

PFISTERER



SUPPLIER QUALITY MANUAL QUALITY REQUIREMENTS

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung.....	4	4.2	Logistische Anforderungen.....	19
1.1	Einleitung.....	4	4.3	Beigestellte Produktions- und Prüfmittel.....	19
1.2	Zusammenarbeit.....	4	4.4	Baubabweichung/Sonderanfertigung.....	19
1.3	Beschaffungsphasen.....	4	4.4.1	Fehlerhafte Produkte, die nach Einschätzung des Lieferanten für den bestimmungsgemäßen Gebrauch geeignet sind.....	19
1.4	Anwendungsbereich.....	5	4.4.2	Fehlerhafte Produkte, die der Lieferant vor Lieferung nacharbeiten möchte.....	20
2	Lieferantenauswahl.....	5	4.5	Änderungsmanagement / PCN (Product Change Notification).....	21
2.2	Einkaufsbedingungen.....	7	4.5.1	Veränderungen an Teilen.....	21
2.3	Lieferantenselbstauskunft.....	7	4.5.2	Veränderungen an Teilen aufgrund Lieferantenwunsch.....	22
2.4	Schnittstellen.....	7	4.5.3	Veränderungen an Teilen aufgrund PFISTERER-Anfrage.....	22
2.5	Anforderungen an das Managementsystem von Lieferanten.....	7	4.5.4	Produktlebenslauf.....	22
2.6	REACH.....	8	4.6	Reparaturaufträge.....	22
2.7	Konfliktminerale.....	8	4.7	Reklamationen aufgrund von Qualitätsmängeln.....	23
2.8	QSV – Qualitätssicherungsvereinbarung.....	9	4.7.1	Reklamation beim Vorliegen von qualitativen Mängeln.....	23
2.9	Machbarkeitsbewertung.....	9	4.7.2	Rückversand von fehlerhaften Teilen bzw. Teile zur Nacharbeit.....	23
2.10	Potentialanalyse in Anlehnung an VDA 6.3.....	9	4.7.3	Bearbeitung von PFISTERER-Reklamationen durch den Lieferanten.....	24
3	Realisierung von Produkt und Prozess.....	10	4.7.4	Produktkennzeichnung und Rückverfolgbarkeit.....	25
3.1	Produktentwicklung durch Lieferanten.....	11	4.7.5	Regelungen betreffend Nachbesserung und Sortierprüfungen.....	26
3.2	Prozessentwicklung durch Lieferanten.....	11	4.7.6	Kennzeichnung kontrollierter bzw. nachgearbeiteter Teile.....	26
3.3	Qualitätsvorausplanung.....	11	4.7.7	Kennzeichnung der ersten Anlieferung von fehlerfreien Teilen.....	27
3.3.1	Prüfplanung.....	11	5	Kontinuierlicher- Verbesserungs- Prozess (KVP).....	28
3.3.2	Messsystemanalyse.....	12	5.1	Lieferantenbewertung.....	29
3.3.3	Prüfmfänge.....	12	5.2	Business Reviews.....	29
3.3.4	Prüfdokumentation.....	12	5.3	Zielvereinbarung und Controlling.....	29
3.3.5	Statistische Prozessregelung (SPC).....	12	5.3.1	Qualitätsziele – Anzahl Reklamationen ...	29
3.3.6	Qualitätsaufzeichnungen und Aufbewahrungsfristen.....	12	5.3.2	Zielwert-Controlling.....	30
3.4	Lieferantenaudit.....	13	5.4	Q-Verbesserungsprojekte.....	30
3.5	Produktionsprozess- und Produktfreigabe (PPF).....	13	6	Abkürzungen.....	31
3.5.1	Zweck.....	13	7	Änderungshistorie.....	32
3.5.2	Bemusterungsstandards.....	14			
3.5.3	Erstmusterprüfung.....	14			
3.5.4	Freigabeumfang.....	15			
3.5.5	Repräsentantenbemusterung.....	15			
3.5.6	Freigabestatus.....	16			
3.5.7	Versand von Erstmustern.....	17			
3.5.8	Verpackung von Erstmustern.....	17			
3.5.9	Kennzeichnung von Erstmustern.....	17			
4	Sicherstellung der Liefer- zuverlässigkeit in der Serie.....	18			
4.1	Serienlieferung.....	19			

1 Einführung

1.1 Einleitung

Die PFISTERER Unternehmensgruppe ist ein deutsch-schweizer Familienunternehmen mit einem weltweiten Netz an Produktionsstätten und Vertriebsniederlassungen. Es entwickelt, produziert und vertreibt Komponenten und Komplettlösungen für die besonders sensiblen Schnittstellen in modernen Energienetzen.

Um kompromisslose Qualität sicherzustellen, fangen wir bereits bei der Auswahl der Zulieferer an. Wer für uns fertigt, muss von vornherein höchste Standards erfüllen. Die Qualität Ihrer Lieferungen hat unmittelbaren Einfluss auf unsere Produkte. Unsere Lieferanten sind als unsere Partner für die Qualität ihrer Produkte verantwortlich.

Um die sehr hohen Erwartungen unserer Auftraggeber auch in Zukunft erfüllen oder sogar noch übertreffen zu können, sind wir auf zuverlässige und sehr qualitätsbewusste Lieferanten als Partner angewiesen, die uns hierbei unterstützen mit:

- konsequenter Verfolgung einer NULL-FEHLER-Strategie,
- maximalem Engagement,
- höchster Flexibilität,
- 100 % Liefertreue.

1.2 Zusammenarbeit

Dieses Handbuch gibt Auskunft über die allgemeinen Anforderungen der PFISTERER-Gruppe und verbundener Unternehmen an seine Lieferanten und Partner für die verschiedenen Phasen der Produktentstehung bis hin zum Serienauslauf und dient als Basis für eine gute und erfolgreiche Zusammenarbeit.

In allen Phasen der Zusammenarbeit ist mit gegenseitiger Offenheit zu verfahren, wobei zugleich die Wahrung strikter Vertraulichkeit vorausgesetzt wird (Know-How-Schutz, Patente, etc.).

Um unsere Qualitätsanforderungen dauerhaft und gesichert garantieren zu können, sowie zur Erreichung der vereinbarten Q-Ziele, müssen Sie als Zulieferer der PFISTERER-Gruppe gewährleisten, dass Ihre Lieferungen mit den Vereinbarungen, Zeichnungen, Normen und Spezifikationen übereinstimmen.

1.3 Beschaffungsphasen

Der PFISTERER - Lieferantenprozess besteht aus folgenden Phasen:

1. Klären von Beschaffungsvorgaben
2. Lieferanten suchen und auswählen
3. Realisierung des Produktbezugs
4. Sicherstellung der Lieferzuverlässigkeit
5. Kontinuierliche Verbesserung
6. Beendigung der Geschäftsbeziehung und Substitution

1.4 Anwendungsbereich

Das vorliegende Handbuch bezieht sich auf sämtliche von PFISTERER bezogene Produktionsmaterialien. Die Gruppe der Produktionsmaterialien teilt sich in folgende Untergruppen (Commodities):

	Commodity	Subcommodities
1	epoxy casting resin, silicone	Silicone, casting resin parts, sealing compounds, sealing compounds, silicone raw components
2	cast & plastic parts	casting parts, heat shrinking tubes, rubber parts, sintered components, plastic parts, die casting, precision casting
3	Metal parts	bars, profiles, sheet metal parts, wire bending components, ropes
4	machined parts	forging parts, turned and machined components, flow pressed parts, subcontractor
5	Electronics	cable-lines, electrical components, circuit boards, resistors, LV/MV/HV cables
6	Insulators	hollow insulators, bar insulators, resin insulators, porcelain insulators, fiber glass material

Die Anforderungen an die Lieferanten- sowie an die Produktqualifikation können sich für die einzelnen Erzeugnisgruppen (Commodities) ggf. unterscheiden. Ausgenommen wird in diesem Handbuch die Beschaffung von Infrastrukturmaterial.



