

Leitfaden für die Wareneingangsprüfung



Technisch – Wissenschaftlicher Ausschuss (TWA) der
VLB Berlin e.V.

Februar 2016

Inhalt

Inhalt	1
Einführung.....	2
1 Rechtliche Grundlagen.....	2
1.1 Der Handelskauf	2
1.2 Die Wareneingangsprüfung nach dem Handelsrecht und der Rechtsprechung	3
1.3 Freizeichnungsklauseln.....	5
1.4 Kosten der Wareneingangsprüfung	5
2 Wareneingangsprüfung aus Sicht der DIN EN ISO 9001.....	6
3 Wareneingangsprüfung aus Sicht des IFS (International Featured Standard Food)	7
4 Wareneingangsprüfung aus Sicht des FSSC (<i>Food Safety System Certification 22002-1</i>)	8
5 Annahmestichprobenprüfung.....	9
5.1 Einführung.....	9
5.2 Begriffe.....	9
5.3 Stichprobennahme	12
5.4 Attributprüfung (Prüfung anhand der Anzahl fehlerhafter Einheiten oder Fehler)	13
5.4.1 Beispiel für eine Stichprobenanweisung	14
5.5 Variablenprüfung (Verfahren für die Stichprobenprüfung anhand quantitativer Merkmale).....	15
5.5.1 Beispiel für eine Stichprobenanweisung	16
6 Beziehungen zwischen Lieferanten und Abnehmern - Bewertung neuer Lieferanten ...	17
6.1 Qualitätsnachweis durch die Lieferanten	17
6.2 Verantwortung der Produzenten (Kunden)	18
6.3 Bestandteile des Liefervertrages	18
6.4 Standardisierte Qualitätssicherung.....	18
7 Konformitätserklärungen	19
8 Übersicht STL, Leitfäden etc.	20
9 Reklamationsbearbeitung.....	21
10 Durchführung der Wareneingangsprüfung	21
10.1 Warenannahmeprüfung.....	21
10.2 Wareneingangsprüfung	22
10.3 Ablauf der Wareneingangsprüfung.....	22
11 Zusammenfassung	23

Einführung

Der vorliegende Leitfaden für die Wareneingangsprüfung wurde von erfahrenen Mitarbeitern aus Mitgliedsbrauereien des Technisch Wissenschaftlichen Ausschusses der VLB Berlin e.V. zusammen mit der VLB Berlin erarbeitet:

Mike Arens, Warsteiner Brauerei

Peter Fiegert, Hofbräuhaus Wolters

Carsten Hennicke, Radeberger Gruppe

Marcus Hübner, Paulaner Brauerei

Rainer Paschen, Krombacher Brauerei

Claus Roth, Karlsberg Brauerei

Susan Dobrick, VLB Berlin

Ingrid Weber, VLB Berlin

Ziel der Veröffentlichung der nachstehenden Kapitel soll es sein, kleineren und mittelständischen Betrieben der Getränkebranche bei der Implementierung der Wareneingangskontrolle in ein Qualitätsmanagementsystem oder bei einer inhaltlichen Erweiterung eines schon vorhandenen Systems behilflich zu sein. Eigene betriebliche Erfahrungen, umfangreiche Recherchen im Internet und Erkenntnisse aus einer eigens zu diesem Thema angefertigten Bachelorarbeit bilden die Grundlage für diese Arbeit.

1 Rechtliche Grundlagen

Die im Folgenden zitierten Gesetzestexte und dazu fachlich entsprechende Gerichtsentscheidungen findet man im Internet z.B. auf <http://dejure.org/>.

1.1 Der Handelskauf

Das wichtigste Handelsgeschäft ist der Handelskauf. Hierbei handelt es sich um einen Kaufvertrag nach § 433 BGB, dieser Kauf muss für mindestens einen Vertragspartner ein Handelsgeschäft sein. Weiterführende Regelungen finden sich unter §§ 373 ff. HGB.

Unterscheidung

Von einem **einseitigen Handelskauf** spricht man, wenn an dem Kauf nur ein Kaufmann beteiligt ist. Entsprechende gesetzliche Regelungen finden sich unter §§ 373-376,380 HGB in Verbindung mit § 345 HGB.

Ein **zweiseitiger** (auch: beidseitiger) **Handelskauf** liegt dann vor, wenn beide Vertragsparteien Kaufmänner sind. In diesem Fall greifen die gesetzlichen Bestimmungen von § 377 und § 379 HGB.

Quelle://www.juraforum.de/lexikon/handelsgeschaeft

Bei den hier behandelten Geschäften gehen wir von einem **zweiseitigem Handelskauf** aus.

1.2 Die Wareneingangsprüfung nach dem Handelsrecht und der Rechtsprechung

Nach §459 des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) haftet der Verkäufer dafür, dass eine Ware nicht mit Fehlern behaftet ist, die ihren gewöhnlichen oder nach dem Vertrag vorausgesetzten Gebrauch aufheben oder mindern.

Für fehlerhafte Ware hat der Käufer gemäß §462 BGB Anspruch auf Wandelung oder Minderung und bei Gattungswaren hat er gemäß §480 BGB Anspruch auf Lieferung einer mangelfreien Ware. D. h., dass bei Wandelung der gesamte Kauf rückgängig gemacht wird, bei Minderung der Käufer einen verminderten Kaufpreis zu zahlen und bei handelsüblicher oder nach Katalog bestellter Ware, mangelfreie Ware neu zu liefern ist.

Für Handelsgeschäfte von Kaufleuten gelten außerdem die Vorschriften des HGB.¹ Danach

HGB § 377

(1) Ist der Kauf für beide Teile ein Handelsgeschäft, so hat der Käufer die Ware unverzüglich nach der Ablieferung durch den Verkäufer, soweit dies nach ordnungsmäßigem Geschäftsgang tunlich ist, zu untersuchen und, wenn sich ein Mangel zeigt, dem Verkäufer unverzüglich Anzeige zu machen.

(2) Unterlässt der Käufer die Anzeige, so gilt die Ware als genehmigt, es sei denn, dass es sich um einen Mangel handelt, der bei der Untersuchung nicht erkennbar war.

(3) Zeigt sich später ein solcher Mangel, so muss die Anzeige unverzüglich nach der Entdeckung gemacht werden; anderenfalls gilt die Ware auch in Ansehung dieses Mangels als genehmigt.

(4) Zur Erhaltung der Rechte des Käufers genügt die rechtzeitige Absendung der Anzeige.

(5) Hat der Verkäufer den Mangel arglistig verschwiegen, so kann er sich auf diese Vorschriften nicht berufen.

Abb.1 Auszug aus dem Handelsgesetzbuch

werden die im BGB festgelegten Gewährleistungsansprüche von einer Qualitätsprüfung im Wareneingang gemäß §377 HGB² abhängig gemacht:

Nach Gesetz und Rechtsprechung ist die Qualitätsprüfung im Wareneingang **keine gesetzliche Pflicht**. Sie ist nur ein Erfordernis, also eine **Voraussetzung**, um sich die **Gewährleistungsansprüche** bei mangelhafter Ware gegenüber dem Verkäufer zu erhalten.

Unterlässt der Käufer die Prüfung, so begibt er sich der Ansprüche für den Fall, dass die Ware offene, d. h. durch eine nach ordnungsgemäßem Geschäftsgange tunliche Untersuchung erkennbare Mängel aufweist, und der Lieferant auf dem Einwand beharrt,

¹ Ebenda, S. 27

² Vgl. § 377 HGB (2013)

keine Mängelrüge erhalten oder sie verspätet erhalten zu haben. (Anmerkung: Käufer verliert Ansprüche...)

