

[文章编号] 1672-7320(2010)01-0129-06

宏观质量管理的基本理论研究

——一种基于质量安全的分析视角

程 虹

[摘 要] 宏观质量管理,就是研究一个国家或区域总体质量现象,并对总体质量进行有效监管的科学。面对一个区域的总体质量现象,以质量安全——总体质量问题给人们带来的安全伤害为假设,总体质量的构成边界包括产品与商业服务领域、公共服务领域和生态环境领域。宏观质量管理的主要任务,就是设定一个社会最低质量安全的底线,在确保总体质量安全的基础上,建立有效的激励与约束机制,促进微观质量主体追求更好的质量。

[关键词] 宏观质量管理;质量安全;基本原理

[中图分类号] F20 [文献标识码] A

近年来,国内外频繁爆发重大质量安全事故,产生这些质量安全事故的原因,当然与微观的质量供应方有关。但是,深入下去,可以看到这些微观主体并不缺乏在现有质量管理科学范式下^[1](第 5 页),可以掌握的工具、手段和方法。之所以质量安全事故频发,显然与质量供应方之外的社会总体质量管理的缺失有直接的关系。虽然质量是制造出来的,但是来自于外部系统有效的激励与约束制度的建立,无疑会对质量生产的微观主体产生直接的影响。因此,质量管理可分为两个不同的领域:一个是企业进行产品生产时所从事的质量管理,另一个是 society 对总体质量的管理。前者可称之为“微观质量管理”,后者可称之为“宏观质量管理”。

一、宏观质量管理的理论概述

(一)宏观质量管理的定义

宏观质量管理与微观质量管理所研究的个别质量现象不一样,所具有的共性,基本上是整体质量现象。无论是全球化条件下质量链管理的“盲区”,还是区域整体质量水平的构成与测量,以及质量监管整体体制的建立,特别是质量安全事故的频发等,都属于总体质量现象,其最基本的特征是“宏观性”,它实际上是针对宏观质量主体的总体质量行为的科学^[2](第 10 页)。因而,对这套新的质量管理科学范式,称之为“宏观质量管理”。宏观质量管理,就是研究一个国家或区域总体质量现象,并对总体质量进行有效监管的科学。

(二)对定义的解释

宏观质量管理,研究的是一个国家或一个区域的空间范围内总体质量的现象,以及影响和促进总体质量发展的相关因素。它并不像微观质量管理那样,重点在于研究某一个企业或组织的具体质量管理行为。宏观质量管理,对质量的研究更多的是基于一个区域总体和系统的质量状况,并通过对总体质量状况的研究,促进一个区域社会和经济的发展。

宏观质量管理虽然重在研究总体的质量现象,但总体质量的构成仍是以微观质量的分析为基础。众多微观质量现象的加总,才构成了总体质量的现象。总体质量现象,指的是一个国家或区域内,关键质量领域的构成,以及在此基础上得出的总体质量的发展水平。无论是区域总体质量水平的衡量,还是区域内总体质量的基本特征,或全局性的质量事件,都显然与微观质量管理所研究的个别质量问题,有着显著的不同,其所采取的管理对策与方法也不一样。

宏观质量管理不仅要研究总体质量的构成,以及对重大质量事件的管理,同时还要研究一个区域总体质量发展的要素。宏观质量管理要基于这些对比研究,寻找到促进一个国家和地区总体质量发展的一般规律和具体方法。因此,宏观质量管理,不是质量的生产和供应者的自我管理,而是一个国家和地区对总体质量的规制与政策,这些规制与政策被称之为监管。宏观质量管理要研究一个国家和地区内总体质量监管的体制、方法和政策,保证一个区域内总体质量的安全及其有效地发展。

二、宏观质量管理的基本假设与总体质量的构成

(一)假设的必要

宏观质量管理研究的是一个国家或区域内总体的质量现象,以及对总体质量的有效监管。对于如此复杂的总体质量现象和监管体制,如果没有任何假设的研究,既无法解释总体质量现象,又无法抽象出规律性的原理。

