



螺絲界「螺絲釘」 產品檢驗員 20 年甘苦談 您重視它嗎？



如果說產品是企業的核心，那麼品質就是公司的尊嚴，大家都知道品質是製造出來的而不是檢驗出來的，可是各位有沒有想過，為什麼大家會把「製造」和「檢驗」擺在一起呢？為什麼不是生管？為什麼不是業務？為什麼不是船務？為什麼？為什麼？為什麼？答案很簡單：因為檢驗很重要。

我們常常聽過一句名言「錢不是萬能，沒有錢卻是萬萬不能」，同樣的道理我也可以說「檢驗不是萬能，沒有檢驗卻是萬萬不能」，回首過去二十年，政府因應時代潮流大力推行品質認證制度，從早期紅標籤、白標籤的分等認證制度，提升到 ISO 9001、ISO14001、ISO/TS 16949 系列的國際標準認證，以及實驗室 QS 9000、CNLA、TAF、A2LA、NVLAP 的認證制度，都證明「檢驗」很重要。各廠家也都以擁有以上各種證書為榮，不相信你去翻一翻螺絲雜誌上的廣告。那麼各位讀者知道這些默默耕耘的幕後功臣是誰嗎？他們每天有量測不完的螺絲、螺帽等各式扣件，做不完的測試和寫不完的檢驗報告，他們每天還有上不完的教育訓練課程，解決不完的客戶抱怨問題，更有翻不完的規範標準。但是各位知道嗎？在十幾二十年前他們在工廠的地位卻往往被擺在工廠最邊邊的一個角落。因為他們每天都在挑產品的毛病，讓負責生產的技術員恨得牙癢癢的，也讓負責出貨的部門恨得牙癢癢的，更讓日進斗金的小老闆們因為不能出貨恨得牙癢癢的。

今日，面對中國大陸的崛起，台灣 2012 年出口近 130 萬噸，產值約 40 億美元的螺絲，如果沒有穩定的品質做後盾，恐怕很難維持這個數據。除了技術提升之外，檢驗人員的把關其實功不可沒。筆者早年服務於貿易公司品管驗貨專員，每天必須拜訪三家五家螺帽與螺絲工廠，面對不同的產品，我必須在最短的時間做出決定，因為下一家工廠正等著出貨，如果沒有經過檢驗程序，他們就無法出貨，而且必須每一筆都要留下紀錄，做為未來爭議發生時的依據。

各位要知道幹我們這行的沒別的任务，就是挑人家毛病，但是要刮人家鬍子，你自己的鬍子要先刮乾淨，沒有三兩三，怎敢上梁山。對方可能是二、三十年老經驗的工廠，你一個

毛頭小子要驗人家的貨對不對，沒被轟出來就算是客氣了。可是當你在現場發現這品質有嚴重瑕疵到你覺得必須退貨的時候，例如：牙規 go 不通，環規 no-go 通超過規範規定的比例；或是包裝有問題：與客戶訂單所規定的包裝方式不一樣，還有包裝數量不對，標籤產品敘述不對等...。「怎麼辦？怎麼辦？怎麼辦？」此時檢驗專員心頭肯定縈繞著種種難以啟齒的話語，有品質觀念的工廠會虛心接受和你討論如何解決把事情圓滿，該重做就做重做，該重包就重包；不好的廠家就硬凹，把所有的問題都往你身上潑，什麼牙規 go 不通再換另外一支就通了，包裝不對是因為你們公司訂單沒寫清楚，標籤產品敘述不對，更不用講了因為本工廠以前都是這樣子寫的從來沒有出過問題，反正我的貨好了就是要出...。然後，五分鐘之後，就接到老闆一通關心的電話，心裡頭那個氣啊！

文 / 林育齊

台灣 1999-2012 年螺絲類產品 (含鋼鐵釘) 出口統計

年度	重量 (KG)		價值 (美元)		平均價值 (美元 /KG)	
	重量	去年同期比	價值	去年同期比	平均價值	去年同期比
1999	1,139,368,685	2.42%	1,494,325,525	-1.20%	1.312	-3.54%
2000	1,249,442,269	9.66%	1,716,562,287	14.87%	1.374	4.75%
2001	1,084,082,671	-13.23%	1,465,159,419	-14.65%	1.352	-1.63%
2002	1,201,054,141	10.79%	1,560,919,255	6.54%	1.3	-3.84%
2003	1,274,107,744	6.08%	1,819,954,249	16.60%	1.428	9.91%
2004	1,411,360,245	10.77%	2,385,250,538	31.23%	1.69	18.46%
2005	1,265,569,015	-10.33%	2,499,154,951	4.78%	1.975	16.85%
2006	1,269,647,531	0.32%	2,571,148,828	2.88%	2.025	2.55%
2007	1,231,081,767	-3.04%	2,900,413,415	12.81%	2.356	16.34%
2008	1,215,061,132	-1.30%	3,163,761,842	9.08%	2.604	10.52%
2009	895,144,189	-26.33%	2,070,049,250	-34.57%	2.313	-11.19%
2010	1,279,454,975	42.93%	3,214,618,211	55.29%	2.512	8.65%
2011	1,422,005,953	11.14%	3,973,545,681	23.61%	2.794	11.22%
2012	1,379,473,662	-2.99%	3,798,043,334	-4.42%	2.753	-1.47%

