

# 关键在加强创新和提高质量

## 一论如何提高中国品牌文化影响力

讲师：宋承敏

摘要：本文指出中国可以发挥重要作用。中国正在转型升级，关键在加强创新和提高质量。中国积极吸取先进经验，也会给国际提供借鉴。中国正在大力发展第三产业，推进战略性新兴产业，实施一带一路、长江经济带、京津冀三大战略。我们要加强创新，在经营理念、销售模式和售后服务上创新，要大力提高质量，全面提高质量，生产者、监管者和消费者都要努力。全面提高质量关键在人。人关键在信用。要全面建立社会信用体系。要把创新和质量紧密结合起来，做到有创新的质量，有质量的创新。我们才能不断进步。大家要意识到，历史潮流不可阻挡。只有创新和质量，才是前进的方向。

美国发生金融危机，欧洲发生主权债务危机。新兴经济体发展放缓，发展中国家困难很多。经济如何转型，全球如何治理。过去人类积累了许多好的经验。但是，面对问题，我们必须创新。提高质量是永恒的。产品的质量，服务的质量，企业的质量，政府的质量，社会的质量，人的质量，如何提高？要把加强创新和提高质量紧密地结合起来，做到有质量的创新，有创新的质量。

中国过去经济发展速度一直很快，已经成为 GDP 第二的国家，正在而且还会继续提供有益的启示。中国现在经济速度下滑，许多企业经营困难。正在大力推进转型升级。正在抓三件大事。发展第三产业。发展战略性新兴产业。推动三大战略。

过去我们是一个农业国。后来发展工业，工业化，现在已经是工业大国，

中国制造闻名天下。今后要发展第三产业。我们第三产业已经达到 49、5%，美国是 80%，许多发达国家是 60%。发展第三产业是历史的必然，水到渠成，天经地义。虽然我们的经济已经比较发达，但是人的许多需求没有得到满足。第三产业有很大的市场和发展前景。至少包括商业服务，电讯服务，建筑及有关工程服务，教育服务，环境服务，金融服务，健康与社会服务，与旅游有关的服务，娱乐、文化与体育服务等。

比如养老产业就非常有前途。养老是刚需。需求越来越大。第一老年人越来越多，第二老年人寿命越来越长，第三老年人花费越来越多。完全依靠政府是不行的。欧洲主权债务危机说明了这一点。企业家可以发挥经营的优势，管理的优势。关键是提高服务质量。要把无形的服务标准量化、具体化、标准化。通过培训可以复制、可以推广。由虚到实。由低到高分别达到三个阶段。第一达到一般的照顾和护理水平，第二达到有爱心，像照顾父母一样照顾老人，第三懂你，能够针对不同的老人的特点给予贴心的、无微不至的照顾，甚至超过一些子女对自己父母的照顾。你想，这样的养老院不受欢迎吗？这是最最最高级的服务。中国有老吾老及人之老的孝道文化传统，百善孝为先。中国搞养老院可以向全世界发展。成为中国梦的实现基础。

发展战略性新兴产业。主要有节能环保、新一代信息技术、生物产业、高端制造、新能源、新材料和新能源汽车。

节能环保是全世界的急迫任务，更是我国的当务之急和严峻挑战。时代对节能环保要求越来越高，而我们相差很远。我们的能源消耗是发达国家的一倍。环保形势十分严峻。地表水和地下水污染比例触目惊心。土壤重金属污染超过 10%。空气雾霾极其严重。垃圾到处都有。沿海水质恶化。任务很重。技术有

限。市场极大。

新一代信息技术的意义是无须多说的。互联网时代的精髓是什么？平等、开放、合作和共赢。人民特别欢迎。新一代信息技术为互联网时代精髓的实现提供了可能和条件。新一代信息技术发展的方向就是为了不断实现更加平等、开放、合作和共赢提供更好的条件。为技术而技术，方向是这一点。互联网时代带来了三个变化。政府的作用正在不断有意的降低，金融的力量在增长，信息的力量增长得更加迅速。互联网时代有七大要素。第一是社交媒体，第二是手机和可穿戴设备，第三是大数据，第四是云计算，第五是物联网，第六是 3D 打印，第七是新的革命。现在互联网金融发展很快。互联网金融至少包括六类，第三方支付，PtoP 网贷，大数据金融，众筹，信息化金融机构，互联网金融门户。互联网的发展很快。新一代信息技术不断更新，我们机会很多。

生物产业直接为人类生存和健康服务，大家的需求很多很高很旺盛。提高种植业、养殖业，提高农业水平，提高农、林、牧、副、鱼水平。提高药品、保健品水平。生物产业难度又很大。它的对象是生物，生物比无生命的物质复杂得多。又是直接用于人的。需要长期观察。所以一般小的企业做不了。所以社会要给予更多的重视和支持。机会非常多。

高端制造非常重要。现在我们都认为传统的制造、一般的制造意思不大。但是，制造能力是国家经济的基础，骨干和核心，一个经济全面的大国，没有制造能力那是不行的。现在关键是发展高端制造。我国高端制造至少包括航空航天、高铁地铁、自动化和高档机床。我们虽然是制造大国，在上面四个方面还大有发展余地。

新能源当然发展很快，但是问题不少。风能和光能有时间的问题，上网的

问题，不稳定的问题，智慧网络的问题，储蓄的问题。我们的任务很多。核能有选址的问题、安全的问题，群众接受的问题。要做的文章很多。新能源在总能源所占比重需要逐步提高。

