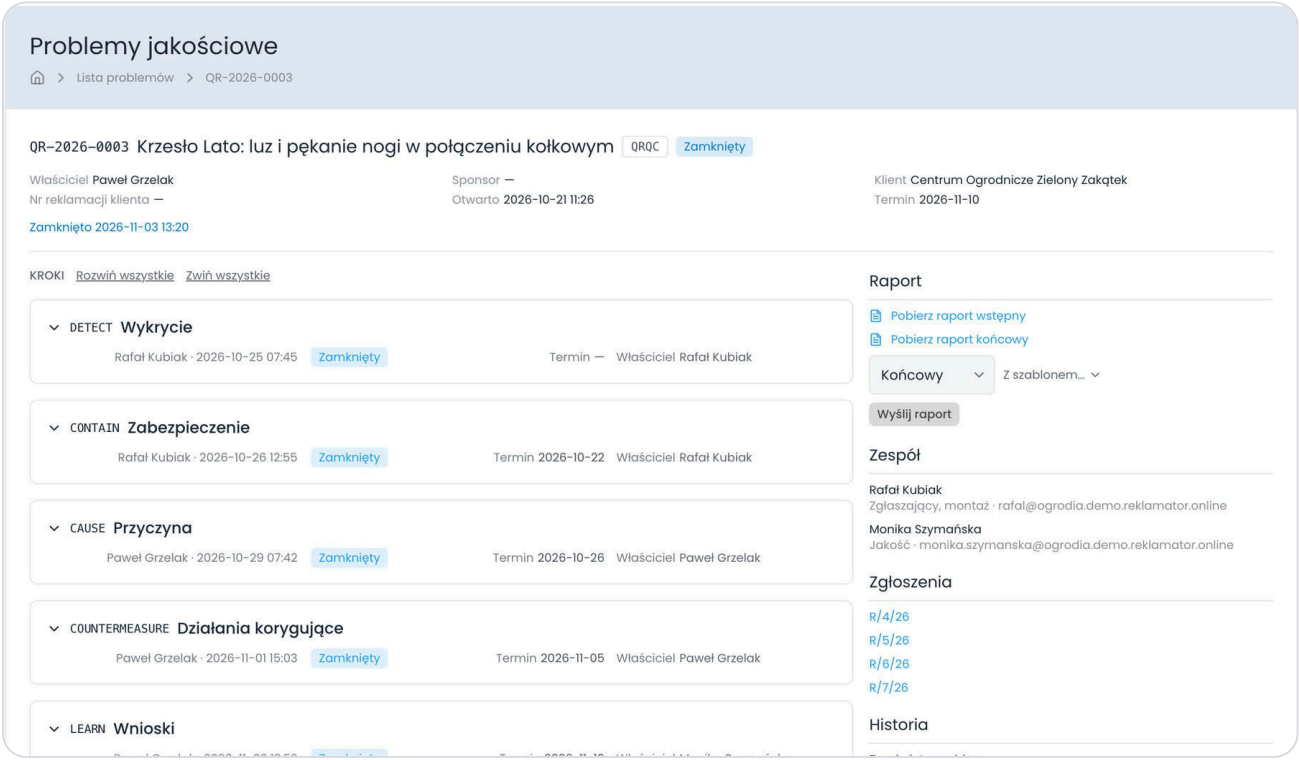
Reklamator

Trzecia reklamacja tego samego krzesła. Ostatnia.

Producent mebli ogrodowych, czterdzieści osób, jedna hala. Jak brygadzista zgłasza problem z telefonu, zespół w kilka dni dochodzi do wytartego wiertła, a dwa tygodnie później klient dostaje raport z dowodem, że wada nie wróci.

QRQC krok po kroku

Część 2 z 3



PUNKT WYJŚCIA

Ogrodia: reklamacje obsłużone, problem — nie

Przykładowy producent mebli ogrodowych z Kalisza: krzesła, stoły, ławki, leżaki dla centrów ogrodniczych, sklepów internetowych i hoteli. Reklamacje prowadzi w Reklamatorze od dawna. Wszystkie ekrany pochodzą z konta demonstracyjnego tej firmy.

