

## **Manuál dodavatele**

Verze 01 – 15.2.2016

## 1. Úvod

Tento manuál představuje návod k partnerské spolupráci mezi firmou LUKOV plast spol. s r.o. a jejím dodavatelem. Tento manuál je závazný dokument, je součástí smluvní dokumentace firmy LUKOV plast spol. s r.o. a je platný i v předmluvním stádiu při předložení nabídky firmě LUKOV plast spol. s r.o. i bez podpisu dodavatelem. Aktuální manuál je zveřejněn na webu firmy [www.lukovplast.cz](http://www.lukovplast.cz) v sekci O společnosti/dodavatelé

## 2. Důležitost a role dodavatele

Dodavatel svým výkonem výrazně přispívá k spokojenosti zákazníka. Neustále se měnící a stoupající požadavky ze strany zákazníků vyžadují od dodavatelů vysokou flexibilitu a připravenost přispívat k řešení problémů za současné minimalizace nákladů. Zboží a služby dodavatele musí splňovat všechny sjednané a zákonné požadavky. Pro dosažení a sledování cíle „nula vad“ je nutné důsledné dodržování plánu kvality a neustálá kontrola sériové výroby.

Dodavatel se zavazuje, že bude dodávat jen bezvadné výrobky. Dodavatel se zavazuje, že bude plnit specifické požadavky našich společných zákazníků (např. pro concern VW Formel Q,..). Dodavatel se zavazuje přenášet všechny požadavky zákazníka i na své subdodavatele.

## 3. Požadavky na systém řízení kvality dodavatele

Dodavatel se zavazuje, že vybuduje systém řízení kvality, který musí vyhovovat minimálně požadavkům dle EN ISO 9001. Cílem dodavatele přitom je vybudovat a certifikovat systém řízení kvality podle ISO/TS 16949. Certifikát zasílá dodavatel firmě LUKOV plast spol. s r.o. bez výzvy tak, aby firma LUKOV plast spol. s r.o. měla k dispozici vždy platný certifikát dodavatele.

## 4. Specifikace a výkresy

LUKOV plast spol. s r.o. poptává a zadává své požadavky na základě specifikace: informací, výkresů, požadavků a pokynů sdělených různou formou dodavateli. Dodavatel se zavazuje tyto požadavky respektovat a splnit i další obecné zákonné předpisy týkající se daného výrobku. Dodavatel se zavazuje stanovit a respektovat zvláštní znaky a parametry pro procesní způsobilost ve spolupráci s projektovým týmem LUKOV plast spol. s r.o.. Dodavatel je povinen požadavky přezkoumat. Přijetím nominace dodavatel potvrzuje vyrobiteľnost. V případě neúplnosti dokumentace či rozporuplných požadavků upozorní dodavatel projektový tým LUKOV plast spol. s r.o. a nákup.

## 5. Výběr dodavatele

Dodavatele vybírá firma LUKOV plast spol. s r.o. na základě autonomního rozhodnutí. Součástí procesu validace dodavatele je i provedení POT analýzy u dodavatele pracovníky LUKOV plast spol. s r.o.. Dodavatel poskytne těmto pracovníkům plnou podporu a součinnost.

## 6. Udělení zakázky dodavateli

Udělení zakázky dodavateli probíhá nominováním pomocí nominačního dopisu. Obchodní vztah se řídí dokumenty, které Lukov Plast sděluje na svých webových stránkách v sekci O společnosti/dodavatelé. Jde zejména o tyto obecné dokumenty:

- Všeobecné nákupní podmínky
- tento Manuál dodavatele vč. sazebníku náhrady škod

S dodavatelem můžou být sjednány další dokumenty, které konkretizují podmínky spolupráce na daném projektu. Jde zejména o tyto specifické dokumenty:

- Dohoda o zajištění jakosti a její přílohy
- Logistický koncept

S dodavatelem může být uzavřena rámcová smlouva. Specifické dokumenty mají v případě rozporu přednost před obecnými dokumenty.

