

## TEDARİKÇİ GEREKSİNİMLERİ EL KİTABI

SP-Q-31101-BCQA

1	PROSEDÜRÜN AMACI .....	2
2	DEĞİŞİKLİĞİN SEBEBİ.....	3
3	KAPSAM .....	3
4	TANIMLAMALAR / KISALTMALAR .....	3
5	SORUMLULUKLARIN ÖZETİ .....	3
6	TEDARİKÇİ GEREKSİNİMLERİ .....	3
6.1	GENEL BİLGİLER .....	3
6.1.1	Sertifikasyon .....	3
6.1.2	Kayıt kontrolü.....	3
6.1.3	Ürünün kalitesi.....	3
6.1.4	Hukuki ve Yasal uyumluluk.....	4
6.2	SATIN ALMA SÜRECİ.....	4
6.3	GELİŞMİŞ KALİTE PLANLAMA VE YENİ PARÇA ONAYI.....	5
6.3.1	Yeni parça onayı.....	5
6.3.2	Gelişmiş kalite planlama.....	6
6.4	TEDARİKÇİNİN ONAYI VE TEDARİKÇİNİN DEĞERLENDİRMESİ.....	6
6.4.1	Yeni Tedarikçi ve/veya yeni ürün onayı.....	6
6.4.2	Tedarikçi değerlendirmesi .....	6
6.5	SERİ ÜRETİM - NAKLİYE BELGELERİ VE ÜRÜN ETİKETLEME .....	6
6.6	TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK.....	7
6.7	UYGUNSUZLUKLAR .....	8
6.8	ACİL DURUM PLANLARI.....	8
6.9	SÜREKLİ GELİŞİM.....	8
6.10	BEKAERT GRUBUNUN SORUMLULUĞU.....	9
6.11	TANIMLAMALAR.....	9
7	DÜZELTİCİ FAALİYETLER .....	10
8	REFERANSLAR / EKLER.....	10

## 1 PROSEDÜRÜN AMACI

Bu el kitabı, Bekaert Group (NV Bekaert ve yan kuruluşları) tarafından tedarikçilerinden istenen gereksinimleri özetleyen “Tedarikçi Gereksinimleri El Kitabının” son sürümüdür. Uygulanabilir olduğunda bu kılavuz, tesislerinizde etkili bir şekilde gerçekleştirilmesi gereken minimum faaliyetleri tarif eder. Bunlar Müşterinin Bekaert'ten istediği özel gereksinimlerdir.

Bu el kitabı, sürekli gelişim döngümüzün bir parçası olarak değişen gereksinimlere konu olacaktır..

Bu El Kitabı (1) Bekaert'in kaynak bulma faaliyetlerinin, ürünlerinin ve hizmetlerinin, (2) alt yüklenici sözleşmelerinin, satış ve satın alma etkinliklerinin (“Ticari Etkinlikler”) ve (3) satın aldığı ürünlerin (filmaşın ve kritik yardımcı donanımlar) kalite güvencesini sağlamak için gerekli bir araçtır.

En önemli gereksinimler, Bekaert ve tedarikçisi arasında tam anlamıyla şeffaf bir iletişim sağlamak amacıyla açık bir şekilde tanımlanmış ve açıklanmıştır. Değerlendirme, güncelleme ve sürekli geliştirilmeye tabidir.

İçerik, mevcut uluslararası kalite, çevre, sağlık ve güvenlik yönetimi standartları DIN EN ISO 9001, ISO/TS 16949, ISO 14001 ve OHSAS 18001 ve “Bekaert Group” gereksinimlerini temel alır.

Bekaert'te biz, optimum ürün tasarımı, performans ve maliyet hedeflerine ulaşmak için, ilk aşamadan son faza kadar müşterilerimiz ve tedarikçilerimizle yakın ilişki içinde çalışmaya büyük önem veriyoruz.

Sağlanan ürünlerin en iyi kalitede olmasından sadece ve tamamen tedarikçilerimiz sorumludur ve tüm ilgili standartları ve teknik özellikleri her zaman karşılıyor olmaları gerekir. Tedariçilerimiz, hem buldukları ülkenin, hem de ürünlerinin teslim edildiği ülkenin kanunlarına ve kurallarına uymalıdır.

