

xylem

供应商质量手册





作为持续改进赛莱默公司供应商质量计划的举措之一，我们很高兴能在全全球推行最新版本的供应商质量手册。

在赛莱默公司，我们认识到供应商在我们为客户提供的价值中所起的重要作用。供应商所提供的产品和服务为我们提供的高品质产品和服务作出了重大的贡献，我们的客户期望并且应该得到无可比拟的质量。

我们致力与供应商建立和发展长期的合作伙伴关系，我们将与供应商齐心协力，建立共同的可持续业务增长模式。

本供应商质量手册确立了赛莱默公司评估供应商质量的标准方法，旨在向我们的供应商传达最基本的要求，籍此保证双方成功提供质量达到或超过客户期望的优质产品和服务。

A handwritten signature in black ink that reads "Thomas F. Pettit".

Thomas Pettit

高级副总裁、首席运营兼供应链官

目录

1. 简介	4
1.1 缩写、首字母缩略词、定义和术语列表.....	4
1.2 目的和范围	5
1.3 供应商的职业操守	5
2. 通用供应商要求	6
2.1 语言	6
2.2 质量管理体系要求	6
2.3 限制物质及产品安全.....	6
2.4 海关及出口管制	6
2.5 冲突矿产	6
2.6 环境、健康及安全	6
2.7 分供方的管理.....	7
2.8 风险管理	7
2.9 业务连续性	7
2.10 记录的存储和检索.....	7
2.11 赛莱默公司拥有的工装、模具和设备.....	7
2.12 包装、标签及储存保质期.....	7
2.13 日期敏感材料/报废管理系统	8
2.14 工程变更控制	8
3. 供应商审批	9
3.1 合格供应商	9
3.2 供应商自我评估	9
3.3 供应商质量审核	9
3.4 认证证书和证明文件.....	9
3.5 供应商保持合格资格.....	10
4. 生产件审批	11
4.1 生产件批准程序（PPAP）	11
4.2 替代的生产件批准程序	12
4.3 CTQ 特性的过程能力.....	12
4.4 何时需进行生产件审批	12
4.5 量产期间的发货批准.....	12
5. 不合格材料	13
5.1 不合格管理	13
5.2 供应商偏差申请	14
5.3 赔偿	14
6. 供应商绩效及持续改进	15
6.1 供应商绩效监测	15
6.2 持续改进计划.....	15
7. 修订记录	16

1. 简介

1.1 缩写、首字母缩略词、定义和术语列表

合格供应商名单	经赛莱默公司批准的提供特定商品的供应商。经审批符合赛莱默公司业务标准和质量要求的供应商会被加入到赛莱默公司的合格供应商名单。
目录产品	制造商拥有设计并确定其安装、形式和功能的标准产品。
Cpk	过程能力指数。过程能力对非中心分布影响的调整。
CTQ	关键质量特性。产品或过程的关键可测量特性，必须实现其性能标准或规格界限才能满足赛莱默公司的客户要求。
遏制措施	采取措施以防止不合格品流出，并将与不合格相关的对赛莱默公司或其客户的影响降至最低。在实施纠正措施并验证其有效性之前，必须始终采取遏制措施。
纠正措施	消除现有不合格的原因并预防再次发生的措施。
PPAP	生产件批准程序。关于确定生产件批准程序的行业标准，确保持续达到符合工程设计记录和规格要求。
8D 法	解决问题 8D 法是一种解决问题的方法，旨在找出问题的根本原因，制定短期解决方案并实施长期解决方案以预防问题重复出现。
维修	改正不合格产品的措施，以使产品满足其预期的功能或外观要求。
返工	完全消除不合格情况的一种纠正措施，从而确保产品符合规格和要求。
替换	用满足所有要求的新产品进行替换。
报废	对不能满足其预期目的的不合格品的处理方法，已不能以可接受的方式经济地返工或修理该不合格品。
供应商纠正措施申请（SCAR）	向供应商正式通知收到不合格材料，并要求供应商采取遏制、纠正和预防措施，以防止此类问题再次发生。
供应商偏差申请	供应商发起的申请，在发现可疑或已识别的产品不合格情况后，要求允许暂时偏离特定要求。
XGP	赛莱默公司的全球采购部

