

**The Open World of  
Finest Weighing Solutions.  
Since 1866.**



**Freigabeversion**

Ohne Unterschrift gültig

Bizerba SE & Co. KG

Änderungsstand: V2.0

## **Lieferantenleitfaden**

**1 EINLEITUNG.....3**

1.1 ZWECK..... 3

1.2 ANWENDUNGSBEREICH ..... 3

1.3 ZIELVEREINBARUNG ..... 3

**2 QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM .....3**

**3 QUALITÄTSMANAGEMENTSYSTEM BEI UNTERLIEFERANTEN .....4**

**4 MESSUNG DER TERMINTREUE.....4**

**5 LIEFERANTENBEURTEILUNG .....5**

5.1 RISIKOBEWERTUNG DES LIEFERANTEN ..... 5

5.2 JÄHRLICHE BEURTEILUNG ..... 5

**6 QUALITÄTSSICHERUNGSVEREINBARUNG (QSV) .....5**

**7 PRODUKTENTWICKLUNG.....5**

**8 PROZESS- UND QUALITÄTSVORAUPLANUNG .....6**

**9 PROZESS- UND MASCHINENFÄHIGKEIT .....6**

9.1 MESSSYSTEMANALYSE ..... 6

9.2 MASCHINENFÄHIGKEIT ..... 6

9.3 PROZESSFÄHIGKEIT ..... 6

**10 REQUALIFIKATION / FOLGEBEMUSTERUNG .....6**

**11 FREIGABEVERFAHREN .....6**

11.1 ERSTBEMUSTERUNG..... 6

11.2 FREIGABE..... 7

11.3 MATERIALDATENBLÄTTER / STOFFVERBOTE ..... 7

**12 ARCHIVIERUNG UND RÜCKVERFOLGBARKEIT.....7**

12.1 ARCHIVIERUNG ..... 7

12.2 KENNZEICHNUNG UND RÜCKVERFOLGBARKEIT ..... 7

**13 ÄNDERUNGEN.....8**

**14 KONTINUIERLICHE VERBESSERUNG .....8**

**15 KONFORMITÄT / PRODUKTKONFORMITÄT .....8**

15.1 EINGANGSPRÜFUNG..... 8

15.2 PRODUKTPRÜFUNG UND -ÜBERWACHUNG ..... 8

15.3 PRODUKTKONFORMITÄT ..... 8

**16 MÄNGEL/ NICHKONFORMITÄT.....9**

16.1 REKLAMATION ..... 9

16.2 HANDHABUNG VON AUSSCHUSSTEILEN..... 9

16.3 KORREKTURMAßNAHMEN ..... 9

16.4 ANTRAG AUF SONDERFREIGABE..... 9

**17 COMPLIANCE.....9**

## Grundsätze unserer Zusammenarbeit

**Der Bizerba Lieferantenleitfaden soll bestehenden und potenziellen Lieferanten den Weg zu einer engen, vertrauensvollen, fairen und partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit Bizerba erleichtern.**

Dieser Leitfaden gibt einen Einblick, worauf es Bizerba bei der Geschäftsbeziehung mit Lieferanten ankommt. Insbesondere neue Geschäftspartner können sich schnell und einfach über die wesentlichen Bestandteile der Bizerba Qualitätspolitik informieren. Von Beginn der Zusammenarbeit an haben sie die Möglichkeit, gezielt Einfluss auf die Qualität der Bizerba-Produkte zu nehmen.

## 1 Einleitung

### 1.1 Zweck

Im verschärften nationalen und internationalen Wettbewerb spielt hohe Qualität eine entscheidende Rolle. Da wir bei der Herstellung in großem Umfang von Zulieferern gefertigte Teile einsetzen, ist die Qualität unserer Lieferanten integraler Bestandteil der Bizerba-Produktqualität. Wir erwarten deshalb eine termingerechte Belieferung mit qualitativ hochwertigen, fehlerfreien und umweltverträglichen Produkten zu wettbewerbsfähigen Preisen.

Die einwandfreie Beschaffenheit und Zuverlässigkeit aller zugelieferten Teile, Materialien und Dienstleistungen sowie eine nachweisbare Prozess- und Qualitätsfähigkeit tragen maßgeblich dazu bei, dass Bizerba ihr hohes Niveau halten und die Ziele in puncto Nachhaltigkeit und Qualität erreichen kann.

