雅昌企业理念回顾及解读

Text　本刊编辑部

鲲鹏展翅千万里，羊角扶摇金碧野。从1993 年蹒跚起步到2003年，雅昌的品牌在激烈的竞争中发展壮大，取得了令同行业瞩目的成绩，为中国民族印刷事业及书籍出版事业作出了突出的贡献。

在雅昌十年企业经营活动史上，不同的时期有不同的企业经营理念，他们分别在不同的时期指导着雅昌的经营活动，为雅昌的发展壮大立下了汗马功劳，也为特定的时期留下了鲜明的印记。当欣喜之中的十周年迎面而来之际，也是在我们寻求着种种用以庆贺我们大家庭十周岁生日的方式之时，雅昌特定时期那一个个带有鲜明特色的企业理念、口号就像怒放的天堂鸟在笔者心头激情的盛开了。在雅昌人从事的经营活动中，这些理念已经作为一种雅昌精神，一种共有的价值观在雅昌人心中根深蒂固。本文回顾了雅昌自1993年以来，最最具有实战意义、最最为雅昌人、雅昌客户乐道的经典理念、口号，读这些文字，是对雅昌十年复杂里程的超简约化的解读……

解读经营理念（一）：印刷业是服务业
解读经营理念（二）：选择雅昌 一步到位
解读经营理念（三）：在我手中不出错

经营理念（一）
印刷业是服务业

（1995年首次提出）

“ 印刷业是服务业 ”是雅昌印刷管理集团万捷董事长于1995 年首次在业界创举性提出的经营服务理念。“ 印刷业是服务业 ”指的是作为印刷这一传统的加工制造行业，在新时代产品同质化竞争日趋激烈，及以客户服务为中心的观念深入人心的背景下，雅昌应该向现代先进的服务行业学习，要不断提高自己专业技术水平、服务水平。雅昌公司万捷董事长认为经营印刷行业如同开酒楼是一样的。只有你的服务好、质量好、价位好、环境好、出品好，客户才会来，其中有一样不好就没有人来，或者什么都好了，但出品太慢，可能还是不能迎来客人，所有的这些因素都决定了我们要向客户提供最优质的服务。另一方面我们要彻底转变服务观念，努力向客户提供更高效更优质的印前、印中、印后服务，在顾客满意度上狠下工夫。创造雅昌国际国内著名的印刷品牌，促使雅昌的品牌成为国际上拥有崇高声誉的“ 精品印刷 ”的代名词。

如今，“ 印刷业是服务业 ”是雅昌人从事每一项工作的核心服务理念，事实上“ 印刷业是服务业 ”这一当时看来大胆超前的观念，为雅昌的发展赢得了市场的尊重，也为雅昌赢得了一个个在激烈的市场竞争中健康快速前进的机会。

经营理念（二）

选择雅昌 一步到位

（1996年提出）

这可能是雅昌人和雅昌客户们最上口，记忆最深的一句广告词了，正是这样有力的信心承诺，在客户的心里注入了定心丸，吸引并稳定了雅昌当时庞大的客户群体。

1996年，随着市场环境的变化，客户的需求不断产生变化，向我们提出了越来越高的要求，除了追求制版、印刷服务高质量外，制版印刷以外的诸如印刷品的设计、包装品位的要求越来越受到重视。公司领导敏锐地发现市场需求，投入大量资金加强了相关服务的建设，先后为客户实现了包括印前策划、平面设计、电分制版、彩色印刷、书刊装帧、货运代理、艺术资讯、多媒体光盘制作等在内真正的雅昌一站式服务。雅昌是国内印刷行业最先实行“一站式”服务的企业。“选择雅昌，一步到位”是真正在“印刷业是服务业”理念指导下，让雅昌客户享受到最贴心服务的经典口号之一。

1998 年前后，雅昌公司为“选择雅昌，一步到位”注入了新的内容，又进一步提出了“一不”“三凡是”的口号，进一步丰富了“一步到位”的内涵。“一不”即：“雅昌人不向客户说不”；“三凡是”即“凡是能为客户想到的，我们都得做到；凡是客户想到的，我们都要做到；凡是客户想不到的，我们尽最大努力帮他们想到做到。”且提出了“为客户提供增值服务”的特色服务理念。在这样的理念指导下雅昌公司取得了惊人的发展。

2000年，公司以多元化发展的眼光与思路，斥巨资成立了雅昌艺术网有限公司，现已发展成为国内著名的艺术拍卖咨询类专业网站，建立了涵盖艺术拍卖品成交时间、次数、金额等在内的庞大的数据资料库，为拍卖双方、艺术品收藏爱好者及文物研究机构、个人等提供了大量可供使用的资料。

2001年，雅昌公司结合传统印刷优势及网络媒体技术等优势，在共享印刷制版所使用高质量图文数据的基础上，迎合市场与客户的需求，推出了多媒体光盘制作服务，受到广大客户的称颂和欢迎。目前，雅昌印刷管理集团以现代新型业务理念带动传统印刷业的发展，形成了良好的互补与促进。

