ระเบียบปฏิบัติเรื่อง การควบคุมผลิตภัณฑ์ และ ผู้ให้บริการจากภายนอก

Control external provider Product and Service

บริษัท อีควอล แอสชัวแรนซ์ (ประเทศไทย) จำกัด

EQUAL ASSURANCE (THAILAND) LTD.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ผู้จัดทำ  .............................................  (ขยัน เจริญยิ่ง)  ...... / ......... /...... | ผู้ทบทวน  .............................................  (ขยัน เจริญยิ่ง)  ...... / ......... /...... | ผู้อนุมัติ  .............................................  (**มานะ** เจริญยิ่ง)  ...... / ......... /...... |

**1. วัตถุประสงค์**

เพื่อใช้เป็นคู่มือในการคัดเลือก การจัดซื้อ การประเมิน Vendor ของบริษัทฯ ที่มีผลกระทบต่อคุณภาพของผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้กับลูกค้า เช่น วัตถุดิบ บรรจุภัณฑ์ อะไหล่ เครื่องจักร งานบริการ เช่น สอบเทียบ ซ่อมเครื่องจักรโดยช่างข้างนอกเป็นต้น

**2. ขอบเขต**

ครอบคลุม การรับคำสั่งซื้อจากหน่วยงานต่างๆ การกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกVendor, การคัดเลือก Vendor เพื่อเข้า Approved Vendor List, การจัดซื้อ และ การประเมิน Vendor การแจ้งผลการประเมินให้ Vendor เพื่อปรับปรุงสมรรถนะ รวมทั้งสรุปผล การประเมิน วิเคราะห์สมรรถนะ และ การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

**3. นิยาม**

Vendor หมายถึง ผู้ขายวัตถุดิบ และผู้ให้บริการ ผู้รับจ้างเหมาช่วง ที่ส่งผลต่อคุณภาพ ของสินค้าและบริการ ของบริษัทฯ

Approved Vendor List หมายถึง บัญชีรายชื่อ ของ ผู้ขายวัตถุดิบ และผู้ให้บริการ ผู้รับจ้างเหมาช่วง ที่ส่งผลต่อคุณภาพ ของสินค้าและบริการ ของบริษัทฯ ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนแล้ว

Quality (Q) หมายถึง ข้อกำหนดเกณฑ์การประเมินด้านคุณภาพ

Delivery (D) หมายถึง ข้อกำหนดเกณฑ์การประเมินด้านความสามารถในการส่งมอบ

Cost (C) หมายถึง ข้อกำหนดเกณฑ์การประเมินด้าน ราคา และ ความรับผิดชอบ ต่อสินค้าและบริการ

Service (S) หมายถึง ข้อกำหนดเกณฑ์การประเมินด้าน การให้ความร่วมมือและติดต่อประสารงาน

**4. เอกสารอ้างอิง**

ข้อกำหนด ISO 9001:2015 ข้อกำหนดที่ 8.4

QM-01 คู่มือคุณภาพ

**5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**

1. การกำหนดเกณฑ์การ คัดเลือกผู้ขาย

บริษัทกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกผู้ขาย แบ่งเป็น 4 ด้านดังนี้

* 1. ด้าน Quality (Q: คุณภาพ) คือ การทดสอบตัวอย่างผลิตภัณฑ์ตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์ นำหลักฐานผลงานที่ได้เคยทำมาประเมิน
  2. ด้าน Delivery (D: ความสามารถในการส่งมอบ) คือ วิเคราะห์ กำลังการผลิตของผู้ให้บริการจากภายนอก (ผู้ขาย) จากจำนวนเครื่องจักรและกระบวนการผลิต หรือ จำนวนพนักงาน
  3. ด้าน Cost (C: ราคา) คือ พิจารณา ตามราคาที่บริษัทฯ ต้องการ และ ความรับผิดชอบ เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ความรับผิดชอบต้นทุนในการ จัดส่งสินค้าและบริการ
  4. ด้าน Service (S: บริการ) คือ ช่องทางการติดต่อ การให้ความร่วมมือในการประสานงาน ตั้งแต่ ติดต่อสั่งซื้อ, ขอข้อมูล, ส่งมอบ, ส่งคืนเมื่อเกิดปัญหา
* ให้คะแนน Q เต็ม 50 คะแนน เมื่อ ตรวจตัวอย่างผ่าน และมีใบรับรองมาตรฐาน ระบบ ISO9001

