



九 鼎 认 证

九 鼎

CASCCERT

2020 年第 3 期
总第 18 期





目录

CASC 回顾	1
新型冠状病毒肺炎疫情期间 CASC 认证及审核业务常见问题解答	1
股东动态	3
华诚认证参与天津市市场监管委企业调研和相关座谈	3
中国质量认证中心关于发布汽车强制性产品认证实施细则的通知	4
赛宝认证 CS 评估业务在线服务“云课堂”	5
认证服务指南	7
CASC 微信客户端改版上线	7
客户交流群介绍	10
学习园地	11
过程方法在策划质量体系中的应用	11
对疫情期间整车企业及供应商 IATF16949 质量管理体系运行的几点建议	17
新获证企业 (2020. 4. 1-2020. 6. 30)	21
征稿启事	23
联系我们	24

CASC 回顾

新型冠状病毒肺炎疫情期间 CASC 认证及审核业务常见问题解答

Q: 疫情期间, CASC 是否继续受理新的 ISO9001 及 IATF16949 认证申请?

A: 是, 正常受理。自 2020 年 3 月 2 日起, 已正式复工, 如您有相关认证需求, 欢迎来电或来函垂询;

市场部联系人及联系方式:

赵智群 (经理): 13651175206 邮箱: zhaozq@casc-cert.com

唐孝辉: 18630662604 邮箱: tangxh@casc-cert.com

王世靖: 15010246605 邮箱: wangsj@casc-cert.com

张居正: 18622164926 邮箱: zhangjz@casc-cert.com

曹宇: 13810120750 邮箱: caoyu@casc-cert.com

Q: 受疫情影响, 年度监督审核无法实施, 组织证书状态是否会有影响?

A: 短期内不受影响。获证组织如确因疫情影响无法正常生产和/或无法接受例行的监督审核, 请及时与我司认证部项目经理联系。我们已依据国家市场监管总局办公厅“关于在新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间实施好质量认证相关工作的通知”及 IATF CB 2020-001 公告 (详见附件一) 的要求分别制定了 ISO9001 及 IATF16949 标准疫情期间认证的工作方案。欢迎来电或在线垂询。

我司获证企业交流微信群: 798772121

我司获证企业交流 QQ 群: 376803850 加入时请添加注明: 九鼎客户-XX 标识

我司认证部负责人及各项目经理联系方式:

许颖 (经理): 18513455078 邮箱: xuy@casc-cert.com

冯树清: fengsq@casc-cert.com

冯银红: fengyh@casc-cert.com

耿东东: gengdd@casc-cert.com

暴亚卓: baoyz@casc-cert.com

邢飞: xingf@casc-cert.com

特别提醒: 目前我司各项目经理已开始按正常月滚动计划与各获证客户进行审核事项沟

通，敬请各获证客户联系人保持电话畅通，邮箱可用。年度计划审核时间在 4 月份之后的客户朋友，可暂时不必担心后续的认证审核时间及证书保持问题，我们的项目经理会在计划审核开始前 1 个月与您就是否能够接受审核进行联络。

Q: 组织已在过去某一时段接受了 CASC 的现场审核，但受疫情影响，暂时无法提交现场审核时审核老师所开具不符合纠正措施证据，组织证书状态是否会有影响？

A: IATF 16949 认证企业，可在原提交期限（90 天）的基础上，最长可延迟 90 个日历日；在上述时限内提交并符合整改要求，证书不会收到影响；ISO9001 认证企业，暂时按原提交期限（90 天）实施；

特别提醒：受审核组织需要向我司提交延期申请。相关事宜我们审核项目组长会在不符合纠正措施证据原提交期限截止前，主动与客户联系人就此事进行沟通协商。

Q: 组织由于疫情影响无法在正常周期内实施监督审核，是否需要暂停？或者目前已处于暂停状态，受疫情影响，基于暂停的恢复审核无法实施、或针对暂停的整改措施无法提交，组织证书是否会有影响？

A: IATF 16949 认证企业，如因疫情影响导致要求的监督审核无法在允许的间隔和时间内实施，允许在不启动认证退出过程的情况下，额外延长九十个工作日开展监督审核，对于已经暂停的企业，我们会继续延长暂停时间，在原来暂停期 90 个工作日的基礎上再延长 90 个工作日。对于 ISO9001 企业，对认证证书实施暂停等处理的时限，可延迟至疫情解除后 3 个月。

