

*Maciej Urbaniak**

WYMAGANIA JAKOŚCIOWE WOBEC DOSTAWCÓW NA RYNKU B2B

1. WYMAGANIA JAKOŚCIOWE STAWIANE DOSTAWCOM PRZEZ FIRMY

Budowanie relacji przedsiębiorstw z dostawcami powinno być oparte na wzajemnym zaufaniu, kształtowanym poprzez skuteczną komunikację pomiędzy partnerami. Szczególną rolę w tym zakresie odgrywa informacja na temat jakości. Poszukując źródeł zaopatrzenia, firmy powinny jasno zdefiniować zakres swoich oczekiwań, zarówno w odniesieniu do parametrów technicznych dobra mającego być przedmiotem zakupu, jak i zdolności organizacyjnych dostawcy, która pozwoli zapewnić nie tylko ich powtarzalność i bezpieczeństwo, ale także terminowość, ciągłość dostaw, szeroki zakres usług serwisowych (przed i po sprzedaży), zmniejszenie szkodliwości dla środowiska oraz możliwość obniżania kosztów dzięki wprowadzaniu innowacji produktowych i procesowych.

Wielu oferentów obserwując wymagania klientów na rynku B2B stara się wzbudzić ich zaufanie wdrażając systemy zarządzania oparte na międzynarodowych standardach zarządzania i poddając je certyfikacji, jak również ubiega się o certyfikaty produktowe. Najczęściej wymaganym przez klientów na rynku B2B, poddawanym certyfikacji jest system zarządzania jakością oparty na wymaganiach międzynarodowej normy ISO 9001. Coraz więcej międzynarodowych koncernów wymaga także od dostawców wdrożenia systemów zarządzania środowiskiem oraz bezpieczeństwem i higieną pracy¹. Oczekują oni szczególnych dowodów na określenie celów środowiskowych, dokumentacji, działań

* Dr hab. prof. nadzw., Katedra Zarządzania Jakością, Uniwersytet Łódzki.

¹ S. A s b u r y, P. A s h w e l l, *Health and Safety, Environment and Quality Audits – a risk based approach*, Elsevier, Oxford.

związanych z ograniczaniem zużycia zasobów, bezpieczeństwa procesów, szkoleń pracowników, zmniejszania czynników uciążliwych dla środowiska (powstających w wyniku procesów np. emisji gazów, hałasu, wibracji, ścieków, odpadów), upowszechniania informacji na temat wyników działalności związanej z ochroną środowiska.

2. SPECYFICZNE WYMAGANIA JAKOŚCIOWE W WYBRANYCH SEKTORACH

Wiele firm działających w specyficznych sektorach (np. producenci samochodów, sprzętu lotniczego, sprzętu medycznego, a także żywności), chcąc zapewnić jakość techniczną zakupywanych produktów wymaga od dostawców certyfikatów systemowych potwierdzających wdrożenie systemów, których istotą jest szczególny nadzór nad bezpieczeństwem wyrobów i procesów z nimi związanych.

Warunkiem wstępnym by zostać dostawcą części i wyposażenia dla motoryzacji jest posiadanie wdrożonej specyfikacji technicznej opracowanej pod auspicjami International Organization for Standardization oraz International Automotive Task Force². Przesłanką wdrożenia tej specyfikacji jest rozwój systemu zarządzania jakością, zapewniającego ciągłe doskonalenie, skoncentrowane na zapobieganiu wadom i zmniejszaniu odstępstw i strat w łańcuchu dostaw w sektorze motoryzacyjnym w produkcji seryjnej i w produkcji części zamiennych. Szczegółowe wymagania zawarte w ISO/TS 16949 odnoszą się m. in. do:

- dokumentacji technicznej;
- oceny skuteczności i efektywności procesów;
- planowania jakości wyrobu;
- projektowania i rozwoju³;
- zakupów od dostawców;

² W skład tej organizacji wchodzi m.in. grupy producenckie, tj. BMW Group, Fiat Auto, Ford Motor Company, General Motors Corporation, PSA Peugeot-Citroen, Renault S.A., Volkswagen oraz branżowe stowarzyszenia krajowe, tj. z USA (AIAG – Automotive Industry Action Group), Niemiec (VDA – Verband der Automobilindustrie), Wielkiej Brytanii (SMMT – Society of Motor Manufacturers and Traders), Włoch (ANFIA – Associazione Nazionale Fra Industrie Automobilistiche), Francja (FIEV – Fédération des Industries des Équipements pour Véhicules), Japonii (JAMA – Japan Automobile Manufacturers Association).

