

MANUÁL KVALITY

Predpis pre dodávateľov
Plastcom spol. s r.o.

Zaistenie kvality nakupovaných materiálov

Spracoval: Matej Urban, MN
Schválil: Ján Kabát, OR

Číslo zmeny: 0
Dátum uvoľnenia: 30.10.2023
Platnosť: 01.11.2023

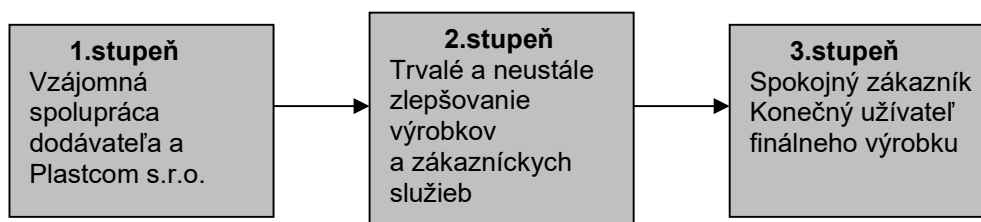
Názov: Dodávateľský manuál kvality

1. **Účel:** Účelom predpisu je stanoviť požiadavky na kvalitu pre dodávateľov Plastcomu
2. **Oblasť platnosti:** PP-11-02 Je záväzný pre všetkých dodávateľov spoločnosti Plastcom
3. **Popis činností a spôsob ich dokumentovania:**

3.1. Popis

Tento manuál zaistenia kvality dodávateľov popisuje a definuje požiadavky na dodávateľov a slúži ako „Dohoda o kvalite“ medzi Plastcom s.r.o. a jeho dodávateľmi, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou kúpnej zmluvy.

Spoločným cieľom dodávateľa a Plastcom s.r.o. je neustále zvyšovanie kvality a spoľahlivosti výrobkov. Toto môže byť dosiahnuté len intenzívnou vzájomnou spoluprácou medzi jednotlivými stupňami procesov.



Stále užšia partnerská spolupráca medzi dodávateľom a odberateľom je nutným predpokladom konkurencieschopnosti na trhu.

Plastcom s.r.o. od svojich dodávateľov očakáva intenzívnu spoluprácu zameranú na prevenciu a zabezpečovanie kvality vo všetkých fázach procesu, hlavne vo fáze plánovania realizácie vývoja výrobku a procesu.

3.2. Ciele kvality

Plastcom s.r.o. potrebuje dodávateľov, ktorých technologické procesy sú zárukou trvalej kvality bez vzniku nezhodných výrobkov.

- * Vyžadovaný stav kvality sériovej výroby musí byť zaručený pred nábehom výroby. Toto sa zaisťuje v rámci analýzy potenciálnych rizík a včasného zavedenia nápravných opatrení v plánovaní kvality.
- * Sériová výroba musí vykazovať stabilné parametre a spĺňať požiadavky nulových chýb.
- * Dodávateľia Plastcom s.r.o. musia akceptovať požiadavku neobmedzenej zodpovednosti za kvalitu. My sa musíme presvedčovať o stabilite vysokej kvality, na základe čoho môžeme upustiť od nákladnej vstupnej kontroly (certifikátmi podporovaní dodávateľia).
- * Dodávky dielov musia byť sledované ako súčasť výrobného procesu.

Spôsob balenia a značenie vplyvajú ako na kvalitu dielu, tak aj na ďalšie zaobchádzanie v príjme Plastcom s.r.o. Bezchybné balenie a identifikácia každého samostatného balenia v dodávke exaktným označením zaisťuje náš materiálový tok.

Plastcom s.r.o. chce aj v budúcnosti prichádzať na trh len s vysokokvalitnými výrobkami. Táto stratégia je dosiahnuteľná len s dodávateľmi, ktorí k tomu prispievajú bezchybnými dodávkami.

3.3. Plánovanie kvality u dodávateľov

Dodávateľ sa zaväzuje na vlastnú zodpovednosť plánovať, organizovať a realizovať výrobný proces a zabezpečenie kvality tak, aby boli zaistené všetky požiadavky pre zabezpečenie kvality kladené na materiál.

