

SUPPLIER PERFORMANCE MANUAL

thinking highTEX

Sattler PRO-TEX GmbH

Sattlerstraße 45, 8077 Gössendorf, Austria

Tel +43 316 4104 0

Sitz Gössendorf, FN 425917z Landesgericht Graz

UID-Nr.: ATU69256878

mail@sattler.com

protex.sattler.com

Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien AG

IBAN: AT84 3200 0000 0033 6131, BIC: RLNWATWW

Steiermärkische Bank und Sparkassen AG

IBAN: AT03 2081 5000 4320 3785, BIC: STSPAT2G



ISO 9001:2015

Reg.Nr.: 4048/6



ISO 14001:2015

Reg.Nr.: 405/6

INHALTSVERZEICHNIS

1. Überblick.....	3
2. Reklamationsmanagement.....	4
3. Änderungsmanagement	5
4. Lieferantenbewertung, Leistungskennzahlen & Monitoring.....	6
5. Audit, Review	6
6. Eskalationsmanagement.....	7
7. Vertragsbedingungen	8

thinking highTEX

Sattler PRO-TEX GmbH

Sattlerstraße 45, 8077 Gössendorf, Austria

Tel +43 316 4104 0

Sitz Gössendorf, FN 425917z Landesgericht Graz

UID-Nr.: ATU69256878

mail@sattler.com

protex.sattler.com

Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien AG

IBAN: AT84 3200 0000 0033 6131, BIC: RLNWATWW

Steiermärkische Bank und Sparkassen AG

IBAN: AT03 2081 5000 4320 3785, BIC: STSPAT2G



ISO 9001:2015

Reg.Nr.: 4048/6



ISO 14001:2015

Reg.Nr.: 405/6

1. ÜBERBLICK

Einführung

Das Supplier Performance Manual beschreibt die Grundlagen und Ziele für die Zusammenarbeit zwischen Lieferanten & Dienstleistern und der Sattler PRO-TEX GmbH sowie die Bewertung der Leistungserbringung in Bezug auf Produkt- und Prozessqualität. Es versteht sich als Ergänzung zu den „ALLGEMEINEN EINKAUFSBEDINGUNGEN der Sattler PRO-TEX GmbH“ und ersetzt diese nicht.

Null-Fehler-Strategie

Sattler PRO-TEX ist bestrebt, eine partnerschaftliche Beziehung mit ihrer Lieferantenbasis einzugehen und eine Null-Fehler-Strategie umzusetzen. Dies soll durch Fehlervermeidung, Fehlerbehebung und kontinuierliche Prozessverbesserung erreicht werden und entlang der gesamten Wertschöpfungskette erfolgen.

- Qualität: Null-Fehler
- Logistik: 100% korrekte, pünktliche und beschädigungsfreie Lieferungen
- Kosten: Kontinuierliche Produktivitätsverbesserungen und wettbewerbsfähige Kostengestaltung

Die Umsetzung dieser Strategie soll zu einer erfolgreichen Beziehung zwischen Sattler PRO-TEX und ihren Lieferanten beitragen, um nachhaltige und belastbare Geschäftsbeziehungen in einem dynamischen Umfeld zu sichern.

Geltungsbereich

- Lieferanten von direktem Fertigungsmaterial
- Lieferanten von Verpackungsmaterial
- Logistikdienstleister

thinking highTEX

Sattler PRO-TEX GmbH

Sattlerstraße 45, 8077 Gössendorf, Austria

Tel +43 316 4104 0

Sitz Gössendorf, FN 425917z Landesgericht Graz

UID-Nr.: ATU69256878

mail@sattler.com

protex.sattler.com

Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien AG

IBAN: AT84 3200 0000 0033 6131, BIC: RLNWATWW

Steiermärkische Bank und Sparkassen AG

IBAN: AT03 2081 5000 4320 3785, BIC: STSPAT2G



ISO 9001:2015
Reg.Nr.: 4048/6



ISO 14001:2015
Reg.Nr.: 405/6

Kommunikation und Zusammenarbeit – Serienproduktion

Die primäre Kommunikation zu Themen mit Bezug auf die laufende Produkt- und Prozessqualität hat über den verantwortlichen Supplier Performance Manager von Sattler PRO-TEX bzw. über einen Ansprechpartner aus dem Bereich Einkauf/Logistik zu erfolgen. Wenn weitere Fachexpertise notwendig ist, kann diese durch Hinzuziehen der Technologieexperten des Lieferanten oder von Sattler PRO-TEX eingeholt werden. Die Koordination erfolgt durch die primären Ansprechpartner des Lieferanten und von Sattler PRO-TEX.

