



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО/ТУ 16949: 2002

**Требования к Системам
менеджмента качества
и оценка Систем Качества –
курс обучения для
аудиторов**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Программа семинара:

- Презентация курса обучения**
- Процессный подход в автомобильной промышленности**
- 2-е Издание ИСО/ТУ 16949: 2002 Правила**
- Значимость Условий Особого Статуса Клиента**
- ИСО/ТУ Технические условия**
- Подразделения и рекомендации IATF**
- Требования UNI EN ИСО 19011**
- Подготовка аудита и программы с использованием процессного подхода в автомобильной промышленности**
- Использование Чек-листов (контрольных листков)**
- Аудит Процессов и Аудит Продукции**
- Инструменты менеджмента качества, применяемые в автомобильной промышленности (APQP – FMEA – PPAP – SPC –MSA)**
- Проблемы возникающие при аудите**

- Письменный экзамен (тест)**

Примечание: Вам предстоит выполнить практические упражнения



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

“ Во - первых “

Что такое ИСО/ТУ 16949: 2002

- **ИСО/ТУ 16949: 2002 ориентирован на специфические требования потребителей и задаёт требования по применению систем менеджмента качества в автомобилестроении**
- **ИСО/ТУ 16949: 2002 является общим документом, содержащим требования к системам менеджмента качества в автомобильной промышленности, основанным на стандартах ИСО 9001: 2000, AVSQ (Италия), EAQF (Франция), QS-9000 (США) и VDA 6.1 (Германия)**
- **ИСО/ТУ 16949: 2002 был совместно разработан членами IATF (Международная целевая группа автомобильной промышленности) и представлен на рассмотрение в Международную организацию по стандартизации (ИСО) для утверждения и публикации**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

“ Во - первых “

Каковы “Правила ... “

“Схема сертификации IATF в автомобильной промышленности по ИСО/ТУ 16949:2002. Правила получения официального признания IATF» - документ, опубликованный IATF и включающий критерии:

- **Признания Органов по Сертификации**
- **Процесса Сертификационного Аудита**
- **Квалификации Аудиторов IATF**
- **Выдачи Сертификатов на соответствие требованиям ИСО/ТУ**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

“ Во - первых “

Что такое “FAQ и SI”

**Часто задаваемые вопросы (FAQ) и Санкционированные
Интерпретации (SI) курируемые IATF**

- **FAQ являются пояснениями существующего правила или требования.**
- **SI изменяет интерпретацию правила или требования, которая в дальнейшем становится основой несоответствия.**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

“ Во - первых “

Что такое IATF

IATF (Международная целевая группа по автомобилестроению) состоит из фирм-изготовителей автомобильной отрасли: BMW, DaimlerChrysler, Fiat, Ford, General Motors, PSA Peugeot Citroen, Renault, Volkswagen, и Промышленных Ассоциаций: IAОВ (США), ANFIA (Италия), FIEV/CCFA (Франция), SMMT (Великобритания), VDA/QMC (Германия).



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

ИСО/ТУ 16949: 2002

***Процесный подход в
автомобильной
промышленности***



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Процесный Подход

- **Для успешного функционирования организация должна определить и осуществлять менеджмент многочисленных взаимосвязанных видов деятельности;**
- **Применение в организации системы процессов наряду с их идентификацией и взаимодействием, а также менеджмент процессов могут считаться "процесным подходом";**
- **Преимущество процесного подхода состоит в непрерывности управления, которое он обеспечивает на стыке отдельных процессов в рамках их системы, а также при их комбинации и взаимодействии.**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Процессный Подход

Что является “Процессом”

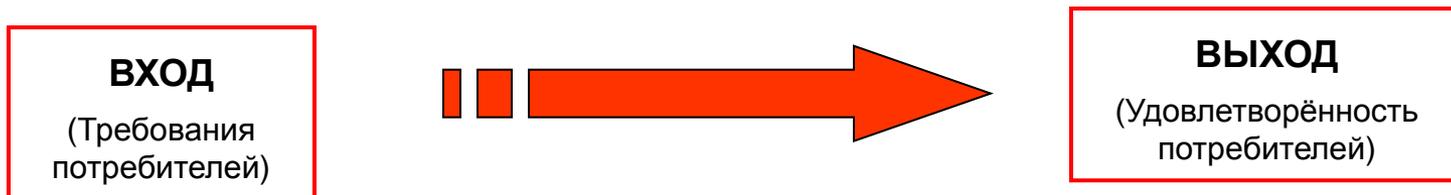
Совокупность взаимосвязанных или взаимодействующих видов деятельности, использующая ресурсы для преобразования входов в выходы.

Система процессов, добавляющих ценность, для удовлетворения требований потребителей

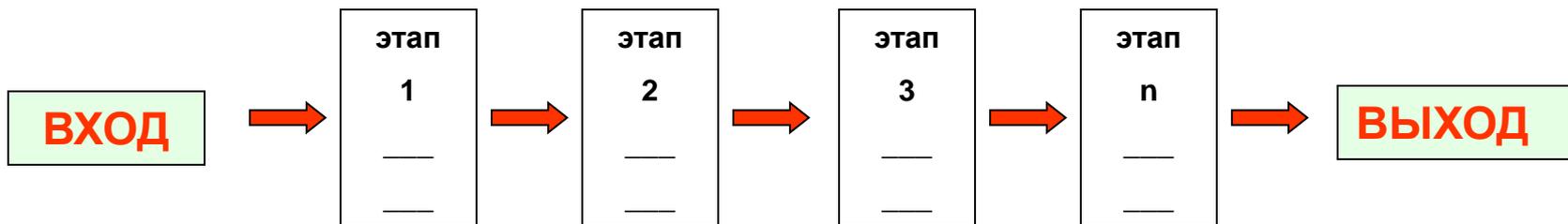
Потребитель может быть внешним или внутренним

Процесс имеет четкие границы (начало и конец)

Процесный Подход



... И цепочка действий



Для успешного функционирования организация должна определить (идентифицировать) процессы и осуществлять их менеджмент



