
DODAVATELSKÝ MANUÁL KVALITY

skupiny Škoda Transportation

(dále jen „Manuál“)

Revize (vydání): 03
Platná od: 18. 08. 2021

OBSAH

1. ÚVOD	2
1.1 Rozsah a platnost	2
1.2 Partnerství s dodavateli	2
1.3 Odpovědnost dodavatele za Kvalitu	2
2. SYSTÉM KVALITY	3
2.1 Řízení dokumentace	3
2.2 Identifikace a sledovatelnost	3
2.3 Řízení monitorovacích a měřících zařízení	3
2.4 Řízení neshodného Produktu	4
3. SCHVÁLENÍ PRVNÍHO KUSU	4
3.1. Přejímka prvního kusu - FAI	4
4. PLÁN KONTROL	5
5. ODCHYLKOVÉ A ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ	5
5.1. Odchylka	5
5.2. Změna	6
6. ŘÍZENÍ REKLAMACÍ	6
7. HODNOCENÍ DODAVATELE	7
8. ESKALACE DODAVATELE (ESKALAČNÍ PROCES)	7
9. AUDIT U DODAVATELE	7
10. SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK	8

1. ÚVOD

1.1 Rozsah a platnost

Tento Manuál stanovuje základní požadavky na kvalitu, bezpečnost a spolehlivost dodávaného Produktu (dále Kvalita Produktu) do výrobních společností skupiny Škoda Transportation (dále jen „skupina ŠT“), kterými se pro účely tohoto Manuálu rozumí pouze:

- ŠKODA TRANSPORTATION a.s.
- ŠKODA ELECTRIC a.s.
- ŠKODA VAGONKA a.s.
- ŠKODA TVC s.r.o.
- ŠKODA PARS a.s.
- ŠKODA DIGITAL s.r.o.
- POLL s.r.o.
- ŠKODA TRANSTECH Oy
- ŠKODA EKOVA a.s.

Cílem Manuálu je definovat a přenést na všechny dodavatele skupiny ŠT specifické požadavky skupiny ŠT vycházející z požadavků na systém managementu kvality EN ISO 9001 a ISO/TS 22163. Dodavatelé jsou povinni zajistit řádné plnění požadavků Manuálu všemi svými subdodavateli v plném rozsahu. Skupina ŠT má právo dodržování pravidel a požadavků vyplývajících z Manuálu za sjednaných podmínek kontrolovat (viz [článek 3 a 9](#)).

1.2 Partnerství s dodavateli

Jedním z hlavních cílů skupiny ŠT je dosažení zabezpečení kvality, bezpečnosti a spolehlivosti vyráběných produktů pro své zákazníky a s tím související neustálé zlepšování. Tento cíl může být dosažen pouze koordinovaným postupem ve všech procesech v rámci celého dodavatelského řetězce.

Skupina ŠT věří, že aplikování níže uvedených požadavků je jedinou cestou k naplnění jejich cílů, a proto jsou postupy uvedené v tomto Manuálu povinné pro všechny dodavatele skupiny ŠT. Od svých dodavatelů skupina ŠT očekává spolupráci ve všech oblastech zabezpečování Kvality dodávaných Produktů. Nesplnění požadavků uvedených v tomto Manuálu může krom jiného vést ke ztrátě stávající a/nebo budoucí spolupráce se společnostmi skupiny ŠT.

1.3 Odpovědnost dodavatele za Kvalitu

Dodavatel skupiny ŠT zaručuje, že Produkty dodávané do skupiny ŠT jsou bez vad a odpovídají dohodnutým požadavkům, technickým specifikacím, technické dokumentaci a plní požadavky na Kvalitu Produktu. Dodavatel nese plnou zodpovědnost za:

- Kvalitu svých Produktů.
- Vhodnost Produktů pro účel sledovaný skupinou ŠT.
- Kvalitu Produktů a procesu svých subdodavatelů.
- Zabezpečení shody Produktů s definovanými technickými specifikacemi.
- Zajištění dokumentace požadované skupinou ŠT.

