

震旦
AURORA

经营理念



目 录

前 言	3
-----------	---

震旦经营理念	4
--------------	---

震旦人共同特质	4
---------------	---

第一章 顾客满意	5
----------------	---

震旦是追求「顾客满意」的企业
诚信热忱 赢得顾客信赖
买的安心 用的放心
重视品质 做好精致服务
为顾客创造价值 实现顾客满意

第二章 同仁乐意	7
----------------	---

震旦是追求「同仁乐意」的企业
利他思维 建立完善的制度
活泼快乐 激发学习成长
培育人才 实现同仁梦想

第三章 回馈社会 9

震旦是坚持「回馈社会」的企业

诚信经营 提升公司治理能力

企业文化 贡献社会正向价值

文化公益 提升社会人文素养

鼓励行善 建立长期公益机制

第四章 追求永续经营 11

震旦是坚持「追求永续经营」的企业

全员参与 发挥自发性自转经营

务实创新 精进经营平台

累积品牌价值 维护良好商誉

变革开创 积极拓展未来

震旦家族 追求永续经营

结 语 13

前 言

震旦的涵义是日出东方，AURORA的字义是黎明曙光，两者都象征光明与希望，代表朝气与活力。

震旦集团自一九六五年创立以来，在全体同仁秉承创业精神的努力之下，建立了良好的企业文化与企业精神，并不断地成长茁壮。

随着集团的规模逐渐扩大，不同行业的事业体及行销据点开始增多，为了统合同仁的价值观，建立共同的信念，我们将历年来累积的经营心得以及持续成长的关键要素，做了有系统的整理，于一九八四年正式出版《震旦经营理念》，作为指导全体同仁共同遵循、共同学习的最高指导原则。

第十三版出版的目的是，要期勉所有同仁秉持「顾客至上」的服务信念，将顾客的需求放在第一位，为顾客创造价值，做好顾客满意；并坚持以「震旦家族」的经营模式，建立一代比一代强的经营团队，持续追求永续经营。

实践经营理念，首先必须「找对人」。我们订定「震旦人共同特质」，作为用人遴选的标准，找到符合条件的人，共同为实践理念而努力。

《震旦经营理念》的出版，对内可以传承良好的震旦文化和震旦精神，精进经营的实力；对外亦能与各界分享心得、交流经验，借此抛砖引玉，为回馈社会贡献一份心力。

震旦经营理念

顾客满意

同仁乐意

回馈社会

追求永续经营

震旦人共同特质

诚信正派

品德操守

崇法务实

正面思考

积极乐观

团队合作

学习创新

专业自信

领导能力

重视执行力

第一章 顾客满意

震旦是追求「顾客满意」的企业

顾客是企业生存的命脉，好的经营必须不断地创造顾客、累积顾客。

追求顾客满意，首先应秉持「顾客至上」的服务信念，提供完善的服务，得到顾客的信赖，进而为顾客创造价值，超越顾客的期望。

诚信热忱 赢得顾客信赖

服务顾客，要以热忱的态度，积极为顾客解决问题。热忱的表现，是以亲切的笑容、整洁的仪表及周到的礼节，表达对顾客的尊重；并以积极负责的态度，让顾客感受到我们发自内心的诚意。

服务的过程中，对于顾客的需求与期望，我们要以诚信正派、崇法务实的原则，信守对顾客的承诺。不能有投机取巧或损害顾客权益的行为，也不能急功近利，为了一时的利益，对顾客做出超过服务极限的承诺。

买的安心 用的放心

做到「买的安心、用的放心」，才能获得顾客的良好风评，形成顾客之间相传的好口碑，达到以顾客创造顾客、以顾客培养顾客的善性循环。

「买的安心」，是坚持以合理的价格，提供最优质的商品及服务，让顾客确实有物超所值的感受。

「用的放心」，是服务好、品质好、交货准时、负起全部的责任，并能够对客诉虚心接受、百分之百快速完善处理，保障顾客的权益，让顾客放心使用我们的商品。

重视品质 做好精致服务

品质是世界的共通语言，优良的品质，是顾客满意的基本条件。我们不仅要求商品及服务的品质，也要求工作的品质，凡事以追求完美的决心，全力以赴，第一次就把事情做到最好，并以创新、高效率的工作品质，做好精致服务。

