

1. Präambel

Diese Vereinbarung ist unverzichtbarer Bestandteil des Liefervertrags mit NAP und für die Geschäftsbeziehungen zwischen LIEFERANT und NAP einschließlich verbundener Gesellschaften.

Die Qualitätssicherungsvereinbarung ist die verbindliche Festlegung der technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen, bezüglich sämtlicher Lieferungen und Leistungen an die Firma NAP und alle mit der NAP verbundenen Gesellschaften, die zur Erreichung des gemeinsam angestrebten Qualitätszieles „Null-Fehler“ erforderlich sind. Sie beschreibt die Mindestanforderungen an das Qualitätsmanagementsystem des Lieferanten.

Die Qualitätssicherungsvereinbarung besteht aus obligatorischen Festlegungen zwischen LIEFERANT und NAP sowie der individuellen Vereinbarung. In der individuellen Vereinbarung werden spezifische Qualitätssicherungsmaßnahmen zwischen Geschäftsbereichen, bzw. Werken und dem LIEFERANTEN vereinbart.

2. Verantwortung des Lieferanten für die Qualität seiner Produkte und Leistungen

Der LIEFERANT ist entsprechend den schriftlich vereinbarten technischen Unterlagen verantwortlich für die fehlerfreie Funktionalität und Zuverlässigkeit seiner Lieferungen und Leistungen (einschließlich Software). Er hat die Vollständigkeit und Korrektheit der Unterlagen zu überprüfen und, soweit erforderlich, weitere Informationen von NAP anzufordern. Die Qualitätsstrategie des LIEFERANTEN ist auf ständige Verbesserung seiner Prozesse und Leistungen auszurichten, um das Ziel "Null Fehler" anzustreben. Vergibt der LIEFERANT Aufträge an Unterlieferanten, so ist er verpflichtet, die Anforderungen dieser Qualitätssicherungsvereinbarung auch in Richtung seiner Unterlieferanten umzusetzen. Weiterhin verpflichtet sich der Lieferant zur Einhaltung zugesagter Termine, z. B. für die Lieferung von Zwischenständen, Testnachweisen, Statusberichten, Patches, etc.

2.1 Software und Hardware im Kontext Funktionaler Sicherheit

Für die Soft- und Hardwareentwicklung im Kontext Funktionaler Sicherheit sind je nach Anwendungsfall und entsprechender vertraglicher Festlegung international gültige Normen zu berücksichtigen. Dies sind insbesondere die ISO 26262 „Road Vehicles“ und ISO 13849 „Safety of machinery – Safety-related parts of control systems“ sowie die branchenunabhängige Norm IEC 61508 „Functional safety of electrical/ electronic/ programmable electronic safety-related systems“.

3. Qualitätsmanagement-System des Lieferanten

Der LIEFERANT verpflichtet sich – aufbauend auf der Internationalen Norm ISO 9000 ff – ein Qualitätsmanagement-System einzuführen und zu unterhalten mit der Verpflichtung zur Null-Fehler-Zielsetzung und der kontinuierlichen Verbesserung seiner Leistungen.

Darüber hinaus gelten die branchenspezifischen Forderungen (z. B. IATF 16949, SPICE, ISO/IEC 15504 – Teil 5, ...) der jeweiligen Unternehmensbereiche zum Qualitätsmanagement-System (siehe auch „Präambel“, individuelle Vereinbarung).

4. Qualitätsmanagement-System der Unterlieferanten

Der LIEFERANT verpflichtet seine Unterlieferanten, ebenso – aufbauend auf der Internationalen Norm ISO 9000 ff – ein Qualitätsmanagement-System einzuführen und zu unterhalten mit der Verpflichtung auch für die Unterlieferanten zur Null-Fehler-Zielsetzung und der kontinuierlichen Verbesserung ihrer Leistungen.

NAP kann vom LIEFERANTEN den Nachweis verlangen, dass der LIEFERANT sich von der Wirksamkeit des Qualitätsmanagement-Systems seines Unterlieferanten überzeugt hat.

Treten Qualitätsprobleme auf, wird der LIEFERANT NAP die Möglichkeit zu einem Audit bei seinen Unterlieferanten verschaffen.

