

九

鼎

CASCERT



2017 年第 4 期
总第 7 期

目录

CASC 回顾	1
股东动态	2
中国汽车质量技术联盟 正式成立	2
认证服务指南	5
IATF 16949 换版战略（第三次修订版）-CASC 翻译中文版	5
CASC 关于 IATF 16949 换版说明	14
关于 ISO 9001:2015 认证标准换版工作的通知	24
CASC 质量管理培训课程及培训计划	27
客户交流群介绍	33
学习园地	34
世界三大质量大师：戴明、朱兰和克劳士比的思想比较	34
客户交流	39
如何在企业中推行质量管理体系	39
新获证企业（2017.7.1-2017.9.30）	43
征稿启事	45
联系我们	46

CASC 回顾

2017年7月11日 CASC在北京举办 IATF 16949 转版研讨会暨二方审核员资格升级培训

为满足广大获证客户及汽车行业企业对 IATF16949 标准的学习需求，2017年7月11日 CASC在北京举办了 IATF 16949 转版研讨会暨二方审核员资格升级培训。

CASC 资深专家和参会人员共同研讨了 IATF 16949:2016 标准的主要变化情况及针对新标准的变化组织应采取的相应措施，下午同时进行了二方审核员资格的升级培训。



2017年7月17日，CASC在北京举办一期 IATF 16949:2016 内审员资格培训

本次新版标准的培训由 CASC 资深专家亲自授课。有十几家企业二十余人参加了此次培训。



2017年8月14日，CASC在南京举办 IATF 16949 内审员/二方审核员资格培训

2017年8月14日至16日 CASC在南京举办了一期 IATF 16949:2016 内审员资格培训，本次新版标准的培训由 CASC 总经理亲自授课，有十余家企业近二十名学员参加了此次培训。

股东动态

中国汽车质量技术联盟 正式成立

2017年8月29日，“中国汽车质量技术联盟”成立大会在青岛市隆重召开。

中国汽车质量技术联盟由广州汽车集团股份有限公司、中国第一汽车集团公司、中国汽车技术研究中心、中国重型汽车集团有限公司、长城汽车股份有限公司、东风汽车公司、北京汽车集团有限公司、重庆长安汽车股份有限公司等8家单位作为初始发起人



发起设立。联盟秘书处设立于中国汽车技术研究中心。

会上，联盟理事长、中国汽车技术研究中心张建伟副主任首先致辞，阐述了联盟成立的时代背景和重大意义。中国国家认证认可监督管理委员会薄昱民总工程师到会并对联盟成立表示祝贺，发表了题为“建设质量强国，推动经济社会发展迈入质量时代”的主旨演讲，从“为什么要全面实施质量强国战略”和“如何落实质量强国战略”两个方面进行了深刻阐述，并围绕汽车行业如何践行质量强国战略，对联盟的未来发展提出了殷切希望。北京中机车辆司法鉴定中心陈强主任、国际汽车工业特别工作组 IATF 北京代表处陈建和总经理等行业主管领导和权威专家，围绕质量强国战略、汽车产品质量司法鉴定、IATF



与汽车质量管理等重要主题发表了精彩演讲。联盟秘书长、天津华诚认证有限公司郑元辉总经理向大会介绍了联盟的基本情况。

郑元辉总经理向大会介绍了联盟的基本情况。



随后，国家认监委薄昱民总工程师与 8 家初始发起人单位代表上台共同开启了联盟成立启动球，台下近百名代表一同见证了这一历史性时刻。

在联盟成立大会上，宣布了联盟第一次理事会决议，确认了联盟任职人员名单和专家咨询委员会专家名单，向秘书处进行了授牌，并向专家颁发了聘书。

最后，大会发布了《中国汽车质量技术联盟宣言》：



“中国汽车质量技术联盟”致力于在汽车行业大力推动实施质量强国战略，加快提升中国品牌汽车产品和服务的质量水平。

“中国汽车质量技术联盟”的发展理念是：整合内外资源，践行质量强国战略；汇聚行业智

慧，实现汽车强国梦想。

“中国汽车质量技术联盟”服务于中国品牌，聚焦于汽车质量，依托于资源整合，定位于成为中国汽车质量技术领域的标准制定者、平台提供者、成果推广者、人才培养者和国际代言者。

“中国汽车质量技术联盟”将：

- 围绕共性关键问题，开展合作研究并形成行业技术标准；
- 建立技术研究平台，实现创新资源有效配置和合理利用；
- 促进研究成果的共享，推动创新成果在汽车产业链的应用；
- 实现人才的联合培养，为汽车行业持续创新提供人才支撑；
- 开展国际交流与合作，引领汽车质量技术研究走向国际化。





“中国汽车质量技术联盟”呼吁：所有关注中国汽车质量技术发展的各类组织，积极参与到本联盟的工作中来，以提升中国品牌汽车质量为己任，为汽车强国和质量强国的建设贡献力量！



认证服务指南

IATF 16949 换版战略（第三次修订版）-CASC 翻译中文版

前 言

IATF 16949 第一版此处指的是“IATF 16949”代表由国际汽车工业组 (IATF) 开发的修订的汽车质量管理体系标准。这次修订标准取消和取代 ISO/TS 16949:2009。ISO/TS 16949:2009 证书将在 2018 年 9 月 14 日不再有效。

这份文件为从 ISO/TS 16949:2009 换版到 IATF 16949 提供了引导，并且已由 IATF 批准，这份文件应用到所有相关方（例如：获证组织和/或使用 ISO/TS 16949, 认证机构和审核员），并取代 2016 年 4 月 IATF 在全球监督网站上发布的换版计划。对这个战略的额外澄清可以期望在此文件的未来版本中看到。

2016 年 10 月 3 日第一次修订

这个修订换版战略文件结合了 IATF 已批准的常见问题。额外的小语法错误得到了纠正。

在第 3 页和第 7 页的介绍了 2 个错误的时间要求的协调(关于没有进行 IATF 16949 及时换版审核)；

在第 3 页最后一个要求的误解(关于在什么样的审核时换版审核被允许的问题) 被取消了；

认证机构将被允许使用一名换版审核组的审核员做该审核组成员参加接下来的监督审核；

增加一个澄清：从换版审核最后一天之后开始一个新审核周期；

2016 年 11 月 21 日第二次修订

对换版审核组的要求

2017 年 6 月 19 日第三次修订

非现场文件评审的提交资料要求，组长被要求提交资料以允许认证机构实施一次非现场文件评审（见第 4 页红色变化部分）

换版时间要求

2017 年 10 月 1 日之后（初次，监督，再认证，转换）不应实施 ISO/TS

16949:2009 审核。获得 ISO/TS 16949:2009 认证的组织应换版为新 IATF 16949, 通过一个与当前 ISO/TS 16949:2009 的审核周期相一致的换版审核 (例如: 在一次定期安排的再认证审核或监督审核), 根据 IATF 规则 5.11 节定义的允许的时间要求

注: 之前告知的“选项 2”被撤销了。

时间要求如下:

如果下次定期安排的审核是一次年度监督审核, 换版审核应符合相关的时限: 6 个月 (-1 个月/+1 个月), 9 个月 (-2 个月/+1 个月), 或 12 个月 (-3 个月/+1 个月) 审核周期。在时间不能满足的情况下, 认证机构应根据 IATF 规则 8.1 e) 节启动认证退出过程。相关在现场审核应根据 IATF 规则 8.4 节重新安排换版审核。

如果下次定期安排审核应是再认证审核, 换版审核的允许时间应满足根据 IATF 规则 5.1.1 节再认证的时间要求 (前 3 个月/0 天)。

不能根据 IATF 5.1.1 节规则的时间进行换版审核 (或 IATF 规则 8.4 节的退出认证过程时间), 要求组织从初次认证审核重新开始, 通过以下批准的偏差: 不要求 1 阶段准备审核, 只要 IATF 16949 的初次认证审核是在组织上一次 ISO/TS 16949:2009 审核的 18 个月内 (请见第 10 页 D 要点)。在这种情况下, 认证机构不需要向 IATF 监督办公室申请 waiver。

获得 ISO/TS 16949:2009 认证的组织不能换版为 IATF 16949 的情况:

通过一次转换到一个新 IATF 认可认证机构的转换审核;

通过一次特殊审核;

换版审核要求

换版审核依据 IATF 规则 5.2 表格中复评审核的持续时间要求。一个 (新的) 随后的审核周期从换版审核的最后一天开始。

换版审核应是等价于再认证审核的一次完整的体系审核, 应遵守 IATF 规则 6.8 节定义的所有要求。审核策划过程应符合 IATF 规则 5.7 节的所有要求, 以及以下特殊要求:

一次非现场的文件评审应在换版审核之前进行。此非现场文件评审应包括最低限度的评审顾客质量管理体系文件 (如质量手册和程序), 包括关于符合 IATF

16949 要求的证据。

如果组织不能提供要求信息，审核计划应包括现场至少 0.5 个额外审核人天来收集和评审缺失的信息，这些安排在现场会议 1 小时前。

注：IATF 已经撤回了先前强制的额外的转换审核中 0.5-1.0 人日

如果客户没有在认证机构审核前提供最少要求的信息用来进行非现场文件评审，审核不应开始。是否安排额外现场审核人日对客户审核前提供的文件实施一次额外深度评审，由认证机构决定。如果换版审核不能在要求的时限内被实施，客户应从初次审核重新开始。

所有现场和外部支持职能应在被包含在与当前 ISO/TS 16949:2009 审核周期一致的换版过程中，并应包括在换版审核中。

特殊情况下，外部支持职能也许没有在它支持的制造现场换版审核之前完成 IATF 16949 的换版审核。在这种情况下，可以做出一个肯定的认证决定以允许制造现场获得 IATF 16949 认证。

