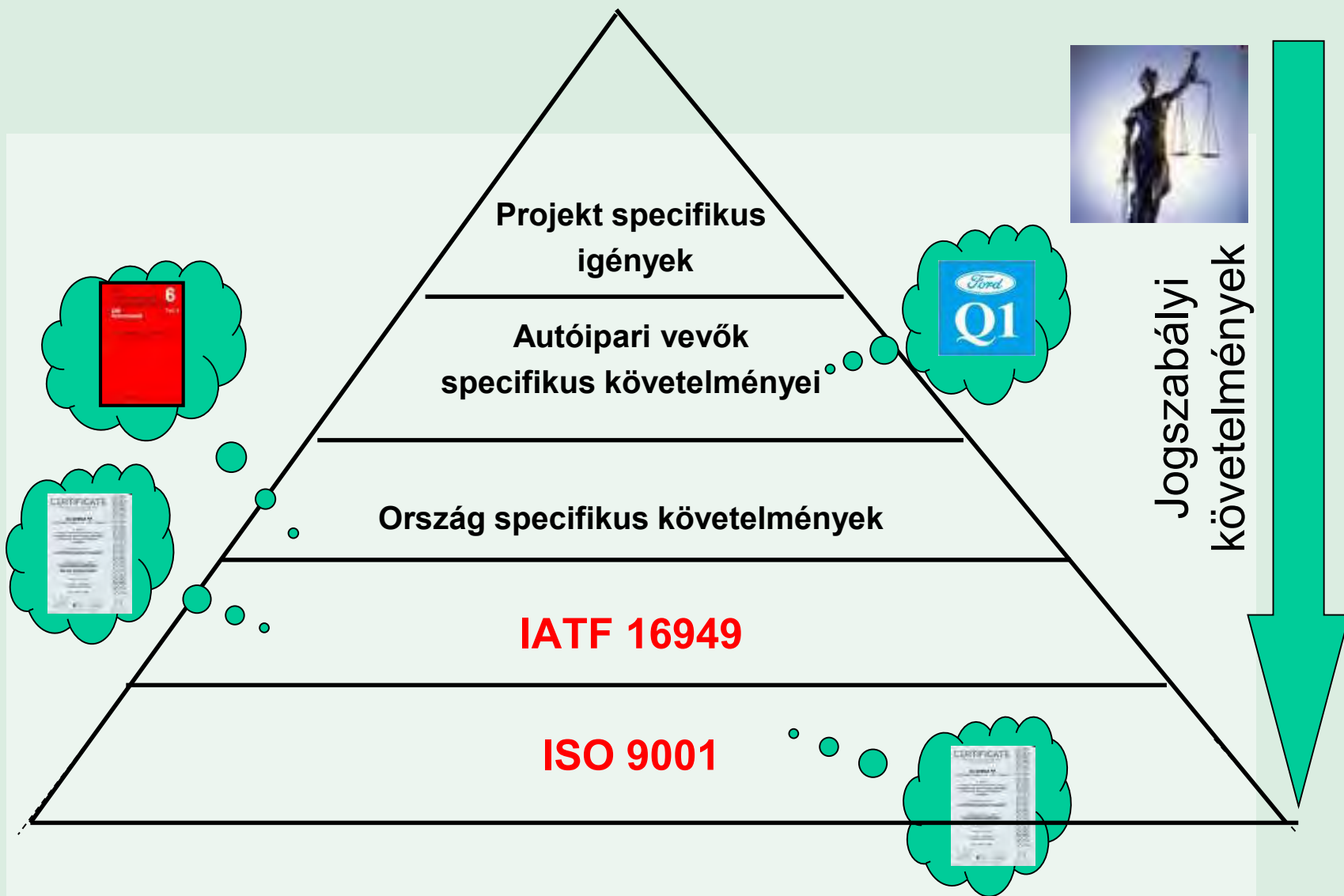




ISO 9001:2015, IATF 16949:2016
Minőségirányítási rendszerek.
Követelmények



Az autóipari követelmények rendszere





- **1999: ISO/TS16949:1999 (az ISO9001:1994 alapján)**
- **2002: ISO/TS16949:2002 (az ISO9001:2000 alapján)**
- **2009: ISO/TS16949:2009 (az ISO9001:2008 alapján)**
- **2016: IATF16949:2016 (az ISO9001:2015 alapján)**
- **2017: módosítások**





kiegészítő alkatrész (accessory part)

