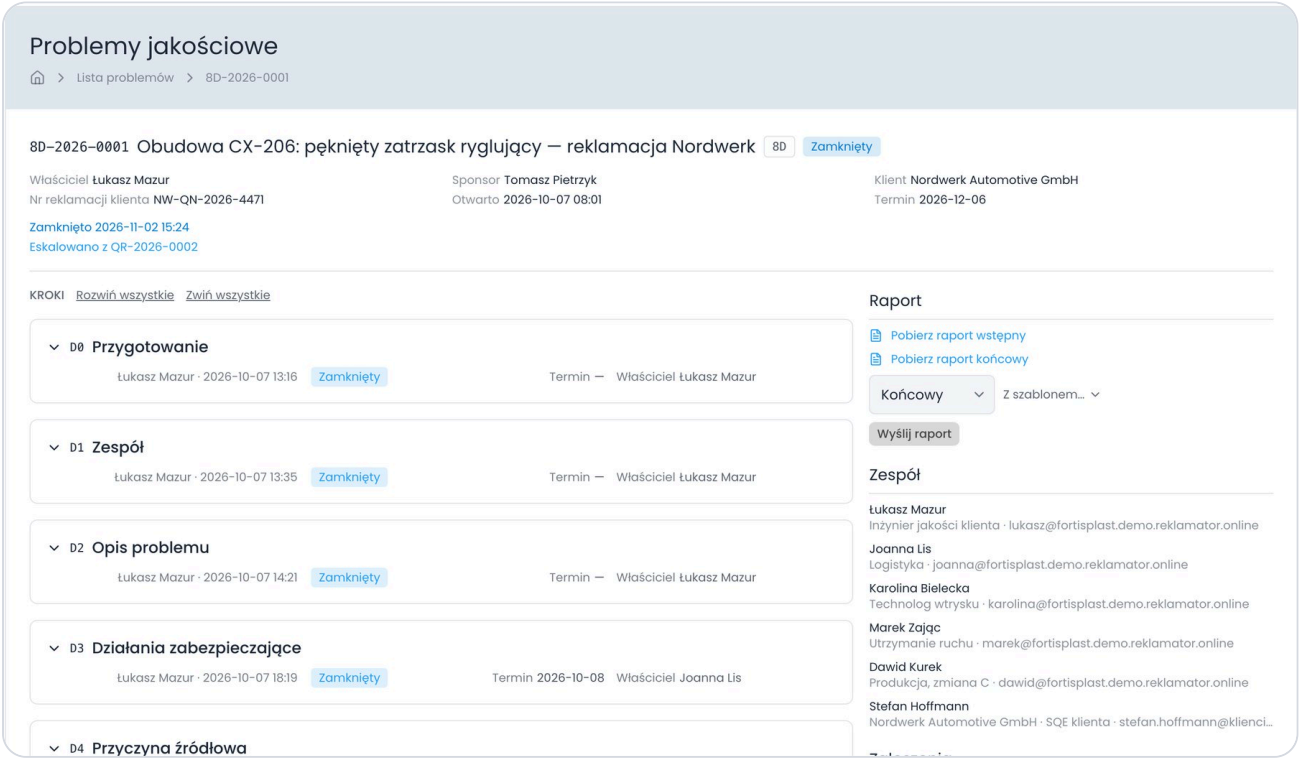
Reklamator

Reklamacja to objaw. Jakość usuwa przyczynę.

Problemy jakościowe w Reklamatorze: szybka reakcja QRQC na hali, pełne 8D dla klienta OEM, 5 Why i Ishikawa, działania z weryfikacją skuteczności, zatwierdzenia sponsora i raport PDF — w tym samym systemie, w którym przyjmujesz reklamacje.

Przegląd modułu

Część 1 z 3



PUNKT WYJŚCIA

Reklamację da się zamknąć w tydzień. Przyczynę — tylko jeśli ktoś jej szuka.

Dział obsługi reklamacji wymienia towar, oddaje pieniądze i zamyka sprawę. Wada wraca za miesiąc w innej dostawie, u innego klienta. Moduł jakości łączy pojedyncze reklamacje z problemem, który je powoduje, i prowadzi zespół od wykrycia do sprawdzonego rozwiązania.

JAK TO ZWYKLE WYGLĄDA

- **8D w arkuszu** — wersja „final_v3_poprawki.xlsx" krąży mailem, nikt nie wie, która jest aktualna.
- **Terminy klienta** — zabezpieczenie w 24 h, przyczyna w 10 dni, zamknięcie w 60. Pilnuje ich czyjś kalendarz.
- **Przyczyna „błąd operatora"** — bo nikt nie przeszedł 5 Why do końca, a niewykrycia nikt nie analizował.
- **Działanie wdrożone = zamknięte** — bez sprawdzenia, czy zadziałało.
- **Brak związku z reklamacjami** — trzecia reklamacja tego samego wyrobu trafia do innej osoby.

JAK TO ROBI REKLAMATOR

- **Problem jako osobna karta** — powiązany z dowolną liczbą reklamacji albo bez żadnej (audyt, linia, dostawca).
- **Kroki metody z terminami** liczonymi od otwarcia i codziennym przypomnieniem dla właściwej osoby.
- **5 Why i Ishikawa w systemie** — osobno powstanie i niewykrycie wady, przyczyna z dowodem weryfikacji.
- **Skuteczność to osobny krok** — działanie jest „skuteczne" albo „nieskuteczne", z metodą i wynikiem.
- **Raport 8D w PDF** wysłany klientowi z karty problemu, w jego języku.

