

Regeln für 8-D-Reports

Ziel und Zweck von 8-D-Reports:

1. Strukturierte Vorgehensweise zur systematischen Analyse und Behebung von Beanstandungen sowie Vermeidung von zukünftigen Beanstandungen.
2. Wiederholungsfehler sollen durch nachhaltige Umsetzung von Korrektur- und Vorbeugungsmaßnahmen vermieden werden.
3. Die tatsächliche Ursache soll ermittelt und dokumentiert werden.
4. Winkhaus soll über den Stand der Bearbeitung informiert werden.
5. Über den Fehlervorgang soll eine rückverfolgbare und analysierbare Dokumentation entstehen und archiviert werden.

Zu den einzelnen Punkten des 8-D-Reports:

1. Kopfdaten

Wird aus der Mängelrüge von Winkhaus übernommen und um die Lieferantendaten ergänzt.

2. Problembeschreibung Winkhaus

Wird aus der Mängelrüge von Winkhaus übernommen.

3. Problembeschreibung Lieferant

Die Problembeschreibung erfolgt anhand der Analyseergebnisse des Lieferanten.

4. Sofortmaßnahmen

Sofortmaßnahmen beziehen sich auf das aktuell reklamierte Teil. Sie dienen dazu, Winkhaus vor dem Erhalt weiterer fehlerhafter Teile zu schützen, bzw. der Sperrung von Produkten, die möglicherweise denselben Fehler haben.

Der Lieferant hat die Wirksamkeit dieser temporären Maßnahmen ständig zu prüfen und gegebenenfalls weitere Maßnahmen zu veranlassen. Beispiele für Sofortmaßnahmen sind:

- Sperrungen, Rückrufe
- Kontrolle des Lagerbestandes (beim Lieferanten, in Konsignationslägern, beim Kunden)
- Weitere Analysen im Labor, beim Unter-Lieferanten oder in der Entwicklungsabteilung.
- Einleiten von Untersuchungen in Fertigung, Logistik etc.

5. Fehlerursachen

Hier wird im Anschluss an die Analyse die Fehlerursache aufgeführt. Falls die tatsächliche Ursache auf den ersten Blick nichts mit dem Problem zu tun hat, muss hier in jedem Fall die

Schlussfolgerungskette aufgeführt werden (Nachweis von Ursache-Wirkungs-Beziehungen). D.h. die Grundursache ist zwingend zu ermitteln und es ist nachzuweisen, dass es die

Grundursache ist. Zur Ermittlung der Grundursache (Produkt/Prozess) ist mindestens eins der nachfolgend genannten Q-Tools zu nutzen:

- 5-Why
- Ursache-Wirkungs-Diagramm (Ishikawa)
- Fehlerbaumanalyse
- 7-W Fragen (Wer, Womit, Warum, Was, Wo, Wann & Wieviel)

6. Langfristige Abstellmaßnahme/Vorbeugemaßnahme

Korrekturmaßnahmen stellen sicher, dass ein Fehler nicht zum zweiten Mal auftritt. Sie erfolgen im Anschluss an die Ursachenanalyse und liegen daher zeitlich nach den Sofortmaßnahmen. Es gibt zwei Arten von Korrekturmaßnahmen: lang- und mittelfristige. Die mittelfristigen Maßnahmen überbrücken die Zeit von der Sofortmaßnahme bis zur Umsetzung der langfristigen Korrekturmaßnahmen. Die langfristigen Maßnahmen sollen das Problem dauerhaft und verlässlich abstellen. Oft handelt es sich um organisatorische, konstruktive oder technische Lösungen in Ablauf, am Produkt oder der Anlage und die Umsetzung ist nicht sofort möglich. Korrekturmaßnahmen sind entweder vollständig zu beschreiben, oder es wird auf eine umfangreichere Beschreibung verwiesen (z.B. Maßnahmenplan). Eine Unterweisung des Personal wird als alleinige Maßnahme des Lieferanten seitens Winkhaus nicht akzeptiert.

7. Erste Anlieferung von i.O. Teilen

Die Anlieferung und Kennzeichnung der ersten Anlieferung von i.O.-Teilen ist mit der jeweiligen QS-Stelle bei Winkhaus abzustimmen.

8. Vorbeugemaßnahmen

Vorbeugemaßnahmen sind notwendig, wenn ein Fehler auch an anderer Stelle (anderes Produkt, anderer Prozess, andere Produktionslinie, anderer Produktionsstandort, ...) auftreten kann.

9. Prüfung der Wirksamkeit

Die Wirksamkeitsprüfung bestätigt zum einen die nachhaltige Umsetzung der Sofort- und Korrekturmaßnahmen, zum anderen weist sie nach, dass die Fehlerursache dauerhaft abgestellt ist. Dies kann durch verschiedene Maßnahmen wie Felduntersuchungen, periodische oder Dauerüberwachung oder Prozess- / Produkt- Audits geschehen. Die Wirksamkeitsprüfung liegt zeitlich in jedem Fall nach der Korrekturmaßnahme.

10. Allgemeine Hinweise:

Der Lieferant muss innerhalb von 10 Arbeitstagen auf jede Reklamation mit einem aussagekräftigen 8D-Report mit folgenden Inhalten antworten:

- Ursachenanalyse

- Sofortmaßnahmen
- Mittelfristige Maßnahme
- Vorbeugemaßnahme
- Termin für die Wirksamkeitskontrolle

Bei Bedarf kann dieser Zeitraum durch Winkhaus verkürzt werden. Auf Anforderung müssen Zwischenberichte bereitgestellt werden. Terminüberschreitungen müssen vom Lieferanten rechtzeitig schriftlich angefragt werden.

Die Wirksamkeitskontrolle soll in der Regel spätestens am 20. Arbeitstag erfolgen und an Winkhaus in Form eines abschließenden 8D Reports überstellt werden.

Wenn Produkte gesondert gekennzeichnet werden, erfolgt dies in Absprache mit der jeweiligen Winkhaus QS-Stelle. Eine solche Kennzeichnung erfolgt in der Regel am Gebinde, auf dem Lieferschein, auf dem Etikett oder dem Produkt und ab einem vorgegebenen Produktions- oder Lieferdatum.

Version

No.	Date	Name	Geändert wurde (<i>What has been revised</i>)
0	22.10.2019	Einkauf	Neuerstellung