



## Cảm nang Định hướng của Schindler

Xác định mục tiêu. Thiết lập đường lối.

Các chỉ đạo chiến lược đưa đến thành công trong thị trường thang máy và thang cuốn.



**Schindler**



# Cam kết của chúng ta

Các đồng nghiệp thân mến,

Thị trường thang máy và thang cuốn toàn cầu tiếp tục tiến hóa và thay đổi. Sự mong đợi của khách hàng, áp lực cạnh tranh, thị trường mới và kỹ thuật mới, tất cả yêu cầu Schindler phải sáng tạo và kiên định trong chiến lược phát triển nhằm đảm bảo sự thành công lâu dài.

Ở Schindler, tầm nhìn và các giá trị của chúng ta tạo ra nền tảng nhằm định hướng cho chiến lược và hành động. Với tư cách là một công ty cũng như các thành viên của công ty, chúng ta cố gắng thể hiện các quan điểm đó và thực hiện chúng bằng các cam kết của mình.

Tôi tin rằng toàn thể nhân viên Schindler cần thông hiểu rõ ràng về những gì mà Công ty mình đang đại diện cũng như đường lối chỉ đạo và mục tiêu của Công ty, vì sự đóng góp của họ là nhất thiết nếu muốn hoàn thành các mục tiêu then chốt. Cẩm nang Định hướng này sẽ trình bày các giá trị cũng như mục tiêu, và xác định con đường để đạt đến chúng.

Tôi tự hào vì đã đưa Cẩm nang Định hướng này đến nhân viên, khách hàng của mình và các cổ đông khác vì sự thành công của Schindler.

**Jürgen Tinggren**  
Chủ tịch  
Thang máy & Thang cuốn





# Tầm nhìn của Schindler

## Dẫn đầu thông qua dịch vụ khách hàng

Ở Schindler, tầm nhìn của chúng ta là dẫn đầu thị trường thông qua việc cung cấp giá trị vượt trội cho các khách hàng của mình. Ngoài việc cung cấp sản phẩm cạnh tranh, chúng ta phải cung cấp dịch vụ hàng đầu trong công nghệ và chăm sóc khách hàng theo tiêu chuẩn thế giới.

Để đạt được điều đó, quy trình làm việc của chúng ta phải được thiết kế nhằm phục vụ khách hàng theo phương thức đáp ứng nhanh, không phức tạp.

Tầm nhìn của một công ty nói về mục đích của công ty. Tầm nhìn chỉ đạo, hướng dẫn và tập trung vào chiến lược. Tầm nhìn cho thấy tại sao Schindler thực hiện công việc theo cách đang thực hiện, và không thể khác.



# Giá trị của Schindler

## An toàn

Hơn 40.000 nhân viên của Schindler phục vụ suốt ngày đêm một tỷ khách sử dụng thang máy và thang cuốn mỗi ngày. An toàn cho từng khách hàng và nhân viên của mình là ưu tiên và trên hết.

## Tạo giá trị cho khách hàng

Là một công ty dịch vụ, xác định rõ ràng về định hướng khách hàng phải là cơ sở để thiết kế và cung cấp tất cả các loại sản phẩm và dịch vụ.

## Cam kết phát triển nhân viên

Chỉ có con người thích hợp mới tạo ra giá trị vượt trội cho khách hàng của mình. Chúng ta phát triển kỹ năng của nhân viên để họ làm việc với khách hàng một cách hiệu quả, am hiểu nhu cầu của khách hàng và biết cách để khách hàng tận dụng cao nhất các giá trị của sản phẩm và dịch vụ của chúng ta.

Schindler phấn đấu trở thành công ty tuyển dụng được yêu thích trong ngành nghề của mình và ở mọi nơi trên thế giới có hoạt động của Schindler.

Chúng ta đẩy mạnh sự đa dạng và tạo cơ hội đồng đều trong việc tuyển dụng và phát triển con người của Công ty.

## Lãnh đạo rõ ràng

Schindler trao quyền để nhân viên ở mọi cấp của mình quyết định và phát triển kỹ năng cần thiết trở thành nhà lãnh đạo, những người có thể định hình đường hướng lãnh đạo của công ty.

## Sự chính trực

Tất cả nhân viên chúng ta, bất kể vị trí, chức năng hoặc nơi làm việc nào, đều tuân thủ Quy tắc Ứng xử của Schindler.

Giá trị diễn tả cách cư xử của Schindler như là một công ty và như là nhân viên, và là những nguyên tắc tạo cơ sở cho các quan hệ kinh doanh của chúng ta. Giá trị của Schindler xác định không những những gì chúng ta làm mà cả những gì chúng ta không được làm.