(二)对总体质量的两个分析维度

面对一个区域的总体质量现象,可以用两个维度来进行分析:一个维度是质量收益;另一个维度是质量伤害。所谓质量收益,是指产品、服务或工程,给人们带来好处的程度。首先,世界上所有的事物都有质量收益的一面,如果将这些所有的事物都纳入宏观质量的管理,则宏观质量管理在其研究对象上,显然缺乏概括性和抽象性。其次,质量收益或好质量的标准,是一个随机动态的评价,很难设定一个相对稳定的指标。第三,不同的个人对好的质量都会有非常个人化的偏好,很难抽象出一个普遍的标准为人们所公认。因此,从质量收益的角度,对总体质量的构成和研究的对象进行界定。

研究总体质量的另一个维度就是质量伤害。质量伤害,是指产品、服务或工程,其不好的质量给人们带来侵害和损失的程度。这种伤害一般是指对人的生命和财产带来的直接的影响。这种损害不是纯粹主观的个人感受,有着可以被定量的客观依据。当然质量伤害,也包括对人心理和精神某种程度的直接伤害。这种直接的心理和生理伤害,必须是可以被科学证据所证明,而不能是一种主观的自我评价。对于总体质量来说,质量伤害维度的分析,有着明确可以被界定的边界。因而,基于两个维度的分析,质量伤害对总体质量具有更好的抽象性。

(三)质量安全的假设

质量伤害,也就是导致社会质量安全的问题,在此将其转换为“质量安全”。所谓质量安全,就是不好的产品、服务或工程,由于其质量伤害,给人们生理、心理或财产带来的安全性负面影响。更明确地说,就是由于总体质量问题,给人们带来的安全伤害。以质量安全作为宏观质量管理的假设,其科学性是基于质量安全的分析,可明确地界定总体质量的构成边界。宏观质量管理的主要任务,是设定一个社会最低质量安全的底线,在确保总体质量安全的基础上,建立有效的激励与约束机制,促进微观质量主体追求更好的质量。宏观质量管理追求的主要任务是控制一个社会总的质量安全。只有那些可能对人的安全造成直接显著伤害的领域,才能作为宏观质量管理的研究对象。质量安全的假设,有明确可以被界定的客观标准,这种伤害或损失可定量测算出来,并不是因人而异的主观标准,相对比较稳定。质量安全的假设,表示的是对人们具有共同性的伤害程度。

在基础理论的研究中,作出一个什么样的理论假设是最为重要的。将“质量安全”作为整个基础理论的基本假设,也就是宏观质量管理要达到的主要目标,就是保证一个社会整体质量最基本的安全。

(四)质量安全假设下总体质量的构成

确定总体质量的构成,出发点是以人为本位,也就是着眼于区域中人的主体地位,来判断哪些事项会对人造成较大的质量安全伤害。在一个区域中,对人伤害相对较大的质量领域,是可以相对比较明确划定的^[3](第3页)。依照对人的质量安全这一标准,可以划分如下几大领域:

1. 产品与商业服务领域

(1)产品质量领域。人们的消费构成已不再单纯是由产品来决定,服务、工程和生态领域对人们的消费起到越来越重要的作用。但人们最普遍和最经常性消费的,依然是产品领域。

(2)种植养殖领域。农副产品的种植与养殖,也是人们每日必须消费,并对人的生命和健康安全造成重大影响的领域。

(3)批发零售领域。批发零售作为传统的商业服务,不仅本身的服务质量构成了总体质量的重要组成部分,而且其销售的产品本身也承担着潜在的安全责任。

(4)餐饮、酒店、旅游服务领域。餐饮和酒店所提供的饮食产品,对人构成了潜在的质量安全威胁。随着人们对旅游服务需求的不断增加,旅游过程中的安全问题,已成为总体质量中十分重要的领域。

(5)交通运输、仓储、邮电通讯领域。交通运输和仓储服务,直接涉及人身和财产安全。随着现代网络通讯的发展,通讯服务的质量,在总体质量中的重要性正不断地上升。

(6)金融保险。伴随着社会财富的增加和个人投资的日益扩大,金融与保险行业的服务质量,直接涉及人们的财产安全。

(7)采掘业。采掘行业高风险的工作环境,构成了对人们严重的潜在质量伤害。

(8)建筑和房地产业。各种大型公共工程、工业建筑和房地产业的发展,也成为人们质量伤害和质量安全的潜在风险源之一。

2. 公共服务领域

(1)教育与人口质量。社会人口受教育化的程度,对于总体质量的未来,要么构成最为重要的贡献,要么成为潜在的最大发展隐患。

(2)公共事业领域。公共事业包括电力、蒸汽、热水生产和供应、煤气生产和供应、自来水生产和供应。这些领域服务的好坏和正常与否,对人们的生活产生显著的影响,也构成了对社会总体质量安全的重大潜在影响。

