

关键词

杰克·韦尔奇
跨部门管理团队
实践过程与细节
根治管理功能紊乱症

The Cure

Enterprise Medicine for Business

治愈

无边界管理的成功实践

(美) 丹·保 罗
杰夫·考克斯 著
梁洵洁 译



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>

F270
B269



郑州大学

04010127815T

治愈

无边界管理的成功实践

The Cure

Enterprise Medicine for Business

(美) 丹·保罗 著
杰夫·考克斯
梁浣洁 译

F270
B269



电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

2009/10/1

Dan Paul, Jeff Cox: The Cure: Enterprise Medicine for Business

Copyright © 2003 by Jeffrey Lorentz Cox.

All rights reserved. Authorized translation from the English language edition published by John Wiley & Sons, Inc.

本书中文简体字版由 John Wiley & Sons, Inc. 授权电子工业出版社独家出版发行。未经书面许可, 不得以任何方式抄袭、复制或节录本书中的任何内容。

版权贸易合同登记号 图字: 01-2003-3509

图书在版编目(CIP)数据

治愈: 无边界管理的成功实践 / (美) 保罗 (Paul, D.), (美) 考克斯 (Cox, J.) 著; 梁洸洁译. —北京: 电子工业出版社, 2004. 5

书名原文: The Cure: Enterprise Medicine for Business

ISBN 7-5053-9811-3

I. 治… II. ①保… ②考… ③梁… III. 企业管理 IV. F270

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 028327 号

责任编辑: 宋其慧

印 刷: 北京中科印刷有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

经 销: 各地新华书店

开 本: 960×640 1/16 印张: 19 字数: 290 千字

印 次: 2004 年 5 月第 1 次印刷

定 价: 28.00 元

凡购买电子工业出版社的图书, 如有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系。联系电话: (010) 68279077。质量投诉请发邮件至 zlts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

Praise for The Cure

各界的赞誉

“我由衷地推荐大家都来读一读这本书。我所在的企业，在过去 37 年中，一直与通用电气是竞争对手。该书的两位作者——丹·保罗和杰夫·考克斯如此精确地理解和道出了通用电气的‘成功秘诀’，的确让我佩服不已。我本人曾就职于政府、文教和工业企业，我深信，书中介绍的‘企业灵丹’不仅能够、而且应该可以适用于绝大多数的组织和机构。”

——汤姆·莫林 (Tom Murrin),
Westinghouse Energy & Advanced Technology 前任总裁

“难道只有通用电气才能成功地在企业上下全面推行卓有成效的改革吗？本书告诉我们所有人——你也可以，大家都可以做到！书中介绍了具体的做法。书中人物之间的互动不仅真实，而且独具风格，让读者不禁对这些人最后会怎样共同迎接挑战、真正解决问题，产生了浓厚的兴趣。”

——杰克·卡沃特 (Jack Covert),
CEO Read 总裁

“我个人感觉，书中每位主人公以第一人称道出的故事，不仅真实、引人入胜，而且颇具启发性。我曾读到过很多不同的‘企业管理偏方’，但从来没有像本书所描述得这么有逻辑和严谨。书中列举了大量宝贵的实务经验，供经理们参考。我不禁想说：如果早一点看到这些‘真知灼见’的话，自己在之前的一些经营实践中，完全可以做得更好。”

——库伦·莫菲 (Cullen Murphy),
National Medical Systems 总裁



本书是真实的。我亲自试用了‘企业灵丹’，企业面貌迅速改变，而且包括经营战略、业务流程、企业文化等在内的很多东西，都被调理得顺顺当当。”

——麦克·胡皮斯 (Mike Hoopis),
WaterPik, Technologies, Inc. 总裁兼首席执行官

“相信大多数商界人士在阅读了本书所触及的问题后，都会感同身受。本书引人入胜的写作手法，启发组织的领导者们思索怎样才能推动企业的文化变革。该书不仅介绍了当今企业普遍存在什么问题，分析了为什么会有这些问题，最关键的是，还揭示出为了实现企业战略经营目标，应该怎样有效整合企业的方方面面，来解决上述问题。”

