

內部核心指南 Chapter 7.0

永輝組織架構與 營運核心哲學

從降低溝通成本到兼容均一
與變化的管理之道



驅動永輝高效營運的四大核心支柱



降低交易成本

透過 1-2 級初階工作重疊，打破部門穀倉，消除跨部門的溝通阻力與摩擦。



雙軌組織並存

行政直線與專案矩陣無縫切換，完美兼顧日常海量標準作業與新市場拓展任務。



客戶單一窗口

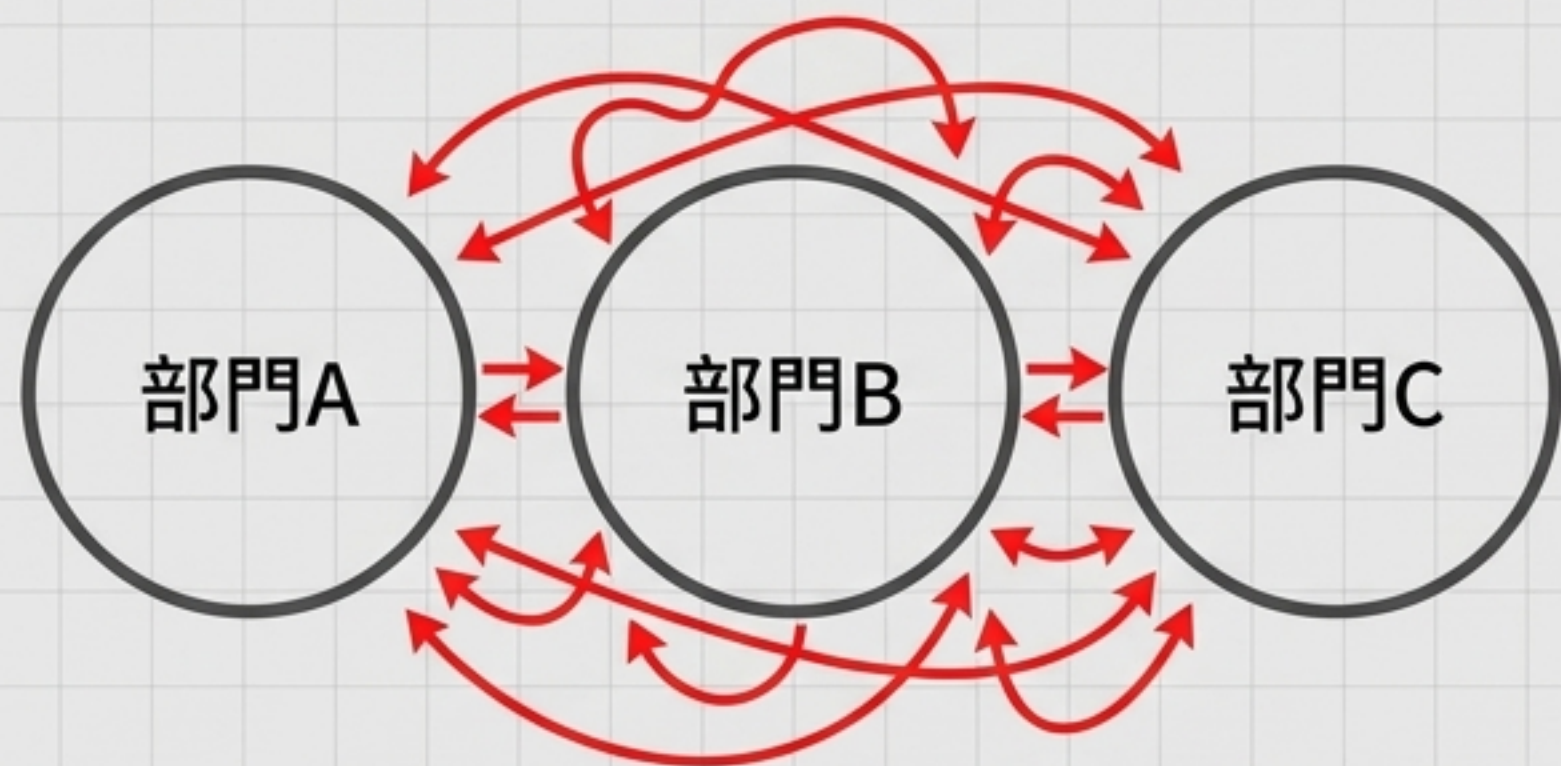
