

开辟铁心 **PTT** 时代



做人不复杂
做事不简单



ADD : 无锡市锡山区锡北镇张泾工业园泾祥路19号
TEL : 0510-83795338 0510-83797338
FAX : 0510-83796338
E-mail : pttx@pttx.com
P.C. : 214194
www.pttx.com

PTTX 普天铁心
PUTIAN IRON CORE



品味“品位”

让员工吃出“幸福感”

时刻准备，奔跑着的技术营销先行者——访营销部

区域营销经理王雷

零缺陷质量管理的精髓

屋口（诗歌）

10 张图帮你提升工作能力

普天之光
PUTIAN ZHIGUANG

09

总第165期
2018年10月25日出版

目录 Contents

● 篇首寄语

网摘：品味“品位” 2

● 普天新闻

周曙光：让员工吃出“幸福感” 3

● 天匠人物

牛盼盼：时刻准备，奔跑着的技术营销先行者——
访营销部区域营销经理王雷 5

● 质量月专栏

网摘：零缺陷质量管理的精髓 11

● 特别企划

质量月活动专题——卓越品质，用心创造 15

● 馨苑撷芳

徐响春：屋口（诗歌） 17

● 职场秘籍

网摘：10张图帮你提升工作能力 21

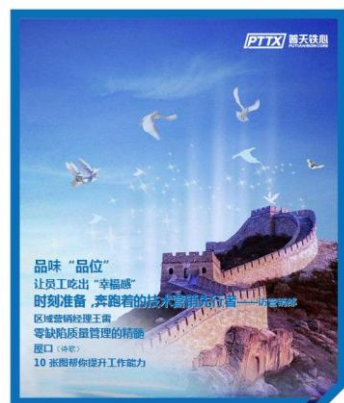
● 美文鉴赏

网摘：一帘新雨后，与你遇浅秋 25

● 吉祥物演绎

“天匠”在运动 30

More……



普天之光
PUTIAN ZHIGUANG
09
（第345期）
2013年10月25日出版

主管单位：

无锡普天铁心股份有限公司

主办：

普天铁心党支部 董事会

社 长：蔡子祥

副 社 长：王向阳

总 编 审：吴世东

主 编：周曙光

美工策划：周曙光

传 真：0510-83796338

编辑信箱：

18661275899@pttx.com



苏格拉底说：“当我们为奢侈的生活而疲于奔波的时候，幸福的生活已经离我们越来越远了。”而何谓什么才是幸福的生活？无外乎是建立在物质生活满足之上的精神生活充足，即既有生活质量上的高品味，又有生命质量上的高品位。

品有三口，心到至之。什么是品位？品，有人品、品质、品德的意思，位有站位、地位、层位的意思，合起来，大概就是指一个人内在品质、趣味、情操，外在气质、修养、言谈、举止物质与精神生活的总和。如果我们再从字面上来解析，品位还有人生境界的意思，是人历经世事沧桑，饱尝人情冷暖之后，对生活、对人生的一种乐观态度、包容程度，是人内在外在气质风华的折射。

品位高的人，他的生活优雅、精致、有情趣、有格调、有追求、有意义；品位低的人，他的生活粗鲁、低俗，愚昧、无聊、暗淡无光。如果一个人的品格高尚、正直、正义、宽容、有爱心、有责任感、进取、勤奋、豁达等等，那么这个人所表现出来的品位自然是高的。高雅的品位既是用心品出来的五彩缤纷的生活的味道，也是用汗水泪水甚至血水书写描绘出来的七彩生命画卷。总之，品位不是停留在表面上的，而是内在高尚品格的体现，是文化艺术、道德修养的体现。没有背景，当有辛苦勤劳的背影，这应该是我们对待人生追求的品位；不求奇迹，当有奋斗向上的轨迹，这应该是我们追求人生梦想的品位；不成大事，当有可堪回首的故事，这应该是我们衡量人生价值的品位；不羨权力，当有正道直行的定力，这应该是我们检验人品操守的品位。■（网摘）



做人不复杂
做事不简单



让员工“吃出幸福感”

——记全新装修设计的普天铁心职工餐厅正式投入使用

◇ 文 | 周曙光

为给广大员工提供一个温馨、舒适、健康、卫生的就餐环境，让员工在安心工作的同时“吃出幸福感”，经过两个月的紧张筹备与施工，9月25日，全新装修设计的普天铁心职工餐厅正式投入使用。

普天铁心新职工餐厅位于办公楼一楼，使用面积180平方米，可同时容纳90名员工就餐。餐厅设计新颖雅致，简洁大方，明亮通透，

一盏盏朴实复古的吊顶小灯、一盆盆绿意盎然的吊顶植物、一排排橙红雅黑相配的餐椅和实木餐桌，以及造型别致的内墙装饰，显得既青春洋溢、时尚新潮，又热情浪漫、温馨怡人。尤其是餐桌餐椅设置上十分用心，有四人座的小条桌、圆桌，也有直排式长条桌，更有倚墙而设的吧台式桌椅，便于就餐员工沟通交流，同时感受家一样的氛围。

