

有没有质量，战“疫”中见证

——2020年度第一期质量大讲堂活动见闻

◆嘉 悱 / 文

在当前我国统筹推进新冠肺炎疫情防控和经济社会发展有序恢复的总体要求下，2020年首期“质量大讲堂”于4月15日以线上播放的方式与大家“相约”。

上海市质量工作领导小组办公室副主任沈伟民，上海市质量协会会长、上海申通地铁集团董事长俞光耀分别致辞，鼓励上海的质量工作者在疫情防控的特殊时期不松懈、不倦怠，再加一把力、再鼓一把劲，抓好质量发展和提升工作，持续推动全市经济社会高质量发展。

本次活动主题为“质量文化和文化质量”。上海交响乐团团长周平，上海医药集团上药控股有限公司党委书记、副总经理柳亚玲，上海复星公益基金会理事长、复星国际全球合伙人、高级副总裁李海峰三位嘉宾围绕“质量管理与企业文化的融合”、“企业与艺术的合作共生”，奉献了一场别开生面的精彩演讲，分享了组织机构在疫情期间的经验和做法。

上药控股，奋力保障抗疫物资供应

兵马未动，粮草先行。做好物资供应保障，是疫情防控的基础条件和关键所在。上药控股作为一家以药品分销为核心的全国性现代医药供应链服务企业，在疫情爆发初期的1月20日，凭着敏锐的直觉，便着手开始了疫情的战备储运工作。

1月28日，在被确定为上海市抗击新型肺炎医疗物资保障基地和采购平台后，位于嘉定区丰饶路333号的上药物流中心只用了一天时间便撤空了7500平方米仓库，作为保障基地的储备仓库，并按GSP药品经营质量管理规范要求，全面梳理调整了库区划分、流程、制度等。同时，征集了原本分散在各个库区的全部医疗紧缺物资，设立三班倒24小时应急响应机制，保障实时供应，没有短缺。

疫情期间，口罩、护目镜、防护服等无数物资在这里紧急配送，争分夺秒发往全国各地。很多员工从过年前的1月18日到2月底，没有休息一天。最困难的时候，有些员工需

要连续工作两天不合眼……

跟时间赛跑，成为每一位奋战在这场战“疫”中的上药人的自觉。

特殊时期上药人的快速反应和责任担当，上海医药集团上药控股有限公司党委书记柳亚玲归纳为三个关键词：文化、质量、创新。

柳亚玲说，制度不会覆盖企业运营的每个角落，好的企业文化可以促进员工的积极行为，弥补制度中不尽完美的地方。上药控股始终坚持“服务为荣”，通过点滴之功，把责任意识、担当意识内化到日常工作中，让员工切实感受服务的光荣和自豪，想方设法提升服务质量、创造服务价值。

2月16号，上药接到市里的紧急任务，要求在三天之内，支援2800套设备（1300台呼吸机+1500台监护仪）。这些设备均为市场紧缺医疗物资，而且接到任务的当天还是星期天，但当晚设备采购的问题就基本落实，17号和供应商签合同付款，18号晚上2800台设备包括附件3000多箱全部封装到位，圆满完成

任务。

这场没有硝烟的战“疫”，见证了上药人的效率和精神风貌。

对于一家服务民众健康的企业，质量是生命线和底线。为了守住质量，2004年，上药控股结合流通企业自身特点，构建了覆盖药品全生命周期的质量管理体系，从药品采购、储存、验收、运输到售后服务，每个环节都制定了严格的质量控制标准。这一质量管理体系一直沿用至今，此外还制订了31项内控管理制度和检查表，引入了先进的管理模式如卓越绩效、精益、六西格玛等，不断地升级、改进、落地，保证药品流通领域药品质量监测全覆盖和老百姓的用药安全。因为体系的完善性，自1998年国家药监局成立以来，上药控股顺利通过无数次检查，没有发生一起重大质量事故。

此次疫情，上药控股承接了一些原来并不经营的新医疗产品，比如口罩。上药没有因为第一次尝试、

防疫任务重、时间紧、货源紧缺，就放松对口罩等防疫物质的品质要求。柳亚玲说，特事特办提升的是管理的效率，而非产品的质量要求。因此，口罩等紧缺物资一旦入库，上药控股便联合市药监局现场检验，将不合质量要求或证照不全的医疗物资“剔除”出去。

创新提升服务半径和服务质量。柳亚玲在演讲中举了一个例子：过去，上药采购回合格合规的药品后，物流仓库会配送到医院药房，由医院自己转配到各个科室。2013年，上药将这一服务模式创新改进为SPD（医院供应链延伸服务），将服务端口前移，直接配送到医院各科室的服务台、护士台。目前SPD已经覆盖了全国267家大医院，服务在医院端的上药自有药师就有1千多名，成为帮助医院提升管理和效率的一支重要力量。这一创新服务也获得了医药行业的最高创新奖。

