

程 虹 / 著

宏观 质量管理

Macro-Quality
Management

HONGGUAN

湖北长江出版集团
湖北人民出版社

宏观质量管理

Macro-Quality Management

程虹■著

鄂新登字 01 号
图书在版编目 (CIP) 数据

宏观质量管理/程虹著.
武汉:湖北人民出版社,2009.4

ISBN 978 - 7 - 216 - 06000 - 4

- I. 宏…
- II. 程…
- III. 宏观质量:质量管理
- IV. F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 059244 号

宏观质量管理

程 虹 著

出版发行: 湖北长江出版集团
湖北人民出版社

地址:武汉市雄楚大街 268 号
邮编:430070

印刷:武汉中远印务有限公司
开本:787 毫米 × 1092 毫米 1/16
字数:237 千字

经销:湖北省新华书店
印张:16.75
插页:1

版次:2009 年 4 月第 1 版
书号:ISBN 978 - 7 - 216 - 06000 - 4

印次:2009 年 4 月第 1 次印刷
定价:35.00 元

本社网址:<http://www.hbpp.com.cn>

谨以此书献给正在从事中国质量宏观
管理事业的实践者和探索者

导

读

为什么要研究宏观质量管理

为什么要研究宏观质量管理？这是解决现实问题的需要。改革开放三十年来，我国质量的总体水平取得了显著的进步，“中国制造”在世界上的崛起，就是最有说服力的证明。但是，对于一个发展中的大国来说，也必然存在着各种严重的质量问题。这些质量问题，在计划经济向市场经济转轨的过程中，其存在有一定的必然性。这种必然性表现在两个方面：一是作为微观主体的企业，在质量管理上存在诸多的问题，甚至有些质量问题演变为影响整个社会的重大公共事件；二是作为宏观主体的行政部门，对社会总体质量的监管，无论在体制机制上，还是在方法政策上，都有进一步改革和加强的必要。因而，研究我国现存的质量问题，既要从微观的角度分析企业的原因，也要从宏观的角度分析行政管理的原因。宏观质量管理研究的主要内容，就是政府质量监管的理论、体制和公共政策，通过政府对质量安全的有效管理，促进整个社会总体质量的科学发展。科学地研究宏观质量管理的理论和方法，对于解决我国当前的质量问题，加强对质量的宏观管理，具有极为重要

的现实意义。

为什么要研究宏观质量管理？这是质量理论创新的需要。政府质量监管的重要性，在世界范围内都有普遍的共识。但是，面对众多新的质量现象，包括工程质量、服务质量、环境质量和产品质量如何有效的协同管理；由于技术创新而带来的产品周期的缩短，质量监管技术和标准如何应对新的挑战；以及如何有效解决全球化所带来的、不同区域质量信息的不对称等问题，都需要在质量理论上作出更有说服力的解释，才能够科学地支撑政府质量监管。现有质量理论最基本的定位，还是满足企业对质量管理的需要，实质上是对质量的微观管理理论。政府对质量的监管，尤其是对以上新的总体质量现象的管理，更需要的是对质量的宏观管理理论。因而，研究宏观质量管理，是现有质量理论发展的必然，也是对新的总体质量现象作出科学解释的必需，更是优化政府质量监管的必要。

为什么要研究宏观质量管理？这是质量专业教育的需要。中国总体质量的发展要取得更大的进步，一个重要的条件是要培养大批专业化的质量人才，尤其是高层次的，能够对质量进行宏观管理的人才。为此，武汉大学率先在全国开办了硕士研究生层次的质量管理专业。在专业的教学过程中，我们深感对质量进行宏观管理的课程，既是学生的迫切需要，又是专业建设的必备内容。因而，我们在质量管理研究生的培养计划中，专门开设了“宏观质量管理”课程。这门课程的讲授，得到了研究生们的普遍欢迎。因而，这本《宏观质量管理》的专著，既是科学研究的成果，又是教学实践的成果，今后也将作为质量管理研究生的学习教材。

① 第一章 宏观质量管理

——一种新的质量管理科学范式

- 一、范式理论及其在质量管理科学中的应用 /3
- 二、质量与质量管理：已有质量范式的分析 /4
- 三、已有范式面临的挑战和新范式的提出 /9
- 四、宏观质量管理的内容与体系 /12

