



Wacker Neuson Group



Reklamationsrichtlinie

Complaint Guideline

Version 1.0 – 03/2017

Wacker Neuson Group



Information für die Lieferanten der Wacker Neuson Group

Sehr geehrte Damen und Herren,

die Bewertung Ihrer Anlieferqualität für Produktionsmaterial erfolgt bei der Wacker Neuson Group über die Qualitätsleistungskennzahl „Parts-per-Million (PPM)“.

Die Grundlage zur Ermittlung dieser Kennzahl, die gültige Definition, die Zählweise und insbesondere die präzisierte **PPM-Entscheidungsmatrix** finden Sie auf den nächsten Seiten dieses Dokuments. Eventuelle Fragen zur Definition und Zählweise der PPM-Bearbeitungsquote adressieren Sie bitte an Ihren Ansprechpartner in der Qualitätsabteilung.

Hinweis:

Um eine ausbalancierte Bewertung Ihrer Qualitätsleistung zu erhalten, hat die Wacker Neuson Group sich dazu entschieden, zusätzlich zur PPM-Bearbeitungsquote, weitere Kennzahlen mit in die Bewertung einfließen zu lassen:

- **Anzahl Reklamationen**
- **Nacharbeitskosten**

Vice President
Corporate Purchasing & Quality Management


Dr. Max Pernsteiner

Version 1.0 – 03/2017

Information for Suppliers of Wacker Neuson Group

Dear Madam or Sir,

Your delivery quality in terms of production materials for the Wacker Neuson Group is assessed by the quality key indicator “Parts-per-Million (PPM)”.

Please find the valid definition, the method of counting, and in particular the specified and detailed **PPM decision matrix** for determining this key indicator on the next few pages of this document. In case of questions regarding the definition and method of counting the PPM complaint rate, please turn to your contact in the Quality department.

Note:

In order to ensure a balanced assessment of your quality performance, the Wacker Neuson Group has decided to include a few more key indicators in the assessment in addition to the PPM complaint rate:

- **Number of claims**
- **Rework costs**

Head of
Plant Quality Wacker Neuson Group


Matthias Vossing

Inhaltsverzeichnis

Content

1. Gültigkeit	3	1. Scope	3
2. PPM-Beanstandungsquote	4	2. PPM complaint rate	4
2.1 Berechnungsformel	4	2.1 Calculation formula	4
2.2 Begriffsdefinition PPM	4	2.2 Definition of the term PPM	4
2.3 Gelieferte Einheiten	4	2.3 Supplied units	4
2.4 Bewertete, fehlerhafte Einheiten	4	2.4 Evaluated, defective units	4
2.5 Physikalische Basiseinheit	4	2.5 Physical base unit	4
Anlage 1: PPM-Entscheidungsmatrix	5	Appendix 1: PPM Decision Matrix	7

1. Gültigkeit

Die PPM-Beanstandungsquote wird bei fehlerhaften Lieferumfängen von Produktionsmaterial wie z.B. Normteile, Zeichnungsteile, elektrische Bauteile, Stahl, Kunststoffe, Öle etc. ermittelt.

Berücksichtigt werden:

- Externe Kaufteile und materialbezogene Dienstleistungen
- Bauteile und Komponenten der Auswärtsbearbeitung

Ermittlung:

Für die Ermittlung der Qualitätskennzahl müssen alle Beanstandungen, **ohne** Erstmusterlieferung im Sinne der Richtlinie zur Qualitätssicherung für Lieferanten, berücksichtigt werden.

Die Richtlinie ist online jederzeit abrufbar unter: <http://wackerneusongroup.com/lieferanten/formulare-richtlinien/>

1. Scope

The PPM complaint rate is identified for faulty scopes of supply for production materials e.g. standard parts, items documented by a technical drawing, electric components, steel, plastics, oils.

Considered are:

- External purchased parts and material specific services
- Parts and components subject to external processing

Identification:

For the identification of the quality key figures all notices of defects must be considered, **without** the initial sample delivery in accordance with the Quality Assurance Directive for Suppliers.

The Directive is available online at any time: <http://wackerneusongroup.com/en/suppliers/forms-policies/>.

2. PPM-Beanstandungsquote

2.1 Berechnungsformel

$$\text{PPM} = \frac{\text{bewertete fehlerhafte Einheiten}^*}{\text{gelieferte Einheiten}^*} \times 1.000.000$$

* aus dem Betrachtungszeitraum

2.2 Begriffdefinition PPM

PPM steht für „Parts-per-Million“ und gibt das Verhältnis von bewerteten, fehlerhaften Einheiten zu den gelieferten Einheiten an.

2.3 Gelieferte Einheiten

Anzahl der im Betrachtungszeitraum gelieferten Einheiten (Liefermenge).

