

## **Qualitätsanforderung**

Gilt für alle Lieferant, deren Lieferungen und Leistungen in Produkte des Starkom einfließen.

**Präambel**

Eine wirtschaftliche und effiziente Produktion setzt in allen Bereichen des betrieblichen Geschehens qualitative Reife voraus.

Aus der Qualität der einzelnen betrieblichen Leistungen (Termintreue, Einhaltung technischer Spezifikationen, Kostenverantwortung, allgemeine Zuverlässigkeit etc.) ergibt sich die Qualität der partnerschaftlichen Beziehung. In einer qualitativ hochwertigen partnerschaftlichen Beziehung liegt die Grundlage der unternehmerischen Existenz.

**Zweck**

Diese Qualitätsvereinbarung beschreibt die Anforderungen des Starkoms an die Absicherung der Qualität von Lieferungen (Kaufteilen und Materialien) und von zu erbringenden Leistungen durch den Lieferant.

**Geltungsbereich**

Diese QSV gilt für alle Lieferanten, deren Lieferungen und Leistungen in Produkte des Starkoms einfließen oder als Produkte des Starkoms verkauft werden. Sie ist Bestandteil der Liefervereinbarungen und ist sowohl für Lieferant als auch für Starkom verbindlich.

**Inhalt**

1. Allgemeines .....	3
1.1. Qualitätsziel.....	3
1.2. Verpflichtung zur Qualität.....	3
1.3. Umwelt .....	3
2. Qualitätsmanagementsystem .....	3
2.1. Voraussetzungen / QM-System .....	3
2.2. Beurteilung und Bewertung.....	4
2.3. Lieferantenbewertungssystem .....	4
3. Qualitätsvorausplanung.....	4
3.1. Machbarkeit/Vertragsüberprüfung .....	4
3.2. Projektplan / Meilensteinplan.....	5
3.3. Prüfplanung und Prüfmittelplanung.....	5
3.4. Qualitätsaufzeichnungen / Qualitätsprüfzertifikate / Abnahmekennzahl (AK).....	6
3.5. Nachweis der Prozessfähigkeit (Vorserie und Serie) .....	6
3.6. Bemusterung / Umfang.....	6
3.7. Lagerung, Verpackung und Kennzeichnung (Rückverfolgbarkeit) .....	7
3.8. Mengensicherungskonzept .....	7
3.9. Änderung der Produkte / Prozesse (Änderungsmanagement) .....	7
4. Serienüberwachung .....	8
4.1. Wareneingang.....	8
4.2. Produktion.....	8
4.3. Fehlerhafte Teile .....	8
5. Beanstandungen durch den Starkom .....	8
5.1. Verzicht auf Wareneingangsprüfung beim Starkom.....	8
5.2. Rückweisung mangelhafter Vertragsgegenstände durch den Starkom .....	9
5.3. Hohe Ausfallraten oder wiederholende Qualitätseinbußen .....	9
5.4. Ausfallstatistik und Zielvereinbarung.....	9

## 1. Allgemeines

Dieser QSV regelt Vorgaben und Verfahren der Qualitätssicherung, schränkt jedoch die Verantwortung des Lieferanten für die von ihm zu erbringende Qualität nicht ein. Die Qualität sämtlicher Lieferungen und Leistungen hängt nicht nur von der Einhaltung technischer Spezifikationen ab, sondern, unter dem Gesichtspunkt ökonomischer Reproduzierbarkeit, zu einem hohen Anteil von mittelbaren Einflüssen und Gegebenheiten (Organisation, Abwicklung, Informationsqualität etc.). Deshalb bauen die nachfolgenden Regelungen, die den quantifizierbaren Aspekt der Qualität betreffen, auf diesen Voraussetzungen auf.

### 1.1. Qualitätsziel

Kundenzufriedenheit ist das oberste Ziel aller qualitätssichernden Aktivitäten. Alle Lieferungen und Leistungen des Lieferant müssen daher allen vereinbarten und gesetzlichen Anforderungen in vollem Umfang genügen. Um diese Null-Fehler-Strategie zu verfolgen, ist eine konsequente Qualitätsvorausplanung und effektive Serienüberwachung unabdingbar. Der Schwerpunkt sollte hierbei auf der Fehlervermeidung anstatt auf der Fehlererkennung liegen.