Vevő által meghatározott kiegészítő komponens – mely kapcsolódik a gépjárműhöz vagy az erőátvitelhez (pl.: speciális padló alátét, kamionok ágybetétje, díztárcsa, hangrendszer fejlesztés, napfénytető, spoiler, szuper töltő, stb.)

pótalkatrész (service part)

OEM specifikáció szerint gyártott cserealkatrészek, melyek az OEM szerez be vagy bocsát ki a szerviz alkatrész alkalmazásokhoz, beleértve az újragyártott alkatrészeket.

utángyártott (aftermarket part) alkatrész

Csere alkatrész, melyet **nem** egy szervizalkatrész OEM szerez be vagy bocsát ki és amelynek gyártása az eredeti alkatrész specifikáció szerint / vagy nem aszerint történik.

eszkálációs folyamat

Folyamat mely kihangsúlyoz vagy megjelöl a szervezeten belüli bizonyos kérdéseket, hogy a megfelelő személyzet reagálhasson ezekre a helyzetekre, és figyelemmel kíséresse a megoldásokat.



4. A szervezet és környezete



4.4.1.2 Termékbiztonság

A szervezetnek **dokumentált folyamattal** kell rendelkeznie a termék-biztonsággal kapcsolatos termékek és gyártási folyamatok kezelésére, melyek magukban foglalják minimum a következőket:



- a) a **törvényi és szabályozó termékbiztonsági követelményeknek** a szervezet általi beazonosítása;
- b) vevő **tájékoztatása** az a) szerinti követelményekről;
- c) **speciális jóváhagyás** a DFMEA-ra*;
- d) a termékbiztonsággal kapcsolatos **jellemzők beazonosítása**;
- e) a termék biztonsággal kapcsolatos jellemzőinek beazonosítása és **ellenőrzése** a gyártási ponton;
- f) Szabályozási tervek és folyamat FMEA speciális jóváhagyása;

***MEGJEGYZÉS: A biztonság vonatkozású követelmények, vagy dokumentumok speciális jóváhagyását előírhatja a vevő, vagy a szervezet belső folyamatai.**



4. A szervezet és környezete



4.4.1.2 Termékbiztonság

- g) **reakciótervek** (lásd a 9.1.1.1 részt);
- h) meghatározott **felelősségi körök**, az eskalációs folyamat és az információáramlás meghatározása, beleértve a felső vezetést és a vevői tájékoztatást;
- i) a szervezet vagy a vevő által meghatározott **képzés** a termékbiztonsággal érintett termékek és a kapcsolódó gyártási folyamatok vonatkozásában;
- j) a termék- vagy folyamatváltozások **bevezetés előtti jóváhagyása**, beleértve a **folyamat- és termékváltozásnak a termékbiztonságra gyakorolt hatásának felmérését**;
- k) a termékbiztonságra vonatkozó követelmények **átvitele az ellátási láncon**, beleértve a vevő által kijelölt beszerzési forrásokat;
- l) a termék figyelemmel kísérése a **gyártási tétel szerint** az ellátási láncon keresztül;
- m) az új termék bevezetéséhez a **tanulságok** (megtanult leckék), **figyelembe vétele**.



