



РУКОВОДСТВО ДЛЯ ПОСТАВЩИКОВ ЗАО «КАММИНЗ КАМА»»



Содержание:

1. Назначение	4
2. Область действия	4
3. Требования к сертификации СМК (системы менеджмента качества)	4
3.1 Проверка регистрации	4
4. Сокращения и определения.	5
5. Система менеджмента качества и ее процессы	5
6. Действия по отношению к рискам и возможностям	5
6.1 Предупреждающее действие.....	6
6.2 Планы действий в нештатных ситуациях.....	6
7. Планирование изменений.....	6
8. Ресурсы	6
8.1 Анализ измерительных систем	6
8.2 Записи о калибровке/проверке	7
8.3 Внутренняя/внешняя лаборатория	7
9. Компетентность.....	7
9.1 Компетентность — обучение по месту работы.....	7
10. Документированная информация	7
10.1 Хранение записей.....	7
11. Общение с заказчиком	8
12. Обзор требований к продуктам и услугам.....	8
12.1 Специальные характеристики	8
13. Проектирование и разработка продуктов и услуг	8
13.1 Средства управления проектированием и разработкой	9
13.2 Процесс одобрения продукта	9
13.3 Ожидания ЗАО «КАММИНЗ КАМА» относительно масштабов проведения РРАР	9
14. Результаты проектирования и разработки	10
15. Управление сторонними процессами, продуктами и услугами	10
15.1 Общие сведения.....	10
15.2 Процесс выбора поставщиков	10
15.3 Развитие систем менеджмента качества поставщиков.....	11
16. Информация для внешних поставщиков.....	12

17. Контроль производства и оказания услуг	13
18. Управление изменениями	13
19. Выпуск продукции и услуг	14
20. Оценка работы.....	14
21. Мониторинг, измерение, анализ и оценка.....	14
21.1 Мониторинг и измерение производственных процессов	14
21.2 Применение статистических методов	14
22. Удовлетворенность клиентов	14
22.1 Карта оценки поставщика.....	14
22.2 Контролируемая поставка	15
23. Внутренний аудит.....	15
23.1 Аудит системы менеджмента качества	15
23.2 Аудит производственного процесса.....	15
24. Несоответствие и корректирующее действие.....	15
24.1 Системы управления гарантией	17

1. Назначение

В этом документе представлена информация о специфических требованиях ЗАО «КАММИНЗ КАМА» к поставщикам основных материалов.

2. Область действия

Данный документ распространяется на всех поставщиков основных материалов компании ЗАО «КАММИНЗ КАМА»

В случае возникновения ситуации, не описанной в Руководстве, специалист по развитию поставщиков ЗАО «КАММИНЗ КАМА» является основным контактным лицом, у которого можно получить ответы на имеющиеся вопросы. Специалист по развитию поставщиков ЗАО «КАММИНЗ КАМА» имеет право запрашивать дополнительные данные, а также данные, которые выходят за пределы требований, указанных в Руководстве, если это считается уместным для защиты интересов ЗАО «КАММИНЗ КАМА».

Поставщик должен использовать справочные руководства AIAG по процессам APQP, SPC, PPAP, FMEA и MSA.

В целях обеспечения оперативности взаимодействия, Поставщик должен назначить контактное лицо, которое будет поддерживать связь со Специалистом по развитию поставщиков.

Все пункты настоящего Руководства должны рассматриваться в качестве «требований потребителя» и подлежат обязательному выполнению поставщиками всех уровней.

3. Требования к сертификации СМК (системы менеджмента качества).

Минимальным допустимым уровнем сертификации системы качества поставщика ЗАО «КАММИНЗ КАМА» является ISO 9001.

Все поставщики критических компонентов и/или поставщики, у которых основные объемы производства предназначены для автомобильной промышленности, должны принимать меры для прохождения сертификации по стандарту IATF 16949 в согласованные с ЗАО «КАММИНЗ КАМА» сроки.

Учитывая, что ЗАО «КАММИНЗ КАМА» работает с множеством разных рынков, допускается привлечение поставщиков, для которых автомобильная промышленность не является основной деятельностью, без сертификации по стандарту ISO 9001 с дальнейшим развитием поставщика до минимально допустимого уровня сертификации.

