

标致雪铁龙（PSA）集团 “与IATF 16949 共同使用的 顾客特定要求”

初次发布：2017年2月

修订日期：2021年5月

生效日期：2021年6月

更改内容以蓝色表示

Groupe PSA reference: 01598_17_00316 V3

1	本文件目的	3
2	PSA集团供应商关系的一般要求	3
2.1	一般要求.....	3
2.2	认证要求.....	3
2.3	PSA集团质量参考文件.....	4
3	PSA集团各组织的供应商关系	4
4	PSA集团顾客特定要求--以关键项目为主	4
5.1	领导作用和承诺.....	4
6.2.2.1	质量目标及其实现计划 - 补充.....	5
7.1.5.3.2	外部实验室.....	5
7.2.1	能力—补充.....	5
7.5.3.2.1	记录的保留.....	5
8.2.1.1	顾客沟通—补充.....	5
8.3.3.3	特殊特性.....	6
8.3.5.1	设计和开发输出 - 补充.....	6
8.3.5.2	制造过程设计输出.....	7
8.3.6.1	设计和开发更改 - 补充	7
8.4.1.3	顾客-指定的货源（亦称“指向性购买”）	7
8.4.2.3	供应商质量管理体系开发.....	7
8.4.2.4	供应商监控.....	7
8.4.3.1	外部供方的信息—补充	7
8.5.1	生产和服务提供的控制.....	8
8.5.1.7	生产排程.....	8
8.5.2.1	标识和可追溯性 - 补充.....	8
8.5.4.1	防护 - 补充.....	8
8.5.6.1	更改控制 - 补充.....	8
8.5.6.1.1	过程控制的临时更改.....	9
8.7.1.1	顾客的让步授权.....	9
8.7.1.4	返工产品的控制.....	9
9.1.1.1	制造过程的监视和测量.....	9
9.1.2.1	顾客满意度.....	9
9.1.2.1	顾客满意度 — 补充.....	9
9.2.2.3	制造过程审核.....	10
9.2.2.4	产品审核.....	11
10.2.3	问题解决.....	11
5	修订记录	12

1 本文件目的

本文件旨在对向PSA集团交付产品的组织（以下亦称“供应商”）应予遵守的主要要求进行说明。

对于PSA集团各供应商，IATF 16949第三方认证的范围应包括对供应商以下方面的验证：

- 了解PSA集团的顾客特定要求；
- 了解如何访问PSA集团B2B门户，以及全部适用的要求和工具
- 以与客户指标一致的方式对其供货质量进行跟踪。

下文所述的PSA集团顾客特定要求均为通用要求，应纳入PSA集团的全部要求，帮助认证机构（CB）理解和审核上述声明。

PSA集团对顾客特定要求数目作了限定，并选取了供应商质量管理体系（第二方审核、过去质量问题研究…）中经常发现的薄弱环节或为解决这些薄弱环节而制定的PSA集团要求。

注：与给定供应商有关的PSA集团要求，系PSA集团与供应商就有关供货事宜商定和签署的合同文件中所定义的要求，上述声明并不表示不能对其他要求进行审核。

仅以下章节适用于仅为前欧宝-沃克斯豪尔遗留计划（即：合同文件未提及PSA集团要求）提供服务的供应商场所：

- 5.1 领导作用和承诺
- 8.5.1 生产和服务提供的控制
- 9.1.2.1 顾客满意-补充

2 PSA集团供应商关系的一般要求

2.1 一般要求

国际汽车工作组（IATF）认可的认证机构（CB）依据IATF 16949技术规范对供应商进行的认证，是与PSA集团确立任何业务关系的必要条件。

如未经认证，供应商须在供货标书中提供一份认证实现计划，确保在开始量产前完成制造设施的认证。

2.2 认证要求

IATF 16949注册豁免

某些情况下，PSA集团可完全豁免无需通过特定组织的IATF 16949认证。此等豁免通常适用于质量管理体系未经IATF 16949注册即可接受的组织。

PSA集团负责确定IATF 16949注册豁免的候选组织，并对豁免状态进行验证和维护。豁免状态登记在名为SPOT（供应商绩效在线跟踪）的PSA集团数据库中。

IATF 16949注册证据：

各组织应在SPOT数据库中对IATF 16949认证的证据进行验证。

状态缺失、暂停或无效将会使供应商受到质量绩效方面的处罚。

2.3 PSA集团质量参考文件

PSA集团质量要求，以及整个PSA集团/供应商关系链中的PSA集团与其供应商所用的经营模式，请参见《供应商质量手册》（01276_15_00082），也称SQM文件。

