

**«Специфические требования потребителя»
(Customer Specific Requirements – CSR)
для использования с
ISO 9001 пятая редакция 2015 года,
IATF 16949 первое издание 2016 года**

Оглавление

1. Предисловие:.....	3
2. Область действия:	3
3. Ссылки	3
4. Термины	4
5. Требования.....	4
5.1. Лидерство и приверженность	4
5.2. Ориентация на Потребителя	4
5.3. Ресурсы.....	5
5.4. Навыки и профессиональная подготовка	5
5.5. Управление изменениями.....	5
5.6. Управление несоответствующими выходами	6
5.7. Ревизия требований к продуктам и услугам.....	6
5.8. Аудит продукта	6
5.9. Несоответствие и корректирующие действия	6
6. Дополнительная информация, касающаяся выполнения требований IATF 16949 версии 2016 .8	
7. Применение основных инструментов качества	9
8. Упаковка, маркировка и обеспечение сохранности продукта.....	10

1. Предисловие

ООО «ТПВ РУС» каскадирует по цепочке поставщиков требования своего основного потребителя – ПАО «АВТОВАЗ», главным из которых является применение процедуры ANPQP альянса Renault-Nissan-Mitsubishi, на процессы разработки, постановки на производство, одобрения новых продуктов и управления изменениями. Процедура ANPQP официально соответствует ожиданиям стандарта IATF 16949 в части выполнения требований определенных разделов.

2. Область действия

IATF 16949 и настоящий документ определяют основные требования к системе качества для организаций-поставщиков материалов, изделий и / или запасных частей, используемых для обеспечения обязательств ООО «ТПВ РУС» перед своими потребителями – автопроизводителями. В дополнение к IATF 16949, требования, упомянутые в настоящем документе, включают следующее:

- поставщик должен сообщить в ООО «ТПВ РУС» о любых изменениях в своём продукте или процессе или средствах управления до начала их реализации и получить соответствующее одобрение от ООО «ТПВ РУС». Поставщик должен транслировать данное требование далее по цепи поставок и требовать этого от своих суб-поставщиков;
- Поставщик должен проверять FMEA с помощью инструмента Reverse FMEA (R-FMEA) и транслировать данное требование далее по цепи поставок и требовать этого от своих суб-поставщиков;
- Поставщик, по любому требованию ООО «ТПВ РУС», должен демонстрировать исчерпывающим образом, что вся его продукция соответствует требованиям безопасности и регламентным требованиям для страны изготовления и стран коммерциализации (если известно);
- В качестве защитных профилактических мер Поставщик не должен нанимать временных работников на рабочие места, формирующие характеристики безопасности и / или регламентные характеристики и на станции окончательного контроля;
- Поставщик принимает цель – обеспечение «Нулевой» дефектности в состоянии поставки. Поставщик должен определить и осуществлять непрерывные планы действий, ведущие к достижению этой цели и её обеспечению во времени.

3. Ссылки

Поставщик может пройти обучение по применению процедуры ANPQP, обратившись в «Академию качества альянса», перейдя по ссылке: http://cu-avtovaz.ru/gallery_aka.shtml

Информация о документах и формах, которые используются при работе с ООО «ТПВ РУС», указывается в коммерческом предложении, контракте и/или будет доступна на сайте ООО «ТПВ РУС»: <http://www.tpvrus.com/>

Минимальные требования стандарта IATF 16949 (MAQMSR), необходимые для внедрения суб-поставщикам совместно с ISO 9001 (указывается в контракте) расположены по ссылке (Eng): <http://www.iatfglobaloversight.org/wp/wp-content/uploads/2016/12/Minimum-Automotive-Quality-Management-System-Requirements-for-Sub-tier-suppliers-2ndEd-rev2.pdf> .

4. Термины

В случае несоответствия терминологии IATF 16949 и процедуры ANPQP, последняя имеет приоритет. Во всех других случаях применяются определения, используемые в IATF 16949.

5. Требования

Специфические требования ООО «ТПВ РУС» выражены частично ниже, частично в технической информации, приложенной к коммерческому предложению.

