

提高汽车行业的
商业绩效与生存力

bsi.

...making excellence a habit.™

汽车行业：全球经济增长的引擎

近年来，汽车行业取得了巨大的增长。尽管面临着经济大环境的严峻挑战、政治格局的巨变以及日益攀升的全球化，但汽车行业依旧保持着持续的增长。

2016年，全球售出的小轿车及轻型商务车共计8810万辆*，比去年同期增长4.8%。预计2020年，全球汽车销量将超过1亿辆，其中很大一部分由新兴市场的增长所推动。

据估计，每一个直接参与汽车生产的岗位，为其他地方的5个岗位提供支持。

其中大多集中在相关的制造和服务岗位上。这使得汽车行业成为全球最大的提供就业岗位的领域之一。

尽管汽车行业一直是效率最高和生产率最高的行业之一，但在这一不断增长的时期，适应、创新及降低风险的必要性变得前所未有的重要。

汽车行业转型趋势

安全和规范要求日趋严格，包括日益收紧的政府燃料效率标准。



到2021年，汽车制造商必须将欧洲市场上的汽车每公里二氧化碳排放量降低到每公里95克。

包括自动驾驶汽车和互联汽车系统在内的新兴技术的加速崛起，意味着供应商需要保持创新以紧跟趋势。



整个汽车行业，用于研究、开发和生产的投入达到了840亿欧元。*

日益复杂的供应链，持续不断保持精益经营的压力。



全球汽车供应商市场规模为6200亿欧元***

汽车企业需要展现出良好的管理，尤其是鉴于最近的丑闻事件，更加需要加强他们的声誉管理。



2014年，美国有超过6亿辆汽车被召回†。

新兴市场需求的增加意味着制造商需要积极回应，并调整自己的产品线以保持市场竞争力。



2016年，中国的汽车销售额增长了+15% (2400万台)‡

鉴于这种潜在的颠覆性趋势，成为一家具有生存力的组织同时适应环境以经受住时间考验变得十分重要。生产安全以及提供优质产品的能力，同时保护员工和环境仍是其核心。

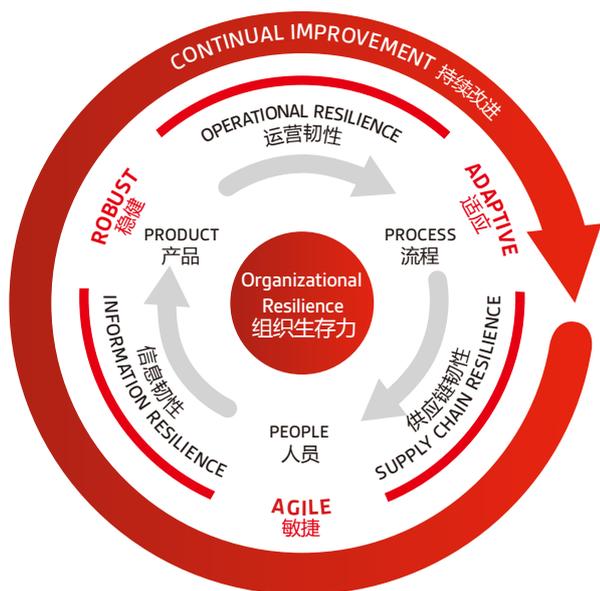
在本手册中，我们使用组织生存力(Organizational Resilience)模型来展示如何提高组织的生存力(Resilience)，直面挑战，并使组织繁荣发展。

组织生存力(Organizational Resilience)是指一个组织为实现生存和发展，针对日益增多的变化和突发干扰进行预测、准备、应对和适应以维持生存和发展的能力¹。

组织生存力的三大基本要素

BSI的组织生存力模型可以归纳为三大基本要素：产品卓越性、流程可靠性和人员行为。

我们与世界各地的组织合作，通过嵌入这三大要素的卓越习惯，增强其韧性。



产品卓越性

无论您处在汽车供应链的哪一段，您的产品或服务是否能满足市场需求和客户要求？是否遵循汽车市场的法规？要真正拥有组织生存力并确保客户满意，您必须保持机警，不断创新，让您的产品能够从竞争中脱颖而出。

