

中国质量怎么了

ZHONG GUO ZHI LIANG ZEN ME LE

质量：这是一个最好的时代，也是一个最坏的时代

顾客满意才是好质量

质量的底线在哪里

都是全球化惹的祸

一个国家三个质量

中国企业的战略失误

从苹果公司看企业发展的核心战略

质量进入大数据时代

市场永远需要有信用的质量数据提供者

已经到了最危险的时刻

我们为何不能行动

质量文化不是一天建成的

小电梯，大道理

走向质量的共同治理

◎程虹 著

长江出版传媒
湖北科学技术出版社

◎程虹 著

中国质量怎么了

ZHONGGUO ZHILIANG ZENMELE

 长江出版传媒
 湖北科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

中国质量怎么了/程虹著. —武汉:湖北科学技术出版社,2013.6

ISBN 978-7-5352-5637-9

I. ①中… II. ①程… III. ①质量管理-研究-中国
IV. ①F279.23

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 059853 号

责任编辑:林 潇

封面设计:喻 杨

出版发行:湖北科学技术出版社

电话:027-87679468

地 址:武汉市雄楚大街 268 号
(湖北出版文化城 B 座 13-14 层)

邮编:430070

网 址:<http://www.hbstp.com.cn>

印 刷:武汉中科兴业印务有限公司

邮编:430071

700 × 1000 1/16 18.75 印张

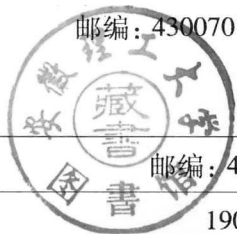
190 千字

2013 年 6 月第 1 版

2013 年 6 月第 1 次印刷

定价:39.80 元

本书如有印装质量问题 可找本社市场部更换



前 言

作为一位武汉大学质量发展战略研究院(以下简称质量院)的负责人,这些年来被问得最多的问题就是:“中国质量怎么了?”提出这一问题的人,既有高校的专家,也有政府官员,更多的是普通老百姓。他们在提出这一问题时,实际上都有一些自己的答案,而这些答案往往众说纷纭,甚至相互冲突。

回答这一问题当然是我的本分,但是又感到很难用短短的几句话给出正确答案。这些年来,质量在中国已经成了街谈巷议的话题,同时这又是一个非常复杂的现象,既需要在科学上进行规律性的解释,又需要从现实中对现象进行实证分析,这就是我写作本书的缘故。

要写好这本书很难,难就难在这本书讨论的是一个非常专业性的问题,但却要让质量专业外的普通读者看得明白。好在这几年我被很多地方邀请去讲中国质量问题,听课的有企业家、政府官员和普通的消费者,这些人群加起来恐怕也有好几万人。每次讲课的现场,无论是几十人、几百人,还是上千人,秩序都非常好,



很少有人退场。因而,这本书主要就是由我讲授的内容,加上我在质量院网站专家视点栏目所发表的一些对质量问题的散论,以及这次新增加的一些内容整理而成。这本书之所以还保留一些口语化的成分,是因为本书部分内容是以前讲课的实录,同时也是为了让读者更容易接受。

这本书的写作,得到了质量院江华丽老师、刘芸老师的大力协助,她们不仅做了大量的资料收集、文字整理工作,而且实际参与了本书部分内容的写作。在此,向她们表示最衷心的感谢。

