

黄进 编著

国家质量奖概论



 中国标准出版社

国家质量奖概论

黄进 编著

中国标准出版社

图书在版编目(CIP)数据

国家质量奖概论/黄进编著. —北京:中国标准出版社, 2004

ISBN 7-5066-3580-1

I. 国… II. 黄… III. 质量管理-奖励制度-世界 IV. F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 099605 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 787×1092 1/16 印张 7.75 字数 178 千字

2004 年 11 月第一版 2004 年 11 月第一次印刷

*

定价 18.00 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)68533533

序

随着新世纪的到来及全球经济一体化、信息等高新科学技术的迅猛发展,国内外市场竞争日趋激烈,强调质量已不再是一种选择,而成为一种必需。为推动企业的质量管理工作,提高本地区和本国产品在国际市场上的竞争力,许多国家、地区和组织都相继设立了国家质量奖。国家质量奖所蕴涵的通过持续改进质量达到卓越经营的管理理念,正被越来越多的国家所借鉴和采纳。从美国著名质量管理学家查尔斯·戴明推出的“PDCA 循环”理论,到美国波多里奇国家质量奖的“定点超越”思想,再到日本戴明奖的“自我超越”理念,乃至“卓越模式”指导下的欧洲质量大奖,20 世纪 80 年代末以来世界范围内所开展的国家质量奖评选活动可谓轰轰烈烈,有声有色。

我国的质量奖评选活动始于 1982 年,其间,由于改革开放中出现的一些混乱现象,为了减轻企业的负担,政府果断停止了一切乱评奖活动,质量奖评选活动也因此走过了一段弯路。在旧体制计划经济与市场经济的摩擦和碰撞中,人们逐渐意识到设立国家级的质量奖乃是国家经济政策的一个不可缺少的重要组成部分。为了进一步提高我国的产品质量和质量管理水平,激励和引导企业追求卓越的质量经营,增强企业乃至国家整体的竞争能力,中国质量管理协会根据我国《产品质量法》的有关条款及中国质量协会第七届理事会的决议,于 2001 年启动了“全国质量管理奖”

评审工作。科学合理的评定流程确保了奖项评定的客观、公正,两年来,共有11家企业获得全国质量管理奖,10家企业获得提名奖,13家企业获得鼓励奖,全国质量管理奖以其持续改进、顾客满意和面向业绩的鲜明特色,赢得了广大企业的青睐,同时也为改善产品质量、提高核心竞争力和企业综合管理水平作出了巨大贡献。

机遇与挑战并存,面对喜人的成绩,我们应清醒地看到,我国的质量管理奖评选工作尚处于刚刚起步阶段,质量管理奖评选活动还远远没有展现出其应有的魅力。如何面对WTO新形式,如何解决旧体制束缚所带来的诸多弊端,如何真正引导企业积极参与自我评定,不断追求卓越,都已成为摆在我国质量工作者面前的重大课题。

为了更好地普及国家质量奖的有关知识,促进广大企业和公众对质量奖的理解和认识,并积极参与到质量奖评选的实践中来,编者在广泛收集并参阅各方资料的基础上,编写完成了此书。

从质量入手,追求卓越,永续经营——是我们质量管理工作的方向和指针,愿《国家质量奖概论》一书的出版能为中国的质量管理奖评选工作尽一份微薄之力。鉴于编者水平有限,谬误之处在所难免,敬请广大读者指正。