我们应将顾客的需求放在第一位，优先处理顾客回馈的意见，设身处地为顾客解决问题；同时以先进的资讯科技，不断精进售前、售中与售后的各项服务平台，确保服务的品质及速度，让顾客享受最好的服务体验。

我们更应不断地提升专业能力，提供最佳的解决方案，做好精致服务，才能持续扩大服务范围。

为顾客创造价值 实现顾客满意

为顾客创造价值，才能增强顾客对我们的信赖，也增进同仁的荣誉感，凝聚同仁的向心力。

我们重视对顾客的承诺，建立严格的商品标准及服务规范。除了提供顾客最优质的商品，更秉持创新的服务理念及专业的服务能力，提供最佳的解决方案，满足顾客的需求。

良好的顾客风评，是靠全体同仁点点滴滴的努力累积而成。只要我们发挥团队合作的力量，并以专业及热忱的心，努力为顾客创造价值，必能超越顾客的期望，让顾客感动，实现顾客满意。同仁得到顾客的信赖与尊重，工作上有成就感，也就是同仁乐意的开始。

第二章 同仁乐意

震旦是追求「同仁乐意」的企业

每一位同仁对于自己的未来，都充满着期待，也怀抱着梦想。

追求同仁乐意，应真心关怀同仁，了解同仁的需求，并建立完善的制度，让同仁有发挥的舞台，实现自己的梦想。

利他思维 建立完善的制度

我们坚持在人事公开、机会均等、权责分明、赏罚明快的原则下，以利他的思维，建立合乎人性、符合法令及经营理念的制度，让同仁有成长及发挥潜力的舞台。

一九七五年，我们即实施「责任中心制度」，以企业内创业的精神及模式，建立了市场、人力、服务、资金、利润等五大经营目标，让同仁学习如何做好计划经营及目标管理，懂得经营数据的分析与运用，发挥自发性自转经营，成为全方位的经营人才。

同时，我们协助同仁订定成长目标，鼓励同仁展现绩效，并通过公平、公正的评核制度，让表现落后的同仁可以即时接受辅导、绩优的同仁可以得到快速肯定，持续地向上发展，看到自己美好的未来。

我们长期实施「经营成果分享制度」，鼓励全体同仁共同创造更高利润、分享同仁。每一个部门、每一个人都是依其贡献来决定成果分享的多寡，同时重视个人职位价值及绩效表现，激励同仁奋发向上，获得更多的成果分享。

活泼快乐 激发学习成长

要做好同仁乐意，除了要重视物质面待遇，增加同仁的所得以外；也要重视精神面的待遇，提供同仁活泼快乐、沟通顺畅以及学习成长的工作环境。

主管应以身作则，以德待人，创造活泼快乐的工作氛围，激发同仁的热情与潜力，让经营如同有趣的竞赛，激励同仁学习成长，增加自信与成就感。

同仁的成功就是主管的成功，也是企业的成功。主管要真心关怀同仁，适时给予鼓励与协助，并以宽阔的胸襟来培育接班人才，与同仁建立互信关系，进而培养出浓厚的革命情感。

同仁之间要有内部同仁也是顾客的观念，彼此保持良好的沟通与互动；并以团队成就为荣，重视团队精神，全力协助与服务，做好内部顾客的满意，这样团队合作才会顺畅，同仁自然就会快乐并持续成长。

培育人才 实现同仁梦想

人才是企业发展的关键，企业因人才的累积而成长。

培育人才应依据每一个人的特质与志向，适才适所，规划完整的教育训练，让同仁在各种学习中提升专业知识与技能。

我们重视在职教育，推动职务见习与代理，落实多元学习的轮调制度，让同仁有更多历练的机会；同时，通过快速肯定绩优同仁以及建立完善的人才库机制，培育更多的专才成为通才，晋升为高阶主管，让每一位优秀的同仁，都能实现自己的梦想。

