

# «Методика решения проблем 8D»

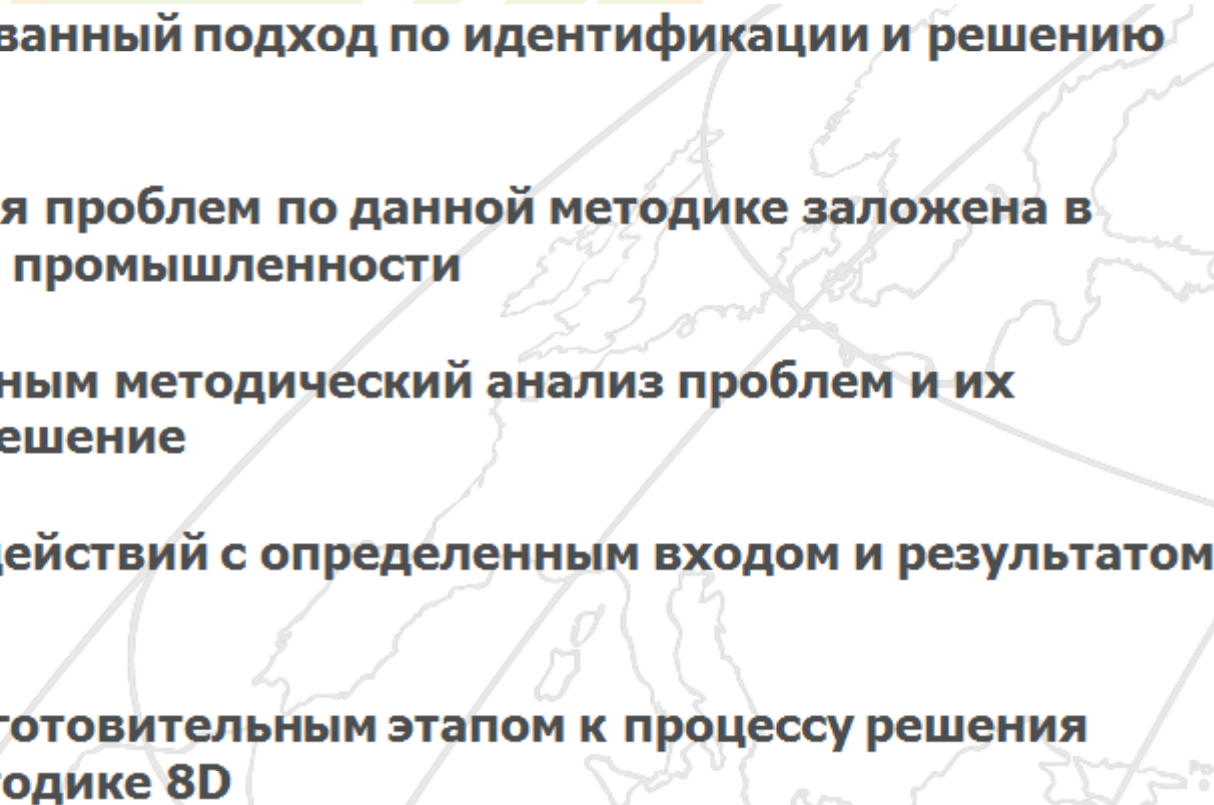
*Проект по внедрению ISO/TS 16949*

## Содержание

1. Что такое 8D
2. Схема выполнения этапов методики 8D
3. Цели, ход действий, целевые вопросы и заполняемые графы (по этапам):
  - D0 – определение симптома;
  - D1 – формирование команды;
  - D2 – описание проблемы;
  - D3 – планирование и проведение сдерживающих действий (локализация проблемы);
  - D4 – определение коренной причины;
  - D5 – разработка и выбор корректирующих действий;
  - D6 – разработка и реализация предупреждающих действий;
  - D7 – оценка результативности;
  - D8 – подведение итогов.
4. Форма и пример заполнения отчета 8D

*Еланцев Андрей Евгеньевич  
Инженер по качеству  
тел. 8(863)255-20-97 (доп. 447)  
e-mail: [f00002008@oaorsm.ru](mailto:f00002008@oaorsm.ru)*



- 
- A background graphic consisting of a light green map of Europe with a white lightning bolt striking down from the top. The map is framed by a light orange border. The text of the list is overlaid on this graphic.
1. **Стандартизированный подход по идентификации и решению проблем**
  2. **Основа решения проблем по данной методике заложена в автомобильной промышленности**
  3. **Делает возможным методический анализ проблем и их эффективное решение**
  4. **8D означает 8 действий с определенным входом и результатом на выходе**
  5. **D0 является подготовительным этапом к процессу решения проблем по методике 8D**





- Методика 8D проводит различие между симптомом и проблемой
- СИМПТОМ - событие/следствие, испытываемое потребителем, например: внешнее проявление дефекта/несоответствия изделия, которое может быть описано и которое указывает на возможность существования одной или нескольких проблем .
  - эффект или случай у клиента, указывающий на наличие проблем с качеством;
  - воспринимается органами чувств человека;
  - принимает вид жалобы или претензии;
  - не содержит описание причины.

### ПРИМЕР: «Подшипник шумит»

- Проблема – отклонение от требований/ожиданий, любой нежелательный эффект от неизвестной причины
  - это несоответствующая деталь /продукт (причина несоответствия)



### ЦЕЛЕВЫЕ ВОПРОСЫ D0:

- Как проявился дефект, зафиксированы ли его параметры?
- Было ли определено последствие?
- Было ли количественно определено последствие?

| ОТЧЕТ ПО РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМЫ- 8D №  |  |                                   |  |             |
|--|--|-----------------------------------|--|-------------|
| № запроса на решение проблемы/<br>№ акта о браке:  |  | E-mail для отправки отчета:       | <a href="mailto:f00002008@oaorsm.ru">f00002008@oaorsm.ru</a> |             |
| Наименование ДСЕ:  |  | Дата начала 8D:                   |  |             |
| ТУ, ГОСТ, Технические требования к договору №, др. стандарты   |  | Чертежный номер ДСЕ:              |  |             |
| Поставщик:   |  | Контактные данные поставщика/ФИО: | Должность:   | № телефона: |
| Местонахождение поставщика:  |  |                                   |  | E-mail:     |
| Субпоставщик:  |  |                                   |  |             |
| <b>D0 СИМПТОМ(Ы), первичное описание проблемы из телефонного сообщения/телеграммы/электронного сообщения/акта о браке:</b> |  |                                   |  |             |
|  |  |                                   |  |             |



- Установить основные правила работы в команде

- Сформировать команду, которая:

- как можно меньшей численностью, но обладающая достаточным уровнем компетентности для решения проблемы;

- состоит из людей, располагающих соответствующими знаниями о продукте и процессах и которые готовы и способны принимать необходимые мероприятия для решения проблемы;

- обладает полномочиями

- Команда обеспечена всеми необходимыми ресурсами

- Состав команды может меняться с течением времени в зависимости от требуемых компетенций



Команда начинает процесс 8D



- Определение владельца бизнес-процесса, который:

- предоставляет команде необходимые ресурсы для решения проблемы;
- назначает руководителя команды;
- принимает решение о реализации разрабатываемых командой мероприятий;
- контролирует реализацию всех мероприятий, принимаемых в рамках решения проблемы;
- принимает решение о завершении работы команды и закрытии 8D .



- Основные задачи руководителя команды:

- организация и координация работы команды, проведение совещаний с участниками команды, необходимых для совместной выработки решений;
- управление процессом поиска решений;
- организация сбора и анализа информации, касающейся выявленной проблемы;
- согласование мероприятий, разрабатываемых при решении проблемы, с руководителями подразделений, ответственными за их выполнение;
- организация отслеживания результативности реализованных мероприятий;
- оформление карты решения проблемы, сбор и организация хранения необходимых приложений к ней;
- подготовка итогового и промежуточных отчётов по решению проблемы и их презентация руководству.





- Основные задачи участников команды:

- участие в совещаниях, организуемых руководителем команды;
- выработка совместных решений в отношении решаемой проблемы;
- сбор необходимой для решения проблемы информации;
- реализация мероприятий по принятым решениям на совещаниях команды, оформленных протоколом;
- проверка эффективности разрабатываемых командой действий до и после их реализации (верификация и валидация мероприятий).



### ЦЕЛЕВЫЕ ВОПРОСЫ D1:

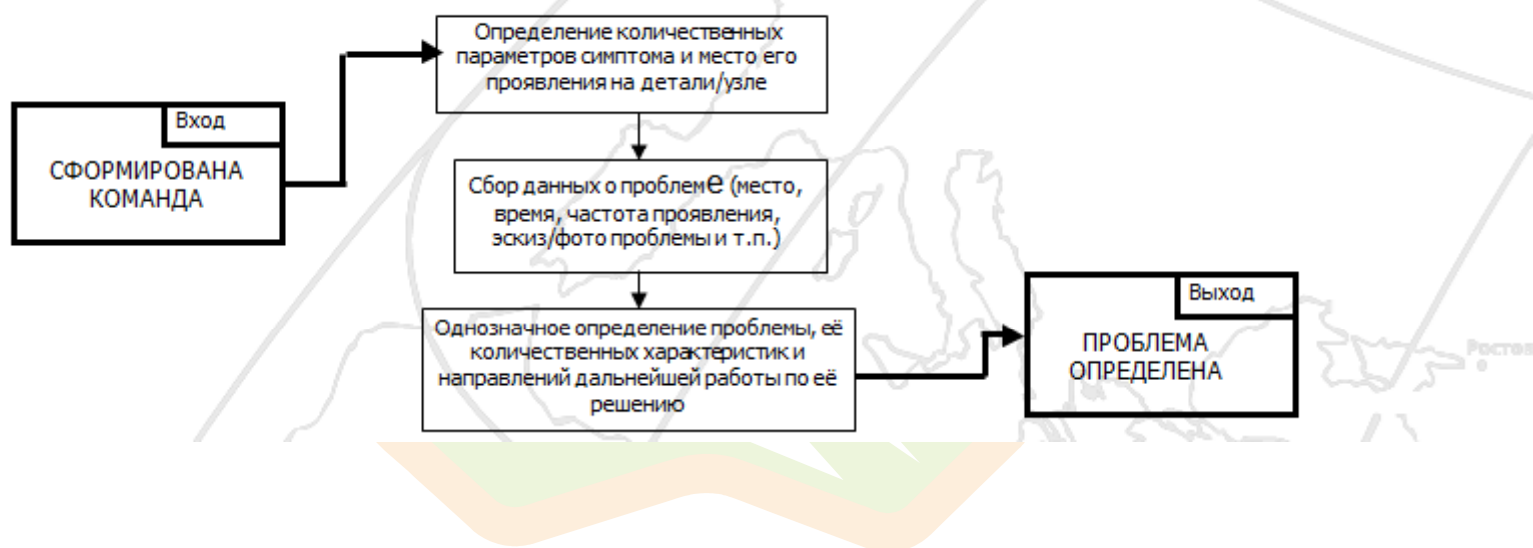
- Назначен ли руководитель команды?
- Кто имеет непосредственное отношение к появлению данного дефекта?
- Какими навыками должны обладать члены команды?
- Определен ли состав команды?
- Обладает ли команда достаточными полномочиями для принятия решений?
- Как будет происходить обмен информацией внутри команды и с другими подразделениями?

| D1 КОМАНДА/ФИО/должность/телефон: |  |  |  |
|-----------------------------------|--|--|--|
| Руководитель                      |  |  |  |
| Участники                         |  |  |  |
|                                   |  |  |  |
|                                   |  |  |  |
|                                   |  |  |  |



- На данном этапе выполняется:

- проверка имеющихся данных о проблеме и разложение комплексных проблем до уровня одного объекта и одного несоответствия;
- оформление графического отображения проблемы (эскиз, фото);
- точное и однозначное формулирование проблемы.



