



# Supplier Quality Manual

Qualitätshandbuch für Lieferanten der Unternehmensgruppe Zollner



## Supplier Quality Manual

Qualitätshandbuch für Lieferanten der Unternehmensgruppe Zollner

### Inhalt

1. Präambel .....	3
1.1 Vertragsgegenstand und Geltungsbereich (Scope) .....	3
2. Qualitätsmanagementsystem und Audit-Zugangsrecht .....	3
3. Hierarchie der Anforderungen und Dokumente .....	4
4. Compliance .....	4
a) Umwelt-, Gesundheits- und Arbeitsschutz .....	4
b) Soziale Verantwortung / Verhaltenskodex .....	4
c) Material Compliance – Conflict Minerals, RoHS, REACH, Verbotene Stoffe, Allgemein .....	4
d) Handhabung von Lithium-Batterien .....	5
e) Counterfeit – gefälschte, manipulierte oder fehlerverdächtige Produkte .....	5
5. Bewertung der Produkthanforderungen / Machbarkeitsprüfung .....	5
6. Warenkennzeichnung / Kennzeichnung zur Rückverfolgbarkeit .....	5
7. Aufbewahrungsfristen .....	5
8. Qualitätsziel / Null-Fehlerziel / kontinuierliche Verbesserung .....	6
9. Reklamationsabwicklung .....	6
10. Meldung von Produkt- und Prozessänderungen .....	6
11. Lenkung fehlerhafter Produkte .....	6
12. Eskalationsprozess-/ Matrix / Ansprechpartner .....	6
13. Erstbemusterung / Produktfreigabe .....	7
14. Notfallpläne .....	7
15. Technische Sauberkeit .....	7
16. Technische Lieferbedingungen von Leiterplatten .....	7
17. Auswahl und Freigabe von Lieferanten .....	7
18. Erläuterung zur Lieferantenbewertung von Zollner .....	7
19. Sub-Lieferantenmanagement .....	8
a) Risikomanagement .....	8
b) Weiterleitung spezifischer Anforderungen .....	9
c) Änderungsmanagement und Audit-Zugangsrecht .....	9
d) Lieferantenbewertung und Lieferantenentwicklung .....	9
e) Wareneingangsprüfung .....	9
f) Prozesse zur Qualifizierung .....	9

## **Supplier Quality Manual**

Qualitätshandbuch für Lieferanten der Unternehmensgruppe Zollner

### **1. Präambel**

Diese Qualitätsrichtlinie für Lieferanten (im Folgenden „SQM“ genannt = „Supplier Quality Manual“) definiert die Mindestqualitätsanforderungen von Zollner an Lieferanten für den Bezug von Produkten, Dienstleistungen sowie sonstigen Leistungen. Die Anforderungen beruhen auf den Regelungen der aktuellen DIN EN ISO 9001 und setzen deren Gültigkeit als Basis voraus.

Dieses SQM beschreibt die Forderungen von Zollner an das Qualitätsprogramm der Lieferanten sowie die vom Lieferanten einzuhaltenden Verpflichtungen hinsichtlich der Herstellung, Prüfung und Lieferung von Produkten, die für Zollner hergestellt beziehungsweise erbracht werden.

Der Lieferant stellt sicher und es liegt in seiner Verantwortung, diese Anforderungen im Hinblick auf seinen Sub-Lieferanten zu prüfen, zu bewerten und im angemessenen Umfang an seine Supply Chain weiterzugeben.

#### **1.1 Vertragsgegenstand und Geltungsbereich (Scope)**

Diesem SQM unterliegen alle Lieferungen und Leistungen durch den Lieferanten oder durch eines seiner verbundenen Unternehmen an die Zollner Elektronik AG und alle seiner verbundenen Unternehmen im Sinne des § 15 AktG. Die Bezeichnung der Zollner Unternehmensgruppe erfolgt nachfolgend als „Zollner“. Diese SQM gilt für alle Zollner Standorte weltweit.

Der Lieferant trägt die alleinige Verantwortung für die Qualität der für Zollner hergestellten beziehungsweise gelieferten Produkte. Weitere qualitätsrelevante Anforderungen können in einer zusätzlichen Qualitätssicherungsvereinbarung geregelt werden.