以專案客戶聯絡人為核心，將內部複雜的矩陣群策群力簡化為極致單純的客戶體驗。



均一與變化兼容

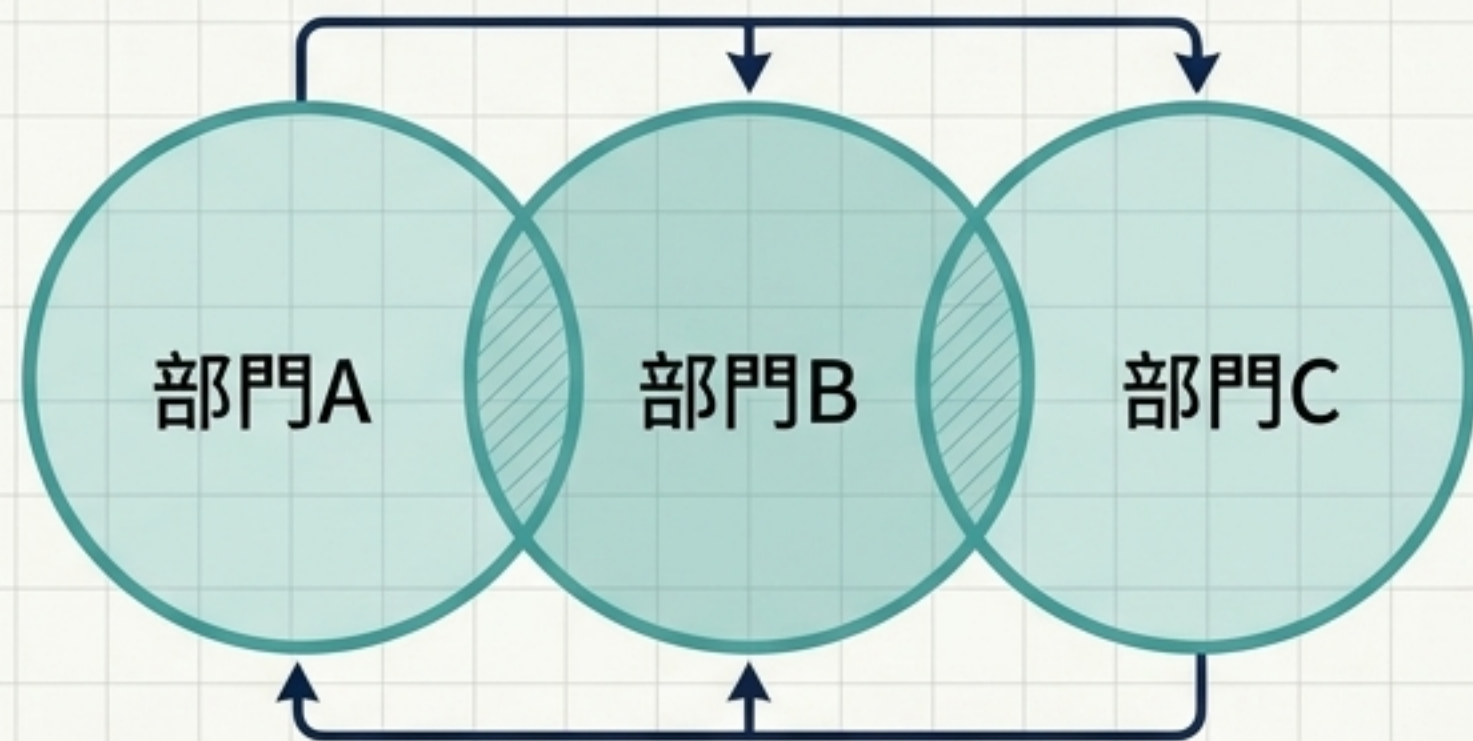
以總部強大的資訊系統為均一底層，賦能各地團隊靈活應對多樣化的客戶與市場需求。

在專業服務業中，交易成本的本質就是溝通成本



傳統穀倉效應

高昂的溝通成本與來回確認，侵蝕企業競爭力。



跨界融合