中午十一点，午饭时间到了，员工陆续来到餐厅排队刷卡，都被眼前焕然一新的就餐环境所惊艳。自助式配餐区已经整齐摆放了茼蒿炒肉、回锅肉、大排、剁椒鱼头、竹笋排骨汤、炒藕片、炒粉皮、青菜、蛋花汤等荤素搭配的特色菜肴，色香味俱全，饭食有米饭、面条、馒头，另有酸奶、冰红茶、纯净水、时鲜水果等可供选择，员工根据自己的喜好，各选择2样荤菜、2样素菜、1样汤和1样饮料或水果，然后到就餐区津津有味地品尝美味饭菜，脸上时不时的流露出愉悦和欣喜，连多名外国友人也啧啧称赞。

职工餐厅的饭菜质量，关系着普天家人们的生活品质和身体健康。走进职工餐厅，安全帽存放区、盥洗区、回收区、配餐区、就餐区等专区专用，排列有序；洗手池、消毒柜、保温柜等各类设施齐全，确保食材卫生安全。为保证饭菜质量，公司企管部制定了多项管理规范 and 制度，对员工文明用餐、厉行节约、服务质量管理等方面进行详细规定和宣传；对餐厅食材、餐具消毒、菜色花样更新和监督检查等更是严格要求。在改建过程中，企管部吴妮妮、陆华等多次亲自到场筹划督建，大到餐厅的规划设计，小到餐具、垃圾桶的摆放，均细细过问，要求务必把餐厅建成“阳光厨房”，确保让员工吃上热饭热菜，确保饭菜有花样、质量不变样、服务不走样，让职工吃得卫生，吃得放心，让职工尽情享受“舌尖”上的幸福。尤其是餐厅装修装饰竣工后，处于对广大职工的身心健康考虑，公司企管部并没有急于开放使用，而是不惜调用大功率排风机，向外排放和稀释因装修而产生的异味，同时开窗通风晾晒，

持续近半个月时间，经检测各项指标合格后才决定给员工使用，这些细节足以体现公司对广大职工的关心和爱护；公司领导更是高度重视，把职工餐厅建设当作一件关系员工切身利益的大事来抓，这次餐厅改造，公司就投入了30多万元。

自新餐厅投入使用以来，前来就餐的员工们非常激动，个个面带微笑，“新的餐厅就是不一样啊，感觉像进了肯德基”，“餐桌餐椅新颖别致，好有情调啊”，“在这么好的餐厅里吃饭，就是一种享受”……员工们一边吃着可口的饭菜，一边说着自己的感受。

让员工“吃出幸福感”，不仅仅需要硬件上的投入，更需要从每一个服务细节上体现对员工的用心。为切实提升员工就餐品质，公司企管部经常开展餐厅满意度调查等活动，对餐厅工作及服务提意见和建议，不断改善和提高就餐品质。

员工餐厅到底怎么样，您说了算！您给普天铁心职工餐厅打几分？

据了解，下一步，公司企管部会适时开展员工就餐满意度调查工作，让“食客”们评一评，品一品，提一提，看看味道合不合口，花样如不如意，共同查找努力提升的方法，尽最大的努力满足员工的心愿，不断提升员工餐厅卫生条件、服务内容、供应品种和设施设备，使员工餐厅操作更趋规范化，服务更趋人性化，食品更趋科学化。■（新闻采写 | 编辑 | 曙光）



时刻准备，奔跑着的技术营销先行者

——访营销部区域营销经理王雷

◇ 文 | 特邀实习记者 | 牛盼盼

人物素描：王雷

生日：1986 年 5 月

籍贯：安徽蚌埠人

部门：营销部

服务公司年限：6 年

格言：愿意吃亏的人，生活不会亏待他。

简介：营销部区域营销经理，以过硬的变压器及铁心专业技术赢得客户的信赖，成功承接、销售了普天史上多个特大铁心，创下了单台 76 吨大铁心的销售纪录。营销部经理王凤这样评价他，“王雷为人朴实，做事踏实，一步一个脚印做好每一件事。”踏实、谦和、勤奋、上进、诚信，肯于钻研，甘于吃苦，善于交际，敢于挑战是他的本色，他是首届普天铁心琅琊榜“水深薪旺”霸主区冠军得主、也是一位技术营销先行者和资深营销人。

2018 年上半年，营销部的王雷成为 B 组接单、发货最多的销售员，达到 1980 吨。就是这个目光炯炯的瘦瘦的高个子，干练中带着点质朴，凭借着其优秀的销售技能一战成名，成为了首届普天铁心琅琊榜“水深薪旺”霸主区冠军得主。

从学校毕业后，王雷在一家模具钢材公司从事销售工作，积累了一定的销售基础。2008 年底，王雷的弟弟加入普天从事横剪工作，他

在和弟弟的日常交谈中陆陆续续地对普天有了些许了解。2012 年普天扩充销售团队，王雷从两轮面试选拔中脱颖而出，顺利地正式成为普天的一员。

回忆起当时的面试，王雷坦言道，“我以前就是从事销售行业，有销售基础，又加上从弟弟那里了解了很多，对普天有较深的了解，所以在面试前准备得很充分。”令他印象深刻的是，在总经理面试时他凭借自己的知识准备



和以往的销售经验做出了一份客情档案表，也正是这份表让总经理十分满意。所以说，机会总是垂青那些有准备的人。

尽管有一定的销售基础，但变压器铁心对于王雷来说，是个全新的领域。在两个月的车间实习培训里，王雷每天进入生产一线认真地、一点一滴地学习变压器铁心的生产操作，对变压器铁心的加工原理有了更深刻的体验。从书本上的文字到真实的生产车间，王雷对公司铁心产品的生产工艺和性能都有了系统的认识，也有了很大进步。

