



N° De Réclamation: 100033

Rapport 8D

Généré Par: Celine Mandon

Généré Le: 24 May 2011

I. COMPLAINT INFORMATION / IDENTIFICATION DE LA RECLAMATION

Date De La Réclamation	05 May 2011		
Nom correspondant commercial		Sales Office (Bureau Commercial)	Valence
Téléphone		No. Fax	
Email			
Référence réclamation client			
Nom Du Client	Renault Trucks SAS		
Numero De Client SAP	109185	N° Commande Client	
Rfrence Article Client			

1) Factures Et Articles Sur La Réclamation

(a) Numéro De Facture SAP	9200294003	Date De Facture	18 Apr 2011
- Matériel	125813	Lot	0000563619
Description Produit			
1810R Noir 38mm x 25m ADCI			

2) Description Du Problème Identifié Par Le Client

Etiquette avec le 125812 (R100213726-25mm) alors que les rouleaux et la commande sont pour du 125813 (R100214713-38mm)

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="Celine Mandon"/>		
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

Le client a reçu les produits commandés mais avec une étiquette client erronée. Le code article mentionné sur l'étiquette ne correspond pas au produit.

Dans le système EDI Volvo, c'est une mauvaise ligne qui a été validée. La bonne ligne a été cliquée par la suite pour régularisation.

Auteur	<input type="text" value="Ludovic Brun"/>	Date	<input type="text" value="24 May 2011"/>
--------	---	------	--

2) Causes

Auteur	<input type="text" value="Ludovic Brun"/>	Date	<input type="text" value="24 May 2011"/>
--------	---	------	--

3) Solutions Possibles

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

4) Mise En Place Actions Correctives Permanentes

Rappel des consignes de vérification avant lancement des étiquettes

Auteur	<input type="text" value="Ludovic Brun"/>	Date	<input type="text" value="24 May 2011"/>
--------	---	------	--

Date Estimée	<input type="text"/>	Date De Mise En Place	<input type="text" value="24 May 2011"/>
--------------	----------------------	-----------------------	--

Date De Validation	<input type="text" value="24 May 2011"/>
--------------------	--

5) Validation Des Actions Correctives

Validation des instructions lors d'une réunion avec les opérateurs expéditions.

Auteur	<input type="text" value="Ludovic Brun"/>	Date	<input type="text" value="24 May 2011"/>
--------	---	------	--

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