

Xylem Inc.

Manuale qualità fornitori



xylem
Let's Solve Water



Nell'ambito del programma di Xylem sulla qualità dei fornitori, stiamo introducendo il nuovo manuale qualità fornitori.

In Xylem riconosciamo la grande importanza del ruolo svolto dai fornitori al fine di soddisfare le esigenze dei nostri clienti. I prodotti e servizi dei fornitori contribuiscono in modo determinante all'elevata qualità dei prodotti e servizi da noi offerti, e i nostri clienti si aspettano e meritano un livello qualitativo ineguagliabile.

Siamo impegnati nella creazione e nello sviluppo di partnership a lungo termine con i nostri fornitori, ponendo con essi le basi per una crescita sostenibile comune.

Scopo del presente manuale è descrivere l'approccio standard di Xylem nei confronti della qualità dei fornitori. La sua principale finalità è quella di comunicare ai nostri fornitori i requisiti minimi necessari per far sì che la qualità dei prodotti e servizi forniti, tanto alle nostre fabbriche quanto agli stabilimenti dei nostri clienti, soddisfino o superino le aspettative degli stessi.

A handwritten signature in black ink, reading "Tony Milando". The signature is fluid and cursive, with the first name "Tony" being more prominent than the last name "Milando".

Tony Milando

Vice Presidente Senior, Continuous Improvement and Business Transformation

SOMMARIO

1.	Introduzione.....	- 5 -
1.1	Elenco delle abbreviazioni, acronimi, definizioni e terminologia	- 5 -
1.2	Obiettivo e ambito di azione.....	- 6 -
1.3	Integrità del fornitore	- 6 -
2.	Requisiti generali per i fornitori	- 6 -
2.1	Lingua	- 6 -
2.2	Requisiti dei sistemi di gestione qualità.....	- 6 -
2.3	Sostanze soggette a restrizioni e sicurezza dei prodotti.....	- 6 -
2.4	Regolamenti doganali e controllo delle esportazioni	- 7 -
2.5	Minerali provenienti da aree in conflitto.....	- 7 -
2.6	Ambiente, Salute e Sicurezza	- 7 -
2.7	Controllo dei subfornitori	- 7 -
2.8	Gestione del rischio.....	- 7 -
2.9	Continuità operativa	- 7 -
2.10	Archiviazione e reperimento dei registri	- 8 -
2.11	Attrezzature/utensili/ impianti di proprietà di Xylem	- 8 -
2.12	Imballaggi, etichette, permanenza a magazzino	- 8 -
2.13	Gestione dei materiali obsoleti.....	- 8 -
3.	Qualificazione del fornitore	- 9 -
3.1	Fornitore approvato.....	- 9 -
3.2	Autovalutazione del fornitore.....	- 9 -
3.3	Audit di qualità del fornitore	- 9 -
3.4	Certificazioni e documentazione di supporto.....	- 9 -
3.5	Mantenimento dello status di fornitore approvato	- 10 -
4.	Qualificazione dei particolari di produzione	- 11 -
4.1	Processo di approvazione dei particolari di produzione (PPAP)	- 11 -
4.2	Capacità di processo per caratteristiche CTQ.....	- 13 -
4.3	Quando viene richiesto un PPAP	- 13 -
4.4	Approvazione della spedizione durante produzione di serie	- 13 -
5.	Materiale non conforme	- 13 -

5.1	Gestione delle non conformità	- 13 -
5.2	Richieste di deroga del fornitore	- 14 -
5.3	Recupero dei costi.....	- 14 -
6.	Performance del fornitore e miglioramento continuo	- 15 -
6.1	Monitoraggio delle performance del fornitore	- 15 -
6.2	Programma di miglioramento continuo	- 15 -
7.	Storico delle revisioni.....	- 16 -



