

企业质量管理

心智训练读本

以生动有趣的情景讲述
做一件事情的道理

A truth was told by lively and interesting scenes



Zero Defect
林间樵夫○著

零缺点

以生动有趣的情景讲述做一件事情的道理

零缺点

《西游记》是写给每个员工的寓言

林间樵夫○著

海南出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

零缺点:《西游记》是写给每个员工的寓言 / 林间樵夫
著. —海口:海南出版社, 2008.8

ISBN 978-7-5443-2377-2

I. 零… II. 严… III. ①西游记—文学研究②企业管理:
质量管理—研究 IV. I207.419 F273.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 135066 号

零缺点 —— 《西游记》是写给每个员工的寓言

作 者: 林间樵夫

责任编辑: 洪 声

出版发行: 海南出版社

社 址: 海口市金盘开发区建设三横路 2 号

印 刷: 安徽新华印刷股份有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 11.25

字 数: 180 千字

版 次: 2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5443-2377-2

定 价: 29.80 元

【版权所有, 请勿翻印、转载, 违者必究】

如有缺页、破页、倒装等印装质量问题, 请寄回本社更换

目 录

Contents



前 言

第一章

一件事情的起源 /3

第二章

“齐天大圣”带来了混浊 /7

第三章

做一件事情应当“苦行” /13

确认事情的价值要求 /15

明确价值的形成过程（价值流） /16

按价值的形成过程（价值流）规定行为 /17

零缺点宛如“极乐世界” /17

第四章

工作不是栖居仙境 /19

不符合要求的“苦” /22

第一次就把事情做对 /25

“因果报应”一念间 /26

第五章

零缺点是持续的“修行” /29

对诸要素“悟空” /30

当场的衡量 /33

立即改善 /34

息灭“苦因” /35

向“佛”求援 /37

流程常新 /38

实现尽善尽美 /39

第六章

零缺点是生动的情景 /41

具体执行 /42

第七章

抽象执行 /47

一件事情对应一个正确的智慧 /51

零缺点是原初的生命 /54

生命的原初状态 /55

从东方到“新天新地” /63

完全放弃自己 /78

第八章

零缺点是预防的心智 /87

预知未来的“问题”，运行在准备中 /88

完美的预防表现为无止息地趋向具体和幸运 /89

“我们要悔改！” /94

第九章

零缺点是团队的默契 /96

“值日”般的自觉 /102

以系统诚信应对变化的环境 /106

“虚空团队”气象一新 /130

勿因在天宫而惬意 /135

“东土大唐”呼唤团队文明 /140

第十章

“付出”的循环带来极乐 /149

走出“陈光蕊”式理想 /151

真正意义的工作必须面对恶劣的环境 /157

真正意义的享受是“付出”的循环 /158

直到舍弃了“目标” /162

“经不可轻传，亦不可以空取” /165

第十一章

每一件事情不简单 /167

凡事必须“做细节” /170

回归平凡的心灵世界 /173

前言

《西游记》是一个寓言。

《西游记》的寓意，如果直截了当地说出来，对于今天的人们来说虽然受用，但却是平淡无味的，我们将很快遗忘。所以，作者用生动的故事情节，调侃的语言来写它，以寓教于乐，并经久流传。可是，这又造成了人们一直对故事情节津津乐道，对书的写作目的众说纷纭，对书的寓意不甚了了……

《西游记》的寓意，就在我们的身边。

在人类历史的长河中，中华民族的传统美德是世人景仰的：孝行天下，自强不息，厚德载物，道济天下，舍生取义，鞠躬尽瘁，以德报怨，天下兴亡、匹夫有责……在世界文明中，唯有中华文明不间断地延续了数千年，成为全人类的奇迹，凭的就是这个奇迹中最值得称道的力量——美德的力量。

可是，人们经常以直接或委婉的方式指责“国民精神”有欠缺，让人深感委屈，难以理解！我们为什么还屡受指责呢？

下面是一个生活中的例子：

在某艺术学院的一次音乐会上，法国音乐家、巴黎国立音乐学院的布菲教授前来参加演出。想不到的是他在音乐会上中断了演出，原因是会场里有手机铃声、说话声和孩子的喧闹声，与音乐表达需要的环境格格不入，以致布菲教授无法继续演出，离开舞台到后台调整情绪。在后台，布菲教授郁闷地流下了眼泪。事后，许多人不理解：不就是会场吵闹一点吗——言下之意，这点“小问题”算什么呢？可是，布菲教授是这样说的，我很渴望把最好的音乐带给大家。只是当晚的环境影响了自己的发挥，嘈杂的声音使我无法专注于我的音乐，那不是我的最好水平。我没有把最好的东西带给观众，感到很难过。

