

质量培训

之意识篇

培训人：汪洋

2012年11月20日

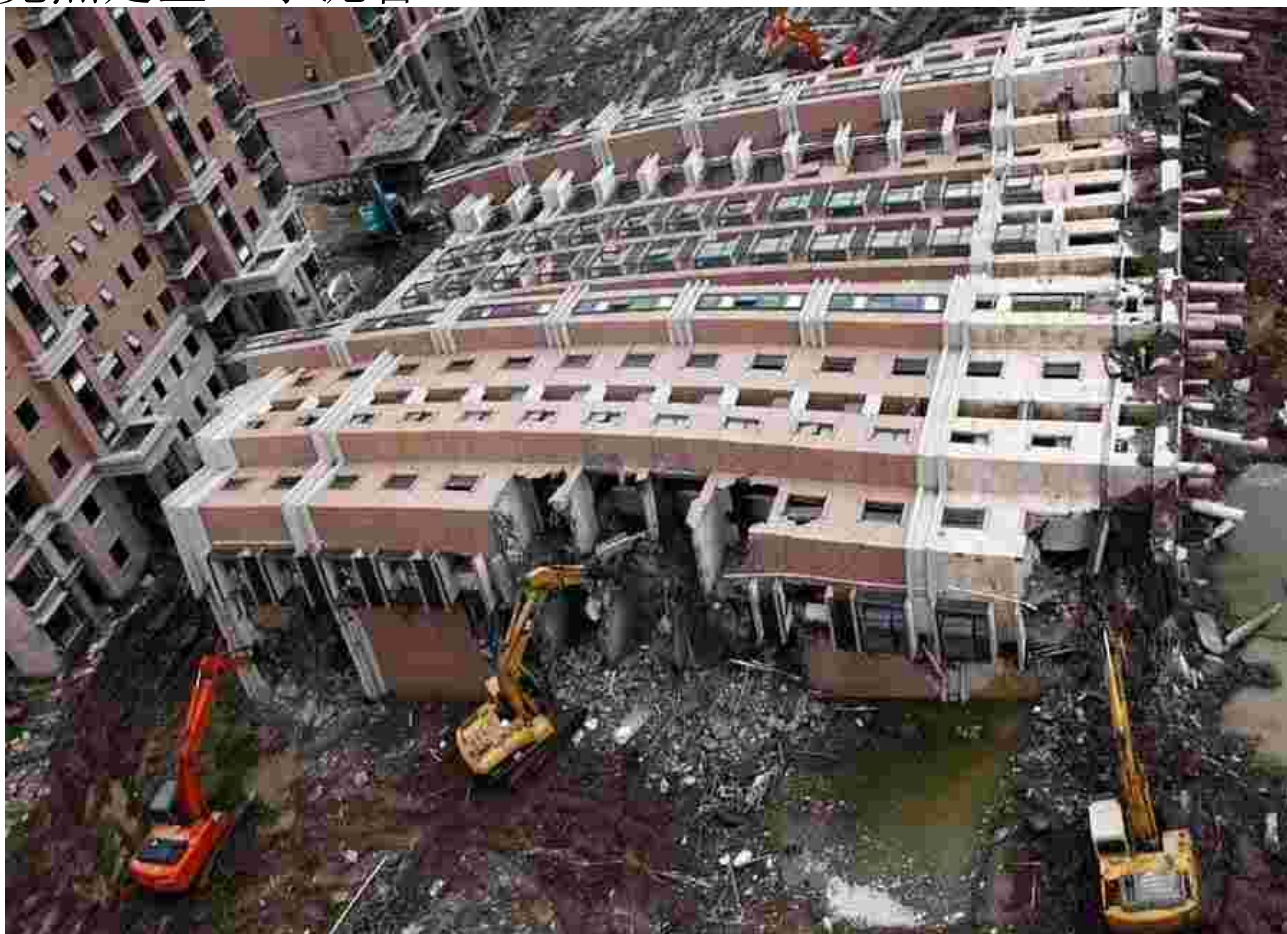
培训要求



先我们一起回顾下近年来发生的质量安全事件.....

上海“楼脆脆事件”：

- 房地产项目
- 行业的暴利驱使
- 设法偷工减料（施工成本仅占项目资金三分之一）
- 桩基竟然是空心水泥管



“三鹿奶粉事件”：

- ▶ 原料奶以次充好、弄虚作假 （企业忽视质量、盲目抢购）
- ▶ 生产过程中添加三聚氰胺 （利欲熏心、故意隐瞒真相）
- ▶ 食品安全监督管理存在漏洞 （免检产品 脱离监管撑起保护伞）
- ▶ 社会监督软弱无力 （知情不举、听之任之）
- ▶ 政府处置不力、报告不及时 （未做深入调查，轻信企业汇报）



“双汇肠中肠”



值得思考：
是马虎、粗心大意，
还是无所谓，
有意而为之。



“思念创可贴”



