QE-010 及 W-QE-119)，列出该产品的一般制造及测试检验流程。工程部以 W-PE-XX 及 W-EE-XX 系列的相关作业指导书及制造测试文件，决定各生产过程的作业/测试规范控制；品质及产品工程则确定产品的品质测量数据，以设定 W-QE-XX 系列的质量控制文件。上述配合生产流程图上指针 PE 系列、EE 系列及 QE 系列各指导书，标示出产品的制程及品质检验测试规范。

生产过程设备的「计划性保养」及「预防性维修」控制，系由工程部负责，参考 QM63。(注：「预防性维修」系促进配合制程能力的保持及改善。)

新产品生产发放，有两种情况 AFD 或 RFP，(AFD 即 Approval For Delivery；RFP 即 Release For Production)，是依据 W-QE-012 执行。安装机器(即搬动机器)后，称为 RFTA(即 Release For

Transferred Assembly), 也是依据 W-QE-012 执行。但安装机器后的监控制程、试制发放等, 则根据 W-PE-028 执行, 作为对新安装设备的监控及审核。试产申请及整个过程的记录, 则参考 W-QE-014 程序。

而统计过程控制(SPC, 即 Statistical Process Control)规范各工艺的 W-PE-XX 系列文件, 由工艺工程部(Process Engineering, 即 PE)、及线上品控部(Line Quality Control, 即 LQC)执行。对于 SPC 的程序运作, 则参考 W-PE-033。若要求有关某产品须要 PPM 水准报告, 则其符合性由品质部以 W-QE-040 执行。

对成品的厂内交付活动, 由物料部负责, 参考 W-MM-004 程序。出货后货运不符问题, 由物料部以 W-MM-015 执行。但成品的出厂报关等工作, 则依 W-PU-062 程序执行。

当客户有特别需求, 则由工程部拟「控制计划书」、Process Flowchart、制造文件、质量控制文件等; 并根据 W-QE-029 组织失效模式及其影响分析(FMEA, 即 Failure Mode & effects Analysis)活动, 其成果用来设定新的控制点。

生产过程的确认

当生产过程的输出不能由后续的监视和测量加以验证时, 才须要对这样的过程实施确认。但本公司致力于统计过程控制(SPC), 故这项不适用。

标识和可追溯性

半成品及成品均以型号、型号编码、日期码、及工厂码, 并可从编码追溯到所用的芯片批 12NC 编码。其追溯乃经由装配流程卡等, 参考 W-QE-003。

顾客财产

本公司不采用顾客提供产品进行生产, 所以此条款不适用。

备注: 芯片是由 " 分发中心 " 提供, 但属于公司财产. .

产品防护

产品的防护, 有三部份责任:

(1)原料、半成品、及成品在厂内的物流控制及物料保护, 由物料部/生产部负责, 依相关程序执行, 例如 W-MM-004、W-MM-006、W-MM-007、W-MM-013、及 W-MM-018 等。

(2)生产过程中, 对在制品、物料、半成品在车间设备间的物流控制及物料保护, 以至包装方法, 由工程部以 W-PE-XX 系列指导书加以规定, 并由生产部执行。

(3)对在制品、物料、半成品的产品特性弱点予以保护的, 由品质部负责。防静电措施 W-QE-002 是其一例。

参考文件

W-EE-XX	系列的电子测试文件(工程部)
W-MM-004	工业成品仓内处理制成品的指引
W-MM-006	BOM 物料处理的指引
W-MM-013	货仓内处理 BOM 及 NON-BOM 物料的指引
W-MM-015	给顾客的货运有不符的处理程序
W-MM-018	物料及成品的处理及储存程序
W-PE-028	新机器/制成发布程序
W-PE-033	统计过程控制
W-PE- XX	系列的作业指导书(工程部)
W-PE- XX	系列有关 SPC (统计过程控制)系 列文件
W-PU-062	三资企业出口成品操作指引
W-QE-002	防静电措施
W-QE-003	产品标识及追溯性
W-QE-010	SOT54/SOD70 流程图
W-QE-012	PSG 新品种/产品引入程序
W-QE-014	试产发出程序
W-QE-029	失效模式及其影响分析(FMEA)工作程序
W-QE-040	QA ppm 分析
W-QE-119	SOT23 流程图
W-QE-XX	系列的质量控制文件(品质部)

