

1 Beschreibung

Die Sicherung fehlerfreier Zulieferungen zu unseren Kunden hat bei der HWA AG höchste Priorität. Hierzu sind fehlerfreie Lieferungen von unseren Lieferanten eine absolute Voraussetzung.

Im Falle von fehlerbehafteten Zulieferungen greift der HWA - Eskalationsprozess Lieferant / Kaufteile. Dieser Prozess ist grundsätzlich für alle Lieferanten gültig.

Dieser Eskalationsprozess unterstützt für alle Beteiligten

- ein schnelles und effektives Handeln und
- eine verbindliche und nachhaltige Prozessoptimierung.

Wenn erforderlich sind bei der Behebung fehlerbehafteter Zulieferungen crossfunktionale Teams zwischen Lieferant, HWA und ggf. externen Experten zu bilden.

Der Eskalationsprozess Lieferant / Kaufteile beschreibt die Vorgehensweise bei fehlerhaften Zulieferungen und mangelhafter Nachhaltigkeit bei der Fehlerbeseitigung.

Er stellt sicher, dass die HWA ein einheitliches Verfahren anwendet und die HWA-Zulieferer über den gleichen Eskalationsprozess in den Problemlösungsprozess eingebunden werden.

AUFNAHME IN DEN ESKALATIONSPROZESS (AUFNAHMEKRITERIEN)

Die Aufnahme in die Eskalation kann erfolgen bei:

- fehlerhaften Zulieferungen
- Wiederholungsfehlern – trotz abgeschlossenem Problemlösungsprozess (8D-Report)
- mangelhaftem Reklamationsmanagement des LIEFERANTEN
- langfristiger bzw. mehrfacher Überschreitung von Zielvereinbarungen
- Kundenreklamationen aufgrund von fehlerhaften Kaufteilen

Zusätzlich werden berücksichtigt:

- Kritizität bzw. Bedeutung des Fehlers
- Konsequenzen des Fehlers für die HWA
- Potentielle Race- und/oder Feldreklamationen/Rückrufaktionen beim Kunden der HWA

Inwieweit einer oder mehrere der oben genannten Ereignisse oder Kriterien zu einer Aufnahme in eine der Eskalationsstufen führen, wird fallspezifisch durch die zuständigen Fachabteilungen entschieden.

Situationsabhängig kann der direkte Einstieg auch auf Stufe 2 oder 3 erfolgen.

Datei: Arbeitsanweisung

erstellt von
M. Rittinger

genehmigt von
T. Kötting

Seite 1 von 4

Erstelldatum: 19.06.2019

Revision: 01

Escalation level 1 ES 1	Escalation level 2 ES 2	Escalation level 3 ES 3	Escalation level 4 ES 4
<p>- Erhöhte Aufmerksamkeit im Wareneingang des AUFTRAGGEBERS</p> <p>Fallspezifisch: - 100% Selbstprüfung durch LIEFERANT inkl. Prüfung AUFTRAGGEBER im Anlieferwerk und im Zufluss befindlicher Teile - 100% Prüfung durch Dritten (in Abstimmung mit AUFTRAGGEBER) - Ausweitung der QS-Maßnahmen auf weitere Bauteile - Besuch beim LIEFERANT</p>	<p>- Anschreiben der Geschäftsführung bzw. des oberen Führungskreises des Lieferanten - Q-Gespräch beim AUFTRAGGEBER Management des Lieferanten stellt ein Programm zur Fehlerbeseitigung vor - Vereinbarung zu einer zusätzlichen 100% Kontrolle durch einen vom AUFTRAGGEBER akzeptierten Dienstleister beim LIEFERANT Beauftragung erfolgt durch LIEFERANT - Besuch beim LIEFERANT zur Prozess-, Fehleranalyse und Maßnahmenkontrolle</p>	<p>Executive Management Meeting zwischen: - Facheinkaufsleitung - Q-Bereich - Geschäftsleitung LIEFERANT</p> <p>Falls erforderlich: - Änderung der strategischen Lieferanten-Klassifizierung für - Produktionsmaterial Eskalation im Einkauf - keine Berücksichtigung für Neugeschäfte - Verlagerung des Volumens - Information des Kunden - Information an</p>	<p>Aufbau eines Alternativlieferanten - Gezielter Abbau - Entzug des Lieferauftrages</p>
OBSERVATION	DEVELOPMENT	NEW BUSINESS HOLD	ELIMINATED

ESKALATIONSSTUFE 1 (ES1)

Hat die HWA aufgrund der vorliegenden Fakten entschieden, den Lieferant in die Stufe ES1 aufzunehmen, gilt eine erhöhte Aufmerksamkeit im Wareneingang der HWA.