——杰夫·阿克爾伯格 (Jeff Ackenberg),
ACCO 市场销售副总裁

本书深深地打动了我的心。大家都想找到拯救企业的‘灵丹妙药’，但并非每个方剂都能如此广泛地适用于大多数企业。”

——沃特爾·斯科特 (Walter Scott),
Corporate Express 战略规划主管

“书中介绍的‘企业灵丹’非常好，我本人曾在多种情形下使用过，都很奏效。其成效不仅明显，而且见效速度很快，另外，所涉及的原则或原理都很简单易行。”

——弗兰克·费拉克 (Frank Feraco),
Pentair Tool Group 总裁

“我觉得本书也可以叫做‘回归自然’，因为书中介绍的成功有效的变革过程，实际上就是消除一切恐惧，彻底分享各种权利的过程。这剂良药非常有效。”

——查理·惠普勒 (Charlie Whipple),
Ames Tools 总裁

各界的赞誉
Praise for The Cure



“这本书中的很多事情，都让我有似曾相识的感觉。主人公们站在各自不同的立场，对于相同的问题持有彼此冲突的观点。现实中，这种情况比比皆是，而且解决起来非常棘手。本书提供的解决办法其实非常简单，但经常被大型企业或机构忽视。不仅如此，书中对于每种方法的具体实施，进行了详细的描述。”

——吉姆·奥斯特古德 (Jim Osgood),
The Coleman Company 生产开发副总裁

“对于所有致力于企业改革的人来说，本书提及的宝贵经验可谓无价之宝。书中的很多人物、不少情节很容易引起像我这样的读者的共鸣，无形中大大提高了本书的可信度。”

