

质量管理手册



德国晨阳科技有限公司

地址：Markt Schwabener Str. 8

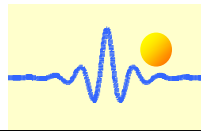
85464 Finsing, Germany

电话：08121/ 25 74 100

传真：08121 / 25 74 101

邮箱：info@chenyang.de

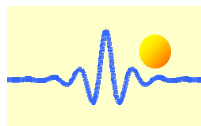
网址：www.chenyang.de



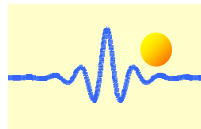
目录

目录

1 前言 / 附录.....	4
2 应用范围.....	5
3 公司信息.....	5
3.1 公司历史.....	5
3.2 企业理念.....	5
4 管理体系.....	6
4.1 常规要求.....	6
4.2 文件要求.....	6
4.2.1 常规信息.....	6
4.2.2 管理手册.....	6
4.2.3 文件管控.....	6
4.2.4 记录管控.....	6
5 领导层责任.....	6
5.1 领导层承诺.....	6
5.2 以客户为导向.....	7
5.3 公司政策.....	7
5.4 规划.....	7
5.4.1 质量目标.....	7
5.4.2 管理系统规划.....	7
5.5 职责, 权限和沟通.....	7
5.5.1 职责和权限.....	7
5.5.2 管理代表(BdoL).....	8
5.5.3 内部沟通.....	8
5.6 管理评估.....	8
6 资源管理.....	8
6.1 资源供给.....	8
6.2 人力资源.....	8
6.2.1 常规信息.....	8
6.2.2 能力, 培训和认知.....	9
6.2.3 文档/质量记录.....	9



6.2.4 员工参与	9
6.3 基础设施和工作环境.....	9
7 产品实现.....	10
7.1 产品实现规划.....	10
7.2 与顾客有关的过程.....	10
7.2.1 确定产品相关需求	10
7.2.2 产品相关要求的评估	11
7.2.3 与客户沟通	11
7.3 开发.....	12
7.3.1 开发规划	12
7.3.2 开发投入	12
7.3.3 开发结果	12
7.3.4 开发评估	12
7.3.5 开发确认	12
7.3.6 开发验证	12
7.3.7 开发变更控制	13
7.4 采购.....	13
7.4.1 采购流程	13
7.4.2 采购信息	13
7.4.3 对采购的产品的验证	13
7.5 产品和服务供应.....	13
7.5.1 产品和服务供应的调控	13
7.5.2 对生产和服务供应过程的确认	14
7.5.3 标签和可跟踪性	14
7.5.4 顾客财产	14
7.5.5 产品保存	14
7.6 测试和测量设备的管控.....	14
8 测量，分析和改进.....	15
8.1 常规信息.....	15
8.2 监管和测量.....	15
8.2.1 客户反馈	15
8.2.2 内部审计	15
8.2.3 流程的监管和测量	15
8.2.4 产品的监管和测量	15
8.3 不合格产品的管控.....	16



8.4 数据分析.....	16
8.5 完善.....	16
8.5.1 不断完善	16
8.5.2 纠正和预防措施	16

1 前言 / 附录

我们的产品质量和公司服务业绩具有重要意义。为了满足客户不断增长的需求，一个永久有效的质量管理体系不可缺少。

我们，晨阳科技有限公司，已准备好迎接挑战。

该质量管理手册（QMHB）描述了晨阳科技有限公司的质量管理体系（QM），此体系依照 DIN EN ISO9001: 2008 条例，对全体员工都具有约束力。本质量管理手册，措辞“雇员”既指女性员工也指男性员工，以方便写作。

所有员工都有义务尽其所知所能履行手册规范，遵守所述准则和实施规定，服从方针。

此外，公司的领导阶层有义务维护、发展和完善质量管理体系。质量管理经理负责进一步发展和完善的管理体系，以及监管其应用情况。

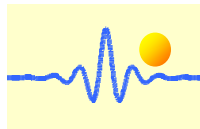
该质量管理手册就此生效。

该手册的流程说明和工作指示只能以电子版实施（无印刷版），且只有电子版有效！

芬兴，2015 年 7 月 3 日

ChenYang Technologies
 GmbH & Co. KG
 Markt Schwabener Str. 8
 85464 Finsing
 Email: info@chenyang-gmbh.com
<http://www.chenyang-gmbh.com>
 Fax: 08121-2574101
 Tel: 08121-2574100

