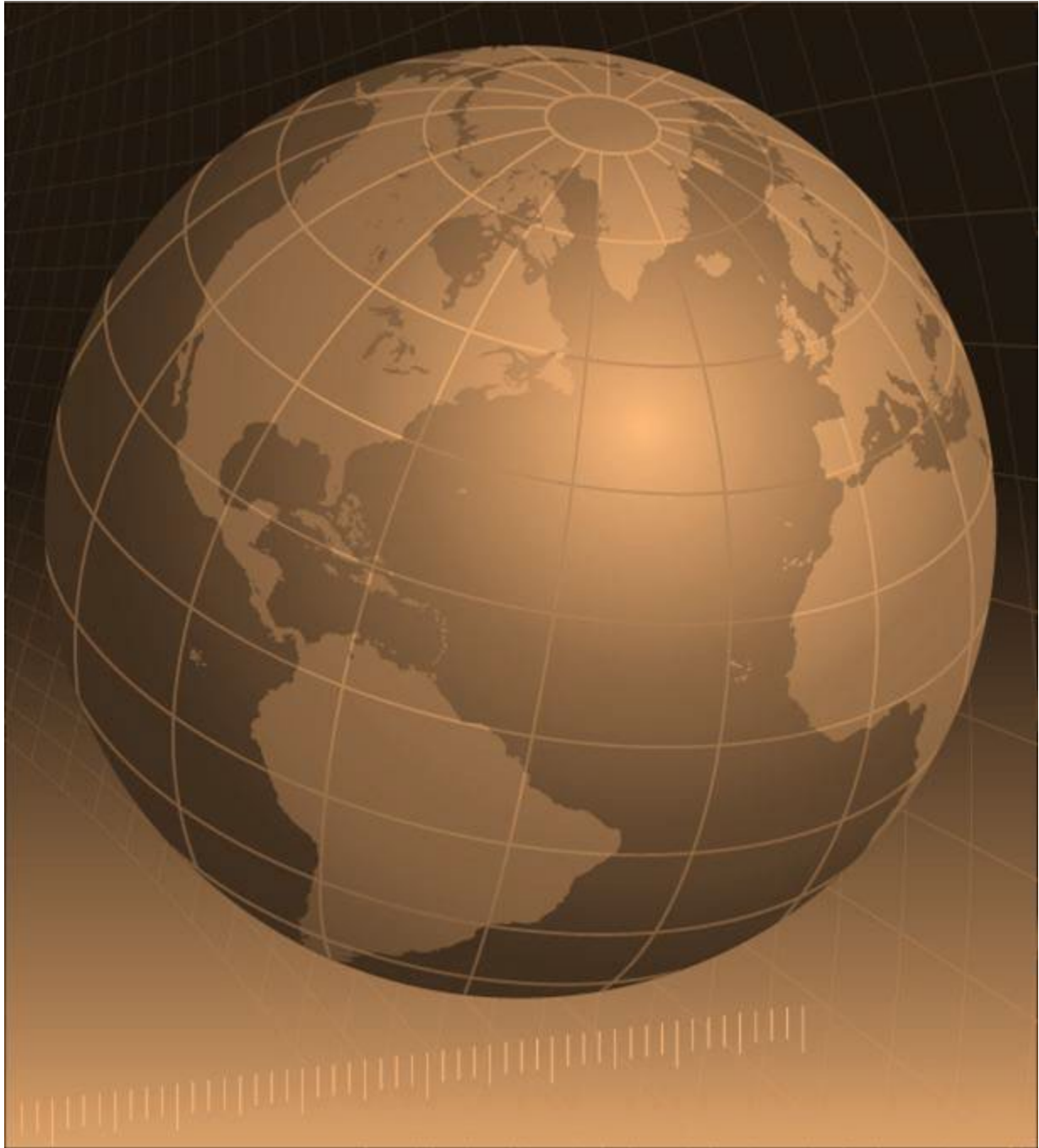


Global Supplier Quality Manual



KOHLER.Global Procurement

标题: Kohler Co.全球供应商质量手册	文档编号: GPI 2004
修订版本级别: 5.0	起草人: 全球采购与质量委员会
打印的副本不受控, 可能不是最新版本。查看 Kohler.com , 了解最新版本。	
生效日期:	

Blank Page
Página en blanco
空白页
Page blanche
Pagina vuota
Boş Sayfa
Leere Seite

标题：Kohler Co.全球供应商质量手册		文档编号：GPI 2004
修订版本级别：5.0	起草人：全球采购与质量委员会	生效日期：
打印的副本 不受控 ，可能不是最新版本。查看 Kohler.com ，了解最新版本。		

简介

自 1873 年作为一家铁钢铸造厂成立以来，Kohler Co.通过卓越的产品设计和创新不断发展，现拥有多样化的知名品牌产品，业务遍及六大洲。今天，Kohler Co.及其各子公司生产的产品在厨房和浴室、家具及配件、橱柜和瓷砖，以及度假村、娱乐和房地产领域设立了行业标准。

Kohler Co.使命宣言

“帮助人们过上优雅、健康和可持续的生活。”

公司和每位员工都肩负使命，这就是致力于让被我们产品和服务所打动的人们享受更优雅的生活。优雅生活的特征是迷人的品质、良好的品位加上崇高的精神。其进一步的特征是实现自我价值并增强个性。我们在我们的工作中，我们团队实现目标的方法中，以及我们提供给客户的各产品和服务中反映这一使命。

供应商被视为业务的重要组成部分。供应商的能力支持着 Kohler Co.使命的实现和公司目标的达成。我们与供应商的关系建立在总体质量原则和实践上，以实现最佳绩效、交付、服务和总成本。

因此，所有供应商都必须恪守《全球供应商质量手册》（SQM）中规定的政策。Kohler Co.认识到我们的业务各不相同，许多情况下有独特的、市场特定的供应商质量要求。Kohler Co.的子公司和当地组织可自行决定在实施供应商政策和支持程序时的严格程度，但在任何情况下都不得低于现有规定标准。

标题：Kohler Co.全球供应商质量手册	文档编号：GPI 2004
修订版本级别：5.0	起草人：全球采购与质量委员会
打印的副本不受控，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。	
生效日期：	

