

«АДЕО»

**Руководство по качеству для
Поставщика**

ПРЕДИСЛОВИЕ

Конфиденциальность / Требования / Создание стоимости

Качество – Индекс удовлетворенности покупателей – неременная основа **Доверия**, которое мы ежедневно строим в отношениях с нашими Клиентами, нашей командой и нашими партнерами. Оно является основным компонентом **Создания нами стоимости** по той причине, что выступает в качестве решающего вектора **Удовлетворенности наших Клиентов** и, более того, необходимым условием нашей «Полезности».

Упомянутое доверие основывается на общем видении, удовлетворенности Клиентов, нашей ответственности и нашего влияния как ведущих участников рынка.

Такое доверие не предписывается законодательно; оно строится, развивается и демонстрируется в процессе исполнения ежедневных обязательств. Таким образом, именно на основании **четких и совместно определенных требований** мы выводим на рынок и предлагаем жителям всего мира безопасные, соответствующие требованиям товары, приспособленные под их потребности в каждом сегменте и на каждом рынке.

«АДЕО» и ее поставщики-партнеры неразрывно связаны обязательством выполнения требований.

Вот почему «АДЕО» делает **Качество** основным фактором развития отношений с Поставщиком и считает его сильным **сближающим** фактором для становления стабильных и морально устойчивых отношений на основании взаимного доверия.

Удовлетворенность клиентов ADEOSERVICES/BU, таким образом, зависит от **контролируемого Качества, демонстрируемого** Товарами, поставленными «АДЕО» ее Поставщиками в соответствии с регулирующими и нормативными требованиями, спецификациями и обязательствами, изложенными в Кодексе поведения при ответственном совершении покупки.

Настоящее Руководство по качеству для Поставщика определяет принципы Гарантии качества в процессе исполнения обязательных требований и процедур «АДЕО» касательно качества (применимы ко всем видам деятельности «АДЕО») и таким образом проясняет все положения, которые вы согласны соблюдать в ходе наших торговых отношений.

(подпись)

Руководитель по качеству «Адео»
Жульен Ледин

НАШИ ЦЕЛЕВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА

КОНТРОЛЬ СООТВЕТСТВИЯ СТАНДАРТАМ	Временные рамки для предоставления доказательств соблюдения требований < 48 часов 0 фактов несоблюдения регулирующей требований Самопроверка > 90% фактов ПРОХОЖДЕНИЯ Инспекции с первого раза > 95% ПРОХОЖДЕНИЙ с первого раза 100% материалов из древесины из надежных источников
НЕСООТВЕТСТВИЕ	0 несоответствий требованиям безопасности 0 нетерпимость повторяющихся фактов несоответствия 8 Д для исправления любого факта несоответствия
УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ КЛИЕНТОВ	Наши товары оцениваются на 4 звезды и на них написано 10 отзывов клиентов Процент возврата во время послепродажного обслуживания < 3%
КВАЛИФИКАЦИЯ ПОСТАВЩИКА	Отсутствие принципиального несоответствия по результатам проверки общественной деятельности и качества В ходе проверки был представлен план работ по каждому обнаруженному несоответствию

ОПРЕДЕЛЕНИЯ

В основе Руководства «АДЕО» по качеству для Поставщика лежат следующие определения:

- **Поставщик:** поставщик означает поставщика любого типа коммерческих продуктов 1 уровня (импортер, коммерсант, производитель)
- **MDH** или **Marque des Habitants**, иными словами «Товары, продаваемые под частной маркой», – товары, которые производятся и продаются под наименованием и/или маркой, устанавливаемой «АДЕО». Наименование Частной марки может быть нанесено непосредственно на Товар, и/или на его обертку, и/или упаковку, и/или дополнительную упаковку.
- **Товары = Контрактная продукция** включает в себя товары, на которые «АДЕО» может размещать заказы у Поставщика, указанные в форме заказа и/или в Особых положениях и условиях, согласуемых Сторонами. Контрактная продукция включает в себя и Товары, и аксессуары к ним.
- **Определение правовых статусов:**

ДИСТРИБЬЮТОР	ИМПОРТЕР	ПРОИЗВОДИТЕЛЬ
Компания «АДЕО» имеет статус дистрибьютора в отношении товаров, марки которых принадлежат поставщику, если поставщик находится на рынке распространения товаров. Например: Товар международной марки из Италии распространяется во Франции.	Компания «АДЕО» является импортером, когда ей поставляют товар марки поставщика, который находится за пределами рынка распространения товаров. Например: Товар международной марки, импортированный из Азии, распространяется во Франции.	Компания «АДЕО» имеет статус Производителя, когда она распространяет товары MDH.

Модель принципов требований к качеству с учетом рисков, связанных с продуктом, и правового статуса.

Риск, связанный с товаром	Правовой статус		
	Производитель	Импортер	Дистрибьютор
Принципиальный			
Основной			
Незначительный			

Подкрепленный		Сертификация Товара (сбор документов и выполнение испытаний), выполнение самопроверок, классификация фабрик для контроля производства...	Соблюдение принципов «АДЕО» по ответственному развитию (древесина, социальные условия и т. д.)
Стандартный		Сбор подтверждающих документов, выполнение самопроверок, классификация фабрик, контроль производства...	
Основной		Сбор подтверждающих документов (предназначенных для конечного потребителя)...	

А. ОРГАНИЗАЦИЯ КАЧЕСТВА У ПОСТАВЩИКА

Для целей соблюдения положений по гарантии качества «АДЕО» Поставщик обязуется разработать систему управления качеством в своей компании.

Под системой управления качеством мы подразумеваем необходимые меры для достижения и поддержания безопасности, соответствия товаров и соблюдения требований «АДЕО» по качеству:

Поставщик обязуется принять надежные Положения по качеству, определяющие то, как его подход к гарантии качества вписывается в общую стратегию компании. Именно через такие положения по качеству рассматриваются обязательства руководства. Они должны быть ориентированы на удовлетворенность клиентов и постоянное совершенствование.

