




Podręcznik dostawcy

Edycja 04


Czerwiec 2017

**SMA Magnetics sp. z o.o.
ul. Krakowska 390
32-080 Zabierzów**

SMA Magnetics sp. z o.o. ul. Krakowska 390 32-080 Zabierzów	Podręcznik Dostawcy (Supplier Quality Manual)			
	<i>Obowiązuje od:</i>	<i>Edycja:</i>	<i>Strona / stron</i>	
	2017-06-01	04	2 / 14	

Spis treści

1. HISTORIA ZMIAN	3
2. WPROWADZENIE.....	4
3. DEFINICJE I SKRÓTY	4
4. INFORMACJE OGÓLNE	5
4.1 POLITYKA JAKOŚCI	5
4.2 GŁÓWNE WYMAGANIA	5
4.3 KOMUNIKACJA	6
5. PROCES WYBORU I KWALIFIKACJI DOSTAWCY- VQE	6
5.1 ZASTOSOWANIE	6
5.2 PRZEBIEG PROCESU	6
5.2.1 Samoocena dostawcy.....	6
5.2.2 Planowanie VQE u dostawcy	7
5.2.3 Audyt VQE	7
5.2.4 Wymagania dla dystrybutorów i biur sprzedaży	7
6. ZATWIERDZENIE CZĘŚCI PRODUKCYJNYCH	7
6.1 ZATWIERDZENIE WARUNKOWE NA WSTĘPNYM ETAPIE PRODUKCJI	8
6.2 CHARAKTERYSTYKI SPECJALNE	8
6.3 SPECYFICZNE WYMAGANIA KLIENTA.....	8
6.4 PRZYGOTOWANIE PROTOTYPÓW/PARTIA PRÓBNA.....	8
6.5 PRZYGOTOWANIE PROCESU PRODUKCYJNEGO	9
6.6 ZATWIERDZENIE CZĘŚCI PRODUKCYJNEJ ISR	9
6.7 PONOWNE ZATWIERDZENIE	9
6.8 NIEZGODNOŚCI WYKRYTE NA ETAPIE PRODUKCJI.....	9
7. WERYFIKACJA KOMPONENTÓW W SMA MAGNETICS SP. Z O.O.....	10
7.1 INFORMACJE OGÓLNE	10
8. REKLAMACJE	10
9. ROZWÓJ I OCENA DOSTAWCÓW	11
9.1 AUDYTY	11
9.2 RUN AT RATE.....	11
9.3 OCENA DOSTAWCY.....	12
9.4 PLAN POPRAWY JAKOŚCI	12
10. PROGRAM NAPRAWCZY DLA DOSTAWCÓW NIEOSIĄGAJĄCYCH ZAŁOŻONYCH CELÓW.....	12
11. TRANSPORT, PAKOWANIE I IDENTYFIKACJA	13
11.1 TRANSPORT I PAKOWANIE	13
11.2 IDENTYFIKACJA PRODUKTÓW SPECYFIKOWANYCH PRZEZ SMA MAGNETICS SP. Z O.O.	13
11.3 IDENTYFIKACJA PRODUKTÓW KATALOGOWYCH.....	13
11.4 PRZYKŁAD ETYKIETY.....	14

SMA Magnetics sp. z o.o. ul. Krakowska 390 32-080 Zabierzów	Podręcznik Dostawcy (Supplier Quality Manual)			
	<i>Obowiązuje od:</i>	<i>Edycja:</i>	<i>Strona / stron</i>	
	2017-06-01	04	4 / 14	

2. Wprowadzenie.

Podręcznik dostawcy został stworzony w celu opisania procesów i wymagań, które powinien spełniać dostawca SMA Magnetics sp. z o.o.. Organizacja pracuje nad doskonaleniem swoich wyrobów oraz ciągłą poprawą swoich wyników jakościowych. Jednym z podstawowych filarów utrzymania wysokiej jakości wyrobów jest dobór dostawców oraz współpraca w obszarze doskonalenia jakości.


Wymagania opisane w poniższym Podręczniku Dostawcy gwarantują uporządkowane postępowanie podczas nowych uruchomień, seryjnej produkcji, wprowadzania zmian, postępowania w przypadku reklamacji oraz zapewnienie ciągłości dostaw. Wszystkie poniżej przedstawione informacje i wymagania są kluczowe dla ciągłości działań SMA Magnetics sp. z o.o. z racji faktu, że kontrola procesu u dostawcy jest kluczowym narzędziem dla zapewnienia wysokiej jakości wyrobu.

Wymagania Przedstawione w Podręczniku dostawcy dotyczą wszystkich dostawców którzy pracują wg. aktualnych zamówień (na komponenty, materiały, usługi) wystosowanych przez SMA Magnetics sp. z o.o.

W przypadku zmiany rewizji wymagań, dostawca powinien wdrożyć wprowadzone zmiany w okresie 30 dni licząc od daty ich publikacji na stronie www SMA Magnetics sp. z o.o..

