

ZHUOYUE RENSHENG
BUSHI MENG

卓越人生 不是梦

——漫谈“大质量”

■ 李 亨 编 著



中国计量出版社
CHINA METROLOGY PUBLISHING HOUSE

卓越人生 不是梦

——漫谈“大质量”

■ 李 亨 编著



中国计量出版社

CHINA METROLOGY PUBLISHING HOUSE

图书在版编目 (CIP) 数据

卓越人生不是梦：漫谈“大质量” / 李亨编著. —北京：中国计量出版社，
2009. 12

ISBN 978 - 7 - 5026 - 3249 - 6

I. ①卓… II. ①李… III. ①人生哲学—通俗读物 IV. ①B821 - 49

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 239897 号

内 容 提 要

本书引入了“大质量”管理理念，将其与中国传统文化相结合，阐述了如何在生活和工作中对个人和组织进行质量管理，以塑造合格人品、实现卓越的人生。

本书适合关心生活质量、追求卓越人生的人士阅读参考。

中国计量出版社出版

北京和平里西街甲 2 号

邮政编码 100013

电话 (010) 64275360

<http://www.zgjl.com.cn>

北京市密东印刷有限公司印刷

新华书店北京发行所发行

版权所有 不得翻印

*

787 mm × 960 mm 16 开本 印张 12.75 字数 213 千字

2010 年 1 月第 1 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

*

印数 1—2 000 定价：25.00 元



CONTENTS

第一章 世界呼唤大质量	(1)
第一节 人类一切活动的共同点	(2)
第二节 什么是“大质量”	(3)
一、大质量与传统小质量概念的对比	(3)
二、对大质量概念的进一步理解	(5)
第三节 从三聚氰胺说起	(8)
第四节 质量管理理念的发展	(18)
一、质量检验管理	(18)
二、统计质量管理	(19)
三、全面质量管理	(19)
四、质量管理体系标准化	(21)
五、卓越绩效评价	(22)
六、面向人的大质量管理	(22)
第二章 用大质量的原理来指导人生	(23)
第一节 对人生实施全面的质量管理	(24)
第二节 “修身”	(26)
一、“自信人生二百年，会当水击三千里”	(26)
二、今日之我向昨日之我挑战，明日之我向今日之我挑战	(27)
三、“文明其精神，野蛮其体魄”	(28)
四、做人以诚信为本	(30)
五、钢铁是怎样炼成的	(32)
第三节 “齐家”	(34)
一、个人素质和家族文化的培养	(35)
二、“家国同构”	(36)
三、组织文化和团队精神	(37)

四、家族企业	(38)
五、月是故乡明	(39)
第四节 “治国”	(40)
一、家政与政治	(40)
二、“治大国若烹小鲜”	(41)
第五节 “平天下”	(42)
一、什么是“和谐”	(42)
二、北京奥运会的启示	(42)
三、“和”与“同”的区别	(43)
四、实现天下和谐	(43)
第三章 在工作和生活中应用质量管理的八项原则	(45)
第一节 八个故事引出的质量管理原则	(46)
一、先有鸡还是先有蛋	(46)
二、刘邦与韩信外传	(47)
三、三个和尚挑水的故事	(48)
四、扁鹊的医术	(48)
五、 $1+1<2$	(49)
六、三个和尚挑水的故事续编	(49)
七、“丰田”进军美国市场的启示	(50)
八、天堂与地狱的区别	(50)
第二节 质量管理的第一项原则——以顾客为关注焦点	(51)
一、顾客	(51)
二、怎样完成从产品到商品的“惊险的一跳”	(54)
三、要学会营销你的人生	(61)
四、从“以顾客为导向”的战略走向“超越顾客导向” 的战略	(68)
五、顾客满意程度	(74)
六、以员工为关注焦点	(76)
第三节 质量管理的第二项原则——领导的作用	(77)
一、领导者	(77)
二、领导的作用	(79)