本书在编写过程中得到了刘小民先生和刘天会女士的大力支持和帮助,中国标准出版社丁明女士为本书的出版付出了辛勤努力,在此深表感谢。

黄 进

2004年7月

目 录

第一章 世界主要国家质量奖概述 1

第一节 世界三大著名质量奖 1

第二节 其他各国质量奖 4

第二章 美国质量奖 6

第一节 美国国家质量奖产生的历史背景 6

第二节 严密的组织管理和科学的收费制度 8

第三节 美国国家质量奖的评奖标准 11

第四节 美国国家质量奖的评选程序 24

第五节 美国国家质量奖对美国的影响 26

第六节 美国国家质量奖的拓展和未来趋势 30

第三章 欧洲质量奖 35

第一节 为质量而战——发展中的欧洲质量 基金组织与欧洲质量奖 35

第二节 欧洲质量奖的核心思想和评审过程 42

第三节 1998 年和 2002 年度欧洲质量奖 评奖概况 46

第四节 俄罗斯质量奖 47

第四章 日本质量奖 51

第一节 日本戴明质量奖——杰出工作的标志 ... 51

第二节 戴明奖评审组织及其运营	54
第三节 戴明奖对日本质量管理发展的影响	59
第四节 戴明奖的新发展——从“戴明奖”到“波特奖”	61
第五章 中国国家质量奖	63
第一节 中国质量管理奖(CQMA)简介	63
第二节 北京质量管理先进奖	82
第三节 质量奖与质量认证	95
附件 1: 美国公共法案 100—107 号	
1987 年马尔科姆·波多里奇国家质量改进法	
主要内容	98
附件 2: 历年美国国家质量奖获奖组织名录	99
附件 3: 关于启动全国质量管理奖评审工作的通知	102
附件 4: 中国国家质量奖审定委员会章程	104
附件 5: 2002 年和 2001 年全国质量管理奖获奖企业名单	106
附件 6: 北京市质量管理先进奖申请书	108
参考文献	117

第一章 世界主要国家质量奖概述

当前,不断增强的全球经济竞争引起了人们对质量的普遍重视与密切关注,为推动企业的质量管理工作,提高本地区和本国产品在国际市场上的竞争力,许多国家、地区和组织都相继设立了质量奖。国家质量奖是一个国家为表彰质量管理卓有成效的企业而设立的一种奖项。它依据一套比较全面、严密的评选标准和规范的评审程序选出典范企业,并将其企业管理方略和经验向全国推广,为众多企业树立榜样,以推动整个国家的质量管理工作。在众多的质量奖当中,最为引人注目的当属美国波多里奇国家质量奖、欧洲质量奖和日本戴明奖。在美国、日本和欧洲市场,大约有 6 亿消费者具有相似的教育背景、收入水平和生活方式,成为这三大质量奖产生及发展的重要基础。

第一节 世界三大著名质量奖

一、美国波多里奇国家质量奖(MBNQA)

1987 年,美国以已故商业部长马尔科姆·波多里奇的姓氏命名,设立了美国国家质量奖,这是美国为重新获得全球竞争优势而采取的重要战略步骤,其目的在于促进公众的质量意识,认可美国的质量成就,推广成功的质量战略。同年 8 月 20 日,美国总统里根批准并签署了“1987 年马尔科姆·波多里奇国家质量改进方案”。

波多里奇质量奖每年评选 1 次,颁给 3 种类别的企业:生产制造业大工厂、小型企业及服务企业。每年每个类别产生 2 个奖,共计 6 个奖。其标准包括 4 个基本要素,即:驱动因素(领导),体系(信息和分析、战略质量策划、人力资源开发和管理、过程质量管理),评估(质量和经营结果)和目的(顾客满意)。评奖标准每两年修改 1 次,以适应经济发展的需要。波多里奇质量奖评选程序包括:企业提交书面申请和有关材料,接受文件审查;必要时进行现场审核;以及最终评定。

波多里奇质量奖明确指出质量是由顾客决定的,其特点是强调顾客满意,以获得竞争优势。从 1988 年开始,每届约有 3 家~4 家企业获此殊荣,且获奖企业可以进行公开宣传。

二、欧洲质量奖(EQA)

1988年,作为对美国波多里奇质量奖迅速成功的反应,西欧14家跨国公司借助推行全面质量管理原则而组建了“欧洲质量管理基金会(EFQM)”。1991年,EFQM推出了欧洲质量奖(EQA),由欧洲质量管理组织和欧洲委员会共同资助,其目的在于通过出色的全面质量管理来促进欧洲经济一体化的发展。

