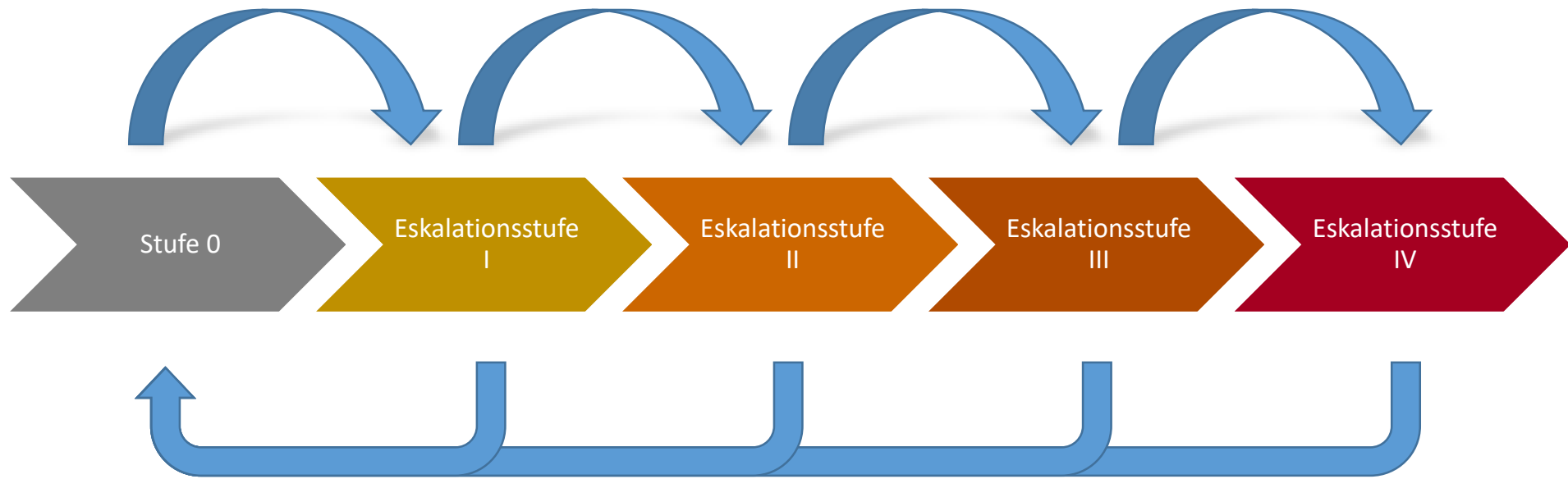


**BURGER GROUP Eskalationsmodell**

**Eskalation**



**De-Eskalation**

	Stufe 0	Eskalationsstufe I	Eskalationsstufe II	Eskalationsstufe III	Eskalationsstufe IV
<b>Wann?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Erstes Auftreten eines Fehlers / Problems</li> <li>Defizite im Bemusterungsprozess</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maßnahmen werden nicht wie vereinbart umgesetzt</li> <li>Wiederholfehler</li> <li>Versorgungsengpass aufgrund von Qualitätsmängeln</li> <li>Mehr als 3 Reklamationen pro Monat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maßnahmen aus dem Q-Gespräch (ES II) werden nicht wie vereinbart umgesetzt</li> <li>Zweiter Wiederholfehler</li> <li>Mehr als 5 Reklamationen pro Monat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maßnahmen aus dem Top-Q-Gespräch (ES III) werden nicht wie vereinbart umgesetzt</li> </ul>	
<b>Was?</b>	Problemmeldung ggf. Reklamationsgespräch	Q-Gespräch innerhalb von 3 Werktagen	Top-Q-Gespräch	Lieferantensupport ggf. Lieferantenwechsel	
<b>Verantwortlich bei SBS</b>	QM-Reklamationsmanagement	QM-Reklamationsmanagement ggf. strat. Einkauf	Qualitätsmanagementleitung Einkaufsleitung	Qualitätsmanagementleitung Einkaufsleitung	
<b>Verantwortlich beim Lieferanten</b>	QS-Sachbearbeitung	QS-Sachbearbeitung QM-Lieferant	Vertriebsleitung Qualitätsmanagementleitung	Geschäftsführung Werksleitung	
<b>Dokumentation</b>	Problemmeldung 8D-Report ggf. Besprechungsprotokoll / Maßnahmenplan	Besprechungsprotokoll und Maßnahmenplan sind sofort zu erstellen und zu unterschreiben	Besprechungsprotokoll und Maßnahmenplan sind sofort zu erstellen und zu unterschreiben	Besprechungsprotokoll und Maßnahmenplan zur Verbesserung der Lieferqualität mit der GF	
<b>Maßnahmen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100%-Prüfung / Nacharbeit der Bestände bei BURGER GROUP zu Lasten des Lieferanten</li> <li>100%-Prüfung und Kennzeichnung der Folgelieferungen</li> <li>8D-Report</li> <li>Sonstiges nach Vereinbarung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100%-Warenausgangskontrolle / Nacharbeit (Kennzeichnung der Verpackungseinheiten)</li> <li>Bereitstellung der Ergebnisse aus Warenausgangskontrolle an BURGER GROUP</li> <li>Abarbeitung der Maßnahmen aus dem Q-Gespräch</li> <li>Technische Revision (als Selbstaudit) inkl. Produktaudit nach VDA 6.5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prozessaudit nach VDA 6.3 zu Lasten des Lieferanten durch BURGER GROUP</li> <li>Abarbeitung der Maßnahmen aus dem Top-Q-Gespräch</li> <li>CSL-Verfahren (100%-Warenausgangskontrolle durch externen Dienstleister / BURGER GROUP zu Lasten des Lieferanten</li> <li>Keine Neugeschäfte</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lieferantenwechsel</li> <li>OEM einbinden</li> </ul>	

