



**Wacker Neuson  
Group**

# ***Reklamationsrichtlinie***

## ***Complaint Guideline***

- Version 2.6



### 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 zum einen im Hinblick auf die mangelfreie Qualität der Bauteile als auch auf die logistisch fehlerfreie Anlieferung.

Um eine ausbalancierte Bewertung Ihrer Liefer- und Qualitätsleistung zu erhalten, hat die Wacker Neuson Group sich dazu entschieden, die folgenden Kennzahlen in Ihre Bewertung einfließen zu lassen:

- **Anzahl Reklamationen**
- **Reklamationsquote**
- **Parts-per-Million (PPM)**
- **Nacharbeitskosten**

Die Grundlage zur Ermittlung der jeweiligen Kennzahlen, die gültige Definition, die Zählweise und insbesondere die präzisierte Entscheidungsmatrix finden Sie auf den nächsten Seiten dieses Dokuments.

Reichen Sie einen 8D-Bericht zu einer Reklamation ein, so wird dieser von der Wacker Neuson Group entsprechend bewertet. Die Bewertungskriterien finden Sie ebenfalls in diesem Dokument.

### Information for Suppliers of Wacker Neuson Group

Dear Madam or Sir,

At the Wacker Neuson Group, the evaluation of your delivery quality for product material takes place with regard to both the faultless quality of the components and the logistically faultless delivery.

In order to ensure a balanced assessment of your delivery and quality performance, the Wacker Neuson Group has decided to include the following key indicators in your assessment:

- **Number of claims**
- **Complaint rate**
- **Parts-per-Million (PPM)**
- **Rework costs**

Please find the valid definition for each key indicator, the method of counting, and in particular the specified and detailed decision matrix for determining this key indicator on the next few pages of this document.

If you submit an 8D report on a complaint, the Wacker Neuson Group will evaluate it accordingly. The evaluation criteria can also be found in this document.

## Versionshistorie

## Version history

<b>Version</b> <i>Version</i>	<b>Datum</b> <i>Date</i>	<b>Geändert durch</b> <i>Modified by</i>	<b>Kapitel</b> <i>Chapter</i>	<b>Beschreibung der Änderung</b> <i>Description of the change</i>
1.0	03/2017	Lieferantenentwicklung <i>Supplier Development</i>	all	Neu-Erstellung der Richtlinie <i>New creation of guideline</i>
2.0	08/2019	Lieferantenentwicklung <i>Supplier Development</i>	2, 3, 4	Kapitel 2, neue Kennzahlen Kapitel 3, 8D-Bewertungskriterien Kapitel 4, Trennung in Qualität und Logistik <i>Chapter 2, New Key Indicators Chapter 3, 8D Evaluation Criteria Chapter 4, Separation into quality and logistics</i>
2.3	09/2019	Lieferantenentwicklung <i>Supplier Development</i>	2, 4	Berechnungs- und Rechtschreibfehler <i>Calculation and spelling mistakes</i>
2.4	12/2020	Lieferantenentwicklung <i>Supplier Development</i>	3	Anpassung 8D-Bericht <i>Updates on 8D-Report</i>
2.5	07/2021	Lieferantenentwicklung <i>Supplier Development</i>	4	Reklamierte Menge Logistik <i>Claimed Quantity Logistics</i>
2.6	04/2024	Lieferantenmanagement <i>Supplier Management</i>	3	Korrektur Kapitel 3.3.1 <i>Correction Chapter 3.3.1</i>

## Inhaltsverzeichnis

## Content

<b>1. Gültigkeit</b>	<b>4</b>	<b>1. Scope</b>	<b>4</b>
<b>2. Kennzahlen</b>	<b>5</b>	<b>2. Key-Indicators</b>	<b>5</b>
2.1 Physikalische Basiseinheit	5	2.1 Physical base unit	5
2.2 Anzahl Reklamationen	5	2.2 Number of claims	5
2.3 Reklamationsquote	5	2.3 Complaint rate	5
2.3.1 Berechnungsformel	5	2.3.1 Calculation formula	5
2.3.2 Gelieferte Lieferpositionen	5	2.3.2 Delivered order lines	5
2.4 Parts-per-Million	6	2.4 Parts-per-Million	6
2.4.1 Berechnungsformel	6	2.4.1 Calculation formula	6
2.4.2 Gelieferte Menge	6	2.4.2 Delivered quantity	6
2.4.3 Reklamierte Menge	6	2.4.3 Claimed quantity	6
2.5 Nacharbeitskosten	6	2.5 Rework Costs	6
<b>3. 8D-Report</b>	<b>7</b>	<b>3. 8D-Report</b>	<b>7</b>
3.1 Schritte des 8D-Prozesses	7	3.1 Steps of the 8D process	7
3.2 Bearbeitungszeit	8	3.2 Processing time	8
3.3 Bewertung des 8D-Reports	9	3.3 Rating of 8D-Report	9
3.3.1 Bewertungskriterien	9	3.3.1 Rating criteria	9
3.3.2 Endergebnis	10	3.3.2 Final result	10
<b>4. Entscheidungsmatrix</b>	<b>11</b>	<b>4. Decision Matrix</b>	<b>14</b>

