

## 透视我国质量管理发展与现状

日期: 2005-03-21 作者: 郭同智 阅读: 848

**摘要:** 本文通过对美国质量管理的演变过程回顾国际质量管理发展历程, 对照我国自20世纪70年代末以来的企业质量管理的发展情况, 探讨以美国为代表的国际质量管理对我国处于市场经济转轨中的企业所具有的启示, 指出在科学发展观指导下质量管理过程积累的必要性。

**关键词:** 质量检验 统计质量控制 全面质量管理 积累 过程控制 质量文化 标杆管理

### 一、引言

改革开放以来, 我国企业面对不断变化的外部环境, 面对市场竞争的压力, 逐步走向世界舞台, 如何持续、快速、健康发展是所有企业无法回避的现实问题。从我国企业发展的实际现状出发, 对照国外发达国家企业的发展历程和现状, 总结一些适合我国企业发展的具体经验和做法具有积极的意义。世界著名质量管理专家朱兰(J. M. Jwran)博士曾说过: 20世纪是生产力的世纪, 21世纪是质量的世纪。21世纪将是我国企业与WTO全面接轨, 求生存求发展的世纪, 中国要成为世界上最大的加工工厂, 必须重视质量管理的研究。

### 二、美国质量管理的发展

20世纪质量理念的演变随着时代的发展不断丰富其内涵, 出现了符合性质量、适用性质量、满意度质量、卓越质量。质量管理的发展经历了质量检验、统计质量控制和全面质量管理3个阶段。

美国质量管理发展在国际上具有典型代表性。

#### 1、质量检验控制阶段

在第二次世界大战以前, 产品技术含量低、结构相对简单, 市场以需求为主。当时的质量管理主要限于质量检验, 即操作者、工长、质检员按照事先确定的产品的质量, 通过检验来保证出厂或转入下道工序的产品质量。在工业发展的初期, 此种质量管理方法起到了保证产品质量的目的。

#### 2、统计质量控制阶段

第二次世界大战开始至50年代末期, 美国政府和国防部组织专家制定战时质量控制标准, 推行统计质量控制技术的应用, 以保证战争所需大量军需品的质量。这个阶段作为一个过渡阶段, 它继承了传统的产品质量控制的方法与经验, 并在生产与检测中引入统计学的理论, 为下一阶段质量管理的发展奠定了基础。

#### 3、全面质量管理阶段

60年代随着欧洲复兴和日本崛起, 美国企业在国际市场面临的竞争压力日趋增大。1961年, GE公司质量经理菲根堡姆发表了《全面质量管理》一书, 指出: 全面质量管理是为了能够在最经济的水平上并考虑到充分满足用户要求的条件下进行市场研究、设计、生产和服务, 把企业各部门的研制质量、维持质量和提高质量的活动构成一个有效的体系。全面质量管理可以说是现代的质量管理, 它是在以上两种质量控制的基础上, 以系统的观点看待产品质量, 对一切同产品质量有关的因素进行系统管理, 力求在基础上建立一个能够有效确保质量和不断提高质量的质量保证体系。20世纪80-90年代, 摩托罗拉、联信公司、GE公司结合精益运营而推行6 $\sigma$ 管理, 进一步发展了全面质量管理。1994年—1996年, 金克拉夫博士在联信公司担任卓越运营总监, 为联信带来3.6亿美元的直接财务收益。

下表为美国质量管理发展过程中具有代表性的事件。

可以看出, 美国企业发展与其质量管理发展是密不可分的, 透过质量管理的进步可以看到美国经济和企业发展过程。美国企业管理高层重视质量和对员工质量意识的培养, 把质量与经济效益直接挂钩。质量管理理论的形成和发展是企业自身需要的一个自主行为, 理论研究来源于企业实践, 与自由竞争的市场环境密不可分。质量管理的现状反映了美国企业的实力和其产品的质量水平, 美国目前的产品质量是经过上百年积累的结果。

### 三、我国质量管理发展及现状

#### 1、我国企业质量管理的发展

长期以来, 计划经济时期形成的思维模式一直影响着我国质量管理的发展。地区间经济发展的不平衡, 一定程度上影响着质量管理的发展不均衡, 经济发达地区的质量管理水平高于落后地区。不同性质企业间的质量管理模式的差异较大, 对质量的认识也不同, 均表现在质量管理的积累不足。

