



Qualitätssicherung für den Verbraucher – Produktsicherheit aus Sicht der METRO

II. Symposium Ergonomische Produktgestaltung

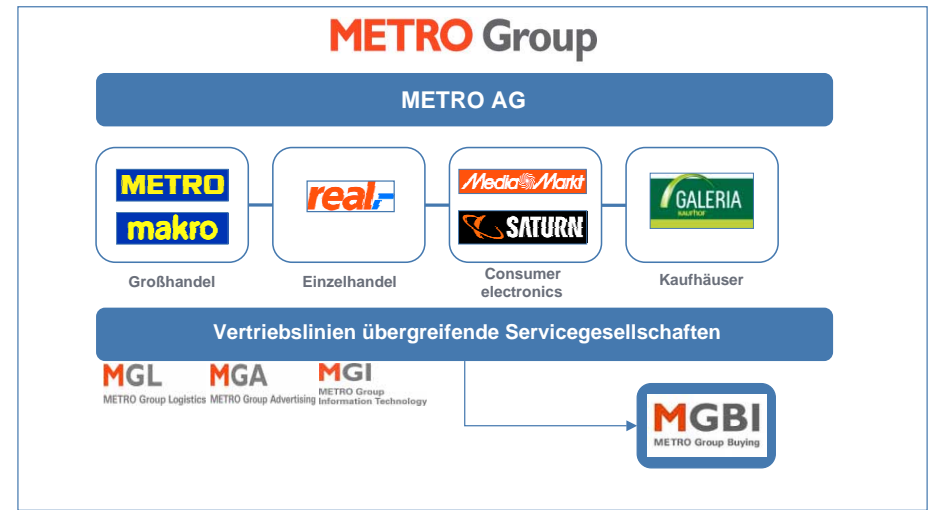
16. April 2008

Holger Stappen,
METRO Group, Düsseldorf

© METRO AG 2007

Stand: März 2008

METRO Group: Eine Übersicht



© METRO AG 2007

METRO Group

METRO Group: International Presence in 2007



615 stores in 29 countries



682 stores in 5 countries

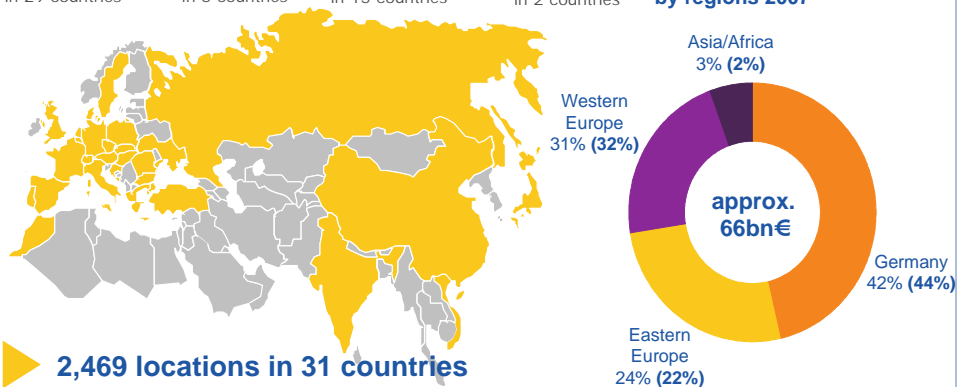


702 stores in 15 countries



141 stores in 2 countries

Net sales of the METRO Group by regions 2007



© METRO AG 2007

METRO Group

Qualitätssicherung als Verpflichtung gegenüber unseren Kunden

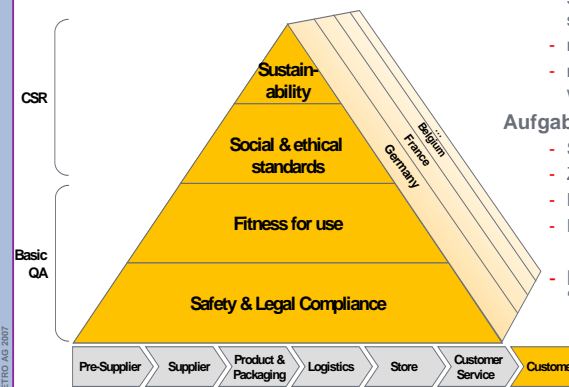
Zielsetzung

- Nur Produkte anzubieten, die
- mindestens die rechtlichen Anforderungen erfüllen;
 - sicher zu konsumieren und gebrauchstauglich sind;
 - nachhaltige Anforderungen erfüllen
 - nach sozialen und ethischen Standards produziert wurden;

Aufgaben

- System- und Standardharmonisierung
- Zusammenarbeit über die gesamte Lieferkette
- Dialog mit Behörden und NGOs
- Etablierung eines Systems zur Rückverfolgung

