

# VADEMECUM FORNITORE 2006

## INDICE

PREMESSA	Pag. 2
STRATEGIE	
Specificità del prodotto Robur e requisiti richiesti ai fornitori	Pag. 3
La partnership tra Robur e i suoi Fornitori	Pag. 4
ROBUR	
L'azienda	Pag. 5
I prodotti	Pag. 6
Da dove viene la nostra Qualità	Pag. 8
GESTIONE OPERATIVA DELLE ATTIVITA' DI ACQUISTO	
Interfaccia operativi con i Fornitori Robur	Pag.10
La gestione del processo di acquisto	Pag.13
Documenti Robur particolarmente rilevanti per i Fornitori	Pag.14
Il processo di gestione delle campionatura	Pag.16
Il processo di gestione delle attrezzature	Pag.17
Il processo di valutazione dei Fornitori	Pag.18
Allegati	Pag.20

## PREMESSA

Gentili Fornitori,

la nostra azienda sta crescendo e con successo attraverso innovazioni di prodotto e di servizio tese alla massima soddisfazione dei nostri Clienti.

Questi risultati sono raggiungibili anche attraverso una forte condivisione degli obiettivi con i nostri Fornitori, che stanno diventando sempre di più elementi integrati nel processo di business, nonché Partner fondamentali della Strategia Robur.

In questa logica di collaborazione e partnership, l'Ufficio Acquisti e l'Assicurazione Qualità hanno realizzato il "Vademecum del Fornitore".

Questo documento ci aiuterà a lavorare meglio insieme, permettendovi di conoscere approfonditamente:

- la specificità del prodotto Robur e i requisiti richiesti ai Suoi fornitori
- le caratteristiche della Partnership tra Robur e i Suoi Fornitori
- la nostra struttura
- i dettagli operativi sulle attività di acquisto e della qualità
- i modelli di valutazione dei Fornitori

Ing. Luigi Tischer  
Operations Manager

Giorgio Ghilardi  
Purchasing Manager

Corrado Annovazzi  
Quality &EHS Manager

## STRATEGIE

### **SPECIFICITA' DEL PRODOTTO ROBUR E REQUISITI RICHIESTI AI FORNITORI**

Robur produce apparecchi per il riscaldamento e la climatizzazione a metano/gpl caratterizzati da basso impatto ambientale e tecnologie d'avanguardia.

La sicurezza è perciò la prima e più importante caratteristica da garantire:

per tutti i componenti critici (valvola gas, centralina, ecc.);

per tutti gli elementi strutturali degli apparecchi.

Per questo Robur esige la costanza qualitativa delle forniture.

Il mercato degli apparecchi di riscaldamento condizionamento in cui Robur opera risente fortemente di fattori di stagionalità influenzati dalla situazione climatica, nonostante le iniziative commerciali adottate per ridurne gli effetti.

Questo è il motivo per cui Robur richiede ai suoi Fornitori un'elevata flessibilità nelle consegne delle forniture.

La competitività del mercato del riscaldamento e del condizionamento richiede a Robur la capacità di ridurre i prezzi di vendita al crescere dei volumi prodotti e al crescere dei volumi d'acquisto dei Clienti.

Questa stessa capacità viene quindi richiesta ai suoi Fornitori come ulteriore ed indispensabile requisito.

## STRATEGIE

### LA PARTNERSHIP TRA ROBUR E I SUOI FORNITORI

La Cultura della Qualità è un elemento centrale della strategia Robur quindi, in questa ottica, risultano fondamentali le attività di miglioramento congiunto che possono essere sintetizzate in:

- **Proposte di Azioni Preventive da parte dei Fornitori:** da indirizzarsi al Responsabile Qualità (*Corrado Annovazzi*);
- **Proposte di co-design da parte dei Fornitori:** da indirizzarsi al Responsabile degli Acquisti o ai progettisti dell'Area Tecnica;
- **Attività di miglioramento sul Sistema Qualità:**
  - ❖ l'Assicurazione Qualità e l'Ufficio Acquisti organizzeranno, ove ritenuto necessario, momenti formativi per i Fornitori di Robur.
  - ❖ l'Assicurazione Qualità di Robur è completamente disponibile ad ospitare in stage collaboratori dell'Area Qualità dei Fornitori per diffondere le valide metodologie applicate, oltre a fornire pareri ed interpretazioni sull'applicazione delle ISO 9001 e 14001 e del D.lgs 626.
  - ❖ Elemento centrale dei progressivi risultati di Robur nell'ottimizzazione del proprio Sistema Qualità è stata la tabella utilizzata dal nostro Ente di Certificazione AFAQ per valutare l'efficacia del Sistema Qualità che viene proposta ai nostri Fornitori perché sia un concreto strumento di miglioramento continuo (vedasi allegato 9); l'utilizzo di tale strumento è assai semplice e pratico: si deve valutare il proprio posizionamento su ciascuno dei 14 sottocriteri e quindi si devono pianificare gli opportuni interventi di miglioramento con uno scadenziario dedicato.

Naturalmente qualsiasi suggerimento dei Fornitori per:

- migliorare questo Manuale;
- ottimizzare le attività gestionali del rapporto tra Robur e i suoi Fornitori;

sarà

gradito e potrà essere inviato al Responsabile Qualità (e-mail: [cannovazzi@robur.it](mailto:cannovazzi@robur.it).)

## ROBUR SPA

### SEDI PRODUTTIVE

---

Robur 1 - Prodotti per la climatizzazione e refrigerazione ad Assorbimento

Via Parigi 4/6      24040    Verdellino Loc. Zingonia    (BG)

---

Tel.:035-888111 fax : 035-884165

---

Robur 3:    Prodotti per il riscaldamento

Via Madrid 15      24040    Verdellino Loc. Zingonia    (BG)

---

Tel.:035-4187111 fax : 035-4810024

---

E-mail: [robur@robur.it](mailto:robur@robur.it)

web: [www.robur.it](http://www.robur.it)

---

*Numero Collaboratori (2004): 240*

---

### VISION

Trasformare concretamente,  
” L’AMORE PER IL BELLO E IL BEN FATTO ”,  
in sistemi innovativi di climatizzazione,  
studiati e creati per le esigenze specifiche del Cliente.

