

Xylem Inc.

Podręcznik Jakości Dostawcy



xylem
Let's Solve Water



W ramach Programu Jakości Dostawców Xylem wdrażamy nasz nowy Podręcznik Jakości Dostawcy.

W Xylem doceniamy bardzo ważną rolę, jaką odgrywają nasi Dostawcy w wartości, którą oferujemy naszym Klientom. Produkty i usługi dostarczane i świadczone przez Dostawców w znacznym stopniu przyczyniają się do oferowania wysokiej jakości produktów i usług, a nasi Klienci oczekują i zasługują na jakość, która nie ma sobie równych.

Zobowiązujemy się nawiązywać i rozwijać długoterminowe partnerstwo z naszymi Dostawcami i ustanawiać z nimi wspólny, zrównoważony wzrost.

Celem niniejszego Podręcznika Jakości Dostawcy jest opisanie standardowego podejścia Xylem do jakości Dostawcy. Jego głównym celem jest przekazanie naszym Dostawcom minimalnych wymagań niezbędnych do zapewnienia jakości dostarczanych produktów i usług, zarówno do naszych fabryk, jak i do naszych Klientów, spełniając przy tym lub przekraczając oczekiwania naszych Klientów.

A handwritten signature in black ink that reads "Tony Milando". The signature is fluid and cursive.

Tony Milando

Starszy wiceprezes ds. ciągłego doskonalenia i transformacji biznesowej

SPIS TREŚCI

.....	- 4 -
1. Wstęp.....	- 5 -
1.1 Lista skrótów, akronimów i definicji	- 5 -
1.2 Cel i zakres.....	- 6 -
1.3 Prawość Dostawcy	- 6 -
2. Ogólne wymagania dotyczące Dostawców	- 6 -
2.1 Język	- 6 -
2.2 Wymagania systemu zarządzania jakością	- 6 -
2.3 Substancje niebezpieczne i bezpieczeństwo produktu.....	- 6 -
2.4 Kontrola celna i eksportowa	- 7 -
2.5 Minerale pochodzące z regionów konfliktowych	- 7 -
2.6 Środowisko, bezpieczeństwo i higiena pracy.....	- 7 -
2.7 Kontrola nad Podwykonawcami	- 7 -
2.8 Zarządzanie ryzykiem	- 7 -
2.9 Ciągłość działania	- 7 -
2.10 Wyszukiwanie i przechowywanie zapisów	- 8 -
2.11 Urządzenia, oprzyrządowanie i wyposażenie będące własnością Xylem	- 8 -
2.12 Opakowania, etykiety, magazynowanie	- 8 -
2.13 Zarządzanie materiałami o określonym terminie przydatności.....	- 8 -
3. Kwalifikacja Dostawcy.....	- 8 -
3.1 Dostawca zatwierdzony	- 8 -
3.2 Samoocena Dostawcy	- 9 -
3.3 Audyt jakości Dostawcy	- 9 -
3.4 Certyfikaty i dokumentacja pomocnicza.....	- 9 -
3.5 Utrzymywanie statusu dostawcy zatwierdzonego	- 9 -
4. Kwalifikacja wyrobów	- 10 -
4.1 Proces zatwierdzania części w produkcji seryjnej (PPAP).....	- 10 -
4.2 Zdolność jakościowa procesu dla charakterystyki CTQ	- 13 -
4.3 Przypadki, w których PPAP jest wymagany	- 13 -
4.4 Zatwierdzenie wysyłki podczas produkcji seryjnej	- 13 -

5.	Materiał niezgodny	- 14 -
5.1	Zarządzanie niezgodnością	- 14 -
5.2	Prośba o akceptację odchylenie.....	- 15 -
5.3	Zwrot kosztów.....	- 15 -
6.	Skuteczność i ciągłe doskonalenie Dostawcy.....	- 15 -
6.1	Monitorowanie wydajności Dostawcy.....	- 15 -
6.2	Program ciągłego doskonalenia	- 15 -
7.	Historia zmian	- 17 -