Внедрение подхода к гарантии качества – глобальный коммерческий проект, в котором участвует весь персонал. Таким образом, необходимо определить **организацию качества**. На основании всего сказанного, необходимо назначить Руководителя отдела контроля качества в качестве контактного лица для руководства действиями по качеству и обмена данными с «АДЕО» и компаниями, входящими в ее состав. Контактная информация Руководителя отдела контроля качества передается путем подписания поставщиком на Портале «АДЕО» для Поставщиков Контракта о гарантии качества Поставщиком.

В качестве основы надежной организации качества необходима основательная **документальная система**, которая позволит поставщику оформить такую организацию и свои процессы для успешного внедрения системы управления качеством. Такая документальная архитектура основана на описании коммерческого процесса, а также наборе процедур и указаний, которые обязательны к исполнению. Упомянутые процессы и требования должны быть известны сотрудникам для гарантии их применения в процессе производства.

Таким образом, организация Поставщика гарантирует безопасность и соответствие товаров, а также ведение контроля над процессом производства с точки зрения стабильности и эффективности.



Особое внимание нужно обратить на оценку упомянутых мер в процессе квалификации фабрик нашими аудиторами по качеству (см. Главу «Квалификация фабрик»).

В. СООТВЕТСТВИЕ ТОВАРОВ

Требования:

- Соответствие товаров требованиям является необходимым условием их рассмотрения и вывода на рынок
- Поставщик изучает нормативные требования, применимые к его товарам в стране, где они выводятся на рынок
- Доказательство соответствия доступно для ознакомления и предоставляется по запросу, направляемому «АДЕО» или компаниям, входящим в ее состав

Под соответствием товаров требованиям «АДЕО» понимает соблюдение всех 3 неразрывно связанных компонентов:

Соблюдение условий безопасности и законодательных положений

- Всех положений и нормативных требований страны вывода на рынок, применимых к товарам.

Соблюдение наших спецификаций

- Соблюдение спецификаций и технических спецификаций, составленных компаниями «АДЕО»

Соблюдение наших положений по ответственному развитию

- Всех принципов по ответственному развитию, определенных «АДЕО» и компаниями, входящими в ее состав, в качестве положений по древесине, вредным веществам и социальной квалификации Поставщиков, уменьшению упаковки и т. д.

Упомянутые требования применимы ко всем товарам, рассматриваемым нами, вне зависимости от правового статуса, в котором действует «АДЕО» и компании, входящие в ее состав.

В случае нарушения обязательств по безопасности и соответствию «АДЕО» и компании, входящие в ее состав, используют меры воздействия, разработанные на случай несоответствия. (См. меры воздействия на случай несоответствия)

1. Использование Системы управления качеством

Требования:

- «АДЕО» и компании, входящие в ее состав, разрабатывают информационную систему, посвященную управлению качеством: СУК [Система управления качеством]
- Поставщик обязан использовать СУК для того, чтобы сообщать и передавать доказательства соответствия*

Для гарантии соответствия товаров «АДЕО» и компании, входящие в ее состав, используют специальную информационную систему.

СУК позволяет определять следующие параметры по каждому товару:

- уровень критичности товара,
- правовой статус,
- необходимые документы и доказательства соответствия.

Система направляет поставщику уведомления и позволяет ему загрузить все необходимые доказательства соответствия.

Таким образом, использование поставщиком СУК является необходимым и обязательным условием рассмотрения товаров сразу после того, как экономический субъект установит СУК.

Целесообразность:

1. В случае рассмотрения одного или нескольких товаров поставщик один раз в день получает уведомление с запросом о загрузке всех доказательств соответствия, необходимых для каждого товара.
2. В зависимости от правового статуса, уровней риска, связанного с товаром, и требований, устанавливаемых «АДЕО» и компаниями, входящими в ее состав, доказательства подвергаются

- анализу и подтверждаются (либо на внутреннем уровне, либо при помощи поставщиков услуг).
3. Если соответствие подтверждается, товар можно продавать.
 4. Если соответствие не подтверждается, товар продавать нельзя.

2. Комплект по соответствию

Требования:

- Сбор (хранение/подтверждение) элементов соответствия является необходимым условием рассмотрения товаров и вывода их на рынок
- Поставщик предоставляет необходимые типичные образцы контрактной продукции для целей проведения дополнительных испытаний и демонстрации безопасности и соответствия товаров требованиям

Для установления соответствия товаров «АДЕО» и компании, входящие в ее состав, ссылаются на требования в отношении правового статуса, и в каждом конкретном случае соответствие товаров гарантируется передачей поставщиком комплекта по соответствию касательно контрактной продукции. Он включает в себя, в частности, все доказательства, которые демонстрируют безопасность и соответствие контрактной продукции.

Уровень собранных доказательств соответствия может быть разным в зависимости от правового статуса, в котором действует «АДЕО» и компании, входящие в ее состав, а также от уровня критичности товара:

Пример различных мер воздействия, исходя из Уровня критичности и Уровня ответственности

ПРАВИЛА УПРАВЛЕНИЯ		Критический уровень	Правовой статус = ПРОИЗВОДИТЕЛЬ	Правовой статус = ИМПОРТЕР	Правовой статус = ОТВЕТСТВЕННЫЙ ЗА ПЕРВЫЙ ВЫВОД НА РЫНОК	Правовой статус = ДИСТРИБЬЮТОР	
Комплект по соответствию	Нормативный	ДЕКЛАРАЦИЯ СООТВЕТСТВИЯ (ЕС, Дата производства, декларация FDS)	критически				
			значительн				
			незначительн				
	Технический	ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ (сертификат, протокол испытаний...)	критически				
			значительн				
			незначительн				
	Технический	УПАКОВКА, ИНСТРУКЦИИ И НОРМАТИВНАЯ МАРКИРОВКА (НТД, маркировка...)	критически				
			значительн				
			незначительн				
Технический	АНАЛИЗ РИСКА	критически					
		значительн					
		незначительн					
Технический	ТЕХНИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКТ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО УРОВНЯ (Ведомость материалов, прослеживаемость...)	критически					
		значительн					
		незначительн					
Технический	ТЕХНИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКТ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО УРОВНЯ (План проверки / План самопроверки и внутренний вид)	критически					
		значительн					
		незначительн					