4 osoby
w zespole: jakość, produkcja, montaż, obsługa reklamacji

4 reklamacje
krzesła Lato w trzy tygodnie — 12 krzeseł u czterech klientów

13 dni
od zgłoszenia z hali do zamkniętego QRQC

0 reklamacji
krzeseł z partii po wdrożeniu działań

CO SIĘ DZIAŁO WCZEŚNIEJ

- **Każda reklamacja osobno** — obsługa wymieniała krzesło, klient był zadowolony, sprawa zamknięta.
- **„Pewnie transport"** — trzy reklamacje tego samego modelu u trzech różnych klientów nikogo nie zaniepokoiły.
- **Narada na hali** — ustalenia na kartce przy wiertarce, po tygodniu nikt nie pamiętał, kto co miał sprawdzić.
- **Klient pyta „co zrobiliście?"** — i dostaje maila napisanego z pamięci.

CO ZMIENIŁ MODUŁ JAKOŚCI

- **QRQC z telefonu** — brygadzista zgłasza problem w minutę, prosto z regału z towarem.
- **Reklamacje podpięte do problemu** — widać, że to jedna wada, nie cztery przypadki.
- **5 Why w systemie** — przyczyna z pomiarem, nie z przeczucia.
- **Działania z weryfikacją** i raport PDF dla centrum ogrodniczego, wysłany z karty problemu.

QR-2026-0003 W PIĘCIU KROKACH

21.10 — **Wykrycie**
brygadzista zgłasza QRQC z regału B4

22.10 — **Zabezpieczenie**
244 krzesła sprawdzone, 16 odrzuconych

24–29.10 — **Przyczyna**
pomiar otworów, 5 Why do końca

27.10–1.11 — **Działania**
licznik wierteł, sprawdzian na montażu

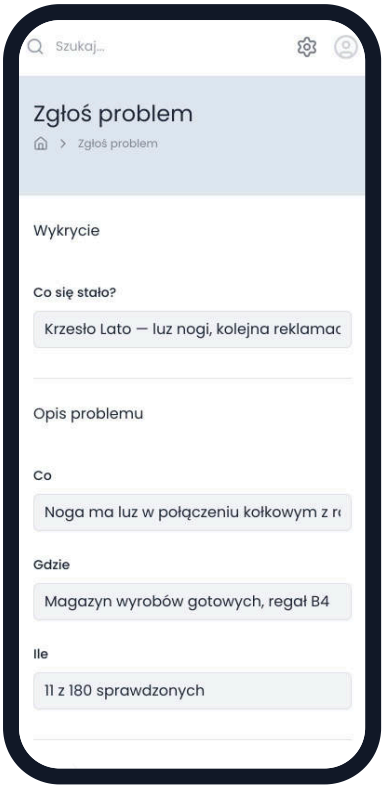
2.11 — **Weryfikacja**
5 dni pomiarów, 0 odchyłek

3.11 — **Zamknięcie**
wnioski i raport dla klienta

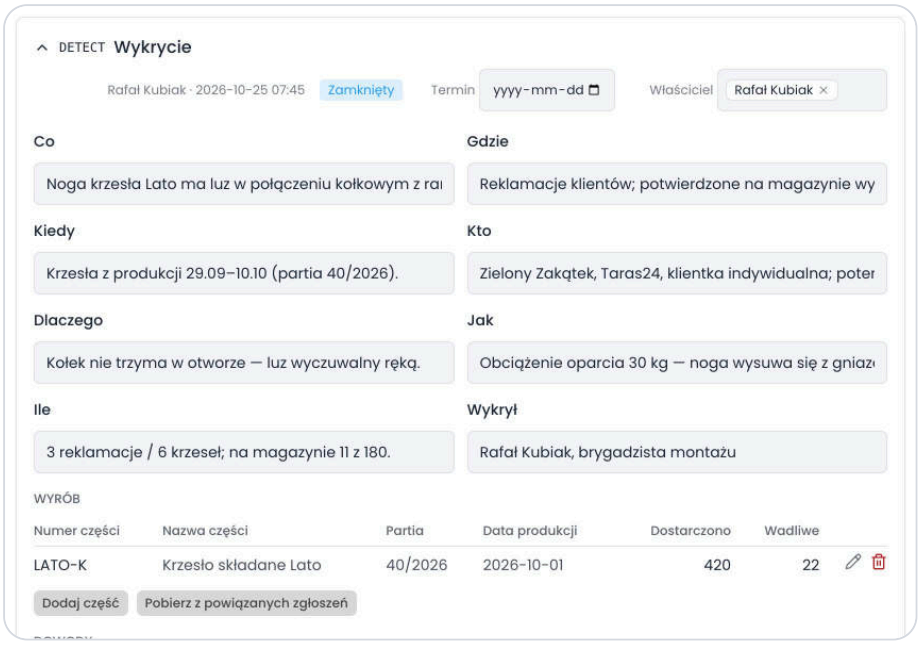
> Bohaterem jest składane krzesło **Lato**: noga ma luz w połączeniu kołkowym z ramą siedziska, a w dwóch krzesłach pękła przy otworze. Problem **QR-2026-0003**.