Q: 组织证书在疫情期间已到期，但受疫情影响无法接受再认证审核，怎么办？

A: ISO9001 认证企业，根据国家市场监管总局办公厅“关于在新型冠状病毒感染肺炎疫情防控期间实施好质量认证相关工作的通知”的精神，我司已制定了延长组织证书有效期的相关管理流程（暂行）。满足我司相关管理要求的组织，ISO9001 认证企业证书最长可延长至疫情解除后 3 个月；IATF 16949 认证企业，认证企业证书最长可延长 6 个月，但再认证审核应在不晚于延长的相关 IATF16949 证书到期日的 120 个工作日前完成。

股东动态

华诚认证参与天津市市场监管委企业调研和相关座谈

天津市市场监管委认证认可和检验检测监督管理处根据党中央、国务院要求，按照天津市市场监管委领导的部署，聚焦“六保”和“六稳”，助力企业复产复工，于2020年5月19日调研了天津市相关企业，并组织宁河区市场监管局、滨海新区市场监管局就进一步落实《国务院关于加强质量认证体系建设促进全面质量管理的意见》（国发〔2018〕3号），推进质量认证示范区评选等工作开展座谈交流。

中汽研华诚认证（天津）有限公司有关专家全程参与了此次调研和座谈。



中国质量认证中心关于发布汽车强制性产品认证实施细则的通知

各相关单位：

2020年4月16日，国家认监委修订发布了《强制性产品认证实施规则 汽车》（认监委公告〔2020〕8号）（编号：CNCA-C11-01:2020，以下简称新版实施规则）。公告要求各相关指定认证机构应依据强制性产品认证通用实施规则和新版实施规则要求制定实施细则。

我中心按要求制定了CQC-C1101-2020《强制性产品认证实施细则汽车》（见附件1），现予发布。2020年5月25日起，该细则正式实施。已经颁发的有效CCC认证证书可继续使用，后期可采取到期换证、标准换版、产品变更等方式自然转换至新版实施规则认证证书。对涉及到新增标准及车辆结构技术参数表变化的部分产品，对相关产品的认证申请给予1年过渡期。

 [CQC-C1101-2020+强制性产品认证实施细则+汽车](#)

<https://www.cqc.com.cn/dynamic/contentcore/resource/download?ID=37946>

赛宝认证 CS 评估业务在线服务“云课堂”

为进一步提升 IT 企业的信息系统建设和服务能力，提高企业品牌效益，促进我国信息化质量加快提升。2020 年 5 月 13 日下午，赛宝认证中心联合厦门市工业互联网公共服务平台推出“云课堂”（厦门专场）在线服务活动“CS 评估，IT 企业能力进阶之路”。

信息系统建设和服务（CS）能力评估所依据的标准《信息系统建设和服务 能力评估体系 能力要求》，是由中国电子信息行业联合会信息系统建设和服务行业联盟提出并归口管理。作为该标准编制工作组的组长单位，赛宝认证中心与厦门市工业互联网公共服务平台精心策划了此次“云课堂”直播课程。朱晓丽和曾尚铭老师来到直播间，详细讲解 CS 评估给 IT 企业带来的价值和意义、主要评估内容与申请流程，及时为厦门市的 IT 企业提供“云课堂”在线服务。

厦门柏事特信息科技有限公司、厦门兆翔智能科技有限公司、厦门用友烟草软件有限责任公司等 80 余家厦门市内 IT 企业的高级管理人员、能力评估工作负责人员和技术人员共 105 人参加了此次“云课堂”在线培训。会后的企业代表交流反馈，通过此次培训，知晓了《信息系统建设和服务 能力评估体系 能力要求》的基本内涵，将会尽快在企业内部开展自评估工作，通过对标分析自身信息系统建设和服务能力的特点、优势和挑战。企业代表同时表示，期待在将来能结合自评估与第三方评估，找到在信息系统建设和服务工作中的改进方向，促进自身信息化质量的提升。

此次培训利用了工业和信息化部电子第五研究所质量品牌公共服务平台，开启了资源共享的方式和绿色培训的模式，为加快 IT 企业信息系统建设和服务能力提升提供了有效的技术支撑。（文/审核四部）

直播 LIVE 质量品牌公共服务平台

《能力要求》的框架与内容

能力框架

能力框架是信息系统建设和服务能力的逐层分解，由战略管理、业务运营、基础保障、改进创新四个能力域构成，共包含：

- ▲ 4个能力域
- ▲ 能力子域
- ▲ 能力项
- ▲ 8条过程要求
- ▲ 7个度量项

14

直播 LIVE 质量品牌公共服务平台

附表填写要求

项目时间的填报：按项目的业务类型来区分，开发、建设项目填合同签订、项目验收时间，以验收时间在申报期的三年内为准；运维项目按在申报期这三年时间内服务开始和结束的时间填写，如申报周期为2017-2019年，运维期为2016.6-2017.5，则项目金额填报2017.1-2017.5的服务额度，服务开始时间为2017.1，服务完成时间为2017.5；同理运维期为2019.6-2020.5，则项目金额填报2019.6-2019.12的服务额度，服务开始时间为2019.6，服务完成时间为2019.12。

