



南加州台灣旅館業同業公會

旅館通訊

BULK RATE
U.S. POSTAGE
PAID
MONTEREY PARK
CALIF. 91754
PERMIT NO. 76

SEPTEMBER
2000

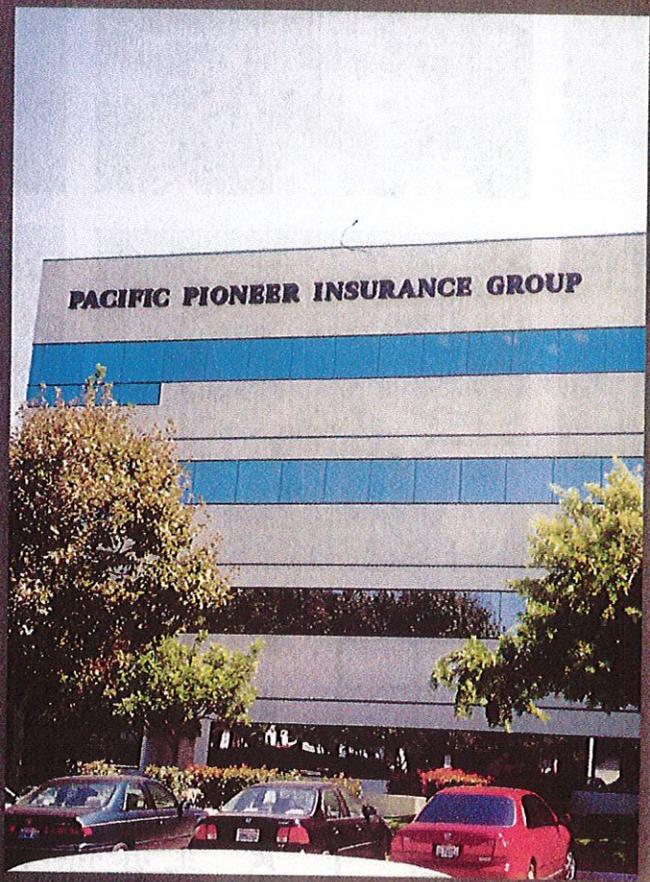
HOTEL & MOTEL NEWSLETTER

Issue Number **95**

加聯
保險

Lic. NO. 0596666

UNICO INSURANCE AGENCY, INC.
加聯保險經紀公司



總公司
11423 187th St, #2/F
Artesia, CA 90701
Tel: (714) 228-7999
(800) 208-6426
Fax: (714) 228-7994

先鋒保險公司相關企業

加聯大樓
UNICO

TAIWAN HOTEL & MOTEL ASSOCIATION
OF SOUTHERN CALIFORNIA
1045 E. Valley Blvd. A212
San Gabriel, CA 91776

南加州台灣旅館業同業公會
Tel: (626) 280-2207
Fax: (626) 280-2243
ADDRESS CORRECTION REQUESTED



Four Points®

HOTELS

Sheraton

喜來登 FOUR POINTS ANAHEIM HOTEL

迪斯奈樂園地區華人宴席、開會、
結婚及社團活動最佳場所

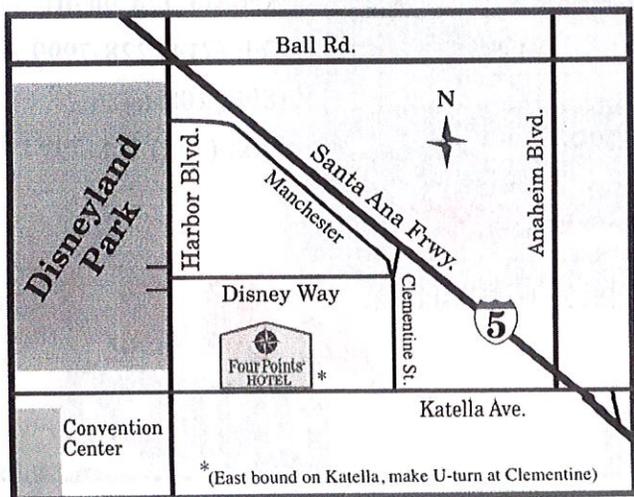
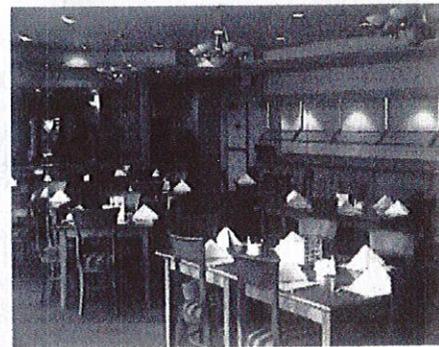
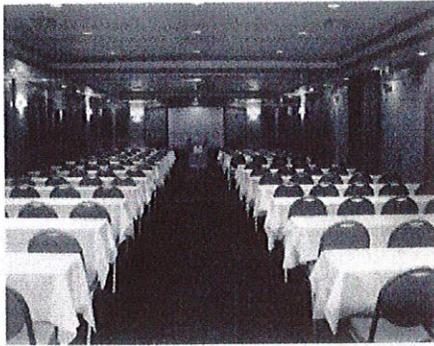
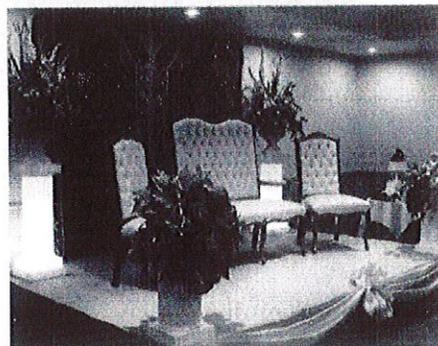
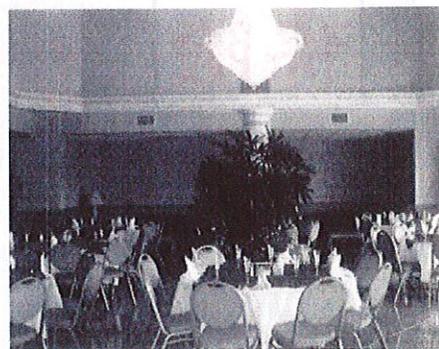
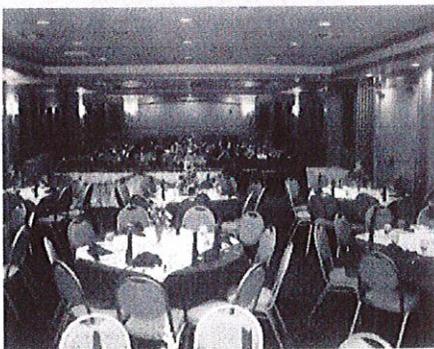
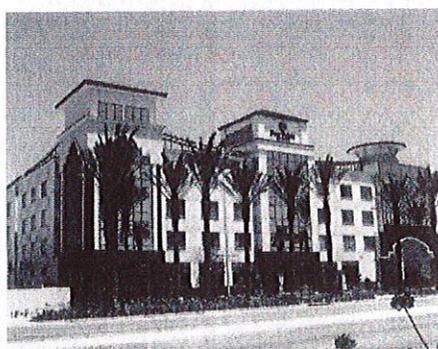
Reservations 1-888-543-7878

515 W. Katella Ave., Anaheim, CA 92802

(714) 991-6868 Fax (714) 991-6565

www.fourpoints-anaheim.com

E-Mail: travel@fourpoints-anaheim.com



- ★ 卡拉O.K.大銀幕
- ★ 專用舞池
- ★ 可容納200人左右
- ★ 全套標準西餐、自助餐及日式鐵板燒等
- ★ 免費停車
- ★ 最佳位置位於橙縣迪斯奈樂園旁

會長的話

邱垂煌

首先感謝所有會員及理事們，在過去一年來對公會的支持和鼓勵，以及支持本人繼續連任會長。

一年多來美國經濟蓬勃發展，相對地對旅館房間的需求也隨著增強，今年夏天許許多的遊客擁入南加州，加上民主黨代表大會在洛杉磯舉行，使同業們生意興隆，財源滾滾真是可喜可賀也。

本屆公會的工作除了廣收會員及充實季刊內容外，要特別著重於會員服務及公會網站的完成。會員服務方面，除照常舉辦訓練班及座談會外，還要針對各地區會員們的需要，來聘請專家學者參與座談，提供專業意見，幫助會員們解決困難；同時要成立管理諮詢小組，為會員提供建議並

做成方案以供日常經營上之參考及執行。至於公開網站目前已經大致底定，但仍需所有會員們踴躍加入，我們的網址是www.thmasc.com，等網站全部完成後，再與國內僑委會及觀光局連繫，為同業增加商機。



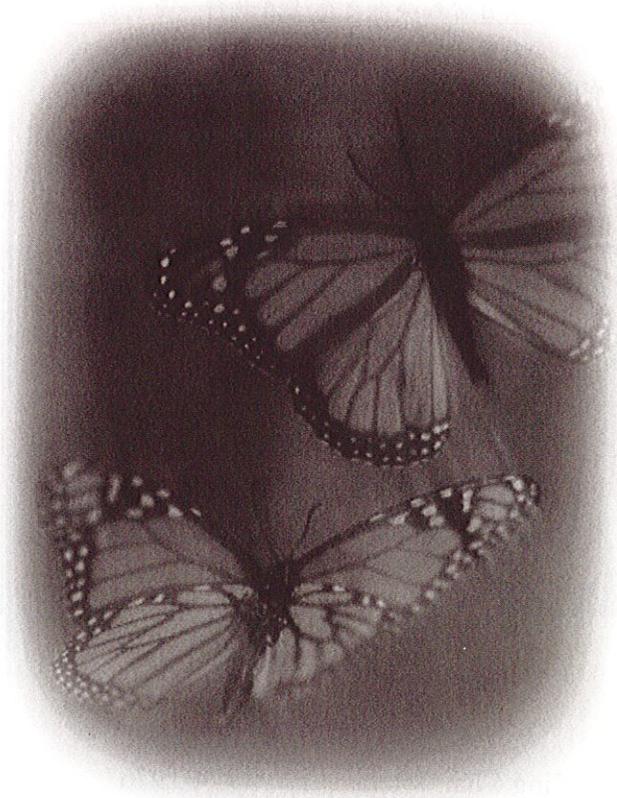
九月十五日及十六日，本會與洛杉磯台美商會等鞋辦由僑二中心主辦的「美洲地區華商企業經營研習會」，特聘國內知名企業管理專家講授，請會員踴躍報名參加。

組織公會的目的是要服務會員，今後請大家多給我們建議和指教，期能為會員提供更多的服務及福利。最後祝大家身體健康，事事如意，心想事成。

歷任會長芳名錄

| | | |
|-----------|----------------------|-----------|
| 第一屆 | 蔡金裕 / King Chai | 1974-1976 |
| 第二~五屆 | 王桂榮 / Ken John Wang | 1976-1980 |
| 第六屆 | 陳哲夫 / Jeff Chen | 1980-1981 |
| 第七屆 | 范宗陣 / John Fan | 1981-1982 |
| 第八屆 | 丁昭昇 / Charles Ting | 1982-1983 |
| 第九屆 | 劉丁榮 / Ting Liu | 1983-1984 |
| 第十~十一屆 | 楊茂生 / Maoson Young | 1984-1986 |
| 第十二~十三屆 | 黃三榮 / San John Hung | 1986-1988 |
| 第十四屆 | 李木通 / Tom Lee | 1988-1989 |
| 第十五~十六屆 | 方俊雄 / Grover Fang | 1989-1991 |
| 第十七~十八屆 | 顏樹洋 / Rosano Yan | 1991-1993 |
| 第十九~二十屆 | 廖聰明 / Tom Liaw | 1993-1995 |
| 第二十一屆 | 陳正吉 / Cheng-Chi Chen | 1995-1996 |
| 第二十二屆 | 陸和源 / George Lu | 1996-1997 |
| 第二十三~二十四屆 | 盧景林 / Robert C. Lu | 1997-1999 |

目錄



會員與會務動態

- 9 南加州旅館公會第廿五屆年會活動報導
- 18 南加州台灣旅館業同業公會
第二十六屆第一次理事會
- 19 南加州台灣旅館業同業公會
第二十六屆第二次理事會
- 20 蛻變中的旅館業經營理念
- 22 會員的心聲——養兵千日，用在一時
- 24 「奉茶」文化——公會的精神
- 26 公會年度新計劃
- 27 THMASC BOARD ANNOUNCES
NEW MEMBERSHIP BENEFIT

工商法律專欄

- 30 不受上下班打卡記錄工時等法令約束
超時工作沒有加班費
- 32 討回積欠薪資 追溯期兩年
- 34 華裔雇主為員工「照顧親屬」
病假困擾不已
- 36 就業年齡歧視 雇主當觸法
- 38 就業歧視 雇主賠償上限
提高為十五萬元
- 40 工傷員工復職公司免驚
- 42 全職、半職 工傷賠償保險一視同仁

廣告索引

封面 加聯保險
封底 Howard Johnson
封面裏 FOUR POINTS HOTEL
SHERATON ANAHEIM
封底裏 國陽建設

33 華美電子鎖
39 至上保險
45 國泰銀行
49 大友床墊
57 Atlas Hospitality Group
61 KMK Supply Co.
65 光輝油漆
77 大同公司
79 美加電訊
81 誼豐燈飾
85 台美地毯
89 尤中正理財
90 華人冷暖電工程公司

市場行銷專欄

- 44 自助旅行靠上網訂行程，行不行的通？
46 FOOD FOR THOUGHT
48 洛杉磯旅館房價上揚但住房率滑落
50 迪斯奈樂園渡假區完工日期宣布
53 Southern California Hotel Market Summary

經營管理專欄

- 56 美國南加州台灣旅館業之盛衰
58 A SMART WAY FOR SMALL BUSINESS TO COMPETE
60 經營旅館的Tips:以「與眾不同」的特點來擊敗你的競爭對手
62 旅館管理者及其職責
66 旅館整體籌建經費概算預估

資訊財稅專欄

- 70 以消費者為師----
電子商務成功的關鍵就在消費者！
72 稅務小辭典
74 美國保險費頻頻上漲令人頭痛
76 旅館業者颯起網路風
78 走出九大認識誤區
82 Internet在旅遊業的應用
87 您的旅館設備跟得上網路潮流嗎？

第95期2000年9月出版

發行人：邱垂煌
總編輯：許清松
副總編輯：盧景林、汪蔚興
執行編輯：周培瑩
編輯委員：
1. 市場行銷專欄：范約瑟、張正人
2. 資訊財稅專欄：李秉信、王強生、劉麗芬
3. 工商法律專欄：王政煌、劉兆鈞
4. 經營管理專欄：林宣昭、鄧永征
5. 會員動態及會務活動的報導：鄭春暉、洪陳鋒、江耀、許貴堂
特約法律顧問：黃宇慶
特約財務顧問：林清吉
承制：VPA Graphics
Eric Chen (714) 624-2724

編者的話

許清松

第二十六屆理事會已於公元2000年6月11日順利票選產生，新的理事會注入了不少新理事，旅館公會代代相傳，菁英人才不斷，值得慶賀。

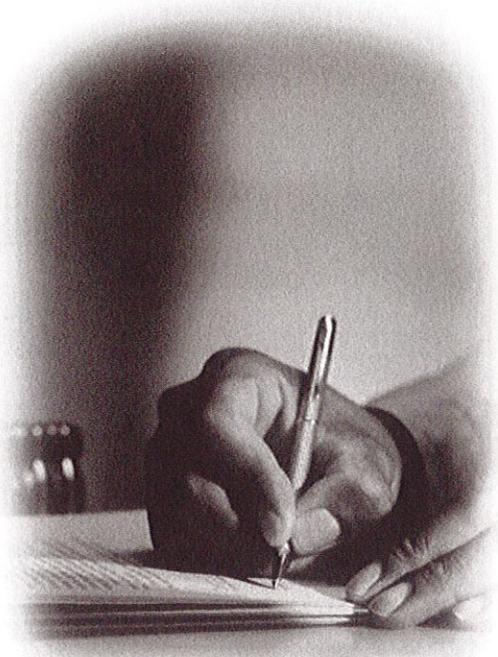
編者再度榮任旅館通訊的負責人，本屆理事會仍然計劃出版季刊，每三個月出版一期，除了年刊120頁，計劃每期出刊90頁左右，文章內容包含市場行銷、工商法律、資訊財稅、經營管理實務、座談會及訓練班採訪、



會員動態及會務活動的報導，旅館通訊作為公會與會員之間的橋樑，希望大家共同來耕耘，共同來灌溉，長江後浪推前浪，為了刊物的發展，期望更多的會員投入編輯的工作。

本屆刊物將加強公會活動及會員福利的報導，期能讓廣大的會員瞭解參加公會的好處。由新任副會長范約瑟及王政煌所領導負責的管理諮詢小組已經成立，他們兩位品學兼優，學有專長具備豐富的管理實務經驗。更難得的是他們願意奉獻經驗，無償服務會員，本刊全力支持管理諮詢小組，將全力配合個案或實務的詳細報導，以分享讀者。

您的旅館設備跟得上網路潮流嗎？如何搶佔網路先機，增加客戶來源，本期有詳盡的報導，由Golden Tree Communications 公司所提供免費電腦安裝上網的服務，將給旅館業者帶來許多的客源及利潤，希望各位會員多多利用。



會員與會務動態



編輯小組： 鄭春暉
洪陳鋒
江耀
許貴堂

- 9 南加州旅館公會第廿五屆年會
活動報導
- 18 南加州台灣旅館業同業公會
第二十六屆第一次理事會
- 19 南加州台灣旅館業同業公會
第二十六屆第二次理事會
- 20 蛻變中的旅館業經營理念
- 22 會員的心聲—養兵千日，用在
一時
- 24 「奉茶」文化——公會的精神
- 26 公會年度新計劃
- 27 THMASC BOARD
ANNOUNCES NEW
MEMBERSHIP BENEFIT

南加州台灣旅館業同業公會

第二十六屆理事名單

| | | |
|---|--|---|
| <p>Mr. Chris Chiu 會長 邱垂煌 23702 Rockfield Blvd. Lake Forest, CA 92630 (O)949-458-1900 (F)949-443-8388</p> | <p>Mr. Stephen C. Hsu 副會長 許清松 515 West Katella Ave. Anaheim, CA 92802 (O)714-991-6868 (F)714-817-8588</p> | <p>Mr. Peter Cheng 副會長 鄭春暉 1538 E. Lincoln Ave. Anaheim, CA 92805 (O)714-635-6888 (F)714-491-1000</p> |
| <p>Mr. Joseph Fan 副會長 范約瑟 3223 E. Garvey Ave. North West Covina, CA 91791 (O)626-732-6245 (F)626-732-6246</p> | <p>Mr. Michael Wang 副會長 王政煌 5325 E. Pacific Coast Hwy Long Beach, CA 90804 (O)562-597-3285 (F)562-598-7167</p> | <p>Mr. Terry Lee 稽核 李德揚 735 W. Duarte Rd.,#205 Arcadia, CA 91007 (O)626-821-3201 (F)626-821-3203</p> |
| <p>Ms. Elina Liu 財務 劉麗芬 11854 Artesia Blvd. Artesia, CA 90701 (O)562-402-0070 (F)310-401-0070</p> | <p>Mr. Robert C. Lu 理事 盧景林 4400 Hughes Lane Bakersfield, CA 93004 (O)805-833-3000 (F)805-833-3736</p> | <p>Mr. Ping Hsin Li 理事 李秉信 800 South Beach Blvd. Anaheim, CA 92804 (O)714-995-5700 (F)714-826-6021</p> |
| <p>Mr. Tony Liu 理事 劉兆鈞 17561 E. 17th St. Tustin, CA 92680 (O)714-832-2000 (F)714-573-4242</p> | <p>Mr. Chen F. Hung 理事 洪陳鋒 16362 Serenade Lane. Huntington beach, CA 92647 (O)714-841-3688 (B)714-550-8285</p> | <p>Mr. Wilson Wang 理事 汪蔚興 3152 Redhill Ave.,#280 Costa Mesa, CA 92626 (O)714-662-4400 Ext 402 (F)714-662-5500</p> |
| <p>Mr. Nicolas Teng 理事 鄧永征 3344 State St. Santa Barbara, CA 93105 (O)805-687-6611 (F)805-687-7116</p> | <p>Mr. Hermon Lin 理事 林宣昭 9335 Kearny Mesa Rd. San Diego, CA 92126 (O)858-695-2300 (F)858-578-7925</p> | <p>Mr. John Wang 理事 王強生 2200 S. Harbor Blvd. Anaheim, CA 92802 (O)714-750-5211 (F)714-750-2226</p> |
| <p>Mr. Bill Chiang 理事 江耀 2845 Supply Ave. Commerce, CA 90040 (O)323-721-0252 (F)323-721-6086</p> | <p>Mr. Kvei Tang Hsu 理事 許貴堂 1920 W. 17th. Santa Ana, CA 92706 (O)714-547-1906 (F)714-972-9813</p> | <p>Mr. Jerry Chang 理事 張正人 1170 Fairway Dr. Walnut, CA 91789 (O)909-594-9999 (F)909-594-9343</p> |

南加州旅館公會第廿五屆年會活動報導

本刊編輯部

南加州台灣旅館業同業公會六月十一日在爾灣 ATRIUM HOTEL 舉辦慶祝第廿五屆年會暨創會週年慶，會中表揚歷任會長和頒發傑出會員、理事獎，場面溫馨熱鬧。年會也舉辦商展活動，各種與旅館相關行業廠商參展踴躍，包括連鎖旅館及最新的網路經營管理資訊等，提供業者和有意投資旅館事業者不少寶貴資訊。

台灣旅館業同業公會會長邱垂煌指出，今年適逢廿五週年慶，又是千禧年，公會一路走來都靠各前任會長的犧牲奉獻少不斷茁壯。

他說，在前會長盧景林的領導和號召

下，公會在聖蓋博市擁有一座永久會館，不再寄人籬下。他說，在會員的參與和理事的協助下，希望未來的廿五年百尺竿頭。

他表示，當天年會在第二至第五屆會長王桂榮的旅館舉行，即代表薪火相傳的義意。

王桂榮當天帶著剛出生的孫兒與大家見面，並請大家喝酒慶祝。駐洛杉磯台北經濟文化辦事處處長袁健生到會致詞。高雄市旅館商業同業公會特由理事長吳明龍率廿人團體到場致賀。美南台灣旅館同業公會會長吳國寶也與會，共襄盛舉。



晚會並頒發對會務有特殊貢獻者，包括最佳會員許貴堂、最佳理事范約瑟和王政煌、最佳廠商國陽建設、旅館通訊最佳編輯許清松、理事會全勤獎鄭春暉、前會長貢獻獎盧景林等。會中並選出廿名新任理事及邱垂煌連任下屆會長。

由於該公會號稱會員至少有四、五百人，各廠商參展興趣頗高。今年共計有近四十家廠商參展，依性質可分成三類，分別是保險、旅館用品、旅館管理買賣等；攤位包括旅館室內設計、地毯、傢俱、節約能源的電燈泡等各式各樣琳琅滿目的產品。另外，全國知名的連鎖旅館企業希爾頓旅館、雙木旅館（DOUBLE TREES HOTELS）及重心在美東地區而最近有心向西岸發展的溫漢旅館（WYNDHAM HOTELS）等都把握此一商機，專程派人到會場解說，顯示連鎖廠商對吸收台灣業者相當積極。

美國經濟持續強功，經營連鎖旅館令不少投資者躍躍欲試，但有些剛入門者應注意事項，台灣旅館業同業公會副會長許清松即以過來人身份提出建議。他表示，以往來自台灣的旅館業者不大願意投資連鎖旅館，但現在時代已變，投資連鎖旅館似乎也是一種趨勢。

他指出，愈來愈多消費者認為連鎖旅館是同一標準，在還未到旅遊或開會的目的地以前，對旅館設備和服務大多心中已有譜，因此在消費者品牌意識提高之下，投資者對連鎖旅館的看法也已改變。

