

# 敬畏品质 敬畏用户 敬畏科技 敬畏未来 福田汽车将质量需求融入全价值链数字化建设



图为2023年“中国质量创新与质量改进成果”发表交流活动现场。

激烈的市场竞争、产品的内卷，给各行各业带来了极大的挑战，然而就是在这场竞争中，福田汽车却以特有的品牌力、影响力、公信力、竞争力，博得市场华彩，收获消费者高度评价认可。

福田汽车2023年全年累计销量为63.1万辆，同比增长37.14%，占领15.65%的国内市场份额。在海外市场，2023年福田汽车累计销售商用车13.1万辆，连续第13年位居中国商用车出口第一。到目前为止，福田汽车已经累计成功交付了1100余万辆整车，成为中国商用车行业发展的里程碑。在第二十届世界品牌大会上，福田汽车以2042.78亿元的品牌价值名列全行业第34位，商用车行业第一位，据悉这已经是福田汽车19年蝉联中国商用车行业第一。可以说，福田汽车不仅在量上实现持续引领市场，而且在发展品质层面同样拔得头筹，实现量质齐飞。

这些坚实的数字，记载了福田汽车人栉风沐雨二十七载，坚持品质向上，驱动创新的全过程。福田汽车质量副总裁戴松高表示，要从敬畏品质、敬畏用户、敬畏科技、敬畏未来这四个层面，全面解读福田汽车追求卓越品质的全过程。

## 敬畏品质 让品质成为每一位员工的“工作灵魂”

2024年新年伊始，当人们都沉浸在新年的欢乐之中时，《福田质量文化手册》在车圈里激起阵阵涟漪。这种质量文化兴企的举措，为企业文化赋予了新活力。据悉，这部由福田汽车全体员工共同参与，凝聚全体员工共同智慧的质量文化手册，诠释了福田汽车品质兴企的精神内核。与此同时，首部《福田汽车质量人》丛书也问世，书中一个个感人至深，讲述质量守护者的小故事，展现福田汽车人精神文化家园的丰富内涵。

在福田汽车，追求卓越品质早已不是一句口号，而是企业员工的工作灵魂，是全体员工工作中的内驱力。无论是身居领导岗位的经理、主任，负责质量技术的总工、技术员，还是奋战在生产一线的操作员、接线员、运输司机、维修工，每个人的心中都有一条质量红线，任何情况都不可撼动，他们既是产品高品质的执行者、监督者，又是提升品质的参与者、建设者。“品质保障”已经成为福田汽车的企业文化，大家相互作用、互相影响，从企业初创期的“塑造一流品质，追求顾客满意”，到现在的“打造卓越品质，超越顾客期待”，福田汽车人都在践行着“以客户为中心，建设百年福田”的新文化理念。

在品质制度建设上，福田汽车推出了“112345”行动计划，即一个中心、一个意识、两个业务、三个能力、四个习惯、五项重点，深入践行以客户为中心的理念，重点聚焦客户体验，持续强化全员质量意识，在新能源和海外业务方面，形成符合两大业务特点的质量控制模式，建设端到端的流程体系能力，提升自我驱动的改善能力，强化资源整合及



利用能力，形成重结果更重过程的工作作风，举全公司之力向质量顽疾开战。

重奖重罚制度展示了福田汽车全面提升品质的决心。每年福田汽车都拿出700万元作为质量奖，奖励对提升品质有贡献的人，同时拿出3000万元用于奖励攻克梳理出5大质量顽疾的项目。当问责更是福田汽车的重要环节。无论是谁，只要没完成质量任务，都要在全体员工面前接受问责，全面提升了员工的质量意识。

在全体员工的共同努力下，福田汽车的产品质量稳步提升，体系能力持续完善。2023年，IQS质量满意度整体优于竞品20%，质量抱怨率同比下降17%；使用质量IPTV-3MIS、IPTV-12MIS分别同比改善14%、12%；交付质量持续提升，精细度优于竞品10%。质量体系逐步完善，体系符合率同比提升2.8%，过程符合率同比提升4%。

“挂牌督战”也是福田汽车质量管控的重头戏，每年福田汽车都要举办质量发布大会和“挂牌督战”项目签约仪式，对部分长期影响产品质量提升的顽疾项目“挂牌督战”，锁定目标，追求卓越绩效，大力提高企业经营质量水平，助力公司成为绿色科技和市场领先的国际化企业。