刘纪苟博士



2 应用范围

该管理体系符合要求：

质量管理	DIN EN ISO 9001:2008
------	----------------------

该系统适用于整个公司，质量管理手册适用于晨阳科技有限公司的所有领域。无常规规范排除项或扩展流程。

3 公司信息

3.1 公司历史

2002年1月：晨阳传感器和测量技术工程所成立

2005年4月：扩建晨阳传感器，磁学和测量技术工程所

2006年6月：晨阳科技有限公司注册

2007年9月：公司从爱鼎市迁至芬兴乡，靠近墨尼黑

2010年9月：与上海理工大学开展长期合作，创立项目共同培养硕士和博士研究生

2011年5月：开始生产磁极测笔和霍尔齿轮测速传感器

2013年3月：建立子公司：晨阳科技香港有限公司

2013年10月：在德国开始生产用于磁场测量的霍尔测量传感器

2013年12月：在中国建立子公司：颂讷尔电子商贸(上海)有限公司

2014年2月：开始在德国生产精密霍尔开环电流传感器

2014年7月：与慕尼黑工业大学的电气驱动系统和功率电子技术研究所长期合作，合作领域为直接转速测量和电流测量技术研发，共同培养硕士和博士研究生。

2014年11月：注册欧共体商标 SONNECY，适用所有德国晨阳，颂讷尔西和上海颂讷尔公司产品。

2014年11月：注册中国商标 SONNECY，适用所有德国晨阳，颂讷尔西和上海颂讷尔公司产品。

2015年1月：注册附属子公司 SONNECY GmbH，它负责将晨阳科技的传感器和测量仪器产品销售到除欧盟以外的全球市场。

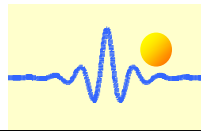
2015年8月11日：获得由 TÜV SÜD 授予的 ISO 9001:2008 质量管理体系认证，用于开发，制造和经销传感器，测量技术和磁性领域的产品。

3.2 企业理念

晨阳在中文中的意思是“升起的太阳”。

晨阳致力于开发电磁测量技术和传感器技术；霍尔传感器；弱磁场和电流、速度和位置的测量技术；精密测量技术；永磁材料的应用等。

晨阳坚持不断进行技术创新。为提高产品质量和满足客户的高要求，晨阳科技有限公司一贯提供一流的服务。



4 管理体系

4.1 常规要求

我们对管理体系的运行，归档，实施和维护都根据质量管理标准 ISO9001: 2008 的要求，并持续优化其效力。

4.2 文件要求

4.2.1 常规信息

我们管理体系（QMS）文档包括公司方针和质量目标，管理手册，和所有用于规划、实施、控制我们的流程的必要文件。

我们保留了 DIN EN ISO 9001: 2008 标准的必要程序和记录。根据该标准的注释，我们的员工已尽其所能将文件篇幅缩至最短。

4.2.2 管理手册

所有相关程序都已公布在质量管理文件（在线系统）中。我们将执行流程、决策职能和信息义务的职责分开。所有员工可以通过计算机上的在线系统或打印稿获悉其流程描述。

4.2.3 文件管控

企业以何种形式管控所述文件和记录，在一个专门的程序说明中有详细规定。以此确保了在使用所有相关文件和软件时具有其审批，变更服务，可读性，非预期使用性和可用性。

4.2.4 记录管控

我们通过以下程序，对与我们的管理体系的有效运作有关的必要记录进行检测以及通过以下方法管控文件：

1. 创建记录
2. 检查内容正确性
3. 归档（必要时临时归档）
4. 记录评估
5. 定期备案
6. 文件销毁

在专门的程序说明中有详细规定（或见质量管理体系中的“文件管控”）。

5 领导层责任

5.1 领导层承诺

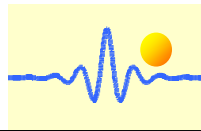
我们的目标是达成 DIN EN ISO9001 的所有规定，从而保证我们质量管理的稳步提升。我们追求长期满足客户的需求。为达成这一点，有必要将工作流程，任务安排和责任分配透明化，并优化它们。

