



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，工作上会有成就感，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、协助弱势群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；同时对自己经管的业务负责，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