2.4 Bewertete, fehlerhafte Einheiten

Bewertete, fehlerhafte Einheiten sind z.B. Bauteile / Komponenten, die von der Spezifikation (Lastenheft, Zeichnung, Vorschriften usw.) abweichen, eine Abweichung in der Begleitdokumentation (z.B. Werksprüfzeugnis usw.) oder in der Einhaltung der Verpackungsvorschrift aufweisen.

Die Beurteilung, inwieweit Abweichungen PPM-relevant sind und wie deren Bewertung durchgeführt wird, erfolgt nach den in der [Anlage 1: PPM-Entscheidungsmatrix](#) beschriebenen Kriterien.

2.5 Physikalische Basiseinheit

Bei den bewerteten fehlerhaften Einheiten ist die physikalische Größe anzuwenden, in der das Material bestellt wird, zum Beispiel:

- Stück (ST)
- Kilogramm (kg)
- Meter (m)
- Liter (l)
- Volumen (cm³)
- usw.

Für die Berechnung der PPM-Beanstandungsquote erfolgt eine getrennte Berechnung nach physikalischer Größen.

2. PPM complaint rate

2.1 Calculation formula

$$\text{PPM} = \frac{\text{evaluated defective units}^*}{\text{supplied units}^*} \times 1.000.000$$

* from the reporting period

2.2 Definition of the term PPM

PPM stands for “Parts-per-Million“ and represents the ratio of evaluated, defective units to the units supplied.

2.3 Supplied units

Number of units supplied during the reporting period (delivery quantity).

2.4 Evaluated, defective units

Evaluated, defective units are, for example parts / components that deviate from the specification (requirement specification, drawing, instructions, etc.), have a deviation in the accompanying documentation (for example material test certificate, etc.) or in compliance with packaging specifications.

The evaluation of the extent to which the deviations are relevant to PPMs and their valuation is undertaken in accordance with the criteria described in [Appendix 1: PPM Decision Matrix](#).

2.5 Physical base unit

For the evaluated defective units, the physical quantity, in which the material is ordered, is to be used, for example:

- Piece (PC)
- Kilogram (kg)
- Meter (m)
- Liter (l)
- Volume (cm³)
- etc.

For the calculation of the PPM complaint rate there is a separate calculation according to physical quantity (unit).

Anlage 1: PPM-Entscheidungsmatrix

Beanstandung	Beispiel	Maßnahme	PPM relevant	Zählweise	
Von der Wacker Neuson Group festgestellt...	Teile / Einheiten, die von der Spezifikation abweichen	<ul style="list-style-type: none"> - Maßabweichung - Werkstofffehler - Sauberkeit - Oberfläche - Teile ohne Kennzeichnung - (...) 	Sortieren / Ausschuss / Nacharbeit (ob bei der Wacker Neuson Group, Lieferant oder externem Dienstleister)	JA	100% der Bezugsmenge. Nach Ergebnisvorlage des Sortierens ist eine Korrektur auf die tatsächliche fehlerhafte Menge (Ausschuss / Nacharbeit) im SAP-System zwingend erforderlich.
	Falschlieferung	Falschlieferung ohne Störung in Fertigung / Produktion / Montage. Teile / Einheiten entsprechen nicht der Bestellung	Ersatzlieferung wird so geliefert, dass es für die Wacker Neuson Group keine Produktionsstörung verursacht	JA	Fehlerhafte Menge „1“
		Falschlieferung mit Störung in Fertigung / Produktion / Montage inkl. Prüfstand. Teile / Einheiten entsprechen nicht der Bestellung	Rücklieferung	JA	100% der Bezugsmenge. Nach Ergebnisvorlage des Sortierens ist eine Korrektur auf die tatsächliche fehlerhafte Menge im SAP-System zwingend erforderlich.
		Mischlieferung (verschiedene Revisionsstände, falsche Gut-Teile)	Rücklieferung / Sortieren	JA	100% der Bezugsmenge. Nach Ergebnisvorlage des Sortierens ist eine Korrektur auf die tatsächliche fehlerhafte Menge im SAP-System zwingend erforderlich.
	Wacker Neuson Group Verpackungsvorschrift nicht eingehalten	<ul style="list-style-type: none"> - Lademittel falsch bzw. nicht gekennzeichnet (Behälter / Verpackungseinheit) - Behälteranzahl in einer Verpackungseinheit falsch - Art der Verpackung falsch (inkl. nicht genehmigter Verpackungsmaterialien) 	Rücklieferung / Sortieren / Nachbessern	JA	Fehlerhafte Menge „1“
Wacker Neuson Group Umlaufverpackung nicht verfügbar		Ausweichverpackung wurde der Wacker Neuson Group durch den Lieferanten rechtzeitig angezeigt	NEIN		

