



# Informationspaket zum Lieferanten-Kooperationsprozess Q-H:ELP für Zulieferer der Mercedes-Benz Cars (MBC)

MP/BI, Böblingen, Okt. 2020

Mercedes-Benz  
Das Beste oder nichts.



# Agenda

- 1 Lieferantenkooperationsprozess Q-H:ELP
- 2 Q-H:ELP in MQS-L
- 3 Grundsätzlicher Ablauf jeder Kooperationsstufe
- 4 Q-H:ELP in den Neuproduktprojekten
- 5 Q-H:ELP in der Serie (Anlieferqualität und Logistik)
- 6 Q-H:ELP in der Feldqualität
- 7 Ausstiegskriterium
- 8 Kostenersatz für Sonderleistungen
- 9 Kontaktdaten

# Lieferantenkooperationsprozess Q-H:ELP

## Höchste Priorität

**Die hohen Qualitätsstandards bei MBC (Mercedes-Benz Cars) erfordern eine effiziente Fehlererkennung, –behebung und Prävention. Das dreistufige Lieferantenkooperationsmodell Q-H:ELP ist eine Methode, welche die Erreichung dieser MBC Anforderungen an die Zulieferer unterstützt.**

Im Hinblick auf die Behandlung von Qualitäts- und Logistikproblemen ermöglicht dieses fachbereichsübergreifende Verfahren nicht nur ein schnelles Handeln, sondern insbesondere eine für alle Beteiligten verbindliche und effektive Prozessoptimierung. So stellt Q-H:ELP sicher, dass die verschiedenen MBC-Werke ein flächendeckend einheitliches Verfahren anwenden und die Zulieferer von allen Produktionswerken über das gleiche Verfahren in den Problemabstellprozess eingebunden werden, um somit die Lieferantenperformance aktiv zu verbessern.

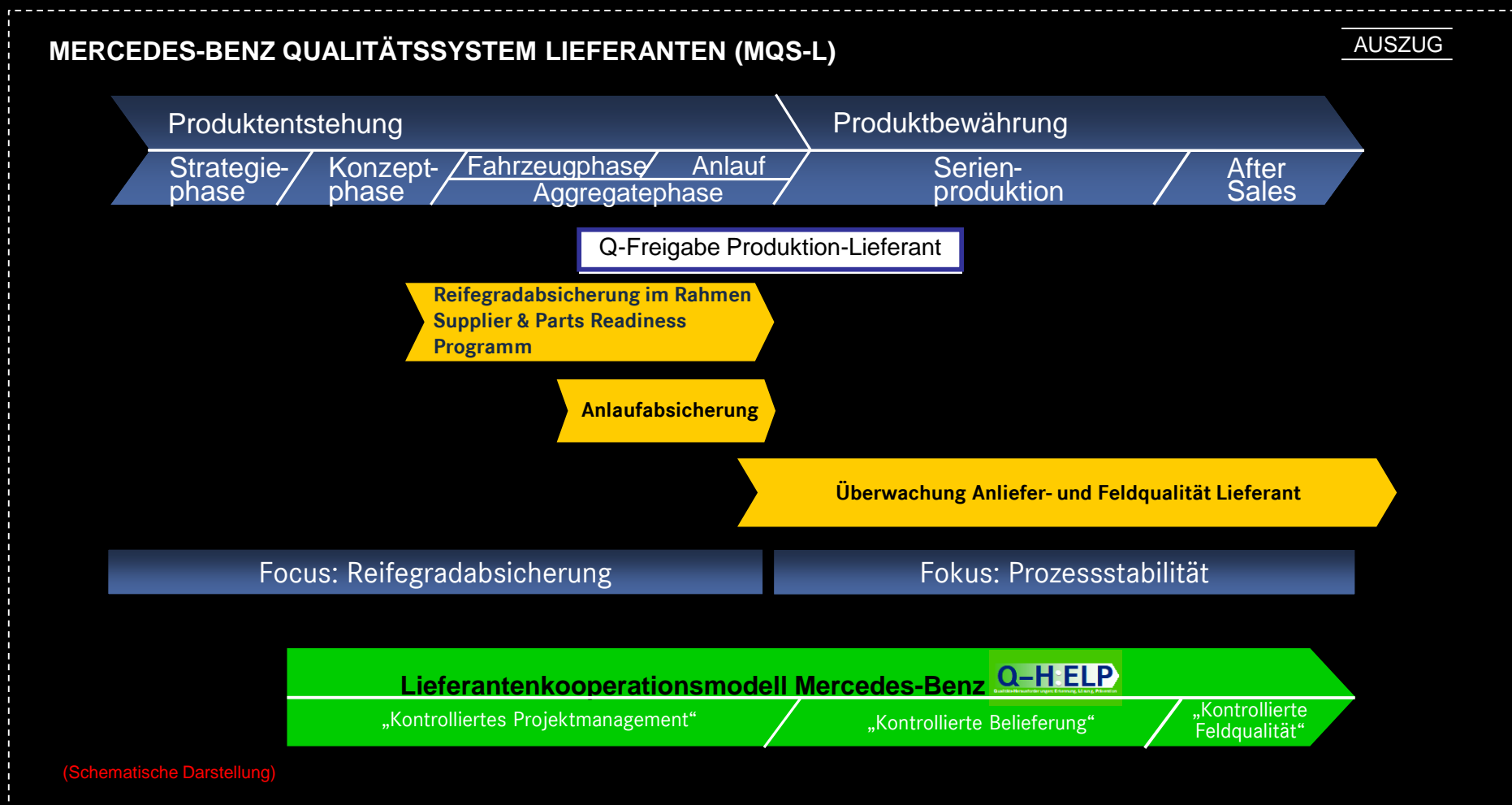
Auf diese Weise setzt Q-H:ELP verbindliche Maßstäbe in der Fehlerbehebung – Maßstäbe, die für die Zulieferer ebenso wichtig sind, wie für die gesamte MBC. Anhaltend positive wie negative Qualitäts- und Logistikleistungen eines Zulieferers werden im Hinblick auf Neuproduktprojekte entsprechend berücksichtigt.

