

**Verbesserungen beim Lieferanten: 8D-  
Reports und Stellungnahmen zu Abwei-  
chungen**

**QV-Z8.5-01-00**

1. Ausgabe: 15.12.2008  
Seite: 1 von 6

**Improvement at suppliers and service providers:  
8D-reports and comments on deviations**

Ersatz für /Replacement for:  
Neuerstellung

**I N H A L T**

**C O N T E N T**

- 1 Zweck der Anweisung
- 2 Geltungsbereich
- 3 Zusätzliche Unterlagen
- 4 Verantwortlichkeiten
- 5 Begriffe und Abkürzungen
- 6 Verbesserungen beim Lieferanten:  
8D-Reports und Stellungnahmen zu  
Abweichungen

- 1 Purpose of Procedure
- 2 Applicability
- 3 Additional documents
- 4 Responsibilities
- 5 Definitions and abbreviations
- 6 Improvement at suppliers and service  
providers: 8D-reports and comments on  
deviations

**Anlage**

**Annex**

- A1 Muster Beurteilungskriterien (Richt- A1  
linie)

All directives are originally compiled, checked and approved in the German language. In case of discrepancies which could result from possible translation errors or wrong interpretation of the English text, the German version of these directives shall always be binding.

Erstellt/Prepared

\_\_\_\_\_  
PQA1 – Hr. Burgard

\_\_\_\_\_  
Datum/Date

Geprüft/Approved  
fachlich/professional

\_\_\_\_\_  
PQA1 – Hr. Geisenberger

\_\_\_\_\_  
Datum/Date

Geprüft/Approved  
Q-System

\_\_\_\_\_  
PQM – Hr. Geisenberger

\_\_\_\_\_  
Datum/Date

Freigegeben/Released

\_\_\_\_\_  
PQ – Hr. Haberer

\_\_\_\_\_  
Datum/Date

Schutzvermerk nach ISO 16016 beachten!

**Ohne Unterschrift gültig - Valid without Signature**

## Verbesserungen beim Lieferanten: 8D-Reports und Stellungnahmen zu Abweichungen

---

### 1 Zweck der Anweisung

Diese Anweisung beschreibt die Vorgehensweise zur Anforderung und Erstellung von Stellungnahmen und 8D-Reports aufgrund mangelhafter Beschaffungsteile. Ziel dieser Maßnahmen ist eine Weiterentwicklung der Lieferanten und daraus resultierend eine Verringerung der Fehlerkosten am Standort AUG.

### 1 Purpose of Procedure

### 2 Geltungsbereich

Standort Augsburg und dessen Lieferanten und Unterauftragnehmer für fliegendes Material

### 2 Applicability

### 3 Zusätzliche Unterlagen

#### 3.1 Zusätzlich anzuwendende Unterlagen

QV-A8.3-05-00 Reklamationsbearbeitung

#### 3.2 Referenz-Unterlagen

- n / a -

### 3 Additional documents

#### 3.1 Additional applicable documents

#### 3.2 Reference documents

### 4 Verantwortlichkeiten

BeSi      Regelmäßige Bewertung der Q-Meldungen auf Beschaffungsteile.

Begutachtung der von den Lieferanten erstellten 8D-Reports und Stellungnahmen.

Überprüfung der Wirksamkeit der durch die Lieferanten eingeleiteten Maßnahmen.

Einkauf      Vertragshalter und Schnittstelle zu den Lieferanten bei L16 und L88-Komplettbauteilen.

Anforderung der Stellungnahmen bzw. auf Forderung der BeSi einen 8D-Report beim Lieferant.

Weitergabe der Berichte an die

### 4 Responsibilities

## Verbesserungen beim Lieferanten: 8D-Reports und Stellungnahmen zu Abweichungen

---

BeSi, Frist i.d.R. innerhalb von 10 Arbeitstagen bzw. nach Vorgabe der BeSi.

PM AUG Vertragshalter und Schnittstelle zu den Lieferanten bei L15 und L77 Bauteilen.

Anforderung der Stellungnahmen bzw. auf Forderung der BeSi einen 8D-Report beim Lieferant.