观众对现场和一点闹声无所谓，而教授却感到难过。同一件事情，因为对“小问题”的态度不同，品质的差距就出来了。这个例子比较有代表性，就是一些人常常因为一点儿“小问题”，却大大影响了整个国民的形象，以至于有时让我们无法公平地享受作为世界公民的权利和机会。

加入WTO后，我国出口国外的货物遭退货的事件时有发生。调查发现出口退货的原因如：

- 发动机过热导致车子经常熄火
- 加速器装配不符合输入国的要求
- 电稳压器标准与进口国不同
- 产品外表喷塑不是很好
- 机体存在划伤
- 产品不适应当地天气

我们辛辛苦苦做出来的国产商品，我们付出了汗水，却无法与优秀的品牌相媲美！

我们经常在蒙受损失，在丢失自己的信誉！

我们的劳动在贬值！

细究起来，这些原因常常如出一辙，就是曾经在一件事情上有点“不足不够”。

现实在提醒我们，传统文化（道教、儒家文化）虽然讲了大量关于生命修养的抽象道理，但好象还缺少某种认知。人们之所以忽视工作的品质，是因为态度有问题，之所以态度有问题，是因为人的“起心动念”有问题，之所以“起心动念”有问题，是因为传统文化的缺失！

《西游记》成书于 16 世纪明朝中叶，这一时期，商业、手工业得到发展，随着生产力水平的提高和生产结构的变化，商品经济有了长足的发展，并促使社会生产各部门更加商业化，重视人的价值的社会思潮悄然兴起。但在社会生活中，自给自足的自然经济还占统治地位，人们依然奉行传统文化的价值观，成为阻碍社会商业文明进步的原因。

《西游记》的作者通过精心编织这样一个寓言故事，把佛教的教义植入传统文化，让人们在欣赏故事情节的时候，去反省自己的心灵，去发自内心地接受新的观念，去决心把一件事情做得有品质。其写作目的——不管是有意或者无意——正好是在给我们的传统文化补课，给我们的工作态度补课，给我们的“起心动念”补课。

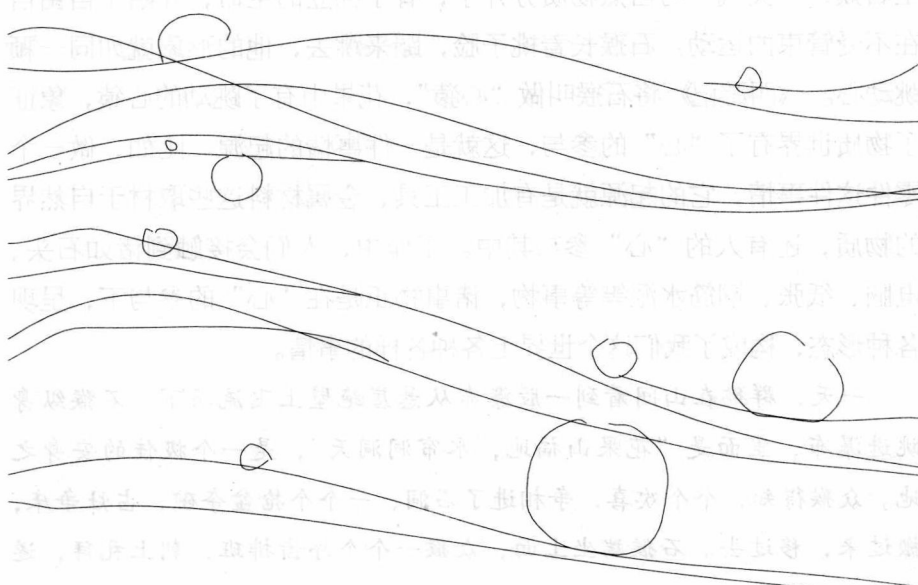
想想吧，当我们把每一件事情都做得有品质，我们的国家、我们的公司、我们的家庭该是多么美好！谢谢《西游记》的作者，他给我们每个人讲了一个很实在的“小道理”，却是真正普遍受用的！