Unsere Maßgabe lautet: Fehler von Anfang an vermeiden, statt sie zu verbessern. Bereits in der Produktionsentstehungsphase achten wir deshalb darauf, durch partnerschaftliche Zusammenarbeit das Auftreten von Fehlern wirksam zu verhindern. Dies gelingt durch hohe Prozessfähigkeit und eine kontinuierliche Verbesserung aller Abläufe in der Lieferkette. Denn nur kontrollierte und effektive Prozesse garantieren fehlerfreie Produkte.

Wir haben es uns zur Aufgabe gemacht, gemeinsam mit unseren Lieferanten sichere und robuste Prozesse zu etablieren und die Verschwendung von Material, Zeit und anderen Ressourcen zu vermeiden. Dieser Leitfaden ist kein starres Regelwerk, sondern skizziert die Bizerba Anforderungen an unsere Lieferanten. Er orientiert sich vorrangig an den Anforderungen der Industrie zur Sicherstellung der Qualität.

### 1.2 Anwendungsbereich

Der Leitfaden legt fest, wie Lieferanten und Bizerba vorgehen müssen, um die Qualität der gelieferten Materialien, Teile oder Dienstleistungen sicherzustellen. Er basiert auf der Normenreihe DIN EN ISO 9000ff., üblichen Branchenstandards sowie den einschlägigen Umweltschutznormen.

Dieser Leitfaden enthält zudem Bedingungen, Verfahren und Abläufe, die die Einkaufsrahmenverträge und/oder allen anderen Verträgen (z. B. Qualitätssicherungsvereinbarungen) ergänzen. Er gilt für sämtliche Geschäftsbeziehungen zwischen der Bizerba und ihrer Lieferanten. Bei etwaigen Widersprüchen haben die Inhalte einer Qualitätssicherungsvereinbarung Vorrang vor den Regelungen der Einkaufsrahmenvereinbarung und sonstigen Verträgen, soweit es sich dabei nicht um Individualvereinbarungen handelt.

Bizerba erwartet, dass alle Lieferanten die beschriebenen Verfahren und Methoden konsequent umsetzen und alle spezifischen Forderungen vollständig erfüllen. Die Lieferanten tragen Mitverantwortung für Ihre eigenen Produkte und damit auch für die Qualität der Bizerba-Produkte.

### 1.3 Zielvereinbarung

Bizerba erwartet grundsätzlich die Einhaltung des Null-Fehler-Prinzips. Alle Lieferanten sind verpflichtet, dieses Ziel in ihren Qualitätsmanagementsystemen zu verankern und alle Prozesse darauf auszurichten. Bizerba wird im Einzelfall spezifische Vorgaben festlegen und bei Bedarf durch periodische Soll-/Ist-Vergleiche die Zielerreichung überprüfen. Bei Zielabweichungen sind Maßnahmen durch den Lieferanten einzuleiten.

## 2 Qualitätsmanagementsystem

Qualitätsfähigkeit erfordert von jedem Bizerba-Lieferanten den Einsatz eines zeitgemäßen und effektiven Qualitätsmanagementsystem. Dazu zählt z.B. die ISO 9001:2015.

Lieferanten, die die Mindestanforderungen aus ISO 9001 nicht erfüllen oder eine Weiterentwicklung ihres Systems nicht planen, können sich einem Audit von Bizerba unterziehen. Erreicht der Lieferant dabei einen akzeptablen Erfüllungsgrad, besteht die Möglichkeit, als Lieferant zugelassen zu werden.

Der Lieferant garantiert, dass alle gelieferten Produkte entsprechend den Regeln und Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems hergestellt und geprüft sind. Ihm obliegt die Pflicht, sich unverzüglich zu vergewissern, ob diese Anforderungen mit seinem Qualitätsmanagementsystem vereinbart sind.

Der Lieferant hält als Mindestforderung die gesetzlichen Bestimmungen und Normen in Bezug auf die Umweltverträglichkeit seiner Produkte ein. Bizerba empfiehlt die Einführung eines Umwelt-Managementsystems nach ISO 14001 und eines Energie-Managementsystems nach ISO 50001.

