

**Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten der  
MÜPRO Services GmbH**

### Inhalt

Qualitätsmanagement-Richtlinie für Lieferanten der MÜPRO Services GmbH.....	1
1. Allgemeines.....	2
2. QM-System .....	2
3. Selbstaudit /-auskunft .....	2
4. Produkt- und prozessspezifische Forderungen.....	3
5. Erstbemusterung .....	3
6. Freigaben .....	4
6.1 Erstmusterfreigaben .....	4
6.2 Sonderfreigaben.....	4
7. Aufbewahrung von Qualitätsaufzeichnungen.....	4
8. Reklamationsbearbeitung.....	5
8.1 Bearbeitung im Fall einer Reklamation der Kategorie „Fehler“ .....	5
8.2 Bearbeitung im Fall einer Reklamation der Kategorie „Mengenabweichung“ .....	6
8.3 Bearbeitung im Fall einer Reklamation der Kategorie „Terminabweichung“:.....	6
9. Lieferantenbewertung.....	6
9.1 Reklamationen .....	6
9.2 Termintreue.....	6
9.3 Liefertreue .....	6
9.4 Service .....	6
10. Kontinuierliche Verbesserung.....	7

### 1. Allgemeines

Maßstab für die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen ist die Zufriedenheit unserer Kunden. Als kundenorientiertes Unternehmen richten wir unser Qualitätsmanagement so aus, dass die Bedürfnisse unserer Kunden verstanden, erfasst und über die Erwartungen hinaus erfüllt werden. Aus diesem Grund ist es erforderlich, dass wir auch unsere Lieferanten in unser Qualitätsmanagement einbeziehen. Wir verstehen uns als Bindeglied in der Qualitätskette zwischen unseren Kunden und Lieferanten und sind damit für die Durchgängigkeit der Erfüllung der Qualitätsforderungen verantwortlich. Zur Sicherung des hohen Qualitätsstandards von MÜPRO Produkten legt diese Qualitätsmanagementrichtlinie die allgemeinen Grundlagen und Rahmenbedingungen für eine partnerschaftliche Zusammenarbeit in den gemeinsamen Qualitätsbemühungen fest und regelt das gemeinsame Vorgehen, sowie die Maßnahmen beider Partner zum Erreichen der geforderten Qualitätsstandards.

In Abhängigkeit vom Einkaufsvolumen des jeweiligen Lieferanten kann die vorliegende Richtlinie um eine Qualitätssicherungsvereinbarung erweitert werden.

### 2. QM-System

Lieferanten der MÜPRO sind aufgefordert, ein Qualitätsmanagementsystem nach einer der nachfolgend genannten Normen in ihrer aktuellen Fassung zu implementieren und aufrechtzuerhalten:

- DIN EN ISO 9001
- VDA Band 6, Teil 1
- ISO/TS 16949

Darüber hinaus trifft der Lieferant mit seinen Unterlieferanten ebenfalls entsprechende Vereinbarungen zur dortigen Implementierung von Qualitätsmanagementsystemen.

Eine Zertifizierung durch einen akkreditierten Zertifizierer ist anzustreben. Alternativ erbringt der Lieferant den Nachweis über die Funktions- und Leistungsfähigkeit des implementierten Qualitätsmanagement-Systems. Dazu räumt der Lieferant MÜPRO das Recht ein, ihn und seine Unterlieferanten zu auditieren. Dies kann z.B. mittels System-, Prozess-, oder Produktaudit erfolgen.

Managementsysteme zu Arbeitssicherheit, Umweltmanagement und Risikomanagement sind vom Lieferanten ebenfalls anzustreben und zusammen mit dem Qualitätsmanagementsystem als integriertes Managementsystem aufzubauen.

### 3. Selbstaudit /-auskunft

Zu Beginn einer Geschäftsbeziehung mit MÜPRO gibt der Lieferant Auskunft über relevante Fragen zum Unternehmen, mit deren Hilfe seine Leistungsfähigkeit in Bezug auf die von MÜPRO gestellten Anforderungen bewertet wird.

