Procesní instrukce č.:
Process instruction no.:

S3-03

Název procesní instrukce:
Process instruction name:

Dodavatelský manuál
Supplier Quality Manual

Drafted by:	Josef Karola	Confirmed by:		Approved by:	

PŘEDSTAVENÍ SPOLEČNOSTI

Indet Safety Systems
Nippon Kayaku Group

www.iss-cz.com

Kontext ISS

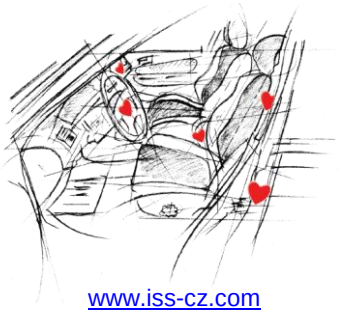
INDET SAFETY SYSTEMS a.s. (ISS), člen skupiny Nippon Kayaku Co., Ltd. (NK), divize Safety Systems Group (SSG), je společnost zabývající se vývojem a výrobou pyrotechnických prvků bezpečnostních systémů v automobilovém průmyslu a v jiných průmyslových aplikacích.

ADRESA SPOLEČNOSTI

INDET SAFETY SYSTEMS a.s.
Bobrky 462
755 01 Vsetín

IČ:25114638
DIČ:CZ25114638

INTRODUCTION OF COMPANY



www.iss-cz.com

Context of ISS

Indet Safety Systems a.s. (ISS), member of group Nippon Kayaku Co., Ltd. (NK), division of Safety Systems Group (SSG), is the company developing and producing of pyrotechnic components for safety systems in the automotive industry and other industrial applications.

COMPANY ADDRESS

INDET SAFETY SYSTEMS a.s.
Bobrky 462
755 01 Vsetín

IČ:25114638
DIČ:CZ25114638

4. vydání, Vsetin, srpen 2017

4th Edition, Vsetin, August 2017

OBSAH

1 ÚVOD
1.1 Úvod
1.2 Partnerství s dodavateli
1.3 Rozsah a působnost
1.4 Obchodní jazyk
1.5 Odpovědnost dodavatele
1.6 Odpovědnost za životního prostředí

2 ROZVOJ SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY DODAVATELE
2.1 Řízení dokumentace, archivace
2.2 Balení a značení
2.3 Identifikace a sledovatelnost
2.4 Uchovávání dokumentace a garančních kusů

3 KVALIFIKACE NOVÉHO DODAVATELE / VÝROBNÍHO MÍSTA
3.1 Schválení dílu do sériové výroby – PPAP
3.1.1 Požadavky na PPAP
3.1.2 Schvalovací řízení PPAP
3.2 FMEA – Analýza možností vzniku vad a jejich následků
3.3 Významné a kritické znaky
3.3.1 SPC – Statistické řízení procesu
3.4 Plán kontrol – CP
3.5 MSA – Analýza systému měření

4 ZABEZPEČENÍ KVALITY V PRŮBĚHU VÝROBNÍHO PROCESU
4.1 Řádné zabezpečení dodávek
4.1.1 Identifikace dodávky
4.1.2 Balení, záruční doba
4.1.3 Dokumentace k dodávkám
4.1.4 Pojistná zásoba
4.2 Ověřování v průběhu výroby
4.2.1 Řízení měřicích a zkušebních zařízení
4.2.2 Záznamy o měření
4.2.3 Řízení neshodných výrobků
4.3 Změnové a odchylkové řízení
4.3.1 Odchylkové řízení
4.3.2 Žádost o změnu
4.4 Řízení reklamací
4.4.1 Nápravná opatření – 8D Report
4.5 Řízení subdodavatelů
4.6 Roční ověřování
4.7 Audity speciálních procesů (CQI)

5 HODNOCENÍ A ROZVOJ DODAVATELŮ
5.1 Hodnocení dodavatele, hodnocení dodávek
5.1.1 Spolehlivost dodávek
5.1.2 Jakost dodávaného zboží
5.1.2.1 Výskyt neshod
5.1.2.2 Výskyt reklamací
5.1.3 Rozdělení dodavatelů
5.1.4 Kritéria pro rozdělení dodavatelů do skupin
5.2 Audit u dodavatele
5.2.1 Přístup do výrobních prostor
5.3 Pasivní dodavatelé

6 NÁHRADY ŠKOD

7 VÝJIMKY

8 DOPORUČENÉ VZORY ZÁZNAMŮ

CONTENT

1 INTRODUCTION
1.1 Introduction
1.2 Partnership with suppliers
1.3 Range and scope
1.4 Business language
1.5 Supplier responsibility
1.6 Environmental protection

2 SUPPLIER QUALITY MANAGEMENT SYSTEM DEVELOPMENT
2.1 Documentation control, archiving
2.2 Packaging and labelling
2.3 Identification and traceability
2.4 Documentation and guarantee parts storage

3 QUALIFICATION OF NEW SUPPLIER / PRODUCTION PLACE
3.1 Production Part Approval Process – PPAP
3.1.1 PPAP requirements
3.1.2 PPAP approval process
3.2 FMEA – Failure Mode and Effects Analysis
3.3 Significant and critical characteristics
3.3.1 SPC – Statistic Process Control
3.4 Control Plan – CP
3.5 MSA – Measurement System Analysis

4 QUALITY ASSURANCE IN PRODUCTION PROCESS
4.1 Assurance of deliveries
4.1.1 Delivery identification
4.1.2 Packaging, guarantee period
4.1.3 Delivery documentation
4.1.4 Buffer stock
4.2 Production process verification
4.2.1 Measurement and testing equipment control
4.2.2 Measurement records
4.2.3 Non-conforming product control
4.3 Change and deviation control
4.3.1 Deviation control
4.3.2 Request for change
4.4 Complaints management
4.4.1 Corrective actions – 8D Report
4.5 Sub-suppliers control
4.6 Annual lay out inspection
4.7 Special process audits (CQI)

5 SUPPLIER EVALUATION AND DEVELOPMENT
5.1 Supplier evaluation, delivery evaluation
5.1.1 Deliveries reliability
5.1.2 Quality of delivered goods
5.1.2.1 Defect rate
5.1.2.2 Complaint quota
5.1.3 Supplier Groups
5.1.4 Criteria for groups of suppliers
5.2 Audit at supplier
5.2.1 Supplier facility access
5.3 Passive suppliers

6 DAMAGE COMPENSATION

7 EXCEPTIONS

8 RECOMMENDED FORMS OF RECORDS

1 ÚVOD

1.1 Úvod

Automobilový trh je charakteristický vysokými požadavky na kvalitu a spolehlivost výrobků.

Tyto požadavky jsou zvýšeny charakterem výrobků ISS zajišťujících ochranu života a zdraví zákazníků.

Společnost ISS a všichni její partneři proto musí věnovat mimořádnou péči k zabezpečení jakosti tak, aby byla naplněna mise společnosti.

1.2 PARTNERSTVÍ S DODAVATELI

Spolehlivost, vysoká technická úroveň a kvalita našich výrobků jsou podmínkou spokojenosti zákazníka. Abychom byli schopni tyto požadavky naplnit, očekáváme od našich dodavatelů spolupráci ve všech oblastech zabezpečování kvality dodávaných materiálů.

Naším cílem je vybudování a rozvíjení vzájemně prospěšných vztahů.

1.3 ROZSAH A PŮSOBNOST

Tento manuál se vztahuje na všechny dodavatele dílů a materiálů vstupujících přímo do finálních výrobků, včetně dodavatelů balicího materiálu a dodavatelů služeb zhodnocujících materiál či polotovar.

Cílem tohoto manuálu je definovat a přenést na všechny dodavatele ISS specifické požadavky ISS, požadavky technické specifikace IATF 16949:2016 na systém zabezpečování jakosti v automobilovém průmyslu a požadavky normy ISO 14001:2015 na ochranu životního prostředí.

Dodavatelé jsou povinni přenést a zajistit plnění těchto požadavků u všech svých dodavatelů.

Neplnění požadavků uvedených v tomto manuálu může vést ke ztrátě stávající a/nebo budoucí spolupráce, vedle toho také k náhradě škod a více-nákladů z nich plynoucích.

Normativní odkazy:
IATF 16949:2016 a v aktuálním vydání = IATF 16949
ISO 14001:2015 a v aktuálním vydání = ISO 14001

1.4 OBCHODNÍ JAZYK

Oficiální obchodní jazyk ISS je anglický jazyk. Veškerá oficiální komunikace s tuzemskými dodavateli bude probíhat v jazyce českém a se zahraničními dodavateli v jazyce anglickém.
Dokumentace bude vedena v českém a/nebo anglickém jazyce.

1 INTRODUCTION

1.1 Introduction

High quality and product reliability requirements are typical for the automotive industry.

These requirement levels are raised by product features that ensure the protection of the customer's health.

Therefore the company ISS and all its partners must apply exceptional care to guarantee quality in order to fulfil the company mission.

1.2 PARTNERSHIP WITH SUPPLIERS

Reliability, high technical level and product quality are conditions for customer satisfaction. To meet these requirements we expect cooperation from our suppliers in the area of quality assurance.

It is our objective to build and develop mutually beneficial partnerships.

1.3 RANGE AND SCOPE

This manual is applied to all suppliers of parts and materials related directly to final products, including suppliers of packaging material and service suppliers valuating materials or semi-finished products.

The scope of this manual is to define and introduce to all ISS suppliers the specific requirements of ISS, requirements according to automotive quality management Technical Specification IATF 16949:2016 and requirements of the environment standard according to ISO 14001:2015.

