

8D-Report

Reklamationsbericht in acht Disziplinen



Kostenlose Vorlage von portario.de – frei verwendbar, gern anpassen.

Reklamations-Nr.		Eingang am	
Kunde		Reklamations-Nr. Kunde	
Ansprechpartner Kunde		Telefon / E-Mail	
Artikel / Teile-Nr.		Lieferschein / Auftrag	
Betroffene Menge		8D-Verantwortlich	

D1 Team

Alle, die zur Lösung beitragen, mit Rolle – auch Beteiligte beim Kunden. Eine Person leitet das Team und verantwortet den Bericht.

Name	Funktion / Rolle	Abteilung / Firma	Kontakt

D2 Problembeschreibung

Messbar statt gefühlt: Was ist passiert? Wo, wann, wie oft, wie viele Teile? Wie wurde der Fehler entdeckt? Was ist ausdrücklich NICHT betroffen?

D3 Sofortmaßnahmen

Den Schaden begrenzen, bevor die Ursache bekannt ist: Bestand sperren, sortieren, Ersatz liefern, Kunden informieren.

Nr.	Maßnahme	Verantwortlich	Termin	Wirksam? ja / nein / offen
1				
2				
3				
4				

D4 Ursachen

Die eigentliche Ursache, nicht das Symptom. Zwei Fragen gehören zusammen: Warum ist der Fehler entstanden – und warum wurde er nicht entdeckt, bevor er beim Kunden war?

Ursache für das Entstehen

Ursache für das Nicht-Entdecken

5 × Warum	Antwort
Warum 1?	
Warum 2?	
Warum 3?	
Warum 4?	
Warum 5?	

D5 Abstellmaßnahmen

Maßnahmen, die die Ursache beseitigen – jeweils mit Begründung oder Nachweis, warum sie wirken werden.

Nr.	Maßnahme	Verantwortlich	Termin	Nachweis
1				
2				
3				
4				

D6 Umsetzung und Wirksamkeit

Nr.	Maßnahme	Umgesetzt am	Geprüft am	Wirksam? ja / nein / offen
1				
2				
3				
4				

Sofortmaßnahmen (D3) aufgehoben am	
--	--

D7 Wiederholung verhindern

Was aus diesem Fall für ähnliche Artikel, Prozesse und Standorte folgt, und welche Dokumente angepasst wurden.

Was wurde angepasst?	Erledigt ja / nein / entfällt	Verantwortlich	Datum
Arbeitsanweisung			
Prüfplan / Prüfanweisung			
FMEA			
Schulung der Mitarbeiter			
Übertragen auf ähnliche Artikel / Prozesse			

D8 Abschluss und Würdigung

Kunde informiert am		Bericht abgeschlossen am	
Würdigung des Teams / Bemerkungen			

Teamleitung

Qualitätsleitung

Datum