

# 人人都是首席质量官

□ 禾刀

在日本日立公司为英国打造的高速列车10月16日投入使用当天，首发列车非但晚点40多分钟，还因车厢漏水，一时成为舆论焦点。就在几天前，日本第三大钢铁企业神户制钢被曝出篡改数据，这是继三菱篡改汽车燃效数据、本田篡改安全气囊测试数据后的又一重大质量丑闻……当年凭质量打翻身仗的日本产品，为什么接二连三地发生重大质量问题？

《人人都是首席质量官》的作者鲍益新有近30年的工业管理经验，先后在美国、日本等地跨国企业任职，积累了大量质量管理心得。书中通过大量案例分析，提出了不少真知灼见。

在一些人眼里，“质量”两字像是舶来品，鲍益新并不认同，为此特别提及了兵马俑：在已公开展出的数千个兵马俑中，人物表情各异，栩栩如生，着实令人惊叹。岁月是检验质量的重要标尺，历经两千多年的数千兵马俑便是最好的证明。从现有史料可以推测，当

年修建这些兵马俑，秦朝集中了大量顶尖工匠，大量劳力，还有负责监管施工的军队。

再如，南京明城墙前后历时27年。为确保质量，青砖上刻有制砖州府、司吏、总甲、甲首、小甲、窑匠等人名——在那个年代，这样留名留姓究竟意味着什么不难理解。

无论兵马俑还是明城墙，质量管理策略均专注于产品终端的严厉问责。毫无疑问，在利剑高悬之下，即便技艺再高超，工匠们也不敢有丝毫大意，绑在一条藤上的监管者同样不敢有丝毫懈怠。

工业管理方面有个“1:10:100定律”，即在研发阶段问题修复成本是1，在开发阶段修复成本就上升到10，而一旦投入市场，修复成本就是100。也就是说，靠提高事后惩戒成本的质量管理方式，实际是高付出低产出，也无助于提升生产效率。

谈到日本制造业的质量飞跃，无法避开美国质量管理大师戴明博士。上世纪50年代，戴

明来到日本，在长达40年的狠抓质量管理体系建设后，日本才得以摆脱伪劣产品生产基地的不佳形象，最终跻身于质量强国之林。为了感谢戴明，日本政府把最高国家质量奖命名为“戴明奖”。直到今天，“戴明十四点”质量管理法仍被一些企业奉为圭臬。

戴明虽然推行全面质量管理成就斐然，但最早提出全面质量管理概念的却是美国通用电气公司的阿曼德·费根堡姆博士。阿曼德主张“用系统或者说全面的方法管理质量，在质量过程中要求所有职能部门参与，而不局限于生产部门”。

过去我们常以“质优价廉”来形容一种好产品，阿曼德的全面质量控制其实就是将“质优价廉”的客户需求导入生产质量控制全过程。如果说戴明突出了领导质量监督责任，那么阿曼德则是将质量目标从客户视角引向了整个体系。

现实中我们常常把工匠精神局限于那些技术含量高的生产岗位。鲍益新却从人

人都是首席质量官的理念出发，指出，人人都应是各自岗位上的“工匠”，哪怕是那些与生产技术没有直接关联的岗位，包括人力资源、安全生产管控、成本控制等部门……总之，企业里每一位员工都是质量控制体系中不可或缺的重要一环，只有每个人以“带着某种偏执狂的执着、认真、负责、追求完美的精神”，工作就能做到极致，各个环节就能真正做到强强联合，所有高质量工作就能凝聚成产品的过硬品质。

从这一视角看去，日本神户制钢篡改质量数据的案例，实际折射企业工匠精神的缺失。可以断定，这一短板若不能及时得到彻底整改，必然形成质量的木桶效应，剩下的则只能用鲜活的事实去验证“1:10:100定律”了。

《人人都是首席质量官》  
鲍益新 著  
华夏出版社



《大数据时代下半场》  
【德】巴赫曼 等著  
北京联合出版公司

大数据真的会给我们带来“一个美好的新世界”吗？我们将会为大数据时代所带来的文明的契机付出哪些代价？大数据究竟是灾难还是幸运？作者借助一套完整的超越科技与经济角度的研究体系，对这一问题展开了探讨。



