



供应商质量手册

文件编号：**WBT 1002**

变更到2018年6月21日

供应商质量手册

供应商质量手册 — WELBILT

1	简介	03
1.1	关于 WELBILT.....	03
1.2	范围.....	03
1.2	供应商的责任.....	03
2	质量体系要求	03
2.1	质量体系.....	03
2.2	质量计划.....	03
2.3	质量记录.....	04
2.4	材料可追溯性.....	04
3	部件资格	04
3.1	生产部件批准程序 (PPAP).....	04
3.2	偏差.....	05
3.3	材料合规.....	05
3.4	有害物质的要求.....	06
4	包装和标签要求	06
5	纠正措施	07
5.1	方法 — 8D.....	07
5.2	退款.....	07
6	要求传达	08
6.1	请求报价 (RFQ)/请求信息 (RFI).....	08
6.2	风险管理和缓解.....	08
6.3	修订.....	08
7	变更管理	08
7.1	变更管理.....	08
7.2	供应商变更请求 (SCR).....	08
8	监测和改进	09
8.1	供应商记分卡.....	09
8.2	绩效评估.....	09
8.3	持续改进.....	10
9	版本控制	11
	供应商协议.....	12

1. 简介

1.1 关于WELBILT

WELBILT 专门为全球餐饮市场设计、生产和提供一流的食品和饮料设备。该公司业务遍布美洲、欧洲和亚洲，拥有一流的品牌组合，包括：[Cleveland®](#)、[Convotherm®](#)、[Dean®](#)、[Delfield®](#)、[Frymaster®](#)、[Garland®](#)、[Kolpak®](#)、[Koolaire®](#)、[Lincoln®](#)、[Manitowoc Beverage Systems®](#)、[Manitowoc Ice®](#)、[Merco®](#)、[Merrychef®](#)、[Multiplex®](#)、[RDI Systems®](#)、[Servend®](#)、[US Range®](#) 和 [Welbilt®](#) 产品。

WELBILT 旨在通过我们的客户与供应商之间的密切合作，实现世界一流的品质。鉴于供应商提供的材料质量会对我们的产品产生重大影响，本文件概述了确保我们的供应基地不断提高质量和交付能力，并以最低的总成本提供材料的过程。

作为我们的合作伙伴，供应商对其产品的质量负责，且本文件阐述了实现所需质量目标需要的技术和组织框架，并说明了质量计划和质量保证的要求。

1.2 范围

本手册和WELBILT 条款与条件适用于所有材料、部件、子组件、成品的供应商，以及外部服务供应商。

1.3 供应商的责任

接受采购订单 (PO) 和/或签署供应商协议要求供应商审查、理解和满足本手册的要求和 PO 中列明的任何其他相关要求。

可从以下位置获得供应商质量手册的最新版本

>> <http://www.welbilt.com/About-Welbilt#Suppliers>

>> WELBILT

2. 质量体系要求

2.1 质量体系

供应商应保持适用于其提供的产品和服务且由认可的第三方注册商通过ISO 9001 认证的质量管理体系(QMS)。在没有第三方认证的情况下，WELBILT 可以根据自身和/或客户对要求的现场评估授权接受供应商。

此外，无论第三方认证是否存在，WELBILT 都可以选择进行现场合规性评估。WELBILT 编写了一份供应商调查问卷，与ISO 不同，它侧重于一般质量要求，以及更重要的具体的工艺要求。

有效的环境管理体系对于提供优质的产品和服务也至关重要。全球区域要求将决定环境管理体系是否必要。

2.2 质量计划

供应商可能会参与新产品开发和/或参与 WELBILT 新产品引进 (NPI) 流程。在适用情况下，供应商应在现场资格审核期间展示出强大的硬件和软件新产品开发 (NPD) 系统。供应商 NPD 流程应包括以下阶段：

