

中国质量的过去、现在和将来

中国工程院院士 □ 刘源张

1 新时代的质量管理应怎样做？

新时代是指“十二五”开始、《质量发展纲要（2011~2020年）》（以下简称《纲要》）发布以后的20年。对新时代的质量管理我认为应该有以下几个新的认识或观点：

(1) 关于质量和名牌

质量和名牌大家已经谈的很多了，新时代的质量和名牌已经联系起来，考虑质量要联系名牌谈质量和质量管理。大家知道，名牌的基础就是质量，没有好的质量就不会有名牌了。这里讲三点：第一，质量是客观存在的，但需要人去主观认知。因此，质量有个实物质量和印象质量之

分。而这两者并非总是一致。日本货的特点是印象质量大大好于实物质量，不论是它的电子产品，还是机电产品都一样。而中国货恰恰相反，是实物质量好于印象质量，特别是在国际市场，而日本货的印象质量比中国货的印象质量不知要高出多少倍；第二，质量和名牌牵扯消费者行为的问题。名牌的印象质量是怎么形成的呢？首先是实物质量要好，一传十，十传百，消费者的宣传就形成了印象质量。另外，消费者行为还有一个奇怪的地方，就是如果消费者对质量没有判断能力，消费也没有能力的话，那么他对名牌就不会有正确认识和对待了。特别是在高端奢侈品方面，如果消费者不考虑自己的身份及年龄，就会



(科技司)。

工业和信息化部于5月底前确定2012年度“质量标杆”。

6月~12月，各组织单位全面开展标杆学习和对比活动，宣传、学习和实践“质量标杆”的成功经验，提高企业质量管理水平。

12月份，各组织单位上报“质量标杆”活动总结材料。将在“‘质量品牌建设年’活动总结交流大会”上对“质量标杆”活动进行总结交流，表扬优秀“质量标杆”和组织单位。

6 工作要求

(1) 高度重视，认真落实

“质量标杆”活动作为“质量品牌建设年”活动的重要组成部分，各有关单位要高度重视，认真组织。抓紧研究建立工作制度，确定工作计

划，组织实施，务求实效。

(2) 建立机制，持续开展

各组织单位要将“质量标杆”活动作为一项长期性工作，探索建立工作机制，为持续开展活动创造条件，力求每年组织一批企业创立标杆、学习标杆、实践标杆、超越标杆，持续发挥“质量标杆”活动的积极作用。

(3) 严格遴选，树立典型

“质量标杆”活动重在提高。各有关单位要本着“少而精”的原则，总结提炼在质量领域取得突出成绩、具有代表性的典型经验。

(4) 坚持以企业为主体

在策划和推进活动过程中，要发挥企业的主体作用。本着平等、自愿、广泛的原则，充分调动企业的积极性、主动性和创造性，把“质量标杆”活动落实到企业的生产经营实践之中。

闹出很多笑话，可以招致消费庸俗化。有个统计，国际高端奢侈品的最大销售对象是中国的消费者。如果消费者一味追求名牌，而能力又不够，就会采购假名牌，这就称为“奢痴”了；第三，名牌固然要有质量做基础，但光有质量是成不了名牌的，这里涉及名牌经营的问题。

名牌经营首先是政府推动。我们知道，名牌在国外、国际上一般是常年的市场形成的，政府并不参与。但在新时期的中国，没有政府推动还是不大容易的。举一个例子，三、四年前在纽约的时代广场，我们曾经做了一个 30 秒的广告，通过产品宣传中国的形象。当时由于时间太短，没有引起美国民众很大的注意，也没有引起多大的效果。这个就是典型的政府推动的例子。其次是企业自觉。因为创名牌是需要时间的，急功近利是出不来名牌的，要有耐心。以上这些就是质量和名牌的关系。

