

质量发展战略

——陕西建设西部质量强省战略研究

仵西居 高阳 刘录民 等编著



中国质检出版社
中国标准出版社

质量发展战略

——陕西建设西部质量强省战略研究

仵西居 高 阳 刘录民 等编著

中国质检出版社

中国标准出版社

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

质量发展战略——陕西建设西部质量强省战略研究/仵西居, 高阳, 刘录民等编著.
—北京: 中国质检出版社, 2016. 2

ISBN 978 - 7 - 5026 - 4246 - 4

I. ①质… II. ①仵… ②高… ③刘… III. ①质量管理—发展战略—研究—陕西省
IV. ①F279. 274. 1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 008934 号

内 容 提 要

本书主要介绍国外质量管理现状, 我国质量强国战略的发展历程; 以陕西质量强省战略发展为实例, 阐述质量发展战略的基本概念、基本机理、指导思想、目标和战略任务、保障措施、可行性及技术路线等内容。

本书可作为企业和政府质量管理和决策部门参考。

中国质检出版社 出版发行
中国标准出版社

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号 (100029)

北京市西城区三里河北街 16 号 (100045)

网址 www.spc.net.cn

总编室: (010) 68533533 发行中心: (010) 51780238

读者服务部: (010) 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 787 × 1092 1/16 印张 9.5 字数 225 千字

2016 年 2 月第一版 2016 年 2 月第一次印刷

*

定价: 32.00 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

Preface



近年来,随着国家优先实施西部大开发战略,陕西省后发优势进一步显现,经济社会发展持续走在上升通道,陕西省经济社会取得了快速发展。2014年,全省实现生产总值17689.94亿元,比上年增长9.7%,稳居全国第一方阵。人均国民生产总值进一步提高,达到约7500美元。陕西经济运行总体呈现“发展趋稳、稳中向好、好中有进、进中超越”的发展态势。但是,我们应该清醒地认识到,前进中还面临着加快发展和转型发展的双重任务,还有许多难点和薄弱环节。

第一,长期过分强调经济增长速度带来失衡和粗放发展问题。和全国的总体情况类似,在过去许多年,陕西过分重视经济增长速度,已经引起了比较严重的发展失衡问题。例如,结构问题、环境问题、可持续发展问题、区域经济协调发展等问题,已经成为陕西发展中迫切需要解决的现实问题。

第二,经济增速有放缓的趋势。国内外发展的经验表明,在人均GDP突破5000美元大关之后,将会进入产业转型期,产业转型意味着必将要承受短期内的“降速阵痛”。世界经济发展的经验表明,产业转型必然会要求产品质量的提升。

第三,工业持续增长的后劲不足。陕西虽然有许多知名工业企业和名优品牌,但是由于市场观念落后,具有全国或世界影响力的品牌较少,影响到企业的质量提升和市场开拓。以2013年为例,虽然陕西经济发展处于较快增长的上升通道,但是,工业增长速度明显下降。

第四,投资主导经济增长的模式将难以为继。投资主导经济增长是陕西经济发展的主要特征。在拉动经济增长的“三驾马车”中,投资在陕西经济增长中的贡献逐年提高,已经占GDP的70%左右,而消费和净出口的贡献相对偏弱,经济发展对投资的依赖日益增强。1978年,陕西省支出法GDP构成中资本形成总额占GDP的比重仅为37.56%,2011年,陕西省投资对经济的贡献率高达70.9%,尤其是金融危机后的2009年,在国家4万亿投资的强势推动下,陕西省投资率高达93.1%,拉动经济增长12.7个百分点,几成一支独秀。然而,大规模的基础设施(主要是铁路、公路、基建)投资完成后,投资需求将进入增长缓慢的平台期,对经济的拉动作用会逐步减弱,同时,投资的边际收益下降,项目收益减少,债务违约可能增加。这就要求通过进一步提高产品质量进而提高投资效率,提高经济持续发展的竞争力。

第五,产业结构“能化当家”、依赖资源现象突出。农业产业化程度不高,区域发展



不协调, 生态环保问题尖锐突出, 生态环境承载能力下降已经成为制约发展的一大瓶颈。这种困境在 2015 年上半年的经济运行中已经显现。2015 年一季度, 全省主要经济指标增速均有不同程度回落, 经济下行压力持续增大, 形势严峻。初步核算, 一季度全省地区生产总值 3471.91 亿元, 同比增长 6.9%, 增速较去年同期及去年全年分别回落 2.3% 和 2.8%, 较全国水平低 0.1%。因此, 研究陕西经济发展转型升级的机理和路径, 将主要依赖投资、资源推动的速度效益型发展向更多依靠质量效益型发展转变, 依靠质量提升整体竞争力, 已经成为迫在眉睫的工作。

