

Qualitätsrichtlinien

für

Lieferanten

Stand: 08/17

Die nachfolgend aufgeführten Richtlinien sind verbindliche Handlungsanweisungen für alle Geschäftspartner, die der RSG Elotech GmbH Produkte oder Dienste zuliefern.

Die Richtlinien treten beim Zustandekommen einer Geschäftsbeziehung in Kraft.

Im nachfolgenden Text wird die RSG Elotech GmbH auch kurz RSG genannt.

Vorwort

Eine Kunden – Lieferantenbeziehung kann dauerhaft nur erfolgreich sein, wenn die wirtschaftliche Basis stimmt.

Ein wesentlicher Einflussfaktor ist hierbei die Qualität der gelieferten Produkte. Bei weltumspannenden Lieferbeziehungen und Millionen produzierter Teile wird klar, dass Qualitätsprobleme über das Bestehen eines Unternehmens entscheiden können.

Hingegen ist eine durchgehend gute Qualität, die mit Rationalisierung einhergeht, eine sehr stabile Grundlage für einen geschäftlichen Erfolg.

Das ist der Grund, warum die RSG Elotech GmbH einen nachhaltigen Verbesserungsprozess unterhält, der sich an einer Null Fehler Strategie ausrichtet.

Dieses Verständnis für die Bedeutung von Qualität verlangen wir auch von unseren Lieferanten in Wort und Tat!

Soziales Verhalten	<ul style="list-style-type: none"> • Achtung der Menschenwürde und der Menschenrechte, Verbot von Kinder- und Zwangsarbeit, • Keine Diskriminierung aufgrund von Religion, Herkunft, Nationalität, Alter, Behinderung, Personenstand, sexueller Orientierung und Geschlecht sowie politischer Neigung • Verbot von Bestechung und Erpressung, • Sicherung der Beschäftigungsfähigkeit durch Aus- und Weiterbildung, • Information der Mitarbeiter über die Ziele, wirtschaftliche Lage und aktuelle Themen, die das Unternehmen und die Mitarbeiter betreffen, • verantwortliches Handeln aller Mitarbeiter im Umgang mit der Umwelt, • Einhaltung der Anforderungen an Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz.
Qualitätsmanagement-system (QMS)	<p>Die Mindestanforderung ist der Betrieb und die Aufrechterhaltung eines QMS nach ISO 9001. Anzustreben ist ein QMS nach IATF 16949. Die Aufrechterhaltung ist durch ein gültiges Zertifikat zu belegen. Eine Kopie dieses Zertifikates ist der RSG auf Verlangen zu zusenden Bei Notwendigkeit können abweichende Vereinbarungen getroffen werden, sofern der Lieferant seine Qualitätsfähigkeit belegen kann. Generell ist der Lieferant, verpflichtet seine Prozesse so zu gestalten und zu betreiben, dass sie den Forderungen des VDA entsprechen.</p>
Gesetzliche- und Behördliche Anforderungen	<p>Der Lieferant verpflichtet sich, die jeweils geltenden nationalen und internationalen Gesetze und Vorschriften zu beachten und an seine jeweiligen Unterlieferanten weiterzugeben. IMDS (Internationales Material Daten System) bezieht sich auf nationale und internationale Normen, Standards, Gesetze, Verordnungen, sowie in OEM spezifischen Anforderungen verankert, und dient unter anderem dem Umweltschutz. Jeder Fahrzeughersteller und Zulieferer ist verpflichtet Daten über die Material- bzw. Produktzusammensetzung bereitzustellen. Der Lieferant muss, sofern nichts anderes vereinbart ist, die IMDS Daten für alle Teile einschließlich der Katalog- und Standardteile zur Verfügung stellen. Die IMDS Daten hat der Lieferant im Rahmen der Bemusterung möglichst selbstständig ins System einzutragen, sollte dies nicht möglich sein hat der Lie-</p>

