

观澜

“他把最好的论文都‘写’在企业里”

追忆“中国质量管理之父”刘源张



刘源张(1925年1月1日—2014年4月3日),中国工程院院士、管理科学和管理工程专家、我国全面质量管理领域开拓者和奠基人,被誉为“中国质量管理之父”。他在国内率先倡导全面质量管理,致力于质量管理标准的制定与推广,身体力行在全国各地工厂进行宣传。

2025年1月1日,是中国工程院院士刘源张诞辰100周年。“刘先生把最好的论文都‘写’在了企业里,他的研究成果与全国各地企业的成长紧密相连。今天中国制造能在国际上占有一席之地,刘先生功不可没。”追忆起被誉为“中国质量管理之父”的刘源张,发展中国家科学院院士汪寿阳接受记者采访时这样说。

与质量管理结缘

在刘源张身边学习和工作了30余年的中国科学院大学教授任仁城告诉记者,刘源张自幼命运多舛。他原本姓张,家庭变故,被过继给了外祖母刘氏,这也是他名字的由来。

1941年秋,刘源张考入燕京

大学,然而仅读了3个月,太平洋战争就爆发了,学校被迫关闭。次年3月,刘源张赴日留学,并于1946年4月考入京都帝国大学(现京都大学)经济学部。1950年12月,在导师青山秀夫的推荐下,刘源张进入美国加州大学伯克利分校学习。当时新中国刚刚成立,百废待兴。导师原本希望他毕业后回到京都大学教书,但见他执意回国,为此建议他不要搞纯理论,学点实用的,回国用得上。

于是,刘源张改学运筹学,质量管理正是其中的重要内容。回国后不久,刘源张收到时任中国科学院力学研究所所长钱学森的信,邀其加入运筹学研究室。最终,在钱学森的帮助下,刘源张建

立起我国第一个质量控制研究组,致力于研究、应用和推广质量管理理论和方法。1957年9月,刘源张与第一机械工业部合办的质量控制讲习班开班。这是我国第一个全国性的质量控制讲习班,为我国企业撒下了一颗颗质量管理的种子。

研究室与工厂间的“搬运工”

在发展中国科学院院士杨翠红印象里,刘源张一年有300多天都泡在企业,跑遍了大江南北的大小工厂,介绍推广质量控制理论和方法。

1960年,冬日的长春一汽车间。彼时,驾驶室下端的涡轮蜗杆是“解放”牌卡车的关键零部件,废品率颇高。刘源张带着专家小组,几天记录了500多个测量数据,画成波动图和控制图,计算出统计分析结果。最后他们发现,是机床一端机座里的垫片被磨损3微米导致了高废品率。

从此,刘源张“工厂大夫”的美誉不胫而走。不过,他却戏称自己是“搬运工”:把研究室的東西搬到工厂去,把工厂的东西搬到研究室去。

就这样,质量管理理论和方法渐渐在国内推广开来。1960年,刘源张在试点工作基础上,出版《运筹学在纺织工业中的应用》一书,开启了我国管理科学

理论联系行业实际的先河。

参与制定质量管理国标

一个偶然的契机,以前在北京国棉一厂的合作伙伴、彼时任北京清河毛纺厂副总工程师的王槐荫邀请刘源张到清河毛纺厂工作。在那里,刘源张开办了第一个全面质量管理讲习班,组建了我国第一个质量管理(QC)小组。

此后,刘源张又到北京内燃机总厂、二汽等10多个大型企业推广全面质量管理。国家有关部门召开现场会,推广刘源张倡导的全面质量管理做法。1979年,全面质量管理开始在全国企业中推行。随后几年,刘源张以电视讲座为切入点,将全面质量管理由工业企业扩大到服务业。

年近古稀,刘源张当选“全国质量管理与质证技术委员会”主任委员,参与组织了质量管理标准的制定、宣贯和实施。在他和同行们的努力下,国家先后出台了《质量管理体系系列标准(ISO9000族标准)》《卓越绩效评价准则》等,这些标准的实施为我国企业质量管理水平的提升作出了贡献。

(中国科学院数学与系统科学研究院丁晓蕾、魏蕾、李清对本文亦有贡献)

□姜靖

《科技日报》1月3日

经世评谭

遍地开花的零食折扣店靠什么赚钱

近几年,零食折扣店如雨后天春笋般涌现。艾媒咨询数据显示,截至2023年10月,国内量贩零食门店数量已经突破2.2万家。

江苏消费者江女士对记者表示:“我家小区楼下开了两家零食折扣店,两家店还会进行折扣竞价,一家八八折,另一家就八五折,店门口的音响每天都在循环播放。我家所在的县城几乎隔两个红绿灯就有一家零食折扣店。”