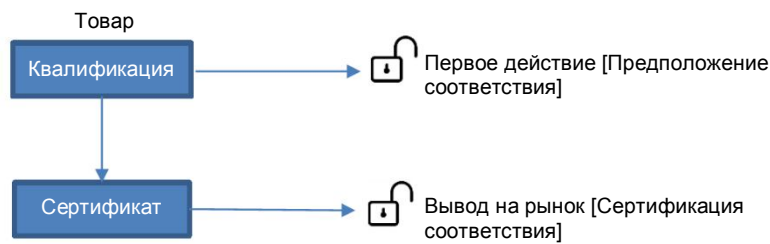
■	Обязательно и должно быть подтверждено	■	Обязательно без	■	По запросу
------------------------------------	--	---------------------------------------	-----------------	--------------------------------------	------------

Полный комплект данных документов представляет собой КТД, или Комплект технической документации.

Такой комплект должен быть подтвержден «АДЕО» или командами по контролю качества компаний, входящих в ее состав.

Упомянутые команды вправе полагаться на экспертизу сторонних лабораторий при подтверждении комплекта для сертификации.

В случае с товарами (которые определяют статус Производителя или Импортера) комплект Поставщика для сертификации может пополниться дополнительными испытаниями и прочими доказательствами, полученными на основании типичных образцов контрактной продукции, в качестве основания для предположения или сертификации соответствия Контрактной продукции. У Поставщика могут быть запрошены несколько образцов



3. Эталонный образец

Требование:

- По запросу команд «АДЕО» поставщик предоставляет Эталонный образец
- Подтверждение Эталонного образца «АДЕО», компаниями, входящими в ее состав, и поставщиком является обязательным требованием для запуска серийного производства товаров МДН

Эталонный образец представляет собой готовый продукт (готовый продукт с аксессуарами к нему и программным обеспечением, печатной упаковкой, печатной маркировкой, напечатанным руководством для пользователя, упаковочным материалом), выпускаемый как результат процесса производства готового товара (ПРИ ЗАВЕРШЕНИИ ПРОЦЕССА) и готового инструмента (ЗАВЕРШЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВА ИНСТРУМЕНТА).

Он соответствует окончательному варианту разработанного товара и является точным воспроизведением товара, который будет поставляться как стандарт и являться контрактной продукцией.

Будучи поистине важным проектом, процесс подтверждения Эталонного образца завершает стадию разработки товара:




Эталонный образец подтверждается поставщиком, «АДЕО» и компаниями, входящими в ее состав, являясь сигналом к старту серийного производства.

У Эталонного образца есть множество задач:

- Подтвердить разработанный товар
- Выступить в качестве контрольного образца в случае проверки
- Завершить сертификацию товара

Количество Эталонных образцов, необходимых для подтверждения на этом этапе, определяется командами по контролю качества с учетом требований сертификации.

	Руководство «АДЕО» по качеству для Поставщика	QUA_CORP_SOUR_R_1.0.1
		Версия: 1 Страница 9/20

Упомянутые образцы хранятся у поставщика по возможности на производственном объекте, а также у «АДЕО».

Каждый Эталонный образец должен иметь опознавательную маркировку (Приложение I). Такая маркировка не должна отделяться от товара. В случае ее повреждения или необходимости обновления необходимо уведомить «АДЕО». Заменяющая этикетка подтверждается в соответствии с условиями, устанавливаемыми командами по контролю качества «АДЕО».

4. Прослеживаемость

Требования:

- *Поставщик применяет систему прослеживаемости товаров, специально подобранную и эффективную для товара (происхождение и состав) и своей цепочки поставок*
- *Возможность прослеживаемости должна сохранять свою силу во время перевозки, хранения и использования товара*

Прослеживаемость имеет в своем основании все принятые меры для получения необходимой информации о составе Товара, а также для отслеживания его во время процесса производства и через всю цепочку сбыта до момента его получения конечным потребителем.

Установление эффективной системы отслеживания позволяет отследить и установить некачественные компоненты/товары/партии в случае несоответствия требованиям.

Процедуру прослеживаемости необходимо изучить таким образом, чтобы гарантировать установление и прослеживаемость товара.

Поставщик обязан предоставить информацию по принятой им процедуре прослеживаемости «АДЕО» и компаниям, входящим в ее состав, по запросу для получения всей необходимой информации по каждому этапу производства Товара:

- происхождение товара,
- его предназначение,
- его состав,
- партнеры с момента его производства до начала распространения,
- произведенная партия и количество частей.

Поставщик обязан предоставить «АДЕО» и компаниям, входящим в ее состав, все элементы прослеживаемости, которые указывают на:

- определение прослеживаемости,
- выражение прослеживаемости,
- определение произведенной партии,
- место прослеживаемости товара и упаковки,
- ключи для понимания прослеживаемости (объяснение характера прослеживаемости).

Кроме того, Поставщик обязуется гарантировать, что возможность установления упакованных товаров сохраняется и в процессе перевозки и хранения, а также во время их использования клиентом.