³ Planowanie projektowania i rozwoju – wyrobu i procesu produkcyjnego musi objąć określenie i monitorowanie charakterystyk specjalnych, opracowanie i przegląd analiz FMEA łącznie z działaniami na rzecz dla wyeliminowania potencjalnego ryzyka oraz opracowanie i przegląd planów kontroli.

– procesów produkcji (a zwłaszcza planowania kontroli z uwzględnieniem analizy FMEA, instrukcji pracy, weryfikacji ustawienia oprzyrządowania, obsługi maszyn i urządzeń, narzędzi produkcyjnych, harmonogramów produkcji, serwisu informacyjnego dla klientów, walidacji procesów produkcji, identyfikacji i identyfikowalności, zastosowania oprzyrządowania produkcyjnego należącego do klienta);

– magazynowania wyrobów (z uwzględnieniem zasady FIFO – „pierwsze przyszło – pierwsze wyszło”);

– analizy systemu pomiarowego i działalności laboratoriów (wewnętrznego i zewnętrznego);

– audytowania (systemu zarządzania jakością, procesu wytwarzania, wyrobu);

– monitorowania i pomiarów procesów produkcji;

– nadzoru nad wyrobem niezgodnym, a także

– szkoleń pracowników.

Posiadanie wdrożonego i poddanego certyfikacji systemu zarządzania jakością zgodnego ze specyfikacją techniczną ISO/TS 16949 nie oznacza bynajmniej, iż jest to spełnienie warunku wstępnego, by stać się dostawcą dla niemieckich koncernów motoryzacyjnych takich jak Mercedes, Volkswagen czy BMW, które będą wymagać także spełnienia odrębnych standardów opracowanych przez Verband der Automobilindustrie (VDA), takich jak: VDA 6.1 (dla dostawców części) oraz VDA 6.2 (dla dostawców usług np. logistycznych, serwisowych, informatycznych i telekomunikacyjnych, utylizacyjnych, biur konstrukcyjnych, obsługi telefonicznej klienta [call-centers] czy usług językowych [kursów, tłumaczeń])⁴.

Dostawcy wyrobów medycznych i związanych z nimi usług (napraw, utrzymania ruchu) zobowiązani są natomiast wdrożyć system oparty na wymaganiach normy ISO 13485 (Medical Devices – Quality management systems – Requirements for regulatory purposes)⁵.

Wyraźny nacisk w tym dokumencie położony został na nadzór nad dokumentacją, który obejmuje następujące elementy: dokumentację produktu w fazie projektowania (szczegółowa dokumentacja konstrukcyjna), wytwarzania oraz kontroli (testowania), walidacji procesów produkcyjnych i usługowych, zakupu surowców i komponentów, określenie zasad etykietowania i pakowania produktu, a także środowiska pracy, a zwłaszcza zdrowia, czystości oraz ubioru personelu.

Skutecznie i efektywnie działający system zgodny z wymaganiami ISO13485, powinien zapewnić bezpieczeństwo oraz użyteczność, a także efektywność

⁴ J. Ł u c z a k, *System zarządzania jakością dostawców w branży motoryzacyjnej – ocena istotności wymagań*, Wydawnictwo AE, Poznań 2008.

⁵ Jest to obowiązkowy system w państwach Unii Europejskiej, którego wymagania zawarte zostały w EN ISO 13485:2003 Medical Devices – Quality management systems – Requirements for regulatory purposes adopted by the European Community as a European Norm.

wytwarzanych urządzeń, zmniejszenie ryzyka niewłaściwej pracy urządzeń, zmniejszenie zużycia materiałów, niższe koszty, lepszą komunikację, poprawę środowiska pracy zatrudnionych (bezpieczeństwa oraz motywacji), jak również podniesienie zadowolenia klientów⁶.

Koncerny będące producentami samolotów i ich podstawowego wyposażenia (np. silników), takie jak McDonnell-Douglas Corp., Lockheed-Martin, Northrop-Grumman, Allison Engine Company, AlliedSignal Aerospace, Pratt & Whitney Aircraft, General Electric Aircraft Engines (GEAE), Rockwell-Collins, Sikorsky Aircraft and Sundstrand i Boeing⁷ wymagają od dostawców dostosowania się do standardu AS 9100. Dokument ten stawia specyficzne wymagania w szczególności dla:

- zarządzania konfiguracją,
- zarządzania niezawodnością,
- zarządzania bezpieczeństwem,
- procesów specjalnych,
- walidacji procesów i projektowania etapów,
- oceny dostawców i weryfikacji zakupów,
- projektowania,
- dokumentacji produktu,
- kontroli zmian produktu, procesu,
- kontroli oprogramowania używanego w zautomatyzowanych procesach,
- kontroli prac wykonywanych poza organizacją,
- audytów wewnętrznych,
- badania pierwszej sztuki,
- przeglądów i efektywności postępowania z niezgodnościami.