### 3 Qualitätsmanagementsystem bei Unterlieferanten

Der Lieferant sollte dafür Sorge tragen, dass Unterlieferanten ein vergleichbares Qualitätsmanagement-System entsprechend der oben genannten Anforderungen aufbauen und unterhalten. Die mangelfreie Beschaffenheit seiner Zukaufteile und/oder externer veredelter Teile muss stets sichergestellt sein. Bizerba kann vom Lieferant dokumentierte Nachweise verlangen, dass der Lieferant sich von der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems seines Unterlieferanten überzeugt hat. Treten Qualitätsprobleme auf, die von Vorprodukten oder Teilen verursacht werden, wird der Lieferant Bizerba auf Anforderung die Möglichkeit zu einem Audit bei seinen Unterlieferanten verschaffen.

### 4 Messung der Termintreue

#### Termintreue – Qualitätsmerkmal der Zusammenarbeit

In Geschäftsbeziehungen sind partnerschaftliche Zusammenarbeit und Zuverlässigkeit elementare Werte. Aus diesem Grund messen wir Ihre Zuverlässigkeit in Form der Liefertermintreue.

Die Liefertermintreue (On Time Delivery) hat einen signifikanten Einfluss auf Folgeprozesse, weswegen wir der Kennzahl einen gesteigerten Wert beimessen.

#### Messung der Liefertermintreue

Über das Kalenderjahr werden alle Anlieferungen anhand der u.g. Logik bewertet und zu einer Gesamt-Termintreue OTD zusammengefasst, welche dann in der Lieferantenbewertung herangezogen wird.

**Liefertermintreue= (Anzahl termintreue Anlieferungen) / (Anzahl Gesamtlieferungen)**

#### Messpunkt

Die termintreue Anlieferung wird auf Basis Ihrer ersten Auftragsbestätigung zur jeweiligen Bestellposition gegenüber dem tatsächlichen Wareneingangs-Termin gemessen. Ausnahmen bestätigen die Regel, welche auf der Rückseite beschrieben sind.

Verspätete Anlieferung akzeptiert BIZERBA nicht.

Das angegebene Datum auf den zugesandten Auftragsbestätigungen wird, unabhängig von vereinbarten Incoterms, als „bei BIZERBA ankommendes“ Datum interpretiert. Wir unterscheiden nicht zwischen abgehenden und eingehenden Terminen, es gilt ausnahmslos bei BIZERBA eingehend.

#### Wareneingangs-Termin

Der Wareneingangs-Termin wird anhand der Einbuchung im Bizerba ERP-System (SAP®) verbucht. Der Bizerba Wareneingang bucht Anlieferungen tagesaktuell. Es können nur Sendungen gebucht werden, die am jeweiligen Tag bis spätestens 15 Uhr bei im Wareneingang angekommen sind.

Es wird ausnahmslos das Datum der Bizerba Wareneingangsbuchung verwendet. Sollte eine Spedition o.ä. zwischengeschaltet sein, muss durch den Lieferanten sichergestellt werden, dass die Ware pünktlich bei BIZERBA ankommt. Aktuell dürfen Sendungen bis zu 5 Arbeitstage vor dem bestätigten Lieferdatum angeliefert werden.

#### Messung der Termintreue OTD

Die beiden ermittelten Termine werden nun gegenübergestellt.

Es werden alle Anlieferungen auf eine Bestellposition bewertet. In der ersten Auftragsbestätigung nicht genannten und nachträglich vorgenommenen Splittungen, wenn nicht kommuniziert und abgestimmt, werden negativ bewertet.

Die Erläuterung zur Termintreue OTD kann über die Bizerba Homepage im Lieferantenbereich heruntergeladen werden.

## 5 Lieferantenbeurteilung

### 5.1 Risikobewertung des Lieferanten

Im Bedarfsfall wird Bizerba das Risiko in der Prozesskette (Planung, Entwicklung und Herstellung) eines Produktes überprüfen (z.B. Audits, Qualitätsbesuche usw.). Das Ergebnis gibt Aufschluss über die Qualitätsfähigkeit des Lieferanten. Bei festgestellten Abweichungen (Mängeln) muss der Lieferant einen Maßnahmenplan zur Mängelbeseitigung entwickeln und mit Bizerba abstimmen.

