

Webasto Roof & Components SE

Supplier Escalation Model V18

Eskalationsmodell für Lieferanten



Responsible for content: Verantwortlich für den Inhalt:	Process Manager / Process Expert: Prozess Manager / Prozess Experte:	Manager scope: Leiter des Geltungsbereichs:	Seite Page
Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Jan-Kristof Hohenstein Executive Vice President Purchasing	1

1. Result of Process

This procedure defines the escalation process of suppliers in the case of an unsatisfactory performance or non-performances. The target of this process is either to return the supplier to the expected performance level or to phase out the supplier.

2. Scope

This procedure is binding to all entities of the Webasto group.

2.1. References in the process landscape

WIMS: Management of Resources, Suppliers, Finance & Controlling, IT, Infrastructure | Management of Suppliers (... escalation...) | Supplier evaluation & escalation

2.2. Reference to the requirements of IATF

- 8.4.2.1** Type and extent of control
- 8.4.2.3** Supplier quality management system development

2.3. Process responsibilities

Process Manager: Global Supplier Quality
Process Expert: Regional / Divisional SQ
Process Owner: Supplier Development

1. Ergebnis des Prozesses

Diese Prozessbeschreibung definiert den Eskalationsprozess für Lieferanten bei Leistungsdefiziten oder Abweichungen. Das Ziel ist es, den Lieferanten wieder zu einer vereinbarten Leistung zurück zu führen oder den Lieferanten abzubauen.

2. Geltungsbereich

Dieser Prozess ist für alle Standorte der Webasto Gruppe bindend.

2.1. Bezug zur Prozesslandschaft

WIMS: Management von Ressourcen, Lieferanten, Finanzen & Controlling, IT, Infrastructure | Management von Lieferanten (... Eskalation...) | Lieferantenbewertung und Eskalation

2.2. Bezug zu den Anforderungen der IATF

- 8.4.2.1** Art und Umfang der Steuerung
- 8.4.2.3** Entwicklung des QM-Systems von Lieferanten

2.3. Prozessverantwortung

Prozess-Manager: Globale Lieferantenqualität
Prozess-Experte: Regionale / Divisionale SQ
Prozess-Eigentümer: Lieferantenqualität

Responsible for content: Verantwortlich für den Inhalt:	Process Manager / Process Expert: Prozess Manager / Prozess Experte:	Manager scope: Leiter des Geltungsbereichs:	Seite Page
Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Jan-Kristof Hohenstein Executive Vice President Purchasing	2



3. Definitions and Abbreviations

- CSL1** - Controlled Shipping Level 1
- CSL2** - Controlled Shipping Level 2
- Q-LTA** - Quality-Long term agreement (12 Months)
- ASQE** - Advanced Supplier Quality Engineering
- SQE** - Supplier Quality Engineer
- SD** - Supplier Development
- SQ** - Supplier Quality
- EL** - Escalation Level [1/2/3/4]
- ppm** - Rejected parts per million parts [on Serial complaints]
- SCM** - Supply Chain Management
- Q2** - Quality complaints for pre-serial and serial components [Complaints, PPAP, Re-qualification, deviation Approvals]

3. Definitionen und Abkürzungen

- CSL1** - Kontrollierte Belieferung Stufe 1
- CSL2** - Kontrollierte Belieferung Stufe 2
- Q-LTA** - Qualitäts-Zielvereinbarung (12 Monate)
- ASQE** - Qualitätsvorausplanung
- SQE** - Qualitätsingenieur
- SD** - Lieferantenentwicklung
- SQ** - Lieferantenqualität
- EL** - Eskalationsstufe [1/2/3/4]
- ppm** - Reklamierte Bauteile 1 Million gelieferter Teile [auf Serienbeanstandungen]
- SCM** - Management der Teileversorgung
- Q2** - Reklamierte Vorserien/ Serienkomponenten [Beanstandungen, Bemusterungen, Re-qualifizierungen, Abweichgenehmigungen]

4. Process Description of Escalation

Unless otherwise described the following process description is mandatory for the escalation and management of non-performing suppliers.

4.1. Application of Escalation Levels

A direct escalation of a supplier to any escalation level is not preferable, but in general possible.