## 7. Hodnocení dodavatelů

LUKOV plast spol. s r.o. provádí 2x ročně pravidelné hodnocení dodavatelů. Účelem hodnocení je dát dodavateli zpětnou vazbu a poskytnout podněty ke zlepšení spolupráce. Jsou stanovena kritéria hodnocení, jejich váhy a bodový rozsah. Při hodnocení získává dodavatel určitý počet bodů od příslušných oddělení firmy LUKOV plast spol. s r.o. dle jejich spokojenosti se spoluprací s daným dodavatelem. Hodnocena je kvalitativní způsobilost

dodavatele, logistická schopnost a spolupráce s nákupem, zejména to se týká optimalizace cen. Na základě přiděleného počtu bodů v jednotlivých kritériích a jejich váhy je dodavatel hodnocen následovně:

100% - 90%	A - vynikající
89,9% – 80%	B – podmíněčně přijatelný
méně než 80%	C - nepřijatelný

Dodavatel obdrží zprávu z hodnocení, která obsahuje výsledek hodnocení. U hodnocení B a C je dodavatel povinen zaslat do 3 týdnů opatření pro dosažení výsledku A. U hodnocení C může být dodavatel zařazen do eskalačního řízení.

### 8. Eskalační řízení

Na základě provedeného hodnocení dodavatelů nebo při závažných odchylkách v oblasti kvality, logistiky nebo nákupu jsou vybraní dodavatelé zařazeni do eskalačního programu. Takovým problémem může být například překročení dohodnuté úrovně PPM při měsíčním sledování, výpadky v dodávkách, hodnocení C z hodnocení dodavatelů, neuspokojivá reakční doba, neuzavírání reklamací v požadovaném termínu apod.

Program definuje dvě úrovně:

*Level 1 : Dodavatel má problémy.* Dodavatel musí definovat akční plány a aktivity, případně je proveden meeting na strategickém nákupu ohledně dalších řešení problémů. Dozor ze strany LUKOV plast spol. s r.o. při řešení problému.

*Level 2 : Dodavatel není úspěšný v řešení problémů.* Meeting na úrovni TOP Managementu. Dodavatel nemůže získat nové zakázky. Deeskalace může proběhnout pouze po pozitivním hodnocení z procesního auditu u dodavatele.

### 9. Auditování dodavatele

LUKOV plast spol. s r.o. si vyhrazuje právo provádět u svých dodavatelů audity dle ISO 9001, ISO/TS 16949 případně VDA 6.3. a dodavatel se zavazuje LUKOV plast spol. s r.o. při těchto auditech podporovat. Audit může být proveden zejména při těchto příležitostech:

- validace nového dodavatele
- problémy dodavatele s kvalitou či jiným aspektem dodávek
- požadavek zákazníka firmy LUKOV plast spol. s r.o.

Dodavatel může být vyzván k předložení procesního samoauditů dle Formel Q - Způsobilost. V případě, že je konečným zákazníkem koncern VW, je dodavatel povinen tento audit každých 12 měsíců provádět.

Dodavatel se zavazuje, že včas odstraní odchylky zjištěné auditem a o způsobu, termínu a výsledku odstranění odchylek bude vhodně informovat LUKOV plast spol. s r.o., např. formou zlepšovacího programu nebo nápravných opatření. Cílem LUKOV plast spol. s r.o. i jeho dodavatelů je stabilní hodnocení A. Náklady generované opakovaným auditem a auditů s výsledkem horším než A mohou být dodavateli přeúčtovány. O neprovádění procesní auditů dle Formel Q v odůvodněných případech rozhoduje LUKOV plast spol. s r.o..

