


■ 谢柱军 著

质量这些事

——质量提升 质量强国

集结号

 中国质检出版社

质量这些事

——质量提升、质量强国集结号

谢柱军 著

中国质检出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

质量这些事——质量提升、质量强国集结号/谢柱军著. —北京:
中国质检出版社, 2011.8 (2013.5 重印)

ISBN 978 - 7 - 5026 - 3394 - 3

I. ①质… II. ①谢… III. ①质量管理 IV. ①F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 250174 号

中国质检出版社出版发行

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号 (100013)

北京市西城区复外三里河北街 16 号 (100045)

网址: www.spc.net.cn

电话: (010) 64275360 68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷

各地新华书店经销

*

开本 880 × 1230 1/32 印张 5.375 字数 128 千字

2011 年 8 月第 1 版 2013 年 5 月第 2 次印刷

*

定价: 22.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 68510107

前 言

质量，是企业的生命线。2010年是中国的“质量提升年”，这是继2009年“质量与安全年”之后的又一质量主题活动年。质量的话题从来没有像今天这般受到世人重视。对中国而言，这是天大的好事。丰田汽车公司的“脚踏门”事件使这家增长过快的全球知名汽车制造商陷入了“质量门”泥潭。于是，生产厂商频频召回问题汽车，更换问题配件，并对消费者进行相应的补偿。

质量安全牵动政府官员、企业主和消费者的心。我国“质量安全年”、“质量提升年”的重大活动持续开展两年之后，进入了后续时期，质量提升和质量强国的责任需全社会共同承担。

进行质量提升，增强企业核心竞争力；实行质量诚信管理，对现代企业尤其重要。企业赢得了质量，就赢得了消费者的青睐。进行质量提升，提高民族企业的整体质量竞争力，对一个国家来说，尤其重要。没有质量的整体提升，就没有整体形象的提升，也就没有整体竞争力的提升。

对一个国家和民族来说，质量意识非常重要。质量问题，既不是中央政府的问题，也不是某个地方政府的问题，更不是某个企业的问题，更不是某个企业家、管理者或工人的问题。这是个综合性的问题。民族的质量意识，或者全民的质量意识，对一个国家乃至全世界来说，都是至关重要的问题，是生死存亡的问题。

质量这些事，离我们很近，与每个人的关系都密切。我们绝不可“事不关己，高高挂起”。国家兴亡，匹夫有责。作为负责的中国人，一定要关注中国的质量问题，参与解决质量问题，共同提高质量竞争力。

质量提升的集结号已吹响，质量强国的主旋律已奏起，科学发展之路不能没有质量，民族复兴之路不能没有质量，祖国富强之路不能没有质量。

质量，总有说不完的事。

本书力图对质量问题进行通俗而透彻的分析，以独特的视角来探讨质量问题，宣传质量，唤醒民众质量意识，促进全民的自觉质量持续改进行动，共同提升质量，为中华民族之复兴唱响质量强国之音。

质量提升，质量强国，集结号已吹响！

是为序。

谢桂军

2011年7月

目 录

| | |
|-------------------------|--------|
| 第一章 质量这玩意 | (1) |
| 第一节 质量是什么玩意 | (1) |
| 第二节 质量无处不在 | (4) |
| 第三节 文字质量 | (6) |
| 第四节 质量不争气 | (9) |
| 第二章 质量管理这事 | (20) |
| 第一节 质量管理是什么东西 | (20) |
| 第二节 质量管理演变 | (20) |
| 第三节 现代质量管理这点事 | (26) |
| 第四节 质量认证是怎么回事 | (27) |
| 第五节 关键质量控制点 | (38) |
| 第三章 质量安全无小事 | (45) |
| 第一节 质量安全从来不是某个人的事 | (45) |
| 第二节 质量诚信非难事 | (47) |
| 第三节 质量安全管理环 | (49) |
| 第四节 年年都是“质量和安全年” | (50) |