4.2. Individual Exemption from Escalation

In individual cases, suppliers can be exempt from an escalation, even if they meet the escalation criteria. In such cases, the decision as well as the reason need to be documented in order to secure traceability.

4.3. Signatory Power

The following matrix is defining the signatory power for the escalation process.

4. Prozessbeschreibung der Eskalation

Wenn nicht anders beschrieben und/oder vereinbart, ist der nachfolgende Prozess für die Eskalation und Steuerung von leistungsschwachen Lieferanten anzuwenden.

4.1. Anwendung der Eskalationsstufen

Eine direkte Eskalation eines Lieferanten in alle Stufen ist nicht bevorzugt, aber generell möglich.

4.2. Individuelle Freistellung von der Eskalation

In Einzelfällen kann die Eskalation eines Lieferanten zurückgestellt werden, selbst wenn die Eskalationskriterien erfüllen werden. Die Entscheidung und der jeweilige Grund müssen dokumentiert werden, um die Nachvollziehbarkeit zu gewährleisten.

4.3. Unterschriftenregelung

Die nachfolgende Matrix definiert die Unterschriftenregelung für den Eskalationsprozess.

EL1	Serial	SQE or SCM plant + Manager Quality/SCM plant	SQE oder SCM im Werk + Leiter Qualität/SCM im Werk	Serial	EL1
	Pre-serial	ASQE or Program Buyer + Manager ASQE/Program PUR	ASQE oder Program Einkauf + Leiter ASQE/Projekteinkauf	Pre-serial	

Responsible for content: Verantwortlich für den Inhalt:	Process Manager / Process Expert: Prozess Manager / Prozess Experte:	Manager scope: Leiter des Geltungsbereichs:	Seite Page
Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Jan-Kristof Hohenstein Executive Vice President Purchasing	3

EL2	Serial	SD Engineer/Manager SD + Supplier owner Cat. PUR	SD Ingenieur/Manager SD + Lieferantenbetreuer Einkauf	Serial	EL2
	Pre-serial	Manager ASQE + Manager Program PUR	Manager ASQE + Manager Projekteinkauf	Pre-serial	
EL3	Serial	Director/Manager Cat. PUR + Director SQ/Program PUR	Director/Manager Cat. PUR + Director SQ/Projekteinkauf	Serial	EL3
	Pre-serial	Director/Manager Cat. PUR + Director SQ/Program PUR	Director/Manager Cat. PUR + Director SQ/Projekteinkauf	Pre-serial	

Responsible for content: Verantwortlich für den Inhalt:	Process Manager / Process Expert: Prozess Manager / Prozess Experte:	Manager scope: Leiter des Geltungsbereichs:	Seite Page
Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Jan-Kristof Hohenstein Executive Vice President Purchasing	4



5. Supplier Escalation Process for SERIAL Performance

5. Prozessbeschreibung der Lieferanteneskalation für SERIEN-Umfänge

	EL1	EL2	EL3	EL4
Escalation Level Eskalationsstufe	Supplier shows Performance deficits Der Lieferant zeigt Leistungsdefizite	Supplier on his own cannot solve performance deficits Leistungsdefizite werden nicht selbstständig durch Lieferanten gelöst	External support is required to resolve performance deficits Externe Unterstützung wird benötigt um Leistungsdefizite zu lösen	Supplier does not fulfill required performance level Lieferant erfüllt nicht das geforderte Leistungsniveau
Escalation Leader Leitung Eskalation	Webasto Production Plant: SQE or SCM-Coordinator Produktionswerk: SQE oder SCM-Koordinator	Supplier Owner SD or Serial Purchasing Lieferantenentwicklung oder Serieneinkäufer	Supplier Owner Category Purchasing Lieferantenverantwortlicher Einkäufer	Director Category Purchasing Leiter Einkauf
Support Function Unterstützung	Supplier Development Lieferantenentwicklung	Manager SD or Serial PUR, SQE, SCM/Logistics, PUR Supplier Owner Leitung SD oder Serieneinkauf, SQE, SCM/Logistik Lieferantenverantwortlicher PUR	SD, SQE, SCM/Logistics Lieferantenentwicklung, SQE + SCM/Logistik	Supplier Owner, SD, SQE, SCM/Logistics Lieferantenverantwortlicher, SD, SQE, SCM/Logistik
Focus Activities Schwerpunktaktivitäten	Escalation Meeting, Action Plan, regular reviews Eskalationsmeeting, Aktionsplan, regelmäßige Nachverfolgung	Like EL1 + Performance-tracking, CSL1 Wie EL1 + Leistungsnachverfolgung, CSL1	Like EL2 + CSL2, Business review including "new business on hold" Wie EL2 + CSL2, Geschäftsreview, und "keine Neuaufträge"	Re-Sourcing decision, relocation Management Vergabe-Entscheidung, Verlagerungsmanagement
Consequences Konsequenzen	Regular visits to Webasto production plants Regelmäßige Besuche in Webasto Produktionsstätten	Escalation to supplier senior management Eskalation an Geschäftsführung des Lieferanten	Business review + "new business on hold" Geschäftsreview + "keine Neuaufträge"	Change of supplier Lieferantenwechsel
Targeted Duration Angestrebte Dauer	1-3 months 1-3 Monate	2-4 months 2-4 Monate	3-6 months 3-6 Monate	Planned Scenario Geplantes Szenario