### MISSION

muoverci dinamicamente  
nella ricerca, sviluppo e diffusione  
di prodotti sicuri, ecologici, a basso consumo energetico,  
attraverso la consapevole responsabilità  
di tutti i Collaboratori.

Principali tecnologie produttive:

le aree produttive di Robur sono strutturate sulla produzione di apparecchi per riscaldamento e produzione di apparecchi per la climatizzazione a metano/gpl, basate su aree di premontaggio e linee di assemblaggio dove i componenti realizzati dai Fornitori e/o premontati internamente vengono assemblati per realizzare i prodotti finiti, che vengono infine collaudati.

## I PRODOTTI PRINCIPALI

**Radiatori individuali a metano/GPL Serie Supercromo**  
per il riscaldamento “zona per zona” di piccoli spazi. Veloci da installare.  
9 colori per 9 modelli da 1,7 a 6,9 kW.



**Generatori pensili d'aria calda a metano/GPL Serie M, F1 e Evoluzione**  
per il riscaldamento immediato “zona per zona” di ambienti di medio/grande dimensione.  
Elevato rendimento e basse emissioni inquinanti.



**Refrigeratori d'acqua ad assorbimento a metano/GPL Serie GA per la climatizzazione modulare**  
Tecnologia innovativa per raffreddare in estate e riscaldare in inverno con un solo impianto e una sola unità.  
Rispetto dell'ambiente grazie all'utilizzo di fluidi refrigeranti naturali.



**Sistema combinato per il riscaldamento a metano/GPL Caldaia UNO**  
per il riscaldamento “zona per zona” di ambienti quali industrie tessili, verniciature, autocarrozzerie, autoriparazioni, locali pubblici e commerciali.



**Split a metano/GPL Serie PRONTOCLIMA**  
per la climatizzazione di ambienti di medio/grandi dimensione. Facile e veloce da installare. Impianto completo. Elevato rendimento e basse emissioni (utilizzo di fluidi refrigeranti naturali).



## I PRODOTTI PIU' INNOVATIVI

**Pompe di Calore ad assorbimento: Tecnologie all'avanguardia per riscaldamento e condizionamento ad elevata efficienza energetica e basso impatto ambientale.**

Queste unità, nate dallo sviluppo tecnologico del ciclo termodinamico ad assorbimento acqua-ammoniaca, sono pompe di calore alimentate a metano/GPL che producono, attraverso un bruciatore e il recupero di energie rinnovabili dall'ambiente, acqua calda e fredda per il riscaldamento e il condizionamento ambiente.

Le unità in pompa di calore disponibili si dividono in:

- pompe di calore ad assorbimento aria-acqua per il solo riscaldamento (**Serie GAHP-A**), funzionanti a metano/GPL, con potenza termica nominale da 36,2 kW, per la produzione di acqua calda fino a 60°C, per temperature esterne fino a -20°C e con efficienza energetica nominale del 144%;
- pompe di calore ad assorbimento reversibile aria-acqua per riscaldamento e condizionamento (**Serie GAHP-AR**), funzionanti a metano/GPL, con potenza frigorifera da 16,9 kW e potenza termica da 35,2 kW, per la produzione di acqua fredda fino a 3°C e acqua calda fino a 60°C con efficienza energetica nominale in riscaldamento del 140%;
- pompe di calore ad assorbimento acqua-acqua per riscaldamento e condizionamento (**Serie GAHP-W**), funzionanti a metano/GPL, disponibili in 2 versioni, per la produzione di acqua calda fino a 65°C (GAHP-W acqua-acqua) e acqua fredda fino a -5°C (GAHP-W-LB terra-acqua); le potenze nominali disponibili sono da 16,9 kW frigoriferi e 38,8 kW termici.

Le applicazioni ideali:

Grazie alla elevata efficienza energetica ottenibile, in particolar modo durante il riscaldamento, queste unità trovano applicazione ideale in:

- impianti di riscaldamento a bassa-media temperatura e dove viene richiesta produzione di acqua calda fino a 60°C, utilizzando come fonte di energia rinnovabile l'aria, l'acqua o il terreno;
- impianti di climatizzazione (riscaldamento e condizionamento alternato) di qualsiasi edificio commerciale, artigianale ed industriale;
- impianti che richiedono contemporaneità di riscaldamento e raffreddamento, come processi produttivi condizionamento con post-riscaldamento e/o produzione di acqua calda ad uso sanitario, ecc.

I principali vantaggi:

- efficienza energetica elevata, in particolare durante il funzionamento in riscaldamento, grazie al recupero di energia termica dall'ambiente (aria, acqua o terreno)
- bassi consumi elettrici, anche durante il funzionamento in condizionamento, tali da non richiedere potenziamento del contatore elettrico né adeguamento o realizzazione della cabina elettrica;
- bassi costi di gestione: gas naturale anziché elettricità per il riscaldamento e il condizionamento;
- nessun consumo d'acqua;
- completa flessibilità, parzializzazione e regolazione modulare.

(Per ulteriori specifiche consultare il sito web Robur - [www.robur.it](http://www.robur.it)).

## DA DOVE VIENE LA NOSTRA QUALITA'

Robur opera da sempre nel settore gas e privilegia, per ragioni di sicurezza, la qualità dei suoi prodotti. Per questo, la particolare attenzione nel collaudo al 100% del prodotto finito è elemento centrale dei suoi processi produttivi.

Un altro elemento fondamentale del percorso della Qualità in Robur è la centralità della Risorsa Umana all'interno dell'azienda: collaboratori soddisfatti e responsabilizzati sono un importante fattore di successo.

Nel 1985 fa il suo ingresso in Robur la Qualità Totale; nascono i Circoli della Qualità che contribuiscono a sviluppare una diffusa Cultura della Qualità in azienda.

Questi approcci alla Qualità si consolidano in attività di attento controllo dei componenti in entrata, che hanno consentito di ridurre drasticamente le difettosità al collaudo.