Brygadzista zgłasza problem z telefonu, przy regale

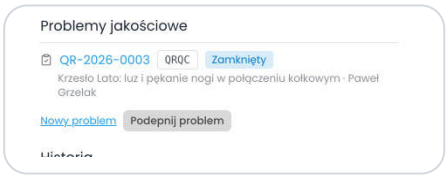
Obsługa reklamacji przyjmuje trzecią reklamację krzesła Lato i dzwoni na halę. Brygadzista montażu idzie do regału B4, sprawdza kilka kartonów i od razu zakłada QRQC na telefonie. Wysyłka z regału zostaje wstrzymana, zanim ktokolwiek usiądzie do komputera.



„Zgłoś QRQC" — tytuł, co się stało, gdzie, ile, zdjęcia, co zrobiono od razu. Bez wybierania metody i kroków.



Krok „Wykrycie" — 5W2H: co, gdzie, kiedy, kto, dlaczego, jak, ile. Pod spodem **wyrób**: krzesło Lato z katalogu, partia 40/2026, 420 wyprodukowanych, 22 wadliwe.



Na karcie reklamacji hotelu (R/7/26) — podpięty problem. Kolejną reklamację tego samego krzesła podpina się jednym przyciskiem.

- **Problem łączy reklamacje** — cztery zgłoszenia od czterech klientów, jedna przyczyna.
- **Właściciel** — brygadzista przekazuje problem kierownikowi produkcji, sam zostaje w zespole.
- **Termin** — zabezpieczenie na jutro, przyczyna w 5 dni. Liczy się samo.

Zdjęcie z telefonu

Pęknięta noga sfotografowana przy regale trafia prosto do kroku „Wykrycie" — także zdjęcia z iPhone'a.

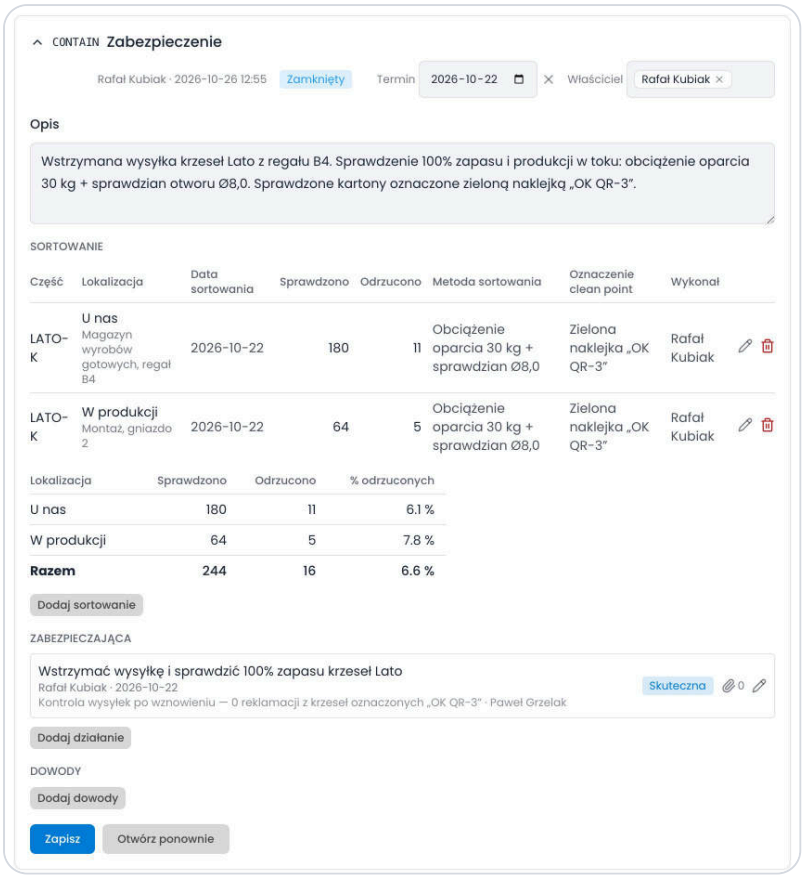
Kto, nie „ktoś"

Każdy krok ma właściciela: wykrycie i zabezpieczenie — brygadzista, przyczyna i działania — kierownik produkcji, wnioski — dział jakości.