Responsible for content: Verantwortlich für den Inhalt:	Process Manager / Process Expert: Prozess Manager / Prozess Experte:	Manager scope: Leiter des Geltungsbereichs:	Seite Page
Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Jan-Kristof Hohenstein Executive Vice President Purchasing	5



6. Supplier Escalation Process for PRE-Serial Performance

6. Prozessbeschreibung der Lieferanteneskalation für VORSERIEN-Umfänge

	EL1	EL2	EL3	EL4
Escalation Level Eskalationsstufe	Supplier shows Performance deficits Der Lieferant zeigt Leistungsdefizite	Supplier on his own cannot solve performance deficits Leistungsdefizite werden nicht selbstständig durch Lieferanten gelöst	External support is required to resolve performance deficits Externe Unterstützung wird benötigt um Leistungsdefizite zu lösen	Supplier does not fulfill required performance level Lieferant erfüllt nicht das geforderte Leistungsniveau
Escalation Leader Leitung Eskalation	Category ASQE or Program Purchasing Qualitätsvorausplanung oder Projekteinkauf	Manager ASQE or Manager Program Purchasing Leitung ASQE oder Leitung Projekteinkauf	Supplier Owner Category Purchasing Lieferantenverantwortlicher Einkäufer	Director Category Purchasing Leiter Einkauf
Support Function Unterstützung	ASQE or Program Purchasing Qualitätsvorausplanung oder Projekteinkauf	SD, Manager ASQE or Manager Program Purchasing, PUR Supplier Owner Leitung ASQE oder Leitung Projekteinkauf, Lieferantenverantwortlicher PUR	Program Purchasing, SD, SQE, SCM/Logistics Projekteinkauf, Lieferantenentwicklung, SQE + SCM/Logistik	Supplier Owner, SD, SQE, SCM/Logistics Lieferantenverantwortlicher, SD, SQE, SCM/Logistik
Focus Activities Schwerpunktaktivitäten	Escalation Meeting, Action Plan, regular reviews Eskalationsmeeting, Aktionsplan, regelmäßige Nachverfolgung	Like EL1 + Performance-tracking, CSL1 Wie EL1 + Leistungsnachverfolgung, CSL1	Like EL2 + CSL2, Business review including "new business on hold" Wie EL2 + CSL2, Geschäftsreview, und "keine Neuaufträge"	Re-Sourcing decision, relocation Management Vergabe-Entscheidung, Verlagerungsmanagement
Consequences Konsequenzen	Regular visits to Webasto Headquarter/Production plants Regelmäßige Besuche in Webasto Produktionsstätten	Escalation to supplier Senior Management Eskalation an Geschäftsführung des Lieferanten	Business review + "new business on hold" Geschäftsreview + "keine Neuaufträge"	Change of supplier Lieferantenwechsel
Recommended Duration Empfohlene Dauer	1-3 months 1-3 Monate	2-4 months 2-4 Monate	3-6 months 3-6 Monate	Planned Scenario Geplantes Szenario

Responsible for content: Verantwortlich für den Inhalt:	Process Manager / Process Expert: Prozess Manager / Prozess Experte:	Manager scope: Leiter des Geltungsbereichs:	Seite Page
Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Jan-Kristof Hohenstein Executive Vice President Purchasing	6

6.1. Escalation Level 1

The supplier shows performance deficits in pre-series and/or series production.

