SATINALMA YÖNETİMİ

TEDARİKÇİ

EL KİTABI

HAZIRLAYAN	KONTROL	ONAY
Mesut VATANSEVER Tedarikçi Geliştirme Uzmanı	İrem HAŞLAMAN Satınalma Şefi	Murat BABA Kalite Geliştirme Yöneticisi

1. AMAÇ:

Bu el kitabı; tedarikçilerimiz ile ortaklık ve kazan-kazan anlayışına dayalı bir çalışma ortamı yaratmak, bu bağlamda ilişkilerimizi belirlemek, onları geliştirmek, müşterilerimize bu çalışma ortamını yansıtabilmek ve bunlara ek olarak;

1.1. Tedarik edilen parçalarda öngörülen kaliteyi sağlayabilmek için Arobus'un minimum şartlarını ve beklentilerini tedarikçi firmalar ile paylaşmak,

1.2. Arobus ve tedarikçileri arasında; problemlerin bildirimini, fikirlerin açık ve serbestçe iletimini teşvik etmek,

1.3. Hem Arobus hem de tedarikçilerinde yerleşik etkin bir proje yönetimi ve iletişimi sağlayarak seri üretime sorunsuz başlamayı sağlamak, bunun için genel bir uygulama mantığı geliştirmek,

1.4. Problemlerin önlenmesi, sürekli iyileştirme ve etkin bir kalite yönetim sistemini desteklemek amacıyla, tedarikçilerin izleyip uygulayacağı adımları tarif etmek,

1.5. Toplam kalite şartlarını sağlayarak Arobus müşterilerinin memnuniyetini sağlayabilmek amacıyla oluşturulmuştur.

2. KAPSAM:

Arobus'un ürün kalitesini doğrudan etkileyen ham madde, malzeme, fason işleri (hizmetleri) temin eden ve yeterlilikleri onaylanmış tedarikçileri kapsar.

3. SORUMLULUK:

3.1. Arobus tedarikçi beklentilerinde bir değişiklik olduğunda bunları zaman kaybetmeden tedarikçilerine, bire bir veya toplu olarak (portal aracılığı ile) bildirmekle sorumludur.

3.2. Tedarikçi, ürün veya hizmetlerinin kalitesini ve bunun sürekliliğini sağlamayı garanti etmek için bu el kitabı içerisinde belirtilen önlemleri almak ve bunları devam ettirmekle sorumludur.

3.3. Tedarikçi, Arobus tarafından izlenmesi ve tutulması talep edilen verileri, kayıtları, uygulama sonuçlarını tutmak ve istendiğinde bunları Arobus'a sunmakla sorumludur.

4. TANIMLAR:

PPAP: Üretim Parçası Onay Prosesi
İNKR: İlk Numune Kontrol Raporu
PSW: Parça Sunum Garantisi
MSA: Ölçme Sistem Değerlendirmesi
TDP: Tedarikçi Değerlendirme Puanı

5. REFERANSLAR:

IATF 16949:2016 Kalite Yönetim Sistemi
ISO 9001:2015 Kalite Yönetim Sistemi
ISO 14001:2015 Çevre Yönetim Sistemi
APQP, PPAP, MSA, FMEA Kılavuzları
ISO/IEC 17025 Laboratuvar Yeterlilik Standardı

HAZIRLAYAN	KONTROL	ONAY
Mesut VATANSEVER Tedarikçi Geliştirme Uzmanı	İrem HAŞLAMAN Satınalma Şefi	Murat BABA Kalite Geliştirme Yöneticisi

6. UYGULAMA:

6.1. TEDARİKÇİ SEÇİMİ:

Tedarikçi seçimi, Satınalma Departmanı koordinasyonu ve sorumluluğunda aşağıda belirtilen aşamalardan sonra gerçekleşir. Tedarikçi seçimi, "müşteri tarafından aksi belirtilmediği sürece" akreditasyonu olan belgelendirme kuruluşu tarafından en az ISO 9001 belgesinin güncel versiyonunu almış tedarikçiler arasından ve kalite belgesi olmayan firmalar içinse Arobus tarafından tedarikçiden talep edilen SAY.FRM.011 – Tedarikçi Adayı Kalite Ön Değerlendirme (Arobus Onay) sonucu uygun görülen tedarikçiler arasından yapılır.

6.1.1. Tedarikçi Ön İnceleme ve Değerlendirme:

Tedarikçimizi teknik ve ticari açıdan tanıyabilmek için SAY.FRM.011 – Tedarikçi Adayı Kalite Ön Değerlendirme Formu, Satınalma Departmanı tarafından tedarikçi adayına iletilir. Tedarikçi adayı; bu formu doldurup, imzalayıp geri gönderir. Tedarikçi ile çalışmaya bu ön değerlendirme sonucu karar verilebileceği gibi; tedarikçinin durumu, alınması düşünülen malzeme ve hizmetin özellikleri dikkate alınarak gerek görülürse "firma ziyareti" yapılır.