EQA包括两个类别:欧洲质量奖金(European Quality Prize)和欧洲质量最佳奖(European Quality Award)。前者是奖励给那些具有卓越的质量管理能力,并能不断改进其质量体系的企业,凡是与西欧有重要和约历史的企业,无论其公立或是私营,规模大小,也无论是制造业还是服务业,均可提出申请;后者则是奖励给西欧国家中全面质量管理最成功的企业,其中,属于西欧的公司方能申请第二个类别的奖项,而政府机构、非赢利性组织、贸易和专业团体则不得申请EQA。

欧洲质量奖包括9项标准:领导,方针和策略,人事管理,资源(财务信息、材料、技术应用),过程(鉴定、管理、参数分析、以革新和创造性为基础的改进、受益估测),顾客满意,雇员满意,社会影响和业务效果。EQA的评选程序与美国质量奖相似。

欧洲质量奖主张通过领导层把握方针和策略、人员管理、资源和质量管理过程这些能力,而使顾客、雇员和社会都对确定质量产生影响,并最终取得优秀的经营效果。其特点是展宽质量概念,将社会责任等项目列入卓越质量管理标准之内。

三、日本戴明奖

戴明奖是日本为表彰美国已故著名统计专家、质量控制技术先驱W·爱德华兹·戴明博士对日本质量管理领域的杰出贡献和友谊,由日本科技联盟(JUSE)于1951年设立的一种质量奖项,每年用来奖励那些在质量控制和提高生产率方面做出最大成绩的公司和个人。

戴明奖分为3种:一为戴明本奖(个人奖金),主要奖给对质量管理的理论与技术有贡献的个人;二为戴明实施奖(应用奖金),主要奖给开展质量管理有突出成绩的企业,由有关团体组成评审委员会对各申请公司的质量管理情况进行审核,然后择优予以奖赏和标志,该奖已于1984年向海外公司开放;三为工厂质量控制奖。

戴明奖按4项标准对企业的成效进行评定:政策与计划(方针、组织和管理、教育和宣传),执行(质量信息的收集、转换与利用,利润管理和成本控制,过程标准化和控制,质量保证),效果以及未来策划。除以上评奖条件之外,戴明奖还引入了检查特性,例如考察小组、评分方法、授奖仪式、获奖者传播其所发展的质量技术的义务等。

戴明奖标准涉及所有业务方面,获得该奖证明了企业在总体上取得了成功。戴明奖的总目标是对产品质量和服务质量进行控制,该奖把质量看成是由过程决定的注重统计质量控制技术的应用。

四、三大奖项的联系和区别

(一) 总体对比

波多里奇质量奖较之欧洲质量奖和日本戴明奖而言在全球的影响力当属最大,仅波多里奇质量奖办公室就散发了成千上万册评奖条件副本,该奖所具有的强大竞争性可从诸如“竞争性比较”、“水平对比”等词语的广泛流传得到佐证。

总体说来,3个奖项设立的目的是共同的,即都是为了推动质量改进,并且提高对于质量改进重要性及技术的意识。不同点在于:

1. 从申请者角度看,波多里奇质量奖规定公共的、非赢利性组织和海外企业不能申请,欧洲质量奖的申请条件除了限于欧洲范围内,也有类似的规定,而戴明实施奖则早已向海外企业开放。

2. 从评奖条件看,波多里奇质量奖最看重用户需要和满意程度,其次才是质量和经营结果。而戴明奖的评奖条件则比波多里奇质量奖和欧洲质量奖的评奖条件显得精练,体现了日本一贯崇尚简洁、注重实效的传统。大多数戴明奖评奖条件都强调统计技术的应用,尽管对诸如成本、生产率、交货期、安全性、环境等方面的规定不如波多里奇和欧洲质量奖度量明确,但 JUSE 检查员对评奖条件的运用和阐述仍然恰如其分,熟练自如。对照戴明奖和波多里奇质量奖的评奖条件,人们似乎又一次印证了“日本重过程、美国重结果”的观点;此外,波多里奇质量奖也更注重创新,并包括了更多的顾客和人力资源因素,也更强调分享信息的重要性。