**Zulieferer, welche das Null-Fehler-Ziel einhalten bzw. eine vorbildliche Fehlerabstellung und Prävention praktizieren, kommen nicht mit Q-H:ELP in Berührung.** Q-H:ELP verfolgt in jeder Hinsicht eine Zielsetzung mit höchster Priorität: eine qualitätsvolle Zusammenarbeit zwischen der MBC und ihren Zulieferern sicherzustellen.

## 2. Q-H:ELP in MQS-L

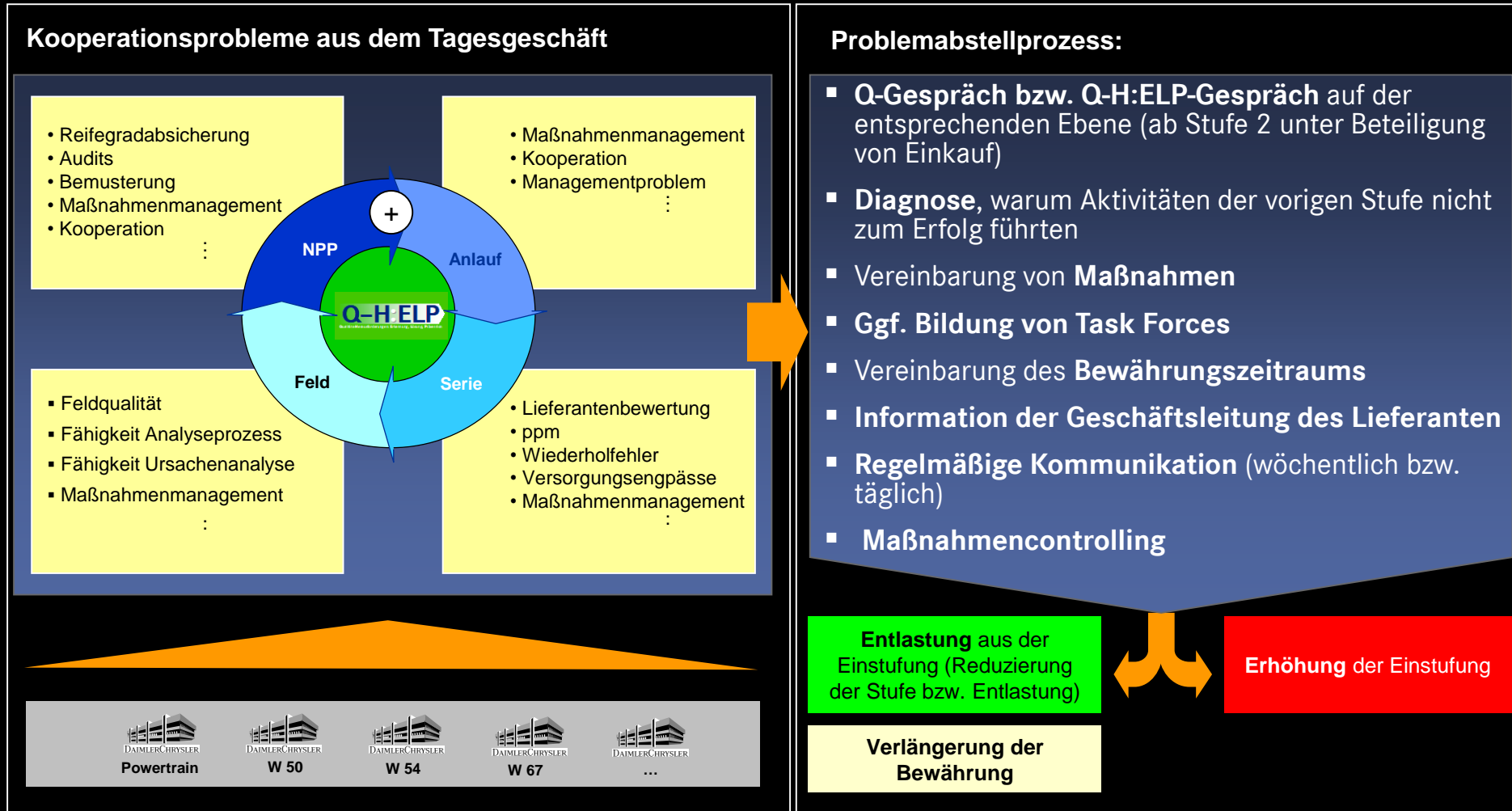
Q-H:ELP ist der dreistufige Standardprozess der MBC für die Behandlung von schwerwiegenden Qualitäts- und Logistikproblemen der Lieferanten. Dabei beinhaltet jede Einstufung bestimmte Standardaktivitäten, die zur Problembehebung eingeleitet werden.

