

第二屆「皖台科技論壇」 管理科學分論壇

會議日期：2012年5月27日（星期日）

會議地點：中山大學圖資大樓 11 樓國際會議廳

第二屆「皖台科技論壇」 管理科學分論壇

- 會議日期：2012年5月27日星期日下午13:00
- 會議地點：中山大學圖資大樓11樓國際會議廳
- 主辦單位：安徽省科學技術協會、中華公共事務管理學會
中國科學技術大學、中山大學公共事務管理研究所

時間	議程內容	備註
13:00~13:30	報到	
13:30~13:45	貴賓致詞 主持人：汪明生/中山大學公事所教授、中華學會秘書長	
13:45~15:30 論文發表	<p>主持人：吳連賞/高雄師範大學副校長 吳慈生/合肥工業大學管理學院教授</p> <p>1、基于BSC的知识管理绩效评价实证研究 --趙征/中國科學技術大學管理學院副教授 ●<u>評論人</u>：吳連賞/高雄師範大學副校長</p> <p>2、警察機關與警察服務評價機制之研究 --章光明/中央警察大學教授兼推廣教育訓練中心主任 桑維明/台灣警察專科學校兼任講師 ●<u>評論人</u>：陳碧珍/屏東科技大學人事室組長</p> <p>3、论科技社团法律制度建设 --王清平/安徽農業大學人文社科學院 教授 ●<u>評論人</u>：張寧/義守大學企管系主任</p> <p>4、高雄市實施脫貧方案關鍵成功因素之探索性研究 --黃國良/文藻外語學院國際企業管理系教授 --陳麗珍/高雄市議員 ●<u>評論人</u>：汪明生/中山大學公共事務管理研究所教授</p> <p>5、基于合同分析的共謀防范研究 --徐曉燕/中國科學技術大學管理學院教授 ●<u>評論人</u>：黃國良/文藻外語學院國際企業管理系教授</p>	<p>主持人： 5分</p> <p>發表者： 每人15分</p> <p>評論人： 每人5分</p>
15:30~15:45	休息、交流	

時間	議程內容	備註
13：45~17：30 論文發表	<p>主持人：章光明/中央警察大學教授兼推廣教育訓練中心主任 趙 征/中國科學技術大學管理學院副教授</p> <p>1、公民社會中網路新媒體之使用行為研究 --諸葛俊/玄奘大學大眾傳播系專任講師 ●<u>評論人</u>：章光明/中央警察大學教授</p> <p>2、房地產上市公司營運資金週轉期與財務安全關係研究 --許立新(中國科學技術大學管理學院副教授) ●<u>評論人</u>：吳坤平/高雄市東區稅捐處主任秘書</p> <p>3、地政機關權利書狀證明委外核發及管理之研究－以高雄市為例 --李樑堅/義守大學財經系副教授 黃永成/義守大學會計系副教授 吳啟勁/高雄市政府地政局楠梓地政事務所課員 ●<u>評論人</u>：陳建寧/高雄市政府財政局科長</p> <p>4、安徽省服務業發展空間布局的實證研究 --楊劍/安徽大學管理學院副教授 ●<u>評論人</u>：鄭博文/屏東商業技術學院副教授</p> <p>5、服務創新對社會行銷認同之影響－以非營利組織為例 --關復勇/高雄第一科技大學行銷與流通系副教授 ●<u>評論人</u>：趙征/中國科學技術大學管理學院副教授</p>	<p>主持人： 5分</p> <p>發表者： 每人15分</p> <p>評論人： 每人5分</p>
17：30~ 閉幕式	<p>主持人：黃俊英/考試院委員、中華學會理事長</p> <p>1、簽約儀式</p> <p>2、黃俊英 /中華公共事務管理學會理事長 致詞</p> <p>3、王海彥 /安徽省科協副主席 致詞</p> <p>4、舒志民 /黃山市副市長代表第三屆皖台科技論壇舉辦城市 致詞</p> <p>5、孫公民 /安徽省科協副主席宣佈第二屆論壇 致詞</p>	

