

Všeobecná smernica *Riadenie chýb.*

Zhrnutie

Táto smernica popisuje ako postupovať, keď sú zistené nezhodne dodané materiály, diely a výrobky, ako aj nezhodné polovýrobky podozrivé, prepracované a opravené alebo úplné výrobky z vlastnej výroby.

Všeobecne

Nezhodné množstvá v zmysle tejto smernice sú:

- množstvá, ktoré nie sú ako normálny odpad pri výrobe, resp. pri príprave výroby a jednoznačne ako také sú označené.
- nezhodné v zmysle tejto smernice sú aj množstvá, ktoré sa vyrobili porušením zadanych postupov alebo výrobných parametrov.
- výrobky/množstvá, ktoré sú zastarané.

Každý pracovník je oprávnený a povinný nezhodné množstvá označiť a pozastaviť. Vedúci výroby, zoraďovač a QM musí byť o probléme ihneď informovaný.

Vedúci výroby, **asistent výroby**, **majster** a zoraďovač je zodpovedný za kvalitu produktu vo výrobe. Zároveň majú kompetencie výrobu pozastaviť a riešiť kvalitatívne problémy. Pracovník výroby musí nezhodný materiál označiť vyplneným sprievodným štítkom FB 085SK a uložiť ho do „karanténnej zóny“. Pracovník kvality po analýze označí pozastavený materiál červeným štítkom Form. číslo: 10-20-094.00 a uloží ho do skladu pozastavenej výroby. Ak je pozastavený materiál vyhodnotený ako dobrý, bude vrátený späť do výroby.

O pozastavení materiálu sú oddelením QM ihneď informovaní nadriadení (vedúci výroby, **asistent výroby**, **majster**, zoraďovač, logistika, plánovanie, vývoj -podľa potreby).

Ak bol materiál pozastavený z dôvodu chyby dodávateľa, musí byť na neho vystavená reklamácia (MR - Mängelrüge), na základe ktorej sa nezhodný materiál po dohode s dodávateľom pretriedi alebo vráti späť. **Primárnu zodpovednosť za vytriedenie/sortáciu vstupného materiálu má oddelenie QM.**

Ak išlo o chybu spôsobenú vo vlastnom výrobnom procese, musí sa vystaviť vnútorná reklamácia - SpB. Za vystavenie je zodpovedný majster (vedúci výroby). **Výroba je zodpovedná za vytriedenie/ sortáciu nezhodného materiálu..**

V prípade sortácie/kontroly vstupného materiálu na základe požiadavky zákazníka (napr. CSL2) sa reklamácia vystaví až po vysortovaní nezhodného materiálu.

Ak sa zistilo, že do výroby bol dodaný nezhodný materiál zo vstupu (diely, produkty) ako aj poloprodukty a produkty z vlastnej výroby musí byť nezhodný tovar – dodané množstvo pozastavené až po poslednú OK kontrolu. Ak je predpoklad, že chyba je práve v expedovaných výrobkoch, informuje sa ihneď vedúci výroby a vedúci QM. Organizácia musí bezprostredne oznámiť zákazníkovi (zákazníkom), že bol odoslaný nezhodný produkt.

Musí nasledovať počiatočná komunikácia s podrobnou dokumentáciou o tejto udalosti.

Označenie nezhodného materiálu pracovníkom QM:

Nezhodný výrobok z výroby sa označuje FB 085SK, kde musia byť vyplnené všetky požadované údaje, ktoré sú na dokumente. Po analýze pracovníkom QM oddelenia, označí chybný materiál červeným štítkom – vid' nasledujúci obrázok (Form. číslo: 10-20-094.00). Tu sa vyplní v riadku „Prüfbericht Nummer“ popis, číslo reklamačného protokolu, podpis a dátum v riadku Prüfer/Datum. Nezhodný výrobok sa môže označiť aj kópiou príslušného MR (Mängelrüge), QB alebo SpB.

