



# QS-9000

## trzecie wydanie

Można wskazać na cztery podstawowe zagadnienia charakteryzujące trzecie wydanie QS-9000.

1. Dokonane zmiany miały na celu zwiększenie efektywności i łatwości w ich zrozumieniu i efektywności; w tym zakresie istotnego znaczenia nabrało włączenie do treści standardu oficjalnej interpretacji AIAG oraz rozszerzenia słowniczka do 85 definicji.

2. Wiele podstawowych zmian dotyczy konsolidacji oraz przemieszczenia wymagań, co w efekcie poprawiło przejrzystość całego układu wymagań oraz wyeliminowało ich powtarzanie się w różnych częściach standardu.

3. Dodane zostały nowe wymagania oraz „uwagi”, a zawarte w nich treści dotyczą wszystkich dostawców lub wskazują ograniczenia.

4. Zamieszczone zmiany pokazują często także jednostkom certyfikującym, jak powinien przebiegać audit oraz jak reprezentujący je auditorzy powinni interpretować wymagania QS-9000; wskazuje to z jednej strony na koncepcję zawierzenia w większym zakresie jednostkom certyfikującym, ale także na duże związanie z tym obawy wynikające z doświadczeń.

Problematyka, której poświęcony jest niniejszy artykuł zyskuje na aktualności przede wszystkim z uwagi na fakt, że 2 stycznia 1999 r. tylko wymagania trzeciej edycji QS-9000 będą aktualne i tym samym wymagane w trakcie auditu certyfikacyjnego.

W połowie marca bieżącego roku weszło w życie nowe wydanie standardu QS-9000. Podstawową przyczyną dla jakiej dokonano modyfikacji, było coraz większe

**Stosunkowo szybko przedstawiciele Wielkiej Trójki zdecydowali o konieczności dokonania modyfikacji wcześniejszej wersji QS-9000. U podstaw takiej decyzji leżała przede wszystkim konieczność uwzględnienia coraz obszerniejszych oficjalnych interpretacji wymagań QS-9000, konsultacje z europejskimi przedstawicielami Wielkiej Trójki i specyfika rynku na jakim pracują oraz rosnące zainteresowanie jednolitymi wymaganiami na rynku motoryzacyjnym na całym świecie<sup>1</sup>.**

zainteresowanie normą poza rynkiem USA, dla którego standard ten pierwotnie został powołany do życia. Na rynku polskim wielu dostawców na rynek motoryzacyjny z niedowierzaniem komentuje konieczność zainteresowania tematem. Takiej dyskusji nie prowadzi się w Stanach Zjednoczonych, nie prowadzi jej także wzrastająca liczba producentów samochodowych poza rynkiem północnoamerykańskim. Dostawcy Chryslera, Forda i General Motors nie mają złudzeń; chociaż zasadniczo z opóźnieniem budują i certyfikują systemy jakości zgodnie z QS-9000. Polscy producenci natomiast doskonale wiedzą, co to znaczy być dostawcą na pierwsze wyposażenie dla Ford Motor Company lub General Motors, chociaż być może nie zawsze do końca znają ich obecne wymagania. Istotny jest także fakt, że konieczność spełnienia

wymagań QS-9000 nie obejmuje tylko tych przedsiębiorstw, które produkują wyłącznie dla przemysłu motoryzacyjnego, ale dokładnie wszystkich, którzy mają aspiracje dostaw na tzw. pierwsze wyposażenie (OE – Original Equipment) dla Wielkiej Trójki oraz dla sieci ich serwisów (OES – Original Equipment Services), nawet jeżeli jest to drobna część całkowitej produkcji. Ostatecznie pomimo pewnej pobłażliwości wobec dostawców, spełnienie wymagań Wielkiej Trójki jest warunkiem koniecznym dla realizacji dostaw dla producentów „Big 3”. Slogan ONE WORLD – ONE QUALITY SYSTEM (jeden Świat – jeden system jakości), popularyzowany wraz z nowym wydaniem QS-9000, zyskuje coraz bardziej na realności. Decyduje o tym zwiększenie grona producentów samochodów akceptujących wymogi tego standardu o przedstawiciele przemysłu motoryzacyjnego spoza USA, spektakularny alians Da-

<sup>1</sup> E.L. Larson, Reaching QS-9000 Consensus: An Interview with R. Dan Reid, Qualit Digest, czerwiec 1998, s. 49-51

imier-Benz i Chrysler<sup>2</sup> oraz znaczący wzrost liczby certyfikatów QS-9000 na całym świecie. Zdaniem R. Dan Reid niemal wszyscy dostawcy dla Wielkiej Trójki w Północnej Ameryce zaakceptowali standard QS-9000.

