

日本持续性质量管理政策及其借鉴

程虹, 沈珺, 宁璐

(武汉大学, 湖北 武汉 430072)

【摘要】质量管理政策主要包括质量竞争政策、质量权益保护政策、质量信号政策以及质量技能人才政策等内容。日本持续性质量管理政策在其从“要素驱动”向“全要素驱动”转变的经济转型期起到了重要的推动作用, 对我国经济转型具有重要的借鉴意义。

【关键词】经济转型; 质量管理政策; 日本

【中图分类号】C829

【文献标识码】A

【文章编号】1008-9314(2017)01-0056-04

DOI:10.14063/j.cnki.1008-9314.2017.01.012

日本作为后起发达国家的主要代表, 由政府主导, 在战后实施了一系列重要的质量管理政策, 成功地推动了经济增长由“要素驱动”转向“全要素驱动”, 企业盈利模式从“速度盈利型”转向“质量盈利型”, 宏观调控从需求侧管理转向供给侧改革, 生产方式从劳动密集型转向技术密集型和知识密集型, 劳动力供给从人口红利的数量优势转向人力资本红利的质量优势。尽管质量管理政策涵盖的内容较为广泛, 然而对于经济转型期而言, 其政策绩效比较突出的主要有质量竞争政策、质量权益保

护政策、质量信号政策和质量技能人才政策等四个方面。

一、质量竞争政策促进质量主体参与公平竞争

20世纪50年代, 日本政府开始主导实施“质量救国”战略, 不仅通过开展“产业合理化运动”, 面向广大企业积极倡导全面质量意识, 并在国家战略层面将产品质量升级放在与产业结构调整、贸易立国、贸易振兴等政策同等重要的地位。为了向全

【收稿日期】2016-12-20

【基金项目】教育部哲学社会科学研究重大课题攻关项目“宏观经济整体和微观产品服务的质量‘双提高’机制研究”(15JZD023); 国家科技支撑计划课题“第三方检验检测科技服务平台研发及示范应用”(2015BAH27F01); 科技部公益性科研专项“我国标准规制及支撑体系研究”(201310202)

【作者简介】程虹, 武汉大学质量发展战略研究院院长, 宏观质量管理湖北省协同创新中心主任, 教授, 博士研究生导师, 研究方向: 经济发展质量、宏观质量管理; 沈珺, 武汉大学质量发展战略研究院, 宏观质量管理湖北省协同创新中心助理研究员; 宁璐, 武汉大学质量发展战略研究院、宏观质量管理湖北省协同创新中心助理研究员。

球传播日本质量立国的发展战略,改变“日本制造”的质量声誉与国家形象,日本于1951年设立了世界首个国家级质量奖——“戴明质量奖”,授予在质量管理方法研究、统计质量控制方法以及传播TQC实践等方面做出突出贡献的公司和个人。上述政策充分调动了企业参与质量创新的积极性,并有效增强了企业通过产品质量升级进一步提高市场竞争力的主动性。依托“质量救国”战略,日本政府向广大企业积极推行全面质量管理的方法和理念,通过政府采购方式加大对企业尤其是中小企业的培训力度,促进日本企业更加注重产品从策划、设计、制造到售后服务全过程的质量管理,以及关注上述过程中质量管理方法、质量创新手段的有效应用。通过上述政策的有效实施,“日本制造”凭借其质量优势在全球市场上积累了较高的品牌声誉。此外,为保证最终产品组装生产过程中每一个零配件的优质率,日本政府采用“国民金融公库”、“中小企业金融公库”等手段对中间品生产环节的中小企业给予了充分的资金扶持,并从劳动力、技术情报、原材料等方面为中小企业提高产品质量、增加产品多样性、提高市场竞争能力提供了多方位的公共服务。

质量竞争政策有效地引导和激励了企业参与市场竞争,推动了企业在技术、设计、产品定位等领域的全面质量创新,实现了资源的优化配置,为企业质量竞争力的不断提升构建了良好的市场环境。例如,松下、丰田等公司在国家质量奖的激励下,把TQC作为企业参与市场竞争的武器,纳入企业经营战略,不断提高自身的质量和质量管理水平,积极参与质量竞争,引导和促进了企业的可持续发展。由于持续的质量创新所引致的新产品种类增加和品质改善,上述企业的产品质量阶梯不断向高端延伸。^[1]另外,各类中小企业专项基金保证中小企业也能公平地参与质量竞争,使得产品多样化、差异化程度逐渐提升,充分满足了消费者个性化、异质性质量需求不断增长的发展趋势,有效对冲了要素成本上升所引致的收益递减困境,促进企业投入—产出效率持续改善。质量竞争政策,对于促进微观产品质量提升、优化产业结构、提高企业生产效率起到了重要的促进作用,使宏观经济通过微观主体

