

[Logo de l'organisme]

[Nom de l'organisme]

Commented [9A1]: Tous les champs dans ce document marqués avec des crochets [] doivent être remplis.

PROCEDURE POUR LA PRODUCTION ET LA FOURNITURE DE SERVICE

Commented [9A2]: Supprimez si l'organisme ne traite que la prestation de services.

Commented [9A3]: Supprimez si l'organisme ne fournit pas de service.

Commented [9A4]: Si vous souhaitez trouver plus d'informations sur la production et la fourniture de services, voir:

- article Compréhension de la fourniture de produits & services dans ISO 9001
<http://advisera.com/9001academy/blog/2014/10/07/understanding-product-service-provision-iso-9001/>
- Cours gratuits online ISO 9001 Foundations Course
<http://training.advisera.com/course/iso-90012015-foundations-course/>

Commented [9A5]: C'est une procédure universelle pour la production et la fourniture de service, si l'entreprise applique une des procédures additionnelles dans ce dossier, cette procédure ne s'applique pas.

Commented [9A6]: Adaptez aux pratiques existantes de l'organisme.

Code:	
Version:	0.1
Crée par:	
Approuvée par:	
Date de la version:	
Signature:	

Liste de distribution

Commented [9A7]: Cela est uniquement nécessaire si les documents sont sous forme papier; sinon ce tableau devrait être supprimé.

Copie No.	Distribuée à	Date	Signature	Renvoyée	
				Date	Signature

Historique des modifications

Date	Version	Créé par	Description de la modification
	0.1	9001Academy	Structure documentaire de base

Table des matières

1. BUT, DOMAINE D'APPLICATION ET AUDIENCE.....	3
2. DOCUMENTS REFERENCES	3
3. REALISATION DE PRODUIT ET SERVICE	4
3.1. FLUX DE PROCESSUS	4
3.2. PLANIFICATION DE LA REALISATION DE PRODUIT ET SERVICE	4
3.2.1. <i>Définition des ressources pour la production et la fourniture de service</i>	<i>4</i>
3.2.2. <i>Validation de production et de fourniture de service.....</i>	<i>5</i>
3.2.3. <i>Identification et traçabilité</i>	<i>5</i>
3.3. REALISATION DE LA PRODUCTION ET DE LA FOURNITURE DE SERVICE.....	5
3.3.1. <i>Disponibilité des informations qui définissent les caractéristiques des produits ou services.....</i>	<i>5</i>
3.3.2. <i>Disponibilité des instructions de travail</i>	<i>6</i>
3.3.3. <i>Utilisation des équipements adéquats.....</i>	<i>6</i>
3.3.4. <i>Propriété client.....</i>	<i>6</i>
3.3.5. <i>Conduite de mesure et de surveillance</i>	<i>6</i>
3.3.6. <i>Contrôle des modifications</i>	<i>6</i>
3.3.7. <i>Libération de produit, livraison et activités après-livraison</i>	<i>6</i>
3.4. CONSERVATION DU PRODUIT.....	7
3.5. FLUX DE PROCESSUS DE LA PRODUCTION ET FOURNITURE DE SERVICES	7
3.6. RESOLUTION DES NON-CONFORMITES.....	8
4. GESTION DES ENREGISTREMENTS CONSERVES SUR LA BASE DE CE DOCUMENT.....	9
5. ANNEXES.....	10

1. But, domaine d'application et audience

Le but de cette procédure est de décrire le processus de production selon la quantité et les délais demandés, en ligne avec la demande de qualité du produit, et le processus de fourniture de services selon la demande client.

Cette procédure s'applique à la réalisation de processus de production et de service.

Les utilisateurs de ce document sont les personnes responsables du processus de fourniture de production et service dans [nom de l'organisme].