## 1. Gültigkeit

Die Liefer- und Qualitätsleistung wird bei mangelhaften Lieferumfängen von Produktionsmaterial wie z.B. Normteile, Zeichnungsteile, elektrische Bauteile, Stahl, Kunststoffe etc. ermittelt.

### Qualität

Die Richtlinie zur Qualitätssicherung für Lieferanten sowie dazugehörige Formulare wie z.B. der Abweichungsantrag sind online jederzeit abrufbar unter:

<http://wackerneusongroup.com/lieferanten/formulare-richtlinien/>

### Ermittlung:

Beanstandungen von Erstmustern im Sinne der Richtlinie zur Qualitätssicherung für Lieferanten fließen **nicht** in die Bewertung der Qualitätskennzahlen ein. Davon ausgenommen sind wiederholt fehlende Erstmusterdokumentationen sowie Wiederholfehler an Erstmusterbauteilen.

### Logistik

Das Logistikhandbuch der Wacker Neuson Group enthält unter Punkt 2.4 die Logistische Qualität und ist online jederzeit abrufbar unter:

<http://wackerneusongroup.com/lieferanten/formulare-richtlinien/>

## 1. Scope

The delivery and quality performance is identified for faulty scopes of supply for production materials e.g. standard parts, items documented by a technical drawing, electric components, steel, plastics.

### Quality

The Quality Assurance Directive for Suppliers as well as corresponding forms, such as the deviation request, are available online at any time:

<http://wackerneusongroup.com/en/suppliers/forms-policies/>

### Determination:

Complaints about initial samples within the meaning of the Quality Assurance Directive for Suppliers are **not** included in the evaluation of the quality indicators. Excluded from this are repeated missing initial sample documentation and repeat defects on initial sample components.

### Logistics

The Logistics Manual of the Wacker Neuson Group has in section 2.4 the Logistical quality and is available online at any time:

<http://wackerneusongroup.com/en/suppliers/forms-policies/>

## 2. Kennzahlen

### 2.1 Physikalische Basiseinheit

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

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

Für die Berechnung der Kennzahlen erfolgt jeweils eine getrennte Berechnung nach physikalischer Größen.

### 2.2 Anzahl Reklamationen

Die Anzahl der Reklamationen ist die Anzahl der von Wacker Neuson getätigten Mängelanzeigen an den Lieferanten, die eine Abweichung von einer Spezifikation in Qualität und/oder Logistik anzeigen.

Die Beurteilung, inwieweit Abweichungen reklationsrelevant sind und wie deren Bewertung durchgeführt wird, erfolgt nach den in [Abschnitt 4 Entscheidungsmatrix](#) beschriebenen Kriterien.

### 2.3 Reklamationsquote

Die Reklamationsquote gibt das Verhältnis von der Anzahl an Reklamationen zu gelieferten Lieferpositionen an.

#### 2.3.1 Berechnungsformel

Reklamationsquote [%] =

$$\frac{\text{Anzahl Reklamationen}}{\text{gelieferte Lieferpositionen}} \times 100$$

Werte aus dem Betrachtungszeitraum

#### 2.3.2 Gelieferte Lieferpositionen

Anzahl der im Betrachtungszeitraum gelieferten Lieferpositionen.

## 2. Key-Indicators

### 2.1 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)
- etc.

The key figures are calculated separately according to physical quantities (units).

### 2.2 Number of claims

The number of claims is the number of notices of defects made by Wacker Neuson to the Supplier indicating a deviation from a specification in quality and/or logistics.

