



KUNSTSTOFFWERK  
**VOERDE**

# KV - QVK

Qualitätsmanagement-Vereinbarung  
mit Kunden



für alle Lieferanten-Kunden-Beziehungen  
der Firma

**KUNSTSTOFFWERK VOERDE**  
Hueck & Schade GmbH & Co. KG  
Jacobstrasse 13 – 17  
58256 Ennepetal

## Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Leitsätze der Unternehmenspolitik</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Prozess- und Aufgabenstruktur</b> .....	<b>4</b>
3.1	Managementprozesse (MP) .....	4
3.2	Leistungsprozesse .....	4
3.3	Kernprozesse (KP) .....	5
3.4	Stützprozesse (SP).....	6
3.5	Externe Partner & Ressourcen.....	6
<b>4</b>	<b>Operatives Qualitätsmanagement</b> .....	<b>6</b>
4.1	Qualitätsplanung und -sicherung.....	6
4.2	Sicherung der Qualität während der Serie.....	7
4.2.1	Beschaffungssicherung.....	7
4.2.2	Statistische Prozessregelung (SPC) .....	7
4.2.3	Prozessbegleitende Prüfungen .....	7
4.2.4	Lenkung fehlerhafter Produkte.....	7
4.2.5	Versandlogistik und Transportverpackung.....	8
4.2.6	Wareneingang Kunde .....	8
4.2.7	Dokumentationspflichtige Teile .....	9
4.3	Reklamationsmanagement und kontinuierlicher Optimierungsprozess .....	9
4.3.1	Reklamationsmanagement .....	9
4.3.2	Kontinuierliche Prozessoptimierung.....	9
<b>5</b>	<b>Kommunikation zwischen KV und Auftraggeber</b> .....	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>Gewährleistung</b> .....	<b>10</b>
<b>7</b>	<b>Schlussbestimmungen</b> .....	<b>11</b>

## 1 Einleitung

**Das Unternehmen Kunststoffwerk Voerde GmbH & Co. KG (nachfolgend KV genannt) ist nach den Regelwerken ISO/ TS 16949, DIN EN ISO 9001 sowie DIN EN ISO 14001 zertifiziert und erfüllt damit alle in den entsprechenden Regelwerken gestellten Forderungen. Darüber hinaus ist das Unternehmen Inhaber des FORD Q1-2002 Awards.**

Die vorliegenden Qualitätsvereinbarungen sind Auszüge aus dem ganzheitlichen KV-Managementsystems (KVMS) und beinhalten und bündeln die für unsere Kunden wichtigsten qualitätssichernden Regelungen und Vorgaben.

Sie gelten für alle Kunden, welche materielle und immaterielle Leistungsumfänge durch KV geliefert bekommen. Sie sind elementare Ergänzung zu den allgemeinen und speziellen Auftragsdaten der jeweiligen Kundenaufträge.

Diese Richtlinien beziehen sich auf alle laufenden und zukünftigen Kundenaufträge und gelten gemeinsam mit unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen, die auf der Homepage unter [www.kw-voerde.de](http://www.kw-voerde.de) jeweils aktuell verfügbar sind.

## 2 Leitsätze der Unternehmenspolitik

Die Grundlage der Leistungsfähigkeit und der hohen Prozess- und Produktqualität ist das integrale prozessorientierte KV – Managementsystem (KVMS).

Die nachfolgenden Auszüge zeigen das Selbstverständnis und den hohen Anspruch aller Mitarbeiter die Erwartungen möglichst aller Kunden zu erfüllen.

