EOQ (European Organization for Quality) 是由欧洲31个国家的质量组织,在瑞士依法注册的一个"自治、非盈利性的专业质量组织,其活动宗旨是通过传播欧洲的质量理念,提高欧洲工商业界的综合竞争力,为推动质量管理技术在各成员国企业的普及与应用做贡献,最终目标是实现欧洲人民和欧洲社会整体的发展与进步。"

EOQ成立于1956年, 办公机构设在比利时的布鲁塞尔, 主席由各成员组织首脑轮流担任, 任期两年。EOQ年会是欧洲质量组织的主要活动, 由各成员组织轮流主办, 是欧洲及国际质量组织和机构围绕质量改进技术, 信息, 经验, 方法等进行交流研讨的重要平台。

# 唱响, 欧洲质量舞台上的中国声音

-第60届EOQ年会暨首届中欧质量论坛侧记









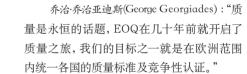
芬兰前总统塔里娅·哈洛宁(Tarja Halonen): "我们都在强调可持续发展,这除了要关注经济指标,更要把质量作为一个重要的衡量标准。质量对于小的国家尤为重要,这不仅是在工业和服务业上体现,在教育和医疗方面更是逐渐突显……我们需致力于长期发展的战略,关注长远,为未来创造良好条件。"





"任何一个组织要想取得成功,首先需要战略,除此之外,还要寻找新的增长机会,如在教育、网络、保险、交通、旅游等领域,质量导向的领导力和发展战略尤为重要。"







芬兰国家芭蕾舞团困长肯尼思·格雷夫 (Kenneth Greve): "在任何领域,打造一个 优秀的团队都是非常重要的,这其中最为关 键的是对人的管理。比如在国家芭蕾舞团, 演员的水平差别比较大,高水平的演员和新 生代的演员,需要采取不同的管理模式,这 其中首先要做的就是设定团队和个人的目 标,对于总监来说最重要的是让每一个人都 有探索和创新的想法,找到解决问题的方 法。"



SPECIAL PLANNING / 特别策划 EOO年会主题演讲侧记

### 主题演讲之——如何打造一个掌握成功方法的团队

(演讲嘉宾:尤卡·亚洛宁(Jukka Jalonen),芬兰职业冰球教练。)

尤卡·亚洛宁于1989年开启冰球职业生涯,担任三年少年冰球队主教练,曾在意大利、英国执教,目前担任芬兰国家冰球队主教练。他是第一个带领芬兰国家男子冰球运动团体赢得世界冠军的芬兰主教练。他从一个组织如何形成竞争优势谈起,分享了打造掌握成功方法的团队的经验。

在亚洛宁看来,任何一个成功的团队首先要对自己的竞争优势有一个认知,并且清楚地知道竞争优势形成的路径。在他所执教的芬兰国家冰球队,所有人都知道团队明确的目标就是赢,能够达成目标的思维和方法是他最关注的。亚洛宁分享了一个团队迈向成功的六个关键点,包括:第一,活在当下,即珍惜此时此处并充分利用时间;第二,随时做好准备,即选择一个适合自己的方式24小时做好准备;第三,创造信念,即让团队保持自信和互相信任;第四,宽容,即要包容团队不同个体的个性,同时在艰难的时刻要学会忍耐;第五,要有魄力,面对成功要有魄力,不惧眼泪与失败,展现你的优点——专注并且享受它;第六,全力以赴,即不让任何人掉队,一起享受成功一起承担失败。

除此之外,一个团队的成功还需要一些重要的规则,比如不找借口(要有责任心,承认犯下的错误);要善于基于目标设定角色;参与到困难和惊喜的时刻;有能力在任何情况下学会自主和控制;在信任的基础上授权;营造高标准的内外部环境;欣赏和尊重团队的每一个人;诚信和公正。



SPECIAL PLANNING / 特别策划 EOQ年会主题演讲侧记



(演讲嘉宾: 贾福兴, 中国质量协会会长)

中国质量协会会长贾福兴在大会上做了"中国制造和中国质量"的主题演讲,介绍了中国制造业的国际地位和发展现状,以及存在的问题和努力的方向。

近十几年来,中国制造业持续快速发展,总体规模大幅提升,综合实力不断增强,不仅对国内经济和社会发展做出了重要贡献,而且成为支撑世界经济的重要力量。

2010年中国制造业产出占到世界总产出的19.8%,中国成为全球制造业第一大国,并且连续保持至今。2014年中国工业制成品占全球总出口量的12.4%,在世界500余种主要工业品中,中国有220多种产品产量位居全球第一位。

