

收件編號：

(由各區聯絡窗口填寫)

99 年度學界協助中小企業科技關懷計畫 診斷計畫書

計畫名稱：傳統零售商結合文化創意產業之經營模式改進計畫

廠商名稱：三槐美術社

專家姓名：廖冠傑

所屬單位：樹德科技大學 經營管理研究所

計畫期程：99 年 07 月 ~ 99 年 12 月

| | |
|-------|---------------|
| 計畫編號： | (本欄由各區聯絡窗口填寫) |
| 廠商編號： | SF0990166 |
| 專家編號： | SP0990157 |

中華民國九十九年六月十七日

99 年度學界協助中小企業科技關懷計畫 診斷計畫書

日期：99 年 6 月 17 日

壹、計畫申請書

| | | | | |
|---|---|---|------|-------------|
| 一、計畫基本資料 | 計畫名稱 | 傳統零售商結合文化創意產業之經營模式改進計畫 | 計畫編號 | (由各區聯絡窗口填寫) |
| | 專家姓名 | 廖冠傑 | 專家編號 | SP0990157 |
| | 廠商名稱 | 三槐美術社 | 廠商編號 | SF0990166 |
| | 計畫期程 | 99 年 07 月 ~ 99 年 12 月 | 專家學校 | 樹德科技大學 |
| | 提案方式 | <input checked="" type="checkbox"/> 1. 自行提案 (自行尋找合作廠商) <input type="checkbox"/> 2. 登錄媒合 (由本計畫協助媒合) | | |
| 計畫內容屬性 | <input type="checkbox"/> 1. 資訊領域 <input type="checkbox"/> 2. 電子領域 <input type="checkbox"/> 3. 機械領域 <input type="checkbox"/> 4. 民生化工領域 <input type="checkbox"/> 5. 生技製藥領域 <input type="checkbox"/> 6. 技術服務領域 <input checked="" type="checkbox"/> 7. 其他 | | | |
| 二、交付資料及確認事項 (請自審並勾選✓) | <input checked="" type="checkbox"/> 1、診斷計畫書(米黃色) 一式 5 份 附件(文件為影本即可) <input checked="" type="checkbox"/> 廠商公司(變更)登記事項卡或公司執照或商業登記證明文件影本 <input type="checkbox"/> 廠商最近一期營業稅申報書 (廠商之銷售額未達起徵點，無需申報，詳見說明) <input checked="" type="checkbox"/> 2、計畫書電子檔(word 檔) 1 份 <input type="checkbox"/> 3、媒合訪談紀錄表(媒合提案者必須提供) 1 份 4、廠商近五年是否執行過政府研發補助計畫? <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 計畫類型：_____ 計畫執行年度：_____ 計畫名稱：_____ 5、合作廠商目前是否進駐學校育成中心? <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 6、合作廠商是否為工業區廠商? <input type="checkbox"/> 是 _____ 工業區 <input checked="" type="checkbox"/> 否 7、診斷計畫內容，是否已於本計畫或其他政府計畫執行? <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 8、專家與廠商有利害關係或涉及利益迴避問題? <input type="checkbox"/> 是 <input checked="" type="checkbox"/> 否 | | | |
| 三、申請人承諾書及同意書： 1. 申請人已充份瞭解「學界協助中小企業科技關懷計畫申請須知」之相關規定事項，並願依規定執行計畫。 2. 申請人保證所提供及填報之各項資料皆與申請者現況、事實相符。 | | | | |
| <div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%; display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="border: 1px solid black; width: 80%; height: 80%; margin: auto;"></div> </div> <p style="text-align: center; margin-top: 10px;">專家簽章欄位</p> | | | | |

