

第三次初階課程授課紀錄

授課時間	民國 100 年 9 月 21 日 (星期三) 下午 1:15 至 3:05		
授課地點	大仁樓 5 樓階梯教室		
授課師資	薛尊仁	紀錄	洪郁淳
上課學生	91 人		
請假學生	2 人		
授課大綱 (至少 60 字,並以 條列方式敘述)	<p>遊艇生產資訊管理</p> <p>一、遊艇</p> <ul style="list-style-type: none"> • [維基百科] 遊艇 (yacht) 是一種休閒取向的水上交通工具, 多數用於私人娛樂及體育運動等, 有風帆或動力推進等類型。 • Eclipse 日蝕號, 世界最大的遊艇, 船長 557 呎(170 公尺) • Miss Rose, 船長 132 呎, 台灣建造完工之最大遊艇 • SunCat 46, 第一艘太陽能遊艇 <p>二、生產遊艇工段: 開模、下層地板工作段、主甲板工作段、上甲板工作段、內裝、整合工段、測試與出船</p> <p>三、資訊科技與管產管理的關連</p> <p>四、資訊管理</p> <p>五、遊艇 VS 造船</p> <p>六、結語</p>		

內容目錄

一、 演講海報	-----	第 2 頁
二、 師資簡介	-----	第 3 頁
三、 演講簡報	-----	第 4 頁
四、 課程照片	-----	第 12 頁
五、 演講內容	-----	第 13 頁

一、演講海報



敬邀您參加

教育部補助大學校院培育海洋科技實務人才計畫
初階實務課程 - 船廠經營管理

遊艇生產資訊管理

薛尊仁

嘉鴻遊艇股份有限公司管理部經理

100年9月21日

下午 1:15 至 3:05

大仁樓 5樓階梯教室

國立高雄海洋科技大學培育海洋科技實務人才計畫團隊 敬邀

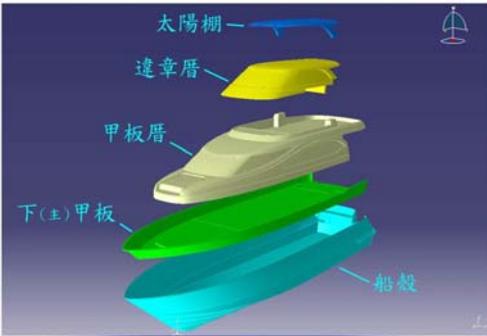


二、師資簡介

中文姓名	薛尊仁	公司電話	07-8607770#141	
E-mail	johnny@horizonyacht.com			
主要學歷				
畢業學校	國別	主修學門系所	學位	起迄年月
台灣大學	台灣	造船工程研究所	碩士	80/07~82/06
台灣大學	台灣	造船工程學系	學士	76/07~80/06
現職及與專長相關之經歷（由最近工作經驗依序往前追溯）				
公司名稱	部門	職稱	起迄年月	
嘉鴻遊艇	管理部	經理	95/10~	
	資訊課	課長	91/06~95/09	
	開發部	工程師	89/06~91/06	
聯合船舶設計發展中心	科技專案室	副工程師	86/07~89/06	
大新遊艇	技術課	助理工程師	84/07~86/06	
本計畫中負責項目				
<p>初階實務演講課程：</p> <p>主題：遊艇生產資訊管理</p> <p>日期：100年9月21日</p> <p>時間：下午1：15至3：05</p> <p>地點：大仁樓5樓階梯教室</p>				

三、演講簡報

 <p>遊艇生產資訊管理</p> <p>嘉鴻集團 資訊中心經理 嘉鴻遊艇 管理部經理 高港造船 管理部經理 薛尊仁</p>	 <p>內容大綱</p> <ul style="list-style-type: none">• 遊艇• 生產• 資訊• 管理
<p>遊艇</p>   <ul style="list-style-type: none">• [維基百科] 遊艇 (yacht) 是一種休閒取向的水上交通工具，多數用於私人娛樂及體育運動等，有風帆或動力推進等類型。	<p>遊艇</p>   <ul style="list-style-type: none">• Eclipse 日蝕號, 世界最大的遊艇, 船長557呎(170公尺)
<p>遊艇</p>   <ul style="list-style-type: none">• Miss Rose, 船長132呎, 台灣建造完工之最大遊艇	<p>遊艇</p>   <ul style="list-style-type: none">• SunCat 46, 第一艘太陽能遊艇
<p>遊艇</p>   <ul style="list-style-type: none">• Horizon RP97, 於巴哈馬	<p>遊艇</p>   <ul style="list-style-type: none">• Horizon RP97, 首次由台灣設計師操刀的內裝

