### Podrobný návod na řešení reklamací v sériové výrobě

---

#### \*\*1. Přijetí reklamace\*\*

1. \*\*Záznam reklamace\*\*:

- Přijměte reklamaci a vytvořte podrobný záznam v interním systému.

- Zaznamenejte klíčové informace: popis problému, místo zjištění (výroba, zákazník), identifikaci šarže a dotčené množství.

- \*\*Zdroj\*\*: Quality Guideline for Suppliers, kapitola 6.4.

2. \*\*Potvrzení přijetí reklamace\*\*:

- Informujte zákazníka o přijetí reklamace do 24 hodin a sdělte další kroky.

- \*\*Zdroj\*\*: Quality Guideline for Suppliers, kapitola 6.5.

3. \*\*Prvotní analýza\*\*:

- Určete prioritu na základě závažnosti problému (např. ohrožení bezpečnosti, zákaznické linky).

- \*\*Zdroj\*\*: IATF 16949, kapitola 8.5.6.1.

---

#### \*\*2. Analýza příčiny\*\*

1. \*\*Shromáždění důkazů\*\*:

- Požádejte o vzorky vadných dílů a shromážděte data o procesu (např. procesní parametry, kontrolní výsledky).

- \*\*Zdroj\*\*: VDA 6.3, kapitola P6.

2. \*\*Týmová analýza\*\*:

- Vytvořte mezioborový tým a aplikujte nástroje jako Ishikawa diagram nebo 5 Proč k identifikaci kořenové příčiny.

- \*\*Zdroj\*\*: Quality Guideline for Suppliers, kapitola 6.5.

3. \*\*Okamžitá opatření (Containment)\*\*:

- Implementujte krátkodobá opatření pro zajištění kvality (např. 100% kontrola, izolace vadných dílů).

- \*\*Zdroj\*\*: IATF 16949, kapitola 10.2.4.

---

#### \*\*3. Návrh a implementace dlouhodobých opatření\*\*

1. \*\*Plán nápravných opatření\*\*:

- Vypracujte plán nápravných opatření k eliminaci kořenové příčiny a předcházení opakování problému.

- \*\*Zdroj\*\*: IATF 16949, kapitola 10.2.5.

2. \*\*Kontrola a validace opatření\*\*:

- Testujte implementovaná opatření a ověřte jejich účinnost prostřednictvím kontrolních mechanismů.

- \*\*Zdroj\*\*: VDA 6.5, kapitola 7.1.

---

#### \*\*4. Komunikace se zákazníkem\*\*

1. \*\*Příprava 8D reportu\*\*:

- Vypracujte 8D report, zahrnující:

- D1: Týmová analýza.

- D2: Popis problému.

- D3: Krátkodobá opatření.

- D4: Identifikace kořenové příčiny.

- D5: Plán nápravných opatření.

- D6: Implementace opatření.

- D7: Preventivní opatření.

- D8: Uzavření.

- \*\*Zdroj\*\*: Quality Guideline for Suppliers, kapitola 6.5.

2. \*\*Schválení a uzavření reklamace\*\*:

- Pošlete report zákazníkovi ke schválení. Zajistěte, aby zákazník potvrdil přijetí a spokojenost s řešením.

- \*\*Zdroj\*\*: IATF 16949, kapitola 9.1.

---

#### \*\*5. Monitorování a zlepšování\*\*

1. \*\*Hodnocení účinnosti opatření\*\*:

- Monitorujte výskyt reklamací a trendy kvality.

- \*\*Zdroj\*\*: Supplier Evaluation, kapitola 3.1.

2. \*\*Systémová vylepšení\*\*:

- Integrujte zjištění z reklamací do procesů neustálého zlepšování (PDCA cyklus).

- \*\*Zdroj\*\*: IATF 16949, kapitola 10.3.

---

#### \*\*6. Archivace a zpětná vazba\*\*

1. \*\*Archivace dokumentace\*\*:

- Uložte kompletní dokumentaci (8D report, e-mailová komunikace, výsledky analýzy) podle požadavků na archivaci.

- \*\*Zdroj\*\*: Quality Guideline for Suppliers, kapitola 11.

2. \*\*Zpětná vazba\*\*:

- Informujte všechny zúčastněné týmy o závěrech reklamace a aktualizujte školení na základě získaných poznatků.

- \*\*Zdroj\*\*: VDA 6.3, kapitola P6.

---

Tento návod zohledňuje specifika řešení reklamací v sériové výrobě a je postaven na klíčových normách IATF 16949, VDA 6.3 a požadavcích na dodavatele od KOSTAL. Pokud byste potřeboval/a další přizpůsobení na specifické potřeby, dejte vědět.