企业卫生规范宣导不到位，
员工粗心大意将异物带入

培训内容

- 1、什么是质量？
- 2、质量意识的建立
- 3、怎么样做出品质合格的产品
- 4、常见缺乏质量意识和树立正确质量意识
- 5、公司各环节人员质量意识如何体现

什么是质量？

质量关我
什么事？

质量怎么
来的？

为什么QC天
天找我麻烦？

我们到底应该
怎么做啊？

为什么呢？



什么是质量？

这就是质量！

零缺陷
(一次做好)

用户满意

质量 = 不懈地努力来 尽可能好地 满足用户的期望

不断改进
观念

预防观念

标准化的观念

用户观念

一、什么是质量？

- 质量是由人做出来的，取决于人员的质量观念和态度，如果人员的质量观念和态度发生偏差，则质量体系再完善，质量控制方法再先进也没用

二、质量意识的建立

一、思想理念：

请大家想想，我们在公司做事，是为了什么？为了谁去工作？



- 一般人认为是为了钱，为了自身的发展。



- 为了钱没有错，但是正由于我们的工作，与社会形成了紧密的联系。虽然并非出于故意，但生产出了不良品或所提供的服务不好的话，将会引怎样的结果呢？

导致结果：

- 必定是公司的声誉受到影响
- 顾客不满意，不放心买公司的产品
- 公司的存在受到危险

所以我们在公司上班，就
必须建立这种 理念：

快速、低成本地生产
出优质的产品（满足顾客
要求又稳定的产品）和提
供满意的服务，让顾客放
心买我们公司的产品。

社会学家马斯洛把人的需求分为五个层次：

5.自我实现的需求

4.自尊和被自尊的需求

3.社交和爱情的需求

2.安定和安全的需求

1. 生理的需求

二、品质观念

我们必须为客户生产出的商品，对客户而言，能够满意的品质，主要包括以下三个方面：

1.设计品质优良

样子好，不出故障，安全.....

2.制造的品质优良

每件产品的质量水平都较稳定

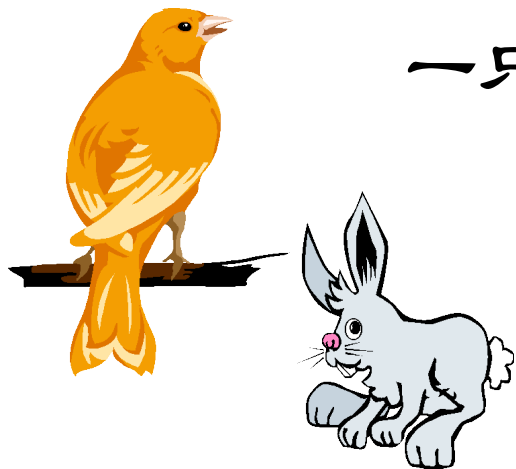
3.销售的品质优良

遇到问题，马上进行修理，马上进行入库，态度亲切。

**以下几个故事耐人寻味，有助于你
改变观念...**

故事1

一只乌鸦坐在树上，整天无所事事。



一只小兔子看见乌鸦，就问：“我能象你一样整天坐在那里，什么事也不干吗？”乌鸦答道：“当然啦，为什么不呢？”

于是，兔子便坐在树下，开始休息。



突然，一只狐狸出现了。

狐狸跳向兔子……并把它给吃了。

故事1

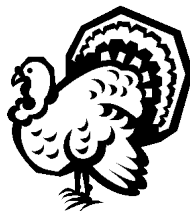
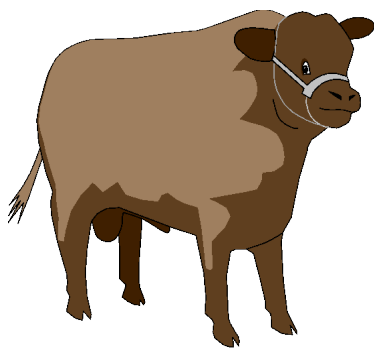
这个故事的寓意是.....

要想坐在那里什么也不干，
你必须坐（做）得非常非常高。



故事2

一只火鸡和一头公牛在聊天。



“我非常想到那棵树顶上去，”火鸡叹口气道，“但是我没有那份力气。”

“这样啊，那你为什么不吃点我的粪便呢？”

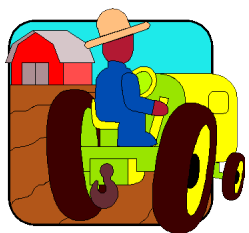
“公牛答道，“那里面充满了营养。”