	<p>ferant alle notwendigen Daten der RSG zur Verfügung zu stellen. Der Lieferant hat die gesetzlichen Anforderungen „Section 1502 Conflict Minerals“ in Bezug auf die eingesetzten Mineralien einzuhalten. Die am 01.Juni 2007 in Kraft getretene EU-Chemikalienverordnung REACH (Registration, Evaluation, Authorisation and restriction of Chemicals) hat das Ziel menschliche Gesundheit und Umwelt vor möglichen Risiken beim Umgang mit Chemikalien zu schützen. In den Geltungsbereich von REACH fallen alle Produkte, die in der Europäischen Union hergestellt oder in diese eingeführt werden. Eine einmalige Bemusterung entbindet nicht von der konstanten Überwachung. Des Weiteren hat der Lieferant die Kandidaten-Liste (besonders besorgniserregende Stoffe) zu überwachen und bei Änderungen rechtzeitig Webasto zu informieren. Dem Lieferanten ist bewusst, dass eine Verletzung der REACH - Vorschriften oder fehlender Vorwarnsysteme, einen Rückruf oder Strafen verursachen kann. In diesem Fall ist der Lieferant für alle damit verbundenen Kosten zu 100 % verantwortlich. Mit der Einführung des „Dodd - Frank Act“ müssen die angeforderten Informationen bezüglich der „conflict minerals“ vom Lieferanten bereitgestellt werden.</p>
Null Fehler Ziel	<p>Der Lieferant unterhält ein System zur Planung und Verbesserung seiner Prozesse, das eine Null Fehler Produktion zum Ziel hat. Für Lieferungen gilt das Null Fehler Ziel! Fehlerlimits („ppm Ziel“) können individuell vereinbart werden. Ungeachtet dessen, wird jeder Mangel reklamiert.</p>
Kommunikation	<p>Der Lieferant stellt die Erreichbarkeit der Mitarbeiter sicher, die zur Aufrechterhaltung der normalen Geschäftsprozesse notwendig sind. Diese Mitarbeiter müssen in der Lage sein, eine jeweils ausreichende Kommunikation in deutscher oder englischer Sprache zu führen. Der Lieferant gibt die Namen und Kontakte dieser Mitarbeiter und deren Stellvertreter an die RSG weiter. Jede Änderung relevanter Ansprechpartner ist der RSG mitzuteilen.</p>
Haftpflichtversicherung	<p>Der Lieferant ist verpflichtet, sich so zu versichern, dass alle Risiken seiner Produktion und seiner Produkte abgedeckt sind.</p>
Untertierlieferantenmanagement	<p>Der Lieferant unterhält ein Lieferantenmanagement, das es ihm ermöglicht, die Forderungen der RSG umzusetzen und die RSG weitestgehend vor Fehlleistungen der Untertierlieferanten sichert. Die hier dargestellten Forderungen sind ohne Ausnahme auf die Untertierlieferanten zu übertragen. Die RSG behält es sich vor, dies in geeigneter Form zu prüfen.</p>
Rückverfolgbarkeit	<p>Der Lieferant ist verpflichtet, ein System einzuführen und aufrecht zu halten, das es ihm ermöglicht, bei Notwendigkeit, seine Produkte und die eingesetzten Materialien zurück zu verfolgen. Ist es dem Lieferanten aus irgendwelchen Gründen nicht möglich, dies zu tun, muss er die RSG darauf hinweisen. Wurde die Rückverfolgbarkeit bei Auftragsannahme zugesichert, gilt eine Abweichung davon als Mangel.</p>
Qualitätsvorausplanung	<p>Der Lieferant ist verpflichtet Kompetenzen aufzubauen und aufrecht zu erhalten, die es ihm ermöglichen, eine wirksame Qualitätsvorausplanung durchzuführen. Das Ziel sind Prozesse, die dauerhaft fähig sind, die bestellten Produkte termingerecht in der vereinbarten Qualität zu liefern. Dabei sind schlüssige und nachvollziehbare Methoden anzuwenden und zu dokumentieren. Die Anwendung der Vorgaben des VDA wird empfohlen. Bei Projekten im Automobilbereich werden diese gefordert. Die durch die RSG weitergegebenen besonderen Merkmale sind durch nachgewiesene Prozesssicherheiten oder durch geeignete Prüfmethode abzusichern. Dabei sind die durch den Kunden geforderten Prozesssicherheiten einzuhalten. Gleiches gilt für alle Un-</p>

