

Inhaltsverzeichnis / Table of Contents

1	Zweck / Purpose	2
2	Anwendungsbereich / Scope of application	2
3	Begriffe / Terms	2
4	Beschreibung / Description	2
5	Verteiler / Distribution	2
6	Erstellung und Änderungen / Preparation and changes	2
7	Änderungshistorie / History	2

1 Zweck / Purpose

Mit dieser Arbeitsanweisung soll sichergestellt werden, dass jeder Mitarbeiter nachlesen kann, wie nichtkonforme beziehungsweise fehlerhafte Produkte gekennzeichnet und gelenkt werden.

This work instruction is intended to ensure that every employee can read how non-compliant or defective products are labeled and controlled.

2 Anwendungsbereich / Scope of application

Diese Arbeitsanweisung gilt für Bucher Leichtbau Group, sowie für sämtliche Lieferanten.

This work instruction applies to Bucher Leichtbau Group and all its suppliers.

3 Begriffe / Terms

GL	Geschäftsleitung der BUCHER Leichtbau AG
QM	Qualitätsmanagement
QA	Quality Assurance
E	Entwicklung
P	Produktion

4 Beschreibung / Description

Jeder Mitarbeiter der Bucher Leichtbau Group ist mitverantwortlich nichtkonforme Produkte auszu-sondern.

Entscheidungen über die Weiterverwendbarkeit dieser Produkte werden in Zusammenarbeit mit der Qualitätssicherung gemäß dem zutreffenden Prozessablauf PA3150.00 getroffen. Ausschließlich Mitarbeiter vom Qualitätsmanagement sind befugt, gesperrte Produkte zu entsperren.

Nach Feststellen der Nichtkonformität wird das entsprechende Produkt gesperrt und sichtbar mit rotem „Gesperrt“ Kleber/Etikette als gesperrt markiert. Produkte die sich im Sperrlager befinden müssen nicht zwingend mit rotem „Gesperrt“ Kleber/Etikette als gesperrt markiert sein. Die Abweichungen werden in das Reklamationsform F3150.04 eingetragen. Das Formular, wird an die E-Mail-Adresse internefehlermeldung@bucher-group.com (BL) oder den Verteiler [Bucher Interiors QS](#) (BI) gesendet. Diese Fehlermeldung und das erhaltene abweichende Bauteil wird danach von einem Mitarbeiter der Qualitätssicherung weiter bearbeitet. Weitere Massnahmen gemäss Prozessablauf können sein:

- Nacharbeit zur Erfüllung der festgelegten Q-Forderung
- Annahme mit oder ohne Reparatur aufgrund einer Sonderfreigabe
- Neueinstufung für alternative Verwendung
- Rückweisung oder Verschrottung. Dies wird vom Einkauf entschieden.

Der Entscheid wird schriftlich auf dem Reklamationsform F3150.04 festgehalten. Bis zum Beginn der festgelegten Massnahmen, wird das nichtkonforme Produkt nach Möglichkeit im Sperrbereich Sperrlager gelagert.

Produkte bei denen der Status unklar ist (z.B. unklare Bauunterlage) oder für welche keine Fehlermeldung erstellt wurde, werden in einem separaten Klärungsregal zwischengelagert. Dieses Klärungsregal kann auch im Sperrlager sein. Sollte aufgrund der Grösse der Artikel nicht ins definierte Regal passen, so ist dieser Artikel deutlich sichtbar mit „in Klärung“ zu beschriften.

Each employee of the Bucher Leichtbau Group is jointly responsible for selecting non-compliant products.

Decisions about the reusability of these products are made in cooperation with quality assurance in accordance with the applicable process flow PA3150.00. Only quality management employees are authorized to unlock blocked products.

After determining the non-conformity, the corresponding product is blocked and visibly marked as blocked with the red "Gesperrt" adhesive / label. Products that are in the restricted storage area do not necessarily have to be marked as blocked with the red "gesperrt" adhesive / label. The deviations are entered in the complaint form F3150.04. The form will be sent to the email address internefehlermeldung@bucher-group.com (BL) or [Bucher Interiors QS](#) (BI). This complaint form and the deviating component received are then processed further by a quality assurance employee. Further measures according to the process flow can be:

- *Rework to fulfill the specified Q requirement*
- *Acceptance with or without repair due to a special release*
- *Reclassification for alternative use*
- *Rejection or scrapping. This is decided by the purchasing department.*

The decision is recorded on complaint form F3150.04. Until the start of the defined measures, the non-compliant product is stored in the restricted storage area, if possible.

Products for which the status is unclear (e.g. unclear construction documents) are temporarily stored in a separate clarification shelf.

