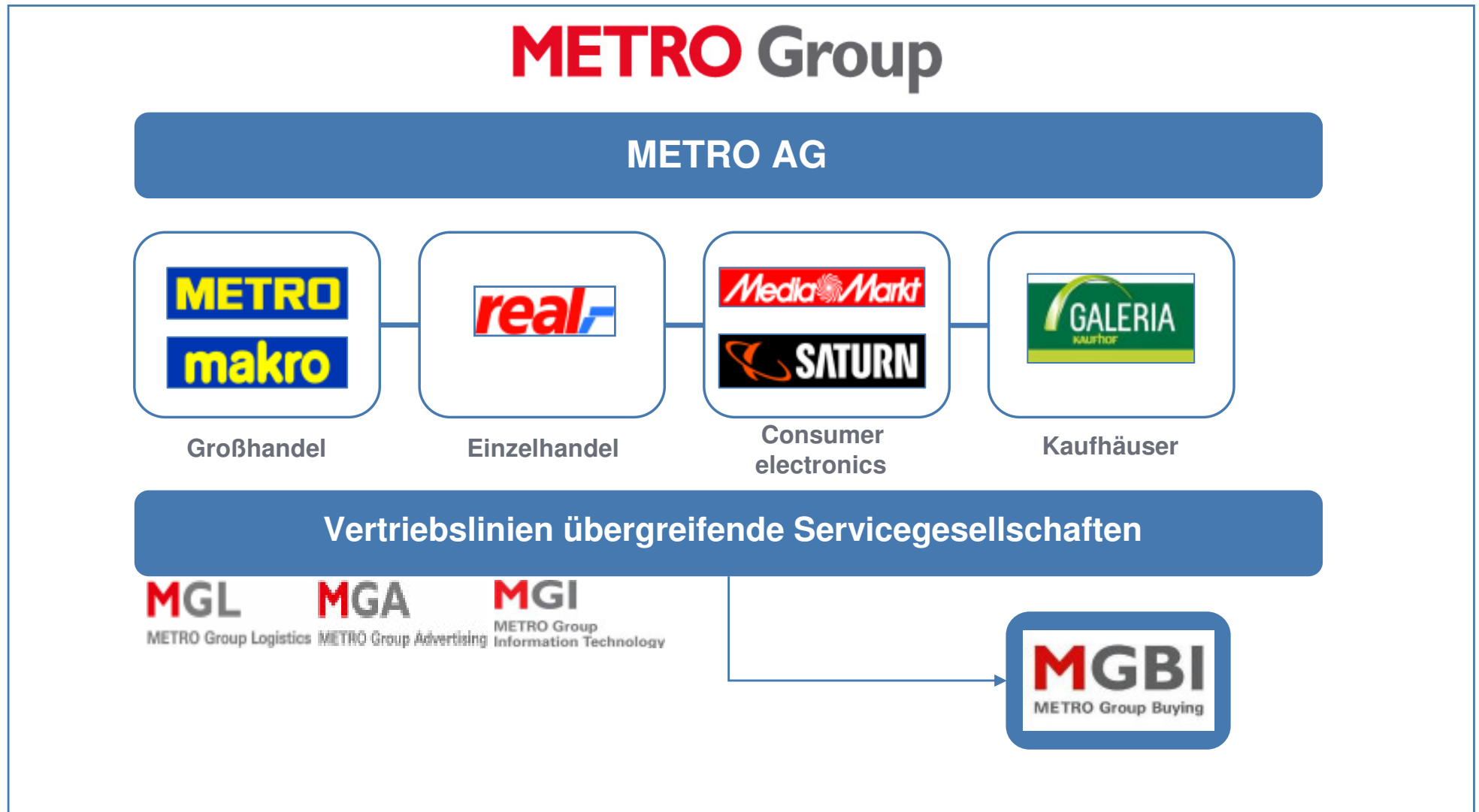




Qualitätssicherung für den Verbraucher – Produktsicherheit aus Sicht der METRO

BfR-Forum Verbraucherschutz
03./04. März 2008

METRO Group: Eine Übersicht



