

# “无边界的質量世界”

## 第3届世界质量论坛暨第13届上海国际质量研讨会在沪举行

◆记者 蔚子 / 文

12月5~6日,初冬的阳光照耀上海交通大学,第3届世界质量论坛暨第13届上海国际质量研讨会在此间隆重举行。会议主题为“无边界的質量世界”,来自全球13个国家和地区的近30位国际质科院院士、多个国家质量组织、全国和行业领先企业、高校和政府部门等近300位嘉宾参加。这也是该论坛首次移师上海举行。

上海市副市长许昆林代表上海市政府致欢迎辞。他表示,质量体现着人类的劳动创造和智慧结晶,也体现着人们对美好生活的向往。随着互联网、大数据、人工智能等新技术、新模式的蓬勃发展,质量的内涵更加丰富,质量的边界更趋消融,面对的是一个“无边界的質量世界”。在“无边界的質量世界”里,要加强协同创新,共建质量之业;要凝聚各方力量,共谋质量之治;要包容开放,共享质量之利。他希望,国际质量组织着力寻求各国质量文化的共性、共识,促进多元框架下的质量文

化交流融合,鼓励质量最佳实践的分享,共同推进质量科学的理论研究和实践应用,让质量引领全球发展美好未来。

国际质量科学院(IAQ)院长伊丽莎白·M·凯姆说,随着全球化、数字化的快速发展,顾客对产品和服务质量的需求和期望持续提高,质量管理的环境和基础发生了改变,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。

上海市市场监督管理局局长陈学军表示,作为上海质量工作的主管部门,高度重视加强国际质量交流与合作,积极支持上海市质量协会发挥质量专业组织的桥梁纽带作用,通过举办国际质量论坛、国际质量研讨会等质量交流活动,不断对接先进的质量管理经验和方法,为





上海高质量发展提供助力。

上海市质量协会会长、IAQ 院士俞光耀说，此次与国际质科院联合举办第3届世界质量论坛，旨在落实习近平主席在第二届进博会上倡议的“以更加开放的心态和举措，共同把全球市场的蛋糕做大、把全球共享的机制做实、把全球合作的方式做活”，进一步宣示了中国与世界各国共创机遇、共享未来、共同发展的开放精神。

本届会议由国际质量科学院和上海市质量协会共同举办，上海交通大学联合承办。国际质量科学院是全球顶尖质量学术组织，由美国质量学会、欧洲质量组织和日本科技联共同发起成立，致力于质量思想、技术和方法的研究和全球推广应用，成员来自全球40多个国家和地区。看好中国经济和上海的质量创新活力，前两届在欧盟国家举办的世界质量论坛首次移师上海。

围绕“无边界的質量世界”主

题，以及“质量专业的未来”、“数字化和质量创新”、“质量文化的价值”、“服务质量与客户体验”、“可持续和质量”以及“政府政策与质量”等议题，本次会议深入交流和研讨国际质量前沿研究和最新企业质量管理创新方法与实践，对VUCA特征下的质量变革进行了探索，为推动高质量发展贡寻求全球质量智慧。

为期2天的会议，有开幕式、闭幕式、6个平行分会场等，包括5场圆桌论坛及纪念质量管理大师费根堡姆、石川馨等讲座，共40多场演讲。

IAQ 荣誉院士、原理事长加纳克·梅塔主持了5日上午的开幕式和主旨演讲。4场主旨演讲，分别是IAQ 荣誉院士、前院长格里高利·沃森主讲的“无边界的質量世界：全面系统融合质量”；IAQ 荣誉院士、东京理工大学荣誉教授狩野纪昭主讲的“无边界質量世界中超越满意的顾客愉悦卡诺模型”；IAQ 院士、瑞典质量研究院院长曼茨·德莱德

主讲的“在动荡的当今世界赢得成功”；上海交通大学副校长奚立峰主讲的“数字与智能时代的质量创新实践”。

6日下午，在IAQ成员、原上海市质量协会会长唐晓芬主持的闭幕式上，共有3场演讲，分别是美国质量学会资深会员吉姆·杜亚特主讲的“大数据、数据科学与物联网”；国务院原参事张纲主讲的“国家质量基础设施(NQI)建设的思与行”；IAQ董事查尔斯·奥布瑞主讲了“组织文化创造卓越绩效”。

郎志正、刘卓慧、苏朝墩、奇格芒德·布鲁夫班德、贾米森·科瓦奇、宗福季、郑明光、威利·范登柏兰德、邓绩、沈建芳、尤建新、黄庆丰等IAQ院士，苏强、米罗斯拉夫·德罗西亚、伊万·Ng等大学教授，吉姆·杜亚特、拉维·辛格、莫希特·辛格、刘自明、方文莉、丁磊、阳虹、汤伟、俞超、蔡光宗、尹秋玲、郭政、陶利萍、李明、袁众等专家学者、企业家等，都在会议上作了交流和演讲。



在闭幕式上，伊丽莎白·M·凯姆院长代表国际质量科学院作了学术总结。她说，质量需要创新，包括思维、方法和体系。因为我们处在一个万物互联、相互影响、变化复杂的“无边界的质量世界”。质量无处不在，可以用在组织内部，也可以应用在城市和更大的区域，从而对经济和社会产生影响，推动可持续发展和人类美好未来。

其一，用数字化等新技术，更好地洞察和管理客户需求。

提升质量，首先要了解真相，而不是靠猜测。在顾客需求和管理方面，传统的有QFD方法等，如今可以用人工智能等新技术来赋能，对数据进行深度挖掘后作出预测。比起人类单独研究，人工智能要更深刻、更准确，但前提是有正确的数据、干净的数据。这其实既是对质量专业人士的挑战，也是质量专业人士能力提升的契机。今后质量专业人士也可以是数据科学家，包括懂云计算等方面的计算机专家；能分析预测和构建模型的统计学家、分析师；会用模型或其他分析手段做更好决策的

商业分析专家；确保沟通顺畅等方面的数据专家。具备综合能力的人，未来将更受欢迎。

其二，企业需要变革组织管理模式以适应复杂新环境。

我们处在数字化时代的复杂型环境，变化多、变化快，传统的组织架构也要打破各自为政的陈规，去重新设计一种以创造客户价值为中心的无缝合作的组织体系，要确保员工能够积极地参与，让他们有更多的创新力和创造力，打破边界为客户创造价值，更好地满足客户需求。要成为这样的卓越组织，必



须营造一种文化氛围，突破边界，与产业及地区战略协同发展。而只有当领导人在监督整个文化流程并且适时进行调整的时候，企业文化才能真正发挥作用。所以，领导力很重要。

其三，需要不断演进的学习力、创新力、应变力。

质量贯穿于整个价值链，我们需要更加创新的方法和新的质量控制体系，包括领导力引领的知识、创新、可持续发展、技术发展，以及和它相关的所有产品流程和服务。质量专家已经准备好面对这些挑战，现在我们更多讨论的是领导力和其他的软技术，这些技术是我们可以学习、可以采纳、可以应用的，因为质量是而且以后也一直会是一个不断演进的话题。

会议在6日下午四点降下帷幕。

会议前一天，来沪参会的IAQ院士在上海市质协召开了院士大会，为俞光耀、黄庆丰、尤建新等5位新院士颁发了证书和徽章，并参观了振华重工长兴基地。📷