

	Qualitätsmanagement - Dokumentation	Seite: 1 von 7 Revision: 9 Abt.: PROD, KD, EK, L/V, K+E, LBVK
8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse Pilotage de résultats non conformes Handling of uncompliant results	Verfahrensanweisung VA Lenkung fehlerhafter Produkte	gültig ab: 24.06.2020

Zweck/ Objet/ Object

Durch den Inhalt dieses dokumentierten Verfahrens wird der Umgang mit fehlerhaften Teilen / Materialien beschrieben. Damit wird vor allem verdeutlicht, inwieweit Produkte freigegeben oder von der weiteren Verwendung ausgeschlossen werden.

Le contenu documenté de ce process définit le traitement des pièces ou matériaux défectueux. L'objet est surtout de clarifier dans quelle mesure les produits sont validés ou exclus d'une utilisation ultérieure.

Through the contents of this documented procedure, we would like to describe the process for handling defective parts / materials. Above all, it clarifies how parts are approved or excluded for further use.

Begriffe/ Définitions/ Definitions

„Fehlerhafte Produkte“: Ein Produkt, das nicht oder nur unter Inkaufnahme von Mehrkosten oder Mindererlös verwendungsfähig ist. Hierbei kann es sich sowohl um ein fehlerhaftes Zulieferprodukt wie auch um fehlerhafte Eigenleistungen handeln.

„Produit défectueux“: Un produit qui n'est pas ou uniquement utilisable avec des coûts supplémentaires ou une valeur minorée. Il peut s'agir d'un produit provenant d'un fournisseur ou d'une production interne.

„defective products“: A product that can not or can only be used by taking additional costs or minor revenue into account. It can be a defective supplier part or defective internal activity.

Zuständigkeiten / Verantwortlichkeiten/

Compétences / responsabilités/ Competence / responsibility

Alle Mitarbeiter/ Tous personnels/ All personnel

Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, fehlerhafte Produkte dem Leiter des für ihn zuständigen Bereichs oder dem QM-Beauftragten anzuseigen.

Tous les collaborateurs ont l'obligation de signaler les produits défectueux au supérieur hiérarchique les concernant ou au management qualité.

All staff members are committed to report defective parts to his superior or to quality management.

Produktionsleiter/ Responsable de la production/ Production manager

Der Produktionsleiter ist für direkte Entscheidungen vor Ort verantwortlich.

Le responsable de la production est compétent et responsable pour les décisions sur place.

The production manager is responsible for direct decisions on site.

8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse
Pilotage de résultats non conformes
Handling of noncompliant results

Verfahrensanweisung
VA Lenkung fehlerhafter Produkte

gültig ab: 24.06.2020

Ablaufbeschreibung/ Description du process/ Process description

Allgemein gilt: / Règles générales: / General rules:

- Der Produktionsleiter in Zusammenarbeit mit der Konstruktion und Entwicklung dem Kundendienstleiter beurteilen, in wieweit Vertrieb (Info an Kunden wenn Lieferverzögerung droht) und Einkauf (Info an Lieferant, wenn Ersatzansprüche nicht akzeptiert werden) mit einzubeziehen sind.
 Le responsable de la production évalue en collaboration avec la construction et le développement dem Kundendienstleiter dans quelle mesure le service commercial (infos aux clients s'il y a menace sur les délais) et les achats (info au fournisseur si les demandes de remplacement ne sont pas acceptées) sont à solliciter.
 The product manager, in coordination with R and D dem Kundendienstleiter evaluates how sales (info to customers if deadlines are concerned) and purchase (info to the supplier if compensation claims are not accepted) must be involved.
- Bei Hinweisen auf systematische Fehler werden noch vorhandene Lagerbestände durch die K+E, den Produktionsleiter, und/oder Lager/Versand den Kundendienstleiter gesperrt. Die Kennzeichnung erfolgt durch Zettel mit dem Aufdruck „Gesperrt“.
 S'il y a des indications sur des défauts systématiques, les stocks existants seront bloqués par la C et D, le responsable de la production et/ou le stock/expéditions den Kundendienstleiter. Le marquage se fera par une étiquette muni de la mention „Bloqué“.
 If there is an indication for systematic defaults, existing stocks are blocked by R and D, the production manager or stock/expeditions. den Kundendienstleiter. The marking is made by a label containing the mention „blocked“.

Verwendung fehlerhafter Produkte:/ Utilisation de produits défectueux: /Use of faulty parts:

Die Entscheidung über die weitere Verwendung von fehlerhaften Produkten und möglichen Konsequenzen in Hinsicht auf Vermeidung der Fehlerwiederholung, wird in Abstimmung mit der Konstruktion und Entwicklung getroffen, ob die Geschäftsleitung in die Entscheidung mit eingebunden werden muss, liegt ebenfalls in deren Entscheidung.

