



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

DECEMBER
2000

HOTEL & MOTEL NEWSLETTER

Issue
Number **96**



**Microtel Inn & Suites, the next great concept
in economy lodging by *US Franchise Systems, Inc.*
Over 250 open or under construction nationwide.**

Call Tim Muir at 404 235-7412
www.microtelinn.com

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®

Sheraton ANAHEIM

喜來登

Four Points By Sheraton

迪斯奈樂園地區華人住宿、宴席、
開會、結婚及社團活動最佳場所

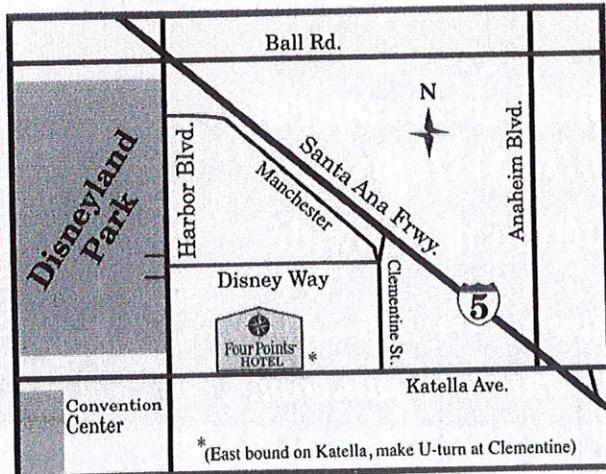
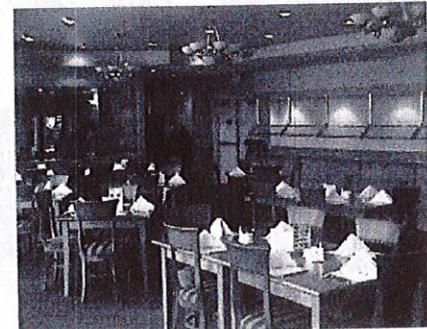
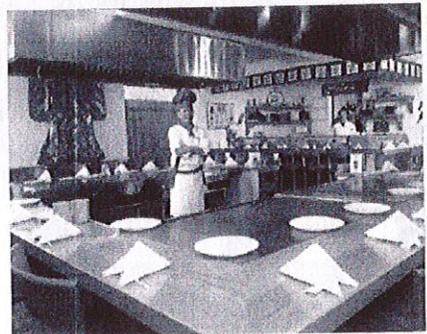
Reservations 1-888-543-7878

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

首先感謝各位副會長及理事們的支持與鼓勵，使各項會務能順利推展。

時值歲末，謹祝福大家，身體健康，事事如意，同時有一個" Happy Holiday "。

秉持公會固有傳統，配合時代趨勢及會員們實際經營之需要，我們除將推出一系列之講習訓練課程外，另由副會長范約瑟、王政煌負責組成「旅館評估小組」。為提供旅館價值評估、營運策略規劃以及經營成本分析等服務。

十一月二十五日，我們將與姐妹會美南台灣旅館業同業公會組成聯合訪問團，回台拜會僑務委員會、交通部觀光局、姐妹會台北市旅館商業同業公會，及參加姐妹會高雄市旅館商業同業公會年會，以增進彼此之溝通與瞭解。十二月十七日將在許清松副會長的 Four Points By Sheraton Anaheim Hotel 舉行 X'mas Party，歡迎踴躍參加。



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

7 封面故事 Cover Story MICROTEL INNS AND SUITES

會務動態

- 14 南加州台灣旅館業同業公會
第二十六屆第四次理事會
- 15 南加州台灣旅館業同業公會
第二十六屆第三次理事會
- 17 2000年中華民國雙十國慶
升旗典禮活動剪影
- 18 第26屆經營管理座談會專題報導
- 21 HOW TO EFFECTIVELY MANAGE &
OVERSEE A HOTEL GENERAL
MANAGER
- 22 置旅館業者於萬劫不復之境？
——看業主與柔似蜜的抗爭事件
- 27 超效節省
- 29 會員福利——健康醫療保險

工商法律專欄

- 34 A GUIDE TO CALIFORNIA'S NEW
DAILY OVERTIME RULES
- 42 最新工資法案
- 44 性騷擾賠償責任大
舉證容易、官司好打
- 46 員工工作四小時須休息十分鐘
- 48 上班族上網辦私事 當心被解雇



市場行銷專欄

- 50 California Hotel Development
-- To Build or Not to Build?
- 52 另類管理系列 (四)
- 56 ECONOMIC FORECAST
- 58 2000 Mid-Year
California Hotel Sales Survey
- 64 安那罕市掏腰包
為迪士尼進行工程改建

經營管理專欄

- 68 旅館的功能
- 70 一絲不苟的力霸皇冠飯店總理
沈其正酷而好禮的有情世界
- 74 顧客抱怨處理概論
- 77 台灣觀光大飯店 戰火浮生實錄：
舊不如新、小不如大、住不如吃

資訊財稅專欄

- 82 為商務旅遊人士量身打造的新翅膀
- 84 e-life生活
- 88 新航出意外 保險業者談理賠
- 90 稅務計劃
- 92 那個重要人員可能是貴公司存續的關鍵

廣告索引

封面 Microtel Inn & Suites
封底 美加電訊
封面裏 FOUR POINTS HOTEL
SHERATON ANAHEIM
封底裏 JWDA

- 23 華美電子鎖
30 大都會保險
37 大友床墊
43 光輝油漆
47 大同公司
55 KMK Supply Co.
57 Atlas Hospitality Group
65 普天壽商業房地產
73 誼豐燈飾
75 尤中正理財
78 天香樓
85 Pacific Western Bank
87 Arland Group, Inc.
91 台美地毯
93 Prudential (John Lee)
94 國泰銀行

第96期2000年12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、汪蔚興
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、李德陽
鄧永征
5. 會務動態：
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

been positive. And Microtel continues to lead the budget competition. According to Smith Travel Research, operating performance at Microtel hotels open 2 or more years has exceeded the budget segment of the market in both occupancy and ADR since the beginning of 1999. Microtel continues to maintain a significant performance premium vs. the competition.



Years of hotel management experience and innovative planning went into the development of Microtel Inns & Suites. Simply put, the concept involved offering the traveling public high quality and high value while reducing the cost, but not quality, of development.

The ability to offer quality and value while remaining profitable works in every industry. The hotel business is no exception.

Microtel Provides:

1. The Highest Quality at the Lowest Price
100% New Construction and Consistent

2. Curb Appeal Superior to Any Other True Budget Product
100% Interior Corridor, Residential Feel
3. Ease of Operation Due to Simple Back-to-Basics Approach
Simple Rate Structure, Fewer Employees Needed
4. Low Development Costs
Compact Rooms, Built-in Furniture and Alternative Construction Methods and Materials
5. Smaller Land Requirements
Approximately 1-1.5 Acres
6. Less Development Risk
Less Upfront Capital Required
7. Excellent Operating Performance
System RevPAR Historically Well Above Budget Segment Average
8. Satisfied Guests
Intent to Return Rating of 98.6%*,
Among the Highest in the Industry

* From Microtel Customer Surveys

Microtel owners can offer the traveling public rooms priced lower than most limited service chains due to innovative design, which lends itself to lower construction costs, lower debt service burdens and lower operational costs.

We've created a "How to Build A Microtel"

class and manual to cover all aspects of Microtel construction including a comprehensive schedule and plan for building your hotel, introductions to contractors and architects, construction bid package assistance, a signage manual and purchasing services.

Most Microtels have small meeting rooms or none at all, a downsized lobby, one unisex lobby restroom and little space not dedicated to generating revenue. Our small construction footprint allows development on sites that have traditionally been unsuitable for motel projects and lowers overall debt service burdens. A typical Microtel can be built on approximately 1-1.5 acres.

Compact rooms, built-in furniture, less elaborate decor and the elimination of low profit margin areas and "amenity creep" combine to lower construction and interior decoration costs, and to lessen anticipated construction time at Microtel hotels. Costs are decreased by reducing square footage, not by sacrificing quality of construction.

Our Design & Construction team provides support during the design and building phase of your Microtel. Also, Microtel franchisees are provided with new construction prototypes on disk or hard copy with several different configuration options, resulting in shorter development time and lower construction period interest.

With over 90% of the hotel dedicated to Revenue Generating Areas, we lower

construction costs in the following ways:

- Less FF&E cost and maintenance due to built-in furniture
- Smaller porte cochere
- No breakfast seating area required
- Pool optional
- No two-story lobby
- One unisex restroom in lobby
- Asphalt shingle roof instead of metal
- Durable vinyl siding instead of stucco, synthetic stucco or brick



Microtel hotels are designed to be easy to operate and simple to maintain. More than 90% of the space in a Microtel may be allocated to revenue generating areas (compared to 60% of the space in the average full-service hotel).

Microtel's ease of operation and efficiency can create results at the bottom line. For instance, compact rooms and built-in furniture combine to lower overhead by reducing the number of employees needed to clean and maintain the hotel. Housekeepers can clean as many as 18-20 rooms per day, compared to 14-

16 per day in traditional hotels.

Here are some other ways we reduce maintenance, energy and insurance costs:

- Durable vinyl exterior is virtually maintenance
- Built-in furniture - longer lasting, can be relaminated vs. replaced
- Lower insurance costs to due interior corridors, superior exterior lighting, electronic locks and efficient sprinkler system
- Smaller rooms use less heating/cooling
- Less public space to heat/cool (no two-story lobby, smaller porte cochere, one unisex restroom)

Reducing operating and maintenance costs, combined with Microtel's reduced development and construction costs, add up to the potential for a higher return on your hotel investment.

Although travelers have shown that they appreciate the low prices of rooms-only hotels, they are becoming increasingly brand sensitive as a result of the inconsistencies in quality they find in the marketplace. Travelers will not return to a hotel if their stay was unsatisfactory. The quality of competing true budget brands is rapidly deteriorating because of their age, inexpensive original construction and in many cases, lack of funds available for reinvestment.

Microtel Inns & Suites offer contemporary architecture and the fresh, clean, newness that travelers appreciate. The difference in quality



between a typical Microtel - the only 100% new construction product in its price category - and its competitors will continue to widen, vastly increasing the demand for Microtel. Microtel customers tell us we're doing the right thing: departure survey results indicate a 98.6% intent to return to a Microtel hotel.

Years of research went into the development of Microtel Inns & Suites. Joining the Microtel team will allow you to take advantage of that experience. You will benefit from the expertise of the corporate staff who will provide a number of services designed to increase hotel occupancy rates, revenues, efficiency and profitability.

The benefits of building a Microtel and joining US Franchise Systems include:

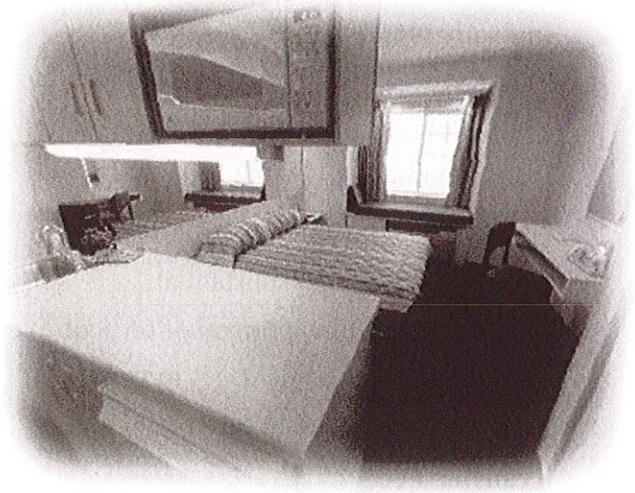
- Design and Construction Advice and Support
- SmartStart 90 Day Telemarketing Program To Generate Sales & Business

for Your Hotel

- Pre-Opening and Opening Training at Your Hotel
- Ongoing Training Programs for Operations, Maintenance and Sales
- Group Purchasing Services & Discounts
- National Sales Team Targeting Corporate, Leisure and Group Business Opportunities
- Joint National and Local Advertising, Marketing and Selling Programs
- Discounts on AAA and Local Advertising
- National Microtel Directory
- ExtraNet: Online Training, Supply Purchasing, Unique Hotel Website and Communications Tool
- Quality Assurance Reviews and Support System
- One 800# Telephone Number for All Franchise Support Needs
- A Toll-Free Reservations System
- Proactive Guest Relations Program

Hotel industry leader Mike Leven founded US Franchise Systems in 1995 based on the principle that franchisees are our partners and they are in business for themselves, not by themselves. A key element to our success has been our focus on developing long lasting business relationships with our franchisees. We put into practice the major goals of our industry-recognized franchise agreement: Relationships are built on trust, an approach that works towards the common goal of mutual success.

Others in the industry agree with our



approach. US Franchise Systems was named "Best Practice Champion" for our fair franchise agreement by the American Hotel Foundation (AHF) and American Express. In a study conducted by Cornell University School of Hotel Administration, our franchise agreement was cited for:

- Being More Two-Sided than most industry agreements
- Terms that contribute to building good faith and strong working relationships

A few of the key points of differentiation between Microtel and a traditional franchise license agreement:

- **Protected Territory**
We offer a unique, specific area of protection for all Microtel hotels
- **Contract Term**
20 Years + 10 Year Renewal Option
- **Liquidated Damages**
Based on hotel occupancy performance with a fair approach to ending the relationship if things are just not

mutually working out

- **Conversions**

- Microtel is strictly a new construction product - we do not allow conversions

- **Change in Manual**

- Changes requiring a substantial investment require approval of 66% of Or Standards the franchisees in the Microtel system at that time

- **Transfer Fee**

- Our current agreement calls for a simple \$5,000 fee while many of our competitors treat a transfer as a new application with full fees

Steve Romaniello, our president, states it clearly: "Our fair franchising commitment has been praised by franchisees and copied by other franchisors. We understand that fairness, honesty and support for our franchisees is the backbone of our business."



The future for Microtel Inn, Microtel Suites and Microtel Inn & Suites looks bright. As the rest of the industry continues to develop mid-priced hotels, Microtel will fill the void in the

true budget segment, offering a quality hotel choice for the largest potential customer base in the industry.

Microtel Inns & Suites is coming to your town. Wouldn't you rather be the proud owner than have your competitors own it? Development opportunities for Microtel Inn, Microtel Suites and Microtel Inn and Suites are wide open. Some of the hottest markets are still available.



Join US to be a part of the next emerging wave in the hotel industry. Call Tim Muir at 404-235-7412 or visit our website at www.microtelinn.com.



會務動態



編輯小組： 鄭春暉
洪陳鋒
江耀
許貴堂

- 14 南加州台灣旅館業同業公會
第二十六屆第四次理事會
- 15 南加州台灣旅館業同業公會
第二十六屆第三次理事會
- 17 2000年中華民國雙十國慶
升旗典禮活動剪影
- 18 第26屆經營管理座談會專題報導
- 21 HOW TO EFFECTIVELY
MANAGE & OVERSEE A HOTEL
GENERAL MANAGER
- 22 置旅館業者於萬劫不復之境？
——看業主與柔似蜜的抗爭事件
- 27 超效節省
- 29 會員福利——健康醫療保險

(1) 副會長范約瑟報告：

在上次會議當中我們通過組成一旅館評估小組，申請表已設計出認為有任何須加入的項目可以加上。

在上次會議當中提到BCM公司提供Internet案，合約架構大至已設計好另一caseos command公司其合約內容完全與之相同，目前有三家旅館先與BCM簽約三個月試用後會報告其使用狀況，caseos command已與旅館有三年的合作關係，caseos command由李德揚及我的兩家旅館先行試用，使用三個月後彼此公佈使用的結果，如果各位有興趣加入者可與我連絡。

本屆之座談會時間更改為十一月十四日星期二在僑二中心，其座談主題將針對如何管理Sales Department & General Manager，Internal Control如何管理旅館財務上的問題，Unit Management如何調整旅館房間出租Rate,如何為旅館作廣告，

副會長王政煌報告：

先後與BCM公司洽談過幾次，瞭解它是一個專於PC零件商對於旅館Internet設立方面經驗尚不夠，我認為與之打兩年的合約太長，其重點應是廠商可否提供High Access的電腦及服務品質上作比較。

本次座談會我所主講的第一節課，因課題範圍很廣須要的時間較長，我建議能更改為下次講，或變更為下午的課較充裕的時間。

副會長鄭春暉報告：

九月二十一日舉辦的座談會，因加聯保險無法排出時間所以無法如期舉行。

中華民國雙十國慶升旗典禮於十月七日舉行，感謝理事陳堅帶領他的員工前往幫忙及盧前會長、副會長許清松及理事李德揚幫忙現場抽獎活動

財務劉麗芬報告：

這一季的財務報表已整理好，供各理事參考。其顯示公會財務狀況很緊迫，盼各理事共商對策，以度財務難關。

稽核李德揚報告：

公會的Brochure已經大至設計出，各位可採認購的方式將旅館照片放於Brochure封面上，由會長邱垂煌認購四個、副會長許清松認購二個、前會長盧景林認購一個、副會長范約瑟認購二個、副會長王政煌認購二個、理事李秉信認購一個，總共十二個。

2000年中華民國雙十國慶

升旗典禮活動剪影

本會參與2000年雙十國慶升旗典禮活動，各界僑胞熱烈參與盛況



本會負責獎品組，理事們各各踴躍參加。左起盧景林、李德揚、周培瑩、許清松、Robert 張、江耀、鄭春暉

左起前會長盧景林、副會長許清松



第26屆經營管理座談會專題報導

范約瑟

由本會座談會召集人副會長范約瑟，所召集的第26屆旅館經營座談會，已於11月14日假僑二中心順利舉辦。當日座無虛席，參加者非常踴躍，此次講習針對旅館的實務，主題明確，內容精采，極具使用價值，希望類似講習繼續舉辦，以嘉惠會員。今本刊特出主講綱要，供未參加者會員分享，並希望將來類似座談會，能吸引更多的會員參與。

座談會的內容分成四個主題：

第一個主題由George Schweitzer主講，如何有效地管理及督導旅館總經理（GM）。主講時間由上午10:30至中午。主題內容如下：

1. 確保給旅館的報告書架構清楚。
2. 事先闡明旅館未來經營的方針及目標。
3. 作好總經理及其它員工的榜樣。
4. 開放性的溝通方式。
5. 對於良好表現加以讚美及鼓勵。
6. 給與適當空間自行管理，允許發揮自治的機會。
7. 提供獎金、紅利等福利制度激勵員工。
8. 掌握旅館總經理應有的職責。
9. 鼓勵輕鬆的工作態度。

第二個主題由John Wang主講有關「提供報酬的經營管理」理念。主講時間由下午1點至2點。主題內容如下：

1. 給於「提供報酬的經營管理」下定義。
2. 藉由實例個案；分別將每天的住房率，佔房率，每間房間的平均收入作比較，與「提供報酬的經營管理」理念加以分析。
3. 討論如何將「提供報酬的經營管理」理念運用到飯店的經營；包括針對公司團體、旅遊團體、地方組織及慈善機構。

第三個主題，由Todd Raessler主講旅館內部行政管理。主講的時間由下午2點至3點。主題內容如下：

1. 旅館內部行政管理的定義。
2. 討論內部行政管理與雇用員工、訓練員工，及與員工的溝通過程的關係。

3. 概述對於各部門角色的扮演及職責的認定。
4. 內部行政管理職責步驟的討論，包括會計部門，櫃檯、餐飲部門、客房管理部門及維修部門。
5. 激發性的管理政策，包括提供員工福利及共同成長學習的機會

第四個主題，由John Wang主講關於市場行銷廣告。
主講的時間由下午3點至4點。主題內容如下：

1. 廣告的目的。
2. 廣告預算的估計。
3. 廣告的對象。
4. 廣告策劃。
5. 廣告的媒介。

小啓

南加州台灣旅館業同業公會
美南台灣旅館業同業公會
聯合訪問團名單

總領隊—邱垂煌
團長 —吳國寶
副團長—許清松
副團長—鄭春暉
執行祕書—陳美芬
執行祕書—魏培瑩
團員—陳清亮
團員—卓黃素玉
團員—林學靚
團員—林董香蘭
團員—許貴堂
團員—許文忠
團員—曾柏樺
團員—蔡玉輝
團員—陳詩章
團員—賴清陽



左起許清松、王強生、鄭春暉、盧景林、會長邱垂煌、范約瑟、許貴堂、鄧永征於座談會合影



副會長范約瑟主持座談會，功不可沒



會場一角



會場一角



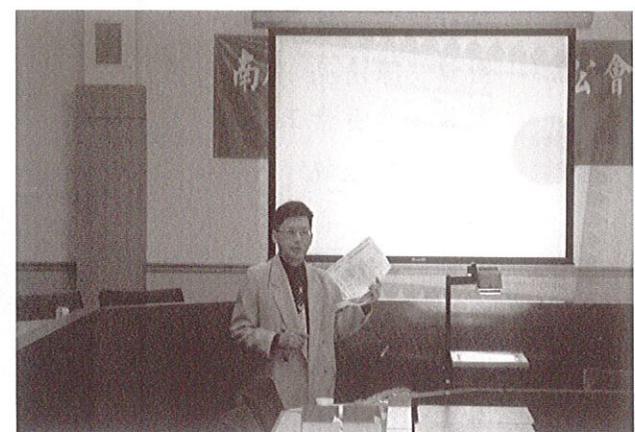
會場一角



講師George Schweitzer 主講如何有效地管理及督導旅館總經理



講師John Wang 主講有關「提供報酬的經影管理」理念及市場行銷廣告



講師Todd Raessler 主講旅館內部行政管理

HOW TO EFFECTIVELY MANAGE & OVERSEE A HOTEL GENERAL MANAGER

Mike Wang

- 1/ Ensure the reporting structure is clear.
- 2/ Clarify expectations up-front
 - a/ Set specific goals & objectives
 - b/ Require joint participation in the process
- 3/ Serve as a role model
 - a/ Set the example
 - b/ Do'nt ask him/her to do anything you wouldn't be willing to do yourself
 - c/ Lead by the Goldern Rule
- 4/ Communication Openly
 - a/ Be honest & forthright
 - b/ Be quick to adress issue of concern.....don't let things fester
 - c/ Maintain an open door policy
 - d/ Clarify that you want them to tell you what you need to hear.....not what they think you want to hear (i.e. don't let communication be impededly intimidation from your title or authority)
 - e/ Conduct Frequent Perfomance Reviews (recommant twice annually)
- 5/ Recognize Good Perfomance
 - a/ Ensure the individal is recognized for a job well done
 - b/ Praise amidst peers
- 6/ Allow Autonomy & Room to Room
 - a/ Assume they want to do the right thing.....give them the chance
 - b/ Don't micromanage (If you have to do their job, than you've got the wrong person in the job)
- 7/ Provide Incentives
 - a/ Create enticing bonus plans based on clear and achieveable objectives
- 8/ Hold G.M.'s accountable
 - a/ Manage by reasonable objectives
 - b/ Utilize StAR reports for comparative analysis
 - c/ Monitor weekly sales activity reports (make sure they're involved in sales process)
 - d/ Monitor Labor Expense - demand utilization of daily labor & clear staffing guidelines
 - e/ Monitor Pricing - demand frequent pricing analysis & competitive pricing surveys
 - f/ Monitor purchasing controls
 - g/ Require Financial Forecasts (10 days forecast[producted weekly] & annual forecast update [monthly])
- 9/ Encourage Fun!

