



2012  
~第39卷第5期~

創刊  
郵政特准掛號  
台北郵局特准掛號  
雜誌  
印刷部  
電話：(02)3343-1100

會務

# 簡訊

2012  
ASSOCIATION  
NEWS



## 活動紀實

- ◆ 清潔！也能成為「居家環境健診專家」  
創造健康、舒適、快樂的  
居家生活空間實質合作案

## 活動預告

- ◆ 行政院農業委員會101年農業科技產學合作  
計畫成果觀摩暨業者交流座談會說明
- ◆ 2012中小企業展望與對策研討會  
全年僅此1次，產、官、學、研絕不能錯過！

## 學院認證

- ◆ 商管專業教育發展趨勢座談會暨「華文商管學院  
認證」授證儀式圓滿落幕

## 創業專欄

- ◆ Ivy Floewr生活家  
(常春藤花藝生活家工作室)－羅瓊瑛
- ◆ 好地方風味館－趙子正

## 活動預告

- ◆ 第15屆小巨人獎－得獎企業經驗分享暨實地觀摩會



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10月·第39卷第5期  
 發行人 / 劉水深  
 總編輯 / 陳淑娟  
 副總編輯 / 黃家賢  
 美編印裝 / 現代管研設計有限公司  
 主編 / 江志豪  
 編輯 / 吳淑媛、呂春榮、李德慧、周順利  
 藍國泰、彭美燕、黃雅雯、黃美蘭  
 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



# 清潔！也能成為「居家環境健診專家」

## 創造健康、舒適、快樂的居家生活空間實質合作案

文 / 何孟修

### 清潔產業中的震撼彈

日前因景氣衰退因素，使得有許多勞動人口另尋他路，其中之一即是加入門檻較低的清潔服務公司。但由於缺乏職能及專業訓練，易使得降低產業的平均專業水準。

在如此的环境下，為了求生存，產業只好以低價競標方式進行營運。然而此競爭態勢，直接導致清潔人員素質下滑、服務標準下降，讓清潔服務業淪為一個非技術導向的低等產業溫床。

另外，客戶尋求服務時，為了顧及比價削價之保衛，皆忽略該有的服務態度、品質，無法維繫健康、舒適的生活環境，而生態環境則因為不當作業及用藥，造成環境污染。在這樣的惡性循環下，正確、專業、環保的清潔作業標準逐漸被淡忘，整體清潔服務業形象更是大受打擊。



▲在這樣的產業惡性循環下，樂活居家聯盟以「安全、快樂、專業、品質、服務」的精神，來創造不同的顧客價值。

樂活居聯盟以環保策略及潔淨品質為訴求，扭轉、重構產業形象，以專業方式倡導樂活生活，提供顧客需要的多元化服務。樂活居並以扛起大家的健康為己任，透過此產業來進行維護環境的整潔與舒適。

樂活居提供專業的清潔服務，並使用專業機具設備與專業服務流程，來提供品質滿意的服務。對於髒汙需要清潔的訴求下，經過樂活居的專業服務，同時兼顧服務品質態度以及一致化的服務品質，馬上煥然一新。在服務後，能讓顧客可以不需要擔心身處汙染的居家環境空間，更不必擔心因為各式髒汙如塵蟎而過敏，另外也使顧客對產業形象有所改變。透過實質合作的運作下，整合產業內的公司，以提供更完整的服務、滿足顧客各種清潔相關需求。樂活居不僅因應現代人的生活習慣而提供服務，並且能創造健康、舒適、快樂的居家生活空間。

透過同業及異業結合，樂活居，囊括清潔服務業的數個相關廠商服務。對於家庭清潔相關服務，從除蟎服務、洗地打蠟、水塔清洗等居家生活空間品質維護，到化糞池、污（廢）水池清理、外牆高空清潔等企業大樓服務項目，建立清潔業優等服務品質的企業形象。希望能藉由上、下游垂直互助以及相關服務項目廠商的水平整合，創造台灣清潔業的藍海。

### 共同採購 成本與品質的兼顧

樂活居聯盟利用共同採購，讓各合作夥伴可提出原料的需求，負責的夥伴向合理的供應商聯合採購購買，降低各自的採購成本。並以品質與價格均衡做為考量，讓所添購的設備用品、專業器材，能提供給顧客良好的服務品質，以杜絕低廉黑心商品。在採購合作機制上，也包含技術交流，聯盟定期安排國外考察及技術交流參訪等活動，來擴展更多採購上的視野，創造更多的合作效益。



