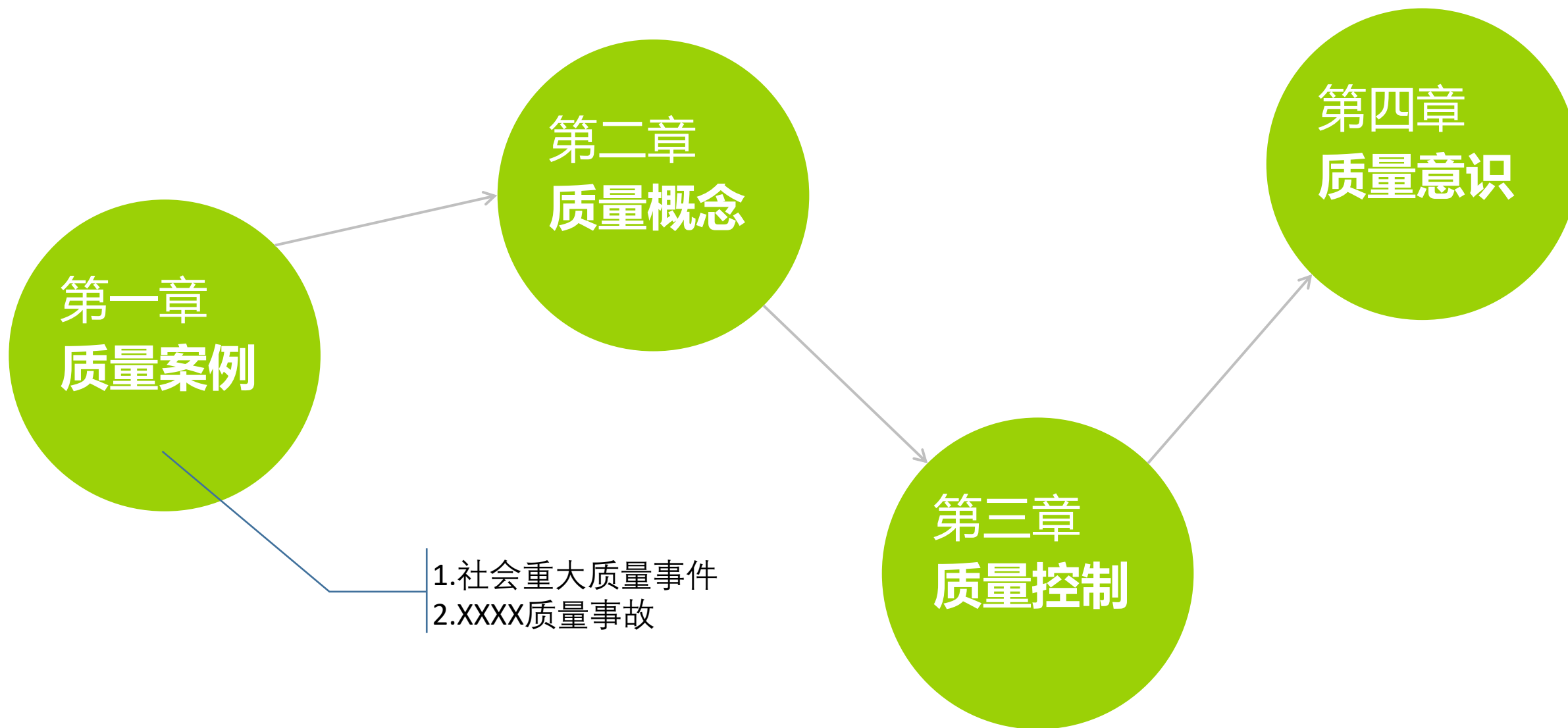


深圳市爱德泰科技公司

质量意识提升



社会重大质量事件

2008年中国奶制品污染事件是中国的一起食品安全事故。事故起因是很多食用三鹿集团生产的奶粉的婴儿被发现患有肾结石，随后在其奶粉中被发现化工原料**三聚氰胺**。根据公布数字，截至2008年9月21日，因使用婴幼儿奶粉而接受门诊治疗咨询且已康复的婴幼儿累计**39,965**人，正在住院的有12,892人，此前已治愈出院1,579人，死亡**4**人。

“三鹿毒奶粉”事件



中国国家质检总局公布对国内的乳制品厂家生产的婴幼儿奶粉的三聚氰胺检验报告后，事件迅速恶化，包括**伊利、蒙牛、光明、圣元及雅士利**在内的多个厂家的奶粉都检出三聚氰胺。该事件亦重创中国制造商品信誉，多个国家禁止了中国乳制品进口。

2011年中国中央电视台《每周质量报告》调查发现，仍有**7成**中国民众不敢买国产奶。



教训一：信息不透明，未能及时防止危害扩大

在对于三鹿事件的总结中，被提及最多的是信息公开。从2008年3月至9月长达半年的时间里，质检总局、卫生部、石家庄市政府、三鹿公司任何一方将此危及婴幼儿健康的信息披露，都将避免更多伤害，然而，这一信息却被一再隐瞒，直到局面无法控制才不得不披露。