HYDAC QUALITÄTSSWESEN
GESPERRT

Prüfbericht Nummer

Prüfer / Datum

Form.-Nr.: 10-20-094.00

Číslovanie (zaevidovanie reklamácie v SAPe a databáze)

Zavedením SAP-QM-Modulu sú k dispozícii dva postupy/spôsoby pozastavenia výroby:

- chyba vstupného materiálu od dodávateľa:
pozastavenie, ktoré sa vykonáva pomocou SAP-QM Modulu – MR (vid' túto AA a AA 08-03-04 „Technická vstupná kontrola“).

- chyba spôsobená vo vlastnom výrobnom procese:
vystavenie vnútornej reklamácie- SpB

MR – číslo:
Vygenerované systémom SAP
Príklad: 1000xxxxx

SpB číslo:
priradené nasledujúce číslo v poradí
Príklad: 002

Prehľad jednotlivých reklamácií za požadované obdobie, ktoré boli spracované pomocou SAP-QM-Modulu je možné získať cez transakciu QM11(Liste Qualitätsmeldungen anzeigen).

Súbory MR, QB a SpB sa nachádzajú na:

G:\QM\QM-SK Data\Reklamacné protokoly\20XX\Dodávateľské reklamácie
G:\QM\QM-SK Data\Reklamacné protokoly\20XX\Odchýlky

Označenie uvoľnenia pozastaveného materiálu

Uvoľnenie pozastaveného materiálu sa vykoná tak, že sa červený štítok „Gesperrt“ prelepí zeleným štítkom „Freigegeben“ (tvar číslo: 10-20-093.00). V riadku Prüfer/Datum je vyznačené meno s podpisom schvaľujúceho a dátum. V SAP-e sa preúčtuje pohybom 343.



Odstránenie označenia „Gesperrt“ znamená uvoľnenie tovaru do voľného použitia. To znamená, že uvoľnenie môže vykonať len oprávnená osoba – pracovník QM, na základe vytvorenia dokumentu Form. FB 08-03-03-02 podpísaného vedúcim výroby a projektu.

Nezhodné (pozastavené) množstvá zostávajú do doby rozhodnutia o ich využití v sklade pozastavenej výroby.

Preúčtovanie pozastavených tovarov:

Preúčtovanie pozastavených tovarov sa vykonáva v SAP-e pohybom 344. Po vykonaní tejto transakcie sa materiál zobrazuje ako „Gesperrt“. Pri nakupovaných dieloch prekontroluje stav skladu odd. kvality a preúčtuje nezhodné diely do skladu pozastavenej výroby.

Nezhodné diely z výroby preúčtováva QM na podnet výroby. Pozastavenie nezhodných hotových dielov zo skladu hotovej produkcie do skladu pozastavenej výroby vykonáva QM na základe vystaveného SpB.

Spracovanie MR,QB/SpB vo výrobe a na VK

Spracovanie (okamžité opatrenia, analýza chýb, definovanie opatrení na odstránenie následkov a návrhy) sa vykonávajú vo výrobe alebo na oddelení QM.

Rozhodnutie o použití a tzv. „rizikové prioritné číslo“ (RPN) sú stanovené tímom –vývoj, vedúcim výroby, QM. RPN sa udáva len pri zvláštnych odchýlkach (Sonderfreigabe).

Pri jednoznačnom stave, že pozastavené diely nemôžu byť použité, pracovník kvality rozhodne o vrátení tovaru dodávateľovi.

Na základe tohto rozhodnutia vystaví MR, v ktorom nestanoví RPN. Toto MR sa zašle elektronickou poštou príslušnému dodávateľovi

a oddeleniu logistiky HE s.r.o.. Oddelenie logistiky dohodne s dodávateľom ďalší postup s nezhodným materiálom.

Obdobným spôsobom je riešená reklamácia nezhodného tovaru, ktorý bol nájdený na VK.

Vyskytujúce sa výdavky a náklady, ktoré vznikli vo výrobe v súvislosti s uložením nezhodného tovaru do skladu pozastavenej výroby musia byť zaevidované QM a ďalej vedené na príslušného pracovníka logistiky na zosumarizovanie všetkých nákladov pre MR.

