



2 0 1 2
~第39卷第4期~

國內
郵資已付
台北郵局許可
台北字第3871
雜誌
印刷品
無法投遞請予退還

會務

簡訊

2012
ASSOCIATION
NEWS



活動紀實

- ◆ 賽車級專業快速維修 機車界創新服務模式
多品牌機車行維修服務聯合品牌
(MD Service)實質合作案

活動報導

- ◆ 行政院農業委員會
農業產學合作商機媒合交流會
- ◆ 管理學界的盛事~
『2012全國管理碩士論文獎』頒獎典禮

學院認證

- ◆ 商管教育之品質保證
— 華文商管學院認證 (ACCSB)

創業專欄

- ◆ 橄欖綠手創概念館—吳宸誼
- ◆ 八隅體廣告設計工作室—吳靖誼

活動預告

- ◆ 新北場中小企業因應消費者保護推廣說明會
「知己知彼，百戰百勝」，企業如何營造與消費者雙贏之局面？



發行所 / 社團法人中華民國管理科學學會
發行日期 / 中華民國101年8月 / 第39卷第4期
發行人 / 劉水深
總編輯 / 陳振聲
副總編輯 / 黃家齊
美編印製 / 現代啓示設計有限公司
主編 / 李佳玲
編輯 / 吳淑媛、呂春榮、李穆慧、周穎利
藍國泰、彭美惠、黃雅雯、黃美麗
會址 / 台北市羅斯福路一段4號13樓之1
電話 / (02)3343-1100
傳真 / (02)2393-9143
網址 / <http://www.management.org.tw>
郵政劃撥帳號 / 0101028-2
局版台業字第0211號
中華郵政台北誌字第1008號執照登記為雜誌交寄

賽車級專業快速維修 機車界創新服務模式

多品牌機車行維修服務聯合品牌 (MD Service) 實質合作案

文 / 劉傳將

MD SERVICE 開創機車維修新時代

在台灣，摩托車是台灣民眾最廣泛使用的交通工具，根據統計全台摩托車數量超過1400萬台，是全球使用密度最高的國家。因此，為數眾多的機車行也就應運而生。但是傳統機車行技師、技術訓練大都是師徒制的傳承，無標準化的作業，技術與服務上難免良莠不齊，導致機車行往往給人髒亂不堪的印象。然而，管科會透過經濟部中小企業處互助合作輔導計畫，協助業者成立MD SERVICE多品牌機車服務維修聯盟，透過實質合作建立了新時代的機車行服務模組，提供顧客不同於以往的消費經驗，提昇機車行的服務品質，讓顧客能夠在每一次的消費中獲得滿足。



▲MD店面服務現場

群策群力 將傳統機車維修業升級為以客為尊的服務業

在管科會輔導下，六家機車行的老闆共同發想，建立MD SERVICE機車服務聯盟，核心概念是讓客戶的維修、保養以及騎乘機車成為一種享受，而這樣的理念也被全省許多機車行所認同，目前已有13家車行加入MD SERVICE的行列。透過店面模組化、人員共同教育訓練和採用以量計價的機油填充系統，提昇整體完整的服務品質。而其中最主要的車體維修，透過建立標準化且快速的SOP服務流程，讓顧客從一進門即有客服人員接待、問診，再交由技師做基本檢點，緊接著顧客經由引導



▲MD service維修進退場SOP

進入休憩區域，提供書報奉茶等服務；離場時，先由技師說明維修狀況，清楚了解後才結帳，並將顧客維修資料建檔，最後所有車輛皆需經過清洗後，才由客服人員親自歡送離場。MD SERVICE透過專業機械的改進與技師的說明，讓顧客消費更安心。