火鸡吃了一团牛粪，发现它真的使自己有力气到达树的第一个分叉处。

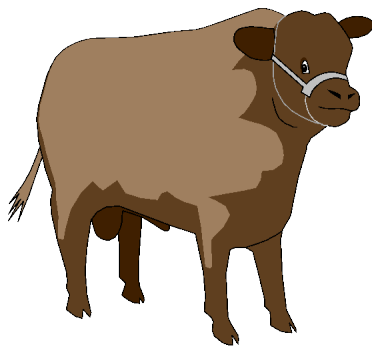
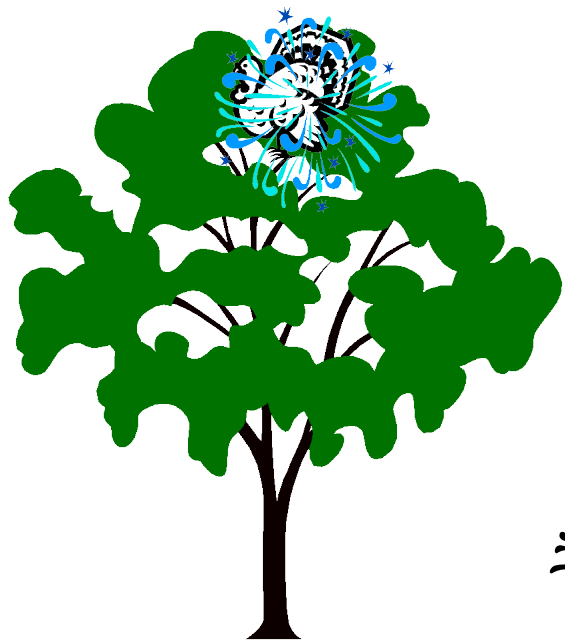
第二天，在吃了更多的牛粪以后，火鸡到达了树的第二个分叉处。

最终，两星期后，火鸡非常骄傲地站在了树的顶端。

但不幸的是，没多久，它就被一个农夫盯上了，并且农夫非常利索地就将火鸡射了下来。



故事2



这个故事的寓意是.....

牛粪（狗屎运）也许能使你抵达顶峰，
但它不能使你永远呆在那儿。

故事3



一只小鸟正在飞往南方过冬的途中。

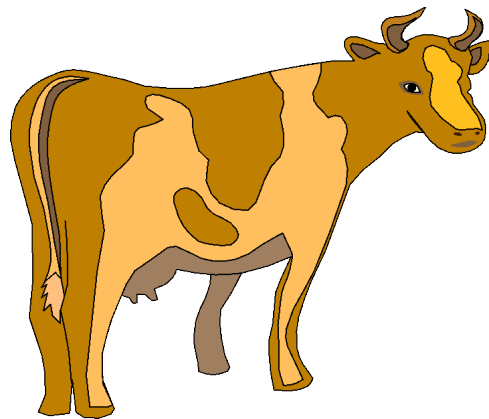
天气太冷了，小鸟冻僵了，从天上掉下来，
跌在一大片农田里。

它躺在田里的时候，

一只

母牛走了过来，

而且拉了一泡屎在
它身上。



冻僵的小鸟躺在牛屎堆里，发掘牛粪真是太温暖了。
牛粪让它慢慢缓过劲儿来了！

它躺在那儿，又暖和又开心，不久就开始高兴地唱起歌来了！
一只路过的猫听到了小鸟的歌声，走过来查个究竟。

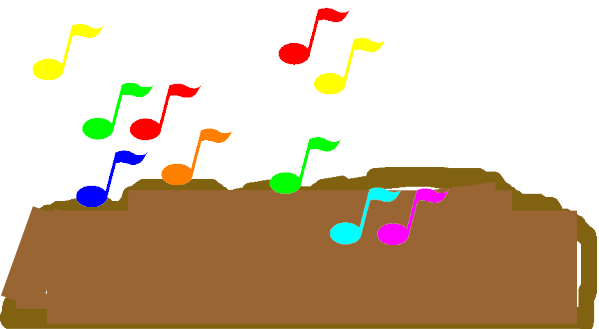
顺着声音，猫发现了躲在牛粪中的小鸟，非常敏捷地
将它刨了出来，并将它给吃了！



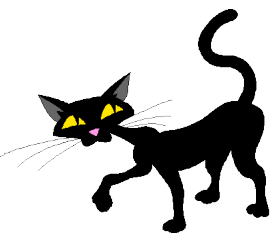
故事3



这个故事的寓意是.....



- 1) 不是每个在你身上拉屎的都是你的敌人。
- 2) 不是每个把你从屎堆中拉出来的都是你的朋友。
- 3) 而且，当你陷入深深的屎堆当中（身陷困境）的时候，闭上你的鸟嘴！



“割草的男孩”

一个替人割草打工的男孩打电话给一位陈太太说：“您需不需要割草？”

陈太太回答说：“不需要了，我已有了割草工。”

男孩又说：“我会帮您拔掉花丛中的杂草。”

陈太太回答：“我的割草工也做了。”

男孩又说：“我会帮您把草与走道的四周割齐。”

陈太太说：“我请的那人也已做了，谢谢你，我不需要新的割草工人。”

男孩便挂了电话，此时男孩的室友问他说：“你不是就在陈太太那割草打工吗？为什么还要打这通电话？”

男孩说：“我只是想知道我做得有多好！”

“那他还有什么没做好的，你还希望得到什么样的服务呢？”

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/026051121234010144>