
Anforderungen an die Bearbeitung von 8D-Reports
im Rahmen einer Mängelanzeige
an den Lieferant

Weitergabe und Veröffentlichung nur mit Zustimmung der Schweizer Electronic AG

Ersteller:	Keidel (jochen.keidel)	Prüfer:	Bihlmaier (daniel.bihlmaier)	Freigeber:	Achi (rene.achi)
Datum:	23.01.2018	Datum:	23.01.2018	Datum:	03.02.2018

Version	Datum	Kommentar
1	28.11.2016	Neuerstellung

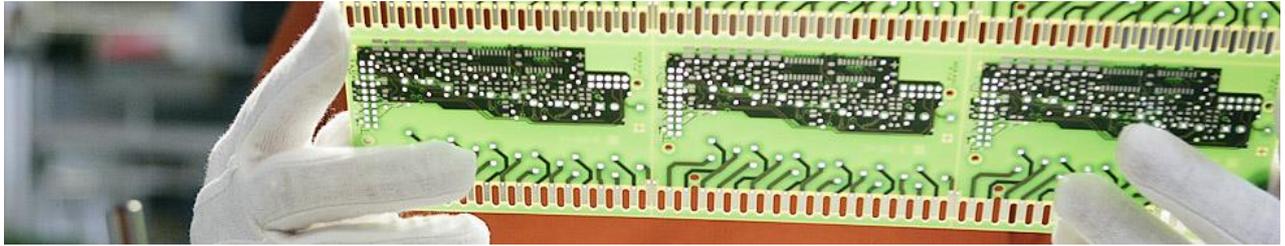
Inhaltsverzeichnis

1	Leitfaden	3
2	Inhalt und Form zur Abarbeitung von Mängelanzeigen	4
3	8D-Methodik	4
4	Weitere Vorgaben an die Bearbeitung des 8D-Reports:	8

Weitergabe und Veröffentlichung nur mit Zustimmung der Schweizer Electronic AG

Ersteller:	Keidel (jochen.keidel)	Prüfer:	Bihlmaier (daniel.bihlmaier)	Freigeber:	Achi (rene.achi)
Datum:	23.01.2018	Datum:	23.01.2018	Datum:	03.02.2018

1 Leitfaden



Schweizer Electronic – mehr als Leiterplatten. Diese Maxime treibt uns täglich an, um innovative Produkte, die nicht jeder kann, anbieten zu können. Wir sind die Nummer 1 bei innovativen Lösungen, in Zuverlässigkeit und Beratung mit einem unschlagbaren weltweiten Partnernetz.

Nur wenige Unternehmen können auf eine über 165 Jahre alte Firmentradition zurückblicken. Bei uns wird Zuverlässigkeit seit dieser Zeit gelebt. Kunden schätzen uns für unseren exzellenten Beratungsservice und unsere Produktqualität.

Um das gesamte Wertschöpfungsspektrum anzubieten, haben wir Partnerschaften mit den besten Firmen ihres Faches abgeschlossen, um schnellsten Musteranfragen gerecht zu werden und größte Volumina kostenoptimiert zu fertigen. Aus unserem Stammwerk in Schramberg stellen wir sicher, dass Serienanläufe, unsere sehr hohe Qualität, Prozess Know-how und Innovationskraft auch weiterhin unsere Aushängeschilder sind.

Gemäß dieser Philosophie werden wir gemeinsam mit unseren Lieferanten höchstes Qualitätsniveau halten. Daher haben wir diesen Leitfaden verfasst, der es Ihnen ermöglicht unsere Anforderungen an die Bearbeitung von 8D-Reports, besser zu verstehen und umzusetzen.

Weitergabe und Veröffentlichung nur mit Zustimmung der Schweizer Electronic AG

Ersteller:	Keidel (jochen.keidel)	Prüfer:	Bihlmaier (daniel.bihlmaier)	Freigeber:	Achi (rene.achi)
Datum:	23.01.2018	Datum:	23.01.2018	Datum:	03.02.2018

2 Inhalt und Form zur Abarbeitung von Mängelanzeigen

Folgende Beschreibung weist alle notwendigen Anforderungen an den Inhalt und die Form zur Abarbeitung von Mängelanzeigen an Lieferanten der Schweizer Electronic AG auf.

Die Abteilung Quality Control /QC3 stellt, im Rahmen der Information über eine Mängelanzeige, dem Lieferanten folgende Informationen zur Verfügung:

- Mängelanzeige inklusive eines Mängelreports/Fehlerbeschreibung.
- **Schweizer 8D-Template**, welches zwingend für die Bearbeitung des 8D-Reports zu verwenden ist.

Eine Erweiterung der Anforderungen kann reklamationsabhängig erfolgen

3 8D-Methodik

Die systematische Vorgehensweise der 8D-Methodik ist für eine vollständige Bearbeitung und den Abschluss der Mängelanzeige notwendig.