Ожидается, что поставщик поставляет продукты, которые соответствуют или превосходят ожидания ООО «ТПВ РУС» в отношении целей по Качеству (Q), Цене (C) и Срокам (D) – далее показатели QCD.

5.1. Лидерство и приверженность

ООО «ТПВ РУС» призывает поставщиков изучить и внедрять лучшие практики в отношении устойчивого развития и социальной ответственности, особенно в следующих областях: отказ от применения детского или принудительного труда, обеспечения безопасных для жизни и здоровья условий труда, охрана окружающей среды. В качестве доказательства принимаются:

- Декларация о социальной политике;
- Сертификаты соответствия систем менеджмента требованиям стандартов ISO 26000, OHSAS 18001 / ISO14000, выданные третьей стороной;
- Любые другие свидетельства, демонстрирующие устойчивое развитие и подтверждающие что проблемы социальной ответственности воспринимаются серьёзно.

5.2. Ориентация на Потребителя

ООО «ТПВ РУС» отдаёт предпочтение поставщикам, которые разработали, ввели в действие, постоянно улучшают и сертифицируют свою систему менеджмента качества (СМК) по ISO 9001, если на иное нет уполномочивания OEM-потребителей, с конечной целью сертифицировать СМК по стандарту автомобильной промышленности IATF 16949.

Внедрение системы менеджмента качества у Поставщика и ее способность соответствовать требованиям ООО «ТПВ РУС» подтверждается путём проведения аудитов СМК Поставщика второй и третьей стороной.

ООО «ТПВ РУС» проводит различного рода аудиты поставщиков с использованием опросников, чек-листов и выражает количественно результаты аудитов, которые используются для подтверждения что СМК, процессы и продукты / услуги Поставщика отвечают требованиям потребителя и управляются с постоянным улучшением и повышением удовлетворённости Потребителя.

Если иное не установлено OEM-потребителем, ООО «ТПВ РУС» применяет следующую последовательность действий по развитию поставщиков:

Этап 1:

На данном этапе допускается подтверждение внедрения СМК по ISO 9001 органом по сертификации аккредитованном в системе ГОСТ Р и посредством аудита второй стороны. Для заключения договора / контракта поставщик должен получить оценку ≥ 65 баллов по результатам аудита второй стороны.

Этап 2:

Поставщик сертифицирует СМК по ISO 9001 посредством аудитов третьей стороны имеющей знак аккредитации признанного члена IAF MLA (Международного форума по аккредитации с многосторонней договорённостью о признании) и если главная область действия органа по аккредитации включает сертификацию систем менеджмента по ISO/IEC 17021.

Этап 3:

Выполнение требований Этапа 2 + соблюдение Минимальных требований стандарта IATF 16949 для суб-поставщиков (MAQMSR) посредством аудитов второй или третьей стороны одобренной потребителем.

Этап 4:

Выполнение требований Этапа 2 + соответствие требованиям IATF 16949, подтверждённое посредством аудитов второй стороны.

Этап 5:

Сертификация по IATF 16949 посредством аудитов третьей стороны (действительная сертификация третьей стороны поставщика по IATF 16949 признанным IATF органом по сертификации).

В зависимости от значимости характеристик, переданных в управление поставщику, связанных с ними рисков, наличия ресурсов для развития поставщиков ООО «ТПВ РУС» может включать в контракт различные минимальные требования по развитию и сертификации СМК поставщиков.

Поставщик, имеющий критические риски невыполнения требований, демонстрирующий отсутствие системы результативного реагирования на проблемы, отсутствие системы постоянного улучшения не включается в перечень потенциальных поставщиков, не номинируется на новые проекты, включается в перечень для поиска альтернативных поставщиков и перераспределения объёмов, получает запрос на расторжение контракта.

Поставщик обязан декларировать на уровне высшего руководства выделение необходимых ресурсов и результативное выполнение плана действий для достижения требуемого уровня качества. Соблюдение этого обязательства следует рассматривать как требование клиента, как определено в ISO 9001 пункт 5.1.2: "высшее руководство должно обеспечить, чтобы требования заказчика были определены ... ориентация на повышение требований потребителей поддерживается постоянно".

