



南加州台灣旅館業同業公會

年會特刊

BULK RATE
U.S. POSTAGE

PAID

MONTEREY PARK
CALIF. 91754
PERMIT NO. 76

JUNE
2001

旅館通訊 26th ANNUAL CONVENTION Issue Number 98

Do you
know
who's the
second
largest
upscale
extended
stay
hotel chain
in the
U.S.?

(Right behind Residence Inn® by Marriott)

HAWTHORN
SUITES

Stay at #2. Feel like #1



HERE'S A #2 YOU'LL REMEMBER.

If you are looking for a potential hotel franchise, Hawthorn's position as #2 offers a prime investment opportunity worth remembering.

Hawthorn Suites has over 150 locations, with spacious comfortable suites worldwide, second only to Residence Inn® by Marriott®.

Come stay with us, better yet come build with us.
Call Mark Crisci 619-525-0016.

Offering by prospectus only. This advertisement is not an offering. An offering can only be made by a prospectus filed first with the Department of Law of the State of New York. Such a filing does not constitute approval by the Department of Law.



CHIANG, CHIU-CHI
TRAVEL TIME MOTEL
5447 EL CAJON BLVD.
SAN DIEGO, CA 92115

There's still time to get in on one of the best franchise deals in the industry.

The numbers prove Howard Johnson is now a performance leader.



If you had signed on with Howard Johnson, you would have benefited from our outstanding performance last year:

- RevPar up 5.8%
- ADR up 7.1%
- 103 new agreements signed, for an additional 11,754 rooms
- 71 new hotels opened*
- 85% renewal rate in 2000
- \$77.18 ADR through CRS (28% above system average)

The most competitive franchise fees in the industry.

- Great capped low fees starting at just \$525 per room.
- Financial incentives for new construction and conversion, pre-opening sales support and optional area protection.

Quality drives all aspects of our business.

- We offer one of the best quality assurance programs in the industry.
- Our new ad campaign shows our commitment to you and to our customers.
- "A-Rated" properties are up 15%, proving that our increasing emphasis on quality shows.

"When you join us and live up to our quality and performance standards, if you're not happy after two years, you can leave the system with 10 months' notice, *with no liquidated damages*. Our unique satisfaction guarantee is part of our brand's unprecedented growth. A better quality franchise is what you'll find at Howard Johnson: I guarantee it."



— Mary Mahoney, President and CEO

Don't miss out on this great opportunity. This program ends December 31, 2001.
For more information, call our Franchise Sales Department
at 1-800-758-8999 or visit our website at hojo.com



A better quality of life on the road.SM

會長的話

邱垂煌

公會邁入展新的第二十一世紀，常思考著如何配合時勢而不失固有來面對新時代的挑戰，由衷感謝各位理事的支持，在各項會務活動中全心全力的配合，得以進展順利。

公會也為了配合姊妹會—高雄市旅館公會年會特別舉辦了泰國順道遊，大家平時為工作忙碌利用此時讓身心得到充分的休息，所謂休息是為了走更長的路，此次聯合訪問團拜會了僑委會、觀光局就雙方關係進行溝通，僑委會及觀光局親切的作風及熱情的款待令人印象深刻，二月八日本會在San Diego地區邀請了吳適中律師就會員切身的法律問題進行講解，會員反應熱烈獲益匪淺，感謝加聯保險長期對本會的支持及當日晚餐的贊助。



消息顯示今年的經濟情況呈下波的走勢，加州政府調高最低工資，再加上能源危機的警訊，在這些問題來臨前你是否做好心理準備，三月二十一日本會與僑二中心合辦的旅館從業人員訓練班，特請專家為你作分析及建議因應之道，切勿錯失良機。

最後祝福大家生意興隆，事事如意。

歷任會長芳名錄

第一屆	蔡金欲 / 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
第二十五-二十六屆	邱垂煌 / Chris Chiu	1999-2001

目錄

7 封面故事 COVER STORY *Best Inns & Suites*



會務動態

- 12 南加州台灣旅館業同業公會
第二十六屆第六次理事會
- 13 南加州台灣旅館業同業公會
第二十六屆第七次理事會
- 15 聯合訪問團專題報導
- 18 2000 年 X'mas Party 花絮剪影
- 20 聖地牙哥地區座談會專題報導
- 22 南加州台灣旅館業同業公會
第十七屆訓練班
- 23 我夢想的故事
- 26 公會的暮鼓晨鐘，同業的受惠無窮



工商法律專欄

- 30 公元2001年一月一日起兩項新稅法
- 32 雇主提供食宿 能否抵薪視
「誰的利益較大」 員工不能獨立運用
工餘時間 不得扣薪
- 33 薪水跳票 扣發小費 少算報酬
明年起新勞工法嚴訂約束罰則
- 34 供食宿抵減薪資有上限還需先約定
州府標準不足成本 雇主應視為福利
不能寄望減少開銷
- 36 談虎變色 — Proposition 65



市場行銷專欄

- 40 2001年十大熱門行業
- 44 California New Hotel Development Survey 2000
- 52 電費調漲餐飲
旅館業雪上加霜壓力大
- 53 迪士尼新樂園"加州探險"系列報導
- 56 安那罕大會堂擴建完工二月廿八日
開放耗資近二億，展覽面積領先西海岸
- 58 另類管理系列（四）

經營管理專欄

- 62 華爾街假日旅館 處處展現高科技
- 64 數位時代企業管理因應之道
- 68 如何以電子商務 創造企業價值
- 53 精準的雇人術

資訊財稅專欄

- 78 幫助你在二十一世紀更多地保留
個人收入的21種方法
- 80 制定投資計劃
- 82 電子郵件地址顯身分、展「實力」
- 85 就業場所的長期護理
- 86 共同基金的常見誤解
- 87 PDA、WAP 手機，新世紀利器
- 88 稅務理財講座系列報導之一
— 查稅與報稅

廣告索引

- 封面 Best Inns & Suites
- 封底
- 封面裏 FOUR POINTS HOTEL
SHERATON ANAHEIM
- 封底裏 國泰銀行

- 27 大同公司
- 31 華美電子鎖
- 38 大都會保險
- 43 Atlas Hospitality Group
- 51 大友床墊
- 57 光輝油漆
- 73 普天壽商業房地產
- 79 誼豐燈飾
- 81 Arland Group, Inc.
- 83 台美地毯
- 84 Prudential (John Lee)
- 90 美加電訊

第97期2001年3月出刊

- 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、李德揚
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
- 承製：vpa Graphics
Eric Chen 714) 624-2724

In addition, all Best Inns & Suites hotels now feature special Evergreen™ accommodations for health conscious, environmentally-sensitive guests. Each Evergreen™ healthy guestroom contains two air cleaners, a filtered drinking system and filtered shower system with massage head. This new alternative was introduced in 2000 to enhance the travel experience for the 52 million Americans who suffer from allergies or asthma. The program capitalizes on a growing trend across our nation;K the trend toward healthy living, and it has proven to be the perfect concept for Best "to hang its hat on." For example, Best's EverGreen public relations program included a video news release (VNR) filmed at the Best properties in Memphis and Nashville, TN. Released in Summer 2000 on 2 heavily traveled weekends (Memorial Day and July 4th), more than 7.5 million viewers across the nation learned about Best on their local news station; more than 30 network affiliated stations ran the report.

Here is some of what Best Inns & Suites offers its franchisees:

- * SmartStart 90-day telemarketing program to generate sales & business for your hotel
- * Ongoing training programs for operations, maintenance and sales

- * Group purchasing services and discounts
- * National sales team targeting corporate, leisure and group business opportunities
- * Joint national and local advertising with placement in USA Today, marketing and selling programs
- * Internet marketing support with links to travel related sites
- * Site-specific public relations support
- * Discounts on AAA and local advertising
- * National Best directory
- * ExtraNet: Online training, unique hotel website and communications tool
- * Quality assurance reviews and support system
- * One toll free telephone number for all franchise support needs
- * Toll-free reservations system
- * Proactive guest relations program



Welcome to Bestinn.com

For example, Best Inns & Suites' training program begins shortly after you sign your franchise agreement, and pre-opening support during the construction and renovation period for your hotel. Extensive hotel operations, sales, marketing and management training is also offered to both owners and hotel General Managers prior to opening. On-site training is provided prior to and during the hotel grand opening. Post opening support is provided in conjunction with a comprehensive quality assurance review program to maintain brand integrity and quality. In addition, a dedicated franchise resource center is available for assistance and problem solving, and can handle all questions related to any Best support department.

Fair Franchising

US Franchise Systems is one of the nation's fastest growing hospitality systems, in part due to its reputation for treating franchisees with respect and fairness. The Company was founded in 1995 by 40-year hospitality executive Mike Leven, former president of Holiday Inn Worldwide and Days Inn of America, on the principle that franchisees are our partners and they are in business for themselves, not by themselves. Now, with three growing hotel brands, that philosophy was recently acknowledged by the American Association of Franchisees and Dealers (AAFD) when it awarded its Fair Franchising Seal to USFS and its brands. USFS is the first hotel company to receive the prestigious Seal.

In addition, US Franchise Systems was the first to be recognized by the Asian American Hotel Owners Association (AAHOA) for exemplary franchise practices and has also been cited by the American Hotel Foundation and American Express as a "Best Practice Champion" for its fair franchise agreement. Leven, USFS' chairman and CEO, also received the "2000 Pioneer Award" from the International Society of Hospitality Consultants for his trend-setting work in hotel franchising and the Company's fair franchise agreement.

Key points of differentiation between USFS' and a traditional franchise license agreement include:

- * **Protected Territory** - We offer a unique, specific area of protection for all Best Inns & Suites hotels.

- * **Contact Term** - 20 Years plus 10 Year Renewal Option

- * **Liquidated Damages** - Based on hotel occupancy performance with a fair approach to ending the relationship if things are not mutually working out

- * **Change in Manual** - Changes requiring a substantial investment require approval of 66% of standards by franchisees in the Best 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, much larger franchisors. We understand that fairness, honesty and support for our franchisees is the backbone of our business."

Best Inns & Suites offers a competitive franchise fee structure. Initial investment figures will vary by the nature of upgrades and maintenance required to convert an existing hotel to the Best brand:

Franchise Fee: \$35,000

Royalties: Continuing fees of 5.5% of Gross Room Revenue (GRR) Year 1, 6.5% Year 2, and 7.5% Year 3 and beyond.

The future for Best Inns & Suites looks bright. Wouldn't you like to be part of a new, emerging brand, with a strong commitment from US Franchise Systems? Best Inns & Suites is one of today's best opportunities for high quality conversions at the middle of the mid-market. To join US, contact Mark Crisci at 609-525-0016 or mark.crisci@usfsi.com, or visit our website at www.bestinn.com.





Looking for the Best quality and the Best value? Look no further than Best Inns & Suites. All of our hotels offer clean and comfortable rooms, safe and secure properties, and competitive room rates. Best Inns & Suites...

The Friendliest Hotels Are Always Best!

Mike
Mike Leven
President & CEO
Best Franchising, Inc.



會務動態



編輯小組：
鄭春暉
洪陳鋒
江 耀
許貴堂

- 12 南加州台灣旅館業同業公會
第二十六屆第六次理事會
- 13 南加州台灣旅館業同業公會
第二十六屆第七次理事會
- 15 聯合訪問團專題報導
- 18 2000 年X'mas Party 花絮剪影
- 20 聖地牙哥地區座談會專題報導
- 22 南加州台灣旅館業同業公會
第十七屆訓練班
- 23 我夢想的故事
- 26 公會的暮鼓晨鐘
同業的受惠無窮

南加州台灣旅館業同業公會 第二十六屆第六次理事會

- 一、時間：二00一年十二月十九日(星期二)
- 二、地點：公會會議室
- 三、出席理事：邱垂煌 許清松 李德揚 李秉信 鄭春暉 范約瑟 汪蔚興 劉麗芬
張正人 許貴堂 江耀

主席：邱垂煌
記錄：周培瑩

- 四、主席宣佈開會
- 五、通過上次理事會議記錄，無異議通過。

會長報告：

- (一) 此次聯合訪問團回台期間台北市旅館公會、高雄市旅館公會均熱情招待餐宴及旅遊。
- (二) 感謝各位理事的熱忱參與聖誕晚會圓滿成功，更感謝許副會長提供場地當天來賓眾多，節目很豐富。
- (三) 二月十日在Universal Hilton，由南加州電腦協會協辦慈濟協助台美兩地學童餐會，餐券每張一百元希望各理事能踴躍參加。
- (四) 本會理事江耀先生捐贈沙發椅一座。

副會長許清松報告：

- (一) 本次與美南舉辦回台聯合訪問團，受到很大的歡迎，身為公會的一份子感到很榮幸。
- (二) 聖誕晚會辦的很成功，也感謝大家踴躍的出席，但建議下次可考慮西餐比較方便。
- (三) 第96期旅館通訊已提早配合聯合訪問團出刊，此次順利提早出刊感謝各位理事全力的配合。

副會長鄭春暉報告：

- (一) 最近一個月一直忙於籌備回台事宜，會員的拜訪也停頓，下個月恢復拜訪會員。

副會長范約瑟報告：

- (一) 上個星期與Case Comment商談因與公會本身好處不符，所以把這個案子取消，所以現在只剩下BCM公司，目前許清松副會長的旅館已經裝好一家，我的也進行安裝當中，但速度有點緩慢，其結果如何下個月公佈。
- (二) 我與李秉信與C2C電話公司另約時間商談之後，會公布其結果。

財務劉麗芬報告：

- (一) 有三份報表一份是聯合訪問團收支明細一份是聖誕晚會收支明細一份是七月一日至半

年來的收支明細。

(二) 會員費的繳費辦法可採年度制，即與會長任期為年限，不足半年的用一年加上月數，超過半年者繳足月數即可。

稽核李德揚報告：

(一) 半年來的出席率表現的都不錯。

(二) 95期廣告未收的部份請負責的理事幫忙催收。

(三) 廣告負責額度大部份理事已達成，少部份未達成的理事能夠完成。

討論事項：

(一) 聖誕晚會工作檢討：當日會員出席的很踴躍場面熱鬧溫馨，再次感謝副會長許清松場地的提供，建議以後餐點可用Trade的方式進行交換。

(二) 下半年工作計劃：座談會在下半年度將在二月或三月舉行一次，訓練班在五月舉行一次，一月份決定時間及地點。本來預定在San Diego辦的座談會也希望能配合二月辦理，會員希望能得到一些實務性的問題，例如警察騷擾的問題，及如何處理惡房客等，訓練班也能及早決定日期以利場地申請。訓練班或座談會能配合年會辦理以增加商展參觀人潮。

南加州台灣旅館業同業公會 第二十六屆第七次理事會

一、時間：二〇〇一年一月九日(星期二)

二、地點：本會會議室

三、出席理事：邱垂煌 盧景林 李德揚 鄭春暉 劉兆鈞 范約瑟 鄧永征
汪蔚興 王政煌 林宣昭 許貴堂 江耀

主席：邱垂煌

記錄：周培瑩

一、主席宣佈開會。

二、通過第二十六屆第六次理事會議記錄，無異議通過。

三、報告事項

會長報告：

(一) 今天是一月九日在此恭祝大家新春如意。

(二) 感謝理事江耀捐贈沙發椅一座。

- (三) 恭賀本會前會長陳正吉先生連任高爾夫球聯合會會長。
- (四) 二月十日台美商會在Quiet Cannon Montebello舉辦新春聯歡晚會，歡迎各位參加。
- (五) 師大附中校友會年會二月三日在Universal Hilton歡迎各位踴躍參加。
- (六) 二月十日慈濟所舉辦的希望工程，為九二一地震災區蓋學校希望各位能踴躍參與。

副會長王政煌報告：

- (一) 二月三日桃園市與Irvine City締結為姊妹市，在Atrium Hotel歡迎各位參加盛會。
- (二) 最近幾次會議均缺席，因出差至東部處理旅館問題，敬請見諒。

副會長鄭春暉報告：

- (一) Buena Park 區就住宿不得超過二十九天的事與市政府訴訟，結果業者勝訴，一月二十九日市政府將上訴，希望各位理事能到場給予會員支持。

副會長范約瑟報告：

- (一) 已經寫了一份Proposal發給Broadmedia公司但一直沒回音，C2C公司時間上沒有辦法配合所以還沒進一步洽談，剛已經簽訂Contrat。
- 稽核李德揚報告：本月各位表現良好，希望繼續保持。

討論事項：

- (一) 高爾夫球賽訂於四月十八日(星期三)舉行12:30Shot gun，比賽地點在Montebello舉辦，Green Fee每人\$85元晚餐及頒獎設於北海漁村舉辦，今年晚餐每桌\$180元。



本會及美南台灣旅館公會組成聯合訪問團及泰國順道遊，由本會會長邱垂煌率領由洛杉磯出發，另一路人員由美南台灣旅館公會會長吳國寶率領由休士頓出發順道遊大陸，但我們有一個共同的目的地就是參加姊妹會高雄市旅館公會的年會。

兩路人員在台北會合，抵達台北就由僑務委員會由專人專車接機，及第二天拜會僑務委員會由副委員長吳新興接見就僑務進行溝通瞭解，本會邱垂煌會長也感謝僑委會多年來對南加州社團的愛護支持，僑委會更安排參觀鶯歌陶瓷藝術展覽館，看陶藝家如何運用巧妙的雙手將他們細膩的情感容入陶瓷中，是一趟豐富的藝術之旅，中午由本會會長在石門鄉石園餐廳設宴招待團員吃活魚，一條人身長的大魚在廚師精緻的廚藝妝點下，一魚八吃把桌面排得滿滿的每一道均是不同的口味，大家吃的津津有味不亦樂呼。交通部觀光局與本會交誼淵源已久，雖逢各院視察預算時期仍在繁忙業務中于圓山飯店設宴接待，席間就台灣觀光事業展望進行溝通，台灣觀光事業適逢低迷時期如何配合跨躍洪溝，觀光局也極力進行觀光事業推展，其設在南加州的觀光組蘇鈺堡主任更是不斷的配合各區活動進行觀光展，其邁力的精神讓人敬佩，此次台北行程住宿感謝姊妹會台北旅館公會的安排，及北投溫泉旅館水都豪華的餐宴，姊妹會的情誼實在可貴。

為了重溫孩提時的夢，一路人馬浩浩蕩蕩坐火車到高雄去，其雀躍的心情彷彿回到孩提時代，每個人一上火車就等著火車上的便當，不是肚子餓乃是懷念從前的味道，口裡嚼著便當味道好像沒小時候的香，但大家還是吃得津津有味。高雄人的熱情就像柔和的冬陽讓人溫暖的浸於其中，我們一下火車就看到高雄市旅館公會理事長吳明龍先生率理



邱垂煌會長〈左〉吳明龍會長〈中〉
及美南吳國寶會長互贈紀念牌

們在火車站迎接，令人感動的是好多人是忍著病痛來的，昨天他們才從大陸考察回來，當地下大雪大家衣物裝備不夠所以很多人病倒，我才發覺大家都紅著鼻子嚴重的流血還結疤，第二天高雄旅館公會年會暨會員大會在圓山飯店舉行，會前我們參觀了圓山飯店的整個旅館設施，圓山飯店占地遼闊各種室內外設施俱全，多年前是只供外賓住宿之五星級大飯店，但隨著幾家大企業的投資興建圓山飯店顯得暗淡許多，參加了旅館公會的會員大會及會後的晚宴在輕鬆愉快中進行。第三天高雄旅館公會特別安排了美濃之旅及品嚐道地的客家菜，及美濃有名的美濃紙傘製作過程，高雄旅館公會理事王萬定先生更邀請大家到他位於溫泉地帶的旅館喝茶小憩，因時間上的關係無法停留住宿，但一天的行程感謝旅館公會熱心的安排及全天候隨行，這是我們年年期待再相聚的原因，高雄人的熱情令人難忘。

聯合訪問團花絮

本會訪問團攝於貴賓席

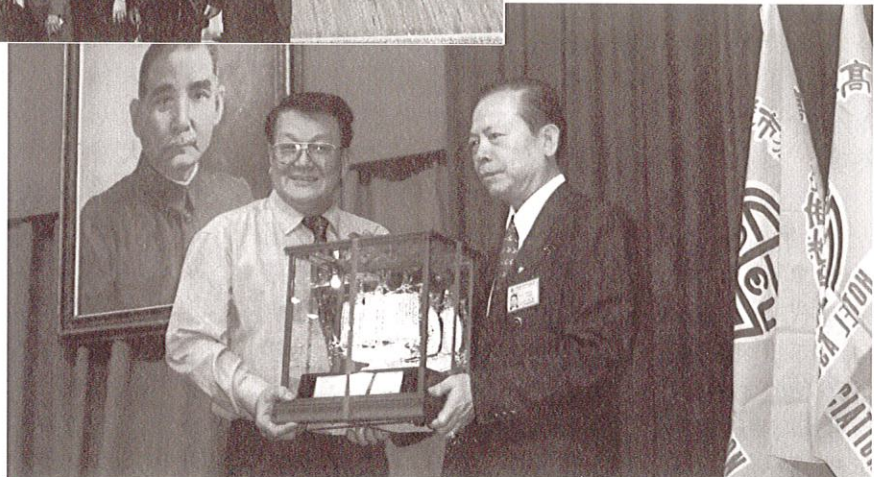


攝於高雄園山飯店一角



訪問團成員合照於
高雄園山飯店前

吳明龍理事長頒貢獻獎給
本會前會顏樹洋



聯合訪問團花絮



聖地牙哥地區座談會專題報導

本刊編輯部

公會因應聖地牙哥地區會員需求，部份會員反應時常遭受警方不明的為難，經營上屢遭挫折，本公會聖地牙哥地區代表理事林宣昭先生出面協調接洽座談會事項，律師吳適中先生就會員面臨的問題提出詳細說明。吳適中先生于十三歲隨家人從台灣移民來美，目前任職於美國ARTER & HADDEN法律顧問公司，年輕有為旗下有四十位律師輔佐其作業，為該法律公司首席律師辦案經驗豐富。



邱垂煌會長於聖地牙哥地區座談會致贈紀念旗給吳適中律師

一般華人業者移民海外總是奉公守法堅守自己的崗位經營著自己的事業，事實上並沒有錯誤，但很多人無形中就與社會脫節，目前社區概況或新頒布的條款一概不明白，往往事情發生至不可收拾的地步才想到補救的辦法，往往徒勞無功，再者就是捨不得花律師費事情一延再延乃至花大錢消災的境況，吳律師語重心長的說他不是為自己的工作說話，而是碰過太多的例子可以就容易處理的案子往往時間的拖延而誤了大事。華人業者對於警察也都是持著敬而遠之的態度，警察的職責是維護治安除了捉小偷壞人平時更須執行實地拜訪勘察之責，看到警察的造訪不要緊張，這也許只是他的例行職務，你緊張他會誤會為有問題不對勁誤會往往因而產生，對於各單位的要求要全力配合不要鑽漏洞，這是避免一切問題最基本的觀念，不要與執法人員硬碰硬，會員最近發生的幾件訴訟案件顯示對於社區鄰里的反應不聞不問，等社區鄰里與警方大力連合的時候也常逼的人走頭無路，他可以用各式各樣的理由舉發你，談到這許多也許逼的你覺得渾身不安，事情並不是這麼可怕的只要主動出擊，時常到社區執政單位走走探詢最近有沒有最新消息，或在本區內有沒有任何軍警單位人員是旅館不能提供任何住宿的，主動積極他們也會認為你是為社區著想。

華人業者較講究於人情，往往礙於情面就把與員工該訂立的條例給忽略了，員工通過面試中就該把當負的職務事項寫清楚，工作當中如沒有履行當做的事項才有憑有據，不要隨意給予承諾；因為事業市場走向如何是個未知數，承諾往往是員工工作態度怠慢的藉口，業者與員工最常見的薪資糾紛問題常發生在員工自己願意擔任低於聯邦所規定的標準薪資工作，但這是業者很冒險的作法，員工事後舉發雖持有憑據有員工簽名的同意書，勞工局基於保護勞工的原則，勞工局會先罰你一筆罰金，還須給予該員工任職內本金加利息補足所規定的基本薪資。

