



中国质量协会 国际质量译丛
CHINA ASSOCIATION FOR QUALITY 主编 马林

21世纪的质量

——企业永续经营中的质量和竞争观念

蒂托·A·康蒂 (Tito A. Conti)

近藤良夫 (Yoshio Kondo) 主编

格里高利·H·华生 (Gregory H. Watson)

狄辉 译

国际质量译丛

主编 马林

21世纪的质量

——企业永续经营中的质量和竞争观念

蒂托·A·康蒂 (Tito A. Conti)

近藤良夫 (Yoshio Kondo) 主编

格里高利·H·华生 (Gregory H. Watson)

狄辉 译

图书在版编目 (CIP) 数据

21 世纪的质量：企业永续经营中的质量和竞争观念/康蒂等主编；狄辉译
北京：中国人民大学出版社，2005
(国际质量译丛/马林主编)
ISBN 7-300-06710-7

I. 2…
II. ①康…②狄…
III. 企业管理：质量管理
IV. F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 078894 号

国际质量译丛

主编 马林

21 世纪的质量

——企业永续经营中的质量和竞争观念

蒂托·康蒂

近藤良夫 主编

格里高利·H·华生

狄辉 译

出版发行	中国人民大学出版社		
社 址	北京中关村大街 31 号	邮政编码	100080
电 话	010-62511242 (总编室)		010-62511239 (出版部)
	010-82501766 (邮购部)		010-62514148 (门市部)
	010-62515195 (发行公司)		010-62515275 (盗版举报)
网 址	http://www.crup.com.cn http://www.ttrnet.com (人大教研网)		
经 销	新华书店		
印 刷	北京雅艺彩印有限公司		
开 本	965×1300 毫米 1/16	版 次	2005 年 11 月第 1 版
印 张	17.5 插页 1	印 次	2005 年 11 月第 1 次印刷
字 数	271 000	定 价	32.00 元

版权所有 侵权必究

印装差错 负责调换

《国际质量译丛》编辑委员会

顾 问 陈邦柱 刘源张 张公绪

主 编 马 林

副主编 焦叔斌 尤建新

编 委 马义中 马 林 尤建新 王晓生

王金德 孙 静 邵家骏 李晓光

陈运涛 杨跃进 岳 刚 徐京悦

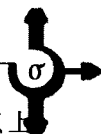
段一泓 龚晓明 焦叔斌



译者前言

当今，世界范围内正涌动着质量管理的热潮。从“质量检验”到“质量控制”到“全面质量”再到“质量经营”，质量管理一路走来，在新的世纪里焕发出更为强大的生命力。1994年5月，在美国质量协会年会上，世界著名的质量管理专家约瑟夫·M·朱兰博士在其题为《未来的质量世纪》的主题演讲中就曾大胆地预言：21世纪，人类将告别“生产率的世纪”，迎来“质量的世纪”。而事实也的确印证了他当初所做的判断。我想本书的主题或许就发端于此吧。

从20世纪70年代末到80年代初，国内开始逐步引进和借鉴国际上先进的企业管理理念和方法，其中就包括质量管理。伴随着国内市场的不断发育，特别是经济全球化，国内越来越多的企业加入到国际产业分工体系中，国内市场对国际市场的依存度也越来越高，这使得国内企业面临着前所未有的竞争压力，寻找提升企业持久竞争力的法门，已经成为每一个希望实现永续经营的企业的迫切需要。正是在这样的背景下，质量管理的重要作用得以凸显出来，以“全面质量管理”、“六西格玛管理”、“质量零缺陷”和“魅力质量”等为代表的，各种在国际上被证明行之有效的质量管理思想、方法和工具在国内迅速推广，方兴未艾，关注质量正逐步成为国内企业获取竞争优势的一项基本的组织和市场战略。



时间如白驹过隙，转瞬之间我们就已经站在了 21 世纪的起点上。这是一个充满变革与创新的世纪，同时也是一个充满未知的世纪。展望未来，为指引和确保持续的变革和改进，在新的环境下，需要我们重新审视质量管理的方法和工具。企业的质量之路究竟该向何处去，企业的质量管理如何才能体现出全球范围内对人与社会可持续发展的日益关注，诸如此类的疑问萦绕在许多从事质量实践与研究的人们的脑海里。在这方面，国际质量科学院（International Academy for Quality, IAQ）无疑走在了世界前列，它们进行了大量有益的探索，并将质量管理领域内的最新学术成果汇集成《21 世纪的质量》一书，向那些负责质量改进，以及意欲运用质量理念、方法和工具的人们提供重要的参考和详尽的指导。该书由国际质量科学院的三位专家主编，由最先提出“全面质量管理”思想的费根鲍姆博士亲自作序，各位作者在全球质量管理领域内均享有很高的威望，堪称学术上的典范，更是实践中的身体力行者，这些恰恰确保了本书的权威性和前瞻性。