Suppliers are required to forward and ensure that their all sub-suppliers comply with those requirements.

Failure to meet manual requirements may result in the loss of existing and/or future cooperation, in addition to reimbursement of the costs resulting from those failures.

Links to standards:
IATF 16949:2016 and latest edition = IATF 16949
ISO 14001:2015 and latest edition = ISO 14001

1.4 BUSINESS LANGUAGE

The official business language of ISS is English. All official communication with domestic suppliers will be done in Czech and with foreign suppliers in English.

Documents shall be displayed in Czech and/or English.

1.5 ODPOVĚDNOST DODAVATELE ZA JAKOST

Potvrzením objednávky dodavatel souhlasí s pravidly uvedenými v tomto manuálu.

Dodavatel nese plnou zodpovědnost za:
- kvalitu svých výrobků
- kvalitu materiálů od svých subdodavatelů
- zabezpečení shody s definovanými technickými specifikacemi
- zajištění dokumentace požadované zákazníkem

K tomu se dodavatel zavazuje podpisem Objednávky / Rámcové objednávky a PPAPu.

1.6 ODPOVĚDNOST ZA ŽIVOTNÍ PROSTŘEDÍ

Dodavatelé jsou povinni vykonávat své činnosti tak, aby jejich dopad na životní prostředí byl minimální. Očekáváme od našich dodavatelů zavedení environmentálního managementu a plnění zákonných požadavků a požadavků normy ISO 14001.

Dodavatelé by měli mít zavedeny následující dokumenty:
- Postupy udržování a zlepšování ochrany životního prostředí
- Havarijní plány
- Definice cílů obsahujících zabezpečení zdrojů (suroviny, energie, voda), prevenci a redukci znečišťování, minimalizaci odpadů a zmetků, redukci spotřebního balicího materiálu
- Recyklační program

S účinkem legislativy EU/ELV: End of Life Vehicles (2000/53/ES, ve znění pozdějších předpisů) dodavatel zaručuje, že dodávaný materiál nepřesahuje limity koncentrace prvků a sloučenin olova, rtuti, šestimocného chrómu a kadmia dané citovaným nařízením.

S účinkem legislativy ES 1907/2006 ve znění pozdějších předpisů dodavatel zaručuje, že dodávaný materiál splňuje všechny požadavky nařízení REACH.

Dodavatelé jsou povinni předložit evidenci o původu cínu, tantalu, wolframu a zlata (Conflict Mineral Policy).

2 ROZVOJ SYSTÉMU MANAGEMENTU KVALITY DODAVATELE

ISS požaduje pro všechny dodavatele dílů, materiálů a služeb vztahujících se k výrobkům ISS plnění požadavků IATF 16949. Dodavatelé musí zároveň plnit specifické požadavky ISS.

ISS vyžaduje prokázání shody certifikací třetí stranou minimálně dle ISO 9001 a vyjádření k Dodavatelskému manuálu tak, aby byly splněny obecné požadavky na systém řízení jakosti v automobilovém průmyslu.

Není-li dodavatel certifikován, je vyžadován plán k zisku certifikátu v období maximálně jeden rok od zahájení spolupráce.

Po uplynutí doby platnosti certifikátu je požadováno zaslání kopie nového platného certifikátu. V případě pozastavení

1.5 SUPPLIER RESPONSIBILITY FOR QUALITY

By confirming an order the supplier acknowledges that he agrees with the rules specified in this manual.

The supplier is fully responsible for:
- quality of its products
- quality of its sub supplier's materials
- guarantee of conformity with defined technical specifications
- securing of customer required documentation

The supplier binds himself to this by signing the Order / Frame order and PPAP.

1.6 ENVIRONMENTAL PROTECTION

Suppliers are obliged to perform their activities in such a way that the impact of those activities on the environment is reduced to a minimum. We expect from our suppliers establishment of the environmental management within the law and ISO 14001: 2004 requirements.

Suppliers shall have following documents:
- Environmental management guideline and plans for improvements
- Emergency plans
- Definition of targets including safeguarding of resources (raw materials, energy, water), prevention and reduction of environmental pollution, minimization of waste and rejects, reduction of expendable packaging
- Recycling program

Regarding compliance with EU/ELV legislation: End of Life Vehicles (2000/53/EC, subsequently amended) the supplier guarantees that material supplied does not contain in any form elements and compounds of lead, mercury, hexavalent chromium and cadmium in concentrations exceeding those specified in the above mentioned directive.

Regarding compliance with EC 1907/2006 subsequently amended the supplier guarantees that material supplied fulfills all REACH requirements.

Supplier shall provide evidence about origin of tin, tantalum, tungsten and gold Conflict Mineral Policy)

2 SUPPLIER QUALITY MANAGEMENT SYSTEM DEVELOPMENT

ISS applies for all suppliers of parts, materials and services affecting production material acceptance and compliance of IATF 16949 requirements. Suppliers shall also comply with ISS specific requirements.

ISS requires proof of conformity by third party certification according to ISO 9001 at minimum and statement to Supplier quality manual in a way that general requirements for quality management system in automotive industry are met.

Should the supplier not be certified, ISS requires a plan to gain the certification within one year from the start of their cooperation.

The supplier is required to send a copy of the new valid certificate after the expiration of any previous certificate.

certifikátu z jakýchkoliv důvodů je dodavatel povinen zákazníka o této skutečnosti informovat.
Necertifikovaní dodavatelé jsou automaticky hodnoceni jako „C“ dodavatelé – viz. kapitola *Hodnocení dodavatele*.

Certifikace dle VDA je ekvivalentem k IATF 16949.

ISS doporučuje všem svým dodavatelům pokračovat ve využívání posledních verzí těchto AIAG manuálů:
- APQP – Pokročilé plánování jakosti
- FMEA – Analýza příčin vad a jejich důsledků
- MSA – Analýza systému měření
- PPAP – Proces schválení dílů do sériové výroby
- SPC – Statistická kontrola procesu

2.1 ŘÍZENÍ DOKUMENTACE, ARCHIVACE

Všechny dokumenty a záznamy týkající se prokazování shody s požadavky ISS musí být řízeny.

Záznamy musí být:
- čitelné
- snadno identifikovatelné
- lehce sledovatelné
- schválené a aktuální
- v českém / anglickém znění

Tyto dokumenty musí být archivovány po dobu **20 let** nebo déle, je-li to vyžadováno legislativou.

Výkresová dokumentace / specifikace materiálu poskytnuté zákazníkem představuje řízenou dokumentaci, která je majetkem zákazníka. Neaktuální výkresová dokumentace / specifikace materiálu musí být vráceny zákazníkovi a nahrazeny dokumentací platnou. Bez písemného souhlasu nesmí být poskytnuta třetí straně.

Dodavatel musí mít zaveden systém pro řízení změn, tj. systém činností při navrhování, projednávání a schvalování nebo zamítnutí návrhů změn platné technické dokumentace.

Za změnu je považována každá trvalá úprava, oprava nebo doplnění dokumentace oproti odsouhlasené verzi a dále viz. důvody k předložení PPAP zprávy.

2.2 BALENÍ A ZNAČENÍ

ISS a dodavatelé se dohodnou v přípravné schvalovací fázi na Balicím plánu obsahujícím následující:
- V každém kartonu nebo balicí přepravce musí být pouze 1 typ dílu
- Všechny balicí jednotky musí být označeny štítky obsahujícími informace o č. dílu, množství, název dodavatele, č. lotu, pořadové č. dodávky v roce a čárový kód.
- Dodávané množství je stanoveno objednávkou.
- Dodavatel dodává výrobky ve výrobních sériích / lotech.
- Každá výrobní série / lot musí být balen samostatně, není povoleno balit do jednoho balení více než jednu výrobní sérii.
- Velikost výrobní série je stanovena v PPAP. Jedna výrobní série / lot je definována jako jedna z následujících možností nebo jejich kombinace:
  - jednodenní produkce

The supplier is required to inform the customer in case of certification suspension.
Non-certified suppliers are automatically evaluated as a „C“ suppliers – see chapter *Supplier Evaluation*.

VDA certification is equal to IATF 16949.

ISS recommends that all suppliers continue using the latest versions of these AIAG manuals:
- APQP – Advanced Product Quality Planning
- FMEA – Potential Failure Mode and Effects Analysis
- MSA – Measurement System Analysis
- PPAP – Production Part Approval Process
- SPC – Statistical Process Control

2.1 DOCUMENTATION CONTROL, ARCHIVING

All documentation and quality records confirming the ISS requirements must be controlled.

Quality records requirements:
- legible
- easily identifiable
- easily traceable
- approved and updated
- in Czech / English version

These documents have to be stored for a period of **20 years** or longer if required by legislation.

The drawing documentation / material specification provided by the customer presents controlled documentation and is the property of the customer. Out-of-date drawings / material specification have to be returned to the customer and replaced by valid documentation. They must not be passed to third parties without written approval.

Supplier's system of change control has to be applied, i.e. system of designing, negotiating and approving or rejecting of design changes from valid technical documentation.

Change is considered to be each permanent modification, adjustment or addition to documentation against the approved version, further see reasons for PPAP report submission.