<p>生產遊艇</p>  <p>HORIZON</p>	<p>生產遊艇 — 開模</p>  <p>HORIZON</p>
<p>生產遊艇 — 下屬地板工作段</p>  <p>HORIZON</p>	<p>生產遊艇 — 主甲板工段</p>  <p>HORIZON</p>
<p>生產遊艇 — 上甲板工段</p>  <p>HORIZON</p>	<p>生產遊艇 — 內裝</p>  <p>HORIZON</p>
<p>生產遊艇 — 整合工段</p>  <p>HORIZON</p>	<p>生產遊艇 — 測試與出船</p>  <p>HORIZON</p>

<p>誰在生產遊艇</p> <p>HORIZON</p> <p>廣告時間：<u>福氣啦！</u></p>	<p>誰在生產遊艇</p> <p>HORIZON</p>  <ul style="list-style-type: none"> • 鄭清泉 - 嘉鴻遊艇 木工師傅 - 62 歲 - 遊艇經歷 40 年
<p>資訊</p> <p>HORIZON</p> <p>提起資訊科技，你會想到什麼？</p>	<p>資訊科技 Part 1</p> <p>HORIZON</p> 
<p>資訊科技 Part 2</p> <p>HORIZON</p> 	<p>資訊科技 Part 3</p> <p>HORIZON</p> 
<p>資訊科技 Part 4</p> <p>HORIZON</p> 	<p>資訊科技與生產管理的關連</p> <p>HORIZON</p> 

資訊管理

98及97學年大學生人數前十大系所

排名	系所	學生人數
1	資訊管理(技術)學系	52,263
2	企業管理學系	47,632
3	電機(與控制)工程學系	34,208
4	資訊工程學系	31,526
5	(商業)財務金融學系	30,499
6	(海)機械工程學系	30,028
7	(海)電子(工程)學系	28,017
8	護理學系	21,904
9	會計(商)(資訊)(科技)(系統)學系	21,454
10	國際企業(商)(管理)學系	14,802

學生總人數: 1,010,885

99學年大學校院學生人數排名前10大系所

排名	大學部	人數	碩士班	人數
1	資管	51293	電機	6555
2	企管	46439	資工	5105
3	電機	34022	資管	5103
4	資工	31058	企管	4990
5	機械	30191	機械	4104
6	財金	29384	中文	3703
7	電子	26295	法律	3702
8	護理	22273	電子	3363
9	會計	22273	教育	3130
10	國企	15049	經營與管理	2719

製表 / 張錦弘 資料來源 / 教育部 聯合報

雖然大學生人數屢創新高，但企業依然表示人才難找。

管理 一下班打卡



- 成本試算
 - 嘉鴻集團 1分鐘 X 250天 X 1000人/60 X 300NTD = 125萬
 - 富士康深圳廠 1分鐘 X 250天 X 30萬人/60 X 100NTD = 1.25億

"魔鬼都在細節裡" 一下班打卡



資訊管理 一出勤系統

我的出勤記錄呢？有上班才有薪水

查詢 鼎新 出勤系統



查詢 鼎新 出勤系統



嘉鴻 資訊入口 (現場版)



日期	假日別	出勤時數	休班時數	平日加班時數	假日加班時數	異列異單	編制卡
04/16	工作天	8		2.5			
04/17	工作天	8		2.5			
04/18	工作天	8		2.5			
04/19	工作天	8		2.5			
04/20	工作天	8		2.5			
04/21	休半天	4		0			
04/22	休全天				6		
04/23	工作天	8		2.5			
04/24	工作天	8	4	2.5			
04/25	工作天	8		2.5			
04/26	工作天	8		2.5			
04/27	工作天	8		2.5			
04/28	休全天				6		
04/29	休全天						
04/30	工作天	8		2.5			

滑鼠點選次數比較

- 鼎新：30 次
- 嘉鴻：6 次
- 附加功能：今天誰沒來

部門代號	部門名稱	員工編號	姓名	請假別	數量	單位	備註
921	化工組	0090	洪鈞香				
941	安裝A組	0705	陳建平	公傷假	8	小時	
942	安裝B組	0691	羅卓璋				
942	安裝B組	0804	林政龍				
961	油漆組	0048	黃玉騰	特休假	1	天	
981	船內木工	0534	程清尚				
986	修護包工	0613	陳啟盛				
986	修護包工	0619	洪俊宏				

如何作好資訊管理 1

- 請看這個選擇題。
- 公司裡有四種員工，各有不同的特性：
 - A. 聰明，勤奮
 - B. 聰明，懶惰
 - C. 不聰明，勤奮
 - D. 不聰明，懶惰
- 請從這四類員工選擇一個來當高階主管？
- 請選擇一個來開除他？

