



# 记 托本·尤根森 二三事

今年8月份，雅昌的中轻印刷公司总工程师办公室迎来了位绿眼睛白皮肤、满面红光、慈眉善眼的“肯德基老爷爷”——他就是来自丹麦宝隆洋行的原首席顾问、首席印刷指导托本·尤根森先生。

托本先生的加盟为雅昌注入了新鲜的血液和活力，带来了至少领先中国二十年的印刷技术，托本的丰富工作经验和分析问题、解决问题的能力都给我们留下了深刻印象。此外，由于中西方语言文化、民族心理和思维方式的差异，在与托本先生共事中，常常因为文化冲突和观念摩擦而产生耐人寻味、令人深思的“黑色幽默”。这里记叙的只是其中几个片断。

● 张锦妮

恶性循环。

“To make our customer happy, to make ourself happy.”让我们的客户满意，让我们的员工快乐。

“To make our customer happy”(让客户满意)和“Save money”(节省金钱)是托本着手整顿中轻质检体系最常挂在嘴边的话，他说我们在生产过程中犯的许多错误，是自己把钱从窗口扔出去，他要把这些从窗户扔出去的钱拣回来，怎么个拣法？那就是建立一个完整、可靠、有效的质检体系。步步设卡、层层把关，避免出错，避免人力物力的浪费，使生产渠道更加顺畅。

中轻印刷的版房成为第一个试点，原先的版房较混乱，生产环境差，灰尘多，晒出来的版脏点非常多，为了减轻消脏人员的负担，晒版工作人员用延长版的曝光时间来曝去菲林边和脏点，这样一来，网点损失严重，到了印刷的时候，机长发现印刷无法跟上打样。只好落版，自己再定个晒版时间重晒，再上机……，不仅浪费，而且造成了不断的

以在使客户 happy，使工作 happy 的同时，也是在使自己更加 happy。

印刷课，是中轻公司品质保证最根本的一环，为了提高印刷质量，托本在这两个月来，作出了很多努力。

首先是保证印刷跟上打样，我们给客户看的是打样，客户接受的是打样，所以我们卖的也是打样，印刷只有完全跟上打样，在这前提下再提高，对比度更明显，层次更细致，才是我们印刷所追求的目标。但以前我们的打样和印刷却存在较大的差距，跟样总是一件令机长们非常头痛的事情，跟不上样，落版找原因，再重晒版，再上机……。怎样彻底地解决这个难题，托本提出了标准化。同时在打样、中轻版房和印刷等工序设立统一的标准。若打样在拼版版式、晒版时间、印刷方向、打样用纸等方面与印刷完全统一，将大大降低打样与印刷的差距。托本在9月份有一个星期几乎天天跑到雅昌，不断地做材料测试、密度测试和晒版时间等实验，并经过多次磋商和协调，打样和印刷之间的共同标准已

经逐步地建立起来。印刷和打样根据这一标准，共同努力。现在，我们可以清楚地看到，打样和印刷的距离已经越来越小，托本说我们将尽自己最大的努力使印刷跟准打样并超出打样，争取交给客户的超出我们的承诺，让客户 happy。

## 二、“洋专家”的“土办法”

**秘决在于一张白纸**

记得八月初，托本刚到雅昌，一天，小森机的印刷出现了问题，印张抽样上有两道很明显的墨杠，当时机长左调右调无法奏效，一筹莫展。托本得悉情况后，先看了几张出错的样张，又仔细量了量两道墨杠的距离，便让机长拿来一张白纸，把它垫在印版下，重新开机抽样一看，墨杠不见了，原来问题出在印版的压力上，托本让机长在印版滚筒的衬垫上多加张白纸，目的是增加印版压力。

压力问题大家心里都清楚，但如何恰到好处地增加压力，那只有托本才能够这样一举奏效了，在场的工作人员都佩服地向托本竖起了大拇指。

**婴儿爽身粉的妙用**

事情还得从新购的正式投产不到三个月的海德堡双色机说起，当时机上正在印的是80克铜版纸，纸张较薄，印刷难度大，开机后纸张总是粘到胶布上，



托本先生和本文作者在影展中

刚开机，“咔嗒”又卡位停下了，机长来回不断折腾，操作人员一遍又一遍不断地擦胶布，托本亲自重调再试机，还是不行，托本在双色机旁又转了几圈，突然拍拍机长的肩膀，让他去买些婴儿爽身粉来，机长一时摸不着头脑，不知托本葫芦里卖什么药。婴儿爽身粉买来了，托本倒了一把在手心，拿一条干净的布，“扑扑”把粉拍到了胶布上。再开机，哗啦啦，纸张顺顺当当地印下来了一“爽身”了的胶布竟然不粘纸张了。

## 三、令托本困惑的 Yes 和 No

托本来自丹麦，语言的障碍造成了交流上的困难，很多时候只能凭借最原始最通用的身体语言来表达，一个眼神、一个表情或一个手势，没曾想这样做却有意想不到的好处，那就是言简意赅。遇到问题，托本总是给我们出最简单的选择题“Yes or No”。中国人往往不直接对你说：“NO！”可“Yes”后面却来了一大堆的“但是”。在托本面前，你就是有再多的“但是”也“但是”不出来，更别说象挥洒中文似地来一大堆的转折。

“Yes or No”虽简单，但强硬，说了“Yes”，再苦再难也只得自己受；做不来，只能是No，但若总是No，托本也就只会对你这个人摇摇头，耸耸肩说No！雅昌要的是Yes，但如何才能说Yes，就得靠自己的努力了。

关于版房的放大镜一事，就让托本深刻感受到了这一点。为了加强对晒版的质量控制，托本要求供应部给版房买一个50倍的可以用双眼观察的放大镜，这样高倍数又如此巨型的放大镜在深圳



托本在印刷车间指导工作

还未见到过，供应部在托本面前承诺Yes，托人在香港帮忙找，但迟迟不见回音。托本整天追着他们：“我的放大镜呢？”他们闪烁其辞支支吾吾，说这样高倍数的放大镜没有，而且我们版房或许25倍就够用了，托本一听就来气了：“Promise is Promise (承诺就是承诺)，早知道你们这样讨价还价，我就说一百倍，那你们砍了一半50倍刚好。”托本天天催，他们一见托本就点头“Yes! Yes!”，但放大镜一直还是不见踪影，托本摊手耸肩：“why？”他不明白为什么答应了的事却总是做不到。李总说这是中西文化的差异，中国人善于说No，有的Yes或者会是Maybe (可能)，或者就是种委婉的No。但对托本来说，承诺就是承诺，做不到的事你别说Yes。

托本到中轻虽然只有短短的两个多月，但中轻各方面的变化却是非常明显的。新的质检体系已经建立，正在逐步完善。托本说我是帮你们寻找质量控制的工具，我已找到了这个工具—新的质检体系，现把它交到你们手上，能发挥多大作用，关键是靠你们去运用了。

注：题头“尤根森”印章为雅昌电脑设计部副部长吴涛篆刻