流程可靠性

持续、可靠、稳定的流程对于保持组织的生存力至关重要。在汽车行业中，精益制造的流程实现了卓越运营和持续改进。在诸如质量、健康、安全和环境管理，亦或业务持续性管理和信息安全领域的业务关键流程必须在组织内部和整个供应链上保持稳健及合规。

人员行为

组织必须管理与客户和供应链合作伙伴之间关于道德和社会问题责任问题上的互动，当采取良好的管理时，能对组织品牌声誉产生积极的影响。

员工必须接受培训并掌握正确的技能。员工必须了解客户需求，激励他们不断改进，鼓励创新。这有助于保持士气，营造幸福感和忠诚度。

无论您是在汽车制造业，批发或零售，亦或是在汽车保养和维修行业，今天，BSI确定了对实现组织生存力至关重要的三个领域：

运营韧性(Operational Resilience)

持续改进您的产品或服务，以满足客户不断变化的需求，并改善您的业务管理模式，重视您的员工。

信息韧性(Information Resilience)

提高您信息的安全性，保护您的关键基础设施免受网络威胁和信息风险，能使利益相关者相信他们的敏感数据受到安全的保护。

供应链韧性(Supply Chain Resilience)

确保您与值得信赖的供应商合作，帮助您将产品推向市场，从而保障客户的健康和​​安全，以及您的声誉和利润。

¹资料来源：BSI 65000组织生存力指导。

BSI 解决方案

我们的整合服务系列可根据您的特定需求进行构建，帮助您应对有关质量、供应链和可持续方面的问题，并在您的组织内建立组织生存力。

标准和订阅服务

— 通过权威的文献及出版物提供宝贵的知识访问来源。我们的BSOL（英国标准在线）手册涵盖了从最初设计到最终报废的整个汽车生命周期的所有涉及标准，包括装配、生产和售后标准。

BSI培训学院

— 向您介绍各种标准，包括如何实施和审核标准。我们还提供核心工具的培训课程，包括：FMEA、APQP。我们的专业讲师会确保您完成整个课程，相信您一旦回到组织当中便能将所学到的知识立即活学活用。

“ 如预期的那样，BSI再次提供了非凡出众的培训体验。 ”

— 英国通用汽车

独立、公正的认证

— 验证证明您的组织符合利益相关者的预期。世界上许多广泛采用的管理体系标准最初都是由BSI制订，包括ISO 9001、ISO 14001和ISO/IEC 27001。

“ 由专业的BSI审核员顺利完成审核工作。 ”

— 墨西哥法雷奥电子系统

二方验证审核

— 包括供应链工具BSI VerifEye，帮助保护并改善供应商的绩效。

“ BSI已经成为赫斯基安全计划的延伸部分，拥有出众的合作伙伴关系。 ”

— 英国赫斯基注塑系统有限公司

BSI Entropy™软件

— 帮助您有效管理体系和流程，提高组织绩效。

利用在这一领域中数十年的经验和创新，我们的专家团队能与您共同确定和分享那些您所关注的关键标准。最佳实践的基础是在组织内部嵌入正确的章程，这可以通过管理体系的培训、认证和验证来实现。

本手册概述的BSI服务，应对了汽车制造业、批发或零售、亦或维护和维修行业等组织在目前以及可预见的未来中面临的基本问题。

运营韧性

汽车行业质量管理与流程改进

对于汽车行业来说，始终至关重要是展现高质量的产品和以客户为中心的服务，以简化流程，减少供应链中的浪费和变量。以全球认可的标准进行培训和认证将有助减少供应链中失败风险，提高客户满意度并使您的组织更具生存力。

IATF 16949 – 汽车质量管理体系

该标准并不是作为独立的质量管理体系（QMS），而是作为一种补充，并与ISO 9001：2015一同实施。它将质量和持续改进引入组织的核心。

这一标准认可了汽车行业的一些最新趋势，使组织能够降低风险，并增强组织生存力。

- 考虑到汽车技术的采用将增多，该标准包含了嵌入式软件产品供应商的质量保证流程。
- 该标准中包含的可追溯性和供应商选择流程要求，旨在降低产品失败的风险。
- 考虑到汽车行业面临的最新挑战，该标准有助于证明您对责任和合乎道德的工作方式方面的承诺，并把它作为公司的必要责任政策，诸如反贿赂、员工行为准则和“举报”政策等。

