



Elektromotorji in gospodinjski aparati, d.o.o.

Otoki 21, 4228 Železniki

Pogodba o kakovosti (GQA)

sklenjena med:

Domel, d.o.o., Železniki, Otoki 21, Železniki

Matična št.: 5045401, davčna št.: SI47263512, ki ga zastopa

mag. Matjaž Čemažar, direktor, (v nadaljevanju Domel)

in

Matična št.: _____ davčna št.: _____, ki ga zastopa

_____ (v nadaljevanju dobavitelj)

»Pogodba o kakovosti« (v nadaljevanju besedila: »Pogodba«) ureja sodelovanje med Domelom in dobaviteljem. Ureja zagotavljanje kakovosti ter ukrepe, ki veljajo za vse izdelke, dele, komponente, gotove naprave, blago in storitve (v nadaljevanju: Proizvodi), ki jih dobavitelj izdeluje za oziroma dobavlja Domelu.

Pogodba določa tudi elemente sistema kakovosti ter zagotavlja skladnost, varnost, zanesljivost ter nenehno izboljševanje kakovosti proizvodov.

Pogodba je, poleg »Nabavne pogodbe«, »Splošnih nabavnih pogojev« in drugih dokumentov, enakovredni del dokumentacije sklenjene z dobaviteljem.

Samo kakovost **nič napak** pri dobaviteljih in pri zaposlenih v Domelu zagotavlja nič napak pri kupcih. **Preprečevanje** namesto **odkrivanja** napak in nenehno izboljševanje v celotni procesni verigi (kupčevo povpraševanje, ponudba, naročilo, razvoj proizvoda, zagon proizvodnje, velikoserijska proizvodnja in uporaba na trgu), so nepogrešljive zahteve, ki jih moramo in želimo izpolniti z aktivno podporo in vključevanjem dobaviteljev.

Zagotavljanje kakovosti

Dobavitelj zagotavlja kakovost izdelkov v skladu z zahtevami kakovosti z izvajanjem učinkovitega sistema vodenja kakovosti, po načelu »nič neskladnosti«, v razvojnem, proizvodnem in vseh ostalih procesih. Sistem vodenja kakovosti mora temeljiti na preventivnih metodah in ne na metodah odkrivanja neskladnosti.

Zaradi visokega nivoja kakovosti, ki se ga doseže na tak način, je praktično nemogoče odkriti napake med preskušanjem na naključnih vzorcih dobavljenih proizvodov na vhodu. Izjeme so možne glede zahtev zakonodaje, navzven vidnih poškodb med transportom ter glede preverjanja količin in ustreznosti blaga na podlagi dobavne dokumentacije (Certifikati kakovosti, atesti,...).

Dokazila o sposobnosti strojev in procesov

Raziskava sposobnosti strojev in procesov je v osnovi opisana v priročniku VDA 4, 1. del in se mora izvajati v skladu z zapisanim. Zahtevano je doseganje naslednjih nivojev indeksi sposobnosti za dogovorjene kritične karakteristike izdelka ali parametre procesa.

Indeks kratkoročne sposobnosti stroja: $C_{mk} \geq 2,0$
Dolgoročni indeks sposobnosti procesa: $C_{pk} \geq 1,67$

Za ostale dogovorjene pomembne karakteristike so zavezujoči naslednji nivoji indeksov sposobnosti:

Indeks kratkoročne sposobnosti stroja: $C_{mk} \geq 1,67$
Dolgoročni indeks sposobnosti procesa: $C_{pk} \geq 1,33$

Zajem vzorcev:

C_{mk} : Upoštevamo vsaj 50 zaporedno izdelanih kosov v procesu.

C_{pk} : Upoštevamo vzorčenje v 20 zaporednih izmenah v obsegu 5 kosov/vzorec. Če zahtevanega dokaza o sposobnosti procesa ni mogoče zagotoviti v roku 60 (koledarskih) dni po prvem vzorčenju, se za osnovo vzame 20 naključnih vzorcev po 5 kosov/vzorec v vsaj 5 izmenah/proizvodnih šaržah. Za dobavitelje z majhnimi letnimi dobavami (npr. celoletna potreba se izdela v manj kot 5 izmenah), SQA z dobaviteljem sklene poseben dogovor, v skladu z zahtevami projekta.

