

福斯汽車「柴油門事件」對扣件業的反思

文／惠達副總編輯 張剛豪



Volkswagen

美國聯邦貿易委員會(Federal Trade Commission)今年7月27日針對德國福斯集團2015年爆發的「柴油門」事件發布總結報告。報告中指出這項醜聞已經讓福斯集團必須因此付出美國消費者超過95億美元(將近台幣2,800億)的天價和解金。而這還不包括福斯與美國司法部就詐欺、捏造陳述和妨害司法公正刑事訴訟所產生的43億美元(約台幣1,300億)和解金。林林總總加起來福斯集團在歐美地區僅僅因為在排氣軟體上動了小小的手腳就招致300億歐元以上(約台幣1.05兆)的鉅額損失。

更慘的是，雖然福斯集團事後針對受害車主提出兩種賠償方案(一為退車並獲得額外賠償，二為原廠送修直至排放符合標準)，最終仍有超過86%(約55萬輛)的美國車主選擇直接退車，福斯集團柴油車的品質形象可說在美國市場摔得一蹋糊塗。由此可見，「產品的價格有些時候已經不是消費者下單時的唯一考量，在某些層面上，品質的好壞才是消費者做抉擇的最終衡量標準。」這也是眾多產業分析師近幾年針對全球扣件產業貿易所觀察到相當顯著的趨勢。

低價誠可貴，品質價更高！

相信很多扣件買家早期曾因追求低價產品而吃了悶虧。可能是因為產品性能瑕疵，出貨給客戶後無法達到要求標準慘遭退貨，或是客戶使用後因為重大瑕疵造成龐大損失反過來向供貨商要求賠償。這都是因為品質被忽視的後果。為了避免這些事情無情拖垮企業的運作，從選料到出貨的製程管控、良好的設備、甚至是操作人員的掌握都是非常關鍵的環節。

可別以為偷偷在製程上動手腳不會被發現(例如：把性能較好的A料用性能差一些但無法達到標準要求的B料做取代、刻意縮短熱處理時間以加速出貨效率...等)，現在的先進設備已經可以針對扣件的材質、表面處理、應用性能做完整的分析檢測。像是業界關心的有毒電鍍層六價鉻、氫脆、螺栓疲乏等問題都能在出貨前做好把關防範。

近幾年許多積極投入高值化產品開發的扣件製造商為了提高品質贏取客戶信賴所採取的方法或許也能成為其它扣件業者的借鏡。

1. 認證取得不能省

ISO9001和ISO 14001認證在業界或許已經不稀奇，但若是想打入高端建築、汽車、航太、醫療等產業，就必須取得ETA、ICC-ES、IATF16949、AS9100或ISO13485等難度更高的認證，透過國際認可的品質管理系統來製造出足以讓買家安心的產品。雖然有些認證申請相當耗時耗成本，但也因為競爭者相對較少，一旦順利通過，反而能讓自己成功晉升更高階供應鏈的一員，創造出更廣的獲利機會。在特定市場(像是歐盟或日本)，若是還能取得CE或JIS認可，也能強化在地客戶對產品的信賴程度，甚至因為取得這些認證，間接獲得其它尚沒有這類國家級認證市場的入場門票。

2. 敢於投資設備

好的產品品質須透過好的設備來完成，扣件生產技術也日新月異。例如，現在有很多扣件生產設備一機就能完成鍛頭、搓牙、夾尾的工作，不須單一流程就配一套機台處理。雖然成本高一些，但是卻能在增加生產效率的同時，也提高成品的品質。目前有很多扣件廠不惜鉅資引進歐美日先進設備或是採購CP值也很高的台灣製自動化機台來進行產品加工、表面處理和後端品管檢測，這些投資長遠來看，都能讓自家產品的品質朝向一致穩定和符合國際標準的方向發展。

3. 技術人員的培養

由於客戶對產品設計的要求越來越刁鑽嚴格，製造者勢必對產品的知識一定要做足功夫才有可能勝任。除了透過技職體系產學合作發掘人才外，企業也能透過定期/不定期的人員技術訓練課程，強化廠內人員的技術研發底子和機台操作知識，讓研發人員能夠設計出品質性能佳的產品，而操作機台的人員收到設計部門提交的圖面後也能正確施做，在製程發生異常時也能及時處理，不致因處理疏漏拖延導致瑕疵產品外流至客戶手中。品質從製程端就開始為客戶做好滴水不漏的保護牆。除此之外，品質檢測人員若能具有第二外語能力，更是時勢所趨。

結語

說得一口好品質，不如做得一手好品質。透過上述三大原則，廠商不僅能全面對品質做好管控，也能避免走上類似福斯柴油門這種因為品質瑕疵而衍生龐大賠償金，甚至賠上整個集團多年來累積信譽的道路。只有在品質管控上多下苦功，不貪圖小利偷工減料，才不會因小失大，得不償失。