供应商质量手册

- 设计要求
- 项目管理
- 设计流程与设计控制
- 构件工程（硬件）
- 软件流程，包括测试
- 可靠性
- 客户满意度

在审核之前，将提供任何其他具体要求和规定。

2.3 质量记录

供应商必须根据以下时间表确定和维护文件、记录和参考样品的保留期：

记录类型	描述	保留期（年）
管理	管理评审；人力资源能力	3
生产与加工	产品/流程验证；PAPP；特殊工艺；产品识别和可追溯性（如果合同适用）；产品发布；	10
工程	设计输入要求、规格、设计评审、设计输出；设计验证和确认（如适用）；设计变更	10
WELBILT 供应商的采购/外包	供应商评估和重新评估；产品/过程控制的供应商记录；采购订单及条款和条件	10
质量	设备维修、设备校准；内部审核；不合格产品/工艺 (CAR)；材料审核记录；受入检查	10
其他	如 WELBILT 采购订单所确定	10
例外情况	具体国家/地区	由该国/地区法律控制。

记录销毁：

- 纸张记录销毁应通过安全的碎纸机构进行控制。
- 数字销毁应不可恢复。

2.4 材料可追溯性

如果适用，供应商需要建立一个跟踪原材料批次或批号到成品批次或个别序列化项目的批次追溯系统。

3. 部件资格

3.1 生产部件批准程序 (PPAP)

WELBILT 使用 PPAP 来限制新购买的部件和对现有部件或流程的更改。参考 PPAP 手册 了解详细信息以完成并提交 PPAP。

由于各种原因要求使用 PPAP , 包括:

- 新部件、工艺或供应商:
 - 新部件或产品
 - 新供应商
 - 新工艺或技术

- 对现有产品的更改:
 - 对建筑材料或组件的更改
 - 新的附加或修改的工具
 - 升级或更改现有工具
 - 模具生产或设备被转移到不同地点
 - 供应商或非等效材料/服务的变更
 - 当模具已停用 12 个月时的产品
 - 对产品组件的产品或工艺变更
 - 变更测试或检验方法
 - 散装材料: 新原材料来源
 - 更改产品外观属性
 - 更改生产工艺或方法
 - 更改子供应商或材料来源

生产部件批准程序 (PPAP) 的目的是:

- 提供已正确理解并满足客户要求、工程图纸和规格的证据。
- 证明制造过程可以以一定速度生产在实际生产运行期间始终满足要求的产品, 以支持客户需求。

必须在双方约定的到期日之前提交 PPAP 证据。WELBILT 不支付与未获批准的 PPAP 部件相关的材料或运输相关费用。

3.2 偏差

如果在初始样品的制造过程和产品发布过程中未发现与规格的偏差, 则 WELBILT 有权在日后提出索赔。

所有偏差请求必须在交货前以书面形式提交给 WELBILT 工厂质量部门以接受审批, 且相关交货必须在所有装运和文件 (例如运输单据) 上都有其他标识标签。

3.3 材料合规

WELBILT 保留要求对任何供应商购买的产品进行原材料确认的权利。供应商必须应要求提供详细的分析证书 (CoA) 报告, 以验证所购产品中含有的原材料是否符合特定行业标准。

供应商质量手册

3.4 有害物质的要求

WELBILT 在全球范围内营销和销售产品, 其必须遵守与控制、减少或消除全球市场有害物质进口有关的各种指令和法规。供应商有责任确保其产品符合最新公布的标准或要求。一些最常用的指令包括:

REACH : 化学品注册、评估和授权 (**Registration, Evaluation and Authorization of Chemicals**)。 (欧盟法规)

WEEE : 电气和电子产品废弃物 (**Waste and Electrical and Electronic Equipment**) 回收利用。 (欧盟立法) 限制在电气和电子产品中使用有害物质 (指令 2002/95/EC), 并促进对这些设备的收集和回收。 (指令 2002/96/EC) 自 2003 年 2 月起生效。