Bizerba kann sich durch ein Audit von der Umsetzung der in dieser Vereinbarung genannten Qualitätssicherungsmaßnahmen überzeugen. Der Lieferant muss zu diesem Zweck in angemessenem Umfang und nach vorheriger Terminvereinbarung Zutritt zu seinen Betriebsstätten gewähren und für diesen Zeitraum einen fachlich qualifizierten Mitarbeiter zur Verfügung stellen. Auditergebnisse werden vertraulich behandelt. Einblicke in geheimhaltungsbedürftige Fertigungsverfahren und sonstige Betriebsgeheimnisse kann der Lieferant verweigern.

### 5.2 Jährliche Beurteilung

Ergebnisse der jährlichen Lieferantenbeurteilung werden nach Bizerba-Vorgaben bewertet und in folgende Einstufungen unterteilt:

- A ( $\geq 90\%$ ): Der Lieferant ist ohne Einschränkung für Lieferungen an Bizerba freigegeben.
- AB ( $\geq 80\%$ ): Der Lieferant ist mit Einschränkungen freigegeben. Der anhand der Lieferantenbewertung festgelegte Maßnahmenplan muss vom Lieferanten erarbeitet werden oder er kann begründet darauf verzichten.
- B ( $\geq 60\%$ ): Der Lieferant ist mit Einschränkungen freigegeben. Der anhand der Lieferantenbewertung festgelegte Maßnahmenplan muss zwischen Lieferant und Bizerba vereinbart werden. Die vereinbarten Maßnahmen müssen vom Lieferanten abgearbeitet werden.
- C ( $< 60\%$ ): Der Lieferant wird für Neuteile gesperrt. Der anhand der Lieferantenbewertung festgelegte Maßnahmenplan muss zwingend gemeinsam erarbeitet werden. Abgearbeitete Maßnahmen müssen gemeinsam freigegeben werden

## 6 Qualitätssicherungsvereinbarung (QSV)

Um die Zusammenarbeit zwischen dem Lieferanten und Bizerba auf eine langfristige, vertrauensvolle und partnerschaftliche Basis zu stellen, wird Bizerba mit ausgewählten Lieferanten eine Qualitätssicherungsvereinbarung (QSV) abschließen. Sie bezieht sich entweder auf den gesamten Lieferumfang oder auf einzelne Produkte/Produktgruppen (produktspezifischer Teil).

Sie ergänzt die Einkaufsbedingungen um Aspekte, die die geforderte Qualität der Produkte sicherstellen. Die Vereinbarung zur Qualitätssicherung wird vor Auftragsvergabe mit dem Lieferanten abgestimmt und gegenseitig unterzeichnet.

## 7 Produktentwicklung

Es gehört zur Grundphilosophie von Bizerba, Lieferanten so früh wie möglich in den Entwicklungsprozess einzubinden – besonders bei anwendungsspezifischen Bauteilen.

Der Vorteil einer gemeinsamen Entwicklung und kooperativen Zusammenarbeit von der Produktentstehungsphase bis zum Serienbeginn sind verkürzte Entwicklungszeiten sowie qualitativ und wirtschaftlich optimale Lösungen für beide Partner. In der Entwicklungsphase lassen sich potenzielle Fehlerquellen vermeiden, gefolgt von stabilen und effektiven Prozessen. Die gemeinsamen Ziele sind:

- Entwicklungszeit und –kosten reduzieren
- Kostengünstige Produktlösungen realisieren
- Fehlerrisiken verringern
- Termingerechten Serienanlauf mit technisch ausgereiften Produkten sicherstellen
- Produkthaftungsrisiken vermeiden

Zu diesem Zweck tauschen die Lieferanten mit Bizerba im Rahmen der Entwicklungspartnerschaft alle zur Umsetzung notwendigen Informationen aus. Diese sind streng vertraulich zu behandeln und dürfen nicht an Dritte gelangen. Dazu gehören:

- Spezifikationen
- Zeichnungen
- Lasten- oder Pflichtenhefte
- Merkmale für Funktionen

Der Lieferant kann folgende Beiträge leisten:

- Vorschläge zur Vermeidung potenzieller Fehler
- Kostenreduzierungen und Produktverbesserungen
- Designprüfungen, Tests, Verifikationen
- FMEAs aller Art
- Prozessplanung
- Prozessfähigkeit und Qualifikationen
- QM-Plan
- Prüfmittel- und Betriebsmittelplanung

Grundlage für die Zusammenarbeit bei der Produktentwicklung ist ein professionelles Projektmanagement für beide Parteien.