7 — 6 监控和测量装置的控制

测量装置的控制系由品质部校正实验室负责，具体按照 W-QE-061 执行,，目标是确保符合产品规定要求所必须的测量装置。

为确保有效结果， W-QE-061 规定测量设备必须达到：

- (a) 对照能溯源到国际或国家基准的装置，定期或在使用前进行校准和调整。当不存在上述基准时，有记录校准的依据；
- (b) 重复调整；
- (c) 校准状态得到标识识别；
- (d) 防止发生可能使测量结果失效的调整；
- (e) 在搬运、维护和贮存期间防止损坏或失效；

在随后发现偏离校准状态时，再评价其以往结果的有效性并采取纠正措施，参考 W-QE-034 及 W-QE-035。校准结果的记录依 W-QE-061 规定保存。

测量仪器的校准指引，有各类「校正程序」管理；而用于测量和监控规定要求的软件，在使用前应予以确认，参考 W-QE-033。

参考文件

W-QE-033	测试程序的校正
W-QE-034	测试设备校正不合格情况下产品质量确认
W-QE-035	受校正设备统计范围的设定
W-QE-061	设备校正程序

8 — 1 测量，分析和改进—总则

飞利浦半导体(广东)有限公司对其「企业主过程」策划并实施监控、测量、分析和改进；是为了实现以下的目的：

- (a) 证实产品的符合性；
- (b) 保证质量管理体系的符合性；
- (c) 实现质量管理体系有效性的改进。

本公司有关监控、测量、分析和改进的执行为：

- (1) 顾客满意度的，可参考 W-GM-002。

原料、半成品及产品的品质检验测试，由 IQC、LQC 及 QA 执行，负责证实产品规格及功能的符合性，参考 QM82。品质部根据 W-QE-062、W-QE-25，规定了 LQC/QA 的各测量、分析职责。

- (3) 工艺工程部设定各种工艺的 SPC 操作指示 W-PE- XX 有关 SPC (统计过程控制)系列文件，由 LQC 及 QA 按指示执行；但有关化工方面的 SPC，则由工艺工程部执行。

- (4) MISD 部门，根据 W-QE-051，负责保证质量管理体系的符合性。

- (5) 实现质量管理体系有效性的改进，可参考 QM85。

参考文件

QM82	监视和测量
QM85	改进
W-GM-002	客户的满意度的调查、研究、与监控
W-PE- XX	有关 SPC (统计过程控制)系列文件
W-QE-025	品质保证部(QA)程序手册
W-QE-051	内部审核程序
W-QE-062	品质部程序手册

8 — 2 监控和测量

顾客满意度

飞利浦半导体(广东)有限公司的客户，为飞利浦电子公司(Philips Electronics)的半导体产品部(Semiconductor Division)其中 BUDMI 的国际市场部的 Business Line。

[注：BUDMI，即「飞利浦分立半导体及多重市场组件产品」的业务组织(The Business Unit of Discrete and Multi-market ICs，简称 BUDMI)。]

对顾客满意度的测量，由品质部以 W-QE-038 处理客户投诉反馈返客户，(参考 QM72)；又对客户就本公司是否已满足其要求，以 W-GM-002 进行测量监控顾客满意度；作为对质量管理体系业绩的一种测量。

内部审核

质量管理体系的「管理者代表」MR，安排内部审核小组至少每部门每年进行内部审核一次，以确定质量管理体系的符合性和有效性：

(a)符合性：符合产品生产流程图，或「控制计划书」的安排（参考 QM71）、ISO9001 标准要求、和本公司规定的程序要求。

(b)有效性：品质系统的执行能达到「平衡计分卡」目标，证实有效的实施和保持。

W-QE-51 序规定策划并确定审核时间表，规定审核的范围、频次和方法。审核由非从事审核活动的人员进行，确保审核独立性、记录结果并规定向管理者报告的职责和要求。

MR 对审核期间发现的问题及时采取纠正措施。跟踪措施包括对纠正措施实施的验证和验证结果的报告。

过程的监视和测量

对产品生产过程的监控和测量，采用统计过程控制(SPC，即 Statistical Process Control)方法。工艺工程部(Process Engineering，即 PE)设定各种工艺的 SPC 操作指示(W-PE-XXX 系列文件)，由 LQC/QA 按 MI 执行。但化工的过程，由工艺工程部执行。参考 W-PE-033。