METRO Group: International Presence in 2007



615 stores
in 29 countries



682 stores
in 5 countries

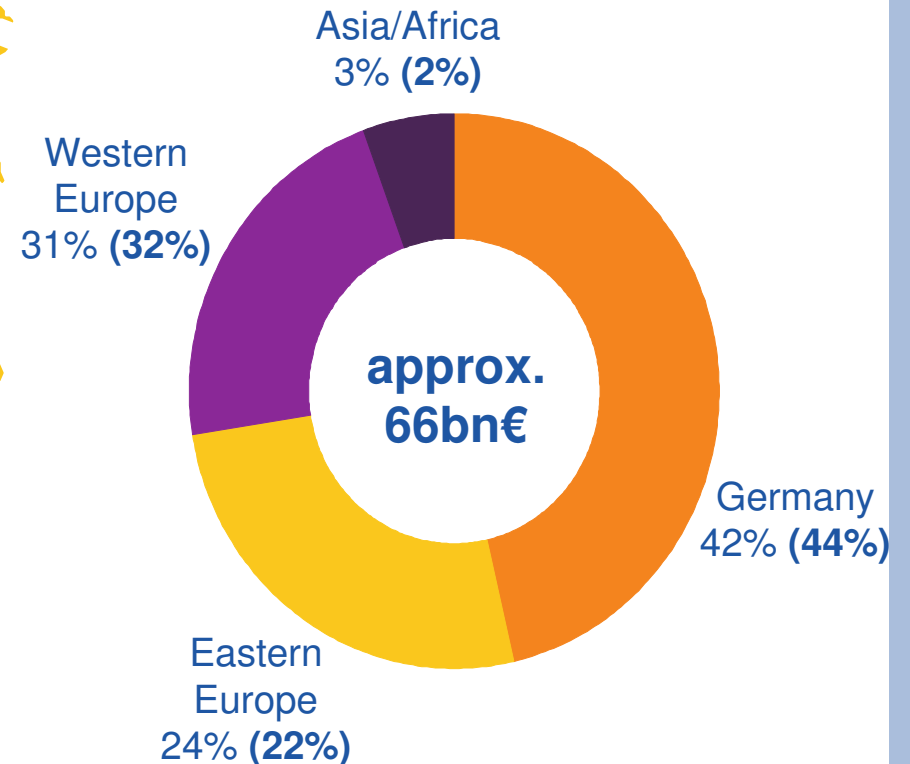
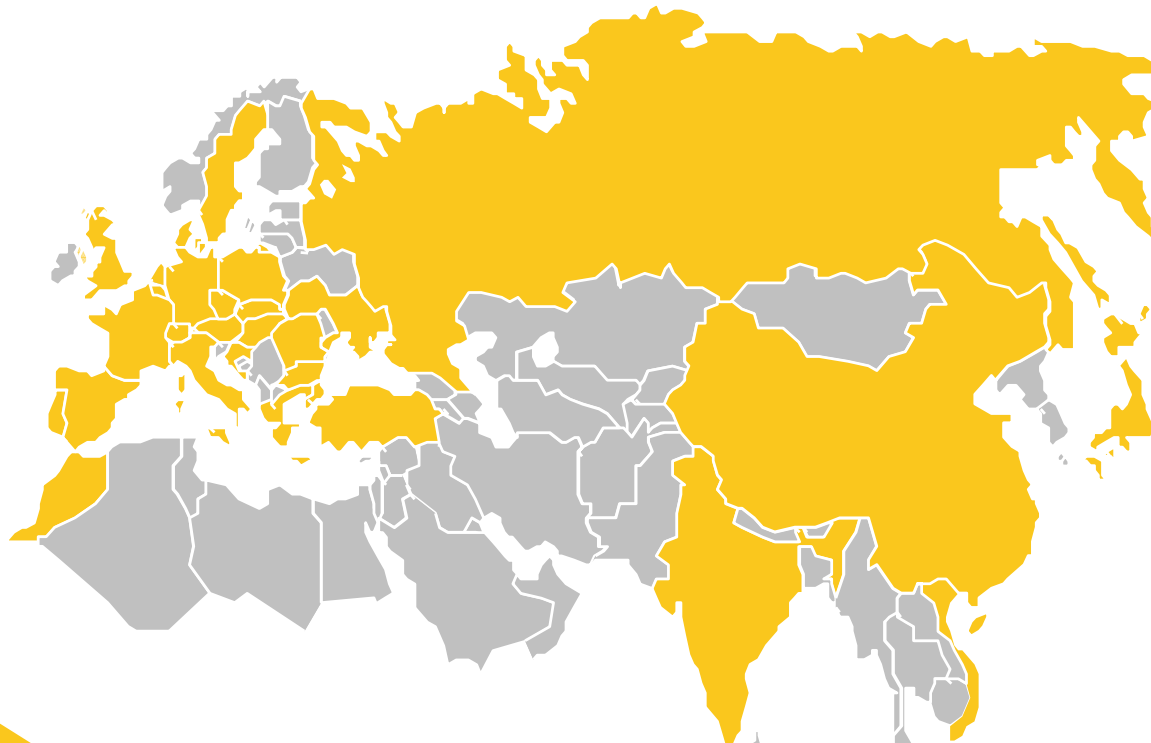