全书共分 12 章，由 12 篇论文组成，各位质量资深专家站在质量领域的最前沿，通过 12 篇论文，向读者充分展示了他们对各种质量管理理念、方法的梳理和再思考，其目的就是要找到一种更为有效的方法，正如编者在导论中所说的：“企业利益相关者都有一个共同的期望，即希望能有一个可同时满足各方需要的整体质量管理方案。”而这也正是质量管理的最终目的，即为所有利益相关者创造价值，惟其如此质量管理才具有持久的生命力，而企业也才有实现永续经营的可能。12 篇论文各自独立，但又环环相扣，浑然一体，从多个角度对 21 世纪的质量管理进行了一次全景式的透视。通观之后，我们能够体会到编者在论文选择和组织上的独到之处。编者在导论中对本书的结构和各篇论文的主旨有更为详细的介绍，所以此处不再赘述。

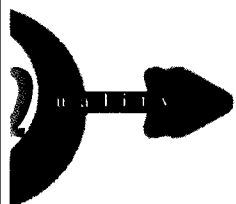
不过，为了帮助大家能够从整体上更好地把握本书，我想有一个概念不能不提，即“大质量”，我们又把它称为广义质量，ISO 9000（2000 版）中对此有明确的定义：“质量（quality）是一组固有特性满足要求的程度。”从该定义中我们可以看出，“大质量”所涵盖的对象不仅包括硬件产品，还包括软件、服务以及流程材料，它强调“要以顾客为关注焦点”，“理解并满足现有及潜在顾客和最终使用者的当前和未来的需求和期望，同时还要理解和考虑其他相关方当前和未来的需求和期

望”。这使质量问题超越了单一企业的边界，包括社会在内的利益相关者的满意均被纳入到质量的范畴。“大质量”的概念最先是由费根鲍姆博士在欧洲质量组织第 38 届年会上提出的，十分巧合的是时间也是在 1994 年，距朱兰博士在美国质量协会上的演讲前后只差 1 个月。毋庸置疑，两人先后发表的观点必将对质量在 21 世纪的发展产生深远的影响。

从拿到本书英文版样书到交译稿，前后共经过了 8 个多月的时间。由于书中各篇论文的作者均是当今世界质量领域中的重量级人物，自觉压力不小，惟恐因个人工作的失误而误导了读者，因此在翻译的过程中尽量做到用心揣摩，反复斟酌，力求将原文的风貌展现在读者面前。但因个人能力所限，难免有理解不到位之处，还望各位读者批评指正。杨岚女士完成了本书前两章的初译工作，在此表示感谢。此外，还要特别感谢中国质量协会战略发展部岳刚部长和好友赵剑坤给予我的大力帮助。在即将完稿之时，儿子陶陶的出生给我们这个家庭带来不少欢乐。从妻子身上我真切地感受到小生命孕育的不易。因自己长期在外求学，不能陪伴在他们身边，亏欠太多。谨以此中译本献给他们，祝母子平安。

狄 辉

2005 年 6 月于人大品园



前 言

在全球范围内，对经济与人的变革和发展，以及对成功实现这一变革与发展的方法和实践的日益关注，正在成为 21 世纪最初 20 年的时代主题。特别是对于质量，因其管理的原则、方法和规律切合了当今人类、企业和技术的最新要求，人们给予了它更多的关注，着力研究如何促进质量在生产经营实践中发挥更为重要的作用，并从研究中发现了质量在反映人的本质属性方面的新特征。

当今世界已经有越来越多的人，无论是男性还是女性，再也不愿像其父辈和母辈那样继续去忍受二三流经济公民的待遇。人们对生存环境的质量和自身健康状况的关心，较以往有过之而无不及。但事实上，可供他们购买和使用的产品和服务的质量却离其要求相去甚远，而那些工作规则和流程设计中存在的质量缺陷则更是浪费着他们大量宝贵的时间和精力。与此同时，专业人员和政府部门提供的服务的质量也在蚕食着人们的信心，对此不断有人表达自己强烈的不满。

