

STD0017 BESCHREIBUNG LIEFERANTENBEWERTUNG

Inhalt

| | | |
|--------|--|----|
| 1 | Zweck | 2 |
| 2 | Geltungsbereich | 2 |
| 3 | Begriffe | 2 |
| 4 | Bewertung allgemein | 2 |
| 5 | Qualität | 4 |
| 5.1 | Teilkriterium: Bemusterungsqualität | 4 |
| 5.2 | Teilkriterium: Serienqualität | 4 |
| 6 | Einkauf | 5 |
| 6.1 | Teilkriterium: Termintreue | 5 |
| 6.2 | Teilkriterium: Mengentreue | 5 |
| 6.3 | Teilkriterium: Kooperationsbereitschaft/ Zusammenarbeit..... | 5 |
| 7 | Dokumente | 6 |
| 8 | Nachhaltigkeit | 6 |
| 9 | Berechnungsbeispiel | 7 |
| 10 | Supplier Quality Award | 7 |
| 11 | Proaktive Lieferantenentwicklung | 8 |
| 12 | Eskalationsszenarien | 9 |
| 13 | Ausblick | 10 |
| 14 | Anhang | 10 |
| 14.1 | Formular | 10 |
| 14.2 | Bonus-Malus-System..... | 12 |
| 14.2.1 | Punktecatalog | 12 |
| 14.2.2 | Berechnungsbeispiel | 14 |
| 14.2.3 | Heilungsmöglichkeiten | 14 |
| 14.2.4 | Begriffsdefinitionen zur Reklamation..... | 15 |
| 15 | Historie | 17 |

1 Zweck

In diesem Dokument wird die Bewertung von Serienlieferanten beschrieben. Dies soll dazu dienen, unseren Lieferpartnern ein einheitliches Verständnis für die Bewertung zu vermitteln. Zugleich bietet es Ihnen eine Erläuterung dazu, welche Anforderungen KTM an seine Lieferanten stellt.

2 Geltungsbereich

Dieses Dokument ist für alle Serienlieferanten gültig.

Folgende Werke werden dabei berücksichtigt:

| | |
|------|-----------------------|
| 0030 | Fahrzeugassemblierung |
| 0070 | Mechanische Fertigung |
| 0080 | Motorbau |
| 0930 | Suspension |
| 0940 | Exhaust |
| 0950 | Frame |

3 Begriffe

| | |
|-----|---|
| EKB | Einkaufsbedingungen |
| QKZ | Qualitätskennzahl |
| QSV | Qualitätssicherungsvereinbarung |
| SAQ | Self-Assessment-Questionnaire (Selbstauskunftsfragebogen) |

4 Bewertung allgemein

Die Bewertung eines Lieferanten wird werksbezogen durchgeführt. Dabei ergibt sich die Gesamtbewertung eines Lieferanten in der Regel aus der Bewertung der folgenden Kriterien:

- Qualität (Serien- und Bemusterungsqualität) [45%]
- Einkauf (Termin- und Mengentreue, Kooperationsbereitschaft) [45%]
- Dokumente (EKB, QSV und SAQ) [5%]
- Nachhaltigkeit (SAQ Mindestbereichs-Rating) [5%]

Jedes Kriterium wird mit einer Punktzahl zwischen 1 (sehr schlecht) und 100 (sehr gut) bewertet. Wenn ein Kriterium nicht bewertet werden kann oder bei einem Lieferanten nicht relevant ist, wird es mit 0 Punkten bewertet und fließt nicht in die Berechnung der Gesamtnote ein.

Die folgende Tabelle bietet einen Anhaltspunkt dafür, wie die Gesamtbewertung eines Lieferanten zu beurteilen ist:

| Punktzahl | Lieferantenkategorie |
|-----------|----------------------------|
| 90 - 100 | A – Lieferant (bevorzugt) |
| 80 - 89 | B – Lieferant (akzeptiert) |
| 1 - 79 | C – Lieferant (kritisch) |

Unsere Lieferpartner können ihre aktuelle Bewertung jederzeit beim zuständigen Einkäufer sowie über die Mail-Adresse g-rating@ktm.com anfordern.

Zusätzlich wird jedem Lieferanten ein interner Freigabestatus zugewiesen.