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Процессный Подход

На подготовительной стадии аудита, процессный подход в автомобильной промышленности включает:

- Идентификацию процессов организации**
- Описание процессов (Входы – этапы – выходы)**
- Идентификацию владельцев процессов**
- Определение последовательности процессов**
- Определение взаимодействия между процессами**

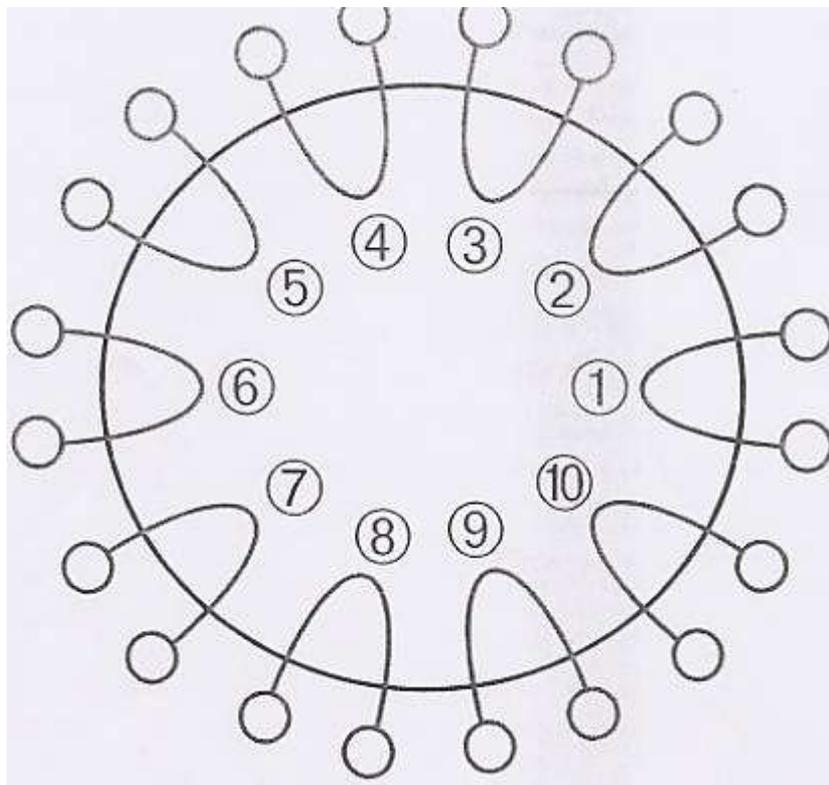


Процесный Подход требует:

- **Оценки процессов**
- **Межфункциональной оценки**
- **Верификации процесса преобразования продукции и услуг в функции**
- **Оценки связи между процессами**
- **Оценки соответствия и улучшений в отношении каждого отдельно взятого процесса**
- **Оценки результатов**

Процесный Подход

**“Ориентированные на потребителя процессы организации создают
“сеть”**

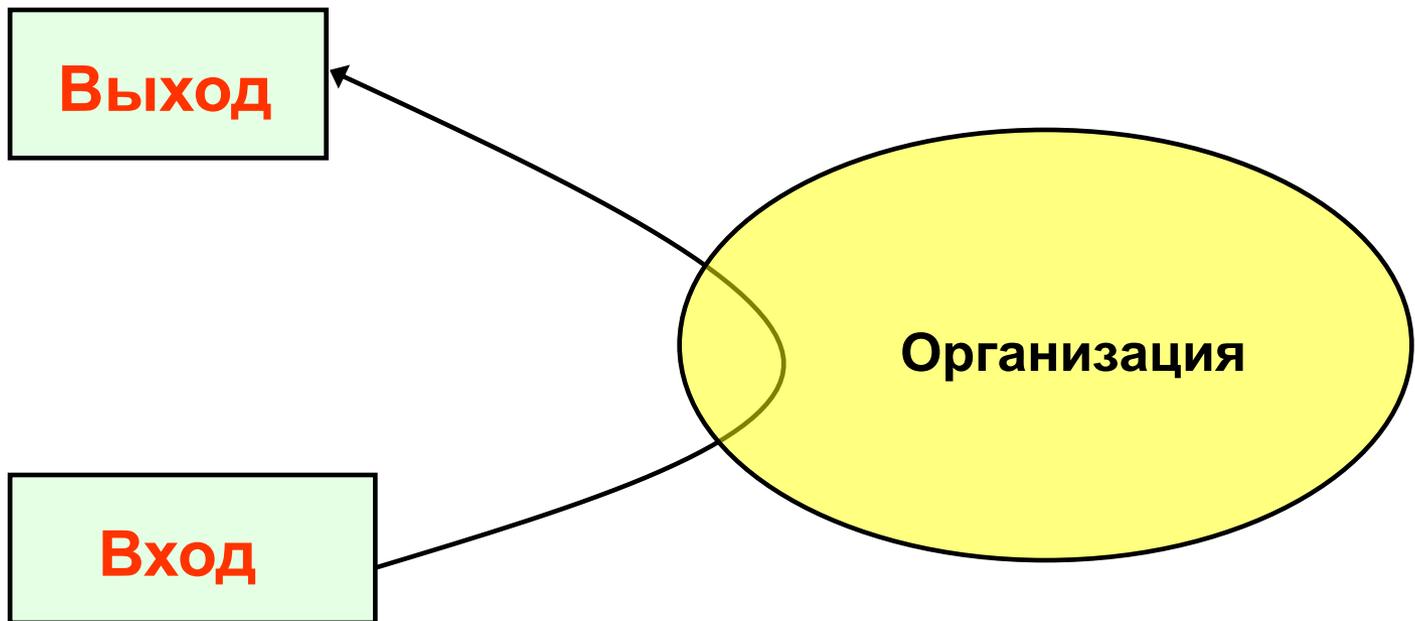




ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Процесный Подход

Анализ Процессов Ориентированных на Потребителя
Внутреннее/внешнее Взаимодействие между организацией и Потребителем





ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Процессный Подход

ПОП – Процессы ориентированные на Потребителя

“Сеть” формируют ВХОДЫ со стороны Потребителя и соответствующие ВЫХОДЫ организации по направлению к Потребителю. Количество процессов (10) ориентированных на потребителя (ПОП), представленное на предыдущем слайде не следует считать рекомендуемым. Данное количество представлено для иллюстрации многостороннего взаимодействия между Потребителем и Организацией.