6.1.2. Firma Ziyareti:

Ziyaretine karar verilen firmalarda Tedarikçi Adayı Kalite Ön Değerlendirme Formu ile kalite sistem değerlendirmesi yapılır. Firmaya ziyaret tarihi bildirilerek Satınalma ve gerektiğinde Kalite/Tasarım Merkezi bölümlerinden katılım ile ziyaret gerçekleştirilir. Soru kitapçığından seçilen tüm soruları eşit ağırlıkta kabul ederek toplamda 100 üzerinden firmaya puan verilir. Arobus Tedarikçi Ön Denetim formunda değerlendirme kısmında firma A, B, C, D sınıfı olarak sınıflandırılır.

A Sınıfı: Uzun Vadeli Sözleşme Grubu
B Sınıfı: Planlı Geliştirme Grubu
C Sınıfı: Gelişmeye Aday Grup
D Sınıfı: Kalite Sistemi Yetersiz Grup

A, B ve C sınıfı tedarikçilerle çalışmaya başlanabilirken, D sınıfı olarak kabul edilen firmalarda ayrıca; bu değerlendirmede gözlemlenen tedarikçinin iletişimi, ekipmanları, personelin yaklaşımı, bilgi birikimi ve tecrübeleri esas alınarak "Çalışılabilir Raporu" verilebilir. Sonrasında firma, proses denetimleri kapsamında plana alınarak geliştirme sürecine tabi tutulur.

6.1.3. Tedarikçinin Onaylanması:

Ön değerlendirme yapılmış ise firma ziyareti sonuç raporu incelenip değerlendirilerek bu tedarikçi ile çalışılıp çalışılmayacağına karar verilir. Eğer karar çalışılacağı yönünde ise ve ziyaret yapılmış ise tespit edilen uygunsuzluklar bildirilerek düzeltici faaliyet planı istenir. Düzeltici faaliyetlerin verilen plana uygun gerçekleşmesi Satınalma ve Kalite Departmanı tarafından takip edilir.

Ön değerlendirme sonucu olumsuz çıkan tedarikçiler ile çalışılması durumunda ise firma için risk analizi, Kalite Departmanı ile birlikte yapılır ve firmanın "Giriş Kalite Kontrol" referansları risk analizinden elde edilen verilere göre belirlenir. Risk analizi değerlendirmesi, SAY.TLM.002 numaralı Tedarikçi Risk Değerlendirme Talimatı dokümanına uygun olarak gerçekleştirilir.

Çalışılmaya karar verilen tedarikçiler numune onayı (İNKR veya PPAP) sonrası Arobus PSY.LST.001 Onaylı Tedarikçi Listesi'ne dahil edilir. Portal üzerinde de tedarikçi tanımlanarak kullanıcı adı ve şifre verilir.
PSY.LST.001 Onaylı Tedarikçi Listesi'ne dahil olan ancak 1 yılı aşkın bir süredir çalışılmayan firmalar ise çalışma durumu pasif tedarikçi olarak kayıt altına alınır. Pasif tedarikçi kategorisinden aktif tedarikçi kategorisine çekilecek tedarikçiler için PSY.LST.001 Onaylı Tedarikçi Listesi'nde yer alan kalite ve çevre sistem belgelerinin geçerliliği sorgulanır. Pasif kalma süresi 1 yılı geçen ve/veya yeni bir ürün devreye alınacak ise tedarikçi denetimi organize edilir.

6.2. GENEL SATINALMA SÖZLEŞMESİ:

Onaylı Tedarikçi Listesi'ne alınan tedarikçi ile PSY.FRM.001 Satınalma Sözleşmesi-Arobus karşılıklı olarak imzalanır. Bu sözleşme, Arobus ve tedarikçi ilişkilerinin karşılıklı hak ve yükümlülüklerini tanımlar ve ticari ilişkide hukuki temeli oluşturur. Bu sözleşmenin temel hedefi müşteri memnuniyetinin sağlanmasıdır. Arobus ile çalışan bütün tedarikçilerin bu sözleşmeye uyması gerekmektedir. Sözleşme, her iki tarafta da orijinal nüsha olarak saklanır.

6.3. NUMUNE SİPARİŞ SÜRECİ:

6.3.1. Tedarikçi, numune üretiminde teknik resmin ve resim üzerindeki norm ve şartnamelerin gereklerini yerine getirmek zorundadır. Geçerli teknik dokümanlara (resimler, teknik şartnameler, standartlar vb.) bağlı olarak seri üretim koşullarında numuneler üretilmelidir. Numunenin seri üretim koşullarında üretilmediği durumlarda Arobus Satınalma Departmanına yazılı olarak bilgi verilmelidir.

6.3.2. Numune Kontrol Raporunda tedarikçi; resimdeki tüm karakteristik ve toleransları, şartnamelerinde belirtilen tüm güncel malzeme ve test raporlarını sağlamalıdır.

6.3.3. Eğer tedarikçi herhangi bir veya birden fazla karakteristiği (ölçü, tolerans, test koşulları…) yerine getiremiyor ve/veya alternatif yöntemler kullanıyor ise mutlaka Arobus Satınalma Departmanına yazılı olarak bildirilir ve onayını talep eder.

6.3.4. Numune sunumları SAY.FRM.004 Onaysız Parça Etiketi, sektöre ve tedarikçiye göre ayrımı yapılan, PPAP seviyelerine göre PPAP dosyası ile yapılmalıdır. PPAP seviyeleri, çalışmaya başlandığında bilgi olarak verilmektedir.