Hodnocení auditů:

Výsledek auditu ≥ 90%	Hodnocení A – kvalitativně způsobilý
Výsledek auditu ≥ 80% až 89%	Hodnocení B – podmíněčně kvalitativně způsobilý
Výsledek auditu méně než 80%	Hodnocení C – kvalitativně nezpůsobilý

### 10. Požadavky koncernu VW, zvláštní znaky, D/TLD díly, zmocněnec pro bezpečnost produktu

Dosažení vysoké kvality a bezpečnosti výrobků vyžaduje zvláštní důraz na určité charakteristiky a znaky výrobku. Tyto zvláštní znaky musí být dodavatelem zohledněny v celém výrobním řetězci (výkresech, výrobní dokumentaci, kontrolních plánech, archivaci atd.). Díly s bezpečnostními znaky, kde je konečným zákazníkem koncern VW jsou označovány jako D/TLD díly. Koncern VW rozšířil své požadavky nad rámec norem a vyžaduje po dodavatelích provádět samoaudit vedení dokumentace D/TLD dílů dle metodiky Formel Q – Způsobilost. Dodavatel D/TLD dílů firmy LUKOV plast spol. s r.o., je povinen tento samoaudit provádět, jeho výsledky archivovat 15 let a poskytnout firmě LUKOV plast spol. s r.o. jeho výsledky. V případě, že je jedna z otázek zodpovězena ne, musí informovat LUKOV plast spol. s r.o. bez vyzvání včetně následných opatření. Audit nesmí být starší než 1 rok.

V případě, že dodavatel dodává materiál či komponenty, kde konečným zákazníkem je koncern VW, musí dodavatel jmenovat zmocněnce pro bezpečnost produktu (PSB). Pravomoci a úkoly zmocněnce jsou definovány v dokumentu „Povinnosti zmocněnců pro bezpečnost výrobku“ dostupném na portále VW pod [www.vwgroupsupply.com](http://www.vwgroupsupply.com). Jméno zmocněnce pro bezpečnost produktu včetně kontaktního telefonu a emailu je dodavatel povinen nahlásit firmě LUKOV plast spol. s r.o. a v případě změny této osoby o tom bez vyzvání informovat.

Pokud dodavatel dodává díl s D/TLD charakteristikou musí jmenovat i zástupce zmocněnce pro PSB v souladu s požadavky VW a informovat stejně jako v případě zmocněnce PSB.

V případě zániku firmy dodavatele má LUKOV plast spol. s r.o. nárok na vydání všech podkladů k dokumentaci o výrobcích dodávaných do firmy LUKOV plast spol. s r.o., jestliže u nich ještě neuplynula předepsaná doba archivace.

Všechny dokumenty týkající se D/TLD dílů, musí být archivovány podle zákonných předpisů, přičemž musí být zajištěna doba archivace minimálně 15 let po výběhu výroby.

## 11. Kontinuální zlepšování

Kontinuální zlepšování je nutnou podmínkou zákaznické spokojenosti a součástí strategie každého dodavatele. Dodavatel bude aktivně a samostatně působit v této oblasti, spolupracovat s firmou LUKOV plast spol. s r.o. na společných cílech kontinuálního zlepšování, což je zejména zvýšení kvality a redukce nákladů. Výrazem kontinuálního zlepšování jsou také cíle PPM, které mohou být s dodavatelem sjednány ve specifických dokumentech (Dohoda o zajištění kvality a její přílohy).

## 12. FMEA, procesní způsobilosti

Dodavatel bude využívat veškeré nástroje pro zajištění bezvadné funkce výrobku a snížení nákladů. Jedním z těchto nástrojů je i FMEA (Analýza možného výskytu a vlivu vad). Procesní FMEA bude prováděna podle VDA svazek 4 nebo QS 9000. Případné detaily bude dodavatel konzultovat s projektovým týmem LUKOV plast spol. s r.o.. FMEA bude na vyžádání předložena firmě LUKOV plast spol. s r.o. k nahlédnutí.