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Процессный Подход

ПОП – Процессы ориентированные на Потребителя

- **Анализ рынка / Идентификация требований Потребителя**
- **Ценовой Спрос / Предложение**
- **Заказы**
- **Продукция / Проектирование Процесса**
- **Верификация Продукции и Проектирования / Валидация**
- **Производство Продукции**
- **Доставка**
- **Оплата**
- **Услуги / Потребительские услуги**
- **Почтовая доставка / Обратная связь с потребителем**

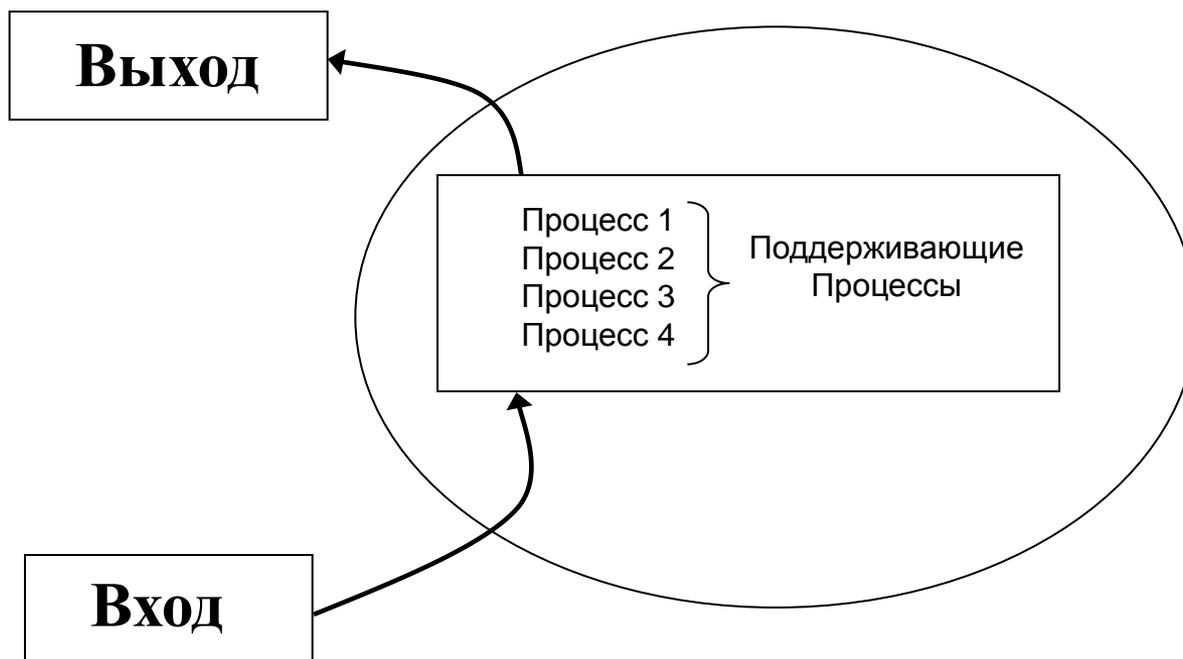


ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

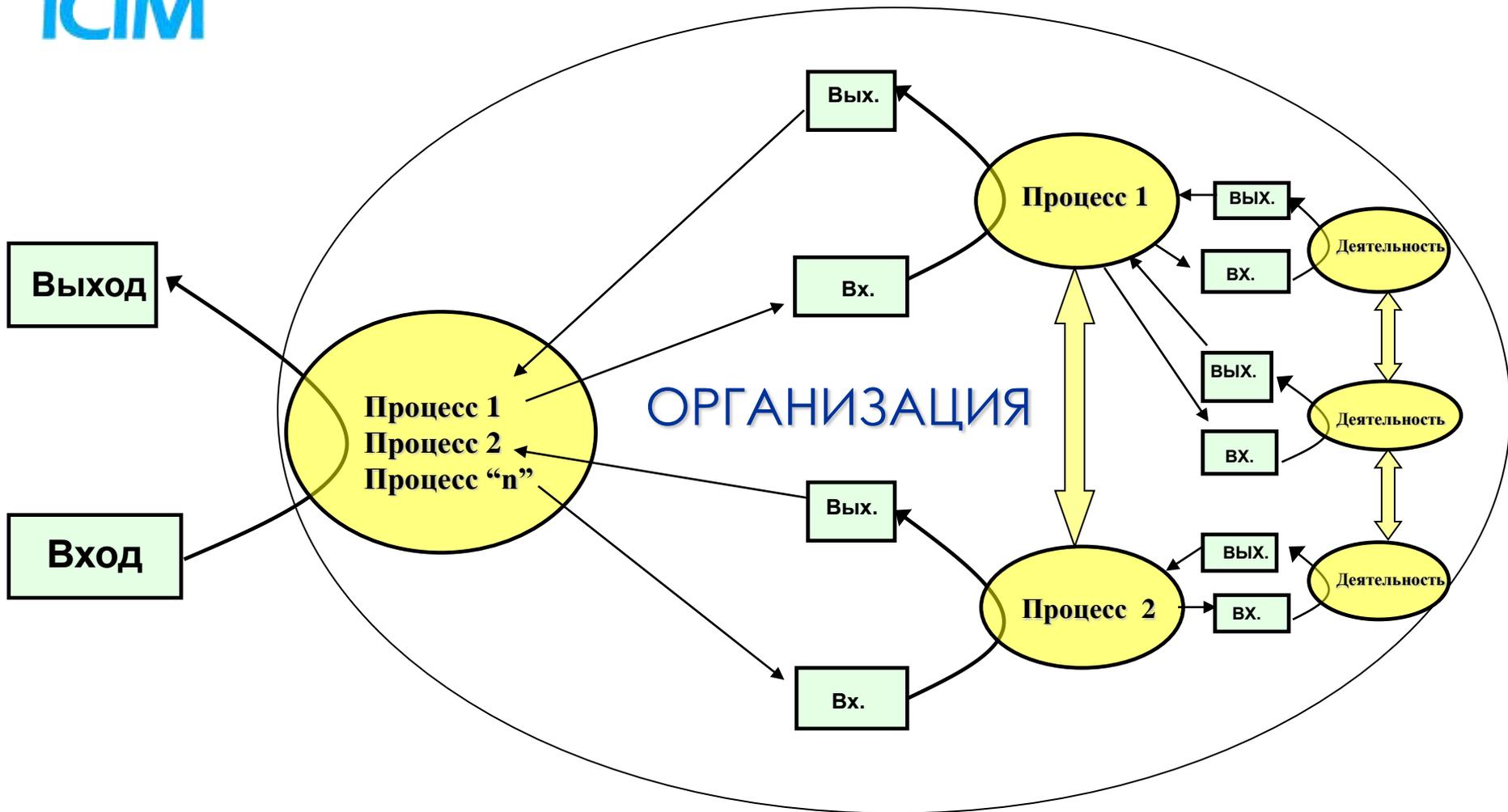
Процесный Подход

Анализ “Процессов ориентированных на Потребителя”

Как организация развивает и осуществляет менеджмент ПОП? Поддерживающие процессы обеспечивают ПОП и необходимы для их управления.