为确保澄清那个支持职能被经审核了，以及依据的哪个版本的汽车标准 (IATF 16949 或 ISO/TS 16949:2009)，制造现场的换版审核报告应：

列出所有外部支持职能

列出被审核的外部支持职能依据的哪个版本的汽车标准

列出外部支持职能的这些审核的完成日期

如果外部支持职能的上次审核是一次 ISO/TS 16949:2009 审核，报告还应包括 IATF 16949 换版审核的安排或者计划日期。外部支持职能的审核报告还应包括清晰声明：关于上次内审的实施是依据哪个版本的汽车标准 (ISO/TS 16949:2009 或 IATF 16949)。

例外情况下，外部支持职能在相关制造现场换版审核之前没有完成 IATF 16949 的换版审核，组织应确保一个完整差异分析在制造现场审核是可获得的，包括满足 IATF 16949 的使用要求的详细措施计划。

组织不能提供差异分析和具体措施计划的情况下，制造现场审核应认为失效，现场应被要求进行完整的初次审核。

认证机构换版审核组要求

换版审核应仅由已经证明他们 IATF 16949 审核能力的第三方有资格的审核

员进行，审核员因此通过：在他们被允许依据 IATF 16949 进行换版审核和初次认证审核前，应通过 IATF ADP 系统中的 IATF 16949 和 IATF 规则测试。

IATF 要求：

所有 IATF ADP 中注册的有效审核员必须被他们允许实施换版审核之前通过 (80%或以上) IATF 16949 和 IATF 规则测试。

截止 2017 年 6 月 30 日，所有 IATF ADP 中注册的有效审核员必须通过 (包括必须的补考) IATF 16949 和 IATF 规则，否则他们将失效。

另外，所有 IATF ADP 持有 3XX 或 4-ADP 证书的审核员必须完成 IATF 16949 和 IATF 规则培训和测试，在安排 IATF ADP 监考课程。

认证机构应符合 IATF 规则 5.6 节定义的建立审核组的所有要求，和以下对换版审核的特殊要求/批准的偏差：

认证机构可以从之前审核周期中委派一名以上审核员参与换版审核 (即过度审核员)。实施换版审核的审核组的成员之一将被允许作为审核组成员参加后续的监督审核 (见 FAQ NO.1)，在这种情况下，认证机构不需要向相关 IATF 监督办公室申请 Waiver。

在审核人天超过 5 天的时候，认证机构可指定一个审核员，但最多不能超过 7 天，在这种情况下，认证机构不需要提交 waiver。

换版审核不符合管理

当认证机构在换版审核时识别出不合格时，客户和认证机构应符合所有要求：

IATF 规则 5.1 节定义的不符合管理过程；

IATF 规则 8.1 c) 和 8.2 节定义的启动认证退出过程。如果换版审核识别出严重不符合，暂停决定应与 IATF 规则 8.3 节保持一致。

IATF 16949 证书颁发

认证机构应符合 IATF 规则 5.12 节定义的认证决定过程的所有要求，及以下换版审核特殊要求/批准偏差：

认证机构可以在当前 ISO/TS 16949:2009 证书到期之后做出肯定认证决定，只要决定在从换版审核最后一天开始的最多 120 个日历日内做出。

注：这可能导致一段时期内，客户 ISO/TS 16949:2009 证书到期切在新版 IATF 16949 证书颁发之前没有有效的证书。

依据一个肯定的认证决定，认证机构应给组织颁发一个 IATF 16949 证书，

这个证书应包括颁发日期（肯定的认证决定日期）和到期日（发布日期加最多 3 年减 1 天）。这个新证书应有新的 IATF 编号。

注：当前 ISO/TS 16949 证书（如果是发布状态）因此在 IATF 数据库中会自动被替换。

IATF 初次认证

所有寻求初次认证的组织可以在 2017 年 10 月 1 日前接受 ISO/TS 16949:2009 认证, 然而 ISO/TS 16949:2009 证书有效期只到 2018 年 9 月 14 日。在 2017 年 10 月 1 日之后, 组织只能依据 IATF 16949 标准被审核和认证。

在为寻求 IATF 16949 初次认证的组织确定审核人天数时, 可以对以下情况和组织予以减免:

A 现有 ISO 9001 认证的组织

对于从现有 ISO 9001:2015 升级到 IATF 16949 的初次 2 阶段人日应不能减少超过 IATF 规则 5.2 节 5.2 表格定义的初次 2 阶段人日的 30%。

实施 IATF 16949 认证的认证机构应和现有 ISO 9001:2015 认证机构是同一个;

ISO 9001:2015 认证的客户转换到新认证机构的情况下, 在升级到 IATF 16949 审核之前, 新认证机构应至少实施一次 ISO 9001:2015 监督审核。

如果初次认证审核范围扩大, 不适用升级折扣, 应适用 100%初次 2 阶段人日要求;

如果组织有现存有效的 ISO 9001:2008 证书, 不适用升级折扣。应适用 100%初次 2 阶段人日要求。

B 现有 VDA6.1 和 ISO 9001 认证的组织

对于从 VDA 6.1 和 ISO 9001:2015 升级到 IATF 的初次 2 阶段不应减少超过 IATF 规则 5.2 节 5.2 表格定义的初次 2 阶段人天的 50%。

如果组织有有效的 VDA 6.1 和 ISO 9001:2008 证书, 不适用升级折扣, 应适用 100%初次 2 阶段人日要求。

如果范围扩大, 不适用升级折扣, 应适用 100%初次 2 阶段人日要求。

C 现有有效的 ISO/TS 16949 符合性证明函的组织:

IATF 规则规定 5.14.4 定义的升级折扣不应应用在现有有限 ISO/TS 16949:2009 符合性证明函的组织。应适用 100%初次 2 阶段人天的要求。

D 因未及时换版而撤销之前 ISO/TS 16949 证书的组织

对于有撤销 ISO/TS 16949:2009 证书的初次 2 阶段人天不能等同于规则 5.4h) 的再认证审核人天。审核人天应等同于初次审核人天数。

然而:

如果认证机构对初次认证审核等同撤销证书的情况下, 不要求 1 阶段准备评审。关于时间要求, 见第 4 页“未能按照时间要求进行换版审核”

如果以上条件不满足, 要求现场 1 阶段准备性评审。

常见的换版问题

1、从 ISO/TS 16949:2009 到 IATF 16949:2016 的换版审核最早可能的实施日期是什么时间?

最早可能进行 IATF 16949:2016 的换版审核(初次审核)日期是 2017 年 1 月 1 日。

2、换版战略表明组织不能在转换同时进行 IATF 16949 换版审核。一个获得 ISO/TS 16949 认证的组织可以转换到新的认证机构, 并让新的认证机构进行一次初次认证审核来代替么?

如果组织有有效的 ISO/TS 16949:2009 证书, 那么换版战略的意图将禁止任何新的认证机构将此获证组织作为新客户来接受。

如果组织已经取消现有认证机构的合同, 不在认证 ISO/TS 16949, 组织将允许转换到新的 IATF 认可认证机构。

3、组织被要求在换版审核开始之前依据 IATF 16949 进行一次管理评审么?

组织需要在 IATF 认可的认证机构进行换版审核前证明其满足管理评审的所有要求。

这应通过一次完整的、新的 IATF 16949:2016 管理评审来证明。然而在换版审核的时候, 这可以通过之前符合 ISO/TS 16949:2009 要求的管理评审, 结合一次符合 IATF 16949:2016 额外的补充管理评审来实现。

4、在换版审核开始之前, 组织被要求实施一次针对 IATF 16949 的完整的内审么?

在 IATF 认可认证机构进行换版审核之前, 组织被要求通过针对 IATF 16949:2016 要求的一次完整内审证明其符合 IATF 16949:2016.

这应通过一次针对 IATF 16949:2016 的完整的体系审核来证明。然而在换版审核时，这可以通过之前符合 ISO/TS 16949:2009 要求的体系审核，结合一次符合 IATF 16949:2016 额外的补充体系审核来实现。

5、在换版审核开始之前，认证机构被允许进行一次预审核么？

不，不被允许。然而认证机构可以被要求包括一次至少 0.5 人日的额外现场人天来搜集和评审缺失的审核策划信息，这应在审核开始之前（见第 5 页-换版审核要求）。

6、在换版审核开始之前，认证机构被允许进行一次差异评估么？

不，这不被允许。

7、集团方案中每个现场都需要文件评审么？

是的，每个现场必须提供相关要求的文件，即使是在集团方案中有一个共同的质量管理体系。

8、在换版审核之前，组织被要求针对 IATF 16949 新过程收集 12 个月绩效数据么？

不，这不要求。

9、作为集团认证方案的一部分的现场，换版审核时被允许进行标准的减免么（如 20%-30%）？

是的，换版审核应该依据再认证审核的相同要求来计算。

10、当一个单独的认证机构审核员被安排 7 个人日审核时，审核必须进行连续的人日么？即审核可以计划周一至周五然后下周一到周二么？

一名审核员被指派总审核人日超过 5 天的审核，现场审核应通过连续日历日被安排和实施。IATF 规则第 5.7 节。然而对于换版审核，IATF 将允许基于现场的连续工作日安排和实施现场审核。

11、换版战略要求允许超过 1 个审核员参加换版审核，这些审核员也能继续参加随后的监督审核么？

实施换版审核的审核组中一名成员被允许作为审核组成员参加随后的监督审核。

12、在相关制造现场换版审核之前，认证机构审核员在评审一个还没完成 IATF 16949 换版审核的外部支持场所的完整的差异分析和详细措施计划时，审核员被

期望了什么？

期望是客户向认证机构审核组提供差异分析文件的副本，包括当前、更新的措施计划（例如：时限、职责分配和完成状态）。认证机构审核员应将此信息与审核记录一同保留，这作为外部支持场所熟悉 IATF 16949 标准，已经完成他们当前体系对新要求的一次分析。以及正在实施措施计划来关闭差异的证据是可以接受的。此信息对支持认证决定职能做出是否向制造现场颁发 IATF 16949 证书的决定是必要的。

