

我在开发区

学以致用提效率

□ 王章文

今年元月份的第一个周会，与以往有所不同。在会场，我发现一力阻尼器公司管理层的员工都来了，而且还放置了投影仪。在人群中，我还看到了一张陌生的面孔，有一位四十来岁的陌生人与我们老总一起在前排就座。当参加会议的人员到齐后，老总介绍了那位陌生人，原来是公司聘请的一位企业咨询的咨询师——刘老师。在老总的介绍过程中，我的内心充满了期待，希望能从刘老师那儿学到管理的新知识和解决问题的新方法。

接下来是刘老师的首堂授课时间。刘老师开始的第一句话就问我们，有谁能回答什么叫“管理”，能不能说出其中的具体含义？当时，我们台下没有一个员工举手发表自己的看法。刘老师见没有人回答，就自己开始介绍了：所谓“管理”，就是既要“管”又要“理”，在“管”的过程中加以“理顺”，同时在“理”的过程中加以“管束”。在接下来的时间里，刘老师还向我们讲述了常用的管理方法。从这第一堂培训课开始，我就喜欢上这位侃侃而谈的刘老师了。

刘老师的培训让我难忘的事情不少，而感触最深的有两个方面。其一就是，通过刘老师的培训，让我的工作效率得到了很大的提高。

平常，我的工作内容包括新产品的开发、出图；老产品的改进、提高；同时还要制作样品，待客户确认合格后，按要求出生产图。另外，对于生产过程中遇到的问题，我还要及时予以解决，这样，每天似乎都会有忙不完的事情。我以往的做法是，一忙忙这件事，等一下又去忙另外一件事，



网络图片。

结果一天下来，往往是要处理的事情只做了一半，就停了下来，又急着去做另外一件事，每天看似忙忙碌碌，但效率很低，而且人还感到很累。后来，这些长久困扰我的问题，在刘老师“六点优先工作制”方法的指导下，很快得到了解决。

听刘老师的介绍，“六点优先工作制”的内容大致是：每天按事情的重要顺序，分别从“1”到“6”标出最重要的六件事；每天一开始，全力以赴做好标记为“1”的事情，直到它被完成或被完全准备好；然后再全力以赴做标记为“2”的事，以此类推……

经过刘老师的培训指导后，在每天上班之初，我会利用约半小时的时

间，对当天要做的事情作一个梳理，按该天要处理事情的轻重，排出顺序和大致的完成时间表。同时，还预留一定的时间来处理突发事件，这样就有了条理。针对每天的工作内容，我的工作顺序是：先出生产图、老产品的改进图纸，同时还有新产品开发部分的图纸；然后到车间制作样品，顺带可以处理生产现场遇到的问题；中间预留两个小时的时间来处理一些突发事情和临时任务。这样按顺序来操作，忙而不乱，不致于将某件事在进行到一半之时而停止。每天下班前再对当天的工作做总结，发现上班时所列的任务，每件都有了结果，从而工作效率提高了很多。

感触最深的另一方面是，刘老师提出的处理问题的方法——PDCA管理循环法，让我在工作中受益匪浅。PDCA管理循环法，其实施顺序为：分析现状，找问题→考虑问题出现的多种可能原因→找出主要的原因→制定措施，提出计划→实施计划→检查、评估结果。

工作中，我发现气弹簧“铁接头”配件的表面电镀后，放置一段时间，镀层总会出现黑色斑点。针对这一问题，我首先按照PDCA管理循环法查找问题产生的原因，综合考虑，多种可能原因包括：“铁接头”的电镀层厚度不够；与“铁接头”接触的“弹簧”表面发黑层不够清洁，发黑层与电镀层发生化学反应；“弹簧”表面发黑后所浸的油品较脏。紧接着，我再用“排除法”查找主要原因：“铁接头”经中性盐雾试验后，其电镀层依然完好，从而排除电镀层厚度不够；将盐雾试验合格的“铁接头”与表面干净的“弹簧”紧密接触，“铁接头”表面不会出现黑斑，从而排除发黑层与电镀层发生化学反应；后来发现，“弹簧”表面发黑后所浸的油品较脏，确实会在“铁接头”表面留下黑斑，因此这就是问题出现的主要原因。

