

“创造共同繁荣的质量时代”

第 21 届亚太质量组织国际会议

暨第 10 届上海国际质量研讨会成功举行

记者 宗和

第 21 届亚太质量组织国际会议暨第 10 届上海国际质量研讨会于 11 月 10—11 日在上海国际会议中心举行。本届会议的主题为“创造共同繁荣的质量时代”。会议由亚太国际质量组织（APQO）主办，中国上海市质量协会承办。

国家质检总局副局长吴清海，上海市副市长时光辉出席会议并讲话。上海市质量协会会长唐晓芬主持大会。

加强国际质量合作，共享质量发展成果

本届会议得到了中国政府的大力支持。

国家质检总局副局长吴清海在讲话中强调说，中国已经进入全面建成小康社会的决胜阶段，将坚持“创新、协调、绿色、开放、共享”的发展理念，加快由规模速度型向质量效益型转变，质量的作用必将更加凸显。就如何进一步推进质量强国建设，提高质量发展水平，他指出，一是把质量工作摆在战略位置，实施质量发展规划，加强和改善质量宏观管理，加强质量信用体系建设，大力实施品牌战略。二是充分发挥企业的主体作用，督促企业坚持质量第一、安全至上，严格质量管理，不断提高管理水平和创新能力，持续生产符合市场需求的产品，提供优质服务。三是不断创新政府质量监管，一方面大力简政放权，激发市场活力，维护公平竞争的市场环境，发挥市场的决定性作用；另一方面大力改革创新，加强市场监管，依法严厉打击质量违法行为。四是更加注重质量技术基础建设，着力建设高水平的计量体系、标准体系、检验检测体系和认证认可体系，形成以技术、品牌、质量、服务为核心的竞争新优势。五是推动质量社会共治，广泛发动社会各界对产品、工程和服务的优劣“用脚去投票”，形成“人人重视质量、人人创造质量、人人享受质量”的浓厚氛围。他希望，进一步深化国际质量合作，构建更高水平的质量交流平台，围绕计量、标准化、检验检测、认证认可、消费品安全、食品农产品安全及检验检疫等方面，加强与亚太地区国家、“一带一路”沿线国家的合作，共同推进质量提升，让更多的人共享质量发展成果。

上海市副市长时光辉代表上海市政府对出席本届会议的海内外嘉宾和代表表示欢迎。他说，上海这座城市因开发而生，因质量而兴。上海市委市政府始终坚持“质量是上海的生命”的指导方针。当前，上海到了“创新驱动发展，经济转型升级”的关键当口。上海市委书记韩正明确要求：“创新驱动必须追求质量，转型升级必须体现质量。”上海正在加快建设具有全球影响力的科技创新中心，积极打造具有国际竞争力的质量高地；围绕经济社会发展大局，构建现代服务业为主、战略性新兴产业引领、先进制造业支撑的新型产业体系，实施“以质

取胜”“品牌发展”“标准引领”三大战略，全面提升上海总体质量水平。他还说，上海质量是在不断扩大开放，不断与国际国内学习交流中发展的。亚太质量组织把第21届亚太质量组织国际会议交给上海市质量协会承办，与第十届上海国际质量研讨会同步举办，是对上海质量工作发展的推进。上海一定会把国际的好经验与上海的实际结合起来，打造好上海新的质量时代。

上海市经信委副主任徐子瑛在大会闭幕式上讲话。她说，当前全球经济正指引着人类的社会价值观念发生重要的变化，其中很重要的是消费观念和质量观念的变化。随着中国更富裕的人口总量不断增加，广大百姓对提升服务质量提出了更高的要求。我们必须顺应发展的要求，不断提高质量发展水平。她指出，当今的大趋势是大数据、智慧化、信息化，这都是质量时代发展所必须具备的内涵，质量管理要结合智慧城市的发展要求来推进。制造业服务化也是当前经济发展的重要趋势，随着互联网共享经济的发展，制造+服务会推动更多领域的创新和发展。把新的质量理念融入未来的发展中，创造共同繁荣的质量时代，是我们对美好生活的共同期待。

上海市质量技术监督局局长黄小路在大会演讲中指出，今天人类生活在同一个地球村，各国相互依存、相互促进的程度日益加深，国际社会日益成为你中有我、我中有你的命运共同体。上海未来的发展是追求卓越质量的发展，质量是上海的生命，我们提出要努力打造上海品质，通过提升上海质量、上海制造的品牌价值，打造与上海国际化大都市地位相适应的“上海服务”，建立支撑质量高地建设的“上海标准”，营造世界一流“上海环境”，全面建成具有全球影响力的科技创新中心。通过改革创新提质升级，造福中国人民，造福世界人民，造福子孙后代。

