

Allgemeine Qualitätsanforderungen an Lieferanten

Inhaltsverzeichnis

1	Änderungsverzeichnis	3
2	Informationsverzeichnis	3
3	Zweck	3
4	Geltungsbereich	3
5	Begriffsbestimmungen und Abkürzungen	4
5.1	Begriffsbestimmungen	4
5.2	Abkürzungen	4
6	Rangfolge	4
7	Qualitätsmanagementsystem	4
7.1	Allgemeine Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem	4
7.2	Nachweis von Zertifizierungen / Zulassungen	5
7.3	Überprüfung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems	5
8	Kundenanforderungen	5
8.1	Die Kundenanforderungen im Kontext mit den Anforderungen der ISO 9001	5
8.2	Qualitätsrelevante Dokumente des Kunden	5
8.3	Qualitätsverantwortung des Lieferanten	6
8.4	Qualitätsvorausplanung (QVP)	6
8.5	Qualitätsaufzeichnungen	6
8.6	Unterdienstleister	7
8.7	Prüfdokumente (Prüfanweisung und -plan)	7
8.8	Prototypen / Vormuster	7
8.9	Erstmuster	7
8.10	Serie	8
8.11	Entdeckung von Fehlern beim Lieferanten	8
8.11.1	Adäquates Fehlermanagement	8
8.11.2	Antrag auf Sonderfreigabe bei Abweichungen	8
8.11.3	Antrag auf Genehmigung von Änderungen	9
8.11.4	Anzeigepflicht des Lieferanten	9
8.11.5	Verschrottung	9

8.12	Entdecken von Fehlern beim Kunden - Reklamationsbearbeitung	9
8.13	Eskalationsprozess	10
8.14	Transport, Konservierung, Verpackung und Lieferidentifikation	10
8.14.1	Kennzeichnung von Lieferscheinen und Verpackungseinheiten	10
8.14.2	Kennzeichnung des Artikels	10
8.14.3	Kennzeichnungsmethode	11
8.15	Lieferdokumentation	11
8.16	Zertifikate	11
8.17	Prüfmittel	11
8.18	Corporate Responsibility	12
8.19	Liefertreue	12
8.20	Rückverfolgbarkeit	12
8.21	Beigestellte Produkte, Kundeneigentum	12
8.22	Vorgegebene Bezugsquellen	12
8.23	Alterungsmanagement	12
8.24	Gesetzliche Nachweise	12
8.25	Produkte mit besonderen Anforderungen	13
8.25.1	Verfallsdatum und Lagerbedingungen	13
8.25.2	Sicherheitsdatenblatt	13
8.25.3	Verbotene und deklarationspflichtige Inhaltsstoffe	13
8.25.4	Conflict Minerals – Abfrage nach Dodd Frank Act Section 1502	14
8.26	Mitarbeiterbezogene Aspekte	14
9	Kommunikation	14

1 Änderungsverzeichnis

Die Änderungen zur vorhergehenden Ausgabe sind „gelb“ hinterlegt.

Ausgabe	Datum	Änderung(en)
06	07.03.2018	Kapitel: 1, 2, 4, 5.2, 6, 7.1, 7.3, 8.4, 8.5, 8.9, 8.10, 8.11.5, 8.12, 8.13, 8.14, 8.14.1, 8.15, 8.16, 8.23, 8.25.4, 8.26

Erstellung:

Hr. Lemberger, D.

Prüfung:

Hr. Lemberger, F.

Freigabe:

Hr. Victor, S.

2 Informationsverzeichnis

Nummer	Dokumentierte Information
DIN EN ISO 9001	Qualitätsmanagementsysteme - Anforderungen
DIN EN 9100	Qualitätsmanagementsysteme – Anforderungen an Organisationen der Luftfahrt, Raumfahrt und Verteidigung
AA21_508 (IBO)	Ausfüllanleitung FAIR (First Article Inspection Report)
AA23_100 (IBO)	Code of Conduct

Die genannten dokumentierten Informationen der IBO GmbH können auf Nachfrage zur Verfügung gestellt werden, oder stehen zum Download unserer Website www.ibo-tec.de zur Verfügung.

3 Zweck

Die Qualität der Produkte bestimmt entscheidend den Erfolg der IBO GmbH im Markt und zum Wettbewerb. Zuverlässige, einwandfreie Produktqualität erspart Zeit- und Kosten und steigert nachhaltig die Kundenzufriedenheit.

Qualität entsteht nur dann, wenn in allen Schritten von der Planung bis hin zur Auslieferung alle Beteiligten eine prozesssichere einwandfreie Produkt- und Leistungsqualität anstreben. Die an der Wertschöpfung beteiligten Lieferanten haben einen direkten Einfluss auf die Qualität der Produkte und Leistungen der IBO – im Folgenden „Kunde“ genannt.

In dem vorliegenden Dokument werden Mindestanforderungen an das Qualitätsmanagementsystem der Lieferanten definiert, um eine zuverlässige Übereinstimmung der Produkte mit den gestellten Kundenforderungen zu gewährleisten. Diese verbindlichen Qualitätsanforderungen legen die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen fest, die den einzelnen Aufträgen des Kunden an den Lieferanten zugrunde liegen. Sie definiert als Ziel eine Null-Fehler-Strategie.

Bei Fragen oder Unklarheiten zu diesem Dokument, wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenansprechpartner im Einkauf.

