

**Směrnice pro zajišťování kvality pro dodavatele
společnosti MÜPRO Services GmbH**

Obsah

Směrnice pro zajišťování kvality pro dodavatele společnosti MÜPRO Services GmbH....	1
1. Všeobecná ustanovení	2
2. Systém řízení kvality.....	2
3. Interní audit / informace	2
4. Specifické požadavky na produkty a procesy	3
5. Kontrola prvního kusu (FAI).....	3
6. Uvolnění	4
6.1 Uvolnění prvního kusu	4
6.2 Zvláštní uvolnění	4
7. Uchovávání záznamů o kvalitě	4
8. Zpracování reklamací	5
8.1 Zpracování reklamace v kategorii „vada“	5
8.2 Zpracování reklamace v kategorii „odchylné množství“	6
8.3 Zpracování reklamace v kategorii „odchylka od termínu“	6
9. Hodnocení dodavatelů.....	6
9.1 Reklamace	6
9.2 Dodržování termínů	6
9.3 Spolehlivost dodávek.....	6
9.4 Servis	6
10. Neustálé zlepšování	7

1. Všeobecná ustanovení

Měřítkem kvality našich výrobků a služeb je spokojenost našich zákazníků. Jako společnost orientovaná na zákazníka koncipujeme řízení kvality tak, abychom porozuměli potřebám našich zákazníků, chopili se jich a splnili je nad očekávání. Z tohoto důvodu je nezbytné, abychom do řízení kvality zapojili i naše dodavatele. Považujeme se za spojovací článek řetězce kvality mezi našimi zákazníky a dodavateli, a cítíme proto odpovědnost za důsledné plnění požadavků na kvalitu. V zájmu zajištění vysoké úrovně kvality produktů MÜPRO definuje tato směrnice pro zajišťování kvality obecné zásady a rámcové podmínky pro partnerskou spolupráci při společném úsilí o kvalitu a upravuje společný postup a opatření obou partnerů k dosažení požadovaných standardů kvality.

V závislosti na objemu nákupu daného dodavatele může být tato směrnice rozšířena o dohodu o zajištění kvality.

2. Systém řízení kvality

Od dodavatelů společnosti MÜPRO požadujeme, aby implementovali a udržovali systém řízení kvality podle jedné z následujících norem v aktuálním znění:

- DIN EN ISO 9001
- VDA svazek 6, část 1
- ISO/TS 16949

Kromě toho uzavře dodavatel také se svými subdodavateli odpovídající dohody o zavedení systému řízení kvality v jejich podniku.

Dodavatel musí usilovat o certifikaci akreditovaným certifikačním orgánem. Alternativně dodavatel prokáže funkčnost a výkonnost zavedeného systému řízení kvality. Za tímto účelem uděluje dodavatel společnosti MÜPRO právo provádět u něj a u jeho subdodavatelů audit. Může se jednat např. o audit systémů, procesů nebo produktový audit.

Dodavatel bude rovněž usilovat o systémy řízení bezpečnosti práce, environmentálního managementu a řízení rizik, které se spolu se systémem řízení kvality mají stát jednotným integrovaným systémem řízení.

3. Interní audit / informace

Na začátku obchodního vztahu se společností MÜPRO poskytne dodavatel informace o relevantních otázkách týkajících se společnosti, které slouží k posouzení jeho výkonnosti ve vztahu k požadavkům stanoveným společností MÜPRO.

K tomu účelu slouží dotazník pro dodavatele. Dodavatel v něm odpovídá na otázky týkající se například číselných údajů o společnosti, řízení kvality, environmentálního managementu, bezpečnosti (práce) a logistiky. Vyplněný dokument se po podepsání zasílá zpět do oddělení nákupu společnosti MÜPRO. Zde se vyhodnotí a je součástí podkladů pro rozhodnutí o udělení zakázek.

4. Specifické požadavky na produkty a procesy

Dodavatel je povinen informovat se o příslušných požadavcích, normách a směrnících relevantních pro jím dodávaný produkt a zavazuje se k jejich dodržování. Dále se musí informovat o změnách, které bude obratem implementovat. Příklady takových požadavků a norem jsou nařízení (ES) č. 1907/2006 (REACH), poskytování bezpečnostních listů, DIN 933 (norma pro šrouby se šestihrannou hlavou) nebo DIN 6930 část 2 (lisované ocelové díly – obecné tolerance).