技术的进步和应用，尤其是信息技术和因特网的普及，对整个社会产生了深远的影响。在这样一个时代背景下，无论是何种组织，其产品和服务的质量都在变得越发透明，顾客几乎可以立刻得到相关产品和服务的质量信息，而不必像过去那样，需要等上数月乃至好几年的时间。过去，企业最新开发出来的产品和服务项目能够在若干年内为企业带来

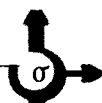
稳定的收益，但如今，产品和服务项目的替代速度却不断加快——几个月甚至是几周之内它们就有可能变成存货积压下来——除非这些产品和服务项目能够为企业带来显著效益。

全球贸易，以及围绕全球贸易所制定的企业经营规则使人们意识到，大量产品和服务的提供已经不可能由一个国家独立完成，因此，国际间越来越多系统的和有形的合作与契约模式正在变得日益重要。

总而言之，虽然质量在产品制造领域仍然扮演着重要角色，但是上述这些需求促使质量从其传统范畴拓展出来，质量原则不仅仅是在制造行业，还在包括商业服务在内的诸多行业中得到了更为广泛的普及和应用。尤为重要的是，在目前这些需求当中，都毫无疑问地强调了要将质量原则和方法贯彻于整个医疗、教育、技术和制药领域，而在政府、公共管理机构和提供专业服务的行业中，其应用的程度也在不断提高。

如今，在整个质量实践中，一个最为基本和现行的变革就发生在企业内部。对于那些努力实现卓越经营绩效以满足这些新需求的企业来说，关注质量是其获取竞争优势的一项具有决定意义的组织和市场战略。这一战略从 20 世纪对质量管理的关注演进到 21 世纪对管理质量，以及对负责实施这一战略的高层领导者持续进行管理的质量的关注。这与过去所强调的极为不同。在过去，主要强调的是从技术和操作层面对质量进行理解，据此制定严格的标准，并定期向高层管理者汇报标准执行的情况。目前，除了继续在技术层面强调质量之外，新趋势将着眼点放在了如何从战略层面上系统地将企业的产品和服务质量与不断增长的顾客期望协同起来。与之对应，该趋势对高层管理者的领导能力和重视程度同时寄予了更高的期望。

21 世纪，为指引和确保持续的变革和改进，我们需要重新认识质量的方法和工具，这对于满足当今全球不断增长的顾客期望无疑是至关重要的。21 世纪的质量将矛头直指那些对质量的错误的和不合时宜的认识，减少和消除这些认识已经成为企业和科技界乃至整个人类需要共同面对的一项重要课题。通用系统公司（General Systems Company）致力于在诸多领域推广有关质量的原则和方法，从金融和银行服务到如何提高公路、铁路、航空的运输效率，到医院如何为患者提供有效的就医空间，再到信息技术中软件产品的可靠性，以及如何实现汽车和柴油发动机的精益制造。从自身的经历中，我们认识了质量内在的巨大能



量。从欧洲到亚洲到美洲，无论是在企业界、技术领域还是人们的日常生活当中，到处都是强有力的佐证——21 世纪的质量原则和方法将是卓有成效的。其中一个例子发生在美国，一些消费品的销售出现了强烈反弹，反弹的程度不仅令经济学家感到惊诧，且远远超出了企业的预期目标，大有持续上升之势。经济学家们所预期的目标是建立在历史数据基础上的，然而他们并没有意识到新的系统化的质量原则和方法在这些企业中的应用，而正是后者使得这些企业的产品和服务质量与不断变化和提高了的顾客期望相契合，从而创造了新的销售奇迹。

同时也应该看到，通过应用质量原则和方法来实现卓越绩效的例子并不普遍，对此我们都十分清楚。我们同样十分清楚，距离实现质量原则和方法在 21 世纪的广泛应用还有很长一段路要走，进一步理清并关注这些原则成为摆在许多组织和个人面前的一项艰巨任务。与此同时，为更有效地应用和使用这些原则，还需要我们扫清前进路上的种种障碍。

这本论文集向我们传递了清晰的质量信息，展示了众多资深质量专家对 21 世纪质量的深刻洞察。它向那些负责质量改进，以及意欲运用这些质量原则和方法的人们提供了重要的资源和详尽的指导。

阿曼德·V·费根鲍姆 (Armand V. Feigenbaum)