为此, 陕西省质量技术监督局 2013 年 4 月提出了开展质量强省战略研究的构想, 并将质量强省课题纳入工作计划。同年 10 月, 质量强省战略研究课题列入陕西省社会科学基金项目 (项目编号: 13Q020), 课题执行时间为 2013—2014 年。仵西居局长和高阳总检验师为课题负责人, 陕西省质量技术监督局政策研究室具体负责。按照项目计划, 组建了课题组, 分为 5 个子课题进行研究。2014 年 2 月完成初稿并召开了征求意见座谈会, 经过修改完善, 于 2015 年 2 月通过专家验收, 最后由刘录民统稿并润色。

本课题总共花费了两年半的时间, 期间查阅了大量著作和论文, 课题组还深入企业、农村、政府机构做了大量实地调研, 整理编写了一些成功的案例, 期望不仅在理论上能够做出新的探索, 更能够在实践上给出有操作性的范本。虽然我们做出了很大努力, 但由于学识水平和客观条件的限制, 书中错误难免, 欢迎各位同仁和读者批评指正。

研究人员组成及编写分工:

课题总负责 仵西居, 高阳;

总协调 刘录民;

第一章 陕西省社会科学院 屈晓东 副研究员;

第二章 陕西省质量技术监督局政策研究室主任 刘录民博士;

第三章 西北农林科技大学经济管理学院 赵晓锋博士, 张永辉博士;

第四章 西安科技大学副教授 张全瑜; 陕西省质量技术评审中心总工程师 陈俊; 西北农林科技大学副教授 赵晓锋; 世纪金花股份有限公司 李映红、张志红、李燕; 方圆标志认证集团陕西有限公司张瑞阁、赵建; 陕西华清宫文化旅游有限公司 刘文丽;

第五章 结论和展望 刘录民。

编著者

2011 年 10 月

序

——建设质量强省是陕西经济实现 追赶超越的重要抓手

质量是人类进步的不懈追求，是经济社会发展的强大引擎，也是社会文明程度的集中反映，是富民之道、强国之策。质量问题是关系经济社会发展的战略问题，关系到发展的可持续性，关系到人民群众的切身利益、党和国家形象。党的十八届五中全会明确提出，发展要以提高质量和效益为中心，加快形成引领经济发展新常态的体制机制和发展方式。陕西经济社会近年来快速发展，但是在进入新常态的形势下，下行压力依然很大，发展环境错综复杂，面临许多困难和挑战。习近平总书记回陕视察时指出“陕西正处在追赶超越阶段”。这一重要论断，体现了总书记对陕西发展阶段的全新定位和全新要求，既是对陕西近年来发展进步的肯定，也为陕西下一步的发展指明了前进方向。

怎么理解追赶超越？怎么实现追赶超越？这是我们工作面临的基本课题。我们必须认真学习贯彻习近平总书记讲话精神，深刻领会其深邃内涵和精神实质，以提质增效为着力点，全面实施质量强省战略，引领陕西经济实现追赶超越。

一、建设质量强省是实现经济追赶超越的重要抓手

质量既是科技创新、资源配置、劳动者素质等因素的集成，又是法治环境、文化教育、诚信建设等方面的综合反映，是一个国家和地区的核心竞争力。

1. 提升质量是推动追赶超越的核心战略

历史经验告诉我们，质量往往具有决定生死、兴衰、存亡的作用。战国时期，秦国作为一个边陲小国，总体实力不如其他诸侯国，但是秦国高度重视质量，在兵器制作过程建立了质量标准体系和质量监督体制机制，实行“物勒工名”的产品质量终身责任追究制，依靠优良的兵器和组织管理，最终统一天下。可以说，秦国能一统天下是质量兴国的成果。甲午战争惨败的一个重要原因，就是武器装备、兵员素质、组织管理等方面都存在着严重质量问题，甚至出现炮弹里面装沙子的严重质量问题。世界发达国家的历史经验告诉我们，当经济社会发展到一定程度、一定时期，政府往往都会把质量振兴上升为国家战略，最具代表性的就是美国、英国、德国、日本。英国制定了世界上最早的工业标准，使大机器制造和批量生产成为可能，建立了世界上第一个工业化国家。德国产品因为质量低劣被英国歧视，但是德国人知耻而后勇，实施“以质量推动品牌建设，以品牌助推产品出口”的质量战略，树立了“德国品牌，质量一流”的形象，使战后德国迅速崛起。“二战”后的日本质量问题严重，“东洋货”曾经是劣质品的代名词，日本人掀起“质量救国”热潮，高质量的产品一度超过美国，助推抢占国际市场，使日本成为世界经济强国。