三、领导力	(90)
第四节 质量管理的第三项原则——全员参与	(92)
一、“全员参与”和“领导的作用”的关系	(92)
二、毛泽东是“全员参与”原则的始创者	(93)
三、在组织中大力推行“全面质量管理”是实现“全员参与” 的有效途径	(95)
四、组织为实现“全员参与”，应对员工进行正确的激励	(96)
五、应把人力资源变为人力资本	(105)
第五节 质量管理的第四项原则——过程方法	(110)
一、过程方法	(110)
二、过程方法的重要应用	(115)
三、实施 PDCA 循环的成功案例——美国肯德基快餐在中国 的发展	(122)
四、人生需要 PDCA 循环	(123)
第六节 质量管理的第五项原则——管理的系统方法	(125)
一、什么是管理的系统方法	(125)
二、用标准化的系统管理方法对组织进行管理	(127)
三、对组织应进行“拟人化”的管理	(128)
四、组织的社会责任	(138)
五、以管理的系统方法指导养生	(140)
第七节 质量管理的第六项原则——持续改进	(143)
一、持续改进总体业绩应是组织的一个永恒目标	(143)
二、推动可持续发展的两个车轮——绿色生产和绿色消费	(151)
第八节 质量管理的第七项原则——基于事实的决策方法	(155)
一、有效决策是建立在对数据和信息分析的基础上	(155)
二、孙子兵法与组织的战略决策	(163)
三、违反“基于事实的决策方法”的例子	(166)
四、科学预见与事实的关系	(171)
第九节 质量管理的第八项原则——与供方互利的关系	(172)
一、大质量观念对本原则的理解	(172)
二、与供方的同盟	(173)
三、人与环境供方的互利关系	(176)

四、与竞争对手的结盟	(179)
五、“互利的相关方原则”在人际关系中的应用	(182)
第四章 追求卓越	(185)
第一节 追求卓越的组织	(186)
一、质量管理意识的四重境界	(186)
二、质量管理发展的轨迹	(187)
三、卓越绩效模式管理的实质	(187)
四、我国实施全国质量管理奖的背景	(188)
五、《卓越绩效评价准则》(GB/T 19580—2004) 内容简介	(188)
第二节 追求卓越的人生是梦吗	(192)



第一章 世界呼唤大质量

传统上一提到质量，人们习惯于与具体的产品技术问题相联系，而现在我们应该明白了，“质量”所涉及的领域远远超出了传统的含义，可以说它是我们人类一切活动的重要基础之一，当然也是我们追求卓越人生的基础。如果说，传统上我们谈论的是“小质量”，那么我们现在就应引入“大质量”的概念了。

第一节 人类一切活动的共同点

我们所处的世界是精彩纷呈的，可以借用毛泽东著名的诗句来描述这个世界，这就是：

“……看万山红遍，层林尽染；漫江碧透，百舸争流。鹰击长空，鱼翔浅底，万类霜天竞自由。怅寥廓，问苍茫大地，谁主沉浮？”（《沁园春 长沙》）

诗句的后半段由“看”字领起，把“万类霜天竞自由”的气势连贯直下，一气呵成。远望：万山红遍，层林尽染；近看：漫江碧透，百舸争流；仰视：鹰击长空；俯察：鱼翔浅底。整个世界，远近高低，生机勃勃，尽收眼底。在这个世界里人类的活动千千万万，近看：个人、家庭、工作单位、社会、国家；远看：五洲四海，整个地球村，乃至宇宙。人类的活动千差万别，但是都具有一个基本的共同点，这就是力求在这些领域的活动都能用最小的付出获得最大的收益，这就是对“好”的追求。这个“好”不就是我们在一切领域中对“质量”的追求吗？可见，对“质量”的追求就是人类一切活动的一个重要的共同点。