6.3.5. Numune onayı ile birlikte, gerekli görülen durumlarda 1 adet Arobus, 1 adet tedarikçide ve karşılıklı olarak imzalanmak koşulu ile şahit numuneler oluşturulmalıdır. Bu şahit numuneler karakteristik özellikleriyle daha sonraki üretimlere tanıklık etmek üzere ürün devrede olduğu sürece muhafaza edilmeli ve gerekli görülen durumlarda değiştirilmelidir.

6.3.6. Numune siparişini alan tedarikçi; Arobus taleplerini karşılamak üzere numune teslim, kalıp yapım ve onay, istenen gerekli testlerin tamamlanma ve seriye geçiş tarihini belirten bir proje planı hazırlar ve Arobus'a raporlar. Arobus, tedarikçisinden aldığı proje planı ile kendi proje planını oluşturur. Tedarikçi sistematik gözden geçirmeler yaparak zaman, miktar, kalite ve maliyet konusunda plandan sapmaları Arobus'a raporlar.

6.3.7. Numune sunum dosyası (İNKR/PPAP) numuneler ile birlikte gönderilmelidir. Eksik numune dokümantasyonu tedarikçinin olumsuz değerlendirilmesine sebep olur. Numune dokümantasyonu olmayan veya eksik olan numuneler için kontrol/onay süreci başlatılmaz.

6.3.8. İNKR/PPAP onay sonucu Satınalma Departmanı tarafından tedarikçiye bildirilir veya SAP portal üzerinden onay durumunu tedarikçilerimiz de görüntüleyebilir.

6.4. SERİ ÜRETİM SÜRECİ:

6.4.1. İNKR/PPAP onayı almış ürün için tedarikçiye, Arobus Planlama ve Lojistik Departmanı tarafından seri üretimi için portal üzerinden sipariş açılır.

6.4.2. PSW'yi geçersiz kılan durumlar oluştuğunda, tedarikçi durumu Arobus'a bildirmek ve PPAP dosyasını yenilemekle yükümlüdür. Tedarikçi, bu konuda bir değişiklik yönetimi sistemine sahip olmalıdır.

6.4.3. Seri üretim sırasında oluşan hatalarla ilgili detaylar, tedarikçilere SAP portal üzerinden ve e-posta ile bildirilir. Tedarikçiler, yapılan bildirime istinaden SAP portal kayıtlarını incelemek, portal üzerinden Hata Bildirim Formu'na gerekli girişleri yapmak ve bu kayıtları iletmekle yükümlüdür.

Tedarikçi, Arobus tarafından talep edilen durumlarda hatalara karşı aldığı aksiyonları "8-D Raporu" ile portal üzerinden Arobus'a bildirir. Tedarikçi, 24 saat içinde ilk 3 adımı, 30 gün içinde de tamamlanmış 8-D raporunu göndermekle yükümlüdür.

6.4.4. Tedarikçi, seri üretim sırasında oluşan sapmalar için Arobus Satınalma Departmanına yazılı olarak detaylı bir şekilde sapma talebini iletir. Bu talep üzerine, tedarikçi adına Arobus Satınalma tarafından EBA sistemi üzerinden Sapma talebi açılır. Arobus tarafından yapılan değerlendirme sonunda onay verilirse, bu onaydan sonra sevk edilen ürünler ayırt edici bir şekilde işaretlenerek ve markalanarak gönderilmelidir. Bu sapma nedeni ile oluşacak son kullanıcı şikayetleri tedarikçi sorumluluğundadır.

6.4.5. Kalite hatalarının düzeltilmesi ya da yenileri ile değiştirilmesi tamamen tedarikçi sorumluluğundadır. Bu kapsamdaki işçilik, nakliye ve diğer masraflar tedarikçi tarafından karşılanır. Gerektiğinde, Arobus tarafından onaylanmış ayıklama/fason işlem firmalarıyla iş birliği yapar ve oluşan maliyet tedarikçiye fatura edilir.

6.5. İADE ORANLARI (PPM):

Tedarikçiler tarafından sevk edilen ürünün giriş, montaj veya garanti iade oranının belirli hedefleri aşmaması gerekmektedir. Her yıl ocak ayında Arobus tarafından, bir önceki yılın gerçekleşen ortalama PPM değeri göz önünde bulundurularak, aynı sektörde bulunan tedarikçilere aynı PPM hedeflerinin verilmesi stratejisi ile belirlenen bu oranlar, milyonda bir (PPM) olarak ifade edilir ve bütün tedarikçilere sirküler olarak bildirilir. Yıl sonunda bildirilen PPM oranlarının aşılması durumunda, tedarikçi firmadan Düzeltici Aksiyon Planı istenir; hedeflenen tarihlerden sonra tedarikçide proses denetimi yapılır.

6.6. SİPARİŞ SÜRECİ:

Siparişler, tedarikçi portalı üzerinden verilmektedir. Tedarikçi, siparişlerin ulaşmasını takip eden 2 iş günü içerisinde, istenilen miktar ve zamanda tedarik edilip edilemeyeceğinin teyidini portal üzerinden bildirmek zorundadır.