15 marca 1998 roku Chrysler, Ford i General Motors zatwierdzili ostateczną wersję trzeciego wydania standardu QS-9000 oraz drugą wersję dokumentu związanego Quality System Assessment (QSA). Na etapie tworzenia i modyfikacji QS-9000 uwzględnione zostały w znacznej większości systemy wymagań stosowane w Europie, a oparte na standardach ISO serii 9000. Nie została jednak dokonana całkowita unifikacja tych wymagań; ich zbieżność oceniana jest na 85-90%. Cały czas kontynuowana jest dyskusja, której celem jest osiągnięcie całkowicie zgodnego stanowiska w zakresie wszystkich wymagań. W tym przypadku konieczne jest także uwzględnienie faktu, że często okazuje się łatwiejsze i wymagające mniej czasu dokonanie uzgodnień, niż ich oficjalne opublikowanie i przedstawienie dostawcom do respektowania<sup>3</sup>.

Najnowsze wydanie QS-9000 zastępuje wcześniejsze ustanowione przez Wielką Trójkę i innych producentów samochodowych wydanie z lutego 1995 roku; co stanowi odpowiedź na coraz powszechniejszą akceptację standardu tak na rynku motoryzacyjnym jak i poza nim. Często standard ten nazywa się także jako „następny poziom” ponad ISO 9001(2), lepszy z uwagi na dodane do podstawowych wymagań innych, które stanowią podstawę jeszcze doskonalszego systemu jakości.

Trzecia edycja standardu jest wynikiem długotrwałego procesu rewizji wcześniejszej wersji QS-9000. Proces ten został rozpoczęty przez SQRTF<sup>4</sup> z kilku powodów.

*Naszym celem było uproszczenie procesu współpracy z dostawcami, którzy już stosują QS-9000 oraz wykonanie pierwszych kroków w kierunku standaryzacji wymagań na rynku motoryzacyjnym w skali całego świata<sup>5</sup>* – wyjaśnił Dan Reid, reprezentant General Motors w SQRTF.

<sup>2</sup> Alians dwóch potentatów motoryzacyjnych i powstanie DaimlerChrysler AG łączy się z pytaniem o nowy układ sił na rynku motoryzacyjnym, a tym samym o standardy kształtowania jakości na rynku dostaw. Fuzja powinna zostać dopełniona do końca bieżącego roku, a pomimo przeważających udziałów niemieckiego partnera (57%), służby zapewnienia jakości piątego producenta samochodowego na świecie (po konsolidacji) opowiadają się za QS-9000 i stopniowej unifikacji QS-9000 i VDA 6.1.

<sup>3</sup> Jednocześnie w styczniu 1998 roku przedstawiciele SQRTF dokonali prezentacji założeń QS-9000 oraz wyników prac współpracy z europejskimi producentami samochodowymi dla producentów japońskich. Miała ona na celu uzyskanie ewentualnej aprobaty Japończyków dla takiego kierunku unifikacji wymagań na rynku dostaw części motoryzacyjnych. W Tokio, w spotkaniu uczestniczyli przedstawiciele niemal wszystkich znaczących producentów samochodów i motocykli. W odpowiedzi Japończycy opowiedzieli się za wyczekiwaniem na nową edycję standardów ISO 9000 zapowiadanych na rok 2000 i przystąpieniem do ich realizacji, w dalszej kolejności do analizy systemów opartych na tych wymaganiach.