4 Geltungsbereich

Diese Qualitätsanforderungen gelten für alle durch den Kunden beschafften Waren und Leistungen.

Bei Bedarf werden spezifische Qualitätssicherungsanforderungen in gesonderten Vereinbarungen und / oder in der Bestellung festgelegt.

Die Umsetzung und Einhaltung der in diesem Dokument genannten allgemeinen Qualitätssicherungsanforderungen sind Grundlage für eine Annahme der angelieferten Ware durch den Kunden.

5 Begriffsbestimmungen und Abkürzungen

5.1 Begriffsbestimmungen

Für die Anwendung dieser Qualitätsspezifikation gelten die Begriffsbestimmungen in: DIN EN ISO 9000 Qualitätsmanagementsysteme – Grundlagen und Begriffe.

5.2 Abkürzungen

FAI Erstmusterprüfung

FOD Foreign Object Damage

6 Rangfolge

Ergeben sich aus den Dokumenten, auf die im Rahmen einer Bestellung oder eines Vertrags verwiesen wird, widersprüchliche oder mehrdeutige Festlegungen zu einer Anforderung, so gilt folgende Rangfolge:

1. Vertrag / Bestellung zwischen Lieferant und Kunde
2. Stückliste
3. Zeichnung einschließlich zusätzlicher Spezifikationen im Zeichnungssatz
4. Produktspezifische Qualitätssicherungsanforderungen (QAR)
5. Qualitätsspezifikationen für besondere Produktklassen
6. Projekt- oder auftragsspezifische Qualitätsspezifikationen
7. Qualitätssicherungsvereinbarung
8. Allgemeine Qualitätsanforderungen an Lieferanten (dieses Dokument)
9. Allgemeine Einkaufsbedingungen

Sind Abweichungen von den Anforderungen zur Auftragsabwicklung notwendig, so hat der Lieferant über den Einkauf des Kunden die schriftliche Zustimmung dafür zuvor einzuholen.

Für die Erfüllung der vertraglich vereinbarten Leistung, gilt der zum Zeitpunkt der Bestellung gültige Stand dieser allgemeinen Qualitätsanforderungen.

7 Qualitätsmanagementsystem

7.1 Allgemeine Anforderungen an das Qualitätsmanagementsystem

Der Lieferant unterhält ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) gemäß DIN EN ISO 9001 oder äquivalent, das sicherstellt, dass alle Forderungen gemäß Vertrag, Bestellung, Spezifikation oder Pflichtenheft sicherstellt.

Individuelle Vereinbarungen können bei Firmen, die über keine Zertifizierung verfügen, in Ausnahmefällen getroffen werden.

Mindestens dokumentiert der Lieferant sein QMS in einem Managementhandbuch. Dieses Managementhandbuch stellt der Lieferant den Kunden auf Anfrage zur Verfügung. Eine alternative – z.B. elektronische – Dokumentation ist zulässig, wenn diese dem Kunden auf Anfrage zugänglich gemacht werden kann.

In Abhängigkeit der Produkthanwendung kann im Einzelfall ergänzend die Einhaltung von zusätzlichen nationalen und internationalen branchenspezifischen Qualitätsnormen vereinbart werden – z.B. Luft- und Raumfahrt.

7.2 Nachweis von Zertifizierungen / Zulassungen

Der Lieferant hat eigenverantwortlich seine Zertifikate unter Angabe des Anwendungsbereichs an folgende Email-Adresse zu übermitteln: qm@e-ibo.de. Dies gilt auch für Aktualisierungen der Zertifikate. Diese sind jeweils unmittelbar nach Ablauf des Gültigkeitszeitraums vorzulegen.

Der Einzug eines Zertifikats ist unmittelbar zu melden.

Die Zertifikate müssen den Nachweis beinhalten, dass sie durch eine akkreditierte Zertifizierungsgesellschaft ausgestellt wurden.

7.3 Überprüfung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems

Der Lieferant hat in regelmäßigen und geplanten Abständen interne Prozess- und Produktaudits durchzuführen.

Der Kunde behält sich das Recht vor, sich in den Einrichtungen von der Einhaltung der vertraglichen Forderungen zu überzeugen – insbesondere bei häufenden Qualitätsmängeln des Lieferanten. Je nach Sachverhalt kann die Wirksamkeitsprüfung in Form einer technischen Diskussion, eines Qualitätsgesprächs oder als Produkt-, Prozess- oder Systemaudit durchgeführt werden. Der Kunde stimmt die Agenda und die Vorgehensweise rechtzeitig vor geplanter Durchführung mit dem Lieferanten ab.

Bei wiederholt notwendigen Überprüfungen ist der für den Kunden entstandene Mehraufwand vom Lieferanten zu tragen.

Der Überprüfungsbeauftragte des Kunden erhält Zugang zu den Produktionsstätten des Lieferanten. Es wird ihm auf Anfrage vollständigen Einblick in die für den Kunden relevanten Prozess- und Systemdokumentationen sowie in alle qualitätsrelevanten Aufzeichnungen und Nachweisführungen gewährt. Der Lieferant gewährleistet, dass dem Kunden zusammen mit dem Lieferanten die gleichen Möglichkeiten bei etwaigen Unterlieferanten eingeräumt werden.