2. SYSTÉM KVALITY

Společnosti skupiny ŠT vyžadují od dodavatelů platnou certifikaci systému dle EN ISO 9001, případně ISO/TS 22163 provedenou akreditovanou společností. Není-li dodavatel certifikován, je povinen předložit příslušné společnosti skupiny ŠT plán k získání certifikátu v období maximálně jednoho roku od zahájení spolupráce se skupinou ŠT nebo průkazně doložit plnění požadavků uvedených v tomto Manuálu, případně plán implementace základních požadavků skupiny ŠT na systém řízení kvality – viz požadavky uvedené v tomto Manuálu.

2.1 Řízení dokumentace

Dodavatel je povinen postupovat v souladu s interní platnou řízenou dokumentací. Všechny dokumentované informace týkající se prokazování shody s požadavky skupiny ŠT musí být řízeny dle požadavků normy EN ISO 9001, případně ISO/TS 22163. Dokumentované informace musí být:

- čitelné;
- snadno identifikovatelné;
- dostupné a vhodné pro použití;
- chráněné (např. proti ztrátě důvěrnosti, nevhodnému použití, před nechtěnými úpravami atd.);
- lehce sledovatelné;
- interně řízené, přezkoumané, schválené a aktuální;
- archivované a likvidované (v souladu se zákonnými, smluvními požadavky atd.).

Dodavatel je povinen mít zaveden systém pro řízení změn dokumentace, tj. systém činností při navrhování, projednání a schvalování nebo zamítnutí návrhů změn platné technické dokumentace aj.

2.2 Identifikace a sledovatelnost

Dodavatel je povinen vést systém umožňující identifikaci Produktu na každém stupni rozpracovanosti, včetně identifikace vstupních materiálů, použitých nástrojů a pracovníků, kteří se na realizaci Produktu podíleli.

Dodavatel je povinen řádně zajistit, aby v průběhu výroby nedošlo k záměně materiálů, surovin, polotovarů ani Produktů. V případě vzniku pochybnosti o takovém označení nesmí být materiály, suroviny, polotovary ani Produkty dále použity.

2.3 Řízení monitorovacích a měřících zařízení

Dodavatel musí zajistit, že kontrolní, měřící, monitorovací a zkušební zařízení jsou vhodná a schopná soustavně zabezpečovat specifikované požadavky na měření tak, aby bylo vždy přijato správné rozhodnutí pro řízení a přejímání Kvality Produktu, tj. minimálně:

- Identifikace měřidel.
- Evidence měřidel.
- Plán kalibrace měřidel.
- Postup pro kontrolu měřidel.
- Ochrana proti poškození, změnám nastavení, znehodnocení měřidel.
- Archivace dokumentovaných informací o kalibraci/kontrolě měřidel.

2.4 Řízení neshodného Produktu

Dodavatel se zavazuje mít zaveden postup pro zjištění, identifikaci, označení, skladování a uchovávání dokumentovaných informací o Produktech, které nevyhovují požadavkům skupiny ŠT. Tento postup musí:

- zabránit nezamýšlenému či nevyhovujícímu použití Produktu;
- zajistit vyřazení neshodného Produktu z výrobního procesu;
- zabránit dodání nevyhovujícího Produktu;
- zajistit analýzu vady nebo odchylky Produktu od požadavků skupiny ŠT;
- zahájit kroky směřující k zabránění výskytu vady.

S Produktem v neidentifikovatelném stavu nebo ve stavu, kdy nelze s jistotou určit, zda se jedná o Produkt shodný, je dodavatel povinen zacházet jako s neshodným Produktem.

3. SCHVÁLENÍ PRVNÍHO KUSU

U vybraných dodávaných Produktů požaduje skupina ŠT provedení kontroly Kvality Produktu a uvolnění výrobní dávky formou přejímky - tzv. FAI (First Article Inspection), která vždy probíhá u dodavatele, není-li dohodnuto jinak.

