

# 追求卓越，实现和谐

## 第 13 届亚太质量组织国际会议

### 暨第六届中国上海国际质量研讨会综述

本刊记者

上海的金秋，风和日丽，满城飘浮着沁人心脾的桂香。2007年10月18日至20日由亚太质量组织、中国质量协会主办，上海市质量协会承办的第十三届亚太质量组织（APQO）国际会议暨第六届上海国际质量研讨会在上海隆重举行。大会主题为“卓越与和谐”。来自美国、澳大利亚、印度、伊朗、菲律宾、泰国等20多个国家，和中国浙江、江苏、广州、深圳等二十多个省市地区，以及复旦大学、南开大学、山东大学、南京理工大学、同济大学等近400名代表汇聚申城，围绕会议主题进行了广泛交流和充分研讨。90余名嘉宾和代表进行了专题演讲和论文发表。与会代表一致认为：这次会议是亚太地区质量工作者的盛大节日，是亚太地区追求卓越企业的隆重集会，是向世界展示亚太最新质量成果的国际聚会。

#### 高规格的亚太质量盛会

二十多年来，APQO不断发展壮大，为亚太地区的国际交流搭建了一个极具吸引力的平台，有力地促进了广大企业提高质量、追求卓越，推动了亚太地区的经济发展、社会和谐和共同繁荣。APQO国际会议已经成为质量领域最有影响力的国际论坛之一。上海国际质量研讨会自1994年举办以来，发挥了让世界了解中国的质量发展、让中国吸取国际质量界最新理论成果和实践经验，促进我国经济持续发展的作用，成为国内外知名的论坛。

上海市市长韩正在会议召开前夕，专门给会议发来贺信。（全文本刊另发）

10月18日上午，大会开幕前，上海市副市长周太彤接见国内外嘉宾，并与大家亲切交谈。中国国家质检总局质量司、美国质量学会分别发来贺信，祝贺大会开幕。上海市副市长周太彤、APQO主席山·如普瑞、中国质量协会会长陈邦柱分别在开幕式大会上致辞。开幕式由本届国际会议执行主席、上海市质量协会常务副会长、上海质量管理科学研究院院长唐晓芬主持。

开幕式后，中国国家认证认可监督管理委员会副主任谢军主持了大会演讲。ISO秘书长阿兰·布莱登、中国标准化研究院院长郑卫华、亚太质量组织主席山·如普瑞、上海质量管理科学研究院院长唐晓芬，分别作了有关国际标准如何在可持续发展中发挥作用、中国标准化发展战略、中国上海企业质量管理现状调查等大会主题演讲。演讲主题思想深刻，论述科学严谨，内容涵盖了质量在国际、国家，以及城市经济建设和社会发展中的作用，引起了与会代表的共鸣。

10月18日下午，大会同时组织了两场主题演讲，以及“国际质量科学院院士论坛”和

“CEO 质量论坛”，代表们分享了国内外高水平的质量理论成果和最佳实践经验。国际质量科学院院士哈林顿博士、戴德哈博士、葛查莲博士、刘源张院士、喀什弗伊院士、马格利泽院士等出席院士论坛，葛查莲博士主持；查尔斯·奥布瑞博士、中国国务院参事郎志正教授共同主持了 CEO 论坛，来自印度、智利、中国等国家的 6 位卓越企业的 CEO 分别作了专题演讲，并与代表们热烈讨论。（本刊另有报道）

### 颁发亚太质量奖和白玉兰质量贡献奖

18 日晚上，亚太质量组织（APQO）举办了亚太质量奖颁奖仪式，向恒源祥（集团）有限公司、上海贝尔阿尔卡特股份有限公司等 11 家组织颁发亚太质量奖，向澳大利亚的马格利泽先生、美国的戴得哈博士等四人颁发亚太质量个人奖。

会议期间，上海市质量协会授予查尔斯·奥布瑞博士、玄锐女士、谢企华女士、胡茂元先生、罗国英女士、茆诗松先生以及美国朱兰研究院上海白玉兰质量贡献奖，以表彰他们为质量事业发展所做出的卓越贡献。

### 聚焦质量事业持续发展趋势

本届会议共录用了中外论文 138 篇，以及交流材料 21 篇。大会安排了 11 个场次的分会场供代表们进行论文发表和交流研讨。三天来，代表们结合自身实践和研究成果，大视野、广领域、多角度、分层面地阐述了质量和质量管理在引领组织追求卓越、实现和谐中的重要作用，积极开展交流和探讨，提出了许多来自实践又能指导实践的精辟论点，其中关注度最高的是质量事业发展的八个趋势。