交流探讨和发表见解，洞悉质量现在和未来

本届会议得到了国际质量界的鼎力支持。亚太国际质量组织（APQO）、美国质量协会、德国质量协会、欧洲质量组织、日本科技联、国际质量科学院等国际质量组织联袂参加。美国质量协会、德国质量协会在会上致辞。国际质量科学院、欧洲质量组织等组织发来贺信。包括16位国际质量科学院院士在内，来自美国、德国、芬兰、俄罗斯、日本、匈牙利、印度、印度尼西亚、新加坡、中国等23个国家和地区的600多位质量界、学界、企业家代表参加了会议。

与会人士普遍认为，“质量时代”是指经济和社会协调发展的时代，是共同应对挑战，共享发展成果，实现创新、协调、绿色、开放、共享的发展。创造共同繁荣的质量时代，必须遵循经济规律的科学发展、遵循自然规律的可持续发展、遵循社会规律的包容性发展。“创造”是指必须面对现实和未来，加大对互联网背景下的资源环境、公平和社会责任、可持续发展以及文化建设等更多领域的探索和创新。“共同繁荣”是指亚太地区需要互联、互通、开放、共享，东西方也需要互联、互通、开放、共享，在全球范围内提升经济发展的系统性、

整体性和协同性，推动绿色发展的生态文明度，关注包容性发展的社会环境。

围绕“创造共同繁荣的质量时代”主题，与会代表探讨和发表见解，洞悉质量发展的现在和未来，会议交流内容主要聚焦以下三个方面。

一是围绕会议主题，结合联合国发展目标畅所欲言，把推进可持续发展，既造福现代、也造福后代，视为质量时代的共同使命。要抓住人类发展历程的重大创新和变革，构建全球质量治理体系，成为重要议题。

国际质量科学院理事长加纳克·梅塔在致辞中指出：联合国可持续发展目标的推出，更让我们觉得“创造共同繁荣的质量时代”主题恰逢其时。在题为《质量及其对社会经济繁荣的影响——造福后代》的演讲中，他通过 GDP 增长速度与消费增长的数据对比，进一步指出，人类对自然资源的消耗比以前更快，到 2020 年可能这种浪费还会翻番。他指出，人类面临资源短缺和环境退化的巨大挑战，未来必须更多地关注生态系统。质量既要服务于当代人，也要为造福于后代作贡献。

APQO 理事长查尔斯·奥布瑞博士在致辞中呼吁说：帮助每一个人提升生活的质量，不管他们在哪里，不管他们的经济状况如何，他们是否有必要的工具和手段，我们要采取今天以及未来我们能够采取的一切的行动来实现这个目标。在这里，我们分享质量的知识，结成伙伴关系，为人们的生活质量提升做贡献，推动创造共同繁荣的质量时代，也是为这个目标做贡献。

国际质科院在联合国教科文组织的代表、IAQ 副院长罗兰德·扬克在“质量教育，联合国 2030 年可持续发展议程的核心”为题的演讲中说，2000 年各国领导人在联合国总部承诺到 2015 年共同实现“千年发展目标”。15 年将过去，目标尚未完全实现。全球面临人口膨胀、资源短缺、环境退化、社会不公平加剧等一系列新挑战。2015 年 9 月，“联合国 2030 年可持续发展议程”正式通过，共有 17 个可持续发展目标和 109 个分目标，将采取综合方式解决社会、经济和环境三个维度的发展问题。他认为，2030 年联合国议程的主要核心就是提升教育质量，通过人口素质提升的造血机制驱动发展，而不是援助项目式的输血方法。他强调，在新的 15 年发展规划中，一定要把教育质量放在第一位。“教育质量的提升，对可持续发展目标达成至关重要。”

APQO 会长山·路普瑞在演讲指出，世界各地的政府在全球化时代必须要共同协作，这就是目前的环境。政府人员应对挑战，要投入创新，改革政府服务，使政府成为一个向社会提供制度、技能、文化的的服务性组织。提升公共服务质量，向服务型政府转变，是质量时代对政府治理模式的呼唤。

本届会议认为，“可持续发展目标”的广度、深度、难度、力度，远远超越了“千年发展目标”。必须重新审视可持续发展的理念和内涵，构建新的全球可持续发展治理框架，抓住人类发展历程的重大创新和变革，促进发展模式的根本转型。构建全球质量治理体系，创新政府监管模式，是国际经济社会繁荣共生的根本要求。