Qualitätssicherungs-Leitlinie (QSL / QSV) Stand 03/2021

5. Audit

Der LIEFERANT gestattet NAP, durch Audits festzustellen, ob seine Qualitätssicherungsmaßnahmen die Forderungen von NAP erfüllen. Nach vorheriger Ankündigung kann ein Audit als System-, Prozess- oder Produktaudit durchgeführt werden. Der LIEFERANT wird selbst kurzfristige Terminwünsche ermöglichen.

Der LIEFERANT gewährt NAP und – soweit erforderlich – dessen Kunden Zutritt zu allen Betriebsstätten, Prüfstellen, Lagern und angrenzenden Bereichen sowie Einsicht in qualitätsrelevante Dokumente. Dabei werden notwendige und angemessene Einschränkungen des LIEFERANTEN zur Sicherung seiner Betriebsgeheimnisse akzeptiert.

NAP teilt dem LIEFERANTEN das Ergebnis dieser Audits mit. Sind aus Sicht von NAP Maßnahmen erforderlich, verpflichtet sich der LIEFERANT, unverzüglich einen Maßnahmenplan zu erstellen, diesen fristgerecht umzusetzen und NAP hierüber zu unterrichten.

6. Information und Dokumentation

Wird erkennbar, dass getroffene Vereinbarungen wie z.B. Qualitätsmerkmale, Termine, Lieferumfänge, Liefermengen nicht eingehalten werden können, informiert der LIEFERANT NAP hierüber unverzüglich. Der LIEFERANT wird NAP auch über alle nach Auslieferung erkannten Abweichungen unverzüglich in Kenntnis setzen. Im Interesse einer schnellen Lösung legt der LIEFERANT alle benötigten Daten und Fakten offen.

Der LIEFERANT verpflichtet sich, vor

- Änderungen an den Vertragsprodukten
- Änderungen von Fertigungsverfahren, -abläufen und -materialien (auch bei Unterlieferanten)
- Wechsel des Unterlieferanten
- Änderungen von Prüfverfahren/-einrichtungen
- Verlagerung von Entwicklungsstandorten
- Verlagerung von Fertigungsstandorten
- Ortsveränderung von Fertigungseinrichtungen
- Änderung von Transport und Verpackung

die Zustimmung von NAP einzuholen und die in diesem Zusammenhang vereinbarten Qualitätsnachweise zu erbringen.

Die ersten drei Anlieferungen nach Serienbeginn und nach vorgenannten Änderungsmaßnahmen sind je Anlieferadresse entsprechend in den Lieferpapieren/Warenanhänger zu kennzeichnen (siehe auch „Präambel“, individuelle Vereinbarung).

Die Information über beabsichtigte Änderungen im Zusammenhang mit den Vertragsprodukten erfolgt vom LIEFERANT schriftlich in einer angemessenen Frist, mindestens jedoch 6 Monate vor der beabsichtigten Änderung. Nach der Prüfung möglicher nachteiliger Auswirkungen erfolgt die Zustimmung bei NAP durch die Abteilung QS nach interner Abstimmung mit den entsprechenden Fachbereichen. Erteilt der LIEFERANT diese Informationen schuldhaft nicht, oder nicht in einem angemessenen Zeitraum und NAP entsteht dadurch ein Schaden, kann der LIEFERANT dafür im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen haftbar gemacht werden.

Sämtliche Änderungen am Produkt und in der Prozesskette werden vom LIEFERANTEN in einem Produktlebenslauf dokumentiert und NAP auf Verlangen ausgehändigt.

Der LIEFERANT regelt die Lenkung seiner Dokumente, Aufzeichnungen und Daten und setzt diese wirksam um. Dokumente externer Herkunft wie Normen und Kundenzeichnungen werden in angemessenem Umfang eingeschlossen.

Die Pflicht zur Aufbewahrung beträgt nach Ende der Lebensdauer +15 Jahre.

Die Protokolle der Wareneingangsprüfungen (betreffend Zulieferteile und sonstige Vorprodukte der Unterlieferanten), der Zuverlässigkeits- und Lebensdauertests, der Ausgangsprüfungen sowie gegebenenfalls der Fehleranalysen werden beim LIEFERANTEN mindestens 24 Monate aufbewahrt. Der LIEFERANT gewährt NAP auf Wunsch Einsicht in die Aufzeichnungen. In Einzelfällen kann NAP eine längere Aufbewahrungsfrist verlangen.