Po prijatí rozhodnutia o použití a stanovení nákladov, ktoré nepresiahnu paušálny poplatok za reklamáciu dohodnutý s dodávateľom, sa MR zašle priamo na dodávateľa.

Pracovník strategického nákupu zodpovedný za dodávateľa dostane kópiu MR.

Ak náklady presiahnu paušálny poplatok za reklamáciu, ktorý bol dohodnutý s dodávateľom, musí byť MR najskôr postúpená na pracovníka strategického nákupu zodpovednému za dodávateľa na schválenie nákladov. V rámci podpisového nariadenia táto osoba svojím podpisom na MR rozhodne o nákladovej záťaži dodávateľa. Až potom môže pracovník QM poslať MR dodávateľovi.

V prípade nákladov resp. storna dodávok sa MR pre pošle aj na oddelenie účtovníctva.

Ak pri riešení reklamácie bude jednoznačne jasné, že náklady vzniknuté v tejto súvislosti dosiahnu hodnotu > 1 000 eur, QM zorganizuje stretnutie s príslušnými oddeleniami (vývoj, výroba, logistika, SE, QM) s cieľom koordinovať ďalší postup.

Ďalej QM monitoruje zodpovedajúci zoznam MR v zmysle včasného zasielania nápravných opatrení dodávateľovi a včasného prijatia (požadovanej) spätnej väzby od dodávateľa (napr. Správa 8D).

QM spolu s pracovníkmi HE-DE pre vývoj dodávateľa (Lieferantenentwicklung) pravidelne kontroluje formu a obsah prichádzajúcich nápravných opatrení od dodávateľov. V prípade potreby sa prijímajú ďalšie opatrenia.

Po dohode s dodávateľom je možná aj hromadná reklamácia chybných dielov (len z jednej materiálovej šarže). Tieto musia byť potom zdokumentované cez vystavenú reklamáciu (MR).

Označenie chybných dielov pokračuje až po zhrnutie pomocou MR bez MR - čísla.

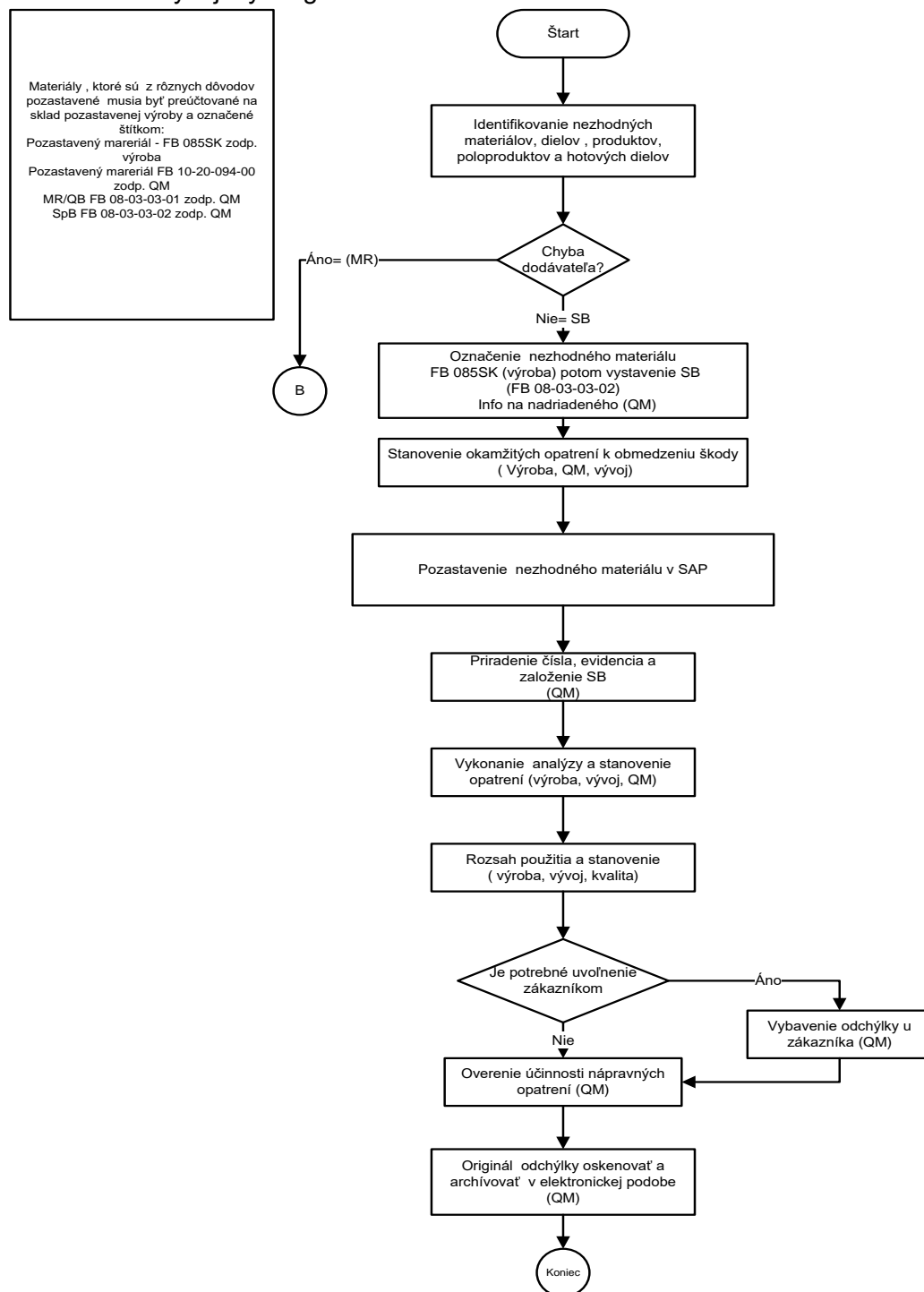
Pokiaľ sa pri spracovaní materiálu preukáže, že príčina je zavinená dodávateľom, správa o pozastavení SpB sa zmení na MR.