M. Taylor  
Chief Executive Officer

T. Geurts  
Chief Purchasing Officer

K. Gregoir  
Global SH&E Manager

P. De Geyter  
Global Quality Manager CQA  
Head of central quality assurance

## 2 DEĞİŞİKLİĞİN SEBEBİ

Tam yenileme

## 3 KAPSAM

Tüm filmaşın ve kritik yardımcı malzemeler ve ticari / kaynak bulma faaliyetleri

## 4 TANIMLAMALAR / KISALTMALAR

Bkz. Bölüm 6.11

## 5 SORUMLULUKLARIN ÖZETİ

- Satın Alma Bölümü
- Merkezi Kalite Güvence Bölümü
- Güvenlik, Sağlık ve Çevre Bölümü

## 6 TEDARİKÇİ GEREKSİNİMLERİ

### 6.1 GENEL BİLGİLER

#### 6.1.1 Sertifikasyon

Bekaert Grubu ISO 9001 ve ISO 14001 sertifikalıdır. Bazı bölümleri ise ISO/TS 16949 ve OHSAS 18001 sertifikasına sahiptir. Filmaşın tedarikçileri ve kritik yardımcı malzeme tedarikçileri için aşağıdakiler geçerlidir:

Tedarikçilerden istenen minimum sertifikalar: Akredite üçüncü şahıs sertifikasyon kuruluşu tarafından verilen **ISO 9001**. Tedarikçiler geçerli kalite yönetimi sertifikalarını Bekaert'e sunacaktır.

Sertifikasının bulunmadığı durumda, minimum gereksinim, tedarikçinin sertifika almak veya ISO 9001 standardıyla uyumluluk için tatmin edici bir eylem planına\* sahip olmasıdır. Tedarikçinin sertifikası bulunmuyorsa, Bekaert denetimcileri, tedarikçiyi çalışma yöntemlerinin ISO 9001 standardına uyumlu olup olmadığını görmek için denetleyebilirler.

\*sertifikasyona ulaşmak için aksiyon planı veya 1 yıllık bir süre içinde uyumluluk elde etmek

#### 6.1.2 Kayıt kontrolü

Tedarikçiler, yürürlükteki yasal düzenlemelere uygun olarak kayıt tutmalıdır. Tedarikçiler, öncelikle Bekaert'ten yazılı izin almadan bir ürün üzerinde ya da üretim sürecinde değişiklik yapamazlar. Tedarikçi bir ürün ve/veya süreçte değişiklik yapmak ister ise, tedarikçi Bekaert'e tedarikçi değişiklik talebi göndermelidir.

#### 6.1.3 Ürünün kalitesi

Tedarikçiler, teslim ettikleri ürünlerin ve hizmetlerin, alt-yüklenicilerine devredilmiş servisler ve Bekaert Grubuna yapılan alt-tedarikçiler dahil olmak üzere, geçerli Bekaert teknik talimatlarına uyumlu olmasından yalnızca ve tamamı ile sorumludurlar.

Bekaert veya bağımsız üçüncü şahıs, herhangi bir zaman tedarikçinin üretim tesislerini denetleme hakkına sahiptir. Hiçbir durumda bu denetleme veya Bekaert'in önerileri, tedarikçinin ürünleri üzerindeki yükümlülüğünü geçersiz kılmaz. Bekaert Grubu, gelen malzemeyi örnekleme veya başka bir şekilde kontrol etmeye hiçbir şekilde zorunlu değildir. Seri üretim sırasında herhangi bir uygunsuzluk görülürse hiçbir kabul (örn. ilk örneklerin kabulü), Bekaert'in teslimatın uygunsuz olduğunu beyan etme hakkını etkilemez. Seri üretim, ilk örneklerin onaylanmasından sonraki tüm teslimatlar anlamına gelir.

#### 6.1.4 Hukuki ve Yasal uyumluluk

Tedarikçiler her zaman, kısıtlı, zehirli ve tehlikeli maddelerle ilgili yürürlükteki tüm resmi ve güvenlik gereksinimlerine ve menşe ülke ve hedef ülkede yürürlükte olan çevre, elektrik ve elektromanyetik gereksinimlere uygun ürünler sunmalıdır.

Yasal gereksinimler uyarınca tedarikçiler ilk teslimata ve her değişiklikte bir SDS eklemelidir (filmaşın hariç).

Tedarikçiler, IMDS sitesine rapor göndermek için talimatlar almalıdır: [www.mdsystem.com](http://www.mdsystem.com).