6.7. PARÇA İZLENEBİLİRLİĞİ:

Arobus'a seri üretim parçası tedarik eden tüm firmalar, Arobus tarafından talep edilen durumlarda, her bir üretim partisi veya gerektiğinde her bir parça için izlenebilirlik kayıtlarını tutmak ve gerektiğinde Arobus'a sunabilecek bir izlenebilirlik sistemi kurmak ve etkin olarak uygulamak zorundadır. Arobus tarafından izlenebilirlik talebi, teknik resim ve/veya şartnameler ile veya müşteri özel isteği olarak tanımlanabilir.

6.8. PARÇA UYGUNLUK SERTİFİKASI (FİNAL KONTROL RAPORU):

Tedarikçi, onay için gönderdiği her bir numune için ve ayrıca Arobus tarafından belirlenen parçalarda, onay sonrasında seri olarak sevk ettiği her bir referans parçanın her lotu için Parça Uygunluk Sertifikası (Final Kalite Raporu) hazırlayacak ve Arobus Giriş Kalite Departmanına gönderecektir.

6.9. ÜRÜN ONAY PROSES DOSYASI (PPAP):

Arobus için TS 16949 sertifikalandırma gerekliliği bulunmamakla birlikte, OEM firmalarda olduğu gibi tedarikçilerinden beklentileri standartlaştırabilmek için bu standart referans olarak kabul edilmiştir. Ürün Onay Proses Dosyası içeriği de mümkün olduğunca bu standarda uygun olarak belirlenmiştir.

Tedarikçilerden gelen PPAP dosyaları Arobus tarafından incelenir; dosyada tespit edilen eksiklikler tedarikçiye bildirilir ve tamamlanması talep edilir. Güvenliği doğrudan etkileyen ürünler için PPAP Level 3 talep edilir. PPAP hazırlama yeteneği olmayan ve üretimi doğrudan etkilemeyen tedarikçilerden ise İNKR dosyası hazırlaması talep edilir.
Ürün Onay Proses Dosyası içerikleri aşağıdaki gibidir:

PPAP LEVEL 3

- PSW
- Teknik resim
- Malzeme Sertifikası
- Ölçüm raporu/Test raporu
- Kontrol planı
- Akış şeması
- FMEA
- Kaynak kullanım/kapasite raporu
- Paketleme
- MSA
- Proses yetenek çalışması raporu
- Ürün ağacı

İNKR

- Teknik resim
- Malzeme Sertifikası
- Ölçüm raporu/Test raporu

	PPAP SEVİYESİ
TEKSTİL GRUBU (PERDE, HALI VB.)	İNKR
TEKSTİL GRUBU (KUMAŞ, DERİ, SUNİ DERİ VB.)	İNKR
ETİKET VE MATBAA GRUBU	İNKR
AKSESUAR GRUBU	İNKR
SAC PARÇA GRUBU	Level 3/İNKR
PU, FRP, PLASTİK, ABS GRUBU	Level 3/İNKR
FİTİL GRUBU	Level 3/İNKR
KOLTUK GRUBU	Level 3/İNKR
KLİMA, KONVEKTÖR GRUBU	Level 3/İNKR
HAVA KANALI, BORU GRUBU	Level 3/İNKR
ALUMİNYUM YARI MAMUL GRUBU	Level 3/İNKR
CAM GRUBU	Level 3/İNKR
KABLO TESİSAT, KONNEKTÖR-SOKET GRUBU	Level 3/İNKR
BASAMAK, ELEKTRİKLİ KAPI, LİFT ve RAMPA SİSTEMLERİ GRUBU	Level 3/İNKR
ELEKTRİK-ELEKTRONİK GRUBU (KAMERA, PARK SENSÖRÜ, AYDINLATMA VB.)	Level 3/İNKR
BOYA, KAPLAMA GRUBU	NA
YALITIM MALZEMELERİ VE SIZDIRMAZLIK ELEMANLARI GRUBU	Level 3/İNKR
FRİGORİFİK GRUBU	İNKR
BAĞLANTI ELEMANLARI GRUBU	Level 3/İNKR
AHŞAP GRUBU (GENEL AHŞAP, TABAN TAHTASI, CAM ALTI PANELİ VB.)	Level 3/İNKR
TALAŞLI İMALAT GRUBU	Level 3/İNKR
KİMYASAL MALZEME GRUBU (ADETLİ ALIM YAPILANLAR)	NA
İTHAL PARÇA GRUBU	NA
OEM GRUBU	NA