- Получить четкое представление о проблеме, собрать, организовать, отфильтровать и суммировать информацию о проблеме;
- Документировать и визуализировать проблему;
- Описать проблему, используя ясные и конкретные формулировки;
- Обеспечить доступ к информации всех заинтересованных лиц;
- Дать направление деятельности по решению проблемы;
- Заложить основу для последующего решения и анализа проблемы.



Детализируйте проблему  
в количественных показателях



- Конструкторская документация;
- Технологический процесс;
- D-FMEA, P-FMEA;
- Акты освоения ДСЕ;
- Отчеты о несоответствиях (рекламациях), отчеты по командировкам;
- Опросы потребителей (внутренних и внешних);
- Опросы исполнителей;
- Предыдущие отчеты 8D.



### ЦЕЛЕВЫЕ ВОПРОСЫ D2:

- Зафиксирована ли проблема?
- Как часто появляется проблема? Возникла ли данная проблема ранее?
- С каким подобным объектом может быть такая же проблема?
- Зафиксированы ли начальные/конечные сроки возникновения проблемы?
- Где обнаружена и еще может появиться на объекте проблема?
- Обозначен ли процент брака?
- При каких условиях возникает и могла бы возникнуть еще проблема?
- Как была обнаружена и как можно было бы обнаружить проблему?

| D2 ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ:  |                          |                          |  |                          |
|--|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|
| Повторение проблемы  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   |                          |
|  | 1-й случай               | 2-й случай               | более 2-ух случаев   |                          |
| Параметры, характеристики отклонений   |                          |                          |  |                          |
| Должно быть по КД, НТД   |                          |                          |  |                          |
| Место обнаружения (входной контроль, сборка, обкатка, испытания, эксплуатация)           | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> |
|  | вх. контроль             | сборка                   | обкатка/испыт.   | эксплуатац.              |
| Количество забракованных ДСЕ   |                          |                          |  |                          |
| Дата изготовления ДСЕ  |                          |                          |  |                          |
| <b>Причины пропуска дефекта Покупателю</b>   | <b>Да</b>                | <b>Нет</b>               | <b>Укажите способ и средства контроля и измерения, применяемые при контроле, и основные причины пропуска дефекта потребителю</b> |                          |
| Применяются ли какие-либо средства контроля и измерения?                                 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | Фото   |                          |
| Метод контроля, измерения пригоден для гарантированного обнаружения отклонения?          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |                          |
| Инструмент для контроля, измерения пригоден для гарантированного обнаружения отклонения? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |                          |
| Правильно ли выполняется контроль, измерения?  | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |  |                          |



- **Защита** внешнего или внутреннего потребителя от воздействия проблемы до принятия корректирующих действий;
- **Ограничение ущерба** в отношении издержек, качества и планирования поставок продукции;
- **Выигрыш времени** для поиска и устранения коренной причины несоответствия;
- **Результативность** временных сдерживающих мероприятий должна быть 100%.



- Временные сдерживающие действия являются **временными мероприятиями**, которые выполняются до тех пор, пока не будет определена и устранена (путем внедрения постоянного корректирующего действия) коренная причина проблемы.
- Временные сдерживающие действия направлены только на **устранение** проблемы. Поиск коренной причины – это отдельный шаг.

Изолируйте проблему от всех  
Внутренних/внешних  
потребителей



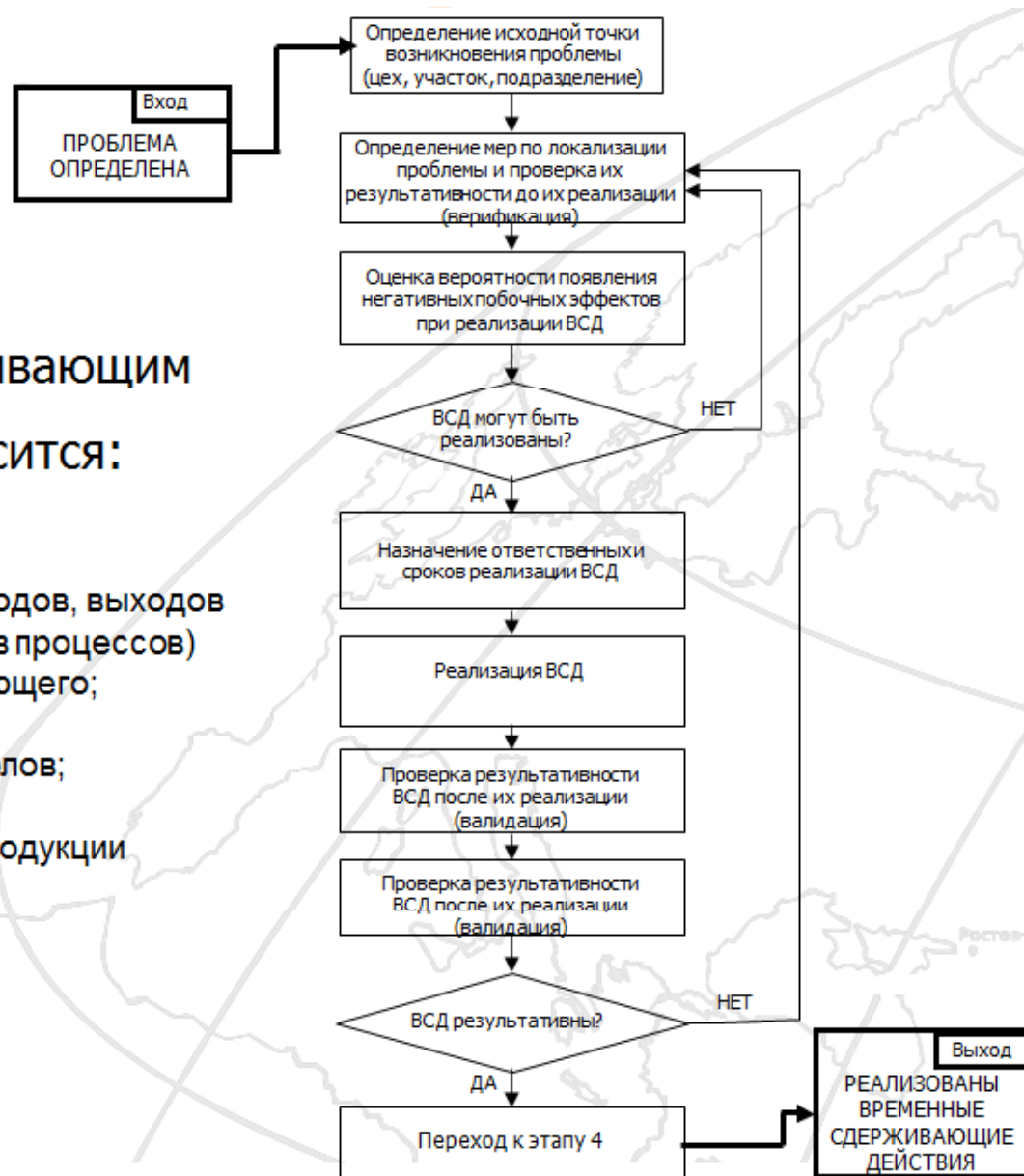


- К временным сдерживающим действиям могут относиться:

-разработка плана контроля (входов, выходов или промежуточных результатов процессов) или ужесточение уже существующего;

-проведение перепроверки заделов;

-идентификация и доработка продукции (задела) и т.д.;



