

跨越时代的质量

亚伯拉罕·芬/新西兰质量协会会长及主席，亚太质量组织
(APQO) 前主席

历史纪元对质量的认知

13世纪是中世纪时期，我们找到了当时行会形成的证据。当时行会允许学徒完善他们的工艺，学徒在特定工艺方面接受培训之后，便可以创造大师级的作品。这对于质量体系的净化起到什么样的作用呢？可以保证高质量产品的统一性，确保它一直是同样的质量，是我们可以信赖的。

18世纪是工业革命时期，这一时期是1766年至1840年，这个时期是向制造业过渡的时期，欧洲和美国向新的制造业过渡，重点关注商品大规模生产，当时注重的是数量而非质量，设备、材料和劳动力会集中分配到大规模生产。所以控制质量的重点，是通过改进机器和技术，用更少的人力带来更高的生产力。

20世纪20年代初，世界上工业的重心从数量转向质量，强调统一的质量标准。工作量更大或者说工作时间更长并不会提高效率，企业意识到他们需要采用更智能的工作方式和质量控制措施。这样做有什么好处呢？用更智能的工作方式能够获得最大利润，用最智能的方式和质量控制措施，就能够降低废品量，减少浪费。工厂生产的产品需要优于市场同类产品，这样才能留住老客户，同时也能够吸引更多的新客户。

当今世界发生了什么？刚才我们讲了质量改进的历史以及我们希望实现的目标，简单来看一下戴明管理哲学，我们看到一旦提高了质

量，通过减少返工和措施，降低成本，提高和改善生产力，用更高的质量或者说更低的成本占领市场，这样企业就能够维持业务增长，获得长期的竞争力。

质量管理体系既不是按规则逐项核查打勾那么简单，也不应该是被当作另外一种形式的成本，我们反而应该将其视作企业发展壮大的机会，有时候这种发展壮大的机会是非常惊人的。

质量管理体系发展的主要里程碑

质量管理体系发展分为四个过程，本质是基本质量、更高质量、内在质量和标准要求的质量。任何商业发展之路都会再次引发对质量的关注，如果正确看待和处理这些行为并且采取对策，组织机构就能够提升效率和利润。

第一个阶段是基本质量，这一点要求各组织内部采用可重复使用的标准化方法进行生产和开发，组织内要设立专门的质量职能部门，建立起基本的质量流程和始终能够满足合规要求的方式。

第二个阶段就是更高质量，在所有职能部门的质量体系支撑之下，有稳健开发和制造过程的驱动，特别是强调跨职能的问责制，企业可以进一步向员工赋权，从而改善质量并提高客户的满意度水平。

第三个阶段，内在质量也就是质量发展的运营要经过循环不断的改进，产品的设计、方案、战略、决策要受质量和客户满意度的影响，质量成为组织的一种生活之道，一呼一吸均重视质量，组织有机会为全行业给出建议，并制定行业标准。

第四个阶段标准要求的质量，也就是要采用先进的制造、开发和工具技术，组织文化将质量作为其最高成就之一，明确要专注于开发超越组织传统界限的解决方案。

综上所述，质量控制的历史是非常悠久的，可以追溯到中世纪的时期，也就是公元 13 世纪，有助于改善生产过程和提高生产效率。我们可以得出以下结论，质量控制在制造业的发展中发挥了重要作用，它仍然是全球工业中十分重要的组成部分。