

Методика решения проблем 8D	М-ШК-12-2018
	Редакция 4
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Изменение 0

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора

ООО «УК «Татнефть-Нефтехим»



Г.М. Хабутдинова

«23» августа 2018

Введена в действие с «24» 08 2018

Приказом ООО «УК «Татнефть-Нефтехим»

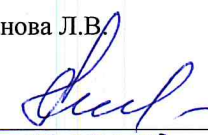
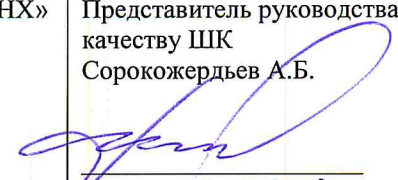
№ 471/1.1-3 от «23» августа 2018

Взамен М-СК-НХК-12-2015 «Методика решения проблем 8D» (редакция 3)

МЕТОДИКА ПРЕДПРИЯТИЙ НХК

МЕТОДИКА РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ 8D

М-ШК-12-2018

Разработал: Ведущий инженер по качеству ОСМКиА ООО «УК «ТН-НХ» Хакимова Ю.А.  Дата 17.08.2018.	Проверил: Начальник ОСМКиА ООО «УК «ТН-НХ» Степанова Л.В.  Дата 22.08.2018	Одобрил: Представитель руководства по качеству ШК Сорокожердьев А.Б.  Дата 23.08.2018	Стр. 1
--	---	---	---------------

Актуальная версия документа расположена на портале НХК - Документы ОСМКиА

Методика решения проблем 8D	М-ШК-12-2018
	Редакция 4
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Изменение 0

1. Общие положения

1.1. Настоящая методика определяет порядок решения проблем, связанных с качеством шинной продукции, технического углерода (ТУ), и услуг по поставке шин потребителю.

1.2. Методика разработана с учетом требований IATF 16949, требований автозаводов-потребителей шинной продукции и распространяется на деятельность:

- ПАО «НКШ», ООО «НЗГШ», ООО «НЗШ ЦМК» (далее шинные заводы: НКШ, НЗГШ, НЗШ ЦМК): заместитель директора (по качеству), ОК, технологические цеха, участвующих в решении проблем;
- ООО «НТЦ «Кама» (далее НТЦ «Кама»): КТОЛШ, КТОГШ;
- ООО «ТД «Кама» (далее ТД «Кама»): ОК, ОЛ, ЦОП-1, ЦОП-2, ОК и КК;
- АО «НКТУ» (далее НКТУ): главный инженер, ПДО, ЦПТУ.

1.3. В Приложении 1 приведены перечни сокращений, примененных в методике, ссылочных документов и документов автозаводов-потребителей шин, содержащих специфические требования к применению методики 8D, перечень пунктов IATF 16949, в развитие которых разработана данная методика.

1.4. Методика 8D направлена на рассмотрение несоответствий в команде для исключения их повторного возникновения.

Последовательность и сроки реализации представлены на рис.1 (этапы 8D соответствуют типовой форме отчета 8D (п.3.2.2).

Сроки реализации этапов, установленные автозаводами - потребителями шин, указаны в Приложении 2, отклонения по срокам – согласовываются с потребителем письменно руководителем команды.

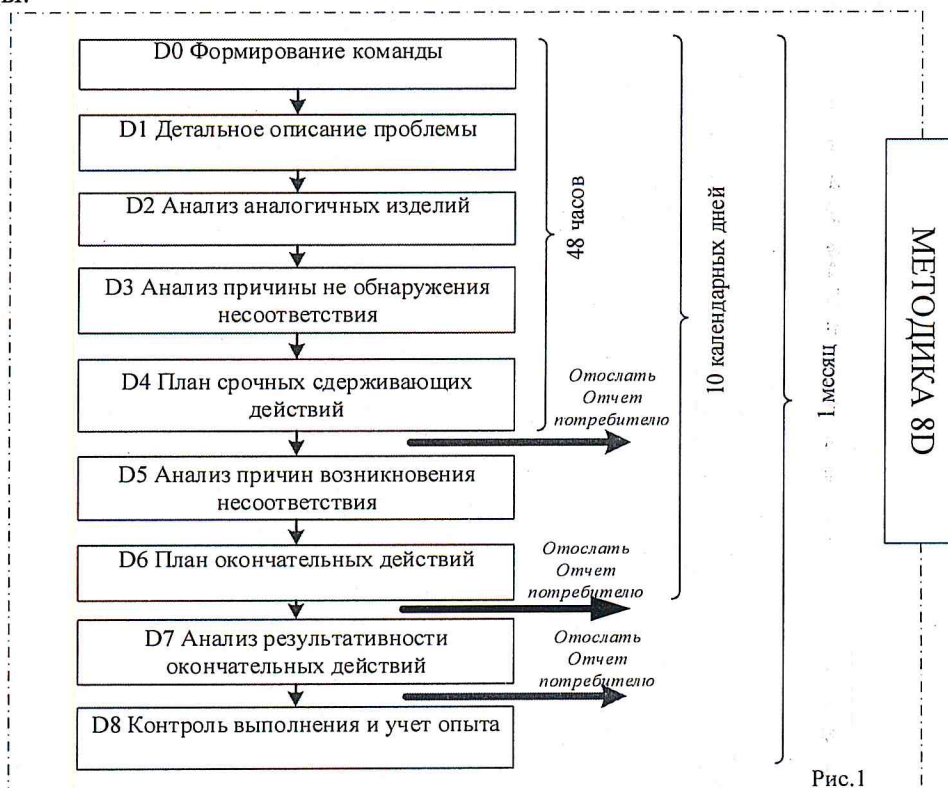


Рис.1

1.4.1. Основные преимущества данного метода работы над несоответствиями:

- глубина изучения проблемы возникновения несоответствия;
- коллективная работа по внедрению корректирующих мероприятий.