6.10. PPAP VE İNKR DOSYA İÇERİĞİ:

6.10.1. Parça Sunum Garanti Mektubu (PSW):

- Parça Sunum Garantisi, tedarikçinin sevk edeceği parçaların ilk onayında sunduğu parça onay dosyasındaki üretim analiz ve bilgilerinin, proseste kullanacağı uygun ölçme araçlarının ve cihazlarının onaylandığı haliyle, o parçanın seri üretiminde ve parça aktif olduğu süre boyunca devam edeceğinin ve değiştirilemeyeceğinin taahhüdüdür.
- PSW, Arobus Kalite Departmanı tarafından imzalandığında, o parçanın nihai onayı verilmiş anlamına gelir.
- Tedarikçi, Arobus'a sevk edeceği her bir referans parça için PSW formu hazırlayacaktır.
- PSW formunun aslı, ait olduğu parçanın onay dosyasında Arobus'a sunulacaktır.
- Parça resminde değişiklik olduğunda onaylanan PSW geçersiz olacaktır. Bu durumda tedarikçi, parça onay dosyasının ilgili bölümlerini güncelleyerek yeni PSW ile birlikte tekrar Arobus'a sunacaktır.
- PSW'nin geçersiz kalarak tekrar hazırlanmasını ve parça onay dosyasının güncellenerek yeniden sunumunu gerektiren durumlar:
    - Mühendislik değişikliği
    - Yer değiştirme, yenileme veya ilave
    - Alt tedarikçi veya temin kaynağı değişikliği
    - Parça prosesinde değişiklik
    - Parçaların ilave bir merkezde üretilmesi
    - Yeni kalıp devreye alınması
    - Tedarikçinin gerekli gördüğü, parça kalitesini etkileyen diğer durumlar

6.10.2. Parça Teknik Resmi:

- Parça onay dosyası hazırlanırken teknik resim referans almalıdır.
- Arobus onaylı en son seviye resim ve en son seviye detay resimler parça onay dosyasında bulunmalıdır.

6.10.3. Parça Ölçüm Raporu ve Fonksiyonellik Testleri:

- Sevk edilecek parçanın teknik resimlerinde gösterilen tüm karakteristikleri (boyutlar ve resim üzerinde atıf yapılan şartlar) tedarikçi tarafından ölçülecektir.
- Parça genel ölçüm ve fonksiyonellik testleri, parçanın onayından önce tamamlanmalı ve raporlar parça onay dosyasında Arobus'a sunulmalıdır.

6.10.4. Ham madde Uygunluk Raporları:

- Kullanılan ham maddenin, teknik resimde belirtilen spesifikasyon/şartnamelere uygunluğunu gösteren malzeme raporları parça onay dosyasında bulunmalıdır.

6.10.5 Ölçme Sistemleri Analizi (MSA):

- Tedarikçi, Kontrol Planında referans verilen ve teknik resimde belirtilen kritik (SC-CC) ölçülere ait tüm ölçme aletleri, mastarlar için MSA çalışması yapacak ve uygunluk raporları parça onay dosyasına ekleyecektir.

6.10.6. Hata Türleri ve Etkileri Analizi (Proses FMEA):

- Tedarikçi, Arobus'a sevk edeceği parçanın ilk onayından önce proseslerini tasarlayacak ve güncel AIAG Proses FMEA kitapçığında belirtilen gerekler doğrultusunda Proses FMEA çalışmalarını hazırlayıp parça onay dosyasında sunacaktır.
- Tasarım sorumluluğu olan tedarikçilerin, aynı zamanda Tasarım FMEA veya özet sayfasını dosyaya eklemeleri gerekmektedir.

6.10.7. Kontrol Planı:

- Kontrol planı, ürün ve proseslerin kontrol sistemlerinin yazılı olarak tanımlanmasıdır.
- Tek bir kontrol planı, aynı tip proseslerle ve aynı tip kaynaklar kullanılarak üretilen ürün grupları için kullanılabilir.
- Görsel yardım için gerekiyorsa çizimler ve krokiler kontrol planı ekinde yer almalıdır.
- Kontrol planlarını desteklemek için proses kartları ve proses parametreleri takip formları tanımlanmalı ve sürekli olarak kullanılmalıdır.
- Özel Karakteristik Sınıflandırması kontrol planı üzerinden takip edilebilmeli ve bu ölçüler için kullanılan ekipmanlar ve varsa alternatiflerin numaraları özellikle belirtilmiş olmalıdır.
- Kontrol planları prototip, ön seri ve seri üretim için hazırlanmalıdır.

6.10.8. Makina ve Proses Yeterlilikleri (SC-CC ölçüler için):

- Seri üretimden önce üretim yeterliliğini güvenlik altına almak için aşağıdaki yeterlilik değerleri kullanılmalıdır. Numune sayısı 300'ün üzerinde ise aşağıdaki değerler alınmalıdır. (Arobus, bu adedi parçaların büyüklüğü, imalat zorlukları, kalıp, model, fikstür, işçilik güçlükleri, pahalı ham maddeden elde edilmesi vb. nedenleri değerlendirerek ve karşılıklı mutabakat ile saptar).
  - Makine yeterliliği Cmk > = 1,67
  - Ön Yeterlilik Ppk > = 1,67
  - Seri üretim yeterliliği Cpk > = 1,33
  - Numune sayısı 300 altında ise aşağıdaki değerler alınmalıdır.
  - Ön Yeterlilik Ppk > = 1,67

6.10.9. Kalibrasyon Çalışması ve Güncel Sertifikalar:

- Tedarikçi, bünyesindeki tüm mastar, ölçü aleti, kontrol tezgâhı ve cihazları ile üretim tezgâhları üzerindeki kaliteyi etkileyen parametrelere ait göstergelerin kalibrasyon işlemlerini planlamak ve yapmakla (ya da yaptırmakla) yükümlüdür. Kalibrasyon çalışmalarının akredite firmalarda yapılmış olması gerekmektedir.
- Parça onay aşamasında, parçaya ait kontrol planında referans verilen tüm ölçü aleti ve mastarların, üretimde parçanın kalitesini doğrudan etkileyen tezgâh göstergelerinin ve ölçüm cihazlarının güncel kalibrasyon planları ve güncel kalibrasyon sertifikaları, talep edildiği durumda parça onay dosyasında bulunmalıdır.

