

# 贺利氏电测骑士 供应商质量手册



# 目录

章节	内容	页码
	术语及定义	3
1.0	业务规范	5
1.1	公司简介及本手册的目的	5
1.2	贺利氏供应商行为准则	5
2.0	一般供应商要求	5
2.1	供应商质量管理体系	6
2.2	供应商质量手册	6
2.3	客户沟通	6
2.4	文档控制	7
2.5	记录保留期限	7
2.6	保密条款	7
2.7	风险评估和应急计划	8
2.8	环境、健康和安全合规性	8
2.9	场所卫生	9
2.10	培训	9
2.11	客户核准渠道	9
2.12	子供应商管理	9
3.0	供应商选择和评估	10
3.1	供应商评估	11
4.0	质量先期策划	12
4.1	产品质量先期策划	12
4.2	客户指定关键特性	13
4.3	测量系统分析	14
4.4	校准和验证记录	14
4.5	产品审批流程	15
4.6	实验室要求	15
4.7	生产监控	15
4.8	变更控制	16
4.9	预防性和预测性维护	16
4.10	客户拥有设备	17
4.11	识别和追溯	17
4.12	材料保存	18
4.13	法律和法规符合性	18
5.0	不合格产品	19
5.1	不合格产品控制	19
5.2	纠正措施	20
5.3	问题解决	21
5.4	不良质量成本回收	21
5.5	客户豁免权	22
5.6	持续改进	22
6.0	客户满意度	23
7.0	全球物流	23

# 术语及定义

术语	定义
AIAG	<b>Automotive Industry Action Group</b> （汽车工业行动小组）：非营利性机构，在该组织中，不同利益相关方群体通过共同制定全球化标准和统一的业务实践来简化工业流程 ( <a href="http://www.aiag.org">www.aiag.org</a> )。
APQP	产品质量先期策划 (APQP) 是在工业产品开发过程中所使用的程序和工艺框架。
审计	在获取和客观评估证据过程中所使用的独立系统化和文档化流程，目的是确定达到标准的程度。
买方	买方是指贺利氏电测骑士法律实体，其在适用合同文档（例如采购单或供货协议）中被认定为“买方”。在贺利氏供应商质量手册中，“买方”一词可以与“贺利氏电测骑士”一词互换。上述定义的“贺利氏电测骑士”（即“买方”）一词可能包括一个或多个运营场所
流程能力	流程中的最大固有变差数量。在流程中所实施的统计研究，旨在确定其是否能够满足精度和/或准确度标准（Cp、Cpk、Pp、Ppk 和 Sigma 值）
机密信息	“机密信息”是指在该保密协议（“协议”）条款范围内，披露方以任何直接或间接形式向接收方披露或公开的任何信息，无论这些信息采取书面或其他有形形式（例如在产品、原型或样品中具象化），或者口头、可视化（例如通过访问披露方的设施）、电子或其他无形形式，且这些信息 (i) 被明确指定或标记为“机密”或“专有”信息，(ii) 属于披露方的业务或商业秘密，或 (iii) 可能会被特定商业实体合理地视为机密信息。从这些机密信息衍生出的任何信息、研究、副本、结果或分析也应当被视为机密信息。
控制计划	为确保所有流程输出处于控制状态而采用的方法。该计划在整个产品生命周期中进行使用和维护，会根据情况变化进行调整，此时书面说明包括运输到收货在内的各个流程阶段所需要采取的措施。
CC	关键特性：因生产和现场追溯目的而选择的任何产品特性、零件、材料、组件或完整系统，旨在满足安全报告要求和法规要求或支持高成本/高收益项目的可靠性分析。
缺陷/不合格	未达到预期或指定使用要求，包括安全注意和法规要求。
FMEA	失效模式与影响分析：旨在系统化研究产品或流程中潜在故障的原因和影响的预防性分析技术。将会对产品或流程进行全面研究，以发现所有可能发生的故障。针对每个潜在故障，将会评估其对系统的影响及其严重性，并在结果中包含应采取（或计划）的措施，从而最大程度降低故障的发生几率及其影响。
GSPA	在供应商和/或其子供应商处开展的现场一般供应商流程审计 (GSPA)。GSPA 可确保流程满足贺利氏电测骑士的能力以及故障检测和预防要求。
HSQM	贺利氏供应商质量手册
国际贸易术语解释通则 (Incoterms)	国际贸易术语解释通则的主要目的是明确说明与货物运输和交付相关的任务、成本和风险。国际贸易术语解释通则是 2020 年 ICC 国际贸易术语解释通则 (ICC Incoterms 2020)。
ISO-9001:2015	国际标准化组织：质量管理体系方面的国际技术规范
ISO-14001:2015	国际标准化组织：指定高效环境管理系统 (EMS) 方面的要求
ISO-45001:2018	国际标准化组织：职业健康和安全管理 (OH&S) 管理系统方面的标准
重大中断	因产品或服务不满足协定的质量或交付规范而引发的特殊事件。所产生的不合格标准的操作包括：质量溢出（产品不合格、停运、生产中断等）以及缺货（无法供货）。
NBH	新业务暂停：为阻止供应商获取或接受新业务而采取的控制性措施，直至供应商解决贺利氏电测骑士所发现的缺陷问题为止。该供应商可能会从核准供应商名单中剔除。

## 贺利氏电测骑士供应商质量手册

<b>OSA</b>	贺利氏电测骑士可能会依据在现场评估 (OSA) 调查问卷中设定的标准，对供应商的质量管理系统、文档和生产设施进行现场评估。
<b>PPAP</b>	生产零件审批流程：定义生产零件审批的一般要求，包括生产和散装材料。 PPAP 的目的是确定供应商正确理解客户工程设计记录和规范要求。供应商应当证明，在实际生产运营中，生产流程能够在报价范围内生产出满足规定要求的合格产品。
<b>预防性措施</b>	为消除可能导致产品不合格或其他非预期问题而采取的措施。
<b>产品</b>	贺利氏电测骑士供应商质量手册中所使用的“产品”一词是指任何类型的产品或服务，包括“生产”的实物、提供的服务、图纸或规格书等工程成果或者在流程序列中所提供的任何其他内部产品。在贺利氏供应商质量手册中，“交付物”一词可以与“产品”一词互换。
<b>PSW</b>	零件提交保证书：此保证书包含供应商、零件信息、所需文档、供应商应用保证和处置信息。提交保证书被核准后，供应商将被授权根据采购单要求开始生产。
<b>QMS</b>	质量管理体系：一种正规化系统，其中记录了实现高效质量管理所需的结构、责任和程序。该系统基于 ISO-9001:2015 标准中的具体要求，包含其他一些增强内容。
<b>8D</b>	提出需采取适当措施的正式要求，目的是消除现有产品不合格或其他非预期问题，防止问题再次发生。
<b>供应商</b>	供应商是指在适用合同文档（例如采购单或供货协议）中被认定为“供应商”的法律实体。