《我们都是世间小儿女》  
汪曾祺 著  
江苏凤凰文艺出版社

汪曾祺在平凡生活中沉淀下的文字，传递了满满的爱与温暖。淡淡的文字中流露出汪曾祺淡泊的人生态度。在他的笔下，每种草木都各有性情，各不相同。平凡小事、民俗、花鸟虫鱼都变得生动有趣。



《完美策划》  
钟二毛 著  
作家出版社

小说文字风趣幽默，犀利深刻。这里有打死你也想不到的行窃方式，也有娱乐真人秀的真实内幕；这里有深不可测的欲望，也有朴素纯真的浪漫。

## 文学与风景共永恒

□ 方也

羡慕济南山水好，有心长做济南人。这句话，大概是元好问一生最好的诗。济南山好、水好、人好，他把山水佳美、名士众多、人文昌盛在这一句诗里全写出来了。当然，这是我在阅读《济南文学地图》之后才有的感慨。

这是一本描述文学大师、文学经典、文学地标与济南风云际会的作品选集，展卷阅读，字里行间满满的都是岁月沧桑、人心激荡，还有作者们对济南倾注的深情厚谊。

大多数人对济南的文学认识是老舍《济南的冬天》，我也是。由老舍开始，我逐步探寻这座城市的文脉。从8500年前西河文化开始，一直到2000年前城子崖的商周文化，成为济南文明的开端。由此开始，一座诗城慢慢崛起：曹操、杜甫、李白、苏轼、苏辙、曾巩、蒲松龄、李攀龙、王士禛，一个个光照千古的名字与济南结缘；“济南二安”、“前后七子”、济南诗派、“神韵说”、鸥社，一个个文学现象此起彼伏。从唐宋至明清，从近代到当代，屡屡出现文学大师。一代代名流留下的美文与佳话，与济南互相成就，令泉水有名，湖山有灵。

《济南文学地图》以文学的名义，对济南历史发展的过去、现在和未来进行了一次巡礼。它用一个一个的文学地标，串成一幅前所未有的文学地图，以一目了然的姿态，向大众标出这座城市的文化渊源和人文精神。

翻阅这些篇章，你可以看到这座城市的种种美丽，精致的园林，古朴的建筑，现代生活的便利，但最终能体现城市精神与灵魂的还是它的人文历史。这才是游走于这座城市中最奢华的精神享受。

一部文学地图的阅读过程，实际上也是向老舍、王统照、泰戈尔、沈从文、徐志摩、季羨林、臧克家、余光中大家一一致敬的过程。重温他们的不朽书写，再现一个群星闪耀的星图和人文的济南，是现在与过去的朴素对话。这部济南人文的地理坐标，给了我们一个温暖的指引。在行色匆匆的街头，你可以突然停下脚步，因为那曾经的光芒和诗意，现在照耀在身上。这时，你会感慨：济南不仅是我工作生活的地方，更是一个历史岁月的见证者，一个文学传统的传承地，一个富含文化钙质的宝库。

《济南文学地图》  
钱欢青 徐征 主编  
山东文艺出版社

## 翻译的误解与再创造

□ 赵艳红

种语言进入另一种语言时，意义与其说发生了“转型”，不如说在后者的地域性环境中得到了再创造。

刘禾说：我觉得，问题的复杂性倒不在于文化与文化之间、国与国之间到底有没有差异，或存在什么样的差异。我们的困难来自语言本身的困境，它使我们无法离开有关国民性的话语去探讨国民性的本质，或离开文化理论去谈文化的本质，或离开历史叙事去谈历史的真实。这些话题要么是禅宗式的不可言说，要么就必须进入一个既定的历史话语，此外别无选择。

因此，话语实践、知识的来龙去脉，以及各种概念和范畴的运作，就不能不上升到理论研究的第一位。不然的话，知识将永远和我们捉迷藏。

对于语言的相互误解及其无法互达，该如何解决呢？刘禾说：我希望跨语言实践的概念

可以最终引伸出一套语汇，协助我们思考词语、范畴和话语从一种语言到另一种语言的适应、翻译、介绍，以及本土化的过程，并协助我们解释包含在译体语言的权力结构之内的传导、控制、操纵及统驭模式。