我写这本书只有一个目的:人人都成为中国质量的建设者。

2013.5 于樱顶

目录 CONTENTS

质量：这是一个最好的时代，也是一个最坏的时代 / 1

≪ CHAPTER 1

质量的背后有什么 / 11

为何一流企业做标准 / 12

顾客满意才是好质量 / 16

萝卜白菜各有所爱 / 22

“价廉”可以“物美”吗 / 25

质量的底线在哪里 / 30

好质量的秘诀 / 35

≪ CHAPTER 2

中国质量的真相 / 43

一个国家三个质量 / 44

城市与农村:两个世界的质量 / 49

计划还是市场 / 59

都是全球化惹的祸 / 67

中国企业的战略失误 / 74

历史都是相似的 / 81

≪ CHAPTER 3

国外质量的神话 / 87

从苹果公司看企业发展的核心战略 / 88

苹果公司的宏观启示之一:需求管理只是经济发展的

短期政策 / 94

苹果公司的宏观启示之二:供给是经济发展的长期

动力 / 101

苹果公司的宏观启示之三:质量是供给的核心因素 / 105

“马肉风波”警示录之一:质量没有神话 / 111

“马肉风波”警示录之二:供应链的全球化风险 / 118

“马肉风波”警示录之三:没有万能的监管 / 126

质量是科学更是信仰 / 134

≪ CHAPTER 4

信息与数据：质量治理的基础 / 145

市场为何会消失 / 146

质量进入大数据时代 / 152

我们为什么要做质量观测 / 159

我们为什么要做质量监测 / 168

质量信息与数据到底从哪里来 / 176

市场永远需要有信用的质量数据提供者 / 181

质量技术机构靠什么跑赢 GDP / 191

到哪里去找这样好的发展机会 / 198

已经到了最危险的时刻 / 205

转危为机的抉择——集团化 / 212

≪ CHAPTER 5

我们就是质量治理的关键 / 221

我们是谁 / 222

从莫言获诺贝尔奖说起 / 226

有形的眼 / 230

我们为何不能行动 / 237

社会组织对行动困境的破解 / 244

质量文化不是一天建成的 / 251

《 CHAPTER 6

释放质量体制改革的红利 / 257

政府在质量监管上是万能的吗 / 258

北京为什么 / 263

小电梯,大道理 / 266

理论创新是质量改革的前提 / 269

思想解放空间无限 / 273

质量为何可以优胜劣汰 / 276

水环境质量安全的治理有例外吗 / 280

走向质量的共同治理 / 286

《 结语 / 290



质量：这是一个最好的时代，
也是一个最坏的时代

质量：这是一个最好的时代， 也是一个最坏的时代

几乎全民都在义愤填膺地指责中国质量的时候，实际上，有一个现象是没有办法解释的：那就是改革开放三十多年来，我国在很多方面都取得了历史性的跨越和进步，然而在质量方面，不仅没有进步，反而大大地退步了。甚至在网上流传着这样一个段子——“早晨起来，买根地沟油油条，吃个苏丹红鸡蛋，喝杯三聚氰胺牛奶。中午，瘦肉精猪肉炒农药韭菜，吃卤注胶牛肉，泡壶香精茶叶。下班买条避孕药鱼，开瓶甲醇勾兑酒，吃个硫黄馒头。晚上买瓶含氯的可乐，难受了就吃几粒皮革胶囊。吃完这些发现自己居然还神奇地活着，恭喜你，你是中国人！”从这个段子中我们看到，改革开放以来，我国的质量问题似乎不仅是退步的问题，而是上升成为让我们每一个人都没有办法生存的大问题。如果这是真的，那我们必须要问一个最常识的问题：市场经济和质量到底是什么关系？改革开放的核心是要建立市场经济，而如果搞了几十年的市场经济，却连每一个产品的交易中都离不开的质量也搞差了，那市场经济还有必要吗？答案是肯定的。所以，我们还要问另外一个问题，国内为何现在对中国的质量问题表现出如



此的全民性不满,是质量本身退步了,还是人们对质量的要求越来越高?