经济活力的增强而实现了全要素生产率的稳健增长。

二、质量权益保护政策促进实现 消费者的自我选择

在西方消费者运动的影响下,日本消费者的自我保护意识不断增强。1968年,日本颁布了《消费者保护基本法》,并以此法为核心,相继出台了《消费生活产品安全法》《消费者契约法》《食品卫生法》《反垄断法》等共计260多种保护消费者质量权益的法律、法规,构成了日本消费者权益保护的完整法律体系。上述质量权益保护政策不仅就国家、地方政府、生产经营者的质量责任与消费者的质量权利给予了明确规定,并且在社会教育和学校教育中广泛推进消费者教育,有效增强了消费者的质量自我保护能力,并通过推行集体诉讼、惩罚性赔偿、生产方举证等制度,促进了消费者与企业在质量交易中的力量平衡,有效扭转了消费者在信息获取以及质量维权能力上的不利地位,从而对企业的行为形成了强有力的倒逼机制和外部约束。不仅如此,日本还通过设立受理消费者侵权案件的专门法院机构,实行诉讼费用救济制度,进一步增强了消费者质量维权的行动能力。参照美国消费者联盟、德国消费者协会总会等社会组织的建构方式,1970年日本成立了国民生活中心,其主要内容是定期向社会公布消费情报、开展消费培训、进行商品的比较试验测试并处理消费者意见,为广大消费者提供良好的服务和支持。此后,市民消费中心、全国消费者团体联络会、日本消费者协会等其他消费者质量权益保护组织纷纷建立,也都免费为消费者质量维权提供专业服务,进一步扩大了日本消费者的质量信息知情权,使得消费者的自我选择对生产者的产品质量形成了有效的“货币选票”约束。

质量信息的不对称,曾长期制约了消费者对高质量产品自我选择机制的发挥。日本在经济转型时期,一方面不断完善消费者质量权益保护的法律法规和专业化的质量维权服务体系,另一方面通过向社会广泛公布基于比较试验的消费者质量信息,培育了一批具有公信力的质量社会组织,使消费者拥有了日益通畅

的质量信息供给渠道,为广大消费者集体行动能力的提升奠定了良好的制度环境。^[2]质量权益保护政策的制定和实施,加强了消费者对企业产品质量的外部监管,促使企业重视和提升产品质量。产品质量的提升,不仅可以满足国内市场日益增长的质量需求,更能助推产品走向国门,扩大全球市场的销售份额。产品质量阶梯的不断延长,有效增强了产品质量的市场竞争力,充分对冲了外部市场经济波动所引发的不确定性。

三、质量标准认证政策促进 质量信息不对称的降低

借鉴美国国家标准技术研究院(NIST)、国家标准学会(ANSI)、德国标准化学会(DIN)等非营利性质民间标准化组织的成功做法,日本在1949年成立了工业标准调查会(JISC),该机构参与日本工业标准(JIS)的制定,具体技术标准则由日本产业评价技术标准机构(NITE)认可中心(IA Japan)负责实施。在此基础上,日本逐渐构建起以自愿性和市场化质量认证为主体、以政府强制性质量认证为底线保障的多元化质量信号体系。具体而言,日本的质量标准认证体系主要包含三类:根据《消费生活产品安全法》和《电器用品安全法》等产品安全法实施的强制性标准认证,使用PS标志;基于工业标准和农业标准而实施的自愿性标准认证,使用JIS标志、JAS标志;私营机构实施的市场化标准认证,使用日本工业设计促进组织发布的G-Mark标志(优良设计标志,1957)、财团法人制品安全协会发布的SG标志(安全产品标志,1973)等。其中,政府机构主导的强制性标准认证为产品进入市场提供基于健康、安全、环保等底线型质量要求的信号评价,但其仅仅反映了产品质量的一般水平,无法真实反映消费者多样化、差异化的质量需求。与此相对应,非营利组织和市场化机构所提供的标准认证,则提供了产品质量对于更高质量需求水平的满足程度,从而提供了产品相对于一般同类产品差异化的质量信息。并且,上述自愿性和市场化的标准认证是一种完全的市场行为,其产品标志的市场占有率完全取决于消费者对于相关组织质