Z kolei firmy będące producentami żywności i ich dostawcy (w tym także maszyn i urządzeń, środków myjących i dezynfekujących, materiałów opakowaniowych oraz innych materiałów kontaktujących się z żywnością) są zobowiązani do wdrożenia systemu HACCP, opartego na wymaganiach zawartych w dokumencie Codex Alimentarius opracowanego przez FAO/WHO. System ten oparty jest na identyfikacji zagrożeń, określenia ryzyka, zdefiniowaniu zasad postępowania, którego celem jest eliminacja/ograniczenie ryzyka (instrukcje postępowania stanowiące tzw. dobre praktyki produkcyjne i dobre praktyki higieniczne), przyjęcie określonych kryteriów oceny i monitorowania zagrożeń obniżających jakość zdrowotną żywności. Wiele firm będących uczestnikami łańcucha dostaw w sektorze spożywczym certyfikuje także ten system opierając się na wymaganiach standardu ISO 22000⁸. W przypadku globalnych sieci

⁶ M. Urbaniak, *Zarządzanie jakością, środowiskiem oraz bezpieczeństwem w praktyce gospodarczej*, Difin, Warszawa 2007.

⁷ Boeing wymaga także od dostawców dostosowania się do swoich specyficznych wymagań BQMS (Boeing Quality System Management).

⁸ J. Faergemand, D. Jaspersen, *ISO 22000 to ensure integrity of food supply chain*, „ISO Management System” 2004, Vol. 4, No. 5, s. 21–24.

handlowych dostawcy są zobowiązani także spełnić ich specyficzne wymagania i poddać się ocenie na zgodność z ich wytycznymi. Na przykład Brytyjskie Konsorcjum Detalistów (British Retail Consortium – BRC)⁹ opublikowało dokument „BRC – Global Standard Food”, minimalny standard higieny dla zakładów produkujących żywność, który powinien spełnić każdy dostawca (np. Tesco, Sainsbury’s) bez względu na produkt albo kraj pochodzenia. Podobne rozwiązanie praktykują sieci francuskie zrzeszone we Francuskiej Federacji Handlu i Dystrybucji (FCD – Fédération des entreprises du Commerce et de la Distribution), jak Auchan, Carrefour, Cassino i niemieckie skupione wokół Zrzeszenia Niemieckich Związków Handlowych (HDE – Hauptverband des Deutschen Einzelhandels), jak np. grupa Metro Real, Macro, czy grupa Tengelmann (Kaiser’s Tengelmann), które wydały dokument International Food Standard. Należy jednak stwierdzić, iż certyfikacja zaprezentowanych powyżej systemów nie stanowi gwarancji, iż dostawca znajdzie się na liście kwalifikowanych kontrahentów. W rzeczywistości muszą oni przejść praktyczną weryfikację niekiedy bardzo wysublimowanych dodatkowych wymagań poszczególnych odbiorców.

W praktyce można dostrzec, iż często firmy wymagają także od swoich dostawców stosowania:

- szczegółowych map procesów (z uwzględnieniem punktów kontroli, zmienności procesów);
- FMEA dla produktów i procesów (z uwzględnieniem planów kontroli, diagramami przepływów, wyznaczeniem parametrów krytycznych);
- analizy kosztów jakości oraz oceny efektywności procesów;
- statystycznej kontroli procesów (np. oceny zdolności procesów i osiągnięcia poziomu współczynnika $C_{pk} > 2.0$);
- procesu aprobaty pierwszej części (First Part Approval);
- analizy systemu pomiarowego (MSA – Measurement System Analysis);
- projektowania eksperymentów;
- metodyki Robust Design;
- AQAP (Advanced Product Quality Planning);
- PPAP (Production Part Approval Process), a także CAP (Customer Approval Package);
- zasady FIFO;
- planów ciągłego doskonalenia CIP (Continuous Improvement Plans) w zakresie produktów i procesów oraz
- obliczania współczynników sprawności urządzeń oraz szybkości reakcji na awarie.

