



Утверждаю
Заместитель генерального
директора по качеству

_____ С.В.Стрельников
“25” _____ 10 _____ 2017г.

СОГЛАШЕНИЕ О КАЧЕСТВЕ ПОСТАВОК

Система менеджмента качества

Планирование и реализация совместной
стратегии в области качества с
поставщиками АО «СОАТЭ»

Редакция № 3

Дата введения 26.10.17 _____

2017 год

Содержание

Общие положения.....	3
1 Область применения.....	4
2 Кодекс деловой этики поставщиков АО «СОАТЭ»	4
3 Сокращения, нормативные ссылки	5
3 Требования к системе менеджмента качества Поставщика	7
4 Действия до начала поставок	7
4.1 Планирование.....	7
4.2 Анализ потенциальных дефектов (FMEA) для изделий и процессов Поставщика.....	7
4.3 Специальные характеристики.....	8
4.4 Карта потока процесса.....	8
4.5 План управления.....	9
4.6 Производство установочной партии	9
4.7 Статистическое управление процессами.....	9
4.8 Анализ измерительных систем.....	10
4.9 Процесс одобрения производства.....	10
5 Действия при серийных поставках.....	11
5.1 Обеспечение стабильности технологических процессов.....	11
5.2 Требования к лабораториям.....	11
5.3 Требования к средствам контроля и измерений.....	11
5.4 Требования к оборудованию.....	12
5.5 Идентификация и прослеживаемость продукции.....	12
5.6 Управление несоответствующей продукцией.....	12
5.7 Режим контролируемой поставки.....	13
5.8 Развитие субпоставщиков.....	13
5.9 Мониторинг качества поставок.....	15
5.10 Аудиты поставщиков.....	15
5.11 Требования к чистоте.....	16
5.12 Обучение персонала.....	16
5.13 Уведомление потребителя об изменениях.....	16
5.14 Коммуникации.....	16
5.15 Специфические требования.....	16
5.16 Законодательные и нормативные правовые требования.....	17
5.17 Анализ и минимизация риска.....	17
5.18 Планирование непрерывности бизнеса.....	17
5.19 Безопасность продукции.....	17
6. Улучшения.....	17
6.1 Применение метода защиты от ошибок.....	17
7. Требования для поставщиков ПО для продуктов автомобильной промышленности или продуктов автомобильной промышленности со встроенным ПО.....	17
Приложение А Требования для различных уровней представления РРАР.....	20
Приложение В Соглашение об уровне дефектности поставок.....	21
Приложение С Перечень контактных лиц АО «СОАТЭ».....	22

Общие положения

Наше значение и положение на рынке производства автокомпонентов решающим образом определяется качеством наших изделий. Качество материалов и комплектующих непосредственно влияет на наши изделия. И наши Поставщики, как наши партнеры, несут ответственность за качество своих материалов и комплектующих изделий.

Настоящее соглашение должно внести вклад в реализацию совместной стратегии в области качества АО «СОАТЭ» (далее по тексту – Потребитель) со своими Поставщиками.

В результате, с помощью партнерского сотрудничества должна быть достигнута долгосрочная цель «нуль дефектов».

Критерии выбора Поставщика АО «СОАТЭ» включают:

- уровень качества поставок;
- уровень финансовых условий;
- уровень возможности (способности) удовлетворять особым требованиям Потребителя;
- уровень логистических процессов;
- уровень лояльности;
- уровень рисков.

Проведение аудита Поставщика представителями Потребителя - один из способов достижения прочных взаимовыгодных связей между Поставщиком и Потребителем благодаря активному обмену информацией и обеспечению открытости в отношении вопросов производства продукции для потребителя.

Аудит Поставщика является одной из форм деловых отношений партнеров по бизнесу.

Для развития и поддержания взаимовыгодных отношений с Поставщиками Потребитель ведет деятельность по оказанию помощи в развитии систем менеджмента Поставщиков и делится опытом внедрения и реализации требований ISO 9001:2015, IATF 16949:2016 и т.д.

Потребитель периодически проводит оценку взаимодействия с Поставщиками по вышеприведенным направлениям.

Поставщикам АО «СОАТЭ» необходимо проявлять активность в реализации требований настоящего документа.

1 Область применения

- 1.1 Настоящее соглашение устанавливает требования к Поставщикам материалов и комплектующих изделий (далее по тексту – МиКИ), используемых при производстве продукции Потребителя для автосборочных предприятий.
- 1.2 Если Поставщик является торговым посредником (не отвечает за проектирование, разработку и производство продукции), то требования раздела 4 и пункта 5.1 настоящего соглашения на него не распространяются.

2. Кодекс деловой этики поставщиков АО «СОАТЭ»

Назначение

Акционерное общество «СОАТЭ» осуществляет свою деятельность, демонстрирующую приверженность к соблюдению всех применимых норм законодательства, следуя принципам добросовестности и честности. Кодекс деловой этики поставщика, в дальнейшем именуемый «Кодекс», выражает ожидания АО «СОАТЭ» от своих поставщиков, подрядчиков и других организаций, с которыми вступает в деловые отношения в соответствии с признанными на международном уровне стандартами по соблюдению прав человека, охране окружающей среды и противодействию коррупции.

Соблюдение применимых законов и постановлений

Поставщик должен соблюдать все местные, национальные и международные законы, постановления, договоры и отраслевые стандарты, в том числе, без ограничения, касающиеся производства, ценообразования, продаж и дистрибуции, а также безопасности соответствующих продуктов и/или услуг.

