

Nederlandse voornorm

NVN-ISO/TS 16949

(nl)

Kwaliteitsmanagementsystemen – Specifieke eisen voor de toepassing van ISO 9001:2000 voor automobielpeductie en organisaties die relevante service-onderdelen leveren
(ISO/TS 16949:2002, IDT)

Quality management systems – Particular requirements for the application of ISO 9001:2000 for automotive production and relevant service part organizations
(ISO/TS 16949:2002, IDT)

Vervangt NVN-ISO/TS 16949:2001

ICS 03.120.10; 43.020

mei 2002

Dit document bevat de vertaling in het Nederlands van de internationale norm ISO/TS 16949:2002. De internationale norm ISO/TS 16949:2002 heeft de status van Nederlandse norm.

Normcommissie 400 176 "Kwaliteitsmanagement"

Apart from exceptions provided by the law, nothing from this publication may be duplicated and/or published by means of photocopy, microfilm, storage in computer files or otherwise, which also applies to full or partial processing, without the written consent of the Netherlands Standardization Institute.

The Netherlands Standardization Institute shall, with the exclusion of any other beneficiary, collect payments owed by third parties for duplication and/or act in and out of law, where this authority is not transferred or falls by right to the Reproduction Rights Foundation.

Auteursrecht voorbehouden. Behoudens uitzondering door de wet gesteld mag zonder schriftelijke toestemming van het Nederlands Normalisatie-instituut niets uit deze uitgave worden veeveelvoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van fotokopie, microfilm, opslag in computerbestanden of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op gehele of gedeeltelijke bewerking.

Het Nederlands Normalisatie-instituut is met uitsluiting van ieder ander gerechtigd de door derden verschuldigde vergoedingen voor veeveelvoudiging te innen en/of daartoe in en buiten rechte op te treden, voor zover deze bevoegdheid niet is overgedragen c.q. rechtens toekomt aan de Stichting Reprorecht.

Although the utmost care has been taken with this publication, errors and omissions cannot be entirely excluded. The Netherlands Standardization Institute and/or the members of the committees therefore accept no liability, not even for direct or indirect damage, occurring due to or in relation with the application of publications issued by the Netherlands Standardization Institute.

Hoewel bij deze uitgave de uiterste zorg is nagestreefd, kunnen fouten en onvolledigheden niet geheel worden uitgesloten. Het Nederlands Normalisatie-instituut en/of de leden van de commissies aanvaarden derhalve geen enkele aansprakelijkheid, ook niet voor directe of indirecte schade, ontstaan door of verband houdend met toepassing van door het Nederlands Normalisatie-instituut gepubliceerde uitgaven.

Inhoud

Voorwoord	3
Inleiding	5
0.1 Algemeen	5
0.2 Procesbenadering	5
0.3 Verhouding tot ISO 9004.....	7
0.3.1 IATF Guidance to ISO/TS 16949:2000	7
0.4 Integratie met andere managementsystemen	7
0.5 Doel van deze technische specificatie	7
1 Onderwerp en toepassingsgebied	9
1.1 Algemeen	9
1.2 Toepassing.....	9
2 Normatieve verwijzing	10
3 Termen en definities	10
3.1 Termen en definities voor de automobielenindustrie	10
4 Kwaliteitsmanagementsysteem	12
4.1 Algemene eisen	12
4.1.1 Algemene eisen – Aanvulling	13
4.2 Documentatie-eisen	13
4.2.1 Algemeen	13
4.2.2 Kwaliteitshandboek.....	14
4.2.3 Beheersing van documentatie.....	14
4.2.4 Beheersing van registraties.....	15
5 Directieverantwoordelijkheid	15
5.1 Betrokkenheid van de directie.....	15
5.1.1 Doelmatigheid van het proces.....	15
5.2 Klantgerichtheid.....	16
5.3 Kwaliteitsbeleid.....	16
5.4 Planning	16
5.4.1 Kwaliteitsdoelstellingen	16
5.4.2 Planning van het kwaliteitsmanagementsysteem	17
5.5 Verantwoordelijkheid, bevoegdheid en communicatie	17
5.5.1 Verantwoordelijkheid en bevoegdheid	17
5.5.2 Directievertegenwoordiger	18
5.5.3 Interne communicatie.....	18
5.6 Directiebeoordeling	18
5.6.1 Algemeen	18
5.6.2 Input voor de beoordeling	19
5.6.3 Output van de beoordeling.....	19
6 Management van middelen	20
6.1 Beschikbaar stellen van middelen.....	20
6.2 Personeel	20
6.2.1 Algemeen	20
6.2.2 Bekwaamheid, bewustzijn en training	20
6.3 Infrastructuur	21
6.3.1 Planning van bedrijfsgebouwen, voorzieningen en uitrusting	22
6.3.2 Noodplannen	22
6.4 Werkomgeving	22
6.4.1 Veiligheid van het personeel in relatie tot productkwaliteit	22
6.4.2 Orde en netheid.....	22
7 Realiseren van het product	23
7.1 Planning van het realiseren van het product.....	23
7.1.1 Planning van het realiseren van het product – Aanvulling	23
7.1.2 Aanvaardingscriteria	23