- Effektive Qualitätssicherung anstelle von "Alibi"-Lösungen



© METRO AG 2007

METRO Group

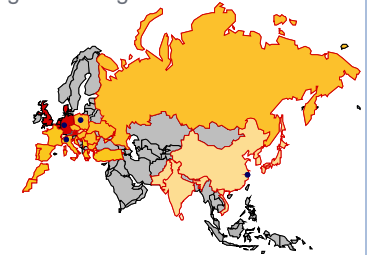
Vorstellung der METRO-Qualitätssicherung



- Entwicklung & Implementierung von Strategien & Richtlinien
- Produktanforderungsprofile / Labortests / Verkostungen
- Lieferantenaudits & -zertifizierungen
- Nationales / internationales Reaktionsmanagement
- Kunden- / Behördenkommunikation
- Nationale Projekte & Lobbying

Internationales Setup der Qualitätssicherung

- Jedes Vertriebsland und jede Vertriebslinie innerhalb eines Landes ist mit einer Qualitätssicherung im Food und Non-Food-Bereich besetzt
- Regionale Qualitätssicherungsbeauftragte in Düsseldorf, Mailand, Warschau und Shanghai koordinieren Ihre Landeskollegen zur Umsetzung von Strategien und Richtlinien
- Weltweit sind für METRO über 400 Qualitätssicherungsbeauftragte im Einsatz
- Implementierte Strukturen:
Global QA-Meetings
Regionale Meetings
Landesspezifische Meetings



Added Value: Qualitätssicherung in Hongkong

- Asiatischer Markt: Einer der wichtigsten Importmärkte im Non-Food
- Zwei Zielsetzungen:
 - 1) Qualitätssicherung der Produkte
 - 2) Qualitätskontrolle der Ware vor Verschiffung
- Personelle Besetzung in Hongkong:
17 Qualitätssicherer im Hongkong-Büro
>90 Inspektoren auf der Fläche in den verschiedenen asiatischen Ländern
- Zusammenarbeit mit 6 der größten international operierenden Handelslabore:

Bureau Veritas	Intertek
SGS	STR
TÜV Rheinland / LGA	TÜV Süd

zur Überprüfung der rechtlichen Konformität der importierten Artikel, vor und während der Produktion

Produktionskontrollen als essentieller Bestandteil der QS

- Beauftragung der Labore, DUPROs (During Production Inspections) durchzuführen
- Bei kleineren Produktionschargen werden risikobezogene TOCIs (Test of Critical Issues) durchgeführt
 - ➔ Reduzierung von produktionsbedingten Schwankungen
 - ➔ Erhöhung der (Verkehrs-)sicherheit der Produkte



Verschiffungsendkontrolle durch eigene Inspektoren

- Inspektionen jedes Containerlots der zu verschiffenden Ware durch unsere eigenen Inspektoren gemäß AQL-Sampling



Innere Kontrolle



Ausstattung



Hochspannungstests



Belastungstests

Core-Service-Provider-Initiative der Metro

- Jedes QS-System steht und fällt mit der Verlässlichkeit der durchgeführten externen Produkttests
 - Eine intensive Analyse im Jahr 2005 der aktuellen Situation führte zu folgenden Erkenntnissen:
 - Tests von vergleichbaren Produkten innerhalb verschiedener Niederlassungen einer Laborkette führte zu Abweichungen im Ergebnis
 - Deutlich stärkere Abweichungen – bis hin zur fehlenden Vergleichbarkeit – bei Wechseln zwischen den verschiedenen Handelslaboren
- Hauptursache: Fehlende Standardisierung von Testverfahren im Non-Food-Bereich

▶ Eine Initiative zur Harmonisierung von Prüfverfahren wurde geboren

- Die wichtigsten Labordienstleister, sowie Qualitätssicherer aus der deutschen und europäischen Handelswelt, fanden sich im Mai 2006 auf Initiative der METRO zusammen. Aktueller Verteilerkreis u.a.:

Aldi Süd	Intertek	Rewe
Ahold	John Lewis	SGS - Institut Fresenius
asda / Wal-Mart	LGA	TÜV Süd
BRC (British Retail Consortium)	Max Bahr / Praktiker	STR
Bureau Veritas CPS	METRO	Tesco
Carrefour	OBI @ Otto	Tchibo
Hansecontrol	OBI (Euromate)	TÜV Rheinland Group
Ikea Deutschland	Plus	

- Hauptziele: Etablierung eines einheitlichen Auditstandards
Verbesserung der Prüfleistung durch Harmonisierung von Prüfmethoden

