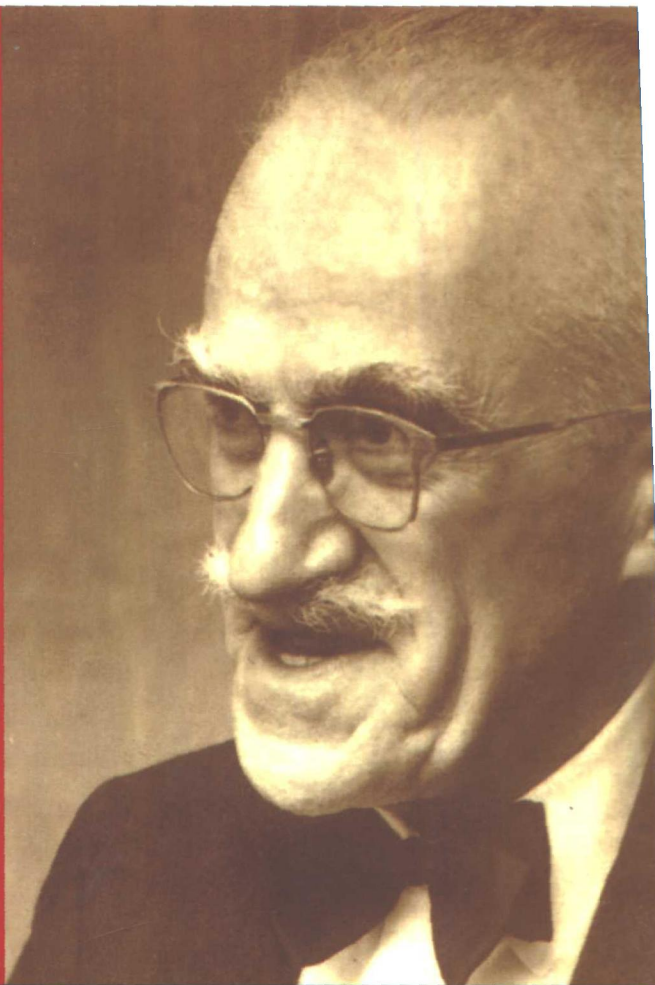


“美国制造业在过去30到40年中所取得的成就与朱兰博士的贡献是分不开的。”

——彼得·杜拉克

——  
质量建筑师的美丽人生

# 朱兰自传



*Architect of Quality*

[美] 约瑟夫·M. 朱兰 (Dr. Joseph M. Juran) 著  
上海朱兰质量研究院 译

# 朱兰自传

——质量建筑师的美丽人生

[美] 约瑟夫·M.朱兰 (Dr. Joseph M. Juran) 著

上海朱兰质量研究院 译

Architect  
of Quality

中国财政经济出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

朱兰自传/(美)朱兰(Juran, J. M.)著;上海朱兰质量研究院译. —北京:中国财政经济出版社,2004.7

书名原文:Architect of Quality

ISBN 7-5005-7218-2

I. 朱… II. ①朱… ②上… III. 朱兰, J. M. 生平事迹 IV. K837.125.38

中国版本图书馆CIP数据核字(2004)第033456号

著作权合同登记号:图字01-2004-0665号

Joseph M. Juran

### Architect of Quality

ISBN 0-07-142610-8

Copyright © 2004 by Joseph M. Juran.

Original language published by McGraw-Hill, a division of The McGraw-Hill Companies, Inc. All Rights reserved. No part of this publication may be reproduced or distributed in any form or by any means, or stored in a database or retrieval system, without the prior written permission of the publisher. Simplified Chinese translation edition is published and distributed exclusively by China Financial & Economic Publishing House under the authorization by McGraw-Hill Education (Asia) Co., within the territory of the People's Republic of China only, excluding Hong Kong, Macao SAR and Taiwan. Unauthorized export of this edition is a violation of the Copyright Act. Violation of this Law is subject to Civil and Criminal Penalties.

