



供應商品質手冊

文件編號：WBT 1002

變更到2018年6月21日

供應商品質手冊

供應商品質手冊 – WELBILT

1	介紹	03
1.1	關於 WELBILT.....	03
1.2	範圍.....	03
1.2	供應商責任.....	03
2	品質制度要求	03
2.1	品質制度.....	03
2.2	品質規劃.....	03
2.3	品質記錄.....	04
2.4	物料可追溯性.....	04
3	零件品質	04
3.1	生產零件批准流程 (PPAP).....	04
3.2	偏差.....	05
3.3	物料合規性.....	05
3.4	有害物質要求.....	06
4	包裝與標示要求	06
5	糾正措施	07
5.1	方法學 — 8D 問題解決法.....	07
5.2	扣款.....	07
6	需求溝通方式	08
6.1	報價徵詢 (RFQ) / 資訊徵詢 (RFI).....	08
6.2	風險管理與緩解.....	08
6.3	版本修訂.....	08
7	變更管理	08
7.1	變更管理.....	08
7.2	供應商變更申請書 (SCR).....	08
8	監控與改進	09
8.1	供應商計分卡.....	09
8.2	績效評估.....	09
8.3	持續改進.....	10
9	版本控制	11
	供應商合約	12

供應商品質手冊

1. 介紹

1.1 關於WELBILT

WELBILT 為全球餐飲市場設計、製造與供應首屈一指的食品與飲料設備。營運範圍遍及美洲、歐洲及亞洲，WELBILT 擁有多個數一數二的品牌，包括：[Cleveland®](#)、[Convothem®](#)、[Dean®](#)、[Delfield®](#)、[Frymaster®](#)、[Garland®](#)、[Kopak®](#)、[Koolaire®](#)、[Lincoln®](#)、[Manitowoc Beverage Systems®](#)、[Manitowoc Ice®](#)、[Merco®](#)、[Merrychef®](#)、[Multiplex®](#)、[RDI Systems®](#)、[Servend®](#)、[US Range®](#)，以及 [Welbilt®](#) 系列產品。

WELBILT 透過與客戶和供應商間的緊密合作，旨在達成世界一流的品質。由於供應商提供的物料品質，對 WELBILT 的產品會造成顯著影響，本文件會概述處理流程，確保我們的供應商能持續提升品質與交貨，並能以最低的總成本提供物料。

作為我們的合作夥伴，供應商有責任確保所提供產品的品質，本文件規範出達成期望品質目標所需的技術方法與組織框架，並就品質規劃與品質保證的要求提出說明。

1.2 範圍

本手冊及 WELBILT 的條款與細則，適用於提供物料、組件、次級組件、成品及外部服務的所有供應商。

1.3 供應商責任

接受採購訂單 (PO)，和 (或) 簽署供應商合約的供應商，應審閱、理解並能符合本手冊所提要求，以及 PO 中所概述的任何其他相關要求。

最新版的供應商品質手冊可透過以下連結取得：

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

>> WELBILT

2. 品質制度要求

2.1 品質制度

供應商應就提供的產品及服務，維護一套相應的品質管理制度 (QMS)，並經通過 ISO 9001 認證的第三方進行認證。在沒有第三方認證的情況下，WELBILT 會根據自身和(或)客戶現場評估的要求，可以授權是否接受供應商。

此外，無論是否已有第三方認證，WELBILT 都有權進行現場符合性評估。WELBILT 備有一份供應商問卷，內容側重在一般性的品質要求，而更重要的是，不像 ISO 的規定，會具體針對流程要求。

有效的環境管理制度，對於提供高品質的產品和服務也至關重要。針對全球各區域的不同要求，將決定是否需要一套環境管理制度。

2.2 品質規劃

供應商可能會涉及新產品開發和 (或) 參與 WELBILT 的新產品導入 (NPI) 流程。在適當的情況下，供應商應在現場資格稽核期間，展現出一套健全的軟硬體新產品開發制度 (NPD)。供應商的 NPD 流程應包括以下階段：