▲MD多品牌機車行服務聯盟標識

實質合作 共同打造快速維修模組

透過機車行內外裝潢改頭換面，統一改善營運場所維修硬體設備，加上讓聯合教育訓練讓服務人員從心出發，用最好的技術、最快速的流程，來為顧客服務。打破單有品牌專營模式，MD SERVICE更從消費模式改良，以多樣化的行銷模組，推廣新式機車行經營理念。化零為整，化繁為簡，將原本已成夕陽產業的機車行全新改造，根據統計所有加MD SERVICE系統的店家營業額皆有所成長，平均成長率達1.94倍，更有店家業績成長3倍之多，而僱用的員工數也成長了2.03倍，MD SERVICE透過共同品牌行銷、共同採購，創造利潤，將傳統產業成功升級。



▲店員向顧客說明聯合採購之桶裝機油節能減碳功效



▲機車動力與維修問題陳列區



▲MD快速維修機台

內部培訓加盟 讓員工看見願景



▲MD service內部招商加盟情況

MD目前的展店加盟方式，主要以透過內部員工在MD體系工作1至2年時間後，由MD總部輔導其創業的需求及開店員工訓練的養成。在管理與實務技術方面，MD透過良好的管理訓練體制，以共同教育訓練課程，讓內部員工從學徒學起，目的為讓其可以日後獨當一面處理事務，除了用手修車，也要用良好的態度修客人的心。在培訓店長養成方面，MD總部會派遣員工至各分店當實習店長，並協助內部創業人員資金籌措管道、選點作業、租約手續店面功能改造作業等問題。透過完善的內部培訓加盟機制，MD SERVICE打造全台連鎖多品牌維修聯盟王國，將不再是夢想。

未來願景

聯合採購降低成本 全省多點維修服務

MD service透過品牌的建立與創造，連結全省各家機車行，建構完善

加盟體系，在通路方面，積極拓展全國的營運通路，希望能由工廠直接出貨到店，這樣的經營下，不但可以減少中間商剝削，進而將合理以及划算的價格回饋給顧客，更可讓顧客在維修方面體驗MD service所給予的享受，在全省各處均可維修，並享受相同品質的快速服務與優惠價格。

由於管科會持續協助MD service參與中小企業互助合作輔導計畫，因此能在合作的過程中發展出契機，使原本被視為夕陽產業的機車行，經由成立品牌聯盟，各車行提供各自的優勢並降低個別存在的劣勢，把握政府提供的機會並共同抵抗外在威脅，藉由品牌共享與互相支援的方式，建立起品牌形象，更達到產業升級的效果。MD service的合作模式也使中小企業看到一條嶄新的道路，希望這樣成功的模式，能夠加以推廣，讓中小企業從中獲得合作的利基，使其更加茁壯。



▲MD service合作夥伴合影

行政院農業委員會 農業產學合作商機媒合交流會

文 / 劉毓嫻

行政院農業委員會（以下簡稱農委會）自88年起開始積極推動與補助「農業產學合作計畫」（以下簡稱產學計畫），鼓勵研發成果技術移轉至民間企業，轉換為具市場競爭力的商品，並藉由學（研）界擁有的強大研發能量，促使業者能以最少的投資成本，與學（研）界共同合作開發，將研發成果商品化，搶得市場先機，以達產業升級與發展。截至去(100)年度累計推動1,189件產學計畫，農委會補助金額逾13億6千元，衍生開發396種技術，涵蓋類別包括食品加工、設備資材、生物技術、品種、栽培技術、美容保健及安全農業等，其中已完成224件技術移轉，取得126件專利。

為使國內學（研）界優異的農業研發成果，可進一步開發與運用，農委會自98年起開始辦理「產學合作商機媒合交流會」，提供產學研面對面互動的機會，透過技術發表與互動交流讓業者瞭解目前學（研）界研發成果應用的廣度，同時也讓學（研）界瞭解業者對於技術商品化的需求與期待，以期未來攜手進行產學合作、開創潛在商機的合作機會。至今年6月止已完成辦理12場次，計有151個主題參與發表，總計493人次參加，促成469人次相互交流，並成功媒合11個產學合作計畫執行，其中9個產學合作計畫已於100年結案，目前已有3個正在洽談技術移轉。

