
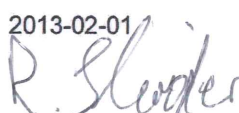
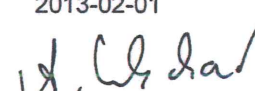


# Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

	<b>Freigabe</b>	<b>Freigabe</b>	<b>Freigabe</b>
	Vorwerk Gruppe	Vorwerk Gruppe	Eldisy GmbH
<b>Bereich</b>	Zentraleinkauf	Zentrales Qualitätswesen	Qualitätswesen
<b>Name</b>	Hr. Cremer	Hr. Schröder (QMB)	Hr. Urbschat (QMB)
<b>Datum</b>	2013-02-01	2013-02-01	2013-02-01
<b>Unterschrift</b>			

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

**Ausgabe F**

Seite 2 von 25

### Inhaltsverzeichnis

0	Einleitung .....	4
1	Geltungsbereiche .....	4
1.1	A: Vorwerk Gruppe: Geltungsbereich .....	4
1.2	B: Eldisy Gruppe: Geltungsbereich .....	5
2	Einführung .....	5
3	Qualitätsmanagementsystem .....	6
4	Beschaffungskette .....	6
5	Ethik Richtlinie .....	7
6	Sicherung der Qualität vor Serieneinsatz .....	8
6.1	Herstellbarkeitsbewertung .....	8
6.1.1	Vorwerk: .....	8
6.1.2	Eldisy: .....	8
6.2	Qualitätsplanung .....	8
6.2.1	Prozessablaufplan (Flow-Chart) .....	8
6.2.2	FMEA für Design und Prozesse .....	8
6.2.3	Produktionslenkungsplan (Control Plan) .....	9
6.2.4	Prüfungen .....	9
6.2.5	Prüfmittelplanung .....	9
6.2.6	Prozess- und Betriebsmittelplanung .....	9
6.3	Verpackung und Sauberkeit .....	10
6.4	Erstmuster .....	10
6.4.1	Anforderung .....	10
6.4.2	Durchführung EMPB .....	11
6.4.3	Sonderfreigaben für nicht erstbemusterte Roh- und Halbfertigteile .....	11
6.4.4	Sonstige Muster .....	11
6.5	Gefahrstoffe .....	11
6.6	Vorbeugende Instandhaltung .....	11
6.7	Schulung .....	11
7	Sicherung der Qualität während der Serie .....	12
7.1	Statistische Prozesslenkung .....	12
7.2	Annahmeprüfungen .....	12
7.3	Absicherung nicht fähiger Prozesse .....	12
7.4	Prüfbescheinigungen .....	12
7.5	Produktkennzeichnung .....	13
7.5.1	Allgemein .....	13
7.5.2	Anbringung des Warenanhängers .....	13
7.5.3	Anbringungsart .....	13
7.5.4	Anbringungsort .....	13
7.5.5	Ladungssicherung .....	13
7.5.6	Produktkennzeichnung bei neuer/geänderter Spezifikation .....	13
7.6	Rückverfolgbarkeit .....	14
7.7	Informationspflicht bei Risiken, Notfallmanagement .....	14
7.8	Vorgehensweise bei sicherheitsrelevanten Bauteilen .....	15
7.9	Requalifikationsprüfung .....	15
7.10	Prozessänderungen .....	16
7.10.1	Produktbezogene Änderungen: .....	16
8	Vorgehensweise für nicht spezifikationskonforme Serienprodukte (Roh- und Halbfertigteile) .....	17
8.1	Korrekturmaßnahmen .....	17
8.2	Nachgearbeitete Teile .....	18
9	Eskalationsverfahren .....	19
10	Lieferantenbewertung .....	21

---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

### Ausgabe F

Seite 3 von 25

---

10.1	A: Vorwerk Gruppe: Lieferantenbewertung .....	21
10.2	B: Eldisy: Lieferantenhinweis.....	22
11	Gesetzliche Sicherheits- und Umweltvorschriften .....	23
12	Ware mit besonderer Handhabung.....	23
12.1	Ware mit begrenzter Lagerfähigkeit.....	23
13	Dokumente und Aufzeichnungen.....	24
14	Eigentumskennzeichnung.....	24
15	Ersatzteile .....	24
16	Gewährleistung .....	24
17	Patente oder andere gewerbliche Schutzrechte.....	24
18	Salvatorische Klausel .....	24
19	Zusätzlich geltende Vorschriften und Regelungen .....	25
20	Liste der Änderungen .....	25

---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

Ausgabe F

Seite 4 von 25

---

### 0 Einleitung

Diese QUALITÄTSMANAGEMENT-RICHTLINIE (QMR) gilt für alle Lieferanten, die die Unternehmen der Vorwerk Gruppe sowie die Unternehmen der *ELDISY Gruppe* beliefern. Zur Kennzeichnung für etwaige Unterschiede innerhalb dieses Dokumentes zwischen der Vorwerk Gruppe und der ELDISY Gruppe wird folgendes festgelegt:

- Kennzeichnungsbuchstabe hinter der Überschriftsnummer:  
**Buchstabe A = Vorwerk Gruppe**  
**Buchstabe B = ELDISY Gruppe**
- Unterscheidung im Fliesstext  
„Eldisy“ *in kursiver Schrift*

**Rechtlich verbindlich ist nur die deutsche Fassung der QMR. Übersetzungen dienen nur zu Servicezwecken.**

### 1 Geltungsbereiche

#### 1.1 A: Vorwerk Gruppe: Geltungsbereich

Diese QUALITÄTSMANAGEMENT-RICHTLINIE FÜR LIEFERANTEN (QMR) gilt für sämtliche Standorte der Vorwerk Gruppe, die aus den folgenden Gesellschaften besteht:

- **Vorwerk Autotec GmbH & Co. KG**
- **Vorwerk Autotec Polska Sp. z o. o.**
- **Vorwerk Drivetec GmbH**
- **Vorwerk Autotec Suzhou Ltd.**

(Im Folgenden kurz „Vorwerk“ benannt).

Folgende Zentralfunktionen/Koordinationsstellen sind für die Vorwerk Gruppe am Standort der Vorwerk Autotec GmbH & Co. KG eingerichtet.

- die Geschäftsleitung
- der Zentrale Einkauf
- das Zentrale Qualitätswesen
- das Zentrale Entwicklungslabor

Die vorliegende QMR gilt für sämtliche Lieferanten, die an Vorwerk liefern und für alle Fertigungsmaterialien (Halbfertigzeuge, Fertigteile, Hilfs- und Betriebsstoffe), die an Vorwerk geliefert werden.

---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

Ausgabe F

Seite 5 von 25

---

### 1.2 B: Eldisy Gruppe: Geltungsbereich

Diese QUALITÄTSMANAGEMENT-RICHTLINIE FÜR LIEFERANTEN (QMR) gilt für sämtliche Standorte der Eldisy Gruppe, die aus den folgenden Gesellschaften besteht

- **Eldisy GmbH Gardelegen**
- **Eldisy Slovakia spol. Sr.o.**
- **Eldisy GmbH Mönshheim**
- **Vorwerk Dichtungssysteme Polska Sp. z o. o.**

(Im Folgenden kurz „Eldisy“ benannt).

Folgende Zentralfunktion mit der Vorwerk Autotec ist für Eldisy an den Standorten eingerichtet.

- der Zentrale Einkauf in Wuppertal

Die vorliegende QMR gilt für sämtliche Lieferanten, die an Eldisy liefern und für alle Fertigungsmaterialien (Halbfertigzeuge, Fertigteile, Hilfs- und Betriebsstoffe), die an Eldisy geliefert werden.

## 2 Einführung

Die stetig wachsenden Kundenforderungen und die damit verbundenen hohen Qualitätsziele von Vorwerk / Eldisy sind Anlass dafür, der partnerschaftlichen Zusammenarbeit von Vorwerk / Eldisy mit seinen Lieferanten eine wesentliche Bedeutung zuzumessen.

Kundenzufriedenheit ist ein sehr anspruchsvolles Ziel und muss jeden Tag aufs Neue erarbeitet werden. Grundlage dazu ist die Null-Fehler-Strategie.

Für eine erfolgreiche, langfristige und partnerschaftliche Zusammenarbeit ist es deshalb notwendig, in jeder Phase der Zusammenarbeit mit der erforderlichen Offenheit zu verfahren, ohne dabei die Vertraulichkeit zu verletzen.