置旅館業者於萬劫不復之境？ ——看業主與柔似蜜的抗爭事件

汪蔚興

9月8日中午接到邱垂煌會長及總幹事的電話，邀請我參加柔似蜜市政府當天7:00PM的聽證會，在詳細洽詢後才得知市政府將以行政及建築法規對業主們施加壓力，強制執行30天法規及其他不平等待遇，在向VIP Motel新業主張小姐及Best Inn陳太太連絡後才將這次事件的原由釐清。

早在1987年，市政府便已通過相關法規來限制旅館業的經營形態，其相關的不平等條規簡列如下：

1. 所有旅客不得連續住宿超過30天。
2. 旅客登記卡須詳載住宿人之姓名、住址、駕照、身份證號碼及車牌號碼。
3. 旅館登記卡必須保存在旅館辦公室內，並須保留三年之記錄，縣、市警察單位及政府行政單位有權力隨時進行抽查。
4. 業主不得影響／阻撓旅客登記卡抽查。如抽查受阻或旅客登記卡未依規定記錄旅客，業主將課以\$1000以下罰金，並得以處一年以下有期徒刑。

市政機構於多年後才開始強制執行其法規，並於1998年開始對多位業者開出以上所列之相關罰單，在多次溝通及交涉無效後，柔市所屬之縣警局接獲市政府的正式要求而開始接二連三的抽查行動，並將多位業者訴

諸法院公審，其以妨害公共安全為主的諸項罪名起訴。



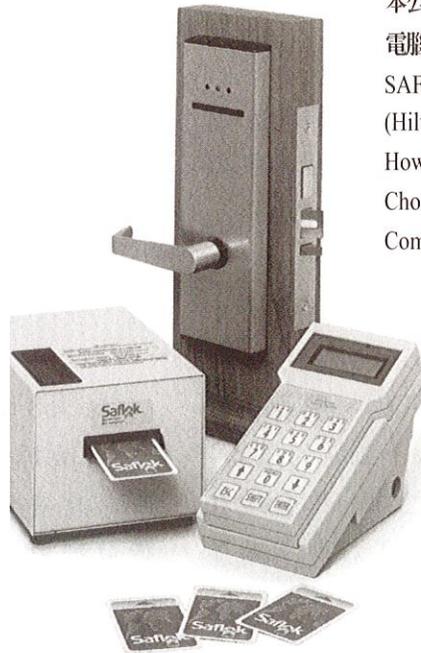
當公會得知業主們的困境後，當時的會長盧景林會長，便邀我於6月9號晚間在市政府辦公室與業主、副市長Jay Imperil,秘書助理Donald Wagner及柔市縣警局局長共商因應之道，盧會長首先指出市府及縣警團隊所努力的方向及出發點是受業主們所肯定的。但所用的方式及執行的時間也是受到大家的質疑。在其他地區如Baldwin Park及Signal Hills都有類似情況發生，在市政府提出告訴後皆因相關法令違反憲法而敗訴，並無法繼續執行相關法令，業主們願意在合情、合理及合法的情況下與市府及警方配合，並希望市府

華美電子鎖公司

Royal Electronic Lock & Supply, Inc.

1538 E. Lincoln Ave., Anaheim, CA 92805

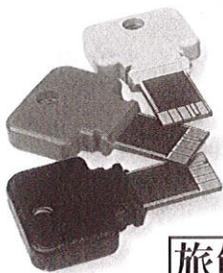
- ◎ 電腦鎖安裝
- ◎ 新鎖批發
- ◎ 保險櫃出售



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.....)



一流的服務
優惠的價格



旅館專用

住家、公寓、商號專用



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

方面能調整現有的單行法令。

我隨後提到業者們在接受房客住宿時，並不能代表行政單位進行盤查或拒絕住宿的工作。對於逾30天住宿一事，業主們非常希望能夠脫離長期住客的經營型態，無奈經濟形勢在90年初期的轉變加上柔市本身的客源及房間需求，業主惟有轉型慘澹經營方可繼續存活。

其實，市政府對30天住宿之議題諸加法令，無非是為二項主要目的——其一為市府稅收營利，其二為治安維繫，加州州法明文制定，凡住用建築以租賃方式逾30天，則其承租人為長期住戶，市府依法不得徵收「床稅」，即Transient Occupancy Tax，聯邦法則提到「不得因種族、性別、年齡、殘疾、貧富及其他因素歧視他人或不給予正常的服務」二項主要目的皆有抵觸法令之虞，但金錢在此一事件中戰勝了正義，擊敗了原則，為了

稅收，不惜向憲法挑戰，「歧視」長期住客及業主。

在歷經數個月的抗爭後，市政府所控告的第一家旅館Royale Inn於1999年十月進入刑事訴訟程序，在法官的審慎處理下，最終裁定市政府因違反人權憲法敗訴，並指出其1987年通過的法令違憲，在接到這令人振奮的結局後，柔市旅館業主們無不歡欣鼓舞，而市政府在同時也將控告其他業主的告訴撤消，並極積的聯絡當時的律師Stephen Jones進行新訂法令的會談。

本來以為事件已經煙消雲散，雨過天晴，卻沒想到在此時節外生枝。

9月8日接到邱會長電話後，我首先連絡Best Inn陳太太查詢相關的細節，在詳談後得知市政府將改用執照法令管束業主，並以其行政權力管制營業執照，(Conditional Use Permit, 簡稱CUP)，同時，洛杉磯地方法院所裁定之違憲法令在新訂的規章內再度出現，並增加了下列新訂法令：

1. 旅館業之CUP須于每年申請延期，每次延期效力為一年。
2. 旅館業必須安裝縣警局同意之監錄、保全及照明系統，所錄製之監控影帶必須24小時監錄，並保存30天。
3. 監錄系統安裝藍圖必須經由縣警局核准後才可進行安裝，攝影機須涵蓋旅館車道(可錄入及出之車輛)，停車場及Lobby，所有錄影必須獨立影像，不得以分割式影像錄製。
4. 旅館可有20%的房間為長期住客使用



(超過30天之房客)。

5. 所有旅館的交易，其買主須經由縣警局做背景調查，其在查明無誤後提出CUP之申請。

Best Inn陳太太建議我向VIP Motel新業主張小姐詢問交易申請之事宜，在聯絡上張小姐後才得知了一些駭人奇聞。

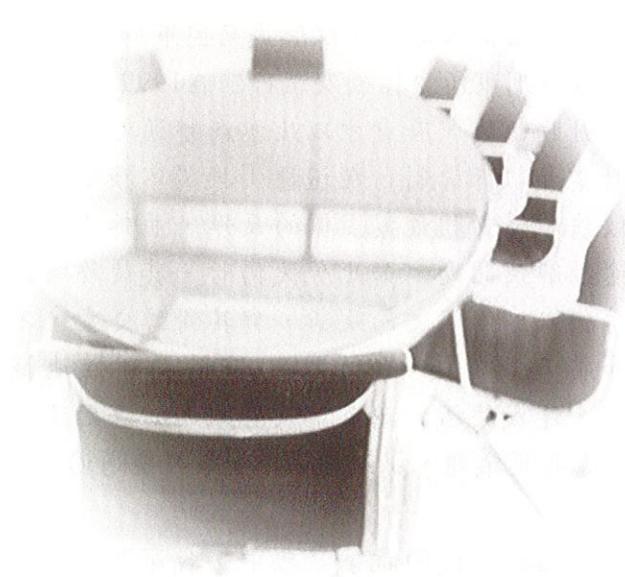
張小姐於今年六月購入VIP Motel，在過戶之前，一直以爲營業執照申請手續簡便的張家，在和市政府洽談後得知須向縣警局提出背景調查證明，其具名簽署新法規提案的同意書方可繼續執照申請手續，由於交易合約的法力約束，張家於6月中旬完成了交易，但在此之前已應市政府的要求開始執照申請手續，並得到口頭上的同意繼續營業，至此，她萬萬沒想到惡夢才剛剛開始。

縣警局所做的背景調查極其繁複，其複雜性僅與拉斯維加賭場執照申請大同小異，其中令人難以置信的手續如下：

1. 提出所有投資款項由來，如以借貸，無論金額大小均須提出借貸證明，如以私人或親友借貸，申請人仍須提出借據，並明列放款人之姓名、住址、電話、身份證明，及款項流程。
2. 申請人必須按指紋，其接受縣、市、州，及其他執法機構的背景調查。
3. 申請人必須具名簽署新訂法規，並具結同意遵守其訂立之條文，其中包括無條件協助警方任何時間的造訪，搜索及調查行動，並在警方任意之要求下打開所有上鎖的門、櫃或儲藏室。

當初提出申請時，市政府及警方所估計的申請時間爲4-6週，直至十月二日止，VIP Motel的營業執照仍然遙遙無期。

9月12日，市政府公聽會中將這次的修改條文列入議題，除了邱會長及本人外，公會的范約瑟副會長及王強生理事均於當日理事會後到席支援業者，同時入席的有律師Stephen Jones以及Frank Weisner。



議題開始後Stephen Jones首先發言，但其言詞竟與業者的初衷背道而馳，發出了贊同新法規的聲音，之後再得知，Stephen Jones在Royale Inn業勝訴後一直代表業主與市政府協商解決方針，期間不斷的向業主遊說接受新法案的觀念，而後經他人介紹律師Frank Weisner及密商後，業者們決議解僱Stephen Jones而聘請手法強硬的Frank Weisner。

之後，多名業者均上台致詞，嚴重抗議新法規的不公，我亦也代表公會上台對新法規提出質疑，但遭到市政府秘書(City

Manager) 無理的答覆：「We are not Baldwin Park, or Signal Hills, We are Rosemead, and this is what we want」面對如此無理的行政官員，會後次日與業主們聯絡時便預測市政府將強行通過法案。

9月26日，市政府將法案提入表決，在議會表決前，律師Frank Weisner和我均上台再次要求重新考慮本案，我亦再度指出本案之所以形成只因市府法規原由刑事訴訟控制及執行。在1999年十月敗訴後，府會才以此案為變通之計加以對業者執行管制，在這種「換湯不換藥」的做法，僅會招致業主們的反彈，並訴求法律途徑解決問題，如此勞民傷財，其最終結論將仍以違憲條文而敗訴，與其對簿公堂，不如將表決延後，以致雙方有時間理性地協商，達成共識，無奈市政府方面心意已決，無意再延議題，以致終場以全數投票通過。

在這一波的抗爭活動中，我深深體會到



業者對相關法規缺乏認知，導致在談判中身處下風，相對的，執政者在狹窄的自利空間中為著下一任的任期去製造一些不安的假象，並為其提案去編造一些冠冕堂皇的理由，當中市府官員曾提到「禁止超過30天住宿，不僅是保護市民安危，維護治安，更是保護業者」，而他所謂的「保護業者」僅止於防止驅趕房客的繁瑣程序，試問，這如何教人臣服？

至截稿為止，業者們仍在為新立的法案與律師洽商訴訟事宜，其將在近日以違憲主導，挑戰新法案，屆時僅希望盡快塵埃落定，還業者們一個合情合理的一個經營環境。

按：作者為本會理事，於Atlas Hospitality Group任副總裁一職，並專精加州旅館買賣，王蔚興理事同時參與了1999年Buena Park業主與市政府抗爭的訴訟基金募款活動。



超效節省

編輯部

南加州愛迪生顧客退款辦法——專為中小型企業、並更換其燈具設備至節省能源燈具設備的顧客所設置

資格

※本辦法僅適用於南加州愛迪生電力公司有商業、工業、農業電力帳戶關係的中小型企業。通常合乎資格的顧客是使用GS-1或GS-2的收費標準。

※合乎2000超效捷省辦法（2000 Express Efficiency Program）的顧客指的是在1999年一月至十二月中，用電量超過600,000KWh的用戶，除此之外，如果顧客擁有超過三項設備者不具資格。

※不合乎2000超效捷省辦法的顧客，可以參加2000 Standard Performance Contract (SPC) 計劃，本計劃專為大型企業所設計，有興趣者可在www.scepc.com查詢詳細資料。

※「超效節省」計劃每年、每帳戶最高退款額為\$25,000。退款包括燈具或冷氣／冰箱／食品供應器的組合。顧客可以申請退款直至額滿為止。

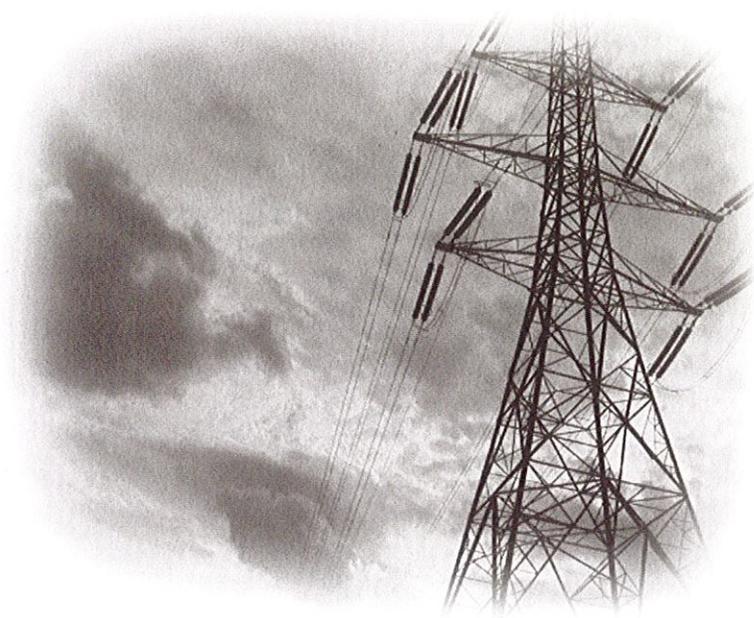
條件

※享有退款優惠的項目，必須裝置在您所填寫的南加州愛迪生電力公司申請書上載明的裝置處。

※享有退款優惠的物品必須在公元2000年一月一日至十二月十五日間購買，而在申請退款優惠前，必須先購妥此物品，並且安裝完畢。

※退款優惠不能和其他的公用事務退款優惠或特價優惠辦法合併使用。

※新設備必須符合本表背面所列之條件。您若有疑問，在購買前可向當地南加州愛迪生電力公司辦公室查詢，確認相關資格及保留退款。對於未達要求及尚未確認安裝完畢的設備，南加州愛迪生電力公司保留扣留優惠退款不發的權利。



※ 優惠退款金為申請人（顧客）之財產。申請人可安排將退款金轉付第三者，但退款金將郵寄給申請人。

※ 設備之挑選、購買、及所有權，均為顧客之獨有權利。南加州愛迪生電力公司對顧客所選擇的設備及其零組件之安全、可靠、及／或是否能有效率使用等等均無涉。南加州愛迪生電力公司並且不提供任何廠商保證，包括設備機械性能及是否符合特定用途及使用情形均在內。

如何申請

1. 先打電話至1-800-763-4777以預先保留您的退款（必要程序）。

2. 將A欄中購買物品的數目乘以B欄中每一物品的優惠退款數目，即可計算出您所獲得的優惠退款總數，將此數目寫在C欄。例

如，如果您購買了24具旋入式輕便型螢光燈具（每具18瓦特），使用再生式燈泡，則您的退款優惠為 $24 \times \$5.50/\text{每單位} = \132 。您在每項物品所獲得的退款優惠，不得超過您購買此物品的買價。

3. 將C欄所有的退款相加，將退款的總額寫在表格下方的空白處及申請表的最後。

4. 購買物品的收據或發票上，應該分項列出購買的物品，將其中用以申請退款優惠的節約能源產品圈選出來，其標明每項產品的類別代號（例如使用固定管線的螢光燈具的類別代號為B）。要注意在發票上的每一個項目都必須註明產品代號及廠牌。

5. 在「顧客資料欄」（Customer Information）填寫資料及簽名。

6. 將已付費，並且分項列出物件的原始收據隨申請表附上，並且將完整的資料裝入已準備之信封寄至南加州愛迪生電力公司。地址：

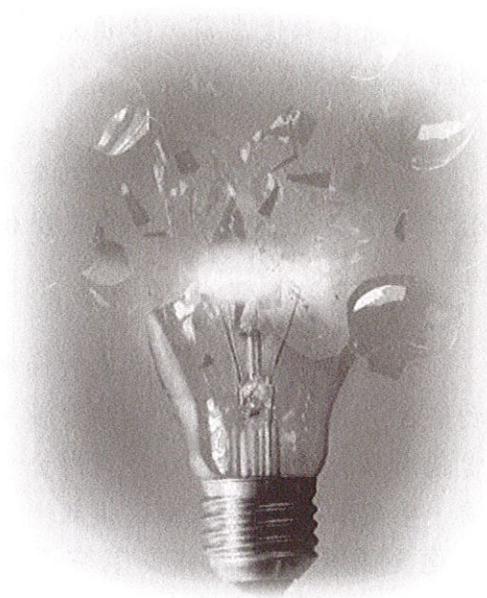
Southern California Edison

Small Business Rebate Processing Center

P.O.Box 800

2131 Walnut Grove Ave.,

Rosemead, CA 91770。



會員福利—健康醫療保險

馮聖明

旅館公會會員的健康醫療保險計劃成立以來，廣泛受到各會員的歡迎及支持，是公會在會員福利項目上努力的成果。

近年來，旅館同業深受經濟不景氣之打擊，加上地震和暴動，猶如雪上加霜。在此同時，同業紛紛發現，勞工保險公司的帳單，竟然暴漲三倍，追根究底發現，由於有些員工假借各種名義，動不動就向保險公司申請理賠，而後保險公司自然將一切費用轉嫁到老闆的保單上，使同業苦不堪言。

要徹底解決這些困難，得確是件頭痛的事。健康醫療保險則可解決部份的難題。首先，員工們有了醫療保險，只要員工不常要求勞工賠償，則下一季度的保費便不會再帶給老闆任何「預算之外的驚奇」！另外，老闆還提供健康保險，對員工的士氣是一項莫大的鼓舞，對穩住好員工的心情而言，這絕對是合理且划算的。公會所提供的健康醫療保險，包括了一般醫療保險，經由公會的努力，不論在保費和福利上，我們都獲得了極大的優惠。

保險內容和管理規則簡介如下：

一、 承保公司

A. Health Net Plan

二、 福利簡介

Health Net Plan。

1. 自付額20%，但不超過2,500元。
2. 每次門診論付Co-payment20元，包括一般科醫師，專科醫師體檢及預防注射。
3. 住院自付額\$1,500，包括開刀、病房、生產及醫療費用。
4. 救護車免費。
5. 處方藥物每一藥物自付15元，每次可達一個月份量，詳細福利則備索，請電公會。