1. Introduzione

1.1 Elenco delle abbreviazioni, acronimi, definizioni e terminologia

Elenco dei fornitori approvati	Gruppo di fornitori che Xylem ha approvato per la fornitura di una determinata categoria di merci. Il processo di approvazione di questi fornitori si basa sull'analisi approfondita della loro capacità di soddisfare sistematicamente i requisiti attinenti alla qualità.
Cpk	Indice di capacità di processo. Adeguamento della capacità di processo per effetto della distribuzione non centrata.
CTQ	Critico per la qualità. Caratteristiche misurabili essenziali di un prodotto o processo i cui standard prestazionali o limiti di specifica devono essere rispettati al fine di soddisfare il cliente ed i requisiti di Xylem.
Contenimento	Azione intrapresa allo scopo di minimizzare il rischio e l'impatto a carico di Xylem o dei suoi clienti in correlazione a una non conformità. Le azioni di contenimento possono essere concentrate sul prodotto o servizio oggetto di non conformità presunta o accertata o su prodotti o famiglie di prodotti analoghi nei quali la non conformità potrebbe ripercuotersi.
Azione correttiva	Azione volta ad eliminare la o le cause di una non conformità esistente e ad impedirne la reiterazione.
NCR	Rapporto di non conformità. Documento rilasciato da Xylem in cui vengono riportate le non conformità accertate.
PPAP	Standard industriale per definire il processo di approvazione dei particolari di produzione volto a garantire che tutti i requisiti progettuali relativi alla documentazione e alle specifiche vengano rispettati sistematicamente.
8 discipline	La metodologia di risoluzione dei problemi nota come "le 8 discipline del problem solving (8D)" punta a trovare le cause all'origine di un problema, ad elaborare una misura correttiva a breve termine e ad attuare una soluzione di lungo periodo per evitare il ripetersi dei problemi.
Azione preventiva	Azione mirata ad eliminare le cause potenziali o reali di una non conformità nonché ad evitarne la reiterazione futura.
Riparazione	Azione eseguita su un prodotto al fine di correggerne la non conformità e far sì che rispetti i requisiti (funzionali o estetici) relativi allo scopo previsto.
Rilavorazione	Tipo di correzione eseguita su una non conformità allo scopo di eliminarla completamente e rendere il prodotto conforme alla specifica o al requisito.
Sostituzione	Azione eseguita allo scopo di sostituire un prodotto con uno che soddisfi la totalità dei requisiti.
Scarto	Smaltimento di un prodotto non conforme ritenuto inutilizzabile per lo scopo previsto e tale da non poter essere rilavorato in modo economico o riparato in modo accettabile.
Richiesta di deroga del fornitore	Richiesta con cui il fornitore chiede l'autorizzazione ad agire in deroga a uno specifico requisito in seguito a una non conformità di prodotto presunta o accertata.
XGP	Xylem Global Procurement

1.2 Obiettivo e ambito di azione

Obiettivo del presente manuale è raggruppare in un unico documento gli obblighi dei fornitori e le aspettative di base nei loro confronti. Condividendo questo documento con i nostri fornitori puntiamo non solo a fornire informazioni esaurienti, ma anche a porre le basi per relazioni efficaci e trasparenti.

L'ambito di azione del presente manuale si estende a tutti i fornitori e subfornitori di Xylem. I requisiti contenuti nel presente manuale non intendono annullare o sostituire eventuali termini e condizioni contrattuali e i relativi requisiti o regolamenti legali applicabili ai sensi di un qualsiasi contratto o accordo (anche riguardante disegni, specifiche o processi), i quali, se più severi, prevarranno sui primi e saranno applicabili. L'attuazione dei requisiti di qualità non conferirà ai fornitori diritti aggiuntivi (inclusi il diritto allo sfruttamento o possesso di proprietà intellettuale, o la possibilità di rivendicare costi aggiuntivi e/o proroghe temporali), essendo tali diritti disciplinati esclusivamente dai termini e condizioni contrattuali di pertinenza ai sensi dei contratti o accordi vigenti.

1.3 Integrità del fornitore

I fornitori devono adottare un comportamento etico nelle relazioni con Xylem, ad esempio tutelando le informazioni riservate e la proprietà intellettuale di Xylem. Xylem promuove una cultura del contrasto ad ogni forma di corruzione e concussione e pone in essere procedure atte a prevenire eventuali atti corruttivi e concussivi da parte dei dipendenti. Le parti che interagiscono con Xylem saranno tenute ad adottare un codice etico complementare, unitamente a misure adeguate volte ad assicurare la conformità rispetto agli organi competenti.

2. Requisiti generali per i fornitori

2.1 Lingua

L'inglese è la lingua preferenziale di Xylem. Saranno consentite versioni nelle lingue locali solo previo accordo con Xylem.

2.2 Requisiti dei sistemi di gestione qualità

Il fornitore avrà l'obbligo di mantenere un sistema di qualità documentato finalizzato al controllo e alla conformità rispetto ai requisiti qualitativi di Xylem, nonché ai requisiti dei propri clienti. Xylem si aspetta che i propri fornitori abbiano posto in essere un sistema efficace di gestione della qualità in ottemperanza alla norma ISO9001:2015 o equivalente.