# Professionalität und menschliches Miteinander

1. Wir verstehen uns als Partner der Kunststoff erzeugenden Industrie und als ein bevorzugter Lieferant der Automobil- und Hausgeräteindustrie. Neben langjähriger Erfahrung und technischer Kompetenz verfügen wir über ein hohes Maß an mittelständischer Flexibilität und Innovationsfähigkeit.
2. Wir bemühen uns mit Erfolg, alle Kundenanforderungen an uns und unsere Produkte und Dienstleistungen zu erfüllen. Alle Tätigkeiten, Organisationsstrukturen und Prozesse richten sich an diesem Ziel aus. Wir erreichen ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit durch erstklassige Qualität. Darin erkennen wir die Grundlage des wirtschaftlichen Erfolgs unseres Unternehmens.
3. Für uns steht der Kunde im Mittelpunkt unseres gesamten Handelns. Durch eine offene, proaktive Kommunikation mit unseren Kunden und Lieferanten setzen wir die uns selbst gestellte Vorgabe einer partnerschaftlichen, effektiven Zusammenarbeit wirkungsvoll um.
4. Ziele, die wir uns gesteckt haben, erreichen wir mit gut ausgebildeten, zufriedenen und hoch motivierten Mitarbeitern. Teamorientierte Führungsstrukturen, gründliche Schulungen, sachgerechte Information der Mitarbeiter und eine offene Kommunikationskultur helfen uns, die gesteckten Ziele zu erreichen.
5. Wir gehen sorgsam mit unseren Ressourcen um und gestalten unsere Prozesse effizient und umweltschonend. Dabei bleiben wir uns unserer Verantwortung gegenüber den bei uns beschäftigten Menschen und gegenüber unserer Umwelt bewusst.
6. Wir arbeiten ständig daran, unser Managementsystem, das die Qualität unserer Produkte und Dienstleistungen, die Anstrengungen zum Erhalt unserer Umwelt, die Arbeitssicherheit und den Gesundheitsschutz als gleichrangige Ziele umfasst, zu pflegen und weiter zu entwickeln. Dazu nutzen wir einen kontinuierlichen Optimierungsprozess, mit dem wir mögliche Schwachstellen frühzeitig erkennen und korrigieren.

### **3 Prozess- und Aufgabenstruktur**

#### **3.1 Managementprozesse (MP)**

Managementprozesse (MP), das sind die Prozesse, die die grundsätzliche Positionierung im Markt betreffen, die Personal-, Finanz- und Sachressourcen steuern und die operative Führung des Unternehmens beinhalten.

MP sind Teil der Aufbauorganisation und werden direkt oder in Personalunion von einem definierten Prozessleiter gesteuert und verantwortet.

##### ***Strategie und Leitung***

*Die GL ist verantwortlich für diesen MP und damit für die Qualität aller Prozesse und Produkte des Unternehmens. Sie hat den Qualitätsbeauftragten der obersten Leitung (QMO) als Verantwortlichen für das „QM Organisation und System“ ernannt, der ihr regelmäßig berichtet.*

##### ***Qualitätsmanagement Organisation und System (QMO)***

*Dieser MP ist verantwortlich für die Effizienz und die grundsätzliche Zertifizierbarkeit der Organisation und wird vom QMO realisiert und verantwortet. Er ist Mitglied des Führungskreises und der GL direkt unterstellt.*

##### ***Personal- und Schulungsmanagement***

*Dieser MP nimmt die Aufgaben des Personal- und Schulungsmanagements für das gesamte Unternehmen wahr und ist im Sinne Ressourcenentwicklung und –steuerung definiert und organisiert.*

##### ***Finanzmanagement und Controlling***

*Dieser MP realisiert die Erfassung und Dokumentation aller Kosten und Leistungsdaten zum Zwecke einer ordnungsgemäßen Buchführung und ist für die Aufbereitung und das Reporting der aktuellen betriebswirtschaftlichen Daten an die Leitung als Hilfe für die Unternehmenssteuerung, sowie für das Führungsteam als Hilfe zur Steuerung der Kernprozesse verantwortlich.*

#### **3.2 Leistungsprozesse**

Leistungsprozesse, das sind die Prozesse, die unmittelbar den Ablauf der Entwicklung, Planung und Realisierung der einzelnen konkreten kundenbezogenen Produkte und Dienstleistungen zum Inhalt haben.

Sie bilden das Rückgrat der Ablauforganisation und sind für alle Einzelprojekte als ergebnisorientiertes Projektmanagement nach den APQP - Forderungen der Automobilindustrie organisiert und umgesetzt. Die Verantwortlichkeiten liegen projektspezifisch bei dem(r) definierten Projektleiter(in).

Es werden die Leistungsprozesse „4.01 Granulatfertigung“ und „4.02 Profillfertigung“ unterschieden, bzw. im Einzelfall als Gesamtprozess zusammen gefügt.