Методика решения проблем 8D	М-ШК-12-2018
	Редакция 4
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Изменение 0

1.4.2. Основное применение методики 8D:

а) проблемы, возникающие у потребителя – автозавода (претензии/рекламации) при поставке, приемке и монтаже шин («0» пробег), при эксплуатации в гарантийный период транспортного средства;

б) проблемы, возникающие у потребителя ТУ.

1.4.2.1. Применение методики 8D при проблемах в эксплуатации на вторичном рынке или внутренних проблемах по качеству инициируется зам. директора шинного завода (по качеству) согласно СТП-НХК-15, СТП-НХК-55 (соответственно), начальником ОК ТД «Кама».

1.4.2.2. Описание этапов 8D в разделе 4 произведено по отношению к внешним проблемам у потребителя.

1.4.3. Проблема должна быть решена в течение 2 рабочих недель или в сроки, установленные потребителем.

1.4.4. Претензии/рекламации по шинной продукции поступают в адрес ОК ТД «Кама». Работа по рассмотрению претензий/рекламаций осуществляется в порядке, установленном в СТП-НХК-15.

1.4.4.1. Порядок действий при рассмотрении претензий по качеству поставок продукции, поставляемой на комплектацию ф. Форд, и разработки отчета 8D установлен в И-НХК-06.

1.4.4.2. Отчеты 8D (в течение 3 дней с момента утверждения или в сроки, установленные потребителем), отметки о разработке этапов отчетов и планов мероприятий, информацию о выполнении и результативности мероприятий ОК ТД «Кама» или ответственный специалист предприятия (по принадлежности несоответствия) заносит в базу данных 1С:УПП КОРП (СТП-НХК-15).

В течение 1 рабочего дня с момента прикрепления Отчета 8D в базу данных или в сроки, установленные потребителем, ОК ТД «Кама» направляет Отчет потребителю.

При наличии у потребителя своего портала, где консолидируется информация по мероприятиям и результатам отчетов по методике 8D, ОК ТД «Кама» или ответственный специалист предприятия (по принадлежности несоответствия) вносит данные на портал потребителя в сроки, установленные потребителем.

1.5. Претензии/сообщения по ТУ поступают в адрес ПДО НКТУ. Работа по рассмотрению претензий/сообщений осуществляется в порядке, установленном в СТО-НКТУ-03.

1.6. Доведение планов мероприятий, разработанных в рамках работ по методике 8D, до специалистов и подразделений, ответственных за их выполнение, контроль и мониторинг их выполнения осуществляется ОК шинных заводов и ТД «Кама», ПДО – для НКТУ (по принадлежности).

1.7. Ответственность за содержание настоящей методики несет начальник ОСМКиА УК «ТН-НХ», за обеспечение ее выполнения на шинных заводах – заместитель директора (по качеству), в ТД «Кама» - начальник ОК, в НКТУ - начальник ПДО.

2. Термины и определения

2.1. **Проблема** – ситуация, при которой ожидаемый уровень выполнения определенной работы (норматива) не достигается, и причина невыполнения этого норматива неизвестна.

2.2. **Несоответствие** – невыполнение установленного требования к качеству продукции и услуг (пересортица, несоответствие объемов поставки), которое не удовлетворяет требования или ожидания потребителя.

2.3. **Повторное несоответствие** – несоответствие, выявленное повторно на продукции одного и того же ассортимента, изготовленной в течение 6 месяцев после закрытия Отчета 8D, или по одному и тому же виду услуги, представленной в течение 6 месяцев после закрытия Отчета 8D.

Методика решения проблем 8D	М-ШК-12-2018
	Редакция 4
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Изменение 0

2.4. Срочные сдерживающие действия – действия, которые предотвращают влияние проблемы до тех пор, пока не будут реализованы окончательные корректирующие действия.

2.5. Потенциальная причина – возможная причина возникновения проблемы.

2.6. Окончательные корректирующие действия – действия, предпринятые для устранения или снижения влияния причины существующего несоответствия.

2.7. Отчет 8D – это форма, которая помогает команде систематизировать действия по решению проблемы с помощью точного определения и полного анализа.

2.8. Потребитель:

Для шинных заводов и ТД «Кама» - автозавод, которому поставляются шины, изготавливаемые шинными заводами ШК, или организация, для которой изготавливаются шины по особым условиям (off-take).

Для НКТУ - предприятия ШК, использующие ТУ: НКШ, НЗГШ, НШЗ ЦМК, ТД «Кама» (в части деятельности по закупкам сырья и материалов).

Определение терминов приведены:

- «**Ответственный специалист предприятия изготовителя**» (далее ответственный специалист предприятия) в СТП-НХК-15;
- «**Представитель потребителя**» в П-СК-НХК-14;
- «**Коренная причина**» в СТП-НХК-36;
- «**Представитель по безопасности продукции**» в П-ШК-16.

3. Организация работ по применению методики 8D.

3.1. Организация работ по применению методики 8D на шинных заводах.

3.1.2. Заместитель директора шинного завода (по качеству) инициирует применение методики 8D в случаях, приведенных в п.1.4.2а), 1.4.2.1.

