

追求生活品质的人，才能创造有品质的产品

创造出有品质的产品，才能吸引有品质的顾客

品质至上

品质是生活与工作的 | 共同标准

赵伟◎编著

品质缺失，将带给我们怎样的后果

一个国家的财富，不在于其国民收入之多少，不在于其防御设施之坚固，不在于其公共建筑之华丽，而在于其公民的教养、所受的教育、开明的程度和正直的品格。——马丁·路德



中国时代经济出版社

品质至上

品质是生活与工作的**共同标准**

赵伟◎编著

一个国家的财富，不在于其国民收入之多少，不在于其防御设施之坚固，不在于其公共建筑之华丽，而在于其公民的教养、所受的教育、开明的程度和正直的品格。——马丁·路德

 中国时代经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

品质至上:品质是生活与工作的共同标准/赵伟编著. —北京:中国时代经济出版社,2007.1

ISBN 978 - 7 - 80221 - 250 - 3

I. 品… II. 赵… III. 企业管理:质量管理 IV. F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 148877 号

品质至上

品质是生活与工作的共同标准

赵伟
编著

出版者	中国时代经济出版社
地址	北京东城区东四十条 24 号 青蓝大厦 11 层
邮政编码	100007
电话	(010)68320825(发行部) (010)88361317(邮购)
传真	(010)68320634
发行	各地新华书店
印刷	北京市优美印刷有限责任公司
开本	787 × 1092 1/16
版次	2007 年 1 月第 1 版
印次	2007 年 1 月第 1 次印刷
印张	11.75
字数	127 千字
印数	1 ~ 8000 册
定价	25.00 元
书号	ISBN 978 - 7 - 80221 - 250 - 3

版权所有 侵权必究

品质，是卓越的标签

什么样的工作与生活能让人舒服惬意，能获得身心的满足。用一个词来形容就是高品质的工作与生活。品质是当今时代不再为生存困扰的人的追求，有品质的工作与生活渗透到了社会的各个方面：个人的学习、休闲，企业的管理、生产与消费的产品服务，家居生活中饮食、家居、爱情、睡眠，日常生活的衣食住行，没有品质就让人无法忍受。

品质首先是一种可衡量的质量。工作与生活品质首先都必须保证质量的准确、优良，保证近乎百分之百的不出错。就好像“零失误”是质量的最高标准一样，只有不出错，工作、生活的品质才有保障。在此基础上，高品质追求的才是舒适、美观等感官与精神上的品味。可见，品质是一种物质与精神的综合。

现在，大家虽然经常把品质挂在嘴边，但也不过就是工作中的品质管理，生活中打打高尔夫、网球之类。好像把好产品质量关，过上贵族生活，玩上贵族运动，就是有品质的人生了。

事实上，品质虽然表现在的物质与行动上，但根本上还是一种观念、一种意识。没有形成品质工作、品质生活的观念，品质管理总会出现问题，品质生活只不过是一种形式。“只有千日做贼，没有千日



防贼。”没有品质意识与观念的品质管理其实就是千日防备人员偷懒、开小差、马虎大意的“贼”，永远只能治标不治本。只有让生产产品，提供服务的所有人员养成品质观念和意识，才能让“贼”消失，没有了贼，也就不需要防了。“三代才培养出一个贵族”，不是现在的有钱人打上高尔夫这样的贵族运动就算贵族了。为什么？因为所谓“贵族”首先是一种发自内心的观念意识，而不是简单的形式。品质生活同样如此，打高尔夫，听音乐会，确实是有品质的生活形式，但是，在音乐会上交头接耳，以高尔夫作为炫耀自己有钱的活动，都不是有品质的生活，而是“花钱找罪受”。必须强调，品质生活虽然离不开钱，但决不是有钱就能过上有品质的生活。

不得不承认，现代生活的品质是需要金钱来支撑的，而现代人需要金钱来追求品质生活，才能吸引无数企业争相为他们提供有品质的产品和服务。这就是有品质的人追求有品质的产品与服务。但是，产品与服务的品质追求，对生产者提出了新的要求，因为产品（服务）品质的保证，不是简单就能够满足的，只有有品质的人才能生产出有品质的产品。有品质的产品能够吸引有品质的顾客，达到双方在品质上互通与公认。由此，有品质的人又通过生产有品质的产品获得了满足自己品质生活所必须的金钱。这样一个过程中，品质观念、意识也就成为了一条潜在的标准，把每一个人的生活与工作有机联系起来。在社会上，过上品质生活的人被认为是取得卓越成就的成功人士，提供品质产品与服务的厂商因为抓住有品质、有能力的大客户成为了卓越企业。