# 1.0 业务规范

## 1.1 公司简介及本手册的目的

客户满意度是所有业务流程的核心。贺利氏的目标是为客户提供创新且富有竞争力的前沿产品。由于持续改进产品和流程，且拥有卓越的技术能力，贺利氏备受客户和合作伙伴的认可和赞誉，并与他们长期维持稳定的业务合作关系。贺利氏产品的质量和可靠性一直为客户所信赖和依靠。为满足客户要求，贺利氏在内部生产流程中引入并维护全面的质量管理系统。

供应商也在满足客户要求方面发挥重要的作用。因此，只有在经过业务合作伙伴的相应批准后，贺利氏才会开始生产产品或提供其他服务。本手册的目的是确保与供应商维持透明合作，并向客户说明贺利氏如何维持与供应商所协定的现有质量等级，以及如何在出现质量缺陷时恢复和优化产品。我们期望通过实施常规质量提升和风险缓释措施（例如 QMS 审计、风险自我评估、冲突矿物调查等），进一步增强和优化供应商质量标准，从而提高自身的差异化，同时为客户提供更大的竞争优势。

本手册主要管理与供应商之间的关系，包括直接供应对产品质量有影响的生产材料的供应商，以及提供外部流程（例如半成品）的供应商。经贺利氏电测骑士全球供应链与质量管理部门双方协定之后，本手册的范围可能涵盖辅助材料、运营材料或服务供应商。

本手册中的词汇“应当”或“必须”指明是一项要求，而“应该”一词则指明是一项建议。

本手册英文版本为官方版本。如果英文版本手册与其他语言的翻译版本存在差异，则以英文版本为准。

## 1.2 贺利氏供应商行为准则

供应商应当采纳并遵循买方所制定的《贺利氏供应商行为准则》(HSCOC)。供应商应当采取各种必要的措施来确保其子供应商和子承包商遵循 HSCOC。应供应商的要求，买方将会向其提供一份纸质副本。贺利氏电测骑士可能会不时更新 HSCOC。

HSCOC 可从贺利氏门户网站和《一般采购条款》中找到。有关详细信息，请参阅贺利氏门户网站上相应的指南和政策：

[https://www.heraeus.com/en/group/about\\_heraeus/corporate\\_responsibility/corporate\\_responsibility.html](https://www.heraeus.com/en/group/about_heraeus/corporate_responsibility/corporate_responsibility.html)

[https://www.heraeus.com/en/group/heraeus\\_group/general\\_terms\\_of\\_delivery\\_and\\_purchase.html](https://www.heraeus.com/en/group/heraeus_group/general_terms_of_delivery_and_purchase.html)

# 2.0 一般供应商要求

“供应商”一词包括产品和服务（在本手册中统称为“产品”或“交付物”）供应商，以及向贺利氏电测骑士提供交付物的经销商。“供应商”一词还包括定制和市售产品的供应商。供应商应当：

- 满足本手册中提出的要求
- 掌握控制供应商与贺利氏电测骑士之间关系的所有政策和程序的应用知识
- 从网站 ([www.aiag.org](http://www.aiag.org)) 获取本手册所有 AIAG 参考文档的最新版本并了解其相关内容
- 接受在所有交付物的质量、按时交付、EHS 法规合规性和技术性能方面的责任

如果本手册与双方之间的任何合同的条款之间存在冲突，除非双方以书面形式另行协定，不同协议的优先级顺序（优先级递减）如下：1) 供货协议（如有）；2) 采购单；3) 贺利氏一般采购条款和 4) 贺利氏电测骑士供应商质量手册。

## 贺利氏电测骑士供应商质量手册

供应商应当负责确保所有下级供应商遵循这些要求。

贺利氏电测骑士可能会在特定产品或期限范围内，授权和核准供应商豁免本手册中的特定要求，该豁免权由贺利氏电测骑士自行决定。只有在贺利氏电测骑士明确书面批准后，所有这些豁免权才会生效。

### 2.1 供应商质量管理体系

供应商应当建立和维护满足本手册规定要求的质量管理系统 (QMS)，并保留有效文档记录。QMS 必须对设计、开发、生产和交付高质量产品或服务所需的所有活动，向贺利氏电测骑士和/或其客户进行传达、明确、协调和控制。

供应商应当满足以下国际质量管理标准之一：ISO9001:2015 或 ISO/TS16949 最新版本。供应商可以由经认可的独立认证第三方注册机构进行注册。如有需要，贺利氏电测骑士可能要求提供该证书的副本。贺利氏电测骑士可对供应商 QMS 进行审计。如果供应商未达到合规性要求或未经过认证，则应当需要进行审计，以对供应商 QMS 进行验证。供应商应当告知贺利氏电测骑士有关 QMS 的任何重要变更情况，包括未取得认证的情况。

### 2.2 供应商质量手册

供应商应当维护适当的质量手册，其中涵盖：

- 供应商质量管理体系
- 供应商质量政策和目标
- 程序记录
- 记录保留政策

供应商管理者应当积极确保质量手册中所述要求的合规性和持续改进。若应贺利氏电测骑士的要求，供应商应当提供当前质量手册的副本。

### 2.3 客户沟通

供应商应当向贺利氏电测骑士沟通重要的业务信息。这些信息可能与合同问题有关，包括但不限于：

- 咨询、订单、报价、修订和发票
- 设计、规格、变更和通知相关的产品质量问题
- 交付延迟和/或产品短缺
- 客户反馈及信息

其他与供应商业务环境变化相关的重要信息必须立即予以告知，例如：

- 收购
- 部分出售
- 变更控制/执行管理人
- 存在可能影响贺利氏业务的未决诉讼
- 重组
- 破产

为有效传达这些信息，所有供应商需要确定并登记与贺利氏电测骑士相关方的主要联络点。大多数沟通应当通过电子文档和系统方式处理。供应商应该采用必要的电子系统来管理这些流程并改进与贺利

## 贺利氏电测骑士供应商质量手册

氏电测骑士的沟通。供应商负责确保电子提交文档的有效性和准确性，且必须遵守所有与电子签名和数据安全性相关的适用法律要求。

所有与贺利氏电测骑士的沟通（包括电子和其他形式）均应当采取英文方式。特定贺利氏电测骑士设施可使用适用于该机构的、直接沟通以外的例外沟通方式，但只能采取书面形式且在交流信息前进行说明。

