



WIKOV

MANUÁL KVALITY PRO DODAVATELE

WI – SM – 001_13 rev.2

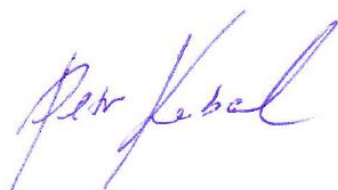
Aktuální verze tohoto manuálu a s ním související dokumenty jsou ke stažení v dodavatelské sekci webových stránek společnosti Wikov:

<http://www.wikov.com/supplier/cz/>

Revize:

Revize	Datum	Předmět revize
0	2. 1. 2013	Vydání nového dokumentu
1	31. 8. 2014	Revize celého dokumentu
2	17.10.2014	Subdodavatelé a Hodnocení dodavatelů

Za WIKOV:



Petr Kubal
Manažer SQA



Renata Nývltová
Ředitelka strategického nákupu

Za dodavatele:

Jméno a příjmení
Statutární zástupce dodavatele

Dne: _____

Podpis, razítko

**OBSAH:**

1. Úvod.....	3
2. Vysvětlení použitých pojmů a zkratek	3
2.1. Pojmy.....	3
2.2. Zkratky.....	3
3. Schválení dodavatele.....	3
4. Ověření dodavatele – vzorkování, přejímka.....	4
4.1. Doplnkové nástroje k ověření dodavatele.....	4
4.2. Přejímka	4
5. Kategorizace dodávaných dílů - WQA, WQB, WQC.....	5
6. Plánování kvality.....	5
7. Schvalování odchylek – NCR	5
8. Reklamace.....	6
9. Subdodavatelé	6
10. Identifikace.....	7
11. Balení a ochrana.....	7
12. Nebezpečné materiály	7
13. Stroje a nástroje.....	7
14. Dokumentace k dodávkám.....	7
15. Termíny	7
16. Hodnocení dodavatelů	8
a) Empirické hodnocení.....	8
b) Hodnocení spokojenosti spolupráce s dodavatelem.....	9
17. Komunikace a Etický kodex	10
18. Dodavatelská sekce na http://www.wikov.com	10
19. Neustálé zlepšování	10
20. Závěr.....	11



1. Úvod

Tento **Manuál kvality pro dodavatele** popisuje a definuje požadavky na dodavatele a slouží jako dohoda o kvalitě mezi WIKOV a jeho dodavateli. Přičemž pojmem kvalita se rozumí soubor užitečných vlastností produktu/služby a všech procesů, které vedou ke splnění všech závazků vyplývajících z kupní smlouvy. Je závazný pro všechny dodavatele dodávající do skupiny WIKOV.

WIKOV od svých dodavatelů očekává intenzivní spolupráci zaměřenou na prevenci a zabezpečování kvality ve všech fázích procesu, zejména ve fázi plánování, realizace a dodávky produktu/služby.

Za kvalitu nakupovaných produktů/služeb v rozsahu celé dodávky zodpovídá zásadně DODAVATEL.

2. Vysvětlení použitých pojmů a zkratk

2.1. Pojmy

Ověřovací kus/série	Jedná se o první kus/sérii nově vyráběné položky, slouží k ověření požadovaných vlastností produktu/služby nebo k ověření nového dodavatele.
Flowchart	Vývojový diagram po sobě jdoucích operací (procesů), který jasně popisuje průběh výroby a odpovídá požadavkům WIKOV.

2.2. Zkratky

QAP	Quality Assurance Plan – tabulka zpřesňující požadavky na kvalitu a druhy vystavených atestů
SQA	Supplier Quality Assurance – útvar dodavatelské kvality
MPP	Manufacturing Process Plan – dokument představující detailně předpokládaný proces výroby, zdroje, normy, nástroje, seznam subdodavatelů, plán kontrol apod.
WQA, WQB, WQC	Standardy kvality skupiny WIKOV
NCR	Non-conformity report – Odchylkový list
8D	Je nástroj pro dokumentaci osmi kroků týmového řešení problému
5 Proč (5 why)	Metoda ke zjištění kořenové příčiny problému formou postupných otázek
TDP	Technicko dodací podmínky
QMS	Systém kvality

3. Schválení dodavatele

WIKOV jako zákazník má právo ověřit QMS, procesní a technologickou způsobilost dodavatele, nebo shodu produktů auditem. Audit u dodavatele provádí pověřený pracovník oddělení SQA WIKOV v, případně pracovník nákupu, kvality či technického úseku. Výsledky auditu poskytují informace o způsobilosti prověřované oblasti auditu a upozorňují na možnosti zlepšení.

