

Inhaltsverzeichnis / Table of Contents

1	Zweck / Purpose	2
2	Anwendungsbereich / Scope of application	2
3	Begriffe / Terms	2
4	Beschreibung / Description	2
4.1	D1: Vorbereitung / Zusammenstellung eines Teams / <i>D1: Preparing/assembling a team</i>	3
4.2	D2: Problembeschreibung / <i>D2: Description of the problem</i>	3
4.3	D3: Entscheid / Sofortmassnahmen / <i>D3: Decision/immediate measures</i>	3
4.4	D4: Fehlerursache feststellen / <i>D4: Establishing the cause of the fault</i>	4
4.5	D5: Planen von Abstellmassnahmen / <i>D5: Planning corrective measures</i>	4
4.6	D6: Einführen der Abstellmassnahmen / <i>D6: Introducing corrective measures</i>	4
4.7	D7: Fehlerwiederholung verhindern / <i>D7: Preventing recurrence of the fault</i>	5
4.8	D8: Abschluss der Fehlermeldung / <i>D8: Completion of the fault notification</i>	5
5	Erklärung der 8D Schritte mit Beispielen / Explanations of 8D steps with examples	6
5.1	D1 Erstellung / <i>D1 Creation</i>	6
5.2	D2 Fehlerbeschreibung / <i>D2 Fault description</i>	7
5.3	D3 Entscheid / Sofortmassnahmen / <i>D3 Decision / immediate measures</i>	8
5.4	D4 Fehlerursache feststellen / <i>D4 Establishing the cause of the fault</i>	9
5.5	D5 Planen von Abstellmassnahmen / <i>D5 Planning corrective measures</i>	10
5.6	D6 Einführen der Abstellmassnahmen / <i>D6 Introducing corrective measures</i>	11
5.7	D7 Fehlerwiederholung verhindern / <i>D7 Preventing recurrence of the fault</i>	12
5.8	D8 Abschluss der Fehlermeldung / <i>D8 Completion of the fault notification</i>	13
6	Mitgeltende Unterlagen / Other applicable documents	13
7	Erstellung und Änderungen / Creation and changes	14
8	Verteiler / Distribution	14
9	Änderungshistorie / Change history	14

Prepared Content	Date	Checked Content	Date	Released Content	Date
M. Ganz	20.04.11	G. Mango	20.04.11	A. Lapice	20.04.11

1 Zweck / Purpose

Diese Arbeitsanweisung erklärt wie die 8D Methode bei Reklamationsfällen (Kunden, Lieferant) anzuwenden ist und welche Optionen es für die Ursachenanalyse und der damit verbundenen Massnahmen gibt.

This work instruction explains how the 8D method is to be used in cases of complaint (customer, supplier), and which options are available for analyzing the cause and taking the associated actions.

2 Anwendungsbereich / Scope of application

Diese Arbeitsanweisung gilt für Bucher Leichtbau AG, sowie für sämtliche Lieferanten.

This work instruction applies to Bucher Leichtbau AG and all its suppliers.

3 Begriffe / Terms

QM	=	Qualitätsmanagement / <i>Quality Management</i>
WEP	=	Wareneingangsprüfung / <i>incoming inspection</i>
MA	=	Mitarbeiter / <i>employee</i>
QMS	=	Qualitätsmanagement System / <i>Quality Management System</i>
QS	=	Qualitätssicherung / <i>quality assurance</i>
n.i.O	=	nicht in Ordnung / <i>no go</i>
FM	=	Fehlermeldung / <i>failure notification</i>
ERP	=	Enterprise Resource Planning

4 Beschreibung / Description

Teamorientierter Problemlösungsprozess/ 8D Methode *Team-oriented problem-solving process / 8D method*

In diesem Kapitel wird Schritt für Schritt das Ausfüllen von einer 8D Lieferantenreklamation (QMS Vorlage Bucher) oder einer Internen Fehler und Ausschussmeldung (QMS Vorlage Bucher) erklärt. Bevor eine Fehlermeldung geschrieben wird muss festgestellt werden ob es sich um eine Interne Beanstandung handelt oder externeres verschulden ist. Beim eröffnen einer Fehlermeldung ist das Vorgehen gleich.

This chapter provides a step-by-step description for filling in an 8D supplier complaint (Bucher QMS template) or an internal fault and reject message (Bucher QMS template). Before a fault notification is written, it is necessary to define whether what is involved is an internal complaint or if the problem has been caused externally. The procedure, as far as opening a fault notification is concerned, is the same.



Quelle :www.tqm.com

Source:www.tqm.com

4.1 D1: Vorbereitung / Zusammenstellung eines Teams / D1: Preparing/assembling a team

Der Fehlerentdecker muss den 8D-Report vorbereiten und die benötigten Informationen sicherstellen. Der Ersteller erstellt ein kleines Team zusammen mit Personen entsprechender Prozesskenntnissen. Ein Mitarbeiter des Qualitätsmanagement muss immer miteinbezogen werden. Falls erforderlich müssen Notfallmassnahmen eingeleitet werden um n. I.O. Teile zu filtern und den Prozess unterbrechen. Interne FM / Kann jeder MA der Bucher Leichtbau AG erstellen

The person who discovers the fault must prepare the 8D report and ensure that the necessary information is available. The author gathers a small team of people with appropriate knowledge of the process. A quality management employee must be always involved. If necessary, emergency measures must be taken in order to filter out no go parts and to interrupt the process. Internal fault notification / can be created by any employee of Bucher Leichtbau AG.

