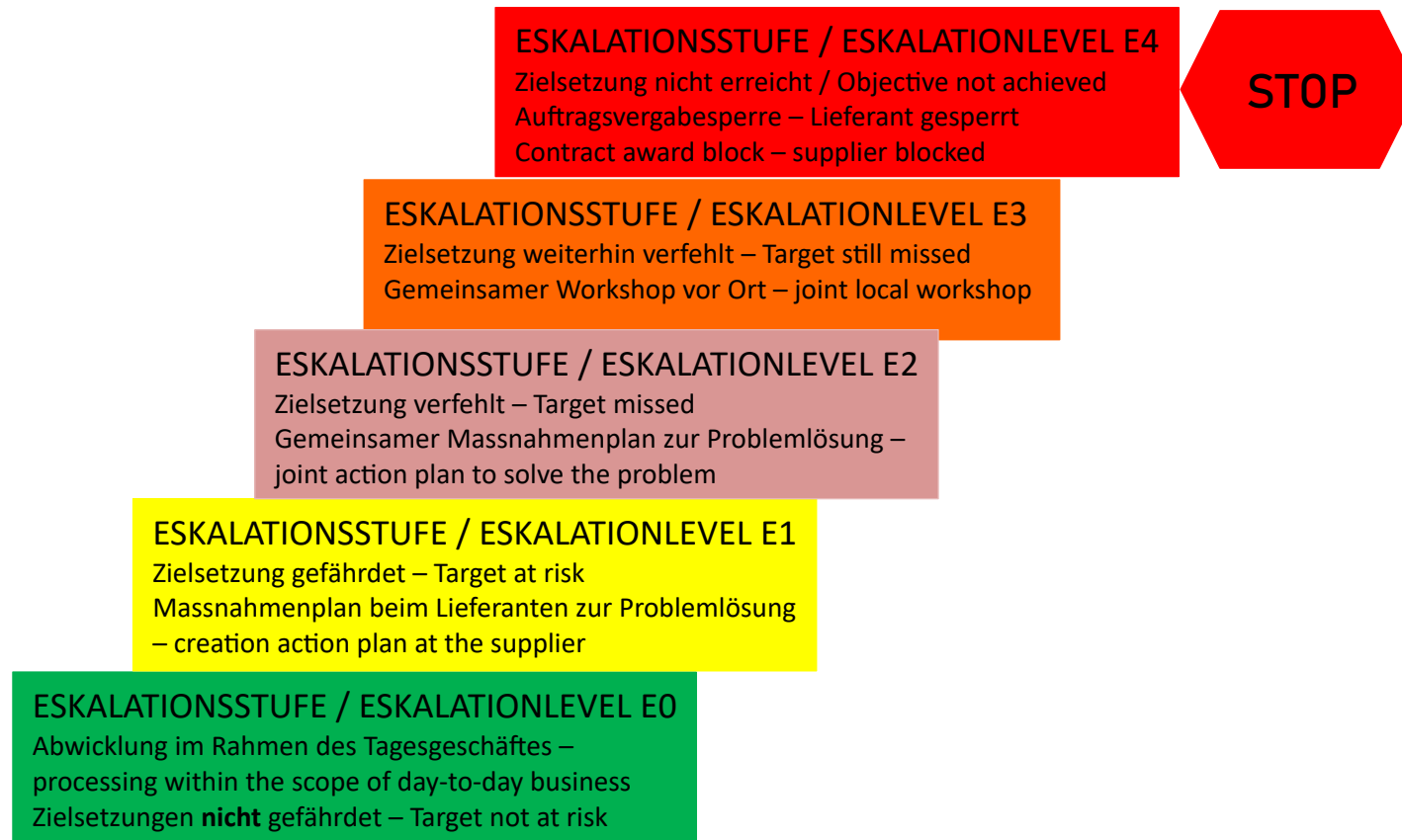






Definition der Inhalte der Eskalationsstufen / Definition of the content of the escalation levels

Die Kommunikation mit dem Lieferanten erfolgt über einen Statusbericht.

Der Lieferant erhält die Mitteilung des Eskalationsstatus und muss seine Akzeptanz durch eine Unterschrift bestätigen.

Communication with the supplier takes place via a status report.

The supplier receives notification of the escalation status and must confirm its acceptance by signing.