2002 年又一次投入资金，引进数套CTP制版印刷系统，分别在北京、深圳安装，进一步满足了不同客户的需求。

“选择雅昌，一步到位”的口号和理念，在荏苒的岁月流溢中，并没有被四周同行业相关而纷乱的广告语、口号的呼声淹没，反而在岁月的勾沉中愈发呈现出经典而庄重的色彩。

经营理念（三）

在我手中不出错

（1997年提出）

在当时万捷董事长提出“印刷业是服务业”的背景下，雅昌无论营业生产管理，还是服务质量意识都有了质的飞跃， 1996-1998年，雅昌迎来了第一个迅猛发展的高峰期。

营业业务增多，生产任务加重，在这最考验雅昌人质量意识的时刻，万捷董事长又一次提出新的口号：在我手中不出错！

记得当时公司的每一张办公桌、每一台电脑、每一台机器设备前都有一条醒目的深蓝色字幅“在我手中不出错”。在当时，这可不是一句口头上轻轻松松的口号。除了错字错位等典型明显的错误以外，印制质量相对不高，色彩层次没有达到最好都在错误范围。雅昌人为客户服务仅仅满足于客户的要求是不够的，质量标准在自我要求下不断提升，真正追求的是超出客户的期望。

质量是雅昌人过去、现在、将来永恒的主题。鲲鹏是一种神奇的大鸟，但也只有借助一对坚强有力的翅膀，方能搏击长空，逍遥自在地翱翔苍穹。同样，一个企业若要经久不衰，傲立市场，也就离不开质量的保驾护航。也惟有质量意识在雅昌人的脑海里扎根，企业才能在市场竞争的惊涛骇浪中扬帆奋进，焕发出勃勃生机。

时至今日，“在我手中不出错”已经成为雅昌每一个员工工作中的座右铭。朴实中不仅蕴涵着责任心、自信心及雅昌人对高品质服务的不懈追求，也显示着雅昌人实在的骄傲。（本文待续）

雅昌发展简述之(1993—1997)

1993

ARTRON

5月22日，雅昌彩色印刷有限公司领到营业执照，正式营业。同时启用由中国著名设计师陈绍华设计的公司logo。

1994

1月20日，与深圳中轻印刷包装有限公司合作，奠定雅昌生产服务一条龙的基础。

6月，引进第一台737电分机，进一步扩大经营规模，增加营业面积400平方米，将营业办公室全部移至二楼。

7月1日，首次引进电脑生产管理技术。

8月5日，引进DTP电脑制作系统，标志着印前作业由手工跨入电脑制作。

年底，与南京金陵拍卖公司合作，开始开拓拍卖图录市场。

1995

成立深圳梦舟广告设计有限公司。

与嘉德首次合作，初步完成对中国拍卖市场的探索，并走向成熟。

12月31日，全资收购中轻，公司首度实现大规模扩张。

1996

雅昌彩印被深圳市经济发展局评为深圳市“ 先进技术企业 ”称号，成为深圳第二家获此殊荣的企业。

年末，公司营业额较上年度翻一番。

6月，与北京印刷学院实习工厂合作，标志着雅昌正式挺进北京市场。

9月，手工课成立，标志雅昌向精品道路迈进。

1997

5月，加强企业文化的建设力度，创办雅昌内部第一份企业刊物——《雅昌彩印》。

深圳雅昌年营业额突破1亿元人民币大关，扩大营业面积1000平方米

雅昌第一届职工运动会召开。并作为每年的传统活动，此后每年举办一届。

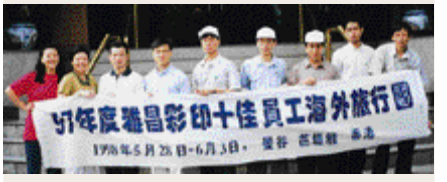
雅昌公司首次推行“ 5S ”管理活动，强化基础管理工作。

7月，强化人才培养力度，首次接收应届大学毕业生10人。

9月，投资北京金雅昌图文制作有限公司。

收购中国自动化控制系统深圳分公司80%的股份

万捷董事长出任深圳印刷协会副会长



评选产生公司第一批十佳员工，并于次年5月赴泰国旅游度假。

6月，万捷董事长荣获第六届“ 森泽信夫印刷奖 ”一等奖。

6月，万捷董事长为母校——北京印刷学院捐赠教师奖励基金及雅昌奖学金。12月，雅昌奖学金首次颁奖仪式在京举行。

聘请国际著名平面设计师王序先生为深圳市梦舟广告设计有限公司的设计顾问、聘请著名摄影艺术家严钟义老师为艺术顾问。

6 月，聘请前丹麦宝隆洋行首席印刷顾问托本 · 尤根森出任雅昌公司的总工程师

6月，购进海德堡双色机，9月购进海德堡CD机（四色机），同时转让旧的印刷设备，标志着雅昌向全新装备的高技术企业迈进。

人民日报、北京日报、特区企业文化、广东印刷报、北京电视台、中国包装报、深圳特区报、深圳商报、深圳画报等媒体纷纷报道万捷董事长及雅昌的事迹。

10月，万捷董事长赴日参加IGAS'1997国际印刷技术展，就选派公司员工赴日培训与日方印刷企业达成初步协议。

12月，万捷董事长加入中国民主同盟

12月，雅昌公司与日本和风建筑社开始了双方的正式合作，至此，雅昌公司开拓日本市场初见成效。（本文待续）