Wikov provádí 3 druhy auditů, případně jejich kombinaci:



- Procesní audit – je zaměřen na funkčnost procesů, sleduje tok materiálu a informací.
- Technologický audit – je zaměřen na úroveň technologického vybavení, jeho údržbu resp. schopnost splnit požadované standardy kvality.
- Opakovaný audit – může být kombinací procesního a technologického auditu a je zaměřen hlavně na ověření nápravných opatření v průběhu spolupráce.

Pro účely auditu je dodavateli v předstihu zaslán dotazník, který DODAVATEL vyplní a odešle zpět do WIKOV před provedením auditu.

V rámci auditů procesů a technologií prováděných pracovníky WIKOV u dodavatele se DODAVATEL zavazuje:

- poskytnout informace týkající se organizačního uspořádání, řízení a zajištění kvality, bezpečnosti a ochrany životního prostředí
- zodpovědět všechny otázky týkající se zajištění kvality
- umožnit zaměstnancům WIKOV přístup do prostorů dodavatele za účelem zjištění informací týkajících se auditu.

Termín a program auditu bude společností WIKOV oznámen v dostatečném časovém předstihu.

Dodavateli bude zaslána zpráva z auditu.

4. Ověření dodavatele – vzorkování, přejímka

Ověření dodavatele provádí WIKOV při zahájení spolupráce s novým dodavatelem resp. při zavádění výroby nového produktu/služby u stávajícího dodavatele.

Ověření se provádí na ověřovacím kusu/sérii. Speciální požadavky na ověřovací kus/sérii jsou uvedeny v objednávce.

4.1. Doplnkové nástroje k ověření dodavatele

DODAVATEL musí předložit na vyžádání:

- a) MPP – Manufacturing Process Plan – přičemž předložený MPP bude „zamražen“ tak, že pracovník SQA WIKOV potvrdí svým podpisem a razítkem první stranu MPP. Od této chvíle je proces považován za „zmražený“ a jakákoliv změna musí být dodavatelem oznámena žádostí o změnu MPP.
- b) Flowchart
- c) Simulace tuhnutí a rozměrový protokol modelu (pro odlitky)
- d) Kompletní rozměrový protokol
- e) FMEA
- f) Výpočtové zprávy, apod.
- g) Studie proveditelnosti

4.2. Přejímka

WIKOV si vyhrazuje právo provést přejímku u dodavatele. Tento požadavek bude dodavateli oznámen v objednávce, resp. v QAP. DODAVATEL je povinen vyzvat inspektora WIKOV k přítomnosti u přejímky min. 1 týden před plánovanou přejímkou pokud tato proběhne v Evropě, 2 týdny pokud proběhne mimo Evropu. Není-li v objednávce definováno jinak, přejímkou se rozumí kontrola dílu, který prošel všemi výrobními operacemi a je připraven k



expedici a také kontrola všech dokumentů. V případě přejímky musí DODAVATEL zajistit veškeré zařízení ke kontrole produktu/služby.

Ověřovací kus/série i příslušná dokumentace musí být před odesláním od dodavatele zřetelně označen/a štítkem Ověřovací kus/série.

Po dodání ověřovacího kusu/série do WIKOV, bude/budou kus/y podrobeny kompletní kontrole a celkovému vyhodnocení dodávky ověřovacího kusu/série.

Po ukončení ověřovacího procesu ve WIKOV bude dodavatel seznámen s výsledky ověření dodávky formulářem zpětné vazby.