1.2 目的和范围

本手册作为赛莱默公司标准采购条款和条件的补充文件，旨在通过一份文件传达赛莱默公司对供应商的要求和核心期望。通过与我们的供应商分享本手册，我们希望能够与供应商进行清晰明确的沟通，同时也为建立成功和透明的合作关系奠定基础。

本手册适用于赛莱默公司的所有供应商（“供应商”）及其分包商或分供方（“分供方”）。本手册中包含的要求不能取代或替换任何合同条款或赛莱默公司和供应商都必须遵守的法律法规要求，如果它们更严格，它们将会适用并优先实行。质量要求的实施不应给予供应商额外的权利（包括使用/拥有知识产权、索取额外费用或延长时间）。供应商的权利完全受控于供应商与赛莱默公司之间适用的合同或协议规定的相关合同条款及条件。

1.3 供应商的职业操守

供应商必须与赛莱默公司的合作中遵守道德规范，其中包括保护赛莱默公司的机密信息和知识产权。赛莱默公司倡导反贿赂和反贪污的文化，制定并强制执行了防止员工贿赂和贪污的程序。赛莱默公司期望包括供应商在内的所有业务伙伴遵守道德规范，并且采取适当的措施确保合法合规。

2. 通用供应商要求

2.1 语言

英语是赛莱默公司的首选语言。在某些与赛莱默公司达成协议的情况下可能允许使用当地语言。

2.2 质量管理体系要求

供应商和他的所有分供方应保持文件化的质量体系，确保控制和符合赛莱默公司的质量要求及客户要求。赛莱默公司希望其供应商有效地实施符合 ISO9001:2015 标准或同等标准的质量管理体系。

2.3 限制物质及产品安全

供应商提供的所有材料应满足适用的政府法规和赛莱默公司对有毒或限制性材料的规定，并且充分考虑环境、电气和电磁方面的因素。供应商应制订并维护相应流程，确保其采购产品及相关制造工艺符合任何有毒或其它限制性物质的要求。

2.4 海关及出口管制

如果向赛莱默公司供应的物品（如货物、软件、技术）受到美国、欧盟及其成员国或任何其他国家的任何法律的出口管制，供应商应及时通知赛莱默公司。这包括由受控技术衍生的产品，或与受控软件混合在一起的软件。供应商将提供原产国信息或证书，它们必须满足目的地的进口要求。供应商还将向赛莱默公司提供其它要求文件，包括但不限于：签发原产地证书、原产地确认和优惠原产地计算等。

2.5 冲突矿产

供应商必须完全遵守赛莱默公司冲突矿产政策，可在赛莱默公司网页上浏览该政策：
<https://www.xylem.com/en-us/about-xylem/conflict-minerals-policy-statement/>。

2.6 环境、健康及安全

供应商应遵守所有适用的环境、健康和安全管理规定。

赛莱默公司期望其供应商积极参与环境保护，例如建立和遵守最新的环境管理体系 ISO 14001 最新标准或其它同等标准。

赛莱默公司期望其供应商制订一个管理健康、安全和促进安全工作环境的体系，籍此提供一个框架，使组织能够持续地识别和控制与健康和安全相关的风险，减少潜在意外事故，支持政策执行并提高整体绩效。符合 ISO 45001 标准是首选。

2.7 分供方的管理

供应商有责任将赛莱默公司的供应商质量手册、适用的程序和产品/服务文件以及后续更改传达给其分供方，并确保分供方遵照执行。如果供应商选择将过程分包或外包，供应商应将分包或外包情况通知赛莱默公司，并负责按照赛莱默公司的要求和供应商的职责确保所有分供方具备相应的资质并履行自身的义务。

2.8 风险管理

供应商应建立风险管理流程，对可能对赛莱默公司的产品质量、服务和交货造成负面影响的业务要素进行有效评估和控制。

2.9 业务连续性

供应商应制定业务连续性规划，其中包含应急计划，确保在发生重大或反复的公用设施中断、劳动力短缺、设备故障、应用现场退货或自然灾害时满足赛莱默公司的生产和质量要求。该计划还应能够保护、存储和恢复任何与合同有关的文件，包括但不限于：工程图纸、电子媒体和生产模具，以防产品损坏或丢失。供应商应根据赛莱默公司的要求定期评估业务连续性计划，更新并与赛莱默公司分享该计划。