Der Lieferant verpflichtet sich darüber hinaus, bei Bedarf seine Qualitätssicherungsmaßnahmen auch mit einem Beauftragten des Endkunden **oder eines Beauftragten einer zuständigen Behörde (Luftfahrtbehörde)** nach vorheriger Termin- und Durchführungsplanung in gleichen Umfang überprüfen zu lassen. **Die entstehenden Reise- und Personalkosten gehen nicht zu Lasten des Lieferanten.**

Die Ergebnisse von Audits werden durch den Kunden in einem Auditbericht zusammengefasst. **Treten bei einem Audit Abweichungen auf, so sind diese innerhalb der gemeinsam vereinbarten Fristen und mittels der vereinbarten Korrekturmaßnahmen abzarbeiten und abzuschließen.** Der Abschluss ist dem Kunden unaufgefordert zu melden.

8 Kundenanforderungen

8.1 Die Kundenanforderungen im Kontext mit den Anforderungen der ISO 9001

Die grundsätzlichen Qualitätsmanagementanforderungen des Kunden ersetzen nicht die Anforderungen der ISO 9001. Sie sind als Ergänzung im Sinne von branchen- und firmenbezogenen Mindeststandards zu verstehen.

8.2 Qualitätsrelevante Dokumente des Kunden

Die einzuhaltenden Qualitätsmerkmale sind in den vom Kunden in der Bestellung referenzierten technischen Vorgabedokumenten, z.B. Spezifikationen, Zeichnungen, Stücklisten, CAD-Daten, Werksnormen, Anweisungen sowie Verfahrensrichtlinien, festgelegt.

Der Lieferant erhält diese technischen Unterlagen spätestens mit Bestellung.

Der Lieferant verpflichtet sich nach Erhalt der Unterlagen, diese auf Gültigkeit, Vollständigkeit und Widerspruchsfreiheit im Allgemeinen und in Bezug auf die Erfüllung des Vertragsgegenstands zu prüfen. Der Kunde ist über Mängel, Lücken oder Unklarheiten unverzüglich schriftlich zu informieren. Dies gilt auch für fehlende Unterlagen.

Weiterhin verantwortet der Lieferant, dass angeführte nationale und internationale Normen und Standards, z.B. auf Zeichnungen und in Werksnormen, in der aktuell gültigen Version ihm zur Verfügung stehen und angewendet werden.

8.3 Qualitätsverantwortung des Lieferanten

Der Lieferant ist entsprechend den schriftlich vereinbarten technischen Unterlagen verantwortlich für die fehlerfreie Ausführung seiner Produkte und Leistungen. Er muss die Kundenanforderungen kennen und sich bei Unklarheiten beim Kunden informieren.

Durch angemessene Notfallpläne unter Abwägung von potenziellen Risiken oder Schwächen sichert der Lieferant die Auftragserfüllung ab.

Seine Prozesse analysiert und bewertet der Lieferant regelmäßig anhand definierter Fähigkeitswerte und –grenzen.

Unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten und mit dem Ziel der Fehlerminimierung erwartet der Kunde vom Lieferanten eine kontinuierliche Verbesserung der Fertigungsprozesse.

8.4 Qualitätsvorausplanung (QVP)

Damit ein neu zu entwickelndes und herzustellendes Produkt den Kundenanforderungen entspricht ist eine wirksame, systematische Qualitätsvorausplanung unerlässlich. Die Verantwortung für die termingerechte Planung, Durchführung und Dokumentation aller Aufgaben und Maßnahmen im Rahmen der Qualitätsvorausplanung liegt vollständig beim Lieferanten. Die Überwachung des Projektfortschritts obliegt dem Lieferanten.

Eine Qualitätsvorausplanung wird immer dann notwendig, wenn in Verantwortung des Lieferanten ein neues Produkt hergestellt werden soll, oder die Produktion eines freigegebenen Produkts verändert wird.

Das Qualitätsvorausplanungsverfahren (APQP Advanced Product Quality Planning) begleitet die Entwicklung des Produkts im Produktentstehungsprozess des Kunden und soll sicherstellen, dass vom Lieferanten alle Kundenanforderungen zeitgerecht erfüllt werden. **Dabei ist der Lieferant insbesondere auch angehalten hinsichtlich Produktsicherheit und Verhinderung von gefälschten Bauteilen bereits in der Entwicklung mitzuwirken.**

Je nach Risikobewertung des Produkts ergeben sich abgestufte Anforderungen an die Qualitätsvorausplanung und die Projektarbeit zwischen Kunde und Lieferant.

8.5 Qualitätsaufzeichnungen

Die Ergebnisse von qualitätssichernden Maßnahmen (Qualitätsaufzeichnungen) müssen nachvollziehbar und lückenlos dokumentiert werden – inkl. Wartungs- und Instandhaltungsmaßnahmen.

Zur Rückverfolgbarkeit im Fall auftretender Qualitätsmängel, ist der Lieferant verpflichtet fertigungsbegleitende Qualitätsaufzeichnungen, z.B. ausgefüllte Regelkarte, Messprotokolle und Prüfberichte sowie Prozessfähigkeitsnachweise, für mindestens zwölf Jahre nach ihrer Ausgabe sicher aufzubewahren. Bei dokumentationspflichtigen Merkmalen beträgt die Frist zur Aufbewahrung von relevanten Qualitätsaufzeichnungen hingegen mindestens 15 Jahre.

Die vorgenannten Aufbewahrungsfristen gelten nur insoweit, wenn keine längeren Fristen per Gesetz vorgeschrieben **oder nicht gesondert vereinbart worden sind.**

Der Lieferant legt auf Anforderung des Kunden alle für den Kunden qualitätsrelevanten Prozess- und Produktaufzeichnungen offen.