与经济发展速度相匹配的是,中国产品质量水平持续提高,表现在:制造业质量竞争力稳步提升,根据国家统计局和国家质检总局联合发布的制造业质量竞争力指数,2014年全国规模以上企业制造业质量竞争力指数为83.3,1999年至2014年,制造业质量竞争力指数累计提高了7.4,提升较为明显;产品监督抽查合格率不断提高;消费者对企业产品的满意度持续上升,从政府层面和专业机构公布的相关统计数据,以及中国质量协会在多达几十个行业所开展的用户满意度测评结果等来看,当前中国消费者对企业产品的满意度正在持续上升。

尽管中国制造取得了骄人的成绩,但中国制造仍面临挑战。表现在:一是中国制造业的总体质量水平与世界制造强国相比,仍有一定差距。长期以来,中国制造业总体处于全球价值链的中低端,产品附加值不高,企业在自动化、信息化等方面差距较明显,企业核心竞争力还不够强,亟需解决创新发展、转型升级问题。当前,代表中国制造的国际知名品牌还很少。2015年Interbrand全球最佳品牌100强榜单中,仅华为与联想两家中国制造业企业上榜。从全行业范围来看,2015年BrandZ最具价值全球化品牌100强榜单中,也仅有腾讯、阿里巴巴、中国移动、百度、中国建设银行、中国农业银行、中国人寿、华为、中国石油、中国电信等12家中国企业上榜。二是中国制造业企业的管理方式总体上仍然相对粗放,管理成熟度不高,在专业化、规范化、系统化管理等方面还有较大提升空间。三是企业的产品质量水平还不够高,质量控制手段和水平有限。质量问题仍时有发生,尤其是中小企业的产品质量安全问题较为突出。

贾会长认为,质量是国家综合实力的集中反映,是打造中国经济升级版的关键,关乎亿万群众的福祉。中国政府正努力推动各方把促进发展的立足点转到提高质量和效益上来,明确提出了坚持以提高经济发展质量和效益为中心。面对国内外市场竞争的挑战,中国企业正在积极实践和创新先进的质量管理理念、方法,努力提升质量管理水平和实物产品质量。在质量提升的道路上,中国政府、企业和全社会都在努力。中国质协作为一家全国性质量组织,也在其中发挥了重要作用。

在中国质协的倡导和地方政府的支持下,全国各地区和行业组建了质量协会,形成颇具规模的全国质协系统,助力在华企业提高管理水平和经营绩效。贾会长表示,中国质量协会愿意与世界各国的质量组织、质量专家,以及优秀企业、企业家们更加广泛深入地开展交流,互相学习,携手合作,共同推动质量发展,努力创造人类社会更加美好的未来。

## 主题演讲之——质量改进的流程整合

(演讲嘉宾:狩野纪昭(Noriaki Kano),东京理科大学荣誉教授)

狩野纪昭博士是世界知名的质量管理专家,魅力质量理论的创始人,全面质量管理专家,中国质量协会外籍顾问,本次年会上他分享了关于质量改进流程整合的相关理念。狩野纪昭博士在演讲之初提出了问题,质量改进是如何进行分类的?这些活动背后所运用的一般模型以及每一个活动的过程是怎样的?然后,让我们试着将多个程序串连在一个程序中;质量改进的整合过程。

他从亚洲的饮食文化谈起,回顾了煮饭的历史:在20世纪50年代前,燃木取火;20世纪50年代中期,城市燃气;20世纪60年代中期,电饭煲。通过这个案例思考煮饭的质量改进过程大体分为三个方面:维持——保持米饭的口感,在燃木取火的背景下;问题解决——找到一个提升质量方法,比如在燃木取火背景下米饭软硬度;完成试验——通过新的背景,比如电饭煲探究稳定且更加优质的口感.

