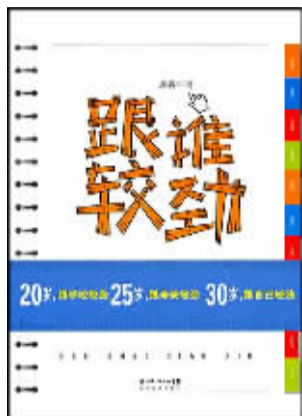


16

拧巴的夏天



○孙睿 著

离开顾莉莉家后，何小兵一路琢磨她的话，似乎有点道理。以前稍有风吹，何小兵就会草动，思绪起伏，现在似乎反应迟钝了，风吹了半天，草也不动，只能自己故意晃悠几下。难道自己真像顾莉莉所说的，因为恋爱而不再孤独，不会思考了吗？

何小兵先回了家，放下琴，然后去学校找夏雨果。为了不让学校的人看见，两人在学校旁边的胡同里有一个见面的地点，何小兵直接骑着自行车去了那里，夏雨果还没放学。

何小兵把自行车往墙上一靠，坐在昏黄的路灯下，听着蛐蛐叫，点上一根烟，享受着一个人的乐趣。抽着抽着，突然觉得少了点儿什么。仔细一想，少了点儿情绪。

以往这种情景下，都会有一些不知道从哪儿冒出来的念头，在何小兵脑子里一闪一闪，变成一句歌词，或者一条生活的真理，但是现在，他唯一的感受就是没有感受，再次证明自己变得麻木了。

何小兵痛恨这种麻木，不知道该如何改变，他希望做回原来那个情绪丰富的人，那样他的内心会充盈着幸福，而现在的内心，正如顾莉莉所说，是苍白的。

夏雨果背着书包来了，吃着一块烤白薯。

“你吃吗？给你掰一块儿。”夏雨果没心没肺地问着。在以前，何小兵会认为夏雨果这样可爱，可是现在，他觉得夏雨果很幼稚。

夏雨果不想让何小兵太折腾，只让何小兵把她送到车站，然后自己上了车。何小兵看着车开走，消失在夜色中。晚风吹过，一阵凉意传来，何小兵突然有种失去的伤感，而这种伤感让他觉得内心又被充满了，

不空虚了，他又恢复触景生情的功能了。

回到家，何小兵拿起吉他，想借着刚才的劲儿，拨弄个旋律出来，但是看着夏雨果贴的满墙的花布，刚才的伤感又无影无踪，他又成了一个没心情的人。

何小兵放下吉他，关了灯，仰躺在床上，开始盘点自己。复读两年考上北京的大学，并不是来这里和夏雨果谈恋爱的，后来退学，也不是为了和夏雨果谈恋爱。这些年他一直在为一件事儿努力，就是靠近音乐。

音乐是装在肚子里的一面镜子，能照出自己的内心。现在这面镜子被挡住了，看不到内心了，挡在镜子前面的，正是他和夏雨果的爱情。

自己为音乐作出这么大牺牲，暂且不考虑只收获和夏雨果的爱情是否合算，关键是以前那种每天能感受到自己内心的、有质感的日子消失了，何小兵感觉不到自己的存在，他觉得再这么活下去，意思不大，于是假想出一个结果：和夏雨果分手。

当这个念头出现的瞬间，何小兵又觉得自己孤独了，变成了以前那个坐车没有人向自己挥手说再见的人，孤独又让他找到了往日的充实，觉得日子有了质感，踏实了。这种感觉强烈地吸引着他，于是，何小兵要把这个假设变成真的。

北京的夏天是黏糊糊的。何小兵感觉最近身上涌着一股劲儿，老想干点儿什么，抑制不住，但又不知道干什么，于是拧巴了，看什么都不顺眼。

以前何小兵写的歌词里，还有些青春期的忧伤和蹉跎，近期则充斥着愤怒，粗鄙的词句俯拾即是，严宽看后说，你一篇歌词能当“脏字大全”了。

不仅如此，何小兵对周边的一切都持一种怀疑和企图颠覆的状态，这段日子，何小兵否认并痛恨一切，包括他自己。有段时间社会上流行一个词：死磕。何小兵觉得这个词用在自己身上很贴切。