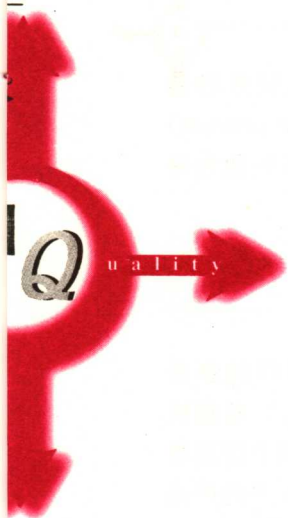
通用系统公司

匹兹堡，马萨诸塞州



目 录

导论 从质量的角度看企业竞争力的获得.....	(1)
第1章 组织利益相关者的战略视角.....	(7)
第2章 顾客、竞争者和质量的一致性	(25)
第3章 不懈的领导：质量持续保障的关键	(49)
第4章 人：质量永续中的核心要素	(77)
第5章 质量：领导者义不容辞的责任.....	(110)
第6章 从持续改进到持续创新.....	(125)
第7章 社会发展及其对质量绩效的影响.....	(143)
第8章 来自电子商务的挑战：隐私、安全和服务.....	(163)
第9章 案例研究：Linux 开发中的软件质量	(181)
第10章 方针展开：战略实施中实现协同一致的方法	(204)
第11章 六西格玛：质量成熟企业更高的演进阶段	(234)
第12章 质量管理：当前的热点，未来的趋势	(254)
作者简介.....	(262)



导 论

从质量的角度 看企业竞争力的获得

σ 历史沿革

20 世纪是一个充满变革的世纪——我们已经从以电报作为主要通讯手段，以马车作为主要交通工具的时代跨跃到使用便携式电话就可随时随地进行联络，乘坐飞机就可轻松享受长途旅行的时代。科技的发展无疑成为推动这一社会变革的主要力量，它使得过去的一个世纪成为人类有史以来在社会方方面面进步最为显著的世纪。科技领域的每一次重大突破，都撼动着整个社会原有的架构，人们不得不面对并适应由此而带来的新的生活方式。在层出不穷的技术变革背后，我们可以清楚地看到，有一条主线贯穿其中——使人类获得成功的愿望变为现实：这一时期所生产产品的质量和提供高品质服务的能力都有了极大的提升。早在 20 世纪初期，企业的质量模式就在悄然发生着变化。过去仅能为少数顾客提供产品的手工作坊式的生产模式——每一件产品都是按照每位顾客的个人需要和要求来生产的，逐步转变为大规模产品制造的生产模式——所有的消费者都被假定为具有相同的需要和要求。正如亨利·福特（Henry Ford）曾经概括的那样，“顾客本可以得到他们想要的任何颜色的 T 型福特车，但我们只有黑色的”。20 世纪末则是以“大规模定制”作为标志。“大规模定制”的概念首先是由汤姆·彼得斯（Tom



Peters) 提出的。这一模式的特点是, 在大规模生产产品和服务的同时, 兼顾每位消费者的个人需求。一种自适应流程 (adaptive process) 可满足消费者的特殊需求, 该流程能够将大规模的产品和服务转化为每一位顾客都能够接受的个性化形式。

σ 企业的竞争力

什么是竞争力? 美国的竞争力委员会 (于 1983 年由当时的惠普 (Hewlett-Packard) 首席执行官约翰·A·杨 (John A. Yong) 发起成立) 从微观经济 (组织层面的) 和宏观经济 (市场层面的) 两个层面将竞争力定义为: 在自由公平的市场条件下, 一个企业或国家生产的产品和服务在保证或提高其员工或本国公民真实收入的同时, 能够经受来自国际市场公平考验的能力。具体到某一个企业, 竞争力指的是企业在竞争中获得持续成功的一种长期能力。曾经有很多单一产品或单一理念的企业, 最终都没能超越原有观念的束缚。真正的竞争力是以持久的顾客关系为基础的, 只有这样才能抓住顾客的感受, 并运用它们去激励创新, 开发出对顾客更有价值的产品和服务。这一过程实质上就是一个对质量认知或发现的过程。

