

春去秋来，花开花落，转眼间，与华宏一起已走过了八个年头。八年的点点滴滴，相依相随，就像一幕幕影像在我脑海中浮现，恍如昨日。

记得2006年5月1日，是我进入华宏化纤聚酯车间原料库的第一天。一切都是那么陌生，我看着堆积如山的PTA和一辆辆宽大的行车，并不知道这是做什么用的。班长把我带到一间工人休息室交给了组长，大家面面相觑十分陌生，我唯有微笑缓解当时的尴尬。我的工作就是挂PTA包和叠PTA袋子，另外再做个零杂活。刚开始挂包，不懂其中的技巧，随意地挂上去了，但是行车工没办法卸下来，我这才懂得，原来要做到4个包一起挂上去，然后才能顺利卸下来，没想到这挂包也有学问。在老师傅们的指导下，我渐渐掌握了技巧和规律，在以后的装卸过程中节约了许多时间。

随着时间的推移，我和同事们渐渐熟悉，来自五湖四海的人们成了好伙伴。大家知道我喜欢文学，就一起推荐我投稿《华宏人》报，从那时候起，我与

《华宏人》报结下了不解之缘，它让我学到了许多新知识和做人的道理，八年来，我有数十篇文章在《华宏人》发表，成为企业报的通讯员，我与《华宏人》一同成长。

一年之后，我被调离了原料库，来到新的辅料岗位，在原料库一年的工作累积，让我不再迷茫。面对

不平凡的八年

□/文 施同河

这个技术含量较高的工作岗位，我信心十足。老师傅们细心教我研磨、计算浓度、调配浓度以及怎样使用离心机分离等，通过大半个月的学习终于开始独立操作。在实际操作中，我又细细翻看平时记录在本子上的一些操作要点和难点，默默记在心里。头三天过去了，没有出现失误，同事们都对我竖起了大拇指。

在华宏的每一天都是挑战，在工作中遇到困难是常有的事。记得有段时间离心机经常跳停，车间领导决定将循环研磨过的浆料磨入调整罐前，先加入一万多升的PGF进离心机清洗后再注入调整罐。但是这项操作只有一位资历较深的老师傅会，为了掌握这项操作技术，我虚心请教这位老师傅，老师傅被我诚意打动，仔细地把这份操作技术教给了我。这次特殊的经历让我明白，团队合作真的很重要，低调谦虚为人也很重要。知识是无止境的，谦虚才能使人不断进步。

来华宏八年多，每一年都不平凡，因为每一年都见证了华宏的发展和壮大。刚开始年产20万吨短纤维到现在年产50万吨，销售收入和利润每年都在递增，厂房建设和仓库储存也不断扩大，厂区水泥路变成了宽阔平整的油柏路，工人的工资每年都在上涨，环境治理明显改善，工人自信心明显增强，华宏越来越好了，华宏人也越来越好了。我们一起走过的日子已成为历史，我在平凡的岗位上尽心尽责、兢兢业业地努力工作，为建设“三个华宏”添砖加瓦，让下一个二十年更加辉煌。

别让雨淋湿了你的心

□/文 钱志奋

小时候喜欢看雨。下雨了，我就端个小板凳坐在家门口，看着雨从屋顶滑落下的串串珠帘，看着雨飘在河里的点点涟漪，看着雨落在水泥地上溅起的小小水花，莫名就能感觉到欢喜。那时候的我，总会回头问一问身后穿着碎花衬衫的姐姐：“这些雨是从哪儿来的呢？”

再长大一些，喜欢读雨。我倚着被雨拍打着的窗玻璃，读到了巴山夜雨中浓浓的离愁和思念；读到了梅子黄时雨般的闲愁；读到了雨巷中丁香一样的姑娘一路的彷徨；读到了冷雨中的半生回忆和家国之思。随着这些文字，眼前仿佛有一幕幕的画卷铺展开来，演绎着湿气氤氲的故事。

红了樱桃，绿了芭蕉，雨打窗台台缕缕。时光总是匆匆，那个喜欢看雨、听雨的我已渐渐远去。每当看见天阴沉沉似是要下雨，便会不自觉地皱起眉头，因为这恼人的雨怕是要给回家的路平添不少困扰。终于大雨倾盆而下，我只得穿上不透气的雨披，紧紧脖间的细绳，一鼓作气冲入雨帘，用全身去感受大雨的拍打。然而雨丝是如此“无孔不入”啊，乘着风或是钻入裤脚、滑入鞋底，或是密密麻麻地爬满镜片，弄得眼前一片模糊。每当此

时，我不得不停下自行车，用手指把雨滴抹掉，再用力扯一扯帽檐，抖掉雨披中积聚的雨水，脚一蹬，便继续眯着眼睛前行。如果运气稍差一些，经过十字路口时会有辆汽车匆匆经过，身后溅起的一大片水花又能与我“亲密接触”。如是反复再三，等终于到家，耐心已经全无。

一场雨就能把原本不错的心情浇凉，回头想想确实不值，那些存在在细枝末节里的温情，总是被雨淋得模模糊糊，让人遗忘，记忆鲜明的总是溅在身上的一小块泥渍。我遗忘的是什么呢？是母亲怕雨淋湿了坐垫会弄湿我的裤子，早早在自行车的坐垫上系着的塑料袋。塑料袋上打着灵巧的活结，我可以轻松解开。为了以防万一，还细心地在坐垫下塞了一块毛巾。遗忘的是一到家，就递上的一杯热水。把热水捂在手心，忘记了走在回家的路上本身就是幸福的。

我还遗忘了什么呢？是那个过去的自己。过去的我可以心无旁骛地接受大自然的馈赠，可以静静地听雨、赏雨，可是现在的我总会感到烦躁和不安。如果这是成长的必经之路，我仍希望心底能留下一片安宁，在大雨来临时，可以把手伸出窗外，感受指尖的微凉。