6. Tervezés

6.1. A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek

6.1.2.3 Tervek előre nem látható események kezelésére

- a) a **belső és külső kockázatok beazonosítása** és értékelése az összes gyártási folyamatra és infrastruktúrára;
- b) terv meghatározása a kockázatnak és a vevőre gyakorolt hatásnak megfelelően;
- c) terv összeállítása az **ellátás folytonossága érdekében**, a következők esetére:
 - kulcs berendezés hibája;
 - **fennakadás külsőleg biztosított termékek, folyamatok, szolgáltatások esetében;**
 - **természeti katasztrófa;**
 - **tűz;**
 - **információ technológiai rendszerek elleni kibertámadások**
 - közművek hibája;
 - munkaerő hiány;
 - infrastruktúra hibája;



6. Tervezés



6.1. A kockázatokkal és lehetőségekkel kapcsolatos tevékenységek

6.1.2.3 Tervek előre nem látható események kezelésére

- d) a terv kiegészítéseként a vevő és más érdekelt felek **tájékoztatásának** folyamata az vevőműködés mértékét és időtartamát illetően;
- e) a tervek hatékonyságának **rendszeres tesztelése** (pl. szimuláció);
- f) a terv **felülvizsgálata** (minimum éves szinten) a felső vezetést is magában foglaló multidiszciplináris csapat segítségével;
- g) a tervek **dokumentálása és a revíziókat tartalmazó dokumentált információ megőrzése**, beleértve a változást jóváhagyó személyeket is.



A tervek tartalmazzák **annak érvényesítését**, hogy a legyártott termék a szükséghelyzet miatt leállított gyártás újraindítása után is megfelel a vevői követelményeknek, amennyiben a szabályos leállítási eljárások nem kerültek betartásra.





7. Támogatás

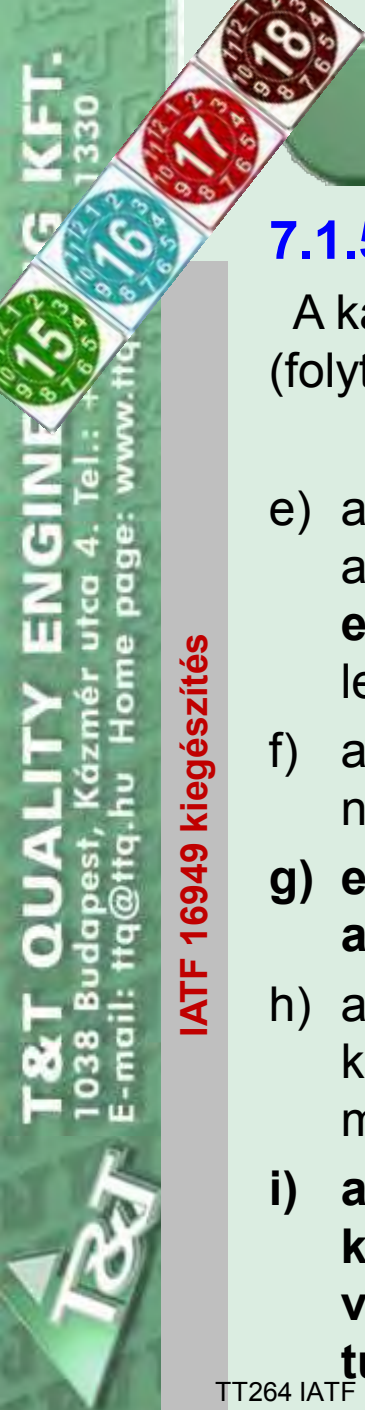


7.1.5.2.1 Kalibrálás, verifikálási feljegyzések

A kalibrálási, verifikálási feljegyzések a következőket tartalmazzák (folytatás):

- e) amikor kalibrálási **eredmény nem megfelelő**, meg kell őrizni az ezzel a mérési vagy tesztelő eszközzel végzett **korábbi mérések eredményei** érvényességére vonatkozó dokumentációt, beleértve a legutóbbi és a következő kalibrálási napját;
- f) a kalibráció, verifikáció utáni, a specifikációra vonatkozó megfelelőségi nyilatkozatok;
- g) **ellenőrzés, miszerint a termék és folyamat ellenőrzésre alkalmazott szoftver verzió megfelel a specifikációnak;** 
- h) az összes mérőeszköz (beleértve az alkalmazottak, a vevő tulajdonát képező és a helyszínen lévő, a beszállító tulajdonát képező mérőeszköz) kalibrálási és karbantartási adata;
- i) **a termék- és folyamat ellenőrzéshez használt, a gyártással kapcsolatos szoftverellenőrzések (beleértve az alkalmazottak, a vevő tulajdonát képező és a helyszínen lévő, a beszállító tulajdonát képező berendezésen lévő szoftvert).** 

IATF 16949 kiegészítés





7.2. Felkészültség

7.2.3 Belső auditor kompetenciája

A szervezetnek **dokumentált folyamattal** kell rendelkeznie a belső auditorok kompetenciájának ellenőrzésére, figyelembe véve a saját és a vevőspecifikus követelményeket*.