13、如果一个或多个 IATF 16949 换版审核的不符合在要求时间内既没 100%解决也没关闭，现有的 ISO/TS 16949 证书会怎样？

认证机构应遵从 IATF 规则 5.11 节的所有要求。在这种情况下，换版审核被视为“失败”，切 IATF 数据库应相应更新。认证决定应是否定的。意味着 ISO/TS 16949:2009 证书是被撤销，客户必须从初次认证审核重新开始。

14、如果现场已获得 ISO 9001:2015 和 ISO/TS 16949:2009 认证，换版审核是否允许被减少审核人天？

换版审核，没有进一步减免适用于这种情况，唯一一种可能被允许的减免是如果客户决定从 ISO 9001:2015 到 IATF 16949，这将导致初次 2 阶段审核人日减少 30%。

15、ISO 9001:2015 和 IATF 16949:2016 补充要求，认证机构可以分开审核么？

不，这不被允许。IATF 16949 不能被视为独立的 QMS 标准，而是必须作为 ISO 9001:2015 的补充结合其使用。

16、在 2017 年 10 月 1 日之后，如果组织（有有效 ISO/TS16949 证书）被要求进行一次特殊审核（IATF 规则 7.2 节），特殊审核是依据 ISO/TS 16949 还是 IATF 16949 实施？

特殊审核的范围讲师组织当前的获证标准，在这种情况下的特殊审核将依据 ISO/TS 16949 实施。

17、在 2016 年 8 月 10 日发布的“修订的换版战略”之前，如果组织已经与一个新的认证机构签订合同转换此现场，组织将被允许在这种例外情况下从 ISO/TS16949 转换到 IATF 16949，并且同时进行换版审核么？

现有获证组织的 IATF 16949 换版审核应仅与他们现有的、为组织认证

ISO/TS 16949 的认证机构发生。然而，IATF 认可那些可能在 2016 年 8 月 10 日发布修订换版战略之前已经签署的合同，在这种例外的情况下，组织将被允许继续向新认证机构的转换过程，并实施他们的 IATF 16949 换版审核。

在这种情况下，所有转换审核的要求应被应用，然而审核人日应等同于 2 阶段审核，而不是等同于再认证审核，认证机构被要求在换版审核前应获得相关监督办公室的批准，并且 waiver 请求应包括相关证据显示合同是在 2016 年 8 月 10 日前被签署的，认证机构应在 IATF 数据库中将此审核录入为换版审核，并带有 waiver 编号和之前的 IATF 编号。

18、IATF 16949:2016 新审核员 (3-XX-..) 能否实施 ISO/TS 16949:2009 审核？

不允许。根据第五版规则要求，新审核员 (3-XX-..) 有资格实施 IATF 16949:2016 标准审核。因此，这些新审核员不被允许实施 ISO/TS 16949:2009 版标准审核。

ISO/TS 16949⇨IATF 16949

2017 年 6 月 第三次 修订版

International Automotive Task Force (著)

注：北京九鼎国联认证有限公司提供翻译，仅供业内人士参考使用，理解出现偏差请以英文原版为准。英文原版请从 IATF 网站下载：

[https://www.iatfglobaloversight.org/;](https://www.iatfglobaloversight.org/)



CASC 关于 IATF 16949 换版说明

此次更新内容:

未能在计划换版审核前提供非现场文件评审的信息 (更新的质量手册, 更新的/新的程序和符合 IATF 16949 的证据), 将不能进行现场审核, 换版审核不能在要求的时限内实施, 组织应从初次审核重新开始认证。

各获证客户及新客户:

IATF 已于 2016 年 10 月发布新版标准 IATF 16949:2016, 并发布相关换版策略, 现 CASC 将换版策略相关内容形成此换版说明, 供各位客户参考。此策略的英文原版参见 IATF 官网最新信息 <http://www.iatfglobaloversight.org/>。组织可在 IATF 网站上订阅邮件以便当已发布的方案有变化时自动接受邮件通知。CASC 将定期举办新标准的研讨会, 请关注 CASC 网站相关信息 <http://www.casc-cert.com>。

Every certified and new client,

IATF has issued the new standard IATF 16949:2016 on Oct 2016, and released the transition strategy, now CASC compiled this instruction base on the transition strategy for your reference. You can also find the original edition on IATF' s website <http://www.iatfglobaloversight.org/>, and you can apply the auto-mail on the IATF' s website to get the newest information about the transition. CASC will regularly hold the seminar about this new standard, please pay attention to our website <http://www.casc-cert.com>.

领先一步 Get A Jump Start

购买一本 IATF 16949:2016 标准, 并采购一本 ISO 9001:2015 标准, 两个标准都是获得 IATF 16949 认证所需的。Purchase of copy of IATF 16949:2016 standard when it is available on 3 October 2016. Also, purchase a copy of ISO 9001:2015. Both standards are needed to achieve certification to IATF 16949.

差异分析 Gap Analysis

执行 IATF 16949:2016 和 ISO 9001:2015 的差异分析, 优先考虑在年底前完成这项工作, 对每个制造现场和任何外部支持职能/场所完成差异分析。Perform a gap analysis to IATF 16949:2016 and ISO 9001:2015. Make it a priority to complete before year end, Complete a gap analysis for each manufacturing site and any remote support function/location.

-IATF 不会发布一个通用的差异分析工具; 组织要自己建立。IATF will not publish a common gap analysis tool; organizations will have to create their own

-CASC 不被允许执行差异分析或实施一次预审核。CASC is not permitted to perform a gap analysis or conduct a pre audit.

措施计划 Action Plan

开发一份措施计划来关闭当前质量管理体系与新版 IATF 16949 和 ISO 9001 要求之间的差异。Close the gaps between current quality management system and the new requirements in IATF 16949 and ISO 9001

-计划应包含时间点、关键里程碑、职责和状态 Plan should include timing, key milestones, responsibilities and status

-保持计划的更新 Keep the plan up to date

理解 IATF 换版策略 Understand the IATF Transition strategy.

-换版策略应用到制造现场和外部支持职能/场所 Transition process applies to manufacturing sites and remote support functions/locations

-通读换版策略以理解要求是怎样影响/应用到你们的组织的 Read through the transition strategy to understand how the requirements affects/applies to your organization

-了解 IATF 通过 IATF 全球监督网站发布的策略的后续变化 Be aware of subsequent changes to the strategy that are released by the IATF via the IATF Global Oversight website

-有任何问题直接向 CASC 提出 Direct any questions to CASC

管理评审 Management Review

在 CASC 实施换版审核前, 实施一个完整的 IATF 16949 内部审核和一次管理

评审 Conduct a full internal systems audit to IATF 16949 and a management review prior to the transition audit by CASC

-要求展现质量管理体系符合所有 IATF 16949 要求 Required to show the quality management system is in compliance to all IATF 16949 requirements

-对于内审，能够通过结合之前的 ISO/TS16949 内审和补充内审去覆盖 IATF 16949 的额外要求来实现 For internal audits, this can be accomplished through a combination of previous internal system audits to ISO/TS 16949 and a supplemental internal system audit(s) to cover the additional requirements of IATF 16949

-对于管理评审，能够通过结合之前符合 ISO/TS16949 要求的管理评审和符合 IATF 16949 额外要求的补充管理评审来实现。For management review, this can be accomplished through a combination of a previous management review in compliance with ISO/TS 16949 requirements and a supplemental management review in compliance with the additional requirements of IATF 16949

识别换版审核 Identify Transition Audit

识别哪些在 2017 年或 2018 年的“定期安排的审核”将被实施 IATF 16949 换版审核: Identify which “regularly scheduled audit ” in 2017 or 2018 will be the transition audit to IATF 16949.

-已通过 ISO/TS16949 认证的制造现场和外部支持场所应通过换版审核换版为 IATF 16949. Manufacturing sites and remote support functions/locations certified to ISO/TS 16949 shall transition to IATF 16949 through a transition audit.

-换版审核将发生在下次“定期安排的审核”，包括在 IATF 规则 5.5.1 中允许的时间。Transition audit will occur at the next “regularly scheduled audit”，including allowable timing in IATF Rules 5.1.1

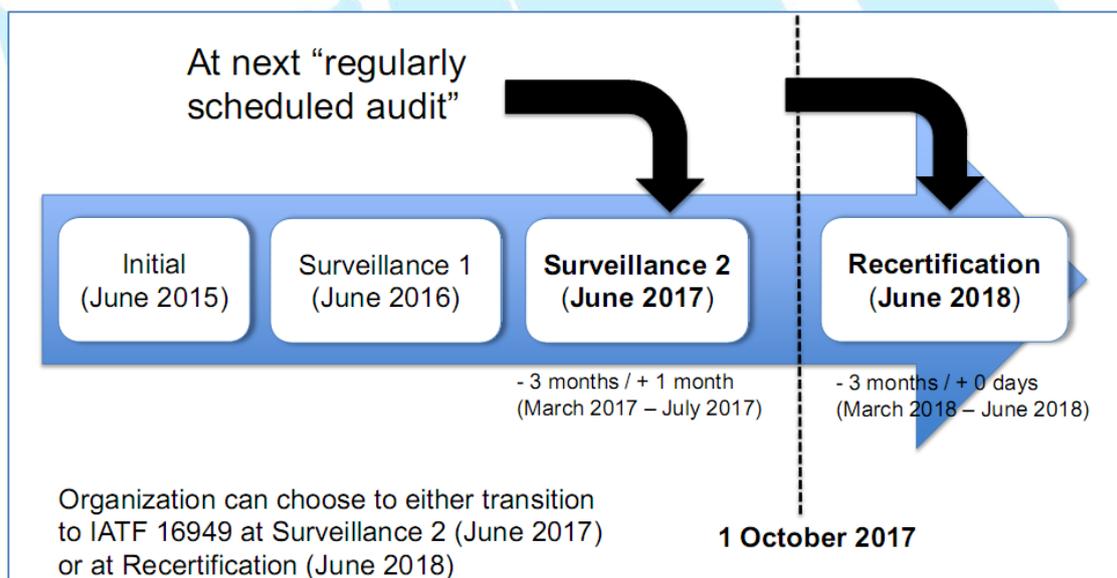
-换版审核“替换”下次常规安排的监督或复评审。Transition audit REPLACES the next regularly scheduled surveillance or recertification audit