- I – Freigegeben
- II – Freigabe durch Bereichsleitung
- III – Bedingte Sperre
- IV – Gesperrt

5 Qualität

Das Hauptkriterium Qualität geht mit 45% in die Gesamtnote ein, wobei die beiden Unterkriterien Bemusterungs- und Serienqualität jeweils mit 50% gewichtet sind. Der Durchrechnungszeitraum für die Qualitätsbewertung beträgt immer ein Jahr.

Die Bewertung der Qualitätsperformance wird anhand eines Bonus-Malus-Systems durchgeführt. Bonuspunkte gibt es für überdurchschnittliche Kooperation und Rückmeldungen zur Erstrektion und zum 8D-Report innerhalb der Zeitvorgabe. Maluspunkte erhält der Lieferant für Abweichungen, die im Zuge der Bemusterung und der Serienanlieferungen verursacht wurden. Je nach Summe der Bonus-Malus-Punkte erhält der Lieferant auf Basis folgender Tabelle Punkte für die Lieferantenbewertung:

| Abweichungswert | Punkte |
|-----------------|--------|
| 0 | 100 |
| 10 | 90 |
| 30 | 75 |
| 50 | 50 |
| 999 | 1 |

D.h. ergeben sich aufgrund von Serienreklamationen 16 Maluspunkte, erhält der Lieferant für die Serienqualität 75 Punkte in der Bewertung.

Die detaillierte Beschreibung des Bonus-Malus-Systems für die Qualitätsbewertung befindet sich im Anhang.

5.1 Teilkriterium: Bemusterungsqualität

In der Bewertung werden alle B2-Meldungen (Bemusterungsreklamationen) mit der Codierung „Reklamation“ berücksichtigt. Ausgenommen sind Fehlerpositionen, die einen unberechtigten Fehler, eine Selbstanzeige, einen bekannten Fehler oder einen Fehler, der Teil einer anderen Reklamation ist.

5.2 Teilkriterium: Serienqualität

In der Bewertung werden alle Q2-Meldungen (Lieferantenreklamationen) mit der Codierung „Reklamation“ berücksichtigt. Ausgenommen sind Fehlerpositionen, die einen unberechtigten Fehler, eine Selbstanzeige, einen bekannten Fehler oder einen Fehler, der Teil einer anderen Reklamation ist.

6 Einkauf

Die Bewertung für das Hauptkriterium Einkauf [45%] stellt die Liefertreue sowie Kooperationsbereitschaft des Lieferanten dar. Dabei setzt sich die Liefertreue zu gleichen Teilen aus den beiden Teilkriterien Termintreue und Mengentreue zusammen. Für die Bewertung werden alle Anlieferungen im Bewertungszeitraum betrachtet. Dabei werden ausschließlich Wareneingänge berücksichtigt, für die bereits eine Wareneingangsbuchung bei KTM durchgeführt wurde.

6.1 Teilkriterium: Termintreue

Die Termintreue wird anhand der Abweichung des vereinbarten Lieferdatums (Lieferdatum laut Lieferplan/Bestellung) zum tatsächlichen Wareneingangsdatum beurteilt. In der Regel gilt:

- Pünktliche Anlieferung oder maximal 3 Werkzeuge zu früh 100 Punkte
- Anlieferung mehr als 3 Werkzeuge zu früh oder mehr als 1 Werktag zu spät 1 Punkt

6.2 Teilkriterium: Mengentreue

Die Mengentreue wird anhand der Abweichung der offenen Bestellmenge zur tatsächlich gelieferten Menge beurteilt. In der Regel gilt:

- Keine Abweichung zur bestellten Menge 100 Punkte
- Bis zu 10 % Abweichung zur bestellten Menge 80 Punkte
- Bis zu 20 % Abweichung zur bestellten Menge 50 Punkte
- Über 20 % Abweichung zur bestellten Menge 1 Punkt

6.3 Teilkriterium: Kooperationsbereitschaft/ Zusammenarbeit

Die Bewertung des Kriteriums Kooperation/Zusammenarbeit findet nach folgender Logik statt:

- kein Aufwand proaktive Kommunikation des Lieferanten, setzt selbstständig Maßnahmen um 100 Punkte
- wenig Aufwand aktive Kommunikation des Lieferanten, arbeitet aktiv an Maßnahmenumsetzung 80 Punkte