教训二：发现食品安全问题，未能及时上报

三鹿事件事故调查组公布的调查结果称：“2008年8月2日至9月8日的38天中，石家庄市委、市政府未就三鹿牌奶粉问题向河北省委、省政府做过任何报告，也未向国务院和国务院有关部门报告，违反了有关重大食品安全事故报告的规定。” 调查组认为，三鹿公司和石家庄市政府没有即时“上报”，是导致危害扩大化的重要原因。

现状：上报制度只对上负责，不对消费者负责

上报制度的实质是，食品质量出现问题，当地政府发现后须向上级政府层层报告，而非对消费者通报。社会中的行业协会与消费者团体，被排除在上报体系之外。上报制度最大的问题是，制度中没有公民的位置一切服从于政府与上级的需要，而不是公众与消费者的需要。

教训三：食品免检造成监管空白

三鹿“毒奶粉”的另一个教训是免检制度。名牌企业的产品可以免检，这为“毒奶粉”的出现和蔓延提供了生存土壤，进而成为整个行业的“潜规则”。

教训四：多部门监管，最终谁都不管

生产奶粉涉及奶牛饲养、中间商收购、乳品厂加工、中间商批发、终端商销售等环节，由农业、卫生、工商、质检等多个部门监管，这导致任何一个部门都无法对整个生产、销售链条全程监督。2009年3月，国务院成立食品安全委员会，由卫生行政部门承担食品安全综合协调职责。

教训五：食品添加剂的检测标准太落后

国家质检总局副局长支树平在总结三鹿奶粉事件时表示，三鹿案发前，国家质检总局确实不知道奶粉中掺杂三聚氰胺，质检部门检测牛奶，往往是感官检测和理化检测。检测项目中，包括重金属、药残农残、微生物，以及某种可能的细菌。三鹿事件暴露出检测标准缺失问题。

社会重大质量事件

三星Note 7爆炸事件



2016年8月24日，有韩国网友上传多张三星Note7发生爆炸后的照片，当时Note7 开卖还不到一周。韩媒戏称Note7 为“**100万韩元的炸弹**”，接着其它国家也接二连三出现疑似电池“爆炸”的问题，逼得三星不得不选择全球召回250万台Note7。

但是三星宣布全球召回不包括中国市场，因为国行版Note7电池供应商不同。

9月18日，百度贴吧出现了国行Note7爆炸照片，让刚刚发布声明的三星十分尴尬。

航空公司集体封杀：美国联邦航空局9月8日发出警告，“强烈建议”乘客登机后不要启动Note7或为其充电，也不要放在托运行李内。随后，日本国土交通省，韩国交通部、新加坡航空公司，澳大利亚航空公司、中国民航等也纷纷加入这一行列，为Note7手机下达飞行禁令。

销量一落千丈：根据研发机构Canalys的数据，截至16年6月30日，三星在中国的销量跌至第6位，在中国的销量仅为华为的1/3左右。几个著名的电商甚至已将Note7下架。



教训一：遇到产品质量问题，首先明确问题不推诿，应该最快速度给出官方统一准确说法。

按照事件历程，8月24日首爆后，知道3周之后的9月13日，三星才给出官方初步结论，生产误差导致电池正负极接触，引发电池过热，其实这就是最后的真凶，但不确切不坚定的说法，让之后的舆论进一步发酵。

