



Izdaja	Datum izdaje	Opis sprememb
04	05.11.2018	Dodatna definicija zahtev povezanih s posebnimi karakteristikami na vhodnih materialih
05	25.2.2021	Dopolnjene splošne definicije. Dodano področje opreme. Posodobitev vezana na spremembo imena podjetja. Dodatna definicija zahtev PPAP od naročnikovega kupca do dobavitelja v točki 4.2 PPAP. Dodana definicija za neuradne reklamacije v poglavju 6. Spremenjene zahteve v poglavju Rekvilifikacije. Posodobljena definicija glede predstavitve začetnih vzorcev v poglavju 4.6. Eskalacijski model dopolnjen z področjem opreme. Dodano poglavje Pooblaščen gospodarski subjekt (AEO).

PRIROČNIK KAKOVOSTI ZA DOBAVITELJE TPV AUTOMOTIVE

Februar 2021



VSEBINA

1 UVOD	4
2 CILJ VODENJA KAKOVOSTI	4
3 SISTEM VODENJA KAKOVOSTI	4
4 NAČRTOVANJE KAKOVOSTI.....	5
4.1 APQP	5
4.2 PPAP	5
4.2.1 Material (surovine) in Standardni C-elementi	5
4.2.2 C-elementi in Kompleksni elementi	6
4.2.3 Storitve Dodelave	6
4.3 SPC	7
4.4 FMEA.....	7
4.5 MSA.....	7
4.6 PREDSTAVITEV ZAČETNIH VZORCEV	8
4.7 POSEBNE KARAKTERISTIKE.....	9
5 UPRAVLJANJE SPREMEMB	11
6 OBVLADOVANJE NESKLADNOSTI	13
7 SPREMLJANJE DOBAVITELJEV	14
8 ESKALACIJSKI MODEL	16
9 PRESOJE	18
10 REKVALIFIKACIJE	19
11 OBVLADOVANJE DOKUMENTACIJE	19
12 KONCEPT IZPOLNJEVANJA NAROČIL	20
13 EMBALIRANJE IN OZNAČEVANJE DOBAV	20
14 DELEGIRANI MATERIALI/DOBAVITELJI	20
15 POOBLAŠČENI GOSPODARSKI SUBJEKT (AEO)	21
16 POMEN IZRAZOV	21



V »Priročniku kakovosti za dobavitelje TPV AUTOMOTIVE« so upoštevane definicije iz »Splošno nabavnih pogojev TPV AUTOMOTIVE« ter spodaj podane definicije.

TPV AUTOMOTIVE	Družba TPV AUTOMOTIVE d.o.o., ki pošlje Naročilo Dobavitelju in sklene Nabavno Pogodbo z Dobaviteljem. V nadaljevanju Naročnik.
Dobavitelj	Stranka, ki prejme Naročilo in/ali potrdi Naročilo.
Naročnikov Kupec	Vsaka pravna oseba, ki ji Naročnik prodaja svoje Blago.
Izdelki in Storitve	Material (surovine), C-elementi, Kompleksni elementi, Storitve Dodelave.
Material (surovine)	Pločevine, Cevi, Žice, Surovine KTL
Pločevine	Vključuje, vendar ne omejeno na Pločevine v obliki kolotov in formatov različnih dimenzij (glede na normo: toplo valjane, hladno valjane, galvanizirane, večfazne, nerjaveče in aluminij).
Cevi	Vključuje, vendar ne omejeno na nerjaveče, jeklene, okrogle, pravokotne, kvadratne ter ovalne Cevi, standardnih dolžin ali razrezane na zahtevano dolžino (glede na normo: brezšivne hladno vlečene cevi, varjene hladno vlečene cevi, šivne varjene cevi, varjene kvadratne in pravokotne cevi).
Žice	Vključuje, vendar ne omejeno na Žice na kolutih in v palicah (glede na normo: galvanizirane žice, varilne žice v sodih in kolutih).
Surovine KTL	Vključuje, vendar ne omejeno na materile za predobdelavo, barvanje in čistilno napravo
C-elementi	Standardni in Nestandardni C-elementi. Vključuje, vendar ne omejeno na varilne elemente, vtisne elemente, kovične elemente, drsne ležaje, kroglične ležaje, podložke, distančnike, sponke, vzmeti, gume, zglobe, čepe, osi, ogledala, prevleke, sestavljene dele tesnilnih garnitur.
Standardni C-elementi	So C-elementi po DIN oz. EN normi ali standardu Naročnikovega Kupca ali po katalogu Dobavitelja. Vključuje, vendar ne omejeno na varilne elemente, vtisne elemente, kovične elemente, drsne ležaje, kroglične ležaje, podložke, distančnike, sponke, vzmeti, gume, zglobe, čepe, osi, ogledala, prevleke, sestavljene dele tesnilnih garnitur.
Nestandardni C-elementi	So C-elementi, narejeni na podlagi načrta Naročnika oz. Naročnikovega Kupca. Vključuje, vendar ne omejeno na varilne elemente, vtisne elemente, kovične elemente, drsne ležaje, kroglične ležaje, podložke, distančnike, sponke, vzmeti, gume, zglobe, čepe, osi, ogledala, prevleke, sestavljene dele tesnilnih garnitur.
Kompleksni elementi	Izdelki in Storitve, narejeni po načrtu Naročnika oz. Naročnikovega Kupca. Vključuje, vendar ne omejeno na odpreške, krivljence, odlitke, odkovke, plastične dele in kompleksne sestavljene dele ter alu profile .
Storitve Dodelave	Vključuje, vendar ne omejeno na površinsko zaščito, obdelavo površin, oplemenitenje kovin, plastificiranje, obdelava kovin, šivanje.
Oprema	Vsa orodja (namenska in standardna) in proizvodna oprema ter ostala sredstva, potrebna za proizvodnjo Blaga vključno (vendar ne omejeno na) znanje, tehnologijo in dokumentacijo, ki je potrebna za proizvodnjo Blaga.



