



**THIELE**



## 8D-Report - Leitfaden für Lieferanten

### *8D-Report - Guideline for Suppliers*



Revision 01 - Dezember 2016

## 1. Zweck

Die Zielsetzung dieses Leitfadens ist eine detaillierte Beschreibung der Anwendung der 8D-Problemlösungs- und Berichtsmethode für die Lieferanten der THIELE GmbH & Co. KG.

## 2. Geltungsbereich

Die Inhalte dieses Leitfadens gelten für alle Lieferanten, die Produkte und Bearbeitungsdienstleistungen an die THIELE GmbH & Co. KG liefern.

## 3. Begriffe

8D-Report = Dokument, das bei einer Reklamation zwischen Lieferant und Kunde (aber auch intern) ausgetauscht wird (sh. Anlage).

Ishikawa-Diagramm (Ursache-Wirkungs-Diagramm) = Diagramm zur grafischen Darstellung von möglichen Ursachen, die eine bestimmte Wirkung auf das gesamte Problem haben.

## 4. Vorgehensweise

Der Lieferant muss innerhalb der im Prüfbericht oder dem Anschreiben genannten Reaktionszeit eine schriftliche Stellungnahme mit Angabe der Sofortmaßnahmen (8D-Report bis Punkt 4) an THIELE abgeben.

Innerhalb von 10 Arbeitstagen nach Eingang der Beanstandung bzw. der Ausfallmuster ist vom Lieferanten der 8D-Report bis einschließlich Punkt 6 zu bearbeiten und zuzusenden. Die abschließende Beurteilung der Wirksamkeit der Maßnahmen erfolgt durch THIELE, eine Vorab-Einschätzung durch den Lieferanten kann an dieser Stelle erfolgen.

Die 8D-Methode kann nur dann wirksam funktionieren, wenn der 8D-Report als lebendes Dokument zur Reklamationsbearbeitung genutzt wird und das Fortschreiten der Verbesserungsmaßnahmen zeitnah dokumentiert. Deshalb ist die Verwendung des Formblattes (ggfs. Anlagen beifügen) verbindlich, andere schriftliche oder mündliche Stellungnahmen werden nicht akzeptiert.

## 1. Purpose

The aim of this guideline is a detailed description of the usage of the 8D-problem-solving and reporting method for suppliers of the THIELE GmbH & Co. KG.

## 2. Scope

The content of this guideline applies to all vendors, that supply products and processing services to the THIELE GmbH & Co. KG.

## 3. Terms

8D-Report = document to be interchanged between supplier and customer (and also internally) in the case of a complaint (see attachment).

Ishikawa-diagram (cause-effect-diagram) = diagram that shows the possible causes and their effects on a specific event.

## 4. Procedure

Within the reaction time stated in the inspection report or the cover note, the supplier must provide THIELE with a written statement indicating containment measures to be taken (8D-report up to item 4).

The supplier must work through the 8D-report up to and including item 6 and send this to the complaining customer within 10 working days from receipt of the complaint or the defect samples. The final verification of the measures is done by THIELE, a pre-evaluation by the supplier can be made at this stage.

The 8D-method works only effectively if the 8D-report is used as a "living document" for complaint handling and promptly documents the progress of the corrective actions. Because of this the use of the form (use attachments if necessary) is mandatory and other written or verbal statements cannot be accepted.

## 5. Erläuterung der Arbeitsschritte

Das in der Anlage dargestellte Formblatt zur Reklamationsbearbeitung basiert auf der 8D-Methodik, wurde jedoch an einigen Stellen verkürzt bzw. wurden „Disziplinen“ zusammengefasst. Hierdurch soll eine einfachere Bearbeitung erreicht werden.

Die in der „klassischen“ 8D-Methodik angegebenen Disziplinen D1 „Teamzusammenstellung“ und D8 „Teamleistung würdigen“ kommen in diesem Formblatt nicht zur Anwendung.

Im Folgenden werden die Inhalte des Formblattes und die Ausfüllschritte näher erläutert:

### (0) Kopfdaten

Interne administrative Daten zur Reklamationsbearbeitung.

