

**MANUALE DELLA
QUALITÀ PER
FORNITORI NEL
MONDO**

KOHLER®

444 Highland Drive
Kohler, WI 53044 USA
+1 920 457 4441
www.kohler.com

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 1 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

Pagina vuota

Pagina Blanco

Page Vide

空白

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 2 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		



PREFAZIONE

Nata nel 1873 come fonderia per il ferro e l'acciaio, Kohler è cresciuta grazie all'impareggiabile capacità di progettazione dei prodotti e di innovazione ed è in grado di offrire un portafoglio differenziato composto da diversi marchi apprezzati con attività in sei continenti. Oggi, il gruppo di imprese Kohler crea prodotti che impongono uno standard in cucina e in bagno, motori e generatori, mobili e accessori, armadietti e piastrelle e anche nei settori dell'accoglienza turistica, dei parchi di divertimento e della proprietà immobiliare.

Missione aziendale di Kohler

La società e le associate hanno la missione di dare un contributo ad alto livello al comfort di vita di coloro che utilizzano i nostri prodotti e servizi. Il comfort di vita si distingue per le qualità di fascino, buon gusto e generosità d'animo. È inoltre caratterizzato dall'autorealizzazione e dalla valorizzazione della natura. Questa missione si rispecchia nel nostro lavoro e nel nostro approccio di team per raggiungere gli obiettivi e in ciascuno dei prodotti e servizi forniti ai nostri clienti.

I fornitori sono considerati parte integrante dell'attività. Le capacità dei nostri fornitori sostengono Kohler nell'adempimento della sua missione e nel raggiungimento degli obiettivi. Le relazioni con i nostri fornitori sono fondate su principi di qualità totale e su pratiche dirette a raggiungere prestazioni, consegna, servizio e costo complessivo migliori.

Pertanto tutti i fornitori devono rispettare le politiche stabilite nel Manuale della qualità per fornitori nel mondo. Kohler si rende conto che le proprie attività sono differenti tra loro e in molti casi hanno requisiti di qualità del fornitore unici per un particolare mercato. Le business unit Kohler possono essere a loro discrezione più restrittive nella implementazione delle politiche per il fornitore e delle procedure che le supportano, ma in nessun caso possono essere meno restrittive.

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 3 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

Indice

1.0 Introduzione

- 1.1 Politica Kohler per la qualità
- 1.2 Scopo
- 1.3 Ambito
- 1.4 Responsabilità
- 1.5 Aspettative
- 1.6 Accettazione e riscontro del fornitore

2.0 Requisiti chiave per la qualità

- 2.1 Requisiti di sistema per la qualità
- 2.2 Requisiti di mantenimento della documentazione della qualità
- 2.3 Garanzia

3.0 Approvazione del fornitore

- 3.1 Valutazione del fornitore
- 3.2 Valutazione del sito produttivo del fornitore
- 3.3 Elenco fornitori approvati

4.0 Approvazione del pezzo

- 4.1 Ispezione del primo articolo / Esame del layout
- 4.2 Procedimento di approvazione di pezzi in produzione (PPAP)

5.0 Azione correttiva

- 5.1 Introduzione
- 5.2 Non conformità
- 5.3 Risposta del fornitore

6.0 Richiesta di deroga del fornitore

- 6.1 Situazioni in cui è necessaria la richiesta di deroga del fornitore
- 6.2 Richiesta di deroga

7.0 Monitoraggio e classifica dei fornitori

- 7.1 Performance Scorecard complessiva
- 7.2 Richiesta di correzione della Scorecard
- 7.3 Valutazioni sul posto
- 7.4 Classificazione

8.0 Gestione di prodotti forniti a Kohler

- 8.1 Requisiti generali
- 8.2 Tracciatura
- 8.3 Requisiti per utensili e strumenti di misura

9.0 Imballaggio / Etichettatura / Manipolazione

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 4 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

10.0 Caratteristiche del prodotto

11.0 Richiesta di modifica da parte del fornitore (SRC)

11.1 Richiesta di modifica

11.2 Presentazione della richiesta

12.0 Norme amministrative, ambientali e di sicurezza

13.0 Riconoscimento e sviluppo della qualità del fornitore

13.1 Miglioramento continuo

13.2 Linee guida di Kohler

14.0 Glossario/Appendice

14.1 Terminologia

14.2 Documentazione della qualità

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 5 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

1.0 Introduzione

1.1 Politica per la qualità

Politica per la qualità di Kohler

La nostra politica mira a sviluppare, produrre, consegnare e migliorare prodotti di qualità eccezionale e assicurare che ogni aspetto dell'esperienza contribuisca ad una qualità di vita superiore per tutti coloro che usufruiscono dei nostri prodotti e servizi.

1.2 Scopo

Questo manuale della qualità per fornitori nel mondo [SQM] fissa i requisiti minimi di qualità per tutti i fornitori di materiali di produzione, dei prodotti e servizi alle aziende del gruppo possedute direttamente o indirettamente da Kohler Co. – di qui in avanti chiamata **Kohler**.

I requisiti contenuti in questo manuale sono forniti come supplemento e non sostituiscono né modificano i termini o le condizioni della documentazione Kohler per forniture e acquisti, disegni di progetto e/o specifiche. Le business unit Kohler possono essere, a loro discrezione, più restrittive nella implementazione delle politiche per il fornitore e delle procedure che le supportano, ma in nessun caso possono essere meno restrittive.

