欢迎参加3M供应商绩效培训。在本次培训中，我们将介绍3M的供应商绩效计划，以及3M对供应商整改要求的期望。我们还将介绍我们新的供应商质量纠正措施工具，并为你们提供如何使用该工具的培训。

3M 供应商管理

- 3M拥有复杂的全球供应链
- 供应商为我们的产品提供材料和服务，其中一些产品被销售到监管严格的行业
- 我们需要一个能够管理端到端供应商协作过程的平台，3M投资了Compliance Quest （CQ）作为管理这一过程的平台
- CQ取代了ISM，是一个基于云的系统，旨在管理质量和合规性
- 在3M内部，CQ将被称为3M SQMS——3M供应商质量管理体系

3M拥有复杂的全球供应链。供应商为我们的产品提供材料和服务，其中一些产品被销售到监管严格的行业。我们需要一个能够管理端到端供应商协作过程的平台。3M投资了Compliance Quest （CQ）作为管理这一过程的平台。CQ取代了ISM，是一个基于云的系统，旨在管理质量和合规性。在3M内部，CQ将被称为3M SQMS——3M供应商质量管理体系

3M供应商管理

- 3M SQMS的推广已经开始，并将持续到2024年至2025年在一段时间内
- 在过渡期内，您可能会看到某些区域的SCAR从3M SQMS中发出，而其他尚未迁移的区域可能仍会通过当前的ISM/SCAR数据库发出
- 我们有一个积极的计划，在全球范围内尽快扩大3M SQMS的使用，但这需要时间
- 3M希望在两个系统中都能及时响应确认、围堵、根本原因调查和纠正措施

3M SQMS的推广已经开始，并将持续到2024年至2025年在一段时间内。您可能会看到从3M SQMS中的某些区域发出的SCAR，而其他尚未迁移的区域可能仍会通过当前的ISM/SCAR数据库发出它们。我们有一个积极的计划，在全球范围内尽快扩大3M SQMS的使用，但这需要时间。3M希望在两个系统中都能及时响应确认、围堵、根本原因调查和纠正措施

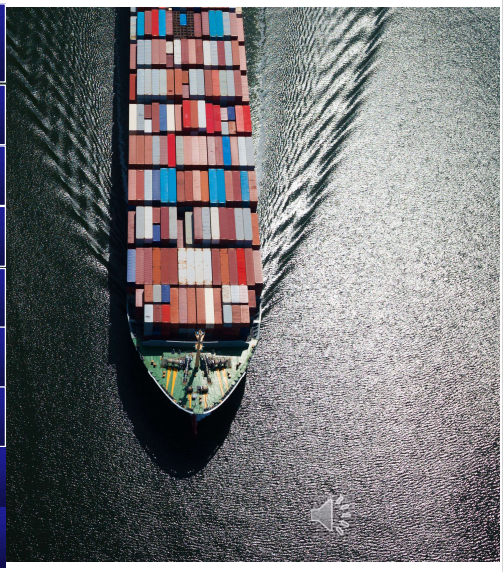
这个变化对您来说意味着什么？

- 3M SQMS平台将在3M内部用于记录和管理供应商纠正措施要求(SCARs)
- 我们将进行内部调查，如果调查指向供应商质量、服务或任何其他供应商问题，我们将向贵司发出正式的供应商纠正措施要求（SCAR）
- 这个SCAR将通过新的3M SQMS平台提供给您。在本课程的后面，我们将为您提供在这个新系统中响应SCAR所需的培训。

3M SQMS平台将在3M内部用于记录和管理供应商纠正措施要求（scar）。我们将进行内部调查，如果调查指向供应商质量、服务或任何其他供应商问题，我们将向贵司发出正式的供应商纠正措施要求（SCAR）。这个SCAR将通过新的3M SQMS平台提供给您。在本课程的后面，我们将为您提供在这个新系统中响应SCAR所需的培训。

供应商绩效不佳对业务的影响

- 中断客户订单和承诺
- 流失客户或破坏客户关系
- 损失销售收入和利润
- 产品品质不佳或返工
- 生产计划和排程变更
- 增加了交货期和周期
- 过剩的库存和运营成本
- 延迟或限制增长计划
- 将3M的品牌形象置于危险之中



这张幻灯片从一个较高的层面概述了当我们看到供应商质量表现不佳时对3M的业务影响。最大的影响是我们的客户感受到的影响，或者因为不合格的材料到达他们那里，或者因为供应商质量问题而延迟发货给他们。每一项都要花费3M的钱，我们必须与供应商一起推动改进，以确保我们能够在客户需要的时候为他们提供优质的产品。

3M 供应商质量管理流程

- 供应商评估
- 供应商选择 – 合格供应商名单
- 供应商纠正措施要求&成本回收
- 供应商绩效&反馈
- 供应商审核

这张幻灯片概述了3M的供应商质量活动，这是确保我们选择最好的供应商来满足3M的需求和期望的关键。供应商评估是在我们审查供应商以满足我们的需求时进行的。如果获得批准，您将成为3M认可供应商名单的一部分。一旦您成为批准的供应商，我们开始向您下订单，您可能会收到我们的纠正措施要求。你们也可以被纳入我们正式的供应商绩效和反馈流程，或者我们可以选择在你们的工厂进行供应商审核。在确认过程中，在批准你们作为供应商之前，也可以进行供应商审核。在本次培训中，我们将重点关注第三点供应商纠正措施要求和成本回收。

3M SQMS 项目的目标

3M供应商质量管理项目的目标是推动供应商绩效的持续改进:

- 改善3M和供应商之间的沟通和期望
- 消除影响3M客户的供应商问题
- 当问题出现时，供应商应迅速有效地解决问题
- 确保改进行动集中在根本原因分析，及时解决和纠正措施，防止未来再次发生

- 我们的供应商质量计划的总体目标是推动供应商绩效的持续改进。我们通过改善沟通和调整我们对供应商纠正措施的期望来做到这一点。我们要做的关键事情之一是消除影响3M客户的供应商问题。当问题出现时，我们希望我们的供应商能够迅速有效地解决问题。我们要确保改进行动的重点是根本原因分析，及时解决和纠正措施，以防止未来再次发生。

3M如何处置SCAR 数据?

- SCAR数据是质量和服务评分的关键输入，可用于当前和未来的业务考虑
- 每年通过供应商风险优先排序流程对供应商进行评级确定
- 关键供应商将被纳入3M的供应商绩效和反馈流程——与供应商举行会议，共同推动质量和服务的改进
- 关键供应商也可以被确定进行潜在的供应商审核。SCAR数据是考虑的输入之一。

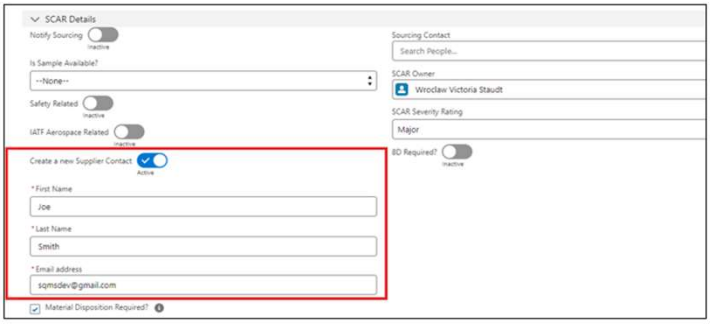
3M如何处理SCAR数据?
SCAR数据是质量和服务评分的关键输入，可用于当前和未来的业务考虑。
每年通过供应商风险优先排序流程对供应商进行评级确定
关键供应商将被纳入3M的供应商绩效和反馈流程——与供应商举行会议，共同推动质量和服务的改进
关键供应商也可以被确定以进行潜在的供应商审核。SCAR数据是考虑的关键输入之一。

3M的内部质量拒绝程序

- 在向供应商提交SCAR请求之前，3M要经过多个步骤的调查
  - 不合格材料由3M或我们的客户识别
  - 内部不符合项在3M SQMS中发布
  - 启动内部调查以确定不符合的根本原因和导致不符合的因素
- 如果确定为与供应商相关的问题，则生成供应商纠正措施要求（SCAR），并对材料进行适当的处置。