目录

1. 简介

- 1.1 Kohler Co.质量政策
- 1.2 目标
- 1.3 适用范围
- 1.4 责任
- 1.5 期望
- 1.6 供应商接收和接受

2. 主要质量要求

- 2.1 质量体系要求
- 2.2 记录保留要求
- 2.3 保修

3. 供应商审核/资格

- 3.1 供应商注册
- 3.2 新供应商资格
- 3.3 现有供应商

4. 零件批准

- 4.1 生产零部件审核流程 (PPAP)
- 4.2 产品和流程资格
- 4.3 持续监控计划

5. 纠正措施

- 5.1 不合格品
- 5.2 供应商的回应
- 5.3 产品处置
- 5.4 供应商围堵
- 5.5 费用追索

标题: Kohler Co.全球供应商质量手册	文档编号: GPI 2004
修订版本级别: 5.0	起草人: 全球采购与质量委员会
打印的副本不受控, 可能不是最新版本。查看 Kohler.com, 了解最新版本。	
生效日期:	

6. 供应商偏差请求和供应商变更请求

- 6.1 需要提交供应商偏差请求 (SDR) 的问题
- 6.2 供应商提出的变更请求 (SCR)
- 6.3 提交 SDR 和 SCR
- 6.4 偏差或变更请求提交的责任方
- 6.5 Kohler Co.发起的更改

7. 供应商记分卡

- 7.1 质量组件

8. Kohler Co.提供的产品/工具/量具管理

- 8.1 总体要求
- 8.2 跟踪
- 8.3 工具和量具要求

9. 包装、标签及处理

- 9.1 包装要求

10. 产品特征

- 10.1 产品关键特性

11. 政府、安全、合规及环境法规

- 11.1 法规

12. 次级供应商管理

13. 术语表/附录

标题: Kohler Co.全球供应商质量手册		文档编号: GPI 2004
修订版本级别: 5.0	起草人: 全球采购与质量委员会	生效日期:
打印的副本不受控, 可能不是最新版本。查看 Kohler.com, 了解最新版本。		

1. 简介

1.1. Kohler Co.质量政策

我们的政策是设计、生产、交付和改进具有卓越质量的产品，同时确保各方面的体验都有助于使所有接触公司产品和服务的人更优雅地生活。

质量愿景

Kohler 旨在通过在每一件产品和服务中提供一致的质量标准，成为产品性能、客户体验和品牌信任的标杆。

质量使命

在产品和客户旅程的每个阶段嵌入实施，我们为业务提供可操作的洞察力，确保 Kohler Co.质量管理体系的无瑕疵执行。我们的使命是不断提升质量、建立品牌忠诚度并与客户建立信任，确保每次互动都反映出 Kohler Co.的卓越。

质量政策

在 Kohler Co.，我们承诺以“不接收、不制造、不传递缺陷”的理念来愉悦我们的客户。这一理念贯彻于我们运营的各个阶段。通过持续改进我们的质量管理体系，我们旨在提供一个无妥协的单一层次的质量标准，在产品和体验方面确保与内部标准和外部要求的一致性。

1.2. 目标

全球供应商质量手册此手册确立了 Kohler Co.旗下直接或间接所有的企业生产材料、产品和服务的所有供应商的最低质量要求（以下简称为 Kohler）。

本手册中提出的要求仅作为补充，并不替代或修改 Kohler 供应和采购文档、工程图纸和/或规范中规定的条款或条件。Kohler 的子公司可以酌情在实施供应商政策和支持程序时更加严格，但绝不允许低于现有标准。

如果解读相互矛盾，优先顺序为：

- 供应和采购协议及采购订单
- 规范或图纸
- Kohler 供应商质量要求

标题：Kohler Co.全球供应商质量手册	文档编号：GPI 2004
修订版本级别：5.0	起草人：全球采购与质量委员会
打印的副本不受控，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。	
生效日期：	

- 全球供应商质量手册

1.3. 适用范围

适用于所有向 Kohler 提供材料、产品或服务的**供应商**。供应商必须确保其供应商在整个供应链中也支持合规。

1.4. 责任

全球、地区和地方采购和质量部门负责 SQM 的实施，并有权确保所有供应商都达到和履行这些要求。

供应商负责确保所供产品和/或服务达到既定要求，并承担全部质量责任。Kohler 对供应商设施、系统、记录和产品进行的审核和验证并不能免除供应商提供合格产品的责任，也不能将其排除在后来被客户拒收的名单之外。

1.5. 期望

Kohler 对全球供应商的期望

供应商应：

- 确保提供 100%合格的零件/服务并 100%准时交付。
- 持续努力提高产品质量和制造生产力，以应对全球经济中日益激烈的竞争压力。
- 如果涉及向美国进口商品，供应商必须遵守 U.S.海关的 C-TPAT 安全指南。Kohler 参与该项目与 U.S.海关和企业的联合倡议，通过加强进入货物的控制来提升国土安全。
- 遵守其他国家的法律和安全指南（适用时）。
- 必要时，确保材料无辐射。未经特定预批准，供应商不得运输任何放射性材料。
- 在适用时遵循加利福尼亚空气有毒控制措施（ATCM）（加州空气资源委员会规定）关于复合木制品的规定。
- 在适用时遵守 ROHS（限制危险物质指令）和 REACH（化学品的注册、评估、授权和限制）。
- 符合 ISPM15 木质包装的规定（如适用）。
- 审查、签署、返回并遵守供应商行为准则；根据 Kohler 的需求，提交第三方社会责任审核。
- 以 Kohler 指示的语言提供所有文档和信息，以确保文档可在所有科勒设施中传阅并得到理解。本要求适用于根据本手册的规定提交给科勒的所有记录和文档请求。仅业务部门和/或接收文档的网点可以豁免本要求。

标题：Kohler Co.全球供应商质量手册		文档编号：GPI 2004
修订版本级别：5.0	起草人：全球采购与质量委员会	生效日期：
打印的副本 不受控 ，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。		

- 支持 Kohler 解决与供应商产品/服务相关的内部和外部故障，包括财务赔偿及协助客户。
- 接受与 Kohler 进行电子沟通，以此作为双方的一项预期福利。Kohler 支持两种电子数据传输方法：电子数据交换 (EDI) 和互联网传输。使用这两种方法之一可以交换计划日程、库存状态、采购订单、采购订单变更和发票。Kohler 已采用 Jaggaer 采购管理系统软件，其中含有供应商质量模块；
- 进行质量规划以支持持续改进、缺陷预防和流程优化。直接材料的质量规划方法由 Kohler 及其子公司详细说明。
- 提供一个关键联系人列表，并及时通知 Kohler 采购和质量人员关于关键联系人列表的任何变更。
- 记录设备维护流程，包括预防维护记录，以及计划、排查和仓储记录，并应根据该计划进行维护。
- 维护从 Kohler 接收到的所有专有和敏感信息的机密性。未经授权披露此类信息是严格禁止的，可能导致法律诉讼和供应商协议终止。
- 遵守所有适用的法律、法规和标准。不遵守这些要求可能导致处罚，包括但不限于终止供应商协议、罚款和法律诉讼。Kohler 保留审核供应商合规性的权利，并采取必要的措施以确保这些要求的执行。

