

# 质量与可持续性 成就未来的成功因素

◆乌多·汉森 / 文

## 编者按

在上海市质量协会主办的进博会·国际质量创新论坛暨第12届上海国际质量研讨会上，德国质量协会乌多·汉森会长发表了题为《质量与可持续性 成就未来的关键因素》的演讲，阐述了可持续发展的质量与高质量的可持续发展的关系，以及应对数字化时代的新挑战、实现可持续发展，质量提升需要更为宽广的互联、互通、互动，需要包括中德在内的、更为广泛的国际合作。本文根据现场翻译速记整理。



明，这个概念最早来自于汉斯卡尔（音译）。他是一位负责管理采矿、林业的官员，从林业的经营中衍生了可持续性这一概念，并在1713年写的一本书中提出。他计算了在一片森林中砍掉多少数量的树，未来多长时间

**质**量与可持续性，两者之间有着非常紧密的内在联系，在我心中都有很重的分量。

可持续性的概念在德国可以追溯到18世纪，也就是说它并不是一个新事物。根据不同渠道的多个来源证

明，这个概念最早来自于汉斯卡尔（音译）。他是一位负责管理采矿、林业的官员，从林业的经营中衍生了可持续性这一概念，并在1713年写的一本书中提出。他计算了在一片森林中砍掉多少数量的树，未来多长时间里能够重新长回来，以此为基础计算树木的可利用率是多少。可持续性概念获得国际性的关注，则是因为1987年的一份报告。前挪威首相基于环境保护的远景，为了找到长期发展的政策视角和路径，在一份

名为“我们共同的未来”的报告中提出了可持续性发展的观点。可持续发展被定义为“发展要确保在满足现有需求的时候并不损害未来人们满足自己需求的能力”。

“2030可持续发展议程”是联合国的一个重要文件，它定义了17个可持续性方面的目标。2015年的联合国可持续发展峰会通过了这份文件，主要目的是为了发起一系列的行动，在今后的15年间为我们的后代改进地球上的生存环境，夯实可持续发展的根基。毋庸置疑，应对现在和未来的环境保护和可持续发展的挑战需要国际社会的合作，不管是工业化国家、新兴国家，还是发展中国家。

可持续发展包括经济的发展、社会的公正和环境的保护三个维度，也就是经济、社会和环境。不管是国家层面还是国际层面，全球气候变化、环境污染以及巨量的塑料垃圾污染等，都使得可持续发展成

为当前越来越迫切的议题，迫切需要国际社会的携手合作。

“2030议程”一共定义了17个可持续性目标，这17个目标包括与贫困和饥饿斗争、促进经济发展、应对气候变化等，可以说进一步解释和拓展了可持续发展的定义，受到了很多国家的重视，也引起了很大反响。德国和中国均认可这17个可持续性目标，那么如何实现这些可持续性目标？德国为此通过了63项实施计划，中国也做出了庄严的承诺。可持续性在近几年的中国变得越来越重要，大家普遍意识到在生产的同时要保护环境。

中国大幅提升了居民的生活水平，但在发展的同时也面临很多挑战。这些挑战过去也曾困扰西方发达国家，包括如何采用更多有利于环境保护的生产方式、实现灵活的出行和应对越来越高的城市化率。而且，中国的大城市特别多，人口数量大多以千万计，如何实现可持续发展尤为重要，因此中国推出了“智能城市”理念，要提高超大型城市的效率。

接下来，谈一谈可持续性和质量的关系。其实，两者在不同的领域都有着密切的联系。基于一个共同的理解——短期效益并不是最重要的，两者都需要耐心、勤奋工作、反思才能够真正做到有效，两者也都需要勇气、逆流而上。特别是在今天，产品的生命周期越来越短、数字化时代到来后不断变化升级的消费者需求，以及投资者对于利润期望值的变化，都需要企业更加务实，因此有时候不能过于短视而忽略了宏

观发展。甚至在必要的时候，需要在获取短期成功的道路上踩一下刹车，目的是为了更好地实现长期的成功。如果没有重视质量或者可持续性，那么短期收益很可能及不上从长期来说失去的。那么，两者的关系到底是怎样的？哪个更重要？我们应该把它称之为质量的可持续性还是可持续的质量呢？我觉得，值得我们深入研究。

在质量领域，可持续性体现在哪里？首先体现在一系列的ISO标准上。其实，可持续发展和质量之间的关系早已经建立，甚至在确定联合国17个可持续性目标之前就已经建立。国际标准组织ISO有一个非常明确的立场，就是大力支持广大会员推广标准化，确保采用ISO的标准。两万三千多个ISO的标准，能够帮助组织或企业通过实现自身的可持续发展来实现联合国的可持续性目标，打造一个可持续发展的未来。

ISO的网站中，可以看到一系列的可持续发展目标和案例。共有600多个国际标准可以直接和联合国17个可持续发展目标当中的某一个直接相关，标准使用者可以马上知道在公司使用哪个标准，有助于可持续发展目标的实现。所以，两者是齐头并进的。可持续性事实上已经被嵌入到了标准的基因中，同时也被嵌入到了质量的观念中。ISO在今年刚刚更新了标准，做了一些新的跟进和定义。我们可以去查一下，可持续的成功更多地强调平衡，一方面是经济和财务上的成功，另一方面就是社会和生态、环境方面的好处和效益。

现代质量的管理，意味着我们不仅要关注自己公司的利益，也要考虑社会和环境的直接影响，也意味着我们必须时刻关注、保证服务和生产必须是对社会和环境负责的。在国际竞争日益激烈的今天，从我做起进行可持续的经营，以此保证自己公司的可持续发展，本身也是一种核心竞争力。