1 Uvod

Osnovni namen kakovosti Naročnika je zadovoljitev zahtev Naročnikovega Kupca. Vse večje zahteve Naročnikovih kupcev in pričakovanj postavljajo pred Naročnika vse višjo zahtevo po visoki kakovosti Izdelkov in storitev. Ker je kakovost Izdelkov in Storitvev **ter Opreme** Naročnika v veliki meri odvisna od kakovosti nabavljenih Izdelkov in Storitvev **ter Opreme**, želimo vzpostaviti in razvijati dolgoročne povezave z Dobavitelji in tako poskrbeti, da tudi Dobavitelji skrbijo za nenehno izboljševanje kakovosti.

Pogoja za doseganje zahtevane kakovosti, zanesljivosti in konkurenčnosti Izdelkov in Storitvev **ter Opreme**, sta postavljen in obvladovan sistem kakovosti ter nenehne izboljšave. Slednje pa zahteva vzajemen partnerski odnos med Naročnikom in Dobaviteljem.

2 Cilj vodenja kakovosti

Kot naš Dobavitelj ste odgovorni za kakovost dobavljenih Izdelkov in Storitvev **ter Opreme**. Namen tega priročnika je definirati osnovne zahteve Naročnika do Dobaviteljev na področju kakovosti in s tem dolgoročno zagotoviti:

- doseganje visoke ravni kakovosti Izdelkov in Storitvev **ter Opreme**,
- transparentno komuniciranje,
- ustvarjanje pogojev za nenehno izboljševanje učinkovitosti in uspešnosti celotne dobaviteljske verige.

Naročnik v ospredje načrtovanja in zagotavljanja kakovosti Izdelkov in Storitvev **ter Opreme** postavlja preventivni pristop in filozofijo nenehnih izboljšav. Naročnik filozofijo nenehnih izboljšav zahteva tudi od svojih Dobaviteljev, ki se morajo osredotočati predvsem na:

- »0 napak« na področju kakovosti,
- zagotavljanje ustreznih dobav,
- nenehno izboljševanje Izdelkov in Storitvev **ter Opreme** ter procesov.

Ta priročnik v nobeni točki ne zmanjšuje zahtev zakonskih predpisov ali specifičnih zahtev Naročnikovega Kupca, ki so obvezujoče tako za Naročnika, kot za celotno dobaviteljsko verigo.

3 Sistem vodenja kakovosti

Uveden učinkovit sistem vodenja kakovosti skladno z zahtevami zadnje veljavne izdaje ISO 9001 in razvoj sistema vodenja kakovosti skladno z zahtevami IATF 16949 je osnovni pogoj za vzpostavitev dolgoročnega poslovnega razmerja med Naročnikom in Dobaviteljem.



Učinkovitost sistema vodenja kakovosti se dokazuje:

- s stalnimi in dokazljivimi izboljšavami Izdelkov in Storitvev ter procesov,
- z rezultati dobavljenih Izdelkov in Storitvev (PPM, število reklamacij, stroški reklamacije),
- s pravočasnostjo dobav,
- z učinkovito uvedbo korektivnih ukrepov,
- z uspešno komunikacijo na vseh nivojih,
- z izpolnjevanjem ciljev posameznih projektov (terminsko, kakovostno in stroškovno).

4 Načrtovanje kakovosti

4.1 APQP

Dobavitelj mora pri osvajanju novih Izdelkov in Storitvev upoštevati zahteve metodologije APQP oz. po dogovoru ostale zahteve definirane s strani Naročnika. Dobavitelj mora imeti zagotovljeno strokovno osebo, ki je usposobljena za pripravo dokumentacije in izvedbo aktivnosti skladno z zahtevami avtomobilske industrije (APQP, PPAP, MSA, SPC, FMEA ali ekvivalente po VDA). Vsi povezani stroški morajo biti vključeni v ceni Izdelkov in Storitvev.

4.2 PPAP

Dobavitelj mora Naročniku pred začetkom serijske proizvodnje dostaviti PPAP z vsebino, kot navedeno v nadaljevanju. Slednja se razlikuje glede na skupino Izdelkov in Storitvev.

Naročnik Izdelke in Storitve deli v nasledne skupine:

- Material (surovine) ,
- C-elementi,
- Kompleksni elementi,
- Storitve dodelave.

4.2.1 Material (surovine) in Standardni C-elementi

Naročnik od Dobavitelja zahteva naslednje elemente PPAP za Material (surovine) in Standardne C-elemente (izhodišče PPAP nivo 2):

- usklajeni in s strani Dobaviteljev podpisani ZZ (zvezki zahtev za Materiale in Standardne C-elemente),
- rezultati analiz (certifikati Materialov),
- **IMDS**
- dokumentacija o ustreznosti laboratorijev (ISO 9001, IATF 16949, ISO 17025),
- potrdilo o ustreznosti proizvoda (PSW),
- dodatni dokumenti (»Predpis pakiranja«).



4.2.2 C-elementi in Kompleksni elementi

Naročnik od Dobavitelja zahteva naslednje elemente PPAP dokumentacije za C-elemente in Kompleksne elemente (izhodišče PPAP nivo 3) so:

- načrti Naročnika ali načrti Naročnikovega Kupca,
- usklajeni in s strani dobaviteljev podpisani ZZ (zvezki zahtev za vse kupljene dele),
- spremembe dokumentov,
- sinopsis procesa,
- FMEA procesa (sinteza),
- dimenzijska poročila (merilna poročila za geometrijske dimenzije, CPK poročila za posebne karakteristike),
- rezultati analiz (certifikati materialov, poročila o testiranjih IMDS številka),
- analiza merilnih sistemov MSA,
- dokumentacija o ustreznosti laboratorijev (ISO 9001, IATF 16949, ISO 17025),
- plan obvladovanja,
- potrdilo o ustreznosti proizvoda (PSW),
- potrjeni začetni vzorci (PPAP vzorci),
- seznam kontrolnih pripomočkov,
- dodatni dokumenti (predpis pakiranja),
- poročilo R@R.