1.6. 供应商收据和质量手册接受

在获得 Kohler 的业务前，所有新供应商必须阅读 Kohler 供应商质量手册（SQM）并确认他们同意遵守其内容和要求。

Kohler 可能会定期更新该手册。要验证修订级别或获取此文档的最新版本，请参阅全球供应商质量手册，网址为：<https://app11.jaggaer.com/main.php>

此外，供应商还需：

- 定期查看手册以了解任何更新或变化。
- 对其流程和程序进行必要调整，以确保持续合规。
- 就手册要求相关的任何挑战或问题与 Kohler 保持开放沟通。
- 参加由 Kohler 提供的任何必要的培训或信息会议，以更好地理解 and 实施手册的指导方针。

通过遵循这些做法，供应商有助于确保一个一致且高质量的供应链以满足 Kohler 的标准和期望。

标题：Kohler Co.全球供应商质量手册		文档编号：GPI 2004
修订版本级别：5.0	起草人：全球采购与质量委员会	生效日期：
打印的副本不受控，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。		

2. 主要质量要求

2.1. 质量体系要求

供应商必须建立、维护和展示质量体系及支持程序，以确保产品和服务始终符合 Kohler 的采购要求和规范。

所有供应商都必须填写并提交供应商资料并提供他们的质量手册以供审查。授予业务前，Kohler 代表可能需要进行工厂审查。

供应商应展示获得适当认可的标准认证的能力，这些认证是根据所涉及产品/过程要求的。这些认证包括 UL、UL GS、NSF、CSA、ASTM、CE、CCC、SAI、ISO、NF、ASME、IAPMO、ASSE、Lacey Act、ROHS、REACH 和 CARB 等。

- 对供应商生产材料、非生产材料和服务的要求

供应商需展示有效的质量管理体系的证明。如果 Kohler 认定供应商的质量体系不合格，供应商必须提交改进的行动计划和时间表，并获得 Kohler 的批准。该计划应概述解决缺陷的具体步骤，并确保符合 Kohler 的质量标准。

- 可追溯性要求

供应商的质量体系应确保产品可追溯至制造过程中使用的原材料或组件。包括追踪、生产操作、生产日期、修订级别和符合性评估的记录。所有运往 Kohler 的产品必须有明确的标识以确保可追溯性，使用批号、日期代码或其他适用的方式。任何对此要求的例外必须由 Kohler 的供应商质量部门批准。供应商还应保持全面的记录，以便于追溯并支持任何必要的调查或审计。

- 状态变更

供应商具备由可信的注册官出具的认可质量体系证明时，Kohler 更倾向于对其授予业务。如果供应商的质量注册状态发生变化或被暂停，**供应商必须在四十八（48）小时内通知所有 Kohler 及其子公司和供应产品的地点。**在这种情况下，供应商须接受 Kohler 的审计，并/或被要求提供解释状态变化的文件，包括纠正措施计划。此计划应详细说明供应商将采取的步骤以重新获得认证并解决导致状态变化的任何潜在问题。

2.2. 记录保留要求

流程控制/产品控制/质量记录的数据应保持可读并可以根据要求进行审查，可以是电子或纸质版本。记录应包含准确、完整且最新的质量数据。

标题: Kohler Co.全球供应商质量手册	文档编号: GPI 2004
修订版本级别: 5.0	起草人: 全球采购与质量委员会
打印的副本不受控, 可能不是最新版本。查看 Kohler.com, 了解最新版本。	
生效日期:	

应保留材料安全数据表 (MSDS) 或适用的国际文档、分析证明书 (C of A)、流程文档或其他适用信息。缺陷元件和装配流程的相关记录应予以保留，以凸显问题领域和趋势。

- 生产材料的记录**应至少保留七 (7) 个日历年**，或按公认的行业标准要求，或按客户要求，以较长者为准。
- 非生产材料和服务记录**维护的最低年限为三 (3) 个日历年**，根据公认的行业标准要求，或根据客户要求，以其中时间最长者为准。

2.3. 保修

- **保修问题和质量改进:**

供应商有义务积极参与减少保修问题。这涉及跟踪和分析保修索赔的根本原因，并利用这些数据来改善流程和产品质量。供应商必须实施纠正和预防措施以减轻未来的发生。

- **技术和现场支持:**

在发生任何重大不合格时，供应商应为 Kohler 提供必要的技术支持和现场支持。这包括但不限于现场评估、故障排查和问题解决。

- **财务责任:**

供应商应承担因不合格而产生的任何费用的财务责任。这包括保修索赔、产品召回以及解决问题所需的其他纠正措施相关的费用。

- **保修期限**

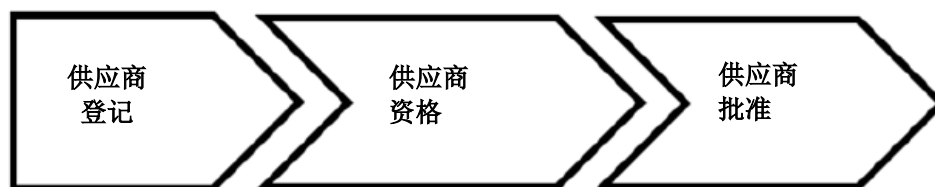
Kohler 产品的保修期根据产品规格确定，除非另有明确说明。

<https://www.kohler.com/en/help/warranty>

标题: Kohler Co.全球供应商质量手册		文档编号: GPI 2004
修订版本级别: 5.0	起草人: 全球采购与质量委员会	生效日期:
打印的副本 不受控 ，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。		

3. 供应商批准资格

每个 Kohler 子公司都维护一个供应商选择和采购流程，以评估和识别潜在的采购合作伙伴。供应商必须能够达到质量、交付、成本和持续改进目标，并为此接受评估。



3.1. 供应商注册

所有供应商都必须注册并提供他们的质量手册以供审查。供应商注册通过供应商管理平台（SMP）系统或同等系统完成。有关注册或 SMP 系统使用的任何问题，可以联系供应商关系经理（VRM）。