8.6 Unterlieferanten

Der Lieferant ist dafür verantwortlich, diese Qualitätssicherungsvereinbarung in dem für die Bestellung relevanten Umfang an seine Unterlieferanten weiterzureichen und die Einführung und Einhaltung der Anforderungen beim Unterlieferanten sicherzustellen.

Der Lieferant verpflichtet seine Unterlieferanten, ein dem Lieferumfang angemessenes Qualitätsmanagementsystem einzurichten und zu unterhalten, sowie eine entsprechende Qualitätsprüfplanung und -dokumentation gemäß den Bestellanforderungen durchzuführen.

Der Kunde kann vom Lieferanten Nachweise verlangen, wie sich dieser von der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems bei seinen Unterlieferanten überzeugt hat. Der Kunde behält sich weiterhin das Recht vor, bei häufigen Problemen direkt mit dem Vertragspartner auf dessen Unterlieferanten zuzugreifen.

Des Weiteren hat der Lieferant Vorgehensweisen zum Verhindern von gefälschten Bauteilen umzusetzen.

8.7 Prüfdokumente (Prüfanweisung und -plan)

Der Lieferant erstellt, in Abhängigkeit der Anforderungen an das Produkt und basierend auf eigener Analysen, Prüfanweisungen / Prüfpläne mit Angaben über:

- Prüfmerkmale,
- Toleranzen,
- Prüfumfänge,
- Prüfmethoden,
- Prüfumgebung und
- Prüfbedingungen.

Der Kunde kann auffordern die Prüfdokumente zur Einsicht vorzulegen. Weiterhin kann in der Bestellung gefordert werden, dass eine Abstimmung oder Freigabe der Prüfdokumente mit bzw. durch den Kunden notwendig ist.

8.8 Prototypen / Vormuster

Prototypen oder Vormuster sind Bauteile die noch nicht unter serien- oder serienähnlichen Bedingungen hergestellt wurden.

Wenn nicht anderes in der Bestellung des Kunden gefordert, gelten für die Bemusterung von Prototypen folgende minimalen Anforderungen:

- Prüfprotokoll mit den Ergebnissen einer 100% Prüfung aller relevanten Merkmale – z.B. durch Eintrag in der Zeichnung. Die relevanten Merkmale sind mit dem Kunden abzustimmen.
- Ausdrückliche Bestätigung der Verwendung des vorgeschriebenen Werkstoffs.
- Die überprüften Prototypen / Vormuster müssen eindeutig als solche als auch entsprechend ihrer Zuordnung zum Prüfprotokoll gekennzeichnet werden.

8.9 Erstmuster

Erstmuster sind Produkte oder Leistungen, die vollständig mit serienmäßigen Betriebsmitteln und unter serienmäßigen Bedingungen hergestellt bzw. erbracht wurden. Sie sind aus einer für den Serienprozess repräsentativen Losgröße zu entnehmen.

Der Lieferant ist verpflichtet Erstmuster zu fertigen, zu prüfen und, wenn in der Bestellung gefordert, dem Kunden zur Prüfung vorzulegen.

Bei Vorlage einer Erstmusterprüfung (FAI) sind vom Lieferanten alle in der Zeichnung oder im Auftrag geforderten Merkmale, wie z.B. Maße, technologische Eigenschaften, Oberflächen oder funktionale Merkmale in einem entspre-

chenden Erstmusterprüfbericht zu dokumentierten. Wenn in der Bestellung gefordert, sind bestimmte Standards (z.B. AS 9102, AA21_508) bei der Erstmusterprüfung anzuwenden.

Für Normteile oder industrielle Standardteile kann der Hersteller seine eigenen Regelwerke zur Erstbemusterung anwenden, sofern diese den anerkannten Regeln entsprechen. Der Kunde hat das Recht, alle Erstmusterprüfberichte anzufordern.

8.10 Serie

Die Qualität der Teile soll einerseits durch hohe Prozesssicherheit und -fähigkeit und andererseits durch regelmäßige Prüfungen während der Fertigung sichergestellt werden.

Werden Stichprobenprüfungen durchgeführt muss der Lieferant sicherstellen, dass die Stichprobengröße auf anerkannten statistischen Grundsätzen (DIN EN 2859-1) basiert.

Für die in den Unterlagen gekennzeichneten „Key Characteristics“ sind entsprechend statistische Auswertungen mitzuliefern. Die Art und der Umfang der Auswertungen werden produktspezifisch vereinbart.

8.11 Entdeckung von Fehlern beim Lieferanten

8.11.1 Adäquates Fehlermanagement

Der Lieferant ist gegenüber dem Kunden für ein adäquates Fehlermanagement verantwortlich. Dies gilt auch für seine Unterlieferanten.

Stellt der Lieferant während des Fertigungsprozesses Fehler im Teil oder an der zu erbringenden Leistung fest, so hat der Lieferant den Fertigungsprozess sofort zu unterbrechen und geeignete korrigierende Maßnahmen durchzuführen.

Alle Teile, die seit der zuletzt durchgeführten Stichprobenprüfung mit positivem Befund (letztes Gutteil) gefertigt wurden, sind zu 100% zu überprüfen. Bei der Prüfung identifizierte fehlerhafte Teile sind unverzüglich einzuziehen und in einem sicheren Bereich („Sperrlager“) aufzubewahren, damit sie nicht in den weiteren Werksverkehr gelangen können.

