

Manuel qualité des fournisseurs d'IDEXX

Table de matières

Introduction	3
Objectif et champ d'application de ce manuel	3
Gestion des fournisseurs	4
Aperçu	4
Planification, sélection et qualification des fournisseurs	5
Planification et sélection des fournisseurs	5
Sélection des fournisseurs	5
Qualification	5
Système de gestion de la qualité	5
Évaluations de la qualité	5
Échantillons des premiers articles - Produits personnalisés ou semi-personnalisés	6
Échantillons des premiers articles - Produits standard ou disponibles dans le commerce	6
Vérification et validation	6
Production et contrôles de processus	6
Qualification des processus	7
Analyse des systèmes de mesure et études de corrélation	8
Expédition et logistique	9
Traçabilité	9
Étiquetage	9
Emballage	9
Maintien de la qualité des produits	10
Contrôle des modifications	10
Matériel non conforme	10
Actions correctives	11
Retour d'informations sur les fournisseurs	11

Introduction

Ensemble, nous sommes inspirés pour permettre les meilleurs partenariats de chaîne de valeur de leur catégorie pour le plus grand plaisir de nos clients

IDEXX reconnaît le rôle très important que ses fournisseurs jouent dans sa réussite. Nos fournisseurs constituent une extension de nos propres opérations et nous comptons sur eux pour nous fournir des matériaux, produits et services qui respectent toutes nos exigences. Cet objectif sera atteint par le biais d'une collaboration avec nos fournisseurs, d'attentes clairement définies et du maintien de canaux de communication ouverts.

Notre vision consiste à ce que tous les fournisseurs d'IDEXX mettent en œuvre et maintiennent un système de gestion de la qualité conforme aux normes du secteur qui leur permette de produire et de fournir des produits et services qui soient compétitifs dans le monde entier et supérieurs en termes de performances et de valeur. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils mènent leur activité avec une grande intégrité et de manière éthique, ce qui inclut la responsabilité de nos fournisseurs de veiller au respect de tous les contrats et de toutes les spécifications IDEXX. Cela inclut également le respect des lois et réglementations locales et nationales.

Objectif et champ d'application de ce manuel

L'objectif de ce manuel est de communiquer les attentes et exigences d'IDEXX en termes de qualité et de fiabilité à tous ses fournisseurs potentiels et existants. Ces attentes et exigences sont influencées par les exigences relatives à la qualité, aux réglementations, aux produits, aux processus et aux clients d'IDEXX. Ce manuel fournit des explications et des conseils supplémentaires sur les exigences stipulées dans les accords, les bons de commande, les spécifications et les dessins techniques existants. Il ne remplace ou modifie aucune de ces autres exigences.

Gestion des fournisseurs

Aperçu

La volonté de collaborer et de communiquer efficacement à tous les niveaux est fondamentale pour le partenariat entre IDEXX et ses fournisseurs. Nous considérons que l'accès au personnel et aux sites doit être ouvert et direct. L'échange d'informations inclura les domaines suivants :

- Données sur la qualité : des données de traçabilité et autres données de traitement doivent être accessibles à IDEXX lors de la gestion des préoccupations liées à la qualité ou à la conformité.
- Contrôles des processus des systèmes de fabrication : analyse des modes de défaillance et de leurs effets (Failure Mode and Effect Analysis, FMEA), plans de contrôle, analyse des systèmes de mesure, actions correctives, améliorations continues et autres informations donnant confiance en la capacité du fournisseur à délivrer des produits qui respectent constamment les exigences d'IDEXX.
- Qualification des produits et contrôle des modifications : développement et examen de spécifications/dessins techniques, vérification et validation, analyse des systèmes de mesure, notifications des modifications, inspections des premiers articles, évaluations des effets des modifications et autres efforts nécessaires à l'approbation des nouveaux produits et processus ou des produits et processus modifiés.
- Initiatives de durabilité : projets/initiatives de durabilité, projets d'amélioration des processus/produits et formation croisée aux processus d'IDEXX/du fournisseur, qu'elle soit planifiée ou en cours.

Planification, sélection et qualification des fournisseurs

Planification et sélection des fournisseurs

Les activités de planification et de sélection des fournisseurs garantissent que les fournisseurs sélectionnés sont alignés sur la qualité et les technologies d>IDEXX. Le processus de sélection des fournisseurs est également utilisé pour évaluer les risques potentiels dans la chaîne d'approvisionnement, afin que ces risques puissent être atténués ou éliminés avant la production.