供應商品質手冊

- 設計要求
- 專案管理
- 設計流程與設計控管
- 組件工程 (硬體)
- 軟體流程 (包括測試)
- 可靠度
- 顧客滿意度

在進行稽核之前，將提供任何其他具體要求和規定。

2.3 品質記錄

供應商必須根據下列時間表界定與維護保存一段期間的文件、記錄及參考樣品：

記錄類型	說明	保存期間 (年)
管理	管理審查、人力資源能力	3
生產與流程	產品/流程的驗證、PAPP、特殊流程、產品識別與追溯資料 (如果合約適用)、產品發佈	10
設計	設計輸入要求、規格、設計審查、設計輸出、設計檢驗與驗證 (視情況而定)、設計變更	10
WELBILT 供應商的採購/ 外包	供應商的評估與再評估、產品/流程控管的供應商記錄、採購訂單及其條款與細則	10
品質	設備維護、設備校準、內部稽核、不合格產品/流程 (CAR)、物料審查記錄、進貨檢驗	10
其他	在 WELBILT 採購訂單中界定的事項	10
例外情形	視國家而異	受各國法規控管。

記錄銷燬：

- 紙本記錄的銷燬應透過安全的碎紙機構進行控管。
- 數位資料的銷燬應使用無法回復的方式。

2.4 物料可追溯性

在適用的情況下，供應商要建立一個批號追溯系統，可以對原物料批次或批號、最終成品批次或個別經序列編號的品項進行追蹤。

供應商品質手冊

3. 零件品質

3.1 生產零件批准流程(PPAP)

WELBILT 採用 PPAP 流程，以驗證新採購的零件及現有零件或流程的變更是否合格。請參考 PPAP 手冊 取得詳細資訊以完成與提交 PPAP。

由於種種原因需實施 PPAP，包括：

- **新的零件、流程或供應商：**
 - 新的零件或產品
 - 新的供應商
 - 新的流程或技術
- **對現有產品的變更：**
 - 變更組成原料或組件時
 - 新增額外或修改工具時
 - 升級或變更現有工具時
 - 生產模具或設備遷移到不同廠區時
 - 變更供應商或變更非等效物料/服務時
 - 模具已停用 12 個月的產品
 - 變更產品組件的產品或流程時
 - 變更測試或檢測方式時
 - 散裝原料：新的原物料來源
 - 變更產品外觀屬性時
 - 變更生產流程或方式時
 - 變更改級供應商或物料來源時

採行生產零件批准流程 (PPAP) 的目的：

- 提出證明，確保客戶要求、設計圖與規格經正確理解與實現。
- 證明該製造流程可以在實際生產期間，以符合客戶需求的生產速度，產製出始終符合要求的產品。

PPAP 證明必須在雙方約定到期日前提交。WELBILT 將不會支付因 PPAP 未批准零件所造成的物料或運送相關費用。

3.2 偏差

若在製造過程間及初始樣品的產品發佈間，存有未被發現的規格偏差，WELBILT 有權在日後提出索賠。

所有的偏差請求，必須在交貨之前以書面形式提交至 WELBILT 設施品管部門進行審查和批准，而相關的交貨必須在所有貨物及文件(如運輸單)上都具有額外的識別標籤。

3.3 物料合規性

WELBILT 保有權利，可對供應商採購的任何產品要求原物料證明。當 WELBILT 提出要求時，供應商必須提供詳細的分析證書 (CoA) 報告，以驗證採購產品所含原物料是否符合特定業界標準。

供應商品質手冊

3.4 有害物質要求

WELBILT 產品行銷與銷售遍佈全球，必須遵守全球市場中各種與控制、減少或消除有害物質進口的指令與法規。供應商有責任確保其產品符合最新公布的標準或要求。

一些最常見的指令包括：

REACH：化學品登記、評估和許可使用 (Registration, Evaluation and Authorization of Chemicals)。 (歐盟規章)

WEEE：報廢電子電器設備回收利用 (Waste and Electrical and Electronic Equipment Recycling)。這個歐盟規章，用於限制電子電器設備中有害物質的使用 (2002/95/EC 指令)，以及推行這些設備的回收與再利用 (2002/96/EC 指令)。自 2003 年 2 月起生效。

RoHS 2：限制使用有毒物質指令 (Restriction of Hazardous Substances)，限制電器及電子設備中使用如鉛、汞、鎘、六價鉻、溴化阻燃劑等有害物質。法規適用於在歐盟境內組裝電器/電子設備的製造商，或從歐洲境外進口的電器/電子設備。