### 2.4 文档控制

供应商应当设定和维护适当的程序，确保 QMS 相关适用文档能够及时更新、获准使用、随时可用且得到一致性控制。应当对文档总览表（包括当前版本级别）进行维护，以免使用无效或过时的文档。供应商应当对所有变更记录进行维护。

如果供应商负责设计工作，贺利氏电测骑士可要求提供包括图纸、工程标准和规格书在内的任何文档。供应商应当通过提交供应商变更申请方式，通知贺利氏电测骑士任何变更情况。请参阅第 4.8 节“变更控制”了解更多信息。应当对过时文档进行销毁或采取类似方式进行标识。

### 2.5 记录保留期限

供应商应当创建和维护相关记录，以提供满足合规性和贺利氏电测骑士要求的证据。保留政策中应当明确纸质和电子记录的要求。记录应当：

- 合法
- 存储不会导致文档损坏的环境中
- 在需要时立即可用

针对创建、接收、使用或管理这些记录的供应商方面的员工、承包商和代理，其需要遵守与客户、质保、法律和法规方面要求相一致的政策和程序。

贺利氏电测骑士要求供应商在产品生命周期及其后一 (1) 个日历年内，保留与所提供交付物相关的所有记录，并遵循任何适用的合同要求。产品生命周期始于产品概念形成阶段，并截止至“在用零件”生产和服务要求终止。贺利氏电测骑士可在产品不再被视为“在用零件”时通知供应商。供应商应当根据贺利氏电测骑士的要求提供相关记录。

本手册中需要记录的部分应当遵循此保留政策。

### 2.6 保密条款

供应商应当将机密信息仅用于支持与贺利氏电测骑士当前业务关系目的，且应当避免不当使用、丢失或损坏机密信息。未经买方明确书面同意，供应商不得将机密信息披露给任何第三方。供应商应当对其承包商、子供应商、顾问或代理违反之相关保密义务的行为负责，且承担与其自身相关违约行为相同的责任。供应商不得 i) 向任何第三方销售融入或包含机密信息的买方零件或组件，或 ii) 向任何第三方销售使用机密信息生产的任何交付物。

尽管有上述规定，这些规定不得限制或影响供应商使用或披露以下信息的权利：i) 非供应商过失情况下将会或可能在此后公开的信息；或 ii) 供应商可证明（通过书面文档反映）在买方披露之前其已获悉此信息；或 iii) 在买方披露此信息后，第三方在合法范围内又向供应商披露了此信息；或 iv) 供应商可证明（通过文档反映）此信息由供应商独立开发，而未使用机密信息。就本协议期限内披露或以其他方式公开的机密信息，相关保密义务在本协议期满或终止后仍然有效，直至相关机密信息的相应保密义务不再适用前面条款中的规定。

在指定保留期限结束后，供应商应当归还或安全披露所有这些贺利氏电测骑士文档的电子和纸质副本。请参阅第 2.5 节“记录保留期限”了解更多信息。在生产和服务期间，供应商应当避免不当使用、丢失或损坏所有贺利氏电测骑士机密信息。

## 贺利氏电测骑士供应商质量手册

供应商承认，如果违反第 2.6 节规定，可能会对买方造成间接的、不可挽回的损害，这在法律上没有充分的补救办法。买方有权获得公平的补救，以迫使供应商停止和终止所有未授权使用和披露机密信息的行为。供应商应当立即通知买方任何违反保密条款的行为。

## 2.7 风险评估和应急计划

供应商应当对支持贺利氏电测骑士生产设施、质量要求和交付计划的运营工作进行风险评估。每项评估应该至少考虑以下方面的影响：

- 自然灾害
- 地缘政治风险
- 供应链中断
- 设施或系统问题
- 信息丢失
- 知识产权声明
- 人事问题
- 设备问题

供应商应当制定应急计划，以确保贺利氏电测骑士的持续运营。供应商应当说明在未制定应急计划情况下可能导致重大中断的任何关键任务情形。供应商应当根据买方要求提供应急计划。请参阅第 4.8 节“变更控制”了解更多信息。

## 2.8 环境、健康和安全管理合规性

贺利氏电测骑士承诺开展合理的环境、健康和安全管理 (EH&S) 运营实践，包括：

- 减少使用危险物质
- 减少废弃物使用及排放
- 提高能源利用率，节约用水
- 提高材料再使用和回收利用
- 打造能够预防事故和伤害的安全和健康工作环境
- 持续改进 EH&S 绩效

建议贺利氏电测骑士供应商积极实施全球认可的环境、健康和安全管理系统。可靠的 EH&S 计划有助于可持续地降低公司运营对人类健康和环境的影响。建议计划包括但不限于：

- ISO 14001
- ISO 45001
- 美国职业安全与健康管理局 (OSHA) VPP

供应商应当与贺利氏电测骑士加强合作，通过以下方式降低包装废弃物的影响：

- 减少或避免不必要的过度包装
- 实施可回收包装
- 使用可回收材料代替当前的包装材料

供应商应当遵守所有适用的 EH&S 法规。供应商应当遵守我们网站上发布的环境政策：

[https://www.heraeus.com/en/group/about\\_heraeus/corporate\\_responsibility/corporate\\_responsibility.html](https://www.heraeus.com/en/group/about_heraeus/corporate_responsibility/corporate_responsibility.html)



## 2.9 场所卫生

供应商应当采用适当的卫生标准。此标准的目的是打造井然有序的工作环境，应当与贺利氏电测骑士交付物的相关要求保持一致。还应包含构建和维持卫生工作环境的流程。贺利氏电测骑士建议采用 5S 计划来设定此标准。

## 2.10 培训

供应商应当提供适当的培训，确保员工有能力和资格来生产高质量交付物。供应商应当审查和记录必要的技能和能力，以保证贺利氏电测骑士和/或其客户产品的正确生产、验收、运输和交付。供应商应当提供适当的培训，确保员工遵循适用的程序和指导。供应商应当保留员工的培训、绩效指标和技能记录。

## 2.11 客户核准渠道

供应商应当从贺利氏电测骑士核准渠道（根据合同规定）采购产品。采用贺利氏电测骑士核准渠道（包括工具和仪器供应商），并不能免除供应商确保采购产品质量的责任。供应商应当负责管理与核准渠道的所有方面的关系，包括：