本书中文简体字翻译版由美国麦格劳-希尔教育出版(亚洲)公司授权中国财政经济出版社在中华人民共和国境内(不包括香港、澳门特别行政区及台湾)独家出版发行。未经许可之出口,视为违反著作权法,将受法律之制裁。

未经出版者预先书面许可,不得以任何方式复制或抄袭本书的任何部分。

本书封面贴有 McGraw-Hill 公司防伪标签,无标签者不得销售。

中国财政经济出版社 出版

URL: <http://www.cfeph.com.cn>

E-mail: [webmaster@ewinbook.com](mailto:webmaster@ewinbook.com)

(版权所有 翻印必究)

社址:北京海淀区阜成路甲28号 邮政编码:100036

发行电话:010-88191017

北京中租胶印厂印刷 各地新华书店经销

787×1092毫米 16开 23印张 340千字

2004年7月第1版 2004年7月北京第1次印刷

定价:50.00元

ISBN 7-5005-7218-2 / F·6314

(图书出现印装问题,本社负责调换)

## 推荐序

朱兰博士是举世公认的最伟大的质量管理大师之一，被誉为质量领域的“首席建筑师”。在朱兰博士70多年的质量生涯中，他从企业主管、政府官员、大学教授、公司董事、管理咨询师等诸多角色中积累了丰富的宝贵经验，对战后日本的经济复兴和质量革命的推动起到了巨大的促进作用，同时也为世界质量管理的理念拓展和方法论发展做出了卓越贡献。他获得的荣誉包括20多个国家的政府、专业协会、大学和企业所授予的100余枚勋章及会员资格、名誉会员资格等。朱兰博士关于质量方面的著作已被翻译成20多种文字，为数以百万计的人员所传阅。由他主编的《朱兰质量手册》更是集当代质量管理领域的研究和实践之大成，被誉为“质量管理的圣经”，为现代质量管理奠定了基础。

今年喜逢约瑟夫·M. 朱兰博士100周岁华诞。《朱兰自传——质量建筑师的美丽人生》（以下简称《朱兰自传》）在美国出版。与此同时，上海朱兰研究院组织力量翻译并使之付梓问世，朱兰博士还为中文版《朱兰自传》撰写了序言。《朱兰自传》英文版与中文版同时面世不仅是献给朱兰博士最好的一份生日礼物，同时也是国际质量界的一件盛事。

写一本好的传记是很难的，难在客观公正。朱兰博士在他的自传中以笔代言，以言诉心，敞开心扉，说出了自己质量生涯的人生感受。《朱兰自传》不仅是本可读性很强的“纪实”小说，而且是本质量管理的“百科全书”，更是本催人奋进的“激励”之作。《朱兰自传》展示了朱兰如何从一个贫穷、悲惨的报童成长为世界质量界泰斗的人生轨迹，揭示了他在奋斗之路和成功之途中百般锤炼出的进取精

神和倔强性格。伴随着朱兰富有诗意的人生之旅，我们也领略到一个世纪以来，质量管理发展的壮美历史画卷，欣赏到世界著名质量大师的栩栩画像，浏览到美国工业发展的轨迹，理解了美国社会的方方面面。捧读这本书，发人深思，正如朱兰博士在《前言》中所写道的那样：“这本书追溯到了20世纪的一段人生之旅，以及探求那段时间与社会紧密相连的人类需求——质量管理。那些想要了解一个迷惑、穷困的年轻人是如何摸索着实现其人生目标的朋友们，请随我到书中去寻找答案。”这段话会帮助我们真正地认识和理解这本传记。

《朱兰自传》中多次提及中国以及对《朱兰质量手册》在中国畅销的感受。朱兰对中国质量管理的关心令我难以忘怀。我也经常回想起1998年春天，第一次与朱兰博士在朱兰研究院见面的情景，这次会见长达两个多小时。朱兰博士尽管当时年事已高，但在整个会见过程都全神贯注着，他愉快地回忆起在中国访问和讲学的日子，非常直率地表达了自己的看法，博士儒雅风趣的言谈举止、虚怀若谷的长者气质、渊博厚实的学者风范，给我留下极深刻的印象。朱兰博士非常看好中国的美好未来，也非常关注上海的发展。

1998年10月，由美国朱兰质量研究院和上海质量协会合作成立了“上海朱兰质量研究院”（JISH）。作为中美质量文化和质量学术交流的桥梁，上海朱兰质量研究院将美国先进的质量科学理念传入中国，并努力开创一条富有中国特色的质量之路。对此，朱兰博士非常赞同，深感欣慰。从他撰写的中文版序言中，我们可以深刻感受到他对中国质量管理的这种深切之情和期待之心！

