



N° De Réclamation: 100481

Rapport 8D

Généré Par: Celine Mandon
Généré Le: 23 Jun 2011

I. COMPLAINT INFORMATION / IDENTIFICATION DE LA RECLAMATION

Date De La Réclamation	17 Jun 2011		
Nom correspondant commercial	Jean-Philippe Dupont-Automotive	Sales Office (Bureau Commercial)	Valence
Téléphone	+33 (0)4 75 44 80 00	No. Fax	+33 (0)4 75 44 80 55
Email	jean-philippe.dupont@scapa.com		
Référence réclamation client			
Nom Du Client	Peugeot Citroen Auto. Sa - VS		
Numero De Client SAP	109178	N° Commande Client	
Rfrence Article Client			

1) Factures Et Articles Sur La Réclamation

(a) Numéro De Facture SAP	9200298920	Date De Facture	15 Jun 2011
- Matériel	139120	Lot	0000584491
Description Produit			
9111 Chamois 50mm x 50m 8384			

2) Description Du Problème Identifié Par Le Client

BL 81045041 non transmis dans TX2
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

AVIS EXP reçu en double sous le n°81045041.

Auteur	<input type="text" value="Ludovic Brun"/>	Date	<input type="text" value="20 Jun 2011"/>
--------	---	------	--

2) Causes

Faute de frappe sur TX2 car le même jour il y a eu 2 BL aux numéros quasi similaires : 81045031 et 81045041.

Auteur	<input type="text" value="Ludovic Brun"/>	Date	<input type="text" value="23 Jun 2011"/>
--------	---	------	--

3) Solutions Possibles

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

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	<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"/>		

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 client

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

8) Félicitations à Toute L'équipe