Q-H:ELP steht für Qualitäts-Herausforderungen: Erkennung, Lösung, Prävention.



### 3. Grundsätzlicher Ablauf in Q-H:ELP

Der grundsätzliche Ablauf jeder Kooperationsstufe ist in allen Fahrzeugphasen gleich. Am Ende der festgelegten Bewährungszeit gibt es die Möglichkeit, entweder die Stufe zu reduzieren oder zu erhöhen.



#### 4. Q-H:ELP in den Neuproduktprojekten

Ausgehend vom Tagesgeschäft können in den Neuproduktprojekten folgende Kriterien zur Einstufung in Q-H:ELP führen. In besonders schwerwiegenden Fällen können die gleichen Kriterien auch zur Einstufung in Stufe 2 führen, bzw. das Thema wird in Stufe 1 nicht abgestellt und es erfolgt eine Erhöhung der Stufe. Die Stufe 3 erfolgt aufgrund der Verschleppung der Themen aus vorherigen Einstufungen.

	<i>„Kontrolliertes Projektmanagement 1“</i>	<i>„Kontrolliertes Projektmanagement 2“</i>	<i>„New Business Hold“</i>
<b>AUDITS (VDA6.3)</b>		C-Einstufung eines Audits nach VDA6.3	
<b>BEMUSTERUNG</b>	Lft stellt nachweislich unvollständige/ falsche Bemusterungsunterlagen PPFB vor und/oder Ergebnisse aus Gegenprüfung widersprechen der Spezifikation (Rot-Ergebnis bzw. Ablehnung)	Lieferant hat Maßnahmen und Anforderungen von Stufe 1 nicht erfüllt (Nachaudit wieder Rot bzw. B oder wiederholt ein Rotergebnis einer Bemusterung)	Wiederholungsfall. Stufe 2 in der vorgegebenen Zeit (Bewährungszeit) nicht abgearbeitet.
<b>VDA-RGA</b>	Messgrößen wiederholt Rot und Maßnahmen terminlich und inhaltlich nicht erfüllt	Verschleppung und Nichterfüllung von Maßnahmen sowie drohende Gefährdung von Folgeprozessen	Wiederholt Maßnahmen verschleppt und Nichterfüllung von Maßnahmen und Gefährdung von Projektzielen
<b>KOOPERATION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Maßnahmen werden inhaltlich/terminlich verschleppt bzw. Vereinbarungen nicht gehalten</li> <li>2. Teile und/oder Projekte entsprechen nicht dem zum jeweiligen Zeitpunkt vereinbarten Qualitätsstatus</li> <li>3. Teile nicht termingerecht bereitgestellt</li> <li>4. Mangelhafte Zusammenarbeit (z.B. Bereitstellung von Unterlagen nur nach wiederholter Aufforderung)</li> <li>5. Sonstiges</li> </ol>		Verschleppung von Themen, welche bereits die Stufen 1 bzw. 2 durchlaufen haben (Auslösekriterien der Stufen 1 und 2)
<b>ADD ON-Kriterien</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unzureichende inhaltliche Vorbereitung des Q-H:ELP-Gesprächs auf Stufe 1 seitens des Lieferanten (Problemanalyse, Maßnahmengenerierung)</li> <li>2. Nichteinhaltung der im Q-Gespräch auf Stufe 1 zugesagten Maßnahmen und Termine</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generelles Management- bzw. Standortproblem</li> <li>2. Unzureichende inhaltliche Vorbereitung des Q-H:ELP-Gesprächs Stufe 2 seitens Lieferant (Problemanalyse, Maßnahmengenerierung)</li> <li>3. Nichteinhaltung der im Q-H:ELP-Gespräch auf Stufe 2 zugesagten Maßnahmen und Termine</li> </ol>

#### 4. Q-H:ELP in den Neuproduktprojekten

##### Aktivitäten innerhalb der Einstufungen in den Neuproduktprojekten



\* In jeder Stufe des Modells werden dem Sachverhalt entsprechend Kriterien definiert, welche in einem individuellen Zeitraum zu erfüllen sind. Bei Erfüllung erfolgt eine Beendigung der speziellen Kooperationsaktivitäten. Bei Nichterfüllung der vereinbarten Kriterien wird die Kooperation automatisch in der nächst höheren Stufe fortgesetzt.