	terlieferanten.
Rationalisierung	Der Lieferant hält ein Prozessmanagement aufrecht, das es ihm ermöglicht, sich an die aktuellen Preisveränderungen, durch Rationalisierung, anzupassen.
Audit durch RSG und Folgemaßnahmen	Der Lieferant räumt der RSG das Recht ein, bei Bedarf, die Prozesse zu sehen und zu bewerten, die zu Herstellung der gelieferten Produkte notwendig sind. Werden dabei Dinge festgestellt, die nicht den vereinbarten Vorgaben entsprechen und / oder die Qualität der gelieferten Produkte negativ beeinflusst, ist der Lieferant verpflichtet, die Dinge so schnell als möglich abzustellen. Wenn notwendig, muss der Lieferant Absicherungsmaßnahmen (z.B. 100% Kontrollen) einführen, um die Qualität der gelieferten Produkte zu sichern. Diese Maßnahmen werden immer einzeln vereinbart.
Projektarbeit	Müssen Produkte und / oder Prozesse für die RSG entwickelt werden, sind Pläne für Termine und Aktivitäten (Projektpläne) zu führen und mit der RSG abzustimmen.
Bemusterung	Alle Produkte, die im Automobilbereich eingesetzt werden, sind vor Serieneinsatz vorzustellen. Dies geschieht i.d.R. im Rahmen einer Bemusterung. Dabei sind die Regelwerke des VDA (PPF) oder der PPAP anzuwenden. Umfang und Kosten der Bemusterung werden bei Auftragsvergabe abgestimmt. Die Bemusterung ist in deutscher oder englischer Sprache zu erstellen.
Requalifikation	Der Lieferant muss in regelmäßigen Intervallen, welche i.d.R. 1 Jahr betragen, die Konformität seines Produktes zur aktuellen Zeichnung / Lastenheft sowie die Prozessfähigkeit der wichtigen Merkmale prüfen und dokumentieren. Diese Dokumentation ist in deutscher oder englischer Sprache zu erstellen und der RSG Elotech auf Verlangen zu senden.
Verpackung und Transport	Grundsätzlich ist die Verpackung wie folgt zu kennzeichnen: <ul style="list-style-type: none"> • Lieferantename • Artikel (Produkt) –nummer Lieferant • Artikel (Produkt) –nummer RSG • Stückzahl / Packeinheit • Chargennummer • Produktionsdatum • Bestellnummer RSG Hierbei sind die Artikelnummer RSG, die Stückzahl / Packeinheit und die Chargennummer zusätzlich mit Barcode darzustellen. Die Kennzeichnung muss durchgehend erhalten und sichtbar bleiben. Die Außen- und Innenverpackung wird dokumentiert vereinbart. Grundsätzlich ist Verpackung immer so zu wählen, dass der Wert der Ware erhalten bleibt. Bei Elektronikprodukten ist immer eine ESD gerechte Verpackung zu wählen. Die Art des Transportes ist immer so zu wählen, dass der Wert der Ware erhalten bleibt. Zudem muss der Lieferant den Transport so organisieren, dass Liefertermine eingehalten werden.
Nachweis- und Informationspflicht des Lieferanten	Der Lieferant muss in der Lage sein, auf Verlangen, nachzuweisen, dass er seine Pflichten im Rahmen der unternehmerischen Sorgfalt, erfüllt. Bei jeder Änderung des Produktionsprozesses, die Einfluss auf die Produktqualität haben kann, muss der Lieferant dies an RSG melden und die Auswirkungen, auch mögliche Auswirkungen, auf das Produkt und / oder den Logistikprozess beschreiben. Im Fall einer Unterlassung, behält sich die RSG das Recht vor, die Ware, auch rückwirkend, als fehlerverdächtig, anzusehen und den Nachweis über die ordentliche Beschaffenheit oder Ersatz zu verlangen. Dieses Recht wird vom Lieferanten anerkannt.
Wareneingang in der RSG	Die RSG prüft die Produkte nach Vereinnahmung auf Identität, Menge, sichtbare Transportschäden. Offene (gut sichtbare) Mängel werden reklamiert, sobald diese im Produktionsprozess sichtbar werden. Hier verzichtet der Lieferant auf die Einrede wegen verspäteter Mängelrüge.