<sup>4</sup> Chrysler, Ford, General Motors Supplier Quality Requirements Task Force

<sup>5</sup> QS-9000 Third Edition. Release, Automotive Excellence, ASQ Automotive Division, Spring 1998, s. 27-29

Od samego początku dostawca, który miał sprostać wymaganiom QS-9000 musiał korzystać z dwóch dokumentów. Pierwszym był standard QS-9000, a jego koniecznym uzupełnieniem interpretacja<sup>6</sup> IASG<sup>7</sup>. Ostatnia interpretacja z grudnia 1997 roku miała ponad 70 stron i już sam ten fakt powodował, że trudno było z niej korzystać.

Najnowsze wydanie QS-9000 łączy w sobie dwa powyższe dokumenty: QS-9000 drugie wydanie oraz Interpretację IASG z 1 grudnia minionego roku. Treść interpretacji została uwzględniona w QS-9000 najczęściej jako uwagi (notes), a ponadto powstał nowy załącznik I, w którym zamieszczono informacje dotyczące sygnatariuszy standardu oraz jednostek certyfikujących w zakresie wymagań certyfikacyjnych i innych. Z zadowoleniem należy przyjąć także fakt, że nie będą już w przyszłości wydawane interpretacje, które z uwagi na swoją objętość i różnorodność poruszanych treści stanowiły rzeczywistą przeszkodę w praktyce budowy systemu jakości.

Zgodnie ze słowami Steve Walsh, członka SQRTF kilka dodatkowych wymagań ustanowionych w QS-9000, zostało przywołanych w duchu doskonalenia dokumentu. Pierwotnym zamierzeniem IASG było ustanowienie „ad hoc” grupy roboczej która pracowałaby na płaszczyźnie jednostek akredytujących, certyfikujących oraz auditorów. „QS-9000 było w 1994 roku pierwszą aplikacją ISO 9001 w przemyśle. Taka sytuacja z założenia mogła budzić wiele pytań i konieczność miarodajnych interpretacji. IASG powstało w wyniku porozumienia „Big 3” oraz przedstawicieli jednostek trzeciej strony w odpowiedzi na rodzące się pytania i kreowanie zgodnych interpretacji.

Najnowszą edycją QS-9000 chcieliśmy wykonać krok w kierunku ustanowienia jednego standardu obowiązującego dla całego światowego przemysłu samochodowego, wyjaśniał Warren Norid, reprezentant Chryslera w SQRTF. W tym celu także przedstawiciele SQRTF pracują także z europejskimi przedstawicielami przemysłu motoryzacyjnego w zakresie modyfikacji normy ISO 9001.

W trakcie prac nad nowymi wymaganiami QS-9000 starano się konsultować wiele kwestii w szerszym gronie przedstawicieli rynku motoryzacyjnego. I tak na przykład dokonano wielostronnego porozumienia w dwóch istotnych obszarach systemu jakości, tzn. w zakresie wewnętrznych auditów jakości (4.17) oraz rozwoju dostawców (4.6.2). Zgodność w powyższym zakresie dotyczy trzeciej edycji QS-9000, VDA 6.1, EAQF oraz AVSQ.

Trzecie wydanie QS-9000 jest rezultatem dokonania rewizji szeregu dokumentów. W tym celu zweryfikowano dwa suplementy, związanych z narzędziami i wyposażeniem<sup>8</sup> oraz półprzewodnikami. Zgodnie z harmonogramem, jeszcze w bieżącym roku można spodziewać się nowych wydań tych dokumentów. Podobnie plany

<sup>6</sup> AIAG Sanctioned QS-9000 Interpretation

<sup>7</sup> International Auto Sector Group

<sup>8</sup> Można nadmienić, że Chrysler wymaga uzyskania certyfikatu QS-9000 także od swoich dostawców wyposażenia i narzędzi, pod którą to decyzją nie podpisują się pozostali przedstawiciele Wielkiej Trójki (patrz. Tool and Equipment Supplement)

przeglądu obejmują podręcznik PPAP. Jest on **jednym z** kluczowych dokumentów przywoływanych w **standardzie QS-9000**.