6.11. FİYAT ANLAŞMASI:

Teslimatlar, Arobus ve tedarikçi ile mutabık kalınan ürün birim fiyatlarından faturalanmalıdır. Tedarikçi, fiyat teklifinde bütün girdilerini detaylı olarak bildirip belgelendirerek yapmakla yükümlüdür. Dönemsel artış taleplerinde, tedarikçi yazılı onay alınmayan yeni fiyatlarla fatura düzenleyemez. Düzenlenmesi halinde bu faturalar işleme alınmadan iade edilir. Ödemeler, Genel Satınalma Sözleşmesinde belirtilen şartlara uygun olarak yapılır.

6.12. SEVKİYAT:

Sevkiyat, müşterilere istedikleri ürünü, istedikleri zamanda ve istenen miktarda sağlamak açısından müşteri memnuniyeti ve tedarikçi performansı için önemli bir kriterdir. Tedarikçiler, bu kriterleri sağlamak için güvenilir bir sevkiyat sistemi kurmalıdır. Sevkiyat problemlerinden doğacak sorumluluklar tedarikçiye aittir. Son kullanıcı beklentileri sürekli değiştiği için tedarikçilerin üretim ve sevkiyatta esnek olmaları gerekir. Genel Satınalma Sözleşmesinde de belirtildiği üzere sevkiyatlar Arobus fabrika teslimdir.

6.13. TEDARİKÇİ PERFORMANS DEĞERLENDİRME:

Planlama ve Lojistik Departmanı tarafından güncel parça/malzeme girişleri ve giriş tarihleri SAP üzerinden kaydedilir. Benzer şekilde, Kalite Departmanı tarafından kabul ve ret parça/malzeme bilgileri ile 8D girişleri de güncel olarak SAP sistemine kaydedilir. Elde edilen bilgiler, portal üzerinde otomatik olarak PPM, 8D ve DPM (miktara uyum/tarihe uyum) performansı olarak hesaplanır. Hesaplanan tedarikçi performansları, Satınalma tarafından sürekli olarak portal üzerinden takip edilir; aylık olarak genel tedarikçi değerlendirmesi yapılarak tedarikçi derecelendirmeleri portal üzerinden izlenebilir.

6.14. DÜZELTİCİ ÖNLEYİCİ FAALİYETLER:

Arobus tarafından tespit edilen, tedarikçiden kaynaklanan kalite veya sistem problemlerinin (denetim sonuçları, hatalı ürünler, eksik dokümantasyon vb.) iyileştirilmesi amacıyla, tedarikçi tarafından hazırlanan aksiyon planları gönderilmelidir. Tedarikçiden kaynaklanan uygunsuzluklar için ayıklama ve yeniden işlem aksiyonları, Arobus Satınalma Departmanının vereceği karar doğrultusunda tedarikçi firma tarafından gerçekleştirilir; aksi durumda ayıklama bedeli tedarikçiye faturalandırılır.

Arobus tarafından açılmış olan 8D/denetim aksiyonları ve hata bildirimlerine, tedarikçi tarafından belirlenen süre içerisinde geri dönüş sağlanmadığı takdirde, tedarikçi üst yönetiminden yetkililerin de katılacağı bir toplantı talep edilir. Toplantı sonrası alınan kararlar belirlenen sürede tamamlanmadığında, tedarikçiden ürün alımı durdurulur.

6.15. ACİL DURUM PLANLARI:

Tedarikçi, meydana gelebilecek olağanüstü durumlarda (yangın, sel, deprem, elektrik kesintisi, sevkiyat kamyonunun arızalanması vb.) Arobus'un üretimini durdurmayacak şekilde alınabilecek aksiyon planını hazırlamak ve bunu bildirmek zorundadır. Olağanüstü durumlar tespit edilirken, üretimi ve sevkiyatı engelleyecek durumların yanı sıra Arobus tarafından verilebilecek acil siparişler ve ani üretim artışları da göz önünde bulundurulacaktır.

6.16. PROSES DENETİMİ:

Proses denetim planı, bir sene önceki tedarikçi performansına ve üretim kalitesini doğrudan etkileyen KGY.LST.012 VS30-İhraç Kritik ve Güvenlik Parçalar Listesi, KGY.LST.015 Ducato Kritik Operasyon ve Parçalar Listesi, KGY.LST.016 Renault Kritik Operasyon ve Parçalar Listesi ve KGY.LST.017 Man Kritik ve Güvenlik Parçalar Listesi'nde yer alan kritik parçalar dikkate alınarak oluşturulur, duyurulur ve uygulanır. Sene içerisinde aylık olarak takip edilen tedarikçi performansında en düşük puanlı tedarikçilerden aksiyon planı talep edilebilir. Üretim duruşuna ve/veya müşteri geri çağırmasına sebep olan durumlar için takip eden ay içerisinde proses denetim planı revize edilir. Tedarikçi proses değişikliğinde, ürün ham madde değişikliğinde, proses lokasyonunun değişiminde ve yeni ürün devreye alma durumlarında Kalite/Satınalma Sorumluları, Arobus soru kitapçığı ve/veya proseslerde yaşanan problemlere ilişkin kayıtlarla bu denetimleri gerçekleştirir. Denetim sonucunda bulunan uygunsuzluklar için tedarikçi tarafından aksiyon planı hazırlanır. Tedarikçi tarafından hazırlanacak olan denetim aksiyon planı, denetim tarihinden en geç 15 iş günü içerisinde Arobus ile paylaşılmalıdır. Aksiyon planında yer alan bütün maddeler, planın paylaşıldığı tarihten itibaren en geç 6 ay içerisinde tamamlanmalıdır. Arobus, gerekli aksiyonlar için tedarikçiye teknik veya eğitim desteği ile yardımcı olur.