人的一生在历史的长河里也不过是一瞬间。著名诗人席慕容女士说过，人的青春是仓促的。最近，她更进一步地说，人生又何尝不是仓促的呢？我们短暂的人生不过是在做两件事，这就是生活和工作。生活是我们对世界和他人的索取，而工作正是我们对世界和他人的付出。这两件事，又有谁不愿意追求高的质量呢？一代楷模雷锋说过，要把有限的生命投入到无限的为人民服务之中。在几十年后的今天，这种雷锋精神是否可以进一步说，我们要把有限的、高质量的生命投入到无限的、高质量的为人民服务和改变世界的事业中。更概括的说法，就是我们要善于用生命的无限宽度（活动空间）来换取生命的有限长度（时间），只有这样才能活得有质量。

这里，我们就回答了毛泽东在诗句中提出的疑问——“问苍茫大地，谁主沉浮？”这就是人，是自觉追求高质量的生活和工作的人，是本身做人的质量，即人品合格的人。

传统上一提到质量，人们习惯于与具体的产品技术问题相联系，而现在我们应该明白了，“质量”所涉及的领域远远超出了传统的含义，可以说它是我们人类一切活动的重要基础之一，当然也是我们追求卓越人生的基础。如果说，传统上我们谈论的是“小质量”的话，那么现在就应引入“大质量”的概念了。

第二节 什么是“大质量”

2007年7月27日中国质量协会会长陈邦柱曾对“中国质量万里行”记者说：“‘大质量’的观念，简单说就是树立质量无处不在的意识。当今世界，质量对经济、社会和环境可持续发展的贡献，得到人们更加广泛的接受和认同。目前，质量已经超越产品生产制造的范畴，超越产品和服务满足当前顾客要求的范畴，超越单一企业的边界，涵盖了教育、服务、医疗等各行各业，乃至人类生存及社会发展各个领域，甚至进入到人们的思维方式、道德情操。”

陈会长这段简明扼要的论述，明确地告诉了我们“大质量”的概念和其对社会各领域（不单纯是企业）发展及人类生存（包括人类自身的生活和工作）都具有的普适意义。传统上我们常把质量问题看成是组织的事情，而现在进一步明确了质量问题也是个人的事情，更是人生的大事。一般来说，从我们参加工作开始到退休这几十年的时间里，我们几乎一半的生命都是在组织里度过的。因此，组织的质量和人生的质量是紧密相连的，质量好的组织（例如具有良好的组织文化氛围和富有竞争力的产品）将非常有利于员工的成长，而高质量的员工（例如德、智、体、美全面发展的员工）反过来又将促进组织的发展。本书将围绕这两个方面及其相互关系展开对“大质量”的讨论。

一、大质量与传统小质量概念的对比

我们借鉴著名质量管理专家约瑟夫·朱兰（Joseph M. Juran）关于“大Q”（即“大质量”）与“小q”（即“小质量”）概念的比较，并将本书作者的理解融汇其中，对传统的“小质量”与“大质量”进行一个简单的对比。

小质量与大质量的对比

比较的项目	小质量（小q）	大质量（大Q）
关注的产品及其特性	制造的有形产品。主要关注产品的“固有特性”	所有类型的产品，无论是否需要销售。进而扩展到构成整个客观世界和主观世界的各类物质产品和精神产品 既关注产品的“固有特性”，也关注产品的“赋予特性”

