

Eskalationsstufen:

Wenn ein Lieferant durch eine schlechte Lieferantenbewertung oder durch sonstige negative Ereignisse auffällig wird, so behält sich Bock vor einen der unten beschriebenen Eskalationsstufen zu starten:

E0: Treten bei der standardmäßigen Wareneingangsprüfung Beanstandungen bei einem Produkt auf, so führt Bock zukünftig verschärfte Wareneingangsprüfungen durch bzw. fordert den Lieferanten auf, seine ausgehenden Teile verstärkt zu kontrollieren. Bei Bedarf muss vom Lieferanten eine 100%-Prüfung installiert werden. Diese 100% Prüfung muss vom Kunden selbst organisiert werden.

E1: Führen die vorausgegangenen Maßnahmen zu keinem Abschluss, wird die Eskalationsstufe erhöht. Um eine Verbesserung der Lieferleistung zu erreichen, finden hier häufig Lieferantenbesuche statt. Dadurch möchten sich die Qualitätsverantwortlichen (Abt. QS) von Bock einen Eindruck über den Produktionsablauf verschaffen und können im günstigsten Fall die Mängel beseitigen, welche die Reklamation verursachen. Bei Bedarf wird eine zweite zusätzliche 100%-Prüfung installiert. Diese zweite 100%-Prüfung kann durch Dienstleister oder durch den Lieferanten erfolgen.

E2: Die Qualitätsverantwortlichen (Abt. QS) legen in Zusammenspiel mit dem strategischen Einkauf einen gezielten Maßnahmenplan fest. Zudem erarbeitet Bock zusammen mit dem Lieferanten technische Lösungen, führt Gespräche auf Geschäftsführerebene bzw. die beim Lieferanten verantwortlichen Personen müssen Bock über die eingeleiteten Korrekturmaßnahmen und deren Erfolge unterrichten. Darüber hinaus werden Qualitätszielvereinbarungen getroffen oder Prozessaudits durchgeführt.

E3: Lieferant wird vorübergehend für neue Aufträge gesperrt. Dieser Status bleibt so lange bestehen, bis sich die Leistung des Lieferanten verbessert. Ist dies nicht der Fall, so wird er mit der Zeit passiv angesteuert. Andernfalls wird der Sonderstatus aufgehoben.

E4: Langsame aktive Aussteuerung. Lieferant erhält keine neuen Aufträge mehr und es wird ein Alternativlieferant gesucht.

Deeskalation:

Je nach Eskalationslevel, entscheidet der Einkauf zusammen mit der Qualitätssicherung, dass der jeweilige Eskalationslevel wieder verlassen werden kann.

Voraussetzung ist die wirksame Umsetzung der vereinbarten Maßnahmen und die entsprechenden Wirksamkeitsnachweise.

Eskalationsstufen:	(mögliche) Aktivitäten:
E0:	<ul style="list-style-type: none">- Verstärkte Wareneingangsprüfung bei Bock- Aufforderung zur verstärkten Kontrolle ausgehender Teile beim Lieferanten- 100% Prüfung (Firewall)
E1:	<ul style="list-style-type: none">- Lieferantenbesuche- 2. 100%-Prüfung (Firewall)
E2:	<ul style="list-style-type: none">- Festlegung Maßnahmenplan- Führen von Gesprächen auf Geschäftsführerebene- Definition Qualitätszielvereinbarung- Durchführung von Prozessaudits
E3:	<ul style="list-style-type: none">- Lieferant wird vorübergehend für neue Aufträge gesperrt- Alternativ: passive Aussteuerung des Lieferanten
E4:	<ul style="list-style-type: none">- Aktive Aussteuerung des Lieferanten- Suche nach Alternativlieferanten

Daneben stellen aber auch die stetige Weiterentwicklung der Lieferanten hinsichtlich Energie- und Umweltthemen sowie die regelmäßige Prüfung und Überwachung der Zertifizierung des Lieferanten wesentliche Aufgaben dar.