

### 1 Geltungsbereich

Der vorliegende Work Standard (WS) strebt eine breite Anwendung an. Der Zweck dieser WN ist es, die Vorgehensweise im Prozess Lieferanteneskalation bei Thomas festzulegen.

### 2 Beschreibung

Bei sich häufenden Qualitäts-, Termin- oder Kommunikationsproblemen behält sich Thomas vor, den Thomas Eskalationsprozess beim Lieferanten einzuleiten. Dieser Prozess soll dabei unterstützen, das Qualitätsniveau bei Lieferanten strukturiert und transparent zu verbessern. Der Thomas Eskalationsprozess sieht 2 Stufen vor und dient zur Problemlösungsunterstützung. Der Lieferant verpflichtet sich die geforderten Maßnahmen zur Deeskalation vollumfänglich umzusetzen.

#### 2.1 Zeitlicher Ablauf

Der folgende Prozessablauf zeigt schematisch den Eskalationsprozess bei Thomas. Ziel ist es immer einen der Deeskalationsausgänge anzustreben. Hierzu gilt es geeignete Maßnahmen mit den Lieferanten zu vereinbaren, um dessen Qualitätsniveau zu verbessern.

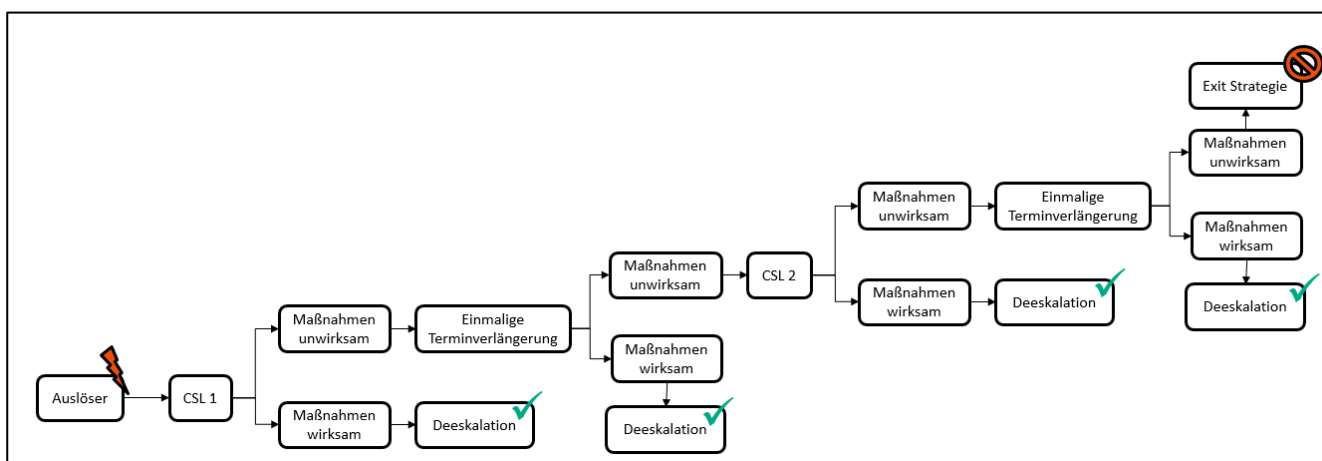


Figure 1: Zeitlicher Ablauf

#### 2.2 Voraussetzungen

1. Der Prozess Lieferanteneskalation wird ausschließlich aus beiden Fachbereichen Strategic Purchasing und Quality Assurance sowie im gegenseitigen Einverständnis durchgeführt.
2. Die Maßnahmen zur Deeskalation müssen von den Thomas Mitarbeitern klar definiert werden und für den Lieferanten im angegebenen Zeitraum erreichbar sein.
3. Eine Eskalation ist nur mit Eskalationsschreiben gültig und durch den Strategic Purchasing zu überreichen.
4. Die genannten möglichen Auslöser können im Bedarfsfall ergänzt werden, hier muss eine Bestätigung der Bereichsleitung SU Purchasing und SU Quality & Processes eingeholt werden.
5. Eine Abweichung im Prozess (z.B. Terminierung) muss durch die Bereichsleitung SU Purchasing und SU Quality & Processes genehmigt werden.
6. Bei erfolgreichem Abschluss der Maßnahmen erfolgt immer eine Deeskalation auf Stufe 0. Somit müssen alle Maßnahmen aus möglicherweise beiden Stufen erfüllt sein.

