

编制/日期	戴悦/2021.3.24	审核/日期	徐栋/2021.3.24	审核/日期	陈耀耀/2021.3.24
批准/日期	陈耀耀/2021.3.24				
上海铁路通信有限公司作业指导书 标题：供方供货问题的处理和索赔规定			作业指导书编号：ST/GT/ZD-014		
			版本/修改状态：B/02·2103		
			页次：第1页共6页		

1 目的

对供方的不良行为有效管理，减少本公司因采购产品产生问题而引起的经济损失，规范对供方不良行为的处理流程。

2 适用范围

适用于上通公司所有供方不良行为的处理。

3 职责

- 3.1 安全质量部：是供方供货问题处理的归口管理部门，负责提供供方产品质量类不良行为的影响及相关证据；负责组织供方处理和索赔工作及其跟踪与闭环；
- 3.2 相关职能部门：负责提供供方产品质量类不良行为的影响及相关证据；
- 3.3 纪检监察室：负责监督供方不良行为的处理的有效实施。

4 供方日常不良行为处理

4.1 供方不良行为按照其性质分为产品质量类、企业行为类两种不良行为类型；根据其影响程度不同分为潜在不良行为、一般不良行为、较大不良行为和重大不良行为四个等级。供方不良行为认定标准参照附件1《供方不良行为分类分级标准》。

4.2 根据供方不良行为影响程度，应及时调整与该供方合作关系，安全质量部暂停或取消其供货资格。

(1) 潜在不良行为给予通报警告，每季度累计潜在不良行为发生三次（含）给予扣除质保金的处罚；

(2) 一般不良行为暂停期限为3个月，较大不良行为暂停期限为6个月。触发供方暂停时，由安全质量部发布《供应商业务暂停通知单》，通报价格管理部、生产管理部、技术中心（工艺）等相关部门。供方暂停期间，应暂停付款，暂停供方新增物料询价（结构件供方特殊情况另行商议），并扣除供方质保金；

(3) 有重大不良行为的供方，自不良行为公告之日起从合格供方名录中清除，2年内不再接收其合格供方申请；

(4) 对于情节严重的供方，直接列入公司供方“黑名单”。

4.3 由于供方不良行为导致公司经济损失（误工费、材料费、差旅费、运输费、客户索赔等），供方承担公司所有经济损失。

4.4 安全质量部将处理结果实时通告给价格管理部、生产管理部、技术中心（工艺）等相关部门，各相关部门按照处理结果对供方进行后续处理。

4.5 对供方不良行为的处理不代替合同约定中对供方违约责任的追究。

编制/日期	戴悦/2021.3.24	审核/日期	徐栋/2021.3.24	审核/日期	陈耀耀/2021.3.24
批准/日期	陈耀耀/2021.3.24				
上海铁路通信有限公司作业指导书 标题：供方供货问题的处理和索赔规定			作业指导书编号：ST/GT/ZD-014		
			版本/修改状态：B/02·2103		
			页次：第 2 页 共 6 页		
附件 1：供方不良行为分类分级标准					
附件 2：赔款具体计算方法					
附件 3：赔偿通告					

编制/日期	戴悦/2021.3.24	审核/日期	徐栋/2021.3.24	审核/日期	陈耀耀/2021.3.24
批准/日期	陈耀耀/2021.3.24				
上海铁路通信有限公司作业指导书 标题：供方供货问题的处理和索赔规定			作业指导书编号：ST/GT/ZD-014		
			版本/修改状态：B/02·2103		
			页次：第3页共6页		

附件 1

供方不良行为分类分级标准

等级 \ 类别	产品质量类	企业行为类
潜在不良行为	交货验收时，未按规定提供产品出厂检验报告或质量保证书等合格证明，经催告后，3个工作日内提供的。	购买采购文件后，无正当理由不参与采购竞争的。
	交货验收或现场抽样检测，产品质量有一次不合格记录的。	接到中标/成交通知书后，因供方原因未按通知时间签约的；在报价有效期内，无法履约的；
	因产品质量造成铁路交通故障，但积极配合分析，找出根本原因，杜绝问题再次发生的。	因供方原因未按需求计划或合同约定及时交货，未影响正常使用的。
	提供产品，造成一般质量问题，但积极配合分析，找出根本原因，杜绝问题再次发生的，或补偿经济损失的。	接收上通公司采购订单3个工作日内反馈无法按订单供货的，未影响正常使用的。
	/	产品使用过程中出现问题，响应速度迟缓的。
一般不良行为	交货验收时，未按规定提供产品出厂检验报告或质量保证书等合格证明，经催告后，在3个工作日内无法提供的。	潜在不良行为连续两季度超过6次（含）
	产品使用过程中出现质量问题，未按合同约定采取有效应对措施进行整改的，或者两次整改仍不彻底、不满足验收要求的。	购买采购文件后，累计两次及以上无正当理由不参与采购竞争的。
	因产品质量导致采购人被建设单位、铁路局等相关单位通报的。	接到中标/成交通知书后，因供方原因未按通知时间签约，经两次催告后，在规定或约定时间内仍未签约的。
	交货验收或现场抽样检测，同类产品有两次不合格记录的，或者被权威检测机构出具不合格报告的。	未按规定提交履约保证金或中标服务费的。
	因产品质量造成铁路交通故障，积极配合分析，但未找出根本原因，不满足验收要求的。	因供方原因未按需求计划或合同约定及时交货，经催告在合理时间内仍未供货，影响物资供应的。
	因产品质量造成铁路交通一般D类事故，积极配合分析，找出根本原因，杜绝问题再次发生的。	接收上通公司采购订单3个工作日内反馈无法按订单供货的，影响物资供应的。
	提供产品，造成一般质量问题，积极配合分析，但未找出根本原因，不满足	擅自泄露顾客商业和技术信息，未造成损失的