(2) 关于质量、名牌与企业文化

创名牌光有质量还不行，还要有诚信。因为名牌也包括服务，没有诚信是办不到的。对企业而言，诚信、认真和感恩是企业文化的真谛，是不可缺少的。还有社会责任，现在已经有了国际标准 ISO 26000:2010《社会责任导则》，社会责任成为企业文化讨论中不可缺少的要素。我认为，企业的社会责任简单地讲就是三条，一是依法纳税，不偷税漏税；二是认真做好产品，就是落实企业的社会责任；三是公益事业。企业的人、财、物总是取之于社会、又回到社会中去，所以公益事业要大力提倡。在这一点上，我国的企业和企业家远远不如美国的企业和企业家。就举比尔·盖茨为例子，几百亿美元的身价，四十多岁就立下遗嘱，遗产不留给子孙，全部捐献出去，捐给公益事业。

(3) 关于标准化与创新

什么是标准化，与创新有什么关系？标准化一般涉及三个方面的内容，一是技术、管理的标

准。比如国际标准化组织 (ISO) 和我们国家的标准，当然首先是技术标准。进入 20 世纪 70 年代，管理标准相继出台，管理标准逐渐比技术标准更有名，如 ISO 9000 的系列标准。二是工艺规范，三是操作规程。谈到标准化一般包括这三个方面内容。我们不能只考虑国际标准和国家标准，制造现场使用的工艺规范、操作规程等也是非常重要的。许多企业 ISO 9000 进行专家认证，而工艺规范却不进行专家认证，操作规程更是不大尽心。但是，好的企业是很重视工艺规范、操作规程的。

标准化与创新有什么关系呢？有一个说法，自从泰勒 (Frederick Taylor, 1856~1915) 把标准和标准化工作重视起来后，感觉标准化与创新是不是有些矛盾呢？要求大家都一样干了，还要不要创新，特别是我们还有“枪打出头鸟”的习惯就更糟糕了，所以我们必须正确看待标准化与创新，两者不是矛盾的。因为标准化有三个方面内容，如技术标准、工艺规范、操作规程等起源就是创新的成果，也需要通过创新持续改进。标准、规范、规程等要靠标准化加以落实，标准化的提升要靠创新得以实现。操作规程和工艺规范不可能是一成不变的，随着工具（如机床）的能力、性能、精度和自动化程度的提高，日常的维护保养等工艺规范和操作规程也要相应提高，这是不言而喻的。但标准化本身不是万能的，一定要附之于创新才能起作用。

2 新时代质量管理的目标

2012 年 2 月国务院发布了《纲要》。温家宝总理在国务院常务会议上讨论《纲要》时的讲话中有一句话非常重要：质量的发展滞后于经济发展。我听了以后很有感触。我们经济已经发展为世界第二大经济体了，GDP 已经超过日本，据说再过 30 年就要超过美国了。但是质量呢，我们没有自信说世界第二大质量体吧！甚至远远不

至如此！如何扭转这一局面呢，要靠在座各位和专家的共同努力了。

《纲要》提出了一个很响亮的口号和目标，就是建设“质量强国”，要由大变强。我们现在已经是出口大国了，去年出口商品一万五千亿美元，今年接近两万亿，“十二五”末预测要到两万五。但出口商品特别是机电产品，我们还没有进入高端领域，勉强也就到中端。当然其中也有好的，如航天就到了高端。所以，“质量强国”先要明确什么是“强”，强在什么地方才叫“强”，总要先把目标看清楚，否则工作起来就无着落，就会无的放矢。

“质量强国”首先要有国际名牌的产品，其次要有生产、销售国际名牌产品的企业。再者，更重要的，要有人才。没有创新的人才，就不会有生产、销售国际名牌产品的企业。因为有什么人就有什麼产品，有什么产品就有什麼企业。人是一切的基础，人不行什么都不行。此外，培养名牌还要有环境因素，包括经济体制、市场机制、法律法规、企业文化、员工素质，尤其是企业家精神等。这些要素构成的环境既能与国际接轨，又能符合中国国情。我们的质量工作者必须努力，把自己锻炼成能为建设“质量强国”做贡献的人才。