將新版程式發送到全公司的伺服器。

- 小明打開網路芳鄰，開啟每台電腦的共用資料夾，將新的程式取代舊版，但是有的員工今天沒來，所以小明記錄下來，以便下次再更新。
- 請問：小明這樣作正確嗎？

如何作好資訊管理 (Part 1)

- 第一個條件：懶。
- 王品集團 董事長戴勝益
 - [Cheers 雜誌] 問起戴勝益如何培養敢給、敢授權的「雅量」，還是執行紀律冷血的「祕訣」，他一概的答案都是「我很懶」。

如何作好資訊管理 2

- 1971年，戴長壽23歲，高中學歷，任職美國運通「傳達」工作。
- 五年後，升任總經理。
- 32歲，擔任亞都飯店總裁。

林懷民代序 獅子的領帶 (節錄)

HORIZON

- 座在台北民權東路、吉林路口有一家名列「世界傑出旅館系統」的五星級飯店——亞都飯店，有一份『不符合時代』的面相：十二層高的黑色建築，樸素結實的站在街口，不熟的人根本不會發現那裡有一幢五星級旅館。
- 雲門的外國賓客，包括舞台設計大師李名覺夫婦、歐美舞評家，和藝術節總監，都經常指定要住在洋名RITZ HOTEL的亞都飯店。

林懷民代序 獅子的領帶 (節錄)

HORIZON

- 外賓由機場抵達飯店，亞都就給他們一份驚喜：門房打開車門時，就以客人的姓氏歡迎你；不是『張先生』、『李先生』，而是『張先生』、『李先生』。飯店大廳有一份沈穩的寧靜，像居家大廳，而不是喧鬧的『市場』。入門處一張桌子後，站著接待員，溫暖地招呼你坐下，寒暄之際就辦好住宿手續。提行李的年輕人也笑嘻嘻地稱呼『張先生』、『李先生』地把你送進房間。全旅館的人在你未到之前都已知曉你的尊姓大名！小小的用心，使旅客賓至如歸。在許多驚喜之後，退房離去前，亞都還有一項讓人窩心的驚喜，它為你準備了機場稅單，使你不必到機場還得排隊購買！他們真是想得到、做得到！

這些，都是寄寓亞都的朋友津津樂道的讚美。...

如何作好資訊管理 2

HORIZON

- 第二個條件：為人設想的心。
- 因為你會接受這樣的服務。
- 我們作過許多專案，有很多是無疾而終的。

遊艇 vs. 造船

HORIZON

- 造船：郵輪、貨櫃輪、巡邏艇、救難船、散裝貨輪、交通船、軍艦、飛彈快艇....
- 台船生產300m中鋼運通輪，交船期約 28 個月
 - 設計：18 個月
 - 製造：10 個月
- 嘉鴻生產38m巨型遊艇，交期 28 個月
 - 設計：18 個月
 - 製造：28 個月

客製化遊艇生產

HORIZON

- 嘉鴻生產38m巨型遊艇，交期 28 個月
 - 設計：18 個月
 - 製造：28 個月

2008/4/26	2008/5/1	2008/5/8	2008/5/15	2008/5/16	2008/5/17	2008/5/21	2008/5/23	2008/5/26	2008/5/29
37	62	1	21	3	1	3	14	2	4

資訊輸出 — 施工單

- 列印發送
- 版本變更
- 附件說明

(A)甲殼和內型木工

01.甲殼和內型木工注意事項

- 1.1 甲殼和內型木工注意事項：門窗安裝時，須先...
- 1.2 甲殼和內型木工注意事項：門窗安裝時，須先...
- 1.3 甲殼和內型木工注意事項：門窗安裝時，須先...

02.船殼和甲殼切孔注意事項

- 2.1 船殼和甲殼切孔注意事項：船殼和甲殼切孔時，須先...
- 2.2 船殼和甲殼切孔注意事項：船殼和甲殼切孔時，須先...
- 2.3 船殼和甲殼切孔注意事項：船殼和甲殼切孔時，須先...

03.甲殼和內型木工及附屬工程

- 3.1 甲殼和內型木工及附屬工程：甲殼和內型木工及附屬工程...
- 3.2 甲殼和內型木工及附屬工程：甲殼和內型木工及附屬工程...
- 3.3 甲殼和內型木工及附屬工程：甲殼和內型木工及附屬工程...

04.甲殼和內型木工及附屬工程

- 4.1 甲殼和內型木工及附屬工程：甲殼和內型木工及附屬工程...
- 4.2 甲殼和內型木工及附屬工程：甲殼和內型木工及附屬工程...
- 4.3 甲殼和內型木工及附屬工程：甲殼和內型木工及附屬工程...