默默积蓄，勇迎机遇挑战

通过对变压器及铁心的生产制造和工艺技术方面知识储备，以及公司现有产品的优势和营销战略，王雷尝试着开拓以前没有销售过

的行业领域。首先做的是根据公司的订单需求、回款需求，对客户进行回访；寻找合适的客户进行交流，并向意向合作者推介普天变压器铁心产品的工艺技术、价格和品质，成了他工作的大部分内容。

王雷直言，“销售说容易也容易，说难也很难。对于变压器铁心，没有扎实基础知识是很难接单的，这也是公司为什么要对员工进行技术培训的原因，我们这个工作最重要的是要用变压器的专业知识包装交流的语言，真诚地为客户着想。”

在推广七步进阶梯式接缝变压器铁心时，他发现铁心的配件对客户非常有帮助，深受客户青睐和推崇，如公司自主研发的折弯夹件、透明油漆等。了解和收集客户诉求，根据诉求给客户反复推广，避免了客户自己寻找配件供应商，王雷就这样慢慢发现潜在的商机，业绩也不断水涨船高。两年的单打独斗、上下摸索，勤奋努力和人脉的积累，使他的业务能力不断提升，王雷获得了更多客户的信任与支持。

稳健精干的王雷已经积蓄了充足的力量，



他不想错过每一个业务达成的机遇。终于，他接到了第一个大客户——青岛的一家法国企业。通过对客户进行的前期了解，王雷针对性地与客户的相关部门进行沟通交流，让客户深入了解普天公司的工艺技术优势和产品品质保证，使其认识到普天是最好最适合的供应商，顺利拿到了百分之百的订单。双方也因此成为紧密的合作伙伴，互相交流学习。

“没有客户百分百满意的完美产品，只有更加满意的产品。”在合作中，与客户良好的沟通使双方在产品性能上有了一定的共识，同时王雷也会根据普天的优势技术对客户产品提出建议和构想，以达到让客户更加满意的合作效果。

静水流深，跑赢技术营销

新时代下，由新工艺新材料制成的节能型变压器铁心正在逐步占领国内市场，超高压变压器仍然是整个国家重大工程建设的重要需求，变压器行业依然有着巨大的需求潜力，这些对王雷来说都是机遇。

胸中有丘壑，动静皆风云，前期默默的积累和历练造就了王雷的敏锐和果断。机会总是留给善于把握机遇的人，2017年华东某家一直与普天有合作的大型变压器公司高管换任，第一时间得到新的高管到任消息后，王雷立即

驱车赶往客户处祝贺，向其重点介绍普天变压器铁心制造工艺技术和最新优惠信息，以及自主研发的铁心产品流水式工艺生产线，生产线整合了纵剪、横剪、叠片、装配等多道工序，同时导入物联网技术，软硬件结合，让产品及材料快速有效地在生产车间内流转，提高了车间岗位人员的专业化程度，公司二期智慧工厂引进了国际顶尖的纵、横剪机组、在线检测仪器等智能设备，生产效率和产品品质显著提高，辅以贴心周到的售后服务，这些方面都成功引起了客户的极大兴趣。

在交谈中，王雷获悉客户有两台特大型变压器铁心订单，立即敏锐地捕捉到商机。虽然该类产品我公司尚未生产过，然而王雷通过对此特大型变压器铁心技术要求的分析，断定以目前普天生产工艺设备能够加工符合客户技术要求的产品。王雷向客户详细介绍了普天引进的国际顶尖智能设备的加工技术精度，提出普天的技术和管理完全可以保证此特大型变压器的品质要求，说服客户当场拍定其中一台特大型变压器铁心交由普天进行加工生产，一场商业洽谈成就了双方后续的合作机缘。

王雷欣喜地拿着订单回到公司后，但事情进展得并没有那么顺利，由于该产品技术含量



高、工艺复杂、片型特殊、制造难度相当大，而且铁心整体尺寸与重量在公司制造上都是史无前例的，是 220kV 变压器铁心中的高难度产品，生产出客户所需的这种特大型变压器铁心存在太多技术上的问题。知悉这些情况后，领导非常重视，立即组织营销、制造、工艺、生管、品质等部门召开专题会议，成立特大型铁心研发制造项目组，确保产品如期交付客户。这期间，王雷充分展示了资深营销人的本领和技能，不仅与客户保持密切联系，还及时将客户的诉求信息反馈回公司，由工艺技术部门进行攻关。这是客户首次外购容量为 180000KVA 大铁心，而自带的夹件满足不了运输要求也是一大问题。通过王雷多次与客户沟通协调，双方齐心协力想办法，终于攻克了一个个难题，让这台总重量达 76 吨的特大型变压器铁心成功下线装运，交付客户，并顺利通过了客户验收，产品各项性能指标均优于客户标准。“我赶在第一时间就把我们生产变压器铁心的优势信息推送到客户面前，通过公司各部门的积极配合，我们顺利完成了单台容量等级超大的

变压器铁心，并安全送达客户公司。客户对产品性能进行检测，发现优于其自产产品，对普天的变压器铁心产品十分满意。”王雷如是说。此类型产品的成功研发，是公司在特大型铁心领域的大突破，积累了宝贵的经验，表明公司的设计能力和制造水平又迈上了一个新台阶，对推动公司的技术进步和市场开拓具有十分重要的意义，王雷作为一名技术营销先行者，步伐雄健，铿锵有力。

