# Raport 8D i karta niezgodności oraz działań korygujących

Szablon karty niezgodności i raportu 8D (8 Disciplines + 5 Why + Ishikawa) w DOCX i PDF zgodny z pkt 10.2 ISO 9001 oraz pkt 10.2.3 IATF 16949.

Stan prawny i wymagań: 2026-11-17 | Wersja pliku: 2026-11 | Licencja: CC BY 4.0 · tql.pl/pl/wzory/raport-8d-karta-niezgodnosci

## 1. Struktura raportu 8D i karty niezgodności / działań korygujących (D1-D8)

| Nr | Element / Pole | Instrukcja wypełnienia | Podstawa |
|---|---|---|---|
| 1 | Nagłówek zgłoszenia i zespół 8D (krok D1) | Numer karty niezgodności/reklamacji, data otwarcia, źródło (reklamacja klienta, audyt wewnętrzny, brak produkcyjny, dostawca) oraz lider i członkowie zespołu. | pkt 10.2.2 ISO 9001 (identyfikacja udokumentowanej informacji) |
| 2 | Opis niezgodności metodą 5W2H (krok D2) | Opisać faktami: Co (jaki wyrób/wymaganie), Gdzie wykryto, Kiedy, Ile sztuk wadliwych na ile dostarczonych, Jak objawia się wada. | pkt 8.7.2 lit. a ISO 9001 (opis niezgodności) |
| 3 | Natychmiastowa korekcja i działania osłonowe - Containment (krok D3) | Podać konkretne liczby sprawdzonych i zablokowanych sztuk w magazynie wyrobów gotowych, w produkcji w toku (WIP) oraz u klienta. | pkt 8.7.1 i pkt 10.2.1 lit. a ISO 9001 |
| 4 | Analiza przyczyny powstania błędu - 5 Why Occurrence (krok D4a) | Łańcuch pytań „dlaczego?” prowadzący od objawu technicznego do luki w procesie lub standardzie pracy (unikać kończenia na „błąd ludzki”). | pkt 10.2.1 lit. b ISO 9001 oraz pkt 10.2.3 IATF 16949 |
| 5 | Analiza przyczyny niewykrycia błędu - 5 Why Escape (krok D4b) | Wyjaśnić, dlaczego kontrola międzyoperacyjna lub końcowa przed wysyłką nie wychwyciła niezgodności. | pkt 10.2.1 lit. b ISO 9001 (analiza przyczyn i występowania w innych miejscach) |
| 6 | Plan i wdrożenie trwałych działań korygujących (kroki D5 i D6) | Przypisać mierzalne zmiany techniczne/organizacyjne, właściciela zadania i datę wdrożenia. | pkt 10.2.1 lit. c ISO 9001 |
| 7 | Prewencja systemowa i przegląd ryzyk / podobnych procesów (krok D7) | Sprawdzić, czy podobne wyroby lub linie mogą mieć tę samą lukę, i zaktualizować rejestr ryzyk (pkt 6.1), FMEA, plan kontroli i instrukcję. | pkt 10.2.1 lit. b pkt 3 oraz lit. e ISO 9001 |
| 8 | Weryfikacja skuteczności po upływie czasu i zamknięcie | Ocena skuteczności NIE może mieć tej samej daty co | pkt 10.2.1 lit. d i pkt 10.2.2 lit. b ISO 9001 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | karty (krok D8) | wdrożenie - wpisuje się wynik sprawdzenia kolejnych partii produkcyjnych/audytu po np. 30-60 dniach. | |

## 2. Przykład wypełnienia: reklamacja brakującego gwintu w partii detali metalowych

Przykład sp. z o.o. rozpatruje w trybie 8D reklamację odbiorcy przemysłowego, oddzielając 24-godzinną selekcję zapasów od trwałej przebudowy oznaczeń kuwet i planu kontroli.

