

企業社會責任與永續經營 江松樺董事長主講 (第六集)
2017/4/2 台灣台北市張榮發基金會國際會議中心
檔名：60-007-0006

我們尊敬的王院長，尊敬的悟行法師，尊敬的各位師長、各位前輩，大家早安！大家好！

剛剛聽了周老師一席話，真的是感悟很深，真的一法通萬法皆通。我們淨空老和尚常常講一法通萬法皆通，一經通萬經都通。我們剛剛真的是學習到很多，智慧才是最重要的，我們了生死真的需要智慧。今天真的，我沒有這麼多的功夫，那麼深的功夫可以跟大家分享，我今天只能跟各位分享，如何把傳統文化落實在企業裡面，能夠把傳統文化影響到企業的經營，跟各位來做一點分享。

今天我首先要感謝，我在這裡感謝我們最尊敬的淨空老和尚，給他頂個禮，給他問訊。我學到老和尚，在電視上看他、聽他的經，在講到很多，他第一個，我看到他的第一本書說佛教是教育，它不是宗教，這一本書我是第一個看到的。後來聽他講了很多的傳法，這當中講到我們傳統文化的重要性，《弟子規》、《了凡四訓》、《太上感應篇》、《佛說十善業道經》。這些裡面我覺得非常重要，我就助印了，我們所有的員工，每一個新進員工都給他一套《弟子規》、《了凡四訓》、《太上感應篇》、《十善業道經》。

從這個過程當中，開始在實施的時候，收到很多的投訴，很多的家長還來投訴，說我的小孩為什麼到你公司還要再上課？包括我們的專業教育訓練，很多家長都來投訴。慢慢我們跟他說明，我們是希望你的小孩能夠增長智慧，對他會有幫助的。經過很多的長期溝通，包括我們開始發動志工，也很多告到勞工局，勞工局就來找我說：你為什麼強迫員工去做志工？我說：我並沒有跟他們簽合約

，也沒有寫任何的字，說他們一定要去做志工，我是用勸導的，希望他們能夠給點時間，經費是我來出的，我們給社會帶點溫暖。後來勞工局也能夠接受，就是說我們也沒有違背法令。到現在為止，我們每一個新進員工開始要去做志工第一步跨出去，都非常困難。他認為我休息我幹嘛要去付出？我幹嘛要去幫助別人？但是經過主管的一個勸導，主管以身作則，在昇恆昌裡面的所有同仁我以身作則，就是很多人問我說，你花錢我相信，你去做志工我不太相信。我說我哪一天去做志工，你跟我去看看。所以有好幾個媒體也跟著我去做志工。

在過年前，我去關懷一個育幼院，也有四家報紙，我說你們今天還是問我這個一例一休的問題、陸客減少的問題，對我影響有多大。我說今天做公益，不要談這個太敏感的問題。我說影響一定有，但是多大我現在沒有辦法告訴你，我正在統計。今天做公益，我再講一些理論給你們聽。他說你們現在經濟不好，還要再做公益？我就告訴他：我講的你們可能回去寫的，你們總編也不一定會報導，但是我希望我這些理論講給你聽，你們有時間，這個報紙有空版的時候再幫我登一下就好了。我就跟他們講，今天我們做志工不求回報，只求被我們幫助的人，他將來有機會能夠去幫助別人，這是我們做志工的目的，我們讓愛跟善能夠循環。這個東西我跟他講了，結果第二天，四大報統統登出來。所以，一個觀念非常重要。

我從老和尚這邊學到《弟子規》、《了凡四訓》、《太上感應篇》，最大影響的還都是我小孩。企業界現在很多人認識我小孩，很多人問我：你小孩怎麼教的？我就告訴他們，不是我教的，我沒有能力教他，是《弟子規》教他的。十二歲他到加拿大去，大學畢業才回來。根本就，說實在話，算叛逆也算很叛逆。但是經過《弟子規》的薰陶，我在公司內部推廣《弟子規》，一定要以身作則，

