

昇陽自行車國際股份有限公司

~惟有熱誠、誠信、同理心，
才能取得客戶信任~

人物專訪

施和銘（原名施志陽）

現任

- 昇陽自行車國際股份有限公司負責人



現任

陳素梅

- 昇陽自行車國際股份有限公司總經理

【前言】

騎著單車，馳騁在綠油油的稻田旁，矗立在仁德鄉間小路旁的特色建築物是昇陽自行車國際股份有限公司的位址，SYB 昇陽自行車國際有限公司成立於 1996 年，負責人施和鉉先生與總經理陳素梅小姐創立初心源自於「誠信」、「熱誠」。

騎自行車是一種樂活新觀念，騎乘是一種支配運動，如同我們對於追求的事物，只有自己能決定想成為什麼樣的人！

不論年齡、性格、職業為何，都可以因為喜愛自行車而有了共同的生活圈；自行車可以不限時間、不限速度、隨時隨地、說走就走，不但達到鍛鍊的效果與目的，更可以說是健康與環保的完美結合。

【產業不是單純的買賣，落實誠信價值與社會責任也是服務的一環】

政風處問(以下簡稱問)

問：

請問貴公司的經營理念是什麼呢？

昇陽負責人及總經理答(以下簡稱答)

答：

昇陽自行車公司的成立，「誠信」是最重要的一項，再者是服務，我一直認為產業不只是單純的買賣，落實社會責任也是服務的一環，服務不只是單純的賣東西後的售後服務，對於社會的服務也很重要，所以說社會責任也是當初成立公司很重要的價值與理念。

或許很多人會說為何不等到錢賺夠再來做公益，但我們認為幫助他人，不應因賺錢的多寡而有差別。其實公司也是在經營的過程中才慢慢的體會到社會責任、企業形象；以前覺得做得開心，多給員工福利和薪水貼補就好，但後來體認到假如真的等到賺到錢才開始重視社會責任及企業形象，可能永遠都不會有開始，畢竟錢是永遠都賺不夠的，因此秉持著這份信念，在有能力時能多點就多給，所以就算有時候標的案件不一定能賺錢，但換個角度想，我們就是在推廣品牌，把自行車的運動推動出去。

例如：提供學生車給原住民部落的學生，如屏東大武鄉等，偏鄉小孩很可愛，只要一點點娛樂，就會很開心，如果可以藉由腳踏車讓他們可以到達更多地方，可以想見他們會有多開心，而這都是昇陽能做到的，透過幫助他人，從中學會珍惜，也能將這樣的善念教育小孩。而藉由自行車健康產業，小孩們能看到外面的人、事、物，然後發現世界是不一樣的，因此獲得更好的機會發展自我，讓自己變得更好，這些衍生而來的價值是無法想像的！

除了偏鄉，公司也固定捐錢予家扶中心或勵馨社，積極投入公益，回饋社會。算一算，公司捐款至今金額可能已有幾百萬，取之於社會、回饋於社會，擁有一顆感恩的心也是我對於現在年輕人創業的鼓勵，要能成功首先要努力，再來是堅持，最後是感恩。回想過往，昇陽一路走來受到許多人的幫助，因此更可以轉變為引導者的角色，轉向來扶持幫忙社會上需要幫忙的人們。

【用開放的角度面對顧客，顧客要的就是我們要的】

問：

是否可以聊聊在您的觀念中，企業誠信價值對於目前同質性的企業來說，最重要所應遵循之關鍵點為何？

答：

昇陽主要的工作為代理與組裝業務，特別是客製化的訂做服務，公司成立 25 年，優質的技術、產品供應來源及服務速度快，客戶等待的時間通常不會太長。客製化服務部分，公司業務一定會先與顧客洽談，確實瞭解顧客實際需求，量身訂作每位客人的訂單；針對不同使用者的身材及需求，設計不同類型的車子，使消費者享受擁有獨一無二自行車的愉悅，這也是公司的價值與品質的體現；此外，售後服務方面，絕不會讓顧客短期內不斷的更換零件，多花冤枉錢，假如真的需要更換，只要顧客在下午 4 點前打來，公司備有零件，就可以組車，工作期程很快，通常隔天就可以收到車子，因此顧客對公司的滿意度很高，只要知道昇陽的產品及服務的品質，顧客通常都非常信任。