#### 6.1.5. Gelen ürünün kalitesi

Bekaert tedarikçileri, kendi tedarikçilerinin kontrolünden ve sürekli gelişim çalışmalarından sorumludur. Bekaert tedarikçileri ayrıca, kendi ürün ve hizmet tedarikçilerinin işbu belgede belirtilen gereksinimlerle uyumlu olmasını talep edecektir. Gerekli kontrolleri uygulamalı ve belgelemelidirler. Bekaert tedarikçileri kendi tedarikçilerini Bekaert'in sıfır kusur beklentilerini ve ürünün kullanım ömrü boyunca sürekli olarak dayanıklı bir şekilde çalışma becerisini temel alarak seçmelidir.

#### 6.1.6. Bekaert Tedarikçi İş Ahlakı Kurallarıyla Uyumluluk

Tüm tedarikçiler (alt kuruluşları dahil), uyumluluk formunu imzalayarak ve Bekaert'e göndererek Bekaert Tedarikçi İş Ahlakı Kurallarının hükümlerine uyacaklardır.

## 6.2 SATIN ALMA SÜRECİ

Bekaert tedarikçilerini İş Ortakları olarak kabul eder ve iş ilişkilerini, Bekaert ve İş Ortaklarının çıkarlarına en uygun şekilde ve açık ve adil bir rekabeti teşvik edecek adil ve etik bir anlayışla yürütmeyi taahhüt eder.

Bekaert, Kurumsal Sosyal Sorumluluk Programının geliştirilmesi ve uygulanmasında tedarik zincirinin anahtar katılımcı olduğuna inanır ve İş Ortaklarının iş yaparken sosyal ve çevresel sorumluluklarına özen göstermelerini bekler.

Bekaert'in çabaları, İş Ortaklarıyla birlikte çalışarak uyumluluğu, aşağıdaki kılavuzlara paralel olarak teşvik etmeye ve desteklemeye yöneliktir.

Bekaert Tedarikçi İş Ahlakı Kuralları Uyumluluğu:

- Bekaert İş Ortaklarından Tedarikçi İş Ahlakı Kurallarıyla uyumlu olmaları ve operasyonları ve Bekaert'e sundukları ürünlerin yürürlükteki tüm ulusal ve diğer kanunlarla uyumlu olmasını sağlamak için çevre, işçi sağlığı ve güvenlik ve insan hakları ve çalışma ilkelerini kendi işlerine ve karar alma süreçlerine dahil etmelerini bekler.

### 6.3 GELİŞMİŞ KALİTE PLANLAMA VE YENİ PARÇA ONAYI

#### 6.3.1 Yeni parça onayı

Uygulanabiliyorsa ve Bekaert (otomotiv nihai ürünlerinde; insiyatif Bekaert tarafından üstlenilecektir) ile üzerinde anlaşılmışsa, hem filmaşında hem de yardımcı malzemelerde PPAP'ye (Üretim Parçası Onay Süreci) gönderilebilir.

Tedarikçi, Bekaert müşterilerinin gereksinimleri doğrultusunda (uygulanabilir olduğunda) bir PPAP göndermesi gerektiğinde Bekaert tarafından bilgilendirilecektir.

İlk örneklerin teslimatı – PPAP.

Tedarikçi, aşağıdaki durumlarda örnekler ve belgeleri onaylanmaları için gönderecektir. (başlamadan önce aşağıdaki prosedürlerin tamamı, Bekaert içinden yetkili biri tarafından yazılı olarak onaylanmalıdır):

- Yeni tedarikçi veya yeni ürün
- Mühendislik değişiklikleri
- Üretim prosedürleri veya üretim tesisinde değişiklik
- Yeni üretim ekipmanı

Teknik resimler veya teknik şartname formu şeklindeki tüm gereksinimler, Bekaert tarafından yetkilendirilmiş kişi tarafından onaylanmış olmalı ve gereksinimlerin tamamını karşılamalıdır.

Tedarikçi, Bekaert'ten aldığı belgelerde bulunan tüm bilgileri inceleyecek ve varsa olası yanlışlık, hata veya atlamalar hakkında Bekaert'i yazılı olarak bilgilendirecektir. Gerekirse ve herhangi bir ek telafi olmadan en uygun düzeltmeler Tedarikçi tarafından teklif edilecektir.

Tedarikçi yeni bir parça gönderdiğinde, makbuzu ve satın alma emrinin gereksinimlerini karşılayacak tüm veri ve teknik talimatları anlaşıldığını onaylamış olur.