2 | Lieferantenauswahl

2.1 Lieferantenauswahl

Die Lieferantenauswahl für Produktionsmaterial erfolgt durch den Einkauf in enger Zusammenarbeit mit Qualitätsmanagement, Logistik, Entwicklung und Produktion. Neben den technischen, wirtschaftlichen und logistischen Gesichtspunkten ist die Qualitätsfähigkeit des Lieferanten das wesentliche Auswahlkriterium.

2.2 Einkaufsbedingungen

Bei Einkaufsabschlüssen gelten die Allgemeinen Einkaufsbedingungen der PFISTERER-Gruppe (jeweils der aktuelle Änderungsstand). Im Bedarfsfall können diese beim zuständigen Einkäufer angefordert oder im Internet unter <http://www.pfisterer.com/> heruntergeladen werden.

2.3 Lieferantenselbstauskunft

In der Lieferantenselbstauskunft stellt der Lieferant die wichtigsten Informationen über sein Unternehmen für die erste allgemeine Beurteilung zusammen. Bevor eine Anfrage gestartet werden kann, muss das vollständig ausgefüllte Formular „Lieferantenselbstauskunft“ bei PFISTERER vorliegen. Es kann im Internet unter Lieferantenfragebogen heruntergeladen werden oder wird beim Erstkontakt an den potentiellen Lieferanten verschickt. Diese ist ausgefüllt dem anfragenden Einkäufer zurückzuschicken.

2.4 Schnittstellen

Zur Erleichterung des Informationsaustausches sind die verantwortlichen Ansprechpartner des Lieferanten für alle relevanten Themenbereiche mit Namen, Funktion, E-Mail-Adresse und Telefonnummer inklusive deren Vertreter schriftlich mitzuteilen. Als Ansprechpartner von PFISTERER fungieren die jeweils zuständigen Einkäufer, sowie die Disponenten. Änderungen in der Zuständigkeit beim Lieferanten müssen unverzüglich mitgeteilt werden.

2.5 Anforderungen an das Managementsystem von Lieferanten

Grundlage der Zusammenarbeit mit Lieferanten ist ein Managementsystem, dessen Funktionsfähigkeit durch die Zertifizierung nach einer der folgenden Normen und Spezifikationen nachgewiesen sein muss.

Qualitätsmanagementsystem (QMS):

ISO 9001 [alternativ je nach Branche des Lieferanten: VDA 6.1 oder IATF 16949 (Automobilindustrie), (in der jeweils gültigen Fassung)].

Außerdem erwartet PFISTERER Nachweise über ein Umwelt- und Arbeitsschutzmanagementsystem.

Umweltmanagementsystem (UMS):

ISO 14001 [alternativ: EMAS]

Arbeitsschutzmanagementsystem (AMS):

OHSAS 18001 bzw. ISO 45001 [alternativ: OHRIS, SCC, ASCA, ILO OSH-Guideline]

Kopien der jeweils aktuellen Zertifikate sind PFISTERER unaufgefordert zu übergeben. Änderungen oder Entzug der Zertifikate sind PFISTERER unverzüglich mitzuteilen. In Bezug auf das Managementsystem ist PFISTERER zur Einsichtnahme in die nachfolgend aufgeführten Unterlagen berechtigt:

- Vorgabe- und Nachweisdokumente sowie qualitätsbezogene Daten bezüglich von der PFISTERER bezogenen Produkte,
- Vorgabe- und Nachweisdokumente sowie qualitätsbezogene Daten in Verbindung mit dem Managementsystem und
- Verfahrensbeschreibungen, Arbeitsanweisungen und Bedienungsanweisungen, sofern diese die Planung und Realisierung der von PFISTERER bezogenen Produkte betreffen.

Für die Eignung, Angemessenheit, Effizienz und Verlässlichkeit der Managementsysteme ist ausschließlich der Lieferant verantwortlich, ungeachtet dessen, dass PFISTERER im Zuge der Erstbemusterung die von PFISTERER bezogenen Produkte und die Prozesse freigibt. Dies betrifft insbesondere die organisatorischen und technischen Maßnahmen der Qualitätsplanung und -lenkung. Der Lieferant ist verpflichtet, die für PFISTERER gefertigten Produkte entsprechend den Regeln seines Managementsystems herzustellen und zu prüfen.

2.6 REACH

Die REACH - Verordnung (EG) Nr. 1907/2006 ist die Europäische Chemikalienverordnung zur Registrierung, Bewertung, Zulassung und Beschränkung chemischer Stoffe. REACH beruht auf dem Grundsatz, dass Hersteller, Importeure und nachgeschaltete Anwender die Verantwortung für ihre Chemikalien übernehmen. REACH: Regulation concerning the Registration, Evaluation, Authorisation and Restriction of Chemicals. Die daraus erwachsenden Verpflichtungen sind eigenverantwortlich vom Lieferanten wahrzunehmen.

2.7 Konfliktmineralien

PFISTERER hat das Ziel, in der Lieferkette für so genannte Konfliktmineralien größtmögliche Transparenz herzustellen und deren Beschaffung aus Konflikt- und Hochrisikogebieten zu vermeiden. Durch die Bereitstellung von Informationen durch den Lieferanten zur Herkunft verwendeter Konfliktmineralien wird PFISTERER in der Umsetzung dieses Ziels unterstützt.

2.8 QSV – Qualitätssicherungsvereinbarung

Eine zwischen einem Lieferanten und PFISTERER abgeschlossene QSV hat zum Ziel, dass die von PFISTERER geforderte Qualität schon ab der Planung und Entwicklung des Produktes sichergestellt ist, die Schnittstellen zwischen Lieferant und PFISTERER definiert sind und eine intensive und reibungslose Zusammenarbeit gefördert wird.

Die QSV dient zur Erstellung von gemeinsamen Regeln, die auf herstellerübergreifende Qualitäts-sicherungsmaßnahmen ausgerichtet ist und nicht zur Benachteiligung eines Vertragspartners führen soll. Der Lieferant erklärt sich bereit, mit PFISTERER eine Qualitätssicherungsvereinbarung abzuschließen.

2.9 Machbarkeitsbewertung

Für die Klärung der Umsetzbarkeit der PFISTERER-Anforderungen wurde von PFISTERER ein Formblatt Herstellbarkeitsanalyse mit den wichtigsten Eckpunkten entworfen. Dieses Formblatt stellt die Mindestanforderungen dar. Es ist auf Anforderung von PFISTERER, wahrheitsgemäß auszufüllen und gegenüber PFISTERER schriftlich zu bestätigen.

Die ausgefüllte Herstellbarkeitsanalyse ist dann für die Vergabeentscheidung zwingend erforderlich.

2.10 Potentialanalyse in Anlehnung an VDA 6.3

Die Potentialanalyse dient zur Vorbereitung der Vergabeentscheidung an potentielle Lieferanten, besonders bei der Vergabe von technisch anspruchsvollen oder neu entwickelten Produkten. PFISTERER beurteilt dadurch die Qualitätsfähigkeit von potentiellen Lieferanten. Ziel des Erstaudits ist die erfolgreiche Einführung eines neuen Lieferanten, Produktes oder die Bewertung eines neuen Standorts. Das bedeutet eine Beurteilung der Qualität des Lieferanten in Bezug auf das Produkt und den Prozess sowie die Etablierung qualitätsrobuster Prozesse.