#### 一是推动经济发展、促进社会和谐是现代质量的使命

刘源张院士在演讲中指出，中国政府历来非常重视质量和质量管理，自 1978 年以来，相继制定了一系列战略性的政策和措施，包括颁布《现代企业制度纲要》和《质量振兴纲要》，实施“标准化、名牌、人才”三大战略，设置和调整国家质量管理机构，制定质量和质量管理法律法规，设立全国质量管理奖，颁布并实施《卓越绩效评价准则》国家标准等，对中国产品质量和质量管理产生了翻天覆地的影响，使中国产品质量的总体水平得到稳步提高。

APQO 主席、澳大利亚质量组织主席山·如普瑞在题为《领导作用与作用的实现》演讲中，描述了中国在世界经济与制造业中所发挥的领导作用。他指出：中国已经成为世界经济和制造业的强大力量，建议中国企业能够通过中国权威性的质量组织或其他途径，形成一个联盟，为世界提供符合相关国家法规和标准的、低成本高质量的产品。

上海质量管理科学研究院院长唐晓芬所作的《质量管理成为经济持续增长与社会和谐发展的驱动力》报告，根据上海企业质量管理现状调查结果，给出了上海企业质量管理的总体成熟度为 3.58 级水平，处于国内先进水平。其中，31.2%的企业已达到国际先进水平。质量管理对上海经济增长的贡献率为 15.18%，对社会发展的贡献率为 1.16%。这是首次基于企业

调查数据选取相关指标，运用科学方法测算出的质量管理对社会发展的贡献率。

代表们在讨论中认为，质量问题是战略问题，是社会经济发展永恒的主题；质量工作不仅对经济发展起到巨大推动作用，也对促进社会和谐具有重要现实意义。因此，推动经济发展、促进社会和谐是现代质量的使命。

## **二是增强社会责任感是质量事业发展的基础**

国际质量科学院戴德哈院士对大量统计结果进行分析后认为，建立良好的文化和社会责任感是保证产品质量的基础，把企业社会责任融入管理中有利于提高销售业绩、增强消费者对品牌的忠诚度和认可度，企业社会责任将在未来商业运作中扮演重要角色，在这方面，无论投入多少资金，都会换来十倍的收益。

国务院参事郎志正教授则从经济和社会发展的需求、现状、效果等方面指出，发展质量不能只讲GDP，更要讲可持续发展和社会和谐，而节约能源正是其中最迫切的要求。为此，要完善节能法律法规和节能标准体系，构建科学的节能指标体系，加强能源统计的基础工作，确立节能管理组织结构，加大节能的政策支持力度，重视科技和自主创新在节能工作中的突出作用等措施，以确保国家节能减排目标的实现。

恒源祥（集团）公司董事长刘瑞旗结合企业自身发展的历程，认为企业战略能力的核心是预见和变革，企业领导人要把企业社会化，企业不仅仅是股东的企业，更是员工的企业，社会的企业。企业要发展壮大，企业领导人就要自始至终具有这种责任意识。

代表们认为，以卓越促和谐、履行公共责任、构建和谐社会正在成为有责任企业的特征之一，因此，就质量事业发展来说，增强社会责任感是基础。

## **三是提升公共服务水平是质量事业发展的方向**

复旦大学胡守钧教授在阐述了正义与和谐的内涵后指出，必须坚持社会正义，促进合理分享资源、和谐共生；必须加紧建设对保障社会公平正义具有重大作用的制度，保障人民群众在经济、政治、文化等方面的权利和利益。唯有如此，方能促进人与人之间、人与社会之间、人与自然之间的和谐共生。

上海市人口和计划生育委员会主任谢玲丽在论文中指出，大力发展公共服务，提高人口质量，是新时期推进科学发展和社会和谐的一项重要战略任务，为此建议：全面推进孕前检查公共服务，大力普及0~3岁优生优育和科学育儿指导等公共服务，大力发展教育文化事业，加强流动人口公共服务，开展多元关爱，积极应对人口老龄化，建立人口质量安全预警机制。

山东省威海市环翠区环卫局局长谢洪禄以建立质量、环境管理体系的实例说明，健全、规范、科学的管理服务体系，会使城市环境卫生质量稳步提高，为实现城市的可持续发展奠定坚实的基础。

对公共服务和社会和谐的研究，成为本次大会的热点。代表普遍认为，提升公共服务水平将是质量事业发展的方向。

#### **四是提高民生质量是质量事业发展的目标**

美国朱兰研究院院长约瑟夫·戴佛在题为《和谐中的领导、质量与安全》的演讲中指出，领导、质量和安全应是和谐一致的，如果缺了任何一个，就会出现问题，因此有效的领导力对确保产品质量和安全是极其重要的。