5. Автоматический контроль

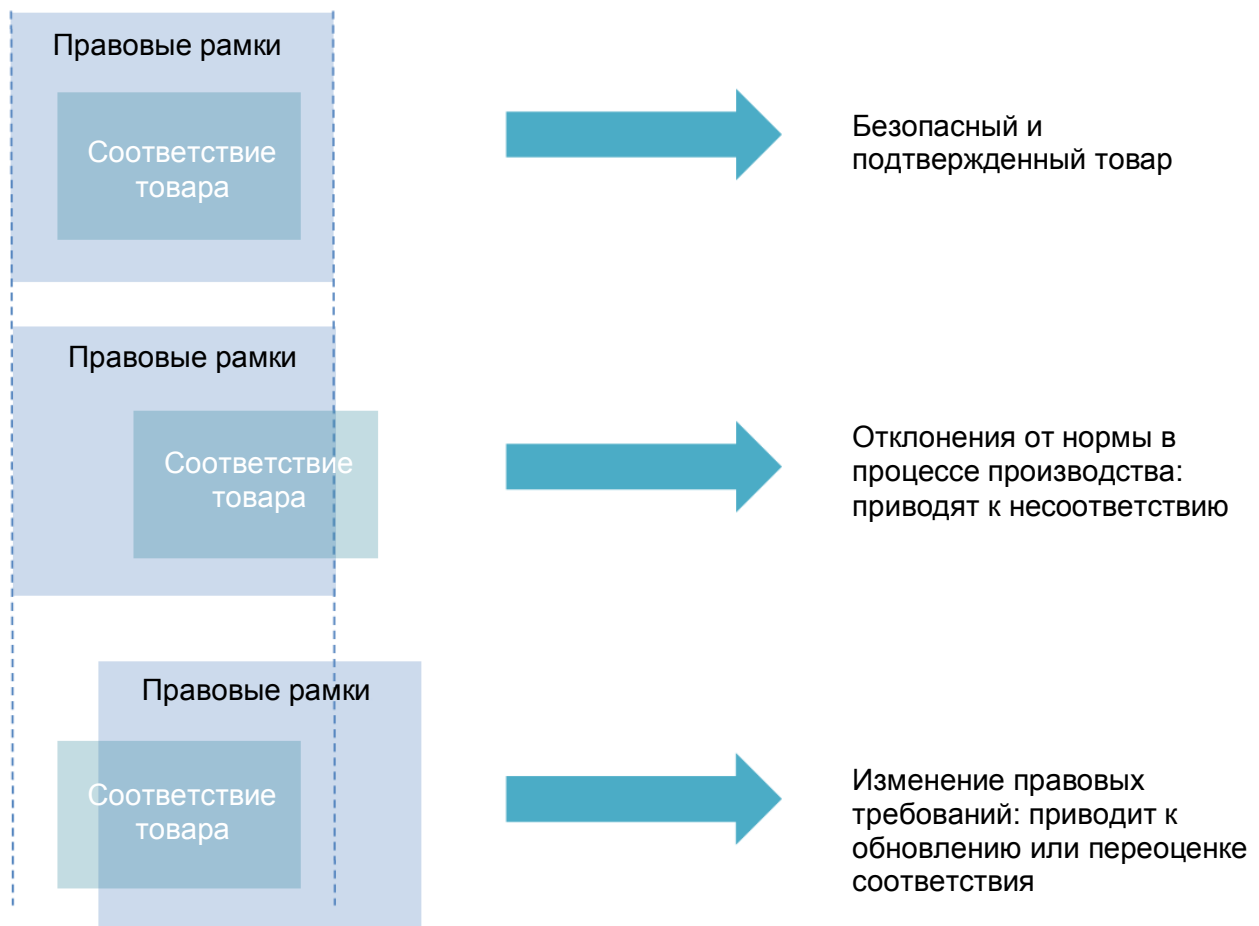
Требования:

- Поставщик реализует план контроля для гарантии стабильности своего процесса производства
- «АДЕО» и компании, входящие в ее состав, оставляют за собой право проводить кампании

Автоматический контроль заключается в испытаниях на безопасность и/или функциональных испытаниях, которые позволяют подтвердить соответствие и безопасность товара на всем протяжении цикла его вывода на рынок.

Автоматический контроль проводится на образцах, взятых в магазинах и/или со складов.

Можно выделить 2 причины, которые влияют на соответствие товара требованиям с течением времени: отклонения от нормы в процессе производства и изменение нормативных и правовых требований:



В случае обнаружения несоответствия в ходе упомянутых кампаний автоматического контроля «АДЕО» применяет процедуры воздействия, разработанные на случай несоответствия (см. меры воздействия на случай несоответствия).

С. КВАЛИФИКАЦИЯ ФАБРИК

Требования:

- *Поставщик использует систему квалификации собственных фабрик и/или субподрядчиков*
- *Квалификация поставщиков/фабрик наших поставщиков является обязательным требованием для установления и поддержания торговых отношений с «АДЕО»*
- *«АДЕО» запускает процесс, измененный в соответствии с правовым статусом «АДЕО»*

Управление качеством на производственных объектах зависит от качества поставленных товаров и определяет уровень удовлетворенности наших клиентов. Именно поэтому мы считаем квалификацию фабрик основным фактором, способствующим построению доверительных отношений с нашими поставщиками, а также с нашими клиентами.

Более, чем когда-либо наша полезность жителям всего мира приводит к тому, что мы ставим наше воздействие на общественную жизнь и окружающую среду в основу любых наших действий. Именно поэтому мы расширяем наши требования в разделах об уважении работников и окружающей среды.

Данная квалификация может быть проведена на двух уровнях в зависимости от правового статуса «АДЕО»:

1. **самооценка**
2. **и выездные проверки**

Правовой статус	Проверки фабрик	Самооценка поставщика	Самооценка фабрики
Дистрибьютор	Дополнительно	Обязательно	Дополнительно
Импортер	Обязательно	Дополнительно	Дополнительно
Производитель	Обязательно	Дополнительно	Дополнительно

Важное замечание: Напоминаем вам о том, что в рамках исполнения упомянутого действия поставщик несет обязательство абсолютной искренности. Любое нарушение такого обязательства может привести, в соответствии с положениями рамочного контракта, к незамедлительному принятию корректирующих мер или даже к расторжению контракта в зависимости от серьезности нарушений.