## 8 Prozess- und Qualitätsvorausplanung

Der Lieferant sollte sich beim Entwickeln von Teilen und Prozessen für Bizerba an einen festgelegten Planungs- und Freigabeprozess gemäß des VDA 4.3 und/ oder ähnliche Regularien halten. Dazu gehört es, alle Leistungen pünktlich und erfolgreich zu erbringen. Bizerba hat das Recht, den Planungs- und Freigabe-Prozess des Lieferanten sowie die Voraussetzungen des Zulieferers zu prüfen.

Zusammen mit dem Angebot muss, wenn gefordert, der Lieferant eine Machbarkeitsstudie in Verbindung mit einem allgemeinen Entwicklungsplan übermitteln. Alternativ bzw. ergänzend ist der Versand des entsprechenden Produktes/der entsprechenden Komponenten möglich, basierend auf den von Bizerba zur Verfügung gestellten Informationen.

Für Produkte und Prozesse, die der Lieferant für Bizerba entwickelt und/oder produziert, wird eine gemeinsame Berichtsform für den Planungs- und Freigabe-Prozess vereinbart. Der Lieferant sollte zudem einen Ansprechpartner für Bizerba-Projekte benennen, der dem Projektteam auf Anfrage zur Verfügung steht.

## 9 Prozess- und Maschinenfähigkeit

### 9.1 Messsystemanalyse

Bevor der Lieferant Serienkomponenten liefert, sollte die Fähigkeit der Versuchsausstattung in einer Wiederholbarkeits- und Reproduzierbarkeitsstudie (R&P Study) zu belegen. Dies sollte dann beispielsweise nach den Regeln des VDA 5 oder vergleichbaren Methoden erfolgen.

### 9.2 Maschinenfähigkeit

Alle verwendeten Maschinen und Messmittel müssen hierzu befähigt sein. Die für die verwendeten Maschinen/Geräte geltenden Cmk-Werte sollen entweder von den Lieferanten selbst ermittelt oder vom Maschinen-/ Gerätehersteller angegeben werden. Bei Cmk-Werten unterhalb von 1,67 sind Korrekturmaßnahmen einzuleiten und zu dokumentieren.

### 9.3 Prozessfähigkeit

Für die Herstellung aller Bauteile gelten effektive und kontrollierte Prozesse. Der Lieferant ist in der Verantwortung diese Prozesse durch eine sorgfältige Planung und Lenkung sicherzustellen.

Etwaige Vorgaben zu Prozessfähigkeiten sind in der technischen Dokumentation (z.B. Zeichnung) oder in Qualitätssicherungsvereinbarungen festgehalten. Diese sind zwingend einzuhalten und zu dokumentieren.

Von spezifischen Prozessfähigkeiten abgesehen gilt generell das Null-Fehler-Prinzip.

## 10 Requalifikation / Folgebemusterung

Zur Qualitätssicherung sind alle Lieferanten von Bizerba aufgefordert, eine Requalifikation von Bauteilen durchzuführen. Werden über einen Zeitraum von einem Jahr keine Teile ausgeliefert, kann die erteilte Freigabe erlöschen. Der Lieferant muss dann, auf Verlangen von Bizerba, mittels Erstbemusterung eine neue Qualifizierung und Freigabe beantragen.

## 11 Freigabeverfahren

### 11.1 Erstbemusterung

Der Lieferant muss termingerecht vor Serienfreigabe eine Erstbemusterung durchführen. Sofern nicht anders vereinbart gilt, dass die Vorlage des entsprechenden Prüfberichtes nach den Bizerba-Vorgaben zu erfolgen hat, die sich an VDA, Bd. 2 anlehnen. Der Lieferant muss alle technischen Anforderungen der Lieferspezifikation/ Zeichnungen dokumentieren.