工作場所中發生最頻繁的性騷擾事件業者須付連帶的責任，所以令業者很頭疼因為所謂的性騷擾其尺度或言詞上很難斷定是非，但一般業者除了口頭上或張貼警告標示於工作場合中請潔身自愛，業者很難防患未然，本會贊助廠商加聯保險公司提供業者此類的保險，本會部份會員已投保該類保險對於業者也減少許多的壓力。本次座談會在輕鬆愉快的問與答中結束，感謝加聯保險公司長期對本會的支持及本次座談會晚餐的贊助，及本會前會長王桂榮夫婦、方俊雄、陸和源夫婦蒞臨指導，會員交談當中也表示出席座談會讓他們從中獲得很多知識，呼籲各位別錯失任何獲取知識的機會。

電力公司提出省電送錢計劃

參加用戶可獲節電秘訣並獲現金補助

By EDISON COMPAY

在面對電力急遽消耗的壓力下，「南加愛迪生電力公司」於近日推出「鼓勵居家省電計劃」，凡是參加該計劃的社區民眾，不但能得到省電的秘訣及節省開銷外，並經由該計劃，民眾也能立即得到十元到五十元不等的現金補助款項。

愛迪生電力公司「節約能源部」主任雷傑克 (Gene Rodrigues) 說，電力用戶可以將舊冰箱交給電力公司處理，該公司將免費為用戶搬運、並報廢冰箱，用戶還可以藉此，得到三十五元的支票；或者用戶也可以選擇，向電力公司拿五管、市價五十元的日光燈作為報償。

電力公司也獎勵游泳池的擁有者，凡是願意換裝另一個，省電暨高效率汲水馬達的用戶，這些人也將收到電力公司贈與的一百元支票。電力公司也表示，如果游泳池的擁有者願意在夏天（六月到九月時），將游泳池的運作時間由晚上六時，到第二天中午十二時，電力公司也將給於四十元的支票以作獎勵，但是電力公司限制參加者，必須在四月三十日加入該計劃，凡是在五月才參加的用戶，都只將收到二十元的支票。

對於擁有獨立屋 (House) 或是公寓房子 (Apartment) 的民眾，電力公司也將提供民眾非常低廉檢修勞工，幫助民眾檢查屋子裡的用電系統，並且教導民眾如何省電又省錢。家中的用電設施如空調系統、照明系統等，都可以在電力公司專業人員的檢查範圍之內。

能源部主任電傑克說，目前南加州的用電處境，比起以往幾年都要格外的差，因此，電力公司新推出的「鼓勵居家省電計劃」，就是要教導電力用戶如何節約用電。他預計，今年夏天的月電量，將達到另一個用電高峰，所以電力公司也正盡其所能的，在這一個特別計劃當中，未雨綢繆的替今年夏天，預先減少「潛在」的消耗者。



EDISON COMPANY 感謝本會多年來的支持

能源部主任電傑克說，目前南加州的用電處境，比起以往幾年都要格外的差，因此，電力公司新推出的「鼓勵居家省電計劃」，就是要教導電力用戶如何節約用電。他預計，今年夏天的月電量，將達到另一個用電高峰，所以電力公司也正盡其所能的，在這一個特別計劃當中，未雨綢繆的替今年夏天，預先減少「潛在」的消耗者。



南加州台灣旅館業同業公會 第十七屆訓練班

John Wang

南加州台灣旅館業同業公會為加強業者之經營理念；及如何與市場走向同步，訂於三月二十一日(星期三)上午十點至下午五點，與華僑文教第二服務中心會議廳合辦第十七屆訓練班，本次訓練班是訓練小組成員討論後因應市場的趨勢而舉辦，其內容如下：

一、 如何高效率管理Front Desk，那裡找時薪3元的Front Desk？

最低工資年年上漲，在水漲船高的效應下，找一位合適的Front Desk越來越難了。講師John Wang會告訴你如何訓練出超級Front Desk Agent，因而替你帶來更多的生意。在高效率的管理下，您無形中只付3元的時薪！

二、 法律、法慮…法律講座一二三

在美國樣樣講法律，一有不當，業主們辛苦努力的結果一一因法律方面的問題而喪失許多。我們請到多位法律上及管理上的專家為您解說各樣的疑難雜症。

三、 風水與旅館經營的關係

信不信由你？許多經營不善的旅館經過了高人指點後就大發利市。有些人說風水其實是一種建築科學，建築物跟周遭的配合及協調是很重要的，到底風水是否能改善生意上的情況？我們情商風水大師特別為我們實例講習。

四、 2001年旅館地產是買旅館最好的時機？

股市跌不休，2001最好是投資在旅館房地產？Wilson Wang將以他專業的立場來為你解說2001年旅館業房地產的過去及未來的走勢。他將告訴你許多難得的資料。

報名電話: (626) 280-2207 Shirley 洽詢。

時間：三月二十一日(星期三)早上十點開始

地點：華僑文教第二服務中心會議廳

9443 Telstar Ave.

El Monte, CA 91731 Tel: 626-443-9999

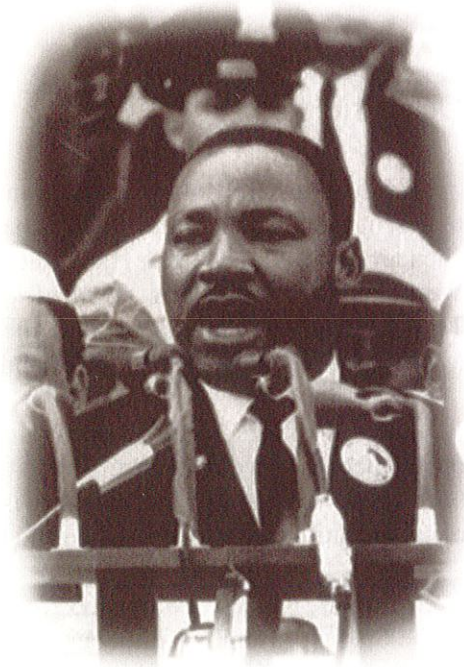
我夢想的故事

鄧永征

你要牢記不忘心中對於未來的遠景，然後
時機翩然降臨時，你才能展翅高飛

當我只是個年輕男孩時有一個
夢想要改變這個世界
沒想到我變成少年為生活打拚者
錢不夠，連生活費都不夠
沒想到還有女孩要跟我結婚生子。
生活就是換尿布、擦屁屁
連生三個小孩後我動彈不得

只能守著家庭
讓夢想在遠方等著我
當機會來敲門時
我幾乎沒有心理準備
太太對我默默說出不朽的名言
而我的婚姻家庭還在
真的
我們生活有歡笑與愛
甚至還有藍色的憂慮
因為盟約
我們必須一再協商
直到我們一起抵達快樂的境界
從LA到SF再到Houston
然後到NY
這一切都值得的
在這龐大事業體系的紛擾中
這一路上我總是爬著樓梯
找到自己的陽光大路
才成為這樣的人
也許我會停下來一陣子
但停滯在某個地方並非我的風格
已經走過那麼長的路
我也愛這走來的過程
改變是不斷發生的
現在我更能掌握自己的未來
很久很久以前我會有過的夢



從渴望到實現乃至
今天我敢抱撐更大的夢
無論你的起點是何處
記得要心底相信
你真的可以圓夢的
像高飛的鳥兒一般張開翅膀吧！
我永遠支持你
我願意說
現在該你上場了！
於是我的新生涯揭幕
投入旅館餐飲事業
我從一家旅館起步
一家很小的旅館
小到你不能大聲說話
否則全部房客都會聽見
我做的很心苦但我如海綿
迅速吸收成長
我很快升任第二家旅館
然後一個巨大的敲門聲響起
大型連鎖旅館向我招手
他們說看看不同的視野
於是像孫悟空再度變
十年來給我帶來多采多姿的新人生
這一路來我不斷成長
每天都有新的趣味

Dear Friends:

My name is Bob Margett and I am California's State Senator for the 29th District. The area I represent includes the cities of Arcadia, Bradbury, Brea, Claremont, Covina, Diamond Bar, Duarte, Glendora, La Habra Heights, La Verne, La Mirada, Monrovia, San Dimas, Sierra Madre, Walnut, and West Covina; portions of Angeles National Forrest, Azusa, City Of Industry, El Monte, Pomona, Temple City, and Whittier; and the unincorporated areas of Arcadia, Charter Oaks, Duarte, Monrovia, Mt. Baldy, Valinda, Rowland Heights, South Whittier, and Hacienda Heights.

One of the goals of my administration is to better understand the Chinese culture and tradition in order to better serve my constituents. Over the past few years, the demographics of my district have become increasingly Chinese, and it is my responsibility to build the bridges which will facilitate communication between my office and the Chinese community.

During the Chinese Lunar New Year, as Chinese people from all walks of life celebrated the Year of the Serpent, I took part in many of the events in my efforts to learn about Chinese culture. Rich with thousands of years of history, I admire the Chinese culture which places tremendous emphasis on education, family values, and the benefits of dedication & hard work.

But I also realize that I have only just begun to understand that culture, that there is so much more that needs to be accomplished in order for me to be able to say that I am fully incorporated into the Chinese populace.

Just as I am working to incorporate my efforts into the Chinese community, I hope that the Chinese community will feel welcome to explore the culture of state politics. As we build the bridges of effective communication, I hope that the transition of ideas flows both ways, that our two cultures will become incorporated with one another.

In an effort to begin building that bridge, I have prepared a brief outline of the many services available to you through my office. Please use it as a reference tool for all of your concerns and please do not hesitate to call on me when you need assistance.

STATE AGENCY PROBLEMS

My office offers assistance in dealing with issues related to the state of California. If you are experiencing difficulty with any state agency, please contact my office as soon as possible. I can assist in bringing your problem to the attention of the proper officials and insure that your case receives full consideration.

A brief list of some of the areas we may assist you with include:

*Department of Motor Vehicles (DMV) *Consumer Affairs *Smog Check Program *Contractor's Licensing *Franchise Tax Board *Workers' Compensation *California Veteran's Programs *Medi-Cal

APPLYING FOR CITIZENSHIP

You may obtain information about applying for citizenship through my office. I have prepared a Citizenship Handbook, detailing all of the steps on the road to becoming a naturalized citizen of the United States. In addition, if you would like to register to vote, my office has registration forms available. I encourage everyone to take advantage of these services.

LEGISLATIVE SERVICES

If you have any concerns regarding legislative issues, please do not hesitate to call, write, or visit my district office, which is located in the city of Arcadia. During each legislative session, many issues are introduced that impact Californians. In order to help you stay better informed of the matters concerning us all, my offices can assist you with obtaining copies of existing, new, or proposed laws.

If you desire information regarding ballot measures, membership of legislative committees, a legislators voting record, or information on the legislature and the legislative process, please contact me or my staff and we will be happy to address your concern.

PUBLIC INFORMATION

Are you missing a tax form or would like information on an issue of importance to you? I can provide you with many State Government and Income Tax Forms, as well as legislative reports and a number of helpful brochures with material ranging from child abuse to fire safety.

COMMUNITY SERVICES

I take great pride in the numerous community issues and activities that take place in the 29th Senate District. Hosting and attending events that highlight special achievements in the District is something which my staff and I enjoy immensely.

Feel free to contact my office for information on presenting award certificates or resolutions, participating in community service programs, or for appearance requests - we would love to be a part of your accomplishments.

INFORMATION ON THE WEB

In an effort to try to make my office more readily accessible to the community, I set up my web site which is updated regularly and contains information you may find useful. You may also contact me through the site by clicking on the feedback button.

CONTACT INFORMATION

District Office

55 E. Huntington Dr., Suite 330

Arcadia, CA 91006

Phone: (626) 447-5894

Fax: (626) 447-6387

E-Mail

Senator.Margett@Sen.Ca.Gov

Web Site

<http://republican.sen.ca.gov/web/29/>

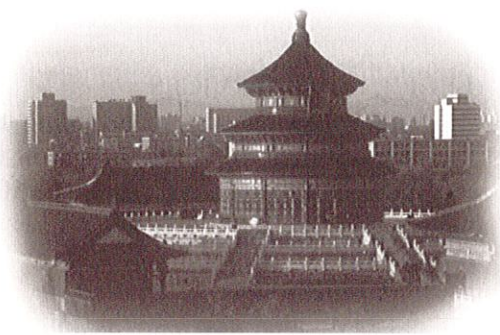
These are just a few of the many services that I offer to my constituents. I hope that in the future the communication of ideas between our two cultures continues. There is so much that we have to offer each other - let us make sure to take advantage of this opportunity and continue to build the relationship between us.

MR. BOB MARGETT 很期望為華人服務
如有需要請來電



BOB MARGETT
State Senator, 29th District

公會的暮鼓晨鐘 同業的受惠無窮



前會長廖聰明

南加州台灣業旅館同業公會創會已逾廿四年，其宗旨在於為同業謀求福祉，一路走來始終如一，在歷屆會長及全體理事無怨無悔的犧牲奉獻之下，為同業疏解各種疑難雜症，協助解決經濟最不景氣的紓困貸款，到處奔走與協商，使部份業者避免面臨被貸款銀行查封拍賣之危機。

近幾年以來，已逐漸將歷屆理事會擬訂的推展會務理念化為實際行動。如在盧景林會長熱心奔走與率先躬行之下，購置會館，奠定了永久的會址，在邱垂煌會長的處心積慮下，舉辦各種研習會，以迎合嶄新電子商務時代的需要，而提昇業者的競爭力。為了強化知識創新體系，以迎接知識經濟時代之旅館業升級策略，由許清松副會長悉心策劃之下，更新「旅館通訊」的版面與內容，報導服務業的新科技與業務上的相關新知，傳播網路資料對同業利用之價值，以及相關資訊之推展措施，並鼓勵同業轉型經營。揆諸上開各項革新與創意，足證旅館公會確實扮演暮鼓晨鐘而不倦的角色，使同業受惠無窮。

世界經濟景氣，由盛而衰，由衰而盛，以週期性不斷在循環。美國經濟景氣自然不能脫離經濟盛衰循環的規範，而旅館業的反應當較股票市場及產業景氣盛衰的後塵。前車為後車之鑑，同業自不能掉以輕心，在世界全國股票跌跌不休的狀態下，如何來自保而未雨綢繆，是為當務之急而謹慎面對，是本文論述的主題。

本會在一九九〇年至一九九三年舉辦多次同業座談會中，曾不斷提醒業主將面臨不景氣之衝擊，而呼籲調整營運策略，結果是言者惇惇，聽者盲盲，不少較有規模的同業因貪圖眼前的收益，最後導致破產的局面。筆者曾於一九九四年年底赴台灣參加第十四屆

世界觀光事業聯誼會發表一篇「美國華人旅館業的新機」（曾刊登觀光通訊、旅館通訊及僑委會發行之宏觀報及第342期華商經貿月刊報章雜誌），大聲疾呼並提醒同業說「刺激美國經濟復甦，是總統克林頓總統許下的競選諾言，在冷戰結束後的今天，一個嶄新的年代已經誕生，美國重生的新季節已經開始了。這些可以從最近美國股票市場連月跳升與貿易赤字的縮減可以窺見一斑。……誰能搶先一步，就可先馳得點，商業機會往往轉眼間即逝，抓住時機即時投入美國旅館行業正是時候了。勸君當機立斷，切莫遲疑以坐失良機。」然後引來台灣大企業集團相繼購買美國高級大型旅館比比皆是，而如今已是坐享其成日日見財，月月賺進大量美鈔而自得其樂。

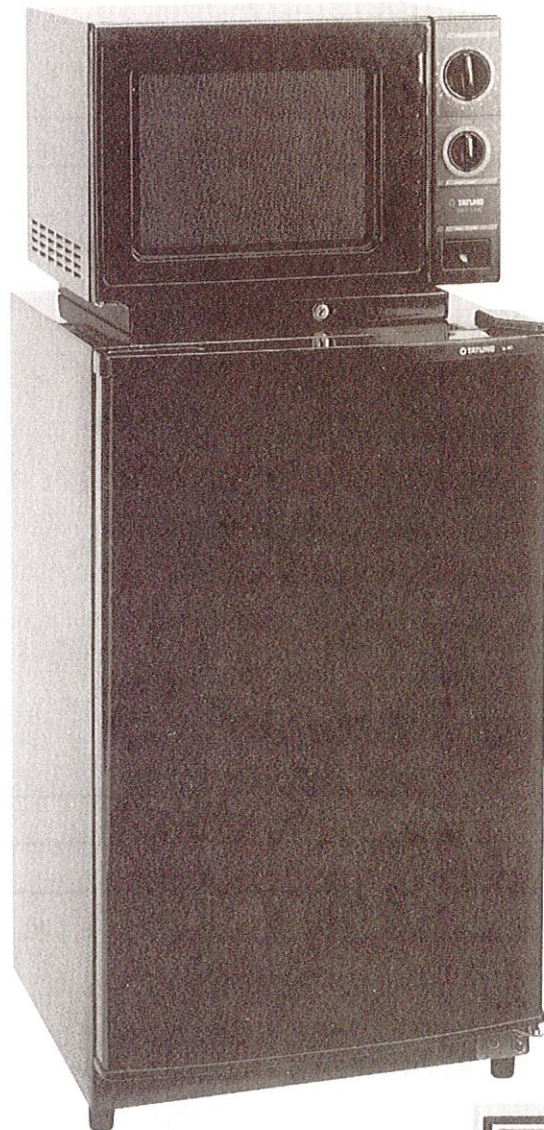
克林頓總統主政八年以來的經濟榮景已隨著他的下台，已有降溫的現象，仍然脫離不了經濟景氣盛衰的循環的規跡。產業生產及去年聖誕節的銷售率比往年下降，加上失業率的竄升的高點，使消費者失去信心而看緊自己的荷包。有人說是經濟衰退，有人說是經濟蕭條，甚至有人說在野黨向執政黨唱衰經濟（在小布希尚未就職前），台灣如是唱和，美國何嘗不是？然而實際上「經濟成長趨緩（Slowdown）」，則可以從上面的觀點反映出來。

聯準會降息率漸增，美國科技業獲利受挫，電子產品需求下跌，消費需求趨緩，經濟減緩速度超出預期，以及失業率攀升。各種研究報告顯示，美國長期經濟擴充期將結束而走下坡，恐拖累全球經濟前景趨悲觀等等跡象顯示，旅館業將面臨新的挑戰而不得不未雨綢繆，以穩健經營的腳步紮根，切勿盲目地擴充與超高價買進，而燒傷原有經營的體系，以確保戰無不勝攻無不克的旅館業佼佼者而自豪。

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



南加州台灣旅館業同業公會

Taiwan Hotel & Motel Association of Southern California

會員申請書

Membership Application Form

會員姓名 Applicant's Name

(中文) _____ Name _____

Address _____ Tel: _____

_____ Fax: _____

本人\公司為 申請加入為新會員 申請加入為榮譽會員
繳交

會員年費

- 75 元 50 單位以下+旅館通訊
 125 元 51~99 單位+旅館通訊
 175 元 100 單位以上+旅館通訊
 175 元榮譽會員(公司)+旅館通訊
 125 元榮譽會員(個人)+旅館通訊

合計 _____ 元

旅館或公司名稱 Company/Hotel Name

中文 _____ Name _____

Address _____ Tel _____

_____ Fax _____

旅館單位數 _____

支票請開:T. H. M. A. S. C.

郵寄:1045 E. Valley Blvd #A212

San Gabriel, CA 91776

Tel:626-280-2207

Fax:626-280-2243

本欄由公會填寫

金額:

支票號碼:

支票抬頭:

工商法律專欄



編輯小組： 王政煌
劉兆鈞

- 30 公元2001年一月一日起
兩項新稅法
- 32 僱主提供食宿 能否抵薪視
「誰的利益較大」
- 33 薪水跳票 扣發小費 少算報酬
- 34 供食宿抵減薪資有上限
還需先約定
- 36 談虎變色 — Proposition 65

公元2001年一月一日起兩項新稅法

朱國豪會計師事務所

自公元2001年一月一日起，以下兩點請您特別留意新稅法：

1. 為了達到確實執行離婚配偶支付孩童生活補助費的目的，EDD規定任何公司若需向聯邦政府申報表格1099-MISC，也必需在

A. 與承包商或非員工之專業人士簽訂合約金額達六百元或六百元以上的二十天之內，或是
B. 支付任何承包商非員工之專業人士的累計金額達六百元或六百元以上的二十天之內，
向EDD申報DE542表格。（以上兩種情況中以先發生者為標準）

若不在規定期限內申報者將被罰款。

您如果需要向EDD申報DE542表格時，請您與我們聯絡。您需要提供給我們承包商或非員工之專業人士的姓名、地址、社會安全號碼及支付金額。我們會為您向EDD填寫及申報DE542表格。（若承包商為公司行號，則不需要向EDD申報DE542表格）。

2. 於公元2001年一月一日起，加州的營業稅率
降低為7.5%，請您別忘了調整
您店裡的收銀機及開發票
有關的電腦程式設定。

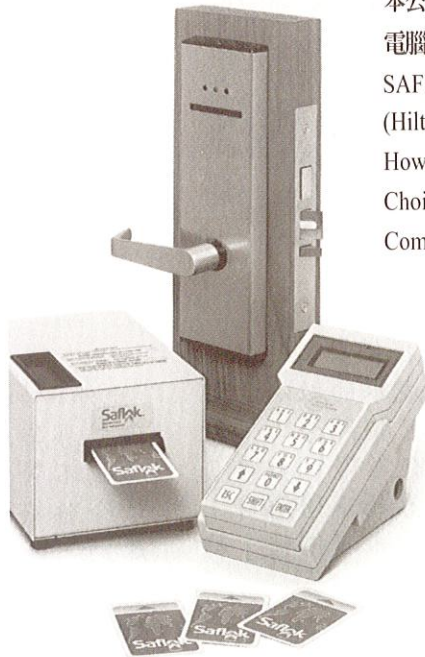
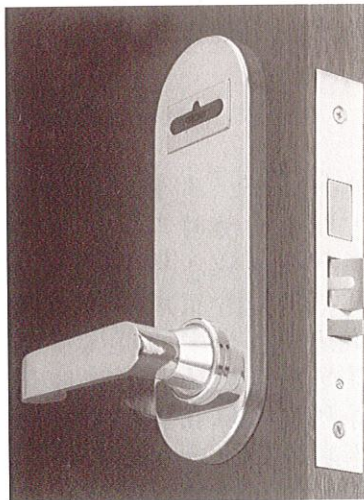


華美電子鎖公司

Royal Electronic Lock & Supply, Inc.

