

中國傑出質量人分享

品質創新

講者簡介



1992年 香港**生產力** 及 **品質**最高殊榮

講者簡介



中國傑出質量人: 最高殊榮

中國傑出質量人

“中国杰出质量人”风采展示

 陈历俊 北京三元食品股份有限公司总经理	 戴松高 北汽福田汽车股份有限公司总经理助理 北京福田康明斯发动机有限公司中方总经理	 李玉琦 大连船舶重工集团有限公司副总工程师 兼质量管理部部长	 刘永康 交运集团公司党委书记、董事长
 唐伟国 优质管理顾问有限公司 董事总经理兼首席顾问(香港)	 王连峰 中建一局集团建设发展有限公司 高级项目总监、总经理	 王志中 山东临工工程机械有限公司董事长	 徐曙 中国人民解放军第四七二四工厂 厂长、党委副书记

- 中國傑出質量人 獲獎者
- **T·Q·M** 唐偉國博士
 - 李玉琦-遼寧號質量管理部長
 - ...



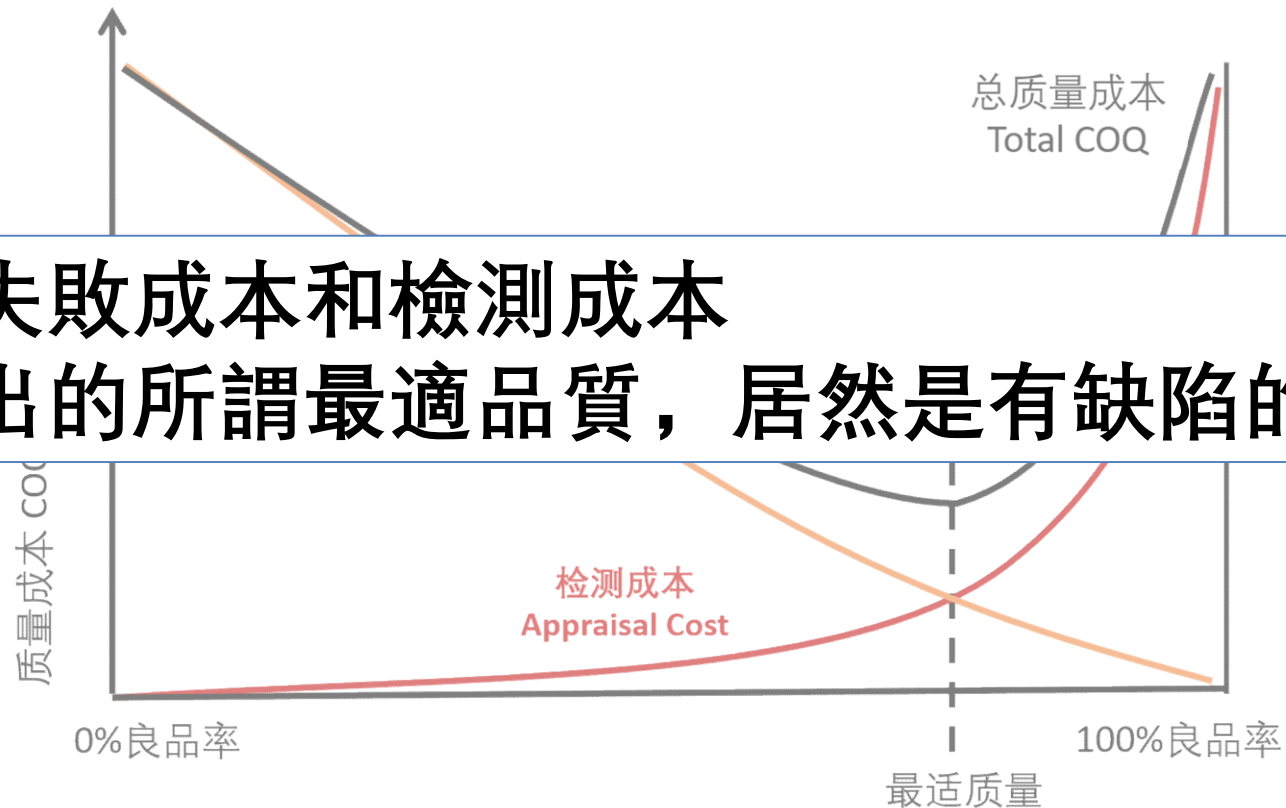
品質的專業同行都會同意：