【贏取信任的關鍵在於經營者本身的言行一致】

問：

您認為誠信為何？企業誠信價值對於貴公司來說，重要性為何？

答：

誠信要從生活上去實踐，假如經營者言行一致，員工也會比較信服公司的理念。換句話說，公司無法 24 小時監看、觀察員工的言行，但上行下效，所以身為主

管的我們就必須以身作則，員工就會願意堅持公司的信念。如此，不但可以贏取顧客對公司的信任，更可以強化員工的向心力。

面對顧客時，昇陽是「店家」端，所以經營的過程「透明」、「公開」非常重要，公司無論是價格的訂定、內部的流程都是可供檢視的，跟店家的配合也都很公開透明，有多少的利潤、多少回饋機制都非常清楚與固定，也因此比較少遇有對簿公堂、消費爭議這類的情況。此外，假設遇有店家希望公司贊助選手或車友等情況，我們也都會針對店家所提出的方案，提供一致性的配套措施，所以昇陽的會計帳目絕對會一致、禁得起考驗。

【鼓勵員工共同參與，落實誠信理念】

問：

貴公司在員工與廠商間如何實踐「誠信」價值呢？

答：

通常昇陽的合作店家有問題時會通知公司的業務，業務則會馬上通知公司技師，假如技師可以立即處理就會立即處理，假設需要回原廠處理就拿回原廠處理，公司都有一個標準作業流程。

這些問題有時候是產品本身的瑕疵，有時候則是顧客

使用過程中所發生的問題，一般情況，廠商通常會選擇吃點虧，畢竟現在是消費者時代，遇到較難處理的狀況，例如：消費者或店家使用上造成的問題，站在公司立場，當然是希望遇到願意主動承認的消費者或店家，但如果有不願承認的情況發生，在允許的範圍內，公司還是願意承擔；站在顧客立場，能免費處理當然是最好，所以怎麼樣讓消費者同意是他使用上所導致的問題，是一個難題，店家是要做生意的，顧客不願意或來不及接受資訊時，可能就會到網路上發表評論並給負(差)評，這時候損害的就會是公司的商譽，所以我們寧願選擇吃一點虧。但為了讓公司持續與顧客維持關係話，昇陽聘有法律顧問，希望能從情理法讓顧客知道誤解之處，畢竟最注重的還是對顧客延續性的服務。

此外，我們也希望員工在工作時不只是求溫飽，而是要開心的工作，因此公司除了提供員工安全上下班的環境外，也提供試乘車，讓員工可以到處運動；讓員工親身體會昇陽不僅只是買賣腳踏車，還有服務，如此員工才說服的了客戶，換句話說，惟有員工自己都親身體驗公司的產品及服務，才能將這樣的感受傳達給顧客。

為了照顧員工，之前公司也會提供員工宿舍(歸仁、仁

德以及東區)，目的就是希望能讓外地來的人們可以減少些許額外的經濟壓力，居住環境是安全的，在公司能力範圍內，就近照顧員工，讓員工跟公司更像是家人的關係。

對於員工的品德操守方面，因為公司的產業跟運動者連結，因此平時會關注員工行為及與顧客的應對，與家人、同事間的互動、公司交派的工作是否如期完成等等。而員工應徵時，公司也嚴格要求「賭」跟「毒」絕對不能碰，所以目前也還沒有碰過進來的員工有涉及賭跟毒的情形，假如員工有什麼不對的行為，一定會讓他們知道哪裡不對，這也是為了要讓員工知道，公司非常重視他們的品行。

【惟有熱誠、誠信、同理心，才能取得客戶信任】

問：

請問貴公司引以為傲之致勝關鍵是什麼呢？

答：

「熱誠、誠信及同理」，簡單來說，創業的初心是對於腳踏車產業的熱愛，因為這個產業讓我看到更寬廣的世界，所以希望能讓更多人體驗、喜歡腳踏車，抱持著這股熱誠繼續的經營這個產業。舉例而言，10幾年前我們就曾經想過，一台好的自行車那麼昂貴，一般