Конфиденциальная / внутренняя информация

Поставщики обязаны уважать интеллектуальную собственность АО «СОАТЭ», ее коммерческие секреты и любую другую конфиденциальную, внутреннюю и закрытую информацию и не имеют права использовать или раскрывать ее, за исключением случаев, предусмотренных контрактом с АО «СОАТЭ».

Антимонопольное право и конкуренция

На основании законов и постановлений, обычно называемым антимонопольным законодательством, существующим и действующим во многих странах, поставщик обязан всегда выполнять такое законодательство. К действиям, которые нарушают антимонопольное законодательство, относятся соглашения и договоренности между конкурентами с тем, чтобы устанавливать и регулировать цены, бойкотировать поставщиков или клиентов, делить или распределять рынки или клиентов, либо ограничивать производство или продажи продуктов или услуг.

Охрана труда и промышленная безопасность

Поставщики обязаны гарантировать соответствие действующему законодательству в сфере ОТиПБ и обеспечить максимальное снижение любого негативного воздействия своей деятельности, продуктов и услуг на окружающую среду.

Этичное ведение бизнеса

Честные отношения с клиентами и поставщиками важны для поддержания здоровых деловых отношений. При работе мы стремимся обеспечивать равные возможности всем

потенциальным поставщикам и принимать решения, будучи основанным на таких объективных критериях, как цена и качество, возможности сервиса, а также надежность и порядочность поставщика.

Наши поставщики должны придерживаться тех же самых высоких этических стандартов и проводить коммерческие операции с профессиональной честностью и соблюдая принцип равной справедливости по отношению ко всем. Политика АО «СОАТЭ» не предполагает поощрение посредством подарков или материальных благ в наличных деньгах или в любом другом виде работнику отдела закупок. Это будет рассматриваться как коррупция или взяточничество.

Требование к качеству

АО «СОАТЭ» сотрудничает с теми поставщиками, которые выпускают, обеспечивают упаковку, хранение и доставку продукции в соответствии с техническими нормами, стандартами и условиями. Поставщик обязан предоставлять всю документацию относительно качества и безопасности продукции и технологии, а также предоставить доступ для аудита второй стороной представителям АО «СОАТЭ».

Аудит и расторжение договора на поставку

АО «СОАТЭ» оставляет за собой право проверять соблюдение данного Кодекса путем аудита сотрудниками АО «СОАТЭ» или путем привлечения третьей стороны. Если станет известно о каких-либо действиях или обстоятельствах, не соответствующих положению Кодекса, наша организация оставляет за собой право требовать применения корректирующих мер, вплоть до расторжения договора.

С кем связаться

Если у вас есть какие-либо вопросы, связанные с данным Кодексом, или вы хотите предоставить информацию относительно каких-либо нарушений или неэтичного поведения работника отдела закупок АО «СОАТЭ», просим вас сообщить об этом начальнику отдела закупок АО «СОАТЭ» по e-mail: sergey.myasnyankin@soate.ru.

Вы также можете сообщить о нарушениях этических норм непосредственно заместителю директора по маркетингу АО «СОАТЭ» по e-mail: onvi@soate.ru

2 Сокращения и нормативные ссылки

2.1 В данном соглашении используются следующие сокращения:

СМК - система менеджмента качества;
APQP - планирование качества перспективной продукции;
FMEA - анализ видов и последствий потенциальных дефектов конструкции и процесса;
SPC - статистическое управление процессами;
MSA - анализ измерительных систем;
PPAP - процесс согласования производства части;
АТЭ — автотракторное электрооборудование;
МиКИ – материалы и комплектующие изделия;
КПП(ДПП) – карта потока процесса(диаграмма потока процесса);
ПЧР- приоритетное число риска;
Ср, Срк, Рр, Ррк – индексы воспроизводимости (возможностей)процесса;
См, Смк – индексы воспроизводимости оборудования;
GRR –сходимость и воспроизводимость;
ndc – число различных категорий (разрешающая способность).

2.2 В данном соглашении используются следующие понятия:

8D - процедура решения проблем качества поставок.

PPM – количество несоответствующей продукции на 1 млн. выпущенной/проконтролированной продукции.

Специальные процессы — процессы производства и предоставления услуг, результаты осуществления которых не могут быть верифицированы последующим мониторингом или измерениями.

Установочная партия – первая промышленная партия, изготовленная в период освоения производства по технической документации серийного или массового производства с целью подтверждения готовности производства к выпуску продукции с установленными требованиями и в заданных объемах.

Серийное производство – производство продукции по стабильной технологии отдельными партиями, но не в массовом количестве.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия

ПРИМЕЧАНИЕ 1 – У несоответствия может быть несколько причин.

ПРИМЕЧАНИЕ 2 - Существует различие между коррекцией и корректирующим действием.

Коррекция – действие, предпринятое для устранения обнаруженного несоответствия. Коррекция может осуществляться в сочетании с корректирующим действием.

Несоответствующая продукция - продукция не соответствует требованиям Потребителя (по комплектности, качеству, сопроводительной документации и т.п).

Субпоставщики – поставщики материалов и комплектующих изделий для использования в технологических процессах изготовления материалов и комплектующих изделий, поставляемых Потребителю Поставщиками I уровня.

Поставщики I уровня – Поставщики материалов и комплектующих изделий для непосредственного использования в технологических процессах Потребителя.

Идентификация – процедура, предполагающая маркировку и анкетирование сырья, материалов, комплектующих изделий и готовой продукции.

Прослеживаемость – способность проследить предысторию, использование или местонахождение продукции с помощью идентификации.

Качество ПО - набор свойств (атрибутов) программной продукции, по которым ее качество оценивается или описывается.