為持續鼓勵研究人員將研究能量釋出，農委會將於本(101)年度8月31日假高雄辦理第三場「農業產學合作商機媒合交流會」，機會難得，歡迎有意願進行產學合作計畫者前來指教！

詳細活動內容請至<http://192.192.148.121/asttcp/index.php>



▲本(101)年度已於北區及中區完成辦理2場次「農業產學合作商機媒合交流會」，獲得企業廣大迴響。

管理學界的盛事~

「2012全國管理碩士論文獎」頒獎典禮

活動報導

文 / 駱苑柔

社團法人中華民國管理科學學會主辦、銘傳大學管理學院協辦之「2012全國管理碩士論文獎」頒獎典禮業於8月3日（星期五）圓滿落幕：本年度計有49位同學獲得佳作獎項、9位獲得優勝獎項。

本年度「全國管理碩士論文獎」動員產、學界多位菁英擔任評審，由1,006篇論文中評選出9篇優勝論文及49篇佳作；大會由中華民國管理科學學會劉水深理事長主持，另邀請台灣各大專院校校長、院長及各產官學界代表與會指導，並於茶宴進行同時，邀請中央研究院曾志朗院士蒞會講演，分享其成功經驗，與本年度之得獎者互相交流勉勵，積極達成本論文獎經驗傳承之活動目的，現場獲得極為熱烈之迴響。

本會自1991年6月首度舉辦「全國管理碩士論文研討會」以來，參與學生已超過一萬二千人，歷屆獲獎菁英亦達一千人次，而且均已進入社會各行業扮演舉足輕重的角色。本活動每年均邀請全國相關商管院所院長級代表，以及企業經理人士共同參與，經由推薦、發表，研討及評審的過程，達到管理知識相互切磋、成果分享及擴散傳播的目的。



本獎項之舉辦係為落實學術與企業間之交流，並提供企業拔擢優秀管理人才的管道，管科會特將今年參賽論文資料製成光碟，歡迎各界來電洽詢購買，聯絡專線：02-33431134吳小姐。

本年度得獎論文名單，請詳論文獎網站<http://mba.management.org.tw/>

商管教育之品質保證

— 華文商管學院認證 (ACCSB)

學院
認證

華文商管學院認證 (Accreditation of Chinese Collegiate School of Business, ACCSB)旨在協助大學商管學院檢討現行各項學制之教學研究與服務實況、提升其教育品質、培育出符合專業要求之管理人才，並依自身所訂發展特色而建立符合其人才培育目標之評核機制與效標，促使教育產出與教育目標相互呼應，協助學院穩定成長。

本認證 (ACCSB) 於今年8月獲得教育部認可為「國內專業評鑑機構」，凡通過認證之商管學院，得向教育部申請免接受評鑑。認證對象包括：(一)台灣境內經教育部認

可之大學(含科技大學)所屬之商管學院；(二)台灣境外以華文為主要授課語言之大學商管學院。本認證之特色與優點如下：

1. 根據商管教育之特質，重視學生管理能力之培育，而非僅著重管理知識之傳遞。
2. 為培育學生管理能力，教學投入兼顧正式與非正式課程之教育，研究部分則兼顧學理研究與產業之應用。
3. 除審視各認證項目之內容外，亦檢視擬訂過程及是否訂有定期評估檢討之機制。
4. 集合海內外一流華裔管理學者，共同為華文商管教育品質把關。

5. 由國內深具商管教育經驗之資深知名管理學者提供認證輔導與顧問諮詢。
6. 認證期間，顧問教授可提供持續而密切之輔導，能針對申請單位現況與發展方向提出深入之觀察與建議。
7. 以華文資料為主，能節省大量文件翻譯、支付審查與國際差旅之費用。
8. 不是只由少數人士聽簡報、看文件、走馬觀花即給予認可；而是由多位專家、多次檢視佐證資料並與教職員生深入晤談後，才作出認證。