7.1.3	Vertrouwelijkheid	24
7.1.4	Beheersing van wijzigingen.....	24
7.2	Processen die verband houden met de klant.....	24
7.2.1	Bepaling van producteisen.....	24
7.2.2	Beoordeling van producteisen.....	25
7.2.3	Communicatie met de klant.....	26
7.3	Ontwerp en ontwikkeling	26
7.3.1	Planning van ontwerp en ontwikkeling.....	26
7.3.2	Input voor ontwerp en ontwikkeling.....	27
7.3.3	Output van ontwerp en ontwikkeling	28
7.3.4	Beoordeling van ontwerp en ontwikkeling.....	29
7.3.5	Verificatie van ontwerp en ontwikkeling	30
7.3.6	Geldigverklaring van ontwerp en ontwikkeling.....	30
7.3.7	Beheersing van wijzigingen in ontwerp en ontwikkeling	31
7.4	Inkoop.....	31
7.4.1	Inkoopproces.....	31
7.4.2	Inkoopgegevens.....	32
7.4.3	Verificatie van het ingekochte product	32
7.5	Productie en het leveren van diensten.....	33
7.5.1	Beheersing van productie en het leveren van diensten.....	33
7.5.2	Geldigverklaring van processen voor productie en het leveren van diensten	36
7.5.3	Identificatie en naspeurbaarheid	36
7.5.4	Eigendom van de klant.....	37
7.5.5	Instandhouding van het product.....	37
7.6	Beheersing van bewakings- en meetapparatuur	38
7.6.1	Analyse van meetsystemen	38
7.6.2	Kalibratie-/verificatieregistraties.....	39
7.6.3	Laboratoriumeisen.....	39
8	Meting, analyse en verbetering.....	40
8.1	Algemeen	40
8.1.1	Identificatie van statistische technieken	40
8.1.2	Kennis van statistische basisbegrippen	40
8.2	Bewaking en meting.....	40
8.2.1	Klanttevredenheid	40
8.2.2	Interne audit	41
8.2.3	Bewaking en meting van processen	42
8.2.4	Bewaking en meting van producten	43
8.3	Beheersing van afwijkende producten	44
8.3.1	Beheersing van afwijkende producten – Aanvulling.....	44
8.3.2	Beheersing van herbewerkte producten	44
8.3.3	Kennisgeving aan de klant	44
8.3.4	Verklaring van de klant.....	44
8.4	Analyse van gegevens	45
8.4.1	Analyse en gebruik van gegevens	45
8.5	Verbetering.....	46
8.5.1	Continue verbetering.....	46
8.5.2	Corrigerende maatregelen	46
8.5.3	Preventieve maatregelen	47
Bijlage A (normatief)	Beheersplan.....	48
Bibliografie		50