- Aufwand Lieferant reagiert auf Nachfrage, 50 Punkte
arbeitet an Maßnahmenumsetzung mit Lead durch KTM
- Hoher Aufwand Lieferant reagiert erst auf wiederholte Nachfrage, 30 Punkte
hohem Betreuungsaufwand bei Maßnahmenumsetzung
- Sehr hoher Aufwand Lieferant reagiert nicht/nur bei Eskalation, 1 Punkt
keine Maßnahmenumsetzung

7 Dokumente

Mit Hilfe des Hauptkriteriums Dokumente wird bewertet, ob eine unterzeichnete Qualitätssicherungsvereinbarung (QSV) sowie unterzeichnete Einkaufsbedingungen (EKB) vorliegen. Zudem wird berücksichtigt, ob der Selbstauskunftsfragebogen zu Nachhaltigkeit (SAQ) durch den Lieferanten beantwortet wurde. In der Regel gilt:

Für jedes unterzeichnete Dokument erhält der Lieferant 100 Punkte. Dokumente, welche vom Lieferanten nicht akzeptiert/unterzeichnet wurden, werden mit 1 Punkt bewertet und haben somit einen negativen Einfluss auf die Lieferantenbewertung. Die Gesamtpunktzahl für dieses Kriterium ergibt sich aus dem Mittelwert der berücksichtigten Dokumente.

Für unsere Lieferpartner ist die Unterzeichnung dieser Vereinbarungen eine zwingende Voraussetzung für die Zusammenarbeit mit KTM. Langjährige Lieferanten, welche diese Leistungen noch nicht erbracht haben, werden dementsprechend negativ bewertet.

8 Nachhaltigkeit

Die Bewertung des Hauptkriteriums Nachhaltigkeit erfolgt in Anlehnung an das SAQ-Mindestbereichs-Rating, welches im Zuge der Auswertung des SAQ (Fragebogen zur Nachhaltigkeit entlang der Lieferkette) ermittelt wird.

Siehe auch: [SAQ 5.0 SupplierBriefing 19Oct22 EN \(supplierassurance.com\)](#)

9 Berechnungsbeispiel

| Hauptkriterium (HKrit) | Teilkriterium (TKrit) | Gew. | Ergebnis | gew. Ergebnis Tkrit | gew. Ergebnis Hkrit |
|-------------------------------|---------------------------------|------|------------|---------------------|---------------------|
| Qualität [45%] | Serienqualität | 50% | 75 Punkte | 37,5 Punkte | 28,125 Punkte |
| | Bemusterungsqualität | 50% | 50 Punkte | 25 Punkte | |
| | | | | 62,5 Punkte | |
| Einkauf [45%] | Termtreue | 47% | 80 Punkte | 37,6 Punkte | 30,195 Punkte |
| | Mengentreue | 47% | 50 Punkte | 23,5 Punkte | |
| | Kooperationsbereitschaft | 6% | 100 Punkte | 6 Punkte | |
| | | | | 67,1 Punkte | |
| Dokumente [5%] | Qualitätssicherungsvereinbarung | 33% | 100 Punkte | 33,33 Punkte | 5,000 Punkte |
| | Einkaufsbedingungen | 33% | 100 Punkte | 33,33 Punkte | |
| | Selbstauskunft Nachhaltigkeit | 33% | 100 Punkte | 33,33 Punkte | |
| | | | | 100 Punkte | |
| Nachhaltigkeit [5%] | Nachhaltigkeit | 100% | 80 Punkte | 80 Punkte | 4,000 Punkte |
| | | | | 80 Punkte | |

Gesamtergebnis: 67,32 Punkte
Klassifizierung: C-Lieferant

10 Supplier Quality Award

Lieferpartner von KTM, mit einer überdurchschnittlichen Performance, werden einmal jährlich mit einem Supplier Quality Award ausgezeichnet.