上世纪80年代, 我国企业从传统的质量管理阶段, 跨过统计质量控制阶段, 直接进入全面质量管理阶段。20多年来, 由政府主导推动全面质量管理、TQC达标升级、质量管理奖评审、到开展自愿的质量管理体系认证, 推广贯彻ISO9000族标准(GB/T 10300标准、94版标准、2000版标准), 以市场为主推动6 $\sigma$ 管理、“零缺陷”及各种科学先进的管理方法与模式, 质量管理的推进方式发生了由外力推动到内力驱使的转变。

由于很多工作源于政府外力, 非企业自主行为, 一种管理模式尚未完全领会吸收, 又开始接受新的模式, 忽略了质量管理发展的客观规律; 加上基础薄弱, 又忽视了对管理科学的研究, 没有根据企业实际情况对各管理模式进行有选择地接纳, 仅看重短期效益, 易使新的管理模式流于形式。股份制企业、私营企业由于其产生的特殊时代背景, 不完善市场经

标题  搜

#### <<< 推荐新闻:

- ◆ 关于举办“提高科技自...
- ◆ 关于公布“知识产权创...
- ◆ 征稿、征订启事
- ◆ 重要消息: 山东省科技...
- ◆ 面向理事单位征稿通知
- ◆ 杂志理事单位名单
- ◆ 管理箴言

#### <<< 阅读排行:

- ◆ 杂志理事单位名单
- ◆ 会计信息失真问题的思...
- ◆ 以知识管理为核心的人...
- ◆ 价值链管理与作业成本...
- ◆ 征稿、征订启事
- ◆ 新世纪企业管理的总体...
- ◆ 管理箴言
- ◆ 重要消息: 山东省科技...
- ◆ 管理箴言
- ◆ 太阳纸业2002年度...

过刊查询  
山东软科学



济体制的制约, 尽管已开始认识到了质量的重要性, 暂时还无法通过自身取得质量管理水平的提高。目前许多企业质量管理部分环节还停留在传统的质量管理阶段, 许多企业将统计报表看成统计技术的应用, 因此可以说全面质量管理在我国并没有取得预期的效果。

## 2、我国产品的情况

长期以来, 我国企业仍然存在高投入、高消耗、低质量、低效率的通病。根据瑞士银行经济分析师的统计: 2003年中国占全球的GDP和出口额分别是4%和6%, 但是却消耗了全球48%的水泥、27%的钢铁、35%的铁矿石和20%的铝和铜。我国产品在国际市场有着低价格优势, 如果我们不将这种优势转化为凝聚了技术与管理的品质优势, 不考虑环境成本、资源成本, 那么一方面我国资源消耗大、产品价格低与发达国家资源消耗小、产品价格高相比, 造成的差距会越来越大, 另一方面, 由于我们产品的价格低, 我们的贸易输出国会利用规则对我们的出口进行限制。今年5月份, 美国国际贸易委员会在华盛顿裁定, 我国彩电业在美国市场倾销成立, 对我国彩电业加收5.22%至78.45%的反倾销税, 限制我国彩电的出口, 就反映了上述问题。目前, 我国企业基本上是通过严格的检验, 控制不合格产品的出厂, 而国外先进企业早已将6 $\sigma$ 作为控制目标, 控制过程的波动, 将产品的缺陷控制在极低的水平, 取代产品的终端检验, 因此我们在过程控制能力方面存在不足, 并导致了资源消耗过大。

## 四、对我国企业的启示

### 1、提高质量意识, 形成质量文化

如果一个企业没有较强的质量意识, 这个企业的各种质量工作就无法开展, 产品质量就无法保证。企业领导者要了解自己在质量问题方面所扮演的角色, 然后再进一步完善改进过程。而且必须加强质量素质培训, 建立一个学习型企业, 了解其他人接受培训的是什么课程、内容是什么。并通过培训使员工养成好的质量习惯, 不断提高员工的质量意识, 在企业内部形成好的风气 and 传统。这些好的风气与传统经过沉淀, 形成企业文化的一个组成部分质量文化, 这时保证产品的质量就成为一个自然的事情, 同时极大减少了企业需为质量管理额外付出的成本。