《朱兰自传》的最后一句话是这样写的：“在我谢世的时候，请不要为我哭泣。因为我的人生很精彩。”祝愿世界质量管理事业在朱兰精神的激励之下会更加精彩！

邓绩、侯峰、包翔、张黎等许多同志为翻译《朱兰自传》付出了辛勤劳动，在此，对他们表示衷心感谢。

上海朱兰质量研究院院长 唐晓芬

2004年2月

# 朱兰自序

欣闻我的自传已被翻译成中文并即将与中国质量界的同仁见面，对此我感到不胜荣幸。20年前的中国之行以及其后在美国多次与中国访问代表团的会晤给我留下了深刻而美好的记忆。遗憾的是，由于年事已高，我已不便再与访问者进行当面交流了。

从各类媒体上看到2003年中国的经济增长，尤其是出口额的增长取得了举世瞩目的成绩。对此我为中国感到高兴。同时我还注意到媒体报道很少涉及出口产品的质量问题的。这使我回忆起二战前后日本在产品出口中经历的质量问题。

二战前，日本出口的商品不仅廉价而且质劣。他们出口的玩具，玩不了多久就会出现质量问题。他们出口的灯具寿命短得让人无法接受。由于出口商品中普遍存在质量问题，“日本制造”在当时成了劣质产品的代名词。

二战后，日本的经济重心迅速从军工产业转向民用产业。企业界开始意识到他们在质量方面的声名狼藉是日本产品进军国际市场的最大障碍。为了改变这一状况，企业界的有识之士着手年复一年、常抓不懈地实施质量变革。

日本的质量变革取得了惊人的成功，他们的出口额得到了迅速的增长。日本之所以能够后来发展成为超级经济强国是同它的优质产品密不可分的。

日本的经验可以为我们带来很多启示。一种畅销产品要求生产厂商同时满足多种指标：客户需求，产品无故障，成本低廉，交付及时，等等。然而，在20世纪消费者对产品质量的期望值迅速地提升。我相信这种趋势将在21世纪持续。而关注质量也正是整个社会广泛应用科学技术所形成的时代特征。

# 前 言

光阴似箭，今年已是 2003 年，我也已 98 岁了。我曾为质量管理贡献了 70 年的精力。“质量”是产品或服务的基本属性。高质量意味着能够满足顾客需要、持久耐用而且对人类的健康无害。“质量管理”是指在设计和生产高质量产品时的决定和行为。“质量”由来已久，不过，现在成为了核心活动，受到经理们的高度重视，而且越来越吸引消费者的注意力。

消费者会比较市场上同类产品的质量。消费者不能容忍他们购买的产品突然出现质量问题，或是在能源、运输、通讯等服务领域出现问题。类似切尔诺贝利核电站的灾难和凡士通轮胎公司大规模召回产品的消息会使消费者更加感到恐慌。

质量低劣的产品当然不会受到欢迎，但是劣质产品现在已成为我们工业社会的一部分。工业社会的到来使我们能够比我们的前辈更健康、更长久地活着，它把我们很多从很多艰苦繁重的工作中解脱出来。但这并不等于说我们就要因此而忍受劣质产品或再回到刀耕火种的原始社会。相反，我们是要通过更好的质量管理方法来消除工业社会中劣质产品所带来的困扰。

在原始社会，质量管理是通过原始的方法一代一代延续下去的，而现代商业和技术的发展加剧了产品质量的激烈竞争，这使得传统的质量管理方法过时，从而迫使全球质量管理发生变革。这场质量改革在 20 世纪得到了加速发展，质量改革的领头羊则是日本。在质量管理方面的惊人成就是日本一跃而成为经济强国的主要原因之一。

在从事质量研究的这些年里，我广泛地致力于通过创造一些质量管理的新事物——概念、系统和工具——来推动这场变革。它们通过

书籍、报纸、演讲、课程、电视广播被传播到世界各地。

我曾为世界上 40 多个国家的上百个机构进行过咨询服务，我的著作被翻译成 20 多种语言，它们在质量领域至今仍然保持着很大的影响力。随着在质量领域取得的成就，我获得了数不尽的荣誉，其中有一些是非常值得骄傲的。我在质量领域被认为是引领世界革命的“首席建筑师”之一。

在 1996 年，我从质量领域隐退，去做一大堆曾被忽视的私人事情，去开始我的最后一项工程——完成我的回忆录。我很久以前就想探索我的人生之路——我的目标是什么？我必须面对的是什么？我又是如何做的？