4.2.3 Storitve Dodelave

Naročnik od Dobavitelja zahteva naslednje elemente PPAP dokumentacije za Storitve Dodelave (Izhodišče PPAP nivo 3) so:

- načrti Naročnika ali načrti Naročnikovega Kupca,
- usklajeni in s strani dobaviteljev podpisani ZZ (zvezki zahtev za Storitve dodelave),
- spremembe dokumentov,
- sinopsis procesa,
- FMEA procesa,
- dimenzijska poročila (merilna poročila za geometrijske dimenzije, CPK poročila za posebne karakteristike),
- rezultati analiz (certifikati materialov, poročila o testiranjih IMDS številka),
- analiza merilnih sistemov (MSA),
- dokumentacija o ustreznosti laboratorijev (ISO 9001, IATF 16949, ISO 17025),
- plan obvladovanja,
- potrdilo o ustreznosti proizvoda (PSW),
- potrjeni začetni vzorci (PPAP vzorci),
- seznam kontrolnih pripomočkov,
- dodatni dokumenti (predpis pakiranja).



Naročnik lahko v primeru posebnih zahtev Naročnikovega kupca poda zahtevo po dodatnih dokumentih.

Prav tako se upošteva zahteva naročnikovega kupca, kadar naročnikov kupec dovoljuje drugačen nivo (npr. sprememba iz nivo 3 v nivo 2) od zahtev TPV AUTOMOTIVE d.o.o.

4.3 SPC

Za obvladovanje procesov se uporablja različne statistične metode (Statistical Process Control) kot npr.: vzorčenja, kontrolne karte, izračun sposobnosti procesov Ppk, Cpk, sposobnost merilno preizkuševalne opreme ipd. Pred uporabo posamezne metode je potrebno opredeliti velikost vzorca v skladu z VDA standardom oz. PPAP.

V kolikor ni drugače zahtevano, se smatra, da je sposobnost procesa dokazana in zagotavlja ustrezno kakovost v naslednjih primerih:

Karakteristika	Vzorčenje	Serijska proizvodnja
Varnostna in regulativna	Ppk ≥ 2.00	Cpk ≥ 1.67
Pomembna karakteristika	Ppk ≥ 1.67	Cpk ≥ 1.33

4.4 FMEA

FMEA - Failure Mode and Effect Analysis je analitična metoda preventivnega značaja, ki preprečuje nastanek potencialnih napak še preden se te sploh pojavijo. Metoda omogoča zgodnje odkrivanje napak, zmanjšanje stroškov pri odkrivanju napak in zmanjšanje rizika zaradi napak. Dobavitelj je dolžan izvesti oceno tveganj po omenjeni metodi ali po ustrezni alternativni metodi v primeru: razvoja novih procesov, spremenjenih procesih, odstopanjih od načrtovane kakovosti in rednih izboljšavah kakovosti.

4.5 MSA

MSA (Measurement Systems Analysis) je ocenitev kakovosti obstoječega merilnega sistema, ki odločilno vpliva na obvladovanje parametrov procesov in karakteristik izdelkov in storitev. Dobavitelj mora ocenitev izvesti za analizo naslednjih merilnih sistemov:

- Variabilnega merilnega sistema (variabilne karakteristike so vse tiste, katerih vrednost se lahko izrazi numerično) – vključujoč, vendar ne omejeno na pomična merila, mikrometre, merilne urice, višinomer.
- Atributivnega merilnega sistema (atributivne oz. opisne karakteristike) – vključujoč, vendar ne omejeno na kalibre, kontrolne priprave GRE - NE GRE.



- Kompleksnega merilnega sistema (merilni sistemi pri katerih ni mogoče večkrat pomeriti istega kosa - porušitveni in neponovljivi merilni sistemi).

4.6 Predstavitev začetnih vzorcev

Predstavitev začetnih vzorcev mora Dobavitelj predstaviti za vse Izdelke in Storitve, ki jih Dobavitelj dobavlja k Naročniku. Postopek predstavitve začetnih vzorcev se uporablja za ocenitev skladnosti Izdelkov in Storitvev z njihovo definicijo. Dobavitelj mora pri predstavitvi začetnih vzorcev spoštovati pravilo, da so Izdelki in Storitve narejeni s serijsko Opremo in jih mora predstaviti v naslednjih primerih:

- nov Izdelek in Storitve,
- spremenjen izdelek,
- Izdelki in Storitve izdelani na popravljeni ali novi Opremi,
- spremenjen proizvodni proces ali lokacija,
- po prekinitvi proizvodnje daljši od 6 mesecev.

Začetni vzorci morajo biti vzorčeni iz minimalne količine vzorcev proizvedenih v 1 do 8 ur proizvodnje oz. minimalno 300 zaporednih kosov, kot je predpisano v zadnji veljavni izdaji PPAP. Število vzorčnih kosov je 1 do 5, glede na predhodno sprejet dogovor.

Dobavitelj mora začetne vzorce označiti kot "začetni vzorci" na vseh dobavnih dokumentih in embalaži. **Vzorci morajo biti oštevilčeni z zaporedno številko in identom izdelka Naročnika.** Celotno dokumentacijo začetnih vzorcev mora Dobavitelj poslati po elektronski pošti kontaktni osebi navedeni v Nabavni Pogodbi (vsak dokument v ločeni datoteki). **Fizične začetne vzorce je potrebno poslati kontaktni osebi navedeni v Nabavni Pogodbi.** Naročnik si pridržuje pravico zaračunati vse morebitne dodatne stroške ponovnega vzorčenja v primeru neskladnosti začetnih vzorcev z zahtevami Naročnika.

Rezultati vzorčenja so lahko:

- sprejeto (Approved),
- sprejeto s pridržkom (Other),
- zavrnjeno (Rejected).

Za stanje zavrnjeno ali sprejeto s pridržkom, je Dobavitelj dolžan v dogovoru z osebjem Naročnika, predstaviti korektivne ukrepe za prehod na stanje sprejeto.