	Level 0	Escalation level I	Escalation level II	Escalation level III	Escalation level IV
<b>When?</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• First occurrence of an error / problem</li> <li>• Deficits in the sampling process</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Measures are not implemented as agreed</li> <li>• Repeat failure</li> <li>• Supply bottleneck due to quality deficiencies</li> <li>• More than 3 complaints per month</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Measures from the Q-talk (EL II) are not implemented as agreed</li> <li>• Second repeat error</li> <li>• More than 5 complaints per month</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Measures from the Top-Q talk (EL III) are not implemented as agreed</li> </ul>	
<b>What?</b>	Problem report Complaints meeting	Q meeting within 3 days	Top-Q call	Supplier support Change of supplier if necessary	
<b>Responsible for SBS</b>	QM complaint management	QM complaint management If necessary strat. Purchasing	Quality management Purchasing management	Quality management Purchasing management	
<b>Responsible at Supplier</b>	Quality department	Quality department	Sales management Quality management	Management Plant management	
<b>Documentation</b>	Problem report 8D, if applicable Action plan	Meeting protocol and action plan are to be drawn up and signed immediately	Meeting protocol and action plan are to be drawn up and signed immediately	Protocol of the meeting and plan of measures to improve the quality of delivery with the management	
<b>Measures</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% inspection / reworking of the stocks at BURGER GROUP at the supplier's expense.</li> <li>• 100% inspection and labelling of subsequent deliveries</li> <li>• 8D report</li> <li>• Other according to agreement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% outgoing goods inspection / rework (labelling of packaging units)</li> <li>• Provision of the results from the outgoing goods inspection to BURGER GROUP</li> <li>• Processing of the measures from the Q-talk</li> <li>• Technical revision (as self-audit) incl. product audit according to VDA 6.5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Process audit according to VDA 6.3 at the expense of the supplier by BURGER GROUP</li> <li>• Processing of the measures from the Top-Q discussion</li> <li>• CSL procedure (100%-Outgoing goods inspection by external service provider / BURGER GROUP at the expense of the supplier</li> <li>• No new business</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Change of supplier</li> <li>• Integrate OEM</li> </ul>	