702 stores
in 15 countries



141 stores
in 2 countries

Net sales of the METRO Group by regions 2007



2,469 locations in 31 countries

others: 329 locations

Status: Trading Statement 2007 (11.1.2007)

Qualitätssicherung als Verpflichtung gegenüber unseren Kunden

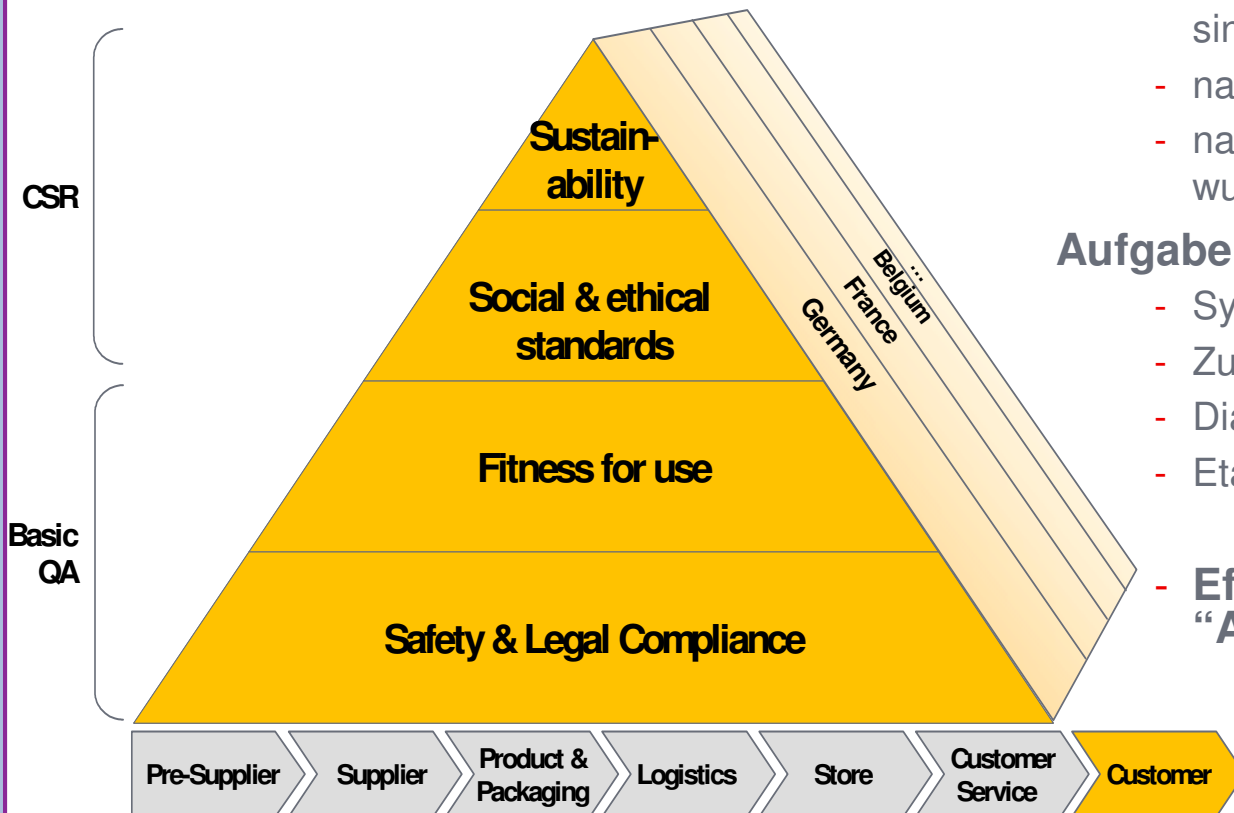