→ Höhere Produktsicherheit und Verlässlichkeit für den Verbraucher

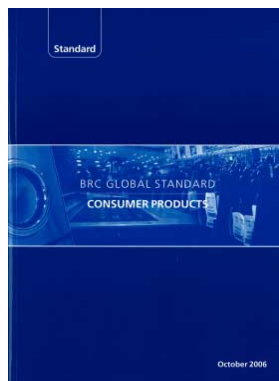
Höhere Sicherheit durch einen unabhängigen Auditstandard

- Bisher: Lieferanten wurden gegen unterschiedlichste handelsinterne, oder laborspezifische, Auditstandards geprüft
- Nachteile für den Lieferanten:
- Unterschiedliche, z.T. unangemessene, Qualität der Auditstandards
 - Nicht unerhebliche Kosten
 - Unterschiedlichste Fokussierung & Priorisierung der Standards
- **Kein Verbesserungspotential für Lieferanten möglich**
- Heute: Metro unterstützt und treibt maßgeblich die Idee eines harmonisierten, gegenseitig anerkannten Auditstandards voran
 - Lösungsansatz: BRC¹ Consumer Product Standard (BRC CP), 2. Fassung, Oktober 2006

¹ British Retail Consortium

BRC CP, die Wahl für Metro

- Metro hat in Zusammenarbeit mit dem BRC und verschiedenen Laboren / Handelshäuser den BRC CP auf der Canton Fair im April 2007 den asiatischen Lieferanten vorgestellt
- ca. 850 Lieferanten wurden in Fernost über den Standard von MGB Hongkong per Anschreiben informiert
- Hauptaugenmerk wird zunächst auf Lieferanten mit einem großen Produktionsvolumen oder aber mit kritischen Artikeln gelegt
- Erste Ergebnisse werden für das II./III. Quartal 2008 erwartet



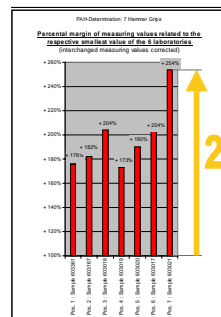
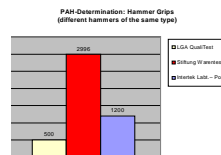
Allgemeine Vorteile für uns und unsere Lieferanten

- Reduzierung von Doppelbewertungen → "Einmal auditiert, überall akzeptiert"
 - Sicherstellung der Produktion in Bezug auf Produktsicherheit, Rechtmäßigkeit und Qualität
 - Aufrechterhaltung und Verbesserung des Lieferanten-Qualitätsmanagementsystems
 - Kosteneffizienz
 - Kontinuierliche Überarbeitung des Standards unter Mitwirkung der METRO
- ▶ **Höhere Produktsicherheit durch unabhängige Auditierung der Lieferanten**



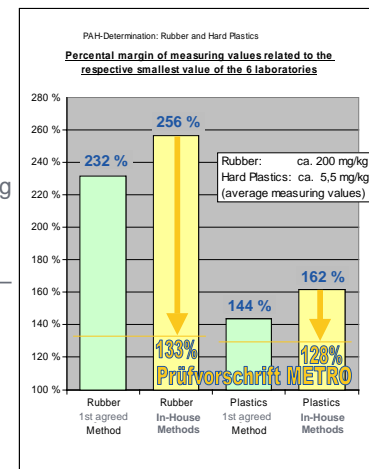
Metro initiiert: Harmonisierung von Prüfmethoden (PAK)

- Status Anfang 2006
 - Keine rechtlichen Grenzwerte, freiwillige "Berliner Werte"
 - PAK-Test eines Hammergriffes führte zu den folgenden Ergebnissen:
 - Stiftung Warentest: ca. 3000mg/kg PAK
 - 1. Nachtest Metro: ca. 500 mg/kg PAK
 - 2. Nachtest Metro: ca. 1200 mg/kg PAK
- Metro hat daraufhin ein Vergleichstest zwischen 7 Handelslabore ins Leben gerufen. Ergebnis:
 - Differenz zwischen dem niedrigsten und höchsten analysierten Gehalt: **Faktor 2.5**
 - Ursache: Unterschiedliche „Hausmethoden“ der Labore
- Chemische Arbeitsgruppe zur Harmonisierung der PAK-Analytik



Ergebnis der Harmonisierung: Konventionsmethode PAK

- Eine Prüfvorschrift für ein harmonisiertes Prüfverfahren wurde erarbeitet (Konventionsmethode)
- Die laborübergreifende Vergleichbarkeit der Ergebnisse wurde stark gesteigert
- Diese Methode ist die Basis für die PAK-Bewertung zur Vergabe des GS-Zeichen ab 01. April 2008
- Unsere Methode wurde – mit leichter Modifikation – bereits durch das BfR an die Länder verteilt



▶ **METRO wird sich auch weiterhin für Harmonisierungen von Prüfvorschriften im NonFood-Bereich einsetzen**