| | |
|---------------------------------------|--------|
| 第四章 质量标准来领路 | (54) |
| 第一节 质量标准是何物 | (54) |
| 第二节 质量标准分类多 | (56) |
| 第三节 质量标准也出事 | (59) |
| 第四节 质量标准国际化 | (61) |
| 第五节 质量标准要对路 | (62) |
| 第五章 质量强国之路 | (64) |
| 第一节 质量强国集结号已吹响 | (64) |
| 第二节 以质取胜看本事 | (69) |
| 第三节 质量强国指日可待 | (72) |
| 第六章 质量立法 | (75) |
| 第一节 关于《中华人民共和国进出口商品 检验法》 | (75) |
| 第二节 关于《中华人民共和国进出口商品检验法 实施条例》 | (78) |
| 第三节 关于《中华人民共和国产品质量法》 | (80) |
| 第四节 关于《中华人民共和国食品安全法》 | (82) |
| 第五节 关于《中华人民共和国食品安全法实施 条例》 | (84) |
| 第六节 关于《中华人民共和国农产品质量 安全法》 | (86) |
| 第七节 关于《乳品质量安全监督管理条例》 | (89) |

| | | | |
|------------|---------------------------------|-------|---------|
| 第八节 | 关于《棉花质量监督管理条例》 | | (94) |
| 第九节 | 关于《中华人民共和国标准化法》 | | (96) |
| 第十节 | 关于《中华人民共和国标准化法实施 条例》 | | (97) |
| 第十一节 | 关于《中华人民共和国认证认可 条例》 | | (99) |
| 第十二节 | 关于《中华人民共和国消费者权益 保护法》 | | (100) |
| 第十三节 | 关于《国务院关于加强食品等产品安全 监督管理的特别规定》 | | (101) |
| 第十四节 | 关于《武器装备质量管理条例》 | | (103) |
| 第七章 | 质量优势的因素 | | (106) |
| 第一节 | 质量优势的源泉 | | (106) |
| 第二节 | 质量优势有哪些要素 | | (109) |
| 第三节 | 质量优势与国家竞争优势 | | (110) |
| 第四节 | 公众的质量期望 | | (121) |
| 第五节 | 增强质量优势 | | (122) |
| 第八章 | 质量战略是大事 | | (124) |
| 第一节 | 质量战略是什么 | | (124) |
| 第二节 | 质量战略是国之大事 | | (127) |
| 第三节 | 质量战争已打响 | | (129) |
| 第四节 | 国家要有质量战略 | | (130) |
| 第五节 | 企业也要有质量战略 | | (131) |

| | |
|------------------------------|-------|
| 第九章 质量提升是必由之路 | (135) |
| 第一节 质量提升集结号 | (135) |
| 第二节 质量提升分阶段 | (137) |
| 第三节 质量提升来强国 | (139) |
| 第四节 年年都是“质量提升年” | (142) |
| 第十章 质检外交这回事 | (144) |
| 第一节 质检外交杂谈 | (144) |
| 第二节 质量战争与质检外交 | (155) |
| 后记 | (163) |

第一章 质量这玩意

第一节 质量是什么玩意

质量这玩意，还得从它的定义说起。质量（Quality），据《辞海》解释，是指产品或工作的优劣程度。质量还是物理学的术语，用来量度物体惯性大小，指物体所含物质的量。在日常生活中，有产品质量，也有服务质量，更有人口质量等。质量是什么玩意？质量，是产品、服务或两者的组合的优劣程度的统称。

质，指本体，本性，例如：质量、物质、流质、铁质，问题的实质；也指朴实，例如：质朴；也指依据事实来问明或辨别是非，例如：质问、质疑；还指抵押，抵押品，例如：质押。

量，指数量，数的多少，例如：质量并重，大量生产新式农具，分量等；也指计算东西体积多少的器具的总称，例如：量词；也指限度，例如：酒量、气量、饭量、胆量；还指估度，审度，例如：量力而行，量入为出。