——阿尔·巴娄 (Al Barlow),
Porter Cable 生产管理主管

BORCON 国际集团核质公司

(Essential Corporation) 组织结构图

里克·瑞金斯

BORCON 集团核质公司，总裁

简·格林姆
财务副总裁

雷奥·亚哥布斯
审计官

戈顿·威勒斯
信息技术经理

曼迪·克斯罗斯基
系统分析师

文斯·斯普林格
市场销售高级副总裁

费丽斯·多雷斯
收入核算主管

汤姆·怀特
地区销售主管

查理·帕克
地区销售经理

奥奇·布朗
地区销售经理

凯茜·安布鲁斯
地区销售经理

尼克·克里根
全国零售主管

邓·迪普兰匹
地区零售经理

安吉丽娜·拉莫斯
地区零售经理

夏威尔·艾斯坦本
国际销售主管

琳达·王
营销主管

亚当·伯恩斯蒂
营销经理

桑德拉·莫斯
产品襄理

帕特里克·泰勒
产品襄理

卡尔·波特
营销经理

维维安·莱贝科
产品襄理

安迪·伊内斯
产品襄理

帕玛拉·森特尔
人力资源副总裁

凯文·李
人力资源经理，培训与发展

杰克·弗斯特
运营高级副总裁

弗兰克·哈兰
副总裁，技术主管

斯特林·戈鲁威
设计与技术主管

托尼·纳图利
产品设计经理

汉克·乌尔本
工艺设计经理

布兰达·珀尔
市场预测与定价经理

维尔·杨格
高级系统工程主管

拉奇·考特撒米
研发主管

麦克·扎瑞利
生产主管

戴安娜·苏利文
洛根代尔分厂厂长
比尔·阿尔布莱彻
基诺沙分厂厂长

海蒂·乔丹
质检经理

拉瑞·奥莱塔
原料主管

温蒂·奥尔曼
采购经理

克里斯·费涅根
分销经理

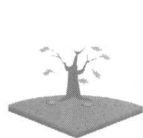
艾里克·提尔威尔
生产计划经理

Contents

目 录

第 1 部分 症 状

1	2
在与 SS 公司高层会晤的晚餐上,核质公司几位高层管理者遭到对方严厉的指责:只有 52%的货物准时发出,分销政策不一致,不能提供市场急需的产品…… 销售副总裁文斯一直认为运营部门工作不力影响了客户关系,为了给刚刚到任的运营副总裁杰克一个下马威,当着 SS 及总裁里克的面,他给杰克出了个难题……	
2	16
里克并没有将 SS 看做核质的重要客户,而特别看重的是他一手开拓的与 BB 公司的合作项目,并热衷于对新产品 SOS 的研究和推出。 区域销售经理查里,对公司高层不把他的大客户 SS 当回事,并忽视对销路看好的产品 Z3 的研发,感到忧心忡忡……	
3	32
杰克为了督促在晚餐上承诺的给 SS 的产品的发货,连夜赶往洛根代尔分厂,然而,不但给 SS 的货没能准时发出,他还看到了不可思议的一幕……	
4	49
杰克就发生在洛根代尔分厂的事件召见分厂厂长戴安娜。了解到真相和原因,以及戴安娜对该事件的态度后,杰克大吃一惊。 与此同时,区域销售经理查里为完成对自己的大客户 SS 准时发货的承诺,竟通过私人关系,将原来发给 BB 的货,偷梁换柱,发给了 SS……	
5	60
生产主管麦克由洛根代尔分厂起家,不情愿地接受了杰克交代的调查洛根代尔分厂所有未按时交货事件原因的任务。 市场部产品经理维维安,由于公司正式立项的“萤火虫计划”已经向客户作出样品实验承诺,但几个月都得不到工程设计部的支持,心力交瘁,找到杰克寻求帮助……	
6	69
生产调度会上,在杰克的坚持下,工程设计部主管斯特林同意调几个工程师到“萤火虫计划”,但会后,工程技术副总裁弗兰克为了讨好里克,授意	



斯特林全力保证 SOS 的研发,只调几个“庸才”到“萤火虫计划”应付了事,并处心积虑地希望“萤火虫计划”失败,达到最终挤走杰克的目的。

杰克在公司季度总结会上,揭出了洛根代尔分厂为完成季度考核指标,弄虚作假的真相,但是里克、文斯等人对此反应冷淡。

第 2 部分 诊 断

784

乔治作为集团推荐的管理顾问,就核质的管理问题与里克和文斯进行了交谈,但结果令人失望,就在乔治盘算着离开核质的时候,遇到了杰克,两人相见恨晚。乔治关于企业“管理功能紊乱症”的分析,引起杰克高度的兴趣与共鸣。杰克朦胧预感到,核质即将发生危机。

894

对 BB 公司强行退回 5 万套 AZ-130 无能为力,投资 5000 万美元的 SOS 迟迟不能面市,主导产品 AZ 系列市场份额下降、利润被吞噬,个别部门为完成考核指标玩弄数字游戏……,而与此同时,集团在投资回报及利润增长方面对核质施加了巨大的压力。里克感觉就像驾驶着一架正在直线坠落的飞机,他必须找出脱险的办法。