2.3 Sostanze soggette a restrizioni e sicurezza dei prodotti

Tutti i materiali forniti dovranno soddisfare i vincoli posti dagli enti governativi e da Xylem sui materiali tossici e soggetti a restrizioni, unitamente alle disposizioni in materia di sicurezza ambientale, elettrica ed elettromagnetica. Il fornitore dovrà dotarsi di una procedura atta a garantire che i prodotti acquistati e i relativi processi di fabbricazione siano conformi ai suddetti requisiti sulle sostanze tossiche e soggette a restrizioni.

2.4 Regolamenti doganali e controllo delle esportazioni

Il fornitore avrà l'obbligo di informare Xylem in ordine a eventuali articoli (merci, software, tecnologia) forniti a Xylem che risultino soggetti al controllo delle esportazioni ai sensi delle leggi e delle normative locali degli Stati Uniti d'America, dell'Unione europea o di qualsiasi altro paese. Sono incluse merci derivate da tecnologie soggette a controlli o software incorporato in software soggetto a controlli. Il fornitore dovrà produrre informazioni o una certificazione circa il paese di origine in modo tale da ottemperare ai requisiti di importazione del paese di destinazione. Il fornitore si impegna altresì a soddisfare i requisiti di documentazione previsti da Xylem, inclusi, senza intento limitativo, l'emissione di certificati di origine, la determinazione dell'origine, il calcolo dell'origine preferenziale, ecc.

2.5 Minerali provenienti da aree in conflitto

Xylem esige dai fornitori la piena osservanza della propria policy sui minerali provenienti da aree in conflitto. La policy Xylem sui minerali provenienti da aree in conflitto è disponibile alla pagina web <https://www.xylem.com/en-us/about-xylem/conflict-minerals-policy-statement/>

2.6 Ambiente, Salute e Sicurezza

Il fornitore dovrà rispettare tutte le normative in materia di ambiente, salute e sicurezza.

Xylem si aspetta che i propri fornitori siano attivamente impegnati nelle questioni ambientali. La prova di tale impegno potrà concretizzarsi nell'introduzione e conseguente adesione ad un sistema di gestione della qualità quale la versione aggiornata della norma ISO 14001 o equivalente.

Xylem si aspetta dai propri fornitori l'attuazione di un sistema per la gestione della salute e sicurezza e per la promozione di un ambiente di lavoro sicuro, ponendo in essere un quadro di riferimento generale che consenta all'organizzazione di individuare e controllare in modo sistematico i rischi correlati alla salute e sicurezza, ridurre i potenziali incidenti, sostenere l'applicazione delle policy e migliorare nel complesso le performance. Si raccomanda a titolo preferenziale l'adesione alla normativa OHSAS 18001.

2.7 Controllo dei subfornitori

Al fornitore compete la responsabilità di trasmettere ai subfornitori il Manuale di qualità del fornitore, le procedure applicabili e la documentazione su prodotti o servizi e successive modifiche di Xylem. Qualora decida di esternalizzare un processo, il fornitore dovrà darne comunicazione a Xylem, assumendosi l'intera responsabilità della qualificazione e della vigilanza dell'adesione ai requisiti Xylem da parte di tutti i subfornitori coinvolti.

2.8 Gestione del rischio

Il fornitore dovrà porre in essere un processo di gestione del rischio al fine di valutare e controllare in modo efficace tutti gli aspetti dell'attività suscettibili di condizionare negativamente la qualità dei prodotti, servizi e delle consegne a Xylem.

2.9 Continuità operativa

Il fornitore dovrà dotarsi di un piano di continuità operativa che preveda piani di emergenza atti a soddisfare i requisiti produttivi e qualitativi di Xylem in caso di interruzioni prolungate o ripetute dei pubblici servizi, carenza di manodopera, guasti alle apparecchiature, resi di prodotti o calamità naturali. Il

piano dovrà inoltre prevedere forme di salvaguardia, archiviazione e recupero della documentazione riguardante qualsiasi contratto, inclusi, senza intento limitativo, i disegni di progettazione, i supporti elettronici e le attrezzature di produzione in caso di danno o perdita di prodotti. Il piano di continuità aziendale del fornitore dovrà essere periodicamente riveduto, aggiornato e condiviso con Xylem su sua richiesta.