### (1) Reklamationsdaten

Diese Angaben werden von THIELE in das Formblatt eingegeben:

- Lieferantename
- Lieferantenummer
- Teilebezeichnung
- Teilenummer
- Bestellnummer
- Reklamierte Menge

### (2) Problembeschreibung

Das aufgetretene Problem wird von THIELE so genau wie möglich definiert, damit bei der weiteren Bearbeitung der Beanstandung keine Missverständnisse entstehen. Dieser Schritt entspricht D2 „Problembeschreibung“ der 8D-Methode.

Fragestellungen hierzu (Beispiele):

- Liegt eine klare Beschreibung des Problems vor?
- Sind die Fehlermerkmale eindeutig?
- Wurde bereits eine Ursachen-Wirkungs-Analyse erstellt / vorbereitet?
- Ist das Problem schon einmal aufgetreten? Wenn ja, bei welchem Produkt / Prozess?
- Sind Muster mit diesen Fehlermerkmalen verfügbar?

## 5. Explanation of the process steps

The form as presented in the enclosure is based on the 8D-methodology but has been reduced respectively disciplines have been combined at some passages. Hereby the processing of the complaint should be simplified.

The disciplines D1 “form your team” and D8 “congratulate your team” as mentioned in the “classic” 8D-methodology are not applied in this form.

In the following the contents of the form and the completion steps will be explained in more detail:

### (0) Header data

Internal administrative data for the means of complaint processing.

### (1) Complaint data

This data will be filled into the form by THIELE:

- Supplier Name
- Supplier No.
- Part Name
- Part No.
- Order No.
- Quantity of claim

### (2) Problem description

The problem that occurred will be defined as precisely as possible by THIELE so that no misunderstandings arise later when the complaint is dealt with. This step complies with D2 “problem description” of the 8D-method.

Questions concerning this step (examples):

- Do we have a clear description of the problem?
- Are the failure characteristics definite?
- Has an cause-effect-analysis been created / prepared?
- Did the problem appear before? If so, at which certain product / process?
- Are samples available showing these failure characteristics?

- Wurden alle erforderlichen Daten gesammelt und analysiert?

Fragen, die der Lieferant beantworten muss:

- Haben wir genug Informationen um die potentiellen Fehlerursachen zu ermitteln / bewerten?
- Welchen Einfluss haben die Sofortmaßnahmen auf die Abweichung?
- Kann dieses Problem auch andere/ähnliche Komponenten oder Baugruppen betreffen?

Es ist dem Lieferanten freigestellt (aber empfohlen), den Punkt Problembeschreibung um seine Einschätzungen zu ergänzen. Im Zweifelsfall sollte eine Rücksprache mit THIELE erfolgen.

### (3) Fehlerursache

Bestimmen und verifizieren Sie die Ursache(n) und prüfen Sie jede wahrscheinliche Ursache durch Vergleiche mit der Problembeschreibung und den vorhandenen Daten. Bestimmen und verifizieren Sie auch die Stelle im Prozess, an der das Problem auftritt. Erst nachdem die Grundursache des Problems ermittelt wurde kann eine zielgerichtete und dauerhaft wirksame Abstellmaßnahme ergriffen werden. Das Auftreten eines Wiederholfehlers ist ebenfalls hier zu vermerken.

In Abhängigkeit von der Schwere / Bedeutung des Problems für THIELE, müssen Teilaspekte aus Schritt (4) vor der Fehlerursachenbestimmung durchgeführt werden.

Dieser Schritt entspricht D4 „Fehlerursache“ der 8D-Methode.

Fragestellungen hierzu (Beispiele):

- Wurden alle möglichen Informationsquellen genutzt, um die Liste der möglichen Fehlerursachen zusammenzustellen?
- Welche Qualitätswerkzeuge wurden verwendet, mit dem Ziel, die Fehlerursachen zu finden?
- Haben wir z.B. eine Analyse gemäß Ishikawa-Diagramm durchgeführt?
- Können wir eindeutig die Einflüsse identifizieren, die zu dem Problem geführt haben?
- Passt / passen die Fehlerursache(n) zu dem Problem gemäß Problembeschreibung?

- Are all necessary data collected and analyzed?