1. Wstęp

1.1 Lista skrótów, akronimów i definicji

Lista zatwierdzonych dostawców	Identyfikuje grupę Dostawców zatwierdzonych przez Xylem do dostarczania określonej grupy towarów. Proces zatwierdzania opiera się na dogłębnej analizie zdolności Dostawcy do konsekwentnego spełnienia wymagań, w tym wymagań związanych z jakością.
Cpk	Indeks zdolności jakościowej procesu.
CTQ	(Critical to Quality) Krytyczne dla jakości. Kluczowe mierzalne cechy produktu lub procesu, których standardy wydajnościowe lub granice specyfikacji muszą zostać spełnione, aby spełnić wymagania Klientów Xylem.
Działania natychmiastowe	Działania związane z niezgodnością podjęte w celu zminimalizowania ryzyka lub wpływu na Xylem lub jego Klientów. Działania powstrzymujące mogą być skoncentrowane na (a) produkcie/usłudze, w której podejrzewa się lub identyfikuje niezgodność, oraz/lub (b) na podobnych produktach i rodzinach produktów, w których niezgodność może wystąpić.
Działania korygujące	Działanie mające na celu wyeliminowanie przyczyn istniejącej niezgodności i zapobieganie ponownemu wystąpieniu.
NCR	(Non-Conformance Report) Raport niezgodności. Dokument wydany przez Xylem w celu zaraportowania zidentyfikowanych niezgodności.
PPAP	(Production Part Approval Process) Standard branżowy definiujący proces zatwierdzania części produkcyjnych w celu zapewnienia konsekwentnego spełniania wymagań specyfikacji technicznej.
8 Dyscyplin (8D)	Osiem Dyscyplin Rozwiązywania Problemów to metodologia rozwiązywania problemów zaprojektowana aby znaleźć źródłową przyczynę problemu, opracować krótkoterminową naprawę i wdrożyć długoterminowe rozwiązanie, aby zapobiec nawracającym problemom.
Naprawa	Działania wykonywane na produkcie w celu skorygowania niezgodności tak, aby produkt spełniał wymagania funkcjonalne i dot. wyglądu zgodne z jego przeznaczeniem.
Przeróbki	Rodzaj korekty dokonanej w przypadku niezgodności, który całkowicie eliminuje niezgodność, tak aby produkt można było określić jako zgodny ze specyfikacją lub wymaganiami.
Wymiana	Wymiana zdefektowanego produktu na nowy produkt spełniający wszystkie wymagania.
Odpad	Pozbycie się produktu niespełniającego wymagań, który nie nadaje się do użytku zgodnie z przeznaczeniem i nie może być ekonomicznie przerobiony lub naprawiony w akceptowalny sposób.
Prośba o akceptację odchylenia	Prośba zainicjowana przez Dostawcę w celu zaakceptowania odchylenia od konkretnego wymogu lub stwierdzenia niezgodności produktu.
XGP	Globalny Dział Zakupów Xylem

1.2 Cel i zakres

Celem niniejszego podręcznika jest ujednolicenie wymagań oraz głównych oczekiwań wobec naszych Dostawców w jednym dokumencie. Dziękując niniejszą instrukcją z naszymi Dostawcami, mamy nadzieję zarówno skutecznie edukować naszych Dostawców, jak i budować fundamenty pod udane i przejrzyste relacje.

Zakres tego podręcznika rozciąga się na wszystkich Dostawców Xylem („Dostawca”) oraz ich Podwykonawców („Podwykonawca”). Wymagania zawarte w niniejszym podręczniku nie zawieszają lub zastępują warunków umów oraz wymogów i regulacji prawnych, które muszą być zawsze spełnione przez Xylem oraz Dostawcę, oraz które będą miały zastosowanie i będą miały pierwszeństwo jeśli będą bardziej rygorystyczne. Wdrożenie wymagań jakościowych nie przyznaje Dostawcom dodatkowych praw (w tym praw własności intelektualnej, roszczenia dodatkowych kosztów lub przedłużanie czasu). Prawa Dostawcy są uregulowane na podstawie stosownych warunków umowy pomiędzy Dostawcą a Xylem.

1.3 Prawość Dostawcy

Dostawcy muszą zachowywać się etycznie w stosunkach z Xylem, uwzględniając ochronę poufnych informacji i własność intelektualną Xylem. Xylem promuje kulturę walki z przekupstwem i korupcją oraz opracował i wdrożył procedury zapobiegające przekupstwu i korupcji ze strony swoich pracowników. Od stron wchodzących w interakcje z Xylem, w tym Dostawców, oczekuje się przestrzegania kodeksu etycznego i stosowania odpowiednich środków w celu spełnienia wymogów i regulacji prawnych.

2. Ogólne wymagania dotyczące Dostawców

2.1 Język

Język angielski jest preferowanym językiem. W niektórych przypadkach dopuszczalne są języki lokalne, jeśli uzgodniono i zatwierdzono to przez Xylem.

2.2 Wymagania systemu zarządzania jakością

Dostawca będzie utrzymywał udokumentowany system jakości, aby zapewnić kontrolę i zgodność z wymaganiami jakościowymi Xylem oraz wymaganiami Klientów. Xylem oczekuje, że jego Dostawcy skutecznie wdrożyli system zarządzania jakością zgodny z normą ISO 9001:2015 lub jej równoważny standard.