Aus praktischen Gründen wird vielfach nach einer Möglichkeit gesucht, eine Warenausgangsprüfung beim Lieferanten anstatt einer Wareneingangsprüfung beim Abnehmer als Grundlage zur Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen heranzuziehen.

So haben die Kenntnisse der Gesetzmäßigkeiten in der Fertigung und die Regelbarkeit ihrer Einflüsse dazu geführt, anstelle der meist nur beschränkt durchführbaren Qualitätsprüfung im Wareneingang des Abnehmers, vom Hersteller einer zu liefernden Ware ein organisiertes Qualitätsmanagementsystem zu fordern. Dieses ermöglicht, über den Fertigungsverlauf durch ständige Zwischen- und Endprüfungen, Zeugnisse von den wesentlichen Qualitätsmerkmalen der Produkte zu erhalten. Aufgrund eines derartigen Qualitätsnachweises, -zertifikates verzichtet dann der Abnehmer häufig auf die Qualitätsprüfung im Wareneingang.

Aus der Sicht eines modernen Qualitätsmanagements ist diese Regelung durchaus tragbar. Bei Just-In-Time-Belieferung ist sie heute die einzige Lösung, da eine Wareneingangsprüfung fast ausnahmslos nicht mehr durchführbar ist. Es ist aber fraglich, ob dieser Verzicht mit der Untersuchungs- und Prüfungsaufgabe des § 377 HGB zu vereinbaren ist!!

Grundsätzlich hat der Käufer die gelieferte Ware zu untersuchen und bei Qualitätsmängeln zu rügen, was im allgemeinen durch einen Prüfbericht an den Hersteller erfolgt. Nur dadurch erhält sich der Käufer oder Abnehmer die Gewährleistungsansprüche.

Der Käufer ist noch nicht einmal dann von der Untersuchungs- und Rügepflicht befreit, wenn der Lieferant und Hersteller das Vorhandensein bestimmter Qualitätsmerkmale seiner Produkte garantiert oder zusichert (z.B. Spezifikationen) wie in bekannten Kommentaren nachzulesen ist.

Dennoch ist nach der Rechtsprechung eine Vereinbarung über den Ersatz der Qualitätsprüfung im Wareneingang durch eine Qualitätsprüfung im Warenausgang des Herstellers zwischen dem Käufer und Verkäufer möglich, denn die „Wareneingangsprüfung“ oder eine gleichwertige Maßnahme wird vom Gesetzgeber nicht zwingend gefordert, sondern als Obliegenheit betrachtet.

Will der Käufer auf die handelsrechtlich bedingte Wareneingangsprüfung verzichten, so sollte dies zwischen den Handelspartnern vertraglich vereinbart und sinnvoll begründet werden, z.B. damit, dass die Produkte so komplex sind oder so kompliziert prüfbare Funktionen haben, dass nur noch der Hersteller ausreichend Fachkenntnisse und spezielle Prüfeinrichtungen besitzt.

Achtung: Unterlässt der Käufer/Auftraggeber bei vorhandenen Fehlern die Mängelanzeige, so gilt die Ware als angenommen. Dies bedeutet, dass der Käufer so gestellt ist, als ob er qualitativ einwandfreie Ware erhalten hätte. Er kann somit keine Gewährleistungsrechte wie Nacherfüllung, Rücktritt, Minderung oder Schadenersatz aus diesem Sachmangel ableiten. Diese unverzügliche Untersuchungs-/Rügepflicht ist z.B. bei besonders aufwändig verpackten Teilen oder bei unterschiedlichen Anlieferstellen bei „just in time“ Lieferungen für

den Kunden sehr lästig. Viele Kunden versuchen sich deshalb mit Qualitätssicherungsvereinbarungen von dieser Pflicht freizuzeichnen.

1.3 Freizeichnungsklauseln

Das Bürgerliche Gesetzbuch [BGB](#) hält fest, dass allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) oder Rahmenvereinbarungen, wie eine **Qualitätssicherungsvereinbarung**, keine Passagen enthalten dürfen, die das Risiko einer Transaktion bewusst auf die Seite eines Vertragspartners verlagern. Aufgrund der **Produkthaftung** bleiben immer auch Pflichten beim Besteller bestehen, so z. B. auch die Durchführung einer [Wareneingangsprüfung](#).

Es wird also deutlich, dass es einem Unternehmen **nicht möglich** ist sich durch **Freizeichnungsklauseln in den AGB** von der **Untersuchungs- und Rügepflicht** dauerhaft zu befreien.

Im **Einzelvertrag** ist dies jedoch **zulässig** und oftmals auch nötig, um spezifische Bedingungen der Warenannahme festzulegen. So kann mithilfe einer Freizeichnungsklausel festgehalten werden, dass der Lieferant auf den Einwand einer verspäteten Anzeige von Qualitätsmängeln bei der Lieferung verzichtet und es kommt zur Festlegung einer gewissen Frist in der eventuell vorhandene Mängel angezeigt sein müssen.

Beispiele:

Typische Formulierungen für Freizeichnungsklauseln in Einzelverträgen mit Ausschluss der §§ 377/378 HGB lauten:

... der Hersteller/Lieferant verzichtet auf den Einwand der verspäteten Anzeige festgestellter Mängel durch den Besteller ...

... der Hersteller/Lieferant verzichtet auf den Einwand einer verspäteten Mängelrüge nach § 377 HGB innerhalb einer Frist von XX nach Eingang der Produkte beim Besteller ...

... der Besteller ist von der Obliegenheit zur unverzüglichen Untersuchung und Rüge offensichtlicher Mängel in folgendem Umfang befreit ...³

Die rechtmäßige Anwendbarkeit der obengenannten Formulierungen ist im Einzelfall juristisch zu prüfen. (Anmerkung vom Autor)

1.4 Kosten der Wareneingangsprüfung

Da die Wareneingangsprüfung eine Obliegenheit des Abnehmers oder Käufers ist, hat er auch die Kosten der Prüfung zu tragen.

Das bedeutet, dass der Abnehmer nur die Kosten zu tragen hat, die zu einer Prüfung gehören, durch die er sich von der Qualität der Lieferung ein zuverlässiges Bild machen kann. Er hat also nicht z. B. die Kosten für das Sortieren eines fehlerhaften Loses zu tragen, um die brauchbaren Teile herauszusuchen, auch wenn die Sortierprüfung in der Wareneingangsprüfstelle erfolgt. Denn ein Los mit vielen Einzelteilen wird von der

³ Vgl. Kaim, R.(2010): Wareneingangskontrolle unter Einbeziehung ihres QM-Systems!, <http://blog.vorest-ag.com/qualitaetsmanagement/wareneingangskontrolle-unter-einbeziehung-ihres-qm-systems/>, [eingesehen am: 11.07.2014]

Rechtssprechung als einheitliches Ganzes betrachtet, das in einem brauchbaren und einen unbrauchbaren Teil zu trennen, nicht Sinn der Wareneingangsprüfung ist.