Zielsetzung

Nur Produkte anzubieten, die

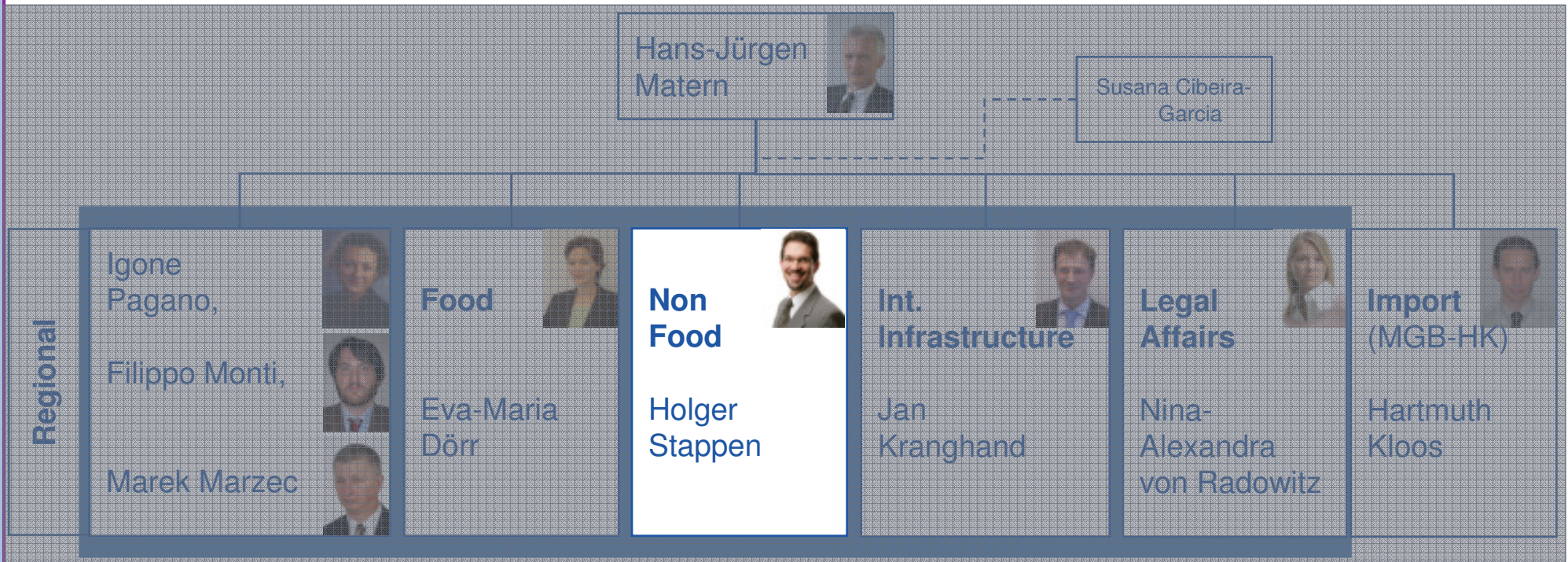
- mindestens die rechtlichen Anforderungen erfüllen;
- sicher zu konsumieren und gebrauchstauglich sind;
- nachhaltige Anforderungen erfüllen
- nach sozialen und ethischen Standards produziert wurden;