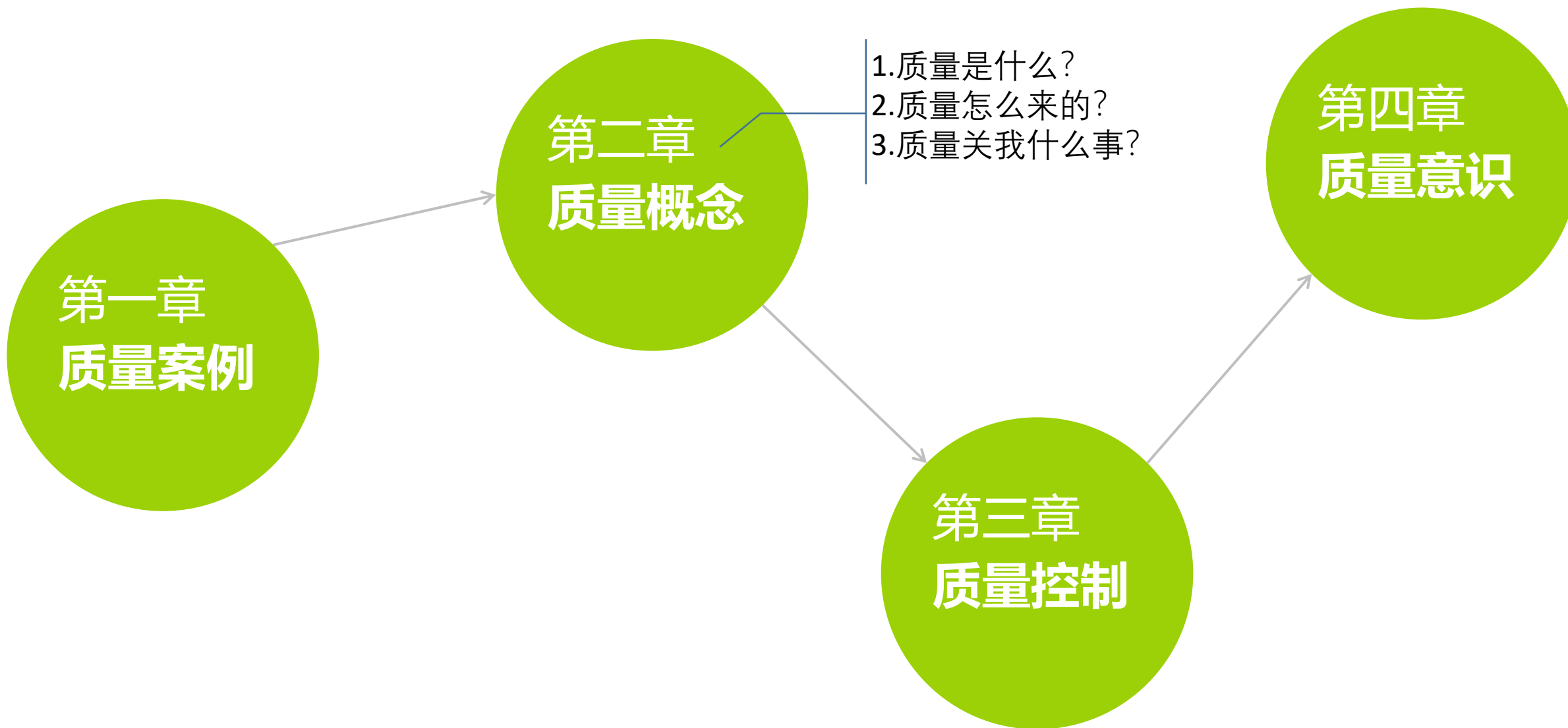
教训二：公关品牌和产品市场在危机事件中的步调一致尤为重要。

贯穿Note 7事故整个事件中明显能看到公关品牌和产品市场两条腿在走路，而且有时候左腿绊倒了右腿，一边韩国市场公关部门在做问题澄清和召回，一边中国的市场部门则在紧锣密鼓地组织国航版开售。

教训三：跨国销售的产品，统一各国处理方式将最大程度降低各地客户的不满情绪和异议。

Note 7事件中，中、外市场不同对待成为激怒中国用户和公众媒体情绪的导火索，但之后态度的反转甚至出现中国手机部门负责人下跪道歉的段落又显得对三星中国员工有些不公。





专家定义：

1. 质量的定义就是符合要求，而不是好”，“好、优秀、独特”等术语都是主观的和含糊的——克劳士比（符合性）
2. 质量是一种以最经济的手段，制造出市场上最有用的产品”，“质量无须惊人之举。”——戴明（适用性）
3. 产品在使用时能够成功满足用户需要的程度——朱兰（适用性）
4. 质量管理就是要最经济、最有效地开发、设计、生产、销售用户最满意的产品和服务。——石川馨教授（适用性，满意性）



质量是什么？



ISO9001定义：一组固有特性满足要求的程度。

- 产品的质量：产品各项指标符合客户要求的程度。
- 过程的质量：各项行为符合规定的工作流程及要求的程度

质量检验阶段

■ 20世纪初，作坊式

要想质量好，多加
质检员，检验检验
再检验。

观念：质量是检验出来的



统计质量控制阶段

■ 第二次世界大战期间

能不能想个办法
， 提高一下质量
？

随着工业化的发展，产量的提高，检验人员越来越多，最多的占到公司的30%人数，对产品成本造成很大的压力。后期检验，不良品已经发生，不良品也占到生产成本的很大比例。

抽样检验

过程控制

统计分析

观念：质量是制造出来的

质量发展的历程



全面质量管理阶段

■ 20世纪60年代至今

运用“系统工程”的概念，把质量问题作为一个有机整体加以综合分析研究，实施全员、全过程、全企业的管理。

观念：

好的质量是设计、制造出来的，
不是检验出来的；
质量管理的实施要求全员参与；
以数据为客观依据。



质量检验阶段



统计质量控制阶段



全面质量管理阶段

质量是怎样来的?