## 5. Q-H:ELP in der Serie (Anlieferqualität)

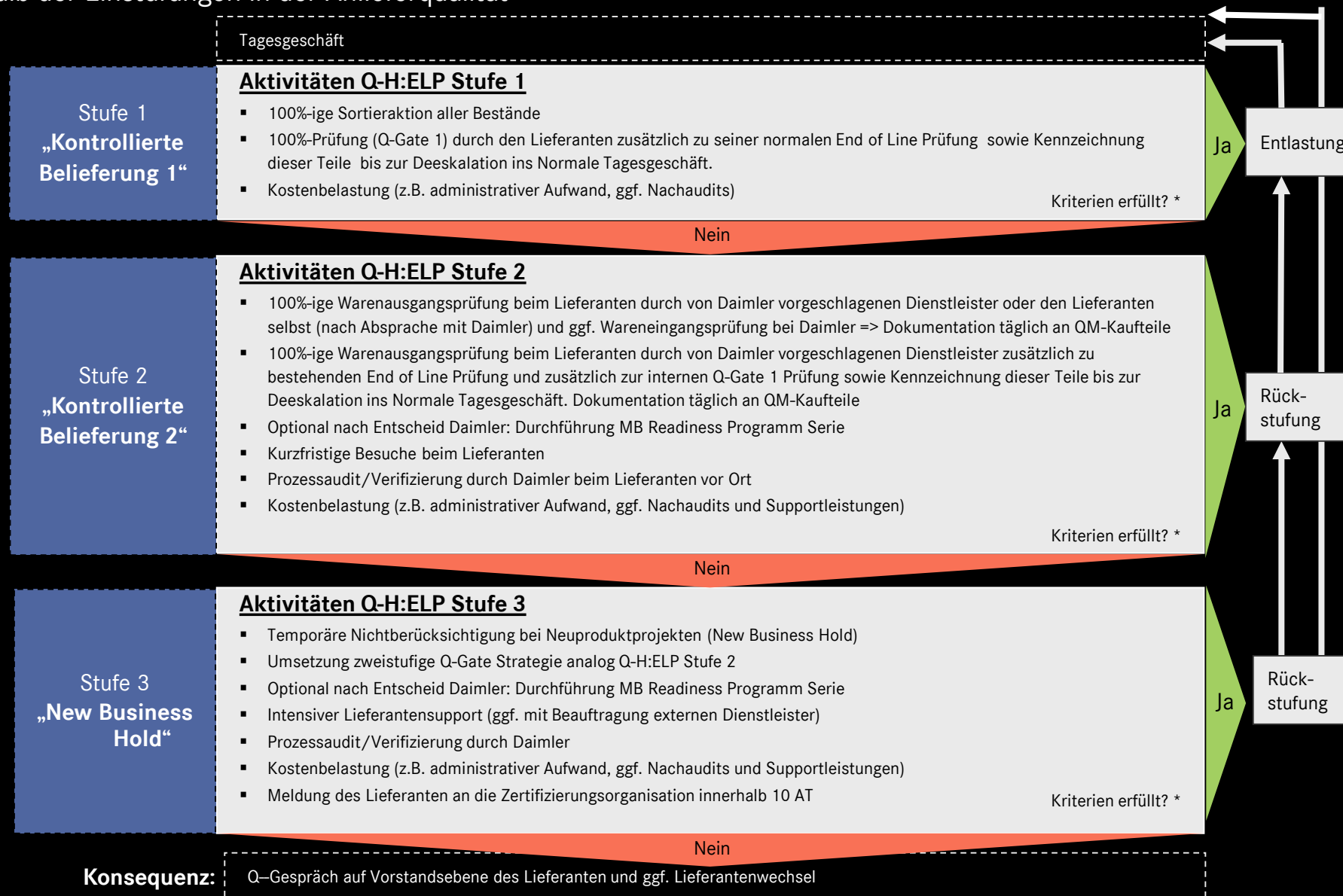
Ausgehend vom Tagesgeschäft können in der Anlieferqualität folgende Kriterien zur Einstufung in Q-H:ELP führen. In besonders schwerwiegenden Fällen können die gleichen Kriterien auch zur Einstufung in Stufe 2 führen, bzw. das Thema wird in Stufe 1 nicht abgestellt und es erfolgt eine Erhöhung der Stufe. Die Stufe 3 erfolgt aufgrund der Verschleppung der Themen aus vorherigen Einstufungen.

	<i>„Kontrollierte Belieferung 1“</i>	<i>„Kontrollierte Belieferung 2“</i>	<i>„New Business Hold“</i>
<b>KOOPERATION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Schlechte Lieferantenbewertung des Werkes</li> <li>2. Überschreitung der ppm-Eingriffsgrenze</li> <li>3. Sortieraktion über sicherheits- bzw. funktionsrelevante Merkmale</li> <li>4. Wiederholte Sortieraktion bei der gleichen Teilefamilie</li> <li>5. Relevanter Wiederholfehler trotz 8D-Bericht bzw. Abstellmaßnahmen</li> <li>6. Weitere Reklamation innerhalb der Teilefamilie trotz vorangegangener Sortieraktion</li> <li>7. Als i. O. deklarierte Folgelieferungen sind n.i.O. (Maßnahmen nicht zielführend, Wiederholungsfehler)</li> <li>8. Maßnahmen werden inhaltlich/terminlich verschleppt bzw. Vereinbarungen werden nicht gehalten (z. B. kein 8-Schritte Bericht)</li> <li>9. Drohender Versorgungsengpass aufgrund von Q-Problemen</li> <li>10. Aktionen im Werk bzw. gravierende Störung des Geradeauslaufes</li> <li>11. Sonstiges</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verschleppung von Themen, welche bereits die Stufen 1 bzw. 2 durchlaufen haben (Auslösekriterien der Stufen 1 und 2)</li> <li>2. Sonstiges</li> </ol>
<b>ADD ON-Kriterien</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Unzureichende inhaltliche Vorbereitung des Q-Gespräches auf Stufe 1 seitens des Lieferanten (Problemanalyse, Maßnahmengenerierung, Ernsthaftigkeit).</li> <li>2. Nichteinhaltung der im Q-Gespräch auf Stufe 1 zugesagten Maßnahmen und Termine</li> <li>3. C-Einstufung eines Audits nach VDA6.3</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generelles Management- bzw. Standortproblem</li> <li>2. Unzureichende inhaltliche Vorbereitung des Q-Gespräches auf Stufe 2 seitens des Lieferanten (Problemanalyse, Maßnahmengenerierung, Ernsthaftigkeit)</li> <li>3. Nichteinhaltung der im Q-Gespräch auf Stufe 2 zugesagten Maßnahmen und Termine</li> </ol>