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**



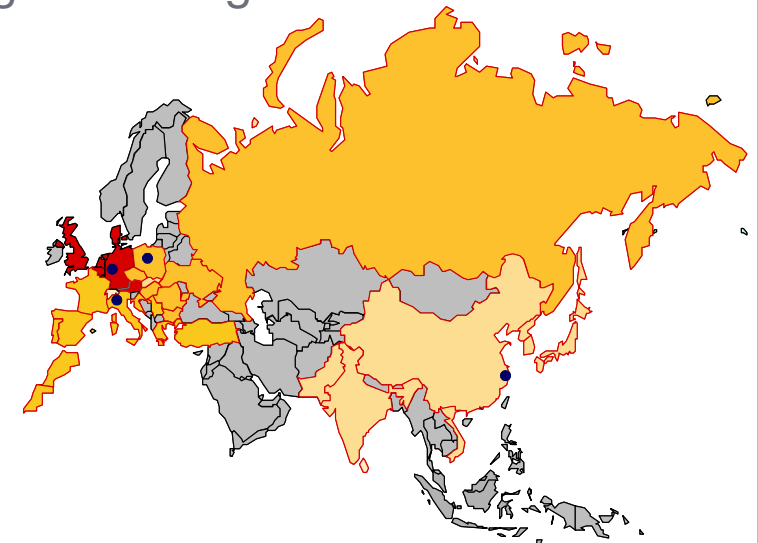
Vorstellung der METRO-Qualitätssicherung



- **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

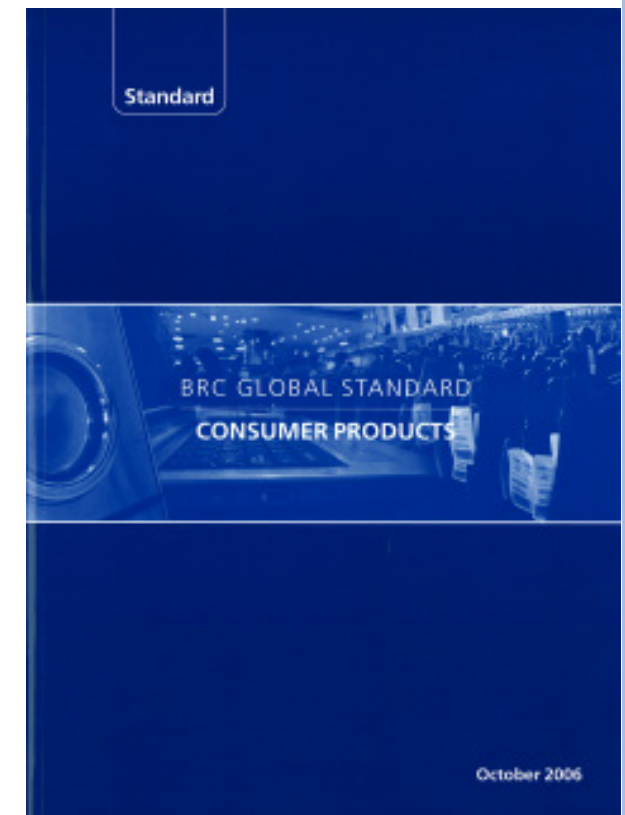
- ❖ Bisher: Lieferanten wurden gegen unterschiedlichste handelsinterne, oder laborspezifische, Auditstandards geprüft

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

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)

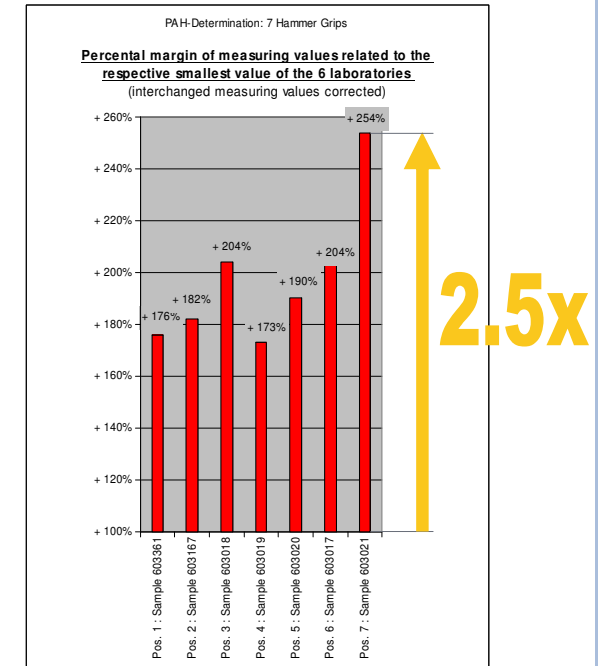
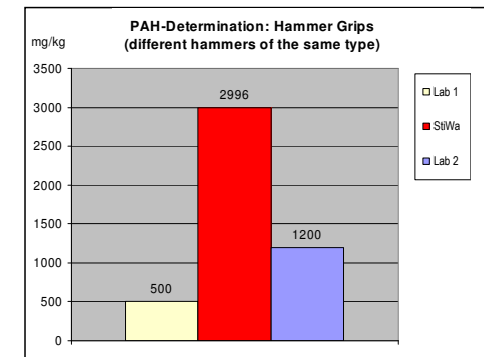
❖ Status Anfang 2006

