

全面质量管理五要素

人机料法环是对全面质量管理理论中的五个影响产品质量的主要因素简称。

一、人：指制造产品的人员；

这五大要素论中，人是处于中心位置和驾驶地位的，就像行驶的汽车一样，汽车的四只轮子是“机”、“料”、“法”、“环”四个要素，驾驶员这个“人”的要素才是主要的。没有了驾驶员这辆车也就只能原地不动成为废物了。

二、机：指制造产品所用的设备；

1. 机器设备的分类和定义

设备一般是指机器设备，它包括仪器设备、测量用具、工具等；

2. 机器设备的使用、点检、保养

使用：即根据机器设备的性能及操作要求来培养操作者，使其能够正确操作使用设备进行生产，这是设备管理最基础的内容；

点检：指使用前后根据设定完成的标准对设备进行状态及性能确认，及早发现设备异常，防止设备非预期的使用，这是设备管理的关键；

保养：指根据设备特性，按照设定的时间间隔对设备进行检修、清洁、上油等，防止设备劣化，延长设备的使用寿命，是设备管理的重要部分；

三、料：指制造产品所使用的原材料；

1. 如何做好物料管理

物料的包装、搬运、识别、保管——仓库管理、领取使用

2. 物料不良的处理

a、不良严重程度的区分，发生不良时，要根据重要程度划分缺点等级；

b、不良品处理：① 不良相关信息的收集、保存；② 不合格品的区分；③ 不合格品的处理；④ 不良品的再次确认；⑤ 纠正处理

四、法：指制造产品所使用的方法；

处理任何一件事情，不论其结果如何，都会使用到某种方法。那么一个企业要生存和发展同样需要方法。前面我们讲到了人员、机器和原材料，如果仅仅只拥有了这几样东西，企业并不等于就能顺利生产了。企业要赢利，方法是绝对少不了的。

五、环：指产品制造过程中所处的环境；

(1) 工作场所环境。

指各种产品、原材料的摆放，工具、设备的布置和 5S；

(2) 对危险品控制。

化学物品的堆放，诸如酒精之类要放置在指定区域并标识，并在化学品堆放附近处放置防止化学品泄漏的抢救工具和抢救材料；

(3) 生产环境。

指具体生产过程中针对生产条件对温度、湿度、无尘度等要求的控制。

(质量部 吴玉洁推荐)

对于有价格空间的报价，采购如何谈判价格

在采购设备、原材料和分包服务的谈判过程中，采购人员必须清楚界定出特定的需要，并且还要找到最具竞争力的供应商。因此通过有效的采购谈判环节的控制，向供应商压低价格水分，来有效降低采购成本。那么，在具体的谈判中，采购使用哪些方法或则策略压低价格，有哪些还价技巧？

1. 要有弹性

在价格谈判中，还价要讲究弹性。对于采购人员来说，切忌漫天还价，乱还价格；也不要一开始就还出了最低价。前者让人觉得是在“光天化日下抢劫”，而后者却因失去弹性而处于被动，让人觉得有欠精明，从而使价格谈判毫无进行的余地。

2. 化零为整

采购人员在还价时可以将价格集中开来，化零为整。这样可以在供应商心理上造成相对的价格昂贵感，会比用小数目进行报价获得更好的交易。这种报价方式的主要内容是换算成大单位的价格，加大计量单位。

3. 过关斩将

所谓“过关斩将”，即采购人员应善用上级主管的议价能力。通常供应商不会自动降价采购人员必须据理力争。但是，供应商的降价意愿与幅度，视议价的对象而定。因此，如果采购人员对议价的结果不太满意，此时应要求上级主管来和供应商议价。当买方提高议价者的层次，卖方有受到敬重的感觉，可能同意提高降价的幅度。

4. 压迫降价

所谓压迫降价，是买方占优势的情况下，以胁迫的方式要求供应商降低价格，并不征询供应商的意见。这通常是在卖方处于产品销路欠佳，或竞争十分激烈，以致发生亏损和利润微薄的情况下，为改善其获利能力而使出的杀手锏。

