



Qualitätsleitfaden für Lieferanten (QLL)

1 Einleitung

Wir, die K2 Systems GmbH, pflegen mit Ihnen als unserem Lieferanten eine partnerschaftliche, offene und faire Zusammenarbeit. Unser gemeinsames Ziel ist es, die Zufriedenheit unserer Kunden sicherzustellen und unsere Unternehmensziele zu erreichen.

Dieser Leitfaden dient als Orientierungshilfe und beschreibt unsere Erwartungen an die Zusammenarbeit – von der Produktentwicklung über den Wareneingang bis darüber hinaus. Das darüber hinaus beinhaltet die ESG-Kriterien, die uns sehr wichtig sind wie z.B. den Code of Conduct unter <https://k2-systems.com/code-of-conduct>.

Wir wollen gemeinsam Qualität auf gutem Niveau leisten. Dazu brauchen Sie ein geeignetes Qualitätsmanagementsystem (z.B. DIN EN ISO 9001), das als gemeinsames Leitprinzip gilt.

Das QM-System Ihrer Vorlieferanten sollte sich in gleicher Weise weiterentwickeln.

2 Produktentwicklung und Produkteinführung

Während unserer Produktentwicklungs- und Produkteinführungsphase findet ein technischer Austausch zwischen Ihnen und uns statt und wir stehen Ihnen mit unserer langjährigen technischen Erfahrung beratend zur Seite.

In den gemeinsamen Terminen definieren und besprechen wir die erforderlichen Produkthanforderungen hinsichtlich Funktionalität und technischer Umsetzbarkeit.

Sollten sich bestimmte Merkmale als nicht umsetzbar erweisen, sind wir beidseitig bestrebt, eine geeignete Lösung zu finden. Dies kann beispielsweise durch eine Anpassung der Fertigungstoleranzen, den Einsatz geeigneter Vorrichtungen, die Berücksichtigung verfügbarer Fertigungsverfahren oder durch Designanpassungen an den Komponenten bzw. Produkten erfolgen.

3 Qualitätsplanung

Eine gute Anlieferqualität basiert auf einer sorgfältigen Produktion, unterstützt durch fundierte, produktionsbegleitende Prüfungen, sowie einer Wareneingangs- und Warenausgangsprüfung. Diese gewährleisten sowohl die Vermeidung als auch die frühzeitige Erkennung möglicher Fehler.

Besonders entscheidend sind dabei die funktionsrelevanten Prüfmaße, als auch die schriftlich formulierten technischen Anforderungen, die in den Fertigungszeichnungen (Bestelltexten) vermerkt sind.

Vor der Erstbemusterung bieten wir Ihnen die Möglichkeit, sich mit unserer Qualitätssicherung auszutauschen. So können wir gemeinsam die wichtigsten Qualitätsanforderungen klären und den Bemusterungsprozess optimal abstimmen.



Qualitätsleitfaden für Lieferanten (QLL)

4 Erstbemusterung

Die Serienfreigabe erfolgt anhand aus dem Serienprozess entnommener Muster und der entsprechenden Dokumentation.

Die Voraussetzungen für einen zügigen und reibungslosen Freigabeprozess und die nötigen Dokumente befinden sich unter <https://k2-systems.com/downloads-lieferantendokumente/>.

Eine Produktfreigabe ist eine grundlegende Voraussetzung für die Belieferung unseres Hauses. Eine Lieferung ohne schriftliche Freigabe durch K2 ist nicht möglich. Bitte beachten Sie, dass ein Lieferauftrag oder -abruf allein keine Freigabe ersetzt.

5 Antrag auf Sonderfreigabe

Bei Abweichungen jeglicher Art (z. B. geometrische, chemische, physikalische oder funktionale) ist ein **Antrag auf Sonderfreigabe** erforderlich, sofern die betroffenen Produkte weiterhin geliefert werden sollen. Das entsprechende Formular steht Ihnen unter <https://k2-systems.com/downloads-lieferantendokumente/> zum Download zur Verfügung.

Bitte füllen Sie den interaktiven Antrag vollständig aus, unterzeichnen ihn digital und senden ihn im Originalformat an quality@k2-systems.de.

Nach Eingang prüfen wir Ihren Antrag sorgfältig. Eine Sonderfreigabe wird nur erteilt, wenn:

- die Abweichung(en) detailliert beschrieben und hinsichtlich ihrer Auswirkungen bewertet wurde(n),
- die Ursache(n) der Abweichung(en) eindeutig identifiziert wurde(n),
- die Maßnahmen zur Behebung vorliegen.

Die Sonderfreigabe gilt für einen begrenzten Zeitraum oder eine definierte Stückzahl. Bitte beachten Sie: Wird die in den Maßnahmen festgelegte Frist oder Menge überschritten, müssen wir die Lieferung ablehnen. Weitere Lieferungen sind nur mit einer ausdrücklich gewährten Verlängerung der Freigabe möglich.

Zur transparenten Abwicklung legen Sie bitte jeder betroffenen Lieferung, dem Lieferschein, die genehmigte Sonderfreigabe bei.