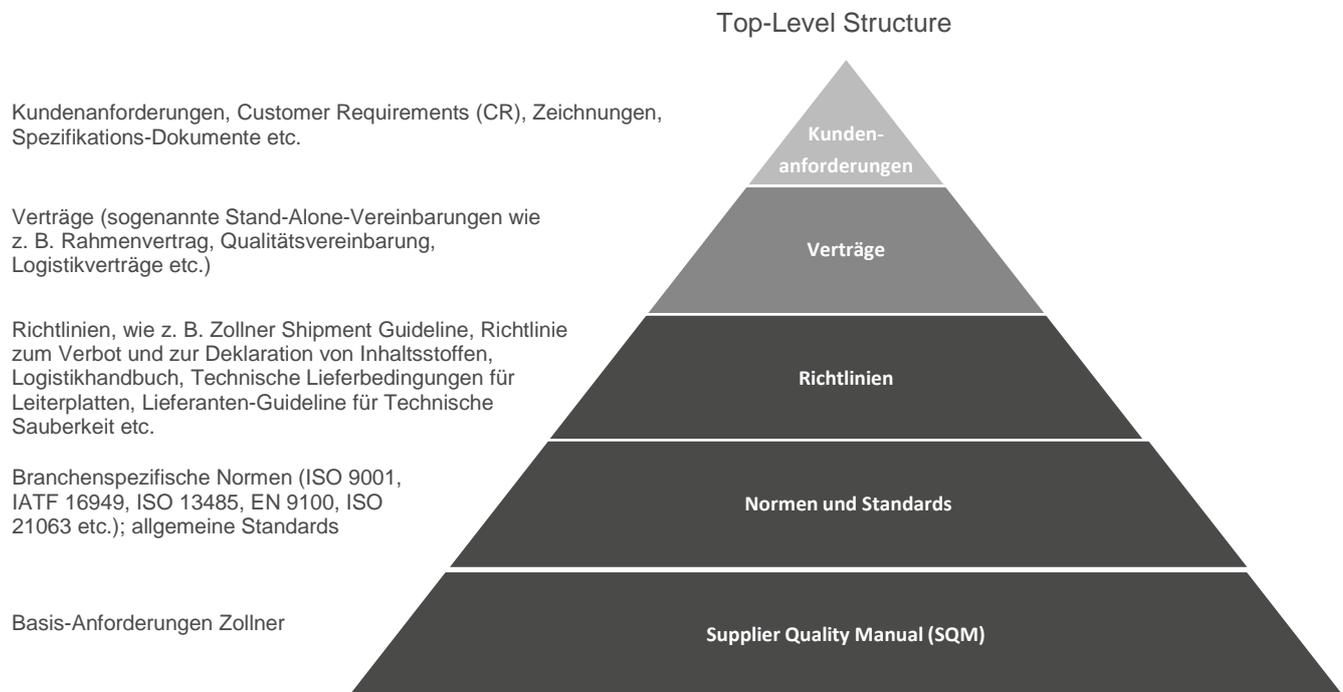
### **2. Qualitätsmanagementsystem und Audit-Zugangsrecht**

Der Lieferant unterhält als Mindestanforderung ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem gemäß DIN EN ISO 9001 mit der Bereitschaft zur Weiterentwicklung seines Systems hinsichtlich branchenspezifischer Zusatzanforderungen (z. B. Automotive, Luftfahrtindustrie, Bahntechnik, Medizintechnik). Lieferanten, die diese Mindestanforderung nicht erfüllen, müssen Zollner einen konkreten Zeitplan zur Umsetzung oder zumindest eine Planung vorlegen. Auf Anfrage gewährt der Lieferant Mitarbeitern von Zollner und Dritten (z. B. Kunden und Behörden) im Rahmen eines Audits Zugang zu allen relevanten Bereichen und den entsprechend dokumentierten Informationen, die an der Produktion und Lieferung der Produkte und Leistungen beteiligt sind.

## Supplier Quality Manual

Qualitätshandbuch für Lieferanten der Unternehmensgruppe Zollner

### 3. Hierarchie der Anforderungen und Dokumente



### 4. Compliance

#### a) Umwelt-, Gesundheits- und Arbeitsschutz

Der Lieferant verpflichtet sich, alle gesetzlichen Regelungen zum Umwelt-, Gesundheits- und Arbeitsschutz einzuhalten und durch ein angemessenes Umweltschutzmanagement die Auswirkungen auf Mensch und Umwelt gering zu halten. Hierzu wird die Einführung und Weiterentwicklung eines Umweltmanagementsystems nach DIN EN ISO 14001 oder gleichwertigen Systemen erwartet.

