



УТВЕРЖДАЮ

Директор ООО «Лада-Пресс»

В.Н. Цыганов

« 02 » 11 2021 г.

Система менеджмента качества

Руководство по обеспечению качества для поставщиков Требования потребителя

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	2
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

1 РАЗРАБОТАН начальником отдела контроля качества

2 ВВЕДЕНИЕ В ДЕЙСТВИЕ с « 01 » 11 2021 г. внефоне

3 ВЗАМЕН

4 ПЕРЕИЗДАНИЕ

5 ДОКУМЕНТ ИЗЪЯТ с « _____ » _____ 20 _____ г. _____

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	3
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

СОДЕРЖАНИЕ

1. Область применения	5
2. Политика деловой этики поставщиков	5
3. Сертификация и развитие СМК поставщиков	7
4. Контекст организации	7
5. Лидерство	9
6. Планирование	10
7. Средства обеспечения	10
8. Операционная деятельность	11
9. Оценка функционирования	17
10. Улучшение	17
11. Внесение изменений	18
12. Учёт и хранение процедуры	18
13. Рассылка	18

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение №1. Подписной лист	19
Приложение №2. Лист регистрации рассылки	20
Приложение №3. Лист ознакомления	21
Приложение №4. Лист регистрации изменений	22

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	4
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

Предисловие

Копирование настоящего документа Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя (далее Руководство) структурными подразделениями, должностными лицами ООО «Лада-Пресс» (далее Организация/ Потребитель) запрещается. В случае необходимости в копии данного Руководства, а также по вопросам, связанным с содержанием или применением настоящего Руководства, предложениями по его совершенствованию необходимо обратиться в отдел контроля качества Организации.

Руководство не содержит конфиденциальной информации и может применяться для внутреннего и внешнего использования, демонстрации соответствия требованиям ISO 9001 и IATF 16949 при внешних аудитах, а также для применения поставщиками ТМЦ и услуг Организации.

Внешним адресатам копия Руководства высылается с разрешения Директора, высылаемая копия не управляется.

Текст на русском языке является официальным эталоном для сверки и уточнения положений Руководства, переведенных на другие языки.

Общие положения

Наше значение и положение на рынке производства автокомпонентов решающим образом определяется качеством наших изделий. Качество закупаемых ТМЦ и услуг непосредственно влияет на наши изделия. Поставщики, как наши партнеры, несут ответственность за качество поставленных ТМЦ и выполненных услуг. Настоящее Руководство должно внести вклад в реализацию совместной стратегии в области качества со своими поставщиками. В результате, с помощью партнерского сотрудничества должна быть достигнута долгосрочная цель «ноль дефектов». Критерии выбора Поставщика Потребителем включают:

- размер бизнеса в автомобильной промышленности (абсолютный и в процентном выражении ко всему бизнесу);
- финансовая стабильность;
- сложность закупаемого продукта, материала или услуги;
- требуемая технология (продукта или процесса);
- адекватность имеющихся ресурсов (например, люди, инфраструктура);
- возможности по проектированию и разработке (включая менеджмент проектов);
- возможности по изготовлению;
- процесс менеджмента изменений;
- планирование непрерывности бизнеса (например, подготовленность к бедствиям, планирование на случай чрезвычайных обстоятельств);
- процесс логистики;
- услуги для потребителя;
- удовлетворение требованиям к закупаемым ТМЦ (ГОСТ, ТУ и т.д.);
- наименьшая цена (уровень цен на аналогичную продукцию, если закупка производится впервые).

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.

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	5
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

1. Область применения

Настоящее Руководство устанавливает требования к поставщикам ТМЦ и услуг, используемых при производстве продукции потребителем для OEM (автосборочных предприятий), и являются неотъемлемой частью договорных отношений. Данный документ является необходимым руководством для организации работы с нашими поставщиками и носит рекомендательный характер. Если поставщик является торговым посредником (не отвечает за проектирование, разработку и производство продукции), то требования Руководства на него не распространяются.

2. Политика деловой этики поставщиков

Поставщик осуществляет свою деятельность, демонстрирующую приверженность к соблюдению всех применимых норм законодательства, следуя принципам добросовестности и честности. Политика деловой этики поставщика, в дальнейшем именуемой «Антикоррупционная политика», выражает ожидания ООО «Лада-Пресс» 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.

2.1 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.

2.2 Конфиденциальная / внутренняя информация

Поставщики обязаны уважать интеллектуальную собственность Организации, 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 Потребителем и Законом РФ.

2.3 Антимонопольное право и конкуренция

На основании законов и постановлений, 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.

2.4 Охрана труда и промышленная безопасность

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

2.5 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 ООО «Лада-Пресс» 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. ООО «Лада-Пресс» 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, а также предоставить доступ для аудита второй стороной представителям ООО «Лада-Пресс».