4.2 D2: Problembeschreibung / D2: Description of the problem

Das interne / externe Problem muss so genau wie möglich beschrieben werden. Den Kern des Problems hervorzuheben und zu quantifizieren. z. B mit: was, wo, wann, wie, wie viele

The internal/external problem must be described as accurately as possible. The core of the problem must be emphasized and quantified, e.g. with: what, where, when, how, how many.

4.3 D3: Entscheid / Sofortmassnahmen / D3: Decision/immediate measures

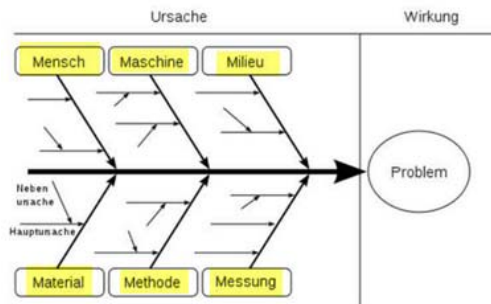
Sofortmassnahmen (Ausschuss, Reparatur, Sonderfreigabe) dienen der Schadensbegrenzung, sowie der technischen Entscheidung wie mit dem fehlerhaften Bauteil weiter umgegangen wird. Dies soll die weitere Ausbreitung des Problems verhindern, bis eine dauerhafte Lösung gefunden ist.

Immediate measures (scrapping, repair, special release) serve to limit the damage and help with the technical decision as to what should be done with the faulty component. This is intended to prevent any further spread of the problem until a permanent solution can be found.

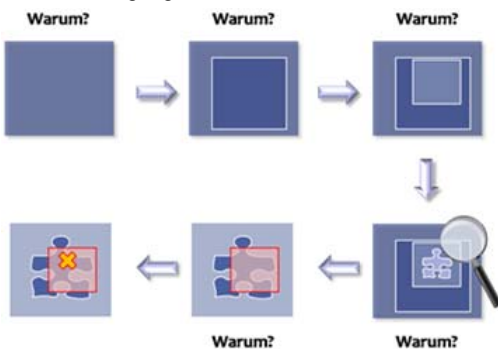
4.4 D4: Fehlerursache feststellen / D4: Establishing the cause of the fault

Durch exakte qualitative oder quantitative Prüfungen/ Daten wird die mögliche Fehlerursache im Team festgestellt und bewiesen. Nach Ishikawa, Deming, 5 W Prinzip.

The team uses precise quality or quantity checks/data for determining and verifying the possible cause of the fault. 5 W principle according to Ishikawa, Deming. .

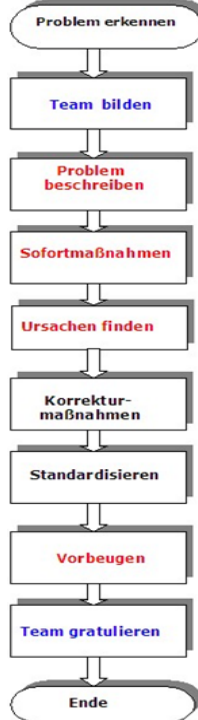
**Ishikawa Diagramm**

Quelle: www.google.ch

**5W Technik mit „Bohrturmprinzip“**

Quelle: www.google.ch

Source: www.google.ch



1. Disziplin: Erkenne das Problem (=Situationsanalyse)
Überlegen Sie, was der Kunde für ein Problem mit uns hat und beschließen Sie, ob das Problem mit 8-D gelöst werden soll?

2. Team bilden (Teamentwicklung):
Stellen Sie ein Team, das über die entsprechenden Prozeß- und Produktkenntnisse, Zeit, Bereitschaft zur Mitarbeit, Kompetenz und Kenntnisse in den notwendigen Techniken verfügt, um das Problem zu lösen und Korrekturmaßnahmen einführen zu können, zusammen.

3. Problem beschreiben (Ist – Ist nicht):
Benutzen Sie die Systematik der Problemanalyse. Quantifizieren Sie das Problem in seiner Tragweite und sammeln Sie entsprechende Daten (Meßmethoden).

4. Sofortmaßnahme:
Veranlassen Sie erfahrungsgemäße Sofortmaßnahmen, die die Auswirkungen des „offensichtlichen“ Problems vom internen/ externen Kunden möglichst fernhalten, bis eine – ab dem Zeitpunkt der Beschwerde - dauerhafte Lösung gefunden ist und nicht zu letzt größerer Schaden verhindert wird!

5. Problemanalyse hier Ursache finden:
Ermitteln Sie die eigentliche Ursache(n) über die Problemanalyse nach Doan/ Kramer/ Kepner & Tregoe, Fishbone, 5-W...

und sofort Korrekturmaßnahmen treffen (Entscheidungsanalyse)
d.h. mit Hilfe der möglichen Alternativen über die Entscheidungsanalyse die geeignete Maßnahme zur Beseitigung des Kundenproblems auswählen.