Die Folgekosten minderer Qualität, die z. B. in der Montage durch Ersetzen fehlerhafter Lieferteile durch fehlerfreie entstehen, trägt auch der Abnehmer, denn der Lieferant haftet nur für die Qualität der Teile: Nur in dem Maße, wie fehlerhafte Teile bei der Wareneingangsprüfung gefunden und dem Lieferanten durch eine Mängelrüge angezeigt werden, besteht sofort Anspruch auf Kaufpreisminderung. Anderenfalls sind neue Teile zu liefern oder der ganze Kauf ist rückgängig zu machen. Werden im Lauf von sechs Monaten noch weitere Fehler gefunden, so gilt gemäß § 477 BGB für diese verdeckten Mängel die gleiche Regelung. Andere Ansprüche bestehen nicht. Es sei denn, sie wurden vereinbart.⁴

Zusammenfassung zu 1

Nur eine Prüfung der Ware auf Art, Anzahl, Gewicht, Menge und Güte unverzüglich nach Eingang der Ware, und die damit verbundene Rüge eventueller Mängel an den Verkäufer erhält den Anspruch auf die dem Käufer rechtlich zugesagten Gewährleistungsansprüche. Durch sogenannte Freizeichnungsklauseln kann der Empfänger sich nicht generell, wohl aber bezüglich eines Einzelvertrages von der handelsrechtlichen Untersuchungs- und Rügepflicht (§§377, 378, 381 HGB) freizeichnen.

2 Wareneingangsprüfung aus Sicht der DIN EN ISO 9001

Die DIN EN ISO 9001 sieht eine Eingangsprüfung der erworbenen Ware vor. Dies wird im Abschnitt 7.4.3 „Verifizierung von beschafften Produkten“ erläutert.

Verifizierung bedeutet hier, dass eine Bestätigung und ein Nachweis bereitgestellt werden kann, dass festgelegte Forderungen erfüllt sind. Diese Verifizierung von beschafften Produkten erfolgt in der Praxis in Form einer Eingangsprüfung. In den einfachen Fällen erfolgt die Wareneingangsprüfung durch eine Identifikationsprüfung hinsichtlich Menge, Termin und Beschädigung. Grundlage für diese Prüfung bildet der mitgeführte Lieferschein, auf dem die durchgeführte Prüfung in der Regel auch dokumentiert wird.

Es besteht aus der Sicht der DIN EN ISO 9001 auch die Möglichkeit, die Wareneingangsprüfung zum Lieferanten auszulagern. Die Verlagerung der Warenprüfung muss jedoch vertraglich geregelt sein und ist an folgende Bedingungen geknüpft:

- Die Prüfung der Ware beim Lieferanten erfolgt nach Vorgabe des Kunden (Prüfplan).
- Die Dokumentation der Prüfergebnisse ist festgelegt, ebenso die Regelungen, was bei abweichenden Ergebnissen zum Soll zu geschehen hat.
- Die Prüfmittel sind vorgegeben.

Wurde eine solche Wareneingangsprüfung von einem Unternehmen teilweise zum Lieferanten ausgelagert, darf die Ware nur noch mit den entsprechenden Prüfnachweisen oder –plaketten angenommen werden. Dies hat den Vorteil, dass der Umfang der unternehmensinternen Wareneingangsprüfung etwas verringert werden kann. Die

⁴ Ebenda, S. 32-33

Wareneingangsprüfung im Unternehmen kann z. B. auf eine reine Dokumentenprüfung beschränkt sein.⁵ (Achtung! Hier Abweichung zum HGB)

Auszug aus der DIN EN ISO 9001- Tabelle 1:

Nr.	Anforderung
7.4.3	Die Organisation muss die erforderlichen Prüfungen oder sonstige Tätigkeiten festlegen und verwirklichen, durch die sichergestellt wird, dass das beschaffte Produkt die festgelegten Beschaffungsanforderungen erfüllt. [...]

Zusammenfassung zu 2

Das Unternehmen muss sicherstellen, dass das Produkt die festgelegten Beschaffungsanforderungen erfüllt. Hierzu müssen die erforderlichen Prüfungen oder sonstige Tätigkeiten festgelegt und durchgeführt werden. Ist die Wareneingangsprüfung an den Lieferanten abbedingt, müssen die Verifizierungsmaßnahmen, sowie die Methoden zur Freigabe des Produktes festgelegt sein.⁶

3 Wareneingangsprüfung aus Sicht des IFS (International Featured Standard Food)

Auch der IFS Food schreibt eine Prüfung der beschafften Waren vor. Hierbei geht es vornehmlich um die Einhaltung vereinbarter Produkteigenschaften und die Vermeidung von Kontaminationen.

Auszug aus IFS (International Featured Standard Food):

4.13.5	Lieferungen werden im Wareneingang auf das Vorhandensein von Schädlingen geprüft. Etwaiger Befall wird dokumentiert und Maßnahmen werden eingeleitet.
4.14.1	Alle angelieferten Waren, inkl. Verpackungsmaterial und Etiketten, werden mindestens auf Konformität mit den Spezifikationen sowie Einhaltung der vereinbarten Lieferbedingungen nach einem festgelegten Kontrollplan überprüft. Der Kontrollplan ist risikobasiert. Die Ergebnisse der Überprüfung werden dokumentiert.

Die Ausführungsdetails werden hier nicht näher benannt. Die Konformität mit dem Standard ist im Zuge von Auditierungen zu klären.

⁵ Vgl. Liehr, S. et al. (2006): Qualitätsmanagement: 4. Produktrealisierung, In: Seminar der TÜV Nord Akademie, Hannover, S. 23

⁶ Vgl. Kaim, R.(2010): Wareneingangskontrolle unter Einbeziehung ihres QM-Systems!, <http://blog.vorest-ag.com/qualitaetsmanagement/wareneingangskontrolle-unter-einbeziehung-ihres-qm-systems/>, [eingesehen am: 11.07.2014]

Zusammenfassung zu 3

Die Wareneingangsprüfung ist rechtlich nicht verpflichtend, wohl aber zur Einhaltung der Vorgaben der Qualitätsmanagementsysteme erforderlich.

Sie dient im rechtlichen Rahmen zur Aufrechterhaltung etwaiger Gewährleistungsansprüche.

Zur Vermeidung ungeplanter Stillstände, zur Gewährleistung eines reibungslosen Produktionsablaufes und zum Schutz vor finanziellen Verlusten empfiehlt sich eine unverzügliche Kontrolle der angelieferten Waren. Sollte dies organisatorisch nicht möglich sein, sollten mit dem Lieferanten vertragliche Sonderregelungen getroffen werden. Dies dient zum Schutz der eigenen Geschäftstätigkeit.

4 Wareneingangsprüfung aus Sicht des FSSC (*Food Safety System Certification 22002-1*)

Ebenso wird durch FSSC ISO/TS 22002-1 in Kapitel 9 für beschaffte Materialien ein Forderungskatalog aufgestellt:

Der Einkauf von Materialien, welche die Nahrungsmittelsicherheit beeinträchtigen (im wesentlichen Rohstoffe und Primärverpackungen), muss beherrscht werden, damit gewährleistet ist, dass die eingesetzten Lieferanten den spezifischen Anforderungen gerecht werden. Die Übereinstimmung der gelieferten Materialien mit spezifischen Einkaufsvorgaben muss überprüft werden. Hierzu sind nicht explizit Wareneingangsprüfungen vorgeschrieben, es ist aber zu dokumentieren, wie die Konformität der beschafften Materialien mit der Spezifikation überprüft wurde.

Explizit wird gefordert, Lieferfahrzeuge vor und während des Abladens zu prüfen, um zu verifizieren, dass Qualität und Sicherheit des Materials während des Transportes gewährleistet waren (z.B. intakte Versiegelungen, kein Schädlingsbefall, ggfs. Vorhandensein von Temperaturlaufzeichnungen).

