

追求卓越—新昌管理

新昌管理品牌是什麼？

「無限思維、深遠成果」是新昌管理之管理理念，反映了本集團致力迎合客戶需要，向客戶提供創新、務實和貼身的方案及鍥而不捨地追求卓越的決心。

「新昌管理」這個品牌正好表達本集團對客戶的承諾。我們一直盡力履行承諾，實踐本集團的遠景，成為亞洲物業及設施管理業的基準。

本集團有能力向客戶提供最合適的方案，並非依靠引人注目的宣傳口號或印刷精美的宣傳冊子，反而是有賴**最合適的人才**、**最合適的管理層**以及**最合適的基建及系統**。

最合適的人才

人才是本集團最寶貴的資產。不論在日常業務運作、緊急情況或嶄新環境中，本集團所作的一切均有賴員工盡展所長。憑藉於物業管理業的27年經驗及作為首家物業管理公司榮膺香港及亞洲最優秀僱主殊榮，新昌管理已盡顯其招攬、培育及維繫最合適人才的能力。我們的成就建基於堅定的信念，相信「每位管理人員均是人力資源經理」。我們的部門經理堅守及實踐這信念，讓本集團能夠不斷評估及調整其招攬、培訓及發展人才計劃，以切合本集團客戶不斷轉變的需要及客戶設施性質的轉變。這種理念表示各主管人員在下列各方面扮演積極角色：

- 發掘人才
- 吸引人才
- 善用人才
- 獎勵人才
- 栽培人才
- 維繫人才



學習與發展

於二零零四／零五財政年度，本集團的營運及管理員工，包括於中國內地的員工，接受了260項合共達33,265個工時的培訓課程，課程內容涵蓋客戶服務、領導才能、優質管理系統、全面卓越服務實施及行業最佳實踐等範疇。該等培訓計劃，配合嚴密監督及本集團推行表現管理系統，對提升員工的職業技能、工作能力，以及對教導員工預計客戶迫切需要及發展相應的解決方案的相關知識及工具極為重要。

於二零零五年，本集團舉辦兩項名為「The Synergis Way Workshop」及「每天金句」的嶄新培訓計劃，以提升員工對質素及服務的要求。

「The Synergis Way Workshop」將有助改善員工對新昌管理卓越服務的理解和實踐。「每天金句」為一系列共三十一次、每天十五分鐘的思考活動。此活動是由一名部門經理建議的簡單而別具創意的方案，藉以協助提升員工對新昌管理核心價值的理解。



本集團不斷致力栽培員工的努力再度獲得回報，於二零零四年榮獲壹週刊「第壹服務大獎－物業管理組別」殊榮。更重要的是，我們於二零零四／零五財政年度的續約率高達99%，反映客戶對本集團投以信任票。

表現管理

一套全面的表現管理系統對培育、獎勵及維繫員工起關鍵作用。於二零零一年，新昌管理開始推行表現管理系統，利用平衡計分卡、核心表現指標及工作能力評估等多種方法，從多方面評估員工表現。這系統讓本集團能夠物色表現最優秀的員工，以作進一步培訓。與此同時，這系統亦讓本集團分析及釐定更多方面的培訓需要，以便根據現時規管環境及客戶不斷轉變的需要而作出計劃。