Táto časť obsahuje prehľad požiadaviek, ktoré sú Plastcom s.r.o. kladené na dodávateľov a ich plnenie musí byť naplánované, dokumentované a vyhodnocované.

KONTAKTNÉ OSOBY

Predpokladom úspešnej spolupráce založenej na dôvere medzi odberateľom a dodávateľom je obojstranné menovanie kontaktných osôb v oblastiach:

- KVALITY - riešenie otázky zaistenia kvality
- LOGISTIKY - rieši otázky súvisiace s daným projektom

STRATÉGIA „ZERO DEFEKT“

Stratégia „Zero defekt“ /stratégia nulových chýb/ je obecná stratégia dosiahnutia nulovej závady, ktorá je požadovaná od dodávateľa.

ÚROVEŇ „ppm“

Pokiaľ nie je dohodnuté inak, Plastcom s.r.o. požaduje úroveň ppm = max. 500.

SPOSOBILOSŤ PROCESU

Pokiaľ nie je uvedené inak, Plastcom s.r.o. požaduje zavádzať také technické riešenia, aby spôsobilosť procesu dosiahla hodnotu cp, cpk $\geq 1,33$ stanovené parametre, pokiaľ nie je stanovené inak.

3.4. Zaistenie kvality u dodávateľa

Aby výrobné procesy mohli správne fungovať, je nutné, aby sa prenášala zodpovednosť za kvalitu aj s požiadavkami zákazníka na dodávateľov nakupovaného materiálu.

1. ETAPA – DOPYT A VÝBER DODÁVATEĽA

V tejto etape sú oslovení potenciálni dodávatelia. Výsledkom tejto etapy je výber dodávateľa a jeho zaradenie /nezaradenie/ do zoznamu schválených dodávateľov. Nedeliteľnou súčasťou zoznamu dodávateľov je aj hodnotenie dodávateľov za posledné hodnotiace obdobie.

Dodávateľ je vybraný podľa optimálneho súladu v oblastiach

Kvalita(SMK) – Cena – Logistika - Reklamácie

POŽIADAVKY NA SYSTÉM KVALITY DODÁVATEĽA

Plastcom s.r.o. požaduje od dodávateľov inštalovanie systému manažmentu kvality podľa noriem IATF 16949 alebo ISO 9001.

Dôkazom splnenia tejto požiadavky musí byť **minimálne certifikát ISO 9001**.

V určitých prípadoch môže byť na obmedzenú dobu požiadavka na certifikáciu podľa ISO 9001 nahradená systémovým auditom zo strany Plastcom s.r.o..

Certifikovaný systém kvality /event. audit zo strany Plastcom s.r.o. s hodnotením min. B/ je základná požiadavka pre zaradenie do „Zoznamu schválených dodávateľov Plastcom s.r.o.“.

2. ETAPA – UZAVRETIE DOHODY S DODÁVATEĽOM

V tejto etape sú s dodávateľmi uzatvorené a odsúhlasené nasledovné dohody:

Dohoda o kvalite – stanovuje kontaktné osoby, popisuje kontaktné znaky výrobkov, u ktorých bude požadovaná dokumentácia /atesty, certifikáty, sledovanie spôsobilosti/ a u ktorých bude zo strany Plastcom s.r.o. požadované dokladovanie výsledkov tohto sledovania.

Schvaľovanie vzoriek – pred zahájením sériových dodávok do Plastcom s.r.o. musia byť schválené prvé vzorky v zmysle PPAP alebo VDA 2

Dohoda o balení – spôsob balenia, druh obalu a dobu spracovateľnosti určí odberateľ spoločne s dodávateľom v kúpnej zmluve alebo špecifikuje v jednotlivých objednávkach.

Dodávateľ je povinný poukázať na všetky jemu nejasné alebo chybné znejúce body v podkladoch /výkresy, normy, predpisy .../.

3. ETAPA – PRVÉ VZORKY

A. Prvé vzorky v prípade štandardných materiálov a dielov, ktorých špecifikácia je jasne uvedená v normách EN, STN, ČSN, DIN, ASTM a pod.

Uvoľnenie prvých vzoriek prebieha podľa požiadaviek Plastcom s.r.o..

