

张进 主编

汽车供应链企业 推行 ISO/TS 16949:2002 实用案例 精编



 中国标准出版社

汽车供应链企业推行 ISO/TS 16949：2002 实用案例精编

张进 主编

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

汽车供应链企业推行 ISO/TS 16949:2002 实用案例精
编/张进主编. —北京:中国标准出版社,2006
ISBN 7-5066-4181-X

I. 汽… II. 张… III. 汽车工业-质量管理体系
-国际标准,ISO/TS 16949:2002-案例
IV. F407.471.63-65

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 073940 号

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号

邮政编码:100045

网址 www.bzcbbs.com

电话:68523946 68517548

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 787×1092 1/16 印张 12.75 字数 290 千字

2006 年 9 月第一版 2006 年 9 月第一次印刷

*

定价 30.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

编 委 会 名 单

主 编： 张 进

编 委： 范 强 梁万明 仇元龙

审 定： 黄卫东(新加坡)

李建荣(香港)

雷镇鸿(台湾)

前 言

本书是为了帮助汽车零部件生产企业应用 ISO/TS 16949:2002《质量管理体系——汽车生产件及相关维修零件组织应用 ISO 9001—2000 的特殊要求》而编写的。

ISO/TS 16949 技术规范最初是在 1999 年发布的,由国际汽车工业工作组(IATF)和 ISO/TC 176“质量管理和质量保证”的代表及其下属委员会制定。在制定过程中,世界上所有知名的汽车生产厂商都参与了此项工作,制定该技术规范的目的是通过广泛的质量管理体系的有效运行,促进持续改进,并对缺陷进行控制来促进行业进步和企业的稳定发展。2002 年 3 月,国际汽车工业工作组(IATF)在国际标准化组织 ISO 的支持下,发布了 ISO/TS 16949:2002 技术规范,取代了 ISO/TS 16949:1999。这一技术规范中除了规定对质量管理体系的基本要求外,还提出了对公司、行业、产品程序零件的特殊附加要求。这一技术规范的实施,使得汽车工业质量管理体系的要求在全世界范围内得到统一,并有效地避免了企业的重复认证。

为证明 ISO/TS 16949 要求是符合世界范围内统一的认可和认证的条件,国际汽车工业工作组(IATF)制定了全球统一的认可和认证程序。ISO/TS 16949 标准得到了汽车零部件和材料供应商的广泛认可,同时也使汽车行业的管理水平得到了进一步提高。

总之,ISO/TS 16949 证书已经成为汽车行业供应链企业不可缺少的重要质量凭证之一,汽车供应链的企业实施 ISO/TS 16949:2002 技术规范也已经成了大势所趋。

为了帮助汽车行业供应链企业推行 ISO/TS 16949:2002 技术规范,即不仅要顺利通过认证取得证书,而且要有效地建立起一个完整的 ISO/TS 16949:2002 的框架,并在此基础上持续改进,让各自的客户持续地得到满意,本书的编者结合各自的工作经验,并加以整合,以期能够给读者朋友们更大的操作层面的帮助!

业内知名专家黄卫东先生、李建荣先生、雷镇鸿先生为本书进

行了审定工作,在此特别地感谢!

参加本书编写工作的还有张立奇、石兵、丁京、刘灿学、王安东、刘海等同志,在此一并表示感谢!

衷心希望汽车供应链企业的朋友们能从本书中得到帮助,“临渊羡鱼,不如退而结网”,祝愿广大读者朋友们龙马精神,一切顺利!

编 者

2006年6月于北京

目 录

一、质量手册	1
二、ISO 9000 要求的基本程序	53
管理职责控制程序	55
质量目标管理程序	59
文件控制程序	61
客户沟通程序	64
质量记录的控制程序	66
管理评审控制程序	68
人力资源培训程序	71
设备管理控制程序	74
采购控制程序	78
不合格品的控制程序	80
顾客满意度评价程序	84
产品销售评审程序	86
模具管理程序	89
工程管理程序	92
最终检验与测试程序	96
内部质量审核控制程序	100
数据分析控制程序	103
持续改进控制程序	106
三、ISO/TS 16949 要求的特殊程序	111
量产前的产品质量计划制定程序	113
APQP 先期策划和控制计划程序	117
FMEA 制定程序书	120
PPAP 顾客产品认可程序	124
生产零部件批准程序	127
测量系统分析控制程序	129
统计技术作业程序	132
SPC 资料分析控制程序	134