- 质量或服务质量
- 技术性能
- 原料来源
- 及时交付
- 信用延展

## 2.12 子供应商管理

供应商应当明确各个子供应商的期望，包括：

- 支持 APQP 要求
- 识别供应商及贺利氏电测骑士在产品和流程方面的角色
- 参与问题解决和纠正措施流程

供应商应当与子供应商合作，以满足本手册中说明的要求。重点方面包括：

- 采购产品检验
- 进货产品质量
- 子供应商监控

请参阅 AIAG CQI-19 文档了解子供应商管理方面的更多信息。

### 采购产品和服务检验

针对各个子供应商，供应商应当建立和实施适当的方法、流程和系统，确认所有交付物符合贺利氏电测骑士的要求。在使用之前，供应商应当完成该检验流程，然后才能将所有交付物交给贺利氏电测骑士。检验所使用的一致性方法可能包括：

## 贺利氏电测骑士供应商质量手册

---

- 控制计划
- 标准作业指导
- 常规检查
- 功能性测试
- 审计

为持续确保产品质量，贺利氏电测骑士可能会进行审计，以对供应商或子供应商设施中的产品进行检验。各审计的范围将由贺利氏电测骑士自行决定。贺利氏电测骑士应当通知供应商计划审计日期。供应商必须通知子供应商此项要求。贺利氏电测骑士所实施的任何检验活动并不能免除供应商提供高质量产品的责任。

### 进货产品质量

供应商应当实施适当的流程，确保进货交付物质量达到贺利氏电测骑士的要求。该流程应该结合使用标准方法，包括：

- 子供应商的统计数据评估
- 基于绩效的进货检验
- 基于核准采样计划的测试
- 结合可接受的交付产品质量记录进行供应商审计或评估
- 由核准的实验室进行零件评估
- 经贺利氏电测骑士批准的其他方法

针对从该流程中识别出的所有不合格材料，应当进行隔离处理。供应商和子供应商应当设定适当的流程来处置不合格产品。

### 子供应商监控

供应商应该收集与其子供应商绩效相关的客观数据。应该使用这些数据来生成绩效排名或评分卡。绩效指标可能包括：

- 交付产品质量 - 每 1000 个交付产品中的不合格产品数量
- 交付计划表现（包括超额运费事件）
- 交付周期改进情况
- 重大中断
- 子供应商发出的与质量或交付问题相关的特殊状态通知

应该根据供应商在这些指标方面的表现来开展持续改进活动。

在一些情况，可能因业务、产品或其他质量因素而无法实施子供应商绩效监控。供应商可能需要通知贺利氏电测骑士这些例外情况。

## 3.0 供应商选择和评估

贺利氏电测骑士期望供应商：

- 遵守我们的行为准则
- 提供达到或超出预期的高质量产品

## 贺利氏电测骑士供应商质量手册

- 提供具有竞争力的产品价格
- 准时交付产品
- 维持较强的经济实力，以支持当前业务并促进增长

贺利氏电测骑士应当在选择和评估流程中确认供应商的合规性。

### 3.1 供应商评估

#### 现场评估 (OSA)

贺利氏电测骑士可能会依据在现场评估 (OSA) 表格中设定的标准，对供应商的质量管理系统、文档和生产设施进行现场评估。OSA 一般面向潜在新供应商或现有供应商的新设施。如果供应商在最近三 (3) 年内未接受过评估，可能需要实施 OSA。OSA 应当在供应商的生产设施中现场实施。

贺利氏电测骑士应当与供应商分享 OSA 结果，并告知以下状态：

- 合格 — 供应商可能会获得新业务并被添加到核准供应商名单中
- 有条件合格 — 供应商可能会获得新业务，但有待实施可接受的纠正措施，可能会被添加到核准供应商名单中
- 不合格 — 供应商未达到相关要求，不会获得贺利氏电测骑士的新业务，或可能会从核准供应商名单中剔除

OSA 和 TA 状态特定于某个生产基地。贺利氏电测骑士保留频繁多次审计以及进入供应商设施开展审计的权利。贺利氏电测骑士应当通知供应商计划审计日期。

#### 供应商流程审计 (SPA)

贺利氏电测骑士可能会在供应商和/或其子供应商处开展现场供应商流程审计 (SPA)。SPA 可确保流程满足贺利氏电测骑士的能力以及故障检测和预防要求。所有流程的审查依据包括：

- 持续改进
- 新或变更流程
- 全球采购策略支持
- 重大中断

供应商应当为这些流程设定适当的检验方法：

- 明确流程审查和审批的标准
- 设备审批以及能力评估记录
- 培训、以往经验和人员资格记录
- 采用特定方法和程序
- 记录要求
- 流程再验证

开始生产后，可采用审计方法来识别持续改进方面并帮助解决问题。

## 4.0 质量先期策划

供应商应当开发产品质量策划所需的流程。在产品策划中，供应商应当与贺利氏电测骑士合作开展以下工作：

- 设定产品的质量目标和要求
- 建立流程和文档并提供资源
- 确定所需的检验、验证、监控、检查和测试活动以及验收标准
- 保留必要的记录，以提供产品符合性证据

### 4.1 产品质量先期策划

供应商应当实施适当的框架，确保提供强大的产品和流程开发能力。产品质量先期策划 (APQP) 由 AIAG 发布，供应商可使用这种可靠和严格方法来满足贺利氏电测骑士交付物要求。该流程应该从初始产品概念阶段开始实施，并持续到项目的生产启动阶段。

供应商应当在设计和开发流程以及生产启动期间设定定期内部审查。供应商应当视情况在整个 APQP 流程中评估质量风险、成本、交付周期、关键路径及其他项目。审查应当：

- 监控交付物设计和开发的进度
- 根据产品要求评估结果
- 识别潜在的问题并制定纠正措施
- 采用 FMEA 方法分析产品和/或流程
- 提供管理审查意见

根据产品对贺利氏电测骑士业务或产品的潜在风险，贺利氏电测骑士可能要求提供审查结果。请参阅 AIAG APQP 和 FMEA 手册了解更多信息。

### 规划

供应商应当制定以下计划：

- 项目任务、目标完成日期和责任分配
- 初始设计完成时间、供应商选择、产品开发、测试、工具设计、制造、供应商试生产和生产件批准程序 (PPAP)
- 样品要求、PPAP 数量和交付日期

### 产品设计和开发

负责设计工作时，供应商应当完成初始产品设计并维护每个产品的所有变更记录。供应商应当通知贺利氏电测骑士所有影响产品形态、契合度或功能或者可能影响用户体验的所有变更。所有变更应当先进行审查、检验和验证，然后才能交由贺利氏电测骑士实施和验收。设计变更审查应当包括以下评估：

- 产品和装配配件
- 生产和下游流程
- 采购成本

## 贺利氏电测骑士供应商质量手册

供应商应当确认产品满足计划活动期间所设定的要求。应当独立进行设计验证，而不依赖于相应的设计团队。应当与管理者定期审查验证结果。供应商可能需要与贺利氏电测骑士项目团队共同参与设计审查。

