

未来的期许与渴望:

用心打造一个优秀质量文化交流、传播及创新平台,一个永无止境的创造历程。

质量: 向往与追求

对**个人**而言,质量是一种**生活信仰**,
因为对美好生活的向往与追求是每一个人的精神支柱。

※

对**企业**而言,要想长盛不衰,必须把质量作为企业的**基本信仰**来经营。

※

对**商业**而言,质量构成了基本的**商业信仰**,
离开质量的商业,将处于混沌状态,甚至毁灭。

※

对**国家**而言,质量是一种**国家精神**,
这种国家精神的凝聚,就成为一个国家的基本信仰。

※

徐显峰 徐显龙 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

指针行动计划
Indicator Act Plan

质量：向往与追求

徐显峰 徐显龙 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

质量：向往与追求 / 徐显峰，徐显龙编著；中国质量俱乐部组编. —北京：中国标准出版社，2014.7（指针行动计划）

ISBN 978-7-5066-7551-2

I. ①质… II. ①徐……②徐…③中… III. ①质量管理 IV. ①F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2014）第 112071 号

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 787×1092 1/16 印张 16 字数 303 千字

2014 年 7 月第一版 2014 年 7 月第一次印刷

*

定价 48.00 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

未来的期许与渴望：用心打造一个优秀质量文化交流、传播及
创新平台，一个永无止境的创造历程。

序

“指针行动计划”思维的发现，是我的人生从消极迷茫到积极快乐的一个重大转折点，很多思考已久、不得其解的问题，都开始慢慢有了答案。非常重要的一点是，我发现自己原来是一个有着向往和追求的人，特别是对美好生活的向往与追求。经过一番有意无意的调查，我发现绝大多数人和我一样，在他们的内心深处，也有着对美好生活的向往与追求，只是他们没有办法将内心深处的这种向往与追求和自己每天实实在在的工作、生活和学习联系起来，从而很难从中获取源动力。我发现了这样一种思维，我已轻装上阵，开始了自己的美好生活。开始认真对待自己的工作，开始认真对待自己的生活，开始认真对待自己的职业，等等，一切都已经开始。

为了将这份内心的喜悦与大家分享，我开始撰写本书。在继十多年的质量职业生涯之后，开始了自己的质量写作之路，这也是对自己职业生活的补充。质量写作之路的开始，并非试图结束自己的质量职业生涯而走向写作之路，而是准备以更加严肃、更加认真的态度去面对，面对这继往开来的职业之路。撰写本书的另外一个目的，就是要告诉大家，这是一个切实可行的计划，对于每个对美好生活抱有向往与追求的人来说，都将是非常奏效的方法。当然，对获取质量知识来说也绝不例外。这一类作品当今非常盛行，无论是励志和成长方面，还是专业管理领域，或者是质量领域。我发现，它们的确给人们提供了一些技巧和方法，不过，仔细体会一下，似乎很难和每个人现在的工作、生活和学习联系起来，以至于人们开始怀疑人生，开始怀疑所谓的质量。

指针行动计划的素材，基本上都是我在自己的日常工作、生活和学习中

的发现和思考。我经常会用一些简短的语言或者符号，把这些东西记录下来并加以整理。当然，这些都是利用工作之余的时间，唯一和工作时间有关的，那就是在工作中的思索。随着时间的推移和变迁，我发现，日常一些不起眼的事情开始发挥其威力了，所以我将这些内容统称之为指针行动计划。

很多看过此书的朋友们，或许有这样一个体会，即：感觉我的思维似乎一直处于整装待发的状态，似乎读到了本书的最后一页，还没有找到和本书书名相呼应的内容。在读一本书的时候，如果我们没有了解作者写作的意图，我们将很难有所收获，这是我在阅读中的一点发现。长期以来，对一些经典书籍，总喜欢翻来覆去地阅读，也就是人们所说的精读。发现作者的意图，是一件非常有意义的事情，也是一件值得享受的事情。当然，对自己的书，我也抱有此态度。了解自己的思想活动，对自己来说，也是非常重要的一件事情。我们只有不断地认识和发现自己，才有可能创造属于我们自己的美好未来。