2.3 Substancje niebezpieczne i bezpieczeństwo produktu

Wszystkie dostarczone materiały muszą spełniać odpowiednie wymagania prawne oraz wymagania Xylem dotyczące toksycznych i zabronionych materiałów; wraz z uwarunkowaniami środowiskowymi, elektrycznymi i elektromagnetycznymi. Dostawca powinien wdrożyć i utrzymać proces zapewniający, że zakupione produkty i odpowiednie procesy produkcyjne są zgodne z tymi wymaganiami odnośnie toksycznych i zabronionych substancji.

2.4 Kontrola celna i eksportowa

Dostawca powiadomi Xylem o wszelkich przedmiotach (np. towarach, oprogramowaniu, technologiach) dostarczonych do Xylem, które podlegają kontrolom eksportowym zgodnie z wszelkimi przepisami prawa Stanów Zjednoczonych, Unii Europejskiej i jej państw członkowskich lub innych krajów. Dotyczy to również towarów pochodzących z zastrzeżonej technologii lub oprogramowania połączonego ze zastrzeżonym oprogramowaniem. Dostawca dostarczy certyfikat lub informacje o kraju pochodzenia w zakresie spełniający wymagania importowe w miejscu przeznaczenia. Dostawca spełni również wymagania dotyczące dokumentacji dla Xylem, w tym między innymi: wydania świadectw pochodzenia, ustalanie pochodzenia oraz preferencyjne obliczanie pochodzenia itp.

2.5 Minerale pochodzące z regionów konfliktowych

Xylem bezwzględnie wymaga od swoich Dostawców pełnej zgodności z Polityką Minerali Konfliktowych Xylem (Xylem Conflict Minerals Policy). Polityka Minerali Konfliktowych Xylem jest dostępna na stronie <https://www.xylem.com/en-us/about-xylem/conflict-minerals-policy-statement/>

2.6 Środowisko, bezpieczeństwo i higiena pracy.

Dostawca musi przestrzegać wszystkich obowiązujących przepisów dotyczących środowiska, bezpieczeństwa i higieny pracy.

Xylem oczekuje, że jego Dostawcy są aktywnie zaangażowani w kwestie ochrony środowiska. Dowodem tego zaangażowania może być wdrożenie i przestrzeganie systemu zarządzania środowiskiem, zgodnego z najnowszym standardem ISO 14001 lub jemu równoważnym.

Xylem oczekuje, że jego Dostawcy będą stosować system zarządzania zdrowiem, bezpieczeństwem oraz promować bezpieczne środowisko pracy, zapewniając ramy, które pozwalają organizacji konsekwentnie identyfikować i kontrolować ryzyko związane ze zdrowiem i bezpieczeństwem, zmniejszać ryzyko potencjalnych wypadków, wspierać egzekwowanie polityki bezpieczeństwa i higieny pracy oraz poprawiać ogólną wydajność tego systemu. Zgodność z normą OHSAS 18001 jest preferowana.

2.7 Kontrola nad Podwykonawcami

Dostawca jest odpowiedzialny za zapewnienie, że niniejszy Podręcznik Jakości Dostawcy Xylem, obowiązujące procedury i dokumentacja produktu/usługi oraz późniejsze zmiany są przekazywane Podwykonawcom. Jeśli Dostawca zdecyduje się na outsourcing procesu, zobowiązany jest poinformować o tym fakcie Xylem i przejmuje pełną odpowiedzialność za kwalifikację i nadzór nad wszystkimi Podwykonawcami zgodnie z wymaganiami Xylem oraz własnymi zobowiązaniami wobec Podwykonawców.

2.8 Zarządzanie ryzykiem

Dostawca ustanowi proces zarządzania ryzykiem, aby skutecznie oceniać i kontrolować elementy swojej działalności, które mogłyby negatywnie wpłynąć na jakość produktów, usług i dostaw do Xylem.

2.9 Ciągłość działania

Dostawca będzie posiadał plan ciągłości działania zawierający plany awaryjne w celu spełnienia wymagań produkcyjnych i jakościowych Xylem, w przypadku znaczących lub powtarzających się przerw

w dostawach, niedoborów siły roboczej, awarii sprzętu, awarii terenowych lub klęsk żywiołowych. Plan powinien umożliwiać również ochronę, przechowywanie i odzyskiwanie dokumentacji dotyczącej każdej umowy, w tym między innymi: rysunków technicznych, nośników elektronicznych oraz narzędzi i form produkcyjnych w przypadku uszkodzenia lub ich utraty. Plan ciągłości działania Dostawcy będzie okresowo weryfikowany, aktualizowany i udostępniany Xylem na żądanie.