Dostawcy mają obowiązek stosowania się do wymagań trzeciej edycji QS-9000 natychmiast po jej wydaniu, to znaczy od marca 1998 roku. Drugie wydanie QS-9000 traci ważność 1 stycznia 1999 roku. Przedsiębiorcy przystępujący do auditu certyfikacyjnego lub poddający się auditom kontrolnym, po tej dacie muszą wykazać się zgodnością z trzecią edycją QS-9000. Jednocześnie wiadomo, że jednostki certyfikujące przed tą datą będą wymagały zgodności z drugim wydaniem QS-9000, zatem stosowały pytania audytowe z pierwszego wydania podręcznika QSA (Quality System Assessment).

## PRZEGLĄD TRZECIEJ EDYCJI QS-9000

Najnowsze wydanie standardu QS-9000 nie stanowi rewolucyjnych zmian w stosunku do poprzedniego wydania, mają one charakter ewolucyjny. Analizując wprowadzone zmiany można je scharakteryzować jako modyfikacje wyjaśniające poprzednie wymagania, większość z nich bowiem wcześniej była zamieszczona w oficjalnych interpretacjach. W tym względzie wcześniej było szereg rozbieżnych interpretacji w czasie auditów trzeciej strony. Załącznik F zawiera zestawienie najistotniejszych dokonanych zmian oraz wskazuje gdzie się one znajdują.

Jedną z istotniejszych zmian została uwidoczniiona już na okładce, bowiem zaznaczono na niej, że jest to trzecie wydanie dokumentu. Pozwala to błyskawicznie zidentyfikować najnowsze wydanie dokumentu.

Po otwarciu dokumentu można dostrzec kolejną zmianę, bowiem wszystkie dodatki do oryginalnego tekstu ISO 9000 zostały uwzględnione jako numerowane paragrafy. Jest to odpowiedzią na wcześniejsze uwagi dotyczące trudności w definiowaniu i odnoszeniu się do wymagań ustanowionych w dokumencie. Teraz wszystkie zapisy określające wymagania dodatkowe wobec ISO 9001 zostały uwzględnione w systemie numeracji. Nie postąpiono podobnie z treścią uwag, bowiem nie chciano zmieniać numeracji systemu uwag z ISO 9001. Nie zostały ponumerowane uwagi związane z wymaganiami wybiegającymi poza ISO 9001, natomiast są one jednoznacznie przypisane poszczególnym podrozdziałom.

Trzecia edycja QS-9000 ma 20 elementów, w porównaniu z 23, jakie miało wcześniejsze wydanie. Wyeliminowana została druga sekcja wymagań, tzn. wymagania sektorowe, natomiast część II stanowi zbiór wymagań z trzeciej części: Specyficzne wymagania klienta. Wymagania w zakresie zatwierdzania detali produkcyjnych (PPAP – Production Part Approval Process), ciągłego doskonalenia (CI – Continuous Improvement) oraz zdolności produkcyjnych (MC – Manufacturing Capability) zostały dodane do elementów:

- 4.2. System jakości
- oraz podpunktów 4.2.4, 4.2.5 oraz 4.2.6.

Stanowi to znaczącą zmianę w stosunku do podstawowych wymagań ISO 9001 oraz wcześniejszej wersji QS-9000.

Dodane zostały dwa nowe załączniki. Załącznik I zawiera sankcjonowane przez IASG interpretacje QS-9000

dotyczące procesu budowy i certyfikacji systemu jakości. Załącznik J stanowi formularz planu jakości z podręcznika APQP. Odwołanie do niego znajduje się w punkcie 4.2.3.7. Nie jest natomiast konieczne stosowanie formularzy planów kontroli opracowanych przez autorów QS-9000; muszą natomiast zawierać one wszystkie przewidziane informacje.

Rozwinięty został także słowniczek, w celu pomocy użytkownikom tak w zakresie właściwego rozumienia pojęć wcześniej stosowanych oraz nowych użytych w trzeciej edycji dokumentu.

Rewizji poddane zostały także Specyficzne wymagania klientów (cz. II). Najistotniejsze zmiany dotyczą wymagań Chrysler Co. Proces kreowania produktu stanowi nową sekcję związaną z programem PAP<sup>9</sup>.