The evaluation of the extent to which the deviations are relevant to a claim and their valuation is undertaken in accordance with the criteria described in [Section 4 Decision Matrix](#).

### 2.3 Complaint rate

The complaint rate and represents the ratio of the number of claims to the delivered order lines.

#### 2.3.1 Calculation formula

Complaint rate [%] =

$$\frac{\text{Number of claims}}{\text{delivered order lines}} \times 100$$

Values from the reporting period

#### 2.3.2 Delivered order lines

Number of order lines supplied during the reporting period.

## 2.4 Parts-per-Million

PPM steht für „Parts-per-Million“ und gibt das Verhältnis von reklamierter Menge zur gelieferten Menge an.

### 2.4.1 Berechnungsformel

$$\text{Parts-per-Million [PPM]} = \frac{\text{reklamierete Menge}}{\text{gelieferte Menge}} \times 1.000.000$$

Werte aus dem Betrachtungszeitraum

### 2.4.2 Gelieferte Menge

Anzahl der im Betrachtungszeitraum gelieferten Einheiten (Liefermenge).

### 2.4.3 Reklamierete Menge

Menge an reklamierten Bauteilen, die eine Abweichung von einer Spezifikation in Qualität und/oder Logistik aufweisen.

Die Beurteilung, inwieweit Abweichungen PPM-relevant sind und wie deren Bewertung durchgeführt wird, erfolgt nach den in [Abschnitt 4 Entscheidungsmatrix](#) beschriebenen Kriterien.

## 2.5 Nacharbeitskosten

Im Rahmen der Selbstvornahme durch Wacker Neuson entstehende Arbeitskosten für die Mängelbeseitigung, wie z.B. Sortier-, Prüf- und Nacharbeiten, Aus- und Einbau der Produkte.

## 2.4 Parts-per-Million

PPM stands for “Parts-per-Million“ and represents the ratio of claimed quantity to the delivered quantity.

### 2.4.1 Calculation formula

$$\text{Parts-per-Million [PPM]} = \frac{\text{claimed quantity}}{\text{delivered quantity}} \times 1.000.000$$

Values from the reporting period

### 2.4.2 Delivered quantity

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

### 2.4.3 Claimed quantity

Quantity of defective parts that deviate from a specification in quality and/or logistics.

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 [Section 4 Decision Matrix](#).

## 2.5 Rework Costs

Labor costs incurred by Wacker Neuson as a result of the company's own activities to remove defects, such as sorting, testing and reworking, dismantling and assembling the products.

### 3. 8D-Report

Zur effektiven und nachhaltigen Bearbeitung von Reklamationen, ist die Anwendung der 8D-Methode vorgesehen.

Ziel der 8D-Methode ist es, angezeigte Probleme im Sinne der Nullfehlerstrategie abzustellen und ein Wiederauftreten zu verhindern. In Abhängigkeit von der Fehlerart, wird ggf. durch den jeweiligen Bearbeiter der Reklamation ein 8D-Report angefordert.

Der 8D-Bericht sollte acht Schritte (siehe 3.1) umfassen und wird nach Übermittlung an Wacker Neuson anhand der festgelegten Bewertungskriterien (siehe 3.3) bewertet.

#### 3.1 Schritte des 8D-Prozesses

Die Anwendung der 8D-Methode umfasst folgende acht Schritte (D1-D8).

##### D1 Problemlösungsteam

Das Team sollte aus Personen bestehen, die über die notwendigen Produkt- und Prozesskenntnisse verfügen. Außerdem müssen die Personen die Kompetenz zur Ursachenanalyse sowie zur Einführung und Kontrolle der Abstellmaßnahmen besitzen.

##### D2 Problembeschreibung

Das durch Wacker Neuson beschriebene Problem ist eindeutig zu definieren und der Kern des Problems herauszuarbeiten. Bei Wiederholfehlern ist der ein Bezug zu vorhergehenden Reklamationen bzw. 8D-Reports herzustellen. Das Ausmaß des Problems muss erfasst und bestimmt werden.

##### D3 Sofortmaßnahme(n) definieren und umsetzen

In Abhängigkeit des Fehlerbilds bzw. der Fehlerart, sind Sofortmaßnahmen zu definieren, um weitere Schäden zu begrenzen und die Ausbreitung des Problems zu verhindern. Sofortmaßnahmen sind beispielsweise Lagerüberprüfung, Einführung eines Quality-Gates, 100% Prüfung oder zusätzliche Ausgangskontrolle. Die Wirksamkeit der getroffenen Sofortmaßnahme(n) muss sichergestellt und dokumentiert werden.