注：SQM文件不一定适用，会由特定程序（例如：原材料程序）所代替。请参阅组织与PSA集团之间订立的采购合同。

3 PSA集团各组织的供应商关系

PSA集团采购中心的供应商质量部（SQD）应确保每家供应商工厂都设有一名唯一的PSA集团的运营代表。PSA集团代表又称“SD现场代表或SQME”，应告知供应商顾客代表知晓（见IATF 16949第5.3.1条）。

对于尚未指定“SQME”的PSA集团新供应商，代表可能是“CQC”，是负责“整体商品”采购的SD代表。

4 PSA集团顾客特定要求--以关键项目为主

与IATF 16949相关的PSA集团顾客特定要求具体如下（涉及IATF 16949中的适用章节）。

注：关于本文未提及的IATF 16949中相应章节，这些章节的缺失不应解释为对应章节中所述主题不存在质量或技术要求。详见第1章。

5.1 领导作用和承诺

有关PSA集团对人权以及环保方面的承诺，供应商还须承诺遵守“PSA对供应商的社会和环境责任要求”，英文版参阅01272_09_00117，法文版参阅01272_09_00117。

所有供应商被要求承诺遵守这些要求或任何其他同类水平的参考。由PSA集团进行等效性评估和核准。

6.2.2.1 质量目标及其实现计划 – 补充

供应货物的质量目标每年应更新一次。供应商应进行分析，并采取相应的措施计划，以实现PSA集团指定的质量目标。

应向次级供应商传达质量目标，且必须与PSA集团目标一致。

7.1.5.3.2 外部实验室

供应商必须对其选定的检验、试验和校准供应商进行批准，确保供应货物的开发和批量生产。此类供应商的选定无需事先经PSA集团的批准。但如PSA集团有要求，应编制相应的证明文件。

批准准则是基于ISO/IEC 17025标准（或同等国家标准），必须进行文件化。合格机构须根据ISO/IEC 17025标准（或同等国家标准）对检验、试验或校准供应商进行认证，否则必须通知PSA集团。

7.2.1 能力—补充

供应商应该了解PSA集团的各项要求。

供应商应对参与PSA集团各项目的团队技能进行评估。在完成具体培训并就PSA集团制定的具体合同达成协议后（参见B2B对应章节“文件/质量-支持和培训/供应商AQF代表”），其应确定是否需要由PSA集团批准的机构或供应商AQF代表提供“AQF”（即：“供应商质量保证”）方面的培训。

培训程序应对人员重鉴定过程进行说明，该过程必须考虑到各工作站的运行结果、分层过程审核结果、停工时间等要素。

7.5.3.2.1 记录的保存

作为对IATF16949要求的补充，PSA规定了某些文件必须的最短保存期。

SQM文件中对相关文件和适用的保存期作了界定。

8.2.1.1 顾客沟通—补充

SQM要求供应商：

- 工作进度的透明和警告责任（未提供实现这一目标的具体途径）；
- 某些可交付成果使用指定格式（在询价、开发或生产阶段）；
- 特定IT系统的使用情况（见下文）。

特定IT系统

PSA集团及其供应商使用特定工具进行数据交换。这些工具可访问PSA集团B2B门户获取。使用的主要IT系统有：

- 设计和开发阶段：
 - PLM，一种支持供应商质量保证的方法

- 量产阶段：

- Amadeus，一款记录事件列表并允许管理跟踪的系统
- 用于物流的EDI（电子数据交换）
- 供应商绩效工具eSQAL（投标清单评分以及供应商绩效记分卡）和证书状态用工具—SPOT（IATF 16949、QSB+、MMOG/LE自评）。

8.3.3.3 特殊特性

“基本控制特性（CSE）”的概念取代“特殊特性”的概念。“基本控制特性”是一个产品特性：

- 一致性对于保证分开的工艺和功能特性符合要求而言至关重要；
- 此控制方法（控制类型与频次、纠正措施等等）可以保证整个生产过程的一致性。

“基本控制特性（CSE）”被列在“产品检测标准”（PCP法文版）。

供应商应使用PSA集团程序来识别和管理特殊特性。

使用的主要符号如下：

- 安全特性 
- 法规特性 
- 安全与法规特性: 