5.3. Ресурсы

Поставщик должен назначить своего представителя по применению процедуры ANPQP (Supplier's ANPQP Representative - SAR), ответственного за развёртывание ANPQP в рамках своей организации и по цепочке своих поставщиков.

5.4. Навыки и профессиональная подготовка

SAR и персонал Поставщика, во взаимосвязи с Потребителем, должен быть обучен применению процедуры ANPQP, доступ к требованиям и шаблонам ANPQP должен быть обеспечен.

5.5. Управление изменениями

Поставщик должен сообщить в службу закупок и службу главного технолога ООО «ТПВ РУС» о любых изменениях в своём продукте или процессе или средствах управления до начала их

реализации. Сообщение должно быть в виде запроса с приложением презентации по сути изменения, анализа рисков, связанных с данным изменением, и необходимых мер по защите от этих рисков. В ответ Поставщик должен получить первоначальное одобрение от ООО «ТПВ РУС» на начало работ по внедрению изменения. Дальнейшее управление изменением осуществляется в соответствии с процедурой ANPQR или внутренней процедурой, адаптированной под её требования. Управление изменениями субпоставщиков выполняется аналогичным образом и данное требование должно быть транслировано по цепи поставок.

5.6. Управление несоответствующими выходами

Поставщик должен проводить ревизию FMEA с помощью инструмента Reverse FMEA (R-FMEA), с целью переориентации от корректирующего к профилактическому управлению. Верификация должна быть выполнена на уровне цеха, чтобы обеспечить необходимые меры для исключения появления проблем или по крайней мере улучшения их обнаружения.

5.7. Ревизия требований к продуктам и услугам

Поставщик должен исчерпывающе демонстрировать, что вся его продукция соответствует требованиям безопасности и регламентным требованиям для страны коммерциализации. Соответствующие регламентные и характеристики по безопасности должны быть определены в чертежах, унаследованы Планом управления, прослеживаемы в рабочих инструкциях и инструкциях по наладке и регулировке. Соответствие продукта должно подтверждаться полноразмерными испытаниями, выполненными в соответствии с определёнными методом и частотой. Поставщик ответственен за соответствие обновлённым регламентным требованиям в стране коммерциализации. Свидетельства испытаний с результатами и обобщённым отчётом должны быть доступны по запросу Покупателя. Данные свидетельства должны храниться в течение определённого периода времени.

5.8. Аудит продукта

В качестве систематических превентивных мер против появления несоответствий, которые могут привести к серьёзным проблемам, Поставщик обязан выделить метками «Безопасность», «Регламент», «Безопасность и Регламент» рабочие места где формируются характеристики обеспечивающие выполнение соответствующих требований. Такие посты и посты окончательного контроля должны быть укомплектованы работникам с опытом и навыками, контролируемые регулярно тщательным образом. Отчёты по результатам наблюдения за такими операторами должны управляться, и могут быть запрошены во время аудитов на производственной площадке.

5.9. Несоответствие и корректирующие действия

Поставщик должен определить непрерывный план действий (план PDCA), с назначением ответственных и сроков внедрения, чтобы обеспечивать постоянно ноль дефектов при поставках продукции на ООО «ТПВ РУС». Этот план должен ежемесячно анализироваться на уровне высшего руководства Поставщика, а результаты фиксироваться и быть доступными во время аудитов или обзоров эффективности.

При получении сообщений / уведомлений о проблеме, связанной с периметром ответственности Поставщика, последний обязан применить методику анализа и решения проблем 8D для исключения коренных причин несоответствий и их повторов.

