

飞利浦认证化生存在写字楼里运营“工厂” PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/289/2021_2022__E9_A3_9E_E5_88_A9_E6_B5_A6_E8_c123_289227.htm “企业通

过ISO14000体系，并不是代表自己的产品质量合格，或者符合环保要求，只是说明了其整个产品的生产过程是符合环保要求的。”在写字楼里运营的“工厂”北京酒仙桥一幢写字楼内的飞利浦电子（北京）有限公司（Philips Sound Solutions Pss Beijing，以下简称飞利浦Pss），一位工人正在紧张地对当天生产产生的废品、废料进行核查、清点，以及收集工作，以确保每一件废品不流失，而顺利进入废料处理工序。他做完后，飞利浦Pss还有一整套废品处理流程需要一步步去走。

“飞利浦Pss内部每一项生产操作都有严格的流程规定，这些规定都是这4年来不断通过各种ISO认证过程中，建立和完善起来的。”当班操作工人告诉记者。废品处理这个环节，很多机械加工制造企业都遇到同样的问题，钢铁材料随意摆放，一方面，这也是材料需要充分氧化的必然。“但对工人工作环境影响太大，而且造成了厂区土地污染，可能会在今后受到污染环境的处罚。”飞利浦Pss的人员表示，在飞利浦内部对工料，甚至废料的处理都有严格的流程，并请ISO认证公司每年进行专人监督。“配套耳机，是公司为国际几大手机制造商生产的主要产品，在耳机生产过程中每天都会有一些废弃的耳机，这种耳机里面会有一些焊锡，而焊锡是铅锌合金，属于重金属。如果随意丢弃就会造成环境的铅锌污染。

”在飞利浦Pss一位工人拿着一副手机耳机对记者说。目前国家环境保护法规已经规定，废弃物不能随生活垃圾随便丢弃

或填埋。飞利浦Pss需要对这些含重金属的次品耳机经过必要的处理。“事实上，在进行ISO14001环境体系认证过程前，公司就按照ISO14001标准条款，重新制定了公司废品处理流程，将以前流程中可能的随机问题（主要是废品流失进工业垃圾中），都一一用新的流程规范避开。”这位工人说。由于每天数量不多，每日生产结束时需要将这些废品首先存放在安全的地方，而后定期送往有环保处理能力的车间。这个管理严格细化到什么地步？“比如周一生产流程中产生了100个废品耳机，检验员检验出来后要准确地把数字记下，中间转运人员将废品交到存储仓库后，库管要核对数据，等够一定期限后统一处理时，货出仓库时要再核对一遍数量。”负责飞利浦Pss ISO14000认证的SGS环境安全健康产品经理万仲明介绍。并不是每个加工制造企业都能做到如此严格。“这样通过对每一个流程细节的严格规定，保证了任何一个危险废弃物不会流失。”这正是ISO14000的要求。对于环境的保护意识，不但是企业的一种社会责任，已经成为企业发展的必须条件。“不要小看，ISO14000环境认证，通过它的意义很大。”万仲明说：“尽管企业通过ISO14000体系，并不是代表自己的产品质量合格，或者符合环保要求，只是说明了其整个产品的生产过程是符合环保要求的。”“目前国家法律不断完善，对工业生产环境保护标准不断提高，如果没有必要的环保提高手段，一旦新的法律颁布，工厂随时可能面临停产甚至关门。目前国际大型企业在选择上游零配件供应商和代工企业上已经意识到这一风险。”ISO14000认证还带给飞利浦Pss一个副产品，由于工厂各项流程都将环境保护考虑于内，使得飞利浦Pss这样一家工厂，在很多外人看来，倒

像是写字楼里运营的“工厂”。步入其内，眼前只是整齐的工作场景、工人们整齐划一的行事作风，再没有以前脑海中的满处堆放生产物料的杂乱工厂场面。“像汽车这样一个严格要求的行业，它的很多标准都会逐渐为其他行业效仿。”

引入软性的客户服务因素改变硬性的工业制造流程。2003年11月，飞利浦Pss开始着手进行汽车行业质量管理体系认证TS16949。作为一家国际电子业巨头，去通过由全球几大汽车公司总结下来的汽车ISO认证看起来有些可笑。但事实上，由于飞利浦北京公司希望进入汽车音响和车载电话领域，通过汽车认证就成为必须做的工作。“不要小看这一行业认证，需要接受TS16949认证的不但有各种钢铁结构汽车配件，例如为汽车提供地毯的供应链上企业都需要经历TS16949严格的产品阻燃性等等考验。”万仲明说。但是，这个认证，也带给了公司新的挑战。

在进行ISOTS16949认证之前，飞利浦Pss分析认证标准要求发现，TS16949要求企业在产品生产过程中，任何技术上和生产工艺上的改变都要通知供应链下游客户。因为汽车在制造过程中，彼此间的配合很重要，两个部件的配合不当将最终造成汽车被召回。在整个汽车行业历史上，由于汽车召回而给制造商每次带来的损失均在亿元规模之上。“但恰恰是，公司以前所面对的手机行业从来没有过类似问题。”飞利浦Pss质量卓越工程师吴建介绍，在原来为手机行业生产配套耳机、扬声器等产品中，为了工业上达到成本最优，按照行业惯例，当自行更新技术和制造工艺时，只要保证性能规格，不需要将这些变动通知客户。相应公司也没有这样的客户沟通流程。此后，飞利浦Pss几乎成为当时全球唯一一家，既能大批量提供低价、优质的手机扬声器，又

能不断向整机企业提供最新的产品性能升级和生产工艺调整实时通告的企业，这给飞利浦Pss带来了意想不到的效益：就在飞利浦Pss进行ISOTS16949认证过程中，行业发展形式突变，以前手机客户对扬声器的要求很少，只要成本低廉、性能寿命可靠即可。但随着NOKIA等企业分别推出了可以支持免提接听功能的机型，还有能用扬声器播放MP3乐曲的新产品。手机企业对扬声器的性能期望指数大大增加，NOKIA、三星等等都开始派员进入飞利浦Pss与之合作研发。“手机扬声器行业，从来就不是以研发见长的，而相反是以严格流程见长的企业。很多同行内部没有这种与整机采购商沟通和合作流程，因此，很多企业都在2003年措手不及，而飞利浦Pss却成为行业变化最大的受益者。”一位飞利浦Pss技术人员回忆：2003年后，NOKIA、摩托罗拉、三星等大部分传统手机客户对扬声器供应商都有了更严格的要求，从被动地接受飞利浦Pss的各项通告，变为要求飞利浦Pss与其沟通各种产品指标变化。现在，哪怕是产品性能和规则上，最微小的变动都及时与之联系。“像汽车这样一个严格要求的行业，它的很多标准都会逐渐为其他行业效仿。”一位飞利浦Pss技术工程师评价：“飞利浦Pss已经从制造能力为核心竞争力转为客户化服务为核心竞争力的企业。” 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