

SPÉCIFICATION TECHNIQUE

ISO/TS 16949

Deuxième édition
2002-03-01

Version corrigée
2003-12-15

Systèmes de management de la qualité — Exigences particulières pour l'application de l'ISO 9001:2000 pour la production de série et de pièces de rechange dans l'industrie automobile

*Quality management systems — Particular requirements for the application
of ISO 9001:2000 for automotive production, and relevant service part
organizations*



Numéro de référence
ISO/TS 16949:2002(F)

© ISO 2002

PDF – Exonération de responsabilité

Le présent fichier PDF peut contenir des polices de caractères intégrées. Conformément aux conditions de licence d'Adobe, ce fichier peut être imprimé ou visualisé, mais ne doit pas être modifié à moins que l'ordinateur employé à cet effet ne bénéficie d'une licence autorisant l'utilisation de ces polices et que celles-ci y soient installées. Lors du téléchargement de ce fichier, les parties concernées acceptent de fait la responsabilité de ne pas enfreindre les conditions de licence d'Adobe. Le Secrétariat central de l'ISO décline toute responsabilité en la matière.

Adobe est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

Les détails relatifs aux produits logiciels utilisés pour la création du présent fichier PDF sont disponibles dans la rubrique General Info du fichier; les paramètres de création PDF ont été optimisés pour l'impression. Toutes les mesures ont été prises pour garantir l'exploitation de ce fichier par les comités membres de l'ISO. Dans le cas peu probable où surviendrait un problème d'utilisation, veuillez en informer le Secrétariat central à l'adresse donnée ci-dessous.

© ISO 2002

Droits de reproduction réservés. Sauf prescription différente, aucune partie de cette publication ne peut être reproduite ni utilisée sous quelque forme que ce soit et par aucun procédé, électronique ou mécanique, y compris la photocopie et les microfilms, sans l'accord écrit de l'ISO à l'adresse ci-après ou du comité membre de l'ISO dans le pays du demandeur.

ISO copyright office
Case postale 56 • CH-1211 Geneva 20
Tel. + 41 22 749 01 11
Fax. + 41 22 749 09 47
E-mail copyright@iso.org
Web www.iso.org

Imprimé en Suisse

Le contenu des encadrés dans le présent document est le texte de la norme ISO 9001:2000. Il est protégé par l'avis de droit d'auteur ci-dessus.

Le texte à l'extérieur des encadrés a été rédigé par l'IATF (International Automotive Task Force). Les droits d'auteur de ce texte ont été déposés par l'ANFIA, le CCFA et la FIEV, le SMMT et le VDA (voir ci-dessous) ainsi que par les constructeurs automobile DaimlerChrysler, Ford Motor Company et General Motors Corp.

Ni cette Spécification technique, ni aucun extrait de celle-ci ne peuvent être reproduits dans un système de recherche documentaire. Ils ne peuvent pas non plus être transmis sous quelque forme que ce soit ou par quelque moyen que ce soit, par voie électronique, par photocopie, par enregistrement ou autre, sans obtention préalable d'une autorisation écrite.

Il convient d'adresser toute demande d'autorisation de reproduction et/ou de traduction du texte non contenu dans les encadrés à l'un des organismes suivants.

Comité des Constructeurs Français d'Automobiles (CCFA/France)

Fédération des Industries des Équipements pour Véhicules (FIEV/France)

Associazione Nazionale Fra Industrie Automobilistiche (ANFIA/Italie)

International Automotive Oversight Bureau (IAOB/États-Unis)

Society of Motor Manufacturers and Traders (SMMT/Royaume-Uni)

Verband der Automobilindustrie - Qualitätsmanagement Center (VDA-QMC/Allemagne)

Sommaire

Page

Avant-propos	vi
<i>Remarques relatives à la certification</i>	vii
Introduction.....	viii
0.1 Généralités	viii
0.2 Approche processus.....	viii
0.3 Relation avec l'ISO 9004.....	x
0.3.1 <i>Guide de l'IATF pour la mise en œuvre de l'ISO/TS 16949:2002</i>	x
0.4 Compatibilité avec d'autres systèmes de management	x
0.5 <i>Objectif de la présente Spécification technique</i>	x
1 Domaine d'application	1
1.1 Généralités	1
1.2 Périmètre d'application.....	2
2 Référence normative.....	2
3 Termes et définitions	2
3.1 <i>Termes et définitions pour l'industrie automobile</i>	3
4 Système de management de la qualité	4
4.1 Exigences générales.....	4
4.1.1 <i>Exigences générales — Supplément</i>	4
4.2 Exigences relatives à la documentation.....	5
4.2.1 Généralités.....	5
4.2.2 Manuel qualité	5
4.2.3 Maîtrise des documents	5
4.2.3.1 <i>Spécifications techniques</i>	6
4.2.4 Maîtrise des enregistrements	6
4.2.4.1 <i>Conservation des enregistrements</i>	6
5 Responsabilité de la direction	6
5.1 Engagement de la direction	6
5.1.1 <i>Efficiency des processus</i>	7
5.2 Écoute client	7
5.3 Politique qualité.....	7
5.4 Planification	7
5.4.1 Objectifs qualité	7
5.4.1.1 <i>Objectifs qualité — Supplément</i>	8
5.4.2 Planification du système de management de la qualité.....	8
5.5 Responsabilité, autorité et communication.....	8
5.5.1 Responsabilité et autorité	8
5.5.1.1 <i>Responsabilité en matière de qualité</i>	8
5.5.2 Représentant de la direction.....	8
5.5.2.1 <i>Représentant du client</i>	9
5.5.3 Communication interne	9
5.6 Revue de direction	9
5.6.1 Généralités.....	9
5.6.1.1 <i>Performance du système de management de la qualité</i>	9
5.6.2 Éléments d'entrée de la revue	10
5.6.2.1 <i>Éléments d'entrée de la revue — Supplément</i>	10
5.6.3 Éléments de sortie de la revue	10
6 Management des ressources	10
6.1 Mise à disposition des ressources.....	10
6.2 Ressources humaines	11
6.2.1 Généralités.....	11