Tedarikçiler teknik talimatları karşılayamadığında, en kısa sürede Bekaert Satınalma Bölümü ile iletişim kuracaktır.

İlk örnekler: Tedarikçi ilk örnekleri seri üretim araçları ve sabit üretim prosedürlerinde belirtildiği gibi gönderecektir. Tedarikçi parçaları göndermeden önce tüm teknik resimlere ve malzeme teknik talimatlarına uygun olduğundan emin olma sorumluluğundadır. Bekaert'in gereksinimleriyle uyumlu olmayan örnekler reddedilecektir.

Teknik talimatlardan veya Bekaert'in diğer gereksinimlerinden sapmalar veya istisnalar, orijinal halleriyle iletildikleri şekilde, Bekaert'ten yetkili bir kişinin (Kalite departmanı) önceden yazılı onayını gerektirir. Örnekler ve varsa PPAP dosyasının (PSW, Boyut raporu, SPC raporu, COA, R&R ve Kontrol Planı) ilk gönderimi ilgili Kalite departmanına yapılacaktır.

Tedarikçi ürünlerinin, hiçbir sapma olmadan onaylanan örneklerle uyumlu olduğunu garanti etmelidir.



Sadece Bekaert tarafından oluşturulan kalite sisteminde ortaya koyulan prosedüre uygun ve resmi olarak onaylanmış ürünler, nesnelere, parçalar ve hizmetler tedarik edilebilir.

### 6.3.2 Gelişmiş kalite planlama

Bekaert, tüm tedarikçileri aşağıdaki araçlarla Gelişmiş (Ürün) Kalite Planlamaya uygun olarak çalışması için teşvik eder:

- PFMEA
- Kontrol planı
- Süreç akış şeması
- SPC
- Süreç talimatları
- MSA

Bekaert Grubu ile üzerinde anlaşıldığı takdirde, tedarikçiden talep edilen bilgiler/belgeler şunlardır: kontrol planı, PFMEA, süreç akış şeması, sertifikalar, acil durum planı, MSA ve onaylı teknik talimatlar. Bekaert, gerektiğinde teknik toplantılarda bu bilgi üzerinde görüşerek tedarikçiyi destekleyecektir.

## 6.4 TEDARİKÇİNİN ONAYI VE TEDARİKÇİNİN DEĞERLENDİRMESİ

### 6.4.1 Yeni Tedarikçi ve/veya yeni ürün onayı

Onay süresi aşağıdaki adımları içerir:

- Talep üzerine tedarikçi, kendi kendine denetim gerçekleştirmeli veya Bekaert veya bir üçüncü şahıs denetim gerçekleştirmelidir.
- Tüm Bekaert tedarikçileri en az ISO 9001 standartlarını karşılamalıdır. Sertifikalı olmalı veya sertifikasyon sürecinde olmalıdırlar: bkz. Bölüm 6, madde 6.1.1.
- Tüm tedarikçilerin sistemleri onay sürecini başarılı bir şekilde geçmelidir.
- Tüm tedarikçilerin ürünleri onay sürecini başarılı bir şekilde geçmelidir (Bekaert içindeki ilgili etkinlik platformunun onay prosedürüne uygun olarak).
- Tüm tedarikçiler Bekaert Tedarikçi İş Ahlakı Kurallarına uyar.

### 6.4.2 Tedarikçi değerlendirilmesi

Düzenli olarak, her tedarikçi için Bekaert tedarikçi değerlendirme yöntemini temel alan bir değerlendirme yapılacaktır.

## 6.5 SERİ ÜRETİM - NAKLİYE BELGELERİ VE ÜRÜN ETİKETLEME

Tedarikçi siparişin mektubunu onaylayacaktır. Tedarikçi bu siparişin tüm gereksinimlerine uyararak siparişi yerine getirecektir.

