



**MONITORAGGIO QUALITÀ DELLE
FORNITURE DI MATERIALI DIRETTI
PRESSO GLI STABILIMENTI DI
PRODUZIONE E PRESSO I MAGAZZINI
RICAMBI**

08018

Classe: PRO
Pagine: 1/23

Data: 25/03/2014

1 Scopo

Definire le attività e le responsabilità atte a garantire l'accertamento, la notifica ed il monitoraggio della qualità e del servizio sulle forniture dei materiali diretti agli Stabilimenti di produzione ed ai Magazzini di P&S, attraverso l'applicazione di un'apposita metodologia di valutazione, registrazione e comunicazione delle diverse problematiche qualitative e di servizio, e delle relative azioni correttive, nonché di generazione di specifici indicatori per mezzo del sistema informatico dedicato SQP.

Modifiche

Edizione	Data	Descrizione della modifica
01	29.05.02	Nuova.
02	07.04.04	Rielaborata completamente. In particolare è stata modificata l'analisi di disturbo e degli scarti in fase di sviluppo e di esercizio.
03	20.01.06	Completamente rivista. Variato gestore/supervisore
04	16.03.07	Riveduta e corretta. In particolare è stata migliorata la corrispondenza tra la Procedura e il sistema informatico SQP
05	26.09.07	Rivista completamente con modifiche agli allegati 1, 2 e 3.
06	31.03.10	Riveduta e corretta. In particolare sono state aggiunte nuove Voci di disturbo per P&S e per Supply Chain ed è stata perfezionata la corrispondenza tra la Procedura e il sistema informatico SQP.
06/1	12.04.10	Modificato allegato 2 pag. 5
06/2	05.07.10	Modificato allegato 2 pag. 5
06/3	08.11.13	Modificato layout e riferimenti ad allegato 1 (inserita voce 18 e 19)
07	25.03.14	Riviste voci anomalia e loro contenuti. Inseriti FRV.

Ente Gestore
Group Purchasing – Supplier Quality

Ente Supervisore
Quality

IN CASO DI STAMPA LA COPIA È DA RITENERSI NON CONTROLLATA, PERTANTO, È NECESSARIO VERIFICARE L'AGGIORNAMENTO NELL'APPOSITO SITO WEB

RISERVATO: IL PRESENTE DOCUMENTO NON PUO' ESSERE RIPRODOTTO NÉ PORTATO A CONOSCENZA DI TERZI SENZA AUTORIZZAZIONE SCRITTA DI FIAT GROUP AUTOMOBILES S.p.A. IN CASO DI CONTENZIOSO L'UNICO RIFERIMENTO VALIDO È L'EDIZIONE ITALIANA. NEL CASO IN CUI L'EDIZIONE ITALIANA SIA ASSENTE O NON AGGIORNATA IL RIFERIMENTO VALIDO È RAPPRESENTATO DALL'EDIZIONE INGLESE.

INDICE

1	Scopo	1
2	Campo di applicazione.....	3
3	Riferimenti normativi	3
4	Terminologia/Abbreviazioni.....	3
5	Introduzione.....	4
6	FLUSSO PRODOTTO NUOVO O MODIFICATO.....	7
7	FLUSSO PRODOTTO IN ESERCIZIO IN PRODUZIONE	8
8	FLUSSO PRODOTTO SPEDITO A MOPAR PARTS & SERVICE	10
9	FLUSSO GESTIONE DEL DISTURBO ED INDICATORI	11
10	FLUSSO GESTIONE DEL MATERIALE NON CONFORME	13
11	HELP	14
12	Allegati.....	23
12.1	Allegato 1 Criteri di scelta delle Voci di disturbo.....	23
12.2	Allegato 2 Modalità di indicazione a Sistema SQP del Materiale Non Conforme e del Materiale Reso.....	23
12.3	Allegato 3 Indicatori e relative formule di calcolo	23
12.4	Allegato 4 Modulo Problem Solving "8D".....	23
12.5	Allegato 5 Modulo Richiesta di Depennamento della Bolla.....	23

2 Campo di applicazione

La Procedura si applica per i materiali diretti definiti ed indefiniti comprensivi di sub-fornitura consegnati da Fornitori terzi (buy) a:

- Stabilimenti produttivi di FGA Manufacturing e società collegate (Fiasa, Tofas, ecc.);
- Stabilimenti "Costruzioni Sperimentali" e "Pilota" di FGA sia in area Product Development che in area Powertrain;

Relativamente a problematiche qualitative e/o disservizi che interessano i processi di lavorazione di questi, nelle fasi di Prodotto in Sviluppo (Prototipi, Verifiche di Processo, Preserie) e di Prodotto in Esercizio (dopo la "Delibera a Produrre").

- Magazzini di P&S, compresa pertanto la gestione delle problematiche qualitative, dovute a non conformità dei suindicati materiali, segnalate dalla rete assistenziale nella fase di Prodotto in Esercizio.

NOTA 1: *Gli stabilimenti FGA applicano altresì, ad uso interno, la MQS QF 03, che descrive le modalità operative relative all'uso della presente procedura.*

NOTA 2: *Gli Stabilimenti FGA potranno, se lo desiderano, utilizzare SQP per registrare spills e gestire le azioni correttive verso altri Stabilimenti fornitori FGA (es: area Powertrain). La documentazione generata attraverso tale attività, così come gli indici di performance derivanti, avranno esclusivamente valenza informativa tra gli Stabilimenti coinvolti.*

3 Riferimenti normativi

07173	Addebito costi indotti in produzione per anomalie nelle Forniture da terzi di materiali diretti
07740	Qualificazione dei particolari di produzione acquistati esternamente (Buy)
08090	Procedura IRW (Varianza)
0.00013	Marcatura della data di Fabbricazione
9.01102	Qualità delle Forniture FIAT AUTO S.p.A.
9.01103	Certificato di Qualità e Conformità del Prodotto
9.01105	Scheda d'Identificazione del Prodotto (S.I.P.)
9.01106/01	Etichette d'identificazione dei motori e dei cambi per Traceability
MQS QF 03	Gestione Forniture Materiali Diretti
FGP.16	CSL - NBH

4 Terminologia/Abbreviazioni

PDR	: Production Demonstration Run (ex 1DP) - Valutazione capacitiva del processo produttivo del Fornitore
CQC	: Certificato di Qualità e Conformità (Cap. 9.01103).
CPA	: Customer Product Audit (ex I.C.P e T.O.C.)
CSL	: Controlled Shipping Level
DaP	: Delibera a Produrre
FGA	: Fiat Group Automobiles
FGP	: Fiat Group Purchasing
FRV	: Forever Requirements Violation
P&S	: MOPAR Parts & Services

Process Audit : Verifica del Processo Produttivo del Fornitore (ex PCPA)
 SIP : Scheda Identificazione Prodotto
 SQE : Supplier Quality Engineer
 SQP : Supply Quality Performance: Sistema informatico di supporto alla presente Procedura
 UTE : Unità Tecnologica Elementare

▲ : Responsabilità primaria
 ○ : Responsabilità condivisoria

5 Introduzione

Indicazioni Operative

- Gli Enti di Stabilimento citati nel Flusso della Procedura al § 6 e seguenti, sono quelli riferiti al modello organizzativo dell'area Manufacturing.
- Per gli altri Stabilimenti non organizzati secondo tale modello (es. Partner industriali), occorre fare riferimento agli Enti con la stessa missione, svolgenti analoghe attività.

Premessa

La conoscenza sistematica e continuativa dell'effettivo livello della qualità e del servizio sulle forniture dei "materiali diretti" da Terzi alla Fiat Group Automobiles, costituisce per l'Azienda un fattore gestionale di fondamentale importanza sotto gli aspetti sia operativo che strategico, principalmente al fine di:

- consentire agli Stabilimenti di utilizzare materiali conformi alle specifiche tecniche e qualitative, e di gestire efficacemente le eventuali situazioni di disturbo alla regolarità del flusso produttivo, provocate da non conformità qualitative dei materiali o da altre anomalie o disservizi riferiti agli stessi, in modo da garantire la qualità dei prodotti finali nel rispetto degli specifici obiettivi di qualità e di servizio assegnati allo Stabilimento;
- consentire a P&S di immagazzinare e distribuire alla Rete particolari di ricambio conformi alle specifiche tecniche e qualitative e di gestire in modo efficace eventuali situazioni di disturbo, in modo analogo agli Stabilimenti di produzione, in modo da garantire il servizio reso al Cliente finale;
- tenere costantemente sotto controllo le prestazioni dei Fornitori circa la qualità e il servizio relativo ai materiali consegnati in tutte le fasi di vita delle vetture, dallo sviluppo del prodotto nuovo all'assistenza in Rete;
- intraprendere verso i Fornitori, con prestazioni qualitative e di servizio insoddisfacenti o precarie, le necessarie azioni correttive ovvero preventive ovvero di miglioramento, oppure provvedimenti riguardanti il rapporto di fornitura;
- effettuare confronti tra Fornitori di materiali diretti di una stessa Linea di Prodotto (Gruppi Merce) ed assegnare agli stessi obiettivi di qualità e di servizio;
- disporre di informazioni e dati orientativi per la scelta dei Fornitori nella fase di "Make or Buy" per il Prodotto in Sviluppo;
- definire ed ottimizzare le politiche di acquisto;

Finalità del processo

Per corrispondere alle suindicate esigenze aziendali, la Procedura definisce (vedere il "Flusso delle attività" al § 6 e seguenti) le responsabilità (CHI FA), le attività (CHE COSA), le tempistiche (QUANDO) e le modalità operative (COME), relative a tutto il processo finalizzato alla:

- risoluzione delle problematiche qualitative e di servizio, con la responsabilizzazione dei Fornitori per i disturbi ai processi produttivi degli Stabilimenti o per materiali non conformi inviati a P&S, ad

essi oggettivamente imputati, a seguito di verifiche ed eventuali diagnosi di 2° livello effettuate con gli stessi Fornitori;

- quantificazione del livello di qualità e di servizio delle forniture tramite Indicatori (PI, PIQ PPM...) per il relativo monitoraggio.

In sintesi tale processo si sviluppa nelle seguenti fasi:

A) Istruttoria di ogni singola problematica qualitativa e di servizio (disturbo)

- analisi e verifiche per stabilirne l'entità, l'estensione e la conseguenza sul flusso produttivo, con eventuale richiesta di emissione dei previsti provvedimenti di contenimento (CSL);
- assegnazione dell'appropriato codice della Voce di disturbo (preclassificata con specifico codice e Peso);

B) Registrazione e comunicazione della problematica qualitativa e di servizio al Fornitore

- inserimento delle informazioni e dei dati, risultanti dall'istruttoria, nel sistema informatico SQP, ed emissione della Bolla;

C) Gestione del materiale non conforme

- determinazione della quantità di materiale "Non Conforme" tramite selezione (a carico del Fornitore);
- eventuale rilavorazione del materiale non conforme (a carico del Fornitore, con verifica da parte di Fiat);
- registrazione sulla Bolla del materiale "Non conforme" come da selezione e del materiale "Reso fisico", dopo l'eventuale rilavorazione del materiale non conforme;
- verifica dell'eventuale insorgenza di "Costi indotti in produzione" (la cui rivalsa sui Fornitori non è trattata in questa Procedura, vedi Norma 07173).

D) Risposta del Fornitore alle comunicazioni del disturbo

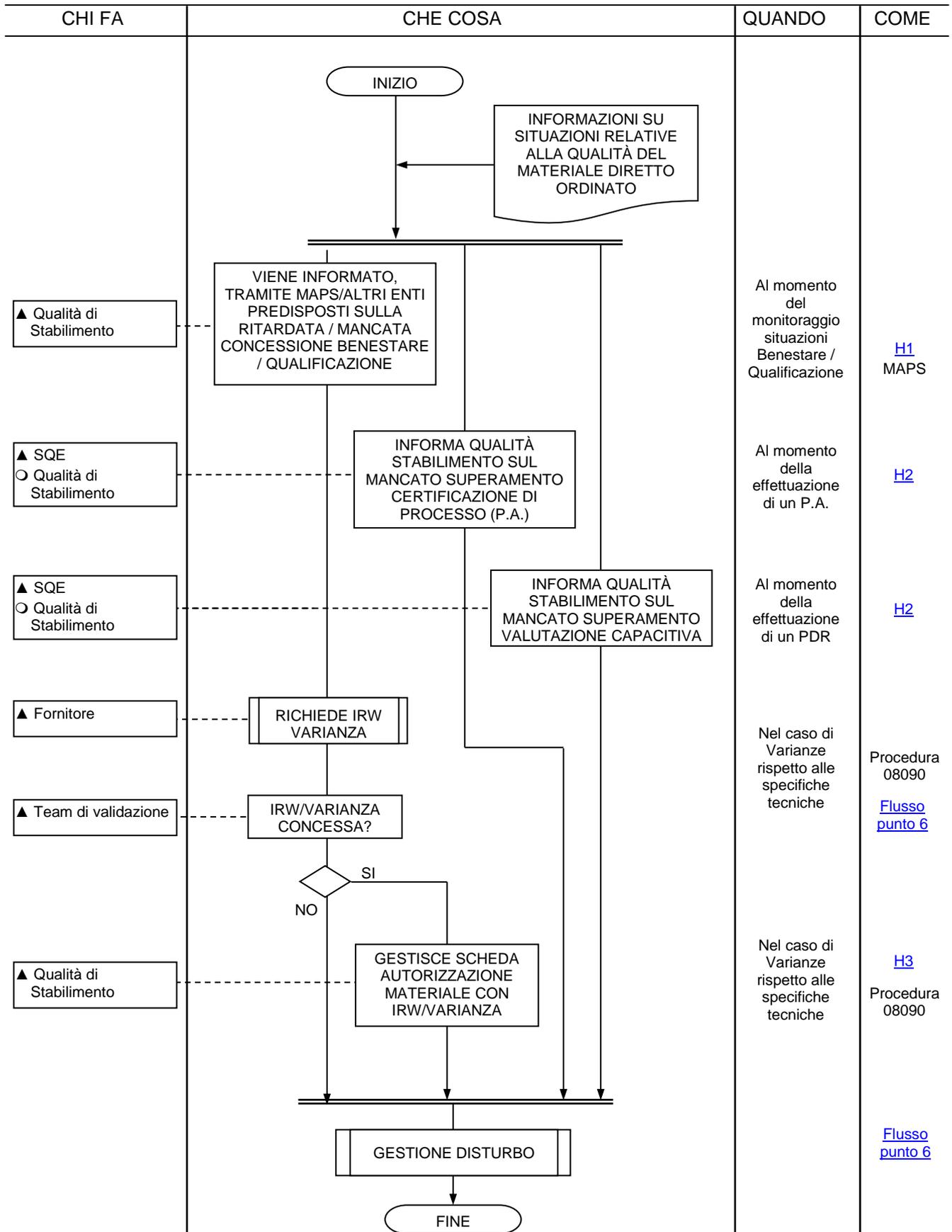
- risposta obbligatoria immediata (36 h per le Bolle riguardanti Voci inerenti la Qualità, 24 h per le Bolle riguardanti voci inerenti il Servizio), indipendentemente dalla condivisione del contenuto della segnalazione da parte del Fornitore, con azioni di contenimento per la riduzione del disturbo (comprese le rilavorazioni del materiale non conforme ove possibili e convenienti per ambo le parti);
- Successivamente a tale risposta, in alternativa (una opzione esclude l'altra) il Fornitore effettuerà:
 - a) richiesta di annullamento o rettifica dei dati riportati sulla Bolla ("depenamento" totale o parziale – vedere [Allegato 5](#)), accolta o respinta con motivazione scritta dal Responsabile Qualità di Stabilimento/P&S o dal Responsabile Logistico per le voci inerenti il Servizio; oppure, in accordo e per conto della Qualità di Stabilimento / della Logistica di Stabilimento, dall'Ente di Servizio del Polo Paese Fornitore, che ha emesso la Bolla, a fronte del reclamo da essa inviato per un problema qualitativo o di servizio riscontrato in produzione (casi di forniture inter-Poli Paese e a Partner Industriali);
 - b) segnalazione obbligatoria, entro 5 gg. lavorativi (salvo proroghe), di pianificazione/attuazione dei provvedimenti risolutivi per il superamento della problematica che ha generato il disturbo (Report di "Problem Solving", c.d. "8D" – v. [Allegato 4](#)).

E) Elaborazione dei dati numerici consuntivati e generazione Indicatori (Performance, Reso)

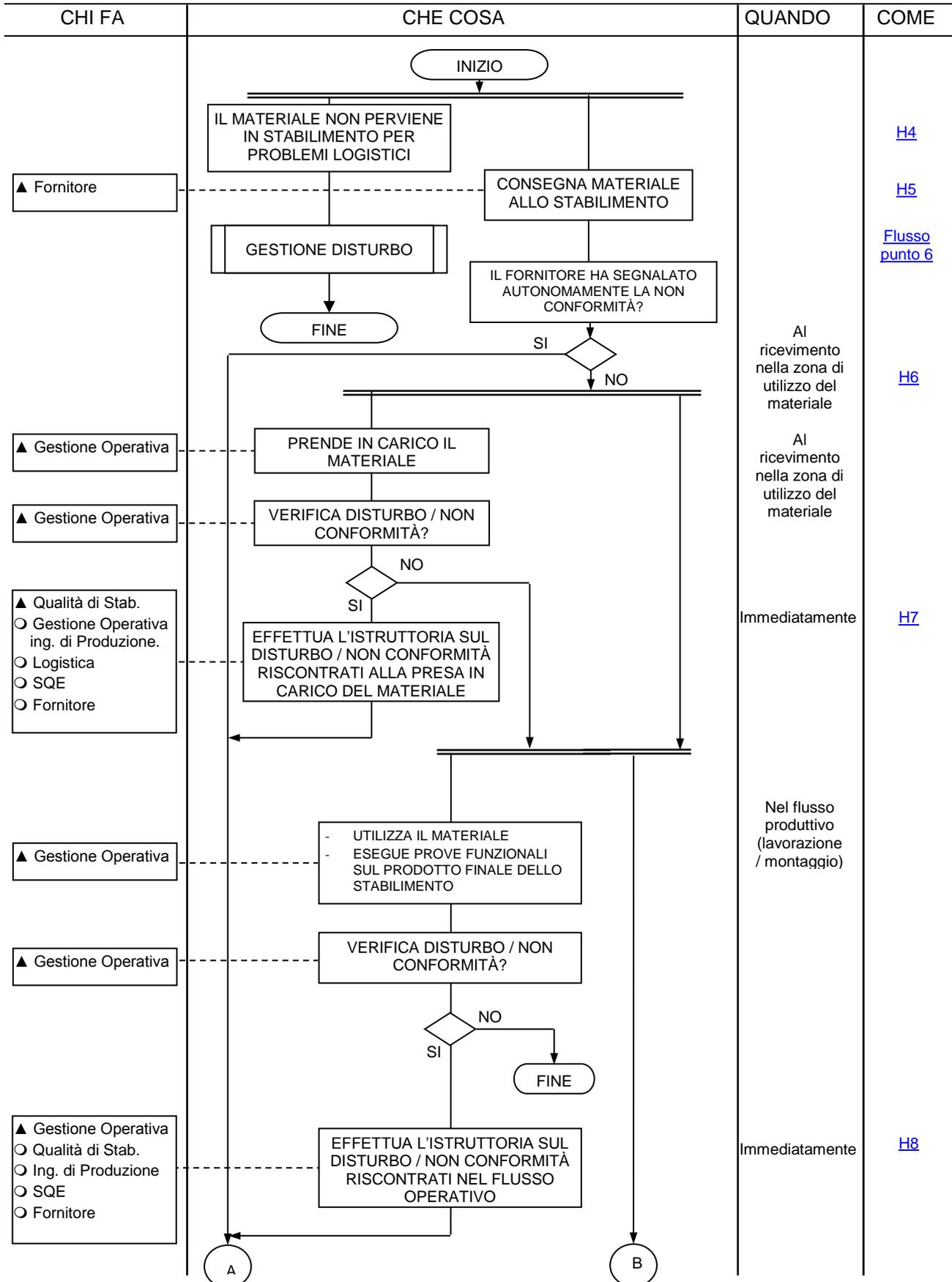
- raccolta, nello stesso sistema SQP, dei dati numerici di disturbo; materiale "Non conforme"; Materiale "Reso fisico", relativi alla totalità delle problematiche qualitative o di servizio riguardanti le forniture di materiali diretti da tutti i Fornitori a tutti gli Stabilimenti Clienti e Magazzini Ricambi (vedere il § 2), nel mondo e in continuo nel tempo;

- elaborazione dei dati inseriti e generazione in automatico degli indicatori (PI, PIQ PPM, , ...), per ogni singolo materiale o per i vari materiali, secondo diverse aggregazioni prestabilite, in funzione delle necessità di utilizzo in Azienda;
- disponibilità dei dati per consultazioni on-line presso gli Stabilimenti, la FGP ed altri Enti aziendali interessati ed abilitati all'accesso al sistema SQP per le finalità ed i modi di utilizzo previsti, ed a scelta con possibilità di estrazione dei dati per l'elaborazione di propria reportistica specifica.