企业的发展与同仁的成长是相辅相成。企业要成功并持续发展，必须要有人才至上的观念，并通过公平、公正的评核制度，不分亲疏关系，让有热忱、有潜力的同仁可以充分发挥，看到自己的未来。如此，同仁以震旦为荣，震旦以同仁为傲，这种深挚的归属感，就是同仁乐意的实现。

第三章 回馈社会

震旦是坚持「回馈社会」的企业

企业是社会的一分子，在提升企业竞争力、追求经营绩效的同时，更应该回馈社会，做一个良好的企业公民。

回馈社会的具体实践就是——
创造就业机会，为社会培养人才；
落实环保，提供优质的商品及服务，提升生活水平；
回馈股东，增强股东投资意愿，促进经济发展；
依法纳税，让政府有财源，增进全民福祉；
积极参与公益，提升社会正向能量。

诚信经营 提升公司治理能力

企业经营的过程中，通过诚信、资讯透明及有效的监督，才能不断地改善经营体质，获得社会的信赖。

我们坚持正派经营，落实各项诚信的经营政策及管理制度，让经营团队发挥专业与价值，同时强化法治基础及内控平台，形成有效的制衡机制，提升公司治理能力，善尽企业社会责任。

企业文化 贡献社会正向价值

良好的企业文化，能正面影响同仁行为，激发同仁工作热情及展现专业素养，向社会贡献正向价值。

企业教育与家庭教育、学校教育一样重要。我们先教做人、后教做事，教导同仁懂得待人接物、正确做事的态度以及团队合作的精神，成为社会上诚信正派的有用之才。

在研发制造及职场环境方面，我们重视环保与创新。在创造高附加价值商品及服务的同时，我们以身作则，经由有效的管理机制，珍惜及保护资源，为提升生活环境的品质贡献一份心力。

文化公益 提升社会人文素养

文化是提升人类文明及生活品质的重要因素，有价值的文化精神与文化学说可以源远流长、历久弥新。

一九七一年，我们开始发行文化公益刊物《震旦月刊》，至今从未间断，由此分享了经营管理及艺文欣赏的知识，促进企业与社会的交流、学习。

二〇一〇年，我们以「中华玉文化·城市新风格」为主题，参与上海世博会；二〇一三年以「保护、传承、奉献」为宗旨，开办震旦博物馆；都是致力于保护历史文物，推广学术研究及艺文活动，为提升社会的人文素养而努力。

鼓励行善 建立长期公益机制

行善力量越多，社会累积的正向能量就越大。

我们鼓励同仁在地参与公益活动，并通过身体力行，体会助人为快乐之本的意义，用行善将正向力量传递出去。

我们结合陈永泰公益信托，建立长期投入公益的机制，持续推动急难救助、协助弱势团体以及培育人才等专案；并于二〇一五年，设立传善奖，提供社会福利机构长期稳定的资源、鼓励创新以及培育人才，协助社福机构提升自身的能力，让各界的善心发挥更大的效益。

社会的进步是企业生存发展的基石，我们应以具体的行动回馈社会，善尽企业社会责任，促进社会的安和乐利与繁荣进步，让震旦在更好的大环境下，追求永续经营。

第四章 追求永续经营

震旦是坚持「追求永续经营」的企业

宇宙之间没有永恒的事与物，企业也是如此。但我们仍然要追求永续经营，因为我们认为企业唯有维持良好的经营，才能长期服务顾客、照顾同仁、回馈社会；因此我们坚持追求永续经营的理想。

全员参与 发挥自发性自转经营

企业是一个团队，经营则是一项长期竞赛。大家群策群力，为共同的信念奉献心力，企业才能持续成长。

我们鼓励全员参与，激发同仁的热忱及潜力。各部门自行建立适合的经营平台，每一位同仁以自动自发的精神，对于制度及作业流程勇于提出改善建议；同时对自己经营的业务负责，明确标准的作业流程，做好扎实的基础作业，展现应有的专业价值及当责精神，充分发挥自发性自转经营的功能。