② 第二章 宏观质量管理的基本理论

- 一、基本概念 /23
- 二、宏观质量管理的基本假设 /24
- 三、总体质量的构成 /27
- 四、宏观质量管理体制的构成 /30
- 五、宏观质量管理的基本原理 /33

③ 第三章 区域总体质量指数模型、体系与测评研究

- 一、TQI:宏观质量管理的基础 /41
- 二、TQI 的前提假设:质量安全 /42
- 三、TQI 模型设计 /45
- 四、TQI 的指标体系 /48
- 五、TQI 测评方法 /52
- 六、结论与应用 /59

⑥ 第四章 基于顾客满意度的宏观质量管理

- 一、顾客满意度与质量管理 /63
- 二、顾客满意度的测评 /68
- 三、顾客满意度在宏观质量管理中的应用标准 /73
- 四、基于顾客满意度的宏观质量管理方法 /75
- 五、宏观质量的可持续顾客满意度管理 /78

⑧ 第五章 宏观质量管理中的总体质量信息不对称

——基于博弈论的解释

- 一、总体质量信息的参与主体 /84
- 二、参与主体在总体质量信息上的行为博弈分析 /86
- 三、基于委托—代理关系的参与方质量行为分析 /92
- 四、总体质量信息不对称 /96
- 五、面向总体质量信息的机制设计、信号工具和网络平台 /101

⑩ 第六章 市场质量监管体系

- 一、市场经济的基本特征 /113
- 二、市场机制构成了质量监管的基本制度 /115
- 三、基于市场竞争的“质量”行为的激励与约束机制 /116
- 四、面向竞争的标准化战略 /121
- 五、市场化检测与认证机制的建立 /124

129 第七章 社会质量监管体系

- 一、社会的基本功能 /131
- 二、社会质量组织的质量监管功能 /133
- 三、几类主要的社会质量组织 /137
- 四、社会组织的质量监管方法与手段 /141
- 五、社会性质量监管的道德规范:社会质量文化 /144

151 第八章 政府质量监管体系

- 一、政府监管与政府质量监管的含义 /153
- 二、政府质量监管的必要性 /155
- 三、政府质量监管的原则与方法 /158
- 四、政府质量监管的失灵 /164
- 五、对政府质量监管失灵的治理 /168

171 第九章 突发质量公共事件管理

- 一、突发质量公共事件 /174
- 二、突发质量公共事件原因分析 /177
- 三、我国突发质量公共事件管理现状 /180
- 四、突发质量公共事件处理机制 /182
- 五、风险管理——一种新的突发质量公共事件管理观 /185
- 六、突发质量公共事件处理的基础——信息公开 /190
- 七、政府组织应对突发质量公共事件的能力提高 /192
- 八、结论 /194

