

“迎接挑战的质量使命”

——第七届上海国际质量研讨会暨国际质量科学院院士论坛综述

本刊记者 宗和

“一年好景君须记，最是橙黄橘绿时。”

11月3日至5日，金秋的上海迎来了十四个国家和地区的600多位质量人，其中包括声势浩大的国际质量科学院院士团队，齐聚在“迎接挑战的质量使命”主题下，参加第七届上海国际质量研讨会暨国际质量科学院院士论坛。

三天的脑力激荡，随着会议在上海华亭宾馆开幕开始“交集”，在上海大剧院会议厅闭幕而“融合”。观点碰撞、思维变革、实践交流、智慧涌集，质量界在金融危机向经济复苏转变关键期达成了新的共识。有理由相信：以顾客为焦点、为顾客创造更大的价值的理念，将为社会创造更多的财富；确保产品质量安全，确保民众健康安全的追求，是全球发展的需要；与社会和谐、与自然和谐，实现可持续发展，是现代质量观的深刻内涵。

一次盛大的会议，一次成功的会议

由中国质量协会、国际质量科学院、上海市质量协会、上海质量管理科学研究院主办的第七届上海国际质量研讨会暨国际质量科学院院士论坛，成功、圆满。全程参加此届盛会的中国工程院院士、国际质量科学院院士刘源张欣喜地给《上海质量》写来对大会的《印象和感想》，评价说：“这是一次盛大的、成功的会议和论坛”。

本届盛会在应对金融危机，迎接经济复苏的背景下召开，带来了全球不同地域的质量新思维，实践新体会，具有非同一般的深远意义。

大会受到上海市领导和国家有关部门领导的高度重视

11月3日上午9点，大会在华亭宾馆正式开幕。上海市市长韩正、国家质量监督检验检疫总局质量司、美国质量学会给大会发来了贺信。十届全国政协常委、中国质量协会陈邦柱会长，全国政协常委、上海市质量协会名誉会长蒋以任，国家工业和信息化部科技司闻库司长，出席大会并致辞。上海市质量技术监督局局长黄小路、上海市经济和信息化委员会尚玉英副主任等领导出席开幕式和闭幕式。全国23个省、市、自治区的质检系统和质量协会的的领导都有参加。开幕式由中国质量协会副会长兼秘书长戚维明主持。

上海市市长韩正在贺词中说：值此第七届上海国际质量研讨会暨国际质量科学院院士论坛在上海召开之际，我谨代表上海市人民政府，对大会的召开表示热烈的祝贺！上海国际质量研讨会自1994年首次举办以来，已经成功举办六届，发挥了质量工作推进经济社会发展的作用，促进了国际交流与合作。今年，上海国际质量研讨会暨国际质量科学院院士论坛，以“迎接挑战的质量使命”为主题，开展质量专题的国际研讨和广泛交流，这对于我们应对国际金融危机，加快经济结构调整和发展方式转变，提高城市国际竞争力，具有十分重要的

意义。质量是发展的生命。我们任何时候都必须把质量工作放在首位，着力推进以质取胜战略、品牌战略和标准化战略，全面提升上海质量工作水平，为加快上海国际经济、金融、贸易、航运中心建设，办好一届成功、精彩、难忘的世博会作出积极贡献！

中国质量协会陈邦柱会长在致辞中说：质量是企业核心竞争力中最基础的要素。尤其是国际金融危机的形势下，由于需求不振，国内外市场竞争将更加激烈，对产品质量的要求会更高。只有下大气力提高企业的质量管理水平，提高产品质量，生产出更加适应国内外市场需要的产品，创造更多的名牌产品，才能增强我国企业的国际竞争力；对广大质量工作者来说，要积极推进先进质量技术在企业中的应用。要认真借鉴和吸收国际上先进的管理理念，学习先进的质量管理技术，如全面质量管理、六西格玛管理、卓越绩效模式等，要引导广大企业把追求卓越的理念，应用到企业的实践中去，应用到节能降耗的重点工作中去，应用到和谐社会的建设中去，让中国制造真正成为优质产品的标志。

全国政协常委、上海市质量协会名誉会长蒋以任在致辞中说：每一次大的经济危机，都会给管理者带来变革的思维。在应对金融危机，促进经济增长的过程中，要求质量管理加深融入企业经营的生命体，成为经营者取得成功和可持续发展的方法论，成为企业员工共同的工作，并在提升经营绩效中发挥更为有效的促进作用。这些都有赖于管理者和质量专业人员做出改变，使自己适应新概念、新技术、新文化和新的社会关系，从而发挥更大的作用。有赖于我们大家做出改变，以创新的思维，把握趋势，共创未来。希望这次会议的主题研究和专题讨论，使我们大家能够取得共识。