如果**成本**不是問題，**時間**不是問題

那麼**80%**的品質問題，都不應該是問題！

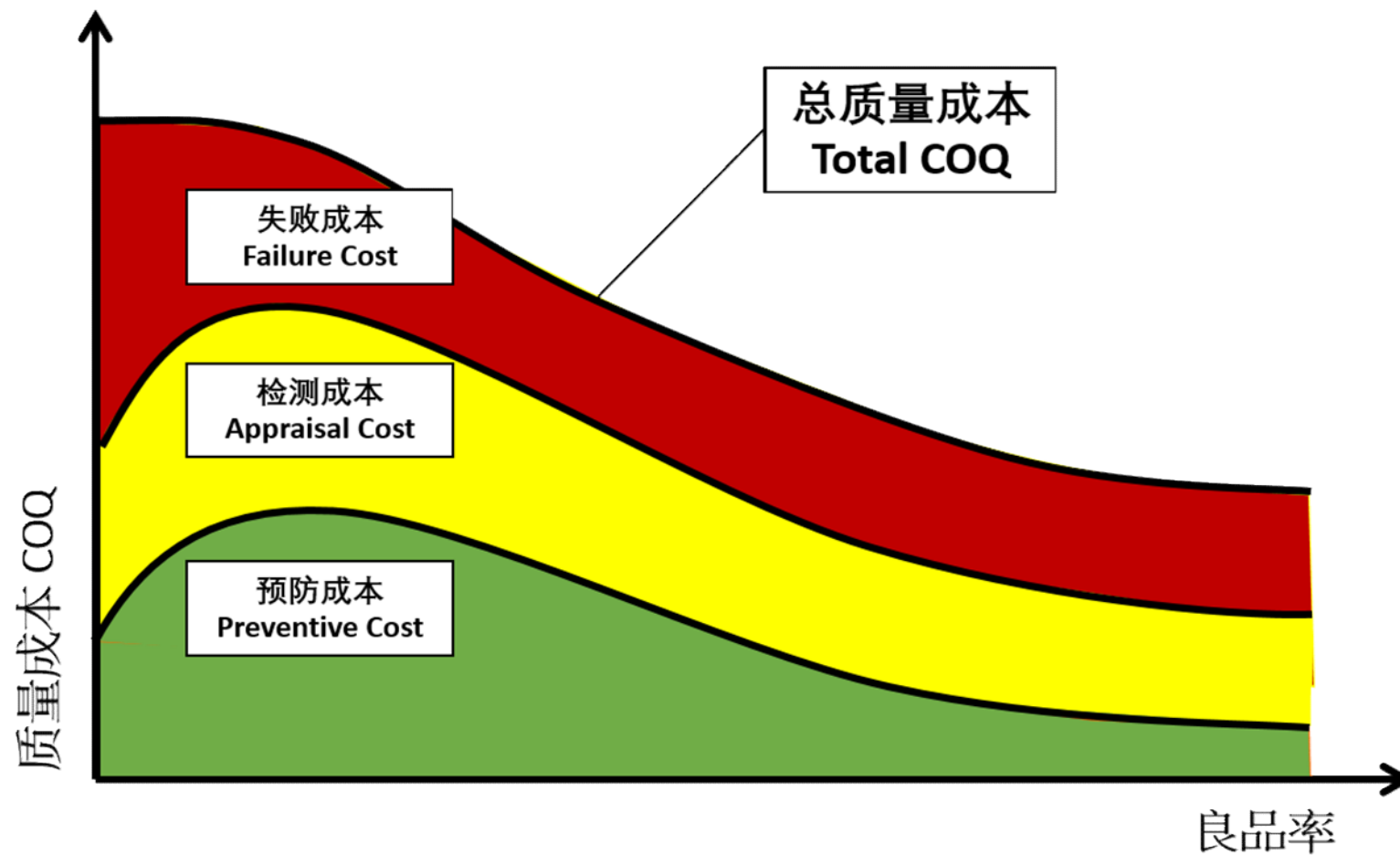
80年代以前

- 美國的品質管制理念



平衡失敗成本和檢測成本
所得出的所謂最適品質，居然是有缺陷的品質！

80年代

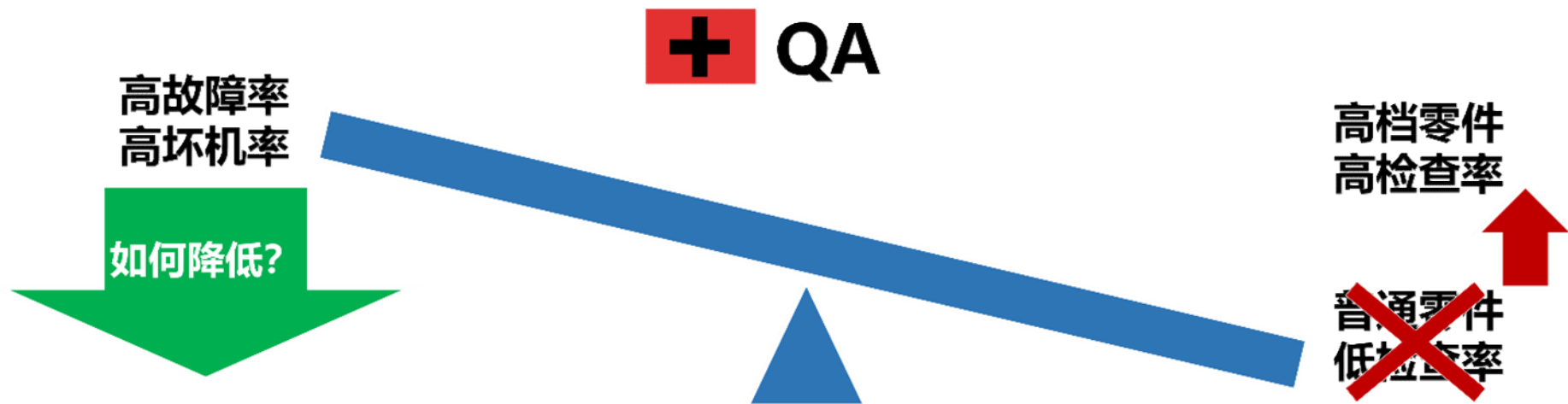


Your total solution to excellence
卓越成就 源自優質管理

90年代

主張「投資導致回報」

提升預防成本, 進而可降低檢測成本, 達致**最終品質成本**的最少化



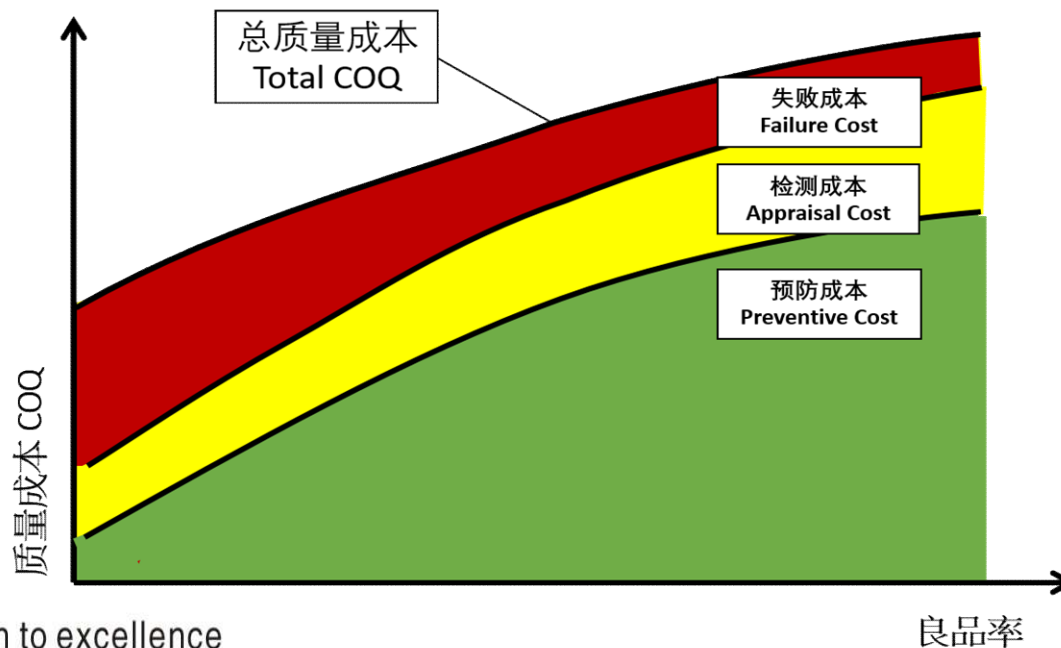


QA

2大問題

第一，外部失敗成本大多由賣家負責，所以工廠提升預防成本，感受不到總品質成本的降低，只感受到品質成本不斷上升。

第二，根據預防成本的研究指引，提升零件檔次，提升設計冗余度，成本會馬上增加，但最終成效卻無法即時得知。



Your total solution to excellence
卓越成就 源自優質管理

傳統VS現代

傳統

- 準時/適時、服務態度、親切成本效益等
- 3F: Form、Fit、Function

現代

- 產品+服務
- 品質管制需考慮成本、交期



1. 不強調使用更高檔次零件，強調找出零件損壞的原因



2. 不依靠檢測找出問題，而是正本清源，針對解決源頭問題的產生和停止問題的傳達



3. 透過實施跨部門，跨企業的工作小組方式，協助找出問題根源、在問題源頭開展品質措施的實施



4. 要求前端（尤其供應商）做對，不要求做好，不鼓勵做更好

	+ QA 加法品質保證	- QA 減法品質保證
控制失敗成本方法	增加檢測、預防成本	不提倡增加檢測成本、不增加預防成本
理論	投資導致回報	針對解決源頭問題的產生和傳達
主調	以增加檢測、更好零件解決問題	要求做對，不要求做好，不鼓勵做更好