Il manuale fissa la linea politica generale; tuttavia, se occorre, i fornitori possono ottenere ulteriori informazioni dall'Approvvigionamento globale o dalle persone di riferimento per la qualità.

Se sorgono conflitti di interpretazione, si applica il seguente ordine di precedenza:

- Contratto di fornitura o di acquisto e/o ordine di acquisto
- Specifica o disegno
- Requisiti di qualità per il fornitore delle business unit Kohler
- Manuale della qualità per fornitori nel mondo

1.3 Ambito

Per tutti i fornitori di materiali, prodotti o servizi a Kohler; i fornitori devono garantire che anche i prodotti dei propri fornitori siano a loro volta conformi in tutta la catena di fornitura.

1.4 Responsabilità

- I reparti Approvvigionamento globale e Qualità sono responsabili dell'implementazione del sistema di Gestione della qualità sostenibile (SQM) e

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 6 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

hanno l'autorità di controllare che tutti i fornitori soddisfino e rispettino i requisiti.

- I fornitori sono responsabili di garantire che i prodotti e/o servizi forniti soddisfino i requisiti fissati e si assumono piena responsabilità della loro qualità. L'approvazione e la verifica da parte di Kohler delle strutture, dei sistemi, della documentazione e dei prodotti non solleva il fornitore dalla responsabilità di fornire prodotti accettabili, né esclude un successivo rifiuto da parte del cliente.

1.5 Aspettative

Kohler ha verso tutti i fornitori globali le seguenti aspettative. Il fornitore deve:

- 1.5.1** Fornire pezzi/servizi di qualità al 100% con consegna puntuale al 100%.
- 1.5.2** Impegnarsi continuamente per aumentare la qualità del prodotto e la produttività in fabbrica per far fronte alla pressione della concorrenza nell'economia globale.
- 1.5.3** *Per esportare beni negli Stati Uniti d'America, seguire le linee guida di sicurezza delle autorità doganali degli Stati Uniti per il programma contro il terrorismo C-TPAT. Kohler partecipa all'iniziativa congiunta tra le autorità doganali statunitensi e gli operatori privati per aumentare la sicurezza interna tramite controlli più stretti sui carichi in ingresso.*
- 1.5.4** Seguire le leggi e le linee guida sulla sicurezza di altri paesi come opportuno.
- 1.5.5** Essere conformi alle norme ISPM15 per gli imballaggi in legno.
- 1.5.6** Esaminare, firmare, riconsegnare e rispettare il Codice di condotta del fornitore.
- 1.5.7** Fornire tutta la documentazione e i dati **in inglese** in modo che tutti i documenti siano trasferibili e comprensibili in tutte le strutture Kohler. Questo requisito vale per tutta la documentazione presentata a Kohler come descritto in questo manuale. *Solo la business unit e/o la sede che riceve la documentazione può rinunciare a questo requisito.*
- 1.5.8** Essere di supporto a Kohler nella risoluzione di guasti presso il cliente dovuti a prodotti /servizi del fornitore, compresi il rimborso finanziario e l'assistenza al cliente.
- 1.5.9** Adottare la comunicazione elettronica con Kohler come beneficio condiviso da entrambe le parti. Kohler utilizza due metodi elettronici di invio dei dati: Electronic Data Interchange (EDI) e Internet. L'utilizzo di uno di questi due metodi consente ad esempio lo scambio di schede di pianificazione, posizioni di inventario, ordini di acquisto, modifiche agli ordini di acquisto e fatture.
- 1.5.10** Dimostrare di avere una pianificazione della qualità per favorire il miglioramento continuo, evitare i difetti e ottimizzare i processi. I metodi

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 7 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

preferiti di pianificazione della qualità per i materiali diretti sono illustrati in dettaglio nel manuale Pianificazione della qualità dei prodotti avanzati e piano di controllo (APQP) del Gruppo di azione del settore automotive (AIAG) e nel manuale Procedimento di approvazione di pezzi in produzione (PPAP). La pianificazione della qualità può comprendere i seguenti metodi, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- Analisi di capacità di processo con controlli statistici di processo
- Piani di controllo che includono processi di controllo per rilevare e correggere i difetti di fabbricazione prima che i prodotti siano finiti
- Istruzioni per l'operatore e per le ispezioni allo scopo di eliminare passaggi inutili nelle ispezioni di qualità dei materiali forniti
- Piano di imballaggio
- Diagrammi di flusso del processo
- Analisi cause profonde, azione correttiva e preventiva

1.6 Accettazione e riscontro da parte del fornitore del contenuto del Manuale sulla qualità

Prima di essere accettati da Kohler è necessario che tutti i nuovi fornitori:

Leggano il Manuale della qualità per fornitori nel mondo di Kohler.

Stampino, firmino, appongano la data e restituiscano il documento di riconoscimento ricevuto dalla Gestione qualità sostenibile (SQM). In questo modo il fornitore può leggere il documento prima di acconsentire a rispettare il suo contenuto e i suoi requisiti.

Il manuale può essere aggiornato periodicamente da Kohler. Per controllare il livello di revisione o procurarsi l'ultima versione di questo documento fare riferimento al Manuale della qualità per fornitori nel mondo all'indirizzo <http://www.kohler.com>. I fornitori hanno la responsabilità di procurarsi e di utilizzare la revisione in vigore di questo documento.

