

# 珀莱雅 32条

2019年

美丽永存 共享美好

# 珀莱雅经营哲学手册

《珀莱雅哲学手册》是在经验提炼和理念整合的基础上，对珀莱雅创业精神进行沉淀，并吸取了中外优秀企业的发展经验产生的。该手册从如何打造卓越个人、卓越团队和卓越珀莱雅三个层面入手进行阐述，既是我们的职业指南，也是决策者、经营管理者 and 执行者必须熟悉并从思想上接受的纲领性文件。

使命：

**美丽永存 共享美好**

愿景：

**成为世界一流的美妆企业**

核心价值观：

**责任，学习**

**高效，协同**

**创新，公平**

企业精神：

**勤奋务实，激情进取，诚信感恩**



## 董事长寄语

企业文化是企业的精、气、神，拥有共同的文化，才能拥有共同的信仰，共同的人生观和价值观，才会有共同的奋斗目标，齐心协力攀登一个又一个高峰。

没有信仰的民族是可怜又可怕的，一个没有文化、没有信仰的企业同样可怕，会失去敬畏之心，有可能因为个人的蝇头小利，或者组织的低效，而损害整个企业的利益。

企业和品牌是由美誉度创造的，得到社会和行业的认可和尊重，才是打造品牌，成就珀莱雅的唯一途径。文化是企业的灵魂，我们的经营哲学决定了珀莱雅的品格和格局，决定了珀莱雅的价值与生命力。

在习近平新时代中国特色社会主义思想指引下，珀莱雅的社会责任越来越重要，企业文化的内涵越来越丰富，希望每位珀莱雅人都能以谦虚务实的态度认真学习、理解和践行，朝着共同的目标奋进，一起创造美好的未来！

侯军呈 董事长



## CEO 寄语

文化和哲学，要像钢铁一样经过淬炼。这次形成的珀莱雅哲学 32 条，是我们珀莱雅人经过多轮探讨、共同提炼后形成的，是与经营管理切实相关的文化。每一句每个词，都是从当前的痛点中感悟出来的。

文化的驱动力非常重要，只有好的文化才能形成好的经营理念，才能做出好的产品，塑造好的品牌，才能推动企业快速发展。未来，我们还要用文化来指导和考核我们的行为，用文化来解决工作中的问题。

每一个珀莱雅人，都要用心记住经营哲学 32 条，并且去传播，去践行。珀莱雅人要在同一种文化下，朝着同一个方向携手奋进，创造更高的价值，实现更大的梦想！

方玉友 CEO

# 目录

## 第一章 卓越个人 01

### 一. 思维方式

- 第 1 条 秉持感恩，以利他之心为人处事 02
- 第 2 条 诚实正直，廉洁守信 02
- 第 3 条 理性乐观，拒绝情绪化 03

### 二. 热情

- 第 4 条 热爱工作，热爱企业 03
- 第 5 条 付出不亚于任何人的努力 04
- 第 6 条 今天胜过昨天，明天超越今天 04

### 三. 能力

- 第 7 条 善于学习，持续学习，学以致用 05

## 第二章 卓越团队 07

### 一. 团队需要的我

- 第 8 条 踏实认真不浮夸 08
- 第 9 条 敢于担当，不推诿，不抱怨 08
- 第 10 条 用业绩展现价值，用实力说话 08

### 二. 我需要的团队

- 第 11 条 换位思考，组织利益优先 09
- 第 12 条 尊重是有效沟通的润滑剂 10
- 第 13 条 决策果断，行动迅速 10
- 第 14 条 不是“给我冲”，而是“跟我来” 10
- 第 15 条 倡导公平公正，价值创造和回报相匹配 11

# 目录

## 第三章 卓越珀莱雅 13

### 一. 认识经营

- 第 16 条 以客户需求为导向，并超越客户期望 14
- 第 17 条 收入最大化，经费最小化 14
- 第 18 条 经营依靠及时、准确的数据 15
- 第 19 条 从现场中来，到现场中去 15
- 第 20 条 控制有效库存，消灭呆滞库存 16

### 二. 参与经营

- 第 21 条 人人都是经营者 16
- 第 22 条 思想统一，目标统一，行动统一 17
- 第 23 条 信息互通，资源共享 17
- 第 24 条 大胆构思，周密计划，积极执行 18
- 第 25 条 关注人才培养，重视员工成长 18