2.2 PACKAGING AND LABELING

During the preliminary and approval process ISS and suppliers shall agree upon the Packaging plan, as follows :
- There shall be only one part number in a box or packaging unit
- All packaging units shall be accompanied by labels displaying information about part no., quantity, supplier name, lot traceability no., sequence no. of delivery in year and bar code.
- The supplied quantity is stated in the order.
- The supplier provides products in production batches / lots.
- Each production batch / lot must be individually wrapped, it is forbidden to pack more than one batch into one package.
- The batch size is specified by PPAP.One production batch / lot is defined as one of the following options or their combination:

- produkce za jednu směnu
- jedna dávka suroviny
- jedna výrobní kampaň (nutno specifikovat v PPAP)

- one day production
- one shift production
- one raw material batch
- one production campaign (necessary to specify via PPAP)

2.3 IDENTIFIKACE A SLEDOVATELNOST

Dodavatel musí mít zaveden takový systém, aby polotovar nebo výrobek bylo možno identifikovat na každém stupni rozpracovatelnosti a to včetně vstupních materiálů, použitých nástrojů a pracovníků, kteří se na realizaci produktu podíleli.

V průběhu výroby nesmí dojít k záměně materiálů, surovin, polotovarů ani výrobků. Pokud vznikne pochybnost o označení, nesmí být materiály dále použity. Dodavatel musí být schopen zaručit identifikaci a zpětnou sledovatelnost výrobku po dobu minimálně 20 let, není-li stanoveno jinak.

2.3 IDENTIFICATION AND TRACEABILITY

The supplier must use such system which is able to identify the semi-finished products and final products at each level of process ability, including incoming materials, used equipment and workers who had participated in the product realization.

The materials, raw materials, semi-products and final products cannot be mixed up during production process. If there are any doubts about identification, the materials cannot be used for further processing. The supplier must be able to ensure the identification and traceability of the product for a minimum of 20 years, unless stated otherwise.

2.4 UCHOVÁVÁNÍ DOKUMENTACE A GARANČNÍCH KUSŮ

Dodavatelé musí uchovávat dokumentaci a vzorové kusy po dobu, po niž je díl aktivní (díl je aktivní po dobu dodávání zákazníkovi pro původní nebo servisní použití) ve výrobě plus minimálně po dobu 20 let. U dílů používaných ve vícenásobných programech může být vznesen požadavek na delší dobu uchovávání.

2.4 DOCUMENTATION AND GUARANTEE PARTS STORAGE

Suppliers shall retain documents and product samples for the period that the part is in active production (a part is active as long as it is being supplied to the customer for original or service use) plus a minimum period of 20 years. Parts used on multiple programs may require an exceptionally long retention period.

3 KVALIFIKACE NOVÉHO DODAVATELE / VÝROBNÍHO MÍSTA

Nový dodavatel, který chce být doplněn do Seznamu schválených dodavatelů ISS, musí :

- Prokázat shodu s minimálně ISO 9001. Noví dodavatelé, kteří ještě nedokončili svou certifikaci, mohou být oprávněni ke spolupráci podmínečně.
- Předložit PPAP vzorky a dokumentaci úrovně 3 v případě jednicových dílů a úrovně 2 v případě sypkých materiálů.
- Splnit veškeré specifické požadavky ISS
- Úspěšně projít vstupním dodavatelským auditem ISS

3 QUALIFICATION OF NEW SUPPLIER / PRODUCTION PLACE

A new supplier who wants to be added to ISS List of approved suppliers shall:

- Demonstrate compliance at a minimum to ISO 9001. New suppliers, who have not completed their certification process, may conditionally be awarded business.
- Submit PPAP samples and documentation Level 3 in case of mechanical parts and Level 2 in case of bulk materials.
- Meet all ISS specific requirements
- Successfully pass ISS audit of supplier

3.1 SCHVÁLENÍ DÍLU DO SÉRIOVÉ VÝROBY – PPAP

Dodavatelé musí zajistit, že předložení PPAP dokumentace a vzorků odpovídají požadavkům AIAG příručky PPAP. Účelem PPAP je zjistit, zda dodavatel správně rozumí všem požadavkům na specifikace a záznamy o technickém návrhu a že proces má potenciál vyrábět produkt tak, že požadavky budou ve skutečném výrobním objemu a při sjednané rychlosti výroby konzistentně plněny.

Předložení PPAP je vyžadováno v těchto případech:

- nový díl nebo výrobek
- odstranění neshody dříve předloženého dílu
- změna nebo renovace nářadí
- technická změna
- opětovné použití nářadí po době delší než 1 rok
- změna subdodavatele
- změna materiálu
- změna výrobních prostor

3.1 PRODUCTION PART APPROVAL PROCESS – PPAP

Suppliers shall ensure that the PPAP documentation and samples submission meet requirements of the AIAG´s PPAP manual. The purpose of PPAP is to detect that the supplier understands properly all requirements of specifications and records of the technical plan and that the production process can be accomplished in such a way that all requirements will be fulfilled consistently in the real production volume and within agreed production speed.

PPAP submission is required in these cases:

- a new component or a product
- a removal of non-conformity of an earlier submission
- an tool replacement or repair
- a technical change
- re-use of equipment after more than 1 year
- a change of sub-supplier
- a material change
- a change of a production place

PPAP report je předkládán ke schválení na oddělení Řízení jakosti. Report spolu se vzorky musí být předány a schváleny nejméně 2 týdny před plánovaným zahájením sériových dodávek.

3.1.1 POŽADAVKY NA PPAP

Každý dodavatel zodpovídá za splnění těchto požadavků před předložením do ISS, včetně obdržení schválení ISS v případě jakýchkoliv žádostí o změny. ISS stanoví obsah a úroveň PPAP:

- Zákazník zvolí úroveň PPAP, která bude použita. Není-li stanoveno jinak, obecně je požadována úroveň 3 pro dodavatele jednicových dílů, úroveň 2 pro dodavatele sypkých materiálů.
- Dodavatel dokumentuje první vyrobenou sérii stanovenými dokumenty, případně doplněnými o specifické požadavky zákazníka.
- Úvodní stranou PPAP reportu je kompletně vyplněná tzv. Průvodka předložení =Part Submission Warrant (PSW).
- První vyrobenou sérii je dodavatel povinen předložit zákazníkovi ke schválení. Za takovou sérii je považována výrobní dávka, která byla vyráběna výhradně sériovým nářadím, po dobu min. 8 hodin nebo je tvořena alespoň 300 za sebou jdoucími ks, pokud není stanoveno jinak. V případě vícepozicového / vícedutinového výrobního zařízení je požadováno předložení nejméně 25 zdvihů.
- Referenční vzorky musí být podrobeny kontrole všech rozměrů / parametrů uvedených na výkrese / specifikaci. Výsledky kontroly musí odpovídat specifikovaným požadavkům.
- Počáteční studie způsobilosti je požadována pro každý významný / kritický znak určený zákazníkem. Kritériem přijetí je dosažení způsobilosti Cpk / Ppk > 1,67.
- Jakákoliv odchylka od požadovaných parametrů musí být projednána se zákazníkem před předložením dílů ke schválení.
- Dodavatel musí, bez ohledu na úroveň předkládání, uchovávat záznamy o schválení dílu po dobu, po kterou je díl aktivní, tj. 20 let a navíc po dobu 1 roku, tedy 21 let.

3.1.2 SCHVALOVACÍ ŘÍZENÍ PPAP

Pokud díl a přiložená dokumentace vyhovuje všem specifikacím a požadavkům, sdělí zákazník tuto skutečnost dodavateli a schválí díl pro sériovou výrobu.

Odchylky od požadavků, které nebyly odhaleny v průběhu PPAP řízení, mohou být předmětem reklamace nebo stížnosti i později.

V případě připomínek k PPAP je udělen status „jiný“ a tyto připomínky jsou specifikovány.

Kvalifikační, tj 1. dávka musí být viditelně označena „Q-LOT“

Na základě specifických požadavků může být ISS vznesen požadavek na odlišné značení prvních 3 sériových dodávek a dodání rozšířených měřících protokolů pro rozměry specifikované zákazníkem.

Pokud předložené vzorky a dokumentace nevyhovují specifikovaným požadavkům, je PPAP zamítnut. Před zahájením dodávek musí dodavatel předložit opravený výrobek a dokumentaci ke schválení.

The PPAP report is submitted for approval to the Quality Assurance Department / Supplier Development. The report with sample parts has to be approved a minimum of 2 weeks prior to the planned start of serial deliveries.

3.1.1 PPAP REQUIREMENTS

Each supplier is responsible for meeting these requirements prior to submission to ISS, including receipt of ISS approval in case of any requests for changes. ISS prescribes the PPAP content and level:

- The customer decides what PPAP level shall be used. Unless stated otherwise, the PPAP submission level 3 is required from suppliers of parts, level 2 from suppliers of bulk material.
- The supplier accompanies the first produced batch with prescribed documents, if necessary supplemented with specific customer requirements.
- The preliminary page of PPAP report is a completely filled out Part Submission Warrant (PSW).
- The supplier is obliged to submit the first produced batch to the customer for approval. Such a batch is considered to have been produced within a minimum of 8 hours or consists of a minimum of 300 consecutive pcs, unless stated otherwise. In case of multiposition / multicavity production equipment minimum 25 lifts are required.
- Reference samples must be inspected according to the dimensions / parameters specified in the drawing / specification. The results of the check must be in conformity with the specified requirements.
- The preliminary capability study is required for all significant / critical characteristics specified by the customer. The criteria for acceptance is the achievment of a capability Cpk / Ppk > 1,67.
- Any deviation from the required parameters must be discussed with the customer prior to submitting parts for approval.
- Regardless of the submission level, the supplier is obligated to keep the records about the part approval for a period of the active life of the part, i.e. 20 years and another 1 year, i.e. 21 years.

3.1.2 PPAP APPROVAL PROCESS

If a submitted part and documentation meet all specifications and requirements, the customer passes this information to the supplier and approves the part for serial production.

Deviations from requirements which were not detected during the PPAP process may be subject to complaint or claim afterwards.

Should there be any comments on PPAP the status „others“ is stated and such comments are specified.