3.1 Проверка регистрации

Организации должны предоставлять доказательство сертификации СМК путем отправки цифровой копии (PDF, JPG и т. д.) своего текущего сертификата своему контактному лицу (специалист по развитию поставщиков).

Организации должны уведомлять ЗАО «КАММИНЗ КАМА», о любом изменении статуса сертификации ISO 9001и/или IATF 16949 путем отправки контактному лицу сообщения по электронной почте. В число подобных изменений входят помимо прочего следующие:

- первоначальная сертификация,
- повторная сертификация,
- переход к сертификации новым органом сертификации,

- отзыв сертификата,
- аннулирование сертификата без замены.

4. Сокращения и определения.

1. Одобрение компонентов — процесс, в ходе которого поставщик подтверждает, предоставляя необходимые документы по запросу ЗАО «КАММИНЗ КАМА», что компоненты соответствуют установленным требованиям. Требования к одобрению компонента определяются ЗАО «КАММИНЗ КАМА» и/или Cummins Inc.

2. OEM (original equipment manufacturer) – Завод-изготовитель автомобильной техники.

3. Основной материал - компоненты и узлы, используемые ЗАО «КАММИНЗ КАМА» при изготовлении собственной продукции. Они, как правило, включены в БОМы (спецификацию материалов)

4. PPM - отношение количества обнаруженных на предприятии ЗАО «КАММИНЗ КАМА» деталей с дефектами, возникшими по вине поставщика, к количеству деталей, полученных от этого поставщика, которое выражается в частях на миллион (ч/млн).

$PPM = \frac{\text{количество подтвержденных поставщиком дефектов деталей}}{\text{месячный объем поставленной продукции}} \times 1\,000\,000$

Примечание. Если у поставщика несколько производственных предприятий/площадок, каждое рассматривается отдельно.

5. Дефект OEM - дефект, произошедший по вине поставщика и обнаруженный у Потребителя ЗАО «КАММИНЗ КАМА».

6. Сквозная характеристика или точка контакта с клиентом — характеристика детали, которая не контролируется и не испытывается на работоспособность в процессе сборки на предприятии ЗАО «КАММИНЗ КАМА»; любые проблемы с ней первым обнаруживает клиент ЗАО «КАММИНЗ КАМА». Она может быть представлена символом.

7. 8D – метод решения проблем по качеству, состоящий из восьми шагов.

8. FTA – Fault Tree Analysis - Анализ дерева отказов.

9. SCAR - Запрос корректирующих действий у поставщика.

10. Карта оценки поставщика - оценка деятельности поставщика по установленным ЗАО «КАММИНЗ КАМА» критериям. Результаты оценки направляются Поставщику в соответствии с установленной периодичностью.

5. Система менеджмента качества и ее процессы

Соответствие продукции и процессов

Поставщики должны обеспечивать соответствие всех продуктов и процессов, включая запасные части и закупаемые со стороны детали всем применимым законным и нормативным требованиям.

6. Действия по отношению к рискам и возможностям

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

Поставщик должен хранить документированные сведения в качестве свидетельства результатов анализа рисков и предоставлять их по запросу ЗАО «КАММИНЗ КАМА».

6.1. Предупреждающие действия

Поставщики должны определять и предпринимать действие(я) для ликвидации причин потенциальных несоответствий во избежание их появления. Предупреждающие действия должны соответствовать серьезности потенциальных проблем.

Поставщик должен наладить процесс, уменьшающий отрицательные последствия риска, включая следующее:

- a) определение возможных несоответствий и их причин;
- b) оценка необходимости действия, предотвращающего возникновение несоответствий;
- c) определение и совершение необходимого действия;
- d) документирование сведений о совершенном действии;
- e) оценка эффективности выполненного предупреждающего действия;
- f) учет полученных уроков во избежание повторного появления несоответствий в ходе аналогичных процессов.

6.2. Планы действий в нештатных ситуациях

Проверка результативности планов действий в нештатных ситуациях, связанных с отказом ключевого оборудования, срывов в работе коммунальных служб и нехваткой рабочей силы должна выполняться с применением документированных правил (например, чек-листов) не реже 1 раза в год.