### 三. 拓展经营

- 第 26 条 聚焦美妆，坚持主业发展不动摇 19
- 第 27 条 时时创新，创新无处不在 19
- 第 28 条 安全发展，防范风险 20
- 第 29 条 注重资源节约，崇尚环保意识 20
- 第 30 条 保持危机意识，常备不懈 21
- 第 31 条 合作共赢，共创共享 21
- 第 32 条 承担社会责任，真诚回馈社会 22

## 第一章



思维方式



热情



能力

32 条优秀案例

卓越个人

珀莱雅倡导，工作一天，就必须“极其认真”地过好每一天。如何才能拥有卓越的人生，稻盛和夫先生用他的成功经验告诉我们：人生·工作的结果 = 思维方式 × 热情 × 能力。

因而，成功取决于思维方式、热情和能力三个因素。

## 一. 思维方式

### 第 1 条 秉持感恩，以利他之心为人处事

**含义：**感恩是一种胸怀，也是一种态度，有感恩之心才会有正确的价值观和人生观，懂得感恩才会更加快乐。以利他之心为人处事，自觉自愿给予他人方便，不求回报。

**行为要求：**

1. 做好自己，心怀感恩，从全局出发，多从公司和其他部门的角度思考问题和开展工作；
2. 主动召开或积极参与项目沟通会，与其他部门配合完成工作；
3. 对于跨部门工作，本着“有人负责我协作，无人负责我担当”的原则，能够主动承担，不推诿，形成互帮互助的良好氛围。

### 第 2 条 诚实正直，廉洁守信

**含义：**诚即真诚、诚实；信即守承诺、讲信用。做自己所说，说自己所做。诚信水平越高，人与人之间的信任度会越高，企业管理的成本会减少，效益会提高。廉洁关乎诚信，诚信者注定廉洁，不廉洁者必不诚信。

**行为要求：**

1. 讲实话、做实事，不弄虚作假；
2. 言必信，行必果，知行合一；
3. 秉承工匠精神，在别人看不到的细节中同样体现诚信。

### 第 3 条 理性乐观，拒绝情绪化

**含义：**保持理性的思维方式，不要有玻璃一样的脆弱之心，用积极乐观的心态直面困难与冲突，坚持以事为中心，注意力放在如何有效解决问题上。

**行为要求：**

1. 不让负面情绪影响工作判断，就事论事，做好情绪管理；
2. 增强自身的抗压能力，积极传播正能量；
3. 遇到困难不把时间浪费在负面情绪中，集中精力解决问题。

## 二. 热情

### 第 4 条 热爱工作，热爱企业

**含义：**员工和企业命运相连，享受工作的成就与挫折，享受成长的快乐与烦恼，忠于选择，用心经营，终有所获。

**行为要求：**

1. 热爱意味着竭尽全力，用心发掘自身蕴藏的活力、热情和巨大的创造力；
2. 热爱意味着全心全意，使用推广公司产品理所应当；
3. 热爱意味着学会包容，接纳工作中的挫折与不快，坦然面对压力与单调；
4. 热爱意味着期待未来，做好职业生涯规划，对长远发展负责。

## 第 5 条 付出不亚于任何人的努力

**含义：**工作中要全力以赴，努力程度不亚于任何人，坚持不懈地付出极致的努力。

### 行为要求：

1. 专注于每项工作任务，付出尽可能多的时间和精力；
2. 树立目标，激励自己朝着目标努力，不断超越；
3. 以“没有最好，只有更好”的态度对待工作，精益求精，不断突破。

## 第 6 条 今天胜过昨天，明天超越今天

**含义：**通过每天的总结和思考，不断改善和提升，日日精进。

### 行为要求：

1. 经常带着“为什么”的疑问，思考有没有更好的方法；
2. 不满足于昨天的成绩，不断挖掘自己的潜力，向新事物发起挑战；
3. 日事日毕，日清日高，今天的工作必须今天完成，今天完成的事情必须比昨天有质的提高，明天的目标必须比今天更高。

## 三 . 能力

## 第 7 条 善于学习，持续学习，学以致用

**含义：**树立终身学习的观念，从理论中学习，从实践中学习，向他人学习，学以致用。

### 行为要求：

1. 时刻不忘学习，充分利用碎片时间充实自己，积少成多；
2. 学习要有针对性和时效性，理论结合实际，学以致用；
3. 善于从竞争对手、标杆身上学习，了解其关键成功要素，找到差距，同时通过数据、案例分析，提出针对性改善措施和方案，比竞争对手做得更好。



