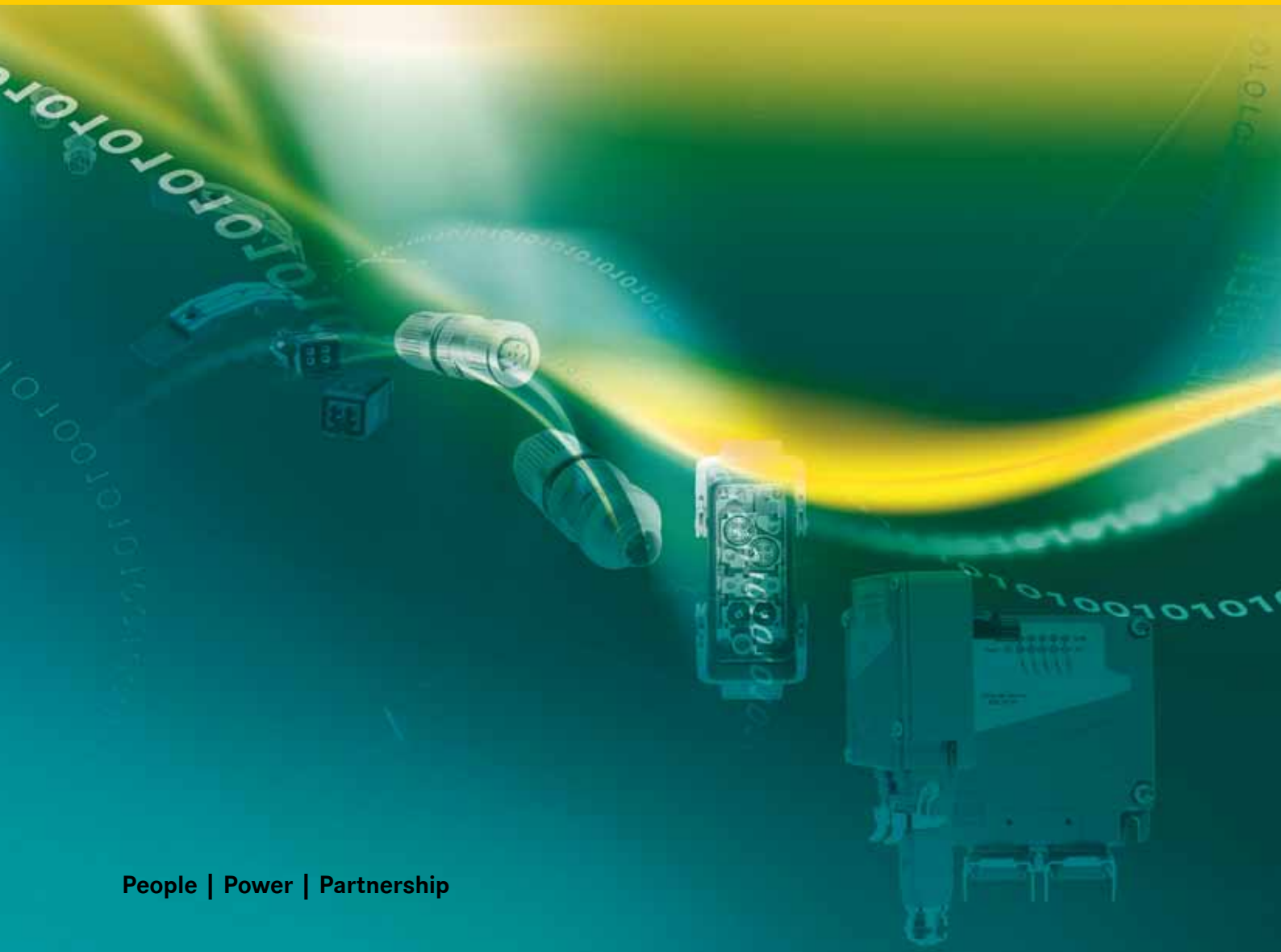




Pushing Performance

HARTING 8D-Report Richtlinie für Lieferanten

8D-Report Guideline for Suppliers



Inhalt (*Content*)

1. Zweck (*Purpose*)

2. Geltungsbereich (*Scope*)

3. Begriffe (*Terms*)

4. Beschreibung der 8D-Schritte (*Description of 8D-steps*)

4.1 Erklärungen zu den Einzeldisziplinen (*Descriptions of the single disciplines*)

4.2 Checkliste zu den Einzeldisziplinen (*Checklist of single disciplines*)

5. Anhang (*Appendix*)

5.1 HARTING 8D-Report

1. Zweck (Purpose)

Die Zielsetzung dieser Richtlinie ist eine detaillierte Beschreibung der

8D-Problemlösungs- und Berichtsmethode für die Lieferanten der HARTING Technologiegruppe.

