

**ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
УПРАВЛЯЮЩАЯ КОМПАНИЯ
«АЛТАЙСКИЙ ЗАВОД ПРЕЦИЗИОННЫХ ИЗДЕЛИЙ»
(ООО УК «АЗПИ»)**

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

**РУКОВОДСТВО
ДЛЯ ПОСТАВЩИКОВ
ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ КАЧЕСТВА**

Барнаул
2021

Содержание

Содержание.....	II
Введение.....	III
1. Область применения.....	1
2. Термины и определения, обозначения и сокращения.....	1
3. Требования к сертификации СМК.....	2
4. Действия по отношению к рискам и возможностям.....	2
5. Цели в области качества.....	3
6. Специальные характеристики.....	3
7. Проектирование и разработка продукта и процесса.....	3
8. Процесс одобрения продукта.....	3
9. Решение проблем.....	4
10. Аудит Поставщика / Продавца.....	5
11. Контролируемые поставки.....	5
12. Удовлетворенность Покупателя.....	6
13. Требования к субпоставщикам.....	6
14. Система управления гарантией.....	7

ООО УК «АЗПИ»	Руководство для поставщиков по обеспечению качества	Система менеджмента качества	Лист	III
			Листов	7

Введение

В настоящем Руководстве для поставщиков по обеспечению качества (далее Руководство) представлена информация о специфических требованиях ООО УК «АЗПИ» к Поставщикам/Продавцам товарно-материальных ценностей и услуг.

ООО УК «АЗПИ»	Руководство для поставщиков по обеспечению качества	Система менеджмента качества		
		Версия 1	Лист	1
			Листов	7

1 Область применения

Настоящее Руководство распространяется на Поставщиков/Продавцов товарно-материальных ценностей (далее ТМЦ) и услуг в целях обеспечения требуемого уровня их качества. Все пункты настоящего Руководства должны рассматриваться в качестве «требований потребителя» и подлежат обязательному выполнению Поставщиками/Продавцами ТМЦ / услуг всех уровней.

2 Термины и определения, обозначения и сокращения

В настоящем Руководстве применены следующие термины с соответствующими определениями:

2.1 **поставщик/продавец:** Организация, предоставляющая ТМЦ / услуги.

2.2 **покупатель:** Организация, которая может или получает ТМЦ и/или услуги, предназначенные или требуемые этой организацией.

2.3 **товарно-материальные ценности (ТМЦ):** Активы предприятия, используемые в качестве комплектующих изделий, полуфабрикатов, основных и вспомогательных материалов, сырья при изготовлении товаров, работ или услуг, производимых для дальнейшей реализации потребителям.

2.4 **услуга:** Определенное действие или деятельность, которые Поставщик / Продавец осуществляет по заданию Покупателя. При этом для Покупателя представляет ценность процесс исполнения договора Поставщиком / Продавцом, то есть сами действия Поставщика / Продавца, которые не всегда могут иметь овеществленный результат.

2.5 **PPAP (Production Part Approval Process):** Процесс получения Покупателем объективных свидетельств того, что Поставщик/Продавец правильно понимает и реализует все заданные требования на автомобильный компонент, и того, что процесс производства Поставщика/Продавца имеет потенциальную возможность выпускать в назначенных объемах соответствующие заданным требованиям автомобильные компоненты.

2.6 **APQP (Advanced Product Quality Planning):** Процесс планирования, разработки, подготовки и производства автомобильного компонента, структурированный метод определения и своевременного выполнения поставщиком всех этапов работы, необходимых для обеспечения требований и ожиданий потребителя к автомобильным компонентам.

2.7 **FMEA (Failure Mode and Effects Analysis):** Анализ видов и потенциальных дефектов, целью которого является улучшение конструкции и процесса изготовления продукции на основе анализа потенциальных дефектов продукции и процесса изготовления с количественным анализом последствий и причин дефектов.

2.8 **SPC (Statistical Process Control):** Статистическое управление процессом с использованием статистического анализа и управления его изменчивостью.

2.9 **MSA (Measurement System Analysis):** Анализ измерительных систем с применением методов статистического анализа процессов измерения в общем процессе изготовления продукции и управления изменчивостью измерительных систем.

2.10 **AIAG (Automotive Industry Action Group):** Рабочая группа автомобильной промышленности

ООО УК «АЗПИ»	Руководство для поставщиков по обеспечению качества	Система менеджмента качества	Лист	2
			Листов	7

2.11 **VDA (Verband der Automobilindustrie):** Ассоциация автомобильной промышленности (Германия).

2.12 **система менеджмента качества (СМК):** Часть системы управления организацией, направленная на формирование политики в области качества с помощью планирования, управления, обеспечения и улучшения качества.

2.13 **8D:** Метод решения проблем по качеству, состоящий из 8 шагов (этапов).