### 1.2. Verpflichtung zur Qualität

- 1.1.1. Der Starkom ist den Kunden und den Verbrauchern gegenüber verpflichtet, die gesetzlich vorgegebene, die vertraglich vereinbarte und die billigerweise zu erwartende Qualität seiner Produkte und Leistungen zu gewährleisten. Diesem Grundsatz folgend hat der Lieferant ebenfalls alle Lieferungen und Leistungen (für den Starkom) so zu entwickeln, zu fertigen und zu prüfen, dass die Einhaltung aller geforderten Qualitätsmerkmale sichergestellt ist.
- 1.1.2. Zuvor hat der Lieferant die Beschreibung der Liefergegenstände bzw. der zu erbringenden Leistungen geprüft und in Einklang mit den eigenen betreffenden Fertigungsverfahren befunden (siehe auch Machbarkeit / Vertragsprüfung, Pkt. 3.1).
- 1.1.3. Der Lieferant ist darüber hinaus verpflichtet, den Starkom auf alle ihm unklar oder fehlerhaft erscheinenden Punkte hinzuweisen. Kann eine in den technischen Unterlagen festgelegte Ausführung oder ein vom Starkom vorgeschriebenes Verfahren durch ein geeigneteres, wirtschaftlicheres, umweltschonenderes und/oder wirkungsvolleres ersetzt werden, erwartet der Starkom entsprechende Vorschläge.

### 1.3. Umwelt

- 1.3.1. Die gesetzlichen Vorgaben und Grenzwerte sind Minimalanforderungen für alle in die Herstellungskette integrierten Prozesse sowie für alle zu erbringenden Leistungen. Veränderungen der gesetzlichen Bestimmungen werden vom Lieferant umgesetzt, ohne dass es von Seiten des Starkoms eines besonderen Hinweises bedarf. Untersuchungsergebnisse müssen dem Starkom zugänglich gemacht werden.
- 1.3.2. Bei Lieferungen von Gefahrstoffen ist ein Sicherheitsdatenblatt mit zuzusenden und deren Transport gemäß den jeweiligen Landesbestimmungen/Gesetzen zu gewährleisten

## 2. Qualitätsmanagementsystem

Der Lieferant ist gemäß 1.2 für die von ihm erstellten Lieferungen bzw. zu erbringenden Leistungen voll verantwortlich. Um dieser Verantwortung gerecht zu werden, verpflichtet sich der Lieferant, ein Qualitätsmanagementsystem (QM-System) zu entwickeln, aufrechtzuerhalten und weiterzuentwickeln.

### 2.1. Voraussetzungen / QM-System

Voraussetzung für eine Auftragsvergabe ist die Anwendung des QM-Systems gemäß ISO 9000 ff oder gemäß einem gleichwertigen QM-System, das jedoch mindestens alle inhaltlichen Anforderungen der ISO 9000 ff erfüllt.

Der Nachweis eines funktionierenden QM-Systems kann erbracht werden durch:

- Gültige Zertifikate nach ISO 9001, ausgestellt von einer akkreditierten Institution.
- Positiv abgeschlossenes Audit nach ISO 9001 oder nach einem mindestens gleichwertigen QM-Systems (Auditierung nicht älter als 2 Jahren) durch andere namhafte Kunden des Lieferanten (Anerkennung nach Einsichtnahme durch STARKOM)

Für alle Produkte für die Automobilindustrie, die in den Geltungsbereich der ISO TS 16949 /QS 9000/ VDA 6.1 fallen, gilt als Mindestanforderung an das QM-System:

- Gültige Zertifikate nach ISO 9001, ausgestellt von einer akkreditierten Institution.
- Eine Zertifizierung nach ISO TS 16949/QS 9000/ VDA 6.1 ist innerhalb von 2 Jahren nach Abschluss der vorliegenden QSV nachzuweisen.

Spezielle Prozesse

Für alle Geschwisterteile gelten die Anforderungen nach DIN 3834-2. Für währtechnische Produkte zusätzlich noch Anforderungen nach DIN 2303.

Produkte im o. g. Geltungsbereich sind in unseren Bestellunterlagen / Spezifikationen (z. B. Zeichnung) eindeutig gekennzeichnet.

## 2.2. Beurteilung und Bewertung

Zur Beurteilung des Lieferant wird dem Starkom das Recht eingeräumt, entsprechende Produkt- und Prozeßaudits beim Lieferant durchzuführen. Nach Absprache mit dem Starkom können auch Bewertungen durch Dritte, nachweislich unabhängiger und sachkompetenter Auditoren (z.B. der Automobilhersteller) akzeptiert werden.

