



N° De Réclamation: 100237

Rapport 8D

Généré Par: Sylviane Carras
Généré Le: 11 Jul 2011

I. COMPLAINT INFORMATION / IDENTIFICATION DE LA RECLAMATION

| | | | |
|------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|---------|
| Date De La Réclamation | 27 May 2011 | | |
| Nom correspondant commercial | Christian De Feraudy | Sales Office (Bureau Commercial) | Valence |
| Téléphone | +33 (0)2 38 46 02 27 | No. Fax | - |
| Email | christian.deferaudy@scapa.com | | |
| Référence réclamation client | | | |
| Nom Du Client | Profitec SAS | | |
| Numero De Client SAP | 109184 | N° Commande Client | |
| Rfrence Article Client | | | |

1) Factures Et Articles Sur La Réclamation

| | | | |
|---------------------------|------------|-----------------|-------------|
| (a) Numéro De Facture SAP | 9200292450 | Date De Facture | 31 Mar 2011 |
| - Matériel | 122296 | Lot | |
| Description Produit | | | |
| 5169 Noir 3mm x 6mm x 25m | | | |

2) Description Du Problème Identifié Par Le Client

Customer has ordered two boxes of 122296/5169 in 3mmx6mmx25.
One of two cartons had a tickness of 5mm although the box label was correct.

Actions demandées au client

Replacement order N°556208

Customer asks the return of the box and a credit note

3) Actions Conservatoires Sur Le Process

II. EVALUATION ET ACTIONS

| | | | |
|---------------------------|--|-------------------------|----------------------|
| Echantillons/Photos Reçus | <input type="text" value="Yes"/> | | |
| Date | <input type="text" value="04 Jul 2011"/> | | |
| Responsable Processus | <input type="text" value="Sylviane Carras"/> | | |
| Responsable Action | <input type="text" value="abufon"/> | | |
| Réclamation justifiée? | <input type="text" value="Yes"/> | Retour marchandise | <input type="text"/> |
| | | Destruction marchandise | <input type="text"/> |
| Commentaires | <input type="text"/> | | |

1) Analyse

sample recieved was 5169R4.5x6mm

| | | | |
|--------|--|------|--|
| Auteur | <input type="text" value="Andy Bufton"/> | Date | <input type="text" value="04 Jul 2011"/> |
|--------|--|------|--|

2) Causes

wrong material slit,

| | | | |
|--------|--|------|--|
| Auteur | <input type="text" value="Andy Bufton"/> | Date | <input type="text" value="04 Jul 2011"/> |
|--------|--|------|--|

3) Solutions Possibles

refresh operators involved in measuring materials as per work instruction.

| | | | |
|--------|--|------|--|
| Auteur | <input type="text" value="Andy Bufton"/> | Date | <input type="text" value="04 Jul 2011"/> |
|--------|--|------|--|

4) Mise En Place Actions Correctives Permanentes

every log label checked prior to slitting

| | | | |
|--------------------|--|-----------------------|--|
| Auteur | <input type="text" value="Andy Bufton"/> | Date | <input type="text" value="07 Jul 2011"/> |
| Date Estimée | <input type="text" value="07 Jul 2011"/> | Date De Mise En Place | <input type="text" value="07 Jul 2011"/> |
| Date De Validation | <input type="text" value="07 Jul 2011"/> | | |

5) Validation Des Actions Correctives

operators tested at workstation, wrong labelled material put in place, was spotted by operator checking materials prior to slitting

| | | | |
|--------|--|------|--|
| Auteur | <input type="text" value="Andy Bufton"/> | Date | <input type="text" value="07 Jul 2011"/> |
|--------|--|------|--|

6) Actions Préventives

| | | | |
|--------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| Auteur | <input type="text"/> | Date | <input type="text"/> |
| Date Estimée | <input type="text"/> | Date De Mise En Place | <input type="text"/> |

Date De Validation

7) Mise à Jour Documentation

(a) MSR

Commenté?

Référence Date

(b) Révision logigrammes/plans de surveillance/instructions de fabrication et de contrôle

Commenté?

Référence Date

(c) Révision AMDEC

Commenté?

Référence Date

(d) Spécification client

Commenté?

Référence Date

8) Félicitations à Toute L'équipe