3.1.3. По завершению работ команда оформляет Отчет 8D (далее Отчет) по форме Приложения 3 или по форме, установленной потребителем. Дополнительно отчет согласовывается с Представителем потребителя (по принадлежности несоответствия), Представителем по безопасности продукции (для претензий/рекламаций от VW, ПАО «КАМАЗ»).

3.1.4. Учет и регистрацию Отчетов с присвоением идентификационного номера и занесением данных в журнал регистрации ведет ОК шинных заводов. Журнал регистрации Отчетов ведется с указанием: идентификационного номера отчета, даты регистрации, потребителя (наименование автозавода, если внешняя проблема с комплектации), размера шины/автокамеры, краткого описания проблемы.

3.1.5. После завершения Отчета ОК контролирует результативность корректирующих действий по результатам анализа проблемы (претензии/рекламации, внутренний брак) за 6 месяцев. Результаты анализа рекомендуется прикладывать к Отчету. Результаты анализа рассматриваются на совещании по результатам мониторинга претензии/рекламации при заместителе директора по качеству (СТП-НХК-15) и Днях качества (СТП-НХК-16).

3.1.6. В случае повторного появления претензии/рекламации (внутреннего брака) заместитель директора (по качеству) определяет необходимость и инициирует новый 8D с пересмотром корректирующих действий. При проведении повторного 8D проводится проверка выполнения ранее запланированных мероприятий и их результативности (проверки 8D).

Методика решения проблем 8D	М-ШК-12-2018
	Редакция 4
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Изменение 0

3.1.6.1. При необходимости, по решению зам. директора (по качеству), рассмотрение повторного несоответствия эскалируется на более высокий уровень: исполнительный директор шинного завода, исполнительный директор (главный конструктор) НТЦ «Кама», руководство «УК «ТН-НХ».

3.2. Организация работ по применению методики 8D в ТД «Кама».

3.2.1. ОК ТД «Кама» инициирует применение методики 8D и направляет информацию в ЦОП (по принадлежности несоответствия) о необходимости разработки мер, необходимых для решения проблемы.

3.2.2. По завершению работ команда оформляет Отчет по форме Приложения 3 или по форме, установленной потребителем. ЦОП (по принадлежности несоответствия) направляет Отчет в адрес ОК ТД «Кама» в течение 3-х дней с момента утверждения или в сроки, установленные потребителем.

3.2.3. Идентификация отчета производится в ЦОП (по принадлежности несоответствия) по входящему номеру уведомления от потребителя-автозавода. Учет и регистрацию Отчетов с присвоением идентификационного номера и занесением данных в журнал регистрации (дата регистрации, потребитель (наименование автозавода, если внешняя проблема с комплектации), размер шины/автокамеры, краткое описание проблемы) ведет ЦОП.

3.2.4. После завершения Отчета ОК ТД «Кама» контролирует результативность корректирующих действий по результатам анализа претензий за 6 месяцев. Результаты анализа претензий рассматриваются на совещаниях День качества (СТП-НХК-16). Результаты анализа рекомендуется прикладывать к Отчету.

3.2.5. В случае повторного появления несоответствия начальник ОК ТД «Кама» определяет необходимость инициирования нового 8D с пересмотром корректирующих действий. При проведении повторного 8D проводится проверка выполнения ранее запланированных мероприятий и их результативности (проверки 8D).

3.3. Организация работ по применению методики 8D в НКТУ.

3.3.1. Работу команды инициирует начальник ПДО НКТУ.

3.3.4. По завершению работ команда оформляет Отчет по форме Приложения 4.

3.3.5. Сроки реализации этапов указаны в Приложении 2.

3.3.7. Отчеты 8D, отметки о разработке этапов 3,5,8 Приложения 4 направляются ПДО НКТУ в адрес ТД «Кама» и шинного завода (по принадлежности) в течение 5 рабочих дней или в сроки, установленные потребителем.

3.3.8. После завершения Отчета ПДО НКТУ контролирует результативность корректирующих действий по результатам анализа претензий за полугодие. Результаты анализа претензий рассматриваются на совещаниях День качества (СТП-НХК-16).

4. Этапы методики 8D

Описание этапов соответствует типовой форме отчета 8D по Приложению 3 (форме отчета 8D для НКТУ – по Приложению 4).

4.1 D0 Формирование команды (D1 Приложения 4).

4.1.1. Начальник ОК шинных заводов, ОЛ для ТД «Кама», начальник ПДО для НКТУ в срок до 15 января текущего года оформляет организационно-распорядительный документ - приказ, распоряжение (далее ОРД) согласно требований СТП-НХК-06 о создании команды 8D. ОРД подписывает заместитель директора шинного завода (по качеству) – для шинных заводов, исполнительный директор - для ТД «Кама» и НКТУ (по принадлежности). В ОРД определяется состав и руководитель команды, регламент работы команды с указанием ответственности (оформление отчета, контроль выполнения намеченных действий и т.д).

4.1.2. В команду включаются:

Методика решения проблем 8D	М-ШК-12-2018
	Редакция 4
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Изменение 0

1) по шинным заводам: специалисты ОК, специалисты цеха, имеющие полное представление о продукции и процессе. При необходимости для работы в команде могут привлекаться специалисты НТЦ «Кама», ТД «Кама», представители обслуживающих предприятий НМЗ, ЭШС и рабочие, участвующие в соответствующих процессах.