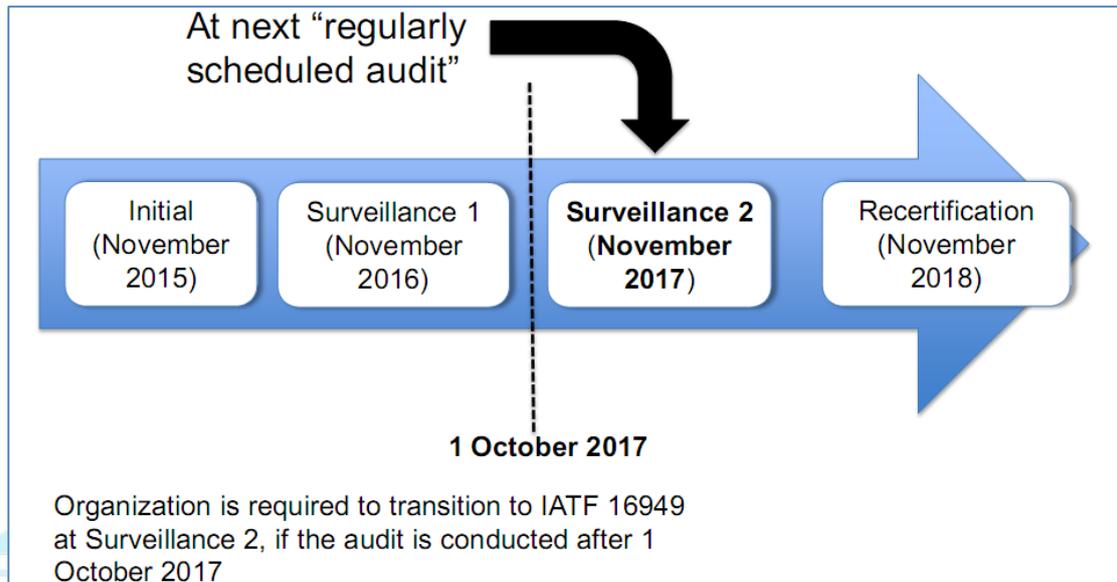
-IATF 16949 的换版审核可以在尽早开展-2017 年 1 月 1 日, 但 2017 年 10 月 1 日是强制开始日期。Transition audits to IATF 16949 can start as early as 1 January 2017, but are mandatory starting 1 October 2017

转换审核 Transition audit

-自愿换版: 对于发生在 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 9 月 30 日之间的任何审核 (初次、监督或复评), 组织可以选择实施 IATF 16949 的换版审核, 或者实施 ISO/TS16949 的审核 Voluntary Transition: For any audit (initial, surveillance or recertification) occurring between 1 January 2017- 30 September 2017, the organization can choose to have a transition audit to IATF 16949 or have an audit to ISO/TS 16949

-强制换版: 对于任何自 2017 年 10 月 1 日后开始的审核, 如果组织还没有在此之前换版, 在下次常规安排的审核时换版审核是强制的。Mandatory transition: For any audit (initial, surveillance or recertification) starting after 1 October 2017, and if the organization has not already transitioned prior to that date, the transition audit is mandatory at the next regularly scheduled audit.





理解未按时实施换版审核的后果 Understand the consequences for failing to conduct the transition audit on time

-如果不能满足时间限的要求 (并且换版审核正在替换监督审核), 认证退出过程 (如暂停) 将被启动。 If the timing requirements cannot be met (and the transition audit was replacing a surveillance audit), the decertification process (i. e. suspension) will be initiated

-允许额外的 90 个日历日去安排和完成一次现场换版审核。 Allows for another 90 calendar days to schedule and complete an on site transition audit

-如果现场换版审核未在 90 个日历日发生, 当前 ISO/TS16949 证书将被撤销, 组织将重新开始一次 IATF 16949 的初次认证审核。 If the on site transition audit does not occur within 90 calendar days, the current ISO/TS 16949 certificate will be withdrawn

-如果时间限的要求未能被满足 (并且换版审核将要替代一次复评审核), 当前证书将保持有效直至证书过期, 组织将重新开始一次 IATF 16949 初次认证审核。 If the timing requirements cannot be met (and the transition audit was replacing a recertification audit), the current ISO/TS 16949 certificate will remain valid until the certificate expiration date. Organization would start over with an initial certification audit to IATF

16949

获得 ISO/TS16949 认证的组织在以下情况时不能换版为 IATF 16949
Organizations certified to ISO/TS 16949 cannot transition to IATF 16949
at:

一次特殊审核，在审核周期内，常规安排的审核之外有一次特殊审核。A special audit. As a special audit is outside of the “regularly scheduled audit” in the audit cycle

一个转换审核。ISO/TS16949 的获证组织不能在更换 IATF 认可的认证机构同时实施换版审核，IATF 已经落实保障措施防止此类问题发生。A transfer audit. ISO/TS 16949 certified organization cannot change IATF recognized certification bodies and have a transition audit at the same time. IATF has put safeguards in place to prevent this from occurring.

-在特殊情况下，组织在 IATF 换版策略发布前(2016 年 8 月)启动了转换过程的，可以给予特权（见 IATF 换版策划 FAQ）。In exceptional cases, organizations that initiated the transfer process before the release of IATF transition strategy (August 2016) may be “grandfathered” (see IATF Transition Strategy FAQs to be released)

换版审核过程的关键点 Key points about the transition audit process
换版过程包含以下步骤：Transition process includes the following steps:

换版审核—不符合管理—证书决定—证书颁发。Transition Audit- Nonconformity management- Certificate decision- Certificate issuance

-换版审核开始一个新的 3 年审核周期 Transition audit starts a new 3 year audit cycle

-换版审核等值于一次复评审核，是一次完整的体系审核，覆盖 IATF 16949:2016 和 ISO 9001:2015 所有要求。Transition audit is equivalent to a recertification audit which is a full systems audit covering all requirements of IATF 16949:2016 and ISO 9001:2015

-换版审核的持续时间等同于一次复评审核，并且所有适用的裁剪可以被申

请（例如集团、无设计等）。Duration of the transition audit will be equivalent to a recertification audit and all appropriate reductions can be applied (i.e. corporate scheme, non-design, etc.)

-为换版审核开始前的非现场文件评审, 组织将被要求向 CASC 提交他们更新的质量手册, 更新的/新的程序和符合 IATF 16949 的证据。Organizations will be required to submit their updated quality manual, updated/new procedures and evidence about conformity to IATF 16949 to CASC prior to the start of the transition audit for an off-site documentation review

-未能在计划换版审核前提供上述非现场文件评审的信息, 将不能进行现场审核, 换版审核不能在要求的时限内实施, 组织应从初次审核重新开始认证。

Consequence for not providing the above off-site documentation review information prior to on-site transition audit is not start the audit, if the transition audit cannot be conducted within the required timeframe, the organization shall start over with an initial audit.

-所有 IATF 第五版规则的要求对审核组、实施审核、不符合管理和认证决定适用 All IATF Rules 5th Edition requirements for the audit team, conducting the audit, nonconformity management and the certification decision applies

-IATF 已经批准里一些规则的偏离, 以支持组织和 CASC 完成换版过程 IATF has approved a few deviations to the Rules to support organizations and certification bodies in accomplishing the transition process

-如果一个肯定的认证决定被作出, 一个新的 3 年证书周期则开始。If a positive certification decision is made a new 3 year certificate cycle begins

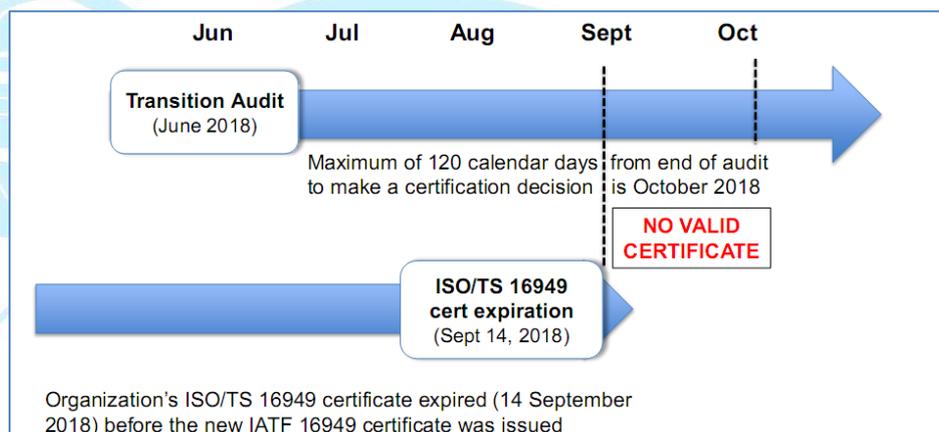
考虑换版审核接近当前 ISO/TS16949 证书超期的风险 Consider the risks of the transition audit being too close to the expiration of the current ISO/TS 16949 certificate

-如果在换版审核中开出不符合, 有一个最多 90 个日历日的期限来完成不符合管理过程 If there are nonconformities issued at the transition audit

there is a maximum of 90 calendar days for the nonconformity management process to be completed

-加上最多 30 个日历, 由 CASC 作出认证决定。自末次会议日开始, 总共 120 个日历日 (4 个月)。 Plus a maximum of 30 calendar days for a certification decision to be made by CASC. A total of 120 calendar days (4 months) from the date of the closing meeting

-风险是你们的证书可能在此过程完成前超期。 Risk is your certificate could expire before the process is complete!



