

## 02

今年是雅昌二十周年华诞。新年伊始，我突然接到《雅昌》主编小杜的约稿，希望能够以“感动客户”为题，跟各位同仁分享。

“感动客户”这四个字，我们常常放在嘴边，集团在今年的年会上还专门进行了优秀实践者的表彰。但是突然要正襟危坐地跟大家分享这个话题，我一时间思绪万千，竟然不知如何下笔着墨。

我翻阅去年年底进行“感动客户”优秀实践者评选而收集整理的一个个案例，从拍卖客户对我们综合业务能力的赞叹，到艺术家对我们服务细节的认可，再到客户在遇到威胁生命的紧急情况时首先想到雅昌的信任，我自己也禁不住热泪盈眶。回忆自己在雅昌成长的一幕一幕，“感动客户”其实已经不仅是雅昌工作的一部分，甚至成为了雅昌人生活方式的一部分。

### “感动客户”融在我们的血液中

雅昌收藏着一幅艺术大师黄永玉先生的题字：从公元八六八年金刚经印刷到雅昌彩印是个多么灿烂的历程。

千百年来，作为人类文明的传承载体，印刷术一直发挥着不可磨灭的作用。雅昌人拾起续写民族辉煌的重任，在新的时代里，让这个古老的技艺在艺术领域中重放光彩。正如“雅昌”这个名称所蕴含的深意，雅昌人坚信印刷就是艺术与科技的结合。

凭借着这样的信念和使命，雅昌人开始了将标准化、数据化、规范化的科学管理方法运用到对品味和创意要求甚高的艺术印制过程。从最早的“在我手中不出错”，到“印刷服务，精益求精”，再到“雅昌彩印，一步到位”；从“把客户养懒”，到“客户想到的，我们要想到做到。客户想不到的，我们也要想到做到”，

## “感动客户”融在我们的血液中

彭干

再到“像艺术家那样从事艺术性的印制”，雅昌人坚守艺术理想，积极应对挑战，不断巩固和壮大“不仅让客户满意，而且让客户感动”的基因力量。

融合艺术和科技的基因注定我们选择“为人民艺术服务”的道路。我们不是在一个传统意义上的印刷厂里印刷一点艺术画册，而是在一个能够综合应用全球最好的工艺和材料，最科学的管理和方法，创造高品味印刷艺术品的艺术服务机构中为艺术家点亮艺术梦想。这是我们“感动客户”的本能来源。因此，当数字科技日新月异发展时，成长于印刷的雅昌人，能够冲破传统印刷的自我桎梏，创办雅昌艺术网，开发艺术家数字资产管理服务，探索数字出版应用。我们不仅呈现艺术，我们更要弘扬和分享艺术。这样的激情让我们在一段接一段的“灿烂的历程”中感动客户，正如中国美术馆馆长范迪安先生说的那样，雅昌的发展历程是和“中国美术越走越近，最后融入中国美术，成为中国美术有机部分”。

各位亲爱的雅昌同仁，当我们在工作遇到困扰的时候，当客户提出更高要求的时候，当我们的激情遭遇困倦的时候，让我们静下心来在脑海中回放一下我们这一段又一段的历程。我们是结合艺术与科技的使者，我们是质量和品味的化身，我们不仅仅让客户满意，我们要超越客户的期望，让客户感动。

### “感动客户”是我们基业长青的基石

雅昌成长于传统的印刷加工业。在服务客户，为客户创造价值的道路上，我们实践摸索出一套感动客户的方法。基于感动客户的理念，我们选择服务艺术的理想越来越坚定，我们要架起艺术和生活的桥梁。

在追求艺术服务的道路上，循着超越客户

期望，感动客户的原则，我们逐渐发展出不同的业务形态。这些新的业务，从纸张油墨到鼠标键盘，从台式电脑到智能手机，尽管形式多样，但是都在不断地超越客户的期望，朝着我们的理想前进。

也许未来还有更多方式来呈现和分享艺术，不管我们业务的形态如何演变和进化，我们各业务部门的同仁们都在践行“让艺术走进每个人的生活”的使命。

当一个企业找到为之奋斗和存在的恒久理想，不囿于时代和技术的限制，不断超越客户的期望，不断跨过原有的竞争，这个企业就是找到了基业长青的基石。雅昌人正是在“感动客户”的价值创造中，明确“从为人民艺术服务，到艺术为人民服务”的企业宗旨。未来呈现和分享艺术的方式只会越来越丰富，但是我们“让艺术走进每个人的生活”的使命将激励和号召更多的有志青年加入我们的团队，将企业的经营与我们传承、保护和开发艺术的社会责任有机结合起来，让雅昌基业长青。

来吧，各位亲爱的雅昌人，从今天开始，从现在开始，感动你我，感动客户！