目 錄

基于 BSC 的知识管理绩效评价实证研究.....	1
警察機關與警察服務評價機制之研究.....	2
论科技社团法律制度建设.....	3
高雄市實施脫貧方案關鍵成功因素之探索性研究.....	4
基于合同分析的共谋防范研究.....	5
公民社會中網路新媒體之使用行為研究.....	6
房地产上市公司营运资金周转期与财务安全关系研究.....	8
地政機關權利書狀證明委外核發及管理之研究－以高雄市為例.....	9
安徽省服务业发展空间布局的实证研究.....	10
服務創新對社會行銷認同之影響－以非營利組織為例.....	11

基于 BSC 的知识管理绩效评价实证研究

赵征 徐艳

(中国科学技术大学管理学院, 安徽 合肥 230026)

摘要: 本文阐述了 ITO 企业及其知识管理绩效评价的基本概念, 在对现有的知识管理绩效评价模型进行研究的基础上, 结合 BSC 的四个维度设计了 ITO 企业知识管理绩效评价的指标体系, 运用层次分析法确定权重, 并用模糊综合评价法计算出最终评价结果。最后以 SG 信息科技有限公司为例, 进行了实证研究。

关键词: BSC; ITO; 知识管理; 绩效评价; 层次分析法 ; 模糊综合评价法

警察機關與警察服務評價機制之研究

章光明、陳明傳、張淵崧、桑維明

摘要

警察機關為提升服務品質，自 2001 年起推動各項施政作為，無論是警察勤務單位導入 ISO9001、每年逐季辦理治安民調或諸多警察單位榮獲政府服務品質獎的肯定，均可以看出警察機關在提升為民服務的品質作為上的努力。然而從行政院研考會近三年調查民眾對政府服務品質滿意度的看法顯示，警察機關的服務滿意度顯較一般提供單純服務之公務機關為低，但警察機關因工作屬性涉及執法及干涉取締行為，相較於其他機關僅提供單純的一般性服務，在比較基準上自然有失公平。因此，對於警察所提供之服務品質的衡量，實有必要與一般機關做一區隔。

本研究共計採用文件分析法、深度訪談法、焦點座談法、政策德菲法及電話調查法等五種研究方法，研究後有以下之發現：1.警察服務應回歸核心任務；2.提出警察機關服務品質應觀照之衡量構面；3.服務態度為首要之務；4.破(結)案與服務態度最能提升服務滿意度；5.服務品質量表適用縣市警察機關；6.創新服務宜採加分方式列入評核；7.人力資源是提升服務品質關鍵；8.繁重的勤業務影響服務品質；9.警察工作的強制特性會影響民眾的滿意度。

基於上述發現，本文提出以下建議：1.立即可行之建議：(1)由專責單位辦理自我檢核表的評核；(2)由專責單位承辦民眾評量表的評核；(3)將評價量表構面指標內容納入流程管理之中；(4)擇區試辦評價量表進行可行性評估；(5)落實教育訓練以發展高素質的人力資源。2.中長期之建議：(1)服務成效納入績效評核項目及人事升遷之參考；(2)結合服務成效與管理機制；(3)建立標竿學習機制。

關鍵詞：全面品質管理、服務品質、警察服務、服務評價

论科技社团法律制度建设

王清平

(安徽农业大学, 安徽 合肥 230036)

摘要: 中国大陆长期处于强政府、弱社会的格局, 政府对科技社团主要采取行政管理手段, 基本依据为行政法规《社会团体登记管理条例》, 不仅法律层级低且相对简单、原则。随着民主法治的进步, 政府权力的法治化和社会自治性的增强, 为更好发挥科技社团在经济建设和社会进步中的促进作用, 有必要加强科技社团的法律制度建设, 确保国家行政管理机关对科技社团依法管理, 激励科技社团大胆、积极履行自己的职能。科技社团法律制度建设需要广大科技工作者提高法律意识, 在相关的立法过程中充分发声、争取更大的权益, 就政府而言需要树立依法行政的理念、深化政府职能改革, 将政府某项有关科技类专业性事务职能转移给科协承担, 以扶持、提高科技社团的社会影响与地位。当前, 科技社团法律制度建设的重点是加强和完善相关立法, 应该通过专门、较高层级的法律制度, 明确、提升科技社团法人人格及其独立性, 分别详细界定科协和一般科技社团的权利能力范围, 取消科技社团挂靠其他单位的做法, 建立独立、专门的办事机构。

