

DODAVATELSKÝ MANUÁL KVALITY

Škoda Group

(dále jen „Manuál“)

Revize (vydání): 04
Platná od: 18. 08. 2025

OBSAH

1. ÚVOD	2
1.1 Rozsah a platnost	2
1.2 Partnerství s dodavateli	2
1.3 Odpovědnost dodavatele za Kvalitu produktu	2
2. SYSTÉM KVALITY	3
2.1 Řízení dokumentace	3
2.2 Identifikace a sledovatelnost	3
2.3 Řízení monitorovacích a měřicích zařízení	4
2.4 Řízení neshodného Produktu	4
3. SCHVÁLENÍ PRVNÍHO KUSU	4
3.1. Přejímka prvního kusu - FAI	4
3.2. Náklady za FAI	5
4. PLÁN KONTROL	5
5. ODCHYLKOVÉ A ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ	6
5.1. Odchylka	6
5.2. Změna	6
6. ŘÍZENÍ REKLAMACÍ	7
7. HODNOCENÍ DODAVATELE	7
8. ESKALACE DODAVATELE (ESKALAČNÍ PROCES)	7
9. AUDIT U DODAVATELE	8
10. SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK	9

1. ÚVOD

1.1 Rozsah a platnost

Tento Manuál stanovuje základní požadavky na kvalitu, bezpečnost a spolehlivost dodávaného Produktu, procesu a služby (dále jen „Kvalita Produktu“) do výrobních společností Škoda Group (dále jen „ŠG“), kterými se pro účely tohoto Manuálu rozumí pouze:

- ŠKODA TRANSPORTATION a.s.
- ŠKODA ELECTRIC a.s.
- ŠKODA VAGONKA a.s.
- ŠKODA TVC s.r.o.
- ŠKODA PARS a.s.
- ŠKODA DIGITAL s.r.o.
- POLL s.r.o.
- ŠKODA TRANSTECH Oy
- ŠKODA EKOVA a.s.

Cílem Manuálu je definovat a přenést na všechny dodavatele ŠG specifické požadavky vycházející z požadavků na systém managementu kvality ISO 9001 a ISO22163. Dodavatelé jsou povinni zajistit řádné plnění požadavků Manuálu všemi svými subdodavateli v plném rozsahu (dále jen „dodavatel“). ŠG má právo dodržování pravidel a požadavků vyplývajících z Manuálu za sjednaných podmínek kontrolovat (viz [článek 3 a 9](#)).

1.2 Partnerství s dodavateli

Jedním z hlavních cílů ŠG je dosažení zabezpečení kvality, bezpečnosti a spolehlivosti produktů pro své zákazníky a s tím související neustálé zlepšování. Tento cíl může být dosažen pouze koordinovaným postupem ve všech procesech v rámci celého dodavatelského řetězce.

ŠG věří, že aplikování níže uvedených požadavků je jedinou cestou k naplnění jejích cílů, a proto jsou postupy uvedené v tomto Manuálu povinné pro všechny dodavatele ŠG. Od svých dodavatelů ŠG očekává spolupráci ve všech oblastech zabezpečování Kvality dodávaných Produktů. Nesplnění požadavků uvedených v tomto Manuálu může krom jiného vést ke ztrátě stávající a/nebo budoucí spolupráce se ŠG.

1.3 Odpovědnost dodavatele za Kvalitu produktu

Dodavatel ŠG zaručuje, že Produkty dodávané do ŠG jsou bez vad a odpovídají dohodnutým požadavkům, technickým specifikacím, technické dokumentaci a plní požadavky na Kvalitu Produktu. Dodavatel nese plnou zodpovědnost za:

- Kvalitu svých Produktů.
- Vhodnost Produktů pro požadovaný účel ŠG.
- Kvalitu Produktu, procesu a služeb svých subdodavatelů.
- Zabezpečení shody Produktů s definovaným technickým zadáním.
- Zajištění dokumentace požadované ŠG.