Če ni možno doseči zahtevanih nivojev indeksov sposobnosti strojev in procesov, je potrebno izvajati 100% nadzor procesa in/ali karakteristike oziroma vpeljati ustrezne poka-yoke ali primerljive ukrepe dokler dobavitelj ne doseže ustreznih nivojev. Trajna uvedba teh ukrepov ali odstopanje od zahtev mora biti vnaprej usklajeno z Domelom.

Dokumentacija kakovosti

Dobavitelj mora dokumentirati rezultate preskušanj in merjenj, prav tako pa tudi načrtovane in uvedene korektivne ukrepe. Na zahtevo Domela in Domelovih kupcev mora biti ta dokumentacija v vsakem trenutku v celoti na razpolago.

Za proizvode, za katere obstajajo posebne zahteve za dokumentacijo, mora dobavitelj in njegovi poddobavitelji zapise kakovosti arhivirati vsaj za dobo deset (10) let po prenehanju proizvodnje, če ni s posebnim sporazumom določeno drugače.

Nivo kakovosti

Domel z dobavitelji določa merljive cilje za kakovost dobav. Ciljne vrednosti so določene kot:

$$\text{ppm} = \frac{\text{število enot neskladnih proizvodov}}{\text{število enot dobavljenih proizvodov}} * 10^6$$

število neskladnih enot = vsota števila neskladnih enot odkritih pri vhodni kontroli in števila neskladnih enot odkritih v proizvodnem procesu.

(ppm = parts per milion – število enot neskladnih proizvodov na milijon enot dobavljenih proizvodov). Enota je določena na nabavnem nalogu (na primer, če naročamo v kg, je enota kg).

Za materiale, kjer je težko določiti količinske, števne kose, oziroma za materiale v razsutem stanju vrednotimo kakovost glede na število brezhibnih dobav oziroma pošiljk. ABC ocena dobav.

Željeni nivo kakovosti je za vse dobavitelje 0 ppm, dejansko pa med vsakoletnim pregledovanjem dosežene kakovosti preteklega leta, dobaviteljem določimo cilje za tekoče leto. Ločeno za avtomobilski in neavtomobilski program. Domel si pridržuje vse pravice za vračilo slabih izdelkov tudi v okviru še dogovorjenih nivojev. O vračilu se z dobaviteljem dogovorimo ob vsakem primeru posebej.

PSCR - Pooblaščenec za varnost in skladnost izdelkov

Na zahtevo Domela mora dobavitelj za vsako proizvodno lokacijo v dobavni verigi imenovati pooblaščenca za varnost in skladnost izdelkov (PSB / PSCR). (glejte zahteve VDA »Integriteta izdelka«).

Okoljevarstvene zahteve

Za zadovoljitev zahtev Domela glede okolja priporočamo dobaviteljem vzpostavitev sistema varovanja okolja v skladu s standardom ISO 14001. V ta namen nabava Domela pošlje dobavitelju »Okoljski vprašalnik za dobavitelje« v izpolnitev in podpis.

Tehnična dokumentacija

Dobavitelji so dolžni vso prejeto dokumentacijo ustrezno arhivirati in vzdrževati. V ta namen morajo voditi evidenco prejete dokumentacije in evidenco vseh sprememb dokumentacije. Po potrditvi proizvoda dobavitelj ne sme izvajati nobenih sprememb. To velja za tehnične zahteve, dokumentacijo, poddobavitelje, tehnologijo, proces in lokacijo proizvodnje. Spremembe so dovoljene po predhodnem soglasju Domela. Ob vsaki spremembi je potrebno upoštevati navodila tega sporazuma (PPAP vzorčenje).

Za morebitno neizvajanje procedure PPAP mora dobavitelj od SQA v Domelu vnaprej pridobiti pisno dovoljenje za izvetje.

CSR – Posebne zahteve kupca

Posebne zahteve kupca mora dobavitelj ovrednotiti in vključiti v obseg sistema vodenja kakovosti in procesa razvoja izdelka (PPAP).

Spremembe proizvoda s strani Domela

V primeru sprememb proizvoda bo Domel poslal dobavitelju povpraševanje skupaj z vso potrebno tehnično dokumentacijo. Dobavitelj preveri izvedljivost spremembe in izdela ponudbo, ki mora vsebovati podroben popis stroškov, časovni plan aktivnosti ter pregled zalog. Domel bo dobavitelja obvestil o načrtovanem datumu vzorčenja in uvedbo spremembe. Stroški spremembe, neuporabnih zalog in morebitna sprememba cene so predmet dogovora med dobaviteljem in Domelom.