1538 E. Lincoln Ave., Anaheim, CA 92805

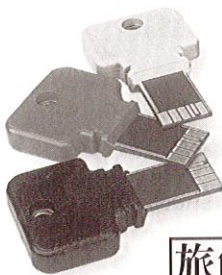
- ◎ 電腦鎖安裝
- ◎ 新鎖批發
- ◎ 保險櫃出售



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

雇主提供食宿 能否抵薪視

「誰的利益較大」 員工不能獨立運用

工餘時間 不得扣薪

趙筱慈

他指出，聯邦政府不像加州政府明文規定食宿抵減額，所以調查時大原則是，不管雇主如何扣錢，都不能使員工薪資低於現行的聯邦最低時薪五點一五元。如果員工涉及超時工作，聯邦計算積欠薪資時還不只是用五點一五元，而是改用加州最低時薪六點二五元計算。



聯邦勞工法令對於雇主提供員工吃住，而擬從員工薪資中抵減食宿成本的做法，並不像加州法令這樣清晰明確。按照勞工部就業標準署工資工時管理處幾位華裔調查專員李但以理、林佩瑩、張克塵等的不同解釋，由於聯邦法令是強調「公平的市場價值」標準，在執法上可能會視案件情況處理。

「老闆不付最低工資，天天給員工吃大魚大肉還是沒有用。但當員工投訴未能獲得最低時薪時，老闆被查緝，可能會很生氣，認為既已善待員工，為什麼員工還不知感謝？」勞工部在南加地區最資深的華裔專員李但以理說，他希望透過抵減食宿成本的例子，讓華裔雇主瞭解華人注重「情理法」，而美國講求「法理情」的差異。

李但以理說，他曾碰到一些華裔雇主在被查緝時會抱怨說，「我都給員工提供一日三餐，還給地方住，他還要花什麼錢呢？」「我們是一家人、是朋友，為什麼待員工再好也沒有用？」這種態度在「情」和「理」上或許可以解釋，但在美國並不合法，他希望華裔雇主一定要觀念改過來。他並指出，即使加州政府允許扣錢，額也很低。

此外，如果員工是屬於「豁免類」的行政管理或專業人員，即未受超時工資法令保護，更是不管食宿都不能扣錢。林佩瑩說，聯邦法令雖然也讓雇主抵減食宿成本，但有兩大原則，一是必須按照「公平的市場價值」，另一是額度不得超出老闆的成本，即老闆不得從抵減而獲得利潤。但在查緝時有時很難辨別，他們會要求老闆出示相關證明，比如房子租金多少等，但餐飲的計算就比較麻煩。

她提供的法令文件上說，雇主提供食宿來抵減薪資的情況，必須符合「慣例提供給員工」（Customarily Furnished to the Employee）的經常性原則，及出自員工自願等原則。

從南加調到紐約辦公室的張克塵在電話訪問中說，雇主提供食宿一般是「為他們自己的便利」，能不能抵減薪資，往往要看提供食宿是對誰的利益較大。比如汽車旅館供吃供住，是讓員工隨時都替老闆看店，員工根本不能獨立運用他的工餘時間，就不應抵減薪資。換句話說，如要扣錢，供吃供住的時段就不能讓員工工作。



薪水跳票 扣發小費 少算報酬 明年起新勞工法嚴訂約束罰則

趙筱慈

建築公司老闆發給工人的薪水支票，因資金不足跳票；車衣工廠老闆論件計酬的薪資計算，在件數和費率上和工人所知不符，餐館客人付帳時把小費一併寫在信用卡帳單上，老闆遲遲不把小費發給侍者，或把信用卡公司收取的手續費從員工小費中扣除。

這些長期困擾中低收入員工的問題，可獲得改善，明年元月一日生效的加州勞工新法令中，對於雇主在核發薪資面提出許多約束和罰則。這項由加州議員史坦伯格提出的AB2509號法案於今年九月廿八日由州長戴維斯簽署並於廿九日列入加州勞工法。

現行法令規定，建築或營造公司在支付工人薪資支票時，如果員工在收到之卅天內兌現，老闆卻因資金不足或帳戶不存在而發生跳票情況，將必須負法律責任，包括相當於卅天薪資及附帶福利的處罰。但是老闆如果能夠證明「違法並非蓄意」(VIOLATION WAS UNINTENTIONAL)，罰則就不適用。

元月一日生效的勞工法第三條第03.1款指出，罰則的適用範圍應從營建業擴大到各行各業所有的雇主。勞工法並規定，老闆因跳票而一旦被處罰償付員工薪資及附帶福利時，處罰的天數從原本應付薪資的日期起算。一直到付清、或老闆開始採取回應行動日期為止。但最高不超過卅天。

雇主按照行政司法機構指示償還積欠員工的薪資時，通常都是連本帶利一起發給員工。勞工法第五條第2186款規定，雇主償還積欠員工薪資時的利息計算方式，將和民法相關合約所規定利息計算方式一致，並從應付薪日期開始起算及累積。

有關論件計酬部分，過去法令只要求雇主至少半個月付一次薪水，而且在薪水支票存根上只要列明薪資毛額、合計工作時數、扣繳項目、薪資淨額各其他資訊。新法令要求所有論件計酬的工作，必須列明員工究竟做過多少件工作，以及雇主在計算時所採用的單件費率究竟是多少。

新法令規定，雇主必須分項列出員工在每一種費率的工作上究竟做了多少小時。在老闆們「已知」或「蓄意」違反這些規定時，新法令設定老闆的法律責任，例如賠償實際傷害損失，或是對初犯處罰按每名員工每個支薪斯罰款五十元計算，再犯或累犯按每名員工每個支薪期罰款一百元計算，視何者較高而定。

有關小費扣減問題，現行法令原本禁止老闆拿走或扣減客人準備給員工的小費，違者將以輕罪議處。但現行法令不夠周全，未能保障薪資超過聯邦或加州最低時薪兩者之中較高標準的員工。新法令則予以修正，並禁止老闆把信用卡手續費從員工的小費中扣減。

新法令還規定，如果客人以信用卡付款時，把給員工的小費包括在內，老闆最遲應在「下一個正常支薪日」(Next Regular Payday)以前把小費悉數付給員工。

這項新法令同時嚴格要求雇主提供員工每工作四小時，中間應休息十分鐘，每工作五小時，應有半小時進餐時間，雇主如違反規定，可被按日處罰，也就是針對員工每天未能休息或進餐，分別支付員工各相當於一個小時的額外薪資。

上訴程序，以及規定雇主可透過地方法院或高等法院提出上訴，但新法要求雇主按爭議的金額，預設保證金(Post A Bond)。

供食宿抵減薪資有上限還需先約定 州府標準不足成本 雇主應視為福利 不能寄望減少開銷

趙筱慈

聖塔芭芭拉一家華資餐館因為雇用非法員工，日前被移民局查緝，其中有關業者提供員工吃住的部分，涉及勞工法律規定，值得中小商家注意。尤其加州勞工法令今年元月起，才剛調整雇主以食宿成本抵減員工薪資的額度上限，新的標準的適用更是一大課題。

聯邦及加州主管勞工事務多名華裔人員不約而同舉例指出，加州地區的老闆若把一戶公寓隔成好幾間屋讓員工分住，不管公寓所在城市的租金高低，員工如獨住一室，今年起每週可以抵減的房錢最高不能超過廿九點四〇元，如和他人共住一間，房錢抵減額上限甚至共有廿四點二五元。

他們說，在華裔密集社區內，若以市場行情來看，一戶有三、四個房間的公寓，租金動輒不下千兒八百。按照加州政府公布的標準，抵減額根本不足彌補雇主的成本，因此嚴格來說，雇主應該把提供食宿視同留住員工的福利，而不能寄望用來壓低薪資以減少人事開銷。

從餐館業到旅館業，華裔社區不乏老闆提供員工食宿的例子。很多雇主及員工誤認為，如果員工是由雇主管吃管住，即使薪水少拿，甚至低於最低時薪門檻，或是工作時間拖長，一天超過八個小時，一週超過四十小時，應是合情合理。



但在勞工法來說，並非如此。因為加州勞工法令明文規定，除非是雇主和員工事前簽訂書面協定，雙方同意食宿可抵減薪資，雇主不可等到事後再以食宿成本可觀而片面短發薪資。而且即使是雙方同意抵減，還要按照政府公布的抵減額度計算，而不是參考市場行情，自訂抵減標準。

加州政府工業關係廳勞工標準執法處華裔調查代表陳奕君說，食宿抵薪減額確有可能使雇主支付員工的工資低於最低時薪標準，但除應「事前寫清楚」外，另一要件是在員工「自願」的情況下，由雇主及員工兩方面簽訂同意書時，才能適用，而且抵減額度不能超過州政府頒布的上限。

她說，在住宿方面，加州的抵減上限，除員工獨用或共用居住房間，分別是每週廿九點四〇元和廿四點二五元不等外，如果是員工個別居住在整戶公寓內，抵減額以「普通租金價值」(Ordinary rental value)的三分之二為準，但最高不得超過一個月三百五十二點九五元。

如果是夫婦同時被這名雇主聘用，而且共同居住在一戶公寓內，雇主亦可以按「普通租金價值」的三分之二，從他們的薪資中扣除住宿成本。但她說，抵減額也有上限，過去三年裡，每個月最高不得超過四百八十點三〇元，自今年元月一日起已調漲至五百廿二點一〇元。

明年元月一日起，加州最低時薪將再加五角，即從今年的六點二五元至六點七五元，陳奕君說，住宿抵薪額上限也會調漲。員工獨住一室是卅一點七五元，共住一室是廿六點二〇元。員工個別居住一戶公寓是三百八十一點二〇元，夫妻檔員工共住一戶公寓是五百六十三點九〇元。

陳奕君指出，雇主提供吃飯方面的抵減額和住宿相似。今年元月一日起，一日三餐的抵減上限，分別是早餐兩點二五元、午餐三



點一〇元，晚餐四點一五元。但明年元月一日起，雇主從提供三餐來抵減員工薪資的額度上限，調漲為早餐兩點四五元、午餐三點三五元、晚餐四點五〇元。

她強調說，法律規定，如果員工不諳英文，勞資雙方事前訂定的抵減同意書，必須使用員工的母語翻譯。如果沒有同意書，而老闆已經提供一日三餐給員工，即使事後想要抵減薪資也來不及，只能接受員工已經享受免費用餐福利的事實。

她表示，雖很多華裔雇住並不知他們擁有抵減的權利，但援引這項法律權利時應注意，如果雇主想要在員工薪資內抵減食宿成本，員工在用餐時間將「不能做任何事」，如果讓員工「邊吃邊做」，即一面用餐，同時還兼顧工作，即使有同意書也無效，不能從員工薪資裡抵減餐費。

吃住的質量條件很難界定，但加州法令對食和宿的起碼要求還是有所規定，雇主如想以吃住成本來抵減員工薪資，在「食」的方面，必須提供「份量足夠而均衡的各式各樣健康營養的食物」。

加州勞工法規定，在「宿」的方面必須是「全時專用及足夠使用」，而且適宜居住，整潔程度能夠達到一般慣例標準。

談虎變色 — Proposition 65

李德揚

最近不少中小型的旅館都收到了一份「60-Day Notice of Intent to Sue Under Health & Safety Code Section 25249.6」首先我們來看一下什麼是Prop.65

早在80年中加州就已有這條有關健康與安全的法規，其中的一大項便是「二手煙」，在有關二手煙的條例中有規定凡是允許吸香煙的場所必須張貼適當的警告，公告大眾及你的雇員本場所允許在某限定地區可以抽煙，但是香煙已在州法中明定會致癌症。此類的警告要在數個明顯的地方張貼，例如大門口，櫃台，職員休息室等，各位業主都記得從1997年中開始旅館就變成全面禁煙場所（除了指定的房間及室外），所以大家對Prop.65應該有印象，只是州政府並沒有去嚴厲的執行或對違反者有所處罰，因此大家逐漸的就沒把這項法規當一回事。

為什麼說是「談虎變色」呢？在1996年有一群「惡人」組織了一個團體叫作Consumer Advocacy Group, Inc.,他們由一個律師事務所作代表Yerousbalmi & Ghalchi這一群人非常聰明，他們發現了絕大多數的旅館都沒有執行Prop.65的要求，而且他們對法律的程序非常熟悉，並且精心策劃，我相信在1997到1998這兩年當中他們將加州所有的旅館裡外都照了相（為了證明這些旅館沒有適當的張貼有關Prop65的警告）。到了1999年初，他們開始向法院提出訴訟要對這些違反Prop.65的旅館業主加以金錢上的處罰，他們從大型的旅館著手，兩年下來「吃」了不少好處，現在他們又開始向中小型的旅館下手，別看這個Notice是說他們打算要告你，其實他們已下定決心要告你，而且說明了你違反Prop.65，是從1997年就開始了（一定有照片為證），就算你在1998或99開始張貼警告也是來不及了。

美國的法律是只要有人告你，你就得提出辯



護，這下子律師費就不少了，如果真的上法庭的話就不得了！為什麼我說這些「惡人」很聰明呢？他們的目的不在上法庭判你有罪要你罰款，他們告你的金額一定不大，但是你自己核算一下就知道如果去打這場官司絕對不划算，最好的方法就是「庭外和解」，在我們來說就是花錢消災，大型旅館花到幾萬元，小型旅館說不定幾千元就打發了，但是大家切記一個原則就是絕對不可以相應不理，到時候的結果絕對不是善了的。

當你收到這張「60-Day Notice」的時候（最好不要收到），你除了立刻把適當的警告標語張貼好以外，並馬上通知你的律師在適當的時限內提出回覆。除了和解以外沒有他途嗎？有的，就是跟他打官司到底，據我所知加州已經有一個「聯盟」的組成，就是有許多家旅館業主聯合起來願意與他們週旋，勝算不是沒有，因為法官也知道這種把戲，只是我們的司法系統如此，法院也不能不受理。如果有人願意加入這個「聯盟」，你可打電話到California Hotel & Association的法律顧問去查詢，在此我們也提供加州旅館公會所印發的「警語」，希望各位業

主馬上執行，不論你有沒有收到Notice都應該張貼這份警告以防後患，並且請注意，這個警告牌是永久性的，最好以塑膠板刻印張貼為宜。加州旅館公會並告知如果你的旅館很小而且員工不超過十個人，這個訴訟案對你是不會生效的，可是警告牌還是照貼的。

還有一點提醒各位業主，如果聽說或自己經驗某些不尋常的怪事（就如像 Prop.65 訴訟之類），希望及早通知本會以便提早作準備並速為通知各位會員。以下兩份警告標語是由 California Hotel & Motel 所提供給各位拿去參考使用。

1.

WARNING:
.....

**Drinking Distilling Spirits,
Beer, Coolers, Wine and
Other Alcoholic Beverage
May Increase Cancer
Risk, and, During
Pregnancy, Can Cause
Birth Defects".**

2.

WARNING:
.....

**This Facility Permits
Smoking, and Tobacco
Smoke Is Known to
The State of California
to Cause Cancer.**

本刊園地公開歡迎
投稿，來稿本刊有
權刪改，不願刪改
註明。

大都會保險公司

創於1868信譽卓著，實力雄厚

截至1998年12月31日，人壽保險承保額高居全美第一，超過 \$1.7兆



馮聖明，LUTCF

Sherman S. Fong, LUTCF

Managing Director

分行總經理

17800 Castleton St., Suite 518

City of Industry, CA 91748

Tel: 626-854-8886 Ext. 118

Fax: 626-854-9776

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

MetLife®

Metropolitan Life Insurance Company,

New York, NY 10010-3690

大都會保險公司是機會平等僱主

L9909HPRA(exp0902)MLIC-LD

市場行銷專欄



編輯小組： 范約瑟
汪蔚興
張正人

- 40 2001年十大熱門行業
- 44 California New Hotel
Development Survey 2000
- 52 電費調漲餐飲
旅館業雪上加霜壓力大
- 53 迪士尼新樂園
"加州探險"系列報導
- 56 安那罕大會堂擴建完工
- 58 另類管理系列（四）
Yield Management
（房價管理機制）
增加收入的法寶（下）

2001年十大熱門行業

張端慧

隨著電腦科技的快速成長，其在各行各業的影響力亦快速擴張。在新的一年開始之際，特別編選出「二〇〇一年十大熱門行業」（選自U.S. News and World Report），希望藉此使讀者對美國未來的職業趨勢，有更加深入的認識。

一、財經類：量化分析 (Quantitative Analyst)

用電腦選擇股票？這不是天方夜譚。擁有數學物理博士學位的李賓（譯名）認為，運用精密的人工智慧 (Artificial Intelligence)，研發投資策略，大有可為。華爾街網羅數學天才，專門研究，預估股票價格。「理財已成為科學的一門分支」，李說，他所設計的人工神經網，能吸收所輸入的資料並作調適，他將數理專長融合財經知識，輸入神經網，以求最準確的分析結果。

※ 風險與報酬：目前為止，量化分析尚未有驚人突破，如果此狀況持續，分析師會大量回流校園。大型投資公司的年薪，在十至三十萬元之間。

※ 所需訓練：運用數學或物理學，至少碩士以上程度。

二、人力資源 (Human Resources) 類：選才伯樂

為公司選擇優秀員工，需要獨到慧眼。在日益飽和的就業市場，千里馬需要選才伯樂的辨識力，敏捷的面試技巧也是不可或缺的。

在網羅良才後，使合作關係持久，也是人力資源的重要使命。確定員工在各方面得到公平的待遇，是人力資源的成功關鍵。

※ 風險與報酬：如果經濟衰退，各公司減少任用高科技人才，許多人力資源也因此面臨失業；尖端人力資源經理，可享高達二十萬元的年薪。

※ 所需訓練：M.B.A，對晉階高層管理有幫助，商業管理經驗亦有助於入行。

三、餐飲業：超市廚師

超市瞄準了忙碌但又不想犧牲口福的美國大眾，在店內提供高級餐廳水準的外賣，也因此開始雇用超市廚師。以賓州的一家超市為例，該主廚每日提供精美的菜式（全餐包括主菜、沙拉、蔬菜，費用為十二元九角九分），另有二十一道新鮮冷凍的餐點可選擇。主廚把超市當成個人的食物儲藏室，更是變化菜式的靈感泉源。

※ 風險與報酬：如果獨特的冷凍食品大為暢銷，超市對駐店廚師的需要也隨之減少；年薪通常在四萬以上，好的廚師收入遞增，且超市的福利及工作時數，較餐館更為合理。

※ 所需訓練：餐飲及烹飪相關經驗，良好的溝通及管理技巧。

四、農業類：植物遺傳工程師

用蕃茄治療肺炎？運用生化科技，植物遺傳工程師，可以用基因改造後的植物，對抗人類疾病。喝一杯「基因改造」過的蕃茄汁，病人可望戰勝肺炎病毒。「可食性疫苗」，亦可望對抗霍亂及肺結核。真正成熟的發展，會在二〇〇五年之前實現。



※ 風險與報酬：由於還在嘗試階段，無法預估是否能成功，但發明蕃茄疫苗，會得到豐富的報酬，一般的藥廠通常支付植物遺傳工程師六至七萬年薪。

※ 所需訓練：至少碩士以上生化學歷，高層職位需要生化、分子生物或電腦博士學歷。

五、時裝業：高科技服裝設計師

時裝設計師，在新世紀多了一項職業選擇——高科技服裝設計。一位高級服飾設計師，最近投入名為「二〇二五年戰士」的計劃，將設計出具有多層功能的軍裝：外層具變色掩護功能，中層供給電力，內層則有加熱及冷卻功能。最近也有不少民間服裝公司，加入高科技服裝業，製造具電訊功能的外套——「可穿式電器」，以適合新世紀工作者。

※ 風險與報酬：目前尚無預料，高科技服裝是否暢銷；軍裝設計師的年薪，在三萬五仟至八萬元之間。

※ 所需訓練：時裝學士學位。

六、科技類：超微工程師

什麼是超微科技（Nanotechnology）？簡而言之，就是製造病毒、原子般大小的機器。二〇〇〇年，聯邦政府花了兩億七千萬，用於超微科技；二〇〇一年，這一費用將高達四億。在IBM服務的岑書恆（譯名），發展用超微鐵鉑磁晶合金製造電腦磁碟，其資料儲藏量比原先高出千倍。「我十分珍惜這機會」，這位出生於中國的超微工程師說，「從實驗室格局的實驗，走向發展未來高密度資料儲藏系統」。

※ 風險與報酬：超微科技無疑是耀眼明星，但目前只有八〇年代的高溫超導體有用途；年薪在四萬五仟至十萬之間。

※ 所需訓練：大多工作者，擁有化學、物理、機械、電機等學位。值得注意的是，並無大學提供此科目學位，許多學府已有專門實驗室，大學生普遍知道此行之熱門。



七、教育業：教育諮詢

當學校對特殊需要的孩子束手無策時怎麼辦？心急又負擔得起的父母，求助於獨立的教育諮詢機構，後者通常可將棘手的青少年，安置在適合他們的特殊活動或學校中。

※ 風險與報酬：缺乏好的行銷技巧，優秀的諮詢者，也可能無法獨立執業；尖端諮詢者，可得到十五萬年薪。

※ 所需訓練：教育、心理或諮詢學士是必須的，中學諮詢的經驗亦有助益。

八、營造業：鋼筋架構者

以鋼筋為骨幹的房屋，通常較木造屋昂貴，但好處是防燥、防潮、防白蟻、防颶風及地震。特別是在木材價格飆漲的今天，鋼屋亦較為經濟。因此，許多建商紛紛從木材轉至鋼材。在加州、佛州及墨西哥灣區，所新建的房屋，也逐漸轉向此趨勢。具有鋼屋建築技能的工作者，行情看漲。

※ 風險與報酬：一旦木材降價，鋼材的吸引力即降低；起薪為每小時七至二十元，技術好者可得週薪一千五百元。

※ 所需訓練：幾週的釘槍訓練即可。

九、個人服務：

執行教練 (Executive Coach)

許多公司企業，需要瞭解溝通技巧的專業人員，協助它們爭取投資或安撫股權所有人。特別是高科技公司，常因艱澀的科技術語，使鉅額投資人卻步。一位從前任教商業英語及溝通學的教師，五年前轉行，成為加州矽谷炙手可熱的執行教練，輔導公司總裁，如何應對及包裝公司的利潤遠景。

※ 風險與報酬：一旦高科技公司利潤走下坡，此行前景也不保；年薪在五萬至十五萬間。



※ 所需訓練：溝通學位或管理碩士，豐富的商業知識及說故事技巧。

十、資訊科技：網路經驗搜集者

網路經驗搜集者的主要工作，是在如網路上觀察使用者的行為模式，以設計及改良出更人性化的網站及相關配件。在觀察警察與檢察官傳訊案件調查資料的過程中，網路經驗搜集者發現，許多犯罪現場的重要證據竟然流失，故網路經驗搜集者據此設計出一套更有效的無線傳訊方法。

風險與報酬：網路經驗搜集者的主要工作，不斷演化，很容易被潮流淘汰；新手年薪在三萬左右，擁有碩士學位者，年薪可達十五萬。

※ 所需訓練：社會學或人類與物質世界互動學，至少碩士以上程度。

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, Ridgcrest, CA 36 Rms
El Dorado Motel, Ridgcrest, 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

Atlas Hospitality Group California New Hotel Development Survey 2000

By Wilson Wang

Atlas Hospitality Group, the market leader in California hotel sales, has just published its Year 2000 California New Hotel Development Survey.

Atlas Hospitality Group has been tracking new hotel development in the state since 1997 and is widely recognized as the expert on the California hotel market. Some of the highlights of the survey include:

* Number of new hotel built in California in 2000 dropped by 36.6% over 1999 (101 vs. 64).

* Northern California experienced the largest decline in new hotels opened, down 43.4%. Southern California was down 21.8%.

* Largest hotel in California built in 2000 was the 384-room Crowne Plaza in Garden Grove.

* Most expensive new hotel to open in 2000 was the Bacara Resort & Spa in Santa Barbara at an estimated price tag of \$220 million, or just over \$610,000 per room.

* Extended Stay of America opened the most hotels of any brand in California in 2000 with eight, followed closely by Marriott, Hilton, and Comfort Suites, all with seven new hotels.

Regional Highlights

Los Angeles County

8 hotels opened in 2000 with a total 974 rooms, this accounted for 28% of the total number of new rooms opened in 2000 in Southern



Largest new hotel to open in 2000 in Los Angeles County was the 314-room Courtyard by Marriott in Pasadena.

At the beginning of 2001, Los Angeles County had a total of 46 new hotels in the planning process with over 8,200 new rooms.

San Diego County

Lead all of Southern California in terms of new hotels and number of rooms opened in 2000, with 9 new hotels and 1,163 rooms. San Diego County accounted for 36% of the new hotels opened in 2000 and over 33% of the new rooms for Southern California. The largest hotel to open in San Diego County in 2000 was the 252-room Hilton San Diego Gaslamp Quarter.

At the beginning of 2001, San Diego continued to lead all of Southern California in terms of new hotels in the planning stage with 66 and over 12,500 new rooms planned.

Orange County

Orange County only managed to open three new hotels in 2000, with a total of 667 new rooms. However, Orange County did have the largest hotel to open in California in 2000, which was the 384-room Crowne Plaza hotel in Garden Grove.

At the beginning of 2001, Orange County ranked third in Southern California in terms of new hotels planned with 35.

Inland Empire Counties

There were only two new hotels opened in 2000, both of which were in Riverside County - the Comfort Suites in Palm Desert and the Country Inn & Suites in Rancho Mirage. San Bernardino County had no new hotels opened in 2000.

At the beginning of 2001, Riverside and San Bernardino Counties had 34 new hotels planned (14 for Riverside County and 20 for San Bernardino County), with a total of 3,700 new rooms.