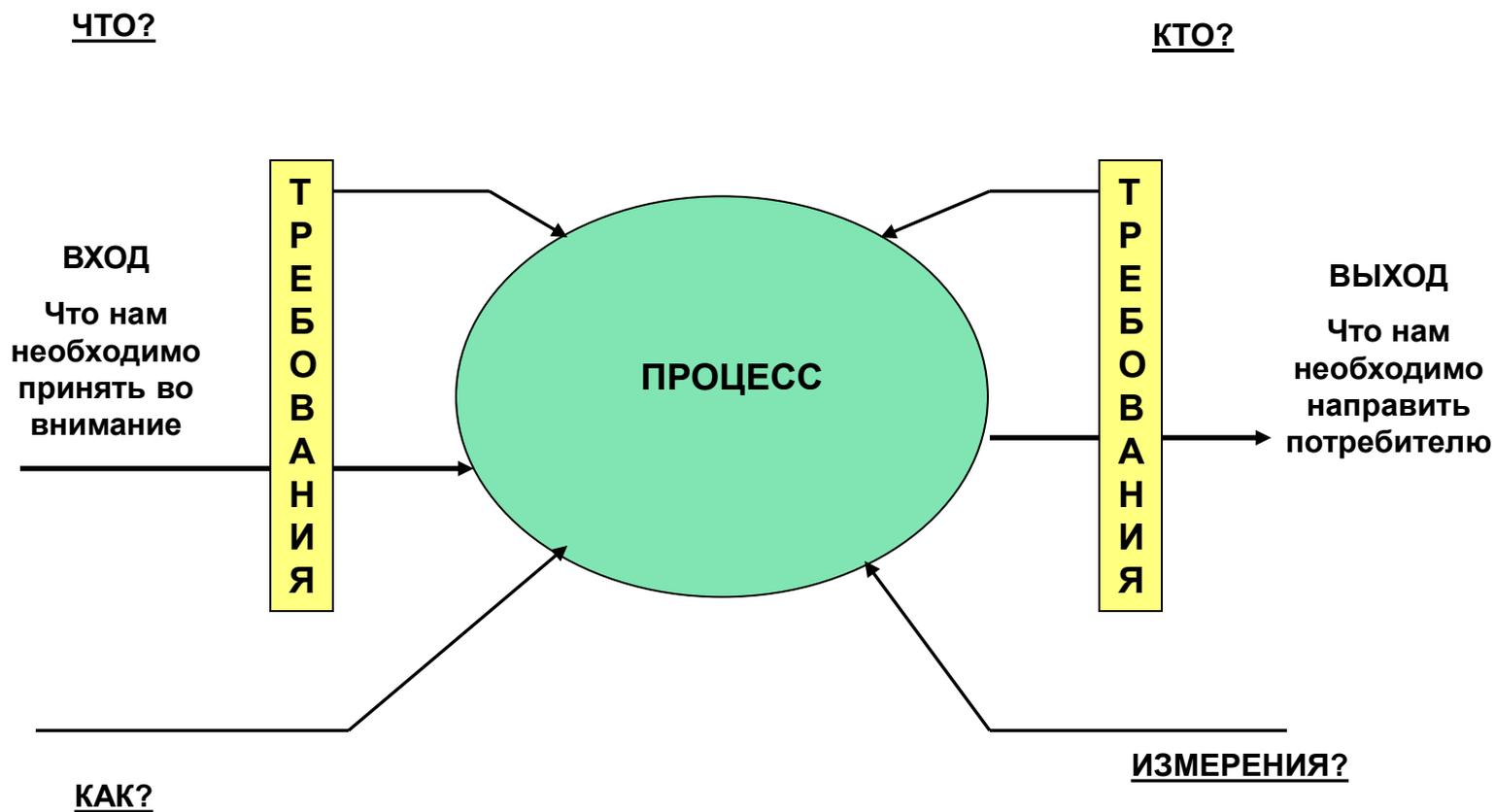
Процесный Подход





ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

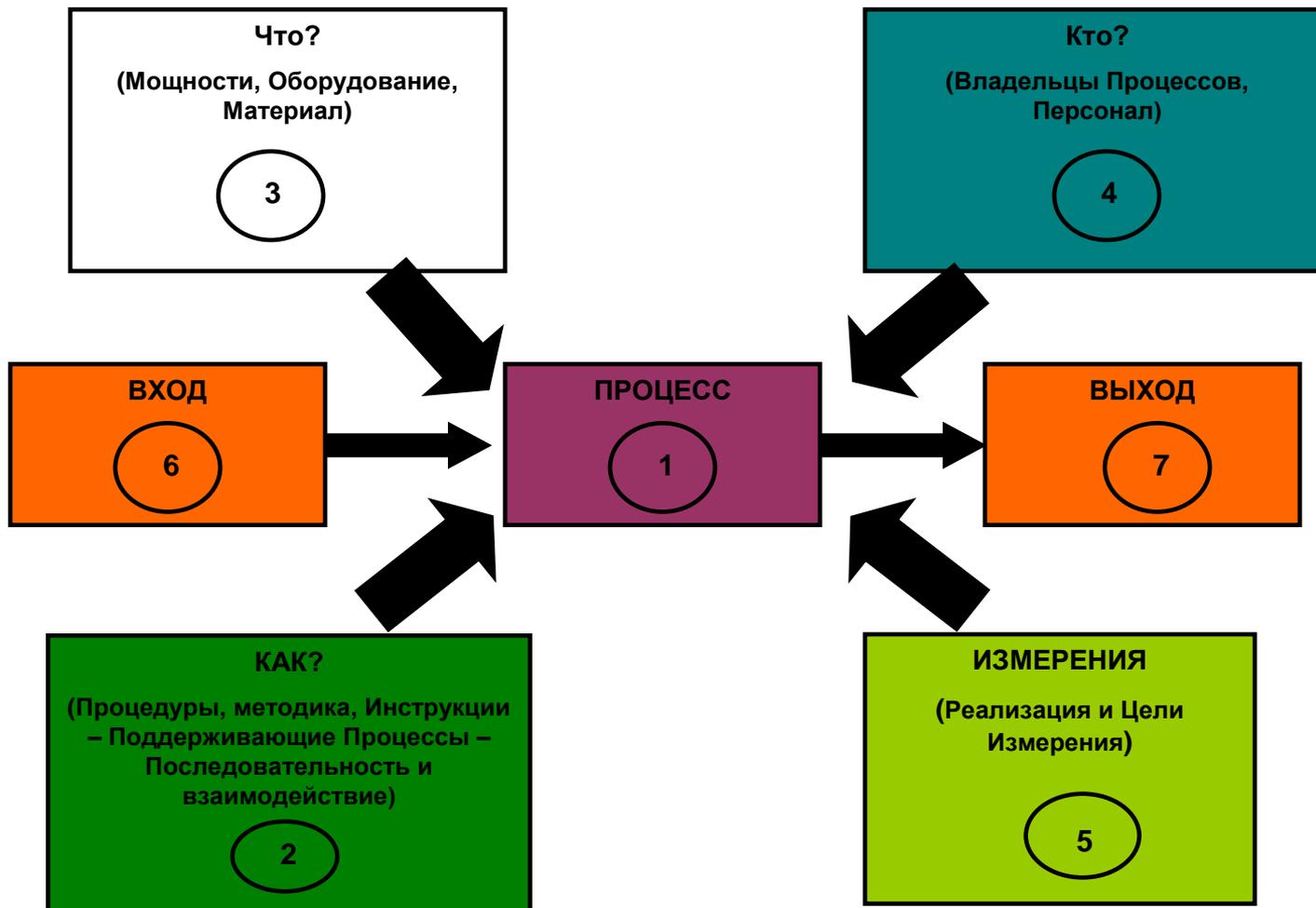
Процесный Подход в Автомобильной промышленности



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Процессный Подход в Автомобильной промышленности

- Черепашковидная Диаграмма





ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Процессный Подход в Автомобильной промышленности

- Черепашовидная Диаграмма

Блок	Описание
1	Название Процесса _____
2	Как реализуется продукция? Определение: Поддерживающих Процессов, Последовательность и взаимодействие, Процедуры, Методики и Инструкции
3	Что необходимо? (мощности, оборудование и материалы)
4	Кто использует ресурсы?
5	Измерения - как осуществляется анализ результативности процесса (реализация, цели)
6	ВХОД – Чего хочет потребитель? – Требования потребителя к продукции, Нормативная документация ...?
7	ВЫХОД – Что получает Потребитель? – Характеристики продукции, Нормативная документация ...?



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Процесный Подход в Автомобильной промышленности

Суммируя информацию о видах Процессов, рассмотренных нами, выделим следующие:

- **Основные Процессы – ПОП (Процессы Ориентированные на Потребителя)**
- **Обеспечивающие Процессы**

(Классификация процессов на основные и обеспечивающие зависит от их выходов)

Остальные Процессы:

- **Процессы МЕНЕДЖМЕНТА**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Процесный Подход в Автомобильной промышленности

“Процессы Менеджмента”

Процесс следует считать Процессом Менеджмента если его осуществление является приоритетным по отношению к другим процессам организации (такие как ответственность Руководства, Стратегия и Менеджмент организации). Владельцами «Процесов Менеджмента» являются представители высшего руководства.

Это не означает, что остальные процессы не управляются для достижения их целевого назначения. Все процессы организации имеют владельцев которые должны ими управлять (осуществлять их менеджмент).