在我们每个人的生命中，并非要做一些光彩炫耀的事情才算成功。我们可以按照自己所处的环境，按照自己工作、生活和学习的实际情况，采用自己在工作、生活和学习中摸索出来的方法，一点一滴地朝着自己的目标迈进，也许这就是迈向美好生活最简单、最直接的方法。如果做到了这一点，相信你很快就会体会到指针行动计划的魅力所在。

写书，除了是一种思维的表现形式外，更重要的是，它清晰明了地表明我们的内心世界，让我们朝着我们预期的方向前进。如果有人实在对这一计划表示怀疑，我非常理解。在我还没有发现这个秘密之前，我也经常干出这样的事情。写书，并非一件容易的事情，当认识到了这一点，我就把指针行动计划的思维用到写书这一实践中来，并把自己的产品提供给大家，并对其进行不断的改进和完善，目的只有一个，即消除大家的这种疑虑。

作为一名质量人，也许很多人会感觉到，我的话题似乎扯得和质量有点远了。我可以清楚地告诉大家，这恰恰说明我们对质量的认识已经受到了极大的束缚，很难自拔。用过于专业的语言来定义质量，似乎与每个人日常的

工作、生活和学习都没有太大关系，这就是截至目前为止，人们对质量认识的最大误区。如果用“质量即人们对美好生活的向往与追求”来向所有的人阐述质量，相信根本没有必要去做一些专业的问卷调查，大家都会鼓掌赞同。当我们现在的工作、生活和学习按照指针行动计划的思维按部就班地进行时，我们会突然发现，美好生活就在此时此刻。当然，前提是我们的内心有着向往与追求美好生活的意图。

我越来越发现，如果没有指针行动计划这种思维，世界将会停止运转。这既是一个离我们现实生活最接近，又是一个离我们的梦想最近的哲学思维。

你的朋友：徐显峰

E - Mail: mybernie112@ hotmail. com

QQ: 648551101

2014 年 4 月

前言

无论是在中国还是在世界，质量已经成为企业发展不可避免的一个问题。经过我们多年的质量实践与研究发现，质量管理的理论和方法很多，但这些理论和方法在企业里要真正开花落地，还有很多工作要做，而且需要持续地做。

中国目前的质量管理状况，很多人持乐观态度，这种乐观其实只是基于某些点上的乐观。如果从整体层面上来分析，我们对不同规模的企业做过一些了解，无论是在质量管理做得好的企业还是稍差的企业，质量管理存在一个很明显的现象，就是人们在被动地进行质量管理，而非发自内心的，自动自发地进行质量管理活动，所以，从整体层面上来讲，中国目前的质量管理状况不容乐观。造成这种被动式的质量管理，主要根源有以下几个方面：首先，质量虽然是一个古老的词汇，但人们对其认识还相对浅薄，特别是质量对个人的意义。其次，人们对传统质量概念涉及的一些理论和方法的理解和认识不够深刻，主要表现在投入方面，态度不够坚定，在执行时必然导致走样。再次，人们在质量管理方面说得多，采取的行动比较少。造成这种结果主要是因为方法的不恰当以及操作的复杂性。最后，质量管理活动的持续性难以保证。

无论是企业的管理层，还是企业的基层员工，都会经常因为质量问题而

困惑。在如何把握产品质量的度方面，经常无计可施，所以会经常采取冒险闯关，最后给企业和个人带来重大经济损失，有时甚至导致企业破产，在我们周围有很多这样的例子。我们在撰写此书的时候，非常清楚地知道，提升产品质量是一项复杂的系统工程，任何试图通过转型获得成功的个人或组织，都应该具备持续的精神、坚韧的毅力和足够的耐性。我们希望此书能成为那些希望获得成功的个人或组织质量转型的敲门砖。

本书第一至第十章由徐显峰撰写；第十一章由徐显龙撰写。虽然我们 already 做了大量的工作，花费了很多时间和精力，但可能还会因为我们理解和认识的局限性，给读者带来很多困惑和误解，希望读者批评指正，这也是我们不断学习和改进的动力。