## 2.3. Lieferantenbewertungssystem

Um die Lieferleistung des Lieferants zu beurteilen, werden periodisch verschiedene Kennzahlen zur Lieferleistung ermittelt, wie z.B.:

- Qualität ( PPM Zahlen,... )
- Liefertreue

Die so ermittelten Resultate werden zu einer generellen Lieferantenklassierung herangezogen.

## 3. Qualitätsvorausplanung

Der Grundsatz der Fehlervermeidung statt Fehlererkennung ist vom Lieferant prinzipiell zu berücksichtigen. Dies macht eine **systematische Qualitätsvorausplanung** notwendig.

### 3.1. Machbarkeit/Vertragsüberprüfung

Der Lieferant hat jeden Auftrag bzgl. seiner Machbarkeit zu überprüfen. Machbarkeit in diesem Zusammenhang bedeutet, dass die angefragten Produkte ohne jede Einschränkung, insbesondere in Bezug auf die technischen und kaufmännischen Anforderungen wie:

- Kapazitäten/Mengen,
- Termine,
- Preise,
- Lastenheft,
- Zeichnungen,
- Spezifikationen,
- Prozessfähigkeiten  $ppk$  min.  $> 1,67$  und  $cpk > 1,33$  unter Serienproduktionsbedingungen eingehalten werden können.

Die Machbarkeit muss für alle neuen und geänderten Teile/Projekte geprüft werden. Jegliches Problem ist dem Starkom unverzüglich mitzuteilen.

**Die vertragliche Auftragsannahme gilt als Machbarkeitsbestätigung.**

### 3.2. Projektplan / Meilensteinplan

Der Lieferant erstellt zum Zwecke der Projektplanung und Projektdurchführung einen **Projekt- bzw. Meilensteinplan**. Dieser ist nach Abstimmung mit dem Starkom verbindlich und Bestandteil des jeweiligen Einkaufsvertrages.

Folgende Meilensteine müssen mindestens im Projektplan enthalten sein:

- Erstellung einer Konstruktions-FMEA (bei Eigenentwicklung des Lieferant),
- Erstellung einer Prozess-FMEA für Vorserienproduktion **und** Serienproduktion,
- Erstellung eines Kontrollplanes bzw. Produktionslenkungsplanes für Vorserienproduktion **und** Serienproduktion,
- Planung und Bereitstellung der Prüfmittel (incl. Nachweis der Prüfmittelfähigkeit),
- Herstellung nicht werkzeugfallender Musterteile (falls erforderlich),
- Herstellung erster werkzeugfallender Musterteile (incl. Dokumentation der Produkt-Ist-Werte),
- Ermittlung der Maschinen- bzw. Prozessfähigkeit,
- Baumusterfreigabe des Kunden (bei Eigenentwicklung des Lieferant),
- Durchführung der Erstbemusterung (incl. Erstmusterprüfbericht gemäß VDA-PPF/PPAP),
- Produktionsstart und Systembefüllung.

Der Projektplan zeigt Start- u. Zieltermine, Ressourcen und Ist-Erfüllungsgrade.

### 3.3. Prüfplanung und Prüfmittelplanung

3.3.1. Systematische Prüfplanung und Prüfmittelplanung stellen sicher, dass bei neuen und/oder geänderten Produkten, Fertigungsverfahren usw.:

- alle für die Qualität wesentlichen Merkmale erfasst sind,
- die anzuwendenden Prüfverfahren und -häufigkeiten geeignet sind und
- die Prüfmittel richtig konzipiert und rechtzeitig vor Nullserienbeginn verfügbar sind.

3.3.2. Die für die Qualität wesentlichen Merkmale sind in der Zeichnung, im Lastenheft und in Spezifikationen enthalten. Die Festlegung von kritischen und signifikanten Produktmerkmalen, welche in der Prüfplanung und in der Prüfmittelplanung besonders zu beachten sind, erfolgt unter Berücksichtigung der FMEA-Erkenntnisse in Zusammenarbeit mit dem Starkom.