部門具備基礎跨領域能力，大幅減少溝通節點，實現低交易成本。

醫學檢驗中心的五級分流機制啟示

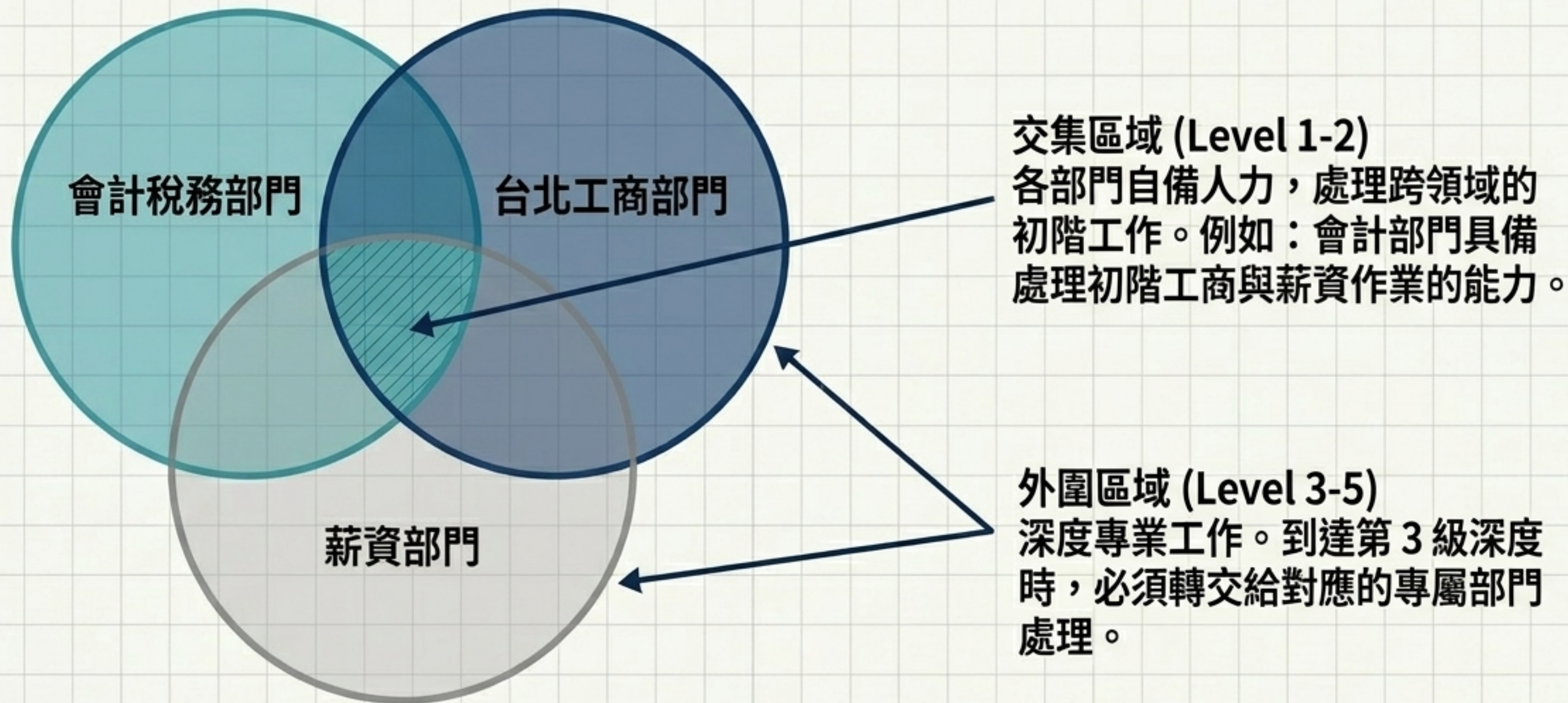


核心洞見

診所為何不直接建立 5 級檢驗室？因為缺乏規模經濟。

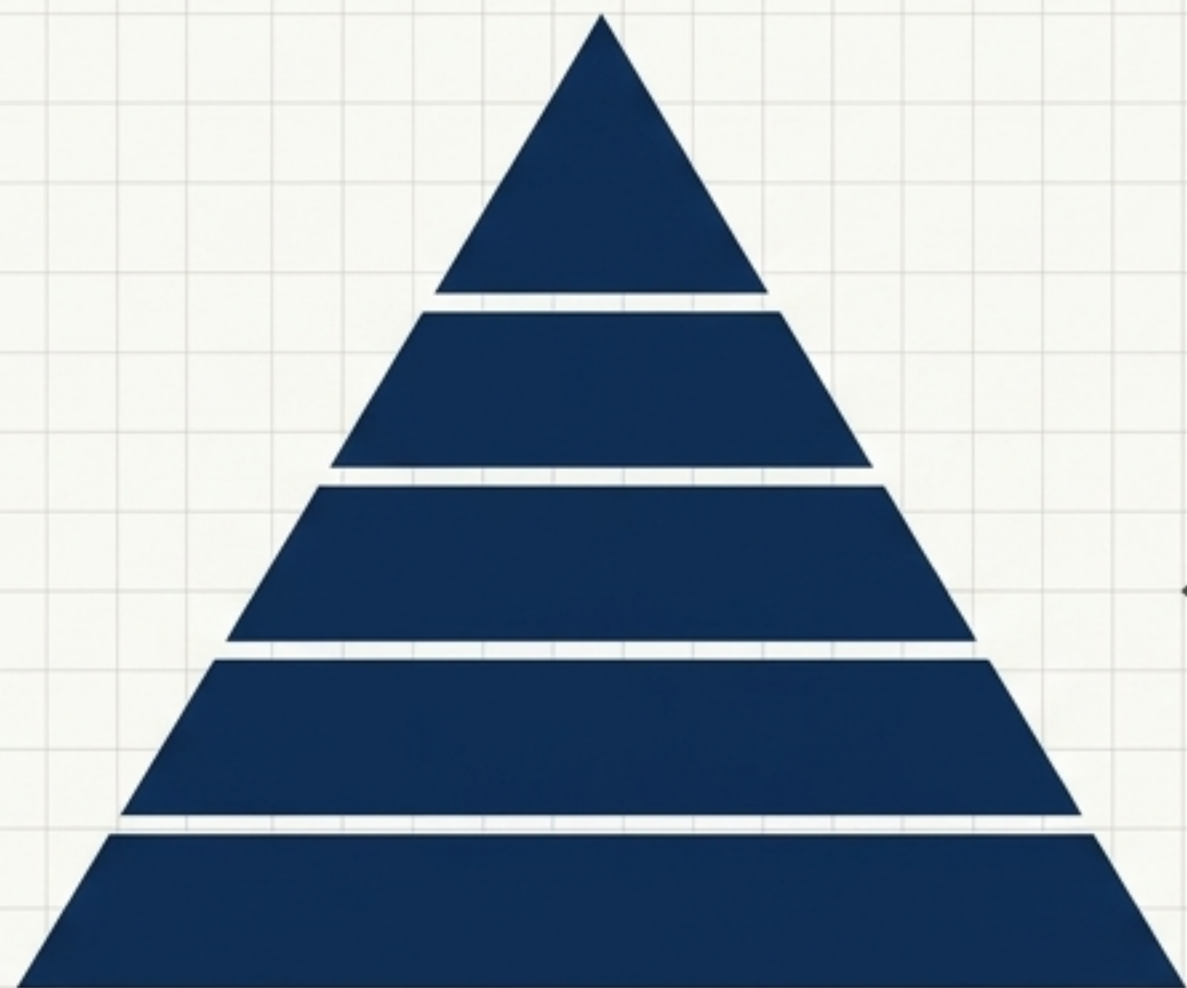
同樣地，組織在初期可將任務全數外包；但當部門成長到一定規模，自備人力處理初階工作，才是降低跨部門溝通成本的最佳解。