4.1 Nacharbeit zur Erfüllung der festgelegten Q-Forderungen/ Rework to meet the specified Q requirements

Bei einer Lieferantenreklamation wird die Nacharbeit auf dem Reklamationsform F3150.04 dokumentiert und einer Q-Prüfung unterzogen. Nach der Q-Abnahme, wird das Produkt durch den Mitarbeiter QS entsperrt und freigegeben. Bei internen Reklamationen wird der beanstandete Artikel mittels Nacharbeitsauftrag nachgearbeitet und direkt weiterverwendet.

In the event of a supplier complaint, the reworking is documented on complaint form F3150.04 and subjected to a Q check. After the Q acceptance, the product is unlocked and released by the QS employee. In the event of internal complaints, the rejected article is reworked by means of a rework order and used directly.

4.2 Annahme mit oder ohne Reparatur aufgrund einer Sonderfreigabe/ Acceptance with or without repair due to a special release

Falls das Produkt nicht den technischen Spezifikationen entspricht, muss Bucher Leichtbau Group beim Design Holder einen Antrag in Form einer Concession gem AA3152.00 stellen.

If the product does not meet the technical specifications, Bucher Leichtbau Group must apply to the design holder in the form of a concession in accordance with AA3152.00.

4.3 Rückweisung oder Verschrottung/ Rejection or scrapping

In diesem Fall bleibt das Produkt als gesperrt markiert (gemäss SPI0013), bis geklärt ist was mit dem Teil passiert. Vor der definitiven Entsorgung wird das Teil unbrauchbar gemacht.

In this case, the product remains marked as blocked (according to SPI0013) until it has been clarified what happens to the part. Before the final disposal, the part is made unuseable.

4.4 Teamorientierte Problemlösungsprozess / Team-oriented problem-solving process

Bevor eine Fehlermeldung geschrieben wird muss festgestellt werden ob es sich um eine Interne Beanstandung handelt oder externeres verschulden ist. Beim Eröffnen einer Fehlermeldung ist das Vorgehen gleich.

Before a fault notification is written, it is necessary to define whether what is involved is an internal complaint or if the problem has been caused externally. The procedure, as far as opening a fault notification is concerned, is the same.

4.4.1 Vorbereitung / Zusammenstellung eines Teams / Preparing/assembling a team

Der Fehlerentdecker muss Fehlermeldung vorbereiten und die benötigten Informationen sicherstellen. Der Ersteller erstellt ein kleines Team zusammen mit Personen entsprechender Prozesskenntnissen. Ein Mitarbeiter des Qualitätsmanagement muss immer miteinbezogen werden. Falls erforderlich müssen Notfallmassnahmen eingeleitet werden um n. I.O. Teile zu filtern und den Prozess unterbrechen. Interne Fehlermeldungen kann jeder Mitarbeiter der Bucher Leichtbau Group erstellen.

The person who discovers the fault must prepare the problem report and ensure that the necessary information is available. The author gathers a small team of people with appropriate knowledge of the process. A quality management employee must be always involved. If necessary, emergency measures must be taken in order to filter out no go parts and to interrupt the process. Internal fault notification / can be created by any employee of Bucher Leichtbau Group.

4.4.2 Problembeschreibung / Description of the problem

Das interne / externe Problem muss so genau wie möglich beschrieben werden. Den Kern des Problems hervorzuheben und zu quantifizieren. z. B mit: was, wo ,wann, wie, wie viele

The internal/external problem must be described as accurately as possible. The core of the problem must be emphasized and quantified, e.g. with: what, where, when, how, how many.

4.4.3 Eindämmende Maßnahme / Containment actions

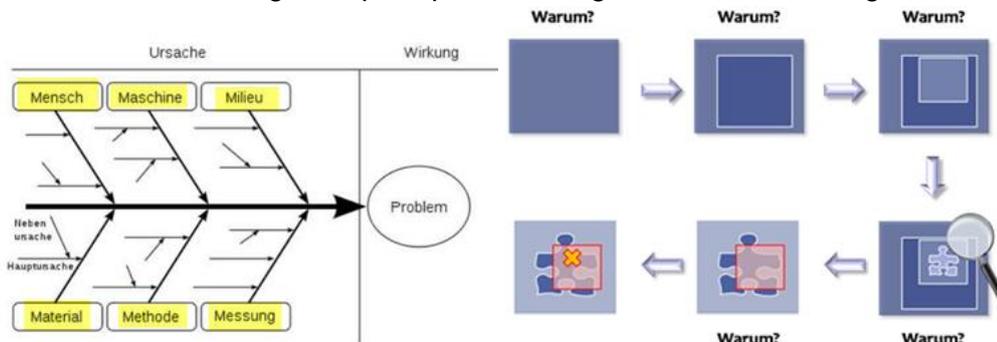
Eindämmende Maßnahmen (Ausschuss, Reparatur, Sonderfreigabe) dienen der Schadensbegrenzung, sowie der technischen Entscheidung wie mit dem fehlerhaften Bauteil weiter umgegangen wird. Dies soll die weitere Ausbreitung des Problems verhindern, bis eine dauerhafte Lösung gefunden ist.

