

震旦
AURORA

經營理念



目 錄

前 言	3
-----------	---

震旦經營理念	4
--------------	---

震旦人共同特質	4
---------------	---

第一章 顧客滿意	5
----------------	---

震旦是追求「顧客滿意」的企業

誠信熱忱 贏得顧客信賴

買的安心 用的放心

重視品質 做好精緻服務

為顧客創造價值 實現顧客滿意

第二章 同仁樂意	7
----------------	---

震旦是追求「同仁樂意」的企業

利他思維 建立完善的制度

活潑快樂 激發學習成長

培育人才 實現同仁夢想

第三章 回饋社會 9

震旦是堅持「回饋社會」的企業

誠信經營 提升公司治理能力

企業文化 貢獻社會正向價值

文化公益 提升社會人文素養

鼓勵行善 建立長期公益機制

第四章 追求永續經營 11

震旦是堅持「追求永續經營」的企業

全員參與 發揮自發性自轉經營

務實創新 精進經營平台

累積品牌價值 維護良好商譽

變革開創 積極拓展未來

震旦家族 追求永續經營

結 語 13

前 言

震旦的涵義是日出東方，AURORA的字義是黎明曙光，兩者都象徵光明與希望，代表朝氣與活力。

震旦集團自一九六五年創立以來，在全體同仁秉承創業精神的努力之下，建立了良好的企業文化與企業精神，並不斷地成長茁壯。

隨著集團的規模逐漸擴大，不同行業的事業體及行銷據點開始增多，爲了統合同仁的價值觀，建立共同的信念，我們將歷年來累積的經營心得以及持續成長的關鍵要素，做了有系統的整理，於一九八四年正式出版《震旦經營理念》，作爲指導全體同仁共同遵循、共同學習的最高指導原則。

第十三版出版的目的是，是要期勉所有同仁秉持「顧客至上」的服務信念，將顧客的需求放在第一位，爲顧客創造價值，做好顧客滿意；並堅持以「震旦家族」的經營模式，建立一代比一代強的經營團隊，持續追求永續經營。

實踐經營理念，首先必須「找對人」。我們訂定「震旦人共同特質」，作爲用人遴選的標準，找到符合條件的人，共同爲實踐理念而努力。

《震旦經營理念》的出版，對內可以傳承良好的震旦文化和震旦精神，精進經營的實力；對外亦能與各界分享心得、交流經驗，藉此拋磚引玉，爲回饋社會貢獻一份心力。

震旦經營理念

顧客滿意
同仁樂意
回饋社會
追求永續經營

震旦人共同特質

誠信正派
品德操守
崇法務實
正面思考
積極樂觀
團隊合作
學習創新
專業自信
領導能力
重視執行力

第一章 顧客滿意

震旦是追求「顧客滿意」的企業

顧客是企業生存的命脈，好的經營必須不斷地創造顧客、累積顧客。

追求顧客滿意，首先應秉持「顧客至上」的服務信念，提供完善的服務，得到顧客的信賴，進而為顧客創造價值，超越顧客的期望。

誠信熱忱 贏得顧客信賴

服務顧客，要以熱忱的態度，積極為顧客解決問題。熱忱的表現，是以親切的笑容、整潔的儀表及周到的禮節，表達對顧客的尊重；並以積極負責的態度，讓顧客感受到我們發自內心的誠意。

服務的過程中，對於顧客的需求與期望，我們要以誠信正派、崇法務實的原則，信守對顧客的承諾。不能有投機取巧或損害顧客權益的行為，也不能急功近利，為了一時的利益，對顧客做出超過服務極限的承諾。

買的安心 用的放心

做到「買的安心、用的放心」，才能獲得顧客的良好風評，形成顧客之間相傳的好口碑，達到以顧客創造顧客、以顧客培養顧客的善性循環。

「買的安心」，是堅持以合理的價格，提供最優質的商品及服務，讓顧客確實有物超所值的感受。

「用的放心」，是服務好、品質好、交貨準時、負起全部的責任，並能夠對客訴虛心接受、百分之百快速完善處理，保障顧客的權益，讓顧客放心使用我們的商品。

重視品質 做好精緻服務

品質是世界的共通語言，優良的品質，是顧客滿意的基本條件。我們不僅要求商品及服務的品質，也要求工作的品質，凡事以追求完美的決心，全力以赴，第一次就把事情做到最好，並以創新、高效率的工作品質，做好精緻服務。