Folgende Voraussetzungen müssen für die Verleihung eines Awards erfüllt werden:

- Lieferantenfreigabestatus I - Freigegeben
- Gesamt-Lieferantenbeurteilung: in keinem Werk schlechter als A
- Anlieferung zumindest ein Jahr in Serie
- Keine Serien- oder Bemusterungsreklamation innerhalb eines Kalenderjahres bis €1.000.000,- Umsatz, ab €1.000.000,- Umsatz max. eine Serien- oder Bemusterungsreklamation, ab €4.000.000,- Umsatz max. zwei Serien- oder Bemusterungsreklamationen
- Unterzeichnete QSV (Letztstand)
- Unterzeichnete EKB
- Kein begründeter Einspruch zur Vorschlagsliste aus Einkaufs- und Qualitätssicht
- Lieferantenumsatz Serienteile (ohne Werkzeuge, ohne Teilezentrum) hat mind. € 100.000,- im Kalenderjahr betragen

11 Proaktive Lieferantenentwicklung

Im Falle einer Verschlechterung (Abstufung von A → B, A → C, B → C) in der Lieferantenbewertung werden proaktiv standardisierte Maßnahmen zur Verbesserung per E-Mail eingefordert.

| Qualität | | |
|---|------------------|--|
| Punkte QKZ Serie | Maßnahmen-code | Maßnahmen |
| 75 | MAW2-001 QM01 | Bestätigung der Qualitätsleitung über die Kenntnisnahme der Lieferantenkategorie an KTM senden. |
| 50 | MAW2-001 QM01 | Bestätigung der Qualitätsleitung über die Kenntnisnahme der Lieferantenkategorie an KTM senden. |
| | MAW2-001 QM02 | Dokumentierte Ursachenforschung der Reklamationsgründe, auf der die Lieferantenbewertung basiert, mit bewährten analytischen Methoden (z.B. Fault Tree Analysis, 5 Why, ...) und Abstellmaßnahmen senden |
| | MAW2-001 QM03 | Zusenden der aktualisierten Produktionslenkungspläne der reklamierten Artikel, auf der die Lieferantenbewertung basiert |
| | MAW2-001 QM04 | Durchführen eines internen Prozessaudits mit Zusenden des Auditprotokolls (Audit wird seitens Lieferanten eigenständig durchgeführt) |
| 1 | MAW2-001 QM01 | Bestätigung der Qualitätsleitung über die Kenntnisnahme der Lieferantenkategorie an KTM senden. |
| | MAW2-001 QM02 | Dokumentierte Ursachenforschung der Reklamationsgründe, auf der die Lieferantenbewertung basiert, mit bewährten analytischen Methoden (z.B. Fault Tree Analysis, 5 Why, ...) und Abstellmaßnahmen senden |
| | MAW2-001 QM03 | Zusenden der aktualisierten Produktionslenkungspläne der reklamierten Artikel, auf der die Lieferantenbewertung basiert |
| | MAW2-001 QM04 | Durchführen eines internen Prozessaudits mit Zusenden des Auditprotokolls (Audit wird seitens Lieferanten eigenständig durchgeführt) |
| | MAW2-001 QM05 | Bestätigung der Prüfungen laut Prozesskontrollplan und QSVSTD von den reklamierten Artikeln inkl. Prüfprotokolle von der letzten Produktion senden |
| Einkauf | | |
| Kennzahl | Maßnahmen-code | Maßnahmen |
| Verschlechterung Lieferreue allgemein (unter 80 Punkte) | MAW2-001 EK01 | Bestätigung der Vertriebsleitung über die Kenntnisnahme der Lieferantenbewertung an KTM senden |
| | MAW2-001 EK02 | Analyse der Abweichungen und Übermittlung der Analyseergebnisse an den zuständigen Einkäufer bei KTM. Definition von Verbesserungsmaßnahmen und Übermittlung der eingeleiteten Maßnahmen inkl. Umsetzungsstand. |

Fehlende Kooperation durch nicht zeitgerechte bzw. mangelhafte Rückmeldung kann zu einer Reklamation führen. Entstehende Mehraufwände werden dem Lieferanten weiter verrechnet. Zusätzlich wirken sich diese Reklamationen negativ in der Lieferantenbewertung aus.

Zur Überprüfung der Wirksamkeit der Maßnahmen kann seitens KTM ein Prozessaudit durchgeführt werden.

