

QUALITY REQUIREMENTS FOR SUPPLIERS PRODUCTION MATERIAL
QUALITÄTSANFORDERUNGEN AN PRODUKTIONSMATERIALLIEFERANTEN

4300-002-017

Issue: 00

General Quality Terms*MOOG Qualitätsgrundsätze*

The aim of the MOOG quality policy is to provide an advanced, reliable and reasonably priced performance that meets the needs of our customers .

Ziel der MOOG Qualitätspolitik ist es, eine fortschrittliche, zuverlässige und preiswürdige Leistung anzubieten, die die Bedürfnisse unserer Kunden deckt.

To promote quality awareness in all levels ,is an ongoing management task. Quality is line responsibility .

Das Qualitätsbewusstsein in allen Ebenen zu fördern, ist eine ständige Führungsaufgabe, Qualität ist Linienverantwortung.

Quality assurance and Continuous improvement are parts of the responsibility of every employee of MOOG , its suppliers and its Sales organization. Only the sum of the quality work of the individual provides a high Quality throughout of the MOOG performance to our customers.

Die Sicherung der Qualität und das permanente unabhängige Streben nach Verbesserung gehören zur Verantwortung jedes einzelnen Mitarbeiters von MOOG, seiner Lieferanten und seiner Vertriebsorganisation. Erst die Summe der Qualitätsarbeit des Einzelnen gewährt eine hohe Qualität der gesamten MOOG-Leistung an unsere Kunden.

The MOOG Quality Assurance creates systems and coordinates methods for improving the quality and records the quality results. The maintenance of the systems and methods is responsibility of the concerned departments.

Das MOOG-Qualitätswesen erstellt und koordiniert Systeme und Methoden zur Verbesserung der Qualität und verfolgt die Qualitätsergebnisse. Die Einführung der Systeme und Methoden ist Verantwortung der betroffenen Abteilungen.

By tailored Quality of MOOG performance the total cost of supply to our customers is minimized.

Eine bedarfsgerechte Qualität der MOOG-Leistung minimiert die Gesamtkosten des Angebots an unsere Kunden.

QUALITY REQUIREMENTS FOR SUPPLIERS PRODUCTION MATERIAL
QUALITÄTSANFORDERUNGEN AN PRODUKTIONSMATERIALLIEFERANTEN

4300-002-017

Issue: 00

Goals*Ziele*

The Continuous improvement of cooperation, the Capability of processes and the consistent implementation of the 0 - Error - Strategy .

Stetige Verbesserung der Zusammenarbeit, die Fähigkeit der Prozesse und konsequente Verfolgung der 0 – Fehler – Strategie.

Procurement of parts, assemblies and components from suppliers to ensure that the technical delivery conditions of MOOG are complied, the goods delivered are free from defects and the applicable specifications respected.

Beschaffung von Teilen, Baugruppen und Komponenten von Lieferanten, die gewährleisten, dass die technischen Lieferbedingungen von MOOG eingehalten werden, die angelieferte Ware fehlerfrei ist und den geltenden Spezifikationen entspricht.

Information to the supplier about the MOOG quality general terms should be included in their (the suppliers) own principles, if not already realized.

Information an die Lieferanten über die MOOG Qualitätsgrundsätze. Dieses Gedankengut soll in eigene Grundsätze beim Lieferanten einfließen, falls nicht schon vorhanden.

Information to suppliers of Moog about expectations and requirements on the quality of work.

Information an die Lieferanten über Erwartungen und Anforderungen, die MOOG an die Qualitätsarbeit seiner Zulieferanten stellt.

QUALITY REQUIREMENTS FOR SUPPLIERS PRODUCTION MATERIAL
QUALITÄTSANFORDERUNGEN AN PRODUKTIONSMATERIALLIEFERANTEN

4300-002-017

Issue: 00

Complaints and Complaint handling*Reklamationsfall und – bearbeitung***1 Scope****1 Zweck**

To fix as quickly as possible and effectively an issue //a complaint/a technical problem or a system error, MOOG requires to use the 8D-method for team - oriented problem solving.

The so-called 8D-Report documents in a clear and summarized form the Complaint handling with the appropriate corrective actions.