我們應將顧客的需求放在第一位，優先處理顧客回饋的意見，設身處地為顧客解決問題；同時以先進的資訊科技，不斷精進售前、售中與售後的各項服務平台，確保服務的品質及速度，讓顧客享受最好的服務體驗。

我們更應不斷地提升專業能力，提供最佳的解決方案，做好精緻服務，才能持續擴大服務範圍。

為顧客創造價值 實現顧客滿意

為顧客創造價值，才能增強顧客對我們的信賴，也增進同仁的榮譽感，凝聚同仁的向心力。

我們重視對顧客的承諾，建立嚴格的商品標準及服務規範，除了提供顧客最優質的商品，更秉持創新的服務理念及專業的服務能力，提供最佳的解決方案，滿足顧客的需求。

良好的顧客風評，是靠全體同仁點點滴滴的努力累積而成。只要我們發揮團隊合作的力量，並以專業及熱忱的心，努力為顧客創造價值，必能超越顧客的期望，讓顧客感動，實現顧客滿意。同仁得到顧客的信賴與尊重，工作上有成就感，也就是同仁樂意的開始。

第二章 同仁樂意

震旦是追求「同仁樂意」的企業

每一位同仁對於自己的未來，都充滿著期待，也懷抱著夢想。

追求同仁樂意，應真心關懷同仁，了解同仁的需求，並建立完善的制度，讓同仁有發揮的舞台，實現自己的夢想。

利他思維 建立完善的制度

我們堅持在人事公開、機會均等、權責分明、賞罰明快的原則下，以利他的思維，建立合乎人性、符合法令及經營理念的制度，讓同仁有成長及發揮潛力的舞台。

一九七五年，我們即實施「責任中心制度」，以企業內創業的精神及模式，建立了市場、人力、服務、資金、利潤等五大經營目標，讓同仁學習如何做好計劃經營及目標管理，懂得經營數據的分析與運用，發揮自發性自轉經營，成為全方位的經營人才。

同時，我們協助同仁訂定成長目標，鼓勵同仁展現績效，並透過公平、公正的評核制度，讓表現落後的同仁可以即時接受輔導，績優的同仁可以得到快速肯定，持續地向上發展，看到自己美好的未來。

我們長期實施「經營成果分享制度」，鼓勵全體同仁共同創造更高利潤、分享同仁。每一個部門、每一個人都是依其貢獻來決定成果分享的多寡，同時重視個人職位價值及績效表現，激勵同仁奮發向上，獲得更多的成果分享。

活潑快樂 激發學習成長

要做好同仁樂意，除了要重視物質面待遇，增加同仁的所得以外；也要重視精神面的待遇，提供同仁活潑快樂、溝通順暢以及學習成長的工作環境。

主管應以身作則，以德待人，創造活潑快樂的工作氛圍，激發同仁的熱情與潛力，讓經營如同有趣的競賽，激勵同仁學習成長，增加自信與成就感。

同仁的成功就是主管的成功，也是企業的成功。主管要真心關懷同仁，適時給予鼓勵與協助，並以寬闊的胸襟來培育接班人才，與同仁建立互信關係，進而培養出濃厚的革命情感。

同仁之間要有內部同仁也是顧客的觀念，彼此保持良好的溝通與互動；並以團隊成就為榮，重視團隊精神，全力協助與服務，做好內部顧客的滿意，這樣團隊合作才會順暢，同仁自然就會快樂並持續成長。

