

# 质量界的头脑风暴

## ——第十届 ISO9000 与 TQM 国际会议

### 暨第五届上海国际质量研讨会侧记

王 越

3 月的申城，满目柳莺，处处吐翠。28 个国家和地区的 300 多位质量管理者和研究者，欢聚在上海的银河宾馆，分享着丰盛的质量大餐。3 天中，大家思维激荡、智慧涌流，沟通无极限；3 天中，他们汲取养分、陶冶别人也愉悦自己。

#### 新朋老友共鸣质量

“有朋自远方来，不亦乐乎。”28 日，上海质量管理科学研究院院长唐晓芬以此为引言，拉开了“第十届 ISO9000 与 TQM 国际会议暨第五届上海国际质量研讨会”的序幕。

此后 3 天的会议期间，两个场次的大会演讲，1 个企业高层领导论坛和两个英文专题演讲，以及 28 个场次的分会场，分别围绕“全面质量管理与知识管理”、“企业 TQM 最佳实践”、“管理体系标准”、“质量竞争力”、“六西格玛管理”、“卓越绩效模式”等一个个专题，展开交流和研讨。会议还收集了 225 篇论文，其中发表了 164 篇。来自世界各地 50 多所高校和研究机构的质量专家发表了精彩的演讲，60 多个著名企业交流了实践经验，展示了质量管理的成功前提和基础。

参会者中“大腕”云集：从“着手提高决策质量、执行质量”的上海市副市长周太彤，到放眼“中国的产品质量”的中国工程院院士刘源张教授；从“成败间的组织变革管理”的美国质协前任主席哈林顿博士，到“PDCA 循环——来自日本的观点”的东京都大学近藤良夫教授；从鼓励“质量要创新”的国务院参事、北京理工大学经济与管理学院郎志正教授，到要“推进教育全面质量管理”的亚太质量组织秘书长葛查莲……新颖的观点频频闪现，精彩的演讲场场相连。

会议代表中也闪现着一张张新面孔：来自国内 18 个省、市的 200 多名代表中，不乏高校在读生。从中文会场到英文会场，从白天的会议到晚上的讨论，处处闪现着他们的身影，似乎一场也不想拉下。

#### 现代质量观应运而生

的确，变革的时代呼唤现代质量观。针对消费者需求日趋个性化和多样化，激烈的市场竞争，使质量的内涵发生了根本变化，对质量管理提出了巨大的挑战。为此，与会专家提出了很多符合时代要求的现代质量观：大众质量观、科学的质量观、变革的质量观、以人为本的质量观等等。

参会者还从近年来国内外质量界所关注的焦点和追求的目标，到新形势下质量管理的变革和发展的趋势一一进行了梳理。

“全面质量管理随着时代的发展目前已经进入全面发展阶段，伴随着大质量概念的提出必然向更广阔的领域拓展。”全国政协常委、中国质量协会陈邦柱会长提出，中国推行全面质量管理进入新世纪后呈现出新的特点：大质量概念逐步得到确立，企业从战略、文化和经营角度等方面高度重视质量工作，“以质取胜”成为企业发展的战略首选。实践证明，全面质量管理在中国具有旺盛的生命力。

“质量管理从依赖于数据到依赖于信息，到今天已日益依赖于知识资本，其中包括了成熟的各类工具和技术方法运用。”国际 QFD 组织主席、日本朝日大学赤尾洋二教授向我们介绍了质量功能展开(QFD)如何与知识管理相结合的案例，提出了质量计划和质量设计也可以在医院的医疗保健中开展的观点；上海质量管理科学研究院质量管理研究所代表提出，在全球经济一体化的条件下，产品质量与服务质量已不是一家企业所能单独完成的。而是由组织群共同协作完成的。研究以组织为重点的“链”式质量管理已成为提高组织质量竞争力的必然要求。

## 质量连接和谐社会

窗外，玉兰吐蕊，微风吹皱一池春水；窗内，演讲高亢，质量志士群情激荡。每次演讲结束提问时，总会有无数双手高高举起，而且没完没了。提得尖锐，答得精彩。虽然主持人一再强调是“最后一个问题”，但一向严谨的质量人此时大多成了不守规矩者。

本届会议的主题是“全面质量管理与六西格玛，赢得竞争力”。一位参加了历届会议的代表谈到，其实，我们透过每次会议的主题就可以看到质量管理在中国所走过的历程。这个历程一方面反映了中国实际的变化；另一方面也反映了我们对质量在经济发展、社会发展关系认识上的变化。

如果说以前我们的着眼点主要放在发展经济上，那么现在我们更关注的是经济与社会的协调发展。今天，建设社会主义和谐社会，建设资源节约型、环境友好型城市，推动经济社会发展实现良性循环，已经成为我们的重中之重。因此，质量在今天，比任何时候都重要，质量管理也比任何时候都更迫切。

“和谐发展、以人为本”……研讨会上，记者屡屡听到这样的声音。俨然，质量管理并不单是僵硬的数学推理，并不只是冰冷的机器和嘈杂的车间。质量管理者更不总是一副板着脸孔的“老学究”。

英语、汉语、俄语、日语，汉语里也时而上海话，时而普通话，时而河南话，时而又广东话……不管来自天山脚下还是长江之滨，无论来自阿尔卑斯山下还是日月潭旁，此刻竟然没有一点隔阂，质量成了“世界语”，质量成了交融的纽带。正如上海市副市长周太彤所言：质量的语言是共通的。

## 憧憬卓越绩效模式明天

已近夜里 11 点，山东理工大学张宇教授、山东大学温德成教授、陕西科技大学刘建生教授等十多位专家，还在忧虑地向记者谈着质量管理人才的教育问题。他们希望也能借此机会，共同呼吁我国要重视对质量管理人才的储备问题。“因为现实对质量管理人才的需求量太大了，我们和发达国家的差距也太大了！”

3 天会议带给我们什么呢？是思想、是智慧、是建设和谐社会的质量竞争力！与会代表中，不论是国内还是国外的专家，无不对卓越绩效模式充满憧憬。“卓越绩效模式今后几年将成为中国企业推进全面质量管理的主旋律，对中国企业提升国际竞争力具有重要意义。”

爱尔兰屈尼梯大学的路易斯布莱南博士在对 17 个国家的质量实践和组织绩效进行调查后，提出了组织在质量管理和卓越绩效方面存在着“趋同性”和“特定文化下的差异性”；英特尔产品（上海）公司代表提出，实施“卓越运营”的管理方法，只有基于从高层管理层和战略出发，定义持续改进，并通过跨行业标杆对比，制定世界级的目标和绩效指标才能实现卓越绩效……代表们纷纷预测，今后几年，卓越绩效管理肯定会有效提升中国的国际竞争力。