Northern California

Alameda County lead all Northern California Counties in terms of number of new hotels opened and number of new rooms in, with 11 new hotels and 1,331 rooms. Alameda County accounted for 27% of the total number of new hotels and rooms opened in Northern California. The largest hotel to open in Alameda County was the 202-room Woodfin Suites in Emeryville.

As of February 2001, Alameda County is second in the number of new hotels in the planning stage with 41 and 5,432 rooms.

Santa Clara County was second out of all of the Northern California Counties with 7 new hotels and 1,036 new rooms in 2000. Santa Clara County accounted for 17.9% of all new hotels opened in Northern California and 22.2% of all new rooms. The largest hotel to open in Santa Clara County was the 280-room Hilton Santa Clara, which was also the largest hotel to open in all of Northern California.

At beginning of 2001, Santa Clara lead all of Northern California with 43 new hotels planned and 5,722 rooms.

San Mateo County was ranked third in terms of new hotels opened with three and a total of 639 rooms. San Mateo County had the most expensive hotel to open in all of California in 2000, with the 261-room Ritz Carlton Half Moon Bay.

As of February 2001, San Mateo County had 33 new hotels planned with 4,488 rooms.

Summary

The financing market had a very profound effect on new hotel development in California in 2000, as we saw a tremendous decline in the number of new hotels opened.

As the demand for California hotel rooms is projected to grow at 4-5% in 2001, it is clear that with growth of new hotel supply at below 1% there will be upward pressure on room rates, especially for better quality hotels. This in turn should lead to an increase in hotel sales prices, providing that lenders do not tighten their purse strings too much on purchase money financing like they have on new construction.

Southern California New Hotels Opened in 2000

Property Name	Address	City	County	State	Rooms	YearBuilt
Springhill Suites Arcadia	99 N Second St	Arcadia	Los Angeles	CA	86	2000
Elan Hotel	8435 Beverly Boulevard	Beverly Hills	Los Angeles	CA	50	2000
Courtyard By Marriott Palmdale	530 W Avenue P	Palmdale	Los Angeles	CA	90	2000
Hilton Garden Inn El Segundo	2100 E Mariposa Ave	El Segundo	Los Angeles	CA	162	2000
Courtyard By Marriott Pasadena	180 N Fair Oaks Ave	Pasadena	Los Angeles	CA	314	2000
Mirage Inn	2725 Firestone Blvd	South Gate	Los Angeles	CA	22	2000
Extended Stay Santa Clarita	24940 W. Pico Canyon Road	Santa Clarita	Los Angeles	CA	104	2000
Extended Stay America Woodland Hills	20205 Ventura Boulevard	Woodland Hills	Los Angeles	CA	146	2000
Total # Rooms					974	
Crowne Plaza Hotel Garden Grove	12021 Harbor Boulevard	Garden Grove	Orange	CA	384	2000
Homewood Suites by Hilton Garden Grove	12005 Harbor Boulevard	Garden Grove	Orange	CA	166	2000
Country Inns by Ayres Mission Viejo	28941 Los Alisos Boulevard	Mission Viejo	Orange	CA	117	2000
Total # Rooms					667	
Comfort Suites Palm Desert	39589 Washington Street	Palm Desert	Riverside	CA	72	2000
Country Inn & Suites Rancho Mirage	71730 Highway 111	Rancho Mirage	Riverside	CA	80	2000
Total # Rooms					152	
Courtyard By Marriott Carlsbad	5835 Owens Avenue	Carlsbad	San Diego	CA	145	2000
Hilton Garden Inn Carlsbad	6450 Carlsbad Blvd.	Carlsbad	San Diego	CA	162	2000
Hampton Inn Carmel Valley	11920 Carmelo Real	San Diego	San Diego	CA	128	2000
Holiday Inn Express & Suites Mira Mesa	5925 Lusk Blvd.	Mira Mesa	San Diego	CA	79	2000
Comfort Suites Oceanside	888 N. Coast Hwy.	Oceanside	San Diego	CA	64	2000
Comfort Suites Otay Mesa	2351 Otay Center Ct.	San Diego	San Diego	CA	75	2000
Hampton Inn San Diego Downtown	1521 P.C.H.	San Diego	San Diego	CA	178	2000
Hilton San Diego Gaslamp Quarter	401 K Street	San Diego	San Diego	CA	252	2000

Source: Atlas Hospitality Group
Costa Mesa, California

Copyright: February 2001

Southern California New Hotels Opened in 2000

Property Name	Address	City	County	State	Rooms	Year Built
Holiday Inn Express Solana Beach	621 S. Hwy 101	Solana Beach	San Diego	CA	80	2000
					Total # Rooms	1,163
Holiday Inn Express Paso Robles	2455 Riverside Ave.	Paso Robles	San Luis Obispo	CA	65	2000
					Total # Rooms	65
Bacara Resort & Spa	8301 Hollister Avenue	Santa Barbara	Santa Barbara	CA	360	2000
Comfort Suites Carpinteria	5606 Carpinteria Ave	Carpinteria	Santa Barbara	CA	107	2000
					Total # Rooms	467
Total Number of Rooms in Southern California						3,488
Total Number of Completed Hotels in Southern California						25

Northern California New Hotels Opened in 2000

Property Name	Address	City	County	State	Rooms	Year Built
Holiday Inn Express Berkeley	1175 University Ave.	Berkeley	Alameda	CA	69	2000
Extended Stay Alameda	1350 Marina Village Pkwy	Alameda	Alameda	CA	149	2000
Extended Stay Dublin	4500 Dublin Boulevard	Dublin	Alameda	CA	122	2000
Hampton Inn Hayward	24137 Mission Boulevard	Hayward	Alameda	CA	70	2000
Crawford Suites	42100 Albrae Street	Freemont	Alameda	CA	127	2000
Hilton Garden Inn Livermore	2801 Constitution Drive	Livermore	Alameda	CA	97	2000
Courtyard by Marriott	2929 Constitution Drive	Livermore	Alameda	CA	121	2000
Ramada Limited Livermore	7600 South Front Road	Livermore	Alameda	CA	72	2000
TownPlace Suites	29802 Cedar Boulevard	Newark	Alameda	CA	127	2000
W Suites Hotel	Gateway Technology Center	Newark	Alameda	CA	175	2000
Woodfin Suites Emeryville	5800 Shellmound	Emeryville	Alameda	CA	202	2000
Total # Rooms					1,331	
Extended Stay America San Ramon	2100 Camino Ramon	San Ramon	Contra Costa	CA	120	2000
Extended Stay America Richmond	3170 Garrity Way	Richmond	Contra Costa	CA	101	2000
Total # Rooms					221	
TownPlace Suites Fresno	7127 Fresno Street	Fresno	Fresno	CA	94	2000
Total # Rooms					94	
Comfort Suites Hanford	10 N Irwin Street	Hanford	Kings	CA	65	2000
Total # Rooms					65	
Holiday Inn Express Madera	2290 Marketplace Drive	Madera	Madera	CA	62	2000
Total # Rooms					62	
Microtel Inn Salinas	181 Kern Street	Salinas	Monterey	CA	62	2000
Total # Rooms					62	

Source: Atlas Hospitality Group
Costa Mesa, California

Copyright: February 2001

Northern California New Hotels Opened in 2000

Property Name	Address	City	County	State	Rooms	Year Built
Camellia Inn & Suites	4422 Y Street	Sacramento	Sacramento	CA	139	2000
					Total # Rooms	139
Orchard Hotel	665 Bush Street	San Francisco	San Francisco	CA	105	2000
Holiday Inn Express Fishermans Wharf	455 Beach Street	San Francisco	San Francisco	CA	252	2000
					Total # Rooms	357
Ritz Carlton Half Moon Bay	2 Ocean Colony	Half Moon Bay	San Mateo	CA	261	2000
Marriott San Mateo San Francisco Airport	1770 S. Amphlett Blvd.	San Mateo	San Mateo	CA	168	2000
Radisson Hotel Brisbane	5000 Sierra Point Parkway	Brisbane	San Mateo	CA	210	2000
					Total # Rooms	639
Larkspur Landing Campbell	550 West Hamilton	Campbell	Santa Clara	CA	117	2000
Homestead Village	805 Bellew Drive	Milpitas	Santa Clara	CA	118	2000
Hampton Inn Milpitas	215 Barber Court South	Milpitas	Santa Clara	CA	93	2000
Westin Palo Alto	675 El Camino Real	Palo Alto	Santa Clara	CA	185	2000
Extended Stay America San Jose 2	6189 San Ignacio Blvd	San Jose	Santa Clara	CA	121	2000
Hilton Santa Clara	4949 Great America Parkway	Santa Clara	Santa Clara	CA	280	2000
Candlewood Suites Sunnyvale	481 El Camino Real	Sunnyvale	Santa Clara	CA	122	2000
					Total # Rooms	1,036
Best Western Capitola	1435 41st Avenue	Capitola	Santa Cruz	CA	60	2000
					Total # Rooms	60
Extended Stay Santa Rosa	100 Fountaingrove Parkway	Santa Rosa	Sonoma	CA	94	2000
Lodge at Sonoma	20091 Broadway	Sonoma	Sonoma	CA	182	2000
					Total # Rooms	276

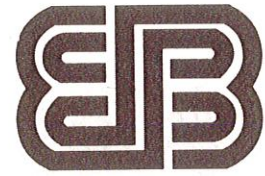
Northern California New Hotels Opened in 2000

Property Name	Address	City	County	State	Rooms	Year Built
Best Western Patterson	2954 Speno Road East	Patterson	Stanislaus	CA	84	2000
					Total # Rooms	84
Hawthorn Suites Napa Valley	314 Soscol Avenue	Napa	Napa	CA	60	2000
					Total # Rooms	60
Trinity Alps Resort	1750 Trinity Alps Road	Trinity Center	Trinity	CA	20	2000
					Total # Rooms	20
	710 S. Mount Shasta Blvd.	Mount Shasta	Siskiyou	CA	30	2000
					Total # Rooms	30
Comfort Suites Tulare	1021 N. Blackstone Ave.	Tulare	Tulare	CA	50	2000
Hawthorn Suites Tulare	1016 East Prosperity Ave.	Tulare	Tulare	CA	71	2000
					Total # Rooms	121
Total Number of Rooms Completed in Northern California					4,657	
Total Number of Completed Hotels in Northern California					39	

Source: Atlas Hospitality Group
Costa Mesa, California

Copyright: February 2001

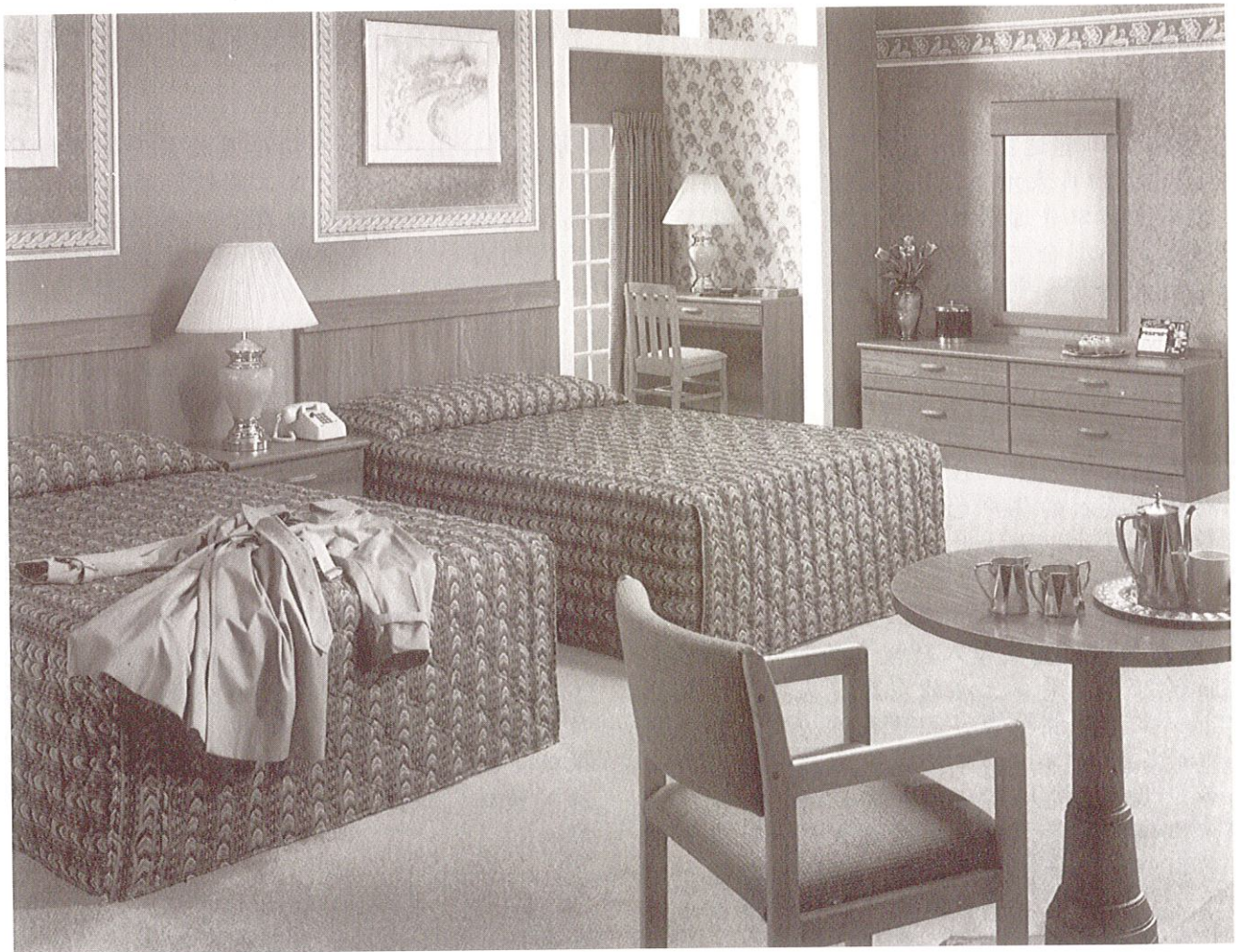
大友 供應 公司 床墊



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



電費調漲餐飲 旅館業雪上加霜壓力大

陳曉春

加州公用事業委員會四日投票，一致通過南加州愛迪生公司和PC & E瓦期公司的調漲能源價格計畫。南加州居民和商家本月帳單即可見到價格上漲，餐飲、旅館等行業受影響不小，使競爭已經激烈的這些行業更感壓力。

南加州愛迪生公司代表賽德力克（Cathy Sedlik）四日表示，此次費率調漲計畫將立即實施，其中普通居民用戶，電費將調漲百分之九，小型企業漲幅為百分之七，而中型商家和大型商家電費將分別上漲百分之十二和十五。

由於瓦斯費用過去半年已經顯著上漲。此次電費再調升引起大部分華裔居民關注。羅蘭岡朱姓人士表示，住家電費調漲百分之九，對普通收入的住戶已經很可觀，他家每月電費已在百元以上，此次電費調漲，再加上瓦斯也漲價，元月帳單肯定增加不少。

對南加州華裔從業人數較多的餐飲、旅館等服務行業，電費上漲的影響更大。阿罕布拉市一家海鮮酒樓曹姓經理表示，中餐館是用電較多的行業，其中冷氣、冰櫃、海鮮魚缸等設備的用電必不可少，餐館營業時間冷氣不能停，冷藏冰櫃也是耗電大件。此外，飼養海鮮的大魚缸更須廿四小時不停調溫、噴水，該酒樓共有十幾只大魚缸，是餐館主要耗電部分。

曹經理說，這次電費調漲，將使華裔餐館業壓力更大，愈發難做。他表示，兩年前南加州中餐館還容易經營，但最近競爭愈加激烈，餐館競相殺價，菜式價格已很便宜，不少廉價菜式已經沒有錢賺，商家只維持不賠本經營。

他說，瓦斯費率上漲後，該酒樓考慮到競爭，菜餚暫時並未漲價，不過此次電費調升，成本上升，遲早要提升價格，對餐飲業的影響不可低估。但面對競爭，目前不少餐館處於兩難境地，如果維持不調價，酒樓將承擔損失，但菜式漲價後顧客減少，酒樓收入也少。

蒙特利公園市一家大型華資酒家，最近剛因海鮮原料成本上漲和員工最低薪資上調而調高菜式價格。李姓經理表示，他們漲價的菜式大約占一半，漲價幅度大約百分之六、七。

李經理說，他已聽說電費將上漲，對餐飲業影響不小，中餐館的冷藏、保鮮、冷氣、海鮮飼養等用電廿四小時不停，耗電巨大，該酒家現在每月電費開支就接近萬元，電費漲餐廳生意更難做。不過他說，目前還不會立刻再漲價，以免失去不少顧客。

除餐飲業外，華裔旅館業也將受電費上漲的衝擊。聖蓋市一家華資旅館的潘姓業者表示，該旅館是四十個房間的小型企業，目前每月電費約二、三千元。他說，最近生意已經很淡，此次電費上漲將使旅館經營的成本增加，預計對旅館的房間價格和經營都會有影響。

不過，此次電費調漲也許僅是開始，賽德力克表示，這次州公用事業委員會批准的是為期九十天的臨時計畫。

未來的三個月內該委員會還將召開一系列會議，研討加州的電力供應狀況和價格。由於電力批發市場電價猛漲，使過去六個月內南加州愛迪生公司虧損九十億元，如果未來九天內提高的電費仍不能補償該公司的虧損，加州電費還將繼續調整。

迪士尼新樂園"加州探險"系列報導

本刊編輯部

迪士尼新樂園"加州探險" 耗資14億元，二月八日開幕

迪士尼樂園隔鄰新建的「加州探險」(California Adventure)樂園，已於二月八日開幕。

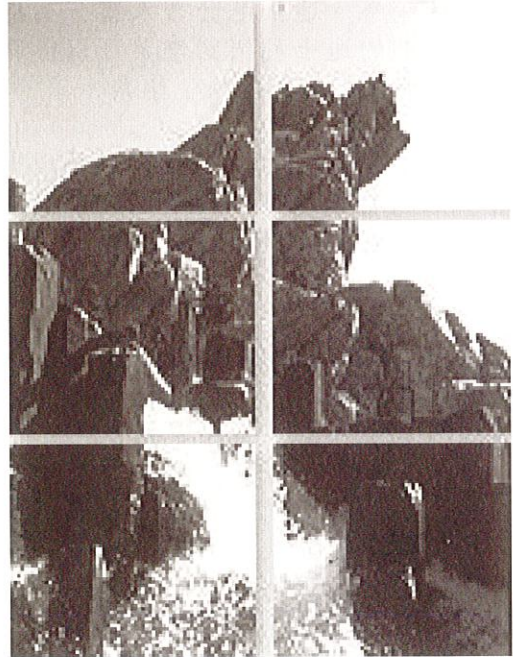
加州探險占地五十五畝，建築費總計十四億元。內有仿造如舊金山金門大橋的加州地標，外加各式各樣雲霄飛車。

在有了兩座樂園後，迪士尼公司希望迪士尼樂園變成和佛羅里達州的迪士尼世界(Disney World)與明日世界(Epcot Center)一樣。通常遊客到迪士尼樂園玩，往往只花一天到兩天的時間，現在有了兩座樂園，遊客可能會現三天四天才盡興。

要完成多日遊的心願可不便宜。到加州探險的遊客必須另外買票，票價與迪士尼樂園一樣為大人一天四十三元，兒童一天卅元，加上七元的停車費。

樂園並不是要來取代迪士尼舊園，而是提供遊客一個完全不同的新園。新園的構想源自一九九五年的一次會議，共有幾十個創意被提出討論，從「搖滾樂園」到水上樂園都有，結果迪士尼董事長艾斯納對加州探險情有獨鐘。新園分三個遊樂區：

一、天堂碼頭：仿照加州海邊步道，遊樂設施包括：California Screaming(仿製木造雲霄飛車)、The Sun Wheel(飛利輪)、Maliboomer(類似高空彈跳)、Mulholland Madness(以加州常塞車的高速公路為主題的迷你雲霄飛車)。



二、好萊塢外景片場(Hollywood Pictures Backlog)：讓遊客體驗拍電影和電視的滋味。遊樂設施包括Jim Henson's Muppet Vision 3D電影、Back to Neverland(介紹卡通製作過程)、Superstar Limo(經過星光閃閃的好萊塢、比佛利山及其他著名電影場景的街道)，還有現場舞台劇。

三、金州(Golden State)：介紹加州的風景區和歷史。遊樂設施包括Redwood Creek Challenge Trail、Condor Flats、Soaring Over California(模擬飛行)、Grizzly River Run(橡皮艇)。遊客在金州區還可看到仿照舊金山美術館圓頂，還有一部廿分鐘的電影「金州夢」。這部影片記錄了從西班牙殖民時期到華工墾荒時期的加州歷史。

加州探險暫停發售季票

迪士尼樂園為配合開幕開放的「加州探險」主題樂園，已停止發售「季票」(Passport)，以免開幕第一週帶來過多的人潮。

迪士尼樂園為調節人潮，上週末破天荒暫停新季票的銷售。迪士尼發言人雷·葛梅茲表示，剛到期的迪士尼樂園季票可以換新季票，但不能加買「加州探險」季票。

葛梅茲說，迪士尼還沒決定何時恢復季票的銷售，他們要確定在「加州探險」揭幕頭幾年，所有想到「加州探險」的遊客都有機會。

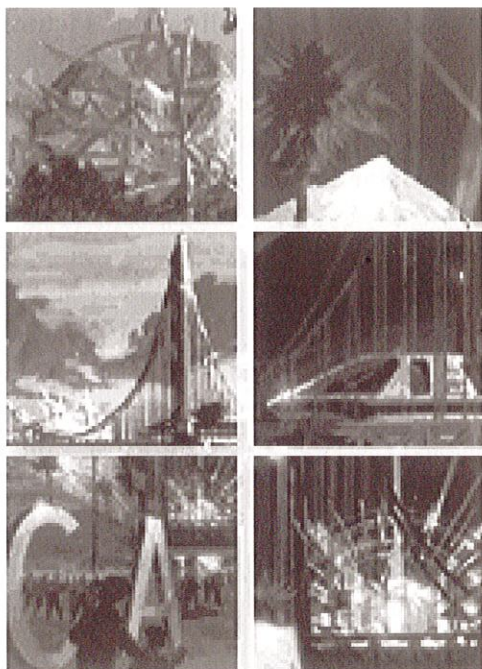
葛梅茲還說，因為持有季票的人一年內可以無限制到迪士尼玩，將使園裡人滿為患，使一般遊客無法入園。迪士尼估計，「加州探險」第一年將有七百萬遊客。另外他們還估計在「加州探險」揭幕的第一天，將有兩萬四千人徹夜排隊等候進場遊玩。「加州探險」設定的遊客容量為三萬人。園內有廿三種遊樂設施，是隔壁迪士尼樂園的三分之一。

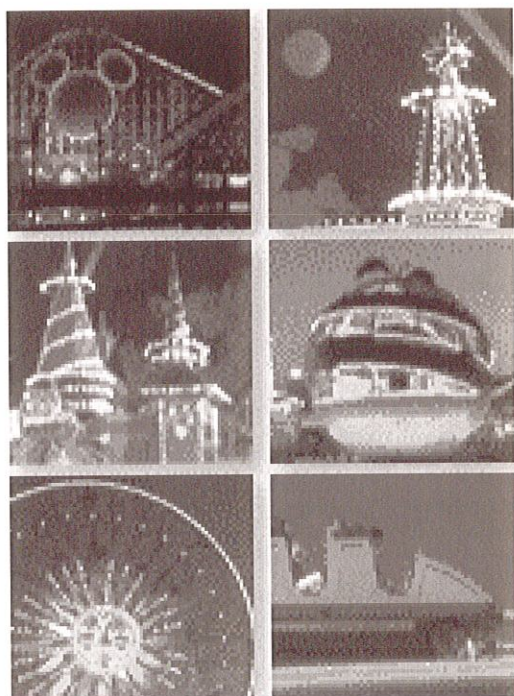


加州探險現代科技氣氛懷舊溫

迪士尼樂園四十五年來最大的擴建工程「加州探險」新樂園定週四開幕，園內新建的「大加州旅館」及毗鄰的「迪士尼城中商業區」已於日前陸續開張，迪士尼預計新樂園第一年可吸引七百萬名遊客。