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雇主

L9909HPRA(exp0902)MLIC-LD

三、 保費

醫療保險

員工	\$178.21 每月
員工及配偶	\$388.49 每月
員工及子女	\$338.60 每月
員工及全家	\$552.45 每月

四、 申請辦法：

請向公會索取申請表，每一參保或職員填寫一張，投保人眷屬與投保人共填一張。填寫完後連同保費寄回公會即可，支票抬頭請寫TIASC-Health Account。

五、 管理細則：

1. 新加入者，需於每月十五日之前將申請表寄回公會，以確保可在下個月一號生效。
2. 會員之保費為每個月一繳，於第一次申請時，需繳兩個月之保費。
3. 會員若欲退保或增加投保人數時，請於每月十五日之前通知，可期於下個月一日生效。
4. 保費遲繳三十天以上者，將視同自動退出保險。
5. 本福利係由Health Net及理想牙齒保健計劃承保，故投保者需遵守理想牙保之規則與限制。
6. 如有退票情況，公會得徵十元服務費。
7. 每一會員單位，每月需繳交十元管理費。

六、 有關Health Net之各項問題

1. 我是否可找任何一位醫師為我治療？
※ 您可在與Health Net簽約之主治醫師群

中，任選一位做為你的家庭醫師。若您對他不同意，您可每月更換一位醫師，直到滿意為止。但不在合約中或未經您通知Health Net指定為家庭醫師之任何醫療、護理，均不在保險項內。

2. 我或眷屬、職員任何一人現有疾病，並在接受治療中，是否會被拒付(Exclusive)？

※ 一般狀況下，現在疾病狀況應知會Health Net保險公司，公司有權拒保。但凡大團體投保者，可有Guaranteed Issue，故參加旅館公會投保，會備接受但仍請填寫Supplemental Medical Health Questionnaire，預先知會Health Net保險公司為宜。

3. 投保時，已懷有身孕，則生產費用是否會Cover？

※ 是的，因旅館公會被視為大團體，故可允許數名已懷有身孕之婦女投保，保險公司應負擔所有生產費用。同樣，在申請時務必預先知會保險公司，並查詢名額是否已滿。

4. 我如需請專科醫師診治或住院開刀，應如何處理？

※ 首先，經由您的家庭醫師為您安排想去的專科醫師處，由他為您轉診。急病時，可當天轉診，住院開刀則需經由醫生診治後，代為申請住院所需手續；安排時間後，即可住院治療。一般非常急病狀況下，約需七個工作天的安排及等待，急病時，則以救人為第一可先治療後補手續。

5. 職員辭職或新進人員欲參加或退保時的手續如何？或更換醫師的手續是否麻煩？

6. 急診時應如何處理？

※ 首先我們須明瞭急診的定義。急診室是用來處理有生命危險的病症，不能拖延或經由醫師指示後，需做即刻醫療處理的地方。

※ 當您在外地、外州發生任何傷病險狀況，如心臟病突發、尿病昏迷、車禍等等，請就近去任何一家醫院。

※ 突發疾病或受傷狀況時，請首先與家庭醫師聯絡，報告症狀而後遵從醫生之指示。

※ 在進入急診室後24小時之內或下一個工作日，請立即通知Health Net，由他們來接管您的緊急狀況，如在君州、外地協助您聯絡或轉回當地醫院，及帳單處理等等。

7. 買藥時，應如何處理？可否去任何一家藥房？

※ 醫生開處方後，拿著處方箋，您可至指定的任何一家藥局購買，憑ID（保險卡），每一處方一律只付15元，每次最多可給至一個月份量，請記住一定要攜帶您的ID卡。

8. ID卡遺失時應如何處理？

※ 遺失ID卡，請即刻通知Health Net醫療會員服務部，他們會補發一張新卡給您，在收到新卡之前，需看醫生時，告知醫生您的社會安全號碼，他們可打電話至Health Net查到您的資料，而照樣為您服務。

9. 收到ID卡後，應注意事項？

※ 收到卡後，請務必核對：卡上的號碼是否為投保人的社會安全號碼、登記的醫師名字與您所選擇的是否相同，如有任何疑問或錯誤之處，請即電Health Net會員服務處更

正。

10. 孩子刪滿十九歲是否能以家庭成員身份參保？

※ 當一位孩童年滿十九歲時，他的保險會自動解除。此時，一份全職學生的書面聲明，必須在該童年滿十九歲之前寄達，以使保險繼續有效。

11. 新眷屬投保時的手續怎麼辦？

※ 可在婚後或完成領養手續三十天之內投保，只要您附上一樣證明文件，並必須在每月十五日之前完成這些手續，則保險可在下月的一號生效，如果申請表是在十五日之後收到，則您的保險將會在下一個月的一日方生效。

12. 嬰兒的保險手續如何，保金是多少？

※ 新生兒的福利，一本保險計劃提供保險給投保者及配偶的新生兒。嬰兒出生三十天之內，投保者必須填寫好嬰兒之申請表並送至保險公司。

※ 會員健康醫療保險，是本會為大家提供的一項很好的福利，其中所需之各類聯繫申請、管理及服務工作，都是委託專精醫療人壽保險的馮聖明先生（Sherman Fong），經由公會的監督，來協助全權為公會服務，以馮先生的背景和保險經驗，當可為公會提供一切最佳的服務。公會以服務會員為目的，公會更需要全體會員的熱烈響應與支持，期使每位會員都能真正享受福利。

工商法律專欄



- 34 A GUIDE TO CALIFORNIA'S
NEW DAILY OVERTIME
RULES
- 42 最新工資法案
- 44 性騷擾賠償責任大
舉證容易、官司好打
- 46 員工工作四小時須休息十分鐘
- 48 上班族上網辦私事 當心被解雇

編輯小組： 王政煌
劉兆鈞

A GUIDE TO CALIFORNIA'S NEW DAILY OVERTIME RULES

(SECOND EDITION)

編輯部

In 1999 Governor Davis signed into law the Eight-Hour-Day Restoration and Workplace Flexibility Act (A.B. 60) to bring back overtime pay for millions of nonexempt employees who work more than eight hours in a day. The law put to rest the controversy that raged between employers and labor groups since the Industrial Welfare Commission (IWC) in 1997 scrapped the rule dating back to 1911 that mandated daily overtime. (In contrast, federal law requires overtime only after 40 hours in a week.) The IWC has also approved new wage orders implementing the rules. We've prepared a

summary of the key points you should know about the new law.

More Than Overtime Has Changed

The new law goes beyond simply reviving daily overtime. It establishes cumbersome procedures for setting up alternative workweek schedules such as four 10-hour days. It also sets out new rules about make-up time, waiving meal period after 10 hours of work, and minimum salaries for exempt workers. And it adds new penalties for violations.

Who Is Covered By The Law

California's industry- and occupation-specific wage and hour rules are contained in several different sets of regulations known as "Wage orders." The wage orders are issued by the IWC, whose members are appointed by the governor. All of the wage orders are enforced by the state Labor Commissioner.

Wage orders affected by daily overtime. The new rules reinstate daily overtime for employees covered by the following wage orders:



- a. Manufacturing Industry (Order 1)
- b. Professional, Technical, Clerical, Mechanical and Similar Occupation (Order 4)
- c. Public Housekeeping Industry (Order 5)
- d. Mercantile Industry (Order 7)
- e. Transportation Industry (Order 9)

As of January 1, 2000, when the new rules went into effect, the 1998 version of these wage orders were repealed and the pre-1998 versions of Wage Orders 1, 4, 5, 7, and 9 were reinstated. The IWC has now revised these and all other wage orders affected by the new law.

Construction, mining, drilling and logging.

The new daily overtime rules apply to employees engaged in on-site construction, mining, drilling, and logging activities.

Who's covered by other provisions of the new law. Employees affected by the provisions of the law, other than daily overtime, include all those listed above and employees covered by these wage orders:

- a. Personal Service Industry (Order 2)
- b. Canning, Freezing and Preserving Industry (Order 3)
- c. Laundry, Linen Supply, Dry Cleaning and Dyeing Industry (Order 6)
- d. Handling Product After Harvest Industry (Order 8)
- e. Amusement and Recreation Industry (Order 10)
- f. Broadcasting Industry (Order 11)

- g. Motion Picture Industry (Order 120)
- h. Preparing Agricultural Products for Market Industry (Order 13)
- i. Household Occupations (Order 15)

Any existing exemption from daily overtime after eight hours specified in these wage orders will continue in effect.



Who's Not Covered

The new law does not apply to public employees nor does it change the existing exemptions for outside sales workers or family members who are employees of a family-owned business. It also does not apply to the following workers:

Agricultural employees. Employees in agricultural occupations, as defined in Wage Order 14, are exempt from the new law and continue to be covered by the rules currently in effect. However, employers covered by this wage order are subject to the new penalties.

Unionized employees. The law doesn't apply to employees covered by collective bargaining agreements that set wages, hours and working conditions; provide premium rates for all overtime hours worked; and specify a regular hourly rate of pay that's not less than 30% over the state minimum wage, currently \$5.75.

New Daily Overtime Requirements

Here's how daily overtime works under the new law:

When time and a half must be paid. You must pay time and a half for all hours worked beyond eight hours in one workday or 40 hours in a single workweek. Time and a half is also mandated for the first eight hours worked on the seventh day an employee works in a workweek. (Vacation, sick leave, and holidays are not considered "hours worked" for the purposes of calculating overtime pay.)

When double time must be paid. Double time is due for any work in excess of 12 hours in one workday. It also must be paid for all work over eight hours on the seventh day an employee works in a workweek.

Other New Rules

The following rules apply to all employers except those exempt from the law:

Make-up time. This rule allow

employees-with your approval-to take time off for personal obligations and then make it up during the same week without being paid overtime. In other words, the make-up time is not counted in the total number of hours worked when computing daily overtime unless the total hours worked exceed 11 in a day or 40 in a week.

These make-up rules also apply to employees working alternative workweek. And the rules permit make-up time on nonregularly scheduled workday under an alternative workweek arrangement.



For each occasion when an employee want to make up work time, the worker must give you a signed written request for you approval. You cannot solicit or encourage employees to work

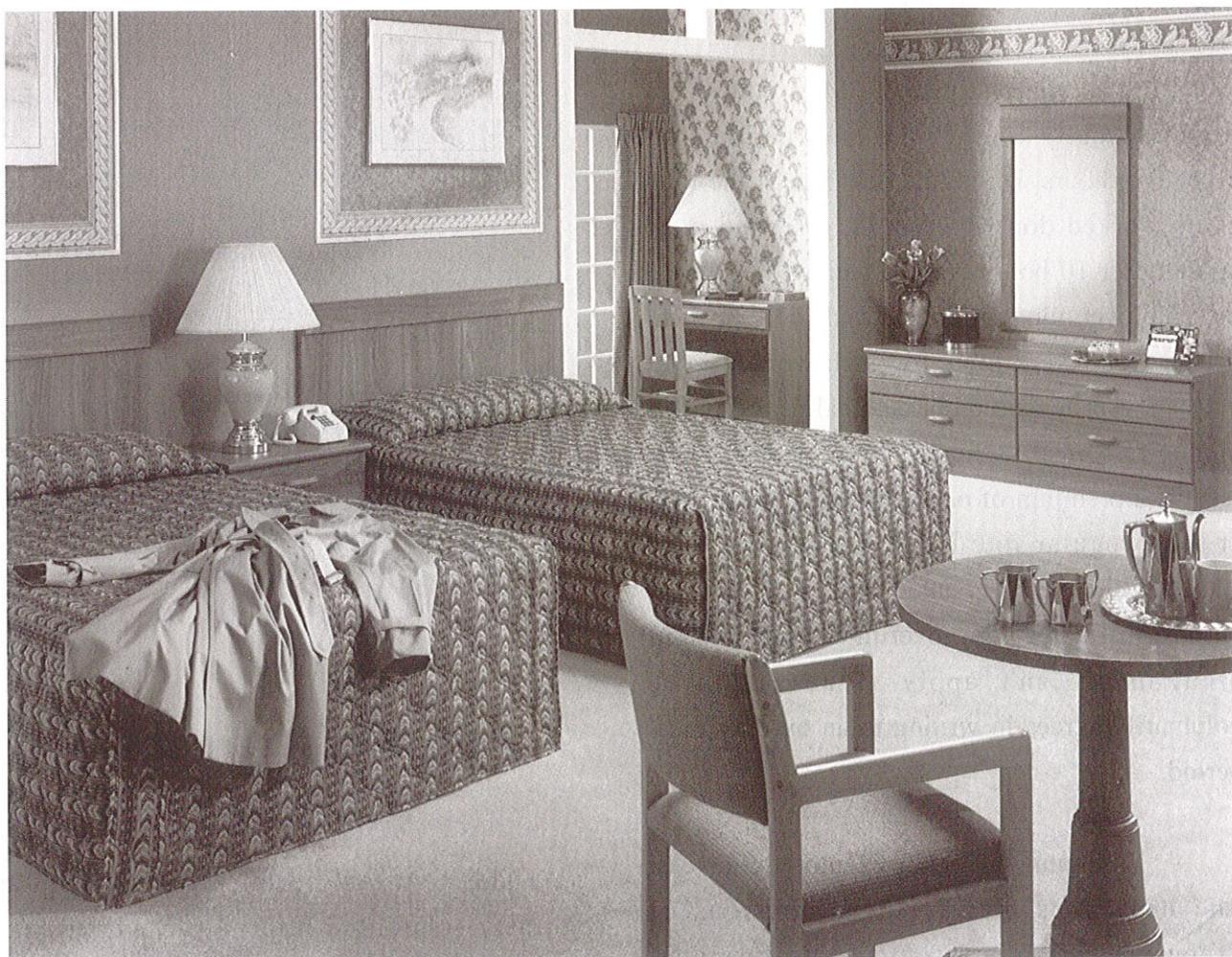
大友 供應 公司 床墊



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

make-up time, but you can inform employees of the make-up time option. (see the sample Request for Make-Up)

If an employee knows in advance that they will be requesting make-up time for a personal obligation that recurs at a fixed time, the employee can request up to four weeks in advance to work make-up time. However, the make-up work must still be performed in the same week that the work time is actually lost.

Meal and rest periods. Most employees were previously entitled to a meal period after every five hours. Under the new law, if the total hours worked don't exceed 12, a second meal period after 10 hours may be waived if you and the employee mutually agree and the first meal period was taken. Plus, for each workday that you fail to provide a required meal period or 10-minute rest break, a nonexempt employee must receive a premium of one additional hour of pay at their regular rate of compensation. That additional hour isn't counted as time worked for purposes of calculating overtime. And the hour premium doesn't apply if an employee voluntarily agrees in writing to an on-duty meal period.

Minimum salary for exempt employees. The new rules modify the definitions of executive, administrative and professional exemptions from overtime to bring California in line with federal rules defining which employees are exempt. Generally, exempt employees must spend at least 50% of their time performing exempt duties. Plus, the law now requires

exempt employees to earn a minimum monthly salary of at least two times the minimum wage (currently \$5.75), based on a 40-hour workweek, which comes to \$1,933.33 a month. Part-time employees, in order to qualify as exempt, must be paid the full new minimum monthly salary regardless of how few hours they work. And the new salary requirement also applies to professional employees, even some who previously could be paid by the hour.



Adopting Alternative Workweeks

The new law permits you to have a regularly scheduled alternative workweek allowing employees to work up to 10 hours a day during a 40-hour workweek without qualifying for daily overtime. The alternative workweek may be a single schedule for all workers in a work unit or a menu of schedule options from which each employee in the unit can choose. If

you propose a menu of work schedule options, the employees may, with your approval, move from one menu option to another. Note that you can't change wage rates as a result of the adoption or termination of alternative work schedule.

schedules for individual employees without following the new procedures will trigger the daily overtime rules.

Election result must be reported within 30 days to the California Department of Industrial Relations. Send the results to: Division of Labor Statistics and Research, Attn: Alternative Workweek Election Results, P.O. Box 420603, San Francisco, CA 94142.

SAMPLE REQUEST FOR MAKE-UP TIME

You can use this form for employee requests to make up hours-without daily overtime-for work time lost because of personal obligations.

Request To Make Up Time

I am submitting this request to work additional hours to make up work time I missed or will miss for personal reasons. I will work the make-up hours in the same workweek that the time was lost.

Procedures to establish an alternative workweek. An alternative workweek can be adopted if at least two-third of the affected employees in a work unit-such as a division, department, job classification, shift or separate location-approve the schedule in a secret ballot election. The new rules also required you to provide workers with a workweek proposal and a written disclosure, which must be translated into a non-English language if at least five percent of affected employees speak that language. Plus, you must hold meeting to discuss the effect of the proposed schedule. Setting up alternative

I was off work, or will be work off, for personal reasons on _____ (specify date) during the hours of _____. I wish to make-up that lost time of _____ hours(s) during the same workweek by working an additional _____ hour(s) on _____ (specify date(s)).

I understand that by law the make-up hours will not count toward calculateing overtime unless I work more than 11 hours on a make-up day or 40 hours in that workweek.

Date: _____
EMPLOYEE NAME: _____
EMPLOYEE ID No.: _____
Signature: _____

.....
Approval: _____
Not Approved: _____
Date: _____
By: _____
Title: _____

As the law is written, these rules affect not only Wage Orders 1, 4, 5, 7 and 9-which previously had no alternative workweek regulations-but other wages orders, too. For example, some wage orders (including 2, 3, 6, 8, 11, 12, 13 and 15) previously didn't require a secret ballot election, but now they do under the new rules.

Overtime rules for alternative workweeks. You have to pay an overtime premium when employees work hours beyond their regular alternative workweek schedule, as follows:

1/ Time and a half

An employee who, on a regularly scheduled workday, work in exceed of their regularly scheduled hours, up to 12, must be paid one and a half times their regular rate of pay for the extra hours. Time and a half is also required for all hours in excess of 40 hours in a week and for the first eight hours of work on a nonregularly scheduled workday.

2/ Double time

You're required to pay double time for work over 12 hours a day on a regularly scheduled workday. Double time is also required for work in excess of eight hours on day that are not regularly scheduled workdays.

Accommodating employees who are unable to work an alternative workweek schedule. If an employee eligible to vote in a secret ballot election is unable to work an alternative schedule established by that election,

You have to make a reasonable effort to accommodate that person. This means you must try to arrange an eight-hour work schedule for that individual. You must also explore reasonable ways to accommodate employees whose religious beliefs or observance conflict with the alternative schedule. You're permitted to accommodate any employee hired after the election who is unable to work the alternative schedule.

Special rules for the health care industry. There are several different alternative workweek rules for health care industry employees covered under Wage Order 4 and 5. For example, alternative workweek for these employees may consist of workdays of up to 12 hours (with a 4-hour-shift minimum) within a 40-hours workweek. You're required to pay double time for hours in excess of 12, and employees who put in more than 40 hours in a workweek must be compensated at time and a half.





Validity Of Alternative Workweek In Effect Prior To New Law

The new law provide some guidelines regarding which alternative workweeks in place prior to January 1, 2000, continue to be valid.

Alternative workweeks under Wage Orders 1, 4, 5, 7 and 9. Such arrangements unilaterally established by employees prior to January 1, 2000, are void under the new law. But there's an exception if the alternative workweek provides for a regular schedule of no more than 10 hours a day and it was adopted by a two-thirds vote of employees in a secret ballot election conducted under any of the pre-1998 wage orders procedures.

Voluntary alternative workweeks. An employee who voluntarily worked an alternative workweek schedule of no more than 10 hours a day as of July 1, 1999, can continue to do so without daily overtime provided you approved

their written request no later than May 30, 2000. This provision applies to employees covered under Wage Orders 1, 4, 5, 7 and 9.

Special Industry Rules

The IWC approved a ski industry exemption permitting, during the regular ski season, workweeks of up to 48 hours and up to 10 hours in a day without overtime.

The IWC also adopted an alternative method that employers may use to satisfy their minimum wage obligation for crew members on licensed commercial passenger fishing boats.

Penalties

The new rules create additional penalties that apply not just to employers, but also to managers who commit violations. On top of unpaid wages, the law sets a penalty of \$50 for initial violations and \$100 for subsequent offenses for each underpaid employee for each pay period. These fines are in addition to any other penalty specified under existing wage and hour laws.