Unsere Lieferanten sind unsere Partner. Die vorliegende QMR soll dazu beitragen, eine gemeinsame Qualitätsstrategie zu verfolgen und umzusetzen; die Prozesse zwischen unseren Lieferanten und Vorwerk reibungslos zu gestalten sowie Kosten im gegenseitigen Nutzen zu minimieren. Die aufgeführten Punkte dienen der Erklärung und stellen keine Einschränkungen der einschlägigen Regelwerke wie DIN EN ISO 9001, QS 9000, VDA und ISO TS 16 949 in der jeweiligen gültigen Fassung dar. Es gelten die in jedem Falle die Normen, die die jeweils höherwertige und weitergehende Qualität fordern.

Die Qualität unserer Produkte hängt wesentlich von der Qualität der Zukaufteile und Komponenten ab. Unser Ziel ist es daher, nur Qualitätsprodukte mit einem überdurchschnittlichen Preis-Leistungs-Verhältnis zuzukaufen.

Dazu ist es erforderlich, dass unsere Lieferanten über ein wirksames Qualitätsmanagementsystem verfügen. Die vorliegende Richtlinie beschreibt die Forderungen von Vorwerk / Eldisy an dieses System. Übergeordnet ist der Zentrale Einkauf der Vorwerk Gruppe / Eldisy für die Forderungen verantwortlich.

Die Qualitätsmanagement-Richtlinie ergänzt die aktuellen Einkaufsbedingungen und ist Bestandteil jedes Kaufvertrages über Produkte, die bei Vorwerk / Eldisy weiterverarbeitet, weiterbearbeitet oder über Vorwerk / Eldisy vertrieben werden. Dabei gelten vorrangig die Vereinbarungen des jeweiligen Kaufvertrages, sodann die Bestimmungen unserer Einkaufsbedingungen, schließlich die Bestimmungen der vorliegenden Richtlinie.

---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

### Ausgabe F

Seite 6 von 25

---

### 3 Qualitätsmanagementsystem

Unser Qualitätsmanagementsystem entspricht den Forderungen der DIN EN ISO 9001 und den Zusatzforderungen der ISO TS 16 949. Unsere Lieferanten sind deshalb verpflichtet, über ein entsprechendes Qualitätsmanagementsystem zu verfügen und dieses auf aktuellem Stand zu halten. Wir behalten uns vor, dieses System durch rechtzeitig angekündigte und abgestimmte Audits zu überprüfen.

Des Weiteren finden die Forderungen aus den Referenzhandbüchern der QS 9000 und der VDA Berücksichtigung.

### 4 Beschaffungskette

- a) Einkauf  
Der Zentral Einkauf von Vorwerk / *Eldisy* muss sicherstellen, dass die zu beschaffenden Produkte die festgelegten Anforderungen ohne Schwankungen und immer sicher erfüllen.
- b) Lieferant  
Der Begriff „freigegebener Lieferant“ bezieht sich grundsätzlich nur auf Produktionsstätten des Lieferanten und nicht auf ganze Gesellschaften bzw. Handelsorganisationen. Entsprechend gilt eine Freigabe eines Lieferanten nur für die auditierte Produktionsstätte und nicht für seine gesamte Organisation.
- c) Unterlieferant  
Der Unterlieferant liefert Produkte bzw. Leistungen an den Lieferanten, welche in die Produkte oder Leistungen von Vorwerk / *Eldisy* einfließen. Für die Absicherung der Qualität von Unterlieferanten ist der Lieferant voll verantwortlich. Er muss in allen Fällen die Qualifikationsfähigkeit seiner Unterlieferanten sicherstellen, sie laufend beurteilen, überwachen und in den Qualitätsvorausplanungsprozess mit einbinden.

---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

### Ausgabe F

Seite 7 von 25

---

## 5 Ethik Richtlinie

Vorwerk / Eldisy erwartet von seinen Lieferanten, dass sie unsere Verpflichtung zur Integrität und hohen Standards für moralisches und ethisches Verhalten übernehmen. Wir erwarten von allen Lieferanten, ihren Mitarbeitern, Vertretern und Subunternehmern, dass sie diese Verhaltensgrundsätze für globale Lieferanten einhalten.

**a) Zwangsarbeit**

Lieferanten dürfen keine Zwangsarbeit oder unfreiwillige Arbeit nutzen, egal ob in Form von Arbeitsverpflichtung, Gefangenschaft oder Schuldknechtschaft.

**b) Kinderarbeit**

Kein Lieferant von Vorwerk / Eldisy setzt Kinderarbeit ein. Der Begriff „Kind“ bezieht sich auf alle Personen unter 15 Jahren oder unter dem Mindestalter für eine Erwerbsfähigkeit in dem Land, in dem der Lieferant operiert, sofern dieses höher ist.

**c) Diskriminierung und Belästigung**

Lieferanten müssen für eine Arbeitsumgebung sorgen, die frei von Belästigungen und rechtswidrigen Diskriminierungen ist. Lieferanten dürfen niemanden aufgrund von persönlichen Eigenschaften oder des Glaubens, einschließlich ethnischer Abstammung, Hautfarbe, Religion, Herkunft, Geschlecht, sexueller Orientierung, Alter oder Behinderungen, diskriminieren.

**d) Anti-Bestechung und Korruption**

Lieferanten dürfen keine Bestechungsgelder fordern, annehmen, anbieten oder zahlen oder sich an anderen korrupten Praktiken beteiligen, wenn sie im Auftrag von Vorwerk / Eldisy handeln, und müssen alle geltenden Gesetze gegen Bestechung in den Ländern, in denen sie operieren einhalten und befolgen.

**e) Gesundheit und Sicherheit**

Lieferanten müssen für eine sichere und gesunde Arbeitsumgebung für Ihre Mitarbeiter sorgen.

**f) Umweltschutzgesetze**

Vorwerk / Eldisy übt seine Geschäfte auf eine die Umwelt respektierende und schonende Art und Weise aus, und erwartet von seinen Lieferanten, dass sie alle geltenden Umweltschutzgesetze und -vorschriften der Länder, in denen sie operieren, einhalten.

**g) Andere Gesetzliche Bestimmungen**

Vorwerk / Eldisy erwartet von seinen Lieferanten, dass sie sich an alle gelten Gesetze halten, die in diesen Standards nicht weiter dargelegt werden. „Geltende Gesetze“ sind alle gelten Gesetze, Kodexe, Regeln und Vorschriften sowie gelten Verträge auf lokaler, staatlicher, Landes- und nationaler Ebene.

**h) Datenschutz**

Wir erwarten von den Lieferanten, dass sie vertrauliche Informationen von Vorwerk / Eldisy und seinen Kunden durch sichere Aufbewahrung und Zugangsbeschränkung auf diejenigen, die die Informationen benötigen, um ihrer Arbeit nachzukommen, schützen. Vertrauliche Informationen sind Informationen, die nicht allgemein bekannt oder der Öffentlichkeit nicht einfach zugänglich sind, und können entweder Vorwerk / Eldisy oder seinen Kunden gehören. Vertrauliche Informationen können beispielsweise Geschäfts- und Marketingpläne, Finanzinformationen, Prüfprotokolle, Prüfberichte, der Status der Prüfung von Produkten, Kundeninformationen, Zeichnungen oder Schemen von Kunden, interne Geschäftskorrespondenz, Pläne zur Akquisition oder Etablierung einer Partnerschaft oder Allianz mit anderen Unternehmen, Pläne für neue und/oder aktuelle Produkte und Dienstleistungen sein.

Die Verpflichtung, die vertraulichen Informationen von Vorwerk / Eldisy zu schützen, bleibt auch nach einem möglichen Ende der Geschäftsbeziehung zwischen dem Lieferanten und Vorwerk / Eldisy bestehen.

---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

### Ausgabe F

Seite 8 von 25

---

## 6 Sicherung der Qualität vor Serieneinsatz

### 6.1 Herstellbarkeitsbewertung

Bei Produkten, die keine Norm- oder Katalogartikel sind, erwarten wir von unseren Lieferanten, dass vor Vertragsabschluss geprüft wird, ob das angefragte Produkt in der geforderten Qualität und der nachgefragten Menge, termingerecht hergestellt und geliefert werden kann.

#### 6.1.1 Vorwerk:

Es ist Aufgabe des Lieferanten, unklare Anforderungen an **Vorwerk Artikeln** mit dem Zentraleinkauf von Vorwerk / *Eldisy* und ggf. den entsprechenden Fachbereichen von Vorwerk zu besprechen und ggf. zusätzliche Informationen einzuholen.

Dazu gehört insbesondere die Definition von kritischen und signifikanten Produktmerkmalen.

Sind aufgrund der Herstellbarkeitsbewertung Korrekturen bezüglich der Spezifikationen bei Vorwerk Artikeln erforderlich, so ist ebenfalls der Zentraleinkauf von Vorwerk/*Eldisy* schriftlich zu informieren.