▲共同採購將品質與價格兼顧，提供給顧客更好的清潔服務。

## 教育訓練 以成為最專業的清潔團隊

活動紀錄

「清潔服務業的傳統不能傳給外人，否則技術被人學走成為競爭對手」。就是這樣的傳統觀念，讓清潔業成為封閉的市場，無法吸收更多知識，連帶無法創造更多新的服務。

樂活居聯盟打破了這樣的觀念，認為「員工不是半調子而是家」。樂活居絕不妥協於提供劣質的清潔服務，因此，以公開的專業教育訓練流程，讓大家一起提升應具備的服務技能，這還包括清潔業很少重視的：觀念、服務態度、顧客應對技巧、基本行銷、管理常識等，這讓清潔人員不只有好的技術，還能帶給顧客更全面的服務品質。



▲拋開傳統的框架，員工也能自我探索，學到了專業也學到了態度。

另外，樂活居聯盟會請合作的夥伴，來上課，讓員工能對清潔業務有基本的認知與了解。比如說修補專業，服務修補的廠商會來教修補的基本操作與流程。但員工不需要學到專精，只要對流程以及基本概念有輪廓邏輯的建立即可。日後，若在第一線服務顧客時，一旦遇到顧客詢問起其他專業服務時，便可以給予顧客即時回應，讓顧客了解流程、基本概念，因此也賦予了新的額外附加價值，與新業務的開發。

## 居家清潔系統整合聯盟實力

樂活居與朝陽科技大學簽約建置「居家清潔作業服務管理系統」，將聯盟成員之資訊管理系統統一。

利用共同系統平台的建立，讓聯盟靈活調度各項業務，顧客只要在網路上點選需求，表單直接下達系統，通知排序各項業務，讓居家清潔、汙水處理、外牆清潔、消毒作業等，以最靈活調度的方式呈現；另外，系統還能支援平板電腦，讓清潔專家能現場健診居家七大健康危機因子，杜絕居家塵蟎、黴菌、有機揮發物，革新清潔產業低階工作形象，展現聯盟清潔實力，並目標為未來建立實體企業預作準備。

## 藍海啟航 未來展望

「樂活的居住環境」不只是一項口號或目標，具有高度熱忱的樂活居聯盟以實際行動，將完善的清潔服務推廣給更多人，自同時傳達正確環保知識，共同創造優質的生活環境，開創充滿健康、舒適、快樂的居家生活空間。



▲清潔專家手持平板電腦，現場健診居家環境問題。



▲樂活居聯盟受大公司白蘭氏的青睞，承接觀光工廠專業清潔作業。



▲員工的專業養成，一直是樂活居聯盟所重視的。





文 / 劉毓禧

## 目的：

**為**促進業界進一步瞭解農業科技產學合作計畫（以下簡稱產學計畫）機制，鼓勵業者參與合作研發，掌握市場脈動與商機，特別邀請執行產學計畫之研究單位與合作業者現身說法，透過研究人員與合作業者產學合作的實戰經驗分享，說明技術運用情形，並結合實地觀摩瞭解合作業者實質成效，提供與會業者對於產學合作之新思維，促進業者善用政府資源，提昇農業科技產業競爭力。同時，會中將安排產、官、學、研各領域專家分享執行產學合作對廠商之效益，並透過與會者彼此意見交流以激盪出更多不同觀點，進而提供農委會作為產學合作政策擬定之思考與參酌。

本次活動訂於101年10月19日（五）假「鴻旗有機休閒農場」及11月7日（三）假「彰化縣二林鎮農會」辦理，機會難得，歡迎企業先進、研究人員踴躍報名參加！詳細議程請參閱  
<http://192.192.148.121/astcp/index.php>或電話02-33431159 陳小姐。

## 活動時間與地點：

場次	一	二
時間	101年10月19日（五） 10：00～16：00	101年11月7日（三） 10：00～16：00
地點	鴻旗有機休閒農場 （屏東縣高樹鄉泰山村產業路329號）	彰化縣二林鎮農會 （彰化縣二林鎮南光里儒林路二段260號）



2012

# 中小企業展望與對策研討會

## 全年僅此1次，產、官、學、研絕不能錯過！

全年僅此1次的「2012中小企業展望與對策研討會」，係由經濟部主辦，並由中小企業處承辦，委由中華民國管理科學學會執行，搭配遠見雜誌作為媒體合作夥伴，將於101年11月20、21日兩天，假蓬澤國際文教會館-國際一廳（高雄市左營區崇德路801號）舉辦，本整體規劃延續歷屆舉辦精神，旨在檢討過去、展望未來，為國內中小企業營造一個優質、繁榮及永續的經營環境。