何小兵和严宽的吉他组合发展壮大，找了一个鼓手和一个主唱兼贝司，成立了一个乐队。

乐队排练的地方在鼓手家里，就是何小兵找刘虎时去过的那个村子。最近两个月乐队有了演出，一周两次，在一个不太热闹的酒吧。何小兵很热爱演出，并不是为了每次演完刨去打车费后还能落50块钱，这时候的何小兵还视金钱不至于如粪土，但也好不到哪儿去，而是演出本身让他能看到自己的价值，所以，很多不给钱的演出，何小兵也乐意去。

晚上还有一场演出，昨天何小兵约了顾莉莉去看，顺便把余下的钱还给她，上半年又卖了两首歌，这次再还两千，就两清了。

PDCA 工作法

17



○汪中求 朱新月 著

上海锦江饭店曾经因客人不能及时拿到电传这个问题而苦恼不已，后运用“PDCA工作法”使问题得到解决：

第一步，定目标和计划(P)：①通过这一活动，把营业部从预订房间、问询、住宿登记、结账、电收发等一系列环节的质量活动，用必要的制度、方法和手段组织起来，形成一个围绕“优质服务”这个宗旨而进行活动的有机整体。②从“事后处理”的落后管理变为“事先预防”的科学管理。

第二步，现状调查：在传统做法上一份电发的收发过程是这样的，当值台员打电话至客房，客人恰巧不在房时，电传员→值台处→总机→留言→客人→领取。正是由于这种程序上的缺陷，致使客人迟收电传的情况时有发生。当客人提出投诉后，不得不上门道歉。

第三步，原因分析：在传统的电收发过程中，有一方通知客人不及时、房号差错、忘记通知或客人不明白电话机上红灯亮的原因、留言信号发生故障等都会造成客人迟收电传情况的发生。所以，电传不能及时送达客人的主要原因是在电收发工作中存在着多环节的状况，特别是“电话留言”这一环节，其出现问题的可能性最大。而且某一环节出了问题，很难查明是哪个部门、哪一个人的责任，往往会出现互相扯皮的现象。

第四步，对策与措施(D)：①加强思想教育，提高大家对工作的责任心。②改变了过去客人有电传时用电话通知的方法，采取发书面通知的方式。③明确岗位责任制，合理分工，各负其责。④一旦收到电传，即刻发送通知单，并具体注明日期、地点、签收人等。

第五步，效果检查(C)：①从某一时期频繁发生这类情况，变为如今消灭了这种现象。②提高了经济效益及办事效率。③这种快速的传递方法为客人所称赞。④提高了饭店的声誉，为竞争创造了有利条件。⑤变事后处理为事先预防，取得从“管结果”变为“管因素”的效果。

第六步，巩固措施(A)：为了巩固这一成果，又进一步采取了以下措施：班组长带头层层把关，负责

督促、检查电发的收发情况，保证新措施的实施；修订岗位责任制，把这一定下来的措施补充到岗位责任制中去。

“PDCA工作法”能够变无序为有序，变“被管”为“自管”，把以往的目光聚焦在企业内部变为聚焦市场外部，腾出精力来关注和提升客户满意度。

要用好“PDCA工作法”，我们还需要注意以下事项：

一、执行目标本身一定要明确化、数量化。意思就是：可度量、可考核、可检查，最重要的就是要将企业的奖励制度和执行力结合起来。

二、要有明确的执行时间计划。讨论决定了的事情，我们一定要知道什么时候开始做、什么时候结束。我们很多工作都是只知道什么时候开始，但不知道什么时候结束，没有结束的时间，永远有完不成的任务。

三、指令一定要简单、明确。不管是给别人布置任务，还是接受任务，我们都要以复述或者文字签名等方式进行确认。

四、要跟踪和考核。做好过程的督促工作，对可能发生的事情进行猜测和判定。

“PDCA工作法”中的各个环节是紧密相连的，不管哪个地方断了都会很快得到信息，需要的是我们马上去解决，而不是任其自由发展，最终形成对整个“PDCA循环”的破坏。否则，管理与执行力都只能是天方夜谭。

副刊

电话：65233688

洛阳人看 洛阳手机报

1. 权威、专业、及时、准确，洛阳手机报由洛阳日报报业集团精心打造，萃取本地、国内、国际新闻资讯，时尚实用，服务贴心。

2. 洛阳手机报本地新闻资讯内容丰富，总量占到了60%以上。

精彩触手可及

定制方法 移动用户发送短信 LYD 到 10658300 订阅，3元/月。不收GPRS流量费。
联通用户发送短信712到10655885订阅，3元/月。不收GPRS流量费。