

Eskalationsprozess

Im Folgenden ist der Eskalationsprozess von MEKRA für Lieferanten beschrieben.

1. Status festsetzen

Im Regelfall befindet sich jeder Lieferant auf der Stufe E0. Im Falle, dass durch den Lieferanten verursachte Qualitätsprobleme auftreten, kann dieser unter Vorbehalt auf einer der nachfolgenden Eskalationsstufen (vgl. Abschnitt 3) gesetzt werden. Die vorherigen Eskalationsstufen müssen dazu nicht durchlaufen werden. Bei der Deeskalation gilt dies umgekehrt unter einer Einschränkung: Die Stufe E0 kann nicht ohne vorheriges Durchlaufen der Stufe E1 erreicht werden. Anhand des Formblatts „Eskalationsprozess-Statusbericht“ wird die Geschäftsführung des Lieferanten über die Erteilung der Eskalationsstufe informiert.

2. Umfang definieren

Je nach Art und Umfang des Leistungsdefizits des Lieferanten (Qualität, Lieferleistung, Kommunikation/Informationsbereitstellung) werden Maßnahmen und Auflagen von MEKRA definiert und terminiert. Der Lieferant verpflichtet sich, die festgelegten Maßnahmen und Auflagen fristgerecht, in Form eines Maßnahmenplans proaktiv an MEKRA zu übermitteln.

3. Eskalationsstufen

3.1 Eskalationsstufe 0 (E 0) – Standardablauf

Im Standardablauf, werden Lieferungen von MEKRA vertragsgemäß mit normaler Dynamisierung im Wareneingang geprüft und bei Abweichungen von der Spezifikation beanstandet.

Die zuständige Qualitätsstelle bei MEKRA kann nach einer Beanstandung formlos mittels Prüfbericht für einzelne Lieferungen eine Sonderprüfung durch den Lieferanten fordern, z.B. die nächsten drei Lieferungen 100% zu prüfen. Diese Forderung gilt für das beanstandete Merkmal und das beanstandete Produkt.

3.2 Eskalationsstufe 1 (E 1) – Verschärfter Ablauf

Falls sich die durch den Lieferanten verursachten Qualitätsprobleme häufen, können durch MEKRA erhöhte Anforderungen an die Prüfung der Ware beim Lieferanten gestellt werden. Dazu verhängt MEKRA die Eskalationsstufe 1 und informiert die Geschäftsleitung des Lieferanten formell mit einem Statusbericht (QSV_A_Eskalation Prozess-Escalation Process) über die Auflagen.

Hat der Lieferant dank geeigneter Korrekturmaßnahmen über einen von MEKRA festgelegten Zeitraum keine weiteren Beanstandungen verursacht, wird die Eskalationsstufe über einen formellen *Statusbericht* von E 1 auf E 0 zurückgestuft.

3.3 Eskalationsstufe 2 (E 2) – Warnung

Sollte der Lieferant in der Zeit, in der er auf Eskalationsstufe 1 eingestuft ist, weitere Qualitätsprobleme verursachen, kann MEKRA weiter eskalieren. Dazu verhängt MEKRA die Eskalationsstufe 2 und informiert die Geschäftsleitung des Lieferanten formell mit einem *Statusbericht* darüber.

Im Fall besonders kritischer Fehler kann die Eskalationsstufe 2 auch ohne vorherige Einstufung in E 1 verhängt werden.

Hat der Lieferant dank geeigneter Korrekturmaßnahmen über einen von MEKRA festgelegten Zeitraum keine weiteren Beanstandungen verursacht und gegebenenfalls zusätzlich von MEKRA festgelegte Auflagen erfüllt, wird die Eskalationsstufe über einen formellen Statusbericht von E 2 auf E 1 zurückgestuft.

3.4 Eskalationsstufe 3 (E 3) – New Business Hold (NBH)

Sollten alle Aktivitäten nicht zu einer deutlichen Verbesserung der Qualität führen, oder ist die Zeitdauer der Eskalationsstufe 2 zu lang, wird der Lieferant von MEKRA durch Erteilung des Status *New Business Hold (NBH)* temporär für Aufträge zu neue Projekten gesperrt. Der SQA teilt dies der Geschäftsleitung des Lieferanten formell durch einen *Statusbericht*, in dem auch die zu erfüllenden Kriterien für eine Aufhebung des Status *New Business Hold* festgelegt sind, mit.

Weitere Gründe zur Erteilung des Status *New Business Hold* können sein:

- Die Zertifizierung des Qualitätsmanagementsystems ist länger als sechs Monate abgelaufen oder ungültig
- Mangelnde Kooperation des Lieferanten bei notwendigen Korrekturmaßnahmen
- Mangelnde Versorgungssicherheit

Die Rücknahme des Status *New Business Hold* erfolgt erst nach Überprüfung der Wirksamkeit der festgelegten Maßnahmen durch MEKRA und wird dem Lieferanten formell mittels *Statusbericht* mitgeteilt.

3.5 Eskalationsstufe 4 (E 4) – Aussteuern

Wird trotz Unterstützung durch MEKRA keine signifikante Verbesserung der Qualität erreicht bzw. werden festgelegte Auflagen nicht erfüllt, wird der Lieferant dauerhaft von Neugeschäft ausgeschlossen und ein Lieferantenwechsel schnellstmöglich durchgeführt.

4. Auflagen

4.1 Controlled Shipping Level 1 (CSL 1)

Controlled Shipping Level 1 (CSL 1) bedeutet, dass der Lieferant zusätzlich zu den normalen Prüfumfängen vor jeder Lieferung an MEKRA eine zusätzliche 100% Prüfung für von MEKRA festgelegte Materialnummern und Merkmale durchführen muss. Diese sowie die Anforderungen an die Dokumentation werden dem Lieferanten im *Statusbericht* mitgeteilt.

Die geprüften Produkte sind ebenso wie die Verpackung gesondert zu kennzeichnen. Art und Inhalt der Kennzeichnung sind mit MEKRA abzustimmen.

4.2 Controlled Shipping Level 2 (CSL 2)

Controlled Shipping Level 2 (CSL 2) bedeutet, dass der Lieferant zusätzlich zu seinen normalen Prüfumfängen vor jeder Lieferung an MEKRA von einem externen Dienstleister eine zusätzliche 100% Prüfung für von MEKRA festgelegte Materialnummern und Merkmale durchführen lassen muss. Diese sowie die Anforderungen an die Dokumentation werden dem Lieferanten im *Statusbericht* mitgeteilt.

Der Lieferant hat für den externen Dienstleister eine Sortieranweisung zu erstellen, die zuvor von MEKRA freigegeben sein muss. Er trägt die Verantwortung für die ordnungsgemäße Durchführung der Sortierarbeiten, die Dokumentation der Ergebnisse und die Qualität der gelieferten Produkte.

Die geprüften Produkte sind ebenso wie die Verpackung gesondert zu kennzeichnen. Art und Inhalt der Kennzeichnung sind mit MEKRA abzustimmen.