智利埃斯塔达小额信贷银行在实施卓越绩效模式过程中，以履行社会责任为服务宗旨，以贫困人群为服务对象，以小额无担保贷款为服务手段，取得了令人信服的经营绩效，成为南美洲银行业的标杆。

连续三次获得亚太质量奖的墨西哥儿童发展第五中心小学，成功地应用卓越绩效模式，针对儿童的特点，细化、优化教学流程，提供了关爱儿童身心健康和成长的宝贵经验，为教育领域的质量管理树立了典范。

中国锦江麦德龙现购自运有限公司的江新介绍了公司如何通过建立和实施食品安全体系（HACCP），来连接农产品源头、食品制造商以及终端客户中的各个环节，从硬件和软件两方面加强对食品安全的监管维护，提高了生、鲜、熟食品的卫生和安全水平，有效地确保了从农田到餐桌整个食品链的安全。

客观现实表明，民生问题事关百姓切身利益，与人民群众的健康、安全、和谐息息相关。因此，代表们认为，提高民生质量是质量事业发展的目标，确立了这样的目标，质量事业才能体现出价值、才能有更大的作为。

#### **五是不断提升顾客满意是质量事业成熟的标志**

日本东京科技学院的两位教授认为，在追求顾客满意时，需要重视文化因素对顾客满意的影响。通过美国、瑞典、德国等 10 个国家和地区顾客满意指数和问卷调查来测量文化、顾客满意及其他相关因素的表现，结果发现文化对顾客满意有着显著的作用，风险因素则对顾客满意有负的作用。

中国宝钢销售中心邓冰将顾客满意的研究视角从单个企业拓展到整个供应链，设计拓展的测评体系，重视分析供应链流程、用户体验过程和用户内部流程。

南开大学商学院服务管理研究中心副教授杨坤认为，在顾客眼中，一线员工就是服务，就是企业；研究发现，顾客满意水平很大程度上取决于一线员工在服务接触过程中的角色扮演，这种角色扮演将随着组织的发展而不断深化。追求顾客满意，重要的是对员工的角色塑造和服务文化的培养。

成功的实践表明，不断提升顾客满意，是质量管理的基本原则，也是衡量一个组织成功与否的基本指标。代表们认为，不断提升顾客满意是质量事业成熟的基本标志。

#### **六是发挥标准引领作用，提升质量竞争力**

ISO 秘书长阿兰·布莱登在视频演讲中指出，随着众多新的全球问题，诸如安全、环保、气候变暖等的出现，社会的可持续发展成了全世界共同关注的问题。面对上述挑战，企业无法与世隔绝，必须在平衡自身的竞争性、可持续性和盈利性三者关系的同时，协调自身可持

续性和社会可持续发展两者之间的关系。ISO 组织过去六十年来，通过制定一系列的国际标准，对促进全球经济增长、改善环境、实现社会公平作出了积极贡献，有力推动了全球可持续发展。

中国标准化研究院院长郑卫华对中国标准化发展战略进行了阐述和分析，他指出，在贸易全球化发展的今天，市场的竞争已经从产品和技术之争转变为对标准和知识产权的主导和占有。中国只有从位于全球生产价值链的低端（仅负责加工制造、装配环节等），逐步转为控制价值链的高端（拥有产品开发、品牌、核心技术、技术标准等），才能在全球竞争中掌握主动，立于不败之地。只有在不断提高标准适应性的同时不断提高标准的竞争力，才能保证标准的生存与发展，才能发挥标准对国民经济发展的引导作用。

上海贝尔阿尔卡特股份有限公司董事长袁欣总结公司 20 多年来获得巨大成功的基本经验是：“国际化与本土化的完美结合”，不仅在理念、文化、资源、管理方面进行无缝嫁接和融合，还要把国际先进标准和具体国情的本土特点有机结合，这是世界级企业走向卓越、实现和谐的必由之路。

代表们认为，和谐社会的中心是人，核心任务是协调人与人、人与社会、人与自然的关系等，在这过程中，应注重标准这一产业竞争的核心要素，发挥标准规范、促进生产经营的作用，推进经济社会的均衡协调发展。

### **七是六西格玛从改进走向创新**

亚太质量奖评委会主席查尔斯·奥布瑞博士就如何有效地应用精益六西格玛，特别是中等规模的公司该如何运用和展开精益六西格玛战略，提出了精益六西格玛流程中应重点关注领导力行为、员工职业发展和激励等关键要素，以促使每个员工寻求改进和减少浪费的机会。

