

港  
畔  
潮  
汐

# 巫山妹子在港口

□ 史碧君

遥远的重庆市巫山县与宁波港穿山港区，一个在西，一个在东，相隔千里。一位土生土长的巫山妹子在学生时代与宁波港初识，毕业之后远离父母与宁波港相恋，最后在宁波港定居。

巫山妹子高美玲，就读重庆交通大学，读的是集装箱运输管理专业。巫山就在三峡边上，长江上不时有货轮驶过，相比散杂货轮，集装箱船舶在长江上并不多，大型的集装箱船舶更是少见。对于沿海的集装箱码头，她一心向往。

2005年的暑假，高美玲在重庆坐上大巴回巫山老家，大巴上遇到了四位外地游客。看到家乡旅游的外地游客，高美玲侃侃而谈，自觉充当了向导的角色，没想到，这次兼职导游却是她与宁波港的初识。这四位外地游客来自宁波港吉码头经营有限公司，其中一位还是负责人事招聘的主管。于是，“向导”开始兴奋地提问，“集装箱船有多大？”“集装箱是怎么装上船的？”……原来只存在于书本里，存在于高美玲脑海中的概念，通过专业人士的解答，一下子变得立体而直观，传入她脑海的，还有一个港口的名字——宁波港。

交谈中，高美玲向四位宁波港人传递了一个信息，2006年1月寒假时分，她就读的学院将会举办一场招聘会，她和她的同学希望能在招聘会现场看到宁波港的摊位。那一年，宁波港吉码头经营有限公司如期赴约，高美玲和几位同学一起在协议上郑重签下名字，随即以实习生的身份来到了她真心向往的宁波港。

“哇，这就是大海！”“集装箱船真的好大！”她和同学们连连惊呼。

高美玲被分配到检查桥工作，检查桥是集装箱进港的第一道和出港的最后一道关口，任务相当繁重。当时，公司还没有智能卡口，也就是说所有的进出口卡口，都由人工检查完成。工作量最大的就是人工输入所有的单证到计算机系统，不像现在可自动读取数据到计算机系统。输一条两条数据可能觉得容易，可是输一千条两千条数据，眼花缭乱中就难免会出错。

因为输入量大、不能出错，再加上快速两个字，工作难度系数就提高了。特别是刚开始时，不耐烦的外集卡师傅抱怨：“别人两辆车都输完了，你咋一辆还没好。”这个时候，高美玲觉得特别着急。“我一定要赶上别人。”她暗暗下定决心，巫山妹子不服输的性格体现出来了。空闲时，她的右手手指总是不停运动，原来在练习数字键的指法；有时，嘴里嘟囔着不知道在背什么。原来，聪明的她发现箱号都是有规律的，比如以“MSCU9”开头的箱号，指的是45英尺的高箱，熟记于心后，在输入箱型时就不会出错……没过多久，高美玲开始适应了这种工作强度。

外集卡司机来自全国各地，有的性子比较急，说话比较直白，高美玲为此受到过一些委屈。“我们是服务行业，受的是委屈，赢的是人心。”她常这么想。有一次，一名外集卡司机进重箱后再提空箱，可是他还没进重箱，就在检查桥预录入点办理了提空箱的手续，该集卡自然就被智能卡



图为宁波港吉码头一瞥。

口拒之门外。这位司机师傅大为光火，恼怒地对高美玲展开语言攻击。按捺住自己泼辣的性格，高美玲微笑地一再解释，并帮助其办理相关业务。

如今，已正式为宁波港一员的巫山妹子高美玲已成为了检查桥的班长，“预录入、缓冲、出门等检查桥的业务我都得懂，否则怎么管好班组。”在她的带领下，她所在的班组成为了宁波港为数不多的“工人先锋号”之一。为了增强班员的差错控制意识，今年年初，作为班长的她带头签订了“差错控制承诺书”，承诺全班全年的业务差错频率控制在每万自然箱0.5起以

内。包括高美玲所在的班组，检查桥总共四个班组，轮流24小时轮班。每一次当班开始，高美玲首先查看交接事项，前一班有未完成的工作，不可能有一点差错，不能因为交接班而影响生产进度。然后，她开始细致地检查起通道栏杆、红绿灯、摄像头、智能卡口地磅等设备是否完好，甚至连打印机纸是否装满等小细节也不放过。当班期间，她又忙碌在管辖区域，班员忙时，“万金油”的她总会搭把手；班员有空时，她又指导起他们的业务。每一班结束，她总是认认真真记下交接事项才能下班。这个巫山妹子每天这样充实地忙碌着。