The aim of this guideline is a detailed description of the 8D-problem-solving and reporting method for suppliers of the HARTING Technology Group.

2. Geltungsbereich (Scope)

Die Inhalte dieser Richtlinie gelten für alle Lieferanten, die Produkte und Fertigungsverfahren an die HARTING Technologiegruppe liefern.

The content of this guideline applies to all suppliers, that supply products and production processes to the HARTING Technology Group.

3. Begriffe (Terms)

8D-Report = 8Disziplinen-Report

Ishikawa-Diagramm (Ursache-Wirkungs-Diagramm) = Diagramm zur Darstellung von Kausalitäten.

Ishikawa-Diagramm (Cause-Effect-Diagram) = Diagram for demonstration of causalities.

4. Beschreibung der 8D-Schritte (Description of 8D-steps)

Jede Reklamation von HARTING ist nach der 8D-Methode zu bearbeiten. HARTING fordert als ersten Schritt einen Zwischenbericht im 3D-Status (D1-D3); **24 Std. nach Erhalt der Reklamation**. Um die Reklamation abschließen zu können, muss die Anwendung der vollständigen 8D-Methode nachgewiesen werden. Beide Berichte, sowohl der Zwischenbericht (3D) als auch der endgültige 8D-Report, müssen HARTING termingerecht zur Verfügung gestellt werden (**8D=5 Werktag nach Erhalt der Reklamation**).

*Every complaint raised by HARTING must be executed according to the 8D Method. As a first step HARTING requires an interim report based on 3 already executed disciplines (3D), **24 hours after the receipt of the complaint**. In addition to this the finalized 8D-Report must be completed on time as well (**8D=5 working days after the receipt of the complaint**). Only than the whole process can be finished.*

Die 8D-Methode kann nur dann wirksam funktionieren, wenn der 8D-Report das Fortschreiten der Verbesserungsmaßnahmen zeitnah dokumentiert und als „lebendes“ Arbeitsmittel zur Reklamationsbearbeitung genutzt wird.

The 8D-method works only effectively if the 8D-Report demonstrates a promptly progress of the corrective actions. Therefore the 8D-Report should be used as a "living" tool for processing of complaints.

5. Anhang (Appendix)

In Kapitel 5 (Anhang) ist der HARTING 8D-Report abgebildet, den Lieferanten zwecks Reklamationsbearbeitung benutzen können. Sie finden den 8D-Report, sowie weitere sachdienliche Informationen zum Thema Reklamationsbearbeitung, auf der HARTING Internetseite (<http://www.harting.de/service/suppliers-information/>).

In chapter 5 you will find an image of the HARTING 8D-Report that suppliers should use for processing of complaints. You will find the 8D-Report as well as other relevant information for processing of complaints on the HARTING website (<http://www.harting.de/service/suppliers-information/>).

4.1 Erklärungen zu den Einzeldisziplinen (*Descriptions of the single disciplines*)

D1: Zusammenstellen aller relevanten Informationen (*Collecting of all relevant information*)

Bereiten Sie den 8D-Prozess vor und stellen Sie sicher, dass alle für den 8D-Prozess relevanten Informationen verfügbar sind.

Prepare the 8D-process and ensure that all relevant information is available.

D2: Problembeschreibung (*Problem description*)

Beschreiben Sie das Problem des internen/externen Kunden durch die Ermittlung von „was ist warum falsch“. Schaffen Sie eine Problemabgrenzung (was, wo, wann, wieviele,...).

Describe the problem of the internal/external customer by investigation of "what went wrong and why did it go wrong". Work on a containment of the problem (what, where, when, how many ...).

D3: Sofortmaßnahme (*Containment action*)

Definieren, verifizieren und führen Sie eine vorläufige Sofortmaßnahme ein, um die Problemauswirkungen einzugrenzen, bis eine permanente Korrekturmaßnahme gefunden wurde. Überprüfen Sie die Effektivität der Maßnahmen.