### ЦЕЛЕВЫЕ ВОПРОСЫ D3:

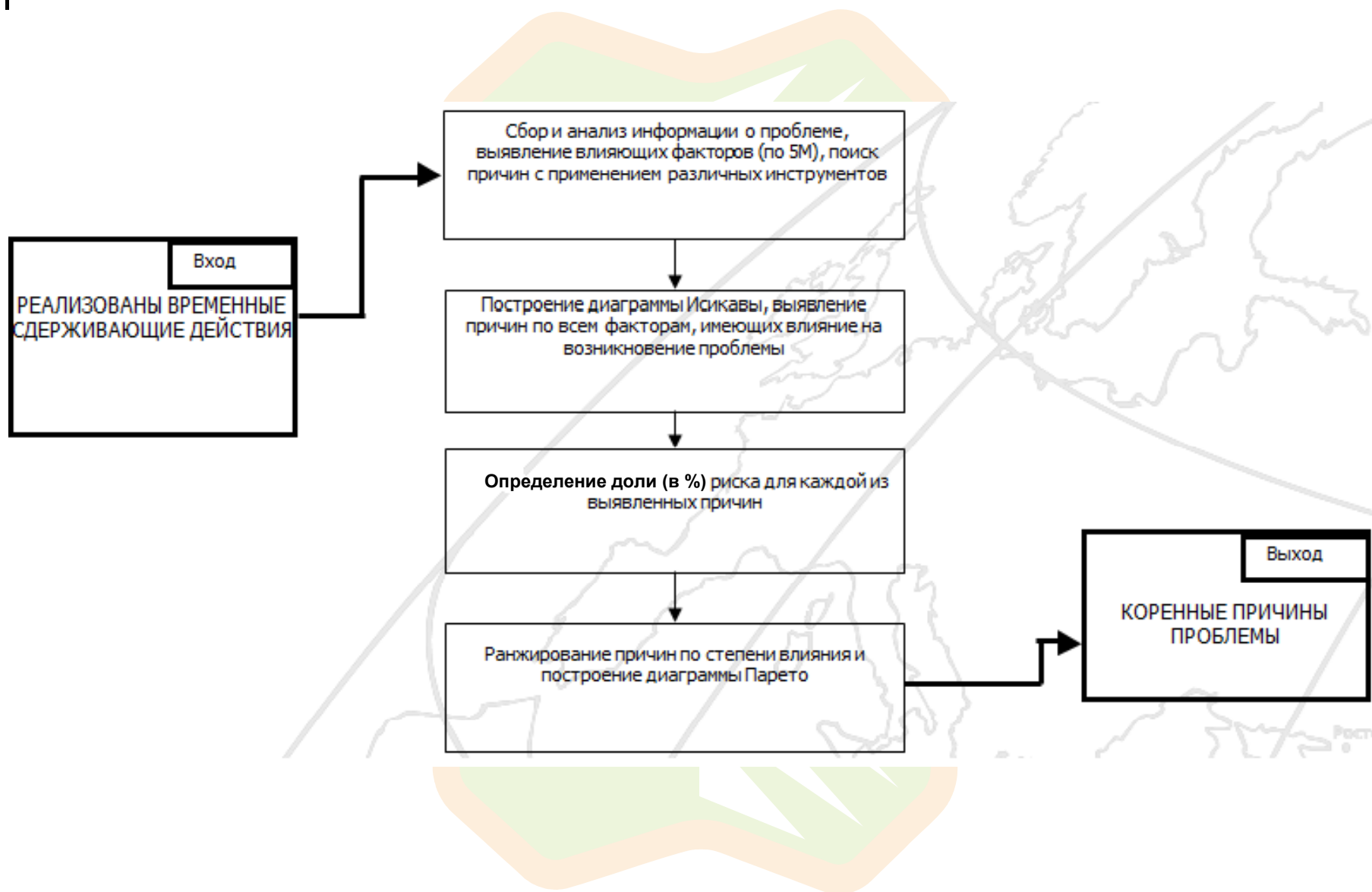
- Какие срочные действия предложены?
- Произведена ли срочная проверка заделов на складе, в производстве, в пути к Покупателю или у Покупателя?
- Организован ли пост качества для сдерживания проблемы?
- Зафиксированы ли методы контроля для сдерживания проблемы? Позволят ли они устранить проблему?
- Разработаны ли мероприятия для оценки результативности сдерживающих действий? Имеются ли подтверждающие документы?

| D3 СРОЧНЫЕ ДЕЙСТВИЯ (НЕОТЛОЖНЫЕ, ВРЕМЕННЫЕ СДЕРЖИВАЮЩИЕ):  |                          |    |                          |     |                          | Статус  |  |
|--|--------------------------|----|--------------------------|-----|--------------------------|---|--|
| <b>Срочная проверка заделов</b>  |                          |    |                          |     |                          | <b>Метод контроля для сдерживания проблемы</b>                    |  |
| Наличие несоответствующей продукции на складе у Поставщика   | <input type="checkbox"/> | ДА | <input type="checkbox"/> | НЕТ | <input type="checkbox"/> | Продукция отсортирована   | Пост качества для сдерживания проблемы:<br><br>Фото поста/информационной доски |
| Наличие несоответствующей продукции в производстве Поставщика  | <input type="checkbox"/> | ДА | <input type="checkbox"/> | НЕТ | <input type="checkbox"/> | Продукция отсортирована   |  |
| Наличие несоответствующей продукции в пути к Покупателю  | <input type="checkbox"/> | ДА | <input type="checkbox"/> | НЕТ | <input type="checkbox"/> | Продукция отсортирована   |  |
| Номер партии   |                          |    |                          |     |                          | Ответственный:  |  |
| Количество ДСЕ   |                          |    |                          |     |                          | Дата/партия начала поставок ДСЕ, прошедших сдерживающий контроль: |  |
| Сдерживание может быть отменено только после получения положительного заключения о результативности мероприятий D6 |                          |    |                          |     |                          | Дата:   | 0  |
| Руководитель Поставщика  |                          |    |                          |     |                          |   |  |
|  | Должность                |    | Подпись                  |     | ФИО                      |   |  |
| Срок выполнения этапов D1-D3 не позднее 48 часов от момента получения сообщения о симптоме D0                      |                          |    |                          |     |                          |   |  |



- Выявление и исследование коренных причин для их последующего исключения
- Исследование коренных причин проблемы и наиболее раннего места в процессе, где возможно обнаружить проблему
- Определить, каким образом должна произойти замена сдерживающих мероприятий постоянным корректирующим действием





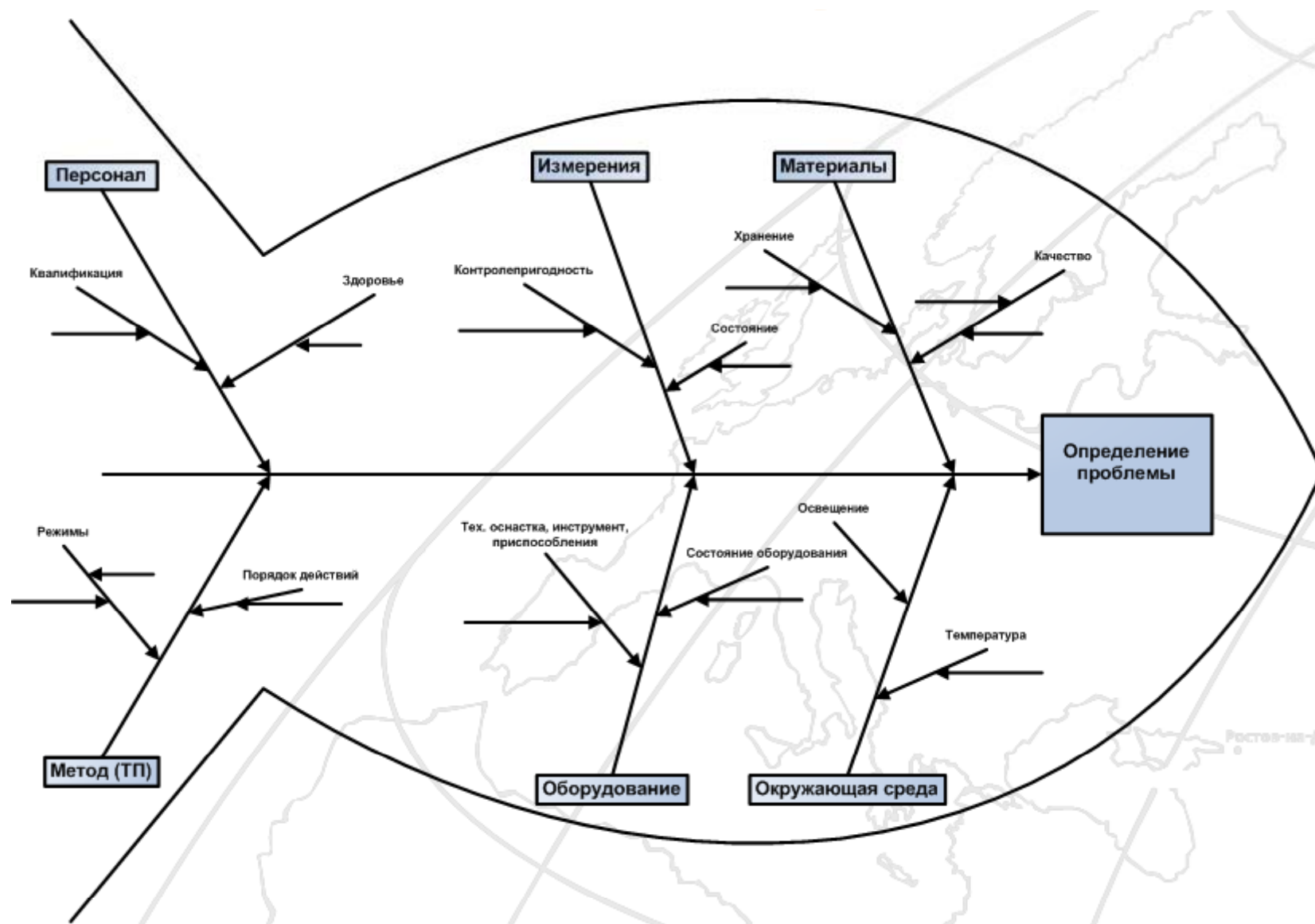
• Наиболее эффективным считается групповой метод анализа причин, называемый «мозговым штормом». При использовании метода необходимо:

- Обеспечить атмосферу для свободного высказывания членами группы мнения по поводу причин возникновения проблемы
- Обсуждение свести к минимуму, акцентируясь на идеях и фактах
- Руководителям не высказываться первыми
- Не давать оценки идеям, предложениям
- Вести записи