Sélection des fournisseurs

Lors de la sélection d'un fournisseur, les domaines clés qui sont évalués incluent :

- Collaboration : capacité du fournisseur à travailler avec le personnel d>IDEXX d'une manière agréable, ouverte et coopérative, notamment pour le partage de données et d'informations.
- Qualité : capacité du fournisseur à produire constamment un produit qui respecte ou dépasse les exigences techniques et de qualité d>IDEXX.
- Technologie : capacité technique et engagement du fournisseur à faire progresser ses technologies de processus pour soutenir l'orientation stratégique d>IDEXX.
- Service : capacité du fournisseur à respecter les exigences d>IDEXX en termes de production, de livraison et de service tout en offrant un haut niveau d'assistance et de réactivité.
- Responsabilité d'entreprise : engagement du fournisseur à adopter des pratiques d'entreprise responsable.

Qualification

Le processus de qualification d>IDEXX repose sur une philosophie fondamentale de prévention des défauts, de contrôle des processus et d'amélioration continue plutôt que sur une philosophie de test d'acceptation des produits ou de détection des défauts. La stratégie consiste à obtenir, maintenir et améliorer des processus de production stables et performants.

Système de gestion de la qualité

Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils aient mis en place un système de gestion de la qualité qui satisfait les exigences d>IDEXX et soit aligné sur les normes et réglementations d'orientation applicables, telles que la norme ISO 9001 ou ISO 13485. Pour les fournisseurs qui ne sont pas encore certifiés selon l'un de ces types de normes industrielles, il est préférable qu'ils aient mis en place un plan pour obtenir cette certification.

Évaluations de la qualité

Les évaluations du système qualité constituent une partie intégrante du processus de sélection des fournisseurs d>IDEXX. IDEXX préfère effectuer ses évaluations sur les sites de fabrication du fournisseur, ce qui exige que ses représentants soient autorisés à visiter ces sites, y compris par le biais de visites imprévues, afin de :

- Évaluer les systèmes qualité, les sites de production et les contrôles de processus du fournisseur pour déterminer leur impact potentiel sur le procédé de fabrication d>IDEXX.
- Évaluer les risques produit potentiels.
- Vérifier la qualité des expéditions sortantes.
- Assister le fournisseur dans l'évaluation et la mise à niveau de son système qualité.
- Examiner les dossiers d'inspection et de test antérieurs.

IDEXX peut demander une action corrective pour les problèmes observés et émettre des recommandations d'amélioration pour que les processus du fournisseur soient mieux alignés sur ses attentes. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils coopèrent avec nous en cas de telles demandes ou recommandations et nous les encourageons à émettre leurs propres recommandations pour améliorer nos processus.

Bien que nous préférions mener nos évaluations sur site, certaines situations, telles que des restrictions de voyage, peuvent empêcher une évaluation sur site prévue. Dans de telles situations, nous attendons du fournisseur qu'il coopère avec nous sur des méthodes alternatives pour atteindre les objectifs de l'évaluation. Cela peut inclure une évaluation virtuelle/ vidéo, un partage des spécifications et données des processus ou un échange impliquant les résultats d'audit du fournisseur.

Échantillons des premiers articles - Produits personnalisés ou semi-personnalisés

Nos fournisseurs doivent mener une série de validations et produire des pièces pour les échantillons de premiers articles en employant les équipements de production, les matériaux, l'outillage et les processus qui seraient normalement utilisés pour une production de masse.

En cas de produits « en dehors des spécifications », nos fournisseurs doivent déployer tous les efforts de mise en œuvre d'action corrective nécessaires avant de nous remettre les échantillons.

Tous les paramètres spécifiés doivent être validés par nos fournisseurs et les données obtenues doivent être partagées avec nous.

Échantillons des premiers articles - Produits standard ou disponibles dans le commerce

Si demandé, nos fournisseurs doivent nous soumettre des échantillons des premiers articles en employant les équipements de production, les matériaux, l'outillage et les processus qui seraient normalement utilisés pour une production de masse.

Aucune pièce ou aucun matériau de premier article ne doit nous être soumis si un paramètre spécifié ne respecte pas nos spécifications, à moins que notre Ingénieur Qualité des fournisseurs (Supplier Quality Engineer, SQE) n'ait préalablement évalué ce point et donné son autorisation.

