

2026年3月16日

By Robert J. Tamasy

建立卓越的企業文化

CREATING A WINNING CORPORATE CULTURE

你是否曾造訪不同的企業，並注意到員工在態度與行為上的顯著差異？上週，我前往一家保健食品店補充日常服用的維他命。一進門，我就受到微笑迎接，隨後另一位工作人員，也非常樂意協助我，找到所需的產品。結帳離開時，我感覺自己像是一位備受重視的顧客。

我們許多人在前往 Chick-fil-A(福來雞)速食店時，都曾有過類似的互動體驗。我曾造訪過不同州的多家分店，但在每一處的體驗都一模一樣，員工讓你感受到賓至如歸，顯出很高興見到你，而當你完成結帳時，他們總會以一句「這是我的榮幸」來結束對話。

而另一方面，我也曾造訪過其他商家，那裡的員工顯得冷淡，甚至無禮。他們表現出，彷彿你的出現成了一種打擾，是個莫大的麻煩，而不是一個服務顧客的機會，即便這位顧客是打算在那裡消費的人。

差別在哪裡呢？是企業文化。這包含了招募並留住合適的人才、給予他們適當的培訓、明確溝通他們與顧客、客戶及供應商應對方式的期望，並確保公司經過深思熟慮，且清晰傳達的使命與價值觀得以貫徹執行。

這並非偶然發生，而是必須有意識地去經營。我們不能指望員工和團隊成員，憑直覺就能明白，該如何與那些跟我們有業務往來的人應對。這必須從高層開始，由執行長(CEO)、其他高階主管和經理人來以身作則。

建立一個強健、以顧客為核心的企業文化，其實沒有想像中那麼困難，特別是當我們以一些簡單而根本的原則作為指引時。以下是我們在聖經中所找到的幾項原則：

確立清晰的願景。俗話說，「如果你不知道要去哪，每條路都會帶你到達目的地。」(If you do not know where you are going, any road will get you there.)企業團隊中的每一位成員，都應對公司的目標以及達成路徑有深刻的理解。「沒有異象(或作：默示)，民就放肆；惟遵守律法的，便為有福。」(箴言 29 章 18 節)

香港工商基督徒協會 (CBMC Hong Kong Ltd)

地址：香港上環禧利街 2 號東寧大廈 11 樓 1102 室 Tel: (852) 2805-1923

Email: enquiry@cbmc.org.hk Web: www.cbmc.org.hk

支持本會使命，服侍工商界及職場，請下載奉獻表格

<https://www.cbmc.org.hk/file-download.html>

以身作則。我們不能指望下屬的生活與工作標準，會高於我們所展現出的榜樣。自己先活出這套標準，再要求他人也應朝此目標努力。「學生不能高過先生；僕人不能高過主人。」(馬太福音 10 章 24 節)

透過服務展現價值。顧客與客戶並非可有可無的奢侈品，而是企業或組織生存與茁壯的根本。應當以一種足以肯定其重要性與價值的方式來服事他們。關於這點，耶穌基督為我們樹立了最好的榜樣，「因為人子來，並不是要受人的服事，乃是要服事人，並且要捨命作多人的贖價。」(馬可福音 10 章 45 節)

善待他人。如果你是顧客，而不是主管或員工，你希望受到怎樣的對待呢？找出那個答案，然後訓練團隊的所有成員，以同樣的方式對待他人。「你們願意人怎樣待你們，你們也要怎樣待人。」(路加福音 6 章 31 節)

@2026 版權所有。Robert J. Tamasy 著有《職場大使：CBMC 福音與門徒訓練使命的延續》、《卓越商道：現代職場中的箴言智慧》、與 Ken Johnson 合著的《以牧者心志追求人生》，以及與 David A. Stoddard 合著的《導師之心》。Bob 的雙週部落格為：www.bobtamasy.blogspot.com。

反省與問題討論

- 第一、想一想有沒有哪間公司或商店，是讓你喜歡一再光顧的？那間店的什麼特點，會讓你想要再次消費，成為回頭客呢？
- 第二、現在想一想另一間你不再想光顧的公司或商店。發生了什麼事，讓你變得不願意再踏進那間店呢？
- 第三、你如何對待你身邊的「顧客」，包含客戶、供應商、下屬，以及團隊成員。「你是否正在自己的工作環境中，協助建立並維持一個卓越、成功的企業文化？」，請解釋你的答案。
- 第四、檢視這份建立強健企業文化的聖經準則，你還能想到有哪些其他的原則，也應該被納入其中嗎？

挑戰思考

花點時間想想，有沒有哪家公司、企業或商店，是你每次造訪都深感備受重視的？在釐清原因之後，請思考，你對待上司與同事的態度與行為。兩者相比之下又是如何呢？如果你是基

香港工商基督徒協會 (CBMC Hong Kong Ltd)

地址：香港上環禧利街 2 號東寧大廈 11 樓 1102 室 Tel: (852) 2805-1923

Email: enquiry@cbmc.org.hk Web: www.cbmc.org.hk

支持本會使命，服侍工商界及職場，請下載奉獻表格

<https://www.cbmc.org.hk/file-download.html>

督徒，你在職場以及私人生活中最首要的責任，就是擔任「基督的使者(職場天國大使)」(哥林多後書 5 章 20 節)。思考一下，你履行這項責任的成效如何。與那些了解你、且真心為你好的人討論這點，或許會對你有所幫助。

備註：如果你有聖經，想閱讀更多相關的內容，請參考下面的經文： (因篇幅有限，請自行參閱未列出的經文：馬太福音 5:33-37)

箴言 10 章 9 節

10:9 行正直路的，步步安穩；走彎曲道的，必致敗露。

箴言 11 章 1 節

11:1 詭詐的天平為耶和華所憎惡；公平的法碼為他所喜悅。

箴言 15 章 33 節

15:33 敬畏耶和華是智慧的訓誨；尊榮以前，必有謙卑。

箴言 16 章 11 節

16:11 公道的天平和秤都屬耶和華；囊中一切法碼都為他所定。

箴言 28 章 2 節

28:2 邦國因有罪過，君王就多更換；因有聰明知識的人，國必長存。

使徒行傳 20 章 35 節

20:35 我凡事給你們作榜樣，叫你們知道應當這樣勞苦，扶助軟弱的人，又當記念主耶穌的話，說：『施比受更為有福。』」

歌羅西書 3 章 17 節、23-24 節

3:17 無論做什麼，或說話或行事，都要奉主耶穌的名，藉著他感謝父神。

3:23 無論做什麼，都要從心裡做，像是給主做的，不是給人做的，

3:24 因你們知道從主那裡必得著基業為賞賜；你們所事奉的乃是主基督。

香港工商基督徒協會 (CBMC Hong Kong Ltd)

地址：香港上環禧利街 2 號東寧大廈 11 樓 1102 室 Tel: (852) 2805-1923

Email: enquiry@cbmc.org.hk Web: www.cbmc.org.hk

支持本會使命，服侍工商界及職場，請下載奉獻表格

<https://www.cbmc.org.hk/file-download.html>