6. Standardisieren,
d.h. kontrollierbare Maßnahmen bestimmen, durch die die Problemursache beseitigt und abgesichert werden kann unter Anwendung der Analyse potentieller Probleme oder F-M-E-A.

7. Vorbeugende Maßnahmen treffen (=APP),
so daß das Problem nicht wieder auftreten kann, d.h. u.a. auch, das Management- und Steuerungssystem so zu verändern oder zu sensibilisieren, daß das gleiche oder ähnliche Problem an anderer Stelle nicht wieder auftreten wird.

8. Team gratulieren!!
d.h. dem erfolgreichen Team/Teamarbeit/Projektmanagement gratulieren, ggf. das Ergebnis via Betriebliches Vorschlagswesen oder KVP zu veröffentlichen (=Motivation).

rot = Problemanalyseverfahren
blau = Gruppendynamische Methoden, Teamentwicklung...
schwarz = Allgemeines

Deming Prinzip

Quelle: www.google.ch

Source: www.google.ch

4.5 D5: Planen von Abstellmassnahmen / D5: Planning corrective measures

Es werden Maßnahmen ermittelt, die die Grundursachen beseitigen können. Die optimale Maßnahme wird dann ausgewählt. Bei der Festlegung von Maßnahmen steht die Fehlervermeidung und nicht die Fehler Entdeckung im Vordergrund.

Measures are established which are capable of eliminating the underlying cause(s). The optimum measure is then selected. When defining measures, fault avoidance rather than fault detection has priority.

4.6 D6: Einführen der Abstellmassnahmen / D6: Introducing corrective measures**4.6.1 Lieferantenreklamation / Supplier complaint**

Lieferantenreklamation

Dies wird unterschieden in kurz-, mittel- und langfristige Maßnahmen.

Supplier complaint

A distinction is made between short, medium and long-term measures.

4.6.2 Interne Fehlermeldung / Internal fault notification

Abstellmassnahmen werden mittels ERP- System und Fertigungsaufträgen fortlaufend überwacht. z.B. Mit einem Internen Fertigungsauftrag oder mit einer Rücklieferung an den Lieferanten.

Corrective measures are continuously monitored using the ERP system and production orders. E.g. with an internal production order or by returning the delivery to the supplier.

4.7 D7: Fehlerwiederholung verhindern / D7: Preventing recurrence of the fault

In dem ERP- System wird der QS Code 7 gesetzt, damit, bei den nächsten Lieferungen an Bucher Leichtbau AG sichergestellt ist, dass Bucher WEP Mitarbeiter den vorher reklamierten Fehler überprüfen. Ein Wiederholfehler wird somit überprüft bzw. verhindert.

QS code 7 is set in the ERP system so that when the next deliveries are made to Bucher Leichtbau AG, it is assured that Bucher's incoming inspection staff will check for the fault that was previously the subject of complaint. This means a repeat fault will be checked / avoided.

4.8 D8: Abschluss der Fehlermeldung / D8: Completion of the fault notification

Lieferanten

Nur Bucher WEP ist autorisiert über den Abschluss der Lieferantenreklamation basierend auf dem schriftlichen Nachweis von dem Lieferanten zu entscheiden.

Suppliers

Only Bucher's incoming inspection department is authorized to decide on the completion of the supplier complaint, based on the written verification from the supplier.

Interne Fehlermeldung

Mittels Feedbacks des Teams und Erfahrungen wird die Fehlermeldung abgeschlossen und archiviert.

Internal failure notification

The fault notification is completed and archived based on team feedback and experience.

5 Erklärung der 8D Schritte mit Beispielen / *Explanations of 8D steps with examples*

8D Berichte bei der Firma Bucher sind die Lieferantenreklamation (QMS Dokumentvorlage) und die Interne Fehler und Ausschussmeldung (QMS Dokumentvorlage). Unten sind die **D1 – D8** praxisorientierte Beispiele der 8D Methodik bei der Firma Bucher Leichtbau AG. Die jeweils **gelb** markierte Felder müssen ausgefüllt werden.

*8D reports at Bucher include the supplier complaint (QMS document template) and the internal faults and scrapping notification (QMS document template). Practical examples of the 8D methodology used in steps **D1 – D8** at Bucher Leichtbau AG are provided below. Every box marked in **yellow** must be filled in.*

5.1 D1 Erstellung / *D1 Creation*

- Sind alle sachlichen Informationen im 8D-Bericht Schritt D1 vorhanden, geprüft und aktualisiert?
Is all the factual information contained in the 8D report step D1 available, checked and updated?
- Sind die Abteilungen die von dem Problem betroffen im Team vertreten?
Are the departments affected by the problem represented in the team?

5.1.1 Lieferantenreklamation / *Supplier complaint*

- Sind die Angaben zum Lieferanten komplett?
Is the information about the supplier complete?