对于零售业频频出现的不良竞争,有业内人士认为,这主要是由于部分品牌在门店拓展过程中对成熟市场和价格战的依赖。在成熟区域,量贩零食已经积累了一定的客流量和消费者认知度,通过插店、价格战等方式瓜分成熟门店的客流,其难度远远低于去空白区域挖掘、培育市场增量。但门店间恶性竞争带来的结果一定是两败俱伤。

“很多零食的外包装与知名品牌非常雷同,之前就不小心买错过。”吉林消费者张女士告诉记者,因为产品包装、商品名称和知名品牌类似,价

格又便宜了不少,自己没有仔细辨别,回家后才查询发现是不知名的小厂家所生产。

一位曾经加盟过零食折扣店的商家告诉记者,门店主要靠低价的水和饮料引流,但主要利润点来源于白牌(中小厂家生产的不知名的品牌产品)或自有品牌产品。

上海尚益咨询创始人胡春才表示,目前,整个量贩零食市场仍处在低价竞争阶段,低价的背后就是低质,因此整个市场生存空间不大,甚至在一二线城市很难生存。当前,下沉市场的消费者也在追求性价比与质价比,如何将二者兼顾是未来整个量贩零食产业的发展方向。

□王小明

中国消费者报微信公众号

2024年12月30日



零食折扣店在一些城市随处可见

生活小贴士

弹性退休,往前往后怎么“弹”?

人力资源社会保障部、中央组织部、财政部1月1日发布《实施弹性退休制度暂行办法》。三部门相关负责人就办法回答了关于弹性退休年龄如何确定的问题:办法规定,职工达到国家规定的最低缴费年限,可以自愿选择弹性提前退休,提前时间最长不超

过3年,且退休年龄不得低于女职工50周岁、55周岁及男职工60周岁的原法定退休年龄。职工达到法定退休年龄,所在单位与职工协商一致的,可以弹性延迟退休,延迟时间最长不超过3年。

□姜琳

《人民日报》1月2日

聚焦

●全面取消参保户籍限制,让人才流动更有保障

1月7日,国家发展改革委印发《全国统一大市场建设指引(试行)》的通知提到,有关部门要健全全国统一的社保公共服务平台,全面取消在就业地参保户籍限制,完善社保关系转移接续政策。各地区不得在户籍、地域、身份、档案、人事关系等方面设置影响人才流动的政策性障碍。

□王晶

央视新闻客户端1月7日

●国家发改委:对3类数码产品给予购新补贴

1月3日,国家发展改革委副秘书长袁达在国新办发布会上透露,今年将实施手机等数码产品购新补贴,对个人消费者购买手机、平板、智能手表手环等3类数码产品给予补贴;将设备更新支持范围扩大至电子信息、安全生产、设施农业等领域;进一步提高新能源城市公交车及动力电池更新、农机报废更新补贴标准;加大家装消费品换新支持力度。

□姜雪颖

海报新闻1月3日

●为倒卖演出门票提供服务,闲鱼被罚

据陕西广播电视台后浪视频消息,近日,浙江阿里巴巴闲鱼网络科技有限公司因不履行应尽义务,为倒卖演出门票提供服务,被广东省汕头市文化广电旅游体育局没收违法所得1.18万余元,罚款10.66万余元。近年来,热门演唱会门票在官方指定售票平台上开售即“秒空”,而等抢票结束,官方平台显示全部缺货后,在闲鱼等二手平台上,又有不少“黄牛”卖家在出售相关场次的门票。律师表示,倒卖票据是一种违法行为,中介平台不能为这种违法行为提供相关便利,如果发现这种违法行为,应该按照国家法律的规定做下架处理。

九派新闻微信公众号1月2日

●抖音将推出10项措施治理算法,新增反网暴功能

1月3日晚,抖音集团宣布,拟推出10项措施,推进算法和平台治理透明化。其中,与网暴治理相关的措施有两项:面向热点当事人、网暴当事人,抖音将提供“一站式服务”,针对侵权问题“一追到底”,解决侵权问题“处置速度慢”“治理不彻底”等痛点;对破坏社区氛围、攻击他人、引战骂战的评论和账号,抖音将采取更严格的治理态度,并将提供“一键防网暴”智能屏蔽功能,为用户提供反网暴能力和工具。

□任晓宁

经济观察网1月4日

改革前沿

推销产品、抬高定价,只为业绩达标不赔钱 如何才能让理发师好好理个发?