Dalším nástrojem jsou prověrky procesní způsobilosti. Ke všem požadovaným kontrolním a funkčním charakteristickým znakům musí dodavatel předložit důkazy o způsobilosti. Výpočet a provedení musí být provedeno minimálně dle VDA svazek 4 nebo QS 9000. Detaily upřesní specifické dokumenty (Dohoda o zajištění jakosti a její přílohy) nebo kvalita firmy LUKOV plast spol. s r.o..

## 13. Zkoušky a testy

Dodavatel na základě požadavků na výrobek zpracuje termínový plán zkoušek a testů, který konzultuje s projektovým týmem LUKOV plast spol. s r.o.. Termínový plán musí být v souladu s termíny projektu a schvaluje ho projektový tým LUKOV plast spol. s r.o.. V případě nevyhovujících zkoušek finálu, jejichž příčinou je nekvalita dílu dodavatele, hradí dodavatel veškeré náklady na opakování takových zkoušek.

## 14. Životopis výrobku, označování dílů

Dodavatel povede k výroku životopis, ve kterém zaznamenává všechny změny provedené na díle. Životopis je předkládán firmě LUKOV plast spol. s r.o. dle požadavků kvality nebo projektového týmu. Životopis musí obsahovat minimálně: číslo dílu, název výrobku, index nebo číslo změny, důvod změny, datum náběhu změny. Po provedené změně je třeba dodávané díly viditelně označit „díly po změně“. Dobu trvání a způsob značení určí projektový tým LUKOV plast spol. s r.o.. Dodavatel musí viditelně označit a odlišit vzorky, prototypy a předsériové díly na každém díle. Pokud nelze, tak na nejmenší obalové jednotce

## 15. Vzorkování

Rozsah, způsob a požadavky na vzorkování upřesní specifické dokumenty a kontaktní pracovník kvality firmy LUKOV plast spol. s r.o.. Vzorky dodá dodavatel zdarma, včas, řádně označené a s veškerou související dokumentací. Výroba vzorků musí probíhat v sériových podmínkách výroby a sériovými nástroji. V případě vícenásobných nástrojů nebo duplicitních nástrojů je třeba vzorkovat každou pozici. Pokud není stanoveno jinak, předkládá dodavatel minimálně 5 ks pro každou pozici. Údaje o použitém materiálu zprostředkuje dodavatel pomocí systému IMDS ([www.mdssystem.com](http://www.mdssystem.com)). Důvodem pro vzorkování je: nové díly; technické změny; změna výrobního místa dodavatele (např. stěhování linek a strojů); změny u subdodavatelů; změny výrobního procesu;

delší přestávka ve výrobě. Dodavatel bez vyzvání předloží vzorkování, nastane-li nějaká z těchto situací, není-li pracovníkem kvality firmy LUKOV plast spol. s r.o. stanoveno jinak. Vzorkování je hodnoceno následovně:

Vzorkování vyhovuje bez výhrad, Note 1	Díly lze dodávat
Vzorkování vyhovuje s výhradami, Note 3	Díly lze podmíněně dodávat, je třeba dalšího převzorkování pro ověření provedených optimalizací
Vzorkování nevyhovuje, Note 6	Díly není možné dodávat, nutno po provedení optimalizací převzorkovat

#### 16. Dvoudenní produkce

Dvoudenní produkce slouží k předběžnému prokázání a ověření požadavků zákazníka na kvalitu a kvantitu budoucí sériové produkce. Dvoudenní produkce může být provedena po předchozí domluvě ze strany LUKOV plast spol. s r.o. nebo je provedena interně dodavatelem, který předkládá výsledky firmě LUKOV plast spol. s r.o.. Detaily upřesní projektový tým LUKOV plast spol. s r.o..

#### 17. Rekvalifikační zkoušky

Nebude-li ve specifických dokumentech (Dohoda o zajištění jakosti a její přílohy) stanoveno jinak, provede dodavatel opakované zkoušky v rozsahu prvního vzorkování u všech výrobků a komponent v periodě každé 3 roky, u D/TLD charakteristik každý 1 rok. Důkazy předloží dodavatel bez vyzvání a bez dodatečných finančních nároků vůči firmě LUKOV plast spol. s r.o.. Pokud bude nekvalita dodávaného dílů příčinou nevyhovujících rekvalifikačních zkoušek kompletu, budou dodavateli přeúčtovány náklady na jejich opakování.