Usunięte zostały tabele próbkowania, sekcja klasyfikacji charakterystyk produktu oraz tabela kwalifikacji produktu.

W części Forda nowe jest roczne sprawozdanie, przewodnik dotyczący raportowania statusu APQP oraz przebieg procedury zatwierdzania detali.

W sekcji wymagań GM znalazły się nowe nazwy dla GP-5 i GP-11, które dostawcy muszą utrzymywać na właściwych poziomach w ich systemie sterowania dokumentacją. GM dodał także swoje stanowisko wobec stosowania PPAP ze swoimi dostawcami oraz wymagania dotyczące zgodności z rokiem 2000 (Y2K).

Ostatecznie, na kolejnej stronie można przeczytać, że Mack Trucks, Nawistar, PACCAR, Volvo Truck North America pozostali sygnatariuszami QS-9000. Do tej grupy dołączyli także Mitsubishi Motors-Australia oraz Toyota Motors Australia. Wraz z GM Holdens oraz Ford, reprezentują producentów na pierwsze wyposażenie (The automotive OEMs) w Australii oraz zaadaptowali QS-9000 jako krajowe wymagania wobec dostawców.

Załączniki B, G oraz H zostały przeniesione do poziomu oficjalnych interpretacji. Ważna w tym przypadku jest instrukcja w sekcji dostawców w załączniku B, zgodnie z którą są oni zobowiązani do pozwolenia przedstawicielom jednostki akredytującej na obserwacje w czasie auditu.

To dodatkowe wymaganie w zakresie odpowiedzialności jednostki akredytującej, po raz pierwszy pojawiło się w interpretacji IASG z 1 grudnia 1997 r. W trzeciej edycji QS-9000 zostało zapisane w załączniku I.

Nowe wymagania w tym zakresie nie są tylko związane z „trzecią stroną”. Dostawcy zobowiązani są także w ciągu pięciu dni roboczych do powiadomienia o uzyskaniu statusu:

- Needs Improvement (Chrysler),
- Q-1 Revocation (Ford),
- Level II Containment (GM).

Podczas gdy większość jednostek certyfikujących zabiegała wcześniej o takie informacje, teraz ich nie udzielenie przez dostawcę jest niezgodnością systemową. Jednostka certyfikująca natomiast, w przypadku odebrania dostawcy certyfikatu QS-9000 musi powiadomić SQRTF, co zostało opisane w załączniku I.

Analizując zapisy ostatniej interpretacji, jednostka certyfikująca tylko raportowała o fakcie unieważnienia

<sup>9</sup> Chrysler's Product Assurance Planning Program

certyfikatu do ASQ, która to organizacja utrzymuje bazę danych o przyznanych certyfikatach QS-9000. Informacje te następnie z założenia były przekazywane reprezentantom sygnatariuszy QS-9000.

Teraz każda jednostka rejestrująca musi poinformować komitet Wielkiej Trójki o przypadkach negatywnej oceny systemu, kiedy konieczne jest przedsięwzięcie poważniejszych akcji korygujących.

## QSA<sup>10</sup> DRUGA EDYCJA

Najnowsza druga edycja QSA zyskała oprócz zmian merytorycznych także niebieską okładkę, taką jaką wcześniej miały pozostałe dokumenty – podręczniki związane z QS-9000. Podobnie jak w przypadku podstawowego standardu: QS-9000, także QSA został opatrzony na pierwszej okładce adnotacją o numerze wydania. Nowe wydanie jest obszerniejsze, za sprawą samych dostawców. Zgodnie z pierwotną ideą QSA nie miało pełnić roli pełnej listy sprawdzającej dotyczącej wymagań QS-9000. Raczej miało wskazywać najistotniejsze wymagania stawiane przez sygnatariuszy z Wielkiej Trójki, które wybiegały ponad standardowe listy pytań dotyczące ISO 9001(2) stosowane przez jednostki certyfikujące oraz w przedsiębiorstwach podczas auditów wewnętrznych.

W okresie obowiązywania wcześniejszej wersji QS-9000, liczne sugestie dotyczyły rozbudowy QSA, co jest zauważalne w aktualnej edycji.