Define, verify and implement a containment action, to contain the effects of the problem until a permanent corrective action is already found. Proof the effectiveness of the actions.

D4: Fehlerursache (*Root cause*)

Bestimmen und verifizieren Sie die Ursache(n) und prüfen Sie jede wahrscheinliche Ursache durch Vergleiche mit der Problembeschreibung und den vorhandenen Daten. Bestimmen und verifizieren Sie auch die Stelle im Prozess, an der das Problem entdeckt wurde.

Define and verify the root cause(s) and proof every possible root cause by comparing it against the description of the problem and the available data. Define and verify the certain step in the process where the problem appeared.

D5: Geplante Abstellmaßnahme (*Chosen corrective action*)

Wählen Sie die optimale und dauerhafte Abstellmaßnahme aus. Legen Sie dar, dass die gewählte Abstellmaßnahme das Problem nachweislich beseitigt und keine unerwünschten Nebenwirkungen hat.

Chose an optimal and permanent corrective action. Demonstrate that the chosen corrective action eliminates the problem verifiable and that there are no unwanted side-effects.

D6: Eingeführte Abstellmaßnahme (*Implemented permanent corrective action*)

Planen und implementieren Sie die ausgewählten dauerhaften Abstellmaßnahmen.

Bestimmen Sie, wie die Effektivität der dauerhaften Abstellmaßnahme fortlaufend überwacht werden kann.

Plan and implement the chosen permanent corrective actions. Define how you ensure to proof the effectiveness of the permanent corrective actions continuously.

D7: Fehlerwiederholung verhindern (*Actions to prevent recurrence*)

Modifizieren Sie die erforderlichen Systeme, Anweisungen und Vorgehensweisen, um zu verhindern, dass gleiche oder ähnliche Probleme wieder auftreten.

Modify the necessary systems, instructions and processes, to avoid that adequate or similar problems reappear.

D8: Schlussbemerkung/Teamleistung würdigen (*Final remark/Congratulate your team*)

Schließen Sie die Teamarbeit ab. Bewerten Sie die gewonnenen Erfahrungen und entscheiden Sie wer darüber informiert werden sollte.

Finalise the team work. Assess the gain in experiences and chose who to inform about this.

Revisionsstand:

A

Seite 4 von 9

Ausgabedatum:

23.03.2012

4.2 Checkliste zu den Einzeldisziplinen (*Checklist of single disciplines*)

D1: Zusammenstellen aller relevanten Informationen (*Collecting of all relevant information*)

- ✓ Hat HARTING Sofortmaßnahmen gefordert oder sind derartige Maßnahmen aus unserer Sicht erforderlich?
Did HARTING require containment actions or are these actions mandatory from our point of view?
- ✓ Wie wurde die Sofortmaßnahme überprüft?
How did we verify the containment action?
- ✓ Ist die Komplexität des Fehlermerkmals bekannt (wurden die Merkmale quantifiziert und durch Messungen bestätigt)?
Is the complexity of the failure characteristic known (are all specifications quantified and confirmed by measurements)?
- ✓ Existiert für dieses Problem bereits ein 8D-Report (z.B. Wiederholungsfehler)?
Is an 8D-Report already existing due to the problem (e.g. repetitive failure)?
- ✓ Wurde ein 8D-Teamleiter bzw. Reklamationsverantwortlicher benannt?
Did we name an 8D-Team leader respectively a person responsible for the complaint?
- ✓ Wie ist der Kunde in dem 8D-Team berücksichtigt?
How is the customer considered in the 8D-Team?
- ✓ Sind Mitglieder der betroffenen Abteilungen/Werke im Team berücksichtigt?
Are there members of the effected dept./plant considered in the 8D-Team?
- ✓ Sichert die Teamstruktur die Verfügbarkeit jeder erforderlichen Information und der geforderten Erfahrungen?
Ensures the team structure the availability of every necessary information and of the required experiences?
- ✓ Sind die Rollen und Verantwortlichkeiten im Team klar geregelt?
Are the roles and responsibilities clearly defined within the team?
- ✓ Hat das Team ausreichende Befugnis Entscheidungen zu treffen?
Has the team enough authority to take decisions?