#### 6.1.2 *Eldisy*:

Es ist Aufgabe des Lieferanten, unklare Anforderungen von **Eldisy Artikeln** mit den jeweiligen Fachabteilungen von *Eldisy* zu klären.

Dazu gehört insbesondere die Definition von kritischen und signifikanten Produktmerkmalen.

Sind aufgrund der Herstellbarkeitsbewertung Korrekturen bezüglich der Spezifikationen bei *Eldisy* Artikeln erforderlich, so sind die jeweiligen Fachabteilungen bei *Eldisy* schriftlich zu informieren.

## 6.2 Qualitätsplanung

Die Qualität von Produkten wird maßgeblich bei deren Entwicklung bestimmt. Daher ist es erforderlich, dass der Lieferant bereits im Entwicklungsstadium qualitätssichernde Maßnahmen durchführt. Ein Projekt-Terminplan ist zu führen und bei Aufforderung vorzulegen. Diese qualitätssichernden Maßnahmen müssen die im Folgenden beschriebenen Elemente mind. beinhalten:

### 6.2.1 Prozessablaufplan (Flow-Chart)

Der Prozessablaufplan ist die grafische Beschreibung des gesamten Prozessablaufes vom Wareneingang, der Produktion bis zum Versand/Transport. Dieser zeigt den Materialfluss und wird ergänzt durch eine kurze Beschreibung der einzelnen Produktionsschritten und der Prüfschritte. Prozessablaufpläne sind für die Qualitätsplanung unabdingbar und bilden u.a. die Grundlage von FMEA und Produktionslenkungsplänen.

### 6.2.2 FMEA für Design und Prozesse

Die Fehler-Möglichkeiten- und Einfluss-Analyse (FMEA) ist ein wichtiges Instrument zur Fehlervermeidung, da aufgrund der methodischen Vorgehensweise die Ursachen von potentiellen Fehlern frühzeitig erkannt, und geeignete Maßnahmen ergriffen werden können.

Bei Lieferanten mit Entwicklungsverantwortung muss eine D-FMEA durchgeführt werden. Die D - FMEA verbleibt beim Lieferanten und wird auf Wunsch dem Auftraggeber zur Einsichtnahme vorgelegt.

Die Prozess-FMEA ist stets dem aktuellen Produktionsprozess anzupassen.



---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

### Ausgabe F

Seite 9 von 25

---

#### 6.2.3 Produktionslenkungsplan (Control Plan)

Im Produktionslenkungsplan ist mind. festzulegen,

- welches Merkmal
- wie oft
- in welchem Umfang
- durch wen
- in welchem Prozessschritt
- mit welchem Prüfmittel
- wie

geprüft werden muss und wo die Prüfung zu dokumentieren ist. Bei Abweichungen ist die Lenkungsmethode/Reaktionsplan zu beschreiben.

Der Produktionslenkungsplan enthält alle besonderen Merkmale aus der Design-FMEA, sowie die aus der Prozess-FMEA abgeleiteten besonderen Prozessmerkmale.

Die Ergebnisse der Prüfplanung sind in einem Produktionslenkungsplan zusammenzufassen. Dieser ist während der gesamten Lebensdauer eines Produktes erforderlich und aktuell zu halten.

#### 6.2.4 Prüfungen

Vom Lieferanten beauftragte Prüflaboratorien müssen nach DIN EN ISO/IEC 17025 oder einer national vergleichbaren Norm akkreditiert sein.

#### 6.2.5 Prüfmittelplanung

Bei der Prüfmittelplanung sind Art, Menge und Genauigkeit der erforderlichen Prüfmittel festzulegen. Es sind Fähigkeitsuntersuchungen bezüglich der ausgewählten Prüfmittel durchzuführen, um sicherzustellen, dass aufgrund der Messwerte eine sichere und zutreffende Prozessbeurteilung möglich ist.

Der Lieferant muss über ein Prüfmittelüberwachungssystem verfügen.

#### 6.2.6 Prozess- und Betriebsmittelplanung

Fertigungsprozesse und Betriebsmittel sind so zu planen und zu entwickeln, dass sie bei ausreichender Kapazität in der Lage sind, die geforderten Merkmale innerhalb der Toleranzen zu fertigen.

Die Fähigkeit von Betriebsmitteln und Prozessen ist nachzuweisen. Grundlage für diese Nachweisführung sind die Anforderungen unserer Kunden bzw. die übergeordneten Regelwerke.

Die Mindestforderung für die vorläufige Prozessfähigkeit ist  $PpK \geq 1,67$  und für die fortlaufende Prozessfähigkeit  $CpK \geq 1,33$ .

Für die Berechnung der vorläufigen Prozessfähigkeit müssen generell 125 Messwerte (mind. 25 Stichproben von 3-5 Stück) vorliegen, die aus einer Produktionsreihenfolge von mindestens 300 Teilen stammen. Die Berechnung der fortlaufenden Prozessfähigkeit ist erst nach mindestens 20 Produktionstagen zulässig. Weitere Hintergrundinformation sind dem QS 9000 Referenzhandbuch „Statistical Process Control“ zu entnehmen.

---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

### Ausgabe F

Seite 10 von 25

---

### 6.3 Verpackung und Sauberkeit

Die Lieferanten sind verpflichtet, die fertiggestellten Produkte sorgsam zu behandeln und vor Beschädigung sicher zu schützen. Darüber hinaus verpflichtet sich der Lieferant, die fertig gestellten Produkte ohne Verschmutzung und auf einem Sauberkeitsniveau anzuliefern, das dem allgemein anerkannten Stand der Technik entspricht.

Werden mit dem Zentralen Einkauf von Vorwerk / Eldisy oder mit dem *Verpackungsmanagement Eldisy* keine produktspezifischen Verpackungen vereinbart, sorgt der Lieferant für geeignete Verpackungen, die den aktuellen Sicherheits- und Umweltvorschriften entsprechen. Diese werden vor Serienlieferung dem QVP-Team von Vorwerk oder dem *Verpackungsmanagement Eldisy* vorgestellt und abgestimmt und anschließend in einer Verpackungsanweisung dokumentiert.

Die Berücksichtigung der verschiedenen Transportmethoden sowie die Vermeidung von Qualitätsrisiken insbesondere durch Feuchtigkeit, Korrosion und Verschmutzung müssen in die Auswahl der Verpackung mit einfließen.

Die Produkte, die einer Oberflächenbehandlung unterzogen worden sind, dürfen nur mit sauberen Handschuhen angefasst werden.

Der Lieferant ist dafür verantwortlich, dass von ihm beauftragte Unterlieferanten die Ware auch entsprechend dieser Vorschrift behandeln und verpacken.

### 6.4 Erstmuster

#### 6.4.1 Anforderung

Die Erstbemusterung dient der Freigabe der Serienfertigung, die die Eigenschaften aufweist, die nach Zeichnung und Spezifikation zwischen dem Zentralen Einkauf von Vorwerk / Eldisy bzw. den jeweiligen *Fachabteilungen bei Eldisy* und dem Lieferanten vereinbart wurde.

Erstmuster sind solche Muster (Produkte, Materialien), die mit Serieneinrichtungen, unter Serienbedingungen und mit dem für die Serienfertigung vorgesehenen Personal gefertigt wurden. Sie dienen dazu, vor der Serienbelieferung den Nachweis zu erbringen, dass die Qualitätsforderungen erfüllt werden.

In folgenden Fällen muss eine Erstbemusterung durchgeführt werden:

- Neues Produkt
- Wiederholte Bemusterung
- Änderungen am Produktdesign
- Änderungen am Material/Inhaltsstoffe
- Änderungen von Zukaufteilen
- Änderungen am Produktherstellungsprozess
- Änderung bzw. Korrektur des Werkzeuges
- Einsatz von neuen Werkzeugen
- Einsatz von neuen Unterlieferanten
- Verlagerung des Produktionsstandortes
- Produktionsunterbrechung von mehr als 12 Monaten

Die zur Abnahme vorgelegten Produkte müssen einem repräsentativen Produktionslauf entnommen worden sein. Die Produktionsmenge eines typischen Produktionslaufes kann innerhalb von einer Stunde bis zu einer Schicht reichen. Die vorzustellende Gesamtmenge setzt sich aus der Anzahl der geforderten Musterteile (siehe Matrix im Anhang) und die durch den Zentraleinkauf bei Vorwerk bzw. durch den *Einkauf bei Eldisy* schriftlich definierte Produktionsmenge zusammen.

Erstmuster werden bei neuen oder speziell für Vorwerk / Eldisy geänderten Produkten mit Anzahl und Termin angefordert. Dabei sind alle in der Spezifikation und in den Zeichnungen vereinbarten Qualitätsmerkmalen zu bemustern.

