

АКТУАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ АВТОМОБИЛЬНЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

(практические рекомендации по внедрению
требований потребителей)

Москва, 2016

Подготовил: ведущий аудитор по ISO/TS 16949, Лапкин С.А.

Практические вопросы

- Что такое специфические требования потребителей/ Customer-specific requirements (CSR) ?
- Как идентифицировать и анализировать специфические требования потребителей?
- Как распространить и внедрить специфические требования потребителей в системе менеджмента организации?
- Как проводить внутренний аудит специфических требований потребителей ?

Что такое специфические требования потребителей/ customer-specific requirements (CSR) ?

Специфическими требованиями потребителя (CSR) представляют собой толкование или дополнение к ISO/TS 16949.

В соответствии с ISO/TS 16949:2009, пункт

- 0.5 Цель данной технической спецификации:

Настоящая техническая спецификация совместно с применимыми специфическими требованиями потребителей определяет фундаментальные требования к СМК

Как идентифицировать и анализировать специфические требования потребителей?

- Специфические требования потребителей находятся, например, в отдельных документах, соглашениях о качестве и др. и их можно найти:

См. сайт www.iatfglobaloversight.org

- Ford (Ford Motor Company Customer-Specific Requirements) ;
- Renault

См. сайты Потребителей:

- VW (Формула *Q-konkret*)

См. сайты Российских Потребителей:

- КАМАЗ (Руководство по обеспечению качества для поставщиков ПАО КАМАЗ - 2016 V 1)



- Home
- About IATF
- IATF Leadership Commitment
- About IATF Oversight Offices
- IATF CB Communiqués
- ISO/TS 16949:2009
- IATF ISO/TS 16949 Revision Workgroup News
- OEM Customer-Specific Requirements
- ISO/TS 16949:2009 Sanctioned Interpretations and FAQs
- Rules Sanctioned Interpretations and FAQs and Errata Sheet
- OEM Communiqués
- IATF Publications
- IATF Sanctioned Auditor Training
- IATF Certification Bodies
- IATF Certificate Validity Check