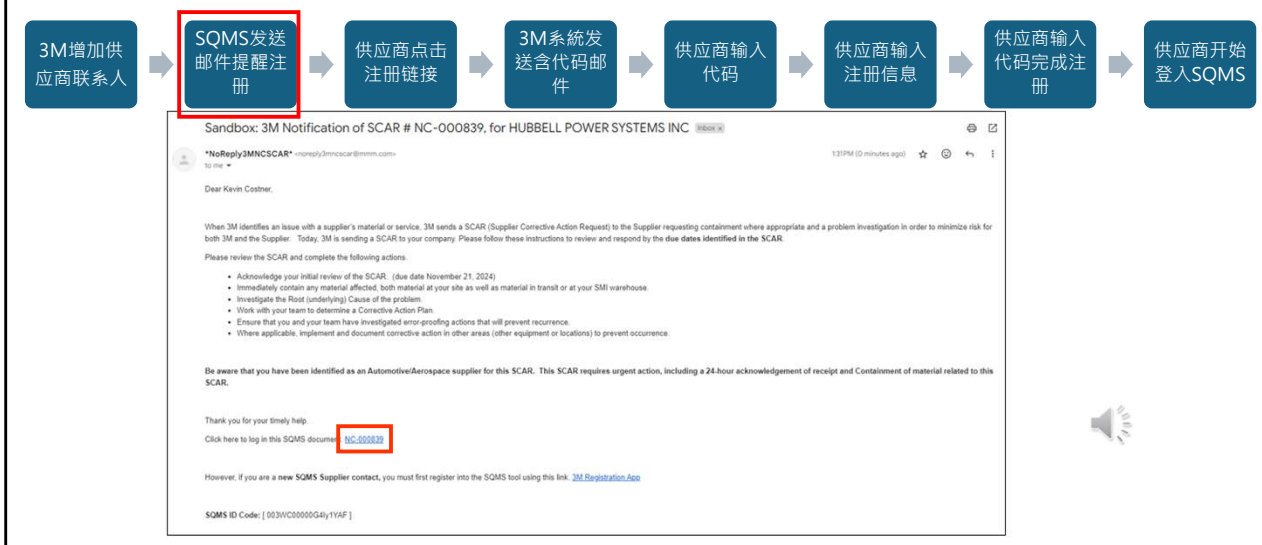
在向供应商提交SCAR请求之前，3M要经过多个步骤的调查。当3M或客户发现不合格材料时，将在SQMS平台上发布内部不合格，启动内部调查以确定不符合的根本原因和导致不符合的因素。如果不合格调查指向与供应商有关的问题，则生成《供应商纠正措施请求》（SCAR），并在等待供应商答复的同时对物料进行适当的处置。

供应商设置



当第一个SCAR发给贵司时，3M将在SQMS系统中输入供应商联系人姓名和电子邮件地址。自动生成的电子邮件将发送给供应商联系人，以便进行自我注册。

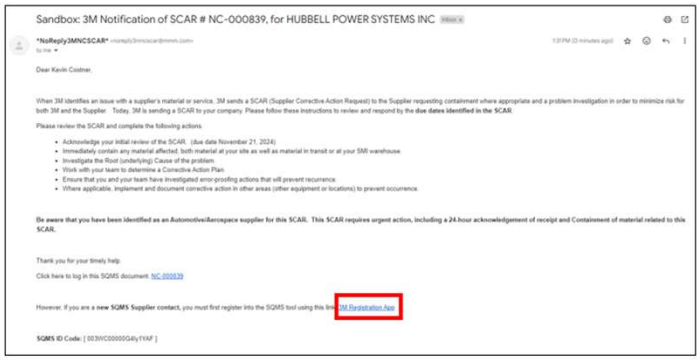
供应商设置

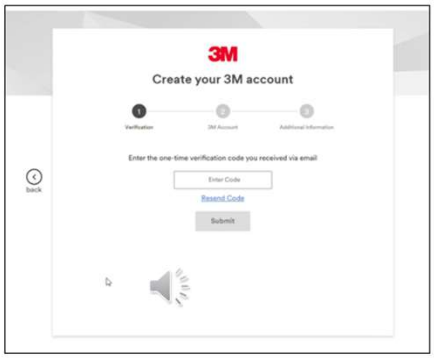


这是当SCAR发给贵公司时，您将收到的电子邮件示例。如果您已经完成了设置过程，您可以通过点击以NC开头的电子邮件中提供的链接访问SCAR，如红框所示。

供应商设置

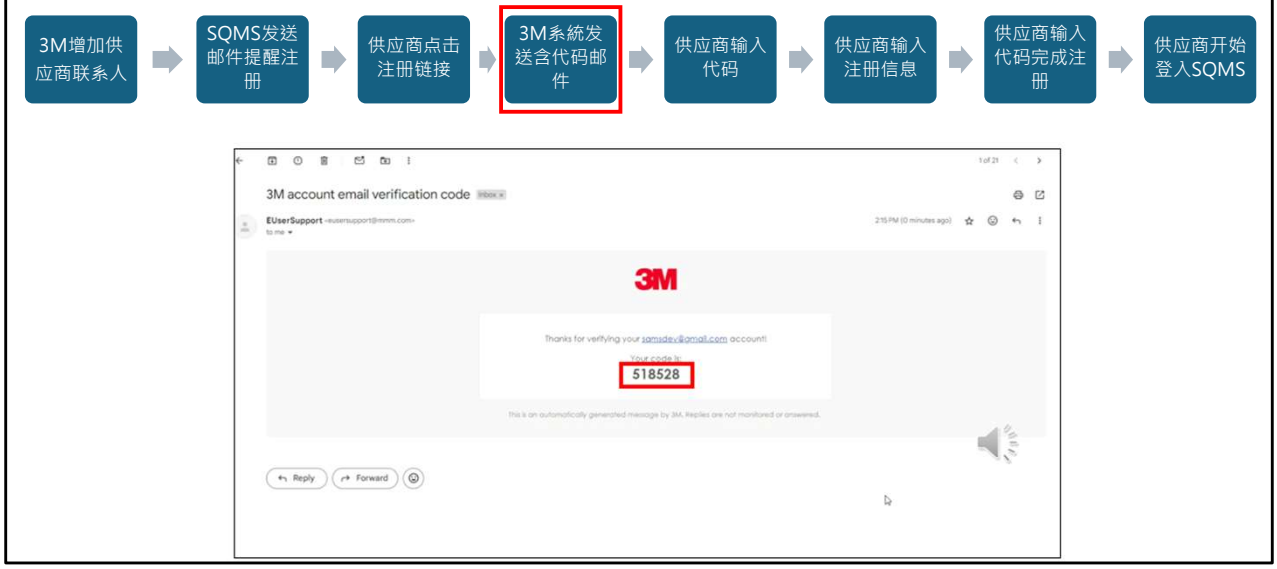
3M增加供应商联系人 → SQMS发送邮件提醒注册 → 供应商点击注册链接 → 3M系統发送含代码邮件 → 供应商输入代码 → 供应商输入注册信息 → 供应商输入代码完成注册 → 供应商开始登入SQMS





