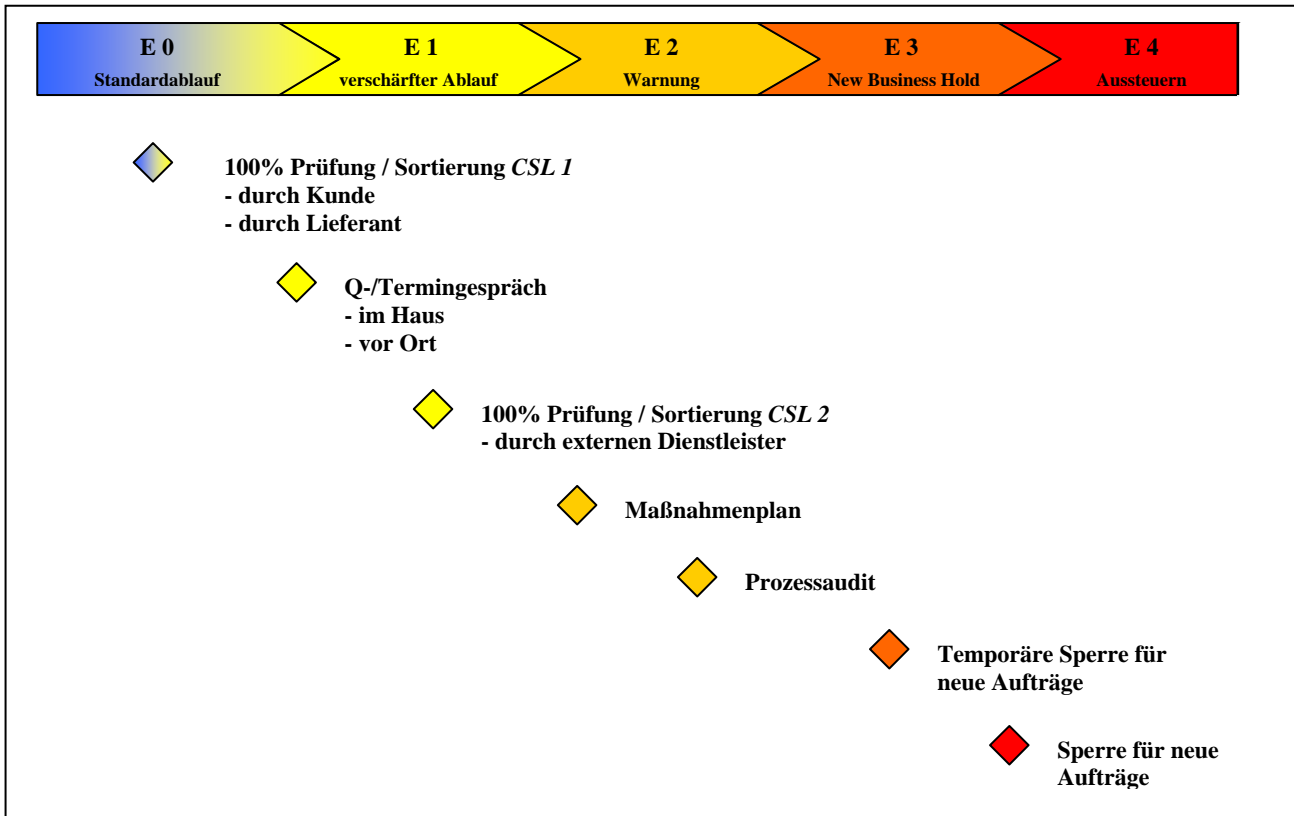


## QSV 6

### Eskalationsprozess

Im Folgenden ist der Eskalationsprozess des Kunden für Lieferanten von Produktionsmaterial sowie dazugehörigen Leistungen wie Beschichten oder Wärmebehandlung beschrieben.



## 1 Eskalationsstufen

### 1.1 Eskalationsstufe E 0 – Standardablauf

Im Standardablauf (Eskalationsstufe E 0), werden Lieferungen vom Kunden vertragsgemäß mit normaler Dynamisierung im Wareneingang geprüft und bei Abweichungen von der Spezifikation beanstandet.

Die zuständige Qualitätsstelle im Abnahmewerk des Kunden kann nach einer Beanstandung formlos mittels Prüfbericht für einzelne Lieferungen eine Sonderprüfung durch den Lieferanten fordern, z.B. die nächsten drei Lieferungen 100% zu prüfen. Diese Forderung gilt für das beanstandete Merkmal und das beanstandete Produkt. Liefertermine werden eingehalten.

### 1.2 Eskalationsstufe E 1 – Verschärfter Ablauf

Falls sich die durch den Lieferanten verursachten Qualitätsprobleme häufen, können durch den Kunden erhöhte Anforderungen an die Prüfung der Ware beim Lieferanten gestellt werden. Dazu verhängt der Einkauf im Abnahmewerk des Kunden die Eskalationsstufe E 1 und informiert die Geschäftsleitung des Lieferanten über die Auflagen.