σ 认知过程

在过去的一个世纪里, 与整个变革过程相伴而生的是对质量的认知过程。我们至少可以观察到四个与企业模式转换相辅相成的认知阶段。第一个阶段完成了从手工作坊式的生产模式向机器大生产模式的转变, 此时, 企业的出现就是为了满足大规模产品制造的需要。在手工作坊式的生产模式时期, 所有生产的产品都会接受单独的检验, 以确定是否符合顾客的需要和要求。而在机器大生产模式时期, 产品是按批划分的, 每一批产品都是在同一时间被生产出来, 并接受统计抽样检验, 即仅从某一批次产品中随机挑选少量产品作为样本, 进行详细检验, 如果质量合格, 则整批产品都将被接受。该质量控制方法以泰勒科学管理的基本原则为依据, 并借用了统计抽样调查在应用中取得的成果。

20 世纪的第二个认知阶段促使产品生产向另外一种模式转化。产

品线末端检验的方式,至少从两个方面来看是低效率的:(1)如果产品没有通过检验,需要按照所检验出的缺陷对它们进行返工;(2)当工人停止正常的生产,转而不得不进行返工时,宝贵的生产时间就会被白白地浪费掉。预防原则和过程思想的应用导致了流程中质量检验的出现,该方法是在生产流水线中容易产生缺陷的环节设立质量控制点。流程管理,再加上沃尔特·A·休哈特博士(Dr. Walter A. Shewhart)所发明的统计流程控制列表(statistical process control chart),使得流程中缺陷检测的效率更高、效果更好,从而大大提高了生产能力,而这正是质量工艺的基础。

随着生产的持续发展,竞争日益激烈,制造商逐渐发现,他们在生产流程中所定义的缺陷并不能确保其在市场竞争中获胜,由此认知的第三个阶段便产生了。企业真正的需要并非是确保产品不折不扣地符合工艺描述中的规定,而是要成功地满足使用该产品的顾客关于产品质量的看法。日本产业界极大地推动了这一理念的实践和普及,它们将关注的焦点集中于顾客身上,主张完全按照顾客的观点来生产产品。首先,使质量保证与顾客需求相结合,随后激励工艺部门研究出可确保生产符合此类要求产品的解决方案。

第四个认知阶段源于人们发现质量并非仅仅是一线工人的责任——它需要整个组织的积极参与。从这一理念出发,员工参与的触角伸向了组织的各个部门——上至高层管理者,下至一线工人。企业的全体员工均接受了团队训练,掌握了解决问题的基本分析工具。全面质量管理(TQM)的理念最初由阿曼德·V·费根鲍姆博士提出,却由日本人将它发挥得淋漓尽致,进而使日本的经济在第二次世界大战之后实现了强劲增长。全面质量管理在20世纪后半叶的逐步成熟得益于以下四个主要因素:(1)融合了精益制造的思想 and 准时生产的管理方法;(2)采纳ISO 9000作为界定和评价一个质量管理体系的最为精简的指标体系;(3)在组织面临挑战时,采纳优秀的企业质量管理模式作为组织的指导方针,对照从最优实践中提炼出的客观标准,通过严格的自我评估,以达到改善企业经营过程的目的;(4)借助于企业经营过程分析的高级统计工具,特别是随着六西格玛系列工具和方法的日益普及,统计分析工具包得到了广泛应用。目前,质量管理主要是建立一个可以囊括以上各个因素在内的方法体系,从而为组织全体利益相关者创造更多价值。



σ 知识的演进

质量的哲学体系、方法和工具，需要从企业经营的各个方面入手才能被彻底地揭示出来，而这一点在过去并未得到人们应有的注意；相反，它们仅仅被当作质量管理知识体系中一个个独立的部分，彼此间缺乏系统的整合，这种状况直到 20 世纪末才有所改观。在新千年开始之际，如何牢牢把握过去积累下来的知识和成果，为我们未来的发展打下一个坚实的基础，意义重大。回答这一问题也正是本书的基本目的所在。

σ 战略需要

战略是对企业愿景的坚持，质量则需要整个组织在愿景的指引下步调一致，并采取一贯的行动以确保愿景目标的实现。对于一个意欲获得持续成功的企业而言，它必须具备克服自然界熵*效应的能力。这种效应会使系统遭受损失——由于设备的老化和技术的逐渐落伍而使生产能力下降——与此同时，它必须能够持续改善自身的经营绩效。相比市场上的竞争者，它能够不断为顾客带来超出其预期的价值。最后，只有达到所有利益相关者的期望——为股东提供短期的利润和长期的价值，为顾客交付高品质的产品和服务，并确保其产品和服务的长期一贯表现——企业才能获得真正的成功。