2.3 В данном соглашении используются ссылки на следующие нормативные документы:

ISO 9001:2015 «Системы менеджмента качества. Требования»;

IATF16949:2016 «Фундаментальные требования к системе менеджмента качества для производств автомобильной промышленности и организаций, производящих соответствующие сервисные части»;

«Анализ видов и последствий потенциальных отказов. FMEA» Ссылочное руководство.- Н.Новгород: ООО СМЦ «Приоритет»;

«Статистическое управление процессами. SPC» Ссылочное руководство.- Н.Новгород: ООО

СМЦ «Приоритет»;
«Анализ измерительных систем. MSA» Ссылочное руководство.- Н.Новгород: ООО СМЦ «Приоритет»;
«Процесс согласования производства части. PPAR» Ссылочное руководство.- Н.Новгород: ООО СМЦ «Приоритет»;
«Перспективное планирование. Качество продукции и план управления. APQP» Ссылочное руководство.- Н.Новгород: ООО СМЦ «Приоритет».

Поставщик обязан использовать последние актуальные версии документов.

3 Требования к системе менеджмента качества Поставщика

3.1 Поставщик МиКИ автомобильной промышленности обязан разработать, ввести в действие и улучшать систему менеджмента качества с конечной целью стать сертифицированным по IATF 16949 признанным по IATF органом по сертификации.

3.2 Система менеджмента качества соответствующая требованиям ISO 9001 является начальным минимально приемлемым уровнем развития.

4 Действия до начала поставок

4.1 Планирование

4.1.1 При разработке новых изделий или модернизации конструкции (изменении состава, рецептуры сырья) Потребитель ожидает применение Поставщиками системы планирования APQP с использованием экспертных инженерно-технических методов в соответствии с требованиями следующих ссылочных руководств:

«Анализ видов и последствий потенциальных отказов. FMEA» Ссылочное руководство.- Н.Новгород: ООО СМЦ «Приоритет» (FMEA);
«Статистическое управление процессами. SPC» Ссылочное руководство.- Н.Новгород: ООО СМЦ «Приоритет» (SPC);
«Анализ измерительных систем. MSA» Ссылочное руководство.- Н.Новгород: ООО СМЦ «Приоритет» (MSA);
«Процесс согласования производства части. PPAR» Ссылочное руководство.- Н.Новгород: ООО СМЦ «Приоритет» (PPAR);
«Перспективное планирование. Качество продукции и план управления. APQP» Ссылочное руководство.- Н.Новгород: ООО СМЦ «Приоритет» (APQP)

4.2 Анализ потенциальных дефектов (FMEA) для изделий и процессов Поставщика (применяется, если Поставщик несет ответственность за проектирование и разработку продукции/процесса)

4.2.1 По требованию Потребителя Поставщик должен провести и задокументировать FMEA технологического процесса (PFMEA) по всем стадиям производства и поставки изделий Потребителю.

Если Поставщик несет ответственность за конструкцию изделия, он должен провести и задокументировать FMEA конструкции (DFMEA).

Анализ видов и последствий потенциальных дефектов осуществляется в соответствии с

Сылочным руководством FMEA.

4.2.2 При проведении FMEA необходимо проанализировать все входящие в состав изделия детали/компоненты (если они есть) и все технологические операции, и среду, в которой работает часть Поставщика.

4.2.3 Потенциальные ошибки должны быть проанализированы и оценены по их значимости, вероятности возникновения и возможности их проявления. После получения экспертных оценок определяется приоритетное число риска (ПЧР). Граничное значение $ПЧР_{гр} = 100$. При $ПЧР > 100$ Поставщик должен разработать и реализовать меры по снижению ПЧР. В случае невозможности снизить ПЧР требуется уведомить об этом Потребителя, согласовать с ним действия по нейтрализации и снижению рисков.

4.2.4 Анализ возможности возникновения и последствий потенциальных дефектов должен выполняться Поставщиком как на стадии проектирования изделий и процессов, так и в рамках реализации принципа постоянных улучшений и проведения изменений в процессе, согласованных с Потребителем. Результаты анализа документируются в соответствии с Сылочным руководством FMEA, если Потребителем не установлено иное.

4.3 Специальные характеристики

Поставщик должен определить специальные характеристики продукции и процесса, ожидаемый разброс которых может повлиять на качество поставляемой продукции.

4.3.1 Поставщик предоставляет и согласовывает с Потребителем перечень специальных характеристик.

4.3.2 Специальные характеристики должны быть идентифицированы во всей конструкторской и технологической документации путем их обозначения установленными символами.

4.3.3 Поставщик обязан обеспечить стабильное и управляемое состояние технологических процессов формирования специальных характеристик (индекс воспроизводимости не ниже 1,67).

4.4 Карта потока процесса (КПП) или диаграмма потока процесса(ДПП)

4.4.1 По требованию потребителя должна быть разработана карта потока процесса (или диаграмма потока процесса), графически описывающая последовательность технологических операций процесса производства.

4.4.2 КПП (ДПП) должна быть разработана поставщиком как для проведения FMEA процесса при проектировании, так и для приемки процесса производства в стадии подготовки к серийным поставкам. Для её построения рекомендуется использовать условные обозначения.

4.4.3 Карта потока процесса(или ДПП) должна содержать:

- перечень операций технологического процесса, включая операции входного контроля, перемещения/транспортирования, складирования, хранения, отбраковки, ремонта, утилизации и др.
- перечень основного оборудования на каждой ключевой операции;
- перечень контролируемых параметров на каждой ключевой операции.

4.4.4 На КПП (или ДПП) должны быть обозначены все специальные характеристики и операции.