人很少有機會體驗，假如消費者能試乘，實際感受騎行的樂趣是否能讓民眾改變想法，所以現在公司會舉辦試乘活動讓民眾親身體驗，藉由長時間試乘不同的車種，使消費者找到自己喜歡的自行車，昇陽要的不只是經營，更是推廣。此外，公司也時常參與大型的自行車活動，無論是針對店家、選手或是學校的活動，都會協助，現在公司的試乘車就有 140 幾台，其中也包括比較高端的車種。近來因為新冠肺炎疫情，民眾比較不敢在室內群聚，所以昇陽現在也不斷的透過活動曝光，引發民眾對自行車的興趣並產生好奇心，「騎車怎麼可以那麼棒！」藉此吸引民眾喜歡自行車運動，讓民眾認識自行車運動並降低大家騎自行車的門檻，這些都是昇陽舉辦或參與這些活動的意義。

從公司的經營理念及核心價值來看，只要有品牌找上昇陽代理，我都會告訴代理商：「你把品牌交給我，我會像照顧自己的小孩般照顧、呵護著它，假如有一天昇陽與你的代理關係結束，我也會完完整整的將品牌還給你。」緣起於彼此間的信任及信賴，所以代理商通常都很放心的將品牌交給我們，我認為誠信就是公司經營過程中最重要的關鍵點。

再來提到「同理心」，因為喜歡自行車，所以從事這項產業的時候是快樂的，因為當初的想法契機很單純，

就是想讓更多人喜歡「運動」這件事，而不只是買賣自行車的關係。記得我曾經在半夜 2 點 48 分時把一件貨品寄出去，記憶深刻的原因並不是想凸顯在凌晨做這件事情有多麼辛苦，而是想表達對於顧客，我始終秉持著「同理心」對待，當顧客將需求告訴昇陽的時候，我的堅持就是要做到讓顧客放心，因此無論多晚都是值得的，或許大家覺得在凌晨 2 點多整貨很辛苦，但顧客接收到的是公司真誠地、迅速地提供服務。換句話說，在公司運作的各個環節中我們站在同理心的立場，如果沒有如期將自行車組裝完成，廠商可能會因此喪失訂單，但假如我們能迅速、有效率的提供自行車零件，讓廠商順利完成車輛組裝並交易，就是最大的幫助，感受到顧客收到產品的喜悅對昇陽來說是快樂的，也因為有這麼顧客及廠商的信任，昇陽才能做的更好。

【建立誠信經營環境，團結力創造成功基石】

問：

為與企業共同維護廉潔透明的投資及經營環境，政府部門於近年引進「ISO 37001 企業反賄賂管理機制」，請問您是否聽聞該機制？亦或貴公司業落實實施中？以及您對於該機制的看法？

答：

因為昇陽是代理商，並沒有引進 ISO 機制，有關「ISO 37001 企業反賄賂管理機制」，平常如果有廠家或是店家送公司東西，都會統一放在員工休息的地方讓大家一同享用，因此所以員工都知道不管是郵寄或是出差時所獲得的食品、商品，都要放在員工休息室，讓大家一起享用。老闆跟員工都是一樣的規範，所以廠家跟店家都不會有習慣送禮給特定人的情況。

另外，如果員工的業績好，公司訂有回饋獎金制度，所以在採購的過程中員工也不會有被餽贈的疑慮，跟店家的互動也都很真誠的對待，上行下效的透明、公開，從經營者的立場澈底落實，將反賄賂概念深植員工心中。

如同昇陽一直以來的理念，只要做的跟想要的是一樣的事，事情就會做得好，用最真誠的心去對待就可以得到最好的結果，如此工作就一定會愉快。

【結語】

安全的自行車騎乘環境如同民眾的信賴感一般，重要且不容忽視，昇陽秉持著誠實經營、專業技術、即時服務、熱情投入等的理念，以誠待人，以信為己職的經營企業，在「速變」的市場中發揮帶領成長的力量，建立誠信經營環境。