 [Traduzido do Inglês para o Português - www.onlinedoctranslator.com](https://www.onlinedoctranslator.com/pt/?utm_source=onlinedoctranslator&utm_medium=doc&utm_campaign=attribution)

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Propósito  2. Âmbito  3.Estabelecimento, revisão, abolição e promulgação  4. Definições  5. Tipos de auditorias de qualidade  6. Auditorias de qualidade pela AP  6.1 Elaboração de relatórios de auditoria  6.2 Certificação para auditores  6.3 Autoridades dos auditores  6.4 Obrigações dos auditores  6.5 Relatório das constatações da auditoria  6.6 Funções das divisões auditadas  6.7 Classificações gerais  6.8 Tratamento de relatórios  7. Auditorias de qualidade por divisões  7.1 Auditorias de qualidade pelo Diretor de Divisão  7.2 Auditorias de segurança do produto pelo Diretor de Divisão  7.3 Auditoria de segurança do produto divisional  7.4 Auditorias de divisão para a garantia de não uso de substâncias proibidas  7.5 Auditorias internas de qualidade    7.6 Funções do chefe do departamento/seção a ser auditada  7.7 Auditorias de acompanhamento  7.8 Relatório de resultados de auditoria  7.9 Auditoria simultânea  8. Outras auditorias de qualidade | O objetivo destas Normas é esclarecer o procedimento de auditoria interna de qualidade para garantir que as Regras Básicas para Administração da Qualidade e outras regras e padrões dea Empresa de Eletrodomésticos (doravante referida como "AP")são cumpridos e que o sistema de gestão da qualidade (SGQ) está devidamente implementado, mantido e melhorado.  Estas Normas devem ser aplicadas às principais auditorias de qualidade, que são realizadas na AP e em cada divisão.  Esses Padrões serão estabelecidos, revisados ​​ou revogados pelo Diretor da Divisão de Inovação em Qualidade Corporativa da Empresa de Eletrodomésticos e emitidos pelo Diretor do Centro de Segurança do Produto.  Os termos usados ​​neste documento relativos a auditorias de qualidade devem ser definidos conforme estabelecido abaixo.   1. “Auditorias de qualidade por AP” referem-se a auditorias de qualidade realizadas principalmente pela seção de auditoria de qualidade do Product Safety Center, Corporate Quality Innovation Division. 2. “Auditorias de qualidade pelo Diretor de Divisão” referem-se a auditorias de qualidade realizadas pelo Diretor de Divisão.   (Tais auditorias podem ser referidas de forma diferente em diferentes empresas.)   1. “Auditorias de segurança de produto pelo Diretor de Divisão” referem-se a auditorias de segurança de produto realizadas pelo Diretor de Divisão de acordo com o Artigo 1 dos 10 Artigos do Diretor de Divisão para lidar com PL. 2. “Auditoria interna de segurança do produto divisional”: Auditoria interna de segurança do produto conforme especificado nas “Regras de gerenciamento de segurança do produto” da Panasonic Corporation 3. “Auditorias de divisão para garantia de não uso de substâncias proibidas” refere-se a auditorias realizadas principalmente pela seção da divisão responsável pela gestão de substâncias químicas do sistema de garantia de não uso de substâncias proibidas. 4. “Auditorias internas de qualidade ISO” referem-se a auditorias de qualidade realizadas por auditores internos de qualidade certificados conforme especificado pela ISO 9001. 5. “Auditorias internas de qualidade P-QMS” referem-se a auditoria interna conforme especificado pelas Diretrizes de Desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade Panasonic (P-QMS).   As auditorias internas de qualidade consistem no seguinte.   1. Auditorias de qualidade pela AP 2. Auditorias de qualidade pelo Diretor de Divisão 3. Auditorias de segurança do produto pelo Diretor de Divisão 4. Auditoria interna de segurança do produto divisional 5. Auditorias de divisão para a garantia de não uso de substâncias proibidas 6. Auditorias internas de qualidade ISO 7. Auditorias internas de qualidade P-QMS 8. Outras auditorias de qualidade   As auditorias de qualidade pela AP devem ser realizadas de forma regular e ad hoc, conforme descrito abaixo.   