「加州探險」新樂園占地五十五畝，內有廿五個景點，「加州探險」主要展現加州的風貌，加州有名的釀酒業、紅木、山巒、農莊、舊金山風光都可在其內一覽無遺。加州最老的企業之一——麵包製造公司Boudin製造麵包的過程，加州目前流行的食品之一、薄而圓的玉蜀黍餅(Tortilla)如何生產，也在展示行列。





「加州探險」也設有紀念品商店及各式快餐店，其中一家快餐店銷售中式快餐，喜歡吃湯麵的消費者可吃到熱騰騰的湯麵。

「加州探險」雖充滿懷舊氣氛，但它其實充分掌握加州現代科技，不但遊樂設施更快、更刺激，遊客甚至可在黑白電影紀錄片上看到現代人物穿插其間，充滿迪士尼式的幽默。

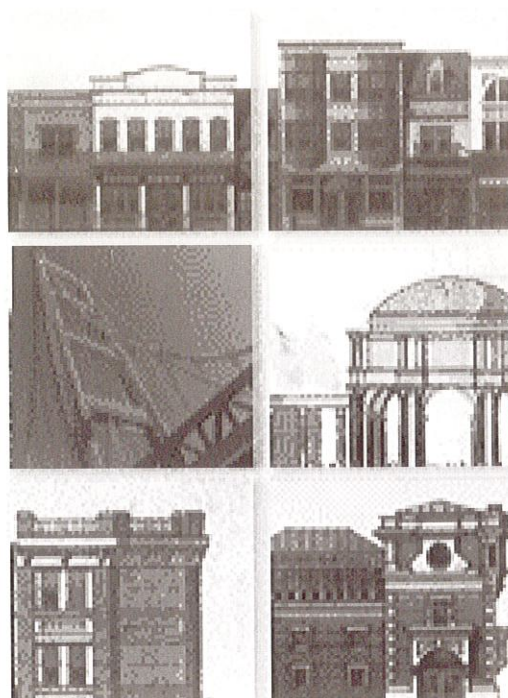
坐落於「加州探險」新樂園內的「大加州旅館」，共有七百五十一個房間。這間旅館在外觀宛若優勝美地國家公園的大自然環境裡，雖有輕軌鐵路穿越其間，卻不影響安靜。旅館內有少少木頭、石頭及手工藝品等裝飾品，看起來質樸且自然。而專人設計的地毯，優雅大方，整體看起來頗為溫馨。

旅館租金每晚介於兩百零五元至三千一百五十元間，兩間總統套房位於六樓最高層，房內擁有辦公室、客廳及廚房，室內面積兩千兩百平方呎。雖然裝潢並不豪華，但可眺望「加州探險」、安那罕市及附近城市的風景。

灰黑岩石做成的熊頭山矗立在新樂園中央，毫無疑問地已成為地標。迪士尼創意工程隊「Imagineers」指出，一百一十呎高的熊頭山的每塊石頭都是由人工辛苦「做成」，工作人員為了找尋靈感，還飛遍全美各地，探訪奇岩大石。

環繞熊頭山溪流的遊樂設施，Grizzly River Run橡皮艇，由於刺激好玩，據信將成為最受歡迎的遊樂設施之一。其他的叫座遊樂設施包括可俯瞰加州景點的模擬飛行設施Soarin、Over California及時速達一百哩、沿著「天堂碼頭」區的雲霄飛車Ca. Screamin' Roller Coaster。

加州探險新樂園也有大遊行，展現亞洲及拉丁風情。而仿照舊金山「藝術之殿」的建築，讓觀眾有機會瞭解包括華人先祖在內的加州老祖先華路藍縷開闢加州的歷程。



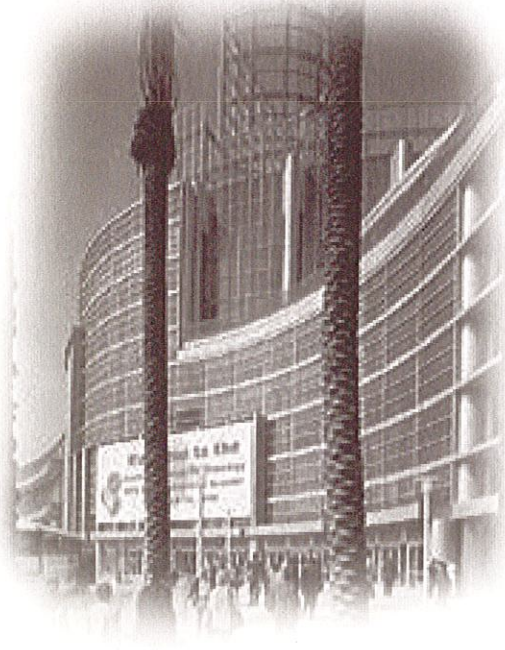
安那罕大會堂擴建完工二月廿八日開放 耗資近二億，展覽面積領先西海岸 帶動地方經濟更上層樓

王善言

斥資一億八千萬元的安那罕大會堂擴建工程，在施工三年後，日前已近尾聲，並訂廿八日對外開放。以嶄新風貌出現的安那罕大會堂將成為西海岸面積最大的大會堂，有關方面希望新增百分之四十展覽廳面積後，能重振雄風，打破一九九四年締造的一百多萬人次參加各項活動的紀錄。

安那罕大會堂擴建工程一九九六年展開，這與當時一項研究有關。研究指出，安那罕大會堂若不擴建，將失去高達百分之四十的生意給遼近城市的大會堂。安那罕市府及有心帶動地方經濟的迪士尼樂園於是攜手合作，迪士尼樂園擔保由市府發行的五億一千萬元公債，做為擴建安那罕大會堂及改善附近市容的經費。而包括迪士尼樂園、安那罕大會堂的擴建工程、市容翻新工程等共花費四十二億元。

即將全面開放的安那罕大會堂展覽廳面積八十一萬五千平方呎，遙遙領先西海岸幾個



大會堂。再加上開會場所、辦公室等面積，將達一百六十萬平方呎，比舊有面積至少多百分之四十。

擴建完的安那罕大會堂不僅擁有美輪美奐的新入口大廳，正廳外觀上也現代感十足，三層樓高的建築物全部採用玻璃窗戶。而擴建的幾座展示廳前則種滿高大的棕櫚樹，充滿活力。

安那罕觀光局總經理艾勒(Charles Ahlers)說，安那罕大會堂今年在只有部分展示廳開放的情況下，承接活動已比去年成長百分之十二，共計四百九十七宗。而截至上週，已有兩百五十三個公司或組織預訂場所，預計將可吸引八十六萬多人次。

安那罕大會堂有關人員目前最引以為傲的是，一度改在洛杉磯大會堂舉行的「全國音樂採購協會」，明年大會又將在安那罕大會堂舉行。該協會擁有新六萬名成員，是個消費潛力雄厚的團體，重回安那罕大會堂，勢必替地方商家帶來可觀收入。





SUNNY PAINTING CO.

Residential-Commercial
Interior & Exterior Specialists

- *Houses
- *Condominiums
- *APTS
- *Hospitals
- *Waterhouses
- *Water & Sandblasting*
- *Stores
- *Hotel & Motel
- *Factories
- *High-Rise Buildings
- *Difficult Jobs

**TAKE ADVANTAGE
OF OUR QUALITY WORK
& LOW PRICES**

Call for Free Estimate

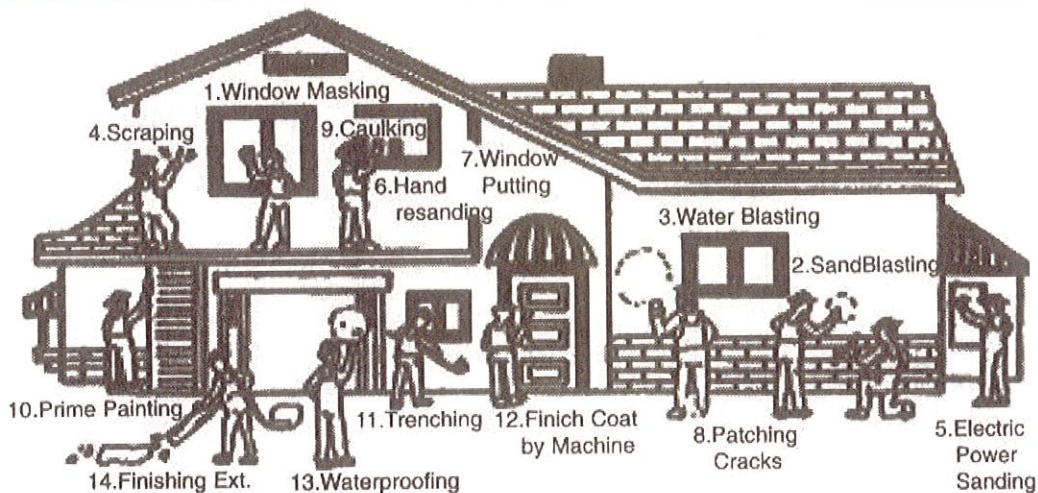
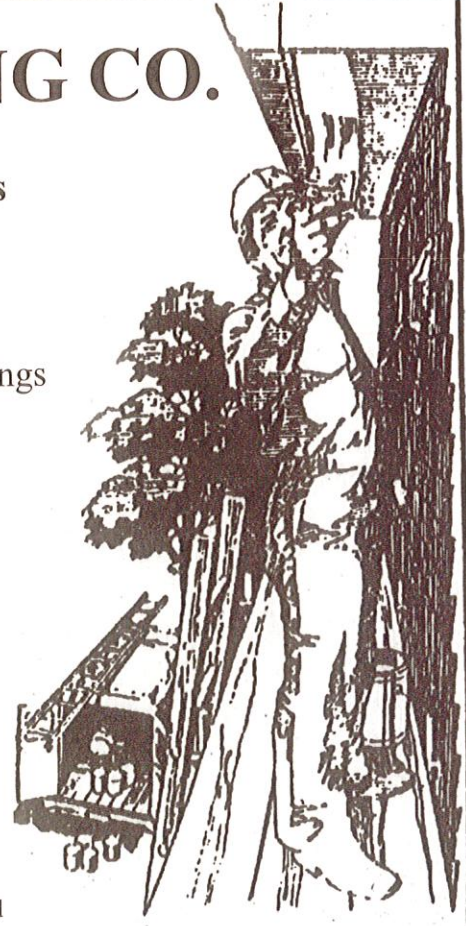
Tel: 1(800) 511-1688

(909) 623-5319

(213) 365-8228

Fax: (213) 365-8306

Lic. # 621438
Fully Insured



REFERENCES Commerical & apartment Building:(EXTERIOR)

- 1. Holiday inn:
-38630 Fifth St.-West Palmdale, CA
- 2.Metro Plaza Hotel & Shopping Mall:
- 711 N. Main St. Los Angeles, CA
- 3. Emerson Inn:
- 9417 San Fernando Rd., Sun Valley
- 4. Glen Valley Hoa :120 Unit Condominium
-2905 Montrose Ave., La Crescenta

CALL OUR TOLL FREE NUMBER 1-800-511-1688

另類管理系列（四）

Yield Management (房價管理機制) 增加收入的法寶（下）

By John C. Wang

上期我們談到制定不同的價格及折扣來服務不同的客戶群是Yield Management的重要特點。這一期我們要談談Yield Management（房價管理機制）的另一個特色——Inventory Management（存貨管理）。

Inventory Management（存貨管理）

一般人談到存貨管理，就會想到貨倉裡或商店裡的存貨清點，購入、售出等名詞。在這裡，我們要用不同的角來談存貨管理。

Availability（供貨量）

跟工廠及商店不同的一點是，一間旅館的供貨量是一定的。如果貴旅館有一百個房間，那每天的供貨量則是一百間。淡季是如此，旺季也是如此。筆者的旅館為例，新年夜的房間供不應求，有三倍的房數也不夠賣。收取的房價高達平時的二倍，結果仍然是不夠用。所以在制定存貨管理機制時，看官一定要了解以價制量的原則。

以價制量（Rate Management）

需求高的時候提高價錢，相反的便降價好像是很簡單的道理。其實房價的制定除了要了解市場上競爭者的訂價外，還要了解需求及有一套好的預估（Forecast）。

你知道你的競爭者今晚的房間價嗎？三個月後的今天，他們的開價又是如何呢？如果他們的價格比你高，你是否要跟進？或者是永遠比他們便宜一點，以期達到「薄利多銷」的目的呢？以上的兩個問題並沒有一定的答案，原因是價格少許的差別並不是房客決定

住在貴旅館的唯一條件。地點、旅館外觀，櫃台人員的服務態度，及房間的質量，都是房客決定的因素之一。薄利多銷的策略更不管用，在上期裡的例子中，（旅館就沒有因價格低，住房率高而得到好的業績。）

Las Vegas的旅館業者經過了多年的實驗，才發現降價求售並不能達到一定的業績。這就是為什麼近年來已經少見到\$29.90元的超低房價了。與其降價，業者們反而用提高市場行銷的策略來保持高達百分之九十的住房率。相反的，像筆者旅館新年夜的供不應求情況下，提高近雙倍的價格還是不夠，那是不是應該提高更多的房價呢？理論上是可以的，但實際上則與現實有所差別。價錢差距太高有給人一種趁火打劫的感覺，對於旅館的形象更有不好的影響。

總體驗

好了，我們了解Yield Management的主要涵意——即是我們必須在一個營業日（Business Day）結束之前，以最高的平均價賣出最多的房間數。

看官們今天就仔細的針對以上的幾個要點，為自己的旅館把脈。仔細看看是否有成長的空間，然後對症下藥。我們接下來要談談幾個「藥方」。

- A.) Minimum Length of Stay (MLOS)
- B.) Close to Arrival (CTA)

Minimum Length of Stay最低住房日數（MLOS）新年夜是許多業者的黃金夜，房間年年供不應求。問題是好時段來的急，去的

也快。許多房客在新年的第一天便打道回府，落得旅館唱空城計。如果市場環境許可看官們可好好的例用MLOS來改善除夕夜前後的住房率的落差。

圖一

	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday	Monday
	27-Dec	28-Dec	29-Dec	30-Dec	31-Dec	1-Jan
Restriction限制			CTA	MLOS3	MLOS4	
#of Rooms Booked已訂	50	55	70	70	80	40
Projected Occupancy預估	70%	75%	100%	100%	100%	60%
Rack Rate全價	\$70.00	\$70.00	\$85.00	\$85.00	\$150.00	\$60.00

假設：「今天」是11月2日，12月底的訂房已經湧入許多。12月27及28日的訂房已有一半以上。29到31更是有7以上。根據以前的經驗，29到31會是全滿，前後的日子則七成左右。

Minimum Length of Stay

最近住房日數 (MLOS)

定義：如果訂房日數不能符合最低的限制，則予以拒絕。目的是把房間留給會住比較多日的客人。



Close To Arrival

拒絕報到日 (CTA)

定義：如果Check-In報到的日子正好是CTA，則予以拒絕。希望是把房間留前前一天報到的客人，以便增加前一天的住房率。

分析圖一的例子，可以判定是許多人訂位子是來渡新年假期，由於31號已經快滿了，馬上採取MLOS4的措施，不再接受3晚以下的訂位。如果說旅館有100房間，這意味著31日剩下的20個房間將是會住4晚以上。

我們再來分析圖二的例子，請看官同圖一交叉對照。

圖二

Guest Name	Check In	#of Nights	Accept ?	Revenue	Remark
A	27-Dec	1	Yes	\$ 70.00	
B	28-Dec	2	Yes	\$155.00	
C	29-Dec	2	No	\$170.00	CTA
D	28-Dec	3	Yes	\$210.00	
E	30-Dec	3	No	\$295.00	MLOS4
F	30-Dec	4	Yes	\$355.00	
G	28-Dec	4	Yes	\$390.00	

A例
A客人希望27日Check-In報到，由於無任何限制，所以可接受訂房。

B例
B客人28日報到，29日的CTA沒有因此受影響，所以可以接受訂房。

C例
C客人29日報到，只要住2晚，不符合29日CTA及30日MLOS3的限制，如果業者接受此訂房，很可能看官就「賠錢」了。因為29日及30日不管如何都會滿，但此例確少「賺」了28日那晚。

D例
D客人28日報到，住3晚，完任克服了C客人的限制，所以可以接受訂房。

E例
E客人和D一樣住3晚，可是卻是包括了「寶貴」的30及31號晚，沒有符合MLOS 4的限制，所以不接受。

F例
F客人克服了E客人的限制，幫忙「住掉」了元月1日及2日的房間，所以是歡迎。

G例
看到這裡，聰明的看官應該是舉一反三，知道為什麼是YES了。

總結

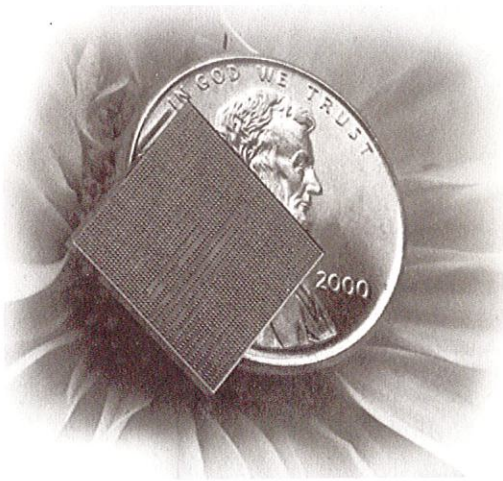
好的Yield Management第一策略便是依市場的需求制定各種價格。由於不同的人士在決定貴旅館住宿的因素略有差別，決策人因此要辨別其不同而制定房價。又，決策人還要因季節不同而調出不一樣的價位。

第二策略便是在需求高的幾天內制定一個完善的Inventory Management (存貨管理制度) 最終的目的是把最後的房間數「留給」花最多錢的客人。

如果看官們能好好掌握這絕門，在下保證你的收入會因而大增。

Happy Selling!

經營管理專欄



編輯小組： 林宣昭
李德揚
鄧永征

- 62 華爾街假日旅館
處處展現高科技
- 64 數位時代企業管理因應之道
- 68 如何以電子商務 創造企業價值
- 53 精準的雇人術

華爾街假日旅館 處處展現高科技

王承志



紐約市是個充滿各種傳奇性旅館的不夜城，可是對許多熱愛科技的旅客來說，他們落腳曼哈坦的最佳處所卻是聽來平凡無奇的假日旅館（Holiday Inn）。

專業辦理企業旅行計劃的旅遊業者蘿莉·安德森指出，喜愛運用高科技的客戶，傾向於在W旅館、Mercer旅館或Roger Williams旅館住宿。可是，如果有客戶非要快速上網與其它科技服務項目不可的話，她會建議客戶住進假日飯店。起初，客人都會不以為然，因為他們印象中的假日飯店是公路旅行時住的地方，不是住在大城市應有的豪華旅館。一旦試過一次之後，客戶都大感振奮。這個旅館永遠有新東西給他們玩。

事實上，回籠的旅客很快會發現，他們又有一個新玩意兒；利用支援藍芽科技的電話以無線方式辦理住宿登記。

飯店總經理法蘭克·尼古拉斯說，客人預約房間的時候，他們的名字與行動電話號碼就會輸入數據庫中。然後，等客人準備進住，到達櫃台前廿呎距離的時候，他們的手機就會收到語意訊息：「歡迎瓊斯小姐光臨華爾街假日飯店，您的房間號碼是123。請輸入您的個人安全密碼完成登記程序。」這些客人接著就會透過行動電話完成登記，並收聽指示到達自己的房間。房間的門鎖也有同類設計，讓客人透過電話傳輸資料進入房間。

從廿日開始在賈維茨中心展開的「網路無線用品展」，恰好正在展示藍芽科技。具備藍芽功能的電話將在展示會場與旅館中出借給未使用過藍芽科技的客人，或是讓好奇的參觀者體驗一下這套系統的運作過程。

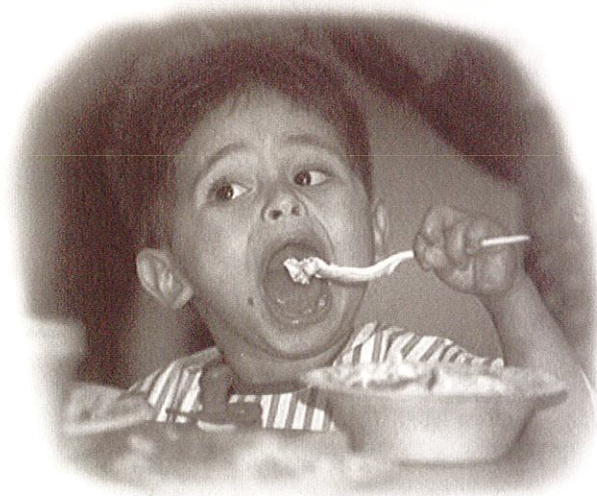
藍芽科技標榜的是讓各種通訊器材達成「無縫啣接」，推出三年以來雖然受到多家主要科技公司，如：微軟（Microsoft）、摩托羅拉（Motorola）、諾基亞（Nokia）等的支持，但尚未打開市面。不過，隨著易利信（Ericsson）與摩托羅拉公司相繼推出藍芽電話，情況可能會改觀。

除了藍芽之外，華爾街假日飯店能夠提供的高科技服務還真不少。旅館大廳誇的是觸摸式終端顯示器，讓住客無須在櫃台前等候即可自行登記住宿或退房。這台終端機同時提供地方名勝及相關路線的資料。

一旦房客進門，房內已有超快速TI線路連網，打到客房的電話也可經由行動電話連接服務直接轉到房客的手機上，還有一台配備無線鍵盤的網路電視機。

旅館另備有「精靈房間」，房內備有膝上型電腦供房客在旅館內外使用，另加印表機與TI線路連網服務。非精靈房間的住客要使用高速上網，每天收費是\$9.95元。華爾街假日飯店是紐約市第一家為房客提供寬頻上網服務的旅館，曼哈坦的其它旅館，如：馬里奧連鎖旅館（Marriot）與希爾頓飯店（Hilton），都會逐漸加入這個行列。

時髦的曼哈坦W旅館，天花板寫的是梭羅的名句，餐桌布用的是壓扁的葵花子與松脂混成的材料，床單也號稱可讓你「放肆的作夢」或「與天使同眠」，該旅館也提供高速的連網服務。名列查格調查（Zagat Survey）北美最佳旅館榜首的紐約「四季」飯店，提供行動電話給房客用，但是沒有高速連網服務，但該公司在多倫多的總部發言人說，其它地區的四季飯店很快就會有高速上網服務。



房價當然是所有旅館最在意的部份。華爾街假日飯店在這方面說不上是「價廉」，每房每夜\$269元起價，中城的假日飯店則是\$179元起價。四季飯店的起價是\$325元。華爾街假日飯店仍在擴張高科技服務的範圍，「精靈房間」數目要加多，到三月份所有的房間都會配置扁平顯示器的個人電腦、DVD/CD播放機，以及由精靈卡科技啟動使用的加密網路印表機。

本刊園地公開歡迎
投稿，來稿本刊有
權刪改，不願刪改
註明。

數位時代企業管理因應之道

本刊編輯部

e 企業經營模式丕變，快速的服務是時代要求，但員工的資訊管理和教育，現已成為公司的內部問題，延伸為員工濫用內部資源，造成企業資源浪費，唯有灌能的員工和一致的企業願景，才能集資訊為知識，成為內部有用資產。

面臨一波波，前仆後繼的網路衝擊，許多跟不上數位時代的傳統公司，紛紛不支倒地，脫掉墨守成規、一成不變的外衣，才猛烈地警覺到外面的環境竟是如此的酷寒。反應觸角較敏銳的廠商，趕緊斥資、匆促找人、追加硬體、修改軟體，以防在 e 時代被判出局，但最終卻有許多公司難逃出局的命運。

