



УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ОАО «ЗМЗ»

  
\_\_\_\_\_ А.А.Матюшин

22 августа 2013 г.

## Специфические требования ОАО «ЗМЗ»

## Содержание

1 Общие положения.....	4
2 Нормативные ссылки.....	4
3 Определения.....	4
4 Требования.....	5
4.1 Система менеджмента качества (ISO/TS 16949 - 4.1, 4.1.1).....	5
4.2 Управление документацией (ISO/TS 16949 - 4.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.3.1).....	5
4.3 Управление записями (ISO/TS 16949 - 4.2.4, 4.2.4.1).....	5
4.4 Цели в области качества (ISO/TS 16949 - 5.4.1).....	5
4.5 Ответственность и полномочия (ISO/TS 16949 - 5.5, 5.5.1, 5.5.1.1).....	6
4.6 Представитель потребителя (ISO/TS 16949 - 5.5.2.1).....	6
4.7 Оценка со стороны руководства (ISO/TS 16949 - 5.6, 5.6.1, 5.6.1.1, 5.6.2, 5.6.2.1, 5.6.3, 5.1).....	6
4.8 Ресурсы персонала (ISO/TS 16949 - 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1, 6.2.2.2, 6.2.2.3, 6.2.2.4).....	6
4.9 Планирование производства, оборудования и оснащения (ISO/TS 16949 - 6.3, 6.3.1, 5.1.1).....	6
4.10 Планы нештатных ситуаций (ISO/TS 16949-6.3.2).....	6
4.11 Производственная среда (ISO/TS 16949 - 6.4, 6.4.1).....	7
4.12 Чистота на рабочих местах (ISO/TS 16949 - 6.4.2). Чистота продукции.....	7
4.13 Планирование процессов создания продукции (ISO/TS 16949 - 7.1, 7.1.1, 7.3.1, 4.2.1d, 7.3.4.1, 5.4.1, 5.4.2).....	7
4.14 Критерии приемки (ISO/TS 16949 - 7.1.2).....	7
4.15. Управление изменениями (ISO/TS 16949 - 7.1.4).....	
4.16 Определение требований, относящихся к продукции (ISO/TS 16949 - 7.2.1, 7.2.1.1).....	7
4.17 Оценка требований, относящихся к продукции (ISO/TS 16949 - 7.2.2, 7.2.2.1).....	7
4.18 Производственные возможности организации (ISO/TS 16949 - 7.2.2, 7.2.2.2).....	8
4.19 Коммуникация с потребителями (ISO/TS 16949 -7.2.3, 7.2.3.1).....	8
4.20 Комплексный подход (ISO/TS 16949 - 7.3.1.1,7.3.2, 7.3.2.1, 7.3.2.2).....	8
4.21 Специальные характеристики (ISO/TS 16949 -7.3.2.3. 7.2.1.1).....	8
4.22 Оценка проектирования (ISO/TS 16949 -7.3.4, 7.3.3, 7.3.3.1, 7.3.3.2).....	8
4.23 Верификация и валидация проектирования (ISO/TS 16949 -7.3.5, 7.3.6, 7.3.6.1).....	8
4.24 Программа прототипа (опытного образца) (ISO/TS 16949 -7.3.6.2).....	8
4.25 Процесс одобрения продукции и процесса производства (ISO/TS 16949 -7.3.6.3).....	9
4.26 Процесс закупок (ISO/TS 16949 -7.4.1).....	9
4.27 Выполнение ведомственных предписаний (ISO/TS 16949 -7.4.1.1).....	9
4.28 Развитие системы менеджмента качества поставщика (ISO/TS 16949 - 7.4.1.2).....	9
4.29 Утвержденные потребителем источники закупок (ISO/TS 16949 - 7.4.1.3).....	9
4.30 Данные по закупкам (ISO/TS 16949 -7.4.2).....	9
4.31 Качество поставок (ISO/TS 16949 -7.4.3.1, 7.4.3).....	9
4.32 Мониторинг поставщика (ISO/TS 16949 -7.4.3.2).....	10
4.33 Рабочие инструкции (ISO/TS 16949 -7.5.1.2).....	10
4.34 Верификация наладок (ISO/TS 16949 -7.5.1.3).....	10
4.35 Предупреждающее и диагностическое техническое обслуживание и ремонт (ISO/TS 16949 -7.5.1.4).....	10
4.36 Менеджмент производственного инструмента (ISO/TS 16949 -7.5.1.5).....	10
4.37 Идентификация и прослеживаемость (ISO/TS 16949 -7.5.3, 7.5.3.1).....	10
4.38 Собственность потребителя (ISO/TS 16949 -7.5.4, 7.5.4.1).....	10
4.39 Сохранение продукции (ISO/TS 16949 -7.5.5, 7.5.5.1).....	10
4.40 Оценка измерительных систем (ISO/TS 16949 -7.6.1).....	11
4.41 Требования к лабораториям (ISO/TS 16949 -7.6.3, 7.6.3.1, 7.6.3.2).....	11