4.5 План управления

4.5.1 Поставщик должен разработать планы управления для установочной партии и серийного производства продукции, поставляемой Потребителю.

4.5.2 Планы управления должны анализироваться и актуализироваться при появлении любых изменений, влияющих на продукцию, производственный процесс, измерение, логистику, источники поставки и должны сообщаться Потребителю.

4.5.3 Для согласования с потребителем представляются планы управления по процессам формирования специальных характеристик и выходному (окончательному) контролю.

4.6 Производство установочной партии

4.6.1 Процесс приемки производства продукции у поставщика производится представителями Потребителя на заключительной стадии подготовки производства при изготовлении установочной партии. Результаты приемки процесса производства дают возможность оценить:

- возможности воспроизводства специальных характеристик;
- количественные мощности разработанного процесса производства;
- соответствие упаковочных материалов и методов упаковки, транспортировки, хранения и т.д.

4.6.2 Установочная партия должна производиться на промышленном оборудовании, оснастке и тем персоналом, который будет производить серийную продукцию.

4.6.3 Если потребителем не установлено иное, объем установочной партии должен составлять не менее 300 изделий (для штучной продукции). Для нештучной продукции продукт для РРАР должен быть отобран так, чтобы гарантировать, что он представляет собой установившееся состояние «процесса».

4.7 Статистическое управление процессами

4.7.1 Поставщик должен обеспечить управляемость и воспроизводство специальных характеристик изделий при помощи статистического управления процессами (SPC) в соответствии с сылочным руководством SPC.

4.7.2 SPC должно быть проведено на установочной партии по всем ключевым характеристикам (продукции и процесса), определенным Поставщиком и согласованным Потребителем.

4.7.3 Цель начального изучения процесса:

- определение стабильности процесса;
- определение индексов воспроизводимости.

4.7.4 Для оценки серийного процесса рассчитываются индексы C_p , C_{pk} – для стабильных процессов, P_p , P_{pk} – для новых и нестабильных. Для оборудования - C_m , C_{mk} . Значения

индексов воспроизводимости Cp, Cpk, Pp, Ppk, Cst, Cstk должны быть не ниже $> 1,67$. При меньших значениях требуются корректирующие мероприятия по улучшению процессов, согласованные с Потребителем. До их выполнения в план управления должен быть введен 100% контроль, направленный на улучшение возможностей процесса.

4.8 Анализ измерительных систем

4.8.1 Методика проведения анализа измерительных систем (MSA) проводится в соответствии с требованиями Ссылочного руководства MSA и должна соответствовать последней версии.

4.8.2 Средства измерения для оценки контроля специальных характеристик, выбираются из условия, что погрешность составляет не более 10% от допуска на контролируемый параметр.

4.8.3 Критерием приемлемости измерительной системы является значение GRR и число категорий данных (ndc):

$GRR < 10\%$ ($ndc > 14$) - измерительная система приемлема;

$10\% < GRR < 30\%$ ($5 < ndc < 14$) - измерительная система может быть принята в зависимости от важности применения и по согласованию с Потребителем.

$GRR > 30\%$ ($ndc < 5$) - измерительная система не пригодна. Требуются корректирующие мероприятия по ее улучшению.

4.9 Процесс одобрения производства

4.9.1 Поставщик должен провести процедуру одобрения производства (PPAP) до начала серийных поставок новой или модернизированной продукции в соответствии с уровнем представления, указанным Потребителем. Целью является подтверждение возможности производства Поставщика выпускать продукцию, соответствующую заданным требованиям по качеству, срокам и объемам (в соответствии с Ссылочным руководством PPAP). Если другое не указано Потребителем, уровень представления - 3. Требования для различных уровней представления документов приведены в приложении А.

4.9.2 По требованию Потребителя поставщик должен провести процедуру одобрения производства серийных изделий, имеющих стратегическое значение для Потребителя и проблемы по качеству.

4.9.3 При назначении временного одобрения поставщик разрабатывает корректирующие мероприятия по устранению замечаний и до окончания срока временного одобрения предоставляет документы, подтверждающие устранение несоответствий, и проводит новую процедуру одобрения. Поставка новой или модернизированной продукции без одобрения недопустима.

4.9.4 Потребитель имеет право провести оценочный аудит поставщика (дополнительно к предоставленным документам) для принятия решения по одобрению производства.

4.9.5 В случае требования Потребителей необходимо, чтобы Поставщики использовали Международную систему баз данных автомобильных компонентов и материалов (IMDS - www.mdsystem.com) для сообщения информации о составе материалов и компонентов, предоставляемых АО «СОАТЭ»

5 Действия при серийных поставках

5.1 Обеспечение стабильности технологических процессов

5.1.1 Показатели стабильности процесса производства должны гарантировать качественное воспроизведение специальных характеристик продукции. Для этого должен использоваться постоянный контроль технологического процесса, в соответствии с методологией статистического управления технологическими процессами (SPS).

5.1.2 На стадии серийных поставок поставщик должен обеспечить показатели стабильности технологического процесса со значением текущих индексов воспроизводимости C_p , C_{pk} не ниже 1,67.

5.1.3 Поставщик должен проводить ежегодную аттестацию спецпроцессов на подтверждение способности выпускать годную (качественную) продукцию. Данные о таких проверках должны сохраняться. Поставщик должен предоставлять «Потребителю» перечень спецпроцессов и график проведения их аттестации.

Поставщик должен вести записи, подтверждающие соблюдение требуемых параметров спецпроцессов.

5.2 Требования к лабораториям

5.2.1 Внешняя лаборатория, оказывающая услуги Поставщику, должна быть аккредитована по ISO/IEC 17025 или национальному эквиваленту с указанием области аккредитации и должна иметь свидетельства приемлемости для Потребителя.