3. 欧洲质量奖除了包含与波多里奇质量奖相似的一些标准,如:领导、人员管理、方针策略、资源、质量管理过程和顾客满意程度以外,还引入了新的值得注意的因素,即:人员满意、社会影响和经营效果。其中,人员满意指员工对其组织的感受如何,包括工作环境、对管理方式的认可、职业计划和发展以及职业保障,它将员工满意度作为质量体系的一项独立组成因素,用以衡量管理的优秀与否,这就充分体现了欧洲质量奖对质量管理组成因素的更深一层面的探究。欧洲模式无疑提供了一种处理全面质量问题的更为激进明确的原则。事实上,欧洲质量奖的评奖标准似乎在将全面质量管理的核心概念扩展到更为广泛的有关一个组织全部管理工作的方方面面,包括其在社会和生态环境保护方面的表现,这正是一个现代优秀企业所应具备的基本能力和品质,从这一角度讲,欧洲质量奖评奖标准的全面性和拓展性恰恰与当今世界普遍流行的质量、环保和安全三位一体管理的理念不谋而合。

(二) 美、日质量奖进一步的对比分析

研究美、日质量奖的不同,还必须从研究美国和日本的质量管理思想入手。

1. 美国——波多里奇的定点超越思想

美国企业一直重视质量管理,其质量管理起源于泰勒,大体经历了质量检验、统计质量控制、全面质量管理、波多里奇奖4个阶段。波多里奇国家质量奖的最核心的思想可归结为“定点超越”,即强调程序化管理、重视量化指标,立足于企业外部,把本企业的业绩与

同行最优秀企业的业绩进行对比,找出差距以寻求改进。具体分为两个步骤:第一是分析本企业 with 历史同期相比取得了多少进步,它能够激励本企业继续前进;第二是企业要想获得巨大的进步,就要不断地把本企业的业绩与同行业最好企业的业绩比较,寻求差距和改进机遇,从而迎头赶上。正是这种定点超越思想的驱动,使得 20 世纪 90 年代,美国企业整体质量大大提高,并重新树立了对日本企业的竞争优势。

2. 日本——戴明循环的自我超越思想

日本企业质量管理的成功得益于著名的戴明 PDCA 循环思想,其内涵可解释为:

- (1) 计划(plan)阶段,看哪些问题需要改进,逐项列出,找出最需要改进的问题。
- (2) 执行(do)阶段,实施改进,并收集相应的数据。
- (3) 检查(check)阶段,对改进的效果进行评价,用数据说话,看实际结果与原定目标是否吻合。
- (4) 处理(act)阶段,如果改进效果好,则加以推广;如果改进效果不好,则进行下一个循环。

PDCA 循环的实际操作表现为:大环套小环,企业总部、车间、班组、员工都可进行 PDCA 循环,找出问题以寻求改进;阶梯式上升,第一循环结束后,则进入下一个更高级的循环;这样循环往复,永不停止地持续改进质量。由此可见,戴明循环强调的是自主和主动式管理,即立足于企业内部,详细分析本企业目前存在什么主要问题,然后改进,特点是自我超越。

戴明循环思想对日本企业所产生的巨大影响应该说有目共睹,日本企业纷纷使用 PDCA 循环自己找问题,然后改进产品质量。经过几十年的努力,到 20 世纪 80 年代中期日本经济达到最辉煌的时期,其产品如汽车、家电等已充斥世界各国市场。

3. 志在超越,殊途同归

美、日企业在质量管理方面所取得的成功事实说明了一个问题,那就是虽然美国和日本的企业在寻求批评、寻找差距的方式上有所不同,但最终都还是成功地实现了超越。由于东西方文化背景的差异,使得深受儒家思想影响的日本企业更愿意采取主动、自觉的改进方式,自己与自己比较发现问题之所在;而强调制度化和程序化的美国企业则更偏爱于自己的问题由外部他人来监督,将自身与那些优秀企业进行比较,从而感受强大的外部竞争压力,以寻求改进的方向和机遇。但无论怎样,超越是根本,超越是最终目的,美、日通过质量奖的实施都使本国的产品质量和企业质量管理业绩切实得以提高,也都在世界范围内赢得了很高的质量信誉。

