

## Webasto Roof & Components SE

### Supplier Escalation Model

Eskalationsmodell für Lieferanten



<b>Responsible for content:</b> Verantwortlich für den Inhalt:	<b>Process Manager / Process Expert:</b> Prozess Manager / Prozess Experte:	<b>Head of scope:</b> Leiter des Geltungsbereichs:	<b>Seite</b> Page
Michael Schmidt Director Supplier Quality [Europe]	Thomas Bauer Director Supplier Quality [Global]	Yanni von Roy-Jiang Executive Vice President Purchasing	1

The document is bilingual. In case of any discrepancies, the English Version is binding.

**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

**3. Definitions and Abbreviations**

- CSL1** - Controlled Shipping Level 1
- CSL2** - Controlled Shipping Level 2
- Q-LTA** - Quality-Longtermagreement (12 Months)
- ASQE** - Advanced Supplier Quality
- 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/Preserial complaints]
- SCM** - Supply Chain Management
- Q2** - Quality complaints for preserial and serial components [Complaints, PPAP, Re-qualification, deviation Approvals]

**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

**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 Serien/Vorserienbeanstandungen]
- SCM** - Management der Teileversorgung
- Q2** - Reklamierte Vorserien/ Serienkomponenten [Beanstandungen, Bemusterungen, Re-qualifizierungen, Abweichgenehmigungen]

<b>Responsible for content:</b> Verantwortlich für den Inhalt:	<b>Process Manager / Process Expert:</b> Prozess Manager / Prozess Experte:	<b>Head of scope:</b> Leiter des Geltungsbereichs:	<b>Seite</b> Page
Michael Schmidt Director Supplier Quality [Europe]	Thomas Bauer Director Supplier Quality [Global]	Yanni von Roy-Jiang Executive Vice President Purchasing	2

**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 erfüllt 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 + Head of Quality/SCM plant	SQE oder SCM im Werk + Leiter Qualität/SCM im Werk	Serial	EL1
	Preserial	ASQE or Program Buyer + Head of ASQE/Program PUR	ASQE oder Program Einkauf + Leiter ASQE/Projekteinkauf	Preserial	
EL2	Serial	SD Engineer/Head of SD + Supplier owner Comm. PUR	SD Ingenieur/Head of SD + Lieferantenbetreuer Einkauf	Serial	EL2
	Preserial	Head of ASQE + Head of Program PUR	Head of ASQE + Head of Projekteinkauf	Preserial	
EL3	Serial	Director/Head of Comm. PUR + Director SQ/Program PUR	Director/Head of Comm. PUR + Director SQ/Projekteinkauf	Serial	EL3
	Preserial	Director/Head of Comm. PUR + Director SQ/Program PUR	Director/Head of Comm. PUR + Director SQ/Projekteinkauf	Preserial	

<b>Responsible for content:</b> Verantwortlich für den Inhalt:	<b>Process Manager / Process Expert:</b> Prozess Manager / Prozess Experte:	<b>Head of scope:</b> Leiter des Geltungsbereichs:	<b>Seite</b> Page
Michael Schmidt Director Supplier Quality [Europe]	Thomas Bauer Director Supplier Quality [Global]	Yanni von Roy-Jiang Executive Vice President Purchasing	3

5. Supplier Escalation Process for SERIAL Performance

5. Prozessbeschreibung der Lieferanteneskalation für SERIEN-Umfänge

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

<b>Responsible for content:</b> Verantwortlich für den Inhalt:	<b>Process Manager / Process Expert:</b> Prozess Manager / Prozess Experte:	<b>Head of scope:</b> Leiter des Geltungsbereichs:	<b>Seite</b> Page
Michael Schmidt Director Supplier Quality [Europe]	Thomas Bauer Director Supplier Quality [Global]	Yanni von Roy-Jiang Executive Vice President Purchasing	4



6. Supplier Escalation Process for PRE-Serial Performance

6. Prozessbeschreibung der Lieferanteneskalation für VORSERIEN-Umfänge

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

<b>Responsible for content:</b> Verantwortlich für den Inhalt:	<b>Process Manager / Process Expert:</b> Prozess Manager / Prozess Experte:	<b>Head of scope:</b> Leiter des Geltungsbereichs:	<b>Seite</b> Page
Michael Schmidt Director Supplier Quality [Europe]	Thomas Bauer Director Supplier Quality [Global]	Yanni von Roy-Jiang Executive Vice President Purchasing	5



### 6.1. Escalation Level 1

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

The recommended, total duration for EL1 should be between 1-3 months, unless otherwise agreed.

### 6.1. Eskalationsstufe 1

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

Die empfohlene Dauer für das EL1 liegt bei 1-3 Monaten, wenn nicht anders vereinbart.