接下来，我赶紧制定改进措施并付诸实施：鉴于“弹簧”表面发黑后，表面的清洁度和所浸油品的清洁度难以100%保证，在与相关工作人员沟通后，决定采取将“弹簧”表面处理改为镀锌白锌处理的方法。通过改进处理，“铁接头”表面的黑斑问题再也没有出现过，这一问题得到了彻底解决。后来，在工作中，我多次运用PDCA管理循环法处理问题，体会到简洁高效的工作方法确实能对我们的工作带来极大的帮助，也促进了我在自己的岗位上不断成长。

时代新曲

李阿胖，搞技术出身，曾经是宁波综研化学研发部的技术骨干，后来成为该公司市场部的部长，主要担任市场推广、产品宣传一职。

顾名思义，既然会被称为李阿胖，那身材必定是圆溜溜的。虽然他曾经也尝试过各种减肥方式，例如去健身房跑步，控制饮食甚至“绝食”，夸张到每吃一口食物都要计算卡路里，但是最终结果显示，体重急降之后又急升，然后稳稳地停在了90千克。于是，李阿胖终于老老实实地接受了“阿胖”的称号，放弃了自己的减肥事业，又一头扎进了忙碌的工作中。

虽然李阿胖对于自己的减肥事业只维持了一个月左右的热度，但是提起他的工作热忱却是人人都会竖起大拇指的。当初综研投产高净化产线并研发高净化产品时，担任研发一职的李阿胖就昼夜不分地忙碌在车间现场。

说起那段时间的经历，李阿胖就会两眼放光，精神抖擞地开始叙说自己的往事：“我当初还只是个普通的技术人员，按照管理来说，是完全没有必要去车间跟踪的。但是我为什么会申请去车间跟踪呢？理由主要有两个：第一我是去看技术人员调试设备。设备调试会直接影响后期产品品质，所以我必须了解设备的哪些功能会影响产品品质以及生产稳定性。对于这个我主要是以学习为主。另外一个原因是确认产品的品质及性能。试制出来的产品好不好，要由我这个‘火眼金睛’判断啊。因为很多细小的划痕，你若不仔细看，很可能就导致做出来的产品出现问题，这样损失就大了。而且当初车间有很多新人，我必须告诉他们判断产品好坏的基准。”

正是带着这样的工作热忱，李阿胖才能充分了解公司产品信息，领悟每个产品的技术要点，为他后来成为市场部部长奠定了良好的基础。在综研化学公司，市场部区别于一般的销售营业，主要是向已有的客户或是准备开发的客户做公司产品说明。于是，关于产品介绍的重要性就可想而知了，因为会直接关系到客户愿不愿意购买宁波综研化学的产品。

当然，保证公司产品的品质，能否留住客户的关键。李阿胖虽然已经是市场部部长，但他依然会常常去车间现场。产品出现品质问题时，就能在车间看到李阿胖忙碌的身影。这一天，李阿胖拿着样品来到了车间，找到当班班长说：“客户反馈说我们的产品有稍许划痕。”班长拿过样品一看，说道：“确实有点细小划痕。可是按照我们给客户的品质保证书，这应该是规格范围内的呢。”“确实是。但是一旦这些划痕影响了客户的实际使用，那么就说明我们当初订的规格保证书是有问题的。而且品质要求也会随着市场变化而改变，我们必须随时根据市场要求，不断提高我们公司的产品品质，这样才能不被市场淘汰。”李阿胖一边说，一边又分析道，“我分析过这个划痕，具有一定的周期性，所以应该不是异物引起，我们该检查一下我们的设备。”班长点头表示赞同，便开始和李阿胖一起检查设备去了。

在日常工作中，作为日语翻译，我曾经跟着李阿胖一起出差，向我们公司的一家重要客户做新产品介绍。出发前，李阿胖发了一份PPT资料给我，“来，你先看一下，这个是我明天要向客户介绍的我司新产品，你可以先了解一下相应内容，这样你翻译的时候可以顺畅些。”我打开资料一看，整体感觉思路清晰，产品介绍详尽。资料中介绍的产品并不多，我不禁好奇地问道：“怎么只介绍这几款产品呢？”“因为这个客户是FPC厂家，那么和FPC相关的产品就是这里所罗列的几个品号。如果不分重点地介绍公司所有产品，不但会让客户听得索然无味，还会导致他们遗漏掉真正需要的产品相关信息。”李阿胖耐心地跟我解释道。确实如此，之前也有别的厂家来我们公司推销产品，结果洋洋洒洒50几张PPT，直接后果就是大家听得哈欠连连，只想让对方快点结束介绍，根本就没有心思去听产品内容了。果然，那次出差，李阿胖激情洋溢地向客户介绍了相关产品，并且在对方提出技术性问题时能立刻给予解答，获得了客户的一致好评。不久之后，我们就拿到了那家客户的订单。