Nel 1993 inizia l'attività tesa alla Certificazione ISO 9001 del Sistema Qualità. La Certificazione, fin dall'inizio, viene vissuta in azienda come un "mezzo" e non come un "fine", per disporre di un Sistema che, a tutela dei Clienti, puntasse al miglioramento continuo.

Nell'Aprile 1995 AFAQ certificava ISO 9001 il Sistema Qualità di Robur.

La progressiva completa applicazione dei Principi del Total Quality Management in azienda è la strada perseguita da Robur verso l'Eccellenza, confermata dai risultati ottenuti con le partecipazioni alle diverse edizioni del Premio Qualità (Regionale nel 2000, Nazionale nel 2001 ed Europeo nel 2003).

Ad oggi il campo di certificazione ricopre:

“Progettazione, Produzione e Vendita di apparecchi per il riscaldamento, climatizzazione e refrigerazione alimentati a gas”

Per le sedi di:

a) Via Parigi 4/6 - Verdellino/Zingonia (BG) Italia

b) Via Madrid 15 - Verdellino/Zingonia (BG) Italia



**MATRICE DELL' EVOLUZIONE ORGANIZZATIVA IN ROBUR**

	Focus su Prodotto/Processo	Focus su Sistema Azienda	Focus su Filosofia TQM
Anni '80	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prodotti finiti collaudati al 100%</li> <li>• Introduzione controlli in accettazione con riduzione delle difettosità rilevate al collaudo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registrazione ed elaborazione dati di collaudo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circoli della Qualità secondo le indicazioni del Prof. Kazuo Inumaru</li> <li>• Centralità della risorsa umana e della creatività</li> </ul>
Anni '90	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Audit sul processo produttivo e sul prodotto</li> <li>• Marcatura CE di prodotto secondo Direttiva Gas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inizio attività per la certificazione del Sistema</li> <li>• Certificazione ISO 9001:1994 con AFAQ</li> <li>• Progressivo miglioramento efficacia Sistema Qualità secondo valutazione AFAQ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo delle attività di formazione e motivazione dei Collaboratori</li> <li>• Prima autovalutazione semplificata secondo i principi TQM</li> </ul>
2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Isole automatizzate con robot di saldatura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ulteriore miglioramento efficacia Sistema Qualità secondo valutazione AFAQ</li> <li>• Inizio attività per sviluppo Sistema Qualità secondo ISO 9001:2000</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione al Premio Qualità Italia con vittoria del Premio Regionale Lombardia e Menzione Nazionale</li> <li>• Sviluppo aziendale in logica di "process management"</li> </ul>
2001	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione della linea di produzione del refrigeratore GA presso lo stabilimento di Zingonia (Italia), automatizzando tutte principali le fasi di saldatura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificazione Sistema Qualità secondo ISO 9001:2000 (prima azienda del settore riscaldamento e condizionamento) con estensione alla progettazione apparecchi per condizionamento</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione al Premio Qualità Italia con vittoria del Premio Nazionale</li> <li>• Partecipazione del Presidente e del Responsabile Qualità come valutatori del Premio Qualità Italia</li> </ul>
2002	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificazione saldatori e processi di saldatura secondo le UNI287 e 288</li> <li>• Certificazione operatori addetti al controllo non distruttivo secondo le UNI473</li> <li>• Marcatura CE di prodotto secondo PED</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estensione campo di certificazione alla produzione di apparecchi per condizionamento e refrigerazione</li> <li>• Ulteriore miglioramento maturità Sistema Qualità secondo valutazione AFAQ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione del Responsabile Qualità (team leader) e dell'Assistente Qualità e Sicurezza come valutatori del Premio Qualità Italia</li> </ul>
2003	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ottimizzazione del layout delle linee produttive e miglioramento dello standard ambientale del reparo componenti e assemblaggio GA</li> <li>• Automatizzazione del processo di verniciatura</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ulteriore miglioramento maturità Sistema Qualità secondo valutazione AFAQ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Partecipazione al Premio Qualità Europa 2003 con vittoria del "Finalist" EQA e dello Special Prize Winner 2003</li> </ul>
2004	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione nuova unità produttiva per le linee prodotti caldo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificazione, progettazione e produzione apparecchi in pressione secondo modulo H "Qualità Totale" alla Direttiva 97/23</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sperimentazione Filosofia "Lean Thinking"</li> </ul>
2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Omologazione ASME gamma prodotti a 60 Hz</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estensione al nuovo sito produttivo Robur 3 del certificato ISO9000</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi FMEA processi produttivi ad Assorbimento</li> </ul>

## INTERFACCIA OPERATIVA CON I FORNITORI ROBUR

### Gestione Materiali e Servizi

Responsabile **Giorgio Ghilardi** Coordinamento acquisti e programmazione

Ufficio Acquisti (ACQ) - Tel. 035/888111 - Fax 035/883126 - e-mail: [acq@robur.it](mailto:acq@robur.it)

FUNZIONE	Nome e Cognome	ATTIVITÀ PRINCIPALI
Responsabile	<b>Giorgio Ghilardi</b> <a href="mailto:gghilardi@robur.it">gghilardi@robur.it</a>	Definizione delle politiche di acquisto, definizione congiunta con il Responsabile Assicurazione Qualità delle politiche di qualità delle forniture, gestione degli acquisti commodities componenti elettrici , motori elettrici, componenti di sicurezza gas, utilities, trasporti e telefonia
Buyer	<b>Dario Allegrini</b> <a href="mailto:dallegrini@robur.it">dallegrini@robur.it</a>	Gestione degli acquisti delle lavorazioni meccaniche e delle attrezzature
Buyer	<b>Carla Foglieni</b> <a href="mailto:cfoglieni@robur.it">cfoglieni@robur.it</a>	Gestione degli acquisti di servizi e dei codificati normalizzati.
Buyer	<b>Simona Tremolada</b> <a href="mailto:stremolada@robur.it">stremolada@robur.it</a>	Gestione del Marketing d'acquisto e degli acquisti di stampati e imballaggi.
<p><b>Ufficio Pianificazione e Programmazione (PPG) - Tel. 035/888294 - Fax 035/883126 e-mail: <a href="mailto:ppg@robur.it">ppg@robur.it</a></b></p>		
Responsabile	<b>Carlo Miglioli</b> <a href="mailto:cmiglioli@robur.it">cmiglioli@robur.it</a>	Pianificazione degli acquisti e programmazione della produttive.
Programmatore	<b>Massimo Lecchi</b> <a href="mailto:mlecchi@robur.it">mlecchi@robur.it</a>	Gestione degli ordini a fornitori: schedulazione dei fabbisogni, invio dei programmi ai Fornitori.
Programmatore	<b>Jonathan Olivotto</b> <a href="mailto:jolivotto@robur.it">jolivotto@robur.it</a>	Gestione dei piani di consegna: definizione delle date di consegna e delle priorità, organizzazione dei trasporti da fornitori.