蘇泊爾減少70% 售後退修率

- 蘇泊爾是中國最大、全球第二的炊具研發製造商
- 在2015年開始實施改善專案
 - 改善產品品質、降低返修率、提升客戶使用體驗

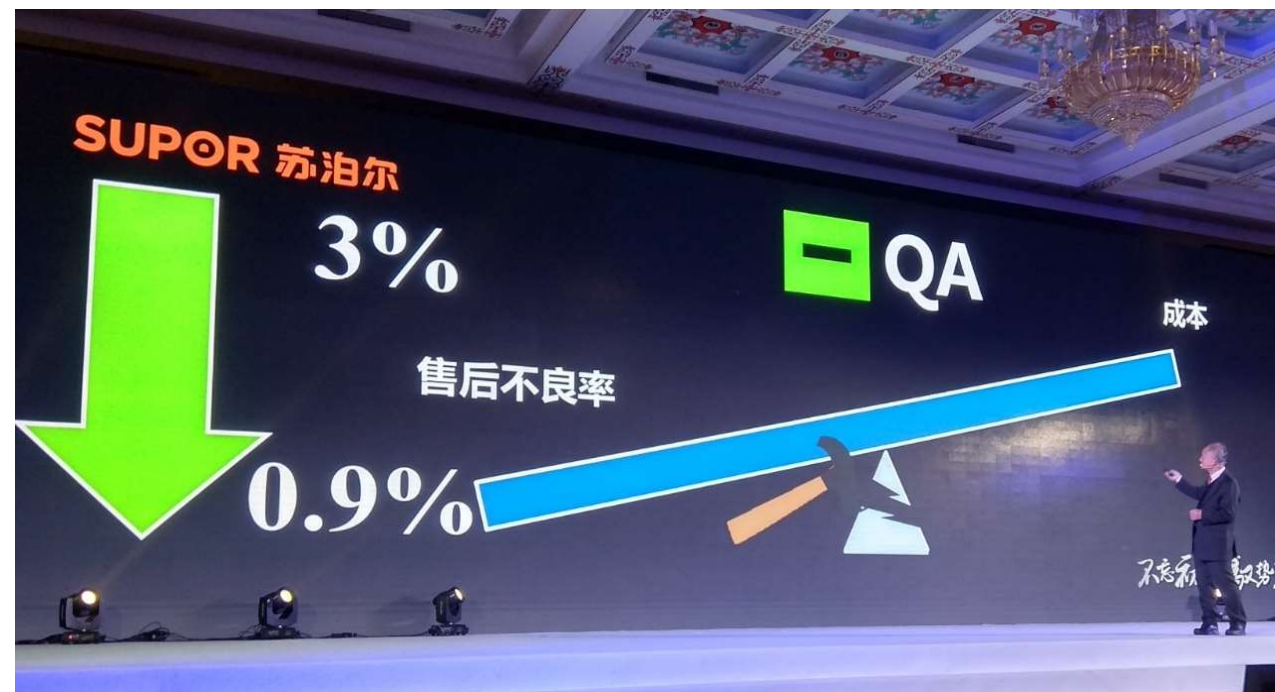


蘇泊爾減少70% 售後退修率

1. 沒有增加檢/測人手
2. 減少了修理崗位
3. 不使用更高檔零件

所有產品的售後返修率從3%大幅降低至0.9%

減幅高達70%



瑞德智能90% 客戶端下線率改善

瑞德智能的汪軍董事長評價

「看似舉重若輕，看似簡單，但實際上非常精妙
品質不像以前認為的讓人感到畏懼。」

瑞德智能無需換高檔零件， 無需增加檢測工作
只提升其現行的設備潛力， 並成功提升品質



西門子以 **-QA** 達致中電極致要求