(3)交通安全。一个社会的公共交通的事故率,尤其是伤亡率,是十分显著的质量安全领域。

(4)社会治安领域。人们生活中的安全感,在很大程度上取决于社会治安的状态,是衡量社会总体质量的重要观测变量。

(5)医疗卫生领域。不仅医疗卫生服务本身是人们经常感知到的质量领域,而且潜在的对人们健康的影响,尤其是医疗事故率,构成了总体质量的重要组成部分。

(6)行政服务领域。政府公共服务的行政管制,越来越多地体现出社会服务的色彩,从而也成为总体质量的重要组成部分。

3. 生态环境

(1)空气质量领域。严重的空气质量问题,不仅会对人的健康造成直接的危害,从长远看,也会影响该区域中人类的生存。

(2)水质领域。水资源越来越成为稀缺的资源,未来会成为人类最宝贵的资源,水质的好坏直接影响人们的生存质量。

(3)噪音领域。噪音已构成对人们生活质量的重要影响。对噪音标准的制定和有效的管控,也对总体质量构成重要的影响。

由这些关键的领域,共同构成了一个国家和区域内总体质量的完整系统。控制了这些关键领域的质量,就能对一个区域的总体质量进行有效的管理,特别是保证一个区域总体质量的安全。

三、宏观质量管理的体制组成与基本原理

(一)宏观质量管理体制的组成部分

在一个国家和区域内,宏观质量管理体制包括三大体系:市场质量监管体系、社会质量监管体系和政府质量监管体系。市场质量监管,就是依靠充分竞争的市场机制,主要是一些市场中的盈利性机构,通过质量的检测或认证,对质量的供应方所构成的事实上的监管。社会质量监管,就是指一些非盈利的社会组织,从事的对质量监管的行为,比如:消费者组成的维护消费者利益的组织。政府监管,就是行政机构依靠所制定的法律或行政规章,主要对市场经济中的企业质量进行直接干预的行为或规则。

市场质量监管利用市场化的机制,形成对总体质量的有效监管。总体质量是由众多的微观供应主体所共同构成的。相同或相似的竞争对手,在一个大部分产品都属于买方市场的状态中,如果其产品质量比竞争对手的差,那么就会被淘汰出局。市场这只“无形之手”的作用^[4](第 130 页),构成了对企业质量强有力的激励与约束机制。因而,一个充分竞争的、发育成熟的市场机制,是质量监管的最好方法之一。专业检测公司自身也存在着激烈的竞争,所提供的信息能否被消费者所购买,关键是能否比竞争对手提供的信息,更权威、更专业和更有公信力。这种专业检测机构相互竞争,也构成了对质量有效的市场化监管。

社会质量监管的必要性,主要取决于总体质量信息的不对称性。由于成本的约束,仅仅依靠市场化的监管,将导致许多质量信息的盲区。同时,由于质量信息反映的时滞,也会导致大量的质量监管只是在质量安全危机暴发之后进行补救。社会质量监管的作用,恰恰弥补了总体质量信息传递的盲区,以及对早期质量问题信号传递的弥补。社会中的各种不同的组织,都有其不同的专业领域,并且其成员散布于社会的各个不同的机构与区域,这就方便了他们对各种不同质量信息的发现和传播,并在此基础上对质量问题采取监管行动。

政府质量监管的主要特征是“强制性”,即依靠严格的法律制度,建立关键质量安全领域的共同标准,强制要求质量的微观主体必须严格遵照执行。为保证法律性的标准的强制执行,政府要建立专业的机构,配备专门的行政执法人员,并建立高水平的专业检测实验室,对企业的质量进行严格的监管。还可以利用有效的司法机构,对企业违背质量标准的行为,进行相应的严厉制裁。政府正是通过这些强制性的手段,实现其保证总体质量安全的最低目标。