5. Kategorizace dodávaných dílů - WQA, WQB, WQC

Wikov rozlišuje tři základní Standardy kvality nakupovaných dílů:

STANDARD	Pro výkovky	Pro odlitky	Pro svarky	Pro hutní materiál
WQA	WN 044	WN 046	WN 022 WG PI247 a PI258	-
WQB	WN 039	(WN 046) některé kapitoly	WN 022 WG PI247 a PI258	WN 060
WQC	WN 005 / WN 049	EN, ISO, atd.	WN 022 WG PI247 a PI258	WN 049

Pozn. Dodavatel je povinen ověřit, že používá poslední revize v tabulce uvedených norem

Dodavatelé se ověřují pro dodávky jednotlivých standardů (např. dodavatel dodávající doposud dle Standardu WQB - WN039, musí být pro dodávky dle standardu WQA – WN044 ověřen ověřovací zakázkou).

6. Plánování kvality

DODAVATEL se zavazuje na vlastní zodpovědnost plánovat, organizovat a realizovat výrobní proces a zabezpečení jakosti tak, aby byly zajištěny všechny požadavky pro zabezpečení kvality kladené na produkt/službu. Předvýrobní i výrobní etapy musí být řádně naplánovány a to včetně kontroly. WIKOV si vyhrazuje právo požadovat doložení řádného naplánování Studii proveditelnosti. Tento požadavek bude uveden v objednávce.

Wikov standardně neprovádí vstupní kontrolu všech dodávaných dílců a veškeré náklady spojené s nekvalitou dodaných dílců v průběhu výroby i u koncového zákazníka budou následně vymáhány na dodavateli.

7. Schvalování odchylek – NCR

Pokud se kdykoliv v průběhu výroby u dodavatele projeví jakákoliv neshoda s TDP WIKOV, musí být tento fakt neprodleně oznámen zasláním vyplněného formuláře NCR na e-mail kontaktní osoby objednavatele a

ncr-wikovmgi@wikov.com pro WIKOV MGI

ncr-wikovwg@wikov.com pro WIKOV Gear

ncr-wikovsazavan@wikov.com pro WIKOV Sázavan



Každé NCR musí obsahovat detailní stanovení kořenové příčiny (např. prostřednictvím 5xProč?) a nápravných opatření.

Dodavatel obdrží stanovisko WIKOV na témže formuláři. Případné schválení (podmínečné schválení) odchylky nezbavuje dodavatele zodpovědnosti za škody odchylkou způsobené.

Bez stanoviska WIKOV, DODAVATEL nesmí neshodný výrobek odeslat, případně bez souhlasu pokračovat v následujících výrobních operacích.

Všechny vícepráce k odstranění odchylky provedené ve WIKOV (případně úprava protikusu), budou dodavateli účtovány.

Schválené NCR přiloží DODAVATEL k dokumentaci + ke kusu samotnému. Kus s kvalitativní odchylkou označí DODAVATEL zřetelně nápisem „POZOR – ODCHYLKA NCR č....“

Pokud se jedná o závažný nebo opakovaný problém, vyhrazuje si WIKOV právo vyžádat u DODAVATELE vypracování 8D reportu.

8. Reklamacce

V případě nalezené neshody na dodaném zboží do společnosti WIKOV je stanoven následující postup:

- Informace dodavateli o nalezené neshodě.
- Zpětná vazba DODAVATELE do WIKOV ohledně způsobu řešení nalezené neshody (oprava/náhrada) je vyžadována nejpozději do dvou pracovních dnů.
- V případě neobdržení zpětné vazby rozhodne WIKOV o opravě/náhradě s využitím vlastních zdrojů.
- WIKOV bude ve všech reklamačních případech vyžadovat po DODAVATELI zjištění kořenové příčiny a stanovení nápravných opatření. Pokud bude vyžadován nástroj 8D pak:
 - ;3D – okamžitá reakce (zamezení šíření problému, návrh opravy)...do 48hodin
 - 5D – zjištění kořenové příčiny a návrh nápravných opatření...do 10ti pracovních dnů
 - 8D – zavedení a ověření nápravných opatření...dle dohody

9. Subdodavatelé

Požadavky Manuálu kvality pro dodavatele WIKOV musí být všemi DODAVATELI přenášeny na své subdodavatele. WIKOV si vyhrazuje právo k provedení auditu u těchto subdodavatelů.