Dla udoskonalenia wcześniejszej wersji QSA, AIAG powołało specjalną grupę (Continuous Quality Improvement Project Team). W efekcie jej pracy powstał bardziej wyczerpujący zestaw pytań oceniających system jakości dostawców. Dokument<sup>11</sup> ten został przygotowany jako wsparcie wobec wymagań, związanych z koniecznością kwalifikacji poddostawców na podstawie certyfikowanych systemów QS-9000; może on służyć rozwojowi systemów jakości z dostawców pierwszego rzędu na dostawców drugiego i następnie trzeciego rzędu.

Pytania zawarte w omawianym dokumencie obejmują wszystkie wymagania QS-9000 (trzeciej edycji).

Można zauważyć, że część pytań z tego opracowania oznaczona jest gwiazdką (\*) lub dwoma gwiazdkami (\*\*), a wiele z nich pozostaje bez jakichkolwiek oznaczeń. Oznaczenia związane są z zasadami stosowania QSA. Podwójnie oznaczone pytania to ekwiwalent pytań oznaczonych jedną gwiazdką we wcześniejszej wersji QSA. Jednostki rejestrujące, które włączyły wcześniej do swoich list sprawdzających wszystkie pytania z pierwszej edycji QSA, będą musiały włączyć wszystkie oznaczone (jedną i dwie gwiazdki) pytania z drugiej edycji QSA. Pytania te mniej więcej obejmują zawartość QSA pierwszej edycji i nie powinny być związane z dodatkowymi kosztami certyfikacji trzeciej strony. Pytania te także są rekomendowane jako minimalne wymagania wobec auditu wewnętrznego. Cały dokument QSA jest adresowany dla prowadzenia auditów, a szczególnie u poddostawców (4.6.2) oraz auditów wewnętrznych (4.17).

<sup>10</sup> QSA - Quality System Assessment (Ocena systemu jakości)

<sup>11</sup> The Quality System Development Checklist

## QS-9000 WORKBOOK

Wraz z nowymi wydaniem QS-9000 oraz QSA opracowany został całkowicie nowy dokument, a mianowicie QS-9000 Workbook. Zgodnie z zamierzeniami przedstawicieli Wielkiej Trójki powołany został dodatkowy dokument z przeznaczeniem do stosowania w czasie rewizji systemu opartego na wcześniejszej wersji QS-9000.

Workbook zawiera tekst trzeciego wydania QS-9000, za wyjątkiem niektórych rysunków i tabel oraz co najistotniejsze wskazuje wszystkie zmiany pomiędzy drugą i trzecią edycją standardu. Tekst jest prezentowany w dwóch kolumnach. Lewa zawiera tekst wcześniejszej wersji QS-9000, prawa natomiast aktualnej. Jednocześnie zostały przedstawione zmiany w treści poszczególnych edycji, dzięki zastosowaniu skreśleń na tekście. W częściach gdzie nie zastosowano dwóch kolumn tekst nowy jest podkreślony.

Workbook nie musi być stosowany w pracach związanych z dostosowaniem systemu jakości do najnowszych jego wymagań, ale jest bardzo pomocny w łatwym definiowaniu zmian, a w szczególności koniecznych uzupełnień. Upublicznienie treści tego opracowania, było wynikiem wewnętrznych ustaleń dokonanych w trakcie pracy nad nowelizacją standardu. Wcześniej to opracowanie miało charakter roboczy i służyło autorom nowelizacji. Niestety zgodnie z przewidywaniami Workbook jest oferowany po stosunkowo wysokiej cenie, co było także zamierzeniem sygnatariuszy QS-9000, co związane jest między innymi z małym nakładem publikacji. W powszechnej opinii sygnatariuszy QS-9000 jest to bardzo użyteczne opracowanie. Pozwoli kierownictwu firm zaoszczędzić mnóstwo czasu jaki musieliby spędzić na wyszukiwaniu dokonanych zmian.

## NAJWAŻNIEJSZE ZMIANY W TRZECIEJ EDYCJI QS-9000

Zgodnie z objaśnieniami dokonywanymi przez przedstawicieli Wielkiej Trójki w nowym wydaniu QS-9000 dokonane zostały liczne zmiany w zakresie wymagań, o różnym charakterze.

