

Открытое акционерное общество
«Электроаппаратура»

УТВЕРЖДАЮ
Директор
ОАО «Электроаппаратура»

С.Н.Ильин

« 31 » 05 2019г.

**РУКОВОДСТВО
ПО КАЧЕСТВУ ДЛЯ ПОСТАВЩИКОВ
ОАО «ЭЛЕКТРОАППАРАТУРА»**

Дата введения 31.05.2019

Редакция I

ОАО «Электроаппаратура»	РУКОВОДСТВО по качеству для поставщиков	Стр. 2	Всего стр. 14
		Разработал	Каменева А.И.
		Изменение	№

СОДЕРЖАНИЕ

1 Нормативные ссылки.....	3
2 Термины, определения и сокращения	3
3 Область применения.....	6
4 Общие требования к СМК Поставщиков ОАО «Электроаппаратура»..	7
5 Управление несоответствующей продукцией.....	8
6 Ответственность Поставщика за поставленную продукцию	8
7 Внутренний аудит СМК у Поставщика	9
8 Аудит Поставщика	10
9 Требования к таре и упаковке	10
10 Сопровождение производства продукции	10
11 Измерения	11
12 Разрешение на отклонение	11
13 Идентификация и прослеживаемость	11
Лист регистрации изменений	14

15228 21.07.20 30.05.19

ОАО «Электроаппаратура»	РУКОВОДСТВО по качеству для поставщиков	Стр. 3	Всего стр. 14
		Разработал	Каменева А.И.
		Изменение	№

1 НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящем Руководстве использованы ссылки на следующие нормативные документы:

СТБ ISO 9001-2015 Системы менеджмента качества. Требования;

СТБ ISO 9000-2015 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

2 ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

2.1 В настоящем Руководстве по качеству применяются термины и определения, данные в СТБ ISO 9001-2015:

Анализ - деятельность, предпринимаемая для установления пригодности, адекватности, результативности рассматриваемого объекта для достижения установленных целей.

Аудит (проверка) - систематический, независимый и документированный процесс получения свидетельств аудита (проверки) и объективного их оценивания с целью установления степени выполнения согласованных критериев аудита (проверки).

Аудитор (эксперт по сертификации систем качества) - лицо, обладающее компетентностью для проведения аудита (проверки).

Дефект - невыполнение требования, связанного с предполагаемым или установленным использованием.

Документ - информация и соответствующий носитель.

Документация – совокупность документов.

Заключение по результатам аудита (проверки) - выходные данные аудита, предоставленные группой по аудиту (проверке) после рассмотрения целей аудита и всех наблюдений аудита.

Запись - документ, содержащий достигнутые результаты или свидетельства осуществленной деятельности.

Информация - значимые данные.

Испытание - определение одной или нескольких характеристик согласно установленной процедуре.

Качество - степень, с которой совокупность собственных характеристик выполняет требования.

Контроль - процедура оценивания соответствия путем наблюдения и суждений, сопровождаемых соответствующими измерениями, испытаниями или калибровкой.

Корректирующее действие - действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Несоответствие - невыполнение установленных требований.

1528 №090 81.05.19

ОАО «Электроаппаратура»	РУКОВОДСТВО по качеству для поставщиков	Стр. 4	Всего стр. 14
		Разработал	Каменева А.И.
		Изменение	№

Технические нормативно-правовые акты - документы, устанавливающие требования.

Обеспечение качества - часть менеджмента качества, направленная на создание уверенности, что требования к качеству будут выполнены.

Поставщик - организация или лицо, предоставляющее продукцию.

Постоянное улучшение - повторяющаяся деятельность по увеличению способности выполнить требования.

Потребитель - организация или лицо, получающее продукцию.

Предупреждающее действие - действие, предпринятое для устранения причины потенциального несоответствия или другой потенциально нежелательной ситуации.

Продукция - результат процесса.

Производственная среда - совокупность условий, в которых выполняется работа.

Прослеживаемость - возможность проследить историю, применение или местонахождение того, что рассматривается.

Процедура - установленный способ осуществления деятельности или процесса.

Процесс - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы в выходы.

Система - совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих элементов.

Система менеджмента - система для разработки политики, целей и достижения этих целей.

Система менеджмента качества - система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Соответствие – выполнение установленных требований.

Субпоставщик – поставщик поставщика, т.е. юридическое или иное лицо, обязавшееся по договору изготовить определенную продукцию, материалы, полуфабрикаты или комплектующие, используемые поставщиком непосредственно для производства продукции, поставляемой на ОАО «Электроаппаратура».

