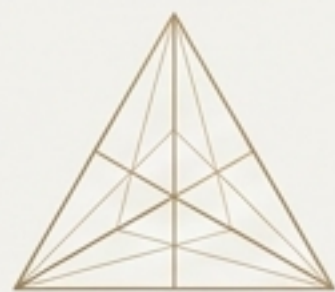


# 協作的藝術： 在精準執行中 展現優雅

永輝文化與實務運作指南



# 永輝文化的三大核心支柱



## 事之卓越

捨棄盲從與獨裁，以「**創意擇優**」推動決策；拒絕死線恐慌，以「**提早完成**」展現專業美學。



## 人之包容

理解**跨文化處事光譜**，對外**極度包容**；捨棄**無效社交與送禮文化**，對內保持**極簡純粹**。






## 隊之韌性

建立**無責備的除錯機制**，確保**休假時的關鍵連線**，並以「**資深承接**」落實**零斷層的完美交接**。

# 第一章：事之卓越

最好的決定，來自科學的機制；最美的成果，來自從容的態度。

# 尋找最佳決策點：為何選擇「創意擇優」？

上級決策	所有人投票	創意擇優 - 永輝模式
<p>僅由最高主管決策。</p> <p>風險：容易脫離第一線現實，遲早會做出非最佳、甚至錯誤的決策。</p> 	<p>絕對民主。</p> <p>風險：決策速度慢、成本高；容易引發團體盲從，甚至違背公司核心原則。</p> 	<p>★ 最佳平衡。</p> <p>結合主管方向感、專家深度與群眾防盲機制，確保決策品質與效率。</p> 

