

## Verfahrensanweisung Eskalationsszenario Lieferant

## **Eskalationsszenario Lieferant**

Geltungsbereich	ch
Alle Werke der	ISH

Bearbeiter:	Helbig, Matthias	QM	2017-09-12	Ole-fif
Prüfer:	Müller, Antje	QM Abteilung	2017 - 09 - 12 Datum	Unterschrift

#### Revisionsverlauf

Revision	Datum	Bemerkung	Bearbeiter
00	2017-09-11	Ersterstellung	Müller, Antje

Inhaltsverzeichnis		Seite
1.	ZIEL UND ZWECK	2
2.	BESCHREIBUNG	2
3.	BEGRIFFE / ERLÄUTERUNGEN	8
4.	HISTORIE	8
<b>5</b> .	VERTEILER	8
6.	MITGELTENDE UNTERLAGEN	8
7.	ANHÄNGE	8

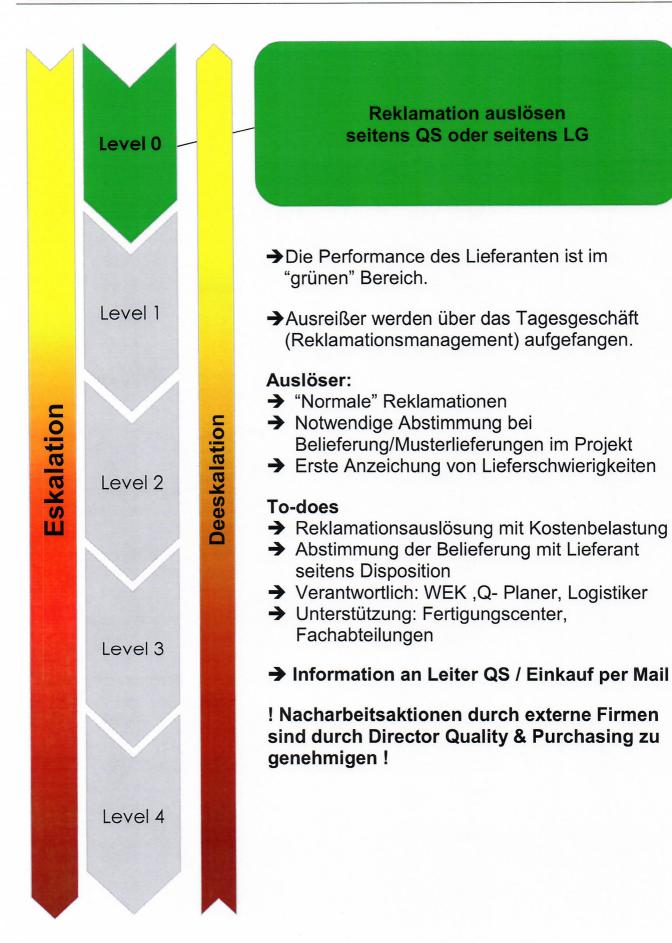
### Verfahrensanweisung Eskalationsszenario Lieferant

#### 1. Ziel und Zweck

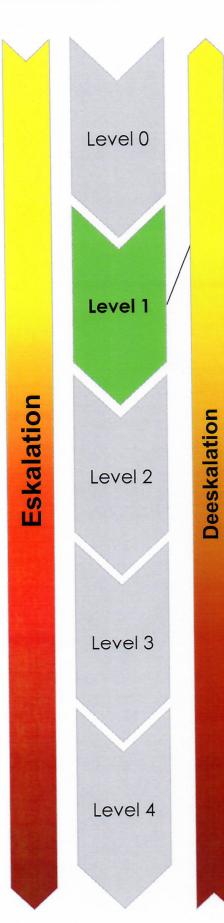
Ziel ist die klare Regelung zur Vorgehensweise im Eskalationsfall beim Lieferanten.

# 2. **Beschreibung** Reklamation auslösen seitens QS oder seitens LG Level 0 Einladung zum Q- Gespräch / Maßnahmenplan gemeinsam Level 1 vereinbaren **Eskalation Lieferant** Deeskalation Vor-Ort-Gespräch / **Audit beim Lieferanten** Level 2 Sperre für Neuvergabe Level 3 Lieferantenwechsel Level 4









Einladung zum Q- Gespräch / Maßnahmenplan gemeinsam vereinbaren

#### Auslöser:

- → Reklamationen Prio Hoch
- → Kundenreklamation /Kosten bei Kunden
- → Anhaltend schlechte Belieferung
- → Rückstände über das "Normale" hinaus

#### To-does:

- → Der Lieferant wird über seine schlechter werdende Performance informiert
- → Die Verantwortlichen des Lieferanten werden zu einem Gespräch bei ISH gebeten
- → Es wird gemeinsam ein Maßnahmenplan verabschiedet
- → Verantwortlich: Lieferantenmanager
- → Unterstützung: Disposition, LG, Q- Planer, Einkauf, Fachabteilungen
- → Sofortige Information an Leiter QS / Einkauf / Dispo per Mail
- ! Nacharbeitsaktionen durch externe Firmen sind durch Director Quality & Purchasing zu genehmigen !





Vor-Ort-Gespräch /
Audit beim Lieferanten

#### Auslöser:

- → Maßnahmenplan wird nicht oder unvollständig umgesetzt
- → Die vereinbarten Maßnahmen in Level 1 greifen nicht
- → Weiterhin schlechte Performance des Lieferanten

#### To-does:

- → Da die vereinbarten Maßnahmen nicht greifen oder zu spät umgesetzt werden, wird ein Gespräch vor Ort, und ein Audittermin vereinbart
- → Der Maßnahmenplan wird neu aufgesetzt. Ggf. wird ein Resident Engineer beim Lieferanten installiert (Lieferant trägt die Kosten)
- → Verantowrtlich: Lieferantenmanager
- → Unterstützung: Leiter Einkauf, QS, LG, Fachabteilungen
- → Sofortige Information an Directorebene per Mail
- → Information im Managementmeeting

! Nacharbeitsaktionen durch externe Firmen sind durch Director Quality & Purchasing zu genehmigen !





## Sperre für Neuvergabe

#### Auslöser:

- → Auch neue Maßnahmen aus Level 2 greiffen nicht
- → Schwachstellen aus Audit immer noch nicht abgearbeitet bzw.
- → bewußt verschleppt
- → Performance führt zu Produktionsstillstand
- → Performance führt zu Sonderfahrten zum Kunde

#### To-does

- → Sofortige Information an Director Quality Purchasing per Telefon
- → Es wird eine Sperre zur Neuvergabe ausgesprochen
- → Spätestens jetzt wird ein Resident Engineer beim Lieferanten installiert (Lieferant trägt die Kosten)
- → Verantwortlich: Director Quality & Purchasing
- → Unterstützung: Directors, Teamleiter, Fachabteilungen, Resident
- → Information an CEO per Mail
- → Information im Managementmeeting mit Entscheidung über Information des Kunden





## Lieferantenwechsel

#### Auslöser:

- → Notwendige Maßnahmen aus Level 3
- → Der Resident Engineer bleibt weiterhin vor Ort (auf Kosten des Lieferanten)

#### To-does

- → Ein Lieferantenwechsel wird eingeleitet / umgesetzt
- → Danach werden die bestehenden Aufträge beim vorigen Lieferanten gekündigt
- → Verantwortlich: Director Quality and Purchasing, Teamleiter Einkauf, Lieferantenmanager in Abstimmung auf Directorebene
- → Unterstützung: Fachabteilungen
- → Sofortige Information an CEO per Mail
- → Information im Managementmeeting mit Abstimmung über Kundeninformation