## 5. Q-H:ELP in der Serie (Anlieferqualität)

### Aktivitäten innerhalb der Einstufungen in der Anlieferqualität



\* In jeder Stufe des Modells werden dem Sachverhalt entsprechend Kriterien definiert, welche in einem individuellen Zeitraum zu erfüllen sind. Bei Erfüllung erfolgt eine Beendigung der speziellen Kooperationsaktivitäten. Bei Nichterfüllung der vereinbarten Kriterien wird die Kooperation automatisch in der nächst höheren Stufe fortgesetzt.

# Absicherung der Anlieferqualität

- Umsetzung einer professionellen zweistufigen Q-Gate Strategie gemäß Vorgabe Q-H:ELP Prozess auf Basis VDA Band 16.
- Wirksamkeitsnachweis mittels Gauge R&R Methode je Prüfmerkmal

Eskalationsstatus	Prüfschritt	Prüfinhalte	Prämissen
Tagesgeschäft Q-H:ELP Stufe 0	End of Line	- Funktionsprüfung	- Dauer: Serie - Personal: intern, keine Leiharbeiter
Q-H:ELP Stufe 1	End of Line + internes Q-Gate 1	- Funktionsprüfung - alle Kundenreklamationen (SQMS) - interne Fehlerbilder des Lieferanten - neue Fehlerbilder	-Dauer: Abschaltung internes Q-Gate 1 erfolgt nach ausgesprochener Deeskalation in Q-H:ELP Stufe 0. - Personal: intern, keine Leiharbeiter - Räumlichkeit: Betriebsgelände Lieferant
Q-H:ELP Stufe 2 Q-H:ELP Stufe 3	End of Line + internes Q-Gate 1 + externes Q-Gate 2		-Dauer: Abschaltung externes Q-Gate 2 erfolgt nach ausgesprochener Deeskalation in Q-H:ELP Stufe 1. - Personal: erfahrener Qualitätsprüfungsdienstleister - Räumlichkeit: Betriebsgelände Lieferant

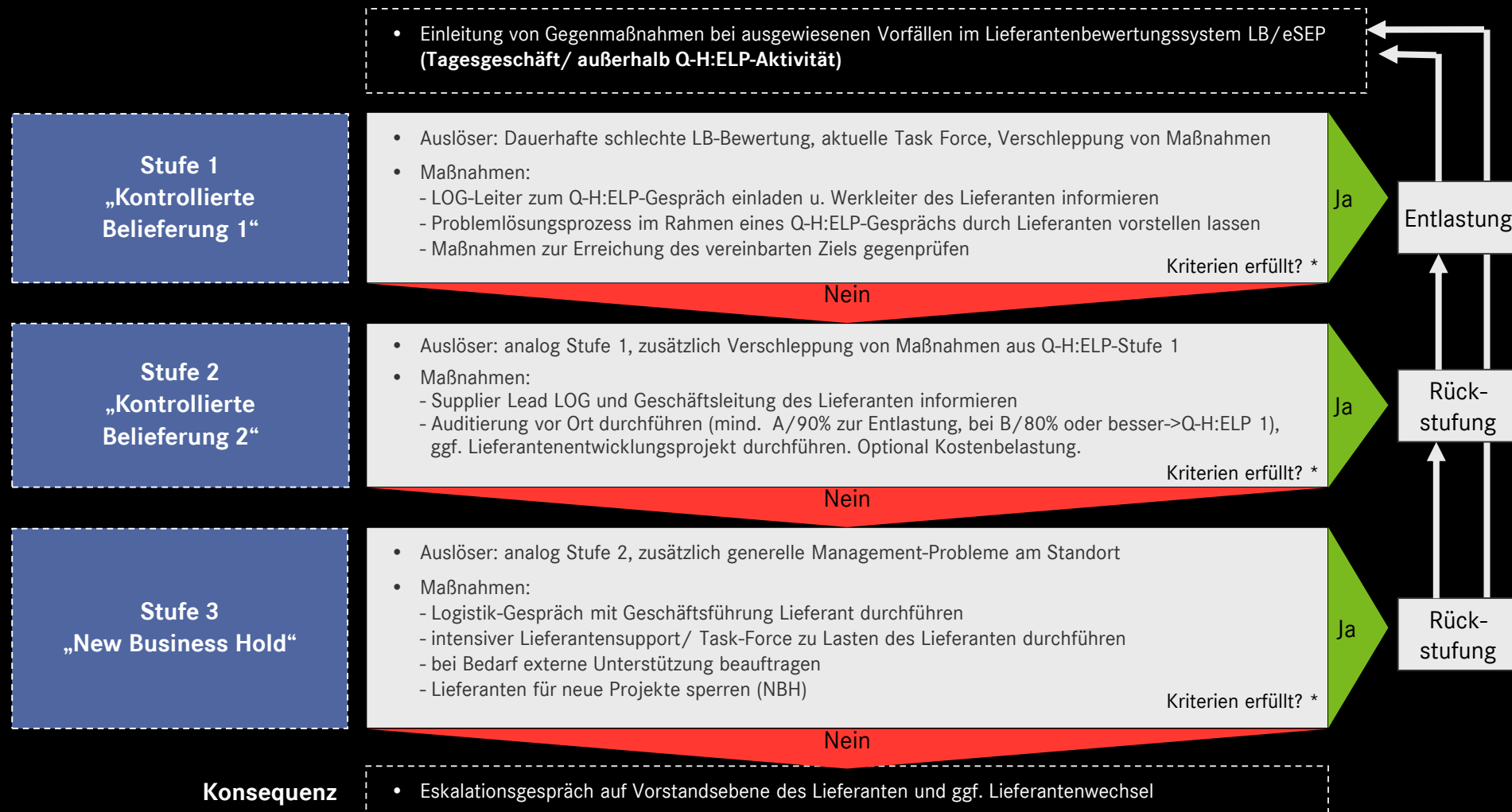
## 5. Q-H:ELP in der Serie (Logistik)