以上所分析的三个不同监管体系,都有其独立存在的价值。政府质量监管由于监管成本和有限资源的约束,不可能覆盖所有总体质量应该监管的领域。市场对质量监管也会存在严重的失灵,特别是某些强大势力的厂商,更会隐瞒对其不利的质量信息。面对这种状态,社会组织中的成员,往往能在第一时间发现不良的质量信息,并通过对不良质量信息的传播,以自身的快速行动,构成一个分布广泛的质量监管体系。但是,社会质量监管由于其组织相对松散、组织成员众多和不易达成意见一致的缺陷,既缺乏政府质量监管的强制性,又缺乏市场质量监管的竞争约束,会出现质量监管的集体行动能力的失灵。因此,三种监管体系都有各自的长处和短板,只有三者的协同配合,才能构成对总体质量进行有效监管的宏观质量管理体制。政府质量监管最重要的职能,是为质量宏观管理体制的建立提供有效的制度平台,这就是政府质量监管发挥主导功能的含义所在。特别是要通过法律法规的制定,为市场、社会和政府自身这三个质量监管主体,确定相对清晰的监管领域,以及不同的监管职能,形成“以市场质量监管为主体,社会质量监管为基础,政府质量监管为主导”的宏观质量管理体制。

(二)宏观质量管理的基本原理

1. 以人为本是宏观质量管理的基本目标

在构成宏观质量管理的所有要素中,人是最重要的因素。无论是作为质量的供应方——企业,还是作为质量的需求方——消费者,都需要人这一主体的存在,才可能生产出高质量的产品或服务。任何质量的生产和服务,说到底都是基于人的需求而存在。没有对质量的需求,也就是没有消费者的存在,质

量的供应既缺乏起点,也缺乏最终的目标。从质量评价的角度来说,质量作为一种固有性能满足需要的能力^[5](第10页),也是来自于人的主观判断。宏观质量管理的最基本目标,就是满足人的需要,促进区域内总体质量的长期可持续发展,实现人的满意。

2. 宏观质量管理中的总体质量信息不对称

总体质量信息,在宏观质量管理中是支撑决策的基本事实和依据。相对说来,质量的供应方,也就是某一个质量生产的微观主体,对自身质量信息的把握要更为充分一些。而作为质量的需求方,无论是消费者个人,还是作为监管者的政府,对于微观主体所掌握的私人信息,在信息的拥有量上都更少一些。这就是宏观质量管理中,总体质量信息的不对称状态^[6](第20页)。宏观质量管理的必要性,正是在于通过各种机制设计和信号工具的寻找,去不断地减少质量信息不对称的程度。

3. 以技术创新为基础的标准与检测能力提升

在宏观质量管理中,社会强制性标准的制定和执行,对总体质量的发展起着导向和约束的作用。总体质量的监管,以社会的强制性标准和强制性检测为前提。标准化战略,就是以技术为基础构成的产品的创新功能,并以这种技术构成了某种行业和顾客的标准,从而形成的战略竞争优势。在宏观质量管理过程中,不断涌现出来的一些新产品和新服务,以及对原有产品的创新,一般都融入了现代网络和信息技术。对这些行业和领域的强制标准的制定,技术本身就是其核心的组成部分。而以技术为核心的产品标准,同样受制于强制性标准的引导与约束。一个社会在技术上的广泛投入,对知识充分有效的管理,是其制定公共的强制性标准的前提。

4. 以市场制度为基础的过程管理和持续改进的制度方法

宏观质量管理的有效性,取决于对总体质量的过程控制以及持续改进,有赖于一个良好的制度环境。整个宏观质量管理的制度基础,就是竞争性的市场机制。正如前文的分析,市场制度以其充分的竞争,对质量的供应方形成了强有力的约束和激励作用。不仅如此,市场制度也具有对过程进行管理的能力。在产品整个的生产过程中,任何一个过程的质量管理的松懈,都会导致后续生产的质量缺陷。市场竞争制度对宏观质量管理的另一个作用在于,就是对总体质量的持续改进。市场本身具有强大的自我修复与自我完善的功能,往往会淘汰劣质产品与劣质供应商,从而选择更优秀的质量供应商。在每一次的淘汰和选择过程中,市场都在提出更好的总体质量目标,以及更佳的质量改进方法,促进质量的不断进步。