永輝初階工作重疊原則：打破部門邊界



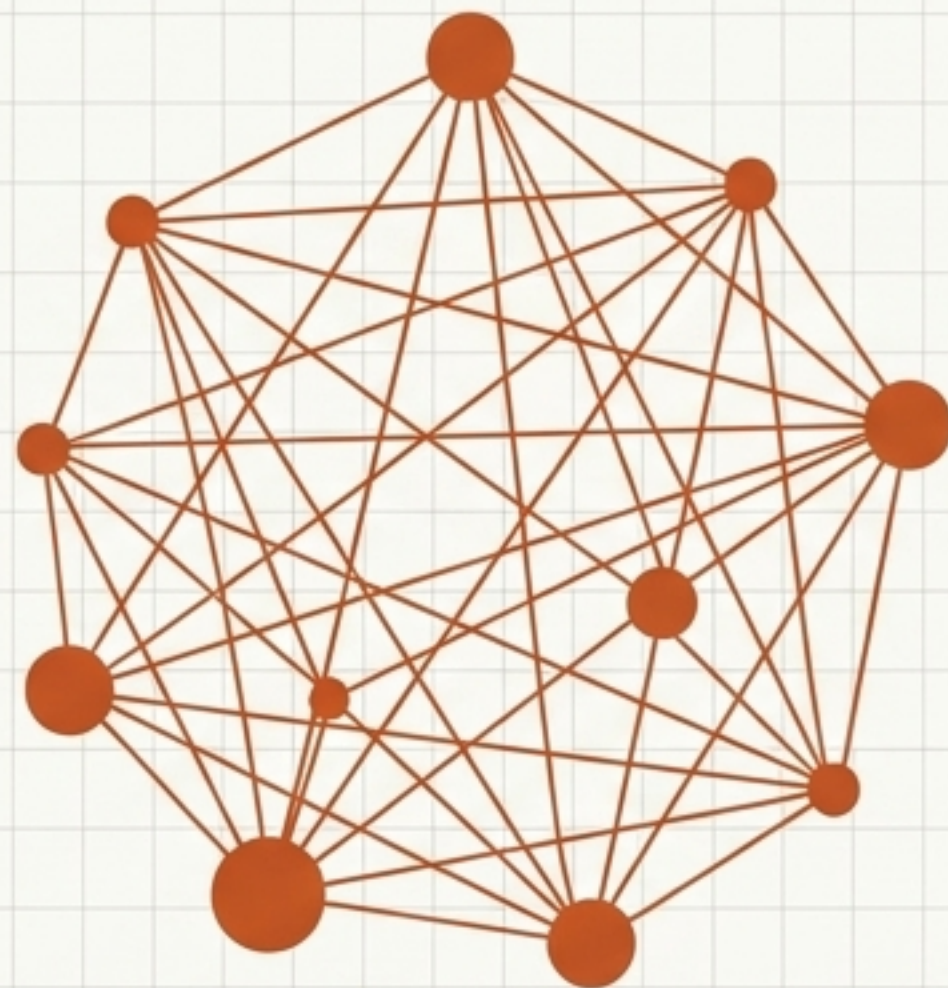
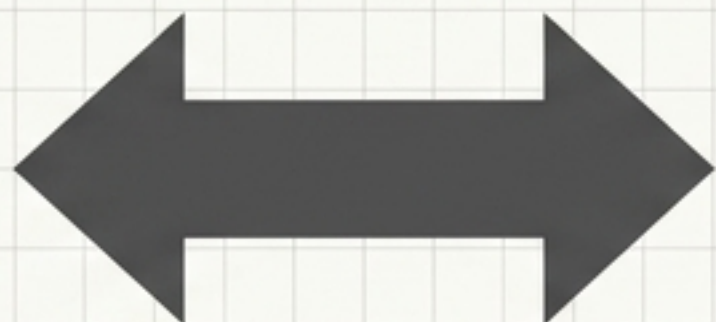
結論：透過 1-2 級技能的重疊，將日常溝通成本降至最低；透過 3-5 級的專業分工，確保高階服務品質。