Die Produkte des Lieferanten müssen sowohl den im Herstellungs- als auch im Vertriebsland geltenden gesetzlichen Bestimmungen, dabei insbesondere den Sicherheits- und Umweltschutzbestimmungen, sowie den jeweils geltenden Normen entsprechen.

#### b) Soziale Verantwortung / Verhaltenskodex

Der Lieferant hält die Verhaltensgrundsätze der RBA (Responsible Business Alliance) oder einen vergleichbaren Verhaltensgrundsatz (Global Compact oder eigenen Verhaltenskodex) in der jeweils gültigen Fassung ein.

#### c) Material Compliance – Conflict Minerals, RoHS, REACH, Verbotene Stoffe, Allgemein

Die Abwicklung des Bestellvorgangs zwischen den jeweiligen Parteien basiert auf den Anforderungen der „Richtlinie zum Verbot und zur Deklaration von Inhaltsstoffen“ in der jeweils gültigen Fassung. Die Richtlinie ist auf der Homepage von Zollner ([www.zollner.de](http://www.zollner.de)) zu finden. Der Lieferant stellt die Einhaltung der Regelungen aus dieser Richtlinie sicher.

## Supplier Quality Manual

Qualitätshandbuch für Lieferanten der Unternehmensgruppe Zollner

### d) Handhabung von Lithium-Batterien

Sehen Sie hierzu Punkt 5.3 in der „Richtlinie zum Verbot und zur Deklaration von Inhaltsstoffen“ in der jeweils gültigen Fassung. Die Richtlinie ist auf der Homepage von Zollner ([www.zollner.de](http://www.zollner.de)) zu finden und gilt auch für Produkte, die Lithium-Batterien enthalten. Der Lieferant stellt die Einhaltung der Regelungen aus dieser Richtlinie sicher.

### e) Counterfeit – gefälschte, manipulierte oder fehlerverdächtige Produkte

Der Lieferant stellt sicher, dass keine gefälschten, manipulierten oder fehlerverdächtigen Produkte an den Auftraggeber ausgeliefert werden.

## 5. Bewertung der Produkthanforderungen / Machbarkeitsprüfung

Der Lieferant lenkt alle technischen Unterlagen, prüft diese und gewährleistet, dass sie den jeweiligen Anforderungen und begleitenden Unterlagen der Bestellung entsprechen.

Der Lieferant ist verpflichtet, alle Unterlagen, Zeichnungen und Spezifikationen auf Fehler oder Unklarheiten zu untersuchen. Diese Prüfung hat vor der Produktionsaufnahme zu erfolgen.

Sollte der Lieferant nach Überprüfung der übersandten Informationen feststellen, dass diese zur Erbringung der Leistung unvollständig, widersprüchlich oder für den Lieferanten aus technischer nicht durchführbar oder aus kaufmännischer Sicht unwirtschaftlich sind, so wird er sich unverzüglich, spätestens innerhalb eines Werktages, mit Zollner in Verbindung setzen und die Daten entsprechend vorlegen.

Dies gilt auch für machbarkeitskritische Anwendungen.

Werden dem Lieferanten durch Zollner Kundenvorgaben oder -normen mitgeteilt, gelten diese zusätzlich für die jeweiligen Produkte.

## 6. Warenkennzeichnung / Kennzeichnung zur Rückverfolgbarkeit

Der Lieferant kennzeichnet die Produkte in der mit Zollner vereinbarten Form. Die Kennzeichnung muss eindeutig und sichtbar an der gelieferten Ware angebracht sein. Jede Versandeinheit muss mindestens mit

Angaben zu Warenempfänger, Lieferscheinnummer, Bestellnummer, Materialnummer, Menge, Absender, Herstelldatum und Haltbarkeit versehen sein. Es sind auf jeder kleinsten Verpackungseinheit zwingend weitere Informationen notwendig. Diese Angaben sowie das damit verbundene Label werden vorab zwischen Zollner und Lieferant abgestimmt und vereinbart.

Der Lieferant hat bei sämtlichen Produkten, die er an Zollner liefert, ein geeignetes Traceability (Rückverfolgbarkeits)-Konzept nach dem Stand der Technik umzusetzen.