Containment actions (scrapping, repair, special release) serve to limit the damage and help with the technical decision as to what should be done with the faulty component. This is intended to prevent any further spread of the problem until a permanent solution can be found.

4.4.4 Fehlerursache feststellen / Establishing the cause of the fault

Durch exakte qualitative oder quantitative Prüfungen/ Daten wird die mögliche Fehlerursache im Team festgestellt und bewiesen. Nach z.B. Ishikawa, Deming, 5 W Prinzip.

The team uses precise quality or quantity checks/data for determining and verifying the possible cause of the fault. E.g. 5 W principle according to Ishikawa, Deming.



4.4.5 Planen von Korrekturmaßnahmen / *Planning corrective measure*

Es werden Maßnahmen ermittelt, die die Grundursachen beseitigen können. Die optimale Maßnahme wird dann ausgewählt. Bei der Festlegung von Maßnahmen steht die Fehlervermeidung und nicht die Fehler Entdeckung im Vordergrund.

Es wird nicht für jede Fehler eine Korrekturmaßnahme einzeln definiert, sondern der Fehler wird behoben und die Korrekturmaßnahmen werden dann über die Häufigkeit von gleich gelagerten Themen analysiert und definiert. Dafür wird eine Art Heat-Map erstellt. Beim Heat Map wird unterschieden nach Art der Fehler und Häufigkeit. Mit diesen Angaben werden dann Projektteams gebildet, welche sich mit der z.B. A3 Methodik befassen um den Fehler zu evaluieren und Massnahmen zu definieren. Die Idee über ein solches Mengengerüst die Korrekturmaßnahmen zu definieren macht Sinn, denn so wird sich auf die wesentlichen Themen konzentriert und nicht jeder kleine Einzelfall. Dies ist aber nur für interne Fehlermeldungen. Lieferanten müssen jeweils pro Fall Korrekturmaßnahmen aufzeigen.

Measures are established which are capable of eliminating the underlying cause(s). The optimum measure is then selected. When defining measures, fault avoidance rather than fault detection has priority.

4.4.6 Implementierung von Korrekturmaßnahmen und Wirksamkeitsprüfung / *Introducing corrective measure and check effectiveness*

Es wird sichergestellt, dass alle ausgewählten Korrekturmaßnahmen implementiert sind. Es erfolgt die Bewertung der Wirksamkeit bezüglich der Verhinderung eines erneuten Auftretens des fehlerhaften Zustands und/oder seiner Erkennung auf einer ausreichend frühen Prozessebene.

It is ensured that all selected corrective measures are implemented. The effectiveness with regard to the prevention of a recurrence of the faulty state and / or its detection is assessed at a sufficiently early process level.

4.4.7 Fehlerwiederholung verhindern

In dem ERP- System wird der QS Code 7 gesetzt, damit, bei den nächsten Lieferungen an Bucher Leichtbau AG sichergestellt ist, dass Bucher WEP Mitarbeiter den vorher reklamierten Fehler überprüfen. Ein Wiederholfehler wird somit überprüft bzw. verhindert.

QS code 7 is set in the ERP system so that when the next deliveries are made to Bucher Leichtbau AG, it is assured that Bucher's incoming inspection staff will check for the fault that was previously the subject of complaint. This means a repeat fault will be checked / avoided.

4.4.8 Vorbeugungsmaßnahmen

Bei **den Lieferantenfehlermeldungen wird vom Lieferant für jeden Fall Vorbeugungsmaßnahmen gefordert. Bei internen Reklamationen werden die Themen gesammelt und via Heat-Map ausgewertet und dann Vorbeugungsmaßnahmen evaluiert.** Vorbeugemaßnahmen werden auch über den strategischen Risikomanagementprozess abgebildet.

4.4.9 Abschluss der Fehlermeldung

Lieferanten

Nur Bucher QA ist autorisiert über den Abschluss der Lieferantenreklamation basierend auf dem schriftlichen Nachweis von dem Lieferanten zu entscheiden.

Suppliers

Only Bucher's Quality Assurance is authorized to decide on the completion of the supplier complaint, based on the written verification from the supplier.

Interne Fehlermeldung

Mittels Feedbacks des Teams und Erfahrungen wird die Fehlermeldung abgeschlossen und archiviert.

Internal failure notification

The fault notification is completed and archived based on team feedback and experience.

4.5 Erklärung der Schritte mit Beispielen / *Explanations of steps with examples*

In diesem Kapitel wird Schritt für Schritt das Ausfüllen von einer Fehlermeldung erklärt.