2.10 Archiviazione e reperimento dei registri

Il fornitore ha la responsabilità di adottare un sistema di archiviazione e reperimento dei registri in conformità ai requisiti condivisi e concordati con Xylem. I registri riguardanti la produzione o i processi di interesse definiti durante la procedura di qualificazione dovranno restare disponibili per almeno 5 anni o altro periodo stabilito da Xylem.

2.11 Attrezzature/utensili/ impianti di proprietà di Xylem

Il fornitore dovrà dotarsi di una procedura documentata per la gestione e il trattamento degli impianti, utensili e attrezzature che gli vengano affidati per la realizzazione di prodotti Xylem. Il fornitore dovrà informare immediatamente Xylem nel caso in cui l'impianto/utensile/attrezzatura venga perso, danneggiato, reso non idoneo all'uso o trasferito in un diverso stabilimento produttivo. La manutenzione e l'assistenza tecnica dell'impianto/utensile/attrezzatura devono essere tracciabili a fronte delle raccomandazioni del costruttore e i registri devono essere messi a disposizione delle attività ispettive di Xylem.

2.12 Imballaggi, etichette, permanenza a magazzino

Tutti i requisiti relativi a imballaggi, etichette e permanenza a magazzino dovranno essere verificati e concordati con Xylem. Il fornitore si impegna a collaborare con Xylem nella riduzione dei rifiuti da imballaggi. Ai fini della gestione dell'inventario fisico il fornitore dovrà ricorrere alla metodologia First-In-First-Out (FIFO).

Materiali soggetti a scadenza / Sistema di gestione dell'obsolescenza

Il fornitore non spedisce materiali soggetti a scadenza che abbiano trascorso oltre il 20% della vita a magazzino, se concordato con Xylem. I fornitori hanno l'obbligo di specificare se il controllo della vita a magazzino debba essere applicato o meno su un componente o materiale spedito (ad es., vernice, materiale di verniciatura, materiale di rivestimento, resine, dispositivi elettronici delicati come i condensatori elettrolitici, ecc.).

2.13 Gestione dei materiali obsoleti

Il fornitore non dovrà spedire materiali e/o componenti critici per il prodotto finale più "vecchi" del 20% della "data di scadenza" definita, ove applicabile, e come concordato con Xylem. I fornitori dovranno indicare se il controllo dell'obsolescenza deve essere applicato su una parte o un materiale spedito (ad esempio, materiali verniciati, materiale di rivestimento, resine, alcuni componenti elettronici sensibili come i condensatori elettrolitici, ecc.).

3. Qualificazione del fornitore

3.1 Fornitore approvato

I fornitori vengono approvati dai servizi Xylem di approvvigionamento globale/regionale e/o dai team Xylem di Sourcing di stabilimento per specifiche categorie e/o processi. I fornitori verranno aggiunti all'elenco solo una volta approvati e dopo aver dimostrato di essere in linea con i criteri e le aspettative aziendali e con i requisiti qualitativi richiesti da Xylem.

3.2 Autovalutazione del fornitore

Per un primo esame del fornitore è possibile raccogliere informazioni di carattere generale tramite il questionario di autovalutazione; se richiesto, questo dovrà essere compilato integralmente. Le valutazioni possono essere richieste tanto sui fornitori nuovi quanto su quelli esistenti, in base allo stato di approvazione e alle performance storiche.

3.3 Audit di qualità del fornitore

Un audit di qualità in sito può essere condotto presso la sede del fornitore ai fini della sua qualificazione. Xylem, le sue consociate e i suoi clienti si riservano il diritto di condurre audit e/o ispezioni presso gli stabilimenti del fornitore e/o presso gli stabilimenti dei subappaltatori dei fornitori allo scopo di:

- Esaminare tutti i documenti, dati e altre informazioni pertinenti in relazione ai prodotti, utensili di Xylem o un qualsiasi ordine di acquisto di Xylem.
- Prendere visione dei reparti o dei processi che interessano i prodotti Xylem o un qualsiasi ordine di acquisto di Xylem.
- Sottoporre ad audit reparti o processi allo scopo di accertarne la conformità ai requisiti di un qualsiasi ordine di acquisto di Xylem.
- Disporre una verifica indipendente, dietro istruzioni di Xylem, sul prodotto del fornitore presso i locali dello stesso e con le sue apparecchiature di controllo.

Quando viene richiesto un audit di qualità in sito, il fornitore deve assicurare libero accesso alle attrezzature e ai reparti, alla documentazione cartacea completa e accurata e mettere a disposizione il personale necessario affinché i rappresentanti di Xylem possano verificare la conformità. Le attività di audit di cui sopra verranno condotte durante il normale orario lavorativo e con preavviso scritto al fornitore interessato. Le eventuali non conformità dell'attività di audit dovranno prontamente dare luogo ad azioni correttive da parte del fornitore.