2. Documents référencés

- Norme ISO 9001:2015 clauses 8.5; 8.6
- Procédure pour le contrôle des documents et des enregistrements
- Procédure pour la compétence, la formation et la sensibilisation
- Procédure pour l'achat et l'évaluation des prestataires externes
- Procédure pour la conception et le développement
- Procédure de stockage
- Procédure pour le management des non-conformités et des actions correctives
- Procédure pour la maintenance des équipements et des appareils de mesure
- [Manuels d'instruction de travail]

Commented [9A8]: C'est une procédure générale pour la production et la prestation de services, si l'entreprise applique une des procédures supplémentaires dans ce fichier, cette procédure n'est pas nécessaire..

Commented [9A9]: Supprimez si l'organisme ne traite que la prestation de services.

Commented [9A10]: Supprimez si l'organisme ne fournit pas de service.

Commented [9A11]: Supprimez si l'organisme ne traite que la prestation de services.

Commented [9A12]: Supprimez si l'organisme ne fournit pas de service.

Commented [9A13]: Supprimez si l'organisme ne traite que la prestation de services.

Commented [9A14]: Supprimez si l'organisme ne fournit pas de service.

Commented [9A15]: Enumérez les noms des manuels d'instruction utilisés dans ce processus.

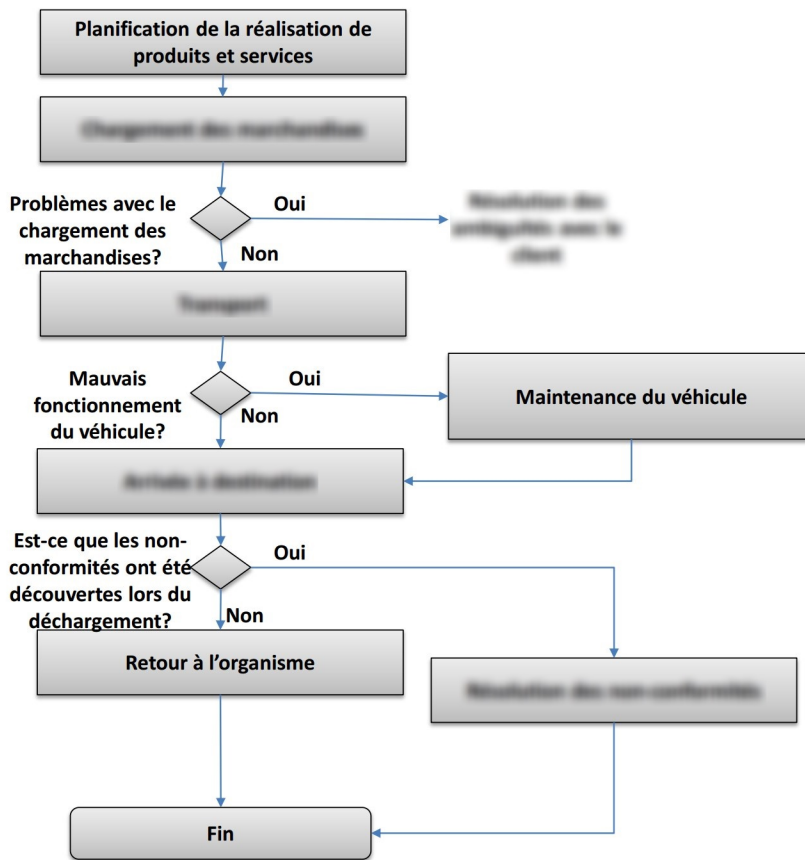
3. Réalisation de produit et service

3.1. Flux de processus

Commented [9A16]: Supprimez si l'organisme ne traite que la prestation de services.

Commented [9A17]: Supprimez si l'organisme ne fournit pas de service.

Commented [9A18]: Ceci est seulement un exemple de flux de processus pour un service de transport - vous devez créer votre propre flux de processus qui est spécifique pour vos produits ou fourniture de services.