Her sevkiyata aşağıdaki bilgileri içeren bir paket listesi / irsaliye eşlik edecektir:

- Tedarikçinin adı
- Sevkiyat tarihi
- Paket listesi No.
- Satınalma siparişi No.
- Bekaert Parça No.
- Satınalma emrinde Belirtilen Parça Açıklaması
- Sevk edilen Miktar
- Teslim edilen ürünlerin parti numarası

Diğer gerekli belgeler:

- Malzemenin analiz sertifikası
- Uygulanabilir olduğunda, Bekaert teslimatı için kapı numarasını içeren CMR (kamyon başına) veya havayolu sevk dökümanı
- Talep edilen diğer belgeler

Her ambalaj birimi aşağıdaki teknik özelliklere uygun olarak etiketlenecek ve tanımlanacaktır:

- Tedarikçinin adı
- Bekaert parça No. veya kod
- Parçanın tanımı
- Parti No. (filmaşın olduğunda döküm no)
- Ambalajdaki miktar
- Ebat (filmaşın olduğunda)

## 6.6 TANIMLAMA VE İZLENEBİLİRLİK

Ürünlerin tanımlamaları (katalog no., vb.) Bekaert Satınalma ve Kalite Bölümleriyle koordinasyon içinde yapılacaktır.

Parti izlenebilirliği için Bekaert, tedarikçinin, hammaddenin alınmasından nihai ürünün üretimi, nakliyesi ve teslimatı boyunca üretim partilerinin tanımlamaları için prosedürler oluşturmasını ve uygulamasını talep eder.

Parti izlenebilirlik sistemi ürünlerin yalıtımına ve parti üretimiyle (malzemeler, üretim ve kontrol) ilgili tüm verilerin raporunun oluşturulmasına olanak tanımalıdır.

Bekaert tedarikçiden, nakliyeyi tanımlayan verileri temel alan parti izlenebilirlik verileri talep üzerine sağlamasını bekler.

Tüm ürün muayene sonuçları, ülke veya pazarda geçerli olan süre boyunca tedarikçi tarafından saklanmalıdır.

## 6.7 UYGUNSUZLUKLAR

Bekaert'in prensibi, Bekaert teknik resimleri ve teknik talimatlarını gereksinimlerini karşılamayan ürünleri kabul etmemektir. Tüm tedarikçi uygunsuzlukları (kalite, teslimat, lojistik, tasarım, belgeler, vb.) resmi olarak belgelenecek ve Bekaert tarafından tedarikçiye gönderilecektir.

Tedarikçinin (resmi şikayet alındı belgesinin ardından 48 saat içinde) alındı belgesini onaylaması ve uygulanabiliyorsa ve Bekaert'in talebi üzerine, kendi tesisinde ve Bekaert'in tesisindeki partiyle ilgili ürünlerin envanterine ilişkin bir eylem planını içeren bir ilk yanıt göndermesi gereklidir (8D'nin "hızlı eylem" bölümü) Resmi Bekaert şikayet formunda tedarikçinin, uygunsuz ürün işlemenin durumunu (yeniden işleme; hurda) tanımlaması gerekecektir.

Raporun alınmasının ardından 20 iş günü içinde tedarikçi, aşağıdakileri içeren bir eylem planı gönderecektir:

- Uygunsuzluğun kök nedeni,
- Tamamlama tarihleriyle birlikte gerçekleştirilen düzeltici faaliyetler,
- Uygulanan önleyici faaliyetler,
- Yukarıdakilerin onaylanması / verimliliği

Tedarikçi, kalite, teslimat, teknik talimatlar, teknik resimler vb. gereksinimleri karşılayamaması durumunda bir sapma onayı talep edebilir. Tedarikçinin sapma talebi, onay koşullarının Kalite Bölümü ile tartışılacağı Satınalma Bölümüne gönderilmelidir. Kalite Bölümü sapma talebini reddetme hakkına sahiptir.

## 6.8 ACİL DURUM PLANLARI

Tedarikçi, kamu hizmetlerinde kesinti, işçi yetersizliği ve anahtar ekipman arızaları vb. acil durumlarda Bekaert'in gereksinimlerini karşılamak için acil durum planları hazırlayacaktır. Tedarikçi bir üretim kesintisini önceden biliyorsa, teslimat yaptığı tüm Bekaert tesislerini ve Bekaert Alıcısını en az 23 saat içinde ve mümkünse kesintiden önce bilgilendirecektir. Problemin Kaynağı, ürün tedarikçisini güvenceye almak için alınan önlemlerle birlikte bildirilecektir. Üretim kesintileri, tedarikçinin belirtilen kapasite hacimlerini karşılamasını veya programın başlatılmasını veya zamanlamayı (örnek: PPAP) etkileyebilecek herhangi bir APQP etkinliğini veya görevi gerçekleştirilmesini/göndermesini engelleyecek doğal felaket, siyasi huzursuzluk, savaş, kapasite sorunları, kalite sorunları, işçi grevleri veya (bunlarla sınırlı olmayan) diğer olayları içerebilir. Tedarikçinin Bekaert'e, kesintinin tesisine etkisini en aza indirmeye yönelik bir kurtarma planı tavsiye etmesi gerekir. Talep üzerine tedarikçi, acil durum planlarını Bekaert'e sunacaktır.