检验→制造→设计→管理→习惯



习惯的改变

行为方式的改变

思考模式的改变

观念的改变

质量关我什么事？

质量是谁的事情？

- 是研发的质量
- 是工程的质量
- 是生产的质量
- 是采购的质量
- 是仓库的质量

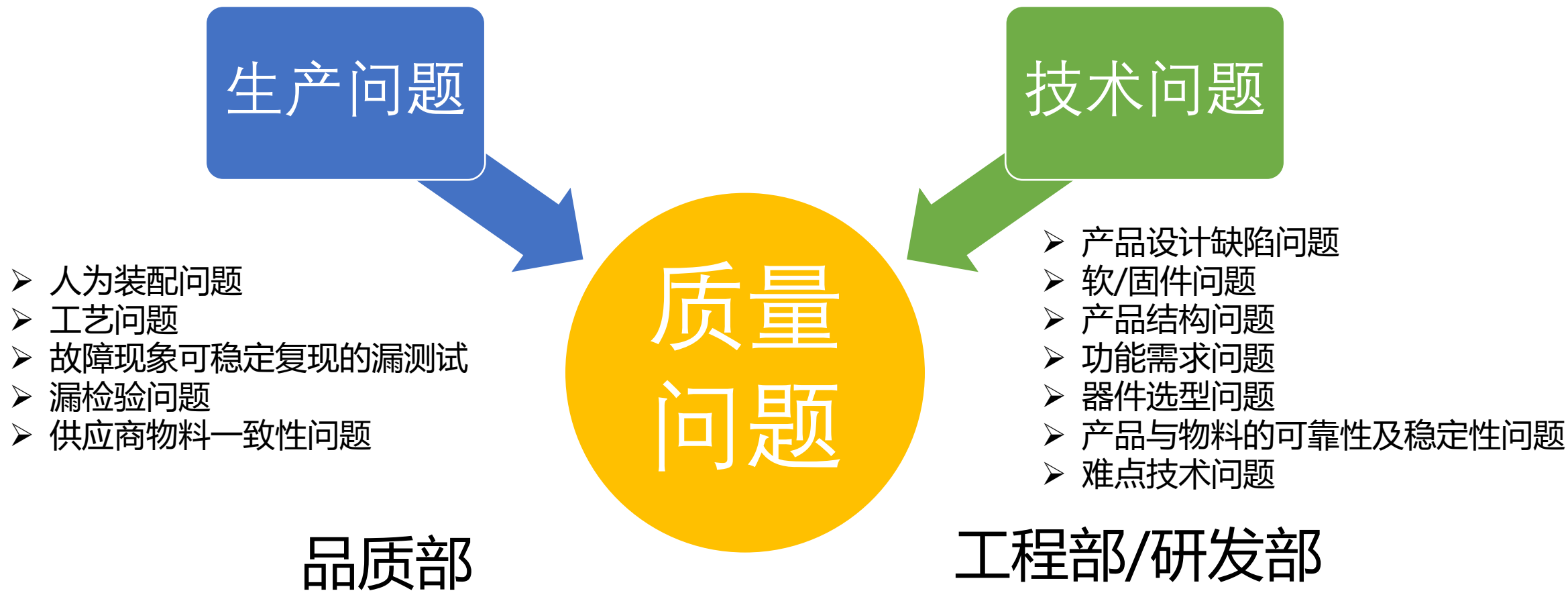
质量管理不只是品质部的事情，
全员管理才是王道。

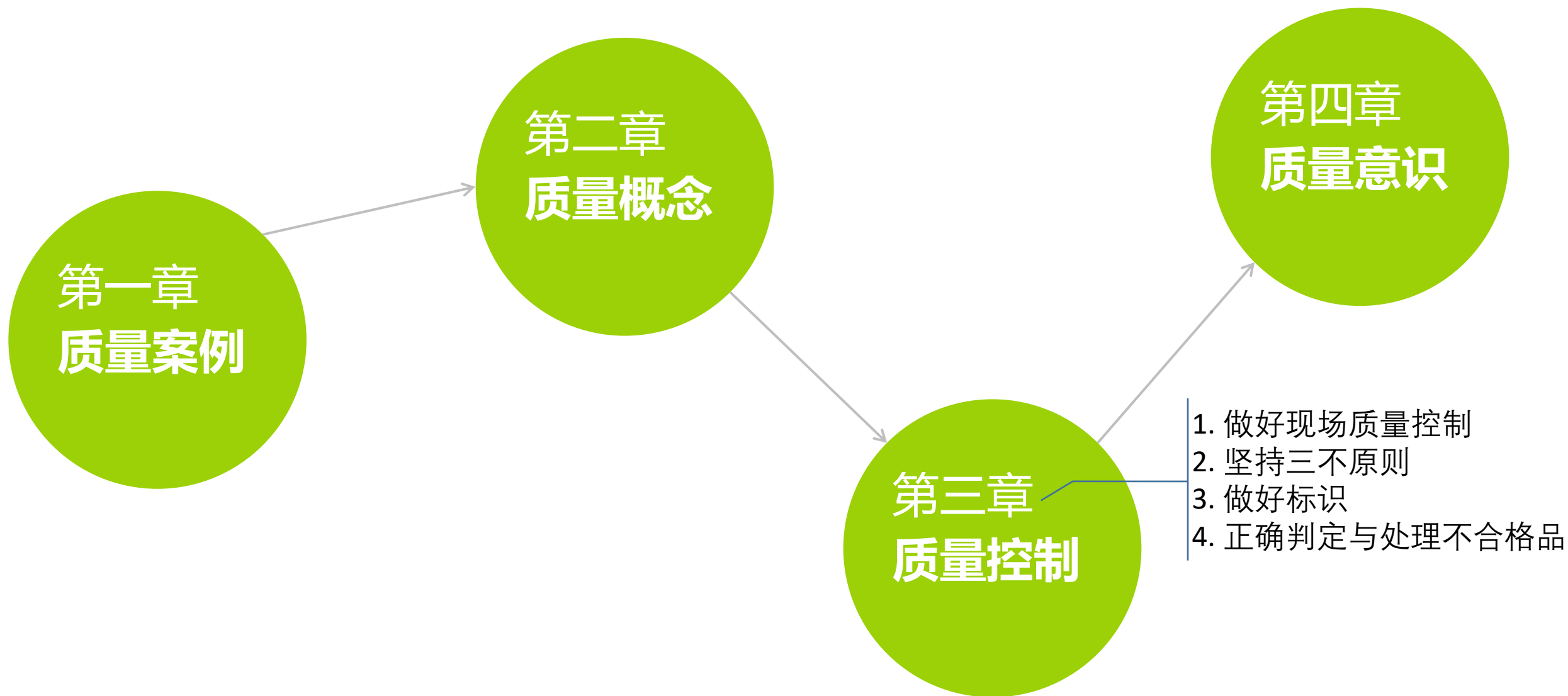
质量问题的分类



XXX质量问题的分类

为什么QA老找我麻烦？

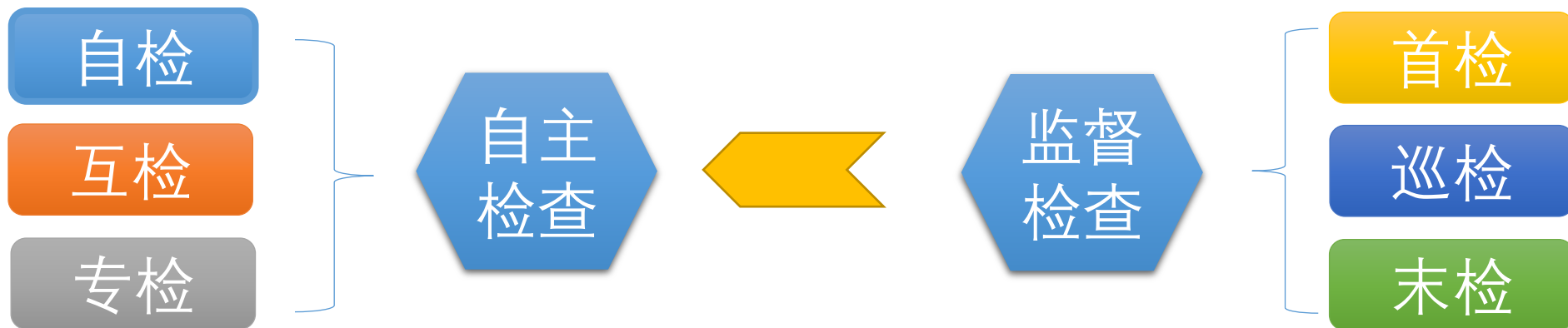




做好现场质量控制

操作者的“三按”、“三自”、“一控”要求：

- 三按：按图纸、按工艺、按标准生产
- 三自：对自己的产品进行检查、自己区分合格与不合格的产品、自己做好标识（加工者、日期品质状况等）
- 一控：控制自检合格率



三检制：

自检：员工自主检查一般外观问题与作业指导书要求检验项目。

互检：员工对上一道工序的产品进行协助检查

专检：列出检查项目安排人员进行专职检验

IPQC三检：

首检：针对每个班次，每个工单的首个或者前几个产品进行检验。

巡检：依据规定的时间频率对在制的产品或者过程进行检查确认

末检：针对每个班次或者每个工单的最后一个或者几个产品进行检验。

坚持三不原则

不接收不合格品
不生产不合格品
不流出不合格品

执行方法：

1. 准备生产时先检查材料
2. 生产操作过程严格按照要求执行（SOP）
3. 生产完毕检查产品是否合格
4. 将上道工序当成供应商（生产前发现的不合格品要返回上工序）
5. 将下道工序当成客户（生产后的不合格品也不可以交到下工序手上）



做好标识，拒绝UFO

产品标识

身份证

名称

型号

数量

待检

对于标识清，状态不明的产品，首先应定义为不合格品，标识隔离待处置。

状态标识

健康证

合格

不合格

常用现场标识与标签

特采标签

| | |
|----------|------|
| 供 应 商： | |
| 物 料 名 称： | |
| 数 量： | |
| 不良描述： | |
| 检 验 员： | 日 期： |