我们致力于成为霍尔传感器（霍尔开关芯片，电流，电压，速度，位置传感器），测量仪器和磁性产品在德国和欧洲的主要供应商之一。

我们希望能通过不断进步和与顾客间的互动来超越客户对质量，交货期和成本的期望。

高层领导对此将以身作则履行其发展，实现，以及不断完善的管理体系效力的义务。为实现我们的管理体系，包括风险管理体系，我们承诺，会保证客户要求的重要意义，执行法律和监管要求，确立资源的管理评估和可用性。

我们要求全体员工积极参与实现上述目标和要求。



5.2 以客户为导向

我们重视我们的客户，并希望了解客户的当前和未来的需求，致力于满足客户的期望，并在能力范围内超越这些期望。

该用于确保所有客户的期望和要求在最大限度上得到确立和实现的程序，包括业务流程

- 销售/订单处理
- 实验/生产
- 仓储/运输

和结构清晰的进程，来持续贯彻这一要求。

此外，还保证了所有对产品安全和符合有关标准的相关法律要求都得以满足，对环境的任何影响都得以检验。

我们通过多种通讯途径：

- 客户调查
- 市场调查
- 通过电话和网络联系
- 必要时进行个人联系

大力关注客户的做法也辅助着我们实现目标。

5.3 公司政策

我们的公司政策由公司领导层制定，其中包含了对满足要求的承诺。我们将检验该企业政策是否合适，并不断评估其适宜性，和确立框架来评估我们的质量目标。

5.4 规划

5.4.1 质量目标

基于领导层的承诺和管理评估的结果，管理体系和其他输入信息的适当性、有效性，我们制定了一些可衡量且现实可行的质量目标，管理层会定期审查这些目标的实现情况。这里关键要制定一个能推进公司所有流程持续完善的目标。

管理层确定并准备实现质量目标所需的资源，所有的工作人员在此都有义务提供必要的信息。质量目标在公司的管理审查和管理计划中有记录和相应通知。

5.4.2 管理系统规划

我们根据市场需要规划管理体系。

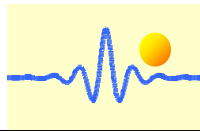
领导层负责公司的质量规划。该规划的重点是确立能高效有力实现公司质量目标和满足符合企业战略要求的必要流程。

5.5 职责，权限和沟通

5.5.1 职责和权限

我们确立了职责和职责下与质量相关的任务。我们的职责分配服从下列规则：

- 管理层有责任承担所有义务，以及进行全权管理。
- 员工权力由培训内容决定和记录。
- 员工都有义务服从安排和遵守相关规定。必要改动要与管理层讨论实施。在组织机构图中展示了我们公司的组织结构。



5.5.2 管理代表(BdoL)

管理代表是直接隶属于最高领导层。(BdoL= QMB) 他有权力及义务审查所有与质量相关的进程，并在出现偏差时采取相应补救措施。

职位描述中相应给出了他负责的领域。

作为其任务之一，领导高层代表要确保所有员工都懂得如何正确地履行相关法律要求和满足客户需求。

管理代表在质量管理体系的各个方面都是专业领袖，他有权详尽无漏地获悉所有质量问题。

5.5.3 内部沟通

内部沟通主要以直接形式，即以会议，简短会谈或电子邮件的形式。

5.6 管理评估

企业领导公司至少每年都要根据成果总结回顾检验，公司政策和质量目标针对管理体系的所提出的要求是否真正得到了落实。为了保证我们的管理体系的合格性，适宜性和有效性，我们将以下汇总信息列入考虑：

- 审核结果
- 以往评价的结果和后续措施
- 客户反馈
- 流程有效性
- 我们的产品和服务的合格性
- 预防和纠正措施情况
- 影响管理体系的变化
- 改进建议。

由这几点组成了管理审查，在内部网络中可见，所有员工可从此获取信息。

6 资源管理

6.1 资源供给

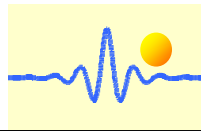
公司的工作环境是人为因素和物理因素的合体，它影响着所有人的积极性，满意度和表现，改善工作环境，能潜在地提高公司业绩。我们公司已经认识到这一需求，并提供了改善工作环境所必要的资源来满足要求。由此，质量管理体系的维护，员工的满意度，以及长期的客户满意度都得以实现。

