8 D – Report
Explanation of the 8D-Report

Lieferant / Supplier **Adresse/ Address**			
Stellungnahme an / **Statement to**	**Name / Abt.: /** **Name / Dept.:**	**Tel.: -** **Fax:**	
Beanstandung / Complaint:		**Lfd. Nr. / Ref. No**.	**Eröffnet am / Start Date**
Kunde / Customer Bitzer Kühlmaschinenbau	Benennung / Part designation Bitzer -Material.-Nr.:/Part No Beanstandete Menge/ Quantity		**Berichtsdatum /** **Report date**

1. Team, Name Bearbeiter / Abt./ Tel. / Dealt with by Dept. Tel. Teamleiter / Abt./ Tel./ Team Leader Dept. Tel.	**2. Problembeschreibung** / Description of problem

3. Sofortmaßnahmen / Immediate measures	**% Wirkung** **% Effectiveness**	Einführungs-datum / Implementation Date
4. Hauptursache(n) / Main Cause(s)		
5. Vorgesehene dauerhafte Abstellmaßnahmen Proposed long-term remedial measures	Wirksamkeitspr. / Effectiveness Datum / date	
6. Eingeführte dauerhafte Abstellmaßnahmen Introduced long-term remedial measures	Ergebniskontrolle / Monitoring of results	Einführungs-datum / Implementation date
7. Langfristige Vorsorge / Long-term preventive action	Verantwortlich / Responsible person	Einführungs-datum / Implementation date

8. Abschluß / Completion	**Leiter / Team Leader**	**Abschlußdatum** Completion date	**Erstellt von** / Produced by **Name:**
			Tel.:

8 D – Report
Explanation of the 8D-Report

Disziplin 1: Team

Zur Bearbeitung der Reklamation muss ein Team zusammengestellt werden.
Ein Teamleiter koordiniert und berichtet zum Kunden alle Aktivitäten.

Disziplin 2: Problembeschreibung

Das aufgetretene Problem ist so genau wie möglich zu definieren (Wer, Was, Wann, Wo, Warum, Wie, Wie viel), damit bei der weiteren Bearbeitung der Beanstandung keine Missverständnisse entstehen.

Disziplin 3: Sofortmaßnahmen

Um den entstandenen Schaden einzugrenzen, sind von dem Problem betroffene Bestände in den Bereichen Produktion, Versandmagazin, auf dem Transport zum Kunden und in den Beständen beim Kunden unverzüglich festzustellen, zu kennzeichnen und ggf. zu sperren und zurückzurufen.
Der Lieferant legt unmittelbar vor Ort fest, welche Sofortmaßnahmen (Aussortieren, 100%-Prüfung etc.) weiterhin zu treffen sind und überprüft deren Wirksamkeit.

Disziplin 4: Fehlerursachen

Der Lieferant ist für die Ermittlung der Fehlerursachen verantwortlich. Im Mittelpunkt steht die Prüfung, ob die gefundenen Fehlerursachen auch tatsächlich die Auslöser für das vorliegende Problem sind.

Disziplin 5: Gewählte dauerhafte Abstellmaßnahmen

Zusammen mit der Ermittlung der Fehlerursache sind in Verantwortung des Lieferanten wirksame Abstellmaßnahmen festzulegen, um das Problem kurzfristig zu lösen. Die Wirkung ist abzuschätzen.

8 D – Report
Explanation of the 8D-Report

Disziplin 6: Durchgeführte dauerhafte Abstellmaßnahmen

Es sind Abstellmaßnahmen festzulegen, die das Wiederauftreten des Fehlers zuverlässig verhindern. Es ist unter anderem zu prüfen, welchen Einfluss die gefundene Fehlerursache auf vorhandene Fertigungsunterlagen (z.B. Richtlinien, technische Spezifikationen, Zeichnungen, FMEA´s, Arbeitsanweisungen) nimmt.

Disziplin 7: Maßnahmen gegen Wiederholfehler

Die Umsetzung bzw. die Wirksamkeit der festgelegten Abstellmaßnahmen ist zu überprüfen.
Soweit notwendig, sind Management-Systeme, Betriebssysteme, Praktiken und Verfahren zu ändern, um ein nochmaliges Auftreten und aller ähnlichen Probleme zu verhindern.

Disziplin 8: Freigabe Kunde

Die wirksam eingeführten Ergebnisse des Teams werden durch den Kunden anerkannt.

Maßnahmen zur Schadensbegrenzung sind vorrangig gegenüber der Dokumentation einzuleiten.

8 D – Report
Explanation of the 8D-Report

1 Purpose

A team-orientated problem-solving process is ideal for rectifying a technical problem or a system error in the case of complaint. This problem-solving method is made up of a series of 8 disciplines (8D). Working systematically through these 8 steps results in the problem-solving report (8D Report). This documents in a clear and summarised form the complaints process together with its corrective measures.

2 Procedure

Within 48 hours of receipt of the complaint, or within the reaction time stated in the Inspection Report, the supplier must provide the customer with a written statement indicating immediate measures to be taken (8D Report up to Discipline 3).
The supplier must work through the 8D Report up to and including Discipline 5 and send this to the customer within 5 working days from receipt of the complaint or the part.

3 Definition of the 8 disciplines

Discipline 1: Team

A team must be formed to deal with the complaint.
A Team Leader coordinates and reports on all actions taken to the customer.

Discipline 2: Description of the problem

The problem that has arisen should be defined as precisely as possible (who, what, when, where, why, how, how much) so that there can be no misunderstandings when the complaint is later dealt with.

Discipline 3: Immediate measures

In order to contain any damage that has occurred, any stock affected by the problem currently in production, despatch, in transit to the customer or in the customer's stock has to be identified immediately, flagged up and either disabled or recalled.
The supplier then determines directly on site what immediate measures (sorting, 100% testing etc.) should be taken and monitors their effectiveness.

Discipline 4: Causes of the problem

The supplier is responsible for ascertaining the causes of the problem. Fundamental to this, the supplier must examine whether the causes of the problem established are actually causing the current problem.

Discipline 5: Proposed long-term remedial measures

In conjunction with ascertaining the cause of the defect, the supplier is also responsible for defining effective remedial measures to solve the problem in the short-term. The effectiveness of these has to be assessed.

8 D – Report
Explanation of the 8D-Report

Discipline 6: Implementing long-term remedial measures

Remedial measures have to be defined which reliably prevent the defect from reoccurring. The effect of the causes of the defect that have been established on current manufacturing documentation, such as guidelines, technical specifications, drawings, FMEAs, work instructions, should also be examined.

Discipline 7: Measures to combat repeat defects

The implementation and effectiveness of the remedial measures taken has to be monitored.
If necessary, management systems, operating systems, practices and processes will have to be adapted to prevent this problem from reoccurring and to prevent all other similar problems.

Discipline 8: Customer approval

The effectively implemented findings of the team are recognised by the customer.

The implementation of damage limitation measures should have priority over documentation.