貳、計畫摘要

| 專家基本資料 | | | | | | |
|--------|--|-------------------------------------|------|-------------|-----------------|--|
| 專家姓名 | 廖冠傑 | | 職稱 | 助理教授 | 性別 | <input checked="" type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 |
| 現職 | 學校 | 樹德科技大學 | | 系所 | 經營管理研究所 | |
| | 電話 | (O)07-6158000-4701 (M)0936851219 | | 傳真 | 07-6158000-4709 | |
| | E-mail | mmaa@stu.edu.tw | | | | |
| | 地址 | 900 屏東市德豐街 140 巷 30 號 | | | | |
| 專長領域 | 管理一（一般管理組） | | | | | |
| 廠商基本資料 | | | | | | |
| 廠商名稱 | 三槐美術社 | | 創立日期 | 民國57年3月31日 | | |
| 統一編號 | 90028401 | | 負責人 | 王林秀鳳 | | |
| 通訊地址 | 屏東縣里港鄉四維路4號 | | | | | |
| 連絡方式 | 聯絡人 | 王槐琴 | | 職稱 | 店長 | |
| | 傳真 | 08-7752044 | | 電話 | 08-7720929 | |
| | E-mail | doremip@yaho.com.tw | | | | |
| 基本資料 | 1. 員工數：__2__人 2. 研發人力：__1__人 3. 公司資本額：__3000__元 4. 主要營業項目：各種美術成品及其他竹品招牌錦旗 | | | | | |
| 營運狀況 | | 96 年度(單位萬元) | | 97 年度(單位萬元) | | 98 年度(單位萬元) |
| | 研發投入 | 2 | | 3 | | 5 |
| | 營業額 | 85 | | 86 | | 85 |
| 診斷計畫摘要 | | | | | | |
| 計畫摘要 | <p>廠商為美術社，原創始人是基於其在美術方面的技能，如佛像繪製、錦旗製作、招牌繪製、刻印、匾額製作等為成立初期主要的業務。然因環境及技術的變遷，將油漆零售納入營業項目，並逐漸成為主要營業項目，另外兼營佛具零售的業務；此外，投入油漆工程的開發，參與建築工程的油漆工作。創始人辭世後，美術社由其夫人負責至今，店長為其大女兒，欲回復美術社創始人原始精神，希望能藉由經營模式的調整，將傳統零售業型態結合文化創意產業，最終目標期能成立工作室，付予油漆新生命。在評估現況及未來願景後，建議分成三個部分進行：1.提升目前零售業績，打下轉型基石；2.為油漆找尋新生命，提供未來轉型的方向；3.成立工作室。</p> <p>由現況評估後，現階段廠商的需求包括：顧客管理、倉儲管理、店面管理及油漆用途新概念的開發等四項，故本案研擬的工作項目即顧客管理系統的建置、倉儲管理系統的建置、店面管理的規劃及油漆新用途的概念學習等四項。</p> <p>當此四項工作得以完成後，期能增加營業利潤，做為未來營運轉型的基石。</p> | | | | | |

參、計畫內容

| | |
|-----------------------|--|
| <p>一、廠商現況、問題及需求事項</p> | <p>(一) 廠商現況：</p> <p>廠商的創始人為目前負責人的先生，成立美術社是基於其本身在美術方面的技能，如佛像繪製、錦旗製作、招牌繪製、刻印、匾額製作等為成立初期主要的業務。然因環境及技術的變遷，傳統的技术逐漸被新的印製技術取代，由於佛像繪製需使用油漆，創始人對於油漆有更深的認識，遂將油漆零售納入營業項目，並逐漸成為主要營業項目，另外兼營佛具零售的業務；此外，亦投入油漆工程的開發，參與建築工程的油漆工作。</p> <p>創始人辭世後，美術社由其夫人負責至今，店長為其大女兒，在多年經營油漆零售業務後，欲回復美術社創始人原始精神，希望能藉由經營模式的調整，將傳統零售業型態結合文化創意產業，最終目標期能成立工作室，付予油漆新生命。</p> <p>在評估現況及未來願景後，建議分成三個部分進行：1.提升目前零售業績，打下轉型基石；2.為油漆找尋新生命，提供未來轉型的方向；3.成立工作室。</p> <p>(二) 廠商的問題及需求事項：</p> <p>由前述的現況分析，並與店長溝通後，發現目前廠商經營上呈現的問題及需求如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 缺乏顧客管理，業務處於被動形式，極需針對需求進行系統分析，以建構顧客管理系統，藉以提升業績。 2. 缺乏倉儲管理，增加貨物蒐尋時間成本，極需針對所有零售物品進行系統分析，以利倉儲管理。 3. 店面管理較為混雜，宜重新規劃。 4. 為找尋油漆使用方式之新風貌，店長已至「色魔漆坊」學習新技能，然尚未能應用於目前業務中，仍屬待開發階段；需進一步探究。 |
| <p>二、預定工作項目</p> | <p>根據前述廠商的需求，本案工作項目共有四項，說明如下：</p> <p>(一) 顧客管理規劃：本工作項目分為兩步驟，相關技術為顧客關係管理 (CRM, Customer Relationship Management)。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 資料庫之建置：資料庫中應記載每位客戶的互動資料，包括客戶基本資料、客戶交易資料、客戶服務資料、活動回應資料及其他相關互動記錄。 2. 分析資料庫：找出客戶交易軌跡，以預測客戶購買偏好，並把握所有與客戶接觸機會，達成促使客戶購買之目的。 <p>(二) 倉儲管理規劃：根據顧客管理資料及空間與資源盤點進行規劃。</p> <p>(三) 店面管理規劃：根據現有空間進行調整店員、商品、顧客等三種空間的設計規劃。</p> <p>(四) 油漆新用途開發前置作業：除店長目前投入之學習新技術外，再結合本校「文化創意中心」及「生活文化創意主題工坊」的概念學習，增加更多新觀念。</p> |

| 工作項目 | 月次 | | | | | |
|---------------|----|-----|----|-----|-----|-----|
| | M1 | M2 | M3 | M4 | M5 | M6 |
| 1.顧客管理規劃 | | (1) | | | | |
| 2.倉儲管理規劃 | | | | (2) | | |
| 3.店面管理規劃 | | | | | (3) | |
| 4.油漆新用途開發前置作業 | | | | | | (4) |
| 5.成效評估 | | | | | | (5) |