### 3. 8D-Report

For the effective and sustainable processing of complaints, the usage of the 8D method is mandatory.

The aim of the 8D-method is to eliminate the indicated problems in the sense of the zero-defect strategy and to prevent a recurrence. Depending on the type of error, an 8D report may be requested by the person processing the complaint.

The 8D report should comprise eight steps (see 3.1) and will be evaluated according to the evaluation criteria (see 3.3) after submission to Wacker Neuson.

#### 3.1 Steps of the 8D process

The application of the 8D method comprises the following eight steps (D1-D8).

##### D1 Problem solving team

The team should consist of people who have the necessary product and process knowledge. In addition, the persons must have the competence to analyze the causes and to introduce and control corrective actions.

##### D2 Problem description

The problem described by Wacker Neuson must be clearly defined and the core of the problem must be identified. In the case of repeated errors, a reference to previous complaints or 8D reports must be made. The extent of the problem must be recorded and determined.

##### D3 Define and implement immediate actions

Depending on the error pattern or the type of error, immediate measures must be defined to limit further damage and prevent the problem from spreading. Immediate actions are e.g. stock control, introduction of a quality-gate, 100% inspection or additional output control. The effectiveness of the immediate actions taken must be ensured and documented.



#### **D4 Grundursache(n) feststellen**

Die Fehlerursache wird durch eine detaillierte Analyse ermittelt. Dies kann beispielsweise durch Tests, Vergleiche oder Experimente erfolgen. Es ist die tatsächliche Grundursache zu ermitteln. Hierzu sind geeignete Techniken bzw. Werkzeuge wie bspw. die 5-Why-Methode oder das Ishikawa-Diagramm/Ursache-Wirkungs-Diagramm zu verwenden.

#### **D5 Abstellmaßnahme einführen**

Die eingeführten Abstellmaßnahmen müssen zu einer Prozessverbesserung führen. Maßnahmen wie beispielsweise Unterweisungen, Schulungen/Trainings sind lediglich als zusätzliche bzw. unterstützende Maßnahmen zu sehen, gelten jedoch nicht als prozessverbessernd.

#### **D6 Wirksamkeitsüberprüfung & Validierung der Abstellmaßnahme**

Es muss nachgewiesen werden, dass die getroffene(n) Abstellmaßnahme(n) dazu führen, dass der Fehler abgestellt ist, die Maßnahmen also wirksam sind.

#### **D7 Fehlerwiederholung verhindern**

Es sind Vorbeugemaßnahmen zu treffen, mit denen sichergestellt wird, dass das Auftreten gleicher oder ähnlicher Fehler zukünftig ausgeschlossen ist. Dies kann beispielsweise durch Aktualisierung von FMEA und Produktionslenkungsplan geschehen.

#### **D8 Würdigung des Teamerfolgs**

Die Anstrengungen des 8D-Teams werden gewürdigt.

### **3.2 Bearbeitungszeit**

Um das Risiko der Fertigung fehlerhafter Produkte und möglicher Folgefehler seitens Wacker Neuson so gering wie möglich zu halten, ist eine zeitnahe Bearbeitung der Reklamation mit Hilfe der 8D-Methode notwendig.

Wacker Neuson erwartet die Rückmeldung innerhalb der Fristen der sogenannten 1-5-20-Regel:

#### **D4 Root cause analysis**

The cause of the error is determined by a detailed analysis. This can be done, for example, by tests, comparisons or experiments. The actual root cause must be determined. Suitable techniques and tools such as the 5-Why method or the Ishikawa diagram/Cause-Effect-Diagram are to be used for this purpose.

#### **D5 Implement corrective actions**

The implemented corrective actions must lead to an improvement in the process. Measures such as instructions, training are only to be seen as additional or supporting measures, but are not considered to improve the process

#### **D6 Effectiveness and validation of measures**

It must be demonstrated that the corrective action(s) taken lead to the fault being rectified, i.e. that the measures are effective.

#### **D7 Prevent repetition of error**

Preventive actions must be taken to ensure that the occurrence of identical or similar errors is excluded in the future. This can be done, for example by updating the FMEA and production control plan.

#### **D8 Appreciation of team success**

The efforts of the 8D team are appreciated.