这实际上就涉及对“质量”本身的认识。质量是一个街谈巷议的话题,对于这个话题,每一个人谈起来都滔滔不绝,甚至连文化程度极低的人也都认为自己懂质量(这里没有任何精英主义的倾向,只是很诧异,对于其他领域的问题,并不是所有文化程度的人都如此热衷并有自信参与讨论)。如果“质量”真的如此简单,那么,全世界有那么多专家研究质量实在是显得有些多余,而且全世界的政府,包括欧盟爆发的重大质量安全事件“马肉风波”,似乎也都不需要那么卖力到穷于应付。但是,事实恰恰相反,无论是我们的专家,还是政府,面对质量问题在全球化和信息化的今天似乎都特别地“困”。因为政府面对普通消费者的诘难,却很难回答为什么在科技发展到如此现代化的今天,却连一罐奶、一袋牛肉都管不住?实际上,这些现象告诉我们,质量并不像我们想象的那样简单,人类虽然非常聪明,但是对质量现象的认识依旧还是非常肤浅,需要专家们花更多的工夫研究质量的规律,去科学地解释全球质量问题频繁爆发背后的深层次原因。

我们还有必要接着问的问题是,质量到底怎样才能得到有效控制?真的是只要政府实行严刑峻法,多花一些钱,多制定一些法律,多加强一下监管,甚至多枪毙一些人就能解决吗?实际上,很多人就是这样认为的。他们认为,之所以有这么多的质量安全问题,就是政府不尽责、官员不尽力导致的。难道我们的政府真的不愿尽责,官员真的不愿意尽力,都甘愿被大众骂,被处分、问



质量：这是一个最好的时代，
也是一个最坏的时代

责,甚至“下课”吗?在这质量问题处于风口浪尖的时候,他们还以为可以侥幸脱罪脱责吗?我想,无论谁来做政府官员,但凡有一些常识,也不会如此“明知山有虎,偏向虎山行”。其实,早在2003年“非典”期间,中央政府就曾掀起“问责风暴”,查出了包括两名省部级高官在内的上千名官员。特别是在温家宝总理这届政府,问责制被积极推行,不仅在十一届全国人民代表大会后将行政问责制写入《国务院工作规则》,而且将此作为制度建设的五项重点工作之一。仅2011年一年,在大众眼中“不作为”的政府,给予党纪处分的就有118 006人,给予政纪处分有35 934人。这里绝对不是想为政府洗白,而是这样实实在在的数据、法律规章告诉我们,我们的政府并非不愿尽责,而是已经在短期内连续地对涉及质量问题的大批量的官员进行问责。就我了解的情况是,这些管质量的政府官员们唯恐在工作中有半点疏忽,每天战战兢兢、提心吊胆。因为即使他们工作很尽力,可一旦在他们的管理下出了质量问题,那他们就要被问责,轻则被处分,重则被法律制裁。

既然政府非常愿意管好质量,也启动了大批的“问责风暴”,那么为什么我国的质量仍然出现了那么多问题呢?归根结底是质量管理体系有问题。而这种制度的根本问题就是,质量不应该也不能单靠政府。说到底,现在质量体制中最大的问题不是政府没有尽责,而是管得太多。政府管了太多本该由市场、社会管的事情,所以一方面质量问题频频发生,另一方面政府官员为自己已经足够卖力却被问责而感到抱屈,实际上,目前的问责已经导



致很多人不敢干这份活,可见问责的力度已到了什么程度,如果再加大问责,恐怕再找不到人来干这份活。基于以上的分析,我们得出的结论就是,质量的治理真的不像我们所想象的那么简单,不是仅仅靠政府的领导重视,齐抓共管就能解决,它还有着更复杂的制度问题。

最后,我还想问一下,当我们每个人都在指责质量的时候,我们有没有想过,我们自己在这里面是否应该承担一部分责任?我们只是普通的质量消费者,还是我们本身也是质量好坏的一个因素?市场经济的常识是供求关系的变动决定市场的运行。质量的“供”是谁?是企业。所以企业对质量负责是理所当然的。那么,质量的“求”是谁?是我们消费者。我们在购买产品的时候,会什么都不问,拿着产品就走吗?还是说我们只问价格呢?我们又是依据什么来支付价格的呢?在这样一个供过于求的市场中,我们支付价格的时候,难道会不关心产品的质量吗?这个问题问得非常低端。因为实际上每个人在买东西的时候,无论是有意识,还是无意识,都会关心质量。那么,我们对质量关心的程度,我们对质量认识的专业化程度,以及由此我们对质量的选择,难道不会对企业的的生产行为产生影响吗?答案是非常肯定的。所以,当我们去指责质量的时候,我们实在非常有必要问一下自己,我们是否也是那个应该被指责的对象和因素之一。