## 第二章

# 卓越团队



团队需要的我



我需要的团队

32 条优秀案例

珀莱雅之所以能迅速崛起，成为化妆品行业的领军企业，靠的就是团队的拼搏与奋斗。所以每个珀莱雅人，尤其是团队的负责人，都要清晰地认识到珀莱雅需要什么样的团队，团队需要什么样的人才，并通过自身努力，竭尽所能，成为这样的人才和团队。

## 一. 团队需要的我

### 第 8 条 踏实认真不浮夸

**含义：**从实际情况出发，求真务实，一丝不苟，赢得他人信赖。

**行为要求：**

1. 如实反馈工作情况，杜绝“假大空”，不要“报喜不报忧”；
2. 兢兢业业做好自己的工作，不好高骛远，踏实认真。

### 第 9 条 敢于担当，不推诿，不抱怨

**含义：**做事负责任，敢于直面问题，敢于担当，不推卸责任，不表达消极观念，释放正能量。

**行为要求：**

1. 勇于承担边界职责，迎难而上；
2. 敢于负责，出现问题时不推卸责任，少抱怨，多建议，聚焦问题解决。

### 第 10 条 用业绩展现价值，用实力说话

**含义：**做出业绩，强调效率产出，以创造价值为目标，实实在在地证明自己的实力。

**行为要求：**

1. 磨炼专业技能，提升专业水平，提高工作业绩；
2. 以创造价值为目标，全力投入，高效产出；
3. 积极融入团队，注重团队协作，在团队中发挥个人价值。

## 二. 我需要的团队

### 第 11 条 换位思考，组织利益优先

**含义：**站在对方角度思考问题，设身处地为他人着想，团队的工作内容和分工有所不同，都要坚持以整体目标为导向。

**行为要求：**

1. 营造和谐互助的氛围，提倡部门间的“齿轮合作”，相互配合；
2. 加强沟通，了解对方需求，抓住核心问题，解决主要矛盾；
3. 发生分歧或矛盾时，顾全大局，以公司整体利益为重；
4. 注重组织内部有效协同，尤其在协调人才、资源时，从组织整体利益出发考虑合理配置，发挥资源最大化效能。

## 第 12 条 尊重是有效沟通的润滑剂

**含义：**构建平等、友好、开放、真诚的团队氛围，提高沟通效率。

### 行为要求：

1. 真诚对待彼此，以良好的眼神，倾听的姿态，建设性的话语，促进有效沟通；
2. 尊重成员的劳动成果，客观评价，积极反馈；
3. 跨部门的沟通应互相尊重，严于律己，宽以待人。

## 第 13 条 决策果断，行动迅速

**含义：**大胆假设，小心求证，果断决策，行动快、准、狠。

### 行为要求：

1. 收集充分的信息，科学论证，敢于决策，不拖泥带水；
2. 培养好的工作习惯，立即行动，落实到位，做好备案实时调整，不影响进度；
3. 做事分轻重缓急，重要的事不拖沓，提前预判处理，决不能因为某些节点耽误重要事项推进。

## 第 14 条 不是“给我冲”，而是“跟我来”

**含义：**要做领跑型的管理者，率先垂范，起到良好带头作用，提高团队战斗力。

### 行为要求：

1. 面对新课题新任务，敢于承担，率先垂范，树立正向的榜样；
2. “跟我来”，并不是要求管理者每件事情都要亲历亲为，而是要用全身心投入工作的状态去感染员工，使其努力效仿，紧紧跟随；
3. 面对问题与困难，不逃避，不推卸，主动带领团队成员，积极寻找解决方案。

## 第 15 条 倡导公平公正，价值创造和回报相匹配

**含义：**公平公正是指保持内部相对公平，是非分明、处事不偏不倚，相对公道，确保价值与回报相对应。

### 行为要求：

1. 人岗匹配，不仅是员工与岗位描述匹配，更要挖掘员工的家庭背景，在校、前公司经历，能力预估等，充分了解员工，在挑选简历、面试、试用期观察、员工调岗、晋升等都有所体现；
2. 岗位是根据公司发展的必要性来设置的，根据业务类别的必要性或者流程节点的必要性设置岗位，而非因人设岗；
3. 公司的制度、管理办法、奖励机制等要公平、公正、透明；
4. 根据员工的价值创造，能者上，庸者下，给予匹配的、具有竞争力的薪酬福利待遇。

### 第三章



认识经营



参与经营



拓展经营

**32 条优秀案例**

**卓越  
珀莱雅**

上市后，珀莱雅就站在一个新的起点上，我们要比昨天更上一个台阶，也对自身提出了更高更严的要求。依据经营的原理原则，不断为客户创造价值，为行业发展与繁荣承担更大责任，社会进步与发展做出更多贡献。