IATF 批准了一项偏差以允许 CASC 在当前 ISO/TS16949 证书超期后作出肯定的认证决定, 此认证决定应在自换版审核最后一天开始的 120 个日历日内作出。 IATF approved a deviation to allow the certification bodies to make a positive certification decision after the expiration date of the existing ISO/TS 16949 certificate as long as the decision is made within a maximum of 120 calendar days from the last day of the transition audit.

-如之前页面显示的图表, 这也许会导致一段时期内客户的 ISO/TS16949 证书已过期, 没有有效的证书。 As the graphic on previous slide showed, this might result in a period where the client's ISO/TS 16949 certificate has expired and no valid certificate exists

-当决定换版审核的日期时考虑此风险。 Consider the risks when deciding on the date for the transition audit!

与 CASC 沟通你们所策划的实施换版审核的日期 Communicate to CASC the

dates you are planning to have the transition audit

-尽快锁定审核日期，早起的鸟有虫吃。 Lock in the audit date as soon as possible. “Early bird gets the worm”

-如果你们一直等到很接近下次常规安排的审核时，很可能 CASC 没有可获得的有资格的资源来支持审核。 If you wait until too close to your next regularly scheduled audit, it is possible CASC may not have available qualified resources to support the audit

新客户须知: New client need to Know

跳跃式启动, 当可获取时购买 IATF 16949:2015 标准, 并购买 ISO 9001:2015. Get a jump start. Buy the IATF 16949:2016 standard when it is available and buy ISO 9001:2015.

与 CASC 签订一份具有法律效力的协议 (如合同), 如果你已经有了, 那你做的很好。 Get a legally enforceable agreement (i.e. contract) signed with CASC. If you already have one, great you are well on your way.

ISO 9001:2015 认证是符合 IATF 16949 要求的很好的第一步, 但不强制-额外审核人日裁剪的资格。 Certification to ISO 9001:2015 is a good first step in meeting the requirements of IATF 16949, but is not mandatory. - Eligible for additional audit day reductions

执行 IATF 16949 和 ISO 9001:2015 的差异分析。生成一份措施计划来关闭差异, 包括时限和职责。 Perform a gap analysis to IATF 16949 and ISO 9001:2015. Create an action plan to close the gaps, including timing and responsibility.

利用差异分析文件来确定是否实施一个 ISO/TS16949 (截止 2017 年 10 月 1 日) 或 IATF 16949 的初次审核, 衡量风险和成本。 Use the gap analysis document to help determine if an initial audit will be performed to ISO/TS 16949 (which is allowed until 1 October 2017) or to IATF 16949.

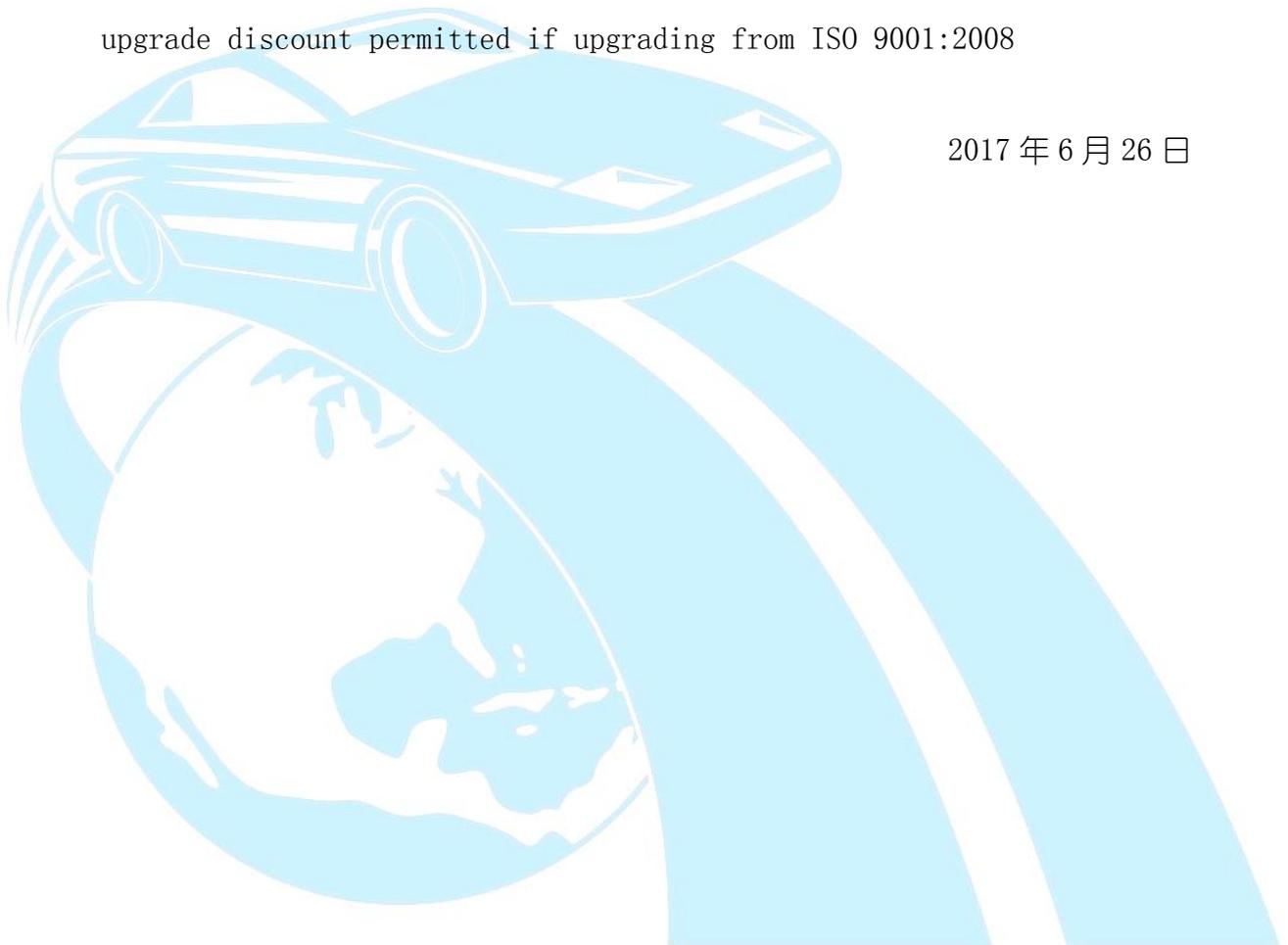
如果你们的组织选择一个 ISO/TS16949 初次审核, 证书将于 2018 年 9 月 14 日到期。这对于所有 ISO/TS16949 证书是强制的。 If your organization chooses an initial audit to ISO/TS 16949, the certificate expiration will be 14

September 2018. - Mandatory for all ISO/TS 16949 certificates

与 CASC 尽快确认你们的初次审核日期。Confirm your initial audit date with CASC as soon as possible.

换版审核的日数裁剪在换版策略中有解释 (如从 ISO 9001:2015 或 VDA6.1, 符合性证明升级), 如果从 ISO 9001:2008 升级, 不允许有升级折扣。Reductions for the transition audit days are explained in the transition strategy (i. e. upgrade from ISO 9001:2015 or VDA 6.1, Letter of Conformance). No upgrade discount permitted if upgrading from ISO 9001:2008

2017 年 6 月 26 日



关于 ISO 9001:2015 认证标准换版工作的通知

各获证客户：

ISO 9001:2015（简称新版标准）已于 2015 年 9 月 15 日发布，为做好认证标准换版工作，促进质量管理体系认证有效性的不断提高，CASC 根据国家认监委公告（2015 年第 30 号）和 CNAS《关于 ISO 9001:2015 及 ISO 14001:2015 认证标准换版的认可的转换说明》（CNAS-EC-046_2015）中的相关要求，就上述两项认证标准换版有关工作通知如下：

一、认证标准转换期限

1. 新版标准换版的转换期为 2015 年 10 月 20 日起至 2018 年 9 月 15 日，即自 2018 年 9 月 15 日起，所有 GB/T19001-2008/ISO 9001:2008（简称旧版标准）版认证证书均将失效，不论其证书中标识的有效期是否到期。请客户根据证书有效期及其他要求评估后做出合理的标准转换安排。

2. 为保证标准转换的有效实施，CASC 自 2017 年 9 月 17 日起不再受理依据旧版标准的认证申请。在此日期前，仍可以根据客户要求依据旧版标准实施认证活动，但因旧版标准将在 2018 年 9 月 15 日后失效，旧版标准认证证书也将失效。请客户自行评估可能造成影响，并做出合理的安排。

3. 在转换期内，我公司依据旧版标准颁发的认证证书，其认证有效期不超过 2018 年 9 月 15 日（即使证书上显示的有效期长于 2018 年 9 月 15 日）。