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Процесный Подход в Автомобильной промышленности



Основные элементы для идентификации процессов:

- **Вход и выход;**
- **Этапы или действия, формирующие процесс;**
- **Владелец процесса;**
- **Взаимодействие (обмен данными) between the processes;**
- **Последовательность процессов;**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Процесный Подход в Автомобильной промышленности



Как управлять процессом и измерять его:

- **Показатели результативности (UNI EN ISO 9001:00)**
- **Показатели эффективности (в соответствии с требованиями ИСО /ТУ 16949:2002)**
- **Измеримые и достижимые цели**
- **Периодические показатели Мониторинга тенденций**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

ИСО/ТУ 16949:2002

Правила Сертификации – Издание 2



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

ПРАВИЛА 2- ое ИЗДАНИЕ

Опубликованы: в Июне 2004 года

Вступили в силу: с 15 Декабря 2004 года

(срок действия 1 - го издания Правил истёк 15 Декабря 2004 года)



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

ПРАВИЛА 2- ое ИЗДАНИЕ

Каковы “Правила ... “

“Схема сертификации IATF в автомобильной промышленности по ИСО/ТУ 16949:2002. Правила получения официального признания IATF» - документ, опубликованный IATF и включающий критерии:

- **Признания Органов по Сертификации**
- **Процесса Сертификационного Аудита**
- **Квалификации Аудиторов IATF**
- **Выдачи Сертификатов на соответствие требованиям ИСО/ТУ**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила



IATF (Международная целевая группа автомобильной промышленности) состоит из фирм-изготовителей автомобильной отрасли: BMW, DaimlerChrysler, Fiat, Ford, General Motors, PSA Peugeot Citroen, Renault, Volkswagen, и Промышленных Ассоциаций: IAОВ (США), ANFIA (Италия), FIEV/CCFA (Франция), SMMT (Великобритания), VDA/QMC (Германия).