7. Планирование изменений

Поставщик должен уведомлять ЗАО «КАММИНЗ КАМА» о любых изменениях в структуре руководства в течение двух недель с момента вступления изменений в силу. В их число входят изменения собственности, а также любые изменения в отношении контактных лиц, отвечающих за деловые связи с ЗАО «КАММИНЗ КАМА».

8. Ресурсы

8.1. Анализ измерительных систем

Записи о текущей калибровке требуются для всех измерительных приборов/датчиков, используемых при осмотре изделия ЗАО «КАММИНЗ КАМА». Анализ измерительных систем (MSA) необходим для любого измерительного оборудования, которое применяется для проверки специальных характеристик, указанных на чертежах ЗАО «КАММИНЗ КАМА». Метод анализа вариантов, о котором подробно говорится в четвертом издании MSA, является предпочтительным методом для отправки в ЗАО «КАММИНЗ КАМА». Допустимые пределы MSA должны быть следующими.

Коэффициент допуска в % (отношение точности к допуску)

Коэффициент допуска менее 10% является приемлемым.

Коэффициент допуска от 10 до 30% является предельно допустимым.

Коэффициент допуска более 30% является неприемлемым.

% R&R (повторяемость и воспроизводимость)

- R&R менее 10% приемлема.
- R&R от 10% до 30% предельно допустима.
- R&R более 30% неприемлема.

8.2 Записи о калибровке/проверке

У Поставщика должен быть документированный процесс управления записями о калибровке/поверке. Необходимо хранить записи о калибровке/поверке всех датчиков, а также измерительных приборов и испытательного оборудования, которые нужны в качестве свидетельства соответствия внутренним требованиям, законным и нормативным требованиям, а также определенным ЗАО «КАММИНЗ КАМА» требованиям.

Поставщик обязан следить за тем, чтобы действия по калибровке и поверке, а также соответствующие записи содержали следующие сведения:

- a) исправления, внесенные вслед за конструктивными изменениями, влияющими на метрологические системы;
- b) любые нештатные показания, полученные в связи с калибровкой/проверкой;
- c) оценка риска целевого использования продукта, вызванного нештатным состоянием;
- d) если был отправлен подозрительный продукт или материал;
- e) заключения о соответствии техническим характеристикам после калибровки/проверки;
- f) проверка применения указанной версии программного обеспечения для управления продуктом и процессом;
- g) записи о калибровке и техобслуживании для всех измерений

8.3 Внутренняя/внешняя лаборатория

Внутренние и внешние лаборатории должны соответствовать установленным в IATF 16949 требованиям с целью получения достоверных результатов исследования и подтверждения качества выпускаемой продукции.

9. Компетентность

9.1. Компетентность - обучение по месту работы

Организация должна поддерживать осведомленность персонала специфическим требованиям ЗАО «КАММИНЗ КАМА» и инструментам качества, согласно выполняемым функциям.

Набор обязательных инструментов для контроля качества включает, в том числе следующее:

- APQP
- PPAP
- 8D, FTA

10. Документированная информация

10.1. Хранение записей

Поставщик должен хранить записи о PPAP в течение всего срока производства компонента плюс три года с момента прекращения производства. Записи о проведенных

Поставщиком осмотрах и испытаниях должны храниться как минимум три года или в течение срока, определяемого вашим специалистом по развитию поставщиков.

11. Общение с заказчиком

Поставщик должен иметь возможность общаться с ЗАО «КАММИНЗ КАМА» в электронном виде по вопросам APQP, PPAP, SCAR, карты оценок поставщика, опросов и запросов на внесение изменений.

12. Обзор требований к продуктам и услугам

12.1 Специальные характеристики

В дополнение к характеристикам, указанным на чертежах, специалист по развитию поставщиков ЗАО «КАММИНЗ КАМА» может указать дополнительные характеристики, меры по управлению которыми должны быть включены в процессы Поставщика. Возможности процесса для всех специальных характеристик должны быть задокументированы в разделе "Первоначальное исследование процесса" PPAP.

