



## Dohoda o zajištění kvality dodavatele

Cílem této dohody o zajištění kvality dodavatele je definovat minimální požadavky pro obchodní vztahy mezi **SOR Libchavy** spol. s r.o. (dále jen "zákazník") a jeho dodavateli za účelem dosažení úspěšné spolupráce s důrazem na kvalitu dodávaných výrobků a služeb.

Přijetím tohoto dokumentu se dodavatel zavazuje dodržovat následující ustanovení:

### Systém řízení kvality

Dodavatel má zavedený dokumentovaný systém řízení kvality (Quality Management System "QMS"), který je nezávisle posouzen a certifikován akreditovaným orgánem podle normy ISO 9001 nebo obdobné uznávané normy řízení kvality. Dodavatel v tomto ohledu předloží platné dokumenty. Stávající dodavatelé zákazníka, kteří jsou v procesu kvalifikace/re-kvalifikace a dosud nejsou certifikováni podle normy ISO 9001 nebo obdobné, musí předem předložit zdokumentovaný plán získání certifikace do dvaceti čtyř (24) měsíců.

V případě požadavku zákazníka připraví a předloží dodavatel plány řízení svých procesů, kontrolní plány, plány zkoušek pro díly/výrobky/materiály/služby nebo projekty, které jsou dodávány zákazníkovi.

V případě zajišťování subdodávek předá dodavatel technickou dokumentaci/specifikaci zákazníka svým subdodavatelům. Je v odpovědnosti dodavatele prokázat, že řídí všechny své subdodavatele, které zapojil do dodávek zboží a/nebo služeb, podle stejného standardu kvality, jakým řídí svoji výrobu.

1

### Specifikace a požadavky na výrobek

Dodavatel bude používat poslední verzi technické dokumentace vydané zákazníkem. Stejná povinnost platí i pro jeho subdodavatele.

Dodavatel se zavazuje zapracovat do svého výrobního procesu změny požadované zákazníkem. Zákazník a dodavatel si vzájemně odsouhlasí datum účinnosti takové změny. V případě, že zákazník vystaví požadavek na změnu po objednání, je dodavatel povinen požadavek na změnu do stanoveného termínu prověřit a potvrdit možnost jeho realizace.

Pro zajištění kvality dodávek je dodavatel povinen uvolnit referenční vzorky - díly, které vznikají za sérových podmínek a jejichž kvalita je uvolněna zákazníkem. Referenční vzorky musí být označeny identifikačním štítkem, který obsahuje datum a jméno zástupce zákazníka, který díl uvolnil do sériové výroby.



## Řízení procesů u dodavatele

### **V oblasti zabezpečení dodávek materiálu:**

- zajištění smluvních vztahů s dodavateli
- zajištění výrobní kapacity
- zajištění dostatečné kapacity pro mimořádné dodávky materiálu (+15%)

### **V oblasti skladování materiálu:**

- zajištění vhodného skladovacího prostoru
- dodržování FIFO
- zajistit identifikaci dílů

### **V oblasti příjmu materiálu:**

- zajištění vstupní kontroly

### **V oblasti personálu:**

- pravidelné provádění školení pracovníků na požadavky zákazníka
- zajištění zastupitelnosti

### **V oblasti reklamací a zlepšování:**

- využívání standardních nástrojů kvality při řešení reklamací
- zavádět opatření ke zlepšování výrobních procesů a kvality

## Dodavatel je povinen udržovat následující kontroly QMS:

### **Výrobní /zkušební zařízení**

Dodavatel je povinen zajistit, aby veškerá zařízení používaná v procesu pro zboží nebo služby byla vhodně navržena, zkonstruována, instalována, kalibrována a provozována.

### **Kontrola neshodného výrobku**

Dodavatel je povinen zajistit opravu, třídění, blokaci, vrácení nebo pozastavení výrobků mimo specifikaci. V případě, že závada zjištěná dodavatelem představuje riziko pro provoz zákazníka, dodavatel je povinen neprodleně zákazníka o takové závadě informovat. Zároveň je povinen písemně předložit a vyžádat si od zákazníka povolení k opravě a/nebo nápravě neshodných dílů.

## Záznamy o kvalitě a testech

Pokud to zákazník požaduje, provede dodavatel kontrolu každého výrobku nebo šarže výrobku dodaného zákazníkovi.

Dodavatel by měl být schopen identifikovat a sledovat historii, distribuci a umístění zboží spojeného s jakoukoli nákupní objednávkou.



## **Zákazníkem požadovaná oznámení**

### **Žádosti o změnu**

Dodavatel je povinen písemně informovat zákazníka, aby určil požadavky na schválení, pokud dojde ke změně výrobního procesu dodavatele, surovin, zařízení nebo jeho subdodavatelů. Dodavatel musí též písemně předložit zákazníkovi všechny relevantní informace o plánovaných změnách s přiměřeným předstihem.

### **Odchylky**

Dodavatel je povinen písemně a v předstihu požádat o odchylku od jakéhokoli požadavku stanoveného v objednávce zákazníka, a to s uvedením konkrétní odchylky, důvodu odchylky, doby platnosti odchylky a podniknutých nápravných opatření. Pokud je požadavek na odchylku přijatelný, zákazník takovou odchylku písemně akceptuje.

### **Opravy na dodaném zboží**

Pokud dodavatel rozhodne, že neshoda vyžaduje stažení nebo jakoukoliv formu opravy na dodaném dílu, poskytne zákazníkovi technické zprávy a dokumentaci o nápravných opatřeních. Dodavatel a zákazník budou v takovém případě spolupracovat na řízení veškerých nápravných opatření spojených s vadným zbožím. Dodavatel je povinen vyžádat si písemný souhlas zákazníka v případě opravy na dílu, která má být provedena před dodáním.