美国政府提出,“若想在世界上处于领导地位,获得质量领域的领导地位是至关重要的,经济上的成功取决于质量。”通过一系列的质量促进政策,帮助美国确立了全球霸主地位。纵观世界,中等以上收入的国家有几十个,但是只有 10 多个进入发达国家行列,这 10 几个国家的共同特征就是生产高质量的产品。因此可以说,要跨越“中等收入陷阱”,必须跨越“低质量陷阱。”1996 年 12 月,我国发布《质量振兴纲要(1996—2010 年)》,对 20 世纪末和 21 世纪初质量工作作出部署;2011 年 2 月,我国又发布《质量发展纲要(2011—2020 年)》,明确提出“建设质量强国”。《中国制造 2025》明确要坚持“质量为先”方针。“十三五”规划建议在指导思想中提出,发展要“以质量和效益为中心”。省政府工作报告要求,“大力实施质量强省战略”。这些重要文件明确表明,质量已经上升为经济社会发展的重大战略,各级决策者要学会从战略高度去把握、部署、推动质量工作。对于陕西省来说,要追赶超越其他中等发达省份,就要在大力实施质量强省这一重大战略上全面发力。

2. 质量强省是转型升级的新动能

实现追赶超越,要正确选择在区域经济竞争中的制胜之策。目前,拉动我省经济发展的三驾马车中,投资仍然是重中之重,出口和消费占比较低。短期看,在消费、出口增长相对稳定的前提下,拉动经济增长要依靠加大有效投资力度、统筹发展与改革、调整产业结构等措施保持一定的发展速度。长期看,随着推动陕西经济快速发展的资源开发和投资动力减退,必须实现动力转换,把质量强省作为陕西经济发展的新动能。

(1) 从供给侧看,质量强省是改善有效供给的有力抓手

在供给侧,质量可以从以下几个方面促进经济发展。

首先,要通过创新供给、提升质量、培育品牌来增加有效供给,推进经济提质增效。我国经济发展由“短缺”到“过剩”、由“温饱”到“小康”,居民消费出现从注重量的满足到追求质的提升、从有形物质产品向更多服务消费、从模仿型排浪式消费向个性化多样化消费等一系列转变。经济下行压力加大,表面上看是有效需求不足,实际上是有效供给不足。从总体上看,我们的产能很大,但高质量、高水平的有效供给不足。近年来,一方面企业产品卖难,另一方面消费者感觉难以买到称心如意的产品,于是抢购外国奶粉、马桶盖、书包等商品。之所以出现这种局面,质量和品牌是一个重要原因。在这种形势下,提升质量将是增加有效供给的有效途径。

其次,质量是弥补“对冲”人口红利消失的有力措施。从劳动力等资源供给看,“人口红利”下降已经是不争的事实,其负面效应将在未来 20 几年里持续发酵。在没有“人口红利”的情况下,生产高质量的产品可以获得较高市场价格,抵消上涨的人工成本而有余,继续保持经济增长。

最后,质量可以有效提升要素生产率。通过提高投资项目的决策和运营质量,运用质量成本控制技术,采用先进标准,提升原材料质量和工艺质量、经营管理质量,提高劳动力质量,能够减少浪费,能够从根本上避免无效投资或低效投资,获得高质量和低成本的优势,提高全要素生产率。供给侧改革的要义就是压缩产量提高质量。应大力开展质量品牌提升行动,压缩过剩产能,引导资金、人才、技术等要素向优质高效领域集聚,加快提高投资效益和经济发展质量。

(2) 从需求侧看,实施质量强省战略能够有效扩大消费

通过营造良好的消费环境、提供超越期望的消费产品,可以进一步激发居民的消费需求。目前,居民消费占 GDP 比重较低,一个重要原因是产品数量需求基本满足以后,产品质量没有较大提升,潜在的消费需求无法满足,导致远赴境外消费,外国高端产品进口消费分流了省内消费增长份额。因此,要扩大消费,既要不断提高居民收入,也要通过大幅度提高产品质量提振消费信心,通过质量的创新和产品功能的提升,为消费者提供安全、舒适、放心的消费环境,激发消费者的购买欲望,淘汰在用的产品,购买质量水平更高的名牌产品,形成新的消费热点,使之成为经济发展最大的、持续的驱动力。

(3) 从省域经济竞争力看,实施质量强省战略有利于强化一带一路新起点优势,促进陕西产品走出去

在 WTO 体系框架下,关税、配额等传统贸易壁垒已基本消除,但以质量、标准为代表的技术贸易壁垒已成为制约我省企业走向国际市场的主要因素。提高陕西产品的质量水平,可以进一步增强陕西产品的国际市场竞争能力,我省出口的份额也将随之扩大。陕西正在加快推进丝绸之路经济带新起点建设,但是,由于我们的产品中具有国际影响力的品牌很少,很可能我们修了很好的通道,但是通道上销售的商品却是其他省市的产品。因此,发挥“一带一路”中心区域作用,就必须生产出符合一带一路沿线国家和地区需要的高质量的产品和服务,否则,我们就无法抓住这个历史机遇。