Ausgehend vom Tagesgeschäft können in der Logistik folgende Kriterien zur Einstufung in Q-H:ELP führen. In besonders schwerwiegenden Fällen, können die gleichen Kriterien auch zur Einstufung in Stufe 2 führen, bzw. das Thema wird in Stufe 1 nicht abgestellt und es erfolgt eine Erhöhung der Stufe. Die Stufe 3 erfolgt aufgrund der Verschleppung der Themen aus vorherigen Einstufungen.

	<i>„Kontrollierte Belieferung 1“</i>	<i>„Kontrollierte Belieferung 2“</i>	<i>„New Business Hold“</i>
<b>KOOPERATION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Schlechte Performancebewertung (Quelle SMB (LB)) des Lieferanten-Standortes</li> <li>Dauerhafte Probleme im Tagesgeschäft (Anhäufung von durch den Lieferanten verursachten Störfällen in der Disposition)</li> <li>Nicht-Erfüllung bzw. Verschleppung der im Tagesgeschäft mit dem Lieferanten vereinbarten Maßnahmen (inhaltlich/ terminlich)</li> <li>Relevante wiederholte Schlechtbelieferung trotz Abstellmaßnahmen.</li> <li>Langwierige Taskforce-Projekte mit drohendem Versorgungsengpass aufgrund von LOG-Problemen</li> <li>Negative Auditergebnisse (C-&gt;Q-H:ELP 2); offene Maßnahmen aus Audits</li> <li>Sonstiges</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Verschleppung von Themen, welche bereits die Stufen 1 bzw. 2 durchlaufen haben (Auslösekriterien der Stufen 1 und 2)</li> <li>Sonstiges</li> </ol>
<b>ADD ON-Kriterien</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Unverändert hohe Anzahl an Lft.-verursachten gravierenden logistischen Störungen</li> <li>Unzureichende inhaltliche Vorbereitung des Q-H:ELP-Gesprächs in Stufe 1 seitens des Lieferanten (Problemanalyse, Maßnahmengenerierung)</li> <li>Nichteinhaltung der im Q-H:ELP-Gespräch auf der Stufe 1 zugesagten Maßnahmen und Termine</li> <li>Nichteinhaltung der im CORE-AP „Supplier Lead“ zugesagten Maßnahmen und Termine</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Generelles Management- bzw. Standortproblem des Lieferanten</li> <li>Unzureichende inhaltliche Vorbereitung des Q-H:ELP-Gesprächs in der Stufe 2 seitens des Lieferanten (Problemanalyse, Maßnahmenergreifung)</li> <li>Nichteinhaltung der im Q-H:ELP-Gespräch auf der Stufe 2 zugesagten Maßnahmen und Termine</li> </ol>

## 5. Q-H:ELP in der Serie (Logistik)

### Aktivitäten innerhalb der Einstufungen in der Logistik



\* In jeder Stufe des Modells werden dem Sachverhalt entsprechend Kriterien definiert, welche in einem individuellen Zeitraum zu erfüllen sind. Bei Erfüllung erfolgt eine Beendigung der speziellen Kooperationsaktivitäten. Bei Nichterfüllung der vereinbarten Kriterien wird die Kooperation automatisch in der nächst höheren Stufe fortgesetzt.

## 6. Q-H:ELP in der Feldqualität

Ausgehend vom Tagesgeschäft können in der Feldqualität folgende Kriterien zur Einstufung in Q-H:ELP führen. In besonders schwerwiegenden Fällen, können die gleichen Kriterien auch zur Einstufung in Stufe 2 führen, bzw. das Thema wird in Stufe 1 nicht abgestellt und es erfolgt eine Erhöhung der Stufe.