В отношении товаров, приобретенных и/или произведенных для «АДЕО» и присваивающих «АДЕО» статус производителя и импортера, поставщик соглашается предоставить нам подробную информацию обо всех своих фабриках:

- Наименование компании,
- Подробный адрес,
- Координаты GPS,
- Глобальный идентификационный номер,
- Количество сотрудников,
- Тип реализуемого производственного процесса (машинная обработка, сборка, производство и т. д.).

1. Самооценка

Анкета для проведения самооценки предоставляется всем поставщикам вне зависимости от правового статуса «АДЕО».

- Она является обязательной для заполнения, если «АДЕО» является Дистрибьютором.
- В случае если «АДЕО» имеет статус Производителя или Импортера, рекомендуем, в частности, подготовить выездные проверки. На самом деле, она включает в себя все необходимые требования, которые будут оценены в ходе проверки для присвоения квалификации.

Самопроверка включает в себя 2 компонента: качество, общественная деятельность. Экологический компонент находится в разработке. Каждый компонент оценивается отдельно.

	Квалифицирована		Квалифицирована с условием	Не квалифицирована	
Квалифицирована	A	B	C	D	
Общественная деятельность	A	B	C	D	E
Экологический компонент	В разработке				

Для получения квалификации поставщик/фабрика должны получить подтверждение по всем разделам.

Срок действия подтверждения: Настоящая самооценка действительна в течение 3 лет с ее первого получения командой по контролю качества «АДЕО».

2. Проверки

Проверки обязательны для рассмотрения поставщиков MDH и товаров, импортируемых «АДЕО» и компаниями, входящими в ее состав.

Они позволяют оценить систему качества Поставщика, его производственный потенциал и его соблюдение собственной политики соответствия требованиям, включая общественную деятельность и экологию. Проверки проводятся либо командами по контролю качества «АДЕО», либо передаются прошедшим квалификацию организациям по договору субподряда.

Характер проверок отличается в зависимости от сопутствующих факторов, при которых она проводится:

- **Первоначальные проверки:** представляют собой полные проверки, в ходе которых аудитор оценивает все критерии проверки. Они проводятся в составе действий по привлечению поставщиков и допускают или не допускают обращение к ним.
- **Отслеживающие проверки:** представляют собой оценку результатов реализации плана корректирующих действий и могут привести к изменению показателя. Могут быть как выездными, так и внешними, когда подтверждение приведения в соответствие удостоверяется очевидным и ясным доказательством, направляемым аудитором (применимо только для проверки по качеству).
- **Повторные проверки:** такие полные проверки гарантируют сохранение уровня квалификации фабрики, когда срок действия результатов прошлых проверок подходит к концу. Они также могут привести к изменению показателя.

Квалификация Поставщика и Фабрик проводится по 3 различным областям:

- **Качество**
- **Общественная деятельность**
- **Экологический компонент (в разработке)**

По завершении проверки вне зависимости от ее типа аудитор зачитывает свой отчет в присутствии поставщика. В таком отчете определяются области, где необходимо улучшение, позволяя поставщику принять план корректирующих действий. По завершении такой проверки поставщику присваивается показатель, о котором ему сообщают в течение 5 дней.

Срок действия подтверждения: Срок действия подтверждения, полученного после проверок, составляет 3 года с даты последней первоначальной или повторной проверки. Отслеживающая проверка не продляет срок действия проверки, корректировку которой она отслеживает.

Например:

- Первоначальная проверка: 28.06.2017
- Отслеживающая проверка: 11.08.2017
- Окончание срока действия подтверждения: 27.06.2020

Рейтинги и квалификационный статус:

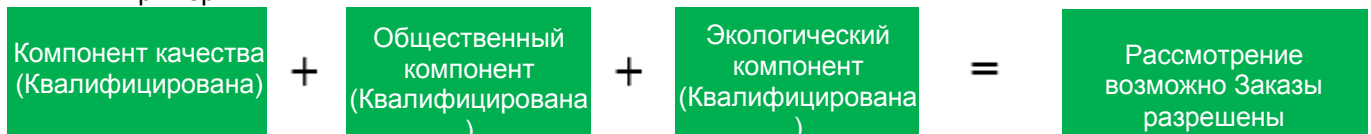
- **Квалифицирована:** Фабрика отвечает минимальным квалификационным критериям, что позволяет ей создать/поддерживать торговые отношения с «АДЕО»
- **Квалифицирована с условием:** Фабрика частично соблюдает требования «АДЕО». В данном случае от фабрики просят исполнения плана корректирующих действий, что позволит ей подтвердить статус «Квалифицирована»
- **Не квалифицирована:** Фабрика не отвечает требованиям и критериям «АДЕО» и не может создать или поддерживать торговые отношения с «АДЕО»

	Квалифицирована		Квалифицирована с условием	Не квалифицирована	
Квалифицирована	A	B	C	D	
Общественная деятельность	A	B	C	D	E
Экологический компонент	В разработке				

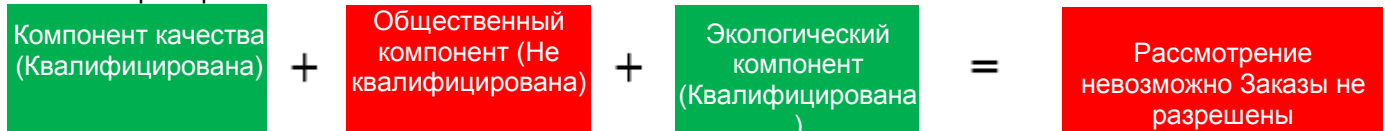
Для получения квалификации поставщик/фабрика должны соответствовать требованиям по всем

