

# 体系管理：IATF16949过程清单及风险分析

产品名称	体系管理：IATF16949过程清单及风险分析
公司名称	贯标集团
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	南京市仙林大道10号三宝科技园1号楼B座6层
联系电话	4009992068 13382035157

## 产品详情

IATF16949过程清单及风险分析

序号

过程名称

标准条款

输入

输出

过程绩效指标或要求

责任部门

监测频度

监测方法

该过程主要风险

对应措施

对应的程序文件

## C1销售管理

8.2,8.2.1,8.2.2,8.2.2.1,8.2.3,8.2.4

1、顾客新产品信息；2、以往经验数据；3、顾客图纸、邮件等

1、报价单；2、合同评审报告；3、销售计划等

1、销售收入；2、报价及时率3、订单评审5个工作日

财务部、业务部

每月项目

财务部提供的报表合同/订单

1、错误理解顾客要求，导致无法按时按量按要求出货；2、交付无法满足顾客要求或需要变更时，没有及时与顾客沟通并获得同意；3、顾客要求更改的相关信息没有形成记录或每传递给相关人员

1、订单评审要求业务主管签字；2、交付无法满足顾客要求时，需要提前与顾客沟通并获得同意；3、更改后需通知相关人员，修改相关人员，并做好记录

《APQP产品质量先期策划》《顾客需求确定及评定管理程序》

2

## C2项目管理

8.3；8.3.1；8.3.2；8.3.3；8.3.4；8.3.5；8.3.6；8.3.6.1

1、顾客要求；2、适用的法律法规；3、产品接受准则产品等

1、控制计划；2、规范的图纸；3、批准接受准则等

1、工装样件不合格次数；2、设计更改次数；3、试生产的PPK4、投资实际值/预算值

技术部

项目

技术部的项目书

1、错误理解或没有完全理解顾客要求，导致样品不合格或图纸不符合；2、产品设计不合理不适合正常生产；3、设计开发节点不能满足顾客要求

1、检查和评审顾客要求；2、试产3、在产品先期策划时规定好时间进度。

《APQP产品质量先期策划》《生产件批准管理程序》《潜在失效模式及后果分析管理程序》

3

## C3产品制造

8.5 ; 8.5.1 ; 8.5.1.1 ; 8.5.1.2 ; 8.5.1.3 ; 8.5.1.4 ; 8.5.1.7 ; 8.5.2 ; 8.5.2.1 ; 8.5.3

