

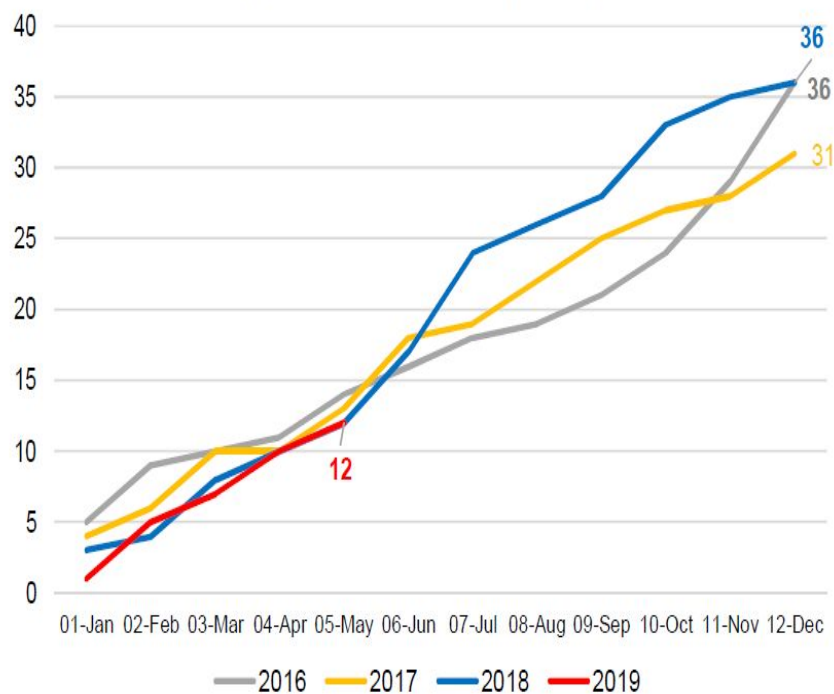
# **Формирование мировоззрения качества поставщиков Альянса**

Подготовлено на основе программы обучения для  
поставщиков Альянса

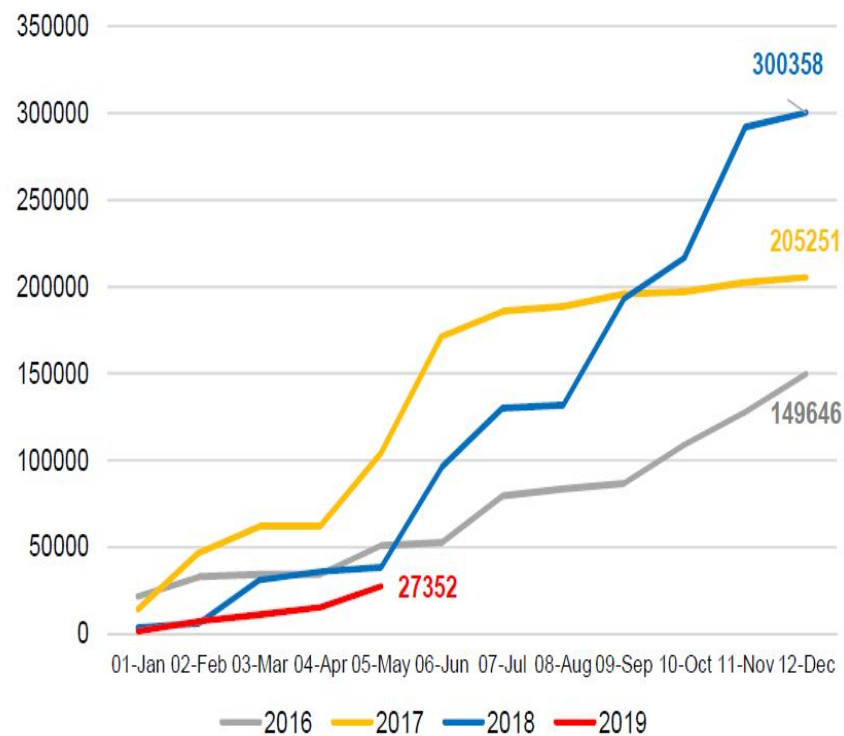
## 01 - ВСТУПЛЕНИЕ

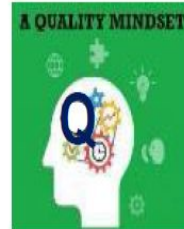
### 2 - Текущий результат по качеству поставщиков Renault