Im Zuge des Traceability-Konzepts muss der Lieferant in der Lage sein, das gelieferte Material zu identifizieren und im Falle von Qualitätsabweichungen alle betroffenen Produkte einzugrenzen, um mögliche Schäden so gering wie möglich zu halten.

Weiterhin basiert die Abwicklung des Bestellvorgangs zwischen den Parteien inkl. den Verpackungsrichtlinien auf den Anforderungen des „Logistikhandbuchs“ in der jeweils gültigen Fassung. Das Handbuch ist auf der Homepage des Auftraggebers ([www.zollner.de](http://www.zollner.de)) abrufbar. Der Lieferant stellt die Einhaltung der Regelungen aus diesem Logistikhandbuch sicher.

## 7. Aufbewahrungsfristen

Der Aufbewahrungszeitraum für aufbewahrungspflichtige Dokumente (z. B. geltende Prüf- und Fertigungsunterlagen, genehmigte Abweichungen, Prüfmustermengen, Materialspezifikationen, Messwerte, Prüfdaten sowie alle für die Rückverfolgbarkeit benötigten Daten) richtet sich nach den gesetzlichen sowie branchenspezifischen Vorschriften, darf jedoch auf keinen Fall drei Jahre unterschreiten.

Der Beginn der Berechnung des Zeitraumes richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen, der Beginn des Zeitraumes darf aber nicht vor Ende des jeweiligen Projektes liegen.

## Supplier Quality Manual

Qualitätshandbuch für Lieferanten der Unternehmensgruppe Zollner

### 8. Qualitätsziel / Null-Fehlerziel / kontinuierliche Verbesserung

Der Lieferant ist dem Null-Fehler-Ziel verpflichtet und kommuniziert es sowohl intern, als auch an seine Sub-Lieferanten.

Der Lieferant arbeitet kontinuierlich an Maßnahmen zur Verbesserung und Erreichung des Null-Fehler-Ziels.

### 9. Reklamationsabwicklung

Der Lieferant stellt Zollner, sofern vorhanden, innerhalb von zwei Tagen eine RMA-Nummer (Return Material Authorization) zur Verfügung.

Sofern der Lieferant die RMA-Nummer nicht fristgerecht zusendet, ist Zollner berechtigt, die Ware auch ohne RMA-Nummer zurückzusenden. Rücklieferungen werden grundsätzlich an den Lieferanten belastet.

Angeforderte Stellungnahmen oder 8D-Berichte sind innerhalb der im Prüfbericht festgelegten Frist unter Angabe der Prüfberichts- und Zollner Artikelnummer an den im Prüfbericht genannten Sachbearbeiter zu senden.

Hierzu sind die branchenspezifischen Problemlösungstools nach dem Stand der Technik zu verwenden.

Reklamationen sowie der Erhalt nicht fristgerechter RMAs, Stellungnahmen und 8D-Berichte haben Einfluss auf die Lieferantenbewertung.

Bitte beachten Sie hierzu auch unsere 8D-Guideline, die auf Rückfrage vom zuständigen Reklamations-Sachbearbeiter oder der zentralen Lieferantenqualität zur Verfügung gestellt werden kann.

### 10. Meldung von Produkt- und Prozessänderungen

Beabsichtigte Änderungen durch den Lieferanten von Produkten und Prozessen sowie Abkündigungen von Produkten sind Zollner in Form einer

- Process Change Notification (PCN) bzw.
- Product Termination Notification (PTN)

im Voraus mindestens in Textform mitzuteilen.

Hierfür ist die zentrale Empfangsadresse [pcn@zollner.de](mailto:pcn@zollner.de) eingerichtet.

Nur bei dieser E-Mail-Adresse eingegangene Informationen gelten als zugegangen.

### 11. Lenkung fehlerhafter Produkte

Für die Lenkung fehlerhafter Produkte gelten insbesondere, aber nicht abschließend, folgende Ergänzungen:

- Fehlerverdächtige oder nicht gekennzeichnete Produkte sind wie fehlerhafte Produkte zu lenken und
- Zollner ist unverzüglich zu informieren, falls ein fehlerhaftes Produkt ausgeliefert wurde; die gelieferte Ware muss bis zur endgültigen Freigabe gesperrt bleiben; und
- fehlerhafte oder fehlerverdächtige Produkte dürfen nur nach Freigabe von Zollner geliefert werden.