二、转换工作安排

1. CASC 目前开始受理新项目的新版标准认证工作，获证企业申请标准转换时，需填写转换申请书，转换申请书格式见附件。标准转换之前请客户积极准备，做好新标准的培训、体系文件编制及修订、实施内部审核和管理评审等工作。

2. 各获证客户应积极准备标准转版工作，根据证书有效期选择结合监督审核、再认证审核实施转换，但必须确保在转换截止日期（2018年9月15日）前完成转换工作。

1) 采用结合监督或再认证审核方式对获证组织实施标准转换审核，现场审核人天数在原有人天数的基础上适当增加，以确保标准转换审核的有效性。

2) 选择结合监督审核或专项转换审核方式换版的，ISO 9001:2015 标准认证证书的有效期保持原证书的有效期；选择结合再认证（或提前再认证）审核换版的，ISO 9001:2015 标准认证证书从颁发再认证证书之日起有效期三年。

3. 在换版审核前，

1) 结合监督审核或专项审核，在计划审核前至少 1 个月提交如下信息：

- 换版申请书
- 按 ISO 9001:2015 版修订后的体系文件
- 按修订体系文件执行后的体系内审，管理评审计划和报告。

2) 结合复评审核，

- 换版申请书
- CASC 新版认证申请书，
- 签署认证合同
- 复评审核应提交的全部附件以及
- 按 ISO 9001:2015 版修订后的体系文件
- 按修订体系文件执行后的体系内审，管理评审计划和报告。

4. 换版审核的人日及证书费用

- 对于新认证客户以及选择结合监督和再认证换版的客户不额外加收有关

换版评审的费用；如需增加审核人日，则按合同约定的人日单价进行增加；

- 对于选择专项换版的，将安排 1-3 现场人日的审核（以 CASC 评审后的结果为准），费用人日单价按双方认证合同执行；

- 监督和专项换版换发证书，收取 200 元/套的证书费用；

三、企业换版工作建议

- 获取最新版标准

- 进行新旧版标准差异分析

- 基于差异分析制定换版措施计划

- 实施措施计划

- 按照新版标准实施内审、管理评审

- 向认证机构申请换版并实施换版审核

四、过渡期内认可标识使用说明

1. CASC 计划自 2016 年 11 月 1 日起开始受理新版标准认证和转换工作，对满足要求的客户换发或发放新版标准认证证书。

2. 在过渡期内已颁发的旧版标准认证证书仍有效并可以继续使用 CNAS 认可标识，2018 年 9 月 15 日之后旧版标准认证证书将失效。

3. 在过渡期内 CASC 未获得 CNAS 对新版标准的认可之前，所颁发的新版标准认证证书不带有 CNAS 认可标识。在我中心获得 CNAS 对新版标准的认可之后，将为客户换发带有 CNAS 认可标识的认证证书。

如有任何疑问，请联系 CASC 认证部：

联系电话：010-65993897 邮箱：xuy@casc-cert.com

北京九鼎国联认证有限公司

2015 年 10 月 30 日/更新日期：2017-5-24

CASC 质量管理培训课程及培训计划

课程 1：IATF 16949 内审员/二方审核员资格培训

课程宗旨：

本课程旨在满足客户以下需求：

1、用以证明组织内部审核员能力满足 IATF 标准的要求；

IATF 16949 标准中明确规定：组织内从事质量管理体系审核、制造过程审核、产品审核、第二方审核的人员应全部能够证实具备“了解汽车审核过程方法，包括基于风险的思维”、“了解 ISO9001 和 IATF16949 中使用的与审核范围有关的要求”、“了解如何计划审核、实施审核、报告审核以及关闭审核发现”的能力。

参加本课程的培训并通过最终的考试的人员，可获得由 CASC 颁发的 IATF 内审员资格证书或培训合格证书。

2、用以提升组织内部各类审核的有效性，管控组织面临的内外部风险；

内部审核人员对标准理解的准确性、对审核方案策划及实施的充分性及有效性在很大程度上决定了组织所开展的各类内部审核活动的有效性。及时有效的内部审核，是组织有效识别自身体系运行中存在的问题、发现潜在的改进机会、管控内外部环境中存在的风险、把握现有及潜在的市场机遇的重要保证。

本培训课程可帮助企业培养满足自身体系运行及持续改进需求的内部审核人员，并最终为企业提升管理及可持续发展提供保证；

目标学员

质量管理经理/人员、拟从事汽车行业企业内部管理体系/制造过程/产品审核工作的人员、参与供应商二方审核的人员等；

培训内容

基于汽车行业的过程方法介绍

IATF 16949 标准（含 ISO9001 标准要求）解读

IATF 16949 认证规则的解释

随堂练习（小组讨论、案例分析、模拟审核等）

学员前提条件

具备一定的导入和维护质量管理体系方面的相关知识和实践经验；

具备必要的审核准备和实施方面的经验；

提前获取 IATF 16949:2016 标准及 ISO9001:2015 标准；

公开培训课程费用

2500 元/人，包含授课用新版教材，资料，练习题，试题，学习用品等，同时包含考试及证书费用。培训期间提供免费茶歇，每日午餐。参加培训学员交通费，住宿费及培训期间其他用餐费用自理；额外需要 IATF 16949 正版标准书籍的学员，费用 3200 元/人；

课程 2：转版研讨/IATF 16949 内审员/二方审核员资格升级培训

课程宗旨：

本课程旨在满足客户以下需求：

- 1、用以证明组织内部审核员能力持续满足 IATF 标准的相关要求；
- 2、了解新旧标准间的差异，为现有管理体系的变更及改进提供理论和人员支持；

本课程将培训的重点放在 IATF 16949 中的更新/变化内容。对已有 ISO/TS16949: 2009 标准内审员资质的人员，参加完整的本次一天升级培训并通过测试可获得 IATF 16949:2016 标准升级内审员/二方审核员资格证书。

目标学员

已具备 ISO/TS 16949: 2009 内审员资质的人员及第二方审核员；

培训内容

IATF 16949 的要求（包含 ISO9001: 2015 标准）

新标准与 ISO/TS16949 标准要求的变化

随堂练习（小组讨论、案例分析、模拟审核等）

学员在 IATF 16949 执行方面问题的答疑

学员前提条件

内审员/第二方审核员 ISO/TS 16949 已进行过审核的证明；

提前获取 IATF 16949:2016 标准及 ISO9001:2015 标准；

公开培训课程费用

900 元/人，包含考试及培训通过后换发证书费用。

本课程前半个工作日的转版研讨可供大家免费参加，共同学习在换版过程中

的相关要点；免费参加半天研讨的学员不颁发培训证书；

课程 3：核心工具（APQP/FMEA/MSA/PPAP/SPC）能力培训

课程宗旨：

本课程旨在满足客户以下需求：

1、用以证明组织内部审核员能力持续满足 IATF 标准的相关要求；

IATF 16949 标准中明确规定：组织内从事质量管理体系审核、制造过程审核、产品审核、第二方审核的人员应能够证实具备“了解与审核范围有关的适用的核心工具要求”的能力。

参加本课程的培训并通过最终的考试的人员，可获得由 CASC 颁发的核心工具培训合格证书。

2、进一步提升对各类质量工具的认知及理解，确保对其规范、有效使用。

核心工具（APQP/FMEA/MSA/PPAP/SPC 等）是世界汽车核心制造企业长期经验的积累和总结，是已被证明有效的质量管理工具和方法。合理使用这些工具，有利于组织充分识别与顾客/法规等相关的关键产品及过程特性、明确后续的管控重点及目标、提高产品及过程开发的有效性效率，同时降低产品/过程质量风险（无论是来自组织内部还是外部供方），避免或解决潜在或现有的质量浪费，

通过参加本课程的培训，企业可以相对快捷的培养并建立一批真正具备这些核心工具使用能力的团队（包含但不限于：产品开发人员、工艺开发人员、质量管理人员、供应链管理人员、质量分析人员等），并为后续的产品开发、质量管理、供方管理等活动提供管理技术及人员的储备；

目标学员

责任项目经理、项目团队的所有成员，SQE、供应商开发责任主管或经理、采购经理、质量工程师和经理、负责制造和“改善”的团队领导，所有期望获得相应资质的员工。

培训内容

APQP -产品质量先期策划和控制计划；

FMEA -潜在失效模式及后果分析；

MSA -测量系统分析；

PPAP -生产件批准程序；

SPC -统计过程控制；

五大核心工具与标准的联接、案例分析及实操演练；

公开培训课程费用

2500 元/人，包含授课用新版教材，资料，练习题，试题，学习用品等，同时包含考试及证书费用。培训期间提供免费茶歇，每日午餐。参加培训学员交通费，住宿费及培训期间其他用餐费用自理。



2017 年第四季度培训计划

培训 班别	时间	培训课程	培训 天数	培训 地点
10 月	10 月 9 日	IATF 16949 内审员/二方审核员资格	3	北京
	10 月 12 日	五大工具 (APQP/FMEA/MSA/PPAP/SPC)	3	北京
11 月	11 月 14 日	转版研讨/IATF 16949 内审员/二方审核员资格升级培训	1	北京
12 月	12 月 4 日	IATF 16949 内审员/二方审核员资格	3	杭州
	12 月 7 日	五大工具 (APQP/FMEA/MSA/PPAP/SPC)	3	杭州

如何获得培训信息/申请培训课程？

我们会通过邮件推送、微信公众号、官方网站发布信息等渠道向您推送最新的资讯动态，如果您准备参加一次 CASC 的培训班，请注意官方消息的发布，或及时与我们取得联系。

培训报名将统一进行网络报名的形式，网上报名端口将于上一期培训班结束后 1 个工作日后开放，在报名课程开始前 15 日停止报名，为保证培训效果，如当期培训班报名人数达到上限将自动停止报名。如遇不能报名情况，请与 CASC 工作人员联系。

报名地址：<http://casc-cert.mikecrm.com/A07JxIU>

或者您也可以使用微信扫描二维码以打开报名地址进行网上报名信息提交。



网上报名端口二维码

联系人	电话	E-mail
曹 宇	+86-10-65993961	caoyu@casc-cert.com
唐孝辉	+86-10-65993964	tangxh@casc-cert.com
传 真	+86-10-65993964	
E-mail		casc@casc-cert.com