Zu diesem Zweck wird der Fragebogen zur Selbstauskunft zur Verfügung gestellt. Darin beantwortet der Lieferant Fragen zu Themen wie Unternehmenszahlen, Qualitätsmanagement, Umweltmanagement, (Arbeits-)Sicherheit und Logistik. Das ausgefüllte Dokument wird unterschrieben an den MÜPRO Einkauf zurückgesendet. Dort wird es bewertet und ist Teil der Grundlage bei Vergabeentscheidungen.

### 4. Produkt- und prozessspezifische Forderungen

Der Lieferant informiert sich über einschlägige Forderungen, Normen und Richtlinien in Bezug auf das durch ihn gelieferte Produkt und verpflichtet sich zu deren Einhaltung. Des Weiteren informiert er sich über Änderungen und implementiert diese umgehend. Beispiele für solche Forderungen und Normen sind Verordnung (EG) Nr. 1907/2006 (REACH), Bereitstellen von Sicherheitsdatenblättern, DIN933 (Norm für Sechskantschrauben) oder DIN6930 Teil2 (Stanzteile aus Stahl – Allgmeintoleranzen).

### 5. Erstbemusterung

Neuteile oder Änderungen an Produkten sind vor der ersten Lieferung durch den Lieferanten an MÜPRO vorzustellen. Dazu sendet der Lieferant einen vollständig ausgefüllten Erstmusterprüfbericht an MÜPRO. Im Erstmusterprüfbericht wird durch den Lieferanten die Einhaltung aller Forderungen an das Produkt (siehe Zeichnungen, einschlägige Normen etc.) nachgewiesen. Die zu prüfenden Merkmale sind auf der Produktzeichnung deutlich zu kennzeichnen und zu nummerieren. Die Prüfungen sind mit geeigneten Prüfmitteln und Messmethoden durchzuführen. Des Weiteren muss im Rahmen der Erstmusterprüfung sichergestellt werden, dass die gewünschten Produktfunktionen gewährleistet sind. Werkstoffprüfungen bzw. Werkstoffnachweise werden durch den Lieferanten (oder eine amtl. Prüfanstalt) durchgeführt. Fehlerhafte Istwerte sind im Erstmusterprüfbericht zu kennzeichnen. Alle Prüfungen und Nachweise, die im Erstmusterbericht dokumentiert werden, sind an Erstmustern durchzuführen. Ein Erstmuster ist ein Produkt, welches unter Serienbedingungen (Serienwerkzeuge; Serienbetriebsmittel; Serientaktzeit) hergestellt wurde. Idealerweise werden Erstmuster einer Eintages-Produktion (0-Serie) entnommen. Prüfungen an Prototypen oder sonstigen Mustern sind nicht aussagefähig und werden nicht anerkannt. Unterstützende Dokumente (Prüfprotokolle/-berichte) werden dem Bericht als Anhänge beigelegt.

Der Erstmusterprüfbericht hat mindestens folgenden Umfang:

- Erstmusterprüfbericht / Deckblatt
- Freigegebene Zeichnung / Spezifikation
- Ergebnisse der maßlichen Prüfung
- Ergebnisse der Materialprüfung
- Ergebnisse von Funktionsprüfungen
- Musterteile (Anzahl ist mit MÜPRO im Vorhinein abzustimmen)

Je nach Anforderung an das Produkt können folgende Forderungen hinzukommen:

- Prüfplanung und Prüfvorgaben während der Herstellung
- Messmittelfähigkeiten verwendeter Messmittel
- Ergebnisse der 0-Serie (Kapazität, etc.)
- Prozessfähigkeitswerte
- Freigegebene Verpackungsfestlegung mit MÜPRO
- Freigaben von Vormaterialien (Werkszeugnisse, Kaufteile, etc.)
- FMEA's (Prozess-FMEA; ggf. Konstruktions-FMEA)

