

Zasady sporządzania raportów 8-D

Cel i przeznaczenie raportów 8-D:

1. Ustrukturyzowana procedura systematycznej analizy i korygowania reklamacji, a także unikanie przyszłych reklamacji.
2. Należy unikać powtarzalnych błędów poprzez zrównoważone wdrażanie środków naprawczych i zapobiegawczych.
3. Należy ustalić i udokumentować rzeczywistą przyczynę.
4. Firmę Winkhaus należy informować o statusie przetwarzania.
5. Wynikiem procesu przetwarzania błędu powinna być dokumentacja, którą można prześledzić, przeanalizować i zarchiwizować.

Poszczególne punkty raportów 8-D:

1. Tytuł
Tytuł nadawany przez Winkhaus pobierany jest z reklamacji z tytułu wad i uzupełniony jest danymi dostawcy.
2. Opis problemu Winkhaus
Zostanie pobrany z reklamacji z tytułu wad przez Winkhaus.
3. Opis problemu dostawcy
Opis problemu oparty jest na wynikach analizy dostawcy.
4. Natychmiastowe środki
Natychmiastowe środki odnoszą się do obecnie zareklamowanej części. Chronią one firmę Winkhaus przed otrzymywaniem kolejnych wadliwych części i umożliwiają blokowanie produktów, które mogą mieć tę samą wadę.

Dostawca musi nieustannie sprawdzać skuteczność środków tymczasowych i, w razie potrzeby, przedsięwziąć dalsze środki. Przykłady środków natychmiastowych to:
 - Blokowanie, oddzwanianie
 - Kontrola zapasów (u dostawców, w magazynach konsygnacyjnych, u klientów)
 - Dalsza analiza w laboratorium, u poddostawcy lub w dziale rozwoju.
 - Wszczęcie dochodzenia w zakresie produkcji, logistyki itp.

5. Przyczyny usterki

W tym miejscu należy podać przyczynę błędu po zakończeniu analizy. Jeśli faktyczna przyczyna nie ma na pierwszy rzut oka nic wspólnego z problemem, należy ustalić

łańcuch wniosków (dowód związków przyczynowo-skutkowych). Oznacza to, że należy ustalić przyczynę podstawową i udowodnić, że jest to

przyczyna podstawowa. Aby ustalić podstawową przyczynę (produkt/proces), należy wykorzystać co najmniej jedno z następujących narzędzi Q:

- 5-Why
- Diagram przyczynowo-skutkowy (Ishikawa)
- Analiza drzewa błędów
- Pytania 7-W (z języka niemieckiego: (Wer (kto), Womit (czym), Warum (dlaczego), Was (co), Wo (gdzie), Wann (kiedy) i Wieviel (ile))

6. Długoterminowe środki zaradcze/zapobiegawcze

Działania naprawcze zapewniają, że błąd nie wystąpi po raz drugi. Należy podjąć je po analizie przyczyn źródłowych, a zatem po zastosowaniu środków natychmiastowych. Istnieją dwa rodzaje działań naprawczych: długoterminowe i średnioterminowe. Środki średnioterminowe pokrywają czas od momentu podjęcia natychmiastowych działań do wdrożenia długoterminowych działań naprawczych. Długoterminowe środki powinny trwale i niezawodnie rozwiązać problem. Często wiążą się one z rozwiązaniami organizacyjnymi, konstrukcyjnymi lub technicznymi w procesie, produkcji lub instalacji, a natychmiastowa realizacja nie jest możliwa. Działania naprawcze należy dokładnie opisać lub zapewnić odnośnik do bardziej szczegółowego opisu (np. planu działania). Instrukcje personelu nie są akceptowane przez Winkhaus, jeśli jest to jedyne działanie podejmowane przez dostawcę.

7. Pierwsza dostawa części i.O.

Dostawa i oznakowanie pierwszej dostawy części i.O. muszą być skoordynowane z odpowiednim stanowiskiem kontroli jakości w Winkhaus.

8. Środki zapobiegawcze

Środki zapobiegawcze są konieczne, jeśli błąd może wystąpić w innym miejscu (w innym produkcie, procesie, linii produkcyjnej, zakładzie produkcyjnym...).

9. Testowanie skuteczności

Z jednej strony test skuteczności potwierdza trwałe wdrożenie natychmiastowych i naprawczych środków, z drugiej zaś dowodzi, że przyczyna usterki została usunięta na stałe. Sprawdzenia tego dokonać można za pomocą różnych środków, takich jak badania terenowe, okresowe lub ciągłe monitorowanie albo audyty procesów/produktów. Test skuteczności odbywa się w każdym przypadku po zakończeniu działania naprawczego.

10. Wskazówki ogólne:

Dostawca musi odpowiedzieć na każdą reklamację w ciągu 10 dni roboczych za pomocą jasnego raportu 8D zawierającego następujące treści:

- Analiza przyczyn
- Natychmiastowe środki
- Środek średnioterminowy
- Środek zapobiegawczy
- Termin sprawdzenia skuteczności

W razie potrzeby Winkhaus może skrócić ten okres. Na żądanie należy dostarczyć raporty okresowe. O przedłużeniu terminu musi w odpowiednim czasie poprosić dostawca.

Kontrolę skuteczności należy przeprowadzić zwykle nie później niż w ciągu 20 dni roboczych i poinformować o niej Winkhaus w formie końcowego raportu 8D.

Jeśli produkty oznaczane są osobno, odbywa się to w porozumieniu z odpowiednim działem kontroli jakości Winkhaus. Takie oznakowanie umieszczane jest zwykle na opakowaniu, w dowodzie dostawy, na etykiecie lub na samym produkcie wraz z dniem produkcji lub dostawy.

Wersja

Nr	Data	Nazwa	Zmieniono (<i>What has been revised</i>)
0	22.10.2019 r.	Zakup	Przebudowa