# 權力的動態平衡：創意擇優計票機制

## 1/3 一般陪審團

提供多元外部視角，打破專家盲點與同溫層效應。

## 1/3 最高主管

確保決策不偏離公司大原則與營運方向。

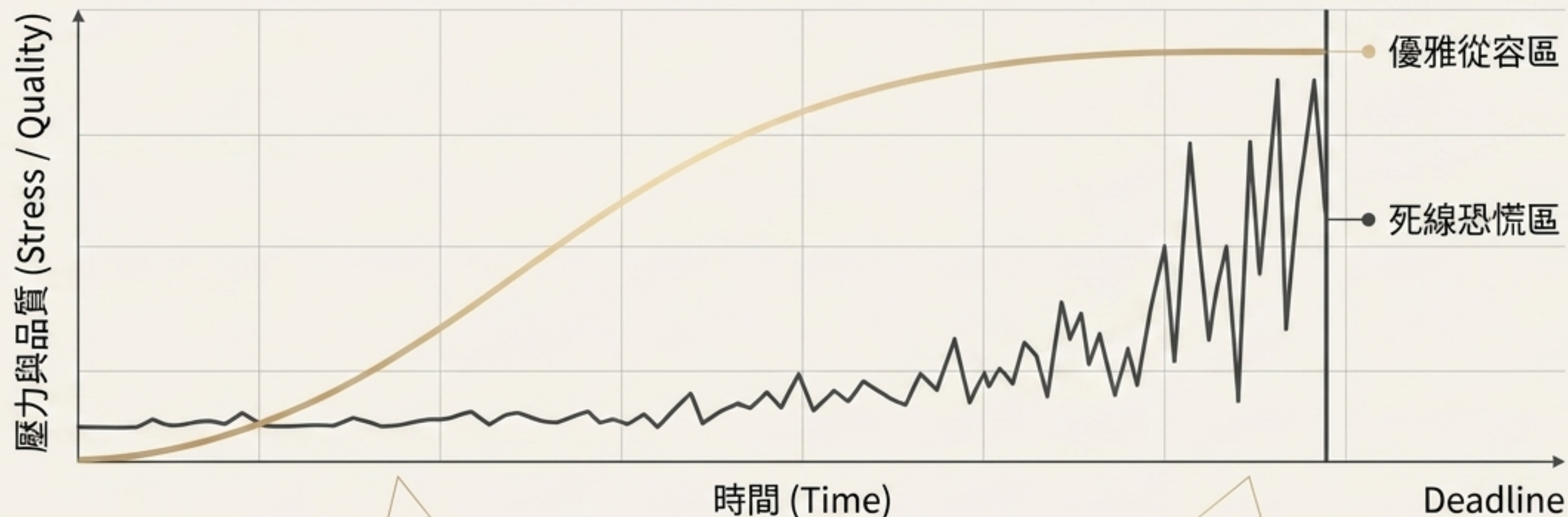
## 1/3 核心專家

承辦人或專家，確保方案具備專業深度與實務可行性。

$\geq 2/3$   
通過門檻


# 提前完成原則：工作是一門「優雅的藝術」

打籃球不僅要投進，姿勢還要漂亮；考試不僅要考上，過程還要從容。  
專業，就是把工作做得漂亮、優雅且從容。



營業稅申報 / 查帳：必須在  
Deadline 前幾天完成。

付款日安排：前一天安排一次，當天早上  
再安排一次，預留絕對的從容空間。