创下了单台 76 吨大铁心的销售纪录之后，随即，王雷又再接再厉，成功接到了一系列变压器铁心订单，并都顺利交付，与客户形成了长期合作的良好循环。通过专业知识的应用和对机遇的把握，王雷成功地用行动落实了技术营销的核心，为公司带来了不错的效益。

品“智”先行，不断自我突破

谈到成为资深营销人的秘诀时，王雷笑着坦言道，“拿我自身性格来说，可能不适合做销售，但最初对这个行业的好奇让我投入其中。到现在为止，我所凭借的秘诀无非是

尽可能感染客户，用熟练的专业知识获得客户对我人品的认可，从而进一步了解产品。”所谓成功者，无非把时间和心血都付诸在行动上。王雷正是凭借着长年的努力和勤奋，坚持不懈地跑业务，收获了首届普天铁心琅琊榜“水深薪旺”霸主区冠军荣誉。

性格温和，乐于助人，容易相处的王雷是生活中的“老好人”，客户们十分信任他。用王雷的一句话说，“愿意吃亏的人，生活才不会亏待他。”然而事业心太强也给他带来了一些困扰，由于经常出差在外，王雷难免“顾外不顾内”，8 岁的女儿缺少父亲的陪伴让他觉得十分愧疚。

在公司的这些年，王雷特喜欢跟同事们沟通交流，尤其是爱向业务能力超群、经验丰富的同事讨教，并谦逊地笑称这是“借智”、“取经”，其中营销大区总监杨绪超的销售能力就让王雷十分佩服。“从杨总监身上，我学习到销售大有智慧，绝不是一味地努力就行，恰当地应用工作技巧可以事半功倍。在开发西安一家国有大型变压器公司时，我感受到了他

对客户信息的及时掌握，简直是了如指掌，在每次的交流中，他都有自己独到的方法，令我大长见识，受益匪浅。”

王雷认为，一名合格的营销员应该是这样的：一是对企业忠诚认可、有责任心，二是善于运用销售中的“智慧”。这就要求自身善于学习，用专业知识武装自己，而他也是如此践行的。

目前王雷正在接洽国内一家大型国有变压器集团，得益于普天这个大平台和业内知名的品牌效应，普天的产品得到更多企业的认可。他认为，随着普天的市场拓宽，应当把眼光着眼到大型变压器企业，借鉴二八原则，尽最大努力去挖掘为公司提供 80% 利润的 20% 的客户，集中精力提供优质服务。风物长宜放眼量，王雷又瞄准了国内几家大型变压器企业，制定每年取得目标客户 4000 吨订单量的目标计划，期望突破现有成绩，百尺竿头，更进一步。

路的前方是奔跑者的身影！■（编辑部）





零缺陷质量管理的精髓

零缺陷管理的起源:

被誉为全球质量管理大师、“零缺陷”之父和伟大的管理思想家克劳士比，从 60 年代初提出“零缺陷”思想，并在美国推行零缺陷运动。后传至日本，在日本制造业中全面推广，使日本的制造业产品质量迅速提高，并且达到了世界级水平，继而扩大到工商业所有领域。

“零缺陷”又称无缺点 ZD，零缺陷管理的思想主张企业发挥人的主观能动性来进行经营管理，生产者、工作者要努力使自己的产品、

业务没有缺点，并向着高质量标准目标而奋斗。它要求生产工作者从一开始就本着严肃认真的态度把工作做得准确无误，在生产中从产品的质量、成本与消耗、交货期等方面的要求来合理安排，而不是依靠事后的检验来纠正。零缺陷强调预防系统控制和过程控制，第一次把事情做对并符合承诺的顾客要求。开展零缺陷运动可以提高全员对产品质量和业务质量的责任感，从而保证产品质量和工作质量。

开展零缺陷运动可以提高全员对产品质量和业务质量的责任感，从而保证产品质量和工作质量。



克劳士比的质量管理四项基本原则:

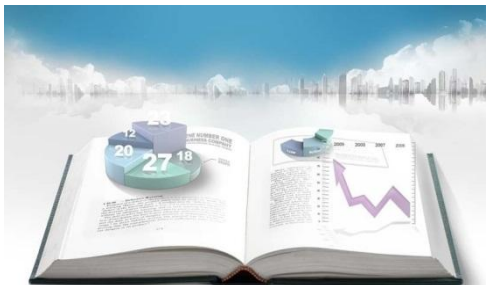
原则一：什么是质量？

- 质量即符合要求，而不是好。
- 质量的定义就是符合要求而不是好。“好、卓越”等描述都是主观和含糊的。

原则二：质量是怎样产生的？

- 预防产生质量
- 检验不能产生质量

产生质量的系统是预防，不是检验。检验是在过程结束后把不符合要求的挑选出来，而不是促进改进。



检验告知已发生的事情太迟、缺陷已经产生，不能产生符合项。预防发生在过程的设计阶段，包括沟通、计划、验证以及逐步消除出现不符合项的可能性。

通过预防产生质量，要求资源的配置能保证工作正确完成，而不是把资源浪费在问题的查找和补救上面。

原则三：什么是工作标准？

● 零缺陷，而不是“差不多就好”