The maximum targeted, total duration for EL1 should be 3 months, unless otherwise agreed.

6.1. Eskalationsstufe 1

Der Lieferant weist Leistungsdefizite in der Vorserien- und/oder Serienproduktion auf.

Die maximal angestrebte Dauer für das EL1 liegt bei 3 Monaten, wenn nicht anders vereinbart.

Potential Trigger for Escalation Mögliche Gründe für eine Eskalation	Activities Aktivitäten	Output Ergebnis
<ul style="list-style-type: none"> ▪ (monthly) ppm ≥ target/ threshold (monatliche) ppm ≥ Ziel/Grund- rauschen-ppm ▪ Quality & SCM/logistic complaints in 3 different plants in the same month Qualitäts- und SCM/Logistik- reklamationen in 3 Werken im gleichen Monat. ▪ Quality (series/pre-series) and/or Logistic complaints with or without 8D Qualitäts- (Serie/Vorserie) und/oder Logistikreklamationen mit oder ohne 8D ▪ Repeated mistakes Wiederholfehler ▪ Inacceptable speed and quality of response to quality and SCM/Logistic complaints (e.g. 8D) Nicht pünktliche und qualitative ungenügende 8D oder logistische Reklamationsbearbeitung ▪ Webasto or Webasto- customer line stop Lieferantenverursachte Produktionsunterbrechung bei Webasto oder Webasto-Kunden ▪ Failed containment Action Sofortmaßnahme nicht wirksam ▪ Insufficient project- management (indicated yellow/red in APQP Status) Unzureichendes Projekt Management (gelb/rot angezeigt im APQP Status) ▪ Strong deviation of supplier performance from signed Q-LTA targets Die Leistungen des Lieferanten weichen stark von den vereinbarten Zielen aus dem Q-LTA ab ▪ Violation of Requalification Nichteinhaltung von Requalifizierung 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Team-decision during the regional/divisional escalation meeting Team-Entscheidung im regionalen/ divisionalen Eskalationsmeeting ▪ Definition of responsibilities Festlegung der Verantwortlichkeiten ▪ Preparation official escalation announcement to supplier Erstellung der offiziellen Bekanntgabe der Eskalation an den Lieferanten ▪ Review and/or definition of de-escalation and ongoing performance targets Überprüfung und/oder Definition von Deeskalationszielen und permanenter Lieferantenleistung ▪ Update of supplier classification status (in SAP if applicable) Aktualisierung des Lieferantenstatus (wenn anwendbar in SAP) ▪ Setup and submission of action plan by supplier Erstellung und Einreichung eines Aktionsplanes durch den Lieferanten ▪ Regular status reviews with supplier regarding de-escalation targets Regelmäßige Aktualisierung und Verfolgung der Deeskalationsziele ▪ Supplier charge back of resulting costs (e.g. travel costs, hours, ...) Belastung der Lieferanten- verursachten Kosten (Bspw. Reise- kosten, Arbeitsstunden etc., ...) 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (Escalation) Workbook (Eskalations-) Arbeitsdatei ▪ Official escalation announcement to supplier Offizielle Bekanntgabe der Eskalation an Lieferanten ▪ Information about escalation by/to regional/divisional escalation team Informationen über Eskalation durch/an regionales/divisionales Eskalations-Team ▪ Written action plan from supplier Schriftlicher Aktionsplan vom Lieferanten ▪ Signed Q-LTA after de-escalation was achieved Nach erfolgter De-Eskalation wird ein Q-LTA mit dem Lieferanten vereinbart
		Team Team
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Supplier Lieferant ▪ Webasto: as per defined matrix Webasto: wie in der Matrix definiert

Responsible for content: Verantwortlich für den Inhalt:	Process Manager / Process Expert: Prozess Manager / Prozess Experte:	Manager scope: Leiter des Geltungsbereichs:	Seite Page
Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Jan-Kristof Hohenstein Executive Vice President Purchasing	7



6.2. Escalation Level 2

The supplier on his own cannot solve the performance deficits.