2.10 Wyszukiwanie i przechowywanie zapisów

Dostawca odpowiada za przechowywanie i wyszukiwanie zapisów zgodnie z wymaganiami udostępnionymi i uzgodnionymi z Xylem. Odpowiednie zapisy dotyczące produkcji oraz procesów określone podczas procesu kwalifikacji muszą być dostępne przez co najmniej pięć lat od momentu utworzenia lub zgodnie z ustaleniem z Xylem.

2.11 Urządzenia, oprzyrządowanie i wyposażenie będące własnością Xylem

Dostawca posiada udokumentowany proces obsługi i utrzymania oprzyrządowania, narzędzi oraz urządzeń wykorzystywanych w procesach produkcyjnych dla Xylem. Dostawca zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić Xylem jeżeli urządzenie, oprzyrządowanie lub wyposażenie (jeśli dotyczy) zostały zgubione, uszkodzone, nie nadają się do użytku lub zostały przeniesione do innego zakładu produkcyjnego. Konserwacja i serwis urządzeń, oprzyrządowania i/lub wyposażenia musi być możliwa do odtworzenia zgodnie z zaleceniami producenta, a zapisy powinny być udostępnione do audytu przez Xylem.

2.12 Opakowania, etykiety, magazynowanie

Wszystkie wymagania dotyczące opakowań, etykiet i okresu przechowywania powinny zostać sprawdzone i uzgodnione z Xylem. Dostawca będzie współpracował z Xylem w celu ograniczenia ilości odpadów opakowaniowych. Dostawca zastosuje metodologię FIFO (First-In-First-Out) do zarządzania swoimi zapasami.

2.13 Zarządzanie materiałami o określonym terminie przydatności

Dostawca nie będzie wysyłać materiałów o krótkiej dacie przydatności, które są starsze niż 20% okresu trwałości określone przez producenta, jak uzgodniono z Xylem. Dostawca musi wskazać, czy należy zastosować kontrolę okresu ważności wysyłanej części lub materiału (np. lakiery, farby, materiały powłokowe, żywice, niektóre wrażliwe komponenty elektroniczne, itp.).

3. Kwalifikacja Dostawcy

3.1 Dostawca zatwierdzony

Dostawcy są zatwierdzani przez XGP (Globalny Dział Zakupów Xylem) oraz/lub przez lokalne zespoły ds. zakupów dla wyznaczonych grup produktowych i/lub procesów. Dostawca zostanie dodany do listy zatwierdzonych dostawców gdy wykaże zgodność z wymaganiami biznesowymi i jakościowymi ustalonymi przez Xylem.

3.2 Samoocena Dostawcy

W celu wstępnego przeglądu i oceny, informacje ogólne mogą być dostarczone przez Dostawcę za pomocą ankiety Self-Assessment Survey (Ankieta Samooceny); jeśli jest to wymagane przez Xylem, ankieta musi zostać wypełniona w całości. Ankieta Samooceny może być wymagana od nowych i istniejących dostawców w oparciu o status zatwierdzenia i bieżące wyniki.

3.3 Audyt jakości Dostawcy

Audyt jakości może być przeprowadzony w zakładzie Dostawcy w celu jego kwalifikacji. Xylem, jej spółki stowarzyszone i klienci Xylem zastrzegają sobie prawo do przeprowadzania audytów i/lub inspekcji w zakładach Dostawcy i/lub w zakładach Podwykonawców Dostawcy w celu:

- Przeanalizowania wszelkich istotnych dokumentów, danych i innych informacji dotyczących produktów Xylem, narzędzi lub dowolnego zamówienia Xylem
- Obejrzenia dowolnego miejsca produkcji lub procesu związanego z produktami Xylem lub dowolnym zamówieniem Xylem
- Dokonania inspekcji/audytu dowolnego miejsca produkcji lub procesu, w celu określenia zgodności z wymaganiami dowolnego zamówienia Xylem
- Przeprowadzenia niezależnej weryfikacji produktu Dostawcy w zakładach Dostawcy oraz za pomocą urządzeń kontrolnych Dostawcy, pod kątem wymagań Xylem

W przypadku audytu jakości w zakładzie Dostawcy, jest on zobowiązany do zapewnienia: pełnego dostępu do sprzętu i urządzeń, miejsca produkcji (obiektu), kompletnej i dokładnej dokumentacji oraz personelu niezbędnego dla przedstawicieli Xylem do weryfikacji zgodności. Wszelkie czynności audytowe będą przeprowadzane w normalnych godzinach pracy z uprzednim pisemnym powiadomieniem Dostawcy. Dostawca podejmie niezwłocznie działania korygujące w celu rozwiązania wszelkich zastrzeżeń (niezgodności) wynikających z czynności audytowych.