## 6.9 SÜREKLİ GELİŞİM

Tedarikçi kalite, teslimat, maliyet ve sağladığı diğer hizmetleri sürekli olarak geliştirecektir. Örnekler İlk Sefer Kalitesi (FTQ), Zamanında Teslimat Yüzdesi, Yanıtlama Hızı ve benzerlerini içerir. Bu gereksinimin karşılanmasına yardımcı olmak için tedarikçinin kurumu, performans hedefleri belirleyecek. Bu hedefleri izleyecek, önceliklendirecek ve bu hedeflere göre hareket edecektir. Hedefler, iş planları, yönetim sistemleri, ürün kalitesi, işleme becerisi ve müşteri memnuniyeti hedefleri temel alınarak (minimum olarak) belirlenmelidir.



Daha önce ulaşılan performans seviyesine tekrar ulaşmak için atılan adımların, sürekli gelişim değil düzeltici işlemler olduğu unutulmamalıdır.

Bekaert, sürekli gelişim programlarını ve temel üretim uygulamalarını değerlendirmek ve gelişim için tavsiyeler vermek için herhangi bir tedarikçisinin tesisini ziyaret etme hakkını saklı tutar. Buna ek olarak Bekaert, belirli bir gelişim konusuna odaklanması için personelini gönderebilir.

## 6.10 BEKAERT GRUBU' NUN SORUMLULUĞU

- Bekaert tüm ürün teknik talimatlarını sağlayacaktır.

Bekaert Onaylı Anlaşmalar:

- Bekaert Grubu, görüşme aşamasında üzerinde yazılı olarak anlaşılırsa, geliştirme ve üretim aşamasında tedarikçiye destek olacaktır. Bu kapsama, geçerli olduğu üzere öncesinde yapılan gizlilik anlaşmalarıyla birlikte Ortak geliştirme anlaşmaları veya birlikte üretim anlaşmaları girecektir.
- Bekaert Grubu, görüşme aşamasında üzerinde anlaşma sağlandığı takdirde üretim için bağlayıcı olmayan tahminler ve teslimat için siparişler sağlayacaktır.

@ BEKAERT  
RESTRICTED

## 6.11 AÇIKLAMALAR

Kısaltmalar	Açıklama
ISO 9001	Kalite Yönetim Sistemi Standardı
ISO 14001	Çevre Yönetim Sistemi Standardı
OHSAS 18001	İşçi Sağlığı ve Güvenlik Yönetim Sistemi Standardı
ISO/TS 16949	ISO 9001 Standardını temel alan Otomotiv Endüstrisi Teknik standardı
SDS	Güvenlik Veri sayfası
IMDS	Uluslararası Malzeme Veri Sistemi
PPAP	Üretim Parçası Onay Süreci
PSW	Ürün Gönderme Garantisi
SPC	İstatistiksel Proses Kontrolü
COA	Analiz Sertifikası
R&R	Tekrarlanabilirlik ve Yeniden Üretilebilirlik
Kontrol Planı	Frekans dahil tüm üretim adımlarında testler içerir
PFMEA	Süreç Hata Modu ve Etki Analizi
Süreç akış şeması	Belirli bir ürünün üretim akışını açıklar
Acil durum planı	Mücbir sebeplerde atılacak adımları açıklar
Teknik talimat, Şartname	Ürün, ambalaj, teslimat vb. gereksinimleri açıklar

CMR	Ürünlerin Uluslararası Karayoluyla Taşınması Sözleşmesi
8D	8 Disiplin- Müşteri Şikayetini yönetmek için kullanılan 8 adımdan oluşan şikayet takip yöntemi
Kritik yardımcı malzemeler	Son ürünün nihai özellikleri üzerinde önemli etkileri olan kritik yardımcı malzemeler

## 7 DÜZELTİCİ FAALİYETLER

YOK

## 8 REFERANSLAR / EKLER

SP-Q-31101-F01-BCQA: Tedarikçi gereksinleri kılavuzu anlaşma formu

