



Rapport 8D

Généré Par: Nathalie Stienlet

Généré Le: 19 Sep 2011

I. COMPLAINT INFORMATION / IDENTIFICATION DE LA RECLAMATION

Date De La Réclamation	05 Sep 2011		
Nom correspondant commercial	Francois Martin	Sales Office (Bureau Commercial)	Valence
Téléphone	+33 (0)3 85 23 06 07	No. Fax	+33 (0)3 85 23 06 08
Email	francois.martin@scapa.com		
Référence réclamation client	@ JF Faucon		
Nom Du Client	Miller Graphics Group - France		
Numero De Client SAP	108267	N° Commande Client	
Rfrence Article Client	AG-B329		

1) Factures Et Articles Sur La Réclamation

(a) Numéro De Facture SAP	9200304116	Date De Facture	01 Sep 2011
- Matériel	118198	Lot	0000606733
Description Produit D160 Transp. 1460mm x 50m 7900			
- Matériel	151036	Lot	
Description Produit 43010 100my 1265mm x 25m en Sac			
- Matériel	150999	Lot	
Description Produit 43023 200my 1265mm x 25m en Sac			
- Matériel	151182	Lot	
Description Produit 43025 250my 1265mm x 25m en Sac			

- Matériel

146738

Lot

0000575481

Description Produit

43129 400? 940mm x 25m Moyen. PE blanc

2) Description Du Problème Identifié Par Le Client

Marchandise livrée abimée : Le client remet en cause en partie la façon dont la marchandise était fixée sur la palette

Il semblerait que les logs de D160 aient été « posé » au dessus.

Il semblerait qu'il y ait de la place perdue sur la palette qui contenait le log. Il pense que ces cartons auraient pu être joints à la palette ou il y avait le D160 (photo 1) ce qui aurait permis de caler le log

Les colis n'étaient pas cerclés (on voit qu'ils ont bougé de la palette)

+ de détail sur mail (envoi du 7/09/2011)

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="Ludovic Brun"/>		
Responsable Action	<input type="text"/>		
Réclamation justifiée?	<input type="text" value="Yes"/>	Retour marchandise	<input type="text"/>
		Destruction marchandise	<input type="text"/>
Commentaires	<input type="text"/>		

1) Analyse

La demi palette avec le log de D160 est arrivée renversée sur l'autre palette. Pas de dégats sur les produits, le client nous informe du mauvais état des cartons à l'arrivée.

Auteur	<input type="text" value="Ludovic Brun"/>	Date	<input type="text" value="09 Sep 2011"/>
--------	---	------	--

2) Causes

Le colis de 4 logs de D160 est cerclé en production sur un module de 80x60. La problématique réside dans le fait que c'est un cartons de 40x40x160cm qui pèse 80Kg. Le centre de gravité est très haut et il y a peut être un réflexion à mener sur le conditionnement des logs.

Mettre les logs de 43xxx de ROR n'aurait rien changer au problème car les logs de D160 sont les plus lourds, ils n'auraient pas empêcher la palette de "verser".

Auteur	<input type="text" value="Ludovic Brun"/>	Date	<input type="text" value="09 Sep 2011"/>
--------	---	------	--

3) Solutions Possibles

Cercler les logs sur une palette europe?

Auteur	<input type="text" value="Ludovic Brun"/>	Date	<input type="text" value="09 Sep 2011"/>
--------	---	------	--

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 du client

Commenté?	No		
Référence		Date	

8) Félicitations à Toute L'équipe