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	6
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

В данном Руководстве 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.

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.

В данном руководстве 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»;

FMEA Анализ видов и последствий потенциальных отказов;

R-FMEA Реверсивный анализ видов и последствий потенциальных отказов;

MSA Анализ измерительных систем;

PPAP Процесс согласования производства части;

APQP Перспективное планирование. Качество продукции и план управления. Поставщик обязан использовать последние актуальные версии документов.

Работа с субпоставщиками

Поставщик требует от своих субпоставщиков соблюдение требований, изложенных в данном руководстве, проистекающих из обязательств, принятых на себя Поставщиком по договору поставки. Поставщик прилагает усилия к тому, чтобы обязать своих субпоставщиков к соблюдению обязательств, взятых им на себя по договору поставки.

Если Поставщик не в состоянии склонить субпоставщиков к соблюдению данных обязательств, он информирует об этом Потребителя, и контрактные партнеры совместно ищут решение, устраивающее обе стороны. Привлечение к поставкам Поставщиков, назначенных Потребителем, не освобождает Поставщика от ответственности за качество продукции, полученной от субпоставщиков.

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	7
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

3. Сертификация и развитие систем менеджмента качества организации

Система менеджмента качества, соответствующая требованиям ISO 9001 является начальным минимально приемлемым уровнем развития. Поставщик обязан разработать, ввести в действие и улучшать систему менеджмента качества с конечной целью стать сертифицированным по IATF 16949 признанным IATF органом по сертификации. Поставщик ООО «Лада-Пресс» должен быть сертифицирован третьей стороной, на соответствие требованиям стандарта IATF 16949 (или как минимум иметь сертификат соответствия ISO 9001 от одобренного IAF MLA органа по сертификации). Поставщик должен предоставлять доказательство сертификации СМК путем отправки цифровой копии (PDF, JPG и т. д.) своего текущего сертификата своему контактному лицу (специалисту по закупкам). Поставщик должен уведомлять ООО «Лада-Пресс», о любом изменении статуса сертификации ISO 9001 и/или IATF 16949 путем отправки контактному лицу сообщения по электронной почте mail@ladapress.ru. В число подобных изменений входят помимо прочего следующие: первоначальная сертификация, повторная сертификация, переход к сертификации новым органом сертификации, отзыв сертификата, аннулирование сертификата без замены. Поставщик, не планирующий проведение сертификации органом, одобренным IAF MLA, должен уведомлять ООО "Лада-Пресс" об отсутствии, либо истечении срока действия сертификата СМК ISO 9001 \ IATF 16949. Уведомление требуется для согласования графика проведения аудита второй стороной с целью подтверждения соответствия поставщика минимальным требованиям (MAQMSR), до принятия решения о дальнейших действиях применительно к продолжению поставок продукции от данного поставщика. В случае нецелесообразности проведения выездного аудита СМК второй стороной (географическая удаленность, не резиденты РФ), допускается применение самооценки поставщиков по чек-листам установленной формы для проведения аудита СМК.

4. Контекст организации

Стандартные требования к поставщикам металла, материалов, комплектующих изделий и полуфабрикатов, услуг, выполнение которых обязательны для участия в конкурсном тендере (если применимо) и заключения договора. Целью данных требований является определение уровня СМК поставщика, риски, соответствие продукции установленным по договору требованиям, выполнение условий по своевременной доставке продукции или оказание услуг, ценовая политика и развитие долгосрочных отношений с поставщиками. Требования базируются на требованиях международных стандартов IATF 16949 типового договора поставки и направлены на достижение целей в повышении качества и эксплуатационных характеристик выпускаемой продукции, максимально удовлетворяющих требованиям потребителя.

4.3.2 (п. IATF 16949:2016) Специфические требования потребителя

Документированная информация должна демонстрировать в каких процессах СМК организации реализуется каждое специфическое требование потребителя. Область действия СМК должна учитывать настоящие требования.

4.3.2.1 (п. IATF 16949:2016) Развитие поставщиков/организации/ субпоставщиков

Поставщик должен стремиться к достижению категории «надежный». Если данный уровень соответствия не достигнут, то поставщик должен разработать и выполнить план корректирующих действий.

Средствами развития являются:

- формулировки договоров и контрактов (соглашение о качестве);
- обучение, наблюдение;
- аудиты, посещения, беседы;

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	8
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

- корректирующие, предупреждающие действия, в том числе документация по 8D;
- требования относительно документации, методик.

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

Мониторинг качества поставок

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 транспортных средств/ 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.

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

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.

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

4.4.1.1 (п. IATF 16949:2016) Соответствие продукции и процессов

Если требования / часть требований к продукту установлены ГОСТ, ТУ и т.д., распространяющимися на группу продуктов, то Организация может согласовать с потребителем уточненный перечень требований к отдельным продуктам с учетом специфики их эксплуатации. Если такое согласование не выполнено, то должны поддерживаться свидетельства соответствия всем требованиям нормативной документации.