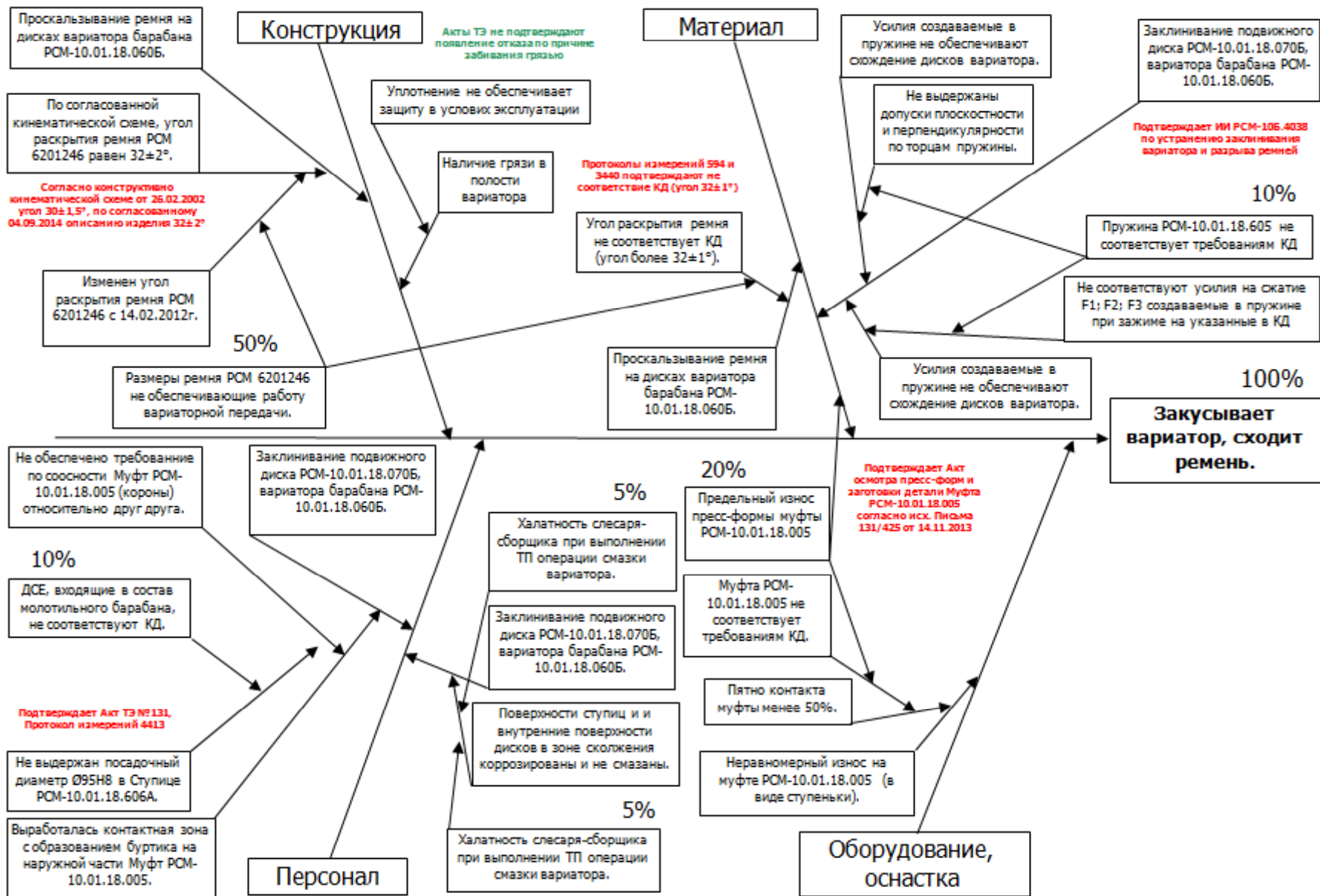


- Используется причинно-следственная диаграмма Исикавы («рыбий скелет»)
- Основные кости рыбы отображают факторы, обуславливающие возникновение проблемы
- Каждый из возможных воздействующих факторов должен быть проверен и подтвержден соответствующей записью (акт допуска, протокол измерений, расчет прочности и т.д.)
- Коренная причина (первопричина) – проверенная причина, которая вызывает проблему





