

质量·品牌·全球化

第九届上海国际质量研讨会综述

记者 宗和/文

编者按：第九届上海国际质量研讨会作为中国工博会的质量创新论坛，在2014中国工博会开幕前一天举行。本届会议主题为“质量·品牌·全球化”，是落实“推动中国制造向中国创造转变、中国速度向中国质量转变、中国产品向中国品牌转变”要求的具体行动，也是贯彻李克强总理在首届中国质量（北京）大会上的讲话精神的重要举措。会议紧凑、高效，上午为“大会主题演讲”，下午为“质量创新发展与经济转型”“品牌发展与国际化”两个论坛。本期杂志将综述本届大会的总体情况，两个专题论坛的演讲将在下期刊出。

中国的经济总量已经排名世界第二，但“中国质量”和“中国品牌”亟待“从量变到质变”的转型。聚焦“质量、品牌和全球化”主题，11月3日，第九届上海国际质量研讨会在上海国际会议中心召开。

中国质量协会会长贾福兴，上海市十三届人大常委会胡延照副主任，国家质检总局质量管理司司长黄国梁，国家工信部科技司副司长沙南生，上海市质量技术监督局副局长季晓烽等领导，荷比卢商会雷敏等出席开幕式，上海市经信委副主任徐子瑛主持开幕式。

作为2014年中国工博会质量创新论坛的第九届上海国际质量研讨会，由上海市质量协会和上海质量管理科学研究院共同承办。会议得到国家工信部、国家质检总局、中国质量协会的指导，以及美国质量协会、国际质量科学院、亚太质量组织等国际质量组织的支持。

“1121·7675”阵式质量大交流

会议从上午9点开幕，到灯光闪烁的下午六点闭幕，围绕“质量·品牌·全球化”主题，形成了“1121·7675”阵式的质量大交流，即：1场开幕式，1场大会主题演讲，2场论坛，1场闭幕总结；计有7位嘉宾致辞，6位国际专家演讲，7位国内专家演讲，5位企业高管演讲。

中国质量协会会长贾福兴在致辞中说，质量是企业的生命，关系到企业的生存和发展，关系到人民群众的切身利益，关系到国家形象。学习借鉴世界先进的质量管理方法，不断地缩小中国质量和国际先进水平的差距，实现全球资源和市场的高度融合，将成为中国质量提升的有效通道。

上海市十三届人大常委会副主任胡延照在致辞中说，当前上海正按照党中央、国务院的要求加快建设中国上海自由贸易试验区，努力当好改革开放的排头兵和科学发展的先行者，并把质量优先的发展理念贯穿于经济社会发展的全过程。通过建设具有国际竞争力的质量高地，推动上海创新驱动发展。

亚太质量组织理事长查尔斯在致辞中说，亚太质量组织有23个成员，很高兴在这里和亚洲、和全世界分享各行业的领先产品和服务。类似的会议在美国、欧洲参加过很多，但在这里召开的上海质量研讨会是规模最大、质量最好的。如果要提高质量，改善组织绩效，保持质量高水准的发展，这些国际交流和质量研究是必不可少的，祝上海质量研讨会圆满成功。

国家质检总局质量管理司司长黄国梁在致辞中说，上海国际质量研讨会是国际质量交流的重要平台，20年来为此做出了贡献。目前，中国确定了“放、管、治”三位一体的质量发展思路，质量宏观管理将不断得到完善。他还说，维护质量安全、提升质量水平，是全世界的共同责任，“质量·品牌·全球化”，要齐心协力来推动。

国家工信部科技司副司长沙南生，美国质量协会前会长、国际质科学院院士伊丽莎白·凯

姆，荷比卢商会上海分会常务董事雷敏也在会上致辞。

中国质量和品牌有了长足的进步

会议透露，中国品牌迈向国际化方面，有了大的进步。在世界品牌实验室(World Brand Lab)发布的 2013 年度(第十届)《世界品牌 500 强》排行榜中，中国内地入选的品牌达到 25 个，呈逐年上升的态势。其中 CCTV、国家电网、工商银行、中国移动进入前 100 位，新华社、中国铁建首次上榜。上海质量管理科学研究院的相关研究项目显示，2005 年到 2013 年，中国入围该榜的品牌从 4 家上升到 25 家，年均增速达到了 25.74%，为全球第一；但从每万亿美元 GDP 所占的“世界品牌 500 强”的个数来看，中国为 3.03，瑞士、法国、英国、美国分别为 34.50、18.27、16.27 和 15.04。由此可见，经济总量排名第二的中国，亟待从“量变到质变”的转型。