OD REKLAMACJI DO ZAMKNIĘTEGO PROBLEMU

1. **Wykrycie**
   Reklamacja klienta albo zgłoszenie z hali — także z telefonu, w minutę.
   QRQC · D2
2. **Zabezpieczenie**
   Blokada, sortowanie w każdej lokalizacji, oznaczenie „clean point".
   CONTAIN · D3
3. **Przyczyna**
   Ishikawa 6M, 5 Why dla powstania i niewykrycia, weryfikacja dowodem.
   CAUSE · D4
4. **Działania i dowód**
   Korygujące, zapobiegawcze, sprawdzona skuteczność, raport końcowy.
   D5–D8

2 metody
QRQC i 8D w jednym silniku, eskalacja jednym kliknięciem

2 narzędzia
5 Why i diagram Ishikawy, rysowany automatycznie

3 zatwierdzenia
sponsor zatwierdza D4, D7 i D8 — zasada czterech oczu

6 języków
raportu i powiadomień: pl, en, de, cs, nl, ro

DWIE METODY, JEDNA KARTA

QRQC na hali w kwadrans.
8D, gdy wymaga tego klient.

Nie każdy problem potrzebuje dziewięciu kroków i sponsora. Mała wada wewnętrzna idzie szybką ścieżką QRQC. Gdy okaże się poważna albo klient zażąda raportu 8D — jedno kliknięcie przenosi całą dotychczasową pracę do nowego 8D.

QRQC — SZYBKA REAKCJA

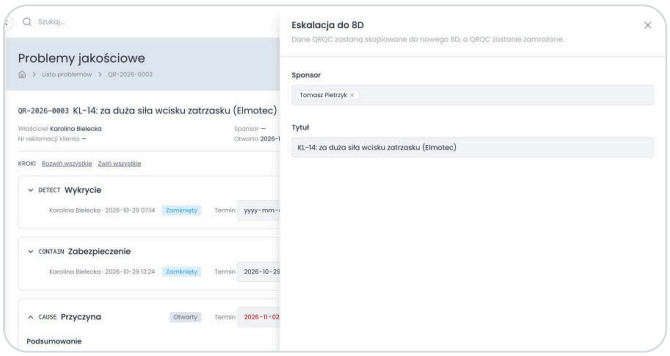
Wykrycie	Zabezpieczenie	Przyczyna	Działania	Wnioski
5W2H, zdjęcia, kto wykrył	blokada, sortowanie	5 Why, Ishikawa	korygujące, weryfikacja	lekcja na przyszłość

Bez sponsora. Zamyka właściciel, gdy każdy warunek jest spełniony. Idealne dla mniejszych producentów i problemów wewnętrznych.

8D — PEŁNA METODYKA DLA OEM

D0	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D8	PDF
przygotowanie	zespół	opis IS / IS NOT	zabezpieczenie	przyczyna ✓ sponsor	wybór działań	wdrożenie	zapobieganie ✓ sponsor	zamknięcie ✓ sponsor	raport dla klienta

Sponsor (inna osoba niż właściciel) zatwierdza D4, D7 i D8. Zatwierdzenie D8 zamyka 8D.



Eskalacja QRQC → 8D — wybierasz sponsora i tytuł. Wykrycie, zabezpieczenie, analizy, przyczyny, działania, części, sortowanie i dowody przechodzą do 8D.



Nagłówek 8D z linkiem „Eskalowano z QR-2026-0002". Źródłowe QRQC zostaje zamrożone jako dowód — nic nie znika i nic nie jest liczone dwa razy.

Kopia, nie przeniesienie. 8D dostaje terminy liczone od dnia eskalacji, a QRQC pokazuje, kto i co zrobił w pierwszych godzinach — zanim ktokolwiek usłyszał słowo „8D".

Własna numeracja

QR-2026-0002, 8D-2026-0001 — osobny licznik dla każdej metody, od nowa co rok.

Wiele reklamacji, jeden problem

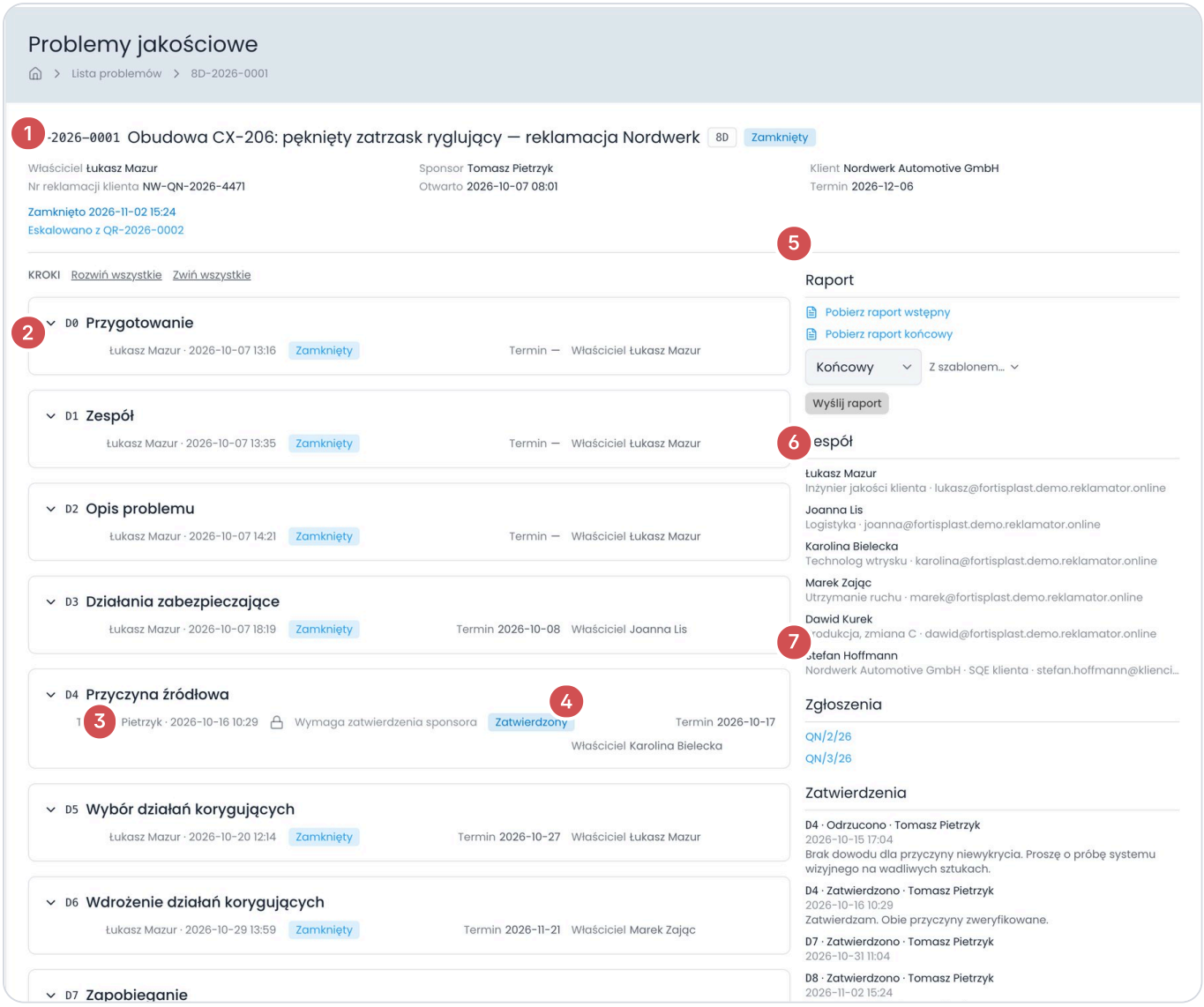
Problem łączy się z dowolną liczbą zgłoszeń. Problem wewnętrzny może nie mieć żadnego.