12 Eskalationsszenarien

Gibt es z.B.: Abweichungen zu Terminen in der Qualitätsvorausplanung, oder z.B.: eine Abstufung in der Lieferantenbewertung, legt KTM im monatlichen Lieferantenentwicklungstermin fest, welche der folgenden Eskalationsszenarien angewendet werden.

| |
|---|
| ESKALATION 1 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Eskalationsgespräch zwischen KTM und Lieferant • Vertretung KTM & Lieferant: Qualität & Einkauf • Inhalt: Problemstellung sowie Definition der weiteren Vorgehensweise • Lieferant wird in Vergaben zurückgereiht |
| ESKALATION 2 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Eskalationsgespräch zwischen KTM und Lieferant • Vertretung KTM & Lieferant: Qualitätsleitung, Einkaufsleitung, Geschäftsführer; • Inhalt: Problemstellung sowie Definition der weiteren Vorgehensweise • Änderung des Freigabestatus des Lieferanten auf Status II • Zustimmung einer Auftragsvergabe nur durch die KTM Qualitäts- & Einkaufsleitung |
| ESKALATION 3 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Bedingte Sperre des Lieferanten • Erhalt der Information der bedingten Sperre durch den KTM Einkauf • Bedingte Sperre bei Anfragen sowie Auftragsvergaben • Änderung des Freigabestatus des Lieferanten auf Status III • Aufhebung der bedingten Sperre nur durch abgeschlossenen Lieferantenentwicklungsprozess möglich. Einführung aller Abstellmaßnahmen der Lieferantenentwicklung sowie positives Auditergebnis notwendig. |
| ESKALATION 4 |
| <ul style="list-style-type: none"> • Sperre des Lieferanten • Erhalt der Information der Sperre durch den KTM Einkauf • Keine Berücksichtigung bei Anfragen sowie Auftragsvergaben • Änderung des Freigabestatus des Lieferanten auf Status IV • Auslaufmanagement |

13 Ausblick

KTM strebt an, in naher Zukunft die Lieferantenbewertung webbasiert zur Verfügung zu stellen, um so unseren Lieferpartnern jederzeit einen transparenten Einblick in ihre aktuelle Performance zu gewähren.

14 Anhang

14.1 Formular

Die Lieferanten werden über folgendes Formular zu ihrer aktuellen Lieferantenbewertung informiert. Beträgt die Serien- und/oder Bemusterungsqualität weniger als 100 Punkte, wird ein Detailblatt mit Informationen zu den jeweiligen Reklamationen angehängt.

LIEFERANTENBEWERTUNG

Periodenabschluss: Monat 10.2023
 Zeitraum: 01.10.2023 - 31.10.2023
 Datum Periodenabschluss: 02.11.2023
 Lieferant:
 Mattighofen, 08.11.2023

Werk: Assemblierung

Lieferantenbewertung für den Zeitraum Oktober 2023 - Oktober 2023

| GESAMTBEWERTUNG | | | C - Lieferant |
|-----------------------------|-----------------|------------|----------------------|
| Qualität | 45% | 75 | |
| Beschaffung | 45% | 77 | |
| Dokumente | 5% | 100 | |
| Nachhaltigkeit | 5% | 86 | |
| Gesamtergebnis | | 77 | |
| Qualität - Details | | | |
| Bemusterungsqualität | 50% | 100 | |
| Serienqualität | 50% | 50 | |
| Ergebnis | | 75 | |
| Beschaffung - Detail | | | |
| Termintreue | 47% | 90 | |
| Mengentreue | 47% | 69 | |
| Koop./Zusammenarbeit | 6% | 30 | |
| Ergebnis | | 77 | |
| Dokumente - Details | | | |
| QSV | 33% | 100 | |
| EKB/Supply Agreement | 33% | 100 | |
| SAQ | 33% | 100 | |
| Ergebnis | | 100 | |
| Nachhaltigkeit - Det | | | |
| Nachhaltigkeit | 100% | 86 | |
| Ergebnis | | 86 | |
| Klassifizierung | | | |
| A-Lieferant | 100-90 Punkte | | |
| B-Lieferant | 89-80 Punkte | | |
| C-Lieferant | unter 80 Punkte | | |

14.2 Bonus-Malus-System

In den nachfolgenden drei Kapiteln wird die Bonus-Malus-Berechnung, die die Grundlage für die Bewertung der Qualitätsfähigkeit bildet, beschrieben.