3.1. Přejímka prvního kusu - FAI

Dodavatel je o požadavku na provedení FAI informován objednávkou, příp. jiným smluvním dokumentem, dané společnosti skupiny ŠT na určený Produkt. Následně je dodavatel povinen provést interní ověření připravenosti, např. interní přejímkou prvního kusu, a dále písemně oznámit příslušné společnosti skupiny ŠT připravenost a písemně vyzvat k provedení přejímky prvního kusu daného Produktu, a to nejméně 7 pracovních dnů před termínem plánované přejímky. Pro zajištění přejímky i v jejím průběhu je dodavatel povinen poskytnout maximální součinnost. Základní požadavky skupiny ŠT na provedení FAI jsou dány objednávkou, příp. jiným smluvním dokumentem, a zpravidla obsahují následující:

- předložení obecné dokumentace k Produktu (technicko-výrobní dokumentace atd.);
- předložení dokumentace k použitým materiálům (atesty) a protokolů ze zkoušek;
- předložení protokolů ke zvláštním procesům (svařování, lepení atd.);
- předložení dokumentace k Produktu (rozměrový protokol, typová zkouška atd.).

Součástí FAI je dále:

- provedení kontroly Produktu a ověření identifikace Produktu;
- provedení kontroly Procesu.

Příloha č. 1 - T-TK-014 - příklad Zázpis o přejímce / First Article Inspection
(<https://www.skoda.cz/stranka/dodavatelicky-manual-kvality>)

4. PLÁN KONTROL

Dodavatel je povinen mít pro vyráběné Produkty řádně zpracován Plán kontrol, příp. Plán kontrol jako součást Technologického postupu, který definuje způsob kontroly a/nebo testování Produktu v jednotlivých fázích výroby a na výzvu společnosti skupiny ŠT jej předložit. Plán kontrol a/nebo Technologický postup musí zahrnovat kontrolu a/nebo testování všech významných charakteristik Produktu dle technické specifikace, norem a požadavků skupiny ŠT. Plán kontrol a/nebo Technologický postup musí zejména obsahovat:

- kontrolovaný znak;
- specifikaci a toleranci;
- metodu kontroly;
- frekvenci kontroly;
- množství kusů ke kontrole;
- osoby odpovědné za kontrolu;
- způsob záznamu o kontrole;
- plán reakce a opatření k nápravě v případě nedodržení specifikace.

5. ODCHYLKOVÉ A ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

Dodavatel skupiny ŠT nesmí dodat Produkt, který nesplňuje požadavky na Kvalitu dodávaného Produktu.

5.1. Odchylka

V případech, kdy se na dodávaném Produktu vyskytne odchylka od požadavků skupiny ŠT nebo je-li si dodavatel předem vědom, že Produkt nedosáhne požadované Kvality, je dodavatel povinen v dostatečném předstihu před plánovaným datem dodání Produktu písemně požádat příslušnou společnost skupiny ŠT o povolení odchýlení se od platné dokumentace. V žádosti je dodavatel povinen rozsah odchylky odůvodnit a vymežit následujícími údaji:

- datem platnosti odchylky (od – do) a/nebo počtem kusů Produktu;
- číslem zakázky;
- číslem výrobní dávky nebo sériovým číslem Produktu;
- informací o všech rizicích spojených s danou odchylkou;
- uvedením opatření k nápravě, příp. doplnit analýzou rizik včetně nezbytných podkladů.

Rozhodnutí o schválení nebo zamítnutí žádosti spolu s dalšími podmínkami odchýlení zašle příslušná společnost skupiny ŠT dodavateli písemně.

Příloha č. 2 - T-ŘSK-034 - příklad Odchylka od výrobní dokumentace
(<https://www.skoda.cz/stranka/dodavatelsky-manual-kvality>)

5.2. Změna

Dodavatel je povinen v dostatečném předstihu písemně informovat příslušnou společnost skupiny ŠT o jakékoliv podstatné změně výrobního procesu, a to včetně:

- použití jiné konstrukce a/nebo jiného výrobního materiálu;
- výroby na zařízeních přemístěných do jiného výrobního závodu nebo jiného výrobního procesu;
- výroby za použití jiné technologie;
- změny dodavatele komponentů, materiálu a/nebo služeb (např. tepelná úprava),

tedy všeho, co by mohlo mít obdobný vliv, a to zejména s ohledem na bezpečnost a funkci Produktu. Dodavatel je povinen informaci o změně řádně odůvodnit a doplnit analýzou rizik včetně nezbytných podkladů. Příslušná společnost skupiny ŠT má právo v přiměřené lhůtě po doručení oznámení takovou změnu zamítnout, a to i bez odůvodnění. V případě nesplnění povinnosti ze strany Dodavatele je takto změněný Produkt považován za neshodný. Nevyjádřením nebo odmítnutím změny na sebe příslušná společnost skupiny ŠT nepřebírá jakoukoliv odpovědnost.

