

Richtlinie zur Sicherstellung der Qualität von Zulieferungen

(CeramTec Kundenforderungen)

für Lieferanten zur Herstellung von
keramischen Produkten

Version 02 (Februar 2017)

INHALT

1	VORWORT	4
2	ALLGEMEINE ANFORDERUNGEN	5
2.1	Geltungsbereich.....	5
2.2	Corporate Governance.....	5
2.2.1	Einhaltung des Code of Conduct	5
2.3	Managementsysteme.....	6
2.3.1	Qualitätsmanagementsysteme	6
2.3.2	Umweltmanagementsysteme	6
2.3.3	Arbeitssicherheit	6
2.4	Dokumentation und Rückverfolgbarkeit.....	7
2.5	Information.....	7
2.5.1	Kommunikation	7
2.5.2	Vertraulichkeit	7
3	PRODUKTENTSTEHUNGSPROZESS	7
3.1	Lieferantenregistrierung	8
3.2	Lieferantenzulassung	8
3.3	Materialqualifikation	8
3.3.1	Anforderungen (PPAP)	8
3.3.2	Anlieferung von Mustern	9
3.3.3	Umweltverträglichkeit Ihrer Materialien.....	9
3.4	Vertragsformen.....	9
3.4.1	Liefervertrag	9
3.4.2	SAP-Kontrakt	9
3.4.3	Qualitätssicherungsvereinbarung	9
3.4.4	Technische Materialspezifikation	10
3.5	Lieferantenstati	10
3.5.1	Freigegebener Lieferant	10
3.5.2	Eingeschränkt freigegebener Lieferant	10
3.5.3	Auszuphasen	11
3.5.4	Gesperrt	11
4	SERIENFERTIGUNG	11
4.1	Wettbewerbsfähigkeit.....	11
4.2	Bestellabwicklung	11
4.2.1	Bestellung / Kontrakt	11
4.2.2	Auftragsbestätigung	12
4.2.3	Lieferavis.....	12

4.2.4	Lieferadresse	12
4.3	Verpackung	12
4.4	Spediteurauswahl und –beauftragung	12
4.5	Lieferpapiere und Kennzeichnung	12
4.5.1	Lieferschein	12
4.5.2	Analysenzertifikat / Werksprüfzeugnis	13
4.5.3	Seefracht-/Luftfrachtdokumente (Bill of Lading / Airwaybill)	13
4.5.4	Kennzeichnung	13
4.6	Annahme der Ware	14
4.6.1	Physische Warenannahme	14
4.6.2	Wareneingangsprüfung	14
4.7	Rechnung / Zahlung	14
4.7.1	Rechnung	14
4.7.2	Gutschriftsverfahren	14
4.8	Abweichungen und Störungen	15
4.8.1	Abweichung von der Technischen Lieferspezifikation	15
4.8.2	Mängelanzeige	15
5	VERBESSERUNG / ÄNDERUNG	15
5.1	Verbesserung der Technik und Produktqualität	15
5.2	Änderungen (Prozessänderungen)	15
5.2.1	Zustimmungspflichtige Änderungen	15
5.2.2	Nicht zustimmungspflichtige Änderungen	16
5.3	Auditierung (Überwachungsaudits)	16
5.4	Lieferantenbewertung	17
6	GLOSSAR	17

1 VORWORT

Unsere Position auf dem Weltmarkt wird durch die Qualität unserer Produkte und Serviceleistungen entscheidend mitbestimmt. Die Qualität Ihrer Lieferungen hat unmittelbaren Einfluss auf die Leistungsfähigkeit von CeramTec. Entscheidend ist dabei nicht nur die Güte Ihrer Zulieferungen, sondern auch die Qualität der logistischen und administrativen Abläufe.

Wir sehen Sie dabei in der Verantwortung für die Spezifikationskonformität Ihrer Produkte und für die Qualitätsfähigkeit Ihrer Herstellprozesse. Dies gilt auch dann, wenn Sie Komponenten, Dienstleistungen oder gar Fertigprodukte bei Dritten beziehen, oder bearbeiten lassen.