本书是一本关于质量的书籍，更是一本生活、励志、成长的书籍，它从生活的视角阐述了质量的本质，而且给出了很多简单易行的方法。同时，它告诉了读者朋友们质量究竟是什么，质量到底发生在何处，以及如何通过一些简单易行的方法获得质量。在你外出旅行，手机突然欠费停机或发生故障，手机因为没有提前充电而中途没电等，你烦恼吗？有时候真想大骂那些服务商，但自己总是不可饶恕。记着下次外出前准备好一切，最好也不要忘记携带本书。

编者

2014 年 4 月

目 录

第一章 质量危机与转型	1
一、质量的世纪	1
二、让质量管理落地	2
三、质量危机	3
四、产品质量与转型	4
五、个体对质量的需求	5
六、转型的方法	6
七、质量新概念	7
第二章 质量世界	8
一、背景与反思	8
二、成长	11
三、起点	13
四、加入质量圈	15
五、职业问题	16
六、两种力量	19
七、常见问题及预防	23
八、专注的力量	26
九、美好的职业	28
十、解决问题的思维	30

第三章 从工作到职业	32
一、发展我们的职业	32
二、工作到职业的蜕变	34
三、视角与文化	37
四、质量人的特质	38
五、惊人之举	39
六、跬步千里	41
七、两个世界	43
八、质量与权力	44
九、梦想舞台	45
十、质量意识	48
十一、迷信与幻想	50
十二、完整质量	52
十三、思维表现形式	55
第四章 认真对待	58
一、确定	58
二、启示	65
三、塑造影响力	67
四、脑力工厂	68
五、开始尝试着研究	72
六、质量之外的职业	74
七、职业完整性	75
八、创造概念	76
九、信念	79
十、质量信念	81
十一、核心价值观	82
十二、未来质量	84

十三、质量管理实践	87
十四、如何对待	88
十五、指针的行为	89
十六、指针行动计划模型	90
第五章 探索未来	95
一、探索与未来	95
二、几个原则	96
三、明确的目标	97
四、有效的方法	100
五、持续的行动	101
六、成果的获取	103
七、总结与提高	105
八、成长的速度	106
九、前进的方向	109
十、职业应用	111
十一、行动	113
第六章 指针哲学	120
一、指针行动计划与戴明环	120
二、追求并快乐	121
三、指针哲学	124
四、职业的世界	130
五、跳槽现象	132
六、职业积累	134
七、态度	136
八、职业心态	139
九、处事之道	141
十、成长与环境	142

十一、记录的力量	144
十二、完整与完美	145
十三、特殊的物质	146
十四、探索的意义	148
第七章 讲述质量	150
一、钻石职业	150
二、质量旅程	153
三、质量与系统	155
四、质量与金钱	157
五、质量与幻想	161
第八章 获取质量	164
一、声音	164
二、质量管理科学	166
三、新思维	167
四、最后一公里	170
五、创造	173
六、来谈质量	177
七、零缺陷思维	180
八、讲述完美	184
九、来谈要求	189
十、执行力	193
十一、循序渐进	198
第九章 追求完美	204
一、质量与情景	204
二、个体与集体	205
三、行动与情景	206

四、质量透视	207
五、质量权力	210
六、活性化思维	212
七、质量执行力	214
八、质量变革	216
第十章 开始行动	219
一、伟大的行动	219
二、真正意义上的行动	219
三、如何行动	221
四、解决问题	222
五、绿色大堤	225
六、成功与失败	227
七、质量知识体系	230
八、回顾指针行动计划	232
九、新概念	233
十、新方法	235
第十一章 收获与分享	237
一、被吸引住了	237
二、质量管理落地	238
三、知识体系与持续转型	238
四、质量改进模型	239
五、新的开始	239

第一章 质量危机与转型

一、质量的世纪

质量的世纪

关键词

朱兰；美国质量管理学会；20 世纪；生产力；21 世纪；质量；竞争优势

1994 年，世界质量管理大师朱兰恰逢 90 岁华诞，他在美国质量管理学会年会上的告别演说中指出：20 世纪以“生产力的世纪”载入史册，未来的 21 世纪是“质量的世纪”。根据大师的观点，在我们正在经历的这个世纪，唯有依靠质量，才能取得竞争优势。唯有人人了解质量，人人实践质量，这种优势才能得以体现。