Weitergabe der Berichte an die BeSi, Frist i.d.R. innerhalb von 10 Arbeitstagen bzw. nach Vorgabe der BeSi.

Lieferant Informationsweitergabe innerhalb der hier beschriebenen Abläufe unter Einhaltung der geforderten Fristen.

QM Überwachung der Einhaltung dieser Anweisung.

### 5 Begriffe und Abkürzungen

#### 5.1 Begriffe

- n / a -

#### 5.2 Abkürzungen

QS Qualitätssicherung  
BeSi Beschaffungssicherung  
PM Programmmanagement

### 6 Verbesserungen beim Lieferanten: 8D-Reports und Stellungnahmen zu Abweichungen

Mit **Stellungnahme zu Abweichungen** ist hier eine formlose schriftliche Information über den Sachverhalt, Ursachen und Abstellmaßnahmen einer Beanstandung gemeint. Diese ist vom Verursacher innerhalb einer ihm vom Einkauf bzw. PM mitgeteilten Frist beizubringen.

Ein **8D-Report** ist ein Dokument, das bei einer Reklamation zwischen Lieferant und Kunde ausgetauscht wird. Die Erstellung ist je-

### 5 Definitions and Abbreviations

#### 5.1 Definitions

- n / a -

#### 5.2 Abbreviations

### 6 Improvement at suppliers: 8D-reports and deviation comments

## Verbesserungen beim Lieferanten: 8D-Reports und Stellungnahmen zu Abweichungen

---

doch im Vergleich zur Stellungnahme wesentlich komplexer.

Im 8D-Report werden die Art der Beanstandung, Verantwortlichkeiten und Maßnahmen zum Beheben des Mangels festgeschrieben.

Mit der 8D-Problemlösungsmethodik wird eine systematische Vorgehensweise und konsequente Dokumentation der einzelnen Lösungsschritte erreicht.

Die 8D-Methode wird angewendet, wenn die Problemursache unbekannt ist oder belegt werden muss und die Lösung des Problems über die Kenntnisse einer Einzelperson hinaus geht, also ein Team (zum Beispiel aus verschiedenen Abteilungen) benötigt wird.

Ein 8D - Report besteht aus den folgenden Prozessschritten:

1. Zusammenstellen eines Teams für die Problemlösung
2. Problembeschreibung
3. Sofortmaßnahmen
4. Fehlerursache(n)
5. Planen von Abstellmaßnahmen
6. Einführen der Abstellmaßnahmen
7. Fehlerwiederholung verhindern
8. Würdigen der Teamleistung

Die zur Erstellung eines 8D-Reports notwendigen Formblätter sind baumusterbezogen im "Elektronischen Handbuch" unter "Handbuchmappen\Formulare" hinterlegt.

### 6.1 Anforderung / Einstufung

### 6.1

Die Beschaffungssicherung beobachtet und bewertet sämtliche Q-Meldungen auf Beschaffungsteile.