14.2.1 Punktekatalog

Nachfolgend der detaillierte Punktekatalog und ein Rechenbeispiel:

| Kriterien inkl. Abstufungen (Musterteile) | | ab 01.01.2022 |
|---|--|---------------|
| Reklamationsart | Reklamation | 100% |
| | Selbstanzeige (vor Entdeckung durch KTM) | 0% |
| Fehlerart | Dokument(e) fehlen | 2 |
| | Abweichungen bei Erstmusterbestellung | 2 |
| | Freigabe mit Auflage | 4 |
| | Rückweisung | 8 |
| | Teil einer anderen Reklamation | 0% |
| | Selbstanzeige | 0% |
| | 8D-Report | |
| | keine Antwort vereinbart | 0 |
| | vollständig innerhalb Terminvorgabe | -1 |
| | unvollständig oder vollständig außerhalb Terminvorgabe | 4 |

| Kriterien inkl. Abstufungen (Serienteile) | | ab 01.01.2022 |
|---|---|---------------|
| Reklamationsart | | |
| | Reklamation | 100% |
| | Kundenreklamation | 100% |
| | Selbstanzeige (vor Entdeckung durch KTM) | 0% |
| | Fehlerbericht | 0% |
| | Verbesserungspotential | 0% |
| betroffene Menge | | |
| | Einzelfehler / vereinzelte Fehler 1 + 2 fehlerhafte Teile oder <= 1 % der Liefermenge | 25% |
| | Mehrfachfehler 3 + 4 fehlerhafte Teile exkl. Quoten <= 1 % der Liefermenge (Einzelfehler) | 66% |
| | Serienfehler > 10% der Liefermenge ausgenommen Fehleranzahl: 1 + 2 (Einzelfehler) | 100% |
| Fehlerart | | |
| | Nebenfehler | 2 |
| | Hauptfehler | 6 |
| | kritischer Fehler | 11 |
| | Bekannter Fehler (vor dem Cut-Off, Anlieferung akzeptiert (z.B. in Transit) | 0% |
| | Teil einer anderen Reklamation | 0% |
| Wiederholungsgrad des Fehlers | | |
| | neuer Fehler | 2 |
| | Wiederholungsfehler (gleiche(r) Fehler(art) am selben Artikel, nach dem Cut-Off) | 5 |
| Fehlerfolgen | | |
| | keine (z.B. bei Verbesserungspotential) | 0 |
| | Rücklieferung an den Lieferant | 0 |
| | Aussortieren | 1 |
| | Nacharbeit | 1 |
| | Sonderfreigabe | 1 |
| | Nachmontage | 2 |
| | Umplanung | 2 |
| | Umbau der Fahrzeuge / Motoren | 4 |
| | Garantiefall | 4 |
| | Bandstillstand | 4 |
| | Marktaktion | 8 |
| Erstreaktion | | |
| | keine Antwort vereinbart | 0 |
| | innerhalb Terminvorgabe | -1 |
| | außerhalb Terminvorgabe | 4 |
| 8D-Report | | |
| | keine Antwort vereinbart | 0 |
| | vollständig innerhalb Terminvorgabe | -1 |
| | unvollständig oder vollständig außerhalb Terminvorgabe | 4 |
| Kooperation | | |
| | keine bis durchschnittliche Kooperation zur Problembhebung | 0 |
| | starke Kooperation des Lieferanten zur Problembhebung | -1 |

14.2.2 Berechnungsbeispiel

Berechnungsbeispiel für die Serienqualität eines Lieferanten:

Die Kriterien zur Reklamation wurden wie folgt bewertet:

| | | | |
|-----------------------|--|------|--|
| z.B. Reklamationsart: | Reklamation | 100% | |
| Fehlerart: | Nebenfehler | 2 P. | |
| Wiederholungsgrad: | Wiederholfehler vergleichbarer Artikel | 3 P. | |
| Fehlerfolge: | Sonderfreigabe | 1 P. | |
| Erstreaktion: | keine Antw ort vereinbart | 0 P. | |
| Stellungnahme: | keine Antw ort vereinbart | 0 P. | |
| Kooperation: | keine bis durchschnittliche | 0 P. | |
| betroffene Menge: | Einzelfehler | 25% | |

$$\sum \text{Punkte} \times \text{Faktoren} = \text{Punkte für Bew ertung der Qualitätsfähigkeit}$$

Abbildung 1: Berechnungsbeispiel - Serienqualität

Daraus ergeben sich 1,5 Maluspunkte für den Lieferanten.

