CONDITIONS GÉNÉRALES DE QUALITÉ DES FOURNISSEURS

Chropynska Slovakia a. s.



CHROPYNSKA

Engineering. Production. Flexibility.

Table des matières

1 Responsabilité du fournisseur pour la qualité de ses produits et services. 3

2 Planification de la qualité chez les fournisseurs 4

3 Relations entre les prestataires externes et l'organisation – interlocuteurs 4

4 Compétences et qualifications du personnel 4

5 Sensibilisation du personnel 5

6 Droit d'accès 5

7 Exigences relatives au système de management de la qualité et à la gestion des modifications 5

8 Gestion et suivi des performances des prestataires externes 5

9 Conditions préalables et mesures de base 6

9.1 Documentation technique 6
9.2 Gestion de la conception et du développement 6
9.3 Management de la configuration 6
9.4 Exigences particulières, pièces critiques ou caractéristiques clés 6
9.5 Évaluation et confirmation de la faisabilité de fabrication 6
9.6 Management des risques 6
9.7 Processus de contrôle chez le fournisseur 7
9.8 Activités de vérification et de validation 7
9.9 Conservation des données qualité 7
9.10 Mesures à prendre par le fournisseur en cas de défaut 7
9.10.1 Autorisation de dérogation 7
9.11 Emballage et marquage 7
9.11.1 Documentation 8
9.12 Moyens de contrôle et de mesure – étalonnage 8
9.13 Contrôle des produits et services contractuels livrés 8
9.14 Traitement des réclamations par le fournisseur 8
9.15 Fiabilité de l'approvisionnement 9

Termes et abréviations

CHR SK – Chropynska Slovakia a.s

1 Responsabilité du fournisseur pour la qualité de ses produits et services

Les conditions générales qualité applicables aux fournisseurs de CHR SK servent à définir les exigences des fournisseurs et fixent également les procédures nécessaires pour déterminer la qualité des pièces achetées.

Les fournisseurs portent la responsabilité illimitée de la qualité et de l'exécution irréprochable des pièces/matériaux fournis. La responsabilité première de la fabrication des pièces achetées utilisées dans le produit final livré incombe au fournisseur. Le fournisseur est entièrement responsable de la qualité et de la sécurité des produits fournis.
Si le fournisseur sous-traite une partie de la production à des sous-traitants, alors les exigences d'assurance qualité avec les fournisseurs doivent également être mises en pratique envers leurs sous-traitants. Toutefois, le fournisseur reste responsable de la qualité de fourniture à CHR SK.
CHR SK attend de ses fournisseurs et sous-traitants qu'ils créent les conditions organisationnelles et techniques nécessaires pour augmenter la sécurité de ses produits et minimiser les risques liés à la responsabilité des produits.

Tous les produits fournis à CHR SK doivent être conformes aux normes légales en vigueur dans le pays (par exemple, en matière d'environnement, d'électricité et de magnétisme).
Également, le fournisseur est responsable de l'existence d'un système de gestion de la qualité efficace dans son organisation.

L'objectif principal du processus d'achat de produits et de services de CHR SK du point de vue du présent document est d'assurer une qualité stable des produits et des livraisons dans les conditions et au prix requis, de sorte qu'il soit possible de réduire ultérieurement l'ampleur de la mise en œuvre du contrôle initial dans CHR SK

La stratégie qualité du fournisseur doit être orientée vers l'amélioration continue de ses processus et de ses performances. Les objectifs sont les suivants : "zéro défaut", une fiabilité de livraison de 100 % et une réduction des coûts tant pour les produits que pour les services. Il s'agit de la satisfaction globale du client (CHR SK) à l'égard de ses livraisons et services, exprimée au moins une fois par an dans l'"évaluation du fournisseur".

2 Planification de la qualité chez les fournisseurs

Le fournisseur s'engage à planifier, organiser et réaliser, sous sa propre responsabilité, son processus de production et son assurance qualité de manière à garantir un management global de la qualité.

Avant chaque nouvelle commande, les exigences spécifiques de qualité applicables aux produits et services à fournir doivent être convenues avec le représentant du client. Le fournisseur doit vérifier que la documentation est complète et correcte et, le cas échéant, demander au client les informations complémentaires nécessaires. Il est tenu d'exécuter la livraison conformément à toutes les données techniques communiquées, y compris les plans, les spécifications, les exigences relatives aux processus, les instructions de travail ainsi que toutes les autres exigence mentionnées dans la commande ou le contrat. En cas de constatation d'ambiguïtés, de contradictions ou des données manquantes, le fournisseur doit en informer immédiatement le donneur d'ordre et de demander une clarification écrite avant le debut de l'exécution.