В случае выявления повторного несоответствия в работе команды обязательно участие специалистов НТЦ «Кама».

2) по ТД «Кама»: ЦОП (по принадлежности), ОЛ, ОК. При необходимости для работы в команде могут привлекаться специалисты ОКиКК и других подразделений ТД «Кама».

3) по НКТУ: главный инженер, начальник ПДО, начальник ЦПТУ, инженеры ПДО. При необходимости для работы в команде могут привлекаться другие специалисты НКТУ и представители обслуживающих предприятий НМЗ, ЭШС.

4.1.3. ОРД обновляется в течение года по мере необходимости.

4.2. D1 Детальное описание проблемы (D2 Приложения 4).

4.2.1. Цель этапа – добиться одинакового понимания проблемы с потребителем.

4.2.2. На данном этапе собирается и анализируется следующая информация:

- описание несоответствия;
- количество несоответствующих изделий (масштаб проблемы);
- как и когда было выявлено несоответствие;
- кто из потребителей выявил несоответствие;
- связь с предыдущей подобной проблемой (при наличии);
- результаты конструктивного анализа среза и результаты ФМП дефектной продукции;
- другая информация, которая может помочь в описании проблемы.

4.2.3. Определяется значимость несоответствия, его влияние на безопасность продукции (потребителя). От того, насколько правильно будет описано несоответствие, в дальнейшем будет зависеть точность определения коренной причины и корректирующих действий. Если несоответствие видимое прикладываются фотографии.

4.2.4. При необходимости (при наличии требований потребителя) правильность заполнения информации согласовывается с потребителем.

4.2.5. Результаты проделанной работы на данном этапе заносятся в Отчет.

4.3. D2 Анализ аналогичных изделий (D2 Приложения 4).

4.3.1. Цель этапа – определить перечень изделий (продукции), на которых может проявляться подобное несоответствие.

4.3.2. Должны быть рассмотрены изделия, имеющие аналогичную конструкцию или выполненные по подобной технологии, в тот же период, из того же материала и другие изделия (продукция), на которых потенциально может проявиться такое же несоответствие.

4.3.3. Результаты проделанной работы на данном этапе заносятся в Отчет.

4.4. D3 Анализ причины не обнаружения несоответствия (D4 Приложения 4).

4.4.1. Цель этапа – обнаружить потенциальные причины не обнаружения несоответствия до отправки потребителю.

4.4.2. Устанавливаются все потенциальные причины, которые могут объяснить возникновение несоответствия. Необходимо понять и определить:

- где, как и почему появляется несоответствие;
- в какой момент и на каком этапе производственного процесса несоответствие должно было быть обнаружено;
- как часто возникает несоответствие;
- почему несоответствие не было выявлено (таким образом, найти ошибки или отклонения в процессе отслеживания качества);
- нет ли ошибок в КД, ТД, регламентирующих и рабочих документах, технологиях производства и

Методика решения проблем 8D	М-ШК-12-2018
	Редакция 4
	Изменение 0
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	

контроля;

- позволяют ли документы — это обнаружить.

4.4.3. На данном этапе рассматриваются карты DFMEA, PFMEA, ПУ и другие рабочие документы (ТИ и др). Могут применяться базовые инструменты анализа:

- метод «5 почему» (СТП-НХК-36);
- диаграммы Парето и Исикавы, расслоение, диаграммы разброса и т.д. (СТП-НХК-36);
- SPC-анализ статистических данных процесса;

и т.п.

4.4.4. При необходимости по причине не обнаружения несоответствия должны быть разработаны мероприятия и учтены при формировании окончательного плана действий этап D6 (D7 Приложения 4), включая проведение DFMEA, PFMEA, актуализацию ПУ, ТИ.

4.4.5. При повторном несоответствии на данном этапе проводится проверка 8D, где проверяется выполнение мероприятий, запланированных в предыдущем Отчете 8D и их результативность. По результатам оформляется отчет в произвольной форме. Отчет подписывается руководителем команды и прикладывается к Отчету 8D.

4.4.6. Результаты проделанной работы на данном этапе заносятся в Отчет.

4.5. D4 План срочных сдерживающих действий (D3 Приложения 4).

4.5.1. Цель этапа – внедрение предварительных незамедлительных действий для предотвращения поставки несоответствующих изделий (продукции) потребителю.

4.5.2. Срочные меры должны быть применены к изделиям, находящимся:

- на складе готовых изделий (продукции);
- в цехе;
- в пути и на складе потребителя.

4.5.2.1. Такими действиями могут быть:

- усиление контроля процесса изготовления,
- 100% проверка готовых изделий (продукции), находящихся на складах и в цехе,
- извещение потребителя о возможных несоответствующих изделиях (продукции) и т.д.

4.5.3. Основные шаги реализации этапа:

- определение и выбор срочных сдерживающих действий;
- разработка плана действий и его реализации.

4.5.4. Сдерживающие меры действуют до момента устранения коренной причины проблемы, реализации «Плана окончательных действий» по этапу D6 (D5 Приложения 4) и получения подтверждения его эффективности.

4.5.5. Отчет с 4 заполненными этапами при необходимости (по требованию потребителя) направляется потребителю в установленные сроки с момента получения запроса на проведение процедуры 8D.

4.5.6. Результаты проделанной работы на данном этапе заносятся в Отчет.

4.6. D5 Анализ причин возникновения несоответствий (D4 Приложения 4).

4.6.1. Цель этапа – определить коренную причину несоответствий, причину их не обнаружения (если не установлено на этапе D3 типовой формы), соответствующие действия, которые искоренят эти причины.