他說，由於連鎖旅館經營方式統一化，因此採購和訓練員工費用可節省一些，而且因有指導原則可循，業者較不致亂了陣腳。

但他也表示，獨立經營的旅館若地點佳，加上管理經營有條不紊，一樣可獲利。

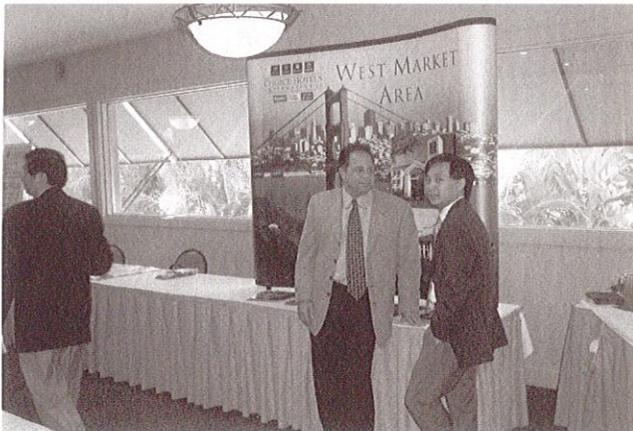
連任會長邱垂煌對於會務發展方面，已有了一套發展方案，他說，正加速完成該會的網站內容，該網址自建立以來，已有主頁，但每個會員的資料，目前正在輸入當中，希望在年內能正式完成輸入工作，並與台灣的觀光局、僑委會，以至美國的Priceline.com聯繫，提供更有效的宣傳作用。邱垂煌表示，會員越多越好，他們將繼續定期舉辦旅館業從業人員訓練班及專題演講，至於季刊除保存外，更要加強內容，為了解橙縣及聖地牙哥會員的需求，他們會親訪當地會員，促進相互了解，加強會務的推廣發展。



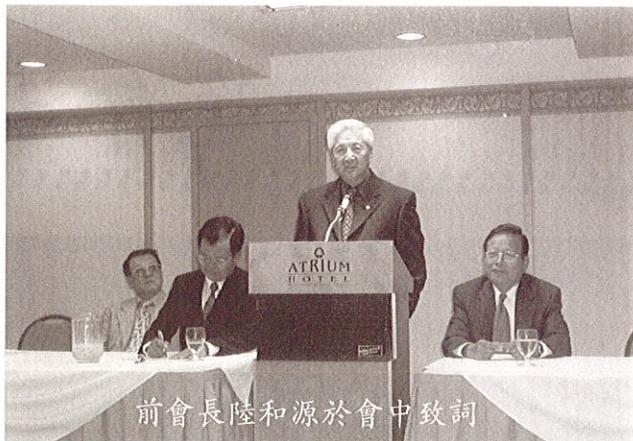


廠商參展攤位花絮





座談會活動剪影



前會長陸和源於會中致詞



會長邱垂煌於會中致詞



晚會活動剪影



理事王政煌於晚會中與金曲獎民歌手于台煙合影



理事汪蔚興於晚會中高歌一曲



大友供應公司員工參與盛會



國陽建設公司員工參與盛會





南加州台灣旅館業同業公會第二十六屆第一次理事會

#時間： 二〇〇〇年七月十一日(星期二)
#出席理事： 邱垂煌 盧景林 許清松 李德揚 李秉信 鄭春暉 劉兆鈞
范約瑟 汪蔚興 洪陳鋒 林宣昭 王強生 劉麗芬 張正人
許貴堂 江耀

#會長報告：

- (1) 第二十五屆年會於六月十一日假ATRIUM HOTEL舉行圓滿成功，感謝各位理事出錢出力全力配合，汪蔚興理事負責商展部份辦得很成功。鄭春暉理事全天大小事務的協助，及王政煌理事年會當日旅館事務的協調。前會長王桂榮先生請大家喝酒將此次年會辦的有聲有色。
- (2) 本會及洛杉磯台美商會共同推薦盧景林先生競選海外華人第九屆青年創業楷模。
- (3) 姊妹會—高雄市旅館公會來函感謝組團拜訪洛杉磯期間本會熱情的款待。
- (4) 交通部觀光局張學勞局長致贈花籃表示對本會的支持。
- (5) 僑務委員會公文公告舉辦第四期台灣經營策略實務研討會，機票自付，歡迎有興趣者報名參加。
- (6) 本會參選台灣會館團體董事當選，由前會長盧景林代表出席職務。
- (7) 第二十六屆的展望我們繼續推動刊物的發行，加強吸收會員及訓練班的舉行，師資加強而主題合乎切身須要能讓會員實質從中獲取新知。
- (8) 本屆理事陳致遠因身體狀況不佳辭去理事一職。

(四) 25屆財務李秉信報告：感謝各位過去一年的支持，銀行帳戶剩下\$9,347.50但高爾夫球賽Green Fee還沒兌現所以實際帳戶僅有\$1,427.50財務狀況不佳。建館基金目前餘額有\$11,555.99

(五) 25屆稽核李德揚報告：二十五屆理事會議當中通過每一理事負責六百元廣告額度，本屆仍延續上屆之規定以減輕編輯委員之負擔。二十五屆理事會議當中通過理事會每一理事出席至少五次以上，本屆有十一次理事會仍延續上屆之規定，有事須請假。年會也仍延續慣例每一理事負責至少一桌。

(六) 討論事項：

(1) 第二十六屆幹部推選，提名副會長由許清松、鄭春暉、范約瑟、王政煌擔任。

副會長許清松：出版通訊委員會、公共關係委員會。

由理事盧景林、汪蔚興協助。

副會長鄭春暉：會員推廣委員會、會員服務委員會。

本屆能確實做到劃區由各理事負責的型式，這樣較能徹底做到會員推廣或服務會員的工作，各區如有任何困難可配合解決。

副會長范約瑟：訓練班委員會、座談會委員會。

以往訓練班也是各位配合幫忙，我們也將在講題上配合會員的須要，以辦四次為原則可配合下鄉訪問辦理，可穿插一些較熱門的話題吸引更多人參加。

副會長王政煌：資訊交流委員會、連鎖經營委員會。

稽核由李德揚擔任、財務由劉麗芬擔任

(七) 通過事項：

- (1) 理事會議各理事出席五次以上。
- (2) 本屆各理事負責廣告額度六百元以上。
- (3) 年會每一理事以負責一桌為原則。

(八) 散會—晚餐

南加州台灣旅館業同業公會第二十六屆第二次理事會

#時間： 二〇〇〇年八月八日(星期二)
#出席理事： 邱垂煌 許清松 李德揚 李秉信 鄭春暉 劉兆鈞 范約瑟
鄧永征 汪蔚興 洪陳鋒 王政煌 劉麗芬 張正人 江耀

#會長報告：

- (1) 恭喜本會理事鄧永征及前理事張銷光日前喜獲麟兒。
- (2) 七月二十八日出席由台灣會館所主辦的歡迎張富美委員長餐會，本會購一桌。
- (3) 七月二十六日本人、副會長鄭春暉、理事汪蔚興及林宣昭出席San Diego地區會員蔣先生就旅館與市府之訴訟棘手問題進行瞭解，。
- (4) 林欣陽辭去本屆理事一職。
- (5) 本會網站已設立就緒希望各位理事能善加利用多支持，能將旅館連接至本會網站，費用六十元。
- (6) 本會為台灣會館團體會員，本會當選為團體理事，由盧前會長代理職務。

#副會長許清松報告：

本屆仍是由本人負責旅館通訊的發行，每三個月發行一次，下期旅館通訊封面由加聯保險提供，文章方面尚缺，各小組年度工作計劃將刊登於通訊上。公會這些年來會務活動辦得不錯但宣傳不夠，希望透過刊物的發行能增加會員對公會的瞭解及向心力。

#副會長鄭春暉報告：

上任以來拜訪了十家旅館，大多數業者反應加入公會的好處在那？業者反應過去辦理過旅遊活動，希望公會辦理旅遊活動。

#副會長范約瑟報告：

訓練小組已提前由李德揚、王政煌、鄧永征、鄭春暉針對本屆訓練班及座談會的主題進行開會討論，本屆將舉行三次分別於今年十一月及明年三月、五月舉行，第一次座談會主題銷售部門管理、經理人員的管理、Marketing & Advertising。

#副會長王政煌報告：

本屆的目標是實質上提供會員的服務，我們將成立一個小組從會員當中選擇三家旅館用我們專業的知識實地評估其旅館，作報告評估告訴其旅館該改進的地方，這報告可刊登於旅館通訊中供會員參考，此小組成員有范約瑟、王政煌、李德揚、林宣昭、李秉信、王強生，一年舉辦三次。

#財務劉麗芬報告：

七月份沒有活動所以財務上沒有很大變動，六月份年會盈餘一萬餘。
稽核李德揚報告：廣告每一理事責任額度是六百元及及文章一篇列入稽核項目。

討論事項：

旅館通訊的出版將保持每三個月一期每期至少九十頁年刊一百頁的範圍繼續發行，通訊是公會與會員溝通橋樑，我們的目標是讓會員從中獲取新知及明瞭公會活動。
拓展會館會務，讓大家明瞭加入公會的好處。
可邀請廠商到公會作Presentation但須是本會會員才有資格，晚餐由廠商提供。
本會會員實際繳會費者有限，造成資源浪費希望理事能幫忙過濾。
公會需要一份簡介來介紹公會，使大家知道加入公會的好處。

#通過事項：

- (1) 每一理事提供文章一篇中英文均可，廣告責任額度六百元。
- (2) 每一理事幫忙按名單過濾會員，由副會長過濾會員名單按區編列，將失落的會員尋回。
- (3) 九月份在San Diego舉辦座談會，就警察干擾業者案件邀請加聯保險特約律師進行討論。

蛻變中的旅館業經營理念

前會長 廖聰明

自一九七〇年至一九九〇年代，來自台灣的移民潮，大家一窩蜂地去搶購中小型旅館。早期以低價位買入輾轉滾了幾次以後，儼然成了旅館界的大亨，給他們帶來的鉅額財富，藉此回饋台灣人社區的旅館業者英如王桂榮家族便是成功的範例。

旅館業與股東投資、有時雷同，有時相異。同樣是要以最低價時空買入，漲到最高點賣出，中間的差價便是投資者的利潤。然而這畢竟是理論，如果都能按這法則買進賣出，豈不傾刻間成了大富翁。有的天算不如人算，號稱世界排名的日本某家銀行，經過他們的精打細算，仍然逃不過不可預測的經

濟變數，何況是一介平民，安能與不可預知的狀況相抗衡。因此從事小本旅館業者不得不加倍謹慎以保身。

一、投資旅館業與股票之比較

旅館業短線投資的黃金時代雖曾曇花一現使不少業主賺入萬金，但也有不少連本帶利全部賠光。如果你能見好就收，是世界上最聰明的人，但是幾人能夠？所以從目前經濟走勢觀察應以經營旅館賺錢為指標，因為靠一買一賣賺其買賣差價的機會愈來愈少了。所以當你決定要投資旅館業時，應該要有長遠的規劃，目前以短線投資可能你要大



失所望的坐網愁城。

投資股票其風險更高，每天跟著股市行情七上八下，心臟脆弱群最好每天吞下鎮靜劑，否則錢還沒賺到，也許是負債累累了。如果你要做長期投資得必須看準藍色股，藉以保證穩賺雖不多，至少不會大賠，但不管賠賺千萬不要舉債投資。

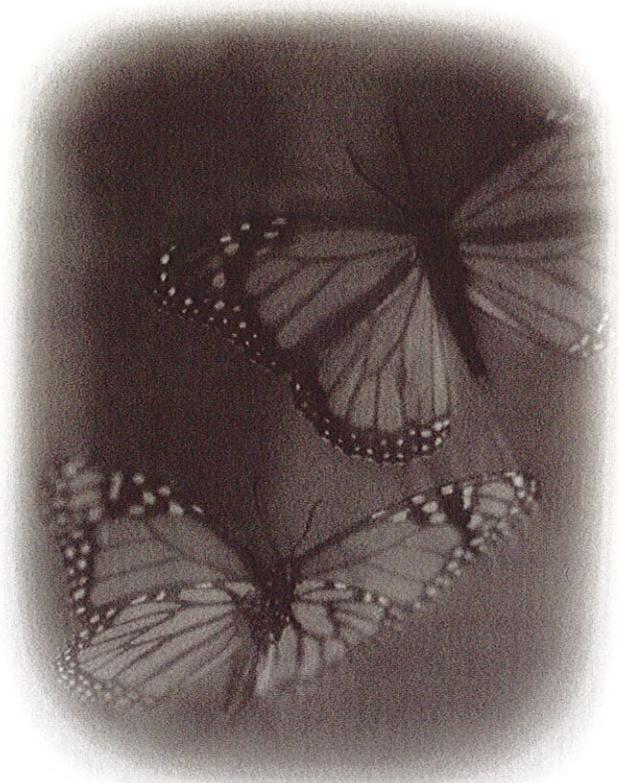
投資旅館或股票各有千秋，必須說各人的財力與興趣而定。然而從事旅館業者一分努力必有一分收穫，你對旅館投入的時間愈多，則其投資報酬率將會相對比例增加，信不信由你，不妨去請教旅館界前輩即可分曉。

二、投資買賣業與製造業和旅館業有什麼不同，投資旅館業是一種服務業，服務品質的好壞直接影響業主收入。但其房租金端視季節性而調整，甚至降半價以求，不像買賣或製造商品有固定的單位成本，一旦遇到經濟不景氣或劇烈競爭對手，就要低於成本價格出售，以維持工廠及員工的營運。經濟繁榮後的旅館業不但房租金隨著調升，而旅館出售時本身的房地產也跟著水漲船高。然而旅館業不是守株待兔的行業，不是空著房間等著客人來住，而是要如何提昇服務品質以廣招徠，使原來的生意更上一層樓。

一般華人對房地產「斯土斯有財」的觀念，在美國大陸不一定適用，把台灣地狹人稠的理念帶到美洲經營旅館業更是錯誤的抉擇。因為買旅館不是要地有多大，房間有多少，而是要注意在那地區有多少客源，所以經營旅館事前的評估與事後的改善，兩者缺一不可。如果先天不足，後天又失調，恐怕是神仙也無能為力，而最要緊的是第一要選

好地點，第二也是地點，第三更是要選好的地點，方是穩操勝券經營旅館的良方。

本會為協助同業擴大經營視野與提昇服務品質藉以增加營業收益，不惜花費金錢與精力舉辦各種座談會，聘請學者專家，以其親身的實際體驗分享同業，希望會員不要坐失良機，踴躍參加以免失去「與君一席話，勝讀十年書」的機會，對蛻變中的旅館經營理念進一步的認識，以適應轉型市場之需要，在旅館業市場上成為常勝軍。



會員的心聲——養兵千日，用在一時

林學靚

華人在美國從事經營旅館業者，以南加州地區最多，而南加州台灣旅館業同業公會早在廿五年前已經成立為同業提供服務。本人有幸擁有經營數家旅館之餘，曾經擔任公會理事多年，後來因為健康關係而退選，但心繫公會不可一日或忘，因為公會對會員提供的及時雨一般的服務，可謂「養兵千日，用在一時」，遇事可以化險為夷，甚至迎刃而解，紓緩官民之間的糾葛。

華人來美打拚，多半抱著「只管掃除門前雪，不管他人瓦上霜」的態度，日子一久形成社區的邊緣人，不僅不去關心社區的變化與脈動，更忽略了與官方建立互動關係。不加入主流社會的商會，不參與公益慈善事業的活動，不支持當地民選官員的選舉活動，只一心汲汲於旅館經營謀利為己足，而

忽略了官民之間的公共關係，一旦有事則不得其門而入，最後只好花錢消災了事，遂被美國主流社會視華人為化外之民而自生自滅，的確令人擔憂與警惕。

筆者由於健康關係將旅館出租經營，近來接連發生令人意料不到的事情，因為當地市政府除通知旅館各種改善事項洋洋五頁外，還告進法院欲置本人犯罪坐牢、並擬予吊銷營業執照。而本人竟然不知詳情直至接獲法院通知後方知悉上情後，方前後向邱垂煌會長及華人民選官員喜瑞都市長胡張燕燕協助化解問題，否則被抓進牢裡還不知道事態的嚴重性。

邱會長聞訊後即協同建築師前來解決旅館內外裝修改善事項；胡市長透過其關係並敦請其競選總幹事廖聰明先生（旅館公會前任會長）會同本人前往市政府營建部門主管人員及其法律顧問溝通後方平息上述案件。因此筆者深感公會及民選官員對會員協助解決困境的動力有如急時雨，堪稱「養兵千日，用在一時」。



南加州台灣旅館業同業公會

Taiwan Hotel & Motel Association of Southern California

會員申請書

Membership Application Form

會員姓名 Applicant's Name

(中文) _____ Name _____

Address _____ Tel: _____

_____ Fax: _____

本人\公司為 申請加入為新會員 申請加入為榮譽會員
繳交

會員年費

75 元 50 單位以下+旅館通訊

125 元 51~99 單位+旅館通訊

175 元 100 單位以上+旅館通訊

175 元榮譽會員(公司)+旅館通訊

125 元榮譽會員(個人)+旅館通訊

合計 _____ 元

旅館或公司名稱 Company/Hotel Name

中文 _____ Name _____

Address _____ Tel _____

_____ Fax _____

旅館單位數 _____

支票請開:T. H. M. A. S. C.

郵寄:1045 E. Valley Blvd #A212

Tel:626-280-2207

San Gabriel, CA 91776

Fax:626-280-2243

本欄由公會填寫

金額:

支票號碼:

支票抬頭:

「奉茶」文化——公會的精神

陳堅

四月初，參加了公會主辦的旅館經營訓練班，一天的課程，打從「網際網路的旅館行銷觀念與實務」、「櫃檯管理」、「與旅客建立良好關係」、「旅館買賣實務」及「保險及雇用員工法律需知」等課程，讓我受益良多，眼看邱垂煌會長夫婦從一早招呼報名登記、午餐安排，一直到加聯保險公司的晚宴招待。可說是無微不至。整天的訓練課程也看到前會長范宗陣先生之公子Joseph及前會長王桂榮之公子Michael都在會場上忙碌，不只是在公會事務的參與，課程訓練的安排也顯出專業化的氣質。他們承襲了公會前輩的精神無私的奉獻，讓我非常的感動。晚宴時，邱會長要我在年度會刊中寫一些回顧公會草創初期的點點滴滴，我回想25年來，真有太多太多的回憶，回想前輩們的奉獻，讓我聯想到台灣特質的文化之一「奉茶文化」。

因最近常在電視上，看到萬通銀行以「奉茶文化」為主題的廣告，讓我想起「無私的奉獻，服務桑梓，服務鄉親」——正是公會25年精神的寫照。小時候每逢暑假總是抽空回鄉下老家探望祖父母，從苑裡火車站下車還要轉乘一個小時車程的客運才會到偏僻的故鄉，每次錯過了客運班次，我們就改乘一段「輕便車」到山腳小鎮再走上一個半鐘頭的田間山路就會到了老家，每次走到山路的半程山坡，總是最累，口乾又舌燥，眼前就看到「阿龍伯」家前的大榕樹，樹下也像

以往一樣，總是擺著那一壺茶及兩個小茶杯，茶壺上寫上了「奉茶」兩字。一口一口溫熱的茶水，不只是解決了口乾舌燥的我們，讓我們又重提精神，走上最後一段路程，有時「阿龍伯」也在樹下乘涼招呼我們，並提醒我們以後長大事業有成，總不要忘了回饋鄉里。這種「奉茶」的精神，讓我一輩子難忘，也讓我一直照顧我的同鄉。這種精神也是我20幾年來關心故鄉政治的原動力。

回想25年來，公會於1974年創立之初，由於來美移民投資的台灣鄉親，選擇投資旅館的人數越來越多，起因70年代時的旅館價格還不算高，投資旅館享有房地產保值、增值之優點，又可讓投資者馬上找到一份工作及安居之處，真是一舉數得，以一般中小型之旅館經營所須用之英文也不難，旅客所須要的服務也只有床與房間，不像經營餐館的「菜單繁多」。一般的業主，對經常的租房、清房的業務大都可輕鬆勝任。但面對環境、法規、習俗不熟的情形，總是在吃了虧之後，才學到了寶貴的經驗。所以，公會在很多前輩邀約之下，同鄉業主聚餐並分享經營經驗甘苦談，就像口乾舌燥時享用了一杯「奉茶」，回味無窮。

公會初創的前幾年，在蔡金裕創會會長及王桂榮前會長的領導之下，常常邀請同行業主一起共進晚餐，餐敘中，彼此認識介紹及分享經營心得，「如何驅逐惡房客」、

「如何找到較便宜的供應品」、「如何找到可靠的保險」、「如何開源、節流」……總有說不完的話題，大家都非常珍惜。

公會能有今天的規模，成就……它的成長初期，有幾點想在此特別一提與大家分享。

公會法制、合法化：第二任會長王桂榮先生與陳銓仁先生主張公會盡早向加州政府登記為非營利機構的法人。「第一次的登記是在王桂榮前會長、劉丁榮前會長、王慶滄會計師、蔡石津先生、筆者、張福森先生共同討論」會名、章程……等細節之後，由筆者負責向加州政府以「Formosa Innkeeper Association of Southern California」為名登記註冊。

商展：記得是已故之第六屆會長陳哲夫先生，在他的旅館舉辦年會及商展，開創歷史的一頁。

加聯保險：記得有一年的聚餐中，王桂榮會長介紹吳霖女士，如何照顧他們旅館垃圾桶著火得到保險理賠的事，從此保險大亨吳霖就與公會結了20幾年的良緣。

專人經營與定期刊物：

雖然丁昭昇前會長劉丁榮前會長都曾經聘任Part-time的總幹事處理會務及發行不定前刊物，但都為期不長。至第十屆會長楊茂生先生時才定期出刊「會訊」及聘用專職總幹事林玉樹先生，那時「會訊」的質與量都有前所未有的進步，年會的商展也開創了前所未有的規模。

專業化經營：

1984年前後南加州因為迎接奧林匹克運動會，台灣鄉親也興起了新建旅館的熱潮。公會的會員所經營的旅館，開始略分為兩種類別：一為較老舊的中小型旅館，一為大型中級或高級的旅館，業主對公會所提供的服務也有不同的期待，為了更貼切的服務，80~87年楊前會長遂成立了「大洛杉磯旅館協會」很多前輩都擔心公會會分裂而日漸式微，還好公會在黃三榮及李木通前會長的領導之下，加強會訊的印刷與內容，舉辦更多專業化的訓練班與講習會，提昇了公會的質與量，南加州眾多飽受市政法規，警察無理騷擾的業主，也在楊會長茂生先生及蔡明章會長的照顧下得到依靠與支柱。這種雙贏的例子，在南加的台灣人社團一時之間傳為美談。

在此也向前會長盧景林先生致謝，在他們與邱會長及理事們的魄力之下，公會買下了自己的家，給大家有個歸屬之處。

最後向所有前輩致謝，大友公司有今日的成立茁壯穩定與發展，都承蒙旅館業主的照顧與提攜，再以「奉茶」的精神，向大家致最真誠的感謝。

作者簡介：1973年初來美即經營投資旅館，1974年參與公會的創立，即與公會結下不解之緣，1976創立大友旅館供應品公司，1980年與陳玉坤、江耀等人開展大友床墊公司，1986-1987曾任公會副會長，前後擔任公會理事16年。現任大友公司客戶服務及旅館管理。

公會年度新計劃

范約瑟

一、台灣旅館業同業公會會員的福利

在今年度，台灣旅館業同業公會提供給會員們許多福利，包括針對最熱門和實用的話題定期舉辦座談會和訓練班，在會中與會員進行討論和加強訓練等等知識及幫助會員們作為經營事業的參考。

除此之外，旅館公會有任聘專業的法律顧問和會計顧問，免費提供給會員們諮詢相關問題和提供專業知識。會員們若有任何關於旅館業的問題，包括經營飯店、法律常識、法律糾紛、會計帳目、稅務等等問題，會員們都隨時可以打電話到旅館公會洽詢。旅館同業公會希望所有的會員們都能夠享受到公會所提供的福利。

二、台灣旅館業同業公會提供最新服務項目——旅館評估和諮詢

旅館同業公會在今年度組成評估和諮詢顧問小組，專門為會員們服務。小組的成員包括在旅館業經營經驗豐富的旅館業者專家以及經過公證合格的旅館行政管理人員。這個服務小組由Joseph Fan和Michael Wang共同主持和領導。Joseph和Michel都是在旅館界資深且享有名聲的旅館管理專家，他們不僅各自擁有數家連鎖業旅館，並且擁有康乃爾大學旅館管理碩士學位，他們有著豐富的旅館專業知識、學歷背景，及實務經驗，來為會員服務，若會員需要旅館公會所組成的旅館評估和諮詢顧問小組的免費服務，只要會員打電話到旅館公會及填寫申請表格交給公會，服務小組會首先檢閱會員的申請表格，與會員聯絡以及安排到會員所經營的旅館進行評估工作。經過評估小組一天的評估之後，小組會針對會員的旅館評估給於諮詢和建議。包含櫃檯的服務品質、市場行銷、房間的整

潔、旅館的公共安全及衛生等等項目。

對於會員的旅館評估和諮詢是公會提供給會員們一項高價值的回饋服務，希望會員們能夠把握這個機會。

三、座談會及訓練班的時間計劃表

今年度，台灣旅館業同業公會要提供給會員們許多熱門及實用的主題，在座談會及訓練班中進行討論。

公會計劃在今年開闢3個課堂如下：

1. 第一堂課，In November of 2000
2. 第二堂課，In March of 2001
3. 第三堂課，In May of 2001

第一堂課，將於今年11月正式舉行。

課程中所討論的4個主題如下：

1. 如何館理飯店的經理幹部和員工。
2. 針對旅館內部行政的管理和掌握。
3. 依照旅館顧客的需求，而作適當合理地調整旅館房價。
4. 討論市場行銷策略和廣告竅門。

有關計劃在明年舉行的兩堂課程的討論主題，旅館公會正在精心地策劃及籌備當中，所以在未來，旅館公會將會向會員們公布有關主題。

如果會員們有任何意見及指教，隨時歡迎與旅館公會聯絡或者您可電洽Brighton Management Mr. Joseph Fan將會與您聯絡。

聯絡電話626-732-6245

THMASC BOARD ANNOUNCES NEW MEMBERSHIP BENEFIT

By Mike Wang

After many months of discussion and planning, the THMASC Board of Directors recently announced an exciting new program for members of the association. Several members of the board, all highly successful hotel operators have volunteered to provide consulting services to selected member hotels. The best part is that these services will be provided by the consulting team at no charge to the operator!