3.4 Certyfikaty i dokumentacja pomocnicza

Xylem może zażądać, a Dostawca powinien dostarczyć kopie certyfikatów i dokumentacji uzupełniającej, w tym między innymi:

- Certyfikaty czystości (Clean Room, IPC, itp.)
- Wymagania organów nadzorujących i zgodność z nimi (UL, CSA, itp.)
- Składy, deklaracje lub certyfikaty materiałowe
- Certyfikaty ISO
- Dokumentację związaną z systemem zarządzania jakością (QMS)

3.5 Utrzymywanie statusu dostawcy zatwierdzonego

W dowolnym momencie Xylem może, według własnego uznania, usunąć Dostawcę z listy zatwierdzonych dostawców. Podejmując taką decyzję, Xylem może wziąć pod uwagę wszelkie kryteria uznane za istotne, w tym między innymi:

- Brak oczekiwanej jakości i terminowości dostaw: statystyki związane z raportami niezgodności (NCR) i dostawami na czas (OTD)
- Niezadowolająca reakcja, opóźniona odpowiedź, brak oczekiwanych działań korygujących lub inne uzasadnione żądania Xylem
- Ustanie działalności gospodarczej przez 24 miesiące
- Zmiana w zakresie możliwości produkcyjnych lub przetwarzania Dostawcy
- Niezadowolające lub niewystarczające działania podjęte przez Dostawcę po audycie
- Duże zmiany w strukturze własnościowej
- Zmiany w obiekcie
- Poważne lub ciągłe problemy z jakością/terminowością dostaw

4. Kwalifikacja wyrobów

Dostawca musi niezwłocznie powiadomić swojego nabywcę (pracownika Działu Zakupów) w Xylem, jeśli ma obawy lub pytania dotyczące wymagań rysunku technicznego lub specyfikacji. Odręczne, wykreślone lub parafowane zmiany w rysunkach technicznych, specyfikacjach lub danych technicznych są zabronione przez Xylem.

4.1 Proces zatwierdzania części w produkcji seryjnej (PPAP)

Celem procesu PPAP jest udokumentowanie obiektywnego dowodu na to, że produkty Dostawcy są zgodne z rysunkami technicznymi i spełniają wymagania specyfikacji konstrukcyjnej ustalone przez Xylem. Procedura PPAP została opracowana w celu zapewnienia zgodności ze specyfikacjami Xylem i charakterystyką krytyczną dla jakości (CTQ), co skutkuje zadowoleniem Klienta oraz zaangażowaniem Dostawcy w ciągłe doskonalenie. Xylem wymaga różnych poziomów PPAP (Tabela 1) w zależności od określonych cech produktu. PPAP jest niepowtarzalny ze względu na rewizję rysunku, Dostawcę, narzędzie i sprzęt. Dostawcy są odpowiedzialni za dopilnowanie, aby wszystkie obowiązujące wymagania PPAP zostały wypełnione i przesłane do Xylem, jak wskazano na stronie tytułowej dokumentu PSW (Part Submission Warrant) lub równoważnego dokumentu.

Tabela 1: Wymagania dotyczące poziomów zatwierdzenia PPAP

Tabela wymagań dla poziomów zatwierdzenia						
Wymagania		Poziom zatwierdzenia				
		Poziom AIAG				
		<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>5</u>
1.	Zapisy projektu wyrobu:	R	S	S	*	R
	- dla zastrzeżonych elementów/ detali	R	R	R	*	R
	- dla wszystkich pozostałych elementów/detali	R	S	S	*	R
2.	Dokumenty dot. zmian technicznych, jeśli dotyczy	R	S	S	*	R
3.	Zatwierdzenie techniczne przez klienta, jeśli dotyczy	R	R	S	*	R
4.	Design FMEA	R	R	S	*	R
5.	Schemat przebiegu procesu	R	R	S	*	R
6.	FMEA procesu	R	R	S	*	R
7.	Wyniki wymiarowe	R	S	S	*	R
8.	Wyniki badań dot. materiału, osiągnięć	R	S	S	*	R
9.	Badanie zdolności jakościowej procesu	R	R	S	*	R
10.	Badanie dotyczące analizy systemu pomiarowego (MSA)	R	R	S	*	R
11.	Dokumentacja dot. akredytowanego laboratorium	R	S	S	*	R
12.	Plan kontroli	R	S	S	*	R
13.	Dowód przedłożenia części (PSW)	S	S	S	S	R
14.	Protokół zatwierdzenia wyglądu (AAR), jeśli dotyczy	S	S	S	*	R
15.	Lista kontrolna dot. materiałów masowych	R	R	R	*	R
16.	Próbka wyrobu	R	S	S	*	R
17.	Wzorec odniesienia	R	R	R	*	R
18.	Kontrolne środki pomocnicze	R	R	R	*	R
19.	Zapisy dot. Zgodności z wymaganiami klienta	R	R	S	*	R