Von Bucher Leichtbau AG auszufüllen / <i>be filled by Bucher Leichtbau AG</i>			
Erfassungsdatum <i>Entry date</i>	30.03. 2011	Bucher Team	MAG / MA / RZ / AL / FH
FM-Nummer <i>Complaint number</i>	FM_11_03_30_123456	Ersteller & e-mail Adresse <i>Author & e-mail address</i>	M. Ganz mganz@bucher-group.com
Lieferant / <i>Supplier</i>			
Name <i>Name</i>	Mustermann AG	Eingangsdatum <i>Delivery date</i>	29.03.2011
PLZ / Ort <i>Postal code / City</i>	4321 Mustermann	Lieferscheinnummer <i>Delivery note number.</i>	LS 654321
Ansprechperson <i>contact person</i>	Herr Knöpfli	Fax Nr. <i>Fax number</i>	044/987'65'21
Telefon Nr. <i>Telephone number</i>	044/987'65'43	E-Mail	Knoepfli@mustermann_ag.ch

5.1.2 Interne Fehler und Ausschussmeldung / Internal faults and scrapping notification


- sind alle Felder komplett ausgefüllt?
Have all of the boxes been completely filled?

1.er Schritt: Erfassung Wird vom Ersteller ausgefüllt			
Interne Reklamationsnummer: FM_11_03_30_654321		Erfassungsdatum: 30.03.2011	
		Beilagen	
		Ja:	Nein: <input checked="" type="checkbox"/>
Artikelnummer: 654321	Erstellt von: M. Ganz		
Revision: Rev. NC	Gesperrte Anzahl: 5		
Serialnummer: S/N987	Geprüfte Anzahl: 10		
Artikelbezeichnung: Angle AY	Reklamationsteam (Kurzzeichen): MAG / MA / RZ / SL		
FA / FR / FG Nr. vom betroffenen Teil: FA123456	Verursacherabteilung: Finish Montage		

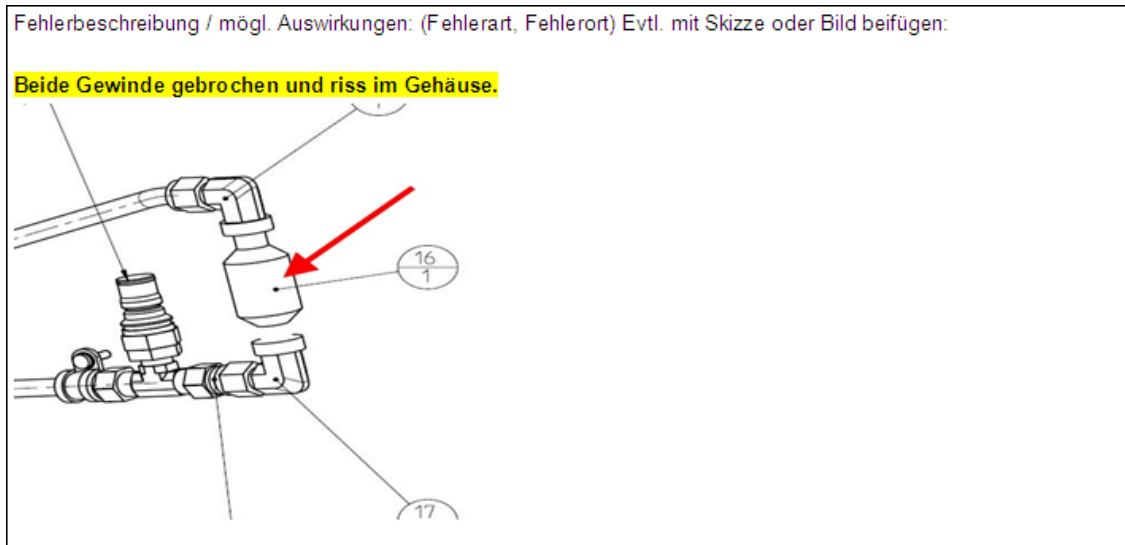
5.2 D2 Fehlerbeschreibung / D2 Fault description

- Gibt es eine klare Beschreibung des spezifischen Problems (Foto, Zeichnung, usw.)?
Is there a clear description of the specific problem (photo, drawing, etc.)?
- Handelt es sich um einen Wiederholfehler?
Is it a repeat fault?
- Kann dieses Problem auch andere/ähnliche Komponenten oder Baugruppen betreffen?
Can this problem also affect other/similar components or assemblies?
- Wurde die Problembeschreibung durch das Team bestätigt?
Has the problem description been confirmed by the team?

5.2.1 Lieferantenreklamation / Supplier complaint

Beanstandungsgrund, Fehler / complaint reason, failure			
Beschädigung / Damage: <input checked="" type="checkbox"/>	Verlust / Loss: <input type="checkbox"/>	Werkstoffgüte / material grade: <input type="checkbox"/>	Anderes / otherwise: <input checked="" type="checkbox"/>
Ausführung / Execution: <input checked="" type="checkbox"/>	Funktion / Function: <input type="checkbox"/>	Dimension / Dimension: <input type="checkbox"/>	Wiederholfehler / Repeatable failure: <input type="checkbox"/>
Falsche Schrauben montiert... / Profile beschädigt... / Türen beschädigt... / Falsche Nieten..			
			