2. SYSTÉM KVALITY

Společnosti ŠG vyžadují od dodavatelů platnou certifikaci systému dle ISO 9001, případně ISO 22163 provedenou akreditovanou společností. Není-li dodavatel certifikován, je povinen

- předložit příslušné společnosti ŠG plán k získání certifikátu v období maximálně jednoho roku od zahájení spolupráce se ŠG;
- doložit průkazně plnění požadavků uvedených v tomto Manuálu;
- případně předložit plán implementace základních požadavků ŠG na systém řízení kvality – viz požadavky uvedené v tomto Manuálu.

2.1 Řízení dokumentace

Dodavatel je povinen postupovat v souladu s platnou řízenou dokumentací. Všechny dokumentované informace týkající se prokazování shody s požadavky ŠG musí být řízeny dle požadavků normy ISO 9001, případně ISO 22163. Dokumentované informace musí být:

- čitelné;
- snadno identifikovatelné;
- dostupné a vhodné pro použití;
- chráněné (např. ochrana osobních dat, proti ztrátě důvěrnosti, nevhodnému použití, před nechtěnými úpravami atd.);
- lehce sledovatelné;
- interně řízené, přezkoumané, schválené a aktuální;
- archivované a skartované (v souladu se zákonnými, smluvními požadavky atd.).

Dodavatel je povinen mít zaveden systém pro řízení změn dokumentace, tj. systém činností při navrhování, projednání a schvalování nebo zamítnutí návrhů změn platné výrobní, technické dokumentace aj.

2.2 Identifikace a sledovatelnost

Dodavatel je povinen vést systém umožňující identifikaci Produktu na každém stupni rozpracovanosti, včetně identifikace vstupních materiálů, použitých nástrojů a zařízení a pracovníků, kteří se na realizaci Produktu podíleli.

Dodavatel je povinen řádně označit a zajistit, aby v průběhu výroby nedošlo k záměně materiálů, surovin, polotovarů ani Produktů. V případě vzniku pochybnosti o takovém označení nesmí být materiály, suroviny, polotovary ani Produkty dále použity.

2.3 Řízení monitorovacích a měřících zařízení

Dodavatel musí zajistit, že kontrolní, měřící, monitorovací a zkušební zařízení (dále jen „měřidla“) jsou vhodná a schopná soustavně zabezpečovat specifikované požadavky na měření tak, aby byla vždy zajištěna pro řízení a přejímání Kvality Produktu, tj. minimálně:

- Identifikace měřidel.
- Evidence měřidel.
- Plán kalibrace měřidel.
- Postup pro kontrolu měřidel.
- Ochrana proti poškození, změnám nastavení, znehodnocení měřidel.
- Archivace dokumentovaných informací o kalibraci/kontrole měřidel.

2.4 Řízení neshodného Produktu

Dodavatel se zavazuje mít zaveden a dodržovat postup pro zjištění, identifikaci, označení a skladování Produktu a uchovávání dokumentovaných informací o Produktech, které nevyhovují požadavkům ŠG. Tento postup musí:

- zabránit nezamyšlenému či nevyhovujícímu použití Produktu;
- zajistit vyřazení neshodného Produktu z výrobního procesu;
- zabránit dodání nevyhovujícího Produktu;
- zajistit analýzu vady nebo odchylky Produktu od požadavků ŠG;
- zahájit kroky směřující k zabránění výskytu vady.

S Produktem v neidentifikovatelném stavu nebo ve stavu, kdy nelze s jistotou určit, zda se jedná o Produkt shodný, je dodavatel povinen zacházet jako s neshodným Produktem.

3. SCHVÁLENÍ PRVNÍHO KUSU

U vybraných dodávaných Produktů požaduje ŠG provedení kontroly Kvality Produktu a uvolnění první výrobní dávky formou přejímky - tzv. FAI (First Article Inspection), která vždy probíhá u dodavatele, není-li dohodnuto jinak.