Le fournisseur est tenu d'utiliser exclusivement des produits, services, processus, technologies et équipements approuvés par l'organisation ou le client. Toute modification de l'état approuvé doit être préalablement notifiée et soumise à l'approbation de l'organisation ou du client.
La libération du produit ou du service ne peut être effectuée qu'après satisfaction de l'ensemble des exigences définies et réalisation des contrôles et validations requis.

Le client est en droit de réceptionner et d'inspecter les produits finis livrés directement chez le fournisseur, si cela a été convenu lors de la commande.

En cas de défauts de qualité ou de défaillances du système du fournisseur, le client est en droit de vérifier sur place le respect de ses exigences. Selon les circonstances, cette vérification peut prendre la forme d'une consultation technique.

Le client, l'organisation ainsi que les autorités de contrôle compétentes sont habilités à réaliser chez le fournisseur des audits du système de management, des processus ou des produits. La date de l'audit doit être convenue entre les parties dans un délai raisonnable, sauf dispositions contractuelles ou réglementaires contraires.

3 Relations entre les prestataires externes et l'organisation – interlocuteurs

CHR SK attend de ses fournisseurs qu'ils désignent des interlocuteurs responsables dans les domaines de la logistique, des ventes et de la qualité. L'objectif est de garantir que toute question liée au projet concerné, à la commande, à la livraison, à la qualité des produits, aux réclamations et à la gestion des modifications soit traitée avec précision et dans les meilleurs délais par une personne expressément désignée à cet effet.

Les interlocuteurs doivent être désignés dès la phase de soumission de l'offre. Leurs coordonnées sont enregistrées dans le système ERP du client sous le numéro du fournisseur. Le fournisseur est tenu d'informer immédiatement CHR SK de tout changement d'interlocuteur ou de coordonnées.

4 Compétences et qualifications du personnel

Le fournisseur est tenu de s'assurer que les personnes qui réalisent des activités susceptibles d'influer sur la conformité d'un produit ou d'un service aux exigences, notamment les activités liées aux procédés

spéciaux (par exemple les contrôles non destructifs, le soudage, la peinture, le traitement thermique, etc.), possèdent les compétences requises et disposent des qualifications, formations, certificats ou habilitations nécessaires conformément aux exigences techniques, spécifiques au client, légales et normatives. À la demande de l'organisation, le fournisseur doit présenter des informations documentées attestant la qualification et la compétence du personnel concerné ainsi que la validité de ses habilitations.

5 Sensibilisation du personnel

Le fournisseur veille à ce que tous les membres du personnel aient conscience de leur contribution à la qualité des produits ou des services. Ils doivent comprendre l'importance de leur travail pour la sécurité du produit pendant toute sa durée d'utilisation. Le fournisseur doit promouvoir et encourager un comportement éthique, l'intégrité, la transparence, le respect des exigences légales et réglementaires, ainsi que le signalement de tout cas de comportement contraire à l'éthique.

6 Droit d'accès

CHR SK, le client, le représentant de l'assurance qualité gouvernementale (GQAR) ainsi que les autorités de contrôle compétentes sont habilités, aux fins d'audits, d'inspections, de vérifications ou de contrôles gouvernementaux de l'assurance qualité, à accéder aux locaux du fournisseur ainsi qu'aux processus, équipements, produits et informations documentées pertinents. Cette exigence s'applique à tous les niveaux de la chaîne d'approvisionnement, y compris aux sous-fournisseurs.

7 Exigences relatives au système de management de la qualité et à la gestion des modifications

Le fournisseur est tenu de maintenir un système de management de la qualité approprié, de faire appel aux sous-fournisseurs et aux ressources de processus désignés ou approuvés par le client, d'empêcher l'utilisation de pièces contrefaites ou imitées et de transmettre à ses sous-fournisseurs toutes les exigences pertinentes, y compris celles du client.

Le fournisseur est également tenu d'informer immédiatement l'entreprise de toute modification prévue ou déjà mise en œuvre concernant les processus, les produits, les services, les sites de production ou les sous-fournisseurs et lorsque cela est requis, d'obtenir son approbation préalable. Il doit également informer l'entreprise de toute mise au rebut, cessation de production ou élimination prévue de produits, matériaux, processus ou services, et obtenir son approbation. À la demande de l'entreprise, le fournisseur doit fournir des échantillons aux fins d'approbation, de vérification, d'examen ou d'audit, et conserver les enregistrements et la documentation correspondants pendant les durées de conservation prescrites.

Le fournisseur est tenu de faire appel aux prestataires externes désignés ou approuvés par le client ou par CHR SK lorsque cette exigence figure dans la commande, la documentation du client ou la spécification technique.