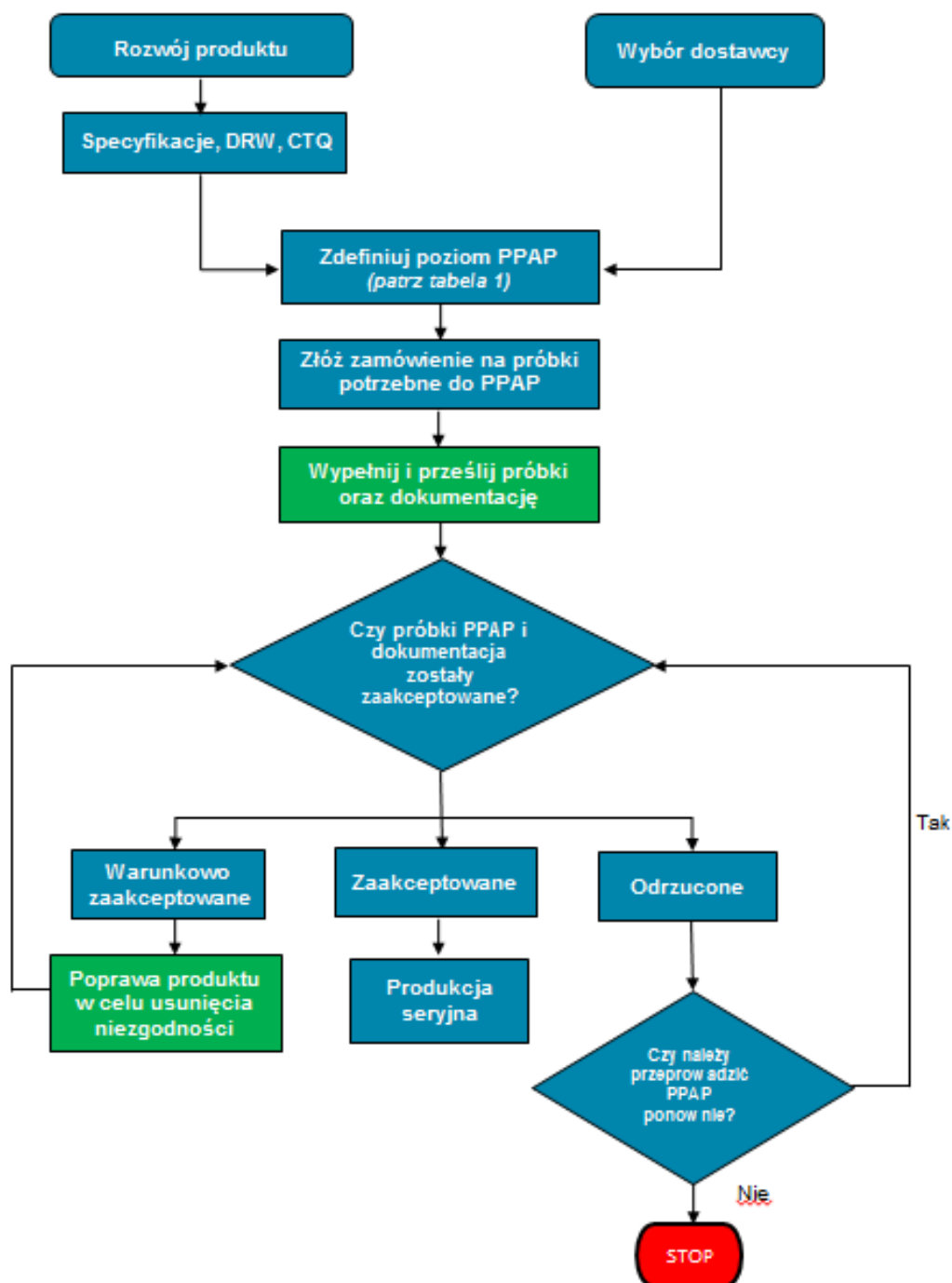
S = Dostawca powinien poddać się wskazanej czynności zatwierdzania produktu przez Klienta i zachować kopię zapisów lub elementów dokumentacji w odpowiednich lokalizacjach, w tym w zakładzie produkcyjnym.

R = Dostawca zachowuje kopię dokumentacji w odpowiednich miejscach, w tym w zakładzie produkcyjnym i udostępnia na żądanie przedstawiciela Klienta.

***** = Dostawca zachowuje kopię dokumentacji w odpowiednich miejscach i udostępnia na żądanie Klienta.

PPAP może być wymagany według uznania Xylem zgodnie z wytycznymi wymienionymi w tej sekcji. Próbkę wyrobów muszą być reprezentatywne dla warunków produkcji masowej, narzędzi, oprzyrządowania i procesów. PPAP ma zastosowanie zarówno do gotowych produktów do sprzedaży, jak i produktów do odsprzedaży. Wszystkie próbki będą zamawiane przez formalne zamówienie zakupowe.