个人与企业，就这样通过对品质的共同追求达成一致，个人生活



上的品质需求，就是企业的品质标准，也成为在企业中工作的人的工作标准。可见，一个人对卓越生活与工作成就的追求，一家企业对卓越业绩的追求，都必须落实到品质身上。

这就是本书的主旨，从个人的生活与工作中，发掘品质的要求与追求，用生活与工作的品质要求验证“品质即卓越”的现实。

编者

2006 年 11 月 20 日

目 录

品质至上

Contents | 品质是生活与工作的共同标准

第一篇 除了品质，我们还能追求什么	1
品质缺失，将带给我们怎样的后果	7
让自己成为一个有品质的人	12
品质是最伟大的力量	19
一败一成两帝王	21
从司马迁到乔治·华盛顿	24
用品质立于世	27
第二篇 没有品质的企业明天就会破产	31
1%的缺陷 = 100%的废品	33
“别信广告，信疗效”	39
胡适拒绝为叔叔做虚假广告	43
质量才是企业最好的广告	44
“谁生产了不合格的产品，谁就是不合格的员工”	49



没有品质的企业明天就会破产.....	54
第三篇 追求品质，要做就要做到“零缺陷”	59
ISO9000，不要让它成为一纸空文	60
什么样的产品才算是高品质.....	64
将高品质产品带给每一个人.....	66
要做就要做到“零缺陷”	72
知道自己做得有多好.....	75
不可不知的质量管理大师.....	77
第四篇 豪宅陋室，有品质的才是最舒适的	81
豪宅陋室，有质量的保证才是最舒适的.....	83
装修，也是一种产品的生产.....	88
有点追求的，都不会满足于简单的质量.....	94
品质生活不等于奢侈生活.....	97
第五篇 吃，关系生命的品质	101
千万别赢了工作输了胃	103
吃，不应该成为一件受苦的事	112
成为一个美食家，要有品质的追求	117
让素食永远成为餐桌上的主角	120
“四物汤”里的养生之道	123
有品质的酒和人，一个都不能少	126

几个有关名人与“吃”的趣谈	129
第六篇 真正的学习，是有品质的学习	133
你该“充电”了	135
白领一族如何实现品质学习	141
学习要做到：不盲目，不跟风	149
货真价实的“洋学位”才能在事业上助你一臂之力	152
掌握知识，是为了更好的生活和工作	155
第七篇 任何享受，都离不开品质的保证	159
追求品质，是一种生活态度	161
医疗、减肥、美容的背后	165
好身体，好工作	169
后记	177

品质至上

第一篇

除了品质，我们还能追求什么

一个追求成功、追求卓越的人，最重要的是什么？人们的回答肯定各有不同，但最重要的一定是你的品质。以品质行于世才是你人生不二的选择。经常这样问问自己：“我是一个快乐的人吗？”是否因为整日算计他人而感到身心疲惫；是否因为生产假冒劣质产品，而一边数着大把钞票一边胆战心惊……总之，你并没有感到轻松和快乐，原因就在于你的品质出了问题。

对于个人而言，品质是最伟大的力量；对于企业而言，品质是最有价值的资源，是一种无形的资产；对于社会而言，品质是社会生活秩序和谐、稳定的一种保障。

在崇尚和谐、诚信的现代社会，除了追求品质，我们还能追求什么？

如果想拥有一份尊重，一份快乐，一份舒适，一份成功，那么，从现在开始做一个有品质的人吧！品质才是你最伟大的力量！



可以说，这本书是我和我的好朋友国彬一起完成的。因为国彬本人就是在公司做品质管理工作的，所以，在书中所写的比较多地引述了国彬的亲身经历和切身感受。

一个周一的早晨，国彬同所有人一样，经过两天的休息，现在又精气十足地走出了家门。这时候太阳早已经升起来了，街上的人永远都是那么多，国彬看着人来人往的大街，心里想今天又要堵车了。在这座城市里，堵车如同寻常人家的家常便饭一样，人们都有着充分的心理准备，国彬也不例外。