Die für den Erstmusterprüfbericht notwendige Vorlage wird durch MÜPRO zur Verfügung gestellt. Allgemein anerkannte Formate (PPAP, VDA, etc.) sind ebenfalls zugelassen. Nach Prüfung wird dem Lieferanten das Ergebnis schriftlich mitgeteilt. Im Falle einer Freigabe ist er berechtigt, das Produkt an MÜPRO zu liefern. Nicht freigegebene Produkte bzw. nicht freigegebene Änderungen an Produkten dürfen nur mit entsprechender Sonderfreigabe geliefert werden. (siehe dazu Abschnitt „Sonderfreigaben“)

Die Erstmuster und die erste Lieferung sind eindeutig zu kennzeichnen. Erstmuster sind mit einem gelben Klebeband mit der Aufschrift „Erstmuster“ oder einer anderweitigen gelben Kennzeichnung mit der Aufschrift „Erstmuster“ zu versehen.

Die erste Serienlieferung (Neuteile oder Änderungen) ist blau zu kennzeichnen. Dies kann mittels einem blauen Klebepunktes (Ø mind. 50mm) nahe der Begleitdokumentation / Label am Packstück oder alternativ mittels eines blauen Schildes (DIN A4) am Packstück erfolgen. Diese Kennzeichnung muss von allen Seiten gut erkennbar sein. Alternativ ist ein entsprechender Vermerk (z.B. Erstlieferung) auf dem Lieferschein möglich.

## 6. Freigaben

### 6.1 Erstmusterfreigaben

Siehe Erstbemusterung

### 6.2 Sonderfreigaben

Weicht ein Produkt oder eine Leistung von den geforderten Spezifikationen ab bzw. ist die Erstmusterfreigabe noch nicht erfolgt, darf dieses nur mit einer Sonderfreigabe an MÜPRO geliefert werden. Der Antrag auf Sonderfreigabe ist bei MÜPRO zu stellen. Eine Vorlage wird dem Lieferanten bei Bedarf zur Verfügung gestellt. Dieser Antrag ist an den Einkauf zu senden. Über die Entscheidung wird der Lieferant schriftlich informiert. Nur mit einer genehmigten Sonderfreigabe darf er seine Lieferungen fortsetzen. Die Lieferungen sind wie nachfolgend beschrieben in „rot“ zu kennzeichnen. Dies kann mittels eines roten Klebepunktes (Ø mind. 50mm) nahe der Begleitdokumentation / Label am Packstück oder alternativ mittels eines roten Schildes (DIN A4) am Packstück selbst erfolgen. Diese Kennzeichnung muss von allen Seiten gut erkennbar sein. Des Weiteren ist der Lieferung eine Kopie der Sonderfreigabe beizulegen.

Nur unter Einhaltung dieser Vorgehensweise wird die Lieferantenbewertung nicht negativ beeinflusst.

## 7. Aufbewahrung von Qualitätsaufzeichnungen

Qualitätsaufzeichnungen (Prüfberichte, Prüfprotokolle von produktionsbegleitenden Prüfungen, etc.) sind, sofern nicht anders mit MÜPRO vereinbart, im gesetzlichen Rahmen aufzubewahren. Auf Verlangen sind diese MÜPRO zur Einsicht zugänglich zu machen. Qualitätsaufzeichnungen für Produkte der MÜPRO unterliegen der Geheimhaltung und sind vertraulich. Qualitätsaufzeichnungen für Vormaterialien (Werksprüfzeugnisse etc.) sind ebenfalls aufzubewahren und auf Verlangen von MÜPRO zur Verfügung zu stellen.

### 8. Reklamationsbearbeitung

Reklamationen entstehen durch Fehler im Managementsystem. Im Falle einer Reklamation wird dem Problem eine Fehlerart zugewiesen. Die Fehlerarten lassen sich in drei Kategorien zusammenfassen:

- Fehler (technische Fehler am Produkt, Fehler an der Verpackung, Lieferung falscher Produkte)
- Mengenabweichung
- Terminabweichung

MÜPRO behält sich vor, die Kosten für die interne Bearbeitung von Reklamationen dem Lieferanten zu belasten.