工作标准必须是零缺陷，而不是“差不多就好”，差不多好就是说，我们将在某些时候满足要求，或者是每次都符合大部分要求而已。而零缺陷的工作标准，则意味着我们每一次和任何时候都要满足工作过程的全部要求。它是一种认真地符合我们所同意的要求的个人承诺。如果我们要让工作具有质量，那么，我们决不向不符合要求的情形妥协，我们要极力预防错误的发生，而我们的顾客也就不会得到不符合要求的产品或服务了。这是“零缺陷”工作标准的重要意义。

零缺陷管理作为一种心态：事情第一次就做对；避免双重标准；决不允许有错误；非常重视预防；只有在符合全部要求时才行。

原则四：怎样衡量质量？

● 不符合要求的代价（金钱），而不是指数

质量是用不符合要求的代价来衡量的，而不是用指数。指数是一种把不符合项用相关的坏消息进行软处理的方法。不管怎样，如果我们软化了坏消息，那么管理者将永远不会采取行动。而通过展示不符合项的货币价值，我们就能够增加对问题的认识。

不符合要求的代价：当要求没有符合时产生的额外的费用。不符合要求的代价是浪费的代价：浪费时间、人力和物资。这是不必要的代价。

零缺陷与 MQM/精益生产/ISO9000 的关系
底层是 ISO9000 族质量保证体系

是支持 MQM、零缺陷、及精益生产方式 JIT 的基本条件，它相当于汽车里的说明书，是指导性重要文件。

第二层是 MQM（现代品质管理体系）

它是在 ISO9000 系列基础上，对生产型企业的品质管理进一步深化与控制，从经营的角度，创造各部门的品质控制与改善，是零缺陷的基础。

第三层“零缺陷”运动

零缺陷不仅仅限于企业内部产品质量要求，对于其它工作业务、供应商同时提出



零缺陷工作标准，强调预防过程管理。无论是企业内部过程还是外部过程都必须符合双方同意的承诺要求；重视预防系统和不符合要求的代价的计算分析，从而降低质量成本，提高产品质量和工作业务质量。

顶层是精益生产方式 JIT

精益生产方式 JIT 是更为广阔的管理，其思想是以市场为导向，进行拉动式生产而实行资源整合全面管理，包括优化生产工作流程，减少多余的环节，推行零库存，降低采购成本，目的是提高生产工作效率，减少浪费，提高工作质量，使资源得到充分有效的利用。它涉及企业内部更多细化管理，如 MRPII、ERP、供应链、价值链等管理思想，是一项更深层次、更广泛、更有效、更全面的管理。

不要持双重标准：

许多人总是认为工作中缺陷是不可能避免的，也习惯接受缺陷并容许其不断发生。但我们在个人生活中，却常常会坚持零缺陷的标准。我们会对饭店上菜的片刻延误而喋喋不休，会对汽车的污点而牢骚满腹，对服装的一处线头的外露不厌其烦地反复更换，会为工资奖金比同伴低一点点而心情不畅，我们会对小孩考试得 99 分而未得到满分而高声呵斥……。总之，生活中的一些细小的缺陷、错误，我们均不能容忍。

实际上我们大部分人一直坚持双重标准，一个是生活上追求完美无缺陷的零缺陷标准，一个是工作上马马虎虎、差不多就行的标准。如果我们在工作中也坚持零缺陷的标准，每个人都坚持第一次（下转第 19 页）



品质管理 Quality Management

质量月活动专题

THE WORKSPACE IS ARRANGED TO HELP
YOU FOCUS ON CREATING
AN EXCELLENT IMAGE.

THE WORKSPACE INCLUDES
MINUS A VARIETY OF TOOLS AND

PALETTES FOR VIEWING
EXCELLENCE AND ACHIEVEMENT.



先进的检测设备为
产品品质保驾护航



卓越品质，用心创造



在临别的门前
妈妈望着我说
生活不止眼前的苟且，还有诗和远方的田野
你赤手空拳来到人世间，为找到那片海不顾一切……

屋口

◇ 文 | 徐响春（企管部）

小小的屋口正对着那块菜地
菜花开了金灿灿的一片安逸
像一幅抽象派气质的油画
而那一扇破旧的门 又显实在
生活应该上升不到理想的高度
日子也就是重复了昨天的那碗黄酒

两条田间的路 可以走到屋口
每次走 都由顾虑而作出选择
总是走这条路 就怕那条路再也走不通了
偶走那条路 又怕他不知谁来 会吓一跳
生活如此来来往往 便多了一条“又叉不可兼顾”
日子也就成了消化今天的尴尬 延续明天的机器

穿过屋口的视野 有一条乡村级别的大道
踏在路上 便有一种停不住的力量
离屋口越来越远 远到看也看不见门口的菜花
然后闭上眼睛 原来屋里的人 还在张望
路的那一头该是怎么的气象和路况
而刚走的汽车 何时再启回程的喇叭呀

时间已过到下午的尾声 接近傍晚
那屋口也该有走来走去脚步了
和饥饿而缠着裤腿 嚎叫的喵咪
墙上的广播也放出了声音 凑着热闹
抓一把豆荚 划一根火柴 小心地点上
轻轻的扇着灶肚里的火 那屋口 又炊烟



（上接第 14 页）做对，不让缺陷发生或流至下道工序或其它岗位，那么我们的工作中就可以减少很多处理缺陷和失误造成的成本，工作质量和工作效率也可以大幅度提高，经济效益也会显著增长。