### 产品及流程验证

供应商应该在交付工具、固定设备和/或仪器后，开始 APQP 产品和流程验证阶段。供应商应当测试并确认流程结果符合产品设计和开发阶段所得出的设计和/或规格。在验收之前，流程能力应当达到约定的生产率。

如果贺利氏电测骑士负责设计工作，贺利氏电测骑士可以指定验证计划。如果供应商负责设计工作，贺利氏电测骑士保留审批验证计划的权利。供应商应当实施验证测试。该测试应当确保最终产品满足应用要求及其预期用途。供应商的工程职能部门应当明确并确定最终具体的设计验证测试程序。供应商负责验证流程中所使用的任何外包服务。请参阅第 4.13 节“法律和法规符合性”了解更多信息。

应该利用生产指向材料、工具和流程并与子供应商合作来生产验证测试的产品。贺利氏电测骑士可以要求提供符合测试要求的产品。

贺利氏电测骑士应当通过 PPAP 申请方式来审批零件。只有贺利氏电测骑士根据协定的方法或文档（即零件提交保证书）批准并签字后，供应商才能开始运输各个生产零件。请参阅第 4.5 节“产品审批流程”。

### 生产启动

贺利氏电测骑士提供 PPAP 批准函或临时批准函后，供应商可开始 APQP 生产启动阶段。在产品发货之前，供应商应当利用早期启动控制方法来降低风险并改进质量。

生产流程稳定之后，可以对积累的经验 and 最佳实践进行记录和审查。

## 4.2 客户指定关键特性

可以通过贺利氏电测骑士图纸和规格书或其他方式，将特定产品特性标识为关键特性。这些特性可通过不同的符号来标识，具体视各个运营地点而定。通常情况下，这些特性会影响：

- 产品形态、契合度或功能
- 法规合规性
- 安全要求
- 客户满意度

供应商应当通过对所有标识的关键特性进行统计控制来证明流程能力，并保留对所使用的所有测量方法的控制。关键特性的目标流程能力应当满足以下条件（Cp、Cpk、Pp、Ppk）：

- 短期：大于或等于 1.67
- 长期：大于或等于 1.33

贺利氏电测骑士可指定各项关键特性的具体流程能力要求。如果未指定关键特性，供应商应当确定用于评估能力的产品和/或流程特性。贺利氏电测骑士保留对选择用于评估的特性进行审批的权利。如果产品数量不足以支持实施流程能力调查，贺利氏电测骑士应当在 PPAP 申请函中说明相关要求。

如果流程能力出现任何偏差且未能达到要求，供应商应当启动内部纠正措施计划（包括全检）。供应商应当保留所有纠正措施的记录。请参阅 AIAG PPAP 和 SPC 手册了解有关流程能力的更多信息。

## 4.3 测量系统分析

测量系统分析 (MSA) 的目的是评估设备的准确度、重复精度和可再现性, 包括贺利氏电测骑士交付产品的生产中所使用的所有测量设备。供应商应当实施适当的程序来评估各种测量系统。应当对所有新或改造测量系统实施 MSA。分析方法和验收标准应当符合贺利氏电测骑士的要求。针对不满足相关要求的任何测量系统, 供应商应当制定适当的纠正措施, 包括:

- 控制存疑或不合格的产品
- 通知贺利氏电测骑士受影响的产品
- 上次检查合格/校准/MSA 日期
- 临时纠正措施
- 维修、更换和/或恢复计划
- 外部渠道认证

贺利氏电测骑士可要求供应商提供 MSA 结果和/或样品零件, 以便对供应商的测量结果进行比较性相关研究。请参阅 AIAG MSA 手册了解更多信息。

## 4.4 校准和验证记录

供应商应当定期实施校准和验证系统或程序, 确保所有仪器、夹具、固定装置、防错装置、测量和测试设备符合要求。所有测量和测试设备必须:

- 具有唯一追溯和鉴定标识
- 根据核准标准定期校准和/或验证
- 必要情况下调整或重新调整
- 避免不当调整
- 避免在使用、运输和储存期间损坏

应当保留所有仪器、测量和测试设备的记录, 包括:

- 设备标识和校准标准
- 工程变更版本
- 任何不合格的产品
- 不合格状况影响评估
- 校准或验证后符合性说明

如果在生产启动后发现未通过校准的情况, 供应商应当通知贺利氏电测骑士可能存疑的产品。供应商应当采取适当的措施, 以防贺利氏电测骑士继续使用偏差产品。必须对供应商处的所有存疑产品进行标识和隔离。请参阅第 5.0 节“不合格产品”了解更多信息。

针对用于监控或测量产品符合性的计算机软件和应用程序, 应当进行定期验收和记录。

供应商应该将 ISO 17025 作为符合性指南。

## 4.5 产品审批流程

贺利氏电测骑士采用 PPAP 要求进行产品审批。针对所有新产品和任何已核准生产路径变更，所有供应商应当遵守这些要求。贺利氏电测骑士应当确定所需的 PPAP 级别。贺利氏电测骑士 PPAP 负责人应当与供应商合作定义 PPAP 申请支持数据，可通过零件提交保证书 (PSW) 和 PPAP 生产运行数量方式确定。应该利用生产指向流程来确定 PPAP 运行零件数和支持数据。请参考 PPAP 表格了解提交要求：

级别 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>零件提交保证书 (PSW) 中仅包含指定外观项目的外观审批报告</li> </ul>
级别 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>PSW 中包含样品和有限支持数据</li> </ul>
级别 3	<ul style="list-style-type: none"> <li>PSW 中包含样品和完整支持数据</li> <li>默认 PPAP 级别</li> </ul>
级别 4	<ul style="list-style-type: none"> <li>PSW 及其他要求由贺利氏电测骑士界定</li> <li>该级别仅为特定应用预留</li> </ul>
级别 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>PSW 中包含样品和完整支持数据，且已经过供应商生产设施的审查。</li> <li>需要贺利氏电测骑士现场审查</li> </ul>

贺利氏电测骑士将提供以下状态：

- 批准 — 产品或服务达到所有要求，供应商已获准交付现有生产量。
- 临时批准 — 可在特定时间或数量范围内交付产品或服务，但供应商应实施必要的纠正措施。供应商必须向贺利氏电测骑士重新提交 PPAP 进行审批。
- 拒绝 — 产品或服务未达到相关要求，供应商未获准交付产品或服务。在实施指定的纠正措施后，供应商必须向贺利氏电测骑士重新提交 PPAP 进行审批。

