

Příručka kvality pro dodavatele společnosti IDEXX

Obsah

Úvod	3
Účel a rozsah této příručky	3
Řízení dodavatelů	4
Přehled.....	4
Plánování, výběr a kvalifikace dodavatelů	5
Plánování a výběr dodavatelů.....	5
Výběr dodavatelů	5
Způsobilost.....	5
Systém řízení kvality.....	5
Hodnocení kvality	5
První vzorky zboží – produkty na zakázku nebo částečně na zakázku.....	6
První vzorky produktů – standardní nebo komerčně dostupné produkty.....	6
Ověřování a schvalování	6
Řízení výroby a procesů.....	6
Procesní kvalifikace.....	7
Analýza systémů měření a korelační studie	8
Přeprava a logistika.....	9
Zpětná sledovatelnost.....	9
Značení.....	9
Obaly.....	9
Udržování kvality produktu	10
Řízení změn	10
Nevyhovující materiál.....	10
Nápravná opatření.....	11
Zpětná vazba od dodavatele.....	11

Úvod

*Vzájemně se inspirujeme, abychom ke spokojenosti našich zákazníků
vytvořili v našem oboru nejlepší hodnotový řetězec*

Společnost IDEXX si uvědomuje, že v našem úspěchu hrají dodavatelé velmi důležitou roli. Svě dodavatele využíváme k rozšiřování našich vlastních činností a spoléháme se, že budou poskytovat materiál, produkty a služby splňující veškeré naše požadavky. Toho dosahujeme prostřednictvím spolupráce s dodavateli na základě jasně definovaných očekávání a vedením otevřené komunikace.

Naší vizí je, aby všichni dodavatelé společnosti IDEXX měli zaveden systém řízení kvality, který je v souladu s průmyslovými standardy a umožňuje jim vyrábět a dodávat celosvětově konkurenceschopné produkty a služby, které jsou z hlediska výkonu a hodnoty vysoce kvalitní. Od našich dodavatelů se očekává, že budou podnikat eticky a s nejvyšší poctivostí, což zahrnuje také jejich odpovědnost za dodržování veškerých smluv a specifikací společnosti IDEXX. Myslí se tím také dodržování místních a národních zákonů a předpisů.

Účel a rozsah této příručky

Účelem této příručky je informovat všechny potenciální a stávající dodavatele společnosti IDEXX o jejich očekáváních a požadavcích na kvalitu a spolehlivost. Tato očekávání a požadavky jsou ovlivněny požadavky společnosti IDEXX na kvalitu, předpisy, produkty, procesy a požadavky zákazníků. Tato příručka poskytuje další vysvětlení a pokyny k požadavkům stanoveným ve stávajících smlouvách, nákupních objednávkách, výkresech a specifikacích. Nenahrazuje však ani nemění žádné z těchto dalších požadavků.

Řízení dodavatelů

Přehled

Základem partnerství mezi společností IDEXX a dodavateli je ochota spolupracovat a efektivně komunikovat na všech úrovních. Očekává se otevřený a přímý přístup k pracovníkům a zařízením. Vzájemné poskytování informací bude zahrnovat následující oblasti:

- Údaje o kvalitě – možnost zpětného vysledování a další údaje o zpracování, které má společnost IDEXX k dispozici při řešení problémů s kvalitou nebo dodržováním předpisů.
- Řízení procesů výrobních systémů – analýzy možného výskytu a vlivu vad (Failure Mode and Effects Analysis, FMEA), plány kontroly, analýzy systémů měření, nápravná opatření, neustálé zlepšování a další informace, které dodávají důvěru ve schopnost dodavatele dodávat produkty trvale splňující požadavky společnosti IDEXX.
- Způsobilost produktu a řízení změn – vývoj a posuzování specifikací/výkresů, ověřování a schvalování, analýzy systémů měření, oznamování změn, první kontroly produktů, hodnocení dopadů změn a další snahy o schválení nových nebo upravených produktů a procesů.
- Iniciativy udržitelného rozvoje – plánované nebo právě probíhající projekty/iniciativy udržitelného rozvoje, projekty zlepšování procesů/produktů a křížové výukové programy mezi společnostmi IDEXX a dodavatelem zaměřené na procesy.

Plánování, výběr a kvalifikace dodavatelů

Plánování a výběr dodavatelů

Plánování a výběr dodavatelů probíhá tak, aby vybraní dodavatelé splňovali předpoklady týkající se kvality a technologií společnosti IDEXX. Proces výběru dodavatele je využíván také při posuzování potenciálních rizik v dodavatelském řetězci, takže tato rizika lze zmírnit nebo eliminovat ještě před zahájením výroby.