Three member hotels will be selected to participate in this program. Once the selection process is completed. The team will contact the hotel owner and schedule a date for a site visit. The operational audit will encompass all aspects of the operation and will include the following:

- ◆ Review of Front Desk
- ◆ Review of Housekeeping Department
- ◆ Review of Maintenance Department
- ◆ Review of Sales & Marketing efforts
- ◆ Review of Services Levels
- ◆ Review of Internal Controls
- ◆ Review of operating statements

(optional)

Once the team has completed their audit, they will complete a report with specific recommendations and will schedule a follow-up

meeting with the owner to discuss the same. It should be emphasized that this entire process will be a one-time proposition rather than an on-going service for any one property.

Properties interested in participating in this program should submit a letter of interest to the Board. The following qualifications must be met and reflected in the application to the Board.

- 1/ Property must have been a member of THMASC for at least two years.
- 2/ Property must be at least 100 rooms.
- 3/ Current owner must have owned property for at least two years.
- 4/ Membership dues must be current.

Applications should be received by the Board not later than _____

鄭春暉

七月份林宣昭理事，來電San Diego 某家旅館遭到政府及警察百般的刁難，列出數百條不合格的地方，非要他賣掉或關門大吉才肯罷休，致使他不知道如何來處理。

當公會知道此事之後，邱會長偕同鄭春暉、汪蔚興、林宣昭三位理事南下San Diego約業主在餐廳會面，聽取他們的意見，從他們談話中，才了解被刁難的主要原因是警方懷疑他有賣房間給妓女及販毒者，而引起鄰近居民抗議，雖然他現在把旅館賣掉，暫時把這件事情告一段落，不過有關警方同業主之間，就這方面的事情來說，問題還是存在的。

邱會長爲了慎重起見，預定九月份南下San Diego地區，會同學有專長的專業律師，同業主們討論旅館管理上各種問題，及日後與市府及警方等監管機關連繫與何作，屆時希望業主們能夠多多參與。

★ 恭喜本會理事鄧永征弄璋之喜

★ 恭喜本會前理事張銜光弄璋之喜

★ 恭喜本會副會長王政煌在Denver購置新旅館

★ 九月份在San Diego舉辦座談會，就警察干擾業者案邀請專家進行討論

工商法律專欄



- 30 不受上下班打卡記錄工時等法令約束 超時工作沒有加班費
- 32 討回積欠薪資 追溯期兩年
- 34 華裔僱主為員工「照顧親屬」病假困擾不已
- 36 就業年齡歧視 僱主當觸法
- 38 就業歧視 僱主賠償上限提高為十五萬元
- 40 工傷員工復職公司免驚
- 42 全職、半職 工傷賠償保險一視同仁

編輯小組： 王政煌
劉兆鈞

不受上下班打卡記錄工時等法令約束 超時工作沒有加班費

超時工資豁免員工 不論工作時數均須核發全薪

趙筱蕙

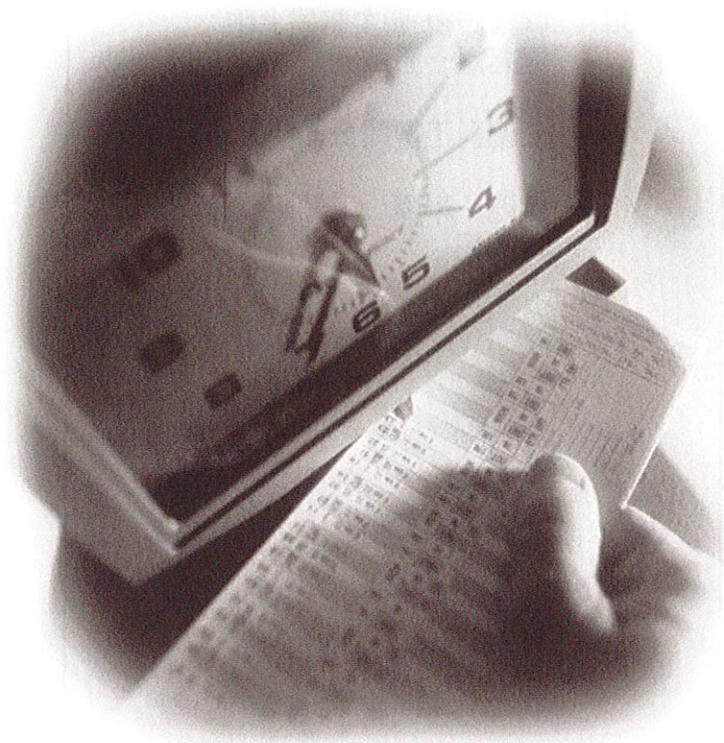
「領取固定月薪的所謂超時工資豁免類 (Exempt) 員工，不管任何一週內工作多少天或多少小時，必須獲得核發全額薪資。」加州商會法律顧問凱倫塔普新近撰文對勞工法律所做的釋疑，可望衝擊華裔社區許多核發固定月薪的雇主。

她指出，豁免類員工的薪水額度，不得因任何一週內的工作品質或數量上的變化，而被酌情扣減。豁免類是指不受超時工資及上下班打卡記錄工時等法令的約束的行政、管理或專業員工。豁免條款的適用範圍，聯邦及加州勞工法律都有詳細的界定。

凱倫塔普在文章中分析說，加州工業關係廳勞工標準執法處曾說明，豁免類員工之所以能夠豁免超時工資，卻不領加班費，正是因為他們「被預期有自由裁決及獨立判斷能力，來決定一件工作需要投入多少小時」。

她說，由於聯邦及加州法律都並不區分豁免類員工全職或半職的差異，因此豁免類員工必須獲得全薪。如果雇主任意施加限制，將違反豁免類員工自由裁決及獨立判斷能力的「正字標記」。

「因此雇主不能用一套特定的日程，來局限豁免類員工的工作時數。」她的分析，主要是強調豁免類員工的固定月薪不能被輕易苛扣，更不可能被削減工作時數、或改為半職。



生效已經半年的加州超時工資法令修正案，規定雇主支付豁免類員工的月薪，必須至少達到最低工資的兩倍，即一個月目前至少是一千九百九十三點三三元。由於這一條款和最低時薪掛鉤，豁免類員工的薪資底線，未來會隨著最低時薪提高而調漲。

凱倫塔普說，法律既已設定豁免類薪資「門檻」，雇主也就不得不視員工一週工作少於四十小時，而按比例扣減薪資。

她說，扣減豁免類員工薪資或福利，只有一種情況可以例外，才不影響豁免的地位，也就是在員工按照聯邦或加州家事假法律請假的情況下。

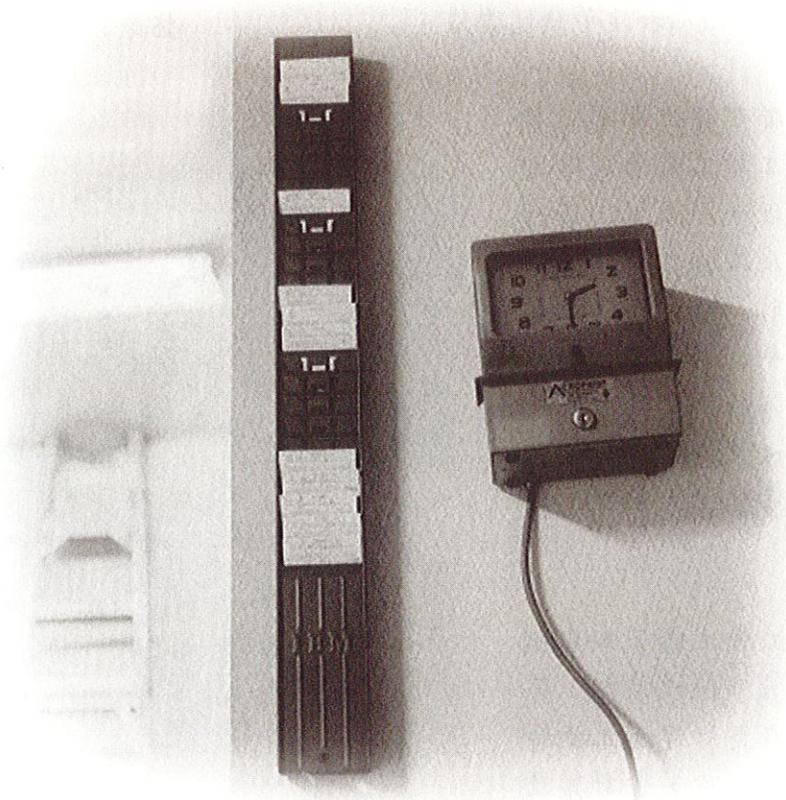
也就是指，豁免類員工時斷時續地間歇使用聯邦或加州家事假時，可以在暫時性的基礎下，成為半職員工。如果，不是按照聯邦或加州家事假，雇主不可以從他們的薪資、或休假、病假等福利上，按半日工採取照比例扣減的手段。

她提醒說，豁免的地位是看員工執行工作的實際責任有多高，或是屬於法定的專業行業而定。如果員工「主要」從事的並非豁免類工作，即使員工領取的薪資再高也沒有用，仍不能豁免超時工資。「主要」是指超過員工工作時數的一半。

她指出，法律並沒有要求豁免類員工同

酬，薪資可因豁免類工作責任多少而有高低，所以雇主可以採取接近門檻的較低薪資標準，創造一些責任較輕的豁免類工作。

她說，但如果薪資符合最低標準，員工也有過半時間從事豁免類的工作，雇主和豁免類員工雙方之間對於工作的彈性就必須有所妥協。



討回積欠薪資 追溯期兩年

勞工部盼離職員工聯絡合作追討

趙筱蕙

——兩年前曾在某些餐館或公司打工的華裔新移民，如果接到勞工主管機關來信，聲稱將代表向老東家討回積欠的薪資差額或加班費，即使自己並不認為雇主曾短少薪資，不妨放心和主管機關聯絡。

聯邦勞工部勞工標準署工資工時管理處近年處理一些華資工商行號違反工資工時法令的案件時，曾依照法令規定兩年追溯期限，向離職員工發出函件，說明他們有權追討積欠薪資，希望他們和勞工部聯絡。

工資工時管理處調查專員李但以理說，勞工部在查緝違反工資工時法令案件時，會計算及追討雇主兩年來積欠所有員工的薪資金額，員工即使已離職，仍和現職員工一樣有權領取雇主在兩年期限內未能依法給付的薪資差額或加班費。

他說，勞工部對於積欠工資的計算，有時可能使離職員工領回好幾千元，但是有些離職員工並不清楚他們應有的權利，或是害怕過去非法打工或未能合法報稅的事實被揭

開，對勞工部的去信置之不理，或是拖拖拉拉，影響勞工部結案的效率。

李但以理說，據他所知，離職員工領回整筆積欠工資的當年，應該把這筆收入列進當年的所得來報稅，但是他「到目前為止還不曾聽過」，領取積欠工資會被追究過去是否曾經非法打工或是否合法報稅的問題。

他說，除非是國稅局主動查緝，勞工部不會過問過去的報稅或身分問題，勞工部關切的重心，主要是在於離職員工過去的工作起訖時間是否屬實、或是否真正曾經超時工作而有權領回加班費等，可是勞工部常無法獲

得離職員工百分之百的回覆。

他表示，積欠工資列入當年所得報稅，是誠實的員工應盡的義務，國家代表員工向雇主追討工資，員工繳稅形同回饋國家，「比如九九年領到九八及九九兩年的積欠工資三千元，只要在二千年申報九九年所得稅時，把九九年收到的整筆款項三千元列進所得即可。

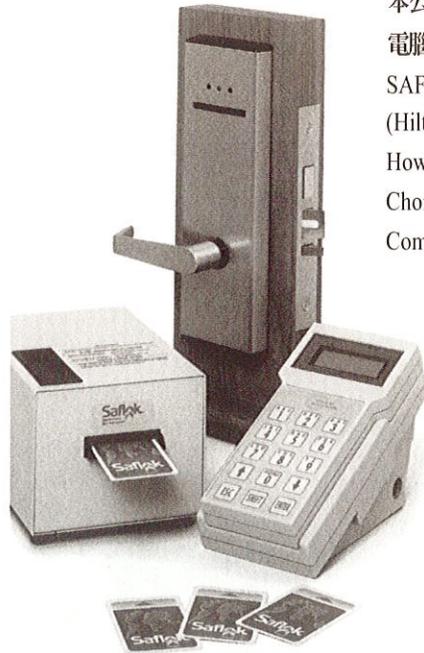
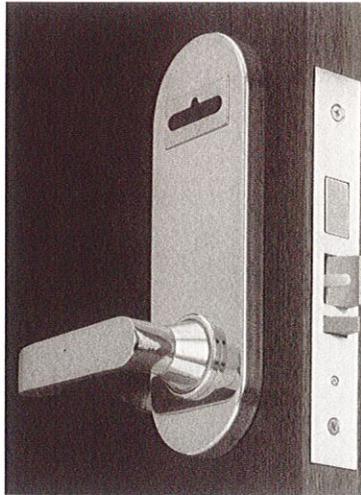


華美電子鎖公司

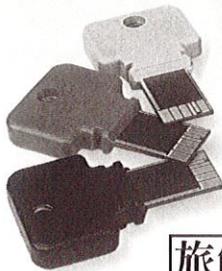
Royal Electronic Lock & Supply, Inc.

1538 E. Lincoln Ave., Anaheim, CA 92805

- ◎ 電腦鎖安裝
- ◎ 新鎖批發
- ◎ 保險櫃出售



本公司獨家代理SAFLOK LOCK
電腦鎖及Micro Card Lock
SAFLOK 合乎所有聯鎖旅館標準
(Hilton. Holiday Inn. Hampton Inn. Sheraton.
Howard Johnson. Best Western.
Choice Hotel System. Travelodge.
Comfort Inn. Day's Inn.....)



旅館專用

住家、公寓、商號專用



一流的服務
優惠的價格

本公司安裝各聯鎖品牌指定用鎖

TEL: (714) 635-6888 鄭春暉

本公司並備有旅館專用鎖出售，歡迎來電洽詢

華裔雇主為員工「照顧親屬」 病假困擾不已

勞工局對執法細節亦不甚清楚 加州商會可提供部分資訊

本刊編輯部

「我總是告訴朋友，在美國最好不要當老闆」，聘雇廿幾名多元族裔員工的陳姓華裔雇主，獲悉加州新法令允許員工，每年可以利用半數的病假時間來照顧生病的家人時，不免叫苦連天。

「如果一開年員工就以家人生病為由，要求預支帶薪病假應不應該准假呢？如果這名員工沒做幾個月就離職，能不能追回他預支病假時已領取的薪水呢？」她希望守法以免受罰或被告，但對執行細節有所困擾，一時卻找不到答案。

陳姓雇主對於「照顧親屬」(Kincare)法令的質疑和其他廿多項同時於元月生效的加州勞工相關新法令細節一樣，從官方可能無法立即找到答案。

只有加州商會等資方利益團體針對法令所做的分析或可指點迷津，但是業者向加州商會索取資訊需要支付年費。

加州工業關係廳勞工標準執法處華裔副

處長 (Deputy Labor Commissioner) 張景雄說，執法處至今尚未針對元月生效的許多新法令展開執法，他們對執法詳情也不是很清楚，要到月底開會時才会有進一步的瞭解。



工業關係廳位於沙加緬度的發言人傅萊爾至截稿時，仍未能提出說明。

但是尚未執法並不表示雇主就可以脫法，因為勞工法令通常至少都有兩年的追溯

期限，有些情況還可能延長至三、四年。

加州商會早在去年八月就已提醒雇主及早注意，今年元月起，一旦違反「照顧親屬」等法案可能帶來行政處罰或法律訴訟。

陳姓雇主的公司原本允許員工每個月可享受有一天不必提交醫師證明的帶薪病假；換句話說，一年共有十二天帶薪病假。如果按照新法令，員工可以有六天是用在照顧生病的父母、配偶或子女，而且不必一定是重病。

由於法令的適用對象是提供所有帶薪病假的大小企業機構，即使是小商家也不例外，但沒有任何一條法令強迫雇主一定要提供員工帶薪病假，陳姓雇主不免抱怨，「是不是乾脆全面取消帶薪病假反而省事？」

但她不否認，經濟好轉，人手已經很不好找，如果再削減福利，求才不易，公司會流失員工，所以她不可能考慮取消帶薪病假。

「照顧親屬」法案保障的權利，按照加州工業關係廳在網站上列出的法令原文，是指員工每年可使用「自然增加」及「可得到的」(Accrued And Available) 病假時間的半數。

加州商會從雇主利益著眼所做的解釋認為，法令應指員工「在工作之後實際賺得」的病假，而不是預支近內可得的病假。

他們的立法專家也認為，公司機構現行對於員工申請病假的一些基本規定。

比如有些公司規定病假超過一天以上即

需要出具醫師證明，這些應該都能比照適用在照顧親屬的病假上。

由於法令並未提及「照顧親屬」病假是否可以跨年累積，加州商會據此角度來解釋，不管員工是否還有病假未曾用掉，雇主應該有權逕行規定員工一年最高只能使用當年病假的一半時間來照顧親屬。

加州商會在立法分析資料中警告雇主，如果拒絕員工使用申請病假照顧親屬的權利，或是對使用這項權利的員工採取任何歧視手法，員工依法有權向加州勞工委員會投訴，或提出民事訴訟。

加州議會網站分析資料指出，所謂歧視手法包括開除、威脅開除、降級、停職或其他涉及不公平待遇的任何一種方法。

華裔律師張仁川說，除業界熟悉的期刊上常有許多法院判例可參考及法律專業書籍出版商提供的資訊外，他建議同行及雇主利用加州商會的資訊，但該新聞信內容偏向於雇主，並不是從員工立場為出發點。

**本刊園地公開歡迎
投稿，來稿本刊有
刪改權，不願刪改
請註明。**

就業年齡歧視 雇主當觸法

法院判決偏向員工裁員或另訂職位薪資表均需涵蓋

本刊編輯部

嬰兒潮一代年齡開始老化，使得工作職場上的資深員工愈來愈多。資深員工薪資通常較高，在人事成本上造成的負擔較重，如果生產力只退不進，難免會被老闆們另眼相看，視為人事「包袱」。

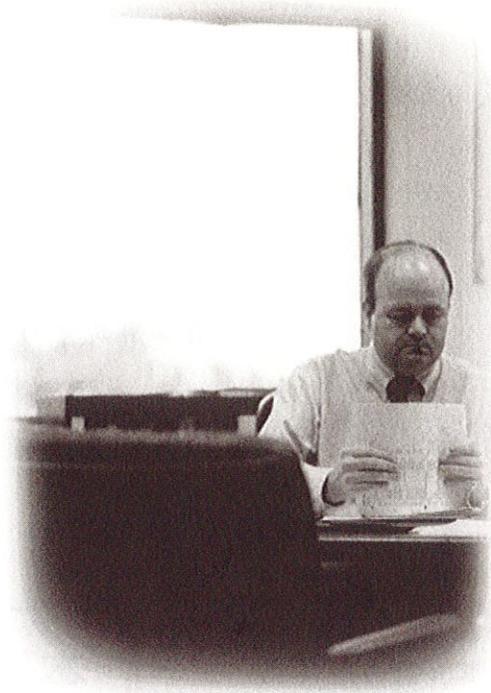
受理就業年齡歧視投訴案件的加州政府人士指出，近年法院對於就業年齡歧視問題所做的各項判決，比較偏向員工一方，雇主最好避免輕舉妄動，以防對資深員工採取解聘裁員或降級減薪手段時，不慎觸犯就業年齡歧視法規。

加州公平就業及住房廳洛杉磯地區主任梁燕飛說，現行法規不允許雇主輕易「Kick out old timers」（指趕走老員工），雇主絕對不可能依員工年齡設限薪資。如果因工作年資造成薪資偏高，採取任何人事措施，也會被同樣視為就業年齡歧視。

梁燕飛另提出書面文件強調，加州自今年元月一日開始，禁止使用薪資為基礎區分

員工以做裁員考量，因為只要是負面影響可能涉及整體的年長員工，都可能構成年齡歧視。

曾在就業廳擔任調查專員卅年的洛杉磯縣政府平權法案執法專員黃燦霖說，法院近年的判決比較同情員工，對老闆比較不利，最好不要用資深與薪資高低來做人事決定。「如果從薪資偏高的考量來裁員，結果一看裁掉的都是老員工，法庭不會允許」。



梁燕飛說，老闆們比較可行的方式是從公司經營面臨「困境」來著手，強調公司必須精簡人手（downsizing），以節省人事開銷。但問題是，公司必須提出虧損等數字，證明如何面

臨財務上的困境。換句話說，公司如果在賺錢，這個方法很難行得通。

她舉例說，公司如果對一名五十來歲的資深經理表示，因為財務困境而請不起年薪五萬元的經理，只能付得出四萬元，老闆也

必須先把四萬元的工作機會，提供給這名五十來歲的資深經理。「除非資深經理拒絕接受四萬元年薪的工作而自請辭職，公司不能把資深經理趕走」。

她指出，如果這家公司向資深經理說再見，換個年輕人接春，改以助理經理的名義，給付四萬元年薪，一旦被告，在公司無



法證明因困境而必須縮編的情況下，將無法排除就業年齡歧視的法律責任。

即使公司成功的以縮編為理由，裁撤資深員工，就業廳在調查投訴案件時，也會看公司縮編的做法是否合乎情理。梁燕飛說，真正的縮編通常至少會連帶影響三個以上的不同層級才算合理，如果光挑資深員工開刀，會被認定雇主針對的顯然還是年齡。

如果資深或年長員工表現不佳，老闆當然可以採取人事措施，但同樣也需要提出證明。梁燕飛提供的公平就業及住房委員會的

法規文件顯示，如果一名年滿四十歲以上的員工，「在工作崗位上已經不能發揮他的正常功能」(fails to perform the normal functions of his or her position)，或是「無法符合工作崗位的事實需要」(fails to conform to the bona fide requirements of his or her position)，雇主若予以解聘、開除、降級或採取其他處分手段，並不違法。

值得雇主留意的是，這項條款有一個重要的但書，在法律的解釋上對於員工一方比較有利。但書強調：「雇主評鑑員工表現的標準，以及對於工作的要求，均不能對四十歲或以上的員工有所歧視」。

她說，雇主當然可以設定薪資等級表，對員工薪資設定上限，但通常必須在員工被聘雇時，針對員工任職期間的最高薪資事前說明清楚。

如果是中途另訂政策，把各個職位等級的薪資設置最低或最高標準，造成的衝擊應該是影響公司的每一個人，而不是只有某些資深高薪員工受到上限的約束，而且必須要預告新辦法生效實施日期。

