

Процедура 8D

Настоящая методика регламентирует процедуру оформления корректирующих действий, направленных на устранение причин несоответствий, и используется поставщиками ОАО «РМЗ» в случаях выявления отклонений от требований по поставленному сырью (материалам), а также подразделениями при получении обоснованной претензии/обращения потребителя.

Методика "8D" – это восемь этапов (дисциплин), которые структурируют работу по выявлению и устранению причины проблемы.

Цель процесса 8D – не просто решить проблему, а исключить проявление причины как сейчас, так и в перспективе.

Методика восьми дисциплин (8D) может применяться в случаях:

- наличия проблемы (дефекта), причины которой непонятны;
- требования потребителя;
- требования производства (количественные измерения последствия показывают, что имеются отклонения в показателях и/или что значимость последствия (критичность, срочность, рост) обосновывает инициирование процесса 8D);
- сложность симптома превышает возможности одного человека решить проблему.

Результат проведения анализа по методике 8D – отчет. Форма составления отчета представлена в Приложении Б.

1 Этапы проведения методики 8D

Каждый шаг методики имеет в своем наименовании букву D, что означает discipline (дисциплина). Методика 8D включает следующие шаги (дисциплины):

D0–	подготовка к проведению анализа 8D
D1–	создание команды
D2–	подробное описание проблемы
D3–	разработка действия промежуточного сдерживания (временные мероприятия)
D4–	определение и проверка корневой (основной) причины и точки ускользания (EP)
D5–	выбор и проверка постоянных корректирующих действий
D6–	проведение и подтверждение (валидация) постоянных корректирующих действий
D7–	выбор предупреждающих действий
D8–	признание командных и индивидуальных вкладов, закрытие 8D

2.2 Описательная часть этапов

Задачи, решаемые на каждом этапе проведения анализа 8D.

D0 (подготовка) – оценка потребности в применении методики 8D. Если необходимо, то предпринимаются незамедлительные ответные действия для защиты потребителя:

- 100% инспекция продукции;
- партия готовой продукции ставится на «карантин»;
- извещение заказчика о возможных дефектных изделиях;
- верификация производственного процесса.

Применение 8D необходимо при:

- возникновении проблемы для нового вида продукции;

- проблеме, связанной с внешним заказчиком;
- требовании заказчика выполнения 8D.

D1 (создание команды – МФК) – команда создается из специалистов, знающих процесс, располагающих временем, обладающих полномочиями, навыками по требуемым технологическим дисциплинам (представители разных отделов, 3-5 человек).

D2 подробное описание внутренней/внешней проблемы (симптомы). Описание обычно содержит три элемента:

- объект (изделие, компонент, ситуация);
- предмет проблемы (дефект или проблема);
- число (количество дефектных изделий, компонентов).

Указываются также:

- заказчик;
- перечень документов, необходимых для решения проблемы (инструкции, данные межоперационного контроля, данные по настройке);
- недостающая информация.

Применяются также различные методики: «5 почему», мозговой штурм и др. Цель этих методик – определить детально те производственные условия, при которых проявляется проблема, а также все количественные (степень отклонения от нормы, сколько штук) и временные характеристики проблемы (в какой момент, периодичность, в течение какого времени проявляется проблема).

D3 (определение временных мероприятий) – команда определяет, проверяет, проводит, подтверждает эффективность и разрабатывает действия промежуточного сдерживания (временные мероприятия) до того момента, пока не будут проведены постоянные корректирующие действия.

Проблема изолируется от всех внутренних/внешних потребителей.

На этапе D3:

- проверяется, выявлена ли вся дефектная продукция, при выявлении продукция изолируется;
- проводится дополнительный контроль;
- проводится повторная проверка технологического процесса.

D4 (определение корневой (основной) причины).

На данном этапе корневая (основная) причина проверяется. Команда изолирует и проверяет то место в процессе, где должно было обнаруживаться и удерживаться действие корневой проблемы, но этого не происходило:

Типовые вопросы:

- Была ли замена (изменение) оборудования, инструмента или ремонт?
- Было ли изменение в технологическом процессе?
- Была ли замена (изменение) в используемых материалах?
- Была ли замена персонала, участвующего в производственном процессе?

Вполне возможно что будет не одна причина, а целый ряд. Возможно, причина уже найдена на этапе D2 и имеются данные о валидации, доказывающие правильность суждений, тогда переходите сразу к EP (Escape point). Как говорилось выше, это наиболее близкая точка в процессе, где несоответствие должно было быть обнаружено. Что дает нам эта точка в плане борьбы за качество? Control Plan (план управления) для данного изделия должен быть пересмотрен и данная точка должна быть внесена в него. Соответствующие изменения должны быть внесены в план управления, FMEA, карту потока процесса, технологический процесс, рабочую инструкцию контролера, оператора, наладчика и т.д.

Документы, которые могут быть использованы:

- метод «5 Почему» (Приложение Д);
- диаграммы: Парето (Приложение В), Исикавы (Приложение Г), расслоения, разброса;
- SPC- анализ статистических данных процесса;
- схема анализа причин дефектов по рекламациям (эффект клиента);

Эффект клиента- преобразование описание дефекта (жалобы) клиента в фактические и потенциальные причины возникновения дефектов изделий.