## 管理启示录

### 骄傲的蚂蚁

从前有只蚂蚁力大无比，它能举起两颗硕大的麦粒，不论在哪里只要一看见蠕虫便发起进攻，甚至敢于单独去向蜘蛛进攻。因此它在蚂蚁王国享有很大的名声，可谓是有口皆碑，人人赞颂。

可是过分赞扬有害无益，这只蚂蚁并不谦虚，它专喜欢听别人赞颂它的话，而且用自己的傲慢心理来衡量这些赞扬，相信它们全都合乎实际。终于，它被这些赞扬冲昏头脑，竟想到城里去炫耀，想在那里显示一番自己的力量。

它得意扬扬地爬上农夫的一辆最大的干草车，风光光地来到城里。可是它的傲气却在城里遭到莫大的打击！它原本以为赶集的人家争先恐后地朝它围过来，哪知大家却各干各的事，根本不知道它的存在。

于是蚂蚁忽而拖走一片树叶，忽而趴下，忽而立起，努力表演着，试图引起人们的注意，却仍然无人理睬。最后，蚂蚁精疲力竭，把腿一伸躺了下来。它懊丧地对趴在主人大车旁的一条狗发牢骚：“我忙活了整整一个钟头谁也没看见，这怎么可能？须知在你们蚂蚁王国里，我可是大名鼎鼎的。”

最后，这只蚂蚁羞惭地回到了家中。

### 启示：

有些自作聪明的人自以为名扬天下，殊不知，他只是在自己的小圈子里逞强。

### 咳嗽的鹦鹉

有个人，家里养了一只机灵可爱的鹦鹉。一天，来访的朋友提醒女主人说：“你家的鹦鹉是不是病了，老是咳嗽，看起来很痛苦的样子。”

女主人一听，十分紧张，仔细留意后还真发现这只鹦鹉有咳嗽的毛病，赶紧将其送往宠物医院。经过兽医的诊断，结果这只鹦鹉很健康，一点毛病也没有。

那么，这只鹦鹉又为什么会咳嗽呢？其实，它并不是真正的咳嗽，而是，在学那个抽烟很凶的女主人的咳嗽声。

### 启示：

当出现矛盾或问题时，我们总是把目光盯在别人的身上，指责对方的错误和过失，也许，真正的原因出自自身，只是我们从来都以为自己不会错。所以，根本就不曾察觉到自己的毛病，更不会自省。

## 编辑荐书

作者：(美) 艾伦·加纳  
出版社：中国水利水电出版社  
定价：22.00元

多数人认为，一些人天生就有说话的天赋，而一些人则没有。事实上，并不存在说话的天赋这一说。

善于交际的人，只不过是懂得一些简单的技艺而已，而这些技艺是任何人都可以学会的。运用这本教你的技巧，获得成功一定会出乎你的意料！艾伦·加纳是美国知名的沟通学咨询专家，他教授过数百期“谈话技巧”培训班，学生数以万计。

《谈话的力量》基于数百例科学研究，以及作者自身20年来教授学生的亲身体会，简洁实用，是社会交往指南图书中的经典。

看  
世  
界

# 赴日本总公司研修记

□ 梅 瑜

飞机在日本小松机场缓缓降落，我拖着行李和同事一起走出机场大门。武田总公司的川幡次来接我们，他是一个很儒雅的中年人。盛夏的艳阳无遮无挡地照耀着，令人眩目。车子平稳地朝公司驶去。道路两旁有农田，有沟渠，有街道，有行人，如果不是路牌上写着日文，如果不是川幡次坐在右边的驾驶位上开着车，我真没有意识到：我，已经到了另一个国度。

车子开到总公司。简短的见面仪式后，人事总务科的山口係长带我们办理了各项手续，包括领用名牌，确认更衣柜等。接着，山口带着我们去公司宿舍，接下来的一周时间，那里将是我的“家”了。

宿舍是一栋四层小楼，女员工住在三楼，男员工住四楼。一楼和二楼住着从泰国公司过来的几位员工。宿舍布置简单，但很干净。厨房、卫生间与卧室之间有移门相隔。为了给外国员工提供方便，有两张上下层的床铺放在小杂物间里。我和同事都想试试睡榻榻米的感觉，就被褥直接铺在榻榻米上，把一应行李存放在了柜子里。打开电视、空调，同事做饭，我开始给宁波的同事发邮件，报平安。