黃燦霖也說，根據各個不同職位設定薪資上限並不違法，但是職位薪資進階表，主要是指某個職位薪資最高只能加到某個水準，但按照工作評鑑決定幅度的「加薪」和每年按照生活指數(cost of living)「調薪」是兩回事，如果公司按照生活指數調薪，員工不管薪資是否達到職位上限，都應該獲得調薪，如果把資深高薪員工排除，勢必違法。

就業歧視

雇主賠償上限提高為十五萬元

本刊編輯部

加州公平就業及住房廳在網站上指出，有關就業歧視等投訴案件，如果透過行政聽證方式對簿公堂，除可要求雇主支付員工積欠薪資、實際損失外，連同員工情緒傷害賠償及行政罰款等合計，還可以要求雇主支付每名員工合計達十五萬元的損害賠償。

最高十五萬元的歧視案件賠償額度，列在加州州眾議會第一六七〇號法案中，從今年元月一日生效實施。就業廳先前代表員工爭取的賠償上限只有五萬元，投訴案件就已應接不暇，這項調整對就業廳更增加權限。就業廳說，除了行政罰款部分是交給加州一般基金外，其他賠償都屬於當事人。

同時生效的法案新規定，還包括授權就業廳透過行政法庭指示涉及歧視案件的雇主進行在職訓練方案，雇主必須排所有員工、督導和人事管理階層參加訓練，瞭解歧視案件受害員工應有的權利和救濟，認識就業廳的相關法規，並且建立公司內部的歧視投訴程序及解決辦法。

就業廳指出，就業歧視案件的投訴，必須在歧視行為發生後的一年內提出，受害員工可先打八百號免費電話1(800)884-1684聯絡，如果案件確屬就業廳受理的權限範圍

內，調查人員會和當事人約定面談時間。

就業廳說，他們在調查過程中有權採取證詞、核發傳票、質訊審問，甚至取得臨時禁制令等，依法在受理後必須至多在一年內完成調查，必要時則交付行政聽證程序。雖然員工自行找律師上法院，可以索取沒有上限的「懲罰性賠償」等金錢補償，但就業廳的行政聽證較有效率。



大都會保險公司

創於1868信譽卓著，實力雄厚

截至1998年12月31日，人壽保險承保額高居全美第一，超過 \$1.7兆



馮聖明，LUTCF

Sherman S. Fong, LUTCF

Managing Director

分行總經理

17800 Castleton St., Suite 518

City of Industry, CA 91748

Tel: 626-854-8886 Ext. 118

Fax: 626-854-9776

實力雄厚的大都會保險公司為您提供理想的就業環境及專業訓練，我們設有廣泛的保險及財務產品和服務，提供優厚的起薪點，彈性的上班時間及大量的升職機會。如果閣下是一位勇於進取的人仕，請珍惜這一就業良機。因為您的成功，也就是大都會保險公司的成功。請今天就致電索取詳情，邁出您事業的第一步。

MetLife®

Metropolitan Life Insurance Company,
New York, NY 10010-3690

大都會保險公司是機會平等僱主

L9909HPRA(exp0902)MLIC-LD

工傷員工復職公司免驚

趙筱薏

華裔社區愈來愈多員工懂得申請勞工傷害賠償保險給付，而且在工傷病假期滿要求復職時，出示醫師診斷書，證明體能狀況並未完全恢復，只能從事輕度工作。公司若沒有合適的職務可給他做，又擔心長期負擔員工不上班又拿錢的保險成本，雇主及管理階層都十分為難。

官方及民間的工傷問題專家都說，工傷

員工擁有復職權利，雇主任意辭退他們不僅違反工傷法令，甚至還會觸犯殘障法令。如果員工不能勝任原職，公司有多條路可走，包括暫時繼續給付工傷保險讓員工在家休養，安排員工接受其他醫師診斷提出所謂「第二種意見」，或指示員工接受職業復健訓練等，不必擔心員工動輒會成為「終身包袱」。

加州勞工傷害賠償保險局波莫那辦公室諮詢顧問盧瑟拉（LUCELA）說，工傷法令對於員工因為永久工傷而獲得終身給付的資格要求很嚴，基本概念是認為一個人不管如何工傷，「除非一隻手全廢或眼睛瞎掉，才會在職場上百分之百完全不能有所貢獻」，否則總是多少能夠在勞工市場上找到可以勝任的職務。

工傷局人員米亞和珊卓都說，員工因工傷不能上班，雇主有權找人替代，使工作得以順利完成，但員工要求復職時，老闆需要安排合適的職務，不能拒絕他復職。盧瑟拉補充說，如果員工出示醫師證明，聲稱不能勝任原來的工作，要求調整負擔較輕的工作，雇主卻找不出他能勝任的職務，可暫時要求他繼續在家休息。

盧瑟拉說，但先決條件是要讓員工知道公司暫時無法安插的情況，並通知代理公司



工傷保險合約的保險公司瞭解，由保險公司繼續給付工傷期間損失的薪資收入等費用，直到員工體能完全恢復，可以勝任原來的職務為止。如果保險公司不相信員工的情況老是有沒有改善，亦可要求員工接受不同醫師診斷。

絕工傷員工回來上班已是非法的事，如果扯上觸犯「美國殘障法」，問題會更嚴重。如果員工能夠復職，但體能尚未完全恢復，雇主可以讓他減輕職務，也就是所謂的「替代責任」(ALTERNATIVEDUTY)。

工傷局官員艾爾達(ELDA)表示，如果醫師暫時限制員工復職以後的工作時數，比如原來一週工作四十小時，現在一週工作只有廿小時，雇主雖只需支付廿小時的薪資，員工喪失的另外廿小時薪資差額，會由保險公司負擔，但通常並非全部，而是差額的三分之二，詳情需要和保險公司查詢。

工傷局人員米亞補充說，工傷復職員工若在工作時數和原來相同的情況下，改為從事比較輕鬆的替代職務，雇主可以減少時薪，但不能低於他原來時薪的百分之八十五，薪資差額亦可由保險公司負擔，但也是以差額的三分之二為準。

有關工傷薪資補償等的法令規定繁複，傷害官方及民間專家查詢，他們往往也要反覆翻閱法規才能答覆，有些情況還要視保險公司的不同政策而定。

她表示，暫時性質的工傷給付雖然並不受期限的約束，但如果醫師證明員工的工傷確實已成為「永久」和「固定不變」的狀況，使得員工應付工作的體能受到局限，而公司沒辦法調整職務，只有把員工送去參加職業復健訓練，讓員工學習勝任公司其他職務。她說，至於員工在家不上班而獲得永久工傷給付的案例則是相當少見。

民間人力資源公司PRO LEASR PACIFIC 亞美商務管理公司人事部經理鄭家祥說，拒

**本刊園地公開歡迎
投稿，來稿本刊有
刪改權，不願刪改
請註明。**

全職、半職 工傷賠償保險一視同仁

半職工作變全職 卻未享福利 雇主被告多敗訴

趙筱薏

勞工成本愈來愈高，許多華資企業雇主喜歡聘用兼職半工來取代全職員工，以省下醫療保險及假期等福利；但經濟好轉、生意忙不過來時，許多兼職半工實質上變成長期全職，卻沒有享受到全職員工的福利。

官方及民間的勞工法律專家都警告說，雖然勞工法令並未詳細區分全職與兼職，在公司福利政策上，雇主有權對工作時數少於全職的兼職員工設限。但兼職半工的員工如果變成長期全職，應有權享受和全職員工同等的福利，否則一旦被告，雇主勢必敗訴。

加州政府工業關係廳勞工標準執法處華裔資深副勞工調查委員張景雄（King Chung）說，公司是否提供醫療保險及假期等福利，完全取決於雇主，雇主只要不涉及歧視某些員工，可以自行訂定規則。因此不管員工是否需要一週做滿四十小時才能享受這些福利，政府不會插手過問。但是雇主對同樣做滿全職的員工有差別待遇而被告上法庭時，可能不易勝訴。

加州政府勞工傷害賠償保險管理局波莫那辦公室諮詢顧問盧瑟拉和負責電話查詢人員米亞等一致指出，加州政府規定的工傷賠償保險、喪失工作能力保險及失業保險等保險福利，是不分全職、半職員工一視同仁。

PRO LEASE PACIFIC亞美商務管理公司人事部經理鄭世祥（CHARLES CHENG）

說，在政府規定的幾項保險以外的福利，比如醫療保險和假期等，業界稱為「客外福利」。通常他們在替公司設計員工手冊時，會以一週是否工作達四十小時，來決定員工能否享受這些額外福利。

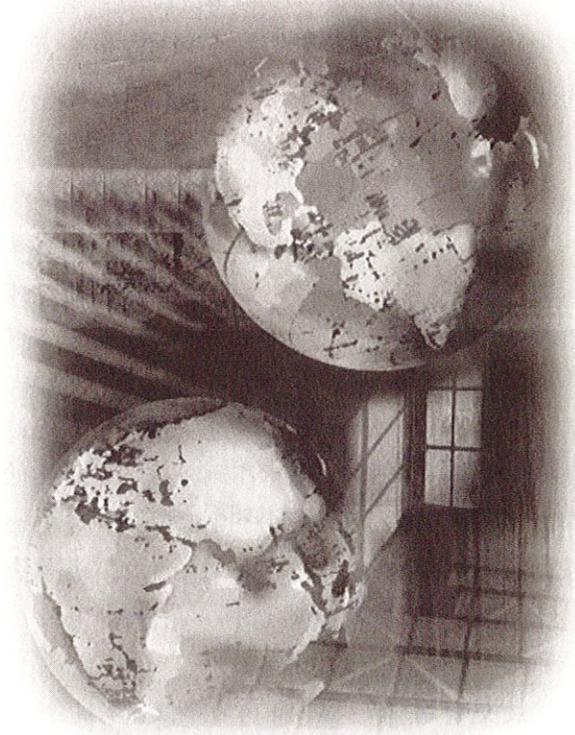
鄭世祥說，但額外福利的提供，也要視公司的條件情況及公司的歷史而定。比如公司過去是以一週工作超過卅小時即有額外福利，他們多半建議照舊辦理。

他說，常有雇主詢問是否可用全職和兼職來區分能否享受額外福利，他們會告知雇主，政府執法並不區分員工是全職或半職，但最好不要讓兼職半工成為長期全職而仍不給予福利，「因為一旦涉及歧視，就會有被告的危險」。

他解釋說，如果一名兼職半工平時每週都做廿或卅小時，而公司政策是超過卅小時才有額外福利，即使員工偶而有一兩週的工作時數達到四十小時，雇主仍不給他提供額外福利，應不致成問題，但長期持續做滿全職，就不能相提並論。

他說，有判例指出，如果兼職半工的員工一週工作時數總是達到如同全職的四十小時，而且這種情況已連續超過三到四個月以上，加上兼職半工的員工無論職位及業務內容和全職員工一樣，卻得不到全職同事所享受的額外福利，「雇主可能基本上已經違法」。

市場行銷專欄



編輯小組： 范約瑟
張正人

- 44 自助旅行靠上網訂行程，行不行的通？
- 46 FOOD FOR THOUGHT
- 48 洛杉磯旅館房價上揚但住房率滑落
- 50 迪斯奈樂園渡假區完工日期宣布
- 53 Southern California Hotel Market Summary

自助旅行靠上網訂行程，行不行的通？

丁源宏

自助旅行一直是相當令人心生嚮往的大膽嘗試，尤其是對於喜愛冒險的年輕人而言，更是令許多人朝思暮想，因此網路上的旅遊服務業也應運而生。聽說許多人已開始嘗試在網路上安排個人自助遊行程，筆者上回的日本京都自助行，便是企圖從網路上搜尋相關的旅遊資訊，並冀望能透過網路安排好住宿，但結果卻教人大失所望，除了國內鮮少有能接受國外旅遊住宿或行程預約的綜合網站服務之外，日本的旅遊網站做得亦非盡善盡美，雖然到後來旅行還是順利完成了，但之前的行程安排與規劃，有許多地方回想起來還是教人捏了一把冷汗。

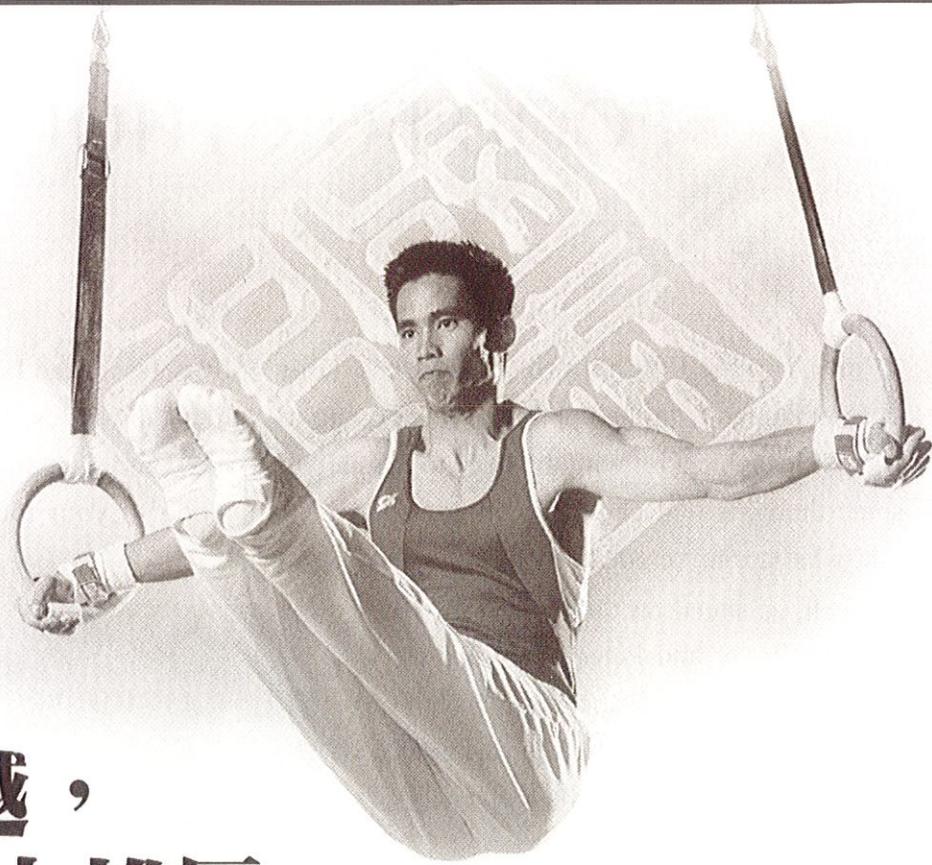
記得打從確定了機票日期了那天開始（機票仍是靠旅行社代訂的），筆者便開始在網路上找尋相關資訊，包括到了日本以後的住、行兩大問題，都是我們急欲得知的。由於浩瀚網海不知從何開始，因此想要查京都的當地旅館，筆者習慣仍先連到入口網站，點選「旅遊」項目，不過這真是場災難。怎麼說呢？大門網站固然在旅遊項目底下詳列了許多相關連結，並且按照地區做了分類，不過資料雖然豐富，卻無法給我足夠專業的感受。原因為何？或許是流水帳式的網站連結羅列，卻沒有一個足以信任的旅遊專業網站可以選擇，大部分映入眼簾的幾乎都是旅行社兼營的網站，其中又良莠不齊，華人世界的網路旅遊服務看來還有好一大段路要走。

對了，回到正題。筆者後來究竟是怎麼訂到京都的旅館的呢？其實是不經意找到某

位自助旅遊專家的網站後，讀到其中的旅館介紹與細節，有了選擇的基礎後，才按圖索驥在網站上查詢到該旅館的位址，發了封e-mail向該旅館辦理訂房手續，但由於使用英語溝通有些不良，其中經幾番折騰，眼看出發日一天天的逼近，著實讓人急地如熱鍋上的螞蟻，只差沒親自打一通越洋電話去確認，但又對於無法善用網路的便利而心有不甘，此刻，筆者想起了若是有網路旅遊專業服務幫我代辦那該有多好。

回想起來這段經歷，與國外幾個知名旅遊專業服務網站比起來，筆者好像多繞了一大圈，雖然同樣是透過網路完成旅館訂房，但走了不少冤枉路，不僅要獨自發電子郵件與該旅館聯繫，也無法使用信用卡線上付費，這或許與該旅館尚未完成網路系統建置的緣故。但整體而言，目前在華文世界的網站上，筆者還沒有看到一個網站可以把旅遊專業諮詢與旅館訂房、交通訂位服務整合的很好的，實在教人有些遺憾。

最近筆者留意到國內也開始提供全球訂房的服務，但仍停留在電話服務的階段，與完全上網服務的目標還有一大段距離。網路上的旅遊專業資訊提供者雖然不乏如mook等專業旅遊雜誌所成立的網站，資訊規模亦隱然成型，但美中不足的是還未見到能夠提供個人化的服務，如機位安排與訂位、旅館訂房等。因此，雖然京都自由行給筆者相當美好的回憶，但在華文網路世界安排個人的自助行程仍令人卻步不已。



經驗卓越， 實力雄厚

國泰銀行，全力以赴，提供堅穩的支持

憑著三十八年的商業銀行經驗及近二十億資產的雄厚實力，國泰銀行一貫以加州為基地，不受海外因素牽制。

管理層穩如磐石，作業貫徹，深明本地各業商家的要求，能靈活提供切合的方案，並不斷突破服務範圍，提昇品質，促進效率。

國泰銀行，上下一心，群策群力，

矢志為您全力以赴，

以卓越的經驗提供堅實的支持。



CATHAY BANK

國泰銀行，為您全力以赴



南加州分行：

Los Angeles
(213) 625-4700
Monterey Park
(626) 281-8808

Alhambra
(626) 284-6556
Valley-Stoneman
(626) 576-7600

San Gabriel
(626) 573-1000
Hacienda Heights
(626) 333-8533

City of Industry
(626) 810-1088
Diamond Bar
(909) 860-8299

Westminster
(714) 890-7118
Irvine
(949) 559-7500

Torrance
(310) 791-8700
Cerritos
(562) 860-7300

北加州分行：

San Jose
(408) 238-8880
Cupertino
(408) 255-8300

Oakland
(510) 208-3700
Fremont
(510) 770-5151

Berkeley-Richmond
(510) 526-8898
Millbrae
(650) 652-0188

紐約州分行：

New York
(212) 732-0200
Flushing
(718) 886-5225

德州貸款部門：

Houston
(713) 278-9599

FOOD FOR THOUGHT

George Schweitzer

I'm privileged to be able to address your Association. With the opportunity, I'm going to wax philosophic a bit with the hope to pass along some thoughts that can be of value. You might ask, what are my credentials for doing so ...well, as stated on the book, Life 101, by John Roger and Peter Mc Williams, I find myself to be, like them, "an honor graduate of the school of hard knocks. From there, I went on to the University of

from Jesus, and I put them in a book. If you don't like their rules, whose would you use?" Well, like Carnegie, some of the ideas I'll be passing along to your today are not mine. I borrowed



Adversity, and institution in which I'm still enrolled. I'm not a teacher, nor a preacher, but rather a fellow in the school oh life."

Dale Carnegie said, "The ideas I stand for are not mine, I borrowed them from Socrates. I swiped them from Chesterfield. I stole them

them from Life 101 by Roger and Mc Williams because I do believe they have some wisdom to pass along which we can all use. First, Roger & Mc Williams say, " By the time you graduate, you've spent some multiple thousands of hours in the classroom. But in all that time, did you learn or even explore, the meaning of life? You may have learn how to calculate the square root of an isosceles triangle, But did you learn how to forgive yourselves and others? You may have learned to dissect a frog", (or in the case of the hospitality industry discovered the power of the Global Distribution System (GDS) in growing occupancy)" But perhaps never explored the dynamics of human relationships. Did you learn

about worthiness (and how to get it), the power of thoughts (and how to use them), or the value of mistakes?"

One of the greatest mistakes that I believe exists in the hotel business, or any business for that matter, is lack of communication with employees. Rarely do I find hotels that have great systems in place for communicating. Performance reviews are either inadequate, non-existent, or all too often candy coated. They invariably don't tie to the values or culture by which the hotel(s) intend to operate. Personnel files are lame and don't properly reflect individual performance. Employees are released without adequate documentation. Morale can be affected and wrongful discharge suits may come about. All of which haunt a property's potential for success. Bottom line, both customer service and profits can suffer as a result of inadequate communication.

Hotels which I've found to be most successful have the following in place:

1. A strong General Manager with good communication skills (effective leadership is critical);

2. Weekly staff meetings (sometimes daily, dependent upon the challenges facing the property);

3. Committees for handling key issues (e.g. Values Committees; Safety

Committee, etc.)

4. Monthly employee forums (wherein employees are encouraged to speak up regarding issues of concern without fearing reprisal. Question like "What are your three greatest frustrations with your job, or the three things you like most about your job?", should be asked.);

5. Employee recognition programs (e.g., Employee of the Month, Manager of the Quarter, etc.);

6. Clear job description;

7. Thorough orientation/training policies, and;

8. Management that lives up to its' word!



洛杉磯旅館房價上揚但住房率滑落

下半年大型活動登場料將吸引遊客回流

本刊編輯部

今年上半年的大洛杉磯地區旅館房價稍微上揚，但住房率卻小幅滑落，專家預測，下半年有幾項大型活動如民主黨全國代表大會以及迪士尼樂園週邊工程逐漸進入最後完工階段，預計下半年的旅館房價和住房率將有比較大幅度的增加。

一份最新的統計資料顯示，今年上半年洛杉磯地區的旅館房價上升了百分之七，但幾個老牌遊樂點如迪士尼樂園所在地的安納罕、六旗魔術山所在地的佛倫西亞和去年最熱門的長堤太平洋水族館等地，旅館住房率都下降，剛剛整建完成的環球影城城市步道旅館住房率稍微上揚。

洛杉磯會議和旅客中心日前公佈這份統計報告，報告中預測，下半年的整體住房率和房價受到幾項大活動的影響，應該都會增加，而長期飽受施工之苦的迪士尼樂園，下半年也將因為週邊工程漸漸完工，加上明年年初的另一個新樂園開幕，遊客將有回流的趨勢，周圍的旅館業者應該可以看好下半年的表現。

市場專家認為，大洛杉磯的旅館房價還有上漲的空間，和其他幾個城市相比（如紐約當地旅館住宿一晚平均房價要兩百零一點五四元），洛杉磯的旅館價格顯然平實許



多。

而去年非常受歡迎的新興旅遊點長堤市的太平洋水族館今年也開始呈現疲態，遊客人數沒有明顯的增加，水族館虧損連連，業者寄望下半年景氣能夠好轉。

大友 供應 公司 床墊



Kenny's Supply
Best Bedding

供應：

- 旅館的所有必需用品
- 床墊，沙發床
- 傢俱，地毯，床罩，窗簾，壁畫



免費送貨，服務第一

Tel:(323)721-0252 • Fax:(323)721-6086
2845 Supply Ave., City of Commerce, CA90040

迪斯奈樂園渡假區完工日期宣布

DISNEY ANNOUNCES GRAND OPENING

OF NEWEST THEME PARK

DISNEY'S CALIFORNIA ADVENTURE

OPENS FEBRUARY 8, 2001

Disney's Grand California Hotel

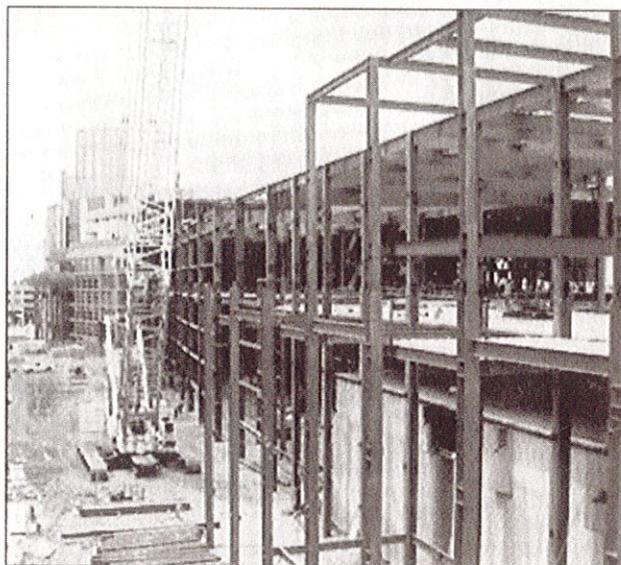
opens Tuesday, January 2, 2001

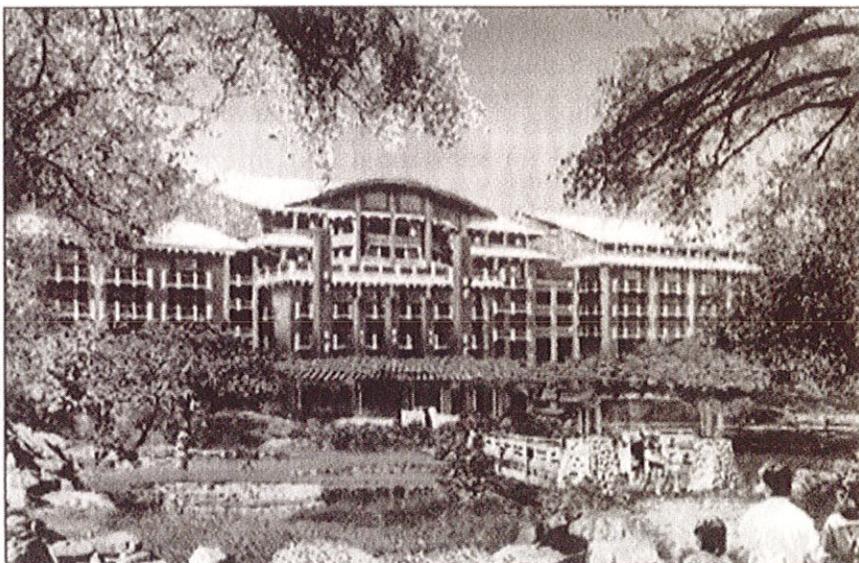
Downtown Disney

opens Friday, January 12, 2001

Disney's California Adventure theme park is the 55-acre centerpiece of a \$1.4 billion expansion at the Disneyland Resort in Southern California. Located adjacent to Disney's original theme park, Disneyland, Disney's California Adventure celebrates the uniqueness of the Golden State, giving guests a taste of the fun, diversity and lifestyle found only in California. Also included in the expansion is the deluxe, 750-room Disney's Grand California Hotel, and Downtown Disney, an exciting entertainment center with shopping, theaters and dining venues.