2.14 **PPM:** Отношение количества обнаруженных дефектов (несоответствий), возникших по вине Поставщика/Продавца (подтвержденных Поставщиком/Продавцом) ТМЦ / услуг к количеству ТМЦ / услуг, полученных от этого Поставщика/Продавца (частей /млн.)

Пример:

$$PPM = \frac{\text{Количество подтвержденных Поставщиком/Продавцом дефектов (несоответствий) поставленных ТМЦ / услуг}}{\text{Общий объем ТМЦ / услуг, поставленных за рассматриваемый период}}$$

3 Требования к сертификации СМК

3.1 Минимальным допустимым уровнем сертификации системы менеджмента качества Поставщика/Продавца является ISO 9001.

3.2 Все Поставщики/Продавцы, у которых основные объёмы производства предназначены для автомобильной промышленности, должны принимать меры для прохождения сертификации по стандарту IATF 16949 в согласованные с Покупателем сроки.

3.3 Допускается привлечение Поставщиков/Продавцов без сертификации на этапе подготовки производства, но с обязательным дальнейшим развитием Поставщика/Продавца до минимально допустимого уровня сертификации к моменту начала серийных поставок, если иное не согласовано с Покупателем.

3.4 Поставщик/Продавец должен предоставлять доказательство сертификации СМК путем отправки цифровой копии (в формате PDF, JPG и т.д.) своего текущего сертификата, а также уведомлять о любом изменении статуса сертификации ISO 9001/ IATF 16949 путем отправки сообщения по электронной почте. К таким изменениям статуса сертификации относится следующее:

- первоначальная сертификация;
- повторная сертификация;
- переход к сертификации новым органом сертификации;
- отзыв сертификата;
- аннулирование сертификата без замены.

3.5 Если Поставщиком/Продавцом не предоставлены Покупателю действующие сертификаты, планы по внедрению и сертификации СМК, Покупатель имеет право после безуспешного предупреждения на досрочное расторжение действующего договора на поставку продукции в одностороннем порядке, при этом Поставщик / Продавец не вправе требовать от Покупателя оплаты штрафов и/или неустойки, убытков.

4 Действия по отношению к рискам и возможностям

4.1 В ходе анализа рисков Поставщик/Продавец должен учитывать, по меньшей мере уроки, усвоенные при отзывах продуктов (гарантийных случаях), аудитах продукта/процесса.

ООО УК «АЗПИ»	Руководство для поставщиков по обеспечению качества	Система менеджмента качества	Лист	3
			Листов	7

4.2 Поставщик/Продавец должен сохранять документированную информацию в качестве свидетельства результатов анализа рисков и предоставлять их по запросу Покупателя.

5 Цели в области качества

5.1 При планировании качества Поставщик/Продавец обязан стремиться к снижению уровня отказов до нуля. До тех пор, пока не гарантируется бездефектная поставка, Поставщик/Продавец согласовывает с Покупателем промежуточные цели (временную верхнюю границу уровня дефектности) в договоре на поставку продукции. Соблюдение согласованного верхнего предела не освобождает Поставщика/Продавца от рассмотрения рекламаций и применения постоянных процедур по улучшению качества.

5.2 В случае превышения Поставщиком/Продавцом согласованной верхней границы уровня дефектности, Покупатель оставляет за собой право в дальнейшем на снижение объёма заказа.

6 Специальные характеристики

6.1 Независимо от наличия/отсутствия ответственности за проектирование ТМЦ / услуги Поставщик/Продавец должен определить специальные характеристики ТМЦ / услуги или согласовать отсутствие необходимости их выделения с Покупателем.

6.2 Согласование специальных характеристик должно быть выполнено до начала процесса одобрения автокомпонента (PPAP).

7 Проектирование и разработка продукта и процесса

7.1 Требования APQP являются решающими при разработке новых продуктов и процессов, пересмотре продуктов и процессов Поставщиком/Продавцом, а также применяется Поставщиком/Продавцом при смене Субпоставщика.

7.2 При проектировании и разработке Поставщик/Продавец должен руководствоваться актуальными изданиями AIAG APQP, AIAG PPAP, AIAG MSA, AIAG SPC и справочным руководством FMEA (совместное издание AIAG и VDA). В рамках процедуры APQP поставщик должен предоставить подтверждающие документы в соответствии с установленными сроками.

8 Процесс одобрения продукта

8.1 PPAP применяется к новому и/или существующему продукту, и предназначен для подтверждения готовности производства к выпуску качественной продукции. PPAP должен быть одобрен Покупателем до начала серийных поставок.

8.2 Для Поставщиков/Продавцов с сертификацией ISO 9001 допускается процесс одобрения ТМЦ / услуг без применения /с частичным применением методик AIAG. При этом одобрение ТМЦ / услуги проводится на основании документов, подтверждающих готовность Поставщика/Продавца к поставкам ТМЦ /услуг в соответствии с требованиями Покупателя.