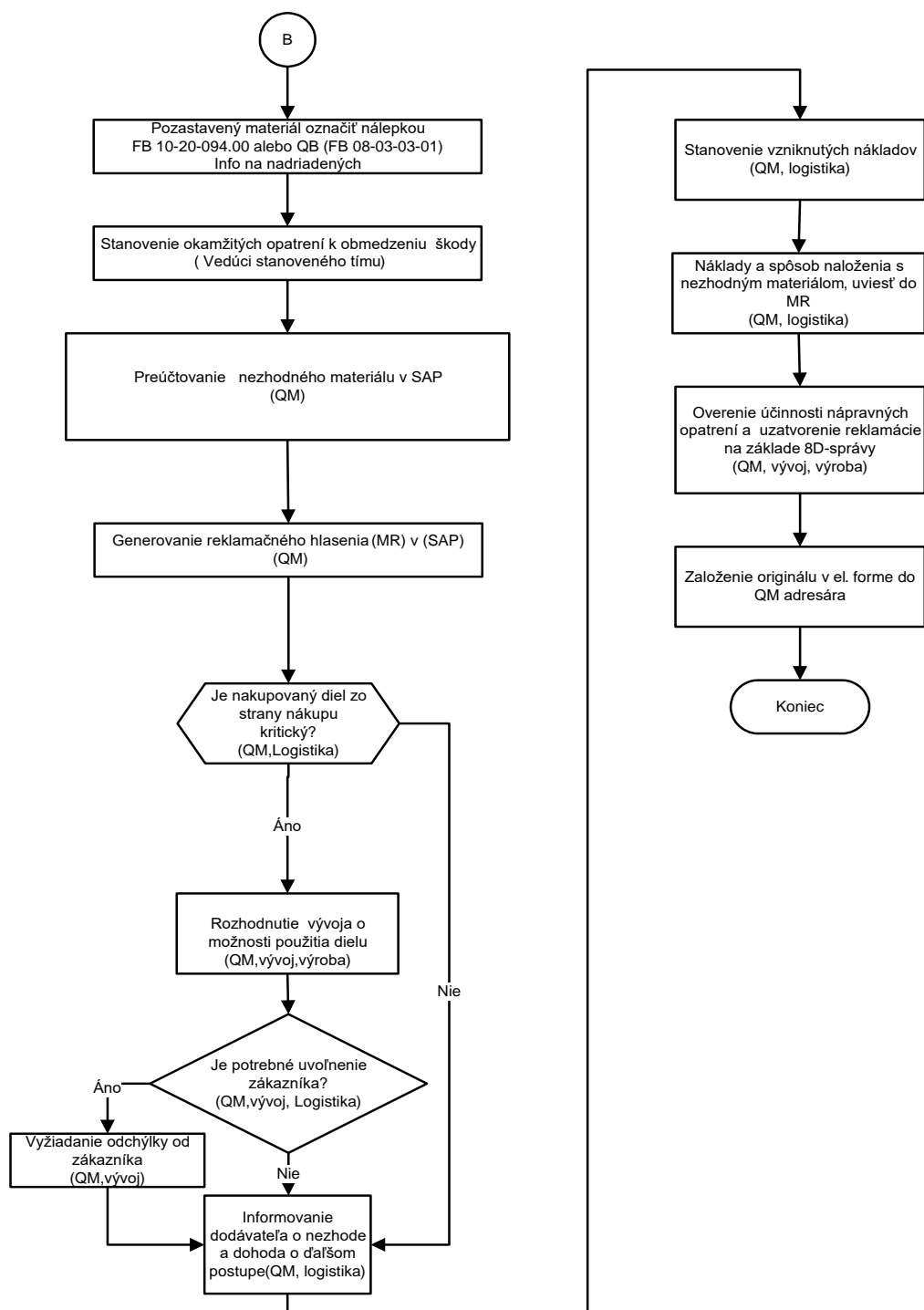
Q- informácia (QI)