Um im Reklamationsfall ein technisches Problem oder einen Systemfehler schnellstmöglich und effektiv zu beheben, fordert MOOG die Anwendung der 8D-Methode zur team-orientierten Problemlösung.

Der sogenannte 8D-Report dokumentiert in übersichtlicher und zusammengefasster Form den Reklamationsvorgang mit den entsprechenden Korrekturmaßnahmen.

2 Procedure**2 Vorgehensweise**

The supplier must acknowledge the receipt of the claim within 48 hours after receiving of the claim.

Der Lieferant muss innerhalb von 48 Stunden nach Eingang der Beanstandung den Eingang dieser Beanstandung bestätigen.

Within 10 working days after receiving the complaint or after receipt of the returned claimed parts, the filled 8D-report up to and including the planned corrective actions, must be returned to MOOG.

Innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Eingang der Beanstandung bzw. nach Erhalt der zurückgesendeten reklamierten Teile, ist vom Lieferanten der 8D-Report ausgefüllt und bis einschließlich der geplanten Abstellmaßnahmen zu bearbeiten und MOOG zuzusenden.

After the introduction and verification of the corrective actions, at the end of the complaint process the complete 8D report including proof of effectiveness of the measures is send again to Moog by the supplier

Nach Einführung und Verifizierung der Abstellmaßnahmen sendet der Lieferant zum Abschluss des Beanstandungsvorgangs den vollständigen 8D-Report einschließlich des Nachweises der Wirksamkeit der eingeführten Maßnahmen.

Unless MOOG disagrees with the contents of the 8D-report, the supplier is obliged to rectify. When MOOG requires to provide more details or intermediate results, the supplier is obliged to support this claim processing.

Sofern MOOG mit den Inhalten des 8D-Reports nicht einverstanden ist, ist der Lieferant zur Nachbesserung verpflichtet. Nach Aufforderung sind MOOG weitere Details bzw. Zwischenstände zur Reklamationsbearbeitung zur Verfügung zu stellen.

QUALITY REQUIREMENTS FOR SUPPLIERS PRODUCTION MATERIAL
QUALITÄTSANFORDERUNGEN AN PRODUKTIONSMATERIALLIEFERANTEN

4300-002-017

Issue: 00

3 Definition der 8 Disziplinen**3** *Definition of the 8 Disciplines*

In the context of problem solving with the 8D-method the supplier performs on his own responsible the following steps:

Im Rahmen der Problemlösung mit der 8D-Methode führt der Lieferant eigenverantwortlich folgende Schritte durch:

Disciplin 1: Responsibility/Team*Step 1: Verantwortlichkeit*

To process the claim, a person must be designated by the supplier and define the team.

This person coordinates and reports all activities MOOG.

Zur Bearbeitung der Reklamation muss eine Person beim Lieferanten benannt werden.

Diese Person koordiniert die Gruppe und berichtet alle Aktivitäten an MOOG.

Disciplin 2: Problem Description*Step 2: Problembeschreibung*

The error that occurred must be defined as accurately as possible in order not to create misunderstandings in the further processing of the complaint.

Der aufgetretene Fehler ist so genau wie möglich zu definieren, um bei der weiteren Bearbeitung der Beanstandung keine Missverständnisse entstehen zu lassen.

Disciplin 3: Containment Actions*Step 3: Sofortmaßnahmen*

To limit the damage, the concerned stocks in the production or in the warehouse or at subcontractors, or on the way to the customer or already at the customer, must be blocked and marked immediately.

Um den entstandenen Schaden einzugrenzen, sind die betroffenen Bestände in der Produktion bzw. im Lager oder bei Unterlieferanten, auf dem Weg zum Kunden oder bereits beim Kunden unverzüglich zu ermitteln, zu sperren und zu kennzeichnen.

The supplier shall fix in coordination with MOOG, which additional actions (sorting , 100% inspection , etc.) should continue and verifies their effectiveness.

In addition, the type and content of the labeling of the concerned products or sorted following deliveries has to be agreed.

Der Lieferant legt in Abstimmung mit MOOG fest, welche Sofortmaßnahmen (Aussortieren, 100%-Prüfung, usw.) weiterhin zu treffen sind und überprüft deren Wirksamkeit.