Reklamacja ↔ problem

Z karty reklamacji widać numer problemu i jego status. Z karty problemu — wszystkie reklamacje, których dotyczy.

Żadne krzesło z luzem nie wyjedzie z magazynu



Krok „Zabezpieczenie": opis, rejestr sortowania w dwóch miejscach z sumami i działanie zabezpieczające ze statusem „Skuteczna".

Sortowanie z protokołem

Brygadzista sprawdza 100% zapasu na regale B4 i krzesła w toku na gnieździe montażu: obciążenie oparcia 30 kg i sprawdzian otworu Ø8,0. Każdy sprawdzony karton dostaje zieloną naklejkę **„OK QR-3"**.

GDZIE	SPR.	ODRZ.
Magazyn, regał B4	180	11
Montaż, gniazdo 2	64	5
Razem	**244**	**16 (6,6%)**

Oznaczenie „clean point" jest w rejestrze. Gdy klient zapyta, od której dostawy krzesła są sprawdzone — odpowiedź jest w raporcie.

Działanie zabezpieczające

„Wstrzymać wysyłkę i sprawdzić 100% zapasu" — z właścicielem i terminem. Po wznowieniu wysyłek kierownik produkcji potwierdza skuteczność.

Procent liczy system

Sumy per lokalizacja i ogółem, procent odrzuconych — bez kalkulatora i bez arkusza.

To nie ruch magazynowy

Sortowanie jest protokołem dla klienta. Stany magazynowe zostają nietknięte.

Ten sam dzień — wysyłka z regału B4 wstrzymana

244 krzesła — sprawdzone w magazynie i na montażu

16 zatrzymanych — zanim trafiły do klientów

„OK QR-3" — znak sprawdzonego kartonu

Nie „błąd montażysty”.
Wiertło bez terminu wymiany.

Kierownik produkcji prowadzi 5 Why przy wiertarce WW-2, z suwmiarką w ręku. Dwa łańcuchy: dlaczego wada powstała i dlaczego montaż jej nie wyłapał.