D2: Problembeschreibung (*Problem description*)

- ✓ Haben wir eine eindeutige Beschreibung des spezifischen Problems?
Do we have a definite description of the specific problem?
- ✓ Sind die Symptome/Fehlermerkmale eindeutig?
Are the symptoms/failure characteristics definite?
- ✓ Wurde z.B. eine 5-Why-Analyse durchgeführt und/oder ein Ishikawa-Diagramm erstellt?
Did a 5-Why-Analysis already take place and/or an Ishikawa-Diagramm?
- ✓ Ist das Problem schon einmal aufgetreten? Wenn ja, wo im Prozess(-schritt)?
Did the problem appear before? If so, in which certain process step?
- ✓ Spiegelt der Prozess den letzten freigegebenen Status wieder?
Does the process reflect the latest released status?
- ✓ Sind Muster mit diesen Fehlermerkmalen verfügbar?
Are there samples available with these failure characteristics?
- ✓ Wurden alle geforderten Daten gesammelt und analysiert?
Are all required data collected and analyzed?
- ✓ Haben wir genug Informationen um die potentiellen Fehlerursachen zu ermitteln/bewerten?
Do we have enough information to identify/assess the potential failure characteristics?
- ✓ Welchen Einfluss haben die Sofortmaßnahmen auf die Abweichung?
What impact do the containment actions have on the deviation?
- ✓ Kann dieses Problem auch andere/ähnliche Komponenten oder Baugruppen betreffen?
May this problem also affect other/similar components or (sub-)assemblies?
- ✓ Wurde die Problembeschreibung durch das Team bestätigt?
Do we have a confirmation of the problem description by the team?

D3: Sofortmaßnahme (Containment action)

- ✓ Sind Sofortmaßnahmen erforderlich und/oder von HARTING gefordert?
Are there containment actions necessary and/or required by HARTING?
- ✓ Wurden Kriterien zur Auswahl der Sofortmaßnahmen festgelegt?
Are criteria already defined to select the containment actions?
- ✓ Wurden die zuständigen Abteilungen/Werke in die Entscheidung über Sofortmaßnahmen eingebunden?
Are all responsible dept./plants involved in the decision of the containment actions?
- ✓ Wurden geeignete Werkzeuge zur Qualitätsvorausplanung (z.B. FMEA, Kontrollpläne) berücksichtigt?
Did we consider appropriate tools for advanced quality planning (e.g. FMEA, control plans)?
- ✓ Ist sichergestellt, dass die Sofortmaßnahmen HARTING gänzlich vor dem Fehlereffekt schützt?
Is definitely ensured, that the containment actions protect HARTING completely of the failure effect?
- ✓ Wie haben wir alle Sofortmaßnahmen verifiziert?
How did we verify all containment actions?
- ✓ Sind die Sofortmaßnahmen ausgewogen hinsichtlich Nutzen und Risiken?
Are the containment actions well-balanced in terms of risk/benefit relation?
- ✓ Haben wir einen eindeutigen Plan zur Implementierung der Sofortmaßnahmen (wer, wann, was)?
Do we have a definite plan for implementation of the containment actions (who, when, what)?
- ✓ Haben wir HARTING mit einem 8D-Report informiert?
Did we inform HARTING via 8D-Report?
- ✓ Ist eine Freigabe von HARTING erforderlich, wenn ja, liegt diese vor?
Do we need a release by HARTING, if so, is it available?

D4: Fehlerursache (Root cause)