本书还运用了大量的语言文字材料，如《红楼梦》、刘三姐的传说，以及老舍、鲁迅、萧红的小说，为汉语和其他语言之间的跨语际“认识论”的研究提供了极其丰富的内容和解读线索。通过复原语言实践中各种历史关系赖以呈现的场所，分别考察了新词语、新概念的兴起、代谢和在本国语言中发展的过程。

这的确不是一本很好读的书，作为思想史著作，它略显冗长枯燥，不过，此书所呈现的思考及视角，又让人受益匪浅。

《语际书写》（修订版）  
刘禾 著  
广西师范大学出版社

## 让老成为另一种开始

□ 夏学杰

人，应该在壮年中离去。记得好像是琼瑶的一本小说中表达过这样一个观点。这话听来有些残酷，但是，细想一下，看着自己的身体的慢慢衰老亦是残酷的。

没等长大，人就老了；还没弄清老是什么样子，老已将至……《学习做一个会老的人》是一本探讨如何应对老的问题的书。作者拉姆·达斯原为哈佛大学心理学教授，后赴印度修行数十年，其著作《活在当下》影响了整整一代美国人的心灵意识。多年来，他一直致力于陪伴临终者，帮助他们面对老去和死亡。但直到2001年，他自己身患中风，才真正感受到“老”的含义，开始关注随着年龄而来的痛苦和脆弱，于是有了这本《学习做一个会老的人》。

艾略特说：随着一天天变老，人们不愿在无关紧要的事上浪费一分一秒。此时你会摘下面具，放下虚荣和不切实际的幻想。拉姆倾向艾略特的观点，他说：当今文化塑造的观念是让你认为衰老是一种失败，只有神奇的科学和商

家才能拯救我们。你能看出这一假设有多荒谬、滋生出多少痛苦吗？我们绞尽脑汁地对付鱼尾纹、眼袋和小肚子，拼命地与不可逆转的老去趋势作抗争。他主张：人到了年纪就要服老；接受自己变老的样子，从容貌到体型；心有余而力不足时，就慢下来；实事求是地对待衰老引起的身体问题。

在拉姆看来，老去叫许多人怅然若失的一个主要原因，是它让人觉得自己的角色被剥夺了。当你迈入老年的门槛，面对年老体衰、子女离家、无所事事、亲人离世，似乎见到舞台谢幕、观众离席，一股失落感会随即涌上心头，让你一时间不知所措，也不知道到底适合什么样的角色。拉姆认为，权力和地位早晚会失去，人退休并不代表心也退了。与其将退休看作人生的终结篇章，倒不如把这当作一个机会。尽管这一转变一开始令人困惑和恐惧，但亦有由此得来喜悦和闲适的。

拉姆建议，人们过一种灵性的生活。对追

求真理、了解灵魂的人来说，老了，只是一个开始。这个建议，未必适合大多数人，但是他建议转变心态，是每个老人都必须面对的。

江奈生·斯威夫特在没到四十岁的时候，就定出了自勉十七条：“当我老时，愿望如下：第一、不娶少妇。第二、不混在年青人队伍里，除非他们专诚邀约。第三、不乖戾、郁闷或猜疑。第四、不鄙薄当代的作风、情趣、时尚、人物、斗争等……”

也许，很多人，做不到像江奈生·斯威夫特那样安然豁达，但是想不开，也得按想得开处理。多大岁数，就该有多大岁数的心态；多大岁数，就该做多大岁数应该做的事。

放下欲望，学习冥想，和过去作个了断，化悲伤为智慧，不自寻烦恼……拉姆给人们开出的老之妙方，值得人们去深思。

《学习做一个会老的人》  
【美】拉姆·达斯 著  
吉林出版集团

■ 速读

## 蒋勋：生活美学的起点

美的定义是什么？美的范围是什么？我们可以从哲学的角度去谈论美的定义，也可以从艺术史切入来介绍古埃及产生了哪些优美的艺术品，或者古代印度、中国有多美好的雕像或书法作品。还可以从“生活”切入。