Schvaľovanie vzoriek od dodávateľa sa realizuje, ak nie je uvedené inak, podľa PPAP alebo VDA 2 v rozsahu odsúhlasenom s dodávateľom v rámci dohody o postupe PPF. Minimálne v rozsahu dokumentov uvedených dohode podľa VDA 2 vydanie 2020 alebo PPAP úroveň 4.

Vzorky k schváleniu je nutné predložiť v prípade:

- a/ nového výrobku
- b/ zmeny dodávateľa alebo zmeny miesta výroby tohto dodávateľa
- c/ zmeny parametru alebo rozmeru dané dokumentáciou
- d/ zmeny výroby, ktorá môže ovplyvniť parametre výrobkov dané dokumentáciou
- e/ nového nástroja, alebo nástroja po oprave
- f/ dlhodobého prerušenia výroby presahujúce obdobie 3 rokov
- g/ špecifickej dohody s dodávateľom /napr. rekvalifikácia.../

Vzorkami sa rozumejú prvé sériovo vyrobené výrobky t.j. vyrobené z materiálu, technológie, nástroja a výrobným zariadením určeným pre sériovú výrobu.

Označenie vzoriek musí obsahovať:

- názov dodávateľa
- označenie „vzorky“
- akosť materiálu
- rozmer materiálu ak je to potrebné

Podklady k schváleniu vzoriek tvorí:

Dodávateľ pošle súčasne so vzorkami vyplnený formulár Krycí list správy PPF, resp. PSW s údajmi o priložených vzorkách. V protokole je nutné uviesť konkrétny dôvod predkladania vzoriek /napr. oprava po predchádzajúcom neschválení vzoriek – dôvod pôvodného neschválenia, oprava iba niektorých údajov – uviesť, o ktoré údaje sa jedná, zmena materiálu atď./.

Dodávateľ je povinný zaslať dokumentáciu, ak nie je uvedené inak, podľa PPAP alebo VDA 2 v rozsahu odsúhlasenom s dodávateľom v rámci dohody o postupe PPF. Minimálne v rozsahu dokumentov uvedených dohode podľa normy VDA 2 alebo PPAP úroveň 4.

V prípade štandardných materiálov a dielov podľa noriem je možné 1. vzorkovanie uskutočniť po dohode v rámci 1. dodávky daného materiálu, resp. dielu.

B. Prvé vzorky v prípade materiálov a dielov, ktoré nie sú definované podľa normy.

V týchto prípadoch:

1. Dodávateľ musí plniť požiadavky stanovené v predpisoch a normách pre stratégiu 0 chýb (zero defect)
2. Dodávateľ musí mať postavený projektový team s určeným vedúcim a zodpovedným za projekt
3. Dodávateľ musí vypracovať projekt, ktorý musí minimálne obsahovať:
 - a.) Zoznam členov teamu so stanovenými zodpovednosťami za oblasti projektu s kontaktnou adresou, telefónom, faxom, mailovou adresou
 - b.) Q – plán (APQP)
 - c.) Termínový plán
 - d.) Kapacitnú štúdiu
 - e.) Kvalifikačný program
4. Dodávateľ musí mať odsúhlasené kritické znaky a miesta pre sledovanie SPC
5. Dodávateľ musí prekonzultovať konštrukciu kontrolných a meracích zariadení
6. Dodávateľ musí vzorkovať podľa PPAP alebo VDA 2. Predložené prvé vzorky a prislúchajúca dokumentácia musia byť hodnotené zákazníkom ako „vhodné pre zákazníka a sériovú výrobu“.
7. Sériové dodávky musia byť dodávané za nasledujúcich podmienok:

Procesná stálosť Cp a Cpk
Krátkodobé pre kritické miesta $Ppk \geq 1,67$

Dlhodobé pre celý produkt $Cpk \geq 1,33$

Vyjadrenie k vzorkám

Po ukončení schvaľovacieho riadenia bude zaslaná späť do Vašej firmy vyplnená kópia Správy o skúške vzorky spolu s našim vyjadrením o schválení, schválení s poznámkou, či neschválení vzoriek.