OEM Customer-Specific Requirements

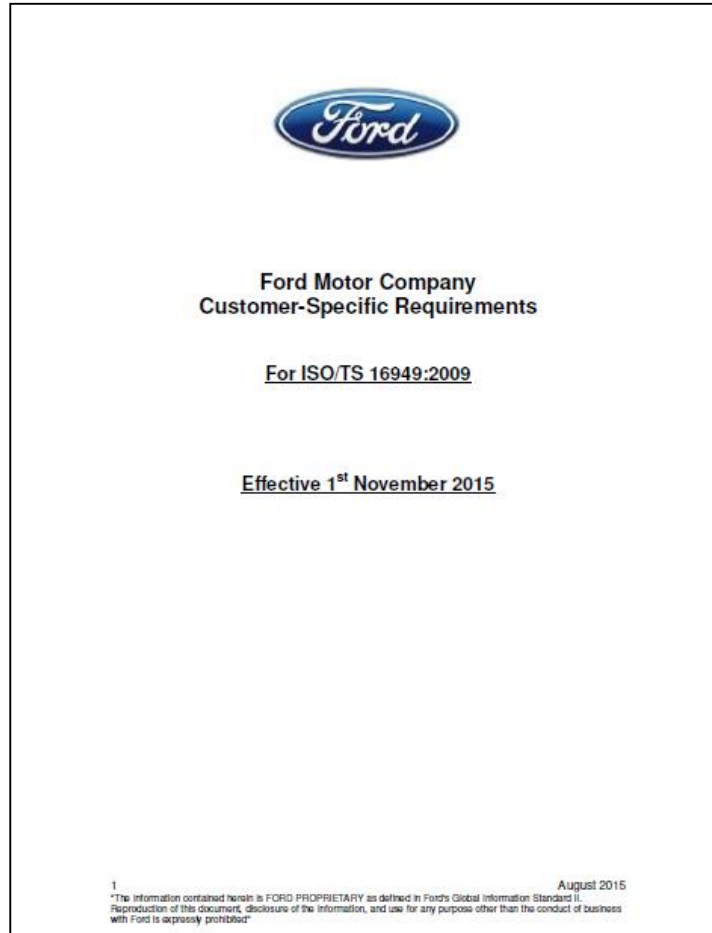
Customer Specific Requirements

- [BMW Group](#)
- [FCA US LLC](#)
- [FCA Italy SpA](#)
- [Ford Motor Company](#)
- [General Motors Customer Specifics Requirements - Effective July 2015](#)
- [IAOB Clarification of the Impact of Customer Special Status Conditions - Obsolete 20 July 2016](#)
- [PSA Peugeot Citroen](#)
- [Renault](#)

Quick Reference Guides

- [BMW Group](#)
- [FCA US LLC](#)
- [FCA Italy SpA](#)
- [Ford Motor Company](#)
- [General Motors](#)
- [PSA Group](#)

Специфические требования потребителя Ford (пример)



*Требования к СМК поставщика,
39 стр.*

Как идентифицировать и анализировать специфические требования потребителей?

- Специфические требования потребителя должны анализироваться уже на стадии запроса на коммерческое предложение (RFQ) от Потребителя.
- Периодически, после внедрения специфических требований потребителя в систему менеджмента, например, еженедельно отслеживать сайт www.iatfglobaloversight.org

План мероприятий по внедрению специфических требований

Ford, от 01.11.2015 (см. пример)

№ п/п Ford	Требование Ford	Мероприятия	Ответственный	Срок	Результативно? Да / Нет	ВА
...						
...						
4.2.4.1	<i>Сохранение записей (PPAP, ВА, MR...)</i>	<i>Актуализировать СТО 4.2 (в соответствии перечнем и сроками)</i>	<i>Петров ИМ</i>	<i>01.10.2015</i>	<i>Да</i>	<i>ОТ№ 5</i>
...						
...						

СТО 4.2 «Управление записями» (Пример)

Таблица __, Записи и сроки хранения

Вид записи	Срок хранения
.....	
PPAP записи (папка)	Пока изделие активно +1 календ. год
Внутренний аудит (План, Чек-лист, Отчет, НС-я)	3 года
Анализ со стороны руководства (MR)	3 года
Контроль продукции, управление процессом и соответствующая реакция	2 года
Верификация наладки	1 год
.....	

Пример, Чек-лист оператора запуска линии

Контрольный лист (чек-лист) оператора запуска линии на « » » 20 »																											
Изделие			Наименование				Код оборудования																				
Наличие РИ	Да	Нет	<input checked="" type="checkbox"/>	Тара для готовой продукции	Да	Нет	<input checked="" type="checkbox"/>	Тара для дефектной продукции	Да	Нет																	
Настройка выполнена	Да	Нет	<input checked="" type="checkbox"/>	Комплекующие и материалы получены	Да	Нет	<input checked="" type="checkbox"/>	Есть 1-ая годная деталь	Да	Нет																	
Наличие СИ и СК	Да	Нет	<input checked="" type="checkbox"/>	Долучено СИ и СК	Да	Нет	<input checked="" type="checkbox"/>	Рабочее место чистое	Да	Нет																	
Смена	оператор		Мастер (бригадир)		ЗАПУСК РАЗРЕШЕН		Да	Нет																			
ЗАДАНИЕ НА ИЗГОТОВЛЕНИЕ		ИЗГОТОВЛЕНО		Дополнительная информация																							
Изделие			Наименование				Код оборудования																				
Наличие РИ	Да	Нет	<input checked="" type="checkbox"/>	Тара для готовой продукции	Да	Нет	<input checked="" type="checkbox"/>	Тара для дефектной продукции	Да	Нет																	
Настройка выполнена	Да	Нет	<input checked="" type="checkbox"/>	Комплекующие и материалы получены	Да	Нет	<input checked="" type="checkbox"/>	Есть 1-ая годная деталь	Да	Нет																	
Наличие СИ и СК	Да	Нет	<input checked="" type="checkbox"/>	Долучено СИ и СК	Да	Нет	<input checked="" type="checkbox"/>	Рабочее место чистое	Да	Нет																	
Смена	оператор		Мастер (бригадир)		ЗАПУСК РАЗРЕШЕН		Да	Нет																			
ЗАДАНИЕ НА ИЗГОТОВЛЕНИЕ		ИЗГОТОВЛЕНО		Дополнительная информация																							
«КЛЕТЧАТЫЙ ЛИСТ»																											
КОЛИЧЕСТВО ДЕТАЛЕЙ «СОМНИТЕЛЬНОГО КАЧЕСТВА»/« НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕГО КАЧЕСТВА» (КОД 560) – Время регистрации																											
Дефекты	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	01	02	03	04	05	06	07	ВСЕГО	
Недолив																											
Облой																											
Внешний вид																											
Залито																											
«Упаившая деталь»																											
Наладка в процессе изготовления (440,441)																											
Смена	Брак	Контролер	Принято	Смена	Брак	Контролер	Принято	ИТОГО																			

