



访谈雅昌企业(集团)有限公司副总裁：潘剑平

专业精神是雅昌的灵魂

记者：企业如人，企业的文化犹如人的精神特质，您能否概括一下雅昌的经营理念和企业文化？

潘剑平：企业文化是企业的性格，是此企业别于彼企业的内在精神。雅昌的企业文化是一种服务的精神。我们在成立之初就提出一个理念：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；不仅让客户满意，而且让客户感动。印刷行业本是加工业，雅昌创新性地提出“印刷是服务业”，将它提升到精神特质，为客户服务是我们的本分。

记者：可以理解服务精神是雅昌的核心价值观吗？这种企业文化是从什么时候开始形成的？

潘剑平：我们强调服务，但雅昌的核心价值观是弘扬中国优秀的文化艺术。印刷是把信息通过技术手段承载到各种介质上。雅昌从一开始就确立了一个目标，我们要做最优秀印刷品的文化产业公司，而不是最优秀的印刷厂。要通过最优秀的印刷品把我们国家的文化呈现出来。雅昌文化的形成可以追溯到雅昌成立之时，那时的雅昌就是个30人组成的规模很小的制版公司，但是我们秉承为专业人员、艺术家提供专业服务的精神，才逐渐发展壮大。

记者：现有的这种企业精神给雅昌带来了什么？您觉得雅昌从上到下了解并认同这种文化吗？

潘剑平：很多艺术家对作品都有着近乎苛刻的要求，面对他们的要求，我们一遍遍地调色、尝试，尽可能地满足客户的各种要求。很多人都说雅昌傻，放弃了经济效益去做很多看起来并无太大意义的事情，但事实上，我们的行为感动了一批颇有造诣的艺术家，随着他们的影响力不断扩大，给雅昌提供了很多支持。可以说，这种专业的、服务的、高素质的企业精神给雅昌带来了许多机遇。

对于企业文化的认同感，“服务”的精神是我们从上到下都一直认同和贯彻的。这几年雅昌发展得很快，成立了新公司，也增加了很多新员工。他们进来后，接受和推行雅昌文化有个过程，我们会通过培训和内部刊物等各种形式来培养他们的认同感。



雅昌企业(集团)有限公司副总裁：潘剑平

记者：很多企业都在致力建设企业文化，也提出了良好的文化建设愿景，但很多时候，出现了偏移甚至背离的现象，您认为企业文化建设的难点在哪里？

潘剑平：万捷董事长提炼了八个字：“方向、方法、坚持、团队。”注重短期回报会影响企业的发展方向，不能简单按照市场利润随便调整战略。所以，我们认准了方向就不能变，也不会变，为客户提供更好的服务是我们坚持的方向。而且我们发现人在发展的过程中最需要的还是精神需求，企业文化的发展应像《论语》中孔子提出的：质胜文则野，文胜质则史，文质彬彬，然后君子。

记者：雅昌的长远发展目标是什么？企业文化在其中起到了多大的作用？

潘剑平：雅昌致力于让艺术品成为生活的必需品，成为为中国的艺术家，中国的艺术机构提供专业的综合性服务的最好平台。企业文化在其中起到非常关键的作用，不论技术、资金，还是市场因素，没有文化，这些都是零散的，文化是凝聚所有要素最好的黏合剂。企业的发展离不开核心价值观，如果没有，很容易偏离航道；如果背离，则会无法抗拒发展中的风险。



雅昌企业文化体系

核心价值观

成为能做最优秀印刷品的文化产业公司，为中国艺术市场提供全面、综合的服务。

使命

以传承、弘扬中华民族文化为己任。
成为中国新经济文化产业的开拓者。

经营战略

致力于高端艺术品市场；致力于具有行业规模的商业市场；
致力于海外艺术品市场。

经营目标

增加销售收入；提升管理水平；降低运营成本；提高经济效益。

经营方针

文化带动印刷；策划带动市场；艺术带动商业；营业带动生产；制版带动印刷。

服务理念

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；不仅让客户满意，而且让客户感动。

人才理念

珍视每位员工；推崇学习创新；培养精英人才；褒奖德才兼备。