

严格管理 管控风险 品质卓越 造福百姓

——上海市部分药品食品企业负责人专题座谈会召开

◆本刊记者/文

9月4日,由上海市质量协会、市医药质量协会、市食品化妆品质量安全管理协会联合主办的部分药品食品企业负责人专题座谈会在浦东新区陆家嘴软件园上海市质协用户评价中心召开,美国质量学会CEO威廉姆·特洛伊出席,30余家上海市药品、食品企业的负责人参加座谈,市质协唐晓芬会长在会上讲话。会议由市医药质协会会长金于兰主持。本次座谈会为“质量月”活动之一。



调查显示上海食药企业风险管理基础良好

会上,首先披露了一个针对沪上医药、食品生产企业风险意识状况的调查。由市质协评价中心承担的这次调查,共调查了52家医药企业、9家上海食品生产企业。报告显示:“疫苗事件”发生后,86.9%的企业做出了积极反应,对企业开展了自查自纠,对不足之处实施了改进。报告还显示,98.4%的企业贯彻执行了产品质量或安全标准,并通过相关认

证,上海企业风险管理基础良好。

美国质量学会CEO威廉姆·特洛伊点赞上海企业并提出三条建议

这次座谈会,邀请到了正在浦东干部学院“省部级干部建设质量强国专题研讨班”讲授质量管理的美国质量学会CEO威廉姆·特洛伊先生,他对上海企业的工作表示了赞赏,并提出三条建议。

第一条,应对未知风险,关键在领导力。风险管理体系虽然复杂,但企业在技术层面上做到应该没问

题。重点在于建立正确的价值体系,强烈的价值导向会产生巨大的抗风险能力。第二条,要以神圣的态度对待安全,尤其要戒除自满。当感觉一切都好的时候,往往是最危险的时候。发生一次安全质量事故,完全可以冲垮长期建立的信任。重建信任,实属不易。必须让高层领导明白风险成本的高昂,平衡好资源投入的优先级。第三条,要增强企业的社会责任感。未来企业履行社会责任将变得更为重要,这正在成为年轻一代选择雇主的重要条件。

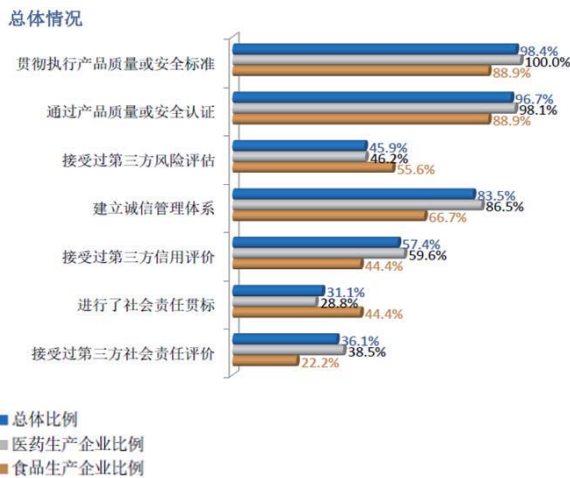


图1 上海食品药品生产企业管理总体情况

重质量信誉、重风险管控、重客户体验

围绕“严格管理 管控风险 品质卓越 造福百姓”主题，信谊天平、三生国健药业、上药信谊药厂、信谊金朱药业、星巴克、清美绿色、现代制药、旭东海普药业、联合利华等9家企业负责人做了交流发言，显示了上海食药企业的三个重要特点。

一是重质量信誉，在质量上舍得投入。上海药企普遍提升了内控标准，虽然成本上升，但取得了长期回报的效益。信谊天平药业谈到，银黄含片是常用药，几乎没有利润。但他们还是收紧了内控指标，将金银花等原材料从农田到药厂的质量内控指标都做了提升，虽然成本上升，但由于质量好，口碑好，做大的市场，取得了稳定的长期效益。上药信谊药厂谈到，克感敏、安乃近等产品，有的是连药店都不愿卖的极薄利产品，有的副作用大、风险极高，但在质量安全上，他们却舍得投入，不仅内控标准高于国家标准，还设立了药物不良反应等监测岗位。信

谊金朱药业也谈到，做药就是做质量。GMP 是底线，在这之上他们还加了一个精益系统，不断地改进。

二是做质量要有晚上“睡不着”的风险意识。不仅要做好生产的质量，还要做好供应商的质量、源头的质量。信谊天平药业说，搞质量工作最大的困难是晚上睡不好。三生国健药业说，比较好的做法是“你让手下睡不着了，你就睡得着了”不断推进质量文化建设，实施企业全员参与质量管理。尽管这样，作为四个厂的负责人，心里还是始终有压力。这次疫苗事件出来，仍对四个厂进行兜底彻查，该报的报，该补的补，工作做细了，就会睡得好一点。信谊金朱药业说，要让员工养成“用做高风险产品的习惯做低风险产品”。在这方面，信谊金朱药业已经尝到甜头：由于平时就严格要求做到无菌生产，结果雾化新药批文一下来，马上就能生产，一年下来新产品已经销售了上亿元……

三是要以客户为中心，以更好的体验造福百姓。一些企业还谈到了如何以客户为中心，以客户的体验

质量标准为标准理念。很多药品的质量标准是达到的，疗效也是达到了。但客户不一定接受，因为还达不到客户的体验质量标准。那么，就应当站在造福百姓的角度，做好“沟通”，去满足客户的要求。在这方面，星巴克在不断完善并提升自身产品质量的同时，提出了体验管理模式，从与客户接触的每一个触点出发，严格管理原料、加工、烘焙、配制、运输、成品每个流程，让消费者体验到星巴克全球标准的咖啡和服务。

上海管理水平要与“卓越的全球城市”相匹配

市质协唐晓芬会长在总结发言上指出，此次座谈会的根本目的在于“防患于未然”，将上海食品、药品产业的供应链管理提升到与“卓越的全球城市”相匹配的程度，让追求美好生活的人们得以生活在质量的堤坝内，这也是高质量发展给我们提出的基本要求。她强调，药品、食品产业是良心产业，我们应该首先加强质量诚信体系建设，构筑起质量安全的前提——食品、药品从业者的道德底线；其次，落实企业的产品质量安全主体责任，正确处理公共利益与商业利益的关系，营造人人把关的文化，造就质量把关“六亲不认”的机制；第三，过程控制质量决定结果，要建立健全“基于风险的思维”理念的全过程管理体系，管控好食品、药品全生命周期的每一个环节；第四，企业是产业链的“盟主”，要抓住建立健全质量安全追溯体系的重点，加强供应链的质量管理，让上海食品、药品产业的供应链管理水平和“卓越的全球城市”相匹配。☑