Kommunikation und Zusammenarbeit – F&E

Die Kommunikation zu Themen aus dem Bereich F&E hat direkt zwischen den jeweiligen Fachbereichen zu erfolgen. Die Leitung Einkauf und der verantwortliche Supplier Performance Manager sind informativ in die Kommunikation einzubinden.

2. REKLAMATIONSMANAGEMENT

Beanstandungen & Reklamationen

Sattler PRO-TEX unterscheidet zwei Arten von Abweichungen im Reklamationsmanagement – Beanstandungen und Reklamationen. Beanstandungen zeigen Abweichungen am Produkt oder Prozess gegenüber den Vorgaben an und sollen als Hinweis für Verbesserungen verstanden werden. Wenn Beanstandungen wiederholt auftreten und sich keine Verbesserung abzeichnet, führt dies zu einer Reklamation.

Reklamationen werden für Abweichungen gegenüber den Vorgaben mit erheblichen Auswirkungen auf die Prozesse bei Sattler PRO-TEX oder ihren Kunden eröffnet. Reklamationen erfordern eine dokumentierte systematische Fehler-Ursachen-Analyse, nachhaltige Korrekturmaßnahmen und einen Wirksamkeitsnachweis nach Umsetzung der Maßnahmen. Alle aus Reklamationen entstandenen Kosten werden gemäß dem Verursacherprinzip unter Berücksichtigung der aktuell gültigen Vereinbarungen weiterverrechnet.

Ablauf

Bei Auftreten einer Abweichung wird der Verursacher von Sattler PRO-TEX kontaktiert und es werden alle relevanten Informationen, die zur positiven Bearbeitung der Beanstandung oder Reklamation notwendig sind,

thinking highTEX

Sattler PRO-TEX GmbH

Sattlerstraße 45, 8077 Gössendorf, Austria

Tel +43 316 4104 0

Sitz Gössendorf, FN 425917z Landesgericht Graz

UID-Nr.: ATU69256878

mail@sattler.com

protex.sattler.com

Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien AG

IBAN: AT84 3200 0000 0033 6131, BIC: RLNWATWW

Steiermärkische Bank und Sparkassen AG

IBAN: AT03 2081 5000 4320 3785, BIC: STSPAT2G



ISO 9001:2015
Reg.Nr.: 4048/6



ISO 14001:2015
Reg.Nr.: 405/6

bereitgestellt. Der Verursacher ist angehalten, die Ursache für die Abweichung zeitnah zu eruieren und nachhaltig zu korrigieren, um künftige Störungen zu unterbinden. Dies umfasst auch die qualitative Bewertung des gesamten Lagerbestands in Bezug auf die Beanstandung sowie alle vor- und nachgelagerten Prozesse.

Zeitraumen

Der Zeitrahmen für den positiven Abschluss der Beanstandung oder Reklamation durch den Verursacher beträgt je nach Einstufung:

- Hoch – 3 Wochen
- Standard – 4 Wochen
- Gering – 6 Wochen

Wenn die zeitlichen Vorgaben nicht eingehalten werden können, hat eine Abstimmung mit Sattler PRO-TEX zu erfolgen.

Dokumentation

Der Verursacher hat einen Abschlussbericht mit allen relevanten Informationen für Beanstandungen oder Reklamationen, deren Priorität als Gering oder als Standard eingestuft ist, zu übermitteln. Für Reklamationen deren Priorität als Hoch eingestuft ist, ist ein 8D-Bericht zu übermitteln. Der Abschlussbericht/8D-Bericht wird durch den Supplier Performance Manager bewertet und freigegeben. Sattler PRO-TEX behält sich das Recht vor, weitere Maßnahmen einzufordern bzw. die Umsetzung der Maßnahmen vor Ort zu evaluieren.