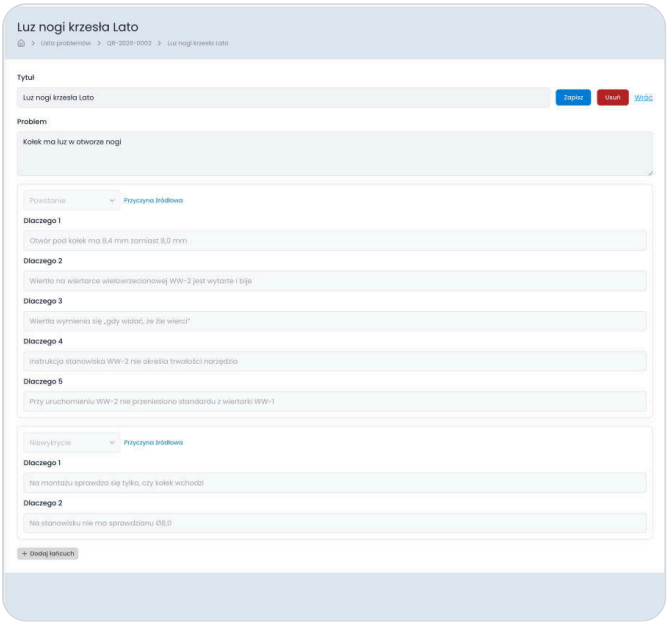
Dlaczego 1
otwór ma 8,4 mm zamiast 8,0

Dlaczego 2
wiertło na WW-2 jest wytarte i bije

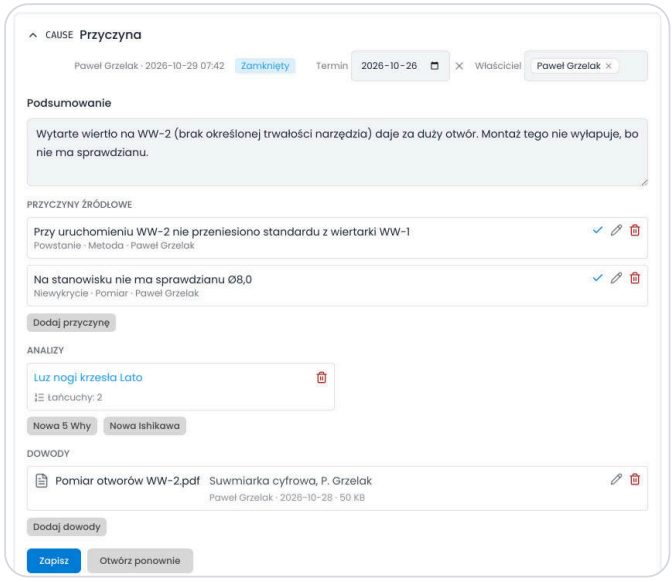
Dlaczego 3
wiertła zmienia się „gdy widać, że źle wierci”

Dlaczego 4
instrukcja WW-2 nie określa trwałości narzędzia

Przyczyna
standard z WW-1 nie przeszedł na WW-2



Analiza 5 Why „Luz nogi krzesła Lato” — łańcuch powstania i niewykrycia, oba uznane za przyczyny źródłowe.



Krok „Przyczyna”: podsumowanie, dwie przyczyny źródłowe ze znacznikiem weryfikacji, analiza i **dowód** — pomiar 20 otworów przed i po wymianie wiertła.

Weryfikacja zamiast przeczucia

Przed wymianą wiertła: 8,35–8,45 mm. Po wymianie: 8,02–8,05 mm. Przyczyna ma dowód — dopiero wtedy jest „zweryfikowana”.

RODZAJ	KATEGORIA	PRZYCZYNA ŹRÓDŁOWA	DOWÓD
Powstanie	Metoda	Przy uruchomieniu WW-2 nie przeniesiono standardu trwałości wierteł z WW-1	pomiar 20 otworów przed i po wymianie
Niewykrycie	Pomiar	Na stanowisku montażu nie ma sprawdzianu Ø8,0	5 krzeseł z luzem przeszło montaż bez uwag

Gdy przyczyn jest więcej, ten sam krok pozwala dodać diagram Ishikawy — tak dział jakości prowadzi teraz problem odprysków lakieru (strona 8).

27.10 – 2.11 DZIAŁANIA KORYGUJĄCE

Dwa działania, każde z dowodem, że zadziałało



Krok „Działania korygujące": każde działanie wskazuje przyczynę, którą usuwa, ma właściciela, termin i wynik weryfikacji. Ikona spinacza — dowody przy działaniu.

DZIAŁANIE	KTO	JAK SPRAWDZONO	WYNIK
Wymiana wierteł WW-2 co 5 000 otworów, licznik w sterowniku	kierownik produkcji	30 otworów na zmianę przez 5 dni	Skuteczna Ø8,00–8,05 mm, 0 odchyłek
Sprawdzian Ø8,0 (idzie / nie idzie) na stanowisku montażu	brygadzista montażu	obserwacja montażu	Skuteczna 0 krzeseł z luzem w 2 400 szt.
Ten sam standard na WW-1 i WW-3 (zapobiegawcze)	kierownik produkcji	audyt stanowisk	Skuteczna instrukcje i liczniki działają

Właściciel wie

Każdy, komu przypisano działanie, dostaje e-mail z linkiem. Zaległe działanie trafia do porannego przypomnienia.

Dowód przy działaniu

Karta wymiany narzędzi WW-2 w PDF przypięta do działania — z notatką, autorem i datą.

„Wdrożone" to za mało

QRQC nie zamknie się, dopóki choć jedno działanie korygujące nie ma potwierdzonej skuteczności.



Powiadomienia z szablonów

Przypisanie działania, prośba o zatwierdzenie, decyzja — każde z własnym szablonem, tematem i włącznikiem. Wychodzą w języku odbiorcy.

Codziennie od 7:00 każdy z zaległym krokiem albo działaniem dostaje jedno zbiorcze przypomnienie — także z terminem na dziś i jutro.