对其他「企业主过程」运作的监控和测量，即上述质量管理体系的「内部审核」，以 W-QE-051 执行。

产品/原料的监视和测量

对产品/原料的测量，由采购部的 IQC，及线上品控部(LQC)/QA 负责。

原料方面： W-PU-020 及 W-PU-058 规定材料进货仓前的检验程序及统计制程管制。至于 BOM 及 NON-BOM 物料的检验指引由 W-PU-027 到 W-PU-057 。 IQC 负责执行进料检验。而采购部则负责某些物料及其供货商的来料 SPC 控制。

产品方面： PE 的产品生产流程图详细列出该产品的品质检验测试计划。产品工程设定电特性的质量控制文件，规定产品的测检方法。

产品/原料的监视和测量(续)

出厂产品由 QA 根据 W-QE-043 执行出货检测。有权负责产品放行的责任是 QA 检验员，检验员应在「C 单」QA 联上签名放行。可以从出货产品的条形码上追溯「C 单」编号，然后追溯到检验员。

A/C 组别产品须测试「动态参数」测量者，除出货检测外，还须按 W-QE-004 执行「动态参数」测量。

至于客户有特殊的需求，则工程部须建立「控制计划书」规定测检项目等，进行产品的和测试与检验计划。对于这些客户，品质经理(QM)以 W-QE-052 定期报告及检讨其产品的电品质性能。

参考文件

QM71	产品实现的策划
QM72	与顾客有关的过程
W-GM-002	客户的满意度的调查、研究、与监控
W-PE-033	统计过程控制
W-PE- XXX	有关 SPC (统计过程控制)系列文件
W-PU-020	材料之进厂检验
W-PU-027 至 W-PU-057	系不同物料的来料检验指引
W-PU-058	统计制程管制操作指示—进厂材料
W-QE-004	A/C 组动态参数测量检查程序
W-QE-025	品质保证部(QA)程序手册
W-QE-038	客户投诉处理程序
W-QE-043	QA 出货检查程序
W-QE-051	内部审核程序
W-QE-052	特殊客户产品电特性品质表现定期审核程序

8 — 3 不合格品控制

原料方面:

采购部经理(PUM)负责物料检验后确保不符合要求的产品得到识别和控制。不合格品控制以及不合格品处置的有关职责和权限, 包含于 W-PE-032 程序。如有让步使用, 须经品质部、工程部、生产部、会同采购部经理(PUM)等有关授权人员以「物料让步书」(material waiver)批准, 并依 W-PE-032 程序存盘。

至于在在线不合格的原料退回货仓的程序, 也包含于 W-PE-032 处理。

成品及半成品方面:

工程经理(EM)规定程序, 即 W-PE-032 说明在制品及完成品的不良品处理方法, 及有关职责和权限。采取适应的措施有: 退货、可修理或须重做、及生产搁置通知程序。

如有生产搁置执行, 须经品质部、工程部、生产部等有关授权人员以「生产搁置通知」(waiver notice)发出; 且需要通知顾客。「生产搁置通知」内附有:

- 产品组件号
- 让步有效期
- 数量
- 不合格细节

不合格品若可修理或须重做(re-work), 有重做指示的程序(包含于 W-PE-032), 并规定对纠正后的产品再次进行验证, 以证实其符合要求。

品质部 QA 执行出货检测, 以 W-PE-032 处理出厂产品不合格情况。

交付或开始使用后:

当在交付或开始使用后发现质量有不符合时, 则有内部追货程序 W-QE-022 处理; 而给顾客的货品有数量不符、或送错货, 则有 W-MM-015 程序执行适应的措施。

参考文件

W-MM-015	给顾客的货运有不符的处理程序
W-PE-032	不合格品控制程序
W-QE-022	内部追货程序

[BML 注: 为了简化系统程序, PSG 将要编写 MI, 即 W-PE-032 不合格品控制程序。但鉴于其涉及不同生产阶段, 所以其编写须覆盖以下的 MI, 并须在 W-PE-032 内指出引用:

原料方面:

BOM 物料处理退货或投诉包含于 W-PU-022; NON-BOM 物料处理退货或投诉则见 W-PU-025 及 W-PU-002; 芯片处理退货或投诉包含于 W-PE-092。在 W-PU-022 应题及如有让步使用, 须经品

质部、工程部、生产部、会同采购经理(PUM)等有关授权人员以「物料让步书」(material waiver)批准, 并有 W-PU-018 物料释放程序。至于在在线不合格的原料退回货仓, 由 W-PU-059 处理。

成品及半成品方面:

在制品及完成品的不良品处理方法, 依原来有的 W-PE-032 编写; 但应包括 W-QE-057 生产搁置通知程序、W-PE-031 重做指示、W-PE-069 生产过程的问题物料、W-QE-043QA 出货检查程序作为参考文件。关于成品的不合格处理, 也要包括客户退回成品的理。上述「旁支档」并不出现于 QM, 但应出现于 W-PE-032 不合格品控制程序中。]

8 — 4 资料分析

概论

本公司质量管理体系的适宜性和有效性, 乃通过确定、收集和分析适当的资料加以证实和评价; 评价于每半年举行一次的「管理评审会议」中进行。这些资料的收集, 系在 QM82 所述: 测量顾客满意、内部质量审核、企业过程的监视和测量、产品/原料的测量等过程中进行。

资料的分析

数据的分析, 系提供下列信息。而负责分析这些资料的部门及依据如后:

(a) 顾客满意方面:

对顾客满意度的测量, 由品质部以 W-QE-038 处理客户投诉反馈返客户, (参考 QM72), 并定期分析客户投诉数据。对客户就本公司是否已满足其要求, 以 W-GM-002 进行测量监控并分析顾客满意度; 作为对质量管理体系业绩的一种测量。

(b) 顾客所要求有关的产品规格的符合性:

对顾客所要求有关某产品的品质规格, 其符合性由品质部 QA 执行出货检测报告并加以分析, 参考 W-QE-043。

若顾客要求有关某产品须要 PPM 水准报告, 则其符合性由品质部以「趋势图」(参考 W-QE-040)执行。

(c) 过程、产品的特性及其趋势, 包括采取预防措施的机会:

即有关统计过程控制(Statistical Process Control, SPC)所得到的资料的分析, 纠正、及预防措施, 参考 QM75 及 W-PE-033。而 W-QE-005 则包括以可靠性与环境测试数据分析来进一步达到改善产品品质的措施。

(d) 管理者代表(MR)对内部质量审核汇总报告及分析, 参考 W-QE-051。

(e) 供方控制数据: IQC(采购部)以 W-PU-058 执行材料进货仓前检验资料分析, 及统计制程管制的数据分析数据。而有关芯片的品质, 乃将生产中芯片的品质问题数据加以分析, 反馈回芯片中心, 参考 W-QE-011 (注: 此 MI 有待以后 PSG 全面执行这程序时, 才好放进 QM 内)。

参考文件

QM72	与顾客有关的过程
QM75	生产与服务提供
QM82	监视和测量
W-GM-002	客户的满意度的调查、研究、与监控
W-PE-033	统计过程控制
W-PU-058	统计制程管制操作指示—进厂材料
W-QE-005	可靠性及环境测试程序
W-QE-011	最终产品品质数据
W-QE-038	客户投诉处理程序
W-QE-040	QA ppm 分析
W-QE-043	QA 出货检查程序
W-QE-051	内部审核程序

(注：现 PSG 撰写「品质分析会议程序」，待写好后，再检讨将上述部份 MI 或会删除，重写 QM84。)

8 — 5 改进

持续改进

持续改进是公司的永恒目标。为了不断改善成品的质量特性，提高用于生产或交付产品的质量有效性和效率，必须进行持续改进。

持续改进主要包括以下内容：

- 质量方针的制定和评审，体现持续改进得承诺；质量目标的制定和评审，明确在质量方面的目的和方向。这些都为识别改进需要，策划改进活动和评价改进的结果提供了准则；
- 提供数据分析和内外部审核，为改进提供信息，识别改进领域，发现改进得机会；
- 实施纠正和预防措施，消除产生不符合的因素，最终提高质量体系的有效性；
- 通过管理评审活动，识别质量体系变更的需要，确定改进的目标。