- ✓ Welche Informationsquellen wurden genutzt, um die Liste der möglichen Fehlerursachen zusammenzustellen?
Which sources of information did we use by collecting the list of potential failure root causes?
- ✓ Welche Qualitätswerkzeuge wurden verwendet, mit dem Ziel, die Fehlerursachen zu finden?
Which quality tools did we use with the aim to find the root cause of the failure?
- ✓ Haben wir z.B. eine 5-Why-Analyse oder eine Analyse gemäß Ishikawa-Diagramm durchgeführt?
Did we perform a 5-Why-Analysis or an analysis according to Ishikawa Diagram?
- ✓ Können wir eindeutig die Einflüsse identifizieren, die zu dem Problem geführt haben?
Are we able to identify the influences, which have caused the problem?
- ✓ Passt/Passen die Fehlerursache(n) zu dem Problem gemäß Problembeschreibung?
Does the root cause(s) of the failure fit to the certain problem acc. to the problem description?
- ✓ Ist eine Aufteilung der 8D-Untersuchungen bzgl. der einzelnen potentiellen Fehlerursachen sinnvoll?
Does it make sense to divide the 8D investigations in terms of the unique, potential failure root cause(s)?
- ✓ Ging die Analyse der Fehlerursachen tief genug?
Did we dig deep enough in terms of analysis of the failure root cause(s)?
- ✓ Wie haben wir die Fehlerursache(n) verifiziert?
How did we verify the failure root cause(s)?
- ✓ Ist für die relevanten Parameter ein Kontrollsystem verfügbar, das zur Problemerkennung fähig ist?
Is there a control system in place for the relevant parameters and is it able to identify the problem?
- ✓ Besteht Bedarf, das Kontrollsystem ggf. zu verbessern?
Is there a need to improve the control system, if applicable?

D5: Geplante Abstellmaßnahme (Chosen corrective action)

- ✓ Wurden Kriterien zur Auswahl der Korrekturmaßnahmen und des Durchschlüpfpunktes festgelegt?
Which criteria are defined for selection of corrective actions and in terms of the point of slipping through?
- ✓ Welche Abteilungen/Werke müssen in die Planung der Korrekturmaßnahmen einbezogen werden?
Which dept./plants must be involved in the planning of the corrective actions?
- ✓ Welche Optionen wurden bei der Auswahl der dauerhaften Korrekturmaßnahmen berücksichtigt?
Which options are considered by the choice of the permanent corrective actions?
- ✓ Wie haben wir die gewählte Korrekturmaßnahme verifiziert und welchen Beweis haben wir, dass diese Korrekturmaßnahmen das Problem bzgl. der Grundursache lösen?
How did we verify the chosen corrective action and which evidence do we have, that these corrective actions solve the problem by its root cause?
- ✓ Haben wir die Risiken identifiziert und verifiziert, ob die gewählten Korrekturmaßnahmen andere Probleme hervorrufen?
Did we identify and verify all risks whether the chosen corrective actions might cause other problems?
- ✓ Hat der Champion (sofern gefordert) den ausgewählten Korrekturmaßnahmen zugestimmt?
Did the champion (if required) agree to the chosen corrective actions?
- ✓ Haben wir einen eindeutigen Plan zur Einführung der Korrekturmaßnahmen (wer, was, wann...)?
Do we have a definite plan for implementation of the corrective actions (who, what, when...)?
- ✓ Welche Kapazitäten werden für die Einführung der Korrekturmaßnahmen gefordert und sind diese angemessen?
Which capacities are required for the implementation of the corrective actions and are they appropriate?

D6: Eingeführte Abstellmaßnahme (Implemented permanent corrective action)

- ✓ Welche Abteilungen/Werke müssen bei der Einführung der Korrekturmaßnahmen einbezogen werden?
Which dept./plants must be considered by the implementation of the corrective actions?
- ✓ Ist eine Einbindung von HARTING und/oder unserem Lieferanten erforderlich?
Is there a need to involve HARTING and/or our supplier?
- ✓ Wenn ja, wer wird diese Aktivitäten bei HARTING und/oder unserem Lieferanten koordinieren?
If so, who will coordinate these activities of HARTING and/or our supplier?
- ✓ Wie überwachen wir den Abschluss des Einführungsplanes?
How do we monitor the completion of the implementation plan?
- ✓ Wann ist der Ausstiegspunkt hinsichtlich der Durchführung der Sofortmaßnahmen?
When is the point of exit in terms of the implementation of the containment actions?
- ✓ Welche Messungen wurden verwendet zur Validierung der ausgewählten Korrekturmaßnahmen?
Which measurements were used in terms of validation of the chosen corrective action?
- ✓ Wie werden wir die Ergebnisse auf lange Sicht überwachen?
How will we monitor the results on a long-term basis?
- ✓ Bestätigt die Validierung, dass alle Fehlerursachen vollständig beseitigt wurden?
Does the validation confirm that all failure root causes are completely eliminated?
- ✓ Sind alle prozessbezogenen Dokumente geprüft und aktualisiert?
Are all process-related documents checked and updated?