Predlog spremembe s strani dobavitelja

Domel pričakuje od dobaviteljev nenehne izboljšave kakovosti in zanesljivosti usmerjene k znižanju stroškov in s tem k nižji ceni. Zato dobavitelj lahko predlaga spremembo na proizvodu, ki ga dobavlja Domelu najmanj 6 mesecev pred nameravano uvedbo spremembe. V prilogi predloga dobavitelj navede rezultate vseh preskusov, ki jih je izvedel s spremenjenimi proizvodi. Domel predlog prouči in dobavitelju sporoči odločitev. Kakršnekoli spremembe so nedopustne brez vnaprejšnje potrditve Domela.

Odobritev neskladnosti

V primeru, da dobavitelj ugotovi neskladnost svojega proizvoda, v Domel pošlje dokument »**Prošnja za odobritev neskladnosti**«. Domel pisno sporoči svojo odločitev. V primeru odobritve se količina ne šteje v ppm oceno dobav.

Posledice neskladnosti

V primeru neskladnosti ima Domel pravico, da od dobavitelja zahteva povračilo vseh nastalih stroškov zaradi:

- zastojev v proizvodnji,
- izpada prodaje,
- transportnih, administrativnih in ostalih stroškov, do katerih je prišlo po krivdi dobavitelja.

Zahteva po povračilu stroškov mora biti prikazana, ovrednotena in določena skupaj z dobaviteljevim soglasjem. Dobavitelj je prav tako odgovoren za morebitne skrite napake, ki se pojavijo pri Domelovih kupcih pod pogojem, da je kakršenkoli drug vpliv izključen. Tudi v tem primeru se stroški ne bodo prenesli na dobavitelja brez njegovega vnaprejšnjega soglasja.

Sistem vodenja kakovosti

Domel pričakuje od dobaviteljev, da vzpostavijo, izvajajo in vzdržujejo sistem vodenja kakovosti v skladu z zahtevami standarda ISO 9001, priporočamo jim tudi certificiranje tega sistema. Dobavitelji za avtomobilski program **morajo vzdrževati** certificiran sistem vodenja kakovosti. Pričakujemo veljaven, certificiran sistem vodenja kakovosti v skladu z zahtevami standarda IATF 16949, pogojno pa sprejmemo tudi certifikat v skladu z ISO 9001.

Glede na zahtevnost izdelka, dobavljenega Domelu, zahtevamo:

Stopnja zahtevnosti	Izdelek	Tehnologija	Zahtevan vzpostavljen sistem vodenja v skladu z:
1	Najbolj pomembni sestavni deli: Avtomobilski program , komutatorji, ščetke, ležaji, trajni magneti, lak žica, vzmeti, impregnacijski laki, stikala, rotorji, statorji, elektronika,...	varjenje, struženje, brušenje, rezkanje, brizganje BMC,...	IATF 16949 Pogojno ISO 9001
2	Pomembni sestavni deli: plastični materiali, ulitki, kovinski polizdelki, gume, izolacijski materiali,...	odrezovanje, litje,...	Najmanj ISO 9001
3	Standardni deli: vijaki, matice, podloške, embalaža,...		Najmanj odobritev Domela; Zaželen ISO 9001

Zahteve, ki jih Domel postavlja svojim dobaviteljem, morajo le-ti prenašati do svojih dobaviteljev.

Zagotavljanje kakovosti

Domel od dobaviteljev zahteva:

- vzpostavljen sistem preprečevanja nastajanja napak,
- vzpostavljen sistem sistematične obdelave morebitnih napak,
- uporabo metod reševanja problemov za preprečitev ponavljanja napak (na podlagi analiz vzrokov in posledic).

Presoja proizvodnega procesa

Domel zahteva od dobaviteljev, da redno izvajajo presoje svojega procesa in proizvoda. Zapisi teh presoj in opravljenih korektivnih ukrepov morajo biti na zahtevo na razpolago predstavniku Domela. Prav tako si Domel pridržuje pravico opraviti presojo pri dobavitelju, kot je to navedeno v »Splošnih nabavnih pogojih«. O taki presoji se Domel in dobavitelj dogovorita vnaprej.