1、 生产计划 ; 2、 产品特性信息 ; 3、 控制计划4、 人、 机、 料等

1、 合格的产品2、 产品和过程记录

生产计划完成率

业务部

每月

统计表

生产效率不能达标影响产能，不良品率和废品率过高导致成本增高或影响发货。

参考制造过程管理程序

《制造过程管理程序》 《产品标识及可追溯性管理程序》 《生产计划管理程序》

4

## C4交付

1、 顾客订单2、 销售计划3、 承运方信息

1、 产品交付业绩统计表2、 对制造过程的反馈等

1、 准时交付率2、 超额运费

业务部

每月

统计表

交付错误或延期交付，会引发顾客不满。

参照产品防护、搬运、包装、贮存及交付管理程序

《产品防护、搬运、包装、贮存及交付管理程序》

5

## C5顾客反馈处理

8.5.5 ; 8.5.5.1 ; 8.5.5.2

1、 交付产品的质量信息 ; 2、 顾客投诉、 咨询和反馈 ; 3、 顾客拜访市场调研

1、产品或过程改造信息；2、顾客信息回复；3、顾客满意

用户反映的质量问题回答处理的时间

业务部

随时

质量信息反馈单

对顾客提出的问题不及时回复，会引起顾客不满，最终会失去客户。

参见客户管理服务控制程序

《客户管理服务控制程序》

6

S1基础设施

7.1；7.1.3；7.1.3.1

1、公司经营计划；2、基础设施维护数据；3、法律法规要求

1、基础设施维护保养计划；2、应急计划；3、基础设施更新计划

预防性维修计划完成率

车间

每月

统计表

若现有运行设备管理不善，造成生产停滞，延误发货。

做好设备维护保养工作。

《设备设施管理程序》

7

S2监视和测量资源

7.1.5；7.1.5.1；7.1.5.2；7.1.5.3

1、监视和测量装置清单；2、计量法规；3、产品和过程要求等

1、监视和测量装置检定/校准计划2、监视和测量装置检定校准记录；3、计量台账

1、定期校准计划完成率；2、再用测量设备受检率；3、在用测量设备受检合格率4、MSA计划执行率

品管部

每月

统计表

监视和测量设备能力不足，影响生产，设备精度不准导致产品误判甚至不合格品流出。

参见监视和测量资源管理程序

《监视和测量资源管理程序》 《测量系统分析管理程序》

8

S3人力资源

7.2 ; 7.2.1 ; 7.2.1.1 ; 7.3 ; 7.3.1 ; 7.3.2

1、员工培训需求；2、培训效果反馈；3、岗位描述；4、经营计划等

1、培训计划；2、员工培训档案；3、培训记录

培训计划完成率

综合部

每年

统计表

目前员工业务素质在一定程度上，存在参差不齐的情况，加上绩效考核不能有效落实会对工作完成造成一定的影响。

各部门加强绩效的有效考核。

《人力资源管理程序》

9

S4文件记录管理

7.5.2 ; 7.5.3 ; 7.5.3.1 ; 7.5.3.2 ; 7.5.3.2.1 ; 7.5.3.2.2

1、标准的要求；2、顾客要求；3、记录；4、管理要求等

1、批准发放的文件；2、外来文件的评审、分发、应用

旧版文件回收率

各部门

每年

检查表

文件收发不及时，可能影响生产，文件收发错误，可能导致产品不符合要求，记录保存不当可能响产品追溯或引起客户不满。

参见文件和资料管理程序和质量记录管理程序。

《文件和资料管理程序》《质量记录管理程序》

10

S5采购

8.4；8.4.1；8.4.1.1；8.4.1.2；8.4.1.3；8.4.2；；8.4.3；8.4.3.1

1、采购信息2、生产计划；3、法律法规要求等

1、合格供方名录；2、符合法规、材料采购标准；3、满足生产需要的物资采购计划

采购计划完成率；供应商监控结果

综合部业务部

每批半年

内审

供方交付数量或时间达不到要求，影响厂内生产和交付来料不合格影响厂内生产和交付。

综合部按采购订单要求及时跟进物料进度，如确认供方在数量和时间上无法满足要求时及时通知生产部做出调整，选择供方时先进行评审确保具备足够的能力。

《采购管理程序》

11

S6设备工装

8.5.1.5；8.5.1.6

1、新产品开发计划；2、生产计划3、设备维护历史数据资料；4、工装设计资料

1、适宜的设备；2、生产设备维护记录；3、工装台账

1、设备工装完好率；2设备利用率；3、故障停机率；4、关键过程设备能力指数

各车间

每月

日常保养记录 定期保养记录

设备或能力不足，影响产能，设备不稳定，影响产品质量或产能，设备故障影响产能或导致产品误判甚至不合格品流出

参考设备设施理程序，模具管理程序

《设备设施理程序》《模具管理程序》

12

S7仓储

8.5.4 ; 8.5.4.1