For More Information

For more information about the new rules, contact one of the Labor Commissioner's Public Information Offices: San Francisco, (415) 557-7878; Sacramento, (916) 323-4920; Los Angeles, (213) 620-6330; and San Diego, (858) 467-3002. To keep up to date on new developments, check the special A.B. 60 section of the Subscriber Resources page of our Web site,

最新工資法案

HILBERTK. Chu /CPA

加州工業福利委員會 (California Industrial Welfare Commission, IWC) 於十月二十三日批准加州最低工資將於以後兩年調整如下：

1. 2001年一月一日起，最低工資從\$5.75增加至\$6.25。
2. 2002年一月一日起，最低工資從\$6.25增加至\$6.75。

以下是每個雇主在2001年一月一日前要注意的事項：

1. 免加班費薪俸調整

一個全職員工的薪水最少是加州最低工資的兩倍才可列入免除加班費之行列。換言之，從2001年一月一日起，免加班費員工的薪俸從每月的\$1993.33提升至\$2166.66；從2002年一月一日起，免加班費員工薪俸增至每月\$2340.00。增加幅度是每年\$2080.00。

2. 張貼告示

於2001年一月一日開始，加州的現有最低工資張貼 (MW-98) 需要換上由IWC提供的新最低工資張貼。

3. 學習生的最低工資

從2001年一月一日起，學習生的最低工資是每小時\$5.75。「學習生」指任何沒有現任工作經驗的員工受雇之後的首160小時而言。目前加州學習生的最低工資是每小時\$4.90。

4. 膳食及住宿收費

加州工業福利委員會已通過增加員工的膳食及住宿收費。從2001年一月一日起，晚餐收費由每餐\$3.80增加至\$4.15，從2002年一月一日起再增至每餐\$4.50。

5. 高於最低工資員工薪俸調整

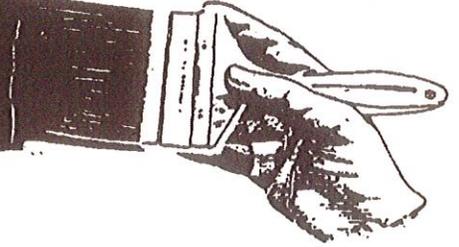
每逢最低工資調整時，究竟是否代表賺高於最低工資的員工也要作適量的薪俸調整呢？加州法例並沒有規定雇主調整這類員工的薪俸，只要所有的員工至少賺得最低工資以及符合任何合約的要求條件便可。

(附註：國會也考慮在兩年內將聯邦最低工資增加\$1.00。目前聯邦最低工資是每小時\$5.15。加州的最低工資是高於聯邦的標準，因此加州的雇主必需支付較高的最低工資。)



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

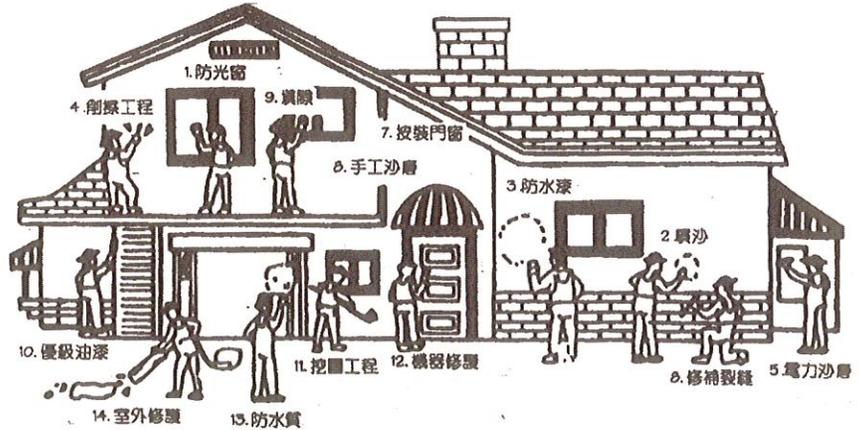
**Quality & Dependability
Is Our Motto**

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

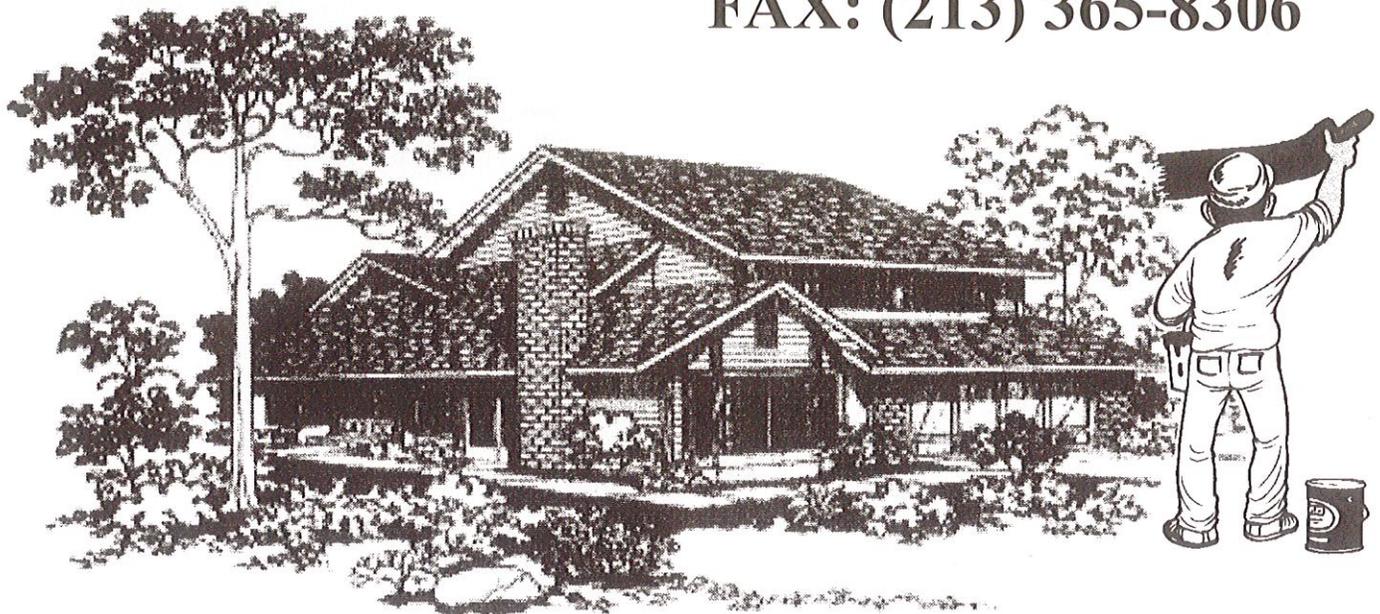


1-800-511-1688

(909) 623-5319

(213) 365-8228

FAX: (213) 365-8306



● 免 費 估 價 ●

性騷擾賠償責任大 舉證容易、官司好打

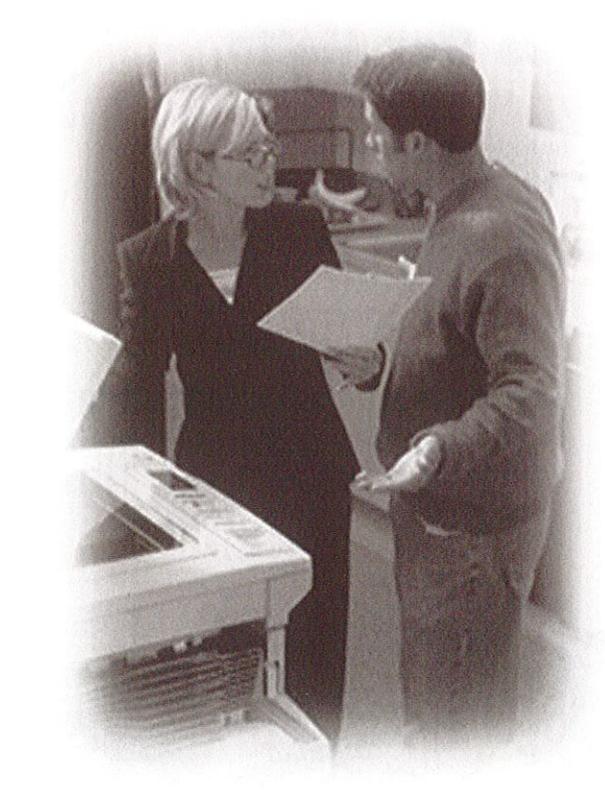
雇主處理簡單：趕快採取防範行動

趙筱薏

聯邦平等就業機會委員會和加州公平就業住房廳的案例顯示，政府主管機構分別加強打擊工作場所的性騷擾問題。華裔社區一些研究勞工法規的律師到人力資源諮詢公司觀察執法的趨勢，已早一步針對就業性騷擾問題，向客戶提出及早防範及適時處理的書面建議。

華裔律師張仁川表示，性騷擾案件成為政府打擊就業歧視問題的重心，主要是因為很多別種類型的就業歧視案件可能偏重保護雇主，不像性騷擾案件對員工有較大的保障，再加上就業性騷擾案件的法律賠償責任很大，而訴訟上卻比較容易證明，從講黃色笑話，到掛美女照片都可列入，官司比較好打，所以都集中到這方面來。

他說，防範及處理的原則其實很簡單，就是「趕快採取行動」。員工方面的原則是，遭遇問題時一定要提出投訴，不能容忍騷擾行為。主管方面則在接到投訴後，就必須立即調查及解決。但大公司的部門很多，可由人事部門負責處理，華資企業多是小公司，有時騷擾者就是老闆本身，當事人又不喜歡拋頭露面，就會造成無從投訴的問題。



他舉例說，曾有華資跨國公司的台灣經理看上美國這方的女秘書，經常寫電子郵件騷擾秘書，在法律上來說，子公司或海外分公司沒有保護員工，母公司也會有責任。經由秘書提出報告，公司明快處理懲罰經理，當事人就沒有再追究，否則電子郵件有文為憑，證據十分清楚。

PROLEASE 亞美商務管理公司人事部經理鄭世祥 (Charles Cheng) 說，告知商家客戶有關就業性騷擾的法律賠償責任，在他們看來已是合乎標準的例行公事，他們不僅把相關事項列在員工手冊中，也提供雇主們一套受理員工投訴制度。根據他提供該公司發給客戶的文件資料，處理投訴過程中，對當事人及證人的保密是一大關鍵。

PROLEASE 資料中說，司法當局裁示，如果是公司的督導人員涉及性騷擾，而且造成員工被開除、降級或調差等，公司即使不知道不當的行為，或是當事人未能提出抱怨，公司還是會有法律賠償責任。最高法院曾指出，即使是督導人員階層很低，或是騷擾行為尚只是限於口頭不當言詞等，也都不例外。



資料中說，但如果雇主能夠證明他們已經採取合理的照顧，來防範騷擾行為，而且當事人未能合理運用公司既定的投訴程序，或可避免鉅額的賠償數字。

資料指出，就業性騷擾常見的案例，除包括被當事人拒絕不要的性動作，及以就業上的福利來交換性優惠，還有包括性手勢或展示性暗示的圖片海報等視覺上的不當行為，及口頭或書面涉及性問題或個人身體的評論及笑話等，最嚴重的是身體上的接觸及攻擊等，牽涉到就業條件或決策、工作表現或環境。

爾灣地區華裔律師葉虔信的公司，也曾向客戶發出類似的通告說，聯邦法院這樁判例，將使得沒有訂定防範處理性騷擾投訴等有效政策的雇主，有可能在被告時敗訴公堂。因為雇主對於督導人員創造出「有敵意的工作環境」，必須負擔法律賠償責任，員工不必證明雇主已經知道或應該知道督導人員的行為。

通告中提及，由於法律常隨著一些重大案件的判例而改變，雇主最好檢視現有的政策，並擴大實施經常式的員工訓練及教育方案，以減少訴訟，或在訴訟不可避免時減輕法律責任。

員工工作四小時須休息十分鐘

加州新法規定雇主若剝奪權利須支付一小時薪資

趙筱慈

加州工業關係廳勞工標準執法處有關人員說，自十月一日起，加州新法令要求雇主切實執行每工作四小時，中間必須有短暫休息（REST PERIOD）十分鐘的規定，如果雇主剝奪員工這項權利，政府依法將強制雇主支付每名員工每天額外一個小時的薪資。如果員工發現公司違反規定，可以向他們投訴。

有關人員說，新法令同時規定，雇主在員工每工作五小時後，應給予員工至少卅分鐘的用餐時間，如果雇主違反規定，政府可以強制雇主多付員工額外一小時的薪資。換句話說，如果雇主既未按時讓員工短暫休息，又未按時讓他們用餐，必須另外支付員工每人每天兩小時的薪資，累計下來金額也相當可觀。

十分鐘休息時間的定義，據有關人員解釋，必須是「淨值」（NET），也就是說，員工必須實際享受到這十分鐘的效益。他們舉例說，假設從事「黑手」等粗活工廠勞工，在準備休息如喝口水以前，必須要把油垢洗乾淨，洗手的時間就是工作，不可以列入休息的十分鐘來計算。

他們另舉例說，有些工廠很大，員工工作地點距離喝水或坐下來喘口氣的地方，往返路程看來很近，但走去走來還是要花個好幾分鐘，這個往返的時間，也不能包括在休息的十分鐘內。

有關人員強調，十分鐘不能等到四小時結束後才給，也不能先欠著，拖到用餐時間再一起還，必須在工作時段的中間（In The Middle of the Work Shift）。但用餐時間並不計算五個小時之內，可在工作每達五個小時之後開始。

他們說，休息及用餐時間裡，都不能讓員工負擔任何工作責任。但十分鐘休息仍屬工作時間，即在計算薪資時是包括在工作時數之內。政府並不要求留下時間紀錄，但雇主可以要求員工留在工作地點。至於用餐的時間則不一定，雇主可以不列入給付薪資的工時，並可要求員工在離開工作場所時，打卡記錄進出時間。

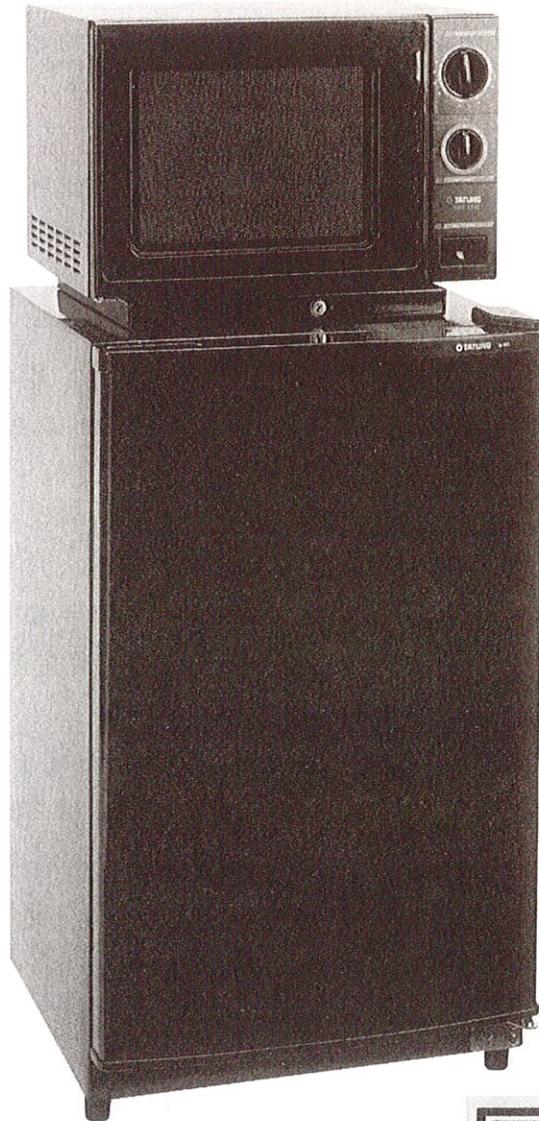
用餐時間在某些條件下可以由勞資雙方同意而有調整彈性，但十分鐘短暫休息時間不可省略。對於沒有紀錄可言的十分鐘，政府不是很難執法？有關人員說，許多工資工時上的爭議，原本就常是「你的說詞對抗我的說詞」，比如老闆指稱員工在看報紙，員工卻說他並沒有得到短暫休息，但他們在調查時會瞭解公司平時的作業情況，並訪問證人。

他們說，通常被剝奪這項權利的員工應該是不只一人，可以反映公司違反規定的一貫情形。

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



上班族上網辦私事 當心被解雇

多家大公司採用監視系統 防止員工公器私用影響工作

編輯部

越來越多的雇主用特殊軟體來監視雇員上班時上網辦私事，其理由包括擔心員工生產力受影響，避免攻擊性電子郵件(E-mail)引起法律問題，以及防止雇員洩漏公司機密等等。

「美國管理協會」(AMA)今年調查發現，美國大公司中，百分之卅八在抽檢雇員E-mail，百分之五十四在監視員工的上網活動。被調查的兩千一百家公司中，百分之十七曾因濫用網際網路而解雇員工，百分之廿六向雇員發出正式申斥書，百分之廿提出正式警告。

AMA管理研究部主任格林伯格表示，濫用網際網路的定義，各家公司不同，但濫用的人很多，因為上網很有吸引力。

格林伯格還說，由於無人站在背後監視，雇員「很容易忘記、不知道或者不以為，與中央伺服器相連接的任可東西都可能被儲存或檢查。」

全美近兩千家公司使用Spector Soft公司出產的監視系統，該系統每隔一至卅秒鐘，就掃描一次雇員電腦屏幕圖像，雇主可以用監視電腦檢查這些圖像，或者把圖像儲存起來，以後才檢查。

Spector Soft總裁佛勒表示，有趣的是，

該公司一半的客戶用這種系統來監視配偶對自己是否忠實。

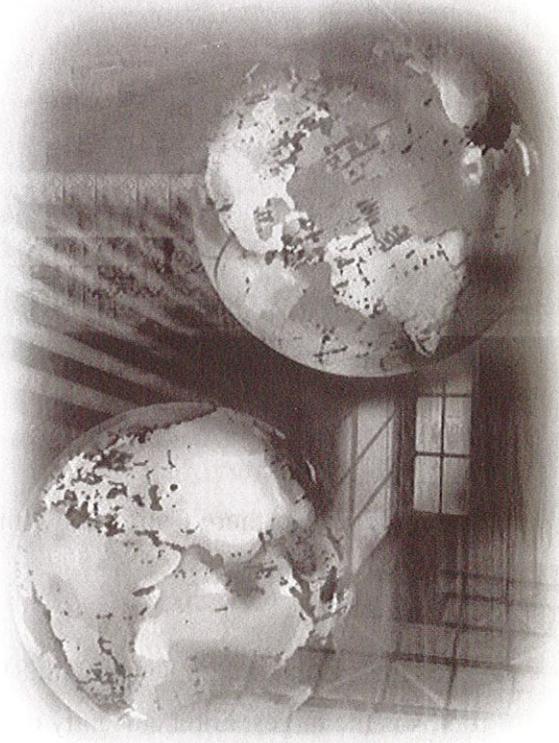
雇主還使用伺服器上的過濾軟體，防止員工進入色情網站或電子商務網站之類網址。這類軟體的主要生產廠家是聖地牙哥Websense公司，其產品只許雇員在午餐時間或下班後進入某些網址，還可打印出關於雇員上網情況的報告和圖表。

普林斯頓「全國工作權利研究所」所長馬特比表示，只要公司事先向員工講明公司的規定，監視雇員上網不存在法律問題。但許多公司的規定不明確，或者毫無意義。

「舊金山電子前線基金會」的律師皮爾斯表示，Spector Soft之類軟體可以監視雇員在鍵盤上寫的任何東西，包括E-mail，很容易侵犯個人隱私。聯邦眾議員巴爾和甘納迪，以及參議員舒默已在國會提出議案，要求雇主通知員工他們是否在監視員工的e-mail。

由於發現員工用公司e-mail系統寄送暴力或色情材料，道氏化學公司密西根總部今年年初解雇五十人，該公司德州自由港一家工廠九月又解雇廿四人，並申訴兩百卅五人。紐約時報維吉尼亞諾福克辦事處，去年因員工寄送攻擊性e-mail而解雇廿三人。全錄公司去年秋因員工濫用網際網路而解雇四十人。

市場行銷專欄



編輯小組： 范約瑟
汪蔚興
張正人

- 50 California Hotel Development
-- To Build or Not to Build?
- 52 另類管理系列（四）
- 56 ECONOMIC FORECAST
- 58 2000 Mid-Year
California Hotel Sales Survey
- 64 安那罕市掏腰包
為迪士尼進行工程改建

California Hotel Development

-- To Build or Not to Build?

By Wilson Wang

Atlas Hospitality Group has just published its year-end California new hotel development survey. The survey has received national and local press coverage, being featured in the Los Angeles Times, Orange County Register, Los Angeles Business Journal, Hotel Business News, and California Real Estate Journal, to name a few publications. If you would like more information, please feel free to contact Alan X. Reay, President.

Some of the highlights of the survey include:

- ◆ Northern California is ahead of Southern California in new hotel projects planned or under construction with 258 vs. 184.
- ◆ Southern California is ahead of Northern California in number of new hotel rooms planned with 35,468 vs. 33,529 for Northern California.
- ◆ Los Angeles County leads the state with 50 new hotels in the planning stages. San Diego is a close second with 45, and Orange County third with 44. Alameda



County leads Northern California with 41 new hotels planned.

- ◆ The Hyatt Hotel in San Diego with 810 rooms is the largest hotel currently under construction in California. Disney's Grand California is second with 750 rooms.
- ◆ California had a total of 79 new hotels that opened in 1999; 55 of the properties were in Northern California and 24 in Southern California.

- ◆ Northern California added 5,954 new rooms and Southern California added 3,152 new rooms.
- ◆ Alameda County added the highest number of new hotels-12, as well as the most rooms-1,668, of any County in California.
- ◆ The W Hotel in San Francisco is the largest hotel that opened in 1999 with 423 rooms. The Marriott Fremont was second with 357 rooms, and the Palomar in San Francisco was third with 198 rooms.

FORECAST

California now has a record number of planning stages, which if it all gets build would create a strain on the market.

However, the difficulty in obtaining "favorable" financing for new hotel project is definitely putting a damper on developers plans to get new projects out of the ground. In addition, The California building boom in all other types of real estate, e.g., residential, office, retail, etc., has driven up both labor and material costs making many new hotel projects too expensive.

