



竞争 靠的是综合实力

——记雅昌济宁办事处

● 温成彬（雅昌济宁办事处）

雅昌济宁办事处是在万捷董事长授权下于1994年5月成立的。

济宁市，作为山东省六大工业城市之一，不仅人文地理优越，文化积淀深厚，并且有一定数量的具有影响力的大型企业，如：鲁抗医药、孔府家、孔府宴、金贵酒业等。蜚声海内外的曲阜儒文化圣地、微山湖旅游风光、水泊梁山英雄传奇，使这个城市不但独具魅力，且发展空间、发展潜力巨大。办事处依托这样一个良好的外部环境，在深圳公司的资助引导下，经过全体员工的协作努力，由单纯印刷代理发展成为集摄影、设计、制版、广告代理为一体的综合服务体系。

正如经理李健所说：“我们提供给客户的不仅仅是高质量的印品，更重要的是高质量的服务，能代表雅昌精神的服务”。

随着业务的扩大，我们清醒地认识到，没有一套健全的制度、科学的管理、完善的设备和人才保障是无序参与市场竞争的。为此，我们结合自身特点，逐步制定了一系列企业发展战略。

一、不断完善的内部管理机制

我们认为，管理应该是通过有序的调整和编排，把整体力量发挥到极致的一个过程，管理机制中，少不了竞争机制和责任制，公司在管理原则上是管理工作，而不是管理人。在工作的每个环节中，从业务人员与客户接触，到设计师进行创意，到电脑人员的制作、组版、审稿，每个工序都有明确记录，并在工序上加强自检和互检，使管理以动态的形式出现，减少错误的存在时间，责任明确到人。为了适时调整思路，解决问题，我们制定了“三会制”。每天早上每个部门的早会，就昨天出现的问题提出解决方案，安排一天的工作计划；每个周末的部门主管“碰头会”，就一周工作进行分析，找出失误的地方，探寻改进的方法；每个周一早上的例会，宣布碰头会的结论，公布一周工作重点，让所有员工了解公司计划和发展方向。为了让每个员工参与到经营管理中来，公司设立提案册、提案奖，定期进行“雅昌人”称号选举活动等。

二、卓越质量与服务是客户战略

质量是企业的立业之本。在公司制度中，我们把质量管理放在了第一位，公司的责任制，也是质量的责任制。在质量责任制中，把处罚定到实处，落在实处。要求“在我手中不出错”。成立质量管理小组，由经理李健任组长，设计部主管徐慧、电脑部主管夏天任副组长，定期对出现的质量问题进行会诊，并制定解决方法。对质量的目标，公司用“卓越”来界定。这是我们不断追求的目标，同时也是雅昌服务的一个标准。谈到服务，公司秉承总公司的定义：印刷属于服务行业。印刷既是服务行业，那服务的中心应该是印品的质量，能提供完整系统的、超前和最终服务，并用我们的服务，助客户拓展市场。制作前服务：上门拍照、组织稿件，为客户提供最佳效果价格比的印品。制作印刷过程中的服务：无论是上门送设计稿，还是客户来公司校对，都真正做到服务到位。印刷后的服务：不断地走访客户、咨询、调查、收集客户反馈信息。

三、永续经营和长远发展的人才战略

在人才战略上，我们提出：人才资源才是企业最大的资源。为使这个资源不断得到发掘，以便打下永续经营的基础，公司在“理解人、看中人、尊重人”的氛围中，制定长期培训计划，着重培养一批自己的技术和管理人才。为此，我们分别从北京请人来进行电脑技