### 12. Eskalationsprozess- / Matrix / Ansprechpartner

Der Lieferant teilt Zollner die jeweiligen Ansprechpartner mit Kontaktdaten pro Eskalationsstufe für die folgenden Arbeitsbereiche mit:

- Key Account Management
- Marketing
- Engineering
- Quality
- Logistics
- Research & Development
- Legal & Patent Department

## **Supplier Quality Manual**

Qualitätshandbuch für Lieferanten der Unternehmensgruppe Zollner

Ändern sich die mitgeteilten Ansprechpartner und/oder Kontaktdaten, so teilt der Lieferant dies Zollner proaktiv mit. Auf Verlangen übermittelt der Lieferant die Beschreibung des Eskalationsprozesses mit den jeweiligen Eskalationsstufen an Zollner.

### **13. Erstbemusterung / Produktfreigabe**

Fordert Zollner auf der Bestellung eine Erstbemusterung, fügt der Lieferant der Lieferung die entsprechenden Unterlagen in der von Zollner geforderten Form bei. Die Serienbelieferung darf dann nur nach Freigabe der Erstmuster erfolgen.

### **14. Notfallpläne**

Der Lieferant erstellt Pläne zur Sicherstellung der Erfüllung der Anforderungen von Zollner und dessen Kunden in Notfällen (z. B. bei Ausfall der Energieversorgung oder wichtiger Betriebsmittel / Informationstechnologie, Arbeitskräftemangel, Feldbeanstandungen etc.).

### **15. Technische Sauberkeit**

Produkte bzw. Projekte mit Anforderungen der Technischen Sauberkeit sind gemäß der Richtlinie „Lieferanten-Guideline Technische Sauberkeit“ vom Lieferanten zu handhaben. Diese sind vom jeweiligen Ansprechpartner im Zollner Einkauf bei Bedarf individuell anzufordern.

### **16. Technische Lieferbedingungen von Leiterplatten**

Sofern der Lieferant Leiterplatten an Zollner liefert, gelten die Technischen Lieferbedingungen von Zollner in der jeweils gültigen Version, sofern keine anderen Kundenanforderungen existieren und diese mit ihm explizit abgestimmt wurden.

Diese Richtlinie wird individuell zwischen Zollner und dem Lieferanten vereinbart und dient als genereller Leitfaden für die Beschaffung von Leiterplatten. Diese sind vom jeweiligen Ansprechpartner im Zollner Einkauf bei Bedarf individuell anzufordern.

### **17. Auswahl und Freigabe von Lieferanten**

Die Auswahl und Freigabe von Lieferanten für Produktionsmaterial sowie qualitätsrelevanten Lieferungen und Leistungen erfolgen nach einem standardisierten Prozess.

Zur grundlegenden Qualifikation von neuen Lieferanten werden mitunter folgende Kriterien herangezogen:

- Zertifizierung nach QM-Systemen
- Jeweils verfügbare Standards zum Thema Compliance
- Anforderungen an die Informationssicherheit
- Anforderungen an die Arbeits-, Gesundheits- und Umweltrichtlinien
  
- Positive Bewertung durch den Zentraleinkauf in Zusammenarbeit mit der Lieferantenqualität
- Positive Finanzauskunft
- etc.

### **18. Erläuterung zur Lieferantenbewertung von Zollner**

Grundsätzlich nehmen wir bei strategischen sowie ausgewählten Lieferanten einmal im Jahr umfassende Lieferantenbewertungen vor. Das Ergebnis der Bewertung wird in schriftlicher Form zu Beginn des Folgejahres mitgeteilt.

## Supplier Quality Manual

Qualitätshandbuch für Lieferanten der Unternehmensgruppe Zollner

### Kriterien und Gewichtung der Lieferantenbeurteilung

Hard Facts (80 %)

Soft Facts (20 %)

Kriterien	Gewichtung in %
Hard Facts	
PPM auf Q-Meldung	19
Reklamationsquote	3
Qualitätskennzahl	14
8D-Report	4
Mengentreue	20
Termintreue	17
Lieferfähigkeit	3
Soft Facts	
Erreichbarkeit	3
Reaktionszeit	4
Kulanzverhalten	3
Engagement	4
Preisniveau	6

Die Einstufung ergibt sich aus den ermittelten Bewertungskennzahlen:

A-Lieferant 100–86 Punkte

B-Lieferant 85–71 Punkte

C-Lieferant 70–0 Punkte

Unsere Erwartung an Lieferanten ist es, erkannte Schwachstellen umgehend zu beseitigen und eigenständig Maßnahmen sowie Aktionen einzuleiten, die zu einer Verbesserung der Bewertungsergebnisse führen.