6.2 人力资源

6.2.1 常规信息

为在公司开展各项工作，公司聘用了有专门资质的人员。领导层确保所有员工都根据其分配到领域/职责接受教育培训。员工是否具有足够资质将通过以下方面来决定：

- 检验是否适合聘用
- 入职情况
- 根据需求接受培训
- 知识和技能维护（复训）
- 经验维护（归档）。



每个员工随时都可查阅相关专业文献。所有员工都与公司领导层有协议，可使用公司空间来分享经验，讨论问题，开拓新思路等等。

6.2.2 能力，培训和认知

给新员工安排职位时会根据空缺职位的要求证实是否具有资质。此外，他们还会由有经验的专职人员带领入职。与此同时他们也学习：

- 了解适用于各自专业领域的质量保证说明、流程和措施
- 遵守公司政策和质量管理体系要求的重要意义
- 他们的行为对产品和服务质量的影响
- 个人业绩进步的益处
- 他们在实施企业政策和质量目标中所起的作用
- 偏离规定程序的可能后果。

领导层要确保公司内部员工时刻掌握咨询，必要时能受到培训，培训活动的结果会得到验证。

为确保培训按需开展，在培训计划和定期会议中会确立下一阶段的培训需要和由此衍生的培训活动。

领导层基于日常商务的需要，鉴于今后所需的员工技能，参照培训计划协调组织培训。

员工的资质，培训和入职情况会以 Excel 表格的形式记录，对其培训效果也会进行评估。

6.2.3 文档/质量记录

员工资质证明（确认书和参与协议）都将在外部培训中提供，并存储在文件档案中。内部培训将记录在培训名单中。证明必须涉及培训主题，日期和参与者。领导层或者一个由其指派的专员负责保管文件，这个人要对每位员工接受的培训做一份概述。他将保管证明至少到员工离开公司。

6.2.4 员工参与

领导层通过员工在所有公司流程中的参与和支持，以及与客户交流，提高公司运作，包括管理体系的效力和效率。

6.3 基础设施和工作环境

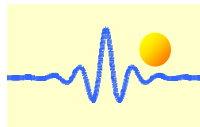
基础设施包括办公楼，办公室，办公设备和配套服务如物流等。董事会设立了基础设施来确保开发，生产和交付无故障的产品。实施，维护和完善管理体系以及通过满足客户需求使客户满意的方法也在计划中。

好的工作环境能促进全体员工的积极性，满意度和业绩。人为因素尤其影响我们的服务质量。我们公司已确定了哪些因素能够提供合适的工作环境。工作区和附属空间的设计装潢符合各类要求，并完全遵守健康安全和工作安全的法定条件。

领导层将保证职业安全与卫生的任务视作法律义务，并与行业协会保持着密切联系。在一年一度面向所有工作人员的职业安全报告会上，以及在其他会议期间，员工都有机会向上级提建议改善其工作方法和工作环境。建议将被记录在会议报告中，如有必要，还会录入行动计划中。

所有员工都有义务小心对待提供给他们的设备，材料等。损坏、故障、瑕疵等类似情况要直接向主管报告。

通过对企业设施的定期检查，能确保缺失，故障或者瑕疵品及早被发现及搁置停用。已确定的缺陷等情况应由领导层或由指定人员进行记录。



灭火器，供热系统等在规定期限内会由授权专家（外部）进行监测和维修。

7 产品实现

产品实现的目标是，按照客户需求生产我们的产品。

7.1 产品实现规划

我们制定，规划和实施用于生产我们产品的必要流程，它们的顺序和相互作用。

同时我们考虑到质量规划的结果。借助适当的作业指导和流程说明，我们保证我们的流程是在受控条件下运行，且能达到满足客户需求的结果。

我们根据其功能确定流程，以满足所有利益相关方（内部和外部）对我们的产品和服务的要求。我们通过将流程说明展示在公司内部网络来确保这点。

我们已在公司确定了多个不同过程，并将其分为以下几类：

流程类型	流程名	检验方式
业务流程管理	<ul style="list-style-type: none"> • 质量目标 • 评估 • 企业政策 • 培训 • 审计（内 & 外） 	<ul style="list-style-type: none"> • 通过质量管理审查 • 通过质量管理审查 • 通过质量管理审查 • 培训评估 • 通过质量管理审查
系统流程	<ul style="list-style-type: none"> • 员工满意度 • 客户满意度 • 文档管控 • 质量记录 • 完善进步/ KVP 	<ul style="list-style-type: none"> • 员工谈话 • 满意度调查 • 内部审计 • 内部审计 • 通过质量管理审查
核心流程	<ul style="list-style-type: none"> • 销售/订单处理 • 生产/出货 • 采购/仓储 • 质量保证 	<ul style="list-style-type: none"> • 内部审计 • 内部审计 • 内部审计 • 内部审计
所有上述流程的辅助流程	<ul style="list-style-type: none"> • 试验设备监管 • 投诉/不合格产品 • 供应商评估 	<ul style="list-style-type: none"> • 内部审计 • 通过质量管理审查 • 通过质量管理审查 • 内部审计