Rohmaterialien müssen geprüft werden oder über ein COA (Certificate of Analysis) verfügen, damit vor ihrer Zulassung zur Verwendung ihre Übereinstimmung mit den jeweiligen Vorgaben verifiziert werden kann. Die verwendete Verifizierungsmethode muss dokumentiert sein. Der Umfang und die Häufigkeit der Inspektion beruhen auf der Gefährdung, die das Material für das Endprodukt darstellt, und der Risikobetrachtung für den jeweiligen Lieferanten.

Materialien, welche den relevanten Spezifikationen nicht entsprechen, müssen gemäß einer dokumentierten Vorgehensweise behandelt werden, welche gewährleistet, dass eine unbeabsichtigte Verwendung ausgeschlossen ist. (siehe auch DIN EN ISO 22000)

Zusammenfassung zu 4

Maßnahmen gemäß FSSC dienen dazu, zu verhindern dass Materialien mit produktschädigenden Einflüssen in den Produktionsprozess gelangen können.

Art und Umfang der jeweils nötigen Kontrollen kann in einer Material- und Lieferanten-spezifischen Gefährdungsanalyse festgelegt werden. Die Vorgehensweise bei Abweichungen von der Spezifikation muss festgelegt sein.

5 Annahmestichprobenprüfung

Anlieferungen von Verpackungsmaterialien erfolgen in der Regel in so großen Stückzahlen, dass es notwendig ist, sich, z.B. bei der Wareneingangsprüfung, anhand einer statistisch gesicherten Stichprobe ein Bild über die Qualität der angelieferten Ware zu machen. Das nachfolgende Kapitel stellt einen Überblick über die verschiedenen Möglichkeiten der Annahmestichprobenprüfung dar und entspricht weitgehend dem Band *MEBAK „Gebinde und Produktausstattungsmitel“*, 3. Auflage, 2009.

5.1 Einführung

Mit Hilfe der Statistik oder vielmehr statistischer Methoden kann eine Prognose (Vorhersage) bezüglich bestimmter Qualitätsmerkmale getroffen werden. Die Grundlage dieser Prognosen bilden Stichproben, die aus einer großen Menge (z. B. einer Lieferung) entnommen werden.

Diese Vorhersagen sollen den Anwender in die Lage versetzen, bestimmte Behauptungen über Qualitätslagen von Lieferanten mit einer wählbaren Sicherheit zu bestätigen (verifizieren) oder zu widerlegen (falsifizieren).

An dieser Stelle kann nur eine Einführung in die Verfahren für die Stichprobenprüfung gegeben werden. Grundsätzlich sollten Prüfpläne/Stichprobensysteme zwischen Lieferant und Abnehmer vereinbart werden. Diese richten sich unter anderem nach dem Lieferumfang. Zahlreiche genormte oder andersartig standardisierte Prüfmethode enthalten Angaben zum Prüfumfang, die, besonders bei zerstörenden Prüfungen, nicht einer statistisch gesicherten Stichprobe entsprechen. Hier muss aus wirtschaftlichen Gründen ein Kompromiss zwischen Prüfaufwand und Nutzen geschlossen werden. In der Regel ist die Aussagekraft derartiger Prüfungen sehr hoch und es kann dennoch eine hinreichend sichere Beurteilung der Qualität der Prüfgegenstände erfolgen.

5.2 Begriffe

Auszug aus DIN ISO 3951 und DIN ISO 2859-1.

Annahmestichprobenprüfung

Stichprobenprüfung zum Zweck der Feststellung, ob ein Prüfling oder eine andere Menge eines Produkts, eines Materials oder einer Dienstleistung angenommen werden soll.

Annahmezahl (Ac)

In früheren Ausgaben von DIN ISO 2859 als Annahmezahl c bezeichnete Größe.

Annahmestichprobenanweisung nach dem „s“-Verfahren

Stichprobenanweisung für die Annahmestichprobenprüfung anhand quantitativer Merkmale unter Verwendung der Stichprobenstandardabweichung.

Annahmefaktor k

Konstante, die von dem vorgegebenem Wert der annehmbaren Qualitätsgrenzlage (AQL) und dem Stichprobenumfang n abhängt und die in einer Stichprobenanweisung für die Annahmestichprobenprüfung anhand quantitativer Merkmale in den Kriterien für die Annahme des Prüfloses verwendet wird.

Annehmbare Qualitätsgrenzlage (AQL)

Die schlechteste hinnehmbare mittlere Qualitätslage des Prozesses für eine fortlaufende Serie von Prüflösen, die für eine Annahmestichprobenprüfung vorgestellt werden.

Attributprüfung (Prüfung anhand der Anzahl fehlerhafter Einheiten oder Fehler)

Prüfung, wobei die Einheit in Bezug auf festgelegte Einzelanforderung oder auf eine Serie festgelegter Einzelanforderungen entweder als fehlerhaft oder nicht fehlerhaft klassifiziert wird oder wobei die Anzahl der Fehler bei der Einheit gezählt wird.

Fehler

Nichterfüllung einer festgelegten Anforderung.

Fehler werden entsprechend ihrem Gewicht allgemein wie folgt klassifiziert:

Klasse A: Fehlerarten, denen die höchste Bedeutung zugemessen wird. Bei der Annahmestichprobenprüfung werden solchen Fehlerarten sehr kleine AQL-Werte zugeordnet.

Klasse B: Fehlerarten, denen die nächst kleinere Bedeutung zugemessen wird. Deshalb kann ihnen ein größerer AQL-Wert zugeordnet werden als denen der Klasse A und ein kleinerer als denen der Klasse C, sofern eine dritte Fehlerklasse existiert usw.

Fehlerhafte Einheit

Einheit mit einem oder mehreren Fehlern.

Los

Zusammengestellte, festgelegte Menge von Einheiten (Produkten, Materialien oder Dienstleistungen)

Anmerkung: Ein Prüflös kann aus mehreren Chargen oder Teilen von Chargen bestehen.

Losumfang

Anzahl der Einheiten in einem Los.

Mittlere Qualitätslage des Prozesses

Relative Häufigkeit, mit der ein Prozess fehlerhafte Einheiten, ausgedrückt als Anteil, hervorbringt.

Normale Prüfung

Anwendung einer Stichprobenanweisung mit einem Annahmekriterium, das darauf ausgerichtet ist, dem Hersteller eine hohe Annahmewahrscheinlichkeit zu sichern, wenn die mittlere Qualitätslage des Prozesses des Prüfloses besser ist als die annehmbare Qualitätsgrenzlage.

Anmerkung: Die normale Prüfung wird angewendet, wenn kein Grund zur Vermutung besteht, dass die mittlere Qualitätslage des Prozesses von einem annehmbaren Niveau abweicht.

Qualitätslage

Qualität, ausgedrückt als der Anteil fehlerhafter Einheiten.

Reduzierte Prüfung

Anwendung einer Stichprobenanweisung mit einem Stichprobenumfang, der kleiner ist als derjenige für die entsprechende Stichprobenanweisung für normale Prüfung, und mit einem Annahmekriterium, das vergleichbar ist mit dem für die entsprechende Prüfanweisung für eine normale Prüfung.

Anmerkung: Die Eignung zur Unterscheidung (unterschiedlicher Qualitätslagen des Prüfloses) ist bei reduzierter Prüfung geringer als bei normaler Prüfung.

Rückweisezahl (Re)

In früheren Ausgaben von DIN ISO 2859 auch als Rückweisezahl d bezeichnet.

Stichprobe

Satz von einer oder mehreren Einheiten, die aus einem Los entnommen sind mit dem Ziel, Information über das Los bereitzustellen

Stichprobenanweisung

Zusammenstellung des anzuwendenden Stichprobenumfanges oder der anzuwendenden Stichproben-umfänge sowie der zugehörigen Annahmekriterien für das Prüflos.