今天的问题却不是堵车。国彬刚上车，就听见了车里嘈杂的吵架声。原来，一对男女因为抢占一个座位发生了争执。由于男的力气大最终抢到了座位，可是那个女的不甘心，就骂了句难听的话，那个男人立刻就回应她一句。结果二人你一言我一语就吵了起来，最后竟然大骂了起来。那个女人骂人的本事简直可以算是博士水平，污言秽语如连珠炮一般喷涌而出，听得国彬都脸红。相比较而言，那个男人虽说和一个女人抢位子有失风度，但至少还没骂得太难听。然而，面对女人无休止地谩骂，男人终于忍无可忍，举手就要打，结果在众人劝说下方才罢手。

谩骂声终于停止了,车内又恢复了平静,但国彬的内心却怎么也平静不下来。原本是一件小事,如果有一个人谦让一下,也不至于导致互相谩骂的结果,让一天的好心情就这样在大清早被破坏了,对自己又有什么好处呢?

从这样的一件小事情就可以看出,如果没有品质,即使他穿着再华丽的衣裳,吃着再高档的美食,住着再豪华的房屋,可他一张嘴,你就会觉得这人有多么的俗不可耐,有多么的龌龊,而不再愿意与之继续交下去。正如古希腊哲人德谟克利特说,有些偶像穿戴和装饰看起来很华丽,但是可惜,他们是没有心的。英国的哲学家培根也说,有些老人显得很可爱,因为他们的作风优雅而美;而尽管有的年轻人具有美貌,却由于缺乏优美的修养而不配得到赞美。

国彬对社会上的这些现象深恶痛绝,不过想想自己毕竟没有与此类人等同流合污。此时的国彬,忽然想起了大学时代发生在自己身上的一件事,这事同样发生在公交车上。那是国彬读大学三年级的时候,有一次乘公交车,他奋力抓住了逃跑的小偷。

当时车上的人很多,一名男青年趁车内人多拥挤之机,凭借手中衣物的掩护,将手伸进一名老汉的衣兜内。该男子的动作很快,转眼间就已得手。这一切却被国彬看见了,正当国彬要去抓他的时候,公交车已经进站停车并打开了车门。小偷立即挤下车去,国彬喊了一声抓小偷,立即也下车追了过去。这时候那位老汉才发现自己的钱包被偷了。小偷下车后便飞快地跑进了一条胡同,大兵也紧跟着追了过去。由于路上行人较多,没跑多远国彬一个箭步冲上去就将小偷扑倒在地,在路人的帮助下,小偷终于被制服了,钱包被送还到了老汉的手



里。原来那钱是老汉省吃俭用积攒下来准备去看病的，谁料想刚上车钱就被偷了。面对得而复失的钱包，老汉连连向国彬点头致谢。后来这件事情传到了国彬就读的学校里面，为此学校校长还在大会上表扬了国彬，号召大家向他学习。

在面对见义勇为等等事情时，人们往往都拍手称快，频频称赞，可是现实中却又有那么多冷漠无情的人，面对需要帮助的人，他们视而不见听而不闻，为了自己的利益则显得贪婪和虚伪，这就是现实。不过，国彬似乎还发现了另外一种情况。

时下，人们追求的一切似乎全都得有品质，否则就被人瞧不起，比如住房子就要住高尚（并非高档）社区，吃饭就要讲究文化韵味、情调和趣味，就连工作的时候也要冲上一杯“麦斯韦尔”。其实，这些也正是国彬所推崇的。的确，在今天，什么样的工作与生活能让人舒服惬意，能获得身心的满足？用一个词来形容，那就是高品质。品质是当今时代不再为生存问题所困扰时人们的追求，有品质的工作与生活也渗透到了社会的各个方面：个人的学习、休闲，企业的管理、生产，日常生活中的衣食住行等等，都需要有品质的保障，没有品质是当今人们无法忍受的一件事情。

追求品质是当今社会发展的需要，随着人民生活水平的日益提高，人们已经不能满足于基本工作和生活的一般保障，而是有了越来越高的要求。在工作方面，人们需要的不仅仅是一份可以赚钱养家糊口的工作，不再是只要有钱赚就不在乎诸如办公环境等其他问题。如今，人们在选择一份工作的同时，所考虑的不仅仅是工资，还要选择自己满意的工作地点，要看办公环境是否舒适，看公司的企业文化是