Beide Leistungsprozesse gliedern sich standardmäßig in folgende Phasen:

##### ***Phase 1: Projektplanung***

*In dieser Phase werden erste verwertbare Marktinformationen aufbereitet und analysiert. Durch eine gezielte und abgestimmte Kundenbetreuung wird sichergestellt, dass möglichst alle für KV interessanten Kundenanfragen auch tatsächlich das Unternehmen erreichen.*

##### ***Phase 2: Planung und Vorbereitung der Musterfertigung***

*In dieser Phase werden die Kundenanfragen systematisch analysiert, eine ergebnissichere Machbarkeitsprüfung durchgeführt, ein bewertungsfähiges Umsetzungskonzept incl. der notwendigen Werkzeuge entwickelt und ein kundengerechtes Angebot formuliert, termingerecht an den Kunden überstellt .*

##### ***Phase 3: Realisierung und Bewertung der Musterfertigung***

*In dieser Phase wird die Projektrealisierung verbindlich für alle Beteiligten geplant und abgestimmt und dann nach den Regeln eines ergebnisorientierten Projektmanagements realisiert.*

**Phase 4: Produkt- und Prozessvalidierung**

*In dieser Phase werden durch definierte und auf den Kunden abgestimmte Verfahren die Nachweise erbracht, dass die realisierten Prozesse in der Lage sind, das jeweilige Produkt fähig und beherrscht herzustellen.*

**Phase 5: Serienproduktion**

*Die Serienfertigung wird ausdrücklich als Bestandteil des Projektes verstanden. In dieser Phase werden die jeweiligen Produkte spezifikations-, mengen- und termingerecht gefertigt, verpackt und versendet.*

**3.3 Kernprozesse (KP)**

Kernprozesse (KP) sind die Fachprozesse, die direkt oder indirekt die Entwicklung, Planung und Realisierung aller Produkte und Dienstleistungen zum Inhalt haben.

Sie bilden gemeinsam mit den Managementprozessen die Aufbauorganisation und werden entweder direkt oder in Personalunion von einem definierten Prozessleiter gesteuert und verantwortet.

**Marketing & Vertrieb**

*Der KP „Marketing & Vertrieb“ (M & V) bündelt alle absatzmarktrelevanten Tätigkeiten von der Analyse potentieller Absatzmärkte bis zum betriebswirtschaftlichen Controlling neuer und laufender Produkte.*

**Produktentwicklung & Labor**

*Der KP „Produktentwicklung & Labor“ bündelt die produkttechnologischen und analytischen Kompetenzen des Unternehmens. Außerdem ist der Kernprozess als Fachprozess für die Umsetzung und Einhaltung der gesetzlichen und normativen Umweltforderungen verantwortlich.*

**Beschaffungsmanagement**

*Der KP „Beschaffungsmanagement“ ist schwerpunktmäßig für die effiziente und sichere Versorgung der Produktion mit allen notwendigen Vormaterialien und Hilfsstoffen verantwortlich.*

*Außerdem ist der Kernprozess für die Realisierung und Dokumentation eines effizienten Wertstoffmanagements für den Schwerpunkt Prozess- und Produktabfälle, sowie für die gesamte Versorgung mit allen Arbeits- und Hilfsmitteln verantwortlich.*

**Produktion Granulatfertigung**

*Der KP „Produktion Granulatfertigung“ ist verantwortlich für die termin- und mengentreue Realisierung der Kundenaufträge im Granulatbereich, sowie der Erfüllung der jeweils spezifizierten Produktqualität für Granulatprodukte und gliedert sich in Lohncompoundierung und Eigenfertigung.*

*Außerdem ist der Kernprozess für effiziente und wirkungsvolle Planung und Realisierung des Stützprozesses „Vorbeugende Instandhaltung“ zuständig.*

**Produktion Profilfertigung**

*Der KP „Produktion Profilfertigung“ ist verantwortlich für die termin- und mengentreue Realisierung der Kundenaufträge im Profilbereich, sowie der Erfüllung der jeweils spezifizierten Produktqualität für Profilprodukte.*