# 第二章：人之包容

接受世界的多樣性，並在組織內保持最純粹的連結。

# 尊重處事風格的光譜

直接公開批評

婉轉不直接



不同文化有截然不同的溝通方式。這只是光譜的兩端，沒有對錯之分。

## 永輝的心法 (Evershine Mindset)

### 嚴以律己

內部嚴守卡內基  
(Carnegie) 溝通原則。

### 寬以待客

絕不期待別人（尤其是客戶）必須遵守相同標準。

### 防禦機制

100個客戶中可能會有1個強勢且無厘頭，視為常態，無需產生挫折感。

# 人際極簡主義：捨棄無效社交



## 婚喪喜慶極簡化

同事間不互相麻煩。若有真正需要可主動提出，但不形成強制性的社交綁架。



## 零送禮文化

「禮多人不怪」在永輝不適用。部屬絕對不必向長官送禮，消除不必要的心理與經濟負擔。

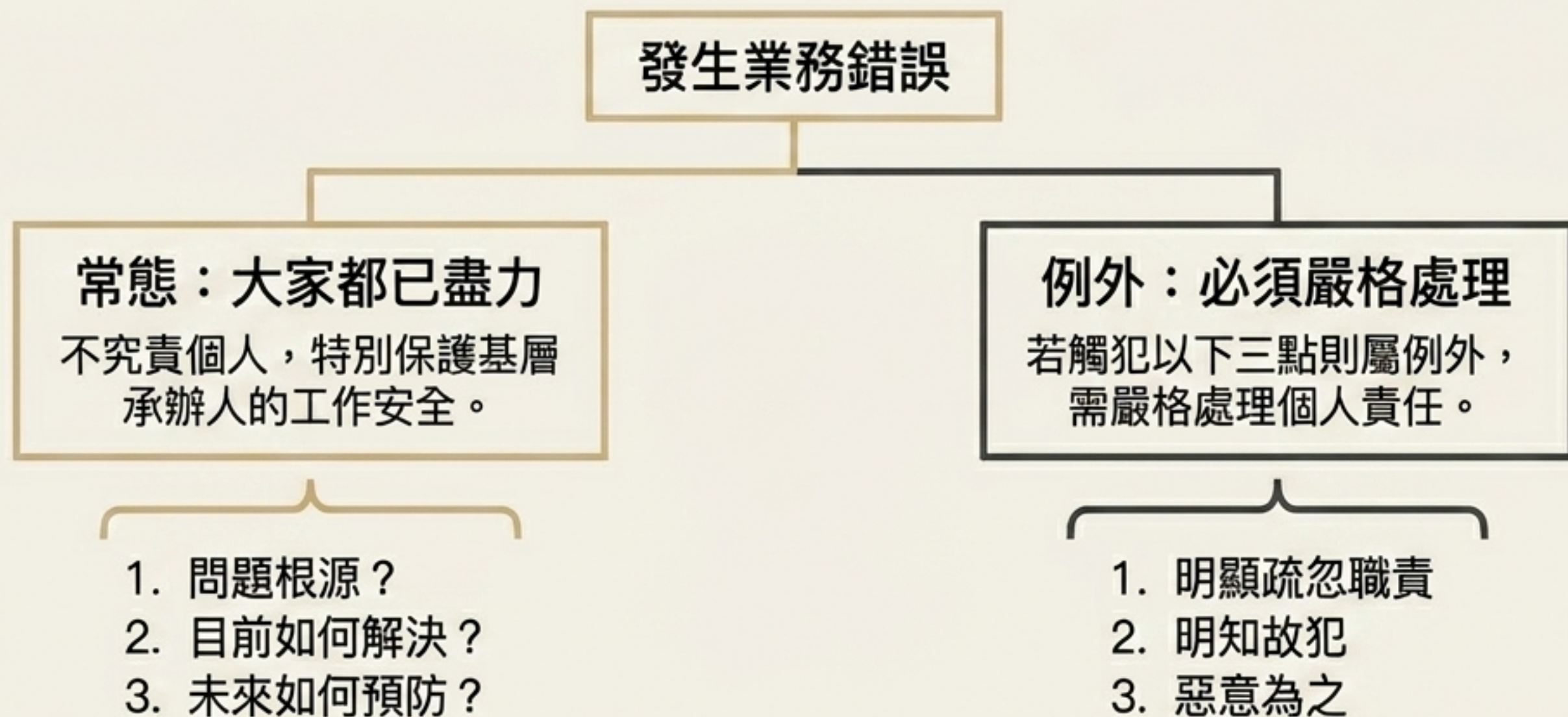


## 第三章：隊之韌性

面對錯誤不推諉，離開座位不斷線，  
職務交接不留坑。

# 失誤發生時的處理機制：對事不對人

有你在，事情順利你有功勞；事情不順，身為團隊成員皆有不足。



# 請假的藝術：建立「隨時可喚醒」的安全網

## 痛點 (The 'Why')

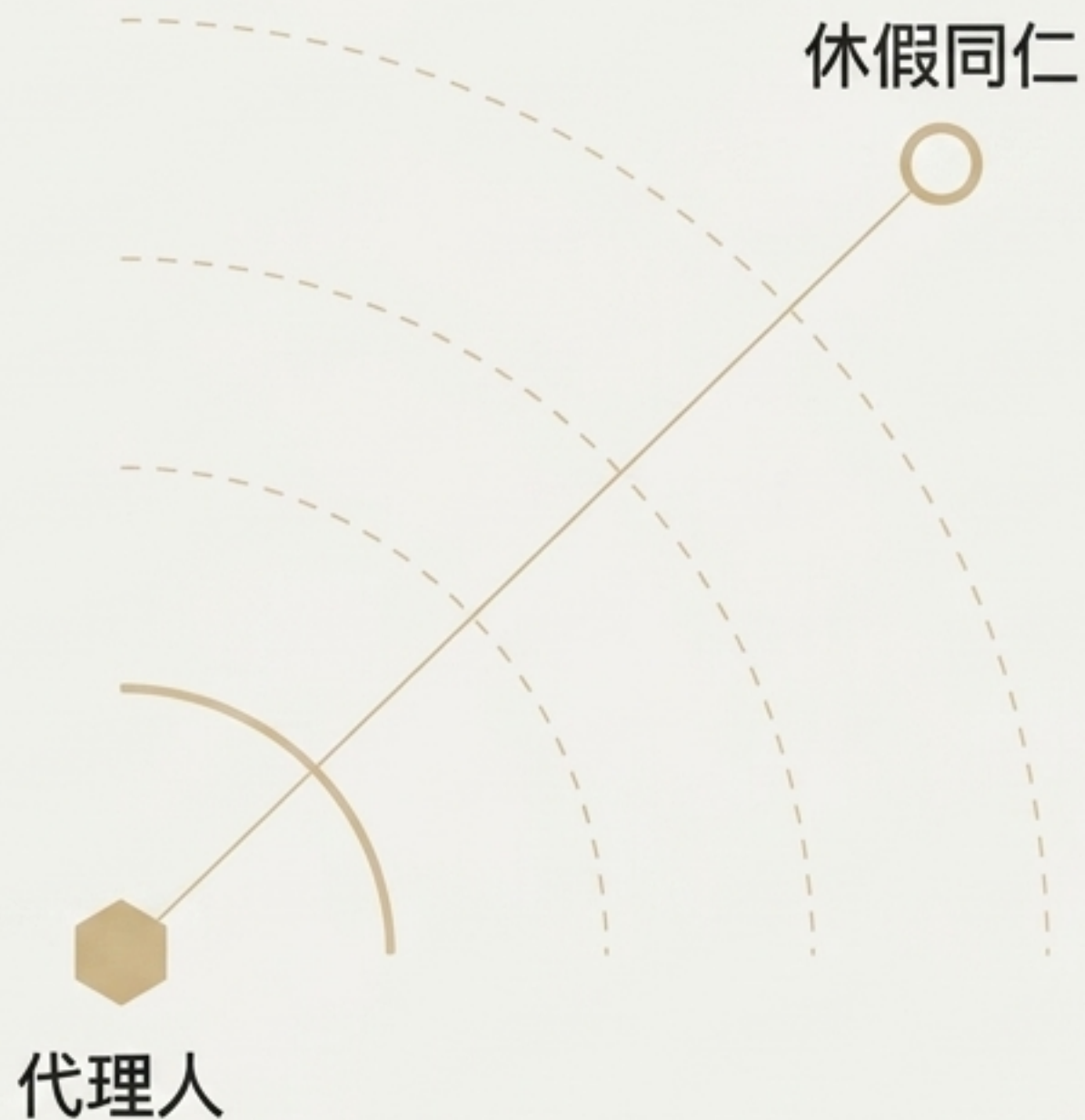
代理人無法掌握100%細節（例如：客戶急用卻找不到印章，導致抱怨）。

## 原則 (The Principle)

不是要求您休假時待命工作，而是「關鍵時刻找得到人」。您的一句簡單確認，能省下代理人極大的盲目摸索時間。

## 行動 (The Action)

無論長短假，必須提供可聯繫方式（例如：赴日本旅遊請務必租用日租 Wi-Fi）。