- 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

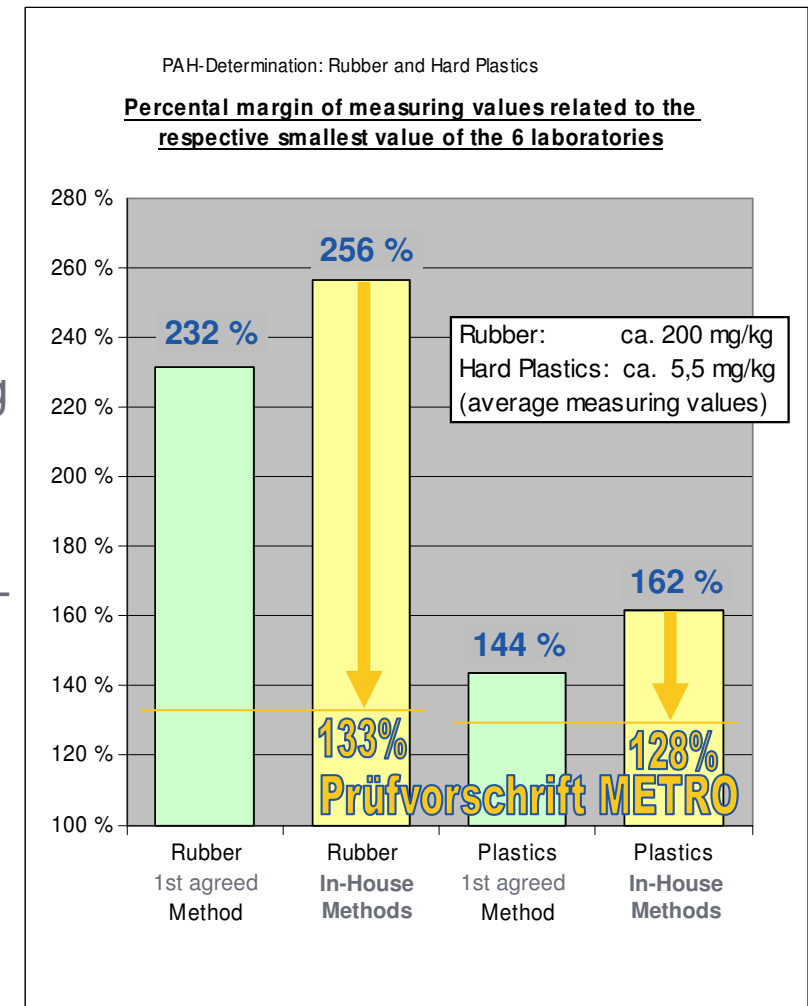
❖ → Chemische Arbeitsgruppe zur Harmonisierung der PAK-Analytik




Ergebnis der Harmonisierung: Konventionenmethode PAK

- ❖ Eine Prüfvorschrift für ein harmonisiertes Prüfverfahren wurde erarbeitet (Konventionenmethode)
- ❖ 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