### **3.2 Processing time**

In order to minimize the risk of manufacturing defective products and possible consequential errors on the part of Wacker Neuson, it is essential that complaints are processed promptly using the 8D method.

Wacker Neuson expects to receive feedback within the deadlines set by the so-called 1-5-20 rule:

- Innerhalb eines Arbeitstages (24h) wird die Zusendung eines Berichts mit Angaben zur Bearbeitung der Schritte D1 bis D3 erwartet.
- Innerhalb von fünf Arbeitstagen wird die Zusendung eines Berichts mit Angaben zur Bearbeitung der Schritte D4 bis D5 erwartet.
- Innerhalb von 20 Arbeitstagen wird die Zusendung eines abschließenden Berichts mit Angaben zur Bearbeitung der Schritte D6 bis D8 erwartet.

### 3.3 Bewertung des 8D-Reports

Die Wacker Neuson Group behält sich eine Verifizierung und Bewertung der Reklamationsbearbeitung vor. Ist die Wacker Neuson Group mit den Inhalten des 8D-Reports nicht einverstanden, so ist der Lieferant verpflichtet, nachträgliche Verbesserungen vorzunehmen.

Die vom Lieferanten übermittelten 8D-Reporte werden von Wacker Neuson nach einer festgelegten Methodik bewertet. Das Bewertungsergebnis wird dem Lieferanten anschließend zugesendet.

Nicht zugesendete bzw. offene 8D-Berichte werden nach einem angemessenen Zeitraum seitens Wacker Neuson geschlossen und mit einem (1) Punkt bewertet.

#### 3.3.1 Bewertungskriterien

##### Kriterium Zeit (3 P.)

- Ist der 8D-Report termingerecht an Wacker Neuson gesendet worden (siehe 3.2)?
- Maximal erreichbare Punktzahl: 3

Zu beurteilende Aspekte:

- Einhaltung 1-5-20 Regel
- Erste Reaktion innerhalb von 24 Stunden / 1 Tag
- Erste Maßnahmen (5D) nach 5 Tagen
- Abschluss 8D nach 20 Tagen

##### Kriterium Sofortmaßnahmen (3 P.)

- Sind die Sofortmaßnahmen ausreichend durchgeführt worden?
- Maximal erreichbare Punktzahl: 3

Zu beurteilende Aspekte:

- Lagerbestand intern geprüft

- Within one working day (24h) a report with information on the processing of steps D1 to D3 is expected.
- Within five working days, a report is expected to be sent containing information on the processing of steps D4 to D5.
- Within 20 working days a final report is expected to be sent with information on the processing of steps D6 to D8.

### 3.3 Rating of 8D-Report

The Wacker Neuson Group reserves the right to verify and assess the complaint processing. If the Wacker Neuson Group does not agree with the contents of the 8D report, the supplier is committed to make subsequent improvements.

The 8D reports submitted by the supplier are evaluated according to a defined methodology by Wacker Neuson. The result of the evaluation is then sent to the supplier.

Unsent or open 8D reports will be closed by Wacker Neuson after a reasonable period of time and will be rated with one (1) point.

#### 3.3.1 Rating criteria

##### Criterion time (3 P.)

- Was the 8D report sent to Wacker Neuson on time (see 3.2)?
- Maximum achievable points: 3

Assessment:

- 1-5-20 rule compliance
- First reaction within 24 hours / 1 day
- First measures (5D) after 5 days
- Completion 8D after 20 days

##### Criterion immediate actions (3 P.)

- Have the immediate measures sufficiently been implemented?
- Maximum achievable points: 3

Assessment:

- Warehouse stock checked internally

- Transitbestand bewertet
- Einschätzung Kontamination Lagerbestand bei Wacker Neuson

#### **Kriterium Ursachenanalyse (3 P.)**

- Wurde die Ursache vollständig analysiert?
- Maximal erreichbare Punktzahl: 3

Zu beurteilende Aspekte:

- Anwendung entsprechender Methoden (z.B. Ishikawa, 5 Why etc.) zur Ursachenanalyse
- Vorliegen entsprechender Ergebnisse daraus

#### **Kriterium Abstell-/Präventivmaßnahmen (3 P.)**

- Sind die Langfristmaßnahmen plausibel, erfolgsversprechend und zeitnah beschreiben?
- Maximal erreichbare Punktzahl: 3

Zu beurteilende Aspekte:

- Plausibilität der Maßnahmen
- Plausibilität der Terminierung der Maßnahmen
- Maßnahmen zur Fehlervermeidung in der Zukunft

#### **Kriterium Risikoabschätzung (2 P.)**

- Wurde im Rahmen der Ursachenanalyse auch eine Risikoabschätzung für das Feld durchgeführt?
- Maximal erreichbare Punktzahl: 2

Zu beurteilende Aspekte:

- Entdeckung des Fehlers bei Wacker Neuson im Wareneingang bzw. Montageprozess Serie möglich
- Einschätzung der Gefahr der Nicht-Entdeckung und somit Mangel beim End-Kunde

### **3.3.2 Endergebnis**

Zur Berechnung des Endergebnis werden die erreichten Punkte je Kriterium addiert.

Maximal können 14 Punkte erreicht werden.

#### **Einstufung Endergebnis:**

- $\geq 12$  Punkte: gut
- $\geq 8$  Punkte: befriedigend
- $< 8$  Punkte: mangelhaft

- Valuated stock in transit
- Assessment of contamination in stock at Wacker Neuson

#### **Criterion root cause analysis (3 P.)**

- Has the root cause been analyzed completely?
- Maximum achievable points: 3

Assessment:

- Use of appropriate methods (e.g. Ishikawa, 5 Why etc.) for root cause analysis
- Availability of corresponding results thereof

#### **Criterion long-term measures (3 P.)**

- Are the long-term measures plausible, promising and described in a timely manner?
- Maximum achievable points: 3

Assessment:

- Plausibility of the measures
- Plausibility of the scheduling of the measures
- Measures to avoid errors in the future

#### **Criterion risk assessment (2 P.)**

- Has a risk assessment for the field been carried out in the context of the root cause analysis?
- Maximum achievable points: 2

Assessment:

- Detection of defect at Wacker Neuson in incoming goods or assembly process series possible
- Assessment of the risk of non-detection and thus defect at the end customer

### **3.3.2 Final result**

To calculate the final result, the achieved points per criterion are added up.

A maximum of 14 points can be achieved.

#### **Ranking final result:**

- $\geq 12$  Points: good
- $\geq 8$  Points: satisfactory
- $< 8$  Points: poor

## 4. Entscheidungsmatrix

### Qualität

Beanstandung	Beispiel	Maßnahme	relevant	Zählweise	
Von der Wacker Neuson Group festgestellt...	Teile / Komponenten, die von der Spezifikation abweichen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maßabweichung</li> <li>- Werkstofffehler</li> <li>- Sauberkeit</li> <li>- Oberfläche</li> <li>- Farbabweichung</li> <li>- Montagefehler</li> <li>- Kennzeichnung am Bauteil fehlerhaft / unvollständig / fehlend / nicht eindeutig</li> <li>- etc.</li> </ul>	Sortieren / Ausschuss / Nacharbeit	JA	Reklamierte Menge = Anzahl abweichender Komponenten
	Falsche Artikel	Falschliefierung <b>mit Störung</b> in Fertigung / Produktion / Montage. Teile entsprechen nicht der Bestellung.	Rücklieferung / Sortieren / Ausschuss / Nacharbeit	JA	Reklamierte Menge = Anzahl falscher Artikel
	Qualitätsrelevante Dokumente nicht gemäß Anforderung	Geforderte Dokumente z.B. Erstmusterdokumentation, Werkprüfzeugnisse, Messberichte, usw. sind: <ul style="list-style-type: none"> <li>- fehlend</li> <li>- unvollständig</li> <li>- mangelhaft</li> </ul>	Fehlende / korrigierte Dokumentation bei Lieferant einfordern	JA	Reklamierte Menge = 1

Vom Lieferanten angezeigt...	Teile / Komponenten, 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	n.a.
		Bauteile sind bei der Wacker Neuson Group und verursachen <b>keine Störung</b> in Fertigung / Produktion / Montage	Abweichungsantrag durch Lieferant gestellt und von der Wacker Neuson Group genehmigt	NEIN	n.a.