Zespół z zewnątrz

SQE klienta albo dostawcy w zespole 8D — bez konta, z nazwiskiem i firmą w raporcie.

KARTA PROBLEMU

Jeden ekran zamiast arkusza, maili i notatek z odprawy



1 numer, metoda, status, klient i jego nr reklamacji
2 kroki metody, każdy z własnym statusem
3 kto zatwierdził i kiedy
4 termin i właściciel kroku
5 raport wstępny i końcowy
6 zespół i podpięte reklamacje
7 zatwierdzenia i pełna historia

Kroki równolegle

Technolog pisze analizę w D4, a logistyka uzupełnia sortowanie w D3 — w tym samym czasie. Każdy krok ma wersję: gdy ktoś zapisał zmianę przed Tobą, system pokaże kto i kiedy, zamiast cicho nadpisać.

Terminy na krokach

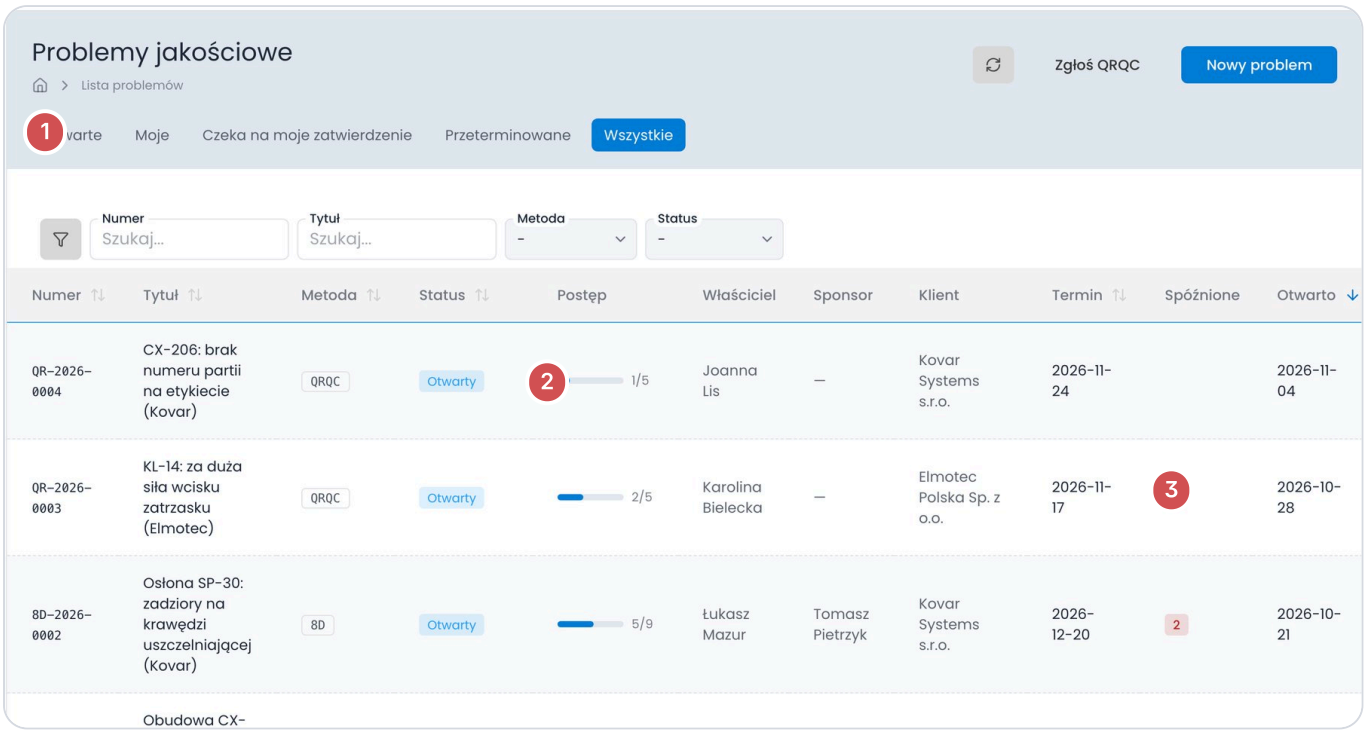
Domyślnie 8D: D3 w 1 dzień, D4 w 10, D8 w 60 — od dnia otwarcia, w strefie czasowej konta. Liczby zmienisz w ustawieniach, a termin pojedynczego kroku na karcie.