Qualification, i.e. 1st delivery shall be labeled “Q-LOT”.

Based on specific requirements ISS can ask for different labeling of the first 3 serial deliveries and submission of supplemented measurement protocols for dimensions specified by the customer.

If submitted samples and documentation do not meet specified requirements, PPAP is refused. The supplier must provide repaired product and documentation for approval prior to the start of serial deliveries.

3.2 FMEA – ANALÝZA MOŽNOSTÍ VZNIKU VAD A JEJICH NÁSLEDKŮ

FMEA představuje metodu analýzy rizik designu a procesu vad již ve fázi návrhu, ohodnocení jejich rizik a návrh na následnou realizaci opatření vedoucích ke zlepšení. FMEA umožňuje minimalizaci nákladů na testování produktu.

Je to dokument, který je upravován dle výsledků ověřování a validace výrobku, zkušeností z výroby a užívání výrobku.

FMEA designu je provedena v těchto případech:
- návrh nových dílů nebo jejich změny
- použití jiných materiálů
- změna požadavků zákazníka, atd.

Procesní FMEA je provedena:
- před zahájením výroby nových nebo inovovaných produktů
- při změnách technologického postupu

Pokud ISS vznese požadavek na přezkoumání FMEA, musí dodavatel toto zajistit.

3.3 VÝZNAMNÉ A KRITICKÉ ZNAKY, ZPŮSOBILOST

Významný znak - SC ◊ - je znak jakosti výrobku, pro který důvodně očekávané odchylky pravděpodobně ovlivní spokojenost zákazníka s výrobkem (jeho lícování, funkce, montáž, vzhled, zpracovatelnost nebo schopnost vytvořit výrobek).

Kritický znak - CC ∇ - je znak jakosti výrobku, pro který důvodně očekávané odchylky pravděpodobně ovlivní bezpečnost výrobku nebo splnění vládních nařízení (např. hořlavost, ochrana uživatele, emise, hluk, ...).

SC a CC jsou určeny ISS v jeho požadavcích (výkres, specifikace, apod.) a/nebo dodavatelem (FMEA).

Není-li stanoveno jinak, musí dodavatel během schvalování a výroby sledovat způsobilost procesu pro významné a kritické znaky. Pro ty znaky, které vykazují index Cpk nižší než je požadováno, musí dodavatel vytvořit Akční plán definující kontroly a zlepšení procesu a zavést 100% kontrolu. Způsobilost procesu může být zpracována pro oba typy dat – spojité a nespojité náhodné veličiny.

Způsobilost musí být vyhodnocena pro min. 25 podskupin. Pro vícepozicové nástroje se požaduje hodnocení pro každou pozici zvlášť. Kritéria pro způsobilost – viz. dále.

3.3.1 SPC – STATISTICKÉ ŘÍZENÍ PROCESU

SPC představuje preventivní nástroj, který umožňuje včasné odhalování významných odchylek v procesu a na základě jejich identifikace realizovat zásahy do procesu s cílem udržovat jej dlouhodobě na přípustné a stabilní úrovni.

3.2 FMEA – FAILURE MODE AND EFFECTS ANALYSIS

FMEA is a method of risk analysis of design and process possible failures during the proposal phase; assess the risk and proposal for the realization of improvement actions. FMEA allows cost minimization on product testing.

This document is updated according to the verification results and product validation, experience gained from the production process and product use.

Design-FMEA is carried out in following cases:
- new part's design and its modifications
- use of new materials
- change of customer requirements, etc.

Process-FMEA is carried out in following cases:
- before start of production of new or modified products
- change of technological procedure

If ISS requires a review of FMEA, the supplier is obliged to secure it.

3.3 SIGNIFICANT AND CRITICAL CHARACTERISTICS, CAPABILITY

Significant characteristic - SC ◊ - is a quality characteristic of a product, for which reasonably expected deviations will probably influence customer satisfaction with the product (fitting, function, assembly, appearance, process ability or ability to create the final product).

Critical characteristic - CC ∇ - is a quality characteristic of a product, for which reasonably expected deviations will probably influence product safety or compliance with government regulations (e.g. flammability, user protection, emissions, noise, ...).

SC and CC are stated by ISS in requirements (drawing, specifications, etc.) and/or supplier (FMEA).

Unless otherwise specified, during approval and production phases the supplier must calculate and track the process capability for both significant and critical characteristics. For characteristics showing the Cpk index lower than specified, the supplier must create an Action Plan defining containment and preventive improvements and implement 100% inspection. Process capability can be conducted with both variable and attribute data.

Capability must be evaluated from a minimum of 25 subgroups. In case of multi-cavity tools, each cavity must be evaluated separately. Criteria for capability index – see below.

3.3.1 SPC – STATISTIC PROCESS CONTROL

SPC presents a preventive instrument which allows early detection of significant procedural deviations and based on its identification allows it to perform procedural interventions aimed at long-term maintenance at acceptable and stable levels.

Pro kritické a významné znaky produktu je požadováno využití statistické regulace měřením nebo srovnáním a hodnocení způsobilosti procesu. Způsobilost procesu je akceptovatelná tehdy, jsou-li ověřeny podmínky statisticky zvládnutého procesu.

Před zahájením sériové výroby musí být vyhodnocena předběžná způsobilost procesu, kde je požadováno Pp, Ppk > 1,67.
Za dlouhodobě způsobilý proces je považován proces, je-li hodnota Cpk > 1,33, tzn., že po měsíci sériové výroby musí být dosahováno Cp, Cpk > 1,33.

3.4 PLÁN KONTROL – CP

Na základě požadavků ISS a výsledků analýzy FMEA musí být pro všechny vyráběné díly vypracován Plán kontrol, ve kterém musí být specifikovány všechny prováděné testy a měření.

Obsah kontrolního plánu:
- všeobecná data (č. plánu, datum vydání, datum revize, název procesu, ...)
- kontrolovaný znak, zvláštní znaky
- specifikace, tolerance
- metoda kontroly
- frekvence kontroly
- množství kusů ke kontrole
- odpovědné osoby
- způsob záznamu
- plán reakce a opatření k nápravě

3.5 MSA – ANALÝZA SYSTÉMU MĚŘENÍ

Cílem analýzy systému měření je rozhodnutí, zda zvolená metoda měření nebo měřidla jsou vyhovující nebo způsobilá pro zjištění hodnoty měřitelného znaku jakosti. Je požadováno, aby dodavatel provedl studie zabývající se analýzou systému měření a analyzoval tak opakovatelnost a reprodukovatelnost všech typů měřících a zkušebních systémů měření uvedených v Plánu kontrol.

4 ZABEZPEČENÍ KVALITY V SÉRIOVÉ VÝROBĚ

Po úspěšném ukončení validace výrobního procesu dílu / materiálu u dodavatele (PPAP) následuje sériová výroba. Díly / materiály sériové výroby je možno dodávat až po písemném schválení PPAP reportu ISS.

V této fázi zabezpečování jakosti je pozornost u dodavatele zaměřena na:
- řádné zabezpečení dodávek
- ověřování v průběhu výroby
- změnové a odchylkové řízení
- řízení reklamací
- rozvoj subdodavatelů
- roční re-validace produktu (Layout test)

4.1 ŘÁDNÉ ZABEZPEČENÍ DODÁVEK

Množství dodávaných dílů / materiálů a požadovaný termín dodání jsou stanoveny dílčími objednávkami či odvolávkami. Velikost výrobního lotu je stanovena v PPAP reportu. V případě požadavku na změnu či odchylky od schváleného PPAP Reportu musí dodavatel požádat písemně o schválení této změny.

Statistic regulation by means of measurement or comparison and evaluation of process capability are required for critical and significant characteristics of a product. The process capability is acceptable only if the conditions of statistically controlled process are verified.

Preliminary process capability, where required values are Pp, Ppk > 1,67, has to be evaluated prior the start of serial production.
The process is considered to be capable in the long term if the value of Cpk > 1,33, i.e. Cp, Cpk > 1,33 has been achieved after one month of serial production.

3.4 CONTROL PLAN – CP

On the basis of ISS requirements and FMEA analysis Control plan must be conducted for all produced parts. All performed tests and measurements have to be specified in the Control plan.

The Control plan contents:
- general data (plan no., date of issue, date of revision, name of process, ...)
- controlled mark, special marks
- specification, tolerance
- checking method
- frequency of checks
- quantity of checked pieces
- responsible persons
- method of recording
- plan of actions and corrective steps

3.5 MSA – MEASUREMENT SYSTEM ANALYSIS

The target of Measurement System Analysis is to decide if the chosen method of measurement or measuring equipment is suitable or capable of finding a measurable mark of quality. The supplier is required to perform a study dealing with Measurement System Analysis and analyze the repeatability and reproducibility of all types of measuring and testing measurement systems specified in the Control Plan.

4 QUALITY ASSURANCE IN SERIAL PRODUCTION

Once the supplier's manufacturing process for producing a component / material (PPAP) is successfully validated, the next phase encountered is serial production. Serial produced parts shall be delivered only after written PPAP approval by ISS.

In this phase of quality assurance the supplier's attention is focused on:
- deliveries assurance
- verification during production process
- change and deviation control
- complaints management
- development of sub-suppliers
- annual product revalidation (Layout test)

4.1 ASSURANCE OF DELIVERIES

Quantity of delivered parts / materials and required date of delivery are specified by purchase orders or call-offs. Production batch size is specified in PPAP report. Should there be any request for change or deviation against approved PPAP report, the supplier is obliged to send this request for approval in written form.