5. Kontrola prvního kusu (FAI)

Nové díly nebo změny produktů musí dodavatel před první dodávkou předložit společnosti MÜPRO. Pro tento účel zašle dodavatel společnosti MÜPRO kompletně vyplněnou zprávu o kontrole prvního kusu. Ve zprávě o kontrole prvního kusu dodavatel prokazuje splnění všech požadavků na výrobek (viz výkresy, příslušné normy atd.). Kontrolované prvky budou na výkresu výrobku zřetelně označeny a očíslovány. Zkoušky musí být provedeny pomocí vhodného zkušebního zařízení a měřících metod. Kromě toho je nutné v rámci kontroly prvního kusu zajistit, že budou zaručeny požadované funkce produktu. Zkoušky materiálu nebo osvědčení materiálu provádí dodavatel (nebo oficiální zkušební ústav). Vadné skutečné hodnoty je nutné ve zprávě o kontrole prvního kusu vyznačit. Všechny zkoušky a ověření zdokumentované ve zprávě o kontrole prvního kusu musí být na prvních kusech provedeny. Prvním kusem je produkt, který byl vyroben za sériových podmínek (sériové nástroje, sériové provozní prostředky, sériový cyklus). V ideálním případě se první vzorky odebírají z jednodenní výroby (série 0). Zkoušky na prototypch nebo jiných vzorcích nejsou průkazné a nebudou uznány. Podpůrné dokumenty (protokoly/zprávy o zkouškách) budou ke zprávě připojeny ve formě příloh.

Zpráva o kontrole prvního kusu musí mít alespoň následující rozsah:

- zpráva o kontrole prvního kusu / krycí list
- uvolněný výkres / specifikace
- výsledky kontroly rozměrů
- výsledky zkoušky materiálu
- výsledky funkční zkoušky
- vzorové díly (počet bude předem dohodnut se společností MÜPRO)

V závislosti na požadavcích na produkt mohou být doplněny následující požadavky:

- plán a specifikace kontrol během výroby
- způsobilost použitých měřících prostředků
- výsledky nulté série (kapacita atd.)
- hodnoty způsobilosti procesu
- uvolněné obaly stanovené se společností MÜPRO
- uvolnění vstupních materiálů (zkušební zprávy, nakoupené díly atd.)
- FMEA (FMEA procesu; případně FMEA návrhu)

Šablonu potřebnou pro zprávu o kontrole prvního kusu poskytne společnost MÜPRO. Povoleny jsou také všeobecně uznávané formáty (PPAP, VDA atd.). Po kontrole bude dodavatel písemně informován o výsledku. V případě uvolnění je oprávněn k dodávkám produktu společnosti MÜPRO. Neuvolněné produkty nebo neuvolněné změny produktů lze dodávat pouze s příslušným zvláštním uvolněním (viz oddíl „Zvláštní uvolnění“).

První kusy a první dodávka musí být zřetelně označeny. První kusy se označují žlutou lepicí páskou s nápisem „první kusy“ nebo jiným žlutým označením s nápisem „první kusy“.

První sériová dodávka (nové díly nebo změny) se označí modře. Může to být provedeno pomocí modrého samolepicího bodu (Ø min. 50 mm) v blízkosti průvodní dokumentace / etikety na obalu nebo alternativně pomocí modrého štítku (DIN A4) na obalu. Toto označení musí být ze všech stran jasně viditelné. Případně lze na dodací list uvést příslušnou poznámku (např. první dodávka).