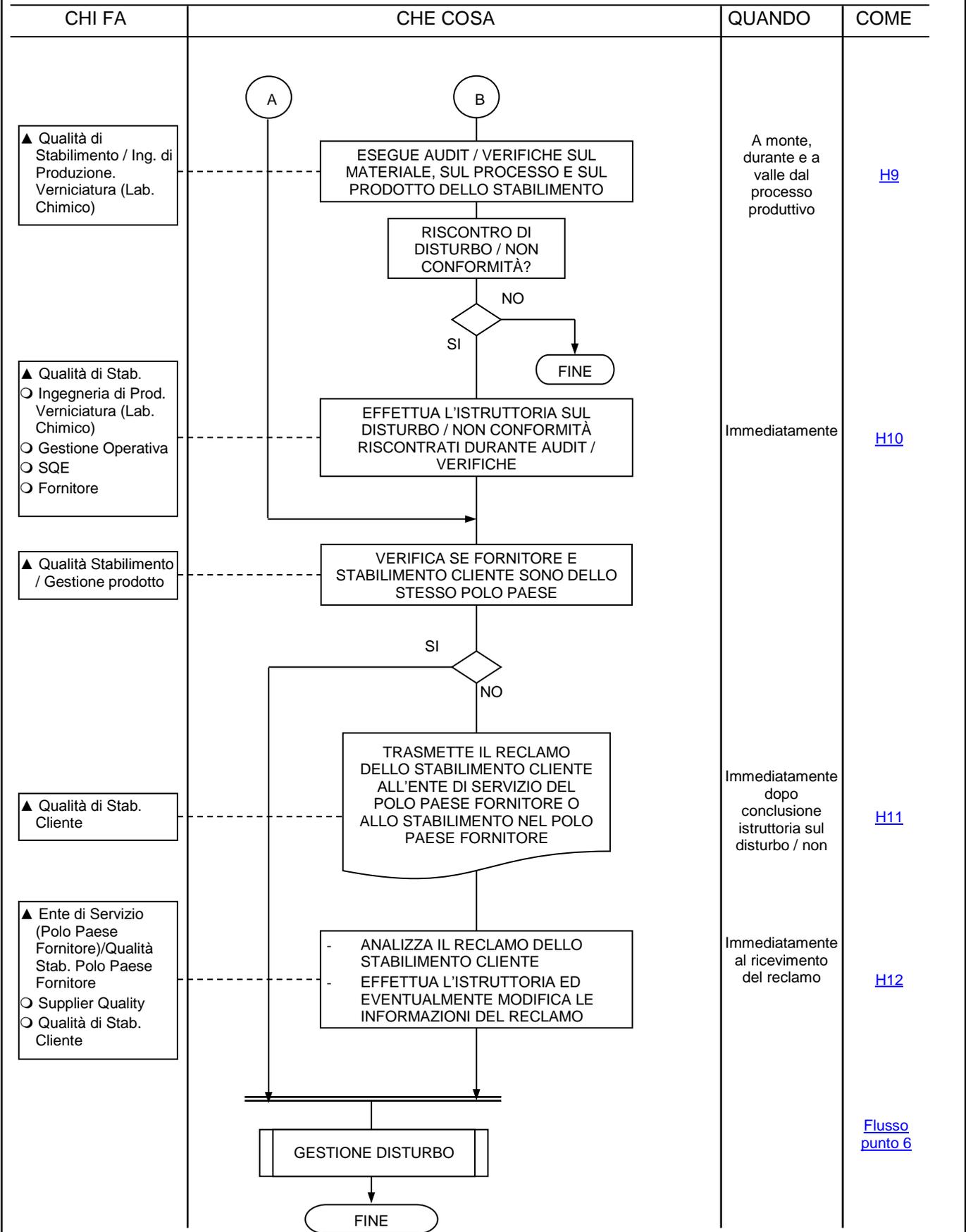
6 FLUSSO PRODOTTO NUOVO O MODIFICATO



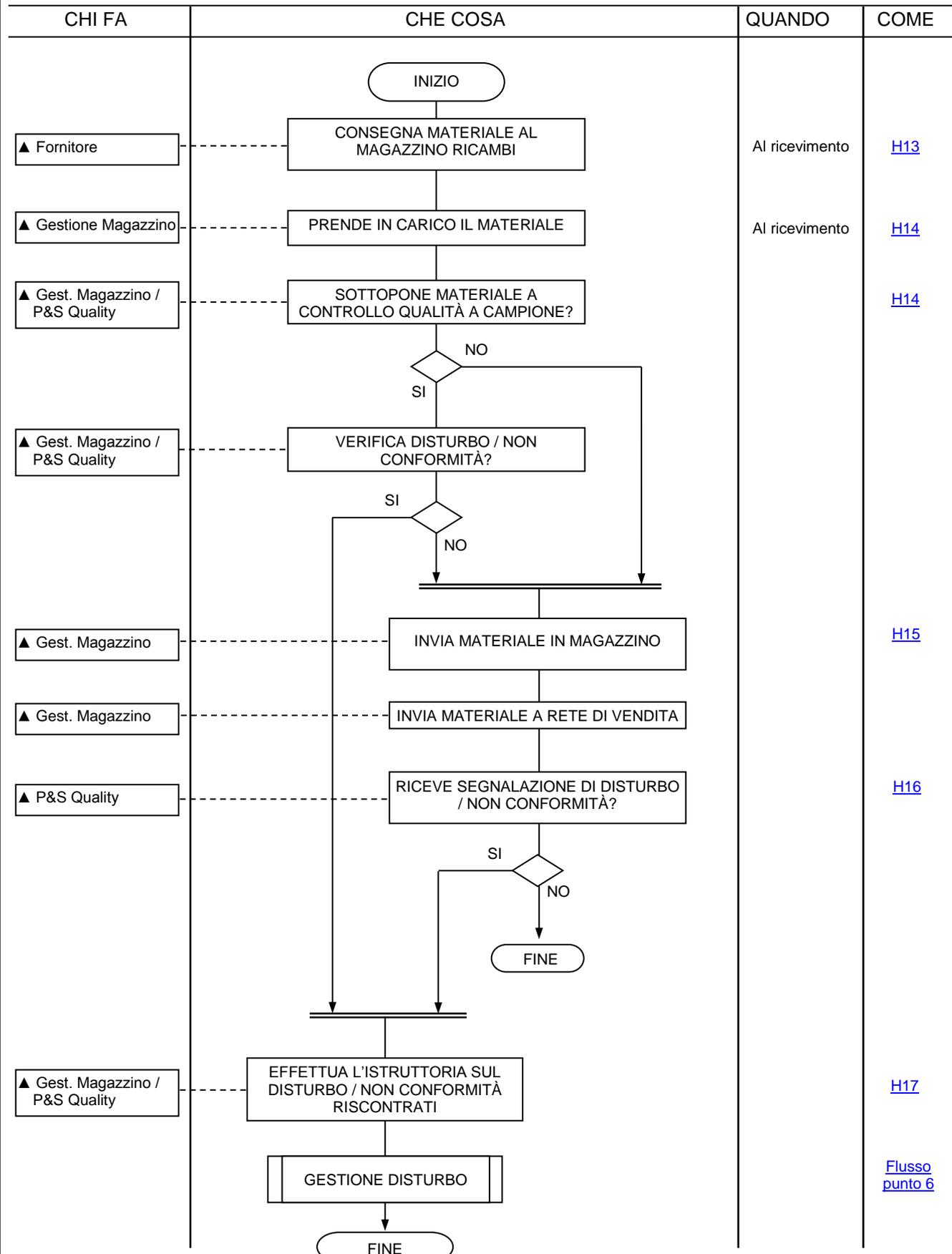
7 FLUSSO PRODOTTO IN ESERCIZIO IN PRODUZIONE



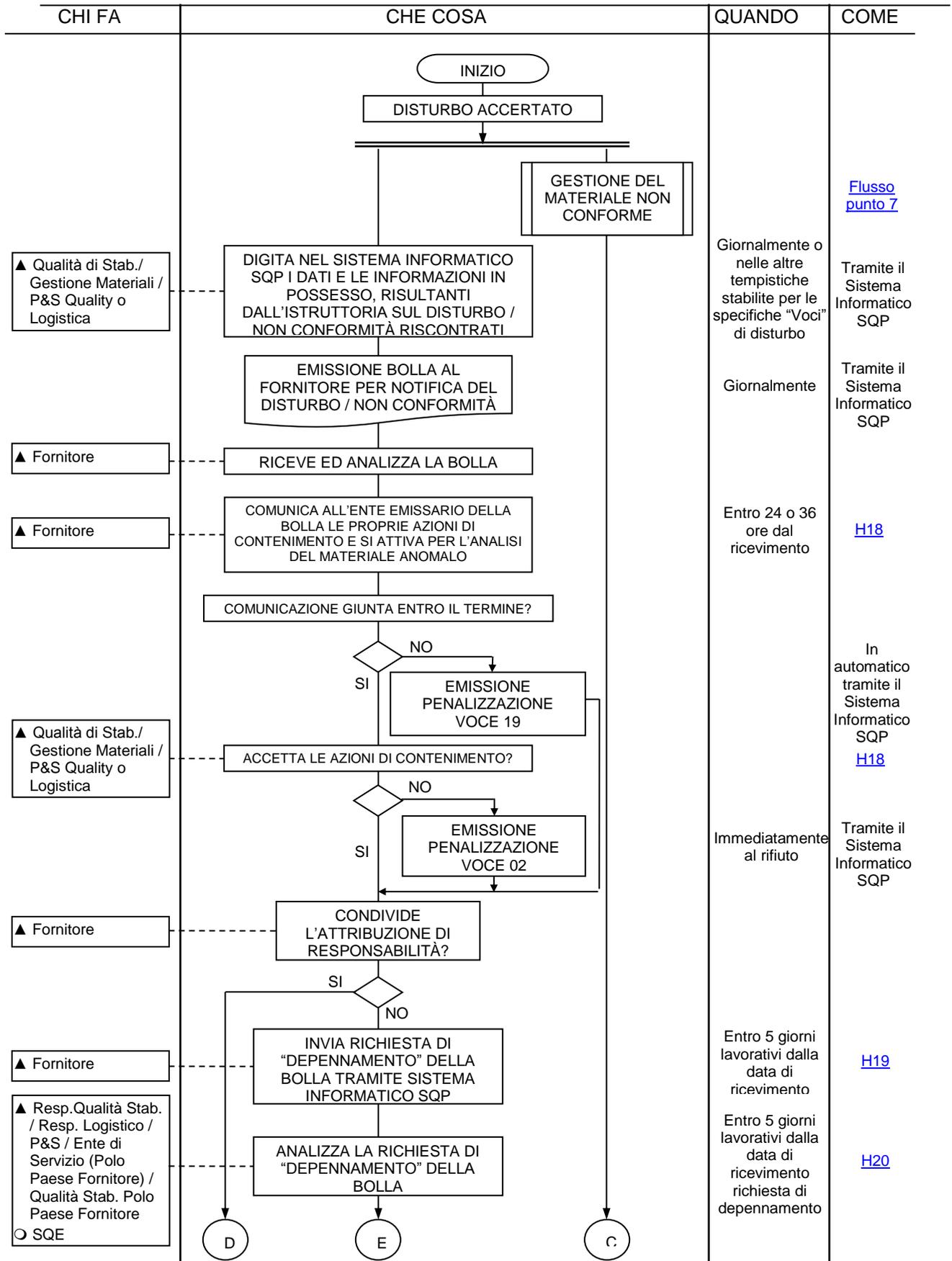
7 FLUSSO PRODOTTO IN ESERCIZIO IN PRODUZIONE (segue)



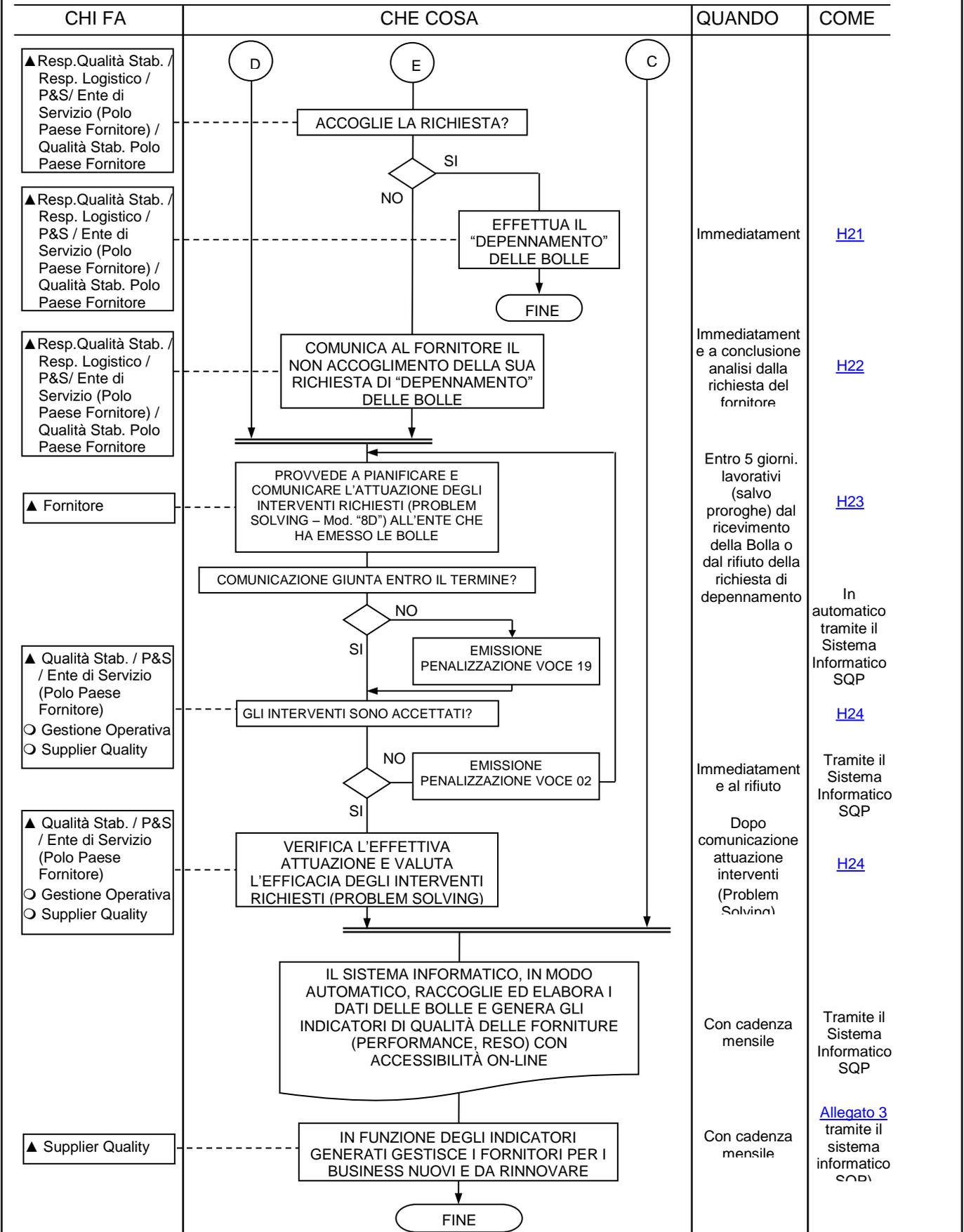
8 FLUSSO PRODOTTO SPEDITO A MOPAR PARTS & SERVICE



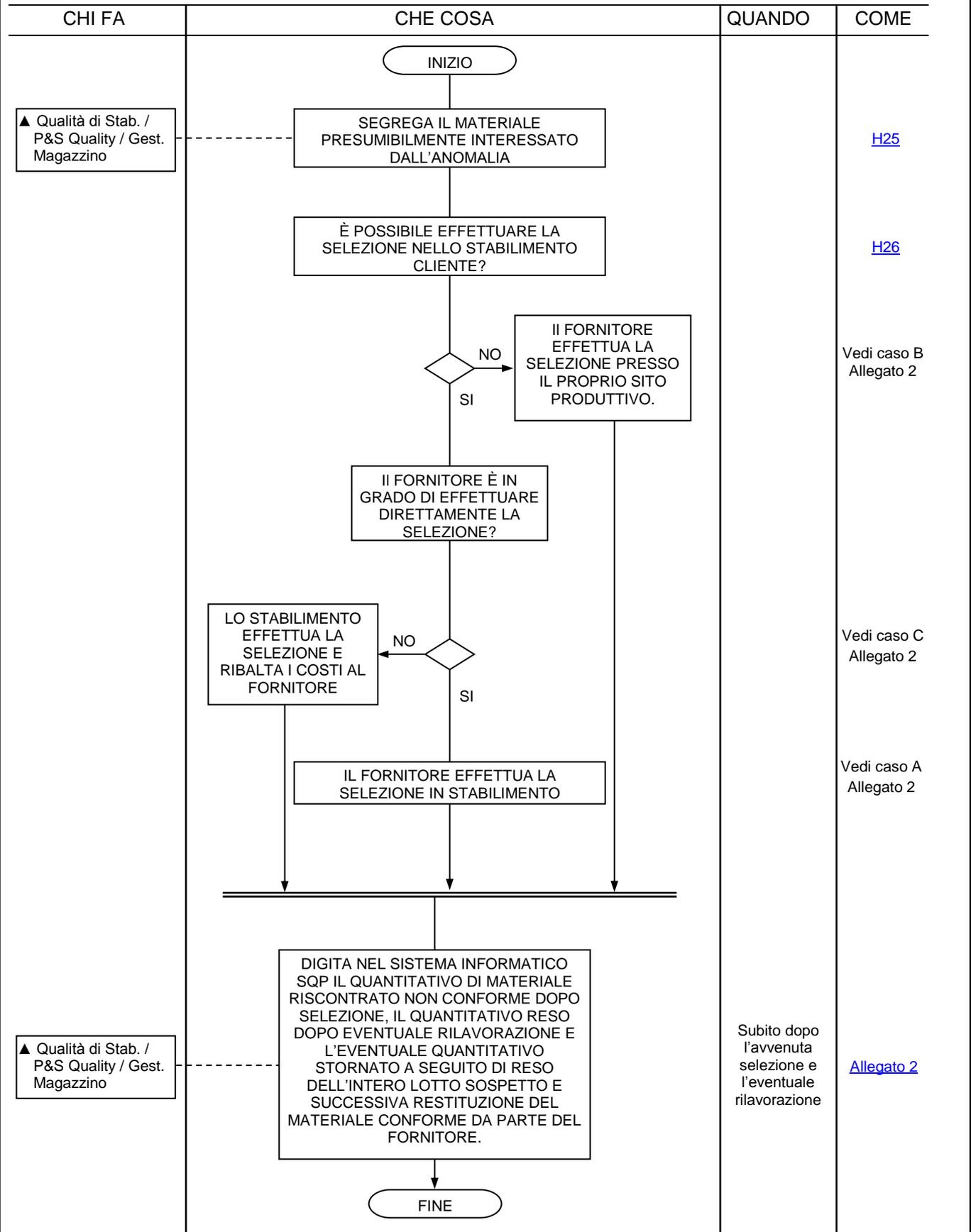
9 FLUSSO GESTIONE DEL DISTURBO ED INDICATORI



9 FLUSSO GESTIONE DEL DISTURBO ED INDICATORI (segue)



10 FLUSSO GESTIONE DEL MATERIALE NON CONFORME



11 HELP

H1

Monitoraggio della situazione relativa all'autorizzazione alla fornitura (Concessione del Benestare o Qualificazione)

La ritardata o mancata concessione, per motivi adducibili al Fornitore, della Qualificazione del particolare, a causa del mancato conseguimento di una delle sue parti: Benestare di Fornitura, Prove Integrative o Autoqualificazione (comprensiva dell'eventuale Production Part Approval Process a cura del Fornitore), rappresenta (anche in presenza di 1^a Scheda di autorizzazione all'impiego in "IRW Varianza"), un disturbo alla regolarità del flusso produttivo degli Stabilimenti.