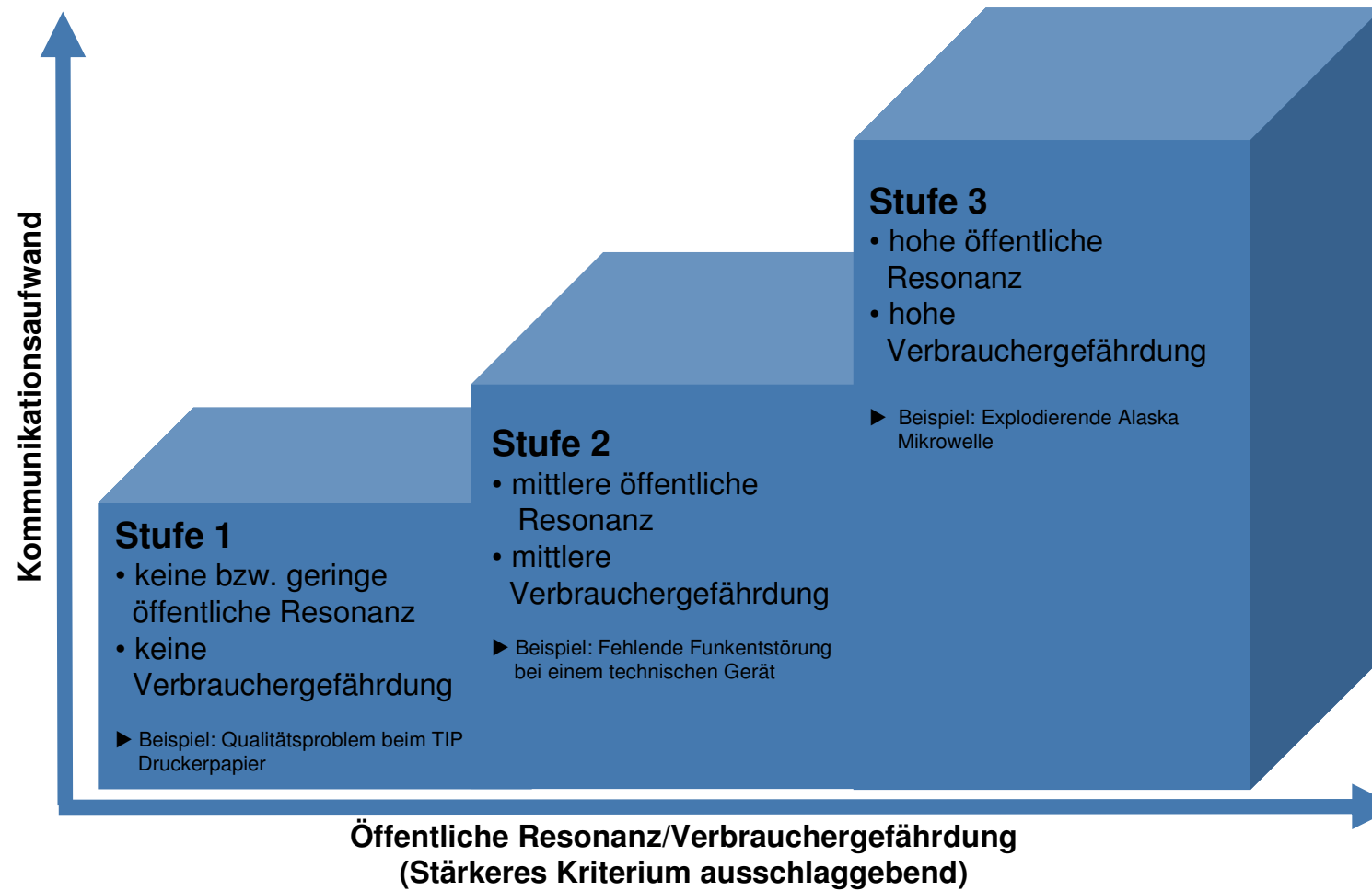
- ❖ Azo-, Dispersfarbstoffe, Flammschutzmittel, Nickel....
 - ❖ Im Zuge der neuen DIN EN 14878 hat METRO an einem Ringversuch mit 11 weiteren Firmen (u.a. Schiesser, Triumph, KiK, C&A...) teilgenommen, bei der 140 Artikel getestet wurden
 - ❖ Abklärung: Welche natürlichen Materialien können verwendet 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