衝突礦產：確保供應的零件及產品是「無衝突」的，也就是說如果零件及產品含有鈮鉭鐵礦 (鈮)、錫石 (錫)、金、鎢鐵礦 (鎢) 或其衍生物等統稱為「衝突礦產」的金屬，這樣的衝突礦物若源自剛果民主共和國或毗鄰國家 (「涵蓋國家」) 之外，或若採購自涵蓋國家且經確認是無衝突的，這代表使用這些礦物不會透過涵蓋國家境內的採礦或礦物貿易，直接或間接地為武裝叛亂集團提供資金或利益援助。請參閱 WELBILT 的條款與細則，以取得更詳盡的資訊。

4 包裝與標示要求

WELBILT 預期供應商會依 WELBILT 的所在地，達成符合運輸、包裝與標示等方面的特殊要求。根據 WELBILT 的供應程序及工作指示，必須在產品上標示原產國訊息。所有運輸貨物必須遵守運輸、過境和接收國家的法律要求。包裝必須確保產品能以符合所有產品要求的良好狀態送抵 WELBILT。

供應商品質手冊

5 糾正措施

5.1 方法學 — 8D 問題解決法

對於任何組件或系統品質問題，處置時間至關緊要，因此期望所有供應商都能快速回應，以利 WBT 設施能夠維持其生產排程。

供應商必須維持一套能避免與控制不合格製品的制度。

- 必須在生產過程、檢驗和測試過程間確保零件的可追溯性 (批號/批次)，藉以找出根本原因。
- 不合格物料 (NCM) 必須標以實體識別，並與合格零件明顯區隔 (譬如廢料桶、廢料區或隔離區)。
- 不接受未經客戶批准的進一步處理或交貨。
- 若確認有 NCM，必須及時向客戶設施進行通報，並提供追溯資料以限制 NCM 觸及 WELBILT 的客戶。

為盡量減小問題所造成的影響，應採取有效的問題解決方法 (最好為 8D 問題解決法) 來確定團隊、說明問題、控制缺陷並實施臨時對策、確定根本原因、確定永久性措施、驗證與實施永久性措施、查核類似零件與流程預防再發生、更新相關品質文件，最後結束問題。

供應商必須確保採行的對策、修理或重新開工不會影響生產流程，或對零件的尺寸、精確度、功能、穩定度、耐用度或外觀造成影響。這些都可能是客戶現場稽核期間所會提出的目標。

注意：提供給客戶的任何修理零件，必須事先取得客戶品質部門的批准，並遵守既定的品質控管計畫程序。

WELBILT 會立即採取下列措施，以限制供應商品質問題造成的影響：

1. 更換供應零件或組件或設備的生產批次
2. 揀選找出合格的零件、組件或設備
3. 修理或重新加工合格的零件、組件或設備
4. 督促供應商運交合格的零件、組件或設備
5. 更改生產排程

5.2 扣款

與不合格物料相關的費用成本，將會向供應商扣回款項。

(詳細內容請參閱條款與細則)。

5.3 組件保固

供應商要為供應 WBT 設施的所有組件提供保固，並會在協商供應合約時確定保固期限。所有在保固期內發生的組件故障，都將由供應商負責。如果要求送返組件，供應商需負責以下費用：

- 將組件運送回 WBT 設施的運費
- 將組件從 WBT 設施送返供應商的處理費與運費
- 更換缺陷組件所需的零件與人力等現場服務成本

供應商品質手冊

6 需求溝通方式

6.1 報價徵詢 (RFQ) 或資訊徵詢 (RFI)

所有的 RFQ 通常會包含所有必要的報價資訊，包括：

- 設計圖
- 技術規格
- PPAP 提交要求
- 條款與細則

若 RFQ 內容不清楚，或缺少報價所需的重要資訊，供應商須聯繫 WELBILT。

6.2 風險管理與緩解

供應商必須擁有流程控制，以減緩與盡量降低客戶生產停機時間，並採取適當的防備措施 (例如失效模式與影響分析) 來評估風險與預防各種事件，以避免對產品開發、品質、交貨或物料訂購量可能造成的影響。