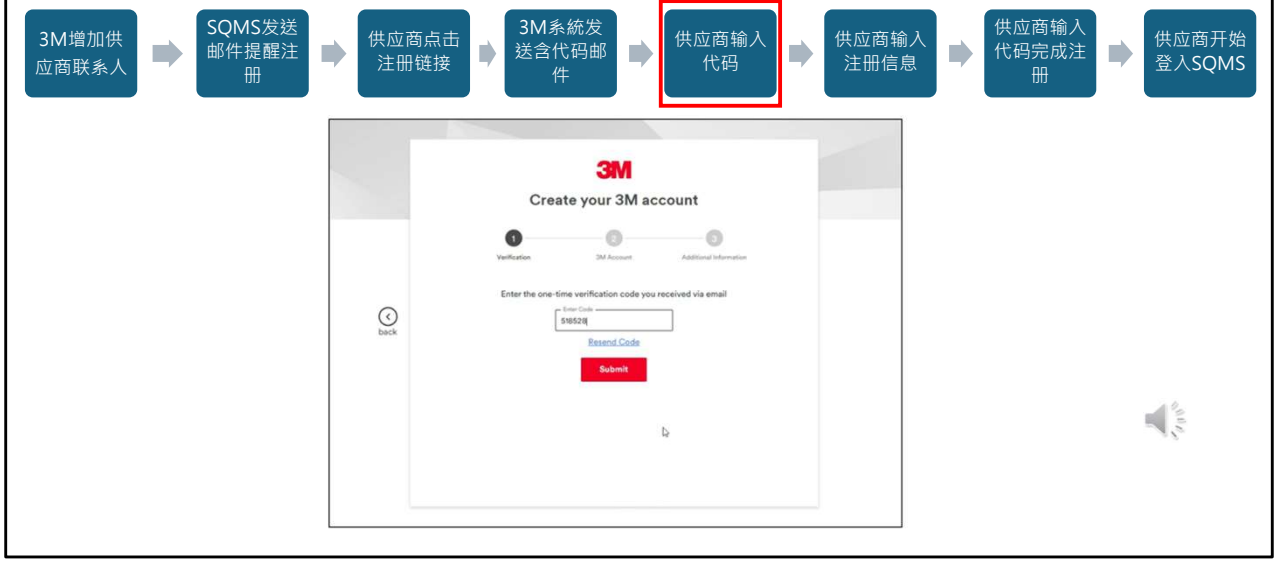
如果这是您第一次访问3M SQMS系统，您需要注册为贵公司的联系人。要做到这一点，您需要点击3M现在注册链接。这将打开一个新窗口来创建您的3M帐户，如幻灯片右侧所示。

供应商设置



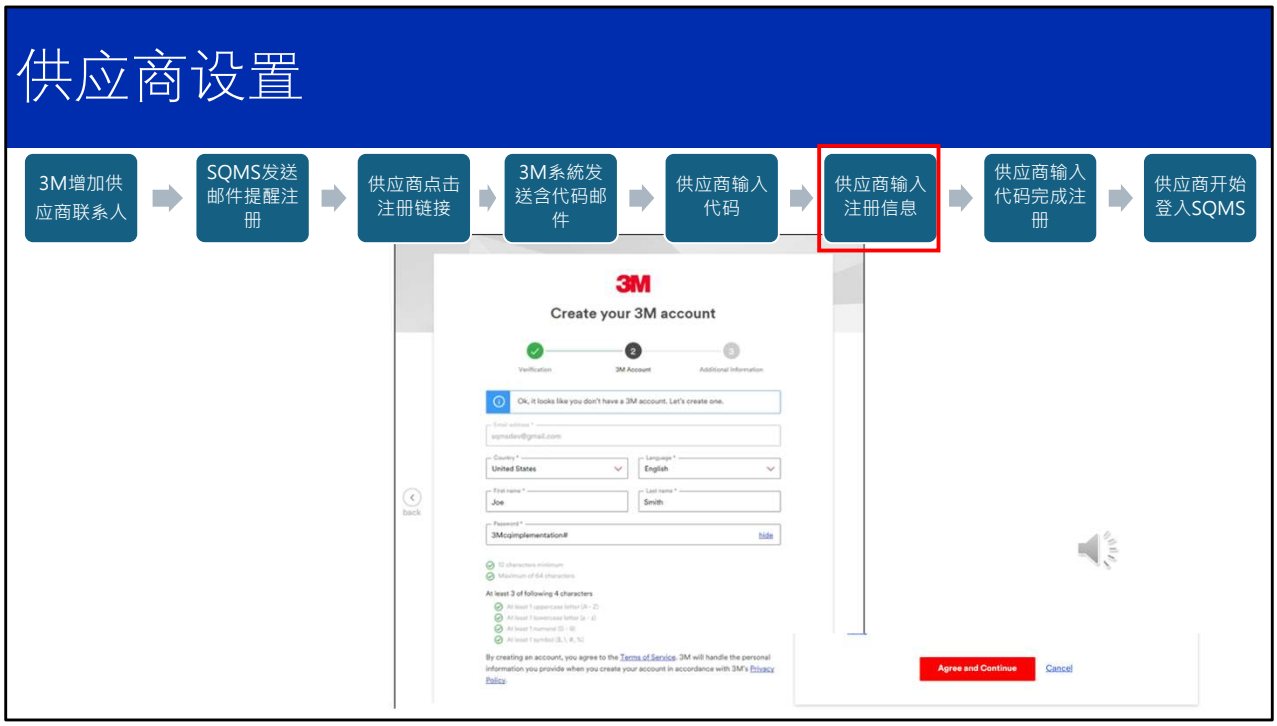
当你点击现在注册链接，你会得到一个电子邮件验证码来验证你的电子邮件帐户。从你收到的电子邮件中复制代码，类似于这张幻灯片上的例子。

供应商设置



将验证码粘贴到输入码框中，然后单击红色提交按钮。

供应商设置



验证代码后，将打开一个新窗口，供您创建3M帐户。您只需要在第一次访问系统时执行此操作。要创建您的帐户，您需要选择您的国家，语言，提供您的名字，姓氏，并按照屏幕上提供的密码指南设置密码。一旦你输入了你的密码，点击同意和继续按钮。

供应商设置

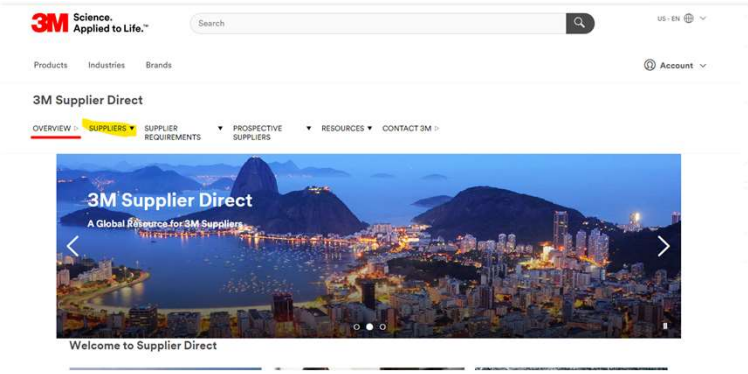
要完成注册，请返回您收到的原始电子邮件，复制位于电子邮件底部的SQMS ID代码，如图所示在红色箭头旁边，并将其粘贴到SQMS代码框中，然后单击完成注册按钮。完成后，您将收到一条消息，说明注册完成，类似于此幻灯片右侧所示的消息。

供应商设置

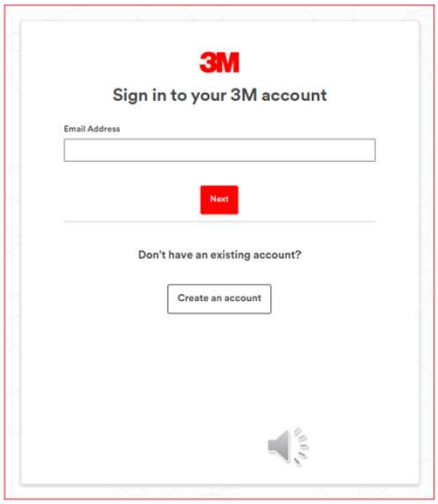
您现在可以登录您的3M帐户，然后您就可以从头开始操作了。您可以从电子邮件发送的链接访问登录屏幕，也可以转到供应商直接页面并直接访问SQMS链接，这个过程将在下一张幻灯片中概述。