狩野纪昭博士说在一些活动中质量改进基本包括三个方面,即 "维持"或者在受控的状态下保持进程,"解决问题"或者加强流程能力,"完成任务"或者在一个新的架构(机制或范式)下完成一个有挑战性的目标。

狩野纪昭博士认为这些活动的通用模型是框架结构,主要关注因果关系和标准化。在最后,他分享了QC和戴明环的历史,探讨了活动程序改进的方法——从PDCA到SDCA循环,解决问题和完成任务的质量故事,关联导出了质量改进的集成过程。



### 主题演讲之——效益悖论

(演讲嘉宾: Niklas Modig 瑞典精益管理专家,畅销书作家)

Niklas Modig从一个自闭症孩子就诊的例子作为引子, 探讨了将孤岛连成一个小区的方法,他认为效益是每个人都会 用到但是很少有人理解的概念之一。

Niklas Modig探讨了大部分人和组织对于如何增加"真实"效益的理解是有偏差的。人们倾向于关注个性和功能的展示,因此需要通过建立"海洋中高效岛屿"来优化我们的组织。研究表明,这些岛屿组织可能很有问题,表现在即使他们的指标表明所有的岛屿都是有效的,但是这个系统却不是。原因是他们从每个岛屿中榨取的越多,他们从客户那里失去的就越多。这就是组织在缺乏对于什么是真正的价值创造的理解的情况下造成的反发展结果。在自我产生的废物和问题上,群岛的集合成为一个强大的引擎。取代满足客户需求的是组织的恐惧,然后打开"飞行模式"。事实上,我们认为我们效率越高,实际我们的效率就越低。

通过对比日本精益管理与西方精益管理的异同, Niklas Modig指出组织的流动效率优于资源效率, 因此对于任何组织需要从对结果的控制转化为对过程的控制。



 $_{69}$ 

SPECIAL PLANNING /特别策划 EOQ年会主题演讲侧记 品质 · July 2016

### 主题演讲之——下一代质量思维

(演讲嘉宾: 格里高利:沃森,卓越商务解决方案公司董事长、国际质量科学院主席)



在格里高利·沃森看来,质量思维的发展是以持续改进的哲学思想为基础的,需要充分控制工作流程以确保稳 定的产品生产和服务交付的质量水平。质量作为组织改进的一个策略也包括必要的研究: 为了深入了解必要的交付 给客户的质量,了解竞争对手的动机,并利用新兴技术的影响。为了获得这样的见解,需要组织开发动态的方法,通 过与以前不同的方法来更新认知, 让组织变得敏锐, 让其可以感觉到情境的变化, 在环境中可以实现创新行动的原 因。

质量的提高很大程度上得益于日本质量专业人士在过去50年的努力。然而, 西方国家做了一个很糟糕的工作, 把这些经验教训转化为一个可以将这些经验教训归纳的连贯系统。沃森认为确定执行功能必须在组织约定下采取 行动,以注重能力的发展,推动战略变化项目,将其最终转化为一个高性能的组织。掌握质量知识的关键要素:顾 客洞察力——要与顾客产生共鸣,理解他们希望你在产品和服务中实现的要求,怎样做才能使工作变得更好、更简 单、更可靠或更低价;能力培养——你要具备渊博的知识,做好服务顾客的准备,为了卓越的顾客体验,你是否做了 你所能做到的全部,产生创新——你要使自己的产品和服务有区别,能够使顾客产生"立即亲和力",你的工作就必 须值得顾客投入"注意力和情感",这样顾客就会在众多具有竞争力的选择中迅速选中你的产品,真正的质量需要 言行一致,质量的执行需要知行合一,要想让质量成为组织的根本性质,就既要从文化的角度思考质量,还要灵活 实施质量;单一任何一点都不能创建经得起时间考验的,应随环境影响动态调整的可持续质量;质量实践者在行动 中需要反思的能力,这就像乐器演奏中的停顿和画家绘画中的停笔,没有反思能力的实践者就没有系统的质量。

#### 首届中欧质量论坛侧记

在本届EOQ年会期间,特别举办了首届 长塔尼·雅维宁先生分别为论坛致辞。 中欧质量论坛,本次论坛由中国质量协会和 质量组织(EOQ)秘书长让森(Janssen)、 J RVINEN)、斯洛文尼亚质量协会会长杰奈 等国家和地区的近百名代表参加了本届论坛。 中国质量协会会长贾福兴和芬兰质量协会会现质量和效益提升。

贾福兴会长在致辞中介绍了论坛发起的 欧洲质量组织 (EOQ) 共同主办, 芬兰质量 缘由、目的及其重要意义。 贾福兴会长对与会 协会承办。中国质量协会会长贾福兴、欧洲 领导和代表表示了欢迎, 对参与发表的企业 经营管理者和质量专家表示感谢,并祝愿论 芬兰质量协会会长塔尼·雅维宁(TANI 坛取得圆满成功。同时对中欧质量论坛提出 了希望:中欧质量论坛作为中国和欧洲质量 斯·班兹纳 (Janez Ben ina) 等嘉宾出席了论 交流的重要形式,要持续办下去,并且越办越 坛。来自中国和欧洲有关国家,以及美国、日本好。要不断扩大论坛的影响力,更有力地促进 中欧双方质量交流与发展,推动中欧企业实



SPECIAL PLANNING / 特别策划

论坛期间,来自中国质量协会和航天科技集 "举一反三"、"采取针对性措施"及分阶段实归零等 konecranes科尼集团、Fazer公司、Fujitsu富士通公司 等多家芬兰优秀企业代表发表了主题演讲,并回答了与 会代表的提问。

式在中国的推广和实践。中国质量协会从2001年起,在 研究借鉴卓越绩效模式的基础上,为鼓励中国企业普 及推广卓越绩效模式的先进理念和经营方法,设立了 全国质量奖。目前,已经推动了来自各行各业的上万家 中国企业导入并实施卓越绩效模式。多年来,全国质量 奖坚持专业化、国际化的发展方向, 遵循严格的评审流 程,由精通卓越绩效标准的专家作为评审员对企业进 行评审,截至2015年,已有123家优秀组织获得全国质 量奖。

桢发表主题为"精益六西格玛成熟度评价模型:中国 视角"的演讲。他介绍了六西格玛作为一种改善企业质 量流程的管理技术的发展历史, 讲述了优秀企业如何 结合自身企业文化和发展有效地应用该管理模式,分 享了精益六西格玛成熟度评价模式 (LSS) 的评价准则 和数据分析方法。

#### 中欧论坛主题演讲之——航天问题归零管理

中国航天标准化研究所副院长任立明在本次论坛 上对"质量问题双归零方法"进行了详细讲解,并分享 了从技术归零到管理归零的实践经验如何对中国航天 质量体系进行持续改进和优化。

质量问题归零管理在中国航天特色的质量文化形 成中扮演了重要角色。质量问题归零管理作为质量问 题处理的有效手段,是在中国航天系统总结航天质量 管理经验的基础上形成的。归零管理的程序和工作机 制的建立经历了一个不断发展和完善的过程。1992年,

团、海尔集团、神龙汽车等多家中国企业代表,和要求;1995年,中国航天下发了"质量问题归零管理办 法",第一次明确提出了"质量问题归零管理";1996 年,中国航天第一次系统、明确地提出了质量问题"归 零五条",即"定位准确、机理清楚、问题复现、措施有 中国质量协会副秘书长段一泓分享了卓越绩效模 效、举一反三",体现了当时处理型号质量问题的基本 原则; 1997年, 中国航天编制下发了《质量问题归零管 理五条标准宣传手册》,并在手册序言中就归零工作的 管理问题提出了五条标准"过程清楚、责任明确、措施 落实、严肃处理、完善规章"。至此, 航天、质量问题归 零管理双五条标准全面形成: 2015年, 中国航天标准化 研究所主导制定的国际标准ISO18238航天系统质量管 理归零标准由国际标准化组织正式发布。

任立明分享了质量管理归零问题的实施步骤,并 指出查摆质量问题, 既要开展技术归零, 也要开展管理 全国六西格玛推进工作委员会专家委员会主任何 归零。管理归零是技术归零的延续,是技术归零后在更 深层面上铲除质量问题重复发生的根源、提高质量管 理水平的重要手段。

> 目前,质量问题归零管理已经在中国航天应用 二十余年,成为中国航天所属单位必须开展的一项常 规工作。相关的归零评审和监督检查工作也有序实施。 质量问题归零管理目前已经从中国航天推广到更多国 防和民营工业领域。

#### 中欧论坛主题演讲之——神龙公司: 基于平衡 计分卡的战略绩效管理八步法

神龙公司战略管理平台主任沈冬介绍了企业《战 略绩效管理八步法》体系。该管理经验是神龙公司在长 期的企业管理实践中摸索出来的企业战略管理模式, 是以战略为导向, 以达成卓越绩效为目标的一体化管 理体系。所谓战略性绩效管理体系,实际上是对企业的 长期战略制定实施方案且对其结果采取一定的方法进 行考核评价,并辅以相应激励机制的一种管理制度。这 针对长征二号E火箭发生的质量问题,中国航天提出了 一以战略为导向的绩效管理系统,促使企业在计划、组 织 控制等所有管理活动中全方位发生联系,并活时讲

沈冬介绍, 战略绩效管理八步法体系是源于公司使 命、愿景和股东战略要求,以战略为导向,集战略规划、 分解执行、评价纠偏三大阶段八个步骤为核心内容,以 的企业文化则是大树成长的沃土。" 达成卓越绩效为目标的一体化管理模型。它包括五大方 理系统、管理创新的重要载体、自动自发的动车文化。

公司发展步伐,兼顾做强、优先做大、努力实现跨越发 展,依托各战略周期目标逐次实现,分步实施,持续推 动公司发展,努力将神龙公司打造成为"最让人信赖的 汽车企业"。神龙公司的战略制定采取自上而上、上下结 合、反复磨合的"W型工作方式"。通过高层团队、分领 域、分业务、分职能单元等不同层级,各级管理者全面、 深度参与到反复沟通磨合的战略制定全过程,有计划 有步骤、并行交叉、反复磨合研讨制定战略,经公司执 委会及董事会审议牛效后实施。

公司关注战略的滚动更新,锁定中期目标,每年研 究下一个5年的发展目标。采用"3+2"形式,第2-3年确 定主要衡量指标和目标值,第4-5年明确核心目标。在 战略更新的过程中注重与预算相结合, 指导次年预算编 制。与此同时,针对战略制定分析中识别出的重大战略 问题和差距,采用高层团队集中研讨会方式,结合利用 头脑风暴、亲和图、权重分析等工具,确定重大战略对 策课题及计划。

战略图以路径地图的方式,清晰描述、展示公司如 何创造价值的过程, 使战略能够直观的呈现和传递, 更 好的将高层领导的想法转化为企业全员的行动。计分 卡将战略转化成由四个维度紧密组成的系统:

怎样的? 如何达到满足股东的满意?"

客户角度——"为实现企业的财务结果,我们在市 场上的表现应该如何,应该给客户提供什么样的服务?"

内部流程角度——"为实现财务和客户角度的目 标,我们应该在哪些内部流程上优异运作?"

学习和成长角度——"为实现我们的经营目标,我 们的组织应该如何学习和创新?"

沈冬说:"这就好比一棵大树,学习与成长是根 系,内部流程是树干,客户是枝叶,财务是果实,而良好

战略绩效管理八步法体系的建立和实施,有效 面的内涵: 战略规划系统、战略执行系统、组织绩效管 地解决了公司战略落地的问题。近年来,神龙公司产 品、服务质量达到国内一流水平(行业前六),尤其是 神龙公司制定了永续发展战略,其内涵是:加速 服务水平提前2年达到目标,其中,东风雪铁龙荣获 J.Dpower售时服务满意度第一, 东风标致蝉联售后服 务满意度第一。经营利润率总体呈稳步提升态势, 2015 年达到8.4%, 高于目标3.4个百分点。产销规划、销售收 人、利润实现翻番, 行业地位提升。各利益相关方价值 全面坚固,员工与企业共建共享,经销商、供应商与企 业合作双赢,社会责任不断彰显,企业形象不断提升。

#### 中欧论坛主题演讲之——海尔集团: 互联网时 代的质量创新实践

海尔集团质量创新总监张德华分享了海尔五个战 略发展阶段的质量理念和创新成果。应该说海尔的质 量管理是从质量观念的建立开始的,1984年,海尔提出 "顾客永远是对的"这一顾客服务理念并把追求产品 质量零缺陷作为追求卓越经营业绩的基础,不断的提 出适应各个环节的质量理念: "优秀的产品是优秀的人 干出来的","高标准、精细化、零缺陷","第一次做好 就是最佳质量成本","绝不从我手中放过一个缺陷", 同时提出了企业的质量方针:"提供有全球竞争力的产 品,最大限度地满足顾客和相关方的需求,成为世界 财务角度——"企业追求的最终财务结果应该是 名牌"。理念必须外化为制度,构造成机制,才能真正 体现为可持续的行为, 海尔集团通过不断的探索和实 践所发展起来的已被大家耳熟能详的管理体系正是保 证海尔追求卓越的机制基础。