30 คะแนนเมื่อ ตรวจตัวอย่างผ่าน

0 คะแนนเมื่อ ตรวจตัวอย่างไม่ผ่าน

* ให้คะแนน D เต็ม 30 คะแนน เมื่อ ส่งผลการคำนวณกำลังผลิตและไปตรวจประเมินผู้ขายผู้ให้บริการผ่าน

10 คะแนน เมื่อ ส่งผลการคำนวณกำลังผลิต

0 คะแนนเมื่อ ตรวจประเมินผู้ขายไม่ผ่าน

* ให้คะแนน C เต็ม 10 คะแนน เมื่อ เสนอราคา ให้ได้ตามความต้องการของบริษัทฯ

5 คะแนน เมื่อ เสนอราคา สูงกว่าตามความต้องการของบริษัทฯ 5%

0 คะแนน เมื่อ เสนอราคา สูงกว่าตามความต้องการของบริษัทฯ >5%

* ให้คะแนน S เต็ม 10 คะแนน เมื่อ สามารถติดต่อได้ทุกครั้ง และ สื่อสารความต้องการได้ถูกต้อง

0 คะแนน เมื่อ สื่อสารข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือ ติดต่อไม่ได้เกิน 2 ครั้ง ระหว่างประเมิน

1. กระบวนการคัดเลือก ผู้ขาย
   1. เมื่อฝ่ายจัดซื้อมีความต้องการในการคัดเลือกผู้ขาย ให้ทำการประเมินผู้ขาย โดยใช้แบบฟอร์ม ใบคัดเลือกผู้ขาย FM-PR-01-01
   2. เมื่อผู้ขาย ผ่านเกณฑ์ คะแนนมากกว่า 60 คะแนน ให้ทำการบันทึก ปรับปรุงรายการ ใน บัญชีรายชื่อผู้ขาย (Approved Vendor list: AVL) และ ประเมินผู้ขาย แสดงสถานะ N=Normal สามารถซื้อได้ปกติ
2. ดำเนินการจัดซื้อ วัตถุดิบดังนี้
   1. เมื่อได้รับข้อมูลการสั่งซื้อสินค้า จากฝ่ายขาย (QP-SA-01) เจ้าหน้าที่จัดซื้อทำการ ตรวจสอบวัตถุดิบ กับหน่วยงานคลัง และคำนวณ ปริมาณวัตถุดิบที่ต้องการสั่งซื้อ
   2. เลือกผู้ขายจาก AVL เฉพาะสถานะ Normal (N) แล้ว สอบราคา เทียบราคาและ เปิดใบสั่งซื้อ อนุมัติโดยผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ หรือตามอำนาจอนุมัติ แล้วส่งให้ผู้ขาย ผู้ให้บริการนั้นๆ
   3. ติดตามผลการสั่งซื้อ ให้ส่งมอบ ตามเงื่อนไขใน Contract และแจ้งหน่วยงานคลัง เรื่องแผนการส่งมอบวัตถุดิบ เมื่อพบว่าไม่เป็นไปตามความต้องการที่สั่งซื้อ ให้ดำเนินการตามกระบวนการ ควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NCR)
   4. QA ทำการตรวจรับ วัตถุดิบ ที่ส่งมอบ
3. ดำเนินการจัดซื้ออื่นๆ (จัดซื้อทั่วไป, จัดซื้ออะไหล่ อุปกรณ์ ซ่อมแซม)
   1. ผู้ต้องการสั่งซื้อ จัดทำใบขอซื้อ และส่งให้ ผู้จัดการฝ่าย หรือสูงกว่า อนุมัติการขอสั่งซื้อ และส่งใบขอซื้อให้ฝ่ายจัดซื้อ
   2. ทำการเลือกผู้ขายใน AVL สถานะ N (Normal) แล้ว สอบราคา เทียบราคาและ เปิดใบสั่งซื้อ อนุมัติโดยผู้จัดการฝ่ายจัดซื้อ
   3. ส่งใบสั่งซื้อ ให้ผู้ขาย พร้อมติดตามผลการสั่งซื้อ และวันส่งมอบ
   4. เมื่อได้รับของที่สั่งซื้อ ผู้ขอซื้อมีหน้าที่ตรวจสอบคุณภาพ เมื่อพบว่าไม่เป็นไปตามความต้องการที่สั่งซื้อ ให้ดำเนินการตามกระบวนการ ควบคุมสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด (NCR)
4. ประเมินสมรรถนะผู้ขาย ผู้ให้บริการ