此标准认证对于汽车行业大多数整车厂的供应商是强制性的，取代了ISO/TS 16949。

ISO 9001 – 质量管理体系

世界上最广泛采用的质量管理体系标准，被各个行业不同规模的组织所采用，以提高客户满意度。这种强大的商业改善工具构成IATF 16949的基础，同时IATF 16949应与ISO 9001结合使用。获得IATF 16949认证的组织也必须符合ISO 9001的要求。

精益6个西格玛

这是一个系统化的流程改进方法，主要侧重于客户。它可以应用于提供服务或者参与制造和设计的组织，帮助您保持高效与竞争力。使用统计工具和技术来分析改进流程，这是一个持续致力于减少流程和产品变量，增强组织生存力的努力。



环境、健康与安全的解决方案

一个负责任的组织会注重环境和他们员工的保护。据统计，汽车行业约占全球碳排放量的15%。随着地球资源压力的增加，汽车行业肩负的任务是通过展示其环保和可持续性的相关资质，来减少汽车制造和使用带来的负面影响。

英国制造业每年有2%的员工遭受工伤²。安全记录不佳会造成名誉损害，并付出昂贵的代价。这就是为何营造一个安全的工作场所、减少工伤是整个汽车行业优先要务的原因所在。

我们的全面战略、管理和技术咨询解决方案——评估、合规、风险管理、报告、培训和沟通等——能帮助客户实现其对环境、健康、安全和可持续性的短期需求和长期目标。管理体系认证可以帮助组织全面评估其环境绩效，并向利益相关者展示其合规性和可信度。

ISO 14001 – 环境管理体系

最成熟的国际环境管理体系，最初由BSI制订。它将帮助您减少环境风险，改善环境绩效，并向利益相关者提供证据，证明组织已符合法规的要求。在整个供应链中，许多领先的汽车制造商都要求有第三方认证的ISO 14001。

OHSAS 18001 – 职业健康安全管理体系

确保员工的安全至关重要，OHSAS 18001提供了一个职业健康安全的框架，有助于识别和减轻风险，保护员工安全，捍卫组织及品牌声誉。OHSAS 18001（可能会被ISO 45001取代）可以用来证明组织符合IATF 16949 中关于人身安全方面准则。

ISO 50001 – 能源管理体系

汽车行业的能源管理对于降低能源成本至关重要。这一国际标准提供了一个帮助管理组织能源供应和消耗的框架。它适用于能源使用的各个方面，使您能够帮助您的组织和供应商采取系统性的方法来实现能源性能的持续改善。将ISO 50001常见问题添加到您的供应商记分卡上，可以提高供应链的竞争力。





运营完整性和卓越性

组织为客户提供的产品和服务质量，通常与流程的质量紧密相关。想要在当今网络世界中维持客户忠诚度——在网络世界中，事件和观点会被快速分享，就像病毒一样迅速传播——要解决这个问题就像拥有许多复杂碎片的拼图一样。不仅要考虑到您如何交付您的产品或服务事项，还必须考虑到所有支持产品的部分，避免损害您的声誉。

ISO 37001 – 反贿赂管理体系

这是一个管理贿赂风险的最佳实践框架，有助于制定适当的程序来保护您的组织，并帮助满足您的监管要求。

IATF 16949 现在要求组织拥有一套反贿赂政策，且这一认证标准可以帮助您证明您的政策和程序的健全性。

ISO 55001 – 资产管理体系

该国际标准侧重于对资产进行有效的高效管理，包括资产的使用和回报，同时可降低所有权或管理的总体成本。

ISO 22301 – 业务连续性管理体系

该国际标准使组织能够识别潜在的威胁，并确保组织有能力处理意外的中断。它可以帮助您将应急计划落实到位，加强生存力，以保护您的组织免受诸如自然灾害、设备故障或劳动力短缺等事件的影响。一个有效的业务连续性管理体系可以表明您组织的可靠性，并向利益相关者灌输信心。