6.17. KALİTE HEDEFLERİ:

İstenen kaliteye ulaşılması için kalite hedeflerinin tespit edilmiş olması gerekmektedir. Kalite hedefleri ölçülebilir ve değerlendirilebilir olmalı ve sürekli geliştirilmelidir. Bu hedeflere ulaşılamaması durumunda, düzeltici faaliyetler talep eder.

Bu kalite hedefleri en azından aşağıdaki konu başlıklarından oluşmalıdır.

- İç ve dış hataların PPM tabanlı izlenmesi,
- İç ve dış kalite maliyetlerinin izlenmesi,
- Teslimat performansının izlenmesi,
- Düzeltici faaliyetlerin etkinliğinin izlenmesi.

HAZIRLAYAN	KONTROL	ONAY
Mesut VATANSEVER Tedarikçi Geliştirme Uzmanı	İrem HAŞLAMAN Satınalma Şefi	Murat BABA Kalite Geliştirme Yöneticisi

6.18. AROBUS MÜLKİYETİ:

Tedarikçi, Arobus mülkiyetinde olan kalıp, aparat, model ve fikstürleri sürekli üretim yapar halde bulundurmaktan, muhafazasından, periyodik bakımından, kayıt altına alınmasından ve Arobus parça stok numarası ve Arobus'a ait olduğunu belirtir etiketlenmesinden sorumludur. Tedarikçilerde bulunan kalıp, aparat, model ve fikstürlerin kayıtlarının tutulmasından Satınalma Departmanı sorumludur. Tedarikçi, Arobus mülkiyetinde olan kalıp, aparat ve fikstürleri Arobus'un yazılı izni olmaksızın üçüncü şahıslara devredemez veya satamaz.

6.19. ALT TEDARİKÇİLER VE ALT TEDARİKÇİLERİN DEĞİŞTİRİLMESİ:

Tedarikçi, kendi alt tedarikçisinden sorumludur. Tedarikçi, alt tedarikçisi ile Arobus için alt bir anlaşma yapacaksa, Arobus'un tüm isteklerini alt tedarikçisine iletmekten ve bunların uygulanmasını sağlamaktan sorumludur. Alt tedarikçi değişikliği gerekiyorsa önceden bilgi verilmeli ve Arobus'tan proses ve ürün onayı alınmalıdır. Arobus gerek görürse alt tedarikçiyi denetler. Bu denetim, tedarikçinin alt tedarikçisi üzerindeki sorumluluğunu ortadan kaldırmaz.

6.20. TEDARİKÇİ GELİŞTİRME:

Satınalma ve Kalite Departmanı ile birlikte düzenlenen aylık kalite toplantılarında yapılan pareto analizleri referans alınarak, PPM değeri en yüksek tedarikçilere geliştirme ziyaretleri planlanır. Bu ziyaretler sonucunda, termini belirlenmiş ve karşılıklı olarak anlaşılmış bir aksiyon planı oluşturulur. Tedarikçinin bu plan çerçevesinde gelişimi izlenir.

6.21. TEDARİKÇİ KALİTE TOPLANTISI VE NİHAİ TEDARİKÇİ TOPLANTISI:

Arobus aşağıdaki kriterleri tedarikçilerinin karşılamasını ister.

- PPM değerlerine uyum
- %100 sevkiyat performansı
- Düzeltici faaliyetlerin etkinliği
- Numune (PPAP) performansı ve terminlere uyum
- Tedarikçi kaynaklı müşteri şikayetleri/ret ürün
- Rekabetçi fiyat beklentileri

Bu kriterlerden birine veya birkaçına sürekli olarak uymayan ve süreci kontrol altında tutamayan tedarikçiler, tedarikçi kalite toplantısına davet edilir. Bu toplantı sonucunda, uygunsuzlukların giderilmesi için bir aksiyon planı oluşturulur. Bu aksiyonların ilerleyişi izlenir; ilerleme sağlanamıyorsa, tedarikçinin en üst düzey yöneticileri tedarikçi kalite toplantısına davet edilir. Bu toplantıda ilerleme sağlanamamasının nedenleri tartışılır ve tedarikçiden uygunsuzlukları gidermesi son kez talep edilir. Tedarikçi buna rağmen uygunsuzlukları çözmezse, alternatif bir tedarikçiye geçiş planı hazırlanır.