顾客财产管理程序.....	136
企业发展规划管理程序.....	139
实验室管理程序.....	141
新产品开发管制程序.....	145
工装夹具的管理控制程序.....	148
监视和测量装置控制程序.....	151
质量成本管理控制程序.....	156
制造过程控制程序.....	160

四、汽车零部件企业通用作业规程文件选编 165

机加工作业规程.....	167
冲床作业规程.....	169
焊工作业规程.....	170
钳工作业规程.....	172
折床作业规程.....	174
火花机的操作及保养指导.....	176
线切割机的操作及保养指导.....	178
模具的维修保养指导.....	180
钢板加工产品的质量检查规范.....	182
电镀零部件的检验规范.....	189

一、质量手册

质量 手册	AMT 汽车零部件制造有限公司	页 数	第 1 页 共 1 页
	封 面	编 号	QM001-××××
		生效日	××××年××月××日
		版 本	A

AMT 汽车零部件制造有限公司

ISO/TS 16949:2002 质量管理手册

编 号:AMT/QM001—××××

版 本 号:A

编 制:×××

审 核:×××

批 准:×××

生效日期:××××年××月××日

质量手册	AMT 汽车零部件制造有限公司	页 数	第 1 页 共 1 页
	发布令	编 号	QM001-××××
		生效日	××××年××月××日
		版 本	A

发 布 令

为确保满足顾客的需求和期望,以提高产品竞争能力和扩大市场,使 AMT 汽车零部件制造有限公司的业绩得到更大增值和持续发展,使公司产品质量适应市场变化及满足顾客要求,特制定了本公司《质量手册》。

建立质量管理体系是本公司的一项战略性决策,本公司为了适应目前市场经济发展和汽车行业管理的需要,不断开拓国内和国外市场,并逐步与国际市场接轨,自 2006 年起正式贯彻 ISO/TS 16949: 2002《质量管理体系——汽车生产件及相关维修零件组织应用 ISO 9001—2000 的特殊要求》标准。

在市场竞争的新形势下,公司不断完善质量体系,逐步建立了全过程的产品质量保证体系,随着企业的管理工作不断向更深层次发展,全员质量意识不断提高,公司已把产品质量作为企业永恒的追求目标。

本手册为 A 版,规定了公司的质量方针,从事质量工作人员的责任和权限及其全部质量活动的基本要求,是公司开展质量职能活动,运行质量管理体系和生产活动的最高层次的法规性、纲领性文件,现批准颁布实施。

为确保质量体系持续有效地运行,全体职工必须坚持 ISO/TS 16949 标准的宗旨,坚持持续改进、预防缺陷、减少变差和浪费,最大限度地满足顾客的要求。

为保持公司管理体系运行的有效性,本人授权质量经理为管理者代表,全权负责质量管理体系的完善、保持及对外保证事宜的联络与处理;授权质量管理处负责日常质量管理和质量保证工作。

根据国家的有关质量的法律、法规、方针、政策,本人对 AMT 汽车零部件制造有限公司的产品和服务质量负法律责任。

本手册经反复讨论和评审,完全符合公司实际,具有体系运行的适宜性、充分性和有效性,保持了质量管理体系的完整性。

手册阐述了公司的质量方针、质量目标和对管理的承诺,是公司质量工作的法规及全体员工必须遵守的行为准则。

本手册自发布之日起开始实施。

AMT 汽车零部件制造有限公司

总经理:

日期:

质量手册	AMT 汽车零部件制造有限公司	页 数	第 1 页 共 2 页
	目 次	编 号	QM001-××××
		生效日	××××年××月××日
		版 本	A

一、概述

- 1. 目的
- 2. 范围
- 3. 管理
- 4. 发放范围
- 5. 换版和更改的控制
- 6. 标识和使用
- 7. 其他

二、质量管理体系

- 1. 总则
- 2. 文件要求

三、管理职责

- 1. 管理承诺
- 2. 以顾客要求为关注焦点
- 3. 质量方针
- 4. 策划
- 5. 体系策划的实施
- 6. 履行管理职责的必需条件和管理内容
- 7. 职责、权限与沟通
- 8. 管理评审

四、资源管理

- 1. 资源提供
- 2. 人力资源
- 3. 基础设施
- 4. 工作环境

质量 手册	AMT 汽车零部件制造有限公司	页 数	第 2 页 共 2 页
	目 次	编 号	QM001-××××
		生效日	××××年××月××日
		版 本	A

五、产品实现

1. 总则
2. 与顾客有关的过程
3. 设计和开发
4. 采购
5. 生产和服务的提供
6. 监视和测量装置的控制

六、测量分析和改进

1. 总则
2. 测量和监视
3. 不合格品的控制
4. 数据分析
5. 改进

附录一：过程分析示意图

附录二：过程分析“乌龟图”(部分)

