

## 09 | 품질 저하 예방

브랜드 수준에서 네트워크 및 수리소에서 수행된 조정 작업은 FRFT(처음에 적절히 수리) 품질 지표를 통해 모니터링됩니다.

### 기본 이점

- **고객:** 잘못 수행된 작업으로 딜러십에 반환하는 경우가 생기지 않도록 합니다. 차량이 처음에 고객의 요청에 따라 적절하게 수리되도록 합니다.
- **딜러십:** 재작업 또는 수리 공장 반환 시 근본 원인을 식별하여 비품질 AS를 방지하고 작업 계획을 정의합니다.  
-> 처음에 적절히 수행합니다.

**관련된 주요 기능:** AS 관리자와 관리자의 모든 팀.

### 1 FRFT 지표 연속 모니터링

AS 관리자는:

- 주간 FRFT 지표를 참조하고 설정한 목표와 비교하여 딜러십을 배치합니다.
- 처음에 완료되지 않은 조정 작업에 대한 고객의 솔직한 의견을 파악합니다.

지원 문서: [접근방식 그리드 - 수리 공장 반환 주요 위험](#)

### 2 '재작업' 또는 '수리 공장 반환' 시 근본 원인 식별 및 수정

AS 관리자:

- AS 운영 기준 '수리 공장 반환'에 따라 체계적으로 수리 공장 반환을 알게 됩니다.
- 수리 공장 또는 재작업으로 반환할 때마다 확인되거나 임명된 사람(수리 공장 감독 또는 품질 관리자)에게 다음 작업을 요청합니다.
  - 수리 공장 재작업 및 반환 추적 시트를 엽니다.
  - 수정 작업을 이행하여 수리 공장 재작업 또는 반환의 우선 처리를 구성합니다.
- 이상 징후, 관련 해결책, 근본 원인을 식별할 수 요소를 가지고 있습니다.
  - 수리 공장 재작업 및 반환 추적 시트는 매주 작업 일지에 나열됩니다.
  - 시트의 순위는 다음 기준에 따라 원인의 우선순위를 고려합니다.
    1. 주파수
    2. 심각성.
- 문제를 분석하여 재발 또는 심각한 재작업/반환 요청 대부분의 근본 원인을 찾아서 공식화합니다.

지원 문서: [재작업과 수리 공장 반환 추적 시트](#)

[5 Whys 방법 설명 시트](#)

[5 Whys 방법 적용: https://www.youtube.com/watch?v=N7cR2qArCFE](https://www.youtube.com/watch?v=N7cR2qArCFE)

## 09 | 품질 저하 예방

### 3 | 예방 조치 계획 정의 및 이행

최소 월 1회 이상 AS 관리자는:

- 수리 공장 재작업과 반환 추적 시트를 통해 분석을 심화합니다.
- 반복되거나 고객에게 큰 영향을 미치는 원인에 대한 조치 계획을 정의합니다.
- 조치 계획의 효과를 관리합니다.
  - 식별된 문제가 다시 발생하지 않도록 보장
  - 품질 결과의 개선을 모니터링

지원 문서: [예방 조치 계획 및 후속 조치](#)

### 4 | 조치 계획 애니메이션 및 결과 공유

AS 관리자는:

- 모든 수리 공장 직원과 함께 이른 아침 5~10분 동안 일일 품질 브리핑을 구성합니다.
- 수리 공장 감독 또는 품질 관리자, 서비스 어드바이저와 매주 조치 계획에 대한 회의를 1회 조직합니다.
  - 분석 후 새로운 조치 계획 프리젠테이션을 작성합니다.
  - 종료될 때까지 진행 중인 조치 계획의 후속 조치를 구성합니다.
- 매월 내 예약 운영자, 서비스 어드바이저, 품질 관리자, 수리 공장 감독과 함께 품질 결과를 논평하는 회의를 조직합니다.
- 3개월마다 모든 AS 직원과 결과 종합 회의를 조직합니다.

지원 문서: [재작업과 수리 공장 반환 추적 표](#)