Die HWA legt in dieser Stufe folgendes fest:

- betroffene Teile
- betroffene Merkmale
- Art der Prüfung
- Kennzeichnung
- Inhalt und Umfang der Dokumentation
- Kriterien der De-Eskalation
- Kriterien der höheren Einstufung (weitere Eskalation)

Fallspezifisch hat folgendes zu erfolgen:

- 100% Selbstprüfung durch Lieferant inkl. Prüfung der in der HWA befindlichen Teile
- 100% Prüfung durch Dritten (in Abstimmung mit der HWA)
- Ausweitung der QS-Maßnahmen auf weitere Bauteile
- Besuch beim Lieferanten

Datei: Arbeitsanweisung

erstellt von
M. Rittinger

genehmigt von
T. Kötting

Seite 2 von 4

Erstelldatum: 19.06.2019

Revision: 01

Die vereinbarte Prüfung hat sich auf die auffällig gewordenen Merkmale zu beziehen. Sie ist vom Lieferanten für jede Lieferung anhand eines Formulars (Kennzeichnung geprüfter Ware nach Reklamation) schriftlich zu dokumentieren. Darüber hinaus kann die HWA weitere Dokumentationsforderungen festlegen.

Der Lieferant hat die vereinbarten Maßnahmen solange umzusetzen, bis der Nachweis einer nachhaltigen Problemlösung erbracht worden ist. Dies führt zur De-Eskalation.

ESKALATIONSSTUFE 2 (ES2)

Wird der in der Stufe ES1 geforderte Nachweis nicht oder nicht rechtzeitig erbracht, kann die HWA die Eskalationsstufe 2 einleiten. Die Einstufung erfolgt in Zusammenarbeit mit dem zuständigen Einkauf.

In der Eskalationsstufe 2 sind folgende Schritte zwingend:

- Anschreiben der Geschäftsführung bzw. des oberen Führungskreises des Lieferanten
- Q-Gespräche im Hause HWA. Management des Lieferanten stellt ein Programm zur Fehlerbeseitigung vor
- Vereinbarung zu einer zusätzlichen 100% Kontrolle durch einen von der HWA akzeptierten Dienstleister beim Lieferanten. Beauftragung erfolgt durch den Lieferanten.

- Besuch beim Lieferanten zur Prozess-, Fehleranalyse und Maßnahmenkontrolle

Weitere Aufgaben des Lieferanten in dieser Stufe sind:

- Berichterstattung zur Ursachenanalyse
- Status der Fehlerbeseitigung
- Maßnahmenabarbeitung

Der Lieferant hat die vereinbarten Maßnahmen solange umzusetzen, bis der Nachweis einer nachhaltigen Problemlösung erbracht worden ist. Dies führt zur De-Eskalation.

ESKALATIONSSTUFE 3 (ES3)

Sind die in der Stufe 2 vereinbarten Maßnahmen nicht zielführend oder unzureichend in der Bearbeitung, kann die HWA die Eskalationsstufe ES3 einleiten.

In der Eskalationsstufe 3 ist durch die Einkaufsleitung ein Treffen mit folgenden Parteien einzuleiten:

- Executive Management Meeting zwischen:
 - Leitung Einkauf HWA
 - Leitung Qualität HWA
 - Geschäftsleitung Lieferant

Falls erforderlich können hier folgende Konsequenzen eingeleitet werden:

- Änderung der strategischen Lieferanten-Klassifizierung; Eskalation im Einkauf HWA
- Keine Berücksichtigung für Neugeschäft
- Verlagerung des Volumens
- Information des HWA-Kunden
- Information an den Zertifizierer des Lieferanten

ESKALATIONSSTUFE 4 (ES4)

Sind die in der Stufe 3 vereinbarten Maßnahmen nicht zielführend oder unzureichend in der Bearbeitung, muss die HWA die Eskalationsstufe ES4 einleiten. Das heißt:

- Aufbau eines Alternativlieferanten
- Gezielter Abbau
- Entzug des Lieferauftrages

Datei: Arbeitsanweisung

erstellt von
M. Rittinger

genehmigt von
T. Kötting

Seite 3 von 4

Erstelldatum: 19.06.2019

Revision: 01

2 Mitgeltende Unterlagen

FM-QM-XXXX- Lieferanten-Besprechungsprotokoll
FM-QM-XXXX- Lieferantenbewertung

3 Anlagen

7.1 Ablaufplan
7.2 Arbeitsanweisung

4 Änderungen / Historie

(Änderungen in diesem Dokument festhalten, Historie)

Version	Datum	Erstellt von	Änderung und Grund	Status