Výběr dodavatelů

Při výběru dodavatele jsou hodnoceny tyto klíčové oblasti:

- Spolupráce – S pracovníky společnosti IDEXX probíhá příjemná spolupráce zahrnující vzájemné poskytování informací a dat otevřeným a vstřícným způsobem.
- Kvalita – Schopnost trvale vyrábět produkt, který splňuje nebo převyšuje technické a kvalitativní požadavky společnosti IDEXX.
- Technologie – Technická způsobilost a závazek k vylepšování technologií výrobních postupů na podporu strategického řízení společnosti IDEXX.
- Služby – Schopnost plnit požadavky společnosti IDEXX na výrobu, dodávky a služby s vysokou úrovní podpory a schopnosti reagovat.
- Společenská odpovědnost – Závazek k dodržování odpovědných obchodních praktik.

Způsobilost

Proces způsobilosti společnosti IDEXX je spíše založen na základní filozofii prevence vzniku vad, řízení procesů a neustálého zlepšování, než na testování akceptovatelnosti produktu nebo odhalování vad. Strategie je zaměřena na dosažení, udržení a zlepšení stabilních a způsobilých výrobních procesů.

Systém řízení kvality

Od dodavatelů se očekává, že budou mít zaveden systém řízení kvality, který splňuje požadavky společnosti IDEXX a je v souladu s platnými normami a předpisy, jako jsou ISO 9001 nebo ISO 13485. Dodavatelé, kteří zatím nemají certifikaci podle jednoho z těchto typů průmyslových standardů, by měli mít připraven plán, jak tuto certifikaci získat.

Hodnocení kvality

Hodnocení systému kvality je nedílnou součástí procesu výběru dodavatele společnosti IDEXX. Společnost IDEXX upřednostňuje posuzování na místě, přímo ve výrobních zařízeních dodavatele, což vyžaduje, aby zástupci společnosti mohli navštívit zařízení dodavatele, včetně nenadálých návštěv, za účelem:

- posouzení systému kvality, výrobního zařízení a systému řízení procesů dodavatele, aby bylo možné stanovit jejich potenciální dopad na výrobní proces společnosti IDEXX,
- změření potenciálních rizik produktu,
- ověření kvality odchozích zásilek,
- pomáhání dodavatelům při hodnocení a modernizaci jejich systému řízení kvality,
- prověřování záznamů týkajících se proběhlých kontrol a testů.

Společnost IDEXX může v případě zjištění problémů požadovat nápravná opatření a navrhnout doporučení pro zlepšení, aby lépe sladila procesy dodavatele s očekáváními společnosti IDEXX. Společnost IDEXX předpokládá, že dodavatelé s ní budou spolupracovat na veškerých takových požadavcích nebo doporučeních, a vyzývá je, aby přicházeli s vlastním doporučeními ke zlepšení procesů IDEXX.

Přestože je upřednostňováno posouzení prováděné přímo na pracovištích, mohou nastat situace, kupříkladu cestovní omezení, které plánovanému posouzení na místě brání. V takových situacích se očekává, že dodavatel bude se společností IDEXX spolupracovat na alternativních způsobech, jak cílů hodnocení dosáhnout. Může jít o virtuální/video hodnocení, sdílení specifikací procesu a dat nebo výměnu výsledků auditu dodavatele.

První vzorky zboží – produkty na zakázku nebo částečně na zakázku

Dodavatelé spustí zkušební výrobu a za použití běžného výrobního zařízení, materiálů, nástrojů a procesů, jaké by byly použity v hromadné výrobě, vyrobí díly pro účely prvních vzorků produktu.

Před jejich předložením společnosti IDEXX se v případě nedodržení specifikací dodavatelé vynasnaží zavést nápravná opatření.

Všechny specifikované parametry budou dodavateli ověřeny a výsledná data budou sdílena se společností IDEXX.

První vzorky produktů – standardní nebo komerčně dostupné produkty

Dodavatelé na požádání poskytnou první vzorky produktů, jež byly vyrobeny za použití běžného výrobního zařízení, materiálů, nástrojů a procesů, které by byly použity v hromadné výrobě.

Žádné části ani materiály prvního vzorku produktů by neměly být společnosti IDEXX předkládány, pokud některé konkrétní parametry nesplňují specifikace společnosti IDEXX, aniž by byly pro tento účel nejprve ověřeny a schváleny technikem kvality dodavatelů (Supplier Quality Engineer, SQE) společností IDEXX.