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Схема получения признания IATF регламентируется **ИСО/ТУ 16949:2002**, *“Правилами получения официального признания IATF ”* *Издание 2*, а также *Часто задаваемыми вопросами (FAQ)* и *Санкционированными Интерпретациями (SI)* курируемые IATF



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

FAQ и SI

Определения и размещение Часто задаваемых вопросов (FAQ) и Санкционированных Интерпретаций (SI)

- **FAQ являются пояснениями существующего правила или требования.**
- **SI изменяет интерпретацию правила или требования, которая в дальнейшем становится основой несоответствия.**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

FAQ и SI

FAQ и **SI** размещены на вэб – сайтах Контрольно – надзорных Ведомств:

www.iaob.org

www.vda-qmc.de

www.anfia.it

www.smmmt.co.uk

www.iatf-france.com



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Органы по Сертификации

- Органы по Сертификации (ОС) должны быть аккредитованы Национальным Аккредитующим Органом и официально признаны IATF
- IATF осуществляет признание Органов по Сертификации посредством своих Контрольно – надзорных Ведомств.
- ОС должны задействовать квалифицированных Аудиторов в соответствии со Схемой Сертификации ИСО/ТУ
- Оценка может осуществляться с использованием Чек – листов (анкет) в соответствии с “ИСО/ТУ 16949: 2002 Чек – листы”
- Если Система Менеджмента Качества Организации соответствует предъявляемым требованиям Орган по Сертификации имеет право выдать сертификат Соответствия



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Предварительный Аудит

- **Проведение Предварительных Аудитов не является частью Процесса Сертификации, согласно IATF ИСО/ТУ 16949-2002**
- **Однократное посещение производственного подразделения (более чем одно посещение будет считаться консалтингом)**
- **Максимум 80% от 2 этапа Аудита производственного подразделения**
- **Аудиторы привлекаемые к проведению Предварительного Аудита не могут входить в группу аудиторов, осуществляющих Сертификационный Аудит**
- **Проведение Предварительного Аудита не влияет на сокращение сроков проведения Сертификационного Аудита**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Область распространения Сертификации

- **Область распространения Сертификации должна включать всё производство относящееся к сфере применения ИСО/ТУ 16949:2002 в отношении продукции, поставляемой потребителям организацией, являющейся пользователем ИСО/ТУ 16949: 2002**
- **В область распространения Сертификации может также включаться, по решению самой организации, не являющейся пользователем ИСО/ТУ 16949: 2002, всё производство относящееся к сфере применения ИСО/ТУ 16949:2002 в отношении продукции, поставляемой потребителям**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Сфера применения

- **Для производственных подразделений, в которых производятся детали**
 - ✓ “Там имеют место процессы производства, добавляющие ценность”
- **Комплектующие “автомобилей”**
 - ✓ Легковые и грузовые автомобили, автобусы, мотоциклы
 - ✓ За исключением «промышленных и сельскохозяйственных машин, а также внедорожников (горная, лесная, строительная отрасли и т.д.)»
- **Любой поставщик, занимающийся производством “запасных частей”**
 - ✓ Любой поставщик как звено производственной цепочки автомобильной промышленности
 - ✓ Для любого “потребителя” производственной цепочки автомобильной промышленности



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Правила 2^{0E} Издание

ПРОЦЕСС АУДИТА



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Процесс Аудита

Процесс Аудита - 2 Этапа (согласно ИСО 17021)

- **Этап 1 Проверка готовности организации к Аудиту
(один или два дня в производственном подразделении)**

- **Этап 2 Аудит в производственном подразделении**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Процесс Аудита – Этап 1

Этап 1 – Проверка готовности организации к Аудиту

- **Оценка местоположения клиента и специфики условий производства**
- **Обзор статуса СМК организации**
 - ✓ **Руководство по качеству – Определение Процессов – последовательность – взаимодействие – ключевые показатели выполнения**
- **Обзор сферы применения СМК**
 - ✓ **Целевое назначение – Модель – Вспомогательные/ Обеспечивающие функции**
- **Обзор внутренних Аудитов организации**
 - ✓ **Планирование и мероприятия – результаты - Список квалифицированных внутренних Аудиторов**
- **Обзор отчётных записей организации по Менеджменту**
 - ✓ **Успешное функционирование СМК**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Процесс Аудита – Этап 1



Этап 1 – Проверка готовности организации к Аудиту

- Обзор отчётных записей организации по Менеджменту
 - ✓ Успешное функционирование СМК
- Специфические Требования Потребителей
- Жалобы и Удовлетворенность Потребителей

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЙ ВОПРОС:

**ГОТОВА ЛИ ОРГАНИЗАЦИЯ КО ВТОРОМУ ЭТАПУ АУДИТА
ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ???**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Процесс Аудита – Этап 2

Этап 2 - Аудит производственного подразделения

Первый день 2 Этапа Аудита производственного подразделения должен быть назначен в течении 90 дней после утверждения отчёта по 1 Этапу Аудита.

Количество дней проведения Аудита производственных подразделений вычисляется с помощью “3 таблицы Приложения”.

Органы по Сертификации должны определять количество дней исходя из 3 таблицы Приложения как “минимальное количество дней Аудита”.