5. 敲山震虎

通过暗示对方不利的因素，从而使对方在价格问题上处于被动，有利于自己提出的价格获得认同。这就是还价法的技巧所在。但必须“点到为止”，而且要给人一种“雪中送炭”的感觉，让供应商觉得并非幸灾乐祸、趁火打劫，而是真心诚意地想合作、想给予帮助——当然这是有利于双方的帮助，那么还价也就天经地义了。

如果还没有达成自己的价格目标，也可以采用以下策略：

1. 欲擒故纵

价钱杀不下来索性不谈了，佯装结束谈判，借此迫使对方让步。

2. 考验耐力

死缠不放、疲劳轰炸，不断唇枪舌剑磨价钱，谁能坚持，谁就是最后的胜利者。

3. 百般挑剔

即把产品数落一番，指出毛病一箩筐，借此挫低供应商的士气，杀价目的或许可以得逞。

4. 循循善诱

即施以哄劝，希望供应商提供较便宜的价格。

(采购部 周凯推荐)

下属能力不够时，做领导的就该这么办！

任何主管都会发现，下属中总是有那么一些人，尽管工作态度很认真，能吃苦，听指挥，但工作总是干得不如别人好，有些力不从心。对于这些人，如果放弃不管，无论是对事业还是对他们个人，都是极大的损失，那么，怎样帮助那些能力低的人呢？

1. 帮助他们消除自卑感

人一自卑，即使有能力也很难发挥出来。其实，除了少数“尖子”以外，其余一般人的能力相差并不悬殊。如果能使他们增强信心，消除压抑能力的自卑感，他们甚至可以取得与“尖子”一样的成果。所以主管要亲近这种人，同他们交谈，列举他们的优点和成绩，证明他们并不比别人能力差多少，也一样可以干得漂亮些，使他恢复与人等同的思想意识，从而激起他们的上进心和自信心。

2. 要加强指导

对这部分人，需要比领导别人多花一点精力。给别人布置工作，交代清楚就可以了，给这些人布置工作，要更明确、具体一些，不仅交任务，而且要交途径、交方法。也就是说对能力低的人帮助，最好的办法不是“喂”他们，而是要想办法使他们会多动脑筋“自己飞起来”。

3. 不要伤他们的自尊心

社会上各种人历来都有重体面的传统，认为“有伤脸面”和“无脸抬头见人”是最大的耻辱。所以，绝大部分人都“宁愿身受苦，不愿脸受热”，特别是那些能力低、有自卑感的人，自尊心更强。因此，主管在做工作时，不要损伤他们的自尊心。

4. 让他们先出成绩

办法是找一些相对比较容易的工作让他干，完成得好，出了成绩，哪怕是小小的成绩，立即表扬鼓励，让他们从自己的成功中，看到希望，增强信心。凡是做过父母的人，都有这样的体会：孩子初学走路时，是那样的笨拙可笑，摇摇晃晃，刚迈一小步就摔倒，可是父母却为他迈出的那一小步而欣喜异常，赞不绝口地说：“太好了，走得太好了！”这样过不了多久，人才就培养出来了。

5. 为之创造重整旗鼓的环境

有的人因为前一个时期没有干好，周围的人对他难免有看法，而且难以迅速扭转。有的人是因为工作岗位有碍于发挥他的专长，久久出不了成绩。对于这样的职工，可以考虑给他调换一下工作，把他放到一个新的环境和岗位上，便于他重打鼓，另开张。

6. 必要时给点压力

“人没压力轻飘飘，井没压力不喷油。”在有些情况下，对下属给点压力是必要的、有益的。田径运动员在激烈竞争的压力下很可能比平时发挥得更好，演员面对观众进行演出，往往也比在排练大厅里表演得更出色。对于能力低的人，主管给他“吃点小灶”是必要的，但也不能因此而娇惯他们，让他们过于轻松。特别是当他们的能力有了一定提高之后，要时常给点压力，或是用语言“点”一下，或是用别人的事例“激”一下，或是在工作上适当“加点码”，使他把压力转化为内在动力，这样比单纯“保护”提高得要快。