《西游记》所写的，还是有点意思。

林间樵夫

2009

第一章 一件事情的起源



A truth was told by lively and interesting scenes

《西游记》一开始，从传说中的盘古开辟天地写起，世界分为四大部洲：东胜神洲，西牛贺洲，南赡部洲，北俱芦洲。接着呈现给我们东胜神洲的情景：

东胜神洲海外有一国土，名曰傲来国。国近大海，海中有一座名山，唤为花果山。花果山常年青松翠柏，正当顶上，山顶上有一块仙石。千万年来，这块石头感受天真地秀，日精月华，渐渐地有了灵通之气。有一天，只听震天动地一声巨响，石头崩裂，从里面崩出一个石卵，化成一个石猴。那石猴在山中会行走跳跃，食草木，饮涧泉，采山花，觅树果；与狼虫为伴，虎豹为群，獐鹿为友，猕猿为亲；夜宿石崖之下，朝游峰洞之中。真是“山中无甲子，寒尽不知年”。

最初的时候，东胜神洲傲来国花果山上有一块仙石，感受天真地秀，日精月华，“灵气”在自然物质中。经过一个孕育过程，石头崩裂，产生石猴，“灵气”与自然物质分开了，有了独立的生命，开始了自由自在不受管束的运动。石猴长着桃子脸，蹦来跳去，他的形象就如同一颗跳动心。《西游记》将石猴叫做“心猿”，花果山有了跳动的心猿，象征了物质世界有了“心”的参与，这就是一件事情的起源。比如，做一个零件这件事情，它的起源就是有加工工具、金属材料这些取材于自然界的物质，还有人的“心”参与其中。工作中，人们会接触到诸如石头、电脑、纸张、钢筋水泥等等事物，诸事物正是在“心”的参与下，呈现各种形态，构成了我们这个世界上各种各样的事情。

一天，群猴在山间看到一股瀑布从悬崖绝壁上飞流而下。石猴纵身跳进瀑布，里面是“花果山福地，水帘洞洞天”，是一个极佳的安身之地。众猴得知，个个欢喜，争相进了石洞，一个个抢盆夺碗，占灶争床，搬过来，移过去。石猴端坐上面，众猴一个个序齿排班，朝上礼拜，遂称美猴王。

石猴凭着一股本能的力量跳进水帘洞，众猴一个个序齿排班，称他为王。就是生命个体实现价值的原始形态，能量大的占便宜，其余的依次排列。水帘洞如同一个大大的“眼”，里面有好玩的，外面有掩饰，心猿有了水帘洞，就好比“心”有了“眼”，开始在那里“耍心眼”。他们

在那里抢盆夺碗，占灶争床，说明这个时候的“心”只知道自顾自地享受欢乐，嘻嘻哈哈地玩，并不明白世界上的事情是怎么回事，不知怎样做事情，不知道做事情的意义。

猴王为求长生不老之方，从花果山下来，乘竹筏向漂到西牛贺州地界，拜须菩提为师，得名“孙悟空”。在那里做了六七年日常琐事。一日，孙悟空看到祖师开讲大道，那真是：“天花乱坠，地涌金莲。妙演三乘教，精微万法全。慢摇麈尾喷珠玉，响振雷震动九天。说一会道，讲一会禅，三家配合本如然。开明一字皈诚理，指引无生了性玄。”喜得他抓耳挠腮，眉花眼笑，忍不住手之舞之，足之蹈之。

须菩提是佛教故事中的一位长老，翻译成中文即“人生的境界”。须菩提祖师开讲大道，孙悟空所见的奇妙景色，其实是长时间参与日常工作造就了“心”有灵犀，听懂了“人生境界”的讲道，所以孙悟空异常欢喜。这一情景，就好比一个对工作一窍不通的人到了一间文明车间做了很长时间的勤杂工，偶然发现这世间原来有如此那般的学问，以为自己明白世界上的事情了，那种欣喜状态就是如此。孙悟空喜得抓耳挠腮，眉花眼笑，手之舞之，足之蹈之，就是禁不住欢喜和跃跃欲试。这是“心”在追求永生的过程中，发现了生命还有另一种奇妙——即通过支配自然事物实现自己的价值。

须菩提祖师见悟空机灵，便教了他长生之妙道，又把七十二变的口诀传授给了悟空。悟空牢记在心，没过多久，就把七十二变全部学会了。祖师又把筋斗云的口诀传授悟空。这筋斗云只要念动真言，一个筋斗就能十万八千里。从此，一个天地石猴奇妙地变成神通广大的仙猴，身上的每根毫毛都会变化。