Ростсельмаш

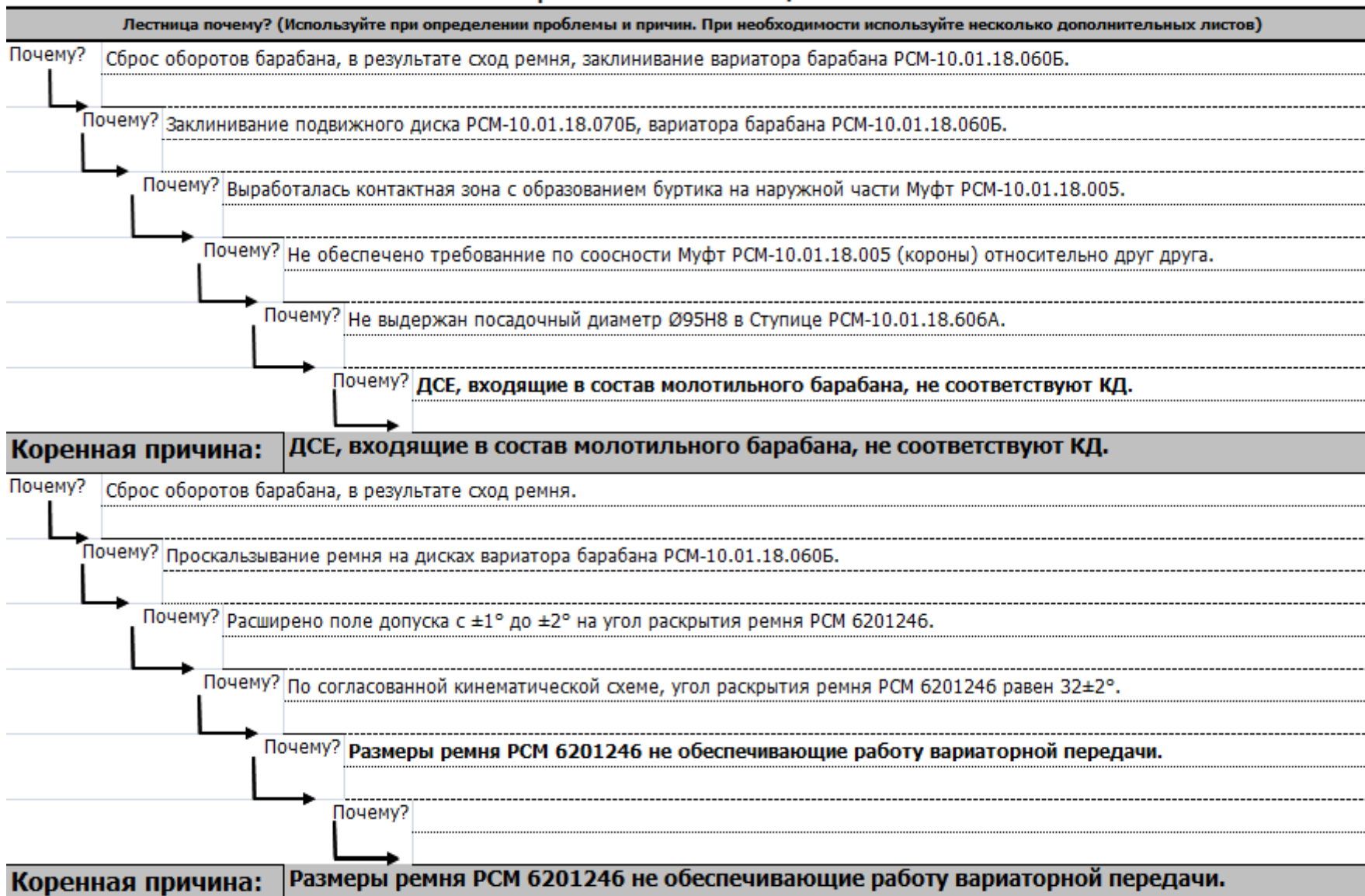


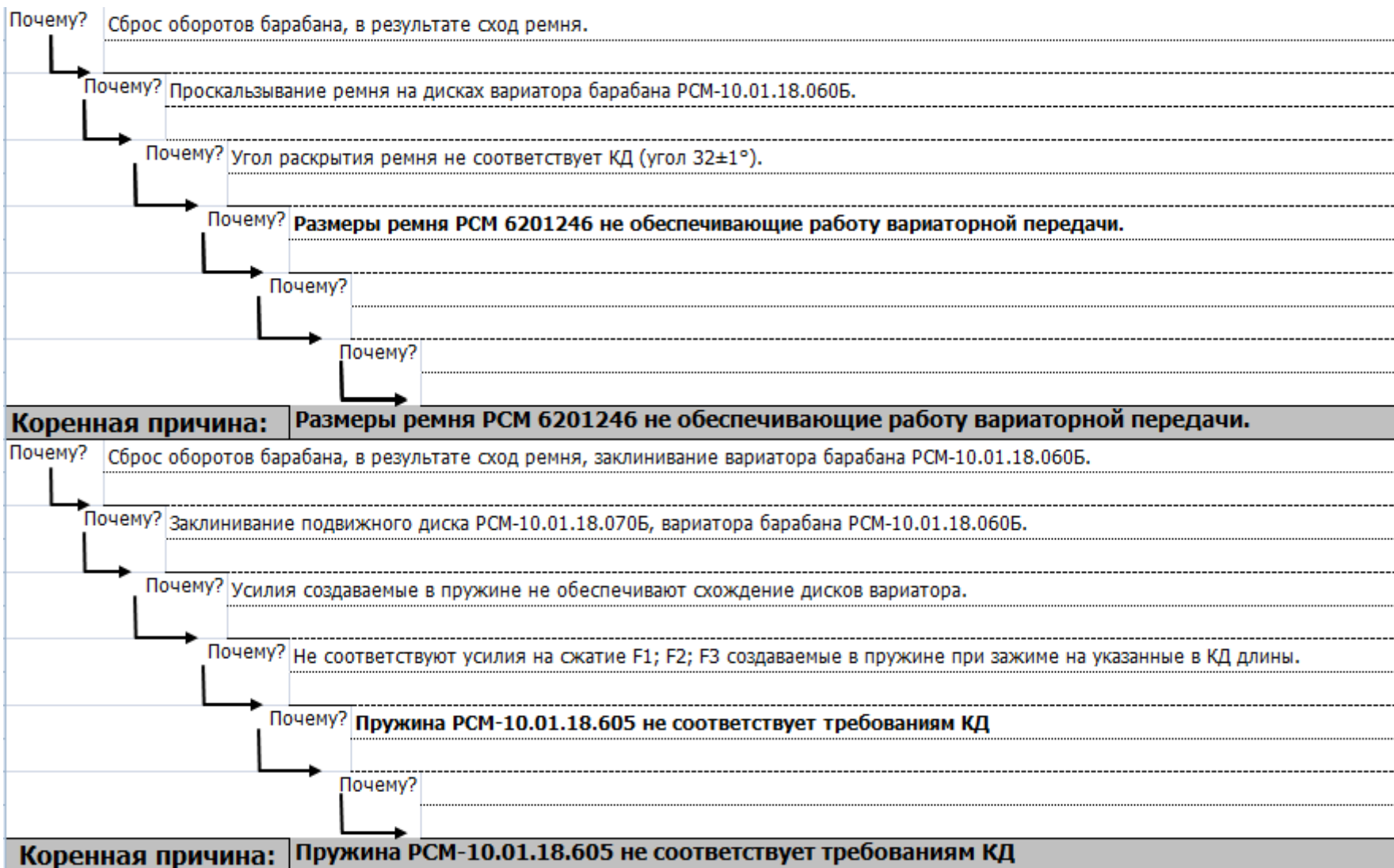


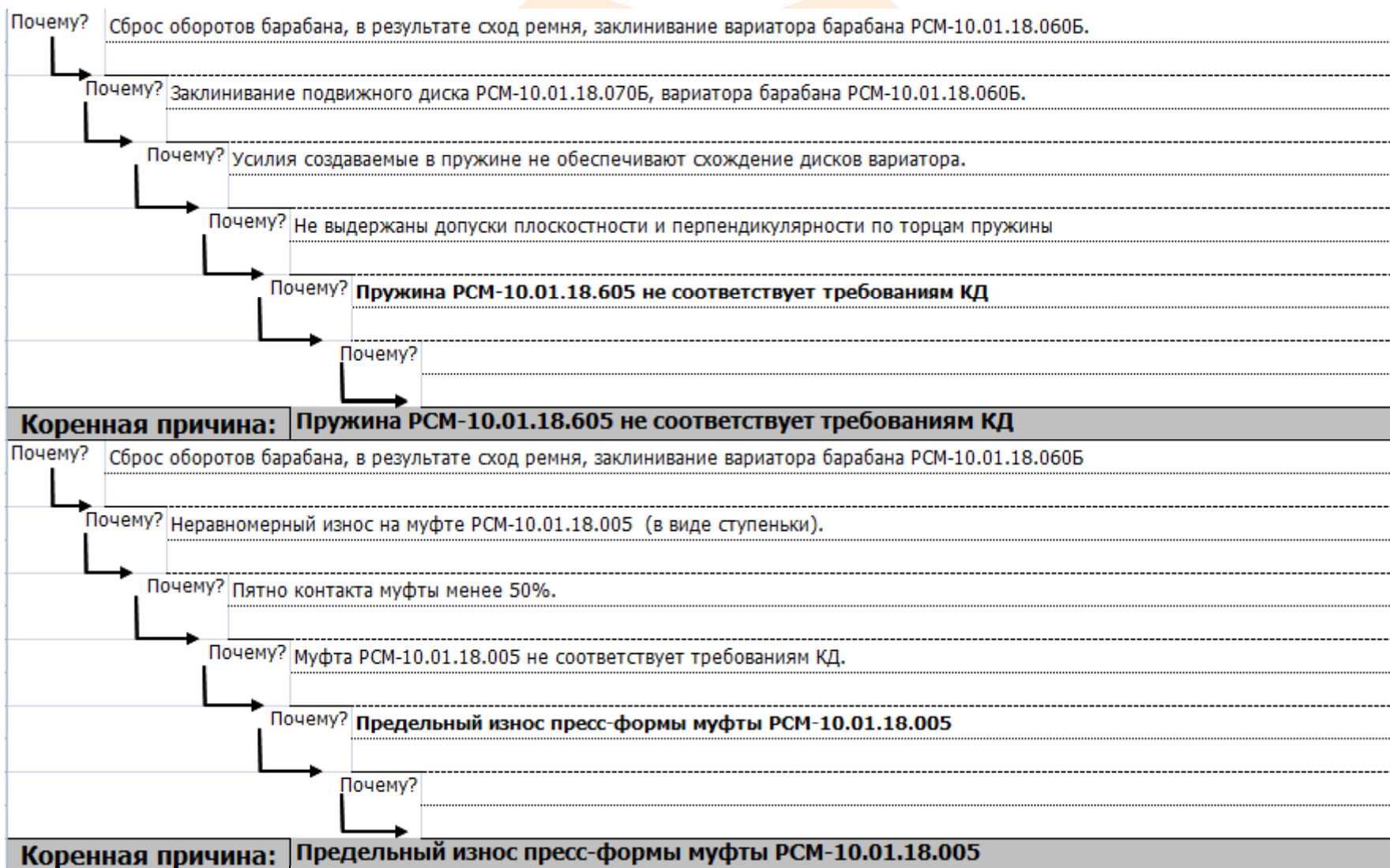
- Для определения коренной причины может быть использован инструмент «Лестница почему?» («5 почему?»)
- Вопрос задается до тех пор, пока у команды не будет возможности дать адекватный ответ
- Выявляются коренные причины

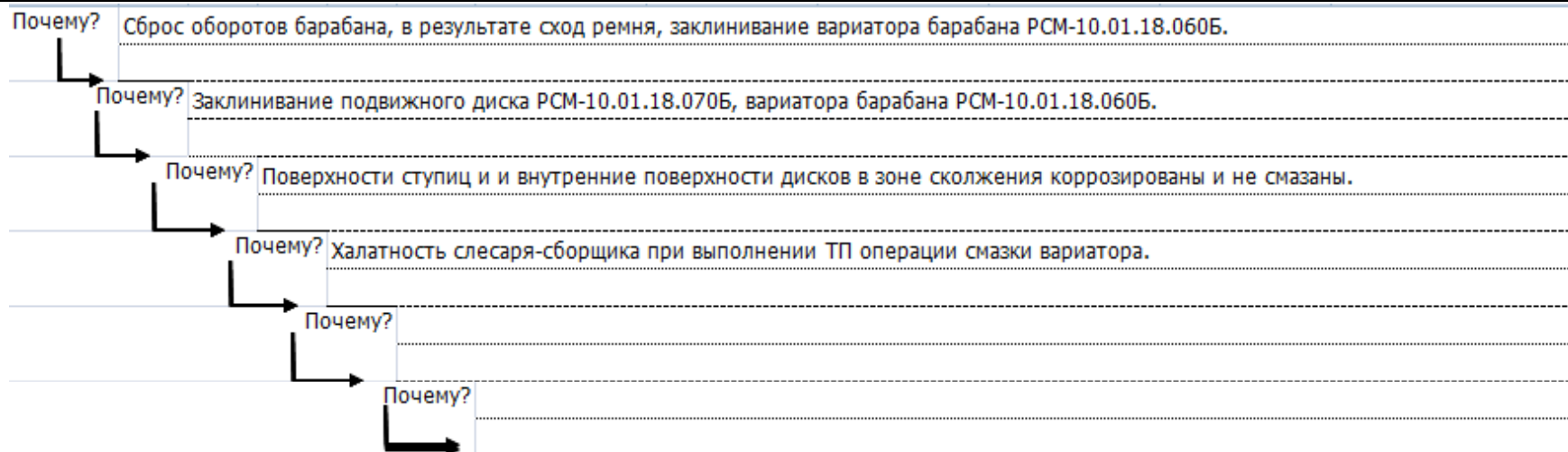


### Анализ причин «Лестница ПОЧЕМУ?»

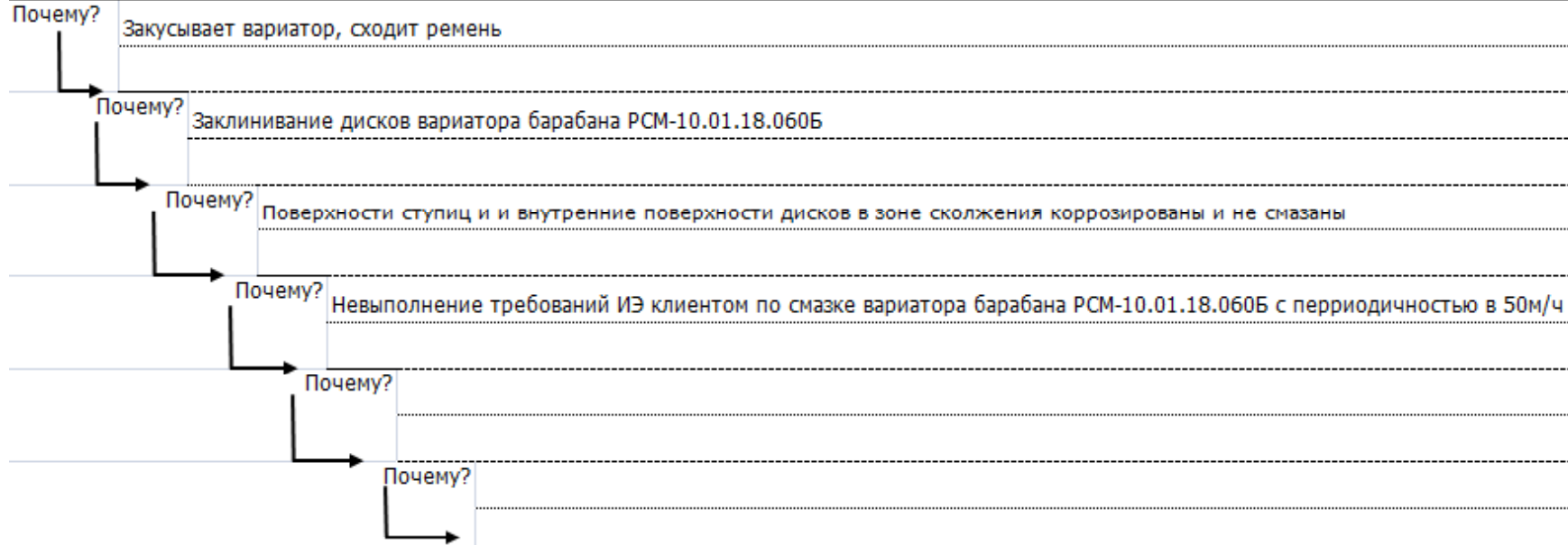








**Коренная причина:** Халатность слесаря-сборщика при выполнении ТП операции смазки вариатора.



**Коренная причина:** Невыполнение требований ИЭ клиентом по смазке вариатора барабана РСМ-10.01.18.060Б с перриодичностью в 50м/ч

• Наиболее эффективным считается групповой метод анализа причин, называемый «мозговым штормом». При использовании метода необходимо:

- Обеспечить атмосферу для свободного высказывания членами группы мнения по поводу причин возникновения проблемы
- Обсуждение свести к минимуму, акцентируясь на идеях и фактах
- Руководителям не высказываться первыми
- Не давать оценки идеям, предложениям
- Вести записи



**Пример выявления коренной причины остановки станка (от Тайити Оно)**

### **Метод «5 почему» «5 Why»**

*Вопрос 1:* Почему остановился станок?

*Ответ 1:* Потому что из-за перегрузки перегорел предохранитель.

*Вопрос 1:* Почему возникла перегрузка?