Характеристика	Символ	Интерпретация
Критически важная		Размеры, свойства материала, физические свойства и т.д., которые, при их несоответствии спецификации могут стать угрозой безопасности, и непременно приведут к эксплуатационному отказу или потере работоспособности.
Важная		Размеры, свойства материала, физические свойства и т.д., которые, при их несоответствии спецификации могут привести к эксплуатационному отказу, потере работоспособности, повышению стоимости обслуживания или разрушению в процессе производства.
Ключевая		Размеры, свойства материала, физические свойства, процесс и т.д., которые были определены в качестве ключевых для последующих производственных или сборочных операций.
Характеристика проходимости (ХП)		Пункт плана управления, требующий дополнительных мер контроля, таких как тестирование, производственные испытания, SPC и т. д., которые препятствуют попаданию дефектных изделий к клиентам. Специалист по развитию поставщиков ЗАО «КАММИНЗ КАМА» оставляет за собой право добавлять на чертежи дополнительные элементы, которые не указаны в качестве ХП и должны выступать в роли таковых в плане управления.

Хотя статистические исследования указаны для особых характеристик, это не значит, что другие характеристики на технических чертежах ЗАО «КАММИНЗ КАМА» можно игнорировать. Все характеристики должны соответствовать спецификации, и в интересах поставщика знать свои возможности для ВСЕХ характеристик.

13. Проектирование и разработка продуктов и услуг

Требования APQP являются решающими при разработке новых продуктов и процессов, пересмотре существующих продуктов и процессов, и при смене поставщика компонентов. Поставщики должны быть знакомы с процессом APQP и использовать в работе актуальную версию руководства AIAG. В рамках процедуры APQP поставщик должен предоставить подтверждающие документы, в соответствии с установленным сроком.

13.1. Средства управления проектированием и разработкой

Организация должна поддерживать документированную информацию о свидетельствах соответствия продукта всем установленным требованиям.

Если требования или методы испытания для некоторых характеристик не определены, организация должна согласовать с ЗАО «КАММИНЗ КАМА» план одобрения, в котором должны быть указаны методы подтверждения соответствия всем требованиям к продукту.

13.2. Процесс одобрения продукта

PPAP (Процесс Одобрения Производства Части) применяется к новому и/или существующему продукту, и предназначен для подтверждения готовности производства к выпуску качественной продукции.

PPAP должен быть одобрен специалистом по развитию поставщиком ЗАО «КАММИНЗ КАМА» до начала серийных поставок.

ЗАО «КАММИНЗ КАМА» обязывает поставщиков следовать последней (актуальной) версии руководства AIAG PPAP.

Для поставщиков с сертификацией ISO 9001 допускается процесс утверждения продукта без применения/с частичным применением методик AIAG. При этом одобрение продукта проводится на основании документов, подтверждающих готовность Поставщика к поставкам продукции в соответствии с требованиями ЗАО «КАММИНЗ КАМА».

13.3. Ожидания ЗАО «КАММИНЗ КАМА» относительно масштабов проведения PPAP

Уровень предоставления (с 1 по 5) необходимый ЗАО «КАММИНЗ КАМА», определяет специалист по развитию поставщиков для каждого компонента отдельно.

Поставщик обязан уведомить специалиста по развитию поставщиков о любом предполагаемом изменении в процессе или продукте, как описано в руководстве AIAG PPAP. Несоблюдение правил уведомления потребителя PPAP приводят к серьезным проблемам с качеством.

Поставщик обязан получить одобрение всех запросов на изменение процесса или продукта у специалиста по развитию поставщиков до внедрения изменений. Предполагаемые изменения должны быть оформлены согласно Процессу запроса поставщика на изменения. Результатом рассмотрения изменений может быть решение о необходимости проведения PPAP полностью/частично или не потребуется. Поставщик несет ответственность за то, чтобы получить одобрение PPAP до того, как детали будут отгружены в адрес ЗАО «КАММИНЗ КАМА».

Поставщик должен руководствоваться актуальными изданиями AIAG APQP, PPAP и FMEA при создании документации.

Карты потока процессов, PFMEA и планы управления должны использовать схему нумерации процессов либо такой метод определения последовательности, который позволит обеспечить прослеживаемость каждому документу.

Параметры консервации, идентификации и упаковки должны быть включены в карту потока процессов, PFMEA и план управления.

Поставщик должен указать в своем плане управления: либо провести 100% контроль и записать результаты, либо провести исследование первичного процесса на 100 деталях минимум, и поддерживать контрольные карты SPC особых характеристик в процессе производства.