國立政治大學及元智大學已通過本認證，邁向商管專業學院之目標；元智大學更已將全院整合，符合國際商管專業學院模式。本認證將於今年9月於北中南舉行3場「華文商管學院認證 (ACCSB)」說明會，介紹本認證之目標、對象、特色、審查指標以及申請程序等，歡迎國內商管學院代表與會，說明會資訊請參見管科會網站。有關本認證更多資訊，請見網址 http://www.management.org.tw/service2_3.php。



微型創業故事

創業專欄

文 / 陳滢帆



企業名稱：橄欖綠手創概念館
地址：高雄市前鎮區廣西路137號
創業頭家：吳宸誼
營業項目：手工香皂販售
成立日期：99年7月28日
員工人數：2人

橄欖綠手創概念館——吳宸誼



興趣 + 專長 = 終身的事業



宸誼在因緣際會與手工皂相遇，求知若渴的專心鑽研學習手工皂所有來源、冷製法、熱製法所有相關「皂」的疑問、技巧、作法等，加上本身就是肥皂的愛用

者，認為許多人雖不是天生過敏體質，卻因為環境的變遷造成後天的過敏現象。對此，宸誼的

手工皂堅持只添加天然素材製作，不容易引起過敏，且保濕性良好，綜合了市面上的肥皂所沒有的優點，除此之外，宸誼還研發出在自製的手工皂中可添加個人喜愛的精油與香味技術，增加消費者的選擇。

手工皂視覺藝術的殿堂

一塊塊令人目不暇給多種風貌的手工皂都令宸誼大感驚艷，除了環保以及享受作皂過程加顏色、香味的樂趣之外；還有擁有專屬於自己DIY的美麗香皂及溫和適宜的保養品！宸誼希望每個人都能體驗手工皂的魅力，親自做一塊精緻、漂亮、天然又實用的藝術香皂，不但增添生活中浪漫與想像，送給朋友當禮物也會充滿驚喜，更能拉近彼此的情誼，就是這一份動力讓宸誼持續下去的原因。



創業艱辛 走過才知

宸誼說創業後才知道辛苦，要找所有可動用的資金包含家人好友，終於一步步往自己堅持的理念與方向完成，這當中也遇到種種問題包含員工的養成培訓，還有作皂材料的循環週期緩慢，擴充太快等造成資金週轉的壓力，還好宸誼的加盟供應商在合作默契下願意配合支持，在這段期間，宸誼恰巧接觸到了「微型創業鳳凰」，讓他重新燃起了另一



股希望！除了減輕週轉金在宸誼身上壓上的重擔，也讓他重新思考應該如何再把根基紮穩、放慢腳步再慢慢蘊釀下一步該走的方向；希望能不斷創新開發研究新產品推廣教育更多人願意改用天然的產品，讓取自「自然」回歸「自然」，變成每一位現代人的新生活指標，也讓手工皂這一門由淺入深、簡單的生活科學，每個人都得以由生活中用正確的方法使用，達到照顧自己及家人朋友的健康，讓手工皂DIY也非常容易的觀念，傳遞給大家！藉此，

實現宸誼最大的願望，每個人給自己帶來最天然、零負擔的樂活生活，找回「自然」不汙染的純淨未來。

難無法可想，就在無法可想時，恰巧得知勞委會有協助婦女創業貸款的資訊，幾經詢問過後，於創業課程中了解申貸方式和創業過程所面臨問題的解決方式，並順利申請取得週轉金，適時的給予公司轉型成長的機會。除了週轉金的協助，經由顧問諮詢與輔導，靖誼得到的，是更多看不到、且受用無窮的知識，借用顧問們的經歷與長處，靖誼抓住了他的夢想、實現了他的目標——達到公司能永續經營目標。