4.42	Определение статистических методов (ISO/TS 16949 -8.1, 8.1.1, 8.1.2).....	11
4.43	Удовлетворенность потребителей (ISO/TS 16949 -8.2.1, 8.2.1.1, 5.2).....	11
4.44	Внутренний аудит (ISO/TS 16949 -8.2.2, 8.2.2.1, 8.2.2.2, 8.2.2.3, 8.2.2.4, 8.2.2.5).....	11
4.45	Мониторинг и измерение процессов производства (ISO/TS 16949 -8.2.3, 8.2.3.1, 7.5.2).....	11
4.46	Мониторинг и измерение продукции (ISO/TS 16949 -8.2.4).....	12
4.47	Реквалификационные проверки (полный контроль и функциональные испытания) (ISO/TS 16949 -8.2.4.1).....	12
4.48	Продукция, имеющая требования по внешнему виду (ISO/TS 16949 - 8.2.4.2).....	12
4.49	Управление несоответствующей продукцией (ISO/TS 16949 - 8.3, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3).....	13
4.50	Особое разрешение потребителя (ISO/TS 16949 - 8.3.4).....	13
4.51	Улучшение процесса производства (ISO/TS 16949 - 8.5.1.2, 8.5.1, 8.5.1.1).....	13
4.52	Корректирующие действия (ISO/TS 16949 - 8.5.2. 8.5.2.1, 8.5.2.2, 8.5.2.3, 8.5.3).....	13
4.53	Обследование рекламационной продукции (ISO/TS 16949 - 8.5.2.4).....	13
	Приложение 1 Матрица согласования с потребителем изменений в серийном производстве.....	14
	Приложение 2 Регламент действий, применяемых к поставщику при повторяющихся несоответствиях.....	17

## 1. Общие положения

1.1 Специфические требования ОАО «ЗМЗ» (далее – специфические требования) применимы со стандартом ISO/TS 16949.

Специфические требования содержат особые требования ОАО «ЗМЗ», дополняющие технические требования и ISO/TS 16949. Данные специфические требования должны быть включены в критерии всех видов аудитов системы менеджмента качества (далее – СМК) поставщика.

1.2 Специфические требования применимы для всех типов поставщиков, осуществляющих поставки в ОАО «ЗМЗ».

1.3 В данном документе термины «поставщик» и «организация» являются взаимозаменяемыми.

1.4 Специфические требования доступны на сайте ОАО «ЗМЗ» [www.zmz.ru](http://www.zmz.ru).

## 2. Нормативные ссылки

2.1 ISO/TS 16949:2009 «Системы качества в автомобилестроении. Особые требования при применении ISO 9001:2008 для серийного производства и производства запасных частей в автомобильной промышленности»

2.2 ISO 9000:2008 «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь»

2.3 AIAG руководство по проведению FMEA (анализ видов и последствий потенциальных отказов)

2.4 AIAG руководство по проведению APQP (перспективное планирование качества продукции и план управления)

2.5 AIAG руководство по проведению PPAP (процесс согласования производства части)

2.6 AIAG руководство по проведению SPC (статистическое управление процессами)

2.7 AIAG руководство по применению MSA (анализ измерительных систем)

2.8 ISO 14001:2004 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»

2.9 ГОСТ Р ИСО 14001:2007 «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению»

2.10 OHSAS 18001:2007 «Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования»

2.11 ГОСТ Р 54934-2012/ OHSAS 18001:2007 «Системы менеджмента безопасности труда и охраны здоровья. Требования»

2.12 ISO 19011:2011 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента»

2.13 ГОСТ Р ИСО 19011-2012 «Руководящие указания по аудиту систем менеджмента».

## 3. Определения

В специфических требованиях применены термины согласно ISO9000, ISO/TS 16949, а также следующие термины с соответствующими определениями:

**3.1 законодательное требование:** Требование, установленное в нормативном акте государственного или федерального значения;

**3.2 обязательное требование:** Требование, установленное в нормативном акте регионального и административного или местного значения;

**3.3 метод решения проблем 8D:** Систематизированный порядок действий, направленных на определение и устранение первопричин проблемы, предотвращение

повторного возникновения проблемы, распространение опыта по изучению данной проблемы на другие подобные процессы и продукцию.

В случае несовместимой терминологии между ISO/TS 16949 и данным документом, данный документ имеет преимущество.

## **4. Требования**

### **4.1 Система менеджмента качества (ISO/TS 16949 - 4.1, 4.1.1)**

Все поставщики должны иметь сертифицированную СМК на соответствие требованиям ISO/TS 16949 или ISO 9001 и обязаны предоставить план по подготовке СМК к сертификации на соответствие требованиям ISO/TS 16949 в течение трех месяцев с момента выбора (подписания договора) и сертифицировать СМК в течение одного – трех лет (по согласованию с ОАО «ЗМЗ») с момента начала поставок.

Поставщик должен направить руководителю департамента обеспечения производства ОАО «ЗМЗ» и руководителю департамента качества и развития поставщиков ОАО «УАЗ» копию сертификата соответствия СМК.

Поставщик должен уведомить ОАО «ЗМЗ» об истечении срока действия сертификата не позднее, чем за три месяца до истечения срока действия сертификата, в том случае, если повторная сертификация СМК не запланирована поставщиком.

Поставщики должны иметь сертифицированную систему экологического менеджмента (далее – СЭМ) на соответствие требованиям ISO14001, или ГОСТ Р ИСО 14001, или предоставить план по сертификации СЭМ для согласования с ОАО «ЗМЗ», при наличии данного требования потребителя ОАО «ЗМЗ».

Предпочтительно, если поставщики имеют сертифицированную систему менеджмента безопасности труда и охраны здоровья на соответствие требованиям OHSAS 18001 или ГОСТ Р 54934/ OHSAS 18001.

ОАО «ЗМЗ» оставляет за собой право на предъявление дополнительных требований к поставщикам, когда это необходимо.

### **4.2 Управление документацией (ISO/TS 16949 - 4.2, 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.3.1)**

Если организация использует документы ОАО «ЗМЗ», то организация должна гарантировать соответствующий статус данных документов.

Документы, относящиеся к этапу разработки продукции и процесса производства, а также к этапу серийного производства, например: чертежи, спецификации, планы управления, контрольные инструкции должны храниться не менее одного года после прекращения производства продукции.