第二节 其他各国质量奖

人们在分析世界上各个先进公司时,发现了许多共同特点,如能够从用户立场评论业务工作,擅长引进外部新思想等等。将这些共同特点汇总起来,就成了 Malcolm Baldrige 奖的评选大纲。近年来美国的经济复苏,在一定程度上可以归功于各个领域都积极应用了这个改进管理质量的评选大纲。

因此类似的管理质量评估和评奖大纲在世界各地得到广泛普及,至今已有 50 个国家

和地区采用了这样的大纲。

一、英国质量奖(UKQA)

英国质量基金会于1994年建立UKQA,此奖项面向所有组织,包括私营、国营组织以及服务部门。UKQA分为4个类别:员工在250人以上的私营企业(包括附属部门)、员工在250人以下的私营企业(含250人)、员工在250人以上的国营组织或服务部门、员工在250人以下的国营组织或服务部门(含250人)。

申请UKQA应具备两个条件:首先,申请公司必须具有在英国连续经营3年的历史;其次,申请公司50%以上的员工或资产在英国,并可接受检查。UKQA的评选程序与美国质量奖相似。

二、瑞典质量奖(SWQA)

SWQA创建于1992年,制造业、服务业、私营、国营组织及其附属部门均可申请。SWQA分为两个类别:员工在200人以下的组织和员工在200人以上(含200人)的组织。评选程序与美国质量奖相似。

三、新西兰国家质量奖(NZQA)

NZQA新西兰国家质量奖创建于1991年,面向设在新西兰的公司或合资公司,包括国有、地方政府所属的企业及私营企业。评选标准是根据美国质量奖标准制定的,评选程序也与美国质量奖相似。

四、印度国家质量奖(RGNQA)

印度标准局于1991年设立的国家质量奖称为“拉吉夫·甘地国家质量奖”,评选程序与美国质量奖相似。分为4个类别:大型制造企业、小型制造企业、服务性企业以及所有企业中的最佳者。有6个表彰证书授予大型企业 and 小型企业,有一个表彰证书授予服务性企业。

五、新加坡国家质量奖(SQA)

新加坡于1993年设立国家质量奖。所有组织(贸易组织除外),不论是国营还是私营,均可申请SQA,但私营企业的主要业务应在新加坡本土运作。SQA的评选程序与美国质量奖相似,每年可产生1个以上的质量奖,但若不能满足SQA的标准,也可以空缺。

六、加拿大杰出奖(CAE)

加拿大杰出奖包括3个奖项:质量奖、企业家奖和发明奖。质量奖与上述国家相似,分为8个类别,3个面向国营部门(教育、政府和医疗卫生),4个面向私营企业(中小型制造业、大型制造业、中小型服务性企业和大型服务性企业),1个面向非赢利性组织和协会。评选程序与美国质量奖相似。根据有关标准,每个类别选出1个以上的获奖企业。

第二章 美国质量奖

在目前世界上 50 个国家所设立的国家质量奖当中,以美国国家质量奖最具有典型性和代表性,其在世界范围内所产生的影响最为巨大。事实上,大多数国家的质量奖评奖标准都是以美国国家质量奖评奖标准为蓝本制定的。美国政府和企业界十分重视该奖的评选,高度评价其其对美国经济的促进作用。自 1987 年设奖以来,美国历届总统都要亲自出席颁奖仪式并发表讲话。1999 年 1 月 23 日,克林顿总统在 1999 年度的颁奖大会上指出:“马尔科姆·波多里奇国家质量奖在使美国经济恢复活力以及在提高美国国家竞争力和生活质量等方面起到了主导作用”。

