**9.1 监视、测量、分析和评价**

**9.1.1** **总则**

总经理负责确定：

a) 需要监视和测量的对象；

b) 确保有效结果所需要的监视、测量、分析和评价方法；

c) 实施监视和测量的时机；

d) 分析和评价监视和测量的结果的时机。

综合部负责评价质量管理体系绩效和有效性。应保留适当的形成文件的信息作为结果的证据。

**9.1.2** **顾客满意**

业务部负责监视顾客对其需求和期望得到满足的程度的感受。组织应确定这些信息的获取、监视和评审方法。

业务部应主动了解顾客对本公司产品质量和服务的满意或不满意的信息，以测量质量管理体系的绩效。每年配合内审情况组织一次顾客满意度调查，通过电话或传真、互联网等方式了解顾客满意度，也可通过对顾客关于交付的产品的质量方面的数据、顾客赞扬、担保索赔等方式对顾客感受进行监视，并对监视的结果进行综合性分析；考核，测量是否符合本公司规定的质量目标，当未达到质量目标时，应采取有效的纠正措施和预防措施。

**9.1.3** **分析和评价**

综合部负责分析、评价通过监视和测量获得的适宜数据和信息。

应利用分析结果评价：

a) 产品和服务的符合性；

b) 顾客满意程度；

c) 质量管理体系绩效和有效性；

d) 策划是否得到有效实施；

e) 针对风险和机遇所采取措施的有效性；

f) 外部供方的绩效；

g) 质量管理体系改进的需求。 注：分析数据的方法可以包括统计技术。

**说明：**

本范文内容由汇智认证：<https://www.hisiso.com/>整理并发布，内容格式仅供参考学习使用，如需转载请标明出处。

更多问题可咨询电话：0532-84688710