Společnost IDEXX si vyhrazuje právo provádět dodatečné ověřovací testy za účelem ověření výsledků dodavatele. Pokud testování prokáže, že produkt nesplňuje požadavky společnosti IDEXX, očekává se, že dodavatel bude se společností IDEXX spolupracovat na vylepšeních, která pozorované výsledky testů eliminují.

Ověřování a schvalování

Ověřování a schvalování systémů, procesů a produktů je zásadním faktorem pro schopnost dodavatele poskytovat produkty nebo služby stálé kvality. Společnost IDEXX očekává od svých dodavatelů, že budou používat účinné metody testování a schvalování způsobilosti všech výrobních zařízení, procesů a kontrolních mechanismů používaných k výrobě produktů dodávaných společností IDEXX.

Kromě toho se od dodavatelů očekává, že během výroby budou provádět řízení procesů nebo testovat produkty za účelem jejich schvalování. Velikosti vzorků a frekvence testů používané při testování ve výrobě by měly odpovídat očekávaným odchylkám procesu, aby byly splněny veškeré dohodnuté specifikace. Na požádání musí dodavatelé zajistit, aby byl produkt během výrobního procesu kontrolován, dokud nebudou provedeny požadované testy nebo schválení k prokázání shody se specifikacemi společnosti IDEXX. Veškeré výsledky těchto testů musí dodavatel zdokumentovat a uchovat.

Řízení výroby a procesů

Každý dodavatel musí vyvinout, řídit a monitorovat výrobní procesy, aby zajistil, že díly budou vyráběny v souladu se specifikacemi společnosti IDEXX. Tato povinnost zahrnuje dokumentování pokynů, které vymezují výrobní činnosti, schvalování procesů a schvalování zařízení.

Během výroby musí být prováděna kontrola klíčových parametrů procesů a charakteristik komponent nebo zařízení. Dodavatelé se budou na požádání spolu se společností IDEXX podílet na zajišťování způsobilosti a schvalování, včetně speciálních studií, jako jsou analýzy systémů měření (Measurement Systems Analysis, MSA), výpočty velikosti vzorků a navržené experimenty.

Jakýkoli software používaný k řízení, monitorování nebo testování klíčových procesů musí být posouzen, zda odpovídá zamýšlenému použití. Je nutné vytvořit písemné postupy, které definují způsob zavádění změn v softwaru a vedení řízené dokumentace. Dodavatel musí vést záznamy o termínech, kdy změny vstupují v platnost. Během výroby musí být k dispozici pouze nejnovější verze příslušného řídicího softwaru.

Procesní kvalifikace

Procesní kvalifikace zahrnuje několik činností, které se používají k potvrzení, že procesy dodavatele jsou schopny zajistit výrobu produktu splňujícího veškeré požadavky společnosti IDEXX během sériové výroby. Po úspěšném dokončení procesní kvalifikace je dodavateli udělen souhlas k zahájení výroby.

Požadavky na úspěšnou procesní kvalifikaci jsou uvedeny níže. Společnost IDEXX ve spolupráci s dodavateli vypracuje vhodný plán kvalifikace, který bude zahrnovat konkrétní kombinaci těchto činností a podle požadavku může zahrnovat další akce.

- Definování toku výrobního procesu – Výrobní proces by měl být definován pomocí vývojového diagramu, procesního diagramu nebo dokonce mapování výroby konkrétního produktu v softwarově řízeném systému výroby. Po dokončení procesní kvalifikace musí mít dodavatel k dispozici prostředky pro identifikaci a dokumentaci všech změn v toku procesu.
- Provedení analýzy možných způsobů a důsledků poruch procesu (Process Failure Mode and Effects Analysis, PFMEA) – Společnost IDEXX upřednostňuje, aby dodavatelé, kdykoli je to možné, využívali analýzy FMEA k identifikaci slabých stránek procesů, aby jim mohli předcházet, s výjimkou malého počtu procesů, které jsou natolik jednoduché, že použití analýzy nemusí být přínosné. Potenciální poruchy s vysokou závažností a výskytem nebo s vysokou prioritou celkového rizika (Risk Priority Number, RPN) musí mít zavedeny vhodné kontroly, aby se takovým poruchám během výroby zabránilo.
- Definování plánů řízení procesů – Dodavatelé by měli využívat plány řízení procesů minimálně k definování prováděného monitorování procesů a testování při převímce výroby, požadovaného rozsahu vzorků a frekvence testování a metod používaných pro testování.