Stichprobenumfang

Anzahl der Einheiten in der Stichprobe.

Stichprobenplan

Zusammenstellung von Stichprobenanweisungen mit Regeln für den Wechsel von einer zu einer anderen Stichprobenanweisung.

Stichprobenprüfung

Prüfung ausgewählter Einheiten in der untersuchten Gruppe.

Stichprobensystem

Zusammenstellung von Stichprobenanweisungen oder von Stichprobenplänen mit ihren eigenen Regeln für den Wechsel zwischen Stichprobenanweisungen, zusammen mit Stichprobenverfahren, eingeschlossen Kriterien, anhand deren geeignete Stichprobenanweisungen oder Stichprobenpläne ausgewählt werden können.

Variablenprüfung (Stichprobenprüfung anhand quantitativer Merkmale)

Prüfung durch Messung der Größe eines Merkmals einer Einheit.

Verschärfte Prüfung

Anwendung einer Stichprobenanweisung mit einem Annahmekriterium, das schärfer ist als das für die entsprechende Stichprobenanweisung für normale Prüfung.

Anmerkung: Die verschärfte Prüfung wird angewendet, wenn die Prüfergebnisse einer vorab festgelegten Anzahl von Prüflosen anzeigen, dass die mittlere Qualitätslage des Prozesses schlechter werden könnte als die AQL.

5.3 Stichprobennahme

Bei der vertraglichen Festlegung von Stichprobenumfängen und Rückweiszahlen für die Warenannahmeprüfungen werden sich Lieferant und Abnehmer stets auf eine für ihre Belange ausreichende Stichprobenanweisung einigen.

Hierbei besteht die Möglichkeit, auf „normierte Prüfanweisungen“ zurückzugreifen. Solche Prüfanweisungen sind in der DIN ISO 3951 (messende Prüfung) und DIN ISO 2859 (zählende Prüfung) beschrieben. Weiterhin kann auf die Vereinbarungen des Deutschen Brauerbundes (DBB) mit den Verbänden der Hersteller zurückgegriffen werden (siehe entsprechende Spezielle Technische Liefer- und Bezugsbedingungen).

Das Grundproblem bei der Planung einer Stichprobe besteht darin, eine statistisch begründete Entscheidungsgrundlage über Annahme oder Zurückweisung einer Lieferung zu erhalten.

Dabei muss beachtet werden, dass das Risiko des Lieferanten einer Fehleinschätzung durch den Kunden ebenso minimiert wird, wie das Risiko des Kunden, eine schlechte Lieferung nicht zu erkennen.

Die in den Normen DIN ISO 3951 (messende Prüfung) und DIN ISO 2859 (zählende Prüfung) aufgeführten Prüfpläne sind für die meisten Szenarien hinreichend genau.

Das Grundprinzip dieser Prüfpläne besteht darin, dass anhand der Liefermenge und des AQL-Wertes eine Prüfvorschrift gefunden werden kann. Diese Prüfvorschriften liegen in tabellierter Form vor und enthalten Angaben zu Größe der Stichprobe n , der Annahmezahl A_c sowie der Rückweisezah R_e .

Ablauf einer Warenannahmeprüfung:

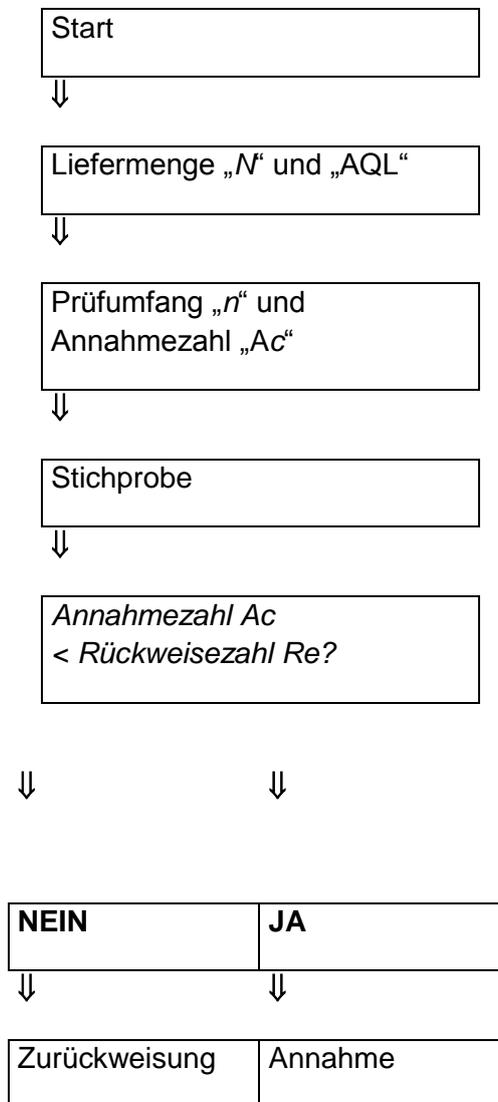


Abb. 2 Schematischer Ablauf einer Annahmeprüfung

**5.4 Attributprüfung
(Prüfung anhand der Anzahl fehlerhafter Einheiten oder Fehler)**

Immer dann, wenn es sich bei der Annahmestichprobenprüfung um eine Prüfung hinsichtlich visuell erkennbarer Fehler gemäß einer vereinbarten Fehlerbewertungsliste mit AQL, Annahme- und Rückweisezahlen handelt oder wenn die Einhaltung eines Sollwertes, z. B. ein zu prüfendes Mündungsmaß von Glasflaschen mittels einer GUT/SCHLECHT Lehre zu kontrollieren ist, kommt die Attributprüfung zur Anwendung.

In DIN ISO 2859-1 ist ein System der Annahmestichprobenprüfung anhand fehlerhafter Einheiten oder Fehler (Attributprüfung) festgelegt. Zweck dieser Norm ist es, einen

Lieferanten durch den wirtschaftlichen und psychologischen Druck, der aus der Rückweisung eines Prüfloses entsteht, dazu zu bringen, eine mittlere Qualitätslage des Prozesses aufrecht zu erhalten, die mindestens so gut wie die vorgegebene annehmbare Qualitätsgrenzlage ist.

5.4.1 Beispiel für eine Stichprobenanweisung

Prüfniveau

Das Prüfniveau kennzeichnet den relativen Aufwand einer Stichprobenprüfung. In Tabelle 1 der Norm DIN ISO 2859 (Auszug siehe unten) sind drei Prüfniveaus I, II und III sowie vier spezielle Prüfniveaus S-1, S-2, S-3 und S-4 angegeben. Wenn nicht anders vereinbart, wird das Prüfniveau II verwendet.

Kennbuchstabe für den Stichprobenumfang

Stichprobenumfänge sind mittels Kennbuchstaben festgelegt und der Tabelle 1 zu entnehmen.

Auszug aus DIN ISO 2859-Tabelle 1

Losumfang	Spezielle Prüfniveaus				Allgemeine Prüfniveaus		
	S-1	S-2	S-3	S-4	I	II	III
2 bis 8	A	A	A	A	A	A	B
..... bis							
35 001 bis 150.000	D	E	G	J	L	N	P
.....bis							
500 001 und mehr	D	E	H	K	N	Q	R

Beispiel:

Eine Lieferung besteht aus 150 000 Flaschen. Der Kennbuchstabe für den Stichprobenumfang ist N für das allgemeine Prüfniveau II.

Vereinbart ist eine normale Prüfung.(es kann auch verschärft oder reduziert geprüft werden- je nach Vereinbarung, siehe oben).