Diese Richtlinie soll dazu beitragen, die technische Qualität Ihrer und unserer Produkte, sowie die logistischen und administrative Abläufe zwischen unseren Unternehmen kontinuierlich zu verbessern. Nur durch Optimierung unserer Schnittstellen, im Rahmen partnerschaftlicher Zusammenarbeit, werden wir gemeinsam erfolgreich sein. Bitte betrachten Sie diese Richtlinie als Kundenforderung von CeramTec im Sinne einer Ergänzung zu den Vorgaben der Managementsysteme, auf die wir unter 2.3 referenzieren.

Um langfristig zu bestehen, sind neben den verfahrens- und produktbezogenen Aspekten auch Normen und Werte ein wichtiger Erfolgsfaktor. CeramTec versucht daher einem hohen ethischen Standard zu genügen. Wir fordern auch unsere Zulieferer auf, nach den unter 2.2 aufgeführten Standards zu handeln.



ppa. Dominik Riedhammer
Leitung Materialwirtschaft/Einkauf



i.V. Peter Pickert
Qualitätsbeauftragter Materialwirtschaft/Einkauf

2 ALLGEMEINE ANFORDERUNGEN

2.1 Geltungsbereich

Da nicht alle zugelieferten Materialien und Dienstleistungen den gleichen Einfluss auf unsere Produkte haben, unterscheiden wir zwischen

- a) Materialien und Dienstleistungen, die direkten Einfluss auf die Qualität unserer Endprodukte ausüben. Diese bezeichnen wir als **Produktkritisch**. (Anm: i. d. R. sind dies Rohstoffe, Komponenten die in unsere Produkte an- oder eingebaut werden, sowie an Subunternehmer ausgelagerte Prozessschritte, aber auch beispielsweise die Reinigung von Reinräumen oder keimarme Verpackungsmaterialien.)
- b) Materialien, die die Qualität unserer Endprodukte indirekt beeinflussen. Diese bezeichnen wir als **Prozesskritisch**. Wir unterscheiden **direkt** und **indirekt** prozesskritisch. Das hängt davon ab, ob Kontakt zu dem verkaufsfähigen Endprodukt besteht oder nicht. (Anm: i. d. R. sind dies Prozesshilfsmittel)
- c) Materialien, Gebäude, Anlagen und Dienstleistungen, die zum Produktionsumfeld gehören. Diese bezeichnen wir als **Unkritisch**. Wobei trotz dieser Einstufung ein Qualifikationsnachweis erforderlich sein kann (z.B. Personalschulung).
- d) Materialien und Dienstleistungen, die nur indirekt mit der Herstellung unserer Produkte zu tun haben. Diese bezeichnen wir als **Standard**. (Anm: Dazu gehören MRO-Güter)



Diese Richtlinie gilt für alle Zulieferungen produkt- und prozesskritischer Materialien oder Dienstleistungen der CeramTec Gruppe die in die Herstellung unserer keramischen Werkstoffe einfließen. Sie ist Bestandteil des Liefervertrages, auch wenn in den Bestellungen nicht ausdrücklich darauf verwiesen wird.

2.2 Corporate Governance

2.2.1 Einhaltung des Code of Conduct

CeramTec behält sich das Recht vor, die Einhaltung der Anforderungen des Code of Conduct für Lieferanten nach angemessener Vorankündigung zu überprüfen. CeramTec ermutigt seine Lieferanten, eigene verbindliche Leitlinien für ethisches Verhalten einzuführen.

Der Lieferant bestärkt seine Lieferanten darin, die dieser Vereinbarung/Richtlinie zugrunde liegenden ethischen Standards, Menschenrechte, Arbeits- und Umweltschutzstandards im Rahmen der Erfüllung ihrer vertraglichen Verpflichtungen einzuhalten. Der Lieferant ist für seine eigene Lieferkette verantwortlich.

Jeder Verstoß gegen die im Code of Conduct genannten Verpflichtungen wird als wesentliche Vertragsverletzung seitens des Lieferanten betrachtet.

Der Lieferant vermittelt die im Code of Conduct genannten Grundsätze an seine Subunternehmer und sonstige Geschäftspartner, die an der Lieferung von Produkten und Dienstleistungen beteiligt sind. Der Lieferant fordert diese Parteien dazu auf, ihrem Handeln dieselben Standards zugrunde zu legen.