La décision de continuer à utiliser des produits défectueux et les conséquences qu'ils auraient pour éviter la répétition des défauts est prise en coordination avec la C et D, qui décidera également d'impliquer ou non la direction.

The decision about further use of defective parts and eventual consequences for avoiding error repetition is made in coordination with R and D. The decision if management shall be involved is also made by them.

Folgende Entscheidungen sind möglich:

- Fehlerakzeptierung durch Konstruktion und Entwicklung
- Nacharbeit - mit anschließender Prüfung -
- Entsorgung / Unbrauchbarmachung, so dass weiterer Einsatz unmöglich

Les décisions suivantes sont possibles:

- Acceptation du défaut par la Construction et le développement
- Correction – avec contrôle ensuite
- Destruction, rendant impossible toute utilisation ultérieure

Following decisions are possible:

- Default acceptance by R and D
- Default correction – must be tested afterwards
- Destruction, making further use impossible

 Die Ladebordwand-Profis	Qualitätsmanagement - Dokumentation	Seite: 3 von 7 Revision: 9 Abt.: PROD, KD, EK, L/V, K+E, LBVK
8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse Pilotage de résultats non conformes Handling of uncompliant results	Verfahrensanweisung VA Lenkung fehlerhafter Produkte	gültig ab: 24.06.2020

Fehlerhafte Zulieferprodukte/ Produits défectueux des fournisseurs/ Faulty supplier parts

Fehlerhafte Zulieferteile-/materialien werden beim Wareneingang identifiziert, dem Lieferanten durch den **Einkauf Kundendienstleiter** oder in Vertretung durch die **Abteilung Lager / Versand Arbeitsvorbereitung** gemeldet, verwechslungssicher gelagert, hierzu wird die Ware mit dem roten Zettel „Gesperrt“ gekennzeichnet.

Les produits défectueux provenant des fournisseurs sont identifiés lors de leur réception puis signalés aux fournisseurs par les achats **Kundendienstleiter** ou en intérim par le stock/expéditions, **Arbeitsvorbereitung** puis stockés de manière à ne pas les confondre. Ces produits seront munis de l'étiquette „bloqué“.

Defective supplier parts or materials are identified at stock entry, reported to the supplier by **purchase Kundendienstleiter** or in substitution by **stock/expeditions, Arbeitsvorbereitung** stored without risk of confusion and marked with the red „blocked“ label.

Der **Einkauf Kundendienstleiter** und/oder die Konstruktion und Entwicklung führen die Entscheidung über die Annahme oder Rückweisung herbei. Bei Rücklieferungen werden die Mängel in einem Mängelbericht festgehalten. Durch Nacharbeit korrigierte Mängel werden einer erneuten Prüfung unterzogen. Freigaben durch die Konstruktion und Entwicklung werden durchgängig dokumentiert.

Les achats **Kundendienstleiter** et/ou la Construction et Développement mettent en marche la prise de décision sur l'acceptation ou le renvoi des pièces. Lors d'un renvoi, les défauts sont consigné dans un rapport. Lors d'une correction technique, celle-ci est vérifiée par un test. La validation par la Construction sera documentée tout au long du process. Purchase **Kundendienstleiter** and/or R and D take the steps leading to a decision about intaking or refusal. If the parts are sent back, a default report will be established. If the parts are corrected, they must be tested afterwards. Releases made by R and D must be documented throughout the process.

Zur Information/Stellungnahme des Lieferanten ist im Serviceportal-Garantieportal per EDV der Mängelbericht mit den auftrags- und teilespezifischen Daten zu erstellen.

Les informations/argumentations du fournisseur sont à documenter en créant un formulaire de défaut dans l'interface de garantie service, per EDV qui doit comporter les informations sur la commande et des informations partielles sur le cas à traiter.

For information / statements of the supplier, a default report containing the order data and part of the facts must be created in the warranty service interface per EDV

8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse
Pilotage de résultats non conformes
Handling of uncompliant results

Verfahrensanweisung
VA Lenkung fehlerhafter Produkte

gültig ab: 24.06.2020

Wenn es sich um Teile folgender Baugruppen handelt, muss der Lieferant einen 8D Report erstellen, der ebenfalls im Serviceportal abzulegen ist:

- Plattform
- Schweißbaugruppe
- Elektrik
- Hydraulik

If these are parts of the following assemblies, the supplier has to create an 8D report, which must also be stored in the service portal:

- platform
- welding components
- electrics
- hydraulics

Le fournisseur doit télécharger en ligne un rapport selon la méthode 8D quand les composantes suivantes sont concernées:

- Plateforme
- Pièces avec soudures
- Système électrique
- Système hydraulique

Fehlerhafte Eigenleistungen (Entdeckung sofort durch eigenes Personal)

Défauts sur prestations propres (découverts de suite par nos personnels)

Defective internal activity (Immediate discovery by own personnel)

Die Entscheidung über die weitere Verwendung von fehlerhaften Produkten und möglichen Konsequenzen in Hinsicht auf Vermeidung der Fehlerwiederholung, wird in Abstimmung mit dem Produktionsleiter **Kundendienstleiter** und der Konstruktion und Entwicklung getroffen.

La décision de continuer à utiliser des produits défectueux et les conséquence qu'ils auraient pour éviter la répetition des défauts est prise en coordination avec le responsable de la production **Kundendienstleiter** et la a C et D.

The decision about further use of defective parts and eventual consequences for avoiding error repetition is made in coordination with the production manager **Kundendienstleiter** and R and D.

Dokumentiert werden interne Fehler wie in der „[VA Interne Fehler in der Produktion](#)“ beschrieben.

Les erreurs internes sont documentés comme décrit dans la procédure „[VA Défauts internes de fabrication](#)“

Internal errors are documented as described in „[VA Internal production errors](#)“

8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse
Pilotage de résultats non conformes
Handling of uncompliant results

Verfahrensanweisung
VA Lenkung fehlerhafter Produkte

gültig ab: 24.06.2020

Folgende Entscheidungen sind möglich:

- a) Fehlerakzeptierung durch Konstruktion und Entwicklung
- b) Nacharbeit - mit anschließender Prüfung -
- c) Entsorgung / Unbrauchbarmachung, so dass weiterer Einsatz unmöglich

Les décisions suivantes sont possibles:

- a) Acceptation du défaut par la Construction et le développement
- b) Correction – avec contrôle ensuite
- c) Destruction, rendant impossible toute utilisation ultérieure

Following decisions are possible:

- a) Default acceptance by R and D
- b) Default correction – must be tested afterwards
- c) Destruction, making further use impossible

Reklamationen (Entdeckung später/durch Kunden, Dritte)

Réclamations (découverte plus tard, par les clients ou des tiers)

Complaints (discovered later by clients / third parties)

Reklamationen werden im Rahmen eines Reklamationsablaufs dem Kundendienstleiter zugeleitet. Er entscheidet, falls erforderlich in Zusammenarbeit mit dem Verkauf und oder der Konstruktion und Entwicklung, über die Vergütung an den Kunden. Er berichtet der Konstruktion und Entwicklung regelmäßig mündlich im Gespräch am Objekt über neue bisher nicht bekannte Ausfälle und über die Wirkung eingeleiteter Konstruktionsänderungen bzw. Sanierungsmaßnahmen. Der Konstruktion und Entwicklung stehen über das Garantieportal Intranet die codierten Garantiefälle mit allen erforderlichen Daten als Informationsquelle zur Verfügung.

Les réclamations seront acheminées vers le responsable du service après-vente dans le cadre d'une procédure de réclamation. C'est lui qui décide, si nécessaire en coordination avec le service commercial et la C et D, s'il y a lieu d'indemniser le client. Il informe verbalement et régulièrement la C et D sur de nouveaux défauts non encore identifiés et sur les conséquences des modifications dans la construction ou sur d'éventuelles mesures d'assainissement. Les informations sur tous ces cas sont disponibles pour la C et D sur l'interface de garantie, Intranet qui contient tous les cas de garantie codés avec toutes les informations utiles.

Complaints are transmitted to the after sales manager through a complaint procedure. He decides about the compensation to the client, if necessary in coordination with sales and R and D. He reports to R and D regularly and orally about new and not known defaults and about the effect of implemented corrective measures, changes in the construction or eventual rehabilitation measure. All necessary information are stored in the warranty interface, containing the coded warranty claims and their relevant information, at disposal of R and D.

	Qualitätsmanagement - Dokumentation	Seite: 6 von 7 Revision: 9 Abt.: PROD, KD, EK, L/V, K+E, LBVK
8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse Pilotage de résultats non conformes Handling of uncompliant results	Verfahrensanweisung VA Lenkung fehlerhafter Produkte	gültig ab: 24.06.2020

Rückrufaktionen/ Opérations de rappel/ Callback actions

Rückrufaktionen werden von der Geschäftsführung veranlasst/beaufsichtigt und von den jeweiligen Beauftragten (QMB) mit Unterstützung der Bereichsleiter geplant / organisiert / durchgeführt. Um Art und Umfang der für eine Rückrufaktion einzuleitenden Schritte ermitteln bzw. koordinieren zu können, wird wie folgt unterschieden:

Les opérations de rappel sont initiées/supervisées par la direction et sont planifiées / organisées / mises en oeuvre par les responsables concernés (QMB). Afin de pouvoir déterminer le type et le spectre des actions de rappel, les distinctions suivantes sont appliquées: Callback actions are induced / supervised by management and are planned / organized / implemented by the different supervisors (QMB) backed up by the area managers.