Поставщик должен провести полный контроль соответствия первой детали чертежу, чтобы проверить настройку. 100% контроль или контрольные карты SPC для особых характеристик и записи о настройке, содержащие исследование первой детали должны осуществляться согласно требованиям к сохранению записей AIAG PPAP.

Временное одобрение PPAP должно использоваться лишь в порядке исключения. Любое временное одобрение должно сопровождаться подробным планом действий, направленных на разрешение вопросов, необходимых для полного одобрения PPAP.

Поставщики ЗАО «КАММИНЗ КАМА» должны предоставлять документацию PPAP в электронном виде.

14. Результаты проектирования и разработки

Выходные данные проектирования продукта должны включать следующее, но не ограничиваться этим, когда применимо:

- анализ риска проекта/конструкции (FMEA);
- специальные характеристики продукта;
- 2D-чертежи, 3D-модели информацию по изготовлению продукта и назначение геометрических размеров и допусков.

15. Управление сторонними процессами, продуктами и услугами

ЗАО «КАММИНЗ КАМА» настаивает на том, чтобы поставщики 1-го уровня содействовали в организации визитов и проведении аудитов у поставщиков 2-го уровня специалистами ЗАО «КАММИНЗ КАМА», если потребуется.

15.1. Общие сведения

При подготовке коммерческого предложения Поставщику необходимо учитывать следующие критерии:

- Четкое понимание и соглашение относительно технических характеристик изделия, требований и областей применения. Поставщику рекомендуется тщательно изучить чертежи и стандарты, передаваемые с запросом на коммерческое предложение, чтобы обеспечить полное понимание требований ЗАО «КАММИНЗ КАМА».

- Внутренние возможности, достаточные для производства продукции со стабильным приемлемым уровнем качества и рабочих характеристик.

- Рекомендации любых изменений, которые положительно скажутся на качестве, производительности, цене и доставке продукции.

- Уведомление о любых исключениях, которые следует упомянуть в конкурсном ценовом предложении.

15.2. Процесс выбора поставщиков

Выбор поставщика проводится на основе проведения тендера и многофункционального принятия решения. Процесс выбора включает в себя (но не ограничивается):

- оценку показателей функционирования по качеству и поставкам
- оценку СМК
- опыт работы в автомобильной промышленности
- оценку рисков и т.д.

Оценке рисков может быть подвержен как новый (потенциальный) поставщик, так и поставщик, поставляющий серийную продукцию. Для нового поставщика проведение оценки рисков обязательно. Оценка рисков включает в себя следующие категории:

- бизнес
- инжиниринг
- качество
- субпоставщик.

15.3. Развитие систем менеджмента качества поставщиков

Организации должна определить критерии для расстановки приоритетов в развитии СМК поставщиков.

На основании текущего статуса по сертификации, применяемым методикам, класса поставщика, наличии несоответствий после аудита и уровне риска поставщика устанавливается цель по сертификации и метод управления поставщиком.

Наличие Сертификата	Применение специальных методик	Необходимость в развитии СМК	Метод управления поставщиком
Сертификат отсутствует	Применяются	Требуется сертификация ISO 9001 (либо российский аналог)	1. Получить от поставщика подтверждающие данные по сертификации 2. Карта оценки поставщика 3. Аудит продукта/ процесса поставщика 4. Разработка программы по развитию поставщика
	Не применяются	Требуется сертификация ISO 9001 (либо российский аналог)	1. Получить от поставщика подтверждающие данные по сертификации 2. Карта оценки поставщика 3. Сопровождение специалистом по развитию поставщиков разработки APQP и внедрение методик 4. Аудит продукта/ процесса поставщика 5. Разработка программы по развитию поставщика
ISO/TS 16949/ ГОСТ Р ИСО/ТУ 16949	Применяются	Требуется ресертификация по IATF 16949 (либо российский аналог)	1. Получить от поставщика подтверждающие данные по ресертификации 2. Карта оценки поставщика 3. Аудит продукта/ процесса поставщика 4. Разработка программы по развитию поставщика
ISO 9001/ ГОСТ Р ИСО 9001	Применяются	Требуется сертификация по IATF 16949	1. Получить от поставщика подтверждающие данные по сертификации 2. Карта оценки поставщика