「迎接未來的最好方法，就是去創造未來」，改革除了要高瞻遠矚外，更重要的是能「力行實踐」。面對知識經濟時代激烈的國際競爭壓力，如何有效運用管理知識來激發中小企業的創新與創業精神，提昇中小企業的競爭力，是當前大家需要努力的目標。「中小企業展望與對策研討會」之舉辦乃為促進中小企業永續經營發展，因應外部環境的變化，每年均結合產、官、學、研各界標竿領袖之智慧與實務經驗的分享及播播來內化成企業經營之知、識、能，期能協助中小企業永續經營發展取得先機，發展中小企業永續經營之本質。

本系列活動成員陣容堅強，透過多位大專院校校長、知名企業、智庫專家，以及經濟部舉辦獎項之歷屆得獎廠商或轉型成功之中小企業，一起暢談面對後ECFA、區域經濟整合與另一波貿易自由化等新經濟時代的挑戰，中小企業如何掌握外在環境契機並洞悉自身優勢及發展趨勢，升級、轉型與優化，迎向未來經貿商機開創新佈局，讓世界走進臺灣，臺灣走向世界。展望未來新商機，2012年底，企業最不能錯過的一場盛大知識饗宴，集結產、官、學、研各界標竿領袖，進行智慧與實務經驗分享，活動全程免費，歡迎踴躍報名參加！詳細活動資訊可至「中小企業展望與對策研討會計畫網站」(<http://future.management.org.tw/>)查詢。



- ◆ 本案新聞發言單位：經濟部中小企業處
- ◆ 辦公室電話：02-2366-2202
- ◆ 本案新聞聯絡單位：經濟部中小企業處政策規劃組
- ◆ 辦公室電話：02-2366-2337
- ◆ 本案活動聯絡單位：中華民國管理科學學會
- ◆ 辦公室電話：02-33435405



## 商管專業教育發展趨勢座談會暨「華文商管學院認證」授證儀式圓滿落幕

文 / 林儀鈞

本會於今(2012)年9月10日上午10時假教育部5F大禮堂舉行商管專業教育發展趨勢座談會暨「華文商管學院認證」授證儀式，公開表揚國立政治大學與元智大學已朝商管專業教育邁出大步，且通過「華文商管學院認證」(Accreditation of Chinese Collegiate School of Business, ACCSB)。當天由國立政治大學商學院唐揆院長和元智大學管理學院陳家祥院長代表兩校領取證書。

「華文商管學院認證」(ACCSB)係由具豐富教育經驗之國內資深知名管理學者提供輔導與諮詢，協助認證學校檢視各學位學程之教育目標、發展策略、教育內容、作業制度、執行成效與品質

機制，建立起持續提升商管教育專業品質之能力，並藉以提升國內外企業對臺灣商管專業教育之信心。本會為教育部認可之國內專業評鑑機構，凡通過「華文商管學院認證」(ACCSB)之學院，可向教育部申請免接受認證。

國立政治大學商學院是國內商管學院之龍頭，此次能夠跳脫國立大學固有傳統的限制，作到學術教育與專業教育分流，展現出老學校持續精進的能量。別蓮蒂副院長表示「華文商管學院認證」(ACCSB)審查委員較國外認證委員更瞭解台灣教育體制的現況，協助學校克服在組織整併的過程中遇到的困難，並且關心正式課程和非正式課程的設計是否能與教育目標

連結、能確實培養學生核心能力。此外，MBA教育的畢業生，在業界都有極高評價；100年底的調查分析結果顯示，回覆的77名畢業校友，畢業後年平均薪資為116萬，入學前後的年薪有明顯的提高，年薪平均成長率為25%。

元智大學管理學院則借鏡華頓商學院等國外名校架構進行組織變革，整合全院資源營造「以學生為學習中心」的教育環境。元智大學拆解傳統「系所」運作體制，轉化為以「學院」為主軸，「主修」作為分界，在學院底下設置學士班、學士英語專班、經營管理碩士班、商學碩士班、經營管理碩士在職專班與博士班，依不同層級之學習需求，提供最完整的教育服務。

MBA教學課程的特色，透過核心課程與專業學程的設計，再加上國內外企業實習與海外研習的輔助，讓學生能兼顧理論與實務；並實施「雙導師制」，以1個業師搭配2至3個學運的方式，提供學生職涯發展建議及多元學習典範。元智大學大刀闊斧的變革，並搭配遠東集團提供實習及人才培訓計畫的綜效，目標為躋身世界級「商管專業學院」。