3. ÄNDERUNGSMANAGEMENT

Jegliche Änderungen am Produkt oder Prozess sind vor Umsetzung Sattler PRO-TEX zur Bewertung vorzulegen. Eine Änderung darf erst nach positiver Freigabe durch Sattler PRO-TEX erfolgen. Sattler PRO-TEX behält sich vor, alle entstandenen Kosten, die aus nicht angezeigten und bewerteten Änderungen entstanden sind, an den Verursacher weiterzureichen.

thinking highTEX

Sattler PRO-TEX GmbH

Sattlerstraße 45, 8077 Gössendorf, Austria

Tel +43 316 4104 0

Sitz Gössendorf, FN 425917z Landesgericht Graz

UID-Nr.: ATU69256878

mail@sattler.com

protex.sattler.com

Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien AG

IBAN: AT84 3200 0000 0033 6131, BIC: RLNWATWW

Steiermärkische Bank und Sparkassen AG

IBAN: AT03 2081 5000 4320 3785, BIC: STSPAT2G



ISO 9001:2015

Reg.Nr.: 4048/6



ISO 14001:2015

Reg.Nr.: 405/6

4. LIEFERANTENBEWERTUNG, LEISTUNGSKENNZAHLEN & MONITORING

Bewertungskriterien und Einstufung

Die Lieferantenbewertung setzt sich aus Kennzahlen zu Qualität, Liefertreue, Preis sowie Kooperation & Umwelt zusammen und wird in einer Einstufung von A, B oder C dargestellt. Im Falle einer B oder C Einstufung ist ein strukturierter Maßnahmenplan zur Verbesserung, mit dem Ziel eine A Einstufung zu erlangen, auszuarbeiten und Sattler PRO-TEX vorzustellen. Die Bearbeitung des Maßnahmenplans wird durch den Supplier Performance Manager von Sattler PRO-TEX begleitet und abschließend bewertet bzw. freigegeben.

Bewertungszyklus

Die Lieferantenbewertung wird einmal pro Jahr, am Beginn des Jahres für das abgelaufene Kalenderjahr, von Sattler PRO-TEX verschickt.

Monitoring

Die Leistungskennzahlen unterliegen einem kontinuierlichen Monitoring bei Sattler PRO-TEX. Dies dient dem frühzeitigen Erkennen von negativen Trends, um zeitnah Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung einzuleiten.

5. AUDIT, REVIEW

Lieferanten oder Dienstleister, die noch keine Geschäftsbeziehung mit Sattler PRO-TEX haben, werden im Zuge des Freigabeprozesses für Neulieferanten von Sattler PRO-TEX auditiert. Ziel des Audits ist es, die Leistungsfähigkeit des potenziellen Lieferanten oder Dienstleisters festzustellen, Risiken zu identifizieren und Verbesserungspotenziale aufzuzeigen, um eine langfristige und erfolgreiche Zusammenarbeit zu unterstützen.

Lieferanten und Dienstleister, die eine aufrechte Geschäftsbeziehung haben, werden in regelmäßigen Abständen oder anlassbezogen von Sattler PRO-TEX auditiert bzw. einem Review unterzogen. Sattler PRO-TEX wird mindestens sechs Wochen vor dem angedachten Termin mit der Detailplanung beginnen und alle relevanten Informationen mit dem Lieferanten abstimmen. Bei anlassbezogenen Audits oder Reviews z.B. aufgrund von Reklamationen mit erheblicher Auswirkung auf Sattler PRO-TEX können auch zeitnahe Besuche stattfinden.

thinking highTEX

Sattler PRO-TEX GmbH

Sattlerstraße 45, 8077 Gössendorf, Austria

Tel +43 316 4104 0

Sitz Gössendorf, FN 425917z Landesgericht Graz

UID-Nr.: ATU69256878

mail@sattler.com

protex.sattler.com

Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien AG

IBAN: AT84 3200 0000 0033 6131, BIC: RLNWATWW

Steiermärkische Bank und Sparkassen AG

IBAN: AT03 2081 5000 4320 3785, BIC: STSPAT2G



ISO 9001:2015
Reg.Nr.: 4048/6



ISO 14001:2015
Reg.Nr.: 405/6

6. ESKALATIONSMANAGEMENT

Das Eskalationsmanagement regelt das Vorgehen zur Lösung von Problemstellungen, die auf der jeweils auftretenden Ebene nicht gelöst werden können oder deren Lösung die Entscheidungsbefugnis (rechtlich, finanziell, organisatorisch) der jeweiligen Ebene überschreitet. Erzielte Einigungen sind rückwärts bis zur Ebene, von denen sie aufgebracht wurden, zu kommunizieren, um sicherzustellen, dass alle Beteiligten denselben Wissenstand haben und ein Problem als gelöst betrachtet werden kann.