05.船殼和甲殼切孔

- 5.1 船殼和甲殼切孔：船殼和甲殼切孔時，須先...
- 5.2 船殼和甲殼切孔：船殼和甲殼切孔時，須先...

1.3.4.2.後甲殼

說明：1. 船殼和內型木工及附屬工程，須先...

2. 船殼和內型木工及附屬工程，須先...

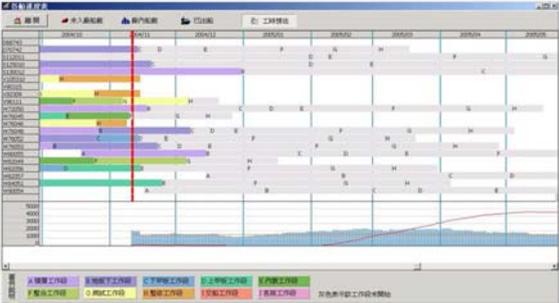
3. 船殼和內型木工及附屬工程，須先...

05.08.28

上一張

下一張

生產管理 — 產能分析





結語



- 管理 ≠ 命令，應加入「服務」的考量。
 - Ex. 聯強總裁 杜書伍

- 機會無所不在，增加企業價值 = 提升自我價值。
 - Ex. 買筆電 vs. 買遊艇

四、授課照片

100 年 9 月 21 日：遊艇生產資訊管理	
	
介紹演講者－薛尊仁經理	說明遊艇生產資訊管理
	
說明遊艇的意義	介紹世界最大遊艇“日蝕號”
	
上課互動情形-聰明與懶惰之選擇	上課互動情形-同學發問
	
介紹如何作好資訊管理	說明管理不等於命令，要加入服務的考量

五、演講內容

今天邀請到的是嘉鴻集團薛尊仁 經理來跟我們談遊艇生產資訊管理。

首先自我介紹我是嘉鴻集團資訊中心經理也兼任嘉鴻遊艇管理部及高港造船管理部經理，目前身兼三職。為何身兼三職？在稍後演講中各位同學可從中體會。某日，老闆在約談中希望我兼任這些職務，幾日後即向同事們宣佈由我兼任上述職務，這些職務並非我所願，但為何老闆希望我接手管理？願各位能從這課程中體會到。

今日內容大綱為遊艇、生產、資訊及管理，本人將這四大部分逐一解說。這四項內容與同學們最為相關之議題為何…先說遊艇，在場一百多位同學日後從事遊艇此項工作者應不超過兩個，我的經驗告訴我與生產有關的工作可能也不多，因各位都是大學生不是現場生產人員，那會不會走資訊方面呢？應該也不會，有項是各位這輩子一定會碰到的就是管理，所以今天主題重點會放在「管理」此部分，無論日後你擔任基層主管、中階主管或高階主管，都會跟管理有關係。

我們先從遊艇開始，遊艇我想大家都很了解，從維基百科來看，遊艇 (yacht) 是一種休閒取向的水上交通工具，多數用於私人娛樂及體育運動。我們來看一些具代表性之遊艇。Eclipse 日蝕號，世界最大的遊艇，船長 170 公尺 (557 呎)，各位一百公尺衝刺跑操場跑完應該很累，但前面還有七十公尺，這就是這艘遊艇的長度，這艘船的船主為俄羅斯人，俄國的首富，剛有提到購買遊艇多數用於私人娛樂，每艘遊艇皆為量身訂做，這艘遊艇有何特別之處，此艘遊艇特點為有雷達偵測防狗仔之裝置，功用於掃描遊艇四周有無相機之感光元件，若偵測到感光元件此裝置會發射出雷射光抑制相機拍攝，除此之外，主人房之玻璃採用防彈玻璃，可由船底利用潛水艇登船及棄船，故此艘為很有特色之遊艇。接者來看台灣建造完工之最大遊艇，並非報紙上所稱的 LV 兩百多呎的遊艇，而是 Miss Rose，船長 132 呎，所以跟前艘遊艇相比，僅為三分之一左右。有人說台灣是遊艇王國，其實台灣不算是最大的遊艇王國，雖台灣建造遊艇技術很棒，但還有很多成長的空間。在遊艇界，台灣創造了很多第一：SunCat 46 呎，第一艘太陽能遊艇；Horizon RP97，於巴哈馬，為第一艘內裝由台灣設計師設計，遊艇稍做介紹後緊接著介紹生產遊艇。