<b>Potential Trigger for Escalation</b> Mögliche Gründe für eine Eskalation	<b>Activities</b> Aktivitäten	<b>Output</b> Ergebnis
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>(monthly) ppm ≥ 2x target</b> (monatliche) ppm ≥ 2x Ziel-ppm</li> <li>▪ <b>Quality &amp; SCM/logistic complaints in 3 different plants in the same month</b> Qualitäts- und SCM/Logistik-reklamationen in 3 Werken im gleichen Monat.</li> <li>▪ <b>Quality &amp; SCM/logistic complaints: Current month 3 times higher than previous month</b> Reklamationen (Q2/L2): In einer Produktionsstätte 3x höher im laufenden Monat zum Vormonat</li> <li>▪ <b>Repeated mistakes</b> Wiederholfehler</li> <li>▪ <b>Inacceptable speed and quality of response to quality and SCM/Logistic complaints (e.g. 8D)</b> Nicht pünktliche und qualitative ungenügende 8D oder logistische Reklamationsbearbeitung</li> <li>▪ <b>Webasto or Webasto-customer line stop</b> Lieferantenverursachte Produktionsunterbrechung bei Webasto oder Webasto-Kunden</li> <li>▪ <b>Failed containment Action</b> Sofortmaßnahme nicht wirksam</li> <li>▪ <b>Insufficient project-management (indicated yellow/red in APQP Status)</b> Unzureichendes Projekt Management (gelb/rot angezeigt im APQP Status)</li> <li>▪ <b>Strong deviation of supplier performance from signed Q-LTA targets</b> Die Leistungen des Lieferanten weichen stark von den vereinbarten Zielen aus dem Q-LTA ab</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Team-decision during the regional/divisional escalation meeting</b> Team-Entscheidung im regionalen/divisionalen Eskalationsmeeting</li> <li>▪ <b>Definition of responsibilities</b> Festlegung der Verantwortlichkeiten</li> <li>▪ <b>Preparation official escalation announcement to supplier</b> Erstellung der offiziellen Bekanntgabe der Eskalation an den Lieferanten</li> <li>▪ <b>Review and/or definition of de-escalation and ongoing performance targets</b> Überprüfung und/oder Definition von Deeskalationszielen und permanenter Lieferantenleistung</li> <li>▪ <b>Update of supplier classification status (in SAP if applicable)</b> Aktualisierung des Lieferantenstatus (wenn anwendbar in SAP)</li> <li>▪ <b>Setup and submission of action plan by supplier</b> Erstellung und Einreichung eines Aktionsplanes durch den Lieferanten</li> <li>▪ <b>Regular status reviews with supplier regarding de-escalation targets</b> Regelmäßige Aktualisierung und Verfolgung der Deeskalationsziele</li> <li>▪ <b>Supplier charge back of resulting costs (e.g. travel costs, hours, ...)</b> Belastung der Lieferanten-verursachten Kosten (Bspw. Reisekosten, Arbeitsstunden etc., ...)</li> </ul>	<div data-bbox="1094 432 1476 1209" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>(Escalation) Workbook</b> (Eskalations-) Arbeitsdatei</li> <li>▪ <b>Official escalation announcement to supplier</b> Offizielle Bekanntgabe der Eskalation an Lieferanten</li> <li>▪ <b>Information about escalation by/to regional/divisional escalation team</b> Informationen über Eskalation durch/an regionales/divisionales Eskalations-Team</li> <li>▪ <b>Written action plan from supplier</b> Schriftlicher Aktionsplan vom Lieferanten</li> <li>▪ <b>Signed Q-LTA after de-escalation was achieved</b> Nach erfolgter De-Eskalation wird ein Q-LTA mit dem Lieferanten vereinbart</li> </ul> </div> <div data-bbox="1094 1230 1476 1293" style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <b>Team</b> Team                 </div> <div data-bbox="1094 1314 1476 1724" style="border: 1px solid black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Supplier</b> Lieferant</li> <li>▪ <b>Webasto: as per defined matrix</b> Webasto: wie in der Matrix definiert</li> </ul> </div>

<b>Responsible for content:</b> Verantwortlich für den Inhalt:	<b>Process Manager / Process Expert:</b> Prozess Manager / Prozess Experte:	<b>Head of scope:</b> Leiter des Geltungsbereichs:	<b>Seite</b> Page
Michael Schmidt Director Supplier Quality [Europe]	Thomas Bauer Director Supplier Quality [Global]	Yanni von Roy-Jiang Executive Vice President Purchasing	6



**6.2. Escalation Level 2**

The supplier on his own cannot solve the performance deficits.

The recommended, total duration for EL2 should be between 2-4 months, unless otherwise agreed.

**6.2. Eskalationsstufe 2**

Leistungsdefizite werden nicht selbstständig durch Lieferanten gelöst.