人生沒有用不到的經歷



靖誼本為美工、設計出身，擁有廣告設計技術士證照，先生也同樣從事設計工作多年。靖誼過往職場的歷練如擔任廣告設計業務專員、業務開發、客戶服務、行政庶務處理等都奠定穩健的創業基礎，因此夫妻兩人興起自立門戶念頭，由先生擔任工作室設計師的職務，現公司經營項目以CIS整合規劃、網頁設計、實體店面規劃、創意行銷、展場設計、平面包裝、服飾設計等專業服務的提供。

及時雨一場 公司大轉型

憑藉著熟悉電腦美術相關軟體的技術與設計相關證照，夫妻兩人致力於以專業及熱忱的服務來提升顧客的滿意度，近年來顧客回流率及轉介紹的顧客持續增加，靖誼希望能再擴大規模來強化公司的競爭力，然而想取得各協力廠商的配合，得預先支付大筆的簽約金，而創業艱辛，短期內要籌大筆現金實是相當困

『八隅體』的創業理念



靖誼以八隅體為公司名，是因化學作用是千變萬化的，而八隅體代表著化學中最穩定、安定的狀態。以此命名的意義，在於設計本就是千變萬化、天馬行空，但創意無限；無限創意。本著誠信的態度、專業的設計，靖誼用心創造出絕佳好作品。



微型創業故事

八隅體廣告設計工作室——吳靖誼

文 / 劉庭欣



企業名稱：八隅體廣告設計工作室
地址：台南市中西區湖美一街20巷6號
創業頭家：吳靖誼
營業項目：網站建置、店面設計、CIS整合、平面設計、插畫設計、包裝設計、印刷設計、創意行銷
成立日期：97年11月28日
員工人數：1人

新北場—中小企業因應消費者 保護推廣說明會

「知己知彼，百戰百勝」，企業如何營造與消費者雙贏之局面？

活動

文 / 徐芳瑜

預告

★企業想要成功，首要課題為主動瞭解消費者的想法。對消費者保護多一份了解，將能達到企業與消費者的雙贏～

★您是否知悉產品或服務在廣告、標示及宣傳上，如何符合消費者保護法之規定？

★本次課程將邀請新北市政府消保官針對設計、程式軟體、網路拍賣…等微型企業如何做好消費者保護工作、有效預防消費爭議之產生，以及近期產業發生議題可能衍生之相關消費爭議問題，作一深入剖析及實例解說。

※活動名額有限，歡迎中小企業第一線服務人員、客服部門及有興趣者踴躍報名參加！

※本課程可登錄終身學習時數！

◆活動時間/地點

9/4 (二) 新北市政府307簡報室
【新北市板橋區中山路1段161號】

◆活動內容

| 時間 | 主題 |
|-------------|--|
| 13:30~13:50 | 報到及資料分發 |
| 13:50~14:00 | 致詞 |
| 14:00~15:30 | 主題1：企業經營者如何做好消費者保護工作 |
| | 主題2：企業經營者如何作好「設計、行銷、銷售及售後服務」 一系列流程管控並有效預防消費爭議產生 |
| | 主題3：業者如何防範消費爭議及相關顧客服務安全處理 |
| 15:30~15:40 | 休息 |
| 15:40~17:10 | 主題4：業者常見消費爭議案件及所可能涉及之衍生消費爭議案例剖析 |
| | 主題5：如何落實消費者保護法並善盡社會責任 |
| 17:10~17:30 | 意見交流 |

※課程依實際狀況調整

◆相關資訊

■參加費用：免費參加！（現場備有茶水、講義，為響應環保請自備環保杯！）

■線上報名網址：<http://www.management.org.tw>

■活動網站：<http://consumer.moeasmea.gov.tw/>

■本次說明會，即可獲得100年『中小企業因應消費者保護指引 <無店面零售業>』1本，並可登錄終身學習時數！

■聯絡人：02-3343-1158 / 徐小姐

■主辦單位：經濟部中小企業處

■執行單位：社團法人中華民國管理科學學會