		(либо российский аналог)	3. Аудит продукта/ процесса поставщика 4. Разработка программы по развитию поставщика
	Не применяются		1. Получить от поставщика подтверждающие данные по сертификации 2. Карта оценки поставщика 3. Сопровождение специалистом по развитию поставщиков разработки APQP и внедрение методик 4. Аудит продукта/ процесса поставщика 5. Разработка программы по развитию поставщика
	Применяются		1. Карта оценки поставщика 2. Аудит продукта/ процесса поставщика 3. Разработка программы по развитию поставщика (при необходимости)
	Не применяются	Развитие СМК не требуется*.	1. Карта оценки поставщика 2. Сопровождение специалистом по развитию поставщиков разработки APQP и внедрение методик, исключение составляют производители неавтомобильной промышленности 3. Аудит продукта/ процесса поставщика 4. Разработка программы по развитию поставщика (при необходимости)
ISO 9001; IATF 16949/ ГОСТ Р 16949	Применяются	Развитие СМК не требуется.	1. Карта оценки поставщика 2. Аудит продукта/ процесса поставщика 3. Разработка программы по развитию поставщика (при необходимости)

СМК Поставщиков, для которых автомобильная промышленность не является основной деятельностью, не подлежит развитию до IATF 16949

16. Информация для внешних поставщиков

Организация должна сообщать внешним поставщикам свои требования, относящиеся к:

- а) поставляемым процессам, продукции и услугам;
- б) одобрению:
 - продукции и услуг
 - методов, процессов и оборудования
 - выпуска продукции и услуг;
- в) компетентности персонала, включая любые требуемые меры подтверждения квалификации;
- г) взаимодействию внешнего поставщика с организацией;
- д) применяемым организацией управлением и мониторингу результатов деятельности внешнего поставщика;
- е) деятельности по верификации или валидации, которые организация или ее потребитель предполагают осуществлять на месте у внешнего поставщика.

17. Контроль производства и оказания услуг

Поставщик должен разрабатывать планы управления на уровне системы, подсистемы, компонента и/или материала для всех поставляемых продуктов.

Поставщик должен иметь план управления для серийного производства, который показывает связь и объединяет в себе информацию из анализа риска для проекта/конструкции (если предоставлен потребителем), диаграммы потока процесса и выходы анализа риска процесса изготовления (например, FMEA).

Поставщик должен предоставить данные по измерениям и соответствию, собранные во время исполнения планов управления либо для предпусковой фазы, либо для серийного производства. Поставщик должен включить в план управления:

- a) меры управления, используемые для управления процессом изготовления, включая верификацию рабочих настроек;
- b) валидацию первой/последней части, когда применимо;
- c) методы для мониторинга управления, выполняемого по отношению к специальным характеристикам, определенными как потребителем, так и поставщиком;
- d) информацию, требуемую потребителем, если таковая имеется;
- e) установленный план реагирования; когда выявлена несоответствующая продукция, процесс становится статистически нестабильным или не обладающим соответствующими статистическими возможностями.

Поставщик должен рассматривать планы управления и актуализировать, как требуется по одной из следующих причин:

- f) поставщик устанавливает, что она отгрузила несоответствующую продукцию потребителю;
- g) при возникновении какого-либо изменения, влияющего на продукцию, процесс изготовления, измерения, логистику, источники поставок, изменения объема производства или анализ рисков (FMEA);
- h) после претензии потребителя и введения в действие связанных с этим корректирующих действий, когда применимо;
- i) с установленной частотой, основываясь на анализе рисков.

Если требуется потребителем, Поставщик должен получить одобрение после рассмотрения или пересмотра плана управления.

18. Управление изменениями

Для внедрения изменений процесса изготовления должен быть инициирован проект, содержащий требуемые задачи APQP.

Для одобрения изменений процесса изготовления должна быть выполнена процедура PPAP.

Для верификации / валидации изменений требуется изготовление пробной / опытной партии с оформлением документированной информации подтверждающей результаты верификации / валидации. Для обеспечения качества поставок на основе анализа рисков Поставщик должен определить необходимость и продолжительность сдерживающих мер. Результат анализа рисков должен быть задокументирован.