Voorwoord

De ISO (International Organization for Standardization) is een wereldwijde federatie van nationale normalisatie-instituten (de ISO-leden). Het voorbereidingswerk voor internationale normen wordt doorgaans uitgevoerd door de technische commissies van de ISO. Elk lid dat interesse heeft in een onderwerp waarvoor een technische commissie is samengesteld, heeft recht op vertegenwoordiging in deze commissie. Internationale organisaties, zowel overheidsinstanties als niet-overheidsinstellingen, nemen in samenwerking met ISO ook deel aan deze werkzaamheden. ISO werkt nauw samen met de International Electrotechnical Commission (IEC) inzake alle elektrotechnische normalisatie.

Internationale normen worden opgesteld overeenkomstig de voorschriften die in de ISO/IEC-richtlijnen deel 3 zijn opgenomen.

De voornaamste taak van de technische commissies is de voorbereiding van internationale normen. Ontwerpversies van internationale normen die zijn aangenomen door de technische commissies, worden ter stemming voorgelegd aan de leden. Publicatie als internationale norm vereist goedkeuring van ten minste 75 % van de stemmen die zijn uitgebracht door deelnemende leden.

In andere situaties, vooral als er een urgente markt vraag bestaat voor dergelijke documenten, kan een technische commissie besluiten ander typen normatieve documenten te publiceren:

- een ISO Publicly Available Specification (ISO/PAS) vertegenwoordigt een overeenkomst tussen technisch deskundigen in een ISO-werkgroep en wordt aanvaard voor publicatie als deze wordt goedgekeurd door meer dan 50 % van de leden van de hoofdcommissie die een stem uitbrengen;
- een ISO Technical Specification (ISO/TS) vertegenwoordigt een overeenkomst tussen leden van een technische commissie en wordt aanvaard voor publicatie als deze wordt goedgekeurd door 2/3 van de leden van de commissie die een stem uitbrengen.

Een ISO/PAS of een ISO/TS wordt na drie jaar herzien om te beslissen of deze nogmaals voor drie jaar moet worden bevestigd, moet worden herzien tot een internationale norm, of moet worden ingetrokken. Als een ISO/PAS of een ISO/TS opnieuw wordt bevestigd, wordt deze na zes jaar nogmaals herzien, waarna deze ofwel wordt omgevormd tot een internationale norm of wordt ingetrokken.

ISO/TS 16949:2002 werd opgesteld door de "International Automotive Task Force" (IATF) en de "Japan Automobile Manufacturers Association Inc." (JAMA), met steun van ISO/TC 176 "Quality management and quality assurance".

Deze tweede editie van ISO/TS 16949 vervangt de eerste editie (ISO/TS 16949:1999), die daarmee komt te vervallen; deze editie is een technische herziening.

De omkaderde tekst is ontleend aan ISO 9001:2000. Sectorspecifieke aanvullende eisen zijn buiten de omkaderde tekst aangegeven.

In deze technische specificatie vertegenwoordigt het woord 'moeten' (als vertaling van het Engelse 'shall') een eis. De aanduiding 'behoort' (als vertaling van het Engelse 'should') vertegenwoordigt een aanbeveling. Informatie gemarkeerd met 'OPMERKING' is bedoeld als leidraad om de bijbehorende eis te kunnen begrijpen of om deze toe te lichten.

Als de aanduiding 'zoals' wordt gebruikt, dienen verdere suggesties alleen ter informatie.

Bijlage A is een normatief onderdeel van deze Technische Specificatie.

Opmerkingen met betrekking tot certificatie

Certificatie volgens deze technische specificatie, inclusief eventuele klantspecifieke eisen, wordt erkend door de klanten-leden van de IATF indien deze is verkregen overeenkomstig het certificatieprogramma van de IATF (zie *Voorschriften voor het verkrijgen van IATF-erkenning — Rules for achieving IATF recognition*).

