



质量素质提升系列

我是打工特战队

—— 员工质量培训教材

李正权 编著
中国质量俱乐部 组编

 中国质检出版社
中国标准出版社



质量强国
大系

质量素质提升系列

我是打工特战队

——员工质量培训教材

李正权 编著

中国质量俱乐部 组编

中国质检出版社

中国标准出版社

北京

图书在版编目(CIP)数据

我是打工特战队 / 李正权编著; 中国质量俱乐部组编. —北京: 中国标准出版社, 2015. 2

员工质量培训教材

ISBN 978 - 7 - 5026 - 4078 - 1

I. ①我… II. ①李… ②中… III. ①质量管理—技术培训—教材
IV. ①F273. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 273708 号

内容提要

质量管理始于教育, 终于教育, 企业应当对员工进行必要的质量培训, 员工也应当自觉掌握相关的质量和质量管理知识。但目前员工质量培训往往找不到合适的教材, 不是内容过分艰深, 就是与员工的实际工作结合不上。本书站在生产一线操作工人的立场和角度讲解产品质量问题, 介绍员工应当知道的质量知识, 提出相应的质量要求, 并且还推出了确保工作质量的“七步战法”, 对员工提升自己的质量意识和质量能力大有帮助。作者当过 10 多年工人, 又从事了 30 余年的企业质量管理和质量理论研究工作, 所以该书既有相当的理论根基, 又有丰富的工作经验, 加上通俗易懂的语言, 使本书成为一本理想的质量培训教材, 适合于广大员工使用。

中国质检出版社 出版发行
中国标准出版社

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号 (100029)
北京市西城区三里河北街 16 号 (100045)

网址: www.spc.net.cn

总编室: (010) 64275323 发行中心: (010) 51780235

读者服务部: (010) 68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷
各地新华书店经销

*

开本 700 × 1000 1/16 印张 10.5 字数 157 千字
2015 年 2 月第一版 2015 年 2 月第一次印刷

*

定价 35.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 68510107

序

一本质量培训的好教材

中国质量俱乐部主任 孙 磊

日本质量管理大师石川馨曾经说过,质量管理始于教育,忠于教育。ISO 9000 对质量培训也进行了相应的规定。但是,企业开展质量培训,很多员工都不愿意参加,来参加的人往往也心不在焉,花了钱、花了精力却没有达到预期效果,让组织培训的人员感到尴尬,也感到困惑。

我也曾经遭遇过这样的尴尬和困惑。我想,为什么会出现这样的情况呢?

企业对员工进行质量教育,特别是办学习班,搞培训,往往是急功近利的。例如,要申请质量认证了,不举办培训似乎不行,于是就弄些员工来上课。又例如质量出问题了,要进行整顿,也需要开开会,讲讲质量什么的。企业幻想着“立竿见影”,哪知员工却不买账。此且不论。我觉得,没有适用的员工质量培训教材,可能也是一个重要原因。我在网上查,在书店找,试了多次,都没找到一本满意的、适合员工质量培训的好教材。

从20世纪80年代开始,中国质量协会为配合中央电视台举办的电视讲座,组织编写了《全面质量管理基本知识》一书,至今可能都还是质量培训的权威教材。在当时的计划经济条件下,通过行政手段,全国曾经组织几千万职工参加培训,参加考试,致使其发行量惊人。但是,这本教材的内容,讲了过多的数理统计方法,一半多的篇幅都在介绍诸如排列图、因果图、控制图之类的东西,甚至涉及高等数学,作为生产一线的工人,有几个人能够掌握?掌握了又有何用?后来,此书经过多次修订,出



版了多个版本,但是依然难改其基本结构。加上后来企业生产一线的工人逐渐演变为以农民工为主,此书也就更不适用了。

本书作者李正权先生是著名的质量管理专家,在大型国有企业长期从事过质量管理工作,还在广东、重庆、四川、贵州等多家民营企业、外资企业做过质量顾问,出版有《质量心理学概要》《质量问题大剖析——对质量的社会学研究》《面向战略的质量文化建设》等10多本专著(含与人合作),对企业质量教育存在的问题感同身受,早就想撰写一本适合生产一线员工使用的质量培训教材。2013年11月,在“中国质量俱乐部六周年庆典高端研讨会”上,我们有缘第一次见面。他把想法告诉我,让我一下就想起自己曾经有过的尴尬和困惑,立即表示支持,并鼓动他尽快写出来。

姜是老的辣。毕竟是行家里手,毕竟有深厚的理论根基和丰富的实践经验,毕竟已经考虑过多年,不过几个月光景,他就拿出这本书稿,让我大喜过望。不说其他的,只说书名《我是打工特战队》,就如此吸引人。翻开本书,你会看到诸如“质量是什么东东”“他把他的关我搬我的砖”“我的护身法宝:标识和记录”之类标题,更可以看到诸如“我不是‘高富帅’,我不是‘白富美’,我甚至不是‘屌丝’,我只是一个‘矮穷挫’、一个‘杀马特’。我没有文凭,我也没有特殊技能,我肯定做不了打工皇帝,但我要做打工特战队”之类的文字。他年过花甲,却和打工仔、打工妹心心相通。就凭这满腔热忱,就值得所有的企业管理人员尊敬了,也值得广大打工者敬重了。

