

整车出口项目质量问题管理模式探究

李振国

中车齐齐哈尔车辆有限公司 黑龙江 齐齐哈尔 161002

【摘要】铁路货车作为现代人们的主要运输工具,铁路货车的质量则是保证运输过程顺利的关键。铁路货车制造行业讲究的是质量为先,而对铁路货车质量的管控措施则是其中最为重要的部分。对于铁路货车制造企业,如果铁路货车在质量控制方面存在问题,将会极大地影响铁路货车制造企业的健康发展。所以,如何有效地管控铁路货车的质量,就是广大铁路货车制造企业所需要重视的问题。因此,本文首先将分析整车出口项目质量问题的特点,然后详细阐述整车出口项目质量问题的管理模式,希望可以为相关工作人员提供有用的参考。

【关键词】整车出口项目;特点分析;铁路货车;质量问题;管理模式

铁路货车制造领域永恒不变主题就是“质量第一”,而质量问题也将会直接关系到铁路货车制造企业的健康发展。质量问题对于铁路货车制造企业来说,与人类的健康问题一样重要,铁路货车质量的优劣,将会直接关系到铁路货车制造企业的良性发展。尤其是在整车出口项目中,国内企业需要与国外企业进行竞争,只有严格把好铁路货车的质量关,才可以更好地占据国外市场。

1 整车出口项目质量问题的特点

1.1 持续性特点

整车出口项目作为国内企业竞争全球铁路货车市场的发展战略,出口铁路货车的企业就肩负着巨大的责任和使命,只有铁路货车的研发以及生产制作过程,都与国际标准接轨,才能够有效地占据国外的铁路货车市场。并且,根据市场所在地的法律法规以及气候环境,还有必要积极地改进铁路货车的适应性,这就必然会耗费大量的时间和精力。同时,在这个过程中发现的各种质量问题,也需要根据 PDCA 循环管理模式进行持续的改进和完善,整车出口项目的合作方也有必要加强交流,并对出现的问题进行验证和确认^[1]。

1.2 复杂性特点

由于整车出口项目需要由多方进行合作完成,在处理 and 解决出口车型的质量问题时,也会呈现出复杂性的特点。这主要是因为双方理念上的差异,看待问题的角度有很大的不同,再加上质量问题的发生具有不可预知性,质量问题的处理难度就加深了。

1.3 普遍性特点

现如今大多数铁路货车产品在生产制造的过程中,即使是生产流程完全一样的情况下,也有可能出现问题,并且质量问题的发生还具有随机性。尤其不管是在国内出售的铁路货车,还是在国外出售的铁路货车,在铁路货车产品被顾客所使用的过程中,都有可能出现问题。特别是随着铁路货车产品使用年限的增加,问题发生的概率也会随之增加,这也是铁路货车产品的使用属性。并且,虽然整车出口项目中的铁路货车产品,主要是销售给国外的用户,但是不管是出售

国内还是国外的铁路货车,货车的车型上往往是大同小异。所以,在出现问题时,通常国外用户使用的铁路货车也会出现国内铁路货车的问题,然而由于国内外用户的差异,国外也会出现个别的铁路货车问题。

2 整车出口项目质量问题的管理模式

2.1 整车出口项目质量问题的划分原则

为了能够有效地控制整车出口项目的质量问题,只有对问题进行有效的划分,才能够制定具有针对性的处理措施。而在对整车出口项目质量问题进行划分时,有以下几点基本原则:

第一,唯一主体原则。在问题被发现之后,在最短的时间内,需要对发生的问题原因进行分析并制定有效的解决措施,而这一系列工作必然需要有专门的问题负责人领导,这也就是唯一主题。在确定了问题负责人之后,就能够在其领导下促进企业各个部门资源的协调配合以及灵活调动,这样就可以更快地解决问题。并且,在确定了唯一的主体之后,还可以很好地防止发生推脱、推诿的问题,这样就能够循序渐进地解决出现的问题^[2]。

第二,协同合作原则。整车出口项目往往是由合作完成,通常是由几个不同国家的不同公司合作完成,这就需要公司之间能够相互理解和支持。但是,不同的企业在文化交流方面,由于国情、语言以及生活习惯等方面都存在很大差异,这就必然会影响到项目工作的稳定推进。所以,这就需要合作伙伴之间能够同心协力,在面对问题时,要能够上下一心,以解决问题为共同的目标,才能有效地克服其中的困难。尤其是要加强设备以及技术等方面的合作,才能够更好的解决质量问题。

第三,信息共享原则。在整车出口项目中的合作方,需要能够保持畅通的信息交流,并能够积极共享自己的信息资源,这样不仅方便分析问题,为解决质量问题提供重要的信息支持,还可以避免精力的浪费。同时,在解决问题的过程中,合作方可以互相进行指导分析,加快问题的解决效率,减少不必要的时间。