NVN-ISO/TS 16949:2002

Nadere informatie kan worden verkregen bij de hieronder vermelde plaatselijke toezichhoudende instanties van de IATF:

Associazione Nazionale Fra Industrie Automobilistiche (ANFIA)

Website: www.anfia.it e-mail: anfia@anfia.it

International Automotive Oversight Bureau (IAOB)

Website: www.iaob.org e-mail: quality@aiag.org

Fédération des Industries des Équipements pour Véhicules (FIEV)

Comité des Constructeurs Français d'Automobiles (CCFA)

Website: www.iatf-france.com e-mail: iatf@iatf-france.com

Society of Motor Manufacturers and Traders Ltd. (SMMT Ltd.)

Website: www.smmt.co.uk e-mail: quality@smmt.co.uk

Verband der Automobilindustrie Qualitätsmanagement Center (VDA-QMC)

Website: www.vda-qmc.de e-mail: info@vda-qmc.de

Copyright
Preview

Inleiding

0.1 Algemeen

ISO 9001:2000, Kwaliteitsmanagementsystemen – Eisen

0.1 Algemeen

Het toepassen van een kwaliteitsmanagementsysteem behoort een strategische beslissing van een organisatie te zijn. Het ontwerp en de invoering van het kwaliteitsmanagementsysteem van een organisatie wordt beïnvloed door variërende behoeften, bijzondere doelstellingen, de geleverde producten, de toegepaste processen en de omvang en structuur van de organisatie. Het is niet de bedoeling van deze internationale norm om uniformiteit in de structuur van kwaliteitsmanagementsystemen of uniformiteit van documentatie voor te schrijven.

De eisen voor een kwaliteitsmanagementsysteem zoals gespecificeerd in deze internationale norm zijn aanvullend op producteisen. Informatie gemarkeerd met 'OPMERKING' is bedoeld als leidraad om de bijbehorende eis te kunnen begrijpen of om deze toe te lichten.

Deze internationale norm kan worden gebruikt door interne en externe partijen, waaronder certificatie-instellingen, om te beoordelen of de organisatie in staat is om te voldoen aan de eisen van klanten, de wet- en regelgeving en de eisen van de organisatie zelf.

De kwaliteitsmanagementprincipes zoals vastgelegd in ISO 9000 en ISO 9004 zijn in overweging genomen tijdens de ontwikkeling van deze internationale norm.

0.2 Procesbenadering

ISO 9001:2000, Kwaliteitsmanagementsystemen – Eisen

0.2 Procesbenadering

Deze internationale norm stimuleert een procesbenadering bij het ontwikkelen, invoeren en verbeteren van de doeltreffendheid van een kwaliteitsmanagementsysteem, om de klanttevredenheid te verhogen door te voldoen aan de eisen van klanten.

Een organisatie moet, wil zij doeltreffend functioneren, vele onderling verbonden activiteiten vaststellen en besturen. Een activiteit waarbij gebruik wordt gemaakt van middelen, en die wordt bestuurd om input om te kunnen zetten in output, kan worden beschouwd als een proces. Vaak vormt de output van het ene proces direct de input voor het volgende proces.