6. Uvolnění

6.1 Uvolnění prvního kusu

Viz Kontrola prvního kusu

6.2 Zvláštní uvolnění

Pokud se produkt nebo služba odchylují od požadovaných specifikací nebo pokud ještě neproběhla kontrola prvního kusu, je dodávka společnosti MÜPRO možná pouze na základě zvláštního uvolnění. Žádost o zvláštní uvolnění musí být předložena společnosti MÜPRO. V případě potřeby bude dodavateli poskytnut vzor. Žádost se zasílá na oddělení nákupu. O rozhodnutí bude dodavatel písemně informován. V dodávkách může pokračovat pouze na základě schváleného zvláštního uvolnění. Dodávky musí být označeny „červeně“, jak je popsáno níže. Může to být provedeno pomocí červeného samolepicího bodu (Ø min. 50 mm) v blízkosti průvodní dokumentace / etikety na obalu nebo alternativně pomocí červeného štítku (DIN A4) přímo na obalu. Toto označení musí být ze všech stran jasně viditelné. K zásilce musí být dále přiložena kopie zvláštního uvolnění.

Pouze při dodržení tohoto postupu nebude hodnocení dodavatele negativně ovlivněno.

7. Uchovávání záznamů o kvalitě

Pokud není se společností MÜPRO dohodnuto jinak, uchovávají se záznamy o kvalitě (zkušební zprávy, zkušební protokoly o zkouškách během výroby atd.) podle zákonných požadavků. Na požádání musí být poskytnuty společnosti MÜPRO k nahlédnutí. Záznamy o kvalitě produktů společnosti MÜPRO podléhají utajení a jsou důvěrné. Záznamy o kvalitě vstupních materiálů (zkušební zprávy atd.) je nutné být rovněž uchovávat a na požádání poskytnout společnosti MÜPRO.

8. Zpracování reklamací

Reklamace jsou důsledkem chyb v systému řízení. V případě reklamace se problému přiřazuje druh chyby. Druhy chyb lze rozdělit do tří kategorií:

- vada (technické vady produktu, vady obalu, dodání nesprávných produktů)
- odchylné množství
- odchylka od termínu

Společnost MÜPRO si vyhrazuje právo účtovat náklady na interní zpracování reklamací dodavateli.

8.1 Zpracování reklamace v kategorii „vada“

V případě reklamace společnost MÜPRO písemně informuje dodavatele o výskytu závady. Reklamace obsahuje podrobnosti o dotčených produktech, jejich množství a projevech vady. V případě, že jsou dotčeny skladové zásoby společnosti MÜPRO, bude dodavatel vyzván k jejich ocenění nebo výměně.

Do 24 hodin od zaslání reklamace se od dodavatele očekává první vyjádření. V tomto stanovisku bude dodavatel informovat o všech okamžitých opatřeních přijatých k zajištění dodávek dílů společnosti MÜPRO. Dokumentace okamžitých opatření probíhá formou 8D reportu (bod D3), šablonu pro 8D obdrží dodavatel spolu s reklamací. Dále je třeba vyplnit bod D1 (tým včetně kontaktních údajů) a D2 popis problému.

V průběhu zpracování reklamace bude dodavatel analyzovat hlavní příčinu, která k reklamaci vedla. Doporučujeme použít příslušné metody (např. metodu 5 Why). Výsledky by měly být srozumitelné a na vyžádání budou předloženy společnosti MÜPRO. Dokumentace se provádí formou 8D reportu v bodě D4.

Na základě analýzy příčin dodavatel definuje nápravná opatření a vybraná opatření bude implementovat trvale. Dokumentace se provádí formou 8D reportu v bodech D5 a D6. Analýza, definice a zavedení nápravných opatření musí proběhnout do 10 pracovních dnů od oznámení reklamace. Rozhodujícím okamžikem je zaslání vyplněné zprávy 8D až do bodu D6.

Na závěr dodavatel prověří svůj systém řízení a bude analyzovat, jak příčina vady vznikla. Na základě toho budou definována preventivní opatření a změny systému řízení, které budou rovněž dokumentovány formou 8D reportu.

Uvolněním 8D reportu společností MÜPRO je reklamace uzavřena. Případné náklady vyplývající z reklamace budou v celkovém součtu účtovány dodavateli.

8.2 Zpracování reklamace v kategorii „odchylné množství“

V případě reklamace společnost MÜPRO informuje dodavatele o výskytu odchylky. Reklamace obsahuje údaje o dotčených položkách a chybném množství. Následně budou ve spolupráci se společností MÜPRO definována a realizována nápravná opatření. Dále musí dodavatel vysvětlit, proč k odchylce došlo a jak nápravná opatření odstraní její příčinu.