2.10 记录的存储和检索

按照与赛莱默公司约定的要求，供应商负责记录的存储和检索。资格确定过程中规定的相关生产和过程记录必须保留至少记录生成后的 10 年或经赛莱默公司规定的其他年限。

2.11 赛莱默公司拥有的工装、模具和设备

供应商应有一个文件化的流程，以便管理用于赛莱默公司产品的委托工装、模具和设备。如果工装、模具或设备（如适用）丢失、损坏、不适合使用或被转移至不同的制造工厂，供应商应立即通知赛莱默公司。所有工装、模具和/或设备的维修和保养记录必须可以按照制造商建议的时间进行追溯，并提供记录供赛莱默公司审核。

2.12 包装、标签及储存保质期

供应商应与赛莱默公司一起评审有关包装、标签和储存保质期的所有要求并达成一致意见。供应商有责任确保产品的包装、托盘堆放、装货和固定，以防止损坏。提供给赛莱默公司的所有产品必须符合供应商产品标识、装箱单和包装要求文件中规定的所有要求。供应商使用的所有包装，包括但不限于托板底座和捆扎带，其性质必须能够防止对搬运产品的人员和产品本身造成伤害和损坏。供应商应与赛莱默公司合作，减少包装浪费。供应商应使用先进先出（FIFO）方法来管理其实际库存。

2.13 日期敏感材料/报废管理系统

按照赛莱默公司规定及批准，供应商不得发运保质期已超过规定保质期时长 20% 以上的日期敏感材料。供应商必须标明是否必须对运输材料或材料实施保质期控制，并且必须在包装外部清楚标明保质期受控材料的有效期。

2.14 工程变更控制

供应商的质量管理体系必须确保制造、测试和/或检验场所的工程图纸和规格说明书是正确的修订版本。应在书面程序中说明所有变更的接收、评审或分发方法，以及废弃物品的召回和处置方法。供应商有责任核实采购订单指定的修订级别是否与用于生产所订购材料的工程图纸和规格说明书相符。供应商有责任联系赛莱默采购代表，索取其未存档的任何必要的图纸。

3. 供应商审批

3.1 合格供应商

经赛莱默公司全球采购部和/或赛莱默公司工厂采购团队批准的供应商，供应指定商品类别和/或工艺过程。经审批符合赛莱默公司业务标准和质量要求的供应商会被加入到赛莱默公司的合格供应商名单。如果发现不合格情况或值得关注的方面，则需要在采购之前实施纠正措施计划。

3.2 供应商自我评估

供应商可以用自我评估调查表提供通用信息，以作初步筛选之用。如需要，供应商必须全部完整填写自我评估调查表。根据批准状态和持续绩效表现，新供应商和现有供应商都可能会被要求进行自我评估调查。

3.3 供应商质量审核

赛莱默公司可能会在供应商现场进行供应商质量审核以批准和重新批准供应商。现有供应商必须遵守与新供应商相同的要求。赛莱默公司及其附属公司和赛莱默公司客户保留在供应商的场所和/或供应商的分供方场所进行审核和/或检验的权利，以实现：

- 检查与赛莱默公司产品、模具或采购订单相关的所有文件、数据和其它信息。
- 查看与赛莱默公司产品或采购订单相关的任何设施或工艺过程。
- 审核任何设施或工艺过程，确定其符合赛莱默公司的采购订单要求。
- 在供应商场所按照赛莱默公司指导的独立验证方法，用供应商的检验设备验证供应商的产品。

当需要进行供应商质量审核时，接受审核的供应商必须提供：完全接近设备和设施的许可、完整准确的文件以及配合赛莱默公司代表验证合规性所需的人员。届时赛莱默公司将会事先书面通知供应商，并且在正常工作时间内进行供应商质量审核。供应商应迅速采取措施纠正上述审核活动发现的问题。

3.4 认证证书和证明文件

赛莱默公司可能会要求且供应商应提供认证证书和证明文件的拷贝件，包括但不限于：

- 赛莱默公司要求的自我评估和供应商调查
- 洁净度认证（洁净室、IPC 等）
- 安规列表（UL、CSA 等）
- 材料成分、声明或认证证书
- ISO 认证
- 质量管理体系（QMS）相关文件