功夫不负有心人，2023年，福田汽车荣获了“全国QC小组成果”示范级奖、专业级奖，“中国质量创新与质量改进成果”示范级奖、专业级奖。

## 敬畏用户 让用户成为产品至善至美的向导

“以客户为中心”在福田绝不是一句口号，而是体现在客户“选、买、用、修、换”等各个用车环节。福田人坚信，客户的用车生态、用车质量体验，就是对汽车品质的最好检测。因此，他们将客户的每一次咨询、每一个意见、每一个困惑、每一次求助都当成改善品质的重要信息来源，不过放过任何一个不起眼的小细节，有求必应，有问必答，有惑必解。福田人说，“客户反馈的信息，就是福田汽车不断完善的目标导向，只有细心听取，才能让产品尽善尽美。”

认真听取客户的呼声，是福田汽车雷打不动的制度，任何人都不能掉以轻心。福田汽车开启了“400咨询热线”和网络平台“喊话高管”栏目，为倾听用户呼声打开了“双保险”。

“400咨询热线”是福田汽车专门开通的热线，24小时人工值班接听，针对用户的问题、困难、疑点及时解决，对用户提出的每一个问题，都要要求工作人员有答复、有反馈、有解决问题的方案和办法、有直接责任人，直至问题彻底解决，否则这个问题就不能在企业内部关闭。接听“400咨询热线”，不仅是接线员的事情，也是企业领导的工作之一。在福田汽车，各级领导每月至少到客户服务中心一次，接听两小时“400咨询热线”电话，接受用户的反馈，倾听来自用户的呼声，并将其反馈于日常的质量改进中。为保证“400咨询热线”信息畅通、资源共享、问题有效管理，福田汽车

还拿出600万元奖励改善以客户为中心的流程，确保客户用车、咨询体验更美好、更有宾至如归的感觉。

“喊话高管”是福田汽车在用户网络平台上开通的栏目，“喊话高管”栏目将高管职务、照片公布在上面，用户可以直接与高管对话，高管及其团队要及时回复或解决用户的任何问题。

福田汽车的管理层坦言，作为企业领导，更要接地气，更要直接了解用户的呼声，这样才能推出消费者满意的车型。很多用户也表示，使用福田汽车后，他们真正过了把做“上帝”的瘾。

在福田汽车流行着一句话，叫“用户定义产品”，即产品在研发、商改、场景工况研究的基础上，要充分调动用户的使用需求，必须有专门人员研究如何进行产品转化，尽管产品性能、可靠性符合国家、行业、企业标准，但是还要追求客户满意。在符合国家标准的同时，客户满意就是工作努力的方向。为此，福田汽车要求各事业部服务部门，一旦产品影响用户运营，首先要解决用户提出的问题，然后再分析质量责任。即使是海外市场，福田汽车也决不含糊，持续开展海外场景工况调研，不断完善海外法规、路谱、特殊工况、自然环境、用户习惯收集研究，建立海外FMEA库，针对不同国家和地区，开发满足用户需求的产品。在各个事业部成立海外质量控制部门，设立专人负责对接海外出口产品质量，以市场抱怨质量问题为切入点，“一站式”拉动各业务内部相关部门快速响应，确保市场问题及时解决。福田汽车还建立面向全球的可复制的海外业务质量管理体系，发布《福田汽车出口产品质量控制手册》1.0版，指导各业务生产工厂、订单交付全价值链及属地KD工厂质量控制标准化，建立具有国际竞争力的差异化海外产品质量标准。针对不同的海外销售模式，建立质量控制体系，从源头和系统维度大幅降低缺陷漏损问题，同时集中全公司的资源（包括供应商资源）进行资源协同支持，快速响应和决策，这一系列举措使问题处理周期缩短了50%。

一分耕耘，一分收获。目前福田汽车实现了新产品投放质量100%受控，实现了对于2212个重点品类零部件过程防错及全链条可追溯。通过三级预警机制，使客户抱怨率同比下降28%，客户问题处理效率提升51%；特别是“挂名责任制”落地实施，使问题处理周期压缩90%。

## 敬畏科技 让科技成为品质保障、新品研发的助推器

伴随着产品复杂化和智能化的全面提升，仅靠人工已经远远不能实现产品的升级换代和保证质量，为此，福田汽车规划了质量数字化的蓝图，依托高科技、数字化，打造完善的质量保障体系，针对不同的产品特点，通过实时状态的监控等高科技手段，实现产品的创新和品质保证。目前福田汽车已经与华为合作，将质量管理和控制的功能逐步从线下转到线上，进行质量流程数字化控制，全面提高质量管理的效率和精准性。据悉，福田汽车已经投入3000万元进行质量数字化建设，未来将累计投资上亿元，打造数字福田。

据了解，目前福田汽车依托完善的产品开发验证流程（FCVDS），实现了对每一款产品的交付都要经过计算机仿真以及覆盖各个使用场景的385大项可靠耐久等整车类性能试验，建立了国内商用车领先水平的全套测试能力，并投资20亿元成立福田汽车X实验室测试中心，已经在2023年6月正式投入运行。其中包括NVH、EMC、新能源、智能网联、结构耐久、底盘、传动、车身、环模模拟及对标与评价等15个实验室及1条研发试车跑道，各实验室均选用了国内外先进测试设备。产品在开发之前，都将开展新技术预研，只有当成熟度具备时才会在全车开发时进行应用。一个持续强化新产品设计预防能力，标准一致、两级共享、价值链