4.1.1 IDENTIFIKACE DODÁVKY

Každá dodávka musí být označena těmito údaji:
- číslo dílu
- odkaz na specifikaci a index změny
- dodávané množství
- datum výroby
- číslo výrobní série
- název dodavatele
- název zákazníka

V případě, že dodávané díly / materiály jsou vyrobeny dle revidované výkresové dokumentace, musí být tyto řádně označeny.

4.1.2 BALENÍ, ZÁRUČNÍ DOBA

Každá výrobní série musí být balena samostatně, pokud není stanoveno jinak. Balení musí zabezpečit ochranu a uchování kvality dodávaných dílů / materiálů v průběhu dopravy a skladování u zákazníka za předepsaných podmínek po dobu minimálně 2 let.

Dodavatel je povinen používat značení čárovým kódem nebo si se zákazníkem sjednat výjimku.

4.1.3 DOKUMENTACE K DODÁVCE

Ke každé dodávce a lotu musí být přiložena požadovaná dokumentace dohodnutá v PPAPu:
A. ***Inspekční certifikát*** – v souladu s DIN EN 10204-3.1, obsahující tyto údaje:
- čísla série použitých materiálů a dílů
- naměřené hodnoty a způsobilosti pro předepsané parametry, kritické a významné znaky
- prohlášení o shodě se specifikacemi

B. ***Materiálový atest*** – při každé změně série použitého materiálu – obsahující:
- zkušební předpis a související normy, kterým musí daný materiál vyhovovat
- naměřené hodnoty
- prohlášení o shodě se specifikacemi

C. ***Odchylkové řízení*** – v případě odchylky od požadavků odběratele

D. ***Dodací list*** – obsahující:
- název dodavatele
- název odběratele
- předmět dodávky
- číslo výrobní série
- počet kusů

Formáty A. a B. jsou součástí PPAP. Výše uvedené dokumenty musí dodavatel archivovat po dobu 20 let. Výjimky musí být odsouhlaseny s ISS v písemné formě PPAP. Neúplnost či nepředložení požadovaných dokumentů je podnětem pro reklamaci.

4.1.4 POJISTNÁ ZÁSOBA

Dodavatel musí zabezpečit plynulost a bezproblémovost dodávek v případě zamítnutí dílů / materiálu. Dodavatel je povinen na své náklady udržovat skladovou zásobu dílů (uvolněných a připravených k dodávkám), a to v množství dostatečném pro nahrazení odmítnuté dodávky, pokud není stanoveno jinak. Pojistná zásoba musí být obnovována dle systému FIFO.

4.1.1 DELIVERY IDENTIFICATION

Each delivery must be labeled with the following data:
- part number
- specification reference and change index
- delivered quantity
- production date
- production batch number
- supplier's name
- customer's name

In cases in which delivered components / materials are produced according to revised drawing documentation, such parts must be labeled accordingly.

4.1.2 PACKAGING, GUARANTEE PERIOD

Each production batch must be individually wrapped, unless stated otherwise. Packaging must guarantee protection and quality preservation during transport and storage at customer's site under specified conditions for the period of at least 2 years.

The supplier is obligated to use bar code labeling or arrange a waiver with customer.

4.1.3 DELIVERY DOCUMENTATION

Each delivery must be accompanied by the required documentation agreed in the PPAP:
A. ***Inspection certificate*** – acc. to DIN EN 10204-3.1 including these data:
- batch no. of used materials and parts
- measured values and capability of prescribed parameters, critical and significant characteristics
- declaration of conformity with specifications

B. ***Material certificate*** – within each change of used material batch – including:
- testing instruction and related standards which the material has to meet
- measured values
- declaration of conformity with specifications

C. ***Deviation control*** – in case of deviation from the customer's requirements

D. ***Delivery Note*** – including:
- supplier's name
- ISS name
- subject of delivery
- production batch number
- quantity

Formats A. and B. are parts of the PPAP. The supplier has to keep the above mentioned documents for a period of 20 years. Deviations must be approved by the customer in written form. Incompleteness or absence of required documents is subject for complaint.

4.1.4 BUFFER STOCK

The supplier shall guarantee continuous and trouble-free deliveries in cases of parts / material rejection. The supplier is obligated to keep stock of parts (released and ready for delivery) at their own costs, in quantity sufficient for replacement of rejected delivery, unless stated otherwise. The buffer stock must be updated according to FIFO system.

4.2 OVĚŘOVÁNÍ V PRŮBĚHU VÝROBY

Dodavatel musí průběžně sledovat jakost podle odsouhlaseného Plánu kontrol. V zájmu prevence je preferováno statistické sledování (SPC) a hodnocení způsobilosti. Záznamy z monitorování musí být vedeny tak, aby bylo možné detekovat odchylky v čase a bylo možné zahájit vhodné nápravné aktivity s cílem vyhnout se dalším chybám ve výrobním procesu.

Za vyhovující lze považovat jen sérii bez vadných dílů / materiálu. Pokud jsou díly / materiál vyráběny za podmínek nezpůsobilého procesu (Cpk < 1,33), musí být následně zařazena 100% kontrola vyrobených dílů. Tato kontrola musí být prováděna, dokud nedojde k optimalizaci výrobního procesu a nebude dosaženo způsobilosti Cpk ≥ 1,33.

4.2.1 ŘÍZENÍ MĚŘICÍHO A ZKUŠEBNÍHO ZAŘÍZENÍ

Pro měření a zkoušení musí být použito vhodné měřicí a zkušební zařízení. Musí být zaveden takový systém, který zabezpečí používání jen způsobilých měřidel a měřicích zařízení. Všechna měřidla musí být označena, pravidelně kalibrována a musí být prováděna jejich údržba.

4.2.2 ZÁZNAMY O MĚŘENÍ

Všechny záznamy z měření, monitorování a zkoušení v průběhu výrobního procesu musí být uchovávány. To se týká také záznamů ze vstupní kontroly materiálů. Tyto záznamy musí být na požádání předloženy zákazníkovi.

4.2.3 ŘÍZENÍ NESHODNÉHO VÝROBKU

Dodavatel musí mít zaveden a popsán postup pro zjištění, identifikaci, označení, třídění, skladování a uchovávání záznamů a produktu, který vyhovuje požadavkům zákazníka.

Tento postup má za úkol:
- zabránit nezamýšlenému použití produktu
- zajistit vyřazení neshodného neopravitelného produktu z výrobního procesu
- zabránit dodání nevyhovujícího produktu
- podrobně analyzovat zjištěnou vadu nebo odchylku od požadavků
- rozhodnout o dalším použití produktu (přepracování, oprava, výjimka, ...)
- zahájit kroky k zabránění výskytu neshod (8D Report, nápravná a preventivní opatření, ...)

S výrobkem v neidentifikovatelném nebo podezřelém stavu musí být zacházeno jako s neshodným výrobkem.

V případě zjištění neshodných výrobků během výroby musí být přijata okamžitá opatření k nápravě. Kusy vyrobené od poslední vyhovující dávky musí být 100% přetříděny.

Dodavatel musí uchovávat záznamy o povaze neshod a provedených nápravných opatřeních, včetně záznamů o povolení výjimek.

V případě, že neshodný produkt byl již vyexpedován, musí být zákazník o této skutečnosti neprodleně informován. Zákazník musí být rovněž informován o všech problémech souvisejících s kvalitou výrobku.

4.2 PRODUCTION PROCESS VERIFICATION

The supplier must continuously monitor the quality acc. to the approved Control Plan. On behalf of prevention the Statistic Process Control (SPC) and capability evaluation are preferred. Records from this monitoring must be kept in such a way that it is possible to detect the time of deviation and implement appropriate corrective actions to avoid other failures in the production process.

Only batches without any defected parts / material are considered as acceptable. If the products are produced in conditions of a non-stable process (Cpk < 1,33), a 100% check must be performed. Such checking must be performed untill the production process is optimized and capability Cpk ≥ 1,33 is achieved.

4.2.1 MEASURING AND TESTING EQUIPMENT CONTROL

Only suitable measuring and testing equipment must be used for all measurements and tests. The established system must ensure the use of solely capable gauges and measuring equipment. All gauges must be marked, regularly calibrated and maintained.

4.2.2 MEASUREMENT RECORDS

All records from measuring, monitoring and testing during the production process must be kept. This applies also to records from incoming inspection of materials. These records must be submitted to the customer on request.

4.2.3 NONCONFORMING PRODUCT CONTROL

The supplier must use and prescribe systems of detection, identification, marking, sorting, storage and keeping of records and products which meet the customer's requirements.

The purpose of this procedure:
- preventing a non-intended product usage
- the elimination of a non-conforming non-repairable product from the production process
- preventing a non-conforming product supply
- an analysis of discovered defect or deviation from requirements
- deciding on further product usage (rework, repair, exception, ...)
- avoiding a defect occurrence (8D Report, corrective and preventive actions, ...)

Non-identified or suspicious product must be kept as a non-conforming product.

Immediate corrective actions must be taken in the case of non-conforming products detection during the production process. Parts from the last produced batch must be 100% sorted.
The supplier must keep records about non-conformities and corrective actions, including records about the approved exceptions.

The customer must be immediately informed in case of non-conforming product expedition.
The customer must also be informed about all problems related to the product quality.

4.3 ZMĚNOVÉ A ODCHYLKOVÉ ŘÍZENÍ

4.3.1 ODCHYLKOVÉ ŘÍZENÍ

Dodavatel musí mít zaveden systém pro odchylkové řízení. Odchylka představuje písemné rozhodnutí o povolení odchýlení od platné dokumentace.