В первые 48 часов с момента получения сообщения / уведомления Поставщик обязан:

- Установить суть и периметр создания проблемы – собственный процесс с отклонением, и дату, и время с которого оно появилось в процессе. Постараться незамедлительно устранить отклонение в процессе, если это удалось, сообщить реквизиты и дату отгрузки партии продукции гарантированного качества;
- Установить имеется ли другая продукция, проходившая через этот периметр, и влияние отклонения процесса на данную продукцию;
- Установить пост FireWall - 100% независимый контроль на выходе данного процесса по несоответствующим параметрам продукции и согласовать методики контроля с ООО «ТПВ РУС». Идентификация прохождения поста FireWall должна присутствовать на каждой единице продукции;
- Установить номенклатуру и объём продукции произведённой во время наличия отклонения в процессе – продукция сомнительного качества. Установить периметр нахождения продукции сомнительного качества и уведомить всех держателей данной продукции о проблеме и необходимости блокировки, перепроверки / сортировки, замены / доработки. Сообщить информацию в ООО «ТПВ РУС»;
- Определить и согласовать с ООО «ТПВ РУС» методики доработки несоответствующей продукции, если доработка возможна. Организовать кампанию по сортировке и замене или доработке. Каждая единица упаковки продукции признанной годной в результате сортировки, и каждая единица упаковки доработанной продукции должна иметь особую, хорошо различаемую идентификацию, отличную от серийной. Результаты работы кампании сообщить в адрес ООО «ТПВ РУС»;
- Установить, наличие соответствующих контрольных операций в Плане управления / контроля и определить, почему несоответствие не было обнаружено. Незамедлительно внедрить контроль 100% объёма продукции по соответствующим проблеме критериям с учётом выводов;
- Заполнить первые четыре этапа отчёта 8D и направить в адрес ООО «ТПВ РУС».

В течение 10 дней с момента получения сообщения / уведомления Поставщик обязан:

- Определить коренные причины проблемы с использованием комбинированного метода Isikawa+5W – с помощью причинно-следственной диаграммы Isikawa (Исикава) установить вероятные источники возникновения проблемы, а затем, для каждого из источников определить коренные причины проблемы с помощью инструмента 5Why? (5Почему?);
- Для каждой из причин проблемы назначить ответственных исполнителей, определить мероприятия и сроки устранения этих причин. Заполнить 5 и 6 этапы отчёта 8D и направить в адрес ООО «ТПВ РУС». План мероприятий должен быть акцептован ООО «ТПВ РУС», в противном случае Поставщик обязан его доработать согласно замечаниям;
- До полного внедрения мероприятий по устранению причин проблемы и подтверждения их результативности Поставщик обязан маркировать каждую единицу упаковки продукции специальным образом.

В течение 30 дней с момента получения сообщения / уведомления Поставщик обязан:

- Реализовать мероприятия по устранению причин проблемы, за исключением действий, которые не могут быть выполнены в 30-ти дневный срок по объективным причинам;
- После выполнения всех мероприятий, оценить, с использованием объективных свидетельств, их результативность. Выполнить переоценку рисков процесса или конструкции, если решение проблемы привело к её пересмотру и запланировать изменение вытекающих из анализа рисков документов. Заполнить 7 и 8 этапы отчёта 8D и направить в адрес ООО «ТПВ РУС». Отчёт должен быть акцептован ООО «ТПВ РУС», в

противном случае Поставщик обязан предоставить дополнительные свидетельства закрытия мероприятий или подтверждения их эффективности согласно замечаниям.

6. Дополнительная информация, касающаяся выполнения требований IATF 16949 версии 2016

Вне зависимости от того какие требования по сертификации СМК Поставщика указаны в контракте, Поставщик обязан выполнять требования процедуры ANPQR и нижеследующих пунктов IATF 16949:2016 в совокупности с требованиями ISO 9001:2015, свидетельства должны поддерживаться и быть документированы. При проведении сертификации третьей стороной, сертифицирующий орган должен сфокусировать внимание на обеспечение свидетельств выполнения данных пунктов:

Item / Пункт	Требование	Примечание
8.3.4 Средства управления проектированием и разработкой	Организация должна применять средства управления процессом проектирования и разработки для обеспечения того, что: a) результаты, которые должны быть достигнуты, определены; b) проведены действия по анализу для оценки способности результатов проектирования и разработки выполнить требования; (...) e) предприняты необходимые действия по проблемам, выявленным в ходе деятельности по анализу, верификации и валидации; f) документированная информация об этих действиях сохранена.	
8.3.4.4 Процесс одобрения продукта	Организация должна установить, ввести в действие и поддерживать процесс одобрения продукта и изготовления, соответствующий требованиям, определённым потребителем(-ями). ПРИМЕЧАНИЕ: Одобрение продукта следует за верификацией процесса изготовления.	Внимание - организация несёт ответственность за обеспечение проверки своего процесса, независимо от одобрения клиента.
8.5.1.3 Верификация рабочих настроек	Организация должна: a) верифицировать рабочие настройки при выполнении, например, в начале выполнения работы, замене материалов или смене задания, которое требует новую настройку...	Доказательства проверки должны быть доступны
8.5.6 Управление изменениями	Весь раздел, включая дополнение, начинающееся со слов: "Организация должна иметь документированный процесс для управления изменениями и реагирование на изменения, которые влияют на создание продукта. Влияния любых изменений, включая изменения, вызванные организацией, потребителем или любым поставщиком, должны быть оценены." А также: a) определить виды деятельности по верификации и валидации для обеспечения выполнения требований потребителя; f) получить документированное одобрение до введения изменения в действие(...)	Свидетельства анализа риска должны быть документированы
8.7 Управление несоответствующ	Организация должна обеспечивать идентификацию и управление выходами, которые не соответствуют	Эргономичность и надёжность

ими выходами	требованиям, в целях предотвращения их непредназначенного использования или поставки (..)При коррекции несоответствующего продукта он подлежит повторной проверке для подтверждения соответствия требованиям.	управления должны быть рассмотрены при оценке соответствия пункту 8.3
8.7.1.4 Управление доработанной продукцией	Инструкции по доработке, включая требования к повторной проверке, должны быть доступны и использоваться соответствующим персоналом	
10.2 Несоответствия и корректирующие действия	Организация должна применять к другим подобным процессам и продукции окончательные корректирующие действия и внедрённые средства контроля, чтобы выявлять причины несоответствия.	Необходимы документальные свидетельства
10.2.3 Решение проблем	Организация должна иметь определенный процесс решения проблем, ведущий к выявлению и устранению первопричин.	Решение проблем должно быть достаточно тщательным, чтобы действительно их решать. Акцепт клиентом файла решения проблемы не является оправданием плохого анализа, так как конечной целью анализа для самой организации является решение собственных проблем.

7. Применение основных инструментов качества

FMEA – использование FMEA (в соответствии руководству AIAG, последней версии) приветствуется. Допускается применение собственного стандарта поставщика. По запросу ООО «ТПВ РУС» FMEA продукта, процесса или среды должен быть представлен для верификации и валидации. FMEA должен быть живым документом, использоваться для оценки рисков и поэтому постоянно обновляется. Наряду с постоянными обновлениями, инструмент Reverse FMEA (R-FMEA) должен применяться для проверки FMEA. Свидетельства применения R-FMEA могут быть запрошены в любой момент представителем службы качества ООО «ТПВ РУС». Требование по применению R-FMEA должно быть развёрнуто по цепи поставок.

MSA – использование MSA (в соответствии руководству AIAG, последней версии) допускается. Тем не менее, использование стандарта CNOMO или специфичных методик Renault рекомендуется.

APQP – в рамках контракта на закупку, ООО «ТПВ РУС» декларирует использование Поставщиком процедуры ANPQP: «Поставщик обязан принимать и строго выполнять требования «Процедуры Альянса Renault-Nissan по обеспечению качества новых комплектующих» (ANPQP) для выявления всех разумно прогнозируемых потенциальных проблем безопасности и принимать превентивные меры для обеспечения того, чтобы такие проблемы безопасности не возникали во время использования продукта...». Структура ANPQP аналогична структуре документа APQP AIAG. Это

было сделано, чтобы облегчить понимание ANPQP. Примечание: хотя и не запрещено, подробная проверка файла ANPQP не запрашивается от органов по сертификации.

PPAP – эквивалент “Production Part Approval Process” внедрен в процедуру ANPQP (“Alliance New Product Quality Procedure”). Эквивалентом “одобрения PPAP” или “папки PPAP” является PSW (Part Submission Warrant). Примечание: Для каждого поставляемого изделия, Поставщик должен реализовать необходимые действия чтобы получить одобрение (PSW) с оценкой КО самое позднее к точке SOP (Start of Production – Запуск производства).