195 第十章 国际宏观质量管理体制

——基于美国的实证研究

- 一、建立竞争导向的市场质量管理制度 /197
- 二、消费者为中心的社会质量监管体制的功能 /201

三、以法律为核心的政府质量监管的主导 /206

四、几点启示 /210

213 第十一章 区域总体质量的发展要素

一、制度创新——总体质量发展的要素之一 /215

二、技术进步——总体质量发展的要素之二 /218

三、人力资本——总体质量发展的要素之三 /220

四、消费者运动——总体质量发展的要素之四 /222

五、公共管理——总体质量发展的要素之五 /225

六、简要的归纳 /228

231 第十二章 我国宏观质量管理体制改革的战略研究

一、我国现有宏观质量管理体制的问题分析 /233

二、宏观质量管理体制改革的目标和原则 /237

三、宏观质量管理体制改革的主要内容和制度安排 /243

四、宏观质量管理体制改革的方法与策略 /248

五、结论 /251

253 参考文献

257 后 记

第一章

HONGGUAN

ZHILIANG GUANLI

宏观质量管理

——一种新的质量管理科学范式

一、范式理论及其在质量管理科学中的应用

范式(Paradigm),最早由美国知名的科学哲学家库恩提出。库恩指出:“按既定的用法,范式就是一种公认的模型或模式。”^①所谓范式,就是指通过科学研究得出的一般结果,这些结果包括定理、理论、应用、科学方法等等,共同构成了一个特定的、自洽的科学研究逻辑系统。库恩是通过对科学史的研究,提出“范式”这一理论的。库恩认为科学革命一般都要经历这样几个阶段:常规科学时期,在这一阶段一种得到公认的范式,成为大家共同接受的常规科学;反常时期,在这一阶段原有的范式解释不了新的现象;非常规时期,在这一阶段,提出了与原有范式不一样的理论来解释新的现象;新的常规科学时期,新的理论逐渐为人们所接受,从而成为一种得到公认的新的范式。在库恩那里,范式代表了一个特定的科学共同体的成员,遵循共有的理论、规则、方法、技术和价值判断。这些共同体成员之所以接受一种共有的范式,是因为这种范式比先前的理论,更能解释新的现象。范式的转换并不意味着是新理论对已有理论的替代,而是用新的理论来解释某些原有理论所无法解释的新现象。库恩的范式理论为人们提供了一套规范的方法建构新的理论,对科学研究带来了巨大的影响。

已有的质量管理科学的体系和定义,正面临着众多新的质量现象的挑战,包括质量范围从产品向生态和服务领域的拓展,全球化质量价值链的不断延伸,国家或区域总体质量水平的测量,整体质量监管体制的建立等等。在已有的质量管理科学理论和方法研究中,对这些新的挑战虽然都有所涉及,但是其

① [美]托马斯·库恩:《科学革命的结构》,北京大学出版社,2003年中译本,第5页。

研究所应用的定义、术语和体系,显然并不能完整地解释这些新的挑战。那么,质量管理科学研究中所出现的这一现象,恰恰与库恩所解释的范式理论相一致。也就是说,质量管理科学目前所面临的挑战,正是已有的理论并不能完整地解释新的现象,需要用新的理论,也就是新的质量科学范式来解决以上的挑战。

二、质量与质量管理:已有质量范式的分析

(一) 质量定义的演进

质量定义的演进大体经历了三个阶段。第一阶段为符合性质量阶段,就是依据标准对于对象做出合格与否的判断。正如克劳士比所说“我们如果想要管理质量,就必须将它定义为‘符合要求’”^①。产品或服务的质量,是指它们可测定或已测定的、符合规格标准的特点。第二阶段为适用性质量阶段,就是顾客的要求被满足的程度。这一定义,最早是由朱兰提出“产品在使用时能成功地满足顾客要求的程度”^②。第三阶段为满意性质量阶段,即从顾客满意的角度评价质量。戴明对此概括为“质量必须用顾客满意度界定,质量是多维的,不能用单一的特点来界定产品或服务的质量”^③。

从以上三个阶段的质量定义的回溯,可以看出,质量的定义一般均侧重于两个不同的角度。一个是侧重于某个产品的固有性能符合于某种固有的标准,这些标准一般都可以用数字来进行计量。“通过数学规格说明和要求,人

① [美]克劳士比:《质量免费——确定质量的艺术》,中国人民大学出版社,2006年中译本,第9页。

② [美]约瑟夫·M.朱兰:《朱兰质量手册》,中国人民大学出版社,2003年中译本,第8页。

③ Deming, W.. Out of the Crises. Massachusetts Institute of Technology Center of Advanced Engineer Study, 1982, p. 15.

们就能测量某种产品或服务的特点,以确保高质量”^①。一个是侧重于产品满足客户预期的能力,也就是产品质量的评价标准来自于顾客的满意。“质量是由顾客断定,不是由工程师、经销部门或一般管理部门断定的”^②。这两个角度分别是客体和主体,前者更强调质量是产品这一客体固有的符合标准的性能,后者更强调质量是客户这一主体需要被满足的程度。无论是客体本位的质量定义,还是主体本位的质量定义,都反映了质量这一现象某种本质性特征。质量的确是一个对象本身所固有的某种性能,否则对质量的评价就没有科学的依据。另一方面,质量又确实不等于对象的固有性能,即使对同一产品的同一性能,不同的使用主体甚至在质量上会作出完全相反的评价。因而,一个准确的质量定义,必须覆盖客体和主体这两个角度,只有客体和主体的相对一致,才能准确反映质量的本质。ISO9000:2000《质量管理体系基础与术语》国际标准,其质量的定义,就反映了客体和主体的一致性,即“一组固有特性满足需求的能力”。在这个定义中,“一组固有特性”表达的就是客体可以被标准衡量的存在;“满足需求的能力”表达的就是主体对客体实际存在的满意程度,这是一个相对比较完整,更能准确揭示质量本质的定义。