H2

Mancata certificazione del processo produttivo (P.A. negativo) o della valutazione capacitiva (PDR)

Il mancato superamento di tali verifiche, per motivi adducibili al Fornitore, è un fattore di disturbo che viene comunicato, da parte di Supplier Quality.

H3

Emissione Bolla a seguito di IRW (Varianza)

A seguito di mancata concessione della IRW/Varianza, per motivi adducibili al Fornitore, da parte dello Stabilimento viene emessa Bolla Voce 09 mentre, se la Varianza viene concessa, lo Stabilimento emette Bolla Voce 04 – Peso 70

H4

Il Materiale non perviene in stabilimento per problemi logistici.

La mancata o ritardata consegna di materiale regolarmente programmato, per motivi adducibili al Fornitore, che determina un disturbo alla regolarità del flusso produttivo degli Stabilimenti, va sanzionata con l'emissione di una Bolla Voce 10 e inserita nei dati che concorrono alla determinazione dell'Indice di Performance (vedere [Allegato 1](#)).

H5

Non conformità dichiarata dal Fornitore

Può accadere che il Fornitore segnali di sua iniziativa una possibile non conformità del materiale spedito prima dell'eventuale identificazione da parte dello Stabilimento.

Subito dopo l'avvertimento, lo Stabilimento accerta la presenza della non conformità sul materiale alla presa in carico, nel flusso produttivo o in sede di Audit/Verifica.

Se il disturbo/non conformità è rilevato in anticipo direttamente dal Fornitore, prevenendo in questo modo ulteriori disturbi nel processo produttivo, il Peso attribuito al disturbo sarà inferiore a quello attribuibile alla non conformità se identificata dal Cliente (per il dettaglio delle modalità di attribuzione della corretta Voce della Bolla, vedere [Allegato 1](#)).

La segnalazione deve avvenire in forma scritta da parte del Fornitore direttamente a Qualità di Stabilimento, che provvederà all'emissione della relativa Bolla.

H6

Presa in carico del materiale.

È possibile che dopo il trasporto e/o l'handling, il materiale presenti eventuali danneggiamenti visivamente riscontrabili.

È pertanto opportuno che la Gestione Operativa, all'atto della presa in carico a seguito della consegna del materiale da parte della Logistica di Stabilimento, verifichi per quanto possibile l'integrità del materiale stesso e, in caso di evidente danneggiamento (che per lo Stabilimento costituisce una non conformità e quindi un disturbo), inviti la Logistica di Stabilimento a prenderne immediatamente visione diretta, prima che il materiale sia prelevato dal contenitore per l'utilizzo in produzione.

Inoltre la Gestione Operativa può rilevare, autonomamente o su segnalazione del Fornitore di sua iniziativa (vedere [H5](#)), altri tipi di non conformità visibili su:

- Documentazione di accompagnamento del materiale:
 - Scheda di Identificazione del Prodotto (Capitolato 9.01105);
 - Certificato di Qualità e Conformità (Capitolato 9.01103);
 - Tagliando di distribuzione per rifornimento su chiamata al Fornitore;
 - Disegno del materiale per la fabbricazione dei Prototipi (Stabilimento Costruzioni Sperimentali).
- Mancanza di componenti (se il materiale è un complessivo o un gruppo o un sottogruppo).
- Danneggiamento o non conformità dell'imballaggio o del mezzo di raccolta e caricamento alle specifiche contenute nella "Scheda Imballo" (con o senza danneggiamento del materiale):
- Non conformità del materiale alle specifiche.

H7

Istruttoria sul disturbo/non conformità riscontrati alla presa in carico del materiale

La Qualità Audit Forniture analizza l'anomalia riscontrata, autonomamente ovvero su segnalazione della Gestione Operativa ovvero su segnalazione del Fornitore (vedere [H5](#)); ne valuta eventualmente con il Fornitore stesso l'entità, l'estensione e le conseguenze sul processo produttivo (disturbo); individua la responsabilità (del Fornitore all'origine o Logistica o Centro di Imballaggio e Spedizione del Polo Paese Fornitore) e l'eventuale insorgenza di costi indotti da addebitare al Fornitore (v. Cap. 9.01102 § 4.4 e Norma 07173).

A completamento dell'istruttoria, la Qualità Audit Forniture, relativamente ad ogni anomalia riscontrata, se la responsabilità è riconducibile al Fornitore, individua l'appropriata "Voce di disturbo" (a cui corrisponde un Peso predeterminato) secondo le istruzioni contenute nell'[Allegato 1](#), ed emette la relativa Bolla.

Qualora la responsabilità dell'anomalia riscontrata sia da attribuire all'Operatore Logistico, ove presente, ne richiede la convalida da parte dello stesso, in base alle evidenze oggettive raccolte, per l'opportuno addebito dei costi conseguenti e l'attribuzione, ove applicabile, del relativo disturbo con emissione di Bolla (secondo la Voce conseguente al tipo di disturbo).

Se l'anomalia è grave (Peso 90) o persistente (ricorrenza dell'anomalia in almeno due lotti distinti), la Qualità di Stabilimento può richiedere una verifica del processo del Fornitore da parte dell'SQE e lo stato di CSL1 / CSL2 / Enhanced CSL2. Tale richiesta di intervento avviene attraverso la spunta di un apposita casella presente nella Testata della Bolla nel sistema SQP.

H8

Istruttoria sul disturbo/non conformità riscontrati nel flusso produttivo

La Qualità Audit Forniture analizza l'anomalia riscontrata, autonomamente ovvero su segnalazione della UTE ovvero su segnalazione del Fornitore (vedere [H5](#)); ne valuta eventualmente con il Fornitore stesso l'entità, l'estensione e le conseguenze sul processo produttivo (disturbo); individua la responsabilità (del Fornitore all'origine oppure del processo interno di lavorazione o montaggio) e l'eventuale insorgenza di costi indotti da addebitare al Fornitore (v. Cap. 9.01102 § 4.4 e Norma 07173).

A tale scopo può richiedere il supporto specialistico e la condivisione da parte della Qualità di Stabilimento (analisi di Laboratorio Merceologico o Metrologico, ed eventualmente audit mirati o programmati) ed all'Ingegneria di Produzione della propria Unità Operativa; anche per intervenire tempestivamente, in modo da assicurare la regolarità del flusso produttivo e recuperare il Prodotto non conforme tramite risalita di processo e risanamenti, sia all'interno dello Stabilimento che presso i piazzali della Direzione Logistica – Trasporti e Distribuzione.

A completamento dell'istruttoria, Qualità Audit Forniture, relativamente ad ogni anomalia riscontrata, se la responsabilità è riconducibile al Fornitore, individua l'appropriata "Voce di disturbo" (a cui corrisponde un Peso predeterminato), secondo le istruzioni contenute nell'[Allegato 1](#), ed emette la relativa Bolla.

Se l'anomalia è grave (Peso 90) o persistente (ricorrenza dell'anomalia in almeno due lotti distinti), la Qualità di Stabilimento può richiedere una verifica del processo del Fornitore da parte dell'SQE e lo stato di CSL1 / CSL2 / Enhanced CSL2. Tale richiesta di intervento avviene attraverso la spunta di un apposita casella presente nella Testata della Bolla nel sistema SQP.

NOTA: Se il Fornitore contesta le informazioni contenute, l'Ente interessato deve garantire il supporto nell'analisi dei dettagli ed eventualmente nella correzione di informazioni.

H9

Esecuzione audit/verifiche sul materiale, sul processo e sul prodotto dello Stabilimento

La Qualità di Stabilimento, secondo le specifiche competenze, può effettuare audit/verifiche su campionature dei materiali, prelevate dopo il ricevimento e la registrazione contabile degli stessi presso il magazzino dello Stabilimento (ove/quando possibile), oppure presso i depositi temporanei nelle zone di lavorazione o montaggio nel processo produttivo, oppure sui campioni di materiali chimici consegnati dal Fornitore unitamente ai lotti di fornitura (Laboratorio Chimico); ovvero durante il processo produttivo e sul prodotto finale, facendo riferimento ad apposita documentazione tecnica (Disegni, Capitolati, Tabelle, Norme di Prova) e tecnologica (Piani ed Istruzioni / Cicli di Controllo Qualità).

Durante tali attività di accertamento si possono riscontrare, autonomamente o su segnalazione del Fornitore (vedere [H5](#)), eventuali non conformità dei materiali imputabili a carenze qualitative del Fornitore, oppure danneggiamenti da trasporto/handling, sia dei contenitori dei materiali (imputabili al Fornitore o all'Operatore Logistico o al processo interno), oppure non conformità dei contenitori alle specifiche contenute nella "Scheda Imballo".

La Qualità di Stabilimento ed il Laboratorio Chimico sono tenuti ad informare tempestivamente la Gestione Operativa e gli altri Enti intermedi sulle anomalie riscontrate, per permettere e concordare i provvedimenti atti a ripristinare immediatamente la regolarità del flusso produttivo ed a recuperare il prodotto non conforme, tramite risalite di processo e/o risanamenti, sia all'interno dello Stabilimento che sui piazzali della Direzione Logistica – Trasporti e Distribuzione.

H10

Istruttoria sul disturbo/non conformità riscontrati durante audit e verifiche

La Qualità di Stabilimento ed il Laboratorio Chimico (U.O. Verniciatura – Ingegneria di Produzione) analizzano l'anomalia riscontrata, autonomamente ovvero su segnalazione del Fornitore (vedere [H5](#)), ne valutano l'entità, l'estensione e, con la Gestione Operativa (Team UTE / Gestore Operativo), le conseguenze sul processo produttivo (disturbo) e ne individuano la responsabilità (del Fornitore all'origine o Logistica o Centro di Imballaggio e Spedizione del Polo Paese Fornitore ovvero processo produttivo interno).

A completamento dell'istruttoria, la Qualità di Stabilimento con il Laboratorio Chimico, relativamente ad ogni anomalia riscontrata, se la responsabilità è riconducibile al Fornitore, individuano l'appropriata "Voce di disturbo" (a cui corrisponde un Peso predeterminato) secondo le istruzioni contenute nell'[Allegato 1](#) ed emette la relativa Bolla.

Se l'anomalia è grave (Peso 90) o persistente (ricorrenza dell'anomalia in almeno due lotti distinti), la Qualità di Stabilimento (anche per i materiali chimici non conformi) può richiedere a Supplier Quality una verifica del processo del Fornitore da parte dell'SQE e lo stato di CSL1 / CSL2 / Enhanced CSL2. Tale richiesta di intervento avviene attraverso la spunta di un apposita casella presente nella Testata della Bolla nel sistema SQP.

H11**Trasmissione del reclamo dello Stabilimento Cliente all'Ente di Servizio o allo Stabilimento del Polo Paese Fornitore**

La Qualità dello Stabilimento Cliente, relativamente ad ogni disturbo riscontrato dalla stessa, o dalla Gestione Operativa o dal Laboratorio Chimico (U.O. Verniciatura – Ingegneria di Produzione), al termine della rispettiva istruttoria inserisce la segnalazione di disturbo a sistema SQP (riportante la descrizione tecnica della non conformità riscontrata), avendo cura di selezionare il flag “Prebolla” e di specificare nelle note, qualora conosciuti, i riferimenti al Fornitore responsabile della non conformità. Trasmette inoltre, all'Ente di Servizio o alla Qualità dello Stabilimento del Polo Paese Fornitore, la scheda per l'addebito dei costi indotti in produzione, da addebitare al Fornitore (effettivo produttore del materiale), qualora allo stesso venga attribuita la responsabilità della non conformità del materiale (v. Cap. 9.01102 § 4.4 e Norma 07173).

H12**Istruttoria del reclamo dello Stabilimento Cliente da parte dell'Ente di Servizio o dello Stabilimento del Polo Paese Fornitore**

L'Ente di Servizio o la Qualità dello Stabilimento del Polo Paese Fornitore a cui è indirizzata la “Prebolla” analizza il reclamo, ed eventualmente effettua ulteriori indagini con richiesta di maggiori ragguagli alla Qualità dello Stabilimento Cliente o Aftersales, al fine di accertare in modo definitivo ed inequivocabile la responsabilità della non conformità (Fornitore terzo o Centro di Imballaggio e Spedizione appartenenti alla sua area gestionale).

In tal modo l'Ente di Servizio o la Qualità di Stabilimento ricettore della segnalazione procede all'inserimento dei dati relativi al Fornitore (effettivo produttore del materiale) nel sistema informatico SQP la conversione della Prebolla in Bolla, ed all'attivazione della procedura di addebito dei costi indotti in produzione (Capitolato 9.01102 § 4.4 e Norma 07173).

NOTA: La responsabilità di emettere una bolla per problematiche di servizio inerente materiali gestiti da WMF è di competenza esclusiva dell'Ente di Servizio del Polo Paese Fornitore.

H13**Presenza in carico del materiale (Magazzini Ricambi) (per forniture intersezionali vedere anche Procedura 08017).**

Gestione Magazzino, all'atto della presa in carico a seguito della consegna del materiale da parte dell'Operatore Logistico, verifica per quanto possibile l'integrità del materiale stesso e, in caso di evidente danneggiamento, invita l'Operatore Logistico a prenderne immediatamente visione diretta, prima che il materiale sia prelevato dal contenitore per l'immagazzinamento.

Inoltre Gestione Magazzino, e/o P&S Quality, possono rilevare autonomamente o su segnalazione del Fornitore di sua iniziativa (vedere [H5](#)), altri tipi di non conformità visibili su:

- Documentazione di accompagnamento del materiale:
 - Scheda di Identificazione del Prodotto (Capitolato 9.01105);
 - Certificato di Qualità e Conformità (Capitolato 9.01103);
 - Etichetta di identificazione dei motori e dei cambi (Capitolato 9.01106/01).
- Mancanza di componenti (se il materiale è un complessivo o un gruppo o un sottogruppo);
- Danneggiamento o non conformità dell'imballaggio o del mezzo di raccolta e caricamento alle specifiche contenute nella “Scheda Imballo” (con o senza danneggiamento del materiale);
- Non conformità del materiale alle specifiche.

H14**Controlli in accettazione presso Magazzini Ricambi**

I controlli di accettazione arrivi sono effettuati sui prodotti approvvigionati da Fornitori allo scopo di verificare il livello qualitativo e quantitativo delle forniture e permettere interventi correttivi in caso di anomalie. Tale attività deve essere svolta in funzione del piano di campionamento fornito da P&S. Il cosiddetto piano di

campionamento comprende: prodotti reclamati da rete (causa difettosità e danneggiamento); riscontrati critici in fase di controllo in accettazione arrivi; forniture a rischio segnalate da P&S o dalla Rete. La Gestione Magazzino provvederà a trasmettere a P&S Quality una reportistica dettagliata e puntuale dei controlli effettuati.

H15

Invio materiali a magazzino

Il magazzino è il luogo in cui vengono stoccati in maniera organizzata i materiali che hanno superato la fase di controllo in accettazione arrivi. Il prodotto è allocato nella specifica ubicazione prima di essere inviato alla Rete come pezzo di ricambio. Non dovrà presentare criticità o anomalie di imballaggio causate da movimentazioni improprie, pedane miste costruite scorrettamente o uso improprio di contenitori.

H16

Segnalazione reclamo da Rete

Il reclamo da rete è il riscontro di una non conformità o criticità sul materiale distribuito da P&S alla Rete. Quest'ultima trasmette i reclami causati da difettosità tecnica/danneggiamenti a P&S inviando le informazioni utili a comprendere le motivazioni o la tipologia di anomalia, consentendo così di effettuare le opportune verifiche. P&S Quality analizza il reclamo ed eventualmente effettua ulteriori indagini con richiesta di maggiori dettagli al Cliente al fine di accertare in modo chiaro ed inequivocabile la responsabilità della non conformità (Fornitore terzo o fase di imballaggio e spedizione).

H17

Istruttoria sul disturbo/non conformità (P&S)

P&S Quality analizza l'anomalia riscontrata, autonomamente ovvero su segnalazione di Gestione Magazzino ovvero su segnalazione del Fornitore (vedere [H5](#)) ovvero su segnalazione della Rete, ne valuta l'entità, l'estensione e la conseguenza sul prodotto in Rete (disturbo) e ne individua la responsabilità (del Fornitore all'origine, o Logistica, o Centro di Imballaggio e Spedizione del Polo Paese Fornitore).

A completamento dell'istruttoria, la P&S Quality, relativamente ad ogni anomalia riscontrata, se la responsabilità è riconducibile al Fornitore, individua l'appropriata "Voce di disturbo" (a cui corrisponde un Peso predeterminato) secondo le istruzioni contenute nell'[Allegato 1](#), ed emette la relativa Bolla.

Se l'anomalia è grave (Peso 90) o persistente (ricorrenza dell'anomalia in almeno due lotti distinti), la P&S Quality può richiedere alla Supplier Quality una verifica del processo produttivo del Fornitore da parte dell'SQE e l'eventuale stato di CSL1 / CSL2 / Enhanced CSL2. Tale richiesta di intervento avviene attraverso la spunta di un apposita casella presente nella Testata della Bolla nel sistema SQP.

H18

Comunicazione azioni di contenimento e attivazione per analisi materiale

Il Fornitore, indipendentemente dalla condivisione del contenuto della segnalazione, entro e non oltre 36 ore (per Bolle inerenti problematiche di qualità) o 24 ore (per Bolle inerenti problematiche di Servizio /) dal ricevimento sul sistema SQP della Bolla, deve comunicare, tramite SQP, le azioni immediate di contenimento del disturbo, comprendenti anche l'eventuale selezione del materiale anomalo, la possibilità di rilavorazione dello stesso per ripristino della conformità (ove possibile e conveniente per ambo le parti), nonché l'eventuale invio di ulteriore materiale conforme per ripristino di quanto reso, compilando la Sez. I della Bolla in SQP – "Contenimento". Allo scadere del tempo prefissato, in mancanza di tale comunicazione, SQP emetterà in automatico una penalizzazione di Voce 19 – Peso 10 (vedere [Allegato 1](#)).

L'azione di contenimento indicata dal Fornitore è soggetta ad accettazione o rifiuto da parte di Qualità di Stabilimento o P&S Quality o Ente di Servizio del Polo Paese Fornitore. Nel caso di rifiuto, accompagnato da motivazione, verso il Fornitore è emessa una penalizzazione di Voce 02 – Peso 30 (vedere [Allegato 1](#)).

NOTA: Nel caso in cui non vi sia risposta (accettazione o rifiuto delle azioni di contenimento) da parte dello Stabilimento / Logistica / P&S / Ente di servizio / Qualità di Stabilimento Polo Paese Fornitore, entro

trentasei ore dal momento dell'invio della comunicazione delle azioni di contenimento, queste ultime verranno implicitamente accolte e ne verrà segnalata in automatico l'accettazione sul sistema informatico SQP.

H19

Invio richiesta di depennamento della Bolla tramite SQP

Dopo l'invio della risposta di contenimento, il Fornitore che ritenga di non avere, totalmente o parzialmente, la responsabilità della non conformità / disturbo ad esso contestata, può richiedere il depennamento totale o parziale della Bolla.

Il depennamento totale, se accettato, determina l'annullamento di tutti gli effetti che la Bolla causa sulle performance del Fornitore (sia a livello del Peso della Bolla che delle quantità Non Conformi / Rese in essa eventualmente contenute). Il depennamento parziale, se accettato, determina solamente la rettifica delle quantità Non Conformi / Rese in essa contenute).

Per questo scopo il Fornitore compila all'interno della Sezione I della Bolla, presente su SQP, la parte relativa al "Depennamento" in tutti i campi di sua pertinenza. Le informazioni relative alle richieste di depennamento, incluse quelle inserite come risposta dal destinatario della richiesta stessa, potranno essere stampate dando luogo al modulo riportato come fac-simile nell'[Allegato 5](#).