IDEXX se réserve le droit de procéder à des tests de validation supplémentaires pour vérifier les résultats du fournisseur. Si les tests indiquent que le produit ne respecte pas les exigences d>IDEXX, nous attendons du fournisseur qu'il coopère avec nous pour apporter des améliorations qui élimineront les mauvais résultats de tests observés.

Vérification et validation

La vérification et la validation des systèmes, processus et produits sont essentielles à la capacité du fournisseur à délivrer des produits et services constants. De ce fait, IDEXX attend de ses fournisseurs qu'ils emploient des méthodes efficaces pour tester et confirmer les capacités de tous les équipements, processus et contrôles de fabrication qui sont utilisés pour produire les produits fournis à IDEXX.

De plus, nous attendons de nos fournisseurs qu'ils mènent un contrôle de processus ou des tests d'acceptation des produits durant la production. Les tailles d'échantillons et fréquences de tests employées pour les tests de production doivent être cohérentes avec la variation de processus attendue et garantir ainsi que toutes les spécifications convenues sont respectées. Si demandé, les fournisseurs doivent veiller à ce que le produit en cours de procédé soit contrôlé jusqu'à ce que les tests ou approbations nécessaires soient effectués pour démontrer le respect des spécifications d>IDEXX. Le fournisseur doit documenter et conserver tous les résultats des tests en question.

Production et contrôles de processus

Chaque fournisseur doit développer, contrôler et surveiller les processus de production pour veiller à ce que les pièces soient fabriquées conformément aux spécifications d>IDEXX. Cela inclut des instructions documentées qui définissent les activités de production, l'approbation des processus et la validation des équipements.

Un contrôle des paramètres de processus essentiels et des caractéristiques des composants ou dispositifs doit être maintenu durant la production. Si demandé, nos fournisseurs participeront avec nous aux efforts de qualification et de validation, notamment à des études spécifiques telles que l'analyse des systèmes de mesure (Measurement Systems Analysis, MSA), des calculs de tailles d'échantillons et des expérimentations conçues à cet effet.

Tout logiciel utilisé pour contrôler, surveiller ou tester des processus essentiels doit être évalué pour veiller à ce qu'il soit conforme à son usage prévu. Des procédures écrites doivent être établies pour définir la manière dont les modifications du logiciel sont mises en œuvre et dont la documentation contrôlée est tenue à jour. Le fournisseur doit tenir un dossier indiquant les dates auxquelles les modifications prennent effet. Seule la révision la plus récente des logiciels de contrôle doit être utilisable au moment de la production.

Qualification des processus

La qualification des processus inclut plusieurs activités qui sont menées pour confirmer que les processus du fournisseur permettent de produire un produit respectant toutes les exigences d>IDEXX durant la production de masse. Une fois la qualification des processus achevée avec succès, le fournisseur obtient une approbation lui permettant de commencer les expéditions de la production.

Les exigences nécessaires à la réussite de la qualification des processus sont répertoriées ci-dessous. IDEXX collaborera avec ses fournisseurs et développera un plan de qualification approprié qui comprendra une certaine combinaison de ces activités et qui pourra comprendre d'autres actions si demandé.

- Définition du déroulement du procédé de fabrication : le procédé de fabrication doit être défini dans un diagramme de flux, un schéma de procédé ou même en tant que cheminements de production spécifiques au produit dans un système logiciel de contrôle de fabrication. Le fournisseur doit disposer d'un moyen d'identifier et de documenter toutes les modifications apportées au déroulement du procédé une fois la qualification des processus achevée.
- Analyse des modes de défaillance de processus et de leurs effets (Process Failure Mode and Effects Analysis, PFMEA) complète : hormis dans les cas où il s'agit d'un petit nombre de processus suffisamment simples pour que des FMEA ne soient pas utiles, IDEXX préfère que ses fournisseurs aient recours à des FMEA pour comprendre et prévenir les faiblesses de processus dès que possible. Pour les défaillances potentielles dont les valeurs de gravité et d'occurrence sont élevées ou dont le coefficient de criticité (Risk Priority Number, RPN) global est élevé, des contrôles appropriés doivent être mis en place afin d'éviter que de telles défaillances ne surviennent durant la production.
- Définition des plans de contrôle de processus : nos fournisseurs doivent utiliser des plans de contrôle de processus pour définir, au minimum, les surveillance de processus et tests d'acceptation de production à effectuer, la taille d'échantillon et la fréquence de tests qui sont nécessaires et les méthodes employées pour les tests.