5.3 Требования к средствам контроля и измерений

5.3.1 Поставщик должен использовать средства измерения, необходимые для обеспечения свидетельства соответствия продукции установленным требованиям.

5.3.2 Средства измерения должны быть:

- откалиброваны или поверены в установленные периоды времени или непосредственно перед их применением;
- идентифицированы с целью установления статуса калибровки или поверки;
- защищены от несанкционированных регулировок, которые бы сделали результаты измерения недействительными.

5.3.3 Записи результатов калибровки должны поддерживаться в рабочем состоянии.

5.3.4 Использование любого некалиброванного или неповеренного в установленные сроки средства измерения не допускается.

5.3.5 В случае, если обнаружено, что средства измерения не соответствуют требованиям, Поставщик должен оценить и зарегистрировать правомочность предыдущих результатов измерения. Поставщик должен предпринять соответствующие действия в отношении таких средств и любой измеренной продукции и уведомить Потребителя о поставке продукции или материала сомнительного статуса, если поставка была уже осуществлена.

Продукция сомнительного статуса, находящаяся на хранении у Потребителя, изолируется и перепроверяется представителями Поставщика.

5.4 Требования к оборудованию

5.4.1 Поставщик должен разработать, ввести в действие и поддерживать

документированную систему всеобщего продуктивного обслуживания. Система должна включать следующее:

- идентификацию оборудования процессов, необходимого для производства соответствующей продукции в требуемом объеме;
- наличие заменяемых частей для оборудования;
- предоставление ресурсов для обслуживания станков, оборудования и помещений;
- упаковку и предохранение оборудования, инструментальной оснастки и контрольно-измерительных средств;
- применимые специфические требования Потребителя;
- регулярное рассмотрение плана обслуживания и проведение корректирующих действий;
- использование методов предупредительного и предиктивного обслуживания;
- периодический ремонт

5.4.2 Поставщик должен периодически проводить проверку оборудования и оснастки на технологическую точность.

5.5 Идентификация и прослеживаемость продукции

5.5.1 Поставщик должен создать систему идентификации и прослеживаемости на всех стадиях жизненного цикла продукции, т.к. данная система способствует снижению уровня дефектности.

5.5.2 Поставщик должен обеспечить выполнение требований к идентификации и прослеживаемости на предоставляемые КИ вплоть до уровня материалов с характеристиками безопасности/нормативными правовыми характеристиками.

5.5.3 Если Поставщик не является производителем продукции, необходимо каскадировать требования безопасности в отношении своих субпоставщиков.

5.5.4 Материалы и изделия должны быть идентифицированы для исключения беспорядка и перемешивания. С этой целью должны быть использованы различные организационные и технические решения. Номера партий или другая информация должны быть указаны непосредственно на изделии либо в сопроводительной документации. Кроме того, номера партий указываются в документах по качеству (сертификате качества, протоколах результатов анализа и др.).

5.6 Управление несоответствующей продукцией

5.6.1 Поставщик должен иметь действующую систему предотвращения поставок несоответствующей продукции.

5.6.2 Продукция с неидентифицированным или сомнительным статусом должна квалифицироваться как несоответствующая продукция.

5.6.3 В случае обнаружения на входном контроле у потребителя или возникновении в процессе производства проблемы с поставленной продукцией, в адрес Поставщика направляется извещение и акт о ненадлежащем качестве продукции.

5.6.4 Любая несоответствующая продукция или процесс у Поставщика должны быть проанализированы с помощью методики пошагового решения проблемы 8D для устранения коренной причины несоответствия и предотвращения проблемы.

5.6.5 В случае возникновения проблем по качеству поставок у потребителя и получения извещения о ненадлежащем качестве поставщик обязан в течение 48 часов дать первоначальный ответ по шагам D0-D3, в течение 10 дней по шагам D4-D5, а в

течении 30 дней окончательный ответ о действиях по устранению дефекта по шагам D6-D8. Поставщик направляет отчет по форме 8D о реализации корректирующих мероприятий. Форма 8D размещена на сайте Потребителя:

<http://soate.ru>

5.6.6 «Поставщик» определяет и сообщает «Потребителю» контактное лицо (ФИО, должность, почтовый и электронный адрес) по обмену информацией о поставках, возникновении несоответствий, выполнении корректирующих действий.

5.7 Режим контролируемой поставки

5.7.1 По требованию Потребителя поставщик должен ввести режим контролируемой поставки с повторным дополнительным контролем изготовленной продукции, имеющей претензии по качеству. В режиме контролируемой поставки I дополнительный контроль проводится силами поставщика. В режиме контролируемой поставки II дополнительный контроль проводится третьей стороной, предложенной Потребителем.

5.8 Развитие субпоставщиков

5.8.1 Целью развития поставщиков является:

- комплексное решение проблем некачественных поставок на АО;
- совершенствование СМК поставщика;
- повышение надежности поставщиков.

Для всех действующих поставщиков АО стратегической целью развития является достижение категории «А» - отличный поставщик и соответствие требованиям АО по чек-листам не менее 70%.

5.8.2 Средствами развития являются:

- формулировки договоров и контрактов (соглашение о качестве);
- обучение, наблюдение;
- аудиты, посещения, беседы;
- корректирующие, предупреждающие действия, в том числе документация по 8D;
- требования относительно документации, методик.