8 Gestion et suivi des performances des prestataires externes

Les performances des fournisseurs sont régulièrement suivies et évaluées par CHR SK conformément à son processus interne d'évaluation des fournisseurs. Cette évaluation porte sur la qualité des livraisons, le respect des délais, les résultats des réclamations et des audits ainsi que la capacité à satisfaire aux exigences définies. Les résultats de l'évaluation peuvent influer sur l'approbation du fournisseur pour de futures collaborations.

9 Conditions préalables et mesures de base

Avant de transmettre une commande ou des exigences contractuelles à un prestataire externe, CHR SK est tenue de vérifier que toutes les exigences sont appropriées, complètes et sans ambiguïté.

9.1 Documentation technique

Les exigences de qualité à respecter figurent dans la documentation technique, par exemple les plans, les spécifications des matériaux, les instructions de livraison des produits et les conditions de livraison. Le client fournit toujours au fournisseur la documentation technique la plus récente, sous forme imprimée ou électronique. Le fournisseur veille à ce que la fabrication et le contrôle soient réalisés conformément à la documentation qui lui a été fournie et convenue d'un commun accord.

9.2 Gestion de la conception et du développement

Le fournisseur responsable de la conception et du développement du produit ou du service doit veiller à ce que ceux-ci soient pilotés, vérifiés, validés et approuvés conformément aux exigences applicables.

9.3 Management de la configuration

Le fournisseur est tenu d'assurer le management de la configuration du produit. Celui-ci comprend l'identification, l'enregistrement, le suivi et l'approbation des modifications apportées à la documentation technique, aux matériaux, aux composants et aux processus.

9.4 Exigences particulières, pièces critiques ou caractéristiques clés

Le fournisseur doit veiller à ce que toutes les exigences particulières, pièces critiques et caractéristiques clés définies par l'organisation ou le client soient identifiées, maîtrisées et respectées.

9.5 Évaluation et confirmation de la faisabilité de fabrication

Avant de confirmer la commande, le fournisseur doit vérifier s'il est possible d'assurer une fabrication fiable répondant à tous les paramètres de qualité requis, dans le respect des exigences du client et compte tenu de ses propres sites de production ou d'éventuels sites de production externes supplémentaires. S'il constate qu'il ne peut pas respecter les paramètres de qualité requis, il doit convenir avec le client de la suite à donner. Afin de confirmer la faisabilité d'une fabrication conforme aux exigences de qualité et aux délais, une confirmation de commande doit être adressée par écrit ou par voie électronique au responsable des achats du client.

9.6 Management des risques

Le fournisseur est tenu d'identifier, d'évaluer et de maîtriser les risques susceptibles d'influer sur la qualité, le délai de livraison ou la conformité du produit. À la demande de l'organisation, il doit lui présenter les mesures prises.

9.7 Processus de contrôle chez le fournisseur

Avant le début de la production, le fournisseur doit définir les mesures nécessaires à la surveillance, au contrôle, aux essais et à la vérification du produit et du processus de fabrication, et assurer la traçabilité du processus de fabrication.

9.8 Activités de vérification et de validation

CHR SK, ses clients et les autorités de contrôle compétentes se réservent le droit de réaliser chez le fournisseur les activités de vérification et de validation nécessaires pour confirmer la conformité des produits, des services et des processus aux exigences définies. Ces activités peuvent comprendre des audits du système de management de la qualité, des audits de processus, des contrôles de produits, des inspections de premier article (FAI), des vérifications documentaires, la validation de procédés spéciaux ainsi que la participation aux essais, aux contrôles et à la réception des produits. Le fournisseur est tenu d'apporter une coopération appropriée et de permettre l'accès aux locaux et équipements concernés ainsi qu'aux informations documentées pertinentes.

9.9 Conservation des données qualité

Le fournisseur est responsable de la compilation, de la tenue à jour et de l'archivage de la documentation relative aux activités d'inspection courantes. À la demande de CHR SK, il est tenu d'en permettre l'accès aux représentants de CHR SK.

9.10 Mesures à prendre par le fournisseur en cas de défaut

Si un défaut du produit ou de la prestation est détecté pendant la production, le processus de production doit être immédiatement interrompu et des actions correctives doivent être mises en œuvre.

9.10.1 Autorisation de dérogation

En cas de dérogation à la spécification du produit (plan, conditions techniques de livraison, matériau, propriétés du matériau, etc.), le fournisseur doit demander l'autorisation du client avant la livraison des produits. L'accord écrit du client doit être obtenu auprès de l'interlocuteur indiqué dans la commande.
Le client peut accorder cette dérogation sous une forme libre, par exemple en apposant une annotation manuscrite sur le plan et en l'envoyant au fournisseur par courrier électronique. L'accord du client relatif à la dérogation doit être joint aux bons de livraison (copie du courrier électronique).

