

即便是丰田也不完美 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/256/2021\\_2022\\_\\_E5\\_8D\\_B3\\_E4\\_BE\\_BF\\_E6\\_98\\_AF\\_E4\\_c67\\_256678.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/256/2021_2022__E5_8D_B3_E4_BE_BF_E6_98_AF_E4_c67_256678.htm) 近一段时期以来，大批的汽车召回迫使它采取紧急行动，以维护质量声誉。细节是丰田公司的立足之本。经过数十年的研究和锤炼，丰田公司已经编写出数千页行动指南，详细规定了汽车生产过程中的每道工序。这种对事物本质的关注帮助丰田成为了行业楷模，在生产无瑕疵汽车和卡车方面，它堪称无与伦比。但是越来越多的质量问题已经开始让丰田汽车公司熠熠生辉的质量形象黯然失色。自2004年以来，这家汽车生产商已不得不在其全球最大的两个市场美国和日本先后召回930万辆汽车，而前3年的召回数量还仅为250万辆。问题愈演愈烈，以致丰田公司首席执行官渡边捷昭在去年7月感到自己有责任出面向公众鞠躬道歉。鉴于丰田公司时刻把细节问题记挂于心间，因此公司向懂得如何通过关注细节来解决这一问题的人求教也就不足为奇了。去年6月，丰田公司要求前欧洲地区首席执行官佐佐木辛一返回日本，为解决这个问题贡献力量。佐佐木辛一是丰田公司的元老，他在公司奋斗了36年，其中30年时间都在致力于生产无瑕疵的产品。尽管丰田公司长期以来一直保留着质量控制主管的职位，但佐佐木辛一是第一个全职承担此项工作的人。“我的职责就是向丰田公司所有员工阐述他们的质量标准，”佐佐木辛一说。丰田公司的高管们表示，公司正在进步。去年12月，公司执行副总裁Masatami Takimoto说，就召回问题而言，“最艰难的部分已经过去”。而渡边捷昭一面再次就最近出现的汽车质量问题向公众道

歉，一面表示丰田“正一步步采取措施，以确保优异的产品质量”。随着丰田公司的快速发展，佐佐木辛一的任务变得愈益艰难。近些年来，丰田每年至少在海外建立两家生产厂，今年还有可能超越通用而成为全世界最大的汽车生产商。如今，丰田公司在海外的汽车产量已基本与国内持平，换言之，由日本工程师组成的骨干力量已经处于供不应求的阶段，他们没有足够的人手来培训外国工厂的新工人。为了弥补这一缺憾，丰田公司去年在美国肯塔基州、英国和泰国设立了新的“全球生产中心”。这些设施全部以3年前在日本创建的全球生产中心为范本，向培训人员传授焊接、喷漆等各项工作中的丰田之道。汽修间报告公司的另一项新举措是：完善存储记录。过去，丰田公司只保存处于保修期的汽车的维修数据，这意味着公司了解不到保修期之后出现的故障。现在，日本的丰田销售店为所有使用期限内的汽车提供全面的维修报告。质量控制主管还要求供应商与之分享信息并且使用普通的零配件。电装、Aishin Seiki等供应商已经开始为丰田汽车的电子元气件使用设计相同的稳压器。更重要的是，公司从最初的设计环节就开始考虑质量问题。为了让设计人员有更多的时间完善工作，丰田公司已经开始对新车型的引进亮起红灯。例如，新一代花冠（Corolla）已经在日本市场问世，但是在美国市场的上市时间却推迟了一年，目的是确保美国工人有充分的时间来掌握如何在不出差错的前提下生产这款汽车。很显然，丰田公司还有进一步改进的余地。去年7月，公司召回了15.7万辆Tundra皮卡，原因是这些车没有为儿童安全座椅安装前排制动装置，这是所有汽车必须安装的一项功能，该装置可以关闭安全气囊。（一旦安全气囊启

动，它有可能伤及前排儿童的生命。) 丰田公司在设计这款皮卡时，似乎完全忘记了这种制动装置。这正属于佐佐木辛一所承诺的、必须在发出必要的召回通知之前发现的疏漏。他说：“每个环节的每一个决定都必须做到正确无误。”

100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问  
[www.100test.com](http://www.100test.com)