Zusätzlich sind Art und Inhalt der Kennzeichnung der betroffenen Produkte bzw. sortierter Folgelieferungen abzustimmen.

QUALITY REQUIREMENTS FOR SUPPLIERS PRODUCTION MATERIAL
QUALITÄTSANFORDERUNGEN AN PRODUKTIONSMATERIALLIEFERANTEN

4300-002-017

Issue: 00

Disciplin 4: Root cause(s)*Step 4: Hauptursache(n)*

For determining the actual root cause of the error(s), referring to the current problem, standard analysis methods , such as " 5 Why", have to be applied.

Für die Ermittlung der tatsächlichen Hauptursache(n) des vorliegenden Problems sind die Standardanalysemethoden, wie z.B. („5 Warum“), anzuwenden.

Disciplin 5: Define Corrective Measure(s)*Step 5: Korrekturmaßnahme(n) festlegen*

Along with determining the root cause of the error (s), effective corrective actions have to be defined by the supplier to resolve the problem in the short term.

The Effectiveness of the actions has to be proved and provided in writing
Zusammen mit der Ermittlung der Fehlerursache(n) sind in Verantwortung der Lieferanten wirksame Abstellmaßnahmen festzulegen, um das Problem kurzfristig zu lösen. Die Wirksamkeit der Maßnahmen ist schriftlich nachzuweisen.

Disciplin 6: Anchoring Corrective Action(s) organizational*Step 6: Korrekturmaßnahme(n) organisatorisch verankern*

According to the verified effectiveness, under Step 5, corrective action(s) in coordination with MOOG have to be determined which prevent the recurrence of the error.

Entsprechend der unter Disziplin 5 nachgewiesenen Wirksamkeit sind in Abstimmung mit MOOG Abstellmaßnahme(n) festzulegen, die ein Wiederauftreten des Fehlers zuverlässig verhindern.

Disciplin 7: Preventive Actions*Step 7: Präventive Maßnahmen*

To prevent the reoccurrence of the error at similar products or processes, appropriate comprehensive actions have to be defined .

Um das nochmalige Auftreten des Fehlers bei ähnlichen Produkten oder Prozessen zu Verhindern, sind geeignete übergreifende Maßnahmen zu definieren.

The product and process documentation, such as FMEA, Control Plan, guidelines , technical specifications, drawings, work instructions which are corresponding to the determined cause(s) and associated corrective action(s) have to be updated.

Die Produkt- und Prozessdokumentation, wie z.B. FMEA, Control Plan, Richtlinien, Technische Spezifikationen, Zeichnungen, Arbeitsanweisungen sind entsprechend der/den festgestellte(n) Ursache(n) und dazugehörigen Abstellmaßnahme(n) zu aktualisieren.

QUALITY REQUIREMENTS FOR SUPPLIERS PRODUCTION MATERIAL
QUALITÄTSANFORDERUNGEN AN PRODUKTIONSMATERIALLIEFERANTEN

4300-002-017

Issue: 00

Disciplin 8: Effectivity Review*Step 8: Wirksamkeitskontrolle*

The effective introduced results are verified by the responsible person of the supplier.
MOOG resigns consciously of any official proof .

*Die wirksam eingeführten Ergebnisse werden vom Verantwortlichen des Lieferanten
verifiziert. MOOG verzichtet bewusst auf einen offiziellen Nachweis.*

We would like to encourage all those responsible at this point to the following two things :
Wir möchten aber alle Verantwortlichen an dieser Stelle zu zwei Dingen ermutigen:

- to congratulate the team members to the successful completion
den Teammitgliedern zum erfolgreichen Abschluss zu gratulieren
- to revue with the team members the new findings
mit den Teammitgliedern die neuen Erkenntnisse Revue passieren zu lassen

4 Applicable Documents*4 Mitgeltende Unterlagen***Attachments***Anlagen:*

Attachment 1 - 4300-102-017 Failure analysis report (8D) Supplier

*Anlage 1***Signature***Unterschriften***Harald Konz****Quality Manager****Moog Luxembourg****Manfred Löwe****Supply Chain Manager****Moog Luxembourg**