5.8.3 Для выполнения данного требования следует применять следующую последовательность (таблица 1):

Таблица 1 Этапы развития действующих поставщиков

Входные данные для планирования требуемых действий по развитию поставщиков/этапы	Этап 1	Этап 2	Этап 3	Этап 4	Этап 5
Система менеджмента качества (статус сертификации СМК третьей стороной)	ISO 9001 посредством аудитов третьей стороной (IAF MLA)	Сертификация ISO 9001 + MAQMSR 2-й стороной	Сертификация ISO 9001+ IATF 16949 2-й стороной	Сертификация IATF 16949	
Анализ рисков	Оценка и выбор поставщиков на основе установленных критериев и с учетом рисков	Доведение до поставщиков требований по качеству через контрактные опции (соглашение по качеству)	Согласование КД(СХ) и PPM, испытания	Одобрение производства поставщика (PPAP)	Аудит
Проблемы в показателях функционирования, выявленные в ходе мониторинга поставщиков)	Корректирующие действия поставщика	8D	8D+аудит процесса		
Находки, сделанные в ходе аудита второй стороны	Самооценка	Аудит	Запрос плана корректирующих действий		

5.8.4 Привлечение к поставкам поставщиков, назначенных потребителем (субпоставщики), не освобождает поставщика от ответственности за качество продукции, полученной от субпоставщиков.

Усилия по развитию субпоставщиков должны быть сосредоточены на субпоставщиках, в наибольшей степени влияющих на качество выпускаемой продукции. Поставщик обязан постоянно отслеживать качество поставок субпоставщиков.

5.8.5 Поставщик должен доводить до субпоставщиков все положения настоящего соглашения и требовать выполнения их субпоставщиками.

5.9 Мониторинг качества поставок

5.9.1 Минимальные требования для мониторинга Поставщика:

- соответствие поставляемой продукции требованиям;
- нарушения запланированного хода работы у Потребителя на принимающем заводе, включая задержки на площадках хранения и задержку судов;
- соблюдение графиков поставок;
- количество случаев дополнительного фрахта.

Если предоставлено Потребителем Поставщик должен уведомить о:

- специальном статусе в отношении проблем качества или поставок;
- возвратах от дилеров, гарантийные обязательства, действия в области эксплуатации и отзывы из эксплуатации.

5.9.2 На основании ежемесячных сообщений УВК ОТК о несоответствующей продукции Поставщика у Потребителя ведется расчет уровня дефектности поставок (для штучной продукции – в PPM; для нештучной продукции – в %).

5.9.2 Уровень дефектности по каждому Поставщику определяется как отношение общего количества несоответствующих изделий к общему объему поставки данного Поставщика, умноженное:

- для штучной продукции на 1000000;
- для нештучной продукции на 100.

5.9.3 Поставщики должны стремиться к достижению бездефектных поставок («ноль дефектов»). Поскольку таких показателей невозможно быстро достичь, Покупатель и Поставщик согласовывают верхнюю границу уровня дефектности (соглашение об уровне дефектности, приложение В).

5.9.4 Удерживание в установленных рамках не освобождает Поставщика от ответственности за дефекты и претензии по поводу возмещения убытков в результате дефектных поставок, а также от обязанности применения постоянных процедур по улучшению качества.

5.9.5 В случае превышения Поставщиком согласованной верхней границы уровня дефектности, Покупатель оставляет за собой право в дальнейшем на снижение объема заказа, отказ от исполнения договора и расторжение его в одностороннем внесудебном порядке.

5.10 Аудиты поставщиков

5.10.1 В рамках мониторинга Поставщика и оценки соответствия его деятельности предъявляемым требованиям Потребителя, последний имеет право проводить аудит системы менеджмента качества, процессов и продукта поставщика (после предварительного уведомления).

5.10.2 Поставщик предоставляет Потребителю доступ во все производственные и складские помещения, а также возможность ознакомления с документами относительно качества и производства продукции. Потребитель должен сообщить Поставщику о результатах аудита.

5.10.3 В случае, если по результатам аудиторской проверки выявлены несоответствия требованиям Потребителя, поставщик обязан разработать план корректирующих мероприятий и направить его в адрес Потребителя в течение 2-х недель после получения отчета по результатам аудита.

5.10.4 Если областью аудита второй стороной является оценка СМК Поставщика подход должен быть совместим с процессным подходом автомобильной промышленности.

5.11 Требования к чистоте

5.11.1 Обязательное требование Потребителя-необходимость поддержания поставщиком чистоты и порядка в производственных помещениях (по основным этапам изготовления продукции, поставляемой Потребителю, включая складские помещения для хранения материалов, комплектующих изделий и готовой продукции).

Чистота производственных помещений отслеживается Потребителем в ходе проведения аудитов Поставщика.

5.12 Обучение персонала

5.12.1 Поставщик должен иметь квалифицированный персонал, способный обеспечить выпуск качественной продукции. Должна быть документированная система профессионального обучения и повышения квалификации персонала всех категорий, на всех рабочих местах с наличием визуализированной матрицы квалификации. Персонал, выполняющий особо ответственные и специальные процессы, должен быть аттестован в установленном порядке.

5.13 Уведомление потребителя об изменениях

5.13.1 Поставщик должен заблаговременно уведомить и согласовать с Потребителем все изменения в проекте и в процессе производства продукции, которые могут оказать влияние на качество продукта.

5.13.2 Каждое изменение должно быть зафиксировано в журнале состояния продукта либо процесса с обязательным указанием характера изменений, сроков.

5.14 Коммуникации

5.14.1 Официальным языком общения является русский язык.

5.14.2 Поставщик должен определить и предоставить перечень контактных лиц, гарантирующий возможность оперативной связи с ними для решения возникающих вопросов. Перечень контактных лиц от Потребителя приведен в приложении 3.