在全国投资规模普遍下降、资源性产品市场持续低迷的严峻形势下,我们与其他省市在投资、区位和资源消耗上竞争,比较优势和竞争优势并不明显。而质量提升和质量创新却是在大众创业、万众创新的新形势下,每一个企业、每一个组织和每一个人都能做到的事情。通过实施质量强省战略,践行将每一个细节都做到完美的质量创新,在不增加物质资本投入的情况下,依靠内生动力实现跨越式发展。

二、开启质量 + 发展模式,推动陕西经济迈进质量时代

1. 建设质量强省需要深入研究质量发展规律

习近平总书记特别强调“三个转变”——推动中国制造向中国创造转变、中国速度向中国质量转变、中国产品向中国品牌转变。实现“三个转变”需要认识和把握质量发展规律,这是实施质量强省战略的前提。这些年来,陕西质量强省建设工作取得了很大进展,但应该看到,质量强省战略的深入实施还面临很多困难和问题,如:企业的质量主体作用仍需加强,社会质量意识有待提高,质量监管水平有待提升,品牌建设需要更加努力,质量基础工作还需更加牢固。特别是需要回答质量发展推动社会经济发展的基本机理是什么?在新常态下如何实现有质量有效益的增长?质量工作如何围绕供给侧改革来开展?如何在提供经济发展新动力、取得新成效上做出更大贡献?理论是实践的指南,有了正确的理论,就会引导质量强省战略在正确的道路上实施。解决这些问题,需要创新工作理念和思路,而工作理念和思路的创新要以理论突破为前提,需要从理性思考的高度去认识、去把握质量发展的内在规律,探索质量发展的路径。“质量发展战略——陕西建设西部质量强省战略研究”课题就是陕西经济社会发展进入新常态下,为促进质量强省建设工作而开展的前瞻性探索,对促进质量强省战略建设具有重要现实意义。

2. 建设质量强省需要以先进理念谋篇布局

经济发展要以人为本，以实现人民群众对美好生活的期望为最终目的。美好生活就是更高品质的生活。习近平总书记指出：人民对美好生活的向往，就是我们的奋斗目标。可见，抓质量提升和抓经济发展在本质上是统一的。因此，我们要牢固树立“抓质量就是抓发展，抓发展务必抓质量”的先进理念，要站在历史发展进步的高度、站在政治的高度认识质量强省的重要意义，在全社会营造浓厚氛围，让崇尚高质量、追求高质量成为一种价值观，成为一种信仰，成为一种理性自觉。在产品、工程、服务、环境、经济社会运行等各个方面做好规划，细化措施，制定方案，加强保障，有效落实，推动经济社会发展迈进质量时代。

3. 开启质量+发展模式，形成建设质量强省的强大合力

质量已经成为经济竞争的首要因素，成为引领发展的新动力，但是质量并非独立的产业门类，也不是独立的生产要素，它是一种文明状态，一种社会文化，一种思维方式、一种管理方法和管理技术、一种生产、工作和生活模式。它像一个人的血液一样，渗透到每一个行业、每一个部门、每一个产品，它和每一个人的生活息息相关，受益而不觉，失之则难存，须臾不可分离。因此，政府、企业、社会、行业协会，工业、农业、医疗教育、教育科研、环境保护、公共服务、商贸旅游等各行各业都要将质量工作融入自己的工作中，开启质量+发展模式，高度重视质量问题，积极参与质量共治，实现质量安全和质量发展成果共享。

21世纪是质量的世纪。一个重视质量的民族是有希望的民族，一个重视质量的地区是有前途的地区。陕西经济社会发展面临难得的机遇和前所未有的挑战，只要坚定不移实施质量强省战略，就一定能实现追赶超越目标，一定能够全面够格同步建成小康社会。

在“质量发展战略——陕西建设西部质量强省战略研究”课题成果即将付梓之际，课题组请我作序，我感到非常高兴，遂以这篇文章作为序言。希望《质量发展战略——陕西建设西部质量强省战略研究》的出版能为政府质量管理工作人员、科研教学人员、以及广大企业质量工作者提供帮助，共同推动质量强省建设工作，形成勠力同心的质量共治格局，为建设“三个陕西”，实现党的十八大提出的“两个一百年”奋斗目标，实现中华民族伟大复兴的中国梦，做出新的更大贡献。

陕西省质量技术监督局党组书记、局长

詹承

2016年1月22日

目 录

Contents



第一章 质量强省研究背景及研究现状述评 / 1

- 第一节 质量强省研究的重大意义 / 1
- 第二节 国外质量管理研究现状 / 3
- 第三节 我国质量强国战略的发展历程 / 13
- 第四节 陕西省质量兴省战略的实施情况分析 / 20
- 第五节 陕西省质量强省战略研究的方法及技术路线 / 26

第二章 质量强省战略基本机理分析 / 28

- 第一节 质量强省的基本概念和现实意义 / 28
- 第二节 质量强省战略的基本机理 / 32
- 第三节 实施质量强省战略是陕西经济发展实现追赶超越的必然选择 / 41