The maximum targeted, total duration for EL2 should be 4 months, unless otherwise agreed.

6.2. Eskalationsstufe 2

Leistungsdefizite werden nicht selbstständig durch Lieferanten gelöst.

Die maximal angestrebte Dauer für das EL2 liegt bei 4 Monaten, wenn nicht anders vereinbart.

Potential Trigger for Escalation Mögliche Gründe für eine Eskalation	Activities Aktivitäten	Output Ergebnis	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ No improvement of supplier performance in EL1 evident Keine Leistungsverbesserung des Lieferanten in EL1 nachweisbar ▪ EL1 escalation triggers severely exceeded Schwerwiegende Überschreitung der EL1 Eskalationskriterien ▪ Target Agreement for de-escalation not agreed. Zielvereinbarung für De-Eskalation nicht vereinbart. ▪ Proposed by more than one Webasto plant, department or division Vorschlag durch mehr als eine Webasto Produktionsstätte, Abteilung oder Geschäftseinheit ▪ Audit failed (red / C-rating) Auditergebnis (rot / C-Ergebnis) ▪ Trigger-matrix of VDA2 applied incorrectly for change management Anforderungsmatrix nach VDA2 für Änderungsmanagement wird nicht ordnungsgemäß angewandt ▪ PPAP(s) towards Webasto customer missed or under risk Verpasste oder gefährdete Webasto-Kundenbemusterungen ▪ Continued insufficient project-management (indicated yellow/red in APQP Status) Wiederholt unzureichendes Projekt Management (gelb/rot angezeigt im APQP Status) 	<p>Continuation of EL1 activities, additional activities: Weiterführung der EL1 Aktivitäten und zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Team-decision during the regional/divisional escalation meeting Team-Entscheidung im regionalen/divisionalen Eskalationsmeeting ▪ Preparation official escalation announcement to supplier Erstellung der offiziellen Bekanntgabe der Eskalation an den Lieferanten ▪ Review and/or re-definition of de-escalation and performance targets Überprüfung und/oder Anpassung von Deeskalationszielen und permanenter Lieferantenleistung ▪ Setup of (KPI) tracking sheets and alignment with supplier (e.g. Q2, ppm, L2, ...) Erstellung von Leistungsindikatoren und Abstimmung mit dem Lieferanten (Bspw. Q2, ppm, L2, ...) ▪ Supplier charge back of resulting costs (e.g. travel costs, hours, ...) Belastung der Lieferanten-verursachten Kosten (Bspw. Reisekosten, Arbeitsstunden etc., ...) <p>Optional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ VDA 6.3 Process Audit VDA 6.3 Prozessaudit ▪ CSL1 (Firewall): Additional 100%-Inspection parallel to end of line inspection at supplier CSL1 (Firewall): Zusätzliche 100%-Kontrolle beim Lieferanten parallel zur bestehenden Endlinienkontrolle ▪ Information to the quality certification bodies of supplier (for IATF 16949 only) Information an Zertifizierungsstelle 	<p>As EL1, additional output: Wie EL1, zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tracking of costs which are charged to supplier Nachverfolgung der Kostenbelastungen an den Lieferanten <p>Optional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Audit Report Auditreport ▪ Confirmation of CSL1 from supplier Bestätigung der CSL1 durch den Lieferanten ▪ CSL1 assessment (Firewall assessment and auditing) Auditierung und Überprüfung des implementierten CSL1 (Firewall) <p style="text-align: center;">Team Team</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Supplier Lieferant ▪ Webasto: as per defined Matrix Webasto: wie in der Matrix definiert 	
<p>Responsible for content: Verantwortlich für den Inhalt:</p>	<p>Process Manager / Process Expert: Prozess Manager / Prozess Experte:</p>	<p>Manager scope: Leiter des Geltungsbereichs:</p>	<p>Seite Page</p>
<p>Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]</p>	<p>Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]</p>	<p>Jan-Kristof Hohenstein Executive Vice President Purchasing</p>	<p>8</p>

6.3. Escalation Level 3

External support is required to solve performance deficits

The maximum targeted, total duration for EL3 should be 6 months unless otherwise agreed.

