

QSV 4

Reklamationsbearbeitung

Zweck

Um im Reklamationsfall ein technisches Problem oder einen Systemfehler schnellstmöglich und effektiv zu beheben, fordert Scherzinger Pump Technology die Anwendung der 8D-Methode zur teamorientierten Problemlösung.

Der so genannte *8D-Report* (siehe QSV 4, Anlage 1) dokumentiert in übersichtlicher und zusammengefasster Form den Reklamationsvorgang mit den entsprechenden Korrekturmaßnahmen.

Vorgehensweise

Der Lieferant muss innerhalb von 48 Stunden nach Eingang der Beanstandung oder der im Prüfbericht genannten Reaktionszeit eine schriftliche Stellungnahme mit Angabe der Sofortmaßnahmen (*Disziplin 1 bis 3*) an das/die Abnahmewerk(e) des Kunden abgeben.

Innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Eingang der Beanstandung bzw. der Belegteile ist vom Lieferanten der *8D-Report* ausgefüllt bis einschließlich der geplanten Abstellmaßnahmen (*Disziplin 1 bis 5*) zu bearbeiten und dem Kunden zuzusenden.

Nach Einführung und Verifizierung der Abstellmaßnahmen sendet der Lieferant zum Abschluss des Beanstandungsvorgangs den vollständigen *8D-Report* (*Disziplin 1 bis 8*) einschließlich Nachweises der Wirksamkeit der eingeführten Maßnahmen.

Sofern der Kunde mit Inhalten des *8D-Reports* nicht einverstanden ist, ist der Lieferant zur Nachbesserung verpflichtet. Nach Aufforderung sind dem Kunden weitere Details bzw. Zwischenstände zur Reklamationsbearbeitung zur Verfügung zu stellen.

Definition der 8 Disziplinen

Im Rahmen der Problemlösung mit der 8D-Methode führt der eigenverantwortlich folgende acht Schritte durch:

Disziplin 1: Team

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

Disziplin 2: Problembeschreibung

Der aufgetretene Fehler ist so genau wie möglich zu definieren, um bei der weiteren Bearbeitung der Beanstandung keine Missverständnisse entstehen zu lassen. Fragestellungen: wer, was, wann, wo, warum, wie, wie viel.

Disziplin 3: Sofortmaßnahmen

Um den entstandenen Schaden einzugrenzen, sind die betroffenen Bestände in der Produktion bzw. im Lager oder bei Unterlieferanten, auf dem Weg zum Kunden oder bereits beim Kunden unverzüglich zu ermitteln, zu sperren, zu kennzeichnen bzw., sofern bereits ausgeliefert, zurückzurufen.

Der Lieferant legt in Abstimmung mit dem Abnahmewerk(en) des Kunden fest, welche Sofortmaßnahmen (Aussortieren, 100%-Prüfung, usw.) weiterhin zu treffen sind und überprüft deren Wirksamkeit. Zusätzlich sind Art und Inhalt der Kennzeichnung der betroffenen Produkte bzw. sortierter Folgelieferungen abzustimmen.

Disziplin 4: Fehlerursache(n)

Für die Ermittlung der tatsächlichen Fehlerursache(n) des vorliegenden Problems sind Standardanalysemethoden, wie z.B. „Ishikawa“ (Fischgrättdiagramm) oder „5 Why“ („5 Warum“), anzuwenden.

Disziplin 5: Geplante Abstellmaßnahme(n)

Zusammen mit der Ermittlung der Fehlerursache(n) sind in Verantwortung des Lieferanten wirksame Abstellmaßnahmen festzulegen, um das Problem kurzfristig zu lösen. Die Wirksamkeit der Maßnahmen ist schriftlich nachzuweisen.

Disziplin 6: Eingeführte Abstellmaßnahme(n)

Entsprechend der unter *Disziplin 5* nachgewiesenen Wirksamkeit sind in Abstimmung mit dem betroffenen Kundenwerk Abstellmaßnahme(n) festzulegen, die ein Wiederauftreten des Fehlers zuverlässig verhindern.

Disziplin 7: Fehlerwiederholung verhindern

Um das nochmalige Auftreten des Fehlers bei ähnlichen Produkten oder Prozessen zu verhindern, sind geeignete übergreifende Maßnahmen zu ergreifen.

Die Produkt- und Prozessdokumentation, wie z.B. FMEA, Control Plan, Richtlinien, Technische Spezifikationen, Zeichnungen, Arbeitsanweisungen sind entsprechend der/den festgestellte(n) Ursache(n) und dazugehörigen Abstellmaßnahme(n) zu aktualisieren.

Disziplin 8: Würdigung des Teamerfolgs / Freigabe

Die wirksam eingeführten Ergebnisse des Teams werden durch den Teamleiter gewürdigt und vom Kunden freigegeben.

Mitgeltende Unterlagen

Mitgeltende Anlage der QSV 4

(siehe www.scherzinger.de)

Anlage 1

Formular 8D-Report