2.0 Requisiti chiave per la qualità

2.1 Requisiti del sistema di qualità

È necessario che i fornitori stabiliscano, mantengano e mettano in atto sistemi di qualità con procedure di supporto per garantire la conformità di prodotti e servizi ai contratti di acquisto di Kohler e alle specifiche presso le sedi del fornitore e in tutta la catena di fornitura.

Tutti i fornitori devono compilare e presentare il profilo del fornitore e consegnare il loro manuale della qualità affinché possa essere esaminato. In aggiunta, può essere richiesto di effettuare una revisione sul posto da parte di rappresentanti Kohler prima che il fornitore sia accettato.

Inoltre il fornitore è tenuto a dimostrare di poter ottenere le appropriate certificazioni standard riconosciute a livello internazionale come richiesto per il prodotto/processo interessato. Come esempio si possono citare le certificazioni UL, UL GS, NSF, CSA,

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 8 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

ASTM, CE, CCC, SAI.

2.1.1 Requisiti per i fornitori di materiali di produzione

Kohler preferisce che i fornitori di materiali di produzione abbiano ottenuto la certificazione ISO 9001 o ISO/TS 16949 da un'autorità riconosciuta.

Il sistema di qualità del fornitore deve garantire che i prodotti siano tracciabili a partire dai materiali grezzi o dai componenti utilizzati nel processo di fabbricazione, nelle operazioni di produzione, nei dati di fabbricazione, nei livelli di revisione e nei documenti di valutazione della conformità. È necessario che i prodotti siano sempre identificabili per facilitare la tracciabilità tramite numero di lotto, codice della data o altri metodi, se pertinenti.

Nei casi in cui il suo sistema di qualità non sia adeguato, il fornitore deve presentare un piano di azioni con relative scadenze da far approvare a Kohler.

2.1.2 Requisiti per i fornitori di materiali non di produzione e di servizi

Ai fornitori di servizi e di materiali non di produzione Kohler è richiesto di dimostrare di possedere un sistema efficace di gestione della qualità.

Nei casi in cui il sistema di qualità del fornitore non sia adeguato, è necessario che il fornitore presenti un piano di azioni con relative scadenze da far approvare a Kohler.

2.1.3 Cambiamento di stato

Nel caso in cui lo stato di registrazione della qualità del fornitore cambi o sia sospeso, il fornitore è tenuto a comunicarlo entro cinque (5) giorni lavorativi a tutte le business unit e alle sedi alle quali il prodotto è fornito. In questo caso, è possibile che il fornitore sia riesaminato da Kohler e/o che gli sia richiesto di presentare la documentazione che spieghi il cambiamento di stato insieme a un piano di azioni correttive.

2.2 Requisiti di conservazione dei documenti

La documentazione della qualità deve essere conservata e aggiornata in modo da poter essere consultata e disponibile per l'esame dietro richiesta e può essere conservata con qualsiasi mezzo elettronico o cartaceo. La documentazione deve contenere dati accurati, aggiornati e completi sulla qualità. La Scheda di sicurezza dei materiali (MSDS) o altra documentazione internazionale appropriata, i certificati di analisi (C di A), la documentazione di processo o altre informazioni se pertinenti e richieste. È necessario tenere la documentazione dei componenti difettosi e le procedure di montaggio per mettere in evidenza dove si verificano problemi e qual è il loro andamento.

La documentazione di materiali di produzione deve essere conservata per un periodo pari al maggiore tra il periodo standard del settore e quello richiesto dal cliente e comunque non inferiore a sette (7) anni solari.

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 9 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

La documentazione di materiali non di produzione e servizi deve essere conservata per un periodo pari al maggiore tra il periodo standard del settore e quello richiesto dal cliente e comunque non inferiore a tre (3) anni solari.

2.3 Garanzia

I fornitori devono avere la capacità di supportare il prodotto per l'intero ciclo di vita. Ai fornitori si richiede di dar prova di affidabilità tale da soddisfare o superare i requisiti di Kohler.

I fornitori che hanno responsabilità di progettazione o che collaborano alla progettazione devono concorrere nella riduzione del numero di problemi in garanzia. Il fornitore ha l'obbligo di tenere traccia delle cause di reclamo sul prodotto in garanzia e di analizzarle al fine di utilizzare le informazioni per il miglioramento della qualità di processi e prodotti. In tal modo la soddisfazione del cliente aumenta e l'attività di Kohler e dei suoi fornitori può proseguire senza problemi.

3.0 Approvazione/Qualificazione del fornitore

Ogni business unit ha una propria selezione di fornitori e un processo per valutare e identificare i potenziali partner per l'approvvigionamento. I fornitori devono avere la capacità di soddisfare gli obiettivi di qualità, consegna, costo e miglioramento continuo e la loro valutazione dipende da questi parametri.



3.1 Valutazione del fornitore

Tutti i fornitori devono compilare e presentare il profilo del fornitore e consegnare il loro manuale della qualità perché possa essere esaminato. È possibile ottenere il profilo del fornitore dall'Approvvigionamento globale.

