

国际产品动态型质量标准浅探

夏 季

产品质量是产品价值的重要体现,出口产品尤其如此。随着产业革命及其技术经济的蓬勃发展,商品生产日益发达,商品供求逐步由数量型向质量型转变。因此,产品质量的社会性和质量标准的国际化问题,越来越突出地体现在国际市场激烈化的竞争实践中。面对这个现实,

我们过去的某些传统型质量标准显然已不适应国际市场的发展要求,而简单地照搬国际质量标准,也只能是削足适履。因此,重视研究运用动态型质量标准,是我们发展外向型经济,扩大产品出口,提高外贸经济效益的一个重要方面。

一、市场差异决定了采用动态型质量标准的必要性

产品质量究竟以什么尺度为衡量标准?就目前来说,无非是两个方:一是国际质量标准,即符合国际市场通行的,或为大多数国家采用的质量标准;一种是国内质量标准,即符合国家自身颁布的质量标准,包括长久性指标和暂时规定等等。毋庸置疑,这两种质量标准都有其成立的客观基础,起着规范产品质量的积极作用。但这仅是静态的绝对标准,缺乏相对的灵活性。在目前国际竞争激烈的情况下,企业仍然恪守这种静态的质量标准,已远远不能适应竞争的客观要求。这是因为:

第一,所谓国际质量标准,只是国际经济界既定的官方质量标准,尽管有体现产品质量最低或最高要求的一面,但这种“官方型”的质量标准究竟能否使社会满意,不仅在理论上有明显的分歧,而且在实践中也难以有合理的解释。产品质量标准的整体化和零部件质量的特殊性便是最鲜明的例子。譬如彩色电视机,按某些国际标准生产的结果往往是,有些零部件的质量可以使用五十年以上,而有些部件只能使用十多年便要更换。如此质量差异,不能形成产品的整体性使用效益,因而消费者有相当一部分代价白花在高质量的部件上,随整体产

品的报废而抛进垃圾堆。

第二,信息革命和产业技术革命的蓬勃兴起,使得新产品层出不穷,市场变换频率加快。有些产品,如电子、电器、瓷器、服装等,几乎要一年换几代,颇有雨后春笋之势。在这种市场条件下,许多产品一下子难以形成统一的质量标准。即使能够迅速作出质量标准反映,也未必具有积极意义,相反会限制和阻滞生产企业对产品质量的递进和突破,成为缚蛹之茧。

第三,国家和国际市场的质量标准之差,往往会带来两种市场后果。一是某些指标高于国际质量标准,会被拒之门外,其效果适得其反,不仅浪费物化消耗和活劳动支出,还不容易为海外客商所接受(这类情况经常碰到);二是低于国际标准,不管产品质量如何地好,也将难以进入国际市场,尤其是高级市场。

第四,从国际市场情况看,有些产品的国际标准已发生衍变,并不具备“国际化”条件了。因此,某些国家根据进口需要,随时都在变换质量标准。事实上,我们没有必要,也不可能使每一种产品的每一项质量指标都达到世界先进水平和少数国家及国际上不断变化着的质量标准。最重要的是,应围绕国际消费者最为关心

的质量要求而努力提高一些产品的关键部件的质量指标,以达到有效性的稳定目标。

综上所述,可以看出,出口商品的质量标准实际上是一种相对的动态概念,而不是绝对的静态指标,或曰是相对质量标准,而不是绝对质量标准。这种动态的或相对的质量标准,实际上是以社会消费者的接受程度为具体标志的。正如日本著名国际质量标准专家石川庆教授所认为的那样:“质量标准是满足消费者要求的基本反映,而不单纯是国际标准或技术指标。”(见经济管理出版社1984年版石川庆著《日本的质量管理》)。日本产品之所以在国际上拥有广泛的市场,石川庆教授的这一质量观点正是

对这一市场效应的最科学最恰切的解释。

不仅如此,曾任国际质量学会首任主席的美国质量管理专家阿·费根鲍姆博士也指出过这一问题:“决定和承认产品质量的最权威标准是消费者的满意程度,而不是推销商、工程师和公司经理的主观愿望。如果说有评价产品质量的标准,只能是消费者对产品使用后的客观感觉、主观印象及其信任程度。”(见《质量管理》1984年第6期,阿·费根鲍姆:《在质量起作用的今天》)。这也从一个方面说明了采用动态型质量标准的必要性。因此,引入并采用国际产品动态型质量标准,应当成为我国发展外向型经济及其出口产品质量管理的重要方向。

二、动态型质量标准的主要表现形式

动态型质量标准实际上是根据国际市场特定条件下的特定需要而决定的质量标准。这种特定条件则是市场需求、客商意志,经济状况和消费能力的综合反映体。因此,必须重视研究动态型质量标准的表现形式及其基本特点。根据一些经济发达国家和经营兴旺的企业运用动态型质量标准在市场竞争中获得成功的经验,我们可以把目前的动态型质量标准概括为三种基本形式。