3.1. Přejímka prvního kusu - FAI

Dodavatel je o požadavku na provedení FAI informován v nákupní objednávce, příp. v jiném smluvním dokumentu dané společnosti ŠG na určený Produkt. Následně je dodavatel povinen provést interní ověření připravenosti, např. interní přejímkou prvního kusu, a dále oznámit příslušné společnosti ŠG připravenost a písemně vyzvat k provedení přejímky prvního kusu daného Produktu, a to nejméně 10 pracovních dnů před termínem plánované přejímky. Pro zajištění přejímky i v jejím průběhu je dodavatel povinen poskytnout maximální součinnost. Základní požadavky ŠG pro FAI zpravidla obsahují následující:

- předložení obecné dokumentace k Produktu (technicko-výrobní dokumentace atd.);
- předložení dokumentace k použitým materiálům (atesty) a protokolů ze zkoušek;
- předložení dokumentace ke speciálním procesům (svařování, lepení, lakování atd.);
- předložení ostatní dokumentace k Produktu (rozměrový protokol, typová zkouška atd.).

Součástí FAI je dále:

- provedení kontroly Produktu a ověření identifikace Produktu;
- provedení kontroly Procesu.

3.2. Náklady za FAI

Dodavatel je povinen uhradit veškeré náklady spojené s FAI, která byla

- ze strany Dodavatele zpožděna;
- nebo (ii.) která byla Dodavatelem naplánována a následně odložena;
- nebo (iii.) jakoukoli další FAI, která musí být provedena/ opakována, protože Dodavatel neprošel předchozí FAI (výsledek FAI - nepřevzato).

To znamená, že daná společnost ŠG ponese pouze náklady na první FAI, která byla Dodavatelem řádně naplánována a která nebyla ze strany Dodavatele odložena.

Dále je Dodavatel povinen uhradit veškeré náklady příslušné společnosti ŠG za případné návštěvy příslušné společnosti ŠG u Dodavatele, pokud jsou tyto návštěvy spojeny s neplněním smlouvy, nebo se zpožděním dodávky zboží způsobeným Dodavatelem (např. cestovní náklady, náklady na ubytování apod.).

4. PLÁN KONTROL

Dodavatel je povinen mít pro vyrábění Produkty řádně zpracován Plán kontrol, příp. Plán kontrol jako součást Technologického postupu, který definuje způsob kontroly a/nebo testování Produktu v jednotlivých fázích výroby a na výzvu společnosti ŠG jej předložit. Plán kontrol a/nebo Technologický postup musí zahrnovat kontrolu a/nebo testování všech významných charakteristik Produktu dle technického zadání specifikace, legislativy, norem a požadavků ŠG. Plán kontrol a/nebo Technologický postup musí zejména obsahovat:

- kontrolovaný znak;
- specifikaci a toleranci měřené charakteristiky
- metodu kontroly;
- frekvenci kontroly;
- množství kusů ke kontrole;
- osoby odpovědné za kontrolu;
- způsob záznamu o kontrole;
- plán reakce a opatření k nápravě v případě nedodržení specifikace.

5. ODCHYLKOVÉ A ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

Dodavatel ŠG nesmí dodat Produkt, který nesplňuje požadavky na Kvalitu dodávaného Produktu.

5.1. Odchylka

V případech, kdy se na dodávaném Produktu vyskytne odchylka od technického zadání, legislativy a norem ŠG nebo je-li si dodavatel vědom, že Produkt nedosáhne požadované Kvality, je povinen v dostatečném předstihu před plánovaným datem dodání Produktu písemně požádat příslušnou společnost ŠG o povolení odchylky se od platné dokumentace. V žádosti je dodavatel povinen rozsah odchylky odůvodnit a vymezit následujícími údaji:

- datem platnosti odchylky a počtem kusů Produktu;
- číslem zakázky;
- číslem výrobní dávky nebo sériovým číslem Produktu;
- informací o všech rizicích spojených s danou odchylkou;
- uvedením opatření k nápravě, příp. doplnit analýzou rizik včetně nezbytných podkladů.

Rozhodnutí o schválení nebo zamítnutí žádosti spolu s dalšími podmínkami odchylky zašle příslušná společnost ŠG dodavateli písemně.