4.6.2. На данном этапе - определяются все возможные причины несоответствий, осуществляется выбор (ранжирование) наиболее вероятных причин на основе опыта, результатах испытаний, отчетов, замеров и т.п. Предположения, не подтвержденные документально, в работу не берутся. Для наиболее вероятной, коренной причины возникшего несоответствия рабочая группа разрабатывает корректирующие действия.

4.6.3. Для выявления коренных причин обязательно применение базовых инструментов анализа (диаграмм Парето и Исикавы, расслоение, «5 Почему?», диаграммы разброса и т.д.). Разрабо-

Методика решения проблем 8D	М-ШК-12-2018
	Редакция 4
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	Изменение 0

танные документы прикладываются к Отчету. Пример формы результатов анализа причин с применением диаграммы Исикавы, «5 Почему?» приведен в Приложении 5.

4.6.3.1. Указывать в качестве причины «человеческий фактор» не допускается.

4.6.4. Результаты проделанной работы на данном этапе заносятся в Отчет.

4.7. D6 План окончательных действий (D5 Приложения 4).

4.7.1. На данном этапе выбираются и выполняются корректирующие действия, направленные на устранение коренных причин по этапу D5 (D4 Приложения 4) и причин не обнаружения по этапу D3 (D4 Приложения 4). До начала их внедрения необходимо убедиться в том, что данные действия будут результативными и не создадут других, вторичных проблем.

4.7.2. При планировании осуществляется:

- определение ответственности и полномочий;
- информационное взаимодействие всех вовлеченных в процесс внедрения работников;
- согласование возможных изменений в процессах и системе.

4.7.3. Результаты проделанной работы на данном этапе заносятся в Отчет.

4.7.4. Необходимо контролировать и отслеживать выполнение действий.

4.7.5. Для НКТУ: необходимость согласования с потребителем ПКД на этом этапе, определяется потребителем (при необходимости), о чем указывается в письме – уведомлении о несоответствии.

4.8. D7 Анализ результативности окончательных действий (D6 Приложения 4).

4.8.1. На данном этапе производится анализ корректирующих действий и их результативности, как для устранения коренных причин несоответствия, так и для причин не обнаружения.

4.8.2. Указываются объективные свидетельства результативности предпринятых действий. Для этого к отчету должны быть приложены доказательства, например: протоколы испытаний, статистика дефектности и др.

4.8.3. Результаты проделанной работы на данном этапе заносятся в Отчет.

4.9. D8 Контроль выполнения и учет опыта (D7,8 Приложения 4).

4.9.1. Цель этапа – закрепление опыта по действиям, выполненным для устранения несоответствия и исключения его повторения для схожих процессов в целях предотвращения. При необходимости, вносятся изменения в карты FMEA, планы управления, инструкции, РД и т.д.

4.9.2. Конечным итогом в процессе коллективной работы по решению проблем является выражение благодарности работникам.

5. Ответственность

5.1. Заместитель директора (по качеству) шинного завода несет ответственность за:

- своевременное инициирование и использование методики 8D при проблемах от комплектующих автозаводов,
- определение необходимости и инициирования использования методики 8D при проблемах в эксплуатации на вторичном рынке или внутренних проблемах по качеству;
- координацию работ по разработке и внедрению мер, необходимых для решения проблем,
- принятие решения о проведении нового 8D в случае повторного несоответствия;
- внесение информации базу данных 1С:УПП КОРП о разработке, выполнении и результативности корректирующих мероприятий (8D) и на портал потребителей.

5.2. Начальники ОК шинных заводов несут ответственность за:

- определение состава команды по решению проблем качества продукции и организацию её работы,

Методика решения проблем 8D	М-ШК-12-2018
	Редакция 4
	Изменение 0
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	

- проведение анализа результативности корректирующих действий по результатам мониторинга претензий за 6 месяцев,
- за учет и регистрацию Отчета;
- доведение до ответственных специалистов и подразделений мероприятий, разработанных в рамках работ 8D, контроль их выполнения.

5.3. Начальник ОЛ ТД «Кама» несет ответственность за:

- определение состава команды по решению проблем качества продукции и организацию её работы

5.4. Начальник ОК ТД «Кама» несет ответственность за:

- своевременное инициирование и использование методики 8D,
- принятие решения о проведении нового 8D в случае повторного несоответствия,
- проведение анализа результативности корректирующих действий по результатам мониторинга претензий за 6 месяцев,
- доведение до ответственных специалистов и подразделений мероприятий, разработанных в рамках работ 8D, контроль их выполнения,
- доведение отчета 8D до потребителя.

5.5. Начальники ЦОП №1,2 ТД «Кама» несут ответственность за:

- координацию работ по разработке и внедрению мер, необходимых для решения проблем,
- учет и регистрацию Отчета 8D

5.6. Начальник ПДО НКТУ несет ответственность за:

- своевременное инициирование и использование методики 8D,
- определение состава команды по решению проблем качества продукции и организацию её работы
- координацию работ по разработке и внедрению мер, необходимых для решения проблем,
- учет и регистрацию Отчета,
- доведение до ответственных специалистов и подразделений ПКД, контроль его выполнения.
- проведение анализа результативности корректирующих действий по результатам мониторинга претензий за 6 месяцев,
- доведение отчета 8D до потребителя.