**БЛОКИРОВКИ ПОСТАВЩИКОВ**  
(количество блокировок)



**БЛОКИРОВКИ ПОСТАВЩИКОВ**  
(количество автомобилей)





- 1. 100% поставщиков Альянса сертифицированы по IATF**
- 2. Запуск 3-летнего плана по проведению оценки SHC и ASES у поставщиков**
- 3. Отсутствие положительной динамики по блокировкам поставщиков**

**Мировоззрение качества до сих пор не является частью производственной культуры поставщика**

## 02 – ЧТО ТАКОЕ МИРОВОЗЗРЕНИЕ КАЧЕСТВА

5 ОСНОВ



1

Правильно  
с первого раза

**ANPQP**

ANPQP is the Renault / Nissan's common standard for suppliers providing requirements of quality assurance activity from the planning stage through to the production stage.

**OTHER SUPPLY REQUIREMENT**

**GLOSSARY**

3.1	Janvier 2017	<b>CHANGES</b>
3.0	April 2015	<b>CHANGES</b>
2.3	April 2013	<b>CHANGES</b>
2.2	February 2011	<b>CHANGES</b>
2.1	September 2008	<b>CHANGES</b>
2.0	March 2007	Not Applicable
1.4	October 2005	Not Applicable
1.3	January 2004	Not Applicable

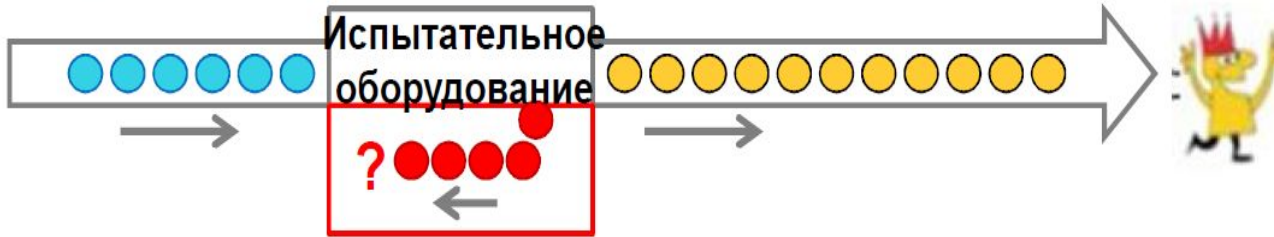


**Обязательное внедрение ANPQP с обязательными практическими результатами для 100% новых деталей**

=


**Новые детали соответствующего качества с первого раза!**

# 100% автоматическая проверка




### ДОРАБОТКА =

- Ухудшение общего уровня качества
- Несоблюдение принципа Right first time
- Отказ прорабатывать коренную причину
- Проблемы не будут устранены



### 0 ДОРАБОТОК =

- Действия руководства
- Мышление, направленное на создание процессов «Правильно с первого раза»
- Визуальная идентификация каждой линии



### ДОРАБОТКИ

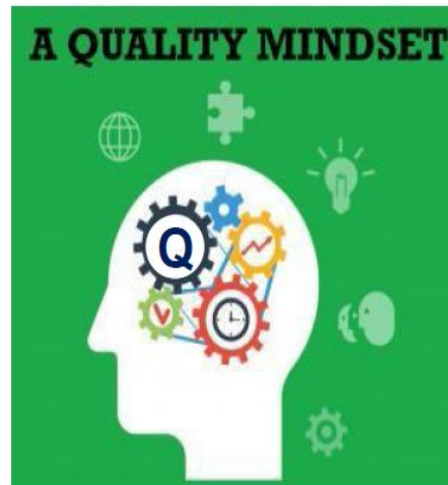


The word 'ДОРАБОТКИ' (Retwork) is written in large grey letters. Below it is an image of tools: a hammer, pliers, a screwdriver, and a pencil.

