

Jakość Art RMC Quality

„Osoba, która popełni błąd i go nie poprawi,
popełnia kolejny błąd”
~Konfucjusz

Pamiętam, jak na początku mojej drogi w Dziale Jakości, powiedziano mi, że „reklamacja to prezent od Klienta” i tak właśnie należy ją traktować. Pierwsze myśli były dość sceptyczne i pełne rezerwy. Musiało minąć trochę czasu, zanim to zdanie zaczęło znaczyć coś więcej niż zwykły slogan z książki dla „Jakościowców”. A może zwyczajnie trzeba było złożyć w życiu kilka reklamacji i zaobserwować, jak chciałoby być się potraktowanym? Doświadczając negatywnego podejścia, do kilku sklepów po prostu już nie wrócę, niektórych produktów więcej nie kupię, a pewnych usługodawców będę omijać z daleka (zapewne jak każdy z Was). Z biegiem lat pracy w Jakości, może jedynie słowo „prezent”

zastąpiłabym słowem „szansa”. Klient daje nam po prostu szansę. Szansę na poprawę naszego procesu pod względem jakości produkcji oraz wizerunku.

Na początku 2019 roku zaobserwowaliśmy znaczący wzrost liczby reklamacji otrzymanych od naszych klientów. Dokonano szczegółowej analizy pod kątem rodzaju, przyczyny, miejsca jej powstawania oraz powtarzalności. Wybrano 6 defektów najbardziej wpływających na nasz wynik i krytycznych dla Konsumentów.

W drugim kwartale 2019 powołano 6 grup projektowych, każda z nich miała skoncentrować

się na innym zadaniu. Cel był jasny: zredukować liczbę reklamacji i w ten sposób wzmocnić wizerunek naszej Firmy, tak aby jeszcze bardziej zadowolili naszych Klientów. Do poszczególnych grup powołano Ekspertów mających wiedzę i najwyższe kompetencje, zdobyte poprzez ich codzienną pracę. Dla każdego z zespołów projektowych wybrano Lidera, który miał za zadanie wyznaczyć kierunek i obszar działań. Dodatkowo, każda grupa zadaniowa była wspierana przez przedstawiciela jakości. Analizą danych oraz koordynacją wsparcia dla wszystkich grup projektowych z Działu Jakości jest Agnieszka Zarębska-Krzysztofik, a Liderem całego projektu Obniżenia Poziomu Reklamacji jest Jarosław Filipowski. Oto pełne składy zespołów zadaniowych:

PROJEKT	LEADER ZESPOŁU	CZŁONKOWIE ZESPOŁU
POMYLONE MARKI	Mariusz Matelski	Krzysztof Jędrzejczak Damian Trębacz Zuzanna Karaś Agnieszka Szewczyk
ODPADAJĄCE FILTRY	Mariusz Kwasek	Cezary Kopeć Marcin Mączka Jolanta Stawicka Emil Ratajczyk
USZKODZONE PAPIEROSY	Jarosław Król	Dariusz Polipowski Piotr Adamczyk Krzysztof Adrianowski Jolanta Stawicka Emil Ratajczyk
BRAKUJĄCE PACZKI	Jacek Misiak	Jarek Drózdź Grzegorz Kozanecki Jacek Walisiak Agnieszka Szewczyk
USZKODZONE PACZKI	Jacek Misiak	Jarek Drózdź Darek Hajdas Kamil Soliński Agnieszka Szewczyk
USZKODZONY KARTON	Michał Strzelecki	Łukasz Dobrzyński Karol Belica Jolanta Stawicka Emil Ratajczyk

Tabela z członkami zespołów

Krótkie spotkania zespołów odbywały się regularnie, raz w tygodniu. W ramach tych spotkań analizowano wyniki jakościowe i definiowano powiązane akcje - różnego rodzaju, „mniejsze i większe”... Począwszy od działań przeglądowych linii, napraw mechanicznych, wprowadzenie usprawnień na liniach, poprzez doskonalenie i opracowywanie systemów kontroli, po uaktualnianie dokumentacji procesowej, szkolenia i akcje informacyjne dla naszych pracowników. Wszystkie te działania miały na celu usunięcie istniejących i potencjalnych przyczyn reklamacji, aby im zapobiec w przyszłości.

Jak widać poniżej, wspólna praca przynosi wymierne efekty!

Wciąż jeszcze mamy sporo do zrobienia. W tym roku czeka nas kontynuacja prac i nowe wyzwania, między innymi: utrwalanie wdrożonych działań oraz podążanie za innowacjami i zmieniającymi się potrzebami Rynku.

Dziękuję serdecznie za ogromny wkład pracy i zaangażowanie wszystkich członków grup, a w szczególności za atmosferę oraz pozytywne nastawienie podczas naszych cotygodniowych spotkań. Dobra robota! Nie spoczywajmy na laurach :).

Agnieszka Szewczyk

CpB - reklamacje konsumentów 2019/2020