3.2. Planification de la réalisation de produit et service

3.2.1. Définition des ressources pour la production et la fourniture de service

Selon [nom du document], [titre du poste] fait un ordre d'achat interne qui spécifie les quantités de matières premières et autres ressources nécessaires pour la réalisation de produits ou de services. Dans le Plan de projet, et le dossier de [titre du poste], [titre du poste] définit quelles instructions de travail seront appliquées lors de la réalisation du produit. Les critères qualité, les demandes pour les produits et les critères d'acceptation des produits sont indiqués dans les Spécifications des produits faites par [titre du poste].

[Titre du poste] crée le Plan qualité, qui définit les activités de vérification, de surveillance, de mesure, de contrôle et de test des produits révisés.

3.2.2. Validation de production et de fourniture de service

[Titre du poste] doit mener une validation de tous les processus de production et de fourniture de services où:

- Il n'est pas possible de confirmer par des mesures qu'un produit ou service satisfait la demande client.
- Il n'est pas possible de mesurer des mesures, car les produits ou services ont été fabriqués dans le processus.

Lorsqu'approprié, dans le cadre de la validation, [titre du poste] doit déterminer:

- Les critères pour l'examen et l'approbation du processus
- Les compétences et qualifications du personnel responsable de l'application du processus
- Les instructions opérationnelles de travail
- Les engagements nécessaires pour fournir des preuves de paramètres de contrôle
- Le besoin de revalidation

[Titre du poste] crée des enregistrements nécessaires pour fournir des preuves que la réalisation des processus et les produits révisés respectent les demandes précises.

[Titre du poste] entre les données de validation dans le Plan qualité, qui démontrent la capacité du processus à obtenir les résultats prévus.

3.2.3. Identification et traçabilité

[Titre du poste] doit identifier le produit à travers le processus de production complet, définir les méthodes d'identification et les entrer dans l'Enregistrement de traçabilité.

3.3. Réalisation de la production et de la fourniture de service

La production est réalisée dans des conditions de travail contrôlées, ce qui implique une conformité avec toutes les exigences techniques et technologiques définies dans le document révisé de

processus de production. Si une violation des conditions de travail se produit, [titre du poste] est obligé d'arrêter le processus de production jusqu'au rétablissement de conditions de travail adéquates.

3.3.1. Disponibilité des informations qui définissent les caractéristiques des produits ou services

Commented [9A19]: Par exemple, le Plan de production, la Demande client, le Projet, etc.

Commented [9A20]: Par exemple, le Directeur de production

Commented [9A21]: Supprimez si la clause 8.3 d'ISO 9001:2015 est exclue.

Commented [9A22]: [titre du poste], [titre du poste]

Commented [9A23]: Par exemple, le Directeur de production

Commented [9A24]: [titre du poste], [titre du poste]

Commented [9A25]: Par exemple, le Directeur de production

Commented [9A26]: Supprimez s'il n'y a pas de processus qui nécessite une validation; voir le Manuel qualité.

Commented [9A27]: Par exemple, l'épaisseur de vernis des fils laqués.

Commented [9A28]: Par exemple, soudage - techniques pour [titre du poste], [titre du poste] évite les tests ultérieurs.

Commented [9A29]: [titre du poste] dans le Plan qualité.

Commented [9A30]: Ceci est entré dans le Plan qualité.

Commented [9A31]: Cela se fait lorsque la validation précédente n'a pas donné les résultats escomptés.

Commented [9A32]: Adaptez à l'organisme.

Commented [9A33]: Par exemple, le numéro de série, l'ID [titre du poste], [titre du poste], [titre du poste], etc.

Commented [9A34]: Cela se réfère aux lois et aux exigences légales.

Dans la production cyclique, [titre du poste] rassemble les informations sur les caractéristiques des produits provenant des sources suivantes: [liste des sources].

Pour la production basée sur les projets et la production individualisée selon la demande client, les informations sur les caractéristiques des produits sont définies dans [nom du document].

3.3.2. Disponibilité des instructions de travail

[Titre du poste] est responsable de la création d'instructions de travail pour les activités des processus suivants: [énumérez les noms des instructions de travail pour chaque activité].