Rozhodnutie o uvoľnení môže byť doplnené poznámkami, napr. časové ohraničenie, uvoľnenie s podmienkou, popis odchýlok zistených pri vzorkovaní, úlohy, ktorých splnenie je požadované pre uvoľnenie vzoriek a pod.

Uvoľnenie vzorkového riadenia nezavahuje dodávateľa zodpovednosti za kvalitu dodávaných produktov.

Neúplné vyplnenie správy a nekompletne dodané podklady vedú automaticky k zamietnutiu vzorkového riadenia.

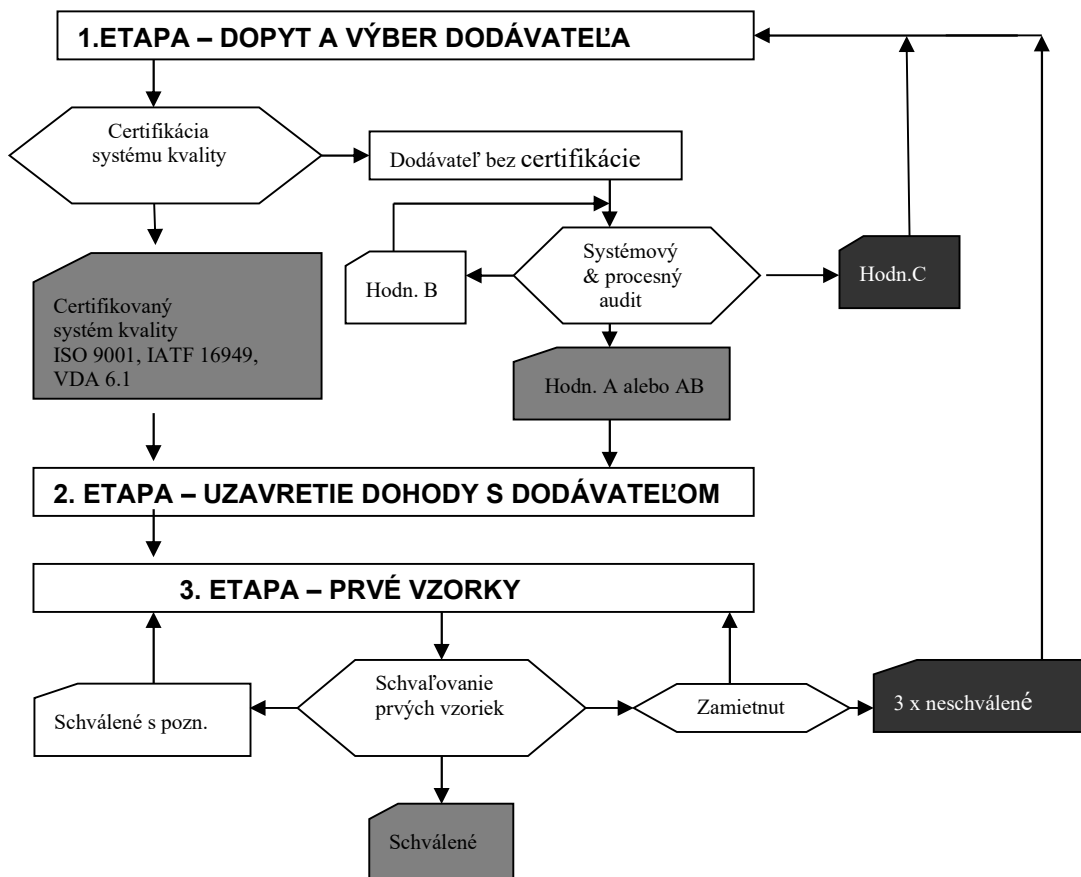
Zadanie dát v IMDS

Dodávateľ je povinný poskytnúť informácie o prístupe k zadaniu údajov o materiáloch v systéme IMDS, prípadne na požiadavku Plastcom s.r.o. tieto dáta dodatočne zaistiť. V prípade, že dodávateľ nie je schopný túto činnosť zaistiť, je povinný poskytnúť potrebné informácie k zadaniu do IMDS zo strany Plastcom s.r.o.