ISO 44001 – 合作商业关系管理体系

这是一个合作商业关系的框架，能帮助公司开发和管理与其他组织之间的交互，最大限度的造福所有人。

BS 10125 – 车辆损伤维修体系

针对车辆损伤修复的BSI Kitemark (BS 10125) 被具有前瞻性的实体店和事故维修中心所采用，他们希望证明其致力于达到工作开展的最高标准。主要的汽车制造商已经采用了这个标准，并也得到了许多保险公司的认可。

车辆零部件与玻璃测试管理体系

为维持高质量和安全，我们为汽车行业提供检测服务。对于车辆零部件，涉及到产品的取样和质量体系的评估。合格的评定将提供产品会达到预期性能并可安全使用的保证。我们还会测试许多不同的玻璃类型，包括钢化玻璃、夹层玻璃、挡风玻璃和用于道路车辆的其他部分。包括光学、冲击和阻力测试，这些测试有助于满足特定市场的法律要求。

信息韧性

在汽车行业中，不断采用新技术、车辆互联技术的增加、以及自动驾驶汽车使用可预期的增长，使保护信息安全变得十分重要。一个具有强大生存力的组织必须在其生命周期中始终有效管理所有的信息——包括实物信息、数字信息和知识产权信息。

通过采用信息安全意识的实践，您的员工和利益相关者能够安全有效的收集、储存或访问他们需要的信息。

ISO/IEC 27001 信息安全管理体系

这一优秀的体系框架旨在帮助组织管理和保护信息资产，以便保持信息的安全性。ISO/IEC 27001能帮助组织不断评审和完善其进行此项工作的方式，不仅是针对目前，而且也是可以面向未来。

ISO/IEC 27017 云计算服务的信息安全控制

ISO/IEC 27017扩展了许多ISO/IEC 27001及其他一些标准制订并实施的控件，旨在保护通过云服务储存或共享的信息安全。

ISO/IEC 20000

IT服务需要具有成本效益、可靠、一致和高效。无论IT服务管理是在内部完成还是外包完成，这种平衡都可以通过ISO/IEC 20000来实现。它将组织提升到ITIL标准，以便IT服务能够准确提供所需的服务。

Star 云安全国际认证

Star 云安全国际认证的实施，除了遵循ISO/IEC 27001信息安全管理体系外，还允许组织设置控制措施以保护业务关键信息的安全。

渗透测试

这是测试计算机系统、网络或web应用程序的实践，用于发现可以被攻击者利用的漏洞，并模拟对组织的IT资产攻击。我们的渗透测试服务覆盖了组织安全的各个方面，例如基础设施和web应用程序等。

Wombat安全技术

Wombat安全技术公司是一家提供安全意识评估和培训解决方案的公司，它可用于培训您组织的员工如何识别和避免网络攻击。许多组织已使用Wombat安全技术方法来构建其生存力，将外部网络钓鱼攻击和恶意软件感染次数成功降低了90%。



供应链韧性

汽车行业的供应链十分复杂，分布广泛，遍布全球。负责的采购策略在减少潜在质量风险和保护组织品牌和声誉方面起到了很大的作用。随着全球化的展开，组织需要减少诸如假冒产品等威胁到消费者安全方面的风险。

由BSI提供的专业服务，我们的供应链解决方案可以帮助保护您的业务、品牌和客户。

供应链解决方案 – 供应商验证及风险评估

BSI提供的智能解决方案可以帮助组织管理其供应链，保护其品牌声誉。它利用标准、风险评估工具、供应链验证工具，帮助客户识别和管理其供应链，从而降低风险。

BSI供应商验证审核

基于BSI或客户要求进行现场状况验证和审核。

SCREEN智能软件

这是一款综合的供应链智能工具，包含实时国家热图，涵盖安全、社会责任和业务连续性情报，以衡量国家层面的风险因素。SCREEN软件帮助组织识别并了解其供应链存在的威胁。

BSI VerifEye™ (企业身份识别) 档案

深受信赖的BSI VerifEye™ (企业身份识别) 档案提供了更出众的可视性和可追溯性，能将证书、现场照片和商业经历转变为一个积极的营销工具，提供信任和信心。