Do podstawowych zaliczyć należy fakt, że „should” stosowany w treści normy, podobnie jak w przypadku „shalls” oraz „shouids” stanowi obligatoryjny wymóg, a nie tylko sugestię. W pierwszym przypadku dopuszczalna jest jedynie większa doza indywidualnej interpretacji. Natomiast uwagi (notes) to raczej przewodnik i wskazówki niż wymagania. Podobnie jest z fragmentami, które zawierają słowa „typowo”, „przykład” lub „np.” Wskazane zasady zostały opisane zarówno we wstępie jak również w słowniczku. We wstępie, na jego końcu, znajduje się także odwołanie do innych dokumentów, które mogą mieć charakter wspomagający w pracach nad ustanowieniem i rozwojem systemu.

Istotna zmiana dla dostawców znajduje się w punkcie 4.6.2 – Rozwój dostawców. Wcześniejsze wymagania, które zawarte były w interpretacji nie precyzowały zakresu wsparcia dostawcy wobec poddostawcy, jak również konieczności wsparcia w doskonaleniu jego systemu. Natomiast trzecia edycja QS-9000 wskazuje cel, jaki powinni osiągnąć poddostawcy, a mianowicie uży-

skać certyfikat QS-9000. Ponadto w uwagach, wskazana jest priorytetowość rozwoju dostawców. Trzecia edycja normy jest w jasny sposób ukierunkowana na poparcie dla poddostawców, dla osiągnięcia celu – ustanowienia i rozwoju systemu jakości w całym łańcuchu dostaw.

Kolejna ważna zmiana dotyczy auditu wewnętrznego (4.17), bowiem musi on obejmować wszystkie zmiany, nie tylko pierwszą. Podobnie, jednostki certyfikujące zostały zobowiązane do prowadzenia wszystkich auditów na wszystkich zmianach. Powyższa modyfikacja pochodzi z interpretacji i została zawarta w załączniku H. Zatem konieczne jest wcześniej uwzględnienie w harmonogramie auditu zaangażowania auditorów w pełnym czasie pracy przedsiębiorstwa. Plan auditów musi być rocznie przeglądany i zatwierdzany. W przypadku występowania niezgodności oraz reklamacji klientów, konieczne jest zwiększenie częstotliwości auditowania.

Powyższe wymaganie wydaje się być bardzo oczywiste. Niestety wcześniej w zdecydowanej większości przypadków nie było respektowane i nie doceniano wartości dodanej jaką może przynieść rzetelnie realizowany proces auditów wewnętrznych.

W zakresie sterowania procesem (4.9) usunięte zostały wstępne wymagania zdolności procesu<sup>12</sup>. Ciągłe wymagania procesowe<sup>13</sup> zostały przesunięte do punktu 4.9<sup>14</sup>.

Usunięte zostały wielkości Cp i Cpk. W tym zakresie natomiast szczególny nacisk został położony na zdolności procesu PPAP (Proces zatwierdzania detali produkcyjnych). Oczekuje się, że dostawca uzyska zdolność procesu i ją przekroczy w zakresie przedkładanego procesu PPAP.

Inne zmiany w elemencie 4.9 to dodatkowe wymagania dotyczące czystości w fabryce oraz opracowania planu dotyczącego sytuacji wyjątkowych, a zabezpieczającego realizację uzgodnionych prac w sytuacjach szczególnych.

Kolejna znacząca zmiana dotyczy elementu 4.10 (kontrola i badania). Obejmuje ona dodanie szeregu nowych wymagań dotyczących laboratorium dostawcy (4.10.6) oraz sytuacji współpracy z laboratoriami zewnętrznymi. Zewnętrzne komercyjne laboratoria, z którymi współpracuje dostawca, powinny być akredytowane zgodnie z przewodnikiem ISO 25, dotyczącym podstawowych wymagań w zakresie kompetencji laboratoriów badawczych. W chwili obecnej przewodnik nr 25 jest w trakcie weryfikacji i należy spodziewać się, że najprawdopodobniej jeszcze w tym roku powstanie norma międzynarodowa zastępująca przewodnik. W odniesieniu do laboratoriów wewnętrznych dokonano pewnych modyfikacji wymagań przewodnika. Dostawcy realizujący w przeszłości program certyfikacji laboratoriów GM, dostrzegą znaczne podobieństwa wymagań. Laboratoria legalizujące, zarówno zewnętrzne, jak i wewnętrzne muszą spełnić właściwe wymagania (4.10.6 lub 4.10.7)<sup>15</sup>.