6.3. Eskalationsstufe 3

Externe Unterstützung wird benötigt, um Leistungsdefizite zu lösen

Die maximal angestrebte Dauer für das EL3 liegt bei 6 Monaten, wenn nicht anders vereinbart.

Potential Trigger for Escalation Mögliche Gründe für eine Eskalation	Activities Aktivitäten	Output Ergebnis
<ul style="list-style-type: none"> ▪ No improvement of supplier performance in EL2 evident Keine Leistungsverbesserung des Lieferanten in EL2 nachweisbar ▪ Agreed De-escalation targets not fulfilled by supplier Der Lieferant hat die vereinbarten Deeskalationsziele aus EL2 verfehlt ▪ CSL1 is not effective CSL1 ist nicht wirksam ▪ Major performance deficits require a CSL2 Massive Leistungsdefizite machen eine CSL2 notwendig ▪ Audit failed (red / C-rating) and containment activities unsatisfactory Auditergebnis (rot / C-Ergebnis) und Sofortmaßnahmen unwirksam ▪ Loss of certification (e.g. IATF16949, ISO9001, IRIS, ...) Aberkennung von Zertifikaten (z.B. IATF16949, ISO9001, IRIS, ...) 	<p>Continuation of EL2 activities, additional activities: Weiterführung der EL2 Aktivitäten und zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Team-Decision during the regional/divisional escalation meeting Team-Entscheidung im regionalen/divisionalen Eskalationsmeeting ▪ Supplier status changed to “new business on hold” Lieferantenstatus “keine Neuaufträge” ▪ Regular status review with Supplier Management Regelmäßige Statusbewertungen mit dem Management des Lieferanten ▪ Information to the quality certification bodies of supplier Information an Zertifizierungsstelle des Lieferanten <p>Optional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CSL2 (external Firewall): Additional 100% inspection by third party under management of supplier CSL2 (externe Firewall): Durch dritte Partei gesteuerte, zusätzliche 100%-Kontrolle unter der Leitung des Lieferanten ▪ Information to customer in case of customer nominated suppliers (for IATF 16949 only) Beim vom Kunden vorgegebenen Lieferanten muss eine Information an den Kunden erfolgen (nur für IATF 16949 Lieferanten) 	<p>As EL2, additional output: Wie EL2, zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Supplier status to be changed to “New business on hold” Lieferant wird für Neuaufträge gesperrt <p>Optional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ CSL2 confirmation by supplier Bestätigung des CSL2 durch den Lieferanten ▪ CSL2 assessment (Firewall assessment and auditing) Auditierung und Überprüfung des implementierten CSL1 (Firewall) <div style="border: 1px solid black; background-color: #f4a460; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px 0;"> Team Team </div> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Supplier Lieferant ▪ Webasto: as defined by Matrix Webasto: wie in der Matrix definiert

Responsible for content: Verantwortlich für den Inhalt:	Process Manager / Process Expert: Prozess Manager / Prozess Experte:	Manager scope: Leiter des Geltungsbereichs:	Seite Page
Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Jan-Kristof Hohenstein Executive Vice President Purchasing	9

6.4. Escalation Level 4

External support is required to solve performance deficits

The maximum targeted, total duration for EL4 is individually agreed and documented.

6.4. Eskalationsstufe 4

Externe Unterstützung wird benötigt, um Leistungsdefizite zu lösen.

Die maximal angestrebte für das EL4 ist individuell vereinbart und dokumentiert.