Können fehlerhafte Teile nachgearbeitet werden, sind alle festgelegten Serienprüfungen durchzuführen. Es muss gewährleistet werden, dass alle Kundenspezifikationen eingehalten werden.

Eingeleitete Korrekturmaßnahmen müssen nachvollziehbar dokumentiert werden und hinsichtlich ihrer Wirksamkeit überprüft werden.

8.11.2 Antrag auf Sonderfreigabe bei Abweichungen

Bei Abweichungen von der Produkt- bzw. Leistungsspezifikation (Zeichnung, technische Lieferbedingung, Materialeigenschaften etc.) oder vom freigegebenen Prozess hat der Lieferant vor Auslieferung der betroffenen Teile beim Kunden eine Sonderfreigabe mit genauer Beschreibung der Abweichung zu beantragen.

Dafür ist eine schriftliche Bewilligung des Kunden über den auf der Bestellung angegebenen Bearbeiter unter Verwendung des kundenspezifischen Antragformulars einzuholen (wird auf Anfrage zur Verfügung gestellt).

Bei erteilter Sonderfreigabe durch den Kunden, gilt die Bewilligung ausschließlich für die im Antrag auf Sonderfreigabe formulierten Abweichung und Stückzahlen bzw. Zeiträume. Die Erteilung der Sonderfreigabe berechtigt nicht zur stillschweigenden Anlieferung fehlerhafter Teile im Wiederholungsfall.

Bei Erteilung ist eine Kopie der Sonderfreigabe den entsprechenden Lieferpapieren beizulegen sowie eine Kopie an der Verpackung der betroffenen Teile sichtbar anzubringen.

Vertraulichkeitseinstufung: Zur allgemeinen Verwendung

8.11.3 Antrag auf Genehmigung von Änderungen

Bei geplanten Änderungen an Produkt, Prozess, Material, Werkzeug oder Produktionsstandort (Verlagerung) – auch bei Untertierlieferanten – hat der Lieferant so früh wie möglich beim Kunden eine Änderungsgenehmigung zu beantragen.

Dafür ist eine schriftliche Bewilligung des Kunden über den auf der Bestellung angegebenen Bearbeiter unter Verwendung des kundenspezifischen Antragformulars einzuholen (wird auf Anfrage zur Verfügung gestellt).

8.11.4 Anzeigepflicht des Lieferanten

Sofern der Lieferant nicht sicher ausschließen kann, dass fehlerhafte Teile den Kunden erreicht haben, muss der Lieferant den Kunden unverzüglich darüber informieren, um eine Eingrenzung des betroffenen Umfangs zu ermöglichen und weitere Maßnahmen abzustimmen.

Innerhalb von 48 Stunden hat der Lieferant eine entsprechende schriftliche Information an den Kunden zu übermitteln. Der Lieferant teilt dem Kunden die zur Rückverfolgbarkeit benötigten Daten vollständig und umgehend mit.

8.11.5 Verschrottung

Werden fertig bearbeitete und gekennzeichnete Bauteile verschrottet müssen diese auffällig und dauerhaft gekennzeichnet oder entsprechend gelenkt werden, bis diese physisch unbrauchbar gemacht werden.

8.12 Entdecken von Fehlern beim Kunden - Reklamationsbearbeitung

Der Kunde informiert den Lieferanten z.B. in Form einer Reklamationsanzeige, dass Fehler am Produkt oder an der zu erbringenden Leistung festgestellt wurden, sowie wie weiter zu verfahren ist und fordert den Lieferanten formell auf, die Fehlerursache zu untersuchen und wirksame **Korrektur**maßnahmen zu erarbeiten.

Die Entscheidung des Kunden über die weitere Vorgehensweise kann insbesondere folgende Maßnahmen umfassen:

- Sofortige Rücksendung der gesamten Lieferung an den Lieferanten zur Analyse und Ersatzlieferung oder Nacharbeit (nach Abstimmung mit dem Kunden). Der Lieferant bestätigt den Empfang der retournierten Teile unverzüglich, jedoch spätestens binnen 10 Werktagen nach Erhalt und gibt eine verbindliche Terminausgabe, wann die reklamierten Teile oder entsprechender Ersatz zurückgeliefert werden.
- Sortierung beim Kunden und ggf. Nacharbeit durch den Lieferanten.
- Nacharbeit durch den Kunden.

Bei berechtigten Beanstandungen werden die beim Kunden entstandenen Kosten dem Lieferanten in Rechnung gestellt. Darüber hinaus hat der Lieferant alle weiteren im Zusammenhang mit dem Gewährleistungsfall entstehenden Kosten zu tragen.

Um ein technischen oder systematischen Fehler schnellstmöglich zu korrigieren, ist der Lieferant verpflichtet die 8D-Methode (8 Disziplinen) zur teamorientierten Problemlösung anzuwenden. In Abhängigkeit der Risikoeinstufung durch den Kunden sind die in nachfolgender Tabelle aufgelisteten Vorlagefristen der entsprechenden Stellungnahme des Lieferanten in Form eines 8D-Reports zu beachten.