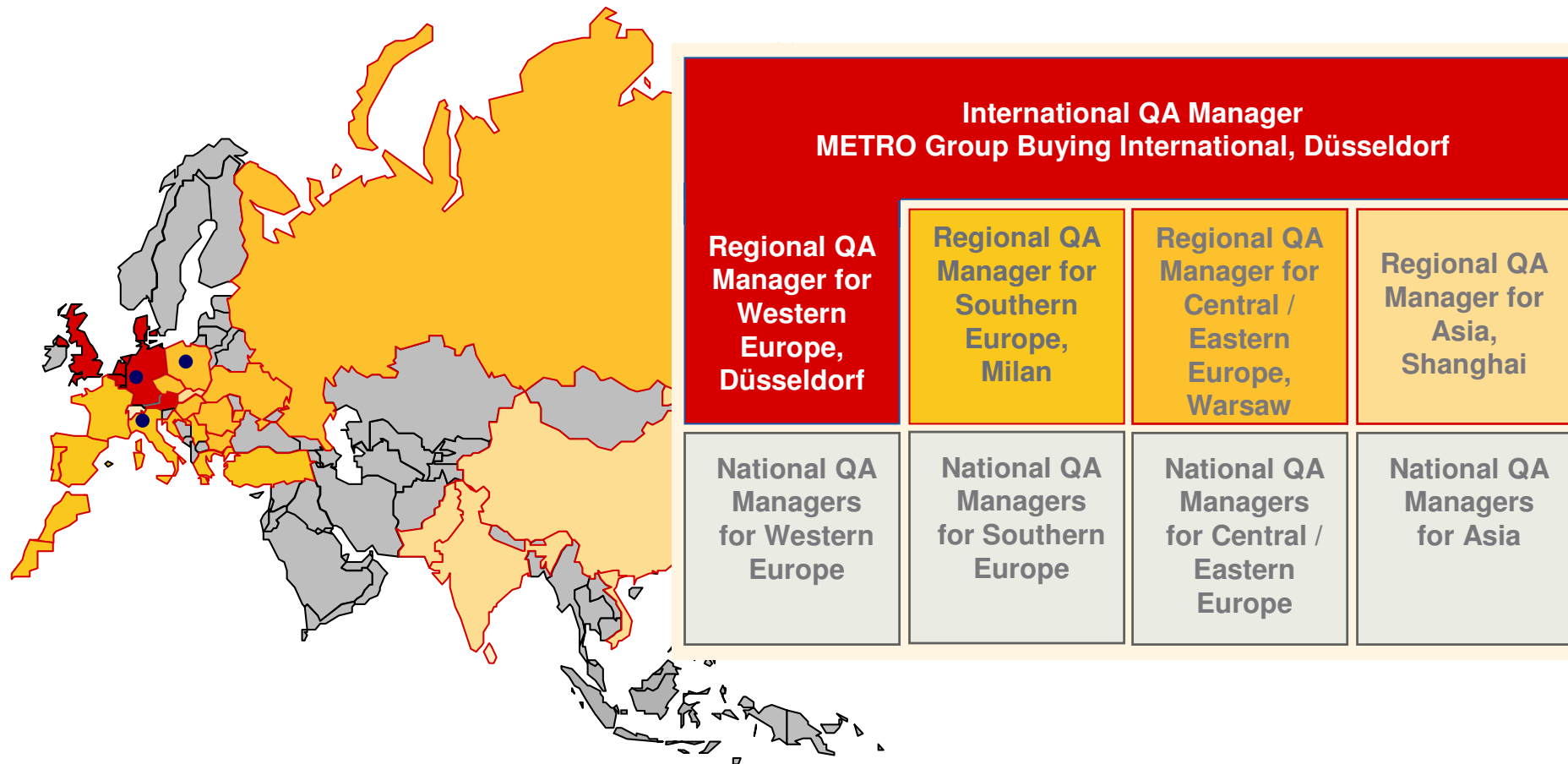
- ❖ Eine 100%-ige Sicherheit vor Produktdefekten gibt es nicht. Aber: Ein gut funktionierendes QS-System zur Sicherstellung der Qualität beschränkt das Risiko, dass potentiell gefährliche Produkte an unsere Kunden verkauft werden können.
- ❖ Einheitliche Vorgaben für ein international funktionierendes 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