二是互联网凭借其便捷、扁平、规模、集聚和普惠五大优势，正加速向社会经济各领域渗透融合。万事万物的行为方式都发生了深刻的变化。随着互联网的快速发展，人类正面临开放性与安全性、创新与传承、不确定性与确定性等复杂局面的挑战，如何平衡？以变革应对挑战，以质量为底蕴，建立透明、合作、共享、责任的新商业文明的进程已经开启。

美国质量协会会长派翠西亚·隆德带来了美国质量协会的最新成果《2015 质量未来报告》。不同于以往的方法，《2015 质量未来报告》请来业界专家，对领导力、互联网、全球航空航天、制造业、城市规划、医疗保健、教育、能源、客户体验等领域对质量未来将发挥的作用进行了诠释。提炼出的 5 条共同的线索是：需要打破信息壁垒；无限的连通性将改变我们思考和做事的方式；开始对我们自认为已经十分了解的事物进行真正不同的思考；质量专业人士的角色也将不断变化，进而发展为领导者，而非局限于技术专家；将质量知识更加深入到整个组织内部。其内在精髓是：在互联网快速发展的推动下，必须强化质量为底蕴的秩序，建立透明、合作、共享、责任的新商业文明。质量必须作为一种理念融入企业组织乃至政府工作部门全系统，成为行为之准则，而不能仅作为一系列政策、制度及质量管理部门的工具使用。她强调，质量对组织文化至关重要，如果质量能深刻影响 CEO（组织领导者），以及基层员工或成员，那么其作为一种组织理念，就会驱动和实现创新，推动组织发展，包括积极的客户体验和人才培养。质量也是业务持续和组织成功的关键。

智利卓越经营中心总监豪尔赫·罗曼博士在演讲中指出了建立质量文化的重要性。他说，任何产业都有好的时候、差的时候，如果把质量当成公司的基因存在，那么这家公司就会蒸蒸日上。铜之所以成为智利一大产业支柱，最重要的是不管在什么情况下，他们都把质量放在第一位，经过三四十年，他们就拥有了质量为先的一种共同的价值观、信仰、行为规范，形成了致力于让客户满意，致力于提升产品和服务的文化体系。

欧姆龙公司的最佳实践，证明了以质量为底蕴、透明、合作、共享、责任的文化，是可持续发展的基础。该公司的刘越董事，介绍了创始人立石一真强调的“企业在与社会共存中，绝不能单纯地追求利润，作为社会的一员必须为社会做贡献，用日语讲就是奉献社会，这是一个精英者的责任，更是一个企业的公益性”的经营理念，阐述了一个有社会责任文化的企业，才能可持续发展的道理。欧姆龙在 1990 年的第一个 10 年计划中，实现了经营多样化和市场的国际化。在 2010 的第二个 10 年计划当中，欧姆龙把传感与控制技术变得更加专业化。在即将迎来 2020 年的第三个 10 年计划中，欧姆龙提出了做一个质量兼备的地球型企业，涵盖了对自然和环境的考虑。

三是当前新一轮科技革命和产业变革与经济发展方式转变形成历史性交汇，国际产业分工格局正在重塑，质量创新是推动新技术革命成果转化的重要途径和突破口。“互联网+”与质量创新，成为本届会议的重要聚焦点。

德国质量协会会长乌多·汉森演讲的“工业 4.0 与质量管理”，美国质量协会创新委员会

主席彼得·梅瑞尔演讲的“创新发展战略管理”，国务院参事、IAQ 院士张纲演讲的“中国制造 2025 的质量发展展望”，国际质量科学院前院长格雷戈里·沃森演讲的“质量发展与创新”，华为公司副总裁李刚演讲的“与价值链共建高质量的全联接世界”，ASQ 检测分会主席海瑟·韦德女士演讲的“互联网和质量、校准、测量”，中国台湾清华大学教授、IAQ 院士苏朝墩演讲的“大数据背景下质量统计技术应用”，海尔集团副总裁任贤全演讲的“互联网时代的质量管理创新实践”等内容，引起了与会者的极大关注。

在这方面，形成了三条重要见解，值得分享。

1. 以物理世界和数字世界深度融合的工业革命 4.0 为特征、物联网为代表的下一代互联网时代已经来临，整合下一代信息技术的无形价值系统将逐步取代有型的价值系统，智慧数据将成为取之不尽的资源，人工智能作用将产生巨大影响，生产要素和质量也将随之而变。