否人性化等等。对于生活方面的要求就更高了,衣食住行都要兼顾到,不能仅仅是衣能穿、食能吃、房能住,而是穿要穿得符合自己的气质相貌,吃也要吃出健康来。总之,这一切都是人们追求高质量生活的表现,这是当今社会发展的需要,也是人性的必然。但话又说回来,国彬觉得,追求高质量的生活并不代表着奢侈浪费和虚荣心理,而是一种品质的体现。追求有品质的生活,才会使我们的生活变得更加开心和舒适,在工作中充满了激情和动力,从而令工作变得更有效率。

追求品质,不仅是个人生活的理念,同样是社会生产的要求。品质定义了卓越的标准,没有品质的生活与产品,绝对无法算得上卓越。管理中的质量管理,说了很多怎样通过管理保证质量、提高质量的内容。但是,任何质量的保障,归根结底都体现在人的身上。一个人如果自己都没有品质意识,没有追求质量的态度,那么,他的这些主观意识总会或多或少地表现在工作中,影响自己生产的产品或提供的服务的品质(也可以说质量)。反过来也是一样的,一个人的品质意识和态度,也可以通过工作的品质(质量)管理来培养,借鉴品质管理的方法、理念、技巧来完善。

哈维斯博士说:“品质就如同交易中的股票,如果一个人更多地拥有它,那么他将拥有使他增值的更大能力。品质是力量,它可以使人广交朋友,创造财富,赢得帮助和支持,而且它为通向财富、名誉和欢乐打开了一条确实有效和相对容易的道路。”

从国彬的生活和工作经历中,我们看到了品质的身影。那么,究竟何谓品质呢?现代汉语词典对其的解释为,“行为、作风上所表现思想、认识、品性等的本质”;另一解释为“物品的质量”。而

ISO8402 对品质所下的定义，是指一项产品或服务整体的特征，此种整体的特征或特性，具有满足顾客规定或潜在需求的能力。在本书里，品质所涵盖的意义正是这各个方面的集合，无论是一个人品性的优劣，还是一件产品质量的高低，一项服务顾客的满意程度。品质既包括我们每一个人的品性道德，也包括了生产产品的质量，和售后的服务水平。因此，无论在生活里还是在工作中，人们都应该做到品质至上。

对一个人来说，拥有优秀的品质，就如同拥有了一笔宝贵的财富，它要远胜于任何的宝石和珍珠，当然也远胜于一切权力。对于一个企业来说，拥有良好的品质，就如同找到了长生不老之药，它将基业常青，永远不衰。

追求生活品质的人，才能创造有品质的产品；创造出有品质的产品，才能吸引有品质的顾客！

有人说，在如今这样一个快速发展和进步的社会里，丰衣足食的人们除了品质，还能追求什么？这句话很有道理，不过，发生在公交车上的那令人难堪的一幕，让国彬深有感触。要想追求有品质的工作和生活，先得保证自己是个有品质的人，否则一切都是空谈。没有品质的人会是个什么样子，而品质缺失的社会，带给我们的又将是什么呢？

.....

品质缺失，将带给我们怎样的后果

关于品质，国彬十分欣赏两句名言。一句是作家冯雪峰说的，人的美丽可爱，不仅仅是由于他的容貌，首先决定于他的精神面貌。一个品质高尚的人，永远是年轻和美丽的。另一句是马丁·路德的话，“一个国家的财富，不在于其国民收入之多少，不在于其防御设施之坚固，不在于其公共建筑之华丽，而在于其公民的教养、所受的教育、开明的程度和正直的品格”。

从两人的话中，大兵读出了品质无论之于个人还是国家都是相当重要的这一道理。然而，在生活中，每天目睹到的没有品质的人和事却太多了，这是个看似人人都在追求品质的时代，却仿佛又是一个品质缺失最为严重的时代。这似乎是一个悖论，是不可能同时存在的两种截然相反的事情，但现实中诸如此类的人和事却不胜枚举。比如，一个人在买房子的时候，考虑得十分周全，首先要看所处小区的交通是否便利，配套设施是否齐全，尤其是看环境是不是可以称得上高尚社区，绿化怎样，健身设施是否齐全，然后才看房屋的格局和质量等方面的问题。也就是说人们越来越关注自己的生活环境，越来越注重自己的生活质量，在他的精挑细选之后，终究会有一个小区里面的一处房子被他看中，然后交钱入住。然而，住进了高尚社区并不代表他就会是一名“高尚社员”。没过多少时日，再次来到他的家，你可能会发现楼道里到处塞满了废旧物品，还有没扔出去的垃圾。他家楼