	„Kontrollierte Feldqualität 1“	„Kontrollierte Feldqualität 2“	„New Business Hold“
<b>KOOPERATION</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Schlechte Feldqualität des Lieferanten (z.B. G+K, Beanstandungen, C/1000, ...)</li> <li>Analyseprozess von beanstandeten Feldteilen ist nicht fähig</li> <li>Ursachenanalyse erfolgt nicht ausreichend oder nicht konsequent</li> <li>Abstellmaßnahmen werden nicht bzw. nicht zu den definierten Terminen getroffen</li> <li>Abstellmaßnahmen sind nicht oder nicht voll wirksam</li> <li>Sonstiges</li> </ol>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Verschleppung von Themen, welche bereits die Stufen 1 bzw. 2 durchlaufen haben (Auslösekriterien der Stufen 1 und 2)</li> <li>Sonstiges</li> </ol>
<b>ADD ON-Kriterien</b>		<ol style="list-style-type: none"> <li>Maßnahmen aus Stufe 1 werden inhaltlich/ terminlich verschleppt bzw. Vereinbarungen werden nicht gehalten</li> <li>Management des Lieferant unterstützt Problemlöseprozess nicht ausreichend (Gesprächstermine werden nicht wahrgenommen oder werden terminlich verschleppt, keine klaren Verantwortlichkeiten)</li> <li>Monetäre Verantwortung von Kundendienstmaßnahmen oder Feldausfällen wird nicht wahrgenommen</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Generelles Management- bzw. Standortproblem</li> <li>Management des Lieferant unterstützt Problemlöseprozess nicht ausreichend (Gesprächstermine werden nicht wahrgenommen oder werden terminlich verschleppt, keine klaren Verantwortlichkeiten)</li> <li>Nichteinhaltung der im Q-Gespräch auf Stufe 2 zugesagten Maßnahmen und Termine</li> <li>Rückrufaktion</li> </ol>

## 6. Q-H:ELP in der Feldqualität

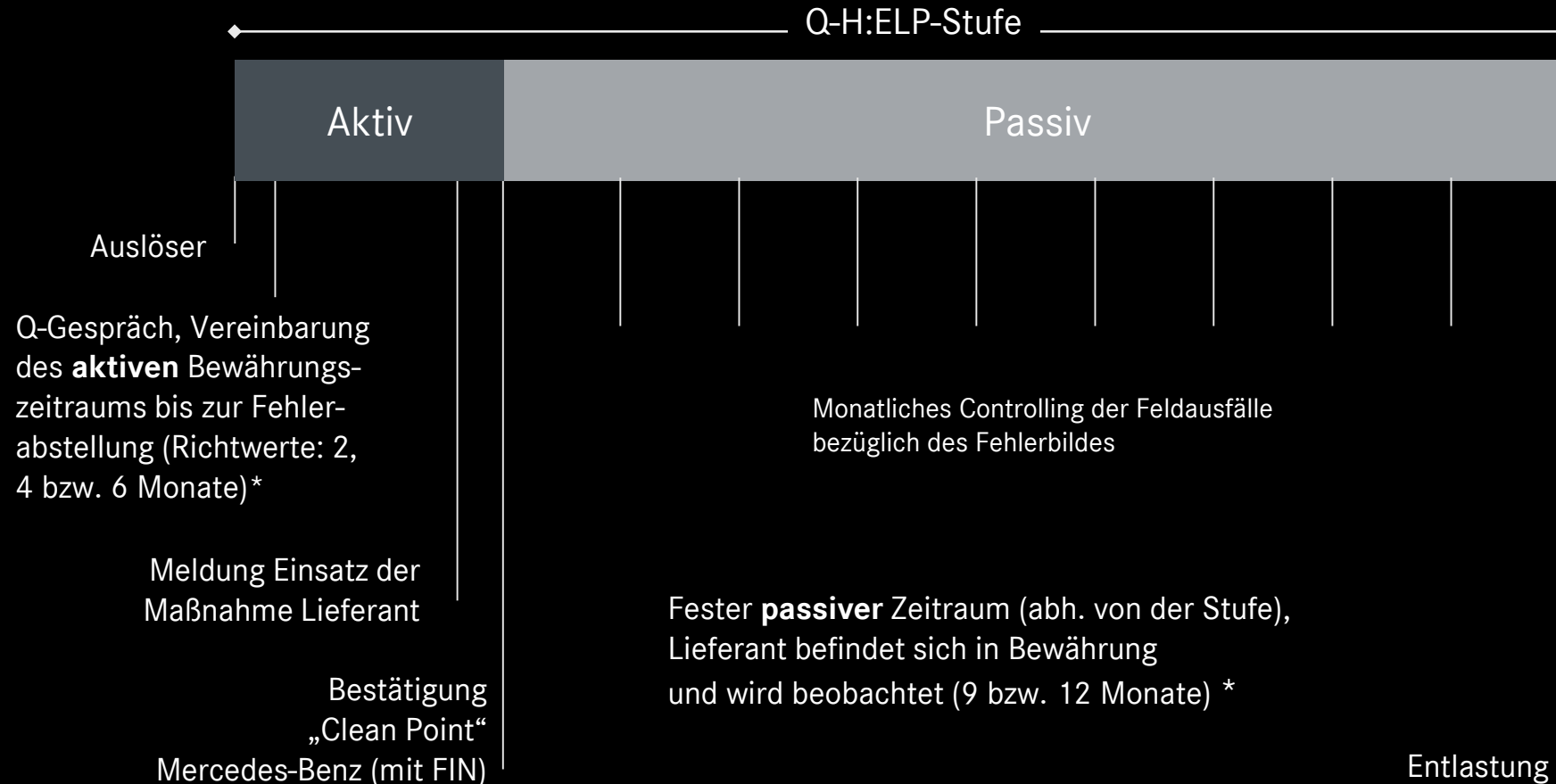
### Aktivitäten innerhalb der Einstufungen in der Feldqualität



\* In jeder Stufe des Modells werden dem Sachverhalt entsprechend Kriterien definiert, welche in einem individuellen Zeitraum zu erfüllen sind. Bei Erfüllung erfolgt eine Beendigung der speziellen Kooperationsaktivitäten. Bei Nichterfüllung der vereinbarten Kriterien wird die Kooperation automatisch in der nächst höheren Stufe fortgesetzt.