7. Falls ein Lieferant innerhalb von einem Jahr wieder einen Auslöser zur Eskalation erfüllt, steigt er min. in die letzterreichte Eskalationsstufe ein.

### 2.3 Auslöser

CSL-Stufe	Mögliche Auslöser	Maßnahmen
0	Lieferant löst nachweisbar eine Produktionsunterbrechung bei Thomas aus	Enge Abstimmung mit dem Supplier Quality Engineer / Commodity Purchaser
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- min. 5 Beanstandungen bezüglich verschiedener Themen liegen in einem Zeitraum von 2 Monaten vor und/ oder die BA-Quote &gt; 10% durch ein Verschulden des Lieferanten.</li> <li>- Lieferant ändert Prozess ohne vorherige Mitteilung</li> <li>- Rotes Ergebnis beim VDA 6.3 Audit</li> <li>- Terminverzug in der Lieferantenqualifizierung Bauteil mit Risiko für Thomas-Projekt</li> <li>- Nichterreichung von Anforderungen in der Lieferantenqualifizierung Bauteil mit Risiko für Thomas-Projekt</li> <li>- Terminverzug in der Beanstandungsabarbeitung mit Risiko für Thomas</li> <li>- Stark unzufrieden stellendes Antwortverhalten bei Lieferantenbewertung oder Beanstandungen in mehr als 3 Fällen</li> <li>- Lieferant erfüllt im Serienanlauf/-hochlauf, trotz bestätigter HSA und Einkaufsverträge, sowie erfolgter Erstmusterfreigabe, nicht die Spezifikationen von Thomas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De-Eskalationskriterien def. und schriftl. Überreichen</li> <li>- Zeitraum def. (max. 3 Monate)</li> <li>- Enge Abstimmung auf Director Ebene bei Thomas</li> <li>- Enge Abstimmung auf Produktionsleiter bzw. Qualitätsleiter Ebene beim Lieferanten</li> <li>- Meetings zum Maßnahmen Tracking min. alle 14 Tage</li> <li>- insbesondere Kostenübernahmen der erhöhten WE Prüfung</li> <li>- insbesondere Kostenübernahme der anfallenden Vorort-Workshops</li> <li>- kostenpflichtiges Re – Audit optional</li> <li>- Neuprojekte nur unter Vorbehalt</li> </ul>
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falsch oder nicht durchgeführte Maßnahmen aus Stufe 1</li> <li>- Nachweisliche Täuschung von Thomas MA</li> <li>- Lieferant löst nachweisbar durch ein Verschulden des Lieferanten eine Produktionsunterbrechung bei Thomas Kunden aus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Neue De-Eskalationskriterien def. und schriftl. überreichen</li> <li>- Zeitraum def. (max. 6 Monate)</li> <li>- Enge Abstimmung auf Vice President Ebene bei Thomas</li> <li>- Enge Abstimmung auf Geschäftsführer Ebene beim Lieferanten</li> <li>- Vor-Ort Workshop zum Maßnahmen Tracking min. alle 3 Wochen</li> <li>- Resident Engineer beim Lieferanten installieren</li> <li>- kostenpflichtiges Re – Audit verpflichtend</li> <li>- insbesondere Kostenübernahme der anfallenden Vorort-Workshops</li> <li>- insbesondere Kosten des Resident Engineer</li> <li>- Keine Neuprojekte möglich</li> </ul>

### 2.4 Dokumentation und Steuerung

Der Ablauf des Prozesses ist durch den Supplier Quality Engineer in Abstimmung mit dem Lieferanten und dem Commodity Purchaser zu steuern und zu dokumentieren.

Freigebender: Matthias Janke – Datum: 12.02.2026 - Version: 1.6

Der Ausdruck unterliegt nicht dem Änderungsdienst!

**öffentlich**

### 3 Mitgeltende Dokumente

[GS QM 034 Lieferantenentwicklung](#) (Thomas intern)

### 4 Hinweise

keine