



N° De Réclamation: 100019

## Rapportez 8D

Généré Par: Sylviane Carras

Généré Le: 16 May 2011

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

|                              |                      |                                  |         |
|------------------------------|----------------------|----------------------------------|---------|
| Date De La Réclamation       | 02 May 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                | 9200294645 | Date De Facture | 27 Apr 2011 |
| - Matériel                               | 101572     | Lot             |             |
| Description Produit                      |            |                 |             |
| 2517Noir 25mm x4.5m Scapa Sous Film Retr |            |                 |             |

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

When CEET has received DN 81032579, two boxes are opened and 40 rolls are missing ( a claim has been put on the forwarder delivery note)

Customer does not want a credit note but a free replacement order raised under 551811

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" value="cbradbury"/>       |                         |                      |
| Réclamation justifiée?    | <input type="text" value="Yes"/>             | Retour marchandise      | <input type="text"/> |
|                           |  | Destruction marchandise | <input type="text"/> |
| Commentaires              | <input type="text"/>                         |                         |                      |

### 1) Analyse

customer received the pallet with damage to 2 cartons and a total of 40 inner rolls missing. Damage has occurred in transit

|        |  |      |  |
|--------|--|------|--|
| Auteur | <input type="text" value="Claire Bradbury"/> | Date | <input type="text" value="13 May 2011"/> |
|--------|--|------|--|

### 2) Causes

damage occurred in transit. supplier complaint raised - awaiting response

|        |  |      |  |
|--------|--|------|--|
| Auteur | <input type="text" value="Claire Bradbury"/> | Date | <input type="text" value="13 May 2011"/> |
|--------|--|------|--|

### 3) Solutions Possibles

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

### 4) Mise En Place Actions Correctives Permanentes

40 replacements roll sent via DHL on the 11/05/11.  
supplier complaint raised and credit to cover manufacturing costs of 40 rolls and DHL charges

|        |  |      |  |
|--------|--|------|--|
| Auteur | <input type="text" value="Claire Bradbury"/> | Date | <input type="text" value="13 May 2011"/> |
|--------|--|------|--|

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

|                    |                      |
|--------------------|----------------------|
| Date De Validation | <input type="text"/> |
|--------------------|----------------------|

### 5) Validation Des Actions Correctives

awaiting response from carrier to confirm more care will be taken

|        |  |      |  |
|--------|--|------|--|
| Auteur | <input type="text" value="Claire Bradbury"/> | Date | <input type="text" value="13 May 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) L'équipe De Congratualte