Lhůty pro reakce jsou shodné s reklamací kategorie „vada“.

8.3 Zpracování reklamace v kategorii „odchylka od termínu“:

V případě odchylky od termínu je dodavatel povinen provést dodávky neprodleně. V koordinaci se společností MÜPRO jsou definována opatření k minimalizaci ekonomických škod způsobených odchylkami od termínu. Vzniklé dodatečné náklady (např. z důvodu přímých dodávek zákazníkovi) nese dodavatel.

9. Hodnocení dodavatelů

Hodnocení dodavatelů probíhá pravidelně, nejméně jednou ročně, u dodavatelů s objemem nákupu $\geq 15\,000$ EUR. S ohledem na veškeré přijaté zboží se hodnotí následující kritéria:

9.1 Reklamace

Vyhodnocení vadných dílů ve vztahu k dodaným dílům ve skupině produktů

9.2 Dodržování termínů

Vyhodnocení odchylky od sjednaného nebo příslibeného termínu dodání v porovnání se skutečným termínem dodání

9.3 Spolehlivost dodávek

Vyhodnocení dodaného množství v porovnání s objednaným množstvím

9.4 Servis

Kritérium servisu zahrnuje mimo jiné existenci certifikátů, dostupnost, technickou kompetenci při řešení aplikačních problémů a cenovou konkurenceschopnost. Kritérium servisu se hodnotí pouze u dodavatelů s objemem nákupu $\geq 50\,000$ EUR.

Každému ze tří, příp. čtyř kritérií se přidělují body od 1 do 100 a jejich zprůměrováním se stejnou váhou se získá celkový výsledek. V závislosti na dosaženém skóre je dodavatel zařazen do následujících kategorií:

Dodavatel A (preferovaný dodavatel)

Pro získání statutu dodavatele A je třeba v hodnocení dodavatele dosáhnout alespoň 90 bodů. Dodavatelé A jsou přednostně poptáváni oddělením nákupu pro nové produkty. Kromě toho jsou přednostně zapojováni do vývoje nových produktů.

Dodavatel B (akceptovaný dodavatel)

Pro získání statutu B je třeba v hodnocení dodavatele dosáhnout alespoň 70 bodů. Cílem je prostřednictvím vhodných opatření pomoci dodavateli B vypracovat se na dodavatele A. Pokud dodavatel získá status B, zašle oddělení nákupu společnosti MÜPRO jako reakci plán opatření, pomocí kterých chce dosáhnout statutu A.

Dodavatel C (dodavatel s omezením)

Pokud dodavatel nedosáhne alespoň 70 bodů v hodnocení dodavatelů, je mu udělen status dodavatele C. Dodavatelé se statutem dodavatele C jsou pro poptávky zohledňováni pouze v omezené míře a jsou vyloučeni z vývojových projektů. V reakci na hodnocení jako dodavatele C je nutné definovat plán opatření ke zlepšení stavu a osobně jej předložit ve společnosti MÜPRO. V tomto případě je zlepšení na dodavatele B nebo A naprosto nezbytné, jinak hrozí vyřazení z databáze dodavatelů.

O výsledku bude dodavatel písemně informován. Pro dosažení cíle zlepšení je nutné realizovat příslušná uvedená opatření. Tento přístup je nezbytný pro strategickou spolupráci a navázání dlouhodobých obchodních vztahů.

10. Neustálé zlepšování

Dodavatel se zavazuje, že bude usilovat o neustálé zlepšování. Své produkty a procesy monitoruje a pravidelně kontroluje jejich potenciál ke zlepšení. Cílem je neustálý další vývoj produktů a procesů, který zajistí konkurenceschopnost a zachová vynikající kvalitu produktů a procesů.

Copyright by

MÜPRO

65719 Hofheim-Wallau

Vyhrazujeme si veškerá vlastnická a autorská práva.
Dotisky, výpisy a fotomechanické reprodukce jsou povoleny
pouze se souhlasem společnosti MÜPRO Services GmbH.

Vyhrazujeme si právo na změny a doplnění.
Odpovědnost za tiskové chyby je vyloučena.
Číslo šablony: 08 000000 11 / MP00000a