3.2. 新供应商资格

除了业务评估（参考检查、信用分析等）和质量手册及供应商档案结果的审查外，候选供应商还可能根据采购程序进行现场评估，以评估供应商在采购、工程、制造和质量等关键功能领域的有效性。此外，供应商还必须获得针对所涉产品/流程的相应监管认证（ASTM、CSA、UL、IAPMO、NSF 等）。

如果在上述信息方面得出正面评价，则可将供应商列入获准与 Kohler 开展业务的供应商名单。供应商审核仅针对工厂，只要供应商（工厂）满足最低要求就能通过。科勒可能提供两种核准：

- 完全批准。
- 有条件的 - 需在双方同意的时间表上进行特定的纠正措施；有条件的批准允许 Kohler 与一个待进行现场评估和/或现场评估纠正措施的供应商签约，不得超过六（6）个月。

如果六（6）个月后，供应商未满足批准要求，将被移除出批准供应商名单。

如果供应商未获得完全或有条件的批准，则禁止合同或接收材料或服务，直到采取纠正措施以至少达到有条件状态。

完工资格在购买或发运成品之前，供应商必须通过 Kohler 完工资格标准 F100_200 或同等标准进行资格认证。每个完工需要通过基材进行资格认证。完工流程的例子包括但不限于：

- 电镀
- PVD

标题: Kohler Co.全球供应商质量手册	文档编号: GPI 2004
修订版本级别: 5.0	起草人: 全球采购与质量委员会
打印的副本不受控, 可能不是最新版本。查看 Kohler.com, 了解最新版本。	
生效日期:	

- 有机物
- Kohler 提供的特殊表面处理

3.3. 现有供应商

Kohler 保留对供应商的设施、质量系统、记录和准备发货的产品进行定期现场评估/监督审计的权利。供应商应具有一套流程，以确保符合所有适用的政府安全 and 环境法规。必须满足相应的社会责任期望。供应商的人员、计量和测试设施应按要求接受监督。此外，现有产品的可靠性测试报告应在需要时提供以供监督。Kohler 将在新业务放置之前评估现有供应商以建立能力。

标题：Kohler Co.全球供应商质量手册		文档编号：GPI 2004
修订版本级别：5.0	起草人：全球采购与质量委员会	生效日期：
打印的副本不受控，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。		

4. 零件批准

零件或组件的采购必须得到 Kohler 或其子公司的生产批准。供应商有责任满足所有适用规范。在零部件/流程得到核准之前，供应商无权开始向科勒发运生产数量的材料。仅用于可靠性/工程测试的少量零部件和样品需求可以豁免。在生产零件批准过程之前，将进行印刷过程审核（PPR）。

Kohler 及其子公司将通过以下其中一种方式批准零件：

4.1. 生产零部件审核流程 (PPAP)

生产零部件审核流程 (PPAP) 用于证明供应商能够始终如一地重复生产达到所有 Kohler 要求的产品。

任何新产品或任何产品/流程变更都必须根据 PPAP 以及本手册第 6.0 节的供应商偏差和变更请求进行申报。科勒将确定 PPAP 申报的级别要求。

使用 Kohler 系统门户或许可证进行 PPAP 提交的供应商需负责传达以下信息：

- PPAP 提交时间
- 项目中识别的任何问题
- 基础零件信息
- PPAP 提交

收到 PPAP 申报资料后，Kohler 将审查并分配如下状态：

核准： 零部件或材料，包括所有子元件，符合 Kohler 的所有要求。供应商得到授权，可发运生产数量的产品。

临时批准： 允许根据限定的时间或数量发运零部件或材料，以满足生产需求。只有当供应商满足以下条件时，才会授予临时批准：

1. 清晰地确定出了妨碍得到核准的不合格之处，且
2. 制定了经 Kohler 同意的行动计划。要获得“核准”状态，必须再次进行 PPAP 申报。如果产品不符合规范，还需要提交 供应商偏差请求 (SDR) 或同等内容。

临时批准可以延期。如果供应商要求获得额外时间，则由供应商负责联系相应的供应商质量工程师 (SQE) 告知预计完成日期。所有临时批准必须由指定的批准者签署。

驳回： 根据其所在的生产批次和/或相应文档来看，PPAP 申报未达到要求。申报对象的流程应加以更正，以便达到要求。

标题：Kohler Co.全球供应商质量手册	文档编号：GPI 2004
修订版本级别：5.0	起草人：全球采购与质量委员会
打印的副本不受控，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。	
生效日期：	

4.2. 产品和过程资格

在极少数情况下，当无法进行适当的 PPAP 时，供应商质量工程师可以自行决定并在严格控制下批准产品和过程。在这些特殊情况下，供应商质量工程师将向供应商传达明确的批准要求，可能需要其他 Kohler 子公司团队成员的额外批准。

4.3. 持续监控计划

Kohler 持续监控计划允许供应商在发货前提交检验数据来监控过程。这一计划可以用于监控如成品审核等过程，确保向 Kohler 提供一致的质量。对于该计划中的产品，每批生产零件的发运必须事先获得批准。

标题：Kohler Co.全球供应商质量手册		文档编号：GPI 2004
修订版本级别：5.0	起草人：全球采购与质量委员会	生效日期：
打印的副本不受控，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。		

5. 纠正措施

Kohler 的供应商有责任提供符合要求的产品和服务。如果出现质量问题，供应商必须确定根本原因和纠正措施，以解决问题并确保不会再次发生。供应商将通过技术援助和现场支持为 Kohler 提供支持，以便矫正任何有事实根据的不合格之处。Kohler 保留向供应商合理收回由于与质量和交付问题相关的性能故障而支出的费用的权利。

5.1. 不合格品

不合格材料或服务可能在该流程的任何环节被发现，包括进货检查、使用、消费、组装或包装。还可以在监督过程中、验证过程中、最终客户处或通过保修申请发现不合格品。

不合格材料和/或服务一经发现（或交付延迟导致产线停产时），会通过缺陷材料报告(DMR) 或供应商纠正措施请求 (SCAR) 沟通通知供应商。

Kohler 发现的不合格现象可以按以下方式处理，由 Kohler 集团和/或设施自行决定：

- 整批拒收和退货给供应商
- 在 Kohler 设施中进行分类、甄别或重工；可能要求供应商资源和/或第三方支持重工工作。
- 偏差。通过偏差审核前不得发运或消耗产品。