---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

### Ausgabe F

Seite 11 von 25

---

Der Zentrale Einkauf von Vorwerk / Eldisy bzw. die jeweilige Fachabteilung bei Eldisy behält sich grundsätzlich die Entscheidung über die Vorlagestufe vor. Als Standard für eine Produktionsprozess- und Produktfreigabe nach VDA Band 2 ist die Vorlagestufe 3 vorgeschrieben.

Eine Änderung vom Umfang der Vorlagestufe kann nur mit dem Zentralen Einkauf von Vorwerk / Eldisy bzw. mit der QVP Stelle Eldisy schriftlich vereinbart werden.

#### 6.4.2 Durchführung EMPB

Die Vorgehensweise zur Durchführung einer Erstbemusterung ist dem Anhang zu entnehmen. Wiederholte Lieferungen von Erstbemusterungen hat der Lieferant kostenlos zu erbringen.

#### 6.4.3 Sonderfreigaben für nicht erstbemusterte Roh- und Halbfertigteile

Es dürfen grundsätzlich nur Produkte zur Herstellung und Erfüllung von Serienaufträgen verwendet werden, die von Vorwerk / Eldisy mit „frei“ freigegeben wurden. In den Fällen, wo es dennoch erforderlich wird, ein Produkt ohne ausreichenden Freigabestatus zur Herstellung und Erfüllung von Serienaufträgen zu verwenden, ist vor der Weiterverwendung eine Sonderfreigabe entsprechend den Abweichungen zu beantragen.

Die Sonderfreigabe wird vom Zentralen Qualitätswesen von Vorwerk bzw. dem Qualitätswesen von Eldisy erstellt. Nach Erteilung der Sonderfreigabe erhält der Lieferant eine Kopie der Sonderfreigabe.

Je nach „Schwere“ der Abweichung erhält der Lieferant seinen Erstmusterprüfbericht mit der Entscheidung „frei mit Auflage“ oder „verworfen“ bzw. „abgelehnt“ zurück. Beide Entscheidungen haben eine Nachbemusterung zur Folge.

#### 6.4.4 Sonstige Muster

Die begriffliche Benennung und die Definition der beschriebenen Musterarten sind in der Norm DIN 55 350, Teil 15 geregelt. Grundsätzlich gilt auch hier, dass die an Vorwerk / Eldisy zu liefernden Muster unter Angabe ihrer Benennung (z.B. Versuchsmuster) als Separatlieferung an das jeweilige verantwortliche Qualitätswesen geliefert werden.

Für Muster wird ebenfalls das Formblatt nach VDA Band 2 Kapitel 4 mit der Angabe „Bericht sonstige Muster“ verwendet. Auch bei Mustern ist die Erstellung eines Messberichtes erforderlich. Eine deutliche Kennzeichnung der Verpackung und der Lieferpapiere mit dem Vermerk „MUSTER“ ist vorzunehmen.

#### 6.5 Gefahrstoffe

Vor der Erstlieferung von Gefahrstoffen, ist dem jeweiligen Besteller im Zentralen Einkauf von Vorwerk bzw. dem Einkauf von Eldisy das entsprechende Sicherheitsdatenblatt unaufgefordert zuzusenden.

#### 6.6 Vorbeugende Instandhaltung

Der Lieferant muss ein System zur vorbeugenden Instandhaltung nachweisen, dass zumindest alle Engpassmaschinen einschließt.

#### 6.7 Schulung

Die Mitarbeiter des Lieferanten müssen für die zu erfüllenden Aufgaben qualifiziert sein. Hierzu zählt auch zeitlich befristet eingesetztes Personal. Der Lieferant hat dies durch angemessene, interne oder externe Schulungen sicherzustellen. Die Schulungen müssen belegbar sein.

---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

### Ausgabe F

Seite 12 von 25

---

## 7 Sicherung der Qualität während der Serie

### 7.1 Statistische Prozesslenkung

Die statistische Prozesslenkung (SPC) dient als prozessnahes Regelinstrument dazu, Prozessabweichungen frühzeitig zu erkennen und korrigierend in den Prozess einzugreifen, bevor fehlerhafte Produkte entstehen.

Der Lieferant muss anhand von entsprechenden Qualitätsregelkarten nachweisen, dass bei allen besonderen (kritischen oder signifikanten), regelbaren Merkmalen die statistische Prozesslenkung angewendet wird. Vorwerk / *Eldisy* ist berechtigt, diese Unterlagen jederzeit auf Verlangen einzusehen.

Können Produktmerkmale nicht direkt überprüft werden, ist SPC bezüglich der diese Merkmale beeinflussenden Prozessparameter anzuwenden. Überprüfbare Produktmerkmale sind einer eindeutigen Korrelationen vorzuziehen.

### 7.2 Annahmeprüfungen

Bei Merkmalen, die nicht prozessfähig (SPC-fähig) sind, hat der Lieferant geeignete quantitative bzw. qualitative Annahmeprüfungen durchzuführen und in Annahmekarten oder Prüfberichten zu dokumentieren. Die Bedingungen der Annahmeprüfungen, sind mit dem Zentralen Qualitätswesen von Vorwerk bzw. mit dem *Qualitätswesen Eldisy* abzustimmen.

### 7.3 Absicherung nicht fähiger Prozesse

Bei nicht fähigen Prozessen ( $CpK < 1,33$ ), sind geeignete Prüfungen bezüglich der spezifizierten Merkmale durchzuführen, die sicherstellen, dass unsere Produktion nicht durch fehlerhafte Teile gestört wird. Bis die geforderte Fähigkeit erneut nachgewiesen werden kann, ist eine 100% Prüfung der abweichenden Merkmale durchzuführen.

### 7.4 Prüfbescheinigungen

Grundsätzlich ist vom Lieferanten pro Lieferung ein Abnahmeprüfzeugnis gemäß DIN EN 10204, 3.1 mit zuliefern, indem die chemischen und mechanischen Eigenschaften des Materials zu bestätigen sind. Darüber hinaus können noch weitere Produktmerkmale von Vorwerk / *Eldisy* angefordert werden. Dieses Zeugnis ist im Original vorzulegen (eine Abschrift des Originalzeugnisses wird nicht anerkannt) und muss die Sollwerte, deren Toleranzen, die ermittelten Ist-Werte sowie die Prüfvorschrift enthalten.

Bei Mischungen sind folgende Merkmale mindestens zu dokumentieren:  
Härte, Dichte und Rheometerdaten.

Die zu bestätigenden Produktmerkmale und die Anzahl der Messwerte, sofern aus der Matrix nicht ersichtlich sind, sind mit dem Zentralen Qualitätswesen von Vorwerk bzw. dem *Qualitätswesen Eldisy* zu vereinbaren.

---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

Ausgabe F

Seite 13 von 25

---

### 7.5 Produktkennzeichnung

#### 7.5.1 Allgemein

Die gelieferten Produkte und/oder die Transportbehältnisse sind so zu kennzeichnen dass sie eindeutig zu identifizieren sind und somit Verwechslungen bzw. Vermischungen vermieden werden. Unterschiedliche Materialien sind voneinander zu trennen oder als einzelnes Fertigungslos anzuliefern. Von Vorwerk bzw. *Eldisy* an den Lieferanten getrennt angelieferte Chargen müssen auch getrennt gehalten werden.

An allen Fertigungslosen und Fertigungsteillosen müssen der Fertigungsstand und der Prüfscheid erkennbar sein. Die Warenbegleitanhänger sind entsprechend der VDA 4902 auszuführen. Dabei sind die Forderungen an eine detaillierte Rückverfolgbarkeit zu berücksichtigen.

#### 7.5.2 Anbringung des Warenanhängers

Die Warenbegleitanhänger (VDA 4902) sind so anzubringen, dass ein Scanner die angedruckten Barcodes verarbeiten kann. Die waagerechten befestigten Label dürfen keine Behältersicherung abgedeckt sein und dürfen die Außenkontur der Verpackung nicht überschreiten.

#### 7.5.3 Anbringungsart

Der Warenbegleitanhänger sollte mit vier Selbstklebepunkten, nicht vollflächig geklebt, am Behälter angebracht sein. Die Hafteigenschaften müssen so sein, dass ein späteres manuelles Entfernen, ohne mechanische Hilfe, möglich ist. Analog können selbstklebende Dokumententaschen verwendet werden.