附表1：近三年完成的信息系统建设和服务项目汇总表

申请项目：			其他：									
项目编号	项目名称 (特殊用户名称/系统名称)	目的 描述	技术 路线	项目 金额	软件 开发费	运行 维护费	设备 购置费	软硬件 购置费	其他	签订日期/ 服务开始日期	验收日期/ 服务完成日期	项目类 别
1	***系统建设(61)	交通		900	20		20	150				

附表2：近三年完成的信息系统建设和服务项目汇总表

申请项目：			其他：									
项目编号	项目名称 (特殊用户名称/系统名称)	目的 描述	技术 路线	项目 金额	软件 开发费	运行 维护费	设备 购置费	软硬件 购置费	其他	签订日期/ 服务开始日期	验收日期/ 服务完成日期	项目类 别
	***系统维护项目(2018年 报)	交通		2000		2000						

CASC 微信客户端改版上线

一、 游客访问



图 1

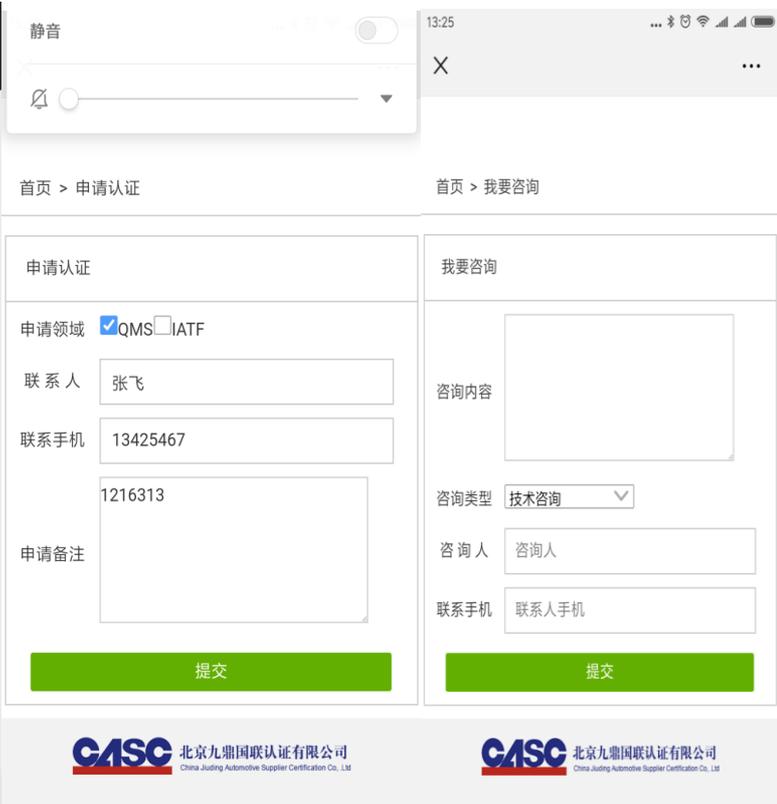


图 2

图 3

- 1、认证业务：链接到机构网站的认证服务页面；
- 2、我要咨询：填写咨询信息；(如图 3)
- 3、公共证书查询：链接到机构网站的证书查询页面；
- 4、申请认证：填写申请信息；(如图 2)
- 5、培训服务：链接到机构网站的培训服务页面。

二、 客户中心

- 1、关联企业：用户提交的信息 (图 5)；



图 4



图 5

手机端操作：填写组织机构代码信息以及填写手机号等，点击免费获取验证码，会发送给填写的手机号一个验证码当用户输入正确的组织机构代码（ERP 系统里面已经存在）和手机验证码，则自动的进行企业绑定。

2、我的信息（图 6） 当前进度（图 7） 证书信息（图 8）



图 6



图 7



图 8

3、客户留言



13:55

×

首页 > 我要留言

我要留言

留言内容

信息类型 咨询

留言人 留言人

联系手机 联系人手机

提交

CASC 北京九鼎网联认证有限公司
China Juching Automotive Supplier Certification Co., Ltd.

