



瑞安集團

# 瑞安集團經營要旨

一個機構的成就，乃是全體同人，為實現共同目標而努力的成果。因此，為確保共同目標的實現，瑞安同人對該等目標的承諾，至為重要。

作為一項商業投資，我們必須為股東提供具有吸引力的利潤。利潤是必要的，因為那是衡量商業機構業績的主要尺度，也是我們成長和發展的資本來源。

為了保持長期的利潤，我們就一定要提供訂價與品質均具競爭能力的服務和產品，以建立與客戶的恆久關係，和爭取長期的收入。

要提供一貫的優質服務和產品，必須確使我們的員工，都是高度能幹，勤奮向上，而其努力，亦須得到適當報酬。此外，我們一定要致力創造一個環境，使員工得以在一套共同的信念和根基深厚的機構文化下，發揮所長和建立事業。

瑞安的長遠成就，乃建立於以下信念：

## 利潤

爭取充裕的利潤，為股東提供具有吸引力的收益，並為我們的發展提供必需的資金。

- 利潤是供應適當的產品和服務所應得的報酬。
- 利潤是衡量公司長期業績的一項必要尺度。
- 除非能夠不斷達成利潤指標，否則我們將無法實現公司的其他目標。

## 顧客

為客戶提供優質服務和產品。

- 顧客至上 — 我們把顧客的利益當作是自己的利益；以合夥人的精神，為顧客提供服務。
- 我們決意以提供最優良和最可靠的服務，作為一貫方針，藉此在每一顧客心目中，爭取優先地位。
- 我們的產品必須最為物有所值。
- 我們只致力於我們有能力爭勝的市場、行業和產品。

## 人力資源

為我們的員工，提供一個讓他們能夠發揮所長及與公司並肩成長的環境。

- 人力資源是我們最重要的資產。
- 我們要吸引、發展和維繫具有高尚品格和卓越才能的員工。
- 我們要致力為力求上進的員工，提供訓練和發展機會。
- 我們期望每一員工均樂於肩負重任，處處主動，全力以赴，並切志與公司並肩成長。
- 我們要每一員工均得到應得的賞識，並對其成就感到自豪。

## 管理哲學

創造適當環境，以鼓勵和獎賞優異的表現和群策群力的精神。

- 在業務管理上，我們力求廣徵意見，人人參與。
- 我們鼓勵恰當的授權和盡可能讓較低層的人員，有機會作出決定。
- 我們堅持以集體參與、群策群力的方式辦事。
- 我們相信，不拘形式和坦率開放的緊密聯絡，能夠促成更深的信任，更多的行動、學習和創新。
- 我們主張對傑出的表現，給予優厚的報酬。

## 機構文化

建立一套共同的信念，並以之作為我們一切政策和措施的根基。

- 盡善盡美是我們做每一件事的目標，而追求進步和創新的決心，是我們永恆的激勵和挑戰。
- 以誠信、客觀和公正的態度，處理業務和員工關係。
- 我們相信彼此信任和尊重。
- 我們相信工作能成樂趣。
- 我們相信瑞安是長存不朽的。