## Logistik

Beanstandung	Beispiel	Maßnahme	relevant	Zählweise	
Von der Wacker Neuson Group festgestell...	Lieferschein nicht gemäß Anforderung	Lieferschein fehlerhaft / lückenhaft - fehlender Bezug Einkaufsbeleg - Artikelnummer fehlt - Lieferscheinposition fehlt	Korrektur des Lieferscheins wird bei Lieferant angefordert	JA	Reklamierte Menge = 1
		- Lieferschein nicht in Papierform vorhanden - Elektronische Nachricht (ASN/Avis) fehlt	Lieferschein wird bei Lieferant angefordert	JA	Reklamierte Menge = 1
	Mengenabweichung zum Lieferschein	Menge der Lieferposition auf Lieferschein ist größer als tatsächlich angelieferte Menge.	Belastung der Fehlmengen an Lieferanten bzw. Gutschrift durch Lieferant	JA	Reklamierte Menge = Fehlmengen
		Menge der Lieferposition auf Lieferschein ist kleiner als tatsächlich angelieferte Menge.	Gutschrift über Mehrmenge an Lieferanten oder Abweisen inkl. Rückversand	JA	Reklamierte Menge = Übermenge
	Mengenabweichung zur Bestellung	Menge der Anlieferung der Lieferposition ist kleiner als bestellte Menge. (Unterlieferung)	Belastung der Fehlmengen an Lieferanten bzw. Gutschrift durch Lieferant	JA	Reklamierte Menge = Fehlmengen
		Menge der Anlieferung der Lieferposition ist größer als bestellte Menge. (Überlieferung)	Gutschrift über Mehrmenge an Lieferanten oder Abweisen inkl. Rückversand	JA	Reklamierte Menge = Übermenge
	Falsche Artikel	Falschliefung <b>ohne Störung</b> in Fertigung / Produktion / Montage. Teile entsprechen nicht der Bestellung.	Ersatzlieferung wird so geliefert, dass es für die Wacker Neuson Group keine Produktionsstörung verursacht.	JA	Reklamierte Menge = 1
		Mischlieferung (verschiedene Revisionsstände, falsche Gut-Teile)	Rücklieferung / Sortieren	JA	Reklamierte Menge = Anzahl falscher Bauteile

Beanstandung	Beispiel	Maßnahme	relevant	Zählweise	
Von der Wacker Neuson Group festgestellt...	Wacker Neuson Group Verpackungsvorschrift nicht eingehalten	- Lademittel falsch bzw. nicht gekennzeichnet (Behälter / Verpackungseinheit) - Behälteranzahl in einer Verpackungseinheit falsch - Art der Verpackung falsch (inkl. nicht genehmigter Verpackungsmaterialien) - Mischverpackung ohne eindeutige Identifizierung	Klärung mit Lieferanten / Rücklieferung / Sortieren / Nachbessern	JA	Reklamierte Menge = 1
		Wacker Neuson Group Umlaufverpackung <b>nicht</b> verfügbar	Ausweichverpackung wurde der Wacker Neuson Group durch den Lieferanten rechtzeitig angezeigt	NEIN	n.a.
	Beschädigte Verpackung / Lademittel bei Anlieferung	Spediteur durch die Wacker Neuson Group beauftragt (Incoterms EXW, FCA)	Information an Spediteur	NEIN	n.a.
		Spediteur durch Lieferant beauftragt (Incoterms CXX, DXX)	Information an Lieferant	JA	Reklamierte Menge = 1
	Transportschaden (beschädigte Bauteile)	Spediteur durch die Wacker Neuson Group beauftragt (Incoterms EXW, FCA)	Rücklieferung / Sortieren / Nachbessern	NEIN	
		Spediteur durch Lieferant beauftragt (Incoterms CXX, DXX)	Rücklieferung / Sortieren / Nachbessern	JA	Reklamierte Menge = Anzahl beschädigter Bauteile
	Fehlende Avisierungsdaten	Wacker Neuson liegen keine Avisierungsdaten des Lieferanten zur eingetroffenen Lieferung vor	Information an Lieferant	JA	Reklamierte Menge = 1
	Falsche Avisierungsdaten	Wacker Neuson liegen falsche Avisierungsdaten des Lieferanten zur eingetroffenen Lieferung vor	Information an Lieferant	JA	Reklamierte Menge = 1