Izobraževanje

Obvladovanje poslovnih procesov terja od vseh zaposlenih pridobivanje novih znanj. Domel pričakuje, da dobavitelj:

- pripravi seznam potrebnih znanj in usposobljenost,
- pripravi letni plan izobraževanj in usposabljanj,
- preveri izvedbo izobraževanj,
- izvede analizo učinkovitosti izobraževanj.

PPAP postopek odobritve vzorcev

PPAP postopek je potrebno izvesti v naslednjih primerih:

- nov proizvod,
- sprememba konstrukcije,
- sprememba materiala,
- sprememba postopka izdelave,
- sprememba lokacije proizvodnje,
- prekinitev proizvodnje za več kot eno leto,
- zamenjava dobavitelja ali vira materiala.

V primeru kakršnih koli sprememb je dobavitelj dolžan obvestiti Domel in se dogovoriti za nadaljnje korake PPAP/EMPB postopka.

Domel dostavi dobavitelju za potrebe PPAP/EMPB postopka po elektronski pošti risbo, ki je veljavna za serijsko proizvodnjo, dobavitelj pa vrne zahtevano dokumentacijo po elektronski pošti in vzorce dostavi do dogovorjene osebe. Dobavitelj mora vse karakteristike na merni risbi označiti s številkami. Pravilno označevanje poteka v smeri urinega kazalca in to na vsakem pogledu in detajlu. Vzorčne kose je potrebno oštevilčiti z zaporednimi številkami. Če so kosi iz večgnezdnih orodij, mora pripraviti vzorčne kose iz vseh gnezd in kose iz posameznega gnezda označiti z zaporednimi številkami. V primeru večjega števila vzorčnih kosov je potrebno meritve vpisati v posebno prilogo, v poročilo pa vpisati mejne vrednosti meritev.

Dobavitelj mora na vzorcih izvesti vse zahtevane in dogovorjene preskuse ter Domelu dostaviti ustrezno poročilo. **Vse izmerjene vrednosti, ki so izven zahtevanih toleranc, je potrebno označiti.** Odstopanja kritičnih in važnih karakteristik niso dopustna in v takem primeru dobavitelj vzorcev ne sme predložiti. Karakteristike morajo biti označene v skladu z »Navodili za označevanje in potrjevanje posebnih karakteristik, št. 381«. V primeru, da dobavitelj ni sam izvedel vseh proizvodnih in/ali merilnih korakov, je potrebno ob karakteristikah vpisati ime izvajalca storitve (toplotna obdelava, izvajalec posebnih meritev,...), kakor tudi proizvajalca materiala iz katerega je vzorec izdelan.

Poročilo o preskusu PPAP vzorcev sestavljata obrazca:

- PPAP - poročilo o meritvah vzorcev
- PPAP - odločitev o ustreznosti vzorcev

Dobavitelj uporabi obrazca Domela oziroma ekvivalentne svoje.

Dobavitelj mora razpolagati s sredstvi za preskušanja. Če preskusi zahtevajo uporabo posebnih naprav, s katerimi dobavitelj ne razpolaga, lahko naroči izvedbo pri zunanjem, ustrezno pooblaščenem izvajalcu. Če je potrebno, se dobavitelj in Domel dogovorita o načinu izvedbe posameznih postopkov preskušanja.

Dobavitelj je polno odgovoren za rezultate meritev na dobavljenih vzorcih in za vse skrite napake in neskladnosti, ki se pojavijo kasneje pri uporabi proizvoda. Po sprostitvi dobav je dobavitelj dolžen vzdrževati in izboljševati kakovost.

Količina/število zahtevanih vzorcev:

- material v kolutih → 1 zavitek,
- material v palicah → 10 palic,
- standardni deli (vijaki, itd...) → 100 kosov,
- manj zahtevni deli → 10 kosov,
- odlitki in odkovki → 3 kosi/gnezdo,
- plastični deli in guma → 5 kosov/gnezdo.

Količina je lahko tudi drugačna in je odvisna od vrste delov in materialov, vsebine in vrste predpisanih preskusov.