5.2. Změna

Dodavatel je povinen v dostatečném předstihu písemně informovat příslušnou společnost ŠG o jakémkoliv podstatné změně výrobního procesu, a to včetně:

- použití jiné konstrukce a/nebo jiného výrobního materiálu;
- výroby na zařízeních přemístěných do jiného výrobního závodu nebo jiného výrobního procesu;
- výroby za použití jiné technologie;
- změny subdodavatele komponentů, materiálu a/nebo služeb (např. tepelná úprava),

tedy všeho, co by mohlo mít vliv na bezpečnost, funkci a Kvalitu Produktu. Dodavatel je povinen informaci o změně řádně odůvodnit a předat všechny nezbytné podklady včetně související dokumentace např. certifikací. Příslušná společnost ŠG má právo v přiměřené lhůtě po doručení oznámení takovou změnu zamítnout, a to i bez odůvodnění. V případě nesplnění povinnosti ze strany dodavatele je takto změněný Produkt považován za neshodný. Nevyjádřením nebo odmítnutím změny na sebe příslušná společnost ŠG nepřebírá jakoukoliv odpovědnost.

6. ŘÍZENÍ REKLAMACÍ

Zjistí-li příslušná společnost ŠG, že dodaný Produkt neodpovídá legislativě, normám, specifikovaným požadavkům, oznámí tuto skutečnost písemnou formou dodavateli – tj. oznámení vady NCR (Non Conformity Report) nebo SC (Service Claim). Dodavatel je povinen po obdržení ohlášení vady Produktu postupovat dle vzájemného smluvního ujednání s příslušnou společností ŠG.

Součástí ohlášení vady je tzv. 8D Report (dále jen „Report“). Dodavatel je povinen analyzovat vadu, stanovit a řádně implementovat nápravná opatření vedoucí k zabránění opakovanému výskytu neshod a odstranění jejich příčin. ŠG doporučuje využít k záznamu řešení problémů předepsané formy Reportu dané společností ŠG. Vlastní 8D reporty dodavatelů ŠG jsou akceptovány.

Dodavatel je povinen:

- nejpozději **do 14 dnů** ode dne doručení oznámení vady zpracovat a doručit 8D Report řádně vyplněný příslušné společnosti ŠG do úrovně 5D, kde je stanovena příčina vady a návrh nápravných opatření.
- bez jakéhokoliv odkladu ode dne doručení Reportu implementovat veškerá ŠG odsouhlasená navržená nápravná a preventivní opatření a následně zaslat řádně vyplněný aktualizovaný Report do úrovně 8D.

K uzavření reklamace dochází po implementaci nápravných opatření, která vedou k odstranění vzniklé vady na Produktu a po ověření jejich účinnosti ze strany ŠG.

7. HODNOCENÍ DODAVATELE

Hodnocením dodavatele se ověřuje výkon dodavatele vůči smluvním požadavkům zejména v oblasti Kvality Produktu, logistiky a s tím případně spojených nákladů. Hodnocení dodavatele je základním prostředkem pro poskytnutí zpětné vazby ŠG vůči svým dodavatelům a zároveň podkladem pro výběr dodavatelů v nových projektech.

Hodnocení je prováděno dle stanovené klasifikace jednotlivých společností ŠG a je pravidelně zasíláno všem dodavatelům strategických komponent, a dodavatelům hodnoceným „C“ v daném období. Dodavatelé s hodnocením „C“ jsou danou společností ŠG vyzváni k předložení systémových opatření, které povedou ke zlepšení výkonu dodavatele.

8. ESKALACE DODAVATELE (ESKALAČNÍ PROCES)

V případě výskytu závažných odchylek nebo z důvodu dlouhodobého nezlepšení se v celkovém hodnocení dodavatele, je dodavatel zařazen do tzv. Eskalačního procesu. Formu eskalace vybírá příslušná společnost ŠG dle závažnosti situace. Formou eskalace může být:

- Pravidelná prezentace nápravných opatření ze strany dodavatele v příslušné společnosti ŠG.
- Mimořádný procesní audit u dodavatele provedený zástupcem příslušné společnosti ŠG.
- Mimořádný procesní audit u dodavatele provedený třetí stranou pro ŠG.
- Procesně-produktový dozor u dodavatele zajištěný třetí stranou a vykonávaný pro ŠG.