Le contenu du plan de contrôle est plus important que son format et nous encourageons nos fournisseurs à employer les formats qui fonctionnent le mieux pour eux tant qu'une copie du plan dont le contenu est clair peut nous être fournie immédiatement si demandé.

Une copie du plan de contrôle de processus du fournisseur peut être demandée durant la qualification des processus et nous attendons de nos fournisseurs qu'ils coopèrent avec nous en cas de telles demandes. Nous attendons en outre que les révisions des plans de contrôle de processus soient contrôlées et que les fournisseurs aient mis en place un processus efficace pour tenir à jour tous les plans de contrôle de processus établis.

- L'agencement de la chaîne de fabrication doit être achevé pour une nouvelle production ou la capacité de la chaîne doit être vérifiée pour une production existante. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils conservent des diagrammes de flux, des schémas ou des photos de l'agencement de la chaîne comme documentation de l'agencement de la chaîne. Il est possible qu>IDEXX demande des photos des opérations dont le fournisseur n'est pas propriétaire lors des évaluations de la qualité sur site. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils satisfassent ces demandes dès que possible.

- Tous les montages, gabarits et outillages nécessaires à la production ou à la surveillance de processus doivent être fabriqués, validés et prêts à l'emploi. IDEXX peut demander une liste de tous les outils et montages utilisés durant le procédé de fabrication.
- Des systèmes de contrôle et de test personnalisés doivent être installés et opérationnels. IDEXX peut exiger qu'un équipement de test spécialisé défini par IDEXX soit inclus dans le cadre du procédé de fabrication du fournisseur. Si demandé, IDEXX attend de ses fournisseurs qu'ils collaborent avec elle pour l'installation, l'utilisation, l'étalonnage et la maintenance d'un tel équipement. L'évaluation de cet équipement et de ses contrôles sera incluse dans les évaluations de la qualité menées sur site.
- Toutes les procédures opérationnelles normalisées, consignes de travail et documentations de configuration dédiées aux processus, équipements et systèmes associés doivent être approuvées et publiées dans le système de gestion des documents du fournisseur. IDEXX attend de ses fournisseurs qu'ils satisfassent les demandes de liste de toutes les documentations associées au procédé de fabrication qualifié. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils nous soumettent des documentations de processus pour les processus qui sont jugés essentiels lorsque nous le demandons.
- Tous les membres du personnel de fabrication et du personnel d'assistance doivent être correctement formés aux fonctions qu'ils occupent et la documentation de formation doit être accessible sur demande. Nos fournisseurs doivent également avoir mis en place des contrôles vérifiables pour éviter que son personnel n'effectue des opérations pour lesquelles il n'est pas correctement formé.
- Un système de collecte de données doit être établi pour tous les paramètres identifiés par IDEXX qui ont été convenus et il doit être prouvé que ce système est pleinement fonctionnel. IDEXX demandera des copies desdites données si nécessaire pour vérifier le contrôle des processus, ou de temps à autre, pour qu'elles contribuent aux efforts de résolution des problèmes.
- Il peut y avoir des paramètres de produit spécifiés par IDEXX qui ne pourront pas être testés durant le processus de production en raison de limitations techniques. Dans de telles situations, IDEXX attend de ses fournisseurs qu'ils coopèrent pour identifier des méthodes alternatives qui pourraient être utilisées pour octroyer une confiance en la conformité à toutes les spécifications définies par IDEXX.

Analyse des systèmes de mesure et études de corrélation

Les spécifications concernant de nouveaux produits IDEXX sont développées et validées sur la base de mesures effectuées par IDEXX. De ce fait, il est essentiel que les systèmes de mesure du fournisseur soient en corrélation avec les systèmes et méthodes employés par IDEXX. Pour que les études de corrélation soient efficaces, nos fournisseurs doivent accepter de participer et de collaborer ouvertement avec nous pour établir un plan comprenant des activités telles que l'alignement des équipements de mesure, un accord sur la méthode de mesure et une mesure d'échantillons mis en commun.