9.11 Emballage et marquage

Le fournisseur est responsable de la protection de ses produits au moyen d'un emballage approprié. Lors de la livraison, les emballages et les produits doivent être marqués conformément aux accords conclus avec le client et aux règles d'emballage de celui-ci.
Le bon de livraison et les unités d'emballage (colis complets ou emballages individuels) doivent comporter au minimum les indications suivantes :

- le numéro de commande ;
- la quantité et l'unité de mesure ;
- les plans correspondants joints à chaque colis ;
- en cas de livraison liée à une réclamation, le numéro de réclamation.

Le cas échéant, les informations supplémentaires suivantes doivent être jointes :

- une copie de l'autorisation spéciale accordée par le client (conformément au chapitre 3.5.1) ;
- une indication signalant une livraison partielle ou le reliquat d'une livraison.

Les documents suivants doivent être inclus s'ils sont demandés dans la commande :

- les rapports de mesure ;
- les certificats matière ;
- les certificats d'étalonnage des appareils de mesure utilisés lors du contrôle.

Les matériaux, les produits semi-finis, les pièces et les produits finis doivent être clairement identifiés et stockés de façon à éviter toute confusion et à garantir leur traçabilité.

9.11.1 Documentation

Le fournisseur est tenu de joindre les plans correspondants aux pièces afin que les produits puissent être identifiés sans ambiguïté.

Il est également tenu de fournir des rapports de mesure lorsque ceux-ci sont spécifiés dans les documents de commande. Le rapport de mesure doit être établi dans un format fournissant des informations claires sur les valeurs des paramètres contrôlés des pièces livrées.

Lorsque la commande ou le contrat l'exige, le fournisseur est tenu de joindre à la livraison un certificat de conformité (Certificate of Conformity).

9.12 Moyens de contrôle et de mesure – étalonnage

Le fournisseur doit disposer de moyens de contrôle et de mesure permettant de vérifier tous les paramètres de qualité convenus contractuellement. Il est tenu d'utiliser uniquement des instruments de mesure et de contrôle vérifiés et étalonnés. L'étalonnage doit être documenté et la date du prochain étalonnage doit être clairement indiquée sur l'appareil.

Tous les instruments de mesure universels, y compris les instruments électriques et pneumatiques, ainsi que les dispositifs fixes de contrôle et de mesure, doivent être étalonnés conformément à un plan d'étalonnage. Les intervalles d'étalonnage dépendent du type d'appareil et de son utilisation prévue.

9.13 Contrôle des produits et services contractuels livrés

Le fournisseur est responsable de la livraison des produits et services contractuels commandés conformément à la spécification. Lors du contrôle à réception chez le client, les marchandises livrées font en principe l'objet d'un contrôle de quantité et de qualité ainsi que d'une vérification des dommages liés au transport ou à l'emballage. Tout défaut constaté doit être immédiatement signalé au fournisseur. À défaut, le client doit contrôler le produit livré conformément à ses instructions internes et informer immédiatement le fournisseur par écrit s'il constate une non-conformité.

9.14 Traitement des réclamations par le fournisseur

Si une non-conformité de qualité est constatée lors d'une livraison à CHR SK, celle-ci en informe immédiatement le fournisseur.

La notification officielle prend la forme de l'envoi d'un « rapport de réclamation » dûment rempli (annexe – constat de contrôle) ou d'un rapport 8D.

Le fournisseur confirme par écrit la réception du rapport de réclamation ou du rapport 8D dans un délai de trois jours ouvrables.

Le fournisseur répond à CHR SK exclusivement au moyen d'un rapport de réclamation ou d'un rapport 8D dûment rempli.

Les modalités des actions correctives sont convenues entre CHR SK et le fournisseur.
Si des produits défectueux ne sont détectés qu'après leur livraison au client, ils sont retournés aux frais du fournisseur après accord préalable sur la date. Selon les circonstances, le fournisseur doit fournir immédiatement et gratuitement les produits de remplacement nécessaires ou prendre en charge les frais de réparation.

Si les délais de livraison ou d'autres circonstances rendent une réparation immédiate nécessaire, le client se réserve le droit de faire réparer les produits par CHR SK et de facturer les frais correspondants au fournisseur.

9.15 Fiabilité de l'approvisionnement

Le fournisseur est tenu de respecter et de contrôler les quantités, la qualité et les délais convenus. S'il constate qu'il ne pourra pas livrer la quantité commandée à la date convenue, dans la qualité requise ou dans la quantité requise, il doit en informer immédiatement l'interlocuteur indiqué dans la commande. Les écarts par rapport aux délais et aux quantités convenus sont également pris en compte dans l'évaluation des fournisseurs et constituent un critère important pour le client lors de l'attribution de nouvelles commandes.