Oltre che alla valutazione dell'azienda (controllo delle referenze, analisi del credito e così via) e all'esame del manuale della qualità e ai dati del profilo del fornitore, agli aspiranti fornitori può anche essere richiesto di compilare un questionario di autovalutazione. Inoltre può essere loro richiesto di sottoporsi a una valutazione sul posto secondo le procedure dell'Approvvigionamento globale che valutano l'efficacia del fornitore in aree funzionali chiave quali approvvigionamento, progettazione, fabbricazione e qualità. Inoltre il fornitore deve aver ottenuto le appropriate omologazioni da parte degli enti di regolamentazione (ASTM, CSA, UL, ecc.) come richiesto per i prodotti/processi coinvolti.

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 10 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

Sulla base di una valutazione positiva di tali dati, il fornitore può essere inserito nell'elenco delle aziende accettate da Kohler. L'approvazione del fornitore riguarda un particolare sito di produzione ed è concessa quando tale sito soddisfa i requisiti minimi. Le approvazioni concesse possono essere di due tipi:

- approvata
- condizionata -- soggetta a specifiche azioni correttive su un periodo di tempo mutualmente concordato; l'approvazione condizionata consente a Kohler di stipulare il contratto con un fornitore in attesa di ispezione alla sede di produzione e/o di azione correttiva dopo l'ispezione alla sede. Tale approvazione non può superare il periodo di sei mesi.

Se, dopo sei (6) mesi, il fornitore non ha soddisfatto i requisiti per l'approvazione, il fornitore può essere eliminato dall'elenco dei fornitori approvati. (Vedere 3.3)

Se un fornitore non è approvato, non è possibile stipulare con esso alcun contratto né accettare materiali o servizi sino a quando non sono state messe in atto le azioni correttive che consentano al fornitore di raggiungere almeno lo stato di approvazione condizionata.

3.2 Valutazione del sito produttivo del fornitore

Kohler si riserva il diritto di effettuare sul posto ispezioni periodiche degli impianti del fornitore, dei sistemi di qualità, della documentazione e dei prodotti pronti per la spedizione. Il fornitore deve stabilire un processo che gli permetta di ottenere la conformità con tutte le norme governative sulla sicurezza e l'ambiente applicabili nel settore. Il personale del fornitore, gli strumenti di misura e le strutture di test dovranno essere resi disponibili per effettuare controlli come richiesto.

- **Nuovi fornitori:** possono essere sottoposti a ispezione prima di ricevere un ordine da Kohler per materiali di produzione o servizi. Un prerequisito per l'ordine è avere una buona valutazione delle capacità o un piano di sviluppo soddisfacente.
- **Fornitori attuali:** possono essere sottoposti a ispezione da Kohler per determinarne la capacità prima di ordinare nuovi prodotti.

3.3 Elenco fornitori approvati

L'elenco dei fornitori approvati, nel quale gli acquirenti possono scegliere il fornitore per l'invio di un ordine, è conservato presso l'Approvvigionamento globale. Questo registro conserva le informazioni per prendere contatto con il fornitore, lo stato del fornitore e la documentazione di approvazione.

La qualifica dei pezzi è definita dal singolo gruppo e/o dalla singola business unit e dipende dal livello di importanza dei pezzi o dei processi in base alle specifiche.

4.0 Approvazione del pezzo

Pezzi o componenti acquisiti dall'esterno devono essere approvati dalla business unit prima di essere utilizzati in produzione. È responsabilità del fornitore soddisfare tutte le specifiche applicabili. I fornitori non sono autorizzati a iniziare la spedizione di materiale di produzione in quantità a Kohler prima dell'approvazione del pezzo o del processo. Le uniche eccezioni ammesse sono piccole quantità di pezzi per prove di affidabilità o di progettazione e per altre

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 11 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

necessità di campioni. Prima del processo di approvazione del pezzo da utilizzare in produzione deve essere effettuato un esame dei disegni e delle specifiche.

La business unit approva i pezzi con uno dei seguenti metodi:

4.1 Ispezione del primo articolo/esame del layout *Deve comprendere:*

ispezione delle dimensioni/del layout
verifica del materiale
estetica

4.2 Procedimento di approvazione di pezzi in produzione (PPAP) secondo AIAG

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 12 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

5.0 Azione correttiva

5.1 Introduzione

I fornitori di Kohler hanno la responsabilità di consegnare prodotti e fornire servizi privi di difetti. Quando si presenta un problema di qualità, al fornitore è richiesto di determinarne la causa profonda e di effettuare l'azione correttiva che occorre per risolvere il problema e garantire che non si ripresenti. I fornitori devono dare supporto a Kohler con l'assistenza tecnica sul campo per rimediare a tutte le non conformità sostanziali. Kohler si riserva il diritto di chiedere ai fornitori il rimborso delle spese documentate per manchevolezze nelle prestazioni dovuti a problemi di qualità e di consegna.

5.2 Non conformità

5.2.1 Materiali o servizi difettosi possono essere identificati in un punto qualsiasi del processo incluso il momento dell'ispezione, l'utilizzo, il consumo, il montaggio o l'imballaggio. I difetti possono essere scoperti anche durante la sorveglianza, la validazione, presso il cliente finale o tramite reclami in garanzia.

5.2.2 I fornitori saranno avvertiti della scoperta di materiale e/o servizio non conforme con una comunicazione di richiesta di azione correttiva (o quando un ritardo nella consegna provoca una situazione di blocco della linea).