虽然质量定义是主体和客体的统一,但随着质量定义的演变,主体所占的分量越来越重,对质量的评价越来越倾向于主体的满意。这一变化趋势意味着质量的范畴,已经从相对比较容易计量的客体性能,转向相对较难评价的主体满意度。正是这一变化,极大地拓展了质量科学的空间,意味着质量在某种程度上等于主体的满意。

通过对质量定义演进过程的回溯,可以发现,由于质量定义的内涵,越来越向主体满意倾斜,从而也就扩展了质量研究对象的外延。因而,质量科学研究的对象,就从传统的企业产品质量领域,向其他组织的服务、工程,乃至生态领域拓展。在这些领域,不仅存在着客体的固有性能,更有主体的满意程

① [美]克劳士比:《质量免费——确定质量的艺术》,中国人民大学出版社,2006 中译本,第 10 页。

② Armand V Feigenbaum. Total Quality Control. New York: McGraw - Hill, 1951, p. 8.

度,自然也就被质量科学纳入研究范畴。

但是,质量科学研究对象在外延上的拓展,绝对不是没有边界约束的,并不是每一个领域都可以被纳入质量科学研究的范畴。因为,任何科学研究都有其固有的内涵,以及研究对象相对确定的外延。一般人们在日常工作和生活中所表达的质量含义,从语义学的角度分析,更多的是对质量定义的延伸和附加应用,它与科学上研究的质量定义有相当大的区别。因而,结论就在于,对质量的定义,特别是对其研究对象的确定,要有严格的外延限定,而不能任意用其延伸和附加意义。

(二)“小质量”与“大质量”的辨析

正是由于质量定义所带来的研究对象的扩大,导致人们对以往更多限定在产品领域的质量,形象地称之为“小质量”,而将产品之外的质量领域,形象地称之为“大质量”。比如,朱兰提出的“大质量”,包括制造、支持和业务在内的所有过程,涉及到制造、服务和政府机构在内的所有产业(如表1-1)。另外,还有一些专家认为,质量无所不在,它不仅是产品质量、工程质量、服务质量等微观的质量,“大质量”的概念包含的更多,比如经济的运行质量、经济增长质量、教育质量、环境质量、生活质量、人口质量等。甚至还有人提出,文学、电影、电视作品的质量管理也属于“大质量”的范畴。

应该说,以上对“小质量”和“大质量”的描述,确实反映了客观存在的质量现象,也符合以上质量定义所拓展的领域。但是,从朱兰对“小质量”和“大质量”的十二项对比中,发现“大质量”在这里虽然也涉及到“包括制造、服务和政府机构在内的所有产业”^①,但其实质还是一个企业内的产品质量管理。只是将产品质量的管理,拓展到以其为中心的上下游环节,及其社会其他相关支持领域。所以,朱兰这里所概括的“大质量”,更接近于全面质量管理,而不

^① [美]约瑟夫·M.朱兰:《朱兰质量手册》,中国人民大学出版社,2003年中译本,第10页。

是人们现在一般所认为的产品领域之外的“大质量”。至于将“大质量”延伸到几乎所有可以用质量进行评价的领域,则很显然并不属于严谨的科学界定,而只是语义学上对“质量”的附加意义。

表 2-1 “大质量”与“小质量”的对比^①

条目	小质量的内容	大质量的内容
产品	制造的货品	所有产品,包括货品和服务,不论销售与否
过程	直接同货品的制造相关的过程	包括制造、支持和业务在内的所有过程
产业	制造业	包括制造、服务和政府机构在内的所有产业,无论是否营利性的
质量被视为	技术问题	经营问题
顾客	购买产品的主顾	所有受影响的人,包括内部的和外部的
如何认识质量	基于职能部门的文化	基于具有普遍意义的三部曲
质量目标被包括在	工厂目标之间	公司经营计划中
不良质量的成本	与不良的加工货品有关的成本	若每件事情都能够完美,将会消失所有的那些成本
质量评价主要基于	与工厂规格、程序和标准的符合性	与顾客需要的对应
改进针对着	部门绩效	公司绩效
质量管理培训	集中在质量部门	全公司部门
协调者	质量经理	由高层主管构成的质量委员会

基于以上对“大质量”的简要评论,不难看出“大质量”这一概念本身蕴含的深刻矛盾。一方面,“大质量”确实表现了现代社会人们对质量的特别关

^① [美]约瑟夫·M.朱兰:《朱兰质量手册》,中国人民大学出版社,2003年中译本,第10页。