Historia nie do podważenia

Każda zmiana, zamknięcie kroku, decyzja sponsora, wysłany raport i dodany dowód — z datą i nazwiskiem. Audytor IATF dostaje ślad, nie opowieść.

LISTA PROBLEMÓW

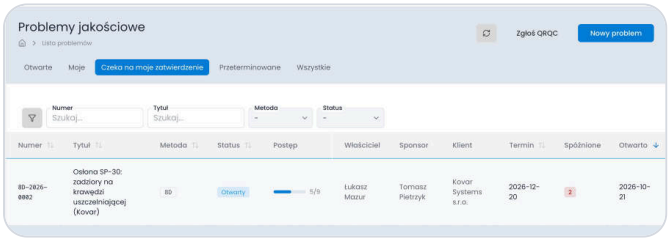
Każdy widzi to, co dziś wymaga jego ruchu



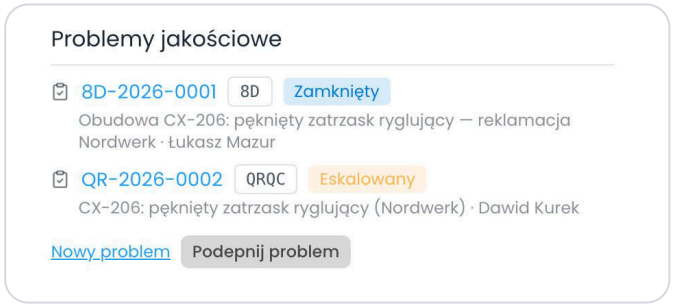
1 widoki: otwarte, moje, czeka na moje zatwierdzenie, przeterminowane, wszystkie

2 postęp: zamknięte kroki z wszystkich

3 liczba spóźnionych kroków i działań



Widok sponsora — „Czeka na moje zatwierdzenie": tylko problemy, w których krok D4, D7 albo D8 jest gotowy do decyzji.



Na karcie reklamacji — sekcja „Problemy jakościowe": status, metoda, właściciel. Nowy problem albo podpięcie istniejącego jednym przyciskiem.

Widoczność

Bez uprawnienia „wszystkie problemy" użytkownik widzi tylko te, w których jest właścicielem, sponsorem, członkiem zespołu albo właścicielem kroku lub działania.

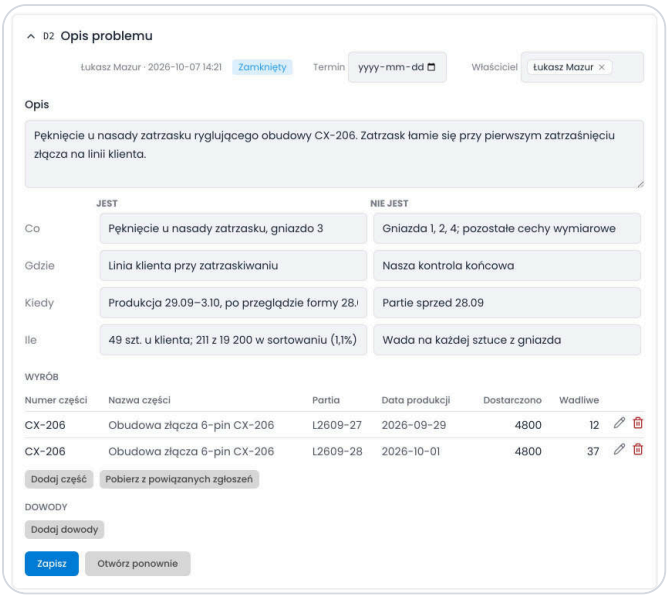
Filtry

Numer, tytuł, metoda, status, właściciel, sponsor, klient, organizacja — także przez API.

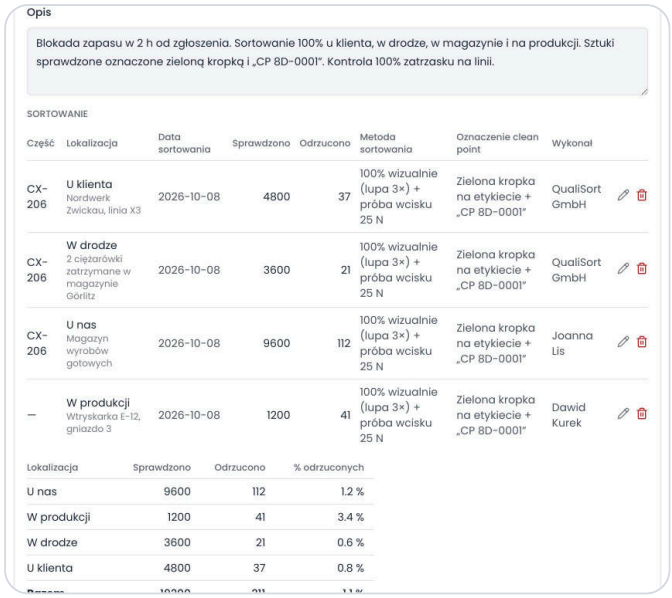
„Zgłoś QRQC"

Krótki formularz na telefon: co się stało, gdzie, ile, zdjęcia, co zrobiono od razu. Lider zmiany zgłasza z hali.