ИЛИ



5 ОСНОВ



Правильно  
с первого раза



Качество зависит от  
всех и начинается с  
каждого сотрудника

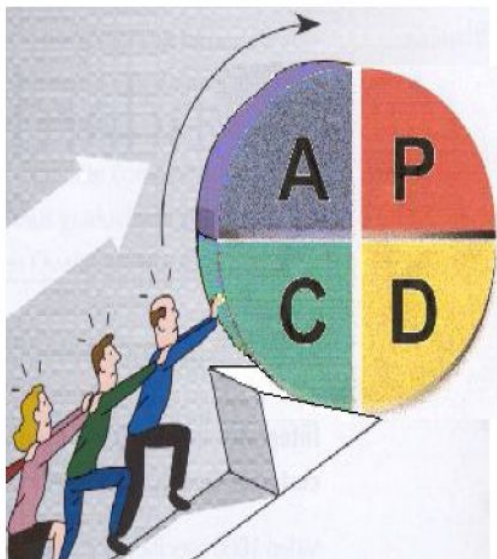


# Подумай, прежде чем Сделать



2

Качество зависит от всех и начинается с каждого сотрудника



Определить проблему/улучшение

Поставить цели

Проанализировать причины и последствия

Проанализировать, выбрать и валидировать решения





## Примеры мероприятий



2

Качество зависит от всех и начинается с каждого сотрудника

### Операторы



### Руководители

#### ■ Собрания QRQC



QUALITY AND TOTAL CUSTOMER SATISFACTION DIVISION – SUPPLIER

2019

CONFIDENTIAL  
PROPERTY OF GROUPE RENAULT

18 **GROUPE RENAULT**

Confidential C

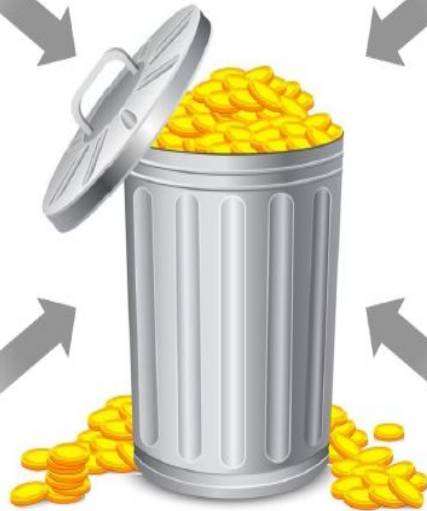
# Затраты по некачественной продукции (Firewall, КП2)

## Постоянные затраты

- Площади, занятые постом FW
- Управление производственными процедурами и проверками
- Управление потоками

## Затраты на риски по качеству

- Инциденты у потребителя
- Возвраты в гарантии
- Управление прослеживаемостью
- Потеря имиджа / отсутствие новых номинаций



## Трудозатраты

- Производственный персонал: день/ночь/выходные
- Специалист по качеству
- Вспомогательные функции
- Материалы