#### 18. Nástroje a zařízení zapůjčené dodavateli

Nástroje a zařízení v majetku LUKOV plast spol. s r.o. nebo jeho zákazníků, které jsou zapůjčeny dodavateli pro zajištění výroby dílů, je dodavatel povinen označit, evidovat, uskladnit a udržovat s péčí řádného hospodáře po celou dobu projektu a následných dodávek náhradních dílů. Jakékoliv dodávky 3. osobám jsou bez písemného souhlasu firmy LUKOV plast spol. s r.o. vyloučeny. Dodavatel je povinen nástroje udržovat na vlastní náklady v bezvadném stavu a o jakémkoliv budoucím ohrožení kvality kvůli zhoršenému stavu nástroje včas informovat LUKOV plast spol. s r.o.. V případě ukončení projektu nebo zániku firmy dodavatele je dodavatel povinen vydat veškeré nástroje a zařízení. Dodavatel je povinen veškeré zapůjčené nástroje pojistit.

#### 19. Záruka

Veškeré snažení dodavatele směřuje k cíli nula chyb. Dodavatel souhlasí s tím, že LUKOV plast spol. s r.o. jej bude zatěžovat náklady za jeho nekvalitu, které budou zjištěny u našich společných zákazníků i ve firmě LUKOV plast spol. s r.o.. Dodavatel bude informován o této skutečnosti bezprostředně po zjištění jemu přiřaditelných nákladů. Záruční lhůta činí minimálně 24 měsíců od registrace vozidla.

#### 20. Reklamacce

Cílem dodavatele i firmy LUKOV plast spol. s r.o. je spokojenost našich zákazníků a tedy dodávky pouze bezvadných výrobků. Reklamacce je výrazem selhání dodavatele. Dodáním nekvalitního výrobku vzniká firmě LUKOV plast spol. s r.o. množství nákladů, které budou dodavateli přeúčtovány. Výše nákladů roste podle místa odhalení nekvality (vstupní kontrola LUKOV plast spol. s r.o., výstupní kontrola LUKOV plast spol. s r.o., zákazník LUKOV plast spol. s r.o., finální zákazník).

V případě reklamacce bude dodavatel informován pracovníky LUKOV plast spol. s r.o.. Dodavatel je povinen zaslat okamžité stanovisko a opatření do 24 hodin a následně obratem 8D report, případně další dokumenty dle požadavků pracovníků LUKOV plast spol. s r.o.. Ze strany dodavatele je nutné zamezit jakémukoliv ohrožení výroby ve firmě LUKOV plast spol. s r.o.. Náhradní dodávka za tímto účelem musí být dodána nejpozději do 24 hodin od nahlášení, případná třídící akce musí být dodavatelem zorganizována nejpozději do 6 hodin od nahlášení vady. Způsob vyřešení reklamacce a s ní spojené akce (třídění atd.) dohodne dodavatel s pracovníky firmy LUKOV plast spol. s r.o..

#### 21. Paušální sazby náhrady škody

V případě nedostatečné kvality ze strany dodavatele, procesních a administrativních chyb je firma LUKOV plast spol. s r.o. oprávněna aplikovat paušální sazby náhrady škod. Sazebník náhrady škod je součástí tohoto dokumentu. Částky budou po upozornění započteny vůči platbám za zboží a služby dodavatele.