Information über Änderungen an Mustern und Vertragsprodukten auf Wunsch von NAP erfolgen

frühzeitig ebenfalls schriftlich. Nach Prüfung der Herstell- bzw. Machbarkeit und Abschluss der Arbeitsvorbereitung durch den LIEFERANT wird der Termin zur Serieneinführung vereinbart. Telefonische Absprachen bedürfen unmittelbar nachher der schriftlichen Bestätigung. Bedingt das Ausmaß der technischen Änderung durch NAP eine Indexänderung oder Änderung der NAP-Teilenummer des Vertragsproduktes, so ist eine erneute Erstmuster-Vorstellung mit Erstmusterprüfbericht erforderlich.

7. Vereinbarungen zum Produktlebenslauf

7.1 Entwicklung, Planung, Freigabe

Schließt der Auftrag an den LIEFERANTEN Entwicklungsaufgaben ein, werden die Anforderungen durch die Vertragspartner schriftlich festgelegt, z. B. in Form eines Lastenheftes. Der LIEFERANT verpflichtet sich, Projektmanagement bereits in der Planungsphase von Produkten, Abläufen und anderen bereichsübergreifenden Aufgaben in Form von Qualitätsmanagement-Plänen zu betreiben und NAP auf Wunsch Einsicht zu gewähren.

Im Zuge der Vertragsprüfung wird der LIEFERANT alle technischen Unterlagen wie Spezifikationen, Zeichnungen, Stücklisten, Source-Codes, Protokolle, CAD-Daten, usw. nach Erhalt auf Realisierbarkeit prüfen; dabei erkannte Mängel und Risiken sowie Verbesserungsmöglichkeiten teilt der LIEFERANT NAP unverzüglich mit.

In der Entwicklungsphase wendet der LIEFERANT geeignete präventive Methoden der Qualitätsplanung wie z. B. Herstell-/Machbarkeitsanalysen, Zuverlässigkeitsuntersuchungen, FMEAs, Code-Reviews, usw. an. Erfahrungen (Prozessabläufe, Prozessdaten, Fähigkeitsstudien etc.) aus ähnlichen Vorhaben werden von ihm berücksichtigt.

Merkmale mit besonderer Archivierung werden durch NAP und dem LIEFERANTEN festgelegt.

Für Lieferungen von nicht freigegebenen Vertragsprodukten, z.B. Prototypen, stimmt der Lieferant mit NAP geeignete qualitätssichernde Maßnahmen (z.B. Prüfungen) ab und dokumentiert dies. Ziel ist es, die Vertragsprodukte

unter seriennahen Bedingungen herzustellen.

Für alle Merkmale führt der LIEFERANT eine Prozessplanung (Arbeitspläne, Prüfpläne, Betriebsmittel, Werkzeuge, Maschinen etc.) durch. Für funktions- und prozesskritische Merkmale prüft der LIEFERANT die Eignung der eingesetzten Entwicklungswerkzeuge und Fertigungseinrichtungen nach technischen und statistischen Kriterien und dokumentiert die Ergebnisse. Der LIEFERANT beschafft geeignete Mittel und Einrichtungen zur Qualitätsprüfung, die von ihm ordnungsgemäß überwacht und gewartet sowie auf dem jeweiligen technischen Stand gehalten werden. Die Fähigkeit von werkerabhängigen (Sicht-)Prüfungen muss regelmäßig (4x / Jahr, wenn nicht abweichend vereinbart) unter Verwendung der „Messsystemfähigkeitsanalyse Verfahren 7“ nachgewiesen werden. Die Produktqualität wird durch regelmäßige Audits überwacht.

7.1.1 Dokumentation der Freigabe von Vertragsprodukten

Vor der Freigabe des Vertragsproduktes ist sicherzustellen, dass NAP nachfolgende Dokumente, soweit zutreffend, erhält:

- Dokumentation der Entwicklungseingaben und deren Umsetzung
- Beschreibung der Software-Architektur (UML-Diagramme, Funktionspläne, etc.)
- Quellcodes inkl. Projektumgebung / Einstellungen (Compiler – Einstellungen)
- Dokumentation des Quellcodes (Doxygen, HTML & PDF)
- Testreports (gem. Testabdeckung)
- Änderungsdokumentation (Indexliste)
- Gerber-Daten / Altium-Daten
- 3D Daten
- Toleranzbetrachtung
- Stückliste / BOM
- Übersicht angewendeter Richtlinien / Normen
- Prüfsummen für digitale Vertragsprodukte

Vor Freigabe der Serienfertigung legt der LIEFERANT unter Serienbedingungen hergestellte Muster des Vertragsproduktes vor. Der Umfang der begleitenden Dokumentation ist mit NAP zu vereinbaren.