## Area Qualità, Sicurezza ed Ambiente

Responsabile **Corrado Annovazzi** Coordinamento processi di miglioramento continuo in ottica di qualità, sicurezza ed ambiente e definizione con il responsabile ufficio acquisti delle politiche qualitative di fornitura

Assicurazione Qualità (ASQ)- Tel. 035/888111 Fax 035/884165 e-mail: asq@robur.it

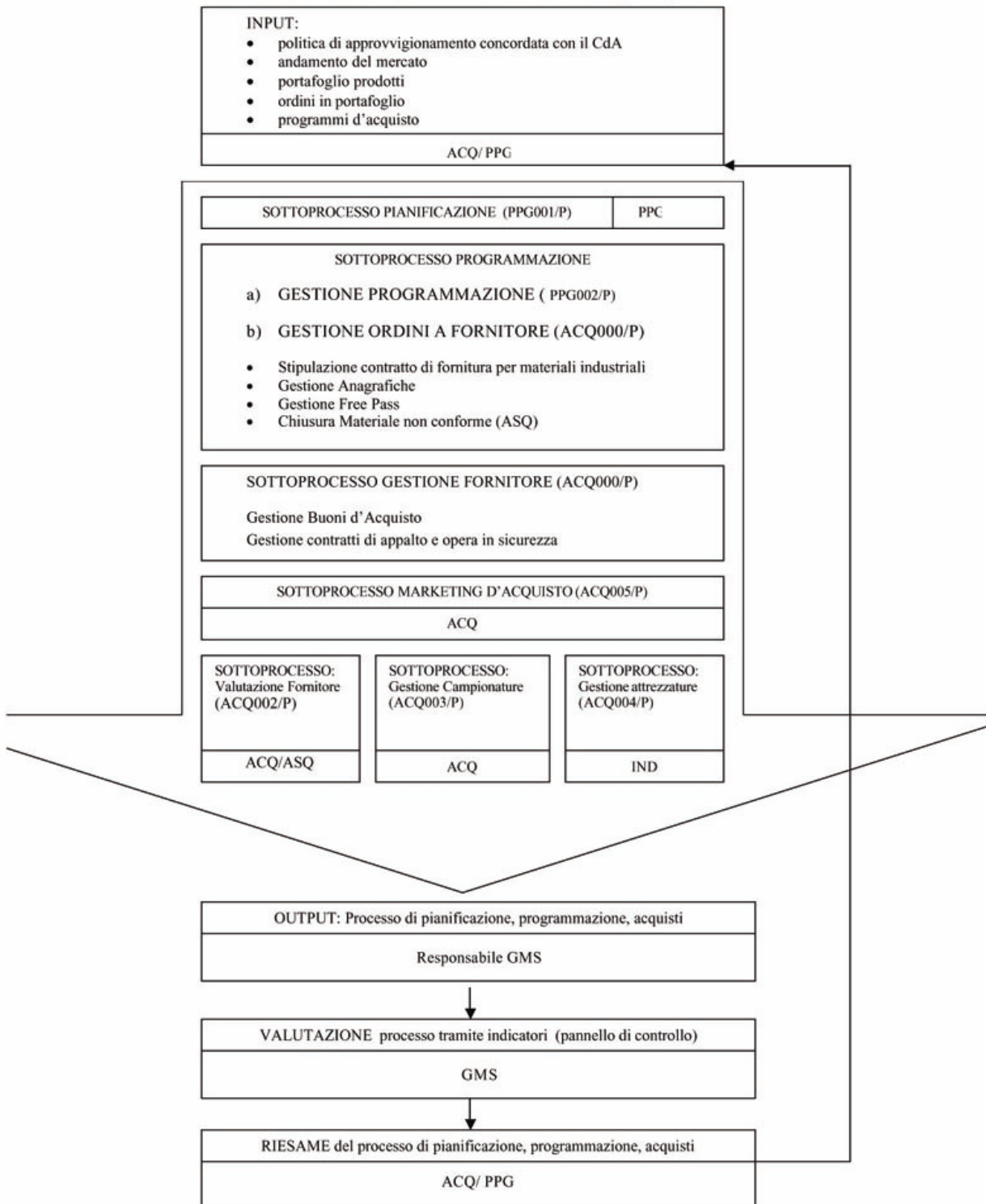
FUNZIONE	Nome e Cognome	ATTIVITÀ' PRINCIPALI
Referente sicurezza e ambiente	<b>Manuel Brumana</b> mbrumana@robur.it	Referente sicurezza e ambiente di Robur Monitoraggio delle tematiche di sicurezza ed ambiente sia dei processi interni aziendali sia quelli derivati dal rapporto con i fornitori
Quality engineer	<b>Marco di Maio</b> mdimaio@robur.it	Referente qualità dei prodotti di Robur. Valutazione Fornitori (Audit e Qualità forniture), interfaccia diretta su gravi Non Conformità. Autonoma responsabilità di eventuale sospensione di Fornitori non in linea con gli standard qualitativi.
Supervisore processo produttivo	<b>Massimo Suardi</b> masuardi@robur.it	Tecnico specializzato nei processi produttivi di Robur, interfaccia diretta su eventuali Non Conformità
Referente elettronica	<b>Vanes Picenni</b> vpicenni@robur.it	Tecnico della qualità specializzato nel controllo di particolari elettronici - elettrotecnici
Referente Meccanica	<b>Luigi Chignoli</b> lchignoli@robur.it	Tecnico della qualità specializzato nel controllo di particolari meccanici
Referente Saldature	<b>Pasquale Bettoni</b> pbettoni@robur.it	Tecnico della qualità specializzato nel controllo di particolari meccanici necessari per i processi di saldatura di Robur
Ispettore qualità accettazione	<b>Francesco Chiesa</b> fchiesa@robur.it	Tecnico della qualità specializzato nel controllo del materiali in accettazione
Ispettore qualità accettazione	<b>Massimo Villa</b> mvilla@robur.it	
Supervisore processo produttivo	<b>Gianni Mazzoleni</b> gmazzoleni@robur.it	Tecnico specializzato nei processi produttivi di Robur in particolare dei prodotti per il riscaldamento (Robur3)
Ispettore Qualità accettazione	<b>Stefano Vavassori</b> svavassori@robur.it	Tecnico della qualità specializzato nel controllo del materiali in accettazione (Robur3)