我想大家可以一起来建立一个梦想：我们是不是能够把“美”放到现实生活当中来？举个例子，如果你现在从窗口看出去，会看到什么样的景象？台湾有一个最奇特的景观，就是铁窗。不管从外面来看，或者坐在房间里面向外眺望，都没有景观可言了。我要强调的是，铁窗当然反映出一定的心理因素，就是防盗吧。

其实说没有安全感。我开始质问自己一个问题：“我为什么要装铁窗？有什么帮助吗？如果不装铁窗，我不会有有一些更好的心灵视野？”

### 给自己一个窗口

二十世纪七十年代后期我刚从欧洲回来，有个好朋友将台北南港附近一栋公寓的四楼免费让我借住。那栋公寓取名为“翠湖新城”，听到这个名字就知道View一定很好，虽然铝门窗做得粗糙，房间也不怎样，可是我打开窗户，可以看到不远处有一个小池塘，其实称不上湖，但水面全是布袋莲。布袋莲是一种浮在水面上的绿色植物，夏天会开出漂亮的紫花。我很高兴地住下来，写作、读书、听音乐时，都可以从窗口看到这个翠湖。

接下来一段时间因为在编杂志，我花了一点时间到南部采访，大概不到一个月后回家时，发现回家有点困难，因为那区域正在施工。然后我爬上四楼打开窗户，觉得好像在做梦，因为那个湖不见了——它被泥土填满，上面已经开始在盖大楼了。大楼很快就盖好，变成我窗口新的View。结果朋友到我这儿来做客

喝茶的时候，都会问：“你们家好奇怪！为什么会叫‘翠湖新城’？”旁边根本没有湖啊！”

我不知道该怎么回答这个问题。

后来我在淡水河口这四个居所，设计了十二扇窗子，全部可以往外推开。我当时心里面有点赌气，心想：“看有谁那么厉害，可以把我的河填掉！”这十几年我住在这个河口，每天可以看到河流的涨潮退潮、黎明光线在河上的倒影，还有满月时分月亮从大屯山主峰后面升起来，满满月光全部映照在河水里。

最早朋友们来拜访时都会指责我：“你干吗住到这么远！找你都不方便。”因为那时还没有关渡大桥，得坐渡船来。可是现在他们非常喜欢过来，当他们在台北觉得太过忙碌的时候，或心情烦闷了，他们觉得有一个地方可以坐下来跟我喝茶、听一听音乐，或者他们自己坐在窗口看着河喝着茶，过一会儿会说：“我心情好了！我走了。”

大自然真的可以治疗我们，可以让我们整个繁忙的心情放松，找回自己。

我们不要忘记汉字里有一个字是非常非常应该去反省的，就是“忙”这个字。是“心”加上死亡的“亡”，如果太忙，心灵一定会死亡。

所以我一直希望在生活美学里，我们要强调的美，并不只是匆忙地去赶艺术的集会，而是能够给自己一个静下来反省自我感受的空间。你的眼睛、你的耳朵，你的视觉、你的听觉，可以听到美的东西，可以看到美的东西，甚至你做一道菜可以品尝到美的滋味，这才是生活美学。

### 天空线

在一个城市的发展期，我们会发现好像到处是工地，许许多多的房子匆匆忙忙地盖起来，如同雨后春笋。

我们知道巴黎有它自己的建筑风格，伦敦、纽约也发展出建筑上的特征。有一个名词叫做“天空线”，在纽约的曼哈顿，会有人问：“在什么地方看纽约的‘天空线’最美？”“哈得逊河口那几座大楼的剪影是最美的！”

我常常用“天空线”的观念回过头来审视我们自己的城市，我在想应该从哪里来看我们的“天空线”。好像这个城市是从来没有被规划过的，它的混乱状态可以新旧杂陈，老建筑与新建筑之间产生这么多的矛盾与尴尬。