A minőségirányítási **rendszer**auditorok minimum kompetenciái:

- ✓ folyamatszempléletű megközelítés megértése, beleértve a kockázat alapú gondolkodást;
- ✓ a vonatkozó vevőspecifikus követelmények megértése;
- ✓ az audit körére vonatkozó ISO 9001 és IATF 16949 követelmények megértése;
- ✓ az audithoz kapcsolódó legfontosabb módszertanok (core) megértése;
- ✓ ismeretek az: audit tervezésről, megvalósításáról, audit lezárásáról.



A szervezetnek listát kell vezetnie a minősített belső auditorokról.

* lásd ISO 19011 előírásait.

7. Támogatás

7.2. Felkészültség

7.2.3 Belső auditor kompetenciája - folytatás

Gyártási folyamatauditorok minimum követelményei:

- ✓ műszakilag megértik az auditálandó releváns gyártási folyamatokat,
- ✓ beleértve a folyamat kockázat elemzést (pl. PFMEA) és Szabályozási tervet.

Termék auditorok legalább:

- ✓ ismerik a termékkövetelményeket,
- ✓ kompetensek a **termék méréshez** szükséges mérési és teszt eszközök használatában



Belső képzések esetén dokumentált információt kell megőrizni a **tréner kompetenciájáról**.

A belső auditori kompetenciák bizonyítása:

- ✓ a szervezet által meghatározott minimum számú audit elvégzése évente;
- ✓ a belső módosítások (pl. technológiai) és külső változásokon (pl. ISO 9001, IATF 16949, legfontosabb eszközök, és vevőspecifikus követelmények) alapuló követelmények ismerete



8. Működés



8.3.2. A tervezés és fejlesztés megtervezése

8.3.2.2 Terméktervezési készségek

A szervezetnek biztosítania kell, hogy a terméktervezés végzők kompetensek legyenek a termék követelmények teljesítésében és ismerik a vonatkozó terméktervezési módszereket és eszközöket. (A módszereket és eszközöket a szervezet határozza meg.)

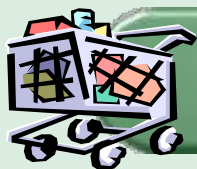
MEGJEGYZÉS A terméktervezési készségek példája a digitalizált matematikai adatok alkalmazása.

8.3.2.3 A termékeknek beágyazott szoftverrel történő fejlesztése

A szervezet ki kell alakítania egy folyamatot a beágyazott szoftverű termékek minőségbiztosítására. Kiértékelési módszert kell alkalmazni a szoftver fejlesztési folyamat felméréséhez. A kockázaton és a vevőre gyakorolt potenciális hatáson alapuló priorizálás használatával **dokumentált információt kell megőrizni a szoftverfejlesztési képesség önértékeléséről.**

A belső audit programnak tartalmaznia kell a szoftverfejlesztést is.





8. Működés



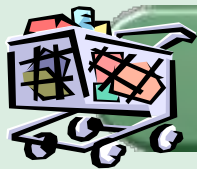
8.4. A külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyelete

8.4.1.2 Beszállító kiválasztásának folyamata



A szervezetnek **dokumentált beszállító kiválasztó folyamattal** kell rendelkeznie. A kiválasztási folyamat a következőket tartalmazza:

- a kiválasztott beszállító a termékre ható kockázatának felmérése a termék megfelelőség és a készterméknek a vevő felé történő folyamatos biztosítása érdekében;
- releváns minőségi és teljesítési mutatók;
- a beszállító minőségirányító rendszerének értékelése;
- multidiszciplináris döntéshozatal;
- ha alkalmazható: szoftver fejlesztési képességek értékelése