Per quanto concerne il flusso operativo su SQP, il Fornitore che abbia compilato la richiesta di depennamento in Sez. I della Bolla, è inibito alla compilazione della Sez. II ([Modulo 8D](#)) della stessa Bolla. Nel caso in cui la richiesta di depennamento venisse rifiutata, al Fornitore è fatto obbligo entro 5 gg. lavorativi (salvo proroghe) dal rifiuto, di compilare la suddetta Sez. II della Bolla. Allo scadere del tempo prefissato, in mancanza di tale compilazione, SQP emetterà in automatico una penalizzazione di Voce 19 – 10 (vedere [Allegato 1](#)).

Il Fornitore deve inoltrare la richiesta di depennamento entro 5 giorni lavorativi dalla data di emissione della Bolla da parte dello Stabilimento.

H20

Analisi della richiesta di depennamento della Bolla

Al ricevimento della richiesta, il Responsabile Qualità di Stabilimento o P&S Quality o l'Ente di Servizio del Polo Paese Fornitore o la Qualità di Stabilimento Polo Paese Fornitore o il Responsabile Logistico per le voci relative al servizio, analizzano la relativa motivazione ed effettuano le opportune verifiche, per valutarne la fondatezza, unitamente agli Enti coinvolti per competenza specialistica ed eventualmente alla Qualità di Stabilimento emissaria della Prebolla

L'esito dell'analisi della richiesta di depennamento deve essere registrato sulla Sez I della Bolla in SQP. Nei casi di accettazione o non accettazione della richiesta di depennamento, gli interventi successivi sono quelli specificati rispettivamente in [H21](#) e [H22](#).

Supplier Quality – SQE può partecipare alla gestione della problematica sorta tra il Fornitore e il Responsabile Qualità di Stabilimento, P&S Quality o l'Ente di Servizio del Polo Paese Fornitore o la Qualità di Stabilimento Polo Paese Fornitore o il Responsabile Logistico per le voci relative al servizio, fino alla relativa conclusione (richiesta di depennamento della Bolla accolta o respinta).

NOTA: *Nel caso in cui non vi sia risposta (accettazione o rifiuto della richiesta di depennamento) da parte dello Stabilimento / Logistica / P&S / Ente di servizio / Qualità di Stabilimento Polo Paese Fornitore, entro novanta giorni solari dalla data di richiesta di depennamento, quest'ultimo verrà implicitamente accolto ed automaticamente effettuato dal sistema informatico SQP.*

H21

Accoglimento richiesta e depennamento Bolla

La richiesta di depennamento è accolta esclusivamente dal Direttore o dal Responsabile Qualità o dal Responsabile Logistico dello Stabilimento o P&S o Ente di Servizio del Polo Paese Fornitore che ha emesso la Bolla al Fornitore.

Nel caso di accettazione di una richiesta di depennamento totale, la Bolla assume lo stato di "Depennata" e l'iter è concluso. Nel caso di accettazione di una richiesta di depennamento parziale, il sistema provvederà in automatico a rettificare nella Testata della Bolla le quantità Non Conformi / Rese, ed il Fornitore avrà l'obbligo entro 5 gg. lavorativi (salvo proroghe) di compilare la Sez. II della Bolla con le azioni correttive relativamente alle quantità Non Conformi / Rese ancora a suo carico.

Operativamente, soltanto una persona autorizzata direttamente dal Direttore o dal Responsabile Qualità di Stabilimento o dal Responsabile Logistico o dall'Ente di Servizio del Polo Paese Fornitore o P&S, può effettuare il depennamento delle Bolle nel sistema informatico SQP (usando una chiave unica abilitata, assegnata al Direttore/Responsabile Qualità di Stabilimento/ Responsabile Logistico o al Responsabile dell'Ente di Servizio o P&S).

L'accettazione della richiesta di depennamento risulta così inserita a sistema ed è visualizzabile sia a video che stampando il modulo in [Allegato 5](#). Essa resta nell'archivio informatico on-line per un periodo di un anno oltre l'anno solare di effettuazione del depennamento.

Per le modalità pratiche di effettuazione del depennamento, l'addetto deve consultare il manuale operativo di SQP edito da Supplier Quality Business Process e disponibile nella sezione "Manuali" del sistema stesso.

H22

Comunicazione al Fornitore di non accoglimento della sua richiesta di depennamento della Bolla

La Qualità di Stabilimento o la Logistica di Stabilimento o P&S Quality, o l'Ente di Servizio del Polo Paese Fornitore, nel caso di richiesta di depennamento non accolta (vedere [H20](#)) deve tassativamente comunicare al Fornitore il mancato accoglimento della richiesta di depennamento della Bolla, con le relative motivazioni, tramite SQP. Il rifiuto della richiesta di depennamento è inserito a sistema ed è visualizzabile sia a video che stampando il modulo in [Allegato 5](#). Esso resta nell'archivio informatico on-line per un periodo di un anno oltre l'anno solare di effettuazione del depennamento.

Operativamente, soltanto una persona autorizzata direttamente dal Direttore o dal Responsabile Qualità di Stabilimento o dal Responsabile Logistico o dall'Ente di Servizio del Polo Paese Fornitore o P&S, può rifiutare il depennamento delle Bolle nel sistema informatico SQP (usando una chiave unica abilitata assegnata al Direttore/Responsabile Qualità di Stabilimento o al Responsabile dell'Ente di Servizio o P&S) indicando sempre le motivazioni mediante la compilazione dell'apposito campo sul sistema informatico in modo chiaro ed esaustivo.

Dopo il rifiuto della richiesta di depennamento, al Fornitore è fatto obbligo entro 5 gg. lavorativi di compilare la Sez. II della Bolla. (vedere [H23](#))

H23

Attuazione e notifica degli interventi richiesti (Problem Solving – Mod. "8D" – [Allegato 4](#)) da parte del Fornitore

In relazione al disturbo segnalato con la Bolla, il Fornitore pianifica e attua i necessari interventi definitivi, a garanzia della qualità del materiale fornito (Problem Solving), e ne dà comunicazione tramite SQP, all'Ente che ha emesso la Bolla ed alla Supplier Quality.

Per tale scopo il Fornitore compila all'interno della Sez. II della Bolla, presente in SQP, la parte relativa all'azione "Correttiva" in tutti i campi di sua pertinenza.

Per quanto concerne il flusso operativo su SQP, al Fornitore che abbia compilato la risposta correttiva in Sez. II della Bolla è preclusa definitivamente la compilazione della richiesta di depennamento in Sez. I.

Il Fornitore dovrà segnalare altresì sulla Sez. II della Bolla su SQP la data di prevista implementazione delle azioni correttive dichiarate.

Il termine di compilazione delle informazioni richieste è normalmente 5 gg. lavorativi dalla data di ricevimento della Bolla. Tale limite temporale, a seguito di richieste motivate da parte del Fornitore in forma scritta (e-mail o altro) e di conseguente condivisione da parte dell'Ente emettitore della Bolla, sarà prolungato a cura dello stesso Ente emettitore della Bolla.

Allo scadere dei 5 gg. (o del periodo concordato), in mancanza di tale comunicazione, SQP emetterà in automatico penalizzazione di Voce 19 – Peso 10 (vedere [Allegato 1](#)).

L'azione correttiva inviata dal Fornitore è soggetta ad accettazione o rifiuto da parte di Qualità di Stabilimento o P&S Quality o Ente di Servizio del Polo Paese Fornitore. Nel caso di rifiuto, accompagnato da

motivazione, verso il Fornitore è emessa una penalizzazione di Voce 02 – Peso 30. Inoltre in questo caso, è necessario che il Fornitore riformuli una risposta, a sua volta soggetta ad accettazione, per la chiusura dell'iter della Bolla (vedere [Allegato 1](#)).

Le informazioni relative alla risoluzione del problema, incluse quelle inserite come risposta dal destinatario del Problem Solving, restano nell'archivio informatico per un periodo di un anno oltre l'anno solare di inserimento delle informazioni stesse e potranno essere stampate dando luogo al modulo "Rapporto di Problem Solving '8D'", riportato come fac-simile in [Allegato 4](#).

NOTA: *Nel caso in cui, trascorsi quaranta giorni solari dalla data indicata dal Fornitore come prevista implementazione delle azioni correttive e mancando la richiesta di intervento dell'SQE, se lo Stabilimento / Logistica / P&S / Ente di servizio / Qualità di Stabilimento Polo Paese Fornitore non ha accettato né rifiutato le azioni correttive proposte, queste ultime verranno implicitamente accolte e ne verrà segnalata in automatico l'accettazione sul sistema informatico SQP. L'accettazione automatica delle azioni correttive comporterà anche la chiusura della Bolla.*

Se, al contrario, è stato richiesto l'intervento dell'SQE, in assenza di una risposta di accettazione o di rifiuto da parte dell'Ente che ha emesso la Bolla, il periodo di quaranta giorni solari per l'accettazione in automatico delle azioni correttive proposte e la conseguente chiusura della Bolla, decorrerà dalla data di validazione dell'SQE delle azioni correttive.

H24

Verifica dell'effettiva attuazione e valutazione dell'efficacia degli interventi dichiarati (Problem Solving)

L'Ente che ha emesso la Bolla, con l'eventuale contributo di altri Enti di Stabilimento, coinvolti per competenze specialistiche, ed eventualmente con Supplier Quality SQE (verifiche di processo mirate presso il Fornitore), accerta l'effettiva attuazione degli interventi dichiarati (in particolare la data di prevista implementazione delle azioni correttive dichiarata dal Fornitore – vedere [H23](#) – sarà oggetto di verifica da parte dell'Ente emettitore della Bolla che, nella Sez. II della Bolla in SQP riporterà la data di effettiva implementazione, intesa come data di ricevimento in Stabilimento del primo lotto segnalato) e ne valuta l'efficacia a partire dalle successive forniture, nel flusso produttivo o durante eventuali audit/verifiche presso lo Stabilimento Cliente (l'Ente di Servizio del Polo Paese Fornitore, nel caso di forniture inter-Poli riceve l'informazione dalla Qualità di Stabilimento Cliente che aveva precedentemente trasmesso la Prebolla).

Qualora richiesta da parte dell'Ente che ha emesso la Bolla (vedere [H7](#), [H8](#), [H10](#), [H17](#)), è obbligatoria la validazione della risposta del Fornitore da parte dell'SQE incaricato, tramite SQP.

In particolare le attività di competenza dell'Ente che ha emesso la Bolla sono le seguenti:

- a) analisi delle informazioni contenute nella Sez. II della Bolla in SQP e/o nel modulo "Rapporto di Problem Solving '8D'" ricevuto dal Fornitore e verifica/valutazione per accettazione delle azioni di "Problem Solving" ivi dichiarate;
- b) registrazione e notifica al Fornitore della valutazione (risposta del Fornitore accettata, ovvero rifiutata con motivazione), tramite SQP.

Nel caso di valutazione con esito negativo (azioni del Fornitore ritenute inefficaci), avverrà l'emissione in automatico da SQP di una penalizzazione di Voce 02 – Peso 30 (vedere [All. 1](#)), con richiesta di nuova risposta, da inviare sempre per mezzo di SQP;

NOTA: *Tale attività deve essere intrapresa tempestivamente e conclusa nel più breve tempo possibile con la necessaria efficacia, al fine di garantire la risoluzione definitiva delle problematiche qualitative segnalate.*

H25

Segregazione del materiale potenzialmente non conforme

Al momento della definizione di una non conformità sul materiale, Qualità Audit Forniture o P&S Quality provvede, tramite la Gestione Operativa / Gestione Magazzino a segregare tutto il lotto potenzialmente critico in apposita area identificata, mettendolo a disposizione del Fornitore per le operazioni di selezione.

H26**Selezione del lotto**

Il Fornitore, sotto la supervisione di Qualità Audit Forniture / P&S Quality effettua, ove tecnicamente possibile, la selezione del materiale, dividendo quello eventualmente conforme, da rinviare in produzione / magazzino da quello non conforme. Se non è possibile effettuare la selezione in Stabilimento, quest'ultimo renderà l'intero lotto sospetto al Fornitore, che effettuerà la selezione presso il proprio sito produttivo (con facoltà da parte del Cliente di supervisionare l'attività, o delegare un'ente terzo accreditato - "Service Provider" alla supervisione).

Qualora, per esigenze produttive, si rendesse necessaria una selezione in tempi non compatibili con la disponibilità del Fornitore, Qualità Audit Forniture / P&S Quality potrà provvedere a selezionare autonomamente il materiale, ribaltando i costi sostenuti al Fornitore stesso.

Al termine del processo di selezione il quantitativo esatto di materiale non conforme riscontrato all'interno del lotto sospetto verrà riportato da Qualità Audit Forniture / P&S Quality nel campo "Q.tà Non Conforme" nella testata della Bolla su SQP.

Qualora tecnicamente ed economicamente possibile per ambo le parti, il Fornitore, in seguito o contestualmente alla selezione, potrà provvedere alla rilavorazione del materiale. Qualità Audit Forniture / P&S Quality si renderà garante della conformità del materiale dopo la rilavorazione.

Per maggiori dettagli sul processo di selezione e di eventuale rilavorazione, consultare l'[Allegato 2](#).

12 Allegati

- 12.1 Allegato 1 Criteri di scelta delle Voci di disturbo**
- 12.2 Allegato 2 Modalità di indicazione a Sistema SQP del Materiale Non Conforme e del Materiale Reso**
- 12.3 Allegato 3 Indicatori e relative formule di calcolo**
- 12.4 Allegato 4 Modulo Problem Solving "8D"**
- 12.5 Allegato 5 Modulo Richiesta di Depennamento della Bolla**



SOCIETÀ PER AZIONI

**PROCEDURA DI MONITORAGGIO QUALITÀ
DELLE FORNITURE MATERIALI DIRETTI
PRESSO GLI STABILIMENTI DI PRODUZIONE
E PRESSO I MAGAZZINI RICAMBI
Criteri di scelta delle voci di disturbo**

08018

Allegato1

Classe: PRO

Pagine: 1/28

Data: 25/03/2014

INDICE

DESCRIZIONE DELLE VOCI DI DISTURBO	2
CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO	5

Modifiche

Edizione	Data	Descrizione della modifica
6.3	08/11/2013	Aggiornamento voci 2, 6 e inserimento voci 18 e 19
7	25/03/2014	Aggiornamento voci 6, 7, 9, 10, 13, 15. Eliminazione voci 8, 14. Inserimento voce 20.

Ente Gestore
Fiat Group Purchasing – Supplier Quality

Ente Supervisore
Quality

IN CASO DI STAMPA LA COPIA È DA RITENERSI NON CONTROLLATA, PERTANTO, È NECESSARIO VERIFICARE L'AGGIORNAMENTO NELL'APPOSITO SITO WEB

RISERVATO: IL PRESENTE DOCUMENTO NON PUO' ESSERE RIPRODOTTO NÉ PORTATO A CONOSCENZA DI TERZI SENZA AUTORIZZAZIONE SCRITTA DI FIAT GROUP AUTOMOBILES S.p.A. IN CASO DI CONTENZIOSO L'UNICO RIFERIMENTO VALIDO È L'EDIZIONE ITALIANA. NEL CASO IN CUI L'EDIZIONE ITALIANA SIA ASSENTE O NON AGGIORNATA IL RIFERIMENTO VALIDO È RAPPRESENTATO DALL'EDIZIONE INGLESE.

REQUISITI PER GLI INDICATORI DI QUALITÀ E DI SERVIZIO DELLE FORNITURE

DESCRIZIONE DELLE VOCI DI DISTURBO (1/3)

Voce	BOLLA	Responsabile	Fase	Peso	Prevede Q.tà Non Conforme Q.tà Resa
1 Q	Segnalazione di possibile non conformità da parte del Fornitore	Qualità	Ps/P	1	NO
2 Q	Rifiuto risposte – Documentazione (SIP / CQC) non conforme / non inviata: 2.1 Rifiuto risposte su Bolle di Qualità 2.2 Documentazione (SIP / CQC) non conforme / non inviata		Tutte	30	SI
3 Q	Imballaggio non conforme con danneggiamento materiale		Tutte	40	SI
4 Q	Concessione IRW (Varianza)		Ps	70	NO
5 Q	Problema qualitativo di moderata entità		Tutte	40	SI
6 Q	Esito negativo capability Processo Produttivo (richiesta da Stabilimento Cliente)		VP/Ps/P	50	NO
7 Q	Documentazione (CQC / Disegno) non conforme / non inviata	Qualità	Tutte	60	SI
9 Q	Problema qualitativo di maggiore entità / Sospensione Qualificazione: 9.1 Problema sul Prodotto / nel Processo 9.2 Sospensione Qualificazione componente		Tutte	90	SI
10 S	Ritardi di consegna che causano: 10.1 CLD - Fermi linea con perdita di produzione 10.2 CLS - Produzione di unità incomplete ad uscita linea 10.3 CLS - Produzione di unità incomplete con recupero fuori dalla postazione di montaggio prevista 10.4 Variazione del mix produttivo 10.5 Altro	Material Control (Stabb.)	Tutte	Min 62 / Max 100	NO
11 S	Ritardi di consegna che causano: 11.1 Fermo veicolo in Rete per mancanza di particolari di ricambio 11.2 Ripetuti solleciti di consegna materiale	Supplier Management (P&S)	AR	40	NO
12 S	Imballaggio non conforme o materiale danneggiato 12.1 Imballaggio non conforme senza danneggiamento materiale 12.2 Danneggiamento di materiale in imballaggio conforme	Logistic Planning (Stabb.)	Tutte	10	NO

Questi requisiti sono da ritenersi validi per le fasi di: Prototipi, Verifiche di Processo, Preserie, Produzione, Assistenza in Rete

Legenda: Verifiche di Processo = VP; Preserie = Ps; Produzione = P; Assistenza in Rete = AR

Q = Voci inerenti la Qualità; S = Voci inerenti il Servizio

REQUISITI PER GLI INDICATORI DI QUALITÀ E DI SERVIZIO DELLE FORNITURE

DESCRIZIONE DELLE VOCI DI DISTURBO (2/3)

Voce	BOLLA	Responsabile	Fase	Peso	Prevede Q.tà Non Conforme Q.tà Resa
13 S	Irregolarità delle spedizioni dovute a: 13.1 Materiale inviato diverso dal previsto 13.2 Mancato rispetto del programma di consegna 13.3 Non corrispondenza tra quantità effettiva dei materiali e quantità dichiarata su DdT 13.4 Non corrispondenza tra quantità effettiva dei contenitori e quantità dichiarata su DdT 13.5 Mancata presa per indisponibilità materiale al carico rispetto al programmato	Material Control (Stabb.) / Supplier Management (P&S)	Tutte	40	SI
15 S	Rifiuto risposte – Documentazione (AVIEXP) non conforme / non inviata: 15.1 Rifiuto risposte su Bolle di Servizio 15.2 Documentazione/AVIEXP non conforme / non inviata	Material Control (Stabb.) / Logistic Planning (Stabb.)	Tutte	40	NO
16 Q	Problema qualitativo di moderata entità – P&S 16.1 Danneggiamento da trasporto 16.2 Frammisto 16.3 Lamierati: bolli vari 16.4 Particolari diversi identificati 16.5 Confezionamento/Imballo	Qualità (P&S)	Tutte	40	SI
17 Q	Problema qualitativo di maggiore entità – P&S 17.1 Particolari non a disegno / Incompleti / Difetti tecnici 17.2 Particolari danneggiati in imballo integro 17.3 Particolari diversi non identificati 17.4 Prodotto scaduto 17.5 Confezionamento/Imballo 17.6 Lamierati: difetto tecnico 17.7 Lamierati: bolli da contenitore		Tutte	90	SI
18 S	Mancato aggiornamento Sistema CAPMAN	Material Control (Stabb.) / Logistic Planning (Stabb.)	Tutte	40	NO
19 Q S	Ritardo risposte fornitore su Bolle	SQP	Tutte	10	NO
20 Q	Inosservanza dei Requisiti Specifici del Cliente (FRV)	Supplier Quality	Tutte	90	NO

Questi requisiti sono da ritenersi validi per le fasi di: Prototipi, Verifiche di Processo, Preserie, Produzione, Assistenza in Rete

Legenda: Verifiche di Processo = VP; Preserie = Ps; Produzione = P; Assistenza in Rete = AR

Q = Voci inerenti la Qualità; S = Voci inerenti il Servizio

INDICE DI PERFORMANCE

BOLLE

CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO

VOCE: **01)** **SEGNALAZIONE DI POSSIBILE NON CONFORMITÀ DA PARTE DEL FORNITORE**

RESPONSABILE: QUALITÀ AUDIT FORNITURE (STABB.) / QUALITÀ (P&S)

PESO: **1**

REGOLA: **Emettere Bolla** al ricevimento di segnalazione scritta (posta elettronica, fax) da parte del Fornitore (di sua iniziativa) di una possibile non conformità del materiale spedito, **prima** dell'eventuale identificazione di tale non conformità da parte dello Stabilimento/Magazzino e se il materiale **non è stato ancora utilizzato nel flusso produttivo o inviato in Rete**.