8.3 Если не согласовано иное, Поставщик/Продавец направляет PPAP по 3 уровню представления. Поставщик/Продавец несёт ответственность за то, чтобы получить

ООО УК «АЗПИ»	Руководство для поставщиков по обеспечению качества	Система менеджмента качества	Лист	4
			Листов	7

одобрение РРАР до начала серийных поставок. Документация РРАР должна предоставляться в соответствии с графиком АРQP.

8.4 Поставщик/Продавец обязан уведомить о любом предполагаемом изменении процесса или продукта (ТМЦ / услуги) и получить одобрение на изменение процесса или продукта у специалиста Покупателя по развитию поставщиков до внедрения изменений. Для одобрения изменений процесса изготовления должна быть выполнена процедура РРАР. Для верификации/валидации изменений требуется поставка опытной партии ТМЦ / услуг с оформлением документированной информации подтверждающей результаты верификации/валидации.

8.5 В случае любого последующего изменения Поставщиком/Продавцом технологического процесса, замены применяемого оборудования, оснастки, методов, средств и планов контроля, Покупатель имеет право приостановить действующий договор на поставку, при этом Поставщик / Продавец не вправе требовать от Покупателя оплаты штрафов и/или неустоек, убытков, до момента согласования и одобрения внесённых изменений. Покупатель имеет право приостановить оплату полученной продукции, если она была изготовлена с момента внедрения изменения у Поставщика/Продавца до момента согласования и одобрения данного изменения Покупателем.

8.6 Временное одобрение РРАР должно сопровождаться планом действий, направленным на разрешение вопросов, необходимых для полного одобрения РРАР.

8.7 Поставщик/Продавец имеет право предоставить документацию РРАР в электронном виде.

9 Решение проблем

9.1 Поставщик/Продавец должен выполнять требования Покупателя к процессам решения проблем.

9.2 При получении информации о выявлении отклонений от КД/ТУ и т.п. поставляемых ТМЦ / услуг, Поставщик/Продавец должен оперативно выполнить мероприятия в производстве согласно методике 8D. Поставщик/Продавец имеет право запросить ТМЦ несоответствующего качества для проведения исследования на своей территории в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения акта рекламации. Сроки исследования могут быть изменены по согласованию сторон, но не должны превышать 30 календарных дней.

9.3 Если вина Поставщика/Продавца подтвердилась, Покупатель направляет Поставщику/Продавцу запрос на рассмотрение проблем с качеством методом 8D в соответствии с МУ 50-01 Покупателя.

9.4 Отчёт 8D по мере его заполнения на разных этапах процесса решения проблем должен быть направлен в адрес Покупателя в сроки, и с содержанием согласно таблице 1.

Таблица 1 – Сроки предоставления разделов отчётов 8D

Версия отчёта	Срок направления отчёта с момента получения рекламации/запроса от Покупателя	Заполненные разделы отчёта
I	не позднее 24 часов	с D1 по D3
II	не позднее 5 дней	с D4 по D5
III	не позднее 20 дней	с D6 по D8

9.5 В случае выявления отклонений в партиях, имеющих у Покупателя позицию – дефицит (угроза остановки производства из-за отсутствия ТМЦ / услуг требуемого качества) и /или при выявлении отклонений, влияющих на формирование дефектов в партиях, отправленных Покупателю, Поставщик/Продавец организует контролируемую переборку на территории Покупателя. В случае, если Поставщик/Продавец не выполнит обязанности, указанные в настоящем пункте, Покупатель имеет право организовать контролируемую переборку своими силами (в том числе с привлечением третьей стороны, в этом случае должен быть заключен договор на предоставление услуг с компанией, одобренной Покупателем) и с предъявлением Поставщику/Продавцу затрат по ее проведению. Указанные документально подтвержденные затраты возмещаются Поставщиком/Продавцом Покупателю в полном объеме на основании счета.

10Аудит Поставщика / Продавца

Поставщик/Продавец предоставляет Покупателю доступ во все производственные и вспомогательные помещения, склады, а также возможность ознакомления с документами относительно качества и производства ТМЦ / услуг. По результатам аудита Покупатель оформляет акт аудита и предоставляет его Поставщику/Продавцу. Поставщик/Продавец обязан подготовить план корректирующих мероприятий по устранению несоответствий и предоставить Покупателю.

11 Контролируемые поставки

11.1 При выявлении несоответствующих ТМЦ / услуг, имеющих отклонения по качеству на входном контроле, в процессе производства, сборки, испытаний и эксплуатации Покупатель имеет право принять решение об организации 100% контроля указанных характеристик ТМЦ / услуг на территории Поставщика/Продавца и/или Покупателя (далее – контролируемая поставка), с установлением даты начала и окончания действия режима контролируемой поставки. Контролируемая поставка может осуществляться с привлечением третьей стороны, в этом случае должен быть заключен договор на предоставление услуг с компанией, одобренной Покупателем.