D5 (разработка постоянных корректирующих действий) –выбор наилучшего постоянного (долговременного) корректирующего действия для устранения корневой причины и для обращения к точке ускользания (EP) и ее верификация. Команда проверяет, что проведение этих мероприятий будет успешным и не создаст нежелательных эффектов.

Если предыдущие шаги были сделаны правильно, то при определении действий необходимо четко определять ответственных, сроки и этапы работ.

D6 (внедрение и валидация долговременных выбранных корректирующих действий) – промежуточное сдерживание прекращается, команда проводит подтверждение (валидацию) действий, наблюдает и анализирует долговременные результаты на всем этапе работ.

На этапе D6:

- определяются ответственность и полномочия для внедрения;
- составляется план по внедрению корректирующих действий, с указанием сроков, ответственных и ресурсов;
- согласовываются изменения в процессах и системе;
- оцениваются риски при внедрении корректирующих действий (выбор неверной методики, срыв сроков и т.п.);
- проводится обучение;
- дорабатывается или разрабатывается новая документация.

Если у Вас нет наглядных доказательств о решении проблемы – Вы проблему не решили.

D7 (выбор действий для предотвращения повторений) – Чтобы предотвратить проявление подобных проблем изменяются необходимые системы, политики, процедуры, навыки. При необходимости, разрабатываются рекомендации по системным улучшениям.

На этапеD7:

-определяются изменения, которые необходимо внести в подобные процессы и в систему для предотвращения аналогичных несоответствий в будущем;

- вносятся изменения в документы/ процессы (РК, процедуры, планы управления, FMEA, PPAP и др.);
- определяются данные, которые должны быть сохранены на будущее (FMEA, планы управления).

Цель дисциплины – изменение системы, позволившей возникнуть несоответствию. Главной задачей при разработке Предупреждающих действий является определение мероприятий применимых для схожих процессов, в целях предотвращения подобных несоответствий.

При выявлении повторения проблемы является сигналом для повторного открытия нового 8D с особым статусом отраженном в отчете с эскалацией проблемы на более высокий уровень.

D8 (закрытие 8D, поздравления команде) – оценивание эффективности методики 8D группой специалистов:

- определение возможных изменений в методике 8D;
- назначение ответственных за внесение изменений в методику 8D (при необходимости);
- признание командных и индивидуальных вкладов.

3 Инструкция по заполнению отчета

Один отчет 8D оформляется на один вид дефекта по конкретной претензии/обращению.

Все поля отчета должны быть заполнены. При заполнении полей следует обращать внимание на примечания-подсказки (прописным шрифтом).

Если соответствующее поле Отчета не применимо к конкретной ситуации указывать "НП".

Если информация при заполнении Отчета не помещается в соответствующем поле (полях) возможно:

-уменьшение шрифта до размера не менее №8;

-добавление в отчет дополнительных строк;

-использование развернутых приложений к Отчету, на которые делается ссылка в соответствующем поле и которые становятся после неотъемлемой частью отчета.

Оформленные отчеты направляются в ОТК или по требованию заинтересованным подразделениям. К отчету должны прилагаться документы, подтверждающие выполнение тех или иных этапов (акты, протоколы, чек – листы, фото, результаты исследований и т.д).

4 Сроки реализации этапов методики 8 D

- этапы D1,D2,D3 проводятся в течение 2 календарных дней;

- этапы D4,D5,D6 проводятся в течение 10 календарных дней;

- этапы D7, D8 проводятся в течение 30 календарных дней

Форма отчёта - 8 D

УТВЕРЖДАЮ:
 Главный инженер

« ___ » _____ 20__ г.

ОТЧЕТ ПО РЕШЕНИЮ ПРОБЛЕМЫ - 8D			<i>Дата начала 8 D</i>
№ отчета:		Наименование изделия: № партии/накладной	
Основание Вход (документ, дата)		Потребитель: E- mail для отправки отчета:	
D0 ПОДГОТОВКА			
1. Почему применяется:			
D1 СОЗДАНИЕ КОМАНДЫ			
Ф.И.О.	Отдел (цех)	Должность	Ответственность
			<i>Лидер (руководитель) группы 8D</i>
			<i>Координация деятельности команды и работа с заказчиком</i>
			<i>Сбор и анализ данных по производственному процессу</i>
			<i>Работа с руководством завода (фирмы)</i>

D2. ПОДРОБНОЕ ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ				
Повторяемость дефекта	1-й случай 2-й случай более 2-х случаев			
Подробное описание проблемы				
D3. НЕМЕДЛЕННЫЕ ДЕЙСТВИЯ (КОРРЕКЦИЯ)				
Временные мероприятия	Срок выполнения D3		Ответственный (цех, ФИО, должность)	Отметка о выполнении
D4. ОСНОВНАЯ (КОРНЕВАЯ) ПРИЧИНА				
<i>Причиной проблемы стали</i>				
D5 РАЗРАБОТКА КОРРЕКТИРУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ			D6 ВЫПОЛНЕНИЕ И ПОДТВЕРЖДЕНИЕ КОРРЕКТИРУЮЩИХ ДЕЙСТВИЙ (ВАЛИДАЦИЯ)	
Мероприятие	Ответственный исполнитель	Срок исполнения	Отметка о выполнении	Документ, подтверждающий выполнение