Direzione Amministrativa (DAM) - Tel. 035/888111 - Fax 035/884165

FUNZIONE	Nome e Cognome	ATTIVITÀ PRINCIPALI
Fatturazione	Sabrina Guarnerio sguarnerio@robur.it	Fatturazione passiva: controllo fatture, verifica della corrispondenza economica tra ordinato e fatturato.
	Ulisse Cattaneo ucattaneo@robur.it	
Pagamenti	Leonardo Cianciolo lcianciolo@robur.it	Pagamento Fornitori, gestione ritenute d'acconto

# DIAFRAMMA DI FLUSSO “GESTIONE PROCESSO DI ACQUISTO”

## PROCESSO di PIANIFICAZIONE, PROGRAMMAZIONE, ACQUISTI.



## DOCUMENTI RILEVANTI PER IL FORNITORE

### Contratto di fornitura

Viene emesso da ACQ, ha carattere solitamente annuale e contiene tutte le informazioni di carattere contrattuale generale; è riferibile a tutte le casistiche di materiali e Servizi gestiti dall'azienda.

### Ordini di Fornitura:

Il rapporto tra Robur ed il fornitore può essere gestito mediante stipulazione o meno del "contratto di fornitura". Nelle due differenti ipotesi si utilizza una distinta modulistica:

#### Gestione Ordini per fornitori con Contratto di Fornitura:

Le condizioni di fornitura sono stabilite nel contratto stipulato con Robur, pertanto il fornitore riceve un Programma di consegna materiale che riporta per ciascun codice la data di consegna, il prezzo di listino e il riferimento dell'ultimo ddt caricato a sistema.

Nel contratto di fornitura sono previste due modalità alternative di gestione delle consegne:

#### 1. Gestione delle Consegne Pull

Il fornitore riceve un **Ordine Macro** (allegato 1A e 1B) che riporta il fabbisogno aggregato di 4 mesi; nell'ordine di consegna viene indicato il quadrimestre di riferimento in cui la Robur richiederà la fornitura del materiale ordinato.

La data e i lotti di consegna del materiale vengono richiesti tramite un Ordine di Consegna.

L' **Ordine di Consegna** (allegato 2A e 2B) autorizza il fornitore a consegnare il materiale che il fornitore ha già provveduto a produrre in funzione dell'Ordine Macro emesso da Robur.

L'Ordine di Consegna ha una frequenza di invio settimanale al fornitore e per ciascun codice in ordine viene indicata la data e la quantità del materiale da consegnare.

L'Ordine di Consegna oltre a riportare la scaletta di consegna del materiale nel breve periodo, fornisce un'indicazione previsionale per un orizzonte temporale complessivo di 8 settimane.

#### 2. Gestione delle Consegne a Programma

La gestione delle Consegne a Programma prevede un unico documento **Programma di fornitura** (allegati 3A e 3B) che funge da ordine e da richiesta di consegna del materiale. In funzione delle esigenze del fornitore è possibile gestire le "Consegne a Programma" per i soli quantitativi confermati oppure, con indicazioni previsionali, per un orizzonte temporale complessivo di 4 mesi. La frequenza di invio delle Consegne a Programma ha una scadenza mensile.

Gestione Ordini per fornitori senza Contratto di Fornitura: I riordini vengono gestiti tramite Ordini Chiusi (allegato 4) nei quali si definiscono di volta in volta i termini di fornitura (prezzi, tempi di consegna, condizioni di pagamento).

La modulistica che Robur impiega per la gestione di tali ordini riporta i dati che comunemente vengono inviati al fornitore.

**Buono d'acquisto**

riepiloga le caratteristiche dell'ordinato e le condizioni generali di fornitura dei materiali non codificati e dei Servizi.

**Disegni, Specifiche Tecniche, Schede di Controllo e Collaudo**

Sono i documenti che definiscono le informazioni fondamentali per la definizione delle caratteristiche tecniche e funzionali dei materiali d'acquisto, oltre ai metodi di controllo e verifica ai quali devono essere sottoposti dai fornitori.

**Nota Accompagnamento Documenti (allegato 5)**

è il documento utilizzato dall'Ufficio Acquisti per comunicare al Fornitore l'introduzione e le modalità di gestione di una modifica; *il Fornitore deve sottoscrivere per accettazione tale documento, oltre a distruggere i documenti precedenti ed indicare sul DDT di prima consegna l'avvenuta introduzione della modifica;*

**Attribuzione di free-pass**

Il free-pass viene attribuito per singolo articolo dopo una valutazione congiunta dell'Ufficio Acquisti e dell'area Qualità che considera i seguenti aspetti:

andamento scarti, caratteristiche intrinseche del componente, problemi presso l'utente finale, caratteristiche organizzativo/strutturali del fornitore.

Il free-pass permette l'accesso diretto dei materiali alle linee produttive senza controlli qualitativi all'ingresso. Mantenendo solo controlli di carattere numerico rappresenta un significativo riconoscimento di Robur alla qualità dei prodotti realizzati dal Fornitore.

