

英语沙龙

DELIVERING CUSTOMER SATISFACTION

The driving force behind everything that we do in PSA is always to find ways and means to serve our customers to their greatest satisfaction possible. What we have been doing has been a continuous process over the last 20 years, so that we can do things better, faster and to even greater satisfaction for our customers.

All of us are victims of a co-ordinated and integrated global slowdown. Customers all over the world are much more cautious with their expenditures, leading to a global slowdown in practically every item that the international economy requires. Every business leader at this very moment has to confront the realities of how to better serve his customers and work with business partners to ride out these very difficult times.

Our message as we embark on a new year of productivity improvements will be to emphasise on how we leverage on our Productivity Movement and each of our 13,000 staff globally, to bring about a mindset that continuously seeks to do better for both our customers and ourselves.

Extracted from "PORTRAITS" JAN 2002, PSA Corp.



读者寄语
马年鸿运

“听到马蹄声了吗？让我们迎接崭新的一年，祝你万事如意，马年吉祥，马到成功！”在这个充满喜悦的日子里，祝你年年平安，岁岁吉祥，一年到头好运！……伴随着那一声新年的钟声，伴随着亲人的一声声的新年问候，我们送走了“金蛇”迎来了“骏马”。在此祝愿大家马年鸿运！龙马精神！一马当先！马到成功！



◆ 财务部 谢丹

聚焦青州风采摄影比赛征稿启事

- ★ 用摄影人的眼光
- ★ 感触青州港区风情
- ★ 解读青州文化

※ 题材:

参赛者可围绕着青州港区的建筑、机械、人文、风情、风光作为拍摄对象，主要以人文面貌表现，运用光影效果表现青州港区宏伟的气势、优质服务及文化为主。

※ 奖励:

- 金牌奖：1名，各奖价值贰佰元。
- 银牌奖：2名，各奖价值壹佰伍拾元。
- 铜牌奖：3名，各奖价值壹佰元。
- 佳作奖：10名，各奖价值伍拾元。

※ 得奖公布:

获奖作品将作为青州港区对外宣传的资料。同时获奖作品将在《相聚·箱集》上选登。

※ 联系方式:

公关科 陈然 电话：3985657、3682312-3365
有关肖像权等问题，请作者自行解决。



※ 活动时间:

即日起至5月15日止

参加资格:

凡公司员工，均欢迎参加。

※ 参赛办法:

参赛作品不限，彩色、黑白均可，作品数量不限。参赛作品一律制成8寸样片，附上照片说明，包括作品题目、作者姓名及所在部门等。作品不得装裱、加色、计算机合成。

有奖竞答

上期答案：1、公司2002年的吞吐量指标是42万标箱。

2、福州江阴国际集装箱码头于2001年6月开工，在2002年6月30日前试投产。

获奖名单:

李梅、梁卫星、卢恩、陈楚凡、张玲、庄志忠、黄州、郑文华、陈蕾、刘斌、

编辑部人员名单

顾问：陈松

主编：邓育敏

编辑：陈然、吴俏凌、林田、郑学胜

电话：0591-3985657

0591-3682312-3365

传真：0591-3683322

E-mail: fqctis@pub2.fz.fj.cn

http://www.qingzhouterminal.com

相聚·箱集

CONVERGENCE



1999—2001年度



明星员工



福州青州集装箱码头有限公司
Fuzhou Qingzhou Container Terminal Co., Ltd

福州青州仓库储运有限公司
Fuzhou Qingzhou Warehousing & Transportation Co., Ltd

福州鳌峰集装箱业务有限公司
Fuzhou Aofeng Container Service Co., Ltd

▶▶ 居危求进

2001年公司全年累计完成集装箱吞吐量362,512TEU,比2000年增长10.5%。箱量增速比前三年明显回落,离董事会下达的任务指标还有一定差距。曾炳峰总经理在2002年2月1日召开的工作会议上全面部署了今年各项工作:大幅提高服务水平、灵活开拓业务、搞好企业公关、强化成本管理、调整人力资源、改进对内服务、筹备江阴投产等。林伙明主席在会上也总结了去年工会工作,畅谈了今年工作设想。

◆ 笔友 ----- 郑学胜

▶▶ 设立问班专线电话 每年节省近万元

作业科蒋锋科长平时注意从日常事务着手,节省公司开支,当他发现作业科一线人员通常打值班主管手机问班,使值班手机费居高不下,就设想设立一个问班电话(只允许打入,月费用为25元),这个建议得到公司的支持。自问班电话设立后,值班手机费用每月降了近1000元,仅这一举措,每年将为公司节省话费近万元。