### **4.3 Управление записями (ISO/TS 16949 - 4.2.4, 4.2.4.1)**

Записи об одобрении продукции, записи об оборудовании и инструментах, записи о заказах на закупку, а также изменения к ним должны храниться не менее одного года после прекращения производства продукции.

Записи о результатах проверки продукции и процессов производства должны храниться не менее трех лет.

Записи о результатах внутренних аудитов СМК, процессов производства и продукции должны храниться не менее трех лет с момента их создания.

### **4.4 Цели в области качества (ISO/TS 16949 - 5.4.1)**

Поставщик обязан стремиться к снижению уровня дефектов до нуля.

Уровень качества PPM согласовывается совместно поставщиком и ОАО «ЗМЗ» на начальной стадии APQP (AIAG руководство по проведению APQP) и указывается в договоре.

Поставщик обязан согласовать целевые показатели по продукции с ОАО «ЗМЗ». В случае, если поставщиком не достигаются установленные целевые показатели, поставщик должен предоставить в ОАО «ЗМЗ» план корректирующих действий по достижению целевых показателей.

#### **4.5 Ответственность и полномочия (ISO/TS 16949 - 5.5, 5.5.1, 5.5.1.1)**

Организация должна определить и сообщить в ОАО «ЗМЗ» ответственное контактное лицо. Данное ответственное лицо должно отвечать за следующие действия:

- внедрять незамедлительные ответные действия по блокированию несоответствующей продукции и подтверждать, что несоответствующая продукция не была поставлена в ОАО «ЗМЗ»;
- утверждать требование ОАО «ЗМЗ» на доработку или сортировку продукции;
- координировать и выделять ресурсы для доработки и сортировки продукции;
- предоставлять подборку, компоненты, необходимые для доработки, в случае возникновения вопросов качества продукции;
- предоставлять информацию об отгруженной несоответствующей продукции, находящейся в пути (как идентифицировать, распознать, где расположено);
- координировать срочную поставку соответствующей продукции.

#### **4.6 Представитель потребителя (ISO/TS 16949 - 5.5.2.1)**

Организация должна согласовать назначение представителя потребителя с ОАО «ЗМЗ».

Организация должна в течение 10 дней уведомить ОАО «ЗМЗ» об изменении в руководстве, ответственном за качество или управление организацией.

#### **4.7 Оценка со стороны руководства (ISO/TS 16949 - 5.6, 5.6.1, 5.6.1.1, 5.6.2, 5.6.2.1, 5.6.3, 5.1)**

Руководство организации ежемесячно должно проводить совещания по качеству продукции для ОАО «ЗМЗ».

#### **4.8 Ресурсы персонала (ISO/TS 16949 - 6.2.1, 6.2.2, 6.2.2.1, 6.2.2.2, 6.2.2.3, 6.2.2.4)**

Организация должна гарантировать, что в проектировании продукции и процессах производства и в процессах производства продукции для ОАО «ЗМЗ» участвует только квалифицированный и обученный персонал.

Организация должна уделять особое внимание квалификации персонала, участвующего в процессах производства продукции, имеющей специальные характеристики.

Персонал должен быть обучен для работы по новым или измененным документам ОАО «ЗМЗ», при наличии использования. Записи об обучении должны храниться не менее трех лет от даты обучения.

#### **4.9 Планирование производства, оборудования и оснащения (ISO/TS 16949 - 6.3, 6.3.1, 5.1.1)**

Предпочтительно, если организация применяет принципы бережливого производства или имеет планы по внедрению принципов бережливого производства.

#### **4.10 Планы нештатных ситуаций (ISO/TS 16949-6.3.2)**

Организация должна разработать планы действий в нештатных ситуациях: срыв в работе коммунальных служб, транспорта, информационных систем, нехватка рабочей силы, отказ основного оборудования, массовые несоответствия, возврат из эксплуатации.

Организация должна в течение 24 часов уведомить ОАО «ЗМЗ» об остановке производства и возникшей проблеме. Организация должна предпринять

незамедлительные ответные действия по обеспечению соответствующих поставок продукции в ОАО «ЗМЗ».

#### **4.11 Производственная среда (ISO/TS 16949 - 6.4, 6.4.1)**

Поставщик обязан обеспечить безопасность всего персонала на рабочих местах.

#### **4.12 Чистота на рабочих местах (ISO/TS 16949 - 6.4.2).**

##### **Чистота продукции.**

Требования к чистоте продукции и процесса производства должны быть предусмотрены при применении FMEA (AIAG руководство по проведению FMEA). Соответствующие мероприятия должны быть внедрены при применении APQP.

Организация должна применять средства (иметь условия), обеспечивающие чистоту продукции для ОАО «ЗМЗ» и ее упаковки.

Требования ОАО «ЗМЗ», в части технической аккуратности конструкторской документации и нормативной документации (при их наличии) должны быть выполнены.

#### **4.13 Планирование процессов создания продукции (ISO/TS 16949 - 7.1, 7.1.1, 7.3.1, 4.2.1d, 7.3.4.1, 5.4.1, 5.4.2)**

Организация должна применять методологию перспективного планирования качества продукции – APQP (AIAG руководство по проведению APQP), если иного не установлено потребителями ОАО «ЗМЗ».

#### **4.14 Критерии приемки (ISO/TS 16949 - 7.1.2)**

Организация должна согласовать с ОАО «ЗМЗ» критерии приемки продукции.