第一节 美国国家质量奖产生的历史背景

一、以质量求生存

美国的经济增长自 20 世纪 60 年代末开始减缓,生产率出现了下降,企业的赢利也大大萎缩,除了有经济周期性的影响外,产品质量低劣所造成的成本过高也是其中的一个重要原因。据估计全美国的企业因为质量问题而导致的平均额外成本占总销售额的 20%,这种状况一直持续至 20 世纪 80 年代。到了 20 世纪 80 年代初期和中期,美国在产品质量和过程质量方面的领导地位受到了国外竞争对手的严重挑战,劳动生产率的增长也落后于日本等竞争对手。许多有远见的美国工商业界人士和一些政府领导人开始认识到:在范围不断扩大、竞争日益激烈的国际市场上,重新强调质量,对美国企业来说,已不再只是一种选择,而是一种必需。但同时,大部分美国企业或者认为质量问题对他们无大碍,或者根本不知道从什么地方着手改进。在这种背景下,当时担任美国商业部长的马尔科姆·波多里奇为提高美国产品的质量和质量管理水平付出了巨大努力,为美国质量奖的诞生奠定了基础。

二、《质量改进法》和质量奖的诞生

马尔科姆·波多里奇 1981 年出任美国商业部长一直到 1987 年 7 月因一次意外事故去世。他在任商业部长期间极力倡导和鼓吹美国要

长期保持繁荣和辉煌,质量管理是关键。他对出台《质量改进法》不遗余力,并亲自帮助起草了《质量改进法》的初稿。他去世后不久,美国国会就通过了此法,为纪念他为推动美国的质量振兴所付出的不懈努力和作出的卓越贡献,国会将此法命名为“1987 年马尔科姆·波多里奇国家质量改进法美国公共法案 100—107 号”,该法于 1987 年 8 月 20 日由里根总统签署生效。在这个《质量改进法》的“发现和目的”部分明确指出:

1. 在最近 20 年,美国在产品质量和过程质量方面的领导地位受到了国外竞争的严重挑战,美国劳动生产率的增长也落后于其竞争对手。

2. 美国的工商业界开始认识到,就全国平均而言,企业由于质量问题,销售利润要减少 20 个百分点,而产品和服务的质量一旦得到提高,就会使成本下降,劳动生产率和利润率得到提高。

3. 制定战略性的质量计划和质量提高措施并对制造业和服务业的优秀企业进行评价,对于保持美国经济处于良好状态以及全球市场上的竞争能力等,都显得越来越重要。

4. 改进工厂的现场管理和对工人的管理,强调统计过程控制,对于制造业产品成本的下降和质量的提高将产生非常明显的效果。

5. 质量改进的概念不仅适用于大企业,也直接适用于小企业;不仅适用于私营企业,也直接适用于公共政府部门。

6. 为了达到成功的目的,质量改进措施必须是管理导向型和需求导向型的,这要求企业传统的经营方式有一个根本性的改变。

7. 一些主要的工业化国家已经成功地将对私营企业严格的质量评审和国家质量奖结合在一起,依据国家质量奖确认出最优秀的企业。

8. 在美国设立一个这样的国家质量奖项目将有利于提高质量和劳动生产率。

依据《质量改进法》而设立的美国国家质量奖,称为:“马尔科姆·波多里奇国家质量奖”,设立国家质量奖的目的主要包括:

(a) 提高企业与民众对质量重要性的认识。企业获得国家质量奖是一种自豪和骄傲,企业在追求国家质量奖的过程中会不断提高质量和劳动生产率,进而提高利润水平和竞争力;

(b) 确认出在提高产品和服务质量方面取得卓越成绩的优秀企业会给其他企业和组织树立典范,从而鼓励那些重视质量管理并真正取得实效的企业积极参与竞争,通过分享和传播获奖企业的质量管理策略和成功经验,从而推动一个全民性的质量运动来增强美国企业在面对全球化经济挑战中的竞争力;

(c) 确立指导方针并制定评价标准,能够使商业、工业、政府和其他组织对其质量改进的效果进行自我评价;

(d) 对其他一些想要学习如何利用一些详细资料来加强管理提高质量的美国企业和组织,提供特别的指导。获奖企业就是通过加强对这些详细资料的利用和管理,改善了他们的企业文化环境,取得了卓越的成效。