3. Definicje i skróty

- **8D**- Eight disciplines problem solving/ Osiem etapów rozwiązywania problemów,
- **CNC**- Computerized Numerical Control/ Komputerowe sterowanie urządzeń numerycznych,
- **Część katalogowa**- produkt/komponent zdefiniowany przez projekt i specyfikacje określoną przez producenta i odwołującą się do ogólnie dostępnych standardów branżowych (n.p. ISO, DIN, itp.). Producent odpowiedzialny jest za nadzorowanie specyfikacji i wszystkich powiązanych z nią wymagań dotyczących produktu. Dla części katalogowych nie istnieją specyficzne wymagania SMA Magnetics sp. z o.o. dotyczące jej działania, funkcjonalności i/ lub aspektów wizualnych, wykraczające poza definicję producenta. Części katalogowe mogą być uznane jako dostępne bezpośrednio z magazynu lub jako produkowane na zamówienie,
- **D-FMEA**- Design Failure Mode Effects Analysis/ Analiza przyczyn i skutków wad projektu,
- **DPR**- Deviation Permit Request/ Wniosek o odstępstwo od dokumentacji
- **EAN**- European Article Number/ Europejski numer artykułu,
- **EPAL**- European Pallet Association,
- **FIFO**- First in first out/ Pierwsze przychodzi pierwsze wychodzi,
- **ISO**- International Organization for Standardization/ Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna,
- **FAI**- First article inspection /Inspekcja pierwszych próbek,
- **ISR**- Initial Sample Report/ Raport zatwierdzenia części,
- **P-FMEA**- Process Failure Mode Effects Analysis / Analiza przyczyn i skutków wad procesu,
- **PPM**- Defective parts per milion delivered/ Ilość części niezgodnych na 1 milion dostarczonych,
- **QMS**- Quality Management Statement/ Potwierdzenie jakości,
- **R@R**- Run at rate/ sprawdzenia zdolności i wydajności procesu,
- **VDA**- Verband der Automobilindustrie/ Stowarzyszenie niemieckiego przemysłu motoryzacyjnego,
- **VQE**- Vendor Quality Evaluation/ Proces Oceny Jakościowej dostawców grupy SMA,
- **ZI**- Zapytanie informacyjne,
- **ZN**- Zgłoszenie niezgodności.

SMA Magnetics sp. z o.o. ul. Krakowska 390 32-080 Zabierzów	Podręcznik Dostawcy (Supplier Quality Manual)			
	<i>Obowiązuje od:</i>	<i>Edycja:</i>	<i>Strona / stron</i>	
	2017-06-01	04	5 / 14	

4. Informacje ogólne

4.1 Polityka Jakości

Naszym celem jako producenta innowacyjnych elementów indukcyjnych jest udostępnienie wszystkich posiadanych zasobów w celu spełnienia oczekiwań klientów z zachowaniem najwyższych standardów jakościowych i ekologicznych. Aby to osiągnąć, kierujemy się następującymi wartościami:

- Zarządzamy przez cele,
- Wykorzystujemy nasze atuty,
- Bierzemy odpowiedzialność za wyniki,
- Jesteśmy zespołem,
- Cenimy szczerść, budujemy zaufanie,
- Dajemy przykład innym,
- Ciągłe się doskonalimy,
- Skupiamy się na priorytetach,
- Redukujemy straty.

Jednocześnie zobowiązujemy się do spełnienia wymagań i ciągłego doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością zgodnego z normą ISO 9001:2015.

4.2 Główne wymagania

Wszystkie produkty dostarczane do organizacji muszą być zgodne z wymaganiami określonymi w umowach, dokumentacjach i wytycznych przekazanych (m.in. Podręcznik dostawcy) na etapie zapytania ofertowego.


Firma SMA Magnetics sp. z o.o. jako nadrzędną filozofię przyjęła wymaganie tzw. „zero defektów” dla wszystkich produktów dostarczanych od dostawców. Oznacza to w praktyce obowiązek ciągłego doskonalenia procesu oraz produktu tak aby maksymalnie zbliżyć się do poziomu 0 ppm.

SMA Magnetics sp. z o.o. wymaga, aby każde zgłoszenie niezgodności było pilnie analizowane, a przyczyny źródłowe problemów znalezione i wyeliminowane przez dostawcę. Wymóg analizowania i rozwiązywania każdego przypadku niezgodności jest podstawowym fundamentem ciągłego doskonalenia i zadowolenia klienta. Dodatkowo, w celu monitorowania dostawcy dla osiągnięcia stanu zero defektów SMA Magnetics sp. z o.o., może określić pośrednie cele jakościowe dla dostawcy.