DODAVATEL je povinen informovat WIKOV o jakékoliv změně Subdodavatele, technologie výroby nebo designu.

DODAVATEL je povinen vést „Seznam stávajících a ověřených subdodavatelů“. Tento seznam musí být na vyžádání předložen pracovníkům WIKOV.

V případě nesplnění těchto povinností si WIKOV vyhrazuje právo na odstoupení od smlouvy.



10. Identifikace

Dodávané díly musí být vždy značeny ve shodě s kupní smlouvou, dodacím listem a ostatní související dokumentací.

11. Balení a ochrana

Pokud není kupní smlouvou stanoveno jinak, DODAVATEL je povinen produkty pro přepravu zabalit, či jinak opatřit způsobem potřebným a obvyklým k uchování a ochraně produktu.

12. Nebezpečné materiály

Společně s případnou dodávkou jakékoli chemické látky do WIKOV Gear je DODAVATEL povinen dodat bezpečnostní list zpracovaný dle Nařízení ES 1907/2006 (REACH) a označit obal popisem v českém ev. anglickém jazyce. Pokud tak neučiní, ztrácí DODAVATEL právo fakturovat do doby doručení bezpečnostního listu.

13. Stroje a nástroje

Plán preventivní údržby strojů a zařízení potřebných k výrobě a kontrole dílů pro WIKOV, stejně jako evidence poruch a oprav strojů musí být zaznamenán a na požádání předložen.

Pokud si DODAVATEL zapůjčí nářadí od WIKOV (obráběcí nástroje, technologické přípravky apod.), musí si zároveň vyžádat i dokumenty, které prokazují, že nástroj je v pořádku (např. nově přebroušen) a může být použit. Zároveň je nutné si vyžádat informace o podmínkách použitelnosti, životnosti a údržbě nástroje.

14. Dokumentace k dodávkám

Veškerá technická dokumentace k dodávaným dílům musí být k dispozici v den dodání dílů do WIKOV v požadovaných jazykových mutacích (dle rozsahu kupní smlouvy). Součástí dokumentace musí být i schválené NCR (pokud vznikla neshoda).

Kompletní dokumentace k dodávkám ve formátu PDF musí být zaslána na emailovou adresu referenta vystavujícího objednávku. Pokud nebude dokumentace v den odeslání dílu připravena, je třeba si vyžádat u příslušného referenta výjimku.

Při nedodání jakékoliv části dokumentace je dodávka hodnocena jako nedodaná a tím nevzniká ani nárok na vystavení faktury a současně vzniká nárok na smluvní pokutu z prodlení dodání zboží. Takovéto faktury nebudou akceptovány a budou vráceny dodavateli. Po dodání dokumentace, je DODAVATEL oprávněn poslat novou fakturu.

15. Termíny

DODAVATEL provádí nepřetržitě interní sledování zakázek. DODAVATEL musí být schopen kdykoliv poskytnout informaci o pokroku výroby. DODAVATEL je povinen zajistit stálé transparentní sledování zakázek u svého subdodavatele.

Pro sledování zajištěnosti a připravenosti plnit potvrzené dodací termíny musí být Dodavatel připraven k vytvoření a pravidelnému zasílání Order status report, kde jsou uvedeny jednotlivé milníky výroby společně předpokládaným dodacím termínem. Frekvenci zasílání tohoto reportu určuje WIKOV.

K dispozici musí být nouzové plány a efektivní krizový management a na požádání je třeba je doložit.

Pokud se vyskytnou okolnosti, které mají dopad na termín dodání nebo dodané množství vůči



WIKOV, DODAVATEL musí zavést nutná opatření. Pokud je patrné, že i navzdory učiněným opatřením nemohou být dodrženy sjednané termíny nebo množství, DODAVATEL o tom musí bez vyzvání a neprodleně informovat kontaktní osobu WIKOV emailem nebo faxem a sdělit nový termín dodání.