德国质量协会会长乌多·汉森认为，随着人类将进入全联接、零距离、因我而变、万物智能阶段，制造业向实现基于物联网的智能制造转变，今后人们的工作职能也将是融合的。人们既要贯彻未来的质量保证，也要承担生产过程中的其他任务。他指出，企业所有的数据都是质量数据。数据是价值创造、新产品和服务的基础。从大数据演化出“智能数据”。必须学习把大数据变成“智能数据”的能力。他认为，德国工业 4.0 中，甚为重要的是把质量 4.0 做好。

国务院参事、IAQ 院士张纲在“中国制造 2025 的质量发展展望”中指出，中国制造大而不强，主要差距表现在创新能力不强，质量水平不高，产业结构不优，资源利用不佳。《中国制造 2025》是一个以质量提升为主攻方向的战略，也是一个中国制造向中国智造发展的战略。“中国制造 2025”包括“智能制造”等 5 个重大工程，“新一代信息通信技术产业”等 10 大重点领域，以推进“制造强国”。

华为公司副总裁李刚在“与价值链共建高质量的全联接世界”的演讲中讲到：“物联网”使产业发生了质的变化，接着还会发生人与物联接的“消费物联网”。“万物互联”后，一个国家的竞争力，不是看土地、人口、资金、技术等生产要素，而是取决于联接装置的数量和你联接的能力——这种价值创造系统的竞争力，或者说向数字经济的转型能力，华为称之为 ICT。华为设置了一个 ICT 评估模型，对全球 50 个国家评估后，发布了“全球联接指数”(GC1)。目前列 GC1 前 5 位的为美国、瑞典、新加坡、瑞士、英国，中国列 23 位。“我们进入了数字世界，智能化才刚刚开始。大家在同一起跑线上。数据就是资源、财富，只要有效利用这些生生不息的无形资源，相信全联接的世界是美好的世界！”

2. 以标准为引领，在开放性和安全性之中找到平衡点，既是确保互联网时代的质量要求，也是数字经济下市场竞争机制的重要保障。

ISO9001 技术委员会沟通委员会成员彼得·梅瑞尔教授在主讲新版 ISO9001 时指出，新版内容变化最多的是基于风险的思维。新版 ISO9001 预防为主，改变了老版把预防措施放最后规程。新标准强调企业做好外部风险分析，也要做好内部风险分析，找出高风险因素。“一

般来说 30%的成本是由于没有把事情做好。对保险公司来说，企业如果第一次没有把事情做对的话，其损失是运营成本的 50%。”

国家认监委总工程师许增德在演讲中说，标准、计量、合格评定，三要素相辅相成，构成了国家的质量基础。认证认可传递信任，新时期认证认可是技术性的基础产业，不仅服务于第一产业、第二产业，同时还服务于服务门类的产业，是我国全面深化改革、产业转型升级、质量发展的基础性内容。

北京理工大学教授、原国务院参事、国际质科院顾问院士郎志正提出了提升标准质量的思考。他说，标准化的本质是约束的形成和实施的过程。政府主导的标准应该更加重视安全、环境、资源利用，以及一些基础性的标准，引领经济、社会和环境的可持续发展。从标准引领作用出发来考察和评价标准质量，是一个关键的因素，甚至是一个决定性的因素。

清华大学质量与可靠性管理研究院吴甦教授指出，中国高铁的成功在于系统集成创新，创新成果要靠产品标准和质量体系保障，中国标准是中国制造国际化的关键。

上海市电子商务行业协会秘书长张承鹤和上海质量体系审核中心主任王金德在“电商标准化建设与服务认证”的演讲中指出：上海制定的电商团体标准，在组织战略部分就要求电商服务企业基于风险分析面临的内、外部环境，并通过大数据分析等方法，采用 A+B+C 模式，像产品检测一样对顾客的服务体验进行检测。这种服务评价将对安全消费、电商质量提升，起到很大的作用。

3. “互联网+”背景下的质量创新，建立在科学知识体系的基础上，将以跨学科融合为核心，以顾客体验为设计主导，以合作共赢为思路。

沃森院士在题为“质量发展与创新”演讲中指出，大数据并非越多越好，也并非数据量越大越准确，关键是要根据需求，采用科学的方法来分析和评估。也就是说，要建立在科学知识体系的基础上，包括上世纪八十年代诸如 SPC 等四种人工智能模型，都是科学知识体系的一部分。要在质量发展的基础上实施创新。