上海日立电器有限公司副总经理郑建东提出了应用六西格玛设计实现流程重组和优化的基本设想，并成功应用于流程重组的实践中，并推广和总结出了再造企业过程管理系统的成功要素，使六西格玛管理从纯粹的业务改进突破拓展应用到企业的重组和再造流程。

香港品质管理协会主席周家贤博士等首次提出应用六西格玛 DMAIC 体系来不断优化和改进 ERP 的执行体系，将六西格玛的整合空间拓展到 ERP 体系的完善中；上海市电力公司副总经理阮前途论述了上海电力独特的精益价值观，明确了实践中推进精益生产的三要素，以及精益生产“五步法”的方法论，促进了服务质量的提升。上海交通大学安泰经济管理学院付小江以中小企业扩大产能为研究对象，系统阐述了将约束理论、精益生产、六西格玛及实验设计方法进行整合的持续改进系统。

阿根廷质量协会的丹尼尔·弗卡从社会影响层面关注六西格玛方法论对地方经济和国家经济发展的贡献，从广泛的社会调查中揭示了六西格玛方法的“演变”，特别是在转型经济环境中的演变；对于帮助转型经济中公司如何面对挑战，如何策划和实施六西格玛管理起到了指导作用。

与会代表的演讲，显示了六西格玛的改进理念在突破；六西格玛的整合空间在拓宽；六

西格玛的影响力在增长。代表们在交流中认为，六西格玛的发展趋势已经从改进走向全面创新。

### **八是卓越绩效模式是对全面质量管理的标准化**

荣获本届亚太质量奖的印度塔塔化工公司总裁，以其亲身经历说明：实施卓越绩效模式，领导必须亲自参与，不能光靠质量管理部门，企业的业务可以外包，服务可以外包，培训可以外包，但领导责任、管理核心过程不能外包。

上海培罗蒙公司总经理金建华在《浅议领导力和执行力》中结合企业的实践，阐述了领导力和执行力在企业中所起的作用和形成机理，验证了卓越领导力与完美执行力是企业走向成功的关键。

上海世博会事务协调局许定博士在《2010年上海世博会筹办中的领导力与执行力实证研究》一文中，应用管理学中的领导原理，结合世博会筹办的全球性、创新性、规模性、战略性特征，系统分析了筹办世博会的领导力来源，并对筹办工作中执行力的发展提出了相关建议，对大型国际活动项目簇的领导和执行具有一定的参考作用。

美国塔夫斯健康策划机构通过有效整合医疗服务质量评价、分级和激励计划，构建一个精心设计的医疗服务质量定性和分级管理体系，显著改善患者的治疗质量和医院的绩效。

印度 HAL 公司的质量总监萨缪尔认为：推动现代企业质量管理需要依靠跨职能的协作，任何一个职能部门如质量管理部、信息技术部等，均无法单独承担此重任。

来自印度信赖工业有限公司有着不同类型的、复杂的利益相关者，如各种类型的客户、员工、供应商、股东、周边社区、政府等，为了满足并超越利益相关方的要求和期望，履行企业社会责任，该公司建立了适应自身的卓越管理体系模式，有效地把质量、环境、职业健康安全管理体系有机结合，从而使所有相关方受益。

这些实践充分表明，越来越多的领域在实施卓越绩效模式，越来越多的职能管理部门在落实绩效责任，越来越多的企业在关注所有相关方。

代表们认为，朱兰博士的论说卓越绩效模式的本质是对全面质量管理的标准化、规范化和具体化，正在成为现实并指导着企业的成功实践。

20日下午的闭幕式由上海市质量协会会长俞国生主持。本次会议执行主席唐晓芬作会议总结报告。伊朗质量协会主席喀什弗伊代表下届 APQO 国际会议主办者，从本届执行主席唐晓芬女士手中接受了 APQO 会旗。第十四届 APQO 国际会议将在伊朗举行。

会议向获得优秀论文奖的 12 位代表颁发了证书。借助国际会议的舞台，市质协和上海铁路局向第四届“我与质量”上海“铁路杯”少儿画赛的获奖个人和集体代表颁发了证书和奖品。

胜地难忘，盛会久留。许多代表认为这次会议是学术性与经验性相结合的会议，对提高企业竞争力有很强的针对性；与会代表一致认为，这次大会是一次探讨问题、交流经验、展示成果、促进发展的质量盛会，会议上获得的成果将带回去消化吸收并在质量管理中加以运

用。