5.2.3 Le non conformità scoperte in Kohler possono essere gestite in uno qualsiasi dei seguenti modi e a discrezione del gruppo/della business unit e/o dello stabilimento di Kohler:

- Rifiuto dell'intero lotto e restituzione al fornitore
- Procedura di deroga iniziata dall'Approvvigionamento globale e approvata secondo la procedura interna di Kohler KQMS-2 GQ-4-006 Deroga. Non è possibile spedire o utilizzare i prodotti prima dell'approvazione della deroga.
- Selezione, riparazione o rilavorazione presso gli impianti Kohler; possono essere richieste risorse al fornitore) e/o a terzi per effettuare la rilavorazione.

5.3 Risposta del fornitore

5.3.1 Alla ricezione di una richiesta di azione correttiva il fornitore deve intraprendere immediatamente l'azione prendendo direttamente contatto con l'ufficio Qualità dei fornitori come specificato salvo che la richiesta stessa porti la dicitura "soltanto per informazione". Il fornitore deve accusare ricevuta della richiesta di azione correttiva entro 24 ore lavorative.

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 13 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

- Identificare e iniziare un piano di contenimento a breve termine per evitare ulteriori situazioni di non conformità presso Kohler. Questo piano può comprendere l'esame delle giacenze presso gli stabilimenti Kohler, nel sistema di distribuzione, presso il fornitore in magazzino o in produzione.
- Identificare un piano per un'azione correttiva a breve termine con la tempistica per sostituire il materiale non conforme con quello conforme.
- Le azioni di contenimento, le azioni correttive a breve termine e le date di implementazione devono essere documentate per scritto dal fornitore e comunicate alla Qualità Fornitori come prescritto nella richiesta di azione correttiva.

5.3.2 Il fornitore deve dare una risposta alla richiesta di azione correttiva all'Approvvigionamento globale o alla Qualità Fornitori. La risposta deve comprendere o documentare:

- La definizione e la verifica della causa profonda della non conformità includendo dati di supporto e risultati di studi;
- La verifica dell'azione correttiva definitiva comprendente dati di supporto, date di implementazione e documentazione di pianificazione avanzata della qualità di produzione (APQP) aggiornata;
- È necessario identificare il numero di lotto e la data di validità per l'implementazione dell'azione correttiva a lungo termine. Qualsiasi aggiornamento del piano dell'azione correttiva, come ad esempio una variazione delle date di completamento, deve essere comunicato a Kohler.

6.0 Richiesta di deroga del fornitore (SDR)

6.1 Problemi che richiedono una revisione del progetto del sistema (SDR)

Il fornitore deve informare l'Approvvigionamento globale per scritto, appena si rende conto di qualsiasi fatto che indichi che il prodotto da spedire non è conforme ai requisiti di progetto. Il fornitore deve informare l'Approvvigionamento globale, per scritto, prima di qualsiasi variazione nel processo o di modifiche della attrezzatura.

6.2 Richiesta di deroga

Il fornitore può presentare una richiesta di deroga all'Approvvigionamento globale per un prodotto che non è conforme ai requisiti di progetto. L'Approvvigionamento globale dovrà elaborare la richiesta secondo la procedura KQMS-2 GQ-4-006 Deroga per verificare che la deroga non influenzi la forma, la corrispondenza, la funzione o la durata. La richiesta deve essere presentata e approvata **prima della** spedizione del materiale non conforme. Tutti i prodotti soggetti a deroga devono essere chiaramente identificati. Se la deroga non è approvata, il fornitore non può rilasciare i prodotti soggetti a deroga. I prodotti non approvati dovranno essere respinti. È possibile richiedere il modulo di richiesta di deroga del fornitore alla business unit.

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 14 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

7.3 Valutazioni sul posto

Gli attuali fornitori possono essere valutati da Kohler per verificare la loro capacità produttiva prima di avviare nuove trattative e di indagare su eventuali problemi. Kohler si riserva il diritto di effettuare ispezioni periodiche sul posto degli impianti del fornitore, dei sistemi di qualità, della documentazione e dei prodotti pronti per la spedizione. Il personale del fornitore, gli strumenti di misura e le strutture di test dovranno essere resi disponibili per effettuare controlli come richiesto

7.4 Classificazione

È previsto che i fornitori eroghino prestazioni e servizi eccellenti a Kohler. Pertanto i fornitori chiave sono monitorati in settori particolari e oggettivi quali qualità, consegna puntuale, riduzione dei costi, miglioramento processo/prodotti, innovazione, responsabilità, affari e forza finanziaria e interazioni di valore. I dati sono ordinati con un metodo strutturato di classificazione per valutare i fornitori e le loro relazioni con Kohler. Quale parte integrante della gestione, la classificazione dei fornitori consente alla organizzazione di Kohler di stabilire le priorità per l'allocazione delle risorse – per il miglioramento o sviluppo del fornitore, per il riconoscimento del fornitore, per l'invio di ulteriori ordini ecc. I risultati della classificazione del fornitore devono essere discussi durante regolari riunioni congiunte tra Kohler e il fornitore per l'esame degli ordini in corso.

I fornitori sono classificati come segue:

Strategici – Questi fornitori hanno i requisiti per essere consigliati per tutti i nuovi ordini. Per raggiungere i livelli più alti nella classifica, questi fornitori mostrano caratteristiche quali valori sistematicamente alti ed elevati nella performance scorecard; solidità finanziaria; obiettivi aziendali comuni con contatti fra i dirigenti; ricerca in comune di opportunità commerciali critiche e/o sviluppo in comune di prodotti; essere una fonte critica di fornitura o l'esistenza di un contratto formale di fornitura o di acquisto.