*Ответ 2:* Потому что смазка подшипника была недостаточной.

*Вопрос 3:* Почему смазка была недостаточной?

*Ответ 3:* Из-за неисправности смазочного насоса.

*Вопрос 4:* Почему неисправен насос?

*Ответ 4:* Потому что изнасилась его ось.

*Вопрос 5:* Почему она изнасилась?

*Ответ 5:* Потому что в смазке встречаются загрязняющие примеси.



### ЦЕЛЕВЫЕ ВОПРОСЫ D4:

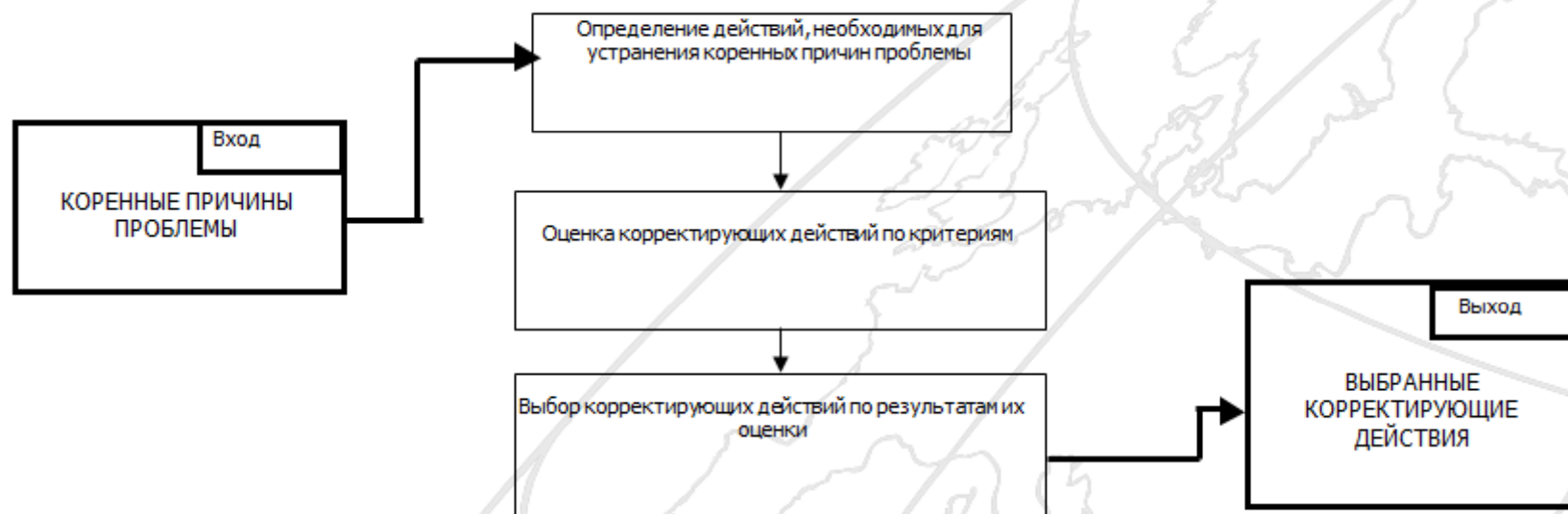
- **Определены ли все коренные причины возникновения и необнаружения (пропуска) дефекта?**
- **Какова доля (в %) каждой из определенных причин в проблеме?**

| D4 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИЧИН(Ы):  |                    |  |                    |
|--|--------------------|--|--------------------|
| Коренная причина возникновения дефекта   | Доля в проблеме, % | Коренная причина необнаружения дефекта | Доля в проблеме, % |
|  |                    |  |                    |
|  |                    |  |                    |
|  |                    |  |                    |
|  |                    |  |                    |
| Срок выполнения этапов D1-D4 не позднее 10 календарных дней от момента получения сообщения о симптоме D0 |                    |  |                    |





- Разработка и выбор долгосрочных корректирующих действий, направленных на устранение коренных причин проблемы
- Выбранные корректирующие действия должны заменить временные сдерживающие действия и наиболее эффективно устранять проблему



Все предложения команды должны быть проанализированы и оценены по следующим критериям:

- ожидаемый эффект;
- ожидаемые затраты;
- ожидаемое время реализации;
- риск появления новых проблем.



Пока-йоке (рока-yoke) — «Защита от дурака» — специальное устройство или метод, благодаря которому дефекты просто не образуются.

Когда нужно пока-йоке:

- малая частота возникновения ошибки / забывчивости;
- возможность немедленной реакции человека;
- истинная причина типа человеческой ошибки / забывчивости;
- простая система.

3 уровня пока-йоке:

- сигнал;
- автоматический контроль;
- запрет.



### ЦЕЛЕВЫЕ ВОПРОСЫ D5:

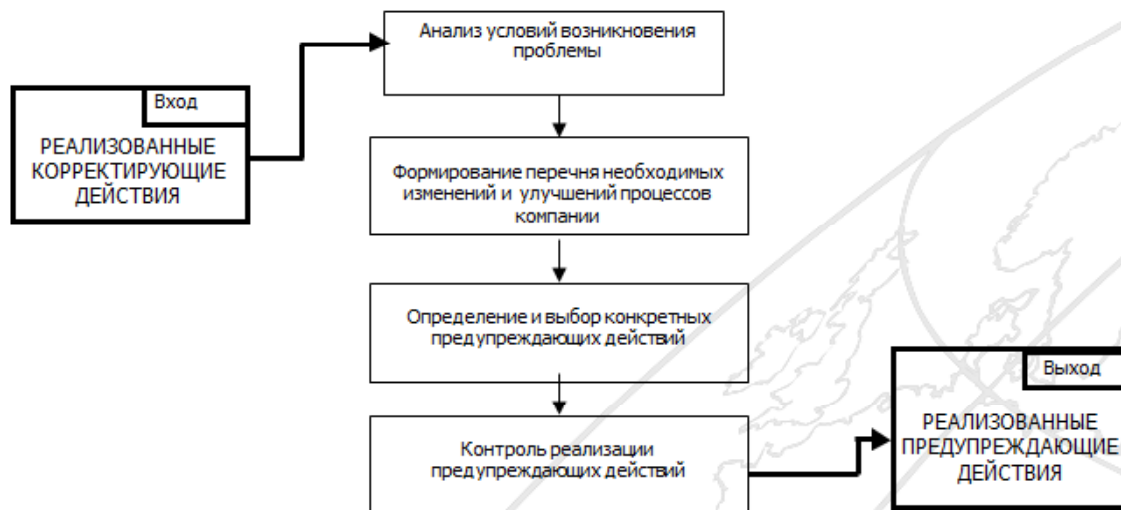
- Разработаны ли корректирующие действия, направленные на устранение коренной причины проблемы?
- Внедрены ли данные корректирующие действия? Имеются ли подтверждающие документы об их внедрении?
- Определены ли необходимые ресурсы для внедрения и реализации корректирующих действий?
- Оценена ли результативность корректирующих действий?

| D5 КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ: |                                       |                |       |        |
|-----------------------------|---------------------------------------|----------------|-------|--------|
| Разработка изменений (план) | Внедрение изменений (подтв. документ) | Ответственный: | Дата: | Статус |
|                             |                                       |                |       |        |
|                             |                                       |                |       |        |
|                             |                                       |                |       |        |
|                             |                                       |                |       |        |
|                             |                                       |                |       |        |
|                             |                                       |                |       |        |
|                             |                                       |                |       |        |
|                             |                                       |                |       |        |



- Выработка решений системного характера (изменения процессов, процедур, стандартов), направленные на исключение возможности повторного появления проблемы
- Разработка предупреждающих действий, направленных на устранение потенциальной причины несоответствия;
- Планирование, введение, управление и контроль выполнения выбранных на данном этапе действий





- При планировании предупреждающих действий необходимо определить:

-Что в будущем следует делать иначе?

-Какие методы и требования необходимо регламентировать во внутренних нормативных документах ?

-Согласен ли владелец бизнес-процесса с предлагаемыми предупреждающими действиями?

-Провести анализ возможного изменения FMEA, технологического процесса (ТП), Плана управления (ПУ), рабочих инструкций (РИ) оператора, средств измерения и контроля (СИ и СК) и т.д.



### ЦЕЛЕВЫЕ ВОПРОСЫ D6:

- Разработаны и внедрены ли предупреждающие действия?
- Распространены ли предупреждающие действия на процесс/продукт?
- Определены ли необходимые ресурсы для внедрения и реализации предупреждающих действий?
- Были ли обновлены системы, документы, методики и др.?

| D6 ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ:            |                          |    |                          | Распространено на процесс/продукт | Ответственный: | Дата: | Статус |
|---|--------------------------|----|--------------------------|-----------------------------------|----------------|-------|--------|
| Изменение FMEA-анализа:                 | <input type="checkbox"/> | ДА | <input type="checkbox"/> | НЕТ                               |                |       |        |
| Изменение плана управления:             | <input type="checkbox"/> | ДА | <input type="checkbox"/> | НЕТ                               |                |       |        |
| Изменение технологического процесса:    | <input type="checkbox"/> | ДА | <input type="checkbox"/> | НЕТ                               |                |       |        |
| Изменение рабочей инструкции оператора: | <input type="checkbox"/> | ДА | <input type="checkbox"/> | НЕТ                               |                |       |        |
| Изменение средств измерения, контроля:  | <input type="checkbox"/> | ДА | <input type="checkbox"/> | НЕТ                               |                |       |        |
| Прочее                                  | <input type="checkbox"/> | ДА | <input type="checkbox"/> | НЕТ                               |                |       |        |