## Затраты на риски по безопасности

- Несчастные случаи
- Проблемы по эргономики



Качество зависит от всех и начинается с каждого сотрудника

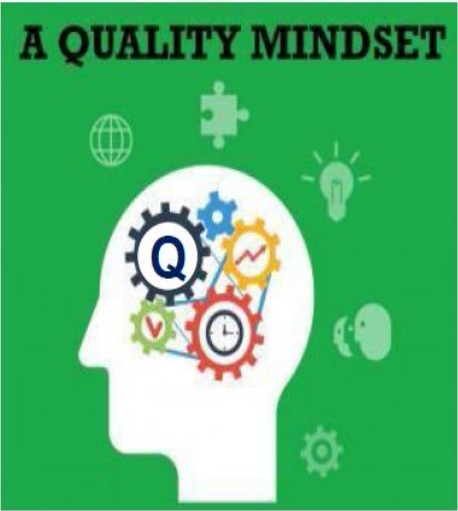


5 ОСНОВ



**3**

Глубокий анализа  
коренных причин



**1**

Правильно  
с первого раза



**2**

Качество зависит от  
всех и начинается с  
каждого сотрудника

# Применение процедуры 8D для 100% несоответствий, выявленных у потребителя, и для TOP внутренних проблем



Глубокий анализа коренных причин



RENAULT NISSAN

8D REPORT

Form with multiple sections for data entry, including fields for problem description, corrective actions, and a table for tracking progress.

Step	1	2	3	4	5	6	7	8
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								

**Наши ожидания от поставщиков:**

1. Хорошие отчеты 8D с первого раза!
2. Соблюдение индикатора SIR

**В 2020 Группа Рено будет более жестко подходить к оценке качества отчетов 8D**





3

## Глубокий анализа коренных причин

### 5 Why

occurrence	
№	Content
1st WHY	
2nd WHY	
3rd WHY	
4th WHY	
5th WHY	

### 5 Why non

detection	
№	Content
1st WHY	
2nd WHY	
3rd WHY	
4th WHY	
5th WHY	



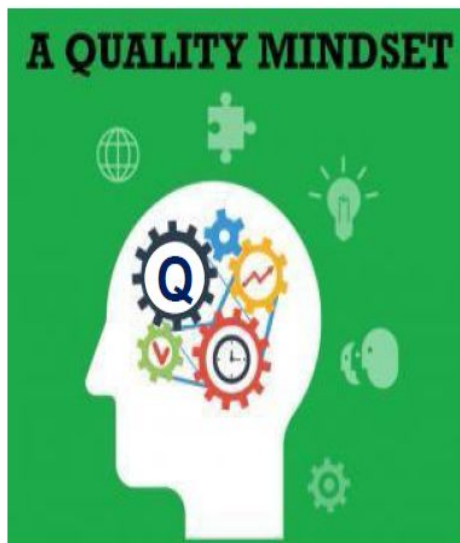
**По возникновению  
По необнаружению  
Для пересмотра документов  
и структуры**



5 ОСНОВ



Глубокий анализа  
коренных причин



Правильно  
с первого раза

**THINK QUALITY!**

**OUR JOBS  
DEPEND  
ON IT!**

4

Качество видно и  
вы им гордитесь



Качество зависит от  
всех и начинается с  
каждого сотрудника

THINK QUALITY!

OUR JOBS  
DEPEND  
ON IT!