Preferiti – Questi fornitori hanno i requisiti per essere consigliati per tutti i nuovi ordini. Per raggiungere questi alti livelli nella classifica, questi fornitori mostrano molte ma non tutte le caratteristiche dei fornitori strategici compresi valori sistematicamente alti ed elevati nella performance scorecard; solidità finanziaria; essere una fonte critica di fornitura o l'esistenza di un contratto formale di fornitura o di acquisto.

Apprezzati – Questi fornitori sono approvati per essere utilizzati e portati ad esempio di un buon rapporto qualità/prezzo, idonei a fornire prodotti in volumi, con accordi a breve termine senza impegno o acquisti occasionali con valori accettabili o elevati nella performance scorecard.

Esclusi – Questi fornitori offrono prestazioni insoddisfacenti (qualità, assistenza, prezzo o tecnologia); o presentano violazioni dell'etica o del codice di condotta del fornitore; o sono già stati eliminati. Nessun nuovo business/ordine deve essere loro assegnato.

8.0 Gestione dei prodotti forniti a Kohler

8.1 Requisiti generali

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 16 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

Tutti gli strumenti, le attrezzature di produzione, di test o di ispezione appartenenti a Kohler, o ai loro clienti, devono essere utilizzati esclusivamente per i prodotti Kohler salvo esista una autorizzazione scritta.

8.2 Tracciatura

È necessario che tutti gli strumenti o i beni fissi Kohler abbiano assegnato un codice di inventario per la tracciatura. Tali dati devono essere riportati da Kohler nella registrazione dell'ordine di acquisto. Il fornitore deve stabilire procedure per la identificazione permanente e per la tracciatura dei prodotti e delle attrezzature fornite da Kohler che comprendano la preservazione del codice di inventario.

8.3 Requisiti per attrezzature e strumenti di misura

Il fornitore deve informare Kohler per scritto delle attrezzature o strumenti di misura forniti che sono perduti, danneggiati o altrimenti inutilizzabili. Attrezzature e strumenti di misura forniti da Kohler non possono essere gettati via senza autorizzazione scritta da parte di Kohler. Il fornitore è responsabile della calibrazione, di un immagazzinamento appropriato ecc.

9.0 Imballaggio, etichettatura e manipolazione

I prodotti in lavorazione e finiti dovranno essere imballati in modo appropriato per proteggerli da danni. L'imballaggio deve rispettare **tutte** le leggi, codici e normative in vigore per la spedizione. Tutti i prodotti spediti dovranno essere imballati o collocati in container nuovi salvo altrimenti specificato. Le schede di accompagnamento dovranno essere allegate all'esterno del cartone in buste di spedizione. Tutti gli imballaggi devono essere conformi agli standard di test della International Safe Transit Association (ISTA) come appropriato. Gli imballaggi in legno devono essere conformi alle normative ISPM15.

Il fornitore deve fare in modo che tutti gli imballaggi Kohler siano puliti ed esenti da sporco, residui, materiali estranei e danni. Tutti gli imballaggi da restituire e i materiali da imballaggio che non sono puliti e liberi da sporco, residui, materiali estranei e danni possono essere respinti.

L'imballaggio deve essere etichettato secondo tutti gli standard Kohler, salvo altrimenti specificato. L'imballaggio e l'etichettatura devono rispettare le specifiche o i requisiti di Kohler. Ciascuna spedizione deve essere contrassegnata con il codice componente Kohler, il codice componente di produzione, la quantità, il numero di lotto, il nome dello stabilimento Kohler, l'indirizzo, il peso lordo in libbre e qualsiasi altro requisito specificato se pertinente.

Il fornitore deve contrassegnare colli e/o container con imballi di materiali con tempo di conservazione limitato con la data di fabbricazione o quella di scadenza insieme a qualsiasi particolare condizione di conservazione e di maneggiamento, oltre ai dati di identificazione normalmente richiesti. Se non altrimenti specificato, al momento della ricezione in Kohler deve rimanere per tali colli almeno il 75% del tempo di conservazione previsto.

10.0 Caratteristiche del prodotto

Kohler indica le caratteristiche chiave dei simboli di identificazione dei prodotti che riguardano sicurezza, normative di legge, codici e standard, danni indiretti, misure, forma, funzione e aspetto. Tali caratteristiche devono essere segnate nei disegni prima del preventivo e

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 17 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

contraddistinte con simboli univoci. Tali simboli possono essere differenti a seconda delle procedure delle business unit.

All'inizio del processo è necessario discutere e concordare insieme al fornitore i dati del cliente e le caratteristiche significative da inserire. Qualsiasi problema il fornitore possa avere nella capacità di soddisfare i requisiti deve essere comunicato quanto prima possibile.

Caratteristiche non inserite nella etichetta come caratteristiche chiave sono considerate caratteristiche normali. Nel caso tali caratteristiche fossero difformi, non dovrebbero esserci conseguenze importanti sulla funzionalità o nell'aspetto esteriore. Le caratteristiche classificate come normali devono essere conformi a specifica.

Il fatto che vengano attribuite delle caratteristiche chiave non riduce l'importanza di qualsiasi altra caratteristica nel disegno. Ogni tolleranza è data come assoluta e non deve essere superata indipendentemente dalla classificazione.