⁹ British Retail Consortium to organizacja, która powołana została do reprezentowania sektora handlowego w Wielkiej Brytanii. Zrzesza ona ok. 90% detalistów, a jej członkowie reprezentują pełne spektrum działalności handlowej począwszy od wielkich międzynarodowych korporacji po właścicieli sklepów.

Wielu nabywców na rynku B2B przeprowadza także u dostawców audyty (oceniając technologię procesów, nadzór nad infrastrukturą, standardy zarządzania zapewniające osiągnięcie pożądanego poziomu jakości technicznej wyrobów oraz usługi serwisowe), a także dokonuje również próbnego zakupu (np. partii próbnej), czy bezpłatnego testowania (np. urządzenia)¹⁰. Coraz częściej oferenci, chcąc zmniejszyć poziom niepewności nabywców proponują im także tzw. wizyty referencyjne w siedzibach lub filiach klientów, którzy wykorzystują już produkty będące przedmiotem zainteresowania.

3. WYNIKI BADAŃ EMPIRYCZNYCH

Działania podejmowane przez przedsiębiorstwa w zakresie pozyskiwania informacji o dostawcach, ich kwalifikacji oraz budowania z nimi partnerskich relacji były przedmiotem badań empirycznych przeprowadzonych w latach 2008–2009 przy wykorzystaniu ankiety pocztowej.

Badanie w 2008 r. zrealizowano na przełomie stycznia i lutego. Kwestionariusze wysłano do ponad 7000 podmiotów gospodarczych¹¹, odesłanych zostało 712 ankiet (zwrotność na poziomie 10%; do analizy zakwalifikowano 700 ankiet). Ich celem była identyfikacja działań podejmowanych przez przedsiębiorstwa w zakresie budowania relacji z dostawcami.

Wyniki prowadzonych badań wyraźnie wskazują, iż firmy w tym zakresie wyraźnie koncentrują się na stawianiu im wymagań, które egzekwują poprzez okresowe oceny dostawców (arkusze punktowej oceny dostawców), posiadanie przez oferenta certyfikatu na zgodność z wymaganiami standardu ISO 9001, okresowe wskaźniki oceny dostawców, a także audyty u dostawców. Warunkiem współpracy z dostawcami jest przekazywanie im jasnych specyfikacji produktowych. Wielu klientów dostrzega wysiłki podejmowane przez dostawców w zakresie budowania marketingu partnerskiego i oferowania przez nich doradztwa technicznego on-line, szkoleń, spotkań integracyjnych, a także możliwości złożenia elektronicznych zamówień. Doskonalenie relacji z dostawcami coraz więcej firm zaczyna prowadzić również poprzez podejmowanie wspólnych projektów związanych z prowadzeniem prac badawczo-rozwojowych nad nowymi produktami (tab. 1).

¹⁰ J. Faergemand, D. Jespersen, *ISO 22000 to ensure...*

¹¹ Zastosowano dobór celowy przedsiębiorstw (produkcyjnych i usługowych) umieszczonych w bazie ISO Guide 2007 posiadających wdrożenie systemu zarządzania zgodnie z międzynarodowymi standardami organizacyjnymi (ISO 9001, ISO 14001).

Tabela 1. Działania podejmowane przez przedsiębiorstwa w zakresie kształtowania relacji z dostawcami (dane z 2008 r., porównanie pomiędzy segmentami w zależności od rynku, na który przedsiębiorstwo oferuje swoje produkty w %)

Działania podejmowane przez przedsiębiorstwa w zakresie budowania relacji z dostawcami	Ogółem N = 700	Firmy oferujące produkty na rynek	
		B2B N = 457	B2C N = 243
Arkusze wstępnej oceny dostawców	69,29	75,49	57,61
Wdrożenie systemu zarządzania ISO 9001 przez dostawcę	57,14	63,46	45,27
Jasne specyfikacje produktowe	55,00	57,55	50,21
Okresowe wskaźniki oceny dostawców	54,71	59,74	45,27
Audyty u dostawców	49,57	52,95	43,21
Doradztwo techniczne oferowane przez dostawcę on-line	46,86	45,73	48,97
Korzystanie ze szkoleń oferowanych przez dostawców	51,00	50,77	51,44
Wdrożenie systemu zarządzania ISO 14001 przez dostawcę	37,14	35,45	29,22
Możliwość zamówień on-line	33,29	36,54	38,27
Wspólne prace badawczo-rozwojowe	24,29	22,98	26,75
Szkolenia dla dostawców	25,86	25,16	27,16

Źródło: Badania własne (dotyczy wszystkich tabel).