第三章 陕西建设质量强省的战略构想 / 49

- 一、环境分析 / 49
- 二、指导思想 / 51
- 三、战略原则 / 51
- 四、目标任务 / 52
- 五、战略重点 / 54
- 六、保障措施 / 58
- 七、说明 / 60

第四章 质量强省案例分析 / 61

- 案例一：西安陕鼓动力股份有限公司 以卓越理念为指导，实现两个转变，
占领行业制高点 / 61
- 案例二：庆安制冷以“精品 A 计划”获得国际市场竞争力 / 70
- 案例三：陕西建工集团总公司 “精品工程”与品牌发展 / 85
- 案例四：黄陵矿业集团有限责任公司 煤矿循环经济的“精细化管理”模式 / 92

- 案例五：“希诺”品牌走向国际市场的质量发展之路 / 96
- 案例六：《长恨歌》旅游服务质量创新 撬动华清池飞速发展 / 105
- 案例七：世纪金花股份有限公司开创中国西部商业大时代 / 112
- 案例八：标准化生产助推白水果农提质增效 / 121
- 案例九：质量管理标准在提升企业经济效益中的积极作用
——以杨陵区工业园区的发展为例 / 127

 第五章 结论和展望 / 134

 附表 质量强省主要指标对比（定量指标） / 136

 参考文献 / 138

 后记 / 140

第一章

质量强省研究背景及研究现状述评

第一节 质量强省研究的重大意义

一、质量强省研究的必要性

习近平总书记指出，我们要“推动中国制造向中国创造转变、中国速度向中国质量转变、中国产品向中国品牌转变”，将推动经济发展的立足点转到提高质量和效益上来。

质量水平是一个国家或地区综合实力的重要标志之一，质量问题是经济社会发展的战略问题。2012年2月，国务院印发了《质量发展纲要（2011—2020年）》，首次明确提出了“建设质量强国”的目标任务，并强调坚持以质取胜，建设质量强国，是保障和改善民生的迫切需要，是调整经济结构和转变发展方式的内在要求，是实现科学发展和全面建设小康社会的战略选择，是增强综合国力和实现中华民族伟大复兴的必由之路。我国现阶段处于改革的转折时期，质量强国是我国深化体制改革的重要一步。只有建设质量强国，才能实现国家富强和人民幸福，才能不断增强发展后劲和竞争能力。从现实情况看，改革开放以来，我国的质量水平虽然有较大提高，在电子产品、航天、机械制造领域甚至居于世界先进水平，但是整体质量水平的提高仍然滞后于经济社会发展，不能满足社会经济发展需要。各种类型的质量安全事件尤其是食品安全问题时有发生；少数企业忽视质量管理，甚至偷工减料、以次充好；市场机制提高质量的基础性作用还没有得到充分发挥；社会的质量共治和自律能力还比较薄弱。质量问题的存在，影响了市场秩序、社会和谐和可持续发展，也有损中国制造的形象和中国产品的竞争力。

二、质量强省研究的重要性

质量问题是经济社会发展中的一个重大问题。改革开放以来，党和国家高度重视质量工作，我国主要产业的整体素质和企业质量水平不断提高，产品质量、工程质量和 service 质量明显提升，具有中国特色的质量管理体系、工作机制、政策法规和标准体系初步形成。特别是近年来，我国提出建设质量强国的目标，多样化的产品基本满足了不同消费者的质量需求，质量竞争力不断增强，为我国成为世界第一出口大国做出了贡献。我国社会主义

市场经济体制基本建立，但市场竞争机制尚不完善，还不能真正做到优胜劣汰，甚至在一些产品领域存在劣币驱逐良币的现象。转型情境下，特别是当前道德与信任危机背景下，对我国企业而言，质量更具深远的战略意义。正如刘源张院士（2012）指出：“中国目前的管理问题有很多，资金的、物流的、央企增值盈利的、中小企业生存的、市场秩序的，不胜枚举，但是关系到群众利益和国家声誉的莫过于产品的质量与安全，而恰恰在这件事上仍任重道远”。由于我国尚处于经济社会转型期，一些原有的管理体制失效，而作为替代的市场机制还未到位，使部分企业有机可乘、钻了空子。政府的宏观质量管理存在越位、错位、缺位现象，有些领域存在标准滞后、执法不严等问题，这也是我国转型期质量管理需要进一步改革和完善的地方。经济增长质量和产品质量，关系可持续发展，关系人民群众的切身利益，关系国家形象。在日常生活中，质量和社会方方面面都有密切的联系。能否有效提高质量竞争力，是事关全面建成小康目标实现，事关综合国力、可持续发展能力，以及提升核心竞争力的目标能否实现的重大课题。