第四,闭环原则。在对问题解决的过程中,需

要能够严格遵循 PDCA 循环管理模式（详情如图 1 所示），也就是要求在解决问题的过程中，不仅要有开环的有效切入，还需要有闭环的顺利收尾，这样才可以彻底、有效地将问题解决。由于项目合作各方在地域以及时间上都存在着差异，这就造成在制定决策以及信息交流等方面需要花费大量的时间和精力，而完整的循环链在这其中将发挥着巨大的作用，可以防止出现行动计划脱节以及信息数据丢失等诸多问题^[3]。

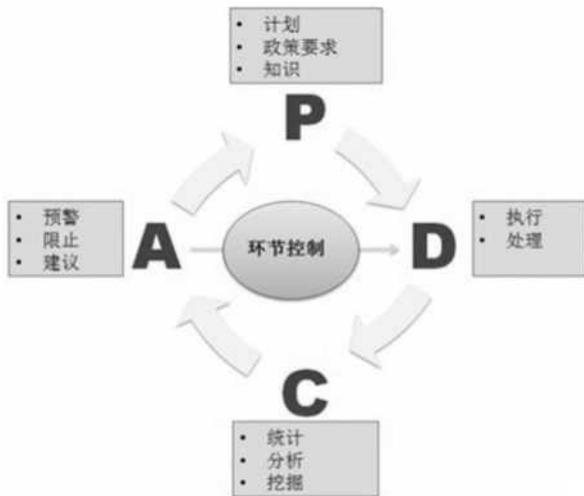


图 1 PDCA 循环管理模式

2.2 整车出口项目质量问题的处理原则

在对问题完成了分析和划分之后，就需要有效地对问题进行处理，而在处理问题的过程中，也有以下几项基本原则：

第一，快速响应原则。在现如今市场经济的大环境下，顾客就是“上帝”。而整车出口项目，不仅仅代表着企业自身的形象，还关系到国家的形象，一旦出现问题就要马上响应，并积极地进行处理。这就需要企业不仅仅要将目光放在业务拓展上，还要专注于建立良好

的售后服务系统，并可以快速对顾客进行响应。这样不仅能够有效地增强品牌形象，获取客户的认同感，还能够提高产的竞争力，使顾客对产品的忠诚度大幅提高，更好地巩固企业的市场份额。

第二，市场导向原则。在开展整车出口项目时，需要有一个预设的目标市场，而很多国家和地区，都有着不同的市场配置和法律法规，尤其是对铁路货车在质量和性能方面各地都有着不同的项目。所以，在项目启动之初，要根据目标市场的实际情况，对产品开展针对性的设计研发，才能够更好地满足目标市场的实际需求，有效增强产品的竞争力。

第三，持续改进原则。不管是任何产品，都不是一成不变的。尤其是铁路货车产品，在诞生之初就处于不断的发展和提升的过程。虽然能够被用于出口的铁路货车产品，必然会有其独特的优势，相比其他的车型有着更高的水准。但是，铁路货车制造企业也不能够“不思进取”，而是要积极地完善和提高铁路货车产品，使其能够一直处于领先地位。尤其是在国外市场与国际上的铁路货车企业进行竞争的过程中，只有不断地对产品进行完善，提高铁路货车的质量，避免出现铁路货车质量问题，才能够有效提高产品的核心竞争力^[4]。

3 结束语

总而言之，随着现代科学技术的迅猛发展，有力地促进了铁路货车制造技术的进步，而通过观察目前的全球铁路货车市场，其竞争十分的激烈。我国的铁路货车制造企业想要能够在全全球铁路货车市场中占据一席之地，就要做到“质量第一”，不仅要积极地对铁路货车进行创新和研发，还要在质量上多下功夫。以提高铁路货车的质量开展良好的管理，才能够制造出满足全球客户需求的铁路货车产品，这样中国铁路货车能够成为世界各国企业都喜爱的铁路货车产品，切实地促进我国的经济的发展。

【参考文献】

- [1] 黄明, 顾树伟, 张志.“一带一路”背景下轨道车辆出口项目的散件发运管理 [J]. 铁路采购与物流, 2019(1):30-32.
- [2] 杨文林. 大丰港首次开展整车出口业务 [J]. 中国检验检疫, 2018(11):11-12.
- [3] 林金城, 秦立公, 赵方威. 整车项目可靠性试验故障跟踪管理探究 [J]. 管理学家, 2018(7):99-101.
- [4] 汤晓权, 张敏. 江淮铁路货车出口问题及对策研究 [J]. 中国市场, 2018(5):106-107.