

六个质量典故，值得思考

在质量管理过程中，我们前辈总结了很多的经验，尤其是通过一些典故，生动形象地讲述关于质量的故事。下面分享 6 个质量典故，一起来看看。

一、三种人

路上有个坑，第一种人是等人掉进去后救人，第二种人是树立牌子，建立标识，第三种人是填埋了坑。人们会感激第一种人，记住第二种人，忘记第三种人。质量管理(QA)就是第三种人，预防质量事故的发生，但领导反而看不到你的工作和成绩。

第一种人是被动质量管理，出了质量问题我来解决，此时老板看到的是解决问题，而不是费用或浪费，花了老板的钱而又能得到老板的赏识和奖励，何乐而不为！

第二种人是“绕道而行”，能避开问题却不能最终解决问题。虽然工作效率低了或成本大了，但是老板也能知道避免了质量事故，还是会得到老板的肯定。

第三种人是预防管理，化质量事故于萌芽之中。以预防措施来保证产品质量，质量管理员(QA)就是第三种人，工作就是填坑，排除质量隐患，预防质量事故的发生，但领导反而看不到你的工作和成绩。

二、麻雀虽小，五脏六腑俱全

一个产品的质量，来源于技术、工艺、设备、原料等质量管理的综合，技术的因素是先天性的，是产品开发期的重点因素，而一旦产品进入成熟生产期，综合管理决定了产品的质量。

据统计，各种产品质量方面的事故，绝大多数都是人为的过错或是漫不经心引起的，而不是工艺的原因。技术管理要有科学的态度，工艺参数的准确可靠，技术细微处的总结和积累；设备管理日常化，保证设备状态的完好，设备参数的准确可靠，我们要会“管设备”，而不能仅仅停留在修设备，更惨的是往往设备还修不好；质量管理讲究全过程，原料质量决定了产品质量，生产过程的质量控制至关重要，质量记录（批生产记录、批检验记录）全面真实，生产记录是技术

分析、总结、提高进步的基础和依据，也是质量分析、追溯的依据，没有记录就没有发生，“生产、卫生、记录”是 GMP 工作任务的三大块。

麻雀虽小，五脏六肺俱全。要保证产品的质量，技术（管理）员、设备（管理）员、质量（管理）员（QA）一个不能缺！质量是生产出来的，全面、全过程的质量管理是中心思想。

三、看病找医生

化验血相、透视、拍片仅是分析病情的手段，看病、治病还是要找医生。企业的质量管理，要分清质量管理的职责，QC 绝对代替不了 QA，抓质量管理还是要 QA。一个不分 QA、QC 的企业，就如同一个只有化验员而没有医生的医院。

一般上规模的药厂，成立 QA、QC 两个部，可想而知药厂对于 QA 的重视。

四、“猫捉老鼠”的游戏

老厂的生产因条件的因素，质量管理也就马马虎虎的过了。终于搬进了 GMP 新厂房，于是学习、培训、上岗、生产。

但人的质量素质不是一夜间就能飞快提高的，公司的整体质量意识依旧，旧的行为、习性难改，于是乎就有了“猫捉老鼠”的游戏。卫生是 GMP 的基础，卫生来自于个人卫生习惯，关门、戴帽子是第一课。宣贯、检查，收效甚微，不得已，只有不定时去车间督促，强制执行。一次次狠批之后，知道了我的到来的目的，一个个还有长进：见了我能躲的就躲到设备后面立马戴好帽子，不能躲的就主动戴好；走廊那头，远远的见了我就赶紧就近躲进房间，躲不了的、被我抓住的，我手一抬手一指立马就戴好了，我也就算是放过了。

长期以往不是办法，于是出台了一个关于戴帽子的管理规定：一次不戴帽子被抓罚款两元，在现场的领班、车间主任同罚一元，领班、车间主任不戴帽子被抓双倍罚款。报告交上去，领导认为不能只有罚没有奖，也不能罚出情绪来，于是乎关于戴帽子的管理规定泡汤。

猫还是猫，老鼠还是老鼠，“猫捉老鼠”的游戏还在继续。一句戏言，道出了质量管理的感慨万千！

五、扁鹊的医术

魏文王问名医扁鹊说：「你们家兄弟三人，都精于医术，到底哪一位最好呢？」

扁鹊答说：「长兄最好，中兄次之，我最差。」

文王再问：「那么为什么你最出名呢？」

扁鹊答说：「我长兄治病，是治病于病情发作之前。由于一般人不知道他事先能铲除病因，所以他的名气无法传出去，只有我们家的人才知道。我中兄治病，是治病于病情初起之时。一般人以为他只能治轻微的小病，所以他的名气只及于本乡里。而我扁鹊治病，是治病于病情严重之时。一般人都看到我在经脉上穿针管来放血、在皮肤上敷药等大手术，所以以为我的医术高明，名气因此响遍全国。」

文王说：「你说得好极了。」

事后控制不如事中控制，事中控制不如事前控制，可惜大多数的事业经营者均未能体会到这一点，等到错误的决策造成了重大的损失才寻求弥补，有时是亡羊补牢，为时已晚。

六、曲突徙薪

有位客人到某人家里作客，看见主人家的灶上烟囱是直的，旁边又有很多木材。客人告诉主人说，烟囱要改曲，木材须移去，否则将来可能会有火灾，主人听了没有做任何表示。

不久主人家里果然失火，四周的邻居赶紧跑来救火，最后火被扑灭了，于是主人烹羊宰牛，宴请四邻，以酬谢他们救火的功劳，但是并没有请当初建议他将木材移走，烟囱改曲的人。

有人对主人说：「如果当初听了那位先生的话，今天也不用准备筵席，而且没有火灾的损失，现在论功行赏，原先给你建议的人没有被感恩，而救火的人却是座上客，真是很奇怪的事呢！」

主人顿时省悟，赶紧去邀请当初给予建议的那个客人来吃酒。

一般人认为，足以摆平或解决企业经营过程中的各种棘手问题的人，就是优秀的管理者，其实这是有待商榷的，俗话说：「预防重于治疗」，能防患于未然之前，更胜于治乱于已成之后，由此观之，企业问题的预防者，其实是优于企业问题的解决者。

（来源：公众号 上海质量认证咨询中心）