3M 供应商登入入口

For Current & Prospective Suppliers | 3M Supplier Direct

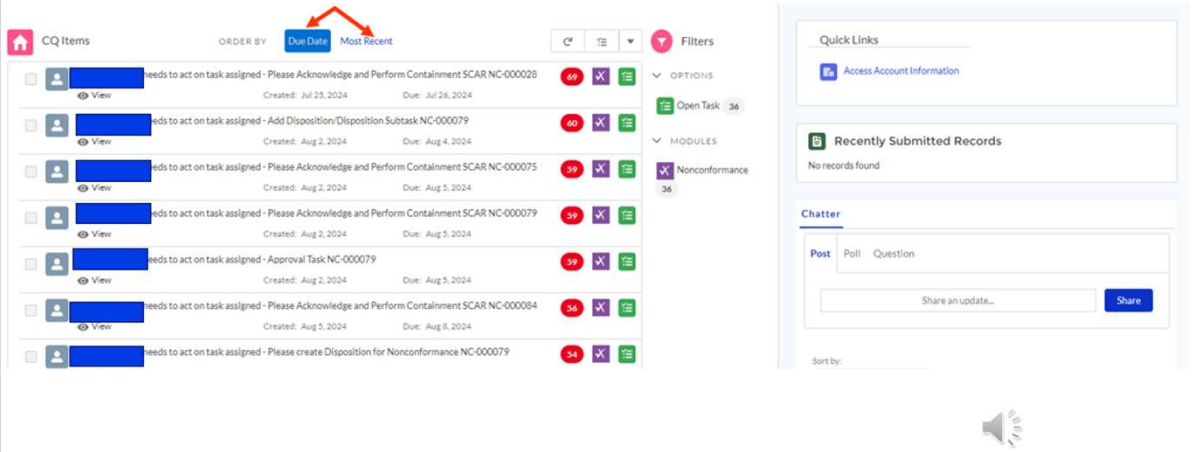


点击供应商下面的下拉箭头；点击3M供应商质量管理系统（3MSQMS）进入贵公司的登录界面



当您被分配到一个SCAR时，您将收到一封电子邮件，其中提供了访问不符合项的链接。但是，如果您无法访问电子邮件，您可以通过访问3M supplier direct网页上提供的直接链接进入供应商登录SQMS。点击标题为“供应商”的下拉菜单，然后选择“3M供应商质量管理系统”。登录页面将弹出显示在这张幻灯片的右侧，您将输入您的电子邮件地址（设置为主要联系电子邮件），然后它会提示您输入密码。一旦进入，您应该能够看到分配给您公司的开放操作列表。（见下一张幻灯片）

供应商网页视图



一旦你登录到系统，供应商的主页默认为截止日期视图。你也可以通过单击该标题按最近的进行排序。页面右侧的Chatter部分是你可以与3M的SCAR所有者进行来回沟通的地方。除发送电子邮件外，你可以使用此功能。在Chatter中，你可以发布消息供所有人查看，进行民意调查或提出问题。如果需要的话，你可以在这里要求额外的时间。所有聊天中的通信都将成为官方记录的一部分，并将有助于确保我们在一个地点拥有与SCAR有关的所有通信。

对供应商 SCAR的期望

供应商的必要行动：

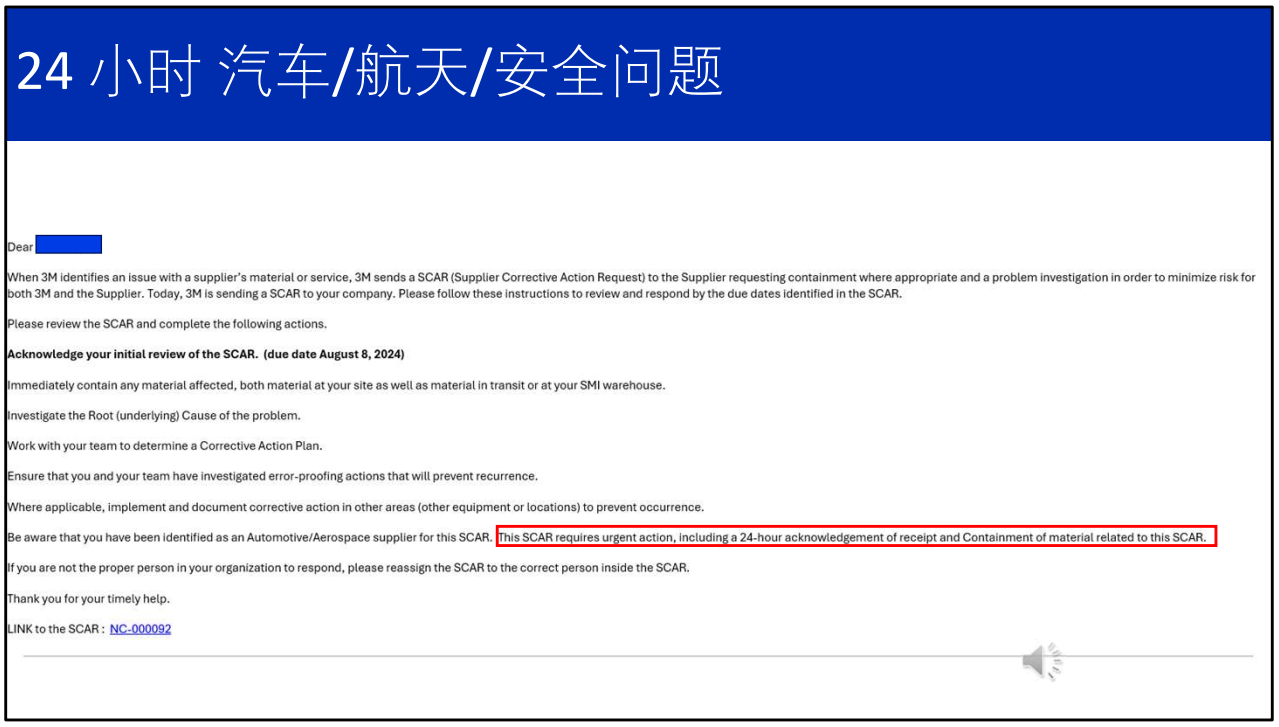
- 3M要求在SCAR发出3天内确认，除非注明需要24小时确认，以满足监管要求。
- 立即控制所有潜在的不合格材料，包括但不限于供应商现场、运输中、非现场或第三方仓库的可疑材料
- 如果任何额外的批次/货物受到确定的质量问题的影响，通知3M
- 如果需要，可以索取样品和/或提供退回材料授权（RMA），以便退回材料给供应商
- 在SCAR启动或收到样品之日起10个工作日内向3M提供根本原因分析（RCA）和纠正措施计划
- 如果需要可以请求额外的时间。供应商有责任与SCAR所有者联系，要求额外的时间，并提供相应的证明文件/理由。

这是3M对供应商响应scar的期望概述。
3M希望在3天内收到SCAR的确认，除非它被标记为需要24小时确认，这样我们才能满足监管要求。供应商还应立即控制所有潜在的不合格材料，包括但不限于供应商可能仍在其现场的任何其他可疑材料、任何运输中的材料，或任何不在现场或在第三方仓库的材料。3M希望供应商通知我们是否有任何额外的批次或货物受到我们发现的问题的影响。供应商可以在需要时索取样品，并/或在需要退货时提供退货材料授权（RMA）。3M期望供应商在SCAR启动后10个工作日内或供应商收到样品后10个工作日内向3M提供根本原因分析（RCA）和纠正措施计划。如果需要，供应商可以要求额外的时间。这可以通过使用Chatter功能联系SCAR所有者请求额外的时间来完成。当要求额外的时间时，应提供有关要求的证明文件/理由。

确认/围堵 邮件

这是当SCAR被分配到贵公司时，您将收到的电子邮件示例。您可以看到需要采取的操作包含在电子邮件的正文中，并在末尾提供了到SCAR的链接。

24 小时 汽车/航天/安全问题



Dear [redacted]

When 3M identifies an issue with a supplier's material or service, 3M sends a SCAR (Supplier Corrective Action Request) to the Supplier requesting containment where appropriate and a problem investigation in order to minimize risk for both 3M and the Supplier. Today, 3M is sending a SCAR to your company. Please follow these instructions to review and respond by the due dates identified in the SCAR.

Please review the SCAR and complete the following actions.

Acknowledge your initial review of the SCAR. (due date August 8, 2024)

Immediately contain any material affected, both material at your site as well as material in transit or at your SMI warehouse.

Investigate the Root (underlying) Cause of the problem.