Die empfohlene Dauer für das EL2 liegt bei 2-4 Monaten, wenn nicht anders vereinbart.

<b>Potential Trigger for Escalation</b> Mögliche Gründe für eine Eskalation	<b>Activities</b> Aktivitäten	<b>Output</b> Ergebnis
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>No improvement of supplier performance in EL1 evident</b> Keine Leistungsverbesserung des Lieferanten in EL1 nachweisbar</li> <li>▪ <b>EL1 escalation triggers severely exceeded</b> Schwerwiegende Überschreitung der EL1 Eskalationskriterien</li> <li>▪ <b>Proposed by more than one Webasto plant, department or division</b> Vorschlag durch mehr als eine Webasto Produktionsstätte, Abteilung oder Geschäftseinheit</li> <li>▪ <b>Audit failed (red / C-rating)</b> Auditergebnis (rot / C-Ergebnis)</li> <li>▪ <b>Trigger-matrix of VDA2 applied incorrectly for change management</b> Anforderungsmatrix nach VDA2 für Änderungsmanagement wird nicht ordnungsgemäß angewandt</li> <li>▪ <b>PPAP(s) towards Webasto customer missed or under risk</b> Verpasste oder gefährdete Webasto-Kundenbemusterungen</li> <li>▪ <b>Continued insufficient project-management (indicated yellow/red in APQP Status)</b> Wiederholt unzureichendes Projekt Management (gelb/rot angezeigt im APQP Status)</li> </ul>	<p><b>Continuation of EL1 activities, additional activities:</b> Weiterführung der EL1 Aktivitäten und zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Team-decision during the regional/divisional escalation meeting</b> Team-Entscheidung im regionalen/divisionalen Eskalationsmeeting</li> <li>▪ <b>Preparation official escalation announcement to supplier</b> Erstellung der offiziellen Bekanntgabe der Eskalation an den Lieferanten</li> <li>▪ <b>Review and/or re-definition of de-escalation and performance targets</b> Überprüfung und/oder Anpassung von Deeskalationszielen und permanenter Lieferantenleistung</li> <li>▪ <b>Setup of (KPI) tracking sheets and alignment with supplier (e.g. Q2, ppm, L2, ...)</b> Erstellung von Leistungsindikatoren und Abstimmung mit dem Lieferanten (Bspw. Q2, ppm, L2, ...)</li> <li>▪ <b>Supplier charge back of resulting costs (e.g. travel costs, hours, ...)</b> Belastung der Lieferanten- verursachten Kosten (Bspw. Reisekosten, Arbeitsstunden etc., ...)</li> </ul> <p><b>Optional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>VDA 6.3 Process Audit</b> VDA 6.3 Prozessaudit</li> <li>▪ <b>CSL1 (Firewall): Additional 100%-Inspection parallel to end of line inspection at supplier</b> CSL1 (Firewall): Zusätzliche 100%-Kontrolle beim Lieferanten parallel zur bestehenden Endlinienkontrolle</li> <li>▪ <b>Information to the quality certification bodies of supplier (for IATF 16949 only)</b> Information an Zertifizierungsstelle</li> </ul>	<p><b>As EL1, additional output:</b> Wie EL1, zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Tracking of costs which are charged to supplier</b> Nachverfolgung der Kostenbelastungen an den Lieferanten</li> </ul> <p><b>Optional:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Audit Report</b> Auditreport</li> <li>▪ <b>Confirmation of CSL1 from supplier</b> Bestätigung der CSL1 durch den Lieferanten</li> <li>▪ <b>CSL1 assessment (Firewall assessment and auditing)</b> Auditierung und Überprüfung des implementierten CSL1 (Firewall)</li> </ul> <div style="border: 1px solid black; background-color: #fff9c4; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px 0;"> <p><b>Team</b> Team</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Supplier</b> Lieferant</li> <li>▪ <b>Webasto: as per defined Matrix</b> Webasto: wie in der Matrix definiert</li> </ul>

<b>Responsible for content:</b> Verantwortlich für den Inhalt:	<b>Process Manager / Process Expert:</b> Prozess Manager / Prozess Experte:	<b>Head of scope:</b> Leiter des Geltungsbereichs:	<b>Seite</b> Page
Michael Schmidt Director Supplier Quality [Europe]	Thomas Bauer Director Supplier Quality [Global]	Yanni von Roy-Jiang Executive Vice President Purchasing	7

**6.3. Escalation Level 3**

External support is required to solve performance deficits

The recommended, total duration for EL3 should be between 3-6 months unless otherwise agreed.

**6.3. Eskalationsstufe 3**

Externe Unterstützung wird benötigt um Leistungsdefizite zu lösen

Die empfohlene Dauer für das EL3 liegt bei 3-6 Monaten, wenn nicht anders vereinbart.