19. Выпуск продукции и услуг

Для соблюдения всех требований ЗАО «КАММИНЗ КАМА» организация должна регистрировать и сохранять документированную информацию о выпуске продукции и услуг. Документированная информация должна включать:

- а. свидетельства соответствия критериям приемки;
- б. указание лиц(а), санкционировавших переход к следующим стадиям создания продукции и предоставления услуги или передаче их потребителю.

20. Оценка работы

ЗАО «КАММИНЗ КАМА» будет отслеживать качество работы поставщика, в первую очередь через информацию о внутризаводских дефектах (PPM) и дефектах у потребителя (ОЕМ PPM). ЗАО «КАММИНЗ КАМА» будет направлять эти показатели поставщику. Нулевой уровень PPM является целью для обоих показателей. При невыполнении показателей уровня PPM, поставщик должен выявлять коренную причину дефекта и разработать корректирующие мероприятия. ЗАО «КАММИНЗ КАМА» устанавливает промежуточные цели (цель) для поставщиков, которые не могут немедленно достичь нулевого показателя уровня дефектов. Эти цели будут сокращаться каждый год с ожиданием того, что такие поставщики, в конечном счете, достигнут нулевого уровня PPM.

21. Мониторинг, измерение, анализ и оценка

21.1. Мониторинг и измерение производственных процессов

Поставщик должен хранить данные о качестве (например, обновления показателей качества, результаты испытаний на надежность, любые наборы данных, указанные в планах управления и т.д.), которые требуются согласно техническим чертежам ЗАО «КАММИНЗ КАМА», согласованные по элементам цикла APQP/PPAP или разработанные в рамках плана корректирующих действий. Такие данные должны предоставляться ЗАО «КАММИНЗ КАМА» по запросу в течение одного (1) рабочего дня с момента запроса.

21.2. Применение статистических методов

По возможности поставщикам следует использовать статистические инструменты управления и совершенствования процессов. Статистический инструментарий может включать, в том числе статистическое управление процессом.

22. Удовлетворенность клиентов

22.1. Карта оценки поставщика

ЗАО «КАММИНЗ КАМА» ежеквартально осуществляет мониторинг Поставщиков при помощи Карты оценки поставщиков.

Карта оценки включает в себя следующие пункты для оценки деятельности Поставщика:

1. Качество

- Уровень PPM
- Работа по корректирующим действиям
- Соблюдение сроков разработки корректирующих действий
- Соблюдение сроков внедрения корректирующих действий

2. Поставка

- Соблюдение графика поставки (поставка день в день)
- Дополнительный фрахт
- Простой производства

3. Гарантия

- Отсутствие гарантийных случаев по вине поставщика

4. Партнерство

- Лояльность
- Уведомление о специальном статусе

22.2. Контролируемая поставка

При выявлении несоответствующей продукции, имеющей отклонения по качеству на входном контроле, сборке, испытаниях и в эксплуатации, ЗАО «КАММИНЗ КАМА» имеет право принять решение об организации 100% контроля указанных характеристик продукции на территории Поставщика третьей стороной (далее - контролируемая поставка 2-го уровня), о чем уведомляет Поставщика за 2 дня до начала контроля. Для реализации работ по контролируемой поставке второго уровня (КП-2) Поставщик должен заключить договор на предоставление услуг с одобренной ЗАО «КАММИНЗ КАМА» компанией.

КП-2 предполагает по требованию ЗАО «КАММИНЗ КАМА» к Поставщику введение дополнительного процесса контроля продукции по установленным характеристикам при одновременной реализации процесса устранения первопричины проблемы. Дополнительный контроль организуется сверх нормального контроля (ранее предусмотренного технологией).

КП-2 включает в себя:

- сдерживающие меры, осуществляемые персоналом Поставщика за счет собственных средств;
- 100% выходной контроль продукции представителем исполнителя контролируемой поставки (ИКО);
- процесс устранения проблемы с качеством продукции.

23. Внутренний аудит

23.1. Аудит системы менеджмента качества

Поставщик должен проводить внутренние аудиты систем менеджмента качества как минимум раз в год.

23.2. Аудит производственного процесса

Ежегодно Поставщик должен проводить аудит всех процессов изготовления для определения их результативности и эффективности.