Ile sztuk, z której partii i gdzie jeszcze są



D2: JEST / NIE JEST dla co, gdzie, kiedy, ile — a pod spodem **wyrób**: numer części, partia, data produkcji, ile dostarczono, ile wadliwych. Części można pobrać z podpiętych reklamacji jednym przyciskiem.



D3: rejestr sortowania — u klienta, w drodze, u nas, w produkcji, u dostawcy. Sprawdzono, odrzucono, metoda, oznaczenie clean point, kto wykonał. Sumy i procent odrzuconych liczą się same.

19 200 szt.	211 odrzuconych	„CP 8D-0001"	< 24 h
sprawdzonych w 4 lokalizacjach	1,1% — widać od razu, bez arkusza	oznaczenie dostaw po sortowaniu	od zgłoszenia do raportu wstępnego

Wyrób z katalogu

Część wybierasz z katalogu produktów albo wpisujesz numer. Do 50 pozycji na problem — partie i daty produkcji trafiają do raportu.

Sortowanie to protokół

Rejestr nie zmienia stanów magazynowych — to dowód dla klienta: kto, gdzie i jaką metodą sprawdził każdą partię.

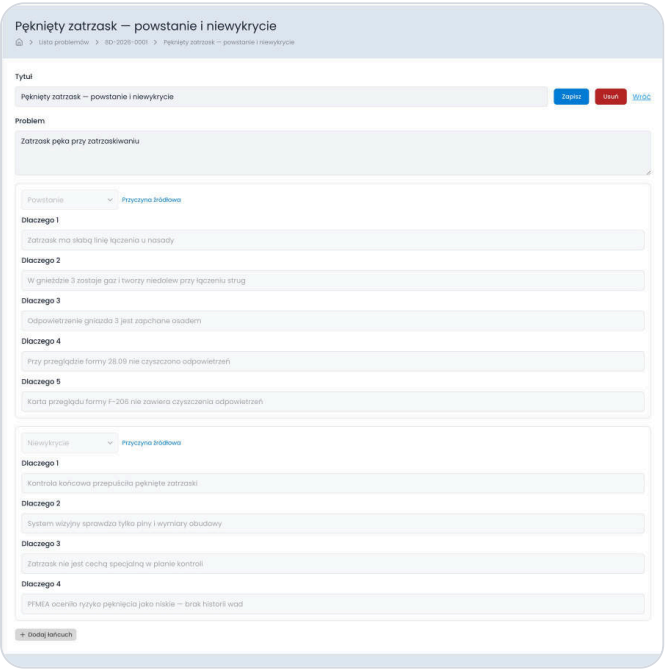
Dowody przy kroku

Protokół firmy sortującej, zdjęcia, pomiary — do 30 plików na krok i 10 na działanie, z notatką i autorem. Zatwierdzony krok zamraża swoje dowody.

Ishikawa i 5 Why.
Analiza to brudnopis, przyczyna — wynik.



Diagram Ishikawy (6M) rysuje się sam z listy przyczyn: człowiek, maszyna, metoda, materiał, pomiar, środowisko. Każda przyczyna ma status — kandydat, prawdopodobna, zweryfikowana (pogrubiona), wykluczona (przekreślona). Ten sam obraz trafia do raportu PDF.

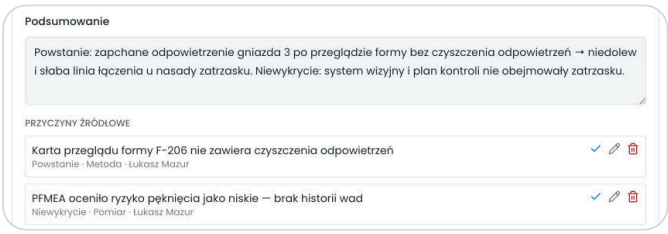


5 Why w dwóch łańcuchach — dlaczego wada powstała i dlaczego nie została wykryta. Do 10 łańcuchów po 10 „dlaczego".

Od analizy do przyczyny

Łańcuch 5 Why albo przyczynę z Ishikawy **uznajesz za przyczynę źródłową** jednym przyciskiem. Przyczyna dostaje rodzaj (powstanie / niewykrycie), kategorię 6M i **dowód weryfikacji**.

- Działanie korygujące musi wskazywać przyczynę, którą usuwa.
- 8D nie zamknie się bez zweryfikowanej przyczyny powstania i niewykrycia.
- Przyczyny Ishikawy mogą mieć zdjęcia — z telefonu, prosto z hali.
- Analizy w toku nie trafiają do decyzji sponsora; trafia to, co uznano za przyczynę.