2.3 Managementsysteme

Grundsätzlich gilt: Bitte weisen Sie vorhandene Zertifizierungen unserem Einkauf gegenüber durch Zertifikatskopien nach. Sollten Sie die Zertifizierung aberkannt bekommen, oder sich einer zukünftigen Rezertifizierung nicht mehr unterziehen, benachrichtigen Sie bitte schriftlich den für Sie zuständigen Einkauf.

Die im folgenden zitierten Normen stehen stellvertretend für mögliche weitere Normen, die die jeweiligen Themengebiete behandeln. Sollten Sie nach einer hier nicht genannten Norm zertifiziert sein, informieren Sie bitte den für Sie zuständigen Einkauf. In der Regel erkennen wir derartige Zertifikate an.

2.3.1 Qualitätsmanagementsysteme

Mit Ausnahme kleiner Unternehmen, denen die Einführung und Aufrechterhaltung umfangreicher Managementsysteme nicht zumutbar ist, sollten alle unsere Lieferanten mindestens ein zertifiziertes Qualitätsmanagementsystem nach aktueller ISO 9001 aufrechterhalten.

Sollte Ihr Unternehmen externe Laborleistungen für CeramTec erbringen, verlangen wir die Zertifizierung nach ISO 17025.

In Fällen, in denen Ihre Lieferungen oder Leistungen in Produkte für Anwendungen im Automotive- oder Medizintechniksektor vorgesehen sind, werden wir Sie auffordern, mindestens den dann an Sie gerichteten CeramTec-Kundenforderungen zu entsprechen, oder sich nach den entsprechenden Normen IATF 16949, ISO 13485 oder GMP zertifizieren zu lassen.

Sollte dies nicht möglich sein werden wir prüfen, ob Sie kundenspezifische Forderungen unserer Automotive- oder Medizintechnikkunden anerkennen und umsetzen können.

2.3.2 Umweltmanagementsysteme

Als Mindeststandard fordern wir, dass Sie für die Einhaltung sämtlicher behördlicher Anforderungen, denen Ihr Unternehmen und Ihre Produkte im Hersteller- und Abnehmerland unterworfen sind, Sorge tragen. Sollten Sie sich nach EMAS, Responsible Care oder ISO 14001 auditieren bzw. zertifizieren lassen, würden wir das sehr begrüßen.

2.3.3 Arbeitssicherheit

Als Mindeststandard fordern wir, dass Sie sämtliche für Ihr Unternehmen zutreffenden Vorschriften zu Arbeitssicherheit und Umgang mit Gefahrstoffen, einhalten. Sollten Sie sich nach OHSAS 18001 zertifizieren lassen, würden wir das sehr begrüßen.

2.4 Dokumentation und Rückverfolgbarkeit

Wir legen Wert auf eine möglichst lückelose Rückverfolgbarkeit des Herstellprozesses zugelieferter Materialien. Bitte gewährleisten Sie diese Rückverfolgbarkeit durch adäquate Systeme z.B. zur Chargentrennung, Kennzeichnung und Archivierung Ihrer Prozessdaten und Prüfergebnisse. Rohdaten, Prüfergebnisse und Auswertungen bitten wir Sie für mindestens 10 Jahre aufzubewahren und uns in Bedarfsfällen (Suche nach Fehlerursachen oder im Rahmen von Audits) zugänglich zu machen.

Sollte die Anwendung unserer Endprodukte, z.B. im automobilen oder medizintechnischen Feld, längere Aufbewahrungsfristen erfordern, werden wir das gesondert mit Ihnen vereinbaren.

2.5 Information

2.5.1 Kommunikation

An offener Kommunikation ist uns sehr gelegen. Ganz besonders gilt das im Falle erkannter Risiken oder Abweichungen von den vereinbarten oder in dieser Richtlinie genannten Standards. Bitte sprechen Sie uns in solchen Fällen unverzüglich an.

2.5.2 Vertraulichkeit

Ihre Informationen behandeln wir grundsätzlich vertraulich. Bei sensiblen Projekten, oder vor dem Einblick in Ihre Herstellprozesse (z.B. im Rahmen von Audits) schließen wir auf Wunsch eine Geheimhaltungsvereinbarung mit Ihnen ab.

3 PRODUKTENTSTEHUNGSPROZESS

Während der Entstehungs- oder Änderungsphase eines (neuen) Produkts sind Sie als neuer oder bereits zugelassener Lieferant in unsere Designabläufe eingebunden. Als neuer Lieferant durchlaufen Sie alle Stationen dieses Kapitels. Bei bereits zugelassenen Lieferanten prüfen wir vor dem Einsatz für neue Anwendungen die Eignung für die jeweils geforderte Qualifikationsstufe.