	<p>Verdeckte Mängel werden reklamiert, sobald diese bemerkt werden. Weiterreichende Untersuchungspflichten von RSG bestehen nicht.</p>
<p>Reklamation / 8 D Report</p>	<p>Im Falle einer Reklamation stimmt sich das Lieferantenmanagement der RSG mit dem Lieferanten ab, welche Maßnahmen einzuleiten sind, um den entstandenen Schaden zu begrenzen. Dies können sein: Sortierung, Austausch, Nachbesserung. Dies wird immer mit dem Lieferanten abgestimmt. Ist ein Lieferant nicht erreichbar, wird die RSG, wenn notwendig, diese Maßnahmen ohne Zustimmung des Lieferanten aber zu seinen Lasten beginnen. Die erfolgt im Rahmen des Kostenminimierungsgebotes. Der Lieferant wird darüber schriftlich informiert und sobald erreichbar telefonisch. Zu jeder Reklamation muss der Lieferant eine Stellungnahme abgeben, bezüglich Ursache des Mangels (hier sind geeignete Analyseverfahren anzuwenden und nachzuweisen) und zukünftige Verhinderung des Mangels. Dabei sind vorrangig technische Lösungen anzustreben. Ist dies nicht möglich, sind organisatorische Lösungen anzustreben. Personengebundene Lösungen sind zu vermeiden. Im Automobilbereich ist immer die 8D Systematik anzuwenden und entsprechend zu dokumentieren. (8D Report).</p> <p>Fristen zur Reklamationsbearbeitung:</p> <ul style="list-style-type: none"> • erste Rückmeldung (3D) nach einem Werktag • zweite Rückmeldung (5D mit Abstellmaßnahmen) nach 10 Werktagen (2KW) • Abschluss nach 20 Werktagen (4 KW) • In dem Reklamationsprozess gibt es eine Kulanz von gesamt 2 Tagen bei Fristüberschreitung. <p>Es ist anzustreben, die Reklamationen innerhalb von 30 Kalendertagen abzuschließen. Wird diese Frist ohne Ankündigung und Begründung überschritten, wird dies negativ in der Lieferantenbewertung vermerkt.</p>
<p>Lieferantenbewertung</p>	<p>Die RSG misst die Prozessleistung ihrer Lieferanten nach folgenden Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anzahl der Reklamationen (Reklamationen / gelieferte Menge) • Wirksamkeit der Fehlerabstellmaßnahmen (Menge Wiederholfehler) • Termineinhaltung der Reklamationsberichte • Inhalt der Reklamationsberichte (Plausibilität und PDCA Kreis) • ppm Quote (nach Vereinbarung) • Mitarbeit bei Reklamationen (aktiv bis keine) • Zertifikate • Liefertreue <p>Bewertet werden alle Lieferanten, deren Wareneingangsvolumen jährlich mehr als 100.000€ beträgt sowie alle Leiterplatten-Lieferanten. Zudem werden Neu-Lieferanten bewertet, deren Wareneingangsvolumen voraussichtlich 100.000€ überschreiten wird. Strategische Lieferanten sowie Lieferanten mit Alleinstellungsmerkmal werden ebenfalls bewertet, unabhängig vom Wareneingangsvolumen.</p> <p>Das Bewertungssystem baut sich grundsätzlich wie folgt auf:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reklamationshäufigkeit bei Elektronikbauteilen (Sparte „B“) <ul style="list-style-type: none"> ○ 1/ 1.000.000 = 5 Pkt. (Ziel) ○ 1/ 800.000 = 4 Pkt. ○ 1/ 600.000 = 3 Pkt. ○ 1/ 400.000 = 2 Pkt. ○ 1/ 200.000 = 1 Pkt. ○ Kleiner 1/200.000 = Eskalation • Reklamationshäufigkeit bei Leiterplatten (Sparte „L“) <ul style="list-style-type: none"> ○ 1/ 500.000 = 5 Pkt. (Ziel) ○ 1/ 250.000 = 4 Pkt. ○ 1/ 125.000 = 3 Pkt.