This chapter provides a step-by-step description for filling in a problem report.

4.5.1 Step 0 - Erstellung / Step 0 - Creation

- Sind alle sachlichen Informationen im 8D-Bericht Schritt D1 vorhanden, geprüft und aktualisiert?
Is all the factual information contained in the 8D report step D1 available, checked and updated?
- Gibt es eine klare Beschreibung des spezifischen Problems (Foto, Zeichnung, usw.)?
Is there a clear description of the specific problem (photo, drawing, etc.)?
- Wurde die Problembeschreibung durch das Team bestätigt?
Has the problem description been confirmed by the team?
- Ist es ein Medizinprodukt? Wenn ja sofort zum Decision Tree wechseln
Is it a medical product? If yes change to the decisions tree immediately
- Wann, wo und vom wem wurde es erkannt?
When, where and by whom was it recognized?
- Sind unmittelbar eindämmende Maßnahmen eingeleitet?
Are immediate measures taken?

4.5.2 Step 1a Registrierung / Step 1a registration

- Die Beanstandungsnummer wird durch den Mitarbeiter QM vergeben
The complaint number is assigned by the employee QM
- Sind die Abteilungen die von dem Problem betroffen im Team vertreten?
Are the departments affected by the problem represented in the team?

4.5.3 Step 2a Beurteilung / Step 2a Assessment

- Ist es eine interne-, Kunden- oder Lieferantenreklamation?
Is it an internal, customer or supplier complaint?
- Ist es ein Wiederholfehler?
Is it a repeat error?
- Risikoeinstufung gemäß AA1120.01 durchführen und erfassen
 - Wenn Risikoindex überschritten muss das Safety Board einberufen werden
Carry out and record risk classification in accordance with AA1120.01. If the risk index is exceeded, the safety board must be called.

4.5.4 Step 2b Bewältigung / Step 2b Overcoming

- Welche Stellen sind zu benachrichtigen?
Which positions have to be notified?
- Provisorische Ursache erfassen.
Record the temporary cause.
- Sind andere Chargen betroffen?
Are other batches affected?
- Sind bereits verbaute Chargen betroffen?
Are batches already installed affected?
- Wurde der Lagerbestand geprüft?
Has the inventory been checked?
- Ist Material in der Produktion?
Is there material in production?
- Welche Maßnahmen wurden ergriffen?
What measures have been taken?
- Wird eine Concession benötigt?
Is a concession required?

4.5.5 Step 2c externe Kommunikation / Step 2c external communication

- Zum Reiter „L3150.03“ Eintrag wechseln und Daten in Liste kopieren
Switch to the "L3150.03" tab and copy data to the list
- Wenn Lieferantenreklamation weiter zum Reiter "Lieferanten"
If the supplier complaint continues to the "Lieferanten" tab
- Auszufüllen durch Lieferanten
To be filled in by suppliers
 - Wird Beschwerde akzeptiert?
 - Wenn nein Begründen
Is complaint accepted? If no, justify
 - Provisorische Ursache erfassen

Record the provisional cause

- Ist es ein Einzelfall?
Is it an isolated case?
- Sind andere Chargen betroffen?
Are other batches affected?
- Ist Material in der Produktion?
Is there material in production?
- Wurde der Lagerbestand geprüft?
Has the inventory been checked?

4.5.6 Step 3a&b Bewältigung / Step 3a&b Ocercomming

- Maßnahmen zu den definierten provisorischen Ursachen treffen.
Take measures for the defined provisional causes.

4.5.7 Step 4 Abschluss / Step 4 completion

- Abschlussdatum erfassen
Record the completion date
- Name des QM Mitarbeiters
Name of the QM employee

4.6 Concession

Concessions sind gemäß Prozessablauf PA3152.00 zu bearbeiten.
Concessions are to be processed in accordance with PA3152.00.

5 Verteiler / Distribution

Die Verteilung dieser Arbeitsanweisung erfolgt nach der Regelung wie sie im MHB beschrieben ist.
This working instruction is distributed according to the regulation as described in the MHB.

6 Erstellung und Änderungen / Preparation and changes

Die redaktionelle Bearbeitung dieser Arbeitsanweisung liegt in der Verantwortung des Prozesseigners und wird zur Kontrolle an die Leiter QM weitergeleitet.
The editorial processing of these work instructions is the responsibility of the process owner and is forwarded to the QM managers for control.

7 Änderungshistorie / History

Revision	Change	Prepared	Date
1	First initial release with Change 191128 Integration of previous document AA-003 & AA-173	M: Christen	12.03.2020
2	Ergänzung im Kapitel zum Thema Klärungsregal vorgenommen	M. Christen	29.07.2020