工业与信息化部科技司闻库司长在致辞中说：当前中国经济正处在企稳回升的关键时期。在这个重要时刻，召开以“迎接挑战的质量使命”为主题的国际质量会议，对我国不失时机地推进经济结构调整，为经济增长打下更为坚实牢靠的基础，把转变经济发展方式、提高增长质量和效益作为应对金融危机的根本途径，是个很好的推动。要认真贯彻落实“加强质量工作”的重要批示，根据应对国际金融危机的当前急需和走新型工业化道路的长远需要，以企业为主体，以创新品种、提升质量、推进品牌建设为着力点，协调各方力量，着力解决影响工业产品质量的突出问题，牢牢把握好推进工业产品质量工作的六个抓手，指导企业全面提升产品质量水平，促进工业经济又好又快发展。

上海市质量技术监督局黄小路局长发表了题为“提升上海城市竞争力，迎接新的历史挑战”的大会演讲。针对经济全球化前提下上海经济社会发展面临的严峻挑战，他指出要从贯彻落实科学发展观的质量宏观管理思维出发，以“质量兴区”为统领提高质量工作的有效性，以创新为动力提升上海城市质量竞争力，抓住上海建设国际金融、航运中心，筹办世博会的契机，培养一批现代质量管理人才，以“从根本上提高我国主要产业的整体素质和企业的质量管理水平，使我国的产品质量、工程质量和服务质量跃上新台阶”为质量使命，实施“以质取胜”战略，以质量管理为基础，标准化先行，名牌战略为抓手，优化产业结构，提高产业竞争力，促使经济发展方式的根本转变。

大会受到世界质量界权威的重视程度前所未有

中国质量从来没有像今天这样受到国际质量界的关注。本届会议的最大亮点，是国际质量科学院在院长格雷戈里·H.沃森的倡导下组织了论坛，共有来自芬兰、美国、菲律宾、日本、韩国、澳大利亚以及中国内地、中国香港和中国台湾地区的13位院士组成团队，携手前来上海参加本届会议，为中国质量的未来献计献策。

这13位院士和顾问分别是：国际质量科学院院长沃森先生，中国工程院院士刘源张先生，日本东京大学教授饭塚悦功先生，亚太质量组织理事长查尔斯·奥布瑞先生，韩国首尔大学教授朴圣炫先生，亚太质量组织名誉秘书长葛查莲女士，美国国家工程院院士、香港城市大学校长郭位先生，中国台湾中原大学教授王晃三先生，中国台湾清华大学教授苏朝墩先生，上海质量管理科学院院长唐晓芬女士，加州大学伯克利分校教授罗伯特·科尔先生，澳大利亚国际质量保证咨询公司卢·马格利泽先生，郑州航空工业管理学院教授徐济超先生。

7位院士和顾问在大会发表主题演讲，沃森先生演讲了《世界的质量——摆脱经济危机的途径》；饭塚悦功先生演讲了《质量的新时代——成熟经济社会的质量管理》；朴圣炫先生演讲了《服务业的质量创新：聚焦精益六西格玛》；唐晓芬女士演讲了《质量管理成为上海企业提升竞争力的关键要素——2009年上海企业质量管理现状调查分析》；查尔斯·奥布瑞先生演讲了《打造强有力的质量-财务链——企业持续成功的必要条件》；葛查莲女士演讲了《服务质量的测量、分析和可持续性》。此外，南非质量协会会长保罗·哈丁先生在会上演讲了《服务标准化与社会和谐》；国务院参事郎志正教授在会上演讲了《把握方向 服务中心——我国标准化发展战略的思考》。发表大会演讲的，还有上海汽车集团股份有限公司肖国普副总裁、上海市电力公司总经理周永兴，以及海尔集团总裁杨绵绵带来的《大海尔，大质量》等。

“国际质量科学院院士论坛”由沃森院长主持，由13位院士等世界级中外质量大师联袂参加的强大阵容，引起社会的强烈关注，媒体也纷纷予以了报道。专家们围绕“中国质量的未来”这一主题，畅所欲言。他们的前沿观点、哲学理念、睿智建言，令与会者思绪激荡。代表们反映，这是一次内容丰富，视野开阔的思想“大餐”；这是一次观念更新、吸收智慧的超级享受。