Требование - потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Удовлетворенность потребителей - восприятие потребителями степени выполнения их требований.

Улучшение качества - часть менеджмента качества, направленная на увеличение способности выполнить требования к качеству.

Управление качеством - часть менеджмента качества, направленная на выполнение требований к качеству.

Утилизация несоответствующей продукции - действие в отношении несоответствующей продукции, предпринятое для предотвращения ее первоначального предполагаемого использования.

1528 У.Ф.26.05.19

ОАО «Электроаппаратура»	РУКОВОДСТВО по качеству для поставщиков	Стр. 5	Всего стр. 14
		Разработал	Каменева А.И.
		Изменение	№

Эффективность - связь между достигнутым результатом и использованными ресурсами.

2.2 В настоящем Руководстве по качеству применяются следующие сокращения и аббревиатуры:

НД – нормативная документация;

СМК – система менеджмента качества;

СТБ – стандарт Республики Беларусь;

СТО – стандарт организации;

ТНПА – технические нормативные правовые акты;

ТУ – технические условия;

ЦМС - центральный материальный склад.

1528 Утверждено
15.05.09

ОАО «Электроаппаратура»	РУКОВОДСТВО по качеству для поставщиков	Стр. 6	Всего стр. 14
		Разработал	Каменева А.И.
		Изменение	№

3 ОБЛАСТЬ ПРИМЕНЕНИЯ

Руководство по качеству поставок для Поставщиков и субпоставщиков ОАО «Электроаппаратура» устанавливает требования к поставщикам металла, материалов, комплектующих изделий, выполнение которых обязательны для осуществления поставок продукции ОАО «Электроаппаратура», г. Гомель (далее – ОАО «Электроаппаратура»).

Требования базируются на требованиях ISO 9001 (СТБ ISO 9001), типового договора поставки ОАО «Электроаппаратура» и направлены на достижение целей ОАО «Электроаппаратура» по повышению качества и технических характеристик выпускаемой продукции, максимально удовлетворяющих требованиям и ожиданиям покупателя, а также ориентировано на долгосрочное сотрудничество с Поставщиками.

Целью руководства по качеству поставок для Поставщиков является определение требований системы менеджмента качества Поставщика, соответствие продукции установленным требованиям, применение процесса сдерживания несоответствий при первых поставках, правила проведения аудитов второй стороны, выполнение условий по своевременной поставке и объему продукции, взаимовыгодная ценовая политика и развитие отношений.

В целях обеспечения оперативности информационного взаимодействия, поставщик обязан обеспечить возможность обмена данными и согласовать формат передачи посредством электронной почты, телефонов.

ОАО «Электроаппаратура» оставляет за собой право ежегодно пересматривать установленные требования, вносить в них изменения и дополнения.

Ответственность Поставщика в обеспечении процесса обмена данными с ОАО «Электроаппаратура»:

- уведомлять об постояннодействующей электронной почте, номере телефона для обеспечения обратной связи;
- оперативно информировать о смене адреса электронной почты;
- направлять на электронную почту в адрес ОАО «Электроаппаратура» документацию и прочие отчеты по запросу.

Контактные данные ОАО «Электроаппаратура»:

сайт: <https://www.gomelapparat.org>

e-mail: fez@gomelapparat.org

Отдел материально-технического снабжения тел.: +375 232 31 71 22

ОАО «Электроаппаратура»	РУКОВОДСТВО по качеству для поставщиков	Стр. 7	Всего стр. 14
		Разработал	Каменева А.И.
		Изменение	№

4 ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К СМК ПОСТАВЩИКОВ ОАО «ЭЛЕКТРОАППАРАТУРА»

4.1 Настоящее Руководство по качеству устанавливает требования:

- к уровню развития основных Поставщиков и их систем менеджмента качества;
- к порядку оценки соответствия системы менеджмента качества основных Поставщиков ОАО «Электроаппаратура», (далее - аудитам СМК Поставщиков), в соответствии с требованиями ISO 9001 (СТБ ISO 9001).

Требования настоящего Руководства распространяются на действующих и потенциальных Поставщиков.

Способность добиваться высокого качества обуславливается тем, что каждый Поставщик ОАО «Электроаппаратура» должен использовать современную и эффективную систему менеджмента качества.

Приоритетным направлением в работе с Поставщиками ОАО «Электроаппаратура» считает внедрение на их предприятиях требований международного стандарта ISO 9001 (СТБ ISO 9001) (минимальное требование).