质量是芭蕾舞，而不是曲棍球：

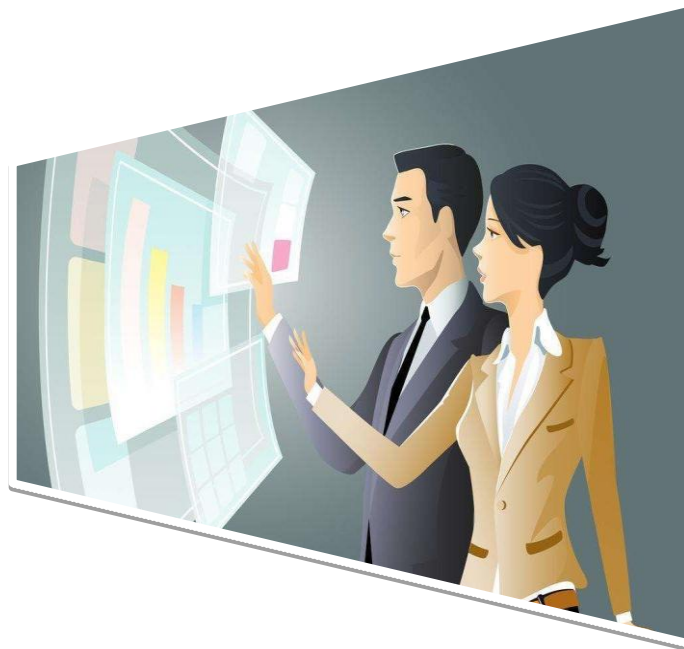
克劳士比极富艺术性地提出：质量是芭蕾舞，而不是曲棍球。曲棍球是一种体育运动项目，曲棍球比赛时球员必须根据球场上瞬息万变的情况，判断如何进攻和防守，人们欣赏的是球员的激情“表演”，更多的是一种力量与速度的展示。在曲棍球比赛中，如果球员因失误被对方进一个球，他可以努力

多进对方几个球，最终也许还会获胜。而芭蕾舞在演出前都经过设计、讨论、规划、检查以及详细节目安排。每一个布景道具的放置、每一段乐章的时间、每一段剧情的展开及每一个音乐的节拍，都经过周密的考虑和精心的策划。芭蕾舞演员追求的是一种零缺陷也就是完美的境界。因为任何一个细小环节的疏忽，都会影响最终的演出质量和观众（顾客）的美感。

审视我们的日常管理工作，我们的干部可能更象曲棍球型：到处不停地巡逻、查找、解决问题。争论、罚款、加班以及在现场马不停蹄地跑来跑去，似乎都已习以为常。而找出和解决的问题的多少，似乎已成为其成就的标志。

如果我们仔细统计分析，将会发现其中大部分问题是惊人地相似，却日复一日地重复发生着，每发生一次就会重新再解决一次。而芭蕾舞型的管理人员则比较专注地向着既定的目标迈进，很少受到意外的干扰。解决问题常常斩草除根，不留后患。

如果采用人盯人的现场管理办法，在当今快节奏的生产下，是不可能实现零缺陷的。只有建立一个行之有效的质量管理体系规范，在内部形成一个质量持续改进的良性循环，才能实现零缺陷的目标。■（网摘）



10 张图帮你提升工作能力

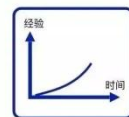


1

小事中的卓越思维 |

很多职场员工抱怨重复性工作，觉得枯燥、无趣，得不到发展，但是你要知道这是一个同质化的时代，手机就是一个很好的例子，而体现产品唯一的差距就是细节。

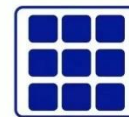
所以认真做好每一件小事，将每一件小事做到极致，从而训练自己细节的处理能力及培养心智成熟度，是非常重要的，切忌好高骛远。