Dla osiągnięcia najlepszej jakości każdy dostawca zobligowany jest do:

- Przeprowadzenia procesu zatwierdzenia próbki wstępnej zgodnie z wymaganiami SMA Magnetics sp. z o.o.,
- Rozumienia wszystkich wymagań SMA Magnetics sp. z o.o. związanych z produktem,
- Zapewnienia, że dostępne są odpowiednie środki dla zapewnienia jakości produktu,
- Wdrożenia wymagań SMA Magnetics sp. z o.o. na każdym poziomie łańcucha dostaw,
- Utrzymywania udokumentowanego systemu zarządzania jakością zgodnego z wymaganiami ISO 9001:2015 lub systemu ekwiwalentnego po uzgodnieniu z SMA Magnetics sp. z o.o.

Dostawca powinien stworzyć system kontroli zmian, który reaguje na zmiany w sposób terminowy i dokładny. We wszystkich przypadkach potrzebne jest pisemne zatwierdzenie przedstawiciela SMA Magnetics sp. z o.o. na wprowadzenie jakichkolwiek zmian, które mogą mieć wpływ m.in. na: proces produkcji, kształt, funkcje, jakość, niezawodność, bezpieczeństwa wyrobu, dostawy oraz zgodność z regulacjami prawnymi.

SMA Magnetics sp. z o.o. ul. Krakowska 390 32-080 Zabierzów	Podręcznik Dostawcy (Supplier Quality Manual)			
	<i>Obowiązuje od:</i>	<i>Edycja:</i>	<i>Strona / stron</i>	
	2017-06-01	04	6 / 14	

4.3 Komunikacja

Wszystkie oficjalne komunikaty muszą być formułowane w języku polskim lub języku angielskim. Tę ogólną zasadę stosuje się do wszystkich dokumentów.

Tylko ustalenia w formie pisemnej potwierdzone przez przedstawiciela SMA Magnetics sp. z o.o. mogą stanowić autoryzację do działania. Uzgodnienia i instrukcję przekazywane ustnie nie mogą być interpretowane jako oficjalne zatwierdzenia bądź pozwolenia.

Formularz ZI – Zapytanie Informacyjne (Załącznik nr 3), jest dostępny jako formalny sposób komunikacji, który powinien być stosowany dla wyjaśnienia kwestii takich jak:

- wyjaśnienia/interpretacja rysunku lub specyfikacji,
- wnioskowanie o użycie alternatywnej metody dotyczącej produkcji bądź kontroli jakości,
- niezgodności na rysunku lub specyfikacji, które mogłyby doprowadzić do niezgodności produktu,
- aspekty logistyczne.

Formularz zapytania od dostawcy nie może być stosowany do zgłaszania niezgodności. W tym celu należy stosować formularz zgłoszenia niezgodności ZN (Załącznik nr 4).

Formularz ZN – Zgłoszenie niezgodności (Załącznik nr 4), należy stosować tylko i wyłącznie w celu zgłaszania niezgodności – pkt.6.7.

Formularze ZI oraz, ZN należy przesyłać na adres: zapytania.jakosc@dtw.com.pl

5. Proces wyboru i kwalifikacji dostawcy- VQE

5.1 Zastosowanie

Proces wstępnej oceny dostawcy, kwalifikacji i wyboru odbywa się na podstawie wewnętrznej procedury Grupy SMA.

Proces ten nie ma zastosowania dla poddostawców, ani dostawców wewnętrznych Grupy SMA. Proces oceny dostawcy nie ma zastosowania dla dostawców części katalogowych chyba że jest to wymagane. Decyzję o ewentualnym uruchomieniu procesu kwalifikacji dla dostawcy części katalogowych podejmuje kierownik DZJ.

5.2 Przebieg procesu


5.2.1 Samoocena dostawcy

Przedstawiciel Działu Zakupów Strategicznych grupy SMA zgłasza do dostawcy żądanie dostarczenia kompletnej samooceny w oparciu o formularz VQE. Wypełniony arkusz samooceny VQE powinien zostać zwrócony do przedstawiciela Działu Zakupów Strategicznych w terminie nieprzekraczającym 14 dni od daty jego otrzymania.

W przypadku braku zgody dostawcy na przeprowadzenie procesu samooceny (lub udostępnienie jej wyniku), proces wdrożenia nowego dostawcy zostanie zakończony z wynikiem negatywnym.

Tylko dostawcy, którzy osiągnęli poziom "Akceptowalny" w procesie samooceny VQE mogą kontynuować proces kwalifikacji.

W przypadku wyniku „Nieakceptowalnego” w samoocenie VQE proces wdrożenia nowego dostawcy zostanie zakończony z wynikiem negatywnym.

SMA Magnetics sp. z o.o. ul. Krakowska 390 32-080 Zabierzów	Podręcznik Dostawcy (Supplier Quality Manual)			
	<i>Obowiązuje od:</i>	<i>Edycja:</i>	<i>Strona / stron</i>	
	2017-06-01	04	7 / 14	

5.2.2 Planowanie VQE u dostawcy

Inżynier Rozwoju Dostawców kontaktuje się z dostawcą by ustalić korzystny dla obu stron termin na przeprowadzenie audytu. Dostawca zobowiązany jest zapewnić odpowiedni zespół i zasoby, aby skutecznie przeprowadzić ocenę.