We believe that even with the projects that do manage to get built, these addition rooms will not hit the market for at least the next eighteen to twenty-four months, which in turn bode's well for existing hotel values.



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。

另類管理系列（四）

Yield Management（房價管理機制）

增加收入的法寶（上）

By John C. Wang

先從坐飛機談起

在美國坐飛機旅行，可以說是學問多多。想要買便宜的票，除了貨比三家以外，看家們還得突破各個「Restriction」，才有好價錢。通常二十一天前購買的票比十四天的便宜。十四天前買的又比七天前的便宜。……如此類推。另外，如果你在目的地渡過週六（Saturday night stay over）那票又便宜許多。要改期，加錢，要早回，加錢。總而言之，越便宜的票，Restriction限制也就越多。

看官們不要被我弄糊塗了，我要解釋給大家的，是航空公司行之有久的Yield Management——票價管理機制也！

試想，飛機飛入空中的那一煞那，那航班次的業積便幾乎成定局了。開銷是固定的，飛機的貸款，飛機師、空服人員，及油料等的開銷，不會因多一個空位或少一個而有太大的差別。換句話說，飛機起飛後，所有空出來的機位，全部一文不值。

航空業者早就洞知這行業的特點，他們深知賣的機位比牛奶還容易「壞」，所以早就把Yield Management的要領，制成一套高深的機制。而目的是提高整班次的「總收入」。（Total Revenue）。

回到旅館業

回到正題之前，讓我們先做個小小測驗。

（圖一）

那一家旅館是賺錢？

（假設每家都有100房間，開銷都是一樣，那到底是A.B或C最賺錢呢？）

	A	B	C
住房率	74%	79%	85%
平均房價	\$94	\$92	\$85

（圖一）

答案
假設這三家旅館都是一百個房間，開銷也一樣，那B是最賺錢的。A的房收入為\$6956，B的房收入為\$7268，C為\$7225。

現在我們知道B旅館以中間的住房率及中間房價得到最好的成績，我們再來看他們的實際收入明細表。

售出房間價值明細表

		每間 房價	每間 收入
第一至15房間	全價 (Rack Rate)		
	政府價(Government Rate)	\$115	\$1725
	參加會議 (Meeting Rate)		
第16至22間	商務價 (Corporate Rate)	\$99	\$693
	AAA折口 (AAA RATE)		
第23至60房間	旅行團(Group Rate)	\$92	\$3496
	老人折扣(Senior Rate)		
	廣告(Promo Tion)		
	常客(Frequent Guest)		
第61至79房間	批發價(F.T.T Wholesale)	\$71.3	\$1354.7
	全價 (Rack Rate)		\$7268.7

(圖二)

這一類客人通常每年只有出遊幾次。他們比較在乎旅館的地點及等級，至於價錢如何，其不是最重要的。如果訂房人員不能了解這類人的需求，自動給予折扣，結果是旅館少賺了錢。

政府價 (Government Rate)

一般政府部門的人員外宿，都是依據公佈的公定價 (Per Diem) 來投宿。懂得行銷的經理人員會在用這資料好好的利用。例如額外附帶晚餐或雞尾酒 (Cocktail) 券等。

參加會議 (Meeting Rate)

參加會議的人通常喜歡住宿於會議的所位旅店。方便是最大的原因。另外，甲於是公司付錢，對價錢的敏感度比較少。



商務價 (Corporate Rate)

商務的旅途戰將們 (Road Warriors) 是一般旅館們的主要客群。他們因公常到各地投宿，對各級旅館品牌的認知很豐富。他們對細節的要求比較高，但是對品牌的忠誠度也高。

AAA折扣 (AAA Rate)

汽車俱樂部的會員購買力絕不可以輕視。會員基本群大是一個原因，AAA的旅遊指南的廣大發行人更是一大要素。通常會員的折扣是百分之十。

廣告 (Promotion)

針對時簡及當地的特別活動 (Special Event)，旅館不定時推出不同的優待活動。比如說聖誕是家庭聚會的時候，此時旅館們會在本地廣告媒體推出特價。本地的客人有親朋好友來，就會看廣告來訂位。

常客 (Frequent Guest)

有些公司行號常有外來訪客需要住宿，這時候他們就會替客人訂房。由於生意量大，而且對當地旅館最了解，所以有必要訂立特別的價錢 (Nesotiatid Rate)。另外，有些個人的旅客因公在同一個地點來回住宿一定的日子，給予一個好的價錢是因素之一。

旅行團 (Group Rate)

旅行團對價位最敏感。他們對同等級的旅館沒有什麼忠誠度。只要幾塊錢的房價，

就可能跑去別的旅館。他們的好處是用房量大，常常是住房率高的原因。

老人折扣 (Senior Rate)

退休人士常常到處遊山玩水。他們不但對地點沒有絕對的要求，許多甚至可以錯開旅遊的日期來享受更大的折扣。他們是最有「閑」及有「錢」的族群，對「物有所值」 (Good Value) 的旅舍最有興趣。(註：Good Value不是代表最便宜，而是以一個訂價和品質成比的測量值)。

批發價 (F.I.T. Wholesale)

很多旅行社都有提供旅遊套餐的活動。通常一個Package包括了飛機票，租車，及旅館。旅館方面只消提供一定的房數，其他的廣告及行銷全交給遊行社去辦。一個好的方案可以天天帶來二至十間的住房率。可謂是細水長流，積少成多也。

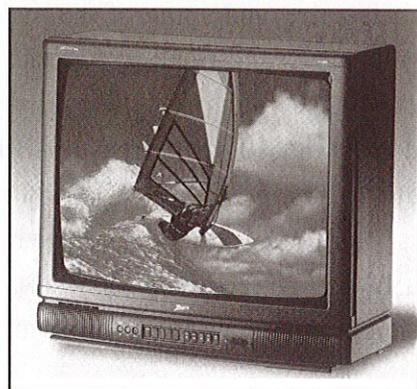
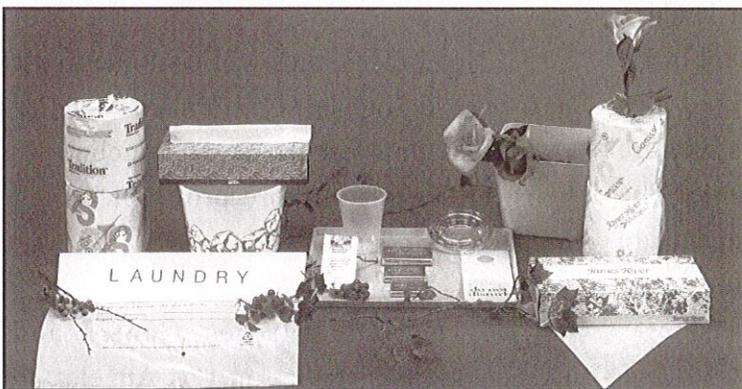
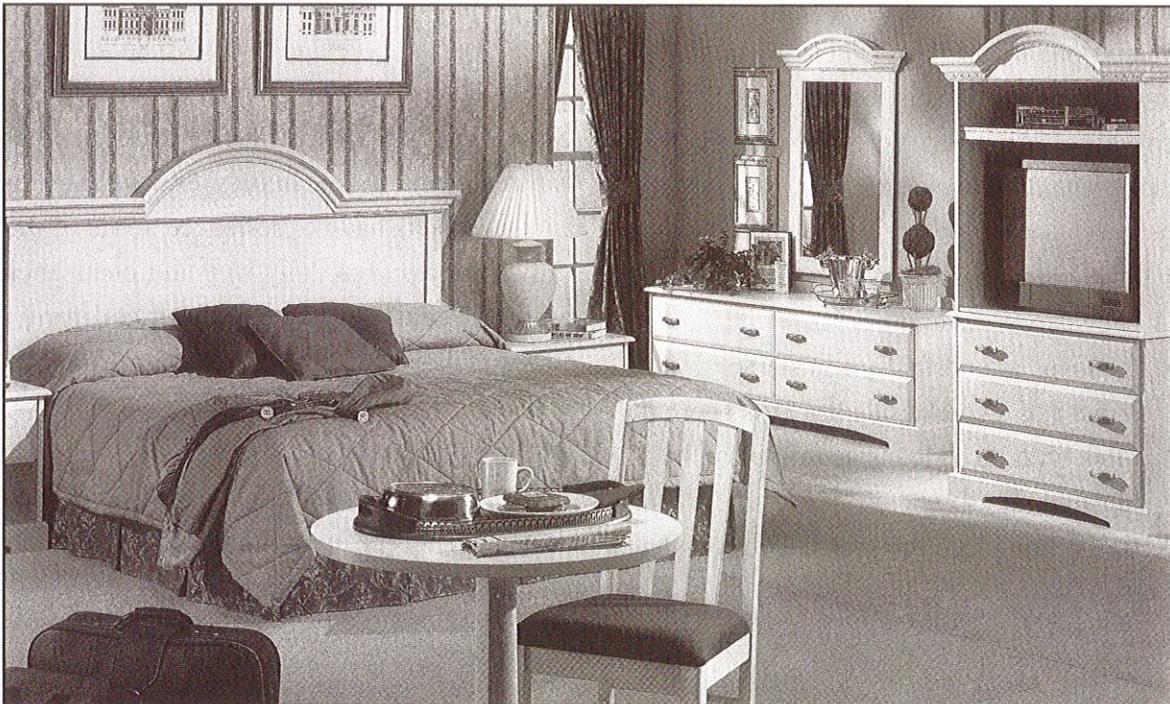
欲知詳情，請繼續閱讀下期

好了，我們談完了這家旅館因採取最好的Yield Management房價管理機制而得到最好的收入總數，我們下期會用另外一個角度來談一個好的機制須要注意的各個事項，我們也會談貴旅館的Yield Management是否有改進的空間。

下期見！

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

ECONOMIC FORECAST

Willson Wang

Outlook for Hotel Financing

Hotel financing for deals under \$2 million is generally available through a number of local lenders specializing in SBA (Small Business Administration) loans. The benefit to borrowers with these types of loans is that they offer higher loan-to-value ratios (up to 80%) and are fully amortized. The drawbacks are:

1. If the borrower currently has a SBA loan, they can't get another.
2. The loans are normally adjustable, tied to Prime and a spread of 1% - 2%. There is a risk with these loans as Prime can be adjusted rapidly.
3. High origination fees, normally around 2% - 3%.

On the large deals - \$5 million plus, conduit financing and some of the major lenders, e.g. Wells Fargo and Bank of America, are in the market. These loans are generally fixed at a spread over the 10-year Treasury-Bills and are currently running in the lower 8% range. The lenders look for a 1.4 debt coverage ratio and are typically amortized over 25 years, due in 10 years, and normally have pre-payment penalties.

Conduit loans are typically 10% for origination plus legal fees, which normally cost \$25,000 - \$30,000.

New Construction

Financing for new hotel construction

continues to be very slow in Southern California, especially in secondary markets. Developers must have "real" equity of at least 30% and lenders typically require a franchise and experienced hotel operators only.

The one area of new hotel development in Southern California that lenders seem more interested in is the luxury-end of the market. Luxury hotels have experienced some of the best growth in average daily rate and occupancies of any hotel category in Southern California and there is less concern of overbuilding in this market.

As an example, Ritz Carlton is planning two new hotels in Southern California, Irvine and Laguna Beach.

Forecast

Hotel room rates will continue to increase next year in Southern California as hoteliers push rates and allow occupancies to decline slightly. This will result in more profitable hotels and higher sales prices.

The new Staples Center and the Democratic Convention in Los Angeles are just two of the additional positive factors that increase visitors to Southern California. The renovated Anaheim Convention Center and completion of many of the major freeway improvements are other positives.

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

2000 Mid-Year California Hotel Sales Survey

Willson Wang

Summary of California Highlights

- Volume of transactions through first six months was almost exactly the same (163 in 1999 and 162 in 2000).

- Sale of hotels \$5 million and above declined by 39.29%.

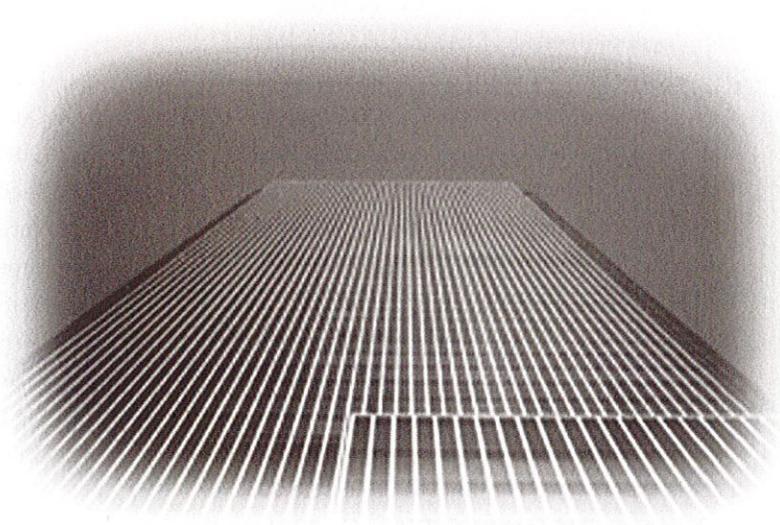
- The average price per room in California increased by 4.53% from \$50,267 to \$52,543, and the median by 7.62% up from \$32,631 to \$35,117.

- The average price per room in Northern California declined 9.86% from \$72,951 to \$69,761, while the median price per room fell by 19.59%, down from \$55,664 to \$44,762.

- The average price per room in Southern California increased by 11.41% up from \$43,560 to \$48,530, while the median price per room increased by 7.14% up from \$31,111 to \$33,333.

- The median price per room in Northern California leads Southern California by 34.3%.

- Largest hotel sale in California in the first half of 2000 was the 1,192-room Westin St. Francis, which was sold for \$243,000,000 in April. BRE/St. Francis, LLC of New York was the buyer.



- Most expensive price paid per room was the Four Seasons Biltmore in Santa Barbara, which closed in May at a record price of \$641,026 per room. Total price was \$150,000,000. Ty Warner, the founder of "Beanie Babies," was the buyer.

Regional Highlights

Northern California

- San Mateo County had the highest percentage increase in sales volume of any county in California for the first six months of 2000. Sales were up by 100% (from 2 to 4 sales), followed by San Francisco County, which was up by 80% (from 5 to 9 sales).

- Alameda County has the highest median price per room in all of California at \$84,207, down by 11.7% over 1999.

- San Francisco County had the third highest increase in California in median sales value per room, up by 21.53% in 2000 (San Bernardino County was first with an increase of 31.8% and Riverside County second with an increase of 31.63%).

- The Westin St. Francis in San Francisco was the largest hotel transaction in California in the first half of 2000, at a sales price of \$243,000,000 for 1,192 rooms.

Los Angeles County

- Los Angeles County had the largest increase in sales volume of any county in California, up 30.56%.

- Los Angeles County had the largest decline in average price per room of any county in California, down by 24.93%. The median price per room declined by 3.22%.

- The Omni Hotel (formerly the Intercontinental Hotel) was the largest hotel sold in Los Angeles County in the first half of 2000.

The price was not disclosed.

- Los Angeles County has the second lowest median price per room in Southern California at \$27,096 (San Bernardino County ranks last with a median price per room of \$26,613).

Orange County

- The number of Orange County hotel sales declined by 13.64% in the first half of 2000.

- The average price per room jumped by 27.2%, while the median price per room declined by 7.7%. This was the largest decline in median value of any of the Southern California Counties.

- The Ramada Inn Conestoga was the largest hotel sold in Orange County in the first six months of 2000, with 255 rooms and a price tag of \$12,000,000.



San Diego County

- The volume of hotel sales in San Diego County plummeted 46.7% during the first six months of 2000, the largest decline of any County in California.

- The average price per room climbed 5.15% to \$47,344 and the median price per room was up 5.88% to \$37,500.



- The Loews Coronado Bay Resort with 443 rooms was the largest hotel sold in San Diego County during the first half of 2000 and the second largest hotel sold in the State (the 1,192 room Westin St. Francis in San Francisco was the largest).

- At \$203,160 per room the Loews

Coronado Bay Resort was also the most expensive hotel sold in San Diego County in the first half of 2000.

Riverside County

- Riverside County had the second highest increase in both average price per room (up 41.39%) and median price per room (up 31.63%) in Southern California.

- Largest hotel sold in Riverside County in the first half of 2000 was the 151-room Courtyard by Marriott in Palm Desert.

- Most expensive hotel sale was Courtyard by Marriott in Palm Desert at \$16,250,000.

San Bernardino County

- San Bernardino County experienced the highest percentage increase in both the average price per room (up 44.21%) and the median price per room (up 31.8%) in all of Southern California.

- The average size hotel sold in San Bernardino County was 39 rooms.

- The most expensive transaction in the first half of 2000 was the Comfort Inn San Bernardino, a 50-room motel that sold for \$2,750,000 or \$55,000 per room.

California Hotel Sales Comparable Summary

Mid-Year Report -- 1999 vs. 2000

Northern California vs. Southern California

Entire California Summary

	No. Transaction		% Chg		Sales Price		% Chg		No. of Rms		Price/Rm	
	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
Total	163	162	-0.61%		\$946,037,625	\$880,227,500	-6.96%		14,167	11,737		
Average					\$6,265,150	\$5,790,970	-7.57%		179	74	\$50,267	\$52,543
Median					\$1,686,000	\$1,610,000	-4.51%		110	50	\$32,631	\$35,117

Transactions Above \$5,000,000

Total	28	17	-39.29%		\$742,400,000	\$659,163,000	-11.21%		6,341	3,987		
Average					\$26,514,286	\$38,774,294	46.24%		226	235	\$99,554	\$117,626
Median					\$11,525,000	\$13,500,000	17.14%		143	148	\$88,206	\$87,413

Northern California Summary

	No. Transaction		% Chg		Sales Price		% Chg		No. of Rms		Price/Rm	
	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
Total	38	43	13.16%		\$250,273,500	\$380,228,000	51.92%		3,456	3,935		
Average					\$7,360,985	\$10,276,432	39.61%		91	96	\$72,951	\$65,761
Median					\$3,368,500	\$2,000,000	-40.63%		60	60	\$55,664	\$44,762

Southern California Summary

	No. Transaction		% Chg		Sales Price		% Chg		No. of Rms		Price/Rm	
	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
Total	125	119	-4.80%		\$695,764,125	\$499,999,500	-28.14%		10,711	7,802		
Average					\$5,946,702	\$4,347,822	-26.89%		88	67	\$43,560	\$48,530
Median					\$1,480,000	\$1,590,000	7.43%		50	48	\$31,111	\$33,333

California Hotel Sales Comparable Summary

Mid-Year Report -- 1999 vs. 2000
Southern California Counties

Los Angeles County

	No. Transaction		% Chg		Sales Price		% Chg		No. of Rms		Price/Rm	
	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
Total	36	47	30.56%		\$345,261,000	\$100,315,000	-70.95%		3,014	3,430		
Average					\$10,154,735	\$2,279,886	-77.55%		89	75		
Median					\$1,182,500	\$1,299,500	9.89%		42	50		

Orange County

	No. Transaction		% Chg		Sales Price		% Chg		No. of Rms		Price/Rm	
	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
Total	22	19	-13.64%		\$160,448,000	\$48,968,000	-69.48%		2,956	1,123		
Average					\$7,640,381	\$2,720,444	-64.39%		134	62		
Median					\$2,000,000	\$2,110,000	5.50%		39	51		

Riverside County

	No. Transaction		% Chg		Sales Price		% Chg		No. of Rms		Price/Rm	
	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
Total	14	17	21.43%		\$15,282,000	\$53,024,500	246.97%		509	819		
Average					\$1,175,538	\$3,119,088	165.33%		39	48		
Median					\$844,000	\$860,000	1.90%		45	22		

San Bernardino County

	No. Transaction		% Chg		Sales Price		% Chg		No. of Rms		Price/Rm	
	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
Total	11	14	27.27%		\$13,980,000	\$17,740,000	26.90%		676	550		
Average					\$1,270,909	\$1,267,143	-0.30%		61	39		
Median					\$1,120,000	\$970,000	-13.39%		52	38		

San Diego County

	No. Transaction		% Chg		Sales Price		% Chg		No. of Rms		Price/Rm	
	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000	1999	2000
Total	30	16	-46.67%		\$105,268,000	\$118,015,000	12.11%		2,587	1,198		
Average					\$3,898,815	\$7,375,938	89.18%		86	80		
Median					\$2,000,000	\$1,662,500	-16.88%		65	47		

安那罕市掏腰包 為迪士尼進行工程改建

園林市趕建旅館分走一杯羹，市長達利肚大有容樂觀其成

編輯部

加州安那罕迪士尼樂園耗資十四億美元擴建的新主題公園「加州冒險樂園」預定於明年二月開張，安那罕市為此已投資了五億四千六百萬美元用於周邊公共設施的改善，希望能創造一個世界級的都市觀光旅遊區。

然而，鄰近的園林市早在數年前就對迪士尼新樂園將帶來的龐大商機虎視眈眈，招募旅館開發商，搶先安那罕市一步，先在港灣大道一帶興建了成排的旅館。

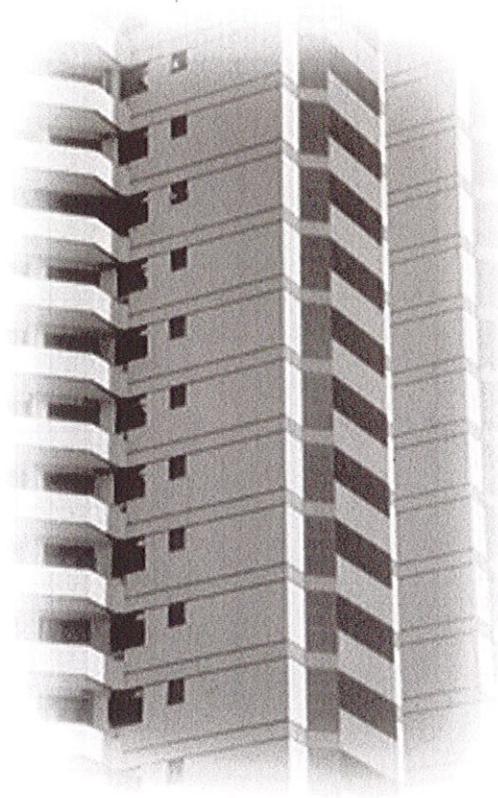
安那罕市為迪士尼新樂園進行的公共工程包括改建集會中心、整修兩英哩長的綠地、區域景觀規劃、在園區興建五層樓的大型停車場等，但安那罕市在募集商人興建旅館、開設高級餐廳、開發娛樂設施等提升該區整體休閒形象等方面，顯然並不成功。

受限於經費及規劃設計等問題的影響，使得「神奇王國」周圍仍零星分佈著許多低價位汽車旅館、T恤店和快餐連鎖店。而鄰近安那罕市的園林市，卻早一步以較低廉的成本興建了成排的新旅館，等著旅客上門，繳納住宿稅。

儘管安那罕市為迪士尼新樂園進行開發專案，但是預計每年將損失六百萬美元以上

的住宿稅金，主要來自興建旅館的專案。專門仲介旅館物業的Atlas Hospitality Corp老闆瑞伊（Alan X. Reay）表示，「開發確實在進行中，但是是在園林市進行。」他說，安那罕市為迪士尼所做的努力，好處都將落入園林市。

在園林市距迪士尼樂園不到一英哩的地方，已興建了六家新的旅館，增加了一千六百五十七間客房——這正是安那罕市預計新



看醫生要找專科 那...買賣商業房地產呢?