小事坚持做



小事细致做



小事条理做

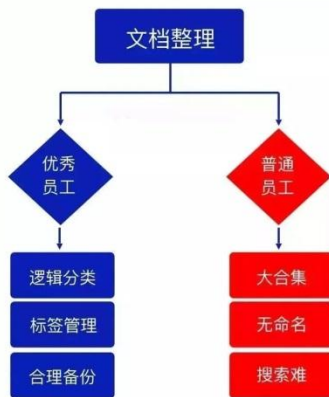
2

坚持写工作日志 |

遗忘是获得职场经验最大的杀手，所谓好了伤疤忘了疼就是这个道理。一个厉害的人总是能够通过记录自己的成功经验及失败原因，获得持续的成长。

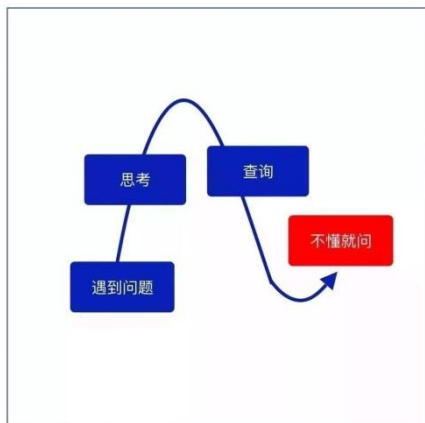
3

学会文件管理 |



文件管理的本质是一个时间管理问题，而非逻辑分类问题。一个重要原则就是：3 分钟可完成的事情立即解决，这是一个非常非常重要的行为习惯。

管理文件也是如此，很多人下载了一个文件，就自动存放桌面或默认文件夹中，后来文件数量越来越多，当你的电脑文件有上千个的时候，你就麻烦了。



4

| 不懂就问，问前三思 |

不懂就问，问前思考。遇到不懂的问题，先学会思考及网上查找相关信息，对于不确定的地方，再找同事、上级及业内高手请求帮助是一种很好的策略。

对于向同事请教，在这里注意两条原则：

- 1) 不要问“度娘”都知道的简单问题，如果你问的问题太低级，只能说明你懒；
- 2) 不要闷头苦干，方向错了，再多的努力都是零。

5

| 使用专注工作法 |

在今天，工作效率最大的杀手是手机：广告电话、微信、股票、朋友圈都会让你的时间碎片化。

工作中最高效的法则是“25+5”原则：飞行模式、静音模式或手机屏幕朝下放，集中精力工作 25 分钟，然后用 5 分钟再处理手机中的重要事情。这是避免时间碎片化最好的法则。



6

| 不要忘记忠诚 |

不要忘掉忠诚，这虽然听起来挺土的，但却很真实，不要为了自己的利益而牺牲组织的利益，反之亦然。这将帮助你很好地从公司的角度看待问题。不管是企业老板，还是企业管理者，最终信任与提拔的下属，总是那些值得信赖的人，而不是能力高但是自私自利的人。

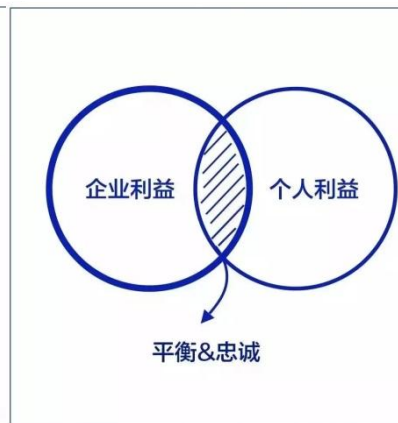
7

| 建立利益共同体 |

多用我们少用你们，可以让我们的朋友更多，“敌人”更少。这是建立利益共同体的开始，也是良好合作的开始。

8

| 做自己的老师 |



9

| 培养边界敏锐度 |

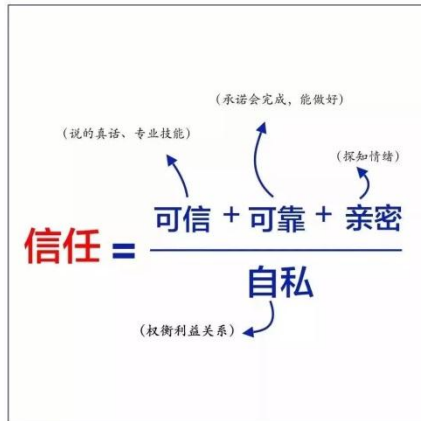
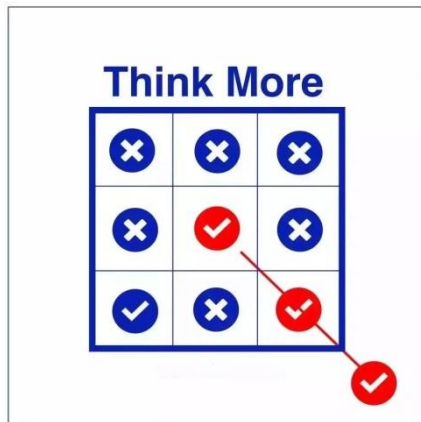
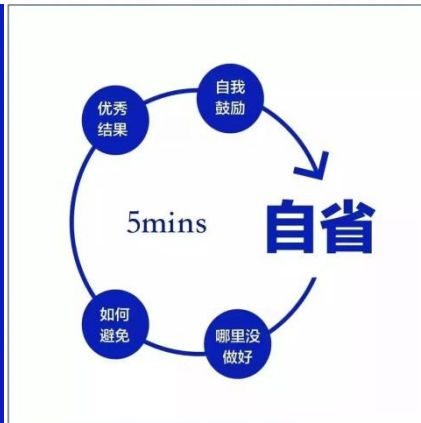
建立跨界思维，跳出传统的边界看问题，是未来创新的一个重要方向。谁最先具备了这种敏锐度，谁将成为这个时代的大牛。