所有关于CSE方法的参考文件和相应符号在SQM文件中作了定义。

组织内部可以使用自身特殊特性符号，但此种情况下应：

- 保证内部符号和PSA集团规定符号的一一对应关系
- 文件应规定内部符号和PSA符号是等同的，且当组织在与PSA集团的沟通中使用内部符号时，其效果等同。

8.3.5.1 设计和开发输出 – 补充

设计FMEA由供应商负责进行（除只负责工业化的供应商外，仅针对过程FMEA）。强烈推荐使用AIAG/VDA FMEA手册，如若使用任何其他标准（包括以前版本的PSA标准），必须先咨询PSA集团。

PSA可要求对划分为中等或较低的行动优先级，尤其是严重度最高者，制定措施计划，即使标准没有要求绝对强制执行。

无论采纳何种标准，与PSA交换期间，均须利用“设计FMEA报告”（01272_06_00006）对设计FMEA的最关键点和任何措施计划进行管理。

8.3.5.2 制造过程设计输出

过程FMEA由供应商负责执行。强烈推荐使用AIAG/VDA FMEA手册，如使用任何其他标准（包括以前版本的PSA标准），必须先咨询PSA。

PSA可要求对划分为中等或较低的行动优先级，尤其是严重度最高者，制定措施计划，即使标准没有要求绝对强制执行。

无论采纳何种标准，与PSA交换期间，均须利用“过程FMEA报告”（01272_06_00043）对过程FMEA的最关键点和任何措施计划进行管理。

8.3.6.1 设计和开发更改-补充

所有设计变更，包括供应商提出的变更，在变更实施前均应得到顾客授权代表的书面批准，也可放弃此等批准。具体应用的过程参见SQM文件。

量产阶段由供应商提出的制造过程的变更，需要根据PSA集团分类系统进行分类管理。变更应按照每一类别的特定方法进行管理（参见参考文件“供应商提出的供应或制造过程演变的分类”（DTI_DQI08_0020））。

另见第8.5.6.1章“更改控制—补充”。

8.4.1.3 顾客-指定的货源（亦称“指向性购买”）

如果有必要，签署一份三方协议，明确各方的职责（PSA集团、一级供应商和n级供应商之间）

8.4.2.3 供应商质量管理体系开发

本章适用提供零件或组件、原材料和生产过程（如：热处理、涂装和其他加工工序）的组织各供应商。

此项要求不包括间接类和服务类的供应，如：培训、不增值制造过程、物流、包装等等。

供应商应要求其自身供应商提供产品和制造过程验证，确保合格的组件或材料用于总成上（参考IATF 16949标准第8.3.4.4章），并开展来料检验，同时入库检验的频次应该规定清楚。

8.4.2.4 供应商监控

采购流程应包括与PSA集团质量目标相一致质量KPI指数（见6.2.2.1章），如不能遵守的情况下，还须包括相关的升级流程。

8.4.3.1. 外部供方的信息--补充

供应商应把PSA集团的要求传递给各级供应商（技术规范与特殊特性）（见8.3.3.3章），以及须运用产品和过程的具体标准（如：样件、可追溯性、先进先出、标签要求等）。

8.5.1 生产和服务提供的控制

为提高供应链绩效，PSA集团与所有供应商一起部署了全球MMOG/LE™（物料管理操作指南/物流评估）。MMOG/LE™ 评估已在汽车行业得到认可，允许识别组织中的改进领域，并确定措施计划。PSA集团要求其供应商对各生产现场（包括装运现场）开展涵盖整个供应链的年度自评。

8.5.1.7 生产排程

供应商必须使用完整且结构化的方法来保证生产。此方法必须包括三级生产计划：

- 长期战略计划的销售和运营计划（S&OP），包括对顾客需求的全面预测；
- 与S&OP输出一致的主生产计划（MPS），用于在短期内提供零件号级别的顾客需求完整预测；
- 与MPS输出一致的每日详细制造方案的生产计划。

8.5.2.1 标识和可追溯性 - 补充

根据成品可追溯性等级，定义和使用可追溯性规则。

供应商必须根据成品的可追溯性等级定义可追溯性管理系统，系统应该包括追溯比例的计算数据。可参考指定的PSA程序“可追溯性：PCA标致雪铁龙要求”参见（01272_07_00279）。

供应商必须证明其可追溯系统的有效性，包括二级供应商。

8.5.4.1 防护 – 补充

“MLP”物流手册英文版20540_14_00015或法文版20540_14_00028描述了全部的物流规则，包括所有物流参考文件（阿根廷MLP为00727_15_00093，巴西MLP为00727_14_00376）。