11.2 Контролируемая поставка предполагает по требованию Покупателя к Поставщику/Продавцу введение дополнительного процесса контроля ТМЦ / услуг по установленным характеристикам при одновременной реализации процесса устранения первопричины проблемы. Дополнительный контроль организуется сверх нормального контроля (ранее предусмотренного технологией).

11.3 Контролируемая поставка включает в себя:

- сдерживающие меры, осуществляемые персоналом Поставщика/Продавца за счёт собственных средств;

ООО УК «АЗПИ»	Руководство для поставщиков по обеспечению качества	Система менеджмента качества	Лист	6
			Листов	7

- 100% входной контроль ТМЦ / услуг представителем Поставщика/Продавца на территории Поставщика и/или Покупателя;

- процесс устранения проблемы с качеством ТМЦ / услуг.

11.4 В случае отказа Поставщика/Продавца от применения режима контролируемой поставки Покупатель имеет право в одностороннем порядке, без оплаты штрафов и неустоек:

- воспользоваться контролируруемыми поставками для организации 100% контроля качества ТМЦ / услуг на территории Покупателя с возмещением ему документально подтвержденных затрат на реализацию контролируемой поставки;

- снизить объёмы закупаемых ТМЦ / услуг;

- приостановить дальнейшую закупку ТМЦ / услуг у Поставщика/Продавца и инициировать поиск новых поставщиков для поставляемых ТМЦ / услуг.

11.5 Критериями выхода из режима контролируемой поставки:

- отсутствие несоответствий (0 дефектов) на операциях дополнительного сдерживания и у Покупателя по истечении установленного периода контролируемой поставки;

- получены и одобрены «Отчёт по анализу причин несоответствия» и «План корректирующих мероприятий»;

- эффективность мероприятий, установленных в представленном отчете 8D и/или плане корректирующих действий подтверждена данными о результатах контроля (0 дефектов).

12 Удовлетворенность Покупателя

12.1 Покупатель проводит оценку Поставщика/Продавца в порядке, предусмотренном «Методикой оценки поставщиков» по итогам работы за I полугодие и за год. По результатам оценки все Поставщики/Покупатели классифицируются в соответствии с суммой набранных баллов на основании таблицы 2.

Таблица 2 – Категории надежности Поставщиков/Продавцов

Категория	Количество баллов	Оценка Поставщиков/Продавцов	Условия сотрудничества
I	91-100	Отличный	Рекомендуется стратегическое партнерство
II	70-90	Надёжный	Дальнейшее сотрудничество возможно. Разработка мероприятий в случае выявления несоответствий.
III	≤ 70	Ненадёжный	Поиск альтернативного поставщика. Разработка корректирующих мероприятий.

12.2 Поставщик/Продавец оценивается по следующим критериям:

1. Уровень качества продукции;
2. Уровень организации поставок;
3. Степень лояльности Поставщика/Продавца;
4. Уровень развития СМК Поставщика/Продавца.

ООО УК «АЗПИ»	Руководство для поставщиков по обеспечению качества	Система менеджмента качества	Лист	7
			Листов	7

13 Требования к субпоставщикам

13.1 Поставщик/Продавец должен обеспечить применение эффективных методов управления Субпоставщиками для минимизации рисков с качеством, сроками и затратами. Для достижения данных целей Поставщик/Продавец должен определить и обеспечить выполнение требований СМК у Субпоставщиков, согласно требованиям стандартов ISO 9001, IATF 16949.

13.2 В случае, если Субпоставщик не имеет сертификатов соответствия СМК ISO 9001, IATF 16949, Поставщик/Продавец должен требовать от Субпоставщика ввести в действие и улучшать СМК, сертифицированную по ISO 9001, если иное не согласовано с Покупателем.

13.3 В любом случае, Поставщик/Продавец несёт полную ответственность за качество поставки продукции от Субпоставщика.

13.4 Представители Покупателя имеют право провести аудит производства Субпоставщика по предварительному уведомлению. Проведение таких аудитов не снимает с Поставщика/Продавца обязанности по контролю процесса Субпоставщика.

13.5 В случае необходимости по запросу Поставщик/Продавец должен предоставить Покупателю результаты аудитов Субпоставщиков.

14 Система управления гарантией

14.1 Поставщик/Продавец предоставляет на продукцию гарантию качества в соответствии с условиями договора.

14.2 Гарантийные случаи оформляются в виде претензий (акт рекламации (забракования)).

14.3 При получении претензии (акт рекламации (забракования)) для принятия решения Поставщик/Продавец направляет Покупателю ответ, содержащий аргументированное решение Поставщика/Продавца в срок, установленный условиями договора.