振华、海尔、海立等国内著名品牌企业高管在大会上的发言，进一步增添了大家对中国品牌的信心。

振华重工常务副总裁黄庆丰在会上说：截止到现在，振华重工已经向全球 86 个国家、地区，200 多个国际知名码头提供了 2500 多台岸桥，占据 75% 的世界港口城市份额；今年 10 月 22 日自主研发的第一座钻井平台“振海 2 号”顺利下水；第一座自主开发的自动化码头已经建成……如果说战略引领、科技创新提升了品牌，那么拥有国际证书焊工 4000 人的世界最大优秀电焊工队伍等，夯实了品牌的质量基础。更可喜的是，振华重工品牌包含了众多国产配套品牌的品牌群体……

海尔集团质量总监魏绍军先生谈了“互联网时代海尔创新模式的探索”。他说，海尔自创业以来就坚持以质量第一，没有质量就没有海尔品牌的今天。但质量标准是用户定义，而不是企业定义。海尔创业 29 年，发展成为全球白电第一品牌，全球营业额 1803 亿元，海尔连续五年蝉联全球家电第一品牌，但进入了互联网时代，必须自我颠覆，实施“鸡蛋从内部打破”的新生命诞生式的颠覆性创新。目前，海尔已经从一个以强执行力著称的传统组织，变革为一个扁平化和网络化的创业平台、生态组织。

海立集团沈建芳董事长说，2010 年中国超越美国成为全球制造业的第一大国，制造总量超过 1000 亿元的中国企业在轻工行业有 4 家，在家电行业有 3 家。但中国制造不等于中国品牌。品牌的发展，一定要有执着的追求。海立一直坚持做空调压缩机，将对顾客的承诺变成卓越的规格，变成生产的标准。海立品牌的国际化，有机器人、自动化、数字化、智能化，在上海、南昌、绵阳、广州，以及印度、欧洲、日本有技术中心，接着在美国也将有技术中心。

“打造品牌评价国际话语权”战略启动

中国标准化研究院吴芳博士在“品牌价值测评”演讲中透露的“中国品牌评价正在实施‘三步走’战略”，引发了与会代表对“第三方评估”的关注。

一直以来，国际市场品牌评价话语权的争夺日趋激烈。由于不掌握品牌价值评价的话语权，中国品牌在国际上很少得到正确、公平的认识和对待。吴芳博士透露的“中国品牌评价正在实施‘三步走’战略”为：2012 年国内评价标准化试点已经启动；2013 年国内评价国家标准制定初步完成；2014 年我国已经向 ISO 提交成立品牌评价国际标准化机构并承担秘书国的申请，迈出了“打造品牌评价国际话语权”的重要步伐。

会议透露，目前我国以 2011 年 ISO10668 国际标准发布为契机，组织开展了与国际接轨的品牌价值评价工作，“3、1、4、15”系列国家标准已经发布，即 3 项基础标准《品牌价值术语》《品牌价值要素》《品牌评价品牌价值评价要素》；1 项方法标准《品牌评价多周期超额收益法》；4 项要素标准《品牌价值质量评价要素》《品牌价值服务评价要求》《品牌

价值 技术创新评价要求》《品牌价值 无形资产评价要求》；以及包括交通运输、电子商务、银行与保险在内的 15 项行业应用指南。

政府制度采信第三方评估，已经成为上海自贸区制度创新的探索内容。上海出入境检验检疫局在会上披露：他们引入上海质量管理科学研究院、上海海事大学组成的第三方评估机构，对报批的“可复制、可推广制度”内容进行第三方评估。目前，该局在国家质检总局调研、评估基础上经过了第三方评估的八项创新举措，已经接到国家质检总局通知，作为“可复制、可推广制度”上报国务院。这八项制度分别为：第三方检验结果采信、全球维修产业监管、出入境生物材料制品风险管理、中转货物产地来源证管理、检验检疫通关无纸化改革、进口货物预检验、检验检疫分线监督管理模式、动植物及其产品检疫审批负面清单。其中，前 5 项将在全国范围复制、推广，后 3 项将在海关特殊监管区复制、推广。