應對不同營運情境的雙軌組織模型



行政直線組織

- 金字塔式的由上而下指揮鏈
- 每個人只有單一上級
- 目標：維持高效率、高質量的日常海量作業



專案矩陣組織

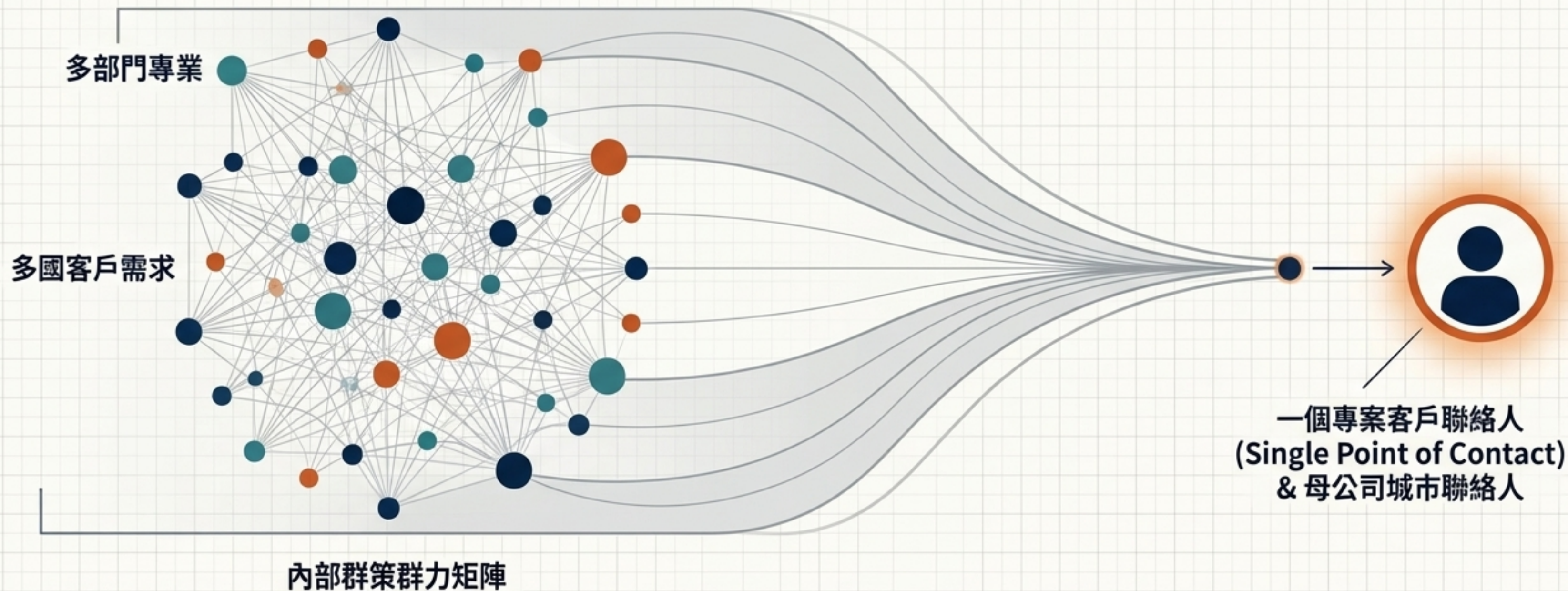
- 去中心化的群策群力網絡
- 跨部門、跨國界協作，需包含成員與其主管
- 目標：突破未知，拓展新市場與新服務項目

組織架構啟動時機與運作機制對比

	行政直線組織	專案矩陣組織
適用情境	例行性日常工作、大量標準化作業	跨部門專案、跨越多國型客戶、新市場與新服務拓展
指揮系統	單一上級、固定層級	多重節點、專案聯絡窗口
溝通機制	正規層級回報	依賴 WeChat / Teams / Line Group 等即時工具建立「群策群力」機制