企业用户提交留言信息，可以咨询、建议、投诉，“请本机构客户先关联企业后再留言，如非本机构客户请访问游客访问中我要咨询！”

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

过程方法在策划质量体系中的应用

北京九鼎国联认证有限公司 芦华阶

摘要：用过程方法构建质量管理体系，是切实有效也是非常重要的方法。过程的有效性决定了质量体系的有效性，过程是质量体系的主体核心，程序是为过程服务的，程序不能替代过程。明确每一个标准条款要求在过程中的位置，是对过程结果的要求，还是对构成相互作用的一组活动的要求，至关重要。把质量要求落实到展开的过程中去保证，再通过质量体系集合全部的过程，对过程进行控制，使受控状态的过程，产生出符合顾客要求的产品和服务。

关键词：过程方法 质量体系 程序 标准条款要求

任何一个组织的质量体系都是客观存在的，但是，并非每一个组织的质量体系都是设计合理运行有效的。策划、建立并保持和改进质量管理体系，从广泛的意义上讲，是为了保证产品满足顾客的要求，从具体的意义上讲，是为了在过程中（如设计过程、制造过程、服务过程）夺取优质。

要达到上述目的，企业必须首先识别顾客和相关方需求，并转换成具体的质量目标，然后对影响实现质量目标的因素进行策划并进行有效的控制。以预防、减少、消除质量缺陷，用最经济的手段提供顾客满意的产品，所有这些都纳入质量体系之中，由此可见质量体系，在帮助企业实现方针目标中所起的重要作用。

质量体系是什么和包括什么，大家可以查看 ISO9000 术语标准，在那里有一些详细的阐述。在这里讲一个比较通俗的理解，组织结构（部门和职责）、资源（厂房机器设备和人员）、程序（规章制度、管理规范 and 程序文件）、过程（如设计过程、制造过程、服务过程），这四个方面的，就构成质量管理体系。

这其中的前三个方面，是实实在在的存在和比较容易描述清楚的。唯有“过程”，如

何展现在质量体系中，并能将顾客的要求和标准（IATF16949 或 IS9001）的全部要求完美地结合，构成一个管理系统，是质量体系策划中，比较困难的，但一定是最重要的。

因为，顾客要求的实现，只有通过“过程”来完成，组织活动的“增值”也只能依靠“过程”来实现，另外的三个只能是依附于过程。唯有过程既融合在文件化的质量体系中，又是建立文件化质量体系的主要脉络，可以说，符合顾客要求和组织利益的质量体系是靠过程方法的展开而发挥作用。

关于用“过程方法”构建质量体系的指导和思路。在 ISO9001 和 IATF16949 中尽管描述了过程方法，但是，相对于这二个标准的要素化，如何把标准条款中的这些要求（据统计在 IATF16949 标准条款要求有 283 处“应”）整合一个有效的基于质量体系框架内的“过程集合”，并没有指南或线路图。

在当前一些组织应用“章鱼图”、“乌龟图”等工具识别和建立质量体系中“过程集合”和“过程识别”，需要清楚和明确以下事项：

一、应用过程方法策划质量体系是不可逾越的第一步

按照 ISO9001 标准中对过程方法应用，必须解决四个基本问题：

- 1、首先确定过程
- 2、其次确定程序（达成过程质量要求的方法、包括过程指标）
- 3、再确定资源
- 4、最后分配职责权限

把过程方法识别放在如此重要的位置，来源于“一切工作都是通过过程来完成”。

以上四个方面，再加上“顾客要求”（输入）、“顾客要求被有效实现”（输出和绩效），这就是“过程识别”的基本框架。

从质量管理的角度看，过程识别的出发点是建立有效实用的质量体系，而质量体系又是实施组织管理活动的基础和运行支撑，应用过程方法来识别“过程集合”，必须遵循质量管理的基本原理。任何产品质量都有一个产生、形成、实现、使用和衰亡的过程，对于这一过程质量专家朱兰称之为“质量螺旋”，意思是指产品质量的管理，从市场调研过程开始、贯穿于产品设计过程、工业化过程、采购过程、生产过程、控制检验过程、包装储存交付过程、售后服务过程等。再加上支持这些过程有效运行的其他过程，也称为“支持过程”或“管理过程”，就构成组织基本的“过程集合”。

这些就是过程方法应用于组织对过程的识别，以及过程所定义的绩效指标，包括过程间的相互作用。

二、过程与程序的关系

过程：利用输入实现预期结果的相互关联或相互作用的一组活动。

程序：为进行某项活动或过程所规定的途径。

过程是质量体系中的主体，程序为辅，程序不能替代过程。过程是活动，活动有绩效，程序是途径，程序有繁有简，没有绩效。

从乌龟图的分析可以了解到，通常情况下，一个过程有一个程序或多个程序支持，反之一个程序，也可以支持一个或若干个过程，但是这有一个前提，先有过程的划分识别展开，然后才有过程活动的路径--程序，如果超越对过程的识别和展开，缺乏对质量体系中的过程的界定、分类，在没有分析清楚过程起始点（过程是什么）及过程管理范围（过程管什么）之前，就编制和指定程序，就会造成程序与过程的脱节，使得程序的存在成为无源之水，漂浮在质量体系之中，不能融入到实实在在的过程中。