三、质量强省研究的迫切性

建设质量强省是建设“三个陕西”的战略支撑。建设“富裕陕西、和谐陕西、美丽陕西”是新一届省委、省政府领导班子提出的重大战略举措。作为西部大开发的桥头堡，陕西省要实现建设“富裕陕西、和谐陕西、美丽陕西”的战略目标，必须有更加更具体的路线图和战略手段支撑。否则，宏伟的目标可能成为空中楼阁。

实现富裕陕西的前提是经济持续快速发展，经济快速发展的前提是区域经济要有竞争力。质量是经济竞争力的核心源泉。因此，要建设富裕陕西，就必须从建设质量强省入手。

建设质量强省也是建设和谐陕西的需要。目前，许多社会矛盾纠纷和人民群众不满意的问题，都可以溯源到质量问题。城乡居民日常生活天天和质量打交道，从衣食住行到社会事务，从有形产品到无形产品，我们每天都离不开各种各样的产品。在现实生活中，水、空气、土壤等环境质量引起社会的普遍担忧和不满；政府服务、医疗、教育、公共管理、旅游购物服务质量常常引发群体性事件；道路、桥梁、房屋等工程质量导致建筑短命，人员伤亡；食品、药品、特种设备等质量安全事故引发严重社会危机。这些都是导致社会不和谐不稳定的因素。因此，建设和谐陕西必须从建设质量强省抓起。

建设美丽陕西一直都是陕西人心中的梦想，但怎样才算美丽，怎样才能美丽却不是每一个人都有清楚的答案。从广义上讲，美丽就是视觉形象质量优越，也是质量问题。建设美丽陕西就是将有几千年历史传统文化积淀的陕西建设成既保持传统和地域特色，又有时代特点和世界共性的美丽区域，这些都需要具体的审美标准和技术标准，这些都是建设质量强省的题中应有之义。

四、质量强省研究的可行性

研究质量强省可以成功的理由有以下几点。第一，有理论基础。陕西省质量技术监督局是全省质量管理权威部门，有一批在质量管理理论和技术领域学识丰富的专家队伍，并

且与有关高校和科研机构有着广泛的联系与合作。第二,有实践基础。多年来,我们深耕于质量管理沃土,在制定与实施质量兴省战略、名牌战略、标准化战略等方面积累了丰富的经验,也有大量基础数据可供研究使用。第三,领导重视与支持。陕西省委省政府领导以及省质量技术监督局领导给予项目高度重视,在经费和调研活动的便利方面可以提供足够的支持,以保障研究的实施和后续应用。

第二节 国外质量管理研究现状

发达国家是建立在成熟的市场经济体制基础上的,由于法律法规比较健全,经济结构比较合理,因而没有转型升级的迫切需要。在质量对经济的影响方面探讨较少,更加注重质量管理的实践操作方法研究。如质量管理体系、卓越绩效模式等,没有发现质量与经济发展之间关系的理论研究。

一、质量管理研究理论综述

1. 产品与质量的内涵和外延

产品的定义。质量是产品的本质属性,质量问题首先是围绕产品展开的,离开产品谈质量就是缘木求鱼。在现代汉语词典当中产品的解释为“生产出来的物品”。质量管理学所称产品是“一组将输入转化为输出的相互关联或相互作用的活动”的结果(ISO 9000:2005),即“过程”的结果。狭义的产品概念指被生产出的物品。

这里所谓产品是指广义的产品,与质量管理学中的狭义“产品”的外延不同。广义的产品概念指可以满足人们需求的载体,人们向市场提供的能满足消费者或用户某种需求的任何有形物品(visibile goods)和无形服务(invisibile goods)。既包括私人产品,也包括公共产品。

在经济领域中,通常也可理解为组织制造的任何制品或制品的组合。在经济学上产品的定义是:向市场提供的,引起注意、获取、使用或者消费,以满足欲望或需要的任何东西。

从营销角度分析,社会需要是不断变化的,因此,产品的品种、规格、款式也会相应地改变。新产品的不断出现,产品质量的不断提高,是现代社会经济发展的显著特点。20世纪90年代以来,菲利普·科特勒等学者倾向于使用五个层次来表述产品整体概念,认为五个层次的表述方式能够更深刻、更准确地表述产品整体概念的含义。产品整体概念要求营销人员在规划市场供应物时,要考虑到能提供顾客价值的五个层次。整体产品概念的五个基本层次如下。

(1) 核心产品。核心产品是指向顾客提供的产品的基本效用或利益。从根本上说,每一种产品实质上都是为解决问题而提供的服务。因此,营销人员向顾客销售任何产品,都必须具有反应顾客核心需求的基本效用或利益。

(2) 形式产品。形式产品是指核心产品借以实现的形式。由五个特征构成,即品质、式样、特征、商标及包装。即使是纯粹的服务,也具有相类似的形式上的特点。

(3) 期望产品。期望产品是指购买者在购买产品时期望得到的与产品密切相关的一整



套属性和条件。

(4) 延伸产品。延伸产品是指顾客购买形式产品和期望产品时附带获得的各种利益的总和,包括产品说明书、保证、安装、维修、送货、技术培训等。国内外很多企业的成功,在一定程度上应归功于他们更好地认识到服务在产品整体概念中所占的重要地位。