實施方式：本案採實地探訪並與店長溝通討論的方式進行。

(1)完成顧客管理規劃。
(2)完成倉儲管理規劃。
(3)完成店面管理規劃。
(4)完成油漆新用途開發前置作業。
(5)完成成效評估。

四、預期成效

為符合廠商欲回復美術社創始人原始精神，並藉由經營模式的調整，將傳統零售業型態結合文化創意產業，最終目標期能成立工作室，付予油漆新生命。本案建議分成三個部分進行：1.提升目前零售業績，打下轉型基石；2.為油漆找尋新生命，提供未來轉型的方向；3.成立工作室。而現階段需以第一部分為主要工作，其次為第二部分的前置作業。有關第一部分的工作包括顧客管理、倉儲管理及店面管理等工作；第二部分則是油漆新用途開發前置作業。預期可達成效如下：

(一) 建置符合廠商需求的顧客管理系統，能使廠商由被動轉為主動出擊，除提升原有顧客的忠誠度外，亦能開發新客源。

(二) 建置完善的倉儲管理系統，可顯著降低貨物蒐尋的時間成本，並可與顧客管理系統搭配降低倉儲成本，增進貨品的週轉率。

(三) 經由店面管理，建置簡約、高雅、明亮的店面及與出色的展示效果，調整店員、商品及顧客的空間配置，以達吸引消費者駐足停留的成效。

(四) 配合店長學習的新技能，再配合本校文化創意中心及生活文化創意主題工坊的概念學習，期能提出油漆用途的新概念，以供未來營運轉型的主要架構。

前三項效益可增進營業利潤，做為未來營運轉型的基石，而第四項則可做為未來營運轉型的主要架構。

五、專家資歷及專長與廠商需求之關聯性

本人目前為樹德科技大學經營管理研究所專任助理教授，所教授的課程包括「組織理論與管理」、「產業與競爭分析」、「策略管理」、「休閒產業分析」、「休閒管理分析」及「消費者行為」等。論文指導與發表的主題包括「組織理論」、「行銷管理」、「經營績效評估」及「經營關鍵成功因素」等議題。

廠商之「顧客管理」、「倉儲管理」及「店面管理」之需求屬於「行銷管理」及「績效評估」等領域；而廠商之最終目標為結合文化創意產業之概念成立工作室，此為休閒產業的一環。因此，廠商目前的需求及未來發展的願景，除為本人所能輔導外，尚可藉由本校的相關資源予以協助，故有相當的關聯性。

六、專家
研提政府
研發計畫
之經驗說
明

- (一) 主持人或協同主持人：
1. 高雄市高中職及大專畢業生求職需求研究。高雄市勞工局，2010。
 2. 國民義務教育學生越區就讀問題之探討—以高雄市國民小學為例。樹德科技大學校內研究計畫，2008。
 3. 勞工委員會職業訓練局九十三年度就業學程計畫。2003。
 4. 屏東地區產業結構變遷之研究。美和技術學院教師專題研究計畫，2003。
 5. 屏東地區休閒漁業行銷組合策略之研究。美和技術學院教師專題研究計畫，2003。
- (二) 研究員：
1. 98 年高屏澎東區域職業訓練供需資訓蒐集及評估計畫。行政院勞工委員會職業訓練局南區職業訓練中心，2009。
 2. 97 年度即時性區域職業訓練供需調查報告。政院勞工委員會職業訓練局南區職業訓練中心，2008。
 3. 花蓮宜蘭台南養殖漁業生產區之休閒遊憩設施規劃設計。台灣省政府農林廳漁業局，1996。
 4. 屏東縣養殖漁業生產區之休閒遊憩設施規劃設計。台灣省政府農林廳漁業局，1997。
 5. 宜蘭新水養殖漁業生產區之休閒遊憩設施規劃設計。台灣省政府農林廳漁業局，1998。
- (三) 研究助理：
1. 台灣地區養殖業經營成本之研究分析。台灣省政府農林廳漁業局委託計畫，1994。
 2. 台灣地區養殖漁業收益結構之研究分析。台灣省政府農林廳漁業局委託計畫，1995。
 3. 台灣地區電廠臨近港澳休閒漁業之發展研究（北部地區）。開發電源基金管理委員會，1994。
 4. 台灣地區電廠臨近港澳休閒漁業之發展研究（中南部地區）。開發電源基金管理委員會，1995。
 5. 貢寮鄉生產之民生物質產銷研究。台北縣貢寮鄉公所委託研究計畫，1995。
 6. 消費者保護法對臺灣地區農業產銷經營行為及其推廣活動之研究。埕公產銷基金會八十五年度研究計畫，1996。
 7. 台灣農業勞動力移出遞補與培訓之研究。行政院農業委員會，1997。
 8. 桃園區農業改良場轄區重要農產品產銷結構之規劃—柑桔之產銷規劃。桃園農改場，1997。
 9. 有機農業產銷問題之研究，台灣省政府農林廳，1998。

