



中国质量协会
CHINA ASSOCIATION
FOR QUALITY

QUALITY MANAGEMENT IN CHINA

质量管理在 中国

——纪念我国推行全面质量管理25周年

中国质量协会 编著
国家质量监督检验检疫总局质量司 审定



 中国标准出版社

质量管理在中国

——纪念我国推行全面质量管理 25 周年

中 国 质 量 协 会 编著
国家质量监督检验检疫总局质量司 审定

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

质量管理在中国:纪念我国推行全面质量管理 25 周年/
中国质量协会编著. —北京:中国标准出版社,2005
ISBN 7-5066-3876-2

I. 质… II. 中… III. 质量管理-经验-中国
IV. F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 102729 号

中国标准出版社出版发行
北京复兴门外三里河北街 16 号
邮政编码:100045

网址 www.bzcbs.com

电话:68523946 68517548

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 7.625 字数 168 千字

2005 年 9 月第一版 2005 年 9 月第一次印刷

*

定价 19.80 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

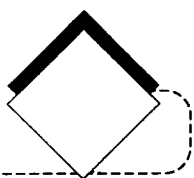
版权专有 侵权必究

举报电话:(010)68533533

编委会成员名单

- 顾 问： 陈邦柱 王秦平 刘源张
- 主 编： 于献忠
- 副 主 编： 马 林 惠博阳
- 执行主编： 董乐群 焦根强
- 编委会成员： 于献忠 马 林 惠博阳
玄 锐 朱玉龙 罗国英
郎志正 董乐群 焦根强
石平川 焦叔斌 张晓东
段一泓 李晓光 杨跃进
陈 鞍 王国清 张罗申
史春洁 郭学俊 栗海伟
- 主要撰写者： 于献忠 朱玉龙 石平川
罗国英 董乐群 焦根强

序言



1978年,乘着改革开放的春风,我国成功引进了全面质量管理,并自1979年开始积极推广这一先进的科学管理方法。25年的实践证明,全面质量管理在我国取得了丰硕的成果,成为我国改革开放以来引进的最成功、最有影响的典范之一。我们总结25年来的经验和成就,深刻认识到进一步推动全面质量管理深入发展具有十分重要的意义。

一、我国推行全面质量管理25周年取得令人瞩目的成就

1978年,党的十一届三中全会召开,在改革开放的形势下,为了迅速提高产品质量和管理水平,在我国政府积极倡导和全力推进下,一批企业引进、推行了全面质量管理,并在全国范围内大张旗鼓地推广。25年来,在各级政府、有关组织和广大企业的共同努力下,全面质量管理在中国扎根、开花,结出了丰硕的成果,积累了丰富的经验。由于其自身所具有的科学性和先进性,全面质量管理充分展示了强大的生命力和渗透力,为提高产品质量、增强企业竞争能力、促进经济发展起到了巨大的作用,取得了可喜的成就。主要表现在:

（一）全民质量意识和企业质量管理观念发生了根本变化

“质量第一”已成为我国经济建设的重要指导方针，人民的消费观念也由追求“数量”转向追求“质量”。“质量是企业的生命”、“质量管理是企业管理的纲”等思想已被企业广泛接受。“质量兴省”、“质量立市”、“质量兴企”已成为不少地方和企业的领导作为发展经济、经营企业的战略措施。质量竞争力已成为企业、行业、地区和国家关注的焦点。企业的生产也经历了由符合型向适用型转变，由质量保证体系向追求卓越质量经营的转变。

（二）产品质量得到了有效提高

25年来，企业通过技术进步和科学管理，促进产品结构、产业结构的调整，我国产品已从单纯符合标准要求向满足用户需要转变，品种、规模不断扩大，质量和档次明显提高。在产品的品种上，目前我国产品品种已发展到40多万种，基本上满足了人民不断改善生活质量的需求。1996年国务院颁布了《质量振兴纲要》，强调要突出抓好原材料、基础元器件、重大装备、消费品等四类重点产品的实物质量。经过7年的努力，我国主要产品的实物质量水平不断提高，市场竞争力不断增强。国产原材料和设备的质量明显提高，三峡工程的重大装备、神州五号飞船的可靠性保障已达到国际先进水平；建筑材料、家用电器、纺织服装等消费类产品已成为世界生产和出口大国，质量水平和市场竞争力不断提升。我国产品质量已逐步具备了全面进军国际市场的竞争能力，初步满足了人民群众日益增长的物质和文化需求。