разделам. **Правила реагирования:**

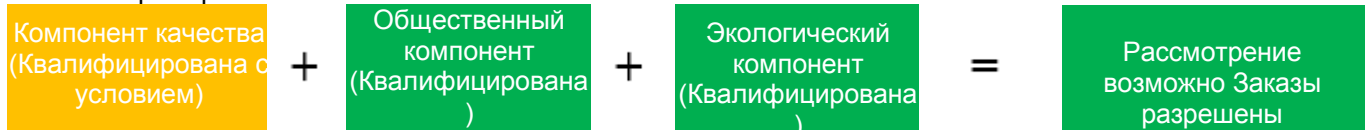
- Пример 1:



- Пример 2:



- Пример 3:



Показатель проверок определяет уровень квалификации поставщиков и фабрик. Существуют 3 уровня квалификации:

Квалифицирована

- Фабрика получает достаточные показатели по всем проведенным проверкам (см. Приложение II: квалификационные требования)
- Поставщика можно рассматривать
- Заказы на товар могут размещаться

Квалифицирована с условием

- Фабрика получает недостаточный показатель по меньшей мере по одной проверке
- Поставщика все еще можно рассматривать, но у него есть срок в 6 месяцев для реализации плана действий и получения подтверждения в ходе отслеживающей проверки
- По окончании указанного срока фабрика будет переведена в

Не квалифицирована

- Фабрика получает весьма неудовлетворительный показатель по меньшей мере по одной проверке
- Поставщика рассматривать нельзя
- Заказы на товар блокируются

2.1 Предмет Проверки по качеству

Проверка «АДЕО» по качеству – формальная, систематическая и независимая оценка, устанавливающая отклонения от внутренней системы стандартов, основанной на принципе ISO 9001.

Такой план проверки «АДЕО» по качеству охватывает разделы, существенные для управления качеством:

Организация качества

- Система управления качеством
- Документальная система
- Управление трудовыми ресурсами
- Внутренний контроль

Разработка продукта

- Процесс разработки продукта
- Индустриализация

Покупки и

- Руководство Поставщика
- Спецификации по составным частям и материалам
- Управление заказами клиентов и составление их графика

Сырье и составные части

- Приемочные проверки
- Установление
- Хранение
- Руководство несоответствием поставщика

Производство

- Организация мастерских
- Способы производства
- Изменение серий
- Проверки
- Руководство несоответствием требованиям
- Установление товаров
- Техническое обслуживание

Целесообразность:

1. **Проверка объявляется:** Дата проверки согласовывается поставщиком и аудитором в зависимости от загруженности каждой из сторон.
2. **Стандартный срок** Проверки по качеству составляет 1 день.
3. **Процедура проверки:** проверка происходит в присутствии Руководителя отдела контроля качества фабрики, а также всех лиц, ответственных за действия, охватываемые планом проверки. Указанные сотрудники обязаны предоставить все показатели по требованию аудитора для проведения оценки. Кроме того, присутствие директора объекта является обязательным на стартовом и завершающем совещаниях.

4. **Показатель** и аудиторское заключение направляются поставщику в течение 5 дней с момента окончания проверки.

2.2 Предмет Проверки Общественной деятельности

«АДЕО» является членом ICS, межотраслевой программы, посвященной улучшению социальных и экологических условий на производстве в ходе выполнения проверок общественной деятельности. Участники ICS объединили свои усилия, используют общие средства и делятся результатами проверок.

Проверка общественной деятельности основана на фундаментальных принципах прав человека, основных конвенциях и рекомендациях Международной организации труда, а также внутреннем и/или местном законодательстве. Она включает в себя следующие 9 сфер:



Подробная информация о содержании Проверки общественной деятельности представлена на веб-сайте ICS по следующей ссылке: <https://ics-asso.org/fr/documentation/>.

Целесообразность:

1. **Проверка является частично объявляемой:** Проверяющая компания информирует поставщика о временных рамках в 2 недели, в течение которых может быть проведена проверка. В этом случае аудитор устанавливает точный день проведения оценки, а фабрика не получает уведомления о дате.
2. **Стандартный срок** Проверки общественной деятельности зависит от количества сотрудников фабрики:

<150 сотрудников	151-500	501-1200	>1200
1 день	2 дня	3 дня	4 дня

3. **Процедура проверки:** Проверка проводится в присутствии сторон, а именно: Руководителей отдела контроля качества, отдела охраны труда, техники безопасности и защиты окружающей среды, а также Директора по персоналу фабрики, которые соглашаются предоставить все показатели по требованию аудитора для проведения оценки. Кроме того, присутствие директора объекта является обязательным на стартовом и завершающем совещаниях.
4. **Показатель:** Перечень фактов несоответствия и краткий отчет направляется поставщику в течение 5 рабочих дней с момента завершения проверки, однако для гарантии конфиденциальности аудиторское заключение не предоставляется поставщику в исходном виде.

2.3 Предмет экологической проверки

«АДЕО» является членом ICS, межотраслевой программы, посвященной улучшению социальных и экологических условий на производстве в ходе выполнения экологических проверок. Участники ICS объединили свои усилия, используют общие средства и делятся результатами проверок.

Задача экологической проверки – оценка соответствия и экологического подхода производственных объектов в контексте следующих 8 разделов:



Подробная информация о содержании экологической проверки представлена на веб-сайте ICS по следующей ссылке: <https://ics-asso.org/fr/documentation/>.