Centrum ogrodnicze dostaje raport, nie przeprosiny



QR-2026-0003 — Krzesło Lato: luz i pękanie nogi w połączeniu kołkowym

Klient: Centrum Ogrodnicze Zielony Zakątek · Właściciel: Paweł Grzelak
Otwarto: 2026-10-21 11:26 · Zamknięto: 2026-11-03 13:20
Zgłoszenia: R/4/26, R/5/26, R/6/26, R/7/26

Wykrycie Termin: —

Opis	
Co	Noga krzesła Lato ma luz w połączeniu kołkowym z ramą siedziska; w 2 krzesłach pękła przy otworze.
Gdzie	Reklamacje klientów; potwierdzone na magazynie wyrobów gotowych, regał B4.
Kiedy	Krzesła z produkcji 29.09–10.10 (partia 40/2026).
Kto	Zielony Zakątek, Taras24, klientka indywidualna; potem Hotel Nad Prosną.
Dlaczego	Kołek nie trzyma w otworze — luz wyczuwalny ręką.
Jak	Obciążenie oparcia 30 kg — noga wysuwa się z gniazda.
Ile	3 reklamacje / 6 krzeseł; na magazynie 11 z 180.
Wykrył	Rafał Kubiak, brygadzista montażu

Wyrób

Numer części	Nazwa części	Partia	Data produkcji	Dostarczono	Wadliwe
LATO-K	Krzesło składane Lato	40/2026	2026-10-01	420	22

Zabezpieczenie Termin: 2026-10-22

Wstrzymana wysyłka krzeseł Lato z regału B4. Sprawdzenie 100% zapasu i produkcji w toku: obciążenie oparcia 30 kg + sprawdzian otworu Ø8,0. Sprawdzone kartony oznaczone zieloną naklejką „OK QR-3".

Działanie	Właściciel	Termin	Status	Weryfikacja
Wstrzymać wysyłkę i sprawdzić 100% zapasu krzeseł Lato	Rafał Kubiak	2026-10-22	Skuteczna	Kontrola wysyłek po wznowieniu — 0 reklamacji z krzeseł oznaczonych „OK QR-3"

Sortowanie

Lokalizacja	Data sortowania	Sprawdzono	Odrzucono	Metoda sprawdzenia	Oznaczenie	Wykonał
Magazyn własny — Magazyn wyrobów gotowych, regał B4	2026-10-22	180	11	Obciążenie oparcia 30 kg + sprawdzian Ø8,0	Zielona naklejka „OK QR-3"	Rafał Kubiak
Produkcja w toku — Montaż, gniazdo 2	2026-10-22	64	5	Obciążenie oparcia 30 kg + sprawdzian Ø8,0	Zielona naklejka „OK QR-3"	Rafał Kubiak
Razem — Magazyn własny		180	11	% odrzuconych: 6.1 %		
Razem — Produkcja w toku		64	5	% odrzuconych: 7.8 %		
Razem		244	16	% odrzuconych: 6.6 %		

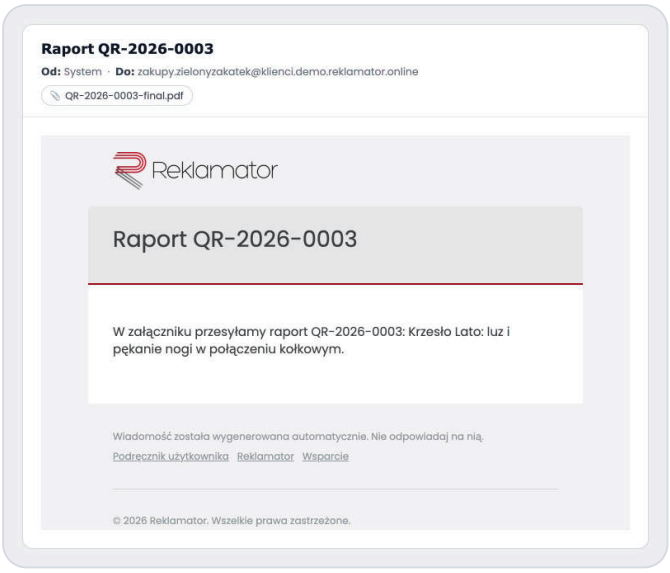
Przyczyna Termin: 2026-10-26

Wytarte wiertło na WW-2 (brak określonej trwałości narzędzia) daje za duży otwór. Montaż tego nie wyłapuje, bo nie ma sprawdzianu.

