

得帆·核心价值观手册

Definesys Core Value

【上海得帆出版】



总经理寄语

我们是谁？我们是谁？我们是一家务实的中间件云计算服务商。

我们是做什么的？我们致力于企业的数字化转型，为企业客户提供中间件平台（简称中台）的公有和私有云服务，包括 BPM 云，集成云，身份管理云，门户云等一系列的云原生中间件技术产品和服务。

我们为什么做的好？我们从成立至今，已经为青岛海尔，诺华制药，比亚迪集团，奇瑞汽车，一汽集团，中建八局，新东方等众多的大中型客户实现数字化转型，在汽车行业，制药行业，装备制造业，房地产行业，互联网等多个领域成为中台的领导者。

什么是价值观？价值观的定义就是对自己，对他人，对自然环境看法，也就是你如何看待自己，如何看待他人，如何看待世界，你认为三者的关系是什么？这就是价值观。价值观没有好坏之分，我们不是试图改变谁的价值观，而是我们坚信，在茫茫人海当中，有一群跟我们有同样价值观的人，认同我们价值观的人。我们要做的工作就是找出价值观相同的人，我们共同努力打造未来。

得帆的价值观是以客户为中心，诚信，团队，激情。

靠谱，不抱怨，不推托，自我驱动是价值观个人行为的体现。

我们的使命：

用信息技术帮助我们的客户幸福和成功。

我们的信仰：

做人的信仰，勤劳，诚实，踏踏实实的做事，不要小聪明，我们

坚信，一个不勤劳，不诚实，不脚踏实地的做事情的人是无法成就梦想的，靠小聪明可以获得一时的收益，但是真正的大智慧，真正的收获都是在踏踏实实努力很长时间以后才能获得，所以我们信仰踏踏实实的做事，而不是耍小聪明，走捷径。

做生意的信仰，客户是我们的衣食父母，员工是我们的成长基石；作为企业，客户永远是企业的衣食父母，员工的薪金，员工的成长依赖于客户给予的机会与付出，所以我们坚信客户第一，感恩客户对我们的给予，在行动上对我们客户给予最优质的服务，我们坚信一群靠谱的人可以完成一个牛逼的梦想，所以靠谱的员工是得帆成长的基石。

做技术的信仰，中台必将颠覆传统 IT 架构，重新定义信息系统；我们坚信数字化时代已经来临，云计算必将颠覆原有的 IT 架构，同时，基于中间件平台的技术必将颠覆传统的 IT 架构，进而通过中台实现重新定义信息系统。

