

白雪皑皑

朱恩涛 杨子

11.又让他溜了

李岩和丽达接受任务后,化装成夫妻赶到林城,在当地警方协助下,连夜到宾馆进行侦查。他们穿着便衣,把服务员叫到一个房间,亮出证件说明来意,李岩嘱咐说:“一会儿,你先敲门,要是没人答应,就开门进去,要是有人,就退回来,之后我们冲进去,明白吗?”服务员点点头说:“我明白了。”

服务员推着车走到走廊,在一挂着“请勿打扰”牌子的房门前停下。敲了一下门,里面没人答应,他用钥匙打开房间,屋里拉着窗帘,灯光很暗,李岩走到窗边动了一下窗帘。

服务员赶紧说:“客人吩咐不要拉开窗帘!”李岩感到有鬼,猛地一下拉开了窗帘,阳光射入,刺得他眼睛一下睁不开,他推开窗户向外看去,外面什么也没有。

而此刻,鲁蒙正躲在林城宾馆对面的“神华”酒店在电脑上发指令。电脑发出难听的音乐,一排指令急速跳出:先生指令:“老鼠戏猫”。

李岩一直盯着对面,观察着四周的动静。他突然看到对面的一个房间窗帘闪了一下,心里一动。“快,通知所有警力立即封锁对面的宾馆!”说完,李岩带头冲下去!丽达和当地两名干警也跟着迅速冲出林城宾馆,跑进了对面的酒店。

李岩吩咐当地两名警察:“你们俩守住前后门,我和丽达警官上去看看。”说完,李岩带着丽达向楼梯的方向冲去。

这时已近中午时分,几个穿制服的服务员手里拿着饭盆从楼梯上说说笑笑走下来,李岩正往上跑着,匆忙中与一个中年女服务员撞了一下,“对不起啊!”李岩抱歉地挥了挥手,继续往上冲。

李岩带着丽达冲进了那个房间,房间里已人去楼空。只见桌子上放着一台笔记本电脑。屏幕上显示着“老鼠戏猫”几个字。

李岩冲过去按动电脑,电脑屏幕突然一



片漆黑。一会儿,屏幕上又出现一行字:“游戏开始了。”随后电脑自毁掉。

李岩气愤地拍了一下桌子,一种被戏弄玩耍的感觉,让他胸中升腾起一股怒火。他脑中突然出现了刚才在楼梯上被撞了一下感觉,当时他觉得这个女人身上很硬,猛地意识到那人肯定是鲁蒙。

李岩立即拿起对讲机赶紧和当地警方联系:“肖警官,肖警官,我是李岩,赶紧帮我检查这个宾馆所有的服务员!要特别注意一个强壮的中年女服务员!”对讲机传出肖警官的声音:“李队,不行啊,现在是吃饭时间,服务员都换了自己的衣服出了酒店!”李岩赶紧到窗口一看,马路上都是过往的行人,根本看不到穿着服务员衣服的人!丽达懊恼地说:“又让他溜掉了。”

李岩立即向杨钢汇报:“报告杨局,又让他溜了,鲁蒙在对面的两个宾馆分别开了房间,我们反应得还算快,可追到现场的时候,他已化装成一个中年女服务员,混出了宾馆。”

“我知道了,你照顾好丽达的安全。通知林城的同事,加强戒备,张开大网!”杨钢放下电话一时无语。娜塔莎安慰杨钢说:“鲁蒙是我见过的最狡猾的罪犯,他可以说是天生的罪犯。不要灰心。”

“我并没有灰心,只是在想,鲁蒙如此精明为什么会给我们留下一个可查询的线索呢……”

这时,他的手机突然响起,钟雪报告说李岩的母亲病危。杨钢让钟雪通知李岩迅速赶回,之后驱车向李岩母亲的住地郊区驶去。

杨钢和当地警方把李岩母亲送到医院连夜抢救,他把李岩的儿子小岩带回家中已是清晨。陈文淑正在厨房准备早餐,她注意到杨钢身后的小岩:“这孩子是……”“我没来得及和你们商量,妈,他是李队的儿子叫小岩。李岩还没回来,小岩暂时没人照顾,我就把他给带回来了,您先帮着照看几天。”

杨钢回到办公室,孙婷说:“刚才刑侦和缉毒队送来一些文件,我请你过目一下。”

33.你生了什么病
静秋问:“长林呢?”他一愣:“长林?不是在西村坪吗?”“长芳说她哥在住院。”他笑了一下:“噢,我也是她哥嘛。”静秋急了,辩驳说:“你怎么是她哥呢?她说的是她哥病了,她没说是你病了,你是在这里照顾长林的吧?是不是?你别跟我开玩笑长林在哪里?”

