

【中国质量奖获奖案例之二】

格力电器“让世界爱上中国造”格力完美质量管理模式

一、家用电器行业获得中国质量奖企业情况分析

家用电器行业共计有3家组织获得中国质量奖,8家/次组织获得中国质量奖提名奖,见表1。海尔集团公司以“人单合一双赢”为核心的质量管理模式获得2013年第一届中国质量奖,珠海格力电器股份有限公司在两次获得中国质量奖提名奖的基础上,2015年以“让世界爱上中国造”格力完美质量管理模式获得第三届中国质量奖,2021年美的集团股份有限公司以“5全5数”智能质量管理模式获得第四届中国质量奖。

海信集团有限公司两次获得中国质量奖提名奖,九阳股份有限公司、广东格兰仕集团有限公司、广东美的制冷设备有限公司、迅达科技集团股份有限公司分别获得一次中国质量奖提名奖。

表1：中国质量奖家电行业获奖组织名单

区域	省份	市	组织名称	类型	行业	荣获奖项
华北	山东	青岛	海信集团有限公司	制造业	家用电器	第一届中国质量奖提名奖 第二届中国质量奖提名奖
华北	山东	青岛	海尔集团公司	制造业	家用电器	第一届中国质量奖
华北	山东	济南	九阳股份有限公司	制造业	家用电器	第二届中国质量奖提名奖
华南	广东	珠海	珠海格力	制造业	家用电器	第一届中国质量奖提名奖

			电器股份有限公司	业		第二届中国质量奖提名奖 第三届中国质量奖
华南	广东	佛山	广东格兰仕集团有限公司	制造业	家用电器	第一届中国质量奖提名奖
华南	广东	佛山	广东美的制冷设备有限公司	制造业	家用电器	第二届中国质量奖提名奖
华南	广东	佛山	美的集团股份有限公司	制造业	家用电器	第四届中国质量奖
华中	湖南省	湘潭市	迅达科技集团股份有限公司	制造业	家用电器	第二届中国质量奖提名奖

通过上市公司市值排名分析，卓越绩效管理模式已经是家用电器行业提升产品质量、管理质量的首选，通过持续导入卓越绩效模式，通过中国质量奖评选检查企业的管理质量和经营水平成为行业的共识。越来越多的家用电器行业企业会导入卓越绩效管理模式，努力从优秀走向卓越、不断向更高能级攀升。

二、模式产生背景分析

“让世界爱上中国造”格力完美质量管理模式由董明珠董事长提出并创建，并于2012年在格力电器进行全面实施。该模式的主要特点是“四纵五横、有机结合、系统集成、创新驱动”。其中“五横”是指模式中五个重点优化的要素，包括目标管理系统、技术系统、组

织系统、标准系统和信息系统。“四纵”是进行集成应用创新的四个主要价值创造过程。该模式的运行核心，是格力电器独创的“质量预防五步法”和“质量技术创新循环 D-CTFP”方法论。

三、质量管理模式研究

◆ “让世界爱上中国造” 格力完美质量管理模式

内涵：让世界爱上中国造。“爱”体现了格力对消费体验的尊重，时刻以满足顾客对美好生活的需要为己任；“中国造”是指格力作为中国制造业的一员，勇于为中国制造奉献的责任担当和使命追求，以及质量自信的匠人匠心。

◆ 完美质量管理模式

“完美质量”体现出格力人秉承精益求精的理念，对卓越品质的不懈追求和矢志不渝的努力，完美质量包括构建完美的体系、培育完美的人才、输出完美的产品和服务，满足顾客对美好生活的追求，见图 1。

完美质量管理模式以振兴中国制造为使命、以完美质量为终极目标、通过顾客需求引领，独创“质量技术创新循环 D-CTFP”和“质量预防五步法”，解决制约企业质量水平持续提升的关键问题，获得持续的质量突破，企业总体质量水平获得大幅度提升。

◆ “质量预防五步法”