Každá odchylka od požadavků zákazníka musí být zákazníkovi předložena ke schválení před jejím zavedením. Její platnost musí být odůvodněna a vymezena následujícími údaji:

- datem platnosti (od – do) nebo počtem kusů
- číslem zakázky
- číslem dávky, série
- opatřením k nápravě, včetně preventivních

Ruční přepracování, které není obsažené v původní technické dokumentaci, je považováno za změnu procesu a dodavatel k tomu musí obdržet schválení ISS. ISS bude požadovat speciální identifikaci a izolaci přepracované produkce.

Dodavatel musí udržovat záznamy o datu ukončení platnosti odchylky nebo schváleném množství. Po uplynutí schválené platnosti odchylky musí být zajištěn soulad s původními nebo novými specifikacemi. Dodávky odeslané na základě schválené odchylky musí být řádně označeny.

4.3.2 ŽÁDOST O ZMĚNU

Změny nesmějí být zaváděny před obdržením písemného schválení z ISS. Ústní žádosti nebudou akceptovány.

Dodavatel je povinen informovat zákazníka o každé změně vůči stavu v době schválení PPAPu. Návrh takové změny musí být zákazníkovi předložen ke schválení formou změnového PPAPu (delta) před realizací.

Předložení Žádosti o změnu je vyžadována v těchto případech:

- Použití jiné konstrukce nebo materiálu než byl použit v předešlém schváleném dílu nebo výrobku
- Výroba na nových nebo upravených nástrojích a formách, včetně výměny nástrojů
- Výroba po renovaci nebo přenastavení existujících nástrojů nebo zařízení
- Výroba na nástrojích a zařízení přemístěném na jiné výrobní místo nebo další výrobní závod
- Změna subdodavatele dílů, materiálů nebo služeb (např. tepelná úprava, povlakování, ochranná povrchová úprava atd.)
- Výroba dílu na nástrojích, které nebyly v provozu v sériové výrobě po dobu 12 měsíců nebo déle
- Změny výrobku nebo procesu vztahující se k výrobě komponentů výrobku vyráběných interně nebo subdodavatelem, které ovlivňují sestavu, tvar, funkci, výkon a/nebo trvanlivost prodejního výrobku.
- Změna v testovací nebo kontrolní metodě – nová technika neovlivňující přejímací kritéria

4.3 CHANGE AND DEVIATION CONTROL

4.3.1 DEVIATION CONTROL

The supplier is required to apply a system of deviation control. A Deviation presents a written approval of a deviation from valid technical documentation.

Each deviation from the customer‘s requirements has to be submitted to the supplier for acceptance before launching. Validity of deviation must be specified by the following information:

- date (since – till) or quantity
- order no.
- batch no., series no.
- corrective actions, incl. preventive

Off-line rework, not included in the original technical documentation, is considered as a process change and the supplier must obtain ISS approval for it. ISS will require special identification and segregation of the reworked product.

The supplier is required to keep records of the deviation validity expiration or released quantity. After deviation expiry, conformity with original or new specifications must be assured. Deliveries concerning the approved deviation must be marked.

4.3.2 REQUEST FOR CHANGE

Changes shall not be implemented prior to the receipt of written approval from ISS. Verbal requests will not be accepted.
The supplier is obligated to inform the customer about each change of status during the period of PPAP approval. Proposals of such change must be submitted to the customer as a delta PPAP prior to change realization.

Submission of Request for Change is required in these cases:

- Use of other construction or material than was used in the previously approved part or product
- Production from new or modified tools, dies, molds, including tooling replacement
- Production following refurbishment or rearrangement of existing tooling or equipment
- Production from tooling and equipment transferred to a different plant location or an additional plant location
- Change of subcontractor for parts, non-equivalent materials or services (e.g. heat treating, plating, protective coatings etc.)
- Product produced after the tooling has been inactive for mass production for 12 months or more
- Product and process changes related to components of the product manufactured internally or by subcontractors that has impact on assembly, shape, function, performance and/or durability of the salable product.
- Change in test or inspection method – new technique with no effect on acceptance criteria

4.4 ŘÍZENÍ REKLAMACÍ

Zjistí-li odběratel, že nakupovaný díl / materiál nebo služba neodpovídá stanoveným specifikacím, oznámí dodavateli tuto skutečnost písemnou formou.

Po obdržení stížnosti týkající se kvality nebo dodávky musí dodavatelé zavést do **24 hodin okamžité akce**.

Není-li dohodnuto jinak, jsou dodavatelé povinni do 20-ti pracovních dnů předložit plán nápravných opatření nebo přiměřený návrh k jejich vyvinutí v případě složitých problémů ve formě 8D Reportu.

Přesné termíny k vyřešení reklamace jsou součástí reklamačního protokolu a je možné je po dohodě s ISS a před jejich uplynutím změnit.

Zacházení s nevyhovující dodávkou:
- vrácení celé dodávky na náklady dodavatele
- dodavatel zajistí novou vyhovující dodávku tak, aniž by byla omezena plynulá výroba u zákazníka
- přetřídění dodávky dodavatelem a nahrazení nevyhovujících kusů / materiálu
- přetřídění dodávky zákazníkem na náklady dodavatele a nahrazení nevyhovujících kusů / materiálu
- přepracování nevyhovujících kusů dodavatelem

4.4.1 NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ – 8D REPORT

Dodavatel musí zavést nápravná opatření vedoucí k zabránění opakovaného výskytu neshod a odstranění jejich příčin. Je požadováno využití předepsané formy dokumentu k řešení problémů, tj. 8D Reportu.

Dodavatel musí stanovit team zabývající se řešením reklamace, navrhnout okamžité opatření a zamezit opakovanému výskytu formou preventivních opatření, včetně vyhodnocení účinnosti.

Záznamy z analýzy problémů musí být udržovány a na požádání ISS předloženy.

4.5 ŘÍZENÍ SUB-DODAVATELŮ

Sub-dodavatelský řetězec má dopad na kvalitu finálního výrobku. Proto systém jakosti u dodavatele musí zahrnovat funkci, která sleduje a podává zprávy na základě jejich kvality a dodávkách. Dodavatel musí být schopen prokázat řízení jejich dodavatelských problémů prostřednictvím dokumentovaných nápravných opatření a ověřovacích činností.

4.6 ROČNÍ OVĚŘOVÁNÍ

Není-li stanoveno jinak, roční ověřovací zkouška zahrnující všechny komponenty, je vyžadována pro všechny díly / materiály.
Všichni dodavatelé musí ročně ověřovat jejich vlastní výrobní komponenty a být schopni zajistit výsledky pro ISS na požádání do 24 hodin.

4.4 COMPLAINTS MANAGEMENT

If the customer discovers that the purchased material or service does not meet the required specifications, the supplier is informed about it in written form.

Upon receiving an ISS concern for quality or delivery, suppliers shall implement a containment action within **24 hours.**

Unless otherwise specified, the supplier is obligated to submit within 20 working days a corrective action plan or a reasonable approach to developing one in case of complex issues in the form of an 8D-Report.

Exact terms to solve the concern are mentioned in Concern protocol. The terms may be changed with approval by ISS prior to their expiry.

Handling with non-conforming delivery:
- the whole delivery returned at supplier's expenses
- the supplier arranges new conforming delivery without limitation of customer's continuous production
- delivery sorting by the supplier and the non-conforming parts / material replacement
- delivery sorting by the customer at supplier's expenses and the non-conforming parts / material replacement
- non-conforming parts reworked by the supplier

4.4.1 CORRECTIVE ACTIONS – 8D REPORT

The supplier is required to arrange corrective actions preventing repeated nonconformity and the elimination of their causes. Use of the prescribed form of problem-solving is required, i.e. 8D-Report.

The supplier must setup a team to deal with solving complaints, propose immediate actions and prevent repeated appearance in the form of preventive actions, including efficiency evaluation.

The problem analysis records must be kept and presented at customer request.

4.5 SUB-SUPPLIERS MANAGEMENT

Sub-tier suppliers have a tremendous impact on the quality of the final component. Therefore the supplier quality system shall include a function that tracks and reports on their supply base quality and delivery performance. The supplier shall be able to demonstrate that they manage their supplier's issues through documented corrective actions and verification activities.

4.6 ANNUAL LAY OUT INSPECTION

Unless otherwise specified, an annual lay out inspection, including all sub-components, is required for all parts / materials.
All suppliers shall annually revalidate their production components and be able to provide the results to ISS based on request within 24 hours.

4.7 AUDITY SPECIÁLNÍCH PROCESŮ (CQI)

Dodavatel musí udržovat důkaz o shodě s požadavky AIAG pro speciální procesy. Jedná se mimo jiné o:

CQI-9 Tepelné zpracování
CQI-11 Pokovování
CQI-12 Povlakování
CQI-15 Svařování
CQI-17 Pájení
CQI-23 Tváření

5 HODNOCENÍ A ROZVOJ DODAVATELŮ

5.1 HODNOCENÍ DODAVATELE, HODNOCENÍ DODÁVEK

Hodnocení dodavatele je základním prostředkem pro poskytnutí zpětné vazby ze strany ISS vůči dodavateli, tj. informace o spokojenosti a způsobilosti dodavatele.

Hodnocení je prováděno pololetně a je složeno ze dvou hlavních oblastí, tj.

a) spolehlivost dodávek
b) spolehlivost jakosti

Maximální počet dosažitelných bodů v každé oblasti je 20
.