不合格

不良描述

检验

时间



合 格

检验

时间

备注

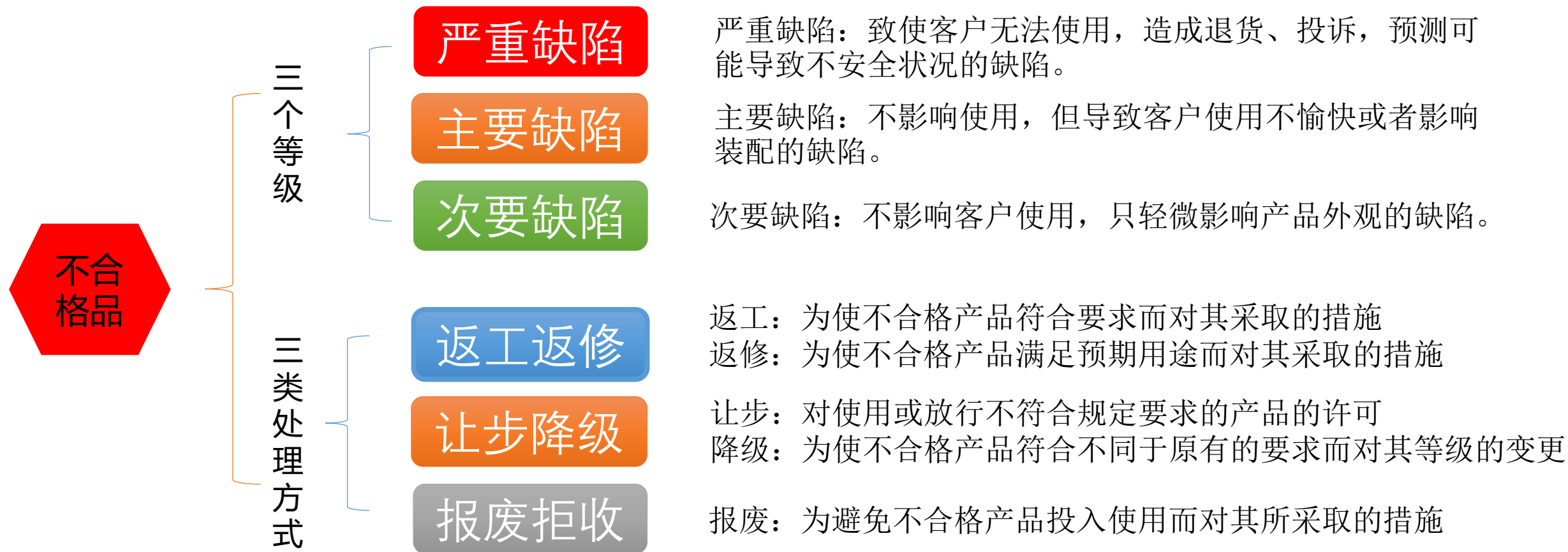
合格标签

| | |
|----------|------|
| 供 应 商： | |
| 物 料 名 称： | |
| 数 量： | |
| 检 验 员： | 日 期： |

不合格标签

| | |
|--|--|
| 料 号： | |
| 数 量： | |
| 不良描述： | |
| 退供应商 <input type="checkbox"/> 报废 <input type="checkbox"/> 退生产维修 <input type="checkbox"/> | |
| 检验员/日期： | |