SAP 质量模块（QM）或等效软件用于记录所有 DMR 和 SCAR 记录。发放 DMR 或 SCAR 的决定基于不合格的严重性以及先前不合格现象的次数。不合格通知（DMR 和/或 SCAR）通过电子邮件发给供应商。如果供应商的联系人变更，请联系 Kohler 的供应商质量工程师更新记录。

5.2. 供应商的回应

除非请求上注明“仅供参考”，否则收到供应商纠正措施请求后，供应商必须立即按照指示采取措施，包括直接联系供应商质量部门。**供应商必须在二十四（24）小时内确认收到纠正措施请求，并在二十四（24）小时内提供遏制计划，在完成其分析后提供永久纠正措施实施的完整计划。**

- 确定并启动短期围堵计划，以防止在 Kohler 处发现其他不合格品。这可能包括 Kohler 设施、分销系统、供应商处和供应商生产中的库存。
- 确定短期纠正措施计划以及用合格材料替换不合格材料的时间表。
- 供应商必须对围堵措施、短期纠正措施以及实施日期加以书面记录并按照纠正措施请求中的规定传达给供应商质量部门。

标题：Kohler Co.全球供应商质量手册	文档编号：GPI 2004
修订版本级别：5.0	起草人：全球采购与质量委员会
打印的副本不受控，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。	
生效日期：	

供应商必须向相应的联系人提供他们对纠正措施请求的回应(不包括：VRM 和供应商质量工程师)。回复必须包括以下内容：

- 不合格根本原因的定义和验证，包括支持数据和/或研究结果。
- 供应商 8D 模板或同等的根本原因和纠正措施文件（仅适用于 SCAR）。
- 永久性纠正措施的验证，包括支持数据、实施日期和更新的 APQP 文档；
- 对纠正措施计划进行的任何更新，例如完成日期，都必须告知 Kohler。纠正措施计划的任何更新，例如完成日期，必须与 Kohler 沟通。

5.3. 产品处置

可疑材料的供应商必须在**五（5）**个工作日内提供处置文件。及时处理缺陷材料对 Kohler 至关重要，以便我们准确向客户提供承诺日期。如果 Kohler 在要求的日期之前未收到供应商对 DMR 或 SCAR 的回应，Kohler 可能会采取进一步行动以确保及时处置。Kohler 可能采取的进一步措施如下：

- 从发布之日起一（1）周：
 - 如果材料总金额为 500 USD 或以下，则自动出具扣账单据，并报废材料。
 - 如果拒收材料的价值超过 500 USD，则将问题升级至 VRM。
- 从发布之日起两（2）周：
 - 将问题升级至 VRM。
- 从发布之日起三（3）周：
 - 如果总金额少于 1000 USD，则出具扣账单据并报废材料。
- 从发布之日起四（4）周：
 - 无论总价值如何，自动出具扣账单据并报废材料。

供应商应确保在处置可疑或不合格产品时不会妥协质量。没有得到批准的偏差，就不得向 Kohler 发运可疑产品。如果供应商同意材料不合格，则必须在**五（5）**个工作日内处理退料授权（RMA）。

5.4. 供应商围堵

当不合格品在 Kohler 公司存在时，遵循以下列出的围控措施。

在装配/现有库存中发现不合格时：

标题：Kohler Co.全球供应商质量手册	文档编号：GPI 2004
修订版本级别：5.0	起草人：全球采购与质量委员会
打印的副本不受控，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。	
生效日期：	

- Kohler 会审核现有库存以确认库存中的不合格情况。
- Kohler 会将零件的状态设置为隔离状态，等待供应商的 DMR/SCAR 发放和处置。

在检查过程中发现不合格时：

- Kohler 会将零件的状态设置为隔离状态，等待供应商的 DMR/SCAR 发放和处置。

5.5. 费用追索

Kohler 保留因所采购产品的质量而产生的行政费用的追回权。每次 DMR、SCAR 和偏差的象征性收费可用于抵扣这些费用（见本手册第 13 节偏差）。

对于严重破坏 Kohler 运营或导致保修问题增多的质量下降问题，将进行评估以便索赔。在这些情况下，应对发生的具体费用进行分类并追索。

当质量通知发布或递交偏差请求时，可能会对供应商收取一次性费用*。以下是一次性费用的示例：

- DMR: \$375 USD*
- SCAR: \$625 USD*
- 偏差: \$520 USD*

供应商将负责因内部或第三方返工和分拣而产生的费用。

费用将通过 Kohler 系统收取。VRM（供应商关系经理）将启动适当的费用回收程序。

对于重复出现的 DMR/SCAR，VRM 有权施加增量费用。

***费用可能因产品类型而异。**

标题：Kohler Co.全球供应商质量手册		文档编号：GPI 2004
修订版本级别：5.0	起草人：全球采购与质量委员会	生效日期：
打印的副本不受控，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。		

6. 供应商偏差请求和供应商变更请求

6.1. 需要提交供应商偏差请求的问题

- 供应商应以书面形式立即通知 Kohler 及其子公司和所有接收其产品的地点，一旦他们怀疑待发货的产品不符合设计要求。
- 在任何工艺变更或工装修改之前，供应商应以书面形式通知他们的供应商质量工程师和 VRM。收到处置办法之前，不得发运产品。
- 所有偏差请求必须包括产品偏离规范的原因，即，供应商必须证明其已了解导致该不合格问题的原因。
- 偏差到期后，除非产品符合图纸要求，否则不得再发货。若需要，供应商可请求偏差延期。
- 如果供应商能够在偏差许可到期日之前供应合格产品，供应商应负责联系 Kohler 质量部门，了解需要提交的数据或文书（若有）。注意：根据不合格问题的严重程度，可能需要提供额外数据。
- 如果未获得偏差许可，Kohler 可能要求向其发运产品的供应商在 Kohler 处对产品进行分类并自行承担费用将产品运回。如果因生产需要须在 Kohler 进行分拣，但供应商无法在规定时间内提供支持，Kohler 或第三方将完成分拣，并且供应商将负责所有费用。
- 供应商应提供符合图纸要求的产品的首次发货日期、采购订单号，和/或批号。