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	9
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

Требования к чистоте

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

4.4.1.2 (п. IATF 16949:2016) Безопасность продукции

Поставщик должен следовать условиям соблюдения требований в отношении безопасности продукции и осуществлять процедуру прослеживаемости по изготовленной партии (как минимум) по всей цепи поставок. Если Поставщик не является производителем продукции, необходимо каскадировать требования безопасности в отношении своих Поставщиков.

5. Лидерство

Поставщик нацелен на улучшение и обеспечение требований СМК посредством проведения следующих мероприятий:

- определение стратегии развития;
- определение «Политики в области качества»;
- определение «Целей» в области качества;
- определение «Целей» в области безопасности продукта;

5.1.1.1 (п. IATF 16949:2016) Корпоративная ответственность

С целью предотвращения коррупции и мошенничества поставщик и потребитель согласовывает и заключает договор «о конфиденциальности и неразглашении информации», по требованию потребителя.

5.1.2 (п. IATF 16949:2016) Ориентация на потребителя

Поставщик нацелен на понимание, удовлетворение текущих и будущих потребностей и ожиданий потребителей. Решение этой задачи проводится по следующим направлениям:

- требования потребителей, а также действующие законодательные и нормативные требования определяются, воспринимаются и постоянно выполняются;
- риски и потенциальные возможности, которые могут влиять на соответствие продуктов и услуг, а также на способность повышать удовлетворенность потребителя, определяются и по ним предпринимаются действия;
- поддерживается нацеленность на повышение удовлетворенности потребителя;
- организована обратная связь с потребителями, включая рассмотрение претензий к качеству предоставляемых услуг.

5.2.2 (п. IATF 16949:2016) Доведение Политики в области качества

Доведение Политики до всех работников и разъяснение ее положений осуществляется в ходе совещаний, методом наглядной агитации и размещением на информационных досках, сайтах поставщика, информационных буклетов с ознакомлением. Анализ Политики в области качества осуществляется не реже 1 раза в год на предмет ее адекватности поставленным в ней целям и задачам.

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	10
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

5.3.2 (п. IATF 16949:2016) **Ответственность и полномочия для требований к продукции и корректирующих действий**

Поставщик должен документировать процесс эскалации при решении проблем с качеством продукции. Процесс эскалации должен быть адаптирован для условий каждого вида производства и всех производственных смен. Должен быть четко определен каждый следующий уровень информирования о проблеме, если проблема не решена на предыдущем уровне. Должна поддерживаться документированная информация о случаях применения процесса эскалации для последующего анализа и улучшения процессов производства.

6. Планирование

6.1.2.3 (п. IATF 16949:2016) **Планы действий в нештатных ситуациях**

Проверка результативности планов действий в нештатных ситуациях, связанных с отказом ключевого оборудования, срывов в работе коммунальных служб и нехваткой рабочей силы должна выполняться с применением документированных правил (например, чек-листов) не реже 1 раза в год.

6.2.2.1 (п. IATF 16949:2016) **Цели в области качества и планирование их достижения – дополнение**

Цели в области качества продукции, предназначенной для потребителя, должны быть установлены отдельно и включать целевые уровни:

- для внутреннего и внешнего PPM;
- по обеспечению безопасности продукции и исключению риска остановки конвейера равным 0.

Для внутреннего PPM допускается установление общепроизводственных целей, если изготовление продукции выполняется в типовом потоке для разных потребителей.

7. Средства обеспечения

7.1.5.1.1 (п. IATF 16949:2016) **Анализ измерительных систем**

Методы критерии для анализа измерительных систем должны соответствовать последней редакции руководства MSA AIAG.

7.1.6 (п. IATF 16949:2016) **Знания организации**

Правила учета и использования извлеченных уроков должны быть документированы. База знаний должна содержать как минимум извлеченные уроки из:

- процессов решения проблем;
- D/P FMEA;
- проектов APQP.

7.2.2 (п. IATF 16949:2016) **Компетентность – обучение на рабочем месте**

Должна поддерживаться документированная информация о прохождении обучения персонала организации специфическим требованиям потребителя и инструментам качества согласно выполняемым функциям.

7.2.3 (п. IATF 16949:2016) **Компетентность внутренних аудиторов**

Внутренние аудиторы, вовлеченные в аудит специфических требований потребителя, должны быть обучены данным специфическим требованиям.

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	11
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

7.4 (п. IATF 16949:2016) **Обмен информацией**

Потоки информации о качестве и удовлетворенности потребителей должны быть документированы. Информирование производственного персонала о возникновении дефектов в цехах и у потребителя должно выполняться оперативно в течение 1 рабочего дня. Информирование о дефекте должно сопровождаться описанием / фото дефекта. Должны поддерживаться свидетельства ознакомления производственного персонала с дефектом.