正确判定与处理不合格品



坚持三现五原则



分析确认

现实化（具体化）



必要的情报



何时

何地

何人

何事

为何

如何

五原则：

把握现状：时间、地点、现象、总生产量、不良数、不良率；

查明原因：人、机、料、法、环

对策追踪：暂时对策、长期对策

效果评估：改善后数据收集、佐证成新

回馈源流：水平展开，制程规划标准化

合理理解公司质量方针（端正心态与态度）

质量方针：技术创新、科学管理、持续改进、顾客满意

技术创新：技术不断创新，靠技术创新占领市场；

科学管理：生产科学管理，科学论证开发产品，靠科学的管理完善产品的质量；

持续改进：把客户的每一次抱怨看着是我们改善的一次机会，持续改进提升产品质量水平和管理水平；

顾客满意：以超出用户的需求，提供超值的服務，让用户满意是我们的宗旨。

品质理念：产品质量是企业的生命，生命只有一次。

三不放過

原因不清楚不放过

责任不清楚不放过

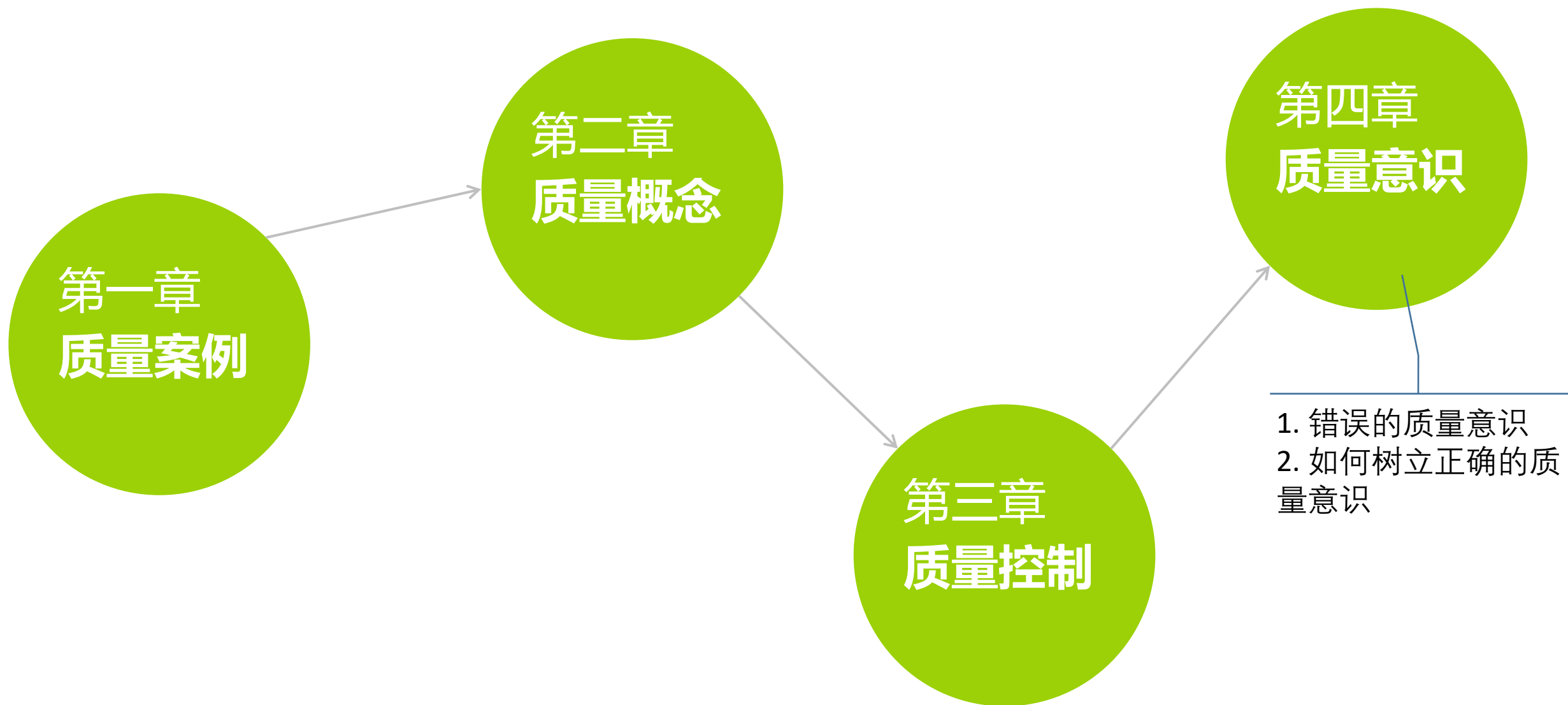
措施不落实不放过

三满意

服务态度员工满意

检验过的产品下道工序满意

出厂的产品客户满意



错误的质量意识：“差不多”就可以啦

在工作中，你可能觉得自己做的和别人做的比起来差不多，以为那样就足够啦，但你的上司、你的老板心中有数，你的顾客心中有数，你一定会因为你的勤奋或懒惰赢得或失去晋升的机会，你也会因为你的态度好坏而赢得或失去客户

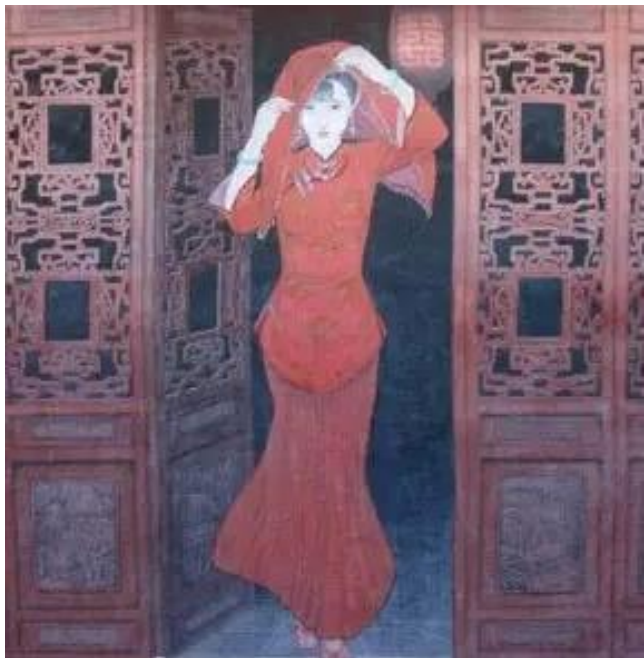
“差不多”的思想表现：

- 做事不认真
- 不负责任
- 对自己的要求不严格
- 意志力不坚定
- 懒惰
- 没有更高的目标
- 认识不到达到标准的重要性
- 马虎大意
- 竞争意识淡薄
- 无力改变现状
- 善始不善终



这样的“差不多”可以吗？

如何树立正确的质量意识：你的心过门了吗？



洞房花烛夜，当新郎兴奋地揭开新娘盖头，羞答答的新娘正低头看着地上，忽然间掩口而笑，并以手指地：“看，看，看老鼠在吃你家的大米！”



第二天早上，新郎还在酣睡，新娘起床看到老鼠在吃大米，一声怒喝：该死的老鼠！敢偷吃我家大米!“嗖”一只鞋飞过去，新郎惊醒，不禁莞尔一笑。

通过这故事，问问那些新进的员工甚至是一些干了两年、三年的老员工，当初你为何选这个工作？既已选了这个工作，为何身体过了门心态却不过门，往往新来的人很容易发现公司的问题，因为旁观者清。问题是你是用嘲笑、牢骚、忿然、指责的方式呢，还是以主人的心态来了解并积极地去改正这些缺点和漏洞？