彼得·梅瑞尔教授在创新战略演讲中，介绍了以顾客体验为设计主导的跨学科融合创新方法，并强调了要有改变消费者行为习惯的无法复制的革命性创新。

加拿大魁北克大学的让·哈维教授在题为“融合顾客体验和供应链”的演讲中说，只有融合了顾客体验的专业服务，才是好的服务。

查尔斯·奥布瑞博士在演讲中指出，传统经济向“互联网+”的过渡，要求新产品推向市场的速度加快。典型的世界 500 强企业每年推出 4 到 6 种新产品，而互联网用户希望每年是 20 到 30 次。怎样才能速度快、质量好地提供产品和服务？以顾客体验为设计主导的六西格玛设计流程，不失为一种高效的好方法。

海尔集团副总裁任贤全在“互联网时代的质量管理创新实践”中介绍了“每个员工变成资源的接口”的转型，目的也是适应“互联网+”背景下，突出顾客体验为设计龙头的质量创新模式，在推动组织体制变革中，推动跨界融合创新，为用户创造最佳的体验。

大会圆满成功，取得多项成果

这是一次质量思潮的引导大会，是一次企业追求卓越的大会，也是一次亚太质量组织影响力扩大、承办组织接力的大会，是一次圆满成功的大会。

会后，亚太质量组织山·路普瑞会长来信：“本次大会汇集了全世界最佳的专业人士。高层次的演讲者包括了政府政策制定者，研究学者，实践者和中国政府的高官。感谢唐晓芬会长和工作团队废寝忘食的工作。”国际质量科学院梅塔理事长也来信：“我深深感谢大会为国际会议所做的安排，会议非常顺利，这是一次很好的合作。企业高层管理者在本次大会上的演讲有助于质量管理的发展。我也非常高兴得知中国质量基础发展所取得的进步。我祝贺唐晓芬会长和工作团队承办了一届非常成功的研讨会。”此外，来自新西兰、新加坡、马来西亚、斯里兰卡、印度尼西亚、泰国等参会者都来电祝贺本次大会取得成功，感谢组委会全体人员为此付出的辛勤工作。

大会取得了一系列成果，主要成果列举如下。

——大会形成七点质量共识

本届会议堪称是一场思想的盛宴。大会演讲，卓越企业 CEO 论坛，质量创新论坛，管理体系发展论坛，公共服务论坛，以及中德质量发展论坛、创新战略、中小企业集群管理、大数据背景下质量统计技术、复杂服务等专题讲座等，都得到了与会者的积极响应。共有 40 位多位专家、学者、企业家，或在大会发表演讲，或在论坛抒发见解，或在讲座上做专题报告，前瞻的观点，喷涌的智慧，最佳的实践，交流与互动，使本届会议成为海内外最重要的质量交流分享平台之一。

本届会议形成了七点共识。一是构建全球质量治理体系，创新政府监管模式是国际经济社会繁荣共生的根本要求；二是强化质量创新，驱动转型升级是维护持续繁荣的永恒动力；三是提升公共服务质量，推动社会责任担当是繁荣成果惠及全民的重要途径；四是健全质量管理体系，融化信息化技术是数字经济时代提升企业价值的关键要素；五是追求质量卓越，培养核心能力是建立世界级领先企业的必由之路；六是打造和谐质量伙伴关系，重视客户体验是建立新型企业生态的基础支撑；七是不断拓展未来质量的深度和广度是质量时代实现共同繁荣的基本保障。

——国际卓越团队交流比赛成功举行

本届大会的一个重要内容，是举行国际卓越团队交流比赛。共有来自亚太地区的 38 支团队聚焦设在振华重工的卓越团队交流比赛打擂现场，40 名志愿者翻译服务现场。这是技术、管理的交流，更是团结、友谊的聚会，为本届会议增添了欢乐和活力。

——新一届“亚太全球卓越奖”等出炉

本届会议颁发出新一届亚太“全球卓越奖”企业，它们是上海电力设计院、上海三思电子、亨通光电、大众租赁、全球印度国家学校、马来西亚 KPJ 专科医院等 24 家，其中 4 家

属于“世界级”。

与此同时，第十届国际质量会议颁出了一批上海白玉兰质量贡献奖个人。由中国质量管理泰斗刘源张命名的一线员工质量贡献奖“刘源张蓝领奖”，在本届会议上首次颁出，共有中国商飞上海飞机制造有限公司胡双钱、上海卫星装备研究所彭超、上海瑞金医院方琼等12人获得该项荣誉。

——举行 APQO 旗帜承办方交接仪式

第21届亚太质量组织国际会议胜利闭幕，会议还确定了下届会议将在新西兰举行，由新西兰质量组织承办。本届会议举行了隆重的 APQO 承办方旗帜交接仪式。