6. ŘÍZENÍ REKLAMACÍ

Zjistí-li příslušná společnost skupiny ŠT, že dodaný Produkt neodpovídá specifikovaným požadavkům, oznámí tuto skutečnost písemnou formou dodavateli – tj. oznámení vady NCR (Non Conformity Report) nebo SC (Service Claim). Dodavatel je povinen po obdržení ohlášení vady Produktu postupovat dle vzájemného smluvního ujednání s příslušnou společností skupiny ŠT.

Součástí ohlášení vady je tzv. 8D Report nápravného a preventivního opatření (dále jen „Report“). Dodavatel je povinen analyzovat vadu, stanovit a řádně implementovat nápravná opatření vedoucí k zabránění opakovanému výskytu neshod a odstranění jejich příčin. Skupina ŠT doporučuje využít k záznamu řešení problémů předepsané formy Reportu dané společnosti skupiny ŠT. Vlastní 8D reporty dodavatelů skupiny ŠT jsou akceptovány.

Dodavatel je povinen:

- nejpozději **do 14 dnů** ode dne doručení oznámení vady zpracovat a doručit Report řádně vyplněný příslušné společnosti skupiny ŠT do úrovně 5D, kde je stanovena příčina vady a návrh nápravných opatření.
- bez jakéhokoliv odkladu ode dne doručení Reportu implementovat veškerá navržená nápravná a preventivní opatření a následně zaslat řádně vyplněný aktualizovaný Report do úrovně 8D.

K uzavření reklamace dochází po implementaci nápravných opatření, která vedou k odstranění vzniklé vady na Produktu a po ověření jejich účinnosti.

Příloha č. 3 - T-NSC-001 – příklad 8D report

(<https://www.skoda.cz/stranka/dodavatelsky-manual-kvality>)

7. HODNOCENÍ DODAVATELE

Hodnocením dodavatele se ověřuje výkon dodavatele vůči smluvním požadavkům zejména v oblasti Kvality Produktu, logistiky a s tím případně spojených nákladů. Hodnocení dodavatele je základním prostředkem pro poskytnutí zpětné vazby skupiny ŠT vůči svým dodavatelům a zároveň podkladem pro výběr dodavatelů nových projektů.

Hodnocení je prováděno dle stanovené klasifikace jednotlivých společností skupiny ŠT a je pravidelně zasíláno všem strategickým dodavatelům. Dodavatelé s hodnocením „C“ a „B“ jsou danou společností skupiny ŠT vyzváni k předložení systémových opatření, které povedou ke zlepšení výkonu dodavatele.

Příloha č. 4 - T-ŘSK-057 – příklad Hodnocení dodavatele

<https://www.skoda.cz/stranka/dodavatelsky-manual-kvality>

8. ESKALACE DODAVATELE (ESKALAČNÍ PROCES)

V případě výskytu závažných odchylek nebo z důvodu dlouhodobého nezlepšení se v celkovém hodnocení dodavatele, je dodavatel zařazen do tzv. Eskalačního procesu. Formu eskalace vybírá příslušná společnost skupiny ŠT dle závažnosti situace. Formou eskalace může být:

- Pravidelná prezentace nápravných opatření ze strany dodavatele v příslušné společnosti skupiny ŠT.
- Mimořádný procesní audit u dodavatele provedený zástupcem příslušné společnosti skupiny ŠT.
- Mimořádný procesní audit u dodavatele provedený třetí stranou pro skupinu ŠT.
- Procesně-produktový dozor u dodavatele zajištěný třetí stranou a vykonávaný pro skupinu ŠT.

Veškeré náklady vzniklé na straně dodavatele v souvislosti s eskalací nese dodavatel. Dodavatel je rovněž povinen uhradit veškeré náklady skupině ŠT, popř. přímo třetí straně pověřené skupinou ŠT, které vzniknou v souvislosti s eskalací, a to bez odkladu po písemné výzvě doručené dodavateli skupinou ŠT.