第二天早晨，我们在乌鸦的叫声中醒来。日本的乌鸦真是多到不可思议，随时随地都可以听到乌鸦的叫声。我不擅长记日语单词，但大概这辈子也不会忘记“カラス”（乌鸦）这个词了。

起床后先到阳台转一圈。对面是一栋和风民居，一对老夫妻正在修整树枝。只见老爷爷爬上梯子，拿着大剪刀修剪修剪，老奶奶穿着和服，踩着木屐扶着梯子，地上铺着一层白色的薄膜，剪下的枝叶树叶都放在上面，周围

没有一星半点垃圾。

看了一会儿，洗漱、吃早饭。接着我们换上工作服，骑着自行车去上班。

从宿舍到公司骑车大概二十分钟，一路上景色宜人，道路整洁干净，我们一路骑一路看，很快就到了公司。

总公司的厂房建筑与宁波公司的格局几乎一模一样，让我们平添几分亲切。同事和我先去找白崎部长，由他带我们去部门。白崎部长在宁波公司呆了三年，是一个很和善的人。我们和他很熟，在总公司期间，如果有什么需要，我们都会去找他帮忙。

白崎部长带我们到了裁剪课，接待我们的是一个和我们年龄相仿的女同事。她叫竹内。听说有宁波公司的员工过去，竹内早早地开始在学中文，一见我们，她就用中文说：“初次见面，请多多关照。”虽然发音生硬，可一下子拉近了彼此的距离。

这一天，我们就和竹内一起工作。宁波公司车间需要生产一种新的产品，该产品在总公司已经开始上马，但对于宁波公司来说则是一个全新领域，我们此行要学习这个产品的检验工序。竹内手把手地教我们，我连蒙带猜地听着，一边翻译给同事听。有些太过专业的单词，我就拿出电子辞典来查询，再不懂，只能让竹内重新讲解。竹内非常耐心，不厌其烦地告诉我们该怎么做，怎样做才更好。

中午，我们去食堂吃饭，竹内自己带了便当，就在休息室吃。我们回来的时候，她也吃完了饭，大家就聚在一起聊天。几个以前到过宁波公司的同事也聚拢过来，吃一些小点心，相互询问彼此的风俗习惯等，气氛

很轻松，也很融洽。

同去总公司学习的一个男同事在另一个车间工作，他主要研习现场技术。带他的广川是个急性子的男员工，给我们开班前会的时候声音很响，且说一不二。男同事跟着他不免有些小心翼翼。有一天，我们正在和竹内说笑，广川跑过来，说让我去翻译一下。看他急急忙忙



图为日本武田总公司生产车间一景。

# 芸芸助理二三事

□ 白 夜

记得刚到公司报到时，在食堂坐了五六十号人。填完各项表格之后，人力资源部的人告诉大家，已经通知到各个部门了，待会各个部门的助理会来接大家过去。大家耐心地等待着。眼看着一个个新人被领走了，只剩下我们屈指可数的几个人，难免有点焦急。终于，随着一阵急促的皮鞋鞋跟敲打地面的声音响起，一个看上去不过二十岁左右，长发飞扬的女孩子出现在我们面前，她打量了一下我们几个，大声地喊道：“储运部的新人是哪个？”

我赶忙站起来挥挥手，跟她一起去部门报到。路上，她介绍自己叫芸芸，是储运部的部门助理，以后有什么事情需要询问，尽管找她。还说刚刚有点忙，晚来了一会，请见谅。我说没关系，每个人都有自己的事情要处理，完全可以理解。她展颜一笑，那一笑魅力十足。如果说，刚刚还在为等了那么久心有抱怨，在她这一笑之下，已被一扫而空了。我又向她打听了一下部门的情况，她很热情地为我解答，没有露出丝毫的不耐烦。

领我到了地方，把我介绍给组长，就准备转身离开。可刚走几步，她又停了下来，扭头对我说，你的暂住证一周后下来，到时你或者让你家人帮你过来拿一下。我有点蒙，拿个暂住证我自己就行了，还要我家人帮忙拿？这边可是就我一个人在这打工啊！看我一副疑惑的表情，芸芸助理有点忍俊不禁，对我说，我们喜欢把自己部门的同事称作家人，以后习惯就好了。说罢，踩着那双小皮鞋，“哒哒哒”地走了。