Tako dobavitelj kot Domel morata ves časa trajanja nabavne pogodbe ter po njeni prekinitvi še najmanj 7 let hraniti dokumentacijo in vzorce, ki so predmet PPAP postopkov. Iz dokumentov mora biti jasno razvidna sledljivost sprememb.

PPAP vzorci so deli, proizvodi in ostali proizvodni materiali, ki so bili v celoti izdelani s serijskimi proizvodnimi sredstvi in v pogojih serijske izdelave. Vzorci so praviloma brezplačni, razen, če ni drugače dogovorjeno.

Posebni vzorci so vzorci, dobavljeni po posebnem dogovoru.

Domel po pregledu dokumentacije in PPAP vzorcev sprejme eno od naslednjih odločitev:

- **Odobreno/sproščeno:** dobavitelj v celoti izpolnjuje zahteve Domela in lahko prične z dobavami po naročilu,
- **Začasno odobreno/sproščeno:** dobavitelj ne izpolnjuje vseh zahtev Domela, zato dobi odobritev le za določeno količino proizvodov ali za omejeno časovno obdobje in mora izvesti naslednje ukrepe:
 - ugotoviti vzrok neskladnosti,
 - pripraviti in predložiti plan korektivnih ukrepov,
 - na novo predložiti PPAP za pridobitev popolne odobritve,
- **Zavrnjeno:** dobavitelj ne izpolnjuje zahtev Domela.

Domel lahko zavrne PPAP vzorce tudi v primerih, ko:

- vzorci niso dobavljeni v dogovorjenem roku,
- količina vzorcev odstopa od zahtev,
- vzorci niso predpisano označeni,
- poročilo o meritvah ni popolno,
- vzorci niso izdelani v pogojih serijske proizvodnje.

Postopek potrditve vzorcev večkrat terja dolgotrajna in draga preskušanja končnih proizvodov. Delitev stroškov, nastalih zaradi ponavljajočih se vzorčenj proizvodov, neustreznih po krivdi dobavitelja, se določi za vsak tak primer posebej.

Dobavitelj lahko prične z rednimi dobavami šele po Domelovi pisni potrditvi PPAP postopka (priporoča se uporaba PSW obrazca).

Rekvalifikacija

Po dokončni potrditvi PPAP postopka je potrebno za dobavljene materiale izvajati periodične rekvalifikacije. Glede obsega in frekvence rekvalifikacije se je potrebno vnaprej medsebojno dogovoriti, z upoštevanjem:

- Izdelki/materiali za avtomobilski program. Pogostost rekvalifikacije mora biti enkrat na leto (možen je dogovor o rekvalifikaciji enega izdelka iz družine ali enega izdelka iz enakega tehnološkega procesa),
- Izdelki/materiali za ne-avtomobilski program. Pogostost rekvalifikacije mora biti enkrat na tri (3) leta, če ni drugače dogovorjeno (možen je dogovor o rekvalifikaciji enega izdelka iz družine ali enega izdelka iz enakega tehnološkega procesa).

Orodja, naprave in merila

Poslovanje z orodji pri dobavitelju je natančneje urejeno s posebno »Pogodbo o orodju«, ki je priloga »Nabavne pogodbe«, kadar je to potrebno.

Poskusna serija

Dobavitelj izvede poskusno serijo naročenih proizvodov za preverjanje in ovrednotenje zanesljivosti proizvodnje. Pri tem izdela statistično analizo sposobnosti opreme in izvede odobritev proizvodne, merilne opreme ter procesov. V primeru odstopanj dobavitelj izvede analizo vzrokov in plan ukrepov za zmanjšanje možnosti ponavljanja napak. Dobavitelj obvesti Domel o datumu poskusne serije. Domel se glede na zahtevnost proizvoda odloči in z dobaviteljem vnaprej dogovori o prisotnosti pri izvedbi poskusne serije.

Rezultate aktivnosti, ki so povezani s kakovostjo proizvoda, mora dobavitelj zapisati, Domel pa ima pravico stalnega vpogleda vanje. Zapise mora dobavitelj hraniti vsaj 7 let za običajne in 10 let za izdelke z varnostnimi karakteristikami. Rok hranjenja zapisov

je lahko tudi predmet posebnega dogovora. Zahteva po hranjenju zapisov velja tudi po prekinitvi naročil.