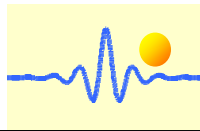
7.2 与顾客有关的过程

7.2.1 确定产品相关需求

以下要求将在与客户有关的流程中规定：

- 客户规定的要求
- 供货后的相关行为和活动要求
- 不由客户直接指定，但对规定或预期效果和特性必要的要求
- 与产品有关的法律法规要求

我们将客户的满意度，业主以及其他利益方的要求，公司员工的教育和培训以及基础设施都纳入考虑。



7.2.2 产品相关要求的评估

我们会评估产品相关要求。评估的结果和后续措施将被记录。如果客户对产品没有进一步要求，此时产品要求由我们公司指定，此要求在采纳前会先得到得到确认。如果要求发生变化，我们会确保相关文件得到一并更改，会告知相关负责人。

产品要求在下列文件中有所定义：

- 电子数据处理主数据
- 绘图
- 网站
- 报价和
- 供应合同。

7.2.3 与客户沟通

与客户的沟通主要是通过电话，互联网，传真和电子邮件。客户可在我们的网站上，或部分在技术规格书和数据表等中，找到我们的产品信息。

产品和服务

咨询

电话或书面咨询会就产品即产品规格，价格，数量，交货日期和客户数据进行检查和以书面形式记录。任何往来书信都将作为证据。

为完整记录我们的要求，文件中必须包括：

- 可用性
- 交货
- 使用期间的客户支持
- 我们的产品适用于客户的用途期望。

报价

销售会基于资讯内容与总经理共同创建一份书面报价单，它将于咨询和其相关书信一起存放在报价文件中。

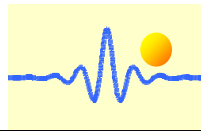
订单处理

所有的订单都会被检查它们是否符合报价。如有差错，会向客户澄清，如有必要，也会向供应商澄清。每一笔订单会得到一个序列号，以在处理过程中识别订单。销售会建立一份订单确认书，并通过传真，电子邮件或邮递将一份复印件寄回给客户，在交易全过程中，原件由公司保管。至于来电订购，货物和附带文件会按照合同标记。

订单变更

如果客户需要变更，我们会检验其可行性。销售会用传真或者邮件发一份更新之后的订单确认书通知客户，在交易全过程中，原件由公司保管。公司内部变化，如交货日期或数量，需要得到订单处理的即时信息和客户的同意。在交易全过程中，客户的批准书也将由公司保管。

由客户更改订单



如果由客户来追加订单变更，我们会立即检验该变更是否可行。在交易过程中，该变更会以书面形式记录，并由公司保管。所有变更会由销售和董事会协调逐个处理。

交货时间变更

采购，生产或仓库会向销售反映所有日期推迟，销售会将此事反馈给客户并解释后续进程。

客户投诉

客户投诉由销售/ 总经理处理。他们会检验是否需要反馈（请见 8.2.1 反馈）。他们会对投诉进行分析，并按照规定程序处理客户投诉。

与客户的通信文件

咨询，报价和其他信件会由订单处理处保存在客户档案中。客户档案可以电子形式保存在计算机中，也可以纸质保存。订单中的订单确认书，变更，来往信件和所属报价单将一并由销售保存于客户档案中。

7.3 开发

7.3.1 开发规划

我们规划，操控产品开发。产品开发所需的各个流程在过程指南开发中有详细描述。

对于新品开发，这里设置了关键里程碑，它们定义了各个开发阶段，职责和权限。

这些里程碑包括开发阶段的正确评估，验证和确认。其他部门也参与开发过程，这样不仅各部门之间的沟通，发展部部长和体系的责任，都得到了保障。

7.3.2 开发投入

开发投入由销售部和开发部根据客户要求、法律法规规定以及专业技术决定。

与此同时，我们也会考虑到之前的类似开发（衍生），以及其他基本要求的结果（例如，考虑到国家特定的法律和法规）。

7.3.3 开发结果

各开发阶段的流程执行根据一个规定的方案（工作计划）中，客户和产品的具体要求。

7.3.4 开发评估

参与项目的员工之间会定期召开会议。通过不断的项目、即开发现状询问，可以确定，潜在问题会在早期检查出来，涉及不同要求的各阶段成果也会得到评估。

7.3.5 开发确认

用于检验结果的里程碑是一种规范。检验包括以下活动：

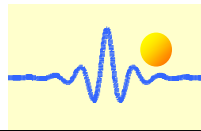
- 样品，样机和预系列的初步检验
- 技术文件检验
- 用类似，已经验证的设计图来进行设计验证
- 功能验证