务实创新 精进经营平台

务实，就是承诺的事情一定要做到。经营要做到务实，必须随时检视经营状况，做好经营分析，并提出有效的改善对策，发挥执行力，确保达成经营目标，更要让同仁有超越目标的喜悦与成就感。

企业在务实的原则下，必须持续地创新，创新才能产生更好的绩效。观念的改变是创新，作业流程的改善也是创新。我们不断地与外界互相学习交流，导入专业先进的经营知识，整合集团资源，精进各项制度与平台，力求简单、明确、易懂、好用，提升经营的绩效。

务实创新，是我们良好的震旦文化与震旦精神。只要我们秉持务实创新，明确经营定位，坚守经营原则，发挥核心专长，相信必能做好精致经营，提升更强的竞争力。

累积品牌价值 维护良好商誉

品牌是企业的灵魂，商誉是无形的资产。有好的品牌，就能够开创蓝海的市场，不会做价格的恶性竞争，才有能力做好顾客满意；有好的商誉，就能够受到社会的信赖，企业经营才有尊严。

累积品牌价值及维护良好商誉，是全体同仁应凝聚的共识，我们要持续坚持及努力，建立一个受人信赖的震旦集团。

变革开创 积极拓展未来

变革，是在坚守经营理念、传承良好文化及精神之下，随时掌握环境变化的趋势，以新的思维、新的策略，迎接新的时代。

开创，是持续保持创业精神，全力以赴，积极开创新事业版图。

各产业应以变革开创的崭新作为，自行规划适合该产业的愿景，并做好实现愿景的短期、中期和长期策略，重视先行投资，落实执行及管控，确保长期发展的成功。

震旦家族 追求永续经营

「震旦家族」，就是所有的同仁，不分省籍、不分国籍，彼此要有共同的信念，重视企业伦理及企业纪律，齐心建立具有浓厚的革命情感、亲如兄弟姊妹的震旦大家庭。

随着集团的规模越来越大、不同行业的事业发展越来越多，我们需要很多不同的人才及专业经理人。因此，我们坚持以「震旦家族」的经营模式，将集团交给专业经理人来经营，并选对专业经理人组成经营团队，让经营团队一代比一代强，共同为长期服务好顾客、以及同仁美好的未来而持续努力。

我们必须肩负责任及使命，培育出优秀的接班团队，让每一代的经营团队都能累积更好的经营基础给下一代的经营团队，如此震旦集团才能追求永续经营。

结 语

**做好「顾客满意」、「同仁乐意」、「回馈社会」，
是震旦集团全体同仁的共同信念。**

震旦集团能够经营超过五十年，至今仍不断地成长茁壮，除了要感谢广大顾客的爱护与支持、全体同仁的努力与贡献，更要感谢大环境提供我们良好的发展机会。

最重要的是，证明震旦经营理念是经得起时代的考验，我们一定要认同并充分了解经营理念的中心思想。

企业的经营如同植树，要勤于灌溉才能生长发育，枝繁叶茂时要适当修整，使根基更加稳固，不畏大风大雨的挑战。遭遇逆境，固然要奋起超越；处于顺境，更要居安思危，随时自省与改善，才能长保经营成功的果实。

对的信念 一定要坚持到底

展望未来，我们坚持以经营理念作为全体同仁的共同信念，全力以赴，并以务实创新的创业精神，变革开创的实际行动，积极拓展未来；

做好「顾客满意」、「同仁乐意」、「回馈社会」。

版次

一九八四年二月	初版
一九八五年二月	再版
一九八六年十二月	三版
一九九一年三月	四版
一九九三年三月	五版
一九九五年十月	六版
二〇〇一年八月	七版
二〇〇五年十月	八版
二〇〇七年五月	九版
二〇一二年八月	十版
二〇一五年十月	十一版
二〇一六年十一月	十二版
二〇二〇年七月	十三版

财团法人震旦永续经营基金会 出版



震旦集團
AURORA GROUP