永輝佈局：在全球擴張的當前階段，我們必須大量且熟練地運用「專案矩陣組織」來突破成長天花板。

複雜留給內部，簡單交給客戶

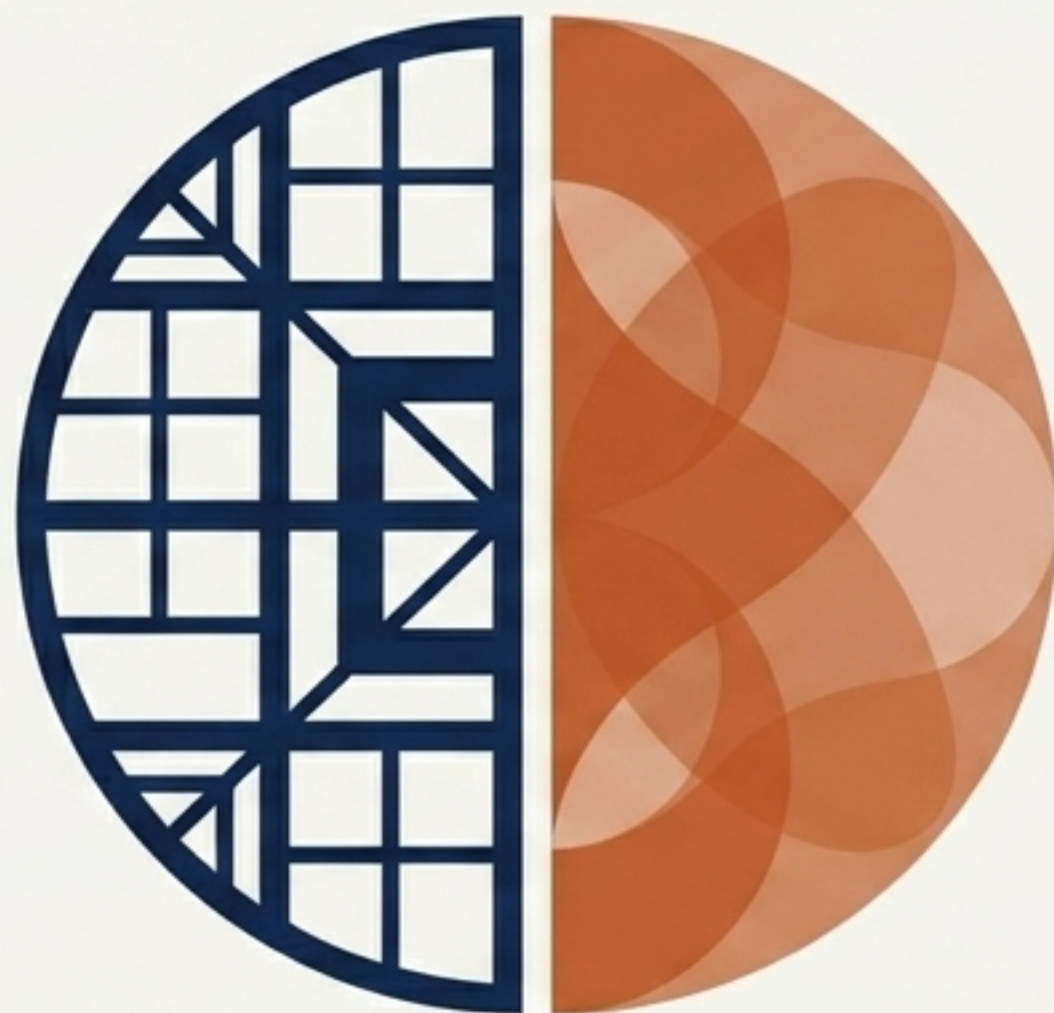


無論內部啟動多麼複雜的跨部門矩陣網絡，對外的介面必須保持絕對的簡潔。客戶只需對話一人，即刻調動全網資源。

企業長青的底層邏輯：均一與變化的完美兼容

均一性 (Uniformity)

一致的系統、標準化的原則、
堅實的底層基礎。



變化性 (Variability)

多元的應用、例外情況的管
理、適應在地的靈活度。

一個好的組織與運作系統，必定是兼容均一性與變化性。
—— 在均一中有變化，在變化中有均一。

跨越領域的共同運作法則

吐司會 (Toastmasters)

【均一】 固定的 7 個組織角色、10 個演講結構。

【變化】 不同的使用語言、多元的參與族群。

捷運系統 (MRT)

【均一】 固定的煙斗型基礎設施、2 條路線到達標準。

【變化】 時間的改變、票價的波動、多個出口的設計。

管理原則 (Work Rules)

【均一】 符合既定原則者，員工擁有自行決定的權力。

【變化】 遇不符原則之特殊情況，啟動例外管理機制。

MIHO 美術館 (桃花源秘境)