关键词: 科技社团、法律制度、自治

王清平, 男, 1965 年生, 安徽怀宁县人, 安徽农业大学教授, 研究方向: 科技法律与政策
邮箱: wangqingping@ahau.edu.cn
电话: 13955196432
通信地址: 安徽省合肥市市长江路 130 号、安徽农业大学人文社科学院, 230036

高雄市實施脫貧方案關鍵成功因素之探討性研究

黃國良/文藻外語學院國際企業管理系教授

陳麗珍/高雄市議員

摘要

高雄市政府實施脫貧方案近十二年，但攸關實施績效檢討之研究甚少，有鑑於此，來研究將脫貧戶定義成家中有國中生以上之中低收入戶，蒐集高雄市府之相關方案，進行專家訪談，設計專家效度問卷及專家訪談後，進行預試之項目分析、相關分析、因素分析及信度分析，以進行預試，並將問卷設計建構成研究架構，以進行問卷調查，其初步之研究架構包含：A1. 家庭生活能力提升(理財脫貧)、A2. 被補助家庭被激勵(身心脫貧)、A3. 整合資源支持程度(環境脫貧)及1.等十一項關鍵評估項目，及33項評估細項，未來將針對高雄市社會局之職員、社工，高雄市慈善團體聯合總會補助戶、社工，及各慈善團體之社工等進行問卷調查，預期以SEM驗證研究假設及研究架構之模式配適度，並提出未來高雄市實施脫貧方案應特別關注之關鍵成功因素。

關鍵詞：脫貧方案，關鍵成功因素

基于合同分析的共谋防范研究

The Study about Collusion-proof Based on the Contract Analysis

徐晓燕 Xu Xiao-yan 义红云 Yi Hong-yun

(中国科学技术大学 管理学院, 安徽 合肥 230026)

(Management School, University of Science and Technology of China, Hefei 230026, China)

摘要: 从发挥代理人的主动性角度出发, 通过协商合同与线性合同的比较分析来研究共谋防范问题, 重点考察了协商合同对共谋防范的作用。研究发现: 在发生共谋时, 在改进绩效和提高努力水平方面协商合同比线性合同效果要好; 对于防范共谋, 协商合同也更为有效; 而且防范共谋的关键是在协商合同基础上减少发现共谋的概率偏差。

关键词: 共谋; 监理; 激励合同; 委托代理

中图分类号: C931 **文献标识码:** A

Abstract: This paper studied the collusion-proof problem with the comparative analysis between the communicated-based incentive contract and the linear incentive contract from the initiative of agent, especially studied the effect of the communicated-based incentive contract to collusion-proof. We found that communicated-based incentive contract can make better than linear incentive contract when collusion occurs in improving client's performance and agent's effort level; the communicated-based incentive contract also can make better to collusion-proof; and the key point to collusion-proof is to decrease the probability deviation.

Keywords: collusion; supervision; incentive contract; client-agent

公民社會中網路新媒體之使用行為研究

A Study of Use Behavior of New Media on Civil Society in Taiwan

諸葛俊¹ Chun Chu-Ke、黃于恬² Yu-tien Huang、黃士瑋³ Shih-Wei Huang

摘要

本研究欲探討公民透過網路新媒體參與公共事務之連署與討論時的因素與認知態度，以「自利—利他行為」、「同儕群體支持」、「自我能力」、「匿名性」、「議題話題性」這五項因素作為本研究的決策參考變數，透過社會判斷理論(Social Judgment Theory, SJT)為基礎設計問卷，共回收有效問卷 88 份。研究結果顯示五項決策參考變數中，受測群體在「自利—利他行為」、「自我能力」、「匿名性」這三項決策參考變數中多數呈現「正相關」的看法；「同儕群體支持」這項決策參考變數的看法多為「適中最不好」；「議題話題性」這項決策參考變數的看法多為「正相關」與「適中最不好」。

關鍵字：網路新媒體、公民參與、網路行為、社會判斷理論

Abstract

This study explores the factors and cognitive attitudes of citizens when they through a network use new media to participate in public affairs. Five decision-making variables (cues) of this study are "selfish - altruism", "support from peer", "self-ability", "anonymous degree ", and "the issue of topic". Questionnaire was based on Social Judgment Theory and the valid questionnaires are 88. The results are as follows: In the judgment functions, all groups have positive attitude toward the

¹玄奘大學大眾傳播系專任講師。Instructor, the Department of Mass Communication, Hsuan Chuang University.

