

紧急18小时 雅昌感动客户再创新记录

李美玲

01 >



图1> 深圳市江苏商会成立特刊

2012年4月8日 深圳市江苏商会成立

由50家江苏籍企业家创办或管理的企业参与发起的深圳江苏商会成立。会议现场，每位代表面前都摆放了一本印制精美、大气厚重的《深圳市江苏商会成立特刊》，其中详细讲述了深圳市江苏商会创始过程、成员组成，同时刊有全国政协副主席黄孟复、深圳市委书记王荣等领导的贺信和殷切希望。这份特刊拿在手中、赏在眼里，不仅让与会者增添热烈、隆重的气氛，更让与会人员了解了商会成立的历程、使命，以及未来发展的方向。

商会秘书长、特刊主编陈薪羽女士看着会场内摆放的特刊，看着与会者们认真的在翻阅，自己心里却是五味杂陈，感动、庆幸、敬意……一起涌上心头，让她不禁回味起与雅昌的合作，回味那18个小时的感动历程……

2012年4月1日 接下时间紧、任务重的项目

4月1日，江苏商会（筹）素知雅昌在业内具有极好的口碑，经过商讨后决定将300份精装《深圳市江苏商会成立特刊》的印制任务交付给雅昌，由陈薪羽秘书长全程跟进。陈薪羽在洽谈过程中向雅昌提到，由于时间紧、任务急，设计稿要在4月5日才能给到雅昌，但成品需要在4月8日凌晨6点准时交货，因为当日10点就要在商会成立现场发放。也就是说，此次任务从制版到成品，需在不到3天的时间内完成，但凭借奥运、亚运、大运项目印制的丰富经验，雅昌还是接下了此项目。

此后4天时间中，为保证该项目的顺利完成，王小斌总经理统筹安排，着手全面准备工作，不但安排了专人跟进，也将后续的工期全部排好，只待设计稿的到来，全部工作将会紧张有序进行。

2012年4月5日 设计稿一度推迟交付

这一日，万事俱备只欠东风，专门跟进该项目的崔霁巍副总经理、高档商业二部的吴钟钰焦急的一次次与陈薪羽联系，却被告知，因为时间紧，设计公司未能完成设计稿，最快要到6日上午才能完成，这样一来，留给雅昌的时间只有不到2天的时间了！这让他们整晚都没睡好，生怕出了纰漏，不到2天的时间，我们能不能完成任务，他们从心里彻底没底了，但他们还是沉着地安排好了后续的事宜，与各个部门重新协调了时间。

2012年4月6日 焦急中等待、校对、制版

这一天，天气阴沉沉。吴钟钰的心情倒是和这天气不谋而合了，午饭他胡乱吃了几口就再也没心情了，一上午都在焦虑中等待，并不断与陈薪羽沟通联系。终于，在中午快下班的时候接到了设计稿，小吴心里的那块石头顿时落地，但随即又被揪起来了，因为不到2天的时间要完成制版到交付的工作，而且是精装书300册，这对雅昌的专业能力和执行力又是一次巨大挑战，这不得不让他捏了把汗，但容不得他想太多，赶紧将设计稿交到制版部门去了，一直待命的制版人员立刻开始了紧张的制版工作，陈薪羽秘书长也赶到了雅昌，一边制版，她一边做最后的校对，与时间赛跑。

2012年4月7日 几经沟通，全面纠错、重新改版

这天是周六，公司上午10点才上班，但是吴钟钰昨晚压根没有回去，他一直在制版跟机，陈薪羽秘书长已经4昼夜没有合眼了，极度疲惫，吴钟钰虽没有校稿经验，但这次却整晚都在协助跟机改版。