(三) 市场竞争推出了一批名牌产品,出现了一批竞争力强的大型企业和企业集团

国家质检总局组织有关部门、协会和新闻媒体共同推进名牌发展战略。截至 2004 年,我国已涌现出 479 家企业的 547 个中国名牌产品,这些企业大多是竞争力比较强的大型企业及集团,它们在促进结构调整、优化升级的同时,还加快了新型工业化的进程,拉动了区域经济增长,名牌产品及其生产企业成为地方经济发展的支柱。

(四) 企业管理水平和整体素质显著提高

通过推行全面质量管理,贯彻 ISO 9000 系列标准,引导企业学习实践科学的管理方法和先进的经验,25 年来我国企业的质量管理水平和质量保证能力有了质的飞跃。截至 2003 年底,我国共有 9 万多个企业通过质量管理体系认证。在学习国内外先进的质量管理理念、方法和技术的过程中,我国许多企业联系自身实际,走出了一条适合企业发展的质量管理之路,创造出了许多行之有效的、科学的质量管理方法,诸如“末日管理”、“斜坡理论”、“日清日高”、“质量否决”、“99+1=0”等等。所有这些,都为我们进一步加强质量管理奠定了很好的基础。随着我国企业管理水平和能力的不断提高,我国企业的核心竞争能力不断增强,涌现出了宝钢、海尔、中国航天科技、上汽、武钢、青岛港务局等一大批具有国际竞争力的大企业,成为我国各行业的排头兵。

(五) 培养造就了一批质量管理的人才和专家队伍

这支队伍包括质量专家、学者、质量管理者和质量工作者,由于他们勤勤恳恳、兢兢业业、任劳任怨、奋发努力的工作,从而带动了我国群众性的质量管理活动的蓬勃发展。25 年来,

我国有 3 000 万人次通过了全面质量管理达标考试；有 150 万个 QC 小组常年活跃在生产第一线；每年有 917 万名职工参与企业的技术创新和质量改进的群众性活动；培养了 2 万多个质量体系审核员。2001 年国家建立了质量专业职业资格考试制度，4 年来，全国累计有 26 万人次报名参加考试，有 43 841 人获得了人事部和国家质检总局颁发的质量专业职业资格证书，成为质量工作队伍的合格人才和骨干力量。

二、我国推行全面质量管理的特点和基本经验

(一) “以我为主、博采众长、融合提炼、自成一家”形成我国推行全面质量管理独具特色的指导方针

遵循这一方针，我国把全面质量管理精辟地概括为“三全”，即全员参与，全过程控制和全面质量的认识；创造性地提出了质量立市、质量否决权、质量工资制、两种质量诊断理论和质量效益型企业等行之有效的做法；逐步建立了以专检为主的“三级检验制度”；结合全面质量管理，有效推进 ISO 9000 标准；参照国外先进经验，结合中国国情，建立质量专业人员职业资格制度等。

(二) 把全面质量管理作为现代化管理的中心内容，确立了全面质量管理在企业管理中的重要地位

我国推行全面质量管理不仅针对产品和服务，也针对组织、过程和人员，把全面质量管理作为现代化管理的中心内容，推广应用到各行各业，起了纲举目张的作用，对提高我国企业的管理水平起到了极大的促进作用。

(三) 政府推动、政策引导，对深入、广泛推行全面质量管理起到了关键作用

政府的积极引导和全面推进，是我国推行全面质量管理

的显著特色。国务院不断调整、加强政府质量主管部门的职能,统一全国的质量管理工作;全国人大颁布了《中华人民共和国产品质量法》,国务院发布了《质量振兴纲要》,做出了《关于进一步加强产品质量工作若干问题的决定》;各级政府在全国范围内组织开展质量月活动。

(四) 广泛开展培训教育是推行全面质量管理、保证质量管理工作有效性的前提和基础

我国推行全面质量管理过程中,始终注重教育先行并贯穿全过程。始终坚持深入持久地开展质量管理意识、质量管理知识和技能的培训、教育,使广大企业领导和职工掌握质量管理的基本知识和技能,保证了质量管理工作的有效性。通过广泛的普及教育,形成人人关心质量、重视质量的氛围,对促进产品质量和质量管理水平及全民质量意识的提高产生了重大的影响。