9. AUDIT U DODAVATELE

Příslušná společnost skupiny ŠT a/nebo jí pověřené třetí strany jsou oprávněny kdykoliv v pracovních dnech a obvyklou pracovní dobu kontrolovat přímo dodržování plnění závazků ze strany dodavatele a jeho jednotlivých subdodavatelů, a to zejména provedením produktového, procesního nebo systémového auditu. Dodavatel je povinen zajistit společnosti skupiny ŠT a/nebo jí pověřeným třetím stranám možnost provést u dodavatele a/nebo jeho subdodavatelů na požádání společnosti skupiny ŠT kdykoliv kontrolu průběhu výroby (provádění) požadovaného Produktu a výrobních zařízení nebo vyhodnocení dílů, procesů či systémů, a to přímo v sídle společnosti, popř. v závodě, kde k výrobě (provádění) předmětného Produktu dochází. Dodavatel je povinen během plnění svých smluvních povinností udržovat systém řízení kvality výroby (provádění) Produktu, a to minimálně v rozsahu a kvalitě, jaký byl v době zahájení spolupráce.

K ověření způsobilosti dodavatele a plnění požadavků skupiny ŠT provádí příslušná společnost skupiny ŠT a/nebo jí pověřené třetí strany mimořádné audity a audity na základě ročního programu auditů u dodavatelů. Audity u dodavatelů jsou realizovány dle následujících kritérií:

- Nový dodavatel strategické položky.
- Průběžný dohled nad strategickým dodavatelem (rozvoj dodavatele).
- Změna výrobního místa, technologie nebo procesu u dodavatele.
- Na základě výsledků hodnocení dodavatelů (kvalita produktu a dodávek).

Pokud má nový dodavatel platnou certifikaci dle ISO/TS 22163, nemusí být zahrnut do programu dodavatelských auditů pro dané období. Prověření procesu u dodavatele může být realizováno také v rámci provedení přejímky prvního kusu FAI / EMP u dodavatele.

Způsob provádění auditů se řídí normou EN ISO 19011.

Skupina ŠT používá pro záznam auditu u dodavatele tiskopis „Procesní audit u dodavatele“. Dodavatel je povinen ve lhůtě **14 dnů** od obdržení zprávy z procesního auditu zaslat vedoucímu auditorovi své vyjádření k této zprávě. Vyjádření musí obsahovat údaj o tom, zda dodavatel odstranil příčinu neshody a/nebo jaká přijal opatření k jejímu zamezení / dalšímu výskytu a zda akceptuje uvedená doporučení, způsob a termín zavedení nápravy, popř. odůvodnění zamítnutí doporučení.

Příloha č. 5 - T-ŘSK-063 – příklad Procesní audit u dodavatele
(<https://www.skoda.cz/stranka/dodavatelsky-manual-kvality>)

10. SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

5D report	- nástroj pro řešení reklamace zpracován do úrovně 5
8D report	- nástroj pro řešení reklamace zpracován do úrovně 8
EMP (Erstmusterprüfung)	- přejímka / uvolnění prvního kusu zboží
EN ISO 9001 Systémy managementu kvality	- mezinárodní norma pro řízení systému kvality
EN ISO 19011 Směrnice pro auditování	- norma specifikující provádění auditů procesu a systému
FAI (First Article Inspection)	- přejímka / uvolnění prvního kusu zboží
ISO/TS 22163	- mezinárodní technická norma pro řízení systému kvality v železničním průmyslu
Plán kontrol	- seznam prováděných kontrol vybraných charakteristik Produktu/Procesu pro ověření jeho shody s požadavkem zákazníka. Je znám také jako Kontrolní plán nebo Plán regulace
Proces	- soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících činností, které přeměňují vstupy na výstupy
Produkt	- proces, produkt, služba
Technologický postup	- sled operací spojených s proměnou polotovaru na výrobek na daném pracovišti
Zákazník	- finální odběratel výrobků skupiny ŠT

Seznam příloh:

Příloha č. 1: T-TK-014 - Zápis o přejímce / EMP – protokol / First Article Inspection

Příloha č. 2: T-ŘSK-034 - Odchylka od výrobní dokumentace

Příloha č. 3: T-NSC-001 - 8D report

Příloha č. 4: T-ŘSK-057 - Hodnocení dodavatele

Příloha č. 5: T-ŘSK-063 - Procesní audit u dodavatele