5.7. Руководитель команды несет ответственность за:

- оформление результатов работы в Отчете;
- соблюдение сроков формирования этапов отчета, установленных потребителями, согласование отклонение сроков с потребителями.

5.8. Члены команды несут ответственность за:

- использование объективной информации при изучении проблемы возникновения несоответствий;
- своевременную разработку и внедрение мер, необходимых для решения проблемы возникновения несоответствий или их не обнаружения.

6. Документация

6.1. Документация, образующаяся в результате деятельности по настоящей методике, приведена в таблице:

Методика решения проблем 8D СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	М-ШК-12-2018
	Редакция 4
	Изменение 0

Таблица 1

№ п/п	Наименование документа	Место хранения	Срок хранения
1	2	3	4
1	Отчет 8D	ОК ш.з., ОК ТД «Кама»*, ПДО НКТУ	5 лет
2	Журнал регистрации Отчетов 8D	ОК ш.з., ПДО НКТУ	5 лет
3	Приказ (распоряжение) о создании команды 8D	ОК ш.з., ТД «Кама», ПДО НКТУ	5 лет
4	Отчет по проверке 8D	ОК ш.з., ОК ТД «Кама»*	5 лет

* в электронном виде в 1 С:УПП КОРП

7. История изменений

№ редакции	Дата введения	Причина	Разработчик
1	27.10.2011	Разработка нового документа взамен М-СК-7-07 «Методика решения проблем качества продукции 8D»	ОСМКиА (Михайлова Т.В.)
Изм. №1	23.11.2011	Методика дополнена деятельностью по: - контролю результативности корректирующих действий, - внесению в базу данных по рассмотрению претензионной продукции информации по 8D	ОСМКиА (Михайлова Т.В.)
Изм. №2	07.12.2012	1. Корректировки в связи с изменениями в организационных структурах шинных заводов (исключена аббревиатура «ЗМШ», актуализировано наименование подразделения «технологический цех»); 2. Уточнены: - порядок рассмотрения результатов анализа претензий, - порядок организации работы команды 8D	ОСМКиА (Михайлова Т.В.)
2	27.05.2014	Актуализация редакции в связи с: - внедрением требований Renault-Nissan-АвтоВАЗ в части уточнения действий при выявлении повторной проблемы по претензионной продукции, - изменением наименования должности руководителя ОК, - распространением области деятельности на ООО «НТЦ «Кама», - дополнением примером формы результатов анализа.	ОСМКиА (Михайлова Т.В.)
3	15.12.2015	1. Распространение области деятельности на ООО ТД «Кама». (согласно плана корректирующих мероприятий по результатам надзорного аудита КСМК 28-30.10.2015). 3. Перезакрепление ответственности за подписание распоряжения о создании команды 8D в ООО «НЗШ ЦМК».	ОСМКиА (Хакимова Ю.А.)
4	27.08.2018	1. Распространение области деятельности на АО «НКТУ», дополнено формой 8D для АО «НКТУ», перечислены сроки выполнения этапов. 2. Учтены требования потребителей в части согласования отчета с представителем потребителя, представителем по безопасности продукции, согласования отклонения сроков выполнения этапов от установленных потребителем, перечислены сроки выполнения этапов по потребителям – автозаводам (Приложение 2) 3. Уточнено в части заполнения отчета 8D на сайте потребителя. 4. Исключена форма отчета для ООО «НЗШ ЦМК».	ОСМКиА (Хакимова Ю.А.)

Методика решения проблем 8D	М-ШК-12-2018
	Редакция 4
	Изменение 0
СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	

Приложение 1
Справочное

Перечень сокращений, примененных в методике

ОК	- отдел качества
ОСМКиА	- отдел системы менеджмента качества и аудита
ОЛ	- отдел логистики
ЦОП	- цех отгрузки продукции
ОКиКК	- отдел комплектации и корпоративных клиентов
ПДО	- производственно-технический отдел
НД	- нормативная документация
КД	- конструкторская документация
КТОЛШ	- конструкторско-технологический отдел легковых шин
КТОГШ	- конструкторско-технологический отдел грузовых шин
ТД	- технологическая документация
ОРД	- организационно-распорядительный документ
DFMEA	- анализ видов и последствий потенциальных отказов конструкции
PFMEA	- анализ видов и последствий потенциальных отказов процесса
ФМП	- физико-механические показатели
ш.з.	- шинные заводы
ЦПТУ	- цех производства технического углерода

Перечень ссылочной документации, приведенной в методике¹

ISO 9001:2015	- «Системы менеджмента качества. Требования»,
IATF 16949:2016	- «Фундаментальные требования к системе менеджмента качества для производств автомобильной промышленности и организаций, производящих соответствующие сервисные части»
СТП-НХК-06-2015	- «Порядок управления организационно-распорядительной документацией»
СТП-НХК-15-2018	- «Порядок рассмотрения претензий/рекламаций потребителей шинной продукции»
СТП-НХК-36-2015	- «Постоянное улучшение. Корректирующие и предупреждающие действия»
СТП-НХК-16-2018	- «Порядок проведения совещаний по качеству»
СТО-НКТУ-03-2018	- «Рассмотрение претензий и сообщений о несоответствии продукции от потребителей»
П-ШК-16-2018	- «Положение о представителе по безопасности продукции»
И-НХК-06-2016	- «Порядок рассмотрения претензий по качеству поставок продукции, поставляемой на комплектацию ф.Форд»

Документы автозаводов-потребителей шин, содержащих требование к применению методики 8D¹

1. ПАО «КамАЗ». Руководство по обеспечению качества для поставщиков (2017г)
2. Предприятия Группы ГАЗ.
 - 2.1. Общие условия поставок (приложение к договору).
 - 2.2. Курс «Методика решения проблем».