7. 进修或培训

如果条件允许，可以对这些人进行某些方面的业务训练，缺什么补什么，或是送他们去实习、进修，使之从系统的学习和实践中得到提高。

作为一个管理者要多给予下属鼓励，而不是不留情面的指责，要提高他们的自信心，而不是失败的挫败感，要激发他们自我工作的积极性，而不是让他们成为没有想法只会听从指令而工作的躯壳。
(销售部 李超推荐)

如何成为一个内心强大的人？

弱者普遍易怒如虎，而且容易暴怒。强者通常平静如水，并且相对平和。一个内心不强大的人，自然内心不够平静。内心不平静的人，处处是风浪。再小的事，都会被无限放大。一个内心不强大的人，心中永远缺乏安全感。

要想成为一个内心强大的人，需要具备至少以下二大品质特征：1) 高度自律和自黑；2) 做自己。

1. 高度自律和自黑

为什么不说自信呢？不自信的人，普遍内心比较脆弱。一个自信的人，对自己充满信心，做事往往带着积极向上的力量，并时刻充满激情。所有的盲目自信，和空腹自信，都是自以为是。心中要有真才实学，哪怕在不断的试错，但终究能到达攀登高峰的那一天。

人的自信到底从何而来？以及如何培养自己的自信？高度的自信，从高度的自律而来。自律又是什么？自律就是自己管理自己，自己约束自己。这是一个很重要的能力。先学会克制自己，用严格的日程表来控制生活，才能在这种自律中不断磨练出自信。自信也代表着对事情的控制能力，连最基本的时间都控制不了，谈何自信？

除了自律以外，自黑的能力也相当重要。世界之大，什么鸟都有。等你哪一天稍微做出点成绩，很多认识或不认识的人便在背后，唧唧歪歪的议论是非。从最开始的吐槽，到断章取义的论断甚至无趣的黑你。

自黑就是自己嘲笑自己，自己黑色幽默自己。自黑是一种沟通方式，也是一种境界，更是一种另类的修养。自黑不是等到有人说你时才出现，而是从头到尾都需要有的能力。你必须看透那些无聊恶俗的人，要比他们还会擅长黑自己，待他们自知无趣后，便会羞愧的退场而去。

2. 做自己

做自己，不要试图取悦所有人，现在做不到，未来也做不到。

人不可能面面俱到。每个人应该会有自己最在乎的人，他们才是你生命中最宝贵的财富。倘若他们对你所做的事有误解或质疑，值得你花时间去回应和解释。

以下是个人最在乎的三类群体，仅供参考：1、家人（亲戚不算在内，一年到头只见一回，并不清楚你的人生定位）；2、人生知己（为数不多的真正挚友，一切都知根知底）。

他们的评价/意见/建议，则会认真的聆听。若存在不理解时，一定会充分的解释和回应。只有真正在乎的人相对全面了解你，其他人大部分是片面的认知。在生活中也没有特别的交集，有的只是道听途说或仅仅是几面之缘而已。

不必回应那些熟悉的陌生人，他们并不一定真正关心你，更多的只是好奇宝宝。时间如此宝贵，无暇顾及这些，也不在解释的义务范畴。你的人生并不需要活在他人的言语中，还有很多更重要的事等着去做。

内心强大的人，很少在意他人的看法，包括熟悉的陌生人。就像积极的人很少关注消极的信息，即便看到，也自动瞬间被屏蔽或消化。他们很清楚自己的定位和追求。

真正内心强大的人，一定有一颗平静的内心，有一颗温柔的心肠，有一颗智慧的头脑。一定经历过狂风暴雨，体验过高山低谷，也见识过人生百态。惟愿我们在人生的道路上，不论何种境遇都能充满智慧的刚强壮胆，成为内心强大的人。

(技术部 刘勇键推荐)