葛查莲院士提出了食品行业面临的亟待解决的问题；饭塚悦功院士认为需要将质量工具应用到医疗保健行业，建立医疗行业服务标准；朴圣炫院士认为要提高政府的服务质量和工作效率，需要建立公众的评价标准；马格利泽院士提出，要用标准来推动质量的提高；刘源张院士认为：质量是产业结构调整的根本，只有生产优质产品的企业和行业才能够有更高的劳动生产率，才能够可持续发展；唐晓芬女士指出，要关注履行企业社会责任；徐济超院士指出，需要通过宏观的质量来设定工作目标，通过微观的质量来达到宏观质量改进的目的；郭位院士呼吁质量工作者要关注包括动物防疫在内的更广泛的领域；苏朝墩院士提出，TQM、卓越绩效模式、六西格玛、ISO9000今后将继续扮演非常重要的角色；王晃三院士提出，应

该关注质量和道德伦理的关系……（更多信息见本刊“院士论坛”专文）

这次国际质量科学院以前所未有的重量级队伍参与本届会议并举办论坛，体现了世界级质量界权威对大会前所未有的重视程度。精彩纷呈的院士论坛，是一个政府、专家、企业思想交流的国际平台，极具智慧的院士们的发言，带来前沿的质量管理新理念。对正处在金融危机向经济复苏转变关键期的世界经济，对极需破解发展瓶颈的中国经济，对不失时机推进产业结构调整的中国，极具价值。

国内外质量界代表踊跃参与

这次参会的国内外代表超过 600 位，会议气氛热烈。三天的会议，由一个主会场、13 个分会场组成。分会场的专题包括“产品质量与社会责任”“标准化、品牌与宏观质量”“卓越绩效与质量竞争力”“服务质量与顾客满意”“公共服务管理与民生质量”“统计技术与质量改进”“质量预警与应急管理”“质量工程与管理”“管理体系认证与整合”“六西格玛与精益生产”等，内容丰富，热点集中。

分外引人注目的是其中一个“亚洲 QCC”交流专场。这是大会组委会为前来中国上海参加会议的泰国、印尼的质管小组近 200 人而特设。来自泰国、印尼、中国的 26 个 QC 小组在会场上展示了 QC 小组在技术创新、节能环保、顾客服务等新领域的应用，他们用喜闻乐见、生动活泼的方式，给大家演示近年来在亚洲国家开展的一系列群众性 QC 活动，对员工质量意识提升、对产品质量改进所起到的重要作用，显示出 QC 这一国际性的群众性质量活动的强大生命力和与时俱进的创造力。这个分会场场面火爆，受到了与会者的关注和欢迎。

国内外质量界代表的强烈参与度，还表现在论文的数量和质量上。这次会议前后收到论文 250 多篇。在会上交流、发表的中外论文就有 160 多篇。这些论文有观点、有质量，内容比较集中在以下六个方面：

一是闪现着科学发展观的亮点。如赵波等人的论文提出：现行节能考核主要集中在最终产品上，对处于产品生命周期的设计、制造、使用、报废等阶段的节能情况缺乏完善的评价体系，呼吁建立“节能的系统评价体系”。沈正亮的论文提出：3R 原则是循环经济最重要的操作原则，如何实施产品生态制造。指出生态制造是需要着力推进的绿色制造，体现的是先进制造业的绿色质量管理，符合低碳经济模式。刘渤海等人的论文提出：质量管理要关注再制造的生产模式，研究再制造质量管理方法所具有的特殊性，探讨再制造质量管理方法，提出建立健全再制造相关标准的质量管理体系。

二是强烈关注食品安全。如李慧英等人的论文提出：以食品安全法为视角，比较全面地从法学角度提出了食品安全法的许多缺陷。介绍中国香港特区有关产品质量方面的法律法规及监管方面的做法，借鉴作用很强。邹翔等人的论文来自外资食品超市的管理经验，用 SPC 原理建立超市商品质量预警监控系统。吴炜箐的论文提出基于食品链的食品安全评价方法研究。

三是呼唤企业社会责任。宗晔的论文提出，保证产品质量是企业的基本社会责任，是企

业的信誉和生命。金国强的论文提出：企业社会责任已成为当前全球关注的热点，为制订符合中国国情的企业社会责任标准提供参考，该文提出 6 个利益相关方的企业社会责任核心要素，包括 18 个一级要素、40 个二级要素。有论文介绍，将企业社会责任整合到经营管理中的相关实践。