Pri reklamáci nezhodného materiálu (napr. pri veľmi malom množstve) je možné dodávateľovi vystaviť „informáciu o kvalite“ QI namiesto MR. QI má len informačný charakter. QI môže byť zmenená na MR, ak sa pri spracovaní zistí, že chyba sa vyskytuje častejšie, ako sa predpokladalo.

Pri vystavení QI sa nepreúčtovávajú náklady na dodávateľa a QI taktiež nejde do hodnotenia dodávateľa. QI sa však evidujú v celkovom prehľade vystavených reklamácií.

Vývojový diagram:





Riadenie nezhodných výstupov

1. Počas pracovnej zmeny sa nezhodné výrobky ktoré sú určené na OPRAVU odkladajú do sivej prepravky (platí pre produkty Display). Ostatné nezhodné výrobky sa odkladajú do žltej prepravky.
2. Na konci pracovnej zmeny, je pracovník povinný nezhodné kusy roztriediť na dve skupiny:
 - a) komponenty, ktoré boli vytriedené zo vstupného materiálu a neboli na nich vykonané žiadne operácie (kusy určené na reklamáciu dodávateľovi),
 - b) výrobky, ktoré boli vytriedené počas výrobného procesu a boli na nich vykonané pracovné operácie , nevratné procesy (oblisovanie, zváranie, strihanie...) sú kusy určené na šrotáciu.
3. výrobky určené na OPRAVU sa neodkladne opravujú a opätovne pretestujú, pričom po oprave musia prejsť ako OK diely.
Postupy opráv sú popísané v príslušných pracovných inštrukciách , alebo sú súčasťou jednotlivých AI.
4. Nezhodné diely po sortácii sa riadia v zmysle tejto smernice.

Súvisiace dokumenty:

AA 08-03-03 S Vstupná kontrola
AA 08-03-04 S Technická vstupná kontrola
AA 08-03-05 S Vykonávanie tech. medzioperačnej a výstupnej kontroly
AA 07-04-15 S Proces šrotovania
FB 08-03-03-01 QB
FB 08-03-03-02 SpB
FB 085SK

Vypracovane dňa: 20.01.2021 Vypracoval: Ing. M. Medvecký	Preskúšal a povolil: Riaditeľ: Ing. M. Kravský
Podpis, Dátum:	Podpis, Dátum: