

什麼是品質?如何追求品質?

幾年之前，福特汽車公司經常用一個廣告口號：**品質優先**。非常清楚和引人注目的信條。這個廣告吸引許多買家來買福特的轎車和卡車，因為這個廣告告訴他們福特承諾製造有品質的車子。

唯一的問題是，「品質」是什麼意思?如果你問十個人，我懷疑你會得到十個不一樣的答案。最近我和一個製造業公司合作出一本書，我問公司總裁說：「品質是什麼?」他告訴我：「每一次都做正確的事。」

他解釋說：「品質就是堅持做你該做的事，持續做對的事，不亂來。做我們這行的，不胡亂來很重要。」

當然，品質也可能有別的意思。你知道勞力士手錶是比天美時手錶作工更精細，但是不管哪一牌，你都希望手錶能告訴你正確的時間。一輛賓士轎車可能比其他較便宜的轎車品質更好，但是對車子我們最基本的要求還是它能安全地把我們從 **A** 點載送到 **B** 點。

所以回到最原始的定義，品質的意義就是「每次都做正確的事」。如果你知道某個外科醫生的病人存活率是 **50%**，你敢讓他開刀嗎?或者你知道某個駕駛員安全降落的機率只有 **75%**，你敢坐他駕駛的飛機嗎?如果你想要買一個高解析度的電視，但是能打開它的機率只有 **60%**，你會買嗎?我們堅持品質的原因在於，每一次顧客所得到的產品或是服務都必須是正確的。

品質的觀念如何應用在今天的職場上呢?我們的老闆和顧客是否能合理地期待我們每次都做正確的事呢?卓越、可信賴的是有品質企業和成功專業人士的標誌。我們的領導者—神賜給我們天賦和資源，我們必須知道神也期待我們每次都做正確的事!

第一、事情一定要做對。宣告要跟隨耶穌基督的人，沒有理由降低工作的品質。神在創造萬物時，已經給我們設定了標準：「神看著一切所造的都甚好。有晚上，有早晨，是第六日。」(創世紀 1 章 31 節)

第二、事情必須完成。有時候我們會因為急著完成一個計畫，容易出現一種態度：這樣已經夠好了!但這不是耶穌基督給我們設立的榜樣。耶穌降世為人，來引領、教導我們，成為我們的榜樣，最後祂為全人類的罪而死，祂完成祂的工。「耶穌嘗(原文是受)了那醋，就說：「成了!」便低下頭，將靈魂交付神了。」(約翰福音 19 章 30 節)

第三、事情必須因為對的原因被完成。當我們的動機是正確時，會知道誰是我們最大的顧客和老闆。「無論做甚麼，都要從心裏做，像是給主做的，不是給人做的，因你們知道從主那裏必得著基業為賞賜；你們所事奉的乃是主基督。」(歌羅西書 3 章 23-24 節)

勞勃·泰默西是領袖資產協會的傳播部副部長，這是一個總部在美國喬治亞州亞特蘭大的非營利組織。他也是一個有40年經驗的退休新聞工作者。他寫過一本書「最佳狀態的商業：箴言給今日職場的歷久彌新智慧」(Business At Its Best: Timeless Wisdom from Proverbs for Today's Workplace)。他也與David A. Stoddard合著一本書「導師之心」(The Heart of Mentoring)。最近他還編輯Gary Highfield所寫的書「當『想要』變成『必須』！」要了解更多資訊，可上網www.leaderslegacy.com 或上他的部落格www.bobtamasy.blogspot.com 以及www.bobtamasy.wordpress.com。

省思 / 討論題目

第一 你如何定義在工商業和專業領域裡所謂的「品質」？

第二、你是否同意「品質就是每次都做正確的事？」這句話？解釋一下你的理由。

第三、你覺得神如何看待我們每天的工作和生活？你覺得祂是否有權利向我們要求品質？解釋你的答案。

第四、你是否同意品質在專業或是屬靈的領域都是重要的？你覺得從1到10分，神如何評價你呢？

若你想要看或討論聖經中有關此主題的其他經文，請看：

箴言 10章4節，12章24節，18章9節，22章29節，24章27節；27章18節；馬太福音 6章19-24節、33節，歌羅西書 3章17節

CBMC Hong Kong

地址：香港九龍彌敦道580G-K號彌敦中心9樓905室

Tel: (852) 2805-1923 3165-1540 Fax: (852) 3905-8789

Email: enquiry@cbmc.org.hk

Web: <http://www.cbmc.org.hk>