Obsah kontrolního plánu je důležitější než formát a dodavatelům se doporučuje, aby používali formáty, které jim nejlépe vyhovují, pokud lze společnosti IDEXX snadno poskytnout na požádání kopii s jasně definovaným obsahem.

Kopie plánu řízení procesů dodavatele může být požadována během procesní kvalifikace a očekává se, že dodavatelé budou se společností IDEXX spolupracovat na jakýchkoliv takových požadavcích. Dále se očekává, že plány řízení procesů budou řízeny podle verzí a dodavatelé budou mít zaveden efektivní proces pro vedení veškerých zavedených plánů řízení procesů.

- U nové výroby by mělo být provedeno uspořádání výrobní linky a u stávající výroby je třeba ověřit kapacitu linky. Od dodavatelů se očekává, že provedou dokumentaci uspořádání linky v podobě vývojových diagramů, schémat nebo fotografií. Během posuzování kvality prováděného na pracovišti si může společnost IDEXX vyžádat fotografie dodavatelem nevlastněných provozů. Od dodavatelů se očekává, že, bude-li to možné, takovým požadavkům vyjde vstříc.
- Veškeré přípravky, příslušenství a nástroje potřebné pro výrobu nebo monitorování procesu musí být vyrobeny, ověřeny a připraveny k zavedení do výroby. Společnost IDEXX si může vyžádat seznam veškerých nástrojů a přípravků používaných během výrobního procesu.

- Budou nainstalovány vlastní zkušební a kontrolní systémy. Společnost IDEXX může vyžadovat, aby do výrobního procesu dodavatele bylo začleněno specializované zkušební zařízení určené společností IDEXX. Očekává se, že dodavatelé budou na požádání se společností IDEXX spolupracovat na instalaci, používání, kalibraci a údržbě takového zařízení. Kontrola tohoto zařízení a jeho ovládacích prvků bude zahrnuta do hodnocení kvality prováděného na pracovišti.
- Všechny standardní provozní postupy, pracovní pokyny nebo dokumentace k nastavení procesu, zařízení a souvisejících systémů musí být schváleny a uvedeny do provozu v rámci systému správy dokumentů dodavatele. Společnost IDEXX očekává, že dodavatelé vyjdou vstříc žádostem o výčet veškeré dokumentace související s kvalifikovaným výrobním procesem. Dále se od dodavatelů očekává, že společností IDEXX na její žádost poskytnou dokumentaci procesů, které jsou považovány za kritické.
- Veškerý personál výroby i pomocný personál musí být řádně vyškoleni pro výkon svých funkcí a příslušná dokumentace ke školení musí být k dispozici na požádání. Dodavatel by také měl mít zavedena ověřitelná kontrolní opatření zabraňující personálu v provádění operací, pro něž nebyli řádně proškoleni.
- Je nutné, aby byl pro veškeré dohodnuté parametry určené společností IDEXX vytvořen systém sběru dat, který musí být prokazatelně funkční. Společnost IDEXX si vyžádá kopie takových údajů, bude-li je potřebovat k ověření řízení procesu, nebo je bude vyžadovat průběžně k řešení případných problémů.
- Společnost IDEXX může určit parametry produktu, které nebude možné kvůli technickým omezením testovat během výrobního procesu. Společnost IDEXX očekává, že dodavatelé budou v takových situacích nápomocni při určování alternativních metod, které bude možné použít k ujištění, že veškeré společností IDEXX určené specifikace jsou dodržovány.

Analýza systémů měření a korelační studie

Specifikace pro nové produkty společnosti IDEXX jsou vyvíjeny a ověřovány na základě měření prováděných společností IDEXX. Z tohoto důvodu je zásadní, aby měřicí systémy dodavatele byly korelovány se systémy a metodami používanými společností IDEXX. Aby byly korelační studie účinné, musí dodavatelé souhlasit s účastí a otevřenou spoluprací se společností IDEXX na plánu zahrnujícím takové činnosti, jako je sladění měřicích zařízení, dohodnutí metody měření a společné měření běžných vzorků.

Kromě korelace měřicích systémů a metod je stejně důležité posoudit přiměřenost měřicího systému dodavatele. K posouzení přiměřenosti systému měření pro parametry určené jako klíčové pro kvalitu může být požadována analýza systémů měření (MSA). Způsobitelný systém měření je takový, u kterého bylo prokázáno, že v rámci celkového rozsahu měření způsobuje minimální množství odchylek. Společnost IDEXX očekává, že se dodavatelé do realizace těchto analýz zapojí a v případě potřeby budou se společností IDEXX spolupracovat na nalezení alternativních metod měření, prokáže-li se, že systém není schopen zajistit stabilní a dostatečné rozlišení měření.