²中山大學公共事務管理研究所博士候選人。Doctoral candidate, Institute of Public Affairs Management, Sun-Yat-Sen University.

³中山大學公共事務管理研究所碩士。Master, Institute of Public Affairs Management, Sun-Yat-Sen University.

three cues: "selfish - altruism", "self-ability" and "anonymous degree". All groups have U-curve attitude toward the cue:"support from peer". All groups have positive attitude and U-curve attitude toward the cue:"the issue of topic".

Key words: new media, participation of citizen, network behavior, Social Judgment Theory.

房地产上市公司营运资金周转期与财务安全关系研究

许立新

(中国科技大学管理学院)

摘要：本文首先描述了当前我国房地产上市公司的营运资金现状，发现 08 年以来国家出台的房控政策对房地产企业有重大影响。当前房地产企业普遍采取了 OPM 经营策略，企业在实行 OPM 策略的同时财务安全又是大家所关心的问题，但是目前国内外缺乏对 OPM 经营策略与企业财务安全的研究，文章第一次将 OPM 战略与财务安全结合起来。

关键字：房地产；营运资金；渠道；财务安全

Abstract: This paper firstly describes the current situation of operating funds of real estate listed companies in our country, it finds that the room control policy the country has issued for real estate enterprises has significant influence since 2008. Now real estate businesses generally adopted OPM business strategy, they implement OPM strategy and concern financial security at the same time, but it is lack of OPM business strategy and financial security research at home and abroad. The article first combine OPM strategy and financial security together.

地政機關權利書狀證明委外核發及管理之研究-以高雄市為例

李樑堅 博士/義守大學財金系副教授

黃永成 博士/義守大學會計系副教授

張清慶 碩士/義守大學管理學院管理碩士在職專班研究生

摘要

本研究主要探討地政機關權利書狀證明委外核發及管理之可行性評估，係以高雄市各地政機關人員作為研究對象。本研究先訪問三位專家及學者，另問卷調查發放對象為與權利書狀作業有關之地政從業人員，有效回收問卷為 552 份。研究結果發現，電子權利書狀認同對地政資訊業務委外正向影響效果不顯著，故電子權利書狀不具有中介變項關係；網站服務品質會正向影響電子權利書狀認同，也會正向影響地政資訊業務委外；網路信任會正向影響電子權利書狀認同，也會正向影響地政資訊業務委外；政策挹注會正向影響電子權利書狀認同，也會正向影響地政資訊業務委外。而地政機關同仁欠缺權利書狀電子化成功推動經驗，基於自身權益的保護，除經由民意的強烈要求實施或政府政策性的指示地政業務 e 化創新變革外，顯示抗拒變革的內在認知程度仍凌駕服務便捷所帶來整體效率與相容性的潛在效益。此外，地政機關同仁對於「透過網站提供服務，應建立更嚴密的安全管控機制，以保護個人隱私」題項的認同程度不高，顯示政府未來推動相關資訊業務委外服務時，個人隱私的保護程度上仍應謹慎應對。

關鍵字：電子權利書狀、網站服務品質、網路信任、政策挹注、資訊業務委外

安徽省服务业发展空间布局的实证研究

Research on the Spatial Distribution of Service Industry in Anhui Province

杨剑 Yang Jian

(安徽大学管理学院, 合肥 230039)

(Management School, Anhui University, Hefei 230039)

摘要: 随着服务经济时代的到来, 服务业已成为国民经济的主导产业部门, 调整安徽省经济结构, 大力发展服务业是安徽省经济发展必须要解决的问题。通过运用因子分析方法, 本文对安徽省各地市服务业发展状况进行横向比较, 探讨了其空间分布特征, 并据此提出安徽省服务业发展的空间布局建议。

关键词: 服务业; 空间分布; 安徽省; 因子分析

Abstract: With the arrival of service economy, service industry has become the industry taking a absolutely leading position in nation economy. To adjust the economic structure and develop the service industry vigorously are the issues of the economic development in Anhui Province that must be resolved. Based on the factor analysis, a horizontal comparison is doing to research the development situation of service industry in each city of Anhui. This paper discusses the spatial distribution of service industry in Anhui and provides a scientific basis for choosing the suitable regional development patterns and rational distribution for regional development.