La valutazione sull'attribuzione del free-pass non è quindi automaticamente legata a generici fattori statistici, bensì ad un'analisi più approfondita e complessiva sulla specificità del fornitore, del particolare e dell'andamento storico degli scarti; il free-pass viene notificato al Fornitore tramite una comunicazione scritta congiunta dell'Ufficio Acquisti e dell'Assicurazione Qualità; il free-pass viene sospeso a seguito di rilevate Non Conformità; *il Fornitore deve provvedere ad apporre sui colli il cartellino "Free-Pass di fornitura".*

**Cartellino di identificazione prodotto (vedasi fac-simile allegato 6)**

è il tagliando apposto dal Fornitore per favorire l'identificazione dei prodotti di fornitura

**Gestione Materiale Non Conforme**

è il documento con cui il Controllo Qualità segnala al Fornitore del prossimo rientro del materiale Non Conforme scartato o che il materiale NC sarà reso in vendita (con relativa fatturazione); *il Fornitore deve segnalare al Controllo Qualità entro 2 settimane se il materiale sarà reintegrato o accreditato e le Azioni Correttive intraprese;*

**Relazione di Controllo Campioni Realizzati con Attrezzature**

è il documento su cui *il Fornitore registra gli esiti della tracciatura e del rilevamento sul pezzo realizzato con la nuova attrezzatura;* successivamente il Controllo Qualità verificherà tali caratteristiche autorizzando, quindi, il pagamento se i risultati saranno conformi;

**Tagliando Campionatura (vedasi fac-simile allegato 7)**

è il tagliando apposto dal Fornitore sul campione; riporta il n. della richiesta di campionatura e le altre indicazioni che favoriscano l'identificazione della campionatura.

## GLOSSARIO

**Accettazione in deroga:** è una richiesta scritta da parte di qualunque dipartimento di Robur diretta al Responsabile Assicurazione Qualità (prima della produzione e della consegna da parte del Fornitore) a scostarsi dai requisiti prestabiliti per una determinata quantità di materiale o per un determinato periodo di tempo.

Tale richiesta è giustificata da problematiche legate al Fornitore o da problemi connessi con Robur (attrezzature obsolete, disegni non corretti, ecc.); la deroga non genera scarto.

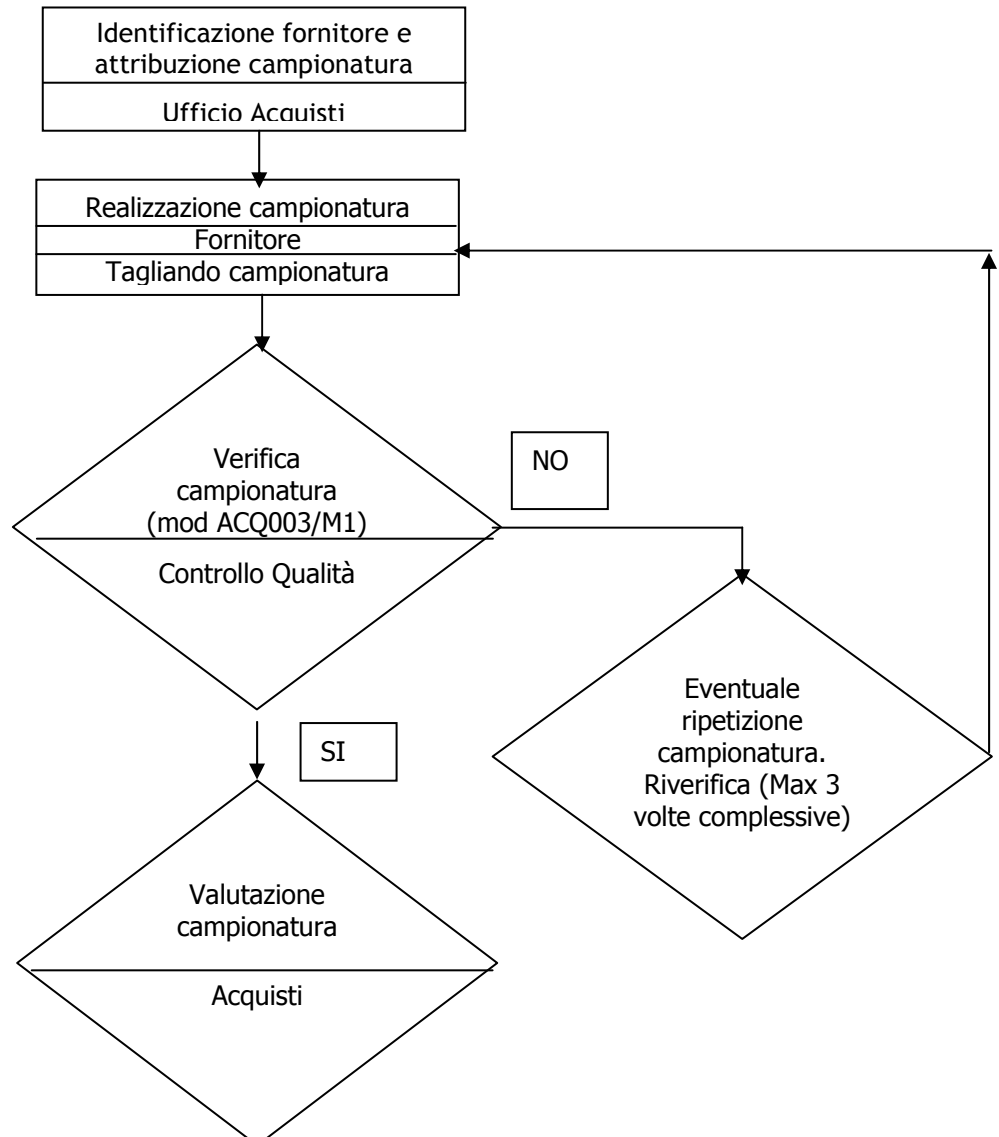
**Accettazione in concessione:** riguarda materiale valutato come Non Conforme dal Controllo Qualità, ma accettato per particolari motivi di necessità o urgenza, può generare rilavorazioni o cernite a cura del Fornitore (solitamente) o di Robur (eccezionalmente); per il grave disagio provocato a Robur viene considerata scarto nella valutazione prestazionale del Fornitore.

## LA GESTIONE DEL PROCESSO DI CAMPIONATURA

La campionatura viene richiesta da Robur per valutare l'adeguatezza tecnica attraverso:

- la capability dei Fornitori per la realizzazione di nuovi componenti;
- la capacità realizzativa di Fornitori alternativi;

Flow-chart "Processo di campionatura".