9106

乔治向所有管理人员阐述了关于以 1 年时间治愈“管理功能紊乱症”的改革方案,几乎所有人都持怀疑态度。里克在公司危机四伏的状况下,下定决心支持乔治的改革。

改革的第 1 步——从乔治与核质高层管理人员的面谈开始了……

10120

面谈纪要整理出来了,来自公司不同部门的人,全面提出了公司存在的问题:战略、营销、销售渠道、产品、供应链、跨部门协作……问题多得令人震惊。

11132

改革的第 2 步——组成跨部门的改革团队。“市场战略”、“采购管理”、“高效销售”、“产品研发”、“供应链管理”,5 个跨部门改革团队在紧锣密鼓中相继组成。

12138

改革的第 3 步——解决方案研讨会在环境优美的德尔伍德山庄召开了。首先由乔治将核质经过调查统计、分类整理的问题,向所有人进行宣讲和公布。

嘀咕着“什么时候完呀!一堆工作等着我呢!”的营销经理亚当,渐渐被核质触目惊心的现状所震撼,感到这次改革恐怕要来真格的了……



13 149

地区销售经理奥奇将里克关于战略目标的演讲形象地总结为——“我们要登上珠穆朗玛峰”，但是不是得先搞清楚西藏在哪里？

跨部门人员组成一个团队完成一个目标还是第一次，原来敌对的各方人员，从一开始的照旧争吵，迫于团队任务，渐渐开始坐下来，寻找可行的解决方案。

14 158

采购经理温蒂一向擅长与供应商杀价。听说由温蒂领导采购管理改革团队，基诺沙分厂厂长就认定，这又是在浪费时间。

营销经理琳达领导的“市场战略改革团队”，提出了海外办厂的设想，遭到由洛根代尔分厂起家的生产主管麦克的强烈反对……

15 167

“市场战略改革团队”对里克寄予厚望、投资额高达 5000 万美元的 SOS 技术的市场前景提出质疑；“高效销售改革团队”对 BB 这样的客户也提出了疑问，这都是里克最骄傲的业绩呀，所有人的目光投向里克……

第 3 部分 处 方

16 178

研讨会结束了，工作似乎回到了原来的轨道上。乔治深知研讨会只是改革的开始，随后的跟进才是成功的关键。

当月，在真实、坦诚的要求下，洛根代尔工厂提交了一份 10 年来最差的业绩报告。

17 184

改革的第 4 步——化解目标、逐个突破，在核质开展着。

斯特林的团队为 BB 生产自有品牌项目取得突破性进展，代号“蚂蚱行动”的产品浮出水面。与此同时，供应链改革团队也将组建“按订单组装系统”提到了议事日程上……

18 194

月末的改革团队成果汇报会召开了。准备好的先汇报，准备不好的放在最后。竞争的环境，让各团队为了荣誉更加努力地开展工作。公开的平台，突显出了有才能的人才，也使不胜任的领导者暴露出来。里克在事实面前终于承认了 SOS 技术战略存在的问题。

19 206

产品设计主管弗兰克对研讨会关于 SOS 的质疑嗤之以鼻，斯特林在弗兰克的淫威下，终止了“蚂蚱行动”，偷偷继续 SOS 系统的研发。



在 BORCON 集团高层管理协商会上，看到几年前里克拼命推崇的 SOS 项目，在集团投资 5000 万美元后，又将被他们放弃，集团总裁布兰登勃然大怒……

20 218

乔治为坚定里克的信心赶往核制，碰巧看到了“管理功能紊乱症”的典型症状——“走廊默剧”正在上演。乔治当即以在走廊上绘制僵尸的幽默形式，对这一症状进行曝光。

21 224

斯特林在改革浪潮的推动下，终于走出弗兰克的阴影，向杰克汇报了弗兰克在“蚂蚱行动”产品开发上阳奉阴违的做法。弗兰克成为改革路上的绊脚石已成不争的事实。

第 4 部分 治愈

22 230

核质高层发生变动——弗兰克被解雇，采购管理改革团队温蒂被免职……

消极抵制海外办厂的麦克，迫于不想成为弗兰克第二的压力，找出落满灰尘的护照，飞往亚洲考察……

23 245

将几乎是核质最完美设计的“蚂蚱行动”成果拱手交给 BB，大家心有不甘；琳达提出了一个大胆的一举两得的建议，令在座所有人兴奋不已……

24 254

改革进入第 5 阶段——持续地使公司爆发出能量。通用电气 CEO 杰克·韦尔奇推行的“无边界管理”是对这一阶段最好的诠释。

25 262

BORCON 集团另一个公司 MRN 在没有任何预警的情况下，财务突然出现危机倒闭了。布兰登被 MRN 为讨其欢心编造业绩数字的现实深深触动，终于接受了里克的直接主管南奎的建议，将原来在豪华度假胜地举行的集团高层管理协商会议，移到核质举行。