3.5 供应商保持合格资格

赛莱默公司致力于与我们的供应基地建立稳定、可靠和长期的关系。赛莱默公司将为难以达到期望的供应商提供帮助。为此，供应商可提出申请，也可由赛莱默公司采购和供应商质量部门提供指示。赛莱默公司的帮助可能包括但不限于解决关键问题、解决问题、开展改进活动、能力提升活动和专项培训。未达到期望的供应商将被列入供应商发展计划，以协助供应商恢复满足赛莱默公司要求的能力。

在任何时候，赛莱默公司可酌情将供应商从合格供应商名单中删除。在作出此类决定时，赛莱默公司可能会考虑任何被认为相关的因素，包括但不限于：

- 未能以令人满意的方式参与供应商发展计划
- 供应商的质量和交货不达标：供应商纠正措施申请（SCAR）和按时交货率（OTD）统计数据。
- 不满意的响应、不及时的响应或未能对纠正措施申请或其它赛莱默公司合理请求作出响应。
- 24 个月没有商业活动
- 供应商制造或加工能力发生变化
- 供应商质量审核或其他审核后采取的措施不理想或不充分
- 所有权发生重大变更
- 设施变更
- 重大或频发的质量/交货问题

4. 生产件审批

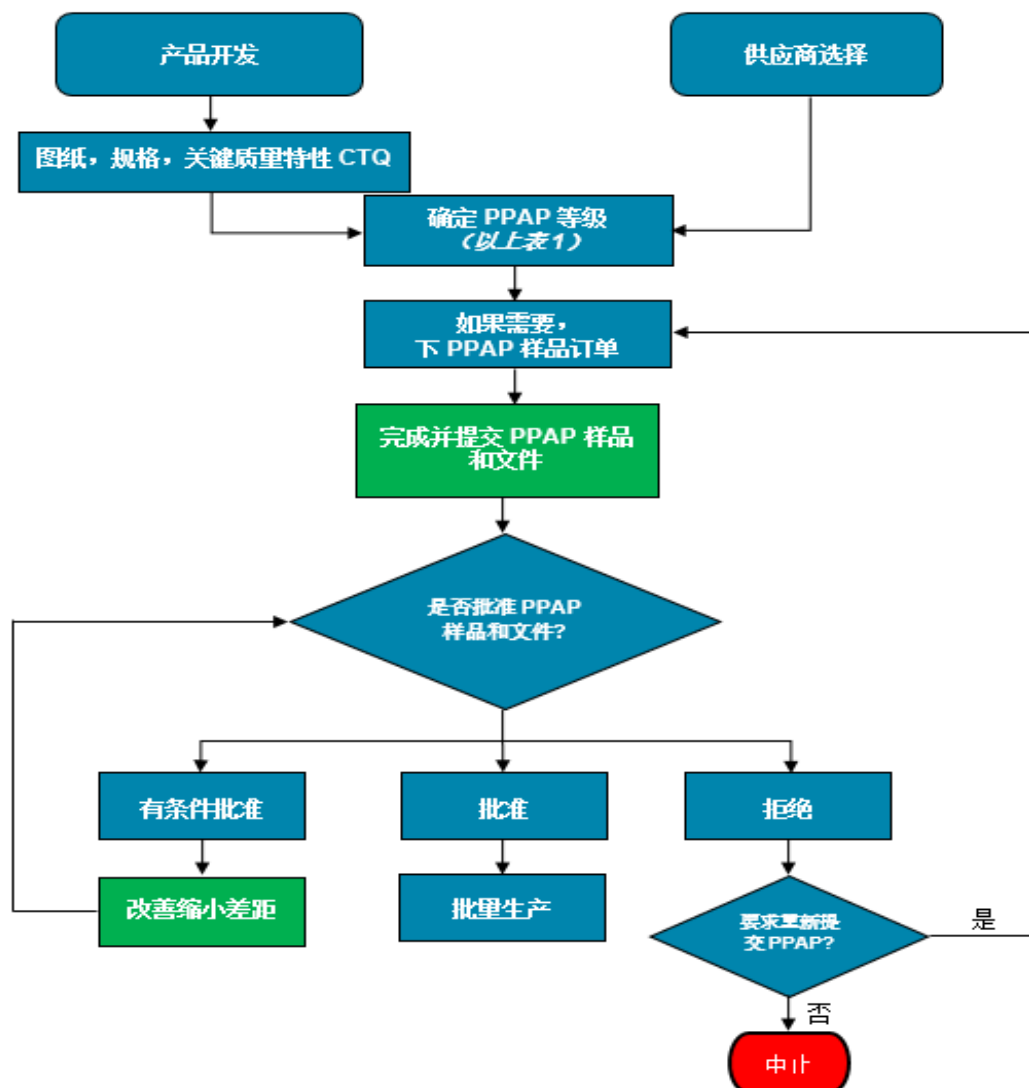
如果供应商对工程图纸和/或规格的要求有疑问或问题，必须立即通知其在赛莱默公司的采购负责人。赛莱默公司禁止对工程图纸、规格或技术数据进行手写、划线或签名更改。