SPC – ООО «ТПВ РУС» принимает использование правил SPC в соответствии с руководством AIAG, но рекомендует использовать внутренние методики Renault.

Контрольные карты: ООО «ТПВ РУС» допускает использование контрольных карт и правил реагирования, определённых в руководстве AIAG. Основные принципы контрольных карт следует соблюдать, в том числе контролировать изменчивость, ориентируясь на контрольные границы, а не поля допусков, которые должны рассчитываться в соответствии правилам SPC. В случаях необходимости корректировок, в соответствии с адекватно выбранным методом SPC, они должны быть выполнены, зафиксированы, а результаты должны быть документально подтверждены.

8. Упаковка, маркировка и обеспечение сохранности продукта

В дополнение к контрактным требованиям ООО «ТПВ РУС» настоятельно рекомендует своим поставщикам применение следующей идентификации поставляемого товара:

На каждое тарное место прикрепляются либо ярлык изготовителя, либо упаковочный лист и сертификат качества.

В первом случае, ярлык минимально должен содержать поля, дублируемые штрих-кодированием в текстовом формате с уникальным идентификатором поля, указанным в скобках, добавляемым в начало текстовой строки:

1. дату изготовления (PD);
 2. согласованный сторонами код поставщика (SID) или, в согласованных отдельно случаях, наименование поставщика (SN);
 3. уникальный номер Товара:
 - номер согласованного чертежа (P) для изделий,
 - артикул / идентификатор и т.п. (M) для материала;
 4. декларация соответствия Товара спецификации, ячейка начинается с фразы типа «соответствует», которая опускается в штрих-коде, далее следуют:
 - либо номер согласованного изменения чертежа (IL), либо его дата (DI) для изделий,
 - номер технических условий / требований (TS) и дата их утверждения (DI) для материала;
 5. уникальный идентификатор упаковки:
 - номер партии и порядковый номер тары в партии (LID) для партийной прослеживаемости Товара,
 - номер ярлыка (90S) при индивидуальной прослеживаемости Товара;
 6. количество Товара в тарном месте (Q);
- И, поля, не требующие дублирования штрих-кодированием:
7. количество тарных мест в партии для партийной прослеживаемости Товара;
 8. единицы измерения количества Товара;
 9. дата отгрузки.

Во втором случае,

Упаковочный лист минимально должен содержать поля дублируемые штрих-кодированием:

1. согласованный сторонами код поставщика (SID) или, в согласованных отдельно случаях, наименование поставщика (SN);
 2. уникальный номер Товара:
 - номер согласованного чертежа (P) для изделий,
 - артикул / идентификатор и т.п. (M) для материала;
 3. количество Товара в тарном месте (Q);
- и, поля, не требующие дублирования штрих-кодированием:
4. единицы измерения количества изделий / материала
 5. дата отгрузки.

Сертификат качества минимально должен содержать поля дублируемые штрих-кодированием:

1. дату изготовления (PD);
 2. согласованный сторонами код поставщика (SID) или, в согласованных отдельно случаях, наименование поставщика (SN);
 3. уникальный номер Товара:
 - номер согласованного чертежа (P) для изделий,
 - артикул / идентификатор и т.п. (M) для материала;
 4. декларация соответствия Товара спецификации, ячейка начинается с фразы типа «соответствует», которая опускается в штрих-коде, далее следуют:
 - либо номер согласованного изменения чертежа (IL), либо его дата (DI) для изделий,
 - номер технических условий / требований (TS) и дата их утверждения (DI) для материала;
 5. уникальный идентификатор упаковки:
 - номер партии и порядковый номер тары в партии (LID) для партийной прослеживаемости Товара,
 - номер ярлыка (90S) при индивидуальной прослеживаемости Товара;
 6. количество Товара в тарном месте (Q);
- И, поля, не требующие дублирования штрих-кодированием:
7. количество тарных мест в партии для партийной прослеживаемости Товара;
 8. единицы измерения количества Товара.