新课题

关键词

质量世纪；变化；组织；竞争；优势；劣势；互联网；新世纪；新课题

我们已经进入了大师所预言的质量世纪。世界已经发生了翻天覆地的变化，组织与组织的竞争，已经从 20 世纪的各种不对称进入了竞争的白热化。比如在 20 世纪，发达国家的企业依靠对发展中国家的出口获得了极大的发展，而今天，发展中国家依靠随手可得的世界一流的技术以及相对低廉的劳动成本，开始大踏步地参与竞争。无论在 20 世纪具备优势或处于劣势，在这个互联网催生产业快速发展的新世纪，一切似乎都被归零，所有的组织都被拉回到同一起跑线上，谁能成为新世纪的佼佼者，如何成

为新世纪的佼佼者，这是所有组织必须研究的新课题。

21 世纪最大的无知

关键词

质量问题；视而不见；21 世纪；无知；个人；组织；系统化；工具；方法

对质量问题视而不见，将是 21 世纪最大的无知。在发起指针行动计划时，我们内心深处非常清楚，任何个人或组织的经营者，都认为自己对质量问题不会视而不见。可是，让大家倍受打击的是，这样的事情每天都在发生，而且愈演愈烈。原因有三点，其一，大家不知道什么是质量，当然也就不知道什么是质量问题；其二，大家不知道如何应对这种突如其来的问题，大家缺乏应对这些问题的“系统化的工具和方法”；其三，大家喜欢生活在被问题包围的世界。就第三个原因，因为没有人喜欢生活在一个被问题包围的混乱的世界，所以是不存在的。

二、让质量管理落地

没有正确的观念，没有科学的方法，没有持续的积累，无论是组织还是个人，时刻都在面临着质量危机。对经济发展来说，没有质量的经济建设，是不可持续的。以“经济建设”为中心，就必须把质量放在首位。质量一词，无论是在产业界还是学术界，被误用已经是一个很普遍的问题了。毫无疑问，质量就是指产品质量。但是，我们要把产品质量做好，就必须满足很多基本条件。比如：参与提供产品的人员的素质、文化程度、学历等；人们在追求质量上的投入，这种投入既包括金钱上的投入，又包括时间和精力上的投入；实现质量所需要的一些思想、理念、工具以及方法；人们追求质量的精神状态，等等。在众多条件中，积极的行动是所有条件的前提，离开了行动，一切都是空谈，都是无法真正落地的，这也是我们发起指针行动计划的重要目的之一。

三、质量危机

真正的危机

关键词

质量危机；商品；消费者；购买行为；衡量；控制；预防

我们正在遭受着一场质量危机，是真的吗？很多人认为这种观点有些夸大其词。果真夸大其词吗？比如现在的食品，说心里话，我们真的放心吗？举个简单的例子，曾经有几个朋友告诉我，因为曾经在外面吃饭看见一些不干净的东西，所以决定以后再也不打算在外面吃饭了，选择自己做饭吃。当然，这样的事情也曾经在我身上发生过，虽然那也是一家有名的餐饮企业，但自从那次后，我再也没有光顾过。又如，我们在购买商品的时候，为什么我们总是下意识地选择那些昂贵的商品，或者选择那些品牌知名度较高的商品。原因很简单，这些产品的质量总体来说是可预期的。从单个消费者的购买行为来看，这些看似属于个例，但累积起来却成为一个困扰我们的共性问题，这也从中折射出我们对自己生产的产品自信感的缺失。这种自信感的缺失，我们不能简单的用经济指标来衡量。真正的危机，是不可能表现在任何指标和数据中，否则它就是可以加以控制和预防的。

质量危机

关键词

危机；数据；分析；警示；价值；质量运动；救火；习惯

就应对危机而言，数据是一种分析和警示的手段，但往往当我们真正看到那些有价值的的数据时，危机已经不可避免。接下来的事情，我们所有的人就会参与一场所谓的有意义的质量运动，我们质量人常常称其为“救火运动”。我们一旦对救火的行为习以为常，这种行为很快就会成为我们的处事习惯，我们就会深深地陷入到完全被动的状态。请相信，人在完全被动的状态下，是不可能提供出让别人放心的产品，这必然会导致质量危机。