第一种是“合同型”质量标准 这是动态型质量标准的最主要、最有把握的经营形式。合同型质量标准的最大特点是,产品质量不受历史的和现行的国际标准限制,只要对方(一般是海外客商)认可接受即行。这种形式,实际上就是把出口产品的质量指标建筑在双方协商的基础上,并以合同的形式加以明确,具有法律约束力。而出口生产企业则对合同负责,“按图索骥”,依据合同规定标准组织出口产品的生产和管理,其市场销售效果完全由对方负责。

例如,日本汽车生产企业与美国汽车销售客商签订的汽车质量标准便是如此。日本汽车部件在达到美商规定标准的基础上,突出整体装配和外观流畅和新颖。按照这一要求生产的日本汽车,在美国的销路竟然超过美国制造的

汽车,尽管美国汽车在安全、耐用和抗腐蚀方面的质量指标明显优于日本汽车,但由于美国汽车推销商受合同质量标准制约,不得不尽力推销日本汽车,而日本企业主则稳坐钓鱼台。

第二种是“区域型”质量标准 我们知道,世界经济的发展是不平衡的,东方与西方,南半球与北半球,都存在着较大的经济差距和消费差异。所谓区域型质量标准,正是从这些客观因素出发,确定与区域经济发展和消费水平相适应的产品质量标准。这种质量标准的最大特点是,因区域需求而确定外贸产品质量,不搞一律化的国际标准,从而可以灵活掌握,与区域经济发展和消费水平变化相适应。

譬如,亚洲、非洲、拉丁美洲等许多经济落后国家,人们的消费和享用条件一般不高,以低档的劳动密集型产品居多。这类产品的质量要求显然不能与高档化的技术密集型产品质量指标同日而语,也没有必要这样做。最重要的是,应当把产品质量与产品档次和消费者的购买能力相结合,在此基础上确定较为合理的质量标准。即使在同一贸易国,也要注意兼顾不同层次的消费者对不同档次产品质量的客观要求,才会赢得广阔的销售市场。

第三种是“市场型”质量标准 市场型质

量标准最重要的特征是,产品从消费者的需求出发,以市场销售为导向,其质量要求最终服从于市场这个至高“裁判”。只要产品符合大多数消费者的购买愿望,企业就可以此为自己的质量标准,而产品是否达到企业上级或国际规定的质量标准倒不是主要的。当然,这种质量标准首先是建筑在确保消费者基本利益的前提下。

从目前市场对质量的反映情况看,大致标准是:第一,产品达到消费者所希望的质量水平;第二,产品突出消费者最关注的质量方面;

三、在市场竞争中把握动态型质量标准

动态型质量标准源于日本,现在已引起国际工商经贸界的广泛兴趣和关注。西欧和北美一些经济发达国家的企业,都群起效仿日本企业创造的这种灵活质量标准经营战略,在继续沿用国家和国际质量标准的同时,纷纷运用动态型质量标准进行生产和管理,力图在市场竞争中搞活外贸产品的出口经营。因此,对于我们的企业来说,要发展外向型经济,把更多的产品打入国际市场,也必须重视研究利用动态型质量标准这一灵活多变的经营战略。

首先,要正确认识动态型质量标准 动态型质量标准是产品质量体系中的一个新型标准分支,是适应国际市场竞争要求的灵活质量机制。对于我们的企业来说,既要认识和掌握动态型质量标准,对于参予国际竞争,增加产品出口所具有的重要意义和现实作用,不可不予研究和利用;同时也要认识到,动态型质量标准还处于探索尝试阶段,还没有多少可资借鉴的具体经验,必须慎重对待,摸着石头过河,而不要盲目照搬,失去原有优势。主要应采取扬弃吸收的态度,一方面要强化产品质量观念,不可忽视继承和沿用现行的国家和国际质量标准进行产品的出口经营;另一方面要积极探索经验,逐步掌握和运用动态型质量标准,从而做到步步为营,稳扎稳打。

其次,在于掌握更多的市场信息 既然

第三,产品不出消费者所不能容忍的质量问题。国际市场竞争结果表明,出口产品只要在一个方面能够基本满足消费者的希求,在第二个方面有比较明显的质量特点,在第三个方面又没有突出的质量问题,加之产品具有一定的创新优势,且配合周到的售后服务和出色的广告宣传,其产品就能有效地占领国际市场。日本许多中小企业的竞争策略便是如此。这些企业的出口产品质量多半达不到一流标准,但由于迎合了市场需求,因而富有较强的市场竞争力。

