



Schon gewusst:

Kundenreklamation 8D

Kundenreklamation 8D - ID 15

Abbrechen

Speichern

Speichern und schließen

E-Mail

Drucken

Workflow anzeigen

Allgemein

D1 Problemlösungsteam

D2 Problembeschreibung

D3 Sofortmaßnahmen

D4 Ursachenanalyse

D5 Auswahl und Verifizierung der Korrekturmaßnahmen

D6 Realisierung und Validierung der Korrekturmaßnahmen

D7 Vorbeugungsmaßnahmen verhindern

D8 Abschluss und Würdigung des Teamerfolgs

E-Mail Liste

Allgemein

Verantwortlich

Administrator

8D-Report Nr.

2023-4

Startdatum

18.09.2023

Kunde

Kunde B

Land

Deutschland

Ansprechpartner

Kunde A

Kontaktdaten E-Mail

kunde@info.de

Kontaktdaten Telefon

0049 143 678910

Kontaktdaten sonstige

-

Artikel

Artikel A

Produktgruppe

Produktgruppe A

Reklamationsgrund

Reklamationsgrund A

Bestellnummer

B-231021

Lieferdatum

14.09.2023

Lieferscheinnummer

L-834122

Betroffene Menge

50,00

#

Reklamationskosten

7.350,00

#

Erstellt am 18.09.2023 16:24:18 durch Administrator

Geändert am 19.09.2023 08:53:52 durch Administrator

Für Kunde

Kunde B

MSO

8D-Report

Betroffene Artikel

Artikel A

8D-Report Nr

2023-4

Startdatum

18.09.2023

1 Problemlösungsteam

Mitglieder: Mitarbeiter A; Mitarbeiter B; Sponsor A

Teamleiter: Mitarbeiter A

2 Problembeschreibung

Bestellung (Soll): Alle Teile mit 5 mm Fase

Ist: Alle Teile mit 10 mm - 15 mm Fase

Fehlerart: Fehlerart A

3 Sofortmaßnahmen

Lagerbestand mit gleicher Chargennummer überprüfen. Falls vorhanden, Sperrvermerk.

Warennachkontrolle Warenausgang.

ID

Status

Verantwortlich

Zieltermin

16

abgeschlossen

Administrator

20.09.2023

17

abgeschlossen

Administrator

22.09.2023

4 Ursachenanalyse

Ergebnis 5W-Methode: Das Werkzeug (Fasenfräser) an der Maschine ist beschädigt. Die Beschädigung wurde nicht frühzeitig identifiziert, da die Überprüfung der Werkzeuge nicht Teil des Wartungsplans sind. Darüber hinaus wurde die Fase nach Fertigstellung nicht überprüft. Ein entsprechender Hinweis in der Prüfanweisung fehlt.

Ursachenkategorie: Ursachenkategorie A

Mitglieder: Mitarbeiter A; Mitarbeiter B; Sponsor A

5 Geplante Abstellmaßnahmen

Überprüfung aller Werkzeuge.

Austausch aller beschädigter Werkzeuge.

ID

Status

Verantwortlich

Zieltermin

18

abgeschlossen

Administrator

29.09.2023

19

abgeschlossen

Administrator

30.09.2023

6 Eingeführte Abstellmaßnahmen

Überprüfung aller Werkzeuge.

Austausch aller beschädigter Werkzeuge.

ID

Status

Verantwortlich

Zieltermin

18

abgeschlossen

Administrator

19.09.2023

19

abgeschlossen

Administrator

19.09.2023

7 Fehlerwiederholung verhindern

Wöchentliche Überprüfung aller Werkzeuge in den Wartungsplan aufnehmen.

Schulung der Maschinenbediener bzgl. neuer Wartungstätigkeiten und angepasster Prüfanweisungen.

Qualitätskontrolle: Anpassung der Prüfanweisung hinsichtlich Überprüfung von Phasen.

Ergänzung der Erstunterweisung am Arbeitsplatz um Wartungstätigkeiten und Prüfanweisungen.

ID

Status

Verantwortlich

Zieltermin

20

abgeschlossen

Administrator

29.09.2023

21

Umsetzung

Administrator

27.10.2023

22

abgeschlossen

Administrator

29.09.2023

23

abgeschlossen

Administrator

29.09.2023

8 Teamwürdigung

Alle potentiellen Verschleißteile sollten im Wartungsplan Berücksichtigung finden.

Mitarbeitersensibilisierung: Null-Fehler-Philosophie als Standard.

Verantwortlich

Sponsor A

Zieltermin

03.10.2023

8D-Report

Seite 1 von 1

Erstellt am: 19.09.2023

In MSO können Formulare erstellt und als PDF oder Word exportiert werden.