3.3.3. Ein Prüfplan enthält mindestens folgende Angaben:

- Stammdaten (wie Hersteller, Bezeichnung, Zeichnungs-Nr., Techn. Änderungsstand, Dokumentationspflicht und Ersteller/Anwender/ Datum),
- Prüfmerkmale,
- Prüfmittel,
- Prüfhäufigkeit,
- Prüfmethode,
- Stichprobengröße oder 100%-Prüfung,
- Abstellmaßnahmen bei auftretenden Fehlern,
- verantwortliche Person für die Durchführung der Abstellmaßnahmen.

3.3.4. Die erforderlichen Prüfmittel sind vom Lieferant eigenverantwortlich und unter Berücksichtigung von wirtschaftlichen und fertigungstechnischen Gesichtspunkten entsprechend der VDI bzw. AIAG MSA zu erstellen.

### 3.4. Qualitätsaufzeichnungen / Qualitätsprüfzertifikate / Abnahmekennzahl (AK)

Der Lieferant ist verpflichtet, durchgeführte Prüfungen zu dokumentieren. Entsprechend gilt Dokumentationspflicht bei der Prüfung von „Wichtige Merkmalen (s.u. Pkt. 3.5.2.). Bei Wichtigen Merkmalen sind Prozessfähigkeitsindices (Cp / Cpk) nach den Festlegungen in (Pkt 3.1) den Serienlieferungen beizufügen (zu den Lieferpapieren).

Die Pflicht zur Aufbewahrung der Qualitätsaufzeichnungen beim Lieferant und dessen Unterlieferant beträgt 15 Jahre nach Produktionsauslauf. Für alle anderen Qualitätsaufzeichnungen, deren Aufbewahrungsdauer der Lieferant in eigener Verantwortung festlegt, sind die gesetzlichen Anforderungen an die Aufbewahrung zu beachten. Die Qualitätsaufzeichnungen sind Starkom oder einem Auftraggeber von Starkom jederzeit auf Verlangen zugänglich zu machen.

Wenn von Starkom bestellt, sind Prüfbescheinigungen / Prüfzertifikate (z. B. nach EN 10204) vom Lieferant zu erstellen und den Lieferpapieren beizulegen. Die Forderung nach Prüfzertifikaten ist der entsprechenden „AK-Nr.“ (z.B. in der Zeichnung) und dem zugehörigen Bestelltext zu entnehmen

Die Forderungen nach Prüfzertifikaten für Einzelteile / Halbzeuge, welche der Lieferant selbst beschafft, sind der Stückliste zu entnehmen (siehe „AK-Nr.“). Alle Zertifikate von selbst beschafften Teilen / Halbzeugen müssen beim Lieferant vorliegen. Bei Produkten mit Prüfbescheinigungen / Prüfzertifikaten, welche direkt vom Lieferanten an Starkom-Kunden geliefert werden (d.h. keine Anlieferung über Starkom), muss die Prüfbescheinigung vom Starkom-Qualitätswesen ausgestellt werden. Es gilt folgender Ablauf:

- Fertigstellung des Produkts inkl. aller Prüfungen durch den Lieferanten
- Prüfbescheinigung-Lieferant an Starkom zusenden (inkl. aller Q-Dokumente).
- Prüfbescheinigungen von Einzelteilen / Halbzeugen verbleiben beim Lieferant, s.o.
- Prüfung der Q-Dokumente inkl. Prüfbescheinigung des Lieferanten durch Starkom
- Ausstellung der Starkom-Prüfbescheinigung und Weiterleitung an Lieferant (inkl. Lieferpapiere)
- Versand der Ware beim Lieferant (inkl. Starkom-Lieferpapiere, Starkom-Prüfbescheinigung)

### 3.5. Nachweis der Prozessfähigkeit (Vorserie und Serie)

3.5.1. Um frühzeitig Informationen über die **Fähigkeit des Serienprozesses** zu erhalten, sind bereits in den Phasen der Produktionsvorbereitung Prozessfähigkeitsanalysen gemäß VDA-Schrift 4 "Sicherung der Qualität vor Serieneinsatz" aus der Reihe "Qualitätsmanagement in der Automobilindustrie" durchzuführen. Durch Prozessfähigkeitsanalysen ist die Übereinstimmung des Prozesses mit den vorgegebenen Qualitätsforderungen (auf Zeichnungen, Spezifikationen, Prozessparametern, Produkterprobung u.a.) unter Anwendung mathematisch-statistischer Auswertverfahren zu beurteilen. Sie geben Hinweise, wo und in welchem Umfang Maßnahmen oder Prozessverbesserungen vor Serienanlauf notwendig sind.