Sollte nichts anderen vereinbart sein, muss der Erstmusterprüfbericht gemäß Bestellung ausgeführt werden oder mindestens folgende Dokumente enthalten:

- Vollständig ausgefülltes und unterschriebenes Deckblatt (z.B. VDA Band 2)
- Gekennzeichnetes Musterteil
- Messbericht mit allen Soll- und Ist-Maßen sowie Merkmalen
- Aktuelle Zeichnungen mit Nummerierung aller Merkmale in geforderter oder sinnvoller Reihenfolge
- Prüfbescheinigung des Werkstoffes nach EN10204 (min. nach Werkszeugnis 2.2)
- Artikelbezogene RoHS Konformitätserklärung entsprechend der Bizerba Werksnorm BPN-01-001-01
- Nachweise über enthaltene SVHC-Stoffe (CAS-Nr. + Name) in einer Konzentration von mehr als 0,1 % bzw. ausdrücklicher Hinweis, dass kein SVHC-Stoff enthalten ist. (siehe Bizerba Werksnorm BPN-01-001-01)
- Nachweise bezüglich Gefahrstoffe (Nach aktuellen EU-Richtlinien / Verordnungen)
- Abweicherlaubnis bei abweichenden Merkmalen (vorab einzuholen bei Bizerba)

Sofern nicht auf der Zeichnung angegeben, werden Prüfmaße gesondert vereinbart. Diese sind mit einem Prozessfähigkeitsnachweis (siehe Punkt 9 Prozess- und Maschinenfähigkeit) zu belegen.

Die Erstmuster inkl. aller vereinbarter Unterlagen sind in einer eigenen Verpackung und eindeutig als Erstmuster gekennzeichnet an Bizerba zu liefern.

## 11.2 Freigabe

Bizerba untersucht den Erstmusterprüfbericht auf Vollständigkeit und Übereinstimmung mit den Forderungen. Gegebenenfalls werden Merkmale nachgeprüft. Unvollständige Prüfberichte, die nicht genehmigte Abweichungen aufweisen, werden nicht weiterbearbeitet und gehen an den Lieferanten zurück.

Sind Nachbemusterungen notwendig, die durch den Lieferanten verschuldet wurden, ist dieser ggf. verpflichtet, die Kosten für die Bearbeitung zu tragen. Bizerba erwartet, dass Erstmusterteile allen Anforderungen entsprechen. Sollten bei der Durchführung der Bemusterung dennoch Abweichungen auftreten, die nicht kurzfristig korrigiert werden können, ist vor der Erstmusterung ein schriftlicher Antrag auf begrenzte Abweicherlaubnis (Antrag auf Sonderfreigabe) oder Zeichnungs-/Spezifikationsänderung (Antrag auf technische Änderung) zu stellen.

Die Aussicht auf Genehmigung ist durch den Lieferanten vorab zu klären. Die Durchführung von Korrekturen ist durch erneutes Vorstellen eines Erstmusterprüfberichtes genehmigen zu lassen. Vereinbarte Korrekturtermine sind einzuhalten. Die Bauteilfreigabe erfolgt durch Unterschrift auf dem Deckblatt.

Genehmigte Abweichungen werden vermerkt. Das unterschriebene Deckblatt geht dem Lieferanten zu. Ohne diese Freigabe dürfen keine Serienlieferungen an Bizerba getätigt werden.

## 11.3 Materialdatenblätter / Stoffverbote

Grundsätzlich sind zusammen mit dem Erstmusterprüfbericht Materialdatenblätter einzureichen. Der Lieferant garantiert, Stoffverbote gemäß der Stoffverbotsliste von Bizerba einzuhalten und internationale sowie nationale Anforderungen wie RoHS und WEEE zu berücksichtigen.

# 12 Archivierung und Rückverfolgbarkeit

## 12.1 Archivierung

Der Lieferant wird alle nötigen Daten bis mindestens 10 Jahre nach der letzten Lieferung an Bizerba geordnet aufbewahren und Bizerba auf Anforderung zur Verfügung stellen. Dazu gehören Messwerte und Prüfergebnisse sowie Muster, die zum Nachweis der vereinbarten Qualität benötigt werden, insbesondere Materialherstellungs- und Prüfungsdaten. Für den Fall, dass Komponenten umfassender dokumentiert werden müssen, wird die Archivierungsperiode für diese in der Komponentenspezifikation/-zeichnung festgesetzt.