Berechnungsbeispiel für die Bemusterungsqualität eines Lieferanten:

Die Kriterien zur Bemusterungsreklamation wurden wie folgt ausgewählt:

| | | | |
|-----------------------|-------------------------------------|-------|--|
| z.B. Reklamationsart: | Reklamation | 100% | |
| Fehlerart: | Rückweisung | 12 p. | |
| Stellungnahme: | vollständig innerhalb Terminvorgabe | -1 p. | |

$$\sum \text{Punkte} \times \text{Faktoren} = \text{Punkte für Bewertung der Qualitätsfähigkeit}$$

Abbildung 2: Berechnungsbeispiel - Bemusterungsqualität

14.2.3 Heilungsmöglichkeiten

Um es Lieferanten, die eine Reklamation verursacht haben, zu ermöglichen, sich in der Qualitätsperformanceinstufung zu verbessern, wurden folgende Heilungsmöglichkeiten implementiert:

- Bei Einzel- / einzelnen Fehlern verfallen die Maluspunkte nach 90 Tagen unabhängig von weiteren Reklamationen.
- Bei Mehrfach- bzw. Serienfehlern werden dem Lieferanten nach 90 Tagen, in denen keine weitere Reklamation verursacht wurde, 25 % der bisherigen Maluspunkte aus Mehrfach- und Serienfehlern gutgeschrieben, mindestens aber 10 Punkte. Die Punkte

werden immer beginnend mit der ältesten Reklamation abgezogen. Reklamationen mit Einzel- / einzelnen Fehlern unterbrechen die Heilung nicht.

- In der Bewertung werden immer nur Reklamationen eines Jahres berücksichtigt.

14.2.4 Begriffsdefinitionen zur Reklamation

Reklamationsart

Reklamation

- Zugesicherte bzw. erwartete Produkteigenschaften nicht vorhanden (ausgenommen: Fehler innerhalb der vereinbarten / branchenüblichen Abweichungen)
- 1 Reklamation je Root-Cause
- Strafpunkte werden mit einem Faktor von 100 % multipliziert

Fehlerbericht (Ausschussvereinbarung notwendig)

- Akzeptierte, branchenübliche Abweichungen
- Dient der Info + Statistik
- Keine Antwort des Lieferanten notwendig
- Abweichungen zur QSVAV (Ausschussvereinbarung) bzw. QSVGAV (Gussausschussvereinbarung) werden mit einer Reklamation behandelt
- Keine Berücksichtigung in der Lieferantenbewertung

Verbesserungspotential (zur Info)

- Stellen keine Abweichungen zu Spezifikationen dar
- Keine Antwort eingefordert → Abschluss der Reklamation mit Versand
- Keine Berücksichtigung in der Lieferantenbewertung

Selbstanzeige

- Lieferant meldet einen Fehler, bevor dieser beim Kunden entdeckt wird
- Fehler wird nicht in der Berechnung berücksichtigt

Betroffene Menge

- Einzelfehler / einzelne Fehler
 - Fehleranzahl ist 1 bzw. 2 oder
 - Fehlerquote ≤ 1 % des AnlieferlosesStrafpunkte gehen zu 25 % in die Bewertung ein;
- Mehrfachfehler
 - Fehleranzahl ist 3 bzw. 4

- ausgenommen: Fehlerquote ≤ 1 % des Anlieferloses \Rightarrow dann Einzelfehler!
Strafpunkte gehen zu 66 % in die Bewertung ein;
- Serienfehler
 - Fehlerquote > 10 % des Anlieferloses
 - Ausgenommen: Fehleranzahl: 1 bzw. 2 (Einzelfehler!) oder Fehleranzahl 3 bzw. 4 (Mehrfachfehler!)
Strafpunkte gehen zu 100 % in die Bewertung ein;

Fehlerart

Kritischer Fehler

- Gesetzl. Anforderungen / Richtlinien / CoP / Homologation / ... nicht bzw. teilweise nicht erfüllt

Hauptfehler

- Teile sind nicht verbaubar oder
- nicht-kritische Fehler; die Brauchbarkeit des Produktes für den vorgesehenen Einsatz ist nicht (dauerhaft) gegeben!

