SCHAEFFLER

We pioneer motion

Reklamationsprozess für Lieferanten

Grundsätze und Prinzipien

Inhaltsverzeichnis

1.	**Anwendungsbereich**	**3**
2.	**Zweck**	**3**
3.	**Antworttypen**	**4**
3.1	General Actions	4
3.2	8D-Report	4
3.3	8D-Report Plus	4
4.	**Vorgehensweise**	**5**
4.1	Vorgehensweise bei 8D-Methode	5
4.2	Vorgehensweise ohne 8D-Methode	5
5.	**Definition der 8 Disziplinen**	**6**
5.1	Disziplin 1: Team	6
5.2	Disziplin 2: Problembeschreibung	6
5.3	Disziplin 3: Sofortmaßnahmen	6
5.4	Disziplin 4: Ursachenanalyse	6
5.5	Disziplin 5: Auswahl und Verifizierung der Abstellmaßnahme(n)	7
5.6	Disziplin 6: Realisierung und Validierung der Abstellmaßnahme(n)	7
5.7	Disziplin 7: Vorbeugende Maßnahmen	7
5.8	Disziplin 8: Abschlussgespräch & Teamerfolg	7

1. Anwendungsbereich

Dieses Dokument beschreibt die Abwicklung des Lieferantenreklamationsfalls bei Schaeffler und richtet sich somit an alle Lieferanten der Schaeffler Gruppe.

2. Zweck

Um im Reklamationsfall ein technisches Problem oder einen Systemfehler schnellstmöglich und effektiv zu beheben, fordert die Schaeffler Gruppe vornehmlich die Anwendung der 8D-Methode zur teamorientierten Problemlösung, vorzugsweise mit Bezugnahme auf Beschreibung in VDA Band „8D – Problemlösung in 8 Disziplinen“.

Der Lieferant muss dabei unverzüglich Maßnahmen zur Absicherung der Lieferfähigkeit zum Kunden einleiten. Die fehlerhaften und fehlerverdächtigen Teile sind zu identifizieren (Rückverfolgbarkeit muss gewährleistet werden) und zu sperren. Die Ursachen sind zu analysieren, damit die effektiven Maßnahmen zu Fehlerbehebung eingeführt werden.

Der so genannte 8D-Report dokumentiert in übersichtlicher und zusammengefasster Form den Reklamationsvorgang mit den entsprechenden Korrekturmaßnahmen.

3. Antworttypen

Je nach Schweregrad des Reklamationsfall wird der geforderte Antworttyp von Schaeffler festgelegt und der Lieferant wird dementsprechend von dem Reklamationskoordinator schriftlich informiert.

Vorzugsweise ist die Reklamation über Plattform SupplyOn abzuwickeln. Nutzt der Lieferant diesen Service nicht, sind die Schaeffler-Vorlagen, s. Anlagen, zu nutzen. Hat der Lieferant eine eigene Form, muss diese den Inhalt der Schaeffler-Vorlagen vollständig abdecken und die Nutzung ist mit dem Reklamationskoordinator abzustimmen.

3.1 General Actions

Im Fall von einfachen logistischen Fehler ist die Antwort in der Form des standardisierten 8D-Reports vom Lieferanten nicht gefordert und die „General Actions“ zu Fehlervermeidung sind zu definieren.

3.2 8D-Report

8D-Report ist der generell geforderte Antworttyp. Der Inhalt der Disziplinen ist in Kapitel 5 beschrieben.

3.3 8D-Report Plus

Für Bearbeitung von schwerwiegenden Fällen, als auch Wiederholreklamationen, ist 8D-Report Plus als Antworttyp von Lieferanten gefordert. Bei diesem Vorgang sind die angemessenen Analysemethoden für Ursachenidentifizierung anzuwenden. Zusätzlich müssen die Ursachen nachweislich ermittelt und nachvollziehbar dokumentiert werden. Auswahl mit Verifizierung und Realisierung mit Validierung der Maßnahmen ist nachweislich und mit Hilfe der geeigneten Methoden durchzuführen und zu dokumentieren.

4. Vorgehensweise

4.1 Vorgehensweise bei 8D-Methode

Der Lieferant muss innerhalb von 24 Stunden nach Eingang eine Stellungnahme mit Angabe der Sofortmaßnahmen (Disziplin 1 bis 3) im Schaeffler Portal Supply On bzw. an das Abnahmewerk schriftlich abgeben.

Innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Eingang der Beanstandung bzw. der Belegteile ist vom Lieferanten der 8D-Report ausgefüllt bis einschließlich der geplanten Abstellmaßnahmen (Disziplin 1 bis 5) zu bearbeiten und dem Reklamationskoordinator bei Schaeffler zuzusenden.

Nach Einführung und Verifizierung der Abstellmaßnahmen sendet der Lieferant zum Abschluss des Beanstandungsvorgangs den vollständigen 8D-Report (Disziplin 1 bis 8) einschließlich Nachweises der Wirksamkeit der eingeführten Maßnahmen. Die Wirksamkeit der eingeführten Maßnahmen kann von den zuständigen Schaeffler Mitarbeitern, nach vorheriger Abstimmung mit dem Lieferanten, vor Ort verifiziert werden. Darüber hinaus behält sich Schaeffler vor, vor Ort Prozessaudits durchzuführen.

Von Schaeffler-Seite können abweichende Fristen gesetzt werden, falls es in dem konkreten Fall möglich bzw. notwendig ist (z.B. Anlehnung and die von Endkunden geforderten Reaktionsfristen). Die neu gesetzte Reaktionszeit wird dann schriftlich im Prüfbericht genannt.