他好像有点失望:“你是来看长林的?不是长林你就不来看了?”“你知道我不是这个意思。”她不解地问,“长芳说的‘我哥’就是你?但她为什么说我不要你了?她那样说我才以为是长林。”

“噢,但我太相信:‘感冒了要住院?’‘感冒重了,也要住院的。’他轻声笑了一下,‘我是个‘布得儿’嘛,老在感冒。你回家还是回农场去?能在这儿呆多久?’”

她不敢看他:“你生了什么病?”她提心吊胆,怕他说出那几个可怕的字。“没什么,感冒了。”她松了口气,但太相信:“感冒了要住院?”“感冒重了,也要住院的。”他轻声笑了一下,“我是个‘布得儿’嘛,老在感冒。你回家还是回农场去?能在这儿呆多久?”

“我回家去,现在就得走,我有个同事等在下面,我要回去收钱买米。”她看见他很失望的样子,或许诺说,“我后天来看你,我有两天假,我可以提前一天离开K市。”

回家的路上,静秋想:长芳说老三得了绝症,老三的脸色也的确不大好,有点苍白,但那也许是因为他穿着黑呢子上装的关系。老三自己说他得的是感冒,好像也有可能,如果得了绝症,他还会这么镇定,像没事人一样?最重要的一点,如果是绝症,医生怎么会告诉他呢?

只能是长芳搞错了,或者故意这样说了,好让她来看老三的,因为长芳那时以为她不要老三了,于是编出“绝症”的故事诳她到医院来看他。

第二天下午静秋到学校去汇报农场工作情况。吃晚饭的时候,她跑去江老师家,她看见江老师坐在被子里看书,成医生在床上跟他的儿子玩耍。

江老师看见了她,问:“小秋,找我有事吗?”静秋怔怔地点点头,鼓足勇气问:“成医生,你听说过白血病没有?”成医生问:“谁得了白血病?”“一个熟人。”“在哪里诊断出来的?”“K县医院。”“K县医院很小的,未必能检查得对,”成医生让她在一把椅子上坐下,安慰说,“先别着急,说说看是怎么回事。”

静秋也讲不出是怎么回事,她只是听长芳那样说了一下,她说:“我也不知道具体是怎么回事,我只想知道,一个很年轻的人会得这种病吗?”“得这种病的人多半是很年轻的,青少年居多,可能男的更多一些。”“那是不是得了就一定会死?”

成医生字斟句酌地说:“死的可能性比较大,但是你不是说只在县医院检查了一下吗?县医院设备什么的很有限,应该尽快到市里或者省里去检查。”

她问:“如果真是得了这种病,还能活多久?”她见成医生紧闭着嘴,好像怕嘴边的答案自己飞出去了一样,她又问了一遍,成医生说:“你不是说只在县医院。”她急得要哭出来了,有点生气地说:“我是问‘如果是的话’,我说如果是的话。”“这个依人而定,我也说不准到底能活多久,有的半年,有的长一些。”

隔了一天,她很早就起来了,对妈妈说回农场去,坐车来到了K县。老三果然在汽车站等她,穿着他那件黑呢子衣服,但外面披了件军大衣。他看见了她,快步走过来,接过她手里的包。他没敢牵她的手,但跟她走得很近,路过一个商店时,他让她到橱窗跟前,指着橱窗玻璃里的她说:“你好漂亮。”

她看见的是他们两个人,他微微侧着身,笑吟吟的,很健康很年轻的感觉。他问:“你明天回农场?”他见她点了头,欣喜地说,“那你可以在这里呆一天一夜?”她又点点头。他笑着说:“我又先知先觉了一回,找医院的高护士借了她的寝室,你今晚可以在那里睡。”他带她到县城最大的一家百货商场去,购买了一通东西之后,他说:“我们先把这些东西拿回去,然后你想到哪里去玩,我就带你去哪里玩。想不想去看电影?”