◆ 操作部 ----- 黄方明

▶▶ 公司新年伊始吞吐量增长47.2%

在公司全体员工共同努力下,2002年公司元月份生产实现开门红,两港合计吞吐量达34616TEU,比去年同期增长47.2%,创公司历史最高记录,其中青州港完成箱量33262TEU,比去年同期增长51.3%,为青州港建港以来单月最高吞吐量。

◆ 操作部 ----- 黄方明

▶▶ 公司参与港口物流业务 引进马士基物流

从去年开始,操作部与业务发展部一同多次与马士基物流公司接触,为适应马士基物流的操作要求,公司对货运站内拟从事物流工作的人员进行岗位培训,并配备了必要的设施。2月18日,马士基物流开始在货运站操作,目前该业务暂以出口货物为主。

马士基物流业务的开展,不仅有助于货运站装卸箱量的增长,还会吸引相关部分货源从青州港区出口,提高了箱量的增长。

◆ 操作部 ----- 黄方明

▶▶ 特殊工种百分百持证上岗

今年适逢政府机构改革落实到地方,为做好特殊工种的复审工作,经与劳动局联系,安监保卫科于2002年元月中下旬安排今年持操作证的特殊工种员工121人次参加复审,确保了特殊工种到期能百分百的持有有效证件上岗。

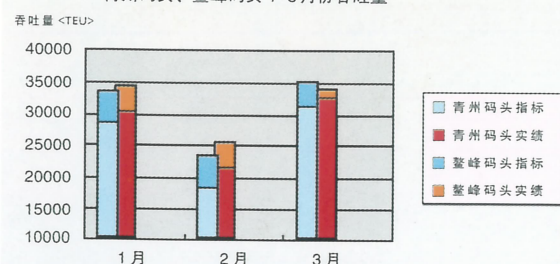
◆ 安监保卫科 --- 冯伟民

▶▶ 春满人间

公司领导时刻把困难员工和退休员工的冷暖放在心上,春节期间组织开展多形式多层次的送温暖活动。公司行政领导和工会主席亲自到患病员工家中慰问,并发给困难员工慰问金共6500元;邀请2名退休员工参加春节联欢会,并送去慰问金各500元。送温暖工作的开展,送去了公司的关怀,通过沟通交流增进了彼此之间的信任和理解。

◆ 工会 ----- 许秀月

青州码头、鳌峰码头1-3月份吞吐量



▶▶ 港杂费包干收费 增加收费透明度

为更好参与港口之间的竞争,业务发展部通过到周边港口的考察了解,经公司确定,制定了港杂费包干收费的办法。为尽量使港杂包干价合理化,业务发展部与财务部进行了严密的测算,广泛地征询各拖车公司、货主的意见,充分考虑公司与客户的利益,该方案已于2002年3月1日起试行,此收费办法将达到规范市场、方便货主、增加公司收费透明度的目的。

◆ 业务发展部 --- 陈宴

▶▶ 资讯科完成计算机网络拓补结构基础建设

根据公司资讯发展规划,目前,资讯科已完成大楼内网络布线系统的改造工程,布成千兆快速以太网,使用CISCO交换机,达到千兆到桌面的网络带宽的目的。

公司现有的网络系统可以实现承载各部门的生产网络系统、办公网络系统、无线网络系统及其它辅助系统的电脑信息处理要求。通过设置中心路由器、交换机的系统配置并划分相应网段实现公司网络数据的安全访问,达到提高工作效率的目的。至此,公司的计算机网络拓补结构建设已经完成。所有资讯人员都在加强自身的专业素质,为网络系统的安全生产保驾护航,让资讯服务芝麻开花节节高。

◆ 资讯科 --- 黄阔强

▶▶ 技术部创安工作更上一层楼 六名员工受表彰

2001年技术部全体员工,通过完善制度、加强培训、优化环境等措施实现了年初提出的目标:“力争全年无大、中事故,最多1起小事故”。并与2001年12月31日,举办了一场别开生面的总结表彰晚会,晚会上技术部表彰了一年来为安全工作付出辛勤劳动的先进员工,分别是陈榕平、张卫、廖建生、陈昌良、林奎金、林荣光。员工在晚会上展现了自己的风采,表演了精彩的节目,各种新奇的游戏让大家的心贴得更近,员工们欢聚一堂共同告别难忘的2001年,并一起迎接新一年的新挑战。