# Mục đích và mục tiêu của công ty

## An toàn và tin cậy

- An toàn của khách sử dụng thang và nhân viên là ưu tiên số một
- Giảm tỷ lệ cuộc gọi sửa chữa của khách hàng và đạt được mức độ tin cậy cao nhất

## Hài lòng của khách hàng

- Đo lường và liên tục cải thiện sự trung thành của khách hàng
- Điều chỉnh mọi quy trình để phục vụ khách hàng theo phương thức đáp ứng nhanh, không phức tạp.

## Con người

- Là công ty tuyển dụng được yêu thích trong ngành nghề của mình và được đánh giá ở mức độ cao hơn chuẩn mực quốc gia ở mỗi nước
- Liên tục đào tạo và phát triển con người, là cơ sở để tăng trưởng, nâng cao chất lượng và hiệu quả.

## Phát triển lâu dài

- Chiếm vị trí thứ nhất hoặc thứ hai trong tất cả các phân khúc thị trường có hoạt động của Công ty
- Giành cơ hội phát triển trong các thị trường mới phát triển
- Đáp ứng sự tăng trưởng số lượng thang thông qua việc chuyển giao từ bộ phận Lắp đặt sang Bảo trì và nâng cao mức độ trung thành của khách hàng
- Phát triển khả năng thi công nhằm cải thiện chất lượng, hiệu quả và lợi nhuận
- Liên tục cải tiến sản phẩm và quy trình để trở nên thân thiện hơn với môi trường

## Hiệu quả tài chính

- Nâng cao vững chắc kết quả tài chính thông qua sự phát triển lợi nhuận
- Liên tục cải tiến sản phẩm và quy trình để tăng cường tính cạnh tranh

Schindler có mục đích và mục tiêu bao gồm nhiều lãnh vực hoạt động rất quan trọng cho sự thành công lâu dài. Mục đích và mục tiêu của chúng ta là xác định đường lối mà những người lãnh đạo sẽ lèo lái công ty, xác định nguồn lực được phân định và tạo ra những chuẩn mực để trên cơ sở đó, đánh giá sự thành công của chúng ta.



# Thực hiện chiến lược

- Thông tin hướng chỉ đạo chiến lược trong toàn thể tổ chức nhằm đảm bảo mọi nhân viên liên quan thông hiểu chiến lược
- Xây dựng mục tiêu và kế hoạch hành động rõ ràng ở mọi cấp để hoàn thành chiến lược
- Phân công rõ ràng trách nhiệm đối với các mục tiêu và hành động được yêu cầu
- Xác nhận năng lực con người, nguồn lực và sự cam kết thích đáng đã sẵn sàng
- Đảm bảo mọi sai lệch đều được phát hiện sớm và hành động khắc phục được tiến hành thông qua một quy trình xem xét điều chỉnh

Báo cáo thống kê đối chiếu là công cụ ưu tiên để làm sáng tỏ, chuyển tải thông tin và điều chỉnh các hành động chiến lược được yêu cầu. Thông qua các mục tiêu chiến lược quan trọng (VFO), chỉ tiêu chiến lược được phân tích thành mục tiêu từng năm với quy luật và trách nhiệm được thiết lập rõ ràng.

Việc xem xét điều chỉnh VFO trong năm cho phép phát hiện sớm và tiến hành các hành động khắc phục đối với những sai lệch so với chỉ tiêu đồng thời cung cấp thông tin phản hồi về hiệu quả chiến lược.

Cẩm nang Định hướng này cung cấp những thông tin cần thiết tạo điều kiện cho tất cả các đơn vị tổ chức của Schindler ở các cấp chức năng và hoạt động có thể điều chỉnh được mục tiêu của họ theo đúng mục tiêu của Khối E&E (Thang máy và Thang cuốn) thông qua Báo cáo thống kê đối chiếu và từ đó, tối đa hóa mức đóng góp của các cá nhân và đội ngũ trong việc hoàn thành các mục đích của Schindler

Việc thực hiện sẽ là việc thể hiện chiến lược thành hành động để hoàn thành các mục tiêu đã được đề ra. Điều này đòi hỏi một phương pháp có hệ thống kết hợp những yếu tố then chốt trong việc triển khai chiến lược một cách thành công

Vượt tới mục tiêu.  
Đạt sự thành công.

Schindler Management Ltd.

Zugerstrasse 13  
6030 Ebikon, Switzerland  
Phone + 41 41 445 31 31  
Fax + 41 41 445 36 69

[www.schindler.com](http://www.schindler.com)