Firmy oferujące produkty na rynek B2B i posiadające wdrożony system zarządzania jakością zdecydowanie częściej niż przedsiębiorstwa będące dostawcami produktów na rynek B2C wykorzystują arkusze wstępnej ich oceny, okresowe wskaźniki ewaluacji czy audyty, jak również częściej wymagają od nich certyfikatów systemowych potwierdzających wdrożenie wymagań standardów ISO 9001 czy ISO 14001 (tab. 2).

Kolejne badanie przeprowadzono na przełomie lutego i kwietnia 2009 r.

Kwestionariusze wysłano do ponad 4100 podmiotów gospodarczych¹², natomiast zostało odesłanych 556 ankiet (zwrotność na poziomie 13,5%; z czego do analizy zakwalifikowano 550 ankiet). Ich celem była identyfikacja form oceny z jakich korzystają badane przedsiębiorstwa przez dokonaniem zakupu u dostawcy.

¹² Zastosowano dobór celowy przedsiębiorstw (produkcyjnych i usługowych) umieszczonych w bazie ISO Guide 2007 posiadających wdrożenie systemy zarządzania zgodne z międzynarodowymi standardami organizacyjnymi (ISO 9001, ISO 14001).

Tabela 2. Działania podejmowane przez przedsiębiorstwa w zakresie kształtowania relacji z dostawcami (wyniki badań z 2008 r., porównanie pomiędzy segmentami w zależności od posiadania przez firmę certyfikatu zgodnego z wymaganiami ISO 9001 w %)

Działania podejmowane przez przedsiębiorstwa w zakresie kształtowania relacji z dostawcami	Firmy posiadające certyfikat zgodny z wymaganiami ISO 9001; N = 529	Firmy nie posiadające certyfikatu zgodnego z wymaganiami ISO 9001; N = 171
Arkusze oceny dostawców	80,34	35,09
Wdrożenie systemu zarządzania ISO 9001 przez dostawcę	66,73	27,49
Jasne specyfikacje produktowe	57,66	46,78
Okresowe wskaźniki oceny dostawców	63,89	26,32
Audyty u dostawców	55,20	32,16
Doradztwo techniczne oferowane przez dostawcę on-line	47,64	44,44
Korzystanie ze szkoleń oferowanych przez dostawców	51,42	49,71
Wdrożenie systemu zarządzania ISO 14001 przez dostawcę	38,56	16,96
Możliwość zamówień on-line	36,11	40,35
Wspólne prace badawczo-rozwojowe	24,76	22,81
Szkolenia dla dostawców	26,84	22,81
EDI	19,85	14,62

Analizując wyniki badań można dostrzec, iż przedsiębiorstwa przed zakupem koncentrują się na posiadaniu atestów przez dostawcę, dokonaniu zakupu próbnego czy na posiadaniu przez kontrahenta systemu zarządzania jakością zgodnego z wymaganiami standardu ISO 9001 potwierdzonego certyfikatem wydanym przez niezależną jednostkę, a także na możliwości przetestowania produktu (tab. 3 i 4).

Firmy oferujące produkty przeznaczone na rynek B2B i posiadające wdrożony system zarządzania jakością szczególnie zwracają uwagę na posiadanie certyfikatów systemowych potwierdzających wdrożenie przez oferenta standardów organizacyjnych zgodnych z normami ISO 9001 czy ISO 14001. Przeprowadzają one często audyty u swoich potencjalnych partnerów, wizyty referencyjne u ich klientów czy ocenę kondycji finansowej dostawcy. Z kolei podmioty gospodarcze oferujące produkty przeznaczone na rynek B2C częściej koncentrują się na posiadaniu atestów przez kontrahenta potwierdzających bezpieczeństwo produktów, możliwości dokonania zakupu próbnego czy przetestowania produktu, a także na opiniach niezależnych ekspertów.