4

Качество видно и  
вы им гордитесь



QUALITY AND TOTAL CUSTOMER SATISFACTION DIVISION –  
SUPPLIER

2019

CONFIDENTIAL  
PROPERTY OF GROUPE RENAULT

24 **GROUPE RENAULT**

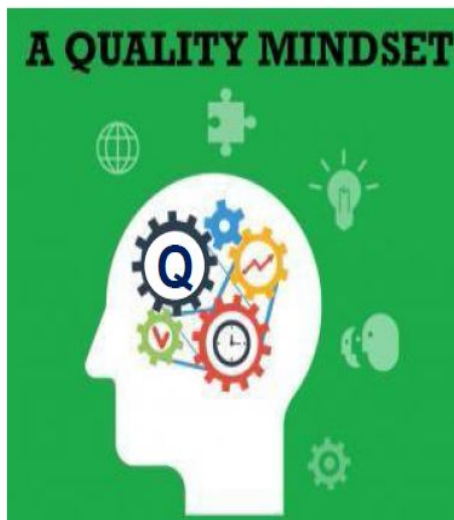
Confidential C

5 ОСНОВ



**3**

Глубокий анализа  
коренных причин



**1**

Правильно  
с первого раза



**4**

Качество видно и  
вы им гордитесь

SHC **5** CAPITALIZATION

*Предупреждение  
лучше, чем  
устранение*

RFMEA ANTICIPATION



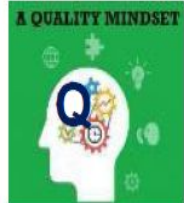
**2**

Качество зависит от  
всех и начинается с  
каждого сотрудника

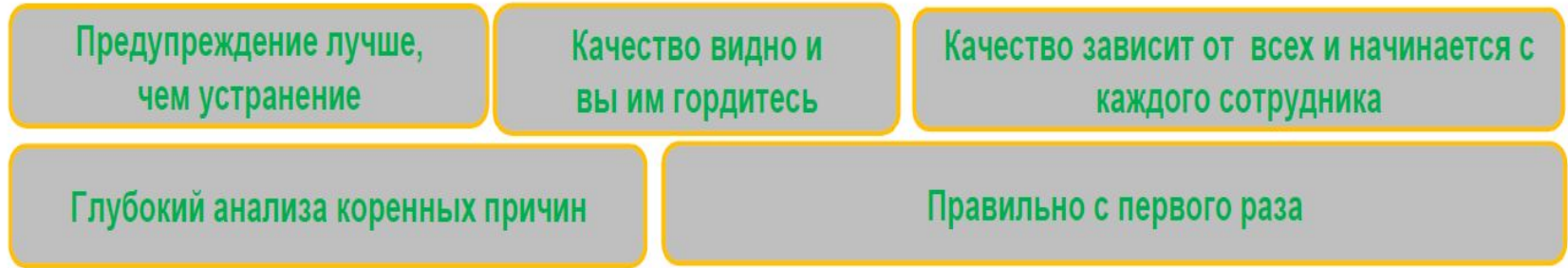


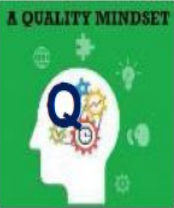


5 ОСНОВ



Мировоззрение качества





3 СТОЛПА

Мировоззрение качества

Потребитель  
всегда прав

Предупреждение лучше,  
чем устранение

Качество видно и  
вы им гордитесь

Качество зависит от всех и начинается с  
каждого сотрудника

Глубокий анализа коренных причин

Правильно с первого раза



Потребитель всегда прав



# Ожидания потребителя – это наша реальность

«Зарплату платят потребители»

(Г. Форд)

*Наша цель – 0  
гарантийных клеймов  
чтобы достичь 0  
показателя по 3 MIS*

3 СТОЛПА



# Мировоззрение качества

Соответствие

Потребитель  
всегда прав

Предупреждение лучше,  
чем устранение

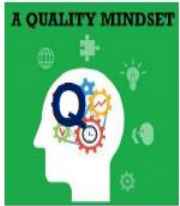
Качество видно и  
вы им гордитесь

Качество зависит от всех и начинается с  
каждого сотрудника

Глубокий анализа коренных причин

Правильно с первого раза





## Соответствие

**0 несоответствий на Km0 → 0 Ranking**

**0 Отзывных компаний**

**0 Блокировок**

**Немедленная защита потребителя**

3 СТОЛПА



# Мировоззрение качества



## Управление качеством



Полномочия менеджера по качеству

Назначение ответственного

- Характеристики S&R
- Аудит чистоты

Работа по PDCA

Представители технического регламента будут все более жесткими в части выполнения спец.характеристик. Поставщики должны доказывать соответствие продукта с подтверждающими документами

Регулярные обзоры и отчетность

Правила эскалации проблем

Управление повторяющимися проблемами