Bei einer C-Einstufung wird ein Maßnahmenplan innerhalb einer Frist von vier Wochen erwartet.

Bitte beachten Sie hierzu auch unsere Lieferantenbeurteilungs-Guideline, die auf Rückfrage vom zuständigen Reklamations-Sachbearbeiter oder der zentralen Lieferantenqualität zur Verfügung gestellt werden kann.

## 19. Sub-Lieferantenmanagement

### a) Risikomanagement

Der Lieferant unterhält ein Risikomanagement im Hinblick auf seine relevanten Sub-Lieferanten.

## Supplier Quality Manual

Qualitätshandbuch für Lieferanten der Unternehmensgruppe Zollner

### b) Weiterleitung spezifischer Anforderungen

Es liegt in der Verantwortung des Lieferanten, spezifische Anforderungen an die Sub-Lieferanten weiterzureichen beziehungsweise zu klären, die für ihn und für Zollner für die Sicherstellung der finalen Bauteillieferung an Zollner relevant sind. Dies beinhaltet mitunter auch Mindestanforderungen hinsichtlich Dokumentation und Traceability.

### c) Änderungsmanagement und Audit-Zugangsrecht

Der Lieferant fordert das Anzeigen von Änderungen, analog Punkt 11, von seinen Sub-Lieferanten proaktiv ein und dokumentiert diese entsprechend.

Darüber hinaus gewährt der Sub-Lieferant auf Anfrage dem direkten Kunden und Dritten (z. B. Endkunden und Behörden) im Rahmen eines Audits Zugang zu allen relevanten Bereichen und den entsprechend dokumentierten Informationen, die an der Produktion und Lieferung der Produkte und Leistungen beteiligt sind (analog Punkt 3 letzter Absatz).

### d) Lieferantenbewertung und Lieferantenentwicklung

Der Lieferant erstellt ebenfalls eine aktuelle Lieferantenbewertung mit den Mindestkriterien Liefertreue und Qualität (Reklamationen) für seine relevante Supply-Chain. Diese wird mindestens einmal jährlich durch den Lieferanten aktualisiert.

Diese sollte aktiv genutzt werden, um auf Basis der Lieferantenbeurteilung zumindest eine Lieferantenentwicklung (z. B. mit Maßnahmenplänen, Lieferantenentwicklungsprogrammen, Audits etc.) aufzusetzen, um den Sub-Lieferanten wieder auf die akzeptierte Lieferqualität zu qualifizieren oder den Lieferanten im Hinblick auf (erhöhte) Kundenanforderungen weiterzuentwickeln.

### e) Wareneingangsprüfung

Es sind bei allen Lieferungen von Sub-Lieferanten entsprechende Wareneingangsprüfungen beim Lieferanten zu machen, jedoch, je nachdem in welchem Anwendungsbereich (z. B. Luftfahrt, Automotive etc.) der Einsatz erfolgt, können weitere Anforderungen (z. B. Certificate of Conformance (CoC) oder ein Werksprüfzeugnis) notwendig werden. Als Mindestanforderungen gelten für den Lieferanten die gesetzlichen und normativen Bestimmungen.

### f) Prozesse zur Qualifizierung

Zollner erwartet von seinen Lieferanten, dass sie über Systeme für die Qualifizierung von Sub-Lieferanten verfügen sowie ein Management ihrer Sub-Lieferanten einführen, das die Qualität der Produkte sicherstellt. Das verwendete System muss geeignet sein, um Fehler bei Lieferungen und Leistungen der Lieferanten zu vermeiden. Lieferanten müssen sicherstellen, dass ihre Lieferanten alle Kunden-, Produkt-, rechtlichen, behördlichen und umweltbezogenen

Anforderungen, die für das Design gelten und die zur Herstellung und Lieferung von Materialien und Komponenten notwendig sind, kennen und umsetzen.

Global Procurement Quality-Team, 21.03.2023