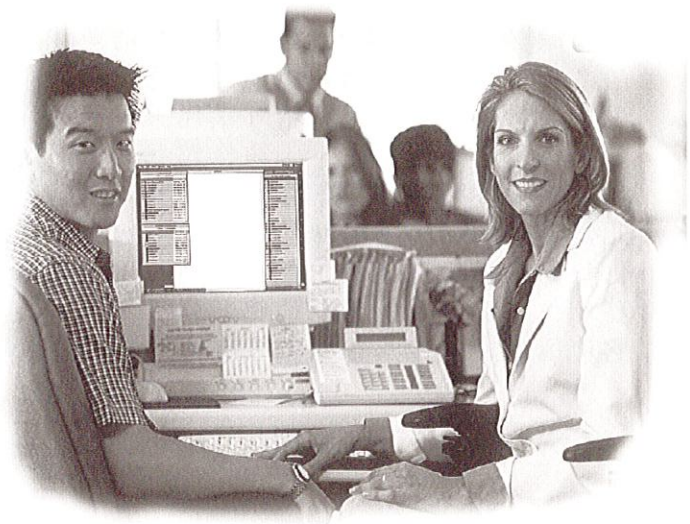
究竟，問題出在哪裡？經過研究體驗，才赫然發現網路時代的公司，竟然也有與傳統企業經營，截然不同的管理方式。

商業型態在進入處處講求即時處理、服務層面天羅地網的網路紀元，客戶服務做法也完全隨之改觀。許多消費者要求售後服務的時間，絲毫不會考慮對方的生活作息，即使是深夜遇到問題，想尋求服務支援，也視為理所當然之事。發封電子郵件、上網查詢技術資料，皆不受空間跟時間限制。對於業者來說，下班後在電話總機內，只留下敷衍的留言：「對不起，現在服務人員，皆已下班。請您於上班時間再度來電，謝謝您光臨。」隨著掛電話的喀擦聲，可能會帶來嚴重的客戶流失。

人性化服務伴隨高科技

但是人畢竟不是機器。每個員工，也都需要自己的生活，下至小妹、尊如老闆，哪有可二十四小時從不間斷，以廠為家辛勤工作呢？既然人不是機器，就把機器變成人性化吧！業者可以在網頁的設計納入「常見問題解答」及「討論區」著手。

現代社會講求分工細膩。每個人都必須是該行業的專家，順理成章可以把日常生活，客戶有可能遇到的問題，有系統地歸納整理起來，逐項對號入座附上詳盡的解答，放在所謂的常見問題區，讓人們自行發問，自己找到答案；或從考古問題中逐一自行索引接近或類似的範疇。



不要小看這個功能，在講求服務至上、客戶為大的競爭社會，為求永續經營，有為數不少的公司，不得不花大量的成本，雇用陣容龐大的客戶服務人員，隨時守候在電話旁，待機解決客戶的疑難雜症。尤其是服務比重偏高的產業（如信用卡、郵購、金融業），其客服部門超過百人以上者比比皆是。如能將此部份的負擔轉交給電腦執行，必能在成本與品質間取得平衡折衷。

知易行難，這樣一個龐大的資料庫，如何建立？解鈴還需繫鈴人。三百六十五種行業，任何企業在經營一段時間之後，日積月累必定會幫客戶解答不下於上千次有關產品問題、周邊設備、使用說明、特殊規格等疑問。這些問題中，一定不乏有歷史問題，在不同時期反覆被顧客提出。

針對此一有例可尋的模式，電腦的大量儲存功能，便可稱職地派上用場。一旦消費者養成上網站查詢自己想要答案的習性，在電話那一端反倒不一定需要有人服務，企業不就達到了人事精簡的目的？

切忌淪為資訊垃圾場

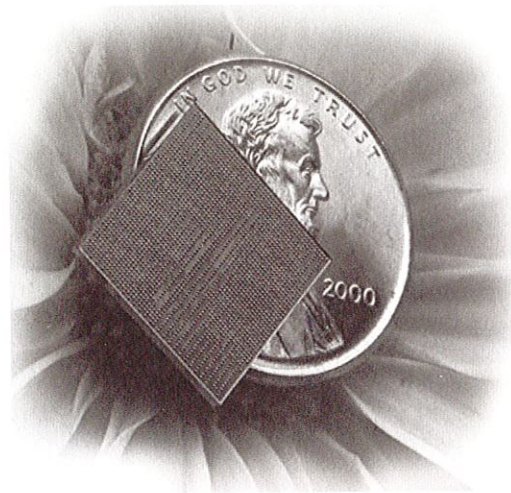
除了常見問題解決，在網站上，設立一個討論區供各界人士討論的園地，此舉有數個伏筆，首先，可藉由這樣的交流，增進與客戶之間的情誼，在潛移默化中，增加對此公司的認識。相對地，信任的程度必隨之提高。再者，由於客戶間必定不乏經驗豐富、專業知識淵博的高手存在。倘若有人在此提出問題，必有路見不平之士，樂意搬出鍵盤跳出來拔刀相助，提供自身見解及解答。這些俠義之士，不知不覺當中省去了不少，公司花在授業解惑的人力成本，堪稱借力使力，刀削兩面光。

上述兩種做法，最忌諱的是歸類雜亂無章

，草草把所有資料囫圇吞棗地丟進一個資訊垃圾場，任人自行撿拾。防範之道，業者必須三不五時指派專人將之分類，並做出清楚易懂的索引；甚至委託軟體公司，設計具人工智慧的全文檢索功能，查詢者只要以日常口語方式鍵入問題，電腦便會自動搜尋相關的字串，臆測問題的範圍及屬性。

欲知此人性化的標準參考範例，只要進入微軟辦公室套裝軟體（Microsoft Office），底下的任何一個程式（如Word、Excel、Power Point等），將滑鼠移至「說明」、或是呼叫出「小幫手」，便會明瞭何謂智慧型自問自答。

這一些都是減輕服務人員工作負擔，精簡行銷後續費用的權宜之計。儘管如此，但不要忘了，您在使用電腦時常常也會覺得，它也有不靈活、愚笨之處，沒錯，人才是極具巧思、變化無窮的極致機械。在執行客服工作，主角是人，電腦乃純工具。在人力資源的許可下，儘量安排由真人來擔任此一重責大任，千萬不可本末倒置，否則一定是天下大亂，徒增許多困擾。畢竟，電腦極度缺乏人類神經所擁有的變通性、彈性及經驗的累積。客戶提出的問題千奇百怪，詢問的方式也無限組合。只有人與人溝通，才能在邏輯上相符，思路上相通。



服務快速緊抓顧客心

平心而論，即使是像微軟這樣的超大型軟體公司，都還無法將線上說明，製作到近趨完美的境界，更何況一般的企業。但著眼於經驗之累積，不妨慢工出細活詳細規劃一個適合男女老幼，使用簡單的客服資料庫。

面對面的服務與電話聯絡都能由五官應付，但電子式的回答，就要藉助靈巧的雙手。在電子郵件風氣日盛的今天，也有不少人擔心在電話那頭久候不到服務人員的支援，而改發電子郵件來尋求解答。

但根據民調，多數的公司對此都是裝聾作啞，讓發信者真的以為自己打錯地址或是發到外太空去了。但沒關係，經確認郵件地址後，再發一張假性訂單至同樣的郵件地址時，卻又立刻有專人處理，的確使人哭笑不得。

因為電子郵件僅具單向溝通、死無對證之缺點，對方可以辯稱沒有收到或是郵件很晚才進來。更何況沒有當面跟收件人以聲音做確認，對方會一口咬定此郵件的時效並非急件，你並急於知道答案，這就是e企業的管理問題。

一間e時代公司會認真看待來自於客戶任何聲音，不論是電話或電子郵件皆應一視同仁。客戶既然使用郵件來傳遞問題，一定也會用相同的工具向無數網友無遠弗屆地褒獎或告狀，評論某家公司的服務品質。更何況，會利用電子郵件諮詢的客戶，一定是個大忙人，忙有忙的代價，消費能力必定不低，一旦取得此類族群的好感，還怕無法讓客戶採取自發性消費嗎？不論勤務閒忙或是不巧正逢下班時段，都須在最短時間內，詳實正確地回覆。



怎麼樣才算是最短的時間？企業可以明文規定，所有來函詢問的電子郵件，都必須在二十四小時內回答（此時效視各企業需求，自由調整）。要是碰到郵件進來的時間，剛好正逢下班前的打烊時段，也至少得準備一份標準回函格式發給客戶，除了致歉語句連連，並且說明已正確無誤收到郵件，但礙於作息，隔日一大早必定會優先處理。客戶即使無法立即得到處置，至少也不會有被忽視的感覺。

在規劃允許某些行政人員能夠享有在家辦公待遇的同時，軟體的設計一定要考慮周到。

行動辦公室增加企業競爭力

「錢多、事少、離家近」為每一名上班族夢寐以求的工作環境。無可避免地，由於網路的普及性、方便性，許多員工將會轉為在家工作的半自由職。站在公司的立場，這些全職或兼差的員工，不但可以節省一些水電租金的固定開銷；往返住家與辦公室的通勤時間，亦可視為轉嫁給員工們的福利。

但是看不見人，如何精準地掌握其工作效率呢？說了穿了，還是得依賴電腦執行此一不可能的任務。在規劃允許某些行政人員能夠享有在家辦公待遇的同時，軟體的設計一定要考慮周到。員工要從公司取得（下載），或傳輸資料回公司（上傳）時，都要相當方便、安全，與人坐在辦公室無異。固定時間的工作報表、進度評估，也都得嚴密監督。在家上班不等於無拘無束、隨心所欲，只要做好整體電腦規劃，管理階層非但不致有鞭長莫及的無力感，甚至可扮演千里眼、順風耳，利用同一系統在任一時刻、地點，清楚掌握每一成員的工作進度。

在家上班的確可以減低來回通勤的社會成本。但以事業成本角度來看，不論有形或無形資產，濫用公司資源為企業主長久以來頭痛的一環問題。從以往隨手將辦公用品帶回家或利用上班時間打私人電話，到吃喝玩樂大肆揮霍公司交際費用，種類繁多，無法俱

載。在數位空間載歌載舞（指上、下載圖像，歌曲、音樂）或傳遞私人信件、轉貼、散發網路笑話、八卦新聞，比比皆是。

曾經有公司的客戶向其供應商反應，最近他們收到的電子郵件，都是兩三天以前就已經發送出來的文件。納悶的經營者，在找來內部資訊管理人員調查，結果發現，原來公司主機內尚有好幾百MB阻塞、待發或待傳的垃圾檔案。除了充斥著私人電子郵件、從網路上傳下載的大小程式，竟然還有為數不清佔用空間的電子賀卡。

這就是濫用辦公資源的死角！經過多年教育的薰陶，讓大家都有共識將辦公用品據為己有。但今天還有不少人，對於上班時間利用公司網路，大傳特傳私人郵件，下載網路資源，卻絲毫沒有任何的罪惡感。追究其原因，不外乎是這些人普遍認為，網路資源乃社會共有的無形資產。但其所使用的設備、上網所花的通信費，還有從事這些行為的時間，都是企業投注成本換得的無形資產。

雖說如此，但看到問題並不等於解決問題，管理者總不可能隨時隨地突擊檢查每一個人在電腦銀幕前，做什麼事情吧！應付此類內部「害客」，最有效的防制之道乃明確地了解每個人使用電腦的職責範圍，再來與公司的資訊管理人員討論，設定每人員的電腦使用權限，經過妥善規劃設定後，由電腦伺服器主機，擔任控管的工作。

哪位員工只能夠收發電子郵件，而無法使用網際網路；哪個部門會因業務的需要上網找資料，而開放權限給他們。最重要的是，明確地教育員工，公司乃上班場所，企業最終目的乃創造合理之利潤，繼而讓股東及員工分享成果。有形的節流及無形的資源控制，都是反應在競爭力的最直接因素。

面對源源不斷的數位衝擊，您的公司準備好了嗎？隨著新經濟趨勢的形成，企業本身除了軟硬體這些實質物件外，在抽象的管理層面是否已有十足的因應之道？此時正是實施自我檢驗，把脈診斷的關鍵時刻。

如何以電子商務

創造企業價值

網路新貴的創業風潮，投資者莫不競相加入戰局，試圖搶下市場，取得先機，但經營模式不斷迎合速度改變，無法適應者認賠黯然退出，洞悉市場者因網路獲利，或不甘心不放手，仍然在「燒錢」，到底誰能勝出？作者提出電子網站經營的四大策略和九大做法，期使經營者能創造自己的一片天。

本刊編輯部

網際網路的盛行，帶動一股網路創業的風潮，表面上人們似乎只要買幾台電腦，設計出新穎的網頁（Home Page），再去申請一個網址（Domain Name）後，訂單就將由網路浮現，財源不斷，一年後再申請股票上市（Initial Price Offering, IPO），就成了千萬或億萬富翁，彷彿可以在地中海的某個小島，買間別墅，從此過著幸福快樂的日子。事實上，沒有那麼容易，至少，有很多網路創業新貴是如此的想法（包括筆者在內）。

這個想法廣傳於一則網路笑話中，紐約某地鐵站中有三名乞丐，各憑本事地在川流不息的人潮中乞討。乞丐甲想出一個點子，製作了個大廣告牌，上面寫著BEG（乞討）來引人注意，於是他的收入由每日數十元增加到數百元，乞丐乙便心生一計，也打出個招牌BEG.com不久之後，他便收到一家創投公司並給予數千萬資金，乞丐丙心中有所不甘，於是也打出另一個招牌——e.BGE.com，結果，所有資訊大廠如IBM及HP，便競相給予優渥的待遇，邀請他入股成立新公司。



電子商務的迷思

當然，讀者會認為這種情況在現實生活中是不會發生，其實不盡然，如果你看到楊致遠以一介書生，單靠將資料整理分類而成立了雅虎（Yahoo.com），一年後，翻身成為網路大亨（那時他才約二十八歲）。

另一個三十二歲的印度籍年輕人Rojesh Jain設計了一個搜索器（一種網路上使用的軟體工具，只要打入幾個關鍵字，它就會幫你找出所有的相關資訊），專門提供當地小道消息及運動器材給旅居海外的印度僑民。這個網路公司www.indiaworld.com.in在一九九九年十一月被另一家公司收購，Jain進帳一億一千五百萬美元，於是，他真的馬上去過他幸福快樂的日子。

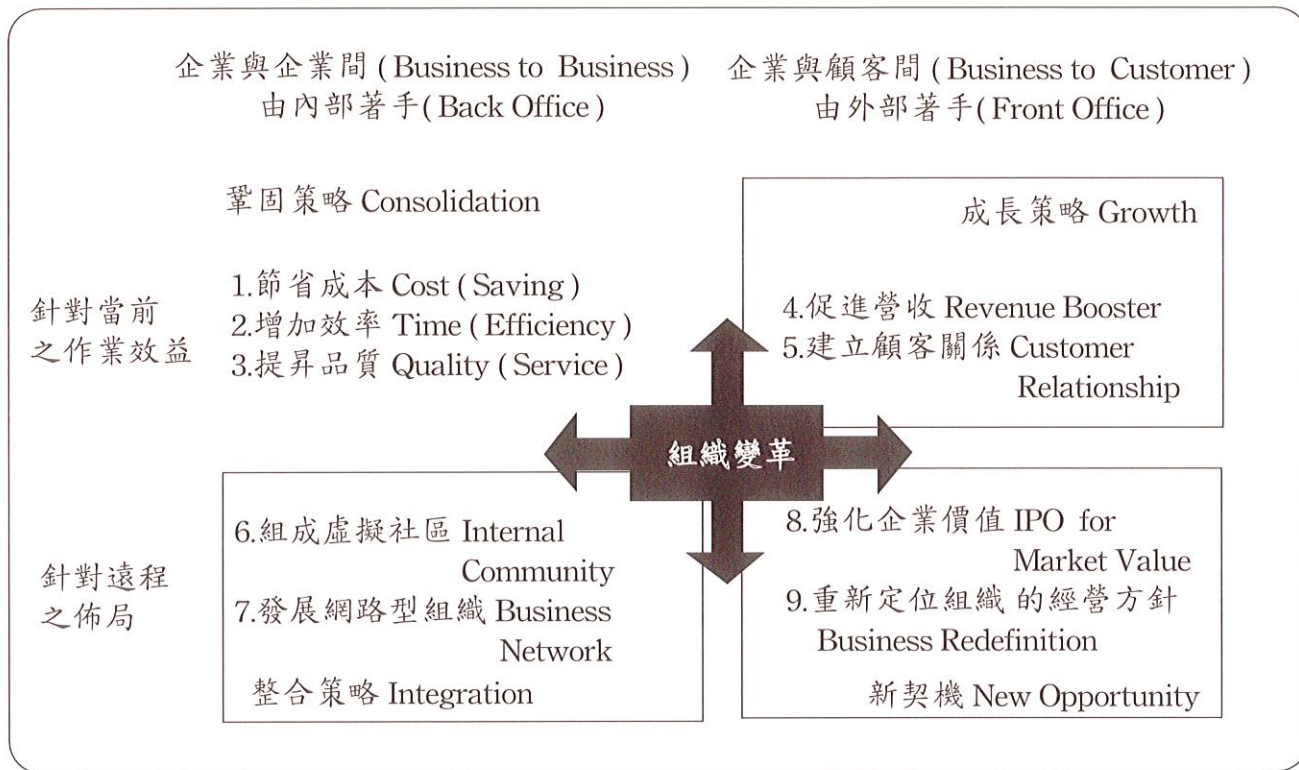
另外一個網路神話，在過去買機票一向是賣方市場，航空公司定出票面額，客戶只能被動地接受。有個頭腦靈光的美國人，在看到在許多家航空公司每天都有五十多萬張賣不出去的機票。他於是心生一計，推出反向操作拍賣（Reverse Auction）。如何做？他成立了一家網路公司Priceline.com，專門幫航空公司清掉這些賣不出去的機票。方法是讓客戶連上Priceline.com網站後，依照自己想要的航線機票，自己出個價錢，然後透過Priceline.com刊登自己的標價，航空公司會看看是否此拍賣額合乎自己本身利潤底線，再決定是否成交。可是，Priceline.com開張後一年就虧損了一億五千七百萬美元，但公司的市場總值卻有一百億美元，比一家航空公司的市場總值有過之而無不及（例如，西北航空公司市場總值約美元八十億元）。一家小小的電腦公司怎麼會有如此驚人的天價，實在令人想不透。就資本額而言，電腦和網路器材在體積上都不可能比可以飛上天空的飛機大，但所創造出的「價值」卻有如天壤之別，難怪有人要對網路公司大嘆不解。

速度決勝的網路世界

許多分析家預測，由於網際網路的廣泛運用，傳統的企業，不管跨國大型企業或中小型企業，都將面臨生存危機。特別是受到雅虎及新一代網路公司（如Amazon.com網路書局）的感召，新一代的年輕畢業生已不再甘於朝九晚五的固定薪水，於是，一群網路生力軍便悄悄地形成，他們透過網路直接接觸客戶，他們熱情有勁，又熟練電腦應用。這些網路公司利用科技的優勢，重新將資訊包裝和整合，提供顧客更完善的服務。他們扮演「資訊仲介者」的角色，漸漸地取代傳統的中間商，有效地將產品與服務送到顧客的手中，所以傳統企業也紛紛重視這項顛覆性的科技，並決定大筆投資網際網路的運用，因為未來的企業將不再是拚規模的大小，而是決勝於速度的快慢。網際網路正是促成這個以速度為競爭的產業革命。

可是，企業到底要如何運用網路科技為主軸的經營策略來面對速度的競爭？是架上網路，建構一個網站後，就真的可以水到渠成、財源廣進？其實企業必須體認；網路科技帶來的不只是科技上的創新，也將帶來經營手法的創新。新加坡國立大學管理學院的一項研究中，便整理了當前績優企業如何結合網路科技和經營創新的九種做法和四大策略（見圖一）。

圖一說明了企業如何有效運用電子商務的四項方針，可以由二個角度思考分析：首先，就經營模式而言（橫切面），大致可分為企業與企業間的交易（B2B, Business to Business）與企業與顧客間的交易（B2C, Business to Customer）二種形態。就B2B而言，企業重心在做好內部營運管理，範圍包含生產、財務、行銷以及經銷商、供應商之管理作業；就B2C而言，其重點則是以外部為導向，強調與顧客及市場的互動。由圖一的縱面來看，我們可以將電子商務可能帶來的效益分為二類：作業導向的利益及策略導向的利益。作業導向的利益主要是指具體的營運效益，如成本上的節省或生產上的效率；策略導向則是指比較高層次、長遠的佈局，通常這些利益是不容易具體地量化出來。



圖一 電子商務經營創新的九種做法和四大策略

經營電子商務的四大策略

這四種策略都必須以組織變革為核心發展，我們就此四項策略的內涵逐一探討：

一、鞏固策略 (Consolidation)

鞏固策略主要是以電子商務強化本身的作業形態。過去網路技術尚未成熟時，企業最多只能做好資訊自動化及局部的資訊自動化及局部的資訊整合。如今網際網路的普及，使得企業能更容易以最少的成本整合本身的經營網路。這種做法可以具體地呈現在成本、速度與品質三項優勢上。

例如，湯普生電子 (Thomson Electronics) 便主動的為經銷商設計網頁並協助他們建置網際網路，使經銷商由以往傳真訂貨方式改為網際網路訂貨。如此，湯普生電子在一九九八年便省了五千萬美元的訂貨成本。

此外，德州儀器 (Texas Instrument) 的重點則是在時間與效率上的管理。透過網際網路，德州儀器每日可以追蹤管理四萬五千多項儀器的送貨狀況並處理六萬多張訂單的流向。並有效地達到95%的準時送貨率。

相較起來，思科 (Cisco) 的做法則強調提供採購廠商最佳的服務品質。思科針對八千多家主要廠商提供上網採購的服務，處理每日約一千一百多萬美金的訂單。透過網路，思科更提供線上技術服務、配送及行銷成本等相關資訊，使得它每年最少省下了三億六千三百多萬美元的營運成本。更重要的是，這項網上採購服務使思科與廠商之間的配合更順暢，也建立優質服務的企業口碑。

二、整合策略 (Integration)

此做法主要是在強化內部組織的合作及與協力廠商間的配合。例如ICL電腦（一家英國知名資訊服務廠商）為了使分散在八十多個國家中一萬九千名員工的知識做到有效的整合，利用網際網路科技建立了一個知識網路。ICL電腦成立一項名為VIK(Valuing ICL Knowledge)的前瞻性計劃，將各種有關客戶、合作夥伴及專案計劃等資訊建置成一個大型的知識庫 (Knowledge Base)，顧問師可以全天獲得這些最新的內部資訊，以及分享同事間的專業知識。

例如，在新加坡的員工若接到一項製藥業的案子，又對此產業不甚熟悉，便可以透過內部的知識網路去找尋其他國家曾經做過的類似專案，參考過去專案執行的做法及經驗而縮短學習曲線，使企業內部的知識產生累積的效果。如果對過去的案例有問題，還可以透過知識網路即時找到相關的專家請求支援，這種做法大大增進組織內部的效能，加強服務品質。

另外一種整合的電子商務做法是建立本身的商業網路。例如，通用電子對旗下的十二家大採購商及二千多家供應商提供了一個貿易網 (Trading Process Network)。通用電子公司每年透過此貿易網採購約十億美金價值的產品，如此，通用電子不但節省成本及增加作業效率外，它更使合作夥伴形成緊密的商業網路，建立起合作夥伴間的忠誠度，一起有效的反應市場上的需求與競爭。

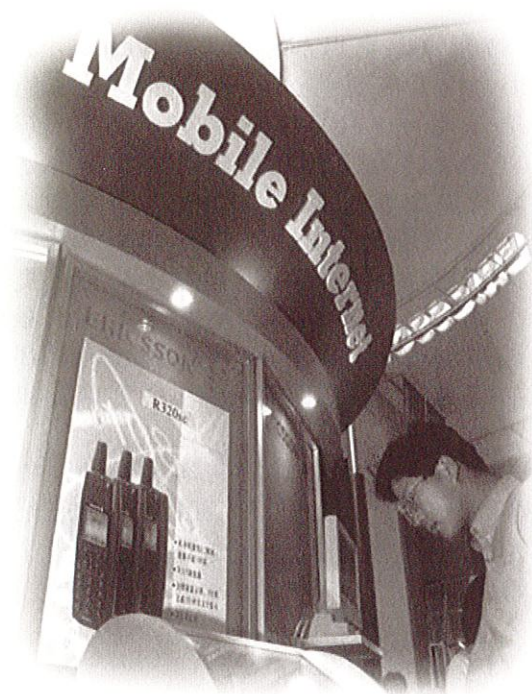
三、成長策略 (Growth)