Přeprava a logistika

Zpětná sledovatelnost

Od dodavatelů se očekává, že budou na požádání udržovat sledovatelnost veškerých produktů, a to zpětně i dopředu. Zpětná sledovatelnost umožňuje dodavateli v případě odhalení podezřelého produktu zpětně zjistit historii jeho šarže nebo procesu. Sledovatelnost dopředu umožňuje dodavateli identifikovat další zásilky, v nichž se může projevit problém související s potvrzeným selháním produktu.

Sledovatelnost může mít podobu sériového čísla přidělovaného každému produktu nebo čísla šarže přidělovaného každé výrobní šarži. Požadovaná úroveň sledovatelnosti závisí na předpokládaném riziku pro společnost IDEXX. Některé produkty vyžadují sledovatelnost každé součásti, materiálu i dílčího montážního celku. Jiné produkty vyžadují sledovatelnost pouze u klíčových součástí nebo montážních sestav. Některé produkty s velmi nízkým rizikem vyžadují minimální nebo dokonce žádnou sledovatelnost. Společnost IDEXX bude dodavatele informovat o požadavcích na sledovatelnost před nákupem materiálů.

Značení

Označení na produktu a balení musí být snadno čitelné a musí obsahovat informace nutné k jasné identifikaci materiálu a související nákupní objednávky společnosti IDEXX. Společnost IDEXX vede dokumenty k označování štítky, které obsahují podrobné informace pro různé typy produktů. Tyto dokumenty budou poskytnuty na vyžádání.

Obaly

Od dodavatelů se očekává, že budou používat způsoby balení a přepravy, které zabrání poškození nebo znehodnocení produktu. Od dodavatelů se očekává, že budou spolupracovat se subdodavateli nebo spediteři, které využívají k řešení jakýchkoli problémů zjištěných společností IDEXX.

V případech existence známých rizik může společnost IDEXX požadovat vlastní balení, aby se zabránilo poškození nebo degradaci produktu během přepravy. Očekává se, že dodavatelé budou na veškerých takových řešeních spolupracovat se společností IDEXX.

Udržování kvality produktu

Řízení změn

Od dodavatelů se očekává, že porozumí dopadu veškerých změn, které provedou ve svých výrobních procesech a/nebo na produktech, a tyto dopady potvrdí. Vzhledem k tomu, že dodavatelé často nedisponují informacemi nezbytnými k posouzení dopadu změn na produkty nebo zákazníky společnosti IDEXX, neměli by předpokládat, že některé drobné změny není nutné společnosti IDEXX hlásit. Naopak, VEŠKERÉ změny plánované pro jakýkoli aspekt procesu nebo produktu, které společnost IDEXX kvalifikovala a schválila, musí být nahlášeny příslušnému technikovi kvality dodavatelů společnosti IDEXX.

Po upozornění na změnu bude následovat proces řízení změn společnosti IDEXX zahrnující následující kroky:

- Posouzení veškerých nahlášených změn.
Společnost IDEXX posuzuje veškeré změny hlášené dodavatelem. Změny, o kterých společnost IDEXX rozhodne, že mohou mít vliv na konečný produkt nebo zákazníky, jsou dále posuzovány pomocí procesu posuzování účinku změn (Change Effect Assessment, CEA), který je podobný procesu FMEA.
Společnost IDEXX si může v rámci procesu posuzování změn vyžádat od dodavatele zprávu o testu na ověření změny nebo další údaje. Kromě toho společnost IDEXX očekává, že s ní budou dodavatelé na požádání spolupracovat na procesu posuzování účinku změn (Change Effect Assessment, CEA).
- Ověřovací a schvalovací (Validation and verification, V&V) testy založené na potenciálních rizicích.
Rozsah testování bude záviset na závažnosti vnímaného rizika. Společnost IDEXX si může vyžádat vzorky zahrnující všechny aspekty změny a očekává se, že dodavatelé budou v případě takového požadavku plně spolupracovat. Dodavatelé mohou být také požádáni, aby napomohli společnosti IDEXX při posuzování hlášených změn zapojením se do ověřovacího a schvalovacího testování.
Společnost IDEXX vystaví závěrečnou zprávu V&V. Tato zpráva může být na vyžádání poskytnuta dodavateli.
- Kontrola a schválení výborem pro kontrolu změn kvality produktů (Product Quality Change Review board, PQCR) společnosti IDEXX.
Závěrečná zpráva V&V musí být přezkoumána a schválena výborem PQCR. Bez souhlasu PQCR nemůže společnost IDEXX změny dodavatele přijmout.

