

产品外观质量对企业的重要性

报告人-郭伟——三一重工研究所所长

中国上海

(2013年5月)

一、产品外观质量主要特点

1、指标-难以量化的模糊性

外观质量指标的主观能动性且不容易直接测量。

外观形态、线条色块、平面布局等的评价指标大多数较为模糊，可以理解，又很难具体拟定指标。

2、评定-因人而异的主观性

色彩 图案 形态 造型，因人而异凭肉眼观察凭经验判断

3、状态-经时变化的动态性

随时间延长涂装涂层出现失光粉化变色气泡裂纹脱落生锈等问题严重影响外观质量。

4、提高-难度很大的顽固性

外观质量问题一般通常被认为“一般缺陷”，被定义为“不会影响产品功能但会引起用户投诉”等，很难被重视。

另外，影响因素复杂，梳理清楚很难，解决起来更难，成为企业“老大难问题”“久治不愈顽症”

5、危害-由表及里的隐蔽性

二、产品外观质量难以提高原因

- 1.企业对外观质量重视不够。比较重视产品的内在质量，轻视产品外在质量。
2. 工业设计人员缺少创新能力不够。难以开发新的产品，大多数模仿或改进国外新进产品。
- 3.大型机械产品结构复杂。既有产品的外观造型的改进难度较大。
- 4.一般大型机械产品，大部分零部件都要承载，在设计时选材厚板较多在工艺实施难度较大，板材外观质量较差，采取刮涂腻子严重影响产品的长期外观质量。
- 5.对于实施外观质量的材料、设备、环境、工艺、管理落后。例如，由于成型设备和工艺落后导致零件尺寸精度达不到设计要求；装配后出现缝隙翘出等现象。

另外，涂装方面在材料、设备、环境、工艺、管理存在较大差距，涂装后的涂层残留很多问题，俱影响出厂外观质量，又为今后长期使用埋下隐患。

三、产品外观质量解决之道

不良的产品外观质量会直接导致产品
市场销售业绩下滑

不良的产品外观质量会直接导致产品
总体质量下滑

不良的产品外观质量会产品
全寿命周内形象下滑

不良的产品外观质量会给
企业带来较大经济损失

不良的产品外观质量会给
企业品牌、信誉等无形资产带来巨大
经济损失



本案解决之道 $y = f(x)?$

三、产品外观质量解决之道

1、产品外观质量会影响（提升或下降）产品市场销售业绩

在市场销售中，外观质量的好坏给客户是第一影响。好的影响会形成客户购买冲动增强竞争力，很容易影响购买决策者的信心。

2、产品外观质量会影响（提升或下降）产品总体质量

不能要求每一个客户都是专业人员，他们当中大部分管理人员（非专业人员）无法直接看出你的产品内在质量。但是，外观质量是绝大多数人都可以了解、评价的内容；

另外，他们可以根据你外观质量的好坏，对产品或企业进行简单的推理：一个连外观质量都做不好的企业，这么能是优秀的企业？产品的内在质量（总体质量）这么能保证？

另外，客户对于一个好的产品，仅从外观就可以感到产品高雅、气质不凡，对于这样的制造或销售的企业产生一种信耐感。

外观质量是总体质量不可分割一部分。产品质量发展规律就是从局部到整体，从注重内在质量到内外质量并重。

追求产品外在质量和内在质量的和谐统一，才能使用户获得表里如一的满足感。

三、产品外观质量解决之道

3、产品外观质量会影响（提升或下降）产品全寿命周内形象。

产品外观质量是一个系统工程（涉及设计、制造、储运、安装调试、使用）。产品外观质量做得好的产品，实际上就是一个最好的产品广告；相反，产品外观质量做得不好的产品，也是一个活生生的实物广告，在他存续存在期间，向看到他的人们宣告“我是质量差的产品”。这对于花费大量广告费宣传的企业，正好是一个反面的宣传。

4、产品外观质量会影响（提升或下降）企业品牌、信誉等无形资产。

产品的外观质量实质上是企业文化、组织管理、企业实力、质量管理等要素在综合竞争力反应。外观质量优异的产品，将会为企业的品牌、信誉带来丰厚的汇报，增加企业的知名度等无形资产的价值。相反，如果企业不能将产品外观质量做好，带给企业的将是企业品牌、信誉等无形资产的损失，这是无法用数字来衡量的。

三、产品外观质量解决之道

5、产品外观质量不良会给企业带来较大经济损失

由于外观质量不好，从而引发客户投诉、退货、索赔的事件频频发生，特别是出口到国外的产品，其费用将是一个惊人的数量。

另外，由于海运或一段时间的使用，在保修期内产品外观质量出现严重问题。生产厂家不得不进行修复，特别腐蚀（生锈）、涂装涂层破坏最为严重。而且修复的代价非常大。大致有几点：

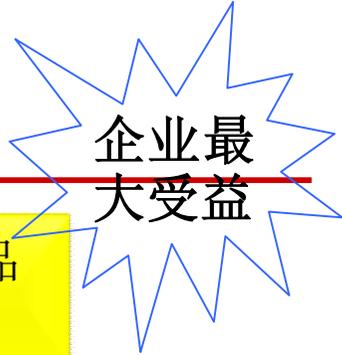
- 1) 修复时中断产品或设备的使用，影响甲方工程进度，造成经济损失。
- 2) 修复时占用的辅助设施（如脚手架、安全网等等）及辅助时间，比在厂里会大量增加。
- 3) 现场修复时，工序要比厂里复杂的多，劳动效率下降，需要增加很多工时。
- 4) 局限于现场条件，修复时使用简陋的设备，另施工环境比较恶劣，很难保证外观质量的各项技术指标，质量问题堪忧。
- 5) 修复现场远在外地，各项费用（包括材料的运输费、人员的差旅费在内的各项费用）要昂贵得多，特别是在国外，费用会更高。

四、产品外观质量评价体系

产品外观质量评价内容-略

产品外观质量评价内容 -略

产品外观质量评价方法-略



企业最大受益

总之,提高产品外观质量是工程机械产品结合国际化的必然要求,也是各厂家品牌战略的重要内容之一。因此,以科技进步为先导,不断推进工程机械产品外观质量上水平、上层次,才能更好地开拓市场空间,提高产品竞争力,增强企业的影响力及产品的美誉度。

1. 优异的产品外观质量会直接带给产品市场销售业绩上升

2. 优异的产品外观质量会直接带给产品总体质量上升

3. 优异的产品外观质量会带给产品全寿命周内形象提升

4. 优异的产品外观质量会给企业带来丰厚的经济收入

5. 优异的产品外观质量会给企业品牌、信誉等无形资产带来巨大经济收益



“世界上没有神仙皇帝，一切要靠我们自己！”

谢谢！