ISO9001 标准不再强制要求建立程序文件（之前的版本要求建立 6 个程序文件），IATF16949 标准中，也不再强制要求建立程序文件（之前的 TS 版本要求建立 7 个程序文件），而是明确要求的“建立文件化的过程”，据统计有 21 处。也就是有 21 处要求建立文件化的“过程”，而不是文件化的“程序”。正确的理解是，不一定必须是 21 个文件化过程，可多可少，宗旨是组织建立的全部过程，能覆盖这 21 处要求的“文件化过程”。

在策划和确定了这些“文件化的过程”之后，再通过“过程方法”的分析（比如借助乌龟图的形式），建立程序。这个程序，如果需要写成文件，才称之为“文件化的程序”。

标准 IATF16949 中的（10.2.3 问题解决、10.2.4 防错），关于这 2 个条款，标准要求必须有“文件化的过程”。有些组织在策划质量体系的过程中，通过编制“纠正措施和改进控制程序”，应用在需要实施纠正措施和改进的“所有过程”中，没有专门识别和建立“纠正措施和改进过程”，而是在其他过程中来满足标准条款中的这个“文件化过程”的要求。

这是过程和程序的主辅关系颠倒的做法。不是过程方法的正确应用。

首先，从绩效看，标准所要求的这个文件化过程的绩效，注意，是指的“问题解决”和“防错”的绩效，在哪里测量和评价？是在其他的“所有过程”中吗？大概率不会这样的，组织的合同评审过程、设计过程、制造过程、交付过程等等，不会分别单列出“问题解决”和“防错”的绩效，如果真有，违反管理的简单化原则。这就好比，纠正措施和改进过程是人体内的免疫系统，当我们评价这个免疫系统时，通过检测白细胞。就能

了解到肢体、五官、内脏等功能器官的免疫能力。

其次，从输入、输出和过程流程看，通过在其他过程中“代管”或“覆盖”标准要求的这个“文件化过程”，会增加这些过程的大量的“重复”描述，在这些文件化过程中，都必须描述“问题解决”的文件化要求。如果没有这种“重复”描述，就构成这些过程的风险，除非这些过程具有先天的免疫能力，不需要启动问题解决的流程。

再次，从过程所有者看，其他全部过程的负责人，同时也是“问题解决过程”的负责人，各核心过程均有各自的主体业务，在向管理层报告其核心业务的有效性时，还得兼顾报告“问题解决过程”有效性，不利于组织的“问题解决过程”的评价、资源配置和改进。

所以，以上不正确，虽然是从程序替代过程引起，解决之道，实质上是需要理清过程与过程、过程与程序之间的关系。

设计过程也好，制造过程也好，出现问题需要解决，就自然链接到问题解决过程，设计过程、制造过程只需要使用问题解决过程的“结果”，而问题解决过程则正是产生这个“结果”过程。他们之间的接口和支持关系就清楚了。

综上所述，过程的有效性决定了质量体系的有效性，过程才是质量体系的主体核心，程序是为过程服务的。标准的改版，也传递一个信息，不强制有文件化的程序，但必须有文件化的过程。

三、过程与标准条款要求的关系

标准条款要求就是指标准中的每一个“应”

过程是利用输入实现输出的活动，这个活动不是任意的、无约束的，标准条款就是约束这个活动的要求，也就是说，过程的输入、活动的流程、过程的输出，都必须符合标准条款的要求。

在 IATF16949 标准中，各条款要求按“应”描述，据统计有 283 个，这其中的每一个条款要求都必须有唯一的一个过程来实现。如果策划质量体系的时候识别为一个标准条款要求由两个或多个过程来实现，这是过程方法的误用，也违反了管理简单化原则。因为一个标准条款要求只规定和描述了一项内容，如：7.2.2 应对人员进行在职培训、8.5.1c) 应配备胜任的人员、10.2.3 应有问题解决过程对已实施纠正措施有效性的验证。标准从来都不会重复或多余描述一个事项。标准条款要求的某一项内容，理应就由一个过程来实现。否则，就没有搞清楚过程起始点（过程是什么）及过程管理范围（过程管什么），造成过程之间的混淆。