3 | Realisierung von Produkt und Prozess



3.1 Produktentwicklung durch Lieferanten

Lieferanten, die eine Produktentwicklung für PFISTERER durchführen, müssen einen Projektplan erstellen, der alle relevanten technischen, terminlichen, finanziellen und qualitativen Aspekte umfasst. Der Projektplan beinhaltet alle Phasen der Produkt- und Prozessentwicklung inklusive der Bewertung, Verifizierung und Validierung in den jeweiligen Projektphasen.

Dieser Projektplan ist an Meilensteinen orientiert und gemeinsam vom Lieferanten und PFISTERER verbindlich festzulegen. Er kann nur einvernehmlich geändert werden. Monatlich hat durch den Lieferanten ein APQP- Reporting an PFISTERER zu erfolgen.

3.2 Prozessentwicklung durch Lieferanten

Qualität und Zuverlässigkeit werden bei einem technischen Produkt in der Entwicklung durch einen abgestimmten und sorgfältig geplanten Fertigungsprozess bestimmt. PFISTERER versteht hierunter eine systematische Bearbeitung nach APQP oder vergleichbaren Produktentwicklungsprozess.

3.3 Qualitätsvorausplanung

Die Qualitätsvorausplanung verfolgt das Ziel, bereits in der Planungs- bzw. Entwicklungsphase eines Produktes alle relevanten Einflussgrößen auf die Produktqualität zu identifizieren, Risiken im Produkt und Prozess zu reduzieren und nachweislich geeignete Prüfschritte einzuplanen, um die geforderte Qualität der Produkte sicherzustellen. Dazu sind mindestens die nachfolgend aufgeführten Prozessschritte zu dokumentieren. Ausnahmen sind dem zuständigen Lieferantenmanager von PFISTERER schriftlich unter Angabe einer schlüssigen Begründung zur Genehmigung vorzulegen.

3.3.1 Prüfplanung

Die Prüfplanung des Lieferanten hat neben den Vorgabedokumenten, wie etwa Zeichnungen, Werknormen, Spezifikationen und Datenblätter von PFISTERER u.a., die Ergebnisse der Risikoanalyse (FMEA) und bisherigen Fertigungserfahrungen mit ähnlichen Produkten zu berücksichtigen. Höchste Bedeutung haben dabei die funktions- und sicherheitsrelevanten Maße bzw. Produkteigenschaften. Das Ergebnis der Prüfplanung ist in Form eines Kontrollplanes den Bemusterungsunterlagen beizufügen.

3.3.2 Messsystemanalyse

Die Tauglichkeit der eingesetzten Mess- und Prüfmittel ist, wenn nicht anders mit dem Lieferantenmanager vereinbart, jeweils durch eine Messsystemanalyse statistisch nachzuweisen.

Diese Messsystemanalyse ist abhängig vom Prüfprozess entweder über DIN V ENV 13005 GUM oder über die MSA1 Methodik bzw. bei Prüferinfluss zusätzlich auch über MSA2 Methodik nachzuweisen.

Die zu erreichenden Kennwerte (cg, cgK, % R & R) werden im Einzelnen zwischen dem Lieferanten und dem zuständigen Lieferantenmanager von PFISTERER vereinbart.

3.3.3 Prüfmfänge

Sind zur Prüfung der Qualitätsmerkmale nach Rücksprache mit PFISTERER lediglich Stichprobenprüfungen vorgesehen, so sollten sich diese an den standardisierten Stichprobenplänen gem.

- ISO 2859-1 Attributive Stichprobenprüfung
- ISO 3951-1 Quantitative Stichprobenprüfung orientieren.

3.3.4 Prüfdokumentation

Nach erfolgreicher Erstbemusterung sind die Prüfergebnisse der ersten gemäß Kontrollplan geprüften Produkte/Lose aufgelistet nach Teilenummern/Losnummern mit der Ware an PFISTERER zu liefern. Materialprüfzeugnisse sind immer für einzelne Lieferlose separat zu erstellen und – sofern von PFISTERER im Bestelltext verlangt – mitzuliefern.

3.3.5 Statistische Prozessregelung (SPC)

In der Serienproduktion hat der Lieferant für die auf der Zeichnung oder bei Produktdurchsprachen festgelegten Produktmerkmale, mittels geeigneter Verfahren der statistischen Prozessregelung (SPC), die Prozessfähigkeit nachzuweisen. Dies ist über den gesamten Produktlebenszyklus anzuwenden, um schnell auf Prozessverschlechterungen reagieren zu können. Die Auswahl einer geeigneten Regelkarte durch den Lieferanten muss sich u.a. am Charakter der Variablen (quantitativ oder attributiv), dem Stichprobenumfang und den pro Schicht gefertigten Stückzahlen orientieren. Die Fähigkeitskennwerte müssen mindestens die folgenden Grenzwerte einhalten:

Maschinenfähigkeit Cmk \geq 2,00
Prozessfähigkeit Cpk \geq 1,67

3.3.6 Qualitätsaufzeichnungen und Aufbewahrungsfristen

Dokumentenarten: Der Lieferant hat die folgenden Vorgabedokumente und Qualitätsaufzeichnungen über die Durchführung seiner Qualitätssicherungsmaßnahmen an einem dafür geeigneten Ort geordnet aufzubewahren und zur Verfügung zu halten:

- Zeichnungen und anderweitige Spezifikationen (auch überholte Ausgabestände);
- FMEA (auch überholte Ausgabestände);
- Dokumente der Produkt- und Prozessfreigabe (EMPB, Fertigungsablaufplan, Kontrollplan etc.);
- Materialanalysezertifikate;
- Prüfberichte der Serienfertigung;
- Dokumentation der Rückverfolgbarkeit.

Archivierungsmedien: Originale in Papierform bzw. auf Datenträger in Verbindung mit Fälschungs- und manipulations-sicheren Dokumentenverwaltungssystemen.

Aufbewahrungsfristen: Mindestens 30 Jahre, soweit keine längeren Fristen an anderer Stelle oder gesetzlich vorgeschrieben sind. Nach Ablauf der Aufbewahrungsfristen sind die o.g. Aufzeichnungen/Dokumente, ohne besondere Aufforderung PFISTERER zur weiteren Verwahrung zur Verfügung zu stellen.

3.4 Lieferantenaudit

PFISTERER erwartet von seinen Lieferanten und deren Unterlieferanten, dass sie bereit sind, PFISTERER die Wirksamkeit ihrer QM-Systeme während einem Audit darzulegen. Zu diesem Zweck wird PFISTERER oder einer durch PFISTERER benannten Stelle der Zutritt zu allen Betriebsstätten gewährt und ein fachlich qualifizierter Mitarbeiter zur Unterstützung zur Verfügung gestellt. Dies gilt auch für Auftraggeber von PFISTERER zusammen mit PFISTERER.

PFISTERER behält sich im Zuge der Produktentwicklung und im Bedarfsfall das Recht zur Durchführung folgender Maßnahmen vor:

- System- Audits in Anlehnung an DIN ISO 9001 und/oder eines
- Prozess- Audits und/oder Prozessabnahmen in Anlehnung an die VDA 6.3 in den
- Werkseinrichtungen des Lieferanten und dessen Unterlieferanten.

Vor der Durchführung eines Audits o.ä. wird der Lieferant entsprechend informiert. Werden bei einem Audit Mängel identifiziert, müssen diese durch den Lieferanten nach-

weislich abgestellt werden. Dazu werden durch den Lieferanten Maßnahmenpläne erstellt und diese durch PFISTERER freigegeben. Die darin festgelegten Maßnahmen müssen fristgerecht bearbeitet und die Erledigung zusammen mit Wirksamkeitsnachweisen an PFISTERER zurückgemeldet werden. Bei nicht fristgerechter Bearbeitung wird bis zur Erledigung von einer Neuvergabe abgesehen.