第二节 严密的组织管理和科学的收费制度

一、美国国家质量奖评奖组织机构简介

美国国家质量奖属于政府奖,曾为协助美国企业提高竞争力作出长期努力,同时拥有质量控制和管理的优秀人才,以及享有公正客观声誉的美国商业部下属技术机构——美国国家标准技术研究院(NIST)被国会指定为设定和管理美国波多里奇国家质量奖的行政机构。美国质量协会(ASQ)在申请评审过程和起草有关文件方面为行政管理机构提供相关的专业咨询和服务。

此外,涉及美国国家质量奖组织管理的机构还有马尔科姆·波多里奇国家质量奖励基金会(FMBNQA)、监督委员会(BO)和评审委员会(BE)。

美国国家质量奖是建立在各级政府和私人企业的密切合作基础上的,图 2-1 从结构上描述了这种政府和合作企业的关系,现将其中的主要机构及其功能简单介绍如下:

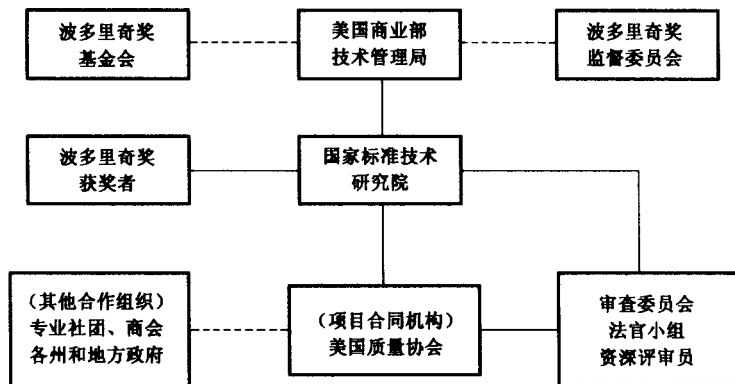


图 2-1 美国国家质量奖评奖组织机构

(一) 美国国家标准技术研究院

美国国家标准技术研究院的前身是美国国家标准局,成立于 1905 年。1988 年国会通过一份长达 400 页的法令,其中 30 页是关于美国国家标准局的。根据这个法令,将美国国家标准局改为美国标准技术研究院,意在提高其影响力,但仍保留原来的作用。该院通过从事标准化和计量方面的活动,从以下四方面帮助美国经济的发展:

1. 实验室使用、开展计量校准和实验室评估活动;
2. 推广先进科学技术;
3. 与工业界合作,特别是面向中小企业,在电子仪器、材料、光学、生物工程等方面帮助中小企业降低成本,提高质量;
4. 负责美国质量奖。

美国国家标准技术研究院分为：“与工业合作”、“先进科技规划”、“国家质量奖”和“实验室”四大部分。实验室设有电子、化学、材料、信息、物理、建筑等 8 个试验室，涉及半导体、超导、工业自动化、生物工程、物理、智能、地震、数字网络、防火安全等多个领域，并与各国开展比对，提供实验室、交流学者、标准化委员会等多方面的合作。

美国标准技术研究院院长由总统任命。该院 1995 年全日制雇员 3339 人，访问学者 1300 人，其中美国 500 人，国外 700 人。每年财政预算约 9.943 亿美元，大部分是由国会提供，约 2 亿美元是从其他方面筹划的。在人员结构方面，博士占 46%，硕士 22%，学士 27%，其他 5%。

在美国国家质量奖评选方面，美国国家标准技术研究院主要承担着挑选和培训评审员，传播有关质量奖标准信息，以及审核申请组织资格等工作。该院从全美国的私营企业以及质量专家中筛选并任命评审人员（约 250 人左右），组成评审委员会；同时，又通过与美国质量协会签署合同，由美国质量协会组织评审委员会，开展美国国家质量奖的评选工作，评选出来的获奖企业要通过美国国家标准技术研究院上报美国商业部批准，并于每年的“质量月”期间由总统亲自颁奖。此外，国家标准技术研究院还在美国 50 个州设立了技术推广中心，与工业界合作共同开发先进的技术和测量手段，为中小企业提供信息及专业知识以提高这些企业的产品和服务在国际市场的竞争力。