(五) 加强质量立法,为推行全面质量管理提供了根本保证

1984年,国务院发布了《工业产品生产许可证试行条例》,对重要产品实行生产许可证制度。从1985年开始,国家实行了产品质量监督检查制度。1986年,国务院发布了《工业产品质量责任条例》。1993年,全国人大通过了《中华人民共和国产品质量法》,标志着中国质量工作走上了法制化的道路。

(六) 发挥质量中介组织的作用是推行全面质量管理的重要措施

中国质协和全国质协系统利用其密切联系质量管理专家、学者、质量管理工作者的优势,利用其密切联系企业的优

势,利用其与政府经济质量主管部门和国外质量组织的密切关系,把政府的宏观管理政策,国外先进的质量管理理念知识和方法技术,企业的需求和质量专家、学者、管理工作者们的理论知识有机结合起来,联系我国实际开展培训教育、学术研讨、技术服务、质量评价、现场指导等形式多样的质量管理活动,充分发挥了社会中介组织的桥梁和纽带作用,为我国质量管理工作持续健康的发展做出了重要贡献。

三、树立科学的发展观,全面推进我国质量振兴事业

新世纪开始的一二十年是我国经济发展的战略机遇期,也是我们推进质量振兴事业的战略机遇期。党的十六大提出全面建设小康社会,要求经济社会协调发展,做到速度和结构、质量、效益相统一,把经济工作的重心真正转移到质量和效益上来。新形势、新任务赋予质量工作新的繁重使命。

(一) 21世纪是质量的世纪,也是中国质量振兴的世纪

美国著名质量管理专家 J. M. 朱兰博士曾预言,21世纪是质量的世纪,也是中国的世纪。这一方面说明人们在新世纪对质量的不断追求,也说明对我国发展前景的乐观和肯定,同时提醒我们在质量工作方面任重道远,任务艰巨。

到本世纪中叶,我国将全面实现现代化,进入世界中等发达国家水平,中国的发展将对世界经济和文明进步做出重大贡献。经济全球化的趋势,对我们是难得的机遇,也是严峻的挑战。随着我国市场大门敞开,国内企业的产品将面临越来越多国外产品的竞争,加之我国消费者的质量意识越来越强,提高我国产品质量问题就显得迫在眉睫。2004年我国

“入世”过渡期内的保护措施大部分到期，国外产品的冲击将随之加剧，国际市场竞争也日趋激烈。我国的应对措施在很大程度上取决于产品质量的优劣和性能的高低，要实施市场多元化和“走出去”的开放战略，就必须下大力气提高产品质量和档次，增强我国的经济实力和国际竞争力。与此相适应，如何加强质量管理是我们在新世纪必须重视和解决的重大课题。

（二）抓住机遇，科学发展，推进质量振兴事业全面发展

科学发展观的内涵是“全面、协调、可持续发展”，其核心是发展的质量。树立科学发展观要求我们要从以物为本转到以人为本，从关注总量转到关注质量，从局部发展转到全面发展。科学发展观强调要从数量经济转向质量经济，强调提高经济增长的质量和效益。质量管理工作要在科学的发展观的指导下，坚持以人为本，协调发展，提高我国整体质量水平，推进质量振兴事业。

1. 大力提高全社会的质量意识，形成人人关心质量的社会风气。充分发挥舆论宣传和舆论监督作用，引导全社会重视质量、支持质量工作。宣传重视质量的企业的先进经验和为质量工作做出突出贡献的个人。深入组织开展质量月、质量万里行、百城万店无假货等活动。加强质量教育，采取多种形式，培养新时期质量管理的人才队伍。

2. 建立国家质量奖励制度。《中华人民共和国产品质量法》和国务院颁布的《质量振兴纲要》都明确要求，设立国家质量奖励制度。国家质检总局正会同有关方面积极推动这项工作。设立政府质量奖励既是国际惯例，也是政府主管质量工作部门依法行政的表现。美国作为世界上最发达的资