4.7 Posebne karakteristike

Z namenom, da bi izpolnili visoke pravne in regulativne zahteve (npr. v zvezi z odgovornostjo za Izdelke in Storitve), kot tudi neprestano večje zahteve Naročnikovih Kupcev, je **Dobavitelj dolžan** posebno pozornost nameniti specifikaciji, izvajanju in preverjanju posebnih karakteristik. Neupoštevanje določenih in dogovorjenih zahtev lahko privede do znatnih posledic kot so odpoklic s trga, storitev kampanj, zamenjave neustreznih Izdelkov in Storitev ter prepovedi prodaje, kar lahko povzroči izgubo ugleda in naročil.

Za vse funkcije označene s posebno karakteristiko, je potrebno dokumentiranje vseh podatkov, merilnih vrednosti in dokumentov, skladno z »Priročnikom logistike za dobavitelje TPV AUTOMOTIVE« za popolno preverjanje vseh nadzorovanih proizvodnih procesov, opravljenih testov itd., kot predpisuje zadnji veljaven VDA standard.

Posebne karakteristike so lahko:

- varnostne karakteristike - so vse karakteristike proizvoda ali proizvodnega procesa, katerih neskladnost z zahtevami vpliva na varnost končnega uporabnika vozila ali pomenijo nevarnost za okolico. Izdelki z varnostnimi karakteristikami so na splošno komponente vozila, ki imajo aktivno ali pasivno vlogo pri varnosti vozila (npr. zavore, sistem krmiljena...).
- regulativne karakteristike - so vse karakteristike proizvoda ali proizvodnega procesa, ki morajo biti izpolnjene za zagotavljanje skladnosti z veljavno regulativo.
- pomembne karakteristike - so vse tiste karakteristike proizvoda ali proizvodnega procesa, ki morajo biti izpolnjene za zagotavljanje funkcionalnosti, primernosti delovanja ali nadaljnega procesiranja proizvoda.
- ostale karakteristike - so tiste karakteristike proizvoda ali proizvodnega procesa, ki jih želimo informativno označiti za lažje in učinkovitejše načrtovanje opreme, proizvoda, proizvodnega procesa in procesa merjenja.

Te karakteristike so definirane v zvezkih zahtev in/ali priloženi tehnični dokumentaciji in so posebej označene. Dobavitelj je dolžan posebne karakteristike skladno s potrjenim planom obvladovanja obvladovati in nadzorovati ter minimalno 15 let po zaključku proizvodnje (EOP) hraniti zapise o posebnih karakteristikah.

Dodeljevanje posebnih karakteristik iz FMEA.

Vsa tveganja, ki jih prepozna Dobavitelj in tudi Naročnik morajo biti ovrednotena z analizo (običajno FMEA). Glede na oceno resnosti (S) potencialnih posledic je potrebno tveganje označiti kot posebno karakteristiko. Posebne karakteristike so opredeljene v skladu z oceno resnosti (S) potencialnih posledic v FMEA analizi izdelka in procesa.



Varnostne karakteristike in Regulativne karakteristike SR	Pomembne karakteristike 1
Resnost (S) v FMEA = 9, 10	Resnost (S) v FMEA = 8

Dobavitelj je dolžan označevati posebne karakteristike na svoji dokumentaciji v skladu z načinom označevanja Naročnika:

Opis karakteristike	Varnostne karakteristike	Regulativne karakteristike	Pomembne karakteristike	Ostale arakteristike
TPV AUTOMOTIVE d.o.o.				
	Negrafična oznaka: SR		1	2

Opomba: glej točko 4.3

Dobavitelj Materiala (surovine) mora, v primeru, ko se posebna karakteristika nanaša na mehanske lastnosti in/ali kemično sestavo materiala, zagotoviti, da so vse s tem povezane zahteve dosežene. Kot dokaz priloži certifikat materiala 3.1 skladno s standardom EN 10204 ob vsaki dobavi Materiala (surovine). Certifikat materiala in etiketa materiala morata vsebovati TPV AUTOMOTIVE d.o.o oznako za ustrezno posebno karakteristiko. Statistično poročilo o sposobnosti procesa (Cpk) ni zahtevano.

V primeru, ko se posebna karakteristika nanaša na dimenzije Materiala (surovine) morajo le te biti znotraj zahtev. Etiketa materiala mora biti označena z ustreznim TPV AUTOMOTIVE d.o.o. simbolom za posebno karakteristiko. Poročilo meritev pošlje na zahtevo. Statistično poročilo o sposobnosti procesa (Cpk) ni zahtevano.

V primeru posebne karakteristike na dimenzijah C-elementov, Kompleksnih elementov in Storitvev Dodelav mora dobavitelj stabilnost procesa dokazati s statističnim (Cpk) poročilom (zahteva iz tega priročnika ali specifična zahteva iz ZZ). Poročilo pošlje na zahtevo. Etiket izdelkov morajo vsebovati ustrezen TPV AUTOMOTIVE d.o.o simbol za posebno karakteristiko.


Dobavitelj C-elementov, Kompleksnih elementov in Storitvev Dodelav mora, kadar sam obvladuje svoje dobavitelje in gre za posebne karakteristike, obvladovati svoje dobavitelje na sledeče načine:

- od svojega dobavitelja Materiala (surovine) pridobi certifikat materiala 3.1, skluden s standardom EN 10204
- od svojega dobavitelja Materiala (surovine) zahteva implementacijo označevanja certifikatov matiala in etiket materiala z ustreznim simbolom za posebno karakteristiko. Simboli, ki so uporabljeni morajo biti skladni s sistemom posebnih karakteristik Dobavitelja ali s sistemom TPV AUTOMOTIVE d.o.o. V primeru, ko ima Dobavitelj svoj sistem označevanja posebnih karakteristik mora določiti primerjalno tabelo oznak posebnih karakteristik.