#### 8.1 Bearbeitung im Fall einer Reklamation der Kategorie „Fehler“

Im Reklamationsfall wird der Lieferant durch MÜPRO schriftlich über das Auftreten des Fehlers informiert. Die Reklamation enthält Angaben zu betroffenen Artikeln, der betroffenen Menge und den Symptomen. Soweit MÜPRO betroffenen Lagerbestand führt, wird der Lieferant aufgefordert, diesen zu bewerten bzw. zu tauschen.

Innerhalb von 24h nach Versenden der Reklamation wird vom Lieferanten eine erste Stellungnahme erwartet. In dieser Stellungnahme informiert der Lieferant über alle eingeleiteten Sofortmaßnahmen, mit denen die Teileversorgung von MÜPRO sichergestellt wird. Die Dokumentation der Sofortmaßnahmen erfolgt im 8D-Report (Punkt D3), der als Vorlage mit der Reklamation an den Lieferanten gesendet wird. Des Weiteren sind hier die Punkte D1 (Team inkl. Kontaktdaten) und D2 Problembeschreibung auszufüllen.

Im Rahmen der Bearbeitung von Reklamationen analysiert der Lieferant die Grundursache, welche zum Auftreten geführt hat. Dazu werden einschlägige Methoden empfohlen (z.B. 5-Why). Die Ergebnisse sollen nachvollziehbar sein und werden MÜPRO auf Wunsch dargelegt. Die Dokumentation erfolgt im 8D-Report in Punkt D4.

Auf Basis der Ursachenanalyse definiert der Lieferant Abstellmaßnahmen und implementiert daraus ausgewählte Maßnahmen dauerhaft. Die Dokumentation erfolgt im 8D-Report in den Punkten D5 und D6. Die Analyse, Definition und Einführung von Korrekturmaßnahmen muss innerhalb von 10 AT nach Bekanntwerden des Reklamationsfalls erfolgen. Ausschlaggebend dafür ist das Übersenden des ausgefüllten 8D-Berichtes bis Punkt D6.

Abschließend betrachtet der Lieferant sein Managementsystem und prüft, wie die Ursache des Fehlers entstanden ist. Darauf basierend werden Vorbeugemaßnahmen und Änderungen am Managementsystem definiert und ebenfalls im 8D-Report dokumentiert.

Nach der Freigabe des 8D-Reportes durch MÜPRO wird die Reklamation geschlossen. Etwas aus der Reklamation entstehende Kosten werden zusammengefasst und dem Lieferanten belastet.

### **8.2 Bearbeitung im Fall einer Reklamation der Kategorie „Mengenabweichung“**

Im Reklamationsfall wird der Lieferant durch MÜPRO über das Auftreten informiert. Die Reklamation enthält Angaben zu betroffenen Artikeln und Fehlmengen. Anschließend werden in Abstimmung mit MÜPRO Korrekturmaßnahmen definiert und umgesetzt. Des Weiteren ist durch den Lieferanten darzulegen, warum es zu Abweichung kam und wie die Korrekturmaßnahmen die Ursache beseitigen.

Die Reaktionszeiten sind identisch mit der Reklamation der Kategorie „Fehler“.

### **8.3 Bearbeitung im Fall einer Reklamation der Kategorie „Terminabweichung“:**

Im Falle von Terminabweichungen ist der Lieferant aufgefordert, die Lieferungen umgehend durchzuführen. In Abstimmung mit MÜPRO werden Maßnahmen definiert, um den wirtschaftlichen Schaden durch Terminabweichungen zu minimieren. Dazu erforderliche Mehrkosten (z.B. durch Direktlieferungen zum Kunden) gehen zu Lasten des Lieferanten.