动态型质量标准是“动态”的,就必然与市场的变化和客商的需求有密不可分的相关性。换句话说,动态型质量标准也就是建筑在市场和客商对产品质量标准“浮动性”要求基础之上的。市场的变化和客商的愿望也就是动态型质量标准的重要准则。然而,对于企业来说,如何掌握这个随时都可能发生变化的重要准则呢?根据日本和德国企业的经验,唯一的捷径便是熟悉市场、了解行情、掌握信息、分析动态。这是利用动态型质量标准的瓶颈所在。为此,日本的外向型企业普遍都有国际信息反馈系统,可以随时了解世界客商及其消费者对产品质量的需求变化,因而可以随时作出应变性的对策措施。

对于我们的企业来说,目前的信息反馈条件还不如日本企业,但要运用动态型质量标准,就必须强化信息观念,健全信息体系,增加信息投入,逐步改变信息条件落后于市场变化的不良状况,建立起反映灵敏、反馈及时、准确可靠的信息收集处理系统,以适应参予国际竞争的客观要求。

再次,在实践中灵活运用动态型质量标准 动态型质量标准的体现形式不是绝对的,而是相对的,其本身就是一种动态体,没有一成不变的固定模式。因此,企业经营者要注意研究探索动态型质量标准的衍变规律和发展趋势。南

(下转第22页)

1. 对于指定分包商的工程款申请,原则上承包商应按业主的批复意见如期、如数支付。但是,如因指定分包商工作不力或不听从总包指挥,导致承包商或其他分包商工作受阻,承包商也可酌情扣压少许工程款或延期支付工程款。

2. 对于一般分包商的工程款申请,承包商必须严格审核其申请的已完工程量及其工程款额,并量入而出。在支付时间上则须坚持“背靠背”的原则,即“业主付钱,我付钱。”

3. 支付分包工程款还应执行分包工程管理员、估价师和项目经理会签制度。

五是分包商履约保函管理 其管理办法有四:

1. 在分包合同的履约保函条款中应尽可能列明“首次要求即付”或“索赔即付”等词句。

2. 对分包商提交的履约保函,要严格按照分包合同审核其担保银行资格、担保金额、担保有效期和书写格式。如发现有误,即将保函退还分包商,并指令其重新开具。

3. 保函正本应由财务人员妥善保管。在保函有效期截止前 10 天,财务人员应通知分包工程管理人员和估价师,以便视工程进展情况,指令分包商向其担保银行申办延期手续或另开新函。

4. 分包工程竣工验收前,一般不应向分包商退还保函正本。

六是分包合同的终止 分包合同终止前,承包商一般会会同分包商签署《分包工程合同终止协议》和《分包工程结算清单》,并及时清算双方的债权债务。

综上所述,合同管理工作在承包商的全部项目管理工作中占有极为重要的地位。实践告诉我们,与国际上一些有经验的承包公司相比,我国对外承包工程的项目管理水平较低,其集中反映就是我们的合同管理水平低。而导致我们合同管理水平低下的一个主要原因就在于我们至今还缺乏一批有经验的估价师。据国外有关资料报道,一个够格的估价师,不但要通晓合同和商务,而且要熟悉工程施工和施工技术。因而,我们要提高对外承包工程的管理水平,必须花大力气培养造就一大批既懂施工,又会管理,而且又有较强外语能力的估价师以及工程师和项目经理等各种管理人才。

(上接第 3 页)

朝鲜三星集团原董事长李秉吉先生曾经说过:“三星集团从不固守一种经营模式,而是在市场竞争中不断否定过去,创新未来。”这是有道理的。如果囿于一种模式、一个层次、一个标准,不仅会使企业战略发生停滞,而且容易为对手所熟悉、掌握和利用,在激烈的市场竞争中败北,失去市场优势。

天时、地利与人和三要素同样适用于动态型质量标准的利用。所谓天时,就是指掌握市场变化对产品质量带来的动态性周期。这个周期往往呈现出相对的稳定状态。捉住这个周期就等于抓住了经营机遇;产品的投向是否合理,其质量标准是否符合海外一国一地消费者的要求等等,直接关系到产品的销售状况。抓住当

地的消费水准及产品需求,推销适度质量标准的产品,就能赢得市场,促进产品销售,此为地利;利用人们的怀有某种愿望、寄托和虔诚之心,纪念某种节日,对产品需求量大的特点,投入与之相吻合的产品,尤其是一些有纪念意义的而无需实际使用价值的产品,只要外表形式可以,即使内中质量一般化、也会有较好的市场,有众多的购买者,此为人和。掌握住这三条,也就等于掌握了动态型质量标准的基本规律,不可不予重视。

总之,利用动态型质量标准促进产品的出口销售,是一个有意义的课题。企业经营者应当在这方面多作探索,逐步积累经验,不断改进出口产品质量的管理工作,适应国际市场的发展变化。