

什么是质量

东营光伏太阳能有限公司 王慧

“质量”到底是什么呢？我国国家标准 GB/T19000:2008 (等同于国际标准 ISO9000:2005) 给出的质量定义是：一组固有特性，满足要求的程度。我们在日常的生产和生活中，对高质量的追求不曾停止过，作为一个从事质量行业的“质量人”，在我看来，质量可以从以下几个方面来认识。

首先，质量是一个准则，是一种制度。之前听过一个故事，是嘲笑循规蹈矩的德国人的：中国的留德大学生见德国人做事刻板，不知变通，就存心捉弄他们一番。大学生们在相邻的两个电话亭上分别标上了“男”“女”的字样，然后躲到暗处，看“死心眼”的德国人到底会怎么样做。结果他们发现，所有到电话亭打电话的人，都像是看到厕所标志那样，毫无怨言地进入自己该进的那个亭子。有一段时间，“女亭”闲置，“男亭”那边宁可排队也不往“女亭”这边运动。我们的大学生惊讶极了，不晓得何以“呆”到这份上。

面对大学生的疑问，德国人平静地耸耸肩说：“规则嘛，还不就是让人来遵守的吗？”

德国人的呆板可以让我们开心地一连笑上3天，但是在开心之余，嘲笑之余，我们漠视规则已经多久了？我们中国制造的产

品质量给其他国家的印象大家应该非常清楚，可以说连我们自己都很少买国产品的。是我们对产品的质量没有要求吗，当然不是，大到国家的法律法规，小到企业的检验标准，都规定了产品所应达到的质量要求，只不过规定摆在那，终究会有几个人去遵守呢？面对这个问题，很多人都会无语吧，特别是那些前面提到的嘲笑别人的人。

质量管理强调的是标准化作业，也就是说，按照制度做事，没有规矩不成方圆，如果我们员工都能按照国家的法律，行业的法规，企业的标准来做事，相信中国的产品质量必定也会让整个世界惊叹的。

其次，质量是一种忠诚，是一种诚信。最近一直被广泛报道的“旧皮鞋熬制老酸奶事件”“药用胶囊铬超标事件”，大家应该都有听说。问题就在于一些厂家在生产产品的过程中，用工业明胶代替食用明胶的现象。真正的食用明胶生产原料要求严格，需用新鲜的、经过严格检疫的、没有经过任何化学处理的猪、牛等动物骨骼或原皮加工，而且用全封闭的流水线进行烘干和粉碎。当然了，这是需要高成本的投入的。而工业明胶的制造流程相比而言就容易的多，就是以皮革、皮料为原料来进行熬制的。明胶被用来添加在食品中作为增稠剂使用，大量厂家为了降低成本，使用工业明胶来代替食用明胶，不惜漠视人的道德良心，不顾诚实守信，不禁让消费者们心寒。

我们说，做“质量”的，是要从心里是一个正直的人，一个诚实的人，才能做得好。我们控制质量，提升产品质量，并不能投机取巧，走歪门邪道，而应该从技术和方法入手，改善技术，提升员工素质，或是推行精益生产，6sigma项目管理，以系统的思维，优秀的管理，诚实的态度来提升我们的生产效率，进而达到提高产品质量目的。

再者，质量是一种态度，是一种责任。做质量的不是不可以出错，最重要的是出错之后该怎样做。有这样一个故事：有一个小和尚担任撞钟一职，半年下来，觉得无聊之极，“做一天和尚撞一天钟”而已。有一天，主持宣布调他到后院劈柴挑水，原因是他不能胜任撞钟一职。小和尚很不服气地问：“我撞的钟难道不准时、不响亮？”老主持耐心地告诉他：“你撞的钟虽然很准时、也很响亮，但钟声空泛、疲软，没有感召力。钟声是要唤醒沉迷的众生，因此，撞出的钟声不仅要洪亮，而且要圆润、浑厚、深沉、悠远。”

我们是做生产产品的企业，可以说影响产品的因素会有很多，在生产的现场我们经常提到的就是“人、机、料、法、环、测”等因素，也就是说这些因素，不管哪个环节出了问题，最终都会影响产品的质量。现在的生产车间中，很多人子面对质量问题的时候，不仅不先分析问题、解决问题，一开始想到的都是逃避问题，推卸责任，导致问题的原因不明，无法从根本上解决，进而衍生出更大的问题。

分析一下故事中的小和尚，他撞得钟不合要求，可能会是很多原因造成的，也许在他撞之前，没人告诉他要撞出的钟声达到怎样的要求，也许是因为没有竞争力使得他没有激情，导致撞出的钟声不够完美等等。不管怎么样，错误已经出了，下一步是应该面对问题，分析原因，解决问题，一味的换人，这其实并不是一种明智的做法，大家觉得呢？

最后，质量是一种不满足，是一种更高的追求。我们所追求的质量并不是“差不多”，而是“越来越好”。这是一个发生在第二次世界大战中期，美国空军和降落伞制造商之间的真实故事。在当时，降落伞的安全度不够完美，即使经过厂商努力的改善，使得降落伞制造商生产的降落伞的良品率已经达到了99.9%，应该说这个良品率即使现在许多企业也很难达到。但是美国空军却对此公司说 No，他们要求所交降落伞的良品率必须达到100%。于是降落伞制造商的总经理便专程去飞行大队商讨此事，看是否能够降低这个水准？因为厂商认为，能够达到这个程度已接近完美了，没有什么必要再改。当然美国空军一口回绝，因为品质没有折扣。

后来，军方要求改变了检查品质的方法。那就是从厂商前一周交货的降落伞中，随机挑出一个，让厂商负责人装备上身后，亲自从飞行中的机身跳下。这个方法实施后，不良率立刻变成零。

“品质没有折扣，我们的要求是100%”，相信这也是我们客户的心态，我们做质量管理就是要使产品质量达到客户的要求，

但是，在这个竞争如此激烈的市场上，只是达到要求并不能体现企业竞争力，而只有提高自身能力，将客户想不到的地方都考虑到位，如果我们提供出的产品和服务质量都超出了客户的希望，大家想，他们还能跑得了吗？

总结一下，质量到底是什么呢？其实是很多人经常在说的“质量是企业的生命”。但是这不能只是一个口号，有很多人只是将这句话挂在嘴边，并没有真正认识到质量对企业的重要性。要想做好质量，就要端正质量态度，发动全员参与，建立起“质量”的企业文化，从小事做起，从细节抓起，采用先进的技术及方法，改善管理。以“没有最好，只有更好”为目标，才能为客户增值，提高自身竞争力，使企业在以后的道路上稳步、持续、快速的发展，最终站到行业的顶峰，让我们共同期待那一天的到来！