11.0 Richiesta di modifica da parte del fornitore (SRC)

11.1 Richiesta di modifica

Tutte le modifiche ai materiali forniti alla produzione devono essere adeguatamente documentate e approvate per scritto da Kohler. Tutte le modifiche di prodotto e processo che possono influenzare la forma, le misure o la funzione richiedono una richiesta di modifica. **Può essere necessario richiedere nuovamente l'approvazione per il pezzo in questione.** In caso di incertezza se sia necessario o meno presentare una richiesta di modifica, il fornitore deve rivolgersi all'Approvvigionamento globale o al referente della Qualità.

Le modifiche per le quali è necessaria l'approvazione comprendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti:

Di processo:

- Riduzione o modifica di test di prodotto
- Trasferimento di attrezzature della linea di produzione
- Modifiche di macchine/attrezzature della linea di produzione
- Cambiamento di stabilimento di produzione
- Trasferimento di attrezzature, ripristino, sostituzione o aggiunta di altre attrezzature

Di progettazione:

- Modifiche di costruzione
- Cambiamento di materiali costituenti il prodotto
- Cambiamento della fonte di approvvigionamento di materiali costituenti il prodotto
- Cambiamento di un materiale di costruzione facoltativo

11.2 Presentazione della richiesta di modifica

Il modulo può essere richiesto e deve essere consegnato compilato al referente appropriato dell'Approvvigionamento globale per ottenere l'approvazione da parte della business unit e delle sedi locali.

12.0 Norme amministrative, ambientali e di sicurezza

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 18 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

È necessario che tutti i materiali acquistati soddisfino i vincoli delle norme in vigore di sicurezza e governative per materiali regolamentati, tossici e pericolosi; nonché le normative ambientali, elettriche ed elettromagnetiche in vigore nel Paese di fabbricazione e di vendita. Il fornitore deve seguire le linee guida per la sicurezza delle autorità doganali degli Stati Uniti per C-TPAT se interessato alla importazione di beni negli Stati Uniti d'America.

I requisiti particolari di Kohler possono essere più restrittivi di quelli generali.

13.0 Riconoscimento e sviluppo della qualità del fornitore

Kohler è fortemente impegnata a offrire sistematicamente componenti e servizi di qualità di buon valore; a guidare il progetto grafico e la tecnologia; a stimolare il miglioramento continuo e a garantire al cliente finale una consegna veloce e conforme alle aspettative. Gli stessi principi guida rivolti al mantenimento della soddisfazione del cliente e al miglioramento continuo diventano necessariamente un obiettivo comune di Kohler e dei suoi fornitori. I fornitori sono responsabili della conformità del prodotto, del sistema e del processo e del miglioramento delle prestazioni in un contesto di concorrenza globale.

Pertanto è politica di Kohler assecondare lo sviluppo della qualità dei suoi fornitori come opportuno e di premiare i fornitori per le prestazioni elevate e per il miglioramento continuo.

13.1 Miglioramento continuo

È previsto che i fornitori dimostrino di partecipare all'impegno per il miglioramento continuo dei prodotti e processi forniti da Kohler. È possibile che siano richieste prove evidenti di questo "autosviluppo" quali copie delle procedure corrette, documenti aggiornati di formazione, risultati di ispezioni e dati statistici se pertinenti. Nel sistema di qualità è più importante prevenire che scoprire le non conformità.

Kohler sollecita i fornitori a implementare sistemi di business che eliminino attività prive di valore aggiunto, che mettano al riparo dagli errori e riducano/ eliminino i costi. La riduzione dei costi è necessariamente parte integrante del successo a lungo termine di Kohler e dei suoi fornitori per poter rimanere concorrenziali e forti sul mercato. È previsto che i fornitori sviluppino o mantengano la capacità di offrire eliminazione/riduzioni dei costi implementando efficacemente programmi interni di miglioramento della qualità e tecniche di analisi del valore.

13.2 Linee guida di Kohler

Lo sviluppo della qualità del fornitore comporta anche un approccio fattivo per incoraggiare e/o assistere i fornitori nell'impegno per un miglioramento continuo dal semplice feedback dato sulla Scorecard del fornitore (opportunità di miglioramento) al lancio e svolgimento di complessi progetti congiunti.

Tra le opportunità di sviluppo identificate ci sono, a titolo esemplificativo e non esaustivo, la soluzione di problemi tecnici, lo sviluppo in comune di prodotti, l'attivazione di e-commerce, la formazione sulle metodologie/strumenti della qualità (ad esempio, "Six Sigma"), materiali e logistica, assistenza finanziaria e pianificazione degli imprevisti, lean manufacturing (cioè "KOS"). L'Approvvigionamento globale Kohler e la Qualità Fornitori coordinano le richieste di risorse di supporto e/o indicano il referente per procurare al fornitore risorse di supporto esterne.

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 19 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

14.0 Glossario/Appendice

14.1 Terminologia

Approvazione del fornitore – Processo prima della accettazione per determinare la capacità e la compatibilità con i piani e la visione a lungo termine di Kohler.

Sviluppo della qualità del fornitore – Programma per iniziative di sviluppo della qualità e miglioramento continuo.

- Progetti di miglioramento congiunto
- Identificazione degli strumenti per il miglioramento continuo
- Formazione del fornitore
- Consultazioni con il fornitore

Certificato di analisi (C di A) – Una documentazione della qualità ricevuta dal fornitore che indica i risultati di particolari test sui prodotti effettuati prima della spedizione. Tale certificato può anche indicare prestazioni del processo utilizzato per produrre i beni o i prodotti acquistati.