贯通的DFMEA数据库已经完成。国内首家量产全铝车架轻卡产品在福田汽车生根发芽，福田复合材料货箱荣获中国轻量化设计一等奖。通过福田PDIC动力传动一体化智能协同开发，打造领先的“A超级动力链”，大幅提升了产品的可靠性，全生命周期可为用户节省维护保养成本约5000元。

据悉，福田汽车在保证每年研发费用不低于销售收入5%的基础上，持续对工艺过程加大投入，每年的质量痛点、质量一致性保证的难点都会列入技改的项目，2024年提升质量的工艺装备投入将超过3亿元。

## 敬畏未来 打响2024年质量攻坚战

2024年是福田汽车的质量攻坚年，福田汽车将紧紧围绕质量战略第三阶段目标，聚焦“确定建立国际质量标准、提升客户质量体验、向质量顽疾开战、推动两个质量转变、打造卓越质量体系”五大质量工作方向，在实现公司高质量发展的进程中，作出质量人最大的贡献。在总体目标下，福田汽车将提升质量满意度优于竞品22%；质量抱怨率改善10%；使用质量IPTV-3MIS提升7%，IPTV-12MIS提升16%；



图为福田汽车质量副总裁戴松高发表讲话。

三包故障率降低18%；整车精细化（audit）扣分降低5%，对标评审优于竞品10%。

在管理方面，福田汽车将深入推进卓越绩效模式，从质量改进向质量预防转变，从实物质量向经营质量转变。重点提高精确定义客户需求的产品转化能力、高效率、低成本的精益制造和交付能力，满足客户体验的服务保障能力、高效运营的体系能力。把以客户为中心的意识、流程和数字化变革意识、合规意识落到实处。在狠抓质量工作落地的同时，进一步改善新能源全价值链质量体系，持续提升海外产品适应性，通过战略客户及专用车体系化管理、质量流程优化与数字化变革、系统策划实施，提升质量人才培育和质量管理文化建设。将质量需求融入全价值链数字化建设中，系统规划和建设质量全过程的数字化，通过质量数字化平台，实现全价值链质量数据传递、共享及应用，提高质量运营效率。将质量业务流程优化和数字化转型作为质量系统一项重要工作进行推进。

福田汽车还将打通REMS系统，通过“400咨询热线”、客户满意度调查、车联网等信息渠道，实现客户需求从收集、分析、分发、验证的全流程IT化、可视化，充分理解客户需求，为后端产品规划、产品策划及产品开发提供有效输入。同时通过紧密关注客户需求、政策法规变化以及环境变化，对产品技术路线进行预判，统筹全产品线资源进行总体规划，确保产品满足客户需求，提高质量运营效率。

福田汽车之所以能领航市场，受到消费者青睐，很大程度来自它打造的强大质量体系 and 不断自我完善更新的进阶功能，可以讲怀揣敬畏之心，是福田汽车长袖善舞的杀手锏。

（苏明悦）



图为福田汽车相关产品。

## 公告栏

刘国辉:本院受理原告高保峰诉你追索劳动报酬纠纷一案,已审理终结,现依法向你公告送达本院(2024)鄂1025民初745号民事判决书。自公告之日起30日内来本院领取民事判决书,逾期即视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内,向本院递交上诉状及副本,上诉于湖北省鄂州市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

河南省大城县人民法院  
陈强:本院受理原告龙县汽车租赁有限公司与被告李强汽车租赁合同纠纷一案,案号为(2023)鄂2328民初4134号,因你下落不明,现依法向你公告送达民事判决书,自公告之日起30日内来本院领取民事判决书,逾期即视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内,向本院递交上诉状及副本,上诉于河南省周口市中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

贵州省安龙县人民法院  
王建全:本院受理原告马文英诉你民间借贷纠纷一案,已经审理终结,现依法向你公告送达(2023)黔1622民初745号民事判决书。自公告之日起30日内来本院领取民事判决书,逾期即视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内,向本院递交上诉状及副本,上诉于贵州省黔西南布依族苗族自治州中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

贵州省安龙县人民法院  
李道诗:本院受理原告安龙县富顺汽车租赁有限公司与被告李道诗合同纠纷一案,案号为(2023)黔2328民初3002号,因你下落不明,不能直接或通过其他方式送达文书,现依法向你公告送达民事判决书,自公告之日起30日内来本院领取民事判决书,逾期即视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内,向本院递交上诉状及副本,上诉于贵州省黔西南布依族苗族自治州中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