3.5.2. Die Auswahl und Festlegung der Merkmale, für welche Nachweise der Prozessfähigkeit zu erbringen sind, hat so früh wie möglich in Absprache mit dem Starkom zu erfolgen. Dies sind jedoch mindestens alle kritischen und signifikanten Merkmale.

- |  |            |                |
|--|------------|----------------|
| • vorläufige Prozessfähigkeit (Kurzzeit) | Forderung: | Pp; Ppk > 1,67 |
| • Prozessfähigkeit (Langzeit)            | Forderung: | Cp; Cpk > 1,33 |

3.5.3. Vor der Bemusterung PPAP/PPF ist der Fertigungsprozess bei voller Auslastung (Kapazität) zu bewerten, wenn nicht anders Vereinbart (300 Teile oder 3 Stunden Dauer).

### 3.6. Bemusterung / Umfang

3.6.1. Die Bemusterung soll vor Serienbeginn den Nachweis erbringen, daß die in Zeichnungen und Spezifikationen vereinbarten Qualitätsforderungen erfüllt werden. Sie dient zur Eliminierung von systematischen Fehlern vor Serienbeginn bzw. zur Freigabe der Serienfertigung.

3.6.2. Die Bemusterung ist gemäß der VDA-Schrift 2 Vorlagestufe 2 "Sicherung der Qualität von Lieferungen" aus der Reihe "Qualitätsmanagement in der Automobilindustrie" durchzuführen, wobei nach der Musterart zu unterscheiden ist:

- Sonstige Muster sind Produkte und Materialien, die nicht vollständig unter serienmäßigen Bedingungen hergestellt sind.
- Erstmuster sind Produkte und Materialien, die vollständig mit serienmäßigen Betriebsmitteln und unter serienmäßigen Bedingungen hergestellt worden sind.

Diese Vorlagestufen können bei Bedarf risikoabhängig je Kaufteil-Änderungsstand angepasst werden

3.6.3. Prinzipielle Voraussetzung für eine erfolgreiche Erstmusterprüfung ist das korrekte und vollständige ausfüllen der Formulare Erstmusterprüfbericht, wie in der VDA-Schrift 2 vorgegeben.

3.6.4. Bei nichtbestandener Erstmusterprüfung aufgrund von N.I.O. Erstmusterteilen ist von Seiten des Lieferanten ein schriftlicher Maßnahmenkatalog incl. des voraussichtlichen Endtermins und der verantwortlichen Person je Maßnahme in Absprache mit dem Starkom zu erstellen. Außerdem muss ein Termin für die Nachbemusterung schriftlich vereinbart werden.

### **3.7. Lagerung, Verpackung und Kennzeichnung (Rückverfolgbarkeit)**

3.7.1. Die Lagerung der Ware hat beim Lieferant so zu erfolgen, daß sie gegen Verlust/Diebstahl ausreichend gesichert ist sowie Beschädigungen bzw. Änderungen der Materialeigenschaften durch Umwelteinflüsse ausgeschlossen werden. Für die dafür notwendige Verpackung hat, falls vom Starkom nicht anders vorgegeben, der Lieferant zu sorgen. Ebenso muss eine Beschädigung der Ware beim Transport oder Versand ausgeschlossen werden.

3.7.2. Der Lieferant hat die Ware so zu kennzeichnen, dass zu jeder Zeit, vom Wareneingang durchgängig bis zum Warenausgang, eindeutig der Produktzustand und der Prüfzustand erkennbar sind. Im Warenausgang ist die vom Starkom vorgeschriebene Kennzeichnungsart (falls vorgegeben) einzusetzen. Darüber hinaus muss bei dokumentationspflichtigen Teilen gewährleistet sein, dass eine Losrückverfolgung auch nach Beendigung der Serienlieferung möglich ist. Durch die Kennzeichnung der Produkte und die geführte Dokumentation ist sicherzustellen, dass die teilebezogenen Produktdaten mindestens noch 15 Jahre, nachdem der Artikel in Verkehr gebracht wurde, nachweisbar sind.