7.5.3.2.2 (п. IATF 16949:2016) **Инженерные спецификации**

При изменении версии конструкторской документации/ НД требуется повторное подписание PSW, если потребовалось проведение геометрических изменений и/ или испытаний и/ или монтажных испытаний продукции, если иное не согласовано с потребителем.

8. **Операционная деятельность**

8.2.1.1 (п. IATF 16949:2016) **Обмен информацией с потребителем - дополнение**

В целях обеспечения оперативности информационного взаимодействия, Потребитель должен обеспечить возможность обмена данными через адрес электронной почты. Все вопросы и предложения по данному руководству направлять e-mail: mail@ladapress.ru. Официальным языком общения является русский язык. Поставщик должен определить и предоставить перечень контактных лиц, гарантирующий возможность оперативной связи с ними для решения возникающих вопросов способами связи, включая связь при чрезвычайных обстоятельствах, являются телефон, электронная связь (e-mail). Поставщики должны иметь возможность отправлять и получать электронные данные или предоставить график внедрения электронной связи.

8.3.2.1 (п. IATF 16949:2016) **Планирование проектирования и разработки – дополнение**

Проектирование новых изделий и разработка (изменения) производственных процессов должны осуществляться на основе руководства APQR (APQR, AIAIG актуальная версия). Руководство APQR должно применяться:

- при проектировании нового продукта;
- изменении конструкции продукта;
- при разработке процесса изготовления для конструкции, предложенной потребителем;
- при разработке процесса изготовления для изменения конструкции, предложенной потребителем;
- должен быть назначен руководитель проекта и участники межфункциональной команды проекта;
- должны быть определены цели проекта (PPM, Срк, объем производства, период SOP и др.);
- должен быть разработан детализированный сетевой график проекта;
- должны проводиться совещания по проекту. Совещания по проекту должны проводиться как минимум после завершения каждой фазы проекта;
- на регулярной основе должен выполняться мониторинг прогресса выполнения задач проекта.

Представители потребителя могут проводить аудиты хода выполнения APQR - проекта, о чем заранее информируют представителя потребителя. При получении запроса на проведение аудита APQR-проекта, поставщик должен предоставить такую возможность и обеспечить

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	12
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

сопровождение аудиторов потребителя на протяжении всей проверки. Правила управления изменениями APQR-проекта должны быть стандартизированы. Изменения сроков проекта, конструкции и процесса должны находиться в управляемом состоянии. Потребитель должен быть проинформирован в случаях:

- изменения согласованных сроков для ключевых фаз проекта (испытание продукции, РРАР, начало производства);
- изменения ранее согласованной конструкции;
- изменение места производства;
- изменение ранее согласованного плана управления;
- при изменении процесса изготовления, связанного с изменением оборудования, оснастки, последовательности операций и введением новых технологических операций;
- при значительном увеличении объемов производства, требующего создания дополнительных мощностей. Деятельность по APQR должна быть организована в соответствии с правилами Проектного Менеджмента для каждого проекта APQR.

8.3.2.2 (п. IATF 16949:2016) **Навыки проектирования продукта**
В межфункциональной команде по проектированию/ изменению продукта должна быть обеспечена совокупная компетентность по методам:

- QFD;
- DFMEA (AIAG);
- DFMA;
- SPC.

8.3.2.3 (п. IATF 16949:2016) **Разработка продукта со встроенным программным обеспечением**

Организация должна использовать процесс для обеспечения качества своих продуктов со встроенным программным обеспечением, разработанным собственными силами.

8.3.3.1 (п. IATF 16949:2016) **Входные данные проектирования продукта**

Организация должна поддерживать документированную информацию по рассмотрению вариантов конструкции, как минимум, для тех случаев, когда необходимо:

- выполнить проектирование концептуального нового продукта;
- выполнить проектирование продукта с изменившейся концепцией.

В понятие концепции продукта входит:

- функции продукта;
- компонентный состав продукта;
- применяемые материалы.

Если иное не предоставлено в составе данных для проработки запроса на освоение части (RFQ, договор), то «страной назначения» для проработки законодательных и нормативных правовых требований является Россия.

8.3.3.2 (п. IATF 16949:2016) **Входные данные проектирования процесса изготовления**

Должна поддерживаться документированная информация, устанавливающая правила обеспечения эргономики рабочих мест, а также свидетельства выполнения оценки эргономики рабочих мест и реализованных корректирующих действий (при необходимости).