Im Falle einer Ablehnung erhalten Sie eine schriftliche Begründung.



6 Überwachung der Leistung

6.1 Umgang mit Fehlern

Die Qualität der Anlieferungen dient als objektiver Leistungsindikator. Dabei unterscheiden wir zwischen zwei Fehlerarten:

- **Logistische Fehler**, die im Rahmen der logistischen Abwicklung entstehen.
- **Produktbezogene Fehler**, die sich auf das Produkt selbst sowie dessen Verpackung beziehen.

Diese Fehlerarten fließen mit unterschiedlicher Gewichtung sowohl in die Lieferantenbewertung als auch in die Vergabe neuer Projekte ein.

Unser Ziel ist es, aus Fehlern zu lernen, diese schnell und reibungslos zu beheben, Optimierungspotenziale zu identifizieren und Wiederholungsfehler zu vermeiden. Durch eine partnerschaftliche Lösungsfindung möchten wir die Zusammenarbeit mit Ihnen stärken und so eine langfristig erfolgreiche Geschäftsbeziehung sicherstellen.

6.1.1 Berechnung der Fehlerquoten

$$\frac{\text{Anzahl nicht-technischer Fehler}}{\text{Gesamtzahl Anlieferungen}} \times 100 = \text{logistische Fehlerquote [\%]}$$

$$\frac{\text{Anzahl technischer Fehler}}{\text{Gesamtzahl Anlieferungen}} \times 100 = \text{produktbezogene Fehlerquote [\%]}$$

$$\frac{\text{Anzahl technischer Fehler} + \text{Anzahl nicht-technischer Fehler}}{\text{Gesamtzahl Anlieferungen}} \times 100 = \text{Gesamtfehlerquote [\%]}$$

Die Reklamationsquoten werden monatlich erfasst und intern ausgewertet. Eine signifikante Erhöhung der Reklamationsquote kann eine intensivere Zusammenarbeit erfordern (siehe dazu Kapitel 6.6).

Bei der Lieferantenbewertung wird die Fehlerquote des Vorjahres berücksichtigt. Falls die Zusammenarbeit noch keine 12 Monate besteht, wird ein entsprechend kürzerer Zeitraum herangezogen.



Qualitätsleitfaden für Lieferanten (QLL)

6.2 Lieferantenbewertung

Die Lieferantenbewertung dient der Ableitung geeigneter Strategien zur Entwicklung der weiteren Geschäftsbeziehung. Die Bewertung erfolgt jährlich durch den Einkauf.

Die Bewertungskriterien beinhalten sog. Hardfacts und Softfacts wie u.a. Preis & Kosten, Lieferzeiten, Qualität, Kooperation & Service und Nachhaltigkeit & Soziales. Anhand dieser Kriterien können wir Sie folgendermaßen bewerten:

- **Bevorzugt** - kontinuierlich gute Bewertung, keine Einschränkung bei Neuprojekten
- **Akzeptiert** - bedingt gute Bewertung, gezielte Verbesserungsmaßnahmen sind an den bemängelten Kriterien erforderlich
- **Eingeschränkt** - mangelhafte Bewertung, vor der Vergabe von Neuprojekten sind während einer intensiven Zusammenarbeit gezielte Verbesserungsmaßnahmen an den bemängelten Kriterien erforderlich
- **Gesperrt** - ungenügende Bewertung, nach intensiver Zusammenarbeit und Einführung diverser Maßnahmen gibt es keine Verbesserung an den bemängelten Kriterien.

6.3 Ablauf der Fehlerbehebung

6.3.1 Ablauf und Bearbeitungsdauer bei logistischem Fehler

Der Sachverhalt sollte innerhalb eines Arbeitstages von Ihnen beantwortet werden. Ihrer Antwort ist die vollständige schriftliche Dokumentation beizufügen. Der gesamte Informationsaustausch erfolgt per E-Mail via einkauf@k2-systems.de.

6.3.2 Ablauf und Bearbeitungsdauer bei produktbezogenem Fehler

Je nach Fehlerkategorie erhalten Sie von uns einen **Reklamationsbericht**. Der schriftliche Informationsaustausch erfolgt per E-Mail via quality@k2-systems.de.

Sollte die Reklamation aus Ihrer Sicht nicht gerechtfertigt sein, ist der Ablehnungsgrund im Reklamationsbericht nachvollziehbar zu dokumentieren und an uns zurückzusenden.

Die Bearbeitung der Reklamation erfolgt gemäß der „1-3-14-Regelung“:

- **Innerhalb von einem Arbeitstag** sollen geeignete Sofortmaßnahmen ergriffen werden, um weitere Lieferungen von fehlerhaften Produkten zu verhindern. Umlaufbestände sind unverzüglich zu sperren und zu überprüfen. Um Lieferengpässe zu vermeiden, behalten wir uns das Recht vor, Nacharbeiten oder Sortierungen – nach vorheriger Kostenklärung – selbst oder durch Dritte durchführen zu lassen (siehe Kapitel 6.4). Die entstehenden Kosten werden Ihnen in Rechnung gestellt. Die getroffenen Sofortmaßnahmen sind schriftlich im Reklamationsbericht festzuhalten und innerhalb eines Arbeitstages per E-Mail an uns zurückzusenden.