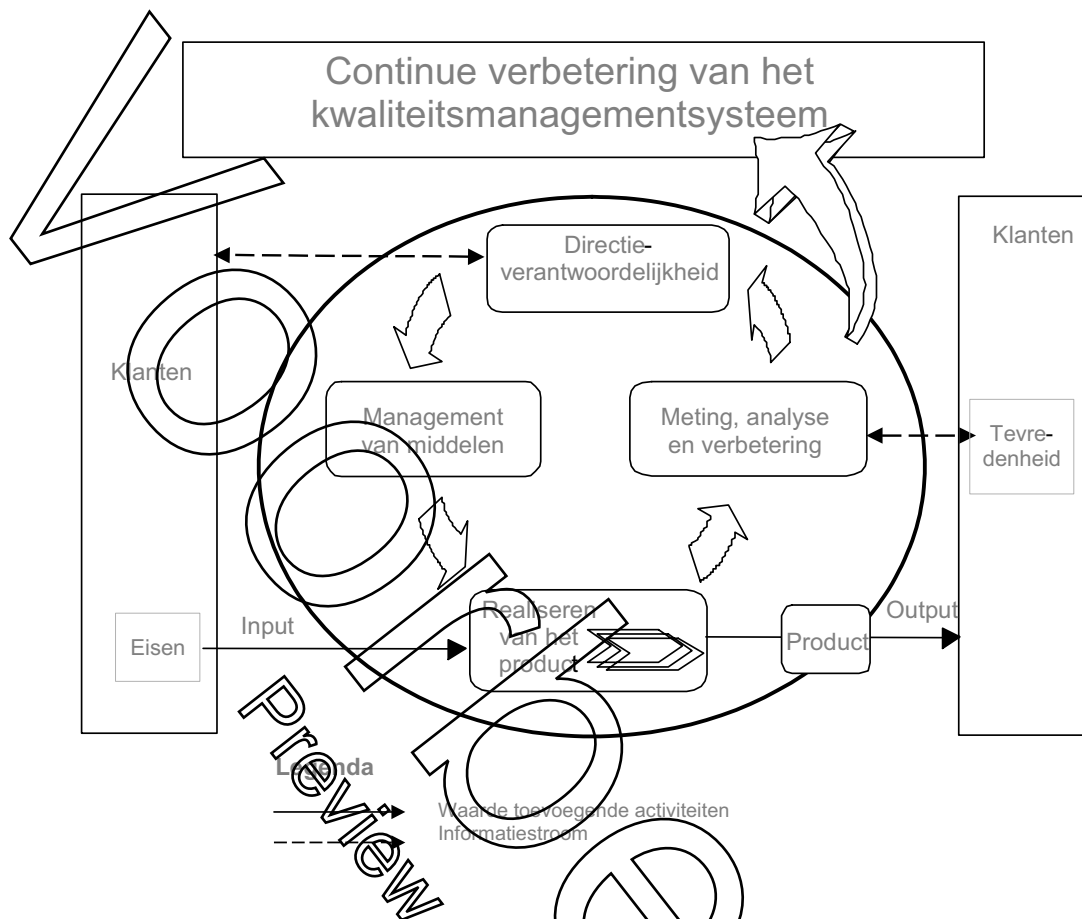
De toepassing van een systeem van processen binnen een organisatie, samen met de identificatie en interacties tussen deze processen en de besturing ervan, kan een "procesbenadering" worden genoemd.

Een voordeel van de procesbenadering is zowel de voortdurende beheersing van de koppeling tussen de individuele processen binnen het systeem van processen, als van hun combinaties en wisselwerkingen.

- a) het begrijpen van en voldoen aan eisen;
- b) de noodzaak om processen te zien in termen van toegevoegde waarde;
- c) het verkrijgen van resultaten uit het proces in termen van prestaties en doeltreffendheid, en

de continue verbetering van processen gebaseerd op objectieve meting.

Het model van een op processen gebaseerd kwaliteitsmanagementsysteem zoals weergegeven in figuur 1, illustreert de verbanden tussen de processen die zijn weergegeven in hoofdstukken 4 tot en met 8. Deze illustratie laat zien dat klanten een belangrijke rol spelen in het definiëren van eisen als input. Het bewaken van de klanttevredenheid vereist de beoordeling van informatie met betrekking tot de perceptie van de klant of de organisatie heeft voldaan aan de eisen van klanten. Het model in figuur 1 geeft alle eisen van deze internationale norm weer, maar toont de processen niet op een gedetailleerd niveau.



