

## Retningslinjer for 8D rapport

### Afsnit 1 – TEAMET SOM SKAL ARBEJDE MED 8D RAPPORTEN

- Teamet bør omfatte mindst en person tæt på problemet (procesjer) og en person, som i øjeblikket ikke er involveret i processen (med objektive synspunkt). Det kræves mindst to personer at adressere problemet.

### Afsnit 2 – BESKRIV PROBLEMET

- Den første del af dette afsnit skal være en beskrivelse af problemstillingen. Oplysninger, som er blevet kommunikeret fra kunden, baggrund, tilgængelige data, osv.
- Den anden del af dette afsnit bør være den egentlige "Problemredegørelse". Problemredegørelsen skal hovedsageligt være kortfattet og præcis og beskrive det specifikke problem. Analysen af problemredegørelsen omfatter en afgørelse af, om dette virkelig er problemet og ikke blot et symptom. Kvaliteten i problemredegørelsen er afgørende for at få en pålidelig og korrekt løsning.
- Evaluer sandsynligheden for at løse dette problem i *on location*. Hvis løsning *on location* er den bedste fremgangsmåde, så gør det.

### Afsnit 3 – FORELØBING BEGRÆNSNING (1 arbejdsdag)

- Dette afsnit handler om at begrænse skaden og beskytte kunden!
- Begrænsning skal ske **OMGÅENDE! BESKYT KUNDEN...NU!!!** Målet er, at have planer for begrænsning inden for 24 timer (også kaldet brandslukning).
- Begrænsningen omfatter vores handlinger *hvem gjorde hvad, hvornår, hvor* og de forventede resultater for at være sikre på, at kunden ikke udsættes for problemet igen, imens vi fastlægger langsigtede korrigerende handlinger. (Dette kan omfatte begrænsning af alle mistænkte eller ukendte produkter, supplerende inspektion eller test af produkter, opkald til serviceteknikker, fremskyndelse og andre kortsigtede handlinger).
- Hus at inkludere, hvordan vi kan vide at disse handlinger er vellykkede (herunder indsamling af data, tjekliste, testresultater, etc.).
- Er der en foreløbig løsning på den direkte årsag?
- Afgørende spørgsmål: "Hvis vi udfører disse handlinger, er vi så rimelig sikre på, at kunden ikke ser dette problem imens vi udvikler en langsigtet løsning?"
- Den kortsigtede begrænsning meddeles kvalitetsafdelingen og sandsynligvis også kunden.

### Afsnit 4 – DEFINÉR HOVEDÅRSAGEN (ANGIV ALLE POTENTIELLE ÅRSAGER)

- Verificér at hovedårsagen eller hovedårsagerne udløser hændelsen/problem.
- Overvej følgende værktøjer: Fiskebensdiagrammer, De 6 M'er, brainstorming, SPC (statistisk analyse), FMEA, proceskapacitet (CP og Cpk), flowdiagrammer, de 5 Whys, pareto-analyse, SIPOC (LIPOK) etc. Der findes mange værktøjer. Hvad der derimod ikke er omfattet af værktøjskassen til analyse af hovedårsagen, er det berømte værktøj "skyd fra hoften". Sørg for en god detaljeret årsagsanalyse.
- Overvej flere hovedårsager.

## Afsnit 5 – VÆLG OG VERIFICÉR PERMANENTE KORRIGERENDE HANDLINGER (VÆLG DE BEDSTE LØSNINGER I AFSNIT 4)

- Fastlæg de permanente korrigerende handlinger som du skønner er de mest effektive.
- Evaluér uønskede bivirkninger af disse handlinger inklusive omkostninger forbundet hermed.
- Afgørende spørgsmål: "Hvis vi udfører disse handlinger, er vi så rimelig sikre på, at vi har adresseret hovedårsagen (hovedårsagerne) og ikke blot arbejdet med *medvirkende årsager*?" (At finde hovedårsagerne vil medføre at problemet ikke opstår igen).

## Afsnit 6 – IMPLEMENTÉR PERMANENTE KORRIGERENDE HANDLINGER (7 ARBEJDSDAGE – eller andet fastlagt interval)

- Omfatter vores implementering *hvem der gjorde hvad, hvornår, hvor og de forventede resultater*, for at vi kan være sikre på, at kunden ikke udsættes for problemet igen? (Har jeg adresseret det, som forårsagede afvigelsen til at begynde med?)
- Hvordan vil vi overvåge om handlingerne er effektive og vellykkede?

## Afsnit 7 – FOREBYG GENTAGELSER OG INSTITUTIONALISERING

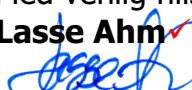
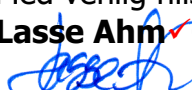
- Hvad er blevet gjort eller vil blive gjort for at sikre, at løsningen er fuldkommen integreret i vores proces?
- Hvad kan der gøres for at forhindre lignende problemer i fremtiden?
- Hvor vil en lignende afvigelse ellers kunne opstå (andre afdelinger, andre kunder, andre afdelinger, andre situationer i vores organisation)?
- Undersøg, om afvigelsen har indvirkning på andre produkter og/eller processer.
- Vurdér hvad der *skal gøre* eller allerede *er gjort* for at dele disse oplysninger?
- Meddel kvalitetsafdelingen, at 8D rapporten er klar til gennemgang.


## Afsnit 8 – KVALITETSAFDELINGENS VERIFIKATION AF RAPPORTEN - LYKØNSK MEDARBEJDERE

- Kvalitetsafdelingens gennemgår (verificerer), accepteret og lukker rapporten. Indsæt navn, dato, fejlkode etc.
- Kontakt teamet (medarbejderne) med tak for deres indsats ved løsningen af dette 8D problem, som nu er afsluttet.
- Kontakt kunden/kundeservice og oplys, at der nu er information tilgængelig omkring arbejdet og resultatet af denne 8D rapport.

**Bemærk:** At alle iværksatte *begrænsningshandlinger* skal være afsluttede og handlingerne må ikke længere være nødvendige når 8D rapporten lukkes.

**Har du yderligere spørgsmål er du velkommen til at kontakte os på telefon 56 29 72 36.**

Med venlig hilsen  
**Lasse Ahm**  Consult  
  
Lasse Ahm


**Lasse Ahm** Consult  
 Ledelse og rådgivning inden for Lean, Miljø- og Kvalitetsstyring

<b>8D-rapport</b>		
<b>Varenr.:</b>		Dato:
<b>Beskrivelse:</b>		
<b>Antal:</b>		
<b>D1. Team:</b> (Navn, afd.) Teamleder:		
<b>D2. Beskrivelse af problemet:</b>		
<b>D3. Korrektion (her og nu løsning for begrænsning af skaden):</b>	Ansvarlig:	Deadline (dato):
<b>D4. Hovedårsager (angiv alle potentielle årsager):</b>		
<b>D5. Planlagt korrigerende handling (vælg de bedste løsninger ud fra analysen i afsnit D4):</b>	Ansvarlig:	Deadline (dato):
<b>D6. Implementér korrigerende handlinger:</b>	Ansvarlig:	Deadline (dato):
<b>D7. Forebyggende handlinger (forebyg gentagelser samme sted og mulige andre steder):</b>	Ansvarlig:	Deadline (dato):
<b>D8. Verifikation for opfølgning på effekten af de iværksatte handlinger. Lykønsk dit team!:</b>		
	Ja <input type="checkbox"/> Nej <input type="checkbox"/>	
Underskrift fra reklamationsansvarlig:	Dato:	

Blanket AD-1015 8D rapport rev. 03.07.2017