学会道歉

□/文 何祥富

不久前翻阅报刊，在一本杂志上看到一个关于道歉的故事。故事的主人公是一位在加拿大定居和工作的女性华人。有一次在匆匆赶往上班的路上，她不慎碰撞了一位男士的肩膀，让那位男士打了一个趔趄，差点没站稳。急忙赶路的她扫了那男士一眼，顾不得说话，仍继续赶路，双方谁都没有在意这件事。

然而，当这位女士没走几步，却被警察拦住了，警察要女士回去向男士道歉。女士辩解道：“我只是肩膀撞了他一下而已，那男人也毫发未损，如果我向他道歉，说不定会被他讹上。”听了这些话，警察却火了：“撞了别人不道歉，你将面临被监禁的危险。但如果道歉了，得到别人的谅解，你就没事了。”在警察的劝说下，这位女士最终还是向那位被撞男士作了道歉，取得了别人的谅解。

原来，在加拿大有一部法律叫《道歉法》，该法律的核心是通过道歉切断一些轻微责任承担的证据，通过自愿道歉和真诚悔过这种方式，避免矛盾激化和事态扩大。仔细想来，这种人性化的法律设计有许多好处。一是将道歉作为抚平心理创伤的良药，使得当事双方心平气和地面对侵权行为，使之大事化小、小事化了。二是养成相互宽容的美德。凡做错事，先反省自己的过失，再向别人赔礼道歉，取得别人谅解，化干戈为玉帛，有利于社会的和谐。三是当道歉成为一种习惯和美德后，作为社会成员的每一个人的修养和素质会得到相应提高，社会文明的风尚也会向前迈进一步。

在我们的现实生活中，主动道歉的习惯和美德还没有蔚然成风。司空见惯的是一些人明明做错了事，却不愿意担责和认错，个别人甚至振振有词地将责任推向他人。这种文过饰非的做法，带来的后果会让人际关系变得紧张，让社会风气中弥漫一股火药味。毫无疑问，这对社会的文明与进步是十分不利的。至此，我们对加拿大为什么要出台《道歉法》的意义也就不难理解了。

当前，我们的国家在倡导践行社会主义核心价值观，我们的企业也在建设以“五爱”为内容的和谐企业，这些都是提高人的素质的根本举措。人类社会的文明和进步是可以相互学习和借鉴的，在和谐社会与和谐企业建设的过程中，我们要善于借鉴和学习一切民族的优秀文化和先进理念，从学会“道歉”这样的细节做起，为社会和谐、企业和谐做好添砖加瓦工作，让宽容和理解常伴我们左右。这样，企业和谐、社会文明进步的步伐就会大大加快。

时间如梭，一转眼，我在华宏化纤单证员岗位工作已近两年时间了。刚进公司的时候，我刚大学毕业，对未来充满幻想。

实习的过程让我感觉到了企业浓郁的团队氛围，也让我意识到在企业工作并不是一件简单的事情。好在同事们都很热情，只要我有不懂的地方，他们就会帮助我，耐心地教我，让我更快地融入了工作中。有时候，我会觉得自己很幸运，虽然我们办公室不大，但同事之间都会相互关心，相互帮助，让我每天上班都有好心情。在我看来，做单证员最重要的是要服务好客户，知道客户需要的是什么，并能站在客户的角度，切实为客户服务，让客户感觉到企业的真诚和温暖。

在大半年的实习时间中，我认识到做柜台工作最重要的就是要心细，尽量避免犯差错。事实上从小到我我一直非常粗心大意，所以自从做了单证员之后，我一直告诫自己要改掉粗心大意的坏毛病，在做每一笔单子的时候都要细心细心再细心。但还是会有犯错的时候，当然，我会从中吸取教训，争取下次不会再犯同样的错误。

二十一世纪是强调服务、关注客户的时代，因为服务是营销的基础，是连接产品和市场的桥梁和纽带，一家企业的口碑正是植根于它所提供的服务品质。卓越的服务品质不仅是市场经济发展对企业提出的具体要求，也正逐渐成为一家企业核心竞争力的重要内容之一，在很大程度上影

响着其未来的发展前景。有一位成功的企业家曾写下过这样一个颇具哲理的等式：100-1=0，其寓意是：服务人员一次劣质服务带来的坏影响，可以抵换100次优质服务产生的好影响。

两年的历练，让我懂得了做好客户服务工作的重要。改善服务态度，提供满意服务，赢得客户的信任。没增加多少成本，却提高了客户的满意度。随着人们生活水平的提高，优质服务在竞争中的作用日益增强，“态度决定一切”的名言家喻户晓，没有端正的工作态度，你将“一无所有”。

优质服务不仅重要而且具有挑战性，提供优质的服务并不仅仅是对客户说声“您好”，我认为能做好优质服务的人应该是个多面手，了解金融产品解决问题只是一方面的能力，更重要的是处理与客户的关系，不仅要能解决问题更重要的是让客户满意，心理上的满意即上帝的感觉尤为重要。

因此，我慢慢学会了抓住客户心理。多层次、广角度满足客户需求，不断提高客户满意度，形成客户忠诚度，进而提升公司持续盈利能力，不断地在学习中积累经验，也为下一步更好地为企业发展打下了良好的基础。

历练让我走出了青涩的季节，渐渐走向成熟，这一切都是华宏给我的恩赐。在心怀感恩的同时，我暗暗下定决心，一定要珍惜今天的工作平台，加倍努力工作，练就一身过硬的本领，为企业发展壮大贡献力量。

历练让我不再青涩

□/文 曹丰