Figuur 1 — Model van een op processen gebaseerd kwaliteitsmanagementsysteem

OPMERKING Daarnaast kan de methodologie die bekend staat als "Plan-Do-Check-Act" (PDCA) worden toegepast op alle processen. PDCA kan kort worden beschreven als volgt:

- Plan:** het vaststellen van de doelstellingen en processen die nodig zijn om resultaten te bereiken die in overeenstemming zijn met de eisen van klanten en het beleid van de organisatie;
- Do:** het invoeren van de processen;
- Check:** het bewaken en meten van processen en producten ten opzichte van beleid, doelstellingen en eisen voor het product alsmede het rapporteren van de resultaten;
- Act:** maatregelen treffen om de procesprestaties continu te verbeteren.

0.3 Verhouding tot ISO 9004

ISO 9001:2000, Kwaliteitsmanagementsystemen – Eisen

0.3 Verhouding tot ISO 9004

De huidige uitgaven van ISO 9001 en ISO 9004 zijn ontwikkeld als een samenhangend geheel van normen voor een kwaliteitsmanagementsysteem. Zij zijn ontworpen om elkaar aan te vullen, maar kunnen ook onafhankelijk van elkaar worden gebruikt. Hoewel de twee internationale normen een verschillend onderwerp en toepassingsgebied hebben, hebben ze een soortgelijke structuur, om hun toepassing als samenhangend geheel te kunnen ondersteunen.

ISO 9001 specificeert eisen voor een kwaliteitsmanagementsysteem die kunnen worden gebruikt voor interne toepassing door organisaties, voor certificatie, of voor contractuele doeleinden. De norm is gericht op de doeltreffendheid van het kwaliteitsmanagementsysteem om te voldoen aan eisen van klanten.

ISO 9004 geeft richtlijnen voor een breder scala van doelstellingen van een kwaliteitsmanagementsysteem dan ISO 9001, in het bijzonder voor de continue verbetering van de algehele prestaties, doelmatigheid en doeltreffendheid van een organisatie. ISO 9004 wordt aanbevolen als een richtlijn voor organisaties waarvan de directie verder wil gaan dan de eisen in ISO 9001, om zo continue verbetering van de prestaties na te streven. ISO 9004 is echter niet bedoeld voor certificatie- of voor contractuele doeleinden.

OPMERKING Kennis en toepassing van de acht basisprincipes van kwaliteitsmanagement waarnaar in ISO 9000:2000 en ISO 9004:2000 wordt verwezen, behoort door de directie in de praktijk te worden gebracht en te worden doorgegeven aan alle niveaus in de organisatie.

0.3.1 IATF Guidance to ISO/TS 16949:2000

Het document *IATF Guidance to ISO/TS 16949:2002* bevat aanbevolen handelwijzen uit de automobielindustrie, voorbeelden, illustraties en toelichtingen, en biedt hulp bij de toepassing om te voldoen aan de eisen van deze technische specificatie.

De hiergenoemde IATF-leidraad is niet bedoeld voor certificatie of voor contractuele doeleinden.

0.4 Integratie met andere managementsystemen

ISO 9001:2000, Kwaliteitsmanagementsystemen – Eisen

0.4 Integratie met andere managementsystemen

Deze internationale norm is op één lijn gebracht met ISO 14001:1996 om de onderlinge aansluiting van de twee normen te vergroten ten behoeve van de gebruikers.

In deze internationale norm zijn geen eisen opgenomen die specifiek betrekking hebben op andere managementsystemen, zoals met name milieumanagement, arbomanagement, financieel management, of risicomanagement. Deze internationale norm stelt een organisatie echter wel in staat om haar eigen kwaliteitsmanagementsysteem op één lijn te brengen met of te integreren met verwante managementsysteemeisen. Een organisatie kan haar bestaande managementsyste(e)m(en) aanpassen om een kwaliteitsmanagementsysteem op te zetten dat voldoet aan de eisen van deze internationale norm.

0.5 Doel van deze technische specificatie

Deze technische specificatie heeft tot doel een kwaliteitsmanagementsysteem te ontwikkelen ten behoeve van continue verbetering, waarbij de nadruk wordt gelegd op het voorkomen van defecten en het verminderen van afwijkingen en afval in de leveringsketen.