Qualitätsleitfaden für Lieferanten (QLL)

- **Innerhalb von 3 Arbeitstagen** erwarten wir von Ihnen eine Fehlerursachenanalyse und die Planung bzw. Einleitung von Abstellmaßnahmen. Diese sind schriftlich im Reklamationsbericht festzuhalten und an uns zu übermitteln.
- **Innerhalb von 14 Arbeitstagen** sollen die Korrekturmaßnahmen vollständig und nachhaltig umgesetzt werden. Der abschließend ausgefüllte und unterschriebene Reklamationsbericht ist innerhalb dieser Frist an uns zurückzusenden.

6.4 Bestandskontrolle und Nacharbeit

Sollte eine Bestandskontrolle erforderlich sein, stehen folgende Vorgehensweisen zur Verfügung:

- **Retoure**
Die betroffene Ware wird gesperrt und zur Überprüfung an Sie zurückgesendet. Der Warenwert sowie sämtliche anfallenden Logistik- und Verwaltungskosten werden Ihnen in Rechnung gestellt.
- **Nachkontrolle durch K2**
Die betroffene Ware wird gesperrt und verbleibt bei uns. Die Kontrolle und gegebenenfalls erforderliche Nacharbeit erfolgen durch unser Team. Die entstehenden Kontroll- und Nacharbeitskosten sowie die Logistik- und Verwaltungskosten werden Ihnen belastet.
- **Nachkontrolle durch Sie bei K2**
Die betroffene Ware wird gesperrt und verbleibt bei uns. Die Kontrolle und/oder Nacharbeit erfolgt durch Ihr Personal mit einem K2 Ansprechpartner vor Ort. Die anfallenden Logistik- und Verwaltungskosten werden Ihnen in Rechnung gestellt.
- **Nachkontrolle bei unserem Kunden**
Die betroffene Ware wird gesperrt und verbleibt bei unserem Kunden. Nach vorheriger Kostenklärung organisieren oder beauftragen wir die Bestandskontrolle beim Kunden. Die damit verbundenen Kontroll- und Nacharbeitskosten sowie die Logistik- und Verwaltungskosten werden Ihnen belastet.

Die Wahl der geeigneten Vorgehensweise sowie die vorherige Kostenklärung sind stets mit unserem zuständigen Verantwortlichen im Qualitätsmanagement und dem zuständigen Einkäufer abzustimmen.

6.5 Qualitätskosten

Wir behalten uns das Recht vor, Ihnen die mit der Fehlerbehebung verbundenen Kosten in Rechnung zu stellen. Zusätzlich erheben wir für jede Reklamation, die auf einen Wiederholfehler zurückzuführen ist, sowie bei insgesamt mehrfachen Reklamationen eine Bearbeitungspauschale in Höhe von 150 €.

Bei Abweichungen in Bezug auf Ladung und Verpackung behalten wir uns vor, die dadurch entstehenden administrativen und operativen Mehraufwände mit einer Pauschale von 400 € zu berechnen.

Die angefallenen Qualitätskosten werden in der **Belastungsanzeige** dokumentiert und Ihnen spätestens nach Abschluss des Vorgangs zugesendet.



Qualitätsleitfaden für Lieferanten (QLL)

6.6 Eskalation

Sie erhalten kontinuierlich Rückmeldungen zu Ihrer Leistung – entweder durch den zuständigen Ansprechpartner im Einkauf oder im Qualitätsmanagement.

In Fällen, die die Produktfreigabe, Anlieferqualität, Lieferfristen, Zusammenarbeit, etc. erheblich beeinträchtigen, werden neben den direkten Ansprechpartnern auch die jeweiligen Teamleads, Leads und bei Bedarf die Geschäftsleitung auf beiden Seiten mit einbezogen.

Unser vorrangiges Ziel ist es, durch eine konstruktive und lösungsorientierte Zusammenarbeit eine nachhaltige Verbesserung der Qualität zu erzielen.

7 Schlusswort

Qualität ist einer der Schlüssel zu langfristigem Erfolg und nachhaltigen Geschäftsbeziehungen. Durch die Einhaltung der in diesem Leitfaden beschriebenen Erfordernisse und Abläufe, tragen Sie maßgeblich zur Zufriedenheit unserer Kunden und zur kontinuierlichen Verbesserung bei.

Wir schätzen Ihre Zusammenarbeit und Ihr Engagement für gute Qualitätsstandards. Lassen Sie uns gemeinsam daran arbeiten, unsere Abläufe weiter zu optimieren und innovative wie kundenfokussierte Lösungen zu finden.

Für Fragen oder Anregungen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung – denn Qualität entsteht im Dialog.

Auf eine gute Zusammenarbeit.

K2 Systems GmbH