C-TPAT (CUSTOMS TRADE PARTNERSHIP AGAINST TERRORISM / ACCORDO COMMERCIALE DELLE AUTORITÀ DOGANALI CONTRO IL TERRORISMO) --

Per ulteriori informazioni su argomenti di particolare interesse consultare il sito Web C-TPAT: http://www.customs.gov/xp/cgov/import/commercial_enforcement/ctpat/foreign_manuf/security_recommendations.xml

EDI – Electronic Data Interchange

(Scambio di dati elettronici) La trasmissione elettronica di ordini e fatture di acquisto; (non trasmissione via fax)

Il trasferimento di dati tra società differenti utilizzando reti quali Internet. Dal momento che sempre più società sono collegate a Internet, EDI diventa sempre più importante come sistema facile per le società per comprare, vendere e scambiare informazioni.

Primo esame dell'articolo/ esame del layout --

Tutte le dimensioni di un pezzo sono controllate e verificate prima di passare alla piena produzione e di ricevere il pezzo nello stabilimento Kohler. È necessario che tutte le dimensioni, (salvo le dimensioni di riferimento), le caratteristiche e le specifiche, che risultano nella documentazione del layout/progetto e nel piano di controllo di processo, siano elencate con l'annotazione delle dimensioni effettive misurate. Non sono accettabili certificati di conformità in bianco.

LEP (Pratiche di approvvigionamento allo stato dell'arte) --

Tecniche di pianificazione utilizzate per il controllo di beni (nell'inventario) in modo che i processi ottimizzino gli inventari dei materiali nel luogo di produzione per avere a disposizione un articolo, quando occorre, dove occorre e nella giusta quantità. I processi LEP comprendono **la consegna, "dock-to-shop" e a richiesta**. Il fornitore può applicare un sistema di produzione 'Just-In-Time' (JIT) in cui i prodotti sono "tirati" fino alla fine piuttosto che il sistema convenzionale di produzione di massa in cui i prodotti sono "spinti". Con l'applicazione di strumenti come il kanban (Giapponese: segnale) viene segnalato un ciclo di rifornimento per produzione e materiali e viene mantenuto un flusso ordinato ed efficiente dei materiali attraverso l'intero processo di produzione.

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 20 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

Procedimento di approvazione di parti in produzione (PAPP)--

Quando richiesto dalla business unit o dallo stabilimento, al fornitore può essere domandato di ottenere l'approvazione del componente o del pezzo tramite presentazione di un PPAP. Il procedimento di approvazione della parte ha lo scopo di determinare se i fornitori sono al corrente di tutti i requisiti Kohler e se i processi dei fornitori mostrano la capacità di produrre sistematicamente componenti che soddisfano i requisiti.

Per ulteriori informazioni, consultare i requisiti di AIAG e del gruppo/business unit.

AIAG: Automotive Industry Action Group (Gruppo di azione dell'industria automobilistica)

<http://www.aiag.org/>

ISPM15: gli standard internazionali richiedono che il materiale di imballaggio in legno sia stato sottoposto a trattamento termico o disinfettato con vapori bromuro e contrassegnato con marchi internazionali approvati che certifichino il trattamento

<https://www.ippc.int/servlet/CDSServlet?status=ND0xMzM5OSY2PWVuJiMzPSomMzc9a29z>

Normative per l'importazione di materiali di imballaggio in legno negli Stati Uniti --

Tali normative incorporano ora standard internazionali che richiedono che il materiale di imballaggio in legno sia stato sottoposto a trattamento termico o disinfettato con vapori bromuro e contrassegnato con marchi internazionali approvati che certifichino il trattamento

Per maggiori informazioni consultare il sito: <http://www.aphis.usda.gov/ppg/swp/import.html>

Business Unit: divisioni o entità legali di Kohler, ad esempio: Plumbing Americas, Kohler Engines, Kohler Rental Power, Ann Sacks, ecc.

Gruppo di business: organizzazione di business unit correlate, ad esempio: Kitchen and Bath Group; Global Power Group; Interiors Group e Hospitality and Real Estate Group.

14.2 Documentazione della qualità

Richiesta di azione correttiva del fornitore (SCAR)

Rapporto di materiale difettoso (DMR)

Rapporto di materiale difettoso del fornitore (SDMR)

Simboli di caratteristiche chiave del prodotto:

Le caratteristiche chiave del prodotto sono identificate nei disegni prima del preventivo e identificate con simboli univoci. I simboli possono cambiare a seconda della procedura del gruppo/settore/località con termini quali cliente/importante o significativo/critico.

Documento: GPI 3009	Argomento: Qualità Per Fornitori Nel Mondo	Pagina 21 di 22
Livello di revisione: 1originale	Entrata in vigore: 14 settembre 2005	Data di stampa: 18/05/2007
NON CONTROLLATO SE STAMPATO		

Numero di documento: GPI 3009

Livello di revisione: 1 originale

Data di emissione/di revisione: 30 agosto 2005

Autori: H. Kluba – Quality Project Analyst
L. McAdam – Sr. Process Improvement Engineer

Approvazione: L. McAdam -- Sr. Process Impr. Engineer – Supplier Dev't/QA

N. REV	VARIAZIONI	AUTORE	DATA