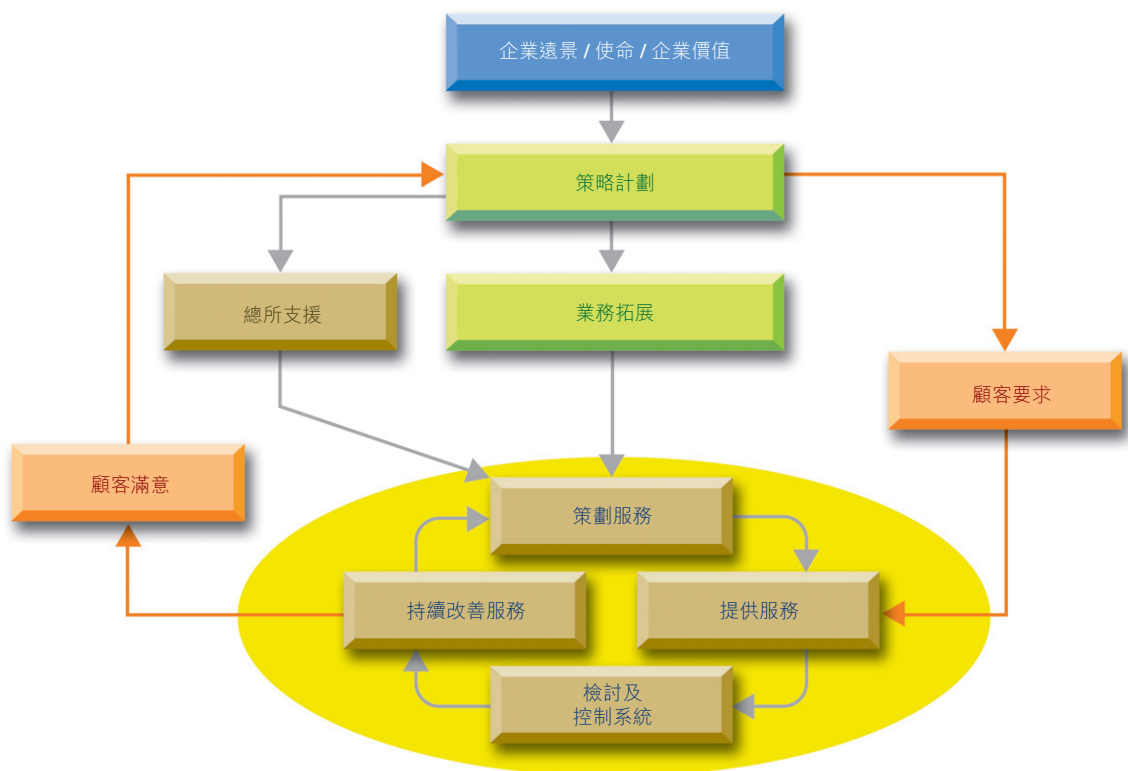
承諾有賴雙方面的實踐。我們深信，倘新昌管理透過推行公平及透明度高的表現管理系統，並不斷在培訓與發展方面投資，實踐對員工的承諾，員工亦會更加投入工作，並向本集團客戶提供最合適的方案及最佳服務，以示他們對新昌管理的承諾。

系統力臻完美

新昌管理自二十七年前開始發展業務以來一直持續發展及改良其管理運作流程及管理系統。我們設立的內聯網流程管理系統，名為新昌管理系統，涵蓋本集團所有運作流程。透過內聯網，新昌管理系統有助精簡不同業務類型客戶的管理運作，超越地域限制。本集團成功將新昌管理系統「轉移」至上海及北京運作，正好顯示系統之穩健性。

另外，於二零零四／零五財政年度，新昌管理再次成為物業及設施管理業的典範，因為我們是業內首批公司榮獲香港工業總會轄下香港優質標誌局頒發的「Q嘜優質服務計劃證書」。此外，我們更是首間公司在香港品質保證局舉辦的企業表現指標計劃中榮獲「9004卓越表現證書」，此項殊榮為本集團帶來很大滿足感，原因是本集團自發性地參與該項計劃，希望透過其獨立客觀、並按ISO 9004的標準來全面評估本集團系統的成熟程度及表現。結果，新昌管理的品質管理系統於全部14項主要表現類別均獲得最高分數。