3.5 Produktionsprozess- und Produktfreigabe (PPF)

3.5.1 Zweck

Bevor Teile oder Baugruppen in Serie geliefert werden dürfen, muss der Lieferant den Nachweis erbringen, dass die in Zeichnungen und Spezifikationen vereinbarten Forderungen erfüllt werden und die schriftliche Freigabe des zuständigen Lieferantenmanagers von PFISTERER für das Produkt vorliegt. Dazu sind sowohl die Nachweise einer prozessfähigen Produktion anhand der festgelegten Produktmerkmale, eine Kapazitätsbetrachtung mit ausreichenden Reserven, der Einsatz von geeigneten und fähigen Prüfmitteln als auch eine vollständige Erstbemusterung eines oder mehrerer Teile pro Nest (Nestkennzeichnung erforderlich) aus der ersten Serienproduktion mit allen dazugehörigen Dokumenten erforderlich. PFISTERER stellt auf seinem Downloadportal entsprechende Formulare zur Verfügung. Den Lieferanten ist die Verwendung von eigenen Formularen freigestellt, sofern sie inhaltlich der PFISTERER-Vorlage entsprechen.

3.5.2 Bemusterungsstandards

Als Bemusterungsstandards werden von PFISTERER in Anlehnung an VDA Band 2 oder ersatzweise PPAP akzeptiert. Standard hierbei sind die Vorlagestufe 2 nach VDA Band 2 bzw. Vorlagestufe 3 nach PPAP. Der Bemusterungsumfang kann in Absprache mit dem zuständigen Lieferantenmanager angepasst werden, Prüfplan, Prozessablaufplan und gestempelte Zeichnung mit Messwertzuordnung sind bei Vollbemusterungen immer erforderlich. Im Falle von Nach- oder Grundlagenbemusterung muss zumindest ein Deckblatt mit einem entsprechenden Hinweis gesendet werden.

Bei Details, welche der Vereinbarung zwischen dem Lieferanten und PFISTERER bedürfen, wie z.B. dem Detaillierungsgrad von Prüfungen, erforderlichen Unterlagen, Prüfmittelfähigkeiten und der Bestätigung der Einhaltung von gesetzlichen Forderungen, sind schriftliche Vereinbarungen mit dem zuständigen Lieferantenmanager zu treffen. Gibt es keine schriftlichen Vereinbarungen gelten die eingereichten Unterlagen der Erstbemusterung des Lieferanten als Vorschlag über den Bemusterungsumfang. PFISTERER entscheidet dann, ob diese angemessen und ausreichend sind oder ob weitere Unterlagen und Nachweise erforderlich sind.

3.5.3 Erstmusterprüfung

Die Erstmusterprüfung wird bei Neuteilen, technischen Änderungen an Produkten und bei Änderungen von Produktionsprozessen angewandt. PFISTERER prüft eingesandte Erstmuster Teile nach eigener Festlegung gesamtumfänglich oder akzeptiert die Lieferantenangaben ohne eigene Prüfung. Im Falle ausgesetzter Gegenprüfung gelten die Lieferantenangaben in Verbindung mit den PFISTERER Vorgabedokumenten als gesetzter Ausgangspunkt für eventuell später festgestellte Abweichungen.

Erstmuster müssen unter Serienbedingungen gefertigt werden.

Eine Erstmusterprüfung kann auch in der Serie für Requalifikationsprüfungen von Prozess und Produkt erforderlich sein.

Das Verfahren ist grundsätzlich gültig für materielle Produkte (Systeme, Module, Teile, Komponenten) die bei PFISTERER als

- Produktionsteile,
- Service- bzw. Ersatzteile,
- Halbzeuge / Rohmaterialien,
- Produktionsmaterialien und
- Betriebsstoffe, die Bestandteil des Produktes werden (z. B. Lacke, flüssige Dichtungsmittel, Klebstoffe, Öle, Fette etc.),

verwendet werden.

Nicht gemeint sind hier Investitionsgüter wie Fertigungsanlagen, sowie Prozessmaterialien (Schmierstoffe, Hilfs- & Betriebsstoffe usw.) Wenn zwischen dem Lieferanten und PFISTERER nicht anders vereinbart, entfällt die Durchführung der PPF für genormte Produkte (z.B. DIN-Teile, Flüssigkeiten nach DIN oder SAE). Hierfür ist eine Deckblattbemusterung mit der Bestätigung, dass die Produkte/Teile die entsprechenden Normen erfüllen, ausreichend. Erhöhte Anforderungen, wie besondere Produkteigenschaften oder maximal zulässige Abweichungsquoten, müssen individuell spezifiziert werden. Teile mit modifizierten bzw. individuellen Spezifikationen (Zeichnungsteile) fallen nicht mehr unter den Begriff Normteile.

Dienstleistungen und Software können im Rahmen der Funktionsprüfungen innerhalb der PPF der Produkte berücksichtigt werden. Eine detaillierte Vorgehensweise zur Gestaltung von Prozessen und Projekten zur Entwicklung und Abnahme softwarebestimmter Systeme wird im VDA Band 13 beschrieben.

3.5.4 Freigabeumfang

Die Produktionsprozess- und Produktfreigabe umfasst:

- Produkte gemäß der Erstmusterprüfung und die dazugehörigen Herstellprozesse, welche in den Erstmusterunterlagen dokumentiert und/oder durch Audits freigegeben wurden.

Änderungen am Produkt oder am Herstellprozess durch den Lieferanten müssen in jedem Fall mit PFISTERER abgestimmt werden.

3.5.5 Repräsentantenbemusterung

Bei nicht werkzeuggebundenen Teilefamilien (gleichartige Teile, welche sich nur in Details unterscheiden), ist eine Repräsentantenbemusterung sinnvoll. Dabei wird der komplexeste Repräsentant dieser Teilefamilie gesamtumfänglich bemustert, die anderen Artikel dieser Teilefamilie werden mit einer Deckblattbemusterung bemustert, die den Verweis auf den Repräsentantenartikel enthalten muss. Diese Vorgehensweise verringert den Aufwand beim Lieferanten, wie auch bei PFISTERER.

3.5.6 Freigabestatus

Die Prüfung von Erstmustern kann folgende Befunde ergeben:

Befund PFISTERER Erstmusterprüfung	Konsequenzen
Annahme	Die Lieferungen der Produkte sind entsprechend der Bestellung freigegeben.
Annahme mit Auflagen	Gelieferte Teile werden ausnahmsweise akzeptiert. Die Auslieferung von Produkten, die nicht den vollständigen Bemusterungsumfang erfüllen, ist nur für eine begrenzte Zeit oder Stückzahl gestattet (Abweichungserlaubnis). Die Auflagen werden dem Lieferanten mitgeteilt und müssen eingehalten werden. Eine Nachbemusterung (der abgestellten Abweichungen) ist erforderlich.
Rückweisen	Die Auslieferung von Produkten ist nicht gestattet. Eine Neubemusterung ist erforderlich.

Details von Nach- oder Neubemusterungen sind mit dem zuständigen Lieferantenmanager der Qualitätssicherung abzustimmen.

3.5.7 Versand von Erstmustern

Erstmuster und Erstmusterprüfberichte EMPB sind dem zuständigen Lieferantenmanager der Qualitätssicherung des beauftragenden Werkes des Auftraggebers vorzustellen.

Erstmusterprüfberichte sind in elektronischer Form (z.B. als PDF-Datei) im Lieferantenportal hochzuladen bzw. übergangsweise als E-Mail an die Adresse Erstmuster@pfisterer.com zu versenden und den Musterteilen beizulegen.

Um die richtige Zuordnung gewährleisten zu können muss dabei die Betreffzeile folgende Informationen enthalten:

PFISTERER-Materialnummer

PFISTERER-Bezeichnung

Bestellnummer

Besteller

Den Abschluss der Erstbemusterung bildet die unterzeichnete Freigabe auf dem Erstmusterdeckblatt durch den zuständigen Lieferantenmanager.