续表

比较的项目	小质量 (小 q)	大质量 (大 Q)
关注的过程	直接与产品制造相关的过程	包括制造、支持和各种业务在内的所有过程。进而扩展到关注所有事物发展的过程, 关注过程和结果的统一
涉及的领域	制造业	包括制造、服务、教育、科研和政府机构等在内的所有领域, 无论是否是营利性的。进而扩展到人生发展的领域
关注的顾客	购买产品的主顾	由关注组织外部的顾客, 进一步要关注组织内部的顾客。进而扩展到关注组织和个人所有的相关方及其相互关系 (例如和谐、共赢)
质量被视为	技术问题	质量也是组织的决策和经营问题。进而扩展到影响人生发展方向的决策, 例如人生的“蓝海战略”(参见第三章第九节)
对质量的 认识	好的质量是以满足产品标准为主	好的质量应以满足顾客的需求和期望为主。任何个人都具有双重的身份, 他既是顾客也是供方, 人要学会“换位思考”, 才能明白个人的需求和期望与顾客的需求和期望是统一的
质量目标	体现在企业目标之中	体现在公司战略经营的规划之中, 当然也体现在人生的发展规划之中, 好的组织应该关心员工的职业生涯教育
不良质量 成本	与不良的加工产品有关的成本	形成产品的主要过程和支持过程都应该是追求完美的, 是“零缺陷”的, 这样可以消灭不良质量成本, 确保第一次就把事情做对, 而且每件事都做对
质量责任	是工作层面的责任	80% 以上是管理层的责任。绝大多数质量问题归根到底是对人的管理问题, 是人本身的人品质量的问题
质量改进 是针对	部门的绩效	针对组织系统的整体绩效, 人生“德、智、体、美”的全面发展
质量管理 培训	集中在质量管理部门	组织成员的全员培训, 人的终身学习

二、对大质量概念的进一步理解

综上所述，我们可以从以下几个方面来理解大质量，即范畴、过程和结果的关系、组织与个人、系统、特性、大质量网络。

1. 范畴

大质量不仅包含传统所说的产品质量、工程质量、服务质量等微观质量，还包括经济运行质量、经济增长质量、人口质量、教育质量、环境质量、文化质量等宏观质量，即经济和社会发展的质量。在本书中，还包括了人的生活和工作的质量。

总之，质量无处不在、无时不在。

2. 过程和结果的关系

说明大质量不仅包含对结果的要求，还包含对形成结果的全过程控制。这里也体现了预防为主的思想，好的结果必然是由好的过程控制来产生。对过程应该采用“零缺陷”的管理。我们常引用的名言是“不管白猫、黑猫，抓住老鼠就是好猫”，从大质量的观点出发，应全面理解这句话的含义，例如不能为了单纯地发展经济而破坏了环境。因此，产生这只“好猫”的过程和结果还应该是“绿色”的，即环保的。

3. 组织与个人

组织与个人是指质量的综合性和渗透性。对任何一个组织（从家庭、单位到国家）和个人来讲，质量从上到下，从里到外，各个部门、各个岗位，生命的各个阶段，所有的相关方都承担着质量职责，都有自己的“工作质量”和“生活质量”。这体现了要实施“全员参与”、“全面质量管理”的理念。

4. 系统

按照国际标准化组织的定义（《质量管理体系——基础和术语》ISO 9000：2005），所谓“系统”就是：“相互关联或相互作用的一组要素”。

大质量的概念认为，要以系统和全局最优为追求，关注系统中接口的友好与可靠性。这里体现了和谐、互利和共赢的相关方关系。这个系统既可以是自己所处的小系统，也可以指整个地球环境系统。

著名的质量管理专家戴明（Edwards Deming）在《戴明论质量管理》一书中说过，系统内各组成部分的管理，应求达到系统整体的最佳目标。戴明还举

例说：“可惜，部门的成果是不能简单相加的。例如，采购人员比去年节省了10%的支出，但在这过程当中制造成本却因此而增加，并且也损及质量。”

5. 特性

按照国际标准化组织的定义（《质量管理体系——基础和术语》ISO 9000:2005），质量的定义是：“一组固有特性满足要求的程度”。这是对传统质量的定义。而大质量不仅包括产品的“固有特性”，也包括外界所赋予的特性，应全面评价它们满足要求的程度。

所谓“产品”就是各种运动过程的结果，我们这个世界就是由各种“产品”构成的世界，地球是宇宙大爆炸的产品，人是地球自然进化的产品，其他工农业产品则随处可见，包括服务也是产品，它虽然摸不到却能感觉到。