5. 着眼于顾客满意并使社会全员参与

宏观质量管理的一个重要目标,还在于消费者对总体质量满意度的不断提升。要实现这一目标,有赖于整个社会成员的共同参与,而不能仅依靠生产者,也不能够仅依靠政府监管。从某种意义上来说,一个社会总体质量的水平,反映了这个社会全体成员所拥有的质量意识和质量文化^[7](第388页)。当一个社会的大部分成员都拥有较强的诚信意识、较为高尚的职业道德,那么这个社会就会拥有较高的总体质量水平。这就是“人品决定产品”,在宏观质量管理中的应用。应该通过各种渠道,对公民进行质量教育,以及消费者权益保护方法的培训,使公民能够拥有一定的专业技能,对社会的各种质量问题进行必要的监督。

6. 政府在宏观质量管理中主导作用的发挥

政府作为一个履行公共管理责任的组织^[8](第116页),促进一个社会总体质量的发展,对质量安全进行有效地监管,为所服务的公民创造一个质量安全的环境,是它的基本职责。政府对总体质量的管理,应该以严格的法律制度,规范的行政程序为基础,建立一个稳定的、可预期的、公平的宏观质量管理的环境。这样一个环境,能够促使企业采取理性而长期的质量行为,避免其在质量上的投机和短期选择。政府的宏观质量管理,应该着眼于对一个社会最关键的极少数质量安全领域的监管。通过这种监管,建立起一个社会总体质量安全的底线,并在此基础上,激励企业——这些微观主体,提供更多的高质量的产品与服务。只有政府真正将总体质量的管理作为基本的公共职责,并采取有效的监管举措,才能

够促进一个国家和区域内总体质量的可持续发展,并构建科学的宏观质量管理体系。

四、结论与应用

一个真正有效的宏观质量管理体系,是与市场质量监管、社会质量监管和政府质量监管三大体系作用的共同发挥密切相关的。同时,无论是市场监管主体的发育,还是社会质量监管的推进,都有赖于政府的制度安排和积极引导。特别是在极少数关键质量安全领域,政府的质量监管更是起着直接的主导作用。因而,宏观质量管理体系就是:以市场质量监管为主体,社会质量监管为基础,政府质量监管为主导。

此研究充分考虑了现实质量的状况,前提假设也来自于对真实质量世界的抽象,能够为以政府为主导的质量监管体制的建立,提供科学的理论支撑和决策依据。但是理论的设计还需要基于实践的应用,因而,研究的进一步拓展,就是要在总体质量构成与宏观质量管理体系的理论基础上,针对若干区域进行实际的总体质量构成和体制优化的检验,以进一步完善该研究的内容。

[参 考 文 献]

- [1] [美] 托马斯·库恩:《科学革命的结构》,金吾伦等译,北京:北京大学出版社 2003 年版。
- [2] 程 虹:《宏观质量管理》,武汉:湖北人民出版社 2009 年版。
- [3] 程 虹、李清泉:《我国区域总体质量指数模型体系与测评研究》,载《管理世界》2009 年第 1 期。
- [4] [美] 曼 昆:《经济学原理》,梁小民译,北京:北京大学出版社 2006 年版。
- [5] [美] 约瑟夫·M. 朱兰:《朱兰质量手册》,焦淑斌等译,北京:中国人民大学出版社 2003 年版。
- [6] 陈 钊:《信息与激励经济学》,上海:上海人民出版社 2005 年版。
- [7] [美] 迈克尔·波特:《国家竞争优势》,北京:华夏出版社 2002 年版。
- [8] 盛 洪:《中国的过渡经济学》,上海:格致出版社·上海三联书店·上海人民出版社 2009 年版。

(责任编辑 于华东)

Fundamental Theory of Macro-quality Management

Cheng Hong

(Institute of Quality Development Strategy, Wuhan University, Wuhan 430072, Hubei, China)

Abstract: Macro-quality management is a science of researching the holistic quality phenomenon of a country or a region, and supervising the general quality efficiently. Facing of a regional phenomenon, using “quality safety” -the general quality problems’ harm caused to people as basic assumption, the composition of the overall quality of the border can be clearly defined as products and business services area, public services area, and eco-environmental area. The main task of macro-quality management is to set a minimum society’s bottom line for quality safety, and establish an effective incentive and restraint mechanisms to promote micro-quality main body to pursuit of better quality in ensuring the overall quality safety.

Key words: macro-quality management; quality safety; fundamental theory