#### **4.15 Управление изменениями (ISO/TS 16949 - 7.1.4)**

Организация должна информировать и согласовать с ОАО «ЗМЗ» изменения в серийном производстве, влияющие на требования ОАО «ЗМЗ», функциональные и эксплуатационные характеристики продукции. Организация должна предоставить в ОАО «ЗМЗ» матрицу согласования изменений в серийном производстве согласно приложению 1 руководителям:

- Лазареву Алексею Николаевичу, главному технологу ОАО «ЗМЗ» [an.lazarev@sollers-auto.com](mailto:an.lazarev@sollers-auto.com);

- Мирошниченко Игорю Валерьевичу, руководителю департамента качества и развития поставщиков ОАО «УАЗ» [iv.miroshnichenko@sollers-auto.com](mailto:iv.miroshnichenko@sollers-auto.com).

#### **4.16 Определение требований, относящихся к продукции (ISO/TS 16949 - 7.2.1, 7.2.1.1)**

Организация должна определять законодательные и обязательные требования по безопасности продукции и материалов. Организация должна предоставить в ОАО «ЗМЗ» отчет о составе материалов по запросу.

Организация должна определить требования по утилизации продукции и согласовать с ОАО «ЗМЗ».

Принадлежность характеристик продукции и параметров процессов производства к специальным характеристикам ОАО «ЗМЗ» обозначает символом «СХ» - специальная характеристика.

#### **4.17 Оценка требований, относящихся к продукции (ISO/TS 16949 - 7.2.2, 7.2.2.1)**

Организацией может быть получено разрешение ОАО «ЗМЗ» на отказ от требования к проведению официального анализа требований, относящихся к продукции.

#### **4.18 Производственные возможности организации (ISO/TS 16949 - 7.2.2, 7.2.2.2)**

Организация должна включать в отчет о производственной возможности произвести предполагаемую продукцию для ОАО «ЗМЗ» информацию о субпоставщиках. Данный отчет должен содержать информацию о возможности увеличения объема производимой продукции по сравнению с объемом, установленным в договоре с ОАО «ЗМЗ», если иного требования по увеличению объема производства не установлено потребителями ОАО «ЗМЗ».

#### **4.19 Коммуникация с потребителями (ISO/TS 16949 -7.2.3, 7.2.3.1)**

Вся информация ОАО «ЗМЗ», требуемая поставщику для выполнения проектов, может быть получена в департаменте по стратегии и бизнес-девелопменту ОАО «ЗМЗ» и департаменте качества и развития поставщиков ОАО «УАЗ».

Контактная информация:

- [an.lazarev@sollers-auto.com](mailto:an.lazarev@sollers-auto.com) Лазарев Алексей Николаевич, главный технолог ОАО «ЗМЗ»;

- [iv.miroshnichenko@sollers-auto.com](mailto:iv.miroshnichenko@sollers-auto.com) Мирошниченко Игорь Валерьевич, руководитель департамента качества и развития поставщиков ОАО «УАЗ»;

- [an.plotnikov@sollers-auto.com](mailto:an.plotnikov@sollers-auto.com) Плотников Александр Николаевич, начальник отдела оценки и развития поставщиков департамента качества и развития поставщиков ОАО «УАЗ».

ОАО «ЗМЗ» стремится к максимальному взаимодействию с поставщиками посредством электронного документооборота.

#### **4.20 Комплексный подход (ISO/TS 16949 - 7.3.1.1,7.3.2, 7.3.2.1, 7.3.2.2)**

Организация должна предоставить документы по FMEA-продукции и FMEA-процесса производства и планы управления, обозначенные символами специальных характеристик, до одобрения ОАО «ЗМЗ», вне зависимости от уровня PPAR.

Организация должна предоставить в ОАО «ЗМЗ» копии документов по FMEA по запросу.

#### **4.21 Специальные характеристики (ISO/TS 16949 -7.3.2.3. 7.2.1.1)**

Организация должна получить от ОАО «ЗМЗ» разрешение на использование символа «СХ» для обозначения специальных характеристик в своих документах.

Организация должна внедрить систему управления специальными характеристиками продукции.

#### **4.22 Оценка проектирования (ISO/TS 16949 -7.3.4, 7.3.3, 7.3.3.1, 7.3.3.2)**

Организация должна предоставить в ОАО «ЗМЗ» информацию о результатах анализа стадий проектирования продукции.

#### **4.23 Верификация и валидация проектирования (ISO/TS 16949 -7.3.5, 7.3.6, 7.3.6.1)**

Организация должна провести проверку своей продукции на соответствие предполагаемому использованию в продукции ОАО «ЗМЗ».

#### **4.24 Программа прототипа (опытного образца) (ISO/TS 16949 -7.3.6.2)**

Организация должна получить в ОАО «ЗМЗ» подтверждение необходимости иметь план управления прототипа (опытного образца).



#### **4.25 Процесс одобрения продукции и процесса производства (ISO/TS 16949 - 7.3.6.3)**

Организация должна применять методологию одобрения продукции и процесса производства – РРАР (AIAG руководство по проведению РРАР), если иного не установлено потребителями ОАО «ЗМЗ». Уровни РРАР должны быть согласованы с ОАО «ЗМЗ».

Требования РРАР должны применяться ко всем субпоставщикам штучной продукции.

#### **4.26 Процесс закупок (ISO/TS 16949 -7.4.1)**

Предпочтительно, если договор подписан поставщиком в редакции ОАО «ЗМЗ».

#### **4.27 Выполнение ведомственных предписаний (ISO/TS 16949 -7.4.1.1)**

Организация несет ответственность за соответствие законодательным и обязательным требованиям по безопасности закупаемой продукции и материалов, применяемых при производстве продукции для ОАО «ЗМЗ».

Организация должна предоставить в ОАО «ЗМЗ» отчет о составе материалов от субпоставщиков по запросу.