*Außerdem ist dieser Kernprozess für eine effiziente und anforderungsgerechte Werkzeugkonstruktion und -herstellung zuständig.*

**Lager & Versand**

*Der KP „Lager & Versand“ ist in Abstimmung mit dem Kernprozess Beschaffungsmanagement verantwortlich für eine effiziente und fehlerfreie Realisierung der Rohwarenlogistik und –lagerung.*

*Außerdem verantwortet dieser Prozess die gesamte interne Fertigwarenlogistik und –lagerung, die fehlerfreie, termingerechte Kommissionierung der Ausgangslose incl. der vorschriftsmäßigen Versandverpackung und Gebindekennzeichnung und der Beistellung der notwendigen Versanddokumente.*

**QM Produkt & Prozesse (QMP)**

Der KP QMP ist verantwortlich für die Planung, Realisierung und Überwachung aller notwendigen operativen qualitätssichernden Maßnahmen.

Ein Schwerpunkt ist dabei die sichere, effektive Realisierung einer kundengerechten Qualitätsplanung incl. der jeweils notwendigen FreigabeprozEDUREN und -dokumente.

**3.4 Stützprozesse (SP)**

Stützprozesse, das sind die Prozesse, die als Spezial- oder Subprozesse unverzichtbare Leistungen für einzelne Management- oder Kernprozesse erbringen, die diese zur optimalen Realisierung ihrer definierten Aufgaben benötigen.

SP werden aufgabenspezifisch oder als Ganzes von einem oder mehreren Management- oder Kernprozessen gesteuert und verantwortet.

**3.5 Externe Partner & Ressourcen**

KV versteht die externen Partner und Ressourcen als wichtige Bestandteile oder Ergänzungen der internen Unternehmensprozesse.

Wichtige externe Partner sind z.B.

- Externe Lieferanten und Lieferantenmitarbeiter
- Kunden und Kundenmitarbeiter

Alle benannten Partner sind, soweit notwendig, mit ihren Aufgaben und Verantwortlichkeiten in das KVMS integriert.

**4 Operatives Qualitätsmanagement****4.1 Qualitätsplanung und -sicherung**

Zur effizienten Sicherstellung der von den Kunden geforderten Produkte und Leistungen erfolgt eine effektive Qualitätsplanung über alle Phasen des Projektmanagements für neue Produkte.

Die Verantwortung für die jeweils notwendigen Analysen und Maßnahmen liegt im wesentlichen im projektspezifischen „Simultaneous Engineering Team (SET)“ und ist in den VA's zum Projektmanagement für neue Produkte festgelegt und dokumentiert.

In Abstimmung mit den jeweiligen Kundenforderungen können standardmäßig folgende Planungselemente im Rahmen des systematisierten Projektmanagements dokumentiert zum Einsatz kommen:

- Prozessübergreifende Herstellbarkeitsanalyse
- Konstruktions - FMEA (sofern KV Entwicklungslieferant)
- Erstellung und Übermittlung von Materialdatenblättern über IMDS
- Effiziente Betriebsmittelplanung und -herstellung
- Systematische Lieferantenauswahl und -freigabe
- Dokumentiertes Prozess – Layout und prozessorientierte Prozess - FMEA
- Problemgerechte Prüfplanung über alle Projekt- und Produktphasen
- Prozess- und funktionsgerechte Festlegung der Überwachungsmerkmale
- Planung und Umsetzung der prozessrelevanten SPC - Merkmale
- Aufgabengerechtes Messkonzept und sichere Prüfmittelplanung
- Methodensichere Abnahmen für Werkzeuge und Prozesse
- Erstbemusterung nach VDA 6.1 oder QS 9000
- Ermittlung der Prozess- und Maschinenfähigkeitskennwerte
- Eventuell notwendige Personalqualifizierung
- Verpackungsplanung für Um- und Transportverpackungen
- Statistische Versuchsplanung DOE (Bei Bedarf)

Zur Überwachung und Fortschrittskontrolle wird ein standardisierter Projektplan benutzt, welcher die jeweils relevanten Punkte enthält.