本主义国家早在 1987 年就按照《马尔科姆·鲍德里奇国家质量提高法》设立了政府质量奖。我们作为发展中国家也应该以此推动我国的质量振兴。正因为如此,在国务院赋予国家质检总局的职能中明确要求要组织实施国家质量奖励制度。2004 年 9 月发布的《卓越绩效评价准则》国家标准就是今后国家质量奖的评价依据。同时,通过建立国家质量奖,用《卓越绩效评价准则》进行评价,对取得卓越绩效的组织进行表彰,也为其他组织树立学习典范。

3. 营造适应市场经济发展要求的质量法制环境。进一步建立健全有利于促进市场经济发展的质量法律法规。在我国完善社会主义市场经济体制的新的时期,全面推进依法行政,是深入开展质量工作的一项重要任务。建立健全质量法律法规体系,关键在于健全法律法规的协调功能,提高法律法规实施的有效性。进一步加大扶优治劣力度,为名牌产品的成长创造良好的环境。强化监督管理,抓住生产的源头,建立长效管理机制。建设社会质量信用体系,建立对质量失信行为的惩罚制度,标本兼治,务求实效。

4. 推进名牌发展战略。党的十六大提出,要“形成一批有实力的跨国企业和著名品牌”。这是具有战略意义的决策和部署。随着我国对外开放的扩大,特别是加入世贸组织,我们需要创造更多的名牌产品,推动国内企业更快地走向世界。积极推进名牌战略是我国质量工作的重要组成部分。名牌不仅是一个企业经济实力和信誉的重要标志,拥有名牌的多少,还是一个国家经济实力的象征,是一个民族整体素质的体现。企业要在激烈的市场竞争中立于不败之地,就必须创造名牌产品。名牌就是质量,就是效益,就是竞争力,就是生命力。我们

必须从实现国家繁荣昌盛和民族伟大复兴的战略高度出发,鼓励我国的优秀企业争创世界顶级品牌。

5. 引导企业实施以质取胜战略。提高质量的基础在企业。要建立加强政府监管、发挥市场作用、引导企业自律的三管齐下的机制,发挥企业的主体作用,引导企业牢固树立“质量第一”的观念,把质量作为企业和品牌的生命,将以质取胜的经营方针落实到生产经营的全过程。加强诚信建设,强化内部管理,积极探索管理和技术创新,加快新产品的研发,努力满足消费者日益增长和丰富多彩的消费需求,增强产品在国内外市场的竞争力。

6. 推进卓越绩效管理。追求卓越管理是 21 世纪质量管理的重要发展趋势。一个科技迅猛发展的时代和国际竞争空前激烈的时代,人们不断追求高质量的生活。卓越质量管理反映了时代发展的强音,强调不断改进,追求卓越,强调可持续发展的战略,强调卓越经营带来的绩效和业绩,强调企业承担的社会责任。《卓越绩效评价准则》国家标准的发布,就是为了鼓励和引导企业学习卓越绩效管理模式,不断改进自身业绩,提高管理水平和综合素质。

我国推行全面质量管理 25 周年取得了显著的成效,在总结经验、肯定成绩的同时,也应清醒地看到,我们正处在一个科学技术日新月异的发展的时代,要求我们顺应经济全球化的发展趋势,在全面建设小康社会的伟大历史进程中,在大家的共同努力下,为全面提高我国产品质量的总体水平和综合竞争能力,为国民经济发展和社会进步做出更大贡献!

王秦平

2005 年 5 月

编者的话

2005年是人类进入新世纪的第5个年头,也是我国推行全面质量管理的第26个年头。在这四分之一的世纪里,我国一代又一代的质量人围绕国家的经济建设和社会进步,在推行全面质量管理方面做出了艰苦卓绝的努力和可歌可泣的贡献。为了记录这段平凡而又伟大的历史,中国质量协会建议对我国推行全面质量管理的情况做出阶段性总结,对我国新世纪的质量工作做出战略性规划,这一建议得到了我国政府质量管理部门——国家质检总局的采纳和支持,得到了质量管理领域众多专家、学者的关注和参与,也得到了地方、行业质协及我国优秀企业的认同和配合。

全国政协常委、中国质量协会会长陈邦柱,国家质检总局副局长王秦平,中国工程院资深院士刘源张欣然同意担任本书编委会顾问,对本书的编写出版给予了大力支持。王秦平副局长还为本书写了序言。

