

## 1 Beschreibung

### 1.1 Zweck / Purpose

Die Zielsetzung dieser Richtlinie ist eine detaillierte Beschreibung der 8D Problemlösungs- und Berichtsmethode für Lieferanten der HWA AG.

*The aim of this guideline is a detailed description of the 8D problem-solving and reporting method for suppliers of HWA AG*

### 1.2 Geltungsbereich / Scope

Die Inhalte dieser Richtlinie gelten für alle Lieferanten, die Produkte und Fertigungsverfahren (z.B. Eloxieren oder Beschichten etc.) an die HWA AG liefern.

*The content of this guideline applies to all suppliers that supply products and production (e.g. anodize treatment or coating etc.) to HWA AG.*

### 1.3 Begriffe / Terms

8D-Report = Discipline-Report

Ishikawa-Diagramm (Ursache-Wirkungs-Diagramm / Cause-Effect-Diagramm)

### 1.4 Beschreibung der 8D-Schritte / Description of 8D steps

Jegliche Reklamation der HWA AG ist nach der 8D-Methode zu bearbeiten, es sei denn, es wird ausdrücklich seitens HWA AG etwas Anderes schriftlich gefordert.

Die HWA AG fordert als ersten Schritt einen Zwischenbericht im **3D-Status (D1-D3), innerhalb 2 Arbeitstage nach Erhalt der Reklamation**. Für die Definition der Abstellmaßnahmen (**D5**) **innerhalb von 5 Werktagen**. Eine Bestätigung der Einführung der Abstellmaßnahmen sowie der vorläufige Nachweis der Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen (**D7**) wird eine Rückmeldung **innerhalb von 20 Arbeitstagen** erwartet. Für den Reklamationsabschluss muss die Anwendung der vollständigen 8D-Methode nachgewiesen werden. Der endgültige 8D-Report (**D8**) ist nach **60 Werktagen** nach Erhalt der Reklamation der HWA AG zur Verfügung zu stellen (**8D=60 Werktagen nach Erhalt der Reklamation**) oder ein entsprechender Antrag auf Verlängerung bei der HWA AG zu stellen.

*For the initial step HWA AG requires an interim report based on 3 already executed disciplines (3D), within 2 working days after receipt of the complaint. For the cause of error (5D) within 5 working days. The confirmation of introduction of remedial measures and preliminary proof of efficacy of the measures taken (7D) a feedback is expected within 20 working days. In addition the finalized 8D Report also must be completed on time (8D=60 working days after receipt of the complaint) unless a renewal request has been put forward to HWA AG.*

Datei: Arbeitsanweisung	erstellt von F.Rietmann	genehmigt von M.Ritinger	Seite 1 von 13
Erstelldatum: 15.10.2019			Revision: 01
Ausgedruckte Exemplare unterliegen nicht dem Änderungsdienst!			

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

---

**Wichtiger Hinweis:**

Bitte berücksichtigen Sie, dass sogenannte "Mitarbeiterfehler" als Fehlerursache nicht akzeptabel sind. Falls ein Mitarbeiter tatsächlich einen Fehler gemacht haben sollte, so ist das System bzw. die Vorgehensweise zu optimieren, deren Teilhaber er ist.

*Important note:*

*Please consider, that a so-called "employee error" is unacceptable as a root cause. If an employee has caused an error, the system or the relevant procedure must be optimized, that the employee is part of.*

---

Auf der letzten Seite ist der 8D-Report der HWA AG abgebildet, den Lieferanten zwecks Reklamationsbearbeitung benutzen können.

*On the last page is an image of the HWA AG 8D Report that suppliers might use for processing complaints.*

Datei: Arbeitsanweisung

erstellt von  
F.Rietmanngenehmigt von  
M.Rittinger

Seite 2 von 13

Erstelldatum: 15.10.2019

Revision: 01

Ausgedruckte Exemplare unterliegen nicht dem Änderungsdienst!

**1.4.1 Erklärung der Disziplinen / *Description of the 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, wie viele,...).