Rodzaj	Kategoria	Opis	Zweryfikowana
Powstanie	Metoda	Przy uruchomieniu WW-2 nie przeniesiono standardu z wiertarki WW-1	tak
Niewykrycie	Pomiar	Na stanowisku nie ma sprawdzianu Ø8,0	tak

Kołek ma luz w otworze nogi

Raport QRQC w PDF — wykrycie, wyrób, sortowanie, przyczyny, 5 Why, działania z weryfikacją, wnioski, dowody. Z szablonu systemowego albo własnego.



Raport QR-2026-0003
Od: System · **Do:** zakupy.zielonyzakatek@klienci.demo.reklamator.online
QR-2026-0003-final.pdf

Reklamator

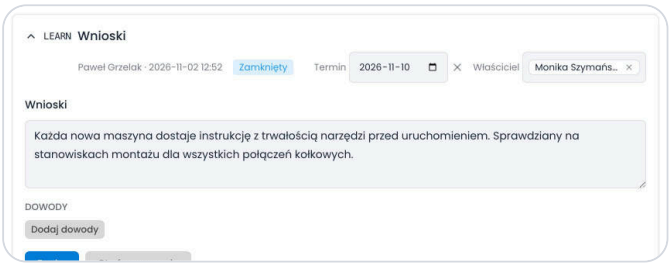
Raport QR-2026-0003

W załączniku przesyłamy raport QR-2026-0003: Krzesło Lato: luz i pękanie nogi w połączeniu kołkowym.

Wiadomość została wygenerowana automatycznie. Nie odpowiadaj na nią.
Podręcznik użytkownika · Reklamator · Wsparcie

© 2026 Reklamator. Wszelkie prawa zastrzeżone.

Wysyłka z karty problemu do Zielonego Zakątka, z PDF w załączniku. Wpis „Wysłano raport" zostaje w historii.



LEARN **Wnioski**

Paweł Grzelak · 2026-11-02 12:52 · Zamknięty · Termin 2026-11-10 · Właściciel: Monika Szymańs...

Wnioski

Każda nowa maszyna dostaje instrukcję z trwałością narzędzi przed uruchomieniem. Sprawdziany na stanowiskach montażu dla wszystkich połączeń kołkowych.

DOWODY

Dodaj dowody

Wnioski: nowa maszyna dostaje instrukcję z trwałością narzędzi przed uruchomieniem; sprawdziany na każdym połączeniu kołkowym.

13 dni
od zgłoszenia z hali do zamknięcia

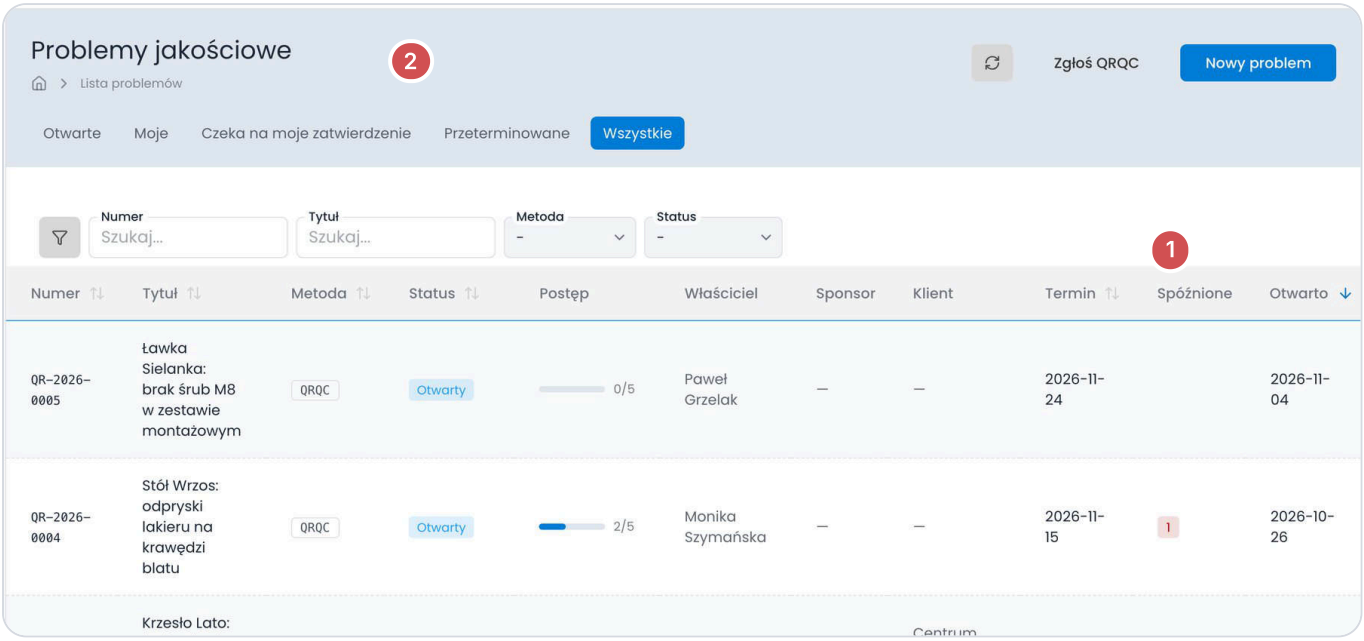
4 reklamacje
podpięte do jednego problemu