新材料发展前景广阔。随着科技发展，新材料越来越多。3D打印为新材料开辟了更加广阔的天地。有心之人一定要积极行动，千万不要坐失良机。

新能源汽车符合时代进步要求，如果取代传统能源汽车那是多大的市场。竞争十分激烈。现在关键是充电和蓄电的问题需要解决。前景是光明的。我们要紧紧抓住。

实施三大战略也就是一带一路战略、长江经济带战略和京津冀战略。一带一路战略是开放战略，长江经济带战略是创新战略，京津冀战略是协同战略。

为什么要实施一带一路战略？因为我国对外开放已经到了新的阶段。过去我们是出口导向、引进外资，今后要加大进口、对外投资。或者说进出口更加平衡、引进外资和对外投资相结合。为什么要加大进口？我们要加大进口高技术、资源和粮食、奢侈品等等一切需要的东西，中国的市场很大。一带一路战略不仅是我们需要，而且是各国需要。为什么要对外投资？我们的能力这么大，钱那么多，应该为国际经济做一些事。按照一些专家的观点，一个经济健康的国家，引进外资和对外投资应该是1比1、1，也就是引进一块钱外资，同时应该对外投资一块一毛钱。当我们引进外资一万五千多亿美元的时候，我们对外投资才达到四千多亿美元，应该达到一万六千一百多亿美元才比较合适，我们对外投资潜力很大，朋友们肯定是非常欢迎的。

为什么要实施长江经济带战略？长江沿岸化工厂太多。我们要保护长江，大力发展保护环境的产业。

为什么要实施京津冀战略？我国行政区划非常厉害，阻碍经济发展，经济发展不平衡。京津冀战略要在协同发展上起到一个示范的作用。北京是首都，天津是直辖市，有条件率先垂范，打破僵局，开拓新局面。

三件大事都非常好，贯穿了转型升级一条红线，加强创新，提高质量。创新方方面面，要在三个方面做出努力。

经营理念要创新。哈佛商学院说中小企业要在市场上做到颠覆性创新，必须把贵的卖得更加便宜，把收费的变成免费，把不容易找到的变成容易找到，把复杂的变成简单，指出四个努力方向。雷军指出互联网思维有四点，专注、口碑、极致和快。有人又扩展为十二点。专注扩展为第一点标签思维，第二点第一思维，第三点简约思维。口碑扩展为第四点屌丝思维，第五点粉丝思维，第六点爆点思维，极致扩展为第七点产品思维，第八点尖叫声思维，第九点痛点思维，快扩展为第十点迭代思维，第十一点流量思维，第十二点整合思维。

企业家的经营理念的进步经历了五个阶段。第一个阶段，要赚钱。第二个阶段，要赚大钱。第三个阶段，围着消费者转。第四个阶段，消费者不是一成不变的，要跟着消费者跑。第五个阶段，现在很少有人做到，跑得比消费者快。不是市场需要什么，我生产什么，而是我生产什么，市场消费什么。不是消费者领着我们，而是我们领着消费者。这样你就牛了，可能竞争者都没有。实际上，历史就是这样。手机、互联网都是这样产生的。

销售模式要创新。现在许多产品都是供大于求，卖是一个大问题，所以要在销售模式上动脑筋、做文章。阿里巴巴搞了一个第三方支付，解决了网上做买卖，人看不到人，付了货怕你不给钱，付了钱怕你不给货的问题，在销售模式上创新，带来了多大的变化。销售模式上可以做许多文章，比如折扣销售，

售后付款，团体销售，体验销售，感情销售等等。

售后服务要创新。售后服务是消费者的需要，质量的保证，可持续的关键，竞争的法宝。许多人把售后服务当做麻烦。错了，应该是更好的机会。现在有微笑曲线的说法。一个产品，开始的设计赚大钱，中间的生产赚小钱，后面的服务赚大钱。就是不赚钱，此时无声胜有声。

有关部门提供的数据表明，创新型企业的寿命有一半不超过五年。创新的目的是什么？不是为创新而创新。而是为创造更好、更有用。创新和质量密不可分。质量问题是普遍的，永恒的。我国要从制造大国成为制造强国，从中国制造到中国创造、中国智造，质量问题绕不开。

发展中国家不用说了，发达国家也需要不断提高质量。美国金融危机是不是金融的质量问题，管理的质量问题？创新中质量没有跟上。欧洲主权债务危机是不是高福利体系的质量问题？所以全世界都有质量问题。

我国的质量问题比较突出，有两个原因，一是过去经济发展速度快，供不应求，什么都好卖，萝卜快了不洗泥。二是质量管理不全面，头痛医头，脚痛医脚。现在怎么办？质量问题人人有责。生产者要加强管理，监管者要负起责任，消费者也要充分发挥作用。要形成质量问题成为过街老鼠，人人喊打。要做许多过细的工作。要全面抓质量工作。关键是人。人的关键是信用。要全面建立社会信用体系。

时代要进步，全球要治理，抱残守缺显然不行。要创新，要破除各种障碍。不断提高质量。要让市场选择，让消费者说话。各种力量都要意识到，世界大势，历史潮流，顺之者昌逆之者亡。投机取巧赢得了一时，赢不了永。唯有不断创新，提高质量，才能走在前列。

