



N° De Réclamation: 101357

Rapport 8D

Généré Par: Sylviane Carras

Généré Le: 27 Sep 2011

I. COMPLAINT INFORMATION / IDENTIFICATION DE LA RECLAMATION

Date De La Réclamation	22 Sep 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	Maec		
Numero De Client SAP	109931	N° Commande Client	
Rfrence Article Client			

1) Factures Et Articles Sur La Réclamation

(a) Numéro De Facture SAP	9200305328	Date De Facture	16 Sep 2011
- Matériel	102554	Lot	
Description Produit			
2702 Bleu 19mm x 10m Scapa			

2) Description Du Problème Identifié Par Le Client

le client a reçu 560 rlx de 2702 noir au lieu du bleu annoncé sur le BL 81069562

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="Sylviane Carras"/>		
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

<input type="text" value="erreur de préparation"/>			
Auteur	<input type="text" value="Ludovic Brun"/>	Date	<input type="text" value="27 Sep 2011"/>

2) Causes

<input type="text" value="inversion en picking"/>			
Auteur	<input type="text" value="Ludovic Brun"/>	Date	<input type="text" value="27 Sep 2011"/>

3) Solutions Possibles

<input type="text" value="sensibilisation"/>			
Auteur	<input type="text" value="Ludovic Brun"/>	Date	<input type="text" value="27 Sep 2011"/>

4) Mise En Place Actions Correctives Permanentes

<input type="text"/>			
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

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

6) Actions Préventives

<input type="text" value="Enlèvement des produits défectueux chez le client, livraison des bons produits ASAP"/>			
Auteur	<input type="text" value="Ludovic Brun"/>	Date	<input type="text" value="27 Sep 2011"/>
Date Estimée	<input type="text"/>	Date De Mise En Place	<input type="text"/>
Date De Validation	<input type="text"/>		

7) Mise à Jour Documentation

(a) MSR

Commenté?	<input type="text" value="No"/>		
Référence	<input type="text"/>	Date	<input type="text"/>

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

Commenté?	<input type="text" value="No"/>		
Référence	<input type="text"/>	Date	<input type="text"/>

(c) Révision AMDEC

Commenté?	<input type="text" value="No"/>		
Référence	<input type="text"/>	Date	<input type="text"/>

(d) Spécification du client

Commenté?	<input type="text" value="No"/>		
Référence	<input type="text"/>	Date	<input type="text"/>

8) Félicitations à Toute L'équipe