Срок хранения 1 год

Срок хранения 1 год

СТО 7.3 «Порядок разработки продукции и процессов» (Пример)

Раздел____

.....

Все DFMEA разработанные «Организацией» требуется согласовать (письменно) с Форд Инжиниринг.

.....

стр____

Как проводить внутренний аудит специфических требований потребителей ?

План внутреннего аудита (Пример)

План внутреннего аудита системы менеджмента качества - ПРОЦЕССА 2.5 «Производство продукции» № ____

1 Основание для проведения работ Приказ № 1 от 11.01.10 г. прилож. №25.

2 Цель аудита: Оценить соответствие СМК требованиям стандартов ISO/TS 16949, внутренней НД **Специфическим требованиям Ford**. Оценить результативность процесса. Определить области улучшения СМК.

3 Состав группы по аудиту:

Иванов С.А. – руководитель группы по аудиту; Петров И.Н. – аудитор

4 Дата, время и место проведения предварительного совещания:

14.09.15 г. в 9-00 в кабинете Начальника производства (Вл. процесса).

5 Дата, время, место, область, критерии, и распределение обязанностей, представлены в таблице

Таблица

Дата, время и место проведения аудита	Область аудита / Подразделения	Критерии аудита ISO/TS 16949; НД Ford CSR	Ф.И.О. аудиторов (распределение обязанностей)
1	2	3	4
14.09.15 09 ³⁰ -16 ⁰⁰	Начальник производства – Вл. Процесса	Разделы: 8.2.3 , 8.2.4, 8.2.3.1 , 4.2.4, 8.3, 8.4, 8.5, 5.5.1, 6.2, 8.1.2 5.5.3, 6.4, 7.5.1 , 7.5.2 , 7.5.3 , 7.5.4 , 7.5.5 , 7.6 РК 4.2, ДП-2.5, МИ 4.1-04, 4.2-01, МИ 4.10-10, МИ 4.14-01, МИ 4.15-02, МИ 4.18-03 ФО, ДИ, Планы управления Ford CSR (...7.5.1.2, 7.5.1.3, 7.5.1.3, 8.1.1.)	Иванов Петров
15-18.09.15 09 ³⁰ -16 ⁰⁰ Цех 1 смена 1 и 2	Начальник цеха 1, персонал цеха, ОТК, технологи...	- Выполнение операций, контроль - Применение <u>подходящ.</u> оборудования - Применение средств измерения - Квалификация персонала - Идентификация и <u>прослеживаемость</u> - Управление несоответствующей продукцией -/- -/-	Иванов

СПАСИБО!

ВАШИ ВОПРОСЫ?