“质量预防五步法”是指需求调研、计划制定、执行落实、检验检查、改进优化五个步骤，对研发、采购、制造、售服等价值创造过程进行严格的过程管控，将质量问题消除在消费者使用产品之前。

◆ “质量技术创新循环 D-CTFP”

“质量技术创新循环 D-CTFP”是一种质量技术创新方法论。包

括“顾客需求引领（C）、检测技术驱动（T）、失效机理研究（F）、过程系统优化（P）”四个步骤。每个步骤都推荐了适宜的质量工具和方法，保证了质量技术创新的效率和成功率，确保了组织质量水平的持续提升。

在该模式的推进过程中，格力电器推动了组织管理的一系列变革，也就是持续优化模式的“五横”，确保模式运行核心运转更有效率。

四、模式创新性及先进性评价

模式创新性：行业中第一个提出预防质量的概念，通过“质量预防五步法”对研发、采购、制造、售服等价值创造过程进行严格的过程管控，将质量问题消除在消费者使用产品之前。

模式先进性：行业中第一个将质量与创新有机结合起来，“质量技术创新循环 D-CTFP”是一种质量技术创新方法论。保证了质量技术创新的效率和成功率，确保了组织质量水平的持续提升。

五、模式最佳实践及成效分析

格力电器建立以“自主创新”为核心的质量文化，采取开放合作的态度，让开放性合作与自主创新有机结合；

以顾客需求为引导，全面提高关注、理解和转化顾客需求能力，结合信息化技术和高效的组织，确保顾客需求的问题能迅速转化为课题，驱动全过程的质量技术创新，全面提高组织的过程能力；

全面开展质量测量（检验、检测、试验）和失效机理的基础研究和创新，通过质量技术创新来解决质量管理中遇到的瓶颈和问题。在质量控制中对关键质量特性、关键影响因子优先采用全检控制和防错技术，并促进质量技术在有效性、自动化、高效等方面获得创新突破；

开展全员参与创新活动，建立高效的创新平台，确保每个员工都

能够积极参与到质量技术创新活动中来；

重视整合和利用内外部资源，通过充足的资源投入来保证质量技术创新活动的开展；

进行有效的目标管理，建立过程与结果并重，注重核心细节的绩效指标体系，对逆向驱动质量技术创新活动进行全面考核；

重视并推进标准化工作，通过持续改进，促进工艺、技术标准的进一步创新完善，形成组织标准的自我创新循环；

开展系统性集成应用创新，使质量技术与自动化、信息化和网络化技术充分融合，并进行系统集成应用创新；

将创新的结果进行充分的展开和整合，通过对各类过程的系统性优化，不断提高组织整体的质量水平。格力电器已成为全球集研发、生产、销售、服务为一体的专业化空调企业，同时也是我国精密机床、模具、智能机器人和中高端家用电器的制造商。

创造了卓越的民族品牌效应和经济社会效益。

通过“让世界爱上中国造”格力完美质量管理模式的有效运行，格力空调产品连续多年在“顾客满意度”“忠诚度”“整体品牌形象”“行业感知质量”等细分维度上都稳居行业第一。格力电器创新和推广的技术及产品，为建设“资源节约型、环境友好型”社会做出了良好的示范效应。

六、中国式现代化示范引领作用

格力电器是行业中第一个将质量与创新有机结合起来，第一个在家用电器行业提出“质量技术创新循环 D-CTFP”质量技术创新方法论。第一个提出预防质量的概念，通过“质量预防五步法”对研发、采购、制造、售服等价值创造过程进行严格的过程管控，将质量问题

消除在消费者使用产品之前。

通过顾客需求引领，独创“质量技术创新循环 D-CTFP”和“质量预防五步法”，解决制约企业质量水平持续提升的关键问题，获得持续的质量突破，企业总体质量水平获得大幅度提升。

格力电器是“预防质量管理”理论与实践的开创者，通过质量管理方法与工具的创新使用，预防问题的产生，从而让顾客获得“完美”质量的产品。