#### **4.28 Развитие системы менеджмента качества поставщика (ISO/TS 16949 – 7.4.1.2)**

Если не оговорено иное, субпоставщики должны иметь сертифицированную СМК на соответствие требованиям ISO/TS 16949 или ISO 9001 и предоставить план по сертификации СМК в течение трех месяцев с момента выбора (подписания договора) и сертифицироваться в течение одного - трех лет с момента начала поставок.

Организация несет ответственность за качество продукции, поставляемой субпоставщиком.

Организация должна предоставить в ОАО «ЗМЗ» список субпоставщиков по запросу. Список субпоставщиков организация должна обновлять не менее двух раз в год.

#### **4.29 Утвержденные потребителем источники закупок (ISO/TS 16949 - 7.4.1.3)**

Если это установлено договором, организация должна получить одобрение субпоставщиков от ОАО «ЗМЗ». Об изменениях у одобренных поставщиков организация должна сообщить в ОАО «ЗМЗ».

#### **4.30 Данные по закупкам (ISO/TS 16949 -7.4.2)**

Организация несет ответственность за передачу требований настоящего документа относительно комплектующих со специальными характеристиками субпоставщикам, а также за контроль выполнения этих требований.

Уровни РРАР субпоставщику должны быть установлены на основании согласованных с ОАО «ЗМЗ» уровней РРАР к организации.

#### **4.31 Качество поставок (ISO/TS 16949 -7.4.3.1, 7.4.3)**

Организация должна иметь рабочие характеристики закупаемой продукции субпоставщика с целью управления качеством закупаемой продукции. При необходимости, организация может добавить другие характеристики.

ОАО «ЗМЗ» имеет право применить к поставщику действия в случае повторяющихся поставок несоответствующей продукции в соответствии с «Регламентом действий, применяемых к поставщику при повторяющихся несоответствиях» согласно приложению 2.

#### **4.32 Мониторинг поставщика (ISO/TS 16949 -7.4.3.2)**

Организация должна требовать своевременной поставки закупаемой продукции от субпоставщиков с целью выполнения требований ОАО «ЗМЗ» о поставках продукции в сроки, установленные договором.

Специалисты ОАО «ЗМЗ» имеют право провести аудиты процессов производства у субпоставщика по предварительному уведомлению.

Организация должна обеспечить доступ к проведению аудитов процессов производства у субпоставщика лицу, уполномоченному ОАО «ЗМЗ».

#### **4.33 Рабочие инструкции (ISO/TS 16949 -7.5.1.2)**

Персонал организации должен пользоваться соответствующими рабочими инструкциями. Указание о выполнении работ, не установленных в данной рабочей инструкции, должно быть дано в письменной форме.

#### **4.34 Верификация наладок (ISO/TS 16949 -7.5.1.3)**

Организация должна проводить проверку продукции после замены инструмента.

Записи результатов проверок должны храниться не менее одного года с момента их создания.

#### **4.35 Предупреждающее и диагностическое техническое обслуживание и ремонт (ISO/TS 16949 -7.5.1.4)**

Организация должна иметь документально оформленную систему предупреждающего технического обслуживания оборудования.

Записи результатов предупреждающего обслуживания оборудования должны храниться не менее одного года с момента их создания.

#### **4.36 Менеджмент производственного инструмента (ISO/TS 16949 -7.5.1.5)**

Организация должна контролировать срок службы инструментальной (литейной) оснастки, в том числе быстроизнашивающейся.

#### **4.37 Идентификация и прослеживаемость (ISO/TS 16949 -7.5.3, 7.5.3.1)**

Если договором установлено требование к прослеживаемости, организация должна применять соответствующую идентификацию продукции на всех этапах жизненного цикла продукции. Записи по идентификации и прослеживаемости должны храниться не менее одного года с момента их создания.

#### **4.38 Собственность потребителя (ISO/TS 16949 -7.5.4, 7.5.4.1)**

Организация должна своевременно известить ОАО «ЗМЗ» о приближении окончания срока службы инструментальной (литейной) оснастки, принадлежащей ОАО «ЗМЗ». При этом организация должна предусмотреть при расчете себестоимости затраты на изготовление дублирной оснастки.

#### **4.39 Сохранение продукции (ISO/TS 16949 -7.5.5, 7.5.5.1)**

Организация должна применять метод FIFO при движении закупаемой продукции для ОАО «ЗМЗ» и продукции, поставляемой в ОАО «ЗМЗ». При поставке продукции в ОАО «ЗМЗ» необходимо указывать информацию о номере партии в документах на отгрузку.

Тара, упаковка и логистика согласовываются договором между поставщиком и ОАО «ЗМЗ».

Организация должна устанавливать срок и условия хранения на продукцию, поставляемую в ОАО «ЗМЗ».

Организация должна применять стратегию защиты от ошибок для осуществления бесперебойного обеспечения материалами, непрерывного процесса производства и идентификации продукции.

#### **4.40 Оценка измерительных систем (ISO/TS 16949 -7.6.1)**

Организация должна применять методологию анализа измерительных систем - MSA (AIAG руководство по проведению MSA), если иного не установлено потребителями ОАО «ЗМЗ».

#### **4.41 Требования к лабораториям (ISO/TS 16949 -7.6.3, 7.6.3.1, 7.6.3.2)**

Персонал испытательных и измерительных лабораторий поставщика должен быть обучен и иметь надлежащие документы, подтверждающие его квалификацию для проведения испытаний и измерений.

Внешние лаборатории должны быть одобрены ОАО «ЗМЗ» до их использования.