7.3.6 开发验证

此里程碑是用于检验该产品能否满足特定应用需求的方法。

与此同时，下列文件也可视作验证结果：

- 首批产品批准



- 检验报告
- 首批购买
- 实验报告
- 机构批准证书如. VDE, UL, TÜV

7.3.7 开发变更控制

由于客户需求变化、材料变化或者生产工艺的调整，或者基于内部/外部检验结果而导致的技术文件变更，会被采纳，接受相应评估及处理。

作一个开发项目的圆满结束，所开发的产品将由客户或我们与客户一起批准生产。

7.4 采购

7.4.1 采购流程

公司仅向那些通过提供令人满意的产品和服务，证明了其资质的制造商和服务供应商订购产品和接受服务。

新的供应商被认可之前，将经历一个内容广泛资格审查程序，此程序由以可选步骤组成：

- 供应商是否通过质量管理体系认证
- 检验其是否满足成为新供应商的标准（见程序说明）
- 在审计的基础上进行供应商评估和评价
- 产品/服务测试程序

7.4.2 采购信息

采购订单包括需采购产品的以下信息：

- 技术规格，包括质量要求
- 数量，价格，交货日期
- 常规采购条件

由采购可确保所及文件，已经过测试和发布，且可提供给供应商。

采购文件的变更会转发给供应商。

7.4.3 对采购的产品的验证

进货的货物会接受系统性进货检验。在此期间会对交货情况（产品和数量）逐个核对送货单进行检查。此外，也将检查货物是否损坏。如有差错将立即报告给采购部。接着供应商将根据协商而定的供应商特定条约，即相关法律法规受到投诉。

采购部和质量管理经理定期按照各种标准（见供应商评估流程）对供应商进行评估。

7.5 产品和服务提供

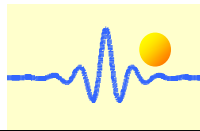
7.5.1 产品和服务提供的调控

对所有与生产相关的流程的控制由领导层与销售/采购部协商执行。

生产过程中的任务是，在当前客户订购中或者内部订单中，根据下列要点

- 日期
- 成本
- 质量

优化性生产。



生产包括所有物流和技术流程，始于：

- 检验计划
- 处理
- 预装配
- 最终装配
- 期间、最终检验
- 仓储和保存

产品和流程的指定特性会受到监管。错误会被记录、分析，我们也会采取相应的纠正措施。

对这些不合格产品的管控另由流程说明详细规定。

7.5.2 对生产和服务提供过程的确认

对于所有结果无法验证的流程，我们会不断确认。我们的产品在整个生产过程中都受到监管和不断试验。所有不能通过产品随后试验监控其成果的流程，会分别受到监测。这些流程可通过所有流程参数的数据流程控制来进行检验，这些参数能证明该流程是否能达到预期效果。这个过程也能通过内部审计完成。（也可参见：7.1 章中的流程概述）

7.5.3 标签和可跟踪性

通过将所有相关数据输入我们的电子数据处理系统中，以及在表格中做相应记录，我们始终在记录着我们的流程，这样，订单以及任何相关活动的可跟踪性（可追踪性）都得以保证。这对于我们遵守产品责任法十分重要，我们要求所有员工都坚定贯彻。

已安装完毕并交付给我们的产品，会被贴上标签，包括产品名称，技术参数等。“内部”生产的产品将会在试运行成功后进行标注，产品名称和技术特性都会标注清楚。特定产品（高斯计）在进货时会另行标注产品进货日期。在 Excel 电子表格“仓库磁铁”和“仓库传感器”中，各产品的每次进出货都会被记录。