Nachfolgend werden die 8 Disziplinen inklusive der Minimalanforderungen an den Bearbeiter je nach Zertifizierungsgrad aufgelistet:

Unterschieden wird hierbei in Lieferanten, welche nach ISO 9001 und Lieferanten die nach IATF 16949 und/oder EN 9100 zertifiziert sind.

Lieferant zertifiziert nach	Mindestanforderung
ISO 9001	Wird für jede Disziplin definiert
IATF 16949 / 9100	Zusätzliche Anforderungen zu den in ISO 9001 definierten Anforderungen.

- **D1 – Problemlösungsteam**

Angabe des vollständigen 8D –Teams inklusive Zuständigkeit und Kontaktdaten.

Lieferant zertifiziert nach	Mindestanforderung
ISO 9001	Angabe der beteiligten Personen / ggf. involvierter Unterlieferant / Dienstleister
IATF 16949 / 9100	keine zusätzlichen Anforderungen!

- **D2 – Problembeschreibung**

Alle relevanten Informationen sind dem 8D-Report mitzuliefern (Chargen, Artikelnummern etc.). Wenn möglich, gilt es die Problembeschreibung mit Bildmaterial zu verdeutlichen.

(Der Lieferant vervollständigt die Problembeschreibung des Kunden)

Weitergabe und Veröffentlichung nur mit Zustimmung der Schweizer Electronic AG

Ersteller:	Keidel (jochen.keidel)	Prüfer:	Bihlmaier (daniel.bihlmaier)	Freigeber:	Achi (rene.achi)
Datum:	23.01.2018	Datum:	23.01.2018	Datum:	03.02.2018

Lieferant zertifiziert nach	Mindestanforderung
ISO 9001	Detaillierte Fehlerbeschreibung des Lieferanten inkl. der betroffenen Charge und Artikelnummer
IATF 16949 / 9100	Keine zusätzlichen Anforderungen

• **D3 – Sofortmaßnahmen**

Eine vollständige Angabe aller Sofortmaßnahmen inklusive deren Wirksamkeit, verantwortlicher Person und Einführungsdatum sowie der angeführten Checkliste. Eine Angabe über die Prüfungen des Lager- und Produktionsbestands ist zwingend notwendig.

Lieferant zertifiziert nach	Mindestanforderung
ISO 9001	Überprüfung des aktuellen Produktionsbestandes des Lagerbestandes beim Lieferanten und Kunden und der Ware im Transit.
IATF 16949 / 9100	Inkl. Nachweise der geprüften und der fehlerhaften Teile

• **D4 – Fehlerursachenanalyse**

Für die Ursachenanalyse ist das Heranziehen von Methoden zur Ursachenermittlung notwendig (5-Why-Methode oder Ishikawa-Diagramm).

Ein 8D-Report kann, wenn gefordert, nur mit einer separat beigefügten Fehlerursachenanalyse akzeptiert werden.

Die Ursachenanalyse wird unterschieden in die technische Ursache / Technical Root Cause sowie die nicht Entdeckung/Non Detection Root Cause für den Fehler. Hierbei kann sich an den Fragestellungen „Warum ist der Fehler aufgetreten?“ und „Warum wurde der Fehler nicht entdeckt?“ orientiert werden. Weiterhin ist eine Aussage zur Risikoabschätzung relevant.

Lieferant zertifiziert nach	Mindestanforderung
ISO 9001	Detaillierte Beschreibung der Fehlerursache. Angabe zur Risikoabschätzung (betroffene Chargen) und Auswirkung des Fehlers.
IATF 16949 / 9100	Detaillierte Beschreibung der technischen Fehlerursache sowie zur Nichtentdeckung des Fehlers. Eine klare Trennung zwischen technischer Fehlerursache und Nichtentdeckung ist notwendig. Ursachenermittlung über 5-Why-Methode oder Ishikawa-Diagramm. Detaillierte Risikoabschätzung.

• **D5 – Geplante Abstell- und Vorbeugemaßnahmen**

Weitergabe und Veröffentlichung nur mit Zustimmung der Schweizer Electronic AG

Ersteller:	Keidel (jochen.keidel)	Prüfer:	Bihlmaier (daniel.bihlmaier)	Freigeber:	Achi (rene.achi)
Datum:	23.01.2018	Datum:	23.01.2018	Datum:	03.02.2018

Eine klare Beschreibung der geplanten Maßnahmen zur Fehlervermeidung bzw. zur Fehlerentdeckung ist notwendig.

Zu beachten ist, dass sich die Abstellmaßnahmen klar auf die in D4 beschriebenen Fehlerursachen beziehen müssen. Sowohl für die technische Ursache/ Technical Root Cause, als auch für die nicht Entdeckung/Non Detection sind Abstellmaßnahmen möglich.

Ebenfalls relevant ist die Angabe der Verantwortlichen Personen.