量标准制定、产品认证的信任,因而其更倾向于向消费者提供高质量、竞争性的质量信号。例如,财团法人制品安全协会发布的SG标准,就是由该协会召集专业人士、消费者、相关制造业者和流通业者、检验机构、相关团体及省厅等的代表组成评议会,在充分听取各方意见后才制定的。由于自愿性和市场化的标准认证在更大程度上代表了消费者的信赖和认可,因此获得SG标志的产品往往比仅拥有强制认证PS标志的产品在市场上具有更强的溢价能力。

质量信息是支撑企业和消费者决策的基本事实和依据。质量信号政策旨在通过市场化协会和认证机构所制定与颁布的标准与认证,对工业的标准制造和质量创新提供可靠的信号机制,并向消费者传递有效的质量信息,使市场化的质量标准成为产品在市场竞争中一个可靠的质量信号来源。对于质量供给方和需求方而言,质量信号政策的制定,一方面可引导企业通过市场化标准和认证向消费者传递本企业优质产品的质量信息,在激烈的市场竞争中减少质量交易成本,提高产品市场份额。另一方面,质量信号政策可为消费者提供更多的质量信息,如日本消费者可以通过G-Mark标准、SG标准等获取差异化的产品质量信号,从而更好地进行产品质量选择。因此,质量信号政策可以形成良好的市场指引,促进优质优价质量竞争机制的完善。在此基础上,通过消费者对日本产品的口碑效应等质量信号的传递,日本企业进一步积累并形成了一种普遍认可的社会信用,从而实现供给质量的有效提升。^[3]这对于促进市场经济资源配置结构的优化,进而实现宏观经济的转型升级具有较强的推动作用。

四、质量技能人才政策培养 “工匠”型人力资本

通过20世纪50-60年代的多次教育体系改革,日本通过《职业训练法》《新长期经济计划》《国民收入倍增计划》《职业能力开发促进法》《新经济社会7年计划》等一系列政策立法,成功打造了一个以培养高技能“工匠”型人才队伍为目标,以学校、

企业和社会三方主体共同参与为特色的多层次、全方位的职业教育体系。在日本的职业教育培训体系中，政府以技能培训专项补贴为手段，鼓励各类企业深入参与职业技能教育建设与“工匠”型人力资本培养。一方面，政府引导大型企业将职业技能教育作为企业经营战略的重要组成部分，成立以丰田工业大学、松下电器工学院、松下电器商学院、日立工业专科学校等为代表的一系列企业教育机构，面向生产一线培养高素质的“工匠”型人才。另一方面，政府鼓励中小企业通过校企联合、企业间合作等方式对相关从业人员进行专业化的职业技能培训，既弥补了中小企业在职业技能教育投入上的短板，也规避了政府主办的有关教育机构由于缺乏质量技能的“干中学机制”而产生的职业技能应用能力不强等问题。日本通过完善的质量技能人才培训体系，培养了一大批掌握多种技能且具有较强实践能力的“工匠”队伍，使劳动生产率得以显著提升，并有效对冲了经济转型过程中人口红利衰减、劳动力成本上升等压力。

人力资本是现代经济增长最重要的源泉，是促进经济长期可持续发展的内生动力，是实现转型升级的关键因素。^[4] 产品质量的高低，很大程度上取决于生产过程中劳动力技能的高低。因此，经济转型时期对高质量产品的需求，必然引致对高素质、高技能人力资本的需求。在经济转型时期，日本也曾面临劳动力成本上涨、高技能人才短缺等问题，

但该国通过调整质量技能人才政策，构建了以“校企合作”、“工学结合”、“企业内教育”为特色的完善的质量技能人才教育体系，从而实现了“工匠”型人力资本的有效积累，凭借高素质、高技能的人力资本红利充分对冲了劳动力成本上涨的外部压力，并通过人力资本质量提升有效驱动了产品服务质量的提高。