10

| 懂得信任的基础算法 |

合作的本质是信任。你能赢得多少人的支持，取决于多少人愿意与你交往，取决于你与他人建立互信的能力。

以上 10 张图，虽然看似简单，但是要真正成为日常的工作和行为模式，却需要不断实践。选择相信、选择行动、选择坚持，那么你一定跑赢职场的赛道。





一帘新雨后，与你遇浅秋

初秋的雨，不似夏雨那般匆忙，它从容、舒缓，闲庭信步，款款走来，更兼有一份人生的自如与恬淡。

秋雨后，天地澄澈。

暑意将消，浅秋时节，秋雨如期而至。不似春雨的娇羞，夏雨的无常，初秋的雨更温柔细腻，伴随而来的还有一丝清新的凉意……

一场秋雨，带着些许寒意，终于将三伏天那份暑气消了个一干二净，惬意无比。

秋雨，是凉意

漠漠秋云起，稍稍夜寒生。

但觉衣裳湿，无点亦无声。

——唐·白居易《微雨夜行》

初秋的雨，不似夏雨那般匆忙，它从容、舒缓，闲庭信步，款款走来，更兼有一份人生的自如与恬淡。

秋雨后，天地澄澈。

喜欢秋雨沉着的味道，犹如翻阅生活的日历，点评人生来时的路程。

秋雨，是思念

君问归期未有期，

巴山夜雨涨秋池。

何当共剪西窗烛，

却话巴山夜雨时。

——唐·李商隐《夜雨寄北》
雨夜思君归，待君归时再话雨夜，那时定会别有一番滋味在心头。

一帘新雨敲窗，缱绻的心事让人不曾熟睡。

身边有人陪伴，整夜秋雨也不觉寂寥，但若是孤身在外，那就是“秋风秋雨愁煞人”了。

秋雨，是闲适

空山新雨后，天气晚来秋。

明月松间照，清泉石上流。

竹喧归浣女，莲动下渔舟。
随意春芳歇，王孙自可留。
——唐·王维《山居秋暝》

秋雨初霁，山间烟雾朦胧，空气清新怡人。

明月从松隙间洒下清光，清泉淙淙，竹林沙沙，远处，荷叶，渔舟，浣纱女。

雨声响起时，兀自独坐，静听天籁，只有听凭“古往今来多少事、都随风雨到心头”。

我相信，雨过天晴，必将迎来一个碧空万里，天高云淡，清风送爽的金秋。

秋雨，是心语

竹坞无尘水槛清，
相思迢递隔重城。
秋阴不散霜飞晚，
留得枯荷听雨声。
——李商隐《宿骆氏亭寄怀崔雍崔兖》

远隔千山万水，只能借助于风、于云，将自己的思念悠悠然地飘向远方，以求得寂寞中的慰藉，偶然间的契合罢了。

初秋清冷的雨，滴在夏天的残荷，也滴在了心头上。

窗前的宁静，听秋雨的淅淅沥沥，宛若听自己的心雨。

《红楼梦》中，黛玉说过：
我最不喜欢李义山的诗，只喜他这一句“留得残荷听雨声”。

秋雨，是想家

一声梧叶一声秋，
一点芭蕉一点愁，
三更归梦三更后。
落灯花棋未收，
叹新丰孤馆人留。
枕上十年事，
江南二老忧，
都到心头。
——元·徐再思《水仙子·夜雨》

雨打芭蕉，叶落梧桐，孤身在外，是夜难眠。

一个人躺在床上，听着窗外的滴答雨声，感受着丝丝秋意，多年往事涌上心头。这样的氛围，最容易勾起人的思乡之情。

诗中一场雨，淋湿了谁的心绪？

秋雨，是牵挂

黄叶青苔归路，
屣粉衣香何处。
消息竟沉沉，
今夜相思几许。
秋雨，秋雨，
一半因风吹去。
——清·纳兰性德《如梦令》

风吹散秋雨，却吹不散满腹心绪，如果可以，就请秋风带来一些你的消息，聊以慰藉我的相思。

一样的秋天，一样的秋雨，不一样的心境，自然就是不一样的景色。

秋雨，是洒脱

长空秋雨歇，睡起觉精神。
看水看山坐，无名无利身。
偈吟诸祖意，茶碾去年春。
此外谁相识，孤云到砌频。

——唐·修睦《睡起作》

秋雨连绵，不如睡去，一觉醒来，天气转晴。

空气更是说不出的清新，丝丝凉意，沁人心脾。独坐山前饮茶，无忧无虑自在。

微雨的温柔，大雨的果敢，暴雨的无畏，各有各的美。

秋雨，心雨，美的让人心醉，只为有心的人飘洒，只为用心的人释放……

如同欣赏雨的感触，淡看风华，路途上停下来看一看，也别有一番韵味。

一帘新雨后，浅秋，
道一声：珍重！■（网摘）



幽默与漫画

1 调羹

麦克走进餐馆，点了一份汤，服务员马上给他端了上来。服务员刚走开，麦克就嚷嚷起来：“对不起，这汤我没法喝。”服务员重新给他上了一个汤，他还是说：“对不起，这汤我没法喝。”

服务员只好叫来经理。经理毕恭毕敬地朝麦克点点头，说：“先生，这道菜是本店最拿手的，深受顾客欢迎，难道您……”“我是说，调羹在哪里呢？”

有错就改，当然是件好事。但我们常常却改掉正确的，留下错误的，结果是错上加错。■



2 活下去

在一个有众多社会名流出席的晚会上，鬓发斑白的巴基斯坦影坛老将“雷利”拄着拐杖，蹒跚地走上台来就座。

主持人开口问道。

“您还经常去看医生？”

“是的，常去看。”

“为什么？”

“因为病人必须常去看医生，医生才能活下去！”

台下爆发出热烈的掌声，人们为老人的乐观精神和机智语言喝彩。

主持人接着问：“您常请教医院的药师有关药物的服用方法吗？”

“是的，我常向药师请教有关药物的服用方法，因为药师也得赚钱活下去！”

台下又是一阵掌声……

“您常吃药吗？”

“不，我常把药扔掉。因为我也要活下去！”

台下更是哄堂大笑……

主持人最后说：“谢谢您接受我的采访！”

老人答道：“别客气，我知道，你也要活下去！”

台下哄堂大笑声、掌声、欢呼声，经久不息，全场爆棚！

据说这个笑话曾排世界第一，因为大家都要笑着活下去。■

“天匠”在运动