量还是一个多音字。与前面所述的字在不同读音时，即liáng，表示用器物计算东西的多少或长短，例如：用斗量米，用尺量布；还指估量，例如：思量、打量。

看来，想搞清楚质量是什么玩意，还真不容易。

对于产品来说，质量与品质是一回事。在进出口贸易方面，习惯把产品质量称为货物的品质。无论是质量还是品质，英文的

质量这些事



表述都是 Quality。对中文而言，品质还特指人的思想优劣，即思想品质，道德品质，人品质量。人口质量也是一种质量，人口质量不但指人的身体健康状况，还包括智力发育和受教育水平等。

质量事件，是质量方面的重大事情。2010年，墨西哥湾原油泄漏事件使美国非常头疼，这是典型的质量事件，是一起重大工程质量事故，吸引了全世界人的眼球，对整个美国产生了非常大的影响。2008年，三鹿牌婴幼儿奶粉事件给中国乳品业带来了灾难性的打击，好在中国政府处理及时，国务院下令对因服用三鹿牌奶粉而患结石病的患儿实行免费治疗，追究相关人员的责任，才避免事态进一步恶化。

质量，是不得不提的话题，是每个国家、民族、家庭和个人都必须面对的话题，但并不是心口永远的痛，要从正反两个方面来看质量事故和质量事件。

质量到底是什么玩意？简而言之，就是优劣程度。衡量优劣程度的依据，就是质量标准。质量工作的内涵非常广泛，首先是质量控制（Quality Control, QC）；其次是质量管理，再次是标准化；最后是质量认证等。质量工作与人们的日常生产和生活有着非常密切的关系。

由量变到质变，是事物发展变化的规律。首先是量的变化，积累到了一定程度，就会发生质的改变。

我国的货物出口，要经历以量取胜和以质取胜的两个时期。从目前来说，很多产品还停留在以量取胜的阶段，老是引起进口国家的反倾销。当然，有的产品在质和量方面都不错，卖价也很好，质量竞争力强，质量信誉不错，市场占有率高，真正做到了以质取胜。

质量对企业有着非常重要的影响。它从以下四个方面影响企

业经营：(1) 成本 and 市场份额；(2) 产品责任；(3) 公司信誉；(4) 国际形象。如果质量出了问题，企业轻则利益受损，重则关门倒闭，更别提走向国际市场了。

质量影响企业的成本和市场份额。在某些情况下，高质量的产品，也许成本会高一些，但是，高质量的产品能给企业增强产品的竞争力，进而提高企业的核心竞争力，赢得市场，获得更大的市场份额。事实证明，在多数情况下，通过全面质量管理，在提高产品质量的同时，还能够降低次品率或废品率，节约生产成本，提高企业的经济效益。生产企业的产品质量提高了，其用于应付质量问题引起的索赔或退货事件的费用相对减少，经营成本也随之降低。

质量影响企业所担负的产品责任。企业自出售产品之日起，就要承担产品责任。在产品对消费者构成损害时，要对产品造成的后果负责。高质量的产品自然能够使企业相对减少在承担产品责任方面所需花费的时间和费用。

质量影响企业的信誉。一般情况下，企业可以是生产者，也可以是销售者，常以公司的形式出现，受公司法约束。企业信誉就是公司信誉。生产和销售产品的企业都要对产品质量负责。当产品质量出了问题，企业的信誉自然会受到影响。

质量还影响企业和国家的国际形象。质量既影响企业参与国际竞争的能力，也影响一个国家在国际上的质量信誉。20 世纪 90 年代初期，大量劣质商品涌往俄罗斯市场并造成不良影响时，中国货成了劣质商品的代名词，我国企业的国际形象受到严重的影响，整顿和规范市场经济秩序成了各级政府经济工作的首要任务。每当出口产品发生质量事件，并在国际上造成严重的不良影响时，整个国家的神经都会随之而变得紧张，包括党和国家领导人。