## 6. Q-H:ELP in der Feldqualität

Die lange Bewährungszeit eines Teiles im Feld und der Rücklauf der Felddaten machen eine grundsätzliche Änderung des Modells, sowie eine deutliche Erhöhung der Bewährungszeiten notwendig. Während des aktiven Zeitraumes erfolgt der Ablauf der in der Stufe vorgesehenen Aktivitäten anhand regelmäßiger Kommunikation. Der passive Zeitraum dient der Bestätigung der Maßnahmen im Feld.



\* Die Zeitfenster werden fallweise (z.B. abhängig von der Baureihe) angepasst.

## 7. Entlastung aus Q-H:ELP

Zur Rückstufung bis hin zur kompletten Entlastung eines Lieferanten in der Anliefer-, Feldqualität und der Qualität der Bauteile in der Neuproduktprojektphase gilt ein allgemeines Kriterium

### Allgemeines Ausstiegskriterium (Neuproduktprojekte):

- Zur Rücknahme einer Einstufung in Q-H:ELP müssen die vereinbarten **Maßnahmen** vom Lieferanten **umgesetzt** sein. Eine **Wirksamkeitskontrolle** muss bestätigen, dass das Problem dadurch abgestellt ist. Die Abstellung des Problems muss in der vereinbarten **Bewährungszeit** erfolgt sein. Im Falle eines Nachaudits muss das Audit mind. mit B oder gelb bewertet werden.

### Allgemeines Ausstiegskriterium (Anlieferqualität und Logistik):

- Zur Rücknahme einer Einstufung in Q-H:ELP müssen die vereinbarten **Maßnahmen** vom Lieferanten **umgesetzt** sein. Eine **Wirksamkeitskontrolle** muss bestätigen, dass das Problem dadurch abgestellt ist. Die Abstellung des Problems muss in der vereinbarten **Bewährungszeit** erfolgt sein.

### Allgemeines Ausstiegskriterium (Feldqualität):

- Zur Rücknahme einer Einstufung in Q-H:ELP müssen die vereinbarten **Maßnahmen** vom Lieferanten **innerhalb der aktiven Phase umgesetzt** sein. Eine **Wirksamkeitskontrolle durch Mercedes-Benz während der passiven Phase** muss bestätigen, dass das Problem dadurch abgestellt ist.



## 8. Kostenersatz für Sonderleistungen

# Kostensätze für Sonderleistungen im Rahmen von Q-H:ELP

### Gründe für die Sonderleistungen\*:

- Probleme in der Vorserie, im Anlauf oder in der laufenden Serie
- Lieferant fordert Unterstützung an

=> Verweigert der Lieferant die Unterstützung, wird zur Überprüfung der Umsetzung der Maßnahmen ein TRL (techn. Revision Lieferant) oder ein Reklamaudit durchgeführt.

### Kostensatz für Sonderleistungen:

Region	200 €/h	(bei Anreise <200 km und Gesamtaufwand < 1 Tag)
Inland	2.000 €/1.Tag	(alles inklusive) + 1.500 € für jeden weiteren Tag
Europa	3.000 €/1.Tag	(alles inklusive) + 1.500 € für jeden weiteren Tag
Übersee	7.000 €/1.Tag	(alles inklusive) + 1.500 € für jeden weiteren Tag

### Verrechnung für administrativen Mehraufwand\*\*

Q-H:ELP Stufe 1	270 €/Monat
Q-H:ELP Stufe 2 und 3	360 €/Monat

\* Unter den Begriff Sonderleistungen fallen **nicht planbare Aktivitäten**, die beim Lieferanten bzw. seinen Unterlieferanten im Rahmen des Kooperationsprozesses Q-H:ELP zur Beseitigung von schwerwiegenden Qualitäts- und Logistikproblemen durchgeführt werden.

\*\* Unter administrativem Mehraufwand versteht man den zusätzlichen Aufwand, der durch die Existenz eines Q-H:ELP - Vorgangs in MBC entsteht. Darunter fallen Aufwände für die Grundbetreuung (z.B. Vor-/Nachbereitung Q-H:ELP Gespräch, Clearingaufwand, etc.) und Aufwände im Rahmen des Maßnahmencontrollings.

# Kontakt

- Ansprechpartner zu einer bestehenden Einstufung innerhalb Q-H:ELP ist der jeweilige Lieferantenqualitätsingenieur oder Logistikansprechpartner.
- Haben Sie Fragen zur Methode Q-H:ELP bzw. benötigen Sie für Ihre interne Kommunikation bestimmte Unterlagen zur Methode, wenden Sie sich bitte an

**pool-id.Q-Help@daimler.com**

- Diese Präsentation sowie eine englische Version finden Sie im Daimler Supplier Portal zum Herunterladen unter

<https://supplier-portal.daimler.com/portal/de> / Downloads / Lieferantenmappe / Qualität