生產遊艇之步驟如同蓋房子般一層層往上，為船殼、下(主)甲板、甲板厝、違章厝、大陽棚。在船殼還未完成前須先開模，開模後就在這

模具中將船殼或是甲板積層出來，積層完畢後開始組裝，從下層地板工作開始，把引擎、較大的裝備放入，接著為主甲板工段，將主甲板、上甲板吊上，遊艇的外觀開始可見，外觀完善後開始進行內裝部份，如：佈線、拉管，內裝，最後進行整合工段，整合內容涵蓋油漆、外部五金（欄杆、起錨機）…等。整合工段完畢後，開始進行測試，在我們的水池進行漏水測試，灑水動作為時一天，測試是否會漏水，於夜深人靜時將船拖運至碼頭下水。以上大約為生產遊艇之流程。

是什麼樣的人在生產遊艇？先前維士比廣告是在嘉鴻遊艇的工廠拍的，嘉鴻老闆的理念只有一個，在台灣有很多的工匠師傅，他們創造了很多的台灣經濟奇蹟，但在社會上卻不受重視，因民眾認為唸書為第一要事，間接造成社會上普通大學普及，技職體系之大學卻逐漸減少，故藉此廣告宣揚這些工匠師傅精湛的手藝，讓民眾正視技術傳承之重要。

提起資訊科技，你會想到什麼？電腦、手機…等科技商品。我們舉例說明，首先，去年上市 iPhone 手機，主打功能為視網膜螢幕，意指螢幕上的點距比人體的視網膜還要小。Nikon D3s 單眼相機，目前市面上感光度最高之數位相機，宣稱即使一片漆黑也可拍的清楚，而 Face Book、Angry Birds…也廣泛被使用。上述資訊科技與企業的生產管理較有關聯？資訊科技與企業生產管理是有些許差別的，教育部統計 97 及 98 學年大學生人數前十大系所，第一名為資訊管理系，人數為五萬多名，而造船系全國人數卻寥寥可數。根據統計近五年來大學部最熱門之系所為資訊管理系，在資訊科技時代，學者認為資訊與管理必須結合，故產生了資訊管理系，後來因為供過於求，所以各校招生人數有逐漸減少趨勢。學生人數從 5 萬 3 到 5 萬 2 到 5 萬 1，學生人數真的有在變少。雖然大學生數量屢創新高，但是企業一直仍覺得人才很難尋找，學生總人數 100 萬，也就是說在台灣 2300 萬人中，有 100 萬個大學生，所以人家說大學生滿街跑，這也代表說每年會有 25 萬大學生畢業找工作、當兵或繼續升學。人才好不好找，跟學校科系並沒有絕對關係，往往發現學歷越高的人越有主見，越難溝通，對企業來說也沒有幫助。為什麼企業表示人才難找，由照片說來說明，在照片中，可發現排隊現象，若最後 1 人到達打卡地方需要 1 分鐘，以嘉宏集團目前有 1000 名員工，若每人都需要花費 1 分鐘，請問公司需要花費多少成本，計算下來，1 年花在下班打卡的費用需要 125 萬，接下來以鴻海富士康當範例，深圳廠有 30 萬名員工，若每人需要 1 分鐘打卡，1 年時間，以時薪 100 元計算，需要 1 億 2 千 5 百萬。這只是 1 個廠，假設有 3 個廠，則需要 3 億多接近 4 億，若是 2 分鐘呢？你覺得公司有可能讓員工這樣耗成本嗎，

應該不會，所以他們的名言就是”魔鬼都在細節裡”，所以他會看到這樣的細節，設計感應式刷卡鐘，有效減少下班打卡時間，在嘉宏集團刷卡鐘是以軟體控制，因為鴻海是以硬體為主，所以遇到問題都以硬體來解決，而蘋果集團就是以軟體為主，不同思維就會讓這間公司產生不同的文化，做法也就不同。接著說明另外一個資訊管理，當員工刷卡後，會關心刷卡紀錄。接著介紹鼎新系統，鼎新公司是國內最大的 ERP 的電腦公司，ERP 就是企業資源管理，這間公司員工有 1000 多名，研發部門有 300 多名員工，也就是說寫程式有 300 多名員工。當員工要查詢刷卡紀錄時，在鼎新系統要如何操作，首先登陸，接著到人事薪資管理系統，往下找到員工出勤明細表，出現一個畫面，填寫工號、日期，就能找到出勤明細表，但是系統要結帳後才能將出勤資料登錄，當你是員工時，會因為系統操作麻煩而直接詢問人事，或是人事直接貼出勤單在佈告欄，這樣，這套系統作用就不大了。接著介紹嘉鴻集團程式，以 23 吋觸控螢幕為操作機台，點選人事出勤，即可查到個人出勤紀錄。若以滑鼠點擊次數來比較，鼎新程式需要點擊 30 次，嘉鴻軟體只需要 6 次就能查詢。經過統計，一個人覺得需要點擊幾次滑鼠才能查詢出勤比較不會累，大概是 10 次，我們設計的系統都不希望使用者花費太多時間在這上面，因為刷卡紀錄有了，就能很快速統計出各項數據，例如今天上工人數，或是今天的出勤狀況，對於組長或幹部在控管員工方面就有很大的幫助，以上案例就能看出嘉鴻集團資訊管理的精神跟態度。