5.2.3 Audyt VQE

Inżynier Rozwoju Dostawców wykonuje audyt u dostawcy zgodnie z kwestionariuszem VQE. Wynik oceny VQE jest ważny w całej Grupie SMA przez 2 lata od jej przeprowadzenia i w tym czasie dostawca może być nominowany do nowych projektów.

5.2.4 Wymagania dla dystrybutorów i biur sprzedaży

Jeżeli typ działalności bezpośredniego dostawcy to dystrybucja bądź prowadzenie biura sprzedaży wymagane jest, aby zapewnić, że proces samooceny zostanie przeprowadzony u każdego z poddostawców produkujących komponenty lub materiały dla SMA Magnetics sp. z o.o. Na prośbę SMA Magnetics sp. z o.o. arkusze samooceny powinny być udostępnione.

W uzasadnionych wypadkach SMA Magnetics sp. z o.o. wymagać będzie regularnej, kompleksowej oceny w lokalizacji produkcji przeprowadzonej przez swojego przedstawiciela. Zakres samooceny dla dystrybutorów i biur sprzedaży jest ograniczony i przedstawiony bezpośrednio przez przedstawiciela działu jakości SMA Magnetics sp. z o.o. (w zależności od profilu dostawcy). Jako minimum zakres ten obejmuje obszary takie jak: Strategia i planowanie, Zarządzanie dostawami i dostawcami, Identyfikacja i identyfikowalność, Zarządzanie reklamacjami.

6. Zatwierdzenie części produkcyjnych


Dostawca nie może wysyłać części produkcyjnych dopóki nie otrzyma od SMA Magnetics sp. z o.o. podpisanego bezwarunkowego lub warunkowego zatwierdzenia QMS. W przypadku gdy część/usługa nie zostanie w pełni zaakceptowana, SMA Magnetics sp. z o.o. doradzi dostawcy jakie działania należy podjąć w celu uzyskania bezwarunkowego zatwierdzenia.

W przypadku niezgodności, problemów lub pytań dotyczących zatwierdzenia części, dostawca powinien skontaktować się z Działem Zabezpieczenia Jakości SMA Magnetics sp. z o.o..

Wszystkie dokumentacje i zapisy związane z jakością produktu lub produkcji, muszą być archiwizowane przez co najmniej 10 lat i / lub na czas określony przez wszelkie wymogi prawne.

Dostawca nie może wprowadzać żadnych zmian w produkcie lub procesie, po jego zatwierdzeniu przez SMA Magnetics sp. z o.o. bez odpowiedniej autoryzacji. W przypadku potrzeby zmian, dostawca zobowiązany jest skontaktować się z Działem Zabezpieczenia Jakości SMA Magnetics sp. z o.o. poprzez formularz ZI (Załącznik nr 3).

Formularze ZI oraz, ZN należy przysyłać na adres: zapytania.jakosc@dtw.com.pl

SMA Magnetics sp. z o.o. ul. Krakowska 390 32-080 Zabierzów	Podręcznik Dostawcy (Supplier Quality Manual)			
	<i>Obowiązuje od:</i>	<i>Edycja:</i>	<i>Strona / stron</i>	
	2017-06-01	04	8 / 14	

6.1 Zatwierdzenie warunkowe na wstępnym etapie produkcji

Proces zatwierdzenia warunkowego na wstępnym etapie produkcji obowiązuje wszystkich dostawców SMA Magnetics sp. z o. o.. Celem tego procesu jest wstępne zatwierdzenie próbek przygotowanych przez dostawcę, a powstałych w procesie, który nie został zatwierdzony przez przedstawiciela Działu Zabezpieczenia Jakości SMA Magnetics sp. z o.o..

Każdorazowo, w przypadku zamawiania próbek na wczesnym etapie uruchomienia produkcji u dostawcy, jest on zobligowany dołączyć wcześniej wyspecyfikowane dokumenty, badania itp. przez SMA Magnetics sp. z o. o..

W przypadku zaakceptowania dostawy, zostanie wystawiony dokument QMS warunkowy obejmujący swoim zakresem tylko i wyłącznie daną dostawę. W przypadku niezaakceptowania dostawy detale zostaną zwrócone do dostawcy.

W przypadku stwierdzenia niezgodności, zostaną one opisane w dokumencie QMS wraz z informacją:

- czy niezgodności mogą zostać zaakceptowane przez SMA Magnetics sp. z o.o. na aktualnym etapie uruchomienia produkcji – wówczas, wyeliminowanie ich będzie konieczne przed przystąpieniem do procesu kwalifikacji części (ISR), po uzgodnieniu z przedstawicielem Działu Zabezpieczenia Jakości SMA Magnetics sp. z o.o.
- czy niezgodności nie mogą być zaakceptowane na aktualnym etapie produkcji - wówczas, wspólnie z dostawcą zostanie określony plan poprawy aby w kolejnych dostawach wyeliminować niezgodności.