Stufe	Sofortmaßnahmen (Disziplin 1 bis 3)	Geplante Korrekturmaßnahmen (Disziplin 1 bis 5)	8D Verfahren abgeschlossen (Disziplin 1 bis 8)
Normal	< 1 Kalenderwoche	< 3 Kalenderwochen	< 2 Monate
Eilig	< 48 Stunden	< 5 Tage	< 4 Wochen

Ist der Kunde mit den Inhalten des 8D-Reports nicht einverstanden, so ist der Lieferant verpflichtet nachzubessern. Der Lieferant hat nach Aufforderung weitere Informationen bzw. Zwischenstände zur Reklamationsbearbeitung dem Kunden zur Verfügung zu stellen.

8.13 Eskalationsprozess

Bei sich vermehrenden Qualitäts- oder Lieferproblemen oder wiederholten Reklamationen wird der Kunde im Rahmen des Eskalationsprozesses erhöhte Anforderungen an die Prüfung der gelieferten Produkte stellen und geeignete Korrekturmaßnahmen einleiten.

8.14 Transport, Konservierung, Verpackung und Lieferidentifikation

Der Lieferant ist verantwortlich für den Schutz der von ihm gelieferten Produkte. Für diesen Zweck hat der Lieferant während der Herstellung, der Lagerung und dem Transport zum Kunden geeignete Konservierungs-, Pack- und Transportmittel zu verwenden. Der Kunde behält sich das Recht vor, Transportmittel und Verpackungen mit dem Lieferanten abzustimmen.

Zur Sicherstellung der eindeutigen Identifikation der angelieferten Produkte beim Kunden, sind die Produkte sowie die Verpackungen entsprechend den mit dem Kunden vereinbarten Anforderungen zu kennzeichnen.

Werden einige unterschiedliche Artikel in einem Transportbehälter versandt, muss die Verpackung so gewählt werden, dass die Produkte nicht verloren gehen oder übersehen werden können (besonders bei kleinen Produkten).

Elektronische Ware mit Elektrostatisch Gefährdeten Bauteilen (EGB) sind gegen elektrostatische Aufladung bzw. Schäden durch Entladung zu schützen. Dazu sind geeignete, gekennzeichnete Verpackungen mit speziellen antistatischen Verpackungsmaterialien oder ableitfähige Behältnisse zu verwenden.

8.14.1 Kennzeichnung von Lieferscheinen und Verpackungseinheiten

Lieferscheine, Um- und Einzelverpackungen sind, wenn nicht anders in der Bestellung angegeben, mit folgenden Inhalten zu kennzeichnen:

- a. Benennung des Artikels,
- b. Artikelnummer inkl. Ausgabestand (bei Norm- und Katalogteilen die Normbezeichnung bzw. Identifikation gem. Hersteller),
- c. Zeichnungsnummer inkl. Ausgabestand, falls festgelegt,
- d. Serial- oder Chargennummer, falls festgelegt,
- e. Anzahl der gelieferten Teile,
- f. Bestellnummer und Bestellposition
- g. Lieferantenummer beim Kunden sowie Lieferantename
- h. Haltbarkeitsdatum, falls erforderlich
- i. Spezielle Lagerbedingungen, falls erforderlich
- j. Gesetzlich vorgeschriebene Kennzeichnungen (z.B. Gefahrguthinweise)

8.14.2 Kennzeichnung des Artikels

Jeder Artikel muss entsprechend der in der Bestellung angegebenen Vorgaben gekennzeichnet werden.

Bei Norm- und Katalogteilen sowie industriellen Standardprodukten gilt die Normbezeichnung bzw. Identifikation gem. Herstellerbezeichnung und/oder gesetzlich vorgeschriebenen Kennzeichnungen. Bei Kleinteilen ist die Kennzeichnung auf der Verpackungseinheit ausreichend.

8.14.3 Kennzeichnungsmethode

Wenn nicht in den Spezifikationen / Zeichnungen vorgeschrieben, müssen die Kennzeichnungsverfahren, Kennzeichnungsmittel und Überzugsmittel, auf den jeweiligen Artikel abgestimmt sein. Sie dürfen den Artikel nicht schädigen, nachteilig verändern, oder in seiner Verwendbarkeit beeinträchtigen.

8.15 Lieferdokumentation

Die geforderte Lieferdokumentation ist zusammen mit dem Liefergegenstand an den Kunden zu senden. Vom Lieferanten ist durch geeignete Kennzeichnung die eindeutige Zuordnung der Lieferdokumentation zum Liefergegenstand und zum Auftrag sicherzustellen. Entsprechende Zeichnungsangaben sind zu beachten. Die mitgelieferten Dokumente sind möglichst im Lieferschein zu vermerken.

Nachweispflichtige Lieferungen gelten bis zum Eingang der geforderten Dokumente als nicht geliefert.

Auf dem Deckblatt des Lieferscheins bzw. Frachtbriefs sind Anzahl, Art und nach Möglichkeit Gewicht und Dimension der Packstücke anzugeben um die Zusammensetzung der Lieferung identifizieren zu können.

Der Kunde bestätigt im Rahmen der Warenannahme ausschließlich die Vollständigkeit der Packstücke.

8.16 Zertifikate

Die Arten der anzuwendenden Zertifikate sind in der Bestellung genannt, die Festlegungen nach der DIN EN 10204, äquivalente internationale oder behördliche Vorgaben sind dabei zu berücksichtigen.