Allergene: Ein sensibles Thema auch bei METRO

- Azo-, Dispersfarbstoffe, Flammschutzmittel, Nickel....
- Im Zuge der neuen DIN EN 14878 hat METRO an einem Ringversuch mit 11 weiteren Firmen (u.a. Schiesser, Triumph, KiK, C&A...) teilgenommen, bei der 140 Artikel getestet wurden
- Abklärung: Welche natürlichen Materialien können verwendet werden, OHNE Flammschutzmittel einsetzen zu müssen?
- Ergebnis: 150g/m² reine Baumwolle sind i.d.R. ausreichend (festes Gewirk/Gewebe), um die Norm auch ohne Einsatz von Flammschutzmittel zu bestehen

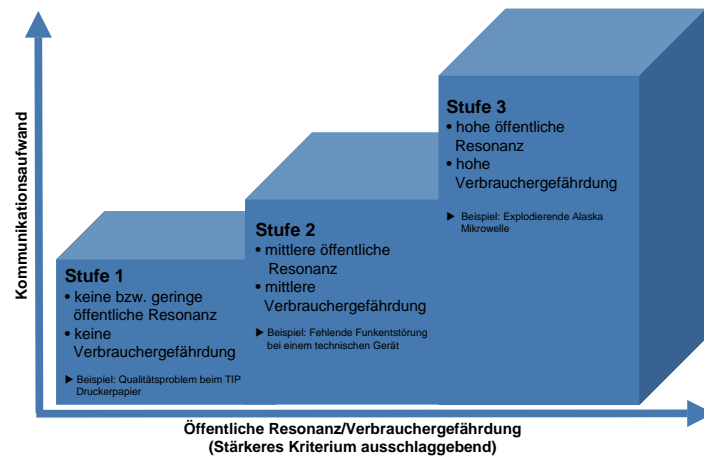
▶ METRO setzt sich pro-aktiv für den Verbraucher ein und wird auch zukünftig auf Flammschutzmittel verzichten

Im Falle eines Falles: Krisenmanagement bei METRO

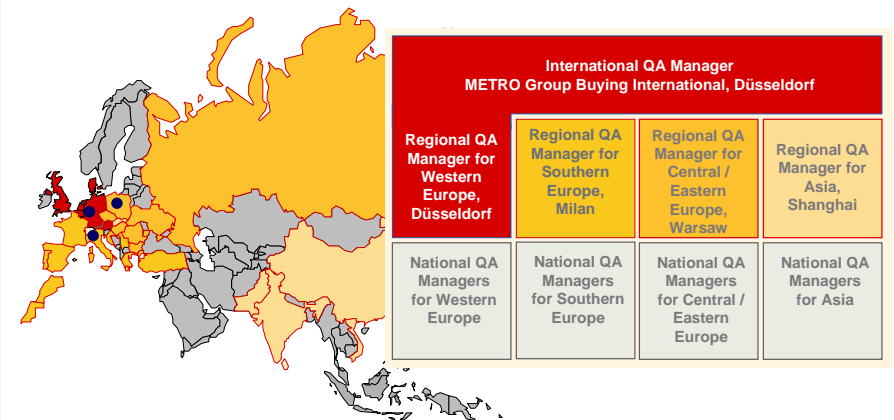
- Eine 100%-ige Sicherheit vor Produktdefekten gibt es nicht. Aber: Ein gut funktionierendes QS-System zur Sicherstellung der Qualität beschränkt das Risiko, dass potentiell gefährliche Produkte an unsere Kunden verkauft werden können.
- Einheitliche Vorgaben für ein international funktionierendes Reaktionsmanagementsystem erlauben es uns, schnell und effektiv zu reagieren, wenn qualitätsbezogenen Probleme auftreten



Krisenszenarien



Die internationale Aufstellung des Krisenmanagements basiert auf 4 Regionen



Ausblick in die Zukunft – Effektive Qualitätssicherung anstatt „Alibi“-Funktion

- Wir sind aufgefordert, ehrliche Lösungen im Interesse unserer Kunden zu finden; anstelle von „Alibi“-Lösungen, die nur unser Unternehmen schützen
- Rezept:
 - Vereinheitlichte Systeme, Standards und Lieferantenaudits
 - Harmonisierung von Analysemethoden und enge Kooperation mit Laboren
 - Dialog mit Behörden und NGOs
 - Rückverfolgbarkeit



Holger Stappen

METRO Group

Qualitätssicherung Non-Food

Schlüterstraße 5

40235 Düsseldorf

Tel.: +49 (0) 2 11.9 69-34 44

Fax: +49 (0) 2 11. 9 69-4 90 34 44

E-Mail: holger.stappen@metro-mgb.com

Internet: www.metrogroup.de