◆ 技术部 ----- 王如



3月21日曾炳峰总经理向长荣海运股份有限公司郭宜瑜董事长(左)介绍青州及江阴码头发展远景



1月14日新加坡港务集团集装箱码头署副总裁林瑞兴先生(中)来港参观



3月20日新加坡港务集团集装箱码头署及国际业务署财务执行副总裁傅海燕女士(左二)及集装箱码头署人力资源执行副总裁李宗怡夫人(左三)来港参观



2月28日,英国驻广州总领事STEPHEN LILLIE(李丰)先生来到青州港区参观考察

携手合作 共展宏图

江阴公司召开首届董事会

2002年3月7日福州江阴国际集装箱码头有限公司首届董事会第一次会议在青州召开。会议正式批准了江阴合资公司首届董事会、执委会、管理层的组成。福州港务集团、新加坡港务集团、太平工业发展有限公司、福清港口开发建设有限公司等四家股东共委派了13位董事(见图片)。江阴合资公司执委会、管理层的组成,与青州合资公司一样,今后他们将统筹指导、兼管青州和江阴两大码头的生产经营。江阴合资公司的部门结构框架也与青州合资公司一样,只不过

码头投产初期,人员和岗位的设置仅保留最低限度。此次董事会还审批通过了一系列公司重要制度。

福建省交通运输(控股)有限责任公司董事长唐汉清先生和太平工业发展有限公司董事长林文镜先生光临董事会,并发表了热情洋溢的讲话,他们对江阴码头项目的立项建设、四家股东的合作经营均表示了充分的肯定和坚定的支持,大家都坚信江阴码头今后的发展前景一片光明!

◆ 笔友 --- 郑学胜



前排左起:黄长周、黄承治、严正、朱健、林宏新(代表林文镜)、陈培鑫
后排左起:林铭雄、郑林财、唐汉雄、戴添成、陈可香、曾炳峰、刘家樵

做为公司生产服务的前线部门——操作部将如何面对挑战，力争完成公司下达的年度各项指标任务呢？为此，本刊编辑采访了操作部刘惠彬经理。

【本刊编辑】：长期以来，我们始终把优质服务视为公司生存与发展的生命线，为客户提供高水准的服务是公司在激烈的



追求完美 客户服务无止境

市场竞争中立于不败之地的关键。请谈谈操作部今年在提高生产服务方面有何措施？

【刘经理】：为客户提供高效优质的服务，是港区一贯宗旨，公司成立以来，我们一直在致力于完善我们的服务。作为港口单位，我们面对的客户群体主要是货主、船公司、拖车公司等。为此我们操作部主要从提高船舶装卸效率、确保班轮准班准点靠离泊，加快后场提卸箱速度，提高验关吊箱速度，以及货运站加快货车装卸速度等方面着手，提高为客户服务水平。在船舶装卸效率方面，今年我们提出全年桥吊作业效率要达到23自然箱/小时以上，为了实现这一目标，我们采取适当的方法激发一线员工的工作热情，加强计划与操作方面的协调配合，提高后场出箱速度等办法，从今年1-2月份的装卸箱作业效率看，都达到指标。在后场服务方面，我们今年的目标是力争港外提卸箱95%在30分钟内完成，其余5%在1小时内完成，同时保证验关吊箱速度。具体的办法有，对港外拖车进港提箱采取预约的办法，将港内验关高峰期与港外拖车进港高峰期分隔开来，由中控室加强对超时箱的监管力度，追踪超时箱，责任落实到人等等。通过采取这一系列行之有效的方法，今年2月份后场提卸箱服务在半小时内完成已达90%以上，目前工作重点已放在解决超过1小时的超时服务问题。在验关吊箱效率方面，也比以前有较大改善，得到海关与货主的肯定。在货运站装卸车服务方面，我们也要求95%在30分钟内完成，

其余5%在1小时内完成。货运站通过加强现场监管，科学调度机械、人力，以及对货车采取限量进场等方法，从今年头二个月情况看，已有超98%装卸车服务在1小时内完成。

【本刊编辑】：针对港区泊位较紧张的状况，操作部是如何科学合理地安排泊位？

【刘经理】：在充分合理利用泊位方面，我们主要通过加强与船公司、箱公司以及各船舶代理联系，掌握好各航线船舶动态、船舶进出口箱量，科学合理安排工班、机械，提高作业线的整体协作水平，提高船舶作业效率等办法，来减少船舶实际占用泊位时间。对于需要引水的船舶，我们将加强与港务局引航科、集团调度等有关单位协调，采取有效措施，让作业完