## **Kontrola příchozího zboží u zákazníka:**

Dodavatel označí zboží jako šarže a sady (obalové jednotky) způsobem, který umožňuje jednoznačnou identifikaci obsahu a také dohledatelnost dokladů. Na každém dodacím listu a faktuře musí být uveden nezaměnitelný, úplný a správný odkaz na příslušnou objednávku zákazníka. Každá obalová jednotka musí být opatřena dodacím listem, na kterém musí být uvedeny alespoň tyto údaje: číslo výrobku, označení, čistá hmotnost, hrubá hmotnost, zabalené množství a datum výroby nebo dodání a číslo objednávky.

## **Proces řízení neshod**

Na základě reklamace zákazníka je dodavatel povinen u jakéhokoli nahlášeného nebo zjištěného neshodného dílu neprodleně zahájit akce na zablokování neshodných dílů, provést analýzu hlavních příčin a hledat trvalé nápravné opatření, které se uzavírá obvykle zprávou 8D. Zavedení finálního nápravného opatření do praxe je podmíněno souhlasem zákazníka.

Problémy související s kvalitou dodávek řeší dodavatel náhradou neshodného dílu nebo provede opravu v termínu definovaném zákazníkem. V kritických situacích (kvalita, čas) může zákazník požadovat, aby opravu neshodného dílu provedly třetí strany na náklady dodavatele.

Reklamacce zákazníka řeší dodavatel na vlastní náklady neprodlenou výměnou dílu nebo případně opravou, tam kde je technicky možné.

Zákazník je oprávněn požadovat od dodavatele úhradu veškerých nákladů, které zákazníkovi v souvislosti s kvalitativními problémy dodavatele důvodně vznikly (například, ale nikoliv výlučně,



hodiny technické podpory, cestovní náklady, náklady na příchozí logistiku dodávky, režijní náklady, smluvní pokuty od konečného zákazníka apod.)

Zákazník má za každé důvodné oznámení o Ne-kvalitě nárok na administrativní poplatek, který byl stanoven ve výši Kč 750,- za každou vystavenou reklamaci ("náklady na Ne-kvalitu"). Tento poplatek se nevztahuje na vyrobené vzorky, zkušební a prototypové díly.

Na základě požadavku zákazníka vyše dodavatel svého zástupce, aby u zákazníka nebo u koncového uživatele řešil kvalitativní problémy spojené s dodávkami. Náklady a výdaje spojené s návštěvou zákazníka jdou na vrub dodavatele.

V případech, kdy dodavatel není schopen dlouhodobě udržet kvalitu své výroby nebo zavést účinná nápravná opatření, vyhrazuje si zákazník právo zajistit kontrolu kvality u dodavatele prostřednictvím externí agentury na náklady dodavatele. Zákazník dodavatele písemně informuje o požadavku na zavedení externí podpory.

### **Audity dodavatelů**

Dodavatel je povinen umožnit zákazníkovi nebo jím určenému poskytovateli služeb, který je třetí stranou, provést audit plnění kvalifikačních požadavků dodavatelem. Zákazník poskytne dodavateli oznámení a informace o cíli auditu s předstihem před auditem a učiní veškerá nezbytná opatření, aby nepřiměřeně nenarušil provozní činnost dodavatele. Zákazník je povinen dodržovat při provádění auditu platné normy a směrnice dodavatele a zajistit důvěrné nakládání se získanými informacemi.

Zákazník poskytne zprávu o auditu ve stanoveném časovém rámci po ukončení auditu dodavatele a vydá případné formální požadavky na nápravná opatření na základě zjištění založených na zjištěných faktech. Dodavatel odpoví ve stanovené lhůtě plánem nápravných opatření k odstranění neshod a časovým rozvrhem jejich dokončení spolu s veškerou podpůrnou dokumentací.

### **Hodnocení dodavatelů**

SOR pravidelně hodnotí své dodavatele, a to ročně ve formuláři F840-05. Každému dodavateli je zasláno hodnocení za minulý rok. V případě hodnocení B a C budou od dodavatele vyžádána nápravná opatření pro zlepšení hodnocení.

### **Zlepšování kvality**

Dodavatel musí mít zaveden program soustavného zlepšování v oblasti kvality, výroby a řízení výrobních nákladů. (CIP)

Dodavatel bude evidovat a jasně označit majetek zákazníka, který je používán ve výrobě dodavatele. (formy, přípravky apod.)



SOR Libchavy spol. s r.o.  
Dolní Libchavy 48, 561 16 Libchavy  
IČ: 15030865, DIČ: CZ15030865  
Tel.: +420 465 519 411, sor@sor.cz

[WWW.SOR.CZ](http://www.sor.cz)

---

### Závěrečná ustanovení

Tato Dohoda o zajištění kvality dodavatele nahrazuje všechny předchozí verze uzavřené a podepsané mezi dodavatelem a zákazníkem v minulosti.

Veškeré informace a podklady k nakupovaným dílům i další ujednání jsou přísně důvěrné, jejich poskytnutí třetí straně bez předchozího souhlasu firmy SOR je nepřípustné a bude bráno jako závažné porušení vzájemných dohod.

Za SOR Libchavy spol. s r.o.



**SOR LIBCHAVY**  
spol. s r.o. (20)  
561 16 Libchavy

.....  
Ing. František Maňák  
Ředitel nákupu a logistiky