四是关注质量创新。吴宇明的论文认为，质量创新重在管理创新；管理创新要以变应变、与时俱进的；管理创新包括三种管理共存：控制管理、渐进型管理、突破型管理。经营思维的彻底改变，将带来突破性管理，而技术能力、创造市场能力是突破管理的基础。何发伟的论文认为，企业管理体系整合，是一种质量创新。而以质量为基础，以科研为主线，以绩效为中心的整合思路，加上“以对供方评定和选择过程为重心”和“以合同评审为核心”，是制造业企业管理体系整合的可行之路。张航的论文提出，建立“精益目标管理体系（LMB0），是整合多种管理、理念和方法工具的好模式。

五是强调以顾客价值为核心提升服务质量。如李大庆的论文提出：拉动消费，要研究感性质量。翁瑶的论文提出：轨道交通服务标准问题。柴永的论文提出 4P 服务模型问题。张国祥论文提出将服务能力视为核心竞争力的问题。成建宏等人的论文提出电网企业的服务品质评价问题。张一民的论文提出关键在控制服务质量的物业行业“管作分离”管理模式。周的论文提出采用专业统计分析软件 JMP，通过计算出“单位效用成本”推算出不同产品升级给顾客带来的价值。中移上海分公司论文提出聚焦投诉提升服务。裘正弘的论文提出从质量改进到顾客满意战略。

六是强调以人为本。康军的论文以“中华英才网质量工程师人才的日招聘量 80~250 条，其中上海地区为 30~100 条”为依据，强调社会化培养和资质证书不能代替专业教育，提出要设置产品质量工程专业课程，以满足市场要求。周子桦的论文提出，现代造船模式要从班组抓起，从农民工素质抓起，这是精细化管理的基础。邹群的论文提出了飞机制造管理上的“质量与进度协调”的知识管理问题，这不仅在于人的质量意识，在于人的知识技能，还在于团队的智力资源管理能力。任晓勇的论文提出要开展审核人员队伍的职业化建设，不断增强审核人员的责任感，强化专业能力。

质量应对当前挑战，质量关系未来发展

本届大会最为珍贵的，是包括 13 位国际质量科学院院士在内的来自世界各地的专家学者和企业家以全球化的视角，为处在金融危机挑战下的人们，分析了面临的挑战，共同探讨了新形势下质量工作的重要使命，论述了质量对未来经济社会发展重大作用，发表了许多有价值的观点。这些观点，主要是聚焦在质量如何应对面临的四大挑战上，聚集在质量如何推动经济社会未来发展的八个方面。

会议认为，大家越来越深刻地认识到经济全球化是一把双刃剑，它在促进国际贸易，提高经济效率的同时，也增加了全球经济体系的系统风险。2008 年爆发的全球性金融危机向

我们证实了这种风险不但切实存在，而且会造成巨大且深远的损失。这样的环境下，企业面临着比以往任何时候都严峻的挑战。

挑战一：如何提高质量来应对金融危机和推动企业持续发展是当前亟需解决的难题。金融危机下，质量体现出了其重要性，只有提高质量才能够提高劳动生产率，才能够继续发展。

挑战二：标准不足是影响产品和服务质量的主要制约因素，如何推动标准化来提高质量水平是我们面前的一个挑战。食品、政府服务、医疗等行业都对标准提出了新的要求，亟需用标准来推动质量的提高。

挑战三：质量问题很多都涉及到社会责任问题，企业履行社会责任是我们即将面临的最大挑战之一。质量的风险和影响越来越大、服务外包的发展、企业对资源的过度耗费和超标排放，对质量管理提出了新的挑战，企业社会责任成为大家关注的焦点。

挑战四：不断变化的环境对传统质量工具、方法的运用提出了新的需求和挑战。要从全球的视野来考虑质量改进的思维，要关注技术和管理的转型问题。

质量推动经济社会未来发展，会议总结归纳为以下八个方面。

（一）质量管理是摆脱经济危机的有效途径。

“经济危机环境下，质量是摆脱危机的有效途径。”国际质量科学院格雷戈里·H.沃森院长阐述了他的这个观点。他认为，此次金融危机反映了金融系统中运行管理控制失效的问题。因此，金融系统管理者应该像制造业一样运用精细化的质量管理，纳入质量的思维、质量的方法和工具，从而积极应对经营环境的变化。

在题为“世界的质量——摆脱经济危机的途径”的主题演讲中，格雷戈里·H.沃森指出：此次危机凸显了价值观导致的经济运行管理控制失效问题。他认为，华尔街贪婪本质的价值观，导致了金融系统内在的脆弱性，引发了违反系统控制原理的决策。全球金融系统与制造系统相似，如果控制机制出问题，那么整个制造系统就会失效。对于全球金融系统而言，危机的爆发就是控制机制失效的结果。