幹部一定要以身作則，首要我一定要以身作則。有一天，他晚上兩點鐘才回來，我就問他：你怎麼這麼晚回來？他告訴我：爸爸，兩點還很早。我就告訴他：爸爸生意做得這麼忙，我不會超過十一點鐘，晚上不會超過十一點鐘睡覺，我做給你看。到現在為止，我講過他那一句話，我重誠信，我到現在還沒有超過十一點睡覺。偶爾有特別事情，一天、兩天，其實都是在十一點前一定睡覺，做給他看。

有一天我在公司，七月份我都請法師來辦法會，超度我們公司附近的這些，幫他們做一些法會。當時，我小孩我對他說：你要叫師公。就是我叫師父，你要叫師公，你要給他頂禮。他猶豫一下，馬上跪下來就頂禮。後來他在公司內部的員工分享，他分享的時候我不在場，我沒有聽到。但是我看到我們昇恆昌內部的一個刊物，叫《昇恆昌抱報》，它裡面就寫出來。他就說，他當時猶豫了一下，要不要跪下去。但是後來他想到說，董事長這麼尊敬，請這樣的法師來幫我們超度，當然要感謝他，所以毫不猶豫的跪下去。這句話也影響到我們很多的員工，所以我們的員工很多在這個刊物裡面，我們那個《抱報》裡面，有很多員工分享他們學習《弟子規》，落實在家庭生活、工作方面都得到很大的幫助。這就是我們今天所要講的傳統文化的重要性。

我告訴他們，你們看看《了凡四訓》，了凡先生他命運怎麼改變的？命運是可以改變的，不是不能改變的。當然要深一點講，就剛剛周教授所講的，周老師講的，應該要從心念去轉。但是我們今天這些員工還沒有那麼高智慧，還沒有辦法得到心念的轉化，我們從日常生活當中讓他去轉變。所以無形當中累積下來，他們也感受到，真的去做公益。了凡先生當初活到五十三歲，後來真的活到七十幾歲；本來說沒有小孩送終，後來有個小孩送終。這個《了凡四

訓》對員工的影響，他們看了也覺得非常的有幫助。所以我們的很多員工，在這個部分他們也得到很多的受益。

有一個故事，就是說我兩個員工，二十幾歲，血氣方剛，兩個人打架了。在我們公司守則裡面，規定打架一定要開除。這兩個員工就為了什麼？一個要借他的手機，一個不借給他，這樣兩個打起來了。打起來之後，這個副總，給我講，他一定要開除。我說除了開除，沒有別的方法嗎？他說沒有，你這樣子，我沒有辦法管理。我也很忙，我就說好，那你把那兩個員工找回來，跟他主管找回來。找回來，我就問他這個事由，為什麼你們會打架？他們就告訴我，我要借他的手機，他不借給我。另外一個說，他在FACEBOOK罵我。就兩個為了這個小事情。我就當場跟他們講：那你們現在兩個，你知道打架還要被開除嗎？他說知道。另一個說他也知道。好，那你們知道，都打架了，現在公司已經開除你們，現在我宣布就把你們開除了。你們知道打架被開除，那開除你們。但是，我再給你另外一條路，你願不願意抄《心經》一百零八遍？願意，給你個機會。兩個人不約而同說願意。這個主管管理不當，我叫他抄一半。結果這個效果非常好，成效非常好。我現在把他們抄的《心經》，我要求他要在三個月裡面把它抄完，把它都放在公司裡面。所以這個影響非常之大。

另外一個分享，我可以跟各位分享就是說，有一次我高雄兩個員工出了車禍。出了車禍，我就很奇怪，我聽到，第一個我就問他說，有沒有告訴總經理？他說有。總經理有沒有交代？他說總經理很關心。但是我就很納悶了，這兩個員工會發生車禍，一個死亡，一個重傷。我一聽到這個消息，我就打電話給高雄那個主管，它發生在高雄。我就說你管理有問題。他被我講這管理有問題，他非常的不能接受。我說你對員工不夠關心。他說江先生，我每天都問他