有時候覺得再怎麼理直，再怎麼氣壯就是抵不過老闆的一句話。誰叫我是人家夥計呢？是吧。殊不知對我來說，每一份報告都是責任，我對它（報告）負責，對公司負責，也對出貨的廠家負責。無奈，心裡暗肘，與這種人，又有什麼道理好講，算了，不，這是上帝在考驗我，忍了吧，能忍則安，我是胸有大志的人，這些遭遇和感受，對我來說都是人生的修練，小老闆的良心已經被狗給叼走了。大人物之所以能成為大人物，就是能忍受常人不能忍受之苦難，之屈辱。比如能忍陳蔡之飢的孔夫子，比如能忍跨下之苦的韓信，比如能吞下自己糞便的孫濱…。與這些聖人，先賢相比，我吃這點苦，受這點委屈算什麼。

筆者感嘆，台灣以前驗貨的人少，如果該工廠品質不夠穩定，老闆一聽到要來驗貨不是嚇的點頭哈腰，送往迎來，而且寸步不離。現在驗貨的人多了，幾乎百分之九十的貿易商都有編制，甚至有些具規模的國外進口商就直接在台灣與中國大陸設置據點。

隨著現在的工廠無論是品質還是制度都提升了，什麼 ISO 9001、ISO 14001、ISO/TS 16949 系列國際證書，或是實驗室 QS 9000、CNLA、TAF、A2LA、NVLAP 證書，一應俱全，老闆知道驗貨的來了，只見他，嘴裡叼了根菸，神情自然，一派輕鬆，看到我的時候，只對我禮貌性的點個頭，我就知道今天只是例行公事，到此一遊了。

驗貨其實不難，難在事前功課，拜訪工廠之前必須先聯絡相關人員，讓人家知道你要來、何時要來、要驗哪些尺寸，好有個心理準備，千萬不要做個不速之客，不然的話吃閉門羹不說搞得不歡而散，誤了船期最後吃虧的還是自己，再來就是要對相關規範，尺寸標準與機械性質嫻熟，當然人非聖賢，也不可能過目不忘，要面對成千上萬螺絲螺帽種類的標準是不可能的，早期因為沒有電腦，都是人工抄寫把今天要驗的扣件標準從規範中找出來或影印或抄錄於空白報告中，然後才出門，浪費時間不說，還經常搞錯與人爭執不休。現在不一樣了，科技之賜有些公司把所有驗貨相關資料一律電腦化，包括整本規範不論 ISO，DIN，IFI 全掃描存到電腦裡面，其他如：訂單圖面、檢驗報告、驗貨明細及客戶訂單全部資料電子化，拿著筆電就可以走到哪、驗到哪，全台走透透了。至於驗貨工具，除了個人的基本量具之外大都可以利用該工廠的設備來完成。最後還可以利用電子郵件將檢驗報告即時傳送回公司給相關的業務、船務，甚至大老闆。這樣一來，就不必等到隔天上班才開始量測前一天拿回來的樣品，有時候桌子滿滿分不清是哪家工廠？還是哪個客戶？或是哪張訂單的樣品。當然，每間公司狀況都不太一樣，每間公司也有他們自己的制度與規定，我只是將我觀察到的分享給讀者們，也希望對各位有所幫助。

至於自我學習方面，這恐怕電腦就幫不上忙了，常言道：師父引進門，修行在個人。經常與同業互動交流是自我成長最快的方法，公會或協會舉辦的各種技術研討會與講座提供



了最好的平台，透過研習同時分享你的寶貴經驗，不但可以增加你所不足的也可以修正自己的觀念，

平常在公司或工廠碰到的難題在這個場合都可以跟老師討論，就算自己沒有問題，聽一聽別人的問題，也是一種學習，哪一天當你也碰到類似問題的時候，才不會不知所措，不知道怎麼應付。特別是品質糾紛的案件，根據筆者經驗有很多都是對於原文規範的解釋各持己見造成的，我舉幾個常見的例子給各位參考：

1. 六角華司頭可以不可以打安德卡 (UNDERCUT) ？
2. 內六角強力螺栓尺寸如果為 #10 請問要不要打廠記呢？
3. 鑽尾螺絲攻速測試的每分鐘轉速 (rpm) 是用 1800rpm，還是 2500rpm 呢？
4. 測試鐵板螺絲心部硬度的荷重是用 300g，500g 還是 1kg 呢…？

身為主管的你也許不曾注意過這種小事，反正這些個問題，書上本來就模擬兩可不清不楚，我們公司根據以前的經驗都是這麼做，也都沒有問題啊。但是當你的客人有質疑的時候，為了跟客人解釋，你就必須去翻規範找答案了。問題是你找得到標準答案嗎？或是當你找得到標準答案之後，才知道你以前的觀念都錯了。

其實處理客戶的品質抱怨也是很好的自我學習管道，透過跟客戶的溝通，也可以進一步了解客人的需求，有時候你會發現，客人並不懂螺絲，他只懂需求。有很多問題並沒有你想像的那麼複雜。另外，如果可以的話，利用驗貨的空檔與品管主管或相關技術人員聊天，互相交換意見隨時修正自己的觀念和想法，也是很好的。

在台灣扣件貿易商對於驗貨人員的專業要求其實參差不齊，當然也沒有任何證照制度，好的人才往往一票難求炙手可熱，因為專業養成實屬不易。各位要知道一般標準扣件工廠所生產的產品樣別大多比較單純，但是貿易商屬服務類，基本螺絲螺帽就不說了，標準書上項目林林總總，都必須知道它的產品特性、尺寸標準、機械性質。幹這一行的不但要懂專業，每天開車在外面，安全也是個問題，台灣的交通狀況各位應該很清楚他們是冒生命危險在工作。有時候碰到不講道理的工廠老闆，退他們的貨好像斷他們的財路一樣，但是為了完成任務，還必須耐心的解釋不合格的原因。我相信有驗貨經驗的人應該對我以上的報告心有戚戚焉，如果把人生的每一天都當做是在修練的話，那麼驗貨員絕對是你最好的選擇。