Rysunek 1: Schemat blokowy procesu zatwierdzania części produkcji dla Dostawcy



Legenda:

Działania XYLEM

Działania Dostawcy

4.2 Zdolność jakościowa procesu dla charakterystyki CTQ

Dostawca musi kontrolować i utrzymywać kluczowe parametry procesu wpływające na CTQ. Zapisy z kontroli i zdolności procesu związane z produktem muszą być zachowane. Kontrola i zdolność procesu muszą być zilustrowane przy pomocy kluczowych wskaźników wydajności (np. wskaźników Cpk). W celu osiągnięcia zadowalającej zdolności jakościowej procesu, wartość Cpk musi być większa niż 1.33, chyba że Xylem określi inaczej.

- **Gdy dokumentacja techniczna jest własnością Xylem:** CTQ określone w dokumentach Xylem (tj. rysunki, specyfikacje) są udostępniane i uzgadniane razem z Dostawcą
- **Gdy dokumentacja techniczna jest własnością Dostawcy:** Xylem będzie współpracować z Dostawcą w celu ustalenia prawidłowych CTQ w celu spełnienia oczekiwań firmy Xylem

4.3 Przypadki, w których PPAP jest wymagany

Dostawca musi niezwłocznie powiadomić Xylem na piśmie o wszelkich okolicznościach opisanych w Tabeli 2 i uzyskać zgodę przed rozpoczęciem procesu produkcyjnego i dostawą. Jeśli Dostawca nie jest pewien czy PPAP jest wymagany, powinien skontaktować się z odpowiednim pracownikiem działu Jakości lub Zakupów w Xylem.

Tabela 2: Warunki kiedy PPAP jest wymagany

Kiedy PPAP jest wymagany
Nowy wyrób
Zmiana inżynierska (np. materiał, dopasowanie, forma, funkcja)
Transfer narzędzi, wymiana, odnowienie lub naprawa wykonana przez Dostawcę/ Podwykonawcę
Poprawa zdolności jakościowej procesu (dla CTQ)
Zmiana na alternatywną konstrukcję albo materiał
Zmiana podwykonawcy lub źródła zaopatrzenia materiału
Zmiana w procesie wytwarzania części
Części produkowane w dodatkowej lokalizacji
Inne, jeśli wymagane przez Xylem

4.4 Zatwierdzenie wysyłki podczas produkcji seryjnej

W szczególnych przypadkach, zgodnie z wymogami Xylem, Dostawca zostanie poproszony o dostarczenie dodatkowych dokumentów (np. certyfikat zgodności, dane testowe, itp.) przed wysłaniem produktów do Xylem.

5. Materiał niezgodny

5.1 Zarządzanie niezgodnością

Dostawca jest odpowiedzialny za jakość dostarczanych części, wyposażenia, produktów i usług. W przypadku wykrycia niezgodności przez Xylem, Dostawca zostanie powiadomiony o tym fakcie. Raport niezgodności (NCR) może zostać stworzony, uwzględniając ważność i pilność niezgodności. Dostawca musi podjąć natychmiastowe działania w celu zidentyfikowania i powstrzymania wszelkich materiałów podejrzanych o niezgodność, aby uniemożliwić ich użycie, transport i/lub wymieszanie z materiałem zgodnym. Obszary działań natychmiastowych obejmują między innymi:

- Magazyn wyrobów gotowych i materiałów
- Pracę w toku
- Materiał w transporcie do Xylem

Dostawca musi powiadomić Xylem w ciągu 24 godzin o każdej wysyłce materiału niezgodnego. Powiadomienie zawiera numer części, wielkość partii, numer partii, datę wysyłki oraz ilość. Dostawca może zostać poproszony o wsparcie dowolnego lub wszystkich z poniższych elementów według uznania Xylem:

- Natychmiastowy zwrot całej niezgodnej dostawy do Dostawcy, który musi następnie dostarczyć dostawę zastępczą
- Sortowanie dostawy przez Dostawcę w zakładzie Xylem
- Sortowanie dostawy przez personel Xylem lub firmę zewnętrzną zatwierdzoną przez Xylem. Po zatwierdzeniu tej opcji przez zakłady Xylem których to dotyczy, Dostawca musi zapewnić jasne instrukcje inspekcji oraz akceptuje poniesienie wszystkich kosztów tej operacji
Uwaga: Dostawca musi powiadomić Xylem o dyspozycji co do niezgodnych produktów, części lub elementów: zwrot, złom, naprawa, przeróbka itp.
- Dostawca musi powiadomić Xylem, kiedy zostanie dostarczona pierwsza partia zgodnych produktów