## **9. Lieferantenbewertung**

Die Lieferantenbewertung findet regelmäßig, mind. einmal jährlich, für Lieferanten mit einem Einkaufsvolumen  $\geq$  € 15.000 statt. Unter Berücksichtigung aller Wareneingänge werden die folgenden Kriterien bewertet:

### **9.1 Reklamationen**

Bewertung der fehlerhaften Teile bezogen auf die gelieferten Teile auf Artelebene

### **9.2 Termintreue**

Bewertung der Abweichung vom vereinbarten bzw. zugesagten Liefertermin im Vergleich zum tatsächlichen Liefertermin

### **9.3 Liefertreue**

Bewertung der gelieferten Menge im Vergleich zur bestellten Menge

### **9.4 Service**

Im Kriterium Service werden u.a. das Vorhandensein von Zertifikaten, Erreichbarkeit, technische Kompetenz bei der Lösung von Anwendungsproblemen und Wettbewerbsfähigkeit von Preisen berücksichtigt. Das Kriterium Service wird nur bei Lieferanten mit einem Einkaufsvolumen  $\geq$  € 50.000 bewertet.

Die drei bzw. vier Kriterien werden mit Punktwerten von 1 oder 100 bewertet und ergeben gemittelt mit gleicher Gewichtung das Gesamtergebnis. In Abhängigkeit vom erreichten Punktwert erfolgt die Einstufung des Lieferanten in folgende Kategorien:

### **A-Lieferant (bevorzugter Lieferant)**

Um den Status eines A-Lieferanten zu erreichen, sind in der Lieferantenbewertung mind. 90 Punkte zu erreichen. A-Lieferanten werden vom Einkauf bevorzugt für Neuprodukte angefragt. Weiterhin werden sie bevorzugt in die Entwicklung neuer Produkte eingebunden.

### **B-Lieferant (akzeptierter Lieferant)**

Um den Status eines B-Lieferanten zu erreichen, sind in der Lieferantenbewertung mind. 70 Punkte zu erreichen. Ziel ist es, B-Lieferanten durch geeignete Maßnahmen zu A-Lieferanten zu entwickeln. Erreicht ein Lieferant den Status B, so sendet er als Reaktion darauf einen Maßnahmenplan an Einkauf MÜPRO, wie er sich zum A-Lieferanten weiterentwickeln wird.

### **C-Lieferant (eingeschränkter Lieferant)**

Erreicht ein Lieferant in der Lieferantenbewertung weniger als 70 Punkte, erhält er den Status C-Lieferant. Lieferanten mit dem Status eines C-Lieferanten werden bei Anfragen nur eingeschränkt berücksichtigt und für Entwicklungsanfragen ausgeschlossen. Als Reaktion auf eine Bewertung als C-Lieferant ist ein Maßnahmenplan zur Verbesserung des Status zu definieren und persönlich bei MÜRPO vorzustellen. Hier ist eine Verbesserung zum B bzw. A-Lieferanten zwingend notwendig, um ein Auslisten aus dem Lieferantenstamm zu vermeiden.

Über das Ergebnis wird der Lieferant schriftlich informiert. Um das Ziel der Weiterentwicklung zu erreichen, sind die jeweils genannten Maßnahmen durchzuführen. Dieses Vorgehen ist erforderlich, um eine strategische Zusammenarbeit zu ermöglichen und langjährige Geschäftsbeziehungen zu etablieren.

## **10. Kontinuierliche Verbesserung**

Der Lieferant verpflichtet sich zur kontinuierlichen Verbesserung. Er überwacht seine Produkte und Prozesse und prüft sie regelmäßig auf Verbesserungspotenziale. Ziel ist eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Produkte und Prozesse zur Sicherstellung der Wettbewerbsfähigkeit und der Aufrechterhaltung einer herausragenden Produkt- und Prozessqualität.

Copyright by  
**MÜPRO**  
65719 Hofheim-Wallau

Alle Eigentums- und Urheberrechte behalten wir uns vor. Nachdrucke, Auszüge und fotomechanische Wiedergabe sind nur mit Genehmigung der MÜPRO Services GmbH zulässig.

Änderungen und Ergänzungen bleiben vorbehalten.  
Eine Haftung für Druckfehler wird ausgeschlossen.  
Nr. der Vorlage: 08 000000 11 / MP00000a