培育人才 實現同仁夢想

人才是企業發展的關鍵，企業因人才的累積而成長。

培育人才應依據每一個人的特質與志向，適才適所，規劃完整的教育訓練，讓同仁在各種學習中提升專業知識與技能。

我們重視在職教育，推動職務見習與代理，落實多元學習的輪調制度，讓同仁有更多歷練的機會；同時，透過快速肯定績優同仁以及建立完善的人才庫機制，培育更多的專才成為通才，晉升為高階主管，讓每一位優秀的同仁，都能實現自己的夢想。

企業的發展與同仁的成長是相輔相成。企業要成功並持續發展，必須要有人才至上的觀念，並透過公平、公正的評核制度，不分親疏關係，讓有熱忱、有潛力的同仁可以充分發揮，看到自己的未來。如此，同仁以震旦為榮，震旦以同仁為傲，這種深摯的歸屬感，就是同仁樂意的實現。

第三章 回饋社會

震旦是堅持「回饋社會」的企業

企業是社會的一分子，在提升企業競爭力、追求經營績效的同時，更應該回饋社會，做一個良好的企業公民。

回饋社會的具體實踐就是——
創造就業機會，為社會培養人才；
落實環保，提供優質的商品及服務，提升生活水平；
回饋股東，增強股東投資意願，促進經濟發展；
依法納稅，讓政府有財源，增進全民福祉；
積極參與公益，提升社會正向能量。

誠信經營 提升公司治理能力

企業經營的過程中，透過誠信、資訊透明及有效的監督，才能不斷地改善經營體質，獲得社會的信賴。

我們堅持正派經營，落實各項誠信的經營政策及管理制度，讓經營團隊發揮專業與價值，同時強化法治基礎及內控平台，形成有效的制衡機制，提升公司治理能力，善盡企業社會責任。

企業文化 貢獻社會正向價值

良好的企業文化，能正面影響同仁行爲，激發同仁工作熱情及展現專業素養，向社會貢獻正向價值。

企業教育與家庭教育、學校教育一樣重要。我們先教做人、後教做事，教導同仁懂得待人接物、正確做事的態度以及團隊合作的精神，成為社會上誠信正派的有用之才。

在研發製造及職場環境方面，我們重視環保與創新。在創造高附加價值商品及服務的同時，我們以身作則，經由有效的管理機制，珍惜及保護資源，為提升生活環境的品質貢獻一份心力。

文化公益 提升社會人文素養

文化是提升人類文明及生活品質的重要因素，有價值的文化精神與文化學說可以源遠流長、歷久彌新。

一九七一年，我們開始發行文化公益刊物《震旦月刊》，至今從未間斷，由此分享了經營管理及藝文欣賞的知識，促進企業與社會的交流、學習。

二〇一〇年，我們以「中華玉文化·城市新風格」為主題，參與上海世博會；二〇一三年以「保護、傳承、奉獻」為宗旨，開辦震旦博物館；都是致力於保護歷史文物，推廣學術研究及藝文活動，為提升社會的人文素養而努力。

鼓勵行善 建立長期公益機制

行善力量越多，社會累積的正向能量就越大。

我們鼓勵同仁在地參與公益活動，並透過身體力行，體會助人為快樂之本的意義，用行善將正向力量傳遞出去。

我們結合陳永泰公益信託，建立長期投入公益的機制，持續推動急難救助、協助弱勢團體以及培育人才等專案；並於二〇一五年，設立傳善獎，提供社會福利機構長期穩定的資源、鼓勵創新以及培育人才、協助社福機構提升自身的能力，讓各界的善心發揮更大的效益。

社會的進步是企業生存發展的基石，我們應以具體的行動回饋社會，善盡企業社會責任，促進社會的安和樂利與繁榮進步，讓震旦在更好的大環境下，追求永續經營。

第四章 追求永續經營

震旦是堅持「追求永續經營」的企業

宇宙之間沒有永恆的事與物，企業也是如此，但我們仍然要追求永續經營，因為我們認為企業唯有維持良好的經營，才能長期服務顧客、照顧同仁、回饋社會；因此我們堅持追求永續經營的理想。