#### 7.5.4 Anbringungsort

Der VDA-Beleg darf nicht am Deckel angebracht werden. Darüber hinaus ist für jede übergeordnete Ladeinheit ein Masterlabel, welches die Einzelinformationen der Einzelverpackungen zusammenfasst, zu erzeugen und ebenfalls an der oberen rechten Ecke auf der schmalen Seite anzubringen. (z.B. 1 Palette mit n Kartons darauf. Auf jeder Ladeinheit und auf jedem Behälter ist ein VDA-Warenanhänger **an der oberen rechten Ecke auf der schmalen Seite** anzubringen. Auf jeden Karton/KLT ist ebenfalls ein Single-Label anzubringen und zwar so, dass sämtliche sich auf einer Palette befindlichen Behältnisse von außen zu identifizieren sind. Kartons/KLT, die sich in der Mitte einer Packeinheit befinden und von außen nicht eingesehen werden können, sind an der schmalen Seite zu kennzeichnen.)

#### 7.5.5 Ladungssicherung

Die Ladungssicherung hat nach nationalen und internationalen Richtlinien zu erfolgen. Die maximale Auslastung der Transportmittel ist sicherzustellen. Eine Ladungssicherung ist entsprechend dem Transportweg und der Art der Ladung durchzuführen.

#### 7.5.6 Produktkennzeichnung bei neuer/geänderter Spezifikation

Bei Herausgabe einer Zeichnung als Neuausgabe oder Änderung eines bestehenden Teiles ist eine zusätzliche Kennzeichnung einzuhalten.

Jede Verpackungseinheit der **letzten Lieferung** ist mit dem **alten Zeichnungs-Indexstand**, deutlich mit schwarzer Schrift und gut lesbaren Aufklebern zu versehen. Aufkleber und Hinweis auf dem Lieferschein sind mit dem Wortlaut:

**„ACHTUNG ! LETZTE LIEFERUNG ALTER ZEICHNUNGSSTAND !!!“**

zu versehen.

Die Verpackungen der **ersten drei Lieferungen** mit dem **neuen Zeichnungsänderungsstand** sind mit dem Wortlaut:

**„ACHTUNG ! 1./2./3. NEUE LIEFERUNG MIT NEUEM ZEICHNUNGSSTAND !!!“**

zu versehen.

---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

### Ausgabe F

Seite 14 von 25

---

#### 7.6 Rückverfolgbarkeit

Der Lieferant hat ein geeignetes System zur Identifikation und zur Rückverfolgbarkeit der an Vorwerk / Eldisy gelieferten Produkte einzuführen und aufrecht zu erhalten. Eine ständige Verbesserung dieses Systems, um eine schnelle Eingrenzung von mangelhaften Produkten zu ermöglichen, ist anzustreben.

Mit diesem System muss die Rückverfolgbarkeit auf

- Lieferlos
- Fertigungslos/Materialcharge
- Fertigungslinie
- Prüfunterlagen
- Prüfstatus

lückenlos abgesichert sein. Der Lieferant gewährleistet eine chargenreine Anlieferung (d.h. pro Fertigungslos).

#### 7.7 Informationspflicht bei Risiken, Notfallmanagement

Zur Vermeidung von Schäden ist es erforderlich, dass dem Zentralen Einkauf von Vorwerk / Eldisy unverzüglich über Risiken informiert wird, die ordnungsgemäße Erfüllung der Vertragspflichten durch den Lieferanten gefährden können, insbesondere über

- Drohende Arbeitskämpfe
- Zu erwartenden oder bereits eingetretene sonstige Störfälle
- Technische Mängel
- Kapazitätsengpässe
- Qualitätsprobleme

die den Lieferanten an der Erbringung von für Vorwerk / Eldisy bestimmte Lieferungen und Leistungen hindern könnten.

Der Lieferant hat für vorhersehbare Störfälle rechtzeitig im Voraus aussagekräftige und effiziente Notfallpläne zu erstellen und dem Zentralen Einkauf von Vorwerk / Eldisy auf Anforderung vorzulegen.

Bei Produktionsstörungen oder Ereignissen, die eine Beeinträchtigung der Produktqualität, des Liefertermins oder der Liefermenge der bestellten Produkte verursachen können, ist der Lieferant sofort nach Bekanntwerden zur Offenlegung der Probleme gegenüber dem Zentralen Einkauf von Vorwerk / Eldisy gegenüber verpflichtet.

Um termingerecht fehlerfreie Produkte nach den vereinbarten Spezifikationen in der bestellten Menge zu liefern, sichern sich die Lieferanten ab und treffen angemessene Vorsorgemaßnahmen wie zum Beispiel:

- Sicherheitsbestand
- Alternative Produktionsmöglichkeiten
- Alternative Lieferquellen für Vormaterial
- Ausreichende EDV-Sicherungsmaßnahmen

Beim Lieferanten muss sichergestellt und schriftlich dokumentiert sein, dass und wie bei Nötfällen das Management in Abhängigkeit von der Schwere des Falles informiert und in die Bearbeitung mit eingebunden wird.

Dazu gehören insbesondere Maßnahmen zu Fehlerverhütung und zur Sicherstellung von Ersatzlieferungen.

---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

Ausgabe F

Seite 15 von 25

---

### 7.8 Vorgehensweise bei sicherheitsrelevanten Bauteilen

Sicherheitsrelevante Bauteile/Merkmale sind durch ein Rotes „D“ oder durch einen „DmbA“-Schriftzug auf Zeichnung oder Spezifikation gekennzeichnet. Bei derartig gekennzeichneten Bauteilen ist der Lieferant verpflichtet, die durchgeführten Qualitätssicherungsmaßnahmen und die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen nachvollziehbar, rückverfolgbar und chargenbezogen zu dokumentieren. Diese Aufzeichnungen sind mind. 15 Jahre (haltbar) aufzubewahren und so zu archivieren, dass eine schnelle Auffindbarkeit jederzeit garantiert ist.

Bei unvermeidlichen Abweichungen von den Zeichnungsvorgaben oder der Spezifikation muss eine schriftliche Sonderfreigabe vom Zentralen Qualitätswesen bei Vorwerk *oder dem Qualitätswesen von Eldisy* eingeholt werden:

Email: [qualitaet@vorwerk-automotive.de](mailto:qualitaet@vorwerk-automotive.de)

Email: [qualitaet@eldisy.de](mailto:qualitaet@eldisy.de)

Das Formular für diese Sonderfreigabe ist auf der Internetseite ([www.vorwerk-automotive.de](http://www.vorwerk-automotive.de)), über den Zentralen Einkauf von Vorwerk / *Eldisy* oder über das jeweils verantwortliche Qualitätswesen bei Vorwerk / *Eldisy* erhältlich.

### 7.9 Requalifikationsprüfung

Alle an Vorwerk / *Eldisy* gelieferten Produkte müssen regelmäßig einer Requalifikationsprüfung unterzogen werden. Dabei hat eine vollständige Material-, Maß- und Funktionsprüfung stattzufinden. Die Maßprüfung umfasst die vollständige Messung aller in den Entwicklungsunterlagen aufgeführten Maße. Erfolgt die Belieferung gegen einen definierten 3D-Datensatz, so liegt es in der Verantwortung des Lieferanten mit dem Qualitätswesen von Vorwerk bzw. *von Eldisy*, sich im Rahmen der Qualitätsvorausplanung auf zu überprüfende Maße zu verständigen. Die Festlegung des Intervalls erfolgt auch im Rahmen der Qualitätsvorausplanung und richtet sich i.d.R. nach den Vorgaben unseres Kunden. Die Festlegungen sind in den Produktionslenkungsplan aufzunehmen.



---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

### Ausgabe F

Seite 16 von 25

---

### 7.10 Prozessänderungen

#### 7.10.1 Produktbezogene Änderungen:

Für jede geplante Prozessänderung innerhalb der laufenden Serie besteht eine Informationspflicht an das Zentrale Qualitätswesen von Vorwerk bzw. *dem Qualitätswesen von Eldisy* oder den Zentraleinkauf von Vorwerk / *Eldisy*. In diesen Fällen ist ein erneutes Bemusterungs- und Freigabeverfahren erforderlich.

Mögliche Änderungen beziehen sich auf folgende Fälle:

- Bei Einsatz neuer, modifizierter oder Ersatzwerkzeuge
- Nach Verbesserung oder Umstellung von vorhandenen Werkzeugen oder Ausrüstungen <sup>1</sup>
- Bei geplanter Verlagerung von Produkten (Fertigungsstandort)
- Bei geplanter Änderung von Bezugsquellen von Vorprodukten

Bei geplanter Änderung von Produkten, Rezepturen, Rohstoffen oder der Zusammensetzung von Rohstoffen.