Für ein visuell zu prüfendes Merkmal ist ein AQL von 1,0 vereinbart.

Aus Tabelle 2-A (siehe Norm) ist für den Kennbuchstaben **N** ein Stichprobenumfang von 500 zu entnehmen.

Für den AQL 1,0 sind für Ac (Annahmezahl) 10 und für Re (Rückweisezahl) 11 angegeben.

Werden bei der visuellen Prüfung für das entsprechende Merkmal weniger als zehn fehlerhafte Flaschen gefunden, kann die Lieferung angenommen werden.

Wenn mehr als zehn fehlerhafte Flaschen gefunden werden, kann die Lieferung abgelehnt werden.

5.5 Variablenprüfung (Verfahren für die Stichprobenprüfung anhand quantitativer Merkmale)

Wenn es sich bei der Annahmestichprobenprüfung um eine Prüfung von messbaren Merkmalen handelt, wird die Variablenprüfung angewendet.

In DIN ISO 3951-1 ist ein System der Annahmestichprobenprüfung für die Variablenprüfung, bei dem die Annehmbarkeit eines Prüfloses anhand eines Schätzwertes des Anteils fehlerhafter Einheiten im Prozess auf Basis einer Zufallsstichprobe aus dem Los ermittelt wird.

Bedingungen für die Anwendung:

- a) Das Prüfverfahren wird auf eine fortlaufende Serie von Prüflösen angewendet, die alle von einem Hersteller geliefert werden.
- b) Es wird jeweils ein einzelnes Qualitätsmerkmal x berücksichtigt, bei dem es sich um eine stetige Messgröße handelt.
- c) Die Messabweichung ist vernachlässigbar, das heißt die Standardabweichung beträgt nicht mehr als 10% der Prozessstandardabweichung.
- d) Die Produktion ist stabil (statistisch beherrscht) und das Qualitätsmerkmal x ist normalverteilt oder näherungsweise normalverteilt.
- e) Ein Vertrag oder eine Norm legt einen Höchstwert U (in nachstehenden Kapiteln der Methodensammlung auch obere Toleranzgrenze T_o), einen Mindestwert L (in nachstehenden Kapiteln der Methodensammlung auch T_u) oder beides fest. Eine Einheit gilt nur dann als fehlerfrei, wenn das für sie gemessene Qualitätsmerkmal x die jeweils zutreffende der folgenden Ungleichungen erfüllt:
 - $x > L$ (das heißt, der Mindestwert wird nicht unterschritten)
 - $x \leq U$ (das heißt, der Höchstwert wird nicht überschritten)
 - $x > L$ und $x \leq U$ (das heißt, beide Grenzwerte werden eingehalten)

Für die Anwendung der Variablenprüfung ist, wie bei der Attributprüfung, ein AQL-Wert festzulegen. Wenn nicht anders vereinbart, wird eine Normalprüfung und das „s“-Verfahren angewendet, bei der die Stichproben-Standardabweichung und der Mittelwert der Messergebnisse berechnet werden.

Die Wahl des Prüfniveaus und des AQL-Wertes wird durch eine Anzahl von Faktoren bestimmt. Hauptsächlich handelt es sich um die Abwägung zwischen den Gesamtkosten für die Prüfung und den Folgekosten für fehlerhafte Einheiten, die in Gebrauch genommen werden.

Für die Annehmbarkeit eines Loses gilt:

$$\bar{x} + k \times s \leq U (T_o)$$

$$\bar{x} - k \times s \geq L (T_u)$$

Die hier genannten Ungleichungen unterscheiden sich in der Aussage nicht von den in DIN ISO 3951 Kapitel 15 berechneten Qualitätszahlen Q_U und Q_L , die mit dem Annahmefaktor k verglichen werden.

5.5.1 Beispiel für eine Stichprobenanweisung

Prüfniveau

Das Prüfniveau kennzeichnet den relativen Aufwand einer Stichprobenprüfung. In Tabelle A.1 (der Norm) sind drei Prüfniveaus I, II und III sowie vier spezielle Prüfniveaus S-1, S-2, S-3 und S-4 angegeben. Wenn nicht anders vereinbart, wird das Prüfniveau II verwendet.

Kennbuchstabe für den Stichprobenumfang

Stichprobenumfänge sind mittels Kennbuchstaben festgelegt, diese sind Tabelle A.1 zu entnehmen.

Auszug aus DIN ISO 3951-1 -Tabelle A.1

Losumfang	Spezielle Prüfniveaus				Allgemeine Prüfniveaus		
	S-1	S-2	S-3	S-4	I	II	III
2 bis 8	B	B	B	B	B	B	B
..... bis							
35 001 bis 150.000	D	E	G	J	L	N	P
.....bis							
500 001 und mehr	D	E	H	K	N	Q	R

Beispiel:

Eine Lieferung besteht aus 150 000 Dosen. Der Kennbuchstabe für den Stichprobenumfang ist N.

Vereinbart ist eine normale Prüfung.

Für ein messend zu prüfendes Merkmal ist ein AQL von 0,25 vereinbart.

Aus Tabelle B.1 der DIN ISO 3951-1 ist für den Kennbuchstaben **N** ein Stichprobenumfang von 125 zu entnehmen.

Für den AQL 0,25 ist der Annahmefaktor $k = 2,432$ angegeben.

Aus 125 Einzelwerten werden Mittelwert \bar{x} und Standardabweichung s berechnet und die Annahme des Loses anhand der oben genannten Ungleichungen geprüft.

6 Beziehungen zwischen Lieferanten und Abnehmern - Bewertung neuer Lieferanten

Im Sinne der Produkthaftung und um der Sorgfaltspflicht des Herstellers gerecht zu werden, sollten alle Rohstoffe, Produktionsmittel sowie speziell Gebinde und Produktausstattungs-mittel gegenüber allen Lieferanten in einem detaillierten Pflichtenheft schriftlich festgehalten werden. Das betrifft Qualitätsanforderungen, Risikofaktoren, Verarbeitungsfaktoren, Grenzwerte und Spezifikationen.

Dieses Vorgehen entbindet den Kunden aber nicht, die Ware dennoch zu prüfen.

Standards bezüglich Managementsystemen wie die DIN EN ISO 9001 und die DIN EN ISO 22000 (FSSC 22000/22001) oder auch private Produktstandards, wie der International Featured Standard Food (IFS) des Lebensmitteleinzelhandels, fordern das Festlegen von Spezifikationen bezüglich der Organisation des Vorlieferanten, der Herstellverfahren und nicht zuletzt des Personals des Vorlieferanten.

6.1 Qualitätsnachweis durch die Lieferanten

Jeder Lieferant muss schriftlich bestätigen, dass die von ihm gelieferten Waren restlos dem Pflichtenheft entsprechen (Qualitätsnachweis).

Der Qualitätsnachweis oder ein chargenbezogenes Analysenzertifikat ist vom Lieferanten nach Absprache an den Warenempfänger zu senden. Der Lieferant muss dem Kunden schriftlich bestätigen, dass er die Qualitätsvorgaben des Kunden erfüllt.

Gleichzeitig muss der Lieferant dem Kunden schriftlich den Nachweis erbringen, mit welchen Maßnahmen er die vom Empfänger vorgeschriebenen Werte prüft und erreicht.

Der Lieferant bestätigt, dass das Produkt nach den Prinzipien der „Guten Herstellungs-Praxis“ (GHP) hergestellt sowie verpackt ist und den Vorschriften der betreffenden Lebensmittelgesetzgebung inkl. der einschlägigen Verordnungen in der jeweils gültigen Fassung entspricht.