量产中发生的物流问题，需要使用Amadeus-Logistics软件进行处理（用于在PSA集团和供应商之间共享质量和物流的软件）。

8.5.6.1 更改控制 – 补充

在量产阶段，供应商提出的供应方面或制造过程的变更，需要根据PSA集团分类系统进行分类。根据不同等级的特定方法来管理变更（具体参见参考文件“供应商提出的供应或制造过程演变分类”（DTI_DQI08_0020））。

制造场地或运输地址的变更，需要根据相应的程序以及“供应商要求的制造和/或装运场地的转移”（参考 01272_13_00008，也称BTAB过程）来管理。

8.5.6.1.1 过程控制的临时更改

“临时更改”的概念在某些情况下名为“降级模式”。

此项PSA集团特殊需求涉及所有临时过程变更，不仅仅是过程控制操作。

8.7.1.1 顾客的让步授权

“不一致供应的授权”的概念取代“客户让步接受”的概念。如有任何规格偏差，供应商都要提交“不一致供应的授权”的请求。供应商需要填写特定的表单。该表单在开发和量产期间要求填写。

8.7.1.4 返工产品的控制

初次鉴定期间，供应商未策划的返工或返修请求得到PSA集团的同意后才能实施。返工请求中应包括返工流程和相应的影响。

9.1.1.1 制造过程的监视和测量

供应商必须实施“逆向PFMEA”，以：

- 在车间识别新的潜在失效模式（主动减低风险）；
- 确认或提升目前的发生/探测水平（过程优化）；

逆向PFMEA是横向多功能小组使用的审核工具。

9.1.2.1 顾客满意

所有PSA集团的供应商均要确定和QSB+要求的差距，并实施纠正措施计划，以准备PSA的评估。

已经被PSA集团审核过的供应商应该实施并管理措施计划，确保能达到或维持要求的水平（QSB+结果 $\geq 85\%$ ）。同时供应商每12个月应实施并提交一份最新的自我评估和相应的措施计划到SPOT数据库中。

注：如果PSA集团的评估结果QSB+小于85%，则供应商将会受到相应的处罚（详见下文第9.1.2.1章）。

9.1.2.1 顾客满意—补充

PSA集团对供应商现场的绩效水平进行监视。供应商的每个制造场所都会有一个Bidlist得分和一张“供应商绩效记分卡”，供应商可在SPOT应用内查看。

Bidlist得分考虑以下要素：

- 供应商的资质证书（特别是IATF 16949）；
- PSA集团评估的顾客质量结果；
- PSA集团的审核。

产品在询价过程中，Bidlist得分用于评估货源（发包）资质。如某个制造场地显示为“红色”，则不能被发包。

最初得分是100分（质量、物流、售后），如果出现重大偏差，如：严重问题、资质证书暂停、私自变更、服务效率低、产品质量差等，将受到惩罚。这些处罚和bidlist得分也是定期更新的。

供应商绩效记分卡利用中长期数据来管理供应商场地的品质和物流表现。供应商绩效记分卡上可以看到目标值（见6.2.2.1章所述）。

当供应商的生产现场产生中断太过频繁时，PSA集团将实施升级过程，包括根据阶段性过程对供应商绩效采取调整对策（包括向认证机构发出投诉启动认证退出过程的可能性（参考IATF 16949“IATF认可规则第5版”））。

PSA所实施的升级过程（1级、2级或NBH）不得在IATF规则中被视作处于“特殊状态”。

根据PSA对升级情况的分析，如发现违反IATF 16949要求或PSA质量要求，PSA保留要求启动认证退出过程之权利。此种情况下，IATF16949的“特殊状态”条件将以书面形式通知供应商，同时抄送给认证机构。

如具备特殊状态条件，**按照PSA集团明确规定**，认证机构**应暂停**该组织的证书，并根据规则第8.0节对投诉进行调查。在调查结束时，认证机构应将调查结果和采取的任何行动告知PSA集团。