贺利氏电测骑士应当通知供应商导致出现临时批准或拒绝产品状态的疑问和/或问题。请参阅 AIAG PPAP 手册了解有关产品审批的更多信息。

## 4.6 实验室要求

供应商应该为频繁使用的服务（例如仪器校准）构建和维持内部实验能力。针对供应商所提供的内部或外部实验服务，其应当满足实施所需检查、测试或校准服务的要求。应当明确实验范围，并对以下技术要求进行审查：

- 充分的实验程序
- 实验人员能力
- 测试程序
- 依据标准实施测试和追溯的能力
- 相关文档

外部实验室可能需要 ISO/IEC 17025 或同等国家标准认证。  
贺利氏电测骑士可随时要求提供生产样品以实施分析和测试。

## 4.7 生产监控

供应商的控制计划应当明确贺利氏电测骑士的所有要求、检查方法以及所执行的功能验证（如适用）。贺利氏电测骑士可以指定检查方法和功能验证的特定标准。控制计划将说明监控和测量产品和流程的方法和频率，目的是确保符合贺利氏电测骑士的要求。供应商应当确定控制不合格产品或服务的程序。只有经过供应商授权代表和贺利氏电测骑士（如适用）的批准后，才能发布或交付不合格的产品。请参阅第 5.5 节“客户豁免权”了解更多信息。

### 布局检查

贺利氏电测骑士可要求供应商提交年度布局检查报告。如果发现不合规，供应商应当通知贺利氏电测骑士。如果发现与产品不相符，贺利氏电测骑士可向供应商发出 8D 要求。请参阅第 5.2 节“纠正措施”。

## 4.8 变更控制

产品获批后，供应商应当控制对贺利氏电测骑士交付物的所有变更。供应商 QMS 应当包括管理所有相关变更的程序，包括工程文档、生产设备和工具、测试和测量设备以及流程中使用的所有材料。针对工程图纸、规格、材料、制造流程或其他任何变更，均需贺利氏电测骑士授权代表的**事先批准**。在作出任何变更之前，供应商应当使用供应商变更申请表通知贺利氏电测骑士。需要发出通知并重新提交 PPAP（如适用）的情况包括：

- 图纸或规格变更
- 材料变更或使用新材料供应商
- 特殊的流程变更（包括热处理、电镀、涂层等）
- 使用新或改造生产工具
- 生产地点变更
- 使用新子供应商或子供应商流程变更
- 使用新或改造测试和/或测量设备
- 包装和/或标签变更

供应商应当通知计划变更情况，然后才能启动项目。实施日期应当由贺利氏电测骑士和供应商共同确定。

计划变更后，可能需要使用不同的新流程或进行产品能力研究和审批。计划变更的验收标准应当由贺利氏电测骑士和供应商共同协定，然后才能进行实施。变更验收流程可能需要很长时间才能完成所有指定任务。请参阅第 4.5 节“产品审批流程”了解更多信息。

如果发生未授权变更情况，供应商必须在发现变更后 24 小时内通知贺利氏电测骑士。如果未遵循适当的通知和流程要求，供应商可能会被置于新业务暂停 (NBH) 状态。

针对各个受变更影响的贺利氏电测骑士运营场所，供应商应当申请相应的批准。

供应商应当参考供应商变更申请表（可在必要情况下提供）。

## 4.9 预防性和预测性维护

针对于支持产品的生产设备，供应商应当计划并运行适当的全面维护系统。维护系统应当至少涵盖：

- 计划维护活动
- 设备、工具和仪器的包装和保存
- 关键生产设备替换零件的供货情况



## 贺利氏电测骑士供应商质量手册

- 记录、评估和改进维护目标和绩效
- 减少和/或避免计划外中断的预测性方法

### 4.10 客户拥有设备

在定制产品时，贺利氏电测骑士可能需要将自身拥有的设备委托给供应商使用。这些设备应当专用于贺利氏电测骑士产品的开发、生产和测试目的。这些设备可能包括但不限于：

- 生产工具和固定装置
- 仪器
- 测试和测量设备
- 专用处理设备
- 原型或生产组件
- 许可软件和硬件

采购单应当明确所有必要的设备、适用规格、维护要求以及设备的预期寿命。供应商应当遵循委托协议中约定的条款和条件。供应商必须粘贴经核准的贺利氏电测骑士设备标签或采用其他核准的标记方法。供应商必须保留所有贺利氏电测骑士拥有设备的记录。贺利氏电测骑士可要求提供设备记录和/或对设备进行审计。

供应商应当记录和维护各个设备运营数据的记录，包括但不限于：

- 维护历史记录
- 使用情况
- 功能信息和容量记录
- 易腐工具或易磨损组件的变化情况
- 工具改造和工程变更
- 各设备更新照片

如果发现任何设备出现缺陷或不适合生产，供应商应当立即通知贺利氏电测骑士。所有工具改造和设计变更应当进行记录和维护。所有维修或更换操作记录必须提交给贺利氏电测骑士。

未经贺利氏电测骑士的事先书面批准，供应商不得将任何贺利氏电测骑士拥有设备转让或委托给其他方。发生任何设备转让时，可能需要重新进行 PPAP 审批，然后才能恢复生产。请参阅第 4.5 节“产品审批流程”了解更多信息。

未经贺利氏电测骑士的事先书面批准，供应商不得处置任何贺利氏电测骑士拥有工具。

### 4.11 识别和追溯

供应商应当在整个实现流程中适当地标识产品，并建立适用于以下目的的系统：

- 识别生产状况
- 确认产品检查和测试相关的验收工作
- 适当控制产品处置情况

供应商应当确定每个产品或材料批号的唯一识别追溯方法，贺利氏电测骑士另行约定的情况除外。供应商应当与贺利氏电测骑士共同制定和核准可接受的产品标记方法、地点和内容。供应商应当保留所有必要的记录以确保产品质量。

## 4.12 材料保存

供应商应当制定正确识别、运输、包装、储存、保护和保存所有贺利氏电测骑士产品和材料的计划。保存计划应当适用于所有内部和外部供应商流程。在贺利氏电测骑士或其客户设施处装配产品之前，该计划应当适用于所有产品的储存和交付。应当在必要情况下制定适合以下目的的材料运输、包装和储存计划：

- 防止污染
- 防止零件间接触（散装材料除外）
- 降低环境对产品的影响
- 防止产品降级
- 防止运输丢失或损坏
- 正确管理易腐产品的保质期

供应商应该利用库存管理系统来优化库存，降低产品过时风险，并确保存货周转。

## 4.13 法律和法规符合性

生产产品时，供应商将考虑当前科学和技术状况以及所有适用的法律、法规和技术标准，包括规格书中未提及的规定。

供应商声明并保证，本产品不包含任何 2011/65/EU (RoHS) 指令中禁止的物质，且本产品中所含物质及其使用信息已进行登记或依据 (EC) No. 1907/2006 (REACH) 法规无需进行登记，同时已根据 REACH 法规获得授权（如必要）。供应商应当根据 REACH 法规附录 II 准备安全数据表并提供给贺利氏（如必要）。如果本产品在适用国际规则、标准和指南涵义范围内被分类为危险物品，供应商必须在订单确认日期之前通知贺利氏。