4.1 生产件批准程序 (PPAP)

实施 PPAP 的目的是记录客观证据，证明赛莱默公司供应商的产品符合相关工程图纸和满足适用的设计规范要求。开发 PPAP 程序是为了增强对赛莱默公司客户规格和关键质量特性 (CTQ) 的符合性。按照接收工厂程序的规定，赛莱默公司需根据相关的产品特性制定不同的 PPAP 提交等级。PPAP 会因图纸版本、供应商、模具和设备而不同。供应商有责任按照零件提交保证书 (PSW) 或同等文件的封面页要求完成所有适用的 PPAP 要求并提交给赛莱默公司。

根据本章节所列指南，赛莱默公司可酌情要求提交 PPAP。提交零件必须代表批量生产所用的设备、模具、工装和工艺过程。PPAP 适用于采购材料和再售成品。所有样品将通过正式的采购订单进行下单采购。

图 1: 供应商生产件批准程序流程图



图例: 赛莱默公司的活动 供应商的活动

4.2 替代的生产件批准程序

在某些特殊情况下，赛莱默公司可能不需要 PPAP。在这种情况下，赛莱默公司采购员和供应商质量代表将向供应商传达替代的生产件批准要求。

4.3 CTQ 特性的过程能力

供应商必须控制和维持影响 CTQ 过程的关键参数。供应商必须保留与相关产品有关的过程控制和能力记录。必须使用关键绩效指标（例如 Cpk 指数）来说明控制过程。除非赛莱默另有规定，否则适用的 Cpk 必须大于 1.33 方可被视为可接受的过程能力。

- **赛莱默公司拥有的设计：**与供应商共享和评审赛莱默公司文件（如图纸、规格）中规定的 CTQ。
- **供应商拥有的设计：**赛莱默公司将与供应商合作，建立适当的满足赛莱默公司期望的 CTQ。

4.4 何时需进行生产件审批

供应商必须至少提前 60 天向赛莱默公司提供计划变更的书面通知，或尽早通知生产地点、检验/控制计划（包括测试方法、材料成分、工艺方法）的紧急变更，此类变更可能会影响提供给赛莱默公司的产品或服务或赛莱默公司成品。

除非供应商提供目录产品，否则双方理解，在赛莱默公司确定变更对产品或服务的影响可接受并且通过 PPAP 批准变更后，供应商才能实施下列任何此类变更。未经赛莱默公司事先批准，供应商不得对任何产品（包括采购订单和/或合同涵盖的商品和/或服务）实施任何变更，例如（但不限于下列情况）：

- 由任何第三方供应商向供应商提供的服务、原材料或供应商使用的商品。
- 供应商运营的设施。
- 任何商品或服务的价格。
- 任何商品或服务、原材料或供应商或其分供方使用的商品的性质、类型或质量。
- 适合性、形式、功能、外观或性能。
- 产品规格或性能的变化。
- 监管状态的变化（包括影响产品、服务或环境合规状态的监管检查结果）。

如果供应商不确定是否需进行生产件审批，供应商应立即联系赛莱默公司内部的相关质量和采购部联系人。

4.5 量产期间的发货批准

在特殊情况下，根据赛莱默公司的要求，供应商应在将产品发运到赛莱默公司之前提供其它文件（符合性证书、测试数据等）。

5. 不合格材料

5.1 不合格管理

供应商应对其零件、设备、工艺过程、产品和服务的质量负责。当在赛莱默公司工厂发现不合格情况时，赛莱默公司会将不合格情况通知给供应商，并可能根据不合格情况的严重性和紧急性发布供应商纠正措施报告（SCAR）。供应商必须立即采取措施，识别和遏制任何可疑的不合格材料，防止其被使用、发运和/或与合格材料混合。遏制区域包括但不限于：

