

【汽车工业IATF16949标准解读概要】：42 理解相关方的需求和期望

来源：林政儒 发布时间：2025-11-22 09:33:05

注：本文仅个人对IATF 16949的理解（有借助AI理解解读），如果有异议，欢迎留言纠正和交流沟通。

4.2 理解相关方的需求和期望

解读：第一句话是整个条款的基石和前提。它明确指出了为什么要关注相关方：

原文：4.2 理解相关方的需求和期望

由于相关方对组织稳定提供符合顾客要求及适用法律法规要求的产品和服务的能力具有影响或潜在影响，因此，组织应确定：

a) 与质量管理体系有关的相关方；

b) 与质量管理体系有关的相关方的需求和期望。组织应监视和评审这些相关方的信息及其相关要求。



核心目标：组织的核心能力是“稳定提供符合顾客要求及适用法律法规要求的产品和服务”。

这是质量管理体系（QMS）存在的根本目的，尤其是在高度监管、安全至上的汽车行业。

影响来源：众多相关方（不仅仅是顾客）的行为、要求、期望或状态，能实际影响或未来可能影响组织达成这个核心目标的能力。这种影响可以是正面的（如供应商提供优质材料、股东追加投资）或负面的（如环保组织抗议导致停产、法规变更增加成本）。

连接4.1：此句延续了4.1“影响实现QMS预期结果的能力”的思路，但将焦点从“环境因素”转向了具体的“利益相关实体（相关方）”。相关方是环境（特别是外部环境）中活生生的、能动的组成部分。

基于上述前提（相关方有影响力），组织被要求采取行动。关键词是“确定”，意味着需要组织主动识别和分析。

a) 这是第一步：识别谁是相关的。

“相关方”定义（根据ISO 9000）：指可影响决策或活动、被决策或活动所影响、或自认为被决策或活动所影响的个人或组织。

在汽车行业，典型相关方包括但不限于：

顾客：主机厂（OEM）、一级供应商（Tier 1）、经销商、最终车主（间接）。这是核心相关方。

所有者/股东：影响投资、战略方向、资源分配。

员工：其能力、满意度、安全直接影响产品质量和运营。

供应商/外包方：原材料、零部件、服务的提供者，对供应链稳定性和产品质量至关重要。在汽车行业，供应链管理极其关键。

监管机构：政府部门（如市场监管、环保、安全）、认证机构（如IATF认可的认证机构）。汽车行业面临严格法规（安全、环保、召回等）。

银行/债权人：影响组织的财务状况和运营资金。

当地社区/社会：环保责任、就业影响、企业公民形象。

行业协会：如AIAG（美国）、VDA（德国）、CATARC（中国），发布行业标准、指南（如FMEA手册、SPC手册、MMOG/LE）。

竞争对手：其行为影响市场格局和自身战略。

“与质量管理体系有关”：强调不是识别所有可能的相关方，而是聚焦于那些其需求、期望或行为会对QMS有效性（核心是稳定提供合格产品/服务）产生显著影响的相关方。例如，一个偶尔路过的游客通常不算“有关”的相关方。

b) 这是第二步：识别他们想要什么。在确定了“谁”是相关之后，必须弄清楚这些相关方对组织的具体要求、需求和期望是什么。

要求类型：这些要求可能是：

明示的：合同、订单、规格书、法律法规、标准（如IATF 16949本身）、客户特定要求（CSR）、供应商协议。

隐含的：行业惯例、组织或其顾客的通常做法、顾客未明说但合理预期的需求（如产品耐用性、良好服务）、社会公德/伦理期望（如诚信经营、环保）。

强制的：法律法规、安全标准。

自愿的：行业协会最佳实践、超越法规的环保承诺。

“与质量管理体系有关”： 同样，关注点在于那些影响组织“稳定提供符合要求的产品/服务的能力”的要求。例如：

顾客要求：按时交付、零缺陷、特定质量协议（如8D报告要求）、价格。

监管要求：产品安全标准（如ISO 26262功能安全）、环保法规（如ELV报废指令、REACH）、工厂安全法规。

供应商要求：付款条件、信息保密。

员工要求：安全的工作环境、培训、公平待遇。

股东要求：投资回报、合规运营（降低法律风险）。

社区要求：减少污染、噪音控制。

最后，与4.1条款类似，识别不是一次性的工作。相关方及其要求是动态变化的（如顾客需求变化、法规更新、供应商倒闭、社区新诉求）。

“监视”：建立机制，持续收集关于已识别相关方的状态、行为、沟通以及其要求/期望可能发生变化的信息。信息源包括合同评审、顾客反馈、法规更新服务、行业动态、供应商评估、员工调查、社区沟通等。

“评审”：定期或事件驱动地分析所收集的信息，评估其变化对组织及其QMS的影响。判断相关方清单是否需要更新？他们的要求是否发生了变化？这些变化带来了哪些新的风险或机遇？

连接管理评审：监视和评审的结果是管理评审（9.3）的重要输入，用于评估QMS的持续适宜性、充分性和有效性，并驱动改进。

总结

4.2 条款的核心意义（结合4.1）：

1. 识别影响源：4.1章节关注的是宏观的、背景性的环境因素，而4.2章节则聚焦于具体的、能动的利益相关实体（相关方）及其具体的要求。两者共同描绘了组织QMS运行和需要响应的完整生态系统。

2. 聚焦核心能力：所有分析（识别相关方及其要求）的落脚点都是保障组织“稳定提供符合顾客及法规要求的产品/服务的能力”。这是汽车行业QMS的命脉。

3. 风险与机遇扩展：4.1章节识别了环境带来的风险与机遇，4.2章节则识别了具体相关方行为和要求带来的风险（如顾客投诉罚款、供应商断供、法规处罚）与机遇（如满足新客户要求获得订单、优秀供应商提升质量）。这为第6章“策划”中的风险管理（6.1）提供了具体对象。

4. QMS范围与输入：理解相关方要求是定义QMS范围（4.3）和建立质量方针、目标（第6章）的关键输入。QMS的流程和活动必须旨在满足这些要求（尤其是顾客和法规要求）。

5. 建立沟通基础：识别相关方及其要求是后续进行有效沟通（7.4）的前提，知道需要

和谁沟通、沟通什么。

6. 汽车行业特殊性：

客户特定要求（CSR）是核心相关方（顾客）要求的直接体现，必须整合到QMS中。

供应链相关方（供应商）的管理至关重要（体现在第8.4条）。

法规监管机构的要求极其严格且不断更新。

对产品安全和责任的高度关注，使得相关方（如车主、监管机构）的安全要求是重中之重。

全球化运营需要关注不同地区相关方的不同要求（文化、法规、市场）。

简单来说，4.2 就是在问组织：

“除了顾客，还有哪些人或组织能影响我们稳定做出好产品的能力？”

“这些相关方具体对我们（特别是我们的质量管理体系）有什么要求、期望或需要？”

“我们如何持续关注这些相关方及其要求的变化，并做出响应？”

与4.1的关系：

4.1（环境扫描）： 提供宏观背景和条件（如经济形势、技术趋势、内部文化）——“背景/环境”。

4.2（相关方识别）： 识别环境中具体的、有影响力的参与者及其具体诉求——“相关方及要求”。

两者输出共同驱动： QMS范围(4.3)、领导作用(5)、策划(6) – 特别是风险和机遇(6.1)、目标(6.2)、变更策划。

理解并有效管理4.1和4.2是构建一个稳健、有针对性且具备适应能力的汽车行业质量管理体系的根本起点，确保QMS能够应对复杂的内外部挑战，持续满足核心目标。