Qualitätssicherungs-Leitlinie (QSL / QSV) Stand 03/2021

Wenn keine abweichenden Vereinbarungen getroffen sind, sind Bemusterungen mit folgendem Umfang durchzuführen:

- VDA Deckblatt inkl. IMDS Eintrag
- Messbericht inkl. Auflistung aller Abweichung
- Gestempelte Zeichnung
- Qualifizierungsergebnisse
- Fähigkeitsnachweis eingesetzter Messmittel inkl. MSA7 für aussehensabhängige Merkmale
- Fähigkeitsnachweis eingesetzter Produktionseinrichtungen (Kurzzeitfähigkeit > 2.0, Langzeitfähigkeit > 1.66)
- Ergebnisse der Risikobewertungen
- Dokumentation zum Prozessfluss inkl. Kontrollplan (PQP)
- Teilelebenslauf
- Gekennzeichnete Erstmusterteile

Abweichende Ausprägungen von vereinbarten Merkmalen sind spätestens zur Bemusterung schriftlich mitzuteilen. Das Vertragsprodukt gilt erst nach schriftlicher Rückmeldung durch NAP als freigegeben.

7.2 Serienfertigung, Kennzeichnung von Produkten, Rückverfolgbarkeit

Bei Prozessstörungen und Qualitätsabweichungen analysiert der LIEFERANT die Ursachen, leitet Verbesserungsmaßnahmen ein und überprüft ihre Wirksamkeit.

Kann der LIEFERANT im Ausnahmefall keine spezifikationsgemäßen Vertragsprodukte liefern, muss er vor Lieferung eine (schriftliche) Sonderfreigabe von NAP einholen.

Hinweise und Anregungen von NAP im Hinblick auf eine Verbesserung der Qualität der Vertragsprodukte durch Änderungen in Fertigung und Qualitätssicherung wird der LIEFERANT im Rahmen seiner Möglichkeiten in eigener Verantwortung berücksichtigen.

Der LIEFERANT verpflichtet sich, die Kennzeichnung von Vertragsprodukte und der Verpackung entsprechend den mit NAP getroffenen Vereinbarungen vorzunehmen. Er muss sicherstellen, dass die Kennzeichnung der verpackten Vertragsprodukte auch während des Transports und der Lagerung lesbar ist.

Der LIEFERANT verpflichtet sich, die Rückverfolgbarkeit der von ihm gelieferten Vertragsprodukte sicherzustellen. Wird ein Fehler festgestellt, muss die Nachverfolgbarkeit und die Eingrenzung der schadhafte Teile/Produkte/Chargen/Releases, etc. gewährleistet sein. Die Identifikation und Feststellung des Produktionsdatums der Vertragsprodukte müssen zu jedem Zeitpunkt des Produktlebenslaufes gewährleistet sein.

Sollten während der Laufzeit des Vertrages neue Verfahrens-, Prüf- oder Arbeitsanweisungen notwendig werden, so werden sie in beiderseitigem Einvernehmen in den Unterlagen ergänzt.

Soweit NAP dem LIEFERANTEN Fertigungs- und Prüfmittel, insbesondere Mittel und Einrichtungen im Rahmen des Bezugs von Lieferungen zur Verfügung stellt, sind diese als Eigentum von NAP zu kennzeichnen. Der LIEFERANT verantwortet Unversehrtheit und ordnungsgemäße Funktion und veranlasst Wartung und Instandsetzung.

7.3 Anlieferung, Wareneingangsprüfung

Der LIEFERANT liefert die Vertragsprodukte in geeigneten und – soweit vereinbart – ausschließlich in von NAP freigegebenen Transportmitteln an, um Beschädigungen und Qualitätsminderungen (z. B. Verschmutzung, Korrosion, chemische Reaktionen) zu vermeiden (siehe auch „Präambel“, individuelle Vereinbarung).

Die Wareneingangsprüfung bei NAP beschränkt sich auf äußerlich erkennbare Transportschäden sowie auf die Feststellung der Einhaltung von Menge und Identität der bestellten Produkte mindestens anhand der Lieferpapiere. Dabei festgestellte Beanstandungen werden unverzüglich angezeigt.