從 2000 年開始，各公司開始實施電子化，10 年下來，各公司都有失敗或成功，統計下來，失敗的比例大概 6~7 成，原因為系統不適用，所以員工反彈，最後系統就停擺。所以要做好資訊管理方面，用以下案例來說明，以一個選擇題來說明，公司裡面有 4 種員工，A:聰明勤奮 B:聰明但是懶惰 C:不聰明勤奮 D: 不聰明懶惰，從這四類員工選擇一個來當高階主管，要如何選擇?在這之中會被選中擔任高階主管的為 B.聰明又懶惰的員工。選擇一個來開除他? 在這之中會被開除的為 C.不聰明卻很勤奮的員工，這是因為製造公司的問題，造成很多的破壞，如果選這樣的人當作主管則會引起更多的破壞，這是因為他會用他的勤奮製造公司很多的損失。

另一個問題，小明接到任務，要把新版的程式發送到全公司工作站上去置換舊版的程式，於是小明小明打開網路芳鄰，開啟每台電腦的共用資料夾，將新的程式取代舊版，但是有的員工今天沒來，所以小明記錄下來，以便下次再更新。請問小明這樣作正確嗎?是的，小明是對的，因為他被賦予這樣的責任，他的行為是對的，但是應該想想如何改善這個步驟。

如何做好資訊管理？首要條件為『懶』！王品集團董事長戴勝益－旗下餐廳聚、原燒、品田牧場、王品牛排等十多種餐廳，是台灣目前最大的餐飲集團，他是如何成功創立王品集團的？當我們進到他任何一家餐廳時，就會發現在裏頭有很多管理的影子，具有 SOP 流程，不管是什麼樣的學歷，都會將企業最好的服務呈現出來，點餐時不需要詢問即可送到點餐的客人餐桌前，從各種細節中可以發現有很多的管理學問在，所以成就了很大的餐飲集團，他有很多管理的鐵則，也有很多讓員工可以努力的制度，當記者問他為何敢授權的雅量，或是執行紀律冷血的「秘訣」，他一概的回答都是「我很懶」，所以一個很懶的人他不一定只能當到高階主管，他可以自己創業做大老闆，這是第一個條件。

嚴長壽的第一本書為「總裁獅子心」，在當時台灣一共賣出 50 萬本，裡面內容是在描述嚴長壽的心路歷程，在他 23 歲時，當時僅有高中學歷，任職美國運通擔任傳達工作，五年後，升任台灣區總經理，在 32 歲即擔任亞都飯店總裁，目前仍為亞都麗緻集團的總裁。林懷民在這本書中的序這樣寫到：「座在台北民權東路、吉林路口有一家名列「世界傑出旅館系統」的五星級飯店－亞都飯店，有一份『不符合時代』的面相：十二層高的黑色建築，樸素結實的站在街口，不熟的人根本不會發現那裡有一幢五星級旅館。雲門的外國賓客，包括舞台設計大師李名覺夫婦、歐美舞評家，和藝術節總監，都經常指定要住在洋名 RITZ HOTEL 的亞都飯店。外賓由機場抵達飯店，亞都就給他們一份驚喜：門房打開車門時，就以客人的姓氏歡迎你；不是『先生』，而是『張先生』、『李先生』。飯店大廳有一份沈穩的寧靜，像居家大廳，而不是喧鬧的『市場』。入門處一張桌子後，站著接待員，溫暖地招呼你坐下，寒暄之際就辦好住宿手續。提行李的年輕人也笑嘻嘻地稱呼『張先生』、『李先生』地把你送進房間。全旅館的人在你未到之前都已知曉你的尊姓大名！小小的用心，使旅客賓至如歸。在許多驚喜之後，退房離去前，亞都還有一項讓人窩心的驚喜，它為你準備了機場稅單，使你不必到機場還得排隊購買！他們真是想得到、做得到！些，都是寄寓亞都的朋友津津樂道的讚美。」這裡面的內容說明了嚴長壽做了什麼事，首先，站在顧客的角度做了跟別人不一樣的服務，所以在別的旅館碰不到，在這裡可以感受的到，因此會感到特別的驚喜，而覺得與眾不同。因此，要作好資訊管理，那就必須要有「為人設想的心」，開發程式也是這樣的，因為你會接受這樣的服務，我們作過許多專案，有很多是無疾而終的，我們的老闆是一個人心寬厚的人，當資訊系統完成後，不會強迫員工在期限內系統要全部上線。系統開發後要介紹給使用者，使用者被迫更改作業系統，使用過後會有三種結果，第一種，結果發現是好用的，自然而然越多人使用。第二種，使用過後發現，經過一段時間後系統內的資