Non inserire alcun valore nei campi "**Quantità Non Conforme**" e "**Quantità Resa**" nella **Testata** della Bolla in **SQP**.

Nel caso in cui il materiale sia stato già utilizzato nel flusso produttivo o già inviato in Rete, segnalare al Fornitore il disturbo **facendo riferimento alle Voci 05 o 16 – Peso 40 o alle Voci 09 o 17 – Peso 90** (a seconda della gravità del disturbo) e inserire nei campi "**Quantità Non Conforme**" e "**Quantità Resa**" nella **Testata** della Bolla in **SQP** la quantità di materiale già utilizzata nel flusso produttivo / inviata in Rete.

Addebitare al Fornitore gli eventuali costi indotti in produzione (rif. Norma **07173** "Addebito costi indotti in produzione per anomalie nelle Forniture da terzi di materiali diretti").

INDICE DI PERFORMANCE

BOLLE

CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO

VOCE: 02)02.1 RIFIUTO RISPOSTE SU BOLLE02.2 DOCUMENTAZIONE (SIP / CQC) NON CONFORME / NON INVIATARESPONSABILE:

QUALITÀ AUDIT FORNITURE (STABB.) / QUALITÀ (P&S)

PESO:

30

02.1 RIFIUTO RISPOSTE / MANCATA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE A FRONTE DI:

- NON CONFORMITÀ SEGNALATE
- IMPEGNI FORMALIZZATI

REGOLA:

Il sistema SQP, a fronte di un rifiuto da parte dell'ente emittente Bolla sulle risposte inserite a sistema da parte del fornitore (risposta contenitiva e risposta correttiva), emette in automatico una ulteriore penalizzazione di peso 30, con causale 02.1.

Emissione della penalizzazione avviene nei seguenti casi:

L'ente emittente Bolla che, analizzata la risposta del Fornitore, ancorché pervenuta nei termini prescritti non la ritenga soddisfacente, ovvero esauriente, comunicando così al Fornitore, tramite il sistema informatico **SQP**, il rifiuto della risposta stessa.

Nel caso della risposta di **contenimento** non è richiesta al Fornitore un'ulteriore risposta soggetta ad accettazione, mentre nel caso della risposta **correttiva**, è necessario che il Fornitore riformuli una risposta, a sua volta soggetta ad accettazione, per la chiusura dell'iter della Bolla.

02.2 DOCUMENTAZIONE (SIP / CQC) NON CONFORME / NON INVIATAREGOLA:**Emettere Bolla nei seguenti casi:**

- a) SIP (Scheda di Identificazione del Prodotto) – Cap. **9.01105** – compilata in modo non conforme ovvero incompleta ovvero mancante (Tutte le Fasi).

In questo caso, Qualità Audit Forniture / Qualità P&S trasmette a i-FAST (Account Manager) copia della Bolla emessa, allo scopo di attivare le penali previste dal contratto di Container Management con le causali contenute nell'allegato A del suddetto contratto e qui di seguito riportate:

Causale	Descrizione
A09	Scheda Identificativa del Prodotto (SIP) vecchia
A10	Scheda Identificativa del Prodotto (SIP) incollata
A11	Scheda Identificativa del Prodotto (SIP) non presente
A12	Scheda Identificativa del Prodotto (SIP) non applicata ad

	ogni KLT
A13	Scheda Identificativa del Prodotto (SIP) non conforme alla procedura
A14	Scheda Identificativa del Prodotto (SIP) errata/errata digitazione

b) CQC (Certificato di Qualità e Conformità) – Cap. **9.01103** – soltanto nella fase di Prodotto in Esercizio, su lotti di fornitura non per benessere:

- mancante o incompleto;
- riportante risultati dei controlli non corretti;

In particolare rientrano in questa Voce di disturbo i casi di forniture in regime di CSL1 / CSL2 / CSL3, non conformi rispetto ai seguenti requisiti specifici inerenti alla documentazione:

- SIP con eliminazione della sigla “AQP” (Assured Quality Part);
- CQC con rilievi del Fornitore relativi alla/e caratteristica/che non conforme/i.

Nel caso di CSL1 / CSL2 / CSL3, qualora siano mancanti il CQC e/o l'identificazione dei pezzi secondo quanto condiviso, gli stessi dovranno essere resi al Fornitore. Vedere All. 2.

In questo caso non è ovviamente previsto recupero/rilavorazione dei particolari non conformi da parte del Fornitore (Q.tà Resa = Q.tà Non Conforme – Vedere All. 2)

INDICE DI PERFORMANCE

BOLLE

CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO

VOCE: **03)** **IMBALLAGGIO NON CONFORME (CON DANNEGGIAMENTO MATERIALE)**

RESPONSABILE: QUALITÀ AUDIT FORNITURE (STABB.)

PESO: **40**

REGOLA: **Emettere Bolla** riferita al lotto del materiale trasportato con imballaggio anomalo. Inserire nei campi “**Quantità Non Conforme**” e “**Quantità Resa**” nella **Testata** della Bolla in **SQP** la quantità di componenti danneggiati, se lo Stabilimento Cliente ha verificato che la non conformità di imballaggio ha causato danneggiamento dei particolari o del materiale fornito.

Per ogni lotto che presenti anomalie riguardanti l’imballaggio, deve essere emessa una nuova Bolla, con uguale Voce (03) e Peso (40), con l’indicazione dei componenti danneggiati nel trasporto nei campi “**Quantità Non Conforme**” e “**Quantità Resa**” nella **Testata** della Bolla in **SQP**.

È previsto l'eventuale recupero/rilavorazione dei particolari non conformi da parte del Fornitore (Q.tà Resa ≤ Q.tà Non Conforme – Vedere All. 2).

Nel caso di riparazione di particolari, preventivamente autorizzata e concordata, deve essere fornita adeguata documentazione sul tipo di difetto e sulla rilavorazione richiesta.

Nel caso di anomalie rilevabili sul **contenitore**, segnalare al Fornitore il disturbo facendo riferimento alla **Voce 12 – Peso 10**.

Non conformità che possono dare origine a disturbi relativi ad anomalie di imballaggio comprendono, ma ad esse non si limitano, le seguenti irregolarità riscontrabili, che possono essere imputate al Fornitore:

- particolare o materiale inadeguatamente assicurato al contenitore;
- contenitore danneggiato per movimentazione impropria con conseguente danneggiamento del particolare o del materiale;
- pedane miste costruite in modo non corretto con conseguente danneggiamento del particolare o materiale;
- appropriazione indebita o uso improprio dei contenitori di proprietà dell’Azienda Cliente;
- non conformità alla Scheda Tecnica (se esistente) o al tipo di imballaggio concordato tra Stabilimento e Fornitore ed alla “Scheda Definizione Articolo” (ove sono indicati la Scheda Tecnica o il tipo di imballaggio), con conseguente potenziale inadeguatezza dell’imballaggio a salvaguardare l’integrità da danneggiamento dei materiali trasportati;
- utilizzo di imballo o confezione non conforme alle specifiche, non a ciclo per mancanza di ausiliari (nastro adesivo, etichettatura..) o per presenza di errati ausiliari che compromettono l’integrità del prodotto.

Qualora il danneggiamento dei materiali fosse imputabile all’Operatore Logistico, a quest’ultimo devono essere addebitati i conseguenti costi.

NOTA 1: non conformità di imballaggio che invece **non** provocano danneggiamento del particolare o del materiale sono documentate **solo tramite Bolla di Voce 12 – Peso 10.**

NOTA 2: qualora il Fornitore sia impossibilitato a spedire il materiale nei contenitori previsti, per cause accertate a lui non imputabili (es. insufficiente quantità dei contenitori nel giro, penuria di contenitori per disservizi dell'operatore logistico), la spedizione può e deve essere effettuata tramite mezzo di raccolta alternativo.

La scelta di quest'ultimo deve essere autorizzata per iscritto dallo Stabilimento Cliente nella persona del Responsabile di Produzione dell'Unità Operativa ove il materiale è impiegato, il quale deve condividere la decisione con l'Ingegneria di Produzione della stessa Unità Operativa, con la Qualità Audit Forniture di Stabilimento e con il settore Tecnologie competente per l'"Handling".

In assenza di definizione dell'imballaggio alternativo su scheda imballo, il Fornitore potrà consegnare a fronte di deroga scritta da parte del Cliente.

INDICE DI PERFORMANCE

BOLLE

CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO

VOCE: **04)** **CONCESSIONE IRW (VARIANZA)**

RESPONSABILE: QUALITÀ AUDIT FORNITURE (STABB.)

PESO: **70**

REGOLA: **Emettere Bolla** al rilascio di una Scheda di autorizzazione all'impiego del materiale con "IRW - Varianza" rispetto alle specifiche tecniche, per motivi riconducibili al Fornitore.

Se l'autorizzazione all'impiego di materiale con "IRW - Varianza" per problemi del Fornitore deve essere estesa a più Stabilimenti, la Bolla deve essere emessa dalla Qualità dello Stabilimento "capocommessa".

NOTA: per l'approvazione della "IRW - Varianza" sono responsabili soltanto l'Ingegneria di Prodotto e la Qualità di Stabilimento.

INDICE DI PERFORMANCE

BOLLE

CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO

VOCE: **05)**

PROBLEMA QUALITATIVO DI MODERATA ENTITÀ

RESPONSABILE:

QUALITÀ AUDIT FORNITURE (STABB.) / QUALITÀ (P&S)

PESO:

40

REGOLA:

Emettere Bolla riferita al lotto del materiale contenente particolari non conformi che danno luogo a problemi qualitativi di moderata entità **sul Prodotto e/o nel Processo**.

Non conformità che possono dare origine a problemi qualitativi di moderata entità comprendono, ma ad esse non si limitano, le seguenti:

- a) accertata difficoltà di lavorazione o montaggio (valutazione da effettuare con la collaborazione dei Laboratori e/o della Sala Metrologica). Sulla Bolla le difficoltà di lavorazione o montaggio devono essere chiaramente esplicitate, citando il documento dell'analisi effettuata dai Laboratori e/o dalla Sala Metrologica, se richiesto per completezza d'informazione;
- b) selezione ovvero revisione ovvero rilavorazione del materiale, effettuata dal Fornitore ovvero dallo Stabilimento con addebito dei costi indotti (rif. Norma **07173** "Addebito costi indotti in produzione per anomalie nelle Forniture da terzi di materiali diretti");
- c) non conformità qualitative non coperte dalla Voce 09, che possono consistere anche in:
 - non funzionamento riscontrato alle prove terminali in componenti di know-how del Fornitore ("scatole nere", componenti elettronici, ...), tale comunque da non generare problemi di "Maggiore Entità" per decadimento del prodotto;
 - Customer Product Audit (CPA): demerit ≤ 10.

Ogni particolare difettoso rinvenuto dallo Stabilimento deve essere identificato e reso disponibile al Fornitore.

È previsto l'eventuale recupero/rilavorazione dei particolari non conformi da parte del Fornitore (Q.tà Resa ≤ Q.tà Non Conforme – Vedere All. 2).

Nel caso di riparazione di particolari, preventivamente autorizzata e concordata, deve essere fornita adeguata documentazione sul tipo di difetto e sulla rilavorazione richiesta.

Inserire nei campi "**Quantità Non Conforme**" e "**Quantità Resa**" nella **Testata** della Bolla in **SQP** rispettivamente la quantità dei componenti inizialmente non conformi e definitivamente resi al Fornitore (Vedere All. 2).

Restituire il materiale di scarto al Fornitore, con causale "Reso per non conformità qualitativa di minore entità" sul documento di trasporto.

La Bolla deve essere riferita al lotto non conforme ed ha validità fino all'esaurimento dello stesso.

Nel caso di segnalazione di non conformità da parte del Fornitore, con materiale già utilizzato nel flusso produttivo o inviato in Rete, inserire nei campi “**Quantità Non Conforme**” e “**Quantità Resa**” nella **Testata** della Bolla in **SQP** la quantità di materiale già utilizzata nel flusso produttivo / inviata in Rete.

In questo caso non è previsto recupero/rilavorazione dei particolari non conformi da parte del Fornitore (Q.tà Resa = Q.tà Non Conforme – Vedere All. 2).

Per ogni lotto che presenti anomalie, deve essere emessa una nuova Bolla, con uguale Voce (05) e Peso (40), con l’indicazione dei componenti inizialmente non conformi e definitivamente resi al Fornitore nei campi “**Quantità Non Conforme**” e “**Quantità Resa**” nella **Testata** della Bolla in **SQP** (Vedere All. 2).

Addebitare al Fornitore gli eventuali costi indotti in produzione (rif. Norma **07173** “Addebito costi indotti in produzione per anomalie nelle Forniture da terzi di materiali diretti”).

INDICE DI PERFORMANCE

BOLLE

CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO

VOCE: **06)** **ESITO NEGATIVO CAPABILITY PROCESSO PRODUTTIVO (RICHIESTA DA STABILIMENTO CLIENTE)**

RESPONSABILE: QUALITÀ AUDIT FORNITURE (STABB.)

PESO: **50**

REGOLA: **Emettere Bolla** a seguito di accertamento, da parte dello Stabilimento Cliente, di oggettiva non capacità del Processo del Fornitore su una o più caratteristiche influenti sulla qualità del proprio Prodotto/Processo e, in tal caso, anche di discordanza tra i dati effettivi ricavati dallo Stabilimento e quelli dichiarati dal Fornitore su richiesta dello stesso Stabilimento.

INDICE DI PERFORMANCE

BOLLE

CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO

VOCE: **07)** **DOCUMENTAZIONE (CQC / DISEGNO) NON CONFORME / NON INVIATA**

RESPONSABILE: QUALITÀ AUDIT FORNITURE (STABB.)

PESO: **60**

REGOLA: **Emettere Bolla** in caso di irregolarità o mancanza, imputabile al Fornitore, della documentazione di accompagnamento dei materiali trasportati, per Campionature per benessere/qualificazione per le fasi di Prodotto in Sviluppo (Prototipi, VdP, Preserie) e per il Prodotto in Esercizio.

In particolare l'emissione della Bolla deve essere effettuata nei seguenti casi:

- a) CQC (Certificato di Qualità e Conformità – Cap. **9.01103**):
 - mancante ovvero senza dati anagrafici e/o dati relativi ai controlli dimensionali;
 - riportante risultati dei controlli non corretti;
- b) Disegni relativi a componenti di know-how del Fornitore (“Codesign”) mancanti o non aggiornati.

Se la non conformità, riscontrata nella Fase di Prodotto in Sviluppo, determina il reso dei particolari al Fornitore, inserire nei campi “**Quantità Non Conforme**” e “**Quantità Resa**” nella **Testata** della Bolla in **SQP** il numero di componenti interessati, in accordo a quanto riportato in Allegato 2.

In questo caso non è previsto recupero/rilavorazione dei particolari non conformi da parte del Fornitore (Q.tà Resa = Q.tà Non Conforme – Vedere All. 2).

INDICE DI PERFORMANCE

BOLLE

CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO

VOCE: 09) PROBLEMA QUALITATIVO DI MAGGIORE ENTITÀ / SOSPENSIONE QUALIFICAZIONE

09.1 PROBLEMA SUL PRODOTTO / NEL PROCESSO09.2 SOSPENSIONE QUALIFICAZIONE COMPONENTE

RESPONSABILE: 09.1 QUALITÀ AUDIT FORNITURE (STABB.) / QUALITÀ (P&S)
 09.2 SUPPLIER QUALITY – SQE

PESO: 90

09.1 PROBLEMA SUL PRODOTTO / NEL PROCESSO

REGOLA: **Emettere Bolla** riferita al lotto del materiale contenente particolari non conformi che danno luogo a problemi qualitativi di maggiore entità **sul Prodotto e/o nel Processo.**

Non conformità che possono dare origine a problemi qualitativi di maggiore entità comprendono, ma ad esse non si limitano, le seguenti:

- a) disfunzioni o guasti sul Prodotto riscontrati durante le prove siano esse in linea che terminali (es.: prove sui rulli; prove al banco; ecc.).
Non conformità sulle caratteristiche funzionali, di sicurezza, legislative e antinquinamento sono da considerare problemi di maggiore entità;
- b) alterazioni volumi/mix del programma giornaliero di produzione causa problemi di qualità;
- c) fermata produttiva per problemi qualitativi del Fornitore;
- d) prodotto finale incompleto per problemi qualitativi del Fornitore;
- e) blocco spedizione dei Prodotti finiti causa problemi di qualità;
- f) necessità di operazioni non previste a ciclo (carico di lavoro, montaggi da eseguire fuori linea, ...) sulla linea di lavorazione o montaggio;
- g) non conformità qualitative, che possono consistere anche in:
 - non funzionamento riscontrato alle prove terminali in componenti di know-how del Fornitore ("scatole nere", componenti elettronici, ...), che generano decadimento del prodotto;
 - Customer Product Audit (CPA): demerito ≥ 50 ;
- h) riparazione o risanamento (del Prodotto finale o nel Processo, per anomalie riscontrate in sede di delibera della Qualità) con incidenza superiore all'1% della quantità di normale produzione giornaliera (**con incidenze minori si deve fare riferimento alla Voce 05 – Peso 40**);
- i) problemi di qualità con impatto su "Pezzi buoni al primo colpo" (First Time Quality), con incidenza superiore all'1% della quantità di normale

produzione giornaliera (con incidenze minori si deve fare riferimento alla Voce 05 – Peso 40);

- j) problemi di qualità persistenti su lotti di fornitura ancorché in regime di CSL1 / CSL2 / CSL3;
- k) fermo veicolo in Rete per problematiche di fornitura.

Ogni particolare difettoso rinvenuto dallo Stabilimento deve essere identificato e reso disponibile al Fornitore.

È previsto l'eventuale recupero/rilavorazione dei particolari non conformi da parte del Fornitore (Q.tà Resa ≤ Q.tà Non Conforme – Vedere All. 2).

Nel caso di riparazione di particolari, preventivamente autorizzata e concordata, deve essere fornita adeguata documentazione sul tipo di difetto e sulla rilavorazione richiesta.

Inserire nei campi “Quantità Non Conforme” e “Quantità Resa” nella Testata della Bolla in **SQP** rispettivamente la quantità dei componenti inizialmente non conformi e definitivamente resi al Fornitore (Vedere All. 2).

Restituire il materiale di scarto al Fornitore, con causale “Reso per non conformità qualitativa” sul documento di trasporto.

La Bolla deve essere riferita al lotto non conforme ed ha validità fino all'esaurimento dello stesso.

Nel caso di segnalazione di non conformità da parte del Fornitore, con materiale già utilizzato nel flusso produttivo o inviato in Rete, inserire nei campi “Quantità Non Conforme” e “Quantità Resa” nella Testata della Bolla in **SQP** la quantità di materiale già utilizzata nel flusso produttivo / inviata in Rete.

In questo caso non è previsto recupero/rilavorazione dei particolari non conformi da parte del Fornitore (Q.tà Resa = Q.tà Non Conforme – Vedere All. 2).

Per ogni lotto che presenti anomalie, deve essere emessa una nuova Bolla, con uguale Voce (09) e Peso (90), con l'indicazione dei componenti inizialmente non conformi e definitivamente resi al Fornitore nei campi “Quantità Non Conforme” e “Quantità Resa” nella Testata della Bolla in **SQP** (Vedere All. 2).

Addebitare al Fornitore gli eventuali costi indotti in produzione (rif. Norma **07173** “Addebito costi indotti in produzione per anomalie nelle Forniture da terzi di materiali diretti”).

