

Nazwa Klienta:		Fax:	Nr raportu Klienta.:
		E-mail:	Data raportu Klienta:
Nr wyrobu Klienta:		Nazwa wyrobu:	Nr referencyjny Klienta:
Nr wyrobu:		Pochodzenie:	Nr reklamacji.:
Data produkcji:		Nr seryjny:	Data otrzymania reklamacji:
Opis symptomu przez Klienta:			
0	Działania natychmiastowe:		Data Odpowiedzialność:
1	Zespół:		
2	Opis błędu:		
3	Krótkoterminowe działania:		Data Odpowiedzialność:
4	Przyczyna źródłowa problemu:		
5	Działania korygujące:		Data Odpowiedzialność:
6	Weryfikacja działań korygujących:		Data Odpowiedzialność:
7	Działania zapobiegawcze:		Data Odpowiedzialność:
8	Ocena i uznanie dla zespołu:		
Załączniki:			
Decyzja:		Data decyzji:	Osoba odpowiedzialna za decyzję:

Na pierwszej stronie znajduje się propozycja raportu 8D stworzona przeze mnie.

Proponuję omawiać go systematycznie **poniżej (od str. 3)** dzieląc na rozdziały tematyczne.

Jeśli potrzebne Ci są „czyste” formularze w jęz. polskim albo angielskim to daj proszę znać.

Omówienie raportu 8D powinniśmy zacząć „niestety” od spraw administracyjnych, rejestracji i danych ogólnych, które później bardzo się przydadzą.

My jednak zaczniemy omówienie raportu od opisu symptomu i pierwszą część zakończymy na kroku 3.

Jest to specyficzna, umowna granica działań natychmiastowych, często nazywana raportem 3D.

O ile nagłówek jest ważny do celów administracyjnych i analizy statystycznej, o tyle opis symptomu jest punktem wyjściowym do rozpoczęcia głębszej analizy.

Ważne jest aby umieć określić i oddzielić co jest symptomem, problemem.

Właściwe określenie tych punktów warunkuje później prawidłową analizę i określenie przyczyny źródłowej.

Przykład prezentowany przez nas jest oczywiście specyficzny i może różnić się od innych używanych przez różne organizacje raportów.

Pierwszym nietypowym rozwiązaniem stosowanym przeze mnie jest wyłonienie działań osłonowych jako krok „0D”.

Związane jest o z traktowaniem jako priorytet działań skierowanych na Klienta i zabezpieczeniem jego interesu jako pierwsze działanie.

Zwykle akcje te zawarte są w innych raportach 8D w kroku 3D, jednak ja uważam, że powinien być to najważniejszy i najszybszy krok w pierwszej fazie.

Chodzi tu o wszelkie natychmiastowe działania w celu ochrony Klienta (24h).

Raportowanie postępów w analizie i postępowaniu powinno odbywać się w ustalonych interwałach czasowych lub tematycznych.

Jednym z takich podjęć jest właśnie wykonanie pierwszego kroku czyli uzupełnienie raportu 3D.

Biorąc pod uwagę cały proces raport 3D w spójny sposób obejmuje krótkoterminowe działania. Musimy pamiętać, aby informować Klienta na czas aby miał poczucie, że panujemy nad sytuacją, chronimy jego produkcję, jesteśmy w stanie odseparować go od negatywnych skutków występowania problemu.

Nazwa Klienta:	Fax: E-mail:	Nr raportu Klienta.: Data raportu Klienta:
Nr wyrobu Klienta:	Nazwa wyrobu:	Nr referencyjny Klienta:
Nr wyrobu:	Pochodzenie:	Nr reklamacji.:
Data produkcji:	Nr seryjny:	Data otrzymania reklamacji:

Opis symptomu przez Klienta: _____

0	Działania natychmiastowe:	Data
		Odpowiedzialność:

1	Zespół:	
2	Opis błędu:	
3	Krótkoterminowe działania:	Data Odpowiedzialność:
4	Przyczyna źródłowa problemu:	
5	Działania korygujące:	Data Odpowiedzialność:
6	Weryfikacja działań korygujących:	Data Odpowiedzialność:
7	Działania zapobiegawcze:	Data Odpowiedzialność:
8	Ocena i uznanie dla zespołu:	
Załączniki:		
Decyzja:	Data decyzji:	Osoba odpowiedzialna za decyzję:

Komentarz [PA1]: Opis symptomu przez Klienta:

Jest to informacja zwrotna od Klienta. W przypadku kiedy mówimy o reklamacji do dostawcy jest to symptom, który wystąpił u nas w organizacji. Symptom jest to ogólne określenie występowania negatywnej sytuacji i jest zwykle informacją, którą dostajemy od Klienta. Nie musi być szczegółowa, nie zwiera opisu problemu ani przyczyny występowania

Przykłady:
- Wyciek; - spięcie w układzie, - nieszczelność, - brak możliwości przyłączenia, - urządzenie: za małe, długie, krótkie, zatrzymanie linii; zatrzymanie dostaw do Klienta, itd. Ważne jest aby zapisać jaki skutek został zaobserwowany przez organizację, alby na tym etapie nie zawęzić podejrzeń i nie próbować analizować rozwiązania.