26 271

大部分只在照片上见过集团最高领导布兰登的核质管理人员，在集团高层挑剔的目光下，信心百倍地开始了汇报……

被核质的改革成果完全说服的布兰登，带领 BORCON 集团所有到场的高层管理者，起立！为核质鼓掌，为核质人鼓掌……

结 语 287

The

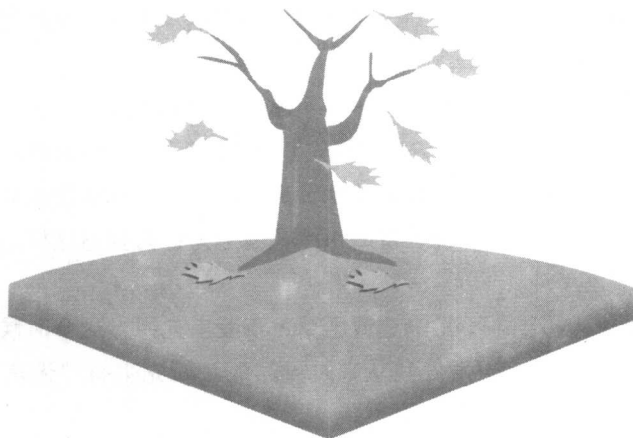
第

1

部分

症 状

Cure





杰克·弗斯特

运营高级副总裁

与巴德·斯穆特先生共进的那顿晚餐，至少对我个人来说，无异于当头一棒。巴德是 Southeast Supply（后简称 SS）的创建人，现任首席执行官。SS 是我们这个行业中目前最大的供货商，也是我们核质公司最大的客户。那天晚上，巴德先生坐在我的对面，发亮的白发，镶钻的袖扣，像国王一样威严。他不停地用手指拨弄着面前的一杯波旁威士忌酒上飘动的冰块，一面静静地聆听着我们对未来合作所做出的承诺，以及对过去发生的种种不愉快的歉意。

听完了我们的表白，巴德向后靠了靠，将身体坐直后，盛气凌人地看了看我们，然后慢条斯理地说：“是呀……你说得不错，但目前最简单的一个事实是，你们连准时发货都无法保证。在我们公司非常需要某批货物的时候，你们根本没有办法保证及时供给，我们为什么要与这样的公司继续做生意呢？”

我们那位天不怕地不怕的总裁里克·瑞金斯先生，这个时候，只是呆呆地坐在那里，一言未发。我从来没见过瑞金斯先生有“无言以对”的时候。

巴德接着说：“我的意思是，我以为我们双方坐下来，借此工作晚餐之机，将很多事情谈开，问题就可以解决。但事实告诉我，不行！记得 6~7 个月前，你们就在我面前承诺了你刚才唠叨过的那番话，一个字都不差。



可是，现实的情况有什么改善吗？我能看到的就是晚餐的宾客中多了一位年轻英俊的毛头小伙子，除此之外，一切照旧！”

巴德指的是我，虽然我既不年轻也不英俊。我刚刚加盟核质公司只有几个月而已，所以这是我第一次见到巴德先生。这份见面礼倒是非常独特！

“在座的不仅有核质公司的总裁里克·瑞金斯先生，如果我没记错，还有尊敬的文斯·斯普林格先生，集团的市场销售高级副总裁，以及地区销售经理查理·帕克先生。要知道，正因为你们有着一批像帕克先生这样的一流的推销员，SS才继续与核质维持业务往来的，虽然这种人才在核质是越来越少了。对不起，你叫……”

“杰克·弗斯特。”

“杰克·弗斯特先生。你的职位是……”

“集团的运营高级副总裁。”