Oznámení o změnách dodavatele by mělo být dokončeno nejméně šest měsíců před plánovaným datem zavedení, protože proces CEA/PQCR trvá určitý čas a některé klíčové materiály mohou vyžadovat důležité plány ověřování za účelem zmírnění identifikovaných rizik.

Nevyhovující materiál

K odhalení nevyhovujícího materiálu může dojít při převzetí ve společnosti IDEXX, po odeslání konečnému zákazníkovi ale i kdykoli mezi tím. Dodavatel může očekávat, že bude společností IDEXX o takovém problému informován, bez ohledu na to, kde byla neshoda zjištěna.

Nevyhovující materiál může být řešen na obchodní úrovni, přičemž může být požadována finanční kompenzace nebo bude materiál vrácen dodavateli k přepracování, opravě nebo výměně. Nápravná opatření jsou v takových případech vyžadována jen zřídka.

Nevyhovující materiál může být také řešen procesem, který je založen na běžných metodách systému řízení kvality. V takových případech bude odpovědný manažer kvality dodavatelů informovat o nutnosti prošetřit neshody, zavést opatření k zamezení jejich šíření, identifikovat a odstranit hlavní příčinu neshody a eliminovat riziko výskytu podobných problémů s jinými materiály dodávanými společností IDEXX.

Nápravná opatření

Dodavatel by měl nastavit a udržovat postupy pro zavedení systému nápravných opatření v souladu s průmyslovými standardy a požadavky systému řízení kvality. Společnost IDEXX preferuje proces 8D (probíhající v 8 disciplínách). Dodavatelé však mohou použít jakýkoli dokumentovaný proces řešení problémů, který poskytuje stejné klíčové informace jako proces 8D.

Očekává se, že bude-li vydán požadavek na zavedení nápravného opatření u dodavatele (Supplier Corrective Action Request, SCAR), zapojí se dodavatel pro tento účel do spolupráce se společností IDEXX. V závislosti na povaze problému s kvalitou a na způsobu řešení společnost IDEXX a dodavatel společně určí rozdělení odpovědnosti za zavedení nápravných a preventivních opatření. Pro obchodní vztah je zásadní nasazení dodavatele při včasné rozpoznávání problémů a implementaci řešení. Dodavatel musí ve spolupráci se společností IDEXX vynaložit maximální podporu pro vrácení vadného a problematického materiálu, provedení analýzy problému a zavedení opatření za účelem zabránění opakování problému.

Bude-li vydán požadavek na zavedení nápravného opatření (SCAR), předpokládá se, že dodavatel poskytne do dvou pracovních dnů následující dokumentaci:

- Popis problému/závady
- Prozatímní opatření k zamezení zaslání dalších nevyhovujících materiálů
- Počáteční stav šetření
- Kontaktní údaje zaměstnanců pověřených řešením požadavku SCAR

Dodavatel do 30 dnů poskytne plán opatření zahrnující:

- Vymezení oprav, nápravných opatření a/nebo preventivních opatření, včetně odpovědných vlastníků a odhadovaného data dokončení realizace každého z opatření
- Navrhovaná kritéria účinnosti pro nápravná a preventivní opatření

Zpětná vazba od dodavatele

Strukturovaná hodnocení prováděná s dodavateli mohou probíhat opakovaně. Tato hodnocení se budou týkat aktuálně probíhajících činností, výkonnostních měřítek, nadcházejících událostí a akcí. Pro dodavatele je to příležitost pro předkládání změn, nových podnětů nebo jiných klíčových informací.

Zpětná vazba od dodavatele obsahuje informace z různých zdrojů a shrnuje výslednou výkonnost dodavatele oproti požadavkům společnosti IDEXX. Posuzované informace se mohou v průběhu času lišit, ale mohou zahrnovat např. tyto položky:

- Kvalita provedení výrobků nebo kvalita materiálů
- Míra schválení kvality na vstupu
- Míra schválení začlenění
- Plnění dodávek
- Měření kvalitativních výkonnostních ukazatelů nákladů, zákaznické podpory, technické podpory, inovací, rizik a dodržování předpisů