因此，来自国际质量科学院（IAQ）的编辑们选择了“永续经营中的质量和竞争问题”作为本书所探讨的主题。书中汇总了学会中多名专家就质量管理知识体系的现状和未来的发展趋势所发表的个人见解。此外，编者还要特别感谢阿曼德·V·费根鲍姆博士，他为本书撰写了前言，并对质量未来的发展方向提出了自己的看法。

本书包含若干章节，各章均围绕质量问题，从企业角度出发，进行了详细阐述。开篇几章首先指出，使顾客、所有者、管理者和员工对如

* 熵，物理学概念，由德国物理学家克劳修斯（Clausius）于 1865 年提出。一个孤立系统的熵会自发性地趋于极大，随着熵的增加，系统将从有序逐步变为无序，因此过程不可逆。——译者注

何获得成功达成广泛共识十分重要。这些利益相关者都有一个共同的期望，即希望能有一个可同时满足各方需要的整体质量管理方案。随后几章探讨的重点转向了在质量领域中新近出现的一些热点上——比如社会的价值观、对隐私权的保护、对安全的保障以及软件的质量等，在今天的科技环境中，这些问题正变得日益突出。最后几章则对目前正在发展的两个质量管理领域进行了概括：（1）通过方针展开（policy deployment），将质量与企业的战略规划制定过程整合在一起；（2）广泛应用六西格玛作为企业发展和问题解决过程中的主要方法。

Q 关于国际质量科学院

国际质量科学院究竟是怎样一个组织，其成员有哪些，为什么来自该组织的观点会受到人们如此的重视？国际质量科学院是一个国际性、非营利的组织。该组织集中了来自 28 个国家的 66 位资深专家，其中 1/3 来自美洲，1/3 来自非洲、欧洲，1/3 来自亚太地区。他们是在全球质量领域中享有最高威望、最富创造力和经验最为丰富的质量权威中精心挑选出来的，不仅是学术上的典范，同时也是实践中的先驱者和身体力行者。这些学者就有关质量管理的哲学、理论和实践问题展开研究，并在这些问题的理解和知识掌握上处于全球领先水平。此学会的会员资格仅通过邀请产生，如果要成为资深专家，还需要获得世界范围的支持和来自各个地区的广泛认可。作为其义务工作的一部分，这些资深专家会向全球质量会议提交书面报告，帮助发展中国家建立属于自己的质量管理体系和框架，同时还从各个角度对可进一步拓展质量知识体系的其他项目展开研究。这一论文集的主要作者由资深专家组成——在有些情况下，专家助理会与资深专家一同进行研究，或协助他们完成部分章节的写作。本书的末尾附有每位作者的一个简短介绍。

Q 结束语

本书中的 11 篇论文深入阐述了各位资深专家对质量领域正在发生的变革的最新研究成果，并向读者展示了他们对改进质量管理的真知灼见，其目的就是要获得一种更为有效、整合的方法，从而使质量管理的



方法和技巧成为企业经营管理的主流工具，而非只是将其作为工厂里的一件摆设，或是仅作为新员工入职培训的一种说教。质量这一管理命题在近些年确有了很大的发展——它不再是一套工具和测试，或是一系列过程和实例。质量已经成为企业获取持续竞争优势的保证，关注质量已经不再只是企业的权宜之计，而是企业获取稳定收益的惟一途径。如今，质量作为企业经营不可或缺的组成部分，早已不再是只有最好的企业才会追求的可有可无的奢侈品。如果没有了质量，企业会发现它的顾客将无法忍受其在商业上的表现，而来自自由市场的力量则会将其从竞争领域中淘汰出去。实现永续经营将是企业质量管理的最好回报。

这一项目从构思到出版，前后花费了两年多的时间，许多国际质量科学院的资深专家都参与到这一系统工程中来，为此，特向他们——无论其作品是在本书，或是在后续的书刊印出来——表达我们最为诚挚的谢意。你们的努力将为未来的人们理解现今的质量状况，帮助他们确定质量方法和工具的未来应用方向，产生实质性的影响。我们希望读者在读后能够感受到这是一本有趣的和富有建设性的书，而这也正是我们编辑此书的初衷。

蒂托·康蒂 (Tito Conti)

国际质量科学院副院长

驻欧洲代表

埃菲利亚，意大利

近藤良夫 (Yoshio Kondo)

国际质量科学院前任主席

驻亚太地区代表

京都，日本

格里高利·H·华生 (Gregory H. Watson)

国际质量科学院财务主管

驻美洲代表

圣彼得堡，佛罗里达，美国