Поставщики, не имеющие действующей системы менеджмента качества, соответствующей требованиям стандарта ISO 9001 (СТБ ISO 9001), обязаны по требованию ОАО «Электроаппаратура» предоставить в течение месяца с момента выбора (либо заключения договора) разработанный план по сертификации СМК и провести работы по подтверждению её соответствия требованиям ISO 9001 (СТБ ISO 9001) в течение одного - трёх лет (по согласованию с ОАО «Электроаппаратура») с момента начала исполнения договоров.

Поставщики, не выполняющие минимальных требований согласно требований стандарта ISO 9001, или не планирующие дальнейшего развития своей СМК, могут подвергнуться внешнему аудиту со стороны ОАО «Электроаппаратура» с целью оценки их возможностей обеспечивать поставку продукции требуемого качества.

4.2 Система управления качеством на предприятиях субпоставщиков.

Поставщик обязует своих Субпоставщиков внедрить систему менеджмента качества, соответствующую вышеуказанным требованиям. Требуемое качество закупаемого им сырья, материалов и комплектующих частей, не производимых на его предприятии, должно постоянно контролироваться и гарантироваться ОАО «Электроаппаратура» вправе потребовать от Поставщика письменное подтверждение гарантий эффективного функционирования системы менеджмента качества своего Субпоставщика. В случае возникновения проблем с качеством из-за закупленных комплектующих или материалов, Поставщик ОАО «Электроаппаратура», в случае необходимости, должен провести аудит у своего Субпоставщика.

1508 У.О.нн. 81.05.10

ОАО «Электроаппаратура»	РУКОВОДСТВО по качеству для поставщиков	Стр. 8	Всего стр. 14
		Разработал	Каменева А.И.
		Изменение	№

5 УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВУЮЩЕЙ ПРОДУКЦИЕЙ

Поставщик должен управлять системой прослеживаемости для обеспечения возможности:

- определения места и времени появление несоответствия, исполнителя, выполнившего операцию, повлекшую появление несоответствия;
- отделения, изоляции и учета дефектной продукции;
- проведения оперативного и систематического анализа причин несоответствий и выработки корректирующих действий;
- улучшения качества оперативно - производственного планирования.

Обеспечение прослеживаемости достигается за счет маркирования, введения сопроводительных ярлыков с регистрацией в них информации по всей технологической цепочке изготовления продукции от поступления на предприятие материалов и комплектующих изделий до упаковки и отправки готовой продукции.

Поставщик должен документировать правила хранения и идентификации несоответствующей продукции.

В документированной процедуре Поставщика должен быть определен метод идентификации несоответствующей продукции для каждого этапа жизненного цикла.

6 ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПОСТАВЩИКА ЗА ПОСТАВЛЕННУЮ ПРОДУКЦИЮ

Первичную ответственность за поставленные комплектующие, материалы и сырье, используемые при производстве продукции ОАО «Электроаппаратура» несёт Поставщик. С целью максимального снижения возможных рисков ОАО «Электроаппаратура» по использованию несоответствующих покупных материалов, сырья и комплектующих изделий в своём производственном процессе, Поставщик должен иметь — документированную процедуру — управления несоответствующей продукцией в соответствии с требованиями ISO 9001 (СТБ ISO 9001), включающую в себя:

- эффективную систему внутреннего контроля, позволяющей обнаружить несоответствующую продукцию в процессе её производства;
- эффективную систему изоляции несоответствующей продукции, выявленной в процессе производства;
- эффективную систему регистрации данных о качестве, способную демонстрировать, что производство осуществлялось с соблюдением технологических параметров процесса производства;
- предъявление аналогичных требований Субпоставщику.

15d8
10/09/2021.05.49

ОАО «Электроаппаратура»	РУКОВОДСТВО по качеству для поставщиков	Стр. 9	Всего стр. 14
		Разработал	Каменева А.И.
		Изменение	№

Поставщик обязан незамедлительно уведомить ОАО «Электроаппаратура» о поставленной им несоответствующей (дефектной) продукции, если таковой случай был выявлен Поставщиком самостоятельно. Помимо сообщения о типе, объёме и причинах дефектности поставленной продукции, Поставщик обязуется незамедлительно принять соответствующие меры по устранению данной проблемы и согласовать с обеими сторонами для каждого конкретного случая.