Questions to be answered by the supplier:

- Do we have enough information to identify / assess the potential failure characteristics?
- What impact do the containment actions have on the deviation?
- May this problem also affect other/similar components or (sub-)assemblies?

It is up to the supplier (but recommended) to complete this item by his own assessments. In any case of doubt THIELE should be contacted for consultation.

### (3) Root cause(s)

Define and verify the root cause(s) and proof every possible root cause by comparing it against the description of the problem and the available data. Define and verify the certain step in the process where the problem appears. Only after having determined the root cause of the problem a precise and permanent countermeasure can be taken. The appearance of a repetitive defect also has to be noted here.

Depending on the severity / importance of the problem for THIELE, individual aspects of step (4) must be done in advance of the determination of the reason of the failure.

This step complies with D4 “root cause(s)” of the 8D-method.

Questions concerning this step (examples):

- Did we use all possible sources of information for collecting the list of potential failure root causes?
- Which quality tools did we use with the aim to find the root cause of the failure?
- Did we perform an analysis according to Ishikawa diagram?
- Are we able to clearly identify the influences, which have caused the problem?
- Does / do the root cause(s) of the failure fit to the problem acc. to problem description?



- Ging die Analyse der Fehlerursachen tief genug?
- Ist für die relevanten Parameter ein Kontrollsystem verfügbar, das zur Problemerkennung fähig ist?
- Besteht Bedarf, das Kontrollsystem ggf. zu verbessern?
- Was the analysis deep enough to detect the real root cause(s)?
- Is there a control system in place for the relevant parameters and is it capable to identify the problem?
- Is there a need to improve the control system, if applicable?

#### (4) Sofortmaßnahmen

Die Sofortmaßnahmen dienen der Absicherung der Produktion der THIELE GmbH & Co. KG. Der Lieferant hat die Versorgung zu gewährleisten und hat sich eigenständig und in Absprache mit dem benannten Ansprechpartner aus dem Qualitätsmanagement der THIELE GmbH & Co. KG. um evtl. anfallende Nacharbeiten, ggf. auch durch Sortierfirmen, zu kümmern. Dabei muss die Gefahr eines Produktionsstillstandes unter allen zur Verfügung stehenden Möglichkeiten verhindert werden.

Hierzu definieren, verifizieren und führen Sie eine vorläufige Sofortmaßnahme ein, um die Problemauswirkungen einzugrenzen bis eine permanente Korrekturmaßnahme gefunden wurde. Überprüfen Sie die Effektivität der Maßnahmen.

Dieser Schritt entspricht D3 „Sofortmaßnahmen“ der 8D-Methode.

Fragestellungen hierzu (Beispiele):

- Sind Sofortmaßnahmen erforderlich und / oder von THIELE gefordert?
- Sind die Kriterien zur Auswahl der Sofortmaßnahmen bereits festgelegt?
- Wurden die zuständigen Bereiche in die Entscheidung über Sofortmaßnahmen eingebunden?
- Ist sichergestellt, dass die Sofortmaßnahmen THIELE vollständig vor den Auswirkungen des Fehlers schützt?
- Sind alle Sofortmaßnahmen verifiziert?
- Sind die Sofortmaßnahmen ausgewogen hinsichtlich Nutzen und Risiken?
- Haben wir einen eindeutigen Plan zur Implementierung der Sofortmaßnahmen?
- Haben wir THIELE in Form des 8D-Reportes informiert?

#### (4) Containment action(s)

The short term actions are taken for the safeguarding of production of THIELE GmbH & Co. KG. The supplier has to guarantee the supply of good parts and has to take care of eventually remaining reworks, if necessary also by a checking, sorting and reworking service company, discretely and as agreed with the designated contact person of the quality management department of THIELE GmbH & Co. KG. The risk of a production downtime has to be avoided in any case by the use of all available options.

To this define, verify and implement containment actions, to limit the effects of the problem until a permanent corrective action has been found. Review the effectiveness of these measures.

This step complies with D3 “containment action(s)” of the 8D-method.

Questions concerning this step (examples):

- Are there containment actions necessary and / or required by THIELE?
- Are criteria already defined to select the containment action(s)?
- Have all responsible departments been involved in decisions on containment actions?
- Is definitely ensured, that the containment actions protect THIELE completely against the failure effects?
- Did we verify all containment actions?
- Are the containment actions well-balanced in terms of risk/benefit relation?
- Do we have an explicit plan for implementation of the containment actions?
- Did we inform THIELE using the 8D report?