Tabela 3. Formy oceny z jakich korzystają badane przedsiębiorstwa przed dokonaniem zakupu u dostawcy (dane z 2009 r., porównanie pomiędzy segmentami w zależności od obsługiwanego rynku w %)

Formy oceny z jakich korzystają badane przedsiębiorstwa przed dokonaniem zakupu u dostawcy	Firmy oferujące produkty na rynek	
	B2B N = 326	B2C N = 224
Posiadanie atestów przez dostawcę	67,79	74,11
Zakup próbny	52,45	67,41
Posiadanie certyfikatu ISO 9001	54,91	38,84
Możliwość przetestowania produktu	45,40	49,55
Demonstracje przez przedstawicieli dostawcy	32,82	36,16
Audyt u dostawcy	33,13	25,00
Posiadanie innego certyfikatu	25,46	21,88
Wizyty referencyjne	16,87	13,39
Posiadanie certyfikatu ISO 14001	15,95	8,04
Ocena kondycji finansowej dostawcy	13,80	8,93
Opinie niezależnych ekspertów	9,82	14,29

Tabela 4. Formy oceny z jakich korzystają badane przedsiębiorstwa przed dokonaniem zakupu u dostawcy (dane z 2009 r., porównanie pomiędzy segmentami w zależności od posiadania przez firmę certyfikatu zgodnego z wymaganiami ISO 9001 w %)

Formy oceny z jakich korzystają badane przedsiębiorstwa przed dokonaniem zakupu u dostawcy	Firmy posiadające certyfikat zgodny z wymaganiami ISO 9001, N = 450	Firmy nie posiadające certyfikat zgodnego z wymaganiami ISO 9001, N = 100
Posiadanie atestów	72,00	63,00
Zakup próbny	58,00	61,00
Posiadanie certyfikatu ISO 9001	53,33	26,00
Możliwość przetestowania produktu	46,22	51,00
Demonstracje przez przedstawicieli dostawcy	33,11	39,00
Audyt u dostawcy	32,89	16,00
Posiadanie innego certyfikatu	25,56	17,00
Wizyty referencyjne	16,89	9,00
Posiadanie certyfikatu ISO 14001	14,44	5,00
Ocena kondycji finansowej dostawcy	13,33	5,00
Opinie niezależnych ekspertów	10,67	16,00

Obserwując trendy światowe można wyraźnie dostrzec, iż w ostatnim okresie coraz częściej dostawcy są monitorowani pod względem spełnienia zasad zrównoważonego rozwoju, kierując się aspektami ekonomicznymi (wymagając wysokiej jakości technicznej, niezawodności dostaw, konkurencyjności cenowej, wsparcia serwisowego), częściej aspektami środowiskowymi, a także społecznymi (zasadami opartymi na idei Global Compact) wydając specjalne zasady zachowań i standardy etyki dla dostawców (Supplier Conduct Principles).

LITERATURA

- Asbury S., Ashwell P., *Health and Safety, Environment and Quality Audits – a risk based approach*, Elsevier, Oxford 2007.
- Faergemand J., Jespersen D., *ISO 22000 to ensure integrity of food supply chain*, ISO Management Systems 2004, Vol. 4, No. 5.
- Granier P., Krieger P., *Health care and medical devices – ISO 13485 certification helps Beckman Coulter meet regulatory deadline for medical devices*, "ISO Management Systems" 2003.
- Hohmann Ch., *Audit combine qualité/supply chain – sécuriser ses relations client-fournisseur*, Éditions D'Organisation, Paris 2004.
- Łuczak J., *System zarządzania jakością dostawców w branży motoryzacyjnej – ocena istotności wymagań*, Wydawnictwo AE, Poznań 2008.
- Urbaniak M., *Zarządzanie jakością, środowiskiem oraz bezpieczeństwem w praktyce gospodarczej*, Difin, Warszawa 2007.

Maciej Urbaniak

The quality requirements for suppliers in B2B market

Companies which are business customers also notice that a prerequisite for good cooperation with suppliers is providing them with quality of product and management systems specifications. The criteria which may determine temporary evaluation of a supplier include: the level of technical quality which is offered, advantageous price conditions, deliveries meeting deadlines, favourable payment deadlines, having a quality system, the level of assistance, responding to complaints. Many companies also assess suppliers on the basis of their level of management focusing on their system of certificates (ISO 9001, ISO 14001). The results of research indicated that companies building relations with suppliers most frequently employ a supplier opinion survey, clear products' specifications, implementation of quality management system ISO 9001, periodical coefficients of the suppliers' opinion, auditing suppliers, trainings for suppliers, informative services available from websites and team-building meetings as well as implementation of environmental management system (EMS) conform to ISO 14001. Observing world trends, one may notice easily that recently suppliers have been monitored from the point of view of meeting the sustainable development requirements following economic aspects (demanding high technical quality, delivery reliability, price competitiveness, technical support), more and more often also environmental aspects and social aspects.