NOTA BENE: il Fornitore deve sempre allegare alla campionatura il relativo tagliando identificativo (allegato 8).

Il Fornitore DEVE impegnarsi affinché la produzione di serie sia ASSOLUTAMENTE conforme con la campionatura consegnata (per evitare problemi e NC in sede di controllo in accettazione e produzione Robur).

## LA GESTIONE DEL PROCESSO ATTREZZATURE

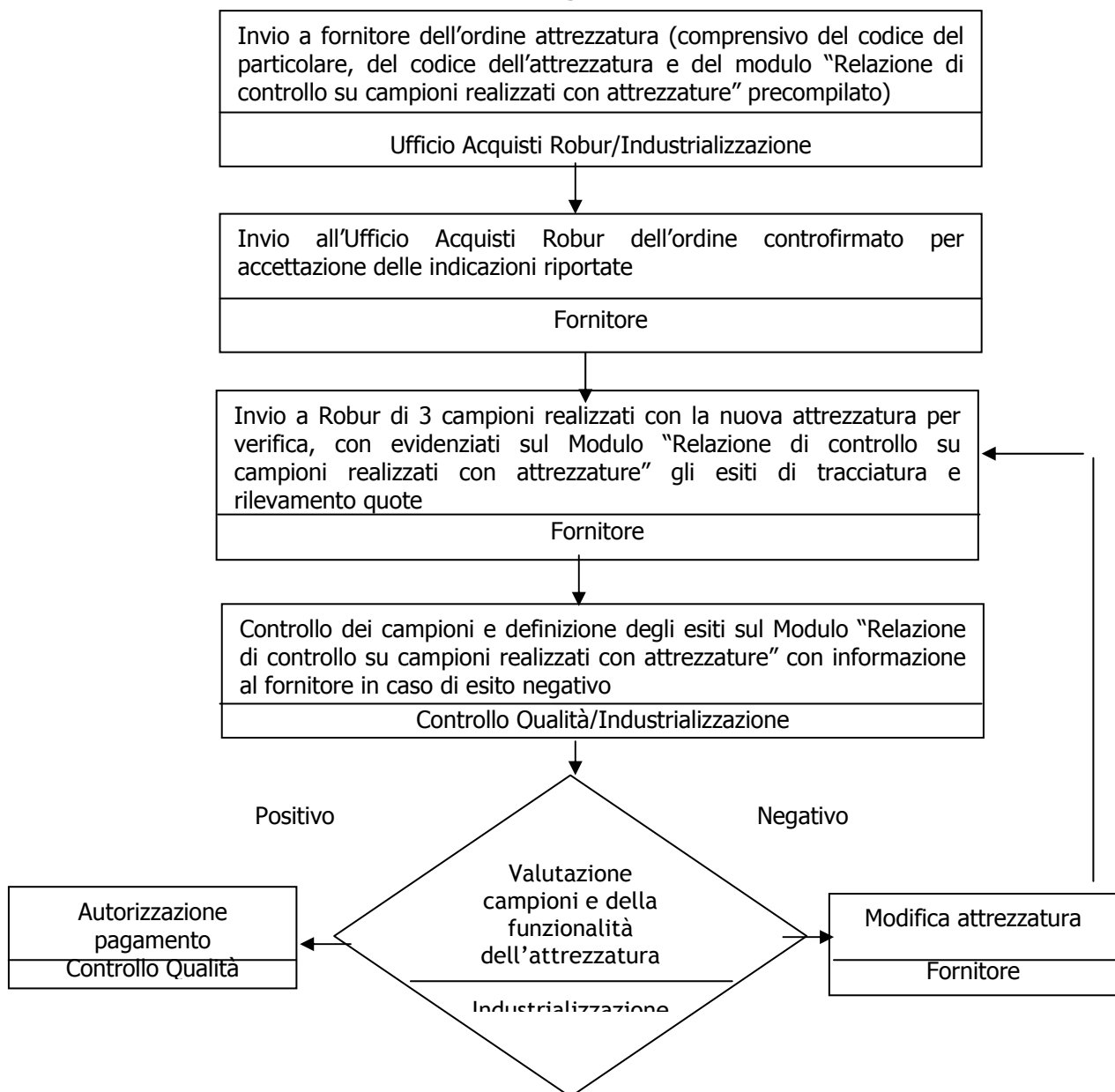
Le attrezzature (stampi, maschere, matrice, punzoni, ecc.) sono strumenti di proprietà Robur affidati al Fornitore per la realizzazione dei componenti realizzati secondo le specifiche, rappresentano un investimento rilevante e la loro corretta gestione è **INDISPENSABILE** per garantire adeguati livelli qualitativi dei componenti ed una vita operativa dell'attrezzatura correttamente correlata alle sue caratteristiche.

**Nota Bene:**

*la manutenzione ordinaria dell'attrezzatura è responsabilità del Fornitore il quale deve segnalare immediatamente Acquisti Robur ogni decadimento delle condizioni dell'attrezzatura stessa, al fine di una corretta definizione degli interventi;*

*la manutenzione straordinaria, sulla base delle informazioni ricevute dal Fornitore, è definita da Robur.*