Falls Liefertermine- und Liefermengen regelmäßig abweichen wird der Lieferant ebenfalls auf E 1 gesetzt.

Hat der Lieferant dank geeigneter Korrekturmaßnahmen über einen vom Kunden festgelegten Zeitraum keine weiteren Beanstandungen hinsichtlich Qualität und Termin-/Mengentreue verursacht, wird vom Kunden die Eskalationsstufe über einen formellen *Statusbericht* von E 1 auf E 0 zurückgestuft.

### **1.3 Eskalationsstufe E 2 – Warnung**

Sollte der Lieferant in der Zeit, in der er auf Eskalationsstufe E 1 eingestuft ist, weitere Qualitäts-, Termin- und/oder Mengenprobleme verursachen, kann der Kunde weiter eskalieren. Dazu verhängt der Einkauf des Kunden die Eskalationsstufe E 2 und informiert die Geschäftsleitung des Lieferanten formell mit einem *Statusbericht* darüber.

Im Fall besonders kritischer Fehler kann die Eskalationsstufe E 2 auch ohne vorherige Einstufung in E 1 verhängt werden.

Hat der Lieferant dank geeigneter Korrekturmaßnahmen über einen vom Kunden festgelegten Zeitraum keine weiteren Beanstandungen verursacht und gegebenenfalls zusätzlich vom Kunden festgelegte Auflagen erfüllt, wird vom Kunden die Eskalationsstufe über einen formellen *Statusbericht* von E 2 auf E 1 zurückgestuft.

### **1.4 Eskalationsstufe E 3 – New Business Hold (NBH)**

Sollten alle Aktivitäten nicht zu einer deutlichen Verbesserung der Qualität, Termin-/Mengentreue führen, oder ist die Zeitdauer der Eskalationsstufe E 2 zu lang, wird der Lieferant vom Einkauf des Kunden durch Erteilung des Status *New Business Hold (NBH)* temporär für Aufträge zu neue Projekten gesperrt. Der Einkauf teilt dies der Geschäftsleitung des Lieferanten formell durch einen *Statusbericht*, in dem auch die zu erfüllenden Kriterien für eine Aufhebung des Status *New Business Hold* festgelegt sind, mit.

Weitere Gründe zur Erteilung des Status *New Business Hold* können sein:

- Die Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems ist länger als sechs Monate abgelaufen oder ungültig
- Mangelnde Kooperation des Lieferanten bei notwendigen Korrekturmaßnahmen
- Mangelnde Versorgungssicherheit

Die Rücknahme des Status *New Business Hold* erfolgt erst nach Überprüfung der Wirksamkeit der festgelegten Maßnahmen durch den Kunden und wird dem Lieferanten vom Einkauf des Kunden formell mittels *Statusbericht* mitgeteilt.

### **1.5 Eskalationsstufe 4 – Aussteuern**

Wird trotz Unterstützung durch den Kunden keine signifikante Verbesserung der Qualität, Termin-/Mengentreue erreicht bzw. werden festgelegte Auflagen nicht erfüllt, wird der Lieferant dauerhaft von Neugeschäft ausgeschlossen und ein Lieferantenwechsel schnellstmöglich durchgeführt.

## 2 Auflagen

### 2.1 Controlled Shipping Level 1 (CSL 1)

*Controlled Shipping Level 1 (CSL 1)* bedeutet, dass der Lieferant zusätzlich zu den normalen Prüfumfängen vor jeder Lieferung an den Kunden eine zusätzliche 100% Prüfung für vom Kunden festgelegte Materialnummern und Merkmale durchführen muss. Diese sowie die Anforderungen an die Dokumentation werden dem Lieferanten im *Statusbericht* des Kunden mitgeteilt.

Die geprüften Produkte sind ebenso wie die Verpackung gesondert zu kennzeichnen. Art und Inhalt der Kennzeichnung sind mit dem Kunden abzustimmen.

### 2.2 Controlled Shipping Level 2 (CSL 2)

*Controlled Shipping Level 2 (CSL 2)* bedeutet, dass der Lieferant zusätzlich zu seinen normalen Prüfumfängen vor jeder Lieferung an den Kunden von einem externen Dienstleister eine zusätzliche 100% Prüfung für vom Kunden festgelegte Materialnummern und Merkmale durchführen lassen muss. Diese sowie die Anforderungen an die Dokumentation werden dem Lieferanten im *Statusbericht* des Kunden mitgeteilt.

Der Lieferant hat für den externen Dienstleister eine Sortieranweisung zu erstellen, die zuvor vom Kunden freigegeben sein muss. Er trägt die Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der Sortierarbeiten, die Dokumentation der Ergebnisse und die Qualität der gelieferten Produkte.

Die geprüften Produkte sind ebenso wie die Verpackung gesondert zu kennzeichnen. Art und Inhalt der Kennzeichnung sind mit dem Kunden abzustimmen.