Der LIEFERANT muss sein Qualitätsmanagement-System und seine Qualitätssicherungsmaßnahmen auf diese reduzierte Wareneingangsprüfung ausrichten.

Qualitätssicherungs-Leitlinie (QSL / QSV) Stand 03/2021

7.4 Beanstandungen, Maßnahmen

Der LIEFERANT und NAP stimmen darin überein, dass bei aufgetretenen oder zu befürchtenden Qualitätsproblemen an den Vertragsprodukten, dazu zählen insbesondere Abweichungen von den Spezifikationen/ Bestellanforderungen, getroffenen Vereinbarungen über Termine und Liefermengen oder sonstigen Mängeln, der jeweilige Partner über Form und Ausmaß unverzüglich zu informieren ist.

Werden von NAP Mängel festgestellt, werden diese im ordnungsgemäßen Geschäftsgang dem LIEFERANTEN angezeigt. Der LIEFERANT verzichtet insoweit auf den Einwand der verspäteten Rüge.

Der LIEFERANT wird dann unverzüglich eine Fehleranalyse durchführen, bei der ihn NAP erforderlichenfalls im Rahmen der Möglichkeiten unterstützt.

Der LIEFERANT erhält beanstandete Vertragsprodukte im vereinbarten Umfang zurück. Er verpflichtet sich, jede Abweichung zu analysieren und kurzfristig NAP die Ursache der Abweichung, eingeleitete Fehlerabstell- und Vorbeugemaßnahmen sowie deren Wirksamkeit mitzuteilen.

Drohen durch Anlieferung von nicht der Spezifikation entsprechenden Vertragsprodukten Fertigungsstillstände bei NAP oder deren Kunden, muss der LIEFERANT in Abstimmung mit NAP durch geeignete von ihm zu tragende Sofortmaßnahmen für Abhilfe sorgen (Ersatzlieferungen, Sortier-, Nacharbeit, Sonderschichten, Eiltransport, usw.).

7.4.1 Eskalationsplan

Ein Eskalationsplan ist zwischen den Parteien abzustimmen. Wenn keine anderslautende Vereinbarung getroffen wurde, gilt der angehängte Eskalationsplan.

8. Qualitätsziele

Wie NAP seinen Kunden, ist der LIEFERANT NAP gegenüber dem Null-Fehler-Ziel verpflichtet. Sofern das Null-Fehler-Ziel nicht kurzfristig erreichbar ist, wird der LIEFERANT zeitlich

befristete Obergrenzen für Fehlerraten als Zwischenziele und Maßnahmen vorschlagen und mit NAP abstimmen. Die Unterschreitung vereinbarter Obergrenzen entbindet den LIEFERANTEN nicht von seiner Verpflichtung zur Bearbeitung aller Beanstandungen sowie zur Weiterführung der kontinuierlichen Verbesserung.

Die Haftung des LIEFERANTEN für Mängel oder für Schadensersatzansprüche wegen fehlerhafter Lieferungen bleibt unberührt.

9. Gewährleistung und Haftung

Der LIEFERANT übernimmt gegenüber NAP unter ergänzender Anwendung der gesetzlichen Gewährleistungsregeln die nachfolgenden Verpflichtungen:

a) Haftet einem einzelnen Vertragsprodukt ein Mangel an, wird der Mangel unverzüglich schriftlich durch einen Prüfbericht angemeldet. NAP liefert im Regelfall mangelhafte Vertragsprodukte mit einer Belastungsanzeige an der LIEFERANT zurück. Die Höhe der Belastungsanzeige richtet sich nach dem zwischen NAP und dem LIEFERANT vereinbarten Verkaufspreis zuzüglich einer Nebenkostenpauschale in Höhe von 30 Prozent bezogen auf den vereinbarten Verkaufspreis.

b) Ersatzlieferungen werden ausschließlich in Form von NAP Bestellungen befriedigt. Anlieferungen von Ware, für welche keine NAP Bestellung vorliegt, werden kostenpflichtig an den LIEFERANT retourniert.