全員參與 發揮自發性自轉經營

企業是一個團隊，經營則是一項長期競賽。大家群策群力，為共同的信念奉獻心力，企業才能持續成長。

我們鼓勵全員參與，激發同仁的熱忱及潛力。各部門自行建立適合的經營平台，每一位同仁以自動自發的精神，對於制度及作業流程勇於提出改善建議；同時對自己經管的業務負責，明確標準的作業流程，做好紮實的基礎作業，展現應有的專業價值及當責精神，充分發揮自發性自轉經營的功能。

務實創新 精進經營平台

務實，就是承諾的事情一定要做到。經營要做到務實，必須隨時檢視經營狀況，做好經營分析，並提出有效的改善對策，發揮執行力，確保達成經營目標，更要讓同仁有超越目標的喜悅與成就感。

企業在務實的原則下，必須持續地創新，創新才能產生更好的績效。觀念的改變是創新，作業流程的改善也是創新。我們不斷地與外界互相學習交流，導入專業先進的經營知識，整合集團資源，精進各項制度與平台，力求簡單、明確、易懂、好用，提升經營的績效。

務實創新，是我們良好的震旦文化與震旦精神。只要我們秉持務實創新，明確經營定位，堅守經營原則，發揮核心專長，相信必能做好精緻經營，提升更強的競爭力。

累積品牌價值 維護良好商譽

品牌是企業的靈魂，商譽是無形的資產。有好的品牌，就能夠開創藍海的市場，不會做價格的惡性競爭，才有能力做好顧客滿意；有好的商譽，就能夠受到社會的信賴，企業經營才有尊嚴。

累積品牌價值及維護良好商譽，是全體同仁應凝聚的共識，我們要持續堅持及努力，建立一個受人信賴的震旦集團。

變革開創 積極拓展未來

變革，是在堅守經營理念、傳承良好文化及精神之下，隨時掌握環境變化的趨勢，以新的思維、新的策略，迎接新的時代。

開創，是持續保持創業精神，全力以赴，積極開創新事業版圖。

各產業應以變革開創的嶄新作爲，自行規劃適合該產業的願景，並做好實現願景的短期、中期和長期策略，重視先行投資，落實執行及管控，確保長期發展的成功。

震旦家族 追求永續經營

「震旦家族」，就是所有的同仁，不分省籍、不分國籍，彼此要有共同的信念，重視企業倫理及企業紀律，齊心建立具有濃厚的革命情感、親如兄弟姊妹的震旦大家庭。

隨著集團的規模越來越大、不同行業的事業發展越來越多，我們需要很多不同的人才及專業經理人。因此，我們堅持以「震旦家族」的經營模式，將集團交給專業經理人來經營，並選對專業經理人組成經營團隊，讓經營團隊一代比一代強，共同爲長期服務好顧客、以及同仁美好的未來而持續努力。

我們必須要肩負責任及使命，培育出優秀的接班團隊，讓每一代的經營團隊都能累積更好的經營基礎給下一代的經營團隊，如此震旦集團才能追求永續經營。

結 語

**做好「顧客滿意」、「同仁樂意」、「回饋社會」，
是震旦集團全體同仁的共同信念。**

震旦集團能夠經營超過五十年，至今仍不斷地成長茁壯，除了要感謝廣大顧客的愛護與支持、全體同仁的努力與貢獻，更要感謝大環境提供我們良好的發展機會。

最重要的是，證明震旦經營理念是經得起時代的考驗，我們一定要認同並充分了解經營理念的中心思想。

企業的經營如同植樹，要勤於灌溉才能生長發育，枝繁葉茂時要適當修整，使根基更加穩固，不畏大風大雨的挑戰。遭遇逆境，固然要奮起超越；處於順境，更要居安思危，隨時自省與改善，才能長保經營成功的果實。

對的信念 一定要堅持到底

展望未來，我們堅持以經營理念作為全體同仁的共同信念，全力以赴，並以務實創新的創業精神，變革開創的實際行動，積極拓展未來；

做好「顧客滿意」、「同仁樂意」、「回饋社會」。

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

財團法人震旦永續經營基金會 出版



震旦集團
AURORA GROUP