This Grand Opening signals the completion of the largest expansion in the 45-year history of The Disneyland Resort," said Preeler. "Disney's California Adventure, when combined with the compelling magic and fun of Disneyland, truly transforms our Resort into a world-class destination."





Anaheim are completing a revitalization project for the Anaheim Resort District. Landscaping improvements have transformed the Anaheim Resort into a beautiful garden district, with 78,000 square feet of promenades and 15,000 new trees and shrubs.

When Disney's California Adventure opens next February, guests will be able to explore three specially themed lands: "Paradise Pier," the ultimate beachfront amusement zone filled with thrilling attractions and vibrant graphics associated with the heyday of the great seaside amusement park piers; "Hollywood Pictures Backlot," featuring shows and attractions celebrating the magic of movie making and the culture, frame and celebrity atmosphere that

"During Disneyland's opening ceremony in 1955, Walt Disney declared that "Disneyland will never be complete as long as there is imagination left in the world," noted Cynthia Hariss, president of The Disneyland Resort. "This opening confirms our commitment to Walt's dream.

surrenders it; and "The Golden State," with unique experiences, dining areas and attractions paying tribute to California's spectacular wilderness areas and its vast cultural richness.

In addition to the new theme park, hotel and entertainment area, a key element of the massive expansion can also be found in the surrounding Anaheim Resort District. Disney and the City of

Included in the expansion is Disney's Grand California Hotel, an elegant, deluxe property designed in the Arts and Crafts style of early 20' Century California. The 750-room hotel is actually built inside the new theme park, a first for a Disney hotel. The luxury property is also

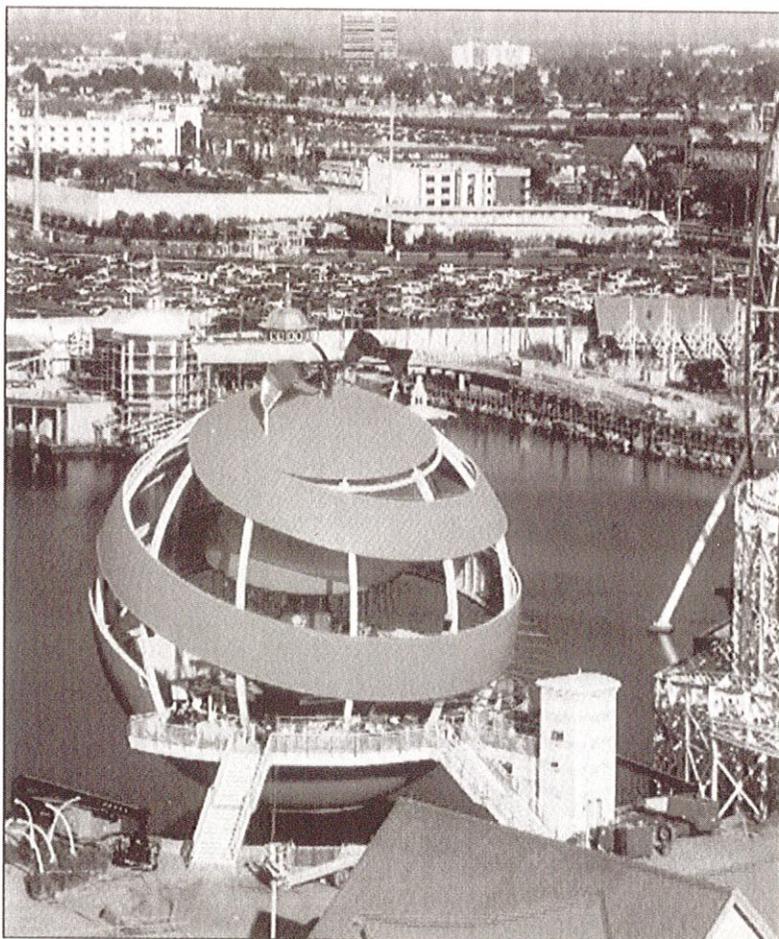
the first Disney-designed hotel on the West Coast. Disney's Grand California Hotel will open for guests on Tuesday 2, 2001.

Downtown Disney makes up the third major development of the Resort's expansion.

Downtown Disney serves as the dynamic center of The Disney Resort, with its lush garden-like complex connecting the two theme parks-Disney's California Adventure and Disneyland-together with The Disneyland Resort hotels. Downtown Disney is home to some of the nation's most innovative quality restaurant, entertainment and retail operations. Featured tenants include AMC Downtown Disney 12 Theaters, House of Blues, La Brea Bakery, Naples Ristorante and Pizzeria, Ralph Brennan's Jazz Kitchen, Rainforest Cafe, a Latin-themed dining and entertainment club called Y Arriba! Y Arriba!, a restaurant from the The Patina Group, an ESPN Zone, and a World of Disney store. Downtown Disney officially opens on Friday, January 12, 2001.

The Disneyland Resort in Anaheim Currently includes Disneyland, first opened in 1955 and two Disney-owned and operated hotels: The 990-Denver Hotel and the 520-room Disneyland Pacific Hotel.

"The new Disneyland Resort will redefine the Southern California vacation experience for millions of tourists each year, and positions this region for substantial tourism growth well into the 21 "century," Pressler notes.



Southern California Hotel Market Summary

by Alan X. Reay/Wilson Wang
Atlas Hospitality Group

SERVICING HIGH-TECH TENANTS

How do high-tech business travelers differ from other travelers? Do hoteliers approach them differently?

Many of the major hotel companies throughout the U.S. are scrambling to meet the needs of the "high-tech" business travelers.

In the old days having access to a fax machine at the hotel's front desk was considered advanced for many hoteliers. However, today's traveler demands so much more, and hotels that do not cater to these needs are losing business.

Some of the features that hotels are now adding include:

1. Business centers equipped with computers, fax machines, cell phones, etc.
2. In-room personal fax machine.
3. Installation of high-speed internet access throughout the hotel.
4. Web TV.
5. Internet-based video conferencing.

L'Hermitage Hotel in Beverly Hills is an excellent example of the "luxury of technology".

The hotel is truly state of the art. Each room and boasts unsurpassed amenities that include a Mitsubishi 40" screen TV; ten jacks with



dedicated voice/CD/DVD player; plain paper copier/ printer/ fax machine; five 3-line telephones, including a cellular phone, direct dial private telephone and fax number and exclusively Los Angeles based rate connections.

Even the climate and lighting control systems are high-tech. The Inncom System, an "intelligent" computer, automatically adapts to the individual guest's lighting and climate preferences. And when the time for "plug and play" comes to fruition, L'heritage is ready as it is completely wired to adapt to fiber optic access.

Do the new demands of high-tech business travelers spell doom for older hotels?

In many cases the cost to upgrade older hotels to the needs of today's travelers is too prohibitive. We have seen many instances where older hotel are quite simple "functionally obsolete." These properties either cater to longer-



term tenants at much lower daily rates, or are being purchased by "alternative" use buyer, e. g. senior housing facilities.

ACCESSING RESERVATIONS

One of the biggest impacts the Internet has had on hoteliers is dramatic shift in accessing business. Many hoteliers are moving away from the standard print advertising and move toward accessing new business.

An example of this is the small boutique Portofino Hotel in Newport Beach, CA, which has now switched all of their advertising dollars to the Internet due to the volume of business they generated.

Another example is the Joie de Vivre chain based in San Francisco. The company operated 13 hotels and six restaurants in the San Francisco area. They have found their web sites an excellent venue to target "niche" markets.

Finally, hoteliers are able to move excess inventory during slow periods through the Internet by either offering special rates directly or through numerous on-line auction companies. This method can substantially boost bottom line profits if done correctly, but many argue that it can also lead to price wars if hoteliers are not careful. Either way it seems the business and leisure traveler benefits.

經營管理專欄



編輯小組： 林宣昭
 鄧永征

- 56 美國南加州台灣旅館業之盛衰
- 58 A SMART WAY FOR SMALL BUSINESS TO COMPETE
- 60 經營旅館的Tips:以「與眾不同」的特點來擊敗你的競爭對手
- 62 旅館管理者及其職責
- 66 旅館整體籌建經費概算預估

美國南加州台灣旅館業之盛衰

廖聰明

美國經濟景氣自一九九〇年後步入蕭條，失業率遞增，而旅館業亦遭受相當的衝擊，有的被貸款銀行查封拍賣；有的被迫出售還債；有的另外舉債償還到期銀行貸款；有的舉債無門只有讓她自生自滅，甚至關門大吉，可謂旅館業百年以來暗淡時期，遂令南加州台灣旅館同業自一千多家減少了一半，實在令人惋惜華人早期來美胼手胝足的成果，成為經濟蕭條的犧牲品。而美國創業的美夢變成泡影。所幸華僑貸款信用保證基金猶如及時雨，經過美國南加州台灣旅館同業公會前會長廖聰明以及全體理事的積極呼籲，僑務委員會前任委員長章孝嚴、第三處處長陳宗文之熱心協助與奔走，使不少旅館同業獲得該基金會紓困貸款而延續旅館經營，正是新僑務委員長張富美上任時一再強調照顧僑胞的宗旨，至今仍然被受惠同業感念不忘中華民國政府關愛海外僑胞創業的德政。

美國旅館業從一九九七年起已從經濟蕭條中逐漸回升，而且一年比一年地繼續成長，及至今年初夏一般的旅館業，不僅恢復了生意的舊觀，甚至有過而無不及，呈現欣欣向榮的景象，頻頻擴展經營範圍，改變行銷策略，朝向經營大型高級連鎖旅館進軍，如設計新穎國際機場希爾頓大飯店，古色古香的富豪碧麗大旅館，以及地處洛杉磯心臟地帶的摸那勉秋大型旅館……等等，在南加州旅館界開創新的風貌，讓美國主流社會對華人經營旅館業刮目相看。例如以洛杉磯地標的華人擁有高級模那勉秋大旅館，克林頓總統夫人曾在此歇息作業舉辦全國性的會議，更凸顯僑胞在海外創業有成與美國主流社會的企業並駕齊驅的一面，使業者均同感

與有榮焉。

南加州旅館業鉅子王桂榮伉儷堪稱在旅館業盛衰起伏的不倒翁，他們從經營小型旅館起家，目前以擁有四家高級大型連鎖旅館、而在他們事業有成之餘，不忘回饋僑界，前後捐出美金一百萬元仿效諾貝爾獎成立「台美基金會」，按年褒揚海內外各項優秀成就人才外，繼又捐獻二萬多呎房地產價值一百六十多萬元，交給筆者擔任籌備委員會執行秘書長，在三個月短期內號召南加州不同屬性之五十多個社團成立「南加州台灣會館」，供全社團集會結社之場所，其創舉堪稱「台灣會館」是眾社團中之社團，而一枝獨秀地成為南加州最大之綜合社團。

又先後創辦「南加州台灣旅館業同業公會」、「台美商會」為今天「世界台商會」之濫觴。而早期投入積極推動台灣民主化運動則不勝枚舉，其無怨無悔的奉獻，以及慷慨解囊與熱心捐獻之精神，使人萬分感佩而引起僑胞各界的響應！筆者在宏觀報以「僑胞應支持台灣走進國際社會」一文之呼籲，王桂榮先生樂居海外多年以來，他的前瞻性與宏觀可謂支持台灣走進國際社會的先驅，令人肅然起敬！

如今美國幾年來強勁的經濟發展，與充分就業的市場，對旅館業帶來榮景，而科技的突飛猛進所帶動全世界經濟復甦的優勢，加上華人一向保守經營精打細算與刻苦耐勞的精神，相信旅館業的盛期仍然繼續走強，值得華人投入從事經營的行業，前景非常看好，是有目共睹的現況。

ATLAS HOSPITALITY GROUP

The Market Leader in California Hotel Sales

加州專業旅館地產公司

1997至1999超越五十個銷售冠軍的理由

Inn at La Jolla, La Jolla, CA 45 Rms
La Jolla Shores Inn, La Jolla, CA 39 Rms
Travelodge Simi Valley, Simi Valley, CA 96 Rms
Travelodge Ontario Central, Ontario, CA 33 Rms
Studio Lodge, San Bernardino, CA 144 Rms
Holiday Inn Riverside, Riverside, CA 296 Rms
Travelodge San Bernardino, San Bernardino, CA 91 Rms
Newport Bay Inn, Costa Mesa, CA 60 Rms
Tradewinds Motel, Laguna Beach, CA 23 Rms
Ramada Inn, Buena Park, CA 198 Rms
Newport Beach Inn, Newport Beach, CA 44 Rms
Portofino Suites, Newport Beach, CA 5 Rms
Lynwood Motel, Ridgecrest, CA 36 Rms
El Dorado Motel, Ridgecrest, CA 84 Rms
Holiday Inn Express Newport, Newport Beach, CA 50 Rms
American Inn, Ontario, CA 33 Rms
San Marcos Inn, San Marcos, CA 88 Rms
Pacific View Motel, Huntington Beach, CA 19 Rms
Vacation Inn Old Town, San Diego, CA 124 Rms
Roadrunner Motel, Bakersfield, CA 50 Rms
Best Western Laguna Brisas Spa, Laguna Beach, CA 65 Rms
Days Inn Santa Clara, Santa Clara, CA 168 Rms
Midway Motel, San Diego, CA 52 Rms
Colony Inn & Goodies Café, Buena Park, CA 40 Rms
Homestead Motel, San Luis Obispo, CA 15 Rms
Bayview Laguna Inn, Laguna Beach, CA 23 Rms

Comfort Inn Lawndale, Lawndale, CA 103 Rms
Holiday Inn San Pedro, San Pedro, CA 60 Rms
Ramada Inn Mission de Oro, Santa Nella, CA 161 Rms
Holiday Inn Express Poway, Poway, CA 47 Rms
Colony Inn National City, National City, CA 65 Rms
Hampton Inn Arcadia, Arcadia, CA 131 Rms
Econolodge SLO, San Luis Obispo, CA 18 Rms
Quality Suites San Clemente, San Clemente, CA 66 Rms
Quality Inn Del Norte, Camarillo, CA 110 Rms
Pacific Shore Hotel, Santa Monica, CA 168 Rms
Vacation Inn El Centro, El Centro, CA 198 Rms
Super 8 Motel Anaheim Park, Anaheim, CA 113 Rms
Best Western Sandman Inn, Redlands, CA 65 Rms
Barnabey's Hotel, Manhattan Beach, CA 125 Rms
Roadway Motor Inn, Pico Rivera, CA 100 Rms
Big Bear Lake Inn, Big Bear Lake, CA 52 Rms
Econolodge Hesperia, Hesperia, CA 54 Rms
Rodeway Inn Escondido, Escondido, CA 23 Rms
Super 8 Hesperia, Hesperia, CA 72 Rms
Super 8 Motel El Cajon, El Cajon, CA 72 Rms
Best Western Miramar, San Diego, CA 101 Rms
Comfort Inn & Suites, Anaheim, CA 101 Rms
Days Inn Mission Bay, San Diego, CA 101 Rms
Hollywood Metropolitan Hotel, Hollywood, CA 90 Rms
Travelodge Victorville, Victorville, CA 97 Rms
Express Inn Ontario, Ontario, CA 58 Rms

多年來我們以專業的知識與誠摯的服務，成為加州旅館銷售同業之最。

我們將秉持著一貫的作風，竭誠為加州華人業主服務。

詳情請洽華裔經理 **Wilson Wang 汪蔚興**

3152 Redhill Avenue, Suite 280 • Costa Mesa, CA 92626

Telephone: 714-662-4400 Ext. 402 • Fax: 714-662-5500

Email: waw02@atlashospitality.com



Atlas
HOSPITALITY GROUP

A SMART WAY FOR SMALL BUSINESS TO COMPETE

EDISON 吳智賢

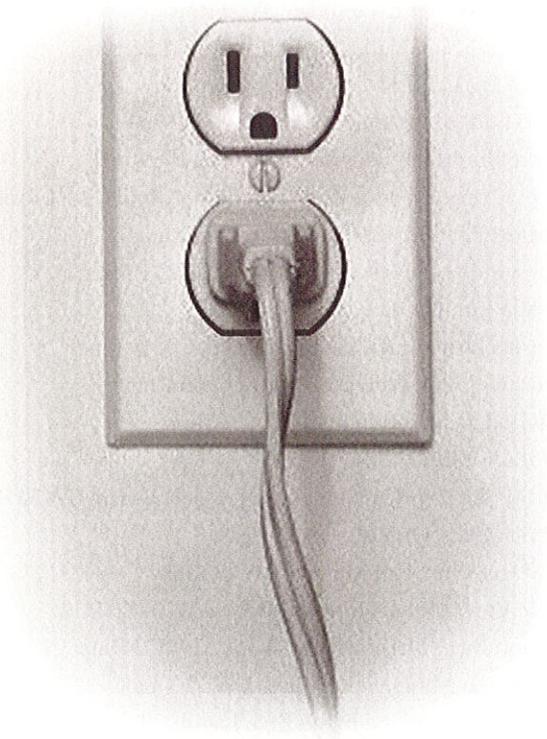
Saving money on energy reducing operating expenses are priorities for many business owners. Express Efficiency 2000 provides rebates for businesses to retrofit and upgrade existing equipment using new, energy-efficient technology.

CUT YOUR ENERGY COSTS

Older equipment is generally less energy-efficient and consequently costs more to run. This program gives business owners an opportunity to replace their old equipment, which may help to keep costs down.

IMPROVE YOUR BOTTOM LINE

Reducing costs means increasing profitability. Replacing outdated equipment with new technology can result in greater productivity and enhanced efficiency for your business.



USE THE SAVING TO EXPAND

The money you could save with the Express Efficiency program may be used to expand your business, purchase equipment, or hire new employees-creating new possibility and enlarging horizons of your business.

WIDER-REACHING BENEFITS

Using equipment that is more energy-efficient reduces air pollution and preserves natural resources. Reducing energy consumption may also help your utility company keep customer costs down.



EXPRESS EFFICIENCY REBATES HELP YOU UPGRADE EQUIPMENT

Business owners can retrofit and replace a variety of equipment with new energy-efficient technology using the Express Efficiency program, including:

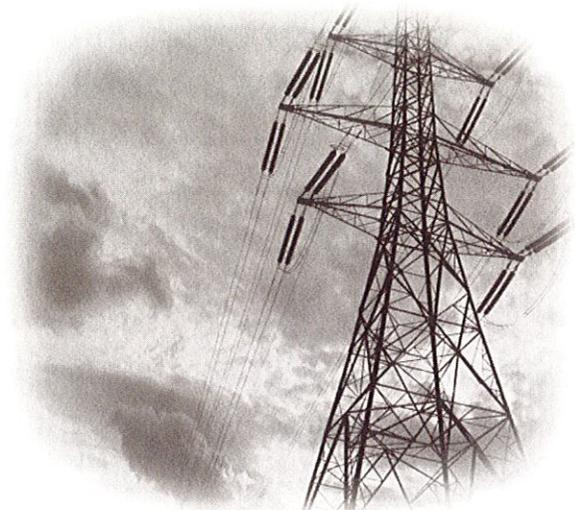
1. **LIGHTING**-Fluorescent lamps and fixtures; LED exit signs; Induction lamps and fixtures; electronic ballasts; High Intensity Discharge (HID) fixtures; occupancy sensors; photocells ; and time clocks.

2. **AIR CONDITIONING**-Package terminal air conditions; variable frequency drives (VFDs); time clocks; thermostats; reflective window film; and evaporative coolers.

3. **GAS TECHNOLOGIES**-Storage water heaters; space-heating boilers; and hot water boilers (non-process related).