訊沒有增加，最後無疾而終。第三種，在系統發表後即被使用者抱怨。而這三個結果的差異在於系統是否能被使用者接受並且對他們是有幫助的，如果這個系統讓使用者感覺是有幫助的，那麼他們就會主動要求要使用這個系統。因此，做好資訊管理第二個條件就是要作好服務。

接下來介紹在公司中實際運用的案例，也讓各位了解以這樣的原則如何開發我們的系統。一般談論的造船業指的是郵輪、貨櫃輪、巡邏艇等等，這些是用來執行任務或是賺錢的船；遊艇則是休閒用船舶；台船公司生產 300m 中鋼運通輪，交船期約 28 個月，在這 28 個月要交船的前提下，他們會花費 18 個月在設計，10 個月製造生產；嘉鴻遊艇生產一艘 38 米的巨型遊艇，交期也是 28 個月，設計 18 個月，但是製造也是 28 個月，這表示在接下訂單的同時就開始在生產，當船主訂了船之後，就會開始開工，在開工的同時也在設計，在建造的過程也不斷的在接收設計的資訊，以我們公司的系統舉例，在 2008 年 4 月到 10 月這半年的時間，總共被輸入 106 筆設計資料，也就是說，現場在製作一直再丟資料，這樣是不是要花費很多時間再看資料，哪一般船廠要如何傳遞資料？利用 OFFICE 裡面的 WORD 功能，這些資料稱為施工單，再將這些資料整理送給現場施工，這些資料大概 30~40 頁，但是現場可能同時有 20~30 艘船同時施工，施工人員不可能拿 20~30 本施工單到處走，所以必須要常常回去翻。這樣發現什麼問題？施工單必須全部整理好才能一次發送，然後當版本變更時，施工人員又要回去比對舊的施工單，花費很多時間在施工單身上，花的時間就會讓整體生產製造速度慢下來。另外，WORD 裡面很難插入附件，例如說明檔，所以施工單程式是如何設計的，例如是後甲板裡，點選後甲板裡(舊版)，就能快速比對新版和舊版資料。若後甲板裡應該要參考哪些照片或圖片，點選後面照片的按鈕，軟體就能跳出參考照片資料。若需要與其他系統聯繫，假如說，後甲板桌，公司的標準作法是桌面可上下升降，前後滑動。那標準作法是什麼？若是請施工者再去翻閱文件也很麻煩，就可以在系統內點標準的按鈕，就能告訴使用者標準作法，制定系統是經過各級主管確認蓋章背書。這就是嘉鴻集團在作一張後甲板桌的標準。所以我們把所有的知識管理都放進系統裡面，讓員工能以最快速的方法操作使用，所員工能以最快的方法找到需要的資料，自然而然員工就會去使用它。在員工進入畫面，其實也不用點擊超過 10 下就能找到所需的施工標準。接著，施工單的發放要怎樣讓相關人員知道，若是在學校，最快速方式就是講電話，若事情並不急，可能見面再說或是 E-MAIL 等方式連絡，在公司的做法其實也是相同，利用電話通知或是寫 E-MAIL，但是當施工人員辛苦寫完施工單後還要在發費時間寫 E-MAIL 一一通知相關人員，是很花費時間，我們的系統就能解決這樣的問題，電腦打開就會有這樣的一個系

