

质量和可持续发展

◆ 孟加丽卡·德席尔瓦 / 文

编者按

在2020国际质量创新论坛暨中外企业家论坛上，亚太质量组织会长孟加丽卡·德席尔瓦通过视频在线发表演讲。本文根据其演讲翻译整理。

当今世界，各个组织都面临着诸多挑战。

随着技术进步的速度加快和全球环境变化，世界正在迅速改变。我们生活在一个充满不确定性的世界里，尤其是新冠肺炎疫情的全球流行带来了全面影响。因此，开发能够有效应对这些挑战的业务模式是组织在可持续发展中面临的关键问题之一。这些挑战关系着生态、社会和经济责任。

采取适当而有力的策略应对不断变化的环境带来的挑战和威胁是当前商业世界中非常重要的一个问题。如果组织不重视可持续性，将处于竞争劣势。

什么是可持续发展？《我们共同的未来：布伦特兰报告》将其定义为：

在不损害子孙后代满足其自身

需求的能力的前提下，满足当前需求的发展。可持续发展是一个涉及个人、组织和国家的全球问题，它的推动力量，可以是道德、法律，也可以是政治或商业。不管是哪一种，组织都应该沉下心来思考如何在可持续性方面提高绩效。

组织层面的可持续发展，通常

用三层底线来描述，即组织的绩效表现划分为经济、环境和社会三个维度。

《2030年可持续发展议程》，是联合国各会员国于2015年通过的，包含17项可持续发展目标，所有目标其实都是在呼吁所有国家——无论是发达国家还是发展中国家，通过全球合作，迅速采取行动。其中，第九个目标与工业、创新和基础设施有关，具体来说就是建设富有韧性的基础设施，推动具有



包容性和可持续性的工业化发展，促进创新。

关于质量，大约半个世纪前，爱德华兹·戴明（Edwards Deming）和约瑟夫·朱兰（Joseph Juran）提出了一些远超时代的问题：公司如何重新设计整个系统以克服挑战，并改进产品、服务和组织。他们有自称是可持续发展模式的前驱吗？没有。戴明和朱兰发起了全面质量运动，倡导精益运营、减少浪费、提高效率。质量文化的发展，为组织运营效益和效率奠定了基础。

自上世纪80年代以来，全面质量管理成为全世界范围热议的话题。全面质量管理的核心要素是持续改进、以客户为中心、人力资源管理和流程管理。

全面质量管理如果能够吸收可持续发展的三层底线维度，就会变得更具吸引力和说明力。可持续发展的概念是人们在面对环境与社会经济挑战时，全球一致性发展意识的提升下形成的，以实现人类更加健康和更加富裕的未来的总体结果。

因此，企业关注的焦点应该是如何以质量为导向，通过诸如全面质量管理的部署或应用，在可持续发展实践中实现核心竞争力的整合和提升。

全面质量管理与可持续发展之间，是相互协同的。比如说流程管理——这是全面质量管理当中的概念，把它作为一个工具，不仅可以改善公司的经营绩效，还可以改善其环境和社会绩效。另一方面，全面质量管理可以在企业层面为转型升



级、实现可持续性发挥关键作用。方法就是通过相互协调，制定一致目标，来解决可持续发展三层底线维度的潜在冲突。此外，基于全面质量管理的复杂管理系统，具有相当的潜力去构建一个学习型组织，从而使该组织通过不断改进或调整，适应环境和社会的不断变化。变革的积极态度主要是通过质量管理来实现的，它将不断提升客户满意度——这也是全面质量管理的原则之一。

尽管这些潜在的好处在过去二十年间广为人知，但只有少数企业（主要是跨国公司和大型企业）致力于可持续发展，许多企业仅专注于自身的经营状况。但是现在，我们看到在所有企业都对可持续发展表现出越来越高的兴趣，无论是小型的私人企业还是拥有数千名员工的大型公司都是如此。

致力于实现联合国提出的可持续发展目标的企业数量不断增加，便见证了这一趋势。

我们要为未来做更好的规划。在可持续方面的投入需要涵盖整

个组织层面。尤其是后疫情时代，面对金融、银行、投资者参与的变化，如何让责任、产品、可追溯性等更好地满足新的消费者期望和新出现的法律要求；在排放和气候适应性方面，我们的行业应该有什么样的战略，竞争对手有什么样的战略，价值链是不是越来越关注环境方面的影响；品牌和营销活动是不是可以传递我们对行业的愿景、价值和未来发展路线，是不是可以更好满足消费者和员工现在以及未来的期望。我们必须对不确定的未来，做更多的规划。

新冠疫情已经教会我们要有所预判，对未来不同的发展局面做出规划。如果再出现类似新冠疫情的事件怎么办？环境变化、气候变化对我们的业务有哪些影响？在我们的关键市场，对企业的社会期望有什么变化？贸易紧张局势下，对企业未来的业务和供应链将产生什么样的影响？要真正理解这些场景和可能性，并把它们纳入到业务规划流程中，以做好充分的准备，以应对未来的挑战。■