Целесообразность:

1. **Проверка объявляется:** Дата проверки согласовывается поставщиком и аудитором в зависимости от загруженности каждой из сторон.
2. **Стандартный срок** Экологическая проверка проводится от 1 до 3 дней в зависимости от объемов и оборудования фабрик.
3. **Процедура проверки:** проверка проводится в присутствии сторон, а именно: Руководителей отдела контроля качества, отдела охраны труда, техники безопасности и защиты окружающей среды, которые соглашаются предоставить все показатели по требованию аудитора для проведения оценки. Кроме того, присутствие директора объекта является обязательным на стартовом и завершающем совещаниях.
4. **Показатель** и аудиторское заключение направляются поставщику в течение 5 дней с момента окончания проверки.

D. Управление гарантией качества товара (установление срока для партий)

1. Последующая проверка продукции

Требования:

- *Поставщик реализует систему мониторинга продукции для целей контроля своего производственного процесса (стабильность и эффективность)*
- *Поставщик соглашается предоставить «АДЕО» и компаниям, входящим в ее состав, доказательства контроля производственного процесса по запросу последних*

Последующая проверка продукции нацелена на обеспечение того, чтобы товары, являющиеся результатом производственного процесса поставщика, соответствовали требованиям, а определяющие характеристики товара и производственного процесса находились под контролем. Последующая проверка продукции включает в себя совершение любых действий и проверок для оценки стабильности, надежности и эффективности производственного процесса.

Она может проводиться разными способами:

ВОПК (во время производственного контроля): Такая проверка включает в себя осуществление контроля качества до завершения производства. Такой контроль дает возможность удостовериться, что установленные параметры продукции соблюдены верно, и избежать определения недостатков после завершения процесса производства всей партии.

ППО (Проверка перед отгрузкой): Проверка перед отгрузкой – это проверка, проводимая по завершении производства, но перед поставкой. Она проводится методом статистической выборки. Такая проверка, проводимая на фабрике поставщика, состоит из визуального контроля, а также функциональных проверок.

ИПО (Испытания перед отгрузкой): ИПО проводится на товарах, отобранных во время ППО, и представляет собой серию лабораторных испытаний, проводимых на товаре с целью проверки того, что товар надлежащим образом отвечает основным статьям по безопасности и использованию.

Для товаров, предоставляющих «АДЕО» и компаниям, входящим в ее состав, правовой статус Производителя и/или Импортера, «АДЕО» оценивает план поставщика по мониторингу и добавляет в него дополнительные меры/ средства контроля/испытания для сертификации безопасности и соответствия товара после его производства.

«АДЕО» и компании, входящие в ее состав, оценивают результаты Поставщиков и Фабрик с точки зрения адаптации уровня контроля и мониторинга для уровня производительности и надежности системы контроля качества Поставщика и его Фабрик.

2. Управление модификациями товара/процесса

Требования:

- *Любая модификация Товара, являющегося MDN и/или импортированным товаром, является предметом Запроса на подтверждение в «АДЕО». Модификация может быть осуществлена только после подтверждения от «АДЕО»*
- *В случае изменения Производственного процесса поставщик обязан продемонстрировать контроль и стабильность соответствия требованиям*

В жизненном цикле товара может сложиться ситуация, когда поставщик намерен внести изменения в свои товары или способы производства. Причин может быть множество. Вот несколько примеров (неокончательный список):

Материал	<ul style="list-style-type: none">• Модификация материала/вещества по причине изменений в нормативной базе• Изменение материала с целью снижения себестоимости• Изменение состава, связанное с нехваткой сырьевых материалов• Изменение состава с целью повышения эксплуатационных характеристик товара
Способ	<ul style="list-style-type: none">• Рационализация производственного процесса в связи с началом «бережливого производства» на производственном объекте• Изменение одного или нескольких производственных параметров с целью снижения внутреннего несоответствия качеству.

Машинное оборудование	<ul style="list-style-type: none">Изменение производственного объекта в ответ на проблемы с производственными мощностямиОбновление формыЗамена машинного оборудования для увеличения производственных мощностей
Сотрудники	<ul style="list-style-type: none">Наем команды для дополнительной смены для увеличения производственного потенциала за неделюОбращение к менее квалифицированным работникам для рационализации производственных расходов

Любая модификация товара производится на основании запроса, подтвержденного «АДЕО». **Целесообразность:**

- Поставщик направляет запрос на модификацию товара MDH или импортированного товара на адрес Контактного лица по закупкам.
- «АДЕО» анализирует запрос и может затребовать предоставления нового образца модифицированного контрактного продукта для подтверждения и/или отказа от модификации для обновления сертификата и/или для его обновления.

В случае субподряда: В случае если поставщик обращается к новой фабрике для производства своей готовой продукции, такой фабрике необходимо пройти полный процесс квалификации в соответствии с процедурой, описанной в пункте «Квалификация фабрик».

3. Постоянное совершенствование

Требования:

- Поставщик запускает процесс разрешения и капитализации жалоб Клиента
- «АДЕО» и компании, входящие в ее состав, используют показатели возврата, возникающие во время послепродажного обслуживания, и отзывы о продукции как основу для определения производственных показателей предложенных товаров.

Основная задача Качества – это его призвание гарантировать высокий уровень удовлетворенности клиента во время пользования.

Постоянное совершенствование – добровольный и превентивный подход, целью которого является определение областей недовольства и предоставление планов эффективных и быстрых корректирующих действий.

В случае подтвержденного недовольства клиента (высокие показатели возвратов или отрицательные отзывы клиентов) «АДЕО» оставляет за собой право инициировать совместно с Поставщиком подход постоянного совершенствования, целью которого является товар, и/или его упаковка, и/или инструкции к нему, и/или производственный процесс. Данный подход гарантирует повышение удовлетворенности клиентов во время пользования.

Е. УПРАВЛЕНИЕ НЕСООТВЕТСТВИЕМ И КРИЗИСОМ

Несоответствие означает несоответствие или отклонение от стандарта, который может быть законодательным, регулятивным или нормативным требованием касательно безопасности и охраны труда или защиты потребителей и товаров.