成長策略主要在運用電子商務使企業與顧客間的交易量成長，或提供顧客優質服務以穩定成長。例如戴爾 (Dell) 電腦便成功地以網際網路提供顧客在網上訂購電腦。

由於此舉不須透過中間商的剝削，所以戴爾電腦能提供更吸引人的價值給顧客。在一九九六年十二月導入網上直銷後，戴爾電腦的

網站每週更有十五萬人次上網，每日網路訂購銷售額高達一百萬美元，過了半年，每週上網人次激增至二十五萬名，每日銷售額成長到二百萬美元，又過半年（至一九九八年十二月），每日銷售額竟達三百萬美元。根據最新消息，至一九九九年底該公司每日銷售額已突破了一億五千萬美元大關，成為世界第一大電腦公司。

保德信健保中心 (Prudential Healthcare) 的成長策略則不在業績，而在客戶服務上。該公司首先將客戶資料上網，減少行政作業的工作量，健保顧問可以在各分公司隨時查詢並更新顧客資料。該公司並透過網際網路與電話服務中心(Call Center)結合，使顧客可以自己上網查詢醫療記錄，會員情報及保險資料，如此，不僅使客戶的自主性更高，更減少了顧客打電話 (Call-in) 的次數。據該公司估計上網之後每天減少約一百通電話服務，大大減少了顧問的工作量，減低了成本，使顧問能專注在更有價值的服務上。



四、新契機 (New Opportunity)

企業更可以利用網際網路脫胎換骨，使企業擴展出新的經營版圖。首先，企業可以透過成立網路公司以結合傳統營運，使公司市場價值 (Market Capitalization) 提升。例如傳統老字號邦諾書局 (Barnes and Noble) 便仿效 Amazon.com 成立網路書店。Amazon.com 的網路書店不用租店面也不須冒被竊書的風險。它以量議價，又沒有固定成本之累，所以往往能提供折扣書價給客戶。在一九九九年 Amazon.com 的客戶便高達八百四十萬人，營業額有八億七千多萬美元，雖仍處虧損狀況，市場價值仍然高達二百五十億美元。邦諾書局以類似的方式建立網路書店，使這個歷史悠久的書商找到了新的經營模式，重新建立競爭優勢，邦諾書局的股票也因此扶搖直上。

聯邦快遞 (Fedex) 也以網際網路找到了企業轉型的新契機。原來聯邦快遞主要是提供買方企業與賣方企業的送貨服務，為了強化對客戶的服務，聯邦快遞主動為買方與賣方企業兩端建立網上服務，為這些公司設置自己的網頁，刊登自己的產品與服務。

聯邦快遞更以增值網路 (Value Added Network) 使這些公司的資訊與交易能被安全地保護，一旦買方下訂單，賣方確認之後，訂貨及送貨服務就直接透過聯邦快遞的網路自行為動。雙方可以隨時上網查詢貨品送達狀況，更進一步的，買方往往透過網上的宣傳來招攬生意，因此買賣方的交易更益增加，結果，聯邦快遞的生意自然也水漲船高。運用增值網路及網際網路科技，聯邦快遞成功地為客戶找到更多的客戶 (以資訊分享成

？仲介商)、建立商業網路、促進銷售成長並強化與客戶間的關係，因此，漸漸地聯邦快遞由傳統快遞公司慢慢的延伸成為了網路服務企業。

網路產生新危機

對企業而言，網際網路提供一系列嶄新的經營契機與策略選擇。未來企業上網已經是勢在必行，而且會不會使用這項科技也已不再只是競爭的優勢，它更是企業生存的關鍵。此外，利用網際網路完成組織轉型，更能為企業帶來新的經營格局。新的網路經營模式可以和傳統營運相輔相成，如前所介紹的四大策略、九種做法都是可以提供企業在擬定電子商務策略時做為參考。

但是，有一利必有一弊，隨著網路企業的興起與企業上網的必然，另一股潛在的危機也悄悄地蘊釀，例如，就有企業因為得罪了某些客戶，遭到報復。報怨的客戶透過網際網路傳送數以萬計的巨大檔案到該公司的電腦伺服器，造成網站當機，一週不能做生意；網際網路更使企業面臨「現世報」，顧客對商品、服務的不滿可以在數分鐘內傳遍全球，使企業名聲蕩然無存；網路駭客 (Hacker) 更可能在企業營運如日中天時，侵入電腦系統竊取重要的客戶資訊，再向企業勒索；更有些電腦駭客傳送電腦病毒，使企業的資料破壞殆盡。

這些危機都足以使企業一夕間一敗塗地，所以，經理人除了要把握網際網路所帶來的前所未有的機會外，也要留心它所隱含的危機。

本刊園地公開歡迎
投稿，來稿本刊有
權刪改，不願刪改
註明。

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： 714-272-1888

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

精準的雇人術

本刊編輯部



企業管理實務中，如何精準的雇用「最適化」的員工，關鍵在主管對企業文化的熟悉度、人力資源的專業度和對好人才的敏銳度等因素，才能做到「明智雇人」。

這是某家網路公司的求才廣告文案：「你的腦袋有多厲害，你的位置就有多高；你的功夫有多高強，你的空間就有多廣；你的才華有多突出，你的舞台就有多大。」

這則廣告不知鼓舞了多少有志在網路界發展的青年。受到全球整體經濟情況表現不佳的影響，全球網路股的熱潮正在逐漸下降，亞洲網路股早已經跌破承銷價，遍地充斥著水餃股及雞入股。網路公司不僅到那斯達克掛牌無望，吸金之門幾乎很難擠進。

這對於正在燒錢以及調整獲利模式的網路公司而言，無疑是雪上加霜。沒有了資金支援，即使是再好的商業模式，亦是枉然。就好像士兵上戰場打戰，沒有彈藥，如何發揮戰鬥力？難道，網路股會如市場所預期——只是暫時的泡沫化現象。從此之後，究竟是會「一蹶不振」，還是「飛龍在天」，大都在靜觀其變。

網路公司整合，員工呈現兩面化

整體而言，今年的就業市場，真是冷到極點。只有一個「慘」字可形容。不但失業率屢創新高，就連國內外各知名網路公司裁員、倒閉的風聲亦是甚囂塵上，網路公司正面臨前所未有的寒冬，自今年下半年來，原先網路公司裁員是為了因應景氣不佳所採取的「瘦身」方式，以求能暫渡難關，不料，卻如滾雪球般愈滾愈大。

要不是以裁員的方式來達到降低管運成本，則是使用購併及策略聯盟等方式來裁減重複的人力，前者如雅虎購併了奇摩，內部重覆的人力勢必重整；後者如鉅享網（www.cnyes.com）因與海外財經網站策略結盟，只好裁撤部份的編輯人力。

不管是橫向合併或者垂直整合，都不再只為追求營收數字的高低或者流覽人數的多寡，最重要的目的皆是為了要達到稅後淨利而努力。暫且不論結果，這波人力的釋出，都讓原先緊張的就業市場再次陷入一片愁雲慘霧之中，面對一波波地裁員購併風，員工們人人自危，真是聽在耳裡，怕在心裡，深怕自己是下一位失業者。曾幾何時，人人稱羨的「網路炸子雞」竟變成了人人懼怕的「達康炸彈」。

「雖然，二十一世紀是一個知識經濟的時代，凡事講求專業，只要有實力，就不怕找不到工作。但是面對如此詭譎多變的就業市場，心中依舊免不了懷疑。」一位在網路公司上班的年輕員工如此說。

相對的，我也看到了另一個現象。近期，公司舉辦了一場新進同仁訓練，依照慣例，每位新進同仁必須上台分享，影響個人最深的一句話，以及期望能從公司學到什麼，並能為公司貢獻什麼等三個問題，其中一位Y世代的員工分享了一段話，頗令人玩味。她提到：「人生最重要的是，不在乎你目前所在的位置，而在於你所朝的方向。不管整體環境有多糟，我依舊熱愛網路，因為我始終相信網路事業是二十一世紀的明星產業，過去這兩年來所發生的網路盛況，未來將不會有機會再次發生，我很高興能夠有機會躬逢其盛，暫且不管最後的結果為何，我只在乎我在整個過程中，學到什麼又得到什麼。」說畢後，引起在場的員工，一陣熱烈地掌聲。

這時也令我想起了朋友轉寄給我的一篇網路文章，文章中的大意是這樣的；某家公司要尋找一位專業的人資主管來負責薪資、福利等管理工作，其中有一位應試者說明他將要如何規劃公司的薪資、福利，使其盡可能達到公平、公開的原則，進而讓員工感到滿意。另一位應試者則說要將薪資、福利等傳統的人資工作外包給專業服務公司，其使用自動化電子流程的方式取代傳統人工作業表單，其逐步降低人資部門的人數，而自己只要專心致力於策略規劃及企業文化塑造及員工關係發展，如果你的老闆，你會選擇哪一位主管來當夥伴？如果你是主管，你會不會努力傳授畢生經驗給那位不在乎目前所在的位置，只在乎目前方向積極上進的員工。

同樣的就業環境，出現了兩種截然不同的工作心態，你可以選擇在原地停滯，終日害怕自己被社會淘汰，亦可以選擇化被動為主動，繼續堅守崗位，努力充實個人專業知識，勇敢地朝自己的目標前進；你可以選擇按部就班地遵循先人的腳步而行，以減少犯錯的機率，亦可以選擇以創新性的手法來改善工作，使工作更有意義。企業的成敗，「人」才是決勝的關鍵因素所在，但是，真正決勝的關鍵點往往只在於人的觀念，而「觀念」的正確與否卻往往只在人的一念之間。



精準雇人術，引進「最適化」人才

網路公司從一度炙手可熱到現在的虛擬泡沫化，難道網路正如虛擬屬性般，還是無法真正擁抱真實的果實？或者，從另一個角度來看，現在正是尋求真正的網路秩序與機會點的開始。從正面的角度來分析：

首先，從這波的網路公司裁員風波中，正好釋出部份短缺的人力，使得人力市場重新獲得暫時性紓解。

第二，對於突然擁進大量的求職人口，正好讓人力資源主管有機會喘口氣，重新檢視員工的生產力是否達到原先預期的目標。

第三，讓原先做著網路發財夢的員工們，重新認清事實，其且認清自己是不是依舊對網路世界保有原先的熱情，其且願意無怨無悔的走下去。

第四，隨著這一波網路人才回流，有部份人才回流到傳統產業，正好為傳統產業轉型及企業e化，提供良好的人力資源。

第五，一旦員工由網路公司回歸到原先的產業，由於經過網路公司大起大落的震撼教育洗禮之後，員工會變得比較知足，心態上亦會比較健康。

也因為如此，人資主管所面對的將是更艱鉅的挑戰，究竟一位專業人資主管，該如何善用這波人力重整時期，適度引進公司所需的「最適化」的人才？

「明智雇人」是所有管理技巧中最具挑戰性的，此時，所談的將不再侷限於傳統的選才方式，甚至是結構性或非結構性面談，而是「精準的雇人術」，精準雇人術的成功關鍵因素所仰賴的是人資主管對本身企業文化的熟悉度，人力資源的專業度，對好人才的敏銳度以及人資主管的直覺。唯有既精又準的雇人術才能真正降低企業用人的成本並提高企業雇人的成功機率，以下為網路公司常用的挑選員工的四項重要法則：

網路公司挑選員工的四項重要法則：

- 一、雇用聰明的員工。
- 二、雇用敢與眾不同的人。
- 三、雇用真正願意投入工作的員工。
- 四、雇用喜歡化繁為簡的人。

一、雇用聰明的員工

在所有的條件相同下，當一個人的思考能力愈強，則愈能看清問題的核心，所能提供的解決方案則愈好，當員工對問題的分析能力愈強，對問題愈深入時，也就愈敏銳。聰明的企業如何在資源有限的情況下殺出一條出路，所倚靠的將不再只是企業薄弱的力量，而是應該懂得如何運用以及結合員工外在的資源以彌補企業之不足。真正懂得「舉一反三」的員工，才是真正聰明的員工。

二、雇用敢與眾不同的人

大多數的員工在溝通的過程中，為了獲得有效的溝通，表面上也許表示贊同，但實際上卻持保留意見，不願多做溝通，最後反而無法真正達到有效溝通的目的，就好像我們在面試新進員工時，員工為了獲得工作機會，總會盡量投其所好回答主管的問題，隱藏了真實的自己，但是對於一個好主管而言，我們要找的是一位能認同公司文化及工作價值觀，並具有獨特正確眼

光的人，不畏任何困難，敢說出心中真正想法的員工。

三、雇用真正願意投入工作的員工

有許多「努力」工作的員工，卻不是「真心投入」工作的員工，兩者之間的差異在於努力工作的員工，是「用力」工作而不是「用心」工作，但對於真心投入工作的員工，即使只是最基層的工作，亦會全力以赴，使其做到最完美，其自尊心是不會允許自己馬馬虎虎行事，現今組織所需要的，不再只是一群參與的員工，而是一群願意全心投入的員工。全力投入的員工對於所可能得到的報酬或獎賞無關，卻真心在乎完美達成工作後，個人所能獲得的滿足感及成就感。

四、雇用喜歡化繁為簡的人

人的思考模式約略分為兩種：簡化型與複雜型。簡化型，就好像學生時代面對不確定的答案時，總會應用「消去法」，把確定錯誤的答案逐一消去，一直到最後找出正確答案為止。相同的情境帶入工作中，不論是在工作中遭遇多大的困難，總能從眾多複雜的問題當中，逐項剖析後，尋找出心中最佳的解決方案。複雜型，則常常習慣被自己絆住，亦分不清楚事情的優先順序，導致工作愈多，時效愈糟糕，品質愈低落。

雇用具有創業精神的人在著重創新的企業中，每個員工最重要的工作是開創自己的未來，以及思考企業及個人將會面臨何種挑戰？又該如何去因應？唯有把工作當成是自己的企業來經營，才能引發員工心中真正的原動力。

企業經營講究市場導向，相對的人才取得亦需市場導向，我們稱這個點叫「開拓時期的真正結束」(End of Beginning)。一場人才的競爭，才正要上場。

資訊財稅專欄



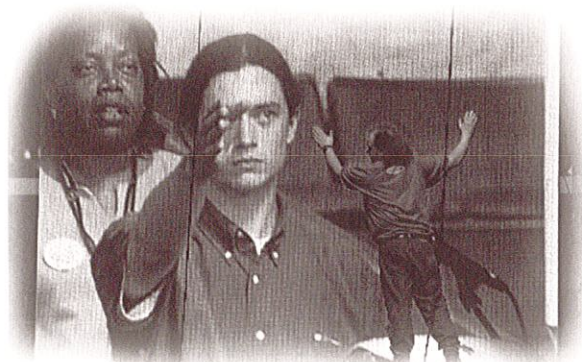
編輯小組： 李秉信
王強生
劉麗芬

- 78 幫助你在二十一世紀
更多地保留
個人收入的21種方法
- 80 制定投資計劃
- 82 電子郵件地址顯身分、
展「實力」
- 85 就業場所的長期護理
- 86 共同基金的常見誤解
- 87 PDA、WAP手機 新世紀利器
- 88 稅務理財講座系列報導之一
— 查稅與報稅

幫助你

本刊編輯部

在二十一世紀 更多地保留 個人收入的 21種方法



有 沒有比新世紀到來之際更好的時間來重新組織你的理財方法及更多地保留你的收入？每一種情形都具有獨特性。你應該諮詢你的財務顧問來幫助草擬一份符合你需要的計劃。以下介紹的21種方法可以幫助你找出更多的現金用以支付實現人生主要財務目標的需要。

1. 向你的公司的401(K)計劃供款。你的稅前供款可以減少你眼下的應納稅所得額，而且這一供款加上任何增值均可延遲交稅。
2. 在允許的最大範圍內向你的公司401(K)計劃供款，特別當你的僱主與有關要求相符時更應如此。
3. 挑選利率和年費最低的信用卡。
4. 還清信用卡債務，節省貸款費用。
5. 挑選節省能源的電器，這樣可以每年節省數千元的水電氣成本。
6. 如果你正支付較高利率利息，重新安排你的按揭。
7. 盡早還清你的抵押貸款。這樣做，從長遠計算，可以節省上萬元金錢。
8. 如果可能，參加你公司的醫療儲蓄計劃。假如你每年向該計劃供款\$1,000（這筆錢可以用來支付隱型眼鏡、醫療扣除額及你的醫療計劃不予支付的其他開支），如果你屬於聯邦所得稅28%的省稅計劃範圍，那麼你可以節省\$280，但未用完的供款則被沒收。
9. 把HMO成本比作更傳統的醫療計劃。
10. 戒煙.....這是減少人壽保險成本的最顯著的方法。
11. 戒除不良習慣也可以潛在地減少未來的醫療費用。
12. 請醫生開具一般的藥物處方，尤其當你必須全額自費支付時更須如此。



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

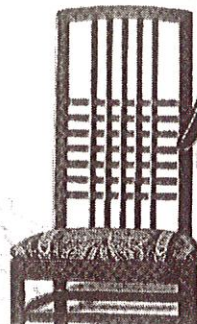
營業時間：

週一至週五 8:30AM-5:30PM

週六、週日休息



TOP FANGYI LIGHTING



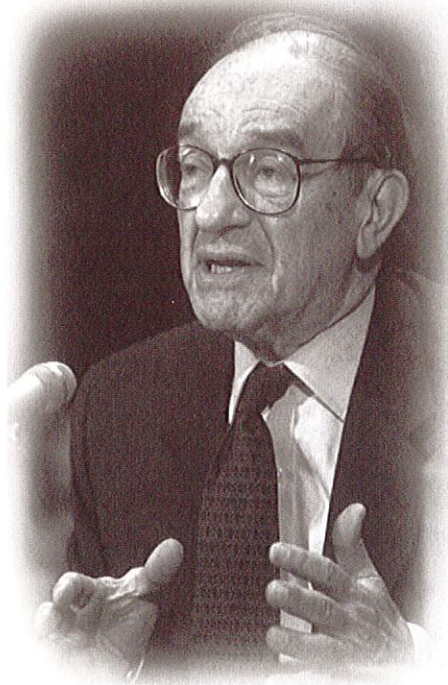
制定投資計劃

By Kiyoshi Sekine & Flora Wang
Merrill Lynch International

只有當您提出正確的問題，您才能找到正確的答案。無論經營旅館還是建立一個投資計劃，最根本的是逐步地瞭解在可利用資金範圍內您的資產和負債之間的關係。此過程要求經過批判性思考使您做出切合實際的計劃，以最終達到投資目標，和實現財政上發跡。

正如本優秀協會許多成員所知，對旅館的成功投資和經營都需要一項商業計劃，來明確一個策略計劃和必要的具體執行計劃。同樣地，財政管理也需要一個投資計劃，以定出目標，指定機會，和建立能降低風險又增進回報贏利的結構。

此過程的第一步是定出具體目標：例如兒女教育儲蓄或自己本人退休，包括IRAs帳戶，年金計劃、長期護理保險計劃以及共同基金計劃。其次，最重要的是由有資深的投資專業顧問來協助制定投資計劃，以達到您投資目標依靠秩序列出的必要步驟。同樣重要的是適當注意正在進行的服務項目，並且設立連續性監查以達到長期投資目標。



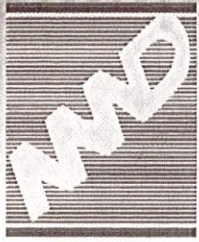
這個投資計劃是專為能執行計劃內制定目標的投資目標而奠定。在此計劃過程中，投資者應該瞭解「資產分配」的概念。許多研究顯示，投資者的資產分配策略（既指投資於股票、證券和現金三大類），總體的多樣化和局部的衡量通常對選擇投資項目和投資計劃的表現有極大的影響。

歷史經驗表明，投資股票可提供長期贏利；預防物價上漲；投資債券可提供按時收入，和減低投資風險。當然，貯藏現金可在任何緊急情況下週轉，並且可資本保值。如果您的投資計劃中，能擁有以上三種資產組合，不但能使您的投資風險降低，而且長期來講，是比較穩定的，因為一種資產類別的虧損常常會被另一種的盈利所彌補。長期性投資計劃的表現的決定性關鍵是在於直接與資產分配相接合的，無論投資組合類別是資本保值或是積極成長的。

以下是從保守到積極成長，五種不同資產分配模式的歷史表現的顯示圖。每個模式的資產組合，股票、債券和國庫券現金價值的百分比分配。此圖上的統計數據線條是指由1950至1999年內，588個月期間每個資產組合在12個月的表現，分別其中有最佳，中等和最差的表現。猶如顯示，投資計劃越積極，證實其風險越大，但長期收益越大。

統計線條下面的表顯示出，若按所調查的49年計算，以\$100,000美元的投資金額，分別投資於五種不同的資產分配模式，一年後的最高盈利和最低損失。

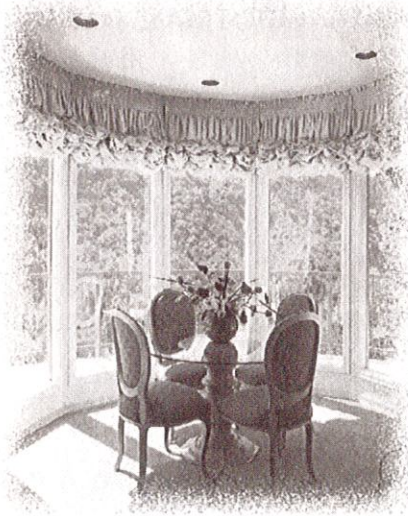
通過瞭解各種資產分配在過去表現，投資者能更好地選擇適合各別需要的投資策略，而成功地制定出相應的投資計劃，以達到財政發跡。



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·床罩·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

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

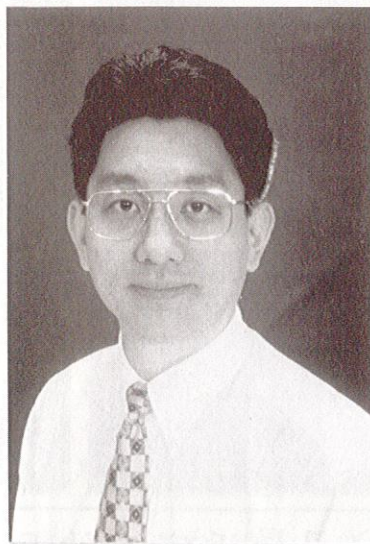
Prudential Representative
PRUCO Securities Registered Representative
CA Insurance License OC42241

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

就業場所的長期護理

John Lee

雖然僱員們尚未把長期護理保險與退休計劃或健康保險放在同等重要的地位看待，但是，長期護理保險的重要性可能會隨著未來數年嬰兒潮人年齡的增長及長期護理費用的上升而日益增強。

根據美國人壽保險理事會2000年4月的一項題為「老齡化的嬰兒潮人能避免進老人療養院嗎？」的研究，長期護理服務的費用到2030年計劃增加四倍。這將明天的老年人面臨潛在的、昂貴的長期護理費壓力。根據這項研究，成人日間護理的費用計劃中每日\$50增加到每日\$220，家庭健康援助的費用預計從每次訪問\$61增加到每次訪問\$260，老人療養院的護理費由每年平均\$44,100增加到令人驚愕的每年\$190,600。