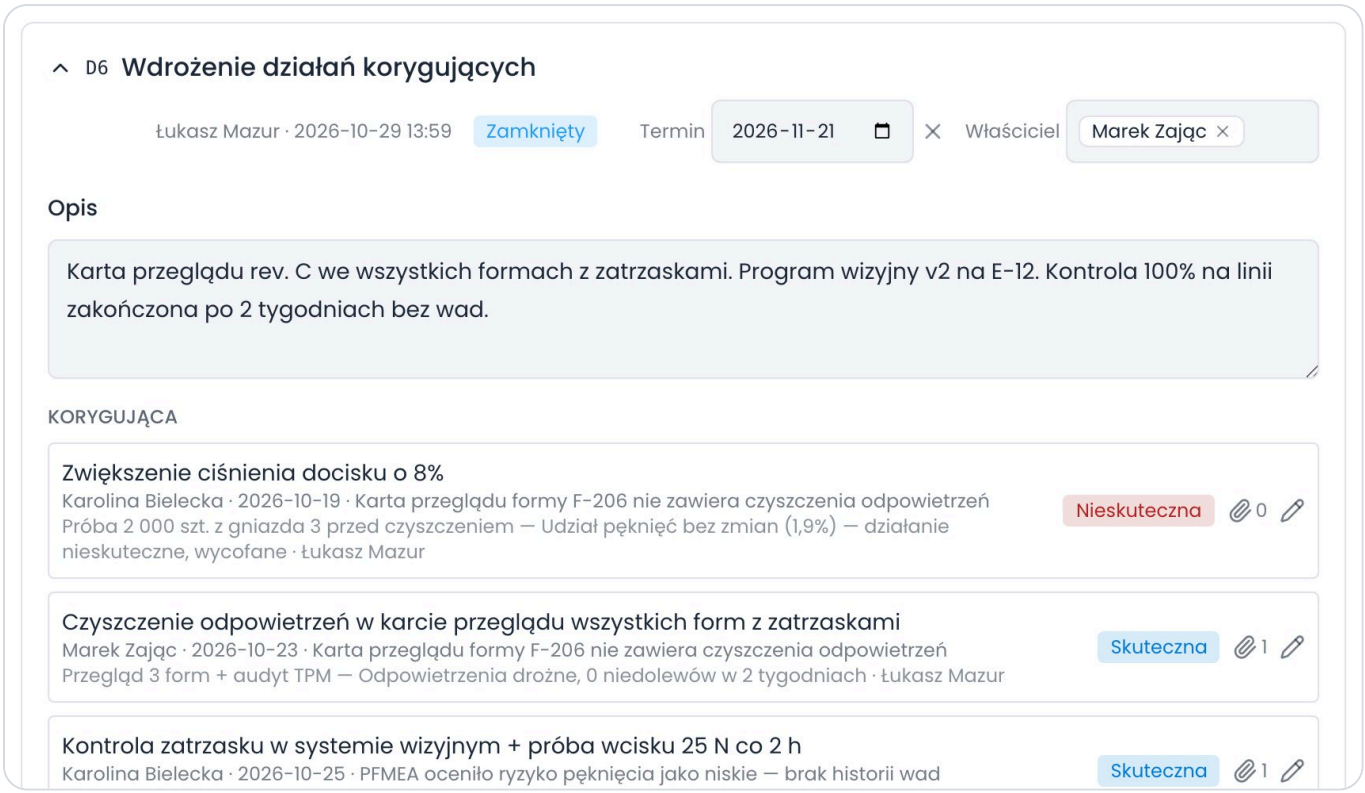
Przyczyny źródłowe w D4 z zielonym znacznikiem weryfikacji.

Do 150 przyczyn
Ishikawa edytowana listą — przyczyny i podprzyczyny w sześciu kategoriach, bez rysowania strzałek myszką.

Powstanie i niewykrycie
Dwa rodzaje przyczyn, dwa łańcuchy 5 Why. Klient OEM pyta o oba — raport pokazuje oba.

Kategorie 6M
Każda przyczyna źródłowa ma kategorię — z czasem widać, czy firmę bolą maszyny, metody czy pomiar.

„Wdrożone" to nie „skuteczne". System pyta o dowód.



D6 z trzema działaniami korygującymi. Podniesienie ciśnienia docisku okazało się **nieskuteczne** — zostaje na karcie jako dowód, a problem dostał działanie, które zadziałało.

Cykl działania

STATUS	CO ZNACZY
Otwarta	ma właściciela i termin
Wdrożona	zrobione, czeka na sprawdzenie
Skuteczna	metoda i wynik weryfikacji, kto sprawdził
Nieskuteczna	zostaje jako dowód, potrzebne nowe działanie

- **Trzy rodzaje**: zabezpieczające, korygujące (z przyczyną), zapobiegawcze.
- **Właściciel dostaje e-mail** z linkiem i widzi problem, nawet jeśli nie jest w zespole.
- **Dowody przy działaniu** — karta przeglądu formy, walidacja programu kontroli.
- **Usunąć** można tylko działanie, którego nie zaczęto.

Korygujące wskazują przyczynę

Każde działanie korygujące jest przypięte do przyczyny źródłowej — widać, którą przyczynę usuwa.

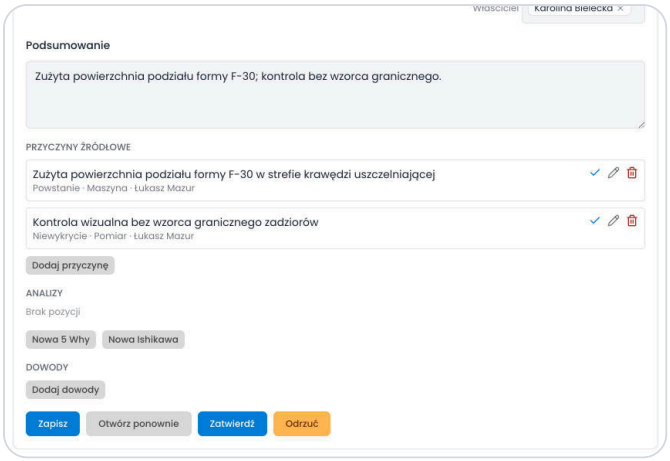
Zapobieganie w D7

PFMEA, plan kontroli, przeniesienie rozwiązania na podobne wyroby — z własnym zatwierdzeniem sponsora.