6.2. 供应商发起的变更请求

拟对所供材料进行的任何变更必须进行适当记录，并在执行之前，由 Kohler 进行书面批准。如不确定请求是否必要，供应商应咨询 VRM 或供应商质量工程师。

对于可能影响形式、安装或功能的产品及流程变更，需要制备正式的“**供应商变更请求**”文件或同等文件，并提交给 Kohler 进行审批。通常情况下，需重新提交 PPAP（生产件批准程序）。

需要批准的提议变更示例包括**但不限于**：

流程：

- 产线设备移动
- 产线机器/设备变更

标题：Kohler Co.全球供应商质量手册	文档编号：GPI 2004
修订版本级别：5.0	起草人：全球采购与质量委员会
打印的副本 不受控 ，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。	
生效日期：	

- 制造地点变更
- 工具迁移、翻新、维修、更换或添加工具
- 产品检测频率或方法的任何变更
- 对正常为内部进行的操作进行分包
- 次级供应商发生的变更

设计：

- 结构变更或组装方法
- 可选建造材料和方法（包括包装）的变更
- 构成材料变更
- 构成材料采购途径变更
- 尺寸变更
- 外观变更

6.3. 提交偏差或变更请求

如需要偏差请求，供应商应联系 VRM 或供应商质量工程师。他们可以通过 Kohler CAR-偏差系统代供应商请求偏差。

若偏差获得批准，供应商必须在每个外箱上放置标牌或识别标签，标明产品处在已批准偏差下，并注明偏差编号。该标签应与外箱标签颜色不同。

6.4. 偏差或变更请求的负责方

指定的 VRM 或指派的联系人负责代供应商提交偏差请求或工程批准请求（REA）。此人必须确保所有必要的文件和理由均已包含在提交材料中。

6.5. Kohler 发起的变更

Kohler 及其子公司可能会使用各种方法请求规范变更。供应商负责查看并同意该变更并重新提交 PPAP 套包。供应商须通知 VRM 和供应商质量人员可能不符合新要求的库存零件。

供应商必须确认产品变更发起（PCI）并根据所做更改告知是否需要 PPAP。供应商需在最多**两（2）**日内回复 KohlerProductNotification@kohler.com 确认收悉。必要时，供应商需重新提交 PPAP。

标题：Kohler Co.全球供应商质量手册		文档编号：GPI 2004
修订版本级别：5.0	起草人：全球采购与质量委员会	生效日期：
打印的副本不受控，可能不是最新版本。查看 Kohler.com ，了解最新版本。		

7. 供应商记分卡

7.1. 质量组件

Kohler 使用评分卡系统监控供应商在质量等各个领域的表现。评分卡是 Kohler 与供应商识别改进机会的工具。评分卡将作为供应商监控其表现的参考，并迅速采取措施解决需要关注的领域。

采购和供应商质量将使用评分卡决定供应商的限制状态或未来业务安排。若供应商表现不佳或在特定时期内表现低下，供应商将被要求启动改进计划。

所有供应商的评分卡可根据 VRM 主要联系人或供应商质量主要联系人的判断进行咨询。

标题: Kohler Co.全球供应商质量手册	文档编号: GPI 2004
修订版本级别: 5.0	起草人: 全球采购与质量委员会
打印的副本不受控, 可能不是最新版本。查看 Kohler.com, 了解最新版本。	
生效日期:	

8. Kohler 供应产品/工装/量具的管理

8.1. 总体要求

除非经过书面授权，否则属于 Kohler 或其客户的所有工具、制造、测试或检验设备都应仅用于 Kohler 产品。

所有现场拥有 Kohler 所有工装的供应商必须投保并提供保险证明，以覆盖工装更换费用。自然灾害、不当使用、忽视维护或适合使用而导致的事件也应包括在供应商的投保范围内。

8.2. 跟踪

所有 Kohler 工具或固定资产都必须具有用于跟踪的资产编号。此信息应体现在 Kohler 的采购单交易记录中。供应商应建立永久性识别和跟踪 Kohler 所供产品和设备的程序，包括资产编号的保留。

8.3. 工具和计量要求

如果供应的工具或量器因为丢失、受损、需要维修/翻新或其他原因不再适合使用，则供应商应以书面形式通知 Kohler。未得到 Kohler 的书面授权，不得处置 Kohler 所供工具和量器。

供应商负责所有量具和工装的及时校准、妥善存储等。为了满足校准要求，供应商应对已校准设备、设备标签、使用的校准流程和校准频率进行记录。任何设备使用的外部校准实验室必须有已签署的实验室或校准服务证明、NIST 可追溯编号以及实验室认证。

工装翻新需求应至少在所需翻新日期提前六周通知 Kohler。

Kohler 有权随时请求查看 Kohler 所有的工装和量具的图纸、文件和模型。

在项目完成后，供应商应确保工装妥善存放，以防止任何损坏，并可随时用于生产或服务需求。

标题: Kohler Co.全球供应商质量手册	文档编号: GPI 2004
修订版本级别: 5.0	起草人: 全球采购与质量委员会
打印的副本不受控, 可能不是最新版本。查看 Kohler.com, 了解最新版本。	
生效日期:	

9. 包装、标签及处理

在制品和成品应妥善包装，以防损坏。包装应符合所有适用货运法律、法规和条例。除非另有规定，否则所有货运都应包装或放置进新盒子中。装箱单应以货运封皮形式附在纸箱外表。所有包装都必须符合国际安全运输协会 (ISTA) 测试标准（如适用）。

木质包装必须符合 ISPM15 标准。

供应商应确保所有 Kohler 包装干净且没有污垢、碎屑、异物和破损。所有可退回的不干净和有污垢、碎屑、异物和破损的包装和捆扎都有可能被拒收。

除非另有规定，否则包装应根据所有 Kohler 标准贴上标签。包装和标签应符合 Kohler 的规格或要求。每批货运都应标明 Kohler 部件号、制造部件号、数量、批号、Kohler 工厂名称、地址、以磅计算的毛重和任何其他具体要求（如适用）。供应商应在与规范、标准和/或法规要求相关的标签方法或文件发生变更时通知 Kohler。

除了一般识别要求外，供应商还应通过制造日期或失效日期以及任何特殊的存储和搬运条件识别有保质期材料的名目和/或包装盒。除非另有规定，Kohler 收到的产品应至少保留 75% 的保质期。