們，問他們暖，問他們好，有沒有吃飽，問他們怎麼樣怎麼樣。我說你是嘴巴，不是心，你嘴巴關心他們，心沒有關心他們。這兩個員工你調查以後報告給我知道一下什麼狀況，他們兩個會發生這個車禍。結果調查報告回來說，一個跟爸爸吵架，一個跟女朋友分手，兩個人心情不好，相約開著車子要到墾丁去玩。就半路心情不好，厄運就來了，不幸撞了車，一個死亡，一個重傷。我就告訴這個主管，你看看，你沒有關心他們。你每天上班，主管，你每個員工，你看看他的臉色，看看他開不開心，看看他的狀況怎麼樣。如果一個好的主管，你完全能夠掌握。假如今天你知道他跟爸爸吵架，心情不好，你就勸他你不應該跟爸爸吵架，回去要跟爸爸道歉，這是孝道，這非常重要。你如果跟他開導之後，他應該會有所改變。另外一位跟女朋友分手，你要告訴他，你還年輕，何處無芳草。如果經過開導，我相信這兩個小朋友絕對有機會轉變。

所以有時候就是說，一個念頭，一個主管你在關心員工的時候，你有沒有投入，真正用心去關心他們。所以我在上班的時候，我常常七、八點要走的時候，有看到員工七、八點還沒走，我就會找他主管來。第一個，你要去看他為什麼這麼晚才走？工作量過大，你必須把它分攤一些掉。假如他現在是自己在摸魚，效益不好，那你要要求他、約束他，一定要做一個調整。我連續好幾天看他都七、八點才回去，那就不合情理。所以有時候管理上，就是說你要用心去管理，用心你才能了解到整個狀況的發展。

所以我整個昇恆昌管理是落實在，我跟這些主管說，你們做志工都可以把家人帶出去。有一次我們在分享的時候，一位志工分享的時候，有一個員工他要帶小朋友去玩。他們部門要去淨灘，他說我可不可以帶小孩去？他說當然可以。就帶著小孩去參加淨灘。淨灘完之後，他看到這個海灘本來是很亂，非常髒，淨灘完之後非常

的開心。小孩子問爸爸說：我下次可不可以再來？這個對小孩子影響力非常大。另外有一次，他們去幫慈濟做資源回收。資源回收，他們覺得帶小朋友去會不會太髒，會不會影響怎麼樣？但是後來他們還是去了。去了之後，慈濟的素食做得非常好吃，小朋友吃了這個素食之後，告訴他媽媽說：媽媽，我下次可不可以再來？結果，也讓這個小朋友知道回去之後，告訴他的爸爸媽媽垃圾要分類。他說從資源回收了解到，原來垃圾要分類，小朋友還教爸爸媽媽。

所以說很多的案例，我是覺得一一的在昇恆昌的企業裡面，我們不斷的把它發揮出來。我也告訴所有的主管，今天你去做志工，重點還是在於你怎麼凝聚你的團隊。今天做志工，也是在凝聚大家一個共同的理念。所以，我為了凝聚大家公司的一個共同的理念，我就用八個字來做我們經營的一個理念，用「誠信、專業、創新、公益」這八個字。其實這個誠信是非常重要的，誠信，人沒有誠信，不能立於這個社會。專業也很重要，專業程度實質上非常重要。我其實在很多專業領域裡面，尤其免稅商店，這整個專業是我改變了整個世界免稅市場的一個專業，這個很多人大概不知道。我改變了很多市場的一個結構性，像當時我在做代理手錶的時候，手錶那個市場價格非常亂，我在代理GUCCI手錶的時候，我經營的，我要求的就是說，我給你 25 % 的margin，你只能給我賣不能低於八折，低於八折我這個戶頭cancel掉。當時很多錶店抵制我，甚至進水貨，但是我還是很困難把它克服下來。現在所有外商在經營手錶就用我這個系統，現在都是用你賣多少，我回饋多少給你，用這樣的一個理念，手錶市場就變成不會那麼亂了。眼鏡市場現在還是很亂，他們眼鏡工會說，江董事長幫我們講一講，幫忙講一講你們手錶怎麼樣去把這個改變了。