近年来,消费者对“理发价格越来越贵”“推销办卡多”“理发师头衔多”等吐槽屡见不鲜。记者采访了解到,理发行业从业者面临业绩压力大、流动频繁等行业困境。

在北京工作的张女士常为理发犯难。“尝试过很多家理发店,有的价格偏贵,有的效果一言难尽,还有的不停推销烫染项目,让人心烦。”

北京的姚先生告诉记者,以前他经常在家附近的一家美发连锁店理发,还充值3000元办了会员卡。“有了会员卡,

原价90元的理发,折后68元,确实优惠不少。”但近半年,姚先生不再愿意去这家店,原因是“店里人员流动大,理发师经常换来换去,分不清谁是谁,水平参差不齐。”姚先生准备年后将卡里的余额退掉。

北京市美发美容行业协会秘书长李槟宇给记者算了一笔账,在北京,如果理发价格太低,门店可能就处于赔钱状态,主要是房租、水电、人员工资等成本带来的经营压力。“经营压力大,也是很多门店大力推销烫染等高价项目的原因。”李槟

宇补充道,理发价格相对较低,理发店只能寻找愿意烫染的顾客,从而让很多顾客产生不适感。一些门店还设置了烫染率目标等业绩指标,为了达标,理发师不得不采取推销、提高定价等方式。

由于更看重业绩,还有不少理发师选择“弹性”上班。在北京一家大型连锁理发店工作了10年的欧阳,就是一名“弹性”上班的理发师。他直言,只要理发师有客源,就可以到任何店里工作,因为能给门店提供流量。在欧阳看来,“流量为

王”理念也体现在理发师头衔上,理发师能为门店提供多大的价值,相应地就可以被称为总监、店长等。

为进一步提升行业服务质量和水平,李槟宇建议,应在行业大范围推广职业等级评定,将初级技工、中级技工、高级技工、技师、高级技师分类方式作为定价参考依据。目前,北京市美发美容行业协会也在开展此项工作,每年鉴定职业等级3000多人次。

□陶穗

《工人日报》1月3日

法苑

不知情储户被开通个人养老金账户

法院:银行存在过错

记者调查发现,近日,多地储户反映,他们在不知情情况下被不同银行开通了个人养老金账户。他们认为,银行侵犯了储户的知情权。

其中,陕西西安储户郝予安在被某银行支行擅自开通个人养老金账户后,以侵权为由将该支行告上法庭。近日,陕西省西安市未央区人民法院判决被告某银行西安太华路支行于本判决生效之日起十日内赔偿原告郝予安经济损失5000元。判决书显示,被告已于2024年9月23日将案涉养老金账户销户。

据郝予安介绍,2024年5月份,他偶然发现自己名下多了一张某银行的银行卡,且这张卡已开通了个人养老金账户,而他毫不知情。经过多方了解,他得知,这张卡是其所在未央区某社区居委会与该行西安太华路支行签订《批量开立个人养老金账户协议书》后,由这一营业网点根据社区提供的居民身份信息,为

社区居民办理。“我没有授权居委会代办相关事宜,并向国家金融监督管理总局陕西监管局举报了此事。”郝予安说。

记者获取一份该局于2024年12月10日出具的《陕西银行保险违法行为举报调查意见书》显示,开户资料中未见郝予安本人签署的授权委托书,账户开立后,银行向他的预留手机号码发送了告知短信。

2024年5月,郝予安将该银行西安太华路支行诉至法院。郝予安提供的西安市未央区人民法院民事判决书显示,该银行太华路支行与未央区某居委会签订了《批量开立个人养老金账户协议书》,虽然该行要求居委会应确保开户申请人自愿选择开立个人养老金资金账户,并确保取得开户申请人的真实、合法、有效委托,提供开户申请人个人信息应取得开户申请人的单独同意等。但是,当事人郝予安并不知情,且未就

开通个人养老金账户一事向居委会提供任何信息。

西安市未央区人民法院认为,他人代理开立个人银行账户的,银行应要求代理人出具代理人、被代理人的有效证件以及合法的委托书等。对代理人身份信息的核验应比照本人申请开立银行账户进行。银行、支付机构收集消费者金融信息用于营销、用户体验改进或者市场调查的应当以适当方式提醒金融消费者是否同意银行、支付机构将其金融信息用于上述目的。本案中,被告在为原告开立养老金账户时,未尽到全面审查义务及告知义务,存在一定过错,应当承担相应的民事责任。

针对法院一审判决,郝予安表示,根据一审判决,虽然认定银行在为他开立银行账户时存在过错,但未查明过错程度。根据他掌握的证据和国家金融监督管理总局陕西监管局出具的调查意见书的内容,居委会提交给银行的

开户材料严重不足,银行是从内部工作系统调取他以前办工资卡时留存的身份复印件等材料,用于开通个人养老金账户。这表明银行并非审查疏忽,而是存在一定主观性。目前,他已向法院提出上诉。

●温馨提示

“被开户”的三种可能

业内人士透露,个人养老金制度全面推行后,有相关业务的商业银行都在大力拓展客户,并制定了业绩考核指标。部分储户在不知情的情况下被开户主要有三种可能:一、储户在银行办理其他业务时,在未充分了解个人养老金制度的情况下就授权银行开户了;二、在第三方平台活动诱导或他人介绍下,储户不自觉就开通了账户;三、少数职员为完成个人业绩考核,未严格执行开户操作流程。

□张胜坡

央广网1月3日