以质取胜，还有很长的路要走。光靠一两个企业、某个政府部门或某个领导人的力量，肯定是完成不了这么大的事业的，需要国人的共同努力。

质量这玩意，还真不好说。

诗曰：

笑谈质量这玩意，
看惯问题那东西。
风来雨去民为天，
云卷云舒国争气。

第二节 质量无处不在

有人说，质量和我没关系；有人说，质量这玩意，是政府的事，生产企业的事，跟俺不相干；也有人说，质量这点事，没什么了不起的，跟大多数人没关系。非也！质量无处不在，跟全世界的人都有关系。

通常，质量管理往往与企业和政府的关系密切一些。也就是说，质量监管的不完善，是因为政府官员的工作没有做到家。当然，也有企业在质量方面不诚信的因素。出了质量事故，没有人主动承担责任。质量事故每天都在发生，只是有的事故太小，没有引起大家的注意罢了。发达国家也有质量事故，如前面所说的英国石油公司在墨西哥湾的原油泄漏事件，是一起工程质量事故，与产品质量也有关系。丰田汽车公司的“脚踏门”事件，也是发生在美国。20世纪30年代，曾有媒体报道美国生产的香肠里被发现死老鼠肉。美国的食品卫生状况令人不放心，大概你不会相信吧？但这是真实的。

在经济全球化的今天，质量无处不在，质量事故也在所难

免。食品质量事故、工程质量事故、机器质量事故、医疗质量事故等，我们必须直面质量问题。

可以这么说，哪里有人类活动，质量问题就会出现在哪里。

质量在我们的生活中。每天，我们吃、穿、住、行等都与质量有关系。食品安全质量，当然是大众最关心的问题。食品安全是食品质量的第一个指标，其次才是营养成分、色、香、味等。如果说，我们每天吃的东西质量差，为了生存只好对付着吃了；如果说，不安全，估计只有找相对安全的吃了，不至于坐以待毙。服饰的质量没得说，也是与老百姓密切相关。三分面貌七分装，穿着打扮很重要。服饰质量当然重要，安全是第一位的。现如今有的服装的染料含有致癌物质，早已不是什么新鲜事。大家都不想死，当然不想穿“杀人”衣服。如果服装质量不好，掉色并且把其他衣服都染色了，或者在公众场合开裂让你出丑，当事人肯定会对它深恶痛绝。再说住房质量。如果住的房子不抗震，估计是没人敢住了。行就更不用说了，车子走到下坡路突然刹车失灵，司机和乘客都有可能成为劣质产品的牺牲品。

质量在我们的学习中。教学的质量，事关国运。我们在学习的过程中，通过对比，会发现不同的教师、不同的学校、不同的班级存在教学质量的差别。这也难怪家长们宁可花几万元择校费，也要给小孩上个教学质量好的学校。同一门课，不同的教师上，会有不同的质量，学生们接受知识的快慢、理解程度和记忆效果不一样。

质量在我们的工作中。这是有工作经历的人都知道的。无论是做管理，还是做工人，或者是提供服务，都有不同的质量，直接体现在最终工作结果上。写文件有文稿质量；生产商品有产品质量；修路还有道路工程质量；动手术有医疗质量，不一而足。可以说，与质量没有关系的工作是没有的。质量很差也是一种质

量状况。

人们的生活质量也有所不同。有的人生活质量特别高；有的人生活质量中不溜；还有的人生活质量特别差，能活着就不错了。在不同的城市，或者同一城市的不同城区，生活质量也有所不同。同一家人，生活质量也有可能不一样。身体健康状况不好的人，生活质量自然会受到一定的影响。

质量，涉及我们学习、生活、生产的方方面面，无处不在。质量意识的增强，质量安全，质量提升，质量强国，是每一个炎黄子孙的责任；中国出了质量问题，任何一个中国人都不能袖手旁观，更不能跟风炒作、落井下石；中国制造的声誉，要我们共同维护。

诗曰：

质与量的较量，
地球村有榜样。
日出日落有我，
质量旗帜飘扬。

第三节 文字质量

文字工作者是指一切与文字打交道，从事写文章、审稿、校对等与文字有关专门工作的人。作家、文件起草人、编辑、编审、校对人员等都是文字工作者。当然，广大活跃的网民，特别是微博、博客的主人，也算得上是文字工作者，每天都用文字创造出大量的思想火花或记录了某些发生在身边的事情。

