

# 中国的质量，日本的质量

## ——我的“双城记”

◆刘源张 / 文



### 一、质量的方方面面

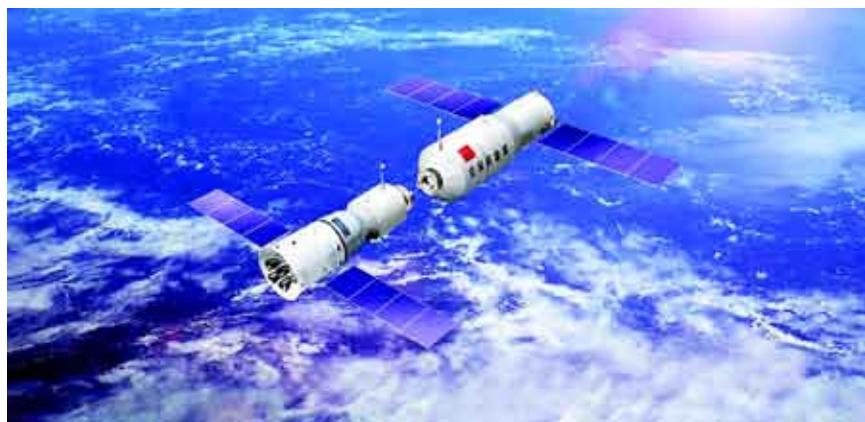
质量是一个很广的概念。简单说，是事物的质量。这里有物品，也有事情。物品包括产品和工程。事情就多得很，有服务，有工作，有生活，有经济运行，有社会发展的种种不同范畴的东西。不论是物品，还是事情，都可以有个量的表示。而这个表示是有个参照系的。物品的质量有个由国家或国际组织制定并颁布的标准，因此符合标准的程度，合格率，就成为质量可以不可以的标志。事情的质量标准却复杂得多。服务质量的工作质量的度量始终是质量科学的研究的课题，现今也有了可行的标准。生活上，恩格尔系数，基尼系数都是早已有之的了，居住适宜度、幸福感这样一些比较主观的判断现在也往往见诸报端。经济运行质量的常用指标有国内生产总值（GDP），消费品物价指数等指标。社

会发展的质量更有许多衡量的指标。首先是高等教育的普及率。归根到底，社会发展的标志是国民素质的高低。犯罪率就是国民素质高低的一种反映。总而言之，有了物品和事情的质量标准和根据它们得出的判断，就可以有个自己的纵向比较和与他人的横向比较。不过，产品质量是基础。

### 二、辉煌与糟糕并存

那么，我们中国当今的质量怎么样呢？说到这里，想起英国文豪狄更斯（Charles Dickens）的1859年的小说《双城记》里开头有一句话——“这是一个辉煌的年代，也是一个糟糕的年代”。用它来形容中国当今的质量倒是很贴切。

说辉煌，有无数的事例。连续几个号的神舟之后不久，我们会上月亮去探望嫦娥；其它的航空、航天令人



震撼的武器就不去说它们了。动车组、高速列车给中国人带来多少的方便，国家大剧院、奥运体育场馆使多少外国人羡慕。让人眼花缭乱的中国造轻工纺织品使多少国内外的客户趋之若鹜。但是，说到糟糕，也有无数的事例。食品、奶品里的“青黄红绿”让国人避之唯恐不及，竞相采购外国货。

“假冒伪劣”把“中国造”在国际上的声誉贬到了“中国糟”的地步。至于高等教育的质量，有个“钱学森”迷问：

“为什么出不来人才”。再说，对于社会发展，现在政府大力提倡“和谐”。政府要我们活得“有尊严”、“有幸福”，但是，多少的“农民工”兄弟姐妹有这些东西呢！

说到这里，又有狄更斯的小说中那开头后面的几句话，“这是光明的季节，又是黑暗的季节。这是希望的春天，也是绝望的冬天”。这些话为我说出了我对中国质量的感受。“十二五”开始了，我们的经济，我们的政治都将