我是一个移民，1912 年我家从奥匈帝国的小城市搬到了美国的明尼苏达州的明尼阿波利斯市。无论在欧洲还是在美国，我们家刚开始都是很贫穷的。但是，我们在美国这块充满机遇的土地上进行不懈地努力。我很久以前就想写我本人是如何成功的故事。

在我漫长而且忙碌的人生中，我能够回忆许多往事的点点滴滴，但是那些事没有连贯的线索；我需要“连点成线”。所以，我一直没有开始写我的回忆录，直到 1996 年这件事情排到了我的日程表首位。我有很多有意思的故事要描述，我热爱写作，而且写回忆录是一段繁忙人生之后的最好归宿。于是，我开始了这场与时钟的赛跑——争取在我的有生之年完成这项工程。

我像其他作家一样带着相同的疑虑开始了这项任务。主要的疑虑是我是否能够客观地记录往事。如果我在以前写了回忆录，我的客观性将会受到怀疑；我自己的行为经常是问题的根源。我总是相信我的假定，但我有些信条（不涉及那些质量方面的）常常是片面的。

过去的岁月又回现在眼前。在我形成性格的那段时期是很严酷的，我忍受了许多考验和侮辱。结果我拥有了幸福美好的人生结局。现在的美好使我宽恕了命运给予我早年的不幸。它也使我重新审视了我的人生观点，去发现为什么自己曾和社会格格不入。

对客观现实的怀疑涉及我个人的观点。在我的人生中曾一度是只见树木，不见森林——因为有太多的树木阻挡在我的人生路上。我有一个工程学位，但我对人文科学知之甚少。我的时间被一天又一天地



占满，但我的人生目标很模糊甚至不存在。这样那样的限制被束缚在一个好斗的头脑中，就像德特威尔（de Toqueville）对美国宪法的评论一样——“所有的船都已启航，但却没有一艘有舵”。虽然家庭背景低微，但我还是在质量管理这项对人类至关重要的科学领域中做出了巨大的贡献。这本回忆录，使我在人生暮年，得知了自己的人生经历的本源。

这样，这本书追溯到了 20 世纪的一段人生之旅，以及探求那段时间与社会紧密相连的人类需求——质量管理。那些想要了解一个迷惑、穷困的年轻人是如何摸索着实现其人生目标的朋友们，请随我到书中去寻找答案。

朱兰

美国纽约州拉伊市

# 致 谢

我是在人生暮年开始这些回忆录（那时我 92 岁）。当时我的哥哥姐姐都已不在了。但是，我仍然能够从家里其他人那里吸取许多对过往的回忆——尤其是从我的姐姐贝蒂和妹妹米诺娃，还有我的弟弟奈森（他的昵称是奈特），他们都非常热情慷慨地回答我的问题。

我也非常感谢朱兰研究院的领导——约瑟夫·戴佛，布兰顿·戈弗雷，还有豪兰·布莱克斯通——在我查阅研究院的数据时，他们给了我很多支持。

我也非常感谢全世界许多机构的执行官、经理和一些个人，他们慷慨地与我分享他们的知识和经验。他们从现实中得到的许多东西，在本书的案例中呈现给读者。

我也非常感谢拉里·弗莱和他的同事，他们帮助我在明尼阿波利斯市文献中寻找了许多关于我家早年在那座城市的细节，为我修订了关于明尼苏达的章节。

我也非常感谢史蒂芬·亚当斯（Stephen B. Adams），《制造未来，西部电气公司的历史》（*Manufacturing the Future, a History of Weste*）的作者之一，由于他的帮忙，我才得以能够合法地使用一些涉及西部电气公司的内容。

尤其感谢我的助手劳拉·萨瑟兰。她为我把整部书都录入电脑，而且负责了排版工作。同时，她还进行了许多附带的研究。

最后，我非常感谢我的妻子塞迪。在我写作期间，她不得不忍受着我不能陪她的苦恼。她还大度地允许我读她曾写过的东西，那里记载着当我向她求爱时，他和她的家人怎样看待我的有趣的观点。

# 目 录

朱兰自序 .....	(1)
前 言 .....	(1)
致 谢 .....	(1)