В случае выявления несоответствия качества, комплектности, маркировки поступившей продукции, ее упаковки (тары) установленным требованиям ОАО «Электроаппаратура» вправе предъявить Поставщику претензию по качеству в течение 14 дней с момента поставки продукции. Поставщик обязан рассмотреть поступившую претензию и предоставить ответ на нее в течение 7 календарных дней с момента ее получения и обеспечить замену дефектной продукции на качественную в сроки, позволяющие ОАО «Электроаппаратура» не останавливать выпуск продукции из-за нехватки сырья, материалов и комплектующих по вине Поставщика.

Оценка непроизводительных затрат, связанных с поставкой несоответствующей (дефектной) продукции является важным элементом управления с точки зрения улучшения качества поставок. Затраты ОАО «Электроаппаратура», связанные с поставками несоответствующей (дефектной) продукции идентифицируются как:

- затраты на переборку забракованной партии изделий;
- логистические затраты, связанные с возвратом несоответствующей (дефектной) продукции Поставщику;
- затраты на гарантийный ремонт;
- другие дополнительные затраты ОАО «Электроаппаратура», вызванные несоответствующей (дефектной) продукцией.

При этом все расходы, связанные с возвратом несоответствующей (дефектной) продукции и её заменой на качественную, возмещает Поставщик. ОАО «Электроаппаратура» несёт ответственность за надлежащий отбор, хранение и последующий возврат несоответствующей (дефектной) продукции Поставщику.

Управление процессом возмещения непроизводительных затрат ОАО «Электроаппаратура», связанных с ненадлежащим выполнением Поставщиком своих обязательств оговариваются в разделе «Ответственность сторон» договора поставки.

7 ВНУТРЕННИЙ АУДИТ СМК У ПОСТАВЩИКА

Внутренний аудит СМК должны выполняться согласно ТНПА, разработанной Поставщиком и с установленной периодичностью так, чтобы можно

15.08.2019
N.Р.н.к. 31.05.19

ОАО «Электроаппаратура»	РУКОВОДСТВО по качеству для поставщиков	Стр. 10	Всего стр. 14
		Разработал	Каменева А.И.
		Изменение	№

было оценить и улучшить процессы, связанные с проектированием и производством продукции для ОАО «Электроаппаратура».

Все узкие места, обнаруженные по результатам внутренних аудитов, должны быть определены в плане мероприятий по улучшению качества продукции с указанием коррекции и корректирующих действий, и сроками их реализации. Эффективность улучшений оценивается достигнутыми результатами. Выполнение мероприятий по улучшению качества выпускаемой продукции должно быть проверено и зарегистрировано.

8 АУДИТ ПОСТАВЩИКА

Аудит Поставщика проводится с целью получения уверенности в том, что выпускаемая им продукция соответствует установленным требованиям, качество является стабильным и СМК, действующая на предприятии, способствует постоянному улучшению качества продукции.

Аудиты могут проводиться как у постоянных, так и потенциальных Поставщиков, в том числе перед заключением договора (контракта).

Такие аудиты могут проводится:

- на этапе выбора Поставщика;
- при появлении системных проблем.

Аудиту подлежит Поставщик в случае:

- роста количества рекламаций;
- увеличения несоответствий, выявленных при входном контроле.

9 ТРЕБОВАНИЯ К ТАРЕ И УПАКОВКЕ

Упаковка продукции должна обеспечивать:

- сохранность продукции;
- защиту от повреждений в процессе транспортирования и хранения в условиях, оговоренных в ТНПА на данную продукцию.

10 СОПРОВОЖДЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВА ПРОДУКЦИИ

10.1 Подтверждение стабильности процесса производства у Поставщика.

Показатели стабильности процесса производства должны иметь значение, гарантирующее качественное воспроизведение ключевых характеристик изделия.

Процесс производства должен находиться под непрерывным наблюдением. Это означает, что все факторы, влияющие на процесс производства, должны быть известны и управляемы.

15dd N.O. 31.05.19

ОАО «Электроаппаратура»	РУКОВОДСТВО по качеству для поставщиков	Стр. 11	Всего стр. 14
		Разработал	Каменева А.И.
		Изменение	№

10.2 Обеспечение воспроизводства ключевых характеристик.

Для обеспечения воспроизводства ключевых характеристик изделия в процессе производства должен использоваться постоянный контроль в соответствии с методологией статистического управления процессом производства:

- при помощи измерений воспроизводимости непосредственно ключевых характеристик продукции (геометрия, вес и т.д.);
- при помощи измерений воспроизводимости ключевых характеристик процесса производства, обеспечивающих воспроизведение ключевых характеристик продукции (температура, концентрация, давление и т.д.).

