



N° De Réclamation: 101509

Rapport 8D

Généré Par: Celine Mandon

Généré Le: 20 Oct 2011

I. COMPLAINT INFORMATION / IDENTIFICATION DE LA RECLAMATION

Date De La Réclamation	05 Oct 2011		
Nom correspondant commercial		Sales Office (Bureau Commercial)	Valence
Téléphone		No. Fax	
Email			
Référence réclamation client			
Nom Du Client	FILEC PRODUCTION		
Numero De Client SAP	109137	N° Commande Client	
Rfrence Article Client			

1) Factures Et Articles Sur La Réclamation

(a) Numéro De Facture SAP	9200306012	Date De Facture	27 Sep 2011
- Matériel	145226	Lot	
Description Produit			
003 Noir G 9mm x 25m Scapa Auto			

2) Description Du Problème Identifié Par Le Client

4800m demandés mais 45600m enregistrés et reçus. Demande de retour pour 36000m.

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="Ken Heywood"/>		
Responsable Action	<input type="text" value="evigneron"/>		
Réclamation justifiée?	<input type="text" value="Yes"/>	Retour marchandise	<input type="text" value="Yes"/>
		Destruction marchandise	<input type="text" value="No"/>
Commentaires	<input type="text"/>		

1) Analyse

Erreur de lecture sur le programme.

La quantité cumulée a été lue en lieu et place de la quantité à commander pour la semaine considérée.

Pas de blocage dans SAP pour des quantités +/- 30% de la moyenne.

Pas de contrôle tiers.

Auteur	<input type="text" value="Edith Vigneron"/>	Date	<input type="text" value="17 Oct 2011"/>
--------	---	------	--

2) Causes

Lecture erronée.

Pas de blocage automatique

Pas de contrôle

Auteur	<input type="text" value="Edith Vigneron"/>	Date	<input type="text" value="17 Oct 2011"/>
--------	---	------	--

3) Solutions Possibles

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

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

4) Mise En Place Actions Correctives Permanentes

Mettre en place un contrôle des saisies.

Contrôle aléatoire si ce n'est systématique (ressources ?)

Auteur	<input type="text" value="Edith Vigneron"/>	Date	<input type="text" value="17 Oct 2011"/>
--------	---	------	--

Date Estimée	<input type="text" value="31 Oct 2011"/>	Date De Mise En Place	<input type="text" value="31 Oct 2011"/>
--------------	--	-----------------------	--

Date De Validation	<input type="text" value="31 Jan 2012"/>
--------------------	--

5) Validation Des Actions Correctives

Selon occurrence des réclamations type O.

Auteur

Edith Vigneron

Date

17 Oct 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 du client

Commenté?

No

Référence

Date

8) Félicitations à Toute L'équipe