Несоответствие также применимо к товарам, которые не отвечают требованиям, указанным в спецификациях, описанию и/или непригодны для предполагаемого пользования.

1. Руководство несоответствием требованиям

Требования:

- Необходимо незамедлительно направить уведомление «АДЕО» и компаниям, входящим в ее состав, в случае обнаружения несоответствия и возможного и/или подтвержденного риска для безопасности потребителей и сотрудников
- Поставщик соглашается провести анализ, нацеленный на установление основной причины дефекта, вне зависимости от того, является ли такой дефект результатом проектирования и/или производства
- «АДЕО» совершает все необходимые действия для гарантии безопасности своих потребителей и

В случае обнаружения несоответствия товара поставщику направляется уведомление, составленное по форме «Уведомления о несоответствии». (Приложение III, список несоответствий поставщика). Такой список направляется Руководителю отдела контроля качества поставщика. В нем, в частности, представлено подробное описание дефектов, а также информация о руководителе из «АДЕО», ответственном за последующую проверку.

По получении такого уведомления у поставщика есть:

- 24 часа для подтверждения получения уведомления о несоответствии и принятия мер безопасности
- 5 дней* для установления основной причины (основных причин) несоответствия и разработки плана корректирующих действий, реагирующих на такую причину (такие причины)
- 10 дней* для окончательной доработки плана корректирующих действий

Указанные сроки могут меняться в зависимости от характера и критичности несоответствия

Ответственный за несоответствие руководитель из «АДЕО» устанавливает сроки периода мониторинга после реализации плана корректирующих действий. Несоответствие будет аннулировано по окончании указанного периода, если не будет обнаружено каких-либо повторений.


Поставщик обязуется реализовывать методы и средства решения проблем, состоящие по меньшей мере из следующих шагов:

- Установление ответственных лиц/ ответственной стороны для обработки
- Характеристика дефектов
- Гарантия безопасности
- Исследование причин
- Определение плана корректирующих действий
- Реализация корректирующих действий
- Мониторинг
- Капитализация (обратная связь)

2. Антикризисное управление

В некоторых исключительных ситуациях, представляющих значительный риск здоровью и/или безопасности клиентов либо угрозу интересам, репутации и основополагающим ценностям «АДЕО», требуются исключительные усилия поставщика и «АДЕО», который соглашается в полном объеме сотрудничать в процессе антикризисного управления, который будет начат.

Для управления кризисом «АДЕО» учреждает группу по антикризисному управлению, ответственную за руководство всеми действиями, совершаемыми в очень тесном контакте с поставщиком с целью исполнения любых действий, необходимых для разрешения кризиса и восстановления нормальной ситуации.

Заполняется менеджером по закупкам «АДЕО»		<p>МАРКИРОВКА ЭТАЛОННОГО ОБРАЗЦА</p> <p style="font-size: 8px;">Просим вас нанести маркировку на товар. На каждом образце должна быть полная маркировка следующего содержания. Версия 1 от 11.09.2017</p>		
	КОД ПРОЕКТА	<input type="text" value="[Год][отдел][Номер]"/>	МАРКА	<input type="text"/>
Заполняется поставщиком	OPP <input type="checkbox"/> N1 <input type="checkbox"/> N2 <input type="checkbox"/> N3 <input type="checkbox"/> РЕКЛАМА <input type="checkbox"/> ПРОЧЕЕ <input type="checkbox"/> НАИМЕНОВАНИЕ ПОСТАВЩИКА <input type="text"/> НАИМЕНОВАНИЕ ФАБРИКИ, КОД СSM <input type="text"/> НАИМЕНОВАНИЕ ТОВАРА (НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ) <input type="text"/> EAN <input type="text"/>	КОД «АДЕО» ДЛЯ ПОСТАВЩИКА <input type="text"/> НОМЕР ТОВАРА ПОСТАВЩИКА <input type="text"/> КОД АССОРТИМЕНТА МАТРИЦЫ ТОВАРОВ <input type="text"/> НОМЕР ПАРТИИ <input type="text"/>		
	ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ПОСТАВЩИКА	ФИО ответственного лица:	Дата:	Подпись:
	ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ПРОВЕРКА	ФИО ответственного по товарам:	Дата:	Подпись:
	ПРЕДВАРИТЕЛЬНАЯ ПРОВЕРКА	ФИО Руководителя отдела контроля качества офиса:	Дата:	Подпись:
	ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ТЕХНИЧЕСКОЙ СТОРОНЫ И ПРОИЗВОДСТВЕННЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ	ФИО руководителя проекта, ответственного за качество или инженера по контролю качества ЗС:	Дата:	Подпись:
	ОКОНЧАТЕЛЬНОЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ	ФИО Руководителя производственного направления:	Дата:	Подпись:

Самооценка

Качество	Общественная деятельность	Экологический компонент
A	A	A
B	B	B
C	C	C
D	D	D
	E	E

Проверки

Качество	Общественная деятельность	Экологический компонент
A	A	A
B	B	B
C	C	C
D	D	D
	E	E

Условные обозначения

Квалифицирована

Квалифицирована с условием

Не квалифицирована

Об опасности сообщает «АДЕО»

Тип:

Область применения:

Поставщик:

Товары/EAN:

Описание случая:

Фотографии по мере возможности:

Команда

ФИО и должность	Дата	Подпись

План ограничений

Готовые товары:
Незаконченные товары:
Сырьевые материалы:

Анализ основной причины

--

План действий

№ действия	Действие	Задача	Ответственный	Дата завершения
1				
2				
3				
4				

Результаты

--

Последующая проверка

№ действия	Pbs non résolus	Действие	Date de fin

Капитализация

Изменение стандартных работ	Да	Нет
Название документа:		
План контроля	Да	Нет
Название документа:		
Технический стандарт	Да	Нет
Название документа:		