Перечень пунктов ISO 9001, IATF 16949, в развитии которых разработана методика

- 10.2.1. – Несоответствия и корректирующие действия
- 10.2.3 - Решение проблем
- 10.2.6 – Анализ претензий потребителей и исследований отказов в сфере эксплуатации

¹ При использовании настоящей методики следует руководствоваться актуальным (замещающим, изменённым документом)

Методика решения проблем 8D СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	М-ШК-12-2018
	Редакция 4
	Изменение 0

Приложение 2
Справочное

Сроки реализации этапов 8D

1. Требования автозаводов-потребителей шин

Потребители Этапы	Сроки реализации								
	D0 (D1 ²)	D1 (D2 ²)	D2 (D2 ²)	D3 (D2 ²)	D4 (D3 ²)				
«КАМАЗ», «НефАЗ»	24 часа								
«АЗ «Урал»	в течении 2-х рабочих суток								
«ПАЗ»									
«Автомобильный завод «ГАЗ»									
«ЛиАЗ»									
«КАВЗ»									
«Автокомпоненты-Группа ГАЗ»									
«УАЗ»	в течении 1-ого рабочего дня ³								
Потребители Этапы	D0 (D1 ²)	D1 (D2 ²)	D2 (D2 ²)	D3 (D4 ²)	D4 (D3 ²)	D5 (D4 ²)	D6 (D5,6 ²)		
«КАМАЗ», «НефАЗ»	5 дней								
«АЗ «Урал»	14 календарных дней								
«ПАЗ»									
«Автомобильный завод «ГАЗ»									
«ЛиАЗ»									
«КАВЗ»									
«Автокомпоненты-Группа ГАЗ»									
«УАЗ»	5 рабочих дней ³								
Потребители Этапы	D0 (D1 ²)	D1 (D2 ²)	D2 (D2 ²)	D3 (D4 ²)	D4 (D3 ²)	D5 (D4 ²)	D6 (D5 ²)	D7 (D6 ²)	D8 (D7,8 ²)
«КАМАЗ», «НефАЗ»	10 дней								
«АЗ «Урал»	-								
«ПАЗ»									
«Автомобильный завод «ГАЗ»									
«ЛиАЗ»									
«КАВЗ»									
«Автокомпоненты-Группа ГАЗ»									
«УАЗ»	1 месяц								
«Фольксваген Групп Рус»	особых требований к применению методики нет								

2. Требования потребителей ТУ

Потребители Этапы	Сроки реализации								
	D0 (D1 ⁴)	D1 (D2 ⁴)	D2 (D2 ⁴)	D3 (D4 ⁴)	D4 (D3 ⁴)	D5 (D4 ⁴)	D6 (D5 ⁴)	D7 (D6 ⁴)	D8 (D7,8 ⁴)
ТД «Кама», шинные заводы	48 часов								
	10 календарных дней								
	1 месяц								

² Для «КамаЗ», «НефАЗ», предприятий Группы ГАЗ.

³ Рабочим временем считается время с 8⁰⁰ до 16⁰⁰ в рабочие дни. Рабочие дни определяются в соответствии с действующим законодательством РФ (согласно действующего договора поставки с ООО «УАЗ»)

⁴ Для потребителей ТУ: ТД «Кама», шинные заводы

Методика решения проблем 8D СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	М-ШК-12-2018
	Редакция 4
	Изменение 0

Приложение 3
Рекомендуемое

Форма типового Отчета

Отчет 8D № _____ от _____

Внешняя проблема ☐ Внутренняя проблема ☐

Название предприятия:	Код поставщика:	Разработал:	Утвердил:
Номер детали:	Потребитель:	Должность:	Должность:
Наименование детали:		Дата:	Дата:

D0 Формирование команды		
Руководитель команды:	ФИО	Должность
Члены команды:		

D1 Детальное описание проблемы		
Значимость (влияние на безопасность):	Модель а/м	
	Кол-во н/с изделий:	
Описание:		
Место обнаружения:		
	Повторно	Да Нет

D2 Анализ аналогичных изделий			
Могут ли другие изделия иметь подобные несоответствия?			
	Да	Нет	Комментарии / результат
Другие модели			
Аналогичные изделия			
Другие цвета			
Симметричные детали			
Спереди / Сзади			
Прочее			

D3 Анализ причины не обнаружения несоответствия		
В какой момент производственного процесса несоответствие должно было быть обнаружено?		
	Да	Нет
Во время изготовления		
После изготовления (при окончательном контроле)		
До отправки потребителю		
Какие причины не обнаружения?		

D4 План срочных, сдерживающих действий			
Какие действия были предприняты для предотвращения поставки несоответствующих изделий потребителю?			
	Действие	Кол-во годных	Кол-во брак
Во время производства			
Промежуточные склады			
Склад готовой продукции			
Запасные части			
Прочее			
Как идентифицированы годные изделия?			
№ первой партии поставки годных изделий			
Дата поставки			
Примечание			

Методика решения проблем 8D СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	М-ШК-12-2018
	Редакция 4
	Изменение 0

Продолжение Приложения 3

D5 Анализ причин возникновения несоответствия	Дата его завершения	
Укажите реальные причины, принимая во внимание • Персонал, материал, оборудование и технологию; • Вопросы: Кто?, Где?, Когда, Почему?, Как?; • Установку параметров тех. процесса, исправление; • Обслуживание оборудования.		
Причины	Ответственный	Подразделение

D6 План окончательных действий	Дата выполнения:	
Какие действия предприняты для предотвращения несоответствий в будущем? Защита от неправильного обращения, испытания, периодические проверки тех. процесса....		
Действие	Ответственный	Подразделение

D7 Анализ результативности окончательных действий	Дата утверждения:		
Есть ли объективные доказательства окончательных действий?		Да	Нет
Чем это подтверждено?			
Приложите соответствующие документы, например: протоколы испытаний, расчет коэф. воспроизводимости процесса и т.д.			