5.2.2 Interne Fehler und Ausschussmeldung / Internal faults and scrapping notification



5.3 D3 Entscheid / Sofortmassnahmen / D3 Decision / immediate measures

- Die Entscheidung des QM Mitarbeiters wird dokumentiert. Gegebenenfalls wird auch die Sonderfreigabe dokumentiert. Ebenso dokumentiert der Einkäufer die Thematik bzgl. Kostenübernahmen Lieferanten, wenn zutreffend.
The decision taken by the QM employee is documented. If a special release is granted, it is also documented. Also, the purchaser documents the matter with regard to the supplier's acceptance of the costs, if relevant.
- interne FM: Sind Sofortmassnahmen erforderlich? Wurden Kriterien zur Auswahl der Sofortmassnahmen festgelegt?
Internal fault notification: Are immediate measures necessary? Have criteria been defined for selecting the immediate measures?
- Wurden die zuständigen Abteilungen in die Entscheidung eingebunden und informiert?
Have the responsible departments been involved in the decision and informed?
- Wie effektiv ist die Sofortmassnahme? welche Verbesserungen sind notwendig?
How effective is the immediate measure? What improvements are needed?

5.3.1 Lieferantenreklamation / Supplier complaint

Entscheid / Decision			
Neu herstellen: Produce new:	<input checked="" type="checkbox"/> Ja / Yes <input type="checkbox"/> Nein / No	Nacharbeit: Re work:	<input checked="" type="checkbox"/> Ja / Yes <input type="checkbox"/> Nein / No
Gutschrift: Bonus:	<input type="checkbox"/> Ja / Yes <input checked="" type="checkbox"/> Nein / No	Ausschuss: Scrap:	<input checked="" type="checkbox"/> Ja / Yes <input type="checkbox"/> Nein / No
Kostenübernahme von Lieferant freigegeben durch / Release of payment of rework by Bucher by supplier.		Erstellung Änderungs-Antrag (Zeichnung): Creation Amendment (Drawing):	
Gemäss Einkäufer		<input type="checkbox"/> Ja / Yes <input checked="" type="checkbox"/> Nein / No	
Lieferdatum neu / New delivery date		Internes Nacharbeit FA-Nr.: After internal labor no.:	
Gemäss Einkäufer		FA654321	
Nachweis bei Entsorgung, dass Teile unbrauchbar sind / Proof of disposal, that parts are useless – Visum & Datum: N/A		Sonderfreigabe / Special release	
Betrag exkl. MwSt. / Amount without tax:		Sonderfreigabe durch Entw. / Concession Engineering – Name & Visum & Date:	
1.00Fr.		N/A	
		Sonderfreigabe durch POA / MOA (nur certifying staff für Oberflächen). – Name & Visum & Datum:	
		N/A	

5.3.2 Fehler und Ausschussmeldung / Fault and scrapping notification

Ausschuss:	Ja:	<input checked="" type="checkbox"/>	Nein:	<input type="checkbox"/>	Bauabweichung Kunde erhalten Visum & Datum:	N/A
Entsorgen bei Bucher:	Ja:	<input checked="" type="checkbox"/>	Nein:	<input type="checkbox"/>	Entwicklung Interne Sonderfreigabe Visum & Datum:	N/A
Nacharbeit gem. Zeichnung:	Ja:	<input type="checkbox"/>	Nein:	<input checked="" type="checkbox"/>	Certifying staff (POA, MOA) Sonderfreigabe Oberflächenfehler Visum & Stempel & Datum:	N/A
Ist Lagerbestand betroffen:	Ja:	<input type="checkbox"/>	Nein:	<input checked="" type="checkbox"/>	Wiederholfehler:	Ja: <input type="checkbox"/> Nein: <input checked="" type="checkbox"/>
Entscheid des Reklamationsteams / Sofortmassnahme:					Erstellung Änderungs-Antrag, z.B. Zeichnung:	Ja: <input type="checkbox"/> Nein: <input checked="" type="checkbox"/>
Teil wird ersetzt.. Nachweisliche Schulung (Umgang Drehmomentschlüssel)					Wert der Artikel (CHF):	1.00Fr.
Bei Ausschuss, das Teil unbrauchbar machen & entsorgen, Visum & Datum:						M. Ganz 30.03. 2011

5.4 D4 Fehlerursache feststellen / D4 Establishing the cause of the fault

- Welche Informationsquelle wurde genutzt um die Liste der möglichen Fehlerursachen zusammen zustellen
What source of information was used in order to compile the list of possible fault causes?
- Sind die richtigen Qualitätsmethoden wurden verwendet, um die Fehlerursache zu finden?
Have the right quality methods been used in order to find the cause of the fault?
- Ging die Analyse der Fehlerursachen tief genug? Wie wurde die Fehlerursache verifiziert?
Did the analysis of fault causes go into sufficient depth? How was the cause of the fault verified?
- Kann eindeutig die Einflussgrösse identifiziert werden deren Änderung zu dem Problem geführt hat? Welche Daten stellen sicher, dass diese veränderten Einflussgrössen verantwortlich für das Problem sind? Ishikawa, Deming, 5 W's Prinzip.
Is it possible to identify the specific influencing parameter which was changed, thus leading to the problem? What data ensures that these changed influencing parameters are responsible for the problem? Ishikawa, Deming, 5 W principle.