(5) 潜在产品。潜在产品是指现有产品包括所有附加产品在内的,可能发展成为未来最终产品的潜在状态的产品。潜在产品指出了现有产品可能的演变趋势和前景。

消费者购买的不只是产品的实体,还包括产品的核心利益(即向消费者提供的基本效用和利益)。也包括形式产品:核心产品借以实现的形式,即向市场提供的实体或劳务的外观,以及附加产品:顾客购买产品时所能得到的附加服务和利益。

质量管理中的“产品”有四种通用的产品类别,包括服务、软件、硬件、流程性材料。可以说产品既包括有形产品也包括无形产品,如实施一个生产过程,或提供一项服务。

产品的质量在质量管理学中的定义是“一组固有特性满足要求的程度。”而要求是明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望。这个定义包含客观方面和主观方面二重属性。固有特性是产品质量的客观存在,要求是人们的主观需要。因此,评价质量的高低好坏,既要产品本身的特性,也要看消费者的主观感受。随着产品概念内涵和外延的扩展,质量的概念也在不断变化。产品质量的客观特性可以概括为产品的性能、寿命、可靠性、安全性、经济型五个方面。主观需求方面有的可以用指标衡量,有的则是无法用客观指标衡量的价值判断。同时,由于人们的需求是不断变化的,因而对于质量概念的内涵和外延的界定也是不断变化的。

质量的含义不仅包括有形产品的质量或无形产品(服务)的质量,还包括实现产品质量或服务全工作过程的工作质量,甚至一直扩展到活动、工作过程、组织、环境和人自身的质量。

2. 质量概念的演进

质量是一个永恒的概念。人类社会一直以来都面临着质量问题。但是,不同时期的人们对质量有着不同的理解,质量的内涵随着时代的发展不断得到深化和发展。具有代表性的质量概念有以下几种。

(1) 符合性质量。它以“符合”现行标准的程度作为衡量依据。“符合标准”就是合格的产品质量,“符合”的程度反映了产品质量的一致性。这是长期以来人们对质量的定义,认为产品只要符合标准,就满足了顾客需求。以符合产品的技术标准作为衡量依据,符合程度越高则产品质量越好。但是,“规格”和“标准”有先进和落后之分,过去认为是先进的,现在可能是落后的。落后的标准即使百分之百的符合,也不能认为是质量好的产品。同时,“规格”和“标准”不可能将顾客的各种需求和主观期望都规定出来,特别是隐含的需求与期望。

(2) 适用性质量。它是以适合顾客需要的程度作为衡量的依据。从使用角度定义产品质量,认为产品的质量就是产品“适用性”,即“产品在使用时能成功地满足顾客需要的程度”。“适用性”的质量概念,要求人们从“使用要求”和“满足程度”两个方面去理解质量的实质。质量从“符合性”发展到“适用性”,使人们在质量认识中逐渐把顾客

的需求放在首位。由于顾客对他们所消费的产品和服务有不同的需求和期望。这意味着组织需要决定他们想要服务于哪类顾客,是否在合理的前提下每一件事都满足顾客的需要和期望。

(3) 满意性质量。ISO 9000:2005 对质量的定义是:一组固有特性满足要求的程度。这里的“要求”是指“明示的、通常隐含的或必须履行的需求或期望”。“通常隐含”是指组织、顾客和其他相关方的惯例或一般做法,所考虑的需求或期望是不言而喻的。而在 ISO/IEC 9000:2004 中对“要求”的定义是:表达应遵守的准则的条款。现在的顾客要求不仅包含了技术标准的要求,还包括价格、售后服务、时间期限、文明性、环境友好等要求。质量涉及的不仅有制造业,而是扩展到制造、服务和政府机构在内的所有产业,无论是否为盈利性的组织。

(4) 体验性质量(魅力质量)。20 世纪 90 年代,摩托罗拉、通用电气相继推行 6 σ 管理,逐步确立了全新的质量理念——体验性质量理念,即:顾客对质量的感知远远超出顾客预期,能够给顾客带来惊喜。其实质量是为顾客提供卓越的、富有魅力的质量,从而赢得顾客,提高顾客满意度和忠诚度,在竞争中获胜。因此,这种新的质量概念也称为魅力质量。

由质量管理和质量概念的演变过程我们可以看到,它们的内涵和外延都是在不断变化,所有变化的实质都是围绕争夺顾客而进行的,这是因为,在供给大于需求的经济形势下,“买方的经济力量是决定性的”(朱兰),谁能够持续地获得顾客青睐,谁就能获得持续的成功。