以有形产品为例，固有特性是指其与生俱来的特定的功能、性能、技术指标等。虽然其固有特性满足了质量标准的要求，但是否就能使顾客满意呢？显然，顾客关心的现实问题之一就是价格，价格是生产者赋予产品的特性，顾客当然希望得到的是物美价廉的产品，如果价格太贵，顾客买不起，这个产品就没有市场，这说明产品的营销质量不好。同样，产品的售后服务也是赋予特性，如果售后服务不好，顾客也不愿意买你的东西。因此，质量的概念除了固有特性外，还必须包括赋予特性，只有二者都满足顾客的要求，才能说好。

正如全面质量控制的创始人费根堡姆（Armand V. Feigenbaum）说的：“质量并非意味着最佳，而是客户使用和售价的最佳。”

又以我们个人为例，我们每个人都是父母的“产品”，其性别、血型等都是与生俱来的“固有特性”，然而对一个人的成长更重要的是外界给人的“赋予特性”，这包括后天的家庭、教育环境和整个社会的影响，这对人生的质量将产生决定性的影响。

6. 大质量网络

所有的产品都有以自己为中心由各相关方形成的大质量网络。这些相关方既可以是组织内部的，例如个人、集体、领导、股东等，也可以是外部的，例如供应方、顾客、社会及某种程度上的同行竞争对手等。这些相关方既可以是不同的人或组织，也可以是客观环境，例如自然环境、社会环境等。各相关方对产品质量的形成都产生了各自不同的影响。

大质量网络就是要以产品的质量管理为核心布下质量策划、质量控制、质

量保证和质量改进的天罗地网。我们应考虑在实现大质量管理时，根据各相关方在质量网络上的重要性，分别对他们进行适当的控制或影响，以确保不让任何的质量问题漏网而出。

例如，当前各大医院的透析病人人满为患，而且不分老幼，覆盖各个年龄段的人。究竟是什么因素导致肾衰病也成了多发病呢？医学界往往认为是由于服用各种不良药物所致。还有没有医学以外的原因呢？在这里笔者尝试从引起肾衰病的大质量网络的漏洞方面找找原因：

食品污染，尤其是粮食污染可能是一个重要的原因。在以粮食安全为中心的大质量网络中，相关方众多。简言之，我们可以控制农药和化肥的使用量，可以对粮食入库质量按照现行标准进行检验，这样是否粮食就很安全了呢？答案是未必。从大质量网络的观点出发，这里有一个明显的漏洞，即粮食的晾晒过程。每年麦收或秋收时节，笔者在北京郊区经常看到农民在柏油马路上大量地晾晒粮食。殊不知，沥青路面在阳光照射下的挥发物极其复杂，再加上橡胶轮胎的摩擦物，简直是毒上加毒。而我们的粮食检验标准中并没有检验沥青等污染物的项目。因此，从入库检验上看粮食还是“合格”的。北京尚且如此，全国又如何？但是我们重视了这个问题了吗？笔者曾向国家农业部、卫生部、技术监督局等单位的网站进行投诉，但均无反馈。这是否又是体制问题造成不知此事归谁管呢？

在粮食安全的大质量网络上，上例至少可以发现3个漏洞：第一，粮食晾晒时的污染，第二，现行粮食检验标准项目不全，第三，可能没有明确的主管部门来对粮食的晾晒进行监管。当人们天天吃这些被污染的粮食时，尤其在时兴吃粗粮的时代（可以说，粮食的外皮留的越多，吃的污染物也越多），承担排毒功能的肾脏怎能承受？