在这过程中，曾经也有我们公司的代理商反馈说，“我之所以那么依赖你们的李部长，不仅是因为他能向终端客户介绍贵公司的产品，还因为他能帮我解决技术难题。如果宣传时把产品说得完美无缺，而当客户提出尖锐的技术问题时，不能当场解决，就会打击客户信心。而和李部长一起推广时，我就没有这个顾虑。”听到这样的赞美之词时，李阿胖总是嘿嘿一笑，说这都是自己应该做的。

工作中，李阿胖从来没有停止过和技术人员的沟通交流。“公司的产品在不断地更新换代，如果不能及时把握新产品的信息，了解新产品特征，我就无法更好地向客户宣传，这对我来说就是一种失职。”正是抱着这样的工作信念，李阿胖不断地为公司争取新客户，同时还给老客户提供优质的售后服务。

市场部长李阿胖

张静美

管理启示录

小老鼠救狮王

在一片很大的森林里，有一只狮子，它是这里的狮王。

有一次，狮王抓住了一只老鼠，老鼠很可怜，苦苦地哀求狮王，求狮王放了它。狮子经不住老鼠的苦苦哀求而放了即将到口的猎物。

小老鼠临走时说：“以后有机会我一定会报答你的。”狮子说：“你一只小小的老鼠能帮我什么呢？”

后来有一次，猎人带着他的猎狗来到森林里打猎，没想到让狮子盯上了，狮子立刻追了上来，眼看着就要咬到猎人了，突然狮子腾空飞起，原来是被猎人布下的网给网住了。猎人由于被狮子的吼声吓跑了，所以根本不知道狮子被网住了。在生死攸关的时候，小老鼠带领它家族的成员，咬断了网绳，狮子从而得以逃生。

启示：

拯救别人，就是在拯救自己。尊重你身边的每一个人吧，无论职务高低，身份贵贱，或许在你面临危难的时候，他就是那只拯救你于水火的“小老鼠”。

败笔与妙笔

从前，有一位画家想画出一幅人人见了都喜欢的画。画毕，他拿到市场上去展出。画家放了一支笔，并附上说明：每一位观赏者，如果认为此画有欠佳之笔，均可在画面上做上记号。晚上，画家取回了画，发现整个画面都涂满了记号。画家十分不快，对这次尝试深感失望。

画家决定换一种方法去试试。他又拿了一张同样的画拿到市场展出。可这一次，他要求每位观赏者将其最为欣赏的妙笔都标上记号。当画家再取回画时，他发现画面又被涂遍了记号。一切曾被指责的笔划，如今却都换上了赞美的标记。

“哦！”画家不无感慨地说道，“我现在发现了一个奥妙，那就是：我们不管干什么，只要使一部分人满意就够了；因为，在有些人看来是丑恶的东西，在另一些人眼里则恰恰是美好的。”

启示：

谁也不能做到能让所有人满意，个人与企业均是如此。

每一个人的眼光各不相同，理解事物的角度也不尽一样，遇事要用正确的思维方式，不要完全相信你听到的看到的一切，也不要因为他人一时的批评而迷失自己。



编辑荐书

作者：近藤麻理惠
出版社：译林出版社
定价：28.00元

这本书是一本整理书，同时也是一本心灵疗愈书。从精神层面到整理方法俱全。

本书介绍“一旦整理，就不会变乱”的整理方法，教授按照心动的标准选择物品，按照先丢东西，后收纳的顺序，按照物品类别，进行一次性、短期、完善的整理等，使人通过整理找回人生决断力，找到最初的梦想，找到怦然心动的幸福人生。

看世界

鹿特丹港掠影

□ 陆亨俊

不久前，我有机会对鹿特丹港进行了几天的访问。

当我们来到鹿特丹港务局，登上设在二十层高楼上的管理中心用望远镜俯瞰港口风光时，只见在水域面积高达二千一百多公顷的港口里，停泊着成百上千艘来自世界不同地区、挂着各色国旗的轮船。这里有二十五万吨的巨型邮轮，有设备先进的集装箱船，有形状各异的子母船。在船只之间林立着各种吊杆、桥式起重机、水面浮动升降机及专门用来装卸原油的管道等。在码头上，有各式各样的用来储存粮食、钢铁、原油、鱼肉、水果、木材以及各种杂货的专用仓库和冷藏库。