质量手册	AMT 汽车零部件制造有限公司	页 数	第 1 页 共 2 页
	一、概 述	编 号	QM001-××××
		生效日	××××年××月××日
		版 本	A

1. 目的

通过质量手册的编制、贯彻和执行,使公司员工得以遵照质量手册明确的规范,正确而有效地执行质量管理体系的各项作业,确保本公司质量方针、质量目标、质量承诺的实现及质量管理体系运行的适宜性、充分性、有效性和持续改进的完善性,以满足顾客要求。

2. 范围

- 2.1 质量手册适用于 AMT 汽车零部件制造有限公司生产的各类型汽车零部件产品的设计、开发、生产、安装和服务及顾客所有特殊要求等全过程的质量控制。
- 2.2 质量手册的内容依照 ISO/TS 16949:2002 技术规范的要求而制定。
- 2.3 质量手册是内审和外审的依据,是本公司的法规文件。

3. 管理

- 3.1 质量手册由行政部制定,经管理者代表审核、总经理批准后实施。
- 3.2 质量手册依《文件与记录控制程序》规定进行发布、修订、回收及保管。
- 3.3 质量手册采用正副文本方式控制,正本由行政部保存,副本分发给相关部门使用和保管。
- 3.4 行政部根据总经理批准质量手册的发放范围,填写发放记录。

4. 发放范围

(略)。

5 换版和更改的控制

- 5.1 质量手册的换版控制按《文件与记录控制程序》规定执行。
- 5.2 质量手册更改的控制,由行政部按《文件与记录控制程序》规定执行。
- 5.3 质量手册的换版必须经总经理批准后,才能实施换版。质量手册的更改必须填写《更改申请表》,经管理者代表审定,总经理批准后实施。
- 5.4 对“非受控”文本,更改不另行通知。

6. 标识和使用

- 6.1 质量手册在封页上加盖“受控文件”章。

质量手册	AMT 汽车零部件制造有限公司	页 数	第 2 页 共 2 页
	一、概 述	编 号	QM001-××××
		生效日	××××年××月××日
		版 本	A

- 6.2 质量手册版本按《文件与记录控制程序》的编号规定标于手册封面及每页页眉。
- 6.3 本公司质量手册保证使用的是同一版序,同一页号更改状态相同的文本。
- 6.4 受控的质量手册严禁复印。

7. 其他

- 企业概况(略)。
- 组织结构(略)。
- 引用标准(略)。
- 术语(略)。
- 本公司术语(略)。
- 缩写(略)。
- 质量方针和目标(略)。

质量手册	AMT 汽车零部件制造有限公司	页 数	第 1 页 共 2 页
	二、质量管理体系	编 号	QM001-××××
		生效日	××××年××月××日
		版 本	A

1 总则

公司按照 ISO/TS 16949:2002 技术规范要求建立质量管理体系,并形成文件,加以实施和保持,并持续改进其有效性。

识别管理系统必要的流程,并对它们的相互关系进行描述及引用(见附录一:过程分析示意图)。本公司管理体系的所有过程分 COP(顾客导向过程);MP(管理过程);SP(支持过程)和外包过程(过程分析见附录二:过程分析乌龟图)。

2 文件要求

2.1 质量管理体系文件包括:

- a) 质量方针和质量目标;
- b) 质量手册;
- c) ISO/TS 16949:2002 技术规范所要求形成的二级程序文件;
- d) 公司为确保质量管理体系过程的有效策划、运行和控制所需的三级文件及相关记录;

2.2 质量手册

公司编制和保存质量手册,质量手册包括:

- a) 质量管理体系的范围,公司有设计开发的责任,不能对标准条款删减。
- b) 为质量管理体系编制形成的程序文件或对其引用;
- c) 质量管理体系过程之间的相互作用的表述。

2.3 文件控制

公司编制《文件与记录控制程序》,以规定以下方面所需的控制:

- a) 文件发布前得到批准,以确保文件是充分与适宜的;
- b) 适时对文件进行评审与更新,并再次批准;
- c) 确保文件的更改和现行的修订状态得到识别;
- d) 确保在使用处可获得适用文件的有关版本;
- e) 确保文件保持清晰、易于识别和检索;
- f) 确保外来文件得到识别,并控制其分发;
- g) 防止作废文件的非预期使用,若因特殊原因需保留作废文件时,对这些文件进行适当的标识;
- h) 工程规范