4. **REFRIGERATION AND FOOD SERVICE**-Night covers; strip curtains; glass and acrylic doors; new refrigeration cases with doors; low-heat/no-heat case doors; humidistat controls; case lighting electronic ballasts; suction line insulation; cooler/freezer door gaskets; auto-closers; and evaporator fan controllers

For further info, call DAPHNE NG 1-626-812-7612



經營旅館的Tips:以「與眾不同」 的特點來擊敗你的競爭對手

Terry Lee 李鴻揚

當你旅館附近又蓋了一家新的旅館，或是不遠的地方的旅館換成與你同一個連鎖品牌，這時候你就應該注意到這種變化對你有多少生意的影響。究竟是什麼原因會造成競爭(Competitor)的對象呢，其最大的因素就是「共同點」，當你附近的旅館與你的旅館有下列的共同點時，它就變成你競爭的對象。

- ※ 你們試圖爭取同樣的客源。
- ※ 你們的大客戶都是附近有限的大公司行號或工廠。
- ※ 你們的旅館設備和品值都很相近。
- ※ 你們提供相同的服務和水準。
- ※ 你們的房價不相上下。

根據以上的共同點，你們實際上提供給客人一個選擇的機會，到你家和到他家並沒有多少差別的待遇，因此造成了強烈的競爭情形，有時候即使你的旅館比別家好一點，可是他的收入卻不見得比你的差。所以當客人心中對你們有「差不多」的想法時，自然就造成了不必要的競爭情況。

其實每一家旅館都有其特殊的地方，當然有地方較強或有地方較弱，但是業主如能取長補短，客人不會特別計較的，如果可以避免這些不必要的競爭情形爲了減少與附近其他旅館的共同點，旅館業主，經理及行銷

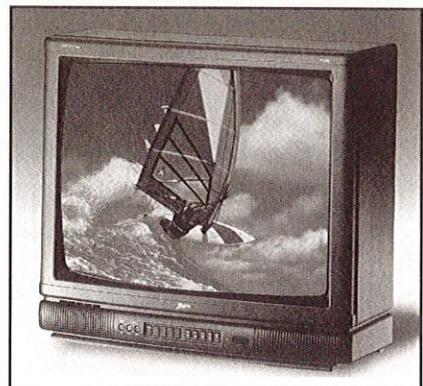
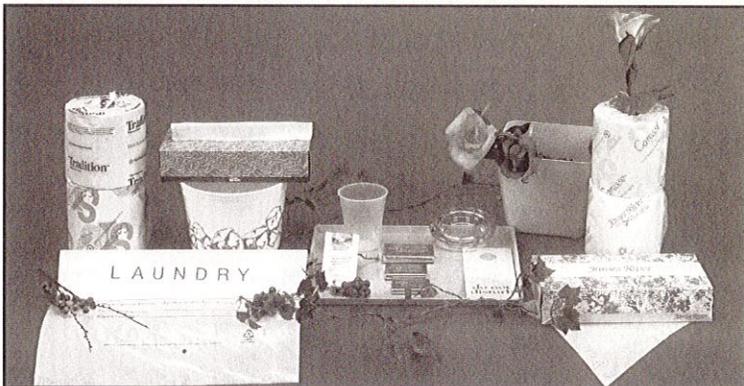
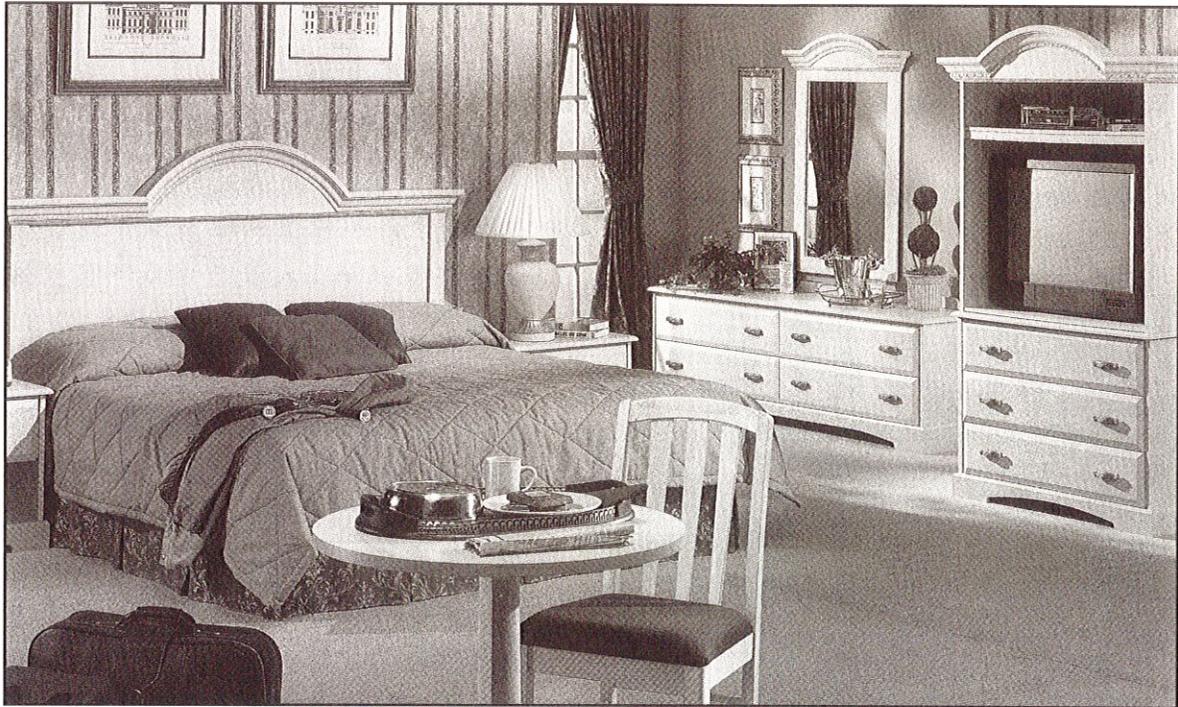
人員要能共同找出自己與其他競爭對象的不同點，而又能更佳服務顧客的話，客人自然有他的判別能力，也就是說如想減低這種因競爭而造成對你生意的影響，你的旅館定要「與眾不同」。

在旅館業裏，舉例來看：Ritz Carlton：它說它是全美品味最高級的旅館；Hyatt：它說是商業旅客最常住的旅館；Super 8：不同級的旅館中，我們的房間最清潔；Motel 6：任何連鎖旅店沒有比我們再好的價錢，各位請看，這些都是它們把最明顯的特點推出來，客人能很快的決定他要的是什麼。

各位可以從各方面考量，把你旅館的特點挑出來並且廣泛的推介給客人，讓客人感到住你這裡就是與住在隔壁這一家不一樣，從那裡去挑你的特點呢？從你旅館的外觀？員工的品質、房間的設備、服務的態度與責任感，泳池、花園、訂方退房的速度，浴室的設備，贈送的小禮品，提供客人方便的程度等，逐項的過濾，挑出你的優點並且儘量的推銷這些優點，你的生意絕對會壓過附近同型的業者而邁向成功之路。

KMK SUPPLY CO.

南加州最大旅館用品供應商
品質保證、價格低廉、服務迅速



9070 ROSECRANS AVE, BELLFLOWER, CA 90706

Tel: 1-888-666-4565 (562) 531-2150

1-800-325-3477 FAX: (562) 531-0512

旅館管理者及其職責

一、旅館管理者

旅館業的生產經營活動，通常是由人、財、物、信息等要素組成的，只有使這些要素有機結合，互相促進，發揮其綜合作用，才能取得良好的經濟效益。在上述諸要素中，人是最基本的要素。因為物、財和信息要靠人去組織和管理，人的素質決定管理素



質，人的積極性關係到企業的興衰存亡。而在人的要素中，管理者又是一個關鍵因素。旅館業的經營活動是一種聯合勞動，要使這種聯合勞動協調進行，就需要組織和管理。企業的管理者是聯合勞動的領導者、組織者和指揮者，其領導才能，組織指揮能力和管理水平的高低，往往會影響人們積極性的調動和發揮，直接關係到聯合勞動的效能。從這個意義上來說，要求旅館管理者要具有企業領導者的基本素質。

二、旅館管理者的職責

這裡我們打算只講旅館總經理的職責。關於總經理的職責，我們只列出了其中最為重要的四個方面。

1. 負責決策

旅館的總經理要決定自己企業的發展方向、經營方針、管理手段、經營戰略及選擇一流員工和管理人員等方面事宜，他是旅館的重要決策人員。

一家旅館服務質量的好壞，管理水平的高低，經營利潤的多少，在很大程度上都取決於總經理對此所作出的決定。比如，某家旅館計劃在去年的基礎上，把整個經營利潤提高5%，這就需要總經理根據旅遊市場的分析和要求以及本旅館的內部情況分析後作出決策，其中包括提高5%經營利潤的經營戰略是什麼？是決定控制成本，提高員工勞動強度？還是提高客房出租價格？或者是降低客房價格，提高客房出租率？

究竟決定選擇哪一項作為提高5%經營利潤的經營戰略，最後由總經理對市場和客源以及旅遊者的需求情況的分析和對旅館服務人員職責的分析作出決策。

為了提高旅館的經營效益，實現自己的發展目標，總經理每天既要閱讀旅館營業的報表（Daily Report），又要隨時了解和掌握國內、國外旅遊市場的情況，要隨市場變化

情況，迅速調整自己的經營方針和經營戰略。比如，在國際旅遊市場中，由於美元的增值、其他貨幣貶值的情況下，出現了客源不足，相繼而來的是不少旅館競相降低客房價格，出現了競爭的嚴重局面，那麼自己也得相應調整本旅館的客房價格，以提高客房出租率來平衡旅館的營業收入。

現在新建旅館增加很多，不少旅館採取降低住房價格的方式，以較低價格來增加旅館本身的競爭能力，使自己的客房出租率提高，同時設法去增加餐飲服務項目，以吸引更多的人就餐，從而提高食品飲料部的營業收入來補償由降低住房價格所造成的損失。這是一種競爭戰略。例如，1983年，喜來登飯店聯號實行了內部統一浮動價格，降低客房價格，提高了客房出租率，由於房間出租率高，住的客人多，增加了食品飲料的消費，從而彌補了降低客房價格後造成的損失。結果，這一年的飯店營業總收入增加不少。

總經理如果能正確把握旅遊市場變化規律。在旅館的經營管理中，抓住時機，適當降低和調整客房價格，這對增加旅館的營業總收入，提高經營效益是非常有利的。

總經理要時時留意旅遊市場各方面的信息，根據獲得的信息，適時適整自己旅館的經營方針和經營戰略，避開同類旅館的競爭強勢，發展自己的優勢，實行特色服務，讓自己的企業始終居於一種獨特而優勝的地位，從而確保自己旅館欣欣向榮。

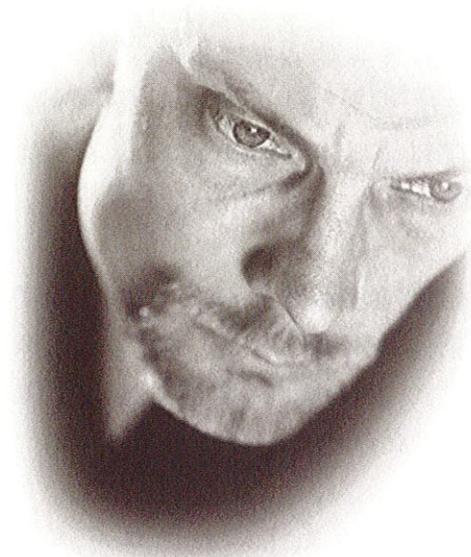
調節市場價格的唯一手段是商品價格。旅館總經理要隨時作出決策並制定出合理而靈活的旅館住房平均價格，從而使自己的旅

館保持較高的住房出租率和良好的經濟效益。這是增加旅館吸引力，保證旅館經營長盛不衰的有效方法。

2. 制定計劃

任何一家旅館都要制定經營計劃，旅館的經營計劃主要包括旅館的經營戰略計劃，部門的經營管理計劃，基層的服務標準和程序管理計劃。作為一家旅館的總經理，不僅要對這三種類型的計劃熟悉，而且要親自參與制定旅館的經營戰略計劃。

每個旅館都有自己的發展方向，都有自己的經營目標，應該採取一些什麼措施來保證發展方向不出偏差？應該採取一些什麼手段來實現企業的經營目標？旅館總經理都要計劃並作出決策。



總經理要制定出一項實用而又合理的未來企業發展計劃和經營計劃，就必須對旅遊市場進行調查、分析、研究，要分析本旅館

的優勢和劣勢，分析客房出租率高或低的原因，分析研究旅館各部門盈利較高或較低的原因，分析旅館分類服務項目的營業經濟比例是否合理，客房價格是否靈活、合理，是否符合本旅館的等級和服務標準，分析研究本旅館的服務質量是否合乎國際標準等等。

3. 組織協調

任何旅館的經營活動，都不是孤立地進行的。它不僅要有企業內部各部門、各單位的有機合作和配合，而且還要得到企業外部上下左右各方組織和單位的支持與幫助。因此，在經營活動過程中，就難免會發生一些矛盾和問題。並且，旅館經營活動的實績與計劃和標準相比，也難免會產生一些偏差。如果旅館的總經理以及其他管理人員能夠及時、正確地解決矛盾和問題，妥善處理好各種關係，採取有效措施糾正實績與標準的偏差，就能求得企業經營活動的順利進行。反之，矛盾、問題和偏差若得不到及時解決，則必然會影響旅館各項工作的正常進行，甚至導致破壞整個組織。有了問題和矛盾，旅館總經理和管理人員必須運用企業管理方法予以協調解決。

旅館總經理必須是一個好的組織者，他要根據旅館的人員、設施、規模、等級等因素，來建立起一種組織全體員工，形成層層負責，永不脫節的最佳組織形式。

總經理是否能建立起一種最佳組織形式，組織起旅館全體員工，這是評論一位總經理是否合格和勝任的一個重要條件。有些旅館管理鬆散，部門之間缺乏連貫，服務質量低下，其主要原因就在於旅館沒有建立有機的組織機構和協調網絡，所以經營中不免

出現一些這樣或那樣的問題和麻煩。

組織機構的設置是旅館經營管理的一個重要方面。旅館總經理在經營管理活動中，要從組織機構開始，然而再著手其他方面的管理工作。

4. 控制監督

控制監督是企業管理的重要職能。它通過不斷地接受和交換企業內外信息，按照計劃標準，監督、檢查實際工作的執行情況，發現偏差，找出原因，採取措施，並根據外部環境和內部環境的變化，糾正計劃執行中的偏差，調整企業的經營活動，有效地運用企業的人力、物力、財力和信息等資源，使企業的經營活動能按照預定的計劃進行，或作適當調整，以確保計劃的完成，目標的實現。

旅館的總經理要通過各個部門經理，監督各部門的服務質量、服務標準和服務程序等，又要通過旅館的財務經理，控制旅館的可變費用和固定費用。

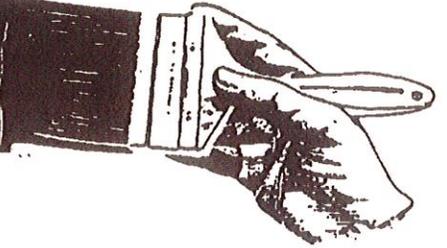
大堂副經理和質量檢查主管是否在旅館總經理和副總經理的領導下進行工作的，他們直接向總經理和副總經理負責。而且，他們也負責協調各部門之間的服務工作和處理旅館及個人所出現的問題。所以，旅館總經理主要通過大堂副經理和質量檢查主管來監督員工和服務人員的工作。

另外，旅館總經理還要通過每週一次的業務會議，把客人對旅館的服務質量評論意見公開宣布，達到監督的目的，從而及時改進旅館服務質量，提高服務效率。



光輝油漆公司

SUNNY PAINTING CO.



室內·室外油漆

品質可靠是我們的座右銘

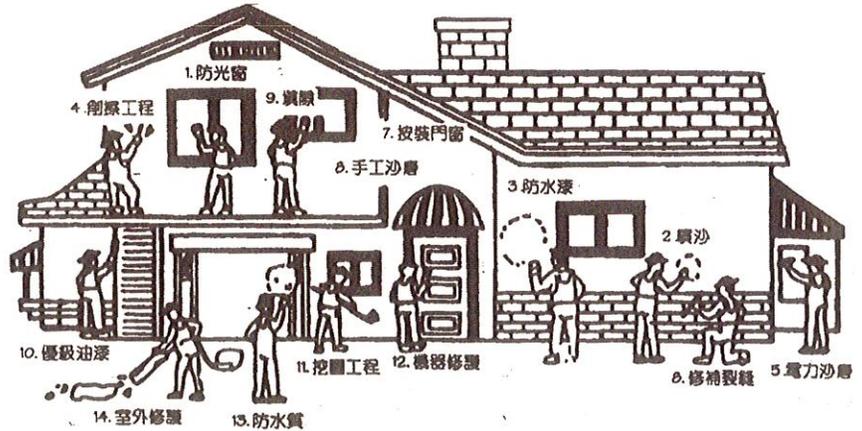
**Quality & Dependability
Is Our Motto**

專精：粉板牆修理

傳音結構工程

粉灰泥、泥瓦匠技藝

翻新、修飾、水災損壞修理



1-800-511-1688

(909) 623-5319

(213) 365-8228

FAX: (213) 365-8306



● 免 費 估 價 ●

旅館整體籌建經費概算預估

本刊編輯部

旅館整體籌建經費是指從無到有，完成一座可以營運的旅館事業，所需投資的整體經費，這裡面包括：硬體設施及軟體設備費用。一般來說，硬體設施費用佔大部份，軟體設備及開辦費、週轉金等也是不可或缺的，其內容範疇的釐定對後續的財務計畫分析和經營管理的成本觀念建立是非常重要的基礎，茲生針對(1)土地價款；(2)開辦費；(3)建築工程費；(4)生財器具設備；(5)先期營運直接原料進貨；(6)先期經營週轉金等六項說明如下：

土地價款

旅館基地土地購買的成交價款，但在成本分析時不得計入旅館事業投資成本之內，因為土地是產業公司的資產，不是旅館投資成本之一。在旅館產業的投資組織中，是先成立投資公司再成立旅館事業經營的籌建工作，基本上它是兩個階段的管理作業，而土地就是屬於投資公司的永久性、增值性及不可折舊的資產，不是旅館事業的經營成本。

而旅館硬體設施及軟體設備是旅館經營的耗材，它需要保養和維護，在成本管理上是有時間的折舊率和汰舊要求，若能在管理和維護上超過使用年限，又配合成功的經營及良好的市場形象，則旅館的硬體設施在未來將成為「古蹟」和「勝景」了。國外有許多成功的例子值得參考。所以不能以房地產的成本觀念中是「商品」的成本，它是

隨著地上的建築物成為完整商品來銷售的；人力資源是旅館事業的原動力，是經營成功的最重要因素。



開辦費

從籌備處成立一直到開幕，旅館有正式營收之前的這一段期間內，為旅館事業籌備營運的一切花費開支，就是旅館的開辦費。其內容包括：

1. 薪資：籌備處幹部及員工薪水及辦公雜支等。
2. 辦公設備費：辦公家具、事務機器、印刷品以及車輛等設備。
3. 專業作業費：建築師、會計師、專業技師及顧問等之設計費、簽證費及業務執行酬金等。
4. 各種規費：向政府登記或各種申請作業所

發生的各種規定費用。

5. 水電費：含用水、電氣、燃料、電話等費用。
6. 保險費：籌備期間的各項保險費用。
7. 業務推廣及公共關係費用。
8. 開幕酒會：開幕酒會的所有開支及禮品、紀念品等費用。

建築工程費

旅館建築工程因配合工程管理不同程度的需求，與未來後續經營管理的工程維護與保養的需要，依據工程作業順序通常都分成下列幾種工程。

建築結構工程

建築結構體工程包括：各種工法的基礎工程、地下室及地上樓層等工程，為旅館建築結構框架及樓板工程部份，將來長期營運不必維護之永久性設施。若為鋼筋混凝土結構則外牆、門窗、隔間及粉刷等部份併入建築裝修工程項目內；若為鋼骨帷幕牆結構，則外牆部份含於本項目內。

建築裝修工程

為旅館建築為外裝固定施作的各項工程，包括：外牆粉刷、室內外門窗、室內隔間、天花板、牆面油漆塗裝或壁紙張貼及地毯鋪設等固定裝修設施，將來長期營運必須編列維修經費養護的設施。

建築設備工程

為旅館建築基本功能運作的設備，包括：電梯、電扶梯、高低壓電氣系統設備、消防系統設備、衛生給排水系統設備、空氣調節系統設備、停車場設備、污水處理設備等，為配合旅館建築的基本營運功能固定長設之設備，將來營運後必須編列維修經費或資產重置費用來汰舊更新。

生財器具設備

生財器具設備，為旅館營運功能的基本設備，項目包括有：(1)家具設備；(2)廚房設備；(3)洗衣房設備；(4)弱電系統設備；(5)布巾類設備；(6)照明設備；(7)小生財器具(8)館內外指標及招牌等八項。

家具設備

客房各式床鋪家具、餐飲部門各式家具、前場使用之推車服務台、碗櫥櫃等大型器具。

廚房設備

Kitchen Equipment中西式爐灶烤箱、水槽、冷凍冷藏冰箱、工作台、洗碗機等固定設備。

洗衣房設備

Laundry Equipment大小型洗衣機、烘乾機、乾洗機滾輪平燙機、自動摺疊機、水槽工作台、各式壓板機等設備。

弱電系統設備

電話、電腦硬體、背景音樂及廣播、會議音響、舞台燈光及音響等系統設備，包括：配線與測試及操作訓練；但配管工程屬於建築設備工程範圍。

布巾類設備

Textile基本上為半永久性設備，包括：各項地毯、各式窗簾、床單床罩等。

照明設備

除一般市面上既有之各式燈具產品外，還包含配合建築外牆照明燈具、室內各場所風格之氣氛營造的各類燈具。

小生財器具

Small Operating Equipment簡稱S.O.E.，在採購管理屬於籌備處作業範圍，包括：辦公家具、後場用服務推車、棚架、事務機器、廚房用器Kitchen Ware（各式鍋子、蒸籠、工作機械、刀鏟等）；前場服務使用的有，客房清潔服務車、客房浴室物品（浴巾、手巾、浴袍、沐浴用品等）、客房電視機、迷你酒吧冰箱、調酒用具、水瓶及水杯、拖鞋、手電筒、避難方向圖等；餐飲部餐廳的檯布、口布、水杯、各式酒杯、刀叉、杯盤碗筷等Table Ware；宴會廳的銀器、特殊餐具等；工程部各種維修工具儀器及重要配件等。

館內外指標及招牌

公路線路指標、旅館店招及戶外設施指標、館內設施功能及其方向指示；避難方向指標，以及各種臨時活動指示牌（Post Stand）。

先期營運直接原料進貨

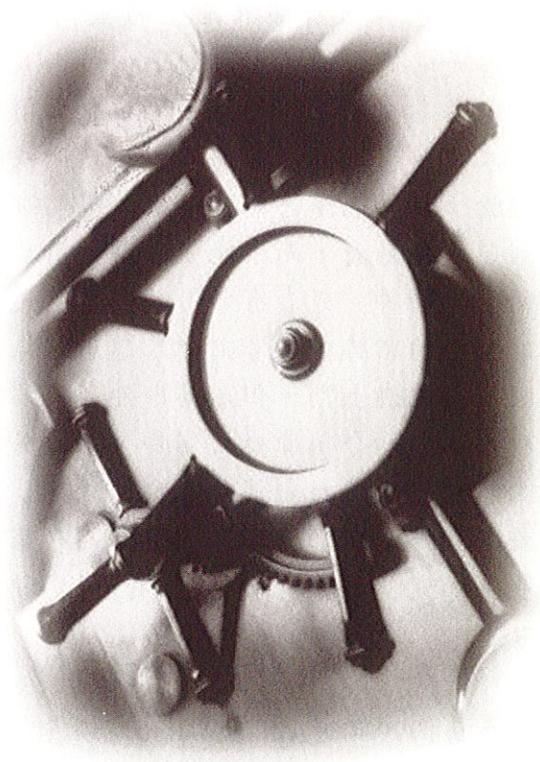
文具、印刷品、各種員工制服及入庫充實之各種飲料、酒類、生鮮蔬菜、肉類、南北乾貨等消耗性直接成本原料。

先期經營週轉金

開幕後半年內（或三個月，或更長）配合營運需要週轉之現金。

綜觀上述說明可以了解，旅館整體籌建經費概算預估，是包括硬體及軟體的整體設施及預算，甚至包含先期營運之原料和週轉金，這才是一個有「生命力、活動力」的旅館事業，在籌建期間所需要計算出來的總經費預算，從整體預算中可以使投資人或投資公司可以通盤了解到，旅館事業到底要花費多少，並可從財務計畫的「損益預估」及「現金流量預估」中得到投資效益評估的依據；而旅館籌備單位也從整個概算中徵得董事會的確認和支持，才可依據概算來執行與推動旅館籌建和籌備，這個階段的動作是整體旅館籌建過程中，非常重要的一個環節，一定要謹慎製作才能順利執行。

資訊財稅專欄



編輯小組： 李秉信
王強生
劉麗芬

- 70 以消費者為師----
電子商務成功的關鍵就在消費者！
- 72 稅務小辭典
- 74 美國保險費頻頻上漲令人頭痛
- 76 旅館業者颯起網路風
- 78 走出九大認識誤區
- 82 Internet在旅遊業的應用
- 87 您的旅館設備跟得上網路潮流嗎？

以消費者為師----

電子商務成功的關鍵就在消費者！

張瓊文

沒 有企業會懷疑消費者之於公司的意義，
以及其為公司所創造的價值，畢竟消費
者的青睞為企業帶來了生存的機會與可觀的
利潤，也因此以消費者需求為出發的行銷導
向在近年來的確是大鳴大放！而延續自行銷
的趨勢與概念，企業致力於電子商務的經
營，當然也傳承了這種以客為尊的理念，尤
其網路媒體高度的互動性又賦予了消費者更
多的主動性，因此網路上的企業或是想要跨
入網路的企業都莫不齊聲喊出「顧客至上」
的訴求與經營理念！一時之間，消費者似乎

是被捧上了天，但是消費者的需求真的被業
者探知、甚至是關心嗎？！

企業也許服膺顧客至上的最高指導原
則，但是它們真的確實做到了嗎？！我們必
須肯定許多企業真的是誠摯地希望由消費
者的需求出發，期許自己為顧客創造愉快的
網路經驗。但是很遺憾地，不少的網站卻只
是學到了表面功夫，而不能領略貼近消費
者需求的真正精神。或者有部份的企業只
是打著顧客至上的招牌，事實上卻只想用
這樣的形象吸引消費者上門，但是其內外
部流程的整合根本不能切合消費者的需
要，而產品與服務更無法真正地打動消
費者，於是許多消費者都僅僅是企業的
過客！那麼有志於電子商務企業，究竟
應該要如何「收買」消費者的心呢？！