6.22. ÇEVRE VE ISG YÖNETİM SİSTEMLERİ:

Arobus, tedarikçilerine ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi'ni ve TS 18001 İş Sağlığı ve Güvenliği Yönetim Sistemi'ni kurmalarını tavsiye eder. SAY.FRM.005 Yasaklı ve Kullanımı Kısıtlı Malzemeler Bilgi Formu'nu tedarikçilerine iletir. Tedarikçi, ürettiği ürünlere ilişkin REACH Tüzüğü'ne istinaden ürün uygunluk deklarasyonlarını, SAY.FRM.005 numaralı formun ilgili kısımlarını doldurarak Satınalma Departmanına iletmekle yükümlüdür.

Arobus, ISO 14001 Çevre Yönetim Sistemi gerekliliklerine uygun üretim yapmaktadır. Bu sistemler gereği, güncel yasal mevzuatlara ve müşteri özel isteklerine uymakla yükümlüdür. Aynı şekilde, Arobus için üretim yapan, malzeme temin/tedarik eden ve fason işlem gerçekleştiren tedarikçiler de bu kapsamda hareket etmekle yükümlüdür.

Yeni ürün ve tasarımlarda, ürünün ham maddesinin ve ambalajının geri dönüştürülebilir olması sağlanmalı; oluşabilecek atıkların çevresel riskleri değerlendirilmelidir. Kimyasal ürün kapsamında değerlendirilen malzemeler için tedarikçi, ürettiği ürünlere ilişkin MSDS (Malzeme Güvenlik Bilgi Formu)'nun öncelikli olarak Türkçe nüshasını Satınalma Departmanına iletmekle yükümlüdür. Yeni proje başlangıcında tedarikçi, ürettiği ürünlere ilişkin REACH ve CLP tüzüklerine istinaden ürün uygunluk deklarasyonlarını Satınalma Departmanına iletmekle yükümlüdür.

REACH ve CLP kapsamına girmeyip muaf tutulacak ürünler içinde muafiyetlerini yazılı olarak iletmek zorundadırlar. Muaf olmadıkları durumlar için kullanımı kısıtlı her bir malzeme için malzeme tanımı, CAS numarası ve final üründeki ağırlık olarak kullanım yüzdesi beyan edilmelidir. Tedarikçilerimizden gelen beyanlar Arobus tarafından incelenerek değerlendirilir.

Tedarikçiler tarafından Arobus'a malzeme teslimatında kullanılan araçların, taşınan malzemeye uygun olarak seçilmesi; gerekli kontrol ve muayenelerinin eksiksiz yapılmış olması ve çevreye etki edebilecek (yağ, mazot vb.) herhangi bir kaçak bulunmaması tedarikçi sorumluluğundadır. Arobus, yukarıdaki şartları sağlamayan araçları fabrika sahasına almama hakkını saklı tutar.

6.23. DİĞER TALEPLER:

Tedarikçilerimizden beklentilerimiz:

- Satınalma Departmanı tarafından aktarılan satınalma verilerinin saklanması ve güncelliğinin takibi,
- Tedarikçi firmadaki ilgili kişilerin bu el kitabı hakkında bilgilendirilmesi ve eğitimi,
- Tedarikçinin temin ettiği malzeme veya hizmetin gerek Arobus gerekse son kullanım alanındaki kullanma ve çevre koşullarının bilinmesi; bu doğrultuda Tasarım Merkezi, Satış Sonrası Hizmetler ve Kalite bölümleri ile ortak çalışılarak kontrol altına alınacak parametrelerin tespit edilmesi, kontrol sistemlerinde uyumun sağlanması, sürekli bilgi alışverişi ile bu durma süreklilik kazandırılması,
- Şüpheli ve sapmalı ürün sevkiyatlarının Satınalma Departmanına bildirilmesi, onay alındıktan sonra sevk edilmesi ve gerekli koşullarda işletmemizde takip edilmesi, ayırımının yapılması,
- Tedarikçi firmada ortaya çıkan ürün ve proses ile ilgili her türlü uygunsuzluğun ve bunlarla ilgili düzeltici faaliyetlerin tedarikçi tarafından takip edilmesi ve Satınalma Departmanı ilgili personelinin bilgilendirilmesi,
- Talep edildiği durumlarda müşteri özel isteklerinin uygulanmasını sağlamak.

7. İLGİLİ DOKÜMANLAR VE FORMLAR:

- SAY.FRM.011 Tedarikçi Adayı Ön Değerlendirme Formu
- SAY.FRM.007 Satınalma Sözleşmesi
- SAY.FRM.004 Onaysız Parça Etiketi
- SAY.FRM.005 Yasaklı ve Kullanımı Kısıtlı Malzemeler Formu
- SAY.TLM.002 Tedarikçi Risk Değerlendirme Talimatı
- SAY.LST.004 Onaylı Tedarikçi Listesi
- KGY.LST.012 VS30-İhraç Kritik ve Güvenlik Parçalar Listesi
- KGY.LST.015 DUCATO Kritik Operasyon ve Parçalar Listesi
- KGY.LST.016 RENAULT Kritik ve Güvenlik Parçalar Listesi
- KGY.LST.017 MAN Kritik ve Güvenlik Parçalar Listesi

HAZIRLAYAN	KONTROL	ONAY
Mesut VATANSEVER Tedarikçi Geliştirme Uzmanı	İrem HAŞLAMAN Satınalma Şefi	Murat BABA Kalite Geliştirme Yöneticisi