

## Методика решения проблемы для поставщиков АО «Салаватстекло»

В случае выявления ПОКУПАТЕЛЕМ несоответствующего товара ПОСТАВЩИК обязан предоставлять по письменному требованию ПОКУПАТЕЛЯ план корректирующих действий по форме 8D (Приложение 1), предотвращающих поставку несоответствующего товара в дальнейшем.

Приложение 1.

### Форма отчета по решению проблемы – «8D»

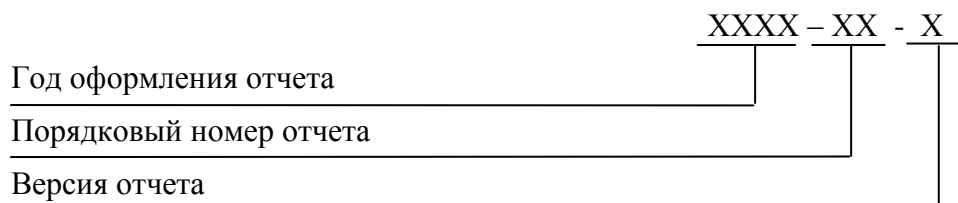
<b>8D №</b>	①	<b>ОТЧЕТ ПО РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМЫ - 8D</b>											
Поставщик:		Наименование продукции:		Дата начала 8D:									
Потребитель: АО «Салаватстекло»		Обозначение:		№ партии/ накладной:									
Основание (вход. документ, дата):		Первичное описание проблемы (претензии):		②									
<b>D1</b>	<b>ФОРМИРОВАНИЕ КОМАНДЫ</b>	ФИО	Должность	Тел/Факс:	E-mail:								
Руководитель группы 8D:													
<b>D2</b>	<b>ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ ДЕФЕКТА</b>												
Тренд дефекта:		<input type="checkbox"/> 1-й случай <input type="checkbox"/> 2-й случай <input type="checkbox"/> Более 2-х случаев		Акт(ы) исследования дефекта №: ④									
Факт. размеры параметра забракованных изделий/ материалов:		③		по НД (КД, ТУ, ГОСТ): ⑤									
№ ТУ/ГОСТ / дата:		№ Договора поставки											
Фото/образец дефекта:		<input type="checkbox"/> Есть <input type="checkbox"/> Нет		Количество забракованной пленки из объема партии:									
Место обнаружения дефект (вх. контроль, тех. процесс, готовая продукция):													
Условия хранения/ установки/ эксплуатации, могли быть нарушены потребителем (укажите конкретное требование ТУ, ГОСТ, пр. и описание нарушения):													
<b>D3</b>	<b>СРОЧНЫЕ ДЕЙСТВИЯ</b>	Указать действия, которые обеспечат 100% защиту потребителя от поставки несоответствующей продукции до момента признания результативности корректирующих действий (D7)			Срок D1-D3 < 24 ч								
<b>Срочная проверка запасов</b>		Проверено, шт.	Брак, шт.	<b>Сдерживающие действия (дополнительный 100% контроль)</b>									
Продукция на складах у потребителя:				Метод контроля для сдерживания дефектов: ⑥									
Продукция в пути к потребителю:				Дата введения (документ) дополнительного 100% контроля:									
Продукция на арендованных складах:				Дата начала поставок партий прошедших сдерживающий контроль:									
Продукция на складах поставщика:				<b>Сдерживание может быть отменено после получения положительного заключения о результативности действий (D7)</b>									
<b>СТАТУС ОДОБРЕНИЯ ЭТАПОВ D1-D3 потребителем</b>		<input type="checkbox"/> Одобрен <input type="checkbox"/> Отклонен		Комментарии									
Ответственный представитель потребителя <table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 30%; border: none;">Наименование организации</td> <td style="width: 30%; border: none;">Должность</td> <td style="width: 20%; border: none; text-align: center;">подпись</td> <td style="width: 20%; border: none; text-align: center;">ФИО</td> </tr> <tr> <td style="border: none;">_____</td> <td style="border: none;">_____</td> <td style="border: none; text-align: center;">_____</td> <td style="border: none; text-align: center;">_____</td> </tr> </table>						Наименование организации	Должность	подпись	ФИО	_____	_____	_____	_____
Наименование организации	Должность	подпись	ФИО										
_____	_____	_____	_____										
<b>1-й ОТЧЕТ (D1-D3) направить потребителю не позднее 24 ч с момента поступления сигнала/претензии.</b>													