## 12.2 Kennzeichnung und Rückverfolgbarkeit

Der Lieferant kennzeichnet auf Anforderung sämtliche Teile gemäß Zeichnung, Bizerba Werksnormen oder ähnlichen technischen Vorgaben. Falls dies nicht möglich oder unzweckmäßig ist, sind andere geeignete Maßnahmen zu ergreifen, um bei Fehlern alle Material- und Prozessschritte zurückverfolgen zu können. Der Lieferant unterrichtet Bizerba über sein Kennzeichnungssystem oder seine sonstigen Maßnahmen, damit Bizerba im erforderlichen Umfang eigene Feststellungsverfahren einleiten kann. Verfolgbarkeitsunterlagen sind Bizerba maximal drei Werktage nach Anforderung zur Verfügung zu stellen. Sind unter den vom Lieferanten gelieferten Produkten fehlerhafte Teile, so kann Bizerba das ganze Los zurückweisen.

## 13 Änderungen

Der Lieferant muss folgende Veränderungen rechtzeitig mitteilen, damit Bizerba ggf. nachteilige Auswirkungen prüfen kann:

- Fertigungsverfahren
- Fertigungsparameter
- Werkzeuge
- Betriebsmittel
- Materialien
- Zulieferteile
- Verlagerung von Fertigungsstandorten
- Wechsel von Unterlieferanten
- Verfahren oder Einrichtungen zur Prüfung der Produkte oder von sonstigen Qualitätssicherungsmaßnahmen

Änderungen dürfen ohne schriftliche Zustimmung in Form des unterschriebenen Antrag auf Änderung von Bizerba nicht umgesetzt werden und sind nach Zustimmung durch den Lieferanten zu qualifizieren. FMEA, QM-Plan (Kontrollplan), Teilelebenslauf usw. sind entsprechend anzupassen. Vor jeder Änderung der oben genannten Punkte ist eine Erstbemusterung erforderlich, deren Umfang mit Bizerba abzustimmen ist. Der positive Bescheid zählt als Änderungsfreigabe und gilt als Abschluss des Vorganges. Die Erstlieferung von geänderten Teilen ist schriftlich anzukündigen. Aus den Lieferpapieren und der Verpackung muss eindeutig hervorgehen, dass es sich hier um die erste Lieferung abgewandelter Teile handelt.

Sollte die Zustimmung über den Antrag auf Änderung bei Anlieferung nicht vorliegen, wird die angelieferte Ware abgelehnt und entsprechend reklamiert.

Die Erläuterung sowie den Antrag zur technischen Änderung kann auf der Bizerba Homepage im Lieferantenbereich eingesehen werden.

## 14 Kontinuierliche Verbesserung

Die Produkte und Prozesse des Lieferanten müssen dem aktuellen Stand von Wissenschaft und Technik entsprechen. Um dies sicherzustellen, hat der Lieferant einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess – unter anderem unter Berücksichtigung des relevanten Feedback-Reportings – durchzuführen.

## 15 Konformität / Produktkonformität

### 15.1 Eingangsprüfung

Bizerba überprüft bei Eingang der Produkte die Bizerba Teilenummer sowie Typ und Menge der Produkte und untersucht diese auf eventuelle Transportschäden. Bizerba obliegen gegenüber dem Lieferanten keine weitergehenden als die vorstehend genannten Prüfungen.

### 15.2 Produktprüfung und -überwachung

Der Lieferant steht für die Qualität seiner Produkte. Er verpflichtet sich, vor dem Versand an Bizerba entsprechende Prozesskontrollen und Warenausgangsprüfungen durchzuführen, um vereinbarte Zeichnungen oder Spezifikation für das jeweilige Produkt einzuhalten. Grundlage für zu prüfende Merkmale bildet die Zeichnung von Bizerba. Zusätzliche Prüfungen können nach Bedarf zwischen Bizerba und dem Lieferanten vereinbart werden. Dies können im Einzelfall Konformitäts-Zertifikate für einzelne Lieferungen sowie Konformitätsnachweise nach DIN EN 10204 bzw. Herstellererklärungen gemäß zutreffender EU-Richtlinien sein. Zudem prüft der Lieferant die korrekte Kennzeichnung der Verpackungseinheit.