## 22. Životní prostředí

LUKOV plast spol. s r.o. jako firma zodpovědná vůči životnímu prostředí preferuje dodavatele se zavedeným systémem environmentálního managementu podle EN ISO 14001. Dodavatel musí zajistit, aby veškeré suroviny a materiály používané ve výrobě odpovídaly zákonným požadavkům a požadavkům zákazníků a firmy LUKOV plast spol. s r.o.. Dodavatel se zavazuje, že před předložením prvního vzorkování zanechá správné údaje o materiálech do IMDS ([www.mdssystem.com](http://www.mdssystem.com)).

## 23. Zachování mlčenlivosti a utajení

Veškeré informace a údaje, které se dodavatel dozví o předmětu spolupráce s firmou LUKOV plast spol. s r.o. a jejich zákazníků, jsou považovány za důvěrné informace. Důvěrné jsou informace nejen explicitně takto označené, ale veškeré informace, které nejsou veřejně známé. Pokud dodavatel zapojí další subdodavatele, zavazuje se tyto písemnou formou také zavázat na dodržování mlčenlivosti.

## 24. Sazebník náhrady škod

Nekvalita je výrazem selhání dodavatele, které firmě LUKOV plast spol. s r.o. způsobuje četné náklady. Dodavatel souhlasí s úhradou níže uvedených paušálních částek pro každý incident, pokud nebylo sjednáno jinak ve specifických dokumentech (Dohoda o zajištění jakosti a její přílohy). Všechny uložené sankce musí být dodavateli oznámeny. Je na dodavateli, aby prokázal že škoda nevznikla. Sazby níže se rozumí bez DPH a budou započítány vůči příští faktuře dodavatele. Právo firmy LUKOV plast spol. s r.o. na uplatnění dalších náhrad škod dle jejich skutečné výše je tímto nedotčeno.

1.	Pro každou dodávku vadných dílů (zjišťování příčiny vady, sepsání reklamační zprávy atd.)	Eur 200,-
2.	Administrativní, logistické náklady, náklady na třídění a značení dílů za každou započatou hodinu a každého pracovníka LUKOV plast spol. s r.o.	Eur 20,-
3.	Prostoj linky vzniklý dodáním vadných dílů, pozdním či nekompletním dodáním za každou započatou hodinu prostoje	Eur 500,-
4.	Vyhodnocení vzorkování dodavatele opakovaně „Note 6“ (neplatí pro 1. vzorkování) nebo opakovaně „Note 3“ (neplatí pro 1. vzorkování). Související náklady u zákazníka firmy LUKOV plast spol. s r.o. budou přeúčtovány dle skutečné výše.	Eur 300,-
5.	Náklady opakování zkoušek i u zákazníků vč. rekvalifikačních hradí dodavatel v plné výši, pokud byla příčinou jejich opakování nekvalita nebo změna dodávaného dílu.	
6.	Pokud je příčinou reklamace od zákazníka firmy LUKOV plast spol. s r.o. vada nakupovaného dílu, budou náklady reklamací a garancí účtované zákazníkem firmě LUKOV plast spol. s r.o. přeúčtovány dodavateli v plné výši.	
7.	Za každého auditora a auditový den v případě opakovaného auditu, při němž nebylo dosaženo lepšího hodnocení než „C“.	Eur 200,-
8.	Nedodání požadovaných dokumentů nebo neprovedení požadované akce za každý případ a každou následující urgenci: a) seznam nápravných opatření z auditů, z hodnocení dodavatelů a z reklamací b) zprávy ze samoauditů c) jmenování zmocněnce pro bezpečnost produktu a jeho zástupce, pokud je požadován d) certifikát prokazující zavedení systému managementu kvality e) úplné vzorkování	Eur 100,-

	f) správné zadání IMDS g) označení vzorků, předsériových dílů a prototypů	
9.	Neprovedení procesního samoauditů; auditu D/TLD; interní dvoudenní produkce	Eur 200,-
10.	Zařazení dodavatele do eskalačního řízení, Level 1 za každý započatý měsíc eskalačního řízení	Eur 200,-
11.	Zařazení dodavatele do eskalačního řízení Level 2 za každý započatý měsíc eskalačního řízení	Eur 500,-