### **3.8. Mengensicherungskonzept**

Bei Werkzeugschäden und/oder Maschinenstörungen stellt der Lieferant durch geeignete Maßnahmen sicher, dass die Versorgung mit Produkten für den Starkom gewährleistet ist (z.B. schneller, vertraglich zugesicherter Zugriff auf Werkzeugmacher bzw. Maschinenwartung der entsprechenden Hersteller). Zur Vermeidung von Prozessstörungen unterhält der Lieferant eine vorbeugende Instandhaltung/Wartung

#### **3.8.1. Notfallpläne**

Die Organisation muss für Ereignisse wie Unterbrechungen in der Energieversorgung, Arbeitskräftemangel, Ausfall von wichtigen Betriebsmitteln und Feldbeanstandungen Notfallpläne erstellen, um die Anforderungen des Kunden auch in solchen Fällen zu erfüllen.

### **3.9. Änderung der Produkte / Prozesse (Änderungsmanagement)**

Starkom wird den Lieferanten rechtzeitig schriftlich informieren, wenn sich die Anforderungen an die Vertragsgegenstände ändern. Der Lieferant wird Starkom über Änderung von Werkstoffen, Fertigungs- / Prüfverfahren, Zulieferteilen, Verlagerung von Arbeitsgängen oder Fertigungsstätten, sowie über Änderung des Verfahrens zur Qualitätssicherung informieren. Die Information über die Änderung hat so rechtzeitig und vollständig zu erfolgen, dass Starkom die vorgesehene Änderung überprüfen kann. Befürchtet Starkom nachteilige Auswirkungen und legt deshalb Widerspruch ein, wird der Lieferant die Änderung nicht vornehmen. Vorgenannte Änderungen machen eine Erstmusterprüfung notwendig (s. o.). Das Schweigen oder die Zustimmung von Starkom zu der Änderung entlastet den Lieferanten nicht von seiner alleinigen Verantwortung für Eigenschaften und Zuverlässigkeit der Vertragsgegenstände.



#### 4. Serienüberwachung

Der Lieferant gewährleistet durch geeignete Prüfmethode entsprechend seiner Prüfplanung eine **systematische Überwachung** seiner Produktion. (Für die Serienüberwachung können, falls erforderlich, weitere Programm- u. produktspezifische Konzepte vereinbart werden).

##### 4.1. Wareneingang

Die Qualität der vom Lieferant bezogenen Produkte/Materialien/Rohstoffe wird durch geeignete Sicherungsmaßnahmen gewährleistet. Diese können sein: Wareneingangsprüfung incl. Dokumentation der Prüfergebnisse und/oder Anlieferung mit Prüfbescheinigungen und Fähigkeitsnachweisen vom Untertierlieferanten. Eine sachgerechte Dokumentation, die eine chargenbezogene Rückverfolgbarkeit zum Untertierlieferanten sicherstellt, ist von Lieferant zu gewährleisten.

##### 4.2. Produktion

Durch planmäßige Überwachung und Dokumentation von Prozessparametern und Produktmerkmalen sichert der Lieferant einen stabilen und fähigen Produktionsablauf und somit die Qualität der von ihm hergestellten Produkte. Für kritische und signifikante Prozess- und Produktmerkmale wird, wo anwendbar, der Einsatz von SPC (Statistische Prozess Regelung) geplant und eingeführt. Die entsprechenden Fähigkeitsindizes werden auf Verlangen dem Starkom mitgeteilt.

##### 4.3. Fehlerhafte Teile

In der Produktion des Lieferant auftretende fehlerhafte Teile müssen grundsätzlich selektiert, gekennzeichnet und repariert werden. Eine Vermischung mit Gutstücken muss ausgeschlossen werden, so dass nur mängelfreie Vertragsgegenstände zur Auslieferung kommen. Im Einzelfall können fehlerhafte Teile durch fachmännische Nacharbeit spezifikationskonform nachgebessert werden. Solche Teile sind entsprechen zu kennzeichnen und dürfen erst nach ausdrücklicher Genehmigung des Starkoms ausgeliefert werden.

#### 5. Beanstandungen durch den Starkom

Bei Feststellung von Abweichungen wird der Lieferant mittels Prüfbericht über Fehlerart und Prüfscheid umgehend unterrichtet. Es erfolgt unverzüglich eine Abstimmung mit dem Lieferanten über die Rücksendung der Produkte und/oder Sortieraktion bzw. Nacharbeit in 24 Stunden. Starkom fordert schnellste Fehlerabstellung und einen 8D-Bericht über die Maßnahmen zur Fehlerbeseitigung (spätestens nach 5 Arbeitstagen).