3.4 Certificazioni e documentazione di supporto

Xylem ha la facoltà di richiedere copie di certificati e della documentazione di appoggio, incluso quanto segue (senza intento limitativo):

- Certificazioni di pulizia (camera bianca, IPC, ecc.)
- Omologazioni (UL, CSA, ecc.)
- Composizione, dichiarazione o certificato dei materiali
- Certificazioni ISO

- Documentazione correlata al sistema di gestione della qualità (QMS)

3.5 Mantenimento dello status di fornitore approvato

In qualsiasi momento, a propria esclusiva discrezione, Xylem può rimuovere il fornitore dall'elenco dei fornitori approvati. Nel formulare tale decisione, Xylem potrà tenere conto di qualsiasi criterio ritenuto pertinente, inclusi, a titolo esemplificativo, i seguenti aspetti:

- Inadempienza del fornitore in termini di qualità e consegna: rapporto di non conformità (NCR) e puntualità delle consegne (OTD).
- Risposta insoddisfacente, risposta tardiva o mancata risposta ad una richiesta di azione correttiva o altra richiesta legittima avanzata da Xylem.
- Interruzione dell'attività aziendale per 24 mesi.
- Cambiamento di capacità produttiva o di lavorazione del fornitore.
- Risultati insoddisfacenti o insufficienti emersi da un audit.

Xylem si riserva il diritto di riqualificare o revocare la qualificazione dei fornitori. I motivi della riqualificazione o revoca della qualificazione includono, a titolo esemplificativo:

- Variazioni sostanziali dell'assetto proprietario
- Modifiche dello stabilimento
- Problemi sostanziali o ripetuti a livello di qualità e/o di consegne
- Espansione delle opportunità di business

4. Qualificazione dei particolari di produzione

Il fornitore è tenuto ad avvisare immediatamente il proprio referente presso l'ufficio acquisti di Xylem qualora nutra perplessità circa l'esattezza o abbia domande su un qualsiasi requisito relativo a disegni di progettazione e/o specifiche. Non sono consentite modifiche scritte a mano, depennate o siglate ai disegni di progettazione, alle specifiche o ai dati tecnici.

4.1 Processo di approvazione dei particolari di produzione (PPAP)

Scopo dell'esecuzione dei processi PPAP è quello di dare evidenza che i prodotti dei fornitori di Xylem sono conformi ai disegni di progettazione e rispondono ai requisiti delle specifiche di progetto. La procedura PPAP viene messa a punto per innalzare il livello di conformità alle specifiche del cliente e alle caratteristiche critiche per la qualità (CTQ) in un'ottica di soddisfazione del cliente e di miglioramento continuo. Xylem richiede livelli diversi di PPAP (tabella 1) a seconda delle particolari caratteristiche dei prodotti. I processi PPAP saranno specifici in base a revisione del disegno, fornitore, impianti ed attrezzature. I fornitori hanno la responsabilità di provvedere affinché tutti i requisiti PPAP applicabili vengano soddisfatti e presentati a Xylem come riportato sul frontespizio della richiesta di approvazione (PSW, Part Submission Warrant) o documento equivalente.

Tabella 1: Requisiti PPAP di conservazione (R) o trasmissione (S)

Retention/Submission Requirements						
Requirement		Submission Level				
		AIAG Level				
		1	2	3	4	5
1.	Design Records of Salable Product	R	S	S	*	R
	- for proprietary components/details	R	R	R	*	R
	- for all other components/details	R	S	S	*	R
2.	Engineering Change Documents, if any	R	S	S	*	R
3.	Customer Engineering approval, if required	R	R	S	*	R
4.	Design FMEA	R	R	S	*	R
5.	Process Flow Diagrams	R	R	S	*	R
6.	Process FMEA	R	R	S	*	R
7.	Dimensional Results	R	S	S	*	R
8.	Material, Performance Test Results	R	S	S	*	R
9.	Initial Process Study	R	R	S	*	R
10.	Measurement System Analysis Studies	R	R	S	*	R
11.	Qualified Laboratory Documentation	R	S	S	*	R
12.	Control Plan	R	S	S	*	R
13.	Part Submission Warrant (PSW)	S	S	S	S	R
14.	Appearance Approval Report, (AAR) if applicable	S	S	S	*	R
15.	Bulk Material Requirements Checklist	R	R	R	*	R
16.	Sample Product	R	S	S	*	R
17.	Master Sample	R	R	R	*	R
18.	Checking Aids	R	R	R	*	R
19.	Records of Compliance with Customer-Specific Requirements	R	R	S	*	R