编制/日期	戴悦/2021.3.24	审核/日期	徐栋/2021.3.24	审核/日期	陈耀耀/2021.3.24
批准/日期	陈耀耀/2021.3.24				
上海铁路通信有限公司作业指导书 标题：供方供货问题的处理和索赔规定			作业指导书编号：ST/GT/ZD-014		
			版本/修改状态：B/02·2103		
			页次：第4页共6页		
较大不良行为	足验收要求的。				
	提供产品，造成较大质量问题，但积极配合分析，找出根本原因，杜绝问题再次发生的，或补偿经济损失的。			/	
	产品质保期内出现质量问题，未按合同约定完成整改或整改进度缓慢，影响生产建设的。			以各种方式扰乱采购过程正常秩序的。	
	连续发生同类产品质量问题二次及以上的，或者造成产品被批量召回的。			无正当理由拒不签约或不履行合同的。	
	因产品质量造成铁路交通一般D类事故，积极配合分析，但未找出根本原因的。			供方未经采购人同意，擅自更改供货设备型号、规格、配置，或者降低采购需求规格供货的。	
	提供产品，造成较大质量问题，积极配合分析，但未找出根本原因，不满足验收要求的。			因供方原因未按需求计划或合同约定及时交货，经催告在合理时间内仍未供货，影响生产建设的。	
重大不良行为	/			在履约过程中，发现问题后，所派遣服务人员弄虚作假、隐瞒产品隐患的。	
	/			擅自泄露顾客商业或技术信息，造成一定损失的。	
	产品存在批次质量问题，拒不进行召回、退换和撤换的。			以弄虚作假、行贿等方式，骗取合同或干扰采购的。	
	因产品质量造成顾客产品在国家、行业产品质量抽检不合格，资质证书被暂停、撤销的。			在采购活动中串标、围标的。	
	因产品质量造成铁路交通一般C类及以上事故的。			违法违规转包或分包中标物资的。	
	提供产品，造成重大质量问题的。			擅自泄露顾客商业或技术信息，给顾客造成重大损失的。	
产品存在“掺杂使假”的。			供方不良行为给采购人声誉造成重大不良影响的。		
/			违反廉政要求或职业道德等，被股份公司纪检或上级部门认定有违规违纪行为的。		

编制/日期	戴悦/2021.3.24	审核/日期	徐栋/2021.3.24	审核/日期	陈耀耀/2021.3.24
批准/日期	陈耀耀/2021.3.24				
上海铁路通信有限公司作业指导书 标题：供方供货问题的处理和索赔规定			作业指导书编号：ST/GT/ZD-014		
			版本/修改状态：B/02·2103		
			页次：第5页共6页		

附件 2:

赔款具体计算方法

不良行为等级 计算方法						统计部门
		潜在	一般	较大	重大	
项目						
误工费		按实际发生费用				人力资源部
材料费		实际采购价（含 13%增值税）				价格管理部
运输费		按实际发生费用				经营管理部 生产保证部
差旅费		按实际发生费用				客户服务部
外部索赔费		按实际支付索赔金额				营销业务部 客户服务部
非正常检验费（包含降级使用产生的重复检验费和外部送检费）		按实际发生费用				质量检验部
罚 款	产品质量类	每季度累计三次（含），扣除质保金 3000 元	按合同约定扣除质保金，不低于 5000 元；	按合同约定扣除质保金，不低于 10000 元	按合同约定扣除质保金，不低于 20000 元；产品存在“掺杂使假”的，另行商议	生产管理部
	企业行为类	视具体情况商议				安全质量部
处罚		通报警告	暂停 3 个月	暂停 6 个月，上报工业集团	取消供方资格，情节严重加入黑名单。上报工业集团；	安全质量部

编制/日期	戴悦/2021.3.24	审核/日期	徐栋/2021.3.24	审核/日期	陈耀耀/2021.3.24
批准/日期	陈耀耀/2021.3.24				
上海铁路通信有限公司作业指导书 标题：供方供货问题的处理和索赔规定			作业指导书编号：ST/GT/ZD-014		
			版本/修改状态：B/02·2103		
			页次：第6页共6页		

附件3：

编号：

赔偿通告

甲方：上海铁路通信有限公司

乙方：_____

乙方提供给甲方的_____产品（型号_____，数量_____）存在质量问题。经双方确认，该产品质量问题是_____原因引起。由于乙方该质量问题，造成甲方经济损失。现双方就赔偿事宜达成一致。

经双方确认，乙方对甲方赔偿人民币_____元整（大写：），该笔赔偿费用从乙方质保金中扣除，不足部分从甲方支付给乙方的应付账款中补足。

有关该产品的一切质量问题，甲方保留进一步追究经济损失及相关法律责任的权利。
本协议一式四份，甲方执三份，乙方执一份。本协议自双方签章之日起生效。

甲方：上海铁路通信有限公司（盖章）

乙方：_____（盖章）

法人代表或授权委托人（签字）：

法人代表或授权委托人（签字）：

日期：

日期：