7.5.4 顾客财产

出于以下原因，顾客可将自己的产品送至我们公司：

- 用于维修
- 用于保养
- 作进一步处理/加工
- 检验和测试设备
- 规格图纸

对这些产品的处理和标记在程序说明“处理客户财产”中有所规定。

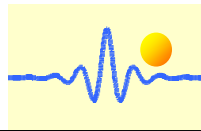
7.5.5 产品保存

我们保证我们的产品在加工，生产，维修和交付期间都能保持合格。如有可能，以下条款同样适用于服务领域。

必须保护材料，产品和原料免受有害影响、损坏、极端温度、灰尘和潮湿的侵害。如果产品损坏，会立即通知实验室。该实验室将根据第 8 章“测量，分析和改进”采取纠正措施。

7.6 测试和测量设备的管控

所有在实验室/在生产中，用于所计划的测试任务的测量和测试设备都按日期记录，并定期进行校准。（参见程序说明：测试设备）



8 测量，分析和改进

8.1 常规信息

通过确立合理指标系统性测量客户满意度，实施内部审计，用系统方法抵抗生产过程中的干扰，完善我们的公司和采取预防和纠正措施，我们深将这些事视为要务。通过系统性测量和分析，我们既能找出可改进之处，又能实现改进。领导层尤其关注下列规定（第 7.2.x 到 7.5.x 章）。

8.2 监管和测量

8.2.1 客户反馈

（客户）对供应商评估的反馈将被传达至领导层和质量管理处。

我们会分析负面供应商评估，并采取相应措施。

我们会将客户对产品的反馈记入投诉记录表中，并加以处理评估。

8.2.2 内部审计

我们也会检阅自己的规定。通过内部审计，我们的管理体系要素的合规性和有效性都会接受随机检查。审计会定期在各领域开展。

职责

领导高层代表负责安排审计。领导高层代表和领导层相互审计。审计的目的是在此过程中寻求改进，以及检验质量管理体系有无偏离标准 DIN EN ISO 9001:2008 的要求。

流程

审计的展开按照程序说明中的“内部审计”，它基于质量管理手册，流程说明书和其中提及的质量管理文件共同确立。

审计结果

审计的结果将汇总在一份报告中，其中确定了流程结果偏差和整改建议。所有措施的执行情况将通过纠正和行动计划来展开跟踪监督。

8.2.3 流程的监管和测量

我们尽可能多地使用指标来测量结果。结果将直接通知相关领域，并采取相应后续措施（规划）。

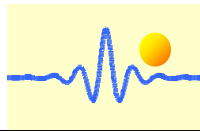
8.2.4 产品的监管和测量

对产品的质量要求的监管将通过测量，以及在检验中实际产品与规格书的比较来得以保证。

检验的开展方法会被记录，其形式如下：

- 进货检验
- 期间检验
- 最终检验

测试结果将按要求依次记录，同时用作进一步研究分析。



8.3 不合格产品的管控

不能满足我们要求的产品，会被挑出，并在电子数据处理仓库中被标记为“瑕疵品”，以防止被无意再加工或交付给客户，相关详情

- 标记
- 审批，发布
- 调试
- 存档

在流程说明书中有详细规定。

8.4 数据分析

我们系统地分析评估所选数据。这些数据帮助我们管理公司。需要时常评估的数据包括：

- 审计结果
- 客户满意度
- 纠正和预防措施
- 客户投诉评估
- 供应商评价评估
- 员工面谈，以了解员工的满意度
- 资源（设备）
- 资源（负荷率）
- 生产能力和
- 其它所选的商业运营数据。

所有措施都在“行动计划”记录监控。

8.5 完善

8.5.1 不断完善

我们的公司致力于不断自主完善。

我们从以下渠道获取信息和改进建议：

- 客户反馈
- 内部力量（会议，员工面谈）
- 专业领域领导（观察，学习成效控制）
- 市场开发
- 数据分析
- 以及其它

我们定期在会议中讨论这些，并采取后续措施，常规行动计划中也包括这些措施。

我们不断通过利用企业方针，质量目标，审计结果，数据分析，纠正和预防措施，以及内部沟通提高我们的管理体系的有效性。管理层追求加强流程的效力和效率，并且不希望需要等到遇到问题（通过纠正行动），才能发现有这样的改进机会。

8.5.2 纠正和预防措施

数据分析结果被用作决定纠正和预防措施的基础。

各条纠正和预防措施以及持续推进的改进流程在流程描述中另有说明。其中所展示的关系应用在组织内确保了，Plan（计划） -> Do（执行） -> Check（检查） -> Act（行动）的质量控制循环得以保证。

