

质量盛会感悟

◆紫叶/文

当日子过到了2019年的12月，一南一东两大质量盛会同时召开，点亮了即将到来的2020年。质量，引领美好未来，成为定格。

南边的大会，是首届在北京召开、第二届在上海召开、这次在深圳召开的第三届中国质量大会。东边的大会，是前两届在欧盟召开、本届首次移师中国上海的第三届世界质量论坛，并“加持”了“第13届上海国际质量研讨会”联袂举行。

中国质量大会发布的“深圳质量倡议”，重磅推出。第三届世界质量论坛的主题“无边界的的质量世界”，引人注目。

笔者参加了第三届世界质量论坛，仍沉浸在全球质量智者带来的40多场演讲交流所迸发的思想火花中，感受颇深。

朱兰说，21世纪是质量的世纪。霍金说，21世纪是一个复杂性的世纪。身处“无边界的的质量世界”中的我们，必须思考：在边界消融的数字化时代，我们想做什么？能做什么？怎么来做？

全球质量智者提醒我们：质量管理的环境和基础发生了变化，质量的内涵和外延发生了快速而深刻的变化，既有的质量管理理念、方法与模式面临着变革。包括组织的架构、生产体系、运转模式，都需要创新。

是的，牛顿时代开创的组织架构、生产体系、运转模式，是时候扬弃了。今天的消费者与生产者没有了清晰的界限，质客已经出现。今天的员工，也可能是来自别的企业。价值链条的每一个环节，都可以打开来组合出新生事物——一种新的生产函数。颠覆、整合、创新，已是常态。

“未来已来”，我们要拥抱万物互联、极速变化下的各种可能性，把员工、创新、过程、技术、交流、理念等诸多要素组合起来，设计一种能够自己学习、自我整合、产出期望质量的管理系统。

今天90%的知识过去并不存在，但知识背后的真理并没有多大变化。我们还是从生活源头出发，以顾客为出发点，去研究市场的变化，技术的变化，人的变化。只是，如今信息变得海量，需要大浪淘沙。好消息是，我们可以人机对话做决策。坏消息是，我们得知道AI的边界在哪里。

怎么做？且行且学习，且行且洞悉，且行且创新。在“无边界的的质量世界”里，我们要把质量化作水，将质量文化渗透到价值链的每个环节中，让创新组织及其供应链生态充满信任，结成“开放、共生、协同”的命运共同体，共同创造顾客价值及顾客需求，一起成长，共同收获。

当下，人变得越来越重要，而不是机器。全球质量智者强调了领导力，及其引领的组织文化。因为那是一个将万物互联生成的各种关系带向卓越的关键驱动力，包括打造不断演进的学习力、创新力、应变力。

质量，到了真正的高度，是一种境界，一种艺术，让这种艺术充满我们生活、工作、学习的方方面面吧。📷