反过来一个过程可以实现一个或多个标准条款的要求，假如组织识别了 30 个过程，这 30 个过程集合应该把 283 个标准条款要求“管”起来了，而且这 283 个标准条款要求都应该能找到唯一的过程对应关系。

关于过程与标准条款要求的联系，在 IATF16949 标准 7.5.1.1 注中，也建议采用矩阵关系图，显示组织过程与标准之间的联系。并在规则中附有一张样表，其中对标准条款的分类，仅仅到了小数点后一位，汇总有 28 个标准条款，从 4.1 到 10.3，很显然这远远少于 283 个标准要求，这 28 个标准条款，可能会存在其中的一个标准条款与多个过程有联系，但这并不否定“一个标准条款要求必须有唯一的过程来实现”，只是在这个标准条款中汇集了多个标准条款要求。（注：要求是条款里的每一个“应”）

举例来说，标准条款要求“7.2.2 应对人员进行在职培训”，就只能唯一的由人力资源过程来实现，即使这个过程被分解到其他场所，但也还是这个过程的延伸。在所有的过程乌龟图中，都有“人员培训和能力”的识别。正确的理解是，除人力资源过程外的其他过程，都是在使用“人员培训和能力”的结果，都不在“输出”那一栏，因而不是对这个标准条款要求“7.2.2 应对人员进行在职培训”的实现。如，在制造过程中，标准条款要求“8.5.1c) 应配备胜任的人员”，这就是在使用人力资源过程的结果-培训合格的或有能力的人员。制造过程不会去管理如何得到这个“培训合格的人员”，对制造过程而言，合格的人员已经存在，要管理的重点是：是否已配备合格人员、如何配备、由谁配备、配备多少。

在标准条款的要求中，关于人员培训的要求、文件控制的要求、设备资源的要求，几乎与组织的全部过程都有关联，如何处理好这些要求与过程的关系，就要正确理解过程方法的宗旨和核心。

在 IATF 推荐的过程识别乌龟图中，有 2 个是箭头向外，也就是由本过程产生的：输出和绩效，其余的 4 个（包括了人员、文件、设备再加上输入）是构成相互作用的一组活动，这不就是 ISO 给过程的定义吗？

综上所述，过程方法的有效应用，取决于如何正确地将每一个标准条款要求（标准中的“应”）纳入到过程中，是对过程结果（输出和绩效）的要求，还是对构成相互作用的一组活动的要求，即是实现过程的结果，还是使用过程的结果。

四、过程与职能部门的关系

过程方法的应用，从质量管理的角度看，出发点是建立运转有效适用的质量管理体系和秩序，利用有限的资源，发挥各职能部门的最大作用，实现组织的既定目标。

组织机构和职能部门的建立，基本都遵循朱兰质量螺旋基本理论模型，职能部门围绕着产生、形成、实现、使用和衰亡的过程，由此形成的质量职能有：销售职能、设计职能、生产职能、采购职能、检验职能、服务职能等。在这里，可以把职能理解为过程。这些质量职能，在组织内部，由各职能部门分别承担，但是，在质量职能和职能部门之间，或者说在职能和部门之间不是一一对应的关系，某一项职能（或过程）可能是由多个职能部门来承担，这就需要对过程进一步展开、细化，需要应用过程方法中的程序来描述和界定。

在过程分析中，特别要界定不同职能部门在相邻过程或子过程之间的接口。要清楚界定前述的过程起始点（过程是什么）及过程管理范围（过程管什么），否则造成职能部门之间的推诿和不作为。组织的过程存在大小、层次的差异，每一个过程都是由不同的职能部门，依靠不同的专业人员，在不同的岗位上利用有关的资源，遵守一定的规则共同完成，如果对过程不加展开，将过程划分为若干个在某一个职能部门或职能岗位可以完成的子过程，那么组织现有的职能划分、资源配置、制度规则将很难融入到质量体系中，而变得无法操作，构建的质量体系也会因为功能性薄弱、缺乏实际意义，这同样不是正确的过程方法应用。

结论

过程方法应用分析是过程控制的先期策划之一，没有对过程的分析，过程控制的对象无从谈起，过程分析不到位，过程控制的效果也将打折扣。过程分析，也是满足顾客质量要求的保证之一，从对产品和服务的质量要求引出对过程的质量要求，把质量要求落实到展开的过程中去保证，再通过质量体系集合全部的过程，对过程进行控制，使受控状态的过程，必然产生出符合顾客质量要求的产品和服务。