凌晨1点，样稿改好，初次打印数码样稿，便于陈秘书长重新校对；

04

凌晨5点，陈秘书长又一次校对完毕，制版人员根据她的修改批注进入了紧张的改版工序，在第一时间内将彩样交给她确认；

中午12点，陈薪羽秘书长确认了最终彩样，签了蓝纸，正式交付印刷；

这离交货的时间只有18个小时了，而在这18小时内，雅昌必须完成改版、印刷、装订、发货等一系列工作，而且这是精装书，需要折页、压线、排书锁线、套壳等大量的人工工作，按照往常，这是需要3个工作日才能完成的任务，却要在18个小时内要完成，大家都是暗暗的提心吊胆。

下午5点，改版完成，终于可以上机印刷了，大家刚刚松了一口气。这时，当制造部副经理康鑫在整理数码样稿的时候，发现了几处文字方面的严重性错误，他立刻与正在跟机的崔霁巍副总经理进行了确认，并迅速联系了营业部门一起把情况汇报了王小斌总经理。其实，按照合同，这不是雅昌的责任，但雅昌高品质的服务意识让王总一边与商会的负责人取得了联系，一边叮嘱员工对内容重新进行全面排查，务必不遗漏一处错误，制版部即刻做出应急措施，进行改版。商会会长、万科公司郁亮总裁也对此事高度重视，立刻安排了相关人员进行重新校对，并与王小斌总经理时刻保持着联系；双方通过电话将内容逐一修改，并进行确认。

下午6点，几经沟通，经过了江苏商会和雅昌细心排查后的特刊内容终于定稿，雅昌团队相互配合、积极应对，在1小时的时间内就完成了校稿、沟通、改版等工作，让特刊能正式上机印刷。

至此，真正留给雅昌的时间只有12小时，时间异常紧急，如果在8日凌晨6点前不能交货，特刊就不能准时到达苏商会成立会场，那

么我们之前所有的努力就毫无意义了。王小斌总经理一刻也不敢耽搁，立刻重新协调印刷、装订工作，各部门也全员行动起来，为最后的战斗做好充分的准备。

2012年4月8日 又一个不眠之夜，圆满完成任务

凌晨1点，当最后一帖单页优美地走下印刷线时，从昨天下午6点一直跟机到现在的王小斌总经理等人才稍稍安了心，一旁随时待命的装订人员随即进入了战斗，时间虽紧，但压线、排书、锁线、套壳等工序，却没有丝毫的马虎，保质保量、紧张有序的进行；

凌晨5点半钟，所有工序终于完成，看着连夜赶制300册特刊整齐的码在桌上，大家悬着的心终于踏实了，迅速的装箱、打包；

凌晨6点，300册精装的特刊准时发往了商会成立会场，雅昌团队圆满的完成了这项任务。至此，雅昌在18个小时内完成了300册精装书的印制，创造了继奥运、亚运、大运会日后的又一个奇迹。

雄关漫道，这样的事例只是我们雅昌长河中的浪花一朵，在采访康鑫的时候，他这样讲道：“这没什么好说的，这是王总等领导统筹安排、各部门联合行动的必然结果，团队合作、共创佳绩也是咱们雅昌最鲜明的特色嘛！”当谈到他发现错误的时候，他说：“就算我暂时发现不了，领导们来检查的时候也定会发现的，他们更细心，我只不过是认真执行了深圳雅昌一贯要求的‘任何事都要亲力亲为’的原则而已”。

特刊副主编沈斌在给雅昌的回信中这样说道：“我们要向雅昌致谢，正是因为雅昌的责任心和细心，才能承担了奥运会、大运会这么重要的任务；也正是因为雅昌对质量的追求，

才让我们避免了重大的损失，我们由衷的感谢雅昌！”沈副主编在4月8日即向何曼玲副董事长致电表示感谢，苏商会会长郁亮先生亲自给雅昌董事长万捷致电表达了衷心的感谢，这不仅仅是对雅昌为客户提供精益求精的服务的认可，更是对雅昌“不仅让客户满意更让客户感动”的雅昌精神的肯定，更创造了雅昌新的纪录。而雅昌也会以此为起点，在这漫漫征途中，我们会用团队的通力合作、让客户感动的精神，把任何机会紧紧握在手心，让雅昌在未来的征程中畅行无阻！