### 15.3 Produktkonformität

Diese Norm muss bei der Gestaltung und Entwicklung von Produkten in allen Geschäftsbereichen der Bizerba SE & Co. KG, inklusive aller Tochterunternehmen, sowie bei der Beschaffung/ Lieferung von Materialien und Teilen, die in Produkte und oder Verpackung eingehen, angewendet werden. Ziel dieser Norm ist es, die Einhaltung von aktuellen und kommenden Vorschriften bezüglich Inhaltsstoffen in Produkten und Bauteilen, sowie Verpackungen zu garantieren und die Verwendung von schädlichen aber (noch) nicht verbotenen Stoffen zu minimieren. Die Norm fasst weitgehend nur die Regelungen zusammen, die im Zeitpunkt der Erstellung der Norm gelten, und die der Lieferant ohnehin zu beachten hat. Der Lieferant ist verpflichtet, sich vor der Leistungserbringung über etwaige Aktualisierungen der in der Werksnorm genannten Richtlinien und Normen zu informieren und seiner Leistung den im Zeitpunkt der Leistungserbringung geltenden Standard zugrunde zu legen.

Die Bizerba Productcompliance Norm Schadstoffbeschränkungen und Verbote kann über die Bizerba Homepage im Lieferantenbereich heruntergeladen werden.



## 16 Mängel/ Nichtkonformität

Der Lieferant benachrichtigt Bizerba unverzüglich über Qualitätseinbrüche bei seinen Produkten. Dazu gehören neben Art, Umfang und Ursache auch geplante Abhilfemaßnahmen. Die von beiden Parteien für den jeweiligen Fall definierten Sondermaßnahmen werden vom Lieferanten sofort umgesetzt (zum Beispiel eine höhere Prüfdichte).

### 16.1 Reklamation

Der Lieferant setzt Bizerba sofort und in schriftlicher Form von Mängeln bei einer Lieferung in Kenntnis, sobald er diese im normalen Geschäftsverlauf registriert. Der Lieferant bestätigt innerhalb von zwei Werktagen den Eingang von Reklamationen in schriftlicher Form und veranlasst nach Absprache mit Bizerba Maßnahmen um eine Produktionsunterbrechung bei Bizerba zu vermeiden.

### 16.2 Handhabung von Ausschussteilen

Die Ausschussteile werden zusammen mit den relevanten Informationen an den zuständigen Qualitätssicherungsbeauftragten (QS-Beauftragten) des Lieferanten zurückgeschickt. Bizerba sorgt für eine angemessene Vorauswahl der Ausschussteile, so dass nur die, deren Ausfallursache dem Lieferanten zur Last gelegt werden können, an ihn zurückgehen.

### 16.3 Korrekturmaßnahmen

Unabhängig von der Übersendung von Ausschussteilen legt der Lieferant für die gesamte Korrekturzeitdauer und zur laufenden Information von Bizerba, innerhalb von zehn Arbeitstagen nach Eingang der schriftlichen Reklamationen, auf Verlangen einen Prüfbericht oder 8D-Report vor.

Die Vorlage zum 8D Bericht kann über die Bizerba Homepage im Lieferantenbereich heruntergeladen werden.

Bis die Korrekturmaßnahmen wirken, kann Bizerba vom Lieferanten für einen angemessenen Zeitraum Sondermaßnahmen (höhere Prüfdichte etc.) einfordern, die innerhalb von zwei Arbeitstagen umzusetzen sind. Hierdurch entstehende Mehrkosten trägt der Lieferant, sofern der Mangel nicht nachweislich durch Bizerba verursacht wurde.

### 16.4 Antrag auf Sonderfreigabe

Sollten mangelhafte Produkte durch den Lieferanten ausgeliefert werden müssen, um die Produktionskontinuität bei Bizerba aufrecht zu erhalten, so ist im Vorfeld der Lieferung eine Sonderfreigabe bei Bizerba zu beantragen. Die Entscheidung darüber behält sich Bizerba vor.

## 17 Compliance

Bei der Zusammenarbeit mit unseren Lieferanten ist uns auch das Thema Compliance und damit die Einhaltung von Gesetzen und internen Vorgaben ein besonderes Bedürfnis. Die wichtigsten Compliance-Themen stehen Ihnen im Bizerba Code of Conduct zur Verfügung.

Bitte senden Sie ein unterzeichnetes Exemplar an Bizerba zurück als Zeichen Ihres Einverständnisses mit den dortigen Bestimmungen.

Der Bizerba Code of Conduct kann über die Bizerba Homepage im Lieferantenbereich heruntergeladen werden.