Nebenfehler

- Unter Nebenfehlern versteht man unbedeutende Fehler ohne wesentliche Folgen, die eine Verminderung der Qualität ohne oder mit nur geringer Beeinträchtigung der Funktion und damit der Brauchbarkeit des Produkts darstellen.
- Teile sind verbaubar und
- haben keine wesentlichen Folgen!

Teil einer anderen Reklamation

- Werden ähnliche Artikel mit dem gleichen Fehler (gleicher root-cause) zum gleichen Zeitpunkt reklamiert, geht dieser Fehler nur einmal in die Bewertung ein (z.B. Beschichtungsfehler auf der vorderen und hinteren Felge \rightarrow Strafpunkte für den zweiten Artikel werden mit dem Faktor 0 % multipliziert); hier muss immer die Reklamation mit der höchsten Stückzahl als z.B. Hauptfehler deklariert werden --> die anderen mit dem gleichen Fehler dürfen dann als Teil einer anderen Reklamation deklariert werden

Bekannter Fehler

- Wird ein Fehler vor dem Cut-Off eines Fehlerbildes angeliefert (z.B. Ware befindet sich bekannt in Transit), werden die Strafpunkte hierzu ebenfalls mit dem Faktor 0 % multipliziert.

Weitere Begriffe

Wiederholfehler

- Fehlerbild tritt nach dem vereinbarten Cut-off bzw. innerhalb der Sofortmaßnahme wieder auf
- Selber Root-Cause
- Kann sich auch um andere Artikelnummern oder Bauteile handeln

Cut-Off

- Mit Lieferanten vereinbarter Zeitpunkt, ab dem die Abstellmaßnahmen greifen und somit das Fehlerbild nicht mehr auftreten sollte

15 Historie

| Version | Datum | Änderungen | Verantwortlich |
|---------|------------|--|------------------------------------|
| 1.0 | 01/07/2015 | Neuanlage | Monika Zeilinger |
| 2.0 | 01/12/2017 | Neues Layout Aufteilung in Freigabestatus und Klassifizierung | Monika Zeilinger |
| 3.0 | 22/10/2018 | Neue Definition eines kritischen Fehlers | Monika Zeilinger |
| 4.0 | 01/04/2019 | Änderung der Maluspunkte für eine Rückweisung bzw. Freigabe mit Auflage bei Bemusterungsreklamationen | Monika Zeilinger |
| 5.0 | 27/09/2019 | Begriffsdefinition „Teil einer anderen Reklamation“ detailliert Neues Layout Begriffsdefinition „Nebenfehler“ detailliert Voraussetzungen für den Quality Award angepasst | Monika Zeilinger |
| 6.0 | 22/05/2020 | Teil einer anderen Reklamation detailliert Wiederholungsgrad an einem vergleichbaren Artikel herausgenommen | Monika Zeilinger |
| 7.0 | 26/06/2020 | Deutsche und englische Version in einem Dokument zusammengefasst | Monika Zeilinger |
| 8.0 | 24/03/2021 | Integration der Einkaufsbewertung und der Bewertung von Vereinbarungen | Mareike Mehler Monika Zeilinger |

| | | | |
|------|------------|--|------------------------------------|
| | | Anpassung der Berechnungslogiken an die A41-Lösung im SAP | |
| 9.0 | 11/07/2022 | Aktualisierung Voraussetzungen Supplier Quality Award Aktualisierung Punktekatalog Serienteile Kapitel 10 Proaktive Lieferantenentwicklung hinzugefügt | Florian Riegler Hannes Hartl |
| 10.0 | 06/12/2022 | Kapitel 11 Eskalationsszenarien hinzugefügt | Manuel Egger |
| 11.0 | 22/08/2023 | Neue Kriterien hinzugefügt Anhang um Begriffsdefinitionen zur Reklamation erweitert | Mareike Mehler Monika Zeilinger |
| | | | |
| | | | |