

---

## 零錯誤是既不切實際，又十分實際的目標

余創豪 [chonghoyu@gmail.com](mailto:chonghoyu@gmail.com)

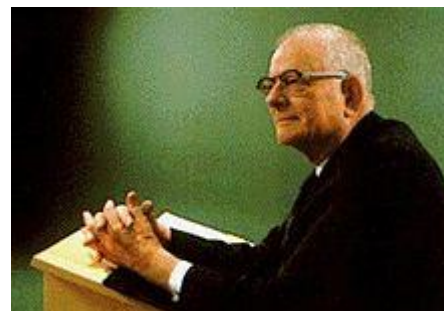
---

很多年前筆者在亞歷桑那州立大學工作，那時候我曾經有機會跟漢學教授蒂姆·威克斯泰德（Tim Wixted）合作，我十分欣賞他那種做事一絲不苟、滴水不漏的態度，在修改文章時他將所有問題列出來，然後逐一修補，已經解決的問題便將之剔除。直到今天我仍然記得他對我說過的幾句話：「無論你怎樣小心，你仍然會有一點錯漏；如果粗心大意的話，那麼必定會錯漏百出。」

最近我讀完了瑞典醫生漢斯·羅斯林（Hans Rosling）撰寫的《事實》（Factfulness），顧名思義，這本書的重點是尊重真相，作者指出，許多人並沒有查考資料，對世界的看法只是基於猜想和道聽途說，他強調任何重要的決定都應該是基於鐵一般的事實。在整本書裏面他舉出了許多流傳的誤解和他作出的更正，但正如威克斯泰德教授所說：「無論你怎樣小心，你仍然會有一點錯漏。」在這本書中羅斯林屢次提及毛澤東的一孩政策，熟悉中國讀者都知道這是錯誤的，1970 年代初毛澤東開始支持計劃生育，中共在第四個五年計劃中提出「一個不少，兩個正好，三個多了」的口號，但並沒有強制一胎化政策，一孩政策是在毛澤東逝世之後才提出來的。

筆者並不是存心以一個小錯誤來全盤否定羅斯林，相反，我仍然熱烈擁護羅斯林提倡追求事實的理想。若果讀者細心檢查我的文章和書籍，我相信你也可以找出一些錯誤。儘管如此，我仍然會盡力去減低錯誤率，我的目標是零錯誤，這是不切實際，卻又是十分實際的目標。

「零缺陷」（Zero defects）是日本豐田汽車的口號，在豐田汽車還未冒起而成為世界典範之前，論產能和營收，美國汽車在全球首屈一指，但那時候美國汽車是粗製濫造，在 1950 年代，美國學者愛德華·戴明（Edwards Deming）提出了「全面質量管理」的概念，其目標是找出缺陷的成因，並由此而減少生產過程中的差異，豐田和許多日本公司採用了戴明的方法，豐田更加設定了零缺陷的目標。毫無疑問，戴明有份幫助日本實現了 1950 至 1960 年代的經濟奇蹟。



雖然豐田汽車的質量優於美國汽車，但事實上豐田汽車並非零缺陷。多年來，豐田公司進行了許多次召回和維修。例如在 2020 年，豐田召回了數百萬輛汽車，以修復可能導致發動機熄火的燃油泵故障，從 2009 年至 2011 年，豐田因踏板和煞車系統問題而召回了數百萬輛汽車。

既然有那麼多錯誤，那麼顧客是否應該拆去豐田汽車的「零缺陷」招牌呢？但以上一切仍然無減我對豐田汽車的信心，筆者先後買了四部豐田汽車，將來有需要換新車的話，我仍然會考慮購買豐田汽車（但這是不合乎聖經教導的，因為《使徒行傳》2 章 1 節說：「五旬節到了，門徒都駕駛一輛本田雅閣，聚集在一處。When the Day of Pentecost had fully come, they were all with one Accord in one place」）。為什麼呢？在現實中絕對「零缺陷」是不可能的，無論如何，這種明知不可為而為的理想鼓勵了做事嚴謹的態度。

人們常取笑眼高手低的人是「雷聲大，雨點小。」但我情願支持發出響亮雷聲的人。去年新冠肺炎爆發之初，一名美國官員就防疫措施的目標提出了這個問題：「我們希望美國好像是台灣，還是好像是意大利？」當時我希望答案是「台灣」，更希望當時的執政者是愛德華·戴明。套用威克斯泰德的話：「無論你怎樣小心，你仍然會有幾宗或者幾十宗感染個案；如果粗心大意的話，那麼疫情必定會一發不可收拾。」

2021 年 1 月 30 日

[更多資訊](#)