1、物料需求计划；2、生产计划；3、库存信息；4、供方信息等

1、物资产品台账；2、领料单；3、产品标识卡

1、库存记录准确率；2、因产品防护不当造成的损失

综合部 财务部

每年

统计表

产品混料，产品丢失，产品损坏

参考产品防护搬运贮存及交付管理程序

《产品防护搬运贮存及交付管理程序》

13

S8产品和服务

8.6 ; 8.6.1 ; 8.6.2 ; 8.6.3 ; 8.6.4 ; 8.6.5 ; 8.6.6

1、国家和行业标准；2、接受准则；3、顾客要求；4、检验试验规范等

1、检验试验记录；2、不合格报告

1、进货检验差错率；2、交付产品退回率

品管部

每月

统计表

产品漏检或误判，导致不良品流出，缺乏指导文件或文件错误导致误判

参考产品监视和测量管理程序

《产品监视和测量管理程序》

14

S9不合格品

8.7 ; 8.7.1 ; 8.7.1.1 ; 8.7.1.2 ; 8.7.1.3 ; 8.7.1.4 ; 8.7.1.5 ; 8.7.1.6 ; 8.7.2

1、内外部不合格信息；2、顾客抱怨信息；3、供方质量信息；4、解决问题方法

1、不合格品评审记录；2、纠正和预防措施记录

纠正预防措施完成率

品管部

每年

内审报告

对产品误判不能有效处理不合格品导致不良品流入下道工序或客户

参考不合格品管理程序

《不合格品管理程序》《纠正及预防措施管理程序》

15

S10顾客满意度测量

9.1.2 ; 9.1.2.1

1、顾客信息；2、产品信息；3、交付产品绩效指标；4、制造过程绩效指标

1、与竞争对手的差距和优势；2、顾客满意度评价

顾客满意度

业务部

每年

调查表

和竞争对手相比的优劣分析失误

参考顾客满意度测量管理程序



## 《顾客满意度测量管理程序》

16

### M1经营策划

5.1 ; 5.1.1.1 ; 5.1.1.2 ; 5.1.1.3 ; 5.1.2 ; 5.2 ; 5.3 ; 5.3.1 ; 5.3.2 ; 6.1 ; 6.1.1 ; 6.1.2 ; 6.2 ; 6.3

1、 顾客的期望和满意度 ; 2、 法律法规要求

1、 应急计划 ; 2、 风险与机遇分析与对策

最高管理者对体系不重视 ; 方针与公司发展战略部一致 , 过程风险没有识别 , 采取的措施没有效果 , 公司内部缺乏沟通。

最高管理者签署发行公司的质量手册 , 定期评审过程清单及风险评定

《质量职责管理程序》 《风险管理程序》 《应急计划管理程序》

17

### M2分析和评价

9.1.3 ; 9.1.3.1

1、 经营计划 ; 2、 顾客满意数据3、 产品质量 ; 4、 供方业绩评定等

1、 顾客满意度评价分析报告 ; 2、 产品质量分析报告 ; 3、 供方业绩评定

纠正预防措施完成率

综合部

每年

内部审核

没有覆盖所有绩效或相关措施的有效性不好

参考过程目标分析及持续改进管理程序

《过程目标分析及持续改进管理程序》

18

### M3内部审核

9.2 ; 9.2.1 ; 9.2.2 ;

1、 标准条款2、 程序文件3、 过程规范、 产品规范

1、内部审核计划2、产品审核计划3、过程审核计划

1、内审计划完成率；2、不符合项整改关闭及时率

综合部

每年

内部审核报告

审核人员技能不熟悉导致审核浮于表面；审核发现的不符合项未能及时改善，导致问题长期存在

对内审员实施培训，经考核合格获得内审员证书，对内审员开出的不符合项责任部门必须落实整改

《内部审核管理程序》

19

M4管理评审

9.3；9.3.1；9.3.2；9.3.3

1、质量方针及质量目标完成情况分析；2、交付业绩分析报告；3、供方业绩等

1、质量管理体系及其过程有效性改进措施；2与顾客有关的产品改进；3、资源需求

管理评审改进措施完成率

综合部

每年

管理评审报告

没有按策划的时间进行审核，没有覆盖所有过程，针对不符合项没有有效的改善

参考管理评审管理程序

《管理评审管理程序》《不良质量成本管理程序》

20

M5改进

10；10.1；10.2；10.2.1；10.2.2；10.2.3；10.2.4；10.2.5；10.2.6；10.3；10.3.1；

1、管理体系方针、目标；2、审核结果；3、顾客好相关方信息

1、改进项目报告；2、改进项目验证和评定

持续改进项目实施有效性

综合部

每年

统计表

针对不合格没有采取必要的措施或措施有效性不足

参考过程目标分析及持续改进管理程序

《过程目标分析及持续改进管理程序》

说明: COP:顾客导向过程 SOP:支持过程 MOP:管理过程