质量发展到今天涉及很多相关领域，如果仅仅关注技术或者功能上的标准是不够的，我们还要对一些新的变化或发展做出反应。比如说，数字化带来巨大的变革，有些全新的颠覆性技术，甚至可能让整个产业重新定位自己、革新自己，而且这种变革速度越来越快。

以前的商业模式会不断地重组、消失，或被新的概念所取代，而新技术有可能突然造成全行业或者全产业的变革和翻天覆地的变化。比如说区块链，一开始只有专家才懂，但现在普遍影响大众，为大众所知，体现出颠覆性技术的属性。作为加密货币的基础，区块链技术让我们重新思考银行是否还有存在的必要。金融行业确实非常重要，但银行这些金融机构是否还有必要呢。类似的新技术，让越来越多的行业不断关注随之而来的颠覆性风险和颠覆性变革。

当然还有一些其他的挑战，比如产品和创新周期变得越来越短；客户需求在发生巨大变化，客户期待新产品的功能和服务的周期也在不断缩短。这些快速的变化挑战的是传统的质量管理，也要求企业必须做出反应才行，从而也给企业带来

新的组织架构。灵敏性或敏捷性组织,就是很好的例子。质量管理应该成为一种动力来推动发展,而不应成为一个滞后因素。

有可能,我们会引入更多的监管、更多的条款、更多的标准,但这样做有可能制约创新发展。因为当人们发现监管过严时,往往会避免做出变革,反而带来与预期相反的结果,所以监管一定要考虑好力度。更多的标准、更多的监管并不是最佳的解决方案,我们需要改变自己看问题的角度——这是必须要做的。

新时代环境下的质量提升,来自于更多、更宽广的社交和网络。如果能够让更多的利益相关方在国际供应链中进行合作,就会带来更高、更好的质量。高质量来自于这种互联互通互动,我们不仅要关注技术层面,也就是数据高质量的连接,还要关注人的层面,也就是人的高质量互动和网联。所以,质量管理体系一方面在建立之初就要为新的挑战做好准备,另一方面也要成为可持续发展的主要推动力和源泉,以应对现在和未来方方面面的挑战。

质量在可持续发展过程中扮演的角色是什么?质量支持的就是可持续性,而且是从多个方面来支持的。如果一个企业足够重视质量,肯定也会重点关注可持续性。它会小心地使用资源,不断地保障客户和员工的安全,同时不断地进行改进和更新,为创新做好准备。

讲到创新,在我看来,创新本身也是一种可持续性。比如说绿色和可持续性技术,可以帮助我们节约资源,开发应用可再生能源。它代替

了原本不环保的生产方式或发展方法,开拓出可以应对未来的新的先锋性的商业领域。具有可持续性的公司通常比其他公司更加成功,它所带来的优秀形象会增加成功的可能性,这也算是额外的好处。可持续发展的态度也是一家公司成功的关键要素,其基础是一个强有力的质量基础设施(包括标准化、认可、评估、计量、测量以及技术等要素),以及良好的教育体系。

德国质量协会在设计德国的质量基础设施的同时,也设计全球的基础设施,以便加强市场准入,减少贸易壁垒,增加兼容性和互动性。可靠的重复性也是在基础设施的完善和设立中实现的,所以它带来了平等的机会。就算某个国家的经济不是很发达,也能够双向贸易中推动可持续发展和创新,打造一个环保的经济,创造更好的生活条件和工作条件。简而言之,打造的是公平的贸易。在当前贸易保护主义不断抬头的背景下,这一点显得尤为重要。公平贸易其实一直是个被动性的要素,有了公平的贸易和教育,世界就能远离战争。

全球化本身并不是天然可持续发展的,但质量可以确保实现可持续发展。所以,我们需要进行正确的调整,尽可能地实现可持续性。有时候,不仅要减少生产,还要考虑节约社会资源、环境资源,甚至抛弃一些野心勃勃的计划。

最后我想说,质量的可持续和可持续发展的质量这两个视角都正确,都有帮助。我们不能光强调质量,也不能光强调可持续性,两者间的紧

密联系使得我们必须把两者结合起来,综合考虑。人类要应对当前面临的挑战,包括气候变化、环境保护、过多的人口,以及类似天灾、饥饿、疾病和难民等问题,必须考虑可持续性,必须把它当做全球性的任务。可持续性本身就包含着质量的理念,反之亦然。所以,我们不需要回答到底是可持续的质量还是有质量的可持续性,两者之间并不能说谁比谁更重要,两者都要抓,两者都重要。

但讨论这个问题,可以让我们深刻体会可持续性的重要性,而质量是实现可持续发展、转型发展的重要组成部分。

德国和中国在质量和可持续方面起到了表率作用。德国的产品优势可能在缩减,但是德国也在强调大质量的理念,中国近年来在这方面取得了很大的进步,如果考虑到数字化时代的到来以及颠覆性商业模式产生,中国在很多领域已经取得了领先。中德两国完全可以作为合作伙伴,共同为提高全球的质量基础设施作出贡献,更好地实现可持续发展的三个方面:人、社会、经济。这其实也是去年中德质量论坛的议题之一。我们是竞争对手,但也能通过合作彼此获益。中国速度和德国质量的结合,前景广阔。德国质量协会长期关注中国的发展,我们对于中国的一些关键人员进行了多次培训,也签署了不少备忘录、协议等推动两国之间的质量合作,比如中德质量论坛。借此机会,邀请各位参加明年在德国举行的下一届中德质量论坛,谢谢。☺