| Nr | Pole | Przykładowy zapis w dokumentacji |
|---|---|---|
| **1** | Nagłówek zgłoszenia i zespół 8D (krok D1) | Nr: 8D/2026/019 z 17.11.2026 r. w Przykład sp. z o.o.; źródło: reklamacja klienta B2B; Lider: Kierownik Jakości, zespół: Technolog, Mistrz zmiany, Magazynier |
| **2** | Opis niezgodności metodą 5W2H (krok D2) | W dostawie z 14.11.2026 r. (partia LOT 2026-45, 500 szt. obudów) klient stwierdził na 18 szt. (3,6%) brak gwintu M6 w otworze mocującym prawym, niezgodnie z rysunkiem techn. R-104 rew. 3 |
| **3** | Natychmiastowa korekcja i działania osłonowe - Containment (krok D3) | 17.11.2026 godz. 11:00 zablokowano i poddano 100% kontroli sprawdzianem M6 zapas w magazynie (320 szt. - wykryto 4 szt. bez gwintu) oraz wysłano partię zastępczą 18 szt. kurierem ekspresowym |
| **4** | Analiza przyczyny powstania błędu - 5 Why Occurrence (krok D4a) | 1. Brak gwintu M6 -> 2. Pominięto operację na gnieździe nr 2 -> 3. Detale bez gwintu odkładano do tego samego pojemnika koloru szarego co detale gotowe -> 4. Brak fizycznego rozdziału pojemników przed i po gwintowaniu |
| **5** | Analiza przyczyny niewykrycia błędu - 5 Why Escape (krok D4b) | 1. Kontrola końcowa zwolniła partię -> 2. Sprawdzono tylko wymiary zewnętrzne suwmiarką (5 szt. z góry pojemnika) -> 3. Karta kontroli końcowej nie wymieniała weryfikacji gwintu M6 po przezbrojeniu |
| **6** | Plan i wdrożenie trwałych działań korygujących (kroki D5 i D6) | 1) Wprowadzenie niebieskich kuwet wyłącznie na półfabrykat przed gwintowaniem i zielonych po gwintowaniu (Mistrz, do 22.11.2026); 2) Dopisanie próby sprawdzianem przechodnim M6 (pierwsza/środkowa/ostatnia szt.) w Planie Kontroli PK-04 (Technolog, wdrożono 20.11.2026) |
| **7** | Prewencja systemowa i przegląd ryzyk / podobnych procesów (krok D7) | Rozszerzono system dwukolorowych kuwet na wszystkie 4 gniazda gwintowania; zaktualizowano rejestr ryzyk procesowych RP-2026 poz. 14 oraz instrukcję pakowania IP-02 |

| | | |
|---|---|---|
| **8** | Weryfikacja skuteczności po upływie czasu i zamknięcie karty (krok D8) | Weryfikacja 22.12.2026 r.: zbadano 6 kolejnych partii produkcyjnych (łącznie 3 400 szt.) i przeprowadzono audyt warstwowy na gnieździe nr 2 - 0 braków gwintu, kuwety stosowane prawidłowo. Działania skuteczne, kartę zamknięto |

## 3. Najczęstsze błędy i sposób ich uniknięcia

| Błąd | Skutek | Jak uniknąć | Podstawa |
|---|---|---|---|
| **Wpisywanie jako przyczyny źródłowej „nieuwaga pracownika" i jako działania korygującego „przeprowadzono rozmowę dyscyplinującą / ponowne pouczenie"** | Odrzucenie raportu 8D przez dział jakości klienta oraz niezgodność na audycie ISO 9001 / IATF 16949 z powodu braku analizy przyczyn systemowych. | Kontynuuj pytania 5 Why aż do poziomu organizacji stanowiska, oprzyrządowania, oświetlenia, instrukcji lub planu kontroli, na które zarząd i technolog mają trwały wpływ. | pkt 10.2.1 lit. b ISO 9001 oraz pkt 10.2.3 IATF 16949 |
| **Zamykanie rubryki „ocena skuteczności działań korygujących" w tym samym dniu, w którym zaktualizowano instrukcję** | Brak jakiegokolwiek dowodu, że wprowadzona zmiana rzeczywiście wyeliminowała powstawanie błędu w kolejnych zleceniach produkcyjnych. | Wyznacz termin weryfikacji skuteczności z odroczeniem (np. po wyprodukowaniu 3 kolejnych partii lub po 30 dniach) i wpisz konkretne sprawdzone numery zleceń. | pkt 10.2.1 lit. d ISO 9001 |
| **Pominięcie sprawdzenia zapasów w magazynie i dostaw w drodze (brak kroku D3 Containment)** | Klient w trakcie rozpatrywania pierwszej reklamacji otrzymuje kolejną ciężarówkę z dokładnie tą samą wadą wyprodukowaną dzień wcześniej. | W ciągu pierwszych 24 godzin od zgłoszenia zablokuj i przesortuj 100% stanów magazynowych, półfabrykatów na hali oraz przesyłek w tranzycie. | pkt 8.7.1 i 10.2.1 lit. a ISO 9001 |
| **Brak pytania o to, czy identyczna niezgodność może wystąpić na bliźniaczych wyrobach lub innych zmianach roboczych** | Po naprawieniu błędu na detalu A ten sam problem pojawia się miesiąc później na bliźniaczym detalu B wytwarzanym na sąsiedniej maszynie. | W kroku D7 obowiązkowo oceń możliwość wystąpienia podobnej niezgodności w innych procesach/rodzinach wyrobów (read-across / yokoten). | pkt 10.2.1 lit. b pkt 3 ISO 9001 |
| **Niepowiązanie poważnej reklamacji z aktualizacją rejestru ryzyk i szans (pkt 6.1) lub PFMEA** | System analizy ryzyka żyje własnym życiem i nie odzwierciedla rzeczywistych awarii i reklamacji występujących w firmie. | Dodaj w stopce karty niezgodności pole kontrolne: „Czy wymagana aktualizacja rejestru ryzyk / FMEA? TAK/NIE - nr wpisu". | pkt 10.2.1 lit. e ISO 9001 |

Opracował: Ireneusz Kozera, audytor wiodący ISO (TQL, www.tql.pl). Licencja CC BY 4.0: wzór ma charakter pomocniczo-informacyjny i przed wdrożeniem wymaga dopasowania do procesów i warunków konkretnej organizacji.