4. ETAPA - DODÁVKY

Od dodávateľa sa požaduje deklarovať kvalitu dodávaného materiálu na atestoch

Diagram zaistenia kvality dodávateľa



3.5. Hodnotenie dodávateľov

Hodnotenie dodávateľov je spracovávané na základe interného metodického pokynu Plastcom s.r.o. Toto hodnotenie je robené 2x ročne a je uložené v internej databáze Plastcom s.r.o. Hodnotenie zahŕňa aj posudzovanie dodacích a platobných podmienok. O výsledku hodnotenia informujeme dodávateľa.

Činnosť dodávateľa pri reklamácií

Pokiaľ bude u dodaných výrobkov identifikovaná kvalitatívna nezhoda, Plastcom s.r.o. bude o tejto skutočnosti ihneď informovať dodávateľa. Dodávateľ musí zaistiť také opatrenia, aby nebola ohrozená plynulosť výroby, prípadne expedícia k zákazníčkovi.

Dodávateľ je povinný prijať nápravné opatrenia, ktoré zamedzia opakovanému vzniku identickej závady. Tieto opatrenia sú spracované formou vyplnenia formulára 8D REPORT.

Požadujeme vyplniť nasledujúce:

„4. Príčina nezhody“ – stanoviť príčinu vzniku závady reklamovaného materiálu.

„5. Okamžité nápravné opatrenia“ – stanoviť spôsob, akým bola daná reklamácia vyriešená /napr. 100% vytriedenie chybného materiálu, oprava chybného materiálu, výmena chybného materiálu atď./.

„6. Nápravné opatrenia k zamedzeniu nezhody“ – jedná sa o stanovenie trvalých nápravných opatrení /napr. zavedenie periodických kontrol zameraných na danú závalu atď./.

„7. Preventívne opatrenia“ – jedná sa o stanovenie preventívnych opatrení, ktoré by overili, či zavedené trvalé nápravné opatrenia v praxi sú dostačujúce.

Požiadavka spoločnosti Plastcom s.r.o.

- Vyplnené do D3 do 24 max 72 hod
- Vyplnené body D4, D5 a D7 do max 8 pracovných dní
- Vyplnenie bodov D6 a D8 uzavretie reklamácia a overenie efektívnosti prijatých opatrení v termínoch ako boli definované v 8 D reportoch max 72 pracovných dní

V prípade že pretrvávajú problémy pri riešení kvality, reklamácii vo fáze sériovej výroby určité problémy musia byť tieto jednoznačne identifikované a účinne vyriešené. Cieľom metódy eskalácie je, aby bol tento proces podporovaný zo strany dodávateľa a organizácie štruktúrovaným a spoločným postupom. Spúšťačmi prvkami pre vznik stavu eskalácie (vyhrotenia) môžu byť:

- neboli dodržané dohodnuté termíny
- neboli realizované účinné opatrenia
- nereaguje na 8D reporty
- zabezpečenie kvality zo strany dodávateľa nie je dostatočné a nie je možné identifikovať žiadne tendencie smerujúce ku zlepšeniu tohto stavu
- neboli zrealizované prisľúbené opatrenia ohľadom zlepšenia
- Opakujúce sa reklamácie

V takýchto prípadoch sa aplikuje trojstupňový eskalačný postup:

- rokovanie o kvalite s dodávateľom a dohoda o príslušných opatreniach

- rokovanie s dodávateľom a vedením spoločnosti zablokovanie dodávateľa, poprípade prestavenie výroby alebo ukončenie vzťahu s dodávateľom.

Stupeň 0 - Denná obchodná úroveň bez problémov

- Zahrnutie upozornení na kvalitu a okamžitého riešenia nárokov
- Očakávaná úroveň spolupráce (reaktivita načas, proaktívne, riešenie pre zákazníka)

Stupeň 1 Dodávateľ má problém.

- Hrozí zastavenie linky Plastcom na čas potrebný na zmenu dávky dodávateľa.
- Dodávateľ je v omeškaní s riešením reklamácie
- Dodávateľ nekomunikuje so zástupcom pre zabezpečenie kvality Plastcom

V rozhovore je dodávateľ konfrontovaný so vzniknutým problémom. Dodávateľ musí vypracovať účinný akčný plán a zrealizovať ho, aby bol projekt alebo výrobok opätovne v súlade s príslušnými požiadavkami.