Work with your team to determine a Corrective Action Plan.

Ensure that you and your team have investigated error-proofing actions that will prevent recurrence.

Where applicable, implement and document corrective action in other areas (other equipment or locations) to prevent occurrence.

Be aware that you have been identified as an Automotive/Aerospace supplier for this SCAR. This SCAR requires urgent action, including a 24-hour acknowledgement of receipt and Containment of material related to this SCAR.

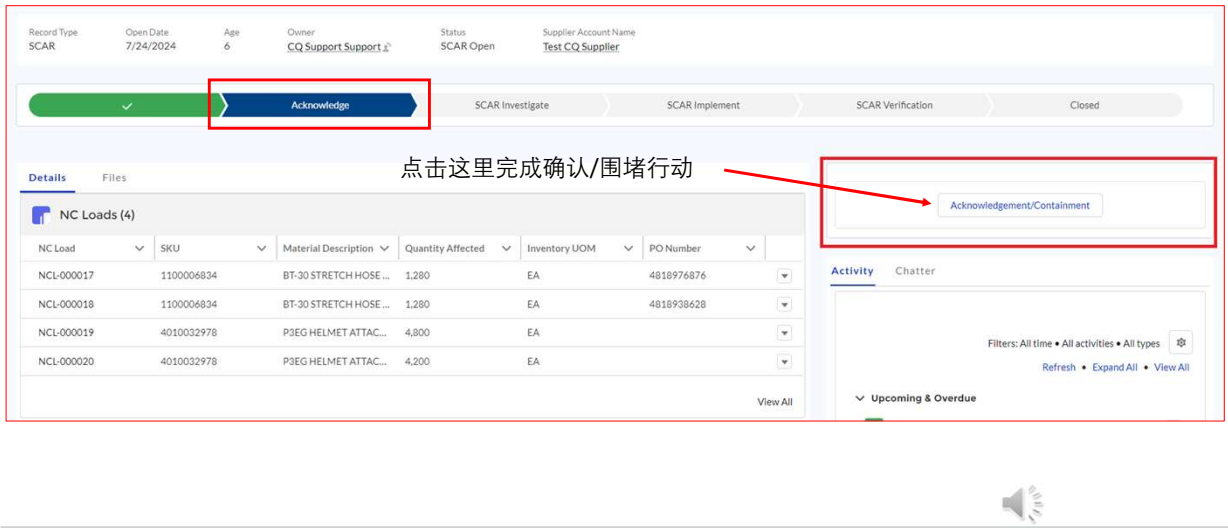
If you are not the proper person in your organization to respond, please reassign the SCAR to the correct person inside the SCAR.

Thank you for your timely help.

LINK to the SCAR : NC-000092

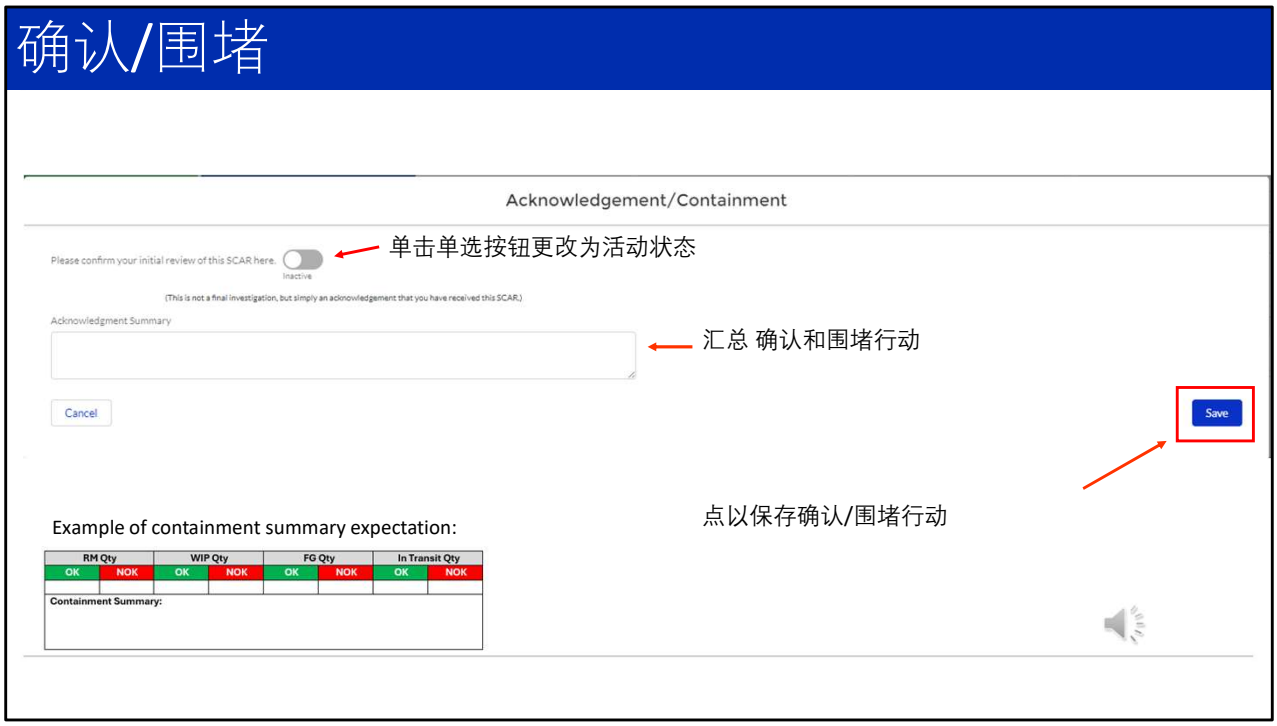
这是一封与上一张幻灯片非常相似的电子邮件，但这张幻灯片也表明需要采取紧急行动，因为它与汽车/航空航天和/或安全相关-因此需要24小时确认并围堵材料。

确认/围堵



第一个行动是确保适当的围堵发生——在SCAR的确认选项卡中，单击确认/围堵按钮。

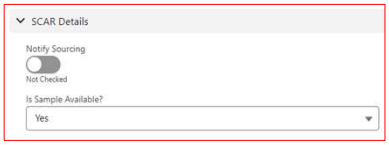
确认/围堵



当您单击确认/围堵按钮时，如果没有可用的样品，将弹出以下屏幕。单击单选按钮更改为活动状态，并表示您确认收到并已完成SCAR的初步审查。在确认汇总框中，列出确认和已完成的围堵活动的汇总。请参阅我们在左下角提供的示例，以了解如何期望看到包含汇总。这不是表格的一部分，但我们希望看到类似的内容，以确保你们已经审查了所有原材料、在制品、成品和任何你们已经审查和包含的在途材料。完成确认和包含汇总后，单击蓝色保存按钮。