高居1999年度Amazon.com財經書籍暢銷
排行第一名的『Customer.com』（台灣譯為e網
打盡，由藍鯨出版），作者Patricia B. Seybold
就認為消費者才是電子商務發展的最重要
關鍵因素，而能夠有效地建立顧客的忠誠
度，更是電子商務之所以獲利的關鍵！
Patricia B. Seybold所提出的電子商務的
五大經營法則與步驟，分別為：1.讓顧
客更容易與你往來；2.以最終顧客為
焦點；3.由最終顧客的角度重新設計
作業流程；4.建立循序漸進的電子商
務架構；5.建立顧客忠誠度，也完全
都是圍繞著消

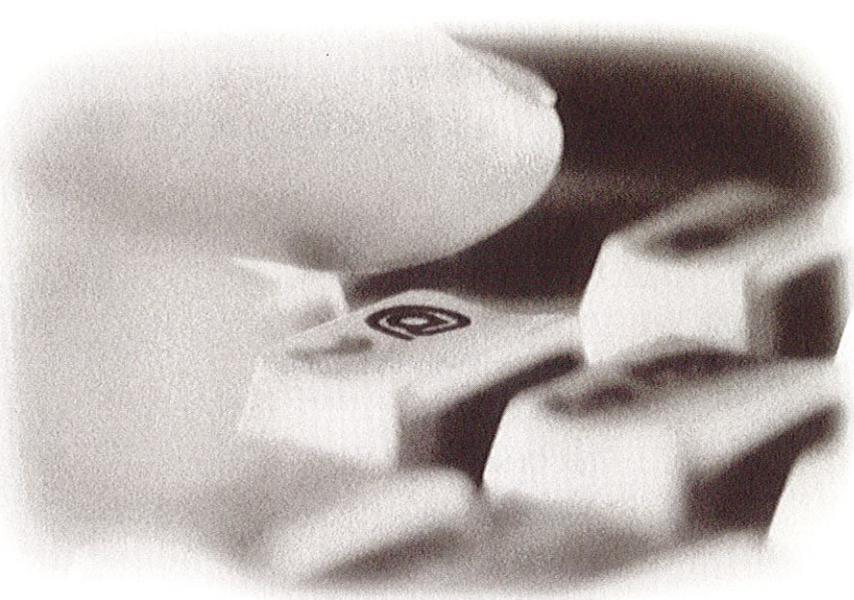
費者觀點在打轉。

其中網站經營要成功的最根本原則，就是要讓顧客容易親近與上手，這時候企業就應該善用科技，讓科技發揮它應具備的功能、為消費者創造更便利的消費經驗，而不是成為令消費者對網上消費卻步的阻礙！而在界定出企業鎖定的目標顧客之後，企業便得要設身處地由消費者的立場來設想、從消費者的需求出發，整合企業內部的流程，並妥善設計與安排好企業面對消費者的介面，以為消費者創造愉快的經驗。其實就服業務的觀點出發，這樣的論點還頗貼近所謂「前場」與「後場」的概念，企業內部要有良好的配套作法、也就是要做好後場的支援工作，而在實際接觸到顧客的前場，則必須能夠讓消費者獲得愉快的網站經驗。



但是說來容易，內部流程的整合就是一項龐大艱鉅的工程；而消費者的需求對企業而言，通常能夠掌握住一些大原則就不錯了，更遑論要確切地知窺知全貌了！但是網路企業至少可以把握到的原則是，絕對別浪費顧客的時間，並且要讓顧客對交易放心，

還要讓他們感覺自己被尊重！從這三個角度切入、並以此做為電子商務發展的指導原則，進而去辨識出你的顧客，並提供其個人化程度更高的產品與服務。網路企業必須體認到，建置好電子商務穩當的基礎架構，再提供消費者更多加值的服務，如此才是在競爭激烈的電子商務市場中突圍而出、成功開疆闢土的致勝關鍵！



稅務小辭典

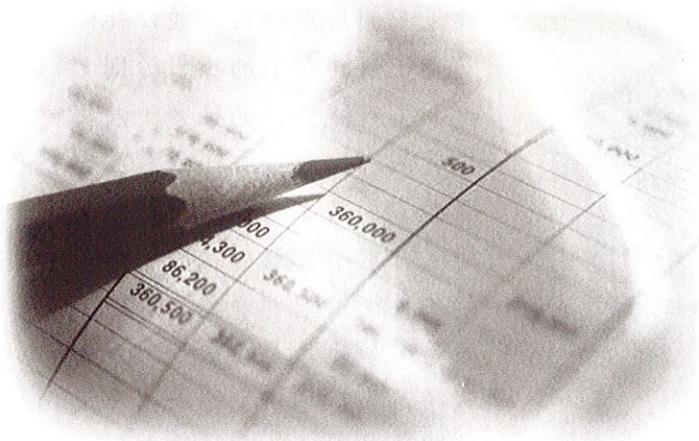
替代最低稅額

—本刊編輯部—

加速折舊

Alternative Minimum Tax

替代最低稅額：英文簡稱為AMT，普通稅法上有很多省稅的條款，例如：各種稅款扣抵額、列舉扣除額、加速折舊計算方法——等。為了稅收不致因此而減少，因此另外制定不同的稅務規定，將普通稅法可以省稅的各種方法減低其減稅效果，從而另行再計算出暫行最低替代稅款，與普通稅法計算出的稅款相比較，取其較高者為應繳納稅款，TMA超出普通稅款的部分就是AMT。



Cafeteria Plans

自助餐計劃：這項計劃是與國稅局稅法第一百二十五條例有關，一般而言，自助餐

計畫是雇主所支持的一項單獨且呈於書面的福利計畫，所有參加者都是該公司員工，並且參加者每人都可自由選擇領取現金或接受有條件的福利。無歧視的自助餐計畫會讓參加者有機會從各種不同的可扣稅福利或不可扣稅福利Flexible Spending Accounts

彈性花費帳戶：若公司有提供這樣的福利，員工可以向雇主開設一個彈性花費帳戶。彈性花費帳戶可以讓員工將稅前的薪水放在這個帳戶裏，以備將來符合條件的保健花費，或（與）照顧被扶養人的開銷。放在彈性花費帳戶裏的薪水不用扣所得稅與社會安全稅，當你有任何符合條件的開銷時，就可以要求從這個帳戶退款。但你必須精打細算，因為你所放進去的錢只能就今年的合格開銷退還給你。如果合格的開銷低於所放進去的金額，退款後，你就白白損失了今年所存的餘下金額。

Itemized Deductions

列舉扣除額

Self-Employment Income

自營事業所得

Tax Credit

中作選擇。

稅款扣抵額

Tentative Minimum Tax

暫行最低替代稅款：英文簡稱為TMA。

稅表解釋

取材 IRS

Form 1040

1040 表格，是美國納稅人每年都需要提交美國國稅局（IRS）申報個人所得稅的稅表表格。如果個人的所得與報稅退稅項目不是非常繁瑣，可以填寫簡易版的表格，即 Form 1040A 或 1040EZ。

1040A

1040A 表格，為美國個人所得稅退稅申請稅表 1040 表格的簡化版。如果納稅人決定不列舉扣除額（itemize），或個人應稅所得低於伍萬美元，並且沒有擁有任何公司時，即可採用這份簡化後的表格。

1040EZ

1040A 表格，是美國個人所得稅退稅申請稅表 1040 表格的最簡化版。適用於不申報任何減免、所得調整的納稅人，而且收入來源單純，僅有薪水、利息、或失業津貼、沒有撫養人者。

1099-DIV

1099-DIV 表格是股票經紀人或納稅人手中持股的公司依法必須提供的股利明細單。此表格的主要目的是要申報您取得的股利、根據股利預先扣繳的所得稅以及繳納的海外



稅款。您的經紀人也可能會寄發一份替代明細單，條列您從事共同基金投資、股票買賣、買賣共同基金活動時賺取的金額，以及總結您在年終時手中還持有的投資項目。

1099-INT

1099-INT 表格是從銀行及其他儲蓄機構處寄來的利息所得明細單，摘錄了您一年來的利息所得。這個表格也可以用來填報和其他利息所得相關的稅目，如提前支領的罰金、已扣繳的聯邦稅及已付的海外稅款。其他可參考國稅局稅法利息收入。

401(k) Plan

401(k) 計劃是企業主為員工設立的延稅福利計劃。員工可以將薪水所得中一定比例的金額轉至合格的退休計劃項目。雇主可以選擇是否根據員工月付款的某個比率，每月派發款項至員工的退休計劃中。在您開始從退休帳戶中提領前（通常是屆退休時），國稅局不會對401(K)的相關金額課稅。

美國保險費頻頻上漲令人頭痛

—本刊編輯部—

本來說好保險費“永遠不變”，但其實還是頻頻上漲。美國某些保險政策亟待改革。《華爾街日報》--四年前，斯特雷夫婦(Camille and Viridon Strey)認為自己找到了一種極好的方式來避免被送進護理院。一種名為「長期關懷」的保險項目保證提供家庭保健護理工，以使他們在加州卡斯拜德的家中就能享受到這份服務。而且銷售資料上保證，這份數額不大的保費將不會隨著年齡或疾病而上漲。

去年下半年，儘管這對夫妻已經取消了這份保單，但斯特雷支付給ConsecoInc.(CNC)的保費已上漲了41.6%，而他妻子與Conseco主要對手Penn TreatyAmerican Corp.(PTA)的保費帳單也上漲了20%。當斯特雷夫婦告訴他們的代理人他們無法承受這一保單時，代理人說到別的地方看看也是同樣的結果。而那時，斯特雷的妻子已患有嚴重的關節炎，斯特雷本人則被送進了高壓氧艙。

在90年代，「長期關懷」這一保險項目被認為是保險業中增長最快的險種之一，大約有300萬美國老年人成為這一項目的受保人。它用以支付老人在家中的看護費用，以及美國醫療照顧制度所沒有涵蓋的在護理院中的擴展服務，而且病人不需要為醫療服務而用盡積蓄。根據研究公司LifePlans Inc.的統計，

Conseco和Penn Treaty作為兩大賣家，在總共46億美元的業務中佔到三分之一。

與對手相比，他們採取了更具進攻性的戰略。兩家公司的長期關懷項目都曾招募過處於亞健康狀態的老年人，而且PennTreaty到現在仍在這樣做。直到近期，兩家公司開出的保費相對所承擔的風險是非常低的。



在保險廣告上經常可以看到這樣的「花樣」：用又粗又大的字寫著「保費永遠不變」，但下面會有小號字的「補充說明」，諸如「除非您所在的州的政策有所變化」。嚴格的說這些文字並沒有說謊，但是，保費確實上漲了，上漲的原因多種多樣。

保險公司在計算保費在哪個最低價位仍能保證支付賠償數額這一複雜問題上犯了錯

誤。爲了不使自己獨自承擔這一錯誤帶來的損失，他們想盡辦法使監管機構同意上漲保費，造成的後果就是讓數百萬的老年受保人爲保險精算師的推算支付費用，而公司的管理人員已承認當初這一推算的結果過於樂觀。美國國家保險資料顯示，在兩大保險公司的三個最大市場：加利福尼亞、佛羅里達和賓夕法尼亞州，自從1996年開始，Conseco已要求部份受保人支付高出10%至40%的保費，而Penn Treaty也從1992年開始就將數個險種的保費上漲了8%至20%。在保險業中，預期之外的費用上升並非沒有先例。Conseco和Penn Treaty也指出，他們在保單上就已寫明，保費會因爲特定情況的改變而調整。

那麼爲什麼當初收取的保費如此之低，而後來又頻頻漲價呢？上述兩家大公司都否認故意以低價傾銷的方式來搶佔市場佔有率而將責任歸咎於計算錯誤。其中最重要的一點是他們設想有相當部分的投保人會在保險的初期改變主意，而使他們的保單因爲沒有延續下去而失效，這樣就使保險公司終止了責任。實際情況是，85%至95%的客戶每年都繼續支付保費，這就使這些老客戶們的索賠額大大超出了原來的預想。

Penn Treaty說，另一原因是公司在理賠時都十分慷慨，甚至一些並沒有明確規定的項目他們都會給予賠償。畢竟，讓人平時多交一些保費比在真的需要賠償時無錢可賠要好的多。但監管機構承認，保險公司不能想收多少就收多少，保險項目和費用必須經過監管機構的審核。監管機構表示，如今他們已很少以不同公司的保費作參照，取而代之的是只要保險公司從統計學的角度保證它能從保費的利潤中支付法定百分比的數目。

許多預期客戶所不知道的是，在90年代中期，兩家公司都開始準備在全國範圍內提升保費，儘管大多數州阻止保險公司這樣做，但他們還是鑽了一個空子：只要保險公司能夠證明它比當初預計時支付的要多，監管機構允許保險公司向一個州的特定險種的所有客戶收取更高的費用。

國家保險理事協會(National Association of Insurance Commissioners)的一個任務組正努力對「長期關懷」保險項目的收費進行改革。國會正計劃進一步削減福利補貼，那就意味著更多的美國人將會購買此種保險，因此，這項改革迫在眉睫。但就算改革方案被寫進法律，收益的也只能是將來投保的人。



旅館業者颯起網路風

本刊編輯部

美國的旅館業正颯起一陣網際網路風，未來幾年內，開車在美國州際公路上看到的旅館招牌，除了以「完全空調」、「免費HBO有線電視」等標語招攬旅客外，「高速上網設備」將成爲不可或缺的賣點。

在落後其他產業一大段距離後，連鎖旅館業者突然熱情擁抱網際網路(Internet)，其熱度只有三十年前彩色電視席捲旅館業堪可比擬。

馬里奧飯店(Marriott)發言人藍朋說：「網路爆炸行發展促使業者勇於投入。」該公司準備在年底前完成一百家連鎖旅館的上網設備，明年底增至五百家。他說：「

顧客對網際網路的需求如無底洞，希望走到那都能上網。」

綠野線上公司(Greenfield Online)最新的調查顯示，出差的企業主管百分之五十一攜帶手提電腦，且需要快速上網服務。

高品科技公司(High Touch)顧問哈雷估計，目前只有約二百三十家旅館擁有高速上網設備，但這個數目已是哈雷四月調查時的兩倍。高速網路服務業者也指出，許多連鎖

旅館業者正積極進行裝設高速上網設備的招牌。

目前裝設高速上網設備的大都是提供全套服務的高級旅館，通常以吸引出手闊綽的旅客爲主，不過以其他特色爲號召的旅館對這種趨勢也不敢掉以輕心。有七十家

連鎖旅館的溫蓋特客棧(Wingate Inns)本週成爲美國首家全面配備高速上網設備的全國性連鎖旅館。

研究業者木星通訊公司預測，網際網路熱席捲旅館業，到二〇〇二年將有半數美國旅館房間裝上高速上網線路。

高速線路提供的上網速度比手提電腦利用普通電話線上網快五十倍，因此大多數旅館採用高速線路，不但節省顧客的時間，也避免旅館電話線路塞車的困擾。此外，許多連鎖旅館寄望高速上網設備成爲額外營收的來源。

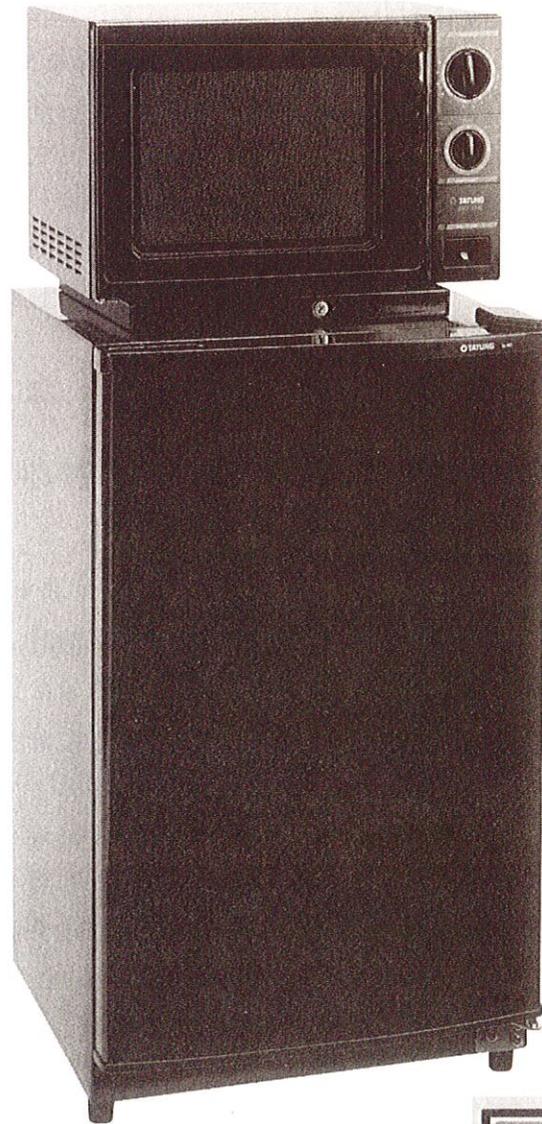
馬里奧、希爾頓和其他旅館採用的上網收費標準是每晚九點九五元，據旅館人員說，顧客都樂於接受這個價格。



大同自動除霜型

"REFRESHMENT CENTER"

助你生意興隆，賓至如歸！



請今天就打電話到 - 大同
1-800-829-2850轉244找TOM訂購

 **TATUNG**

TATUNG COMPANY OF AMERICA, INC.
2850 EL PRESIDIO STREET,
LONG BEACH, CA 90810



走出九大認識誤區

本刊編輯部

電子商務給企業帶來了新的機遇和挑戰，但在企業經營者的觀念中，對於電子商務的認識存在許多誤區。這些模糊甚至錯誤的認識將影響企業在開展電子商務方面的決策，並使企業決策者對電子商務抱有不切實際的期望。

1. 電子商務就是商務電子化

商務電子化是電子商務的前提之一，管理、內部運作、合作伙伴的電子化也是其重要內容。電子化只是提升商務能力的因素之一，有時甚至是次要的因素之一，這在地域性企業及日用品生產商的商務活動中尤為明顯。電子商務發揮作用的重要前提是商務管理模式的改進。

2. 電子商務能迅速擴大企業市場

電子商務擴大的是企業潛在的市場。這種潛在的市場能否轉化為實際的市場受制於企業的生產能力、市場運作能力與市場服務能力等。因而企業在發展電子商務時要對實際目標做認真規劃，避免貪大求全、浪費資源。

3. 發展電子商務能提高企業市場競爭力

與未發展電子商務的企業相比，它提高了企業的市場競爭力，對已經發展電子商務的企業而言，它意味著更廣闊領域中更多的競爭者和更激烈的競爭。換句話說，電子商務將增加企業的市場競爭力壓力，發展電子商務並不必然提高企業市場競爭力。

4. 發展電子商務需要很高的投入

事實並非如此。YAHOO!的網站由ISP拖管，1992年時是13台兼容器，1998年時只增加了內存，在13台微機前增加了一台代理服務器，硬件配置並非很高，但已很好地滿足了應用需求。電子商務根據功能定位的不同，其硬件投入可少至數千元（比如申請一個域名，租用幾百兆服務器空間），或高至數千萬元（建立龐大的中央數據處理系統、應用系統、安全系統、結算系統等等）。

5. 電子商務就是基於INTERNET的商務

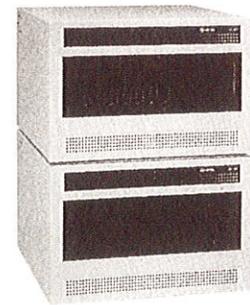
確實，INTERNET的出現使電子商務出現了里程碑式的跨越，但基於INTERNET的商務??是電子商務的形式之一。傳統的EDI是仍在發揮著重要作用的電子商務系統。2003年WAP用戶數將超過互聯網用戶，固定電話

VICOMPTEL

Computer & Telecommunication Inc.

華人總代理

美加電訊公司



SX-50 SX-200 Digital
SX-200ML SX-200EL
SX-2000

十五年專業技術經驗 • 專門解決各種系統上疑難雜症

專精：

- 旅館電話（10線至500線）
- VOICE MAIL系統
- CCTV閉路電視安全系統
- 電腦網路連線設計
- 辦公室搬遷移機
- 代理各種新舊廠牌
- 提供簡易貸款
- 承接辦公大樓／大小旅館／公司行號／住宅
- 自動算帳系統
- 全套工程設計、施工及售後維修
- 免費估價

STATE LIC.#499739

客戶的滿意及最佳風評，是您最佳的保證！

EVA AIR、長榮海運、Sheraton Hotel、Holiday Inn、Ramada Inn、Best Western、
Comfort Inn、Quality Inn、Travelodge、Econo Lodge、Hilton Hotel、Super 8

800-322-6591

南加：

2311 N. Durfee Ave.
El Monte, CA 91732

626-442-9929

用戶數量則遠遠多於以上兩者的總和，還有正在迅速增長著的各種其他移動接入用戶，他們都是電子商務的使用者，並且其電子商務的潛力遠遠超過INTERNET的用戶。對於發展電子商務的企業來說，對於不同的產品與服務，應考慮選擇不同的電子商務方式。

6. 電子商務是虛擬商務

以本質上來講，虛擬只是電子商務提高商務效率的手段，電子商務最終是靠實體經濟來支撐的。電子商務的三個關鍵要素是信息流、資金流與物流，其中信息流、物流可以以所謂的虛擬方式進行瞬間傳輸與確論。但虛擬的商務最終要靠物流系統填補因資金流動引起的所有權空位〈可以不以物質形式傳遞的存知識產品與信息產品除外〉事實上，對於中國電子商務企業來說，實實在在的商務物流系統正是電子商務之"桶"上最短的"木板"。

7. 電子商務導致"贏者通吃"

"贏者通吃"是傳統市場經濟習慣思維的結論，它假設電子商務能使巨無霸的市場影響力無限擴張，並占領每寸空間。誠然，電子商務使市場統一，但它同時使生產與消費個性化：消費者需要適合它本人需求有時甚至是只適合它需求的產品和服務，這種千差萬別的需要並不是一個生產商所能滿足的；市場的分工如此之細，以至於一個巨無霸占領所有市場的可能性大大降低，同時中小企業進入市場的機會又大大提高。"贏者通吃"的威脅警告廠商要尊重客戶的個性化需求，以穩固自己的市場空間。

8. 電子商務是先進商務技術的代表

電子商務不是一個孤立的技術領域，也不是一個純粹的技術問題，它是基於INTERNET、INTERNET和EXTRANET所從事的所有商務活動，涉及到經濟、社會生活的方方面面。

INTERNET文化有以下6大特點：INTERNET是一種開放的文化，與之對立的是一種封閉、壟斷的文化；INTERNET是一種共享的文化，與之對立的是一種獨占、專利的文化；INTERNET是一種協調、仲裁的文化，與之對立的是一種控制的文化；INTERNET是一種合作、共建的文化，與之對立的是一種??的文化；INTERNET是一種創新的文化，與之對立的是一種保守的文化；INTERNET推崇的是個性化服務，而與之對立的則是傳統式經營。從微觀經濟上看，只有深入領會並推行新文化的電子商務才意味著全新的企業經營管理模式，才稱得上是先進的商務技術。

9. 電子商務能節約商務成本

這是發展電子商務企業的一廂情願。企業電子商務首先節約的是客戶的商務成本。只有當電子商務在企業中普遍推行時，才會從總體性節約企業的交易成本。率先開展電子商務的企業不以節約商務成本為目的，而以提高商務效率為目標。



Trilliane 5856



經銷 歐洲、美國、義大利
加拿大各國之燈飾

獨家代理 Schonbek 各種水晶燈。
代客訂製特大水晶燈。
有各種水晶供您選擇比較，
洛城首家華人代理歐美水晶燈，
利潤直接分享顧客。
Specialized in Custom Homes
• 歡迎來電洽詢