5.14.3 Способами связи, включая связь при чрезвычайных обстоятельствах, являются телефон, факс, электронная связь (e-mail).

Поставщики должны иметь возможность отправлять и получать электронные данные или предоставить график внедрения электронной связи.

5.14.4 Поставщик должен в течение суток предупредить Потребителя, если существует риск невыполнения обязательств договора на поставку продукции.

5.15 Специфические требования

5.15.1 В случае выставления автосборочными предприятиями специфических требований Потребитель доводит их до своих Поставщиков. Поставщики обязаны соответствовать требованиям Потребителя по обозначениям, документированию одобрения и управлению специальными характеристиками.

5.16 Законодательные и нормативные правовые требования

5.16.1 Поставщик должен следовать обеспечению условий о соответствии поставляемых МиКИ действующим применимым законодательным и нормативным правовым требованиям, также и в случае определения Потребителем специальных мер по управлению определенных продуктов.

5.17 Анализ и минимизация риска

5.17.1 Поставщик должен включить в свой анализ рисков извлеченные уроки из аудитов продукции и процессов, возвратов, претензий, брака и доработки. Также необходимо сохранять документированную информацию как свидетельство результатов анализа рисков.

5.18 Планирование непрерывности бизнеса

5.18.1 Организация Поставщика должна определить планы действий в нештатных ситуациях в соответствии с риском и воздействием на Потребителя. А именно, в случае любого из следующих отказов: отказы ключевого оборудования; прерывание от предоставляемых извне продуктов, процессов и услуг; повторяющиеся природные бедствия; срывы в работе коммунальных служб; нехватка рабочей силы или сбой нормального хода работы инфраструктуры необходимо предоставить план обеспечения непрерывности бизнеса.

Организация Поставщика должна в течение 24 часов уведомить АО «СОАТЭ» об остановке оборудования и возникшей проблеме, а также предпринять ответные действия по обеспечению соответствующих поставок продукции АО «СОАТЭ».

5.19 Безопасность продукции

5.19.1 Поставщик должен следовать условиям соблюдения требований в отношении безопасности продукции и осуществлять процедуру прослеживаемости по изготовленной партии (как минимум) по всей цепи поставок.

5.19.2 Если Поставщик не является производителем продукции, необходимо каскадировать требования безопасности в отношении своих Поставщиков.

6. Улучшения

6.1 Применение метода защиты от ошибок

6.1.1 Поставщик должен применять метод защиты от ошибок для бесперебойного обеспечения материалами, непрерывности производственного процесса и идентификации продукции. Поставщик должен внедрить метод защиты от ошибок, гарантирующий, что ошибки выявляются и исправляются до того, как они становятся дефектами.

7. Требования для поставщиков ПО для продуктов автомобильной промышленности или продуктов автомобильной промышленности со встроенным ПО

7.1 Поставщики ПО для продуктов автомобильной промышленности или продуктов автомобильной промышленности со встроенным ПО должны ввести в действие и поддерживать процесс обеспечения качества программного обеспечения для этих продуктов.

Качество ПО - набор свойств (атрибутов) программной продукции, по которым ее качество оценивается или описывается.

7.2 Качество ПО характеризуется 6-тью структурными наборами характеристик, которые в

свою очередь детализированы под-характеристиками(субхарактеристиками), такими как:

Функциональность — соответствие функциональных возможностей ПО набору требуемой пользователем функциональности. Детализируется следующими подхарактеристиками (субхарактеристиками):

- пригодностью для применения;
- корректностью (правильностью, точностью);
- способностью к взаимодействию (в частности сетевому);
- защищенностью.

Функциональные возможности – способность программного средства обеспечивать решение задач, удовлетворяющих сформулированные потребности заказчиков и пользователей при применении комплекса программ в заданных условиях.

Функциональная пригодность - набор и описания субхарактеристики и её атрибутов, определяющие назначение, номенклатуру, основные, необходимые и достаточные функции программного средства, соответствующие техническому заданию и спецификациям требований заказчика или потенциального пользователя.

Надежность — обеспечение комплексом программ достаточно низкой вероятности отказа в процессе функционирования программного средства в реальном времени. Детализируется следующими подхарактеристиками (субхарактеристиками):

- уровнем завершенности (отсутствия ошибок);
- устойчивостью к дефектам;
- восстанавливаемостью;
- доступностью;
- готовностью.

Практичность (применимость) — свойства программного средства, обуславливающие сложность его понимания, изучения и использования, а также привлекательность для квалифицированных пользователей при применении в указанных условиях. Детализируется следующими подхарактеристиками (субхарактеристиками):

- понятностью;
- простотой использования;
- изучаемостью;
- привлекательностью.

Эффективность—свойства программного средства, обеспечивающие требуемую производительность решения функциональных задач, с учетом количества используемых вычислительных ресурсов в установленных условиях. Детализируется следующими подхарактеристиками (субхарактеристиками):

- временной эффективностью;

- используемостью ресурсов.

Сопровождаемость — приспособленность программного средства с модификации и изменению конфигурации и функций. Детализируется следующими подхарактеристиками (субхарактеристиками):

- удобством для анализа;
- изменяемостью;
- стабильностью;
- тестируемостью.

Мобильность — подготовленность программного средства к переносу из одной аппаратно-операционной среды в другую. Детализируется следующими подхарактеристиками (субхарактеристиками):

- адаптируемостью;
- простотой установки (инсталляции);
- сосуществованием (соответствием);
- замещаемостью.