普天壽商業房地產部是南加州唯一經過國際認證 ISO 9002 的地產公司。我們專精商業地產的買賣，如旅館、餐廳、辦公大樓、工地及公寓。看醫生要找專科，買賣商業房地產要找普天壽商業地產。



Prudential

**RB Allen Commercial
Real Estate Services**

普天壽商業房地產部

695 Town Center Drive, Suite 110
Costa Mesa, CA 92626

中文專員：714-966-9494 -- 分機 231

An independently owned and operated member of The Prudential Real Estate Affiliates, Inc. 
An ISO 9002 Registered Company

樂園帶來的觀光人潮所需要的額外旅館客房數目。而安那罕市旅館專案將增建的旅館，一共只有九百個客房。

安那罕市官員已發覺旅館興建的延誤事態嚴重，下令進行調查研究，重新評估在不增建旅館客房的情況下，新樂園還能為安市



帶來多少利益。他們希望現有旅館的住房率能增加。這項調查預計在一個月內完成。

園林市社區發展專案主席弗托 (Matthew Fertil) 說，園林市早已預計迪士尼樂園的擴建將使得附近地區旅館客房數的需求增加，並發現迪士尼周圍昂貴的地價，令安那罕要興建較低成本的旅館相當困難。

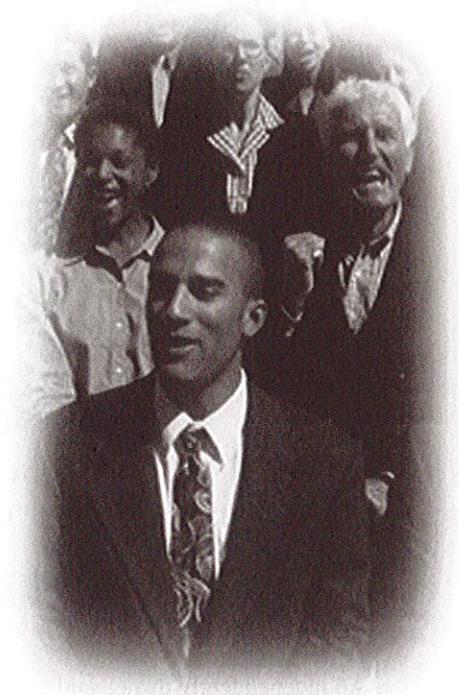
弗托表示，園林市集資三千五百萬美元，在距離迪士尼樂園和安那罕集會中心只有一萬哩的地方買下二十八英畝土地，然後花了兩年的時間招募開發商。結果成功地興建了六所走平價路線的旅館，共有一千六百五十七個房間。而新旅館旁的Hyatt Alicante旅館也將擴建兩百八十個客房。

弗托說，他相信迪士尼樂園的遊客不會

希望花太多錢在住宿上，也不會計較是投宿在哪一市的旅館。園林市新旅館客房每晚收費在八十五美元至一百二十美元間，遠低於迪士尼園區內大加州旅館的每晚最低兩百五十美元的收費，但仍略高於安那罕市現有汽車旅館的行情。

安那罕市市長達利 (Tom Daly) 對園林市興建旅館、想分得一杯羹的做法抱持樂觀的態度。他以為園林市新建的旅館使該市原來有礙市容的區域獲得改善，對安那罕整體來說是有好處的。

達利說，「如果鄰鎮大門是清潔的，對我們也有益。如果他們能賺到錢，並用在 (該市) 公共建設中，那也很好。他們需要公園和圖書館，就像我們一樣。」



經營管理專欄



編輯小組： 林宣昭
李德陽
鄧永征

- 68 旅館的功能
- 70 一絲不苟的力霸皇冠飯店總理
沈其正酷而好禮的有情世界
- 74 顧客抱怨處理概論
- 77 台灣觀光大飯店
戰火浮生實錄：
舊不如新、小不如大、住不如吃



一絲不苟的力霸皇冠飯店總理

沈其正酷而好禮的有情世界

本刊採訪組

力霸皇冠大飯店於民國八十一年五月四日加盟Holiday Inn國際假日旅館連鎖系統，並獲評定為最高等級之皇冠級（Crowne Plaza）。這幾年來，在總理沈其正運籌帷幄及整合管理之下，力霸皇冠的住宿與餐業業績轉虧為盈，深獲各界肯定。民國八十四年十一月得到中華民國優良服務企業金質獎，

呢？

原來，力霸皇冠有位「一板一眼」的總理沈其正。又酷又帥的沈總，平常「原則」特多，又愛突破創新，在他的嚴格要求之下，屬下們兢兢業業，所以有了力霸皇冠今日亮眼的成績。

以下是沈總的專訪內容：

優質的軟體服務，讓客人賓至如歸

很多人問我，力霸皇冠之所以能成為五星級飯店的條件在那兒？在先天的條件上，力霸皇冠飯店的硬體及地點，和其他五星級飯店比較起來，也許較為吃虧；但我們有優質的「內在美」，窗明几淨的消費環境和精緻貼切的服務軟體，以顧客為本位導向的飯店文化下，讓每位客人深感被尊重。五星級的價值，就在消費者的內心評價中。

在20幾年的職場生涯中，我曾一度離開力霸飯店去長榮旅館管理顧問公司任職，因為當時在力霸工作遇瓶頸，長榮準備在全世界航班所到的城市設飯店，讓我覺得自己能力有更大的發揮空間。後來大董（王又曾）找我回力霸，我向他提出：「您給我職權，我給您業績！」對於我提的條件，大董欣然

沈總理因此蒙當時的李登輝總統召見。民國八十八年，力霸皇冠在亞太地區十六家皇冠等級經營品質管理經英國貝氏旅館集團的評鑑中脫穎而出，獲得第六名成績。

若是一家旅館「以貌取人」，力霸皇冠與其他台灣的五星級飯店相較，實在是「小巫見大巫」，但她憑什麼屢建「奇績（業績）」

同意，所以我於民國83年重回力霸飯店。

剛回來時，力霸皇冠已連虧7年，經通盤檢討，我發現力霸飯店地點不錯，沒道理不賺錢。在大董及令楣總經理全力地支持下，首先，我們在定位上做了調整：以商務旅館為定位，針對經常往返世界各地的商務旅客，我們提供電腦視訊及網路各方面週邊設備，符合他們時效與高品質服務的要求。果然自民國85年開始，力霸皇冠的業績就開始轉虧為盈了。一直到目前為止，住房率始終維持在百分之八十以上。

我全心全意投入力霸皇冠飯店的經營，



每間房間從色系、燈光、擺設，都是經過大家仔細挑選過，簡單高雅、不商業化，為的是讓客人有一種像在家裡住得舒適自在的悠閒感。我覺得做生意風格很重要，如果沒有自己風格，要比硬體永遠比不完，現在新的飯店推陳出新，硬體設備一家比一家豪華，而我們力霸所著重的是服務品質。不要噓頭、貼心的紮實感，讓很多老顧客都反應說，力霸皇冠的用心讓他們有刻骨銘心的感

動。

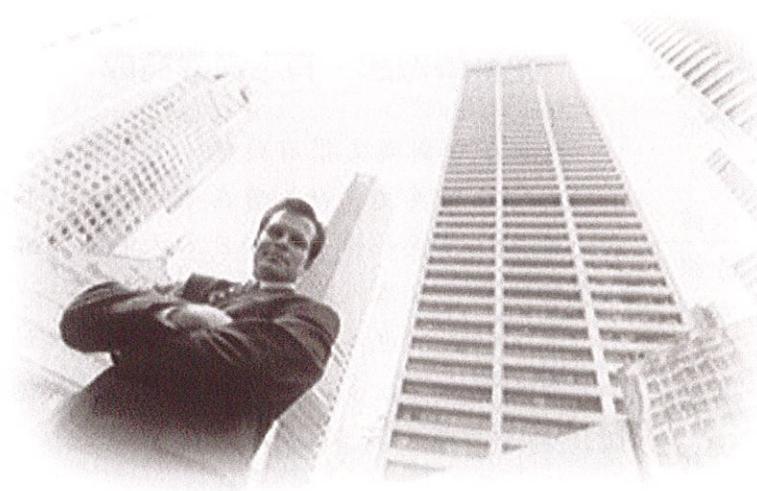
從基層做起，有志者事竟成

我從小就對英文很有興趣，大學時代為了有機會練習英文會議，曾在飯店打工，後來到日本攻讀經營管理，受日本人的做事精神影響很大。日本人在做事時是表裡如一，不做表面功夫，也不容許有差錯發生。我的工作原則是「少說多做、凡事仔細、穩紮穩打」，雖然古板，但績效比較實在。

剛從日本回國時，我考慮了好久未來應從事的行業，最後還是決定我最有興趣及把握的旅館業，第一份工作是在台北芝麻酒店任大夜班櫃檯員，其實當初我有些委屈感，但在同時我也告訴自己，既然這個工作是我自己選擇的，我就應該義無反顧的努力去做好它，何況旅館業講求的是實務經驗，從最基層的大夜班做起，根本會更紮實；熬了一年的時間，最後總算是得到主管的青睞，被調到了日班；轉調後，我更加要求自己做事用心、仔細，同時不要讓時間蹉跎，多學工作外的專業，多看他人的長處，多想自己爾後的進步空間，所以在這種情形下，在團體裡就顯得比別人優秀了。

從事這一行幾十年，我見過形形色色的客人。有些客人抱著「花錢是大爺的心態」，對服務人員頤指氣使；有些則喜歡佔小便宜……工作中遭受委屈自是難免。但我想人心總是肉做的，我們常勉勵同仁：「要本著永續經營、大格局的方向去做，放長線釣大魚，做服務業是一場長跑，靠的是口碑，從『捨』這個字做出發點去服務，因為有捨才有得。」

「人云亦云」而去改變自己。



此外，我也特別要求同仁，服務客人不能分等級對象。我曾見過一些崇洋的服務人員，接待老外巴結逢迎，看到本地人則視如糞土。服務業本來就是與人為善，不可以現實；待客之道更要像稻穗成熟般的謙虛，廣結善緣生意才能夠積沙成塔。

紀律嚴明，又酷又有情

當主管有時會有「高處不勝寒」的寂寞！與員工相處，有時不能走得太近，最好「若即若離」；太親近，員工有時會忘了自己是誰。但也不能太冷漠，否則他們有什麼事都不會跟你講。員工生日時，我會寫生日卡親自當面送他們，起初，他們接到卡片時，會覺得像我如此嚴肅的人，怎會有如此溫情的動作？他們先是很驚訝，至於對我的印象有沒有因此改觀，就不得而知了？

也許有些人會覺得我這個人很嚴肅、不解風情，的確，我不是一個浪漫的人，因為我覺得談情調實在很無聊，平常的默契培養才重要。我不偽裝不虛假，凡事在自我掌握中。很多同事非常怕我，我也不覺得有什麼不好！我不戴面具過生活，更不會因別人

我是一個一絲不苟、要求自己很嚴厲的人；人家說我「一板一眼」，我倒覺得自己是「十板十眼」。我是魔蝎座B型，由於個性使然，很多時候都是別人扮白臉，我在扮黑臉。面對挫折，我的得失心很重，但我始終能忠實的面對自己，並加以檢討。無論做任何事，我都很認真投入，因為我有一種當自己決定要去做的事情，非要做到最後方甘休的個性。「有志者事竟成」，所以我做事成功機率也比較高，我覺得我的人生，活得既過癮又痛快，因為我能做充分的做我自己！

力霸皇冠沈總理檔案

沈總理其正，浙江省吳興縣人，世界新聞學院、日本亞細亞大學畢業，歷任台北芝麻酒店櫃檯主任、環亞飯店前廳部副理、力霸飯店客房部協理、長榮旅館管理顧問公司營運室副理、台中長榮桂冠酒店籌備專案經理，現任力霸皇冠大飯店總理一職，台北市觀光旅館商業同業公會常務理事、國立高雄餐旅管理專科學校專任講師、交通部觀光局新飯店籌設案審查委員會委員及中華民國旅行業品保協會評審委員。



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

工程部地址：

626-292-5640

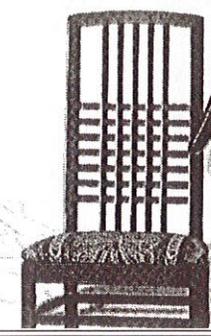
FAX: 626-292-5642

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

顧客抱怨處理概論

沈其正

在服務業來講，今天被客人誇耀肯定，明天被客人抱怨，是很正常的現象，我們做服務，不可能服務一百個人，這一百人都欣賞我們的成績，如果肯定我們的顧客達到百分之九十，甚至更高時，這就已經證明我們規劃出來的產品是正確的，我們就應該繼續堅持下去；相反的，劣質服務是主管該立即去潛心地改善；而主事者如果每天聽不到來店消費的客人抱怨或是誇獎時，那更要小心這種反常現象的了。坦白地說，顧客會抱怨我們，其實他的心中對我們有一種期待，期待我們的改善，期待他想繼續在我們這裡做客人，飯店管理者應該以感激的心去接納抱怨；抱怨是一種危機，其實也是一個最好做公關的轉機，就怕不去處理或不願處理，原來很容易解決的一些小問題隨後可能惡化成了不可收拾的嚴重，我想以下幾點是處理

抱怨的方法：

一、事前的瞭解

去見抱怨者之前，我們要先對整個事件發生的人、事、地、物作通盤的瞭解，心中有個底限後，再出現在抱怨者的面前。

二、選擇適當的見面地點

千萬不要在人多的地方聽一位盛怒客人的話，因為這樣會讓不知情的其他客人對飯店造成第二次的形象傷害；我們可以將客人誘導到一處尚未營業的場所做下來，點兩杯飲料，以降低對方的火氣。

三、聆聽並記錄

當著抱怨者之面前，先專心注意聆聽客人的不滿，並且一項一項地將他的抱怨內容記下來，讓客人充分地感覺到你的誠意和關心。

四、贊同

站在客人的立場表達出對他不滿的贊同感，讓客人覺得你是站在他這一邊的，降低彼此對立的敵意氣氛。

五、立即行動



？
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)

最好當著客人面前打電話要某個單位限時改善，儘量講客人聽得懂的語言，清楚地使客人明白你在採取行動了。

六、追蹤

我們代表公司接受此項抱怨，肩上就有責任，所以雖然改善動作也許是其他單位去進行，但別人不會有這種對客人承諾的切身感；我們應該追蹤工作的進度情況並充分了解，回頭來客人再來找你時，你已掌握情況可以確實的向客人報告。

八、感謝

感謝客人讓我們知道產品的弱點，謝謝他對我們的愛護，使我們更進步。

所以面對抱怨，我們應該視為第一要務，沒有一件事比這件事更緊急地有待處理；飯店處理用心妥當的話，本來我們將失去的一位客人，反而今後會成為飯店的忠實主顧，以後大家更甚至成了朋友；因為我們將「推心置腹」「將心比心」的服務最高境界的感覺做出來了。



七、回報

不管用電話或書面留言的方式，改善後的結果必須要讓客人知道，我們並應該問他「這樣的情形不知道您是否滿意？如果還有須要改善的地方，請您隨時賜教」。

台灣觀光大飯店

戰火浮生實錄：

舊不如新、小不如大、住不如吃

本刊採訪組

「把台灣發展成觀光之島」，是眾多業者的希望，但老飯店在豪華的大型新飯店一家一家開幕時，「老兵凋零」備顯無奈，但是不少韌性極強的老飯店仍然在尋生機。



台灣觀光業像「未開發國家」，老飯店紛紛轉行轉型

台灣的國際觀光飯店在民國七十九年房地產泡沫過後快速成長，供過於求的情況日益明顯。全台第一老牌國際觀光飯店「統一大飯店」去年停業改建為辦公大樓，最近「美麗華大飯店」也步其後塵。

政府沒有發展觀光產業的政策與決心，整體推展措施乏善可陳，比起觀光資源匱乏的香港與新加坡，台灣觀光產業仍停留在未開發國家的行列。在觀光旅客無法增加下，飯店業的營運全靠商務客與愛吃的台灣同胞支持，但這些生意也只有少數的新飯店占到便宜，老飯店已成為艱困的傳統行業。

全台灣國際觀光飯店共分為五大主力戰場，七成在台北，一成在高雄，台中只有6%，其他則是屏東墾丁與新竹兩地區。台北是兵家必爭之地，全台能夠賺錢的飯店幾乎全在台北市、高雄、墾丁、台中地區飯店供過於求情況嚴重，削價競爭明顯，業者已難有一口好飯吃。歸根究柢是因房地產不景氣，使土地開發的方向從住宅、辦公大樓轉向商用不動產，飯店愈開愈多，導致台北市以外的業者非常不好做。

不過，台北市雖然囊括七成市場，但是競爭也非常激烈，總結是三不原則：「舊不如新、小不如大、住不如吃」。在三不下，凱悅、晶華、遠企、西華等新大飯店崛起，稍為老一點的像來來、國賓、福華、環亞業績已大不如前，又老又小的富都、華國、華



Lotus 天香小館
Cafe

LOTUS CAFE VEGETARIAN CUISINE

素菜館

精緻、可口、健康

素食者的最佳選擇

Tel:(714)385-1233

Fax:(714)385-1040

1515 W. Champan Ave.,
 Orange, CA92868



CHU'S WOK INN
 CHINESE RESTAURANT

天香樓

Tel:(714)750-3511

Fax:(714)750-9631

13053 W. Champan Ave.,
 Orange, CA92868

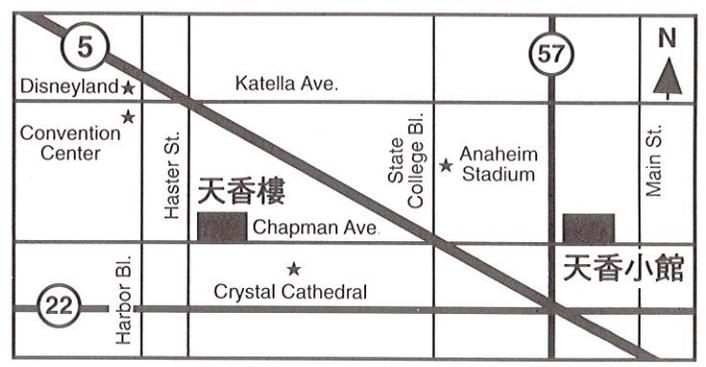
旅遊團體

生日、喜慶宴席

蘇式月餅批發

江浙名菜／卡拉OK

台式海鮮／蘇式點心



泰、中泰、第一客人更是愈来愈少，成为苦撑待变的老饭店典型。

台北的凯悦、晶华；福华经营不错，都是靠餐饮部门的高营收来提升获利，所以观光饭店在外国游客不多的淡季时，便成为国人的豪华大餐厅。但若经济不景气，饭店餐厅生意受到影响，观光饭店业绩立刻受到影响。