他说，在整个经济运行体系中尤其是金融系统管理中，应像制造业一样运用精细化的质量管理，纳入质量的思维、质量的方法和工具。从管理视角看，根据质量观点，解决管理控制失效问题，要有聚焦顾客、高效而经济地为顾客实现价值最大化的理念；从技术视角看，提升金融系统的管理质量，一是要制定基础性的质量标准并付诸实施；二是在信贷业务的管理流程中采用统计思想；三是在管理上要采用保证透明性并消除歧义的“质量语言”，以确保评审的一致性和监控的有效性。

（二）质量管理在服务型经济中应发挥更大作用。

目前，全球服务业增加值占GDP的比重越来越高，在许多发达国家，甚至高达70%以上。发展中国家的经济发展也在经历着巨大的结构调整。经济结构的转变为质量管理提出了新的要求，质量管理应该在这一过程中有所作为。

国际质量科学院院士饭塚悦功先生在题为“质量的新时代——成熟经济社会的质量管

理”的演讲中指出，在成熟经济社会时代，顾客对质量的要求变了，但以“以质量为中心的经营”的原则、方法论仍是“正道”，应该运用到包括医疗、软件、设计、外包服务等更为广泛的领域，而且要把“提供产品价值”的管理转化为“创造顾客价值”的管理上去，把“以质量为中心的经营”，看作“提供创造顾客价值的管理”和“以人为本的经营”，提升组织可持续成功的应变能力。

他说，在充满变数的年代里，任何组织都应该追求保证企业获得可持续成功的管理方式，这将被总结为成熟经济社会的管理方式，即将质量置于核心的管理方式，该质量具有广泛和深远的含义。该管理方式涉及许多方面，包括组织追求客户价值的的能力、最有效应用现代技术的能力、应对变化的能力以及管理智力资源的能力。

朴圣炫院士指出：新世纪新经济背景下，服务质量很难用生产制造过程中常用的速度、波动性等指标来测量，为此，需要不断探索更合适的服务质量测评方法和技术。

葛查莲院士对服务质量的评价进行研究，提出了以绩效检查表测评服务质量的方法。

（三）生产优质产品（服务）的能力是企业竞争力的核心。

生产优质产品（服务）的能力——质量竞争力，是企业取得卓越竞争优势的核心竞争力。“中国质量管理之父”、中国工程院院士刘源张说，“质量从来没有像今天这样受到我们全社会的关注。中国质量从来没有像今天这样受到国际质量界的关注。”他认为，此次的金融危机让更多的人认识到了质量的重要性，我们可以从中吸取很多经验和教训。对于转型中的中国经济来说，尤其是如此。经济转型换句话说就是工业产业结构的调整，刘源张说，质量是产业结构调整的根本。只有那些能够生产优质产品的企业和行业才能够有更高的劳动生产率，才能够存活下来，才能够得到政府的鼓励继续发展等等。如果那些公司没有办法生产出优质产品的话，那么劳动生产率肯定就很低，最终就会被淘汰。中国政府非常重视也非常愿意来刺激内需，现在就在发展新能源、新材料等方面努力。刘源张强调，不管怎么样，无论发展什么，都需要有优质的产品，“我的结论是中国质量的未来取决于我们生产优质产品的能力。”

无独有偶。饭塚悦功先生也这样认为。他说，成功企业的共同点是：拥有很好的产品。而拥有很好的产品的条件主要有三条：一是对外部世界变化的敏感力；二是拥有核心竞争力，即知道自己应该强在哪里，并能根据满足客户需要的能力去集中资源；三是拥有优秀人才。

查尔斯·奥布瑞先生说，我们要把提高产品和服务的质量作为降低成本的一种方法，口碑好会带来“回头客”和新业务，进而提升竞争力。再加上消除各种浪费的质量改进和精益活动等，使资金周转率提高。打造一条强有力的质量—财务链，是企业持续成功的必要条件。

（四）关注企业社会责任是可持续发展对质量管理的要求。

此次大会形成一个共识，企业履行社会责任是可持续发展的要求，是质量管理深化的必然趋势。

上海质量管理科学研究院的代表阐述了经济社会发展对企业履行社会责任提出新挑战。

主要表现在：第一，经济超越了国界，企业的产品供全球享用，质量的风险影响越来越大，第二，服务的外包，这个发展使我们生产产品的制造不再是某一个企业独立的完成，就应该知道质量管理就成为产业链当中企业的共同使命。第三，我们企业对资源过渡的消耗和超标的排放，实现可持续发展对我们质量管理赋予了新的使命。