对疫情期间整车企业及供应商 IATF16949 质量管理体系运行的几点建议

编者按：新型冠状病毒肺炎疫情正在全国范围内肆虐，同很多行业一样，我国汽车制造行业（包括整车及整个汽车供应链）正承受着巨大的压力和考验。疫情期间如何保证自身质量管理体系的有效运行并最终确保产品实物质量及顾客满意，是众多国内汽车生产组织所面临的一个急需解决的问题。作为主要面向汽车行业的认证机构，我们通过撰写此文，期望为我们的汽车认证客户提供一些体系运行的建议，仅供参考。由于能力有限，同时又是仓促之间写就，本文一定会存在很多不足，因此我们也衷心希望广大客户朋友、认证同行及其它行业质量管理专家对本文给予更多专业的指导。我们会在未来结合各方的意见、建议，持续修订本文内容。我们承诺，此文所有文字及内容均可转发、转载、复制、修改，不会涉及侵权。我们同时也声明，我们不是在“蹭热点”，我们希望能为我们广大的汽车客户最终战胜疫情做出一点微薄的贡献。

本文为中汽研华诚认证（天津）有限公司及北京九鼎国联认证有限公司联合撰写。衷心感谢本文的主要撰稿人—认证行业资深 IATF 16949 审核员魏占魁老师，以及为此文提出宝贵意见的芦华阶老师、杨金花老师！

新型冠状病毒肺炎疫情在全国范围内的蔓延，对我国汽车制造行业（包括整车及整个汽车供应链）产生巨大影响，很多汽车生产企业至今无法正常组织生产（部分汽车生产企业虽已开工，但也无法正常进行生产）。为了使新型冠状病毒肺炎疫情对企业影响降到最低、为了持续满足顾客要求，需要 IATF16949 管理体系对汽车生产行业保驾护航，但如何使 IATF16949 管理体系在特殊时期发挥有效作用，我们提出如下建议：

- 1、**内外部因素及风险分析**：应结合组织实际情况，充分分析组织所在地区的疫情情况及政府的相关要求（目前各级政府对疫情管控要求较严，需充分识别），并进行有效风险分析；
- 2、**顾客要求/顾客特殊要求识别/评审**：应积极收集、分析、评审顾客要求/顾客特殊要求，如顾客是否针对产品、防护提出新的要求？是否对交付有特殊要求（如交付方式、交期、库存等）？
 - ◆ 特别说明：整车厂的顾客包括集团客户、经销商及最终用户等。
- 3、**体系/方案策划**：
 - 最高管理层亲自挂帅（充分体现领导作用），成立疫情领导小组；
 - 对疫情防控、疫情对生产/产品质量影响的总体策划，制定合理的疫情防控、组织有效运行、持续满足顾客要求的方案；

4、组织环境/安全防护：

- 应确定适宜的开工时机和工作方式，确保满足各级政府及顾客要求；
- 组织内部各区域、全体员工及产品均应得到有效防护，包括各种资源的配备（如口罩、消毒液等）、各项防护的有效实施等；
- 应加强消毒管理，如确定合理的消毒频次、评估消毒对员工/产品影响的分析、消毒液的存储/标识等；

5、**内部沟通**：针对疫情总体情况、疫情对生产/产品质量影响及相应措施向全体员工进行宣贯、培训，确保相关人员对疫情总体情况、疫情对生产/产品质量影响及相应措施熟悉，并督促、指导、监控全体员工有效实施；

6、**应急管理**：应综合策划疫情的各种应急管理方案，包括应急预案的启用时间、演练及效果评价；

7、**订单评审**：应持续关注顾客开工信息、月度订单/周订单/日订单（包括疫情结束后的订单急剧增长的可能），并积极组织评审（多功能小组评审，必要时邀请最高管理者参加），确保持续满足顾客订单要求（包括质量及交付要求）；

- ◆ 特别说明：整车厂的订单可包括集团客户、经销商、最终用户的订单，也包括整车厂策划的特殊销售方案。

8、**交付过程**：应进行充分地风险评估，确保产品交付（包括交付交付时间/数量、产品质量、产品防护及消毒管理）满足顾客要求，应充分考虑疫情对物流、人员的影响，必要时采取一些特殊措施确保交付满足要求（可能会导致超额运费的发生）；

- 特别说明：整车厂的交付可包括集团客户、经销商、最终用户的交付，也可能包括整车厂策划的特殊交付方案。

9、人力资源管理：

- 应充分分析人力资源情况，尤其是疫情期间或疫情之后可能的人员流失（或返工难），并制定具有可操作性的应急预案；
- 应加强对员工防护，确保防护措施符合防疫要求；
- 有效管控外来人员防疫管理，如相关方人员防疫管理。