Pred odpremo je dobavitelj dolžan še enkrat preveriti skladnost proizvoda glede na predpisane zahteve. Rezultate preverjanj najpomembnejših oziroma dogovorjenih karakteristik mora zapisati v dogovorjen obrazec oziroma datoteko. Zapise meritev in druge dokumente mora priložiti dobavljeni količini oziroma poslati v elektronski obliki, če je tako dogovorjeno. V nasprotnem primeru mora podatke poslati v enem (1) delovnem dnevu po prejetju zahteve. Način pošiljanja dokumentacije se dogovori v okviru pogajanj glede pogojev sodelovanja za naslednje obdobje. Dokument je dobavitelj dolžan vzdrževati glede na zadnje stanje tehnične dokumentacije Domela.

Dobavitelj prevzema popolno odgovornost za skladnost lastnega vhodnega materiala, izvajati mora ustrezen nadzor materiala ter izvajati zapise spremljanja kakovosti, tudi v primeru, da material dobi od Domela.

Domel pričakuje od dobaviteljev, da so vsi prejeti proizvodi skladni z zahtevami kakovosti. Vsak prejet neskladen proizvod bo zato zavržen. Domel izvaja vhodno kontrolo in, v primeru odkritja neustrezne dobave, obvesti dobavitelja. Prav tako bo dobavitelj obveščen, če se nekakovost odkrije v fazi proizvodnega procesa v Domelu. Dobavitelj lahko, pred vračilom celotne količine, zahteva vzorec spornega materiala in/ali kosov za ugotovitev možnih vzrokov neskladja.

Reševanje reklamacij

Domel sproži reklamacijski postopek, ko ugotovi neskladnost proizvoda, glede na zahteve. Vzrok za reklamacije so lahko:

- neskladnost embalaže in oznak,
- neskladnost količine,
- neustrezna kakovost dobavljenih proizvodov.

Neskladnost lahko odkrijemo:

- ob prevzemanju pošiljke,
- med uporabo v proizvodnji in
- pri kupcu Domela.

Glede na težo neskladnosti in morebitnih posledic je reklamacija lahko:

- opozorilna reklamacija (dobavljene proizvode uporabimo, morebitne stroške krije dobavitelj),
- reklamacija (dobavljene proizvode vrnemo dobavitelju).

Dobavitelj se mora odzvati na vsako obvestilo o reklamaciji (telefon, e-pošta) na reklamacijski zapisnik najkasneje v enem (1) delovnem dnevu. O času potrebnem za izločitev in nadomestitev neskladnih proizvodov se stranki dogovorita za vsak primer posebej (glej tudi tabelo v nadaljevanju).

Ukrepi

Od dobavitelja pričakujemo takojšnje in učinkovito ukrepanje za odpravo vzrokov nastanka neskladnosti in preprečitve njene ponovitve.

V primerih ugotovitve neskladnosti mora dobavitelj najkasneje v enem (1) delovnem dnevu od prejema reklamacijskega zapisnika^(*), pošiljatelju pisno sporočiti:

- opis možnih vzrokov za pojav neskladnosti,
- predlog možnih takojšnjih ukrepov za zagotovitev nemotenosti proizvodnje Domela ter odpravo neskladnosti (prebiranje, dodelava, nadomestilo neskladnih proizvodov z ustreznimi,...)

Glede na možnosti se Domel in dobavitelj dogovorita za najprimernejši ukrep, ki ga je potrebno izvesti.

(*)Domel mora, na zahtevo, če je možno, ob reklamaciji dobavitelju dostaviti tudi neskladen vzorec in/ali fotografije neskladja.

V primeru, da pride do neskladnosti proizvodov, ki ima za posledico večje stroške ali v primerih ponavljanja neskladnosti, Domel od dobavitelja zahteva, da pripravi pisni načrt odprave neskladnosti, ki ga zapiše v 8D poročilo. Dobavitelj lahko uporabi Domelov ali lasten obrazec.

Osnovni namen tega poročila je:

- da dobavitelj ugotovi in spozna vzroke, ki so privedli do pojava neskladnosti,
- da pripravi vsebinski in časovni načrt učinkovitih kratkoročnih in dolgoročnih ukrepov za trajno odpravo vzrokov pojava neskladnosti.
- da že dobavitelj oceni učinkovitost izvedenih ukrepov,
- da tudi Domel oceni učinkovitost uvedenih ukrepov.