上海质科院还提出：企业履行社会责任必须根据国情特征，考虑所处的发展阶段。他们根据利益相关方理论，从顾客、环境、员工、商业伙伴、社区与社会、投资方等角度提出了中国企业履行社会责任关注点。

企业履行社会责任问题，也是企业的关注点。上海电机学院的代表，借鉴卓越绩效模式，从组织内、外两方面建立了一个企业社会责任构成框架。宝钢钢管厂的代表利用质量分析方法，对企业能耗状况进行了深入分析和改进，使单位综合能耗下降了 20%多。上海万科房地产有限公司的代表介绍了运用质量管理的理念，可以把高能耗的传统住宅模式，改变为低碳式环保节能型住宅模式。

（五）标准化的引领作用要真正落实到战略层面。

国务院参事郎志正教授在《把握方向 服务中心——我国标准化发展战略的思考》演讲中提出：我国标准化工作应重视发展战略和把握方向，以更好地服务于我国经济社会发展中心工作。他对我国标准化战略提出了“五个转变”的思考：一是要从原来重视国家标准转而适应经济社会发展要求的以行业和地方为特点的多层次标准结构；二是从原来重视发挥标准化的单纯技术基础作用转向同时发挥标准化引导经济社会发展和技术基础两个作用；三是从原来积极采用国际标准和国外先进标准转向积极参与国际标准制定和国际标准化活动；四是从标准化单纯为经济建设服务转向为经济建设和社会发展服务；五是从偏重第二产业标准化转向一、二、三产标准化协调发展。

南非的保罗·哈丁先生在《服务标准化与和谐社会——来自南非的观点》演讲中介绍了通过标准化推动质量管理体系在南非实施的经验。他的经验表明，在多元文化中，标准化能够推动社会的发展。

标准化的引领作用，企业十分认同。煤炭科学研究院的代表认为标准化对企业的技术创新、国际贸易发展、竞争能力提升具有重要作用，标准化提升质量竞争力。浦东国际机场的代表认为，服务标准是服务质量的测量依据，是强化 KPI 指标管理功能的支撑。他们正在以标准为引领，大力提升机场航站区的服务质量，推进世博筹建工作。上海质科院的调查报告指出，管理体系整合成为质量管理深入发展的重要手段，但体系的简约与增值需进一步提高。

（六）用质量链管理思维来抵御“接口”风险。

随着经济全球化、信息化的快速发展，带来了更多不可预测的风险。如何运用质量链管理思维，来抵御“接口”风险，成为会议的热点。沃森院长说，现在有不同的质量体系包括 TQM、ISO90001、六西格玛等等，但我们不能仅仅依靠这些，而必须超越这些标准，要建立一种能消除世界上任何障碍、没有阻碍的文化来提升供应链上的质量。

上海的企业纷纷提到了运用质量管理的思维，构建风险管理体制，对保障城市安全的作用。如：上海城建(集团)公司对上海地区大型市政施工项目风险管理进行研究，提出运用风险管理体系有效化解市政施工项目的风险的方法，介绍了风险管理在大型越江隧道工程中的应用，保证西藏南路越江隧道工程成功实施的案例。上海市电力公司市区供电公司的范永根总经理提出了次生危机管理的概念，针对重大供电突发公共事件及其可能引发的次生危机进行研究，揭示了次生危机的本质，探讨了次生危机衍生和演化的规律。锦江麦德龙现购自运公司的质量团队应用 SPC 原理，构建了连锁超市的商品质量风险预警监控机制，为大城市食品质量安全管理探索了一条增强质量管理体系预防性功能抵御风险的有效途径。

(七) 质量创新推动企业实现突破性改进。

创新是质量事业进步的动力。进入 21 世纪，新产业、新产品、新业务不断涌现，对质量的工具方法提出了新的需求。此次大会为我们介绍了最新的质量工具方法和创新理念，对帮助企业实现突破性改进提供了很好的示范。

澳大利亚马格利泽先生用“好事成双”一词，形象地剖析了精益和六西格玛思想与方法的融合，他认为：在不断变化的环境中，质量管理未来的发展应该是综合的、跨行业的，要更加注重工具方法的整合，以及在更大的层面上进行体系的建立与整合，在这方面，精益六西格玛还可以发挥更大的作用。