3.5.8 Verpackung von Erstmustern

Die Verpackung der Erstmusterteile wird in Rücksprache mit dem zuständigen Lieferantenmanager definiert und freigegeben. Sowohl der Lieferschein als auch die Verpackung der Teile ist mit dem Hinweis "Erstmuster" zu versehen. Erstmusterpackstücke dürfen nur Erstmuster einer Artikelnummer enthalten und müssen separat verpackt werden. Dies schließt die Anlieferung in einem Gebinde zusammen mit Serienteilen aus. Der Lieferschein muss außen am Paket angebracht werden.

3.5.9 Kennzeichnung von Erstmustern

Packstücke mit Erstmusterteilen müssen mit einem Erstmusteraufkleber gekennzeichnet sein, der mindestens folgende Informationen enthalten muss:

Lieferantenname

Artikelnummer

Indexstand

Anzahl der Musterteile

Adressat (zuständiger Lieferantenmanager)

Darin enthaltene gemessene oder geprüfte Teile müssen eindeutig, gegebenenfalls (bei größeren bzw. symmetrischen Teilen) beidseitig als solche gekennzeichnet sein, um Verwechslungen mit Teilen zu Einbauversuchen auszuschließen. Bei Mehrfachwerkzeugen muss jedes Nest gekennzeichnet sein.



Sicherstellung der
Lieferzuverlässigkeit
4 | in der Serie

4.1 Serienlieferung

Der Lieferant muss sicherstellen, dass eine Produktionsprozess- und Produktfreigabe (PPF) durch PFISTERER vorliegt. Außerdem gilt uneingeschränkt, dass nur fehlerfreie Produkte vom Lieferanten zu PFISTERER geliefert werden dürfen.

Um die Qualitätsleistung in der Serie beurteilen zu können, sind vom Lieferanten entsprechende Daten, Informationen und Erfahrungen zur ständigen Produktverbesserung sowie zur Fertigungsoptimierung bereit zu stellen.

4.2 Logistische Anforderungen

4.2.1 Allgemeine Verpackungs- und Versandvorschriften

Es gelten die Vorgaben der Allgemeinen Verpackungs- und Versandvorschrift für Lieferanten in der jeweils gültigen Fassung oder speziell definierte Verpackungsvorschriften.

4.3 Beigestellte Produktions- und Prüfmittel

Soweit PFISTERER dem Lieferanten Produktions- und Prüfmittel sowie Ladungsträger und anderweitige Mittel und Einrichtungen im Rahmen des Bezugs von Lieferungen zur

Verfügung stellt, müssen diese vom Lieferanten in sein Managementsystem wie eigene Produktions- und Prüfmittel einbezogen werden.

Für regelmäßig umlaufende Verpackungen führt der Lieferant ein Leergutkonto, dessen Bestand regelmäßig mit PFISTERER abgestimmt werden muss.

4.4 Bauabweichung/ Sonderfreigabe

4.4.1 Fehlerhafte Produkte, die nach Einschätzung des Lieferanten für den bestimmungsgemäßen Gebrauch geeignet sind.

Stellt der Lieferant vor der Lieferung von Teilen an PFISTERER fest, dass das gefertigte Produkt nicht den Anforderungen der Zeichnungen/Spezifikationen entspricht, jedoch nach vernünftiger Einschätzung des Lieferanten für den bestimmungsgemäßen Gebrauch durch PFISTERER geeignet erscheint und beabsichtigt der Lieferant die Lieferung solcher Produkte an PFISTERER, ist ein schriftlicher Abweichungsantrag/ Sonderfreigabe unter Verwendung des Formulars vor geplantem Versand der Ware an den zuständigen Lieferantenmanager zu stellen.

PFISTERER prüft nach Eingang eines Abweichungsantrag/Sonderfreigabe, ob durch den Fertigungsfehler bzw. der Abweichung von der Sollbeschaffenheit, Qualitätseinbußen zu erwarten sind und ob eine weitere Verwendung eines solchen Produktes möglich ist und gibt, soweit dies nach Einschätzung von PFISTERER der Fall ist, die Ware durch schriftliche Erklärung gegenüber dem Lieferanten zur Lieferung frei. Der Lieferant hat die entsprechend nachgearbeitete Ware bei Lieferung mit der durch PFISTERER genehmigten Abweichung/Sonderfreigabe zu kennzeichnen. Der Abweichungsantrag/Sonderfreigabe stellt eine befristete und in der Menge begrenzte Ausnahme dar und entbindet den Lieferanten nicht von der Verpflichtung, die Ursache der Abweichung zu analysieren und abzustellen. Jeder gestellte Abweichungsantrag/Sonderfreigabe muss einen schriftlichen 8D-Report enthalten, in dem der Lieferant die Lösung des Problems darlegt und die Abstellung der Ursachen nachweist.

Jeder Antrag auf Sonderfreigabe wird dem Lieferanten mit einem Betrag von 500€ unabhängig des Resultats der Prüfung berechnet. Für die nicht konform gelieferten Teile erstellt der Lieferant PFISTERER eine Gutschrift i.H. von 80% des normalen Teilepreises.

Die Kosten für Prüfung und Bearbeitung der Sonderfreigabe stellt PFISTERER dem Lieferanten in Rechnung.

4.4.2 Fehlerhafte Produkte, die der Lieferant vor Lieferung nacharbeiten möchte

Entdeckt der Lieferant während eines Fertigungsprozesses oder der Endprüfung fehlerhafte Produkte, die nach seiner Einschätzung durch Nachbearbeitung in den i.O.- Zustand versetzt werden können, hat der Lieferant die Nachbearbeitung, sofern diese nicht bereits im Serienprozess vorgesehen und qualifiziert wurde, dem zuständigen Lieferantenmanager von PFISTERER unter detaillierter Angabe von Art und Umfang des Nacharbeitsverfahrens ebenfalls unter Verwendung des Formulars Abweichungsantrag/Sonderfreigabe schriftlich mitzuteilen. Die betroffenen Produkte dürfen nur nach vorheriger Freigabe des zuständigen Lieferantenmanagers von PFISTERER nachgearbeitet werden. Der Lieferant hat die entsprechend nachgearbeitete Ware bei Lieferung mit dem durch PFISTERER genehmigten Abweichungsantrag/Sonderfreigabe zu kennzeichnen.

4.5 Änderungsmanagement / PCN (Product Change Notification)

4.5.1 Veränderungen an Teilen

Änderungen an Teilen können unter Umständen vom Lieferanten unvorhersehbare Konsequenzen zur Folge haben.

Der besondere Einsatzfall von Zukaufteilen im Anwendungsbereich bei PFISTERER bedingt, dass für Laien unscheinbare Merkmale zu Spannungsdurchschlägen mit Gefahren für Leib und Leben von Menschen führen können. Deshalb unterliegt das Änderungsmanagement von PFISTERER einer besonderen Sorgfaltspflicht.

Aus diesem Grund hat PFISTERER festgelegt, welche Änderungen an Teilen bzw. Prozessen mitgeteilt bzw. durch PFISTERER genehmigt werden müssen.