Sofern Schaeffler mit Inhalten des 8D-Reports nicht einverstanden ist oder die Wirksamkeit der Maßnahmen nicht bestätigt wurde, ist der Lieferant zur Nachbesserung verpflichtet. Nach Aufforderung sind dem Reklamationskoordinator bzw. dem zuständigen SQE oder SLE weitere Details bzw. Zwischenstände zur Reklamationsbearbeitung zur Verfügung zu stellen.

Nach Einführung aller abgestimmten Maßnahmen und nach der positiven Verifikation deren Wirksamkeit wird der 8D-Report von dem Abnahmewerk akzeptiert und der Reklamationsfall wird abgeschlossen.

4.2 Vorgehensweise ohne 8D-Methode

Ist die Antwort in der Form des standardisierten 8D-Reports vom Lieferanten nicht gefordert, werden die Antwortfristen von dem Reklamationskoordinator festgelegt und dem Lieferanten mitgeteilt.

Der Lieferant muss innerhalb von dieser Frist eine Stellungnahme mit Angabe der Maßnahmen im Schaeffler Portal Supply On bzw. an das Abnahmewerk schriftlich abgeben.

Nach Einführung aller abgestimmten Maßnahmen und nach der positiven Verifikation deren Wirksamkeit wird der Reklamationsfall abgeschlossen.

5. Definition der 8 Disziplinen

Im Rahmen der Problemlösung mit der 8D-Methode führt der Lieferant eigenverantwortlich folgende acht Schritte durch:

5.1 Disziplin 1: Team

Zur Bearbeitung der Reklamation muss ein interdisziplinäres Team zusammengestellt werden. Der Teamleiter koordiniert und berichtet alle Aktivitäten zum Kunden.

5.2 Disziplin 2: Problembeschreibung

Der aufgetretene Fehler ist so genau wie möglich zu definieren, um bei der weiteren Bearbeitung der Beanstandung keine Missverständnisse entstehen zu lassen. Die bereits gelieferten Produkte sind einzugrenzen und die Informationen über Anzahl der betroffenen Teile müssen dem Kunden unmittelbar mitgeteilt werden. Dabei soll die „Is / Is not analysis“ angewendet werden.

Die potenziellen Risiken sind zu analysieren und diese Analyse wird dem Kunden zur Verfügung gestellt. Dabei ist unbedingt auch die eventuelle Auswirkung auf andere Schaeffler-Werke zu prüfen.

5.3 Disziplin 3: Sofortmaßnahmen

Um den entstandenen Schaden einzugrenzen, sind die betroffenen Bestände in der Produktion bzw. im Lager oder bei Unterlieferanten, auf dem Weg zum Kunden oder bereits beim Kunden unverzüglich zu ermitteln, zu sperren, zu kennzeichnen bzw., sofern bereits ausgeliefert, zurückzurufen.

Der Lieferant legt in Abstimmung mit dem Abnahmewerk(en) des Kunden fest, welche Sofortmaßnahmen (Aussortieren, 100%-Prüfung usw.) weiterhin zu treffen sind und überprüft deren Wirksamkeit. Zusätzlich sind Art und Inhalt der Kennzeichnung der betroffenen Produkte bzw. sortierter Folgelieferungen abzustimmen.

Entsprechen die betroffenen Produkte nicht 100% der Spezifikation, muss eine Sonderfreigabe vor der Lieferung beantragt werden. Die Lieferung ist dann erst nach Freigabe dieser Sonderfreigabe von Kundenseite möglich und eine Kopie der freigegebenen Sonderfreigabe ist zu der Lieferung beizulegen.

Die Sofortmaßnahmen dürfen erst nach Einführung der wirksamen Abstellmaßnahmen und nach Zustimmung des Kunden behoben werden.

5.4 Disziplin 4: Ursachenanalyse

Für die Ermittlung der tatsächlichen Ursache(n) für Entstehen und Nichtentdeckung des vorliegenden Problems sind Standardanalysemethoden, wie z.B. „Ishikawa“ (Fischgratdiagramm) oder „5 Why“ („5 Warum“), anzuwenden.

5.5 Disziplin 5: Auswahl und Verifizierung der Abstellmaßnahme(n)

Zusammen mit der Ermittlung der Fehlerursache(n) sind in Verantwortung des Lieferanten wirksame Abstellmaßnahmen festzulegen, um das Problem kurzfristig zu lösen.
Die Wirksamkeit der Maßnahmen ist schriftlich nachzuweisen.

5.6 Disziplin 6: Realisierung und Validierung der Abstellmaßnahme(n)

Entsprechend der unter Disziplin 5 nachgewiesenen Wirksamkeit sind in Abstimmung mit dem betroffenen Kundenwerk Abstellmaßnahme(n) festzulegen, die ein Wiederauftreten des Fehlers zuverlässig verhindern.

5.7 Disziplin 7: Vorbeugende Maßnahmen

Um das nochmalige Auftreten des Fehlers bei ähnlichen Produkten oder Prozessen zu verhindern, sind geeignete übergreifende Maßnahmen zu ergreifen und Lessons Learned zu erfassen.

Die Produkt- und Prozessdokumentation, wie z.B. FMEA, Control Plan, Richtlinien, Technische Spezifikationen, Zeichnungen, Arbeitsanweisungen, sind entsprechend der/den festgestellte(n) Ursache(n) und dazugehörigen Abstellmaßnahme(n) zu aktualisieren.

Die Dokumentation für ähnliche Produkte oder Prozesse sind entsprechend den Lessons Learned zu modifizieren.

5.8 Disziplin 8: Abschlussgespräch & Teamerfolg

Die Selbstbewertung des Inhalts von 8D-Report ist durchzuführen (Vorlage für diese Selbstbewertung ist Bestandteil der Schaeffler 8D-Reportsvorlage).

Die wirksam eingeführten Ergebnisse des Teams werden durch den Teamleiter gewürdigt.