## 一. 认识经营

### 第 16 条 以客户需求为导向，并超越客户期望

**含义：**客户是指全价值链的业务相关者，包含内部客户和外部客户，以实现客户需求，提高客户价值为经营出发点，满足并超出客户的预期。

**行为要求：**

1. 重视并服务好客户，挖掘客户需求，做到“提供的比承诺的好”；
2. 以客户需求为指引，反应迅速，积极满足客户需求，提高客户满意度；
3. 时刻思考如何为客户提供更好的产品及服务，为客户创造更高的价值。

### 第 17 条 收入最大化，经费最小化

**含义：**每个部门都是利润贡献者，追求收入最大化的同时，控制人力、财力、物力以及时间成本，创造更多的附加值，开源节流。同时不要被预算和成本束缚而错失创造收入的机会。

**行为要求：**

1. 做预算管理时，要以产生价值、公司利益最大化为目标，尽可能减少不必要的费用，同时不要盲目控制费用，错失机会，要以结果为导向；
2. 做实主营业务，最大化提升主营业务利润的同时，

寻找新的利润增长点，追求长期收入最大化，不做有损长期收益的行为；

3. 从自我做起，尽最大可能减少浪费，降低经手的各类费用，实现经费最小化。

### 第 18 条 经营依靠及时、准确的数据

**含义：**企业的稳健经营必须建立在准确有效及时的数据之上。以此作为决策的依据，而不是乱拍脑袋，毫无依据地制定政策。

**行为要求：**

1. 对自己的工作一目了然，快速收集相关数据信息，按时上传各种统计资料、数据报表；
2. 所有的决策需要准确的数据，避免拍脑袋的方式做决策。

### 第 19 条 从现场中来，到现场中去

**含义：**工作现场是问题发生的地点，现场蕴含着丰富的第一手信息，是解决问题的关键。到出现问题的地方，才能真正发现问题产生的根源，从而针对性地分析问题并解决。

**行为要求：**

1. 反应迅速，不拖拉，一旦有想法或遇到问题立即赶到现场，用心观察现场，倾听一线的声音；

2. 带着想法和问题去现场，不走马观花，不走形式，从现场中找答案。

## 第 20 条 控制有效库存，消灭呆滞库存

**含义：**有效库存是指能够带来销售价值的商品库存，必须保持在合理范围之内，呆滞库存是指暂时不用或者永远没有机会使用的不良库存，尽可能控制有效库存，消灭呆滞库存，提高资金周转率，降低运营成本。

### 行为要求：

1. 提高市场预测的准确性，充分利用公司的信息系统共享，加强数据的分析处理，根据市场情况及时调整策略，使库存保持在合理范围；
2. 提高库存管理意识，经常盘点和梳理目前的库存状况，对库存数据了如指掌，推出及时有效的库存消化方案，控制库存；
3. 推出及时有效的库存消化方案，不断地清除占用仓储空间、产生库存成本压力的呆滞库存。

## 二 . 参与经营

### 第 21 条 人人都是经营者

**含义：**每个人都是珀莱雅的代言人，以主人翁的态度，提高自身的经营意识，以公司利益为出发点，像经营自己的“小家”一样来经营珀莱雅的“大家”。

### 行为要求：

1. 每个人都代表珀莱雅的形象，要像爱护自己的孩子一样爱护公司，坚决不做有损公司利益的事情，坚决制止有损公司利益的行为；
2. 要具有全局观，站在公司运营的角度去思考问题，为公司的持续发展献计献策。