Stupeň 2 - Opatrenia zo stupňa 1 nevedli k požadovanému úspechu pretože vo výrobnom procese dodávateľa existuje vážny problém

- Opakovaná otázka, protipatrenia zavedené dodávateľom neboli účinné
- Protipatrenia neboli dodávateľom riadne potvrdené
- Dodávateľ nekomunikuje so zástupcom nákupu Plastcom
- Pre zabezpečenie výroby neexistuje žiadna spätná väzba
- výrobná linka v Plastcom sa zastavila na viac ako hodinu, riziko špeciálnych nákladov pre Plastcom od zákazníkov

Rozhovor o kvalite s vedením spoločnosti a poprípade s podporou spoločnosti Plastcom alebo inej externej spoločnosti- schválenej spoločnosťou Plastcom pri analýze, realizácii a pri kontrole opatrení

Stupeň 3 - Opatrenia zo stupňa 2 nevedli k požadovanému úspechu. Problém je veľmi kritický, dodávateľ nie je schopný chrániť spoločnosť Plastcom a jej zákazníkov.

- Dodávateľ zlyhal pri riešení problémov
- Problém sa neustále opakuje
- Dobré dodávky nie sú zabezpečené dlhodobo
- Výroba sa v Plastcom zastavila,
- Výroba u zákazníka Plastcom sa okamžite zastaví

Dodávateľ postupne klesá z úrovne 0 na úroveň 3, ak nie je schopný splniť kvalitatívne požiadavky dodávané produkty. Dodávateľ musí byť zablokovaný. V prípade potreby je potrebné vykonať modifikovanie výroby alebo ukončiť spoluprácu s dodávateľom.

Všetky podporné výkony, ktoré sú potrebné v rámci vzniknutého eskalačného stavu sú realizované spoločnosťou Plastcom, alebo ňou poverenými pracovníkmi, budú vyfakturované dodávateľovi.

Postup deeskalácie

Na zníženie úrovne eskalácie musí dodávateľ vykonať minimálne potrebné kroky ako je uvedené v tomto bode a ani nesmie nedodávať do spoločnosti Plastcom žiadny nezhodných produktov minimálne po dobu troch mesiacov.

Kroky ktoré treba minimálne vykonať aby sa zahájil proces deeskalácie

Činnosti na úrovni eskalácie 1:

- 100% triediaca činnosť kompletných zásob u dodávateľa aj u Plastcom
- 100% kontrola dodávaných produktov dodávateľom do Plastcom až do odvolania
- kontrola, ako aj označovanie chybných častí až do de eskalácie a ukončenia 100% kontroly
- Všetky neštandardné náklady spojené s vydaním sú hradené dodávateľom (administratívne náklady, opakované audity, podpora dodávateľa atď.)

Činnosti na úrovni eskalácie 2:

- 100% kontrola dodávok u dodávateľa externou triediacou spoločnosťou schválenou zástupcom Plastcom
- okrem bežnej inšpekcie aj označovanie chybných častí do deeskalácia a ukončenie každodenného podnikania.
- Denné správy pre oddelenie Nákupu Plastcom
- Procesný audit - overovanie vykonaný zástupcom Plastcom
- Zavedenie zlepšovacieho programu definovaného zástupcom Plastcom alebo externou spoločnosťou
- Návštevy dodávateľa v krátkom časovom slede vykoná oddelenie nákupu Plastcom
- Všetky neštandardné náklady spojené s riešením problému sú hradené dodávateľom (administratívne náklady, opakované audity, podpora dodávateľa atď.)

Činnosti na úrovni eskalácie 3:

- Dodávateľ nebude dočasne braný do úvahy pre nové projekty
- Implementácia dvojstupňovej kontroly u dodávateľa a spoločnosti Plastcom
- Návštevy u dodávateľa v krátkom čase
- Intenzívna podpora dodávateľa
- Procesný audit - overovanie Zástupcom Plastcom
- Oznámenie certifikačnej organizácii IATF (ak má dodávateľ certifikát IATF 16949) do 10 pracovných dní že dodávateľ bol zaradený do stupňa 3
- Všetky neštandardné náklady spojené s riešením problému sú hradené dodávateľom (administratívne náklady, opakované audity, podpora dodávateľa atď.)

