


## ESKALATIONSPROZESS

### 1. STAMMBLATT

<b>Prozesseigentümer</b>	Leitung QM
<b>Stellvertreter</b>	-
<b>Vorgängerprozess</b>	Alle Prozesse
<b>Nachfolgeprozess</b>	Korrekturmaßnahmen
<b>Prozessart</b>	<input type="checkbox"/> Führungsprozess <input type="checkbox"/> Kernprozess <input type="checkbox"/> Unterstützungsprozess
<b>Prozessintervall</b>	- Regelmäßig im Rahmen der Managementbewertung
<b>Prozesswirkungen</b>	CFR zur Steuerung nichtkonformer Ergebnisse externer Anbieter
<b>Normenbezug</b>	Kapitel 10.2 aus DIN EN 9120:2018

<b>Systemressourcen:</b> (Was wird benötigt?)	<b>Personelle Prozessressourcen:</b> (Was wird benötigt?)	<b>Maschinelle Prozessressourcen:</b> (Was wird benötigt?)
- Kommunikationsmittel	- QM - EK - GF - Fachbereich externer Anbieter	- EDV-System
<b>Input:</b> (Was löst den Prozess aus? Was wird benötigt um den Output zu erzeugen?)		<b>Output:</b> (Was sind die Ergebnisse des Prozessablaufes?)
- Wiederholte Nichtkonformitäten		- Maßnahmen vom externen Anbieter

## MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>

Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

**+49 (0) 170 810 54 31**

oder E-Mail unter:

[info@qm-service-wn.de](mailto:info@qm-service-wn.de)

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.  
 Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.  
 Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

## ESKALATIONSPROZESS

### 2. INHALT

1.	STAMMBLATT.....	1
2.	INHALT .....	2
3.	DOKUMENTENHISTORIE .....	2
4.	VERTEILER .....	2
5.	ABKÜRZUNGEN UND BEGRIFFE.....	2
6.	CHANCEN .....	3
7.	PROZESS/PRODUKTRISIKEN .....	3

### MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>

Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

**+49 (0) 170 810 54 31**

oder E-Mail unter:

[info@qm-service-wn.de](mailto:info@qm-service-wn.de)

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.  
 Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.  
 Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

### 4. VERTEILER

Abteilung	Name
<input checked="" type="checkbox"/> Verteilung erfolgt Online	-
<input type="checkbox"/> Verteilung nur Papierexemplar	

### 5. ABKÜRZUNGEN UND BEGRIFFE

Abkürzung/Begriffe	Definition/Beschreibung
Verantwortlich	Diese Stelle ist verantwortlich für die Umsetzung. Der Verantwortliche kann Tätigkeiten delegieren, bleibt aber für die korrekte Ausführung bzw. für das Ergebnis verantwortlich.
Unterstützung	Diese Stelle ist verpflichtet mitzuwirken und zu unterstützen.
Information	Diese Stelle muss informiert werden.
EK	Einkauf
GF	Geschäftsführung
QM	Qualitätsmanagement

## ESKALATIONSPROZESS

### 6. CHANCEN

(Welche Chancen für einen zusätzlichen Nutzen zum geplanten Output sind gegeben?)

### 7. PROZESS/PRODUKTRISIKEN

(Was kann für das Erreichen des geplanten Outputs schief gehen, mögliches Risiko?)

- Nichtdurchführung oder verspätete Umsetzung von Maßnahmen
- Mangelnde Dokumentation der Maßnahmen

### 8. HINWEISE ZUR NUTZUNG

Alle Flow-Chart-Symbole in der Prozessübersicht sind mit einer Zahl gekennzeichnet. Dort wo ergänzende Informationen zum Prozess hinterlegt wurden, ist die Zahl grau hinterlegt.

### 9. ZIEL, ZWECK UND ANWENDUNGSBEREICH

Der Eskalationsprozess beschreibt die Vorgehensweise bei nichtkonformen Zulieferungen, wenn bei der Beseiti-

## MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>

Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

**+49 (0) 170 810 54 31**

oder E-Mail unter:

[info@qm-service-wn.de](mailto:info@qm-service-wn.de)

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.  
Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.  
Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