5.4.1 Lieferantenreklamation / Supplier complaint

Vom Lieferant auszufüllen und innerhalb von 2 Wochen ausgefüllt retournieren an Ersteller <i>to be filled by supplier within 2 weeks filled and returned to author</i>		
Fehlerursache / Root cause	Wer / Who	Termin / Schedule
Die Fehlerhaften Leistenmasse kommt durch ein fehlerhaftes ausrichten auf der CNC Maschine.	Lieferant Abteilung	30.03.2011

5.4.2 Interne Fehler und Ausschussmeldung / Internal faults and scrapping notification

4.er Schritt: Fehlerursache & Vorbeugemassnahmen Wird vom Meister oder dessen Stv. der Verursacherabteilung ausgefüllt				
Zeichnung unklar:	CNC-Programmierung:	Verlust:	Anderes: (Beschreiben)	
Lagerung:	falsche Montage:	Beschädigung:	<input checked="" type="checkbox"/>	Beim Internen Transport beschädigt. Teil war Nicht verpackt.

5.5 D5 Planen von Abstellmassnahmen / D5 Planning corrective measures

- Wurden Kriterien zur Auswahl der Korrekturmassnahmen und des Prozessfehler (Struktur, Prozessschritt) festgelegt? Hat der betroffene Abteilungsleiter diese Kriterien bestätigt?
Have criteria been defined for selecting the corrective measures and the process fault (structure, process step)? Has the head of department in question confirmed these criteria?
- Haben wir einen eindeutigen Plan zur Einführung der Korrekturmassnahmen (wer hat was bis wann zu tun)?
Do we have a definite plan for introducing the corrective measures (who has to do what and by when)?
- Welche Kapazitäten werden für die Einführung der Korrekturmassnahmen gefordert und sind diese angemessen?
What capacities are required for introducing the corrective measures, and are the capacities appropriate?

5.5.1 Lieferantenreklamation / Supplier complaint

Mittel- und Langfristige Vorbeugemassnahmen / Mid term and long term preventive actions:	Wer / Who	Termin / Schedule
Die Fertigungsvorgaben werden dahingehend modifiziert, dass ein Fehlerhaftes ausrichten der Bauteile zukünftig ausgeschlossen werden kann. Die nächsten Aufträge werden gesondert auf die Masshaltigkeit der Leiste kontrolliert	Lieferant Abteilung Person	05.04.2011 Nächste Lieferung

5.5.2 Interne Fehler und Ausschussmeldung / Internal faults and scrapping notification

Zeichnung unklar:	CNC-Programmierung:	Verlust:	Anderes: (Beschreiben)							
Lagerung:	falsche Montage:	Beschädigung:	<input checked="" type="checkbox"/>	Beim Internen Transport beschädigt. Teil war Nicht verpackt.						
Mittel- und Langfristige Vorbeugemassnahmen:		Verantw.:	Termin:	Fortschritt: 0% / 100%					Wirksamk. überprüft: Visum & Datum:	
Mitarbeiter nachweislich schulen (Verpackung von Produkten)		MAG	30.03.11						<input checked="" type="checkbox"/>	Datum/Unterschrift
Vermehrte Kontrolle durch den Drehmomentschlüssel		MA	02.04.11						<input checked="" type="checkbox"/>	Datum/Unterschrift
Zeichnungsänderung		SL	02.04.11						<input checked="" type="checkbox"/>	Datum/Unterschrift

5.6 D6 Einführen der Abstellmassnahmen / D6 Introducing corrective measures

- Welche Abteilungen müssen bei der Einführung der Korrekturmassnahmen einbezogen werden?
Which departments must be involved in the introduction of corrective measures?
- Wurden alle prozessbezogene Dokumente geprüft und aktualisiert?
Have all process-related documents been checked and updated?
- Bestätigt die Validierung, dass alle Fehlerursachen vollständig beseitigt wurden?
Does the validation confirm that all fault causes have been completely eliminated?

5.6.1 Lieferantenreklamation / Supplier complaint

Vom Lieferant auszufüllen und innerhalb von 2 Wochen ausgefüllt retournieren an Ersteller <i>to be filled by supplier within 2 weeks filled and returned to author</i>			
Fehlerursache / Root cause		Wer / Who	Termin / Schedule
Die Fehlerhaften Leistenmasse kommt durch ein fehlerhaftes Ausrichten auf der CNC Maschine.		Lieferant Abteilung Person	30.03.2011
Sofortmassnahmen / Immediate actions		Wer / Who	Termin / Schedule
Lagerüberprüfung – weitere Panels mit Abweichungen gefunden. Fehlerhafte Panels werden nachgearbeitet Überprüfung Fertigungsprozesse und Prozessangaben		Lieferant Abteilung Person	01.04.2011 05.04.2011
Mittel- und Langfristige Vorbeugemassnahmen / Mid term and long term preventive actions:		Wer / Who	Termin / Schedule
Die Fertigungsvorgaben werden dahingehend modifiziert, dass ein Fehlerhaftes Ausrichten der Bauteile zukünftig ausgeschlossen werden kann. Die nächsten Aufträge werden gesondert auf die Masshaltigkeit der Leiste kontrolliert		Lieferant Abteilung Person	05.04.2011 Nächste Lieferung
Firmenstempel: <i>Company stamp:</i>	Datum: <i>Date:</i>	Visum: <i>Visa:</i>	