09.2 SOSPENSIONE QUALIFICAZIONE COMPONENTE

REGOLA:

Emettere Bolla in caso di sospensione della Qualificazione, se le cause di tale sospensione sono riconducibili al Fornitore.

La Bolla deve essere formalmente emessa dalla Qualità Audit Forniture dello Stabilimento, dopo la compilazione a sistema **SQP** della stessa da parte di Supplier Quality – SQE.

(Rif. Procedura **07740** – Qualificazione dei particolari di produzione acquistati esternamente (Buy)).

INDICE DI PERFORMANCE

BOLLE

CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO

VOCE: 10)**RITARDI DI CONSEGNA CHE CAUSANO:****10.1 FERMI LINEA CON PERDITA DI PRODUZIONE****10.2 PRODUZIONE DI UNITÀ INCOMPLETE AD USCITA LINEA****10.3 PRODUZIONE DI UNITÀ INCOMPLETE CON RECUPERO FUORI DALLA POSTAZIONE DI MONTAGGIO PREVISTA****10.4 VARIAZIONE DEL MIX PRODUTTIVO****10.5 ALTRO**RESPONSABILE: MATERIAL CONTROL (STABB.)PESO: **Min 62 / Max 100**REGOLA: **Emettere Bolla** in caso di disturbi logistici, di seguito elencati e definiti, dovuti ad evidente responsabilità del Fornitore:10.1 **Fermo Linea (CLD - Certified Line Disruption):** ogni fermo linea reale, dovuto a mancanza dei materiali programmati o a spedizioni sbagliate;10.2 **Prodotto non completato ad uscita linea (CLS - Certified Line Shortage):** veicoli / gruppi meccanici incompleti che devono essere completati fuori linea a causa di mancanza di componenti per problemi di consegna (programmazione o sequenziamento non rispettati dal Fornitore);10.3 **Prodotto non completato ad uscita stazione (CLS - Certified Line Shortage):** veicoli / gruppi meccanici incompleti che devono essere recuperati fuori dalla postazione di montaggio prevista a causa di mancanza di componenti per problemi di consegna (programmazione o sequenziamento non rispettati dal Fornitore);10.4 **Variazione del mix produttivo:** ogni variazione del mix produttivo previsto, dovuta a mancanza dei materiali programmati o a spedizioni sbagliate;10.5 **Altro:** ogni fermo linea e/o produzione incompleta per problemi specifici. Esempio problemi ai sistemi informativi, cause di forza maggiore sia interne che esterne (esempio: sciopero ad oltranza presso un fornitore).

Material Control trasmette all'Ente Finance di Stabilimento la documentazione per l'addebito dei costi indotti in produzione al Fornitore. (rif. Norma **07173** "Addebito costi indotti in produzione per anomalie nelle Forniture da terzi di materiali diretti.").

Emettere Bolla di Voce 10 anche nel caso di invio di materiale ANTEMODIFICA e pertanto non utilizzabile.

La penalizzazione della voce di Logistica nr 10 segue la seguente logica:

- ogni qual volta si selezioni la voce 10, viene assegnato un peso iniziale pari a 60 punti;
- in funzione della sottovoce 10.x selezionata e al numero di unità indicate in bolla, il peso finale viene incrementato di un ulteriore quota variabile da 2 a 40 punti.

La tabella seguente riporta i pesi addizionali applicati in relazione alle sotto-voci e al NR di unità indicate nel corrispondente campo della bolla SQP.

Sotto-voce 10.x	Peso iniziale	NR di unità (da – a)	Peso addizionale	Peso totale dell'anomalia
CLD 10.1 - Fermi linea con perdita di Produzione	60	1 ÷ 20	15	75
		21 ÷ 40	20	80
		41 ÷ 60	25	85
		61 ÷ 80	30	90
		> 80	40	100
CLS 10.2 - Produzione di unità incomplete ad uscita linea 10.3 - Produzione di unità incomplete con recupero fuori dalla postazione di montaggio prevista		1 ÷ 20	5	65
		21 ÷ 40	10	70
		41 ÷ 60	15	75
		61 ÷ 80	20	80
		> 80	30	90
10.4 - Variazione del mix produttivo		1 ÷ 20	2	62
		21 ÷ 40	4	64
		41 ÷ 60	6	66
		61 ÷ 80	8	68
		> 80	10	70

INDICE DI PERFORMANCE

BOLLE

CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO

- VOCE: 11) **RITARDI DI CONSEGNA CHE CAUSANO:**
- 11.1 **FERMO VEICOLO IN RETE PER MANCANZA DI PARTICOLARI DI RICAMBIO**
- 11.2 **RIPETUTI SOLLECITI DI CONSEGNA MATERIALE**
- RESPONSABILE: SUPPLIER MANAGEMENT (P&S)
- PESO: 40
- REGOLA: **Emettere Bolla** in caso di disturbi logistici, di seguito elencati e definiti, dovuti ad evidente responsabilità del Fornitore:
- 11.1 **Fermo veicolo in Rete per mancanza di particolari di ricambio:** vettura ferma presso un'officina per riparazione a cui venga a mancare il particolare di ricambio a causa della mancata alimentazione da parte del Fornitore;
- 11.2 **Ripetuti solleciti di consegna materiale:** il Fornitore non rispetta ripetutamente il programma di consegna (sia in termini di quantità che di rispetto delle tempistiche) determinando nell'immediato ordini inevasi nei confronti della Rete o casi di fermo vettura in Rete (v. 10.5) e costringendo P&S ad effettuare continui solleciti del materiale.

Addebitare al Fornitore gli eventuali costi indotti in produzione (rif. Norma **07173** "Addebito costi indotti in produzione per anomalie nelle Forniture da terzi di materiali diretti").

INDICE DI PERFORMANCE

BOLLE

CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO

VOCE: 12)**IMBALLAGGIO NON CONFORME O MATERIALE DANNEGGIATO****12.1 IMBALLAGGIO NON CONFORME SENZA DANNEGGIAMENTO MATERIALE****12.2 DANNEGGIAMENTO DI MATERIALE IN IMBALLAGGIO CONFORME**RESPONSABILE:

LOGISTIC PLANNING (STABB.) / OPERATIONS QUALITY (P&S)

PESO:

10

12.1 IMBALLAGGIO NON CONFORME SENZA DANNEGGIAMENTO MATERIALEREGOLA:**Emettere Bolla** riferita al lotto del materiale trasportato con imballaggio anomalo.

Per ogni lotto che presenti anomalie riguardanti l'imballaggio, deve essere emessa una nuova Bolla, con uguale Voce (12) e Peso (10).

Non conformità che possono dare origine a disturbi relativi ad anomalie di imballaggio comprendono, ma ad esse non si limitano, le seguenti irregolarità riscontrabili, che possono essere imputate al Fornitore:

- particolare o materiale inadeguatamente assicurato al contenitore;
- fabbricazione del contenitore non conforme al progetto;
- contenitore danneggiato per movimentazione impropria;
- pedane miste costruite in modo non corretto;
- appropriazione indebita o uso improprio dei contenitori di proprietà dell'Azienda Cliente;
- non conformità alla Scheda Tecnica (se esistente) o al tipo di Scheda Imballo concordata tra Stabilimento e Fornitore ed alla "Scheda Definizione Articolo" (ove sono indicati la Scheda Tecnica o il tipo di imballaggio), con conseguente potenziale inadeguatezza dell'imballaggio a salvaguardare l'integrità da danneggiamento dei materiali trasportati e/o la saturazione dei mezzi di trasporto/contenitori utilizzati;
- utilizzo di imballo o confezione non conforme alle specifiche, non a ciclo per mancanza di ausiliari (nastro adesivo, etichettatura...) o per presenza di errati ausiliari (es. barcode etichetta non leggibile) che non compromettono l'integrità del prodotto;

Nel caso sia necessario procedere al travaso del materiale, Logistic Planning trasmette inoltre all'Ente Finance di Stabilimento la documentazione per l'addebito dei costi indotti in produzione al Fornitore. (rif. Norma **07173** "Addebito costi indotti in produzione per anomalie nelle Forniture da terzi di materiali diretti").

In ogni caso, Logistic Planning trasmette a i-FAST (Account Manager) copia della Bolla emessa, allo scopo di attivare le penali previste dal contratto di Container Management con le causali contenute nell'allegato A del suddetto contratto e qui di seguito riportate:

Causale	Descrizione
A01	Tipo contenitore dichiarato in bolla non corrispondente a quanto riscontrato fisicamente
A02	Contenitore utilizzato nella spedizione diverso da quanto concordato nella Scheda Imballo
A03	Contenitore danneggiato/piegato
A04	Contenitore sporco esternamente
A05	Piano KLT non completo
A06	Manca coperchio
A07	Contenitore troppo carico/pieno
A08	Contenitore sporco internamente

NOTA: qualora il Fornitore sia impossibilitato a spedire il materiale nei contenitori previsti, per cause accertate a lui non imputabili (es. insufficiente quantità dei contenitori nel giro, penuria di contenitori per disservizi dell'operatore logistico), la spedizione può e deve essere effettuata tramite mezzo di raccolta alternativo, come previsto dalla Scheda Imballo.

La scelta di quest'ultimo deve essere autorizzata per iscritto dallo Stabilimento Cliente o P&S nella persona del Responsabile di Produzione dell'Unità Operativa ove il materiale è impiegato, il quale deve condividere la decisione con l'Ingegneria di Produzione della stessa Unità Operativa, con la Qualità Audit Forniture di Stabilimento e con il settore Tecnologie competente per l'handling.

In assenza di definizione dell'imballaggio alternativo su Scheda Imballo, il Fornitore potrà consegnare a fronte di deroga scritta da parte del Cliente.

12.2 DANNEGGIAMENTO DI MATERIALE IN IMBALLAGGIO CONFORME

REGOLA:

Emettere Bolla in caso di reperimento di materiale danneggiato contenuto all'interno di imballaggio conforme alle specifiche, specificando se il danneggiamento è avvenuto per cause imputabili al trasporto (rovesciamenti, urti, movimentazione errata da parte del carrellista, ecc.) o per modifiche intervenute sul componente alle quali non ha ancora fatto seguito l'adeguamento delle specifiche di imballo).

INDICE DI PERFORMANCE

BOLLE

CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO

- VOCE: 13) **IRREGOLARITÀ DELLE SPEDIZIONI DOVUTE A:**
- 13.1) **MATERIALE INVIATO DIVERSO DAL PREVISTO**
 - 13.2) **MANCATO RISPETTO DEL PROGRAMMA DI CONSEGNA**
 - 13.3) **NON CORRISPONDENZA TRA QUANTITÀ EFFETTIVA DEI MATERIALI E QUANTITÀ DICHIARATA SU DdT**
 - 13.4) **NON CORRISPONDENZA TRA QUANTITÀ EFFETTIVA DEI CONTENITORI E QUANTITÀ DICHIARATA SU DdT**
 - 13.5) **MANCATO PRESA PER INDISPONIBILITÀ MATERIALE AL CARICO RISPETTO AL PROGRAMMATO**

RESPONSABILE: MATERIAL CONTROL (STABB.) / SUPPLIER MANAGEMENT (P&S)

PESO: 40

REGOLA: **Emettere Bolla** in caso di irregolarità delle spedizioni secondo le seguenti casistiche:

- 13.1 **Materiale inviato diverso dal previsto:** invio da parte del Fornitore di particolari non corrispondenti al disegno indicato sulla “Scheda Identificazione del Prodotto” (SIP – Cap. **9.01105**) corretta;
- 13.2 **Mancato rispetto del programma di consegna:** mancato rispetto del programma di consegna precedentemente concordato (anticipi, ritardi o supero programma);
- 13.3 **Non corrispondenza tra quantità effettiva dei materiali e quantità dichiarata su DdT:** invio da parte del Fornitore di quantità materiali non corrispondenti a quanto dichiarato sul DdT;
- 13.4 **Non corrispondenza tra quantità effettiva dei contenitori e quantità dichiarata su DdT:** invio da parte del Fornitore di quantità contenitori (inclusi eventuali coperchi e pallets) non corrispondenti a quanto dichiarato sul DdT;
- 13.5 **Mancata presa per indisponibilità materiale al carico rispetto al programmato:** verrà penalizzato il Fornitore che ometta di comunicare all'operatore logistico incaricato dalla committente, secondo gli accordi in vigore tra il Fornitore e l'operatore logistico previsto per il carico, l'impossibilità di procedere con il carico (anche solo parziale) del materiale programmato.

La suindicata comunicazione dovrà essere inviata:

- a) per i Fornitori per i quali i trasporti sono gestiti da I-FAST a:
fga-ifast-planner@fiat.com
- b) per i fornitori i quali i trasporti sono gestiti da altro operatore logistico, a:
Operatore logistico di riferimento.

Nel caso in cui i disturbi sopra descritti non abbiano compromesso la regolarità:

- a) del Processo produttivo (Prototipi o Prodotti in esercizio), ovvero
- b) del programma di attuazione delle procedure di verifica (durante le Verifiche del Processo produttivo), ovvero

- c) del Processo di spedizione dei ricambi alla Rete, ovvero
- d) della disponibilità dello stock nel Magazzino Ricambi.

Nel caso si sia verificato disturbo alla regolarità del Processo produttivo, occorre emettere:

- a) per Causale 13.1, Bolla di Voce 05 – Peso 40 ovvero Bolla di Voce 09 – Peso 90, a seconda della gravità del disturbo;
- b) per Causale 13.2, Bolla di Voce 10 – Peso 90.

Nel caso si sia verificato disturbo alla Rete, occorre emettere Bolla di Voce 11 – Peso 90.

Nel caso il materiale inviato, diverso dal previsto (Causale 13.1) risulti non di impiego, e quindi sconosciuto allo Stabilimento / Magazzino Ricambi, esso verrà reso al Fornitore, inserendo l'intero quantitativo del lotto nei campi "**Quantità Non Conforme**" e "**Quantità Resa**" nella **Testata** della Bolla in **SQP** (Vedere All. 2).

Nel caso di Bolla con Causale 13.4, l'operatore inserirà negli appositi campi presenti nella **Testata** della Bolla in **SQP**: la quantità di contenitori effettivamente riscontrata; la quantità erronea indicata sul DdT, nonché l'indicazione dell'eventuale differenza tra la tipologia dei contenitori riscontrati rispetto a quella dichiarata / condivisa, per permettere ad i-FAST le regolarizzazioni contabili degli account Fornitore / Stabilimento.

NOTA: *fino all'effettiva implementazione sul sistema SQP dei suddetti campi nella Testata della Bolla, la registrazione delle quantità e delle tipologie di contenitori dichiarate e riscontrate dovrà avvenire all'interno del campo "Descrizione Anomalia" nella Testata della Bolla stessa.*

INDICE DI PERFORMANCE

BOLLE

CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO

VOCE: 15) **RIFIUTO RISPOSTE / DOCUMENTAZIONE AVIEXP NON CONFORME / NON INVIATA**

15.1 **RIFIUTO RISPOSTE SU BOLLE DI SERVIZIO**

15.2 **DOCUMENTAZIONE - AVIEXP NON CONFORME / NON INVIATA**

RESPONSABILE: MATERIAL CONTROL (STABB.) / LOGISTIC PLANNING (STABB.)

PESO: 40

15.1 **RIFIUTO RISPOSTE / MANCATA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE A FRONTE DI:**

- NON CONFORMITÀ SEGNALATE
- IMPEGNI FORMALIZZATI
- RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE

REGOLA: Il sistema SQP, a fronte di un rifiuto da parte dell'ente emittente Bolla sulle risposte inserite a sistema da parte del fornitore, emette in automatico ulteriore penalizzazione di peso 40, con causale 15.1.

L'emissione della penalizzazione avviene nel caso in cui l'ente emittente Bolla, analizzata la risposta del Fornitore, ancorché pervenuta nei termini prescritti non la ritenga soddisfacente, ovvero esauriente, comunicando così al Fornitore, tramite il sistema informatico SQP, il rifiuto della risposta stessa.

15.2 **DOCUMENTAZIONE AVIEXP NON CONFORME / NON INVIATA**

REGOLA: **Emettere Bolla** riferita al lotto del materiale trasportato nel caso in cui la spedizione sia avvenuta con AVIEXP compilato in modo non conforme ovvero incompleta ovvero mancante (Tutte le Fasi).

INDICE DI PERFORMANCE

BOLLE

CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO

VOCE: 16) **PROBLEMA QUALITATIVO DI MODERATA ENTITÀ – P&S:**

16.1 DANNEGGIAMENTO DA TRASPORTO

16.2 FRAMMISTO

16.3 LAMIERATI: BOLLI VARI

16.4 PARTICOLARI DIVERSI IDENTIFICATI

16.5 CONFEZIONAMENTO/IMBALLO

RESPONSABILE: QUALITÀ (P&S)

PESO: 40

REGOLA: **Emettere Bolla** riferita al lotto del materiale contenente particolari non conformi che danno luogo a problemi qualitativi di moderata entità **sul Prodotto e/o nel Processo**, utilizzando le seguenti sotto Voci a seconda del caso in questione:

- 16.1 **Danneggiamento da trasporto:** il materiale non conforme presenta danneggiamenti provocati nella fase del trasporto, a causa di evidenti responsabilità del Fornitore;
- 16.2 **Frammisto:** il materiale è pervenuto frammisto, a causa del mancato rispetto dei programmi di consegna. Si tratta di materiale inviato dal fornitore diverso dal previsto ovvero non totalmente corrispondente al disegno ordinato poiché si è in presenza di particolari mescolati;
- 16.3 **Lamierati: bolli vari:** il materiale in lamiera è non conforme poiché presenta danneggiamenti vari sulla superficie dei particolari;
- 16.4 **Particolari diversi identificati:** il materiale pervenuto è identificato, ma non corrisponde a quello presente sul programma ordine (particolare diverso) Il disturbo causato dalla non conformità non ha elevato impatto sul Processo di P&S;
- 16.5 **Confezionamento/Imballo:** Emettere Bolla per la stessa casistica della **Voce 12**, ma riferita ai Magazzini Ricambi di P&S. Nella descrizione della precedente **Voce 12**, sostituire il termine “Stabilimento” con “Magazzino Ricambi di P&S”.

Per ogni lotto che presenti anomalie, rispetto alle casistiche sopra elencate, deve essere emessa una nuova Bolla, con uguale Voce (16) e Peso (40), con l'indicazione dei componenti inizialmente non conformi e definitivamente resi al Fornitore nei campi “**Quantità Non Conforme**” e “**Quantità Resa**” nella **Testata** della Bolla in **SQP** (Vedere All. 2).

INDICE DI PERFORMANCE

BOLLE

CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO

<u>VOCE:</u>	17)	<u>PROBLEMA QUALITATIVO DI MAGGIORE ENTITÀ – P&S</u>
		17.1 <u>PARTICOLARI NON A DISEGNO / INCOMPLETI / DIFETTI TECNICI</u>
		17.2 <u>PARTICOLARI DANNEGGIATI IN IMBALLO INTEGRO</u>
		17.3 <u>PARTICOLARI DIVERSI NON IDENTIFICATI</u>
		17.4 <u>PRODOTTO SCADUTO</u>
		17.5 <u>CONFEZIONAMENTO/IMBALLO</u>
		17.6 <u>LAMIERATI: DIFETTO TECNICO</u>
		17.7 <u>LAMIERATI: BOLLI DA CONTENITORE</u>

RESPONSABILE: QUALITÀ (P&S)

PESO: 90

REGOLA: **Emettere Bolla** riferita al lotto del materiale contenente particolari non conformi che danno luogo a problemi qualitativi **sul Prodotto e/o nel Processo**, utilizzando le seguenti sotto Voci a seconda del caso in questione:

- 17.1 **Particolari non a disegno / Incompleti / Difetti tecnici:** i particolari pervenuti presentano non conformità funzionali o tecniche, sono incompleti ovvero non corrispondenti a quanto previsto dalle specifiche tecniche
- 17.2 **Particolari danneggiati in imballo integro:** Il materiale, ancorché pervenuto nell'imballo integro, risulta danneggiato;
- 17.3 **Particolari diversi non identificati:** il materiale pervenuto non corrisponde a quello presente sul programma ordine (particolare diverso) e non è identificato e/o il disturbo causato dalla non conformità ha elevato impatto sul Processo di P&S;
- 17.4 **Prodotto scaduto:** il materiale è non conforme poiché consegnato presso i Magazzini Ricambi oltre la data di scadenza del prodotto indicata e/o si tratta di un prodotto ANTEMODIFICA e pertanto non utilizzabile;
- 17.5 **Confezionamento/Imballo:** Emettere Bolla per la stessa casistica della **Voce 03**, ma riferita ai Magazzini Ricambi di P&S. Nella descrizione della precedente **Voce 03**, sostituire il termine "Stabilimento" con "Magazzino Ricambi di P&S".
- 17.6 **Lamierati: difetto tecnico:** il materiale in lamiera è non conforme poiché presenta danneggiamenti sistematici o difettosità tecniche sulla superficie dei particolari;
- 17.7 **Lamierati: bolli da contenitore:** il materiale in lamiera è non conforme poiché presenta danneggiamenti, causati da utilizzo di contenitori errati, obsoleti o dal non corretto posizionamento dei particolari all'interno dei contenitori stessi o dalla mancanza di componenti (es. separatori, ...) nei contenitori, a garanzia dell'integrità del prodotto.