## **4.2 Sicherung der Qualität während der Serie**

### **4.2.1 Beschaffungssicherung**

Alle kundenrelevanten Materialien und Produkte werden ausschließlich bei nach definierten Vorgaben freigegebenen Lieferanten beschafft. Zur Überprüfung der Qualitätsfähigkeit des Lieferanten führt KV eine differenzierte systematische Lieferantenbeurteilung durch.

KV behält sich das Recht vor, vor Auftragsvergabe oder bei aktuellen Problemen ein Systemaudit beim Lieferanten durchzuführen und ggf. unverzüglich durch den Lieferanten Maßnahmen einleiten und fristgerecht abarbeiten zu lassen.

Zur Sicherstellung, dass die bezogenen Materialien und Produkte den vereinbarten Spezifikationen entsprechen, wird eine simultane visualisierte Prozessüberwachung der Lieferantenprozesse an Hand von Abnahmeprüfzeugnisdaten durchgeführt. Im Einzelfall werden auch problemorientierte Wareneingangsprüfungen durchgeführt.

### **4.2.2 Statistische Prozessregelung (SPC)**

Vorbehaltlich anderslautender Vereinbarungen mit dem Kunden geht KV davon aus, dass alle spezifizierten Produktmerkmale einzuhalten sind.

KV setzt immer die zur Überwachung und Steuerung der Prozessqualität und zur frühzeitigen Erkennung von drohenden Qualitätsabweichungen am besten geeigneten Verfahren ein. Dazu gehört u. a. eine optimal an die Prozessgegebenheiten angepasste statistische Prozessregelung (SPC). Im Bedarfsfall führt und dokumentiert KV den Nachweis der Prozessbeherrschung durch Fähigkeitsdaten.

Abweichungen im Prozess führen zur automatischen Einleitung von Maßnahmen; die Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen wird gezielt überwacht.

Produkte aus erkennbar nicht fähigen, bzw. nicht beherrschten Prozessen werden ggf. vor der Auslieferung automatisch einer 100 % Kontrolle unterzogen.

### **4.2.3 Prozessbegleitende Prüfungen**

Sofern der einzelne Prozess nicht oder nicht sinnvoll durch SPC gesteuert werden kann, stellt KV während der Serie / Auftragserledigung durch die im Rahmen der Qualitätsplanung festgelegten Prüfungen sicher, dass alle Produkte gemäß den technischen Vorgaben produziert und ausgeliefert werden.

In Ergänzung dazu oder bei auftretenden Problemen kommen folgende Methoden zur Anwendung:

- Fähigkeitsuntersuchungen
- Reklamationsstatistik
- Qualitätskostenaufzeichnungen
- Ausschusserfassung
- Paretoanalysen, Ishikawadiagramme, DOE, systematische Ursachenanalysen
- KVP - Maßnahmen
- Werden vom Auftraggeber, aus Anlässen, die nicht eindeutig in vermuteten oder festgestellten Prozessrisiken der KV – Prozesse begründet sind, während der Serie / Auftragserledigung zusätzliche Fähigkeitsnachweise gefordert, so gelten diese als zusätzliche KV - Dienstleistung und müssen vom Auftraggeber nach vorher festgelegten Regeln entsprechend entgolten werden.

### **4.2.4 Lenkung fehlerhafter Produkte**

Fehlerhafte Produkte werden besonders gekennzeichnet und gesondert gelagert. Nachgearbeitete Lose werden ebenfalls entsprechend kennzeichnet.

Produkte mit festgestellten abweichenden Merkmalseigenschaften werden, sofern der Auftraggeber dies für sinnvoll oder notwendig hält, ausschließlich unter vorhergehender schriftlicher Sonderfreigabe durch den Auftraggeber, ausgeliefert.

Die Sonderfreigaben müssen eindeutige Aussagen zu Art und Umfang der zugelassenen Abweichungen sowie zu den zeitlichen und mengenmäßigen Begrenzungen der Sonderfreigabe enthalten.

#### 4.2.5 Versandlogistik und Transportverpackung

Wenn der Auftraggeber für die Auswahl, Realisierung und Überwachung der Versandlogistik zuständig ist (z.B. Lieferung ab Werk), erwartet KV alle für eine effiziente und reibungslose Abwicklung der Verlade- und Versandaktivitäten notwendigen Informationen vom Auftraggeber oder dem von ihm festgelegten Logistikpartner.