Änderungen jeglicher Art müssen vom Lieferanten angezeigt und vor der Herstellung mit dem Kunden vereinbart werden. In solchen Fällen muss ein neues Analysenzertifikat und gegebenenfalls ein neues Sicherheitsdatenblatt an den Kunden gesandt werden, der diese vor deren Anwendung schriftlich akzeptiert.

Bezüglich der Spezifikationen können sich insbesondere kleinere Produzenten oder Abfüllbetriebe auf übergreifende Forderungskataloge beziehen. Hier kommt den Allgemeinen und Speziellen Technischen Lieferbedingungen (ATLB und STLB) eine besondere Bedeutung zu.

6.2 Verantwortung der Produzenten (Kunden)

Die Vereinfachung „Prüfnachweise statt Prüfungen“ entbindet den Kunden nicht von einer wenigstens stichprobenweisen Überprüfung der vom Lieferanten erhaltenen Waren hinsichtlich der Erfüllung der Spezifikationen und eines protokollmäßigen Erfassens der Verwendung der Gebinde und Produktausstattungsmitel (Chargenkontrolle). Diese Daten müssen auch in die Lieferantenbewertung einfließen.

Sollte trotz aller dieser Vorkehrungen ein fehlerhaftes Produkt auf den Markt gelangen und Schäden beim Konsumenten verursachen, so haftet der Produzent kausal (Produkthaftung). Im Schadensfall sollte der Produzent in der Lage sein, nachzuweisen, dass er alles getan hat, damit dieser Schaden nicht hätte auftreten dürfen. Das Anwenden von Werkzeugen zur Risikoerkennung und Risikobeherrschung ist hier zwingend notwendig und auch vom Gesetzgeber gefordert (EU Verordnung 852/2004).

Durch regelmäßig durchgeführte Lieferantenaudits sowohl bei Erstlieferanten als auch bei bekannten Lieferanten überzeugt sich der Kunde von der Qualitätsfähigkeit seines Lieferanten, seinem Qualitätsmanagementsystem und anderer QS-Standards. Im besten Fall wird so ein vertrauensvolles Verhältnis zwischen Kunden und Lieferanten aufgebaut. Siehe Muster – Auditpläne im Anhang

6.3 Bestandteile des Liefervertrages

Neben Festlegungen zu Terminen und Umfang für die jeweilige Lieferung sollen in einem Liefervertrag unbedingt auch Angaben zur Qualität der gelieferten Produkte festgeschrieben werden. Soweit vorhanden bilden die Vereinbarungen in den gültigen STLB die Grundlage. Je nach Vereinbarung können im Liefervertrag auch Festlegungen zur Mitlieferung von chargenbezogenen Qualitätsaufzeichnungen, - zertifikaten vom Hersteller getroffen werden. Zu den Begleitpapieren zum Liefervertrag gehört auch die vom Hersteller verwendete Artikelspezifikation.

Eine Erstmusterprüfung oder weitere in regelmäßigen Abständen durchgeführte Prüfungen in einem neutralen Prüflabor mit Festlegungen zu den Kosten kann ebenfalls vereinbart werden.

6.4 Standardisierte Qualitätssicherung

Um die einwandfreie Qualität ihrer Produkte und Dienstleistungen gewährleisten zu können, sollten die Lieferanten nachweislich über ein geeignetes Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9001 in der jeweils aktuellen Ausgabe verfügen und danach verfahren.

Verbunden damit ist die Verpflichtung des Lieferanten zur Null-Fehler-Zielsetzung und der kontinuierlichen Verbesserung seiner Leistungen und Prozesse.

Bei Ausstattungsmitteln mit direktem Produktkontakt ist eine Zertifizierung nach DIN EN ISO 22000 wünschenswert. Die DIN EN ISO 22000 baut auf die DIN EN ISO 9001 auf und beinhaltet auch die Implementierung eines HACCP Konzepts. Die DIN EN ISO 22000 regelt die Forderungen bezüglich der sorgfältigen Herstellung von Lebensmitteln.

Im Gegensatz zu herkömmlichen, vorwiegend auf eine Prüfung des Endproduktes ausgelegten Qualitätskontrollen setzt die Qualitätssicherung nach DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 22000 Rahmenbedingungen für eine möglichst fehlerfreie und einheitliche

Herstellung. Das hat einerseits eine Kostensenkung für den Lieferanten dank vermindertem Ausschuss zur Folge, andererseits ergeben sich daraus auch positive Auswirkungen für die Kunden. Sie müssen sich somit von den Eigenschaften der Zulieferprodukte nur einmal überzeugen, können ihrerseits auf eine zeit- und kostenintensive Materialprüfung verzichten und den Herstellungsprozess beschleunigen, wobei aber dennoch eine Wareneingangsprüfung zu erfolgen hat.

7 Konformitätserklärungen

Die **Konformitätserklärung** ist eine schriftliche Bestätigung am Ende einer [Konformitätsbewertung](#), mit der der Verantwortliche (z. B. Hersteller, Händler) für ein Produkt, die Erbringung einer Dienstleistung oder eine Organisation (z. B. Prüflabor, Betreiber eines [Qualitätsmanagementsystems](#)) verbindlich erklärt und bestätigt, dass das Objekt (Produkt, Dienstleistung, Stelle, QMS) die auf der Erklärung spezifizierten Eigenschaften aufweist. Die Spezifizierung der Eigenschaften erfolgt in der Regel durch die Angabe von [Normen](#), die das Objekt einhält.

Definition nach der Internationalen Norm ISO/IEC 17000: *„(Konformitäts-)Erklärung: Erstellen einer Bestätigung (Bestätigung = Konformitätsaussage auf der Grundlage einer Entscheidung, die der Bewertung folgt, dass die Erfüllung festgelegter Anforderungen dargelegt wurde) durch den Anbieter.“*

Der Gegenstand einer Konformitätserklärung ist nicht eingeschränkt. Das heißt, es kann die Konformität von Produkten, Prozessen, Personen, Stellen, Managementsystemen erklärt werden.

Quelle: Wikipedia

Konformitätserklärungen werden im Zusammenhang mit der kaufmännischen Abwicklung von Liefervereinbarungen vom Einkäufer angefordert.

8 Übersicht STLB, Leitfäden etc.

Spezielle Technische Liefer- und Bezugsbedingungen (STLB) bilden seit vielen Jahren die Grundlage für Qualitätsvereinbarungen im Rahmen von Lieferverträgen. Sie enthalten sowohl die relevanten Qualitätskriterien als auch Prüfmethode zur Kontrolle der Einhaltung von Lieferspezifikationen. Die STLB werden regelmäßig dem Stand von Technik und Wissenschaft angepasst.

Dokument	Ausgabe	Bemerkungen
STLB Bierflaschen	2012	
STLB für 0,33 l und 0,5 l Bierdosen	2003	Überarbeitung geplant
STLB für Einweg-Getränkegroßdosen	2010	
STLB Kronenkorken	2016	
STLB Getränkeflaschen-etiketten aus Papier	1998	
STLB Flaschenhalsfolien aus Aluminium	2002	
STLB Etikettierklebstoffe	2009	
STLB (E) Trays aus Wellpappe	2004	
Leitfaden für Multipackzuschnitte	2012	
DIN 55406 STLB für Alu-Anrollverschlüsse und Kunststoffschraubverschlüsse	2015	
STLB Flaschenkästen	2004	
Weitere Dokumente: z.B. GDB Prüfbestimmungen		

Zu beziehen bei den jeweiligen Verbänden oder www.vlb-berlin.org

9 Reklamationsbearbeitung

Eine Reklamation ist ein mündlicher oder schriftlicher Ausdruck der Unzufriedenheit mit einem [Produkt](#) oder einer Dienstleistung von internen wie externen Kunden.