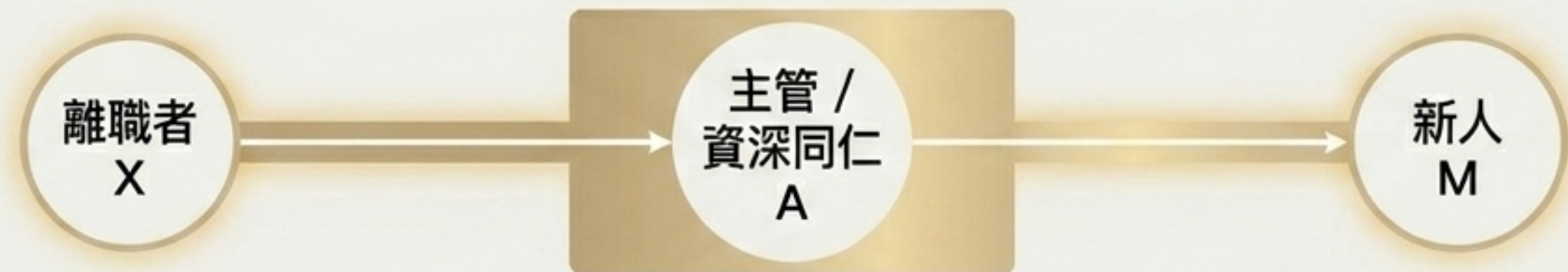
# 職務轉接：守護服務品質的黃金法則

離職是「力量的擴散」。但業務交接絕不可產生知識斷層。

- ✘ 危險作法：由資淺者轉接，知識斷層風險極高



- ✔ 正確作法：由具備全局觀的主管過濾承接，確保服務延續



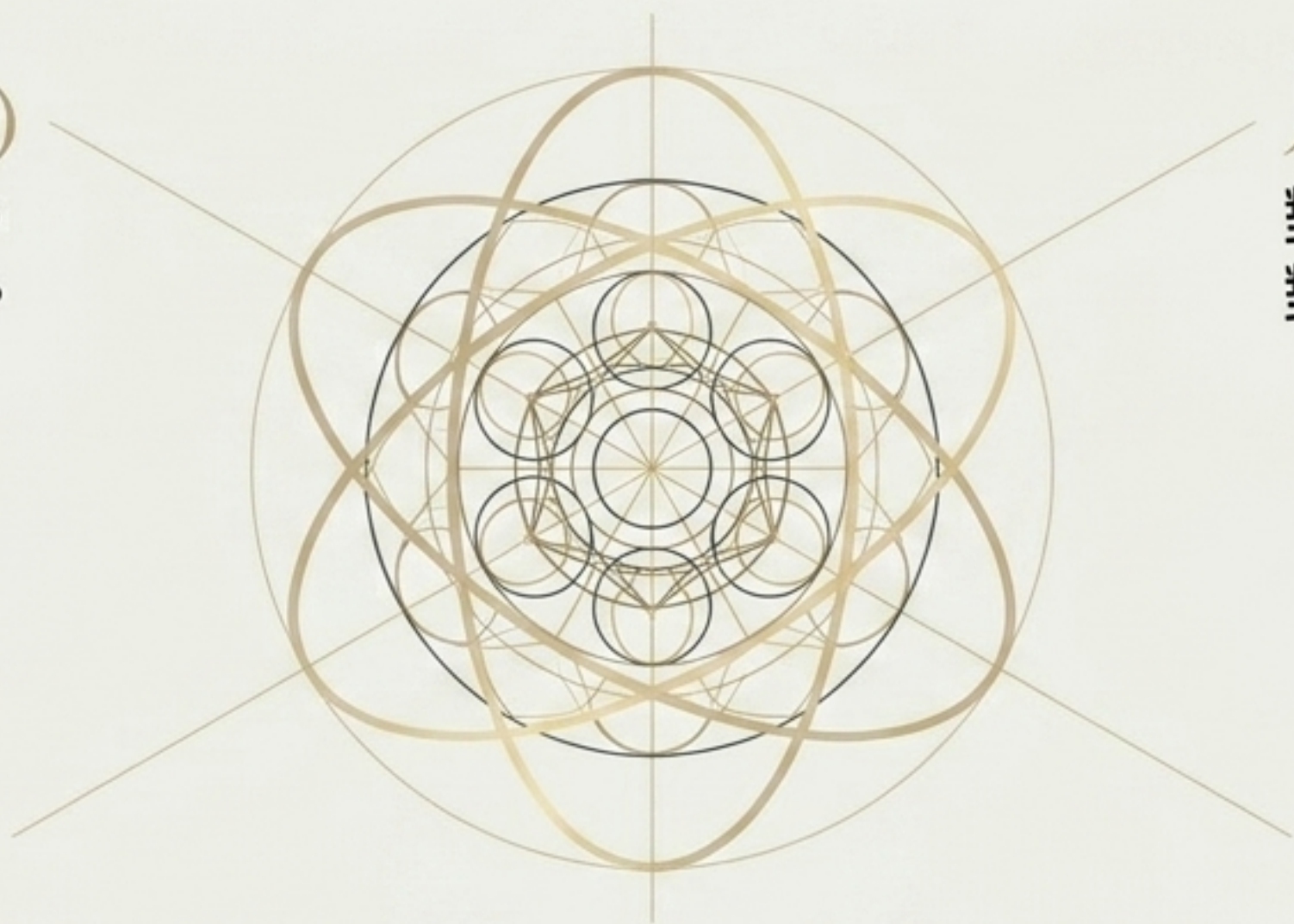
# 永輝人的專業輪廓

## 事 (Excellence)

以「創意」推動決策，  
以「提早」展現優雅。

## 人 (Empathy)

對外包容理解，  
對內純粹極簡。



## 隊 (Resilience)

勇於共同擔責，做一個永遠讓人「安心」的專業夥伴。

協作不僅是制度，更是精準與優雅的完美結合。