Per ogni lotto che presenti anomalie, rispetto alle casistiche sopra elencate, deve essere emessa una nuova Bolla, con uguale Voce (17) e Peso (90), con l'indicazione dei componenti inizialmente non conformi e definitivamente resi al Fornitore nei campi "**Quantità Non Conforme**" e "**Quantità Resa**" nella **Testata** della Bolla in **SQP** (Vedere All. 2).

INDICE DI PERFORMANCE

BOLLE

CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO

VOCE: 18) **MANCATO INSERIMENTO / AGGIORNAMENTO SISTEMA CAPMAN**

RESPONSABILE: MATERIAL CONTROL (STABB.) / PLANNING (P&S)

PESO: 40

MANCATO INSERIMENTO / AGGIORNAMENTO DEI DATI DA PARTE DEL FORNITORE PER IL CORRETTO FUNZIONAMENTO DEL SISTEMA CAPMAN

REGOLA: Le bolle con tale causale avranno una penalizzazione di 90 punti e verranno emesse in caso di:

- mancato caricamento dati nel sistema CapMan: verrà emessa bolla con questa causale in caso di mancato caricamento dati di capacità sui Part Number / Famiglie di processo, qualora i dati siano disponibili per aggiornamento a sistema da oltre due settimane;
- mancato aggiornamento dati in CapMan: verrà emessa bolla con questa causale quando il Fornitore, a fronte di una richiesta di verifica da parte di Plant / Supply Chain, non verifica / corregge a sistema i dati segnalati e ne dà riscontro a Plant/Supply Chain.
-

L'ambito di applicazione è FGA Manufacturing compresa l'area Engine & Transmission Passengers & Commercial Vehicles.

INDICE DI PERFORMANCE

BOLLE

CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO

VOCE: **19)** **RITARDO RISPOSTE SU BOLLE (SIA QUALITA' CHE LOGISTICA)**

RESPONSABILE: PENALIZZAZIONE AUTOMATICA DA PARTE DEL SISTEMA SQP

PESO: **10**

**RITARDO RISPOSTE A FRONTE DI NON CONFORMITÀ SEGNALATE
MEDIANTE BOLLA SQP**

REGOLA: Il sistema SQP, per ogni Bolla priva di risposta del fornitore entro i termini previsti, assegna in automatico una ulteriore penalizzazione con peso 10 che andrà a sommarsi al peso della voce anomalia selezionata in fase di creazione della bolla stessa.

Tale automatismo si applica alla mancata risposta:

- “contenitiva”, entro **24 ore lavorative (*)** per Logistica e **36 ore lavorative (*)** per Qualità;
- “correttiva” (compilazione 8D Report), entro i **5 giorni lavorativi (*) (**)** o da eventuale variazione della data da parte dell’ente emittente della Bolla.

(*) L’aggettivo “lavorativo”, si riferisce al fatto che non vengono conteggiati nel periodo i sabati, le domeniche, il 25 dicembre e il 1° gennaio, tutte giornate considerate “non lavorative”. Quindi, nel caso in cui una Bolla venga emessa alle ore 16.00 di un venerdì, le scadenze per la risposta contenitiva e per la risposta correttiva saranno rispettivamente: le 04.00 del martedì successivo e le 16.00 del venerdì successivo.

Nel caso in cui il Fornitore avesse ecceduto il tempo a disposizione per la risposta a causa di una chiusura dell’Azienda (ad esempio per una festività locale), o per comprovati motivi di impossibilità, potrà fare richiesta (all’Ente che ha emesso la Bolla) di “eliminare” la penalizzazione di Voce 19 emessa in automatico dal sistema SQP all’interno della Bolla.

Tale “eliminazione” può essere effettuato da chi ha creato la Bolla, senza bisogno di coinvolgere i Responsabili deputati al depennamento vero e proprio.

(**) Se il Fornitore non può formalizzare un’adeguata risposta entro 5 giorni lavorativi, deve inoltrare motivata richiesta di proroga allo Stabilimento che ha emesso la Bolla che, in caso di accoglimento, provvederà ad adeguare il termine sul sistema informatico **SQP**.

INDICE DI PERFORMANCE

BOLLE

CRITERI DI SCELTA DELLE VOCI DI DISTURBO

VOCE: **20)** **INOSSERVANZA DEI REQUISITI SPECIFICI DEL CLIENTE (FRV)**

RESPONSABILE: SUPPLIER QUALITY (S.Q.E.)

PESO: **90**

REGOLA: Le bolle con tale causale avranno una penalizzazione con peso 90 e verranno emesse in caso di mancata applicazione dei Requisiti Specifici definiti dal Cliente (**FRV** - Forever Requirements Violation).

Rilevato dall'S.Q.E., oppure tramite altre segnalazioni pervenute in Supplier Quality, le violazioni dei Requisiti del Cliente vengono generate prevalentemente per mancate comunicazioni, informazioni, condivisioni e soprattutto autorizzazioni del Cliente rispetto a quanto concordato e condiviso precedentemente con il fornitore.

Le casistiche sono rappresentate, ad esempio, da:

- cambiamenti nel processo produttivo non autorizzati;
- attività produttiva diversa da quanto definito e condiviso;
- variazione sul prodotto (materiale, metodo di realizzazione produttiva);
- variazione del Plant produttivo e/o variazioni del materiale utilizzato da parte del Sub Fornitore;
- Modifica della capacità delle attrezzature;
- Trasferimento dell'attrezzatura non autorizzata;
- Sostituzione/recupero componenti non conformi senza autorizzazione;
- Il Fornitore, che ha comunicato la segnalazione di variazione ai Requisiti Specifici, ma ha avviato l'attività prima di ricevere l'autorizzazione del Cliente.

In conseguenza dei casi sopra citati, Supplier Quality può attivare azioni più incisive quali l'apertura di NBH, secondo procedura definita.



**PROCEDURA DI MONITORAGGIO QUALITÀ
DELLE FORNITURE MATERIALI DIRETTI
PRESSO GLI STABILIMENTI DI PRODUZIONE
E PRESSO I MAGAZZINI RICAMBI
Modalità di indicazione a Sistema SQP del
Materiale Non Conforme e del Materiale Reso**

08018
Allegato 2

Classe: PRO
Pagine: 1/7

Data: 25/03/2014

INDICE

1. PREMESSA	2
2. SCARTO AL FORNITORE A SEGUITO DI CONTROLLO E SELEZIONE DI UN "LOTTO SOSPETTO"	2
3. AVVERTENZE OPERATIVE	6
4. TABELLA 1	7

Modifiche

Edizione	Data	Descrizione della modifica
6.3	08/11/2013	Modificato layout
7	24/03/2014	Aggiornati riferimenti alle voci di cui all'Allegato 1

Ente Gestore
Fiat Group Purchasing – Supplier Quality

Ente Supervisore
Quality

IN CASO DI STAMPA LA COPIA È DA RITENERSI NON CONTROLLATA, PERTANTO, È NECESSARIO VERIFICARE L'AGGIORNAMENTO NELL'APPOSITO SITO WEB

RISERVATO: IL PRESENTE DOCUMENTO NON PUO' ESSERE RIPRODOTTO NÉ PORTATO A CONOSCENZA DI TERZI SENZA AUTORIZZAZIONE SCRITTA DI FIAT GROUP AUTOMOBILES S.p.A. IN CASO DI CONTENZIOSO L'UNICO RIFERIMENTO VALIDO È L'EDIZIONE ITALIANA. NEL CASO IN CUI L'EDIZIONE ITALIANA SIA ASSENTE O NON AGGIORNATA IL RIFERIMENTO VALIDO È RAPPRESENTATO DALL'EDIZIONE INGLESE.

1. Premessa

Nel caso di disturbi causati agli Stabilimenti / Magazzini Ricambi dalle forniture, ricevute nelle varie Fasi di Processo, deve sempre essere emessa una Bolla riferita ad una delle irregolarità trattate estensivamente nell'Allegato 1.

Se tali disturbi sono generati dal ricevimento di materiali **non conformi** a quanto prescritto a disegno / benessere, al momento dell'arrivo in Stabilimento / Magazzino Ricambi, deve essere inserito in SQP, all'interno della Bolla, nella sua Testata, nel campo "Q.tà Non Conforme", il numero dei particolari ⁽¹⁾ che sono risultati non conformi in ingresso.

Tale numero, a seconda delle modalità meglio specificate in seguito nel presente Allegato, deriva dalle attività di selezione effettuate sul lotto anomalo.

Successivamente alla selezione, e a valle delle eventuali azioni di recupero del materiale da parte del Fornitore (ove previste, concordate e autorizzate dal Cliente), il numero dei particolari ⁽¹⁾ che non è stato possibile recuperare è quello definitivamente reso di scarto al Fornitore, e deve essere inserito in SQP, all'interno della Bolla, nella sua Testata, nel campo "Q.tà Resa".

I dettagli operativi dell'inserimento delle suddette quantità, si possono trovare alle seguenti Voci di disturbo in Allegato 1:

- Voce 02: Caso 02.2 "Documentazione (SIP / CQC) non conforme / non inviata". Solo nel caso di mancanza CQC e identificazione materiale mancante in presenza di CSL1 / CSL2 / CSL3;
- Voce 03: "Imballaggio non conforme (con danneggiamento materiale)", entrambi i Casi 03.1 e 03.2;
- Voce 05: "Problema qualitativo di moderata entità";
- Voce 07: "Documentazione (CQC / Disegno) non conforme o non inviata". Solo per Prodotto in Sviluppo;
- Voce 09: "Problema qualitativo di maggiore entità", limitatamente al Caso 09.1: "Problema sul Prodotto / nel Processo";
- Voce 13: "Irregolarità delle spedizioni (senza disturbo al processo di Stabilimento / Magazzino)", limitatamente al Caso 13.1 "Non corrispondenza tra quantità effettiva dei contenitori e quantità dichiarata su D.d.T.";
- Voce 16: "Problema qualitativo di moderata entità – P&S": tutti i Casi;
- Voce 17: "Problema qualitativo di maggiore entità – P&S": tutti i Casi.

2. Scarto al fornitore a seguito di controllo e selezione di un "lotto sospetto"

Si definisce "sospetto" un lotto di materiale che può contenere una determinata "Non Conformità" a requisiti o specifiche del Cliente, tale da comportare un disturbo riferibile ad una delle Voci citate nell'Allegato 1. Conseguenza di ciò è la necessità del controllo e della selezione del lotto sospetto, che possono essere richiesti dallo Stabilimento Cliente o Magazzino Ricambi.

Le competenze dello Stabilimento/Magazzino Ricambi, del Fornitore e di Supplier Quality sono specificate come segue, a seconda delle diverse possibilità:

- A) CONTROLLO E SELEZIONE DA PARTE DEL FORNITORE PRESSO LO STABILIMENTO CLIENTE nel caso di non necessità di attrezzature Specifiche

¹ ovvero chilogrammi [Kg], ovvero litri [l], ovvero metri [m], se il materiale non è misurabile in "numero di pezzi", ma è conteggiato in entrata con le predette unità di misura – ad es. grassi, sigillanti, vernici, tessuti, lamiere, ...

- La Qualità Audit Forniture di Stabilimento o Qualità P&S deve:
 - i. emettere Bolla, tramite il sistema informatico SQP, per la Voce relativa al disturbo;
 - ii. mettere a disposizione del Fornitore in apposita area il lotto sospetto.

- Il Fornitore deve:
 - i. iniziare l'attività di controllo e selezione del "lotto sospetto" entro il tempo richiesto dallo Stabilimento;
 - ii. eseguire tale attività secondo quanto definito e concordato con la Qualità dello Stabilimento a riguardo di:
 - 1. modalità di esecuzione dei controlli;
 - 2. strumenti di misura da utilizzare;
 - 3. standard di accettabilità (nel caso di non conformità di tipo estetico);
 - iii. riparare i particolari non conformi, solo a seguito di accordi con Qualità di Stabilimento.

- La Qualità Audit Forniture di Stabilimento o Qualità P&S deve:
 - i. Inserire nella Testata della Bolla in SQP la quantità di pezzi rinvenuti non conformi dopo la selezione, a prescindere dalla loro eventuale riparazione/rilavorazione, nel campo "Q.tà Non Conforme";
 - ii. Inserire nella Testata della Bolla in SQP la quantità di pezzi non recuperati/riparati dal Fornitore nel campo "Q.tà Resa".

Per maggiore chiarezza dei punti i. e ii. a carico della Qualità Audit Forniture di Stabilimento o della Qualità P&S, consultare la Tabella 1 del presente Allegato.

B) CONTROLLO E SELEZIONE PRESSO LA SEDE DEL FORNITORE nel caso di necessità di attrezzature specifiche (es. Black Boxes, componenti elettronici, ...)

- La Qualità Audit Forniture di Stabilimento o Qualità P&S deve:
 - i. emettere Bolla, tramite il sistema informatico SQP, per la Voce relativa al disturbo;
 - ii. inserire nella Testata della Bolla in SQP, nel campo "Q.tà Non Conforme", l'intera quantità che costituisce il lotto sospetto;
 - iii. inserire nella Testata della Bolla in SQP, nel campo "Q.tà Resa", l'intera quantità che costituisce il lotto sospetto;

Per maggiore chiarezza dei punti ii. e iii. a carico della Qualità Audit Forniture di Stabilimento o della Qualità P&S, consultare la Tabella 1 del presente Allegato.

- Il Fornitore deve:
 - i. effettuare tutte le verifiche del caso presso la propria sede;
 - ii. selezionare il lotto separando (e registrandone il numero): i particolari conformi; quelli non conformi riparabili da recuperare e quelli non conformi non riparabili da eliminare;

- iii. identificare chiaramente con apposita marcatura ciascun particolare riscontrato “Conforme”, per rendere evidente che esso appartiene al lotto sospetto e che possiede la certificazione di conformità;
- iv. riparare i particolari identificati “Non Conformi” riparabili, controllarli al 100% dopo la riparazione, identificarli con marcatura diversa da quella usata per i particolari risultati “Conformi” (sono escluse minuterie o altri particolari non facilmente identificabili) e reinserirli nel lotto;
- v. inserire nel lotto altri pezzi controllati al 100%, in sostituzione dei particolari identificati “Non Conformi” non riparabili eliminati, ed identificarli con marcatura diversa da quella usata per i particolari risultati “Conformi” alla prima selezione e da quella usata per i particolari “Non Conformi” riparabili.

NOTA: tutte le marcature, o altri modi di identificazione adeguati, devono essere concordati con lo Stabilimento Cliente.

- vi. riconsegnare allo Stabilimento / Magazzino Ricambi il lotto (ora composto dai particolari verificati già conformi, dai riparati e dai sostitutivi dei materiali scartati);
 - vii. inviare alla Qualità dello Stabilimento Cliente / Magazzino Ricambi il Certificato di Qualità e Conformità (CQC – Capitolato **9.01103**) e l'esito della selezione (numero di particolari non conformi rinvenuti nel lotto sospetto prima delle operazioni di recupero e di reintegro), nonché, tramite il sistema SQP, le azioni correttive effettuate per evitare il ripetersi della non conformità. Copia cartacea del CQC va allegata al primo lotto inviato. Il lotto di rientro dovrà essere chiaramente segnalato all'attenzione del Responsabile Qualità Audit Forniture di Stabilimento. In assenza delle predette condizioni (presenza di CQC e segnalazione del lotto), la Qualità di Stabilimento non procederà allo storno in Bolla dei quantitativi interessati.
- La Qualità Audit Forniture di Stabilimento o Qualità P&S deve:
- i. analizzare la documentazione del Fornitore, attestante la garanzia di qualità e conformità del lotto riconsegnato;
 - ii. inserire nel campo “Q.tà Stornata” nella Testata della Bolla nel sistema SQP la quantità di particolari risultata “Conforme” nella selezione del “lotto sospetto” (in base alle evidenze oggettive ricevute nella documentazione del Fornitore), identificata con marcatura specifica nel lotto riconsegnato;
 - iii. individuare, e segnalare a Supplier Quality, eventuali condizioni irregolari da interpretare come dichiarazione di falso da parte del Fornitore, quali la riscontrata presenza, nel lotto riconsegnato, di:
 - 1. anche un solo particolare “Non Conforme”;
 - 2. quantità di particolari di reintegro (inseriti nel lotto al posto di quelli non conformi scartati) superiore a quella denunciata.

Per maggiore chiarezza del punto iii. a carico della Qualità Audit Forniture di Stabilimento o della Qualità P&S, consultare la Tabella 1 del presente Allegato.

- La Supplier Quality deve:

- i. provvedere all'immediato inserimento in regime di “New Business Hold” (NBH), ovvero di sospensione dallo sviluppo di prodotti futuri per un periodo minimo di 6 mesi, del Fornitore responsabile delle succitate irregolarità segnalate dalla Qualità di Stabilimento o dalla Qualità P&S (v. comma iv. del punto precedente e Norma **FGP 16** “CSL -NBH”).

Qualora lo ritenesse opportuno, la Qualità di Stabilimento potrà effettuare un audit specifico sul lotto rientrato nel Plant, per accertare la corrispondenza tra quanto dichiarato e quanto ricevuto dal Fornitore. È comunque facoltà della Qualità di Stabilimento inviare a supervisionare le attività di selezione presso la sede del Fornitore un proprio rappresentante.

La SQ ha comunque la responsabilità di supervisionare le attività di selezione e di certificare le dichiarazioni del Fornitore in tutti i casi in cui sulla Bolla sia presente la richiesta di intervento SQE, che deve essere inserita nei casi previsti dalla presente Procedura. Nel caso di supervisione della selezione, non potranno essere successivamente contestati al Fornitore gli esiti da quest'ultimo dichiarati sul CQC;

C) CONTROLLO E SELEZIONE PRESSO LO STABILIMENTO CLIENTE O PRESSO MAGAZZINO RICAMBI DA PARTE DEL CLIENTE STESSO, nel caso di non necessità di attrezzature specifiche e di motivata impossibilità del Fornitore ad essere presente presso lo Stabilimento o il Magazzino Ricambi

- La Qualità Audit Forniture di Stabilimento o Qualità P&S può:

- i. procedere sul "lotto sospetto" secondo i due seguenti modi rientranti nelle sue facoltà di scelta:
 1. selezionare tutto il materiale con risorse proprie, identificando i particolari "Non Conformi", considerandoli di scarto e quindi inserendone il numero in entrambi i campi "Q.tà Non Conforme" e "Q.tà Resa" della Testata della Bolla in SQP. Addebitare al Fornitore i costi indotti;
 2. commissionare la selezione ad un Ente terzo, che identifichi e quantifichi i particolari "Non Conformi". Inserire il numero di tali particolari in entrambi i campi "Q.tà Non Conforme" e "Q.tà Resa" della Testata della Bolla in SQP. Addebitare al Fornitore i costi indotti;
- ii. rilavorare / recuperare i particolari "Non Conformi", ove tecnicamente possibile e con il consenso del Fornitore (*), considerando nel campo "Q.tà Non Conforme" della Testata della Bolla in SQP l'intero ammontare dei particolari "Non Conformi" e nel campo "Q.tà Resa" solo la differenza tra particolari "Non Conformi" e particolari recuperati e utilizzati nel flusso produttivo. Addebitare al Fornitore i costi indotti.