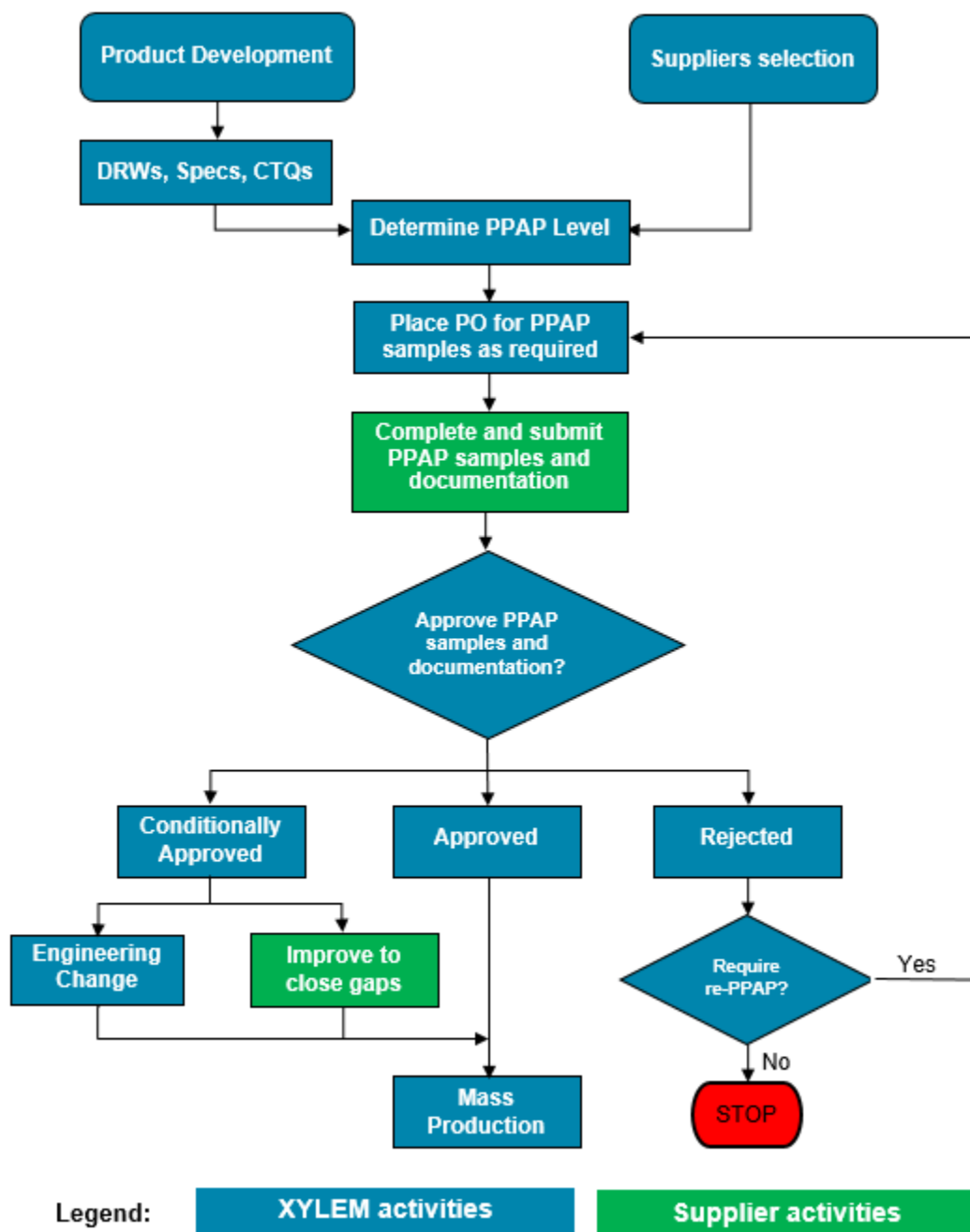
S = the Supplier shall submit to designated customer product approval activity and retain a copy of records or documentation items at appropriate locations (including manufacturing locations).