- 1/ 60.000 = 2 Pkt.
- 1/ 30.000 = 1 Pkt.
- Kleiner 1/31.250 = Eskalation
- Reklamationshäufigkeit bei Kunststoff-/Metallteilen/Sonstiges (Sparte „S“)
 - 1/ 250.000 = 5 Pkt. (Ziel)
 - 1/ 125.000 = 4 Pkt.
 - 1/ 60.000 = 3 Pkt.
 - 1/ 30.000 = 2 Pkt.
 - 1/ 15.000 = 1 Pkt.
 - Kleiner 1/15.625 = Eskalation
- Menge Wiederholfehler (gleiches Bauteil und gleiche Fehlerausprägung)
 - 0 WF / Jahr = 3 Pkt. (Ziel)
 - 1 WF / Jahr = 2 Pkt.
 - 2 WF / Jahr = 1 Pkt.
 - 3 WF / Jahr = Eskalation
- Termine Reklamationsberichte
 - Alles im Termin = 3 Pkt. (Ziel)
 - 90 % im Termin = 2 Pkt.
 - 80 % im Termin = 1 Pkt.
 - Unter 80% = Eskalation
- Inhalt Reklamationsberichte
 - Alles plausibel und PDCA eingehalten = 3 Pkt. (Ziel)
 - 90 % plausibel und PDCA eingehalten = 2 Pkt.
 - 80 % plausibel und PDCA eingehalten = 1 Pkt.
 - Unter 80% = Eskalation
- ppm Quote
 - Da in der Regel die beanstandeten Lieferlose ausgetauscht werden, ist eine genaue Ermittlung der ppm Quote (=n.i.O. Teile / gelieferte Teile * 1.000.000) nicht möglich.
 - Die ppm Quote wird daher einzeln und nach Vereinbarung zur Anwendung gebracht.
- Mitarbeit bei Reklamationen
 - Abarbeiten des Standardprozesses und volle Kooperation = 3 Pkt.
 - Abarbeiten des Standardprozesses (8D) auf Nachfrage = 2 Pkt.
 - Stellungnahme innerhalb der vereinbarten Fristen = 1 Pkt.
 - Nichteinhaltung des Standardprozesses (8D) bzw. keine Stellungnahme = Eskalation
- Zertifikat
 - ISO 9001 = 1 Pkt.
 - kein = 0 Pkt.
- Liefertreue
 - 100% = 3 Pkt.
 - Ø 1 Tag Abweichung = 2 Pkt.
 - Ø 2 Tage Abweichung = 1 Pkt.
 - Schlechter = Eskalation
- Qualität der Kommunikation
 - Ansprechpartner/Stellvertreter benannt und erreichbar = 3 Pkt.
 - Ansprechpartner unbekannt jedoch „Jemand“ erreichbar = 2 Pkt.
 - Ansprechpartner unklar und schlecht erreichbar = 1 Pkt.
- Flexibilität/Unterstützung/Klärung bei Lieferengpässen, Umstellungen, Anfragen, etc.