本书的最大优势在于,作者站在生产一线操作工人的立场和角度来讲解产品质量问题,来选择他们所需要的质量知识,来提出相应的质量要求。其他不说,只说质量定义。对生产一线的工人来说,何必要去知道质量是符合性还是适用性,何必要去知道质量是“一组固有特性满足要求的程度”,何必要去研究什么“固有的”“明示的”“通常隐含的”“必须履行的”之类术语。对操作工人来说,质量就是合格,只要自己的工作是按规

某些质量管理人员眼里,可能显得太“低档”。事实上,员工只要能确保自己的工作和生产的产品是合格的,就尽到了自己的质量责任,就满足了质量要求,就可以是一个好员工。虽然每个员工生产的产品合格并不能保证企业的最终产品也是合格的,但那已经不是员工的事了,那是管理者包括管理人员的事。对员工,特别是对生产一线的操作者来说,确保合格,就是他的质量方针,也是他的质量目标。当然,要达到这样的目标也不是那么容易的,需要按书中提出的“七步战法”去做。据李正权先生告诉我,“七步战法”是他年轻时在军工企业当装配工时总结的经验。由此可知,本书的价值非同一般,换一个人可能就写不出来了。

李正权先生有一副热心肠,喜欢与打工仔、打工妹交朋友,善于站在最底层去观察社会,去处理问题。因此,本书没有故作高深的理论,没有板着脸教训人的口气,通俗易懂的语言甚至有点让人忍俊不禁。我想,本书肯定能够得到生产一线员工的欢迎。企业把此书作为培训教材,不管是让员工自学还是组织员工学习,也肯定能够收到意想不到的效果。我为有这样一本质量培训的好教材而感到高兴,也为李正权先生对我国质量事业做出的新贡献而感动。

是为序。

目录CONTENTS

引 言	1
-----------	---

知 识 篇

1 质量是什么东东?	5
1.1 质量不是一种“东西”	5
1.2 质量特性和质量特性值	6
1.3 决定质量的水桶板块	6
1.4 怎样区分质量优劣	7
1.5 质量是一个经济问题	8
2 质量是怎么形成的?	10
2.1 产品质量的形成过程	10
2.2 决定过程质量的4M1E要素	11
2.3 质量问题产生的原因	13
3 用什么来保证质量?	14
3.1 工作质量是产品质量的保证	14
3.2 质量标兵也可能出质量事故	15
3.3 工作中的三种差错	16
3.4 提高工作质量的措施	17



4 我的质量意识	19
4.1 质量意识的构成和作用	19
4.2 质量意识与工作差错	20
4.3 提高我们的质量意识	21
4.4 建立我们的质量道德	22
5 我的质量能力	24
5.1 质量能力的四大要素	24
5.2 两只翅膀:质量能力与质量意识	25
5.3 操作所需要的能力	25
5.4 提高质量能力	26
6 我的心理状态	27
6.1 保持良好的心理状态	27
6.2 不断成熟我们的心理	27
6.3 冷静面对外界刺激	28
7 我在质量管理体系中的地位	30
7.1 从 ISO 9000 说起	30
7.2 ISO 9000 的基本要求	31
7.3 我们参与什么	32
8 我把压力变动力	34
8.1 明确质量责任	34
8.2 培养我们的责任心	35
8.3 承担我们的质量责任	36
8.4 把压力变动力	36

9 他把他的关我搬我的砖	38
9.1 检验为我们提供质量保证	38
9.2 我们与检验员的关系	39
9.3 我们也要进行质量监督	39
9.4 我们要坚守的原则	40
10 质量与我有什么关系?	42
10.1 质量可以节省我们的劳动	42
10.2 质量可以让我们免受处罚	43
10.3 质量可以让我们获得奖励	43
10.4 质量可以改善人际关系	44
10.5 质量可以改善我们的生活	45
小结 我的知识结构图	46

工 作 篇

11 我的方针:预防为主	49
11.1 确定我们的质量方针	49
11.2 为什么要预防为主	50
11.3 用质量方针指导我们的工作	51
12 我的目标:确保合格	53
12.1 确定我们的质量目标	53
12.2 质量目标与其他目标	54
12.3 我们的质量目标是合格	56
12.4 用预防来保证合格	56



13 我的习惯:工前检查	58
13.1 为什么要检查	58
13.2 检查什么:4M1E	59
13.3 怎样检查	60
13.4 检查后要采取措施	61
14 我的方法:动作程序化	62
14.1 程序是保证质量的重要措施	62
14.2 程序化可以减少差错	63
14.3 养成良好习惯	64
14.4 让物件配合我们的动作	65
15 我的诀窍:严守工艺纪律	66
15.1 用工艺纪律来保证过程质量	66
15.2 我们要遵守哪些工艺纪律	67
15.3 怎样严守工艺纪律	69
16 我的状态:控制自己	70
16.1 保持良好的工作状态	70
16.2 抵制外界负面刺激	71
16.3 控制自己负面情绪	73
17 我的经验:过程检查	74
17.1 给自己一个质量保证	74
17.2 磨刀不误砍柴工	75
18 我对不合格:三不放过	77
18.1 怎样对待不合格	77