### Flow-chart "Processo di gestione attrezzature"



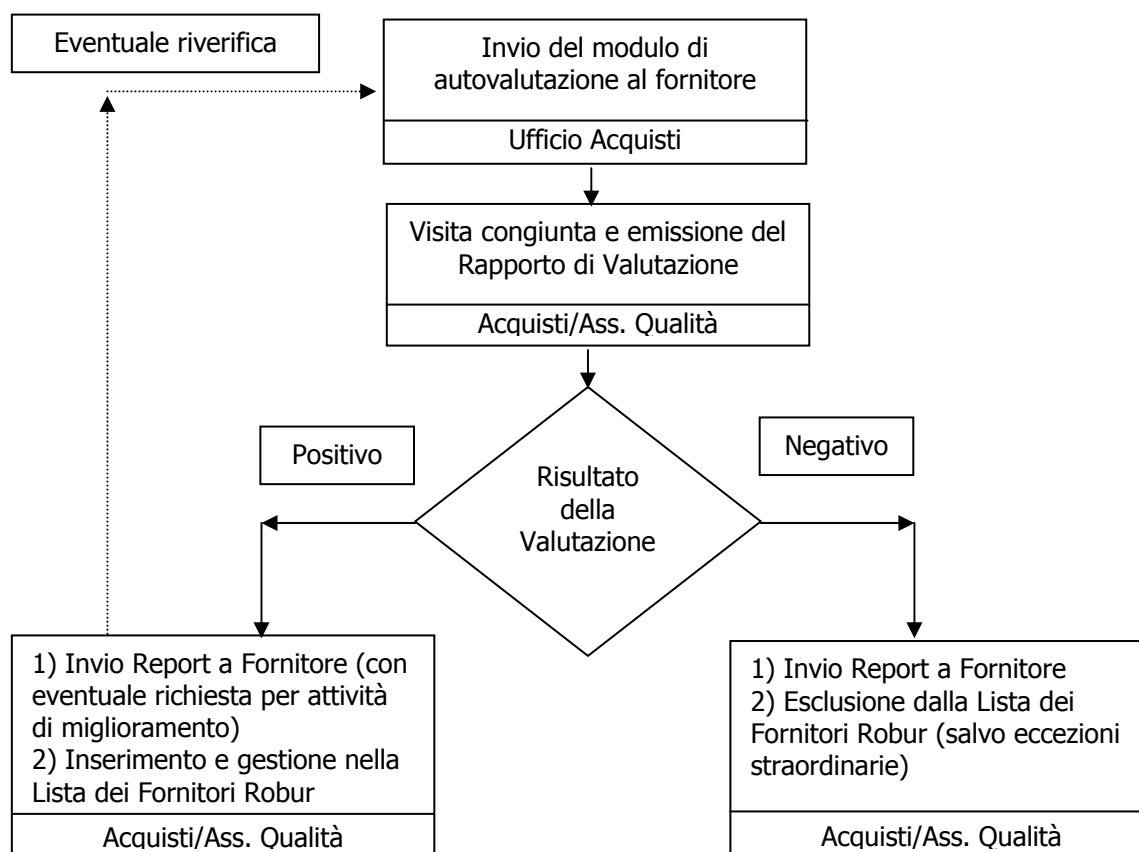
## IL PROCESSO DI VALUTAZIONE DEI FORNITORI

Robur svolge sistematicamente 2 tipi di valutazione:

### 1. Valutazione nuovi Fornitori e riverifica annuale:

L'Ufficio Acquisti e l'Assicurazione Qualità svolgono una valutazione congiunta su tutti i nuovi Fornitori e eventuali riverifiche annuali.

#### Flow-chart "Processo di Valutazione nuovi Fornitori"



A seguito di valutazione congiunta Assicurazione Qualità e Acquisti, sono definiti quali Fornitori sottoporre a valutazione annuale (in alcuni casi i Fornitori certificati saranno sottoposti unicamente alla visita di valutazione iniziale).

La valutazione riguarderà 3 aree:

- La Gestione Operativa, cioè come il Fornitore opera nello svolgimento delle sue attività operative;
- l'Efficacia del Sistema Qualità, cioè come il Fornitore gestisce il proprio Sistema Qualità (solo per Fornitori certificati o con un solido Sistema Qualità);
- Il Servizio e la Competitività, cioè come viene applicata una politica di Comakership e con quale Affidabilità.

I Fornitori a seguito della valutazione possono essere inseriti in una delle seguenti 5 classi:

1. *Fornitore Omologato High,*
2. *Fornitore Omologato Plus,*
3. *Fornitore Omologato,*
4. *Fornitore Sotto Osservazione,*
5. *Fornitore Non Omologabile, Sconsigliato*

## 2. Valutazione della Qualità delle forniture

Sulla base del Report sulla Qualità delle Forniture, si svolge un incontro periodico tra Acquisti e Area Qualità con lo scopo di valutare:

- a) gli scarti realizzati dai Fornitori durante il periodo in esame (indice percentuale relativo al numero di componenti scartati sul numero di componenti consegnati);
- b) quali attività intraprendere (tipicamente Azioni Correttive, Azioni Preventive, Ricerca di Fornitori alternativi, Eliminazione di Fornitori con gravi e ricorrenti difettosità, Modifiche Tecniche, modifiche gestionali e ogni altro intervento che si renda necessario sui Fornitori).

L'Ufficio Acquisti emette quindi una circolare personalizzata ai Fornitori per informarLi dei risultati raggiunti, con particolare riferimento agli Obiettivi di Qualità attribuiti annualmente (attualmente indicati come indici massimi percentuali di scarto accettabili da parte di Robur per ciascun specifico Fornitore).

La valutazione periodica dei Fornitori è in un'ottica di processo (Plan-Do-Check-Act), con l'obiettivo dell'individuazione di azioni mirate al miglioramento della qualità delle forniture ed in particolare al miglioramento delle performance dei collaboratori esterni per le quali si verificano livelli qualitativi mediocri

### FORMAT STANDARD PER I FORNITORI ROBUR ALLEGATI

- Allegato 1A : Ordine Macro
- Allegato 1B : Condizioni generali di fornitura
- Allegato 2A e 2B : Ordine di consegna
- Allegato 3A e 3B : programma di fornitura
- Allegato 4: ordine chiuso
- Allegato 5 “Nota Accompagnamento Documenti” che il Fornitore deve rinviare a Robur firmato dopo l'avvenuta distruzione dei documenti precedenti (disegni, specifiche tecniche, ecc.).

N.B: il Fornitore deve indicare l'introduzione di modifica sul DDT.

- Allegato 6 “Relazione di Controllo Campioni Realizzati Con Attrezzature” (fornito da Robur e da compilarsi a cura del fornitore riportando i dati dimensionali rilevati).
- Allegato 7 “Cartellino identificazione prodotto” 7 (utilizzabile dal fornitore anche un fac-simile).
- Allegato 8 Tagliando “Campionatura” (utilizzabile dal fornitore anche un fac-simile).