Potential Trigger for Escalation Mögliche Gründe für eine Eskalation	Activities Aktivitäten	Output Ergebnis
<ul style="list-style-type: none"> ▪ No improvement of supplier performance in EL3 evident Keine Leistungsverbesserung des Lieferanten in EL3 nachweislich ▪ CSL2 not effective CSL2 ist nicht wirksam ▪ Strategic decision Strategische Entscheidung 	<p>Continuation of EL3 activities, additional activities: Weiterführung der EL3 Aktivitäten und zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Decision about exit strategy in mutual agreement with strategic purchasing Einvernehmliche Entscheidung über Auslaufen des Lieferanten mit dem strategischen Einkauf. <p>Optional:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Information to the quality certification bodies of supplier Information an Zertifizierungsstelle des Lieferanten 	<p>As EL3, additional output: Wie EL3, zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Strategic consequences under the lead of category purchasing: Strategische Konsequenzen unter der Leitung des Warengruppen Einkaufs ▪ Active re-sourcing or (active/passive) run out Aktive Alternativ-Beschaffung ▪ Implement Exit Strategy and/or business phase out Auslauf des Bestandsgeschäftes ▪ Documented decision Dokumentierte Entscheidung
		<p style="text-align: center;">Team Team</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Webasto as defined by Matrix Webasto wie in der Matrix definiert

Responsible for content: Verantwortlich für den Inhalt:	Process Manager / Process Expert: Prozess Manager / Prozess Experte:	Manager scope: Leiter des Geltungsbereichs:	Seite Page
Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Jan-Kristof Hohenstein Executive Vice President Purchasing	10



6.5. Involvement of Management

If the duration of an escalation-level exceeds the duration of 6 month the following Global functions shall be involved:

- Vice President global Category Purchasing
- Vice President global Supplier Quality

For this involvement it is irrelevant what is the reason for escalation is, why the escalation exceeds the targeted duration or if it is a regional or global supplier.

7. De-Escalation Process

The inherit motivation of the escalation process is to establish an effective working relationship between the supplier and Webasto.

Unless otherwise described and agreed between the parties, the following criteria shall be applied for de-escalation:

- De-escalation targets fulfilled within the agreed timeframe. The minimum period for the de-escalation is two consecutive months.
- There is a clear agreement on ongoing performance targets for at least the following 12 months (Q-LTA)

The de-escalation follows an agreed plan with approbation periods included within the de-escalation levels.

It is recommended to agree at the beginning of the de-escalation process the steps and consequences to be taken in case of a performance fail during the approbation period.

7.1. Requirements Escalation Documentation

Following formal content is reflecting the minimum requirements and shall be included in any case.

It is required to either use the Workbook to satisfy the process or individual documentation can be utilized but show evidence on the outpointed content.

6.5. Einbeziehung des Managements

Überschreitet die Dauer eines Eskalationslevels die Länge von 6 Monaten müssen die folgenden Globalfunktionen einbezogen werden:

- Vice President global Category Purchasing
- Vice President global Supplier Quality

Für diese Einbindung ist der Grund der Eskalation, der Grund der Überschreitung der angestrebten Dauer und ob es sich um einen regionalen oder globalen Lieferanten handelt, irrelevant.

7. Deeskalationsprozess

Ziel des Eskalationsprozesses ist es eine leistungsfähige Partnerschaft zwischen dem Lieferanten und Webasto zu etablieren.

Wenn nicht anders beschrieben und zwischen den Partnern vereinbart, sind die folgenden Kriterien für die De-escalation anzuwenden:

- Die Deeskalationsziele sind im definierten Zeitraum erfüllt. Der minimale Zeitrahmen für eine Deeskalation sind zwei Monate.
- Es existiert eine klare Vereinbarung hinsichtlich der Leistungsziele für mindestens die nächsten 12 Folgemonate (Q-LTA)

Die Deeskalation folgt einem vereinbarten Plan mit Bewährungszeiträumen in den entsprechenden De-escalationsstufen.

Es wird empfohlen zu Beginn des Deeskalationsprozesses Schritte und Konsequenzen für den Fall zu vereinbaren, dass die Leistungsvereinbarung während der Bewährungszeiträume nicht erreicht wird.

7.1 Anforderungen Eskalationsdokumentation

Nachfolgende Inhalte bilden die formalen Mindestanforderungen und sind zwingend einzubringen.

Es ist notwendig entweder das Workbook zu verwenden, um den Prozess gerecht zu werden. Alternativ kann individuelle Dokumentation verwendet werden, die die Anforderungen erfüllt.