6.2 Charakterystyki specjalne

Charakterystyka specjalna to cecha materiału, procesu, części lub testu mająca znaczący wpływ na dopasowanie, formę lub funkcję produktu.

Charakterystyki specjalne są identyfikowane w trakcie wykonywania analizy ryzyka procesu i produktu. Wszystkie określone charakterystyki specjalne muszą zostać ujęte w planie kontroli wraz z wytycznymi dot. ich kontroli.

Dla wszystkich charakterystyk specjalnych, dopuszczalny poziom zdolności procesu ustalony jest przed rozpoczęciem produkcji, zgodnie z załącznikiem nr 2. Charakterystyki Specjalne są oznaczone w specyfikacji i na rysunku SMA Magnetics sp. z o. o..


Pozostałe charakterystyki określone są jako charakterystyki standardowe. Dla charakterystyk standardowych należy zapewnić odpowiednie metody kontrolne. W przypadku gdy charakterystyka nie jest zdefiniowana jako charakterystyka specjalna, dostawca pozostaje nadal odpowiedzialny za zapewnienie zgodności z wymaganiami SMA Magnetics sp. z o. o..

6.3 Specyficzne wymagania klienta

SMA Magnetics sp. z o. o. zastrzega sobie prawo do zmiany specyficznych wymagań na każdym etapie projektu. Dostawca zostanie poinformowany o wszelkich zmianach z odpowiednim wyprzedzeniem.

6.4 Przygotowanie prototypów/partia próbna

Dostawca musi zapewnić odpowiednią ilość części/próbek z procesu produkcyjnego, który został wewnętrznie zatwierdzony oraz uznany za zdolny do produkcji seryjnej. Szczegółowe wymagania dotyczących próbek zestawiono w załączniku nr 2.

SMA Magnetics sp. z o.o. ul. Krakowska 390 32-080 Zabierzów	Podręcznik Dostawcy (Supplier Quality Manual)			
	<i>Obowiązuje od:</i>	<i>Edycja:</i>	<i>Strona / stron</i>	
	2017-06-01	04	9 / 14	

6.5 Przygotowanie procesu produkcyjnego

Dostawca powinien zapewnić i udokumentować, że jego proces produkcji oraz kontroli wyrobu spełnia wymagania jakościowe SMA Magnetics sp. z o.o.. W tym celu dostawca do procesu przygotowania produkcji powinien włączyć przygotowanie dokumentacji, zgodnie z wymaganiami zawartymi w Załącznik nr 2.

6.6 Zatwierdzenie części produkcyjnej ISR

Proces Przygotowania Produkcji nowego detalu kończy się jego zatwierdzeniem. W celu zatwierdzenia części do produkcji dostawca zobowiązany jest przedstawić:

- produkowanie części/próbki, wg. wymagań z Załącznika nr 2
- wszystkie dokumenty wskazane w Załączniku nr 2,
- ewidencję zmian powstałych podczas procesu przygotowania produkcji,
- inne dokumenty, jeśli zostały wcześniej ustalone z dostawcą.

Wszystkie wymagane dokumenty i próbki należy przedłożyć w tym samym terminie. Dokumenty należy przedłożyć w formacie PDF.

SMA Magnetics sp. z o.o. opiniuje (zatwierdza, zatwierdza warunkowo, odrzuca) dokumentację, próbki przedkładając dokument QMS potwierdzający odpowiedni status zatwierdzenia.

SMA Magnetics sp. z o.o. przedkładając dokument QMS ma prawo ograniczyć czasowo lub ilościowo dostawy części lub całkowicie odrzucić dostarczone próbki i dokumentację zakazując tym samym dostaw części w istniejącym stanie. SMA Magnetics sp. z o.o. rezerwuje sobie prawo do zmiany statusu wcześniej przedłożonego dokumentu QMS na ograniczony bądź odrzucony. Proces taki zostanie uruchomiony w przypadku zastrzeżeń dt. jakości, terminowości lub braku reakcji na zalecenia stawiane przez SMA Magnetics sp. z o.o. (np. reklamacje).

Bez zatwierdzenia ISR i otrzymania dokumentu QMS potwierdzającego zatwierdzenie (ograniczone lub pełne) dostawca nie może wysłać do SMA Magnetics sp. z o.o. żadnych części.

6.7 Ponowne zatwierdzenie


SMA Magnetics sp. z o.o. wymaga przedstawienia kolejnej próbki do zatwierdzenia (ISR) wraz z odpowiednią dokumentacją w następujących przypadkach:

- zmiany w produkcji/specyfikacji,
- zmiana lokalizacji produkcji (także wewnętrznie),
- zmiany w procesie produkcyjnym, metodzie kontroli, narzędziach i materiałach,
- produkcja zawieszona na dłużej niż 12 miesięcy,
- zmiana lub korekta narzędzia,
- zmiana w programie CNC,
- zmiana kupowanych komponentów,
- zmiana poddostawców.