Diese Änderungen sind dem Zentrale Qualitätswesen von Vorwerk bzw. *dem Qualitätswesen von Eldisy* oder übergeordnet dem Zentraleinkauf von Vorwerk / *Eldisy* rechtzeitig **vor** der Umstellung schriftlich mitzuteilen, damit die daraus resultierenden Maßnahmen zur Erlangung einer Freigabe gemeinsam abgestimmt werden können. Dabei sind die folgenden Informationen zur Verfügung zu stellen:

- Risikoabschätzung der Prozessänderung
- Nachweis der Absicherung der Prozessabläufe
- Nachweis, inwieweit Unterlieferanten von der Änderung betroffen sind und wie deren Prozesse abgesichert wurden

Führt der Lieferant Änderungen ohne die schriftliche Zustimmung des Zentralen Qualitätswesens von Vorwerk bzw. *dem Qualitätswesen von Eldisy* oder des Zentraleinkaufes von Vorwerk / *Eldisy* durch, ist das von ihm hergestellte Produkt schon aufgrund der dadurch bedingten Abweichung von der Soll-Beschaffenheit mangelhaft und es stehen Vorwerk / *Eldisy* die entsprechenden Mängelrechte zu. Insbesondere ist der Lieferant zum Ersatz aller durch die Änderung unmittelbar und mittelbar entstehender Schäden verpflichtet, soweit er nicht ohne Verschulden gehandelt hat.

---

<sup>1</sup> Verbesserung bedeutet den Umbau oder die Änderung eines Werkzeuges oder einer Maschine, um die Kapazität oder Leistung zu erhöhen oder die vorhandene Funktion zu verändern. Dies sollte nicht mit normaler Instandhaltung, Reparatur oder dem Austausch von Einzelteilen etc. verwechselt werden, falls durch diese Tätigkeit keine Veränderungen der Leistung zu erwarten ist und nach einer Reparatur Verifizierungsmethoden eingeführt wurden. Umstellung ist als Tätigkeit definiert, welche die Abfolge im Produkt-/Prozessfluss gegenüber der im Prozessflussdiagramm dargestellten ändert (einschließlich das Hinzufügen eines neuen Prozesses).

Quelle: PAPP, 4. Ausgabe



---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

Ausgabe F

Seite 17 von 25

---

### 8 Vorgehensweise für nicht spezifikationskonforme Serienprodukte (Roh- und Halbfertigteile)

Werden im Rahmen der Wareneingangsprüfung und/oder in den folgenden Prozessschritten Abweichungen festgestellt oder die Kundenspezifikationen werden nicht in allen Punkten erfüllt, klärt die Qualitätsstelle des zuständigen Standorts der Vorwerk Gruppe bzw. *das Qualitätswesen von Eldisy* intern, welche Auswirkungen die festgestellten Abweichungen haben und ob diese toleriert werden können. Ist dies möglich, wird durch das jeweilige verantwortliche Qualitätswesen eine Sonderfreigabe erstellt.

Erfolgen weitere Lieferungen auf Grund der vorliegenden Sonderfreigabe, klärt das jeweilige verantwortliche Qualitätswesen ab, inwieweit zusätzliche Anforderungen an die Kennzeichnung der Produkte erforderlich sind. Dies wird auf dem Formblatt „Sonderfreigaben“ unter Bemerkungen einzutragen. Das jeweils verantwortliche Qualitätswesen faxt dem Lieferanten die Sonderfreigabe zu.

Jede Sonderfreigabe wird mit einer „**Sonderfreigaben-Nummer**“ versehen. Diese Nummer ist auf **allen** mitzuliefernden Dokumenten / Lieferscheinen **klar und deutlich** für die Gültigkeitsdauer der Sonderfreigabe zu versehen. Für den Fall, dass zusätzliche Kennzeichnungsanforderungen bestehen (z.B. Kennzeichnung der Teile), wird dies auf dem Formblatt "Sonderfreigaben" unter Bemerkungen eingetragen.

Unabhängig davon, ob eine Sonderfreigabe erteilt werden kann oder nicht, erfolgt die Reklamation beim Lieferanten.

Wenn die Ware nicht verwendet werden kann, wird über eine Rücklieferung oder über eine notwendige Sortierung entschieden. Im zweiten Fall beauftragt der Lieferant einen Dienstleister mit der Sortierung. Vorwerk / *Eldisy* bevorzugt eine Rücksendung an den Lieferanten.

#### 8.1 Korrekturmaßnahmen

Vorwerk / *Eldisy* erwartet von seinen Lieferanten, dass Zielgrößen zu wichtigen Prozessen in Produktion und Verwaltung verfolgt werden und Maßnahmenpläne zur Zielerreichung vorliegen. Bei Abweichungen zur Spezifikation wird ein 8D-Report an den Lieferanten eröffnet.

Siehe Anlage: Anleitung zur Bearbeitung von 8D-Reporten (Anlage bislang nur für Vorwerk Artikel gültig)

Jede Reklamation, die mittels eines 8D-Reportes vom Lieferanten bearbeitet wird, wird von Vorwerk bewertet. Diese Bewertung geht in die regelmäßige Lieferantenbewertung mit ein.

Bei Reklamationen muss der Lieferant innerhalb eines Arbeitstages eine erste schriftliche (Ausfüllung des 8D-Reportes bis einschließlich Punkt 3: Darstellung der Sofortmaßnahmen) und nach zehn Arbeitstagen eine abschließende Stellungnahme zu Fehlerursachen und eingeleiteten Maßnahmen vorlegen. Die Dokumentation erfolgt auf dem 8D-Formular, das durch Vorwerk / *Eldisy* im Falle von Reklamationen generiert wird.

Die Fristen (24h Reaktionszeit) können, je nach Schwere der Situation oder auf Verlangen von Vorwerk / *Eldisy* oder dem Endkunden, verkürzt werden, soweit das erforderlich und dem Lieferanten zumutbar ist.

Nur aufgrund fundierter Zwischenberichte kann die Frist (10 Arbeitstage für die Abgabe des vollständigen 8D-Reportes) verlängert werden.

Abschlussberichte von Fehleranalysen müssen inhaltlich aussagefähig, schlüssig und vollständig sein. Wenn es dem Lieferanten nicht gelingt, innerhalb der einvernehmlich abgestimmten oder einer von Vorwerk / *Eldisy* einseitig gesetzten, angemessenen Frist das vereinbarte Qualitätsniveau wiederherzustellen, kann Vorwerk / *Eldisy* vom Lieferanten die Beauftragung Dritter zur Unterstützung auf Kosten des Lieferanten verlangen. Kommt der Lieferant diesem Verlangen innerhalb ihm gesetzter, angemessener Frist nicht nach, ist Vorwerk / *Eldisy* berechtigt, auf Kosten des Lieferanten Dritte zu dessen Unterstützung selbst zu beauftragen.

---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

**Ausgabe F**

Seite 18 von 25

---

### **8.2 Nachgearbeitete Teile**

Wenn Teile, aufgrund mangelhafter Übereinstimmung mit der Dokumentation, den Spezifikationen oder der vereinbarten Funktion beim Lieferanten nachgearbeitet und an Vorwerk / Eldisy geliefert werden sollen, bedarf es vorher der schriftlichen Freigabe vom Zentraleinkauf von Vorwerk / Eldisy oder dem Zentralen Qualitätswesens von Vorwerk bzw. *dem Qualitätswesen von Eldisy*. Die Warenlieferung darf erst nach einer schriftlich genehmigten Sonderfreigabe und entsprechend gekennzeichnet als getrennte Lieferung angeliefert werden.

Sollte der Lieferant nicht in der Lage sein, innerhalb der vereinbarten oder einer einseitig von Vorwerk / Eldisy gesetzten, angemessenen Frist und in geforderter Menge nachgearbeitete Teile an Vorwerk / Eldisy zu liefern, wird von Seiten Vorwerk / Eldisy ein externer Dienstleister mit der Aufgabe betraut, Teile zu sortieren bzw. nachzuarbeiten.

Eine Sonderfreigabe ist ausschließlich auf eine festgelegte Menge, eine festgelegte Lieferung oder einen definierten Zeitraum beschränkt und gilt nicht als Qualitätszugeständnis für weitere Lieferungen.

---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

### Ausgabe F

Seite 19 von 25

---

## 9 Eskalationsverfahren

Das Eskalationsverfahren (Stufe 0 bis 3) wird angewendet, um einen reibungslosen Projekt- und Produktionsablauf sicherzustellen und Probleme frühzeitig zu erkennen, wobei das Verfahren in zwei Phasen unterschieden wird:

1. Projektphase (Entwicklung, Vorserie)
2. Serienphase

Ziel des Eskalationsverfahrens ist es,

- wirksame Lösungen für wesentliche Probleme während der Lieferbeziehung mit dem Lieferanten zu finden
- eine strategische Balance zwischen den Interessen von Vorwerk / Eldisy und der Verantwortung des Lieferanten zu gewährleisten
- das alle Beteiligten ihre Verantwortung für eine schnelle und effiziente Problemlösung kennen

Grundsätzlich verläuft jede Stufe des Eskalationsverfahrens wie folgt:

- Ursachenanalyse
- Problembeschreibung
- Abstimmung des Aktionsplans zur Beseitigung der Ursachen und dementsprechend Festlegung der Verantwortlichkeiten
- Umsetzung der Aktionspläne
- Abhängig vom Ergebnis der durchgeführten Aktionen erfolgt eine Eskalation in die nächste Stufe oder das Eskalationsverfahren kann heruntergestuft bzw. eingestellt werden.