Nicht mitteilungspflichtige Änderungen

- Personaländerungen
- Änderungen von Prozessparametern innerhalb eines definierten Prozessfensters gemäß Prozessfreigabe
- Wartungsbedingte Änderungen (Ersatzteile)
- Zusätzliche Qualitätsprüfungen, z.B. Prozesskontrolle (Warenausgangsprüfung)
- Zusätzliche Sichtprüfungen aufgrund neuer Fehler (noch nicht im Fehlerkatalog aufgeführte Fehler)

Mitteilungspflichtige Änderungen

- Änderungen von Maschinen/ Ausrüstungsgegenständen/ Produktionsanlagen/Prüfmitteln derselben Art, Leistung etc.
- Austausch von Maschinen durch Maschinen eines besseren und leistungsfähigeren Typs

Genehmigungspflichtige Änderungen

- Änderungen von Maschinen/ Ausrüstungsgegenständen/ Produktionsanlagen/ Prüfmitteln mit potentielltem Einfluss auf die Produktqualität
- Änderung von Prozessparametern mit potenziellem Einfluss auf die Produktqualität
- Änderung von Prüfparametern und Prüfmethode
- Änderung von Fertigungsstandorten
- Änderung des (Roh-)Materials Änderung des Materialzulieferers/Dienstleisters
- Prozessablaufänderung (Prozessfluss) inkl. Prüfschritte

Diese Vorgabe ist in jedem Fall einzuhalten. Aufgrund der spezifischen Verwendung der Teile bei PFISTERER ist dies zum Schutz vor Regressansprüchen, welche gesetzlich auch den Unterlieferanten treffen können, erforderlich.

4.5.2 Veränderungen an Teilen aufgrund Lieferantenwunsch

Es kommt vor, dass aus technischen oder sonstigen Gründen Änderungen an Serienteilen erforderlich sind. Solche Änderungen müssen in jedem Fall vor der Anlieferung an PFISTERER durch den Teileverantwortlichen von PFISTERER genehmigt werden. PFISTERER hat dafür einen Änderungsprozess definiert, der zwingend einzuhalten ist.

Der Änderungswunsch ist durch den Lieferanten schriftlich unter der Verwendung des Formulars Produktänderungsmitteilung/ Product Change Notification (PCN) unbedingt vor der Umsetzung, anzufragen. Nur genehmigte Änderungen dürfen durch den Lieferanten umgesetzt werden. Genehmigte Änderungen an Teilen sind mittels Nachbemusterung beim zuständigen Lieferantenmanager PFISTERER vorzustellen. Erst nach der Freigabe ist die Anlieferung von geänderten Teilen zulässig.

4.5.3 Veränderungen an Teilen aufgrund PFISTERER-Anfrage

Änderungen an Teilen können auch durch die Notwendigkeiten der PFISTERER-Prozesse erforderlich sein. Im Regelfall erfolgt die Anfrage durch eine geänderte Teilezeichnung. Der Lieferant hat dann die Gelegenheit, die Änderung zu bewerten und ein aktualisiertes Angebot abzugeben.

In dringenden Ausnahmefällen kann es jedoch erforderlich sein, dass Änderungen sofort umgesetzt werden müssen. Dann genügt die schriftliche Freigabe des Produktverantwortlichen der PFISTERER-Technik und des PFISTERER-Einkaufs.

Die Anlieferung der geänderten Teile muss unbedingt entsprechend gekennzeichnet sein und ist dem Lieferantenmanager von PFISTERER anzukündigen.

4.5.4 Produktlebenslauf

Um beim Auftreten von Problemen den Rückschluss auf Produktänderungen herstellen zu können, muss der Lieferant eine Aufstellung aller produkt- und prozessbezogenen Änderungen mit Bezug auf die jeweilige Lieferung der Teile führen. PFISTERER empfiehlt dazu die Form eines Produktlebenslaufes.

4.6 Reparaturaufträge

Im Falle eines Mangels der im Verantwortungsbereich von PFISTERER begründet liegt, wird eine Reparatur durch den Lieferanten erwogen. Vor der Beauftragung einer Reparatur durch den Lieferanten wird ein Angebot eingeholt. Ist die Reparatur wirtschaftlich sinnvoll erteilt PFISTERER einen Reparaturauftrag. Die betroffenen Teile werden mit dem Auftrag an den Lieferanten gesandt. Die Rücklieferung von reparierten Zukaufteilen darf nur eindeutig gekennzeichnet und unter vorheriger Information an den Auftraggeber erfolgen. Die Erfüllung der Anforderungen wird bei PFISTERER in jedem Fall geprüft, bevor ein repariertes Teil in die Fertigung einfließen darf.

4.7 Reklamationen aufgrund von Qualitätsmängeln

4.7.1 Reklamation beim Vorliegen von qualitativen Mängeln

Im Falle des Vorliegens von qualitativen Mängeln an den gelieferten Produkten wird PFISTERER den Lieferanten umgehend mittels eines Reklamationsformulars (Mängelbericht) über den Sachverhalt informieren. Auf das Entstehen von Kosten wird durch PFISTERER hingewiesen. PFISTERER erwartet, dass Lieferanten den Eingang einer Reklamation umgehend, spätestens jedoch nach drei Arbeitstagen, durch eine Eingangsbestätigung an den Absender bestätigen. Mangelhafte Teile werden aus dem Produktionsprozess separiert, um die Weiterverarbeitung auszuschließen. PFISTERER bestimmt unter Berücksichtigung der Kritikalität des Mangels, der betroffenen Menge sowie der zu erwartenden wirtschaftlichen Auswirkungen (z.B. drohender Produktionsstillstandes, Schaden für PFISTERER Kunden) über die weitere Vorgehensweise.

Dabei sind folgende Szenarien möglich:

- Die mangelhaften Teile werden bei PFISTERER gesammelt und gemäß den internen Abläufen an den Lieferanten zurück gesendet.
- Die Bestände von PFISTERER werden an den Lieferanten zurück gesendet, um mangelhafte Teile auszusortieren.
- Der Lieferant wird aufgefordert, die Bestände bei PFISTERER zu kontrollieren, um die Versorgung mit fehlerfreien Teilen zu gewährleisten. Dies kann durch die Entsendung von Mitarbeitern des

Lieferanten oder durch die Beauftragung eines von PFISTERER freigegebenen Dienstleisters (siehe 4.7.6) erfolgen.

- Bei drohendem Produktionsstillstand behält sich PFISTERER das Recht vor, mangelhafte Teile selbst zu sortieren oder den Mangel nachzuarbeiten, um den Produktionsstillstand zu vermeiden. Der Lieferant wird davon schnellstmöglich in Kenntnis gesetzt.

Die Entscheidung über die Vorgehensweise wird mit dem Lieferanten abgestimmt. In jedem Fall steht die Versorgung der PFISTERER-Produktion und PFISTERER-Kunden mit fehlerfreien Teilen an erster Stelle. Jede mögliche Reaktion wird hinsichtlich des Aufwandes und der entstehenden Kosten sorgfältig abgewogen. Die entstehenden Kosten werden nach dem Verursacherprinzip zugewiesen.

4.7.2 Rückversand von fehlerhaften Teilen bzw. Teile zur Nacharbeit

PFISTERER sendet Rücksendungen (Teile zur Nacharbeit / Muster / etc.) aktiv innerhalb von drei (3) Arbeitstagen zurück.

Terminkritische Teile werden im Einzelfall aktiv versandt.

Reklamationsmuster (n.i.O. - Teile zur Q-Meldung) werden bis zu einem Wert von 50 € nicht automatisch zurück gesandt.

Möchte der Lieferant die Teile zu Anschauungszwecken bzw. Fehleranalyse zurück gesandt haben, muss er diese beim Lieferantenmanager anfragen. Der Lieferantenmanager kann aufgrund des Fehlerbildes auch entscheiden, dass der Rückversand zur Analyse erforderlich ist.

4.7.3 Bearbeitung von PFISTERER-Reklamationen durch den Lieferanten

PFISTERER verlangt von Lieferanten mangelhafter Lieferungen einen strukturierten Problemlösungsprozess in Form eines 8D-Reports.

PFISTERER stellt auf seinem Downloadportal entsprechende Formulare zur Verfügung. Die Lieferanten können auch eigene Formulare verwenden, sofern sie inhaltlich der PFISTERER-Vorlage entsprechen.

