

오티스 코리아 품질 방침

1.1 품질 방침

회사는 고객이 요구 및 필요로 하는 사항을 충족시키는 물론 그것을 능가할 수 있는 최고 가치의 제품과 서비스를 제공함으로써 고객에게 봉사함을 업무의 최우선순위로 둔다.

이를 위해 다음 세 가지 실천사항을 이행하여야 한다.

첫째, 제품 및 서비스의 신뢰성을 확보한다. (Product & Service Reliability)

제품과 서비스의 신뢰성은 모든 경쟁우위의 최우선 사항이다. 그러므로 전 직원은 제품 및 서비스의 신뢰성 확보를 위한 일에 매진해야 한다. 이를 위해 고객의 요구사항은 제품 개발 프로세스 전반에 걸쳐서 반영되어야 하며 따라서 모든 제품개발 프로젝트는 마케팅, 영업, 설계, 구매, 생산, 설치, 서비스 부문의 의견을 수렴하여 수행하도록 한다.

둘째, 고객의 요구사항에 신속히 대응한다. (Quick Response)

고객의 요구에 대응하기 위한 활동과 문제 발생의 근본원인을 신속하게 제거하는 시스템을 갖추고 철저히 이행토록 한다. 또한, 고객 만족과 개선 기회에 접근할 수 있도록 정기적으로 내/외부 고객에 대한 설문조사를 실시한다.

셋째, 지속적으로 품질을 개선한다. (Continuous Product Improvement)

회사는 Plan, Do, Check, Action 의 'PDCA Cycle'에 따라 회사가 정한 업무 프로세스의 성과 지표를 주기적으로 측정, 분석하여 이를 지속적으로 개선하여야 한다.

1.2 품질 목표

회사는 품질 방침을 달성할 수 있도록 목표를 정해 관리하여야 한다. 이를 위해 전사 및 해당 부문의 품질 관련 부서장은 해당 조직원 전원이 참여하여 달성할 수 있도록 알맞은 항목을 선정하고 목표치를 정해야 한다. **고객 만족도 향상, 실패 비용 최소화, 콜백률(Callback Rate) 저감을 전사의 품질 목표로** 하고 생산공정능력, 서비스 취소율(Service Cancellation Rate), 사이클 타임(Cycle Time), 현장(Field)평가 점수, 제품의 시장 점유율 등 각 부문별로 품질 방침을 달성하기 위한 중요한 항목을 선정 운영 한다.