索取样品

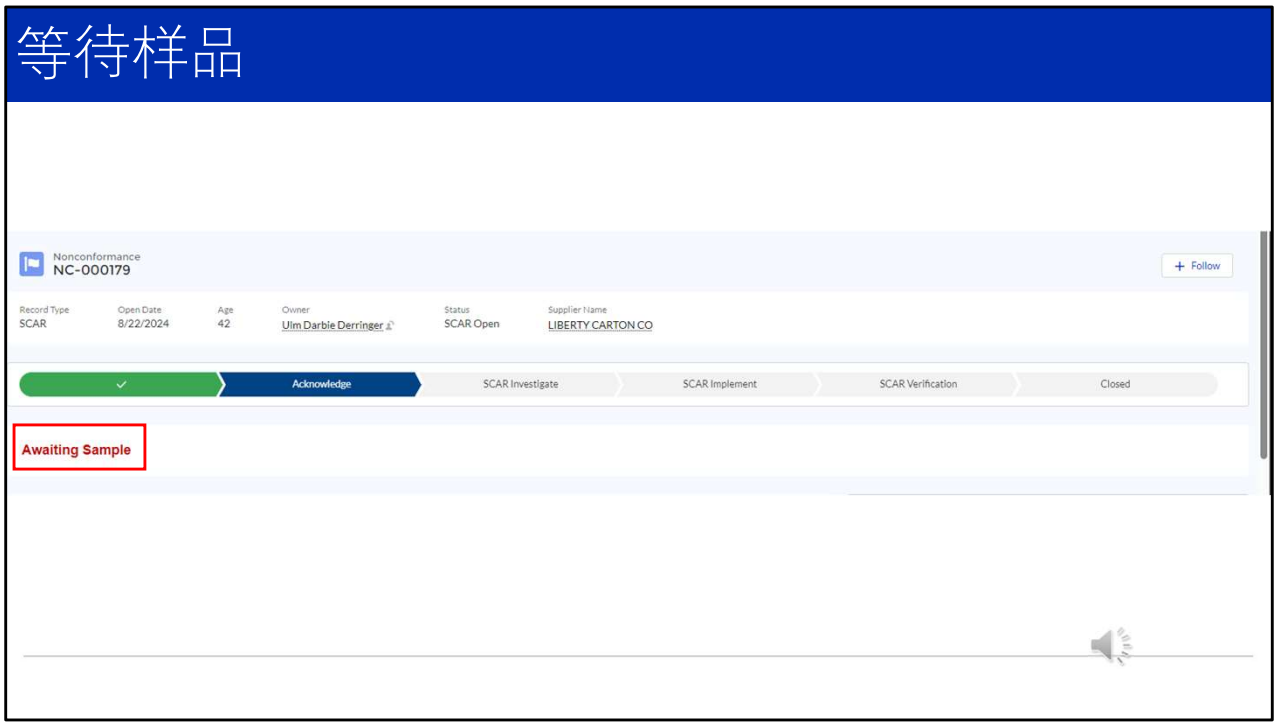
- 如果SCAR所有者已经表明可以提供样品给SCAR，供应商可以在确认SCAR的同时要求提供样品。
- 供应商必须提供寄送样品的地址。
- SCAR所有者将发送样品并提供预计样品到达日期
- 一旦供应商收到样品，他们就可以开始调查。



如果材料（超出样品）需要返回进行调查；必须出具退货材料授权书（RMA）并进行赔偿处理。任何退还给3M的材料都将通过新的PO发票进行处理

如果样品是可用的，并且您已经提出你需要一个样品，屏幕将弹出看起来像这样。您需要提供您的确认和围堵汇总，如前一张幻灯片所述，但您还需要提供您希望寄送样品的地址。如果您希望退货，则需要签发退货材料授权（RMA）并提供退货运输信息。然后3M将退回材料并处理退回的赔偿。如果材料被重新加工并可以寄回3M，则需要在新的PO发票上完成。这符合3M的全球财务标准。

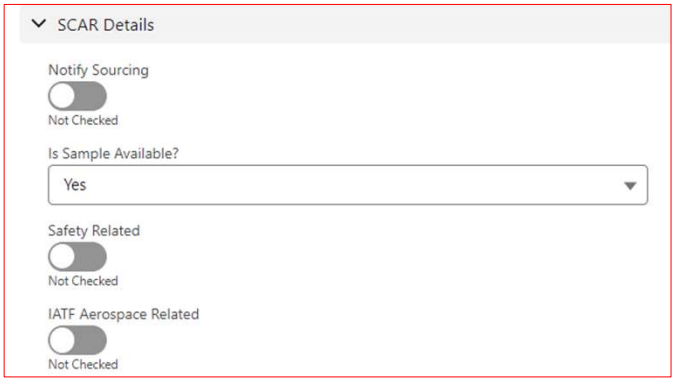
等待样品



当您在确认和围堵步骤中索取样品时；系统将更新，以反映您正在等待样品。在等待样品期间，系统不允许你们在SQMS系统内启动调查文件；然而，这并不意味着你不能使用你定义的纠正措施流程进行内部初步调查，无论是8D， 5why还是其他解决问题的方法。系统不允许您开始文档的原因是3M必须向您提供样品的运输信息，以触发您调查的截止日期。

确认/围堵

- 确认和围堵必须在SCAR发送给供应商之日起3天内完成。
- 与汽车/航空航天或安全相关的SCAR需要紧急行动，包括24小时确认接收和材料围堵



- **每2天向供应商发送一次逾期确认/围堵的提醒邮件。**
- **汽车/航空航天/安全相关的逾期提醒邮件每天发送给供应商。**

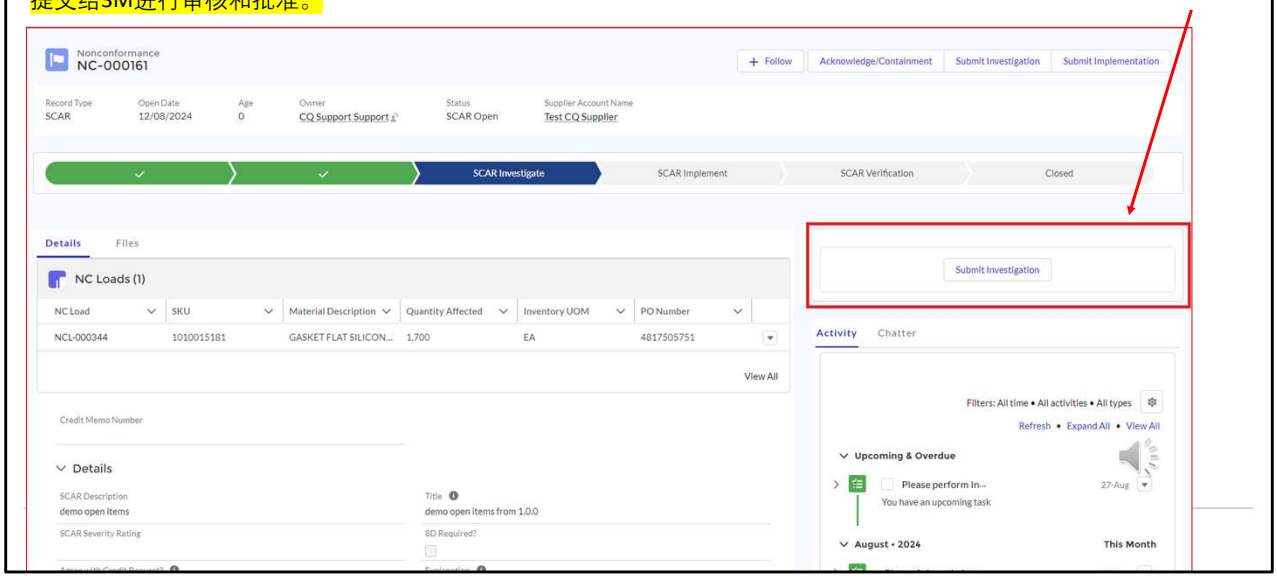
提醒、确认和围堵必须在3天内完成——除非标记为紧急——然后必须在24小时内完成，如前所述。如果这个步骤没有在预期的时间范围内发生，提醒电子邮件将自动生成，直到完成。对于紧急case，每天一次；对于其他，每2天一次。请不要忽视这些提醒邮件，并及时解决问题。

SCAR 详细页面

这个屏幕显示了详细信息页面。我们已经概述了在每个部分中可以找到的信息，如果您展开它。点击部分标题左侧的箭头来展开该部分。

递交调查结果

一旦你们完成了发生和逃逸的根本原因调查，并提出了纠正措施计划；您需要通过点击提交调查按钮将您的调查摘要提交给3M进行审核和批准。



一旦你们完成了发生和逃逸的根本原因调查，并提出了纠正措施计划；您需要通过点击提交调查按钮将您的调查摘要提交给3M进行审核和批准。

上传支持文件

当您点击提交调查时，您可以选择进入文件选项卡并将文件作为支持文件上传至SCAR调查。一些SCAR要求完成8D。在这些情况下，我们提供了一个8D模板-请打开模板，完成它，保存到您的文件，然后通过点击新建和附加文件将其上传。如果你想提交其他内部使用的文件，比如5 why，因果图或其他用于识别根本原因的工具，你也可以在这里上传这些文件。