- v primeru posebne karakteristike na dimenzijah C-elementov, Kompleksnih elementov in Storitev Dodelav mora Dobavitelj odsvojega dobavitelja zahtevati, da dokaže stabilnost procesa s statističnim (Cpk) poročilom.
- Dobavitelj je dožan svojemu dobavitelju Materiala (surovine), C-elementov, Kompleksnih elementov in Storitev Dodelav posredovati tudi vse ostale zahteve povezane s posebnimi karakteristikami, ki so navedene v tem priročniku.

Hramba vseh dokumentov, za katere veljajo zahteve posebnih karakteristik mora potekati ustrezno, v skladu z zakonskimi predpisi in sklopi pravil po zadnjem veljavnem VDA standardu (mikrofilmanje dovoljeno), pri čemer mora biti obdobje arhiviranja najmanj 15 let po zaključku proizvodnje, če ni ostalih posebnih zahtev Naročnika. V primeru stečaja Dobavitelja ima Naročnik pravico, da pridobi vso dokumentacijo vezano na dokazovanje kakovosti za dobavljene Izdelke in Storitve v obsegu zahtevanih 15 let.

Vse dobave Izdelkov in Storitev z varnostnimi karakteristikami in karakteristikami podvrženimi zakonskim predpisom morajo biti jasno označene s strani Dobavitelja. Vsaka embalažna enota (mrežne palete, palete, koluti, itd.), ter certifikat materiala mora biti označena z oznako .

Vsi poddobavitelji morajo biti odobreni in so prav tako dolžni izvajati enake postopke v zvezi z dokumentacijo, kot neposredni Dobavitelj Naročniku.

5 Upravljanje sprememb

Nobena sprememba v procesu in/ali na Izdelku in Storitvi Dobavitelja ter v njegovi dobaviteljski verigi, ne sme biti izvedena brez odobritve Naročnika. Dobavitelj mora zagotoviti zadosten in pravočasen obseg informacij, da se lahko obdelajo vse potrebne aktivnosti (vgradnja vzorcev, Naročnikovi vzorci za Naročnikovega Kupca, potrjevanje, dolgotrajno testiranje in odobritev Naročnikovega Kupca). V primeru sprememb na Izdelkih in Storitvah je splošna zahteva, da so prve dostave posebej označene v skladu z zahtevami Naročnika.

Dobavitelj je dolžan hraniti in po potrebi predstaviti zgodovino sprememb na Izdelku in Storitvi ali procesu. Ob vsaki spremembi je Dobavitelj dolžan na osnovi dogovora z Naročnikom o nivoju zahtevanega PPAP (glej točko 4.2 tega dokumenta), posodobiti PPAP dokumentacijo in jo predstaviti Naročniku. Sprememba Izdelka in Storitve in/ali procesa je lahko sproščena v serijsko proizvodnjo le po potrditvi PPAP dokumentacije s strani Naročnika. Dodatni stroški povezani s postopkom ponovne odobritve, ki je predmet zahteve Dobavitelja, bodo zaračunani Dobavitelju.

Dobavitelj je odgovoren za razvoj svojih Dobaviteljev najmanj v obsegu zahtev v tem dokumentu. Če namerava Dobavitelj zamenjati svojega dobavitelja, je dolžan pridobiti odobritev Naročnika, ki si pridržuje pravico presojanja in sproščanja poddobaviteljev. Vsaka zamenjava dobavitelja, lokacije ali Opreme pomeni ponovno potrjevanje Izdelkov in Storitev ter procesa.

Če Dobavitelj odkrije odstopanja na lastnostih ali zanesljivosti Izdelkov in Storitev v zvezi z dogovorjenimi zahtevami, je dolžan takoj obvestiti Naročnika ter pristopiti k odpravi neskladnosti skladno z zahtevami



tega dokumenta. Dokler korektivni ukrepi niso implementirani in potrjeni, lahko Naročnik zahteva posebne ukrepe (npr. višjo raven testiranja, 100% teste, dodatne delovne/procesne korake), za ustrezno obdobje. V omenjenem primeru je za nastale stroške odgovoren Dobavitelj.



6 Obvladovanje neskladnosti

Takoj po prejemu Izdelkov in Storitvev, Naročnik opravi vzorčno vhodno kontrolo, ki zajema preverjanje:

- identifikacije Izdelkov in Storitvev,
- dobavljenih količin,
- pošiljke glede morebitnih očitnih poškodb embalaže ter Izdelkov in Storitvev,
- A-test Materialov ([certifikat materiala](#)),
- posebnih karakteristik Izdelkov in Storitvev.

Če pri vhodni kontroli Naročnik odkrije napako na dobavljenem Izdelku in Storitvi, se takoj obvesti Dobavitelja preko reklamacije. [Reklamacije do dobaviteljev so lahko uradne \(vzrok kupčeva reklamacija, odstopanje na posebnih karakteristikah, ponovljive reklamacije, težava, ki ima za posledico stroške za TPV AUTOMOTIVE d.o.o.\) in neuradne \(težava nima vpliva na proizvodnjo TPV AUTOMOTIVE d.o.o., napaka odkrita na vhodni kontroli, katero dobavitelj odpravi na svoje stroške pred nastopom težav v proizvodnji - prebiranje oz. popravilo, reklamacije do prevoznikov\)](#). Za morebitne neodkrite napake, zaradi vzorčne kontrole, ki so ugotovljene naknadno v skladu z okoliščinami običajnih poslovnih postopkov, se Dobavitelja obvesti po odkritju napake. Če je napaka odkrita po vhodni kontroli znotraj Naročnikovega procesa ali pri Naročnikovem Kupcu, to v nobeni točki ne zmanjšuje odgovornosti Dobavitelja za ustrezno logistično in kakovostno dobavljene Izdelke in Storitve.