关注“九鼎认证”微信



客户交流群介绍

根据企业需要，CASC 建立了一个 QQ “九鼎客户交流群”，用于大家相互信息交流沟通，现诚邀各位的加入。九鼎客户交流群 376803850（仅限 CASC 认证客户加入）。您可扫描下方二维码加入该群，群验证信息为：企业简称+本人姓名。

期待您的加入！



群名称：九鼎客户交流群
群号：376803850

世界三大质量大师：戴明、朱兰和克劳士比的思想比较

戴明、朱兰和克劳士比三人，并称世界质量管理运动的领军人物。纵观三人各自的质量管理思想，可以发现，他们的思想有异有同。

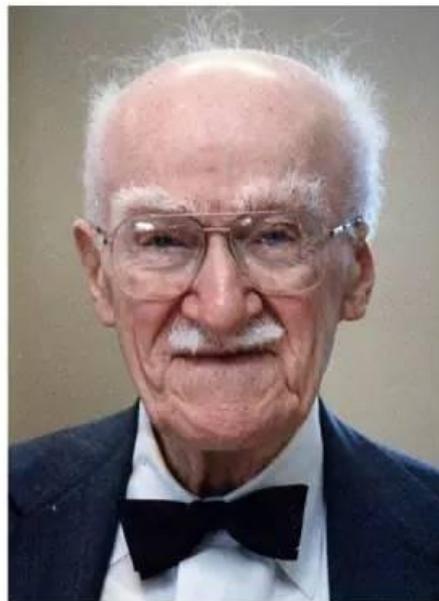
1. 戴明-Edward Deming - 1900 to 1993

- 戴明因PDCA(Plan-Do-Check-Act)循环被世人熟知，同时此人对日本二战后制造业质量腾飞起到很大作用。
- 戴明有很多著名的理论，包括戴明质量管理14点，PDCA (PDSA) 循环，红珠实验，漏斗实验等。



2. 朱兰-Joseph Moses Juran - 1904 to 2008

- 朱兰第一次将“人性”作为质量系统的一个维度来考虑，同时提出“不良质量成本”的概念。
- 他认为大部分质量问题是管理层的错误而并非工作层的技巧问题，管理层控制的缺陷占有所有质量问题的80%还要多。
- 他以《质量三部曲》而闻名，包括质量策划、质量控制、质量改善（quality planning, quality control and quality improvement），这已是如今质量管理的基本思想。



10. 克劳士比 Philip B Crosby - 1926 to 2001

- ❑ 克劳士比最早提出了“零缺陷”理念，记住只是提出理念，他并没能提出实现“零缺陷”的方法。
- ❑ 不过这个理念帮助“质量管理成熟度”形成了模型。
- ❑ 注意“零缺陷”理念和新乡重夫的“零缺陷控制”是有区别的，后者主要说的是通过防错来控制以实现零缺陷。



这三位大师根据各自的特点提出的质量管理思想，都已经成为质量管理发展史上的宝贵财富。不可否认，三位大师的质量管理思想有着惊人的相似，主要表现为以下方面：

第一、在对质量内涵的理解上，三人都一致认为质量不仅仅意味着相应的规格和标准，更重要的是顾客的需要。戴明认为，真正的质量是立足于用户需要，追求不断提高用户满意程度而形成的。朱兰提出了质量的“适用性”这个概念。克劳士比认为质量要符合要求，而这个要求就是用户的需求。

第二、三人都对以往质量与成本正相关的观点予以彻底颠覆。以往人们普遍认为，高质量必然导致高成本，他们三人从各自不同角度论证了高质量不但不会导致高成本，反而会降低成本，提高生产能力。

第三、三人都认为质量不能完全依赖检验。戴明和克劳士比都提出了事先预防的重要性。不同的是，戴明侧重在组织中建立系统改善；克劳士比提出用“零缺陷”这个质量工作标准来实现；朱兰则认为检验对于质量的提高没有决定性的意义，他认为质量的人事方面是关键。

第四、三人都认为主要的质量问题是源自系统，而不是源自工人。戴明认为85%的生产失误责任在于管理者而不是操作者。据说，福特公司曾经派质量副总裁去请戴明做顾问，却被戴明拒绝。被拒绝的原因是：戴明认为质量是高层层尤其是总裁决定的，所以他有一个规矩，非总裁来请决不出山。朱兰的80：20法则也是针对管理者因素提出的。克劳士比也认为零缺陷管理最重要的是自上而下的推动，高层领导负有不可推卸的责任。

第五、三人都提出质量改进是一个持续过程，不是头疼医头、脚疼医脚和一朝一夕的短期工作。戴明认为，解决当下问题并不是改善，充其量不过是恢复常态。克劳士比设定的预防过程，就是一个持续的质量改进过程。朱兰的“质量环”和“突破历程”也论证了这一点。

第六、三人都强调质量改进应该打破部门隔阂，在把企业当作一个整体的条件下进行。戴明“管理十四点”中的“打破部门之间的隔阂”、朱兰的“质量环”及“三部曲”、克劳士比的零缺陷管理和四项原则，都从不同角度印证了部门之间的合作对质量改进的重要性。

第七、三人都强调质量改进过程中“人”的重要性，都反对见物不见人的传统质量观。

然而，三位大师的学习经历、工作经历以及人生感悟各不相同，因此，他们提出的质量管理思想不可避免地打上了自己的烙印，使质量管理理论异彩纷呈。

戴明坚信应用统计方法是解决质量问题的重要工具。戴明甚至反对举办有关“全面质量控制”的研讨会，他认为统计质量控制就已经很“全面”了。日本科技联盟的常务董事小柳认为，戴明在统计方面很杰出，但他缺乏实践经验而且“没有把质量作为整体来把握”。小柳在1964年6月22日给朱兰的信中写道：“坦率地说，戴明好像在工业生产中的经验不足，并且他从未把‘质量’当作一个完整的包括产品、流程和操作（包括人力操作）的实体来看待。”

戴明过于重视统计的倾向，也受到了朱兰的批评。朱兰认为统计的确是必不可少的，但除此之外还需要很多其他的东西。他甚至认为戴明的观念“狭隘、自私”。朱兰指责戴明过多地运用了统计学理论而不是管理学理论。在他的自传中，朱兰这样描述戴明：“当一些方法不多的数学家到工业界中开阔了眼界时，戴明

却没有。他固守自己的狭隘的专长，这是他专长中最好的一个，但他的思想看上去对其他事物都是封闭的”。

朱兰的方法与戴明的方法相比，少了几分机械性，对人际关系的强调更重一些，这可能恰恰与他在实际生活中不擅长此项有关。正是人际关系处理上的挫折，使朱兰对这一问题的重要性铭记在心。朱兰一直对他的教训念念不忘，说：“在我的职业生涯中，遇到了无数的人际关系问题，不仅仅是自己的，而且是普遍存在于其他人之间，存在于客户的经理们和雇员之间类似的问题”。因而，朱兰将人性尺度加入到质量范畴之中，他以人际关系扩展了质量的内涵，将质量管理从狭隘的统计范畴扩展到管理范畴。

朱兰与戴明观点还有截然相反的地方，比如戴明“管理十四点”中的“消除员工的焦虑”，鼓励员工在企业中放开手脚和思路，减除员工的思想负担。对此，朱兰极为反对，这很有可能同朱兰一生的种种伤痛和磨难有关。也许，在朱兰眼里，适度的焦虑能够使人体验到生命的真谛。可以说，在这个问题上，戴明和朱兰各偏向了一个极端。

克劳士比注重用超前的思想指导行为实践，强调用管理和组织过程而不是用统计学科的方法来改善企业的状况，这一点与戴明极为不同。他运用医学和商学的交叉思维来解构质量，从整体的需要和行动的目的出发，提出了“完整性”的“质量哲学”。同朱兰相比，克劳士比更像一个智者。

总的来说，戴明和克劳士比更多地从哲学角度来阐述质量问题，并主张公司应将质量作为一种概念来接受。而朱兰一直致力于质量体系的计划与实施，他的研究范围侧重在质量管理的方法论上。

正是因为他们的质量管理思想有着各自不同的风采，他们之间的争论也从未间断。身为“理论学派”代表的戴明，固执地认为接受“实践学派”克劳士比学说的那些经理们是容易受骗上当的，而不接受统计方法培训的管理高层是愚蠢的。克劳士比的门徒们反击道，戴明把数学和统计学的意义赋予了质量，朱兰致力于质量的工程学和数理方面的挖掘，但他们的思想充其量只是“数量哲学”，而克劳士比的管理思想才是“完整性”的“质量哲学”。克劳士比的后继者显然认为自己推崇的宗师要比戴明和朱兰更加技高一筹。但这不过是一家之言。不管有多

少争论，这三位大师以及他们运用各自的聪明智慧提出的质量管理思想，都为质量管理的发展作出了巨大贡献。

源自质量与认证。



如何在企业中推行质量管理体系

作者:匡鹏宇

(本文仅代表作者观点用于交流)

一个企业都需要市场,而市场的敲门砖就是产品质量,企业要生存下去就需要产品质量,这就催生了质量管理体系。常见的质量管理体系有 ISO 9001:2015、IATF 16949:2016、VDA6.3、Q+等等,我们在这里暂且说说汽车行业的质量管理体系 IATF 16949:2016 如何在企业里进行推行。

每个企业的生产规模、企业文化、工作氛围、人员组成都不尽相同,所以质量管理体系深入扎根到企业的土壤程度也各不相同,我们这里就谈谈具有代表性、普遍性的企业“IATF 16949 如何落地到企业的实际运作、工作中去”,如何在企业中推行质量管理体系呢?