8. Működés



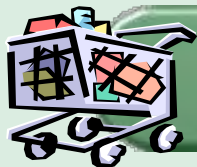
8.4. A külső forrásból biztosított folyamatok, termékek és szolgáltatások felügyelete

8.4.1.2 Beszállító kiválasztásának folyamata - folytatás



Egyéb, megfontolást igénylő, beszállítói kiválasztási kritériumoknak a következőket kell tartalmaznia (gépjármű üzletági méret alapján):

- ✓ pénzügyi stabilitás;
- ✓ beszerzett termék, anyag vagy szolgáltatás összetettsége;
- ✓ szükséges technológia (termék vagy folyamat);
- ✓ a rendelkezésre álló erőforrások megfelelősége (pl. személyzet, infrastruktúra);
- ✓ tervezési és fejlesztési képességek (beleértve a projektmenedzsmentet is);
- ✓ gyártási képesség;
- ✓ változásmenedzsment folyamata;
- ✓ üzleti folytonosság tervezése (pl. felkészülés a katasztrófára, folyamatossági tervezés);
- logisztikai folyamat;
- ✓ vevőszolgálat.



8. Működés



8.4.2. A felügyelet típusa és mértéke

8.4.2.1 Kiegészítés



A szervezetnek **dokumentált folyamattal kell rendelkeznie** a kiszervezett folyamatok azonosításához és a felügyeleti módszerek és mértékek kiválasztásához, melyeket a külsőleg biztosított termékeknek, folyamatoknak és szolgáltatásoknak a belső (szervezeti) és külső vevői követelményeknek való megfelelés ellenőrzéséhez használnak.

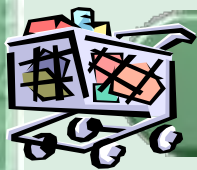


A folyamatnak tartalmaznia kell a felügyelet és fejlesztési tevékenységek **típusainak és mértékének eszkalálódásához, vagy csökkentéséhez alkalmazott kritériumokat és lépéseket** a beszállítói teljesítmény és a termék, anyag vagy szolgáltatási kockázat értékelése lapján.

Ha a kiszervezett folyamatból érkező alkatrészek a szervezet minőségirányítási rendszerén érvényesítés, vagy szabályozás nélkül „haladnak át”, a szervezetnek megfelelő szabályozásokat kell biztosítania a gyártás releváns pontján.

IATF 16949 kiegészítés





8. Működés



8.4.2. A felügyelet típusa és mértéke

8.4.2.2 Megfelelés a jogszabályoknak és egyéb követelményeknek



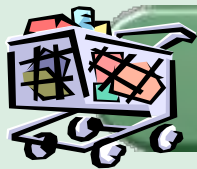
IATF 16949 kiegészítés

A szervezetnek **dokumentálnia kell** a folyamatait, melyek biztosítják, hogy a beszerzett termékek, folyamatok és szolgáltatások megfelelnek az aktuális törvényeknek és szabályozó követelményeknek **a fogadó országban, a kiinduló országban és a vevő által meghatározott célországban, ha megadásra kerül.**



Ha a vevő speciális felügyeletet határoz meg bizonyos, törvény szerinti és szabályozó követelményekkel bíró termékek esetében, **a szervezet biztosítja azok alkalmazását és fenntartását, a beszállítóknál is.**





8. Működés



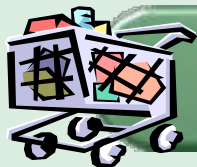
8.4.2. A felügyelet típusa és mértéke

8.4.2.3 Beszállító minőségirányítási rendszerének fejlesztése

A szervezet követelje meg a termékek és szolgáltatások beszállítóitól, hogy alakítsanak ki, alkalmazzanak és folyamatosan fejlesszenek egy minőségirányítási rendszert. **A végső cél az IATF 16949 szerinti tanúsítás.**

Kockázaton alapuló modell alapján a szervezetnek meg kell határoznia a MIR fejlesztés minimum elfogadható és célszintjét minden egyes beszállító számára.