Kromě toho informuje DODAVATEL společnost WIKOV na výzvu minimálně o těchto bodech:

- Příčina problému
- Výrobní kapacity pro díly ve skluzu a průběžné doby běhu strojů a pracovní časy, které jsou vzaty za základ (počet hodin za pracovní den, počet pracovních dní za týden)
- Prověření alternativní možnosti výroby (zásadně v souladu s požadavky WIKOV na kvalitu)
- Alternativní díly k dodání (zásadně v souladu s požadavky WIKOV na kvalitu)
- Prověření rozdělení dávky/dílčí dodávky
- Možnost zkrácení dodací lhůty prostřednictvím zvláštní přepravy
- Informace/ eskalace v rámci organizace DODAVATELE

Pokud není možné nalézt shodné řešení, je třeba zapojit kontaktní osobu DODAVATELE na vyšší úrovni řízení až po vedení společnosti DODAVATELE.

Příjem zboží v pracovní dny ve výrobních závodech WIKOV:

WIKOV MGI, Hronov: Po - Pá 6:00 – 14:00

WIKOV Gear, Plzeň : Po - Pá 6:00 – 14:00

WIKOV Sázavan, Zruč nad Sázavou: Po - Pá 6:00 – 14:00

16. Hodnocení dodavatelů

WIKOV má k dispozici systémové hodnocení dodavatelů. Rozlišuje dva druhy hodnocení:

a) Empirické hodnocení

Tento nástroj hodnotí dodavatele z hlediska dodržování dodacích termínů, nekvality zachycené před a ve výrobní fázi ve WIKOV. Vybraní dodavatelé jsou alespoň jednou ročně informováni o hodnocení, které za uplynulý rok dosáhli. V případě potřeby bude vyzván, aby se k hodnocení vyjádřil a popsal opatření, které povedou ke zlepšení dodacích termínů, kvality dodávaných dílů a spolupráce obecně.

Parametr	Popis	Hodnoty	Max.bodů
Kvalita dodávek	Podíl finančního objemu nekvality (HNV) na celkovém finančním objemu dodávek v %	%	20
Kvalita dodávek	Podíl počtu nálezů nekvality (RP+HNV) na počet přijatých řádků nákupních objednávek	0 - 100%	20
Termíny dodávek	Podíl počtu zpožděných dodaných řádků nákupních objednávek k celkovému počtu nákupních objednávek	0 - 100%	40



Rámcová smlouva	Vyhodnocení existence RS a odchylek od VOP	1-3 (úroveň)	10
Splatnost	Vyhodnocení poskytnuté splatnosti	1-5 (úroveň)	10

100

Dodavatel je za hodnocené období zařazen do jedné z úrovní A,B,C. Bodové hranice pro jednotlivé úrovně budou dodavateli sděleny společně s výsledkem hodnocení. Pokud nedosáhl úrovně A, musí být jeho snahou zlepšit svou pozici v následném sledovaném období.

b) Hodnocení spokojenosti spolupráce s dodavatelem

Hodnocení se provádí periodicky, nejdéle 1x ročně, za uplynulý předchozí kalendářní rok a má subjektivní charakter.

V Hodnocení spokojenosti spolupráce s dodavatelem se přihlíží k následujícím ukazatelům:

- Rychlost vyřizování reklamací
- Úspěšnost vyřizování reklamací
- Rychlost potvrzování objednávek
- Avizace dodání/nedodání materiálu
- Odborná způsobilost
- Schopnost a ochota inovací
- Schopnost reagovat na změny
- Způsob vymáhání pohledávek
- Spolehlivost a platnost nabídky
- Úplnost a včasnost nabídky
- Vystupování na cenovém jednání
- Dostupnost kontaktní osoby (operativa)
- Kulturní, jazyková bariéra
- Důvěryhodnost
- Perspektiva další spolupráce
- Schopnost komunikace
- Konkurenceschopnost cenová
- Přístup top managementu
- Zodpovědnost k životnímu prostředí
- Dodržování lidských práv