R = the Supplier shall retain at appropriate locations (including manufacturing locations), and make available to the customer representative upon request

** = The Supplier shall retain at appropriate locations and submit to customer upon request.*

Il PPAP può essere richiesto a discrezione di Xylem seguendo le linee guida enunciate nella presente sezione. I componenti devono essere rappresentativi di attrezzature, utensili, impianti e processi di produzione di serie. Il PPAP deve essere applicato tanto per l'acquisto quanto per la rivendita dei prodotti finiti. Tutti i campioni verranno richiesti tramite un ordine d'acquisto formale.

Figura 1: Diagramma di flusso del processo di approvazione dei particolari di produzione del fornitore



4.2 Capacità di processo per caratteristiche CTQ

Il fornitore ha l'obbligo di controllare e preservare i parametri chiave del processo che incidono maggiormente sulle caratteristiche CTQ. I registri di controllo e capacità di processo correlati al prodotto devono essere conservati. Il processo di controllo deve essere illustrato mediante indicatori chiave di prestazione (ad es., indici Cpk). Per essere considerato un valore accettabile di capacità di processo, il Cpk deve essere superiore a 1.33, salvo diversamente specificato da Xylem.

- **Design di proprietà di Xylem:** Le caratteristiche CTQ definite nei documenti Xylem (ad es. disegni, specifiche, ecc.) vengono condivise e verificate con il fornitore.
- **Design di proprietà del fornitore:** Xylem collaborerà con il fornitore nella definizione di caratteristiche CTQ atte a soddisfare le esigenze di Xylem.

4.3 Quando viene richiesto un PPAP

Il fornitore è tenuto ad avvisare Xylem immediatamente e per iscritto prima di apportare qualsiasi modifica e deve ottenere approvazione ufficiale prima di procedere con la fabbricazione e la relativa consegna. Se il fornitore non è certo in merito alla necessità o meno di un PPAP, potrà contattare il proprio referente presso il reparto Qualità e/o ufficio acquisti di Xylem.

Quando viene richiesto un PPAP
Prima fornitura
Variazione tecnica (ad es. materiale, idoneità, forma, funzione)
Trasferimento, ricollocamento, rifacimento o riparazione di attrezzature del fornitore/subfornitore
Correzione di discrepanza (in caso di CTQ)
Modifiche al design o materiale opzionale
Cambiamento di subfornitore o di origine del materiale
Modifica di lavorazione del componente
Componenti prodotti in nuova sede
Altro, su richiesta di Xylem

4.4 Approvazione della spedizione durante produzione di serie

In condizioni particolari, su richiesta di Xylem, prima di spedire i prodotti a Xylem i fornitori saranno tenuti a fornire documenti aggiuntivi (certificato di conformità, dati dei test, ecc.).

5. Materiale non conforme

5.1 Gestione delle non conformità

Il Fornitore è responsabile della qualità dei propri componenti, attrezzature, prodotti e/o servizi. Quando presso gli stabilimenti Xylem viene rilevata una non conformità, questa viene comunicata al fornitore da Xylem. A seconda della gravità e dell'urgenza della non conformità, potrà essere emessa un rapporto di non conformità (NCR). I fornitori devono attivarsi immediatamente al fine di individuare e segregare il

materiale sospettato di non conformità per impedirne l'utilizzo, la spedizione e/o il mescolamento con il materiale conforme. Le zone di contenimento includono, in senso non limitativo, le seguenti aree:

- Magazzini prodotti finiti o merci in entrata
- Semilavorati
- Materiale in transito verso Xylem

La spedizione di materiale sospetto di non conformità deve essere comunicata dal fornitore a Xylem entro 24 ore. Nella comunicazione dovranno essere riportati numero di particolare, dimensioni lotto, numero lotto, data di spedizione e quantità. A discrezione di Xylem, il fornitore potrà essere chiamato a prestare assistenza in una o più delle azioni seguenti:

- Restituzione immediata dell'intera consegna interessata al fornitore, il quale dovrà quindi disporre una spedizione sostitutiva.
- Attività di cernita condotta dal fornitore presso lo stabilimento Xylem.
- Attività di cernita condotta dal personale di Xylem o da un'impresa terza approvata da Xylem. Dopo l'approvazione di questa opzione da parte dello o degli stabilimenti Xylem, il fornitore impartisce chiare istruzioni di ispezione e accetta di farsi carico del costo dell'operazione.
Nota: il fornitore deve informare Xylem in ordine alle modalità di smaltimento dei prodotti, parti o componenti non conformi: restituzione, rottamazione, riparazione, rilavorazione, ecc.
- Il fornitore deve comunicare a Xylem la data di consegna della prima partita di prodotti conformi.