回過頭來，我們來講專業，我在做百貨公司化妝品的時候，每

一個小姐都很認真在專業裡面。我當時代理植村秀這個化妝品，我跑到日本去，我跑到日本去看它的店，除了專業的訓練之外，我去看它的店，它每一個店，植村秀每一個店的小姐。看了之後回來，我發覺他們日本人做生意，他們就是我的產品很好，告訴你我產品很好很好，但是你不能push。這個老師來教也是這樣，你們只能告訴我們產品很好，你不能去push給客人。我當時就跟我員工講，那是日本的文化，日本人可以說我東西很好，日本人就相信了。但是在台灣，你還是要告訴客人，我們的產品非常好，要稍微有點push。所以我把每一件新的產品來，讓員工先用過一個月後，我再上櫃。上櫃之後，她們把這個感覺告訴客人，所以這個專業，我們很多化妝品一年都要花上億廣告，我沒有任何廣告，植村秀我把它做到全世界第一名，比日本還要好。這個植村秀化妝品被法國人買去之後，法國人把這個植村秀，日本總公司是派人來學習。其實他們學不到東西，為什麼？因為很多東西know-how就在我的腦筋裡面。我全省開了幾十個櫃，很多櫃我沒有去過。我看了業績報告，我就告訴那個主管，我說你這個櫃出問題了。他說你怎麼知道？我說第一個你商品沒有缺，業績掉下來，就是人的問題。他說老闆你怎麼這麼知道？你有靈通？我說我沒有靈通。我完全就是說，你從你的管理面去看，這個地方為什麼發生問題。所以我每一個月月會，把每一個專櫃都派一個代表回來開會，跟他們做溝通。所以我能把植村秀做到全世界最好。甚至我們帶到免稅店裡面去，過去一個免稅店，一個小姐她可以十幾個牌子，每個人都可以賣。那請問專業夠不夠？很多商品的專業知識，她沒有辦法，一個小姐沒有辦法了解所有化妝品的knowledge，

一個商品的knowledge，這個沒有辦法完全了解。所以我把它就跟百貨公司一樣，規定一個品牌，就是要有專業的BA，專業的化妝品

小姐，CHANEL要CHANEL，DIOR要DIOR，每個牌子就是這樣。

現在全世界這些供應商很聰明，他現在把這個落實到全世界每一個免稅商店上面，都在用這個專業。所以我提到專業的重要性。加上一點創新，剛剛我們周老師也講，世界一直在變，求新求變，當然企業經營創新避免不了。現在網路購物非常普遍，實體的店面愈來愈辛苦。所以我們在面臨這樣的一個時代的轉化，相對我們也要去創新，如何去創新也很重要。大家可以看到桃園機場的改變，現在得到全世界雙料冠軍，連續兩年得到服務品質第一名，二〇一五年，今年二〇一七年又得到全世界第一名，服務品質在四千萬以下的免稅商店，我們是第一名。同時創新的重要性，加上公益也是我的核心理念。所以我們的核心理念就是這八個字。我們的核心理念是什麼？「公共服務為導向，利益大眾為宗旨」。公共服務為導向是什麼？包含非常之多，包括說，我們不管你今天買不買我的東西，我都會給你服務得很好。我們這裡有幾個案例來跟各位分享：

有一個客人，我們有好幾個案例，感動服務的案例。有個客人，是外國人，他穿了一個鞋子，開口笑。外國人他因為尺寸很大，他人很高大，鞋子穿的十幾號的，他說要買我們的鞋子，我們沒有十幾號賣給他。這個有沒有影片？有沒有分享的影片？放個影片給各位參考一下。

感謝大家的分享。每個月的月會，我們在公司不檢討業績，我一向不檢討業績。我開始的時候，我們都在檢討業績，我看到業績在報告的人在報告，在睡覺的人在睡覺，我覺得這個非常沒有意義。我就想到一個方法，就是說大家是不是可以把做錯的事情拿出來分享，做好的事情也拿出來分享。做錯了，我們就分享以後這樣的錯誤不要犯同樣的錯誤。每一個出來分享的，我都給他們獎勵，好的也分享，不好的也分享。所以每個月的月會，我們都在做公益的