山楂树之恋

艾米



金海马将管理新引擎调到位

一个现代化的企业,一个拥有可持续发展能力的企业,其管理方面的创新和完善显得极其重要。资本不是万能的,企业如果没有一流的管理内核,就没有良性扩张的持续发展能力。金海马在营运管理方面进行全方位的变革和创新,使其真正成为一个管理科学、工作高效的国际一流现代化企业,更大地拉开与竞争对手的差距,带动整体服务质量的提升。

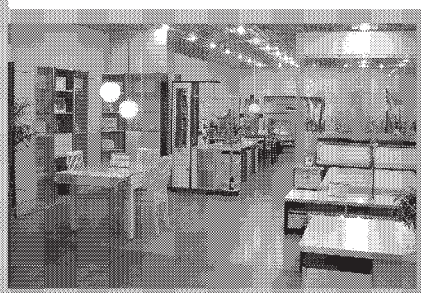
先进的管理体系是创造优质服务的前提。以现在的观念看来,企业的目的是出售产品并从中营利,其所有的工作包括服务在内都是为了增加销量、扩大市场份额,把出售商品和售后服务看成两个职能和过程。金海马却不同,它认为自己不光是卖产品,还包括服务、交流等一系列内容,商品只是消费者所购买的服务的一部分。基于这种认识,金海马的售后服务制度优质而高效。



管理“航母”的新引擎

金海马在其发展的历程中,始终认为创新是企业持续发展的动力,所以十分注意引进世界先进的管理办法。当初金海马决定拿出一个亿做ERP系统,成为行业内勇于吃螃蟹的人时,曾在业界掀起轩然大波,但是经过市场考验,证明这个系统非常科学实用。ERP企业资源计划系统,是指建立在信息技术基础上,以系统化的管理思想,为企业决策层及员工提供决策运行手段的管理平台。ERP的实施对金海马资源的重新优化配置作用非常明显,从而实现了金海马集团业务总部、物流配送中心和商场的全面联网。ERP成为金海马“航母”乘风破浪的新引擎。

为支持管理创新战略,金海马集团从企业各个环节、各个层面进行了强有力的创新和变革,全方位的提高企业的管理能力。在人力资源方面,通过加大引进高级人才和强化培训系统来充实管理层,建立了一个知识化、年轻化的精英管理团队。在营运管理方面,继续强化中央采购系统



的资源运筹和科学决策能力,采用全新的绩效管理指标系统,并直接推广以消费者为核心的4C服务管理模式,缔造超强的消费者纽带。

服务 任何时候放首位

金海马特别强调和重视对消费者的服务承诺,他们认为,由于家居零售业自身的特点,要想得到消费者的认可,就必须在服务上下功夫。金海马总结出一套从售前、售中、售后全方位立体化为顾客创造价值,提供服务的管理模式。他们不仅提供完善的商品种类,满足顾客一站购物的需求,更以微笑导购、免费提供上门测量、设计、安装等系列服务取信于消费者。服务人员还可根据顾客需要,介绍家具质量辨别和保养知识、提供专业量身定做等服务。这种一条龙式的服务一般的家具同行难以模仿,因为那需要真功夫。其标准化、规范化、人性化、顾客需求化概念,只有当你亲自去金海马购物时才能体会到。

综观金海马集团的服务运作,其特点可概括为:一切为顾客着想的思想意识;建立顾客回访制度和物流配送中心;公开承诺制真诚面对顾客。

首先金海马通过成立专门服务部门使其服务承诺切实可行,配备精干的服务人员是优质服务保证。金海马进沪十三年的成功运作,其顾客密度颇高,若没有一支庞大的客服队伍,优质服务难以实现。在保证商场业务员服务到位的同时,每个销售点都配备专门服务队伍,就近执行任务。每年对专业

服务人员定期培训,在提高技术水平的同时,提高服务人员一切为顾客着想的思想意识,随时站在客户的角度考虑问题是每个金海马服务人员的基本素质。

建立顾客回访制度,是从另一个层次保证服务的优质高效。在消费者的消费意识和自我保护意识不断增强的今天,每年金海马商场都会通过多种方式进行消费者满意度调查,了解消费者的购物心理,从消费者的角度考察商家自身行为,作为改进服务工作和领导决策的重要依据。同时,金海马积极参与与消费者权益相关活动,接受消费者的监督和建议。

大型物流配送中心不但能有效地降低经营成本,同时也是实现优质服务的重要环节。由于多年的成功经营,金海马的知名度不断升级,吸引了较远的消费者,但购买产品后,该如何把它们完好无损地搬回家,却成为消费者的心病。金海马物流配送中心的建立解决了顾客的燃眉之急,不但保证运送时完好无损,还保证安装后不留杂物。顾客买了产品,就等于买了产品之外的一系列服务。

在监督机制日益完善的今天,企业敢于公开承诺,在一定程度上表明了对自己产品、经营、服务充满信心。金海马集团早已针对售后服务作出了郑重公开承诺,并把承诺书和监督电话告知每位顾客。甚至在服务细节上,都做出一些明确的规定,使每一项服务显得具体而实在。正是这样,金海马凭借自身的实力和诚信赢得了广大消费者的认可。坚持以诚为本的服务理念,为其品牌推广和提升,以及稳定发展群起到了积极的推动作用。