Entsprechend der sich aus der Anwendung unserer Produkte ergebenden Anforderungen erwarten wir auch von Ihnen die Implementierung und Durchführung eines organisierten Qualitätsvorausplanungsprozesses der ggf. die Leistungen Ihrer Zulieferer einbezieht.

3.1 Lieferantenregistrierung

Als Voraussetzung zur Zulassung als neuer Lieferant erstellen wir zunächst ein prüffähiges Dossier. Dazu fordern wir Sie mit Hilfe von Checklisten auf, uns einige wesentliche Angaben zu ihrer Firma, zu den Produkten, an denen wir Interesse haben, sowie zu Ihren Qualitäts- und Umweltmanagementsystemen zu machen. Ein weiterer wichtiger Bestandteil ist ihre preisliche Wettbewerbsfähigkeit, die wir durch Anfragen überprüfen. Bei diesem Prozess erwarten wir ihre Unterstützung in Form kurzfristiger und vollständiger Angaben bzw. Nachweise.

3.2 Lieferantenzulassung

In Abhängigkeit unserer Anwendung und der Natur Ihrer Produkte, kann die Zulassung als Serienlieferant

1. nur das vorgenannte Dossier,
2. das Dossier in Verbindung mit erfolgreichen Anwendungstests ihrer Produkte, oder
3. beide Elemente aus 1 und 2 zusammen mit zusätzlicher Erstauditierung

umfassen.

3.3 Materialqualifikation

3.3.1 Anforderungen (PPAP)

Während der Qualifikation ihrer Materialien (Anwendungstests im Labor- und im Produktionsmassstab) haben wir je nach Anwendung bzw. nach den Kundenforderungen, die an uns selbst gestellt werden, unterschiedlich hohe Anforderungen an Sie als Zulieferer. Dies kann die Durchführung von PPAP oder eine formelle Validierung ihrer Anlagen und Prozesse gemäß GMP umfassen.

Uns ist sehr bewusst, das wir dabei teilweise Anforderungen an Sie stellen, die Sie, wenn ihre Absatzmärkte nicht ohnehin Automobilbau oder Medizintechnik sind, eventuell vor ungewöhnliche Herausforderungen stellen. Die Erfüllung dieser Anforderungen sind jedoch notwendige Voraussetzung für unseren Erfolg in diesen Märkten. Deshalb erwarten wir von unseren Lieferanten dabei besondere Unterstützung und Engagement. Bitte sprechen Sie den für Sie zuständigen Einkäufer an, falls Sie mit den geforderten Regularien Probleme haben, damit wir bei der Suche nach Lösungen unterstützen können.

Unsere Anforderungen teilen wir Ihnen Einzelfallbezogen mit.

3.3.2 Anlieferung von Mustern

Bitte achten Sie bei der Anlieferung von Mustern auf ordnungsgemäße Kennzeichnung und vollständige Dokumentation gemäß beigefügter Anweisung.

3.3.3 Umweltverträglichkeit Ihrer Materialien

Es ist unser Ziel, in enger Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten bereits in der Produktentstehungsphase Umweltrisiken unserer Produkte zu vermeiden. Wir erwarten daher von Ihnen, dass Sie uns über Inhaltsstoffe und eventuelle Risiken – auch in Bezug auf die Marktzulassung – Ihrer Materialien unaufgefordert informieren. Bitte beachten Sie dabei, neben den gesetzlichen Bestimmungen des Hersteller- und Abnehmerlandes insbesondere folgende Verordnungen:

- **REACH** (Registrierung, Bewertung und Zulassung von Chemikalien, EG 1907/2006).
- **RoHS** (Beschränkung und Verwendung bestimmter gefährlicher Stoffe in Elektro- und Elektronikgeräten, 2002/95/EG).

3.4 Vertragsformen

Abhängig von Material, Anwendung und Versorgungsrisiko schaffen wir die erforderlichen vertraglichen Voraussetzungen für eine Serienlieferung in Form von:

- Lieferverträgen
- SAP-Kontrakten
- Qualitätssicherungsvereinbarungen
- Technischen Lieferspezifikationen

3.4.1 Liefervertrag

Regelt sämtliche kaufmännischen, logistischen und rechtlichen Aspekte unserer Lieferbeziehung.