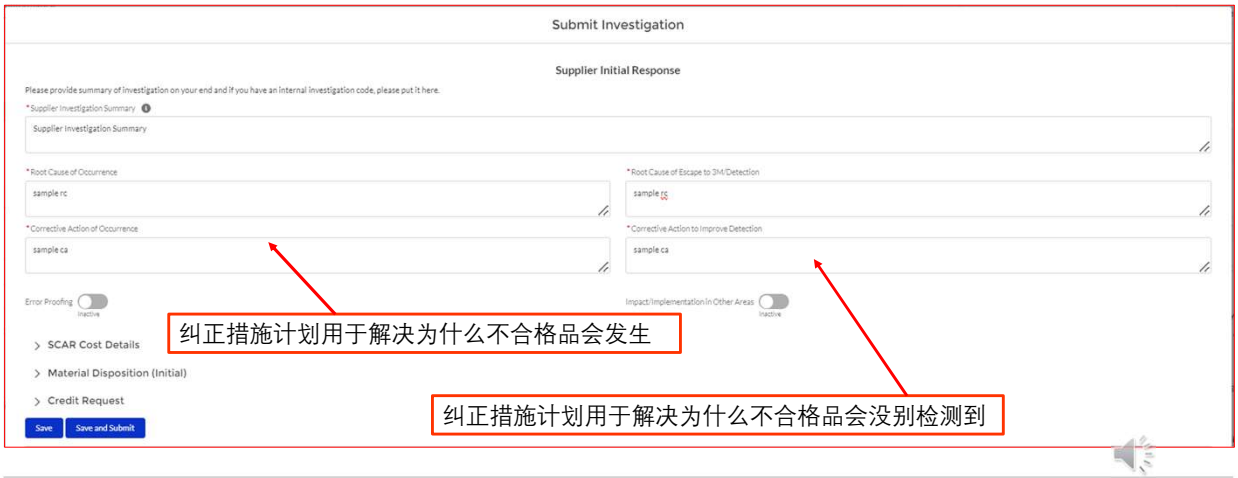
递交调查

- 供应商必须在SCAR发送给供应商之日起10个工作日内提交调查，或者在收到样品之日起10个工作日内（预计样品到达日期）提交调查。

3M希望供应商在收到SCAR后10个工作日内向我们提交他们的调查报告，如果需要，则在收到样品后10个工作日内向我们提交调查报告。这似乎是一个快速的转变时间，但很多时候这个问题正在影响我们的客户，我们坚持这些同样紧迫的时间，必须要求我们的供应商也这样做。首先，提供你的调查结果的总结，并提供问题陈述的细化-记住，这不是简单地重新陈述3M的问题描述。接下来，请确保调查发生的根本原因-不符合发生的根本原因；不符合品逃逸检测的根本原因?

递交调查结果

- 供应商必须在SCAR发送给供应商之日起10个工作日内提交调查，或者在收到样品之日起10个工作日内（预计样品到达日期）提交调查。



然后，你们计划实施哪些纠正措施计划来解决不符合发生的原因，以及你们计划实施哪些纠正措施计划来解决未检测到不符合的原因

递交调查结果

- 供应商必须在SCAR发送给供应商之日起10个工作日内提交调查，或者在收到样品之日起10个工作日内（预计样品到达日期）提交调查。

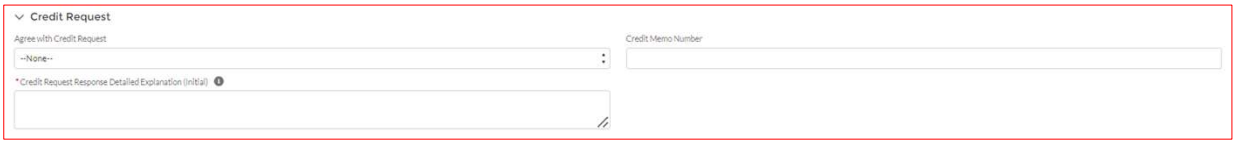
防止错误和影响实施对于所有汽车、航空航天和安全相关的SCAR是必须的——防止错误意味着你必须使用你的工程方案消除再次发生的可能性(例如,你不能把一个方形钉进了小圆孔)如果你不能做到防错, 解释你为什么不能防错和描述任何你可以实施的保护层,记住,很可能大多数不符合不能真正地防错。影响/实施意味着你们审查不符合是否会在其他地方发生，如果是，纠正措施是否也应该在这些地方实施？此外，考虑你的纠正措施是否会对你应该传达你的计划的其他领域产生影响。

递交调查结果

提交前的最后一步是表明你同意任何赔偿要求。如果部分或NO标记；需要一个解释。
供应商表明其是否同意赔偿请求

- 是的-提供RMA/废料授权号#
- 是部分-说明和RMA/废料授权号#
- 否-需要解释

- 如果物料需要退货，则要求供应商出具退货单。我们不能在没有RMA的情况下退回材料进行返工——一旦返工完成，它将在新的PO发票上发货给3M。

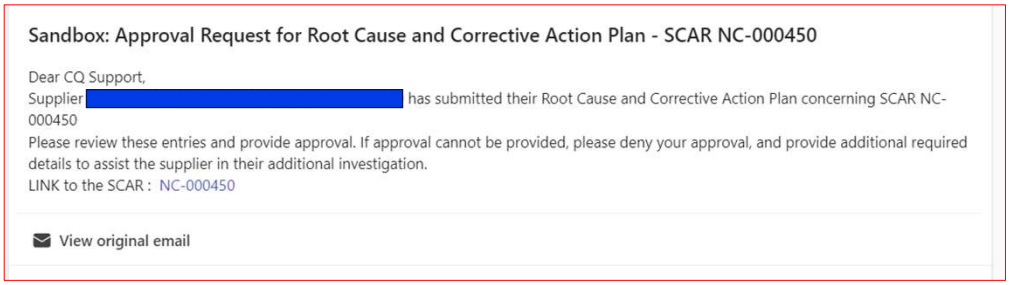


一旦完成所有步骤并提交调查后，SCAR所有者将收到一封电子邮件，说明供应商已提交其CA计划，SCAR所有者将需要批准或拒绝该计划。

提交是对调查的回复的一部分，将包括您对所要求的赔偿的同意。如果您同意所要求的金额，请标记YES，如果需要退回材料，请提供退回材料授权书，如果需要报废材料，请提供废料授权书，并提供您的赔偿通知单号码。如果您不完全同意所要求的金额，但确认部分同意，请通过标记“是部分同意”，并解释您同意和不同意的理由。如果您不同意，请标记NO，并说明您为什么不认为与此纠正措施请求相关的补偿是正当的。

邮件给SCAR所有者

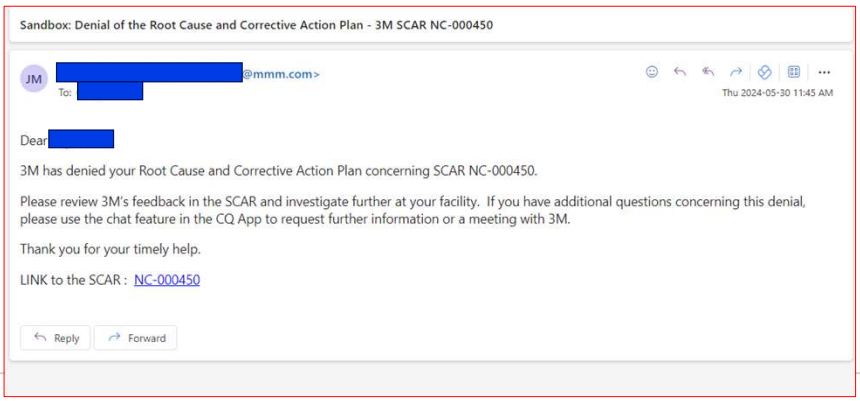
- 一旦您提交您的调查，SCAR所有者将收到一封电子邮件，提醒他们您已完成调查并提交了纠正措施计划。
- SCAR所有者随后将审查您的计划并批准或拒绝它。