c) Tritt bei bestimmten Auslieferungen von dem LIEFERANT an zahlreichen Exemplaren eines Vertragsprodukts ein Mangel auf, erfolgt neben den bereits in vorangegangenen Unterpunkten dieses Vertrages festgelegten Maßnahmen ein Qualitätsgespräch zwischen dem LIEFERANT und NAP. Ziel dieses Gespräches ist es, die mangelfreie Produktqualität kurzfristig, unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen und zeitlichen Bedingungen, zu erreichen. Kosten, welche aus diesen Aktivitäten entstehen, trägt der jeweilige Vertragspartner jeweils selbst.

d) Der LIEFERANT wird, soweit die Mangelhaftigkeit einzelner Produkte den objektiv begründeten Mangelverdacht hinsichtlich weiterer

Vertragsprodukte rechtfertigt, in angemessenem Umfang die Überprüfung und Sortierung der Vertragsprodukte durchführen. Soweit der LIEFERANT die Überprüfung und Sortierung trotz Aufforderung seitens NAP nicht in angemessener Frist oder in angemessenem Umfang durchführt, ist NAP nach Fristsetzung mit einer angemessenen Frist von mindestens 10 Kalendertagen berechtigt, die angemessenen und erforderlichen Überprüfungs- und Sortierungsarbeiten auf Kosten von dem LIEFERANT durchführen zu lassen.

e) Die Haftung von dem LIEFERANT auf Schadensersatz für Mängel der Vertragsprodukte richtet sich nach den gesetzlichen Vorschriften.

f) Der LIEFERANT übernimmt keine Haftung für höhere Gewalt, insbesondere nicht für Lieferverzögerungen, auf welche der LIEFERANT keinen Einfluss hat bzw. die der LIEFERANT nicht zu vertreten hat, etwa mangels Selbstbelieferung.

g) Die Gewährleistungsfrist beträgt 36 Monate ab Herstellungsdatum bzw. ab Lieferdatum an NAP.

10. Umweltschutz

Der LIEFERANT verpflichtet sich, alle gesetzlichen Regelungen zum Umwelt-, Gesundheits- und Arbeitsschutz einzuhalten und durch eine angemessene Umweltschutzorganisation und angemessenen betrieblichen Umweltschutz Auswirkungen auf Mensch und Umwelt gering zu halten. Hierzu wird die Einführung und Weiterentwicklung des Umweltmanagementsystems (UMS) nach ISO 14001 erwartet.

NAP behält sich vor, den Grad der Umsetzung im Zuge von Audits zu beurteilen.

11. Vertragsdauer

Soweit im Rahmenvertrag keine anders lautenden Absprachen getroffen wurden, gilt diese Vereinbarung ab dem Datum der Vertragsunterzeichnung unbefristet. Sie kann von beiden Vertragspartnern schriftlich mit einer Frist von drei Monaten gekündigt werden. Die Beendigung dieser Vereinbarung lässt die Wirksamkeit laufender Einzelverträge bis zu deren vollständiger Abwicklung unberührt.

12. Schlussbestimmungen

Änderungen und Ergänzungen dieses Vertrages bedürfen der Schriftform. Sollten Bestimmungen dieses Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein, wird davon die Wirksamkeit der übrigen Bestimmungen nicht berührt; in diesem Fall werden die Partner eine wirksame Bestimmung vereinbaren, die dem wirtschaftlichen Zweck der unwirksamen Bestimmung am nächsten kommt. Entsprechendes gilt für etwaige Lücken. Diese Vereinbarung unterliegt deutschem Recht unter Ausschluss des Kollisionsrechts, Gerichtsstand ist Stuttgart.

....., den

NAP

Firmenstempel

....., den

Lieferant

Firmenstempel

Anhang – Eskalationsplan

#	Beispiel	Von	An	Informiert (NAP)
1	Absehbare Lieferverzögerungen Gestörte Zusammenarbeit, Anforderungen nicht erfüllt, Reaktionszeit zu langsam, u.ä.	Sachbearbeiter(in)	Vorgesetzte(r)	Einkauf
2	Keine Verbesserung auf Eskalationsstufe #1 nach definiertem Zeitraum feststellbar. (Max. 1 Kalenderwoche)	Vorgesetzte Stelle	Leitende Stelle	Qualitätsleitung
3	Keine Verbesserung auf Eskalationsstufe #2 nach definiertem Zeitraum feststellbar. (Max. 3 Arbeitstage)	Leitende Stelle	Betriebsleitung ggf. Geschäftsleitung	Betriebsleitung ggf. Geschäftsleitung