

Rozwiązuj reklamacje klientów w sposób systematyczny.

Strukturalne rozwiązywanie problemów dla incydentów jakości klientów. Od powołania zespołu do trwałego działania korygującego, każdy etap udokumentowany.

Q 8D: Folia PE zamiast PP na Linii 4

Eksport do PDFZamknięty

Nr dok. 8D-0092 Lider Anna Kowalska	Źródło QA-0015 Termin 06.10.2026	Waga Wysoka Klient Norvik Automotive
--	-------------------------------------	---

1D Zespół

A. Kowalska (jakość), M. Zieliński (produkcja), J. Wiśniewski (UR), K. Adamczyk (logistyka)

2D Problem

500 części pojechało do Norvika w folii PE zamiast PP. Partie PK-4417, PK-4418.

3D Działania natychmiastowe

Partie zablokowane, zapasy u Norvika posortowane, części zastępcze wysłane. Skuteczność 100%.

4D Przyczyna źródłowa

5 Why: rolki PE i PP wyglądają tak samo, a przy przebrojeniu nic nie sprawdza folii.

5D Trwałe działania korygujące

Przy każdym przebrojeniu obowiązkowe skanowanie kodu kreskowego folii.

6D Walidacja

30 dni na Liniach 3-6 bez żadnej pomyłki. Instrukcja stanowiskowa zaktualizowana.

7D Zapobieganie powtórzeniu

Zaktualizowane PFMEA i plan kontroli. Dostawca oznacza rolki PE i PP kolorem.

8D Uznanie zespołu

Podziękowanie dla zespołu na zebraniu zakładu. Skanowanie wdrożone na wszystkich liniach pakowania.

Zatwierdzono wszystkie 8 dyscyplin. PDF wysłany do Norvika.

1D-2D

3D-4D

5D-6D

7D-8D

Reklamacje klientów wywoływały chaos

Ważny klient zgłosił defekt. E-maile latały między działami. Ktoś otworzył dokument Word, ktoś inny inny szablon. Trzy dni później klient pytał o status i nadal zbierano dane.

- ✓ Prowadzony przepływ 8D
- ✓ Działania natychmiastowe w kilka godzin

Teraz każda odpowiedź jest ustrukturyzowana

W TeamGuru całe 8D to jeden raport: osiem dyscyplin, każda z własnym terminem i zatwierdzeniem. Działania natychmiastowe mają osobę odpowiedzialną w ciągu kilku godzin, a klient dostaje raport PDF z logo Twojej firmy zamiast wątku e-maili.

- ✓ Raport PDF z Twoim logo
- ✓ Każda dyscyplina z terminem i zatwierdzeniem

JAK TO DZIAŁA

Ta sama rolka folii w 8D dla klienta, dyscyplina po dyscyplinie

- 1 Zaczynasz od alertu, nie od pustej kartki**
Przycisk Uruchom 8D w alercie jakości otwiera raport z przeniesionym opisem i łączy oba dokumenty. Potem Uruchom 8D i powiadom wysyła e-mail do każdego, kto odpowiada za którąś dyscyplinę.
- 2 Każda dyscyplina ma swój termin**
W polu Wymagany termin widać datę każdej z ośmiu dyscyplin, wstępnie ustawioną w szablonie (na przykład działania natychmiastowe w ciągu doby) albo wpisaną w raporcie. Zielony to zatwierdzone, czerwony to wciąż otwarte. Każdy widzi, na jakim etapie jest 8D.
- 3 Najpierw zatrzymać, potem szukać prawdziwej przyczyny**
W D3 są działania natychmiastowe z datą planowaną, faktyczną i skutecznością. W D4 zespół robi 5 Why albo diagram Ishikawy w samym 8D, tymi samymi narzędziami co w RCCA, i zapisuje przyczynę źródłową.
- 4 Zatwierdzone, a nie tylko wypełnione**
Gdy ktoś oznaczy dyscyplinę jako ukończoną, osoba odpowiedzialna ją zatwierdza albo odsyła, a stopka pokazuje, kto i kiedy. W 8D dostawcy dostawca loguje się z ograniczonym dostępem, wpisuje swoje działania, a ty je zatwierdzasz.
- 5 Wszystkie otwarte 8D i ich postęp**
Widżet raportu pokazuje każdy otwarty raport 8D i to, jak daleko doszedł w ośmiu dyscyplinach. Kierownictwo widzi, co utknęło, bez dopytywania. Wykresy pokazują otwarte 8D według zakładu i to, ile 8D otwierasz co miesiąc.

Wymagany termin

1D	Zespół	08.09	2D	Problem	08.09
3D	Działania natychmiastowe	09.09	4D	Przyczyna źródłowa	15.09
5D	Działania korygujące	22.09	6D	Walidacja	06.10
7D	Zapobieganie	13.10	8D	Uznanie zespołu	20.10

4D Przyczyna źródłowa

Dlaczego? 1 Na Linię 4 trafiła folia PE zamiast PP.

Dlaczego? 2 Operator wziął rolkę, która wyglądała dobrze.

Dlaczego? 3 Rolki PE i PP wyglądają tak samo.

Dlaczego? 4 Różni je tylko mała etykieta.

Dlaczego? 5 Przy przezbrojeniu nic nie sprawdza folii.

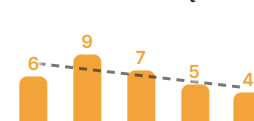
Raporty 8D

Stan na wrzesień 2026

Otwarte 8D wg zakładu



Liczba 8D w miesiącu



Co zyskujesz

Prowadzony przepływ 8D

Każda dyscyplina ma własne wskazówki, pola i termin. Osoba odpowiedzialna ją zatwierdza albo odsyła do poprawy. Nikt nie musi dopytywać, kto co zrobił.

Raporty gotowe dla klienta

Wyeksportuj 8D do PDF z logo Twojej firmy i wyślij: po działaniach natychmiastowych jako informację o postępie, na koniec jako raport końcowy. Bez przepisywania do Worda.

Śledzenie czasowe

Przy każdej dyscyplinie widać termin, kto ją ukończył, kto zatwierdził i kiedy. Dyscypliny po terminie świecą na czerwono, więc od razu wiesz, gdzie 8D utknęło.

Zapobieganie nawrotom

Dyscyplina 7 zajmuje się systemowymi zmianami, by zapobiec powtórzeniu problemu gdziekolwiek w organizacji.

Zobacz to na swoich procesach

Umów demo i zobacz, jak by to działało w Twoim zakładzie.

www.teamguru.com