<b>D4 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИЧИН</b>		Для определения коренных причин дефектов могут быть использованы инструменты и статистические методы: 5 почему?, причинно-следственная диаграмма, АРИЗ, Диаграмма Парето и др. <span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 2px;">7</span>					
Последний протокол PFMEA (до внедрения 8D) № / версия:		Потенциальный отказ:					
значимость <input type="text"/>		возникновение <input type="text"/>		обнаружение <input type="text"/>		ПЧР <input type="text"/>	ПЧР макс. <input type="text"/>
Коренные причины возникновения дефекта				Коренные причины пропуска дефекта потребителю			
<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px;">8</span>							
<b>D5 D6 РАЗРАБОТКА И ВНЕДРЕНИЕ ДЕЙСТВИЙ</b>		Для каждой причины в первую очередь должна быть рассмотрена возможность технического решения проблемы!					
Причина (D5)		Действия (D5)		Срок (план) (D5)	Исполнитель (D5)	Дата внедрения/подтверждающий документ (D6)	
<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px;">9</span>						<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px;">10</span>	
Метод оценки результативности действий (D5)		Дата оценки (план) (D5)	Ответственный за проверку (D5)	Дата оценки (факт) (D6)	Заключение о результативности (D6)		
<span style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px;">11</span>							
Дата отмены сдерживания:							
<b>СТАТУС ОДОБРЕНИЯ ЭТАПОВ D4-D5 ПОТРЕБИТЕЛЕМ</b>		<input type="checkbox"/> Одобрен <input type="checkbox"/> Отклонен		Комментарии			
Ответственный представитель потребителя ООО «Тросифоль» _____ подпись _____ ФИО _____ Должность _____ подпись _____ ФИО _____ <b>2-й ОТЧЕТ (D1-D5) направить потребителю не позднее 5 дней с момента поступления сигнала/претензии.</b>							
<b>D7 ИЗМЕНЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ И РАСПРОСТРАНЕНИЕ ДЕЙСТВИЙ</b>							
Изменить документ	№ док-та	Исполнитель	Дата выполнения	Изменить документ	№ док-та	Исполнитель	Дата выполнения
<input type="checkbox"/> DFMEA				<input type="checkbox"/> РИ контролера			
<input type="checkbox"/> PFMEA				<input type="checkbox"/> РИ наладчика			
<input type="checkbox"/> План управления				<input type="checkbox"/> Чек-лист по вн. аудиту			
<input type="checkbox"/> Карта потока процесса				<input type="checkbox"/> Планировки			
<input type="checkbox"/> РИ оператора				<input type="checkbox"/> Прочее:			
Распространить на процесс / продукт				Руководитель проекта		№ плана действий	
Наименование		Обозначение					
<b>D8 ПРИЗНАНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ</b> Общая оценка результативности работы команды <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5							
Обновленный протокол PFMEA (после внедрения 8D) № / версия		Потенциальный отказ					
значимость <input type="text"/>		возникновение <input type="text"/>		обнаружение <input type="text"/>		ПЧР <input type="text"/>	ПЧР макс <input type="text"/>
Участники команды		Этапы		Участники команды		Этапы	
<b>СТАТУС ОДОБРЕНИЯ ЭТАПОВ D6-D8 ПОТРЕБИТЕЛЕМ</b>				Комментарии			
Ответственный представитель потребителя _____ подпись _____ ФИО _____ Наименование организации _____ Должность _____ подпись _____ ФИО _____ <b>3-й ОТЧЕТ (D1-D7) направить потребителю не позднее 10 дней с момента поступления сигнала/претензии</b> <b>4-й ОТЧЕТ (D1-D8) направить потребителю не позднее 5 дней с даты выполнения действий</b>							

Рекомендации по заполнению полей отчета по решению проблемы – «8D» (Приложение 1).

**Поле 1** – указать номер отчета.

Идентификационный номер отчета – «8D» состоит:



Пример, 2012-01-1.

**Поле 2** - описать несоответствие из первичного документа (сигнал, претензия).

**Поле 3** - указать фактический размер характеристики забракованных изделий или ее разброс, который может быть получен в результате испытаний / измерений / проверки.

**Поле 4** – указать документ(ы), подтверждающий(е) проведенный анализ вида дефекта: акты исследования забракованной продукции, протоколы комиссии по рассмотрению рекламаций, протоколы испытаний, карты замеров и т.д. По запросу данные документы приложить и/или предоставить потребителю.

**Поле 5** - указать допуск, предельно допустимое значение характеристики, установленный в согласованной с Заказчиком документации. При отсутствии согласованной документации размер параметра определяется поставщиком на основе поступившей рекламации и согласовывается с потребителем.

**Поле 6** - указать тип средства измерения для проведения дополнительного контроля.

**Поле 7** - привести обоснованное подтверждение того, почему дефект не был обнаружен (выявлен) действующими на разных стадиях процесса мерами контроля, анализа, мониторинга.

**Поле 8** - указать процесс (цепочку событий), который приводит к дефекту. Механизм возникновения дефекта должен демонстрировать, как коренная причина развивается в конкретный дефект.

**Поле 9** – указать отдельно каждую коренную причину.

**Поле 10** - указать дату фактического выполнения Кор.Д (мероприятия). Указать реквизиты документа, подтверждающего внедрение: акт внедрения, протокол комиссии, отчет по аудиту и т.д.

**Поле 11** – указать метод оценки результативности внедренных действий.

Пример - "0" дефектов по результатам приемки 5000 деталей, Cpк/Ррк>1,67 и пр.