事实表明，大量的质量问题往往都是在“大质量网络”上出现了漏洞所致，轰动世界的“三聚氰胺事件”就是明证。

附：国际标准化组织对质量管理、质量策划、质量控制、质量保证和质量改进的定义（ISO 9000：2005《质量管理体系——基础和术语》）：

质量管理：在质量方面指挥和控制组织的协调的活动。

质量策划：质量管理的一部分，致力于制定质量目标并规定必要的运行过程和相关资源以实现质量目标。

质量控制：质量管理的一部分，致力于满足质量要求。

质量保证：质量管理的一部分，致力于提供质量要求会得到满足的信任。

质量改进：质量管理的一部分，致力于增强满足质量要求的能力。

第三节 从三聚氰胺说起

在由中国人民大学宪政与行政法治研究中心、许崇德宪法学发展基金主办的“2008年十大宪法事例”评选中，“三鹿毒奶粉事件”位列2008年中国十大宪法事件之首。前不久，美国《时代周刊》将“毒奶粉”事件列入2008年全球十大新闻。三聚氰胺事件几乎摧毁了中国的奶制品行业。一些孩子因为三聚氰胺事件失去生命，近30万人心中有难以抹去的阴影。对社会来说，基本的道德信任无所依托，对国家来说，三聚氰胺事件对“中国制造业”进行了一次沉重打击。

这不是一个企业的失败，而是一个国家整个奶制品行业的集体自杀，它还显示了国家质量监管体系在奶制品行业存在漏洞。曾授予这些企业的所谓“国家免检产品”、“中国名牌产品”以及各种与产品有关的荣誉称号、认证证书几乎全军覆没。

需要多长时间，公民、社会和国家才能走出三聚氰胺事件的阴影呢？三聚氰胺事件已告诉我们这不是一件孤立事故，它暴露出在以牛奶产品为中心的大质量网络中存在的众多弊端，这里有作弊者、生产者、管理者、监督检查者及社会方方面面的责任，尤其是在大质量网络中的质量策划、质量控制方面出了大问题，这不是仅靠几次刑事审判、人事地震就可以完全解决的。

三聚氰胺事件的教训是多方面的，至少它说明了无论从企业管理的角度出发，还是从国家管理的角度出发，都要呼唤切实实行大质量的管理。

教训1：产品等于人品

大多数的质量问题归根到底是人的问题，是当事者本身的人品质量出了问题。

我们许多企业的管理者，大道理他们说得很经典，很正确。例如大名鼎鼎的蒙牛老板牛根生在自己的博客中曾说：“产品等于人品，质量就是生命”。牛根生还说过，如果一根“雪糕变形、发苦、细菌超标、吃出异物，受损失的仅仅是一根雪糕吗？不，是你生产的所有雪糕。受损失的仅仅是“所有雪糕”吗？不，是你生产的所有产品，连同牛奶、奶粉。受损失的仅仅是“所

有产品”吗？不，是你的生存资格和发展机遇。——反之，牛奶、奶粉出了问题，同样也会祸及雪糕，‘株连九族’”。这些话说得多么正确，但是为什么恰恰蒙牛自己的产品也出了天大的问题呢？

三鹿董事长田文华于2008年4月1日在接受媒体采访时说：“乳制品行业首先要搞好自己的奶源基地，这是‘第一车间’，如果原材料不好，产品质量就不会好。”

表面看这句话很符合大质量管理的要求，把质量监督的位置前移到产品原料的源头。但此言余音未了，“第一车间”就出了天大的丑闻。随之奶业的几大巨头，乃至整个乳品行业的大厦几乎轰然倒塌。

实际上，三鹿集团在产品质量上早就有了教训。在2004年4月的安徽阜阳大头娃娃“问题奶粉”中，三鹿就位列其中。当时三鹿集团成立了“危机公关小组”，由董事长田文华挂帅，副经理蔡树维远赴阜阳斡旋，结果成功公关，三鹿当年还因此曾被评为“中国最佳危机公关企业”。危机公关是必要的，但是却严重忽视了产生问题的根本原因，没有真正把顾客的利益放在第一位，从而4年后三鹿又重蹈了覆辙。