## 第一部分 一个移民的故事：1904~1924 年

第 1 章 家族的追溯：罗马尼亚、犹太教和贫穷 .....	(3)
利未人 .....	(4)
父母 .....	(5)
我的出生 .....	(5)
布雷拉 .....	(6)
古拉哈姆拉 .....	(7)
犹太人团体 .....	(8)
恐惧 .....	(9)
犹太学校与公立学校 .....	(10)
移民 .....	(10)
令人烦恼的精神包袱 .....	(13)
那些我们留下的东西 .....	(13)
第 2 章 一位移民的新世界——在明尼苏达遇到的	
同样问题和恐惧 .....	(15)
简陋的小屋：我们的新家 .....	(15)
与古拉哈姆拉的对比 .....	(17)
邻居 .....	(18)

明尼阿波利斯的冬天 .....	(18)
生存 .....	(19)
生活在贫穷中 .....	(22)
<b>第3章 在明尼阿波利斯的早年岁月 .....</b>	<b>(25)</b>
第一次世界大战 .....	(26)
从小房子到大房子 .....	(26)
犹太教 .....	(27)
恐惧 .....	(27)
<b>第4章 悲剧 .....</b>	<b>(29)</b>
母亲的苦难 .....	(30)
作为一个养家者的父亲 .....	(30)
作为家长的父亲 .....	(31)
谈论离婚 .....	(32)
母亲的健康问题 .....	(33)
怀念母亲 .....	(34)
深深的遗憾 .....	(35)
<b>第5章 与父亲生活的日子：非法卖酒、游荡者和红灯区 .....</b>	<b>(37)</b>
父亲的店 .....	(38)
无业游民 .....	(38)
红灯区的生活 .....	(39)
1924年：我对于宗教的观点 .....	(40)
找工作 .....	(42)
去西部电气公司工作 .....	(43)
<b>第6章 冷饮店、蛇油销售和瓦解罢工 .....</b>	<b>(45)</b>
杂货店 .....	(45)
冷饮店 .....	(46)
M. W. 萨维奇 .....	(47)
路特和哈格曼 .....	(47)
州禁酒委员会 .....	(48)
标准印刷 .....	(48)

医疗机构 .....	(49)
摩斯·罗森斯坦 .....	(50)
伯灵顿铁路 .....	(51)
国际象棋专栏编辑 .....	(52)
肯尼鞋店 .....	(53)
工作的感觉 .....	(53)
<b>第7章 我如何成为朱兰家第一个大学生 .....</b>	<b>(55)</b>
高中, 1917~1920年 .....	(56)
高等教育 .....	(59)
国际象棋: 赢得尊敬 .....	(62)
社交生活 .....	(64)
招聘 .....	(66)
毕业 .....	(66)
总结明尼阿波利斯的学习生活 .....	(67)

## 第二部分 我的初期质量生涯

<b>第8章 西部电气公司 .....</b>	<b>(71)</b>
危机 .....	(71)
职业导入 .....	(72)
检验部的培训课程 .....	(72)
稳定的工作, 稳定的收入 .....	(75)
投诉科 .....	(75)
调查科 .....	(77)
新目标: 管理层次 .....	(77)
泰勒制 .....	(79)
职位等级制度和正式的补贴 .....	(80)
管理层次职位等级 .....	(81)
种族和宗教差异 .....	(82)
大学学历是升职的先决条件 .....	(82)

<b>第9章 第一份质量方面的工作</b> .....	(85)
AT&T 的质量管理战略计划 .....	(85)
霍桑的质量管理战略计划 .....	(86)
优先次序上的矛盾冲突 .....	(87)
质量的守护神 .....	(88)
检验部的好处 .....	(89)
偶发性浪费和长期浪费 .....	(90)
流程能力：加热线圈 .....	(90)
检验工具的设计 .....	(92)
可接受的缺陷百分比 .....	(93)
在质量管理上的发明 .....	(93)
<b>第10章 进入统计领域</b> .....	(95)
AT&T 和概率论 .....	(95)
贝尔实验室的创新活动 .....	(96)
检验统计和经济委员会 .....	(96)
新的部门，新的领导 .....	(96)
抽样检验表 .....	(97)
没有采取措施预防缺陷 .....	(99)
培训 .....	(99)
控制图 .....	(100)
产品质量评估 .....	(101)
对朱兰的作用 .....	(102)
<b>第11章 从富有经验的工程师到缺乏经验的经理</b> .....	(103)
检验成本 .....	(103)
衡量检验员的准确性 .....	(104)
晋升为科长 .....	(106)
晋升为部门经理 .....	(108)
杰克·凯斯利 .....	(109)
薪酬的增长 .....	(109)
对管理岗位潜在的不适合性 .....	(110)