Reklamacija pomeni vsako ugotovljeno logistično in/ali kakovostno odstopanje od definiranih zahtev. Dobavitelj je po prejetju reklamacije dolžan sprožiti korektivne ukrepe, ki bodo preprečevali ponovitev, ublažili posledice in zagotovili nemoteno oskrbo. Takojšnje ukrepe mora dostaviti v 24 urah po prejetju reklamacije. Nadaljnji ukrepi (8D) morajo biti predstavljeni v 5-ih koledarskih dneh, v kolikor ni drugače dogovorjeno. Reklamacija mora biti zaprta v 10-ih koledarskih dneh. S ciljem ugotovitve pravega vzroka in odprave le-tega morajo biti uporabljene metode kot so 5x zakaj, ribja kost in preverjanje učinkovitosti ukrepov. [Za uradne reklamacije zahtevamo celotno 8D poročilo ter pokritje vseh stroškov. Pri neuradnih reklamacijah zahtevamo 8D poročilo do točke D3. Ker ni nastalih stroškov zaračunamo samo administrativni strošek in morebitni strošek izmeta iz naslova sortiranja](#). Dobavitelj mora zagotoviti timski pristop k reševanju problemov. Dobavitelj lahko v posameznih primerih tudi pisno zaprosi za sprostitev Izdelkov in Storitvev pod posebnimi pogoji, kar se nato uskladi z ustreznimi službami Naročnika, ki lahko pisno odobrijo sprostitev pod posebnimi pogoji.

Ukrepi morajo biti predstavljeni na obrazcu »103244 8D TPV dobavitelji« v kolikor ni drugače dogovorjeno.

[Obvladovanje neskladnosti opreme se vodi v skladu z 104445 Splošne zahteve za načrtovanje, izdelavo in dobavo opreme v TPV in 103224 Zapisnik prevzema delovnega sredstva](#).

Dobavitelj prevzema popolno odgovornost za vse nastale stroške, ki so posledica ugotovljene neskladnosti pri Naročniku ali Naročnikovem Kupcu, za katero je vzrok pri Dobavitelju.

Nastali stroški se obračunavajo na podlagi »Reklamacijskega cenika [TPV AUTOMOTIVE](#)«, ki je objavljen na spletni strani www.tpv-automotive.si.



7 Spremljanje Dobaviteljev

Naročnik spremlja Dobavitelje na kvartalni in letni ravni.

Kvartalno spremljanje zajema:

- število **uradnih** reklamacij,
- PPM,
- stroške reklamacij,
- ponovljivost reklamacij,
- odzivnost na kakovostni problem.

Letno spremljanje zajema:

- letne rezultatov, ki jih vodi služba nabave,
- veljavnosti certifikatov standardov ISO 9001, IATF 16949 in ISO 14000.

Struktura kvartalnega točkovanja je prikazana v spodnji tabeli.



Tabela točkovanja dobaviteljev:

Kriterij	Vrednotenje	Ocena	Ponderiranje
Število uradnih reklamacij	0 reklamacij	5	40%
	1 reklamacija	4	
	2-3 reklamacije	3	
	4-5 reklamacij	2	
	6 ali več reklamacij	1	
PPM	5 - 0 do 1000	5	20%
	4 - 1001 do 3000	4	
	3 - 3001 do 5000	3	
	2 - 5001 do 8000	2	
	1 - več kot 8000	1	
Stroški reklamacij (Stroški reklamacij v % od dobavljene količine)	0% do 1%	5	10%
	1% do 2%	4	
	2% do 3%	3	
	3% do 5%	2	
	> 5,00%	1	
Ponovljive uradne reklamacije	0 reklamacij	5	20%
	1 reklamacija	3	
	več kot 1 reklamacija	1	
Odzivnost na kakovostne težave (v ocenjevalnem kvartalu)	Dobavitelj pravočasno izpolni 8D in ga pravočasno pošlje k Naročniku. Dobavitelj je odziven na e-maile in telefon. Dobavitelj v primeru dokazanih težav pokrije vse nastale stroške. V primeru težave Dobavitelj odreagira z D3 korakom in sortiranjem v 24h.	5	10%
	Dobavitelj delno spoštuje zahteve 8D (potrebno ga je opominjati za vsebino vzrokov in ukrepov). Dobavitelj zamuja z izpolnjevanjem in pošiljanjem 8D k Naročniku. Dobavitelj je delno odziven na e-maile in telefon. Potrebno ga je večkrat klicati ali opominjati, da dobimo odziv. Dobavitelj v primeru dokazanih težav pokrije nastale stroške po večkratnih usklajevanjih. V primeru težave Dobavitelj odreagira z D3 korakom in sortiranjem po večkratnih opominjanjih in eskalacijah.	3	
	Dobavitelj ne spoštuje zahteve 8D. Dobavitelj ne izpolnjuje in pošilja 8D k Naročniku. Dobavitelj je neodziven na e-maile in telefon. Dobavitelj ima težave s pokrivanjem stroškov tudi po večkratnih usklajevanjih. V primeru težave Dobavitelj ne odreagira z D3 korakom in ne odobri sortiranja.	1	



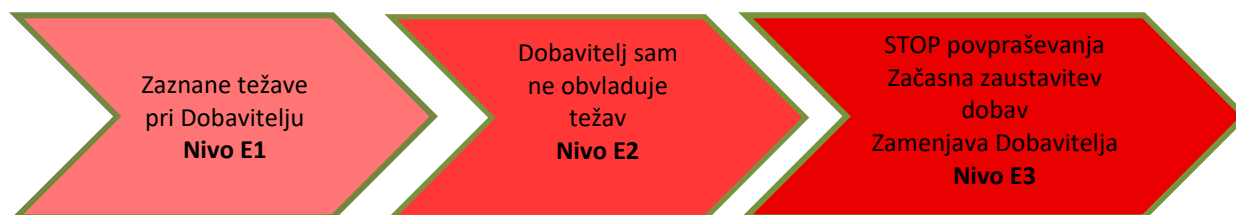
8 Eskalacijski model

Z namenom učinkovitega reševanja problemov in zagotavljanja ustrezne kakovosti ter varnosti Naročnikovega Kupca je opredeljen v nadaljevanju opisan eskalacijski process.