- Ist eine Freigabe von THIELE erforderlich, wenn ja, liegt diese vor?

- Do we need a release by THIELE, if so, is it available?

### (5) Langfristige Lösung

Wählen Sie die optimale und dauerhafte Abstellmaßnahme aus. Legen Sie dar, dass die gewählte Abstellmaßnahme das Problem nachweislich beseitigt und keine unerwünschten Nebenwirkungen hat. Implementieren Sie die ausgewählten dauerhaften Abstellmaßnahmen. Beschreiben Sie, wie die Effektivität der dauerhaften Abstellmaßnahme fortlaufend überwacht werden kann.

Dieser Schritt entspricht im Wesentlichen D5 „Geplante Abstellmaßnahme“ und D6 „Eingeführte Abstellmaßnahme“ der 8D-Methode.

Fragestellungen hierzu (Beispiele):

- Welche Kriterien wurden bei der Auswahl der Korrekturmaßnahmen zugrunde gelegt?
- Welche Abteilungen müssen in die Planung / Umsetzung der Korrekturmaßnahmen einbezogen werden?
- Welche Optionen wurden bei der Auswahl der dauerhaften Korrekturmaßnahmen berücksichtigt?
- Wie haben wir die gewählte Korrekturmaßnahme verifiziert und welchen Beweis haben wir, dass diese Korrekturmaßnahmen das Problem bzgl. der Grundursache lösen?
- Haben wir die Risiken identifiziert und verifiziert, ob die gewählten Korrekturmaßnahmen andere Probleme hervorrufen?
- Haben wir einen eindeutigen Plan zur Einführung der Korrekturmaßnahmen?
- Ist eine Einbindung von THIELE und/oder unserem Lieferanten erforderlich?
- Wenn ja, wer wird diese Aktivitäten bei THIELE und/oder unserem Lieferanten koordinieren?
- Wie überwachen wir den Abschluss des Einführungsplanes?
- Wie werden wir die Ergebnisse auf lange Sicht überwachen?
- Welche Messungen sollen zur Validierung der ausgewählten Korrekturmaßnahmen verwendet werden?

### (5) Long term solution

Chose an optimal and permanent corrective action. Demonstrate that the chosen corrective action eliminates the problem demonstrably and that there are no unintended side-effects. Implement the chosen permanent corrective actions. Describe how you intend to proof the effectiveness of the permanent corrective actions continuously.

This step generally complies with D5 “chosen corrective action” and D6 “implemented permanent corrective action” of the 8D-method.

Questions concerning this step (examples):

- Which criteria were taken as a basis for selection of corrective actions?
- Which departments must be involved in the planning / implementation of the corrective actions?
- Which options have been considered for the choice of the permanent corrective actions?
- How did we verify the chosen corrective action and which evidence do we have, that these corrective actions solve the problem by its root cause?
- Did we identify and verify all risks whether the chosen corrective actions might cause other problems?
- Do we have a definite plan for implementation of the corrective actions?
- Is there a need to involve THIELE and/or our supplier?
- If so, who will coordinate these activities of THIELE and/or our supplier?
- How do we monitor the completion of the implementation plan?
- How will we monitor the results on a long-term basis?
- Which measurements should be used in terms of validation of the chosen corrective actions?

## (6) Erfolgskontrolle

Bestätigen Sie durch geeignete Nachweise, dass der der Reklamation zugrundeliegende Fehler dauerhaft abgestellt wurde. Stellen Sie ebenfalls dar, wie die Überwachung in der Zukunft fortgeführt werden soll.

Modifizieren Sie die erforderlichen Systeme, Anweisungen und Vorgehensweisen, um zu verhindern, dass gleiche oder ähnliche Probleme wieder auftreten.

Dieser Schritt entspricht im Wesentlichen D6 „Eingeführte Abstellmaßnahme / Ergebniskontrolle“ und D7 „Fehlerwiederholung verhindern“ der 8D-Methode.