3.4.2 SAP-Kontrakt

Dient zur Fixierung vereinbarter Preise für eine bestimmte Liefermenge über einen definierten Zeitraum und soll Sie bei Ihrer Produktionsplanung unterstützen.

3.4.3 Qualitätssicherungsvereinbarung

Regelt alle qualitätsrelevanten Aspekte unserer Lieferbeziehung, sofern Bedarf nach weiterführenden Regelungen besteht, die über diese Richtlinie hinausgehen.

3.4.4 Technische Materialspezifikation

Definiert alle materialspezifischen Aspekte, darunter Qualitätsmerkmale, Toleranzgrenzen, Prüfverfahren, Verpackung und Haltbarkeit. In Abwesenheit einer Qualitätssicherungsvereinbarung können darin auch Regularien wie z.B. Informationspflicht bei Prozessänderungen enthalten sein.

Bitte beachten Sie, das wir üblicherweise einige Zusatzdokumente zur Technischen Lieferspezifikation von Ihnen erwarten. Diese sind im Dokument einzeln aufgeführt. Wir bitten Sie, diese Dokumente zusammen mit der Unterschriebenen Liefervereinbarung einzureichen.

3.5 Lieferantenstati

Der Lebenszyklus eines Lieferanten wird mit Hilfe folgender Stati gegliedert:

- Freigegeben
- Eingeschränkt freigegeben (z.B. für einen Probezeitraum oder –menge)
- Auszuphasen
- Gesperrt

Nachfolgend werden diese Stati erläutert. Bitte beachten Sie, das wir keinen Status „Vorzugslieferant“ vergeben, obwohl auch wir natürlich Interesse an einer Bedarfsbündelung auf möglichst wenige Lieferanten haben. Da wir gerne mit den besten Anbietern im Markt arbeiten möchten, erwarten wir, das diese sich aufgrund Ihrer Stärken bei Produktqualität, Termintreue, Service, Kompetenz und auch bei den Kosten erfolgreich gegen Ihren Wettbewerb durchsetzen werden.

3.5.1 Freigegebener Lieferant

Das für eine Freigabe erforderliche Lieferantendossier wurde erstellt. Der Lieferant gilt als potentielle Lieferquelle. Mit diesem Status ist noch keine Zulassung verbunden.

Mit zugelassenen Serienlieferanten gehen wir in die unter 4. näher beschriebene Phase. Bei Materialien, die in die Kategorien Produktkritisch oder Prozessrelevant fallen, überwachen wir Ihre Lieferleistung mittels Lieferantenbewertung und ggf. durch Auditierung.

3.5.2 Eingeschränkt freigegebener Lieferant

Der Lieferant ist vorläufig für den Einsatz im Rahmen von Entwicklungsprojekten bis hin zur Vorserienphase freigegeben. Bis zum Ende der Konzeptionsphase (Festlegung Produkt- und Prozessdesign) wählen wir diejenigen Materialien und deren Lieferanten aus, mit denen wir dann den weiteren Qualifikationsweg beschreiten (Produktentstehungsprozess).

3.5.3 Auszuphasen

Lieferanten, deren Lieferleistung unseren Anforderungen nicht entsprechen, bzw. die ihre Leistung nicht im erforderlichen Umfang verbessern, erhalten diesen Status. Gleichzeitig mit der Statusänderung starten wir ein Substitutionsprojekt.

3.5.4 Gesperrt

Nach erfolgreichem Substitutionsprojekt, oder wenn das bis dato bezogene Material nicht mehr benötigt wird, erhält der Lieferant diesen Status. Eine spätere Wiederaufnahme der Geschäftsbeziehung ist folglich möglich.

4 SERIENFERTIGUNG

Zur Versorgung unserer Serienproduktion erwarten wir qualitativ und terminlich einwandfreie Lieferungen und Begleitdokumente. Bei auftretenden Störungen setzen wir engagierte Ursachenforschung, Behebung und Prävention gegen wiederholtes Auftreten der Fehler voraus.