<b>第 12 章 在轮盘赌中大胜</b> .....	(113)
在霍桑工厂下国际象棋 .....	(113)
密码分析和威廉·F. 弗莱德曼 .....	(114)
我的衣着和行为举止 .....	(115)
报复无辜的人 .....	(115)
在轮盘赌中大胜 .....	(116)
坠入爱河 .....	(117)
塞迪的家世 .....	(118)
求婚 .....	(118)
建立家庭 .....	(121)
我们的婚礼和不太乐意的犹太神父 .....	(122)
共同度过的生活 .....	(122)
最快乐的一年：罗伯特·阿诺德·朱兰 .....	(124)
希尔维亚·路易丝·朱兰 .....	(125)
重要事件年表 .....	(125)
查尔斯·爱德华·朱兰 .....	(127)
1930 年的家庭生活 .....	(127)
<b>第 13 章 下岗、法律与经济大萧条</b> .....	(129)
下岗 .....	(129)
工资的消减 .....	(130)
通货紧缩 .....	(131)
寻求安全的保障 .....	(131)
法律学院 .....	(132)
1932 年的选举 .....	(134)
欧洲上空的乌云 .....	(134)
<b>第 14 章 事业的顶峰</b> .....	(137)
新政 .....	(137)
凯斯利的去世与哈泽德的归来 .....	(138)
复苏的迹象 .....	(138)
哈泽德对霍桑的影响 .....	(139)
工会的出现 .....	(139)
产品车间制和取消检验部 .....	(140)

再次晋升 .....	(142)
总部的召唤 .....	(142)
<b>第 15 章 事业上的挫折, 纽约 .....</b>	<b>(145)</b>
工种评估 .....	(145)
工资范围 .....	(146)
计件工资制 .....	(146)
弃用计件工资制 .....	(147)
通用汽车和维尔弗雷多·帕累托的工作 .....	(148)
一泓静水 .....	(149)
即将来临的暴风雨 .....	(149)
最愚蠢的时期 .....	(150)
再次被忽视 .....	(152)
归咎 .....	(152)
<b>第 16 章 写作生涯的开始 .....</b>	<b>(155)</b>
专业社团 .....	(155)
时间与动作研究 .....	(156)
在委员会的工作 .....	(157)
为《纽约时报》写书评 .....	(158)
管理咨询 .....	(158)
每况愈下的 4 年 .....	(159)
<b>第 17 章 二战, 华盛顿特区和租借事务办公室:</b>	
<b>运用统计学作战 .....</b>	<b>(161)</b>
战争局势 .....	(162)
租借法案——背景 .....	(162)
执行报告 .....	(164)
工作延期 .....	(165)
政府缺乏效率 .....	(166)
预算过程 .....	(167)
文件问题造成工作障碍 .....	(168)
对报告和记录部门进行管理 .....	(171)



库尔斯的调查 .....	(172)
重组 .....	(175)
对外经济部 .....	(175)
纷纷离去 .....	(176)
外部活动 .....	(177)
质量管理 .....	(180)
回顾 .....	(181)

### 第三部分 向美国乃至世界传授质量知识

<b>第 18 章 战后：40 岁事业焕发又一春 .....</b>	<b>(185)</b>
需求、能力、限制 .....	(186)
选择 .....	(186)
弥补差距 .....	(187)
告别机关，告别西部电气 .....	(190)
驾着独木舟起航：更改目标 .....	(190)
<b>第 19 章 学术界 .....</b>	<b>(193)</b>
文化 .....	(193)
院系 .....	(194)
工业工程 (IE) .....	(194)
师生关系 .....	(195)
管理级圆桌会 .....	(196)
彼得·杜拉克 .....	(197)
离开纽约大学：反省 .....	(197)
<b>第 20 章 吉列剃须刀和其他早期咨询</b>	
<b>项目：1945 ~ 1949 年 .....</b>	<b>(199)</b>
华莱士·克拉克的咨询公司 .....	(199)
吉列公司 .....	(201)
机械万向接头公司 .....	(206)
从合作中相互获利 .....	(207)