16 krzeseł
zatrzymanych przed wysyłką

1 raport
dla klienta, z dowodami

PONIEDZIAŁKOWY PRZEGLĄD JAKOŚCI

Dział jakości widzi, co stoi, zanim klient zapyta



1 stół Wrzos: krok „Przyczyna" po terminie 2 widoki: moje, przeterminowane, wszystkie



QR-2026-0004 w toku — Ishikawa dla odprysków lakieru: dwie przyczyny „prawdopodobne", reszta czeka na sprawdzenie.

Problemy wewnętrzne też

QR-2026-0002 to przewrócona paleta ławek w magazynie — bez żadnej reklamacji. Ten sam QRQC, ta sama dyscyplina: przyczyna, działanie, weryfikacja.

- Poranne przypomnienie dla właściciela spóźnionego kroku.
- Na karcie każdej reklamacji — czy ktoś już szuka przyczyny.
- Historia: kto zamknął krok, kto potwierdził skuteczność.

GDZIE FIRMA WYGRYWA

WCZEŚNIEJ	Z MODUŁEM JAKOŚCI	EFEKT
Reklamacje obsługiwane pojedynczo.	Reklamacje podpięte do jednego problemu.	→ **Powtarzalną wadę widać** po drugiej sprawie.
Narada na hali, kartka przy maszynie.	QRQC z telefonu, kroki z terminami i właścicielami.	→ **Ustalenia nie giną.**
„Pewnie transport".	5 Why z pomiarem jako dowodem.	→ **Przyczyna, nie przypuszczenie.**
Mail do klienta pisany z pamięci.	Raport PDF z karty problemu.	→ **Klient widzi, co zrobiono.**

JAK ZACZĄĆ

QRQC uruchomisz w jedno popołudnie

Ogrodia ma pakiet Professional i dodatek Jakość. Nie zmieniała procesu reklamacji ani szablonów — dodała uprawnienia i zaczęła zgłaszać problemy.

1
Uprawnienia
Grupa „Produkcja i reklamacje": przegląd, zakładanie, edycja, raport.
OK. 10 MIN

2
Terminy
QRQC: zabezpieczenie 1 dzień, przyczyna 5, działania 15, wnioski 20.
DOMYŚLNE

3
Telefon
„Zgłoś QRQC" zapisane na ekranie startowym telefonu brygadzisty.
OK. 5 MIN

4
Pierwszy problem
Z karty reklamacji: „Nowy problem" albo „Podepnij problem".
OD RAZU

PROFESSIONAL + JAKOŚĆ — TA FIRMA

QRQC i 8D
Do 15 osób, reklamacje z regułami i szablonami, problemy jakościowe, raport PDF, przypomnienia.

BUSINESS + JAKOŚĆ

Gdy dochodzi klient OEM
Więcej osób i typów zgłoszeń, formularze dla klientów, integracje — część 3.

CZĘŚĆ 1

Przegląd modułu
Wszystkie funkcje: 8D, sponsor, Ishikawa, raporty, terminy.

Dobrze wiedzieć

- QRQC nie wymaga sponsora — wystarczy jedna osoba prowadząca. Gdy problem urośnie, eskalacja do 8D przeniesie całą pracę.
- Brygadzista bez dostępu do wszystkich problemów widzi te, w których jest w zespole albo ma działanie.
- Dane demonstracyjne są fikcyjne; ekrany pochodzą z działającego systemu.

POKAZ W 30 MINUT

Masz wadę, która wraca? Przejdziemy ją razem.

Na Twoim przykładzie, od zgłoszenia do raportu.

reklamator.online

support@reklamator.online · +48 507 058 755