10、**生产过程**：应重点分析疫情对生产的影响，确保生产过程及生产的产品满足顾客要求，应重点考虑以下内容：

- 人员是否满足要求（包括人员数量、能力）；
- 长时间停工（春节假期/疫情影响）后的作业准备验证；

- 作业方式/生产节拍变化以及相关文件的落实(如有重大变更,需获得顾客批准),应重点关注相关变化是否对产品质量产生影响;
- 产品包装是否满足顾客/政府防疫要求;
- 实施应急或采取特殊措施下(如发生例外放行,包括采购物资和产品的交付,如临时更换供应商,如临时更换制造工艺或生产人员等)生产产品的特殊管控(如可追溯性管理等)。

11、 **采购及供应商管理过程**: 应分析每家供应商受疫情的影响,确保采购过程及所有采购产品满足要求,需重点考虑以下内容:

- 供应商所在地区疫情情况;
- 疫情对供应商所供产品的影响,如产品要求、产品包装、产品防护等;
- 疫情对供应商所供产品的交付影响,如交付期是否满足要求;
- 每家供应商应针对疫情策划并有效实施的应急预案;
- 采购计划应编制合理、充分,如条件允许,适当增加零部件/原材料的储备数量;
- 与供应商的及时/充分沟通。

另外,组织也应针对供应商管理、采购管理、采购产品质量、采购产品交期均策划应急预防(包括应急预案的演练)。

12、 **测量设备管理**: 受疫情影响无法在有效期内完成量/检具的外部检定或校准,而需要超期使用,应考虑建立对这些量/检具的测量有效性的评估方法,并实施和保存记录。例如:与顾客比对、与样件比对、与库存合格品比对等。

13、 **特种设备管理**: 受疫情影响无法在有效期内完成特种设备(行车、叉车)的外部检定,而需要超期使用,应该考虑二方面的临时措施,一方面与地方特种设备的安监部门沟通并留存记录,另一方面,增加对这些设备的日常点检频次和项目的临时措施,例如:周检改为日检、月检项目纳入到日检项目。

14、 **库存品管理**: 对于有储存期限的原材料、半成品、成品,延迟复工,导致的超期使用,应保持关注,按标准 8.5.4.1 防护的要求,评估这些物品的质量状况并保留证据;

15、 **内部审核**: 视疫情严重程度(不同地区严重程度不同)、疫情持续时间及疫情对组织产品的影响程度,组织应有效策划或重新评估/调整 2020 年度内审方案,重点考虑疫情对体系的影响(尤其对顾客的影响),必要时增加专项内部审核(包括体系审核、过程审核和产品审核);

16、 **管理评审：**视疫情严重程度（不同地区严重程度不同）、疫情持续时间及疫情对组织产品的影响程度，组织应有效策划或重新评估/调整 2020 年度管理评审方案，建议增加管理评审的频次。

另外，因疫情对各认证机构影响也较大，疫情结束后的审核工作量将急剧增加，为了确保组织的三方审核顺利进行，应积极与认证机构沟通，尽早确定现场审核时间。

以上建议希望对组织 IATF16949 在疫情期间有效运行能够起到一定的指导作用，以便使疫情对组织的各种影响降到最低、不断增强顾客满意，并最终不断提高组织经济效益。



新获证企业 (2020. 4. 1-2020. 6. 30)

- 1 重庆持恒电器有限公司
- 2 重庆凯斯瑞机电设备有限公司
- 3 衡南森拉克汽车零部件有限公司
- 4 四川永星电子有限公司
- 5 重庆濠棣茁远科技有限公司
- 6 安徽志凌电气集团有限公司
- 7 深圳市安伯斯科技有限公司
- 8 重庆旺德福机械有限公司
- 9 宝鸡佳宇鑫机械制造有限公司
- 10 陕西华电电子器材有限公司
- 11 湖州宏硕汽车零部件有限公司
- 12 江西廊坊远祥汽车配件有限公司
- 13 重庆新东电汽车电子有限公司
- 14 重庆安比芯汽车进气系统有限公司
- 15 陕西柏盟工贸有限公司
- 16 襄阳聚山汽车部件有限公司
- 17 湖北荣宏汽车零部件有限公司
- 18 重庆汇心逸科技有限公司
- 19 溧阳侨云电子有限公司
- 20 重庆步道汽车配件有限公司
- 21 柳州市德福德表面处理技术有限公司

Congratulations!

22 SOLOMON MOLD CO., LTD. / (주)솔로몬몰드

23 PMGROW Corp. / 주식회사 피엠그로우

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	86-10-65993964
		86-10-65993961	
	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	
质量部	86-10-65994622		

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