8.3.3.3 (п. IATF 16949:2016) **Специальные характеристики (СХ)**

Не зависимо от наличия ответственности за проектирование продукта организация должна определить специальные характеристики продукции или согласовать отсутствие необходимости их выделения с потребителем согласования специальных характеристик – «перечень специальных характеристик». Согласование специальных характеристик должно быть выполнено до начала процесса одобрения автокомпонента (РРАР).

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	13
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

Организация должна установить правила проведения анализа рисков для определения специальных характеристик. Для обеспечения гарантий соответствия и воспроизводимости СХ, в Плане управления и процессе производства должны быть предусмотрены меры дополнительного управления. Мерами дополнительного управления является следующее, не ограничиваясь:

- применение устройств Защиты от Ошибок (Poka-Yoke) с функцией блокирования;
- применение устройств Защиты от Ошибок (Poka-Yoke) с функцией предупреждения;
- автоматизированное управление специальными характеристиками процесса;
- автоматизированное статистическое управление (SPC) с функцией превентивного регулирования;
- 100% контроль калибром;
- 100% контроль и испытания с функцией оповещения оператора (свет, звук);
- применение контрольных карт SPC для количественных данных.

Выбранный поставщиком комплекс мер управления должен быть достаточен для обеспечения гарантий соответствия и воспроизводимости всех СХ. Меры дополнительного управления специальными характеристиками должны быть четко изложены в Плане управления и иметь соответствующие Планы реагирования.

8.3.4.2 (п. IATF 16949:2016) **Валидация проектирования и разработки**

Поставщик должен поддерживать документированную информацию о свидетельствах соответствия продукта всем установленным требованиям. Если требования или методы испытания для некоторых характеристик не определены, поставщик должен согласовать с потребителем «План валидации продукта» в котором должны быть указаны методы подтверждения соответствия всем требованиям к продукту.

8.3.4.4 (п. IATF 16949:2016) **Процесс одобрения продукта**

Процесс одобрения производства продукта и нештучной продукции инициируется организацией в следующих случаях:

- подготовка производства нового продукта, ранее не поставляемого;
- использование другой конструкции или материала вместо применявшихся ранее в одобренном продукте, (при наличии ранее согласованной РРАР) если данное изменение, привело к пересогласованию КД между организацией и потребителем;
- если производство перенесено на другую производственную площадку (другой адрес);
- изменения в технологическом процессе;
- по запросу потребителя.

8.3.5.1 (п. IATF 16949:2016) **Выходные данные проектирования и разработки**

Выходные данные проектирования и разработки должны содержать (дополнительно):

- руководство по диагностике / проверке неисправности. Информация оформляется в формате «Справочник дефектов» и прикладывается к пакету документов, направляемому потребителю для согласования проектов продукта;
- информацию о результатах проведения DFMA (чек-листы, таблицы сравнительного анализа вариантов конструкции или эквивалент);
- информацию о примененных защитах от ошибок в конструкции продукта.

8.3.5.2 (п. IATF 16949:2016) **Выходные данные проектирования процесса изготовления**

Выходные данные проектирования и разработки должны содержать (дополнительно):

- исследования возможностей нового оборудования / формообразующей оснастки с расчетом индексов Cmk (Pmk). Целевое значение для индексов Cmk (Pmk) для операций, формирующих специальные характеристики продукта, устанавливается выше целевых значений Cprk (Prk) не менее чем на 20%.

8.3.6.1 (п. IATF 16949:2016) **Изменение проектирования и разработки**

Для внедрения изменений конструкции должен быть инициирован проект, содержащий требуемые задачи APQR. Для одобрения изменений продукта должна быть выполнена процедура РРАР. Для верификации / валидации изменения требуется изготовление пробной / опытной партии с оформлением документированной информации подтверждающей результаты верификации /

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	14
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

валидации. Для обеспечения качества поставок на основе анализа рисков организация должна определить необходимость и продолжительность сдерживающих мер. Результат анализа рисков должен быть документирован.

8.4.1.2 (п. IATF 16949:2016) **Процесс выбора поставщиков**

Дополнительно, при выборе поставщика должны оцениваться исторические данные о:

- качестве поставок продукции (PPM, гарантия);
- соблюдение требований к срокам / объему поставок.

8.4.2.3 (п. IATF 16949:2016) **Развитие СМК поставщиков**

Данное требование должно быть распространено на прямых поставщиков организации, которые производят и поставляют производственные материалы, или производственные и сервисные части. Косвенные (не прямые) поставщики и поставщики услуг не включены в это требование, такие как дистрибьютеры и прочие коммерческие организации, логистика, упаковщики продукции, поставщики оснастки и оборудования.