肆、廠商同意書

同 意 書

- 一、本公司已充份瞭解「學界協助中小企業科技關懷計畫申請須知」之相關規定事項。
- 二、本公司同意本計畫書相關內容之規劃，所提供之各項資料皆與現況、事實相符，並由提案專家進行診斷輔導。
- 三、依據申請須知第三條第九項之輔導費用相關規定，若專家執行診斷計畫並協助本公司研提通過第三條第九項所列之政府研發補助計畫，本公司同意支付專家輔導費新台幣 3 萬元整。

公司及負責人印章欄位

附件

- 一、依公司法登記應檢附公司設立登記表或公司變更登記表或經濟部核准函影本；依商業法登記應檢附「財政部稅務入口網營業登記資料公示查詢」資料列印結果或地方政府核准函影本。
- 二、最近一期營業人銷售額與稅額申報書影本。
- 三、資本額達 8000 萬以上之製造業及營業額達 1 億以上之服務業但符合中小企業規模之廠商請檢附最近一期勞保費繳款單影本。
- 四、媒合訪談記錄表(媒合提案者須提供)

廠商沒有稅額申報書之說明

依據財政部 95 年 12 月 22 日台財稅字第 09504553860 號令規定，有關營業稅起徵點事項，銷售貨物部分為每月銷售額 8 萬元，銷售勞務部分則為 4 萬元。即小規模營業人營業稅起徵點自 96 年 1 月 1 日起已調高，買賣業、製造業、手工業、新聞業、出版業、農林業、畜牧業、水產業、礦冶業、包作業、印刷業、公用事業、娛樂業、運輸業、照相業及一般飲食業等業別的起徵點由每月銷售額 6 萬元調高到 8 萬元；裝潢業、廣告業、修理業、加工業、旅宿業、理髮業、沐浴業、勞務承攬業、倉庫業、租賃業、代辦業、行紀業、技術及設計業及公證業等業別的起徵點由每月銷售額 3 萬元調高到 4 萬元（參閱下表）。因此，查定銷售額低於起徵點的營業人不會收到營業稅繳款書。

本計畫之「三槐美術社」屬於銷售貨部部分業者，96 年以前尚需繳納營業稅，但自 96 年以後因起徵點上調而未達起徵點，故自 96 年以後就未收到營業稅繳款書，故無稅額申報證明。

小規模營業人營業稅起徵點表

| | 業 別 | 起 徵 點 (每 月 銷 售 額) | |
|-----|---|--|---------------------------------------|
| | | 臺 灣 省 | 直 轄 市 |
| 第一欄 | 買賣業、製造業、手工業、新聞業、出版業、農林業、畜牧業、水產業、礦冶業、包作業、印刷業、公用事業、娛樂業、運輸業、照相業、一般飲食業。 | 一、自中華民國七十六年七月份起為新臺幣五萬元。 二、自中華民國七十七年七月份起為新臺幣六萬元。 三、自中華民國九十六年一月一日起為新台幣八萬元。 | 一、新臺幣六萬元。 二、自中華民國九十六年一月一日起為新臺幣八萬元。 |
| 第二欄 | 裝潢業、廣告業、修理業、加工業、旅宿業、理髮業、沐浴業、勞務承攬業、倉庫業、租賃業、代辦業、行紀業、技術及設計業、公證業。 | 一、自中華民國七十六年七月份起為新臺幣二萬五千元。 二、自中華民國七十七年七月份起為新臺幣三萬元。 三、自中華民國九十六年一月一日起為新台幣四萬元。 | 一、新臺幣三萬元。 二、自中華民國九十六年一月一日起為新台幣四萬元。 |

資料來源：財政部稅務入口網。

說明：營業人如兼營一、二兩欄之營業，其各欄銷售額佔各該欄起徵點之百分比合計數超過百分之一百者，應予課徵，其計算公式如次：

$$(第一欄銷售額/第一欄起徵點) + (第二欄銷售額/第二欄起徵點) \geq (100/100)$$