新昌管理系統

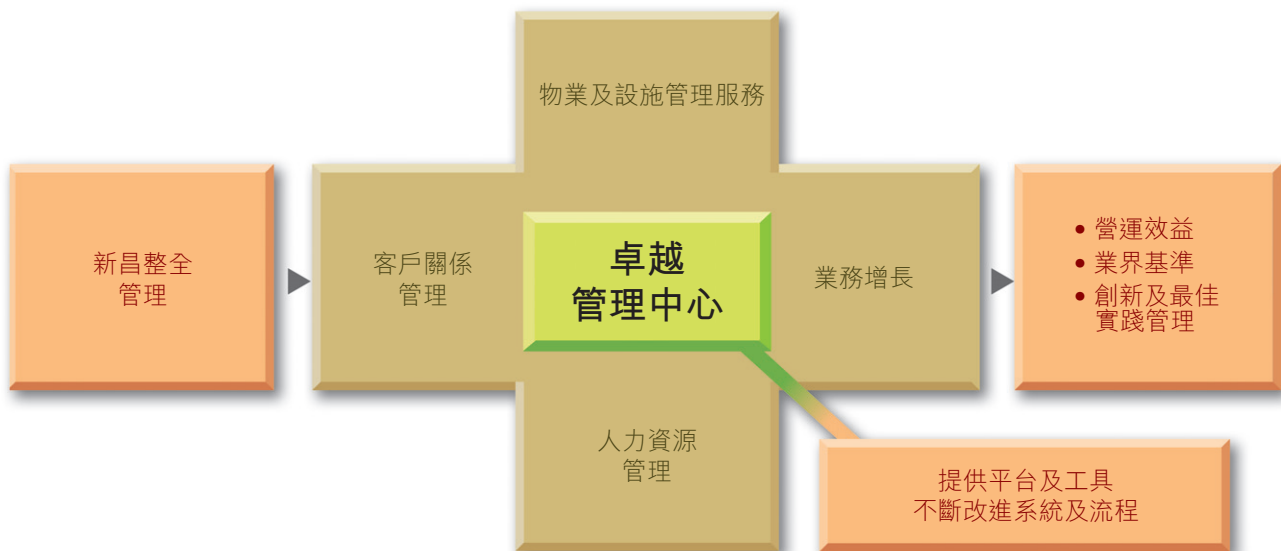




卓越管理中心

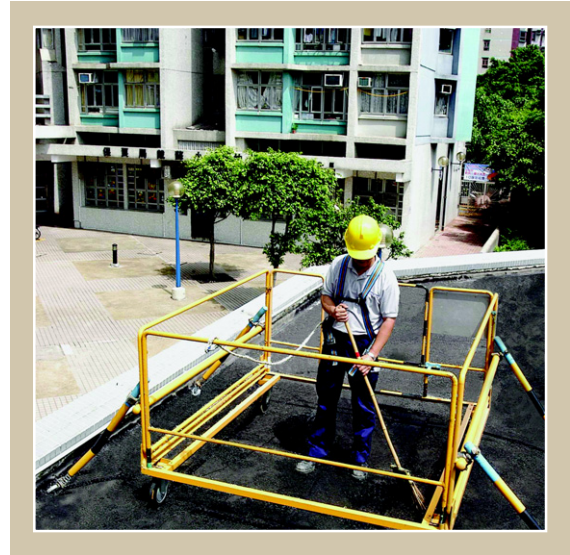
新昌管理的「卓越管理中心」於二零零三年成立，負責從本集團員工的品質圈提案中，分析及研究改善方法和創新構思，並記錄最佳業務實踐。本集團在所管理的項目中實行最佳業務實踐，透過廣泛實行從而衍生改善意見，因此卓越管理中心正好促成持續改善，為本集團提供借鑑基準、知識管理及重整流程的平台，更重要是成為本集團的機構知識庫。

卓越管理中心





左：
安全收放地毯機



右：
活動安全護欄車

本集團於日常運作應用最佳實踐及優質工具，以提高員工生產力、效率及安全，其中例子包括新昌環境衛生管理系統，這系統的概念是把「清潔」提升至衛生管理的層面；另一個例子為電話報更系統，該系統可記錄及搜索駐守於各項物業的保安人員之出勤記錄，以確保符合法例及本集團的人手編制要求。其他例子尚包括檢查水缸水位及揭開沙井蓋的器材。

本集團尤其對前線員工近期開發的「安全收放地毯機」及「活動安全護欄車」這兩項嶄新發明引以為傲。「安全收放地毯機」專為盡量減少工傷、節省人手及改善工作效率而設，此項發明最近更榮獲二零零五年香港職業安全健康大獎 — 安全科技成就大獎銅獎。「活動安全護欄車」則為有蓋天橋之清潔工作而設。該項創新工具已證實可減少工傷，亦能改善運作效率。