分享，還有個案的分享。剛剛各位看到的就是一個個案的分享。我們也有公益分享，時間有限，不要放太多在這個部分。

我只是告訴各位，就是說企業經營，其實我從經營這個在桃園機場二十年來，也經過SARS，經過亞洲金融風暴等等，我的原則就是不裁員、不減薪。包括現在，我們面臨很大的困難，陸客減少，我們影響了大概二、三成的業績，我們同樣，員工是第一，最重要的。所以我們經營，怎麼樣在經營理念裡面，一個企業的老闆，如何將你的企業經營，就是我常跟員工講，昇恆昌就是個家庭，也是個職場，也是個修行的道場。讓大家，也是個學校，在這個昇恆昌裡面也可以學習，也跟家庭一樣，同時也可以去修行。其實我們每天在做志工，我每個月會在跟他們分享的時候，就是鼓勵他們。因為員工裡面有不同各種宗教，我只能用這樣的方式。

剛剛周老師我學了很多，你那種比喻非常好，非常棒。那個能夠讓大家不覺得這是在談宗教。其實宗教它不是宗教，它是一個智慧。修到最後，我們所學的東西，到最後就是最高智慧。今天一樣，昇恆昌的宗旨到最後就是要回饋，回報給社會，把這個福報跟大家來分享。所以我們一年大概有五百多場的公益活動。同時我們一年，光這些公益活動得花到將近一億。我們另外捐助學校、醫院的那些各種單位的贊助的，那更不在其外。所以，各位在桃園機場消費的時候，可能你們每消費一件，每花一塊錢，就公益都有你們的貢獻。有很多朋友碰到：江先生，我是你們的客人，跟你們購買很多很多。我說感謝你，感恩！很感激你，你也在做公益。因為我在做公益，有你奉獻的一部分。所以我們用這樣的一個經營理念，其實真的我們修心是非常的重要，修心是非常重要的。

今天，我們也用了很多的員工，坦白講，香港機場比我們還大，旅客量比我們還多，他們一年大概是六、七千萬，我們現在出入

境才四千萬。光我們昇恆昌一家就用二千多個人，香港機場才用一千二百多個員工。所以，在服務上來講，我們用了二千多個員工，再加上還有別家，另外一家，我們競爭的對手采盟，另外一家台灣菸酒公司，加上去，桃園機場可能這些營業員差不多三千五百個，比香港差不多三倍，當然相對服務品質就提升很多，購買力也相對的提升。所以，我們台灣雖然才一千萬的觀光客，我們在這個免稅市場，在國際上，我們經濟規模跟鄰近國家比起來，都比人家差太多。新加坡有超過，一年觀光客超過四、五千萬，香港也四、五千萬，泰國也超過四、五千萬，我們在這些鄰近國家，韓國也比我們還多很多。在這樣的一個環境之下，我們的免稅市場在國際上已經排名大概在十名之內，這也是台灣之光。

我們今天國際媒體也不斷的報導，說希望全球的機場的CEO，能夠到桃園機場花兩個鐘頭去看一看。看什麼？因為台灣，很多台灣的文化元素，我們每一個候機室都用台灣的元素藝術家結合，在裡面辦了很多的，像這個國際媒體The Moodi Report，這是一個免稅的媒體報導，它就特別的感動，它特別感動就是說，呼籲全球的機場的CEO，其實現在不斷的很多國際機場都到桃園來參訪，來了解。最近有一個捷克的機場的一個CEO也到桃園來，看了之後他們非常感動，你們可以到我們捷克來做免稅商店。

事實上我們今天企業如果說，把這個傳統文化能夠落實，能夠跟以身作則一個企業的企業主，現在最大困難就是說，《弟子規》、《了凡四訓》、《太上感應篇》大家都說很好，我們放在我們店裡面，大陸人說這是我們的東西，他們沒有，他們斷層了。所以很多我在機場，他們都拿著《弟子規》回去，他們也覺得說非常好。那這些東西如何落實在企業裡面，其實是非常大的一個影響力。今