贵州省安龙县人民法院  
马敏:本院受理原告姚子恩诉你、韦克洋侵权责任纠纷一案,案号为(2023)黔2328民初3002号,因你下落不明,不能直接或通过其他方式送达文书,现依法向你公告送达民事判决书,自公告之日起30日内来本院领取民事判决书,逾期即视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内,向本院递交上诉状及副本,上诉于贵州省黔西南布依族苗族自治州中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

贵州省安龙县人民法院  
周小松:本院受理(2024)川275民初1053号原告王奕菲与被告何晓鹏合同纠纷一案,因你下落不明,依照《中华人民共和国民事诉讼法》第九十五条之规定,依法向你公告送达起诉状副本、应诉通知书、举证通知书、合议庭组成人员告知书、廉政监督卡、诉讼须知,开庭传票等诉讼文书。自公告发布之日起30日即视为送达。提出答辩状的期限和举证期限分别为公告期满后15日内,并定于举证日期(即)在通江县人民法院公开审理,逾期本院将依法缺席审判。特此公告。

四川省渠县人民法院  
何强林:本院受理的(2024)川1921民初834号原告陈以容与被告何强林合同纠纷纠纷一案,依法向你公告送达民事判决书,自公告之日起30日即视为送达。提出答辩状的期限和举证期限分别为公告期满后15日内,并定于举证日期(即)在通江县人民法院公开审理,逾期本院将依法缺席审判。特此公告。

四川省通江县人民法院  
何强林:本院受理的(2024)川1921民初1063号原告何强林与被告何强林合同纠纷一案,依法向你公告送达民事判决书,自公告之日起30日即视为送达。提出答辩状的期限和举证期限分别为公告期满后15日内,并定于举证日期(即)在通江县人民法院公开审理,逾期本院将依法缺席审判。特此公告。

四川省通江县人民法院  
何强林:本院受理的(2024)川1921民初1181号原告何强林与被告何强林合同纠纷一案,依法向你公告送达民事判决书,自公告之日起30日即视为送达。提出答辩状的期限和举证期限分别为公告期满后15日内,并定于举证日期(即)在通江县人民法院公开审理,逾期本院将依法缺席审判。特此公告。

四川省通江县人民法院  
何强林:本院受理的(2024)川1921民初1181号原告何强林与被告何强林合同纠纷一案,依法向你公告送达民事判决书,自公告之日起30日即视为送达。提出答辩状的期限和举证期限分别为公告期满后15日内,并定于举证日期(即)在通江县人民法院公开审理,逾期本院将依法缺席审判。特此公告。

湖北省恩施土家族苗族自治州中级人民法院  
郭金发:原告郭金发诉你民间借贷纠纷一案,因你外出未归,无法取得联系,现依法向你公告送达民事判决书,自公告发布之日起,经过30日即视为送达。提出答辩状的期限和举证期限分别为公告期满后15日内,并定于举证日期(即)在恩施土家族苗族自治州中级人民法院公开审理,逾期本院将依法缺席审判。特此公告。

湖北省恩施土家族苗族自治州中级人民法院  
郭金发:原告郭金发诉你民间借贷纠纷一案,因你外出未归,无法取得联系,现依法向你公告送达民事判决书,自公告发布之日起,经过30日即视为送达。提出答辩状的期限和举证期限分别为公告期满后15日内,并定于举证日期(即)在恩施土家族苗族自治州中级人民法院公开审理,逾期本院将依法缺席审判。特此公告。

贵州省安龙县人民法院  
郑绍清:本院受理原告贵州安龙农村商业银行股份有限公司与被告郑绍清合同纠纷一案,因你外出未归,现依法向你公告送达(2023)黔2328民初3423号民事判决书,自公告之日起30日内来本院领取民事判决书,逾期即视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内,向本院递交上诉状及副本,上诉于贵州省黔西南布依族苗族自治州中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

贵州省安龙县人民法院  
郑绍清:本院受理原告贵州安龙农村商业银行股份有限公司与被告郑绍清合同纠纷一案,因你外出未归,现依法向你公告送达(2023)黔2328民初3763号民事判决书,自公告之日起30日内来本院领取民事判决书,逾期即视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内,向本院递交上诉状及副本,上诉于贵州省黔西南布依族苗族自治州中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。

贵州省安龙县人民法院  
郑绍清:本院受理原告贵州安龙农村商业银行股份有限公司与被告郑绍清合同纠纷一案,因你外出未归,现依法向你公告送达(2023)黔2328民初3763号民事判决书,自公告之日起30日内来本院领取民事判决书,逾期即视为送达。如不服本判决,可在公告期满后15日内,向本院递交上诉状及副本,上诉于贵州省黔西南布依族苗族自治州中级人民法院。逾期本判决即发生法律效力。