国家质检总局质量管理司对本书的编写出版给予了具体的指导,并对本书的编写提纲做了审定,于献忠司长对本书做了统稿工作。

我国质量管理领域的专家、学者和管理者对本书的编写出版付出了辛勤的劳动。中国质量协会原秘书长罗国英等同志提出了本书的编写提纲初稿;刘源张、马林、玄锐、郎志正、董乐群、焦叔斌、李晓光、张晓东、杨跃进等同志对本

书的编写提纲和内容提出了很多建设性的意见。

本书正文第一章、第二章和第三章的内容主要由朱玉龙先生执笔完成,第四章、第五章的内容主要由石平川先生执笔完成。本书范例部分由宝钢的王国清等同志、海尔集团的海尔质量检测有限公司、武钢的陈鞍同志以及中国机械质量管理协会秘书处和上海市质量协会的石平川同志完成。焦根强同志对本书的写作提纲和写作内容做了具体的设计和组织工作,并对部分章节的内容进行了修改完善。

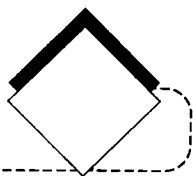
本书的编写出版,得到了各位领导、质量专家和质量工作者的大力关心和支持,在此一并表示衷心的感谢!

本书孕育于2004年春季,完稿于2005年秋季,春华秋实,这大概是播种与收获的巧合吧。全面质量管理已在我国播种了25周年,全面质量管理之树正在茁壮成长,在我国不同的行业和地区,全面质量管理已由树木成长为森林。目前,我国正在全面建设小康社会,我国质量管理界的老前辈袁宝华曾指出“小康社会应该是有质量的社会”,经济建设和社会发展的最终目的是要改善和提升人类的生活品质,我们深信,随着《卓越绩效评价准则》国家标准的颁布和施行,我国全面质量管理在新世纪的春天已经来临,我们期盼由全面质量管理创造的硕果累累的秋季已为时不远。

由于我们的水平和掌握资料有限,本书内容有错漏的地方,敬请读者批评指正。

中国质量协会
2005年8月8日

目录



第一章 全面质量管理的引进和发展	1
第一节 改革开放是推动我国全面质量管理的条件和动力	2
第二节 各级政府高度重视是推行全面质量管理的关键	5
第三节 全面质量管理推广和普及的不断深入	7
第四节 我国推行全面质量管理的三个阶段	10
第二章 我国全面质量管理的主要工作和活动	13
第一节 推动质量管理小组活动健康发展	13
第二节 深入持久地开展全国质量月活动	17
第三节 注重基础建设,加强标准和计量工作	18
第四节 积极推进产品认证和管理体系认证的实施	23
第五节 开展评优、创优,实施名牌战略	29
第六节 倡导质量经营,追求卓越绩效	32
第七节 推进质量立市,促进质量振兴	34
第八节 加强政府监管,引导企业自律	37
第九节 积极引导我国企业树立和实践用户满意的质量观	48
第十节 加强国际交流与合作	55

第三章 我国推行全面质量管理的基本成绩和经验	57
第一节 我国推行全面质量管理的基本成绩	57
第二节 我国推行全面质量管理的基本经验	65
第四章 质量管理面临的形势和任务	69
第一节 质量管理面临的形势	69
第二节 质量管理的发展趋势	76
第三节 新形势下质量管理肩负的任务	82
第四节 存在的差距	88
第五章 积极应对 再铸辉煌	94
第一节 以科学发展观引领质量工作	94
第二节 大力加强质量队伍建设	98
第三节 重视技术创新和管理创新	101
第四节 加强质量法制建设	105
第五节 全面实施以质取胜战略	109
推行全面质量管理范例	117
宝钢股份推行全面质量管理 25 年的总结回顾	
海尔的质量管理与品牌文化战略	
——海尔集团推行全面质量管理 20 周年总结	
坚持质量效益型发展道路 培育具有国际竞争力企业	
——武钢推行全面质量管理 25 周年回顾	
抓住发展机遇 积极开拓进取 为经济社会	
全面发展作出应有的贡献	
——上海市质量协会推行全面质量管理工作回顾与展望	
总结经验 迎接挑战 促进机械工业质量管理	
工作再上新水平	
——纪念机械工业推行全面质量管理 26 周年	