天我跟各位所分享，就是說我們如何將這個傳統文化，我受到淨空老和尚影響非常之大，也把這個落實到企業裡面在推動。現在事實上，我們覺得做得還不夠，現在就是說，如何讓我們所有的主管都能夠更落實的、扎實的把所有這些文化能夠落實下去，也把這個志工活動能夠更發心的去做。這就是說，剛剛周老師也講，福報必須分享出去，才能成為功德，才能了生脫死。所以這是一個非常奧妙的東西，說穿了也不是太大的困難。

心，這是最重要，我們要修的。所以我們所面臨的種種環境的困難，我們如何一一的去克服，就是面對現實的挑戰。你自己要心如止水，我們也常常碰到很多的障礙，那這些障礙如何克服？唯一就是要靠智慧，沒有智慧，你往往會很困難的。我的困難，我相信王院長也知道，外商常常就用不同手段，一直為了要爭取這個地方的營業經營，那麼就用很多種方式。但是，我們要很淡定的去對他，面對他。環境挑戰也好，或是說我們面臨的困難也好，我們還是需要靠聖人的教育，聖人教給我們的智慧來解決它，來突破它。

這是我們今天，我要跟各位分享的如何將這個傳統文化落實到企業裡面，最重要的關懷弱勢這一塊，我們是非常多的案例。這個案例是在八里，我自己親自去看的。這一個跟我差不多，他的年紀跟我差不多的這個主人，大概六十幾歲吧，兩個小孩都麻痺，腦性麻痺，非常嚴重。住在資源回收場，那個小孩，就是他那個小孩都完全沒有辦法自理。住在資源回收的地方，小孩子住在樓上，每天借他住的那一個年輕人，每天把他背上背下，要洗澡就要背到下面來。所以他們要求我們是不是可以幫他下面跟他隔一個房間，下面一個房間，我們就幫他隔了一個房間。那個房間隔好之後，好像這個還有照片吧？

這個因為他們有個記者，她知道我們在幫助這個，因為剛好那

一年我們到八里的老人院，我們每年過年都會在八里的老人院，過年做一個圍爐。我們員工有認養八里老人院，每個月都去陪這些老人去買東西、去玩，我每年大概都會跟老人圍爐。圍爐每一年我就說，八里這個地方，是不是找他們里長，看看有沒有需要關懷跟幫助的個案？結果那就是其中一個個案。有好幾個個案，那其中一個個案。那一次去，因為也有媒體記者來了，所以他們才報導了這個新聞出來。這個我們其實在做，默默在做的很多，我們並不是說要人知道，行善不需要讓人家知道，但是我們還是默默在做。我們幫這個地方一個案例，獨居老人，我今年過年才去看的，那個環境真的是很雜亂，我們也幫他做了改善，這個有沒有影片，沒有吧？沒有。

另外，我們捐贈復康巴士給桃園市，因為我們桃園員工滿多的，有大概一、二千個員工都住在桃園，我們幫助這個桃園的復康巴士的捐贈。另外，新北市我們也捐了一部，新北市也捐了一部復康巴士。就是最近關懷的一些案例。接下來還有沒有？這個是我到，剛剛那個就是我到育幼院去，跟這些小朋友分享《了凡四訓》，講這些。他們要我講，分享給小朋友，就跟他們講一些，給他們聽。這個因為我小孩也都有跟我一起做志工，所以也被這個媒體也看到他，他們說這個舉動就是把公益一起傳承，那是一定要的。接下來看影片。

感謝各位的分享。其實孝敬這兩個字，孝是我們的根，敬是我們的本。我們在企業裡面倡導，在家孝敬父母，在外要尊敬師長，這兩個字其實是根本。我記得小時候，小學時候我們常常在學校裡面看到標語，「忠孝仁愛、禮義廉恥、信義和平」十二個字，現代人已經看不到了。所以回歸《弟子規》乃最重要，還是回到孝敬兩個字。如果一個人沒有孝道，那這個人不會有所成就，不會有所功