4.1 Wettbewerbsfähigkeit

CeramTec ist vielfach in Märkten tätig, die durch stetig sinkende Preise bei gleichzeitig hohen Erwartungen an Produkt- und Servicequalität gekennzeichnet sind. Wir konkurrieren international erfolgreich mit Anbietern auch aus Billiglohnländern. Dies ist nur durch stetige Optimierung unserer Produktivität möglich. Bei Materialien, die Sie in unseren Serienfertigungsprozess liefern, erwarten wir neben Ihrer Leistung bei Produktqualität, Logistik und technischer Kompetenz Ihre gleichermaßen engagierte und konzentrierte Mitarbeit bei der Optimierung unserer Kosten.

Anlässlich von Anfragen und Jahresgesprächen werden wir Ihre Fortschritte beobachten und Ihre Beiträge zu unserer Wettbewerbsfähigkeit bewerten.

4.2 Bestellabwicklung

4.2.1 Bestellung / Kontrakt

Bestellungen erhalten Sie in Form von

- Einzelbestellungen, oder
- Abrufbestellungen zu bereits vereinbarten SAP-Kontrakten

Abrufbestellungen referenzieren immer auf die zugrunde liegende Kontraktnummer.

4.2.2 Auftragsbestätigung

Bei Lieferungen möchten wir zu allen Bestellungen eine Auftragsbestätigung. Bitte adressieren Sie diese an den im Kopfteil der Bestellung genannten Ansprechpartner und beziehen Sie sich auf unsere Auftragsnummer.

4.2.3 Lieferavis

Sollten Sie uns von außerhalb der Europäischen Union aus beliefern, bitten wir um Zusendung von Lieferavisen zum Versandzeitpunkt. Bitte adressieren Sie auch diese an den im Kopfteil der Bestellung genannten Ansprechpartner.

4.2.4 Lieferadresse

Die Lieferadresse kann sich nach CeramTec-Produktionsstandort unterscheiden. Die entsprechende Adresse finden Sie im Kopfteil der Bestellung unter dem Titel „Bitte liefern Sie an:“.

4.3 Verpackung

Bitte verpacken Sie Ihre Waren transportsicher und so, dass die Gebinde während des Transports gestapelt werden können, ohne dass die unterste Lage beschädigt werden kann. Beachten Sie bitte dabei die in den Technischen Lieferbedingungen vereinbarte Verpackungsform.

4.4 Spediteurauswahl und –beauftragung

Ist CeramTec Frachtzahler, so sind die vorgeschriebenen Spediteure/Frachtführer und Paketdienste einzusetzen. Ausnahmen sind nur in begründeten Fällen und nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch den CeramTec-Ansprechpartner zulässig.

Ist der Lieferant Frachtzahler, so hat dieser bei der Wahl der Spedition darauf zu achten, dass die Spedition entweder den AEO Status hält oder muss Maßnahmen treffen, dass die sichere Lieferkette eingehalten wird.

4.5 Lieferpapiere und Kennzeichnung

4.5.1 Lieferschein

Bei jeder Lieferung geben Sie ihren Lieferschein bitte der Sendung bei. Befestigen Sie diesen gut sichtbar in einer Dokumententasche an der Außenseite des Gebindes. Die Tasche muss so

befestigt sein, das sie nicht während des Transports verloren gehen kann. Bitte tragen Sie dafür Sorge, dass unsere Bestellnummer auf dem Lieferschein aufgedruckt ist.

4.5.2 Analysenzertifikat / Werksprüfzeugnis

Zu jeder Produktcharge geben Sie ihr Analysenzertifikat bitte der Sendung bei. Befestigen Sie dieses gut sichtbar in einer Dokumententasche an der Außenseite des Gebindes. Die Tasche muss so befestigt sein, das sie nicht während des Transports verloren gehen kann.

Alternativ können Sie das Zertifikat auch per E-Mail an die von uns vorgegebene e-mail Adresse senden.

Bitte tragen Sie dafür Sorge, dass das Analysenzertifikat folgende Mindestvoraussetzungen erfüllt:

- die Messwerte müssen an der Liefercharge ermittelt worden sein.
- das Zertifikat muss die gemessenen Werte sämtlicher in der Technischen Lieferspezifikation vereinbarten Merkmale enthalten. In Fällen, in denen keine Technische Lieferbedingung vereinbart wurde, muss das Zertifikat sämtliche Merkmale Ihres Produktdatenblattes enthalten.