W przypadku wysłania raportu niezgodności do Dostawcy, musi on przedstawić plan działań korygujących (naprawczych) w ciągu 10 dni roboczych. Przedłużenie czasu może być przyznane przez Xylem w zależności od charakteru niezgodności. Raport powinien być zgodny z zasadami 8 Dyscyplin (8D) lub równoważnej metodologii i musi być zgodny z wymaganiami Xylem. Dostawca powinien zamknąć działania korygujące w ciągu 20 dni roboczych od momentu powiadomienia o niezgodności. Ostateczne zatwierdzenie działania naprawczego musi zostać potwierdzone poprzez kompleksowe monitorowanie skuteczności planu działania, które może zostać zweryfikowane przez Xylem. Po zatwierdzeniu działań korygujących, Dostawca musi podjąć odpowiednie działania, aby zapobiec ponownemu wystąpieniu problemu.

5.2 Prośba o akceptację odchylenie

Prośba o akceptację może zostać zgłoszona przez Dostawcę gdy odchylenie jest uważane za nieistotne z punktu widzenia formy, dopasowania, funkcji i niezawodności. Odchylenie jest również uważane za tymczasowy stan. Dostawca nie może wysyłać produktów niezgodnych z rysunkiem, specyfikacją lub założeniami konstrukcyjnymi bez uprzedniej konsultacji i pisemnej zgody firmy Xylem. Dostawca powiadomi Xylem w przypadku potencjalnego lub faktycznego problemu dotyczącego niezgodności produktu. Xylem może zażądać próbek, danych, dokumentów lub innych dowodów w celu ustalenia dopuszczalności odchylenia.

5.3 Zwrot kosztów

Xylem zastrzega sobie prawo do obciążenia Dostawcy wszelkimi kosztami związanymi z niezgodnością.

6. Skuteczność i ciągłe doskonalenie Dostawcy

6.1 Monitorowanie wydajności Dostawcy

Xylem monitoruje skuteczność Dostawcy. Wydajność jest mierzona głównie za pomocą wskaźników:

- PPM Dostawcy: ta metryka oblicza całkowitą liczbę zweryfikowanych wadliwych części otrzymanych przez Xylem w stosunku do całkowitej liczby części otrzymanych przez Xylem w określonym okresie sprawozdawczym
- Dostawy na czas (OTD): ta metryka oblicza procent produktu otrzymanego na czas w zestawieniu z datą wymaganą przez Xylem

Dodatkowe kryteria wydajności mogą zostać dodane według uznania Xylem. Wyniki Dostawcy mogą być przekazywane za pośrednictwem karty wyników lub w inny sposób. W przypadku słabej wydajności Dostawcy należy opracować i uzgodnić plan poprawy między dostawcą a Xylem. Xylem zastrzega sobie prawo do przeprowadzania okresowych kontroli u Dostawcy, audytu jego systemu jakości, dokumentacji i produktów gotowych do wysyłki.

6.2 Program ciągłego doskonalenia

Dostawca będzie posiadał program ciągłego doskonalenia mający na celu poprawę jego jakości, kosztów i wydajności usług w czasie. Program ciągłego doskonalenia Dostawcy musi być dostępny dla Xylem na życzenie.

Przykładowo, od Dostawcy oczekuje się:

- Posiadania odpowiedniego planu szkolenia pracowników
- Pracy nad wyeliminowaniem problemów z wydajnością
- Pracy nad wczesną identyfikacją i zapobieganiem występowania niezgodności
- Pracy nad zwiększeniem wartości dodanej swoich produktów/usług
- Pracy nad generowaniem pomysłów VAVE (Value Analysis and Value Engineering)
- Poprawienia wyników dostaw na czas

- Zmniejszenia liczby reklamacji oraz niezgodności (NCR)
- Eliminacji złomu i napraw
- Minimalizacji zmienności w procesach
- Poprawienia produktywności

Xylem ceni współpracę z dostawcami, którzy kładą duży nacisk na ciągłe doskonalenie. Xylem może poprosić o rozpoczęcie wspólnych projektów dotyczących ciągłego doskonalenia, takich jak poprawa czasu dostaw, zwiększenia wydajność procesów, eliminacji defektów czy prowadzenie warsztatów Lean lub Kaizen, itp.

7. Historia zmian

Numer rewizji	Data rewizji	Powód zmiany rewizji
01	30/04/2018	Pierwsze wydanie
02	30/09/2018	Wiele drobnych poprawek
03	28/02/2019	Aktualizacja schematu blokowego procesu zatwierdzania części w produkcji seryjnej
04	14/05/2019	Aktualizacja przez McDermott Will & Emery LLP