В рамках каждого индивидуального плана аудит каждого процесса изготовления должен проводиться во всех сменах, где он имеет место, включая соответствующую выборочную проверку передачи смен.

24. Несоответствие и корректирующее действие

В каждом случае обнаружения несоответствующей Продукции на территории ЗАО «КАММИНЗ КАМА» в ходе проведения сборки и испытаний, ЗАО «КАММИНЗ КАМА» в

течение 3х рабочих дней направляет в адрес Поставщика «Акт о рассмотрении несоответствующей продукции» (NCMR). ЗАО «КАММИНЗ КАМА» в этом случае письменно уведомит Поставщика одним из следующих видов связи: телефонограммой, электронным сообщением, факсом. В течение 48 (сорока восьми) часов Поставщик обязан направить в адрес ЗАО «КАММИНЗ КАМА» подписанный акт, с указанием дальнейших действий (принятых мер) для устранения данного дефекта. В случае если Поставщик не направит подписанный акт в указанные сроки, акт подписывается представителем ЗАО «КАММИНЗ КАМА» в одностороннем порядке, что является доказательством поставки Продукции ненадлежащего качества (несоответствующей).

Поставщик имеет право запросить Продукцию несоответствующего качества для проведения исследования на своей территории в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения акта о рассмотрении несоответствующей продукции (NCMR). Сроки исследования могут быть изменены по согласованию Сторон, но не должны превышать 30 календарных дней.

Если вина Поставщика подтвердилась, представитель ЗАО «КАММИНЗ КАМА» направит Поставщику запрос на корректирующие действия (SCAR). В этом случае Поставщик должен определить основную причину дефекта и выполнить краткосрочные корректирующие действия в течение сорока восьми (48) часов с момента получения извещения, если это возможно;

Поставщик должен представить доказательства инструментов решения проблем, используемых во время расследования основных причин несоответствия. Они включают, но не ограничиваются ими: 5 Почему, причинно-следственные матрицы, причинно-следственные диаграммы и т. д.

Процесс сдерживания поставщика должен охватывать все возможные области потенциальных дефектов в том числе:

- Размещение производства поставщика
- Все потенциальные звенья транспортировки (например, от поставщика на корабль, с корабля на склад, со склада в адрес ЗАО «КАММИНЗ КАМА» и т.д.)
- Все складские операции от поставщика до помещения ЗАО «КАММИНЗ КАМА».
- Оповещение ЗАО «КАММИНЗ КАМА».
- Форма сдерживания запасов должна быть предоставлена ЗАО «КАММИНЗ КАМА» чтобы задокументировать тот факт, что сдерживание имело место во всех потенциальных производственных площадях.

Поставщик должен предоставить ЗАО «КАММИНЗ КАМА» план долговременных корректирующих действий в течение десяти (10) календарных дней с момента уведомления; и внедрить одобренный план долговременных корректирующих действий в течение тридцати (30) дней с момента уведомления, при этом Поставщик обязуется использовать общепризнанную методику «8-D». Отчет считается принятым только после уведомления Поставщика о согласовании представителем ЗАО «КАММИНЗ КАМА» отчета, одним из следующих видов связи: электронным сообщением, факсом. Неприемлемые отчеты будут возвращены поставщику для дальнейшей работы.

Если представитель ЗАО «КАММИНЗ КАМА» направил Поставщику NCMR без запроса на выполнение корректирующих действий, то Поставщик как минимум должен

принять все разумные меры, необходимые для сдерживания и предотвращения любых дополнительных и подобных дефектов, проблем или нарушений.

PFMEA и план управления должны быть рассмотрены и соответствовать изменениям, внесенным в качестве части процесса решения проблемы. Ожидается, что эти документы будут предоставлены как часть заполненного запроса SCAR.

24.1. Системы управления гарантией

Поставщик предоставляет на продукцию гарантию качества в соответствии с условиями договора. Гарантийные случаи оформляются в виде рекламационного акта. При получении рекламационного акта для принятия решения, организация в срок до 5-и рабочих дней направляет ответ (принято/ не принято с обоснованием отказа/ выезд в сервисный центр) В случае если организация не рассмотрела рекламационный акт в указанный срок, то рекламация по умолчанию считается принятой организацией и подлежит возмещению.