“好吧，不管是什么头衔，弗斯特先生，我丝毫没有对你不敬的意思。我是说，核质公司的这么多管理精英、头头脑脑，今天都在座，为什么就什么问题也解决不了呢？如果连你们都改变不了贵公司现在的状况，那谁还能改变它呢？”

我们这边的阵营……死一样的沉寂。

巴德像是在总结一般：“你们不用马上回答我，但我提出的这个问题，希望你们能给我一个答案。”然后，他拿起酒杯，开始慢慢地品他的波旁威士忌。

我瞥了一眼里克总裁，不知道他会不会就刚才的问题说点什么。没想到里克正眉头紧锁地直视着我。于是，我清了清嗓子，开口道：

“巴德先生，让我们一个问题一个问题地解决。事实上，我们大家都很清楚您抱怨的情况，所以也都非常理解您的心情。就从延期交货的问题开始谈吧。我知道，这方面过去的确存在一点问题……”

“一点儿？”

“好吧，一些。”

“弗斯特先生，我不想冒犯您，但我觉得用‘一些’都太轻巧了。”巴德反驳说。随后转向旁边的一位女士：“戈罗利亚，你那天向我报告的统计数字是多少？”

戈罗利亚是 SS 的采购副总裁，今天同样在座。“弗斯特先生，根据我们对所有供货商的统计资料，核质公司延误发货的次数，大大高于准时发货的次数。”

我不得不承认：“好吧，也许我用错词了，看来这个问题远比‘一些’要多。但是……”

这时候，服务生开始上菜了，先是在戈罗利亚和巴德先生面前摆盘子，所以我不得不暂停片刻。我趁机飞速整理着思路，不时用眼睛扫视着我的核质同事们。查理虽然人长得挺魁梧，但坐在那里看上去非常紧张。也难怪，核质与 SS 的生意可是相当大的买卖，我猜，查理肯定非常担心这笔生意会泡汤。他的旁边就是文斯，他倒是很冷静，但一脸严肃。文斯的大方脸，轮廓鲜明，他是从一名普通的推销员，一步步升到现在的管理职位的。57 岁的文斯，比我略大几岁，原本淡棕色的头发已经变成银白色了。

挨着文斯坐的是里克·瑞金斯，我的老板。里克身材高挑，体型匀称，虽然已经 55 岁了，但满头黑发乌黑锃亮。在不同的灯光下，根据里克当时的情绪，他的表情可以非常优雅、英俊，有时候则像纳粹一样残酷。而现在，他的面部表情看上去完全是被炮弹击中后休克时的神情——惊呆了！每看我一眼，他都好像在透过眼神对我说：杰克，你最好不要让我失望！

我继续说道：“如前所说，我们过去的确有发货延误的情况，但是我们正在努力改进。戈罗利亚小姐，您不是说贵公司一直都在跟踪记录所有供货商的表现嘛，能否提供我们准时发货的次数与延误发货次数之间的大致比例？”

“可以，我可以提供准确的比例数字。我公司向核质公司采购的货物中，52%货物的交货时间迟于签约时约定好的时间。”

“哇，我们公司的准时交货率高达 50%呀！不是吗？”查理突然间叫了起来。

我知道，查理是想活跃一下气氛。可怜的查理，同桌人冰冷的眼神，很快就把他那马上就要挤出来的笑容给冻住了！他重又坐了回去，表情更加紧张了。

戈罗利亚继续说着：“另外，那些晚到的货物中，40%的货物延迟交货的时间超过 1 周；12%延迟长达 3 周以上。”



我从外套的口袋里掏出了袖珍记事簿，认真地把戈罗利亚发布的数字逐一记录了下来。

“坦率地讲，让我觉得有些不可思议的是：作为供货商的你们，竟然没有这些数据的详尽记录吗？”

“是呀，事实上，我们集团正在加强这方面的系统管理。”（说点题外话：我已经同 IT 人员谈过这个问题了，不过，给我的印象是，他们不知道什么时候才能完成相关系统的设计和构架。）我接着说：“不过，我可以问您几个问题吗？延迟交货对 SS 公司的业务到底有什么影响？贵公司是否对某项产品的需求特别大，所以经常一点库存都没有呢？果真如此的话，SS 的库存量底限是否设定得太低了？也许贵公司应该为订货至交货之间，预留更多的时间？”