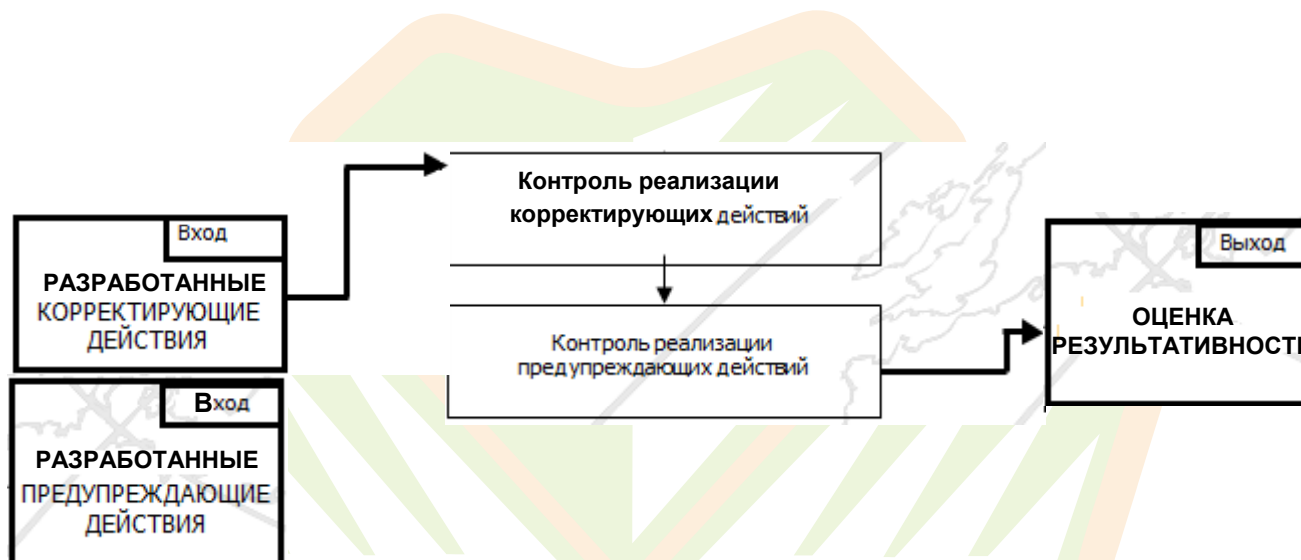
Срок выполнения этапов D1-D6 не позднее 14 дней календарных дней от момента получения сообщения о симптоме D0



- Оценка результативности предпринятых действий







Выбрать подходящий метод и оценить результативность ранее предпринятых действий



### ЦЕЛЕВЫЕ ВОПРОСЫ D7:

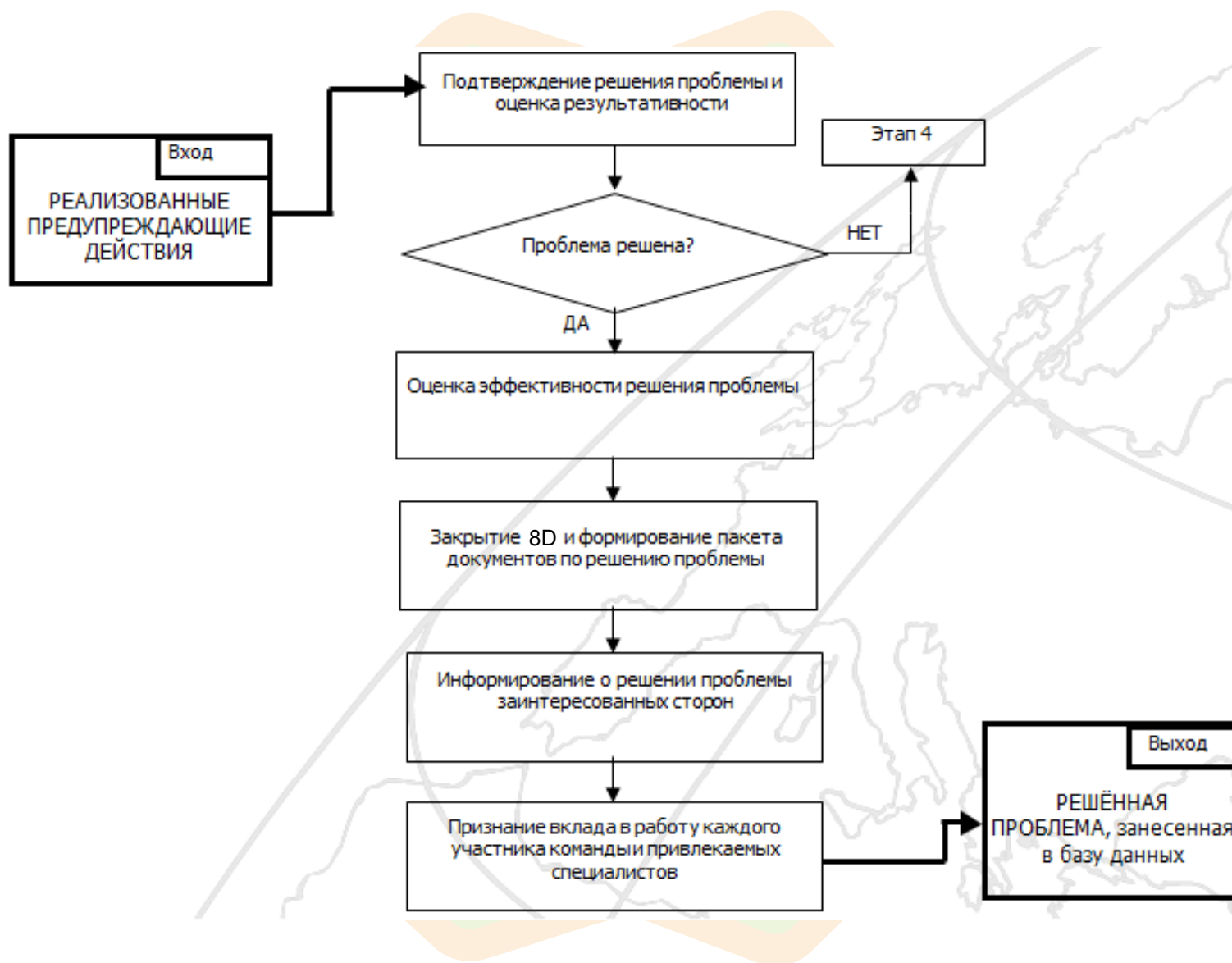
- Оценена ли результативность разработанных действий? Выбран ли подходящий метод оценки?
- Приведены ли соответствующие доказательства?
- Был ли полностью устранен дефект?

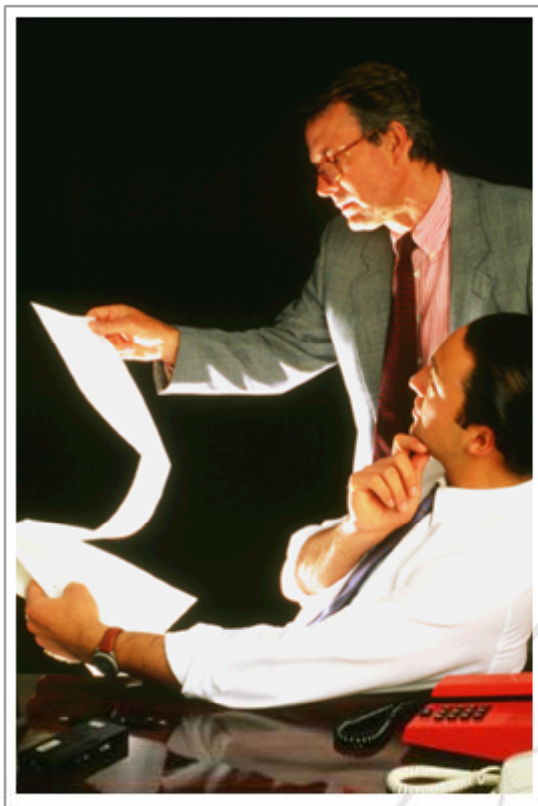
| D7 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ:    |                         |                |            |        |
|--------------------------------|-------------------------|----------------|------------|--------|
| Метод оценки результативности  | Подтверждающий документ | Ответственный: | Дата:      | Статус |
|                                |                         |                |            |        |
|                                |                         |                |            |        |
| <b>Руководитель Поставщика</b> | <b>Должность</b>        | <b>Подпись</b> | <b>ФИО</b> |        |
|                                |                         |                |            |        |



- Однозначно обозначить момент окончания работы по решению проблемы
- Гарантировать, что к моменту прекращения работы команды не осталось незавершенной работы, открытых вопросов и нереализованных мероприятий.
- Подведение итогов проделанной работы
- Подтверждение значимости выполненной работы для компании
- Оценить вклад участников команды в решение проблемы
- Оценить эффективность ранее предпринятых действий;
- Закрытие отчета 8D.







- Результативность решения проблемы определяется на основании отслеживания её повторения на 100 единицах продукции (модели, на которой появилась проблема) с момента завершения реализации всех запланированных мероприятий.
- Оценка эффективности осуществляется после подтверждения положительной результативности



### ЦЕЛЕВЫЕ ВОПРОСЫ D8:

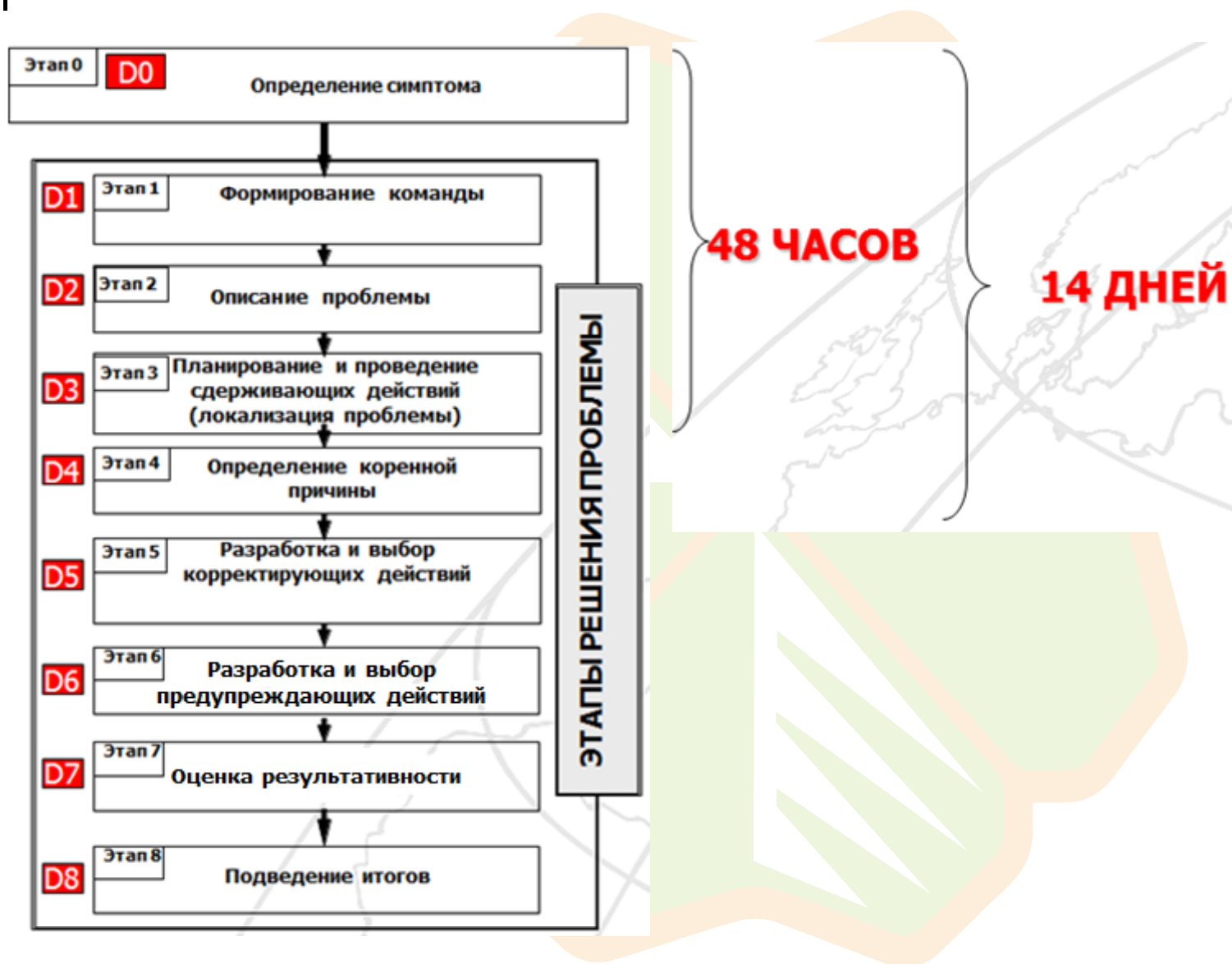
- Оценена ли эффективность разработанных действий? Приведены ли соответствующие доказательства?
- Был ли полностью устранен дефект? Отсутствует ли повторяемость проблемы?