Spóźnione na czerwono

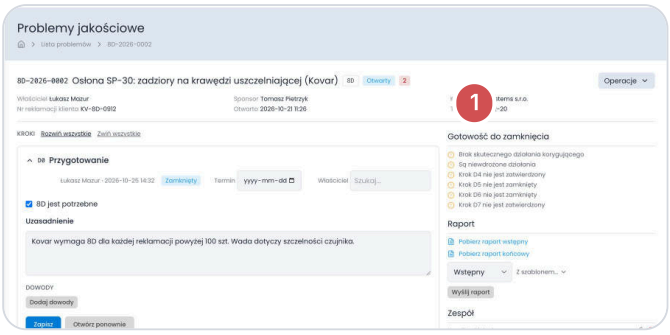
Otwarte działanie po terminie liczy się do „spóźnionych" na liście i trafia do porannego przypomnienia.

Sponsor zatwierdza konkretną treść. Zamknięcie ma bramkę.



Widok sponsora przy kroku D4: „Zatwierdź" albo „Odrzuć" (z komentarzem). Zatwierdzony krok jest zablokowany — odblokować może tylko sponsor, a historia to zapisze.

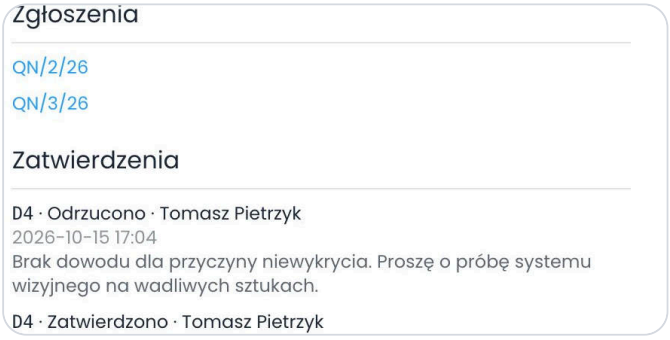




1 **Gotowość do zamknięcia** — lista tego, czego jeszcze brakuje: zatwierdzonego D4, skutecznego działania korygującego, zamkniętych kroków.

Zasady, których nie da się obejść

- **Zatwierdza osoba, nie uprawnienie** — tylko sponsor wskazany na problemie. W 8D sponsor ≠ właściciel.
- **Decyzja dotyczy wersji** — jeśli ktoś zmienił krok po otwarciu przez sponsora, decyzja nie przejdzie, dopóki sponsor nie zobaczy nowej treści.
- **Zatwierdzenie D8 zamyka 8D** — tylko gdy D3–D7 są zamknięte, przyczyny powstania i niewykrycia zweryfikowane, jest skuteczne działanie korygujące i żadne nie jest otwarte.
- **QRQC** zamyka właściciel — z tą samą bramką, bez części dotyczących sponsora.



Zatwierdzenia — sponsor odrzucił D4 z prośbą o dowód dla przyczyny niewykrycia, dzień później zatwierdził. Oba wpisy zostają w raporcie.

RAPORT DLA KLIENTA

Raport 8D w PDF, wysłany z karty problemu

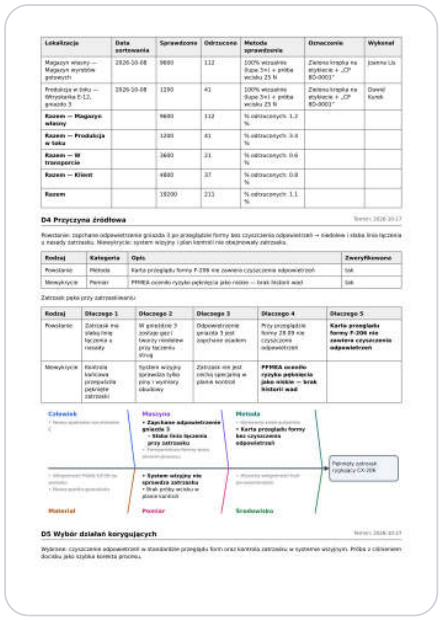

8D-2026-0001 — Obudowa CX-206: pęknięty zatrzask ryglujący — reklamacja Nordwerk

D1 Zespół

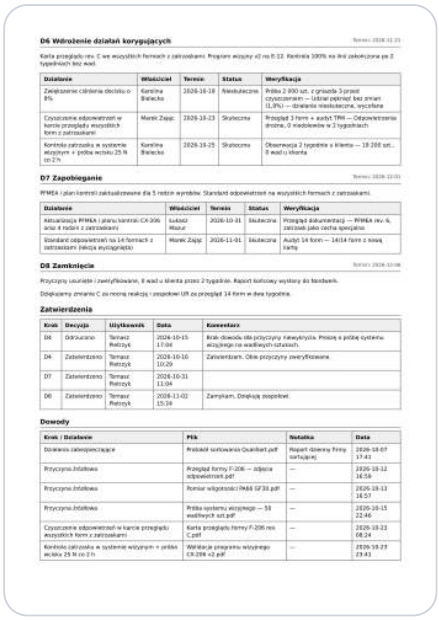
D2 Opis problemu

D3 Działania zabezpieczające

Sortowanie


D4 Przyczyna źródłowa

D5 Wybór działań korygujących


D6 Wdrożenie działań korygujących

D7 Zapobieganie

D8 Zamknięcie

Zatwierdzenia

Dowody

Raport końcowy 8D-2026-0001: zespół z SQE klienta, D2 JEST / NIE JEST, wyrób z partiami, sortowanie z sumami, Ishikawa, oba łańcuchy 5 Why, działania z weryfikacją, zatwierdzenia sponsora, lista dowodów.



Wstępny i końcowy

Raport wstępny po zabezpieczeniu (D3), końcowy po zamknięciu. Wysyłka do klienta i do wiadomości (DW) w jednym oknie — z PDF w załączniku i wpisem w historii problemu.

- **Szablon tenanta** — układ formularza 8D Twojego klienta, logo, stopka. Bez szablonu działa systemowy.
- **Język raportu** wybierasz przy wysyłce: polski, angielski, niemiecki, czeski, niderlandzki, rumuński.
- **Wszystkie numery reklamacji** klienta w nagłówku raportu.
- **Pobierz PDF** do własnego portalu dostawcy — jednym kliknięciem.