Für die Bearbeitung eines 8D-Reports gelten bei PFISTERER in Abhängigkeit der Priorität („hoch“ oder „Standard“) der Reklamation folgende Fristen:

Report	Inhalt	Reaktionsfrist	
		Priorität hoch	Priorität Standard
0	Eingangsbestätigung	24h	
3D	Sofortmaßnahmen	36h	5d
4D	Ursachenanalyse	48h*	
6D	Wirksamkeitsnachweis der Korrekturmaßnahmen	10d	
8D	Abschlussbericht	15d	15d

Die Bearbeitung von Reklamationen wird inhaltlich und bezüglich der Termineinhaltung bewertet und diese Bewertung ist Teil der jährlichen Lieferantenbewertung.

Durch die Bearbeitung von Reklamationen mittels 8D-Report verfolgt PFISTERER folgende Ziele:

- **Strukturierte Vorgehensweise** zur systematischen Analyse und Behebung von Beanstandungen sowie Vermeidung von zukünftigen Beanstandungen.
- **Wiederholungsfehler** sind durch nachhaltige Umsetzung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen zu vermeiden.
- Die **tatsächliche Ursache** ist zu ermitteln und zu dokumentieren.
- PFISTERER ist über den Stand der Bearbeitung zu informieren.
- Über den Fehlervorgang soll eine rückverfolgbare und analysierbare Dokumentation entstehen und archiviert werden.

4.7.4 Produktkennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Die Produktkennzeichnung dient dem Zweck, im Falle der Feststellung eines Mangels eine Rückverfolgbarkeit derart zu ermöglichen, dass in möglichst effizienter Art und Weise eine Eingrenzung der Mengen potentiell betroffener Produkte durchgeführt werden kann. Dazu sind die Produkte selbst und die kleinste Verpackungseinheit vom Lieferanten so zu kennzeichnen, dass die eindeutige Rückverfolgbarkeit der jeweiligen Produkte bzw. Lose zu ihrem Produktionszeitpunkt und -ort, zu den Prozessparametern, den Prüfergebnissen bzw. Prüfzertifikaten und den Losen der verwendeten (Roh-)Materialien

möglich ist. In den Fällen, in denen eine Kennzeichnung an den Produkten dem Lieferanten technisch nicht möglich, unzweckmäßig bzw. wirtschaftlich mit nicht vertretbaren Kosten durchführbar erscheint, muss der Lieferant PFISTERER unter Angabe der Gründe informieren. Die Kennzeichnung muss dauerhaft lesbar ausgeführt sein. Hinsichtlich der Kennzeichnung von Produkten gelten im Übrigen die Vorgaben der Zeichnungen und Technischen Lieferbedingungen, sofern definiert.

Zur Unterstützung der risikominimierenden Maßnahmen seitens PFISTERER wird der Lieferant - im Falle der Fehlererkennung durch PFISTERER oder durch den Lieferanten selbst - rückverfolgen, welche bereits ausgelieferten oder noch auf dem Transport befindlichen Produkte aufgrund sachlogischer Überlegungen (z.B. gleiche Grundmaterialcharge, gleiches Fertigungslos) mit hoher Wahrscheinlichkeit mit ähnlichen oder identischen Fehlern behaftet sein könnten und wird diese Information in geordneter Form PFISTERER zur Verfügung stellen.

Die Definition eines entsprechenden Rückverfolgungsprozesses wird den PFISTERER-Lieferanten im eigenen Interesse, zur Vermeidung unnötiger Sortier- und Prüfkosten empfohlen.

4.7.5 Regelungen betreffend Nachbesserung und Sortierprüfungen

Werden im weiteren Wertschöpfungsprozess (Teilebearbeitung, Montage) an den Teilen Mängel festgestellt, die durch Nachbesserung beseitigt oder in nennenswertem Ausmaß aussortiert werden können, so gilt folgende Regelung:

- a) PFISTERER informiert unmittelbar nach Entdeckung den Lieferanten. Dabei werden die Optionen, welche zur Sicherstellung der Teileversorgung der PFISTERER-Montage möglich sind, aufgezeigt.
- b) Mögliche Optionen, welche PFISTERER den Lieferanten zur Wahl stellt, können sein:
 - Der Lieferant entsendet Mitarbeiter zu PFISTERER, welche durch Sortierung der betroffenen Bestände oder Nachbesserung die Versorgung der Montagelinien mit spezifikationskonformen Teilen sicherstellt.
 - Der Lieferant beauftragt einen Dienstleister, welcher in seinem Namen die Sortierung oder Nachbesserung in Verantwortung des Lieferanten ausführt. Der Lieferant beauftragt PFISTERER damit, anfallende Sortierung oder Nacharbeiten zu Lasten des Lieferanten durchzuführen oder durchführen zu lassen. Die Übernahme der entstehenden Kosten muss in diesem Fall vom Lieferanten schriftlich bestätigt werden.

Die möglichen Optionen werden durch PFISTERER sorgfältig abgewogen. Dabei steht die Versorgung der Montagelinien von PFISTERER im Vordergrund, um mögliche Regressansprüche der PFISTERER Kunden gering zu halten.

Die Beauftragung externer Dienstleister erfolgt durch den Lieferanten. PFISTERER kann dabei unterstützend tätig werden. Dies setzt jedoch eine schriftliche Kostenübernahme-bestätigung des Lieferanten voraus.

Der Lieferant ist in jedem Fall für die Festlegung des Sortier- bzw. Nacharbeitsumfanges verantwortlich. Die Abstimmung der notwendigen Arbeiten mit PFISTERER (in der Regel mittels Abweichungsantrag/Sonderfreigabe) liegt ebenfalls in der Verantwortung des Lieferanten.

Sonstige Ansprüche von PFISTERER wegen des Vorliegens von Mängeln an den gelieferten Produkten bleiben unberührt.

4.7.6 Kennzeichnung kontrollierter bzw. nachgearbeiteter Teile

Werden fehlerhafte Teile zur Nacharbeit, bzw. Sortierung an den Lieferanten zurückgegeben, ist sicherzustellen, dass diese Teile nicht mit anderen Losen vermischt werden. Diese Teile sind eindeutig als „gesperrt“ zu kennzeichnen und bis zur Nacharbeit in einem Sperrlager einzulagern. Die Durchführung der Nacharbeit ist mit PFISTERER abzustimmen (Termin, Prozess, Prüfung, Risikobewertung, usw.). Nachgearbeitete bzw. sortierte Teile sind nach Absprache mit PFISTERER zu kennzeichnen. Die Kennzeichnung kann je

nach Montagesituation bei PFISTERER mittels Stempel, Aufkleber oder Farbmarkierung an jedem Teil, in jedem Fall jedoch an jedem Liefergebilde anzubringen.. Bei Wiederanlieferung sind nachgearbeitete Teile getrennt von Serienteilen zu halten. Weiter ist ein Protokoll der Nacharbeit, gegebenenfalls - sofern vereinbart - ein Prüfprotokoll, beizulegen. Im Lieferschein ist zusätzlich die Information:

**„Teile aus Nacharbeit zu Reklamation
Nr. xxxx. Bitte Herrn/Frau**

PFISTERER SCM.SD informieren.“

gut sichtbar anzugeben, damit eine schnelle und eindeutige Identifizierung gewährleistet ist.

