

# ESKALATIONSPROZESS FÜR LIEFERANTEN

Der Eskalationsprozess wird bei festgestellten Abweichungen aus Qualitäts-, Logistik- oder kommerziellen Gründen benutzt. Im Rahmen der Eskalationsstufen sind erhöhte Anforderungen an die Prüfung der gelieferten Produkte zu stellen und geeignete Abstellmaßnahmen einzuleiten.

Die Eskalationsstufen werden i.d.R. aufeinanderfolgend durchlaufen.

Im Fall besonders kritischer Umstände, bzw. aus strategischen Gründen (z.B. Gesamtsituation mit einem Lieferanten) kann eine höhere Eskalationsstufe auch direkt ausgesprochen werden.

## Eskalationsstufe E1 – Verschärfter Ablauf

Falls sich die durch den Lieferanten verursachten Qualitäts- und/oder Lieferprobleme häufen, können von Erdrich erhöhte Anforderungen an den Lieferanten gestellt werden. Dazu verhängt der Einkauf im empfangenden Erdrich-Werk die Eskalationsstufe **E1** und informiert den Lieferanten mit einem Statusbericht über die Auflagen und Ziele.

Auslösekriterien können sein:

- Qualitäts- und/oder Logistikziele sind gefährdet
- Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung, Rückstandsabbau bzw. zur Verbesserung der Liefersituation mit dem Lieferanten sind nicht wirksam
- Erstbemusterung ist inhaltlich unvollständig und nicht freigabefähig
- Lieferantenbewertung C-Einstufung oder wiederholte B-Einstufung
- Drohender Produktionsstillstand bei Erdrich und/oder Sonderfahrt zum Endkunden
- Ergebnis eines Second-Part-System- oder Prozess-Audits B-Lieferant
- Ergebnis der Risikoanalyse (Allgemeine- oder LkSG-Risikoanalyse)

Hat der Lieferant dank geeigneter Korrekturmaßnahmen die Wirksamkeit der festgelegten Auflagen über den definierten Zeitraum erfüllt, wird die Eskalationsstufe über einen formellen Statusbericht aufgehoben.

## Eskalationsstufe E2 – Warnung

Sollten die Maßnahmen aus der Eskalationsstufe E1 nicht wirksam sein, wird der Lieferant in die Eskalationsstufe E2 eingestuft. Es erfolgt die Information des Lieferanten durch den Einkauf mit einem aktualisierten Statusbericht sowie die Aufnahme in ein Lieferantenentwicklungsprogramm mit Zielvereinbarung.

Im Fall besonders kritischer Fehler oder Ereignisse, kann die Eskalationsstufe E2 auch ohne vorherige Einstufung in E1 verhängt werden.

Hat der Lieferant dank geeigneter Korrekturmaßnahmen die festgelegten Auflagen und Ziele über den definierten Zeitraum im Rahmen des Lieferantenentwicklungsprogrammes erfüllt, wird die Eskalationsstufe über einen formellen Statusbericht aufgehoben.

### **Eskalationsstufe E3 – New Business Hold (NBH)**

Sollten alle Aktivitäten und Maßnahmen nicht zu einer deutlichen Verbesserung der Qualitäts- und Lieferleistung führen, wird der Lieferant vom Einkauf durch Erteilung des Status New Business Hold (NBH) temporär für Aufträge zu neuen Projekten gesperrt.

Der Einkauf 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 und wird dem Lieferanten formell mittels Statusbericht mitgeteilt.

### **Eskalationsstufe E4 – Aussteuern**

Wird trotz Unterstützung durch Erdrich im Rahmen des Lieferantenentwicklungsprogrammes keine signifikante Verbesserung der Qualitäts- und Lieferleistung erreicht bzw. werden festgelegte Auflagen nicht erfüllt, wird ein Lieferantenwechsel schnellstmöglich durchgeführt und der Lieferant dauerhaft von Geschäft ausgeschlossen.