11 ИЗМЕРЕНИЯ

Поставщик обязан использовать мерительный инструмент, чтобы гарантировать качество изделий, идентифицировать воспроизводимость процесса производства и проводить анализ данных.

Рекомендуется использовать универсальные устройства измерения и оборудование. При использовании специального измерительного оборудования для анализа ключевых характеристик изделия, необходимо обеспечить возможность получения информации об изменчивости измерений.

12 РАЗРЕШЕНИЕ НА ОТКЛОНЕНИЯ

Разрешение на отклонения предполагает допущение поставки Потребителю продукции, не соответствующих основным требованиям Потребителя. Отклонения могут быть разрешены в случае, если они не влияют на функционирование и качество конечного продукта - продукции ОАО «Электроаппаратура».

Дополнительные затраты, связанные с переработкой изделий с оформленным разрешением в ОАО «Электроаппаратура» несет Поставщик.

В любом случае, разрешение должно быть согласовано с ОАО «Электроаппаратура».

13 ИДЕНТИФИКАЦИЯ И ПРОСЛЕЖИВАЕМОСТЬ

13.1 Поставщик должен установить порядок действий по идентификации продукции на всех стадиях жизненного цикла продукции с целью:

- обеспечения возможности проследить предысторию, использование и местонахождение продукции;
- определения статуса контроля и испытаний;
- предотвращения попадания несоответствующей продукции к Потребителю.

ОАО «Электроаппаратура»	РУКОВОДСТВО по качеству для поставщиков	Стр. 12	Всего стр. 14
		Разработал	Каменева А.П.
		Изменение	№

Свою систему идентификации Поставщик должен применять на входном, выходном контроле и в процессе производства.

13.2 Идентификация на входном контроле ОАО «Электроаппаратура».

При получении сырья, материалов от Поставщика ЦМС проводит сверку наличия необходимой сопроводительной документации:

- товарно-транспортная накладная;
- счет-фактура;
- сертификат, паспорт качества;
- спецификации;
- ярлык на сырье;
- при наличии законодательных требований к продукции Поставщика необходимо документальное подтверждение выполнения данных предписаний.

Все поступившее сырье (материалы, комплектующие) от Поставщика должно иметь идентификацию на каждом тарном месте, регистрироваться, учитываться и соответствовать, указанным в сопроводительной документации данным:

- наименование и обозначение;
- наименование поставщика;
- номер накладной;
- номер партии;
- штамп отдела качества;
- количество;
- состав и свойства, согласно НД и договора на поставку (ГОСТ, ТУ и т.д.).

После отбора проб, образцов работники ОАО «Электроаппаратура» проводят входной контроль продукции либо своими силами – путём замеров и внешнего осмотра, либо отправляют её в соответствующую лабораторию.

По результатам входного контроля:

- производится идентификация статуса контроля;
- регистрируются результаты контроля;
- крепится бирка.

Выдача продукции, прошедшей входной контроль и признанной годной, в производство производится только при наличии маршрутной карты входного контроля.

Продукция, забракованная по результатам входного контроля, помещается в специальную тару и (или) складируется в специально отведенном месте в ЦМС.

Отметка о забраковании партии продукции делается ответственным за проведение входного контроля в сопроводительном «Ярлыке», путем нанесения красной линии по диагонали и навешивается на забракованную продукцию.

При забраковании на входном контроле продукции Поставщика,

ОАО «Электроаппаратура»	РУКОВОДСТВО по качеству для поставщиков	Стр. 13	Всего стр. 14
		Разработал	Каменева А.И.
		Изменение	№

ответственным за входной контроль составляется акт приемки продукции (товаров) по количеству и качеству.

13.2.1 Идентификация в процессе производства.

При выявлении в процессе производства дефектов скрытого характера по вине Поставщика работниками ОАО «Электроаппаратура» выполняются следующие действия:

- останавливается подача поступившей продукции в производство и идентифицируется бирками «Брак»;
- идентифицируется и изолируется вся партия продукции, поступившая со склада;
- вызывается представитель Поставщика;
- оформляется двухсторонний акт с участием представителя Поставщика;
- в случае неявки Поставщика для оформления двухстороннего акта, то ОАО «Электроаппаратура» комиссионно оформляет акт, который является достаточным основанием для возврата некачественной продукции.

Начальник отдела качества

А.И.Каменева

Начальник БСТД

Л.А.Степанченко

СОГЛАСОВАНО

Главный инженер

В.С.Мариненко

Заместитель директора
по коммерческим вопросам

В.В.Пусь

15.12.2018 21.05.19