先内部后外部。此内部指的是指质量管理体系的牵头组织部门“质量部”,外部指的是公司内,除质量部以外的各个部门,这与“攘外必先安内”有异曲同工之妙,此话何解呢?

质量部先将质量管理体系真真正正的有效运行起来:

- 1、建立检验标准:要求具有很强大的指导性,能起到指导检验员检验的作用,要求简洁易懂,插入的图片清晰明了,能让一个没有做过检验工作的人员,对着检验作业指导,就能顺利进行检验工作,那这样的检验作业指导书就合格了;
- 2、三大检(首件、巡检、终检)严格检验,记录一丝不苟,真实准确;
- 3、检验数据的记录和输入真实有效,并定期汇总和分析,这是质量周报、

月报、季报、年报的基础数据支撑点；

4、对客户投诉及时处理，能无障碍的沟通内部各个部门，优先处理客户的投诉和抱怨，并及时回复客诉报告，让客户满意，这一条能做好是件不容易的事情；

5、不合格品、异常件的处理；

6、计量器具、检验设备的定期检测和校准，要保证全部在有效期内使用；

7、质量检验员能力的提升和培训，这一条大部分企业不重视，其实这才是质量基础人员，提高战斗力的比较好的方式和渠道，企业把这些检验员训练成精兵强将了，那你的产品质量也相应的有足够多的保障；

8、团队建设，合理搭配：一个质量经理、一个质量工程师、一个质量体系工程师、一个质量文员，若干检验员，这些就是比较合理搭配的，最基础的质量部团队。当然，根据各企业的规模和质量工作量，可增可减；

9、质量文控中心的建设，质量体系相关文件和记录表单可以统一归档到质量部进行存档，也可以各部门保存，但是有一条必须遵守“质量部是整个公司质量文件和记录的总管理人、总负责人”，这样才能让质量管理体系有条不紊的运行下去；

10、还有其他内容，不再一一列举，以上9条能做好、能做到，这个质量部就已经具有很不错的战斗力了，是一个合格的质量团队了。

以上企业逐条完成，那这个企业的“安内”已完成，就可以出手进行“外部”推进了。

1、完善各部门的工作流程，说起来简单做起来难，那如何做呢？首先质量部根据“质量管理体系的要求”，给各部门做好相应的“程序文件”、“三阶文件”、

“四阶表单”，然后下发到各部门，让各部门提出修改意见，要求提的修改意见必须与实际工作流程是相符的，质量部进行修改，修改时也要注意：要与实际工作流程一一对应，真实准确。并且试运行一段时间，可以是一个周、一个月、一个季度，时间不宜太长，再在实际操作中发现问题的，进行修改，这才是关键中的关键，这就是质量管理体系落地企业的重中之重工作，但是大前提是修改都符合质量管理体系大框架之下，不可以超出这个框架。完成了以上的步骤以后，才可以定稿体系的二阶文件、三阶文件，四阶表单就诞生了，当然这项工作到了这里，不是一个句号，而是开始，在质量管理体系不断运行的过程中，也要结合企业的实际，不断修改、不断完善、它是一项动态的工作，这也与质量管理体系所提倡的“不断完善、不断提升”的理念不谋而合。

2、实实在在的去运行，这句话谁都懂，但是很多企业就没有做到。质量体系规定是一套，自己在工作中又是另外一套，两层皮。质量体系审核、客户审核、第三方审核时就加班作假，这样是非常伤害企业的做法，希望大家不要用这种做法来应付质量、应付企业、应付客户、应付自己的工作。质量部首先要做好、做强、做大、打一个样板给各部门看，然后监督各部门，执行质量管理体系的各项要求，遇到阻力和困难要及时跟上级领导、管理者代表、总经理进行沟通，获得领导的支持和理解，让上级来助你推动，这点非常重要，大家要好好运用起来，这就是体系里提到的领导支持和作用。

3、我们的 TS16949 以前是 2009 版，现在是换版到 2016 版（也即 IATF 16949:2016 版），所以要求大家强烈关注换版以后与前版有什么不同，大家要及时的进行学习、培训、升级、完善。关于其区别在何处，可以查询百度文库、咨询机构、审核组织，相信大家可以很轻松的找到，这里就不一一赘述。

我们现在来总结一下，如何推行质量管理体系在企业：先安内再推外，要学会借势，借领导借老板的势，来达到推行的目的。其实除了以上的叙述，还有很多方面，但是以上的内容是最基本的骨架和要求，你只要做到，那建立质量体系也是水到渠成的事。以上，就是个人的浅谈和浅识，与君共享，互勉之！



新获证企业 (2017. 7. 1-2017. 9. 30)

- 1 东莞友华电子有限公司
- 2 江西住电电装有限公司
- 3 杭州塑源精塑模具有限公司
- 4 温州市富泰汽配有限公司
- 5 重庆新民康科技有限公司
- 6 重庆特瑞泰科科技发展有限公司
- 7 东莞市东阳光电容器有限公司
- 8 贵阳永青仪电科技有限公司
- 9 重庆市博放机械制造厂
- 10 河北盛丰汽车零部件有限公司
- 11 北京嘉宝博雅汽车零部件有限公司
- 12 江苏银河同智新能源科技有限公司
- 13 重庆云鼎工贸有限公司
- 14 重庆邦宝汽车配件有限公司
- 15 昆山杰迪克电子有限公司
- 16 路路达润滑油（广州）有限公司
- 17 上海交运集团股份有限公司汽车零部件分公司
- 18 上海交运汽车精密冲压件有限公司武汉分公司
- 19 南通新三能电子有限公司
- 20 东风专用汽车有限公司
- 21 东风商用车有限公司
- 22 重庆腾驰汽车配件制造有限公司
- 23 天津赛特瑞驰科技有限公司
- 24 长春一汽四环腾达油脂化工有限公司
- 25 湖南长丰动力有限责任公司
- 26 重庆锐霸科技发展有限公司
- 27 重庆北碚志泉机械厂
- 28 重庆市璧山区四通机械厂
- 29 重庆鑫伟一机械有限公司
- 30 浙江天台银创冲压件有限公司
- 31 三洋能源（苏州）有限公司

Congratulations!

- 32 东风商用车有限公司东风创普汽车公司
- 33 郑州威昌汽车配件有限公司
- 34 无锡裕德电缆科技有限公司
- 35 西安柯赛尔汽车新技术开发有限公司
- 36 东风新疆汽车有限公司
- 37 安徽胜华波汽车电器有限公司
- 38 东风商用车有限公司东风专用汽车底盘公司
- 39 重庆跨越隆豪汽车车桥有限公司
- 40 东风随州专用汽车有限公司
- 41 重庆百转电动汽车电控系统有限责任公司
- 42 湖北神力锻造有限责任公司
- 43 山东玉皇新能源科技有限公司
- 44 东风锻造有限公司
- 45 重庆博森电气(集团)有限公司
- 46 陕西仕卓金属制品有限公司
- 47 KOREACAST Co., Ltd. 주식회사코리아캐스트
- 48 AKRON Global Company(주)에이케이지
- 49 Hwasin Precision Co., Ltd (주)화신정공
- 50 JIN YOUNG GLOBAL CO.,LTD 진영글로벌주식회사
- 51 SEGWANG ENTERPRISE CO.,LTD (주)세광기업
- 52 ILSHIN TECH (주)일신테크
- 53 DYC CO., Ltd. (주)디와이씨
- 54 NTS Co.,Ltd. 엔티스
- 55 HANA TECH CO., LTD.(주)하나텍
- 56 YONG HUNG INDUSTRIES 용흥산업주식회사
- 57 JOONGANG MACHINERY INDUSTRY CO., LTD. 중앙기공산업(주)

Congratulations!

征稿启事

为活跃公司文化氛围，促进公司文化发展，加强公司与员工之间的沟通，同时也是给员工提供一个施展才华的平台，《九鼎》面向全体员工、客户及相关人员征稿，每个季度一期，具体要求如下：

征稿内容：

- 1、公司动态：公司近期重要活动、重要决定和重大事项的记录，可以采用简讯、纪事报道等多种形式，要求内容真实，语言准确；
- 2、工作心得：员工可以描述到公司后的个人成长历程及感悟，也可以是工作中成功或失败的经验教训、工作中的创新或富有建设性的创意构想或建议；
- 3、管理经验：分享在公司管理过程中的成功经验及思路；值得推广、总结的优秀管理方式方法；
- 4、学习园地：公司开设学习园地专版，各员工可以针对其岗位所涉及的专业知识进行分享，让更多的人认识、了解、理解你从事的岗位及专业；
- 5、个人分享：可以是工作中发生的小趣事，生活中的人生感悟，或是你喜欢的一篇文章、一篇心灵鸡汤，具有一定的可读性、哲理性。

交稿时间：每季度月末 15 日之前。

交稿方式：请将稿件以邮件形式发送至：caoyu@casc-cert.com。

注意事项：所有稿件须自行整理成文，做到语句通顺、无错别字，内容积极向上，文体不限；稿件以电子文档 word 形式投递，可根据内容进行电子配图；稿件如非原创，请标明出处；所有稿件一经采纳，将根据内容、字数、配图、是否原创等因素予以奖励。

联系我们

	部门	联系电话	传真
总部	市场部	86-10-65993960 86-10-65993961	86-10-65993964
	认证部	86-10-65993897	86-10-65993897
	技术部	86-10-65993899	
	财务部	86-10-65993898	
	综合部	86-10-65994382	86-10-65993830
	质量部	86-10-65994622	

主 编：陶金龙

副 主 编：肖 飞

责任编辑：曹 宇



通信地址：北京市朝阳区朝阳门外大街甲 10 号中认大厦，100020

联系电话：+86-10-6599-3960/3961/3964

联系邮箱：casc@casc-cert.com

官方网站：www.casc-cert.com

官方微信：CASCCERT