Fragestellungen hierzu (Beispiele):

- Bestätigt die Validierung, dass alle Fehlerursachen vollständig beseitigt wurden?
- Sind alle prozessbezogenen Dokumente geprüft und aktualisiert?
- Wurden alle betroffenen Prozesse und/oder Produkte identifiziert?
- Was wird zukünftig anders gemacht, um ein Wiederauftreten dieser Fehlerursache zu vermeiden?
- Wer muss über die ermittelten Verbesserungsmöglichkeiten informiert werden?
- Gibt es einen Plan zur Koordination der Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen und zur weiteren Standardisierung des Verfahrens ?

Die finale Erfolgskontrolle erfolgt durch THIELE durch Begutachtung der (Ersatz)Lieferungen sowie der Folgelieferungen. Treten keine weiteren Probleme auf, ist die Reklamation erfolgreich abgeschlossen.

## (7) Reklamationsabschluss

Nach Vorliegen der Bestätigung des Abschlusses von Punkt (6) wird die Reklamation bei THIELE formal durch die Abt. Qualität und Umwelt (Q&U) offiziell geschlossen. Es erfolgt ein entsprechender Eintrag in das CAQ-System und steht für weitere Auswertungen zur Verfügung (z.B. Lieferantenbewertung).

## (6) Verification

Confirm by means of appropriate evidence that the root cause of the complaint has been eliminated permanently. Also explain how the monitoring will be continued in the future.

Modify the necessary systems, instructions and processes, to avoid that the same or similar problems reappear.

This step generally complies with D6 “implemented permanent corrective action / controls” and D7 “action(s) to prevent recurrence” of the 8D-method.

Questions concerning this step (examples):

- Does the validation confirm that all failure root causes are completely eliminated?
- Are all process-related documents checked and updated?
- Are all effected processes and products identified?
- What will be done differently in the future to avoid a recurrence of the root cause?
- Who must be informed about the identified possibilities of the improvement actions?
- Is there a plan to coordinate the preventive and corrective actions and for the further standardization of the procedure?



The final verification is done by THIELE by assessment of the (replacement) delivery and of the follow-up deliveries. If no further problems occur the complaint will be classified as being successfully completed.

## (7) Completion of complaint

After having received the confirmation that step (6) has been finished the complaint will be formally closed at THIELE by the dept. Quality and Environment (Q&U). A corresponding entry will be made into the CAQ system for further analyses (i.e. supplier evaluation).

**Anlage (Attachment):**

**THIELE Formblatt Lieferantenreklamation (THIELE form Complaint 8D-Report)**

 		<b>Lieferantenreklamation</b> Complaint 8-D Report	
Reklamations-Nr.:		Verantwortlich: Abteilung: Datum:	
<b>1. Reklamationsdaten (Complaint data)</b>			
Lieferantenname (Supplier Name)			
Lieferantennummer (supplier No.)			
Teilebezeichnung (Part Name)			
Teilenummer (Part No.)			
Bestellnummer (Order No.)			
Reklamierte Menge (Quantity of claim)			
<b>2. Problembeschreibung</b>			
_____ _____ _____			
<b>Stellungnahme Lieferant (Statement Supplier)</b>			
<b>3. Fehlerursache (Root cause(s))</b>		Verantwortlich (Responsible)	
_____ _____ _____		Termin (Date)	
<b>4. Sofortmaßnahmen (Containment action(s))</b>		Verantwortlich (Responsible)	
_____ _____ _____		Termin (Date)	
<b>5. Langfristige Lösung (Long term solution)</b>		Verantwortlich (Responsible)	
_____ _____ _____		Termin (Date)	
<b>6. Erfolgskontrolle (Verification)</b>		Verantwortlich (Responsible)	
_____ _____ _____		Termin (Date)	
<b>7. Reklamationsabschluss (Completion of Complaint):</b>			
Die Reklamation wurde auf Basis der vorliegenden Unterlagen / Ausfallmuster / Analyseergebnisse vollständig bearbeitet und wird hiermit offiziell geschlossen. (This complaint has been thoroughly processed on the basis of the available documentation / samples / analytical findings and is herewith officially closed).			
Ersteller (issued by):			
Name / Abteilung (name / dept.)			
_____ _____ _____			
			- Seite 1 -