Auch Lieferungen mit fehlendem Erstmusterprüfbericht oder fehlenden Prüfzertifikaten / Prüfbescheinigungen gelten als unvollständig. Sollten die fehlenden Qualitätsdokumente nicht innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Beanstandung mittels Prüfbericht an den Aussteller des Prüfberichts gesendet werden, wird die Ware zu Lasten des Lieferanten zurückgeschickt.

##### 5.1. Verzicht auf Wareneingangsprüfung beim Starkom

Aufgrund der Null-Fehler-Strategie wird beim Starkom im Wareneingang grundsätzlich nach dem „**Ship to Stock**“ Verfahren gearbeitet. Somit liegt es im Ermessen des Starkoms auf eine Wareneingangsprüfung zu verzichten. Der Starkom verpflichtet sich jedoch, Qualitätsmängel unverzüglich nach deren Feststellung dem Lieferant bekannt zu geben. Zusätzlich werden bei negativ aufgefallenen Produkten die Wareneingangsprüfungen bis zur nachweislichen Abstellung des Fehlers durchgeführt. Insoweit verzichtet der Lieferant auf den Einwand der unterlassenen Wareneingangsprüfung und verspäteten Mängelrüge sowie auf die Einrede der Verjährung innerhalb einer Frist von 12 Monaten nach Gefahrenübergang. Weitere Untersuchungsobliegenheiten von Starkom gemäß §§ 377 des HGB bestehen nicht.



## **5.2. Rückweisung mangelhafter Vertragsgegenstände durch den Starkom**

Vor Rückweisung wird vom Starkom die Abstimmung mit dem Lieferant gesucht, um den anfallenden Schaden möglichst begrenzt zu halten.

### **5.2.1. Auftreten/Erkennung eines Mangels im Wareneingang des Starkoms**

Hier hat der Starkom das Recht:

- auf Rücksendung zu Lasten des Lieferant
- auf Sortierung durch den Lieferant bzw. auf Erstattung der Sortierkosten
- auf Erstattung der Kosten durch Nacharbeit
- auf Erstattung der Mehrkosten für Ersatzbeschaffung

Bleiben die Sortier- und Nacharbeitsbemühungen durch den Lieferant erfolglos, wird ein Drittes, unabhängiges Unternehmen beauftragt, das zu Lasten des Lieferanten die erforderlichen Sortier- und Nacharbeitsschritte ausführt. Dies geschieht bis zum Zeitpunkt der Fehlerursachenbeseitigung und dessen Nachweis.

### **5.2.2. Auftreten/Erkennung eines Mangels in der Produktion des Starkoms**

Hier hat der Starkom das Recht wie unter Pkt. 5.2.1 beschrieben, zuzüglich das Recht auf Erstattung der Kosten für Ausschuss des angearbeiteten und/oder fertiggestellten Produktes.

### **5.2.3. Auftreten/Erkennung eines Mangels beim Kunden des Starkoms**

Hier hat der Starkom das Recht wie unter Pkt. 5.2.2 beschrieben, zuzüglich das Recht auf Folgekostenweitergabe an den Lieferant, sofern diese Kosten in kausalem Zusammenhang mit dem Produktfehler stehen.

## **5.3. Hohe Ausfallraten oder wiederholende Qualitätseinbußen**

Für den Fall sich wiederholender oder kontinuierlicher Qualitätseinbußen sowie bei erheblichen Ausfallraten/Rückweiseraten (Maßstab sind die üblichen Forderungen in der Automobilindustrie) hat der Starkom das Recht zur:

- Einsichtnahme in die Produktion und Prüfdokumentation des Lieferant
- Durchführung einer Problemanalyse bzw. außerplanmäßigen Auditierung
- Umsatzreduktion (d.h. Einschaltung eines weiteren Lieferanten)
- Auflösung der Entwicklungspartnerschaft

## **5.4. Ausfallstatistik und Zielvereinbarung**

Alle Mängelrügen werden vom Lieferant systematisch erfasst und ausgewertet. Auf Verlangen werden diese Daten dem Starkom mitgeteilt, um sie mit denen der Lieferantenbewertung des Starkoms zu vergleichen. Es wird, falls erforderlich, ein Zielgespräch zwischen Lieferant und Starkom geführt, um konkrete maximale Ausfallraten (ppm) schriftlich zu vereinbaren. Die Null-Fehler Forderung steht hierbei natürlich im Vordergrund, wobei die festgelegten ppm-Zielvereinbarungen der Messung der ständigen Verbesserung dienen sollen.