#### **4.42 Определение статистических методов (ISO/TS 16949 -8.1, 8.1.1, 8.1.2)**

Организация должна применять методологию статистического изучения возможностей процесса производства - SPC (AIAG руководство по проведению SPC), если иного не установлено потребителями ОАО «ЗМЗ».

#### **4.43 Удовлетворенность потребителей (ISO/TS 16949 -8.2.1, 8.2.1.1, 5.2)**

Организация должна проводить мониторинг удовлетворенности ОАО «ЗМЗ». Организация должна не менее двух раз в год информировать персонал организации о результатах мониторинга.

#### **4.44 Внутренний аудит (ISO/TS 16949 -8.2.2, 8.2.2.1, 8.2.2.2, 8.2.2.3, 8.2.2.4, 8.2.2.5)**

Организация должна проводить внутренние аудиты продукции и всех процессов производства не менее одного раза в год.

Внутренние аудиторы должны обладать необходимой компетентностью, личностными качествами, знаниями и навыками, указанными в ISO 19011, ГОСТ Р ИСО 19011.

Внутренние аудиторы должны пройти обучение:

- требованиям ISO/TS 16949;
- методологии FMEA, MSA, SPC, APQP, PPAP;
- методу решения проблем 8D,

также, пройти обучение в качестве аудитора.

Записи о результатах внутренних аудитов СМК, процессов производства и продукции должны храниться не менее трех лет с момента их создания.

Организация должна предоставить в ОАО «ЗМЗ» отчет о результатах внутренних аудитов по запросу.

Специалисты ОАО «ЗМЗ» имеют право провести аудиты продукции, процесса производства у поставщика.

Организация должна предоставить доступ к проведению аудитов продукции и процесса производства лицу, уполномоченному ОАО «ЗМЗ».

#### **4.45 Мониторинг и измерение процессов производства (ISO/TS 16949 -8.2.3, 8.2.3.1, 7.5.2)**

Организация должна подтвердить стабильность и воспроизводимость процессов производства по характеристикам с применением метода SPC.

Индексы качества должны быть:

Класс продукции	Минимальные требования	
Для специальных характеристик продукции	1) Cm, Cmk	≥ 1.67
	2) Pp, Ppk	
	3) Cp, Cpk	≥ 1.33
Для прочих характеристик продукции	1) Cm, Cmk	≥ 1.67
	2) Pp, Ppk	≥ 1.33
	3) Cp, Cpk	

В случае, если индексы качества не достигаются, организация обязана применить 100%-ную проверку продукции.

Записи о результатах проверки процесса производства должны храниться не менее трех лет.

Организация должна предоставить в ОАО «ЗМЗ» результаты анализа данных SPC по запросу.

Организация должна подтвердить соответствие процессов литья, окраски, нанесения покрытия законодательным и обязательным требованиям. Данные по безопасности процессов должны быть предоставлены в ОАО «ЗМЗ» до осуществления поставки продукции.

#### **4.46 Мониторинг и измерение продукции (ISO/TS 16949 -8.2.4)**

Критерии приемки продукции должны быть указаны в плане управления и PFMEA. Организация должна получить одобрение ОАО «ЗМЗ» при изменении критериев приемки продукции.

Организация должна проводить соответствующие функциональные испытания и приемочные испытания на соответствие требованиям КД с учетом реальных условий, воздействующих на автомобиль.

Записи о результатах проверки продукции должны храниться не менее трех лет.

#### **Гарантии.**

Организация должна предоставлять на продукцию для ОАО «ЗМЗ» гарантию качества.

Гарантийный период эксплуатации составляет 36 месяцев с момента начала эксплуатации основных изделий потребителей ОАО «ЗМЗ», в комплектации которых используется данная продукция.

#### **4.47 Реквалификационные проверки (полный контроль и функциональные испытания) (ISO/TS 16949 -8.2.4.1)**

Организация должна проводить реквалификационные проверки или полный контроль и функциональные испытания продукции с периодичностью, не более чем через 12 месяцев. Организация должна предоставить в ОАО «ЗМЗ» результаты данного контроля по запросу.

В случае получения отрицательных результатов организация должна применить методологию 8D.

#### **4.48 Продукция, имеющая требования по внешнему виду (ISO/TS 16949 – 8.2.4.2)**

Если установлено требование по внешнему виду, организация должна включить данное требование в план управления и PPAR.

Организация должна применять средства (иметь условия), обеспечивающие сохранение качества продукции ОАО «ЗМЗ» в процессе производства или от влияния окружающей среды.

#### **4.49 Управление несоответствующей продукцией (ISO/TS 16949 - 8.3, 8.3.1, 8.3.2, 8.3.3)**

Организация должна иметь процесс, предотвращающий отгрузку несоответствующей продукции.

Организация должна незамедлительно информировать ОАО «ЗМЗ» об отгрузке несоответствующей продукции, прекратить отгрузку продукции, определить партию возможно несоответствующей продукции.

Организация может возобновить отгрузку только после установления причин несоответствий, выполнения и проверки предпринятых действий.

Продукция с сомнительным статусом не может быть отправлена в ОАО «ЗМЗ».

Организация должна распространить данные требования субпоставщикам.

#### **4.50 Особое разрешение потребителя (ISO/TS 16949 - 8.3.4)**

Организация должна получить одобрение ОАО «ЗМЗ» перед внедрением измененного процесса производства и процесса производства с отклонением от одобренного.

Одобрение продукции с отклонением (разрешение на отклонение) по специальным характеристикам не допускается.

#### **4.51 Улучшение процесса производства (ISO/TS 16949 - 8.5.1.2, 8.5.1, 8.5.1.1)**

Организация должна постоянно улучшать процесс производства продукции для ОАО «ЗМЗ».