问了这么多的问题,我只是想讲一个基本的常识,那就是,质量不像我们想的那么简单,质量问题的治理也不像我们想的那么轻松,质量背后的原因,也远比我们想象中的更加复杂。所以,我



质量:这是一个最好的时代,
也是一个最坏的时代

们有必要看一看当今中国质量的现状。

2004年 7月	● 陈化粮事件
2006年 2月	● 肯德基“苏丹红”事件
2005年 11月	● 鸭蛋涉“红”事件
2008年 3月	● 三鹿奶粉事件
2009年 2月	● 蒙牛特仑苏牛奶OMP事件
2009年 3月	● 瘦肉精事件
2011年 4月	● 染色馒头事件
2011年 10月	● 速冻食品病菌门
2011年 11月	● 可口可乐中毒事件
2012年 4月	● “毒胶囊”事件

图1 中国重大质量安全事件概览

2006年11月12日,央视《每周质量报告》播报了北京市个别市场和经销企业售卖来自河北石家庄等地用添加苏丹红的饲料喂鸭所生产的“红心鸭蛋”,并在该批鸭蛋中检测出苏丹红。同年11月15日,卫生部下发通知,要求各地紧急查处“红心鸭蛋”。北京、广州、河北等地相继停售“红心鸭蛋”。

2008年3月,据媒体报道,很多食用三鹿集团生产的奶粉的婴儿被发现患有肾结石,随后质检部门对三鹿奶粉进行了检验,结果在奶粉中发现化工原料三聚氰胺(中国国家质量监督检验检疫总局公布对国内的乳制品厂家生产的婴幼儿奶粉的三聚氰胺检验报告后,事件更是迅速恶化,包括伊利、蒙牛、光明、圣元及雅士利在内的多个厂家的奶粉都检出三聚氰胺)。数据显示,截至当年9月21日,因使用婴幼儿奶粉而接受门诊治疗咨询且已



康复的婴幼儿累计39 965人,正在住院的有12 892人,此前已治愈出院的有1 579人,死亡4人。事件引起全国人民的高度关注和对乳制品安全的担忧。

2012年4月15日,央视《每周质量报告》曝光的“毒胶囊”事件再次引发社会哗然。河北一些企业,用生石灰处理皮革废料,熬制成工业明胶,卖给绍兴新昌一些企业制成药用胶囊,最终流入药品企业,进入患者腹中。这些胶囊,因为重金属铬超标,容易对人体的肝、肾等内脏器官造成损伤,在人体内蓄积,具有致癌性并可能诱发基因突变。经检测,修正药业等9家药厂13个批次的药品,所用胶囊重金属铬含量超标,最高超标90倍。

此外,中国的质量安全问题不仅在国内被频频曝光,在国际上也时有发生。美国消费品安全委员会(Consumer Product Safety Committee, CPSC)在2011年的产品召回中,对中国产品的召回通报最多共188项,占该时期CPSC召回通报总数的60.6%。同年,在欧盟海关当局查获的价值13亿欧元的假冒伪劣商品中,中国大陆地区生产的商品占比为73%。2012年第一季度,欧盟非食品类快速预警系统发布了527项严重危险产品通报。其中,对华(仅限中国大陆地区)产品通报高达314项,位居首位,占通报总数的59.6%,同比增长113.6%。