迎来转折。单就质量而言，我们有了《质量发展纲要》，提出了建设“质量强国”的战略、方针。冬天是不是要过去，春天是不是要到来，这不仅是个大自然的时间运作，我们不能只是这样去理解。我们要有扭转乾坤的智慧和勇气，“敢叫日月换新天”。

### 三、文化的智慧和愚昧

狄更斯说了，“这是一个智慧的时代，也是一个愚昧的时代”。他在一百五十多年以前看到的他那个时代跟我们现在的这个时代是何等的相似。我们现在岂不是也有好多的智慧和不少的愚昧吗。但是，什么是智慧或愚昧呢？知识这个范畴里没有智慧与愚昧的概念，只有知或不知。在文化的领域里才有智慧和愚昧的区别。作为质量工作者，我们的任务就是寻求智慧、减少愚昧。以此“去伪存真”，提高和改善我们中国的质量。

文化是不具体的，不成文的。它的

具体的成文的载体是制度。因此，我们对质量承担的任务就是从这两个方面下手。一个是文化，另一个是制度。十七届六中全会首次提出建设“文化强国”的目标和振兴“文化产业”的要求。中国文化镌刻着中华民族的特征，代表了中国的未来方向。正因如此，我们不能不对我们现在文化的表现做认真又审慎的观察。而且，我们的制度也必须符合我们的文化。这就在重视文化的建设的同时，重视制度的建设。

### 四、我的“双城”——北京和东京

狄更斯在他自认为他写得最好的一部小说《双城记》里，根据阅读和亲历，描写了大革命时期的巴黎和维克多利亚时代的伦敦小市民和中产阶级中形形色色的人物和事情。他把革命的巴黎看做伦敦的前身，把伦敦看做巴黎的来生。他是企图用小说的语言，告诉他那个时代的人们应该怎样对待革命和建设。我在这部小说里，看到狄





更斯作为文学家和小说家对历史和人民负有的责任感和使命感；也想到我自己，作为科学家和质量工作者应有的责任和使命。

我曾在日本度过战后十年的混乱和复兴的日日夜夜，我也曾在中国度过“文革”十年的浩劫和其后的拨乱反正。我也想写部“双城记”，写一写那个时代的北京和东京，那里的一般人和不一般人的遭遇，探讨一下应该怎样对待科学和文化，怎样对待生命和生活。但我毕竟没有文学家或小说家的才能，我脑子里面忽隐忽现的画面是写不出来的。我只是一个普通的质量科学家和一般的质量工作者，还是应该老老实实考虑考虑，写写自己熟悉的东西吧。

## 五、文化的基本和制度的基础

决定一件事情和行动的是人们的文化和制度。在质量这件事情和质量管理这一行动上，文化就是诚信，政府要有诚信，社会要有诚信，企业更要有诚信，这是基本的原则。制度

就是法，在国家是法律，在政府是法规，在社会是法的意识，在企业是规章，其中最重要的是标准，这是基础的工作。而且，诚信与守法是联系在一起的。无论是北京，还是东京，这个道理是一样的。我不想引经据典地来论述它们（中国人谈论君子，和日本人谈论武士，都说到诚信与守法，有许多经典）。但是，在实践这个道理的情况下，双城之间却有些差异。从实际的生活和工作中举几个例子来说一说。

小学生放课后离校回家，互相牵着手排着队有老师领着过马路，绿灯过，红灯停，北京和东京是一样。都是从小教育孩子知道这个道理，要遵守交通规则，要注意安全。等到妈妈领着自己孩子过马路时，发生了变化。我看到，东京的妈妈领孩子老老实实一直等到红灯变绿才过，北京的妈妈往往是一看没汽车，尽管红灯亮着，也拉着孩子闯过去。教育的效果顿时化为乌有。这使我悲哀。却也使我悟出了另一个道理。诚信与守法的联系要通过一个媒介：认真。