建议中国着力打造世界级企业

打造全球性品牌，中国需要打造一批世界级企业。美国质量协会前会长、国际质量科学院伊丽莎白·凯姆院士以“质量文化”为题所作的大会演讲，引起了与会者的极大关注。

她披露了今年上半年美国质量协会（ASQ）携手《福布斯观察》（Forbes Insights）开展的一项针对 2000 多家全球性企业的调查。调查显示，世界一流企业在寻找和跟踪以质量为中心的关键绩效指标方面投入的精力比一般企业要大得多；世界一流企业和其他企业之间的差异，很重要地表现在是不是屈服于来自“对质量的关注小于对财务绩效的关注”投资者的压力。调查显示，72%受访企业的高管都在使用各种工具来评估质量指标的表现；71%的受访企业表示“客户需求就是我们质量方案的主要动力”；73%的受访企业表示正在加强技术领域的投入，以提升绩效，满足质量目标。伊丽莎白·凯姆院士指出：将“质量文化”财务化、绩效化，是一项重要的任务。“我们需要把缺陷和改善流程转化为美元或欧元或人民币：实施激励方案，把质量指标与薪酬和奖励绑定，为改善质量进行投资；鼓励创新和冒险等，打造欣欣向荣的质量文化，从而推动组织成为世界一流的企业。”

查尔斯院士在演讲中指出，顶级品牌大都来自世界级企业。但顶级品牌都是由小品牌、小公司做起的。在这个过程中，你要保持扩张过程当中质量是一致的，提供给消费者一贯的品牌体验。好的品牌可以制定更高的价格，市场销售也更好，收益也更高，企业也会变成世界知名企业。需要不同寻常的领导力及谦卑感，要让优秀员工在良好的环境中创造出高质量的产品，同时要不断地创新、创造，使这个品牌不断地发展。此外，这些公司也非常关注客户和服务，有透明度、诚实，以及社会责任感。

质量和创新

国际质量科学院前院长沃森院士指出：创新是有目的、有重点地在企业的经济或社会潜在环境中制造变革的努力。品牌价值的主要指标是顾客满意，长期顾客满意 = 创造品牌的声望。这就需要营造不断变革的创新环境，提升品牌管理的水平，以系统的品牌质量造就忠诚的顾客。

在首届中国质量大会上做主题演讲的香港城市大学郭位校长，应邀在本届会议上发表主题演讲。他的主题仍然是“质量与创新”。他指出，有质量的创新才可以长期持久，才能够造福人类、造福大家的生活。都江堰就是这样一个有质量的创新，可以延续两千年仍然发挥原来的作用。中国最近一直强调怎么样从“中国制造”转变成“中国创造”，这当中要强调基于质量的管理，创新一定是要建立在品质之上的，不能为创新而创新，可靠性、安全性是创新的基石。

国际数据管理协会副主席胡本立先生认为新一代质量管理的挑战也是新一代数据管理的挑战，在大数据的背景下我们面临着将各类顾客信息转化为可利用数据的挑战，因此必须

开展基于数据的质量管理体系的创新与重构。数据革命将驱动质量革命，质量革命的成功依赖于数据革命的实施。“数据驱动”与“以人为本”的统一，必将激发我们对未来质量管理的深层次思考。

国务院发展研究中心市场经济研究所所长任兴洲以“经济增长动力转换与创新驱动”为题，谈了为企业创新营造良好的制度环境的重要性。她说，创新和品牌有至关重要的关系。很多的创新最终表现形式都是产品、服务和组织形式的创新，而这些主要体现在品牌上。创新最后是什么呢？展现给消费者的，或者是产品或者是服务，或者是一种组织形式，或者是一种商业模式。品牌承载的是质量、技术、工艺、商业模式，以及由企业文化综合而成的无形资产。企业是创新的主体，创新的载体一定是品牌和质量。所以，为企业这个创新主体营造良好的制度环境，非常重要，是当务之急。