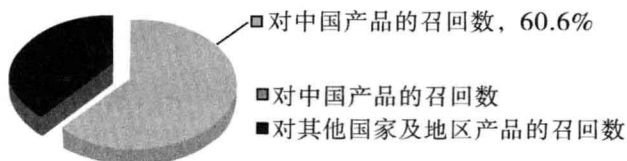


图2 美国消费品安全委员会2011年产品召回分布



质量：这是一个最好的时代，
也是一个最坏的时代



图3 欧盟海关2011年查获假冒伪劣产品来源地区

面对如此之多的质量事件，很多人对中国的产品质量产生了严重的怀疑，认为中国质量简直糟透了，甚至大有尚不如计划经济时期的言论。然而，事实真的是这样吗？我们在回答这个问题之前，来看一看下面这组数据。

改革开放以来，中国经济以高达平均9.9%的增长速度发展，国民人均收入从改革开放前的185美元增长到2011年的5400美元，人口平均预期寿命不断增长。2011年，中国的GDP以9.2%的增长速度超越其他国家，2010年中国人口平均预期寿命为74.83岁，比2000年提高了3.43岁。近年来，中国对外贸易长期保持顺差，近10年的增长速度均超过20%，出口结构也从传统的日用消费品转为以机电产品为主。2011年，中国出口总额达1.578万亿美元，占世界出口总额的10.8%，机电产品出口额达10855.9亿美元，增长16.3%，高居世界机电产品出口总额首位。2012年机电产品出口的增幅达8.7%，占中国外贸出口总量比重的57.6%。此外，我们可以看到，中国目前市场上供应商品的种类越来越丰富，可供消费者选择的余地也越来越大。以前在计划经济时期，如果买了一台红旗牌轿车，可能几十年不会更换，但今天如果某汽车制造商在市面上新推出的车型在半年内还不能受到消费者的青睐，无法卖出一定数量的话，那就意味着它已经被市场和消费者所淘汰。

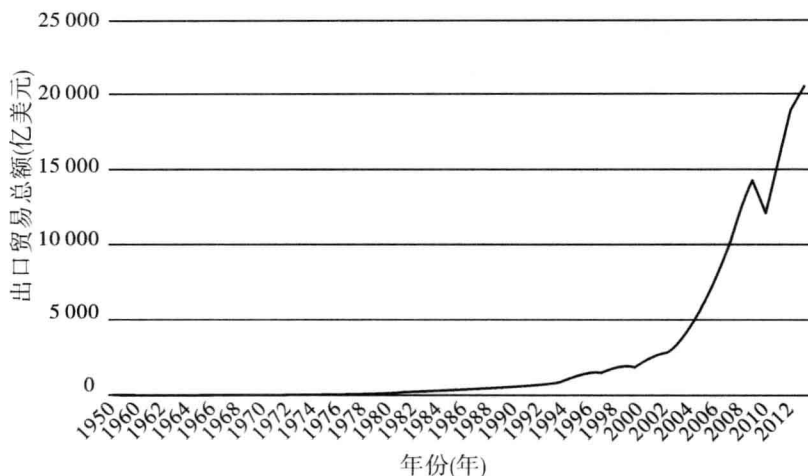


图4 中国出口贸易总额(1950—2012年)

质量院所做的面向消费者的全国质量观测数据也表明,中国的质量发展状况是稳定的,并且在某些领域出现了较大的进步,总体上呈现出稳中有进的发展态势。大家要注意,这是切切实实按照科学的抽样方法,在全国东部、中部和西部地区,由消费者自己选择而得出的质量评价数据。数据表明,全国的质量满意度总体得分为62.02分,产品、服务、工程和环境四大领域的总体质量满意度得分均在60分以上,处于一个低于“较满意”而高于“较不满意”的区间。即使在当前公众较不信任的乳制品领域,其满意度也达到了62.65分,并没有落入“不满意”的区间范围。在质量安全感受方面,60.22%的消费者认为质量安全风险的感受是介于“较高”和“较低”的“一般”状态,没有出现大范围的对质量安全感到忧虑的情况。这都表明,我国的质量发展水平处于一个平稳的正常水平,没有整体性地陷入“不满意”的状态。

在我国质量水平总体趋稳的同时,也在一些领域出现了较大