18.2	坚持“三不放过”原则	78
18.3	积极对待不合格品处理	79
19	我的护身法宝:标识和记录	81
19.1	在需要的场合做好标识	81
19.2	用记录来保护自己	82
19.3	养成记录的习惯	83
20	我的环境:始终保持良好	84
20.1	改善与同事的人际关系	84
20.2	让物更好地为我们“服务”	85
20.3	做好“5S”	87
	小结 我的工作程序图	88

改 进 篇

21	质量改进不停步	91
21.1	我们要参与质量改进	91
21.2	纠正措施与预防措施	92
21.3	持续改进	93
21.4	改革创新	94
22	改进什么	96
22.1	我们改进的主要对象	96
22.2	过程改进的重点	97
22.3	怎么入手去改进	98



23 克服改进阻力	100
23.1 我们为什么会抵制改进	100
23.2 我们的改进动力	101
23.3 积极参与改进	102
24 质量管理小组(QCC)活动	104
24.1 QCC 是质量改进的好形式	104
24.2 如何开展 QCC 活动	105
24.3 开展 QCC 活动要注意的事项	107
24.4 QCC 活动的效果	108
25 PDCA 循环方法	110
25.1 PDCA 循环的四个阶段、八个步骤	111
25.2 PDCA 循环的特点	114
25.3 质量改进方法的多样性	116
26 质量改进注意事项	117
26.1 抓住重点之一:发现问题	117
26.2 抓住重点之二:把总结做好	118
26.3 对制定的措施要进行事前评价	119
26.4 发挥 QCC 成员的作用	120
27 排列图	121
27.1 8020 原则	121
27.2 怎样制作排列图	122
27.3 怎样分析排列图	125

28 因果图	127
28.1 头脑风暴法	127
28.2 怎样制作因果图	128
28.3 怎样使用因果图	131
29 控制图	133
29.1 预防的重要工具	133
29.2 建立质量控制点	134
29.3 怎样制作控制图	135
29.4 怎样使用控制图	136
30 措施计划表	139
30.1 措施计划表的作用	139
30.2 怎样使用措施计划表	140
小结 我的改进法宝	143
结语 质量光耀我人生	145
参考文献	147
后 记	149

引言

我不是“高富帅”，我不是“白富美”，我甚至不是“屌丝”，我只是一个“矮穷挫”、一个“杀马特”。

我没有文凭，也没有特殊技能，我肯定做不了打工皇帝，但我要做打工特战队。

特战，就是特别有战斗力。

特战，就是特别能战斗，攻无不克，战无不胜。

打工特战队，以质量为战旗，以质量为号召，以质量为信仰，以质量打天下。

我们承担着质量责任，我们要为中国制造增光添彩。

不管做什么工作，我们都严守工艺纪律，严格按照规程进行操作，确保我们生产的每一件产品都完全合格。

不管遇到什么情况，我们都要坚决把住质量关，绝不让一件不合格产品往下流，更不让一件不合格产品流出厂。

有了质量问题，我们会分析现状，查找原因，制定和实施纠正措施，努力加以解决，不断进行改进。

我相信，我们有这样的质量意识，不会有老板不喜欢我们。

我相信，我们有这样的工作质量，一定能够增加我们的收入。

我相信，我们有这样的质量经历，一定能够丰富我们的经历。

我相信，我们有这样的质量成效，一定能够光耀我们的人生。

如果你也是屌丝，你也是“矮穷挫”，你也是“杀马特”，请加入我们的打工特战队吧！



加入打工特战队,我们就可能摆脱“矮穷挫”的命运。虽然“矮”是天生的摆脱不了,但可能摆脱“穷”;“穷”如果也摆脱不了,至少也可以少一些“挫”。

东风吹,战鼓擂,
我是打工特战队。
车间里面摆战场,
生产线上显神威。

守纪律,讲效率,
一次成功都做对。
确保产品全合格,
我是打工特战队!

让我们高扬起我们的质量大旗!

让我们的质量大旗为十三亿人的中国梦增添一分亮色!

知 识 篇

不管是在机床旁还是在装配线上,不管是加工服装还是制造手机,我们都是打工者,我们都是生产者,全靠我们的辛勤劳动,企业才能源源不断地流出产品来。

产品就是能够提供给市场,能够被人们使用和消费,并能够满足人们某种需求和欲望的东西。

不管什么产品都有一个质量问题。

那么,质量是什么东东? 质量是怎样形成的? 质量受哪些要素的影响? 为什么要进行质量管理? 我们在质量管理体系中占有什么地位? ……

既然我们是打工特战队,就要多少知道一些有关质量的知识。

