



N° De Réclamation: 100487

## Rapport 8D

Généré Par: Sylviane Carras

Généré Le: 01 Aug 2011

### I. COMPLAINT INFORMATION / IDENTIFICATION DE LA RECLAMATION

Date De La Réclamation	17 Jun 2011		
Nom correspondant commercial	Paul Bican	Sales Office (Bureau Commercial)	Valence
Téléphone	+33 (0)4 66 20 00 26	No. Fax	-
Email	paul.bican@scapa.com		
Référence réclamation client			
Nom Du Client	Ceet		
Numero De Client SAP	105178	N° Commande Client	
Rfrence Article Client			

#### 1) Factures Et Articles Sur La Réclamation

(a) Numéro De Facture SAP	9200294338	Date De Facture	21 Apr 2011
- Matériel	164581	Lot	0000576893
Description Produit			
E41002 Epoxide Bissac Imp 190 gr Scapa			

#### 2) Description Du Problème Identifié Par Le Client

Fuite de la résine et mélange avec le durcisseur
Actions demandées au client

#### 3) Actions Conservatoires Sur Le Process

--

## II. EVALUATION ET ACTIONS

Echantillons/Photos Reçus	<input type="text" value="No"/>		
Date	<input type="text"/>		
Responsable Processus	<input type="text" value="Michel Hamant"/>		
Responsable Action	<input type="text"/>		
Réclamation justifiée?	<input type="text" value="No"/>	Retour marchandise	<input type="text"/>
		Destruction marchandise	<input type="text"/>
Commentaires			
<input type="text" value="Réclamation rejetée car nous pensons qu'il s'agit d'un problème de manutention entre notre client et son client final."/>			

### 1) Analyse

Nous avons examiné avec attention les photos qui nous ont été transmises et nous pensons, pour le moment, qu'il y a eu, probablement, un problème de manutention.

Les bismacs de 190 grammes sont très peu sensibles et leur qualité est très régulière. Lorsqu'il y a défaillances des sachets (soudures ou barrettes) , les fuites apparaissent tout de suite et nous aurions pu nous en apercevoir dans nos locaux ou, au plus tard dans vos locaux, en France avant réexpédition.

Auteur	<input type="text" value="Elisabeth Gouhier-Béraud"/>	Date	<input type="text" value="24 Jun 2011"/>
--------	---	------	--

### 2) Causes

Auteur	<input type="text"/>	Date	<input type="text"/>
--------	----------------------	------	----------------------

### 3) Solutions Possibles

Auteur	<input type="text"/>	Date	<input type="text"/>
--------	----------------------	------	----------------------

### 4) Mise En Place Actions Correctives Permanentes

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

### 5) Validation Des Actions Correctives

Auteur	<input type="text"/>	Date	<input type="text"/>
--------	----------------------	------	----------------------

## 6) Actions Préventives

Auteur		Date	
Date Estimée		Date De Mise En Place	
Date De Validation			

## 7) Mise à Jour Documentation

### (a) MSR

Commenté?	No		
Référence		Date	

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

Commenté?	No		
Référence		Date	

### (c) Révision AMDEC

Commenté?	No		
Référence		Date	

### (d) Spécification client

Commenté?	No		
Référence		Date	

## 8) Félicitations à Toute L'équipe