5.1.1 SPOLEHLIVOST DODÁVEK

Každá samostatná dodávka materiálu dle objednávky nebo požadavku zákazníka je hodnocena podle následujících kritérií. Max. možný počet obdržených bodů je 20 na jednu dodávku. Výsledek pro hodnocené období je poté vypočítán jako průměrný počet bodů na jednu dodávku.

a) Množství, tj. rozdíl mezi objednaným a skutečně dodaným množstvím

Rozdíl v %	Obdržené body
0%	10
Max. o 5% nižší množství nebo množství vyšší	5
Více než o 5% nižší množství	0

b) Termíny, tj. dodržování termínů specifikovaných objednávkou

Rozdíl ve dnech	Obdržené body
0 dnů	10
Max. 2 dny dříve nebo 1 den později	5
Více než o 3 dny dříve nebo více než o 1 den později	0

c) Dokumentace, tj. úplnost dokumentace nezbytné pro řádné zpracování u zákazníka

Nedostatky v dokumentaci	Obdržené body
Způsobení zpoždění ve zpracování o více než 1den	-10
Způsobení zpoždění do 1 dne	-5

4.7 SPECIAL PROCESS AUDITS (CQI)

Supplier shall maintain evidence of conformance to AIAG Special process requirements. These requirements include, but are not limited to following:

CQI-9 Heat treat assessment
CQI-11 Plating system assessment
CQI-12 Coating system assessment
CQI-15 Welding system assessment
CQI-17 Soldering system assessment
CQI-23 Molding system assessment

5 SUPPLIER EVALUATION AND DEVELOPMENT

5.1 SUPPLIER EVALUATION, DELIVERY EVALUATION

The supplier evaluation is a basic instrument for customer feedback provided to suppliers, i.e. information about satisfaction with, and capability of, the supplier.

The evaluation is undertaken every half year and incorporates two criteria:

a) delivery reliability
b) quality of delivered goods

The max. number of points achievable per criterion is 20.

5.1.1 DELIVERY RELIABILITY

Each individual delivery according to the purchase order or the customer requirement is evaluated against the criteria outlined below. The maximum score is 20 points for each delivery. The results for the period evaluated is then calculated as an average score per delivery.

a) Quantity, i.e. the difference between the quantity ordered and actually supplied

Difference in %	Points achieved
0%	10
Up to 5% short or over-shipped	5
More than 5% short	0

b) Timelines, i.e. the fulfilment of the dates specified in the purchase order

Difference in days	Points achieved
0 days	10
Up to 2 days early or 1 day late	5
More than 3 days early or more than 1 day late	0

c) Documentation, i.e. the completeness of the accompanying documents necessary for proper processing at customer

Documentation deficiency	Points achieved
Causing delay in processing of more than 1 day	-10
Causing delay in processing of 1 day or less	-5

5.1.2 JAKOST DODÁVANÉHO ZBOŽÍ

Cílem každého dodavatele musí být dosažení nulového počtu vad v dodávkách, vrácených jednotek a reklamací.

Jakost dodávaných výrobků je stanovena kombinací dvou faktorů:

a) výskyt závad (defect rate = PPM / PPK)
b) výskyt reklamací (complaint quota = CQ)

Max. počet bodů za každý ukazatel je 10.

5.1.2.1 VÝSKYT ZÁVAD

V úvahu jsou brány pouze takové závady, které byly zjištěny zákazníkem a oznámeny dodavateli jako neshodné. Závada je definována jako rozdíl oproti jedné nebo více charakteristikám na výkrese (nejnovější oficiální vydání) oproti normě, specifikacím, např. rozdíl v rozměrech, materiálu, označení, barvě, funkci, povrchových vlastnostech, balení a ochraně.

Započítává se počet vrácených jednotek zboží.

Nezapočítávají se dodávky vzorků nebo neshodné dodávky, o kterých byl zákazník informován dodavatelem předem formou Žádosti o odchylku a schválenou zákazníkem, a které nezpůsobí žádné další neshody.

I. Dodavatelé jednicových dílů

- je používán výpočet PPM
- ***PPM** (parts per million) = počet neshodných ks na milión dodaných ks*

II. Dodavatelé sypkých materiálů a balení

- je používán výpočet PPK
- ***PPK** (delivery units per thousands)* = počet neshodných jednotek na tisíc dodaných jednotek
- obecně stanoven limit PPK 10, není-li stanoveno jinak

III. Stupnice bodového hodnocení výskytu závad:

PPM	Obdržené body
0	10
1 ~ 100	7
101 ~ 300	5
301 ~ 500	3
501 ~ 1000	1
1001 ~	0
PPK	**Obdržené body**
0	10
1 ~ 10	7
11 ~ 30	5
31 ~ 50	3
51 ~ 100	1
101 ~	0

-

5.1.2 QUALITY OF GOODS DELIVERED

The target of each supplier must be a zero defect rate in deliveries, returned parts and complaints.

The quality of the supplied products is assessed using a combination of two indicators:

a) Defect rate (PPM / PPK)
b) Complaint quota (CQ)

The maximum score for each indicator is 10 points.

5.1.2.1 DEFECT RATE

The defects taken into consideration are only those that have been detected by the customer and reported to the supplier as defective. A deficiency is defined as a difference in one or more characteristics of the drawing (its latest official release), standards, specifications, e.g. the difference in dimensions, materials, labeling, color, function, surface characteristics, packaging and conservation.

The returned quantity is counted.

Sample deliveries or non-conforming deliveries which the customer has been informed about in advance using a Deviation Request approved by the customer and which will not cause any further failures are not taken into consideration.

I. Suppliers of parts,

- the PPM calculation is used.
- PPM (parts per million) = non-conforming quantity of parts per one million parts delivered

II. Suppliers of bulk material

- packaging, PPK calculation is used
- ***PPK** (parts per thousand)* = non-conforming quantity od units per one thousand units delivered
- the general limit set is 10 PPK, unless stated otherwise

III. The scale of defect rate evaluation points:

PPM	Points achieved
0	10
1 ~ 100	7
101 ~ 300	5
301 ~ 500	3
501 ~ 1000	1
1001 ~	0
PPK	**Points achieved**
0	10
1 ~ 10	7
11 ~ 30	5
31 ~ 50	3
51 ~ 100	1
101 ~	0

-

5.1.2.2 VÝSKYT REKLAMACÍ

Každá oficiální reklamace nebo stížnost vystavená zákazníkem dodavateli je počítána vzhledem k dodanému množství.

I. Dodavatelé jednicových dílů
- je používán výpočet CQM
- ***CQM** (complaints per million) = počet reklamací na milion dodaných dílů*

II. Dodavatelé sypkých materiálů a balení
- používán výpočet CQK
- ***CQK** (complaints per thousand) = počet reklamací na tisíc dodaných jednotek*

III. Stupnice bodového hodnocení výskytu reklamací:

CQM	Obdržené body
0	10
0.1 ~ 0.5	7
0.6 ~ 1	5
1 ~ 1.5	3
1.6 ~ 2	1
2.1 ~	0
CQK	Obdržené body
0	10
0.1 ~ 0.5	7
0.6 ~ 1	5
1 ~ 1.5	3
1.6 ~ 2	1
2.1 ~	0

5.1.2.2 COMPLAINT QUOTA

Each official complaint or claim issued by the customer to the supplier is calculated against the supplied quantity.

I. Suppliers of parts,
- CQM calculation is used
- ***CQM** (complaints per million) = number od complaints per one million parts delivered*

II. Suppliers of bulk material
- CQK calculation is used
- ***CQK** (complaints per thousand) = number of complaints per one thousand units delivered*

III. The scale of defect rate evaluation points:

CQM	Points achieved
0	10
0.1 ~ 0.5	7
0.6 ~ 1	5
1 ~ 1.5	3
1.6 ~ 2	1
2.1 ~	0
CQK	Points achieved
0	10
0.1 ~ 0.5	7
0.6 ~ 1	5
1 ~ 1.5	3
1.6 ~ 2	1
2.1 ~	0

5.1.3 ROZDĚLENÍ DODAVATELŮ

Na základě těchto kritérií jsou dodavatelé zařazeni do skupin:

A Vynikající dodavatelé

Nejsou vyžadovány žádné další kroky.

Je-li hodnocení třídy A spolu s plným bodovým ohodnocením (40) udrženo ve **2** po sobě jdoucích obdobích, dodavatel **postupuje** do kategorie preferovaných dodavatelů s následujícími výhodami:

- obdrží diplom prokazující jeho **Statut preferovaného dodavatele**
- bude preferován v nových projektech
- získává možnost vyjednávání speciálního zacházení (dock-to-stock = nulová vstupní kontrola, snížení papírování apod.).

Pozn.: Získat **Status preferovaného dodavatele** mohou pouze dodavatelé s:

a) platným IATF 16949 a ISO 14001 certifikátem
b) písemným potvrzením a souhlasu s tímto Dodavatelským manuálem.

Statut preferovaného dodavatele je automaticky ztracen při následujícím hodnocení, které je nižší než plný počet bodů.

B Vyhovující dodavatelé

Akční plán směřující k dosažení hodnocení třídy A musí být předložen do 3 týdnů od doručení hodnocení.

C Slabí dodavatelé

Do **3** týdnů od doručení hodnocení musí dodavatel vypracovat akční plán k dosažení hodnocení minimálně třídy B. Tento plán musí obsahovat mimo technických návrhů také systémová opatření a být prezentován při osobní návštěvě v ISS (v případech, kdy je osobní návštěva ospravedlnitelně neuskutečnitelná, musí na své náklady upořádat video nebo telefonní konferenci), již se zúčastní představitel jakosti spolu s obchodníkem.

5.1.3 SUPPLIER RATINGS

Based on the above criteria each supplier is ranked into groups:

A Excellent Suppliers

No further actions required.