RoHS 2 : 电气和电子产品中的有害物质 (如铅、汞、镉、六价铬、多溴阻燃剂) 限制。法规适用于在欧盟组装或从欧洲境外进口电气/电子产品的制造商。

冲突矿物: 确保供应的部件和产品无冲突, 这意味着如果它们含有衍生自铌钽铁矿 (钽)、锡石 (锡)、金、黑钨矿 (钨) 或其衍生物 (统称为“冲突矿物”) 的金属, 且此类冲突矿物来源于刚果民主共和国或毗邻国家之外 (简称“覆盖的国家”), 或如果采购自覆盖的国家, 则即被确认为无冲突, 这意味着矿物不直接或间接地通过在覆盖国家的采矿或矿物贸易为武装反叛集团提供资金或利益。有关详细信息, 请参阅 WELBILT 条款和条件。

4 包装和标签要求

供应商应满足 WELBILT 地点指定的运输、包装和标签要求。 必须根据任何 WELBILT 提供的程序和工作说明, 在产品上标明原产地。 所有货物必须符合运输、过境和输入国/地区的法律。 包装必须确保产品在满足所有产品要求的情况下以良好的状态抵达 WELBILT。

供应商质量手册

5 纠正措施

5.1 方法 — 8D 解决问题法

对于任何组件或系统质量问题，时间因素都至关重要，所有供应商都需要快速响应，以便 WBT 工厂能够保持其生产计划。

供应商必须维持一个防止和控制不合格品的制度。

- 必须确保生产（批号/批次）、检验和测试过程中部件可追溯性，以帮助确定根本原因。
- 必须对不合格材料 (**NCM**) 进行有形标识，并将其与合格部件明确分开（例如废料仓、区域或隔离位置）。
- 不允许在未经客户许可的情况下继续加工或交货。
- 如果确定了 **NCM**，则必须及时通知客户工厂，并提供可追溯性数据以限制 **NCM** 与客户接触。

为了尽量减少这一问题的影响，应采用有效的问题解决方法（最好是 **8D** 法）以识别团队、描述问题、列明缺陷并实施临时对策、确定根本原因、确定永久性对策、验证和实施永久性对策、通过审查类似的部件和流程并更新相关的质量文件以防止再次发生，以及结束问题。

供应商必须确保对策、修理或重新启动不会影响工艺或影响部件尺寸、精度、功能、稳定性、耐久性 or 外观。 这些可能是现场客户审核期间的目标。

注：提供给客户的任何修理零件必须事先得到客户质量部的批准，并遵循既定的质量控制计划程序

WELBILT 将立即尝试通过以下方式限制供应商质量问题的影响：

1. 更改供应的部件、组件或设备的生产批次
2. 排序以找到符合要求的部件、组件或设备
3. 修理或重新加工符合要求的部件、组件或设备
4. 加快供应商符合要求的部件、组件或设备的交付
5. 更改生产计划

5.2 退款

与不合格材料费用有关的成本将退回给供应商。

（请参见条款和条件，以了解详细信息）。

5.3 组件保修

供应商将为向 WBT 工厂提供的所有组件提供保修，保修期限将在协商供应协议时确定。 所有在保修期内发生故障的组件将由供应商负责。 如果要求退回组件，则以下费用将由供应商负责；

- 将组件运回 WBT 工厂的运费。
- 将组件从 WBT 工厂返回给供应商的搬运和运输成本
- 部件和更换有缺陷组件的人工的现场服务费用

供应商质量手册

6 要求传达

6.1 请求报价 (RFQ) 或请求信息 (RFI)

所有 RFQ 通常都会包含所有必要的报价信息, 包括:

- 工程图
- 技术规格
- PPAP 提交要求
- 条款与条件

如果 RFQ 材料不清楚或缺少报价所需的关键信息, 供应商必须联系 WELBILT。

6.2 风险管理和缓解

供应商必须进行过程控制, 以减轻和尽量减少客户的生产停机时间, 并采取适当的预防措施 (如失效模式 和 效果分析) 来评估风险, 以及防止可能影响所订购材料的产品开发、质量、交付或数量的事件。