E0: Standardablauf im Unternehmen

- Lieferungen werden Stichprobenhaft im Zuge einer Wareneingangskontrolle geprüft
- Bei Abweichungen der Spezifikation folgt eine Rückmeldung an Lieferanten:
 - o geringe Abweichungen: Q-Info per E-Mail → Rückmeldung innerhalb 5 AT
 - o grössere Abweichungen: Reklamation → Bearbeitung durch einen 8D Report → erste Rückmeldung max. 2 AT
 - Sonderprüfungen können vom Lieferanten eingefordert werden:
 - z.B. die nächsten drei Lieferungen zu 100%, auf das beanstandete Merkmal, zu prüfen

Standard procedure in the company

- Deliveries are checked on a random basis as part of an incoming goods inspection
- In the event of deviations from the specification, feedback is sent to the supplier:
 - o small deviations: Q-Info by e-mail → Feedback within 5 AT
 - o bigger deviations: Complaint → Processing by an 8D report → First feedback max. 2 AT
 - Special inspections can be requested by the supplier:
 - o e.g. 100% inspection of the next three deliveries for the characteristic complained about

E1: Anhäufung von Qualitätsproblemen

- Lieferant wird auf Stufe E1 angehoben
- Erhöhte Anforderungen an die Prüfung der Ware beim Lieferanten
 - Lieferant muss Massnahmen festlegen, welche Fehlertreten minimiert
 - Greifen die Massnahmen, nach einem bestimmten festgelegten Zeitraum, erfolgen somit keine weiteren Beanstandungen, wird die Eskalationsstufe wieder auf Stufe E0 zurückgesetzt

Accumulation of quality problems

- Supplier is raised to level E1
- Increased requirements for the inspection of the goods at the supplier
 - Supplier must define measures to minimize the occurrence of defects
 - If the measures take effect after a certain specified period of time and there are no further complaints, the escalation level is reset to level E0

E2: keine Verbesserung während Stufe E1 oder Auftreten von besonders kritischen Fehlern während Stufe E0

- Lieferant wird auf Stufe E2 angehoben
 - Geschäftsführung des Lieferanten wird anhand eines formellen Statusberichts informiert
 - Gemeinsamer Massnahmenplan zur Fehlerminimierung
 - Greifen die Massnahmen, nach einem bestimmten festgelegten Zeitraum, erfolgen somit keine weiteren Beanstandungen, wird die Eskalationsstufe wieder auf Stufe E1 zurückgesetzt

No improvement during level E1 or occurrence of particularly critical defects during level E0

- Supplier is raised to level E2
 - The supplier's management is informed by means of a formal status report
 - Joint action plan to minimize errors
 - If the measures take effect after a certain specified period of time and there are no further complaints, the escalation level is reset to level E1



E3: Keine deutliche Verbesserung während Stufe E2

Zertifizierung länger als 6 Monate abgelaufen

Mangelnde Kooperation des Lieferanten bei notwendigen Korrekturmaßnahmen

Mangelnde Versorgungssicherheit

- Lieferant wird auf Stufe E3 angehoben

- Lieferant wird temporär für Neuaufträge gesperrt
- Geschäftsführung, Einkauf, und Qualität wird anhand eines formellen Statusberichts, inklusive zu erfüllende Kriterien zur Aufhebung Stufe E3, informiert
- Optional kann ein gemeinsamer Workshop vor Ort erfolgen
 - Greifen die Massnahmen, nach einem bestimmten festgelegten Zeitraum, erfolgen somit keine weiteren Beanstandungen, wird die Eskalationsstufe neu bewertet

No significant improvement during level E2

Certification expired more than 6 months ago

Lack of cooperation from the supplier for necessary corrective measures

Lack of security of supply

- Supplier is raised to level E3

- Supplier is temporarily blocked for new orders
- Management, Purchasing and Quality are informed by means of a formal status report, including criteria to be met for lifting to level E3
- Optionally, a joint workshop can be held on site
 - If the measures take effect after a certain specified period of time and there are no further complaints, the escalation level is reassessed



E4: Weiterhin keine deutliche Verbesserung während Stufe E3:

- Lieferant wird dauerhaft für Neuaufträge gesperrt
- Komplette Auftragsvergabesperre
 - Geschäftsführung, Einkauf, und Qualität wird anhand eines formellen Statusberichts, informiert
 - Lieferant kann Eskalationsmodell zur Verbesserung vorstellen
 - Option für die Suche eines neuen Lieferanten offen

Still no significant improvement during stage E3:

- Supplier is permanently blocked for new orders
- Complete blocking of orders
 - Management, Purchasing and Quality are informed by means of a formal status report
 - Supplier can present escalation model for improvement
 - Option for finding a new supplier open