Darüber hinaus muss das Zertifikat:

- Ihre Chargennummer ausweisen.
- unsere Bestellnummer ausweisen.
- Das Prüfdatum und den Namen des Prüfers enthalten

4.5.3 Seefracht-/Luftfrachtdokumente (Bill of Lading / Airwaybill)

Zur Löschung, bzw. zur Verzollung der Ware, senden Sie uns rechtzeitig vor Eintreffen der Sendung das entsprechende Bill of Lading, bzw. Airwaybill zu. Bitte adressieren Sie diese Dokumente an Ihren in der Bestellung genannten Ansprechpartner.

4.5.4 Kennzeichnung

Bitte kennzeichnen Sie jedes Gebinde mit einem gut lesbaren Aufkleber, der mindestens folgende Angaben enthält:

- Firmenname des Lieferanten
- Materialbezeichnung
- Menge pro Einzelgebände (Nettogewicht)
- Nummer der Produktionscharge
- Produktionsdatum

4.6 Annahme der Ware

4.6.1 Physische Warenannahme

Wir nehmen nur Sendungen an, die äußerlich unbeschädigt sind und deren Dokumente und Kennzeichnung den oben genannten Vorgaben entsprechen.

4.6.2 Wareneingangsprüfung

Wir führen eine qualitative Wareneingangsprüfung durch. Voraussetzung hierfür ist das Vorliegen korrekter Lieferpapiere und fehlerfreier Analysenzertifikate.

4.7 Rechnung / Zahlung

4.7.1 Rechnung

Rechnungen akzeptieren wir nur mit lesbarer Angabe der zugehörigen Bestellnummer.

Bitte beachten Sie die in der Bestellung angegebenen Liefer- und Rechnungsadressen. Ihre Rechnung stellen Sie bitte grundsätzlich an:

CeramTec GmbH
Abtlg. KF-P
CeramTec-Platz 1-9
73207 Plochingen
oder alternativ an: kreditoren@ceramtec.de

Bei Sendungen von außerhalb Deutschlands muss ihre Rechnung die korrekte Zollltarifnummer (HS-Nummer) der Ware enthalten.

4.7.2 Gutschriftsverfahren

Besteht zwischen uns ein Konsignationslagervertrag, so erhalten Sie Anfangs jeden Monats eine automatische Gutschrift über die Materialentnahmen des vergangenen Monats. Diese Gutschrift dient uns als Beleg für die Zahlung. Bitte senden Sie uns für Konsignationsware keine Rechnungen zu.

4.8 Abweichungen und Störungen

4.8.1 Abweichung von der Technischen Lieferspezifikation

Wir erwarten, dass Ihr Qualitätsmanagementsystem zuverlässig sicherstellt, dass nur spezifikationskonforme Materialien zur Auslieferung gelangen.

Nur in Fällen, in denen Sie die Aufrechterhaltung der Lieferfähigkeit mit spezifikations-konformem Material nicht mehr gewährleisten können, besteht die Möglichkeit, schriftlich um Sonderfreigabe zu ersuchen. Dazu informieren Sie uns bitte unverzüglich mittels des Formulars „Abweichung von Spezifikation“. Wir erwarten, dass Sie der Ursache für die Abweichung gemäß der 8-D-Systematik nachgehen. Senden Sie uns Ihren 8-D-Report bitte möglichst gleich zusammen mit der Abweichungsmeldung zu.

4.8.2 Mängelanzeige

Bei Mängeln, die wir in unserer Wareneingangsprüfung, oder im Herstellungsprozess entdecken, erhalten Sie eine Mängelanzeige. Sollten wir Sie zur Bearbeitung gemäß der 4-D-, 8-D-Systematik auffordern, erwarten wir

- Termingerechte Rückmeldungen zu den Schritten „Sofortmaßnahmen“, „Fehlerursache/Korrekturmaßnahmen“ und „Wirksamkeitsprüfung“.
- Gründliche Ursachenforschung und sinnvolle Abstellmaßnahmen.
- Eine Überprüfung ihrer Risikoanalyse und ihrer Vorgabedokumente, damit Wiederholfehler ausgeschlossen werden.