文字工作者用文字表达思想、传达精神、记录事件的水平不一，字里行间表现出来的就是文字质量。我，有写作的冲动，有唤醒国人质量意识的冲动，有为中华之质量崛起尽一份力的冲

动，于是常常在工作之余玩一下文字，也算得上业余文字工作者。不管写出来的东西质量如何，初衷是美好的，那就是告诉国人，质量提升和质量强国的集结号已经吹响。

文字质量很重要。

要说质量这些事，总离不开文字质量。老师认真教，学生努力学，文字质量的基础才会牢固。文字质量要从娃娃抓起。小学、初中、高中、大学都要学习语文，学习的效果总是参差不齐。萝卜白菜，各有所爱。有的学生天生不喜欢文字，更不想以文字来谋生，对他们而言，看得懂普通文章就可以了。兴趣是最好的老师。对文字没有兴趣，学习起来事倍功半。但是，为了能够毕业，没有哪个中国学生不学语文的。在双语学校，还多了外国语言学习的机会，写外国文字也不错。在学校把文字基础学完后，文字修行在个人。也许有的人根本就不需要靠文字生活，但大多数的人离不开文字，文字是大多数人生命中不可或缺的一部分。

阅读是一种享受。一个民族的平均阅读时间是衡量这个民族文明程度的标准之一。作家为我们创造了这种条件，他们提供了高质量的文字。当然，我们也不否认作家当中有滥竽充数者，毕竟读者有判断能力，上了一次当，就不会再犯同一个错误。如果文字质量差的文字工作者本人也不好意思，提高文字质量也就有希望了。

在各种各样的官方文件中，我们还可以看到不同质量的文字。文字质量高的官方文件，简明扼要，言辞达意，准确无误；文字质量中等的官方文件，语句通顺，没有错误；文字质量差的官方文件，存在文字错误，令人费解。文山会海是政府机构的通病，精兵简政通常是一句空话。也许，中国人口太多了，解决就业问题，构建和谐社会，政府得带头用人。机关人多了，文件自

质量这些事



然不会少。中央或国家部委的一份文件，各级基层单位的落实文件一大堆。以文件贯彻文件是我国党政机关工作的一种特色。因此，文字工作在机关占据重要一席。什么事情做得太多了，出问题的概率总是要大一些的。不少官员为了证明自己的权威，不断地制造文件。官员们在文字方面花的时间越少，文字质量就越难得到保障。官方工作中，文字质量尤其重要。文字质量的提高，不仅与文字本身的质量有关，还与工作作风转变、机构和人员精简有很大的关系。

文字质量是有标准的。上级机关对公文的格式、体例、语句等方面有具体的要求。国务院有专门的公文撰写规定。全国各地执行的情况都不大一样。在每年的公务员考试中，申论、公文写作也是必考的内容之一。除了公务员考试，已经成为公务员之后关于公文写作的考试就很少了。最多也是学习一下新文件的要求，平时都忙于日常工作，顾不上文字水平的进一步提高。一方面，要提高文字质量，关键在于培训和严格执行规定。培训是基础，严格执行是基本保障。按照《公务员法》，公务员有接受培训的权利。在每年的培训安排中，文字工作方面的培训力度有待进一步增强。另一方面，要提高文字质量，关键在于减轻文字工作负担。领导重视和减负是前提。公文太多，时间太紧，人手太少，是导致公文质量下降的主要原因。单位领导重视文字质量，就会千方百计去解决问题。人员不够，引进人才。问题的根源往往在于上级和本级领导对公文数量和时间的要求。解决问题的有效办法就是防止文山会海。

依法治国，法制先行。法律制度需要用文字制定，文字质量直接影响立法和执法。法律法规的语言是要求严谨的，对文字质量要求非常高。立法过程中，一个字的差别，很可能导致完全不同的后果。立法工作者在大量调查研究的同时，往往字斟句酌，