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Процесс Аудита – Этап 2

Этап 2 - Аудит производственного подразделения

Аудит производственного подразделения включает оценку выполнения **ВСЕХ** предъявляемых требований, **ВКЛЮЧАЯ** Специфические Требования Потребителей.

Все пользователи ИСО/ТУ 16949:2002 могут публиковать специфические требования (после 15-12-2004), а не только члены IATF (как было до 15-12-2004)



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Процесс Аудита – Этап 2

Этап 2 - Аудит производственного подразделения

2 Этап Аудита должен осуществляться непосредственно в производственном подразделении(ниях) у клиента (организации).

Целью 2 Этапа Аудита является оценка функционирования и результативности системы менеджмента качества клиента (организации).

Аудиторская группа проводит 2 Этап Аудита с целью сбора доказательств аудита, свидетельствующих о соответствии системы менеджмента требованиям стандарта (ИСО/ТУ 16949: 2002) и другим требованиям сертификационного аудита.

Программа Аудита должна формироваться исходя из реализуемых в Организации процессов и учитывать все эти процессы и их взаимодействие.



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Процесс Аудита – Этап 2

ПРОВЕРКА ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ

Если в период проведения аудита становится очевидным, что выдача сертификата на соответствие требованиям ИСО/ТУ невозможна (выявлены значительные несоответствия), проверка должна быть приостановлена, процесс сертификации должен быть начат сначала.

В случае если организация осуществляет производственную деятельность, которая не входит в область распространения ИСО/ТУ, аудит должен проводиться в отношении только той продукции, которая входит в область распространения ИСО/ТУ.

Для корпораций: проверка должна осуществляться в каждом производственном подразделении. Выборочная проверка производственных подразделений не допускается.



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Процесс Аудита – Этап 2

ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПРОЦЕССЫ

“непроизводственные процессы обеспечивающие основные процессы производственных подразделений”

Вспомогательные Обеспечивающие Процессы должны подвергаться проверке до Основные Процессы производственных подразделений.

Процесс Проектирования должен подвергаться аудиту (как в производственных так и вспомогательных подразделениях) не реже 1 раза в год (12 месяцев).

Другие вспомогательные процессы (закупки и снабжение, реклама и коммерция, управление складскими и торговыми помещениями и т.д.) должны подвергаться аудиту в соответствующем порядке в течение трёхлетнего срока действия сертификата соответствия.



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Процесс Аудита – Этап 2



ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПРОЦЕССЫ

**“ОБЕСПЕЧИВАЮЩИЕ ПРОЦЕССЫ НЕ МОГУТ
БЫТЬ УКАЗАНЫ В СЕРТИФИКАТЕ СООТВЕТСТВИЯ
ТРЕБОВАНИЯМ ИСО/ТУ 16949”**

(они приводятся в приложении /ссылке/ к сертификату производственного подразделения)



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Документы по Подтверждению Соответствия

Организация:

- Должна предоставить всю требующуюся информацию для 1 этапа Аудита («Проверка готовности организации к Аудиту») исключая информацию за ближайший год (12 месяцев) по внутренним аудитам и производственным данным.
- Подвергалась проверке ОС и соответствует требованиям ТУ
- Включена в список предложений, но не поставляет запчасти (их потребитель требует наличия сертификата соответствия ТУ или соответствия требованиям ТУ)



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Цикл Аудита

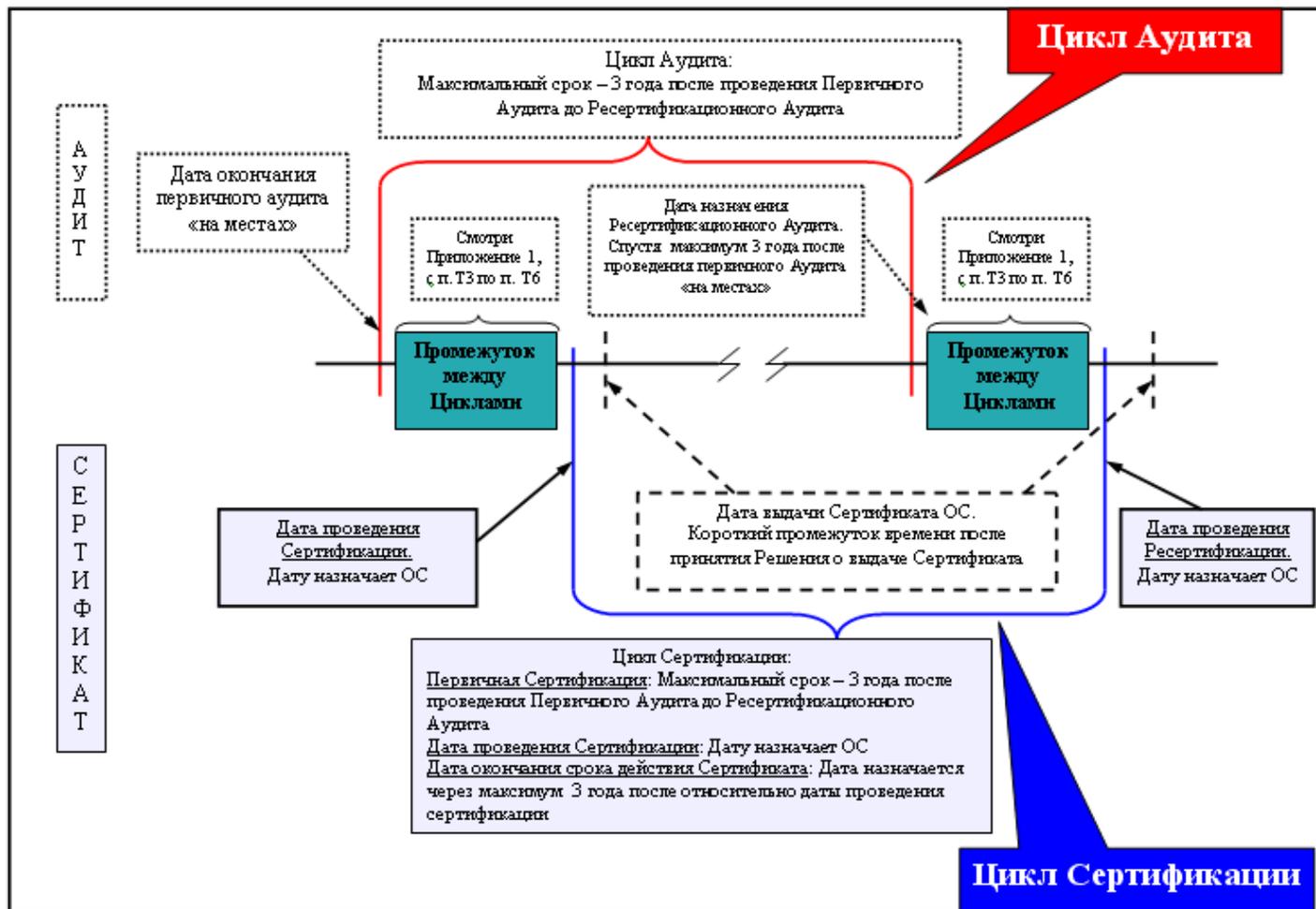
Вся СМК должна подвергаться проверке не реже 1 раза в 3 года