6.8 Niezgodności wykryte na etapie produkcji

Jeżeli Dostawca w trakcie produkcji stwierdzi jakiegokolwiek niezgodności na produkowanych wyrobach wówczas:

- gdy niezgodność jest możliwa do poprawy - może to wykonać bez konieczności uzyskania zgody SMA Magnetics sp. z o.o.. Dostawca zobligowany jest do poinformowania klienta o zaistniałej sytuacji. Informacja powinna być przekazana do Działu Zabezpieczenia Jakości.

SMA Magnetics sp. z o.o. ul. Krakowska 390 32-080 Zabierzów	Podręcznik Dostawcy (Supplier Quality Manual)			
	<i>Obowiązuje od:</i>	<i>Edycja:</i>	<i>Strona / stron</i>	
	2017-06-01	04	10 / 14	

- w pozostałych przypadkach Dostawca zobowiązany jest do przesłania e-mailem do Działu Zabezpieczenia Jakości SMA Magnetics sp. z o.o. kompletny formularz ZN (Załącznik Nr 4) w wersji elektronicznej.

Jeżeli dostawca nie może zapewnić pełnej zgodności produktu bądź usługi z wymaganiami SMA Magnetics sp. z o.o. może ubiegać się o stałe odstępstwo od dokumentacji. Wówczas dostawca zobligowany jest do uzupełnienia wniosku DPR – wniosek o odstępstwo (załączniku nr. 7). Uzupełniony wniosek należy kierować na adres mailowy: zapytania.jakosc@dtw.com.pl

W przypadku awarii narzędzia, które stanowi własność SMA Magnetics sp. z o. o. (forma wtryskowa, wykrojnik, itp.) należy bezzwłocznie poinformować SMA Magnetics sp. z o. o. za pomocą formularza ZN (Załącznik Nr 4). Wypełniony formularz należy przesać na adres mailowy: tools@dtw.com.pl

7. Weryfikacja komponentów w SMA Magnetics sp. z o.o.

7.1 Informacje ogólne

Zasadą, którą przyjęło SMA Magnetics sp. z o.o., jest pełna odpowiedzialność dostawcy za jakość wyprodukowanych komponentów. Każdy dostawca SMA Magnetics sp. z o.o. odpowiada za zapewnienie i wbudowanie jakości w swój proces produkcyjny, wraz z zapewnieniem skutecznego i efektywnego procesu zwalniania wyrobów do klienta.

Dodatkowo przedstawiciele kontroli dostaw SMA Magnetics sp. z o.o. monitorują jakość dostarczonych wyrobów zgodnie z wewnętrzną procedurą.

W przypadku wykrycia niezadeklarowanych niezgodności (pkt. 6.8) uruchamiany jest proces reklamacyjny.

8. Reklamacje

W przypadku stwierdzenia niezgodności jakościowej lub logistycznej wystawiany jest protokół reklamacyjny bądź informacja jakościowa.

Poniżej zawarte są informacje opisujące, w jakich przypadkach zostaną wystawiane reklamacje jakościowe, logistyczne oraz informacje jakościowe:


Reklamacja jakościowa obejmuje m.in. :

- uszkodzony produkt,
- niezgodność z dokumentacją lub specyfikacją,
- zabrudzenia, zanieczyszczenia.

Reklamacja logistyczna obejmuje m.in. :

- niezgodność opisu produktu (etykieta),
- niezgodna ilość części w dostawie lub opakowaniu,
- brak dostawy,
- towar dostarczony niezgodny z zamówieniem lub fakturą,
- uszkodzenie opakowania,
- użycie niestandardowego opakowania,
- problemy z dokumentacją transportową.

Informacja jakościowa obejmuje m.in. :

SMA Magnetics sp. z o.o. ul. Krakowska 390 32-080 Zabierzów	Podręcznik Dostawcy (Supplier Quality Manual)			
	<i>Obowiązuje od:</i>	<i>Edycja:</i>	<i>Strona / stron</i>	
	2017-06-01	04	11 / 14	

- materiał niespełniający wymagań jakościowych SMA Magnetics sp. z o.o. warunkowo dopuszczony do procesu produkcyjnego.

Po otrzymaniu reklamacji dostawca zobowiązany jest do natychmiastowego wdrożenia działań w celu zapewnienia produkcji w SMA Magnetics sp. z o.o., eliminacji problemu, zabezpieczenia procesu, a także zabezpieczenia zgodnych dostaw do SMA Magnetics sp. z o.o.. Gdy jest to wymagane, powinien zastąpić reklamowany wyrób innym, zgodnym wyrobem, w tej samej konfiguracji i w tej samej ilości lub zorganizować sortowanie i/lub naprawę.

W przypadku zagrożenia ciągłości produkcji, SMA Magnetics sp. z o.o. może podjąć decyzję o sortowaniu lub naprawie we własnym zakresie, a wszystkimi kosztami związanymi z obsługą reklamacji będzie obciążony dostawca.

Dostawca jest odpowiedzialny za znalezienie przyczyny powstania problemu, wdrożenie efektywnych działań korygujących we wszystkich obszarach.