In combinatie met van toepassing zijnde klantspecifieke eisen definieert deze technische specificatie de basiseisen voor een kwaliteitsmanagementsysteem voor degenen die dit document onderschrijven.

Deze technische specificatie is bedoeld om meervoudige certificatie-audits te vermijden en een gemeenschappelijke benadering te bieden van een kwaliteitsmanagementsysteem voor organisaties die productie- en relevante serviceonderdelen leveren binnen de automobielenindustrie.

voorbeeld
Preview

Kwaliteitsmanagementsystemen – Specifieke eisen voor de toepassing van ISO 9001:2000 voor automobielpductie en organisaties die relevante service-onderdelen leveren

1 Onderwerp en toepassingsgebied

1.1 Algemeen

ISO 9001:2000, Kwaliteitsmanagementsystemen – Eisen

1 Onderwerp en toepassingsgebied

1.1 Algemeen

Deze internationale norm specificeert eisen voor een kwaliteitsmanagementsysteem wanneer een organisatie:

- a) moet aantonen dat zij in staat is om op consistente wijze producten te leveren die voldoen aan de eisen van de klant en van toepassing zijnde wet- en regelgeving, en
- b) zich ten doel stelt om de klanttevredenheid te verhogen door het systeem doeltreffend toe te passen, met inbegrip van processen voor continue verbetering van het systeem alsmede de borging van het voldoen aan eisen van klanten en van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

OPMERKING In deze internationale norm is de term "product" alleen van toepassing op het product dat is bedoeld voor, of vereist door een klant.

In deze technische specificatie worden, in combinatie met ISO 9001:2000, eisen voor kwaliteitsmanagementsystemen gedefinieerd voor ontwerp en ontwikkeling, productie en voor zover relevant, installatie en nazorg voor producten in de automobiellndustrie.

Deze technische specificatie is van toepassing op locaties van de organisatie waar door de klant gespecificeerde onderdelen voor productie en/of nazorg worden gefabriceerd.

Ondersteunende functies al of niet op de productielocatie (zoals ontwikkelingscentra, hoofdkantoren en distributiecentra) vormen onderdeel van de productielocatie-audit, aangezien ze de productielocatie ondersteunen; ze kunnen echter geen afzonderlijke certificatie verkrijgen volgens deze technische specificatie.

Deze technische specificatie kan binnen de automobiellndustrie door de gehele leveringsketen worden toegepast.

1.2 Toepassing

ISO 9001:2000, Kwaliteitsmanagementsystemen – Eisen

1.2 Toepassing

Alle eisen in deze internationale norm zijn algemeen en bedoeld om van toepassing te zijn voor alle organisaties, ongeacht het type, de omvang en het geleverde product.

Wanneer één of meer eisen in deze internationale norm niet kunnen worden toegepast vanwege de aard van een organisatie en haar product, dan kan worden overwogen deze uit te sluiten.

Wanneer eisen worden uitgesloten kan geen aanspraak worden gemaakt op overeenkomstigheid met deze internationale norm, tenzij deze uitsluitingen beperkt blijven tot eisen in hoofdstuk 7 en tevens geen invloed hebben op het vermogen of de verantwoordelijkheid van de organisatie om producten te leveren die voldoen aan de eisen van klanten en van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

De enige toelaatbare uitsluitingen voor deze technische specificatie hebben betrekking op 7.3, in het geval dat de organisatie niet verantwoordelijk is voor ontwerp en ontwikkeling van het product.

Toelaatbare uitsluitingen gelden niet voor ontwikkeling van het productieproces.

2 Normatieve verwijzing

Het volgende normatieve document bevat bepalingen die, doordat ernaar wordt verwezen, tevens bepalingen van deze technische specificatie zijn. Op het ogenblik van publicatie van de onderhavige norm waren de vermelde versies van kracht. Alle normatieve documenten kunnen echter worden herzien; partijen die overeenkomsten sluiten op basis van deze technische specificatie wordt daarom aanbevolen na te gaan of het mogelijk is de meest recente versie van het onderstaande normatieve document toe te passen. Voor ongedateerde verwijzingen geldt de laatste versie van de desbetreffende publicatie. De leden van het IEC en van de ISO houden registers bij van de geldige normen.