供应商合规管理器 (SCM) 平台

这款基于web的工具旨在促进强制性的供应商风险评估并实现自动化。管理供应商自我评估和现场供应商资格认证和验证项目，包括登入、计划、报告、纠正和预防措施管理和标杆管理。

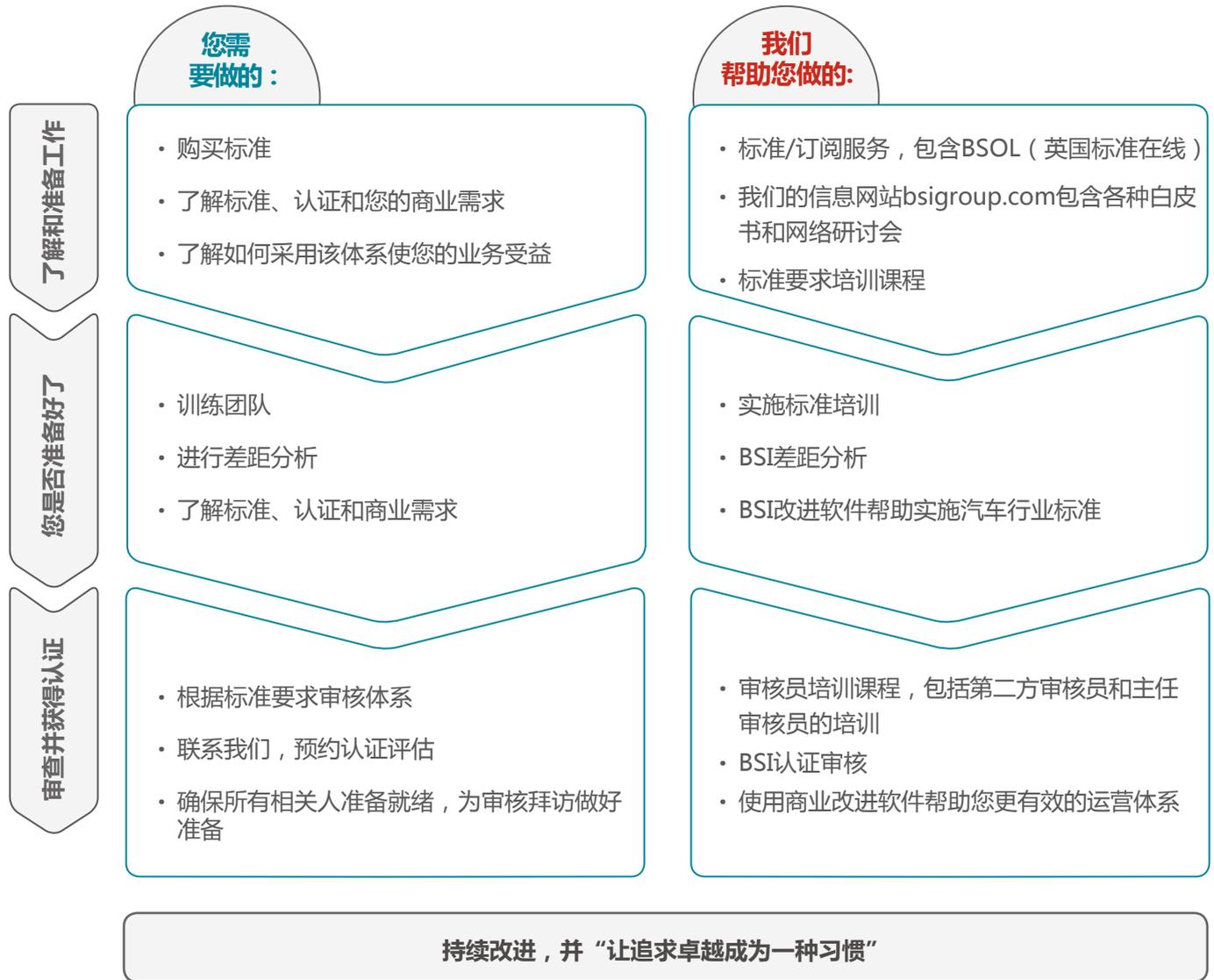
供应商咨询服务

提供关于供应链风险、项目设置和设计的技术咨询的建议和信息。



提高客户的组织生存力之“旅”