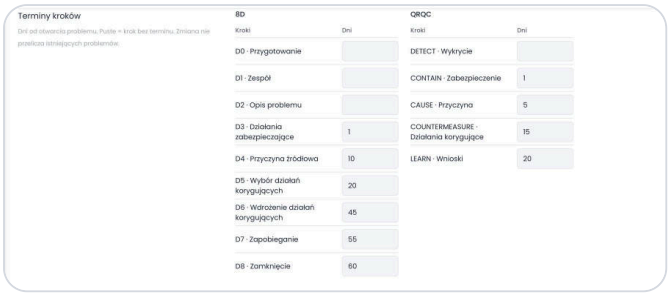
0 przepisywania
raport składa się z tego, co zespół już wpisał

1 wersja
zamiast plików „final_v3" w skrzynkach

Ślad wysyłki
kto, kiedy i do kogo wysłał raport

Twój format
szablon raportu ustawiasz raz

Nikt nie musi pamiętać, czyj ruch jest następny



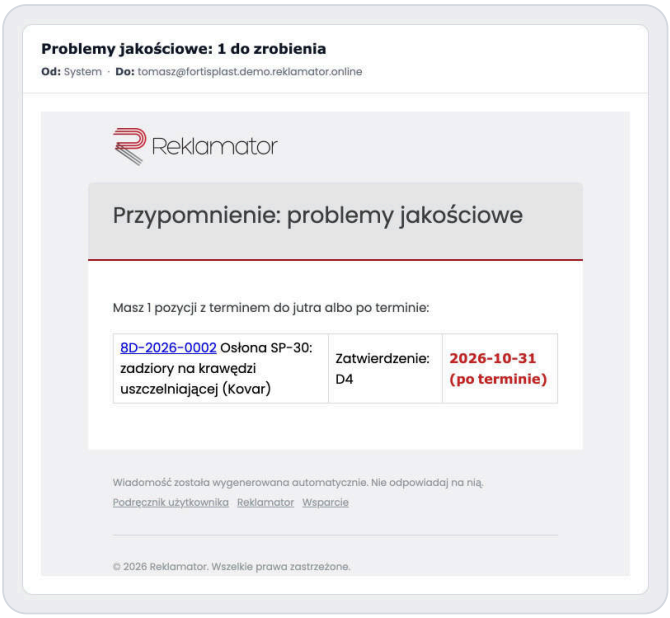
Terminy kroków w dniach od otwarcia — osobno dla 8D i QRQC. Puste pole = krok bez terminu.

Przypomnienie dzienne

Od 7:00 w strefie konta jeden e-mail na osobę: kroki i działania spóźnione, z terminem dziś i jutro.

Do właściwej osoby

Krok — jego właściciel; decyzja — sponsor; działanie — jego właściciel. Gdy nikogo nie ma — właściciel problemu.



Poranne przypomnienie dla sponsora: krok D4 czeka na decyzję i jest po terminie.

POWIADOMIENIE	DO KOGO	KIEDY
Prośba o zatwierdzenie	sponsor	właściciel zamknął D4, D7 albo D8
Decyzja sponsora	właściciel kroku i problemu	zatwierdzenie albo odrzucenie z komentarzem
Przypisanie działania	właściciel działania	nowe działanie albo zmiana właściciela
Raport	klient, DW	wysyłka z karty problemu, PDF w załączniku
Przypomnienie	każda osoba z zaległością	raz dziennie, od 7:00

Każde powiadomienie ma włącznik, własny szablon i temat; wychodzi w języku odbiorcy.

JAK ZACZĄĆ

Dodatek Jakość
do pakietu Professional i Business

Moduł włączamy na koncie jako dodatek. Reklamacje, klienci, katalog produktów i szablony zostają tam, gdzie są — problemy jakościowe po prostu się do nich podpinają.

1
Uprawnienia
Kto przegląda, kto zakłada, kto edytuje wszystkie, kto wysyła raporty i zmienia ustawienia.
OK. 15 MIN

2
Terminy
Dni dla kroków 8D i QRQC — zgodnie z umowami jakościowymi klientów.
OK. 10 MIN

3
Szablony
Raport w formacie klienta, treść maili. Na start działają systemowe.
OPCJONALNIE

4
Pierwszy problem
„Zgłoś QRQC" z hali albo „Nowy problem" z karty reklamacji.
OD RAZU

CZĘŚĆ 1
Ten dokument
Przegląd modułu: metody, narzędzia, zatwierdzenia, raport, terminy.

CZĘŚĆ 2
Producent mebli — QRQC
Trzecia reklamacja tego samego krzesła i dwa tygodnie od zgłoszenia z hali do zamknięcia.

CZĘŚĆ 3
Dostawca automotive — 8D
Reklamacja OEM w nocy, eskalacja do 8D, sortowanie w 4 miejscach, sponsor, raport dla klienta.

Dobrze wiedzieć

- Reklamator prowadzi metodykę i pilnuje kompletności. Wymagania konkretnej normy i umowy jakościowej odczytuje Twój dział jakości — terminy i szablony ustawisz pod nie.
- Członkowie zespołu spoza firmy figurują w raporcie i dostają wysyłkę, ale nie logują się do systemu.
- Dane demonstracyjne są fikcyjne; ekrany pochodzą z działającego systemu.

POKAZ NA TWOIM PROBLEMIE

Weź ostatnie 8D z arkusza. Przeprowadzimy je w systemie.

30 minut, na przykładzie z Twojej produkcji.

reklamator.online

support@reklamator.online · +48 507 058 755