Sofern der Auftraggeber eigene Versandverpackungen zur verbindlichen Benutzung bereitstellt, ist er, vorbehaltlich anderslautender Einzelvereinbarungen, für die bedarfsgerechte Menge sowie die Sauberkeit und Brauchbarkeit der eingesetzten Versandverpackungen verantwortlich.

KV behält sich in Fällen von unverschuldetem Mehraufwand wegen fehlender oder nicht qualitätsgerecht einsetzbarer Versandverpackungen ausdrücklich das Recht auf Reklamation vor. Bei schwerwiegenden oder fortdauernden Ereignissen dieser Art behält sich KV darüber hinaus eine Kostenüberstellung an den Auftraggeber vor.

Ist KV für die Auswahl, Realisierung und Überwachung der Versandlogistik zuständig (Lieferung frei Bestimmungsort), wird KV alle für eine effiziente und reibungslose Abwicklung der Entlade- und Vereinnahmungsaktivitäten notwendigen Informationen an den Auftraggeber oder dem von KV ausgewählten Logistikpartner geben und eine Transportversicherung zur Deckung der von KV zu tragenden Risiken eingehen.

Ist KV für die Definition, Auswahl und Bereitstellung der geeigneten Versandverpackungen zuständig, so erfolgt dies unter Beachtung der jeweiligen Logistikkvorschriften und in enger Abstimmung mit dem Auftraggeber.

Sollte es bezüglich der logistischen Leistung Anlass zu Reklamationen durch den Auftraggeber geben, so sind diese möglichst zeitnah und vollständig an KV zu richten. KV unterhält im Rahmen der Lieferantenüberwachung eine eigens für Logistikdienstleister definierte Lieferantenüberwachung und –bewertung.

Auf Basis der dort gesammelten Daten werden regelmäßig oder anlassbezogen Lieferantengespräche mit dem Logistikdienstleister durchgeführt und bei Bedarf über notwendige Alternativen entschieden.

#### 4.2.6 Wareneingang Kunde

Für die Anlieferung der durch KV erstellten Produkte gelten grundsätzlich die allgemeinen Geschäftsbedingungen KV, die auf der Homepage unter [www.kw-voerde.de](http://www.kw-voerde.de) jeweils aktuell verfügbar sind.

Für alle dort nicht explizit festgelegten operativen Punkte gelten die jeweils gültigen gesetzlichen Grundlagen einschließlich der Regelungen des § 377 HGB. Bezüglich der haftungsrechtlichen Fragestellungen gelten die Festlegungen des Produkthaftungsgesetzes (ProdHaftG) und des Produktsicherheitsgesetzes (ProdSG).

Sollte seitens des Auftraggebers der Wunsch einer Auslagerung der ihm dem Gesetz nach obliegenden ordnungsgemäßen Wareneingangsprüfung bestehen, so ist KV grundsätzlich bereit, ein diesbezügliches Angebot inkl. der notwendigen haftungsrechtlichen Festlegungen zu unterbreiten und auf dieser Basis ggf. eine auf die Belange des Auftraggebers abgestellte Warenausgangsprüfung kostenpflichtig zu übernehmen.

Die Sicherstellung der allgemeinen Rückverfolgbarkeit vom Fertigprodukt bis zum Rohstoff ist über die KV– spezifische Loskennzeichnung gewährleistet.

Kunden- und produktspezifische Kennzeichnungen auf Einzelprodukten sind im Rahmen der Diskussion und Abstimmung des Lasten- / Pflichtenheftes bezüglich des einzelnen Produktes definitiv zu vereinbaren.

Jede Verpackungseinheit wird zur Identifikation mit einem Odette-Label gemäß VDA-4902 versehen.

Jeder Lieferung ist ein Lieferschein mit Angabe von Bestellnummer und Lieferantenummer beigelegt.

#### 4.2.7 Dokumentationspflichtige Teile

Bei dokumentationspflichtigen Teilen stellt KV eine lückenlose Dokumentation aller Qualitätssicherungsmaßnahmen und deren Ergebnisse sicher.