标准的采用似乎令人生畏，但实则不然。我们会帮助客户完成这一旅程中的每一步。



您的认证旅程不会随着认证的结束而止步。我们可以帮助您的组织走上正轨，使您始终保持最佳状态。

- **庆祝成功并推动成功** – 下载并使用BSI保证标志，显示您已获得认证。
- **精益6个西格玛培训** – 使您的业务精益化，同时提高客户满意度。
- **BSI商业改进软件Entropy™** – 将帮助您管理组织体系，驱动绩效。
- 您的**BSI客户经理**将会定期对您进行拜访，确保您保持合规，并为您的持续改进提供支持。
- 考虑**整合其他管理体系标准**，实现商业利益的最大化。

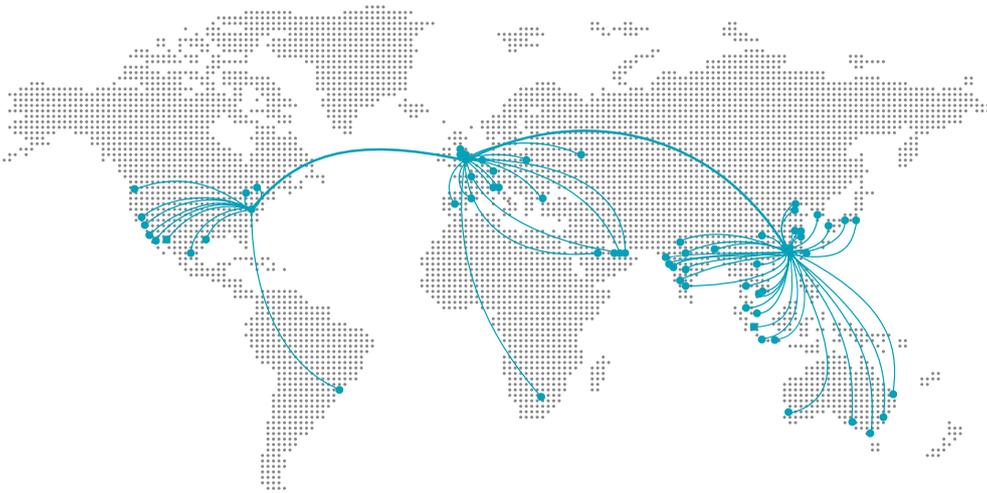
BSI集团简介



By Royal Charter

英国标准协会（BSI），是家获英国皇家特许的商业标准公司，通过标准制订、体系认证、供应商审核和培训活动，帮助全球组织“让追求卓越成为一种习惯”，帮助组织管理风险，降低成本并确保可持续性发展。

作为世界上经验最丰富的标准机构和ISO创始成员，BSI带领了众多世界公认标准的诞生，其中包括ISO 9001质量管理体系、ISO 14001环境管理体系，BS OHSAS 18001职业健康安全管理体系、ISO 22301业务连续性管理体系，ISO 27001信息安全管理体，ISO 50001能源管理体系，ISO 14046水足迹标准和ISO 37001反贿赂管理体系。



11,500

名行业专家专属团队，致力于为您实现成功



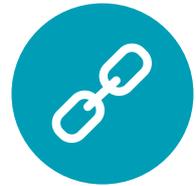
81,000

名客户遍及全球180个国家和地区



培训

去年我们为13.4万人提供了培训



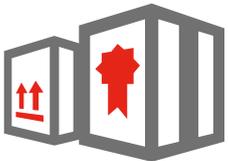
标准

提供90000项国际标准，涉及汽车制造、健康安全、测试和技术的3000多个现行、草案和历史标准。



证书

去年实施了19.1万个审核日。在我们全球客户满意度调查中，学员对我们导师的评分给出了9.25分，满分10分。



产品认证

针对进入全球市场的14个欧洲指令/法规的CE标志的指定机构。



我们的客户占

- 富时指数100中的75%
- 世界500强的51%
- 日经指数上市公司的68%



bsi.

 400-005-0046

 Infochina@bsigroup.com

 www.bsigroup.com

 微信号: BSI_China