由于业者高度竞争，饭店的市场定位变成成败关键。在住宿方面，以商务旅客为主的饭店，由于商务客大都精明，要付多少钱住一天、要住在那方便办事，都有明确的盘算。所以一天的单价由一千多元到四千、甚至六千多元不等，不同价格的饭店都有一定客源。

新型大饭店都是靠吃大赚钱，接近地震灾区饭店生意最惨

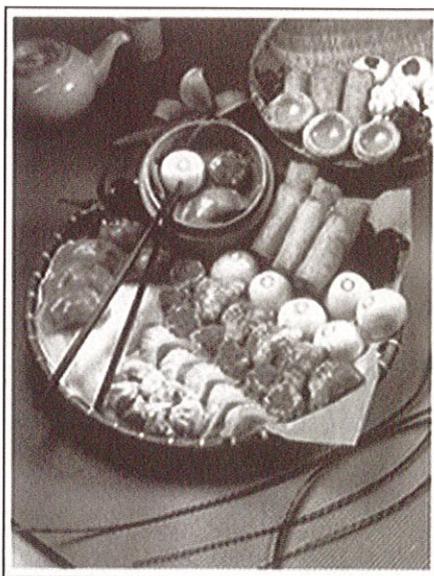
在台北市只要地点对、定位清楚，饭店仍有可为。像福华饭店知名度高、品质稳定，其价位维持在四千元上下，绝对不会拉高做五、六千元的价位，因为对客人而言，超过五、六千元的价位当然选远东、凯悦、西华这种新饭店，所以福华的定位相当清楚，不会大小通吃，更不能以小吃大。

在观光业不振，日本游客减少，欧、美各国观光客又成长有限下，台北的饭店业者几乎把赚钱的希望放在商务旅客。一位资深饭店总裁说，只要台湾电子业继续发展，台

北电子展、电脑展、各种商品展不停地举办，台北市的饭店业一定有经营空间。像凯悦在电脑展时，客房一天的价位都在八千元以上，其它饭店也因此接到不少客源。这就是需求推动价位上升，虽然价格贵，但在旺季仍是人满为患。

所以，台北饭店业的经营环境比起台湾省其他同业好上许多，像南投的米堤在九二一地震前已经做得很吃力，九二一后业绩更

是一落千丈。新竹的烟波、凯撒、老翁等新饭店也没有因週休二日占到便宜。其他接近地震灾区的饭店更是灾情严重，台中的中港晶华、长荣桂冠、永丰棧等饭店的生意已备受挑战，原本赚钱的永丰棧，去年亏损一·三亿，与前年赚四·九三亿的好日子相去甚远。中港晶华去年刚开业，住房率相当不错，但低价竞争成本偏高使得亏损也是不少，高达三·二一亿。



新饭店如此下场，中港路上的老饭店全国大饭店，成立廿多年，曾经是中港路上的地标，但是全国在群雄并起时却背负沉重压力，全国连续三年亏损，老闆吴和田苦思如何收复失地，重新定位已是无法避免的挑战。台南的赤崁大饭店被荣美开发入主改弦更张，高雄的华园饭店也是自寻生路，踏实的做，虽然没有暴利却可营运下去。

高、低价位饭店较吃香，中价位住房率最差

在上市的饭店股裡，国宾是资格最老也

是規模最大的一家，在前董事長許金德的年代，國賓曾是台灣一流飯店的指標，過去多少股東會與名人婚宴在國賓舉行。自民國五十三年創立以來，曾是日本旅客與達官顯要進住的高級飯店，七十年更設立高雄國賓，今年十月國賓將在新竹中華路上成立第三據點。

最近國賓花了九億元重新裝潢台北總店，又擴展新竹多功能新飯店，經營本業的企圖心仍強，第二代掌門人許淑貞更規畫國賓取得ISO 9002認證，重新加入SRS全球訂房系統，及設計企業識別標誌，要在台北飯店業中堅守高級飯店的水平，但國賓的努力仍不敵新飯店的出籠及國內觀光業的不振，業績依然衰退。同樣的狀況也發生在來來、福華等同級飯店。

目前狀況是「夾心餅干」最難為，高價位的豪華飯店生意不差，低價位的小飯店也有一定客源，倒是房價在三千五到四千五百元的中價位老飯店伸展不開，定位稍差的則是處於虧損邊緣。像是最近歇業的美麗華大飯店，共有二五〇個房間，今年上半年住房率才五十四%，比全體平均住房率六十九%低了一成五之多，半年的營收才一·五二億元，獲利空間非常有限，而且美麗華的平均房價才一八三五元，價位偏低使得整棟建物的報酬其不划算。

廿二年歷史的美麗華在重新改裝、拆掉重建、轉業經營三個方向下抉擇，由於市場競爭與位置特殊因素，儘管花個十億重新裝潢也不可能與新飯店競爭，於是美麗華拆建為商業大樓已是最後選擇。

美麗華乾脆轉行，朝代反比國賓、福

華、國聯、華國好賺

重整、翻修對某些老飯店來說都無法得到合理收益，業內人士分析，新型辦公室每坪月坪效為三千元但是觀光飯店的月坪效能夠做到二五〇〇元已是不得了。另外飯店的人力與設備成本都非常高，服務人員的薪資、裝潢的費用、甚至三年換一次地毯的成本都不少，而把飯店改建為辦公大樓，不但付出成本相對較低，收益也穩定。所以同業對美麗華的改建，雖然有點傷感，但是多認為美麗華股東們的抉擇是對的。況且美麗華在大直大灣段仍有一塊可供興建飯店的土地，四、五年後全新的美麗華大飯店將再出現，到時又是哪重競爭型態則難以預料。

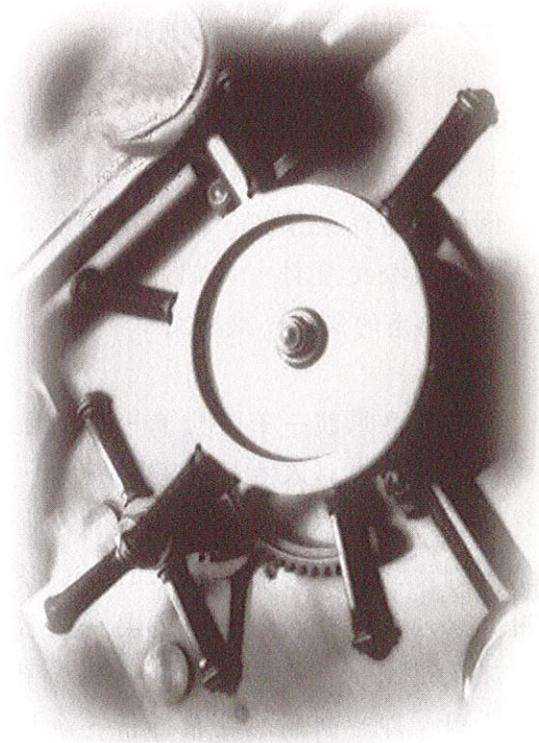
在這批老飯店中，不起眼的復興北路朝代飯店，則以高科技通訊設備，單純的商務需求，及低房價訴求平實的取向，靠低成本經營方式年年賺錢。老飯店中朝代是定位明確的典型代表。

由於硬體大翻修已逐漸失去作用，業者非得找出生機脫胎換骨不可，像是把飯店的定位改變，把房間擴大由二間改成一間，不但經營型態全改，還得改名字、參加飯店聯盟，整套措施一起來才有機會與新飯店一爭長短。

擺脫過去輝煌記憶，轉守中低價位客層，像第一飯店、一樂園、富都、三德都是要求新求變的老飯店。

其中第一飯店有業外收入的租金支撐，房價便宜賣，現已成為不少大陸來台人士、外國表演團體的住宿處。

資訊財稅專欄



編輯小組： 李秉信
王強生
劉麗芬

- 82 為商務旅遊人士
量身打造的新翅膀
- 84 e-life生活
- 88 新航出意外
保險業者談理賠
- 90 稅務計劃
- 92 那個重要人員
可能是貴公司存續的關鍵



為商務旅遊人士 量身打造的新翅膀

楊沛文

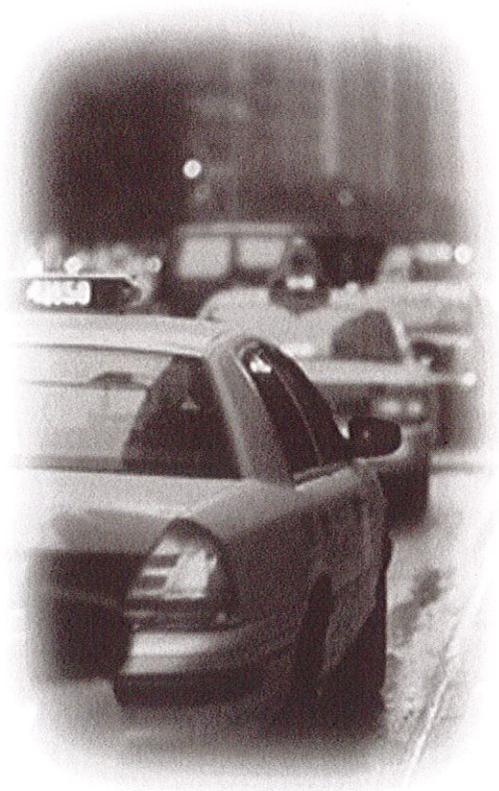
今年三十八歲、出生於美國華盛頓的安德魯·雪瑞 (Andrew Sherry)，現在是艾佳思企業的策略發展副總裁。九月十九日中午，他從香港一飛抵台灣，馬上就坐上安排好的車，直奔預定進住的凱悅飯店。這一次，他是為了隔天就要發表、針對國際商務人士所提供的商務旅遊資訊的寰室網 (worldroom.com) 中文版來台，不過，這卻是他這個月以來第三次出國出差。從他極力

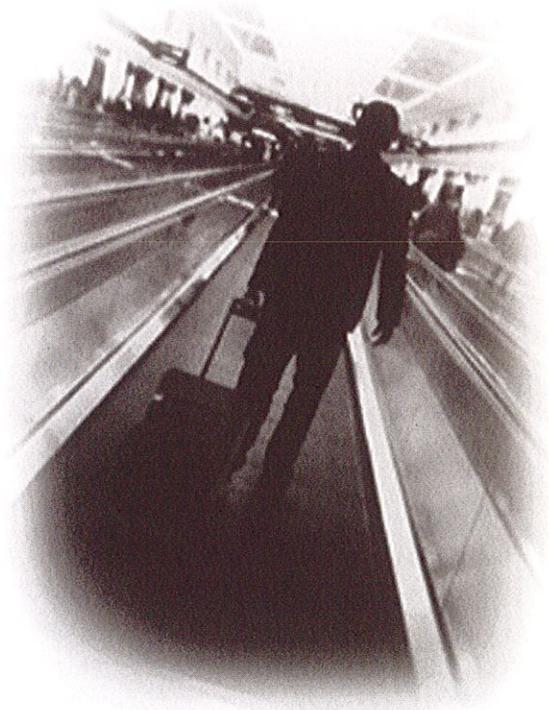
想拉起的眼皮就可以看出他的疲累程度。在台灣短暫停留兩天後，又要趕回香港，為下星期要去英國倫敦出差做準備。

其實，只要走進台北市各大飯店，就可以發現像安德魯·雪瑞這樣的商務旅遊人士。他們通常西裝筆挺，手上是簡單的行李和一大堆的公文資料，每個月就像這樣穿梭在異國不熟悉的飯店、機場之中。

然而，要想談一筆好生意，他們通常面臨的問題是：在這人生地不熟的地方，如何獲得即時的資訊以及當地的各種訊息。一般的旅遊網站對這些商務人士來說，並不完全適用；比方說，商務人士最需要的是當地天氣狀況及預測、重要電話號碼、飯店附近的互動地圖、即時新聞及股票行情、班機飯店訂位、外幣兌換匯率等，一般旅遊網站所提供的景點介紹對他們來說並不實用。

也因此，一九九六年成立、為國際各大飯店建立DSL寬頻上網機制的艾佳思企業便從去年十一月起推出符合商務人士需求的商務旅遊網站——寰室網。而艾佳思更在今年九月二十日於台灣推出寰室網的中文版，這也是台灣第一個中文的商務旅遊網站。





以目前一般的旅遊網站來說，幾乎都是針對一般旅遊人士設計，但對於這些出國頻繁、消費力高的商務人士來說，卻沒有專門提供當地進一步的經濟、社會、文化和城市須知、地圖的網站。艾佳思新傳播媒體事業總裁賴瑞·坎貝爾（Larry Campbell）表示，艾佳思看準這一塊商務人士的商機，便在原本飯店寬頻上網的事業之外，另外成立一個事業群，專門發展這一個商務旅遊網站。而根據統計，在二〇〇〇年全球商務旅行的比例中，東南亞人口占了四八%，其中又以華人為大多數，因此，艾佳思決定在今年九月推出寰室網的中文版。

事實上，以艾佳思來說，客戶共有全球四十四個國家超過一百八十家飯店、客房數超過五萬五千間，其中包括凱悅飯店、希爾頓飯店、半島酒店、喜來登酒店等。賴瑞·

坎貝爾解釋，由於飯店業通常都不會有自己的資訊科技人才來經營飯店e化，因此，艾佳思除了幫這些飯店建立寬頻上網機制外，同時也擔負起幫飯店網路化的顧問角色。目前台灣飯店業中，凱悅飯店已經採用寬頻上網機制，而希爾頓飯店以及來來飯店也將在近期內推出寬頻上網服務。

安德魯·雪瑞表示，現在，利用艾佳思在這些飯店的寬頻上網的機制，只要一插上線，馬上就可連結至寰室網。此外，為了因應商務人士的需求，寰室網也同時推出WAP版本，讓旅行各地的商務人士也可以透過手機獲得想要的資訊。

而賴瑞·坎貝爾表示，未來整個艾佳思企業營收將來自飯店寬頻上網事業，以及網路事業的廣告營收和電子商務部分，預計將可達到各五成的成績。然而，這樣的商務旅行網站是不是就能夠在現今氾濫的旅遊網站中異軍突起，則還得經過時間的證明。

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。

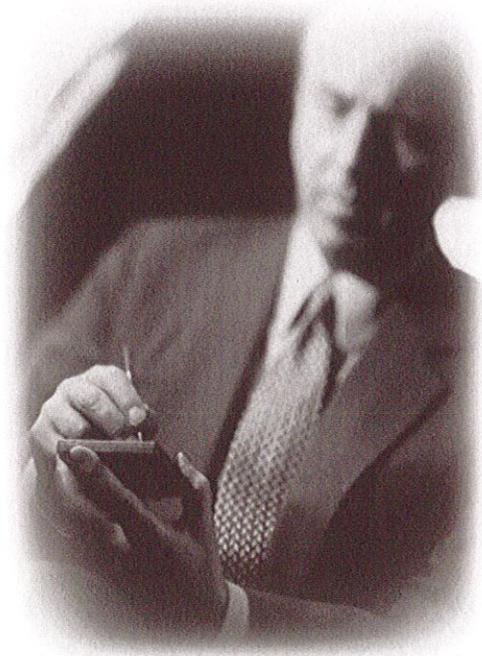
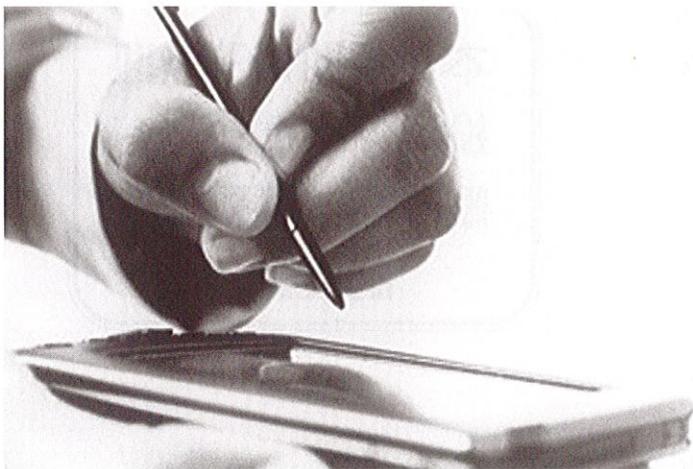
e-life生活

陳安允

在 e 世代的生活中心，便利是最基本的要求，特別是 PDA 的出現，完全滿足個人在日常生活處理上的需求，它宛如貼身秘書，隨時點選，資訊立現眼前。不只是生活用途，就連商業及科學用途，也是逐漸開發的新領域

個人數位助理器（Personal Digital Assistant，簡稱 PDA）也被稱之為「電子記事簿」，原本以提供生活周邊的資訊服務為主。早期台灣的 PDA 是以金融服務為主，隨時警示股票行情，好像「傳訊王」、「神乎奇機」等等都是；再者是純秘書功能 PDA，隨時提醒使用者應注意的各種事項。

目前 PDA 因為與電腦、網路搭上線，令其附加價值大大提高，同時它更像是口袋型的筆記型電腦，可以提供的資訊及便利程度更是超乎我們的想像。譬如想到美西一遊，



可於行前下載洛杉磯當地的公路地圖，或是舊金山市區詳細街道圖，把資料存放在 PDA 中，隨時查看以避免迷路；又或者為排遣旅途中的無聊，希望閱讀不同的小說、散文或詩集，也能經由上網下載十本書；想玩遊戲，更沒問題，只要上網下載即可。

另類掌上型電腦

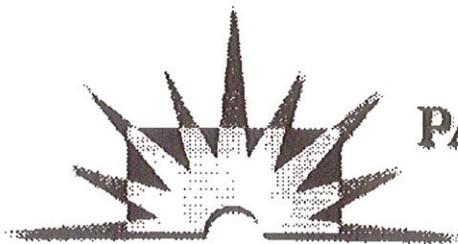
PDA 的功能，由原始內建封閉型的結構設計，發展至目前已有外建添置的設備，譬如透過插卡的方式插入一片萬用辭典，PDA 頓時便成了語言學習機；經由紅外線連上網，猶如一部精緻的電腦與全世界搭上線，可以

Serving our community... one customer at a time

When you come to Pacific Western National Bank, you'll get community banking at its very best.

Our bankers know their business, but they also know your name. Our staff is ready to help when you want a checking account or a line of credit for your business. You'll get friendly, helpful service and always, a smile.

We believe it's the way community banking should be.