Die Kennzeichnungspflicht (Spezifikation, Fertigungs- und Arbeitspläne, Prüfpläne und Anweisungen, Prüfergebnisse, Unterweisungen der Prüfer, etc.) und die Archivierung der Dokumente wird gemäß VDA 6.1, QS 9000 oder nach auftraggeberspezifischen Richtlinien realisiert. Der Aufbewahrungszeitraum beträgt, sofern nicht anders festgelegt, 20 Jahre.

### 4.3 Reklamationsmanagement und kontinuierlicher Optimierungsprozess

#### 4.3.1 Reklamationsmanagement

Eingehende Reklamationen werden bei KV unverzüglich durch QMP aufgenommen und in der für alle Management- und Kernprozesse zugänglichen EDV – Datei dokumentiert.

Nach erster Vorabstimmung mit den mutmaßlich betroffenen Prozessen wird dem Kunden innerhalb der zwei folgenden Werkzeuge ein erster schriftlicher Bescheid als Zwischenbericht über die eingeleiteten Sofortmaßnahmen und ggf. den weiteren Verlauf der Bearbeitung zugestellt.

KV stellt durch die jeweils notwendigen internen Maßnahmen (Bestandsprüfung, Vormaterialanalyse, Fertigungsanalyse, etc.) sicher, dass alle unmittelbaren Folgen einer Reklamation auf ein mögliches Mindestmaß begrenzt bleiben.

Bei Reklamationen, die aus im Wareneingang des Auftraggebers festgestellten Mängeln abgeleitet werden, verbleibt die reklamierte Ware solange Eigentum von KV, bis eine abschließende Lösung des Problems gefunden bzw. festgelegt ist.

Dies schließt ausdrücklich auch die Entscheidung ein, ob und durch wen eventuelle Sortieraktionen oder Nacharbeiten zu Lasten von KV durchgeführt werden sollen. Sollten diese Arbeiten von Mitarbeitern des Auftraggebers durchgeführt werden, so sind der notwendige Arbeitsaufwand und die daraus resultierenden Kosten vorher zwischen Auftraggeber und Auftragnehmer leistungsgerecht abzustimmen.

Wird der Mangel erst nachträglich festgestellt, so muss der Auftraggeber diesen KV unverzüglich anzeigen. Ansonsten gilt die Ware trotz des festgestelltem Mangels als angenommen. Für die Abwicklung berechtigter Reklamationen von nachträglich festgestellten Mängeln gelten die o.a. Festlegungen.

Bei berechtigten Reklamationen werden die produktspezifischen Kosten für

- ➔ notwendige Sortiermaßnahmen
- ➔ vereinbarte Nacharbeiten
- ➔ notwendigen Rücksendungen und
- ➔ ggf. Ersatzlieferungen für fehlerhafte Produkte oder Lieferlose

von KV übernommen.

Vorbehaltlich anderslautender einzelvertraglicher Regelungen oder des Nachweises von Vorsatz oder eines grob fahrlässigen Verhaltens seitens KV oder KV – Mitarbeitern durch den Auftraggeber, übernimmt KV keine Haftung für unmittelbare oder mittelbare Folgeschäden, die aus mangelhaften Lieferungen herrühren.

#### 4.3.2 Kontinuierliche Prozessoptimierung

KV versucht durch eine wirkungsvolle Organisation aller Unternehmensprozesse, der permanenten Weiterbildung seiner Mitarbeiter und durch den aufgabenorientierten Einsatz geeigneter vorbeugender Methoden berechnete Reklamationen durch die Auftraggeber so sicher wie möglich zu vermeiden.

Dazu gehören die aus den Ereignissen und Erkenntnissen des jeweils zurückliegenden Zeitraumes abgeleiteten Zielvereinbarungen zwischen GL und allen Management- und Kernprozessen, die kontinuierlich in den monatlichen Managementmeetings diskutiert und im jährlichen Managementreview bilanziert werden.