的船舶马上离港，以腾出泊位，让正在江中抛锚等待靠泊的船能靠泊作业。我们将通过一系列措施，加速船舶周转，以确保港区泊位能停靠更多的船舶，为箱量增加提供保障。

【本刊编辑】：今年博涵电脑系统将投入运作，操作部将怎样更好地应用这个系统？

【刘经理】：目前新旧系统已进入并行测试阶段，操作部有关科室正配合博涵电脑软件人员，对博涵电脑系统进行修改、完善。我们将认真做好切换前的一切准备工作，确保顺利完成切换。同时我们要确保学好新系统、用好新系统，充分利用新系统在箱管、装卸箱作业计划，船舶泊位安排、船舶配载、后场服务、验关操作、预约操作、统计等方面的功能，全面提高公司集装箱管理水平，最终为客户提供更好的服务。

今年是中国正式加入WTO的第一年，对于公司既是一次难得的机遇，也是一次严峻的挑战，我相信只要全体员工同心同德，团结一致，为公司发展尽心尽力，我们就一定能实现目标。

◆本刊编辑：林田 吴洪波



翁晓杰
操作部作业科
桥吊司机
技术熟练程度高并与其它工种配合密切，提高了作业效率，为船舶的准点开航立下了汗马功劳。平常由于船舶延误需要临时加班加点，他都毫无怨言。



刘力健
操作部作业科
桥吊司机
经常主动要求接受任务，对于生产中存在的安全隐患积极向上级汇报，并提醒其它的场桥司机；对外一直保持优良的服务形象，受到拖车司机的好评。



郑友梅
操作部检查桥管理科
箱检组组长
配合科室领导完成海关空箱查验系统的组建工作，参与制定检查桥进出场的新电脑操作系统，积极向科室领导提供合理化建议。



刘俊
操作部计划科
船舶计划组组长
组织全体船舶计划员认真完成公司下达的各项生产任务，并积极组织员工参加博涵新系统的培训、测试等各项工作，密切配合各船公司做好船舶的各项计划安排任务。

这里的“星星”亮晶晶

——记2001年度公司明星员工



林星
技术部流动机械科
技师
新编的保养计划、调整保养时间，提高了机械投入生产的时间又降低了保养成本；在抢修中能身先士卒，积极推行技术改进，提出收集废油油盘的方案，改进松香叉角等方法，为公司节约大量开支。



张卫
技术部大型设备科
高级技术员
在平凡的工作岗位上严格要求自己，始终保持高度的热情，脚踏实地投身本职工作。向预见性维修与优质保养，向成为一专多能的复合型人才，向增产节资提高企业竞争力目标而迈进。



刘斌
行政/人事部行政后勤科
小车班班长
身为行政后勤科小车班班长，除平时接送公司总经理，兼职采购物品外，还从事班内的行政工作，协助科长进行公司派车工作，能做好群体合作，主动承担额外工作。工作踏实、主动、勤勉，具有很强的敬业精神，责任心强，经常加班加点毫无怨言，办事效率高。

新年新沟通

2002年2月1日晚，福州金源国际大饭店三楼金都宴会厅里彩灯高悬、轻歌曼舞、欢声笑语，洋溢着浓浓的节日气氛。

过年啦！好吃的、好玩的、好聊的，仿佛都在这一天随着亲情和乡情轻轻飘落。愿我们精心准备的这套春节“大餐”，让您“滴滴香浓，回味无穷”……

我们是主持人“V”



新人挑大梁

问起公司第一帅哥是谁？大家伙一定会脱口而出：刘军，刘军！。这位来自大连身高1.8米的帅小伙担当本次联欢会的主持人，他和第一靓女财务部魏凡幽默风趣的主持风格，深得广大员工喜爱，即兴表演更是把晚会的现场变成了欢乐的海洋。据可靠消息，这位帅哥尚未婚嫁……



技术部独唱《回娘家》

老少携手贺新春 风景这边独好

看了本次晚会的员工都会不约而同地说：“行政/人事部表演的歌舞《恭喜恭喜》很有创意！”三位员工的孩子和象征吉祥的大头娃一出场就吊起了观众的胃口，许多人津津乐道：“哎，前面这位屁股扭得最厉害的小美妹是谁家的小孩啊？”

“快看快看，这大头娃是外请的吧！”“不对，不对，你看那辫子、那身材、那鞋子明明就是海生伯扮演的嘛！……”

当扮演“财神爷”的陈楚凡出场的时候，晚会现场掌声雷动，因为他的一席话正是代表了公司全体员工的心声，那就是：祝福公司明天会更好！



财务部舞蹈《颜色》(优秀奖)