产品应按照每次发运标准规定的数量并采用批准的包装进行发运。任何例外情况都需要得到 Kohler 的特别批准。

适用情况下，运往 US 产品的条码标签应符合 ANSI MH10.8M 或 AIAG 标准，且采用编码 39。适用的条形码标签要求的详细信息可以在 Jaggaer 采购管理系统的“开展业务”部分找到。

9.1. 包装要求

以下包装标准应作为任何运往 Kohler 材料的参考。供应商应联系他们的 VRM 以获取完整的包装要求清单。

- D050_020 产品标签设计指南
- H200_314 产品标签性能规范
- H150_051 托盘性能要求
- D400_021 包装设计指南 – 托盘
- H150_022 包装性能要求 – 瓦楞纸箱

对于大多数项目，每个箱子的最大重量为 35 磅（15.9 公斤），除非经过 Kohler 的其他批准。

标题: Kohler Co.全球供应商质量手册	文档编号: GPI 2004
修订版本级别: 5.0	起草人: 全球采购与质量委员会
打印的副本不受控, 可能不是最新版本。查看 Kohler.com, 了解最新版本。	
生效日期:	

10. 产品特征

Kohler 规定了符号的使用方法，以便识别影响安全、法律、规范和标准规定、间接损害、安装、外形、功能或外观的产品关键特征。这些特征应在报价之前在图纸上加以标记，并通过特定符号进行识别。符号可能根据业务部门的程序而不同。

应在流程的早期与供应商举行讨论，以共同审查、讨论并就客户和重要特征达成协议。供应商如对满足要求的能力有任何疑问，应尽早沟通。

对重要特征进行指定不影响图纸上任何其他特征的重要性。各容差为绝对值，无论何种类别，都不得超过容差值。

10.1. 产品关键特性

特征定义如下：

- **关键特征：**描述和构成部件或成品设计的特征或属性（尺寸、视觉、功能、机械或材料），可通过识别、观察或测量来确定是否符合设计要求。
- **特征 – 重要特征（SC）：**重要特征是指分析表明在合理预期的变化存在时，很有可能导致严重故障和后果的特征。
- **特征 – 客户特征（CC）：**客户特征是指分析表明在合理预期的变化存在时，可能会大幅降低产品的可用性 or 客户满意度。
- **特征 – 正常：**特征被认为是正常的，如果在合理预期的变化存在时，将对产品功能或外观产生轻微影响。未分类为重要特征或客户特征的特征假定属于此类别。

见下表 1（包含 Cpk 及控制计划项目的要求）：

标题：Kohler Co.全球供应商质量手册		文档编号：GPI 2004
修订版本级别：5.0	起草人：全球采购与质量委员会	生效日期：
打印的副本不受控，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。		

表 1 图纸特征分类代码定义			
分类类别由表 1 中的特定标准和超标后果定义。			
分类	对产品的影响	超标后果	采购、制造和技术要求
1类 重要/ 非常重要 1 S (关键特征)	失效可能导致或增加以下可能性： - 人身伤害 - 财产损失 - 基本产品功能的完全丧失	- 可能需要产品召回 - 可能要求产品和/或部件报废或返工，以防止发货给客户或客户使用	- 要求 1.67 最低 Cpk（或 Ppk）或 233ppm 的属性特征 - 要求在控制计划内处理。 - 初始 Ppk 或 Cpk 研究的证明是必需的
2类 客户/ 主要 1 (关键特征)	- 基本产品功能的退化 - 美学缺陷	- 可能影响客户满意度、UFR、CCU 或保修成本 - 影响制造的便利性 - 影响维修或维护的便利性	- 要求最低 1.33 的 Cpk（或 Ppk）或 6,210ppm 的属性特征 - 要求在控制计划中处理。 - 需要初步的 Ppk 或 Cpk 研究证明
3类 正常 [无符号，无记号] (非关键特征)	所有其他产品功能	不太可能影响客户满意度、UFR、CCU 或保修成本；除非严重超标	- 产品应符合图纸（印刷）的要求 - 无需 Cpk 或 Ppk 研究
重要符号和客户特征符号按 C150_001 格式化。			

表格 1：图纸特征

特征将在 PPR 阶段对齐。任何例外情况都需要 Kohler 供应商质量人员的同意。

标题：Kohler Co.全球供应商质量手册	文档编号：GPI 2004
修订版本级别：5.0	起草人：全球采购与质量委员会
打印的副本不受控，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。	
生效日期：	

11. 政府、安全、合规及环境法规

所有所购材料都应符合当前关于限制性、有毒和有害材料的政府、合规和安全限制；以及适用于制造和销售国家/地区的环境、电器和电子考虑事项。如果涉及输入到 U.S.的商品，则供应商必须遵守适用于 C-TPAT 的美国海关安全指导原则。

Kohler 的具体要求可能超出一般要求。

11.1. 法规

任何由 Kohler 及其附属公司（“Kohler”）设计、开发、制造、销售、购买或分销的产品或材料均需遵循现行适用的产品成分法规，包括所有适用的产品环保法律，例如有关有毒材料、空气排放、废水排放、废物处理和处置的法规。

PEP-RML-001 产品环境政策** - 限制材料清单适用于所有由或为任何 Kohler 业务设计、制造或购买的产品和材料，包括但不限于所有子组件、零件、材料、组件、电池、商品和包装。

****政策会应要求提供。**

所有适用的产品在 Kohler 图纸上都会包含以下注释：

本图上记录或描述的所有材料必须符合 KOHLER 政策 PEP-RML-001 产品环境政策限制材料清单。

标题：Kohler Co.全球供应商质量手册		文档编号：GPI 2004
修订版本级别：5.0	起草人：全球采购与质量委员会	生效日期：
打印的副本不受控，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。		

12. 下游供应商管理

Kohler 的 1 级供应商应对其次级供货基地的质量完全负责。在产品开发阶段，Kohler 供应商质量部门将验证所有 1 级供应商都具备严格的次级管理方案。

对其期望如下：

- 1 级供应商对次级流程有基本了解（1 级供应商不一定必须是专家）；
- 需要验证所有规格在所有层级都被理解并满足需求 – 如果需要，请向 Kohler 请求澄清；
- 所有下游必须有质量系统 – PFMEA、控制计划、过程审核、5S、标准工作说明、零件处理、预防性维护、PPAP 等。所有下游过程批准由 1 级负责。