Von der Wacker Neuson Group festgelegt...	Mangelhafter Anlieferungszustand durch beschädigte Verpackung / Lademittel	Spediteur durch die Wacker Neuson Group beauftragt	Rücklieferung / Sortieren / Nachbessern	NEIN	
		Spediteur durch Lieferant beauftragt	Rücklieferung / Sortieren / Nachbessern	JA	Fehlerhafte Menge „1“
	Transportschaden (beschädigte Bauteile)	Spediteur durch die Wacker Neuson Group beauftragt	Rücklieferung / Sortieren / Nachbessern	NEIN	
		Spediteur durch Lieferant beauftragt	Rücklieferung / Sortieren / Nachbessern	JA	Anzahl der beschädigten Teile
	Qualitätsrelevante Dokumente nicht gemäß Anforderung	Geforderte Dokumente z.B. Erstmusterdokumentation, Werksprüfzeugnisse, Messberichte, usw. sind: - fehlend - unvollständig - mangelhaft	Fehlende / korrigierte Dokumentation bei Lieferant einfordern	JA	Fehlerhafte Menge „1“

Vom Lieferanten angezeigt ...	Teile / Einheiten, die von der Spezifikation abweichen	Bauteile sind noch beim Lieferanten oder im Transit	Abweichungsantrag durch Lieferant gestellt und von der Wacker Neuson Group genehmigt	NEIN	
		Bauteile sind bei der Wacker Neuson Group und verursachen keine Störung in Fertigung / Produktion / Montage	Abweichungsantrag durch Lieferant gestellt und von der Wacker Neuson Group genehmigt	NEIN	

Appendix 1: PPM Decision Matrix

Notice of defect	Example	Action	PPM relevant	Counting method	
Detected by the Wacker Neuson Group...	Parts / units that deviate from the specification	<ul style="list-style-type: none"> - Dimensional deviation - Material flaw - Cleanliness - Surface - Parts without marking/identification - (...) 	Sorting / scrap / rework (whether at the Wacker Neuson Group, at the supplier or with an external service provider)	YES	100% of the reference quantity. After submission of the results of the sorting, a correction to the actual faulty quantity (scrap / rework) is mandatory necessary in the SAP system.
	Wrong delivery	Wrong delivery without malfunction in manufacturing / production / assembly including test bench. Parts / units do not correspond to the order	Compensation delivery is to be delivered such that it does not cause any production disruption to the Wacker Neuson Group	YES	Defective quantity „1“
		Wrong delivery with malfunction in manufacturing / production / assembly including test bench. Parts / units do not correspond to the order	Return delivery	YES	100% of the reference quantity. After submission of the results of the sorting, a correction to the actual faulty quantity is mandatory necessary in the SAP system.
		Mixed delivery (different revision status, wrong good-parts)	Return delivery / sorting	YES	100% of the reference quantity. After submission of the results of the sorting, a correction to the actual faulty quantity is mandatory necessary in the SAP system.
	General Wacker Neuson Group packaging regulations were not complied with	<ul style="list-style-type: none"> - Transport containers marked incorrectly or not at all (container / packaging unit) - Number of containers in a packaging unit incorrect - Incorrect type of packaging (including non-approved packaging materials) 	Return delivery / sorting / rework	YES	Defective quantity „1“
<ul style="list-style-type: none"> - Wacker Neuson Group circulation packaging not available 		Wacker Neuson Group has been notified about alternative packaging by the supplier in good time	NO		

Detected by the Wacker Neuson Group...	Defective delivery condition because of damaged packaging / transport containers	Forwarding agent commissioned by the Wacker Neuson Group	Return delivery / sorting / rework	NO	
		Forwarding agent commissioned by the supplier	Return delivery / sorting / rework	YES	Defective quantity „1“
	Transport damage (damaged components)	Forwarding agent commissioned by the Wacker Neuson Group	Return delivery / sorting / rework	NO	
		Forwarding agent commissioned by the supplier	Return delivery / sorting / rework	YES	Number of damaged parts
	Quality-related documents are not compliant with requirements	The required documents, for example initial sample documents, works test certificate, measurement report, etc., are: - missing - incomplete - faulty	Request missing / corrected documentation from supplier	YES	Defective quantity „1“

Notified by supplier...	Parts / units that deviate from the specification	Components are still at the supplier or in transit	Deviation request provided by the supplier and accepted by the Wacker Neuson Group	NO	
		Components are at the Wacker Neuson Group and cause no disruption in manufacturing / production / assembly	Deviation request provided by the supplier and accepted by the Wacker Neuson Group	NO	