PSA集团可自行选择向供应商的认证机构或直接向IATF提供：

1. 客户质量数据定期报告，仅限于投标人清单评分（包括详细评分）；
2. “供应商绩效记分卡”；
3. 事件处理报告；
4. PSA集团审核报告。

应向认证机构或IATF提供此类信息，但此类信息不得视为机密信息。

依据IATF规则，如出现绩效问题，认证机构可启动认证退出过程。

将PSA集团供应商代码输入IATF数据库

当前PSA标致雪铁龙供应商代码以COFOR（十个字符）命名。待注册的COFOR应为PSA集团指定的COFOR，存储在SPOT数据库中。

9.2.2.3 制造过程审核

为确保标准应用和实施的一致性，供应商必须开展分层过程审核（LPA）。由运营经理负责开展LPA审核。

LPA应在制造、物流、维修等作业领域实施。所有班次都要审核。

所有管理层均应包括在内（从小组负责人到最高管理层），但至少应涉及运营团队的管理层（如制造领域，从班长/小组负责人到制造负责人）

注：不要求执行LPA审核的审核员必须具备相应的资格，但LPA审核员应当经培训合格。

9.2.2.4 产品审核

在开发期间，为了确认供应商的生产控制计划，以及确保出现的任何质量问题的快速界定，在供应商场所即得到遏制和纠正，供应商应建立质量墙和遏制站，质量墙和遏制站必须线下、单独且独立于正常制造过程进行检查，一般设在最后工序上。供应商应该参考PSA集团的参考文件

“GP12 PSA集团开发阶段质量墙”参见（01272 16 00012）。

10.2.3 问题解决

供应商应运用参考流程：01272_14_00005 “供应商质量、开发过程和测量过程 GP5+”。

量产阶段，供应商必须使用Amadeus IT系统（与PSA集团共享）和“8D问题解决表”，对遏制、纠正和预防措施进行管理。

供应商应利用质量失效报告（零公里和使用现场）对技术和系统根本原因开展深入的分析，同时采取适当的措施计划。

对于引起严重损害或高风险的事件，PSA集团要求在PSA集团制造现场向最高管理层提供相关的“A3 PDCA”。

5 修订记录

版本	日期	修订内容
首次发布	2017年2月	<p>依据IATF 16949标准创建文件。</p> <p>删除与应急计划有关的顾客特定要求。</p> <p>增加了关于特定PSA程序的参考“可追溯性：PCA标致雪铁龙要求参见（01272_07_00279）”。</p> <p>针对客户通知或批准，增加了与IATF 16949要求相关的精度。</p> <p>增加了一个对照表（见下文），对照新版IATF16949标准确定PSA集团以期版本的顾客特定要求。注：这并非ISO/TS16949与IATF16949标准之间的对应矩阵。</p>
第二次发布	2018年4月	<p>具体要求无变化，但PSA集团关于社会和环境责任的两项主要要求，以及本文件第2.1章“一般要求”中的物流要求对IATF相关章节作了说明：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 在8.5.1“生产和服务提供的控制”中增加了关于MMOG/LE自评要求的内容 - 在第5.1章“领导作用”中增加“PSA关于供应商的社会和环境责任的要求” <p>第3章：纠正了IATF（第5.3.1章，而非第5.5.2.1章）关于具备相应职责和权力的人员，确保满足顾客要求。</p> <p>更改一些参考文件，方便PSA门户（B2B门户）搜索操作：</p> <ul style="list-style-type: none"> - PSA关于其供应商社会和环境责任的要求“DA_SIRF08_0041_EX”更改为01272_09_00117（英文版）和01272_09_00117（法文版）； - 将BTAB过程参考文件DA_SIRF07_0001更改为01272_13_00008； - 将物流手册“MLP”ILFC_RFLA10_0003更改为20540_14_00015（英文版）或20540_14_00028（法文版）（阿根廷MLP为00727_15_00093，巴西MLP为00727_14_00376）； <p>9.1.2.1 顾客满意— 补充：增加了“当PSA集团发布特殊状态通知时暂停IATF16949证书的要求”。</p> <p>修改了用词，将PSA Group改为Groupe PSA</p> <p>删除了ISO/TS16949条款的对照表</p>
第三次发布	2021年4月	<p>为仅提供前欧宝-沃克斯豪尔遗留程序的供应商添加相关注释说明，同时删除了欧宝-沃克斯豪尔的顾客特定要求。</p> <p>删除对不再使用的MRF文档、Foqualis和Madig工具的引用。删除了对MACSI系统的引用，因为现用的IMDS可用于材料申报</p> <p>更新了DFMEA和PFMEA标准</p> <p>将供应商工厂表更改为供应商绩效记分卡（SPS），但内容相同</p> <p>针对供应商绩效，增加了eSQAL IT系统和新版IT系统相同。</p> <p>更改了“9.1.2.1 顾客满意— 补充”的用词，澄清了PSA升级水平并不构成IATF规则的特殊状态，除非PSA集团另有明确说明。</p>