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

<b>Responsible for content:</b> Verantwortlich für den Inhalt:	<b>Process Manager / Process Expert:</b> Prozess Manager / Prozess Experte:	<b>Head of scope:</b> Leiter des Geltungsbereichs:	<b>Seite</b> Page
Michael Schmidt Director Supplier Quality [Europe]	Thomas Bauer Director Supplier Quality [Global]	Yanni von Roy-Jiang Executive Vice President Purchasing	8



**6.4. Escalation Level 4**

External support is required to solve performance deficits

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

**6.4. Eskalationsstufe 4**

Externe Unterstützung wird benötigt um Leistungsdefizite zu lösen.

Die empfohlene Dauer für das EL4 ist individuell vereinbart und dokumentiert.

<b>Potential Trigger for Escalation</b> Mögliche Gründe für eine Eskalation	<b>Activities</b> Aktivitäten	<b>Output</b> Ergebnis
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>No improvement of supplier performance in EL3 evident</b> Keine Leistungsverbesserung des Lieferanten in EL3 nachweislich</li> <li>▪ <b>CSL2 not effective</b> CSL2 ist nicht wirksam</li> <li>▪ <b>Strategic decision</b> Strategische Entscheidung</li> </ul>	<p><b>Continuation of EL3 activities, additional activities:</b> Weiterführung der EL3 Aktivitäten und zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Decision about exit strategy in mutual agreement with strategic purchasing</b> Einvernehmliche Entscheidung über Auslaufen des Lieferanten mit dem strategischen Einkauf.</li> </ul>	<p><b>As EL3, additional output:</b> Wie EL3, zusätzlich:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Strategic consequences under the lead of category purchasing:</b> Strategische Konsequenzen unter der Leitung des Warengruppen Einkaufs</li> <li>▪ <b>Active re-sourcing</b> Aktive Alternativ-Beschaffung</li> <li>▪ <b>Implement Exit Strategy and business phase out</b> Auslauf des Bestandsgeschäftes</li> <li>▪ <b>Documented decision</b> Dokumentierte Entscheidung</li> </ul> <div data-bbox="1094 1234 1479 1297" style="border: 1px solid black; background-color: #f8d7da; padding: 5px; text-align: center;"> <p><b>Team</b> Team</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Webasto as defined by Matrix</b> Webasto wie in der Matrix definiert</li> </ul>

<b>Responsible for content:</b> Verantwortlich für den Inhalt:	<b>Process Manager / Process Expert:</b> Prozess Manager / Prozess Experte:	<b>Head of scope:</b> Leiter des Geltungsbereichs:	<b>Seite</b> Page
Michael Schmidt Director Supplier Quality [Europe]	Thomas Bauer Director Supplier Quality [Global]	Yanni von Roy-Jiang Executive Vice President Purchasing	9

### 7. De-Escalation Process

The inherent 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:

### 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-eskalation 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-eskalationsstufen.

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

#### 7.2. Anforderungen Eskalationsdokumentation

Nachfolgende Inhalte bilden die formalen Mindestanforderungen und sind zwingend einzubringen:

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

Responsible for content: Verantwortlich für den Inhalt:	Process Manager / Process Expert: Prozess Manager / Prozess Experte:	Head of scope: Leiter des Geltungsbereichs:	Seite Page
Michael Schmidt Director Supplier Quality [Europe]	Thomas Bauer Director Supplier Quality [Global]	Yanni von Roy-Jiang Executive Vice President Purchasing	10

## 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	Head of SD	Monthly	Head of SD	Monthly	As per decision Matrix	Monthly

## Change History

### Änderungsstand

Version / Date	Extent of (main) changes
Version 14 (13.10.2014)	Complete new Revision
Version 15 (01.12.2019)	<p><b>General:</b> - Split of Business Units eliminated, One Escalation Process defined; - Minor adjustments in wording and translation</p> <p><b>Chapter 4:</b> - Signatory Power defined for Preserial/Serial escalation defined in table</p> <p><b>Chapter 5:</b> - Serial Purchasing function added to the serial escalation process</p> <p><b>Chapter 6:</b> - 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><b>Chapter 7:</b> - Signed de-escalation target sheet included in Escalation Workbook</p>
Version 16 (September 2020)	<p><b>General:</b> - Change of Process Manager and Head of scope</p> <p><b>Chapter 6:</b> - Information to Certification Body was updated for EL2/3/4</p>

Responsible for content: Verantwortlich für den Inhalt:	Process Manager / Process Expert: Prozess Manager / Prozess Experte:	Head of scope: Leiter des Geltungsbereichs:	Seite Page
Michael Schmidt Director Supplier Quality [Europe]	Thomas Bauer Director Supplier Quality [Global]	Yanni von Roy-Jiang Executive Vice President Purchasing	11