5 VERBESSERUNG / ÄNDERUNG

5.1 Verbesserung der Technik und Produktqualität

Im Interesse der Verbesserung der Zuverlässigkeit ihrer Produkte, sowie im Interesse der Senkung ihrer Herstellkosten möchten wir Sie hiermit ermutigen, entsprechende Programme zu initiieren. Bitte teilen Sie uns Ihre diesbezüglichen Absichten frühzeitig mit und melden Sie ggf. geplante Änderungen gemäß den im nachfolgenden Abschnitt detaillierten Regeln.

5.2 Änderungen (Prozessänderungen)

5.2.1 Zustimmungspflichtige Änderungen

Bitte benachrichtigen Sie uns unverzüglich bei geplanten Änderungen

- an Rohmaterial oder von Zulieferern bezogenen Komponenten
- der chemischen oder physikalischen Zusammensetzung des Produkts
- der Aussehensmerkmalen des Produkts
- an einem/mehreren der spezifizierten Elemente und Eigenschaften
- der Prozesstechnologie
- an Prüfverfahren
- an der Häufigkeit von Prüfungen

sowie bei geplanter

- Verlagerung des Produktionsprozesses an einen anderen Fertigungsstandort
- Umzug von Maschinen auch innerhalb der eigenen Fertigungsstätte
- Einstellung der Produktion

Vor der Produktivsetzung dieser Änderungen behalten wir uns das Recht vor, die Auswirkungen dieser Änderungen auf unseren Herstellungsprozess/unser Produkt zu prüfen. Gegebenenfalls sind dazu Versuche in unserem Hause notwendig. Benötigte Musterlieferungen und Messergebnisse, sowie Ihre Daten zur Qualifikation der geänderten Prozesse werden wir anfordern.

5.2.2 Nicht zustimmungspflichtige Änderungen

Bitte teilen Sie uns geplante Änderungen, die nicht in der unter 5.2.1 genannten Aufzählung enthalten sind, mit falls Sie nicht völlig sicher sind, dass diese Änderungen weder schädlichen Einfluss auf unseren Herstellungsprozess, noch auf unsere Endprodukte ausüben. Änderungen, bei denen schädliche Einflüsse zuverlässig ausgeschlossen sind, sind nicht mitteilungs-pflichtig.

5.3 Auditierung (Überwachungsaudits)

Sowohl in der Phase der Lieferantenzulassung, als auch bei laufendem Geschäft behalten wir uns das Recht zur Auditierung vor. Audits können als System-, Prozess- oder Produktaudits bzw. als Mischform durchgeführt werden. Über die Absicht zur Auditierung informieren wir Sie rechtzeitig.

Während der Audits erwarten wir Offenheit und Einblick in Ihre internen Aufzeichnungen, Prozesse, Fertigungsstätten und Labors.

Sollte sich in den Audits Verbesserungsbedarf ergeben, erwarten wir Ihre engagierte und termingerechte Abarbeitung festgelegter Maßnahmen.

5.4 Lieferantenbewertung

Sofern wir das von Ihnen gelieferte Material einer qualitativen Wareneingangsprüfung unterziehen, erhalten Sie mindestens einmal pro Jahr die Ergebnisse unserer Lieferantenbewertung. Auf Verbesserungsbedarf weisen wir Sie gesondert hin. Bitte verfahren Sie mit diesen Hinweisen genauso wie mit Mängelanzeigen; ermitteln Sie die Fehlerursachen, entwickeln Sie zuverlässige Maßnahmen zur Vermeidung des Wiederauftretens dieser Abweichungen und melden Sie uns Ihre Befunde und Aktivitäten termingerecht zurück.

6 GLOSSAR

GMP Good Manufacturing Practice (Anm: Für Produkte von CeramTec gilt i. d. R. der Teil Code Federal Regulations Part 820).

Material Ihr zugeliefertes Produkt. Im Sinne dieses Handbuchs wird der Begriff „Material“ auch für Dienstleistungen (z.B. Laborleistungen) verwandt.

MRO Materialien die zu **M**aintenance, **R**epair and **O**perations benötigt werden. Das Spektrum dieser Materialien reicht vom Ersatzteil bis zum Briefpapier und kann üblicherweise als „Katalogware“ bezeichnet werden.

PPAP **P**roduction **P**art **A**pproval **P**rocess (Produktionsteilfreigabeverfahren) gemäß DIN ISO/TS (IATF) 16949