Key words: Service Industry; Spatial Distribution; Anhui Province; Factor Analysis

服務創新對社會行銷認同之影響－以非營利組織為例

The Impact of Service Innovation on Social Marketing Identification

— *the Example of Nonprofit Organization*

關復勇¹ *Fu-Yung Kuan*、賴靜美² *Ching-Mei Lai*

摘要

當營利企業正熱切討論發展服務創新的重要性，以及服務創新之效益時，非營利組織是否同樣需要進行服務創新，本研究以台灣非營利組織為研究對象討論非營利組織發展服務創新可能產生的成效。

首先參考服務創新與社會行銷認同等相關文獻，並依據非營利組織特性，建構衡量服務創新與社會行銷認同之量表，以深度訪談非營利組織相關人員，並透過專家審核發展問卷。於台灣地區高雄縣市對一般大眾進行實證調查，總計發放 260 份問卷，回收有效問卷 211 份，有效回收率為 81.2%。運用因素分析將其服務創新萃取為「服務供應新概念」、「顧客接觸新介面」與「服務傳遞新系統」等三構面，將社會行銷認同萃取為「認知察覺」、「短期回應」、「長期意圖」與「價值內化」等四構面，並以非營利組織型態、群眾參與程度等相關經驗，說明各構面對服務創新與社會行銷認同的影響差異。

研究結果顯示，個體的性別、年齡、婚姻狀況、所得、教育程度與職業，在部份因素上對社會行銷認同的程度具有顯著差異，特別是年長者比年輕族群更容易對非營利組織產生認同感，且服務創新對社會行銷認同有顯著的正向關係。

¹ 1961 年 10 月 26 日，男，高雄第一科技大學行銷與流通管理系（所）專任副教授/高雄第一科技大學服務科學管理研究所副教授/高雄第一科技大學消費者行為研究實驗室主持人，研究方向：策略行銷、商業倫理/企業社會責任、消費者行為等，E-mail: fykuan@nkfust.edu.tw，聯繫電話：+886-911-993-049 / +886-7-6011000 ext4216

² 1982 年 04 月 10 日，女，E-mail: u9525813@ccms.nkfust.edu.tw，聯繫電話：+886-912-627-898

最後，本研究彙整結果提出以下建議：招募更多年輕族群與高教育程度之族群活化組織、應透過會員制或定期參與之制度招募更多群眾、發展新服務概念與新顧客介面之重要性、健康衛生類之非營利組織應積極發展服務創新。由於實行服務創新對吸引從來沒有參與非營利組織活動之群眾成效大，因此服務創新對非營利組織而言確實為重要的措施。

關鍵字：服務創新、社會行銷認同

Abstract

When the for-profit organizations were discussed the issues of service innovation is very important and service innovation's benefits. The issue is worth to discuss whether nonprofit organization needs to develop service innovation. This study will research that the nonprofit organization develops service innovation's results.

This study will focus on the nonprofit organizations. First, refer to some relevant literatures about the service innovation and social marketing identification. Then base on the attributes of nonprofit organization to build questionnaires of service innovation and social marketing identification. To construct questionnaires through in-depth interview nonprofit organization's workers and examined from experts. And carry positive investigation from public around Kaohsiung. There were totally 260 questionnaires issued and 211 were returned(the valid returning rate was 81.2%)。By factor analysis, the service innovation were divided into three constructs, including "new service concept", "new client interface", and "new service delivery system". The social innovation identification were divided into four constructs, including "cognitive campaigns", "action campaigns", "behavioral campaigns", and "value campaigns". The author also used nonprofit organization types and public participate

degrees in nonprofit organization to describe the characteristic and difference among service innovation and social marketing identification.

In the end, the results present the nonprofit organization's service innovation is significantly related to the public's social marketing identification. Besides, the results were sorted out and described according to the characteristic and difference among the nonprofit organization types and public participate degrees, so as to workout suggestions for new services as reference for nonprofit organization to advance the public's identification and achieve the missions.

Key words: service innovation, social marketing identification