### 2、增加在质量管理研究方面的投入

国外在设计过程控制上有一种说法, 即过程设计追求完美, 即使操作工进行傻瓜式作业也可以生产出质量稳定的产品。我国对过程控制能力研究和改进不够, 很多质量问题的产生来自过程本身的缺陷, 由此产生的质量问题的解决不能仅依靠员工的敬业和奖惩制度等方面的落实。从质量控制角度分析, 在3 $\sigma$ 控制方式下, 过程均值无偏离不合格品率为0.27%, 过程偏离1.5 $\sigma$ 的不合格品率为6.6807% (即 66807ppm)。在 6 $\sigma$ 控制下, 过程均值无偏离不合格率为0.002ppm, 过程偏离1.5 $\sigma$ 的不合格品率为3.4ppm。我国许多企业的标准规程仅以1.645 $\sigma$ 作为控制标准, 在1.645 $\sigma$ 控制下, 过程均值无偏离不合格品率为5%, 过程偏离1.5 $\sigma$ 的不合格品率为44.24%。因此, 增加质量管理研究的投入、提高过程控制能力, 一方面可以减少质量问题, 提高顾客满意度和忠诚度, 另一方面可以充分利用资源, 降低产品的成本, 提高可持续发展能力。

3、通过标杆管理, 提高产品质量

标杆管理已被西方国家企业认为是改善企业经营绩效、提高全球竞争力最有一个管理工具。它通过系统比较两个或两个以上企业或单位的流程和做法, 来评价一个组织或单位的相对表现。应用得当, 一个企业能从对标中得知相对于标杆企业的差距, 如何才能缩短差距。我国同行业的企业应破除门户观念, 本着“双赢”的原则, 既竞争又合作, 实现行业内的高度竞合。竞争的目的是为了长期效益, 共同提高。通过同类企业的对标, 互通有无, 取长补短, 使整体的产品质量提高, 企业之间协调发展, 提高国际竞争力。

### 4、建立公平竞争的市场机制

市场机制的健全需要企业、政府、社会三方面的共同努力。首先政府对内对外进一步开放市场, 创造一个公平竞争的市场环境。反对市场分割、地方保护, 反对市场垄断, 通过市场竞争实现优胜劣汰, 加快质量的法制化进程, 加快企业破产法的实施, 不保护质量差、效益差的企业, 实现对企业的引导、监督和推动职能, 让企业自主抓好质量。在经济全球化的今天, 企业自觉的参与市场公平竞争, 变压力为动力, 为求生存与发展自觉的提高质量、降低成本。社会媒体、社会中介组织和社会团体通过各种形式的宣传、组织活动、或咨询服务等, 使全社会提高质量意识, 为政府或企业提供支持。消费者不断提高自身的维权意识, 对产品质量提出高的要求。

## 五、结束语

进入21世纪后, 随着经济全球化、信息化的发展, 国际上从注重营销管理、运营管理、财务管理到战略管理的等方面的研究, 到开始重视沟通、公共关系和商业伦理等人文内容, 一些国际大公司的先进管理值得我们学习, 但是我国的企业更应该从我国企业的发展阶段出发, 树立科学的发展观, 结合市场营销、创新、名牌战略, 踏踏实实的做好质量管理, 可以说, 产品质量是我国企业发展走向成熟的一个必经阶段。

## 参考文献

- [1] 王京宁. 美国管理情况介绍及体会 [J]. 水利技术监督, 第6卷, 1998年第 5期.
- [2] 谢瑾瑜. 简述美国的质量管理 [J]. 标准计量与质量, 2003年第 6期.
- [3] 李勇, 张光明. 我国质量管理的发展动态 [J]. 技术经济与管理研究, 2000年第 2期.
- [4] 龙勇, 李军锋. 国外质量管理实证研究及其对我国企业的借鉴意义 [J] 工业技术经济, 2002年第6期.
- [5] 马林. 市场经济体制下我国质量工作机制的探讨 [J]. 质量与可靠性, 2001年第 1期.
- [6] 潘渔洲. 现代企业质量管理 [M]. 经济管理出版社, 北京 1999年
- [7] Measures of quality & high performance by Richard M. Hodgett [M]. AMACOM, a American Management Association, International, New York, 1998.
- [8] Adam, E., Corbett, L., Florse, B., Halrison, N., Lee, T., Rho, B., Riberbera, J., Samson, D., Westbrook, R., 1997. An international study of quality improvement approach and firm performance. International Journal of Operations and Production Management 9 (17), 842-873.

(作者单位：深圳卷烟厂品质管理部) (2004. 4期)

**【目前共有4篇对该新闻的评论】**      **【发表评论】**