实施持续改进活动可按照以下步骤

1. 确定，测量和分析现状
2. 建立改进目标
3. 寻求可能的解决办法
4. 评价可能的解决办法
5. 实施选定的解决办法
6. 测量，验证和分析实施的结果
7. 将更改纳入档(如有必要)

上述各种活动，其机制分别描述于本质量手册各章及其相关的程序指引。而有关资料分析中属于制程能力或统计制程控制所得到的资料的分析所引发的改善，系由「品质改善小组」协助促进达成，参考 W-QE-063；其行动程序，参考 W-QE-054。又管理者代表(MR)以 W-QE-069，通过培训及规定，要求程序指引的制订者，引入 PDCA(即 Plan-Do-Check-Act)的概念，使得程序指引的制订达到 PDCA 行动控制。

至于本公司企业运作提升和连续改善过程机制的整体性策略，可参考 QM23 的「质量策略」部份。

纠正措施

实施纠正措施是公司不断完善质量管理体系，促进质量改进的一项重要活动。其目的在于消除已发现的不合格或其它不期望产生的问题的原因。

公司制定和实施纠正措施控制程序，针对已发生的不合格，分析其造成的原因，采取适当的措施，以防止不合格的再次发生。(适当的含义是纠正措施应与不合格的影响程度相适应)。

实施纠正措施包括以下步骤：

1. 发现产品质量和质量管理体系的不合格；
2. 通过调查分析，确定不合格发生的原因；
3. 研究和实施为防止不合格再度发生所需采取的措施；
4. 记录纠正措施的实施结果；
5. 评审纠正措施的有效性

实施纠正措施应注意以下几个方面：

- 纠正措施的对象包括了：生产过程(工艺)，产品(来料，半成品，成品)和质量管理体系，所以不合格信息的收集必须包括以上所有方面，也包括顾客的投诉。
- 分析问题在技术和经济方面的影响程度，权衡风险和成本，以及平衡顾客，组织和社会等方面的利益。
- 必须对纠正措施的效果进行评审。如果没有实现预定效果，则要重新采取相应的纠正措施。

有关纠正措施的信息要提交管理评审。

预防措施

预防措施是指为了防止潜在的不合格，缺陷或不期望道的情况发生，针对其产生的原因所采取的措施。预防措施的实施对于确保质量管理体系的有效性行实现持续改进有着积极的作用，其

目的在于揭示导致不符合得潜在原因，事先采取采取相应的预防措施加以防范，以避免不合格的发生。

公司制定和实施预防措施控制程序，以消除不合格的潜在原因。

预防措施的实施应包含以下步骤：

1. 识别和分析潜在不合格及其原因；
2. 评价防止不合格发生的措施的需求；
3. 研究确定预防措施，并予以实施；
4. 跟踪并记录效果；
5. 评价预防措施的有效性，并作出永久更改或进一步采取措施的决定。

在采取预防措施之前，应全面收集有关影响产品质量信息，其中可能包括了：

- 顾客的要求或潜在的要求
- 所有相关过程的测量，监控，评价和分析的信息
- 内审的信息
- 管理评审的信息

通过对以上信息的分析，去发现隐含的问题，揭示潜在的会发生不合格的系统原因。这可能要求采取适当的方法，其中可能包括了：

- 风险分析
- 趋势分析
- 统计过程分析
- 失效模式及效果分析

在决定采取预防措施之前，应权衡风险，利益和成本，以确定适宜的纠正措施。

采取预防措施的有关信息和记录应予以保留，其中也包括了预防措施的实施结果和验证记录，并提交管理评审。

参考文件

GEV-1-852-01 (W-QE-029) 失效模式及其影响分析(FMEA)工作程序
GEV-0-852-01 (W-QE-054) 纠正措施控制程序
GEV-0-853-01 (W-QE-054) 预防措施控制程序
GEV-0-851-04 (W-QE-063) 品质改善小组(QIT)

附录

1. 飞利浦半导体(广东)有限公司组织结构图
2. 飞利浦半导体(广东)有限公司质量职责分工
3. 飞利浦半导体(广东)有限公司质量管理体系说明图
4. 飞利浦半导体(广东)有限公司主要程序文件或工作文件一览表
5. 质量手册发放登记
6. 质量手册变更记录