国际质科院院士苏朝墩教授在《全面质量管理及其发展趋势》的演讲中，系统地介绍了由 TQC 到 TQM，再到国家质量奖和六西格玛的演变过程，并分析这些方法融合创新的发展趋势，为大质量方法的未来描绘出一幅清晰的路线图。

中国台湾明新科技大学姜吕林博士介绍了将 VOC、QFD、TRIZ、稳健性分析等质量方法进行整合，形成了六西格玛创新方法，对指导企业依据顾客需求，实现有效创新提供了新的工具。

上海日立电器有限公司的沈建芳先生介绍了从创新的激励机制、创新的路线图、创新的团队建设等三方面构建创新活动机制与途径的经验。

(八) 质量管理更关注人及企业文化。

质量管理越来越关注人的心理和行为，以及与人有关的企业文化。

长期研究美、日汽车制造业发展的罗伯特·科尔先生认为，价值观一旦走偏，慢慢会对质量声誉、对品牌造成影响。他认为，美国汽车质量声誉原来超过日本汽车。但由于滋长了重视短期利润的经营理念，偏重于生产利润丰厚的大型高耗能车，以及自满自大心理造成的对日车质量改进“视而不见”的行为，造成了在金融危机中受到重创。

质量专家罗国英女士说：企业走以质量为中心的发展道路，要将质量价值观融入到组织的经营活动和全体人员的行为准则中。针对目前企业存在的质量理念或价值观停留在“口号”上的现状，她提出了提出构建“质量文化建设模式”，研究推出了四个模块的基本框架及质量文化建设的“五个步骤”，希望让企业文化真正“落地”。

上汽集团股份有限公司肖国普副总裁介绍了上汽集团 30 年来建设质量文化的经验，他指出汽车行业的竞争，在产品层面是质量的竞争，在企业层面是文化的竞争。上汽集团在经济危机下能够率先走出低谷，正是由于坚持以质取胜战略的结果。

一位来自广东的代表，通过介绍深圳一家中小型高新技术企业，由改变心智入手，通过构建建设公文化，导入追求卓越的核心价值观，构建出洋为中用、中西融合的“和衡”质量文化，使追求零缺陷成为全体员工的行为模式，公司连续 6 年呈现出健康、稳定的发展态势，目前国内市场占有率达 86% 的案例，提出“质量文化是保障人类健康和安全、实现可持续发展的根本保证”。

来自中国台湾的王晃三院士十分强调质量管理中人的作用。他说要注意激发员工的积极性，要让他“当家作主”，并充分尊重员工的意见。他提倡把小写 m 的质量管理（quality management）变为大写 M 的质量管理（quality Management），强化质量管理上的人性发扬。他的结论是，以人为本的大 M 的质量管理，只有在大陆有可能实现，成为继日本的戴明奖、美国的总统奖、欧盟的质量奖之后的全世界第四个质量管理体系。

感受喜相逢，世博再相聚

11 月 5 日下午四点，第七届上海国际质量研讨会暨国际质量科学院院士论坛闭幕式在上海大剧院会议厅举行。闭幕式由上海市质量协会副会长、上海海立（集团）股份有限公司董事长沈建芳主持，唐晓芬会长代表会议组委会作总结报告。

她说：三天的会议，老朋友相见，新朋友结识。通过交流，各抒己见，大家形成了共识。与会代表共同的感觉是：随着全球化的发展和现代科技的进步，经济已经超越国界，在全球范围内形成一个有机整体。如何维护和促进这个有机整体的健康，推动全球化朝着积极、健康、可持续的方向发展，是一个关系到未来发展的重要命题。

她热情洋溢地总结了大会的特点和取得的成果：

——这是一个探讨质量发展的论坛。十多位国际质量科学院院士聚集一堂，加盟第七届上海国际质量研讨会，别开生面的形式，前所未有。这也是国际质量科学院首次在美国以外举办院士论坛，给我们带来了金秋的喜悦。院士们带来的新思维，与 600 余名中外代表的交流，迸出了思想的火花，收获了智慧的果实。我们已经把它提炼成八大观点集萃。这些观点，与我们的管理实践相结合，与我们的国情实际相联系，将揭示未来质量管理发展之路的新趋势。

——这是一个企业实践交流的平台。与收获智慧相比，这次盛会的交流作用更是值得总结。质量管理文化，你中有我，我中有你。可以说，吸纳的是各地区的管理精髓，海纳的是各民族的文化精华。这就是全球化，一荣俱荣，一损俱损。金融危机下应对挑战，有赖于“地球村”人的共同努力。院士们的聚集，是一种责任的召唤；代表们的踊跃，是一种交流的需要。肌肤相亲，血脉相连。我们需要面对现实应对挑战，战胜危机。人类需要交流，质量必