Предполагается активное сотрудничество со стороны поставщика по вопросам постоянного улучшения процессов и готовности к техническим консультациям в виде обсуждений как на территории поставщика, ОАО «ЗМЗ», так и потребителей ОАО «ЗМЗ».

Взаимодействие поставщика ОАО «ЗМЗ» с его потребителями по продукции для ОАО «ЗМЗ» может быть только по согласованию с последним.

#### **4.52 Корректирующие действия (ISO/TS 16949 - 8.5.2, 8.5.2.1, 8.5.2.2, 8.5.2.3, 8.5.3)**

Организация должна применять методологию 8D для анализа и устранения причин несоответствий (решения проблем) в продукции для ОАО «ЗМЗ». Другой метод организация должна согласовать с ОАО «ЗМЗ».

Организация должна провести анализ непринятой ОАО «ЗМЗ» продукции или признанной несоответствующей в период гарантийного срока эксплуатации посредством методологии 8D: принятие незамедлительных ответных действий и информирование о ближайших поставках организация должна обеспечить и предоставить в ОАО «ЗМЗ» в течение 24 часов; первоначальный отчет по 8D о статусе незамедлительных ответных действий, анализе причин несоответствий и корректирующих действиях организация должна предоставить в ОАО «ЗМЗ» в течение 3 рабочих дней; полный отчет по 8D организация должна предоставить в ОАО «ЗМЗ» в течение 10 рабочих дней; предупреждающие действия должны быть проведены в течение 30 рабочих дней.

#### **4.53 Обследование зарекламированной продукции (ISO/TS 16949 - 8.5.2.4)**

Организация должна предоставить результаты анализа непринятой ОАО «ЗМЗ» продукции.

Организация должна ежемесячно проводить совещания по рассмотрению результатов анализа непринятой продукции ОАО «ЗМЗ».

Организация должна иметь систему внутреннего информирования и информирования ОАО «ЗМЗ» по вопросам качества продукции.



**Матрица согласования с потребителем изменений  
в серийном производстве**

Поставщик:		Потребитель:			ОАО «ЗМЗ»
Наименование детали		Обозначение детали у поставщика		Обозначение детали в ОАО «ЗМЗ»	
№ п/п	Описание изменения	Требуется одобрение потребителя	Требуется информирование потребителя	Информирование потребителя не требуется	
<b>1</b>	<b>Изменение в конструкции</b>				
1.1	Изменения в конструкции по требованию потребителя (изменение ТУ, ГЧ и других документов)	*			
1.2	Изменения в конструкции, не влияющие на качество и функцию изделия		*		
1.3	Изменения в конструкции, способные повлиять на качество и функцию изделия	*			
1.4	Изменения в конструкции, не влияющие на качество и функцию, но влекущие изменения в ТУ, ГЧ и других документах	*			
1.5	Изменения внешнего вида и маркировки продукции	*			
<b>2</b>	<b>Материал/поставщик</b>				
2.1	Изменения материала/поставщика по согласованию с потребителем	*			
2.2	Изменения материала/поставщика (субматериала/субпоставщика) в рамках разрешенных материалов/поставщиков		*		
2.3	Изменения материала/поставщика, не влекущие за собой изменения согласованного с потребителем качества изделия и его функциональности		*		
2.4	Изменения материала, потенциально влекущие изменения качества и функциональности изделия	*			

<b>3 Изменение процесса</b>			
<b>3.1</b>	Изменения цепи процесса/параметров процесса (внутренние процессы производства, включая subprocesses), согласованные с потребителем		*
<b>3.2</b>	Изменения в форме и этапах проверки, не выходящие за рамки согласованной с потребителем документации (ТУ, ГЧ и других документов)		*
<b>3.3</b>	Дублирование производственного или испытательного оборудования, в рамках списков серийного одобренного оборудования		*
<b>3.4</b>	Приобретение принципиально нового оборудования, выходящего за рамки серийного/внедрение принципиально нового технологического процесса, перемещение оборудования	*	
<b>4 Изменение в логистике</b>			
<b>4.1</b>	Изменения упаковки, выходящие за рамки согласованных с потребителем документов	*	
<b>4.2</b>	Изменения упаковки, в рамках ранее согласованных (материалов, поставщиков/субпоставщиков), не влияющие на выполнение согласованных с потребителем требований к упаковке		*
<b>4.3</b>	Изменения внутренних логистических процессов		*
<b>5 Изменение в документации</b>			
<b>5.1</b>	Приведение документации (ТУ, ГЧ и других документов) в соответствии с состоянием разрешенной продукции	*	
<b>5.2</b>	Приведение документации в соответствии с состоянием разрешенной продукции, в части не специфицированной в технической документации, согласованной с потребителем (ТУ, ГЧ), в т.ч. исправление формальных ошибок и др.		*
<b>6 Ответственность и полномочия</b>			
<b>6.1</b>	Изменение контактного лица, ответственного за поставку продукции и координацию работ в случае возникновения вопросов качества продукции		*

<b>7</b>	<b>Представитель потребителя</b>			
<b>7.1</b>	Назначение/изменение представителя потребителя	*		
<b>7.2</b>	Изменение в руководстве, ответственном за качество или управление организацией		*	
<b>8</b>	<b>Нештатные ситуации</b>			
<b>8.1</b>	Остановка производства в нештатных ситуациях (первые 24 часа)		*	
<b>9</b>	<b>Собственность потребителя</b>			
<b>9.1</b>	Приближение окончания срока службы инструментальной (литейной оснастки), принадлежащей потребителю		*	

(Примечание: допускается корректировка требований при согласовании матрицы)

СОГЛАСОВАНО:

Директор по закупкам

ОАО «УАЗ»

\_\_\_\_\_ А.Н.Прохоров

СОГЛАСОВАНО:

Руководитель

службы продаж поставщика

\_\_\_\_\_ И.О. Фамилия



## Регламент

### действий, применяемых к поставщику при повторяющихся несоответствиях

#### Основные положения

##### Контролируемые поставки

Контролируемые поставки - это требование ОАО «ЗМЗ» к поставщику организовать дополнительный процесс контроля с целью сортировки продукции для исключения отгрузки несоответствующей продукции. Данный процесс вводится до выявления и устранения причин возникновения несоответствий. Дополнительный процесс контроля вводится в дополнение к нормальному процессу производства. Данные, получаемые в ходе дополнительного процесса контроля, важны для определения следующего: эффективности дополнительного процесса контроля и корректирующих действий, вводимых для исключения причин возникновения несоответствий.