## 4. Decision Matrix

### Quality

Notice of defect	Example	Action	relevant	Counting method	
<b>Detected by the Wacker Neuson Group...</b>	Parts / units that deviate from the specification	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dimensional deviation</li> <li>- Material flaw</li> <li>- Cleanliness</li> <li>- Surface</li> <li>- Color deviation</li> <li>- Assembly errors</li> <li>- Marking on components faulty / incomplete / missing / not clear</li> <li>- etc.</li> </ul>	Sorting / scrap / rework	YES	Complaint quantity = Number of deviating components
	Wrong parts / units	<p>Incorrect delivery <b>with malfunction</b> in manufacturing / production / assembly including.</p> <p>Parts do not correspond to the order.</p>	Return delivery	YES	Complaint quantity = Number of wrong parts
	Quality-relevant documents are not compliant with requirements	<p>The required documents, for example initial sample inspection report, factory test certificates, measurement reports, etc. are:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- missing</li> <li>- incomplete</li> <li>- faulty</li> </ul>	Request missing / corrected documentation from supplier	YES	Complaint quantity = 1
<b>Notified by supplier...</b>	Parts / units that deviate from the specification	Components are still at the supplier or in transit	Deviation request submitted by the supplier and accepted by the Wacker Neuson Group	NO	n.a.
		Components are at the Wacker Neuson Group and cause <b>no malfunction</b> in manufacturing / production / assembly	Deviation request submitted by the supplier and accepted by the Wacker Neuson Group	NO	n.a.

## Logistics

Notice of defect	Example	Action	relevant	Counting method	
Detected by the Wacker Neuson Group...	Delivery note is not compliant with the requirements	Delivery note faulty / incomplete - missing reference to purchasing document - missing article number - missing delivery note position	Request correction of the delivery note from supplier	YES	Complaint quantity = 1
		- Delivery note not available in paper form - Missing electronic message (ASN/Avis)	Request delivery note from supplier	YES	Complaint quantity = 1
	Quantity deviation to delivery note	Quantity of the delivery item on the delivery note greater than the quantity actually delivered.	Debit note for missing quantity to supplier or credit note by supplier	YES	Complaint quantity = missing quantity
		Quantity of the delivery item on the delivery note less than the quantity actually delivered.	Credit note for additional quantity to supplier or rejection incl. return shipment	YES	Complaint quantity = excess quantity
	Quantity deviation to the order	Delivery quantity of the delivery item is smaller than the quantity ordered. (underdelivery)	Debit note for missing quantity to supplier or credit note by supplier	YES	Complaint quantity = missing quantity
		Delivery quantity for the delivery item is greater than the quantity ordered. (overdelivery)	Credit note for additional quantity to supplier or rejection incl. return shipment	YES	Complaint quantity = excess quantity
	Wrong parts	Wrong deliveries <b>without malfunction</b> in manufacturing / production / assembly. Parts do not correspond to the order.	Replacement delivery is to be delivered in a way that does not cause production disruption for the Wacker Neuson Group.	YES	Complaint quantity = 1
		Mixed delivery (different revision levels, wrong good-parts)	Return delivery / sorting	YES	Complaint quantity = Number of wrong components



Notice of defect	Example	Action	relevant	Counting method	
Detected by the Wacker Neuson Group...	Wacker Neuson Group packaging regulations were not complied with	- Transport container marked incorrectly or not at all (container / packaging unit) - Incorrect number of containers in one packaging unit - Incorrect type of packaging (including non-approved packaging materials) - Mixed packaging without unambiguous identification	Clarification with supplier / Return delivery / sorting / rework	YES	Complaint quantity = 1
		The Wacker Neuson Group circulation packaging is <b>not</b> available	The Wacker Neuson Group has been notified about alternative packaging by the supplier in good time	NO	n.a.
	Damaged packaging / transport containers on delivery	Forwarding agent commissioned by the Wacker Neuson Group (Incoterms EXW, FCA)	Information to forwarding agent	NO	n.a.
		Forwarding agent commissioned by the supplier (Incoterms CXX, DXX)	Information to supplier	YES	Complaint quantity = 1
	Transport damaged (damaged components)	Forwarding agent commissioned by the Wacker Neuson Group (Incoterms EXW, FCA)	Return delivery / sorting / rework	NO	n.a.
		Forwarding agent commissioned by the supplier (Incoterms CXX, DXX)	Return delivery / sorting / rework	YES	Complaint quantity = Number of damaged components
	Missing notification data	Wacker Neuson does not have the supplier's notification data for the incoming delivery	Information to supplier	YES	Complaint quantity = 1
	Incorrect notification data	Wacker Neuson has received incorrect notification data from the supplier of an incoming delivery	Information to supplier	YES	Complaint quantity = 1