即使在受指示或委托使用某次级供应商的情况下，1 级供应商应承担确保最终产品完全合格的最终责任。若有任何问题，应尽早告知 Kohler 进行解决。

对于关键或复杂项目，Kohler 保留要求对次级供应商流程进行现场验证的权利。在这些情况下，Kohler 将与 1 级供应商进行合作，以做出相应安排。

作为 1 级供应商，请考虑 Kohler 对您的质量期望 – 不要接受来自下游的不符合要求。

标题：Kohler Co.全球供应商质量手册		文档编号：GPI 2004
修订版本级别：5.0	起草人：全球采购与质量委员会	生效日期：
打印的副本不受控，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。		

13. 术语表/附录

1. **AIAG:** 汽车工业行动集团 <http://www.aiag.org/>
2. **业务集团** – 相关 Kohler 子公司的组织，例如厨卫集团；室内集团；和酒店及房地产集团。
3. **分析证明书 (C of A)** – 来自供应商的质量记录，指出装运前对产品进行的特定测试的结果。它也可能表明用于制造采购商品或产品的过程的性能。
4. **海关贸易反恐伙伴 (CTPAT)**: 由 US 海关和边境保护局 (CBP) 设立的联邦政府项目，允许向该国运送商品和材料的公司获得认证为低风险安全威胁。认证意味着货物可以更快通过 US 海关检查点。
5. **缺陷材料报告 (DMR)** – 发送给供应商记录缺陷材料问题的仅供参考缺陷通知。
6. **EDI – 电子数据交换**: 订购单和发票的电子传输；（非传真传输）不同公司间使用网络（例如互联网）进行的数据传输。随着越来越多的公司接入互联网，EDI 作为一种公司采购、销售和交易信息的简单机制，正变得越来越重要。
7. **ISPM15**: 国际标准要求木质包装材料要么经过热处理，要么使用溴甲烷熏蒸并使用批准的国际标记认证处理。
<https://www.ippc.int/servlet/CDSServlet?status=ND0xMzM5OSY2PWVuJjMzPSomMzc9a29z>
8. **Kohler 子公司** – Kohler 的部门或法律实体，如 Plumbing Americas, Ann Sacks 等。
9. **LEP (前沿采购)** – 用来控制资产（库存）的规划技术，以使过程优化在制造现场的材料库存的可用性，仅限于所需的数量和时间。LEP 流程包括寄售、码头到车间运送和需求拉动。供应商可能采用“准时制”（JIT）生产，这种情况下产品是随完成情况拉动的，而非传统大批量生产的“推动”体系。Kanban（日语：符号）等工具的采用预示着生产和材料的一个补给周期，并在整个制造过程中维护有序且高效的材料流动。
10. **非生产材料** – 非直接用于生产的材料，示例包括 MRO 供应、办公用品、数据、计算机软件和行政材料。
11. **生产材料** – 直接用于生产的材料，金属、塑料和化学品。从供应商处收到的组件，如子组件、零件样本、PPAP 样本等。

标题: Kohler Co.全球供应商质量手册	文档编号: GPI 2004
修订版本级别: 5.0	起草人: 全球采购与质量委员会
打印的副本不受控，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。	
生效日期:	

- 12. 生产零件批准过程（PPAP）** – Kohler 附属公司或工厂要求时，可能要求供应商通过 PPAP 提交获得零件或组件零件的批准零部件审核旨在确定供应商是否了解所有 Kohler 要求以及供应商流程是否展示其能够始终如一地生产满足要求的零部件。为获取更多信息，请参见 AIAG 和 Kohler 集团/附属公司的要求。
- 13. 流程图审查（PPR）** —— 当 Kohler 附属公司或设施需要时，供应商可能被要求通过提交 PPR 来获得零件或组件图纸规格的审查。目的是审查供应商测量和制造零部件的计划。
- 14. 输 U.S.木质包装材料的法规** — 这些法规现在纳入了国际标准，要求木质包装材料要么经过热处理，要么用溴甲烷熏蒸，并标记有批准的国际认证标志，以证明处理过。有关更多信息，请访问网站 <http://www.aphis.usda.gov/ppq/swp/import.html>。
- 15. 供应商审核** – 授予之前的流程，用于确定支持 Kohler 长期计划和愿景的能力和兼容性。
- 16. 供应商纠正措施要求（SCAR）** —— 通知供应商需要进行纠正措施。SCAR 通常要求在发布后 24 小时内给予初步回复。
- 17. 供应商发展** —— 积极的开发和持续改进计划，包括：
- a. 联合改进项目
 - b. 确定用于持续改进的工具
 - c. 供应商培训
 - d. 供应商会议
- 18. 保险商实验室（UL）：** 一家全球安全科学公司，他们在产品和技术投入全球市场之前进行安全测试。

标题：Kohler Co.全球供应商质量手册	文档编号：GPI 2004
修订版本级别：5.0	起草人：全球采购与质量委员会
打印的副本不受控，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。	
生效日期：	

文件编号: GPI 2004

版本级别: 5.0 版本

发布日期/修订日期: 2013 年 6 月 20 日/ 2014 年 1 月 27 日/ 2020 年 2 月 1 日/ 2022 年 5 月 16 日/TBD

批准: 全球采购委员会

全球质量委员会

修订历史:

修订版 #	变更	作者	日期
1.0	初次发行	L. McAdam	2005 年 8 月 30 日
1.1	增强了 11.0 供应商变更请求 (SRC)	L. McAdam	2008 年 11 月 14 日
2.0	重新安排了关于“供应商变更请求”的章节 新增了关于高级围堵的章节详述了 PPAP 流程的定义	全球采购委员会 全球质量委员会	2013 年 6 月 20 日
2.1	GPI#从 3009 变更为 2004。	B. Fenner	2014 年 1 月 27 日
3.0	更新 SQM，以反映当前在 Kohler 所有子公司使用的 Kohler 供应商质量实践，新增成本回收章节 5.05，修订第 12 章内容。	G.C. Wilson 等	2020 年 1 月 15 日
4.0	更新了发动机、电力系统和住宅电力供应商集团的网页链接。	G.C. Wilson 等	2020 年 5 月 16 日
5.0	审查并修订以符合当前实践，反映更新的程序。	Jose Armando Gutierrez Khushboo Parmar Shashank Khair Radhen Mathuria	2024 年 5 月 5 日

标题: Kohler Co.全球供应商质量手册	文档编号: GPI 2004
修订版本级别: 5.0	起草人: 全球采购与质量委员会
生效日期:	
打印的副本不受控，可能不是最新版本。查看 Kohler.com，了解最新版本。	