Решение о назначении Уровня контролируемых поставок принимается на совещании у руководителя департамента обеспечения производства ОАО «ЗМЗ».

##### Контролируемые поставки - Уровень 1

Уровень 1 - включает процесс решения проблем 8D вместе с дополнительным процессом контроля. Этапы отчёта об анализе и решении проблем методом 8D показаны в приложении А. Процесс дополнительного контроля проводится силами сотрудников поставщика на производственных площадях поставщика, с целью недопущения отгрузки в ОАО «ЗМЗ» несоответствующей продукции. Решение о применении контролируемых поставок применяется, когда один или более случаев поставок несоответствующей продукции было обнаружено. ОАО «ЗМЗ» официально уведомляет поставщика о необходимости внедрения процесса дополнительного контроля и режима контролируемых поставок.

##### Контролируемые поставки Уровень 1 вводятся в следующих случаях:

- наличие информации о несоответствиях в гарантийный период эксплуатации и имеющие влияние непосредственно на удовлетворенность потребителя ОАО «ЗМЗ»;
- несоответствия обнаружены на производстве ОАО «ЗМЗ» в ходе процесса производства/аудита, могут повлиять на удовлетворенность потребителя ОАО «ЗМЗ»;
- несоответствия влияют на процесс производства в ОАО «ЗМЗ» (недопоставка, остановка производства, изменение плана производства, некомплектная сборка);
- наличие повторяющихся несоответствий, корректирующие действия не предприняты;
- нет ответа на информацию об обнаружении несоответствий, неудовлетворительный ответ или предоставлены неудовлетворительные (нерезультативные) корректирующие действия;
- результат аудита производства поставщика показывает наличие риска возможности возникновения несоответствий, указанных выше.

##### Контролируемые поставки - Уровень 2

Уровень 2 включает процесс по Уровню 1 с дополнительными мерами, в том числе, вызов руководства поставщика для анализа предпринятых действий поставщиком по Уровню 1 и совместной разработке дополнительных мероприятий по исключению причин и совместных действий по исключению несоответствующих поставок в ОАО «ЗМЗ».

### **Контролируемые поставки Уровень 3**

Уровень 3 включает процесс по Уровню 1, включая дополнительную инспекцию, проводимую третьей стороной (допускается, по согласованию, второй стороной). Третья сторона определяется поставщиком, утверждается руководителем департамента обеспечения производства ОАО «ЗМЗ» и оплачивается поставщиком.

В том случае, если несоответствия имеют высокий ранг значимости, когда отказ ухудшает безопасность работы транспортного средства или несоответствие законодательным и обязательным требованиям с предупреждением, принимается решение перейти на Уровень 3. Поставщик организует совещание с потребителем совместно с выбранной поставщиком третьей стороной. На совещании должны быть согласованы:

- характеристики продукции, которые требуется контролировать;
- метод контроля;
- корректирующие/предупреждающие действия, которые необходимо поставщику применить;
- критерии окончания режима контролируемых поставок по Уровню 3 и предварительный план – график.

### **Режим поиска нового поставщика**

В том случае, если поставщик не обеспечивает необходимый уровень качества в ходе режима контролируемых поставок, ОАО «ЗМЗ» имеет право разместить заказ у альтернативного поставщика без выставления претензий со стороны данного (текущего) поставщика.

### **Информация для третьей стороны (Органов по сертификации):**

- Орган по сертификации будет проинформирован, если вводится режим поиска нового поставщика в том случае, если поставщик сертифицирован на соответствие требованиям ISO/TS 16949;
- Орган по сертификации в ходе следующего планового аудита верифицирует предпринятые корректирующие/предупреждающие действия для закрытия режима поиска нового поставщика;
- Орган по сертификации обозначит значительное несоответствие в том случае, если введён режим поиска нового поставщика.

### **В том случае, если поставщик не имеет сертификата ISO/TS 16949:**

Орган по сертификации может начать процесс сертификации только после закрытия режима поиска нового поставщика, либо, по соглашению сторон – ОАО «ЗМЗ» и Органа по сертификации.

### Этапы отчёта об анализе и решении проблем методом 8D

Как минимум, в отчёт должны быть включены следующие этапы:

- Общая информация
- D1 Формирование команды по решению проблемы (рабочей группы)
- D2 Описание проблемы
- D3 Разработка незамедлительных ответных действий
- D4 Анализ и установление первопричин
- D5 Разработка и проверка (верификация) постоянных корректирующих действий
- D6 Внедрение, оценка (валидация) постоянных корректирующих действий
- D7 Разработка предупреждающих действий
- D8 Анализ проведённой работы и поздравление команды

Руководитель ДСиБД

Руководитель ДОП

Руководитель ДУК

Начальник УРСМО



И.Г.Морозов

А.Я.Статьин

С.Н.Барышев

В.А.Плешков