

Eskalationsstufen im Lieferantenmanagement

LRL-04.12.04.01

Index: 01

ÖFFENTLICH

	ES0 Eskalationsstufe 0	ES1 Eskalationsstufe 1	ES2 Eskalationsstufe 2	ES3 Eskalationsstufe 3
Wann?	1. Erstes Auftreten eines Fehlers / Problems 2. Defizite im Bemusterungsprozess 3. B-/C-Einstufung in der Lieferantenbewertung	1. Maßnahmen werden nicht wie vereinbart geplant und umgesetzt 2. Wiederholfehler 3. Versorgungsengpass aufgrund von Qualitätsmängeln 4. Mehr als 3 Reklamationen pro Monat	1. Maßnahmen aus dem Q-Gespräch (ES1) werden nicht wie vereinbart umgesetzt 2. Zweiter Wiederholfehler 3. Mehr als 5 Reklamationen pro Monat	1. Maßnahmen aus dem Top-Q-Gespräch (ES2) werden nicht wie vereinbart umgesetzt
Was?	Problemmeldung ggf. Reklamationsgespräch	Q-Gespräch innerhalb von 3 Werktagen	Top-Q-Gespräch	Lieferantensupport ggf. Lieferantenwechsel
Verantwortlich bei Müller-Technik	QM-Lieferantenbetreuung	QM-Lieferantenbetreuung ggf. Einkauf	Qualitätsmanagementleitung Einkaufsleitung	Qualitätsmanagementleitung Einkaufsleitung
Verantwortlich beim Lieferanten	QS-Sachbearbeiter	QM-Lieferant	Vertriebsleiter QM-Abteilungsleiter	Geschäftsführer Werksleiter
Dokumentation	Problemmeldung 8D-Report ggf. Besprechungsprotokoll / Maßnahmenplan	Besprechungsprotokoll und Maßnahmenplan sind sofort zu erstellen und zu unterschreiben	Besprechungsprotokoll und Maßnahmenplan sind sofort zu erstellen und zu unterschreiben	Besprechungsprotokoll und Maßnahmenplan zur Verbesserung der Lieferqualität mit der GF
Maßnahmen	1. 100%-Prüfung / Nacharbeit der Bestände bei Müller-Technik 2. 100%-Prüfung und Kennzeichnung der Folgelieferungen 3. 8D-Report 4. Sonstiges nach Vereinbarung	1. 100%-Warenausgangskontrolle / Nacharbeit (Kennzeichnung der Verpackungseinheiten) 2. Abarbeitung der Maßnahmen aus dem Q-Gespräch 3. Technische Revision (als Selbstaudit) inkl. Produktaudit nach VDA 6.5	1. Prozessaudit nach VDA 6.3 zu Lasten des Lieferanten durch Müller-Technik 2. Abarbeitung der Maßnahmen aus dem Top-Q-Gespräch 3. CSL-Verfahren (100%-Warenausgangskontrolle durch externen Dienstleister / Müller-Technik zu Lasten des Lieferanten 4. Keine Neugeschäfte	1. Lieferantenwechsel 2. OEM einbinden

Eine De-Eskalation des Lieferanten erfolgt entweder in die vorherige Stufe oder den Ausstieg aus dem Eskalationsmodell.

Escalation levels in supplier management

LRL-04.12.04.01

Index: 01

PUBLIC

	ES0 Escalation level 0	ES1 Escalation level 1	ES2 Escalation level 2	ES3 Escalation level 3
When?	<ol style="list-style-type: none"> 1. First occurrence of a failure/problem 2. Deficits in production part approval process 3. B-/C-classification in the supplier evaluation 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actions are not planned and implemented as agreed 2. Repeated failure 3. Supply shortfall because of quality defects 4. More than 3 claims per month 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actions from the Q-Talk (ES1) are not implemented as agreed 2. Second repeated failure 3. More than 5 claims per month 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Actions from the Top-Q-Talk (ES2) are not implemented as agreed
What?	Problem report if applicable claim call	Q-Talk within 3 working days	Top-Q-Talk	Support of the supplier if applicable change of supplier
Responsible at Müller-Technik	Suppliers department	Suppliers department if applicable purchasing department	Quality Manager Purchasing Manager	Quality Manager Purchasing Manager
Responsible at the supplier	QA-Officer	Quality Manager	Sales Management Quality Manager	Managing Director Plant Manager
Documentation	Problem report 8D-Report if applicable minutes of the meeting/Action plan	Minutes of meeting and action plan must be drawn up and signed immediately	Minutes of meeting and action plan must be drawn up and signed immediately	Minutes of meeting and action plan to improve the quality of delivery with the managing directors
Actions	<ol style="list-style-type: none"> 1. 100%-Check / Rework of the stock at Müller-Technik 2. 100%-Check and identification mark of the subsequent deliveries 3. 8D-Report 4. Others on request 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 100%-Outgoing-Inspection / Rework (Labeling of packaging) 2. Processing of the actions from the Q-Talk 3. Technical Revision (Supplier-Self-Audit) incl. Product audit acc. VDA 6.5 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Process audit acc. VDA 6.3 charged to the supplier by Müller-Technik 2. Processing of the actions from the Top-Q-Talk 3. CSL-Method (100%-Outgoing-Inspection by external company / Müller-Technik charged to the supplier by Müller-Technik 4. New business on hold 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Change of supplier 2. Embed OEM

A de-escalation of the supplier happens either in the previous level or the exit from the escalation model.