## ESKALATIONSPROZESS

### 10. ESKALATIONSMODELL

Eskalationsstufen	E0	E1	E2	E3
Input	- Anzeichen von Prob-	- Versorgungsengpass	- keine	- Keine
<p><b>MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN</b></p> <p>Kontakt:  <a href="https://www.qm-service-wn.de">https://www.qm-service-wn.de</a>                      Bereich Download-Center</p> <p>Bei Fragen erreichen Sie mich unter:  <b>+49 (0) 170 810 54 31</b>                      oder E-Mail unter:  <a href="mailto:info@qm-service-wn.de">info@qm-service-wn.de</a></p> <p>Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.                      Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.                      Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p>				
Aktivitäten	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 8D-Report</li> <li>- sonstiges nach Vereinbarung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maßnahmenplan anfordern</li> <li>- Abarbeitung der Maßnahmen aus dem Q-Gespräch durch ext. Anbieter inkl. Wirksamkeitüberwachung</li> <li>- 100%-Ausgangsprüfung durch ext. Anbieter</li> <li>- Besuch beim ext. Anbieter zur Prozess-, Fehler- und Maßnahmenkontrolle</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Audit zu Lasten des ext. Anbieters</li> <li>- Abarbeitung der Maßnahmen aus dem Top-Q-Gespräch durch ext. Anbieter</li> <li>- 100%-Ausgangsprüfung durch ext. Anbieter</li> <li>- Regelmäßige Statusüberprüfung mit dem ext. Anbieter gemäß Maßnahmenplan</li> <li>- ggf. Information an den Zertifizierer des ext. Anbieters</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- externen Anbieter sperren</li> <li>- Aufbau eines Alternativen Anbieters und gezielter Abbau des ext. Anbieters.</li> <li>- Wechsel des ext. Anbieters wird eingeleitet.</li> <li>- Entzug Lieferauftrag</li> </ul>

#### De-Eskalation

Eine De-Eskalation des externen Anbieters erfolgt entweder:



Anbieter akzeptiert werden.

## ESKALATIONSPROZESS

### 11. PROZESSÜBERSICHT

Prozessablauf	Prozessschritt/ Kurzbeschreibung	Beteiligte V/U/I	Dokumente
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>1</b> Feststellung/Meldung eines Problems         </div>	<b>Schritt 1</b> - Problem erfassen	- Alle (V) - QM (U) - EK (U)	- 8D-Report - Leistungsbeurteilung externer Anbieter
<p>ESKALATIONSSTUFE ZUTREFFEND?</p> <p>Nein</p> <p>Ja</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <b>3</b> Ende         </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <b>4</b> </div>			
	Null-Toleranz) - Entscheidung über die weitere Vorgehensweise treffen		
	<b>Schritt 3</b> - Vorgang abschließen - ggf. Problem intern lösen	- QM (V) - EK (U)	- 8D-Report - Leistungsbeurteilung externer Anbieter
	<b>Schritt 4</b> - Gründe für die Auf-	- QM (V) - EK (U)	- Präsentation
<h3>MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN</h3> <p>Kontakt:  <a href="https://www.qm-service-wn.de">https://www.qm-service-wn.de</a>            Bereich Download-Center</p> <p>Bei Fragen erreichen Sie mich unter:  <b>+49 (0) 170 810 54 31</b>            oder E-Mail unter:  <a href="mailto:info@qm-service-wn.de">info@qm-service-wn.de</a></p> <p>Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.            Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.            Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p>			
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>5</b> Externen Anbieter informieren         </div>	- Einführung von notwendigen Maßnahmen zur Beseitigung des Problems mit dem externen Anbieter veranlassen - Bestätigung seiner Akzeptanz durch Unterschrift		

## ESKALATIONSPROZESS

### 12. DETAILLIERTE ERGÄNZUNG ZU DEN EINZELNEN PROZESSSCHRITTEN

Nr.	Ergänzungen
1	<p><b><u>Feststellung/Meldung eines Problems</u></b> Auslöser für Eskalationsverfahren können sein:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Wiederholreklamationen – trotz abgeschlossenem Problemlösungsprozess (8D-Report)</li><li>• mangelhaftem Reklamationsmanagement des externen Anbieters</li></ul>
<p><b>MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN</b></p> <p>Kontakt: <a href="https://www.qm-service-wn.de">https://www.qm-service-wn.de</a> Bereich Download-Center</p> <p>Bei Fragen erreichen Sie mich unter: <b>+49 (0) 170 810 54 31</b> oder E-Mail unter: <a href="mailto:info@qm-service-wn.de">info@qm-service-wn.de</a></p> <p>Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt. Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.</p>	
	rekte Einstieg auch auf Stufe 2 oder 3 erfolgen.
6	<p><b><u>Externen Anbieter informieren</u></b> Der externe Anbieter hat die vereinbarten Zielvereinbarungen/Maßnahmen solange umzusetzen, bis der Nachweis einer nachhaltigen Problemlösung erbracht worden ist. Dies führt zur De-Eskalation.</p>