ISO 9000:2000, *Kwaliteitsmanagementsystemen – Grondbeginselen en verklarende woordenlijst*

3 Termen en definities

ISO 9001:2000, Kwaliteitsmanagementsystemen – Eisen

3 Termen en definities

Ten behoeve van deze internationale norm zijn de termen en definities gegeven in ISO 9000 van toepassing.

De termen, die in deze uitgave van ISO 9001 worden gebruikt om de leveringsketen te beschrijven, zijn gewijzigd om aan te sluiten bij het gangbare woordgebruik.

leverancier----->organisatie----->klant

De term "organisatie" vervangt de term "leverancier" zoals gebruikt in ISO 9001:1994 en verwijst naar de eenheid waarop deze internationale norm van toepassing is. Verder vervangt de term "leverancier" nu de term "toeleverancier".

Voor de hele tekst in deze internationale norm geldt dat wanneer de term "product" wordt gebruikt, hiermee ook "dienst" kan worden bedoeld.

3.1 Termen en definities voor de automobielandustrie

Ten behoeve van deze technische specificatie zijn de termen en definities gegeven in ISO 9000:2000 van toepassing, evenals de onderstaande.

3.1.1

beheersplan

gedocumenteerde beschrijving van de systemen en processen die vereist zijn voor productbeheersing (zie bijlage A)

Bestelformulier

NEN

Stuur naar:

NEN Standards Products & Services
t.a.v. afdeling Klantenservice
Antwoordnummer 10214
2600 WB Delft

NEN Standards Products & Services

Postbus 5059
2600 GB Delft

Vlinderweg 6
2623 AX Delft

T (015) 2 690 390
F (015) 2 690 271

www.nen.nl/normshop

Ja, ik bestel

__ ex. NVN-ISO/TS 16949:2002 nl Kwaliteitsmanagementsystemen - € 164.10
Specifieke eisen voor de toepassing van ISO 9001:2000 voor
automobielpductie en organisaties die relevante service-onderdelen leveren

**Wilt u deze norm in PDF-formaat? Deze bestelt u eenvoudig via
www.nen.nl/normshop**

Gratis e-mailnieuwsbrieven

Wilt u op de hoogte blijven van de laatste ontwikkelingen op het gebied van normen, normalisatie en regelgeving? Neem dan een gratis abonnement op een van onze e-mailnieuwsbrieven. www.nen.nl/nieuwsbrieven

Retourneren

Fax: (015) 2 690 271
E-mail: klantenservice@nen.nl
Post: NEN Standards Products & Services,
t.a.v. afdeling Klantenservice
Antwoordnummer 10214,
2600 WB Delft
(geen postzegel nodig).

Gegevens

Bedrijf / Instelling

T.a.v. O M O V

E-mail

Klantnummer NEN

Uw ordernummer BTW nummer

Postbus / Adres

Postcode Plaats

Telefoon Fax

Factuuradres (indien dit afwijkt van bovenstaand adres)

Postbus / Adres

Postcode Plaats

Datum Handtekening

Voorwaarden

- De prijzen zijn geldig tot 31 december 2016, tenzij anders aangegeven.
- Alle prijzen zijn excl. btw, verzend- en handelingskosten en onder voorbehoud bij o.m. ISO- en IEC-normen.
- Bestelt u via de normshop een pdf, dan betaalt u geen handeling en verzendkosten.
- Meer informatie: telefoon (015) 2 690 391, dagelijks van 8.30 tot 17.00 uur.
- Wijzigingen en typfouten in teksten en prijsinformatie voorbehouden.
- U kunt onze algemene voorwaarden terugvinden op: www.nen.nl/leveringsvoorwaarden.