D8 Контроль выполнения и учет опыта	Дата закрытия:	
После выполнения действий необходимо ли внесение изменения по нижеперечисленным пунктам?		
	Да	Нет
Подразделение	Срок	
Рабочие документы (инструкции)		
Производственные планы		
Планы контроля, карты контроля		
FMEA		
Чертежи		
Средства измерения и контроля, шаблоны		
Прочее		
Другое изделие - схожий процесс		
Контроль субпоставщика		
Приложения к отчету:		

Руководитель команды

Должность

Подпись

ФИО

Представитель потребителя⁵

Должность

Подпись

ФИО

Представитель по безопасности продукции⁶

Должность

Подпись

ФИО

⁵ Для шинного завода

⁶ При рассмотрении претензий/рекламаций от VW, ПАО «КамАЗ»

Методика решения проблем 8D СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	М-ШК-12-2018
	Редакция 4
	Изменение 0

Приложение 4
Рекомендуемое

Форма отчета (для НКТУ)⁷

Отчет 8D № _____ от _____

Название предприятия:	Разработал:	Утвердил:
Наименование сырья/материала:	Должность:	Должность:
Номер партии:	Дата:	Дата:
Дата изготовления:		

D1 Формирование команды		
	ФИО	Должность
Руководитель команды:		
Члены команды:		

D2 Детальное описание проблемы			
Значимость (его опасность, тяжесть влияния на потребителя):		Кол-во н/с сырья/материала:	
Описание (указываются, когда и кем оно выявлено):			
	Повторно	Да	Нет

D3 План срочных, сдерживающих действий		Дата завершения:
Какие действия были предприняты для предотвращения поставки несоответствующей продукции потребителю?		
	Действие	Дата выполнения
Во время производства		
Промежуточные склады		
Склад готовой продукции		
Прочее		

D4 Анализ причин возникновения несоответствия		
В какой момент производственного процесса несоответствие должно было быть обнаружено?		
	Да	Нет
Во время изготовления		
После изготовления (при окончательном контроле)		
До отправки потребителю		
Какие причины не обнаружены?		
Укажите реальные причины, принимая во внимание • Персонал, материал, оборудование и технологию; • Вопросы: Кто?, Где?, Когда, Почему?, Как?; • Установку параметров тех. процесса, исправление; • Обслуживание оборудования.		
Причины	Ответственный	Подразделение

D5 План окончательных действий		Дата завершения:
Какие действия предприняты для предотвращения изготовления несоответствующей продукции в будущем?		
Защита от неправильного обращения, испытания, периодические проверки тех. процесса и т.д.		
Действие	Ответственный	Дата начала работ
		Дата окончания работ

D6 Реализация и анализ результативности окончательных действий		
Есть ли объективные доказательства окончательных действий?		
	Да	Нет
Чем это подтверждено?		
Приложите соответствующие документы, например: протоколы испытаний, расчет коэффициента воспроизводимости процесса и т.д.		

⁷ Форма отчета расположена на сайте <http://www.tatneft-nhs.ru>.

Методика решения проблем 8D СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА	М-ШК-12-2018
	Редакция 4
	Изменение 0

Продолжение Приложения 4

D7 Предупреждающие действия			Дата завершения:	
Какие действия предприняты для предотвращения повторных возникновений несоответствия?				
Действие	Ответственный	Дата начала работ	Дата окончания работ	
Необходимо внесение изменений в регламентирующие документы?				
	Да	Нет	Ответственный	Срок
Рабочие инструкции				
Производственные планы				
Планы контроля, карты контроля				
FMEA				
Средства измерения и контроля				
Прочее				
Схожий процесс				
Контроль субпоставщика				

D8 Обсуждение итогового отчета и оценка (закрытие 8D)	Дата закрытия:

Руководитель команды

Должность

Подпись

ФИО

Диаграмма «Исикавы»

Примерный перечень причин по проблеме «брак готовой продукции» указан на рисунке:



Метод «5 почему»:

Несоответствие – увеличение внеплановых простоев сборочного станка из-за сгорания предохранителя.

Причина	Почему перегорел предохранитель?	Почему возникла перегрузка?	Почему смазка была недостаточной?	Почему неисправен насос?	Почему она износилась?
Сгорание предохранителя	Перегрузка станка.	Потому что смазка подшипника была недостаточной	Из-за неисправности смазочного насоса.	Потому что износилась его ось.	Потому что в смазке присутствуют посторонние включения

Повторив «почему» пять раз, удалось выявить коренную причину и принять правильные решения: заменить ось и оснастить смазочный насос фильтром, предусмотрев его плановую периодическую чистку или замену. Если бы не была исследована цепочка причин, то было бы проведена только коррекция - замена предохранителя

Лист регистрации изменений к М-ШК-12-2018

[illegible]