过了一周，我去芸芸助理所在的办公室找她拿暂住证。到了地方，看到了她的位置，却没看到她的人影。一问旁边的人才知道，待会部门有个会议，她好像在忙着布置会议室。我去了会议室，看她正在摆弄着一台计算机，忙着安插各种连接线。弄完之后，将计算机开机，又忙着调试投影仪，墙面的投影大小合适，位置合适，清晰度也够了，她这才罢手。她弄得差不多了，我走过去，跟她说是来拿暂住证的，她走过去打开抽屉将暂住证拿出来递给了我。我刚转身走开，就听见有人喊，芸芸，我要搬出公司宿舍了，你那有没有“退宿申请表”，给我一份。芸芸说，有的，公共盘里有，等下我把电子文档发给你一下，你自己打印一下吧！

芸芸助理一般都在总部做事，但有时候也要走出总部办公区。比如，每次部门内资产盘点，都要部门助理亲自出马完成。芸芸助理把资产清单打印一份拿在手上，然后就到资产所在地盘点了。储运部办公区分布得很散，ABCD四个厂区都有。她拿着清单从A厂开始，一项项一条条地核对勾选。资产的项目主要有计算机主机、显示器、PDF机，还有铁皮桶等，每一件资产上都有资产编码。显示器盘点相对简单，一台台看过去，资产编码多数贴在屏幕下角，核对无误就在清单上打勾即可。可计算机主机盘点就有点麻烦了，必须蹲下身来，才能看到桌子下方主机上的资产编码。几十台主机，一次次地弯腰下蹲看过去也是不小的工作量，盘点下来，她的脚脖子都酸了。胡乱地揉上几下，看看手里的资产清单，还有不少要盘的，赶忙站起身来，“哒哒哒”地赶往下一站了。

下一站是仓库区，有些员工要在仓库现场办公，计算机、PDF机就放在库区。点完了这些设备，还有重要的一项，需要清点上百个铁皮桶。铁皮桶是用来装玻璃边角料以及一些报废耗材的，芸芸助理先去了玻璃边角料的堆放地。铁皮桶摆了好几排，两两堆叠。她站在叠着的铁皮桶旁，显得有些瘦小。她拿着一支圆珠笔，对着铁皮桶一个个点着，点了这排点下一排，然后拿着计算器把这些数字进行汇总。第一遍数字对不上，又核对了一遍，还是差了一个，她不由皱了皱眉，问旁边陪同的管理人员是否遗漏了。那人拍了拍脑袋，原来货柜里有一个装液晶玻璃碎片的，楼上有两个给制造部周转使用的。接着，这人领着她又去了这两个地方，看看铁皮桶都在，刚好与总数对上，她皱着的眉头这才彻底舒展开来。

忙了两天，盘点才算告一段落，芸芸助理也回到了A厂总部。盘点发现的问题有不少要解决，一些资产的编码标签脱落，需要重新打印、粘贴。另外，一些资产保管人实际已经变更，可手头数据还没有及时更新。正忙着这些的时候，部门经理喊开了，芸芸，帮我安排一个带投影仪的会议室，明天上午十点到十二点开个会。好的，芸芸助理答应一声，那短促的皮鞋敲打地面的“哒哒哒”声又响开了。

的样子，我担心是不是我们的同事做错了什么。到了现场才知道，广川是让我跟那个男同事说，下午车间里比较热，会出汗，这种时候，可以把毛巾挂在脖子上，一来吸汗，二来如果脸上有汗，可以擦一下。因为语言不通再加性子急躁，广川一开口就哇哇哇哇，男同事还以为发生了什么事了，吓得不轻。一经说明，大家便释然，也对广川的好心表示了感谢。

白天，我们在公司里上班，下班后我和同事就一起骑车回宿舍。渐渐熟悉了路程后，大家还会特意绕远路去各处看看，感受一下日式风情。有几个晚上，总公司的一些同事来邀请我们参加他们的聚餐。一周的时间转瞬即逝，就要离开总公司的前一天下午，我们和竹内、广川以及其他同事一起合了影。下班前，大家把钥匙、更衣柜等如数归还，只有那个名牌，我留了下来做纪念。