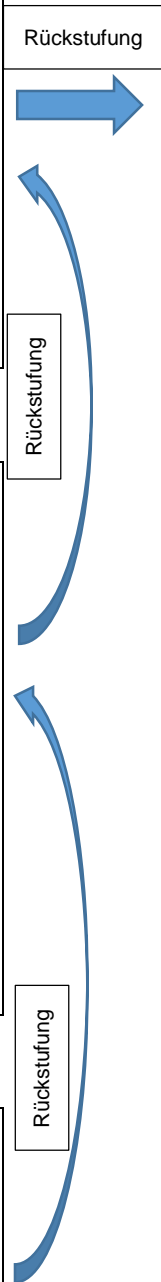


Verfahrensweisung
Eskalationsprozess
Anlage 10000454/D50/AA



Stufe	Auslösekriterien	Mögliche Konsequenzen	Ausstiegskriterien
1	<ul style="list-style-type: none"> - Wiederholfehler - 3 x in Folge nicht Erreichen der monatl. Qualitätsziele (ppm oder PKZ) - Prozessauditergebnis C (Einstufung gemäß VDA 6.3) - Kritische Fehler / Kundebeanstandung - Abstufung von Hirschvogel beim Kunden verursacht durch den Lieferanten 	<ul style="list-style-type: none"> - Qualitätsgespräch inklusive Maßnahmenplan - Prozessaudit - Nachaudit 	<ul style="list-style-type: none"> - 4 x Erreichen der monatl. Qualitätsziele innerhalb der letzten 3 Monate (ppm und PKZ) <p>Betrachtung der letzten 6 Monate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keine Wiederholfehler - Wirksamkeitskontrolle - Nachaudit A oder B - Einstufung gemäß VDA 6.3
			Hochstufung
2	<ul style="list-style-type: none"> - Wiederholfehler während Stufe 1 Einstufung - Geringe Kooperationsbereitschaft - Nachaudit C Einstufung gemäß VDA 6.3 - Länger als 6 Monate in Stufe 1 Status 	<ul style="list-style-type: none"> - Qualitätsgespräche bei Hirschvogel auf Qualitätsleiter Ebene + Hirschvogel Einkauf inkl. Maßnahmenplan - Kurzfristige Besuche beim Lieferanten - Nachaudit - Zusatzmaßnahmen 	<p>Rückstufung auf Stufe 1 nach erfolgreicher positiver Entscheidung</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 x Erreichen der monatl. Qualitätsziele innerhalb der letzten 3 Monate (ppm und PKZ) <p>Betrachtung der letzten 6 Monate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Keine Wiederholfehler - Wirksamkeitskontrolle - Nachaudit A oder B - Einstufung gemäß VDA 6.3
			Hochstufung
3	<ul style="list-style-type: none"> - Wiederholfehler während Stufe 2 Einstufung - Feldausfall (Aktionen im Feld und Rückrufaktionen) - Länger als 6 Monate in Stufe 2 Status - Schwerwiegende Störungen beim Kunden z. B. Yard hold und Auslieferungsstopp - Gewährleistungsfälle 	<ul style="list-style-type: none"> - Management Gespräch auf Werkleiterebene - Unterstützung durch externen Dienstleister zur Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems erforderlich - Einkaufsentscheidung seitens Hirschvogel wird kritisch hinterfragt - Neugeschäft nur nach Zustimmung der Geschäftsführung - Nachaudit 	<p>Rückstufung auf Stufe 2 nach erfolgreicher positiver Entscheidung</p> <ul style="list-style-type: none"> - 4 x Erreichen der monatl. Qualitätsziele innerhalb der letzten 3 Monate (ppm und PKZ) <p>Betrachtung der letzten 6 Monate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wirksamkeitskontrolle



Alle anfallenden Kosten aus dem Eskalationsmodell (Personalstundensätze, Reisekosten, etc.) sind vom Verursacher zu tragen.

TPL 100010951 D00 AT
AHV 100000312

SUSNJAGO/AHV/100000454/D50/AA/Freigabe