孙悟空学会七十二变，就是“心”的善变，一个筋斗云十万八千里就是随心所欲，想到多远就到多远，身上的每根毫毛都会变化，也就是应物随心的本领。可见，这是一套虚幻不实、不着边际的能耐，就如同在工作的场合中“耍花招”，让人难以琢磨的本领一样。

孙悟空回来后，花果山水帘洞被混世魔王带领的一群妖魔占领。孙悟空把混世魔王打得直喊饶命，赶走了混世魔王。

孙悟空走了，混世魔王来了，就是“心”不在焉，工作处于没有价值追求的“混世”状态，孙悟空回来赶走混世魔王，就是从此有了价值追求。

孙悟空又来到东海龙宫物色兵器，看上了那根重一万三千五百斤的神珍铁——如意金箍棒。他把如意金箍棒挥舞了一番，直搅得龙宫翻江倒海，吓得老龙王和虾兵蟹将魂飞魄散。孙悟空十分高兴，一路打出水晶宫。

定海神铁是大禹治水时定江海浅深的一个定子，象征了人的意志，即精神对自然事物的主张。孙悟空用定海神铁作兵器，就是“心”有了主张，在海里挥棒惊得鱼虾不得安宁，就是只管自己提主张，不管世界是否受得了。

孙悟空回到花果山，与众猴一起练武玩耍，腾云驾雾，结交朋友。

这是无意识地追求价值实现，放任自流的那种状态。

一天，孙悟空喝酒醉了，忽然两个人用绳子套住他，把他带到了“幽冥界”，孙悟空掏出金箍棒一路打到阎王那里，把生死簿上自己的和猴子一类的名字统统勾掉，再一路打出了出去。

这是“心”想着摆脱自然规律的控制，自己掌握自己的命运了。

A hand-drawn sketch of a landscape. It features several wavy, horizontal lines that create a sense of depth and movement, possibly representing hills, water, or clouds. Scattered across these lines are several circles of varying sizes. Some circles are small and simple, while others are larger and more detailed, with some appearing to have a small dot in the center. The overall style is minimalist and expressive, typical of a preliminary sketch or a conceptual drawing.

A truth was told by lively and interesting scenes

孙悟空刚从石头里出生时，目运两道金光，射冲斗府。惊动天上玉皇大天尊，即命千里眼、顺风耳开南天门观看。二将果奉旨出门外，看的真，听的明。须臾回报，那是花果山上一石猴，如今服饵水食，金光将潜息矣。玉帝垂赐恩慈曰：“下方之物，乃天地精华所生，不足为异。”

孙悟空出生时眼里射出的两道金光惊动玉皇大帝，暗示了“心”的本来状态是“无法无天”的，能挑战现有的秩序。天宫通常是人心希望安放自己的地方，那里安全而舒适。天宫的寓意就是文明世界给予人的实现价值的环境条件，天宫在人的脑海中（天宫不是指当时的社会上层，每个人脑海中无天宫，就不存在上层，所有工作都是分工的不同而已）。天上的神仙没把一个小小的石猴放在心上，就如同人们在工作中以环境条件为满足，失去了对身边事情的深入关心，对其带来的不良迹象不以为然。

孙悟空拿走东海的定海神铁，又大闹冥界，引起了天宫玉皇大帝的不满，玉皇大帝宣众文武仙卿，问道：“这妖猴是几年孕育，何代出身，却就这般有道？”千里眼、顺风耳道：“这猴乃三百年前天产石猴。当时不以为然，不知这几年来在何方修炼成仙，降龙伏虎，强销死籍也。”玉帝道：“那路神将下界收伏？”

取如意金箍棒作兵器，就是“心”有了价值主张，在海里挥棒惊得鱼虾不得安宁，就是只管自己提主张，不管世界是否受得了。

当孙悟空还是不起眼的石猴时，天宫并没有在意，现在挑衅了天宫安排的秩序了，才开始重视起来。反映了人们工作中的意识形态，因为陶醉于天宫的舒适惬意，在执行中习惯接受不良迹象并容许其不断发生，但对自己在享受生活时遇到的缺点均不能容忍，出了问题便加以打压。