（二）美国质量协会

作为拥有 12 万个人会员，遍布在全国近 250 个地方分会的专业团体，美国质量协会按照和约协助标准技术研究院开展质量管理理论和方法上的研究，并将这些新的质量管理手段推广应用到美国的企业界，同时它也分担一部分波多里奇质量奖的行政管理工作。

（三）评审委员会

评审委员会成员是通过竞争性程序筛选出来的，每年的评审委员会约有 300 人～400 人组成，成员主要来自于企业有实际工作经验的质量专家，部分人员来自政府、行业协会、科研部门和消费者，其中 9 人被商业部长任命为裁判官，任职 3 年。评审委员会要对所有参加评奖的企业进行评审或实地考察，以便作出最终裁决，准备评审结果报告，并向 NIST 负责人推荐获奖企业。2000 年的评审委员会成员增加到 400 人，其中 9 人为最高评审人员，由商业部长直接任命，大约 70 人为高级资深评审人员，其余的是一般评审人员。评审委员会的所有成员均参与评审活动。除了对企业的申请材料负责审核外，还进行大量的信息交流和传播活动。这些交流活动遍及评审委员会成员所在的上百个专业部门。每年评奖工作结束以后，评审委员会即行解散。

（四）国家质量奖励基金会

由著名企业人士和各种非赢利机构领导出任为董事成员的美国国家质量奖励基金会承担着从企业界募捐集资的任务，主要活动是接受对于国家质量奖的永久性捐助。该基

金会在 1988 年成立之初筹集到 1040 万美元,以后每年约 1100 万美元,主要职能是资助相关的研究和推广工作,从资金上保证美国国家质量奖的持续开展。

(五) 监督委员会

监督委员会是直属美国商业部的顾问性组织,其成员由商业部长直接任命,任期为 1 年~4 年,这些成员都是美国各个经济领域的杰出代表,主要职能是对美国国家质量奖的实施过程进行全面监督,包括调整和监管评奖标准是否适当、评奖的整个过程是否公正、有效等。监督委员会的另一项重要职责是为质量奖提供咨询和建议,评估国家质量奖服务于国家利益的程度,据此,监督委员会向商业部长和 NIST 的负责人建议修改评奖标准,以改进国家质量奖评选活动。

除了上述机构之外,获奖企业在美国国家质量奖的运作管理上也承担着一一定的义务,按照 1987 年美国《质量改进法》的要求,获奖企业必须与其他企业分享除产权以外的成功业绩和质量管理体系,绝大部分获奖企业在保证规定的自身产权利益不受侵犯的情况下,都乐于传授他们的经验,这对提高企业界及全民的质量意识产生了积极作用。现在每年年初召开的“追求卓越”年会也为成功企业分享他们的质量改进成效提供了一个主要场所。

二、美国国家质量奖入围资格和经费来源

(一) 申请美国国家质量奖资格

凡是位于美国本土,以营利为目的的美国制造业企业、服务业企业和小企业,无论是公有的还是私营的,无论是国内的还是国外的,所有的合资企业、公司制企业、独资企业、合伙制企业和控股企业等,都可以申请美国国家质量奖。外国企业及其子公司,只要是超过 50% 的雇员或者超过 50% 的设备在美国本土的,也有资格申请美国国家质量奖。1999 年启动教育和医疗卫生质量奖以后,营利性以及非营利性的教育和医疗卫生单位也都可以参加国家质量奖的角逐(注:从事医疗器械和医疗设备制造的企业,仍参与制造业企业或者小企业的质量奖评审),但是地方、州和联邦政府的机构、贸易协会、专业协会等没有资格参加。

(二) 美国国家质量奖的经费支持

开展美国国家质量奖评选工作的经费,主要来自于以下 3 个方面:

1. 美国联邦政府每年给国家质量奖项目的拨款,例如:《1998 年技术管理法》规定 1999 年的拨款是 490 万美元,其中 300 万美元用于制造业、服务业和小企业的评奖,190 万美元用于教育和医疗卫生质量奖的评选工作;这笔费用主要用于评奖标准的制定、修订、印刷以及邮寄。

2. 国家质量奖基金会所提供的资金支持,例如:美国国家质量奖开展之初的 1988