3.6. Zodpovednosť dodávateľa

Plastcom s.r.o. nesie plnú zodpovednosť za vady vzniknuté na finálnom výrobku v priebehu používania. Dodávateľ poskytuje na tovar záruku a to po dobu 24 mesiacov od uvedenia do prevádzky alebo 36 mesiacov od dátumu dodania /pokiaľ nie je v kúpnej zmluve dohodnuté inak/, ktoré boli spôsobené vadou na jeho dodaných materiáloch.

Pri skrytých vadách, ktoré nie je možné identifikovať pri vstupnej prebierke tovaru, sa zodpovednosť za tieto vady prenáša na dodávateľa počas doby používania finálneho výrobku.

Všetci dodávatelia do Plastcom s.r.o. musia dodávané produkty vyrábať súčasne s platnými zákonnými predpismi /napr. vzťah k ochrane životného prostredia, elektrine a elektromagnetizmu/, ktoré platia v krajine výroby a odbytu.

Všetci dodávatelia do Plastcom s.r.o. sa zaväzujú:

- plniť požiadavky normy IATF 16949 alebo ISO 9001 v oblasti kvality, životného prostredia, bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci
- zabezpečiť neprítomnosť zakázaných látok smernica EÚ 2000/53/ES-Likvidácia starých vozidiel.
- zabezpečiť neprítomnosť zakázaných látok vrátane brómových spomaľovačov horenia PBB a PBDE, smernica EÚ RoHS 3 z 22.7.2019 - Zákaz používania nebezpečných látok v spotrebných a technologických výrobkoch.
- zabezpečiť požiadavky „Conflict minerals“
- zabezpečiť činnosti spojené s povinnosťou registrácie „REACH“ spolu s ich plnením, pokiaľ dodávateľovi vznikla takáto povinnosť.
- zabezpečiť plnenie ďalších požiadaviek, ktoré vstúdu z plnenia nariadení Európskej a národných legislatív (vrátane požiadaviek vznesených predstaviteľmi automobilového priemyslu) v otázkach ochrany životného prostredia, bezpečnosti a ochrany zdravia pri práci, nelegálneho zamestnávania, nútených prác a pod.
- na základe listiny ľudských práv dodávateľa prehlasujú, že nepodporujú zamestnávanie detí a riadia sa touto listinou.
- dodávatelia prenášajú požiadavky Plastcom s.r.o. na svojich dodávateľov
- dodávatelia umožnia vykonanie auditu v Plastcom s.r.o. druhou stranou

3.7. Sériové dodávky a vstupná kontrola v Plastcom s.r.o.

Parametre budú preverované, príp. merané podľa skúšobných predpisov Plastcom s.r.o. Ak sa vyskytne odchýlka, vystaví sa POV.

3.8. Dodacie a platobné podmienky /ak nie je dohodnuté inak/

Termíny dodávok - štandardné produkty max. 2 týždňov

- špeciálne materiály max. 4 týždňov

Splatnosť faktúr štandardne min. 30 dní. Pokiaľ nie je dohodnuté inak s dodávateľom Plastcom-u

3.9. Vykonávanie auditu produktu a rekvalifikácie

Požiadavka spoločnosti Plastcom je aby dodávatelia vykonávali v pravidelných intervaloch audity produktu minimálne 1 x za rok a rekvalifikáciu minimálne 1 x za 3 roky od posledného vzorkovania. Výsledky auditov produktov a rekvalifikácie musia byť k dispozícii v prípade že o to požiada Plastcom

3.10. Odsúhlasenie Manuálu kvality dodávateľom

Manuál kvality je umiestnený na webovej stránke <https://plastcom.sk/>

Odvolačku na Manuál kvality obsahuje každá vystavená nákupná objednávka. Jej akceptáciou dodávateľ súhlasí s požiadavkami uvedenými v tomto Manuáli kvality.

Ak dodávateľ do 10 dní od prijatia objednávky nerozporuje požiadavky Manuálu kvality, považuje sa tento Manuál kvality za akceptovaný zo strany dodávateľa.