此时，太白金星启奏道：“此猴乃天地育成之体，日月孕就之身，他也顶天履地，服露餐霞，今既修成仙道，有降龙伏虎之能，与人何以异哉？臣启陛下，可念生化之慈恩，降一道招安圣旨，把他宣来上界，授他一个大小官职，与他籍名在篆，拘束此间。若受天命，后再升赏；若违天命，就此擒拿。一则不动众劳师，二则收仙有道也。”玉帝闻言甚喜，太白金星旨招安了结此事。孙悟空被玉皇大帝封为弼马温。

太白金星建议玉皇大帝对孙悟空招安。所谓招安就是为了天宫的安宁用笼络手段使其投降归顺。正如人们安于眼前的现状时，做事情常常变成对事物的“招安”，也就是动不动就“忽悠之”。不能给出实现价值最大的路径。

孙悟空把马养得肉肥膘满，而得知弼马温是个未入流的末等小官时，立即撒手不干回到了花果山，他叫猴子们给做了一面锦旗，上面绣了“齐天大圣”四个字，挂在水帘洞门口。玉皇大帝知道孙悟空自封齐天大圣十分生气，派托塔李天王带领天兵天将前去捉拿孙悟空。托塔李天王派巨灵神和三太子哪吒前往，先后被孙悟空打得败下阵去。太白金星又向玉帝建议封他为齐天大圣，不给事做，不给奉禄，以省去麻烦。玉皇大帝同意了，就让他当齐天大圣。此官有名无实，他每天在天宫里游荡，和各路神仙喝酒闲聊。许旌阳真人担心他出事，向玉皇大帝建议给他一点事做。玉帝又给了他一份看管蟠桃园的差事。这蟠桃是仙家珍品，孙悟空一进了蟠桃园，就专拣熟的、大的桃子吃。这天，王母娘娘开蟠桃盛会，却没有请“齐天大圣”参加，孙悟空一气之下变作赤脚大仙的模样来到瑶池，偷吃了美酒佳肴，又醉熏熏地来到了太上老君的住所，把太上老君炼的金丹吃了个精光，溜回花果山去了。

虽然追求生命价值实现，但又不愿从平凡的事情上一点点做起，他自封“齐天大圣”，说明人心常常以“我是与天的高度一样的大圣人”来看自己，而不管实际上是怎样的。而神仙是自恋的，在他们看来，别人总是在他们之下，所以给孙悟空的官职要么是未入流的末等小官，要么是徒具虚名的大官，有名无实，由于“心”实现价值的诉求只得到天宫的有限许可，所以天宫的果实常被吞噬，天宫的秩序常被搅局，也就是“内耗”。

玉皇大帝恼怒异常，命令四大天王协助托塔李天王和哪吒太子带领十万天兵，在花果山布下天罗地网，要抓住孙悟空治罪。孙悟空摆阵迎敌，托塔李天王连吃败仗，一筹莫展，连忙写了奏章给玉皇大帝，要求增援。玉皇大帝看了奏章，大吃一惊道：“一个小小的猴头，居然有这么大的本领，十万天兵都捉拿不住，叫我再派什么人呢？”天宫没有办法

了。这时，观音菩萨出面建议派玉皇大帝的外甥二郎神去战孙悟空。

天宫派专人去修理他，可是派去的人自命不凡，不仅拿它没办法，甚至还弄得狼狈不堪。因为神仙生活在天宫，他们得到了价值实现，体会不到别人的“价值心”。人的“价值心”只有凡人才能体会到，二郎神就是一“凡人”。二郎神是玉皇大帝的妹妹思凡当年下嫁给杨君生的孩子。思凡之所以从神仙变成凡人，当然是放弃神仙的好日子不过，而甘愿下凡受苦的，玉帝被她激怒，将她压在桃山下。二郎神自幼在人间长大，食人间烟火，他长到17岁时劈山救母惊动玉帝，玉帝放出十个太阳将其妹妹思凡晒死，二郎神一气之下将太阳砍掉了九个，追赶那一个追到灌江口，遇到一位女子，在那里成了家。可想而知二郎神情系母亲，感恩凡人，他对玉帝的态度，用观音的话说就是“听调不听宣”，意思就是，看在是亲舅舅的份上，可以帮你的忙，可要在你手下当差，那是休想。玉帝只好传调兵旨意。