4.7.7 Kennzeichnung der ersten Anlieferung von fehlerfreien Teilen

Nach Abarbeitung einer Reklamation hat der Lieferant die erste Serienanlieferung mit fehlerfreier Ware an den einzelnen Behältern zu kennzeichnen. Diese Kennzeichnung muss gut erkennbar durch einen Aufkleber oder Anhänger erfolgen. Die Kennzeichnung muss mindestens folgende Informationen enthalten:

- Erste Serienanlieferung nach Reklamation Nr. _____
- Teile geprüft und frei von _____ (Reklamationsgrund)
- Datum und Name in Druckbuchstaben
- Unterschrift des Prüfers

Kontinuierlicher- Verbesserungs- 5 Prozess (KVP)

5.1 Lieferantenbewertung

Zur Bewertung der Lieferanten werden objektive Kennzahlen aus den Bereichen Logistik, Beschaffung und Qualitätsmanagement ermittelt. Aus den jeweiligen Bereichen erfolgt zudem eine subjektive Bewertung, bei der die Zusammenarbeit mit den jeweiligen Ansprechpartnern gewürdigt wird.

Alle Bewertungen werden mit unterschiedlicher Gewichtung in einer Gesamtnote zusammengeführt.

Die objektive Bewertung der Lieferanten umfasst u.a. folgende Kriterien:

- Termintreue/Mengentreue
- Qualitätsrate (Anzahl Reklamationen/Anzahl Wareneingänge)
- Zertifizierungsstatus des Qualitäts-, Umwelt- und Arbeitssicherheitsmanagementsystems

5.2 Business Reviews

Einmal im Jahr wird mit ausgewählten strategischen Lieferanten auf Managementebene ein Abstimmungsgespräch geführt, in dem die Geschäftsbeziehung und die Lieferantenperformance reflektiert werden. Das Ergebnis aus diesem Gespräch ist eine Zielvereinbarung mit Maßnahmen, Terminen und Verantwortlichen.

5.3 Zielvereinbarung und Controlling

5.3.1 Qualitätsziele – Anzahl Reklamationen

Unbeschadet der Pflicht des Lieferanten zur Lieferung mangelfreier Teile wird der Lieferant zum Zweck der Erreichung der Null-Fehler-Zielsetzung einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess KVP zur systematischen Ermittlung und Abstellung von Fehlerquellen verfolgen. Der Lieferant wird im Rahmen des KVP die erforderlichen Maßnahmen ergreifen, um Jahr für Jahr eine Reduzierung der Reklamationsrate zu erreichen.

Die Zielwerte werden jährlich zwischen dem Lieferanten und PFISTERER schriftlich vereinbart bzw. pauschal durch PFISTERER je Warengruppe vorgegeben. Die für ihn zutreffenden Zielwerte kann der Lieferant beim zuständigen PFISTERER Lieferantenmanager anfragen und nach einvernehmlicher Rücksprache der konkreten Ausgangslage anpassen. Die Ziele sollen herausfordern und zugleich realistisch erreichbar sein.

5.3.2 Zielwert-Controlling

Die regelmäßige Messung der tatsächlichen Qualitätslage (Reklamationsrate) im Vergleich zu den Zielwerten obliegt dem Lieferanten, unabhängig von einer Messung durch PFISTERER. Dazu richtet der Lieferant ein geeignetes Monitoringsystem ein. Werden die Qualitätsziele nicht erreicht, so hat der Lieferant geeignete Maßnahmen festzulegen und umzusetzen. PFISTERER ist berechtigt, diese Maßnahmen einzusehen und im Bedarfsfall Nachbesserungen einzufordern. Im Falle von

- a. wiederholten Überschreitungen vereinbarter Qualitätszielwerte,
- b. Wiederholungsfehlern mit Ablaufstörungen bei PFISTERER,
- c. Störgrößen mit Auswirkung auf Kunden von PFISTERER, hoher wirtschaftlicher Bedeutung oder Sicherheitsrelevanz,
- d. jeder sonstigen wesentlichen Verschlechterung der Qualitätsleistung,

insbesondere soweit diese Auswirkungen auf Kunden von PFISTERER hat, wird PFISTERER den Lieferanten zur Überprüfung und Bewertung der Qualitätsleistung einladen sowie weitere Maßnahmen fordern. Diese Maßnahmen werden in Form eines Maßnahmenplanes vom Lieferanten schriftlich festgehalten und sind termingerecht abzuarbeiten. Es obliegt dem Lieferanten, diesen Maßnahmenplan nötigenfalls mit weiteren Maßnahmen zu ergänzen, um die vereinbarten Ziele zu erreichen

5.4 Q-Verbesserungsprojekte

Die ständige Verbesserung muss ein Bestandteil der Qualitätsstrategie eines jeden Lieferanten sein. PFISTERER erwartet die aktive Mitarbeit der Lieferanten an der ständigen Verbesserung von Abläufen, Prozessen und Produkten, mit dem Ziel, das Gesamtsystem permanent zu verbessern. Im Falle der Nichterreichung von Qualitätszielen, Qualitätseinbrüchen, Wiederholungsfehlern oder hohen Qualitätskosten (Störkosten), kann PFISTERER die Durchführung eines Qualitätsverbesserungsprojektes verlangen.

6 Abkürzungen

PFISTERER	PFISTERER Gruppe
QMS	Qualitätsmanagementsystem
VDA	Verband der Automobilindustrie
PPF	Produktionsprozess- und Produktfreigabe
EMPB	Erstmusterprüfbericht
PSW	Part Submission Warrant, Bemusterung nach QS 9000, siehe Produktionsteil-Abnahmeverfahren
QSV	Qualitätssicherungsvereinbarung
SPC	Statistical Process Control (Statistische Prozesslenkung)
MFU	Maschinenfähigkeitsuntersuchung
PFU	Prozessfähigkeitsuntersuchung
PCN	Product Change Notification / Produktänderungsantrag
PPAP	Production Part Approval Process (Produktions- Freigabe- Verfahren
Cm/Cp	Maschinen- / Prozessfähigkeitsindex (Toleranz bezogen auf die Streuung)
Cmk/Cpk	kritischer Maschinen- / Prozessfähigkeitsindex (Toleranz bezogen auf die Streuung unter Berücksichtigung der Lage)
QVP	Qualitätsvorausplanung
APQP	Advanced Product Quality Planning; kontinuierliches Projektmanagement für die Produkt- und Qualitätsplanung
FMEA	Failure Mode and Effects Analysis „Fehlermöglichkeits- und Einflussanalyse“
IMDS	Internationales Material-Daten-System, engl. für „International Material Data System“
DmbA	Dokumente mit besonderer Archivierung
5-Why	5-Why-Methode, Methode Qualitätsmanagements zur Ursache-Wirkung-Bestimmung
Ishikawa	Das Ursache-Wirkungs-Diagramm ist eine Diagrammform, die Kausalitätsbeziehungen darstellt.
KVP	Kontinuierlicher Verbesserungsprozess
VDA 6.3	Das Ursache-Wirkungs-Diagramm ist eine Diagrammform, die Kausalitätsbeziehungen

7 Änderungshistorie

Änderung		Geänderte Kapitel	Beschreibung der Änderung	Autor
Nr.	Datum			

PFISTERER Kontaktsysteme GmbH

Rosenstrasse 44
73650 Winterbach
Germany
Phone +49 7181 7005 0
Fax +49 7181 7005 565
info@pfisterer.com
www.pfisterer.com

Die PFISTERER Gruppe zählt zu den weltweit führenden Spezialisten und Systemanbietern im Bereich der Energieinfrastruktur. Rund 2.100 Mitarbeiter entwickeln, produzieren und vertreiben Komponenten und Komplettlösungen für die besonders sensiblen Schnittstellen in modernen Energienetzen. Mit einem Komplettsortiment an Produkten und Dienstleistungen bietet die PFISTERER Gruppe passgenaue Lösungen für die komplette Übertragungskette von Nieder-, Mittel-, Hoch- und Höchstspannung. Alles aus einer Hand. Weltweit.

THE PFISTERER GROUP

PFISTERER



IXOSIL

SEFAG

the power connection