张桐

于 2018 年 7 月 30 日. 上海

目录 | CONTENTS

以客户为中心

以客户为中心是得帆存在的根本理由，我们要感恩，服务，成就他们，为客户创造价值。

诚信

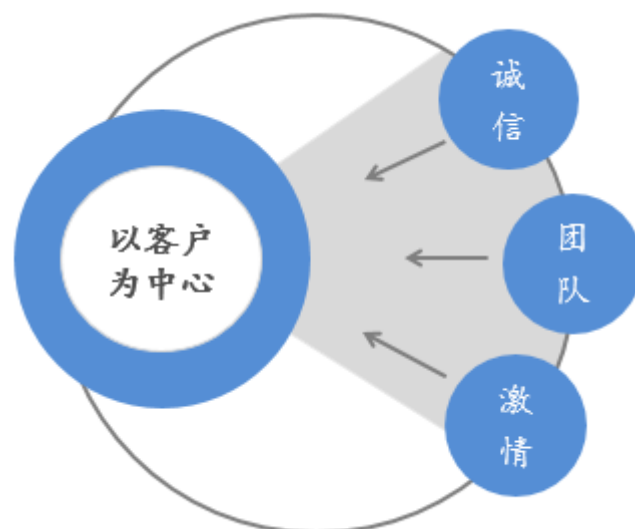
真正取得成功的人都是诚信的人，它不仅是得帆的商业准则，更是每个人的基本品质

团队

团队是促使得帆不断成长的基石，核心是关注自己的团队，感恩自己的团队。

激情

激情是得帆人不断追求梦想的驱动，是永不止步的追求。





以客户为中心/ *CLIENT FIRST*

以客户为中心是我们一切工作的出发点和评价标准，具有主动服务意识，尽自己最大努力，超越客户期望，帮助客户 IT 部门获得企业内最佳评价。

我们提倡的行为-管理者行为

🌈 感恩我们的客户，优先考虑客户利益：

在任何情况下都以解决客户问题为先，决策时，始终将客户体验和客户利益置于首位，尽最大努力为客户创造价值。

🌈 挖掘潜在需求：

关注和了解客户的潜在需求，能够采取具体的措施为客户提供增值服务，取得客户的信任。



我们提倡的行为-员工行为

✚ 任何事情以客户第一优先级，不惜牺牲个人时间和精力来处理客户的问题；

✚ 及时响应客户需求，追踪到底：对客户的需求和反馈及时响应并快速行动，跟进到底，直到客户问题得到解决，对可能多次发生的问题，积极提出改进建议；

✚ 在为客户服务的过程中，当面对客户的需求，无论是现场还是电话沟通的时候，给予一个预计解决或提出方案的时间，如果收到客户邮件的，12 小时内给予电话沟通或邮件回复，并给出预计解决和提出方案的时间；

✚ 对客户，无论在售前还是项目期间，还是运维期间，对客户的任何需求和问题保持应有的耐心，不要因为自己的情绪产生对客户不尊重和不礼貌的行为和语言；



认同客户的价值观，尊重客户行为习惯和办公环境，在客户现场遵循客户的衣着安排和时间，纪律的安排，正面评价客户的产品和服务；

对客户提出的超出合同范围或团队能力，或者自身难于处置的需求和问题，不要断然拒绝和反对客户，积极寻求上级的帮助，认真思考后，提出一个与客户积极沟通并达成共识的方案建议；

在日常工作中，要仔细思考客户最重要的痛点，换位思考，为此投入时间和精力，并努力寻求解决痛点的解决方案；

鼓励不要把客户当做单纯的甲乙双方关系，了解和熟悉客户，同客户交朋友；

对客户感恩，在选择产品和服务的时候优先选择客户的产品和服务。



我们反对的行为

✚ 对于客户提出的问题和需求,反应迟缓,没有邮件和电话回应,或超过 12 小时的电话和邮件回应;

✚ 技术和功能的设计不考虑客户的实际因素,自负的理解技术能力和技术趋势,甚至违背为客户提供最佳的体验;

✚ 反对在客户面前,负面评价和抱怨当前客户或其他客户的内部事务,文化习惯,业务服务和产品,以及自己认为的不合理行为。





诚信/HONEST

诚信就是我们所讲的人品，是我们每个得帆人都要具备的品质，要做到诚实，信守承诺，勇于担当，维护公司利益，勇于承担具有挑战性的任务和责任。

我们提倡的行为-管理者行为

✚ 为结果负责，支持公司目标的实现，即使面临巨大压力和个人利益受到巨大损失时，仍旧不折不扣的完成工作，并勇于带领团队接受挑战性的任务和指标；

✚ 兑现承诺：对客户和同事的承诺要实现，特别原因未实现的应尽早说明并致歉和进行复盘总结，并在管理层公开总结。




我们提倡的行为-员工行为

做靠谱的人：

对工作任务，同事要诚实对待，反对通过各种手段掩盖自己的问题，勇于承担责任；

兑现承诺：

对客户和同事的承诺要实现，特别原因未实现的应尽早说明并致歉和进行复盘总结并汇报给上级，避免再次发生承诺不能兑现的事情；

 在项目中，对于非正式承诺尽量采用邮件方式记录，避免口头承诺事后忘记，对于正式承诺采用会议纪要，备忘录等电子文档方式，并汇报上级，尤其对于客户提醒的事情，我们做了承诺，一定要和客户达成共识，完成好，如果感觉没有把握，要及时汇报上级，协调上级同客户进行对话沟通；

诚实：

不说假话，传递真实可靠信息，不为个人利益隐瞒事实和欺骗他人，做靠谱的人；

鼓励说真话，创造开放氛围，鼓励勇敢的提出建议。

我们反对的行为

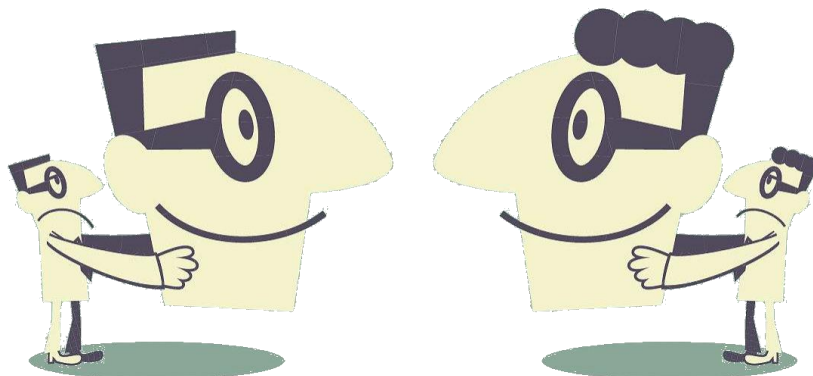
✚ 对公司安排的项目或任务进行挑剔和抗拒，缺少担当，在需要承担责任的时候临阵退缩，把困难寄期望于其他人来完成；