Andere Rechte, die Vorwerk / Eldisy nach den vertraglichen Vereinbarungen oder dem vereinbarten Recht zustehen, gelten zusätzlich zu diesem Eskalationsverfahren und bleiben unberührt.

Vorwerk / Eldisy behält sich das Recht vor, alle Kosten im Zusammenhang mit der Eskalation an den Lieferanten weiter zu belasten. Die zuständige Abteilung bei Vorwerk / Eldisy entscheidet in jedem einzelnen Fall, wenn dies der Fall ist.

### **Stufe 0:**

Phase 1:

- Qualitätsprobleme in der Projektphase;
- 2 nicht erfolgreiche Bemusterungen hintereinander.

Phase 2:

- Selbstanzeige durch den Lieferanten
- Qualitätsprobleme bei wiederholter Anlieferung
- 8D-Report-Reklamationsbewertung Note unter 7 (gilt nur bei Vorwerk Artikeln)
- Überschreitung der vereinbarten ppm-Zahl
- Lieferengpass bzw. drohendem Lieferverzug

Aufgrund der oben beschriebenen (Qualitäts-) Problemen wird der Lieferant in Form eines 8D-Reportes schriftlich über das Problem informiert. Im Zuge des Reklamationsprozesses hat der Lieferant wirksame Abstellmaßnahmen einzuleiten und diese im 8D-Report zu dokumentieren (siehe Kapitel 8ff: „Korrekturmaßnahmen“).

---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

### Ausgabe F

Seite 20 von 25

---

#### **Stufe 1:**

Bei Nichterfüllung der Qualitätsforderungen aus der Eskalationsstufe 0 wird die Stufe 1 erreicht. Bis eine stabile Anlieferqualität bei den Qualitätsproblemen erreicht ist, hat der Lieferant eine 100%-Prüfung auf das Fehlermerkmal durchzuführen. Die 100%-Prüfung ist mindestens für 3 Folgelieferungen zu dokumentieren. Die Lieferungen sind entsprechend zu kennzeichnen. Bei Logistikproblemen stehen die folgenden 3 Lieferungen unter besonderer Beobachtung. Der Lieferant hat auf jeden Fall weiterhin seine Abstellmaßnahmen bei Vorwerk / Eldisy in einem Qualitätsgespräch vorzustellen.

#### **Stufe 2: GELB**

Bei Nichterfüllung der Qualitätsforderungen aus der Eskalationsstufe 1 wird der Aktionsplan beim Lieferanten vor Ort mit einem Prozessaudit bzw. mit der Durchführung eines Selbstaudit auf Wirksamkeit und Angemessenheit überprüft. Für die Umsetzung der daraus resultierenden Maßnahmen ist der Lieferant verantwortlich. Er muss den Abarbeitungsstatus regelmäßig an Vorwerk / Eldisy zurückmelden.

#### **Stufe 3: ROT**

Bei Nichterfüllung der Qualitätsforderungen aus der Eskalationsstufe 2 wird ein Vorwerk / Eldisy-Team vor Ort die Probleme analysieren. Der Lieferant muss bereit sein, die Aktivitäten des Teams zu unterstützen. Die Geschäftsleitung des Lieferanten muss die Einhaltung der vereinbarten Maßnahmen sicherstellen.

Verläuft eine Lieferantenunterstützung nicht erfolgreich und ist die Ursache hierfür beim Lieferanten begründet, wird der Lieferant auf die Bewertung „C“ abgestuft. Das hat zur Konsequenz, dass der Lieferant für keine neuen Projekte nominiert wird und das schnellst möglich ein Lieferantenwechsel anzustreben ist.

Die Einstufungen sind in der Regel zeitlich befristet. Eine Deeskalation erfolgt bei Nachweis der Nachhaltigkeit der eingeleiteten Maßnahmen. Die eingeführten Korrekturmaßnahmen können jederzeit von Vorwerk / Eldisy in dem Fertigungsprozess beim Lieferanten bzw. den Unterlieferanten überprüft werden.

In begründeten Fällen behält Vorwerk / Eldisy sich vor, eine direkte Einstufung in Stufe 3 zu veranlassen.

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

**Ausgabe F**

Seite 21 von 25

### 10 Lieferantenbewertung

#### 10.1 A: Vorwerk Gruppe: Lieferantenbewertung

Alle Hauptlieferanten der Vorwerk Gruppe werden mindestens einmal jährlich nach folgenden Kriterien bewertet:

**Qualität**

- Wareneingangsprüfung
- Reklamationen
- Audit

**Lieferung**

- Termintreue
- Mengentreue
- Versandvorschrift

**Preis**

- Preisniveau
- Preisverhalten

**Service**

- Flexibilität
- Kommunikation

<b>Gesamterfüllungsgrad in Prozent</b>	<b>Beurteilung</b>	<b>Bezeichnung der Beurteilung</b>
90 bis 100	voll qualitätsfähig	A
80 bis unter 90	überwiegend qualitätsfähig	AB
60 bis unter 80	bedingt qualitätsfähig	B
unter 60	nicht qualitätsfähig	C

Das Bewertungsergebnis wird diesen Lieferanten schriftlich mitgeteilt, um Verbesserungspotentiale aufzuzeigen. Lieferanten, die eine Gesamtbewertung < 80 % bzw. in einem Teilkriterium < 80 % erhalten, müssen innerhalb von vier Wochen dem Zentralen Einkauf von Vorwerk einen schriftlichen Maßnahmenplan vorlegen. Vorwerk behält sich das Recht vor, die Umsetzung und die Wirksamkeit der Maßnahmen durch Audits zu überprüfen.

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

Ausgabe F

Seite 22 von 25

### 10.2 B: Eldisy: Lieferantenhinweis

Alle Hauptlieferanten der Eldisy Gruppe erhalten 1-mal im Halbjahr nach folgenden Kriterien eine Bewertung, welche als Hinweise gelten und nicht mit in die jährliche Bewertung durch den Zentraleinkauf bei Vorwerk / Eldisy einfließen werden:

**Qualität**

- Anzahl der Reklamationen
- Anzahl der offenen 8D-Reporte
- ppm Zahl
- Reklamierte Menge
- (Audit)
- (Wareneingangsprüfung)

**Liefertreue**

- Termintreue
- Mengentreue
- Vorfälle mit Zusatzfahrkosten
- Sonderstatusmitteilung
- Sonderstatusmeldung an Kunden
- (Versandvorschrift)

**Preis**

- (Preisniveau)
- (Preisverhalten)

**Service**

- (Flexibilität)
- (Kommunikation)

<b>Gesamterfüllungsgrad in Prozent</b>	<b>Beurteilung</b>	<b>Bezeichnung der Beurteilung</b>
91 bis 100	voll qualitätsfähig	A
80 bis 90	bedingt qualitätsfähig	B
unter 80	nicht qualitätsfähig	C

Das Bewertungsergebnis wird diesen Lieferanten schriftlich mitgeteilt, um Verbesserungspotentiale aufzuzeigen. Lieferanten, die eine Gesamtbewertung < 80 % bzw. in einem Teilkriterium < 80 % erhalten, müssen innerhalb von vier Wochen Einkauf von Eldisy einen schriftlichen Maßnahmenplan vorlegen. Eldisy behält sich das Recht vor, die Umsetzung und die Wirksamkeit der Maßnahmen durch Audits zu überprüfen.

---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

### Ausgabe F

Seite 23 von 25

---

#### **11 Gesetzliche Sicherheits- und Umweltvorschriften**

Alle eingekauften und bei der Produkterstellung eingesetzten Materialien müssen den jeweils gültigen gesetzlichen Umwelt- und Arbeitssicherheitsauflagen genügen.

Dies gilt sowohl für das Herstellerland als auch für das Abnehmerland. Darüberhinausgehende Forderungen nach Angaben über unerwünschte oder verbotene Stoffe werden dem Lieferanten extra mitgeteilt.

Wenn Gefahrstoffe geliefert werden, müssen die gesetzlichen Bestimmungen und behördlichen Vorschriften bzgl. der Beschriftung und des Transportes von diesen Stoffen erfüllt werden.