Po prejemu reklamacijskega zapisnika mora dobavitelj pripravljati in pošiljati 8D poročilo (ali ekvivalentno dokumentacijo glede odkritega neskladja in načina odpravljanja vzroka) v skladu z naslednjo tabelo:

8D korak	Predviden rok
D2: Opis problema D3: Uvedba »požarnega zidu« (Containment action)	En (1) delovni dan
D4: Določitev glavnega vzroka in točke pobega	Trije (3) delovni dnevi
D5: Izbor trajnega korektivnega ukrepa	Deset (10) delovnih dni
D6: Uvedba trajnega korektivnega ukrepa (ukrepov) D7: Preprečitev ponovitve (na sorodnih procesih). Kaj smo se naučili? D8: Čestitke teamu in razpustitev	V skladu z dogovorjenim časovnem načrtom.

Postopek NTF (No Trouble Found / Napaka ni najdena)

Če med 8D analizo ni bil najden vzrok napake na reklamiranem delu, se ob izpolnjevanju sprožilnih kriterijev in na zahtevo podjetja Domel sproži postopek NTF z namenom ugotavljanja glavnega vzroka težave. Ti sprožilni kriteriji so podrobneje opredeljeni v Načrtu analize napak na terenu (skladno s standardom VDA / poglavjem 5). Poudarek preiskave se v tem primeru preusmeri z analize posameznega dela na širše zbiranje podatkov, sistemske teste in vrednotenje celotnega procesa.

Če Domel oceni, da načrtovani ukrepi ne bodo zadostni, bo od dobavitelja zahteval izdelavo novega načrta. V primeru, da se pri nadaljnjih dobavah ponovno izkaže neučinkovitost izvedenih ukrepov in se pojavi neskladje bo Domel po vnaprejšnjem dogovoru poslal k dobavitelju inženirja kakovosti. Dobavitelj mu mora omogočiti:

- izvedbo izredne presoje procesa,
- vpogled v proizvodni proces in dokumentacijo z namenom priprave skupnega načrta korektivnih in preventivnih ukrepov.

Domel se lahko, po lastni presoji, odloči za postopek eskalacije, kjer imamo za vsak nivo eskalacije določeno, katere in kako pogoste aktivnosti se bodo (v skladu z dogovorom z dobaviteljem) izvajale do razrešitve problematike.

Poleg standardov naštetih v tem sporazumu so zavezujoči tudi ostali dokumenti Domela, med drugim tudi in ne samo:

- Tehnične risbe, vključno s zahtevami določenimi na njih, kot na primer sklici na DIN, EN, SIST standarde, Domelov standard kakovosti, tehnični pogoji dobave in podobno.
- Sporazumno sprejeta navodila o testiranju in testni opremi.
- Dodatne podrobnosti naročila oziroma in pakirna navodila.
- Posebne zakonske zahteve.
- Posebne zahteve, ki se nanašajo na trajnost, zaščito okolja, recikliranje, zdravje in varnost.

Če dobavitelj ne ugovarja ali s smiselnimi argumenti doseže drugačne pogoje, kot so definirani na omenjenih (in drugih) dokumentih v roku 30 dni po prejemu, se smatra, da se strinja s postavljenimi pogoji.

Podporni dokumenti in standardi v primeru dobav za avtomobilski program:

Naslednji dokumenti in priročniki so na voljo v AIAG (Automotive Industry Action Group – mednarodna akcijska skupina dobaviteljev avtomobilski industriji), njihova uporaba je OBVEZNA:

- Zahteve za sistem kakovosti IATF 16949
- PPAP – Proces odobritve proizvodnega procesa
- APQP – Napredno načrtovanje kakovosti izdelka in Plan nadzora
- FMEA – Analiza možnih napak in njihovih posledic
- MSA – Analiza merilnih sistemov
- SPC – Osnovno statistično obvladovanje procesov
- AIAG CQI-9 – Ocena procesa termične obdelave
- AIAG CQI-11 – Ocena procesa nanašanja kovinskih prevlek
- AIAG CQI-12 – Ocena procesa nanašanja nekovinskih prevlek
- AIAG CQI-23 – Ocena procesov predelave plastičnih snovi

Domel, d.o.o., Železniki

/kraj in datum/
/žig in podpis odgovorne osebe/

/kraj in datum/
/žig in podpis odgovorne osebe/