PACIFIC WESTERN
National Bank

May Chew, Vice President & Manager
200 S. Vincent Avenue, West Covina, Ca 91790
(818)919-5761



新機型與網路結合



自由收發e-mail，不會遺漏任何一則訊息。最重要的是，PDA外型猶如掌上型電腦般，可以放入口袋或皮包中，一點也不費事。

也許不少人仍不瞭解PDA的妙用，試想以往出門時，皮包中可能會有一本記事本、一台小型計算機、名片簿、行事曆及一些明細表等，現在這些細項都可以容納在一個類似小皮夾的PDA中，透過隨時切換畫面，可以提醒自己該做什麼、約會時間到了等事項，人性化的設計，難怪如此受歡迎了。

一個重約一百七十公克，長寬高有12cmx8cmx1.8cm的PDA，雖然體積小又輕薄，卻可以儲存六千個地址、五年的約會、一千五百個待辦事項、一千五百個備忘錄及二百封電子郵件，還可以安裝其他的應用軟體（有的可達8MB的唯讀記憶體）。特別是高解析度的LCD螢幕，長期看也不會覺得視線模糊。正因為有LCD螢幕，PDA更能呈現最真實的色彩。

像最近一款的IBM PDA Wordpad，未來也可與IBM的全系列桌上型電腦、筆記型電腦以及相關通訊周邊產品整合，效用更大。因此未來的PDA，不僅會是一部個人資訊管理裝置機，更能延伸至PC與網路，不管是下載電子郵件或是尋取更多網路資訊的效能，這應該也是此新產品標榜網上資訊帶著走的利基所在。

針對PDA的研發，目前更有業者鎖定PDA與e-Banking的服務連結，也就是即時金融上線服務的載入。只要擁有PDA，即可隨時擷取金融資訊，這也是以PDA為理財工具的新路徑。不單如此，以PDA與Internet互動式的免費連結服務，就目前所知，已可經由上網，瀏覽超過一千五百個頻道所提供的最新互動式及個人化服務的網頁。

另外，在螢幕上直接輸入，也是PDA最人性化的設計之一。可以使用手寫筆與Graffiti Power辨識軟體結合，不用考慮使用何種輸入法，均可迅速而正確的輸入字母、數字、符號甚至是他國字母，達到記錄或溝通的目的。

在外觀上的設計，不管是鈦合金的外殼或半透明的外殼，都相當具有現代感，超酷炫的外型，更輕易的擄獲了年輕人的心。和手機一樣，PDA也有平面及折疊式等不同的設計，都是採用超薄的輕巧造型，方便使用及攜帶，這些體貼的設計，都不得不令人讚嘆，身為現代人實在太幸福了。



新像窗簾·地毯公司

Nu-Way Design Center

專精：各式布窗簾·垂直簾·百葉窗·木葉窗·裝飾畫·床單·地毯·Shutter等



全美華人最大窗簾公司



- ▶ 專精百萬豪華住宅、整體設計、專業技術、品質保證、積數十年經驗、唯一深獲主流社會及建築師同業青睞的華人公司、竭誠歡迎參觀樣品屋，在 5FWY 與 91FWY 邊
- ▶ 免費設計、估價、按裝
- ▶ 自設工廠、價錢保證比 HOME DEPOT 及美國任何窗簾公司都便宜



備有大量精緻油畫、義大利精品瓷器，各種家庭飾品、窗簾、布料、豪華傢俱等，全部以批發價優惠華人同胞。一站隨購，萬事OK。

24小時免費電話歡迎洽詢或比價

1-800-273-0009

E-Mail: artlandgroup@cs.com



※新購大樓擴張營業所有產品都有大折扣，歡迎舊雨新知銘謝惠顧！

HunterDouglas
WINDOW FASHIONS
代理各種名牌

7920 Orangethorpe Ave., Buena Park, CA 90621

新航出意外

保險業者談理賠

不同保險理賠內容不同 購買前最好問清楚

編輯部

新加坡航空公司擬飛來洛杉磯的班機在桃園機場起飛後不久出事，令人感嘆天有不測風雲。雖然平平安安地出門、快快樂樂地回家是旅客的心願，但一旦意外發生，如何將損失減少到最低程度，值得大家深思。保險業者指出，目前不論從台灣來美旅遊、或從美國前往其他國家旅遊的人士，有愈來愈多人購買旅遊平安險，顯示大家愈來愈重視旅遊的「平安」。



保險業者劉雷玲芳說，旅遊平安險的對象以沒有人壽險或醫療險的人士為主。旅遊平安險即包括人壽險及醫療險，若當事人有投保這類保險，在空難發生後，不論是死亡或受傷，保險的承保範圍包括相關支出費用，如遺體運送費、家人趕往出事現場之旅費或醫療費等理賠。該類保險保費依投保人的年齡及保額而定，六十九歲或以下的投保人每天付五元保費，可獲最高十萬元理賠。七十歲以上的投保人每天付十元，可獲同樣保額的保險。以目前大家出國旅遊往往不超過十來天來看，不少人認為花一百多元買個讓人「心安」的旅遊平安險，非常值得。她相信這也是近年來該類保險的投保人數明顯上升之故。

保險業者張國興指出，有些客戶反映，用信用卡買機票，一旦飛機出狀況，由於有

些信用卡公司提供意外人壽擔保，故不須額外購買其他保險。但大家疏忽這類擔保其實有限制，但這行小字往往被持卡者疏忽，該限制即發卡公司就任何一樁意外事件的整體理賠金額有上限，因此若有多名旅客用同一張信用卡購買同一班機的機票，萬一出事，每人可獲理賠的金額將減少，不見得真能獲得保障。



至於有些旅客臨上飛機前所購買的臨時旅遊意外壽險，基本上只擔保在飛機上所發生之任何意外的壽險，不擔保旅客下機可能遇到的意外。但以其要保費及擔保時間來看，不如平常即買人壽險較划算。

張國興也認為，綜合醫療及人壽險特色的旅遊平安險其實是個不錯的選擇，因為這類保險尚擔保投保者在國外遇到法律糾紛時所需的辯護費用。

保險經紀林君健說，不少人以為擁有醫療保險，就不須擔心旅遊途中可能發生的醫療費用。事實上，如果擁有的醫療保險屬於

管理式健保（HMO），一般來說，由於投保者只能前往與管理式健保組織簽約的醫療網看病，因此管理式健保組織通常不會負擔投保者在外州其他醫療網就醫的任何醫療費用，更遑論國外的醫療網。當然每個管理式健保組織的保單不同，各家做法可能不一。

至於醫療保險若為優先健保組織（PPO），通常保險公司會負擔投保人在國外所需的就醫費用，但承保範圍有很多限制。他建議，擬出國旅遊的旅客如果關心健康，不妨先瞭解投保的醫療保險屬於那種，及是否負擔國外的醫療費用。如果沒有負擔，且旅客本身已有人壽險，不妨考慮只購買旅行健康保險，若為一名四十一歲的女性旅客，購買卅天的這類保險，保額為五萬元，保費約一百五十元，自付額兩千元。

律師鄧洪指出，依照全世界航空日內瓦協定，在空難發生後，不管飛機失事是否由於不可抗力原因，或飛機駕駛員是否有疏失，航空公司承保的責任險公司均必須理賠每名受害者（不管是受傷或死亡）最高達七萬五千美元。

而根據美國法律，如果飛機失事係肇因於機械故障，或人為的疏失，飛機投保的責任險公司就必須負擔更多責任。受害人除獲前述理賠外，尚可要求財物損失、醫療賠償、工作方面的損失（如薪資、休假）及精神賠償。但這項法律只適用於發生在美國境內的空難。

稅務計劃

林清吉會計師

朋友們時常問我如何才能省稅，除了一般的省稅建議外我也經常提醒他們一定要作好稅務計劃。在美國稅務繁重，一般來說，只要收入達到一定的標準就必須納稅。納稅人平均要將所得的1/3繳稅，也因此大家都非常關心省稅的訣竅，但許多納稅人平時卻不怎麼關心報稅，只有到了報稅季節才心急如焚地請教會計師如何省稅，此時，會計師能夠建議的往往非常有限，稅務計劃應該以平時就開始。有人會說，我賺不多，稅務計劃對我來說是多餘的，這種想法其實不然。首先稅務計劃是幫助納稅人從小到大，從無到有積累財富的一個長久的規劃，積少成多，聚沙成塔的道理大家都理解，其次稅務計劃對中低收入階層的納稅人與高所得的納稅人一樣重要。因為對一個年收入五、六、十萬的家庭來說，省二、三萬的稅也許並不很重要但對一個年收入五、六萬的家庭省二、三仟的稅就能感到份量了，以下舉幾個簡單的例子來說明稅務計劃的重要性：

(一) 股票：許多人都在玩股票，但常常卻不知道何時買何時賣，要買還是要賣，股票市場千變萬化，就是專家也無百分之百贏的把握，稅務計劃卻能幫助投資者作正確的決定。例如WASH SALE產生的虧損不能在當年度扣減但同種產業中的股票不算WASH SALE，所以如果投資人手中握有虧損股票，而又有扣減的需要，不妨考慮購進同種產業中的其他股票，即能在本年度扣減資本利得損失，在明年該產業股上升時又能購到錢，另外如果後納稅人在前些年有股票虧

損無法一次扣減，而且前手又握有賺錢股票，就可考慮賣出再買回，這樣今年就不用繳稅，亦可保有股票繼續讓增值。

(二) 又比如，大家對置地購屋都很有興趣，可是稅法規定自住房屋買賣時，如盈利要報資本利得稅，如有虧損則不可扣減，但如果通過簡單稅務規劃將之轉變為出租財產，則自轉換之日起，不但虧損可以扣減而且可以當年度全額扣減。

(三) 再有許多納稅人知道，開退休帳戶可以省稅，但在報稅時總是報怨現金不夠，無法開設帳戶，事實上，稅法上並無規定須先開帳戶後才能在稅表上扣減，稅法上只規定納稅人須在隔年4月15日之前存入銀行，故此納稅人盡可先扣減用退稅的錢存入退休帳戶即可。

從以上幾個例子，我們可以看到稅務計劃的重要性，新的稅季即將來臨，大家在努力工作打拼的同時，別忘記向您的會計師諮詢稅務計劃，切記稅務計劃是家庭財務計劃中非常重要的一部分，只有做好稅務計劃，才能最大限度也保有及擴大個人的財富。

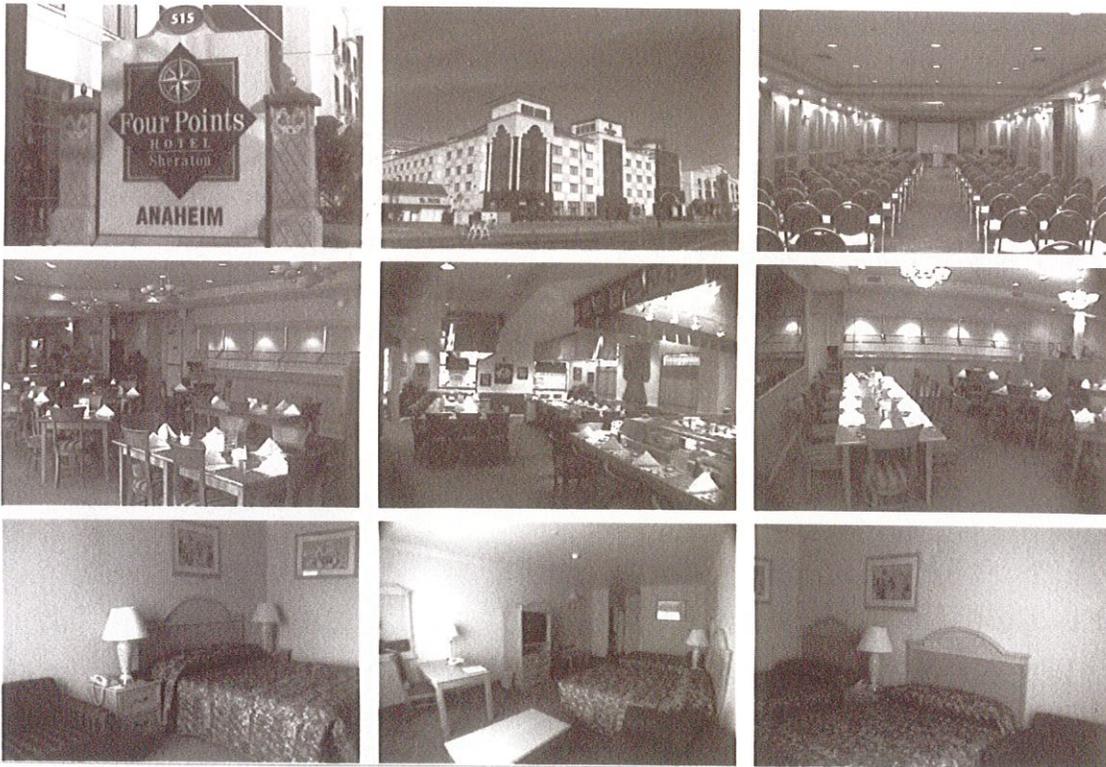
編者按：林清吉會計師係本會特聘財務顧問。

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

那個重要人員 可能是貴公司存續的關鍵

By John Lee

如果你不懂得你的雇員是你最重要的財產，那麼你就不會提供他們所期待的福利，不會支付令他們滿意的工資，也不會因他們的突出表現而給予獎勵。在今天吃緊的勞務市場上聘用和留住有技術的雇員對企業的成功和增長至關重要。不懂得這一點的業主是少有的。

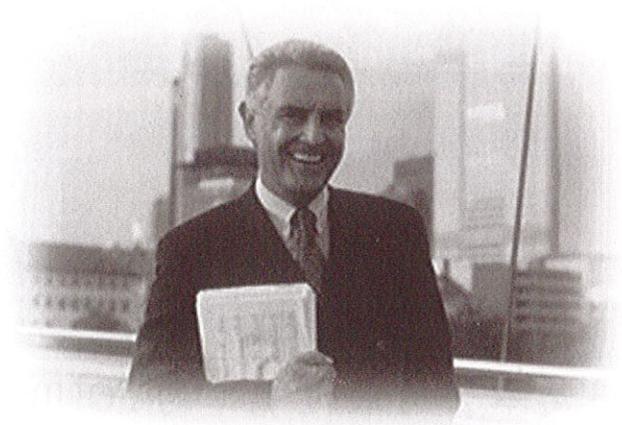
然而，許多業主也許沒有認識到另外一點，即有些雇員比其他一些雇員更重要，而且公司可以根據其整體結構的情況，以動用業務資金為重要雇員購買人壽保險的方式來保護公司自己。請看下面例子。

底線結果

「級銷售員」布萊恩·墨菲在三年前加入公司，從此公司的年收入平均增長20%，並促使公司的生產製造攀升。墨菲在軟件行業是公認的專家，與他同等水平能力的人很少，但他的聯繫很多。假如墨菲意外死亡，公司的業務會大大下降，招募成本會很高，可能還需要解雇一些工人。這樣做的代價很大，而且業主還會感到似乎是他讓他的雇員們失望。對於這一災難事先沒有任何計劃或財務保護措施。這一例子在全國各地的公司已常有發生，但是仍有許多業主不通過利用重要雇員保險及其家庭成員。重要人員保險雖然不會減少一個重要雇員的個人損失，但它可能減弱由此產生的財務影響。

公司和雇員的雙贏安排

定期保險典型地被用來抵銷像銀行貸款之類的潛在短期損失，而現金價值人壽保險則常常用來為已投保人壽保險的重要人員提供長期保護及可能的附加福利。例如，在後一種情況下，保險單的死亡保險金會轉移到公司所得上，並在該雇員的工作年限內免稅〔儘管最低稅選擇可能被適用〕，或者該保險單的現金價值可以被用來為該雇員的退休提供附加的福利。



計算保險賠付的正確數額是指招收人員和培訓新手的費用價值、新替換人員達到原先雇員能力水平時的金錢損失、以及其他非有形價值，如市場聲譽的損失的確定。

如需更多有關如何保護或獎勵重要雇員和你自己的信息，請與Prudential Representative John Lee 聯絡 Tel:1-714-609-5588。

一如既往 普天壽信守承諾

人壽、健康、汽車*、房屋*、個人退休帳戶
普天壽... 雄踞金融保險業領導地位超過123年。
北美洲規模最大的保險公司之一。

John Lee / 李冀強
Prudential Representative
PRUCO Securities Registered Representative
CA Insurance License OC42241

Prudential
17700 Castleton St., Ste 228
City of Industry, CA 91748
TEL: 626-810-0905 FAX: 626-810-4670

Irvine Office:
TEL & FAX: 949-653-2371



普天壽穩若磐石，
是為您提供保險及財務服務的最佳選擇。



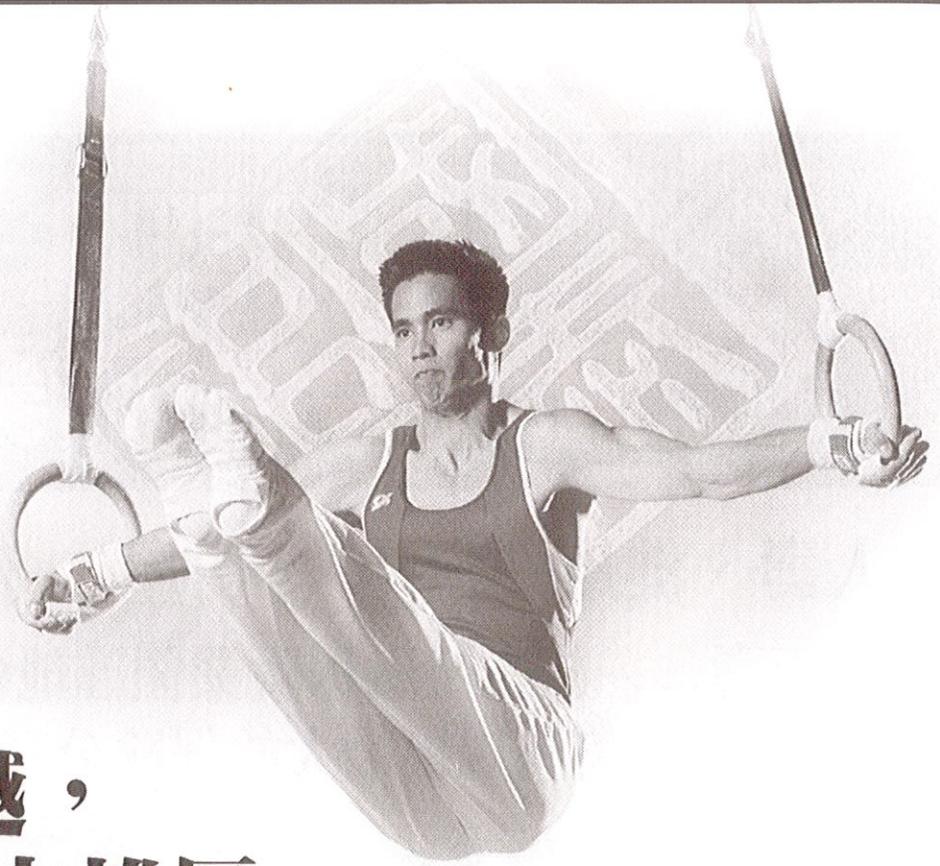
Prudential
普天壽

* 由Prudential Property and Casualty Insurance Company, Prudential Commercial Insurance Company, Prudential General Insurance Company 或The Prudential Property and Casualty Insurance Company of New Jersey 提供，地址：23 Main Street, Holmdel, NJ 07733。此類保險並非在每州都有提供。

美國普天壽保險公司的更進一步的書面資料，包括合約同意書和維持保單有效的資料將以英文版提供。其它的相關資料也可能以英文版提供。Future written communications for The Prudential Insurance Company of America including contractual agreements and policy maintenance information will be in English. Additional materials may also be in English.

©1999 The Prudential Insurance Company of America. 751 Broad Street, Newark, NJ 07102.

Ed. 6/99 IFS-19990607-A017942



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
Alhambra (626) 284-6556
Monterey Park (626) 281-8808
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：

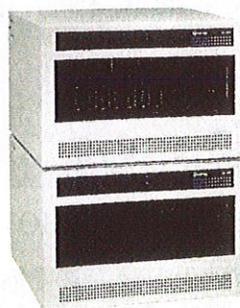
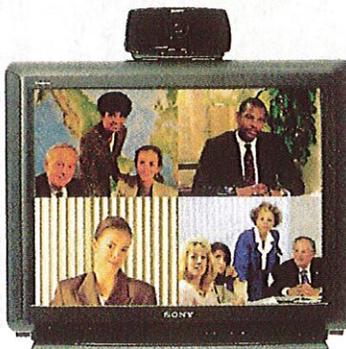
Houston (713) 278-9599

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

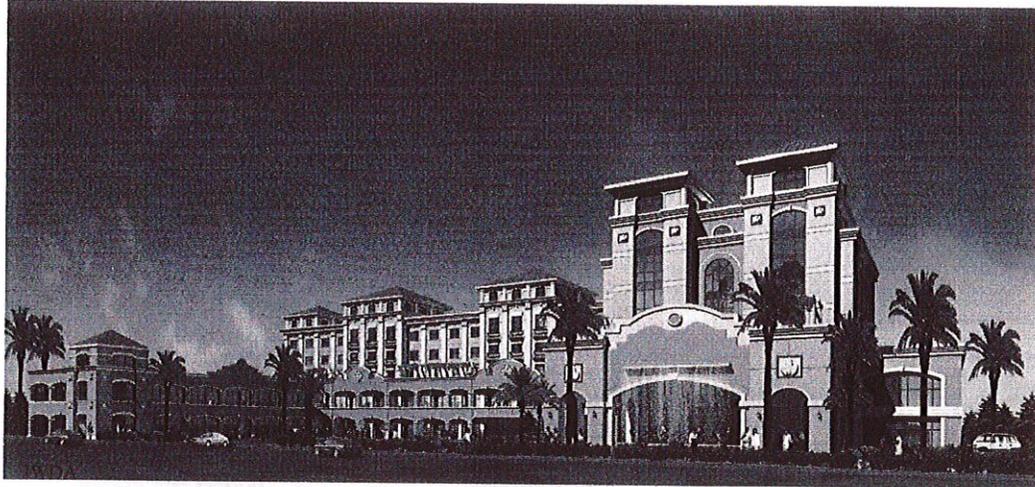
南加：

2311 N. Durfee Ave.
El Monte, CA 91732

626-442-9929

J W D A 王振楣建築師事務所

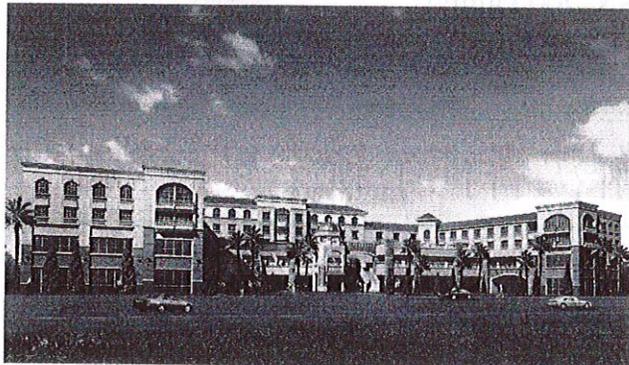
JAMES WANG DESIGN ASSOCIATES, INC.



SHERATON HOTEL 設計方案

辦公大樓
購物中心
豪華住宅
學校建築
室內設計

高級旅館
工商建築
集合住宅
遊樂設施
區域規劃



聖蓋博市大酒店設計方案

VIEW A



聖蓋博市大酒店設計方案

VIEW B

J W D A ARCHITECTURE / PLANNING / INTERIOR DESIGN

529 EAST VALLEY BLVD, SUITE 228-A

SAN GABRIEL, CALIFORNIA 91776

TEL: 626-288-9199 FAX: 626-288-9159