二郎神带着哮天犬、梅山六兄弟，驾云到了花果山。二郎神与孙悟空两人你来我往大战了几百回合，不分胜负。他们玩起了变术，孙悟空变成一只麻雀躲在树梢上，二郎神马上变成一只老鹰，向麻雀扑去；孙悟空又变成一只大鹞老，直冲天空，二郎神又变成一只大海鹤来咬大鹞老；孙悟空又变成一条鱼，顺流而下，二郎神又变成一只鱼鹰在河上飞行；孙悟空又变成一条小水蛇，二郎神又变成一只红顶的灰獭，伸着长嘴，来吃水蛇；孙悟空赶忙变成一只花鸨，向山下飞去，接着变成一座土地庙，嘴变成庙门，牙齿变成门扇，眼睛变成窗棂，慌忙之中，把尾巴就成旗杆，竖在土地庙后面。二郎神赶到山下，看见一座土地庙，见旗杆竖在庙后，大喝一声：“我先揭窗棂，后踢门扇，看这猴头还有什么能耐！”孙悟空一听，“噗”的一下跳到空中不见了。二郎神来到天上，托塔李天王拿出照妖镜往下照，发现孙悟空变成假的二郎神，正往灌江口去！灌江口是二郎神老家，二郎神急忙赶到灌江口，两人又大战起来。

二郎神战孙悟空，二者打斗起来不分胜负，因为一个是天上的神仙到了人间，一个是人间的凡心要上天，就如同两种价值观的对弈：一种

价值观是“老子就是愿吃人间之苦”，一种价值观是“老子就是要享天上之福”，互相不拿对方当一回事：“你算老几——你算老几——你算老几……”彼此消耗，难分高下，为了显示自己更牛，开始玩起了变术：“我有这个能耐——那我比你更能——我又有这个能耐——我还是比你能……”比着比着，“我揭你的短，看你还有什么了不起——敢揭我的短？那我抄你老家！”二者是互相无可奈何，就如人心之间那种没有认同感的“心术”，没有共同价值目标的争斗状态。

二郎神和孙悟空一路打回花果山，梅山六兄弟也一起上前助战，双方打得难解难分。玉皇大帝带着太上老君、观音菩萨和众神仙一起来到南天门外观战。玉皇大帝担心地说：“连二郎真君也奈何不了这猴头，如何是好？”太上老君对玉皇大帝说：“让我来助二郎真君一臂之力。”说完，掏出金钢琢，往下一抛。那金钢琢从天而降，正好打在孙悟空的头上。孙悟空正在力战二郎神和梅山六兄弟，不料被金钢琢打了一下，“噗”地摔了一跤。二郎神的哮天犬冲上去，咬住了孙悟空的腿肚子。这时，二郎神和梅山兄弟一拥而上，把孙悟空绑了起来。

太上老君趁孙悟空正与二郎真君彼此消耗之际，在天上用金钢琢趁孙悟空被二郎神拖住时去打他，是一个审时度势的“圈套”，哮天犬趁机咬住孙悟空的腿，是一个冷不防的算计，再凭人多势众才勉强把孙悟空捆起来。人们在现实工作中，就如天宫的神仙，当事情违背自己的意愿而又无可奈何时，要么把自己变成凡人，要么求助于凡人，在执行中通常依赖资源条件的支持，根据瞬息万变的内外环境，以因时、因地、因人制宜的手段把事情变得对自己有利，也就是经常所说的“持经达变”，持经达变的“经”，就是中庸之道。

托塔李天王、二郎神等押着孙悟空回到天宫，玉皇大帝叫大刀鬼王立即将孙悟空斩首。大刀鬼王把孙悟空绑在斩妖台上，孙悟空因为吃了仙家珍品，成了金钢不坏之身，不论是刀砍斧剁、枪刺剑劈，都伤不了悟空半根毫毛。于是又叫大刀鬼王把孙悟空押到太上老君的炼丹房里，放到太上老君的八卦炉里。太上老君命令童子燃起大火，孙悟空在里面躲到无火的位置，七七四十九天过去了，只是烟把孙悟空的一双眼睛熏

红了，变成了“火眼金睛”，等一打开八卦炉，便一路又向凌霄宫打去，众天将慌忙抵挡，天宫再次陷入一片大乱。

人们的“心”常常以占有天宫为价值实现的方式，其结果是天宫的欢乐在争斗中不复存在，各种不必要的消耗（浪费）造成工作的贬值，也带来不愉快。孙悟空大闹天宫，想必是对我们每个人进行一次提醒：虽然工作环境是美妙的，但是不要太惬意了，大千世界，芸芸众生，最不容伤害的就是“心”。每一个“心”，都是值得我们敬畏的“齐天大圣”！