Организация должна руководствоваться следующими нормами в работе с поставщиками:

Название процесса	Требования
Управление проектами APQP	Для поставщиков (производителей и продавцов) комплектующих, материалов и технологических услуг обязательно применение APQP AIAG Примечание: формы и сроки отчетности определяются поставщиком
Одобрение производства и управление изменениями	Для поставщиков (производителей и продавцов) комплектующих, материалов и технологических услуг обязательно применение PPAP AIAG Примечание: формы и сроки отчетности определяются поставщиком
Сдерживание несоответствия в начале производства	Для поставщиков (производителей и продавцов) комплектующих, материалов и технологических услуг обязательно применение процесса дополнительного сдерживания потенциальных несоответствий для первых 3-х партий (не менее) новой / измененной конструкции продукта
Процесс решения проблем с качеством	Для поставщиков (производителей и продавцов) комплектующих, материалов и технологических услуг обязательно применение процесса 8D. Примечание: формы и сроки отчетности определяются поставщиком

В любом случае, поставщик несёт полную ответственность за качество поставки продукции от поставщика потребителю.

Представители потребителя имеют право провести аудит производства поставщика по предварительному уведомлению. Проведение таких аудитов не снимает с Организации обязанности по контролю процессов поставщика.

В случае необходимости, по запросу, поставщик должен предоставить потребителю результаты аудитов своих поставщиков.

Примечание: для организаций, поставляющих продукцию, не входящую в состав автомобиля, данные требования не являются обязательными.

8.4.2.3.1 (п. IATF 16949:2016) **Программное обеспечение для продуктов автомобильной промышленности или продукты автомобильной промышленности со встроенным программным обеспечением**

Организация должна требовать от своих поставщиков программного обеспечения для продуктов или для продуктов со встроенным программным обеспечением использовать процесс обеспечения качества программного обеспечения.

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	15
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

8.5.1.1 (п. IATF 16949:2016) **План управления (ПУ)**

Для обеспечения требования к предоставлению данных по измерениям и соответствию продукции, поставщик должен обеспечить хранение этих данных для каждой операции планов управления в течение 24 месяцев после года, в котором были получены эти данные. Форма плана управления не должна противоречить руководству APQP (AIAG).

8.5.1.4 (п. IATF 16949:2016) **Верификация после остановки**

Поставщик должен применить дополнительный сдерживающий контроль продолжительностью не менее 3-х партий или дней производства для валидации процесса изготовления после остановки производства на период более 2-х недель. Критерии дополнительного контроля: наиболее массовые дефекты по Парето анализу и специальные характеристики. По требованию потребителя перечень характеристик может быть расширен.

Для организации сдерживания должны быть разработаны рабочие инструкции и выполнено обучение операторов. Статистика результатов сдерживающего контроля должна храниться не менее 12 месяцев. Критерий отмены сдерживающего контроля – 0 дефектов в зоне сдерживания по итогам изготовления 3-х партий или дней производства. Продукция, прошедшая сдерживание должна быть маркирована особым образом.

8.5.2.1 (п. IATF 16949:2016) **Идентификация и прослеживаемость – дополнение**

Поставщик должен управлять системой прослеживаемости для обеспечения возможности:

- определения транспортных средств на которые вероятно распространение выявленных отказов;
- определения объема продукции сомнительного статуса для организации срочных и сдерживающих мер в рамках 8D на территории потребителя;
- определения объема продукции /полуфабрикатов / материалов сомнительного статуса, в отношении которых должна быть применена процедура сдерживания на территории поставщика;
- определения причин возникновения дефектов продукции.

8.5.6.1 (п. IATF 16949:2016) **Управление изменениями – дополнение**

Для внедрения изменений процесса изготовления должен быть инициирован проект, содержащий требуемые задачи APQP.

Для одобрения изменений процесса изготовления должна быть выполнена процедура PPAP.

Для верификации / валидации изменений требуется изготовление пробной / опытной партии с оформлением документированной информации подтверждающей результаты верификации / валидации.

Для обеспечения качества поставок на основе анализа рисков поставщика, должна быть определена необходимость и продолжительность сдерживающих мер.

Результат анализа рисков должен быть документирован.

8.5.6.1.1 (п. IATF 16949:2016) **Временное изменение мер управления процессом**

Если применение резервных мер управления процессом (средство измерения, выборка и частота) регламентировано в ПУ и оценено в PFMEA, то дополнительное согласование с потребителем не требуется. Измерительная система, применяемая для выполнения резервной меры управления процессом должна быть оценена с применением методов MSA (AIAG).

8.6.2 (п. IATF 16949:2016) **Полный размерный контроль и функциональные испытания**

Периодические испытания продукции и размерный контроль на соответствие всем требованиям согласованной НД должны проводиться не реже 1 раза в 12 месяцев, если иное не установлено в ГОСТ, ТУ или прочих согласованных с потребителем документах. 8.7.1.1 (п. IATF 16949:2016)

Уполномочивание потребителем на отступление

Каждый случай выполнения процесса изготовления с отступлением от требований ПУ имеет существенный риск изготовления и поставки несоответствующей продукции.