得益于诸多类似的服务创新，

上药的管理质量、服务质量、企业活力、品牌基石都得到了夯实和提升，这才有了疫情期间的高效协同，紧张却从容、忙碌却有序。

复星国际，践行“人类命运共同体”

位列2019福布斯全球上市公司500强的复星，是一家全球化企业，拥有全球组织能力。当疫情突如其来，复星主动承担起责任，向全球20多个国家的7万多名员工发出动员倡议。1月24日，复星启动全球医疗物资调配计划，从23个国家“买买买”，运回296.3万件包括口罩、防护服、护目镜、无创呼吸机等在内的紧缺医疗物资，其中仅防护服就112万件，进口额一度超全国进口总量的10%，为湖北和武汉医疗体系的稳定和抗疫阻击第一阶段的胜利作出了贡献。

输入的医疗物资数量如此庞大，又来自不同国家，如何保障它们安全、有效、能真正用于战“疫”一线呢？上海复星公益基金会理事长李海峰说，质量是做好任何事情的基础性条件。尤其疫情时期，每一件捐赠物资都关乎生命和健康。

为此，复星在全球防疫抗疫指挥部里专门设立了质量监控小组，在采买的前端进行质量把控。这个小组对所有医疗物资拥有一票否决权。此外，采买回来的物资运抵中国后，复星还会进行现场检验。正因为对质量的重视，近300万件抢运回来的紧缺医疗物资共援助了全国28个省区市，没有一件被退货，没有一件被召回。而且，在1月23日复星下属的武汉济和医院成为新型肺炎定点



收治医院后至3月14日医院解除定点的51天里,200多名复星自己的援汉医疗人员使用自己采买的医疗物资,实现了515位患者治愈出院、患者零死亡、医护人员零感染的佳绩。

进入3月,全球疫情数字开始攀升。3月6日,复星启动抗疫第二阶段行动,通过调配紧缺医疗物资,继续驰援日、韩、意、法、美、德等疫情迅速发展的重点国家和地区。截至3月31日,总计驰援海外252.3万件医疗防护物资。面对不同的海外医疗机构、不同国家的质量标准、不一样的品质管控要求,复星又开始新一轮对输出医疗物资的强力管控,为全球携手抗疫、共克时艰作出努力。

“相知无远近,万里尚为邻”“陌上花渐开,海平天渐明”“海国一尺绮,愿赠万里春”……复星用这些优美的诗句和高品质的爱心捐赠,诠释了生命的休戚与共,践行着

人类命运共同体理念。

上交,疫情期间交出了高质量答卷

作为一家艺术机构,上海交响乐团能否为抗疫作出自己的贡献?

“自我隔离音乐包”“宅在家 音为爱”“首席教你学乐器”“线上周末音乐会”等,便是周平团长给出的答案。当美妙的音符在耳边跳跃,当轻快的乐曲在心间回响,忧惧和不安刹那间消失得无影无踪。

生活不该只有柴米油盐,生活也需要艺术。让艺术真正融入平常生活,拉近高雅艺术与老百姓日常生活的距离,是周平团长竭力倡导的一种理念。疫情爆发后的2月4日,上交推出了“宅在家 音为爱”的演奏家自拍视频合辑。上交的音乐人穿着随意的休闲服,或独奏,或全家上阵,在家中奏响慰藉心灵的美妙乐章。4月8日,上交的小程序“一碗馄饨”正式上线。俗气平常但温暖亲切

的名字,集聚众多优质音视频资源,呈现了上海交响不断尝试多维度走进生活的努力。

多样化、多终端、高品质的呈现,并不那么容易。艺术活动本身就极难量化,再加上复杂的生态,对艺术活动管理的质量和效率提出了更高要求。2019年7月,在上海市质协的协助下,上海交响乐团经过调研分析,发布了《中国音乐家协会交响乐团联盟交响乐团发展白皮书》,在行业内第一次对交响乐团持续发展和质量提升的路径、多维度管理、评价指标等各方面进行了广泛探索,引发了业内的巨大反响。

对艺术质量和艺术活动质量提升的执着追求,让上海交响乐团更接地气、更受欢迎、更具活力。从现场到云端,从手机到网络,从社区到校园,从办公室到家中,从草莓味到巧克力味,交响乐的艺术表达愈加多姿多彩,走进生活的道路愈加宽敞。

周平在演讲中介绍了艺术如何通过牵手企业、打造优秀企业文化、实现品牌共建双赢的国内外案例。比如将企业文化的某些元素具化为音乐,设置改编出钢琴版本、大乐队版本、人声版本等,用于企业在各个场合的推介,如电话铃声用钢琴版本、现场活动用大乐队版本等。

周平说,音乐对企业文化具有正向映射和叠加强化作用,可以通过稳定情绪、心灵慰藉固化和滋养企业形象及品牌,这也是国外银行、保险、汽车等行业企业愿意与交响乐团深度、持续合作的原因所在。📺