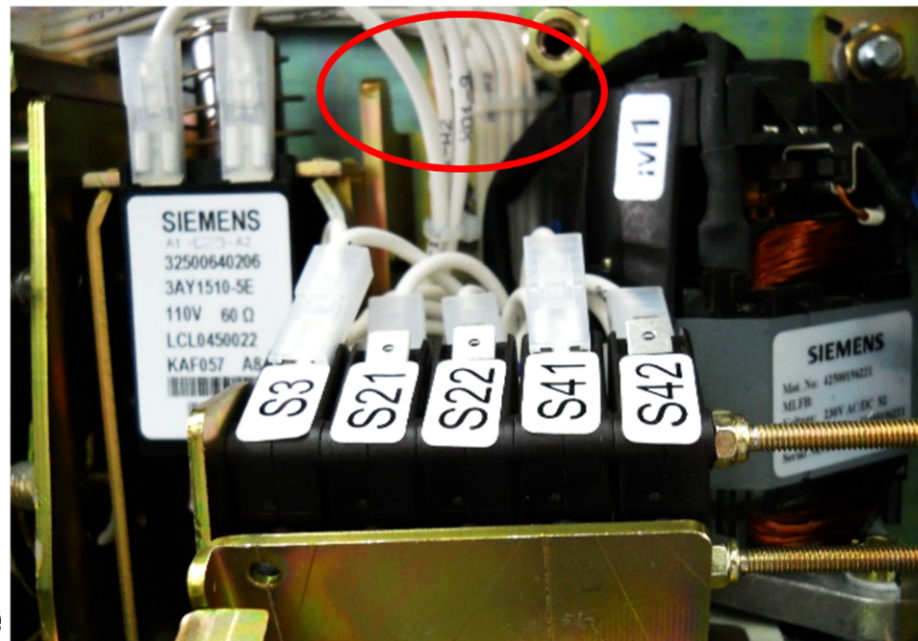
眾所周知，德國企業要求極高
西門子產品需要24小時自動測試和每一條電線標識
可謂已達到「**+QA**：加法品質保證」方法的極致
但距離中電要求仍有一步之遙。



西門子以 QA 達致中電極致要求

制定了一系列品質提升計畫

- 標準化工藝要求
- 生產源頭嚴格把關品質
- 沒有增加測試時間的前提下
- 達到中電對整體品質要求和產品壽命要求






Your total solution to e
卓越成就 源自優質管理

TQM

www.tqm.com.hk



不止在工業

-  **QA** 具備高成本效益、立竿見影
- 還能套用於服務業中的大小企業
- 不久的將來，業界進一步打破  **QA** 的思維方式局限
- 擴展  **QA** 理念在各行各業的應用



謝謝!