3. 质量管理理念及其变迁

质量管理的实践有悠久的历史,但国际公认的现代质量管理的历史经历了 4 个阶段:第一阶段为产品检验阶段,检验单个产品是否符合标准;第二阶段为统计质量检验阶段,由于机械化、大批量生产模式出现,利用统计抽样方法检验产品成为必然要求;第三阶段为全面质量管理阶段,调动企业各部门以及全体员工的积极性,以最经济的方式,在保证用户充分满意的条件下,实现企业经营质量不断提高;第四阶段为现代质量管理阶段,以 ISO 9000 质量管理体系为平台,充分利用现代质量管理理念和方法作为补充,使企业经营走向卓越绩效管理模式。

(1) 质量检验阶段(PI)

质量管理作为一门科学,始于泰勒创立的科学管理。1911 年,泰勒在《科学管理原理》一书中,开宗明义地指出:“管理的终极目标:财富最大化。”提升管理、增加财富的办法就是提高质量和效率。泰勒在这本书中的主张之一就是计划与执行必须分开,将检查产品质量的职责由工人转移到工长手中,就形成了“工长的质量管理”。但正式推行质量检验制度是在 1920 年第一次世界大战结束,随着资本主义大企业的发展,工长已经无力承担质量管理和质量检验的职责。因此,一些厂商纷纷设置专职检验人员和部门,将检验人员编制在独立于生产部门的检验机构内,由他们来承担质量检验工作,形成了计划设计、执行操作、质量检查三方面都各有专人负责的职能管理体系,这时的质量工作被称为“检验员的质量管理”。这一阶段的特点主要是按技术文件规定,采用各种技术检验手段,对产品和零件进行检测和实验,做出合格和不合格的判断,挑出废次品进行处理。实质上

起到质量把关的作用。

产品质量检验阶段的主导思想是对产品质量严格把关。其优势在于：设计、制造、检验分属不同部门，三权分立，产品的质量标准得到了严格有效的执行，各部门的质量责任得到严格的划分。其缺点：一是缺乏解决质量问题的系统观念；二是注重结果，缺乏预防，事后检验只能起到把关作用，一旦发生质量事故，难以补救；三是要求对成品进行100%全数检验，对于批量大的产品、或者无法进行破坏性试验的产品，这种检验是不可行也是不经济的。

这一阶段的质量概念是以符合性为依据的，质量管理的重点是产品，认为“质量是检验出来的”。

（2）统计质量阶段（SQC）

为了解决“事后检验”的弱点，20世纪20年代，一些著名统计学家和质量管理专家研究运用统计学原理去解决这些问题。1924年，美国贝尔电话研究所工程师休哈特针对质量检验方法缺乏预防性的问题，运用数理统计原理，提出了控制生产过程中产品质量的方法，发明了质量控制图，第一次将统计理论用于质量控制领域，其目的是预防生产过程中不合格品的产生。1939年他公开发表了《质量控制中的统计方法》。为此，习惯上以1940年为统计质量控制阶段的开始时间。统计质量控制一方面应用数理统计方法，从产品质量波动中找出规律性，采取措施消除产生波动的异常原因；另一方面又着重于生产过程的控制与管理，做到预防和检验相结合，以预防为主。这样，质量管理工作就从单纯的产品检验发展到对生产过程的控制。

统计质量管理阶段的主要特点是利用数理统计原理，预防不合格产品的产生并检验产品的质量。这时，质量职能在方式上由专职检验人员转移给质量控制工程师和技术人员承担，质量管理由事后检验变为预测、预防事故的发生。这标志着事后检验的观念变为质量事故的事先预防观念。

这一阶段的质量概念是以适应性为依据的，质量管理的重点是生产过程，认为“质量是生产出来的”。

（3）全面质量管理阶段（TQM）

随着科学技术和社会经济的发展，工业产品品种迅速增加，产品的更新换代日益频繁，特别是一些大型产品和复杂的系统工程在安全性、可靠性方面要求更高了。为了适应这一变化，在质量管理中，要求把质量问题作为一个统一的有机体，综合地进行系统地分析研究。所有这些情况和要求，都可以说突破了原有统计质量控制的概念。正是基于这样的背景，20世纪50年代末，美国通用电器公司工程师费根堡姆（A. V. Feigenbaum）首先提出了“研究成本的全面质量管理”的概念，1957年他又正式发表了“全面质量管理”论文，1961年，他出版了《全面质量管理》一书，统计质量控制开始为全面质量管理所替代。

全面质量管理（total quality management, TQM）是当今世界质量管理最基本、最经典的理论之一，是质量管理发展史上一个光辉的里程碑。TQM是指一个组织以质量管理为中心，以全员参与为基础，使顾客满意和本组织所有成员及社会受益而达到长期成功的管理途径。它并不等同于与其他管理活动并存的质量管理，适用于组织的所有管理活动和相关方面。TQM的思想被称为质量管理的最高境界，具体表现为：强调一个组织以质量为