Prüfbescheinigungen müssen neben den Forderungen der DIN EN 10204 folgende Angaben enthalten:

- a. Benennung des Artikels
- b. Artikelnummer inkl. Ausgabestand (bei Norm- und Katalogteilen die Normbezeichnung bzw. Identifikation gem. Hersteller)
- c. Zeichnungsnummer inkl. Ausgabestand, falls festgelegt,
- d. Serial- oder Chargennummer, falls festgelegt,
- e. Materialbezeichnung,
- f. Anzahl der gelieferten Teile,
- g. Bestellnummer und Bestellposition,
- h. Lieferscheinnummer,
- i. Nummer der akzeptierten Bauabweichungsgenehmigung,
- j. Eine Übereinstimmungserklärung, dass die gelieferten Erzeugnisse mit allen Forderungen der Bestellung oder des Auftrages übereinstimmen,
- k. Bei Prozessen die zugrunde liegenden Prozessspezifikationen,
- l. Für die Instandhaltung muss bestätigt werden, dass die beauftragten Instandhaltungsarbeiten gemäß den genehmigten Instandhaltungsdokumenten erfolgt sind und nur die in den genehmigten Instandhaltungsunterlagen aufgeführten Ersatz-, Norm- und Standardteile verwendet wurden.

8.17 Prüfmittel

Der Lieferant ist verpflichtet, sich so mit Prüfmitteln auszustatten, dass alle Produktmerkmale geprüft werden können. Bei Inanspruchnahme eines externen Unternehmens für Prüfungen muss dieses entsprechend nachweisbar akkreditiert sein.

Falls erforderlich, sind zwischen Lieferant und Kunde geeignete Prüfmittel und Prüfmethoden aufeinander abzustimmen.

Die Prüfmittel des Lieferanten müssen einer geregelten, angemessenen und nachweisbaren Überwachung unterliegen. Die Prozess- und Messfähigkeit muss gewährleistet sein.

8.18 Corporate Responsibility

Der Lieferant verpflichtet sich zur Einhaltung der einschlägigen gültigen Gesetze und Verordnungen.

Die vom Lieferanten verwendeten Werk- und Betriebsstoffe sowie deren Inhaltsstoffe müssen mindestens den gesetzlichen Bestimmungen für Umwelt, Sicherheit und Recycling entsprechen und eventuell schriftlich vereinbarten Kundennormen und Zeichnungsangaben.

8.19 Liefertreue

Der Lieferant ist zur Einhaltung und Überwachung der vereinbarten Mengen und Termine verpflichtet. Erkennt der Lieferant, dass die Lieferung der bestellten Liefermenge zum vereinbarten Termin gefährdet ist, so ist der in der Bestellung angegebene Bearbeiter zum frühestmöglichen Zeitpunkt über Art und Auswirkung der Verzögerungen zu informieren.

8.20 Rückverfolgbarkeit

Der Lieferant stellt die Rückverfolgbarkeit der von ihm gelieferten Produkte im Rahmen einer durch ihn vorzunehmenden Risikoabschätzung bzw. aufgrund vertraglicher Forderungen sicher. Im Reklamationsfall müssen die fehlerhaften Produkte innerhalb der Lieferkette des Lieferanten und des Kunden sicher identifizierbar und auffindbar sein, so dass eine Eingrenzung der fehlerhaften Produkte durchgeführt werden kann. Soweit möglich und nötig, stellt der Kunde dem Lieferanten erforderliche Daten zur Verfügung.

Die Dokumentationen von chargen- oder seriennummernpflichtigen Produkten müssen die Chargennummer oder Seriennummer dieses Produktes aufweisen.

8.21 Beigestellte Produkte, Kundeneigentum

Der Lieferant führt im Rahmen seines Wareneingangs oder der Wareneingangsprüfung eine Stückzahlkontrolle bezüglich der vom Kunden beigestellten Produkte durch. Stellt der Lieferant Mengendifferenzen fest oder bemerkt, dass ein von Kunde beigestelltes Produkt nicht für den vorgesehenen Verarbeitungs- bzw. Gebrauchszweck geeignet ist, teilt der Lieferant dies dem Kunden unverzüglich mit und stimmt die zu ergreifenden Abhilfemaßnahmen mit dem Kunden ab.

Verlust, Beschädigung oder Zerstörung von beigestellten Produkten sind innerhalb von 48 Stunden nach bekannt werden schriftlich dem Kunden anzuzeigen.

8.22 Vorgegebene Bezugsquellen

Soweit vertraglich mit dem Kunden vereinbart, ist der Lieferant verpflichtet, Produkte (Komponenten, Halbzeuge und Werkstoffe) und Leistungen bei vom Kunden freigegebenen Bezugsquellen zu beschaffen.

Die Inanspruchnahme dieser Bezugsquellen entbindet den Lieferanten nicht von der Verantwortung, die Qualität der beschafften Produkte und Leistungen sicherzustellen.

8.23 Alterungsmanagement

Wird der Lieferant informiert, dass Produkte/Material abgekündigt sind/ist, so ist der Lieferant verpflichtet dies dem Kunden dies schnellstmöglich schriftlich mitzuteilen.

8.24 Gesetzliche Nachweise

Die EU-Richtlinien legen grundlegende Anforderungen an die Sicherheit von Produkten fest. Bei Produkten die unter mindestens eine die CE-Kennzeichnung fordernde EU-Richtlinie fallen, muss der Lieferant eine EG-Konformitätserklärung mit einer entsprechenden technischen Dokumentation an den Kunden liefern.