| D8 ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ/ЗАКРЫТИЕ 8D  | 1-я поставка | 2-я поставка | 3-я поставка | 1-й месяц | 2-й месяц | 3-й месяц | Повторяемость после D6   |             | Комментарии |
|--|--------------|--------------|--------------|-----------|-----------|-----------|--------------------------|-------------|-------------|
| Место обнаружения (входной контроль, сборка, обкатка, испытания, эксплуатация)   |              |              |              |           |           |           | <input type="checkbox"/> | Нет         |             |
| Количество забракованных ДСЕ   |              |              |              |           |           |           | <input type="checkbox"/> | Один случай |             |
| Количество партий забракованных ДСЕ  |              |              |              |           |           |           | <input type="checkbox"/> | 2 и более   |             |
| Отчет D7-D8 направляется в Службу качества ООО "Клевер" в течение 3 дней от даты приемки каждой из трех партий поставки после D6 |              |              |              |           |           |           |                          |             |             |



- Дает приобретение партнерских навыков
- Способствует решению и предупреждению проблем
- Улучшает качество и производительность
- Предотвращает будущие проблемы
- Улучшает удовлетворенность заказчика







| klever  |  |                                       |                             |   |             | ОТЧЕТ ПО РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМЫ- 8D №         |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
|---|--|---------------------------------------|-----------------------------|---|-------------|---|--|--|--|----------------------------------|--|---------------------------------|--|------------------------|--|
| № запроса на решение проблемы/<br>№ акта в Базе   |  |                                       | E-mail для отправки отчета: |   |             | f00002008@oagrsfm.ru                    |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Наименование ДСЕ  |  |                                       | Дата начала ВО:             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| ТУ, ГОСТ, Технические требования к<br>договору №, др. стандарты   |  |                                       | Чертежный номер ДСЕ:        |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Поставщик:  |  | Контактные данные поставщика/ФИО:     |                             | Должность:  | № телефона: | E-mail:                                 |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Местонахождение поставщика:   |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Субпоставщик:   |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| <b>D0 СИМПТОМ(Ы), прояснение описания проблемы на телефонном сообщении / телеграмме / электронной почте / акте в Базе:</b>      |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
|   |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| <b>D1 КОМАНДА /ФИО/ должность/ телефон:</b>   |  |                                       |                             | <b>D2 ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ:</b>  |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Руководитель  |  |                                       |                             | Повторение проблемы   |             |   |  | 1-й случай   |  | 2-й случай                       |  | более 2-ух случаев              |  |                        |  |
| Участники   |  |                                       |                             | Параметры, характеристики отклонений  |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
|   |  |                                       |                             | Должно быть по КД, НТД  |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
|   |  |                                       |                             | Место обнаружения (визуал контроль, сборка, обкатка, испытание, эксплуатация) |             |   |  | вс контроль  |  | сборка                           |  | обкатка/испытание/ эксплуатация |  |                        |  |
|   |  |                                       |                             | Количество забракованных ДСЕ  |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
|   |  |                                       |                             | Дата изготовления ДСЕ   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Причины пропуска дефекта Покупателем  |  |                                       |                             | Да  |             | Нет                                     |  | Укажите способ и средства контроля и измерения, применяемые при контроле, и основные причины пропуска дефекта потребителем |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Применяется ли какой-либо средство контроля и измерения?  |  |                                       |                             | <input type="checkbox"/>  |             | <input type="checkbox"/>                |  | Фото   |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Метод контроля, измерения пригоден для гарантированного обнаружения отклонения?   |  |                                       |                             | <input type="checkbox"/>  |             | <input type="checkbox"/>                |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Инструмент для контроля, измерения пригоден для гарантированного обнаружения отклонения?  |  |                                       |                             | <input type="checkbox"/>  |             | <input type="checkbox"/>                |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Правильно ли выполняется контроль, измерения?   |  |                                       |                             | <input type="checkbox"/>  |             | <input type="checkbox"/>                |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| <b>D3 СРОЧНЫЕ ДЕЙСТВИЯ (НЕОТЛОЖНЫЕ, ВРЕМЕННЫЕ СБЕРИЖИВАЮЩИЕ):</b>   |  |                                       |                             |   |             | <b>Статус:</b>                          |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Срочная проверка заделов  |  |                                       |                             |   |             | Метод контроля для сдерживания проблемы |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Наличие несоответствующей продукции на складе / Поставщика  |  |                                       |                             | <input type="checkbox"/> ДА   |             | <input type="checkbox"/> НЕТ            |  | Продукция отсортирована  |  | Фото поста/информационной доски  |  |                                 |  |                        |  |
| Наличие несоответствующей продукции в производстве Поставщика   |  |                                       |                             | <input type="checkbox"/> ДА   |             | <input type="checkbox"/> НЕТ            |  | Продукция отсортирована  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Наличие несоответствующей продукции в пути к Покупателю   |  |                                       |                             | <input type="checkbox"/> ДА   |             | <input type="checkbox"/> НЕТ            |  | Продукция отсортирована  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Место отгрузки  |  |                                       |                             |   |             |   |  | Ответственный:   |  | Дата/партия начала поставки ДСЕ: |  |                                 |  |                        |  |
| * Руководитель Поставщика   |  |                                       |                             | Должность   |             | Подпись                                 |  | ФИО  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| <b>D4 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИЧИН(Ы):</b>  |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Срок выполнения этапов D1-D3 не позднее 48 часов от момента получения сообщения о симптоме D0                                   |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Коренная причина возникновения дефекта  |  | Доля в проблеме, %                    |                             | Коренная причина необнаружения дефекта  |             | Доля в проблеме, %                      |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
|   |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| <b>D5 КОРРЕКТИРУЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ:</b>  |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Срок выполнения этапов D1-D4 не позднее 10 календарных дней от момента получения сообщения о симптоме D0                        |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Разработка изменений (план)   |  | Внедрение изменений (подле, документ) |                             | Ответственный:  |             | Дата:                                   |  | Статус:  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
|   |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| <b>D6 ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ ДЕЙСТВИЯ:</b>   |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Срок выполнения этапов D1-D5 не позднее 14 дней календарных дней от момента получения сообщения о симптоме D0                   |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Изменение РМД-заказа  |  | <input type="checkbox"/> ДА           |                             | <input type="checkbox"/> НЕТ  |             | Распространено на процесс/продукт       |  | Ответственный:   |  | Дата:                            |  | Статус:                         |  |                        |  |
| Изменение плана управления:   |  | <input type="checkbox"/> ДА           |                             | <input type="checkbox"/> НЕТ  |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Изменение технологического процесса:  |  | <input type="checkbox"/> ДА           |                             | <input type="checkbox"/> НЕТ  |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Изменение рабочей инструкции оператора:   |  | <input type="checkbox"/> ДА           |                             | <input type="checkbox"/> НЕТ  |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Изменение средств измерения, контроля:  |  | <input type="checkbox"/> ДА           |                             | <input type="checkbox"/> НЕТ  |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Прочие  |  | <input type="checkbox"/> ДА           |                             | <input type="checkbox"/> НЕТ  |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| <b>D7 ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТИВНОСТИ:</b>  |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Срок выполнения этапов D1-D6 не позднее 3 дней от даты приема каждой из трех партий поставки после D0                           |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Метод оценки результативности   |  | Подтверждающий документ               |                             | Ответственный:  |             | Дата:                                   |  | Статус:  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
|   |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Руководитель Поставщика   |  |                                       |                             | Должность   |             | Подпись                                 |  | ФИО  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| <b>D8 ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ/ЗАКРЫТИЕ ВО:</b>   |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Место обнаружения (визуал контроль, сборка, обкатка, испытание, эксплуатация)   |  | 1-я поставка                          |                             | 2-я поставка  |             | 3-я поставка                            |  | 1-й месяц  |  | 2-й месяц                        |  | 3-й месяц                       |  | Повторяемость после D6 |  |
|   |  | <input type="checkbox"/>              |                             | <input type="checkbox"/>  |             | <input type="checkbox"/>                |  | <input type="checkbox"/>   |  | <input type="checkbox"/>         |  | <input type="checkbox"/>        |  | Нет                    |  |
| Количество забракованных ДСЕ  |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  | Один случай            |  |
|   |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  | 2 и более              |  |
| Количество партий забракованных ДСЕ   |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |
| Отчет D7-D8 направляется в Службу качества ООО "Клевер" в течение 3 дней от даты приема каждой из трех партий поставки после D0 |  |                                       |                             |   |             |   |  |  |  |                                  |  |                                 |  |                        |  |