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Unverzögliche Rückmeldung, Alternativen, etc. = 3 Pkt. ○ Regelmäßige Rückmeldung, Termine werden eingehalten = 2 Pkt. ○ Verzögerte Rückmeldung, Termine werden nicht eingehalten = 1 Pkt. <p>Negative Bewertungen haben unmittelbaren Einfluss auf die Auftragsvergabe der RSG an den Lieferanten.</p>
Auswertung	<p>Es werden Erreichung der Punktzahl und die Anlieferqualität bewertet. Es können max. 27 Pkt. erreicht werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 27 – 24 Pkt. = A • 23 - 20 Pkt. = B • unter 20 Pkt. = C <p>Die Anlieferqualität ist ein KO Kriterium. Dies bedeutet, dass ein Lieferant, der in 3 Lieferungen in Folge pro Quartal verschiedene Fehler liefert oder in 2 Lieferungen in Folge pro Quartal die gleichen Fehler liefert, in diesem Quartal als „C Lieferant“ eingestuft wird. In der Jahresauswertung werden die überwiegend erreichten Einstufungen bewertet. (z.B. B, A, C, B =B). Im Zweifelsfall werden die Jahrespunktzahlen ermittelt. Ist ein Lieferant nicht in der Lage, innerhalb der gemeinsam vereinbarten Fristen das Eskalationsprogramm erfolgreich zu beenden, wird er eine Stufe niedriger bewertet.</p>
Lieferanteneskalationsprogramm	<p>Es gibt verschiedene Auslösekriterien für eine Eskalation: Prinzipiell Nicht-Erreichen von Vorgaben des Bewertungssystems. (s. dort) oder eine anhaltende Abweichung bei der Anlieferqualität. (s. dort) In diesen Fällen wird der Lieferant vorab informiert und ein Gespräch (auch telefonisch) mit den Verantwortlichen geführt. Ist dieses Gespräch nicht zielführend, wird der Lieferant eskaliert:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stufe 1: Der Lieferant hat Störungen verursacht, die anhalten. Es folgen Verbesserungsaktivitäten. • Stufe 2: Der Lieferant ist nicht in der Lage, diese Störungen innerhalb vereinbarter Termine abzustellen. Es folgen Verbesserungsaktivitäten, Managementabstimmungen und die RSG schützt ihre Prozesse durch 100% Kontrollen durch den Lieferanten oder zu Lasten des Lieferanten. • Stufe 3: Der Lieferant ist nicht in der Lage eine Kunden- / Lieferantenbeziehung, nach den Vorgaben der RSG, aufrecht zu erhalten. Es folgen umfangreiche, abgestimmte Absicherungen. Auf Managementebene wird abgestimmt, ob die Geschäftsbeziehung aufrechterhalten werden kann. Auftragsneuvergaben erfolgen nicht.
Deeskalation	<ul style="list-style-type: none"> • Aus Stufe 1: Nach Meldung der erfolgten Problemabstellung, werden 5 % der Jahresliefermenge (des verursachenden Bauteils) verschärft geprüft. Ist diese Menge in Ordnung wird deeskaliert. Falls nicht, erfolgt eine erneute Abstimmung. • Aus Stufe 2: Wie Stufe 1 aber 100% Kontrolle durch installierte Absicherungsprozesse und Lieferantengespräche (persönliche Vorstellung der eingeführten Abstell- und Präventivmaßnahmen durch den Lieferanten). Bei Abweichungen wird in Stufe 3 eskaliert. • Aus Stufe 3: Wie Stufe 2 und Zustimmung der RSG Geschäftsleitung.
Setzlieferranten	<p>Vom Kunden direkt beauftragte Lieferanten sog. „Setzlieferranten“ nehmen einen Sonderstatus ein, da die RSG i.d.R. vertraglich nicht direkt mit diesen Lieferanten verbunden ist. Wir erwarten von diesen Lieferanten, dass sie entsprechend der Vorschriften ihres Auftraggebers handeln und liefern. Ausgenommen davon sind Logistik / Termine, hier wird die Einhaltung der RSG Vorgaben erwartet. Kommt es zwischen der RSG und einem Setzlieferranten zur Uneinigkeit, wird die RSG unverzüglich den gemeinsamen Kunden informieren und mit der Regelung des entstandenen Problems beauftragen.</p>

Diese Richtlinien treten mit jeder Aufnahme von Handelsgeschäften mit der RSG Elotech in Kraft. Sollten einzelne Passagen unklar und / oder strittig sein, bleibt der restliche Inhalt davon unberührt. Fehlen für einzelne Situationen die Regelungen, so sind diese im Sinne dieser Richtlinien, unverzüglich und schriftlich zu ergänzen. Der restliche Inhalt bleibt davon unberührt.

Bad Lobenstein den 24.08.2017

Frank Lauterbach – Technischer Leiter

Gerd Munzert - Geschäftsführer

Änderungen			
Datum	Index	Wer?	Was?
20.07.2015	B	Dietrich	Lieferantenbewertung: Bewertungskriterien Qualität der Kommunikation, Flexibilität/Unterstützung/Klärung von Problemen hinzugefügt Auswertung: Anpassung Punktesystem aufgrund hinzugefügter Bewertungskriterien
15.04.2016	C	Dietrich	Lieferantenbewertung Reklamationshäufigkeit: Anpassung Sparten Elektronikbauteile, Leiterplatten und Sonstiges
18.01.2017	D	Dietrich	Lieferantenbewertung Anpassung – welche Lieferanten sind zu bewerten Anpassung Reklamationshäufigkeiten, allgemeine Formulierungen
24.08.2017	E	Lauterbach	Anpassung auf Anforderungen der IATF 16949