对面的男孩看过来

“女生版的F4组合”身着红色紧身装上衣和黑色皮裤的三位美少女在T型台上出现的时候，全场的喝彩声此起彼伏，煽情万分——这就是财务部5分钟劲舞《颜色》。变幻莫测的灯光效果，激烈的舞曲伴随着优美的舞姿让公司许多男性“芳心”大动！



安监保卫科独唱《永远》

财务部独唱《My Heart Will Go On》(荣誉奖)



行政人事部歌舞表演《恭喜恭喜》(优秀奖)

楼道里的“泰坦尼克”

哑剧《邻里之间》男女主角陈然、章群贤是两个特别认真的演员，为了排练好这个节目又不耽误工作，两个人牺牲了不少个人休息的时间。哑剧的结尾是：男女主角跳着“恰恰恰”奔向新生活。为了跳好这探戈，做到“统一摆头”，两人没事就在一块切磋如何“摆头”，四楼办公室、七楼多功能厅都留下两人“摆头”的影子，瞧，这副认真劲，真是没得说了！



喜庆无限

你快乐，所以我快乐

“泡泡纱，明天你值班，”“泡泡纱，走，吃饭去，”……现在只要看到汪建辉的人，总喜欢这样称呼他，因为他在春节晚会上男扮女装的形象着实让大伙“大开眼界”，想不到公司还有这等标准的“美女”，大眼睛、高鼻梁、标准的女性身材，噢……

谈起这次的小品创作，略有腼腆的小汪告诉我：“春节晚会嘛，大伙图个啥，还不是个乐，所以我们的作品就是就是要大家欢乐，让人们把烦恼和琐事抛在脑后，让全公司的员工过个快快乐乐的大年。我在剧中扮演女主角，这个角色对于我来讲是有一定的难度的，因为我是男的。为了能把女生的动作做到位，我每天都在观察女同胞的言行举止，（不知道的还以为我是“色狼”）然后每天晚上回宿舍练习，我把每一个大动作要拆成好几个小动作，小动作又分解更小的，就这样一遍又一遍的练，有些时候不放心还特意叫女同事来当观众，让她们提出意见。也许有人会问你这样值得吗？我可以肯定的告诉他们，很值得的，因为他们（公司员工）快乐，就是我的快乐，因为我的快乐是建立在别人的快乐上的。”



技术部小品《井台相会》(荣誉奖)



操作部独唱《我的中国心》



业务发展部爵士舞《荣誉奖》

合上一分钟 合下十年功

与人们过大年必须吃饺子和团圆饭、世界杯赛总少不了强队和球星出场一样，相声是春节晚会必不可少的一个方面。今年在春节晚会上出尽风头的当数操作部表演的双簧，现在就让我们走近这两位笑星，了解一下。

说起连舒浩、黄开宏，几乎大家都能耳熟能详，每年的春节晚会他们都会为公司员工带来欢笑。当我们提出要采访连舒浩时，一脸憨厚的他很痛快地答应了。采访的焦点当然是本次春节晚会的双簧。他说，为了这次春节晚会上的节目，他和黄开宏早就着手准备了，相声是一门语言艺术，所谓好话听多了也要腻，这就意味着包袱还没抖，大伙就知道里面装的是什么，表演的效果也要大打折扣，我们经过两周网上的选材，终于选了一段双簧做为底稿。

在谈到如何将表演做到入木三分时，连舒浩说，就是要不断地揣摩、排练。由于网上的素材只有声音没有图象，在语气表情的把握和动作的设计上都需要不断地揣摩、改进。可以说，那一段时间经常为了一个动作想入了神，有一回吃晚饭的时候，我是边吃边“嗯嗯、嗯嗯”，害得我妈以为我发烧呢！



操作部相声《双簧》(优秀奖)



业务发展部情歌对唱《相思风雨中》

坚持生产员工的现场拜年凸显亮点

本次晚会恰逢星期五，公司许多员工还坚持在工作岗位上，虽然他们无法亲临现场，但是他们同样是晚会现场的一部份。公关科将他们辛勤工作的场景及对公司全体员工新年祝福的画面录下并传送到现场，将生产现场与晚会现场两部分有机的结合在一起，传达出公司大家庭浓浓的欢乐情，也激励员工更加努力工作，给观众留下了深刻印象。

◆本刊编辑：吴洪波



资讯科合唱《新春报喜》



技术部合唱《弹起我心爱的土琵琶》



操作部舞蹈《花开四季》(荣誉奖)