【均一】 全建築一致使用不鏽鋼與玻璃材質。

【變化】 經過彎曲隧道的柳暗花明，以及豐富多變的建築外觀設計。

業界標竿：中鼎集團的大型工程奇蹟



跨國統包工程標竿

成功贏取跨國統包大工程，並能按時、高品質地將專案交付給客戶。

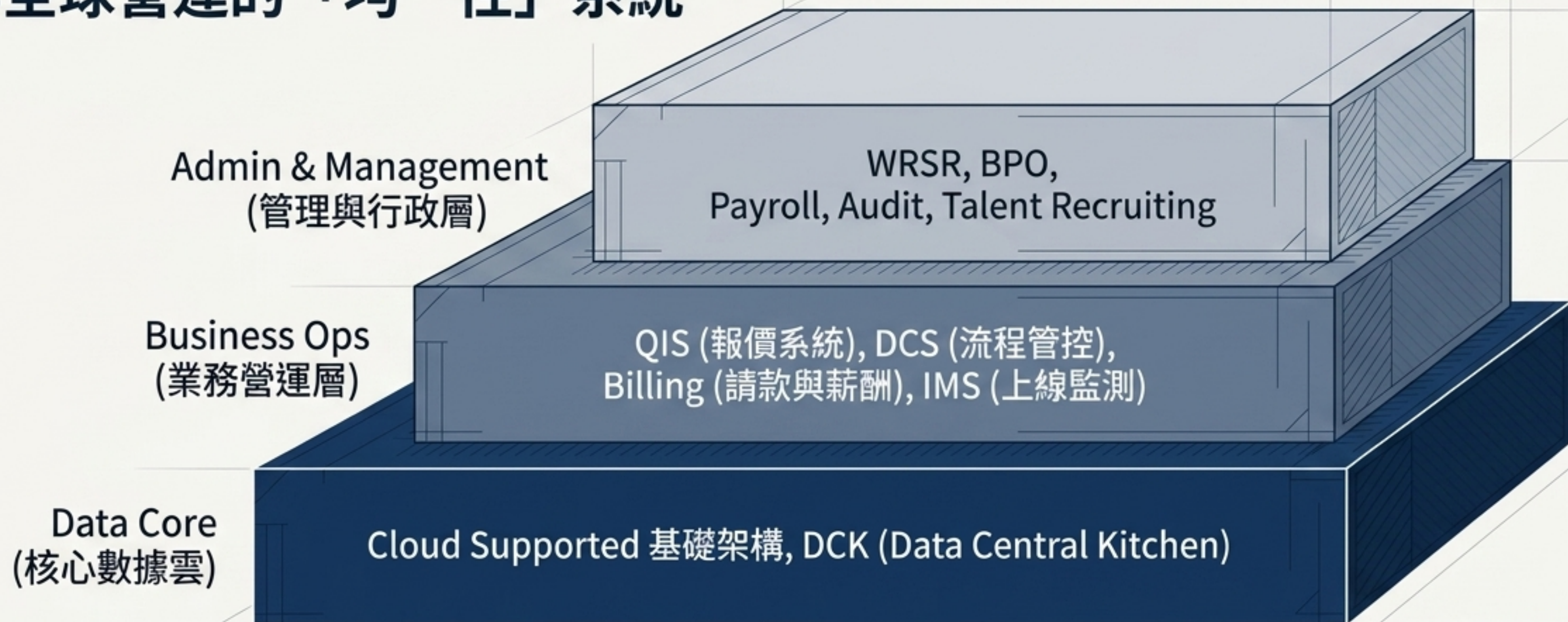
均一性基礎

自公司設立之初，即透過資訊科技建立統一的支援系統，以此支撐多項營業項目與跨國工程營運。

變化性執行

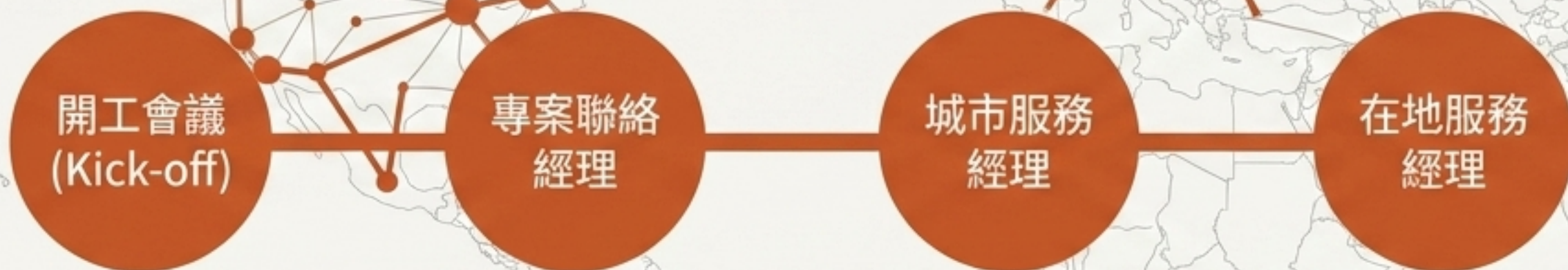
專案總經理聯合各功能部門、地區經理協同運作，徹底落實「群策群力」，展現極高彈性。