*Describe the problem of the internal/external customer by the investigation of "what went wrong and why did it go wrong".*

*Work on a containment of the problem (what, where, when, how many,...).*

**D3: Sofortmaßnahm / *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 Maßnahme.

*Define, verify and implement a containment action, to contain the effects of the problem until a permanent corrective action is found. Prove 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 prove every possible root cause by comparing it against the description of the problem incl. available data. Define and verify also the certain step in the process where the problem appeared.*

**D5: Geplante Abstellmassnahme / *Chose corrective action***

Wählen Sie die optimale und dauerhafte Abstellmaßnahme aus. Beweisen Sie, dass die gewählte Abstellmaßnahme das Problem nachweislich beseitigt und keine unerwünschte Nebenwirkung hat.

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

Datei: Arbeitsanweisung

erstellt von  
F.Rietmanngenehmigt von  
M.Ritinger

Seite 3 von 13

Erstelldatum: 15.10.2019

Revision: 01

**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 prove the continued effectiveness of the permanent actions.*

**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 the 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.

*Finalized the team work. Assess the gain in experiences and choose who to inform about this.*

Datei: Arbeitsanweisung

erstellt von  
F.Rietmanngenehmigt von  
M.Rittinger

Seite 4 von 13

Erstelldatum: 15.10.2019

Revision: 01

Ausgedruckte Exemplare unterliegen nicht dem Änderungsdienst!

1.4.2 Checkliste der Disziplinen / *Checklist of disciplines*

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

- ✓ Hat die HWA AG Sofortmaßnahmen gefordert oder sind derartige Maßnahmen erforderlich?  
*Did HWA AG require containment actions or are these actions mandatory?*
  
- ✓ 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 specification 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 members of the effected department/plant considered in the 8D team?*
  
- ✓ Sichert die Teamstruktur die Verfügbarkeit jeder erforderlichen Information und der geforderten Erfahrungen?  
*Does the team structure ensure 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 zum Treffen von Entscheidungen?  
*Has the team enough authority to take decisions?*

Datei: Arbeitsanweisung

erstellt von  
F.Rietmann

genehmigt von  
M.Rittinger

Seite 5 von 13

Erstelldatum: 15.10.2019

Revision: 01

**D2: Problembeschreibung / Problem description**

- ✓ Haben wir eine eindeutige Beschreibung des spezifischen Problems?  
*Do we have a definitive description of the specific problem?*
  
- ✓ Sind die Symptome/Fehlermerkmale eindeutig?  
*Are the symptoms/failure characteristics defined?*
  
- ✓ Wurde z.B. eine 5-Why-Analyse durchgeführt und/oder ein Ishikawa-Diagramm erstellt?  
*Did a 5-Why-Analysis already take place and/or did we create an Ishikawa-Diagram?*
  
- ✓ 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 approved 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 to analyzed?*
  
- ✓ Haben wir genug Informationen um die potentiellen Fehlerursachen zu ermitteln/bewerten?  
*Do we have enough information to identify/to value the potential failure characteristics?*
  
- ✓ Welchen Einfluss haben die Sofortmaßnahmen auf die Abweichung?  
*What impact does the containment actions have on the deviation?*
  
- ✓ Kann dieses Problem auch andere/ähnliche Komponenten oder Baugruppen treffen?  
*Does this problem also affect other/similar components or (sub-) assemblies?*
  
- ✓ Wurde die Problembeschreibung durch das Team bestätigt?  
*Do we have a confirmation of the described problem description by the team?*

Datei: Arbeitsanweisung

erstellt von  
F.Rietmanngenehmigt von  
M.Ritinger

Seite 6 von 13

Erstelldatum: 15.10.2019

Revision: 01

**D3: Sofortmaßnahme / Containment action**

- ✓ Sind Sofortmaßnahmen erforderlich und/oder von der HWA AG gefordert?  
*Are there containment actions necessary and/or required by HWA AG?*
  
- ✓ Wurden Kriterien zur Auswahl der Sofortmaßnahmen festgelegt?  
*Are the 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 die HWA AG gänzlich vor dem Fehlereffekt schützen?  
*Is it definitely ensured, that the containment actions protect HWA AG 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 defined plan for implementation of the containment actions (who, when, what)?*
  