- 成品或进货仓库
- 在制品
- 运送至赛莱默公司的在途产品
- 赛莱默公司的场所

供应商必须在 24 小时内通知赛莱默公司任何已发运的可疑的不合格材料。通知内容必须包括零件号、批量、批号、发货日期和数量。赛莱默公司可酌情决定是否要求供应商支持以下任何或所有要求：

- 立即将所有受影响的交付材料退还给供应商。
- 供应商在赛莱默公司处进行筛选活动。
- 由赛莱默公司人员或赛莱默公司批准的第三方公司进行筛选活动。供应商应提供明确的检验指导书并同意承担全部筛选费用。

注：供应商必须通知赛莱默公司如何处置不合格产品、零件或组件：退回、报废、维修、返工等。

- 供应商必须通知赛莱默公司何时交付第一批合格产品。第一批合格材料必须加贴标签。

向供应商发出供应商纠正措施申请时，供应商必须在 10 个工作日内提交纠正措施计划。报告应遵循 8D 法或供应商的同等但必须符合赛莱默公司要求的方法。供应商应在收到不合格通知后的 20 个工作日内完成纠正措施。在供应商保持定期沟通的情况下，赛莱默公司可根据需要延长纠正措施计划或实施时间。

纠正措施的最终验证必须由赛莱默公司通过审核照片、性能数据等客观证据或其他适当方法来确认。供应商负责持续监测行动计划的有效性，赛莱默公司可执行验证。纠正措施一旦经验证有效，供应商必须采取适当的措施以确保持续实施纠正措施，并保证纠正措施的有效性。

5.2 供应商偏差请求

如果供应商认为其产品不符合赛莱默的规格说明书，但确信其产品仍能满足安装、外形和功能的需求，则供应商可以申请偏差，以获得发货的授权。偏差是指从外形、安装、功能和可靠性的角度来看可以忽略不计的差异，是产品重新符合要求之前的一种临时解决方案。若供应商未填写经批准的“赛莱默供应商偏差请求”表格，以书面形式征得赛莱默授权，则不得发运与图纸、规格限制或设计意图不符的产品。如果供应商对产品不合格存在潜在或者实际的担心，供应商应该通知赛莱默公司。赛莱默可能会要求获得样品、数据、文件或其他证据，以此确定偏差的可接受性。

5.3 赔偿

赛莱默公司保留根据《赛莱默公司采购条款和条件》向供应商收取因不合格产生的任何费用的权利。

6. 供应商绩效及持续改进

6.1 供应商绩效监测

赛莱默公司监测供应商的绩效表现。此绩效通过以下主要指标来衡量：

- **供应商 PPM：**此指标计算赛莱默公司收到的经验证的缺陷零件总数与赛莱默公司在特定报告期间收到的零件总数的比较。
- **准时交货率（OTD）：**此指标计算与赛莱默公司要求交货日期相比准时收到的产品百分比。

赛莱默公司可酌情决定增加额外的绩效指标。可通过记分卡或其它方式传达供应商绩效。如果供应商绩效不佳，供应商和赛莱默公司应制定一项经一致同意的改进计划。赛莱默公司保留对供应商的场所、质量体系、记录和准备发运的产品进行定期现场审核的权利。

6.2 持续改进计划

供应商应制定持续改进计划，旨在逐步改善其质量、成本和服务绩效。供应商应根据赛莱默公司的要求提交持续改进计划。

例如，供应商应：

- 制定适当的员工培训计划
- 努力消除绩效问题
- 致力于早期识别和预防失效
- 努力提高其产品/服务的附加值
- 创造价值分析和价值工程的新想法
- 改善准时交货率
- 减少 SCAR 的数量
- 避免报废和返工
- 减少过程变差
- 提高生产力

赛莱默公司非常重视与具有强大持续改进文化的供应商合作，并可能要求联合执行一些持续改进方案，如改进交货期、提高效率、消除缺陷、精益或改善事件等。

7. 修订记录

修订编号	修订日期	修订原因
01	2018/4/30	初次发布
02	2018/9/30	多项小修订
03	2019/2/28	更新供应商生产件批准程序流程图
04	2019/5/14	McDermott Will & Emery LLP 修订
05	2024/5/13	整合 Evoqua 供应商手册内容