Поставщик должен управлять процессами, выполняемыми с отступлением от требований ПУ (обходными процессами), в том числе: изменение маршрута обработки, применение не предусмотренных в ПУ инструмента, оборудования, допусков для продукции и режимов, других материалов и комплектующих изделий и проч. Данное требование не распространяется на временные резервные меры управления процессом изготовления, а также на доработки и ремонт продукции.

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	16
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

В отношении каждого обходного процесса должны быть предусмотрены следующие меры управления:

- должны быть определены руководители, отвечающие за организацию, сопровождение и отмену обходного процесса для каждой смены;
- должен быть выполнен PFMEA и определены / пересмотрены меры верификации продукции;
- должны быть разработаны рабочие инструкции, содержащие требования к последующей верификации продукции, эквивалентные рискам выявленным в PFMEA;
- если применимо, то результаты обходного процесса должны проверяться 100% сдерживающим контролем;
- должно быть выполнено обучение персонала по рабочим инструкциям;
- руководитель обходного процесса должен убедиться в готовности к началу обходного процесса на рабочем месте, записи такой проверки должны поддерживаться в рабочем состоянии;
- первая деталь, принятая в обходном процессе, должна быть подписана и сохраняться до конца смены;
- записи результатов контроля в обходном процессе должны поддерживаться в рабочем состоянии;
- записи о датах и времени начала и отмены обходного процесса должны поддерживаться в рабочем состоянии для обеспечения прослеживаемости;
- начало и отмена обходного процесса должны санкционироваться распорядительным документом. Если поставщик указал возможные обходные процессы и их риски (PFMEA) при согласовании РРАР, то дополнительное одобрение производства с применением этих согласованных обходных процессов не требуется. Во всех остальных случаях должно быть получено документированное разрешение потребителя.

Не допускается без согласования с потребителем карты разрешения поставлять продукцию с отклонениями, а также продукцию, изготовленную с применением комплектующих и материалов, имеющих отклонение от требований.

8.7.1.2 (п. IATF 16949:2016) Управление несоответствующей продукцией – процесс установленный потребителем

Когда применимо, поставщик должен выполнять правила временного хранения и идентификации несоответствующей продукции. Методы хранения и идентификации несоответствующей продукции должны быть документированы с учетом специфики каждого этапа жизненного цикла.

Примечание:

Для поставщиков, поставляющих нештучную продукцию хранение несоответствующей продукции с любого этапа производства, должно осуществляться отдельно от годной продукции, в специально отведенных местах с возможностью физического закрытия.

Несоответствующая продукция должна быть маркирована биркой красного цвета.

8.7.1.4 (п. IATF 16949:2016) Управление доработанной продукцией

Доработанная продукция – продукция, в отношении которой выполнено исправление несоответствия в ходе повторного применения основного процесса (тот же инструмент, оборудование, и т.п.). Не требуется согласование с потребителем, если операции доработки указаны в ПУ, для них выполнен PFMEA и эти документы были одобрены в рамках РРАР. Количество доработок одного продукта и возможное количество повторных использований субкомпонентов должно быть ограничено и указано в рабочей инструкции. Для сохранения принципа FIFO и прослеживаемости, доработанная продукция должна быть возвращена в партию, из которой была изъята.

8.7.1.5 (п. IATF 16949:2016) Управление отремонтированной продукцией

Отремонтированная продукция – продукция, в отношении которой выполнено исправление несоответствия с применением процесса, отличающегося от основного (дополнительный инструмент, другое оборудование, и проч.). Не требуется согласование с потребителем, если операции ремонта указаны в ПУ, для них выполнен PFMEA и эти документы были одобрены в рамках РРАР.

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	17
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

Количество ремонтов одного продукта и возможное количество повторных использований субкомпонентов должно быть ограничено и указано в рабочей инструкции. Отремонтированная продукция должна иметь особую маркировку.

Для сохранения принципа FIFO и прослеживаемости, отремонтированная продукция должна быть возвращена в партию, из которой была изъята.

9. Оценка функционирования

9.1.1.1 (п. IATF 16949:2016) Мониторинг и измерение процессов изготовления

Поставщик должен применять методы SPC в соответствии с последней редакцией руководства SPC AIAG на этапе предсерийного и серийного производства

Примечание:

Для подтверждения возможностей и стабильности процессов производства нештучной продукции организация дополнительно руководствуется требованиями руководства PPAP AIAG.

9.1.2.1 (п. IATF 16949:2016) Удовлетворенность потребителей - дополнение

Результаты периодической оценки являются информацией об удовлетворенности потребителя работой с организацией.

9.3.2.1 (п. IATF 16949:2016) Входные данные для рассмотрения руководством – дополнение

Входные данные для рассмотрения руководством должны содержать актуальную информацию о статусе периодической оценки организации как поставщиками потребителю (данные, при необходимости, направляются по e-mail).