> 2006年, 张瑞敏创造性提出人单合一双赢模式, 是互联网时代的一次管理模式革命。所谓人单合一双

> > 73

赢模式:"人"即为海尔员工,"单"即是用户需求。"人单合一"即让员工与用户融为一体。而"双赢"则体现为员工在为用户创造价值的同时体现出自身的价值。

"人单合一双赢"的本质是:我的用户我创造,我的增值我分享。员工有权根据市场的变化自主决策,员工有权根据为用户创造的价值自己决定收入,人单合一双赢模式让每个人都成为自己的经营者。

在管理指导思想层面:人单合一双赢模式以用户为中心,以战略创新为导向,开创性地把以人为本的管理思想向纵深发展,更加突出个人和自主经营团队的主体地位,推动企业经营活动持续动态升级,实现企业、员工、顾客的互利共赢。

在管理实践层面: "人单合一双赢"模式彻底抛弃了传统管理模式下赖以证明管理者存在的层级制,代之以扁平化的网状架构,追求全员契约,让每个人都成为自己的CEO。

人单合一颠覆传统模式的六个创新:①战略创新:从传统损益表到战略损益表,②组织创新:企业不再是一个管控组织,而是平台化的生态系统,③机制创新:从企业付酬到用户付薪,④员工角色的创新:每个人成为自己的CEO,③用户角色的创新:用户个性化,⑥合作方角色的创新:合作方从企业的博弈方到利益攸关方。

互联网时代,海尔的质量战略秉承集团战略,从 企业的使命、愿景、价值观进行承接,结合内外部环境 和顾客需求提出了在网络化战略阶段实施"零缺陷、 差异化、强黏度、双赢"的质量战略框架。

海尔卓越绩效体系是以用户最佳体验为核心,以持续卓越绩效共赢为目的的开放的、广义的质量保证体系。根据市场发展,海尔不断的修订对绩效的考核管理体系。由集团高层领导每月定期主持召开月度考评会,对集团的体系运行情况、方针目标的适宜性进行综合评价,对出现的典型案例进行分析,传达和沟通集团的工作思路等。为实现各单位的自主运营和战略指标落地,海尔总结了一套基于战略损益表的绩效评价信息化系统。高层领导会对各项经营指标进行定期评审,包括用户满意度、质量水平、损失率、最新的股价、销售额、利润等运营指标。通过定期评审、跟踪、改

进,保持组织绩效持续改进和提高,并根据预、实、差, 找到需要的资源,通过资源的整合和配置,不断实现 企业升级和战略目标的实现。

海尔通过全流程用户最佳体验实现互联网质量创新实践,网络化360°用户交互体验模式,是利用互联网交互平台让用户参与到产品设计、生产、销售的全流程进行体验和评价的一种模式。自主经营体和平台生态圈共同合作提供的体验平台,既能满足用户不断变化的个性化需求,同时也形成了企业的体验式自运转系统。网络化360°用户交互体验模式主要包括以下三方面内容:企业愿景、交互体验系统和支持系统。企业愿景是企业在进行规划时制定的目标和定位,为用户创造何种价值,制定愿景时要考虑到互联网环境变化的影响;交互体验主要是利用互联网与用户进行充分的交互沟通,用户参与到产品设计、制造等环节进行体验与评价;人单合一双赢系统和企业文化是网络化360°用户交互体验模式的基础和保障。

经过30多年的兼收并蓄和自主创新,海尔建立起了一个高效的质量工具方法集成体系:海尔质量屋,这一体系为海尔质量战略的持续、稳定发展奠定了坚实的基础。坚固"基石":具有海尔特色的人单合一双赢模式、特色质量文化和OEC管理法;集成"地板":零缺陷质量管理体系、质量信息化建设、ISO体系,创新"支柱":多种质量方法融合海尔文化和管理模式创新使用,六西格玛管理、QC小组、五星级现场管理、可靠性技术、SPC过程控制、质量信得过班组等;稳健"栋梁":用一流的产品设计、一流的服务黏住用户,创造用户满意和用户忠诚;搭建起牢不可破的世界一流质量华盖。

海尔创业31年来,始终以创造中华民族自己的世界品牌为目标和使命,互联网时代,海尔正创新商业模式,探索中国特色管理理论和模式。质量是企业永恒的主题,海尔要持续发扬创业创新精神,打造可持续发展的全球化品牌企业,为实现质量强国梦,共同为推动我国从制造大国变成品牌强国而不懈努力。在信息大爆炸时代,颠覆成为常态,变革成为必然,海尔将继续变轨加速,创用户最佳生活体验。