港区内铁路和公路纵横交错，火车、汽车往来如梭。港口铁路可以直达西欧各个主要城镇。一条条高速公路将鹿特丹港同全欧洲包括英国（通过渡轮）连接了起来。鹿特丹港不远处，有两个机场，一为国际机场，可从事国际货物运输，一为国内航线服务。这里，每天有班机飞往世界各主要城市。

像鹿特丹这样繁忙的现代化港口，如果没有先进的设备和一套科学的管理方法进行指挥调度，那是不可想象的。因此，我们怀着浓厚的兴趣访问了位于鹿特丹港口出口荷兰角上的交通控制中心。

这个控制中心的负责人告诉我们，自从十六世纪以来，这里就是指鹿特丹港口船只进出的中心。最初是用可视信号指挥，后来改成无线电。现在呢，已经全部由雷达控制了，共有9个雷达站。我们站在控制室雷达荧光屏前，

清楚地看到港口船只的进出情况。管理人员根据这些情况，通过雷达导航站紧张地对船舶进行调度，工作效率之高令人惊叹。

鹿特丹港有各种专用码头，其中集装箱码头和矿石码头给我留下的印象最深。

集装箱是五十年代中期开始发展起来的先进运输方式。各种货物装在六米、高宽各两米半的标准金属箱里，运输时只要把箱子装上轮船，既快又能充分利用船体的空间。我们参观的“欧洲集装箱码头”，是世界最大的集装箱码头之一。在1967年时，这里只运输二万五千只集装箱，而1978年达八十万只集装箱，其中有相当一部分还是十二米长的大型箱，如果都折成标准箱，就等于可运输一百三十万只箱子了。在码头上，堆得整整齐齐的集装箱望不到边。

这里的矿石运输码头也是欧洲最大的矿石码头，可以停泊二十八万吨级的矿石船。码头上的大铲斗一次可以铲起三十吨矿石。矿石从船上铲起，通过传送带一直运到储存场，全部过程用电子计算机控制，所以在这个一昼夜可以卸下七万吨矿石的码头上，我们只看到为数不多的几个工人，劳动生产率达到了相当高的水平。

历史上，鹿特丹港几经兴衰。最近十几年港口再次获得迅速发展。我们在鹿特丹市政大厅里看到不少古老的绘画，这些画表明，早在十四世纪，荷兰人已经在这里建立了港口，从事波罗的海和地中海地区的海上贸易。十七世纪中期，鹿特丹已经是一个拥有五万



图为鹿特丹港一瞥。

人口的城市了。到十九世纪，由于出海口的河道泥沙淤积，港口几乎无法使用。1872年经过疏浚和开挖新的入海通道，才使港口重新发展起来。到1938年，到岸的船只达一万五千艘，成为欧洲最大港口之一。

荷兰不把鹿特丹港当做自由港，他们认为，这里比自由港更自由。总的来说，在鹿特丹港储存、分销、转口、过境的货物不受种类的限制，商人可按照自己的经营需要，在这里进行各种销售活动。临时寄存、转口过境、存仓寄售以及对商品重新加工、包装等，也都有方便的条件。他们一般只收取港口作业的劳务费用。鉴于各种方便条件，很多国家，特别是美

国、日本等国的厂商均在这里存货物于保税仓库，根据市场需求、行情变化来及时调节货物的销售，利用鹿特丹港作为转口或过境中心。我们访问期间，鹿特丹市新建的“世界贸易中心”已经开始启用，为外商在这里进行各种商业活动提供方便。

据鹿特丹港务局的人员介绍，虽然中荷两国在地理上相距遥远，但航运方面的交往已为两国架起了桥梁。新中国成立后不久，挂着五星红旗的中国远洋货轮就来到了鹿特丹港。近年来，随着我国对外贸易的发展和远洋船队的迅速扩大，来到鹿特丹港的中国货轮也日益增多。在我们访问期间，每天都有中国船只在这里停泊，让我们像见到久违的亲人一样，倍感亲切。