问问自己，我们的心真正过门了吗？

如何树立正确的质量意识：把产品当做自己生产的

自己建造的房子

有个老木匠准备退休，他告诉老板，说要离开建筑行业，回家与妻子儿女享受天伦之乐。老板舍不得他的好工人走，问他是否能帮忙再建一座房子，老木匠说可以。

但是大家后来都看得出来，他的心已不在工作上，他用的是软料，出的是粗活。房子建好的时候，老板把大门的钥匙递给他。“这是你的房子，”他说，“我送给你的礼物。”他震惊得目瞪口呆，羞愧得无地自容。如果他早知道是在给自己建房子，他怎么会这样呢？现在他得住在一幢粗制滥造的房子里！



我们又何尝不是这样。我们漫不经心地“建造”自己的生活，不是积极行动，而是消极应付，凡事不肯精益求精，在关键时刻不能尽最大努力。等我们惊觉自己的处境，早已深困在自己建造的“房子”里了。把你当成那个木匠吧，想想你的房子，每天你敲进去一钉，加上去一块板，或者竖起一面墙，用你的智慧好好建造吧！你的生活是你一生唯一的创造，不能抹平重建，即使只有一天可活，那一天也要活得优美、高贵，墙上的铭牌写着：“生活是自己创造的。”

错误的质量意识：“这不关我的事”

在很多企业中都会有这种现象，员工发现了企业的错误却不说出来，都抱着“这不关我的事”的想法。如果出了问题，则归咎于设计者的设计不佳，配置的生产技术、模具不良，上级交待不清、管理不善等。总之，和自己没有关系。时间久了，就认为这是理所当然的事了，而把自己应负的责任忘得一干二净。



“这不关我的事”的思想表现：

- 公共洗手间的水龙头开关，但不去关，因为不是我开的
- 公司地面上有水，不去拖干净，又不是我洒的
- 这个设计有不合理的地方，可这又关我什么事，我的工作是按照规定生产就可以了
- 那个新来的总是笨手笨脚的，可这关我什么事，谁都是这么过来的
- 做这个任务我有窍门，可我为什么要告诉别人，当初我不懂的时候也没有人肯告诉我！再说，我又能得到什么好处呢？

丈夫下班回到家，看见妻子揍儿子，没理他们。径直走到厨房，看见小矮桌上煮好一锅馄饨，于是盛了一碗吃。吃完看见妻子还在那里揍儿子，看不过去了，就说：教育小孩不能老用暴力，要多讲道理嘛！妻子说：好好的一锅馄饨，他居然撒了一泡尿进去，你说气人不气人？丈夫听后马上说：媳妇你歇会儿，让我来揍！

如何树立正确的质量意识：你是全力以赴还是尽力而为？

一天猎人带着猎狗去打猎。猎人一枪击中一只兔子的后腿，受伤的兔子开始拼命地奔跑。猎狗在猎人的指示下也是飞奔去追赶兔子。

可是追着追着，兔子跑不见了，猎狗只好悻悻地回到猎人身边，猎人开始骂猎狗了：“你真没用，连一只受伤的兔子都追不到！”猎狗听了很不服气地回道：“我尽力而为了呀！”



再说兔子带伤跑回洞里，它的兄弟们都围过来惊讶地问它：“那只猎狗很凶呀！你又带了伤，怎么跑得过它的？”“它是尽力而为，我是全力以赴呀！它没追上我，最多挨一顿骂，而我若不全力地跑我就没命了呀！”

人本来是有很多潜能的，但是我们往往会对自己或对别人找借口：“管它呢，我们已尽力而为了。”事实上尽力而为是远远不够的，尤其是现在这个竞争激烈、到处充满危机的年代。常常问问自己，我今天是尽力而为的猎狗，还是全力以赴的兔子？

如何树立正确的质量意识：责任意识--沙砾与黄金

一队商人骑着骆驼在沙漠里行走，突然空中传来一个神秘的声音：“抓一把沙砾放在口袋里吧，它会成为金子。”有人听了不屑一顾，根本不信，有人将信将疑，抓了一把放在袋里。有人全信，尽可能地抓了一把又一把沙砾放在大袋里，他们继续上路，没带沙砾的走得很轻松，而带了的走得很沉重。

很多天过去了，他们走出了沙漠，抓了沙砾的人打开口袋欣喜地发现那些粗糙沉重的沙砾都变成了黄灿灿的金子。



我曾想了很多次，一直未想出这故事寓意所在。慢慢明白，在漫长的人生中，时间、责任就像是地上的沙砾，惟有紧紧抓住机遇、勇于承担责任的人，才能将这些普通粗糙的沙砾变成可贵的金子。不紧紧抓住机遇的人、不愿承担责任的人固然轻松潇洒，但他们生命长河会黯淡粗糙，他们始终发不出金子般灿烂光辉。

问问自己，今天我们抓了多少沙砾？

三个砌墙工人的故事

三个工人在建筑工地上砌墙。有人问他们在做什么。

第一个工人悻悻地说：“没看到吗？我在砌墙。”

第二个人认真地回答：“我在建大楼”。

第三个人快乐地回应：“我在建一座美丽的城市。”

十年以后，第一个工人还在砌墙，第二个工人成了建筑工地的管理者，第三个工人则成了这个城市的领导者。

思想有多远，我们就能走多远。在同一条起跑线上，态度决定一切；用美好的心情感触生活！你手头的小工作其实正是大事业的开始，能否意识到这一点意味着你能否做成一项大事业。

Thanks!