德、福德，不會有福報。孝，在我們公司裡面推動，你看他們，我們的《弟子規》也帶動了他們家庭的生活，也讓他們對社會的關懷，其實是一個非常重要的元素。其實昇恆昌就是一個快樂的園地，我常常跟員工講，我們現在大概七千個員工。七千個員工，一般很多超過這麼幾千個員工當中會有很多的鬥爭，在昇恆昌裡面絕對不會有，我們是互相包容、互相關懷、互相鼓勵。剛剛那個案例也是分享，有客人他需要飛機票，他需要急難救助。我們透過各種我們的資源能夠幫助她回到澎湖，也讓她很安心的。這些就是說無形中，累年累月，每年，我們每一天，就是剛剛周老師所講，其實春夏秋冬每一天都這樣做，每一年也是希望這樣做。所以我也希望，我個人其實在心上面在下功夫，我也希望，我也能影響到我的全體同仁，甚至於我們現在也影響到上下游的廠商。

比方說我們賣的食品，我們一定要經過很嚴格的把關，SGS檢驗，我們一年的檢驗費都一千多萬。我們把關得非常嚴格，到現在我們二十幾年來，我們這個茶葉也好，沒有農藥；這個毒奶粉，或是毒油，我們都安全的過關，就是因為我們有嚴格的把關。相對的，很多廠商想進昇恆昌，就給我們講我們這個GMP檢驗的，不用再檢。我說不行，昇恆昌進來，你有任何檢驗，我們透過你們的檢驗之外，我們自己還要再檢驗。所以我們是保障客人、旅客的健康安全，這是一個誠信的問題。我們常常發生這社會的問題，很多企業就說這個油又不是我做的，我是經銷，我也是受害者。我今天坦白講，我們昇恆昌不管在哪裡出了問題，絕對負責到底。

我們有一次賣一個包包，這個名牌包，這個英文字他吊錯了，他用金屬的做了一個英文，這個字一個字母吊錯了。這個人投訴到蘋果日報去，蘋果日報就登了，說我們賣的這個包包是假的。經過我們跟他說明這不是假的，他願意的話，我們願意把它買回，加倍

買回都OK，都接受。但是，結果我們跟他溝通之後，這個旅客他反而不要，他不賣了。因為他什麼？這個報紙一登，反而價值起來了，這個全世界只有一個，它那個字母吊錯頭，絕對不是假的。

所以我們今天就是說一個企業經營，它必須要有誠信，它必須要有專業，它必須要有創新，也需要有公益。所以我們也得到國際的CSR的認證。我們這裡有沒有？這個就是我們國際的認證。我們這個企業社會責任，一般認證都是工廠。外國人跟你買東西，他需要你有這個認證，他才要跟你買。但是我們做服務業來講，沒有這個要求，我是全世界第一家免稅商店去申請國際認證。這是一個跨國公司，一百多年的公司的認證。台灣當然也有很多企業社會責任認證，但是我們覺得台灣這個認證機構比較不齊全。這個一百五十幾年的公司，當他們來認證的時候，他們發覺，你們已經超過我們要求的標準太多了。這個是我們通過企業社會責任的認證。但是我覺得這個不夠，我們認為應該朝向企業社會、社會企業的一個方向在走。我們不能為了賺錢、為了利益自己而影響到別人，這是非常重要的。今天我們昇恆昌來講，我經營事業的理念就是利益大眾，宗旨就是利益大眾。

今天感謝各位，很抱歉，我這個口才也不好，講得不太好，就是用一些個案，我們內部管理的個案，傳統文化跟企業經營理念跟各位分享，我希望我們也朝這個目標繼續來努力。有企業經營，當然就是有福報；我們有福報，我們也希望把這個福報分享出去。我們今天感謝各位師長，感謝各位的指教，感謝悟行法師，感謝各位，我們周教授（周老師），很多諸位前輩、先進，祝大家身體健康，萬事如意。謝謝大家，謝謝。