9.3.3.1 (п. IATF 16949:2016) Выходные данные рассмотрения руководством – дополнение

Выходные данные должны содержать решения направленные на достижение удовлетворенности потребителя до уровня соответствия требованиям для развития не менее 60% (если данный уровень не достигнут в отчетном периоде).

10. Улучшение

10.2.3 (п. IATF 16949:2016) Решение проблем

Поставщик должен выполнять требования потребителя к процессам решения проблем. При получении информации о выявлении отклонений от ГОСТ/ ТУ и т.п. поставляемой продукции, поставщик должен оперативно выполнить мероприятия в производстве согласно методике 8D. Представитель организации (поставщика) прибывает в течение суток с момента оповещения для принятия срочных мер (исследование дефекта).

Процесс «8D»

Для оперативной работы по обеспечению качества поставляемой продукции в стадиях поставки, монтажа и эксплуатации, отчет 8D, заполняется, одобряется, направляется потребителю. Отчет 8D по мере его заполнения на разных этапах процесса решения проблем должен направляться в сроки, и с содержанием согласно

Версия отчета	Срок направления отчета с момента получения рекламации/ запроса от потребителя	Заполненные разделы отчета
I	Не позднее 24-х часов	C D1 по D3
II	Не позднее 5-и дней	C D4 по D5
III	Не позднее 10-и дней	C D6 по D8

Отчет считается одобренным, когда все шаги D1 - D8 согласованы со стороны потребителя.

10.2.5 (п. IATF 16949:2016) Система менеджмента гарантии

Поставщик предоставляет на продукцию гарантию качества. Гарантийный срок эксплуатации устанавливается с момента передачи продукции потребителю до момента окончания гарантийного срока эксплуатации основного изделия потребитель, в комплектации которого

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	18
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

использована данная продукция. По скрытым дефектам претензии по качеству металлопроката принимаются в течение 2-х лет с момента отгрузки товара потребителя. Гарантийные случаи оформляются в виде рекламационного акта. При получении рекламационного акта, направленного по электронной почте заупок для принятия решения, организация в срок до 3-х суток направляет ответ (принято/ не принято с обоснованием отказа/ выезд в сервисный центр потребителя). В случае если поставщик не рассмотрел рекламационный акт в указанный срок, то рекламация по умолчанию считается принятой поставщиком и подлежит возмещению.

10.3.1 (п. IATF 16949:2016) **Постоянное улучшение**

Поставщик должен использовать R-FMEA (реверсивный FMEA), как инструмент для поддержания, существующего FMEA, его постоянного обновления и улучшения.

11 Внесение изменений

Внесение изменений в Руководство производится в соответствии с требованиями П.01.02-00-2018 «Делопроизводство и документооборот», П.01.03-00-2018 «Работа с организационно-распорядительными документами», П.01.04-00-2018 «Работа с регламентными документами».

12 Учет и хранение

Регистрация, учет и хранение Руководства производится в соответствии с требованиями П.01.02-00-2018 «Делопроизводство и документооборот».

13 Рассылка

Оригинал Руководства хранится в ОКК.

Электронная версия и изменения помещаются на сервере путь Temp\ Номенклатура дел Лада-Пресс\ 12-Отдел контроля качества\ 12-01 «Регламентирующие документы СМК».

Рассылка бумажных учтенных копий не осуществляется.

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	19
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

Приложение №1

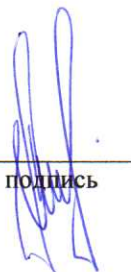
ПОДПИСНОЙ ЛИСТ

РАЗРАБОТАЛ:

Начальник ОКК

29.10.2021

дата



подпись

И.А. Осенина

СОГЛАСОВАНО:

Директор по развитию

29.10.21

дата



подпись

С.Н. Чернышев

Директор по производству

29.10.2021

дата



подпись

А.А. Кукулевич

ООО «Лада-Пресс»		Версия №	0	Лист	20
	Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя	Дата введения	01.11.2021	Листов	21

Приложение №2

ЛИСТ РЕГИСТРИИ РАССЫЛКИ

Наименование документа: Руководство по обеспечению качества для поставщиков. Требования потребителя

Версия: 0

Разработчик: Осенина И.А., отдел контроля качества

Дата введения в действие: «01» ноября 2021 г.

№ копии	Структурное подразделение	Должность получателя	Ф.И.О. получателя	Выдано		Изъято	
				подпись	дата	подпись	дата

Рассылку произвел:

Начальник ОКК

И.А. Осенина

Дата рассылки: «__» _____ 2021 г.

Документ изъят:

Основание: _____

(должность)

(подпись)

/ _____ /
(Ф.И.О.)

Дата рассылки: «__» _____ 20__ г.