本會將以提升國內商管教育品質為目標，持續推動「華文商管學院認證」(ACCSB)。有關「華文商管學院認證」(ACCSB)更多資訊請參見網址  
[http://www.management.org.tw/service2\\_3.php](http://www.management.org.tw/service2_3.php)



推開大門進到店裡，馬上就會聽到熱情的歡迎光臨招呼聲，還有撲鼻的淡淡香味迎接每位客人；店內刻意外露的水泥樑柱結構搭配樸實的水泥地板，在吧台上方環繞的紅色消防管呼應大門的紅木框，牆上的豆子創作畫、半面牆的書櫃、古早時的電視與銅鍋、擁有自己小角落的盆栽們、不同類型的桌椅組合等各種元素一起被擺放進這個空間裡，經由店主人的巧思設計讓它們毫不衝突的結合，到訪的客人可以自由挑選喜歡的座位，愜意的享受一份餐或一杯咖啡，Ivy的出發點很簡單，就是希望客人享受在這裡的時間。

保存不易都是其劣勢，遂決定利用人生必須的「食」做為結合，不僅藉以增加消費者的接受度及提高營業利潤，也創造出屬於自己店的特色。現在店內經營的花藝部分，基本上採預定制，從桌上小盆栽到花束或插花藝術，由客人預定才會進貨，不過平日也會進幾種花材，趁著營業空檔製作一些小包裝花藝放在店裡，一方面是做為佈置，一方面也是呈現樣品給客戶看。

### 唯美花藝 美味食譜 歡迎光臨 IVY FLOWER

Ivy Hoewr生活家講究食材的新鮮與原味，為了讓顧客可以品嚐到食材的原始風味，每天一早Ivy都要親自去菜市場採買，烹煮中使用適量調味料提味，不用油炸，並且每道餐點都是在客人點餐後才開始製作，堅持「手做料理」及「糙米飯」，以相食的好味道呈現，雖然過程稍嫌耗時，但就是為了讓客人可以吃得健康、輕鬆、身體無負擔。其實，Ivy原本並不喜歡做菜，因為總覺得一直窩在瓦斯爐旁很無聊，但現在只要看到客人用餐後臉上露出的笑容，心裡就有滿滿的滿足。

Ivy參加勞委會創業課程後，透過講師的解說，發現原先自己沒有注意到的盲角，此外，最重要的是能透過這樣的機會認識更多有相同理念的創業者，互相交流學習、互相鼓勵打氣，是Ivy覺得最值的地方。

濃濃的咖啡香伴隨著淡淡的花香  
營造出獨一無二的悠閒小天地



走在台南市建業街上，一眼就會發現有間店掛著小小的圓形招牌、門口擺張搖椅、旁邊種些花花草草，實在很難看出這是個怎樣的店家，但卻又有著整面紅木框玻璃門，讓人經過

時很難不注意，這是由瑋瑛一手打造的小天地，結合花藝與咖啡簡餐，並以自己的英文名-Ivy -命名的「Ivy Floewr生活家」。



### 藝術與技術 創造獨一無二新特色

身為台南人的Ivy，原本長期待在北部從事網路行銷相關工作，直至前年，考量到生活與工作的平衡而選擇回到故鄉創業，本想以自己的研究及興趣成立花藝工作室，並以教學為方向，為此Ivy在創業前花了約五個月的時間做市場調查，發現若純粹以花藝作為主經營方向，在已飽和的南部市場，客群過於狹窄、花材原料

## IVY Floewr 生活家

# (常春藤花藝生活家工作室) 羅瓊瑛

## 微型創業故事

文 / 陳姿凱



店址：台南市中西區建業街10號  
經營項目：咖啡、花藝、簡餐  
經營時間：11:00-20:00  
成立日期：98年11月16日  
員工人數：3人



**強調地方特色料理  
未來計畫進駐都會區**

好地方風味館強調地方特色菜肴，結合南投縣當地盛產的梅子與酒入菜，讓遊客能吃到真正道地的地方風味餐，未來子正希望能有機會進軍都會區，讓喜歡好地方風味館的老饕，不用大老遠到南投就能品嚐的到美味的地方特色料理。