Es ist ein Verfahren anzuwenden, das die Übereinstimmung mit allen zutreffenden gesetzlichen Sicherheits- und Umweltvorschriften sicherstellt. Hierzu zählen auch die Forderungen des Kreislaufwirtschaftsgesetzes. Der Nachweis ist durch angemessene Zertifikate oder Übereinstimmungserklärungen zu erbringen.

#### **12 Ware mit besonderer Handhabung**

Bei Waren mit besonderer Handhabung ist der Lieferant verpflichtet, rechtzeitig vor der Erstanlieferung eine Anleitung zum Gebrauch seiner Produkte an dem jeweiligen Besteller von Vorwerk / *Eldisy* zu senden. Diese Anleitung ist für die Aufrechterhaltung der Qualität der Ware erforderlich und muss den Transport sowie auch die Lagerung betreffen. Sie wird durch verschiedene Einflüsse bestimmt.

Jede Änderung ist rechtzeitig vor der erneuten Anlieferung zu senden.

Folgende Eigenschaften sind die Mindestvoraussetzungen und sollten je nach Ware entsprechend erweitert werden:

- Lagerfähigkeit (Dauer/Verfallsdatum, Temperatur, Luftfeuchtigkeit, UV-Beständigkeit etc.)
- Lagerbedingungen (Lagerräume, Lagerbehälter, unverträgliche Materialien, Lüftung etc.)
- Transportbedingungen
- Umgang mit Restmengen
- Besondere Anforderungen an elektrischer Aufladung
- Vermeidung von korrosionsfördernden Eigenschaften

##### **12.1 Ware mit begrenzter Lagerfähigkeit**

Waren mit begrenzter Lagerfähigkeit werden nur angenommen, wenn folgende Voraussetzungen gegeben sind:

- Angabe des Verfalldatums auf den Gebinden und dem Lieferschein
- Lagerfähigkeit von noch mind. 6 Monaten
- Lieferung eines aktuellen Sicherheitsdatenblattes

Ausnahme hiervon ist eine produktspezifisch geringere Lagerfähigkeit.

---

## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

Ausgabe F

Seite 24 von 25

---

### 13 Dokumente und Aufzeichnungen

Der Lieferant fertigt, prüft und liefert nach den zuletzt gültigen Dokumenten. Dokumente von Vorwerk / *Eldisy* und deren Kunden sind als Betriebsgeheimnisse zu behandeln.

Eine Weitergabe von Dokumenten an Dritte ist grundsätzlich nicht zulässig und darf im Ausnahmefall nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung vom Zentralen Einkauf von Vorwerk / *Eldisy* erfolgen. Die Aufbewahrung von Dokumenten und Aufzeichnungen ist schriftlich zu regeln und so zu verzeichnen, dass die Unterlagen im Bedarfsfalle mühelos aufgefunden werden können. Die Aufbewahrungsfrist beträgt 10 Jahre. Für Dokumente mit besonderen Merkmalen ist eine erweiterte Aufbewahrungsfrist von 15 Jahren erforderlich. Dokumente sind nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist derart zu vernichten, dass eine Rekonstruktion dieser nicht mehr möglich ist.

Vorwerk / *Eldisy* behält sich vor, alle im Zusammenhang mit an Vorwerk / *Eldisy* gelieferten bzw. zu liefernden Produkten, entstandenen Dokumente und Aufzeichnungen einzusehen.

### 14 Eigentumskennzeichnung

Alle Betriebsmittel, die vom Lieferanten zur Leistungserbringung benötigt werden und sich in seinem Besitz befinden, aber Eigentum von Vorwerk / *Eldisy* sind, sind als solches eindeutig und dauerhaft zu kennzeichnen.

### 15 Ersatzteile

Der Lieferant verpflichtet sich, im Anschluss an die Serienlieferung, Vorwerk / *Eldisy* weiterhin mit den bestellten Produkten zur Herstellung von Ersatzteilen für den Kunden von Vorwerk / *Eldisy* zu beliefern, und zwar auf der Basis der vereinbarten Serienpreise unter Berücksichtigung der zwischenzeitlichen Preisentwicklung. Wenn nicht von den Geschäftsbedingungen/Einkaufsbedingungen/kundenspezifischen Forderungen anders vorgegeben, besteht diese Lieferverpflichtung für einen Zeitraum von 15 Kalenderjahren ab Mitteilung von Vorwerk / *Eldisy* über die Einstellung der Serienproduktion.

Über die Lieferung von Ersatzteilen entsprechend der vorstehenden Bestimmung gelten die Qualitätsanforderungen und Spezifikationen dieser QMR - Qualitätsmanagementrichtlinie für Lieferanten „QMR“ uneingeschränkt. Die Ersatzteile und Produkte müssen auf Originalwerkzeugen gefertigt werden.

### 16 Gewährleistung

Die Regelung der Gewährleistung ist in den Einkaufsbedingungen von Vorwerk / *Eldisy* angegeben.

Der Lieferant garantiert, dass seine Produkte den in den Bestelldokumenten aufgeführten Qualitätsanforderungen uneingeschränkt entsprechen.

Entstehen Vorwerk / *Eldisy* oder seinen Partnern Aufwendungen infolge von Kundenbenachrichtigungen mit entsprechenden Sanktionen (z.B. GM:“Controlled Shipping Level 1“), die aufgrund fehlerhafter Lieferungen des Lieferanten von diesem zu verantworten sind, so müssen diese Kosten in voller Höhe vom Lieferanten übernommen werden.

### 17 Patente oder andere gewerbliche Schutzrechte

Sollte aus einer Mitentwicklung des Lieferanten eine patent- oder schutzrechtsfähige Erfindung entstehen, so ist Vorwerk / *Eldisy* unverzüglich zu informieren. Vorwerk / *Eldisy* erhält das alleinige Patent/Schutzrecht.

### 18 Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages unwirksam oder undurchführbar sein oder nach Vertragsschluss unwirksam oder undurchführbar werden, bleibt davon die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen unberührt. An die Stelle der unwirksamen oder undurchführbaren Bestimmung soll diejenige wirksame und durchführbare Regelung treten, deren Wirkungen der wirtschaftlichen Zielsetzung am nächsten kommen, die die Vertragsparteien mit der unwirksamen bzw. undurchführbaren Bestimmung verfolgt haben. Die vorstehenden Bestimmungen gelten entsprechend für den Fall, das sich der Vertrag als lückenhaft erweist.



## Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten

**Ausgabe F**

Seite 25 von 25

### 19 Zusätzlich geltende Vorschriften und Regelungen

Grundsätzlich gilt für alle unten aufgeführten Vorschriften und Regelungen immer die jeweils letzte gültige Ausgabe bzw. nach Wegfall der Vorschrift/Regelung ist dann das jeweils gültige Nachfolgewerk bindend:

- DIN EN ISO 9001
- ISO TS 16949
- VDA 6.1 und die dazugehörigen VDA Referenzhandbücher
- QS 9000 und die dazugehörigen Referenzhandbücher
- Abnahmeprüfzeugnisse nach DIN EN 10204
- Warenbegleitanhänger nach VDA 4902
- Anhang: Anleitung zur Durchführung von Erstbemusterungen
- Anhang: Anleitung zur Bearbeitung von 8D-Reporten
- Matrix zur „Anleitung zur Durchführung von Erstbemusterungen“
- Einkaufsbedingungen der Vorwerk Gruppe / *Eldisy* (Juli 2010 und nachfolgende)

### 20 Liste der Änderungen

Datum	Index	Beschreibung der Änderung
2003-01-15	A	ersetzt Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten, Ausgabe B vom 2000-09-28 der Fa. Vorwerk & Sohn GmbH & Co. KG
2004-03-24	B	Kapitel 8 „Eigentumskennzeichnung“ ergänzt Kapitel 9 „Lieferantenbewertung“ Bewertungsschema ergänzt
2005-12-29	C	Kapitel 4.7 „Requalifikationsprüfung“ hinzugefügt
2006-04-11	D	Kapitel 4.3 „Absicherung nicht fähiger Prozesse“ überarbeitet Kapitel 4.4 „Prüfbescheinigungen“ 3.1B in 3.1 geändert Kapitel 4.8 „Prozessänderungen“ hinzugefügt
2009-04-01	E	Komplette Überarbeitung dieser QMR
2013-02-01	F	Wegfall der „Vorwerk Dichtungssysteme GmbH & Co. KG“. Erweiterung der QMR um das Unternehmen „Eldisy“.  Kapitel 5 „Ethik Richtlinie neu hinzu Kapitel 6.2.1 „Prozessablaufplan (Flow-Chart) neu hinzu Kapitel 9 „Eskalationsverfahren“ neu hinzu Kapitel 18: „Salvatorische Klausel“ neu hinzu  Neue Strukturierung der Kapitel.