

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. Hella 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 Hella übernommen und um die Lieferantendaten ergänzt.

2. Problembeschreibung Hella

Wird aus der Mängelrüge von Hella übernommen.

2.1 Problembeschreibung Lieferant

Die Problembeschreibung erfolgt anhand der Analyseergebnisse des Lieferanten.

3. Sofortmaßnahmen

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

4. 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)

5. 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 Hella **nicht** akzeptiert.

5.1. Erste Anlieferung von i.O. Teilen

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

5.2. Vorbeugemaßnahmen

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

Regeln für 8-D-Reports

6. 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.

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 Hella 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 Hella in Form eines abschließenden 8D Reports überstellt werden.

Kennzeichnung auf den gelieferten i.O. Teilen

Wenn Produkte gesondert gekennzeichnet werden, erfolgt dies in Absprache mit Wx-QFK. 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.

In der Regel soll die Anlieferung der i.O. Ware wie folgt gekennzeichnet werden:

„Bitte Herrn/Frau XYZ Wx-QFK informieren, Teile sind“