隨著嬰兒潮人越來越了解長期護理的需要，他們可能會開始要求把長期護理保險作為一

種就業的福利。今天提供這一種要的福利是有其理由的，其中重要的一點就是作為僱員的老齡化嬰兒潮人的隊伍在壯大。

合格或不合格？由你自己選擇

與其他多數福利待遇一樣，長期護理保險能夠幫助公司吸引和留住渴望取得這一福利的重要僱員。在發起一個計劃時，公司應確保全面宣傳該福利的價值，以促使更多的人加入。

現有的一般保險單有兩種：

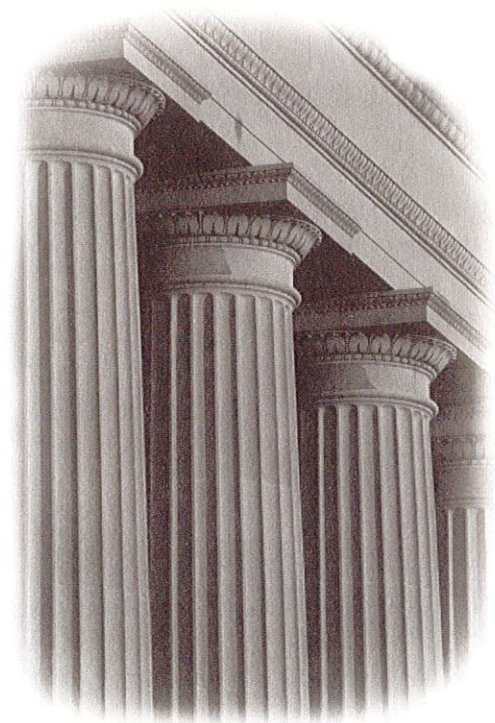
合格保險單——公司和僱員會因為所付出的保險費和享受到的福利而享有優惠的稅務待遇；

不合格保險單——對付出的保險費沒有稅收優惠待遇，所獲得之福利的稅務地位亦不確定。

公司可以扣除以福利形式為僱員已經支付的保險費。公司亦可以選擇將誰包括進這一福利計劃而不必經過其他種種稅務合格的福利所要求的檢測。就稅務目的而言，如果保險單為稅務合格保險單，僱員不需要在其收入中包括僱主所付的保險費或僱員享有的福利條件。

甚至不合格的長期護理保險亦可以成為一項有吸引力的福利。

如你正在尋求未來會有助於保護你的僱員的資產的福利，請考慮與你的註月冊金融專業人士聯繫，了解長期護理保險如何能成為你的整個僱員福利計劃中的一個重要組成部分。



共同基金的常見誤解

本刊編輯部

日益複雜化的共同基金市場使很多投資人感到困惑。對共同基金的誤解叢生，即使在最精明的投資人中也是如此。這些誤解可能使投資人有不現實的期待或做出可能減少其潛在投資回報的不適當的投資選擇。

誤解1

要從共同基金中賺錢，您必須對市場「定時投資」。

即使某種基金有良好的業績表現記錄，投資人行為也能夠對總投資回報產生重要影響。所謂的「市場定時投資人」——那些試圖只在最佳時機投資的人——要冒在市場取得最高成果時退出市場的風險。無人能夠預言市場行情的起落，即使專家也不能。通常是時間而非定時投資使投資增值。對大多數投資人而言，一個好得多的方法是成本平均法，簡而言之就是每月或定期在一種共同基金中投入相同的金額。這種系統投資方法有助於累積儲蓄額並滿足投資目標。但是，它不保證利潤，也不能防備證券的波動價格。投資人應該考慮其在高價和低價期間是否有能力維持定期投資。

誤解2

選擇海外共同基金的最好方法是看過去的業績記錄。

即使是知識最豐富的投資人也經常禁不住誘惑，而在選擇海外共同基金時擱置其它考慮，只購買上季度業績最佳者。但是，經過認真分析就會發現，高回報基金隨著時間的推移很少能夠如終如一地產生高回報。正如幾乎所有基金的證券銷售書指出的那樣，過去的經營並不保證未來的成果。

雖然過去的業績可以是選擇一種基金的一個指標，但重要的是在選擇海外共同基金時須

放眼未來，並避免只使用後視鏡看問題。投資專家鼓勵投資人考慮其它問題，如基金的證券持有量和基金經理的任期，以核實該基金過去的業績能否名實相符地歸功於現任基金經理及其特定的投資風格。

誤解3

無銷售費基金比有銷售費用的基金好。

無疑，作為基金總體評價的一部分，所有投資人都應該考慮支付銷售費用的影響。但是，投資人如果忽視銷售人員出售的海外共同基金，將在很大程度上減少投資擇選。持有投資的時間越長，銷售費對共同基金總體回報的影響越小。要問的正確問題大概不是「這個基金收取銷售費嗎？」而是「這個基金符合我的個人要求嗎？」有了銷售費，就有投資專家的指導。當然，投資人還應該考慮基金管理費？推銷費和其它費用長期而言造成的影響。

誤解4

收益是選擇海外收益基金的最重要因素。

共同基金的收益經常在廣告中引用，是一種衡量利息收入的方法。其實，這只是在某個特定期限內期金為投資人創造的收入。

雖然對於尋求財源廣進的投資人而言收益無比重要，但總回報可能是更為重要的衡量方法。總回報是對一段時間內基金淨回報業績的衡量，包括投資產生的任何收入、紅利和資本利得或資本損失綜合效果。

基金的總回報並非總是能夠與其收益業績進行比較的。例如，某些基金根據總回報屬於頂尖基金，但就收益而言，卻可能平庸無奇。尤其對收益基金而言，總回報也是一種有意義的業績衡量方法。

進入 e 時代用 PC 個人電腦～遜！用 Notebook！遜！



PDA、WAP 手機 新世紀利器

本刊編輯部

用 PC 個人電腦，遜！用 Notebook 筆記型電腦，遜！進入 e 時代，PDA 個人數位助理預料將成為一般人不可或缺的左右手，而可上網取代部分電腦功能的手機更是出門必備，所以沒有手機，你根本就遜掉了，因為只要幾個簡單的按鍵，食、衣、住、行都可以幫你打點好囉！

看過電影「人骨拼圖」嗎？片中男主角丹佐華盛頓因為受傷導致全身癱瘓，但是他卻能用僅存的一根手指頭的力量，透過操作滑鼠，在病床上利用電腦隨時掌握最新的訊息、指揮辦案，也能呼喚看護適時協助。現代科技就是這麼神奇。

而不論是 PC、Notebook、PDA 甚至手機，其實與消費者最切身相關的就是「上網」功能，因為網際網路使得資訊的傳遞和取得變得簡單，可以輕易地突破國界和疆界的限制。

網際網路的購物也成為新世紀的消費型態，在家裡足不出戶，只要備好信用卡或帳戶資料，打開電腦連接網路，用手指移動滑鼠、點選到自己想買的東西，再用鍵盤輸入自己的個人資料，就等著幾天後收貨就行。

既不用塞車、擠公車，當然也省下計程車費，而且因為網路商店不用店面，只要有存貨的倉庫，所以也省下昂貴的商場人事成本和店面租金，商品的價格自然也有降價的空間，成為吸引消費者的另一大誘因。

以往買東西就得上街逛逛，東瞧瞧、西比比，還不一定找得到自己想買的東西，但是大部分具規模的網路購物商店，會有產品資料庫，在購物之前可以透過檢索功能，先確定有沒有自己想找的東西，有些網路商店，就算自己沒有那樣商品，還會幫客戶找到為止，真的可說是服務到家，而且三百六十五天，全年無休喔。

隨著手機的發展，現在的手機就像是一台小型電腦，手機本身就可儲存數位相機圖片，支援許多軟體，也可以發送傳真、e-mail 到網路上，而有了 WAP (Wireless Application Protocol) 功能的手機，可以使用網際網路瀏覽網頁，可以收發 e-mail，可以執行套裝軟體，就像是口袋辦公室。

所以用手機上網就可以掌握即時資訊，有飲食推介、訂電影票、訂機票、還幫你安排旅遊行程，當然也可以算命、配對，而且不用門診時間表，也可以預約掛號。

未來當藍芽 (Bluetooth) 技術普及之後，內建的藍芽晶片還可以提供完整的無線連接，免除電話和個人電腦及免持聽筒裝置等其他行動裝置之間的電線障礙之後，手機就像個無遠弗屆的無線遙控器，可以控制家裡所有的電器用品，只要一個按鍵。

所以每一家民營電信業者都不斷推出更新的服務，因為除了手機本身的功能之外，服務內容才是各家競爭力的展現，所以異業策略聯盟成了行動通訊業的趨勢，一方面降低成本，另一方面藉由更多元的服務項目吸引消費者，而如何在既有的通信系統上，建置更新式的通訊網路，更考驗著所有的業者。

稅務理財講座系列報導之一——查稅與報稅

林清吉會計師

美國稅法在二〇〇〇年作了一些的修正，納稅人今年在填表、報稅之前，最好先了解國稅局是根據那些可疑現象展開查稅行動？如此才能有效避開日後被查報的風險。

旅居美國的華人，不論來自台灣，香港或大陸，經常會有海外匯款的情事發生，新稅法修後凡是外國人在海外送給美國公民與居民的錢雖然免稅，但超過十萬美金納稅人要填三五二〇表向國稅局申報。

如果納稅人忘了依法申報，國稅局仍舊會根據銀行轉遞的海外匯款通知來查詢納稅人，以深入了解這筆錢究竟是外國人送的？還是納稅人在海外有未依法申報的所得？

根據近年來會計師受理的實際案例顯示：如果國稅局認為可疑，就會透過地區稅務單位以及國際稅務部門追查所有疑點。

地區稅務人員是清查納稅人填報的一〇四〇表與檢附扣繳單據是否吻合？而國際稅務部門的專員則會非常仔細地查明這筆海外匯款是否符合免稅規定？

由於這兩個是交替展開清查行動，因此時間拖延很久是常有的事。稅務機關也會通知納稅人：將透過第三者（例如：鄰居、雇主、同事或銀行）來查帳，以深入了解納稅人的生活、資產現況，以及究竟有無海外匯款的需要？

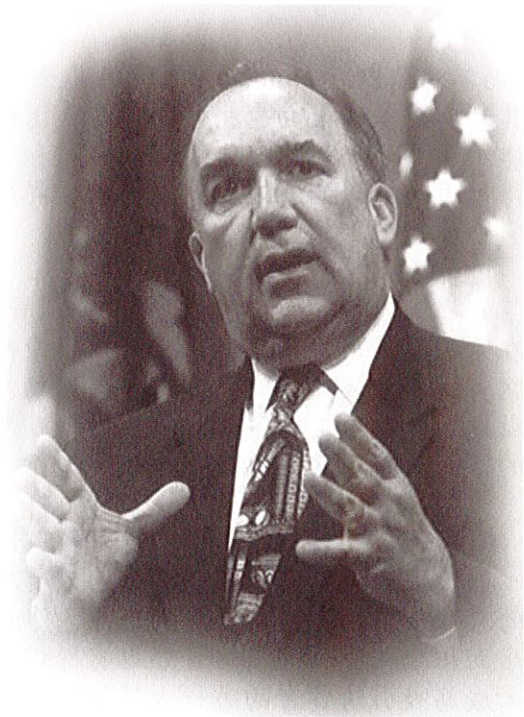
例如許多華人住的是百萬豪宅、開的是名貴轎車，銀行又常有巨額海外匯入款，但報稅

時的收入卻非常低且堅稱上述匯款是「親友接濟」！如果你正好符合這些特徵，最好趁早找位專業、合格的會計師，準備國稅局可能對你展開的查稅行動。

因此，除非有絕對把握經得起國稅局查核，否則最好不要輕易、輕常有海外匯入款；如果真有需要，匯款金額亦不宜超過十萬美金。

旅美華人另一種容易引起國稅局起疑的情形就是：以授權書（POA）任意動用外國人在美國境內銀行開立的帳戶。

由於外國人在美國境內銀行的利息收入免稅，因此許多華裔公民或居民即利用親友來美時至銀行以親友名義開戶，並取得可任意存取帳戶現金的授權書。



類似這種方式在華圈非常普遍，將個人的薪資、利息及其他所得都存入外國親友的帳戶內以求免稅，但如果出入過於頻繁且金額龐大，國稅局就經常根據銀行的通報而對這個帳戶展開清查，尤其是被授權動用此一帳戶的美國居民或公民。

國稅局主要是查明：這個帳戶內的錢究竟是誰的？如果真的是外國人所有但任意讓被授權人使用，國稅局可認定是外國人在美國境內送錢給納稅義務人，依法要由外國人繳納贈與稅。

過去在舊金山漁人碼頭一間販賣紀念品的店，就因為現金交易頻頻被國稅局盯上，並查出這家店主即是利用這樣管道逃漏稅金，結果巨額罰鍰之外還吃上牢獄之災。

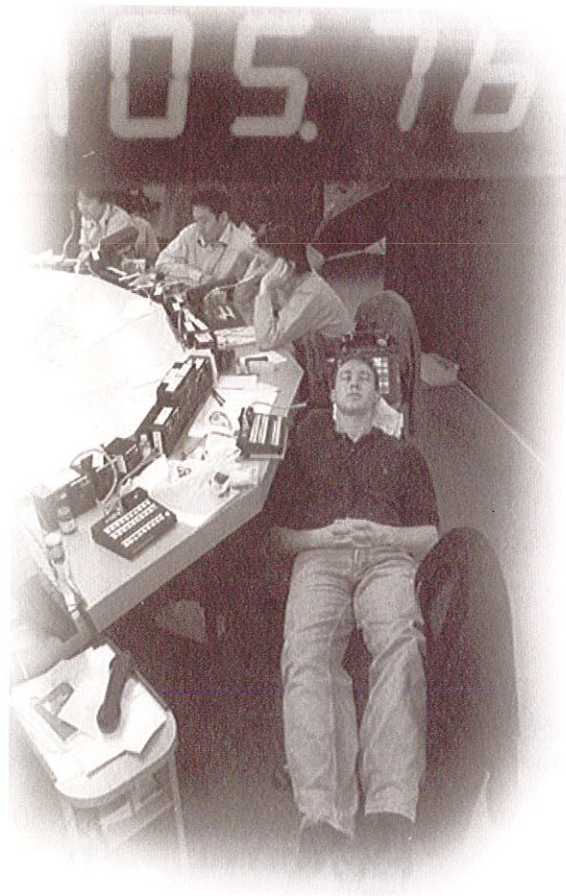
第三種容易讓國稅局起疑的現象即是納稅人申報的收入與房屋貸款差距太大。如果你每年支付房貸的「利息」超過一萬美金時，你的房貸銀行或公司會主動告知國稅局。

根據這些例行性的通知，國稅局會逐一查核上述對象報稅時的收入狀況；萬一查出你申報的收入低於所繳納的房貸利息，國稅局就會寄九三五八表格向詢你房貸的來源？

許多華裔納稅人接獲國稅局這類表格時即自己試著解釋，不料經常用詞失當反而愈描愈黑讓國稅局起疑展開追查。

其實，當納稅人接獲這種通知時，只要委託合格會計師依稅法規定及專業術語回覆稅務機關，一般都會被接受。

此外，每年都會發生納稅人漏報一〇九九表（亦即利息、股息、傭金與顧問費）的情事，如果金額小，國稅局常以信函方式本要求納稅人解釋；萬一金額太大，就會展開查核行動。



另外值得注意的是：現金交易超過一萬美金時，商家一定要抄錄消費者的基本資料（如姓名、年齡、護照號碼等等）並填寫八三〇〇表主動通報國稅局。

因為美國一般的消費習慣多是用支票，如果現金交易太過頻繁，國稅局會懷疑消費者有大筆「未報稅所得」。

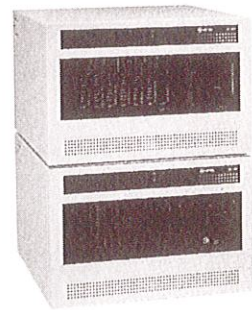
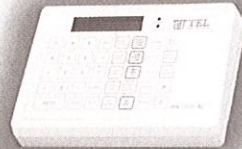
納稅人除了必須充分了解國稅局在何種情形下容易展開查稅之外，更應養成妥善保存銀行、匯款、轉帳、消費紀錄等資料三至五年的好習慣，因為國稅局經常在納稅人繳完稅的兩、三年後才展開查稅行動，如果能備妥相關紀錄就不必擔心任何人查稅了。

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

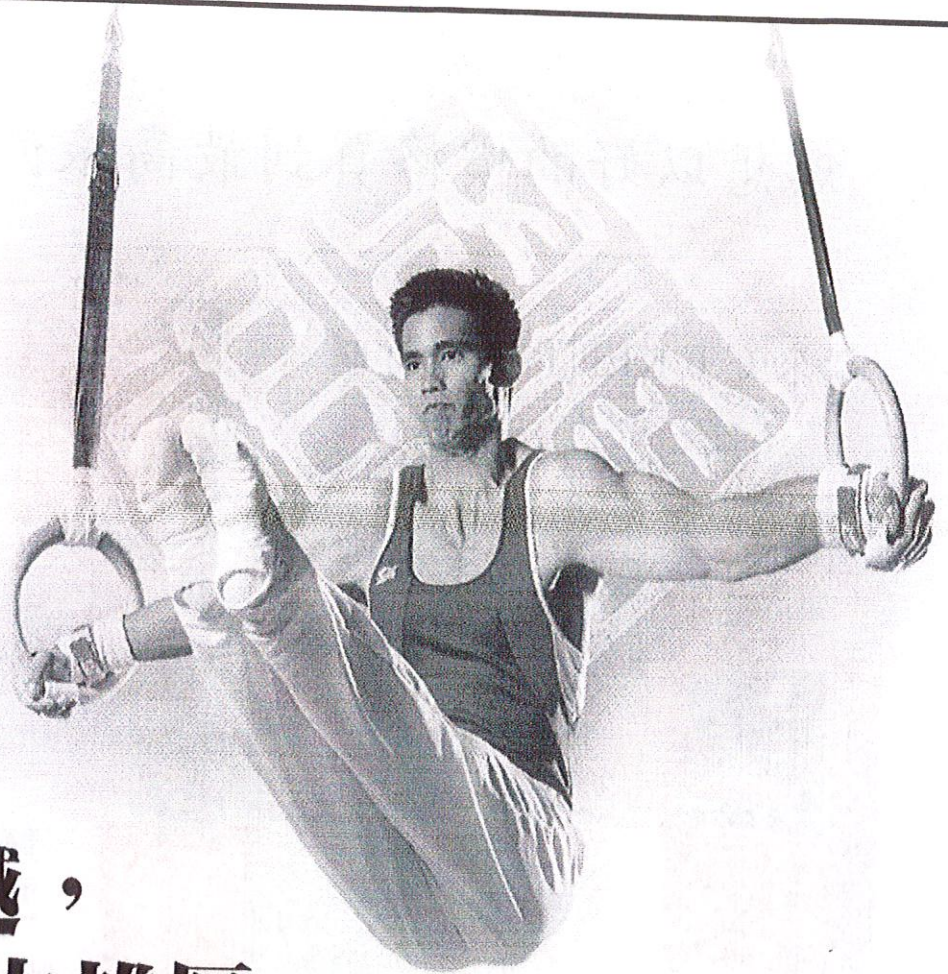
STATE LIC.#499739

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



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。



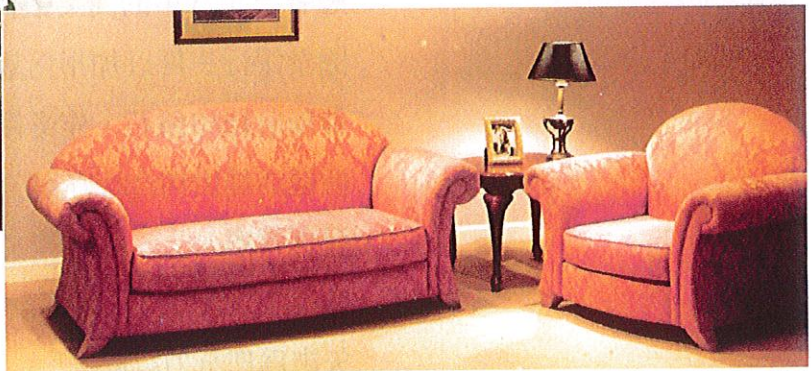
CATHAY BANK

國泰銀行，為您全力以赴



您想以好的價格買到最高旅館家具嗎？

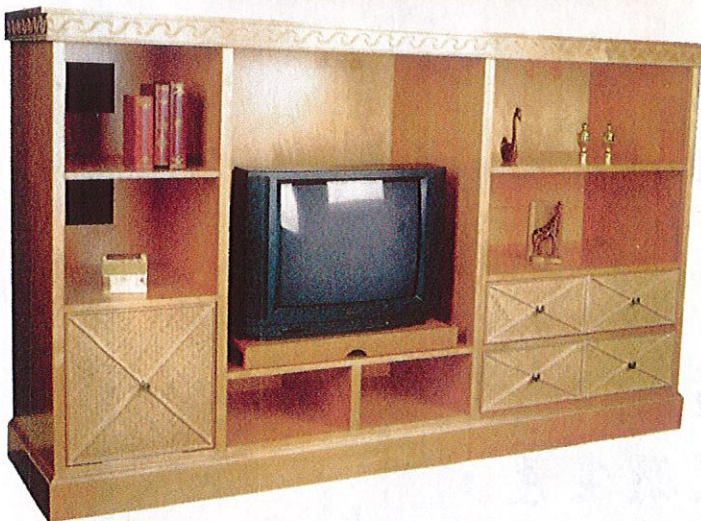
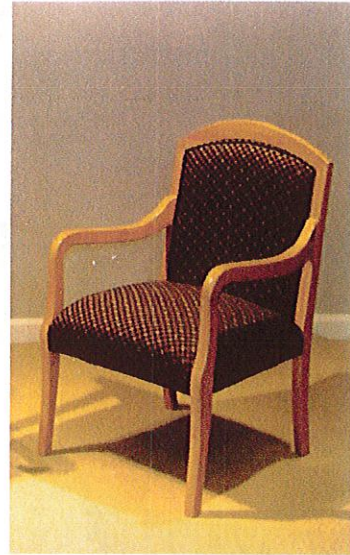
請來 C F KENT 工廠訂購



- 我們家具採用美國 MAPLE, CHEERY, ALDER 或 OAK 等材料，除桌面用耐磨 FORMICA 材料外，任何刻花不用 PLASTIC 或 PAPER，一切真材實料。
- C F KENT 是 HILTON HOTEL 總部指定供應廠。我們產品遍及全美國 HILTON, SHERATON, CROWN PLAZA, 同時我們也專供應 HOLIDAY INN EXPRESS, RADDISSON, BEST WESTERN 等連鎖旅館。
- 南加州台灣旅館業同業公會特約供應廠。
- 我們接受室內設計師任何指定規格要求產品。歡迎來 MONTEREY PARK 工廠 SHOW ROOM 參觀洽談。

您想以好的價格買到最高級旅館家具嗎？

請來 C F KENT 工廠訂購

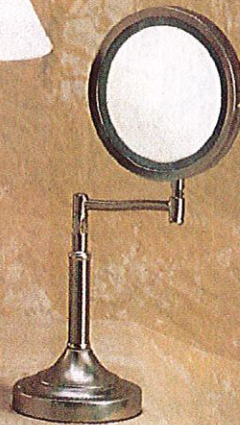


- 我們家具採用美國 MAPLE, CHEERY, ALDER 或 OAK 等材料，除桌面用耐磨 FORMICA 材料外，任何刻花不用 PLASTIC 或 PAPER，一切真材實料。
- C F KENT 是 HILTON HOTEL 總部指定供應廠。我們產品遍及全美國 HILTON, SHERATON, CROWN PLAZA, 同時我們也專供應 HOLIDAY INN EXPRESS, RADDISSON, BEST WESTERN 等連鎖旅館。
- 南加州台灣旅館業同業公會特約供應廠。
- 我們接受室內設計師任何指定規格要求產品。歡迎來 MONTEREY PARK 工廠 SHOW ROOM 參觀洽談。



CAL LIGHTING

SINCE 1981



本公司燈飾進口20年，
在台灣、大陸設廠生產，
樣式新、多，並可接受設計，
品質保證，歡迎參觀選購。

Main Office: 13875 Ramona Ave., Chino, CA 91710
800-321-6677 • 909-590-5950 • Fax: 909-590-5955