5.6.2 Interne Fehler und Ausschussmeldung / Internal faults and scrapping notification

Zeichnung unklar:	CNC-Programmierung:	Verlust:	Anderes: (Beschreiben)											
Lagerung:	falsche Montage:	Beschädigung:	X	Beim Internen Transport beschädigt. Teil war Nicht verpackt.										
Mittel- und Langfristige Vorbeugemassnahmen:		Verantw.:	Termin:	Fortschritt: 0% / 100%								Wirksamk. überprüft: Visum & Datum:		
Mitarbeiter nachweislich schulen (Verpackung von Produkten)		MAG	30.03.11										X	Datum/Unterschrift
Vermehrte Kontrolle durch den Drehmomentschlüssel		MA	02.04.11										X	Datum/Unterschrift

5.7 D7 Fehlerwiederholung verhindern / D7 Preventing recurrence of the fault

- Was wird zukünftig anders gemacht um ein Wiederauftreten dieser Fehlerursache zu vermeiden?
What will be done differently in the future in order to avoid a recurrence of this fault cause?
- Wie können wir die Vorbeugemassnahmen verifizieren und validieren?
How can we verify and validate the preventative measures?
- Hat Bucher Leichtbau AG WEP den QS Code 7 basierend auf dem vorliegenden 8D Bericht in das ERP- System eingepflegt?
Has Bucher Leichtbau AG's incoming inspection department added QS code 7 to the ERP system based on the existing 8D report?
- Wo trat das Problem in unserem Prozess auf und wie konnte dies passieren?
Where did the problem occur in our process, and how could this happen?

5.7.1 Lieferantenreklamation / Supplier complaint

Vom Lieferant auszufüllen und innerhalb von 2 Wochen ausgefüllt retournieren an Ersteller <i>to be filled by supplier within 2 weeks filled and returned to author</i>		
Fehlerursache / Root cause	Wer / Who	Termin / Schedule
Die Fehlerhaften Leistenmasse kommt durch ein fehlerhaftes Ausrichten auf der CNC Maschine.	Lieferant Abteilung Person	30.03.2011
Sofortmassnahmen / immediate actions	Wer / Who	Termin / Schedule
Lagerüberprüfung – weitere Panels mit Abweichungen gefunden. Fehlerhafte Panels werden nachgearbeitet Überprüfung Fertigungsprozesse und Prozessangaben	Lieferant Abteilung Person	01.04.2011 05.04.2011
Mittel- und Langfristige Vorbeugemassnahmen / Mid term and long term preventive actions:	Wer / Who	Termin / Schedule
Die Fertigungsvorgaben werden dahingehend modifiziert, dass ein Fehlerhaftes Ausrichten der Bauteile zukünftig ausgeschlossen werden kann. Die nächsten Aufträge werden gesondert auf die Masshaltigkeit der Leiste kontrolliert	Lieferant Abteilung Person	05.04.2011 Nächste Lieferung
Firmenstempel: Company stamp:	Datum: Date:	Visum: Visa:

5.7.2 Interne Fehler und Ausschussmeldung / Internal faults and scrapping notification

4.er Schritt: Fehlerursache & Vorbeugemassnahmen Wird vom Meister oder dessen Stv. der Verursacherabteilung ausgefüllt									
Zeichnung unklar:	CNC-Programmierung:	Verlust:	Anderes: (Beschreiben)						
Lagerung:	falsche Montage:	Beschädigung:	Beim Internen Transport beschädigt. Teil war Nicht verpackt.						
Mittel- und Langfristige Vorbeugemassnahmen:		Verantw.:	Termin:	Fortschritt: 0% / 100%				Wirksamk. überprüft: Visum & Datum:	
Mitarbeiter nachweislich schulen (Verpackung von Produkten)		MAG	30.03.11						X Datum/Unterschrift
Vermehrte Kontrolle durch den Drehmomentschlüssel		MA	02.04.11						X Datum/Unterschrift
Zeichnungsänderung durch QM Mitarbeiter		SL	02.04.11						X Datum/Unterschrift



Bucher Leichtbau AG
CH-8117 Fällanden

Arbeitsanweisung Work Instruction

Anwendung 8D Methode / Usage of 8D method

Internal Use Only
Doc. No.: see below
Revision: NC
Page: 13 of 14

5.8 D8 Abschluss der Fehlermeldung / D8 Completion of the fault notification

- Wurde der 8D bericht vervollständigt?
Has the 8D report been completed?
- Wurde der 8D Bericht offiziell geschlossen und unterschrieben?
Has the 8D report been officially closed and signed?
- Wurde der 8D Bericht als abgeschlossen in der Reklamationsübersicht (Lieferant oder interne Fehlermeldung) **grün** gekennzeichnet?
*Has the 8D report been marked in **green** (completed) in the complaint overview (supplier or internal fault notification)?*