3.3.3. Utilisation des équipements adéquats

[Titre du poste] est responsable d'assurer que tous les équipements sont en condition opérationnelle et, sur la demande de [titre du poste], fournir des preuves de l'utilisation de Plan pour la maintenance préventive des équipements et des arrangements de calibration et de réparation des équipements de mesure.

Si les exigences pour la maintenance des équipements et de l'environnement de travail sont spécifiées par le client ou par des exigences légales et réglementaires, [titre du poste] est responsable de se conformer à de telles exigences.

3.3.4. Propriété client

[Titre du poste] est responsable de l'identification, de la vérification et de la protection de la propriété client au fournisseur externe qui est demandée pour l'utilisation ou le stock de pièces dans un produit ou service. Si la propriété d'un client ou d'un fournisseur externe est perdue, endommagée, ou d'une certaine façon impliquée à l'usage, [titre du poste] notifie le propriétaire à l'aide de la Notification à un client des modifications de sa propriété.

3.3.5. Conduite de mesure et de surveillance

[Titre du poste] doit assurer la disponibilité des ressources de mesure et de surveillance, définir la méthode de surveillance des processus et des produits et les méthodes d'échantillonnage et de mesure et les entrer dans le Plan qualité.

3.3.6. Contrôle des modifications

[Titre du poste] révise et contrôle les modifications pour la production et la fourniture de services afin d'assurer la continuité de la conformité avec les exigences et entre les modifications dans l'Management de modification de la revue de production / service.

3.3.7. Libération de produit, livraison et activités après-livraison

[Titre du poste] est responsable de la détermination, à des stades appropriés, à quel degré les exigences du produit sont remplies par rapport aux spécifications des produits et aux exigences clients. Si les exigences sont remplies, [titre du poste] confirme le respect des exigences en signant l'Enregistrement de conformité des produits / services et en approuvant l'expédition. Les produits

Commented [9A35]: Par exemple, Spécification des produits, etc.

Commented [9A36]: Supprimez s'il n'y a pas de production cyclique.

Commented [9A37]: Par exemple, la Demande client, les Tâches de projet, etc.

Commented [9A38]: Supprimez si l'organisme ne réalise pas ce type de production.

Commented [9A39]: Les instructions de travail sont Plans qualité, d'organigrammes, de dessins, etc.

Commented [9A40]: Par exemple, l'Opérateur de maintenance

Commented [9A41]: Par exemple, le Directeur de production

Commented [9A42]: Par exemple, le Chef du département maintenance

Commented [9A43]: Ceci peut être supprimé si l'organisme

Commented [9A44]: Par exemple, le Directeur de production, l'Ingénieur des technologies, etc.

Commented [9A45]: D'autres enregistrements peuvent être l'humidité, etc.

[Nom de l'organisme]

qui ne respectent les exigences sont conservés conformément à la Procédure pour le contrôle des produits non-conformes et à la Procédure pour les actions correctives et préventives.

[Titre du poste] veille à ce que la fabrication des produits et services au client soit suspendue jusqu'à ce que les dispositions prévues soient satisfaisantes, sauf approbation par une autorité compétente et, le cas échéant par le client.

[Titre du poste] définit l'étendue des activités post-livraison qui sont nécessaires, compte tenu:

- Des exigences statutaires et réglementaires
- Des conséquences potentielles non-déclarées associées aux produits et services
- De la nature, de l'utilisation et de la durée de vie prévue des produits et services
- Des exigences client
- Des commentaires client
- De la planification des activités de service
- Des besoins de compétence des employés et des besoins de formation
- De la préparation des instructions d'entretien
- Des engagements des activités d'entretien

Commented [9A46]: Adaptez aux besoins de l'organisme.