統，這是我們的資訊入口，再左邊是各程式入口，再右邊就有個類似 E-MAIL 的訊息，在這就能收到施工單已經發放的訊息，右邊是行事曆及公司的大小事情，資訊入口的原則就是這樣，每個單位把資料 KEY IN 之後，進到資料庫，資料庫在經過發報送信的程式整合通知，蒐集資料與統計資料都是電腦最拿手的事情，所以我們把它交給電腦，就不用施工人員進行通知，假設我今天是一位工程師，我只要專注這艘船的規格，輸入到施工單後發放，接著就沒有我的事情了，這樣，就能把注意力集中在施工單的正確性，而不需要把心力放在其他瑣碎小事上。這是系統的功用。系統還有其他的功用，向是物料異常處理單，若物料有問題，也是透過系統通知不同單位處理。最後要說的是生產管理系統，首先介紹以前班長紀錄工時的時候，把每個人的工時和工作項目寫在資料裡，紀錄工時的作用是要計算每艘船的工作成本，因為客戶在訂船後，會不斷修改，這時就要計算修改成本，最後要交船時，總經理要跟客戶報價，他會根據成本報價，成本若太高就要提高報價的金額。這張日報表，是一位廠務助理專門蒐集起來用 EXCEL 輸入再分析全公司一天的日報表，接著再產生週報表，蒐集後再產生月報表，所以當交船後，當老闆詢問工時，助理只能跟老闆說要等月報表出來後才知道工時，老闆就沒有訊息進行報價工作，老闆只好自己拿捏成本，假設報價誤差只有 1%，但是以公司一艘船約 8000 萬計算，1% 約為 80 萬，1 年有 20 艘遊艇，就有 1600 萬的誤差，若以剛剛提到的刷卡系統能為公司省下 100 萬，若報價系統能更精確的話，能為公司省下 1600 萬的金錢，目前，把日報表改成電子化，班長把每個人工作時數及進度輸入進去電腦內，當班長做這樣的事情時，附加功能就來了，能夠掌握每艘船的工作進度，綠色的框就會亮起，右下角的數字會顯示，就能了解這工作做了多少工時，進而做工作船分析，就能了解各部門工時花費，原因為何，這些功能都是以前 EXCEL 做不出來的，所以除了報價外，又有不同其他價值，這就是我們的系統，也包括未來產能整合系統，以上，就是目前遊艇廠運行的生產管理的資訊架構。最後，給各位幾個結論，我認為管理不只是命令，而是要加入服務的考量，以聯強國際總裁為例，有記者詢問他位於這樣重要職務時，都在做些什麼，他說他都再做一些小事，就比如說他再做一些細節的東西，今天聯強可能一年要生產幾 10 萬台的電腦，電腦在生產時就會有一個員工負責組裝，他電視螢幕觀看員工組裝步驟，從中分析員工的動作中哪一步是多餘的，哪可以因為設備的配置多節省一點時間，這樣的改善，每台電腦節省一分鐘，幾十萬台電腦就可以節省幾十萬分鐘的時間，他說總裁就是做這些事情，這就是總裁等級的管理。所以各位將來到職場時，一定會碰到這樣的情形，工作裡有改善空間，但不一定可以看到，當你看到時能想辦法加以改善，這樣你的價值

就會顯示出來。第二點是就第一點繼續往下推，機會是無所不在的，不要只注意自己的價值，更要在乎公司的價值，增加公司的價值等於提升了自己的價值。舉例來說：當我們買一台 NB 時，我們不會看到電腦公司的董事長在迎接你，但是幫你買一台遊艇時，你就會看到老闆在門口熱情的招呼，因為買遊艇都是比較富有的人物，所以他會去做這樣的接待，當會作這樣的接待就表示說在遊艇廠的老闆必須花很多的時間做業務的工作，他做業務的工作時，也就沒有時間做管理的工作，於是機會就來了，他不能作管理時就會找另一個人接手，當你可以把企業裡的機會看出來，並可實踐，並將他的價值證明出來，就會自然而然的被老闆注意到。

各位同學覺得起薪是否重要？最近台大的校長公開說學生不要注重起薪，其實他少說一句話，不要注重起薪，但要注重加薪，我的第一份薪水在當時碩士學位來說算少的，約只有三萬塊，一個家庭的支出，不可能靠這三萬塊可以生活，要注意的是，有本雜誌對於起薪、加薪、年薪很感興趣，於是發訪問了幾 10 位 40 歲前就領到百萬年薪的人的報導，他說這些在百萬年薪就領到百萬年薪的人，他們都有四個一樣的特質，第一，多閱讀，指的不是對於自己的所長加以研讀，是涉略其他不同領域的知識，就好像製作資訊的人，必須了解現場的生產管理，才有辦法將生產管理的系統作的好。第二，多思考，將這些閱讀到的知識轉換成自己的。第三，態度，當你將以上都吸收完成，是否有那樣的態度轉換成企業價值。第四，外語能力，在台灣已經很少有只接台灣訂單卻可以達成百萬年薪的工作，具有成長型、價值型的工作，多少與國外有關聯的事業。以上四個特點給各位同學當作分享，各位同學將來或許會接觸到遊艇這個產業的人或許很低，但是這些共通點在職場上都會碰到的，在這分享給各位，今天演講到這邊結束，謝謝各位！