- ✓ Haben wir die HWA AG mit einem 8D-Report informiert?  
*Did we inform HWA AG via 8D-Report?*

Datei: Arbeitsanweisung

erstellt von  
F.Rietmanngenehmigt von  
M.Ritinger

Seite 7 von 13

Erstelldatum: 15.10.2019

Revision: 01

**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 acc. to Ishikawa Diagram?*
  
- ✓ Können wir eindeutig die Einflüsse identifizieren die zu dem Problem geführt haben?  
*Are we able to identify the influences that 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-Untersuchung 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?*

Datei: Arbeitsanweisung

erstellt von  
F.Rietmanngenehmigt von  
M.Ritinger

Seite 8 von 13

Erstelldatum: 15.10.2019

Revision: 01

Ausgedruckte Exemplare unterliegen nicht dem Änderungsdienst!



**D5: Geplante Abstellmaßnahme / Chose corrective action**

- ✓ Welche Kriterien zur Auswahl der Korrekturmaßnahmen wurden festgelegt?  
*Which criteria are defined for selection of corrective actions?*
  
- ✓ Welche Abteilung/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 what evidence do we have, that these corrective actions solve the problem at 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 verantwortliche Lieferant (sofern gefordert) den ausgewählten Korrekturmaßnahmen zugestimmt?  
*Did the responsible supplier (if required) agree to the chose 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?*

Datei: Arbeitsanweisung

erstellt von  
F.Rietmann

genehmigt von  
M.Ritinger

Seite 9 von 13

Erstelldatum: 15.10.2019

Revision: 01

**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 HWA AG und/oder unserem Lieferanten erforderlich?  
*Is there a need to involve HWA AG and /or our supplier?*
  
- ✓ Wenn ja, wer wird diese Aktivitäten bei der HWA AG und/oder unserem Lieferanten koordinieren?  
*If so, who will coordinate these activities of HWA AG 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?*

Datei: Arbeitsanweisung	erstellt von F.Rietmann	genehmigt von M.Ritinger	Seite 10 von 13
Erstelldatum: 15.10.2019			Revision: 01

**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 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 corrective actions?*
  
- ✓ Gibt es einen Plan zur Koordination der Vorbeugungsmaßnahmen und zur Standardisierung des Verfahrens (wer, was, wann...)?  
*Is there a plan of coordination of the corrective actions and for standardization of the procedure (who, what, when...) existing?*
  
- ✓ Wie können wir die Vorbeugungsmaßnahmen verifizieren und validieren?  
*How can we verify and validate the corrective actions?*
  
- ✓ Hat der Verantwortliche die Vorbeugungsmaßnahmen bestätigt?  
*Did the responsible agree to the 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?*

Datei: Arbeitsanweisung	erstellt von F.Rietmann	genehmigt von M.Ritinger	Seite 11 von 13
Erstelldatum: 15.10.2019			Revision: 01

**D8: Schlussbemerkung / Teamleistung würdigen / Final remark / congratulate your team**

- ✓ Gibt es die Möglichkeit dem Team nach erfolgreichem Abschluss des 8D-Report 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 went well during 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 HWA AG weitergeleitet worden?  
*Is the 8D-Report officially closed, signed and forwarded to HWA AG?*

Datei: Arbeitsanweisung

erstellt von  
F.Rietmanngenehmigt von  
M.Rittinger

Seite 12 von 13

Erstelldatum: 15.10.2019

Revision: 01

Ausgedruckte Exemplare unterliegen nicht dem Änderungsdienst!

## 2 Mitgeltende Unterlagen

[Dokumente mit Dokumentennummern aufführen, die für diese Verfahrensanweisungen mitgelten]

## 3 Anlagen

- 7.1 Ablaufplan
- 7.2 Arbeitsanweisung

## 4 Änderungen / Historie

[Änderungen in diesem Dokument festhalten, Historie]

Version	Datum	Erstellt von	Änderung und Grund	Status