Pendant les activités d'entretien, [titre du poste] est obligé d'initier la correction des non-conformités en utilisant la Procédure pour le contrôle des produits non-conformes pour éliminer non-conformité de produit ou service. Si la réparation est effectuée dans la période de garantie, celle-ci est considérée comme une non-conformité et traité comme tel.

3.4. Conservation du produit

[Titre du poste] est responsable de la conservation des produits lors de la production et de la fourniture de services et du transport interne des produits et / ou de parties assemblées.

Commented [9A47]: Cela doit être supprimé si l'organisme est uniquement orienté service.

Commented [9A48]: [Titre du poste]

[Titre du poste] est responsable de la conservation et de la fourniture de conditions de stockage pour les produits et / ou les parties assemblées avant la livraison à un client selon la Procédure de stockage.

Commented [9A49]: Par exemple, le Directeur de stockage

[Titre du poste] est responsable de la conservation des produits lors du transport.

Commented [9A50]: [Titre du poste]

3.5. Flux de processus de la production et fourniture de services

[Décrivez toutes les activités du flux de processus]

Commented [9A51]: Décrivez ici toutes les activités dans le processus de production et de fourniture de services, comment les activités sont exécutées.

[Exemple d'organisation de prestation de service:

3.5. Flux de processus des services de transport

Après la signature du contrat, et la détermination du type, du volume, du poids et de la destination des marchandises, et la maintenance des véhicules, le processus de transport commence.

3.5.1 Chargement des marchandises

[Nom de l'organisme]

Selon l'Ordre de transport, le Gestionnaire logistique décide combien de véhicules, et quels chauffeurs réaliseront l'ordre de transport et la date de chargement des marchandises.

Les véhicules arrivent à l'emplacement de chargement à un horaire prédéfini et les chauffeurs attendent jusqu'à ce que le chargement soit effectué.

Après le chargement des marchandises, le Gestionnaire logistique inspecte la quantité et d'autres paramètres définis dans l'Ordre de transport et le Bulletin de livraison. Si tout est correct, le Gestionnaire logistique approuve l'expédition. Autrement, il contacte le client pour dissiper les ambiguïtés.

3.5.2 Transport

Les chauffeurs suivent la Route de transport définie par le client et le Gestionnaire logistique.

Dans le cas d'une panne de véhicule, le chauffeur doit agir selon la Procédure pour le maintenance des véhicules et contacter le Département de maintenance.

3.5.3 Arrivée à destination

Une fois arrivé à destination, le chauffeur délivre les Documents d'expédition à l'opérateur de l'entrepôt et supervise le déchargement.

Le chauffeur et l'opérateur de l'entrepôt inspecte les marchandises déchargées et, si tout est en ordre, le Gestionnaire des stocks signe le Bulletin de livraison et prend une copie ; l'autre copie reste avec le chauffeur.

Dans les cas où il y a une différence entre la quantité de marchandises dans le Bulletin de livraison et les marchandises déchargées, le gestionnaire des stocks réalise leurs engagements immédiatement, qui doit être confirmé par le chauffeur par signature et transmis au Gestionnaire des stocks.

Le Gestionnaire des stocks agit ensuite selon la Procédure pour le service non-conforme.

Le chauffeur est responsable de la quantité et des conditions des marchandises lors du transport.

3.5.4 Retour à l'organisme

Le chauffeur, sur le chemin du retour, contacte le Gestionnaire des stocks, qui peut l'envoyer à une autre destination de chargement ou le renvoyer à l'organisme.

Une fois arrivé, le chauffeur délivre le Bulletin de livraison au Gestionnaire logistique et conduit le véhicule à sa place de stationnement.

3.6. Résolution des non-conformités

Si une non-conformité de processus ou de produit survient, la personne qui a découvert la non-conformité notifie l'ordre de travail, qui agit conformément à la Procédure pour le contrôle de la non-conformité des produits.

[Nom de l'organisme]

Si la non-conformité peut être résolue, le processus est repris; autrement, [titre du poste] arrête le processus de production et agit conformément à la Procédure pour le contrôle de la non-conformité des produits et à la Procédure pour les actions correctives et préventives, mais ne peut pas modifier les paramètres technologiques.