这几年大家意识到要保护古迹，认为台湾有很多古老的民居、庙宇其实非常珍贵，应该予以保护。可是，古迹的确被保护下来，古迹周遭近到只有两米的地方，就盖起一些大楼，这庙宇被整个包围在一片奇怪丑陋的建筑当中。

所以法国的朋友到台湾会问：“怎么你们台北‘故宫’的对面，会出现这么一栋奇怪的大楼？”他说如果卢浮宫的周遭有这样的建筑，将是不得了的事情，全民都会起来抗争的！我们才意识到我们不只是要保护古迹，其实还要保护古迹周遭空间里，可能两百到三百米之间所有“天空线”的干净。如果这个天空线被破坏了，这个空间被破坏了，于是这个古迹被淹没掉，也被挤压死掉了。

### 生活的美学是一种尊重

我们生活在一个城市里，一个市镇中，因为我们尊敬之前的历史和传统，以后的人才尊敬我们留下来的东西。如果我们对所有过去人留下的东西如此草率，如此践踏，如此糟蹋，可以想象下一代人也会把我们留下来的所有东西，随便地糟蹋和践踏，如此这个地方就存留不下任何美的情感。

生活的美学是一种尊重，生活的美学是对过去旧有延续下来的秩序有一种尊重。如果这

种尊重消失了，人活着再富有，也会对所拥有的东西没有安全感。所以才会用一道一道的防盗锁，一层一层的铁窗铁门把自己关起来？

### 懂得停一下

我们的一生，从生到死，可以走得很快，也可以走得很慢。如果匆匆忙忙，好像从来没有好好看过自己走过的这条路两边到底有什么风景，其实是非常遗憾的。我觉得这一条路可以慢慢走得曲折一点，迂回一点，你的感觉就不一样了。

一个城市为了求快，就把所有的马路都开得很直。可是不要忘记，我们如果去公园或古代的园林里，所有的路都是弯弯曲曲的。为什么弯曲，因为它告诉你，你到了这个空间不要匆忙，让自己的步调放慢下来，可以绕走更大的圈子，因为这是你自己的生命。你越慢，得到的越多。所以在生活美学里所体会到的意义，会和现实中不一样。我们在现实中希望一直匆匆忙忙，每天打卡、上班、赚钱，都是在匆忙的状况中。可是我常常跟朋友提到说，我最喜欢中国古代建筑的一个名称，叫做“亭”。也许大家都有印象，爬山的时候忽然会有一个亭子，或者你走到溪流旁边忽然会有一个亭子，你发现有亭子处就是让你停下来的地方。

它是一个建筑空间，但也是一种提醒和暗示：“不要再走了！因为这边景观美极了。”所以那个亭子一定是可以眺望风景的地方。研究中国美术史的人都知道，宋代画里凡是画亭子的地方，一定是景观最好的地方，绝对不会随便添加上去。因为这个亭子表示：你人生到了最美的地方，应该停下来，如果不停下来就看不到美。所以生活美学的第一课应该是：懂得停一下。

我们白天上班真是够忙了，可是下班以后



《品味四讲》蒋勋生活美学代表作，荣获台湾金钟奖，衣食住行，人间品味，生活有时沉重心酸。蒋勋希望忙乱步调下的现代人，可以放缓生活步调、舒缓生活压力，从最平易的生活而来伸展感知的触角，从美中获得心灵释放和宁静。

时间是自己的，我们停下来吧！去听一些自己要听的东西，去看一些自己要看的東西，停下来其实是回来做自己，问一下自己：“这两天我想做什么样的事情？”

坐在河边发呆也好，或者带着孩子去看山上的一些树叶，可能在天气寒冷的时候变红了；或者去聆听下雨时雨滴水在水面上的声音……套用苏东坡《赤壁赋》的句子：惟江上之清风，与山间之明月，耳得之而为声，目遇之而成色，取之无禁，用之不竭，是造物者之无尽藏也，而吾与子之所共适。

这些大自然的美，是不用一分钱买的，你甚至可以不用去画廊，不用去博物馆，不用去赶音乐会、赶表演。你就是回到大自然，回到生活本身，发现无所不在的美。

这就是生活美学的起点。  
《品味四讲》  
蒋勋 著  
广西师范大学出版社