Responsible for content: Verantwortlich für den Inhalt:	Process Manager / Process Expert: Prozess Manager / Prozess Experte:	Manager scope: Leiter des Geltungsbereichs:	Seite Page
Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Jan-Kristof Hohenstein Executive Vice President Purchasing	11

Requirements by Escalation Workbook or individual documents	EL1	EL2	EL3
Escalation Letter Eskalationsbrief	✓	✓	✓
Action Plan Aktionsplan	✓	✓	✓
Signed De-Escalation Target Agreement Unterschiedene Vereinbarung der Deeskalationsziele	✓	✓	✓
Target Review Zieleverfolgung/-Rückblick	✓	✓	✓
Target Tracking sheet (TTS) for ppm/Q2/L2 Zielverfolgungsplan (TTS) für ppm/Q2/L2	(✓)	✓	✓
Signed Quality Long-Term Agreement (Q-LTA) Unterschiedene Qualitäts-Zielvereinbarung (Q-LTA)	✓	✓	✓
Implementation of a CSL1 Implementierung eines CSL1		(✓)	(✓)
Implementation of a CSL2 Implementierung eines CSL2			(✓)

Controlling and Reporting

Controlling und Reporting

Process Indicator	Responsibility Measurement	Measurement Frequency	Responsibility for analysis	Frequency of analysis	Reporting Line	Frequency of reporting
Supplier escalation panel	Manager SD	Monthly	Manager SD	Monthly	As per decision Matrix	Monthly
Governance Working process	Manager SD	Monthly	Manager SD	Min. 2/a	As per decision Matrix	Min. 2/a
Governance escalation periode	Global Supplier Quality	Monthly	Global Supplier Quality	Monthly	Regional VP, Directors and Manager SD	Monthly

Responsible for content: Verantwortlich für den Inhalt:	Process Manager / Process Expert: Prozess Manager / Prozess Experte:	Manager scope: Leiter des Geltungsbereichs:	Seite Page
Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Jan-Kristof Hohenstein Executive Vice President Purchasing	12

Change History

Änderungsstand

Version / Date	Extent of (main) changes
Version 18 (January 2023)	<p>General</p> <ul style="list-style-type: none"> • Head of title replaced by “Manager”, “Commodity” replaced by “Category”. <p>Chapter 3</p> <ul style="list-style-type: none"> • ppm only for series complaints <p>Chapter 6.1</p> <ul style="list-style-type: none"> • ppm and claim-trigger wording/content changed. • Included “Violation of Requalification” <p>Chapter 6.2</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ “Target Agreement for de-escalation not agreed” included <p>Chapter 6.4</p> <ul style="list-style-type: none"> • Change wording in “Outputs” of EL4 <p>Chapter 6.5</p> <ul style="list-style-type: none"> • “in EL 3” deleted <p>Chapter 7.1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Heading in Table changed “...or individual documents” • Clarification of documentation requirements <p>Chapter Controlling and Reporting</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Governance Working process” and “Governance escalation period” added.
Version 17 Sep 2021)	<p>Chapter 6.1, 6.2 and 6.3:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wording change from “recommended” to “maximum targeted” • Sharp targeted duration for Escalations <p>Chapter 6.5:</p> <ul style="list-style-type: none"> • New as part of global Process Governance <p>General:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numbering corrected • Update Process Manager and Head of scope
Version 16 (September 2020)	<p>General: Change of Process Manager and Head of scope</p> <p>Chapter 6: Information to Certification Body was updated for EL2/3/4</p>
Version 15 (01.12.2019)	<p>General: Split of Business Units eliminated, One Escalation Process defined; Minor adjustments in wording and translation</p> <p>Chapter 4: Signatory Power defined for Pre-serial/Serial escalation defined in table</p> <p>Chapter 5: Serial Purchasing function added to the serial escalation process</p> <p>Chapter 6: Program Purchasing function added to the pre-serial escalation process Q-Long-term-agreement now included in escalation activities. CSL1/2 Assessment included in potential escalation requirements</p> <p>Chapter 7: Signed de-escalation target sheet included in Escalation Workbook</p>
Version 14 (13.10.2014)	Complete new Revision

Responsible for content: Verantwortlich für den Inhalt:	Process Manager / Process Expert: Prozess Manager / Prozess Experte:	Manager scope: Leiter des Geltungsbereichs:	Seite Page
Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Michael Schmidt VP Supplier Quality [Global]	Jan-Kristof Hohenstein Executive Vice President Purchasing	13