如果發生生產故障，供應商必須及時通知問題，並提出計畫以盡量減少錯誤和 (或) 確保以替代品交貨。

6.3 版本修訂

對產品的任何修訂，都將透過 WELBILT 採購部門，或透過供應商排程上的修改版本進行溝通。供應商有責任審閱供應商排程，確保採用最新版本的产品要求進行生產。供應商有責任建立制度，以確保使用最新的修訂版本。除非取得 WELBILT 採購部門的書面同意，供應商不得提交先前版本的零件或物料。

7.變更管理

7.1 變更管理

諸多不同類型的變更，若未經事先批准，可能會對 WELBILT 的業務造成不利的影響。作為供應商，您須要在任何預期變更至少 90 天前，透過供應商變更請求書 (SCR) 的書面形式通知 WELBILT 採購部門，若未經事先批准，則可能無法實施變更。所做的變更可能需要提交 PPAP。

供應商未經批准的變更，將承擔自行變更所造成的費用損失。

7.2 供應商變更請求書 (SCR)

WELBILT 採購部門提供一份稱為供應商變更請求書 (SCR) 的申請表，須完整填寫後發送給您的採購代表。SCR 僅適用於永久性變更，不適用於暫時性變更。暫時性變更會透過偏差流程處理，需要通過工程批准及產品檢驗與驗證。

供應商品質手冊

8. 監控與改進

8.1 供應商計分卡

WELBILT 使用計分卡來監控供應商績效，並確認供應商的改進機會。

- 供應商評估
- 績效與特定 KPI

供應商計分卡			
類別	權重	分數 (1-最低 / 5-最高)	合計
品質	6		
交貨	5		
總價值/庫存	3		
業務關係/服務	3		
技術支援	3		
總計			

按類別給分： 1：不同意 3：同意 5：非常同意

類別定義

總成本/庫存價值 – 價格競爭力、支援庫存管理、降低 WELBILT 營運成本、生產時間、物料管理方案

交貨 – 準時表現百分比、交貨問題通知、訂單文件、對訂單變更要求的回應能力

品質 – 盡量降低不良率 (DPM)、維修成本百分比、品質成本影響、品保方案、不合格物料解決措施

業務關係/服務 – 客戶服務、合約要求的達成度、對合約的承諾、業務代表支援、改進建議、成本資訊、市場/業界資訊、營運風險、財務風險、永續性

技術支援 – 技術設計準確性、創新解決方案、NPI 專案與原型支援、技術代表品質、測試能力、應用批准、符合零件可靠度

8.2 績效評估 (如需進一步細節，請查看供應商評估對照文件)

總得分說明：	評分	舉措
不合格	20 至 39	提出計畫撤換供應商
需要改進	40 至 59	提出為期 30 至 90 天的立即績效改進計畫
符合要求	60 至 79	提出計畫以超越要求
超越要求	80 至 91	制定策略計畫進一步提高價值
卓越的供應商	92 至 100	褒揚供應商

供應商必須取得「超越要求」或以上的總得分，才能繼續成為策略供應商。

供應商品質手冊

8.3 持續改進

WELBILT 期望不斷努力改進產品、服務與流程。

因此，WELBILT 期望供應商能持續改進品質、交貨、成本與服務績效，可能包括但不限於下列項目：

- 提升產品品質
- 改進供應商交貨
- 降低成本
- 減少生產時間
- 提升生產能力/靈活度
- 降低營運/財務風險

供應商品質手冊

9. 版本控制

發佈與修訂記錄		
日期	創製人	說明
2/19/16	Tom Wooderson	初始發佈
10/21/16	John Jackson	為全球接軌進行主要修訂
3/22/17	John Jackson	更新 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：

 (文件簽名)

流程擁有者 (Rich Nowak)

批准：

 (文件簽名)

企業品保主管 (John Jackson)

供應商品質手冊

供應商合約：

(供應商名稱) _____, (供應商 ID) _____ 同意完全

遵守 WELBILT 供應商品質手冊 (WELBILT 網站最新修訂版) 中規定的各項要求。

供應商授權代表 _____ 日期 _____

職稱： _____

收受人：

WELBILT 供應鏈 (名稱)： _____ 日期 _____

職稱： _____