## 第 22 条 思想统一，目标统一，行动统一

**含义：**以企业文化为导向，上下同欲，齐心协力实现公司整体目标。

### 行为要求：

1. 认同并践行公司文化，人人都是企业文化的传播者；
2. 明确公司的目标，并使目标众所周知；
3. 承接公司的目标，上下步调一致，拧成一股绳。

## 第 23 条 信息互通，资源共享

**含义：**是指公司各部门要互相配合，互通有无，共享内部资源，提升工作效率，降低内部运营成本。

### 行为要求：

1. 建立并充分利用信息共享平台，实现相关部门信息互通分享；
2. 相关部门必须主动分享其他部门可能会用到的相关数据及工作经验，实现信息分享，共同进步。

## 第 24 条 大胆构思，周密计划，积极执行

**含义：**设立规划与布局要大胆乐观，满怀信心进行构想。计划时要尽量全面仔细，考虑周全。执行的时候要充满干劲，不怕挫折，勇往直前。

### 行为要求：

1. 用乐观的心态进行规划，不畏首畏尾，一旦执行，要坚定决心，贯彻到底；
2. 制定计划时小心求证，充分思考做出应对困难的各种对策，思考到能看见结果为止。

## 第 25 条 关注人才培养，重视员工成长

**含义：**人才是企业发展的战略性资源，关注人才，为其在企业施展才华提供平台，重视员工，为其成长提供空间。

### 行为要求：

1. 挖掘企业发展所需要的各类人才，为其提供良好的职业发展空间；
2. 帮助员工进行职业生涯规划，实现个人价值，人尽其才；
3. 提供完善的教育培训体系，搭建企业发展所需的人才通道；
4. 注重内部人才培养，传帮带是每个人的职责。

## 三 . 拓展经营

## 第 26 条 聚焦美妆，坚持主业发展不动摇

**含义：**美妆是公司发展的主线，不分散公司精力，自始至终以美妆为主在行动、在创新、在前进。

### 行为要求：

1. 保持行业专注，全方位了解行业态势，保持领先行业发展的脚步；
2. 在美妆产业中实现多品牌，多品类，多模式，多渠道发展；
3. 坚定主业发展不动摇，扬长避短，做大、做强、做精。

## 第 27 条 时时创新，创新无处不在

**含义：**在工作中不满足于已有成绩，不拘泥于现有经验、模式和方法，不断改善，用怀疑的态度去寻找问题，并快速、独辟蹊径地解决问题。

### 行为要求：

1. 具备创新意识，敢于拥抱变化，敢于质疑现状与现行的方法，主动思变，反复思考，积极探索更有价值、更有效的新方法；
2. 积极推广自身创新的结果与经验，带动身边的人积极投入创新实践中，创造全员创新的氛围。

## 第 28 条 安全发展，防范风险

**含义：**企业经营的每个领域都要树立安全意识，防范各类风险，以铁的手腕扼守生产、经营、管理的安全底线。

### 行为要求：

1. 增强全员的安全意识，防范于未然，将安全理念渗入到经营的各个领域；
2. 明确安全责任，加强监督，强化安全体系，预防安全事故发生；
3. 发现隐患及时预警，根据情况分级处理，将风险扼杀在萌芽状态。

## 第 29 条 注重资源节约，崇尚环保意识

**含义：**资源是企业经营管理、生产制造的物质保证，我们投身于美妆事业，坚持绿色环保的理念，合理使用资源，促进循环再利用，可持续发展。

### 行为要求：

1. 树立节约资源的观念，增强紧迫感，把节约资源变成全员的自觉行动；
2. 珍惜资源不浪费，促进闲置资源再利用，实现资源价值最大化；
3. 节能减排，与周边环境和谐发展，承担社会责任。

## 第 30 条 保持危机意识，常备不懈

**含义：**面对外部环境瞬息万变，时刻保持强烈的危机意识，绝不放松警惕，未雨绸缪，防患于未然。

### 行为要求：

1. 要具备忧患意识，人无远虑必有近忧，无论外部环境如何，都要时刻准备着困难来临，毫不松懈；
2. 对新项目进行科学评估，确保投资的净资产回报率保持合理区间；
3. 注重外部资源的积累，与政府、客户、金融机构等建立良好关系，出现问题才能获得更多的外部支持，度过难关。

## 第 31 条 合作共赢，共创共享

**含义：**企业与员工、供应商、用户、投资者、政府及合作伙伴之间形成一种友好合作，互惠互利的和谐关系，通过彼此的良好沟通与合作，共同创造，共同发展。

### 行为要求：

1. 建立科学的分配机制，实现与相关方的利益共享；
2. 与供应商、用户、合作伙伴形成良好的互动合作机制，充分调动各种因素，共同实现市场扩展及产业升级；
3. 创造美妆行业良好大环境，参与并主导各类标准的制定，为国家法规政策制定献计献策，引领美妆行业健康发展。



## 第 32 条 承担社会责任，真诚回馈社会

**含义：**珀莱雅作为美妆行业的引领者，在依法获取利润的同时，秉持取之社会，用之社会的理念，感恩社会，承担对消费者、社会和环境的责任。

### 行为要求：

1. 合法合规经营，依法纳税，帮助社会解决就业问题；
2. 积极参与公益慈善活动，真诚感恩，回馈社会；
3. 满足消费者对美的追求，持续创造美的价值，为人们美好生活做出贡献。

## 在线测试



答题赢取积分

## 珀·漫画