四点共识

2天内容浓缩为1天的第九届上海国际质量研讨会，开得紧凑而热烈。将近下午六点，才完成大会议程。上海市质量协会会长唐晓芬女士代表主办方，进行了闭幕总结致辞。

她首先对中国质量协会、国家工信部、国家质检总局，美国质量协会、亚太质量组织的参与，市政府、市经信委的高度重视，以及国内外质量界、学术界、企业界的广泛支持，表示了感谢，并对大会进行了总结。

她说，第九届上海国际质量研讨会围绕“质量·品牌·全球化”的主题，来自国内外400多位代表和嘉宾进行了广泛的交流，形成了四点共识。

共识 1， 加强交流与合作使质量发展在全球范围内协同共享

本届大会交流信息显示，质量发展在全球范围内是协同共享的，加强交流与合作是永恒的主题。

质量无国界，质量的构成你中有我、我中有你。在全球化、信息化大背景下，质量国际化势不可挡。我们都有责任来推动质量、品牌工作国际化，应当树立质量是全球责任的理念；应当大力推动品牌工作的国际交流合作；应当推动成立政府间的质量国际组织。

共识 2， 中国正处于产品经济向品牌经济转化的战略机遇期

我国经济经过30多年的高速发展，现在已经进入到工业化发展的中期阶段，中国GDP已经超过日本，成为世界第二大经济体，进入了产品经济向品牌经济转化的战略机遇期。

世界上没有出现过一个质量低下的著名品牌。中国品牌“走出去”成长为“全球品牌”，要尽快弥补质量安全设计、社会责任履行等方面存在的缺陷。“企业可以快速创建品牌，但缺乏质量则会以更快的速度摧毁一个品牌”。创建品牌的关键在于建立强有力的质量体系，重视风险尤其是质量风险的管理。

共识 3， 营造良好的质量创新制度环境是当务之急

质量创新是经济增长的不竭动力。实现质量创新离不开依靠理念创新、技术创新和管理创新，更离不开为企业这个市场主体营造良好的适合于创新的制度环境。

目前，我国进入“新常态”时期，这是增长速度的换挡与调整期，更是增长动力和发展方式的转换期，要以大规模的创新通过改变增长的驱动力，促进经济持续快速增长。当务之急，要从放宽市场准入、推广负面清单的制度，消除对企业发展的束缚；从完善市场规则、建立法治的公平竞争市场；从深化改革加快政府职能的转变，强化市场机制的决定性作用；从推进企业改革，形成符合市场经济要求的现代企业主体等方面着力，为企业创造、营造适合的创新政策环境；从完善监管体系，特别是强化对产品和服务的质量监管；从建立和完善自主品牌创新的激励机制，创造良好的舆论氛围等方面着力，为企业创新营造良好的制度环境。

共识 4， 卓越质量文化是打造全球性品牌的底蕴和灵魂

质量文化是在企业生产经营活动中形成的质量意识、质量精神、质量行为、质量价值观和质量形象，以及产品或服务质量的总和。全球性品牌的打造，需要质量文化的底蕴和灵魂，而质量文化的培育需要管理的保证。质量文化和持续改进的相互促进，将增强组织的盈利与增长，给组织带来竞争优势。

打造全球性品牌，中国需要打造一批拥有卓越质量文化的世界级企业。这些企业必须在以质量为中心的关键绩效指标方面投入比一般企业大得多的精力；这些企业不能屈服于来自“对质量的关注小于对财务绩效的关注”投资者的压力；这些企业必须拥有强大的质量领导力，不遗余力地提升及培育卓越的质量文化。

唐晓芬会长说，大会提出的观点，对全球范围内的质量管理发展均具有启示作用。质量是美好的，相聚是难忘的，希望在下一届上海国际质量研讨会再聚首，进一步加强交流与合作，使质量发展在全球范围内协同共享。