Der Lieferant verpflichtet sich, auf Anforderung des Kunden die der EG-Konformitätserklärung zu Grunde liegenden Aufzeichnungen, wie z.B. Gefährdungsanalyse oder Berechnungen, zur Verfügung zu stellen.

Sollten die Geräte unter mehrere die CE-Kennzeichnung fordernde EU-Richtlinien fallen, so muss dies der Lieferant in den Dokumentationen entsprechend berücksichtigen.

8.25 Produkte mit besonderen Anforderungen

8.25.1 Verfallsdatum und Lagerbedingungen

Der Lieferant muss – falls zutreffend - das Verfallsdatum und die Lagerbedingungen auf dem Produkt und / oder der Verpackung anbringen.

Bei Angabe des Herstelldatums ist die Gesamtzeit der Lagerfähigkeit anzugeben. Für codierte Daten ist ein entsprechender Schlüssel beizustellen. Bei Anlieferung müssen mindestens 75% der Gesamtzeit der Lagerfähigkeit gewährleistet sein.

Lieferungen ohne entsprechende Angaben werden vom Kunden zurückgewiesen.

Datumsangaben müssen, wenn nicht anders fordert, in deutscher Schreibweise erfolgen: TT.MM.JJJJ oder MM.JJJJ oder XQ/JJ.

8.25.2 Sicherheitsdatenblatt

Für die an den Kunden gelieferten Produkte sind die Vorgaben aus der REACH-Verordnung 1907/2006/EG (http://echa.europa.eu/legislation/reach_legislation_en.asp) verpflichtend einzuhalten.

Das aktuelle Sicherheitsdatenblatt gemäß REACH-Verordnung 1907/2006/EG ist mit Lieferung für das betreffende Produkt beizufügen.

Es sind ausschließlich Sicherheitsdatenblätter in der Originalfassung des Herstellers weiterzugeben. Es ist sicherzustellen, dass der Kunde der jeweils neueste Stand des Sicherheitsdatenblatts zur Verfügung steht.

Falls erforderlich, ist ein Unfallmerkblatt beizufügen. Die Anlieferung hat gemäß den gesetzlichen Vorgaben zu erfolgen.

8.25.3 Verbotene und deklarationspflichtige Inhaltsstoffe

An den Kunden dürfen keine Liefergegenstände geliefert werden, die Stoffe enthalten gemäß:

- Anlage 1 bis 9 der REACH-Verordnung 1907/2006/EG in der jeweils aktuellsten und gültigen Fassung;
- der Global Automotive Declarable Substance List (GADSL) (www.gdsl.org) in der jeweils aktuellen Fassung;
- RoHS Richtlinie 2011/65/EU für Produkte gem. ihrem Anwendungsbereich (<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32011L0065:DE:NOT>).

Die REACH Verordnung (EG) Nr. 1907/2006 sieht Informationspflichten für besonders besorgniserregende Stoffe vor, die in der sogenannten Kandidatenliste der SVHC (Substances of Very High Concern) aufgeführt sind. Der Lieferant ist verpflichtet den Kunden umgehend zu informieren, sobald neuere als die bereits an den Kunden übermittelten Informationen zu Stoffen der SVHC Kandidatenliste mit Konzentrationen über 0,1% w/w in gelieferten Produkten vorliegen. Liegen innerhalb 45 Tagen nach einer Aktualisierung der SVHC Kandidatenliste keine Informationen zu den Stoffen in gelieferten Produkten vor, wird davon ausgegangen, dass den Lieferanten selbst keine anderen Informationen vorliegen und somit keine der relevanten Stoffe über 0,1% w/w enthalten sind.

8.25.4 Conflict Minerals – Abfrage nach Dodd Frank Act Section 1502

Die Lieferanten haben sich an die Vorgaben des UN Global Compacts zu halten. Dies beinhaltet u.a., dass wirtschaftlich angemessene Anstrengungen unternommen werden, nur Rohstoffe aus ökologisch und sozial verantwortlichen Quellen zu beziehen.

Durch eine Initiative der amerikanischen Aufsichtsbehörde SEC (Securities and Exchange Commission) ist der Kunde gegenüber seinen Kunden innerhalb der Lieferkette auskunftspflichtig bezüglich der Verwendung der bestimmten Mineralien, so genannter „Conflict **Minerals**“.

Dabei geht es um die Mineralien Gold, Zinn, Tantal und Wolfram in Verbindung mit deren Herkunft aus der Demokratischen Republik Kongo oder ihren Nachbarstaaten. Verwendet der Lieferant diese Mineralien in Produkten für den Kunden, so ist er verpflichtet, jährlich eine entsprechende Kundenabfrage zu beantworten.

8.26 Mitarbeiterbezogene Aspekte

Die Lieferanten haben sicherzustellen, dass alle Mitarbeiter über folgende Aspekte bewusst sind:

- Beitrag zur Produkt- und Dienstleistungskonformität
- Beitrag zur Produktsicherheit
- **Wichtigkeit von ethischem Verhalten – der Lieferant muss die Einhaltung des Code of Conduct (AA23_100) sicherstellen**
- Verhindern von Fremdkörperzerstörungen (FOD)

9 Kommunikation

Der Lieferant muss alle in dieser Spezifikation geforderten Dokumente und Aufzeichnungen, wenn nicht anders vorher vereinbart, in deutscher oder englischer Sprache erstellen und nach Aufforderung an den Kunden übergeben.