一旦您提交您的调查，SCAR所有者将收到一封电子邮件，提醒他们您已完成调查并提交了纠正措施计划。SCAR所有者随后将审查您的计划并批准或拒绝它。

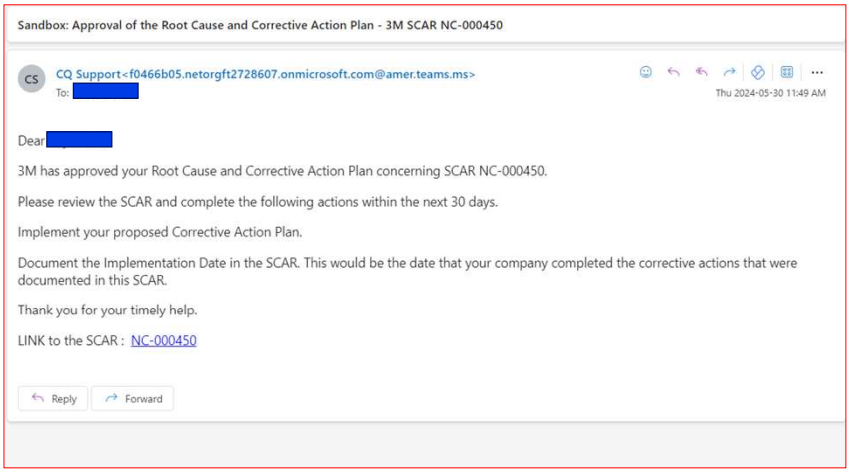
如果拒绝 – SCAR 接收者会收到邮件

- 如果3M不同意你的纠正措施计划(如：它没有解决根本原因)，SCAR所有者可以拒绝它，并将其发回给您进行调整。
- 供应商应审查他们的计划，做出适当的调整，然后重新提交SCAR调查和纠正措施计划



如果3M不同意你的纠正措施计划(如：它不能解决根本原因)SCAR所有者可以拒绝它，并将其发送给您进行调整。一旦你们做出了适当的调整，你们就应该重新提交最新的调查和纠正措施计划，以供SCAR所有者审查。

如果批准– SCAR接收者会收到邮件



Sandbox: Approval of the Root Cause and Corrective Action Plan - 3M SCAR NC-000450

CS CQ Support<f0466b05.netorgft2728607.onmicrosoft.com@amer.teams.ms>
To: [redacted]
Thu 2024-05-30 11:49 AM

Dear [redacted]

3M has approved your Root Cause and Corrective Action Plan concerning SCAR NC-000450.

Please review the SCAR and complete the following actions within the next 30 days.

Implement your proposed Corrective Action Plan.

Document the Implementation Date in the SCAR. This would be the date that your company completed the corrective actions that were documented in this SCAR.

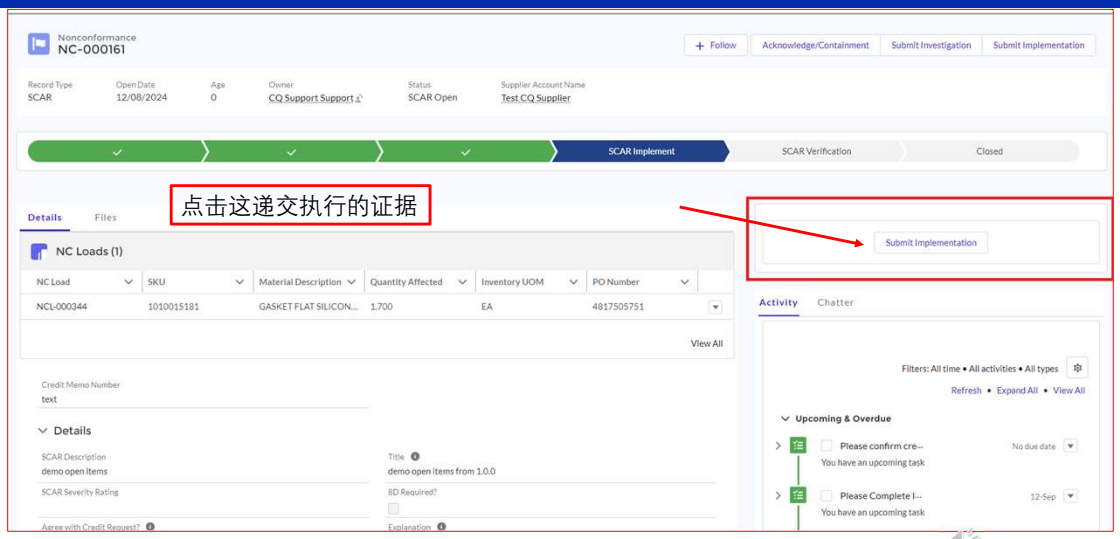
Thank you for your timely help.

LINK to the SCAR : NC-000450

Reply Forward

当SCAR所有者审查你的根本原因和纠正行动计划并同意后，你将通过电子邮件收到批准通知，就像这张幻灯片上的一样。这将是你的指示，你可以继续执行你的纠正行动计划。

递交实施结果

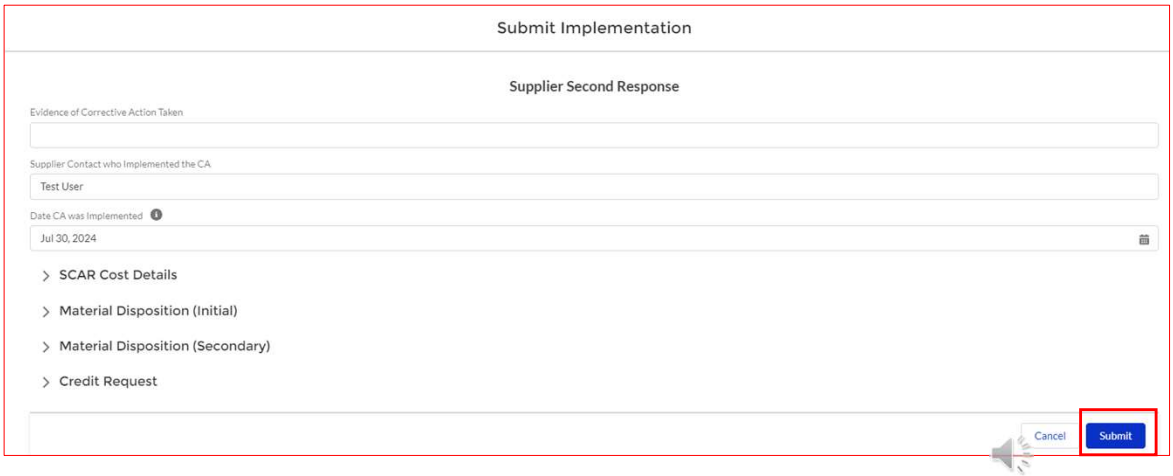


供应商必须在SCAR Owner批准根本原因和纠正措施之日起20个工作日内提交实施结果。

38

收到批准后，供应商有20个工作日实施其纠正措施计划。一旦实现完成，您需要通过单击提交实现按钮提交所采取的行动的客观证据。

递交实施结果



单击提交实现按钮后，将弹出这个表单。这是应当记录所采取行动的客观证据的地方。（例如，更新文件的新生效日期，设备安装工作订单完成的证据等）一旦您输入了您的证据并指出谁实施了纠正措施，以及实施的日期，单击右下角的蓝色提交按钮。

SCAR的关闭

当SCAR关闭后，供应商将收到如下所示的通知。这是3M完成有效性验证并确认是否收到补偿（如果适用）后的最后一步。

结论

供应商质量流程不仅是3M和供应商合作提高整体价值流绩效的方式之一，而且还加强了3M与供应商的关系。

供应商质量流程不仅是3M和我们的供应商合作改善质量的方式之一。我们想要主动感谢您在此过渡期间的耐心。我们欢迎您的反馈，以改善用户体验。

总之，供应商质量流程不仅是3M和我们的供应商合作提高整体价值流绩效的方式之一，而且还加强了3M和供应商的关系。我们衷心感谢您在过渡期间的耐心等待。我们欢迎您的反馈，以改善用户体验。

有了你们的合作，我们两家机构都有一个光明的未来。谢谢你！