



质量

是一种生活方式

□李路

99年1月份的《深圳特区报》登载了通用汽车公司在上海生产的“别克”汽车的系列广告,其中有一篇关于质量的广告,虽然是一篇幅广告,但却精辟地论述了质量管理的内容。我们将这篇广告稍加修改就变成了一篇关于印刷的质量管理短文,现抄录如下:

整洁就是品质

记得第一次进车间,我还以为自己走错了地方。到处敞亮,机器擦拭得锃亮,连地板都干净得象面镜子,我心想今天是不是有什么领导来参观检查?可同事告诉我,这里每天都是那么干净漂亮,因为我们是在制造具有世界水平的印刷品。

车间整洁有序靠的是我们大家的持之以恒,因为良好的工作环境时刻提醒我们正在做一件很出色的事。一个把家里弄得乱糟糟的家庭主妇不是好主妇,在一个杂乱无章的车间里可做不出好产品来。

用户和雅昌的共同语言

什么是好的印刷品?你可以去问每一个人,出版社的编辑,普通的读者以及开机的机长,每一个人都有不同的想法,但有一点是肯定的:雅昌每一位员工对质量的要求与用户对质量的要求都一样,质量是用户和雅昌的共同语言。

一件事只有达到它本来的样子才是好的,就好像你去饭店吃到好吃的咕噜肉,并不是因为那个厨子了不起,而是咕噜肉本来就是应该好吃的,那个厨子只是掌握了正确的做法,而且真正用心去做。

人们需要世界水平的印刷品,我们生产世界水平的印刷品,这是我和所有顾客之间的共同语言。懂得这个共同语言,做什么心里都有谱了。比如说标准化生产,其实就是要求我们在工作中的每一个操作步骤都遵循这个共同语言:也正是有了这个共同语言,我和同事之间才能密切配合,不断改进,保证每一件事情都称得上世界水平。

质量是制造出来的

制造一件精美的印刷品需要十几个工序,每个环节都不能产生、接受、传送有一丁点缺陷的产品,否则就会殃及下一环节,所以只有100%合乎标准的产品才能从我们手上出去,绝不能退而求其次。在雅昌公司,质量就是这制造出来的。并不是说没有检查,而是说与其等着检查出问题,不如一开始就尽善尽美,这就叫精益生产。

我们的质量控制流程是很先进的,它把防错措施结合到工艺和产品设计中,但比起这些,更有效的却是我们相互负责的团队合作精神。每天我们的生产流水线就好像一个巨大的环环相扣的链条,每个链条之间只有一个共同的口令:合格——接受;不合格——不接受。钉是钉,铆是铆,没有半点含糊。

我常常想,每天都有成千上万的人手里拿着我们生产的印刷品,其中哪怕只有一张小卡片是我亲手做出来的,我都会很骄傲,因为人们会说,看,就连这张小卡片都不一样!

这是一篇以第一人称写的短文,我们可以想象文中的“我”是一名干部,也可以是一名员工,整篇短文除了对质量管理各要素的论述外,字里行间流露出的那种主人翁的责任感、自豪感和追求,尤其让人感动。随着质量管理理论的发展,人们认识到不论何种形式的质量管理,从全面质量管理(TQC)、统计质量管理(SQC),直到ISO9000质量标准,如果离开企业每一名员工的参与,如果企业的员工缺乏责任感、自尊心和相互信任,仍然是无法生产出好的产品,因为“质量是制造出来的,而不是检查出来的”。

60年代之前,日本产品在欧美市场,代表的是低质量的产品,30年后,“日本制造(Made in Japan)”无可置疑地成为了“优质产品”的代名词,连欧美的产品在很多方面都甘拜下风。其中的原因,在于,日本的企业质量管理不再是少数工程师和管理人员的工作,他们更把质量管理的方法和精神很巧妙地传授给基层的操作人员,让他们自己能够找出影响质量和生产效率的问题,并用简单的

统计方法进行改善,这可说是日本产品后来居上的关键所在。日本的经验告诉我们,只有企业的每一个人都参与到质量管理当中,只有当爱好整洁、遵守纪律、勇于承担责任、相互信任的团队精神等等优秀的品行,内化为每一名员工的生活方式时,一个企业才是真正走上了不断提高质量的“光明之路”。世界上以“优质产品”著称的两个国家——德国和日本,爱整洁、守纪律、高度的责任感和团队精神,甚至已经成为整个民族的“民族性”。而当这些优秀的品行,内化为整个民族的性格特点时,在这两个国家随处可见的干净的工厂、井然有序的生产线、认真负责的劳动者和优质的产品,就已经成为一种习惯、一种生活方式了。

改革开放20年来,中国的民族工业有了长足的进步,企业纷纷加强对质量管理的重视,“中国制造(Made in China)”已经逐步摆脱了“劣质产品”的阴影,这种进步有些像日本的企业。但是应当看到的是,在我们民族的性格特点上,在我们每一个人的身上,还有着很多不良的品行,不爱整洁、不遵守纪律、不愿承担责任、相互间勾心斗角而不是相互信任,还是相当一部分人的“生活方式”。有人说,20年的改革开放,各种物质都极大丰富了,但有一样却越来越少,这就是“信任”。人与人之间的信任,上级对下级的信任,客户对企业的信任,企业对供货商的信任,银行对企业的信任,都越来越少,中国已经出现了“信任危机”。

经济学家们总是说:市场经济,归根到底是“信用经济”。如果每个人之间,各组织之间缺乏信任,经济增长根本是一句空话。事实上,质量也是一种信任,当人们用“质量好”去形容一件事、一种产品时,实际上表达的是,这件事、这种产品

是“值得信赖的”。正像短文中说的那样,“一件事只有达到它本来的样子才是

好的”。写到这里,不禁想起自

己曾共过事的一名德国

工程师的话。当他看到

深圳街头那么多车、那么

多的人不遵守交通规则,随

意行事时,他说“只有当街上再没

有人闯红灯时,中国制造(Made in

China)才有可能成为优质产品”。他是

对的,因为归根到底质量是一种追求,是你追求的

一种生活方式。🌸