Quando un rapporto di non conformità viene trasmessa al fornitore, questi è tenuto a presentare un piano di azioni correttive entro 10 giorni lavorativi. A seconda della natura della non conformità, una proroga del termine potrà essere concessa da Xylem. La relazione deve aderire ai principi del metodo delle 8 discipline (8D) o di una metodologia equivalente, ed essere conforme ai requisiti di Xylem. Il fornitore deve chiudere le azioni correttive entro il termine di 20 giorni lavorativi dalla comunicazione della non conformità. La validazione finale di un'azione correttiva deve essere confermata tramite il minuzioso monitoraggio dell'efficacia del piano d'azione, che potrà essere oggetto di verifica da parte di Xylem. Una volta che le azioni correttive sono state validate, il fornitore deve adottare misure adeguate per evitare che il problema torni a manifestarsi.

5.2 Richieste di deroga del fornitore

Una deroga è considerata una modifica trascurabile dal punto di vista della forma, idoneità, funzione e affidabilità. La deroga è inoltre considerata una soluzione temporanea. È fatto divieto al fornitore di spedire un prodotto che deroghi dal disegno, dai limiti delle specifiche o dall'intento progettuale senza essersi prima consultato con Xylem e averne ottenuto l'autorizzazione scritta. Nell'eventualità di un timore reale o potenziale circa una non conformità di prodotto, il fornitore dovrà darne comunicazione a Xylem. Xylem potrà richiedere campioni, dati o altri elementi probatori che consentano di determinare l'accettabilità della deroga.

5.3 Recupero dei costi

Xylem si riserva il diritto di addebitare al fornitore i costi relativi alla non conformità.

6. Performance del fornitore e miglioramento continuo

6.1 Monitoraggio delle performance del fornitore

Le performance del fornitore vengono monitorate da Xylem. Queste prestazioni vengono misurate tramite i due principali parametri indicati di seguito:

- PPM del fornitore: questo parametro calcola il numero totale di parti difettose ricevute da Xylem rispetto al numero totale di parti ricevute durante un periodo ben specifico.
- Puntualità delle consegne (OTD): questo parametro calcola la percentuale di prodotto ricevuto con puntualità rispetto alla data richiesta da Xylem.

A discrezione di Xylem possono essere aggiunti ulteriori criteri prestazionali. Le performance del fornitore possono essere comunicate attraverso una scheda di classificazione (*scorecard*) o altro strumento. In caso di performance del fornitore inadeguate, un piano di miglioramento deve essere messo a punto e concordato tra il fornitore stesso e Xylem. Xylem si riserva il diritto di condurre periodicamente audit in sito aventi per oggetto le strutture, i sistemi di qualità, i registri e il prodotto pronto per la spedizione del fornitore.

6.2 Programma di miglioramento continuo

Il fornitore dovrà porre in essere un programma di miglioramento continuo finalizzato al miglioramento nel tempo delle proprie performance in materia di qualità, costi e servizio. Il programma di miglioramento continuo del fornitore deve essere messo a disposizione di Xylem su sua richiesta.

Ad esempio, il fornitore è tenuto a:

- Dotarsi di un piano adeguato di formazione dei dipendenti
- Impegnarsi nell'eliminazione dei problemi di performance
- Impegnarsi nell'identificazione precoce e nella prevenzione dei guasti
- Impegnarsi al fine di incrementare il valore aggiunto dei propri prodotti/servizi
- Impegnarsi al fine di generare idee che possano apportare migliorie frutto di un processo di analisi approfondita
- Migliorare le performance di puntualità delle consegne
- Ridurre il numero di NCR
- Eliminazione di scarti e rilavorazioni
- Minimizzare la variabilità del processo
- Migliorare la produttività

Xylem ritiene importante collaborare con i fornitori nel quadro di una solida cultura del miglioramento continuo e si riserva di richiedere l'attuazione di iniziative congiunte di miglioramento continuo orientate, ad esempio, alla contrazione dei tempi di esecuzione, al miglioramento delle efficienze, all'eliminazione dei difetti o ad eventi Lean o Kaizen.

7. Storico delle revisioni

Numero revisione	Data revisione	Motivo della nuova revisione
01	30/04/2018	Pubblicazione iniziale
02	30/09/2018	Insieme di più revisioni di lieve entità
03	28/02/2019	Aggiornamento del diagramma di flusso del processo di approvazione dei particolari di produzione del fornitore
04	5/14/2019	Revisioni di McDermott Will & Emery LLP