Quelle: www.onpulson.de

In den Speziellen Technischen Liefer – und Bezugsbedingungen (STLB) gibt es Angaben wie bei Beanstandungen, also Feststellung einer Qualität, die *nicht* der Spezifikation entspricht, zu verfahren ist.

Beispielhaft an dieser Stelle ein Auszug aus den STLB für Bierflaschen, Ausgabe 2012

... Behandlung von Beanstandungen aufgrund von Wareneingangsprüfungen in Brauereien

Führt die Wareneingangsprüfung einer Brauerei zur Beanstandung, ist dem Hersteller die Möglichkeit zu geben, die beanstandete Lieferung durch einen Vertreter begutachten zu lassen. Gegebenenfalls nach einem möglichen Probelauf wird über die weitere Verwendung gemeinsam entschieden.

Eine Beanstandung sollte möglichst folgende Angaben enthalten:

1. Lieferdatum
2. Verpackungskennzeichen (Etiketten, Stempel usw.)
3. Liefermenge
4. Stichprobenumfang/Anzahl
5. Anzahl der Paletten, aus denen die Stichprobe gezogen wurde
6. Beanstandete Stückzahl pro Fehlergruppe in der Stichprobe
7. Grund der Beanstandung, Beanstandungsmuster

Ein Beispiel für ein Reklamationsprotokoll befindet sich in der Anlage. Eine EDV basierte Reklamationsabwicklung ist ebenfalls Stand der Technik.

Eine regelmäßige Auswertung der Reklamationen mit Hilfe eines Reklamationserfassungssystems kann als Beitrag zur Lieferantenbeurteilung dienen.

10 Durchführung der Wareneingangsprüfung

10.1 Warenannahmeprüfung

Der Produzent hat die vom Lieferanten erhaltenen Waren verschiedenen Prüfungen zu unterziehen. So ist unmittelbar bei Eingang der Ware in das externe Lager oder das Betriebsareal des Abnehmers bzw. des Produzenten eine erste Schnellprüfung durchzuführen. Diese umfasst meist die Identifikation der bestellten Artikel nach Menge und Art entsprechend Lieferschein. Zudem ist dabei eine erste visuelle Beurteilung der Qualität der Umverpackung insbesondere hinsichtlich Unversehrtheit vorzunehmen.

10.2 Wareneingangsprüfung

In der nächsten Phase geht es dann erst um die eigentliche Wareneingangsprüfung. Das betrifft vor allem die Beantwortung der Fragen: Entspricht die gelieferte Ware den gestellten Anforderungen bzw. den vereinbarten Qualitätsspezifikationen? Kann die Ware vom Käufer angenommen, d. h. akzeptiert werden?

Für die Beurteilung der Ware im Hinblick auf deren Eignung zur definitiven Annahme bzw. Akzeptanz sind oft zwei Prüfmaßnahmen erforderlich. Bei der einen handelt es sich hier um das Fassen einer geeigneten Stichprobe und deren Untersuchung mit den betreffenden Prüfmethode im Labor. So bedient man sich bei Stichproben-Prüfungen der Wahrscheinlichkeitsrechnung zur Beurteilung des Fehlerrisikos und verwendet sogenannte AQL-Werte, d. h. Werte der Akzeptablen Qualitäts-Lage. (siehe auch Kapitel 5) Zum anderen betrifft die Warenannahmeprüfung die Verarbeitungsprüfung in der Praxis, wobei die gelieferte Ware im Betrieb verarbeitet und auf mögliche Fehler hin untersucht wird. Gerade bei Gebinden und Produktausstattungsmiteln lässt sich deren tatsächliche Qualität oft erst beim praktischen Einsatz vollständig und objektiv beurteilen (Produktionstest). Die im Einzelfall durchzuführenden Prüfungen und vor allem die verwendeten Prüfmethode sollten im Vorfeld schriftlich vereinbart werden. Dazu zählt auch das Festlegen von Grenzwerten für Annahme und Rückweisung.

10.3 Ablauf der Wareneingangsprüfung

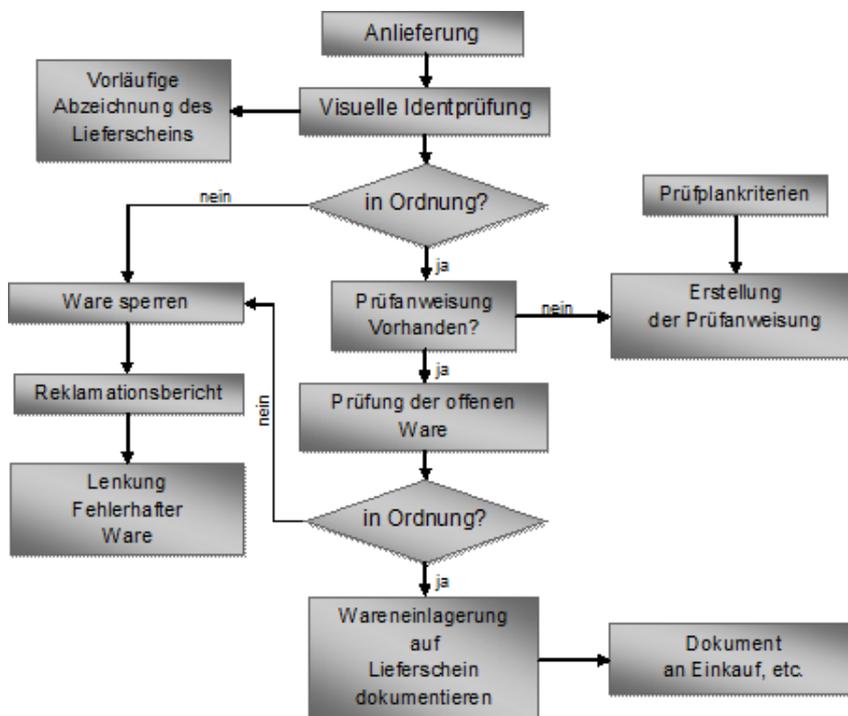


Abbildung 3: Ablauf der Wareneingangsprüfung [Schiefer, Eva (2008). Vorlesung Qualitätsmanagement; Qualitätsmanagement in der Beschaffung]

11 Zusammenfassung

Der Leitfaden für die Wareneingangsprüfung soll dem Leser eine Einführung in die Komplexität dieses wichtigen Bestandteils der Qualitätssicherung geben. Im Anhang befindliche Beispiele für verschiedene Dokumente können bei der praktischen Umsetzung helfen. Es handelt sich um ein Formblatt für die Reklamationsbearbeitung (Anlage 1) und 3 verschiedenen Formulare, die bei der Durchführung eines Lieferantenaudits (Anlage 2, 3 und 4) genutzt werden können. Eine Anpassung an betriebliche Gegebenheiten ist vor der Nutzung empfehlenswert. Im Rahmen dieses Leitfadens wurde bewusst auf Empfehlungen hinsichtlich einer computergestützten Wareneingangsprüfung verzichtet, da diese sehr von den vorhandenen betrieblichen Möglichkeiten abhängt und individuell konzipiert werden muss.

Fragen und Hinweise an die Autoren bitte an folgende E-Mail Adresse:

dobrick@vlb-berlin.org

Bitte in der Betreffzeile <Leitfaden WEP> angeben