A kezdeti minimum elfogadható fejlesztési szint: ISO 9001 szerint tanúsított MIR



8. Működés



8.4.2. A felügyelet típusa és mértéke

8.4.2.3 Beszállító minőségirányítási rendszerének fejlesztése

Az aktuális teljesítmény és a potenciális vevői kockázat alapján a cél, hogy a beszállítók a következő MIR fejlesztési szakaszokat teljesítsék:

- a) az ISO 9001 szerinti tanúsítás **harmadik fél által**;
- b) vevő által meghatározott QMS követelmény (MAQMSR) vagy azzal ekvivalens követelményeknek való megfelelés **második fél által**;
- c) **IATF 16949-nek való megfelelés igazolása második fél által**;
- d) IATF 16949 szerinti tanúsítás a **harmadik fél által**

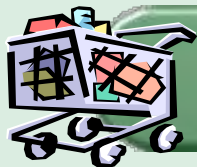
MEGJEGYZÉS: A MIR fejlesztés minimum elfogadható szintje lehet az ISO 9001-nek való megfelelés igazolása második fél általi audittal, ha arra a vevő felhatalmazást ad.

IATF 16949 kiegészítés

kivéve, ha a vevő eltérően rendelkezik

Emlékeztető

MAQMSR: Minimum minőségirányítási rendszer követelmények az albeszállítók részére (IATF kiadvány)



8. Működés



8.4.2. A felügyelet típusa és mértéke

8.4.2.3.1 Gépjármű termékkel kapcsolatos szoftver vagy beágyazott szoftverrel bíró gépjármű termékek

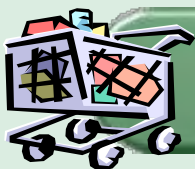
IATF 16949 kiegészítés



A szervezet követelje meg a termékkel kapcsolatos szoftver, vagy a beágyazott szoftverrel bíró termékek beszállítótól, hogy vezessenek be és tartsanak fel **szoftverminőség biztosítási folyamatot** a termékeikre.

A szoftver fejlesztési értékelést a beszállítók szoftverfejlesztő folyamatára kell kialakítani. A vevőnél jelentkező potenciális kockázat alapján alkalmazott prioritizálással a szervezet követelje meg a beszállítótól **dokumentált információ fenntartását** a szoftver-fejlesztési képesség önértékeléséről.





8. Működés



8.4.2. A felügyelet típusa és mértéke



8.4.2.4.1 Második fél általi auditok

A szervezetnek **második fél általi audit folyamatot** kell alkalmaznia a beszállítói menedzsment felügyeletben, mely célja lehet:

- beszállítói kockázatértékelés;
- beszállítói monitoring;
- beszállító minőségirányítási rendszerének fejlesztése;
- termék audit;
- folyamat audit.

A termékbiztonságot / szabályozó követelményeket, a beszállító teljesítményét és a QMS tanúsítási szintet is tartalmazó kockázat elemzés alapján a **szervezetnek dokumentálnia kell a második fél általi auditok igényeit, típusát, gyakoriságát és körét.**

A szervezetnek **meg kell őriznie** a második fél általi audit jelentéseket.

Amennyiben a második fél általi audit célja a beszállító minőségirányítási rendszerének felmérése, a megközelítésnek összhangban kell lennie a gépjármű folyamat megközelítéssel.

IATF 16949 kiegészítés

Megjegyzés

lásd: IATF Auditor útmutatás (IATF kiadvány), és az ISO 19011.

8. Működés



8.5.1. A termék-előállítás és a szolgáltatásnyújtás szabályozása

8.5.1.5 Megelőző karbantartás (TPM)

A szervezetnek ki kell dolgoznia egy **dokumentált** TPM –rendszer, mely minimum tartalmazza:

- a) A gyártáshoz **szükséges eszközök**;
- b) **cserealkatrészek** rendelkezésre állása;
- c) **erőforrás biztosítása** a gépekhez, berendezéshez és létesítménykezeléshez;
- d) berendezés, szerszámok, idomszerek **csomagolása és állagmegőrzése**;
- e) vonatkozó **vevőspecifikus követelmények**;
- f) **dokumentált karbantartási célok**,
pl.: OEE , MTBF (hibák közötti átlagidő), és MTTR (javítási átlagidő), és megelőző karbantartási megfelelés mértéke. **A karbantartási célok teljesítménye inputot jelent a vezetőségi átvizsgáláshoz**;
- g) a karbantartási terv és **célok rendszeres áttekintése, dokumentált akcióterv** a helyesbítő lépésekhez, ahol a célok nem valósultak meg;
- h) megelőző karbantartási módszerek alkalmazása;
- i) előrejelző karbantartási módszerek alkalmazása, ha értelmezhető;
- j) rendszeres átvizsgálás.



8. Működés



8.5.6. Változáskezelés

8.5.6.1.1 Folyamat ellenőrzés ideiglenes változása



A szervezetnek:

1. **be kell azonosítania, dokumentálnia kell és meg kell őriznie a folyamat ellenőrzések listáját**, mely tartalmazza:
 - ✓ vizsgálatokat,
 - ✓ mérési tesztet,
 - ✓ hibakizáró módszereket,
 - ✓ az elsődleges folyamatellenőrzéseket,
 - ✓ a jóváhagyott back-up, vagy alternatív módszereket
2. **dokumentálnia kell az alternatív ellenőrzési módszereket használó folyamat szabályait.**

8. Működés



8.5.6. Változáskezelés

8.5.6.1.1 Folyamat ellenőrzés ideiglenes változása - folytatás



A szervezetnek:

3. **ha szükséges, vevői jóváhagyást kell szereznie** az alternatív módszer alkalmazásával megvizsgált vagy tesztelt termék szállítása előtt,
4. **meg kell őriznie és rendszeresen felül kell vizsgálnia a jóváhagyott és a szabályozási tervben hivatkozott alternatív folyamatellenőrzési módszerek listáját**
5. **munkautasításokat kell készítenie** az alternatív folyamatszabályozó módszerek alkalmazásakor
6. **minimum naponta át kell vizsgálnia** a folyamatellenőrzések működését, a sztenderdizált munkabevezetést, annak érdekében, hogy **minél hamarabb visszatérjen** a szabályozási tervben meghatározott standard (normál) folyamathoz.

8. Működés



8.5.6. Változáskezelés

8.5.6.1.1 Folyamat ellenőrzés ideiglenes változása - folytatás



Alkalmazható módszerek (teljesség igénye nélkül):

- a) minőségre fókuszáló napi audit (pl. layered folyamat audit, előírás esetén);
- b) napi vezetőségi megbeszélés.

Az **újraindítás ellenőrzését** a súlyosságtól és megerősítéstől függően adott időszakra **dokumentálni kell, annak igazolására**, hogy hiba-elkerülő eszköz vagy folyamat összes jellemzője hatékonyan újból alkalmazásra került.

A szervezet vezessen be **nyomonkövethetőséget** azokra a termékekre, melyek az **alternatív folyamatellenőrzési** eszközök vagy folyamatok alkalmazása **alatt gyártottak** (pl. a műszak első és utolsó darabjának ellenőrzése és megőrzése).

8. Működés



8.7. A nem megfelelő folyamat kimenetek, termékek és szolgáltatások felügyelete

8.7.1.4 Újramunkált termék kezelése

8.7.1.5 Javított termékek kezelése

Emlékeztető (ISO 9000:2015)

Újramunkált termék (rework): tevékenység egy nem megfelelő terméken, hogy az megfeleljen a követelményeknek. Az újramunkálás befolyásolhatja, vagy megváltoztathatja az újramunkált termék részeit.

Javított termék (repair): tevékenység egy nem megfelelő terméken, hogy azt elfogadhatóvá tegyék a szándék szerinti használatra. A javítás nem teszi szükségszerűen a terméket megfelelővé a követelményeknek. Lehet, hogy eltérésengedélyre lesz szükség. A javítás befolyásolhatja, vagy megváltoztathatja az újramunkált termék részeit.