贺利氏竭力构建和维护符合 ISO 14001 标准（相关适用版本）的环境管理系统，并期望获得所有必要的认证。

有关更多信息，请参阅以下网站中的“冲突矿物”部分：

[https://www.heraeus.com/en/group/about\\_heraeus/corporate\\_responsibility/conflict\\_minerals.html](https://www.heraeus.com/en/group/about_heraeus/corporate_responsibility/conflict_minerals.html)

供应商应当在必要情况下提供样品、测试、环境和安全数据表 (SDS) 信息。SDS 适用范围包括但不限于以下情形：

- 防锈
- 润滑油
- 酸性和腐蚀环境
- 清洁剂
- 生产或装配产品期间所使用的所有其他化学材料

SDS 应当符合 CLP（分类、标记、包装）EC1272:2008 或同等法规。

## 5.0 不合格产品

如果发生不合格情况，供应商应当：

- 识别出不合格产品
- 通过适当控制措施尽量降低影响
- 确定真正的根源
- 实施纠正措施
- 确定控制措施，以防不合格情况再次发生

在解决不合格问题过程中，可视情况记录和分享纠正措施、积累的经验 and 最佳实践。

### 5.1 不合格产品控制

在以下情况下，供应商应当识别出任何不合格产品并将其控制在隔离位置。

- 不符合产品要求
- 包装错误
- 标签或标记与产品不符
- 产品状态未知或存疑

供应商应当实施适当的程序来确定控制措施以及相关责任和权限，以有效管理不合格产品。必须对不合格产品进行控制，直至供应商可以：

- 通过流程改进措施确定和消除不合格的根源
- 通过贺利氏电测骑士核准的返工和/或维修措施消除检测到的不合格问题
- 获得贺利氏电测骑士“按原样使用”的批准。请参阅第 5.5 节“客户豁免权”了解更多信息。
- 报废或拒绝产品，以防非预期使用
- 将产品重新分配到贺利氏电测骑士核准的其他应用（称为“重新评级”）

供应商应当创建相应的流程作业指导，以明确和控制返工和维修流程。针对核准 PPAP 文档中未指出的任何返工或维修流程，必须经过贺利氏电测骑士的批准才能开始相应流程。客户批准并不能免除供应商在产品质量方面的任何相关责任。必须对所有已纠正的不合格产品进行重新验证，以证明其符合相关要求。供应商必须各个产品或包装适当标记为维修或返工产品。

如果在内部设施中发现任何缺陷产品，供应商应当立即通知贺利氏电测骑士，对于可能已交付给贺利氏电测骑士和/或其客户的产品同样适用。如果已发出可能不合格的产品，供应商必须实施适当的控制程序和措施。措施应该包括：

- 控制位于供应商或子供应商设施内的产品、运输中的产品以及贺利氏电测骑士和/或其客户处的产品
- 通知贺利氏电测骑士工厂确认产品可用性及发货日期
- 对贺利氏电测骑士和/或其客户处的产品进行分拣
- 在供应商无法派出代表时，批准第三方进行分拣

供应商应当保留不合格产品以及后续采取措施的记录。贺利氏电测骑士保留对任何不合格产品进行审计的权利。如果发现产品不合格，贺利氏电测骑士可向供应商发出 8D 要求。

## 5.2 纠正措施

针对在贺利氏电测骑士设施以及客户处所检测到的不合格产品，贺利氏电测骑士可能发出 8D 要求来识别和解决此问题。8D 要求可能依据进货检验、流程内拒绝、客户拒绝、现场故障、包装或标记问题。供应商应该以原有格式回复所有 8D 要求。供应商收到 8D 要求时，应当遵循贺利氏电测骑士的 24-14-30 政策：

在 24 小时内进行初步回复

- 在通知时确认收到 8D
- 分辨出所有存疑产品
- 告知贺利氏电测骑士和/或其客户现有存疑材料的数量
- 立即采取控制措施
- 制定使用认证产品支持贺利氏电测骑士生产的临时计划

在 14 天内制定纠正措施计划：

- 使用问题解决技巧确定出现不合格问题的根源。请参阅第 5.3 节“问题解决”了解更多信息。
- 制定实施纠正措施的详细计划，以控制问题并预防再次发生
- 处置存疑产品

在 30 天内制定最终报告：

- 可实施的纠正措施（包含支持数据）
- 验证纠正措施的有效性

如果未作出适当回复，供应商可能会被置于“新业务暂停”状态，并可能从核准供应商名单中剔除。

### 运输管制

如果需要升级不合格问题，贺利氏电测骑士可能会将供应商置于“运输管制”(CS) 状态。运输管制可确保实施严格的检查流程，防止贺利氏电测骑士及其客户收到不合格的产品。供应商应当利用其他单独的区域，对产品进行冗余检查。贺利氏电测骑士将确定何时应当将供应商置于“运输管制级别 1”(CS1) 和/或“运输管制级别 2”(CS2)。贺利氏电测骑士可能会跳过 CS1，将供应商直接置于 CS2 状态。

对于 CS1，供应商必须向贺利氏电测骑士提供经认证的产品。供应商应当根据贺利氏电测骑士指定的期限提供 CS1 检查结果。供应商应当继续实施问题解决活动和纠正措施。

如果需要升级为 CS2 级别，贺利氏电测骑士与供应商的主要利益相关方将安排会议协商问题。使用产品之前，必须由经核准的第三方提供商对供应商的产品进行认证。贺利氏电测骑士应当确定和限制第三方提供商实施检查的地点。应当按指定期限将第三方检查结果提供给贺利氏电测骑士。供应商应当继续实施问题解决活动和纠正措施。如果已确定实施 CS1 检查，即使在增加 CS2 检查要求后，CS1 要求仍然有效。

供应商承担与 CS 检查相关的所有成本。供应商应当维持 CS1 和/或 CS2 状态，直至达到退出标准。供应商被置于 CS 状态时，贺利氏电测骑士可能考虑以下情形：