門市地址：

626-286-3113

FAX: 626-286-2197

1137 S. SAN GABRIEL BLVD.,
SAN GABRIEL, CA 91776

營業時間：

週一休息 • 週二至週五 9AM-6PM

週六 10AM-6PM • 週日 12AM-6PM

工程地址：

626-292-5640

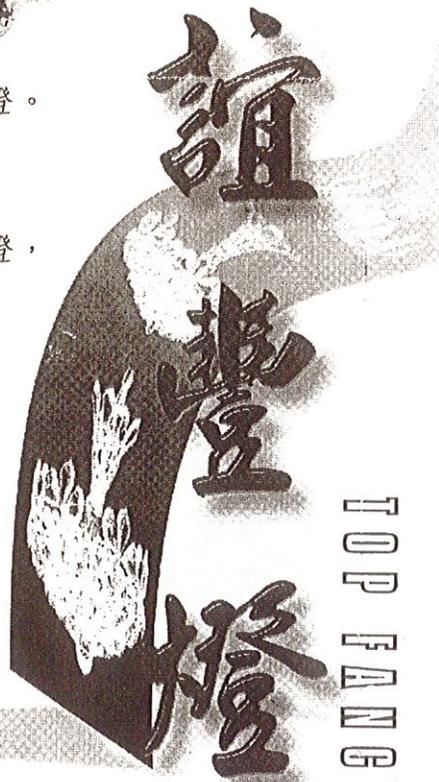
FAX: 626-292-5642

5132 WALNUT GROVE AVE.,
SAN GABRIEL, CA 91776

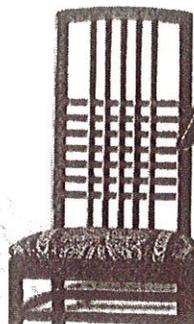
營業時間：

週一至週五 8:30AM-5:30PM

週六、週日休息



TOP FANGYI LIGHTING



Internet在旅遊業的應用

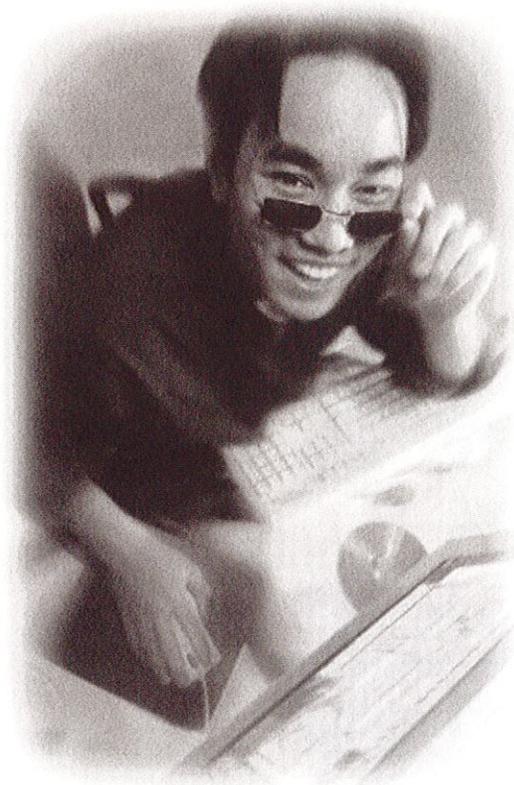
本刊編輯部

您有過這樣的經驗嗎？臨時出國洽公卻訂不到機位，或者住宿房間，勉強訂到房間，價格已是水漲船高，等到您風塵僕僕地來到這臨時蝸居，這才發覺設施服務都縮了水，更叫人氣結的是門口的臨時工人還不時地向路人散發「持本宣傳單投宿本店對折優待」的傳單。

企業側寫——

掛牛頭賣人頭，頭頭是道

在一個多元化的社會裡，觀光旅遊是一



種反映社會結構及政經環境的社會活動，常會隨著當時的政經狀況和人文變遷而展現出不同的風貌。而居間提供服務的旅遊業者，則必須因應著社會需求的不斷演進來調整經營型態，以追求永續經營之道。

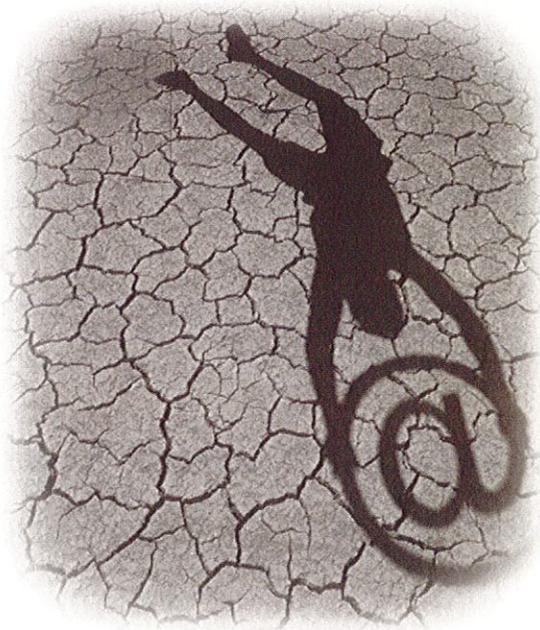
台灣旅遊相關產業，早期由於國內尚未開放國人出國旅遊，再加上當時台灣物美價廉，社會治安良好，天然觀光資源豐富等環境因素，以致業者多以接待來華的觀光客（Inbound業務）為主，市場屬於開創階段，而後由於國內的經濟環境逐漸改善，國內旅遊（Domestic travel）的需求漸盛，而同一時期國人以商務、探親、應聘名義出國觀光者亦不在少數，於是旅遊業進入了成長階段。直到民國六十八年，政府開放國人出國觀光，緊接著又民國七十六年進一步開放大陸探親，從此國內旅遊產業才正式進入了全面擴張及競爭的階段，在這個時期由於國民所得的提高以及政府相關法令的相繼放寬，國人出國旅遊（Outbound業務）蔚為風尚。

由於市場相對擴大及政府自由化開放政策的鼓勵下，國內旅行業者激增到千家以上，隨之而來的自然是白熱化的競爭，競爭方式也有惡性和良性之分。其中有不肖業者為了賺取差價，以個人名義（半頭）攬客出團，藉以非法逃避強制保險費等規費，一但出了狀況也好逃避責任。而削價競爭之下，將整團的旅客以每個人頭數千元的代價賣給當地的導遊，導遊為了賺回人頭費只好犧牲了旅遊品質及旅客權益了，難怪某國觀光局

爲了維持服務品質，只好向國內業者提出出團最低費用的限制了。然而價格並非消費者唯一的取決因素，由於旅遊活動的普及和消費者自我意識的抬頭，均使得旅遊產品向自主性和多元化發展，而資訊科技的進步如電腦訂位系統，各式的旅遊資訊傳播導覽系統，更加速了旅遊產業的變動，業者逐步利用資訊網路提供旅遊資訊服務，或者透過網路服務來擴大行銷通道，資訊網路科技自然成爲業者良性競爭的致勝之道。

企業實證

欲窮十里目，連上Internet



不知您是否曾意識到旅遊相關的資訊服務，始終在internet商業化服務上獨鰲頭。舉凡旅行社、航空公司、租車公司、旅社、餐廳、渡假村及各地觀光局等，都在Internte上大張艷幟，不時向網友們伸手招搖。套句行銷學上的術語，是因爲在市場區隔下目標市

場相互重疊的現象，因爲Internet上的青年學子和資訊族，正好也是旅遊業的主要客戶群之一，對國內旅遊業者而言，20萬以上的Internet網友及其親朋好友所構成的市場大餅，實在是個兵家必爭之處。我們就從幾個旅遊業先驅者所提供的Internet服務方式來探索Internet在旅遊業上的應用方向吧！

我們先以宏觀的角度來逛一下國家級的旅遊服務站Singapore Online Guide (圖1://www.ncb.gov.sg/sog/sog-hem1)這是一個由新加坡旅遊局及國家電腦局所合力推出的全國資訊網經典之作,您可以透過The Interactive Tour Agent的雙向服務(圖2),獲得專屬於您個人偏好的行程安排建議,也可以設定您的主題(購物狂or饕餮客……)依照排名編列出拜訪清單,在搜集各個旅遊點資訊的同時,還能先行神遊一番,想必出高品質的國家www站爲您推薦的旅行社及飯店,應該不會令你失望吧!有意前往新加坡的網友們趕快連線規劃您的Internet在各行各業的行程吧。

除了國家級的觀光局外,區域性的觀光單位,爲了推廣旅遊,促進地方繁榮,也時有精采之作,夏威夷旅遊局的Hokeo Hawaii Web Server(圖3,http://www.visit.hawaii.org/)就是一例,本土風格設計的Home Page有令人印象深刻的圖騰讓您感受當地的魅力,除了一般的旅遊資訊外,這個www站還介紹各個節令的當地活動(圖4),如此一來您就可以依照天時地利來安排旅遊行程,當然也不會發生在暴風雨季節前往叢爾小島休閒渡假的窘境了。

談到旅行業應用資訊網路,那就不能不

談談行之有年的航空訂位系統及旅館預約的服務了，只不過已往由專業服務人員操作的複雜系統，現在可由您自行動動小手指頭就一切搞定了，不信的話我們就連到San Francisco Reservations Web (圖5, <http://www.hotelres.com/>)去證實吧，初到此站您可不要嚇一跳，怎麼全舊金山的飯店都可在此訂房，而且燕瘦環肥任您挑選，價格、位置、房間佈置及公用設施皆有圖文介紹(圖6)，您可依預算、地緣及旅館型態來預約您的臨時蝸居，更重要的是，價格可是原產地價格且不加收服務費哦！這類的電子仲介服務是向飯店收費的，這可夠酷了吧！（口中不自覺哼起那首老歌If you're going to san Francisco……）

與 San Francisco Reservations; Web 比起來，Pc Travel 的機票訂位服務(圖7, <http://www.pctravel.com/>)

可就顯得安全防護層層疊疊的，畢竟是買機票這等花大錢的玩意兒，不可不慎，經過一番功夫後，若能買到便宜的機票，也就令人釋懷了。在此連華航的機票也有得賣，但有沒有真的省到銀子就等您來告訴我了。

當然囉！渡假村業者更不會輕易的放過您，地中海俱樂部(Club Med)早就把他們的服務台搬到Internet上(圖8, <http://www.clubmed.com/>)在試過哪一個渡假村的格調合於您的品味後，可千萬不要告訴我，您的一家五口分屬五個不同的渡假村哦！害人家庭失和，此罪非淺也。

繞了大半天，好像Internet只鼓勵大家自

助旅遊嘛，旅遊業者好像啥事也不能做，只能在旁邊等著旅客拋繡球似的，如果您這樣想可就大錯特錯了。Internet上由業者自行架站服務的大有人在，如航空業者有加拿大航空公司，飯店業者有凱悅飯店，就連旅行社也有上百家以上在Internet上提供線上查詢訂位及相關的專業旅遊服務(圖9)，有的提供全套的旅遊相關服務，有的以專營旅遊線為訴求，也有以全球連線服務來吸引顧客上門的，真叫人目不暇給(不會是螢光幕開太久的關係吧!)，值得提醒業者的是，這一

些Internet旅遊櫃台可是24小時對全球消費者營業的競爭者呢，總之Internet上的旅遊服務，確實提供了大量的旅遊消費的資訊，使得旅遊業市場逐步由賣方市場漸漸走向買方市場，消費者接收了充分的資訊後，再透過Internet選擇適合的旅行社來提供專業服務，將會是個雙贏的結局，再說我可不想在

虛擬的網路上當起牛頭領隊。

企業應用Internet提供旅遊服務的條件與限制 利多多於利空

由於廣大的Internet用戶多為資訊族或學術人員，而此一族群，對多元化旅遊的觀念接受甚高，所以旅行相關行透過網路的管道來招攬客戶的擷取率比起其他行業要高出許多，就行銷條件而言是一利多。

因為旅遊業者要負責安排緊湊的旅遊行程，不論訂房訂位，透過Internet傳輸，雖然便利，然而對於業者架站的安全保護或者資



台美地毯

Shaw

CARPET
& FLOOR
CENTER.

專精旅館地毯、窗簾、壁紙



這是本公司最近完工的 FOUR POINTS HOTEL-Anaheim 歡迎參觀

尺寸誠實 價格公道
施工精細 售後服務

本公司推出最新，不褪色，不怕漂白水，價格合理的旅館專用地毯，免費估價，並提供樣品。歡迎來電索取。

(562) 926-5599
(888) 461-7878
Fax: (562) 926-8479

11815 165th ST
Norwalk, CA 90650

料更新的頻率以及後台人工工作業的即時性而言，則是一項嚴苛的考驗。

最近喧騰一時的旅遊費用以簽帳卡支付的問題，在透過Internet直接處理帳務時，勢必衍生轉帳、拆帳及利益衝突的挑戰，必須事先規劃出一個全新的「金流」遊戲規則出來，才不致未蒙其利先受其害。

目前國內旅遊業者對Internet的認同程度不一，僅有少數業者參與提供資訊（如鳳凰旅遊），而國家觀光單位至今尚且缺席的狀況下，國家旅遊資訊僅由國外連到國內學術單位看看中華民國的國旗，國內旅遊業者及有關單位著實有負我「福爾摩莎」美麗之島的美名。

企業應用效益 不管 Inbound、Outbound， 揮出Internet強棒

旅遊業者在眾多紛陳的同業中，可利用Internet科技服務形象，打開名氣，建立品牌。

透過Internet服務網的建立，旅遊業者不但可以大量擷取客源，更可透過Mail List的功能維繫與客戶的關係，提供更好的服務品質，以建高忠誠度的客戶群。

利用Internet雙向互動式網路的特性，旅遊業者能設計出各式的電子問卷，藉以了解消費者意向而規劃出消費者理想中的旅遊商品，提高出團效率。

旅遊業者，除了各自在Internet上建立行銷網之外，業者之間也可藉由NII的列車開動之際，互相連線服務作垂直或水平的合作，無論在開發機票、票價、旅遊資訊及訂房訂位上給予消費者更多的便利及選擇性。

藉著取之不竭的旅遊資訊，消費者除了自我教育外，也能培養半自助旅遊的能力，發展出各式個性、知性之旅。

消費者則從Internet上得到各式旅行團行程、國家及旅遊點介紹，旅館及購物資訊，作為行程計劃安排及選擇專業旅行服務業者之依據，充分享受知的權利。

企業應用展望，國家資訊高速 公路上，除了收費站外還應有 火車頭來推動

綜觀Internet上各產業商業應用的實際運作狀況，大家不難察覺旅遊業是幾個具備應用Internet成熟條件的產業之一，國內發展狀況實在不應停駐在由學術界提供幾個風景介紹PAGE的進度，觀光旅遊是一種反映社會結構及政經人文環境的全民運動，政府在學術突破外交的同時，更應藉著Internet無遠弗屆的特性，將台灣美麗之島的觀光資源推銷到國際，除了從Internet基礎建設面上著手而外，旅遊推廣相關機構（如觀光局、國家公園、文建會、新聞局……）也要以身作則先行建立Internet據點來，對外建立國家觀光形象，對內推動旅遊業者加速建構旅遊資訊網，重整國內無煙囪工業。

您的旅館設備跟得上網路潮流嗎？

—如何搶佔網路先機，提高客戶滿意度及住房率

洪一權

網際網路的興起，對於我們的生活產生了顛覆性的影響。由於它創新的傳播方式，無論是對於企業的商業活動，或是家中的日常生活，均發揮了無可取代的作用。例如企業中每日不可或缺的電子郵件，公司產品資料的搜尋、訂購機票，到個人的購物、聽音樂、線上聊天、買賣股票等等，在在都顯示了網際網路已經成為我們生活中重要的一部份。不論是在工作、學校，或是在家中，上網就和電話及電視一樣成為生活的必需品。

以美國的上網人口為例，美國聯邦普查局表示，全美目前固定上網的人數約在1億2千3百萬人左右。根據估計，到了2002年將有1億5千2百萬美國的成年人，約佔74%的人口會每天運用到網際網路。而這些上網的人大多數是企業中的專業人士及年收入超過7萬5千美元的高收入者。由此可見，旅館業者面對這樣的趨勢，必須要採取行動，來滿足在外旅行者上網的需求。

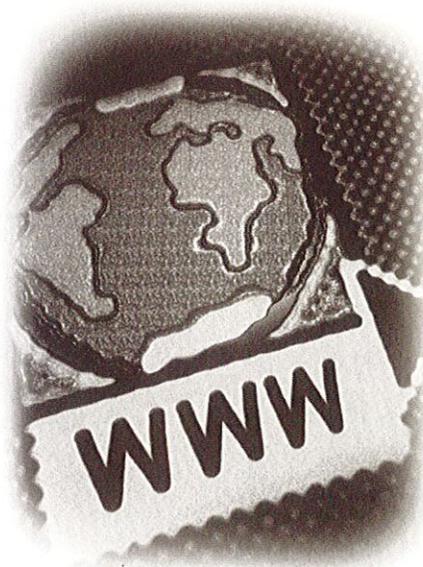
各位也許會問，每間旅館不是都會有電話嗎？申請使用漫遊服務不就可以在各地暢通無阻了？其實這並不是最好的做法，因為它至少會有兩項缺點：第一是許多旅館的電話

系統在當初設計時並未考慮長時間的通話，因此上網連線時間太長會造成電話系統癱瘓。第二點則是根據筆者實際利用漫遊服務的經驗，儘管幾乎所有地區都有自己的撥接號碼，但是相同的區碼並不就一定代表它是屬於價格較便宜的市內電話，因此使用起來也是會礙手礙腳。

而許多的業者都有這樣的痛苦體驗：每當有大型活動在會議中心舉行，旅館內湧進大量的商業人士，此時所有的外線都會被上網所佔據。不僅是大多數的住客會抱怨無法撥通外線，其它需要上網的人，也會因為有限的外線而延誤了商機資訊的獲取。此時旅館業者就必須考慮引進寬頻上網的設備，來解決這樣的問題。各位也許曾經看過一些旅館標榜擁有高科技房間的報導，但是那些很多其實都只是噱頭。

對於大部分必須經常出差到各地的人來說，能夠在自己的旅館房間內擁有良好的網路環境，快速連回自己公司才是最重要的。

但市場上所提供連網方式，具備低成本、高頻寬的產品選擇尚不多見。由表一的分析可以看出，目前市場上的解決方案，都沒有令人滿意的效果。多一組電話接頭的方式，不僅會佔用旅館有限的電話外線，而56k的傳輸速度在如今也是稍嫌緩慢。而房內裝



| 優點 | 高速上網 | 無須自備電腦 | 易於使用 | 施工容易 | 效果清晰 |
|----------|------|--------|------|------|------|
| 上網方式 | | | | | |
| 電話 | | | ● | ● | ● |
| 高速上網接點 | ● | | | | ● |
| 網路電視或機上盒 | ● | ● | | ● | |

上高速乙太網路的连接點，除了需要重新拉線而施工費時，以及成本高昂之外，沒有攜帶電腦的人只有望線興嘆。而有些業者運用網路電視的方案，雖然解決了沒有電腦的問題，但是非常低階的解析度，只能瀏覽在特置網站中的郵件和新聞，無法發揮電腦上網時的方便性和豐富性，而且當您在吃力的閱讀電視上不清晰的文字時，相對的也佔據了家人或朋友看電視的權利。

針對這樣的情形，面對許多出差人士對於網路頻寬的需求，Golden Tree Communication Inc. (簡稱GTC) 以寬頻網路為基礎架構，開發了屬於旅館用戶適用的寬頻上網方案，希望協助在旅行中的每一個人，都可以順利的運用網際網路來安排每天的活動，如收發電子郵件、安排行程、購物、聽音樂、查地圖等等。相對於市場上現有方案的缺點，GTC提供的服務有以下的特色：

硬體方面：

一、寬頻上網：提供T1或相當的寬頻網路，相對於傳統電話上網為30倍以上的速度。

二、網際電腦：GTC提供完整的多媒體電腦裝置於每一個房間。

三、筆記型電腦接點：出差人士仍享有使用自己筆記型電腦來快速上網的選擇。

四、共同電話線：透過GTC獨特的設計，可以同時講電話和上網；而且在安裝設備時，無需大興土木而影響到旅館的正常營運。



軟體方面：

一、旅館設施資訊：GTC設置旅館設施的資料庫，不僅讓業者可以輕鬆的自行更新資料而不必再拋棄過時的印刷品，如此可以省下一筆費用；而且彩色的圖片和及時的資訊及活動，可以提供住客更親切的服務而提高旅館的形象。

二、當地生活資訊：透過GTC電腦，旅客可以輕易的查詢到當地的生活資訊，例如名勝古蹟，各式餐廳，節慶活動，購物中心及遊樂場所，而且有詳盡的地圖來指引。

？
中正



尤中正

**每月存數百元
退休後有十幾萬現金**

(經紀免)

1-888-810-7999

電視 “創造財富” 主講人
(財務設計、互助基金 專家)

三、上網瀏覽：一般所有在辦公室或家中可以得到的上網便利，在這裡都可以享受到。

四、商業軟體：可以閱覽及列印 MicroSoft 的一般文件，如 Word, Excel, Powerpoint, Acrobat 等等。

五、遊戲軟體：一些簡單的電腦遊戲，可以讓小朋友享受電玩的樂趣。

面對這麼多的優點，旅館業者的您或許會問，究竟要花費多少錢來達到升級到寬頻上網的目標？答案是一毛錢也不必付！所有的設備費用是由 GTC 來負擔，而基於使用者付費的原則，房客可以選擇免費的旅館資訊，或是付少少的幾塊錢，來享受上網及電腦的好處及樂趣。如此不但您可以輕鬆的將旅館配上符合潮流的設備，提昇旅館的形象，進一步提高住房率及服務，而且旅客也

會因您的遠見而享受到更滿意的住宿服務。

讓每個旅行在外的人，都能夠享受到國際網路的便利，是 GTC 最大的宗旨。而協助旅館業者的輕鬆升級，是 GTC 的使命。如果您還沒有安裝寬頻網路，請儘快和 GTC 連絡，如果您已安裝但是屬於過時的設備，GTC 也樂於助您升級。有興趣的您可以和 Conrad (949 470 1888-257) 或 Ray (226) 連絡，GTC 會為您作最竭誠的服務。

詳見

<http://cnn.com/TECH/computing/9807/09/hotel.web.idg/index.html>。



華人冷暖電工程公司

NORMAN LIU SERVICE CORP.

STATE LICENSE #559374 SALES • INSTALLATION • SERVICE

專業安裝修理
中央冷暖氣 · 酒舖
超市 · 餐館 ·
冷凍冷藏 · 專科畢業
二十三年專業經驗
誠實價廉

—有保用—

中央冷暖氣執照
商業冷凍執照
電氣安裝執照

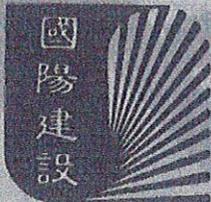
ELECTRICAL WIRING, HEATING,
CENTRAL AIR-CONDITIONING,
VENTILATION,
REFRIGERATION,
WALK-IN-FREEZER
C-10, C-20, C-30



We're The Inside Guys.
CERTIFICATE OF INSPECTION,
UNIFORM MECHANICAL CODE
ELECTRICAL INSPECTION II

廖吉平
NORMAN LIU
安裝免費估價
國 · 粵 · 英語

Office: 626-579-1559
Beeper: 626-455-8288
Fax: 626-579-1562
10932 Grand Ave.
Temple City, CA 91780
Web Site: www.normanliu.com
E-Mail: nls1688@yahoo.com



State Lic. B-630850

榮譽承建

Built By

KING YOUNG CONSTRUCTION, INC.

1100 South San Gabriel Blvd. • San Gabriel CA 91776

Tel: (626) 286-3068 • Fax: (626) 286-4238 負責人：歐陽國樞

自從我們開始了 連鎖店的最大好處...

The best thing to happen to franchising since we invented it...



您將享受最低優惠價，還有... You'll get remarkably low fees, and more.

- Great low fees start at just \$525 per room — among the most competitive in the industry.
- Financial incentives for new construction and conversion, pre-opening sales support, optional area protection.
- One of the best quality assurance programs in the industry.
- As a franchisee, you'll have one of the proudest names in the hospitality world.
- You'll also belong to the team that is now enjoying its greatest growth ever in RevPar, ADR, and occupancy — and is consistently achieving new levels of quality and performance improvement.

我們保證您會滿意。 Your satisfaction is guaranteed.

When you're a Howard Johnson brand franchisee, and live up to our simple quality and performance standards, we're so certain you'll be successful that if you're not happy after 2 years, you can leave the system with 10 months' notice, with no liquidated damages.

For more information, call our Franchise Sales Department
at **1-800-758-8999** or visit our website at hojo.com



Howard Johnson

MAKES YOU FEEL AT HOME®