8. Működés



8.7. A nem megfelelő folyamat kimenetek, termékek és szolgáltatások felügyelete

8.7.1.4 Újramunkált termék kezelése

A szervezetnek:

- ✓ **kockázatelemzést kell alkalmaznia** (pl. FMEA) az újra feldolgozási folyamat kockázatainak felméréséhez, mielőtt dönt az újrafeldolgozásról. Vevői előírás esetén újrafeldolgozás előtt **engedélyt kell kérni a vevőtől.**
- ✓ **dokumentált folyamatot kell kialakítani** az újra feldolgozás jóváhagyásához a szabályozási tervvel, vagy más releváns dokumentált információval összhangban, az eredeti specifikáció szerinti ellenőrzés érdekében.
- ✓ a szétszerelési vagy újramunkálási **utasításoknak** (beleértve az ismételt ellenőrzési és nyomon követhetőségi követelményeket) a munkatársak számára **hozzáférhetőeknek kell lenniük.**
- ✓ **dokumentált információt kell fenntartania** az újramunkált termékekkel kapcsolatos rendelkezésekről, beleértve a mennyiséget, rendelkezést, rendelkezés napját és a vonatkozó nyomon követési információt.





8. Működés



8.7. A nem megfelelő folyamat kimenetek, termékek és szolgáltatások felügyelete

8.7.1.5 Javított termék kezelése

A szervezetnek:

- ✓ **kockázatelemzést kell alkalmaznia** (pl. FMEA) a javítási folyamat kockázatainak felméréséhez, mielőtt dönt az újrafeldolgozásról. Vevői előírás esetén újrafeldolgozás előtt **engedélyt kell kérni a vevőtől.**
- ✓ **dokumentált folyamatot kell kialakítani** a javítás jóváhagyásához a szabályozási tervvel, vagy más releváns dokumentált információval összhangban
- ✓ a szétszerelési vagy javítási **utasításoknak** (beleértve az ismételt ellenőrzési és nyomon követhetőségi követelményeket) a munkatársak számára **hozzáférhetőeknek kell lenniük.**
- ✓ **dokumentált vevői jóváhagyást** kell beszerezni a termék javítására.
- ✓ **dokumentált információt kell fenntartania** a javított termékekkel kapcsolatos rendelkezésekről, beleértve a mennyiséget, rendelkezést, rendelkezés napját és a nyomon követési információt.



10. Fejlesztés



10.2. Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység

10.2.4 Hiba elleni védekezés (error proofing)

A szervezetnek **dokumentált folyamattal kell rendelkeznie** a megfelelő hiba-elkerülő módszerek meghatározásához.



Dokumentálni kell:

- az alkalmazott módszereket az FMEA -ban
- az ellenőrzések gyakoriságát a Szabályozási tervben.

- ✓ A folyamat tartalmazza a **hiba-elkerülő eszközök tesztelését** a hibára vagy a szimulált hibára vonatkozóan,
- ✓ az adatokat meg kell őrizni,
- ✓ ahol lehetséges, a minősítéshez használt **minta alkatrészeket azonosítani, ellenőrizni és kalibrálni kell.**
- ✓ A **hiba-elkerülő eszközök meghibásodására intézkedési tervvel kell rendelkezni.**



10. Fejlesztés



10.2. Nemmegfelelőség és helyesbítő tevékenység

10.2.5 Jótállás irányítási rendszer



Amikor a szervezet köteles jótállást biztosítani a termékeire, vezessen be jótállási folyamatot.

A folyamat tartalmazzon egy alkatrész elemzési módszert, beleértve az NTF - no trouble found (nem jelentkezett probléma) folyamatot. **Ha a vevő előírja**, a szervezet vezesse be a vevő által megkívánt jótállási folyamatot.

10.2.6 Vevői reklamációk és használati (field) hibák elemzése

A szervezet elemezze a vevői panaszokat és használati hibákat, beleértve az esetleges visszárut, és problémamegoldást, valamint helyesbítő intézkedéseket kell tennie az újbóli előfordulás megakadályozására.

Vevői kérés alapján ez magában foglalja a szervezet termékébe **beágyazott szoftvernek a végtermékre gyakorolt hatását.**



***Köszönjük
figyelmüket!***