五、结 语

一系列质量竞争政策、质量权益保护政策、质量信号政策和质量技能人才政策的制定和实施，有效促进了日本企业质量创新能力的提升、消费者质量需求的增长、市场资源配置效率的改善以及人力资本质量的升级，对实现经济转型起到很好的推动作用。日本持续性质量管理政策经验值得正处于经济转型时期的我国认真借鉴。

[参 考 文 献]

- [1] [2] 程虹,许伟. 质量创新 “十三五”发展质量提高的重要基础 [J]. 宏观质量研究,2015 (4): 9-21.
- [3] 程虹,刘芸. 利益一致性的标准理论框架与体制创新——“联盟标准”的案例研究 [J]. 宏观质量研究,2013,1 (2): 92-106.
- [4] Maslow A H and Green C D. A Theory of Human Motivation [J]. Psychological Review, 1943, 50 (1): 370-396.

责任编辑 杨海洋

vative and sustainable development is its open and global talent strategy. Entering the 21st century, China is emerging as a new world power on the world's center stage because of its success in economic reform. At this historical junction, it is important for China to review the trajectories of the US rise and learn about its human resources and talent strategies. The authors conclude, in the process of ascending to the summit of a global power, China has a need to learn about US's experiences in terms of its talent strategy. While there are shortfalls here and there, overall, the United States has adopted an open, pragmatic, embrace and use oriented talent strategy. Over the course of the history, the nation's leaders did their best to overcome the resistance from all aspects and implemented a talent strategy that has successfully enabled the US to maintain its innovative capacity.

Key Words: US Talent Strategy, US Talent Recruitment, US Talent Policy

Japan's Sustainable Quality Management Policy Should Be Used for Reference

Cheng Hong etc.

Abstract: Quality management policies mainly include quality competition policy, quality rights protection policy, quality signal policy and quality skilled personnel policy and so on. Japan's sustainable quality management policy has played an important role in the transformation from "factor-driven" to "total factor-driven", which is of great significance for China's economic transition.

Key Words: Economic Transition, Quality Management Policy, Japan

Deliberative Democracy: Institutional Design and Pilot Reforms

Chen Jia-gang

Abstract: Under the context of Comprehensively Deepening Reforms, developments in the realm of deliberative democracy are becoming important contents in China's political reform. Deliberative democracy can enable different political actors to discuss and communicate with each other through institutional channels, help them reach consensus and make legitimate and rational decisions. As a concrete way to realize democracy in China, deliberative democracy is of great importance to solidify and perfect the party's leadership, rationalize and democratize decision makings, broaden political participation and promote civism among citizens. Although there are multiple ways to implement deliberative democracy in practice, steep challenges persist. To further improve the ways to realize deliberative democracy, we should make full use of established institutional arrangements and consciously make institutional innovations as well.

Key Words: Deliberative Democracy, Institutional Design, Procedural Design

Social Management Innovation and the Active Government

Wang Yong

Abstract: Social governance refers to the government and other social main body to achieve the benign operation of the society and to adopt a series of management concept, methods and means. In our country, the new situation, new problems emerge endlessly. So social governance requires innovation, and that the innovation and the active government are closely linked. In modern society, the government's positive action means that the government takes the initiative to provide public services. How effective social governance innovation is the key to seize the government actively. On the contrary, if the government is negative, then social governance innovation also will become a mere formality.

Key Words: Social Governance, Innovation, Active Government

Analysis on the Requirements for Connecting the Government Purchase of Public Services with the Reform of Public Institutions

JU Hua & Yang Teng-yuan

Abstract: The latest reform designs and the academic researches insist that the government purchase of public services should connect with the reforms of public institutions so that the classification and development of Chinese public institutions could be pushed forward. However, it does not mean they can connect in reality. There are some requirements for connecting, which are concluded as two categories: the endogenous requirements and the exogenous ones. These two categories could be discussed further as three groups: scope and scale, procedure and skill, capability and will. Besides those positive factors in these three groups, there are also some significant bugs such as the lack of clear definition of what and how many public services could be purchased from the public institutions, the lack of workable pricing mechanism, and also the lack of a smart government. Such an analysis on the connecting requirements points to an organizational reform of the Chinese government.

Key Words: Government Purchase of Public Services, the Public Institution Reform, Connection, the Endogenous Requirements, the Exogenous Requirements

Motivation, Incentive and Information: The Theoretical Framework and Typological Analysis of China's Environmental Policy Implementation

Tang Xiao & Chen Wei-wei

Abstract: There are two opposite theoretical view-