近几年，企业要我去讲质量管理，我总说，质量管理的道理不用我说了，许多年轻专家讲的比我好，让我讲讲诚信与认真吧。因为北京和东京的工厂我都去看过不少，总觉得有些管理上的差别。双城的厂都有操作规程和技术标准，但是执行起来，在认真的程度上北京的不如东京的。这里，诚信就是认真，守法就是遵守规程和标准。“差不多”的思想是要不得的。建筑工地上，照例都挂着大旗，“百年大计，质量第一”，但是我经常看见施工的工人有人不带着那三大件：安全帽、安全带、安全鞋。要知道，规程和标准是用多少工人的血和泪换来的宝贵教训呀。

## 六、质量强国

双城有好多可以比拟。东京（日本）已是质量强国的代表，北京（中国）也正在如此。两者正像我在前面引用的，狄更斯说的伦敦和巴黎的关系。2012年2月6日国务院印发的《质量发展纲要（2011—2020年）》（以下

简称《纲要》)肯定了30年来全面质量管理的推行,提出了质量强国的目标。《纲要》把诚信守法作为质量发展的基石,把法制建设作为质量发展的基础。《纲要》要求提高全民的质量素质,《纲要》指出,狠抓落实是质量发展的关键。东京(日本)的通产省一直是日本产业生产和服务质量的政策制定(比如,出口商品质量保证制度、名牌战略)和业务监督的政府机构,但是对于企业的产品质量和质量管理它并没有直接的干预。做这方面工作的最有名最成功的机构是民间组织的日本科学技术连盟(JUSE)。它在1951年创设的戴明奖开始了日本质量管理的改革。经过20年的努力实施和贯彻,日本的产品走上了继续改进的道路。之后1970年它又创设了日本质量管理奖。这个奖虽然没有像《纲要》那样明确,评奖条件实际上提出了质量强国的目标。又经过大约15年的努力和拼搏,日本人把“日本造”打造成世界名牌的象征。过了1985年,一直到2012年,北京(中国)提出了质量强国的要求。再经过一个大约15年,中国会成为质量强国吗。我不怀疑,只要我们恢复了诚信和认真。因为我们的产业在各个方面,资金的、设备的、技术的、管理的、都有了又大又好的条件,只差思想上的诚信和精神上的认真。正是,万事具备,只差东风。

## 七、质量工作者的责任

狄更斯在《双城记》开头描写当时时代的一段话里,还有一句,“这是一个信念的时代,也是一个怀疑的时代”。对于中国的质量,大概也有这种情况吧。我们质量工作者的责任就是,加强质量有关人员的信念,减少他们的怀疑。怎样加强,怎样减少呢。一个办法是,我们来好好宣传《纲要》,讲解《纲要》。还是那句话,任重道远。大家努力吧。◎

# 让更多中国品牌走向世界

## ——访国务院原参事、北京理工大学教授郎志正

◆中国质量报记者 王惜纯 / 文



**阳**光暖暖地照进书房,77岁的郎志正教授开心地笑着。在他的背后,是装满书籍的书橱。书房搁置架上,有一些其出席重要会议的留影,有当年朱镕基总理给他颁发参事证书的,有他坐在温家宝总理身边的……每一张照片,都记录着一个值得回忆的瞬间,以及郎志正教授沉甸甸的质量情结。

作为《质量发展纲要(2011-2020年)》(以下简称《纲要》)的专家组成员,以及40余年的质量从业经历,郎志正对《纲要》的发布似乎有着更多的欣喜与感慨。

“50多年来,从产品设计师、教授到国务院参事,再到专家组成员,我找到了值得我终身奋斗的质量事业。今天,我又幸运地参与并见证了《纲要》的发布。”郎志正欣慰地说:“这是一段难忘的经历。”

“《纲要》是整个国家发展纲要的组成部分,不仅要与其他纲要协调好,还要与其他部门协调好。”在我国最早提出大质量概念的郎志正看来,质量是一个广义的概念。从大质量概