Namen izvajanja eskalacijskega modela je:

- hitro ukrepanje pri ugotovljenih odstopanjih od predpisanih oz. dogovorjenih vrednosti,
- doseganje ravnotežja med interesi Naročnika in odgovornostmi Dobaviteljev,
- kontinuirano sodelovanje z Dobavitelji na področju kakovosti.

Eskalacijski model razvoja dobaviteljev zajema tri stopnje in je zasnovan tako, da vodi v razvoj dobaviteljev preko stalnega nadzora in izboljševanja. Vsak nivo zahteva takojšnje ukrepanje Dobavitelja. Neizvedena aktivnost na eni stopnji eskalacijskega modela, vodi v naslednji nivo in končno lahko tudi do omejitev dobav.



Eskalacijski nivo E1

Povod za izvajanje eskalacije	Aktivnost	KDO
V kvartalnem ocenjevanju Dobavitelj sodi med tri najslabše ocenjene Dobavitelje	Izredna presoja Dobavitelja po VDA 6.3. Zaradi specifikave dobaviteljev surovin, je v določenih primerih lahko večja učinkovitost reševanja problematike z ozko usmerjenimi plani ukrepov. Zato se lahko na osnovi odločitve direktorja kakovosti eskalirana problematika rešuje z omenjenimi plani ukrepov. Dobavitelji, ki dosegajo več kot 75 točk niso predmet eskalacije. Plan ukrepov Preverjanje izvedenih ukrepov	Naročnik Dobavitelj Naročnik



Pri letnem ocenjevanju znižanje ocene iz A na B	Plan ukrepov Preverjanje izvedenih ukrepov	Dobavitelj Naročnik
Izguba ali opustitev že pridobljenega standarda ISO 9001/ IATF 16949/ ISO 14001	Izredna presoja Dobavitelja po vprašalniku 1000014 »Presoja dobavitelja«. Plan ukrepov Preverjanje izvedenih ukrepov	Naročnik Dobavitelj Naročnik
Zamuda realizacije aktivnosti mejnikov projekta ali nedelovanje opreme v skladu z zahtevami ZZ.	Plan ukrepov Preverjanje izvedenih ukrepov	Dobavitelj Naročnik

Eskalacijski nivo E2

Povod za izvajanje eskalacije	Aktivnost	KDO
Dobavitelj ima še vedno težave, kljub izvedenim ukrepom iz E1 in je tri ocenjevana obdobja med tremi najslabšimi Dobavitelji	Plan ukrepov in predstavitev ukrepov pri Naročniku Presoja Dobavitelja po VDA 6.3 na stroške Dobavitelja (za potrditev učinkovitosti uvedenih predstavljenih ukrepov)	Dobavitelj Naročnik
Dobavitelj ne izvaja ukrepov iz E1- ni spoštovanja dogovorjenih aktivnosti	Plan ukrepov in predstavitev ukrepov pri Naročniku Presoja pri Dobavitelju	Dobavitelj Naročnik
Pri letnem ocenjevanju dosežena ocena C ali D	Plan ukrepov in predstavitev ukrepov pri Naročniku Presoja pri Dobavitelju na stroške Dobavitelja	Dobavitelj Naročnik



Eskalacijski nivo E3

Povod za izvajanje eskalacije	Aktivnost	KDO
Izvedeni ukrepi E1 in E2, vendar ni napredka, ni spoštovanja dogovorjenih aktivnosti	Odločitev o STOP povpraševanja Odločitev o začasni zaustavitvi dobav Odločitev o zamenjavi Dobavitelja	Naročnik

9 Presoje

Dobavitelj je dolžan izvajati redne (vsaj 1x letno) oz. v primeru težav še dodatne izredne presoje Izdelkov in Storitve ter procesa (običajno po VDA 6.5 in VDA 6.3 oz. po vnaprejšnjem dogovoru z Naročnikom), da zagotovi nenehno izboljševanje proizvodnega procesa.

Naročnik, Naročnikov Kupec ali tretja stranka določena s strani Naročnika ima pravico izvajanja presoj pri Dobavitelju oz. njegovem poddobavitelju z namenom ugotavljanja učinkovitosti sistema vodenja kakovosti in nenehnega izboljševanja (presoja sistema, procesa, proizvoda). Naročnik spoštuje omejitve pri Dobavitelju zaradi varovanja industrijske lastnine. Izvedba presoj pri Dobavitelju bo vnaprej dogovorjena z Dobaviteljem, informacije so obravnavane kot zaupne. V primeru nepričakovanih večjih napak ali okvar si Naročnik pridržuje pravico takojšnjega obiska pri Dobavitelju in vpogleda v obvladovanje procesa.

Rezultati presoj bodo uporabljeni za odločitve v zvezi izbire Dobavitelja in določitev potrebnih ukrepov za izboljšanje.

V primeru ponovljivih izrednih presoj, ki so sestavni del eskalacije, si Naročnik pridržuje pravico za povrnitev nastalih stroškov s strani presojanega Dobavitelja.

Dobavitelj je po prejemu poročila presoje dolžan v dogovorjenih rokih izvesti ustrezne ukrepe za ugotovljene neskladnosti.



10 Rekvalifikacije

Dobavitelj je dolžan izvajati rekvalifikacijske teste na vseh karakteristikah Izdelka in Storitve, kot je bilo to zahtevano ob potrditvi PPAP. Skladno z zahtevami standarda IATF 16949 in splošnimi zahtevami Naročnikovih Kupcev, morajo biti rekvalifikacijski postopki Dobaviteljev izvedeni vsaj 1-krat/letno. Dobavitelj je dokazila o izvedeni rekvalifikaciji dolžan poslati brezplačno k Naročniku v roku 48 ur od prejete zahteve. Rekvalifikacijsko dokumentacijo [pregleda](#) Naročnik.