**新餐廳知名度不高  
行銷成難題**

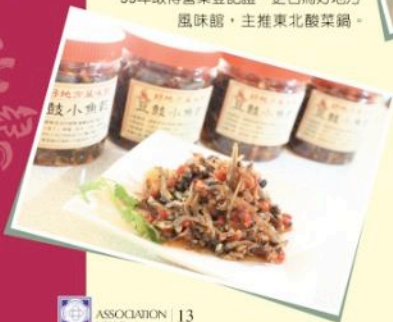
好地方風味館，對當地人與外地遊客來說，是一家新興餐廳，趙子正認為，如何打出知名度，是目前最大的難題。雖然固定客源穩定成長中，但靠著口碑相傳，聚客速度似乎慢了點，而目前店裡主要的行銷通路以網路為主，在客源還沒有成長到預期的來客數前，資金控管顯得更加重要。

**申請創業鳳凰貸款  
更新硬體設備**

好地方風味館的成本控管，必須小心翼翼仔細盤算，對子正來說，藉由創業鳳凰微型貸款資金的挹注，更新店名招牌與冷氣設備，當然也讓自己重整心態重新出發，除了資金協助，勞委會課程內容更是使子正獲益良多，透過吸收他人的創業經驗以及顧問專業諮詢，使子正更懂得如何掌握市場與客群。

**921震毀養殖場  
震不碎料理美食的手藝****48年次的趙子正20年前從台北**

南下到南投縣魚池鄉，買下一塊地，蓋了鱒魚觀光魚場，包含經營休閒餐廳，遊客現釣現煮，當然還有搭配一些鄉土料理，沒想到一場地震-921大地震，將養殖場震毀，趙子正並不因此氣餒，移居到水山好水的埔里鎮，一切從新開始，主推鱒魚料理及地方特色佳餚。但隨著鱒魚價格不斷攀升，成本考量下，更新店名與重新訂定菜色，並在民國99年取得營業登記證，更名為好地方風味館，主推東北酸菜鍋。

**好地方風味館——趙子正****微型創業故事**

文 / 劉庭欣



企業名稱：好地方風味館

地址：南投縣埔里鎮自強路70號

創業領域：趙子正

營業項目：東北散飯白肉鍋及鄉土特色料理

成立日期：99年9月14日

員工人數：2人



# 第15屆小巨人獎

## — 得獎企業經驗分享暨實地觀摩會



活動預告

**經**濟部中小企業處「第15屆小巨人獎」於8月底出爐了，今年度有10家外銷績優的中小企業獲獎，分別為：久裕興業科技股份有限公司、永紡企業股份有限公司、立象科技股份有限公司、冠亞生技股份有限公司、益睿科技股份有限公司、祺驊股份有限公司、達邦蛋白股份有限公司、廣化科技股份有限公司、橙的電子股份有限公司、樹德企業股份有限公司。

為增進企業交流，分享彼此外銷歷程及經營管理經驗，特舉辦得獎企業經驗分享與觀摩活動。由本(15)屆小巨人獎得獎企業現身說法，闡述其如何因應當前經濟潮流的脈動，進行研發與創新；如何運用自有品牌行銷國際市場，掌握全球競爭利基，並藉由實地觀摩，瞭解得獎企業之經營策略及管理手法。

◆ **參加對象：**歡迎中小企業經營者、部門主管及對參選小巨人獎有興趣者踴躍報名參加！

◆ **活動地點：**第一場 101.10.16(二) 13:30~16:30 樹德企業股份有限公司  
第二場 101.10.31(三) 13:30~16:30 廣化科技股份有限公司

報名請連結

([http://award.moeasmea.gov.tw/moeasmea/wSite/ct?xItem=9431&ctNode=938&mp=00201&idPath=849\\_938](http://award.moeasmea.gov.tw/moeasmea/wSite/ct?xItem=9431&ctNode=938&mp=00201&idPath=849_938)) 或電洽02-33431159 陳小姐。

### ◆ 活動議程

時 間	活 動 內 容	主 講 者	
		第一場 (10/16)	第二場 (10/31)
13:00~13:30	集合報到		
13:30~13:40	主辦單位致詞	經濟部中小企業處	經濟部中小企業處
13:40~14:20	成功經驗發表(一)	樹德企業股份有限公司 吳宜叡 總經理	廣化科技股份有限公司 張維仲 董事長
14:20~15:00	成功經驗發表(二)	橙的電子股份有限公司 許欽堯 總經理	達邦蛋白股份有限公司 劉景平 副總經理
15:00~15:10	休息時間		
15:10~15:50	企業實地觀摩	樹德企業股份有限公司	廣化科技股份有限公司
15:50~16:30	雙向交流		
16:30	賦歸		