In order to induce the type and the scope of call back actions, we distinguish as follows:

Form / Ausführung der Übermittlung (öffentliche Medien, schriftliche / telefonische Nachricht ...) in Bezug auf externe (**insbesondere KBA – siehe KBA Kodex**) und interne Stellen / Personen.

Umfang / Inhalt der Übermittlung / Information (inkl. Kurzanweisung, Gefahrenhinweise ... mit den eigentlichen Maßnahmen „vor Ort“ wie Sicherstellung / Rücklieferung).

Manière / méthode de l'information (Médias publics, / info verbale, écrite) concernant du personnel / personnes internes ou externes (**en particulier KBA – KBA Kodex**).

Etendue / contenu de l'information / (incluant info rapide infos sur d'éventuels dangers et les mesures prises sur place comme mise en sécurité ou renvoi).

How and style of the info transmission (public media, writing, phone ...) in relation with internal or external (**in particular KBA – see KBA Kodex**) departments or persons. Scope / contents of the information (including short notices / danger warnings with the „on site“ measures like backsending or immobilisation)

Sofort-Maßnahmen im eigenen Unternehmen (Weisung an die eigenen Mitarbeiter ...) sich anschließende Maßnahmen, um Aufgaben / Zuständigkeiten in Hinsicht auf spätere Konsequenzen für die

- Beschaffung
- Entwicklung / Fertigung
- Lagerung / Prüfung
- Auslieferung /Übergabe

abstimmen / festlegen zu können.

Mesures immédiates internes (instructions aux personnels)

Mesures suivantes afin de déterminer les tâches / compétences en préparation d'éventuelles conséquences pour

- Les achats
- Le développement / production
- Le stockage et la vérification
- La livraison / transmission

Immediate measures in the own company (instructions to own personnel...)

Following measures in order to determine actions and tasks / competence and responsibility for later effects on:

- Purchase
- Development / production
- Storage / Testing
- Delivery / transmission



Qualitätsmanagement - Dokumentation

Seite: 7 von 7
Revision: 9
Abt.: PROD, KD, EK, L/V,
K+E, LBVK

8.7 Steuerung nichtkonformer Ergebnisse
Pilotage de résultats non conformes
Handling of uncompliant results

Verfahrensanweisung
VA Lenkung fehlerhafter Produkte

gültig ab: 24.06.2020

Dokumentation / Aufzeichnungen / Documents/ Enregistrements/ Documents/ recording

Übergreifend ist der QMB verantwortlich für die entsprechenden Dokumentationen.

Alle Garantieanträge sind im Service-Portal gelistet werden durch die Kundendienstleitung aufbewahrt. Prüfberichte werden durch die Arbeitsvorbereitung aufbewahrt bzw. ge-scannt und im System abgelegt.

Toutes les demandes de garantie sont listées dans l'interface de garantie werden durch die Kundendienstleitung aufbewahrt.. Les protocoles de test sont gardés par la produc-tion, scannés et archivés dans le système

All warranty claims are listed on the service interface. werden durch die Kundendienstlei-tung aufbewahrt. Test reports are archived by production, scanned and recorded into the system.

Mängelberichte in bezug auf fehlerhafte Zulieferteile werden im Service-Portal (Rücksendungen) sowie im Ordner Wareneingang erfasst für die Lieferantenbewertung per EDV auswertbar gespeichert.

Les rapports sur les défauts de pièces fournisseurs sont enregistrés dans l'interface SAV (re-tours) et dans le classeur réception des marchandises. für die Lieferantenbewertung per EDV auswertbar gespeichert.

Reports on faulty supplier parts are recorded on the service interface (backsending) and in the part reception folder für die Lieferantenbewertung per EDV auswertbar gespeichert.

Mitgeltende Unterlagen/ Documents valides également/ Also relevant documents

- VA Interne Fehler in der Produktion (Défauts internes de production/ Internal production errors)

	Datum	Name	Freigabe durch	Revision
Erstellt:	04.09.2003	Detlef Koch	Uwe Sörensen	0
Letzte Änderung:	24.06.2020	Max Persiehl	Dr. Gerd Meyer	9