3 新时代质量管理的特征

温家宝总理今年年初在《政府工作报告》里说过：2012年是最困难的一年，也是最有希望的一年。我想，这句话是不是也适用于《纲要》。困难在于国内存在一个转型升级的问题。“转型升级”提了三年了，成果不显著。但是是有希望的，原因在于我们经历了改革开放的30年，积累了不少的物质财富：美元储备已超过三万多亿，是全世界最高的；经过过去三十多年国内和国际的风风雨雨的锻炼，我们在精神上强大了很多，对国家的前途充满了自信。以机械工业为例，如上海日用—友捷汽车电气有限公司，新厂

房、新设备、新工艺、新操作，这也是多年积累下的财富，财富转变为设备等。同时也可以看出全国很多厂也大致如此，都具备了一定的物质基础。无论如何，物质和精神上的强大可以让我们有能力克服一些困难。

4 新时代新的质量管理的具体体现

我认为新时代质量管理体现在三方面：

(1) 技术的质量管理

人们常说管理离不开技术，没有技术搞不好管理，没有管理也搞不好技术。质量管理老谈ISO 9000不行，老谈卓越绩效也不行，还要有技术，不懂技术，质量管理做不好。最近我们谈战略较多，因此我们的很多质量专家都去考虑战略了。但只说战略不行，一定是战略和战术的结合，没有战术的战略是没有用途的。我们的质量管理，还没有很好的战术，就老去考虑战略，是不行的。

(2) 需要法治的质量管理

假冒伪劣的存在就是因为法治不够，法治精神还不够普及，法律（如“产品质量法”）没有及时修订，处罚的力度也不够。美国的食品药品监督管理局五年前开始在北京、上海设立办事处。在一次国际会议上，我碰见几个美国人，关于食品药品的假冒伪劣，他们明说：你们管不好我们来管。这话我听了很难受，所以质量管理一定要法治。

(3) 和谐的质量管理

质量管理就应该是以人为本的质量管理。从质量管理史上看都是物管人，现在调过来，是人管物，人的自觉是最重要的。我们一直提倡质量意识和质量文化，而且是企业一把手的质量意识，出发点就是人本主义。所以说和谐的质量管理需要大家的共同努力。

（选自“全国机械工业质量管理研讨会”上的讲话，本刊有删减）

（收稿日期：2012-06-06）

本期导读

中国质量的过去、现在和将来

文·刘源张

《质量发展纲要(2011~2020年)》提出了建设“质量强国”的目标。“质量强国”先要明确什么是“强”，强在哪里。首先要有国际名牌产品，其次要有生产和销售国际名牌产品的企业，更重要的要有人才。新时代质量管理要体现在技术的质量管理、法制的质量管理、社会和谐的质量管理，要质量管理的战术与战略相结合。

提高中小微企业的竞争力

文·马宝发

上海日用—友捷汽车电气有限公司通过二十几年的努力，持之以恒、坚持不懈抓质量，创造名牌产品，从小微企业发展起来，成为行业的著名企业。在实践过程中企业遵循的原则是：以新求得市场、以快赢得时间、以质优取胜。

浅谈质量管理八项原则中全员参与原则

文·谭琦瑛 罗刚 曹金宏 郑晗露

本文阐述了全面质量管理的定义，从全员参与的重要性、策略以及实现的方式方法三个方面点出了全员参与的特点就在于“全”，从而明确只有培养组织质量文化，创造全员参与的环境，才能推动质量的提高并实现质量管理体系建设的真正目的。

汽车制动性能主观评价试验方法的探讨

文·陈霞 郭敬

汽车的制动性能是主动安全中重要的组成部分，制动性能的好坏直接关系到交通安全，而国内汽车厂对汽车制动性能进行主观评价的并不多。本文根据汽车制动系统的结构特性、底盘动力学、人机工程等各方面考虑，结合多年的汽车试验经验，从10个方面对汽车制动系统性能进行主观评价，并提出评价依据，探讨汽车制动系统性能主观评价的试验方法。