应该说，我们大多数的企业管理者，其主观愿望还是好的，是愿意向顾客提供合格的产品的。但是，是什么原因使他们的理论和实践产生了严重脱离呢？此中的一个重要原因，就是他们感染上了“大企业病”——好大喜功，对事物的麻木不仁。正所谓：“一日皮死麻木不仁，二日肉死针刺不痛。”（明薛己《医案 总论》）

据媒体披露，三聚氰胺的事情早就发生，但是地方政府监管不力，媒体对企业经常颂词满耳，企业对食用奶粉出现婴幼儿肾结石的现象不能及时正视，对来自新西兰的质量提醒未得到及时回应，事故发生后少数专家关于三聚氰胺少食无害的辩解，甚至三聚氰胺被冠以“蛋白粉”的名义堂而皇之地迈向市场的怪状……有关当事人，包括生产者、监管者的神经系统似乎退化到了麻木不仁的恐龙时代。据考古学家的研究，若恐龙的尾巴被其他动物咬掉，大约二分之一分钟后恐龙才会有痛的感觉。在某种程度上，这是社会上许多人的一个通病，他们沉湎于口头的号召，经典语言的哗众取宠，而不能在质量细节上下功夫，对各种质量问题麻木不仁，蓦然回首突然发现自己的伤口已经流血时，一切为时晚矣！

从大质量网络的观点出发，众多伪劣产品发生的另一个重要原因是某种不

良社会环境造成的，它使得作弊者经不起“金钱至上”的诱惑而狂热地追逐个人的经济利益。

当人们把“不管白猫、黑猫，抓住老鼠就是好猫”片面理解成“不管白猫、黑猫，只要赚钱就是好猫”时，三聚氰胺事件就是必然的了。

应该承认“让少数人先富起来”的口号在改革开放初期是有积极意义的，但是当我国衡量贫富差距的基尼系数超过国际警戒线 0.4 而达到 0.5、最高与最低收入差距达到 33 倍以上时，这个现象就极不正常了。很多人格质量低劣的企业主，他们不是在做企业，而是做金钱生意。所有经营的目的只有一个，那就是赚钱。他们如此全神贯注地追逐财富，完全无视了一切企业都应该恪守的社会责任与商业道德，而这恰恰是许多失败的企业家走向毁灭的一个重要原因。

当我们在实施大质量的策划和控制时，第一件事就是要求人格，即做人的质量要合格，这是第一要素。当人格质量低劣的小人和质量不合格的当权者勾结到一起时，任何坏事都干得出来。这些年来大家耳熟能详的苏丹红事件、大头娃娃事件、敌敌畏泡金华火腿事件、高残留剧毒农药的张北“无公害”蔬菜、使用工业原料添加剂饲料的红心鸡蛋、掺“吊白块”的龙口粉丝等众多食品安全事故。这里有造假者的责任，也有政府监管部门的责任，这更是社会环境的责任，因为社会环境对人品质量的影响是巨大而又潜移默化的，而社会环境的改造将是一个漫长的过程。

正如本书前文说过的，人这个“产品”的赋予特性来自家庭、教育和社会各个方面，当然也包括个人的后天努力。不幸的是，当中国跨入市场经济时，传统的道德观已被打破，而新道德观却没有建立，我们的精神世界远没有跟上时代的发展。

下面的案例说明了树立良好的道德观是何等的艰难。这是本书作者的亲身经历。

北京某小有名气的食品企业的产品已进入北京的超市，据说销路挺好。总经理自称曾在某国营单位担任过质量处长。因此，对自己产品的质量信心满满。他想获得质量认证和食品安全管理体系认证证书，并声称比他差的企业都取证了，他更没有问题。

某日，咨询师（A）在参观完企业后，与总经理有如下的对话：

A：你们厂的硬件基本条件比较好，但是为什么都没有利用起来呢？例如