(*) Nel caso di rilavorazione / recupero dei particolari "Non Conformi" da parte dello Stabilimento, il Fornitore deve essere messo a conoscenza del numero di questi ultimi prima delle operazioni di recupero e della preventivazione dei costi indotti. Il Fornitore potrà quindi scegliere tra l'inviare particolari conformi in sostituzione dei "Non Conformi" (che gli verranno interamente resi di scarto: "Q.tà Resa" = "Q.tà Non Conforme" nella Testata della Bolla su SQP) senza pregiudicare la continuità produttiva dello Stabilimento Cliente ovvero il consentire la rilavorazione / recupero. Attività effettuate dallo Stabilimento senza contattare il Fornitore daranno luogo all'accoglimento dell'eventuale richiesta di depennamento della Bolla da parte del Fornitore.

Tutti i particolari o materiali riscontrati "Non Conformi", per oggettiva responsabilità del Fornitore e non recuperabili, devono essere ritirati dal Fornitore stesso, oppure messi a sua disposizione nello Stabilimento, per analisi o altro trattamento per un massimo di 10 giorni lavorativi a partire dalla data di emissione della Bolla.

Entro tale periodo il Fornitore dovrà fornire indicazioni relative al ritiro o eventuale spedizione dei particolari riscontrati non conformi, con spese di trasporto a carico del Fornitore.

Trascorso tale periodo, in assenza del ritiro presso lo Stabilimento o il magazzino Ricambi da parte del Fornitore o di una richiesta di spedizione da parte di quest'ultimo, condivisa dallo Stabilimento o dal magazzino Ricambi, i particolari saranno smaltiti/rottamati con spese a carico del Fornitore.

Si noti che in alcune realtà produttive (ad es. Brasile), può essere difficoltosa o non praticabile la spedizione di materiali al Fornitore di altro Polo, per motivi di natura doganale / legislativa. In questo caso, il periodo di tempo stabilito vale come messa a disposizione del materiale presso lo Stabilimento. Per lo stesso motivo, in alcuni casi la diagnosi dei particolari non conformi potrà essere possibile solo localmente, da parte di rappresentanti del Fornitore.

3. Avvertenze Operative

1. Il gestore del disturbo ha l'impegno di informare gli altri Enti corresponsabili della Voce relativa, ed eventuali altri Enti interessati dello Stabilimento, sul disturbo rilevato, sulle azioni intraprese verso il Fornitore e sulle relative conclusioni. L'eventuale informazione ad Enti esterni è invece di competenza del Direttore e del Responsabile della Qualità di Stabilimento.

La Qualità di Stabilimento è garante della qualità delle forniture sia nella Fase di Prodotto in Sviluppo, che nella Fase di Prodotto in Esercizio, in special modo nel periodo precedente il lancio commerciale.

2. Nel caso di **contemporanea presenza di più di una Voce di disturbo** con riferimento allo stesso materiale:
 - a. per le fasi di Prodotto in Sviluppo (Costruzioni Sperimentali, Verifiche di Processo, Preserie): devono essere comunque emesse Bolla distinte per ogni singolo disturbo;
 - b. per la fase di Prodotto in Esercizio: deve essere emessa la Bolla soltanto relativamente al disturbo di Peso maggiore, indicando nel campo "Note Anomalia" anche il/i disturbo/i di Peso minore.

Esempi:

- un imballaggio non idoneo (caso da trattare con Bolla di Voce 03 – Peso 40) ha causato un danno al materiale e un conseguente "Problema qualitativo di maggiore entità" (Voce 09 – Peso 90): emettere Bolla solo per quest'ultima Voce, compilando i campi "Q.tà Non Conforme" e "Q.tà Resa" con le quantità dei particolari interessati dalla non conformità, aggiungendo nelle "Note Anomalia" che la causa primaria è stata l'imballaggio non idoneo, con le relative osservazioni di dettaglio;
- su uno stesso lotto sono state rilevate: SIP incompleta (caso da trattare con Bolla di Voce 02 – Peso 30) e non conformità del materiale (Voce 05 – Peso 40, oppure Voce 09 – Peso 90): emettere Bolla solo per quest'ultima Voce, compilando i campi "Q.tà Non Conforme" e "Q.tà Resa" con le quantità dei particolari interessati dalla non conformità, aggiungendo nelle "Note Anomalia" l'osservazione relativa alla SIP non corretta.

Ispirandosi allo stesso criterio, è opportuno non emettere più di una Bolla nel giorno a carico dello stesso Fornitore, per lo stesso disegno e per la stessa Voce, specialmente nel caso in cui le anomalie siano riconducibili allo stesso lotto di fornitura, accorpando in un'unica Bolla tutte le segnalazioni.

3. Nel caso di prodotti derivati dallo stesso disegno origine (es. particolari uguali con differente colorazione: specchi retrovisori, paraurti, sedili, ecc.), **ma con uguale non conformità su componente origine comune**, ovvero prodotti di mano opposta (destri/sinistri) **con non conformità non dipendente dalla mano di realizzazione**, deve essere emessa **una sola Bolla** cumulativa, (inserendovi eventualmente la quantità **totale** di pezzi rinvenuti non conformi dopo la selezione, a prescindere dalla loro eventuale riparazione/riavorazione, nel campo "Q.tà Non Conforme", e la quantità **totale** di componenti non recuperati/riparati nel campo "Q.tà Resa"), riferita ad uno specifico numero di disegno tra quelli non conformi, limitatamente a lotti pervenuti in Stabilimento nella stessa giornata lavorativa.
4. Non possono essere imputate non conformità, e conseguentemente non possono essere effettuati resi, al Fornitore relativamente a materiali/componenti/moduli appartenenti a lotti consegnati in Stabilimento da più di un anno solare.

5. Per evitare l'errato inserimento nel sistema informatico SQP delle Quantità Non Conforme, Quantità Stornata e Quantità Resa, nello stesso sistema è stato inserito un sistema antierrone, in virtù del quale:
- se è inserito un valore nel campo "Q.tà Resa", il campo "Q.tà Non Conforme" **deve** essere $\neq 0$;
 - il campo "Q.tà Resa" **deve** avere un valore compreso tra 0 e il valore contenuto nel campo "Q.tà Non Conforme" (non può essere superiore);
 - se viene compilato il campo "Q.tà Stornata", i campi "Q.tà Resa" e "Q.tà Non Conforme" **devono** essere riempiti con lo stesso valore. Tale valore **deve** essere maggiore di quello inserito nel campo "Q.tà Stornata".

4. TABELLA 1

Il Fornitore consegna 1000 pezzi in Stabilimento. In linea vengono rinvenuti alcuni particolari anomali. L'intero lotto è segregato in attesa della selezione da parte del Fornitore.

Caso 1

La selezione avviene nello Stabilimento



I risultati della selezione sono i seguenti: riscontrati **300** pezzi anomali, di cui **200** pezzi recuperati / rilavorati dal Fornitore

Q.tà N.C.

Da compilare sempre

300

inserire

Q.tà Stornata

Q.tà Resa

100

inserire

Caso 2

La selezione NON avviene nello Stabilimento



L'intero lotto di **1000** pezzi viene restituito al Fornitore.

I risultati della selezione sono i seguenti: **700** pezzi conformi e **300** pezzi anomali

Q.tà N.C.

Da compilare sempre

1000

inserire

1000

Q.tà Stornata

700

inserire

Q.tà resa

1000

inserire

1000

Il sistema determina in automatico le corrette Q.tà resa e Q.tà NC calcolando le differenze:
 $Q.tà\ resa - Q.tà\ Stornata$ e $Q.tà\ NC - Q.tà\ Stornata$



**PROCEDURA DI MONITORAGGIO QUALITÀ
DELLE FORNITURE MATERIALI DIRETTI
PRESSO GLI STABILIMENTI DI PRODUZIONE
E PRESSO I MAGAZZINI RICAMBI**

Indicatori di performance forniture

08018
Allegato 3

Classe: PRO
Pagine: 1/4

Data: 25/03/2014

INDICE

1	INDICATORE N.....	2
2	INDICATORE PQ (AMBITO QUALITÀ)	2
3	INDICATORE PL (AMBITO LOGISTICO)	2
4	INDICATORI PIQ, PIL E PID.....	3
5	INDICATORE RESI	4

Modifiche

Edizione	Data	Descrizione della modifica
6.3	08/11/2013	Introdotti indicatori PI, PIQ, PID
7	25/03/2014	Inserimento indicatori PIL ed eliminazione indicatore CR

Ente Gestore
Fiat Group Purchasing – Supplier Quality

Ente Supervisore
Quality

IN CASO DI STAMPA LA COPIA È DA RITENERSI NON CONTROLLATA, PERTANTO, È NECESSARIO VERIFICARE L'AGGIORNAMENTO NELL'APPOSITO SITO WEB

RISERVATO: IL PRESENTE DOCUMENTO NON PUO' ESSERE RIPRODOTTO NÉ PORTATO A CONOSCENZA DI TERZI SENZA AUTORIZZAZIONE SCRITTA DI FIAT GROUP AUTOMOBILES S.p.A. IN CASO DI CONTENZIOSO L'UNICO RIFERIMENTO VALIDO È L'EDIZIONE ITALIANA. NEL CASO IN CUI L'EDIZIONE ITALIANA SIA ASSENTE O NON AGGIORNATA IL RIFERIMENTO VALIDO È RAPPRESENTATO DALL'EDIZIONE INGLESE.

1 INDICATORE N

L'indicatore è rappresentato dal seguente valore:

N = N° assoluto di Bolle, riferite ad un singolo disegno/Fornitore, nel periodo considerato, indipendentemente dal loro Peso.

$$N = \sum_i \text{Bolla}_i$$

Utilizzo Valutazione in valore assoluto dell'attitudine a creare disturbo per singolo disegno/Fornitore. L'indicatore si può aggregare per: Fornitore / Settore_Famiglia, Totale Fornitore, Qualità / Servizio, ...

2 INDICATORE PQ (ambito Qualità)

L'indicatore è rappresentato dal seguente valore:

PQ = N° assoluto di Bolle di Qualità per relativo Peso, riferite ad un singolo disegno/Fornitore, nel periodo considerato.

$$PQ = \sum_i (\text{Bolla}_i \times PQ_i)$$

Utilizzo Valutazione in valore assoluto dell'incidenza del disturbo in ambito Qualità per singolo disegno/Fornitore. L'indicatore si può aggregare per: Fornitore / Gruppo Merce (Settore Famiglia), Totale Fornitore, ...

3 INDICATORE PL (ambito Logistico)

L'indicatore è rappresentato dal seguente valore:

PL = N° assoluto di Bolle di Logistica per relativo Peso, riferite ad un singolo disegno/Fornitore, nel periodo considerato.

$$PL = \sum_i (\text{Bolla}_i \times PL_i)$$

Utilizzo Valutazione in valore assoluto dell'incidenza del disturbo in ambito Logistico per singolo disegno/Fornitore. L'indicatore si può aggregare per: Fornitore / Gruppo Merce (Settore Famiglia), Totale Fornitore, ...

4 INDICATORI PIQ, PIL e PID

Gli indicatori sono rappresentati dai seguenti valori:

$$1) \quad PIQ = \frac{\sum PQ}{\text{Numerodi pezzi consegnati}} \times 10^6$$

$$2) \quad PIL = \frac{\sum PL}{\text{Numerodi pezzi consegnati}} \times 10^6$$

$$3) \quad PID = \frac{\sum PI}{\text{Numerodisegnimovimentati}} \times 10^3$$

Utilizzo

- 1) PIQ** Valutazione dell'incidenza globale in ambito Qualità del PQ di un Fornitore o Fornitore/Gruppo Merce (Settore Famiglia) relativamente al numero totale di pezzi forniti, e quindi indicatore omogeneo per confronto tra Fornitori o Fornitori /Gruppo Merce.
- 2) PIL** Valutazione dell'incidenza globale in ambito Logistico del PL di un Fornitore o Fornitore/Gruppo Merce (Settore Famiglia) relativamente al numero totale di pezzi forniti, e quindi indicatore omogeneo per confronto tra Fornitori o Fornitori /Gruppo Merce.
- 3) PID** Valutazione dell'incidenza globale del PQ di un Fornitore o Fornitore/Gruppo Merce (Settore Famiglia) relativamente a tutti i disegni di forniture, e quindi indicatore omogeneo per confronto tra i Fornitori o Fornitori /Gruppo Merce.

5 INDICATORE RESI

INDICATORE PPM_{NC} (“PPM NON CONFORMI”)

L'indicatore è rappresentato dal seguente valore:

PPM_{NC} = Rapporto tra la Quantità di particolari giunti in Stabilimento/Magazzino e riscontrati “Non Conformi” rispetto alle specifiche dopo le operazioni di selezione del lotto e **prima** di eventuali operazioni di recupero/rilavorazione (vedere [Allegato 2](#)) e il totale dei particolari consegnati, espresso in parti per milione.

$$PPM_{NC} = \frac{\text{NumerodiPezzi NON CONFORMI in ingresso}}{\text{NumerodiPezzi consegnati}} \times 10^6$$

Utilizzo

L'indicatore esprime la valutazione del Fornitore in termini di numero di particolari inviati in condizioni difformi da quanto previsto a disegno / benessere relativamente al numero totale di particolari forniti.

Il numero di tali particolari è individuato dal Fornitore stesso dopo aver selezionato il lotto sospetto, sotto la supervisione della Qualità Fiat (vedere [Allegato 2](#)).

INDICATORE PPM_R (“PPM RESI”)

L'indicatore è rappresentato dal seguente valore:

PPM_R = Rapporto tra la Quantità di particolari restituiti al Fornitore (in quanto non recuperabili) dopo le operazioni di selezione ed a valle di eventuali operazioni di recupero/rilavorazione (vedere [Allegato 2](#)) e il totale dei particolari consegnati, espresso in parti per milione.

$$PPM_R = \frac{\text{NumerodiPezzi RESI AL FORNITORE}}{\text{NumerodiPezzi consegnati}} \times 10^6$$

Utilizzo

L'indicatore esprime la valutazione del Fornitore in termini di numero di particolari restituiti al Fornitore in quanto non utilizzabili né riparabili.

Il numero di tali particolari è individuato dal Fornitore stesso dopo aver selezionato il lotto sospetto ed aver eventualmente provveduto alle rilavorazioni ove possibile, sempre sotto la supervisione della Qualità Fiat (vedere [Allegato 2](#)).

NOTA:

La valutazione congiunta di entrambi i parametri “PPM” permette di valutare la disponibilità e la capacità del Fornitore di provvedere a minimizzare i disagi provocati da eventuali sue problematiche.



**PROCEDURA DI MONITORAGGIO QUALITÀ
DELLE FORNITURE MATERIALI DIRETTI
PRESSO GLI STABILIMENTI DI PRODUZIONE
E PRESSO I MAGAZZINI RICAMBI**

08018
Allegato 4

Rapporto di Problem Solving 8D

Pagine: 1/1

Data: 25/03/2014

8 D Report - Fac-Simile

PROBLEM SOLVING REPORT "8D"				
Receiver		Code		DATE _/_/___
Company				
Plant				
Service body (Polo)				
SUPPLIER CODE:		TRADE NAME:		
PART NUMBER:		PART DESCRIPTION:		
REF. BILL N°:	ITEM: WEIGHT:	DATE OF ISSUE:	ISSUING BODY:	
RESP. OF THE SUPPLIER:		FUNCTION:		
E-MAIL:		PHONE:		
1 - DESCRIPTION OF THE PROBLEM				
DESCRIPTION OF THE PROBLEM:				
ACTION OF CONTAINMENT (Immediate):			EFFICACY (%)	DATE _/_/___
IDENTIFICATION FIRST LOT (dispatch after containment action)		TRANSPORT DOCUMENT		DATE _/_/___
ON THE PART	ON THE LOT (PACKAGING)			
2 - ANALYSIS OF THE PROBLEM				
IDENTIFIED ROOT CAUSE:				INCIDENCE (%)
3 - ACTION PLAN				
SOLUTION OF ROOT CAUSE (ACTION IMPLEMENTED/FORESEEN):				EFFICACY (%)
DESCRIPTION OF IMPLEMENTED «ERROR PROOFING»:				
				DATE: _/_/___
ACTION TO PREVENT THE REOCCURRENCE OF THE PROBLEM / IMPROVEMENT OF DETECTABILITY / PROCESS CONTROL				
MODIFICATION OF F.M.E.A.?				DATE: _/_/___
YES NO				DATE: _/_/___
MODIFICATION OF CONTROL PLAN?				DATE: _/_/___
YES NO				DATE: _/_/___
4 - IMPLEMENTATION ACTION PLAN				
IDENTIFICATION FIRST LOT (permanent corrective action)		TRANSPORT DOCUMENT		DATE _/_/___
ON THE PART	ON THE LOT (PACKAGING)			
5 - REPLY FROM THE BODY ISSUING THE BILL				
REPLY ACCEPTED	REASON:			
YES NO				
RESPONSIBLE:				DATE: _/_/___
REQUEST VALIDATION TO THE SUPPLIER QUALITY ENGINEER (S.Q.E.)				YES NO
6 - VALIDATION FROM S.Q.E.				
YES NO	S.Q.E.:			DATE: _/_/___



IN CASO DI STAMPA LA COPIA È DA RITENERSI NON CONTROLLATA, PERTANTO, È NECESSARIO VERIFICARE L'AGGIORNAMENTO NELL'APPOSITO SITO WEB

RISERVATO: IL PRESENTE DOCUMENTO NON PUO' ESSERE RIPRODOTTO NÉ PORTATO A CONOSCENZA DI TERZI SENZA AUTORIZZAZIONE SCRITTA DI FIAT GROUP AUTOMOBILES S.p.A. IN CASO DI CONTENZIOSO L'UNICO RIFERIMENTO VALIDO È L'EDIZIONE ITALIANA. NEL CASO IN CUI L'EDIZIONE ITALIANA SIA ASSENTE O NON AGGIORNATA IL RIFERIMENTO VALIDO È RAPPRESENTATO DALL'EDIZIONE INGLESE.



**PROCEDURA DI MONITORAGGIO QUALITÀ
DELLE FORNITURE MATERIALI DIRETTI
PRESSO GLI STABILIMENTI DI PRODUZIONE
E PRESSO I MAGAZZINI RICAMBI**

08018
Allegato 5

Pagine: 1/1

Data: 25/03/2014

Richiesta Depennamento Bolla

Richiesta Depennamento Bolla - Fac-Simile

STRIKE OFF REQUEST FOR BILL			
Receiver		Code	
Company			DATE _/_/___
Plant			
Service body (Polo)			
SUPPLIER CODE:		TRADE NAME:	
PART NUMBER:		PART DESCRIPTION:	
REF. BILL N°:	ITEM: WEIGHT:	DATE OF ISSUE:	ISSUING BODY:
RESP. OF THE SUPPLIER:		FUNCTION:	
E-MAIL:		PHONE:	
1 - REASONS OF THE STRIKE OFF REQUEST			
WE REQUEST THE MODIFICATION OF THE QUANTITIES WRITTEN INTO THE BILL AS FOLLOWS:			
NON CONFORMING QUANTITY		DIVERTED QUANTITY	REJECTED QUANTITY
From:		From:	
To:		To:	
2 - ANALYSIS OF THE REQUEST			
ACCEPTED REQUEST:		<input type="checkbox"/> YES	<input type="checkbox"/> NO
Reason in case of Refusal:			
RESPONSIBLE:			DATE: _/_/___



IN CASO DI STAMPA LA COPIA È DA RITENERSI NON CONTROLLATA, PERTANTO, È NECESSARIO VERIFICARE L'AGGIORNAMENTO NELL'APPOSITO SITO WEB

RISERVATO: IL PRESENTE DOCUMENTO NON PUO' ESSERE RIPRODOTTO NÉ PORTATO A CONOSCENZA DI TERZI SENZA AUTORIZZAZIONE SCRITTA DI FIAT GROUP AUTOMOBILES S.p.A. IN CASO DI CONTENZIOSO L'UNICO RIFERIMENTO VALIDO È L'EDIZIONE ITALIANA. NEL CASO IN CUI L'EDIZIONE ITALIANA SIA ASSENTE O NON AGGIORNATA IL RIFERIMENTO VALIDO È RAPPRESENTATO DALL'EDIZIONE INGLESE.