7.3 Для оценки процесса разработки программного обеспечения поставщик должен использовать методологию оценки разработки программного обеспечения. Используя расстановку приоритетов на основе риска и потенциального воздействия на потребителя, поставщик должен сохранять документированную информацию о самооценке возможностей разработки программного обеспечения.

Приложение А

Требования для различных уровней представления РРАР

Требования	Уровни представления				
	1	2	3	4	5
1. Технические данные	С	П	П	П	е
2. Документация по техническим изменениям	С	П	П	П	е
3. Техническое одобрение потребителем, если требуется	С	С	П	П	е
4. FMEA-конструкции	С	П	П	П	е
5. Карта потока процесса	С	С	П	П	е
6. FMEA-процесса	С	С	П	П	е
7. Результаты измерений	С	П	П	П	е
8. Результаты испытаний материалов/испытаний эксплуатационных характеристик	С	П	П	П	е
9. Предварительное исследование процесса	С	С	П	П	е
10. Исследование MSA	С	С	П	П	е
11. Документация по квалификации лабораторий	С	С	П	П	е
12. План управления	С	С	П	П	е
13. Заявка на представление компонента (PSW)	П	П	П	П	е
14. Отчет об одобрении внешнего вида (AAR)	П	П	П	П	е
15. Контрольный листок для нештучной продукции					
16. Образец продукции	С	П	П	С	е
17. Контрольный образец	С	С	С	С	е
18. Средства контроля	С	С	П	П	е
19. Данные о соответствии особым требованиям потребителя	С	С	П	П	е

С - сохранять на производственном участке, при необходимости представить потребителю

П - представить назначенной ответственной службе одобрения

Приложение В

Соглашение об уровне дефектности поставок

«Поставщик» по отношению к «Потребителю» обязан стремиться к достижению цели «Ноль дефектов».

В качестве промежуточной цели до достижения цели «Ноль дефектов», «Покупатель» согласует с «Поставщиком» ограниченные во времени верхние пределы уровня дефектности.

Не превышение установленных границ не освобождает «Поставщика» от обязанности обрабатывать все рекламации, а также от проведения процесса непрерывного улучшения.

1. Область применения

Данное соглашение об уровне дефектности распространяется на все изделия (материалы), которые «Покупатель» заказывает у «Поставщика» в рамках данного договора.

2. Верхние пределы уровня дефектности

Верхние пределы уровня дефектности согласованы следующим образом:

- в состоянии поставки

С даты действует верхний допустимый уровень дефектности ppm /(%)

3. Указания для расчета

Уровень дефектности по каждому Поставщику определяется как отношение общего количества несоответствующих изделий к общему объему поставки данного Поставщика, умноженное:

- для штучной продукции на 1000000;
- для нештучной продукции на 100.

4. Обмен информацией по качеству

Уровень дефектности устанавливается Потребителем как минимум, ежегодно.

5. Превышение верхней границы для уровня дефектности

Уровень дефектности не должен превышать верхнюю границу. Если верхняя граница для уровня дефектности превышает «Поставщик» в короткие сроки должен ввести дополнительные корректирующие мероприятия и доказать их эффективность. Покупатель должен быть проинформирован об этом.

«ПОСТАВЩИК»

«ПОКУПАТЕЛЬ»

Приложение С
Перечень контактных лиц АО «СОАТЭ»

В 1-ю смену (с 8.00 до 17.00): заводской телефон/факс 8 (4725) 224288, 241015

По вопросам поставки продукции:

Заместитель генерального директора по маркетингу Величко Олег Николаевич

телефон : 8 (4725) 441184

e-mail: onvi@soate.ru

Начальник отдела логистики Барановский Руслан Васильевич

телефон : 8(4725) 479608

мобильный: 8-910-741-85-51

e-mail: baranovskiy@soate.ru

Начальник отдела закупок: Мяснянкин Сергей Васильевич

телефон : 8(4725)224401

мобильный: 8-910-741-84-14

e-mail: sergey.myasnyankin@soate.ru

По вопросам качества поставляемой продукции:

Заместитель генерального директора по качеству Стрельников Сергей Васильевич

телефон : 8(4725) 249344

e-mail: zam_quality@soate.ru

Начальник ОТК Филипенко Александр Николаевич

телефон: 8(4725) 479770

e-mail: Filipenko@soate.ru

По вопросам анализа измерительных систем (MSA):

Главный метролог Проскурин Александр Александрович

телефон : 8(4725) 240628

e-mail: lit-nach@soate.ru

По техническим вопросам:

Главный конструктор Скрипников Алексей Анатольевич

телефон : 8(4725) 224844;479664

e-mail: ogk@soate.ru

Главный технолог Морозов Сергей Владимирович

телефон : 8(4725)225890

e-mail: ogt_morozov@soate.ru

По вопросам документации СМК:

Начальник ОУК Селезнева Елена Александровна:

телефон : 8(4725) 479640

e-mail: selezneva@soate.ru

По вопросам развития СМК поставщиков:

Ведущий менеджер группы развития поставщиков

Телефон (4725)479785

e-mail: metal3@soate.ru

Наш факс (4725) 24-10-15

Во 2-ю и 3-ю смены, выходные и праздничные дни по всем вопросам обращаться к дежурному по заводу по телефону : 8(4725) 479702

СОГЛАСОВАНО:

Зам ген директора по маркетингу

О.Н. Величко

«__»_____2017г

Начальник ОТК

А.Н. Филипенко

«__»_____2017г

Главный конструктор

А.А. Скрипников

«__»_____2017г

Главный технолог

С.В.Морозов

«__»_____2017г

Главный метролог

А.А. Проскурин

«__»_____2017г

Начальник ОЗ

С.В.Мяснянкин

«__»_____2017г