✚ 公开在同事中讨论薪酬信息，违反薪酬保密原则；

✚ 以欺骗性行为报销，补贴，请假，休假，任职期间为任何其他公司或机构工作；

✚ 把公共财产转移为个人财产，例如宿舍和公司的公共用品转移为个人物品；

✚ 将公司信息资料外发违反保密原则。





团队/TEAM WORK

团队是得帆取得持续发展的基石，协同作战是得帆人实现伟大目标的必由之路。我们强调对人尊重，维护员工尊严，关怀员工，有大局意识，个人，团队利益服从公司利益。

我们提倡的行为-管理者行为

发展员工：

把培养人看做是自己的关键职责，耐心对待团队成员和新人，勇于发现员工的优点，坚持用事实和道理说服教育；

营造合作氛围：

明确团队合作目标，采取带头，示范等方法使团队成员信服，积极支持公司目标，团队和个人目标要服从公司目标；

管理者自身能够仔细思考工作，设身处地为团队成员能力着想，能够识别员工的才干，优劣，依据员工特点进行合理分工和写作安排；

对结果负责，从自身上找原因，不找理由和借口掩盖客观问题，干部要带头示范，带头打硬仗和攻取难关，以身作则；

当公司极度困难的时候，高级干部接受自动降薪制度，避免过度裁员和人员流失。

我们提倡的行为-员工行为

✚ 换位思考：

能够站在对方的角度思考问题，感恩公司，感恩师傅对自己的培养和付出，设身处地为对方着想，建立相互的信任关系；

✚ 不推托工作，不挑剔工作，勇于承担公司布置给自己的困难任务；

✚ 鼓励公示自我：

树立员工荣誉系统，在每个项目的关键节点，为了公司利益有付出的，例如在法定假期为项目上线而加班的，应该特别得到认可和公示；

✚ 鼓励员工同团队负责人和上级主管进行经常和持续沟通；



鼓励团队成员互相了解，加强协同作战能力，加深感情，互相帮助，成为朋友；

收件人在收到同事邮件后应及时反馈(非重要事情也应在 24 小时内回复)，如果事情复杂也应先以让发件人了解已经收到。

我们反对的行为

✚ 做无意义的抱怨，如果对待遇，条件，安排有争议，不及时和上级反映，而是在同事中，甚至在新人面前做无意义的抱怨，没有就不满意的事情谋求有效的沟通和给予解决的建议。





激情/*PASSION*

激情的内涵是追求自我驱动，享受工作的态度，永不放弃的精神，把坚持努力奋斗作为个人宗旨。什么是自我驱动？目标明确，不达目的不罢休，始终保持饥饿感。


我们提倡的行为-管理者行为

创业者心态：

对工作有强烈地拥有感和认同感，对事业的成功具有强烈的渴望；

激发团队事业热情：

把自己的激情转化为团队的激情，积极影响感召团队；

 转化压力带动团队，即使在压力很大的情景下仍然能够保持拼劲，能带领团队积极面对压力，在压力情景下能有效鼓舞团队士气。



我们提倡的行为-员工行为

- ✚ 崇尚自我驱动，具有自我挑战的精神，视挑战为成长良机，而非被动的接受工作任务；
- ✚ 乐于接受挑战，追求技术，热爱技术，鼓励技术挑战，不盲目信服权威，勇于挑战自身极限；
- ✚ 承受挫折，对挫折有客观正确的认识，能够经受挫折打击与压力，用积极的方式解决挫折问题，能保持心态平衡，言行得体，情绪稳定；
- ✚ 主动学习，将自己视为个人职业发展的第一责任人，具有主动学习意识，寻求学习机会；

以得帆为荣：理解，认同得帆的企业文化和价值理念，积极宣传和维护公司形象。



我们反对的行为

✚ 没有敬业心和事业心，只将工作看成一个饭碗而不是实现梦想的平台；

✚ 在面对困难或不喜欢的任务和压力时，选择逃避和推给其他人；

✚ 不求上进，满足现状，认为个人发展是领导的责任，不主动关注个人工作能力的发展。