➤ Максимум 3 года

- ✓ Между первичным и ресертификационным аудитом**
- ✓ Между 2-мя сертификационными аудитами**

AQ 020 - Правила

Цикл Аудита





ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Приложение 4

Процес Аннулирования Сертификата



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Процесс признания Сертификата Недействительным

Приостановление действия сертификата

Приостановление действия сертификата является временным статусом не превышающим 120 дней (пока сертификат не будет утверждён контрольно-надзорным ведомством IATF), данный статус перестаёт существовать после полного восстановления или изъятия сертификата.

В период приостановления действия сертификата, сертификат не теряет своей юридической силы и имеет официальное признание IATF



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Процесс признания Сертификата Недействительным

Изъятие сертификата

Окончательное признание Сертификата соответствия ИСО/ТУ 16949: 2002 недействительным **как санкция** органа по сертификации применяется в отношении организаций имеющих несоответствия контракту о Сертификации.

Отмена Сертификата

Действие по аннулированию сертификата в соответствии с запросом сертифицированной компании о прекращении контракта о Сертификации или по решению органа по сертификации после верификации однозначного прекращения сертифицированной деятельности. **Это не является санкцией**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Процесс признания Сертификата Недействительным

Отправной Пункт

- **Информационное поле, Несоответствия, Жалобы потребителей**
- **Отложенный надзорный Аудит**
- **Запрос Организации**



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Другие Требования

- **Консультанты** клиента **не могут** принимать участие в Аудите
- Единственно допустимым местом маркировки **логотипом IATF** органом по сертификации является Сертификат, выдаваемый клиенту.



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

AQ 020 - Правила

Несоответствие

Значительное Несоответствие : отсутствие целостной структуры системы соответствующей требованиям ИСО/ТУ 16949: 2002 (Некоторое количество незначительных несоответствий одному из требований может продемонстрировать полное отсутствие системы и таким образом будет считаться значительным несоответствием)

Незначительное Несоответствие : отклонение от требований ИСО/ТУ 16949: 2002, выявленное при проверке, основанной на суждениях и опыте не обязательно будет означать несостоятельность СМК или снижает её способность обеспечивать реализацию контролируемых процессов или продукции.

Последствия выявления Несоответствия



Первичный Сертификационный Аудит / Ресертификационный Аудит:

- Не допускаются явные Несоответствия
- Несоответствия должны быть устранены в течение 90 дней иначе клиенту могут не выдать Сертификат

Надзорный Аудит:

- Несоответствие (значительное или незначительное) выявленное органом по сертификации запускает механизм “Процесс признания Сертификата недействительным”
- Несоответствие (значительное или незначительное) может быть выявлено как результат жалоб потребителей



Особый Статус Клиента

УСЛОВИЯ



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Условия Особого Статуса Клиента

Влияние на процесс Сертификации

<i>Клиент</i>	<i>Утверждение статуса</i>	<i>Меры</i>
Daimler Chrysler	Статус «Необходимы улучшения»	<ul style="list-style-type: none">• Действие сертификата должно быть приостановлено
Ford	Q1 Отмена	<ul style="list-style-type: none">• Органы по сертификации должны руководствоваться требованиями по временным рамкам, указанным в Приложении 4 Правил, для принятия решений о восстановлении или изъятии Сертификата
GM	Новый Бизнес Hold – Статус Качество	<ul style="list-style-type: none">• Сертификат соответствия по ИСО/ТУ 16949: 2002 не будет выдан Организациям, стремящимся его получить до того как произойдёт одно из двух:<ul style="list-style-type: none">- будут сняты Условия Особого Статуса Клиента- Клиент соглашается на проведение первичного Аудита



ISO/TS 16949: 2002 – TRAINING FOR AUDITORS

Значимость Условий Особого Статуса Клиента

<i>Клиент</i>	<i>Утвержде- ние статуса</i>	<i>Меры</i> <u>(КУР = Контролируемый Уровень Реализации)</u>
GM	КУР II	<ul style="list-style-type: none"> • Орган по Сертификации должен принять меры в отношении организации при обнаружении Значительных Несоответствий • Значительные Несоответствия должны быть устранены в течение 90 дней • В случае, если организация не устранил Значительные Несоответствия, орган по сертификации приостановит действие или выдачу Сертификата • Органы по сертификации должны руководствоваться требованиями по временным рамкам, указанным в Приложении 4 Правил, для принятия решений о восстановлении или изъятии Сертификата
GM	КУР I	<ul style="list-style-type: none"> • Орган по Сертификации должен принять меры в отношении организации при обнаружении Незначительных Несоответствий • Незначительные Несоответствия должны быть устранены (с учётом мероприятий и сроков) в соответствии с требованиями письма GM предусмотренные Статусом КУР I • Орган по Сертификации должен верифицировать процесс реализации организацией корректирующих мероприятий во время следующего планового Аудита