Dostawca zobowiązany jest odpowiedzieć na każde zgłoszenie reklamacyjne w przeciągu 1 dnia roboczego od jego przesłania. Odpowiedź powinna zawierać opis natychmiastowych działań korekcyjnych (n.p. sprawdzenie stanów magazynowych, produkcji w toku oraz części w transporcie) według standardu 8D wymagane są informacje D0, D1, D2, D3.

Dostawca zobowiązany jest przedstawić dla każdej zgłoszonej reklamacji kompletny zapis z dochodzenia przyczyny źródłowej w terminie nie późniejszym niż 30 dni od przesłania zgłoszenia reklamacji. Obowiązkowo, raport musi uwzględniać planowanie działań korygujących oraz zapobiegawczych – według standardu 8D wymagane są informacje D0-D8.

SMA Magnetics sp. z o.o. wymaga, aby analizę przyczyn powstania niezgodności oraz planowanie działań korygujących i zapobiegawczych raportować przy użyciu formularza 8D. Dostawca zobowiązany jest do przestrzegania terminów zawartych w formularzu 8D SMA Magnetics sp. z o.o. . Niezastosowanie się do tych wymagań, skutkować będzie obciążeniem dostawcy poniesionymi kosztami z tytułu niezgodności i obniży ocenę dostawcy w rankingu SMA Magnetics sp. z o.o..

9. Rozwój i ocena dostawców


9.1 Audyty

SMA Magnetics sp. z o.o. wykonuje audyty dostawców wg zatwierdzonego harmonogramu. Zakres audytu oparty jest na wymaganiach VDA 6.3, VDA 6.5. SMA Magnetics sp. z o.o. zastrzega sobie prawo do przeprowadzenia audytów również u poddostawców. Przeprowadzone przez SMA Magnetics sp. z o.o. audyty nie zwalniają dostawcy z odpowiedzialności za produkowany wyrób.

9.2 Run at Rate

W celu weryfikacji zdolności i wydajności procesu produkcyjnego u dostawców SMA Magnetics sp. z o.o. może przeprowadzić badanie R@R. Celem tego badania jest upewnienie się, że zaplanowany przez dostawcę proces produkcyjny, działając w warunkach normalnych, spełnia wszystkie wymagania SMA Magnetics sp. z o.o. (jakość, ilość, czas).

Badanie R@R może zostać ponownie wykonane dla zatwierdzonego procesu, jeżeli dokonano w nim zmian, które mogą mieć wpływ na jego zdolność i/lub wydajność.

SMA Magnetics sp. z o.o. ul. Krakowska 390 32-080 Zabierzów	Podręcznik Dostawcy (Supplier Quality Manual)			
	<i>Obowiązuje od:</i>	<i>Edycja:</i>	<i>Strona / stron</i>	
	2017-06-01	04	12 / 14	

9.3 Ocena Dostawcy

Kwartalnie lub częściej (jeśli wymagane), SMA Magnetics sp. z o.o. ocenia swoich dostawców na podstawie historii współpracy. Ocenie podlegają nie tylko wyniki jakościowe, ale również terminowość dostaw, reakcja na zmiany w dostawach, jakość komunikacji itp. O wynikach oceny dostawca będzie informowany drogą mailową lub podczas organizowanych spotkań.

Na ocenę dostawcy wpływają m.in. :

- Audyty według VDA 6.3 i VDA 6.5,
- Ilość reklamacji jakościowych – wskaźnik PPM,
- Ilość reklamacji logistycznych – wskaźnik PPM,
- Ilość informacji jakościowych.

Dla każdego dostawcy określone są ogólne cele zgodnie z załącznikiem nr 1.

Jeśli zachodzi taka potrzeba, Dział Zabezpieczenia Jakości SMA Magnetics sp. z o.o. wyznacza dostawcy cele indywidualne.

W celu poprawy wyników jakościowych u dostawcy oraz zdefiniowania działań mających na celu usunięcie problemów jakościowych SMA Magnetics sp. z o.o. może przeprowadzić u dostawcy:

- Audyt, procesu lub produktu wg VDA 6.3 i VDA 6.5 skupiający się na zebranych wcześniej problemach jakościowych.
- Szkolenia: SMA Magnetics sp. z o.o. może wspierać dostawcę w ramach szkoleń dotyczących:
 - interpretacji wymagań SMA Magnetics sp. z o.o.,
 - przygotowania dokumentacji dotyczących zatwierdzenia części produkcyjnych – ISR,
 - postępowania z reklamacjami,
 - praktycznego rozwiązywania problemów.

9.4 Plan poprawy jakości

Na wniosek SMA Magnetics sp. z o.o. dostawca zobowiązany jest (w jak najkrótszym czasie) przedstawić plan poprawy jakości, który jest zgodny z określonymi celami i wymaganiami.

Plan poprawy jakości dostawcy powinien być oparty na analizie informacji zwrotnej z SMA Magnetics sp. z o.o. (ocena dostawcy, wyniki audytów, reklamacje), w celu zidentyfikowania problemów technicznych, jakościowych i systemowych.


Plan poprawy jakości musi zostać zaakceptowany przez SMA Magnetics sp. z o.o.. Dostawca jest odpowiedzialny za wdrożenie działań, a skuteczność wdrożonych działań jest na bieżąco oceniana zarówno przez dostawcę jak i SMA Magnetics sp. z o.o..

10. Program naprawczy dla dostawców nieosiągających założonych celów

SMA Magnetics sp. z o.o. posiada zdefiniowany program do zarządzania dostawcami, którzy nie osiągnęli celów określonych przez SMA Magnetics sp. z o.o..

Spotkania SMA Magnetics sp. z o.o. i wybranych dostawców którzy nie osiągają celów zostanie zaplanowane. Podczas tych spotkań, dostawca przedstawia analizę problemów wraz z planem naprawczym.

Jeżeli dostawca nie poprawia swoich wyników, SMA Magnetics sp. z o.o. może podjąć decyzję o skreśleniu dostawcy z listy zakwalifikowanych dostawców.

SMA Magnetics sp. z o.o. ul. Krakowska 390 32-080 Zabierzów	Podręcznik Dostawcy (Supplier Quality Manual)			
	<i>Obowiązuje od:</i>	<i>Edycja:</i>	<i>Strona / stron</i>	
	2017-06-01	04	13 / 14	

11. Transport, pakowanie i identyfikacja

11.1 Transport i pakowanie

Dostawca jest odpowiedzialny za stosowanie opakowania które zagwarantuje zabezpieczenie części przed uszkodzeniem podczas transportu i składowania. Jeżeli nie istnieją konkretne wymagania SMA Magnetics sp. z o.o. dt. sposobu pakowania (formularz: Wymagania dt. pakowania i transportu) dostawca powinien zaproponować i uzgodnić z SMA Magnetics sp. z o.o. własny sposób pakowania i zabezpieczenia części.

Każde opakowanie musi zostać oznaczone etykietą. Jeżeli jest stosowane opakowanie zbiorcze, powinno ono posiadać etykietę zbiorczą. Każde indywidualne opakowanie wewnątrz również musi zostać oznaczone etykietą.

Materiał musi być dostarczany na certyfikowanych paletach według listy poniżej, o ile nie ustalono inaczej:

- Europaleta 800x1200 EPAL 1,
- Europaleta 1000x1200 EPAL 3,
- Europaleta 800x600 EPAL 6.

11.2 Identyfikacja produktów specyfikowanych przez SMA Magnetics sp. z o.o.

Dostawca zobowiązany jest do stosowania etykiet zawierających poniższe informację. Wymaganie to dotyczy wszystkich produktów wykonanych według specyfikacji SMA Magnetics sp. z o.o.. :

- Logo lub nazwa SMA Magnetics sp. z o.o.,
- Kod SMA Magnetics sp. z o.o. według zamówienia,
- Nazwa artykułu,
- Nazwa materiału/ów surowych (jeśli dotyczy),
- Ilość części w opakowaniu oraz jednostka,
- Kod EAN (kod kreskowy) dostarczony przez SMA Magnetics sp. z o.o.,
- Nazwa dostawcy oraz lokalizacja produkcji (jeśli dostawca posiada kilka lokalizacji produkcji),
- inne (jeśli uzgodniono).


Dodatkowe dane wymagane przez dostawcę mogą również znaleźć się na etykiecie. SMA Magnetics sp. z o.o. nie narzuca wymagań dotyczących formy graficznej etykiety jednakże wszystkie informację zawarte na etykiecie muszą być czytelne.

11.3 Identyfikacja produktów katalogowych

Produkty katalogowe muszą również być oznaczone etykietą zawierającą minimum:

- Nazwa i numer produktu,
- Ilość i jednostka,
- Data przydatności (jeśli dotyczy),
- Numer partii/ serii produkcyjnej.

Wszystkie informacje zawarte na etykiecie muszą być czytelne.

SMA Magnetics sp. z o.o. ul. Krakowska 390 32-080 Zabierzów	Podręcznik Dostawcy (Supplier Quality Manual)			
	Obowiązuje od:	Edycja:	Strona / stron	
	2017-06-01	04	14 / 14	

11.4 Przykład etykiety

Kod SMA : kod produktu według zamówienia
(SMA code) (product code per purchase order)

Nazwa : nazwa produktu według zamówienia
(name) (product name per purchase order)

Materiał : nazwa materiału/ów surowych użytych w produkcji
(material) (raw material/s used to produce product)

Ilość : ilość i jednostka
(quantity) (quantity and unit)

Dostawca : nazwa dostawcy oraz lokalizacja produkcji
(Supplier) (Supplier name and location of production)



logo lub nazwa SMA Magnetics sp. z o. o.
(logo or name of SMA Magnetics sp. z o. o.)

Zdj. 1. Przykładowa etykieta produktu wykonanego ze specyfikacji SMA Magnetics sp. z o.o..