Commented [9A52]: Par exemple, le Chef d'équipe

4. Gestion des enregistrements conservés sur la base de ce document

Nom de l'enregistrement	Code	Conservation			Responsabilité
		Temps de rétention	Emplacement	Protection	
Spécification des produits	PR.10.1	2 ans	[bureau du Directeur de production]	Les enregistrements sont conservés dans un classeur [décrivez le nom / l'emplacement]	[titre du poste]
Enregistrement de conformité des produits / services	PR.10.2	2 ans	[bureau du Directeur de production]	Les enregistrements sont conservés dans un classeur [décrivez le nom / l'emplacement]	[titre du poste]
Plan qualité	PR.10.3	2 ans	[bureau du Directeur de production]	Les enregistrements sont conservés dans un classeur [décrivez le nom / l'emplacement]	[titre du poste]
Notification à un client des modifications de sa propriété	PR.10.4	2 ans	[bureau du Directeur de production]	Les enregistrements sont conservés dans un classeur [décrivez le nom / l'emplacement]	[titre du poste]
Enregistrement de traçabilité	PR.10.5	2 ans	[bureau du Directeur de production]	Les enregistrements sont conservés dans un classeur [décrivez le nom / l'emplacement]	[titre du poste]

Commented [9A54]: Adaptez les informations de cette colonne aux pratiques normales dans votre entreprise.

Commented [9A53]: Adaptez les informations de cette colonne aux pratiques normales dans votre entreprise.

Commented [9A55]: Si les enregistrements sont sous forme électronique, écrivez le nom du dossier sur l'ordinateur du Directeur de production.

Commented [9A56]: Si les enregistrements sont sous forme électronique, écrivez le nom du dossier sur l'ordinateur du Directeur de production.

Commented [9A57]: Si les enregistrements sont sous forme électronique, écrivez le nom du dossier sur l'ordinateur du Directeur de production.

Commented [9A59]: Si les enregistrements sont sous forme électronique, écrivez le nom du dossier sur l'ordinateur du Directeur de production.

Commented [9A58]: Ce document n'est pas nécessaire si l'organisme ne conserve pas et ne travaille pas avec la propriété du client.

Commented [9A60]: Si les enregistrements sont sous forme électronique, écrivez le nom du dossier sur l'ordinateur du Directeur de production.

				/ l'emplacement]	
Enregistrement de revue de modification de production / service	PR.10.6	2 ans	[bureau du Directeur de production]	Les enregistrements sont conservés dans un classeur [décrivez le nom / l'emplacement]	[titre du poste]
Plan de production	PR.10.7	2 ans	[bureau du Directeur de production]	Les enregistrements sont conservés dans un classeur [décrivez le nom / l'emplacement]	[titre du poste]
Registre de production	PR.10.8	2 ans	[bureau du Directeur de production]	Les enregistrements sont conservés dans un classeur [décrivez le nom / l'emplacement]	[titre du poste]

Commented [9A61]: Si les enregistrements sont sous forme électronique, écrivez le nom du dossier sur l'ordinateur du Directeur de production.

Commented [9A62]: Si les enregistrements sont sous forme électronique, écrivez le nom du dossier sur l'ordinateur du Directeur de production.

Commented [9A63]: Si les enregistrements sont sous forme électronique, écrivez le nom du dossier sur l'ordinateur du Directeur de production.

5. Annexes

- Annexe 1 – Spécification des produits
- Annexe 2 – Enregistrement de conformité des produits / services
- Annexe 3 – Plan qualité
- Annexe 4 – Notification à un client des modifications de sa propriété
- Annexe 5 – Enregistrement de traçabilité
- Annexe 6 – Enregistrement de revue de modification de production / service
- Annexe 7 – Plan de production
- Annexe 8 – Registre de production