1. Auditorias regulares de qualidade pela AP   Uma auditoria de qualidade regular deve ser realizada anualmente com base no plano de negócios de qualidade criado pelo Centro de Segurança do Produto da Divisão de Inovação da Qualidade Corporativa. A seção da AP responsável pela auditoria de qualidade será responsável por agendar e realizar esta auditoria em coordenação com a Divisão a ser auditada.   1. Auditorias de qualidade ad-hoc pela AP   Uma auditoria de qualidade ad hoc deve ser realizada em preparação para uma auditoria pela Sede da Panasonic, a pedido de uma divisão ou sob instruções do Diretor da Divisão de Inovação de Qualidade Corporativa. O chefe da seção de auditoria de qualidade da AP deve coordenar com os departamentos relevantes e decidir se tal auditoria é necessária.  Para a preparação de relatórios de auditoria de qualidade, consulte o “Manual de Implementação de Auditoria de Qualidade AP” (APQ-CQ-A01), que está sob a jurisdição da seção de auditoria, Centro de Segurança do Produto, CorporativoDivisão de Inovação de Qualidade.  - “Manual de Implementação de Auditoria de Qualidade AP” (APQ-CQ-A01)  Os auditores que realizam auditorias de qualidade pela AP devem satisfazer as seguintes condições e devem ser certificados pelo chefe da seção de auditoria de qualidade da AP.   * + 1. Conclusão de um curso de treinamento de auditoria interna ou externa para ISO 9001     2. Bom entendimento do P-QMS   Quando necessário, o chefe da seção de auditoria de qualidade da AP pode nomear outras pessoas alémos membros da seção de auditoria, Product Safety Center, Corporate Quality Innovation Divisioncomo auditores.  Para garantir a eficácia das auditorias, os auditores da AP podem exigir que as divisões auditadas respondam às suas perguntas, apresentem os documentos solicitados, permitam a entrada em áreas específicas e tomem contramedidas.  As divisões auditadas não podem recusar solicitações de auditores, desde que tais solicitações não causem nenhum grande obstáculo às suas operações.  Os auditores devem cumprir o seguinte.  (1) As auditorias devem ser conduzidas exclusivamente com base em fatos, e as decisões e comentários dos auditores devem ser justos.  (2) Os auditores não devem divulgar a terceiros assuntos que tenham sido dados a eles no desempenho de suas funções.  Os auditores das auditorias de qualidade AP devem relatar as descobertas da auditoria ao chefe da seção de auditoria. Depois de ter o relatório aprovado pelo Diretor da Divisão de Inovação da Qualidade Corporativa, eles devem relatar o mesmo por escrito (e-mail será suficiente) ao chefe da divisão auditada (incluindo sua divisão mãe).  As divisões que estão sujeitas a auditorias de qualidade pela AP devem apresentar materiais antecipadamente ou divulgar os mesmos no local conforme solicitado pelos auditores e devem estudar os problemas observados pelos auditores, investigar os antecedentes e as causas de tais problemas e realizar as medidas necessárias ações para evitar sua recorrência. Os departamentos devem então apresentar as ações a serem tomadas para correção e prevenção de forma escrita aos auditores.  A seguir estão as cinco classificações gerais para auditorias de qualidade pela AP (o mesmo que auditorias de qualidade pela Sede).  UMA: No nível mais alto da indústria, um modelo para a Panasonic  B+: Ssuperior aos concorrentes  B: Satisfazendo o padrão mínimo estabelecido pela Panasonic e capaz de autocorreção  B-: vocêadequado para Panasonic  C: Incapaz de manter a credibilidade da marca  Para obter detalhes da escala de classificação de auditoria, consulte o “Manual de Implementação de Auditoria de Qualidade AP” (APQ-CQ-A01), que está sob a jurisdição da seção de auditoria, Centro de Segurança do Produto, CorporativoDivisão de Inovação de Qualidade.  A seção de auditoria de qualidade da AP deve manter relatórios de auditoria. Ninguém deve ter acesso a tais relatórios sem permissão do chefe da seção de auditoria de qualidade da AP.  As auditorias de qualidade por divisões devem ser conduzidas da seguinte forma.  (1) O Diretor de Divisão ou auditores designados pelo Diretor de Divisão devem realizar auditorias de qualidade de forma regular ou ad hoc.  (a) Auditorias regulares de qualidade pelo Diretor de Divisão  O Diretor de Divisão deve planejar e conduzir uma auditoria de qualidade pelo menos uma vez por ano, conforme especificado nas Regras Básicas para Administração de Qualidade.  (b) Auditorias de qualidade ad hoc pelo Diretor de Divisão  Auditorias de qualidade ad hoc podem ser realizadas conforme instruções do Diretor de Divisão, em resposta a acidentes relacionados à qualidade do produto, por exemplo.  (2) O formato dos relatórios de auditoria de qualidade do Diretor de Divisão deve estar de acordo com o Anexo 2 ou especificado pela divisão relevante. O Diretor da Divisão é responsável pela aprovação dos resultados da auditoria.  (3) O Diretor de Divisão será responsável por determinar o escopo e a finalidade de cada auditoria, considerando as condições de qualidade do departamento auditado.  O Diretor de Divisão ou auditores designados pelo Diretor de Divisão devem realizar auditorias de segurança regularmente (pelo menos uma vez por ano), enquanto a seção responsável pela gestão da qualidade ou da segurança do produto atua como secretaria. O Diretor de Divisão determinará o escopo das auditorias. (Isso pode ser realizado simultaneamente com uma auditoria de qualidade pelo Diretor de Divisão, conforme descrito em 7.1.)  O Diretor da Divisão é responsável pela aprovação dos resultados da auditoria.  (1) O Gerente de Segurança do Produto em uma divisão deve realizar auditorias internas de segurança do produto periodicamente (pelo menos uma vez por ano) ou nomear auditores e fazer com que conduzam tais auditorias. As auditorias internas de segurança do produto visam confirmar se um sistema para garantir a segurança do produto foi construído e é praticado e verificar os produtos reais para que possa ser determinado se a segurança do produto foi realizada.  As auditorias internas de segurança do produto podem ser realizadas como parte de outras auditorias, mas o conteúdo referente à segurança do produto deve ser claramente diferenciado.  (2) O Gerente de Segurança do Produto de uma divisão deve instruir os departamentos auditados a tomar as medidas e ações apropriadas e relatar os resultados da correção ao Diretor da Divisão.  A seção responsável pelo gerenciamento de substâncias químicas em produtos deve planejar e realizar auditorias de divisão para garantia de não uso de substâncias proibidas para auditar o sistema que controla as substâncias proibidas. O procedimento de auditoria e a lista de verificação devem ser conforme estipulado nas “Substâncias Proibidas nas Normas de Controle de Produtos” (APQ-BK-002).  As auditorias internas de qualidade são divididas nas seguintes categorias. Eles podem ser realizados separadamente, mas é recomendável que sejam realizados simultaneamente para uma auditoria eficiente.  (1) Auditorias internas conforme especificado pela ISO 9001  (2) Auditorias do sistema de gestão da qualidade com base na Panasonic  Diretrizes de Desenvolvimento do Sistema de Gestão da Qualidade (P-QMS)  (1) Preparação de programas de auditoria  A seção de auditoria interna (secretariado) de uma divisão deve elaborar um programa anualmente levando em consideração as condições e importância dos processos e áreas a serem auditadas, bem como os resultados de auditorias anteriores para decidir o escopo, a frequência e o método da auditoria. auditoria. A seção de auditoria interna deve realizar uma auditoria interna pelo menos uma vez por ano para garantir e melhorar o bom funcionamento e eficácia do sistema de gestão da qualidade, e também deve criar um “Plano Anual de Auditoria Interna da Qualidade” (Anexo 3-1).  A secretaria ou os auditores devem notificar o departamento auditado do cronograma de auditoria usando o “Cronograma de Auditoria Interna de Qualidade” (Anexo 3-2).  (2) Seleção de auditores e realização de auditorias  a) Ao selecionar auditores e realizar uma auditoria, a objetividade e justiça do processo de auditoria devem ser asseguradas e auditores de qualidade internos certificados devem realizá-lo.  b) Para uma auditoria interna de qualidade, os auditores devem ser selecionados entre aqueles que preencheram uma das seguintes condições. Para ser selecionado, um auditor deve ser reconhecido por sua capacidade pelo Representante da Gestão da Qualidade na divisão relevante.  (1) Curso de treinamento interno ou externo para auditores internos da ISO 9001  (2) Curso de treinamento externo para auditores ISO 9001  Um funcionário que seja reconhecido pelo Representante da Gestão da Qualidade na divisão relevante como capaz de auditoria pode ser adicionado como auditor.  Para auditoria interna de qualidade P-QMS, um membro da equipe que seja reconhecido pelo chefe da seção de auditoria ou pelo Representante da Gestão de Qualidade na divisão relevante como possuindo um bom entendimento do P-QMS e capaz de auditoria pode ser adicionado como auditor.  Os auditores internos de qualidade devem ser reconhecidos na “Lista de Auditores Internos de Qualidade” (Anexo 3-3) ou documento em formato similar.  c) Um auditor não deve ser autorizado a auditar seu próprio trabalho, em princípio.  d) Um auditor líder deve ser selecionado entre os auditores.  e) O auditor líder deve gerenciar e coordenar o processo e os resultados da auditoria.  f) As seguintes questões devem ser consideradas como itens para auditoria.  ・ oestado de implementação dos processos prescritos  ・ O estado de smelhoria substancial e contínua  ・ Progresso do plano de negócios de qualidade de cada departamento e ações corretivas  ・ Análise de dados de indicadores de meta de qualidade, como custos de perda de qualidade  ・ Indicadorespara atividades de processo e qualidade do produto  ・ Validadee precisão dos indicadores de atividades e qualidade do produto  (3) Julgamento por auditores  Se forem encontrados problemas ou sugestões forem dadas como resultado de uma auditoria, um dos seguintes julgamentos deve ser feito para cada um dos problemas (listas de verificação separadas ou critérios de julgamento definidos pelas divisões relevantes podem ser usados).  UMA: Formar-seNão conformidade  Nenhuma regra ou padrão é encontrado; ou, regras ou padrões não são  seguido corretamente.  B: Não conformidade menor  Algumas regras ou padrões estão incompletos; ou, algumas regras ou padrões  não são seguidos.  C: Correção/Observação  Principalmente em conformidade; alguns assuntos devem ser corrigidos ou colocados  sob observação.  □: Conselhos ou sugestões  (4) Registros de auditoria  Após uma auditoria, os auditores devem preencher e enviar os Anexos 3-4 e 3-5 ao secretariado.  O chefe do departamento/seção auditado deverá apresentar os materiais previamente ou divulgar os mesmos no local conforme solicitado pelos auditores. O chefe deve estudar os problemas observados pelos auditores e investigar os antecedentes e as causas dos problemas. Devem também realizar as ações necessárias para evitar a reincidência de não conformidades apontadas pelos auditores, corrigir e observar as questões indicadas como necessitando de correção e/ou observação, ou estudar os conselhos e sugestões fornecidos para determinar se ações devem ser tomadas para elas. Deverá então preparar um documento que descreva as ações a serem tomadas para correção e prevenção e, com a aprovação do chefe do departamento, deverá submetê-lo aos auditores.  Os auditores (ou a secretaria) devem realizar uma auditoria de acompanhamento aos departamentos com os quais foram encontradas não conformidades.  O Representante da Gestão da Qualidade deve verificar as ações corretivas para os problemas detectados, determinar se foram eficazes e relatar os resultados da auditoria ao Diretor da Divisão (Anexo 3-6).  O acima pode ser realizado pela secretaria de auditoria se o Representante da Gestão da Qualidade instruir o mesmo.  Se instruído pelo Diretor da Divisão ou pelo Representante da Gestão da Qualidade, as auditorias previstas em 7.1 a 7.5 podem ser realizadas simultaneamente. Nesses casos, o relatório de auditoria (ou ata) deve ser elaborado de forma a deixar claro que várias auditorias foram realizadas ao mesmo tempo.  Outras auditorias de qualidade não especificadas nestas Normas podem ser realizadas a critério do chefe do respectivo departamento ou seção. Seguem exemplos.  a) Qauditorias de qualidade realizadas pelo chefe de departamento/seção  b) Auditorias internas de qualidade realizadas por uma divisão com base em uma folha de verificação fornecida por um cliente B-to-B  c) Auditoria interna avançada em preparação para solicitação de CCC, UL ou outras certificações  etc. |

2-3

2-3