Outre la corrélation des systèmes et méthodes de mesure, il est également important d'évaluer l'adéquation du système de mesure du fournisseur. Une MSA peut être demandée pour évaluer l'adéquation du système de mesure pour les paramètres identifiés comme étant essentiels à la qualité. Un système de mesure performant est un système pour lequel il a été démontré qu'il n'ajoutait qu'une quantité minimale de variation à la série complète de mesures. IDEXX attend de ses fournisseurs qu'ils participent à de telles analyses, et si nécessaire, qu'ils collaborent avec elle pour trouver des méthodes de mesure alternatives si un système s'avère incapable d'offrir une résolution de mesure stable et suffisante.

Expédition et logistique

Traçabilité

Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils maintiennent une traçabilité en amont et en aval pour tous les produits lorsque nous le demandons. La traçabilité en amont permet au fournisseur de se tourner vers son historique de lots ou de processus si un produit suspect est identifié. La traçabilité en aval permet au fournisseur d'identifier d'autres expéditions qui pourraient inclure un problème associé à une défaillance de produit confirmée.

La traçabilité peut prendre la forme d'un numéro de série attribué à chaque produit ou d'un numéro de lot attribué à chaque lot de production. Le niveau de traçabilité nécessaire dépend du risque supposé par IDEXX. Certains produits exigent une traçabilité pour chaque composant, chaque matériau et chaque sous-ensemble. Les autres produits n'exigent une traçabilité que pour leurs composants ou sous-ensembles essentiels. Certains produits à très faible risque n'exigent que peu voire aucune traçabilité. IDEXX informera le fournisseur des exigences de traçabilité avant d'acheter le matériel.

Étiquetage

L'étiquetage des produits et des emballages doit être facilement lisible et fournir les informations nécessaires pour identifier clairement le matériel et le bon de commande IDEXX associé. IDEXX tient à jour des documents relatifs à l'étiquetage qui incluent des détails pour les différents types de produits. Ces documents seront fournis sur demande.

Emballage

Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils emploient des méthodes d'emballage et d'expédition qui évitent tout dommage ou toute dégradation du produit. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils collaborent avec les sous-traitants ou transitaires auxquels ils ont recours pour résoudre tout problème identifié par IDEXX.

Dans les cas où des risques connus existent, IDEXX peut demander un emballage personnalisé pour éviter tout dommage ou toute dégradation du produit durant l'expédition. Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils coopèrent avec nous pour trouver de telles solutions.

Maintien de la qualité des produits

Contrôle des modifications

Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils comprennent et valident l'impact de toute modification qu'ils apportent à leurs procédés de fabrication et/ou aux produits. Étant donné que les fournisseurs ne possèdent souvent pas les informations nécessaires pour évaluer l'impact des modifications sur les produits ou clients d'IDEXX, ces fournisseurs ne doivent pas supposer que des modifications sont mineures et ne doivent pas nécessairement être signalées à IDEXX. Au lieu de cela, TOUTES les modifications prévues pour tout aspect d'un processus ou produit qu'IDEXX a qualifié et approuvé doivent être signalées à l'Ingénieur Qualité des fournisseurs d'IDEXX approprié.

Une fois qu'IDEXX a été informée d'une modification, son processus de contrôle des modifications inclut les étapes suivantes :

- Évaluation de toutes les modifications signalées.

IDEXX évalue toutes les modifications signalées par le fournisseur. Les modifications qu'IDEXX détermine comme ayant le potentiel d'avoir un impact sur le produit final ou les clients font l'objet d'une évaluation supplémentaire par le biais d'un processus d'évaluations des effets des modifications (Change Effect Assessment, CEA) qui est similaire au processus de FMEA.

IDEXX peut demander le rapport de test de validation des modifications du fournisseur ou des données supplémentaires dans le cadre de son processus d'évaluation des modifications. De plus, nous attendons de nos fournisseurs qu'ils collaborent avec nous pour le processus CEA lorsque nous leur demandons.

- Identification du test de validation et de vérification (Validation and verification, V&V) reposant sur les risques potentiels.

Le champ d'application du test dépendra de la magnitude du risque perçu. IDEXX peut exiger des échantillons intégrant tous les aspects de la modification et attend de ses fournisseurs qu'ils coopèrent pleinement en cas de telles demandes. IDEXX peut également demander à ses fournisseurs de l'assister dans son évaluation des modifications signalées en participant au test V&V.

IDEXX générera un rapport final de V&V. Ce rapport pourra être partagé avec le fournisseur sur demande.

- Évaluation et approbation du conseil d'évaluation des changements de qualité de produits (Product Quality Change Review, PQCR) d'IDEXX.