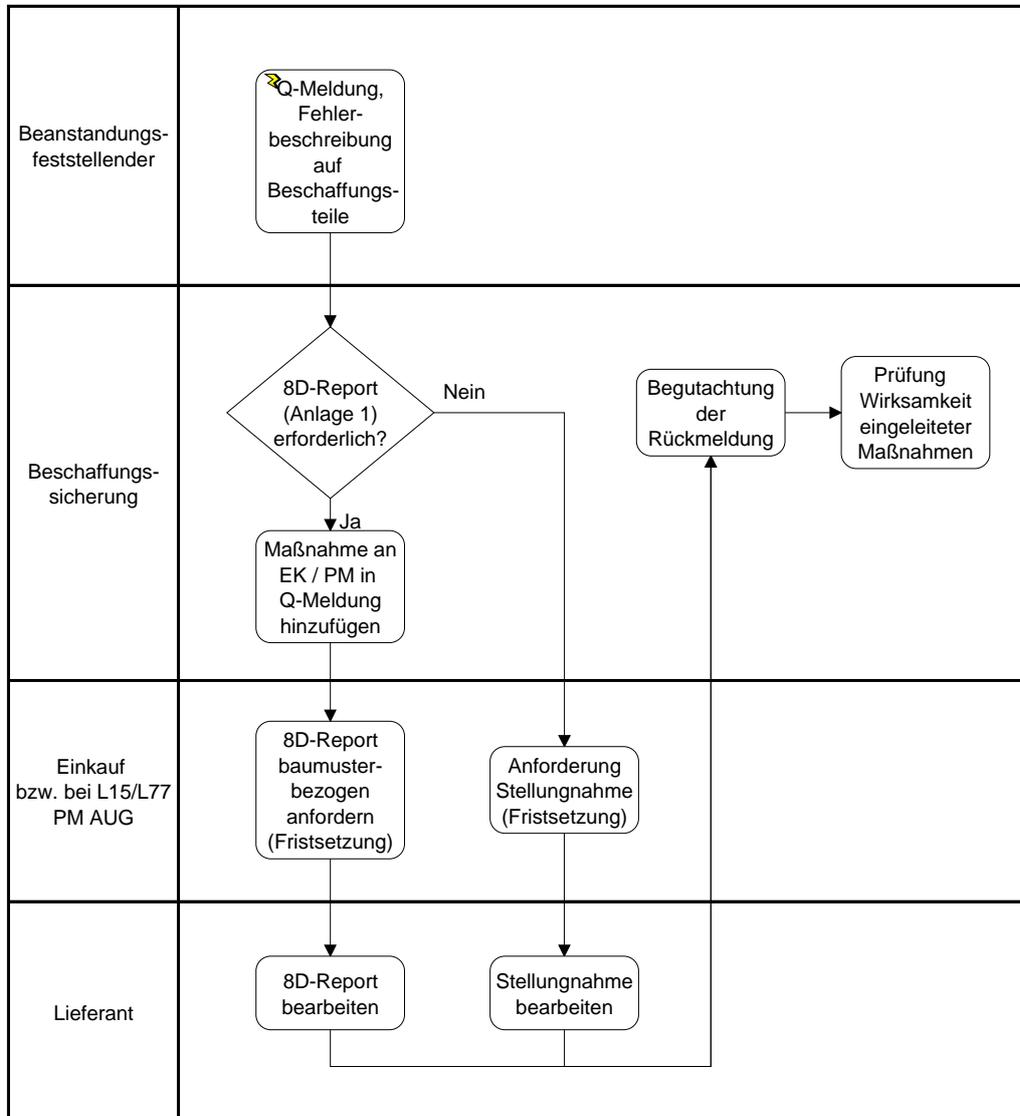
Anhand verschiedener Kriterien, wie beispielsweise Mängelhäufungen, Bauteilkritikalität, Erkennungswahrscheinlichkeit, allgemeiner Qualitätslage des Herstellers/Dienstleisters usw. entscheidet die Beschaffungssicherung über die weitere Vorgehensweise.

Die Matrix mit den Beurteilungskriterien (Richtlinie) ist in Anlage 1 aufgeführt.

Verbesserungen beim Lieferanten: 8D-Reports und Stellungnahmen zu Abweichungen

6.2 Prozesdarstellung

6.2



**Verbesserungen beim Lieferanten: 8D-Reports und Stellungnahmen zu Abweichungen**

**Anlage 1 Muster Beurteilungskriterien (Richtlinie)**

Anlage 1 zu QVM-A8.5-01-00

Issue A 24.01.08

Maßnahme	keine Aktion	Stellungnahme	8D-Report
<b>Kategorie</b>			
<b>allgemein</b>		immer bei externen Kundenbeanstandungen	
<b>Geometrieabweichung</b>		immer	wenn systematischer Fehler wenn SK1-Teil
<b>Funktionsstörung</b>		immer	
<b>Lieferdokumente</b>		wenn 7 Abweichungen auf 10 Lieferungen	wenn Maßnahmen aus Stellungnahme nicht greifen
<b>Produktionsstillstand</b>		wenn Produktionsstillstand nicht durch verspätete	
...			
<b>Bei der Kombination verschiedener Kategorien gilt folgende Regel:</b>			

**Muster**  
**aktuelle Version bei**  
**MAQ4 - Beschaffungssicherung einsehbar**