

ISO 9001 - proprietatea clientului

1. Definiții

Proprietatea clientului este un produs (care poate include proprietate intelectuală cum ar fi date, specificații, manuale, software, cercetări de piață, etc) pe care clientul îl deține și îl pune la dispoziția furnizorului pentru a obține ieșirile necesare sau pentru a se conforma cerințelor. Exemple de asemenea produse furnizate de către client:

- țesături pentru fabricarea confecțiilor;
- piese forjate sau turnate pentru prelucrare mecanică;
- piele pentru fabricarea de încălțăminte, genți, etc.;
- specificații tehnice pentru realizare de produse diverse;
- componente care urmează a fi încorporate în produsul final, etc.

2. Proprietatea clientului conform ISO 9001

În unele cazuri, clientul pune la dispoziția furnizorului produse proprii pentru care plătește servicii de prelucrare. Exemple de astfel de servicii:

- Transport de mărfuri;
- Instalare, acreditare sau reparare produse la sediul clientului
- Reparare produse returnate
- Materii prime și materiale care urmează să fie incluse în procesul de fabricație
- Prelucrări pe baza datelor personale sau a proprietății intelectuale furnizate de client (schițe și/sau specificații)

Pentru situațiile în care proprietatea clientului este transferată furnizorului, ISO 9001 stabilește în clauza “7.5.4 – Proprietatea clientului” care sunt cerințele la care organizația trebuie să răspundă în legătură cu acest subiect. Organizația trebuie să aibă grijă de proprietatea clientului în timp ce aceasta se află în utilizarea sau sub controlul său. Organizația trebuie să identifice, să verifice, protejeze și să apere proprietatea clientului. În cazul în care proprietatea clientului este pierdută, deteriorată sau se dovedește a fi improprie pentru utilizare, acest lucru trebuie consemnat în înregistrări specifice și raportat imediat clientului.

În situația în care organizația nu lucrează cu proprietatea clientului clauza poate fi exclusă. Trebuie analizat în detaliu dacă excluderea nu afectează capacitatea organizației de a realiza produse/servicii conforme și de a respecta cerințele clientului precum și pe cele de reglementare.

3. Documentarea procesului de proprietate a clientului

Standardul nu precizează explicit că este obligatoriu ca procesul de proprietate a clientului să fie documentat. Fiecare organizație trebuie să analizeze măsura în care activitatea firmei depinde de proprietatea clientului, riscurile asociate și necesitatea documentării acestui proces.

Pe de altă parte standardul precizează că procesele operaționale care au un impact direct asupra calității produsului/serviciului, trebuie să fie definite în mod adecvat. Prin urmare, dacă este necesară punerea în aplicare a unei măsuri de control pentru proprietatea clientului atunci este necesară și o procedură documentată. Procedura trebuie să precizeze:

- cum sunt identificate obiectele care constituie proprietatea clientului
- cum sunt verificate obiectele care constituie proprietatea clientului
- cum sunt protejate obiectele care constituie proprietatea clientului împotriva utilizării nejustificate
- cum sunt raportate defectele legate de proprietatea clientului
- ce înregistrări sunt realizate cu privire la proprietatea clientului.

4. Obligațiile furnizorului față de proprietatea clientului

Atunci când produsul final încorporează materii prime, materiale, subansamble, specificații etc. primite de la client, calitatea acestuia depinde în mare parte de calitatea produselor primite. Producătorul are următoarele obligații:

- să efectueze examinarea produselor la primire, să le identifice, să determine dacă există defecte și deteriorări;
- să asigure depozitarea, manipularea și întreținerea adecvată, atâta timp cât produsele se află în posesia sa;
- să inspecteze periodic produsele în timpul depozitării pentru a determina starea produselor și a detecta orice deteriorare;
- să prevină utilizarea sau eliminarea neautorizată a produselor;

Defectele sau neconformitățile care pot apărea în timpul inspecțiilor periodice sau atunci când produsele sunt folosite trebuie înregistrate iar producătorul nu trebuie să încerce să rectifice defectele ci să informeze imediat clientul asupra apariției lor. Înregistrările sunt utile nu numai din rațiuni juridice dar și din rațiuni organizatorice. Analiza datelor culese în acest proces poate pune la dispoziția managementului informații prețioase pentru îmbunătățire.

5. Concluzii

Atunci când calitatea produselor/serviciilor depinde de proprietatea clientului trebuie urmărite în special soluțiile de stocare deoarece eficacitatea procesului este deseori determinată de cantitatea și frecvența neconformităților care au drept cauză abateri de la metodele de stocare corectă sau identificări eronate.

6. Referințe

[1] **), SR ISO 9001, Sisteme de management al calității. Cerințe, 2008

[2] **), 7.5.4 Customer property, <http://www.iso-9001-checklist.co.uk/tutorial/7.5.4-customer-property.htm>

[3] **), 7.5.4 Customer property, http://www.open-mind-solutions.com/Implementation/ISO_9001_Customer_Property.htm