5.8.1 Lieferantenreklamation / Supplier complaint

Von Bucher Leichtbau AG auszufüllen / filled by Bucher Leichtbau AG					
Stellungnahme eingegangen am: Statement of supplier received at:	05.04.2011	Stellungnahme akzeptiert? Opinion accepted?	<input checked="" type="checkbox"/>	Ja Yes	Nein No
Begründung Justification:	Keine / I.O	Datum, Visum: Date, visa:	MAG / 05.04.2011		

1121141	Leg-Frame	1	Mustermann AG	MAG	SM	07.12.2010	Beschädigung	Rücklieferung	23.12.2010	1	
70F10252P2N1	Decor Foil	2	Mustermann AG	MA	CB	09.12.2010	Beschädigung	Rücklieferung			1
115272224	Relay	1	Mustermann AG	LUS	RÖF	13.12.2010	Beschädigung	Rücklieferung	13.12.2010	1	
1723715, 1723717, 1723719, 1723729	Guide Angle	4x2Stk.	Mustermann AG	RS	JA	15.12.2010	Dimension	Rücklieferung	20.12.2010	1	


5.8.2 Interne Fehler und Ausschussmeldung / Internal faults and scrapping notification

5.er Schritt: Endkontrolle der Fehlermeldung Wird vom QM ausgefüllt	
Fehler- und Ausschussmeldung seitens QM von Bucher Leichtbau AG erledigt und abgeschlossen. Visum & Datum:	MAG / 05.04.2011

1538505	Pelmet Assy	Entwicklung	1	Nacharbeit	no	niedrig	Ausschuss	23.03.2011	
1694097	Fitting	Fräserei	2	Ausführung	no	niedrig	Ausschuss	24.03.2011	29.03.2011
1534320	rub Stripe	Finish	1	Beschädigung	no	niedrig	Ausschuss	25.03.2011	29.03.2011
diverse	Hinge	Finish	6	Beschädigung	no	niedrig	Ausschuss	29.03.2011	29.03.2011
648-0203	Rack	Finish	1	Beschädigung	no	niedrig	Ausschuss	30.03.2011	

6 Mitgeltende Unterlagen / Other applicable documents

- Lieferantenreklamation
Supplier complaint
- Interne Fehler- und Ausschussmeldung
Internal fault and scrapping notification
- Übersicht Lieferantenreklamationen
Overview of supplier complaints
- Übersicht Interne Fehler- und Ausschussmeldung
Overview of internal fault and scrapping notification
- Einkaufsbedingungen
Terms and conditions of purchase

 <p>Bucher Leichtbau AG CH-8117 Fällanden</p>	<h1>Arbeitsanweisung</h1> <h2>Work Instruction</h2> <h3>Anwendung 8D Methode / Usage of 8D method</h3>	<p>Internal Use Only Doc. No.: see below Revision: NC Page: 14 of 14</p>
---	--	--

7 Erstellung und Änderungen / *Creation and changes*

- Für jede Änderung dieser AA muss das Einverständnis des Prozessverantwortliche eingeholt werden.
The consent of the process owner is required for every change to this work instruction.
- Die redaktionelle Bearbeitung dieser AA erfolgt durch den Prozessbeteiligten.
The person involved in the process is responsible for editing this work instruction.

8 Verteiler / *Distribution*

Da diese Arbeitsanweisung zu der Dokumentenebene 3 gehört, erfolgt die Verteilung via der Regelung wie sie im QMH beschrieben ist.

Because this work instruction is part of document level 3, it is distributed in accordance with the arrangements defined in the Quality Management Manual (QMH).

9 Änderungshistorie / *Change history*

Änderungen, die eine Revision dieser AA nötig machen, sei es auf Grund von Audits oder wie im QMH beschrieben, müssen auf dieser Seite schriftlich festgehalten werden. Die Beschreibung einer Änderung in dieser Arbeitsanweisung muss in kurzer und klarer Form festgehalten werden. Änderungen werden hier auf dieser Seite nur so lange festgehalten, wie in der aktuellen Revision eine Rückverfolgung resp. eine Nachkontrolle nötig ist.

A written record of changes which necessitate revision of this work instruction, whether they be because of audits or for reasons described in the Quality Management Manual (QMH), is required on this page. The description of a change to this work instruction must be recorded in clear and concise form. Changes are only recorded on this page for as long as backtracking/a follow-up inspection is necessary in the current revision.

Ersteller <i>Issuer</i>	Datum <i>Date</i>	Änderung <i>Change</i>	Index
M. Ganz	20.04.2011 <i>04/20/2011</i>	Komplette Neuerstellung aufgrund Airbus Forderung <i>Complete new document due to Airbus requirements</i>	NC
			A
			B