พิจารณา ให้ประเมิน Vendor เป็นรายเดือน และรวมผลทุก ๆ 12 เดือน และสรุปข้อมูล รายงานในการประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร โดยมีเกณฑ์ประเมิน คะแนนเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

|  |  |
| --- | --- |
| หัวข้อการประเมิน | เกณฑ์ |
| คุณภาพ (Q)  เต็ม 50 คะแนน | ไม่มีเคลม 50 คะแนน  เคลม 1 ครั้ง/เดือน 40 คะแนน  เคลม >2 ครั้ง/เดือน 20 คะแนน |
| ด้านการส่งมอบ (D)  เต็ม 35 คะแนน | จัดส่งตรงเวลา 100% 35 คะแนน  ล่าช้า <2 ครั้ง/เดือน 20 คะแนน  ล่าช้า >3 ครั้ง/เดือน 0 คะแนน |
| ด้านการให้บริการ (S)  เต็ม 20 คะแนน | ติดต่อสื่อสารบริการดี 15 คะแนน  ไม่ให้ความร่วมมือเลย 0 คะแนน |

* 1. รวมผลคะแนนออกมาเป็น %รวมตาม
     1. >75 – 100 คะแนน ให้เป็นเกรด A ให้สามารถซื้อได้ 70-100 % ของการขอซื้อ มีรายชื่อใน AVL สถานะ=N (Normal)
     2. >60 – 75 คะแนน ให้เป็นเกรด B ให้สามารถซื้อได้ ไม่มากกว่า 30% ของการขอซื้อ มีรายชื่อใน AVL สถานะ=N (Normal)
     3. >50%-60% ให้ทำการแจ้งผู้ขาย ผู้ให้บริการ ในการปรับปรุง ด้านที่ได้คะแนนน้อย และติดตามผล และทำการประเมินซ้ำ ถ้าไม่ผ่าน ให้ตัดชื่อออกจาก AVL สถานะ=Ab (Abnormal)
     4. < 50% ไม่ผ่านการประเมินให้ตัดชื่อ ออกจาก AVL

ปรับปรุงคะแนน ใน AVL และ สถานะ N, Ab หรือ ตัดออก โดยเซ็นชื่อกำกับ เป็นรายเดือน ถ้าไม่มีการซื้อ มากกว่า 1ปี ให้ทำการตัดรายชื่อออก และถ้ามีการกลับมาซื้อให้เข้ากระบวนการคัดเลือกใหม่

1. ฝ่ายจัดซื้อ ทำการรวบรวมข้อมูลการประเมิน ผู้ขายและผู้ให้บริการรายใหม่ และ การประเมินสมรรถนะผู้ขายผู้ให้บริการใน AVL แล้ว สรุปผล วิเคราะหาแนวทางในการปรับปรุงและ พัฒนาอย่างต่อเนื่อง แล้วนำเสนอต่อ ที่ประชุมทบทวนฝ่ายบริหาร ต่อไป

# 6. บันทึกคุณภาพ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| รหัสเอกสาร | ชื่อเอกสาร | อายุการจัดเก็บ | ผู้จัดเก็บ | ผู้อนุมัติทำลาย | วิธีการทำลาย |
| FM-PR-01 | ใบคัดเลือกผู้ขาย | ตามผู้ขาย + 1ปี | ฝ่ายจัดซื้อ | QMR | ย่อย |
| FM-PR-02 | บัญชีรายชื่อผู้ขาย (Approved Vendor list: AVL) และ ประเมินผู้ขาย | 3 ปี | ฝ่ายจัดซื้อ | QMR | ย่อย |
| FM-PR-03 | ใบสั่งซื้อ Purchase Order (P/O) | 1 ปี | ฝ่ายจัดซื้อ | QMR | Recycle |