永輝的數位地基： 支撐全球營運的「均一性」系統



這套總部建置的標準化資訊科技系統，是永輝能夠同時支援多營業項目、多國客戶服務的根本基礎。

永輝的敏捷前線：群策群力應對在地「變化性」



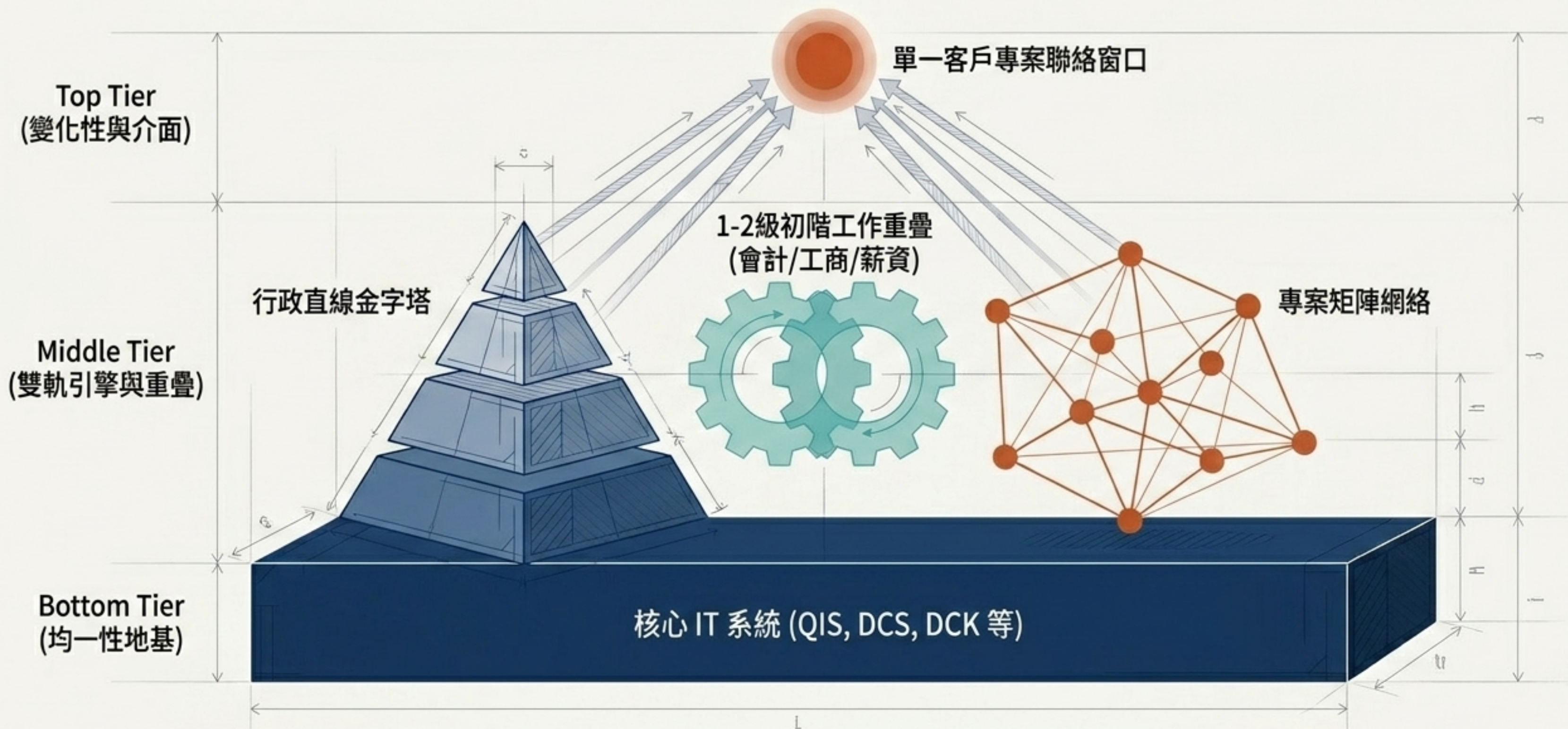
無縫協同工具：Group-Office 365, WeChat, Line, Teams

充滿變化的營運環境

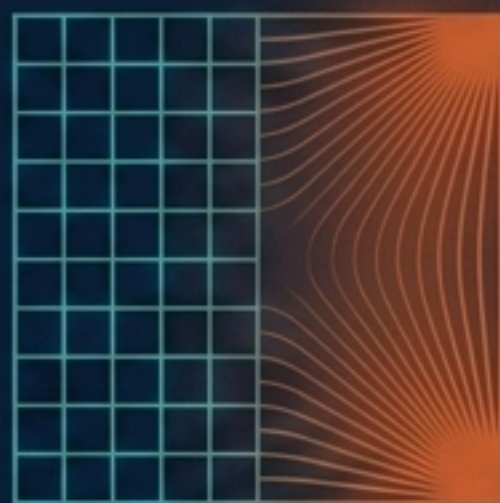
- 不同的城市法規
- 不同的客戶國籍
- 客製化的專案需求

透過強大的協同工具與在地節點打破地理限制，完美展現服務的變化與彈性。

永輝營運系統全景圖 (Evershine OS)



堅實的均一底層 + 靈活的雙軌協作 + 低摩擦的跨界重疊 = 無限擴展的全球服務網絡



在均一中維持品質，在變化中創造價值

透過強化的初階技能重疊打破殼倉，以無縫切換的雙軌組織應對規模，並在堅實的總部數位系統上，賦能前線展現無限的靈活度。這不僅是永輝的組織架構，更是我們邁向頂尖國際服務機構的核心運作哲學。