Le rapport final de V&V doit être évalué et approuvé par le conseil PQCR. Les modifications prévues par le fournisseur ne peuvent pas être acceptées par IDEXX sans l'approbation du conseil PQCR.

La notification des modifications prévues par le fournisseur doit avoir lieu au moins six mois avant leur date de mise en œuvre prévue, car le processus CEA/PQCR prend du temps et certains matériels essentiels peuvent exiger des plans de validation considérables pour atténuer les risques identifiés.

Matériel non conforme

Le matériel non conforme peut être identifié dès sa réception chez IDEXX, après son expédition au client final ou à n'importe quel stade entre les deux. Le fournisseur peut s'attendre à être informé du problème par IDEXX quel que soit le lieu où la non-conformité est identifiée.

Le matériel non conforme peut être géré par le biais d'un processus commercial dans le cadre duquel, soit nous demandons une note de crédit, soit le matériel est renvoyé au fournisseur pour être réusiné, réparé ou remplacé. Des actions correctives sont rarement demandées dans de tels cas.

Le matériel non conforme peut également être géré par le biais d'un processus reposant sur des méthodes d'un système de gestion de la qualité commun. Dans de tels cas, l'Ingénieur Qualité des fournisseurs responsable communiquera la nécessité d'enquêter sur les non-conformités, de mettre en œuvre des actions d'endiguement, d'identifier et d'éliminer la cause d'origine de la non-conformité et d'éliminer le risque que des problèmes similaires interviennent pour d'autres matériels fournis à IDEXX.

Actions correctives

Nos fournisseurs doivent établir et maintenir des procédures pour la mise en œuvre d'un système d'actions correctives conforme aux normes de l'industrie et aux exigences du système de gestion de la qualité. IDEXX préfère le processus de 8 disciplines (8-Discipline, 8D), mais ses fournisseurs peuvent utiliser tout processus de résolution des problèmes documenté qui apporte les mêmes informations essentielles que le processus 8D.

Nous attendons de nos fournisseurs qu'ils collaborent avec nous si une Demande d'actions correctives de fournisseur (Supplier Corrective Action Request, SCAR) est émise pour des non-conformités. IDEXX et son fournisseur travailleront ensemble pour déterminer le partage des responsabilités pour la mise en œuvre des actions correctives et préventives selon la nature du problème de qualité et de sa résolution. L'engagement du fournisseur à reconnaître les problèmes dans les temps et à mettre en œuvre des solutions est essentiel à notre relation commerciale. Notre fournisseur doit collaborer avec nous pour déterminer la meilleure assistance possible pour le retour du matériel défectueux et douteux, l'exécution d'une analyse des problèmes et la mise en œuvre d'actions visant à empêcher que les problèmes ne se reproduisent.

Si une SCAR est générée, nous attendons du fournisseur qu'il nous soumette la documentation suivante sous 2 jours ouvrés :

- Description des problèmes/défauts
- Actions d'endiguement provisoires pour empêcher l'expédition de matériel non conforme supplémentaire
- Statut de l'enquête initiale
- Coordonnées des employés traitant la SCAR

Le fournisseur nous soumettra un plan d'action comprenant les points suivants sous 30 jours :

- Corrections, actions correctives et/ou actions préventives qui ont été définies, en incluant les propriétaires responsables et la date d'achèvement estimée pour chaque action
- Critères d'efficacité proposés pour les actions correctives et préventives

Retour d'informations sur les fournisseurs

Des évaluations structurées peuvent être organisées régulièrement avec nos fournisseurs. Ces évaluations aborderont les activités en cours, les métriques de performances, les événements à venir et les mesures à prendre. Il s'agira également d'une opportunité pour les fournisseurs de présenter des modifications, de nouvelles initiatives ou d'autres informations clés.

Le retour d'informations sur le fournisseur comprend une combinaison de sources d'informations et résume le résultat des performances du fournisseur par rapport aux exigences d>IDEXX. Les informations examinées peuvent varier au fil du temps mais peuvent inclure des éléments tels que :

- Les performances des produits ou matériels en termes de qualité
- Le taux d'acceptation de la qualité entrante
- Le taux d'acceptation d'intégration
- Les performances de livraison
- Les mesures de performances qualitatives en termes de coût, d'assistance clientèle, d'assistance technique, d'innovation, de risques et de conformité