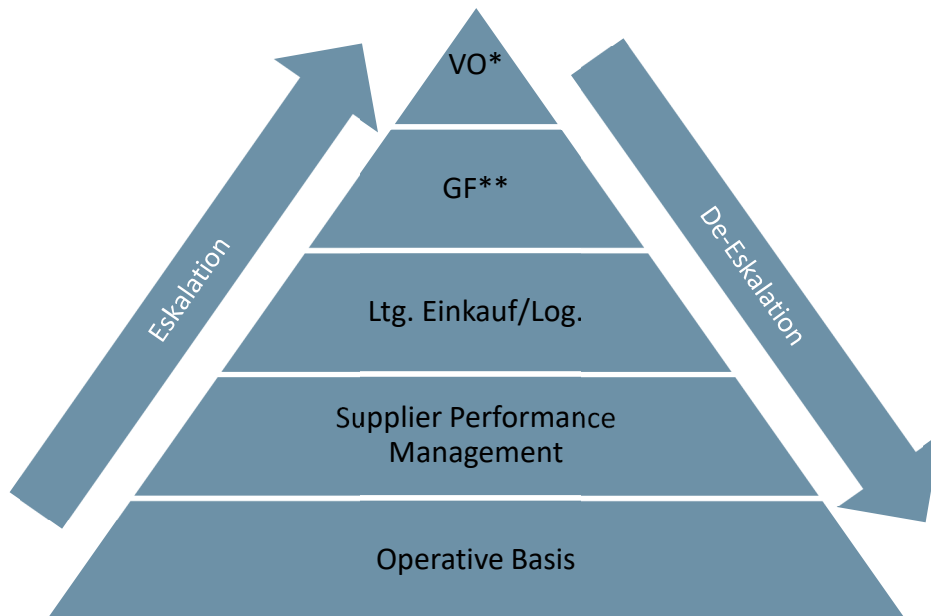


Abbildung 1: Eskalation/De-Eskalation

*Vorstand

** Geschäftsführung

thinking highTEX

Sattler PRO-TEX GmbH

Sattlerstraße 45, 8077 Gössendorf, Austria

Tel +43 316 4104 0

Sitz Gössendorf, FN 425917z Landesgericht Graz

UID-Nr.: ATU69256878

mail@sattler.com

protex.sattler.com

Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien AG

IBAN: AT84 3200 0000 0033 6131, BIC: RLNWATWW

Steiermärkische Bank und Sparkassen AG

IBAN: AT03 2081 5000 4320 3785, BIC: STSPAT2G



ISO 9001:2015

Reg.Nr.: 4048/6



ISO 14001:2015

Reg.Nr.: 405/6

7. VERTRAGSBEDINGUNGEN

Es gelten die

- „ALLGEMEINEN EINKAUFSBEDINGUNGEN der Sattler PRO-TEX GmbH“

in ihrer jeweils gültigen Fassung. Diese werden durch dieses Supplier Performance Manual ergänzt.

thinking highTEX

Sattler PRO-TEX GmbH

Sattlerstraße 45, 8077 Gössendorf, Austria

Tel +43 316 4104 0

Sitz Gössendorf, FN 425917z Landesgericht Graz

UID-Nr.: ATU69256878

mail@sattler.com

protex.sattler.com

Raiffeisenlandesbank Niederösterreich-Wien AG

IBAN: AT84 3200 0000 0033 6131, BIC: RLNWATWW

Steiermärkische Bank und Sparkassen AG

IBAN: AT03 2081 5000 4320 3785, BIC: STSPAT2G



ISO 9001:2015

Reg.Nr.: 4048/6



ISO 14001:2015

Reg.Nr.: 405/6