- 重复 8D 要求
- 供应商流程能力不足
- 质保问题
- 重大中断

## 贺利氏电测骑士供应商质量手册

- 现有控制活动不充分
- 生产启动第一次通过率结果不合格

启动 CS 流程时应当明确需要在每次发生问题时提供的其他详细信息。启动流程时，贺利氏电测骑士应当提供 CS1 和/或 CS2 的退出标准。

### 5.3 问题解决

供应商应该采取“零缺陷”思维，以减少和消除不合格问题。发生不合格问题时，目标是快速和有效识别问题，尽量降低影响，确定根源，实施纠正措施并防止再次发生。通过采用强大的问题解决方法，将能够有效识别根源并消除问题。贺利氏电测骑士建议采用 8D 问题解决方法。供应商应该采取该方法或其他行业认可的严格方法，至少涵盖以下部分：

- 确定问题解决团队和主要联络人 — 包括主要利益相关方、专家和直接相关人员
- 确定问题范围 — 使用定量术语说明问题，确定涉及的对象、问题、地点、原因、时间和方式
- 制定临时控制计划 — 控制所有地点产品的直接措施
- 识别所有可能的根源 — 分析和验证问题的来源，包括发生故障的流程，故障未被发现的原因以及引发不合格问题的失效系统（三根源法）
- 制定纠正措施以防问题再次发生 — 确认相应措施能够解决问题，而不会带来非预期的影响
- 实施纠正措施 — 更新所需的流程文档并验证有效性
- 实施预防性措施 — 采取措施防止类似问题在其他产品或流程中发生，并记录所积累的经验 and 最佳实践
- 审查和认可团队成果 — 管理者审查并核准问题已结束

供应商应当通过内部审计、流程审计、绩效数据和重复 8D 要求反馈，评估问题解决流程的有效性。如果正确实施，防错方法可成为有效的纠正措施，有助于消除根源，防止问题再次发生。供应商应当采用防错方法来识别潜在设计和/或流程改进方面，并视情况进行实施。

请参阅 AIAGCQI CQI-20 文档了解问题解决方面的更多信息。请参阅 AIAG CQI-18 文档了解防错方法方面的更多信息。

### 5.4 不良质量成本 (COPQ) 回收

针对贺利氏电测骑士及其客户所产生的与 8D 或任何供应商交付物故障相关的所有成本，应当由供应商全部承担。贺利氏电测骑士可能会立即采取措施来满足客户的要求，同时将相关问题告知供应商。应当提供成本回收通知，其中包含有关所发生成本的详细信息。供应商应当在收到成本回收通知后 10 天内予以回复。

可能发生的成本包括但不限于：

- 进货检验
- 必要分拣活动
- 退货或运送到第三方地点的费用
- 质保和现场检验方面的客户管理成本
- 质保和现场退回分析
- 贺利氏电测骑士和/或其客户设施处产品的返工、维修或报废成本
- 超额运费
- 停工

## 贺利氏电测骑士供应商质量手册

---

- 其他人力成本（包括加班费和额外人力费用）
- 因调整产品而产生的流程变更成本
- 其他检查或流程控制成本
- 管理应对措施的成本
- 因延迟交付而产生的客户补偿

贺利氏电测骑士可能出于 COPQ、8D 或其他问题原因而将供应商置于“新业务暂停”状态。该供应商可能会从核准供应商名单中剔除。

### 5.5 客户豁免权

只有贺利氏电测骑士批准临时变更现有产品和流程后，供应商才能发出产品或获准继续生产。供应商应当利用供应商偏差申请 (SDR) 完成以下基本步骤：

- 发起偏差申请（包含详细信息）
- 与贺利氏电测骑士共同审查偏差
- 通知贺利氏电测骑士交付日期
- 对受影响的产品进行标记
- 管理偏差数量或时间
- 监控纠正措施的完成情况

供应商和贺利氏电测骑士应当评估 SDR，降低对客户、运营、安全和环境的负面影响。可能需要产品工程人员来实施分析，以验证偏差对形态、契合度或功能设计完整性的任何可能负面影响。供应商应当在必要情况下提供偏差样品，评估变更对设计以及贺利氏电测骑士设施应用的影响。针对因测试、评估或调整偏差产品而产生的任何相关成本，将由供应商承担。贺利氏电测骑士将会批准或拒绝 SDR。如果过多使用偏差申请，则表明供应商的 QMS 不能达到预期效果。供应商应当参考供应商偏差申请表（可在必要情况下提供）。

### 5.6 持续改进

供应商应当努力持续改进产品、流程和系统。供应商应当对以下方面实施定期审查：

- 质量和 EHS 政策和目标
- 审计结果
- 数据分析
- 纠正和预防性措施

持续改进流程必须包含在整个供应商组织的目标和目的中。持续改进可能降低潜在风险，并防止出现可能的不合规问题。请参阅第 4.8 节“变更控制”了解更多信息。

## 6.0 客户满意度

客户满意度可为供应商提供有关其绩效方面的重要反馈。供应商应当确定适当的方法来评估贺利氏电测骑士在以下方面的反馈：

- 零件质量性能
- 质保和现场退回
- 交付计划表现
- 贺利氏电测骑士发出的 8D 要求
- 重大中断

供应商应当监控生产流程的表现，证明符合贺利氏电测骑士在产品质量和流程效率方面的要求。供应商应该积极接受其他反馈。

贺利氏电测骑士会监控供应商在这些方面的表现，并可能因此而将供应商置于“新业务暂停”状态。

## 7.0 全球物流

供应商应当遵循贺利氏电测骑士全球物流所设定的要求以及任何特定的区域要求。

供应商应当使用贺利氏电测骑士指定的系统来接收预测要求和沟通运输信息。

### 国际贸易术语解释通则 (Incoterms)

供应商应当遵循贺利氏电测骑士条款和条件中包含的适用运输要求，另行说明的情况除外。例外情况应当由贺利氏电测骑士全球供应链提前以书面形式批准和授权。

### 标准路线说明

供应商应当参考贺利氏电测骑士和/或第三方管理门户网站了解标准路线说明信息。这些路线说明应当适用于由贺利氏电测骑士承担运费的入境货物。贺利氏电测骑士应当在供应商引导流程期间提供有关系统使用的详细信息。

### 可回收包装

供应商应当参考贺利氏电测骑士和/或第三方管理门户网站了解保护、管理和控制可回收包装信息。贺利氏电测骑士应当在供应商引导流程期间提供有关系统使用的详细信息。

### 危险材料和危险品运输

向贺利氏电测骑士及其子公司或客户运输危险材料和/或危险品时，供应商应当遵循所有适用的国内和国际运输法规。这些法规包括但不限于：

- ADR/RID 或同等法规
- IATA/ICAO 国际和国内运输法规
- IMDG 国际海运危险品法规
- 美国运输部 (DOT) 49 CFR



### 修订记录

版本号	日期	变更说明
草稿	2020年1月8日	创建文档
1.0	2020年2月11日	第一版