Dobavitelj je dolžan dostaviti k Naročniku za C-elemente in Kompleksne elemente ter Storitve Dodelave:

- izpolnjen vprašalnik samoocentive, ki je priložen,
- zadnji veljaven načrt,
- plan obvladovanja,
- merilno poročilo (min 5 kos),
- rezultate testov glede na zahteve iz načrta,
- sposobnost procesa za posebne karakteristike,
- certifikat materiala,
- veljavne certifikate ISO 9001, IATF 16949.

[Izjemoma se lahko zahtevajo rekvalifikacije tudi za Material \(surovine\) v primeru zahtev odjemalca ali dodatnih potreb TPV AUTOMOTIVE d.o.o.](#)

11 Obvladovanje dokumentacije

Dobavitelj je dolžan izvajati podrobne zapise o izvajanju svojih ukrepov za obvladovanje kakovosti, vključno z dokumentacijo začetnih vzorcev, usposabljanj, rekvalifikacij in tudi fizičnih začetnih vzorcev ter celotne dokumentacije, ki je vezana na posebne karakteristike. Prav tako je Dobavitelj dolžan hraniti dokumentacijo min. 15 let po koncu proizvodnje (EOP). Dobavitelj je pri obvladovanju dokumentacije dolžan spoštovati zadnji veljavni VDA standard ter specifične zahteve Naročnika.

V primeru potrebe, bo Dobavitelj odobril Naročniku dostop in podporo pri analizi dokumentacije in vzorcev, ter izročil zahtevane vzorce in dokumentacijo.

Dobavitelj je dolžan predstaviti zahtevano dokumentacijo in vzorce max. v 24 urah od zahteve.

Dobavitelj je dolžan skrbeti in usklajevati z Naročnikom funkcionalno vodenje projektov v fazi načrtovanja Izdelkov in Storitvev, procesov in drugih obsežnih nalog, skladno z zadnjim veljavnim standardom VDA ali ustrezno alternativo.



12 Koncept izpolnjevanja naročil

V primeru okvare in/ali motenj Opreme, mora Dobavitelj zagotoviti, da je razpoložljivost Izdelkov in Storitve za Naročnika zagotovljena s sprejetjem ustreznih ukrepov (npr. hiter, pogodbeno zaščiten dostop do orodjarjev ali vzdrževanja Opreme z ustreznimi proizvajalci in varnostnimi zalogami za Izdelke in Storitve). Da bi se izognili motnjam pri dobavah je Dobavitelj dolžan vzpostaviti in vzdrževati ustrezen sistem vzdrževanja.

Potrebne zmogljivosti morajo biti preverjene s strani Naročnika ali Dobavitelja in dokazane v okviru projektne faze, ter morajo biti zagotovljene ob vsakem času. Dobavitelj je dolžan razviti plan obvladovanja izrednih razmer, ki bo zagotovil nemotene dobave Naročniku.

13 Embaliranje in označevanje dobav

Skladiščenje Izdelkov in Storitve s strani Dobavitelja mora potekati tako, da so dovolj zavarovani pred poškodbami ali spremembami lastnosti materiala zaradi okoljskih vplivov. Razen če ni drugače določeno, mora dobavitelj zagotoviti potrebno embalažo in identifikacijo v skladu z zahtevami Naročnika, ki so opredeljene v »Priročniku Logistike za dobavitelje TPV AUTOMOTIVE«. Način pakiranja mora biti usklajen in potrjen s strani Naročnika.

Dobavitelj mora Izdelke in Storitve označiti v skladu z zahtevami Naročnika, ki so opredeljene v »Priročniku Logistike za dobavitelje TPV AUTOMOTIVE«.

Dobavitelj mora biti v vsakem trenutku sposoben ugotoviti, kateri Izdelki so predmet potencialne težave pri Naročniku ali Naročnikovem kupcu. Skladno s to zahtevo si mora Dobavitelj zagotoviti ustrezno označevanje Izdelkov in Storitve.

14 Delegirani materiali/dobavitelji

V primeru Dobavitelja določenega s strani Naročnikovega Kupca ima lahko Dobavitelj postavljene pogoje neposredno s strani Naročnikovega Kupca.

Smatra se, da je Naročnikov Kupec prenesel vse zahteve do Dobavitelja in jih Dobavitelj pozna ter sprejema. V tem primeru mora biti Naročnik s strani Dobavitelja obveščen o izvedbi in spoštovanju vseh pogojev.

V primeru, da Dobavitelj Naročnika ni obvestil o morebitnih dogovorih med Dobaviteljem in Naročnikovim Kupcem je Dobavitelj dolžan spoštovati zahteve tega dokumenta.

Dobavitelj je dolžan Naročniku kot subjektu, ki do Naročnikovega Kupca obvladuje dobaviteljsko verigo, posredovati kopijo kompletne dokumentacije kakovosti, ki je bila dogovorjena in potrjena med delegiranim Dobaviteljem in Naročnikovim Kupcem.



15 Pooblaščen gospodarski subjekt (AEO)

TPV AUTOMOTIVE d.o.o. je imetnik dovoljenja AEO (pooblaščen gospodarski subjekt). Dobavitelj se zavezuje, da bo zagotovil potrebne varnostne pogoje povezane s skladnostjo s carinsko in davčno zakonodajo, sistemi za vodenje poslovnih in transportnih evidenc, ki omogočajo ustrezne carinske kontrole, plačilno sposobnostjo, varstvenimi in varnostnimi standardi ter ustrezno usposobljenostjo in poklicnimi kvalifikacijami.

16 Pomen izrazov

APQP - Napredno planiranje kakovosti izdelka

FMEA - Analiza možnih napak in njihovih posledic

PSW - Jamstvo za predstavljeni izdelek

PPAP - Potrditve potrjenih začetnih vzorcev za sprostitev proizvodnje

SPC - Statistični nadzor procesa

R&R - Ponovljivost in primerljivost

8D - 8 korakov reševanja problemov

EOP - Konec serijske proizvodnje

MSA - Analiza merilnih sistemov