Metodika hodnocení jednotlivých ukazatelů:

dodavatel spolupracuje bez výhrad	5
dodavatel spolupracuje s drobnými výhradami	4
dodavatel spolupracuje na přijatelné úrovni	3
dodavatel spolupracuje s vážnými výhradami	2
dodavatel nespolupracuje	1



Po sečtení všech bodů je dodavatel zařazen do kategorie A, B nebo C podle následujícího klíče:

A...75b - 100b

B...40b - 74b

C...0b - 39b

17. Komunikace a Etický kodex

Předpokladem úspěšné spolupráce mezi Wikov a dodavatelem je otevřená komunikace na všech úrovních a v celém průběhu obchodní spolupráce.

Případné spory WIKOV prioritně řeší vzájemnou dohodou.

Všichni zaměstnanci WIKOV jsou vázáni Etickým kodexem. WIKOV požaduje dodržování těchto pravidel ve vzájemném obchodním vztahu:

PRAVIDLA ETICKÉHO KODEXU

1. *Respektujeme zákony, etická pravidla i kulturní a obchodní zvyklosti*
2. *Netolerujeme nabízení, požadování ani přijímání úplatků.*
3. *Nepoužíváme lež či jiné podvodné jednání*
4. *Odmítáme jakoukoli formu diskriminace*
5. *Jsme ohleduplní ke svému okolí, k životnímu prostředí, vytváříme dobré pracovní podmínky našim zaměstnancům*
6. *Respektujeme Klíčové hodnoty společnosti, budujeme pozitivní pracovní atmosféru*
7. *Jsme apolitičtí*

18. Dodavatelská sekce na <http://www.wikov.com>

Prostřednictvím dodavatelské sekce má dodavatel přístup k informacím o nákupu WIKOV. Dodavatelský portál je rozdělen na dvě zóny – veřejně přístupná a zabezpečená zóna přístupná dodavateli na přihlašovací e-mail a heslo.

Ve veřejné sekci jsou ke stažení uloženy např. základní obchodní dokumenty, dokumenty kvality nebo prezentace WIKOV se zaměřením na nákup. Pro informovanost dodavatele jsou

zde umístěny k nahlédnutí pozvánky na plánované e-aukce, kontakty na vedoucí pracovníky a jednotlivé referenty oddělení nákupu a příjezdový plánec do výrobních závodů vč. uvedení aktuální doby příjmu dodávek. Dodavatel má rovněž prostor prostřednictvím tohoto portálu zaslat WIKOV jakoukoliv zpětnou vazbu.

V zabezpečené zóně jsou pro přihlášeného dodavatele ke stažení obchodní dokumenty a dokumenty kvality týkající se konkrétního obchodního vztahu mezi WIKOV a DODAVATELEM (např. zápisy z jednání, NCR apod.). Přihlašovací údaje zašle kontaktní osoba WIKOV dodavateli na základě vlastního uvážení nebo žádosti DODAVATELE.

19. Neustálé zlepšování

Součástí strategie skupiny WIKOV je neustálé zlepšování. WIKOV preferuje dodavatele s aktivním přístupem ke zlepšování vlastních procesů a postupů, se zvláštním zřetelem na kvalitu produktů/služeb dodávaných do skupiny WIKOV.



20. Závěr

Manuál je závazný pro všechny dodavatele a slouží jako "Dohoda o kvalitě" mezi WIKOV a jeho dodavateli. Dodavatelé jsou povinni se s jeho zněním seznámit a toto seznámení stvrdit svým podpisem. Manuál je pro dodavatele závazný ode dne jeho podpisu. Nesplnění požadavků uvedených v tomto manuálu může vést ke ztrátě stávající anebo budoucí spolupráce, současně také k náhradě škod a vícenákladů z nich plynoucích.

V případě rozporů mezi výslovnými ustanoveními Rámcové kupní smlouvy/Rámcové smlouvy o dílo a tohoto Manuálu kvality pro dodavatele, mají ustanovení Rámcové kupní smlouvy/Rámcové smlouvy o dílo přednost před ustanoveními tohoto Manuálu kvality.