须沟通。通过相互借鉴，汲取力量，我们进一步清楚了肩负的质量使命，进一步增添了迎接美好未来的信心。

——这是一个具有影响力的质量盛会，得到了社会的强烈关注。会议进行期间，上海电视台在黄金时段做了报道，上广、东广两大电台的早新闻都做了播报。《解放日报》、《文汇报》、新华社、中新社、人民网、中国经济网，《新闻晚报》等，都做了新闻报道。解放日报更是以整版的篇幅，以“质量，摆脱经济危机的一种途径”为题，对国际质量会议及院士论坛作了深度报道。

——这更是一个质量人喜相逢的聚会，颁奖活动接二连三。会议组委会向沃森院长、徐济超教授、徐建国先生、郭位教授、冯祥源教授、盛宝忠教授、范鸿喜总经理颁发了上海白玉兰质量奖，向罗国英女士等 12 位代表颁发了优秀论文奖；向上海投资咨询公司颁发了“2009 年亚太质量奖”。国际质量科学院向上海特奥会组委会编著的《特殊奥运会的规范管理》颁发了“沃尔特·E. 马兴图书奖”。向上海新世界股份有限公司等 4 家企业颁发了“2009 年上海市实施卓越绩效管理先进企业奖”；向上海航空国际货物运输服务有限公司等 12 家企业颁发了“2009 年上海市质量管理奖”。颁奖晚会载歌载舞，将会议气氛推向高潮。《茉莉花》，《哎呦妈妈》，中外代表唱起中外民歌，跳中外舞蹈；全场齐鼓掌，一片欢声与笑语。热气腾腾的会议体现质量工作者不惧危难，充满信心，迎接未来的乐观情绪。此次大会使我们意识到：质量，使身陷金融危机中的人们感觉到了它的重要性；质量，是应对金融危机的重要途径；质量，人类追求美好和谐未来的基因。

会议期间，主办方还专门组织代表们参观了上海临港工业区，走访了上海汽车集团、上海电气集团等企业。气派的企业现场，代表们近距离感受了上海制造业的发展水平，连经常在国外大汽车企业“蹲点”的质量科学院院士都连叹“没想到”。代表们还参观了长达 32.5 公里的东海大桥和新建的洋山深水港，壮观的洋山港，美丽的景色，吸引代表纷纷驻足留影。

会议代表普遍认为：这次会议规格高，品味更高，大大超出了期望。会议信息量大、内容丰富、形式新颖、接轨国际，特别是周到的服务，更是交口称赞。

在唐晓芬会长做好回顾、总结之后，上海市质量技术监督局沈伟民副局长作了热情的闭幕发言。

他说：三天的国际质量会议，取得了圆满的成功。我代表上海市政府质量主管部门，对本届国际质量研讨会暨院士论坛取得的圆满成功，表示热烈的祝贺！同时，对 13 位国际质量科学院院士、来自十四个国家和地区的与会嘉宾和朋友，以及会议的主办方，表示衷心的感谢！感谢你们对上海质量工作的支持！

他还说，1994 年 10 月第一届“上海国际质量研讨会”在上海举办，今天已经举办到了第七届。这个国际质量交流平台在“第一时间”引进国外先进的质量管理理念、成功经验，深受质量界和企业的欢迎。第七届上海国际质量研讨会暨国际质量科学院院士论坛云集了来自十四个国家和地区的 600 多位代表。会议开得非常成功，专家、学者、企业代表各抒己见，

带来了许多新思维、新观点，对我们推动质量工作具有很好的参考价值。会后，我们将进一步研究这些观点，吸收营养，加强质量宏观管理，引导企业进一步提高质量管理水平，提升产品质量和服务质量。目前，上海正在全力以赴，加快建设国际经济、金融、航运、贸易中心，加快发展现代服务业和先进制造业，力促经济发展方式转变和城市转型，以崭新的面貌迎接 2010 年上海世博会召开。本届国际会议的举行，必将对此产生良性推动。

最后他说：上海是中国的上海，也是世界的上海。上海的经济对中国、亚洲乃至世界的经济发展都具有积极的影响，也需要与世界各国和地区的广泛合作和支持。我们相信，本届会议的圆满成功，一定会令国内外嘉宾对上海留下难忘而美好的印象。欢迎大家明年来上海，2010 年上海世博会再相会！

(2009 年 11 期)