W odniesieniu do Odpowiedzialności kierownictwa (4.1) dodany został jeden podpunkt (4.1.2.5), a mianowicie Informacja dla kierownictwa. Zgodnie z nim kierow-

nicтво posiadające odpowiednie uprawnienia i odpowiedzialność w zakresie działań korygujących, powinno być informowane w każdym przypadku o niezgodnym procesie i produkcie. Element 4.2 System jakości zawiera dodatkowe elementy, wynikające z reorganizacji wcześniejszego wydania QS-9000, dotyczące Procesu zatwierdzania detali produkcyjnych (PPAP), Ciągłego doskonalenia (CI) oraz zarządzanie urządzeniami i narzędziami (Zdolności produkcyjne). Modyfikacji uległy także wymagania dotyczące planowania jakości, co spowodowało ich lepszą czytelność; dodane zostały wymagania w zakresie bezpieczeństwa wyrobu oraz korygowania błędów.

Wymagania dotyczące przeglądu umowy (4.3) zasadniczo nie uległy zmianie, podobnie jak wymagania dotyczące zarządzania dokumentacją i danymi (4.5), identyfikacji i identyfikowalności (4.8), statusu kontroli i badań (4.12), serwisu (4.19) i metod statystycznych (4.20). W nowym wydaniu QS-9000 dodane natomiast zostały wymagania dotyczące Sterowania projektowaniem (4.4), a obejmują one dodatkowe wykorzystania danych pochodzących z projektowania, zarządzania zmianami w projektach oraz utrzymania poufności w trakcie procesu projektowania.

Inne zmienione wymagania obejmują konieczność wizualnej identyfikacji niezgodności oraz obszarów (4.13) oraz skupiają uwagę na korygowanie niezgodności (4.14), dotyczą także wymagań utrzymywania systemów informatycznych dla elektronicznej wymiany wchodzących transakcji, np. zamówień, podobnie jak wcześniej w odniesieniu do wychodzących (4.15). Dodatkowe objaśnienia w odniesieniu do punktu 4.15 zamieszczone zostały w części obejmującej specyficzne wymagania klientów.

Charakteryzując wymagania jakie znajdują się w trzeciej edycji QS-9000 można zwrócić uwagę na ich ukierunkowanie na rozwój systemu dostawcy i całego łańcucha dostaw na tzw. pierwsze wyposażenie. Wcześniejsze wymagania zostały objaśnione i odpowiednio uszczegółowione, nowe natomiast wybiegają poza podstawowe elementy systemu jakości i obejmują narzędzia zarządzania przedsiębiorstwem.

Zdaniem przedstawicieli Wielkiej Trójki, budowa i rozwój systemów jakości QS-9000 przyniosły zauważalne efekty we współpracy z dostawcami. Zostały przełamane powszechne praktyki braku współpracy w ramach zespołów interdyscyplinarnych. W chwili obecnej jakość produktu dostarczanego na pierwsze wyposażenie jest efektem współpracy służb technicznych, zaopatrzenia i produkcji.

W artykule wykorzystane zostały m. in. informacje uzyskane przez autora na spotkaniu przedstawicieli Wielkiej Trójki i dostawców na rynek motoryzacyjny zorganizowanym w dniach 24-26 lipca 1998 r. w Gastonii w Karolinie Północnej (USA).

<sup>12</sup> Preliminary Process Capability Requirements

<sup>13</sup> Ongoing Process Requirements

<sup>14</sup> Maintaining Process Control

<sup>15</sup> Ford Motor Co. wyłączył wymagania dotyczące laboratoriów.