Lieferant zertifiziert nach	Mindestanforderung
ISO 9001	Detaillierte Beschreibung der Maßnahmen zur ermittelten technischen Fehlerursache sowie der Benennung der Verantwortlichen Person und Datum der Implementierung
IATF 16949 / 9100	Detaillierte Beschreibungen und Unterscheidung der Maßnahmen zur technischen Fehlerursache und zur nicht Entdeckung inklusive Benennung der Verantwortlichen und Datum der Implementierung.

- D6 – Eingeführte Abstell- und Vorbeugemaßnahmen**

Eine klare Beschreibung, welche der geplanten Maßnahmen eingeführt werden.

Darüber hinaus ist eine klar ersichtliche Ergebniskontrolle/Verifizierung der eingeführten Maßnahmen, sowohl für die technische Ursache/ Technical Root Cause, als auch für die Nichtentdeckung/Non Detection Root Cause, wenn möglich mit statistischen Aussagen, notwendig.

Schulung der Mitarbeiter ist keine akzeptierte Abstell- oder Vorbeugemaßnahme!

Lieferant zertifiziert nach	Mindestanforderung
ISO 9001	Detaillierte Beschreibung der eingeführten Maßnahmen inklusive Benennung der Verantwortlichen und Datum der Implementierung. Nachweis über Implementierung der Maßnahme (z.B. Auszug der Arbeitsanweisung, Bild der Änderung,...).
IATF 16949 / 9100	Zusätzlich eine Wirksamkeitsprüfung der Implementierten Maßnahmen inklusive statistischer Nachweise (sofern möglich)

Weitergabe und Veröffentlichung nur mit Zustimmung der Schweizer Electronic AG

Ersteller:	Keidel (jochen.keidel)	Prüfer:	Bihlmaier (daniel.bihlmaier)	Freigeber:	Achi (rene.achi)
Datum:	23.01.2018	Datum:	23.01.2018	Datum:	03.02.2018

- **D7 – Verhinderung des Wiederauftretens**

Beschreibung / Aufzeigen aller geänderten Dokumente im Qualitätssystem, z.B. Auszug aus FMEA, auf Anforderung, die Anpassung der FMEA Bewertung, geänderter Kontrollplan, Arbeitsanweisungen, etc.

Wenn möglich, Prüfung und Darstellung der Übertragung eines Lesson Learned Prozesses auf das Gesamtsystem.

Lieferant zertifiziert nach	Mindestanforderung
ISO 9001	Beschreibung der Verhinderung des Wiederauftretens.
IATF 16949 / 9100	Bestätigung der Aktualisierung der FMEA inklusive der Bewertung der Bedeutung Auftreten und Entdeckung vor und nach der Aktualisierung. Bestätigung der Aktualisierung des Controllplan. Bestätigung der Aktualisierung der Anpassung der Arbeits- oder Verfahrensanweisungen.

- **D8 und Abschließende Beurteilung**

Der 8D Report wird erst nach positiver Rückmeldung von Kundenseite geschlossen.

Lieferant zertifiziert nach	Mindestanforderung
ISO 9001	Aktiver Rückmeldung des akzeptierten Abschlusses des Kunden
IATF 16949 / 9100	Keine darüber hinaus

Weitergabe und Veröffentlichung nur mit Zustimmung der Schweizer Electronic AG

Ersteller:	Keidel (jochen.keidel)	Prüfer:	Bihlmaier (daniel.bihlmaier)	Freigeber:	Achi (rene.achi)
Datum:	23.01.2018	Datum:	23.01.2018	Datum:	03.02.2018

4 Weitere Vorgaben an die Bearbeitung des 8D-Reports:

- Im 8D-Report werden, nur beiden Parteien (Lieferant und Firma Schweizer Electronic AG), bekannte Abkürzungen verwendet. Andernfalls sind diese innerhalb des 8D-Reports erklärt.
- Der 8D-Report kann, wenn nicht anders gefordert, je nach Wahl in deutscher bzw. in englischer Sprache gehalten werden.
- Wird von Ihnen neben dem 8D-Report eine Selbstevaluierung gefordert, so ist diese Bestandteil des 8D-Reports und muss entsprechend ausgefüllt und an die Schweizer Electronic AG zurückgesandt werden. Hierbei ist für den Abschluss des 8D-Reports die geforderte Punktzahl in der Selbstevaluierung zu erreichen. Die Selbstevaluierung kann auf der Homepage heruntergeladen werden (<http://www.schweizer.ag/de/agb.html>).

Der abgeschlossene 8D Report wird, inklusive einer separaten Fehlerursachenanalyse, der Evaluierung sowie möglichen sonstigen Dokumenten, innerhalb des vorgegebenen Zeitrahmens vom Lieferant zurückgesandt.

Weitergabe und Veröffentlichung nur mit Zustimmung der Schweizer Electronic AG

Ersteller:	Keidel (jochen.keidel)	Prüfer:	Bihlmaier (daniel.bihlmaier)	Freigeber:	Achi (rene.achi)
Datum:	23.01.2018	Datum:	23.01.2018	Datum:	03.02.2018