

一分鐘

品管圈



No. 16

張 澄◎編著

神遊品質管理的王國

本書藉著「標點公司」如何由盛而衰，後又反敗為勝的故事，來說明品質管理的真義。

故事可愛、運筆幽默，你一定要看！



1 分鐘品管圈

約翰・卡斯帕里／著 張 澄／編著

1
分
鐘
品
管
圈

”

目

錄

序	7
1 標點公司總經理 “+○!?”《×》等產品	13
2 競爭對手突然出現 老閱焦慮不已	25
3 消費者的簡單問答 「看了就知道！」	37
4 品質問題及 努力的方法	51
5 老閱督促從業人員： 「努力吧」把工作做得更好！	57
6 相互監督， 以提高品質	69

7	業績直線降低， 士氣全無，公司即將崩潰	81
8	巴金森法則	89
9	事前的預防是減少 失誤的最佳方式	97
10	即使是逗點的尾巴 也要注意	107
11	客戶抱怨，因為購買標點公司 不良產品而多付了一倍多的税金	123
12	老闆絕望後 的徹悟	141
結語		157

1
分
鐘
品
管
圈

”

序

言

「品質管理」四個字眼早已是大眾所耳熟能詳的名詞，然而，卻很少人對它具有真正的了解。本書便是藉著敘述「標點公司」在產品銷售上如何獲得空前成功的故事，來說明「品質」的本質與真義。作者以寓言的方式，帶領讀者神遊品質管理的王國，並透過趣味的言辭及情節，緊緊地吸引讀者逐字欣賞，使得他們與寓言融為一體，體驗書中主角的心境與經歷。

事實上，如果本書故事中的產品並非「標點符號」，而換成其他項目的話，相信整篇文章必將黯然無光，而讀者也必感到索然無味，這正是本書的特殊趣味所在了。

作者連筆幽默，故事佈局頗富巧思，相信讀者在閱讀本書時，不但會深深地沈醉其中，且對品質究為何物，也必能獲得充分的了解。

1 分鐘品管圈

”

，

I

標點公司總經銷
× ” “ + ○ ! ? 《 》
等產品

‘

「標點公司」是卓越而成功的企業，如童話般聳立於商業史上。提筆寫文章時，如果需要段落分明、詞句俐落的話，最佳的利器就是符號。而標點公司正是最大的供應商，供需相符，「它」怎能不卓越而成功呢？

該公司產品種類繁複而廣泛，

例如——

所有格和省略符號（apostrophe）、句點。

問號、感歎號、長畫符號（——）。

小括號、中括號。

分號和冒號。

其他如省略符號（***），或是諸如此類的產品……

以上列舉的都是標點公司的產品，市場銷售範圍相當廣泛。

一般市井小民就是最大的客戶，當人們說著「哦」或「嗯」的時候，那雪花般的訂單就會灑向標點公司。

當律師以「根據此項事實」，開始書寫冗長的訴訟文時，就行行點滿了逗點，如此一來，一貨車的逗點就找到買主了。

醫師開的藥方如野馬一般，只有藥劑師才能弄懂亂麻似的標點符號，所以標點公司也特製適合醫師的產品。

漫畫作者是很重要的客戶，因為漫畫大都刊在報紙上，孩子們是基本讀者，爲了教化啟發著想，總得……。

那些商業界的男性及女性，不知什麼緣故，總是喜歡使用「；」，卻將「：」冷藏一旁，不過這也是由標點公司採購部門決定的。