Komentarz [PA2]: Działania natychmiastowe:

Ten rodzaj akcji jest specyficzny dla naszego podejścia.
Działania osłonowe; natychmiastowe – emergency actions, mitigations - Wszelkie działania podejmowane w celu odizolowania Klienta od symptomu (skutku problemu) zanim zostanie zainicjowany właściwy proces rozwiązywania problemu.
Aby prawidłowo ustalić działania osłonowe należy:
-zdefiniować co jest niezgodnością dla Klienta;
-Oszacować znaczenie i wpływ symptomu na Klienta
- Ustalić z Klientem w jaki sposób natychmiastowo odseparować go od symptomu.
Działania powinny być zaplanowane w czasie i powinna być przypisana odpowiedzialność.
Przykłady działań natychmiastowych/osłonowych:
- Blokowanie stoku magazynowego;
- Sortowanie wadliwego wyrobu;
- Wycofanie wadliwego wyrobu od Klienta;
- Wymiana towaru wadliwego na pełnowartościowy.
- Natychmiastowa naprawa wadliwego wyrobu.

Nazwa Klienta:	Fax: E-mail:	Nr raportu Klienta.: Data raportu Klienta:
Nr wyrobu Klienta:	Nazwa wyrobu:	Nr referencyjny Klienta:
Nr wyrobu:	Pochodzenie:	Nr reklamacji.:
Data produkcji:	Nr seryjny:	Data otrzymania reklamacji:

Opis symptomu przez Klienta:		
0	Działania natychmiastowe:	Data Odpowiedzialność:

1	Zespół:	
2	Opis błędu:	
3	Krótkoterminowe działania:	Data Odpowiedzialność:
4	Przyczyna źródłowa problemu:	
5	Działania korygujące:	Data Odpowiedzialność:
6	Weryfikacja działań korygujących:	Data Odpowiedzialność:
7	Działania zapobiegawcze:	Data Odpowiedzialność:
8	Ocena i uznanie dla zespołu:	
Załączniki:		
Decyzja:	Data decyzji:	Osoba odpowiedzialna za decyzję:

Działania krótkoterminowe powinny być zaplanowane w czasie oraz powinna być przypisana odpowiedzialność. (Zobacz powyżej).

Działania powinny być zweryfikowane - mają na celu potwierdzenie, że niepożądane skutki zostały wyeliminowane i nie występują żadne niepożądane problemy.

Taki uzupełniony raport 3D należy wykonać jako pierwszy krok.

Komentarz [PA3]: Zespół:

Zespół uczestniczący w procesie reklamacji powinien być **interdyscyplinarny** – z różnych działów i posiadający różną wiedzę na temat problemu oraz na temat procesu, którego wynikiem jest wyrób/usługa powodująca problem. W zespole bez względu na pozycję i wiedzę powinny być też zabezpieczone role, które mogą pełnić jeden lub poszczególne osoby:

1. Champion – facylitator – silny - członek kierownictwa organizacji;
2. Lider - Zarządza zespołem;
3. Zarządzający czasem;
4. Sekretarz;
5. Moderator - koncentruje się na efektywnej pracy zespołu;
6. Ekspert merytoryczny wew lub zew
7. Każdy inny Uczestnik zespołu.

Występuje **trzon zespołu** – osoby, które są angażowane w każdy etap procesu oraz **część zmienna**, która obecna jest tylko przy niektórych punktach, np.: analizie przyczyny źródłowej.

Komentarz [PA4]: Opis błędu:

Definicja problemu jest prostym zwięzłym stwierdzeniem identyfikującym obiekt i defekt, którego przyczyna nie jest znana. Jest to etap, w którym należy jak najbardziej precyzyjnie opisać problem. Właściwie opisany problem jest punktem wyjściowym do dalszych etapów analizy i właściwego zrozumienia istoty problemu dla grupy roboczej jak i dla osób z zew. Bardzo ważne jest aby problem był „mierzalny” czyli ile % lub ppm lub w innej jednostce. Pozwala to później na właściwą ocenę czy wdrożone działania korygujące są efektywne czy nie. Opis problemu **powinien być** krótki i prosty, zrozumiały dla całego zespołu; Opis problemu **nie powinien być**:

- Opisem przyczyn;
- Planem działania;
- Wyjaśnieniem przyczyny problemu;

Komentarz [PA5]: Krótkoterminowe działania:

Jest to etap w którym podejmuje się odpowiednie działania natychmiastowe aby zapobiec eskalacji problemu (dalszemu produkowaniu braków) lub co najgorsze dotarcia wyrobów niezgodnych do klienta. Zmiany nie dotyczą samego procesu, pomagają kontrolować niezgodność, nie eliminują występowania - korekcja. Są to działania, które zapobiegają wystąpieniu symptomu, które są utrzymywane do czasu wdrożenia działań korygujących. Należy sprawdzić czy w podobnych wyrobach lub procesach występuje podobne zagrożenie (jeżeli tak – należy wprowadzić odpowiednie działania natychmiastowe) lub ten sam wyrób jest sprzedawany innym Klientom.

Cechy działań krótkoterminowych:

- Tymczasowość;
- Kosztowność;
- Skupienie na problemie nie przyczynie
- Szybkość działania;
- Udokumentowanie;

Przykładowe działania krótkoterm.:

- Zatrzymanie produkcji / wysyłki
- Dodatkowa kontrola wizualna
- Segregacja towaru na zły / dobry
- Poinformowanie pracowników o zaistniałym problemie
- Wprowadzenie dodatkowego testu lub kroku w teście.

Poszczególne etapy raportu
jak również ich kolejność
powinny być zachowywane
aby można było z łatwością śledzić
proces rozpatrywania reklamacji
i przepływu informacji do Klienta/od dostawcy.

Kolejnym bardzo ważnym etapem jest wykonanie
analizy przyczyny występowania reklamacji.

Więcej na ten temat w kolejnym e-mailu już wkrótce.

C.D.N.

Pozdrawiam
Aleksandra Purzycka
www.e-8D.com

Jeśli na tym etapie masz pytania lub wątpliwości – zapraszam do kontaktu:
aleksandra@e-8D.com