Außerdem werden die jährlich durchgeführten internen Audits prozessorientiert als sogenannte KOP-Audits (**K**ontinuierlicher **O**ptimierungs**p**rozess) durchgeführt. Das bedeutet, alle Management- und Kernprozesse werden gegen ein vorher festgelegtes Optimum auditiert und die festgestellte Differenz Optimum gegen Ist wird als Basis für die Festlegung gezielter prozessspezifischer Optimierungsmaßnahmen benutzt. Im KOP-Audit festgestellte Abweichungen vom dokumentierten System werden selbstverständlich unverzüglich korrigiert.

Beim Reklamationsmanagement wird zwischen kleinem Regelkreis und großem Regelkreis unterschieden.

Der kleine Regelkreis stellt eine schnelle und wirkungsvolle Bearbeitung der Einzelreklamation sicher. Dazu gehören auch alle unmittelbar notwendigen und möglichen Abstell- und Korrekturmaßnahmen, um weitere fehlerhafte Lieferungen zu vermeiden.

Der große Regelkreis beginnt mit der regelmäßig durchgeführten systematischen Analyse aller aufgetretenen externen und internen Reklamationen oder anderer erkannter Probleme im Realisierungsprozess eines Produktes. Ziel der Analyse ist das Finden von mengen-, kosten-, oder funktionsrelevanten Problemschwerpunkten.

Im Rahmen des kontinuierlichen Optimierungsprozesses werden dann die ausgewählten Fehlerschwerpunkte systematisch optimiert.

Die Bearbeitung erfolgt immer in den Schritten:

- Möglichst vollständige Datensammlung
- Systematische Ursachenanalyse
- Kreative Lösungsfindung
- Vergleichende Lösungsauswahl
- Kontrollierte Lösungsumsetzung
- Aussagefähige Erfolgsmessung

Je nach Eindeutigkeit und Schwere der Problemstellung werden in den einzelnen Schritten geeignete Methoden zur Unterstützung der jeweiligen Aufgabenstellungen angewendet (Angewendete Methoden siehe Abschnitte 4.1 und 4.2.3).

## **5 Kommunikation zwischen KV und Auftraggeber**

Immer schnellere Produktwechsel und immer kürzere Entwicklungszeiten führen zu ständig wachsenden Anforderungen an die Kommunikation zwischen Lieferanten und Kunden bezüglich Kommunikationsumfang, -schnelligkeit und -flexibilität.

KV ist ständig bemüht, diese Ansprüche an seine Kommunikationsfähigkeit durch einen systematischen und aufgabengerechten Ausbau der verfügbaren Medien und eine differenzierte Festlegung der notwendigen Kommunikationsinhalte zu erfüllen.

Im Rahmen des Notfallmanagements ist in einer speziellen VA transparent festgelegt, wie und unter welchen Bedingungen die Erreichbarkeit außerhalb der normalen Geschäftszeiten geregelt ist. Dort ist auch festgelegt, wie in einem Kundennotfall zu verfahren ist, um ein Abreißen des betroffenen Kundenprozesses wenn eben möglich zu verhindern.

## **6 Gewährleistung**

Die Gewährleistungsfrist KV beträgt grundsätzlich 6 Monate. Forderungen nach Fristverlängerungen oder Dynamisierungen müssen vor Auftragsabschluss verhandelt und einvernehmlich dokumentiert werden.

## 7 Schlussbestimmungen

Die vorliegende Qualitätsvereinbarung kann in keinem Falle und zu keinem Punkte als „explizite Zusicherung“ von einzelnen Leistungen oder Leistungsmerkmalen herangezogen werden.

Für das gesamte Vertragsverhältnis und die sonstigen Geschäftsbeziehungen zwischen den Parteien gilt deutsches Recht. Soweit nicht zwingende gesetzliche Bestimmungen entgegenstehen, ist ausschließlicher Gerichtsstand Schwelm.

Im Falle konkurrierender Festlegungen durch den Kunden sind diese durch den Kunden anzuzeigen und mit den vorstehenden Regelungen aktiv abzustimmen, ansonsten gilt die vorstehende Regelung.

Ennepetal, den 08.04.2009

**KUNSTSTOFFWERK VOERDE**  
Hueck & Schade GmbH & Co. KG



R. Schukart  
Geschäftsführer

ppa. J. Weinheimer  
Leiter Marketing und Vertrieb