If the A-rating with full score (40 points) is retained for **2** consecutive periods, the supplier **is promoted** to the rank of **Preferred Supplier** with the following benefits:

- receives **Preference Award** showing his status as a preferred supplier
- gets preference for new projects
- can negotiate special treatment (dock-to-stock = zero incoming inspection, less paperwork etc.).

Note: Only suppliers with the following criteria can be promoted to the rank of **Preferred Supplier**:

a) valid IATF 16949 and ISO 14001
b) written acceptance of this Supplier Quality Manual

The preferred supplier status is automatically lost at the next evaluation period in which the full score of points is not achieved.

B Acceptable Suppliers

An action plan for the attainment of an A-rating must be submitted within **3** weeks from the receipt of the evaluation.

C Poor Suppliers

An action plan for the attainment of at least a B-rating must be submitted within **3** weeks from the receipt of the evaluation. Besides technical measures the Action plan must contain systemic improvements and must be presented during a personal visit at ISS (in case a visit is justifiably impossible, a video or phone conference must be held at the supplier's expense) which must be attended by the supplier's Quality Representative and a Sales representative.

Pokud dodavatel obdrží ~~dvě po sobě jdoucí období~~ hodnocení C, k tomu nepředloží akční plán, který ISS schválí, nebo odmítá osobní návštěvu v období 3 měsíců od odeslání hodnocení:

- je zařazen do **karantény**, což dokumentuje **varovný dopis** zaslaný dodavateli
- ISS je oprávněna oznámit tento výsledek dodavatelově certifikační autoritě a svým zákazníkům
- dodavatel ~~může být~~ je vyřazen z výběru do nových projektů a pro běžící projekty může být započato řízení o náhradě za jiného dodavatele (desourcing).

Předpokladem pro uvolnění z karantény je prokazatelné **naplnění** akčního plánu a hodnocení min. v kategorii B.
Platí princip, že pokud je v daném období dodavatel v jakékoli z oblastí hodnocen 0b jako nepřijatelný, potom je vždy zařazen ve skupině C bez ohledu na vynikající výsledek ve druhé hodnocené oblasti.

Dále platí, že manažer jakosti a manažer nákupu mají právo dodavateli ubrat či přidat body a změnit celkový výsledek, a to na základě zformulovaného vyjádření, které musí být uvedeno na certifikátu hodnocení dodavatele.
Toto právo by se mělo uplatňovat výjimečně a zejména v případech:

- Dodavatel není certifikován dle IATF 16949 ani ISO 9001 a nepředložil plán certifikace
- Dodavatel není certifikován dle ISO 14001 a nepředložil plán certifikace
- Dodavatel vykazuje slabé až nepřijatelné výsledky v oblasti logistiky či jakosti a/nebo jeho reakce na problémy je nepřijatelně dlouhá či neefektivní (ubrat 5b) či naopak velice krátká či efektivní – reklamace jsou vyřešeny v požadovaných termínech (přidat 5b)

Pozn.: **Žebříček úrovní:**

20b (plný počet)	Vynikající
15b	Uspokojivý
10b	Průměrný
5b	Slabý
0b	Nepřijatelný

If a supplier scores ~~two consecutive~~ C-ratings and the supplier fails to submit an action plan which is approved by ISS or if the visit is refused in the period 3 months since the evaluation was sent:

- the supplier gets placed in **quarantine** which is documented by a **Warning Letter** sent to the supplier
- ISS is entitled to announce the result to the Certification Authority of the supplier and to ISS customers
- the supplier ~~may be~~ is eliminated from new tenders and actions to desource the supplier from running projects may be initiated.

To be released from quarantine, the supplier must prove that the measures agreed upon have been **fulfilled** and a minimum B-rating must be achieved.
The following principle applies: if the supplier is evaluated with 0 points as unacceptable for any criteria in the period then the suppliers is automatically given a C-rating regardless of the results of the second criteria.

Additionally, the Quality or Purchasing manager has the right to make corrections in points received and the overall evaluation. A clear statement shall be made on the supplier's certificate.
This shall be rarely exercised and, in particular, in the following cases:

- the supplier is neither IATF 16949 nor ISO 9001 certified and no certification plan has been submitted
- the supplier is not ISO 14001 certified and no certification plan has been submitted
- the supplier performs to low or unacceptable levels in quality or logistic criteria and/or reacts to problems too slowly or ineffectively (-5b penalty) or exceptionally quickly or effectively – complaints are solved in requested dates (+5b bonus)

Note: **Point Levels:**

20b (full points)	Excellent
15b	Satisfactory
10b	Average
5b	Low
0b	Unacceptable

5.1.4 Kritéria pro rozdělení dodavatelů do skupin

PUR	QA	Součet	Skupina
20	20	40	A
15	20	35	A
20	15	35	A
10	20	30	B
15	15	30	B
20	10	30	B
5	20	25	B
10	15	25	B
15	10	25	B
20	5	25	B
0	20	20	C
5	15	20	B
10	10	20	B
15	5	20	B
20	0	20	C
0	15	15	C
5	10	15	B
10	5	15	B
15	0	15	C
0	10	10	C
5	5	10	C
10	0	10	C
0	5	5	C
5	0	5	C
0	0	0	C

5.2 AUDIT U DODAVATELE

Dodavatel musí umožnit ISS provedení auditu jeho systému managementu kvality v dohodnutých intervalech a poskytnout mu k tomu potřebné zdroje.

Dodavatel je seznámen s výsledky auditu prostřednictvím zprávy z auditu.

5.2.1 PŘÍSTUP DO VÝROBNÍCH PROSTOR

Dodavatelé musí umožnit přístup ISS a jejich zákazníkům do jejich výrobních prostor a k jejich dodavatelům za účelem vyhodnocení dílů, procesů, dokumentace, metod a systému využívaných při výrobě produktů pro ISS

5.3 PASIVNÍ DODAVATELÉ

Pasivní dodavatelé jsou ti schválení dodavatelé, se kterými nebyla uskutečněna obchodní aktivita za poslední hodnocené období 6-ti měsíců. Pasivní dodavatelé jsou v pravidelných intervalech oslovováni formou dotazníku k ověření schopnosti obnovení obchodní aktivity.

5.1.4 Criteria for supplier ratings

PUR	QA	Sum	Group
20	20	40	A
15	20	35	A
20	15	35	A
10	20	30	B
15	15	30	B
20	10	30	B
5	20	25	B
10	15	25	B
15	10	25	B
20	5	25	B
0	20	20	C
5	15	20	B
10	10	20	B
15	5	20	B
20	0	20	C
0	15	15	C
5	10	15	B
10	5	15	B
15	0	15	C
0	10	10	C
5	5	10	C
10	0	10	C
0	5	5	C
5	0	5	C
0	0	0	C

5.2 AUDIT AT SUPPLIER

The supplier is required to allow ISS to perform an audit of quality system management at agreed intervals and provide him with all necessary sources.

The supplier is informed about audit results in the audit report.

5.2.1 SUPPLIER FACILITY ACCESS

Suppliers shall allow ISS and its customers to access to their facilities and those of their suppliers for the purpose of evaluating parts, processes, documents, methods and systems used in manufacturing of ISS products.

5.3 PASSIVE SUPPLIERS

Passive suppliers are those approved suppliers, with which there were no business activity for the last evaluation period of 6 months. Passive suppliers are regularly approached by means of a questionnaire to verify the ability to restore business.

6 NÁHRADY ŠKOD

Dodavatelé zodpovídají za veškeré náklady a škody vzniklé v důsledku jakýchkoli vad dodaného materiálu a ISS bude požadovat náhradu těchto nákladů od zodpovědných dodavatelů.

Náhrada škod od dodavatele bude ze strany ISS vyžadována, pokud bylo prokázáno, že dodavatel je zodpovědný za nedostatky kvalitativní nebo v dodávkách.

Náhrada škod zahrnuje, ale nemusí se pouze vztahovat na postiženou výrobu v ISS, přepravu, ale zahrnuje také požadované náhrady škody ze strany zákazníka ISS - neshodné dodané zboží, prostoje sestavovací linky způsobené problémy s dodávkami nebo kvalitativními problémy a díly vrácené od OEM (finální výrobce) nebo koncového uživatele.

Náhrada škod je významným ukazatelem pro rozhodování o udělení nových projektů.

7 VÝJIMKY

Veškeré výjimky vůči tomuto manuálu musí být písemně schváleny v rámci řízení PPAP.

8 DOPORUČENÉ VZORY ZÁZNAMŮ

Doporučené vzory záznamů, dostupné na stránkách www.iss-cz.com :

- příloha_S3-02_03_vzor_Žádost o změnu - odchylku (SD)
- příloha_S3-02_06_vzor_8DReport_CZ

Obsahově stejné dokumenty lze po vzájemné dohodě akceptovat.

6 DAMAGE COMPENSATION

Suppliers are responsible for all costs and damages caused due to any failures of delivered material and ISS will require compensation for such costs from responsible suppliers.

Damage compensation by the supplier will be initiated by ISS when it has been determined that the supplier is responsible for quality or delivery shortcomings.

The damage compensation process includes, but is not limited only to production, transport contaminated stock at ISS but includes also ISS customers´ compensation requests - non-conforming goods, assembly line downtime due to delivery or quality related issues at side of ISS customers and warranty returns from OEM (final producer) or final users.

Damage compensation is a significant factor for ISS decisions about new projects for the supplier.

7 EXCEPTIONS

All exceptions from this manual must be approved in written form during PPAP process.

8 RECOMMENDED FORMS OF RECORDS

Recommended form, available on www.iss-cz.com:

- template_S3-02_03_Change_Deviation Request (SD)
- template_S3-02_06_8D Report_EN

Documents with identical contents can be accepted after mutual agreement.