如果出现生产故障, 供应商必须及时发出该问题的通知, 并制定计划以最大限度地减少错误和/或安全更换 交货的产品。

6.3 修订

产品要求的任何修订将通过 WELBILT 采购部或通过供应商时间表中提到的修订级别进行传达。 供应商负责审查供应商时间表, 以确保其按照最新修订版的产品要求进行生产。 供应商负责建立确保其使用最新版本的系统。 除非获得 WELBILT 采购部书面同意, 否则供应商不得交付之前修订版本的部件或材料。

7.变更管理

7.1 变更管理

许多未经事先批准而进行的不同类型的变更可能会对我们的业务产生不利影响。作为供应商, 您需要在任 何 预期变更之前至少 90 天内, 通过供应商变更请求 (SCR) 以书面形式通知 WELBILT 采购部, 未获得事先 批准的变更可能无法实施。变更可能需要提交 PPAP。

供应商作出的未经批准的变更需要退还与变更有关的费用。

7.2 供应商变更请求 (SCR)

WELBILT 采购部提供了供应商变更请求 (SCR) 表, 您必须填写该表并将其发送给采购代表。SCR 仅用于永 久变更, 不适用于临时变更。临时变更通过偏差过程处理, 并需要进行工程审批和产品验证与确认。

供应商质量手册

8. 监测和改进

8.1 供应商记分卡

WELBILT 使用记分卡来监控供应商绩效并确定改进机会。

- 供应商评估
- 绩效与特定 KPI

供应商记分卡			
类别	重量	得分 (最低1分/最高5分)	总计
质量	6		
交货	5		
总价值/库存	3		
业务关系/服务	3		
技术支持	3		
总计			

按类别得分 1：不同意 3：同意 5：强烈同意

类别定义

总成本/库存价值 — 价格竞争力、支持库存管理、减少 WELBILT 运营成本、交货时间、材料管理计划

交货 — 按时履约百分比 (%)、交货问题通知、订单文件、订单更改请求的响应

质量 — 最小化 DPM、保修成本百分比 (%)、质量 \$ 影响、质量计划、不合格材料解决

业务关系/服务 — 客户服务、符合协议要求、遵守协议承诺、代表支持，改进建议、成本信息、市场/行业信息、运营风险、财务风险、可持续性

技术支持 — 技术设计准确性、创新解决方案、NPI 项目和原型支持、技术代表质量、测试能力、应用批准、满足部件可靠性水平

8.2 绩效评估 (有关详细信息, 请查看供应商评估映射文档)

总得分定义:	评分	行动
不合格:	20 到 39	提供计划以淘汰供应商
需要改进	40 到 59	提供 30 到 90 天的即时绩效改进计划
符合要求	60 到 79	提供计划以超出要求
超出要求	80 到 91	建立战略计划, 以进一步提升价值
卓越的供应商	92 到 100	供应商表彰

供应商必须获得“超出要求”或以上的总评分, 以保持战略供应商的地位。

8.3 持续改进

WELBILT 希望不断努力以改进产品、服务和流程。

因此, 我们希望供应商不断提高质量、交货、成本和服务绩效, 这可能包括但不限于:

- 提高产品质量
- 改进供应商交货
- 降低成本
- 缩短交货时间
- 提高能力/灵活性
- 降低运营/财务风险

供应商质量手册

9.版本控制

发布和修订历史记录		
日期	发起人	描述
2016 年 2 月 19 日	Tom Wooderson	初始版本
2016 年 10 月 21 日	John Jackson	为实现全球一致性的主要修订版
2017 年 3 月 22 日	John Jackson	更新了 WELBILT 品牌
2018年6月21日	John Jackson	在11页翻译/说明 变更的原因

批准:

 (文件签名)

流程拥有者 (Rich Nowak)

批准:

 (文件签名)

企业品保主管 (John Jackson)

供应商质量手册

供应商协议:

(供应商名称) _____ , (供应商 ID) _____ 同意完全
遵守“WELBILT 供应商质量手册” (登录 WELBILT 网站, 查看最新修订版) 中规定的要求。

供应商授权代表 _____ 日期 _____

职衔: _____

接收人:

WELBILT 供应链 (姓名) : _____ 日期 _____

职衔: _____