D7: Fehlerwiederholung verhindern (Actions to prevent recurrence)


- ✓ Wo trat das Problem in unserem Prozess auf und wie konnte dies passieren?
Where did the problem occur in our process and how could it happen?
- ✓ Welche Verfahren oder Bedingungen haben ermöglicht, dass dieses Problem auftrat, ohne entdeckt zu werden?
Which procedure or condition allowed this problem to occur without getting detected?
- ✓ Wurden alle betroffenen Prozesse und/oder Produkte identifiziert?
Are all effected processes and products identified?
- ✓ Was wird zukünftig anders gemacht, um ein Wiederauftreten dieser Fehlerursache zu vermeiden?
What will be done differently in the future to avoid a recurrence of the root cause?
- ✓ Wer muss über die ermittelten Verbesserungsmöglichkeiten informiert werden?
Who must be informed about the identified possibilities of the preventive and corrective actions?
- ✓ Gibt es einen Plan zur Koordination der Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen und zur Standardisierung des Verfahrens (wer, was, wann.....)?
Is there a plan of coordination of the preventive and corrective actions and for standardization of the procedure (who, what, when...) existing?
- ✓ Wie können wir die Vorbeugungs- und Korrekturmaßnahmen verifizieren und validieren?
How can we verify and validate the preventive and corrective actions?
- ✓ Hat der Champion die Vorbeugungsmaßnahmen bestätigt?
Did the champion agree to the preventive and corrective actions?
- ✓ Haben wir alles Wissen aus dem vorliegenden 8D-Report in eine „Wissensdatenbank“ überführt und veröffentlicht?
Did we transfer the knowledge of the present 8D-Report into a “Knowledge Database” and did we publish this?

D8: Schlussbemerkung/Teamlleistung würdigen (Final remark/Congratulate your team)

- ✓ Gibt es die Möglichkeit, dem Team nach erfolgreichem Abschluss des 8D-Reports zu gratulieren?
Is there a possibility to congratulate the team after the successful completion of the 8D-Report?
- ✓ Überprüfung der 8D-Ziele: Was war gut in diesem Problemlösungsprozess und wo gibt es Verbesserungsmöglichkeiten?
Proof of the 8D-aim: What was well whilst the process of problem solving and where are opportunities for improvement?
- ✓ Ist der 8D-Report vervollständigt?
Is the 8D-Report completed?
- ✓ Ist der 8D-Report offiziell geschlossen, unterschrieben und an HARTING weitergeleitet?
Is the 8D-Report officially closed, signed and forwarded to HARTING?

5. Anhang (Appendix)

5.1 HARTING 8D-Report

 8D-Report				
An (to):		Von (from):		
		Bearbeiter (Editor):		
		Telefon (Phone):		
Name (Name):		Fax:		
Cc:		E-mail:		
Datum (Date):				
1. Teilenr. HARTING (Part no. HA): Teilebezeichnung (Part description): Code (Code): Teilenr. Lieferant (Part-no. supplier): Lieferschein-Nr. (No. of delivery note): Liefermenge (Delivered quant.): Beanstandung (Complaint):			Bilder (Pics)	
				Muster (Samples)
		Rekl. Menge (Claim. amount):		
		vom (from):		
2. Problembeschreibung (Problem description):				
HARTING:				
Lieferant (Supplier):				
3. Sofortmassnahme (Containment action):		Bearbeiter (Editor):	Termin (Date):	
4. Fehlerursache (Root cause):				
5. Geplante Abstellmassnahme (Chosen corrective action):		Bearbeiter (Editor):	Termin (Date):	
6. Eingeführte Abstellmassnahme (Implemented preventive action):		Bearbeiter (Editor):	Termin (Date):	
7. Fehlerwiederholung verhindern (Actions to prevent recurrence):		Bearbeiter (Editor):	Termin (Date):	
8. Schlussbemerkung/Teamerfolg würdigen (Final remark/congratulate your team):			Anerkannt JA / NEIN (Accepted) (Yes / No)	
Unterschrift Reklamationsverantwortlicher: (Signature by respons. person of complaint):				
Datum (Date):				
Ausgabedatum/Issue date: 03.05.2011 NOR Nr.: 0749/01				

Revisionsstand:
Ausgabedatum:

A
23.03.2012

Seite 9 von 9