巴德在旁边不断地摇头。“让我来说几句。我承认，如果 SS 将仓库里堆满了存货，延迟交货的影响就不会这么大。但是我们不会这样做的。文斯和里克可能还记得，SS 过去遇到过相当严重的库存积压问题，所以我们不会重蹈覆辙的。SS 的规模已经大为压缩，我们尽力保持低库存、高流转。其他供货商不仅乐意，而且非常有效地配合我们。为什么核质公司不可以呢？所以说，我们绝对不可能再回到从前那么高的库存水平，更不会为了与核质或者某一家供货商做生意，而恢复高库存的老做法！”

我赶忙回应：“当然不是，我不是这个意思。”

戈罗利亚接过了话头：“我们觉得 SS 公司现在的库存水平正合适。话再说回来，签订合同的时候，交货时间是你们确定后告诉我们的，不是我们把这个时间强加于你们的。你们把这个时间提出来后，我方接受了。但到了时间，你们却迟迟不交货。还有，就算 SS 不计较核质公司经常无法在我们最需要某项货物的时候按时将该货物送达，现在的问题是，连核质公司还会不会把这批货送来，都值得怀疑了！”

好家伙！对方真的是来者不善呀！他们一古脑地抛出了这么多的抱怨和不满。

“首先，我没有想到问题如此严重，所以先向贵公司表示歉意。不过，我还想问一下：您刚才提及的数据，是几年前的吗？因为，据我所知，我们过去在发货方面的确有问题的，但近来一直在不断改进。我最后一次查证

相关数据的时候，情况看起来已经好了很多。”

“也许是一点点改进吧……如果问题真的有很大改善或根本解决了，我们也不会在这里跟您谈这些。就是现在，我们公司还正在焦急地等待向核质公司采购的编号为 AZ-150 的一批货物。这批货 2 周前就该到的。我的手下多次催促查理发货，查理据说与生产部门已经协调多次了……”

我感觉有什么东西正轻轻地碰着我的袖子，原来是查理。他的身体微微前探，悄悄地递过来一份电脑打印的合同单据。

查理把声音压得极低：“这就是她所说的那份订单。”

“不管怎样，你们的工厂最后山盟海誓一般地向我们保证，昨天一定发货。那就是说，今天货物应该就能到达。可是，根据我在 45 分钟之前查对的结果，这批订单上的货物至今不知去向！”戈罗利亚怒不可遏地继续说着。

“什么？！你说‘不知去向’是什么意思？”我反问道。

“查理，你来告诉他是什么意思。”

查理把脸转向我，用近乎自言自语的声调向我解释道：“是这样。我打过电话，有关人员告诉我这批货最迟当天晚上可以到。所以，今天一整天我都在用电话追踪这批货物的情况。SS 告诉我，现在他们还没有收到这批货物。于是我打电话问了洛根代尔工厂那边，他们说货物早就发出了。然后我又致电运输公司，运输公司的调度中心说，没见到这批货。”

“怎么会这样？”

查理耸了耸肩，做了个无奈的表情。

“这不太可能，也说不过去呀？！”

“我也这么觉得，但……”

“我们的货物都有条码标识的，如果系统显示这批货已经发出了……价值 100 万美元的一大批货物怎么可能就这样蒸发了呢？”

“价值 150 万美元。”文斯边切着牛排，边补充道。

除了查理和我，其余人都拿起了刀叉，开始用餐了。里克与巴德聊起了高尔夫球——我猜，他是为了分散一下大家的注意力吧。可我仍然能感觉到，里克与巴德都在关注着我的反应。

我轻轻地叹了一口气，拿出手机：“好吧，既然如此，我来问问工厂方