# 质量管理在检验检疫部门中的认识与思考

信息技术高度发达的今天，随处可见质量安全问题的报道，甚至于还有《中国人的一天》这样的笑话，早起，买两根地沟油油条，苏丹红咸蛋，冲杯三聚氰胺奶，开着锦湖轮胎的车去上班……短短一则笑话，提到多种假冒伪劣产品。作为一个出入境检验检疫工作人员，看到“中国制造”遭遇信任危机，我心里其实是很难过的。通过这次课程的学习，使我认识到我们平时对产品质量的认知存在一定的不足与误解，希望能在以后的工作中学以致用。

一、何为质量

既然是关于质量管理的学习，就必须先了解什么是质量。质量是一组固有性能满足人们需求的程度。何为固有性能？比如，相对于车来说，就是它的安全性、可靠性，相对于食品来说，就是营养含量、有危害的添加剂的含量等。质量不是纯粹的固有性能，而是固有性能满足人们的需求。如果不能按照消费者的需求偏好来投入，那你的质量投入跟其他资源要素一样，都是浪费的。因此，质量是物的客观属性与人的主观评价的统一。固有特性是客观性的，满足要求则是主观性的。

质量的属性有市场属性与公共属性。市场属性是质量发展，公共属性是质量安全。质量安全是指一种性能因为其缺陷而对人产生的伤害。政府对质量安全监管负总责，质量安全的规制是政府的公共行为，但质量安全的主体是企业。良好的质量状态应是市场主体责任（企业和消费者）、政府责任、社会主体责任三者在均衡状态下的质量责任体系。

二、中国质量安全现状及形成原因

三鹿奶粉三聚氰胺超标事件以来，质量安全问题频频曝光，比如日本丰田汽车事件、美国强生婴儿洗护用品事件，这些事件的处理在中国都开始“中国特色化”了，与在日本、美国国内的处理方式截然不同。从中不难看出，中国质量安全现状真真堪忧。健全的质量安全责任体系需要政府、企业和消费者各司其责，然而中国目前的质量安全责任体系基本是一个“三无”体制。

从消费者这个主体来看，他们是无知、无助、无组织的。消费者缺乏基本的质量安全的素质教育，缺少对于质量安全产品和质量安全风险的辨识和防范能力。遇到质量安全的伤害的时候，不知道、不懂得或者得不到法律的救助。另外，没有组织起来的消费者群体，也就意味着没有有效的消费者组织对消费者主权和消费者权益的社会关注和社会救济。

从生产者这个主体而言，企业是无德、无耻、无约束的。生产者连最基本的产品质量安全底线都不愿意遵循，更不用谈质量安全。中国的质量安全事件的产生常常不是技术因素，不是对未知风险的无知和疏忽，而是彻头彻尾的败德行为，是对社会信用的透支和对良知的践踏。对于事件爆发之后的处理，企业采取能避则避或粉饰太平的态度，推脱自身的责任。目前的质量安全监管体系和法律体系对生产者的约束很弱。地方保护主义势力的中和，运动式的监管方式和生产经营的博弈，法律缺乏对生产者质量安全违法行为的惩罚性赔偿，而中国法律和法院体系的低效率也使得生产者很容易逃脱法律惩治。

从政府监管主体而言，它是无力、无能、无激励的。由于政府相对于企业而言对于产品的质量安全上也处于信息劣势，没有有效监管工具难以有效提供质量安全信息这种公共产品。政府在缺乏外在监督力量和长效监督机制的情况下，难以在日常生活中保持稳定的负责任的工作积极性，另外，随意性较大，程序正义缺乏的问责压力下，工作人员会受到过度问责的逆向激励，行政人员对于日常的工作责任的执行也会趋于形式化的应付。

三、检验检疫部门作为出入境执法把关的主体，在质量安全管理方面可以有哪些所作为？

检验检疫部门作为政府质量的主管部门，需要主动承担起质量监管的责任，积极探索有效的质量监管模式，认真谋划质量发展，深刻把握国际经济发展的规律和脉搏，抓住质量在促进发展方式转变、经济结构调整中的重要作用，在“政府、民众、企业”的质量三维度空间中，从整体和长远的战略高度去推动质量工作的深入开展。

1、积极探索建立互动机制，组建社会质量信息员队伍。在督促企业落实主体责任的同时，可探索面向全社会通过招聘建立覆盖各级的质量监督信息网络，形成全社会共同关注质量、参与监督的良好格局；充分调动社会各界关注质量、参与监督的热情，把对企业产品质量监督的触角延伸到社会的各个领域，共同提高产品质量。

2、推动企业落实“企业是产品质量第一责任人”的要求，提高企业的质量意识，增强企业的质量管理水平，这是抓好质量的根本。 深化企业诚信体系建设，引导企业增强法制观念和社会责任感。

3、发挥技术优势，做好产业升级平台的建设者。运用技术优势帮助企业实施专利、标准、质量、品牌战略，占据发展制高点；加大对新兴产业检测技术研发，提高应对国外贸易技术壁垒能力。 发挥人才优势，当好标准化生产的推广者。积极指导和帮助企业开展先进管理体系认证，帮助企业建立健全质量管理体系，提升企业标准化生产水平，实现由质量扩张到以质取胜的转变。

4、强化业务模式改革创新。进一步转变监管理念，突出逐步向重监管转变的核心，不断深化风险管理、分类管理、诚信管理等新型监管理念在各领域的应用，努力实现从事后被动应对向事前风险预警的转变。

5、推动建立质量考核评价机制，促进企业提升质量管理水平 。严格实施准入制度，对涉及人身健康安全的产品和重要敏感进出口商品进一步严格准入条件，抬高准入门槛。

昆山检验检疫局2016-9-13