Veškeré náklady vzniklé na straně dodavatele v souvislosti s eskalací nese dodavatel. Dodavatel je rovněž povinen uhradit veškeré náklady ŠG, popř. přímo třetí straně pověřené ŠG, které vzniknou v souvislosti s eskalací, a to bez odkladu po písemné výzvě doručené dodavateli ŠG.

9. AUDIT U DODAVATELE

Příslušná společnost ŠG a/nebo jí pověřené třetí strany jsou oprávněny kdykoliv v pracovních dnech a obvyklou pracovní dobu kontrolovat přímo dodržování plnění závazků ze strany dodavatele a jeho jednotlivých subdodavatelů, a to zejména provedením produktového, procesního nebo systémového auditu.

Dodavatel je povinen zajistit na požádání příslušné společnosti ŠG a/nebo jí pověřeným třetím stranám možnost provést u dodavatele a/nebo jeho subdodavatelů kdykoliv kontrolu průběhu výroby (provádění) požadovaného Produktu a výrobních/měřicích zařízení nebo vyhodnocení dílů, procesů či systémů, a to přímo v sídle společnosti, popř. v závodě, kde k výrobě předmětného Produktu dochází. Dodavatel je povinen během plnění svých smluvních povinností udržovat systém řízení kvality výroby Produktu, a to minimálně v rozsahu a kvalitě, jaký byl v době zahájení spolupráce.

K ověření způsobilosti dodavatele a plnění požadavků ŠG provádí příslušná společnost ŠG a/nebo jí pověřené třetí strany mimořádné audity a audity na základě ročního programu auditů u dodavatelů.

Audity u dodavatelů jsou realizovány dle následujících kritérií:

- Nový dodavatel strategické položky.
- Průběžný dohled nad dodavateli strategických komponent (rozvoj dodavatele).
- Změna výrobního místa, technologie nebo procesu u dodavatele.
- Na základě výsledků hodnocení dodavatelů (Kvalita Produktu a dodávek).

Pokud má nový dodavatel platnou certifikaci dle ISO 22163, nemusí být zahrnut do programu dodavatelských auditů pro dané období. Prověření procesu u dodavatele může být realizováno také v rámci provedení přejímky prvního kusu FAI / EMP u dodavatele.

Způsob provádění auditů se řídí normou ISO 19011.

ŠG používá pro záznam auditu u dodavatele tiskopis „Procesní audit u dodavatele“. Dodavatel je povinen ve lhůtě **14 dnů** od obdržení zprávy z procesního auditu zaslat vedoucímu auditorovi své vyjádření k této zprávě. Vyjádření musí obsahovat údaj o tom, zda dodavatel odstranil příčinu neshody a/nebo jaká přijal opatření k jejímu zamezení / dalšímu výskytu a zda ŠG akceptuje uvedená doporučení, způsob a termín zavedení nápravy, popř. odůvodnění zamítnutí doporučení.

10. SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

5D report	- nástroj pro řešení reklamace zpracován do úrovně 5
8D report	- nástroj pro řešení reklamace zpracován do úrovně 8
EMP (Erstmusterprüfung)	- přejímka / uvolnění prvního kusu zboží
ISO 9001 Systémy managementu kvality	- mezinárodní norma pro řízení systému kvality
ISO 19011 Směrnice pro auditování	- norma specifikující provádění auditů procesu a systému
FAI (First Article Inspection)	- přejímka / uvolnění prvního kusu zboží
ISO 22163	- mezinárodní norma pro řízení systému kvality v železničním průmyslu
Plán kontrol	- seznam prováděných kontrol vybraných charakteristik Produktu/Procesu pro ověření jeho shody s požadavkem zákazníka. Je znám také jako Kontrolní plán.
Proces	- soubor vzájemně souvisejících nebo vzájemně působících činností, které přeměňují vstupy na výstupy
Produkt	- proces, produkt, služba
Technologický postup	- sled operací spojených s proměnou polotovaru na výrobek na daném pracovišti
Zákazník	- finální odběratel výrobků ŠG
