

附件二

觀光業專業證書訪談

訪談日期與時間：民國 98 年 2 月 12 日上午九點三十分

訪談地點：中華民國對外貿易發展協會（台北市信義路五段台北世界貿易中心展覽大樓）

訪談參與人員：外貿協會國際企業人才培訓中心鄭勝堂組長、林青青小姐、計畫主持人吳學良教授、研究團隊：鮑慧文、陳孟璋。

回歸五年、十年前都沒有人想到要以會展來做證書制度規劃，但慢慢隨著時間改變，會展產業逐漸被人注意到。會展算是一個新興產業，今天我們姑且先不探討這證書的實質成效，主要想針對會展證書制度的初步形成情況及想法做個了解.....

■ 當初是在什麼情況下，發現會展這一產業需要專業人員，想要針對會展來舉辦證書？

當 92 年時得知，97 年奧運要在北京舉辦，之後上海又會有世界博覽會，經濟部當時就在構想在這些大型活動期間，台灣應扮演什麼角色？想藉由這些大型活動舉辦同時，吸引遊客順道來台觀光或進行看展等。原先初步想法是在 97 年北京奧運同時，台灣也舉辦一個博覽會。經濟部有這樣構想的同時，商業司也正在規畫「服務業發展綱領」下之會展產業計畫，該計畫共分為五項計畫，分別是「會展產業整體推動辦公室計畫」、「人才認證培育計畫」、「會展產業經營管理輔導計畫」、「提昇我國會議展覽服務業國際形象計畫」、「會展資訊網建置計畫」。

北京奧運同時舉辦台灣博覽會的想法，在邀請產官學界專家討論後，發現要在那麼短時間內舉辦台灣博覽會是不容易的，況且舉辦世界級的博覽會也有一定程序，再加上台灣也不是世界博覽會會員，這樣情況下舉辦的博覽會也不是國際公認的，因發現其中有蠻多問題，所以此案預算就被行政院擱置最後停辦。但在 93 年由商業司規劃的四年期「會展產業計畫」奉准執行，並在 94 年開始招標，由「會展產業整體推動辦公室計畫」先開標，由外貿協會得標。同年 6 月其他計畫也陸續開標，其中「會展人才認證培育計畫」、「提昇我國會議展覽服務業國際形象計畫」也是由貿協得標，「會展產業經營管理輔導計畫」、「資訊網建置計畫」分別是由中國生產力中心及台灣源訊科技公司得標。但自 98 年起，五個計畫縮減成四個計畫，其中「會展產業整體推動辦公室計畫」、「爭取國際會議在台舉辦計畫」由台灣經濟研究院得標，「會展推廣與國際行銷計畫」由台灣源訊科技公司與開國公司聯合辦理，而貿協是繼續負責「會展人才培育與認證計畫」部分。

■ 那這四個計畫分別招標，不是由同一團隊進行？

當初商業司在主導會展產業計劃時，就是由貿協去做前置的規劃，依照規劃下的幾個項目去招標，由得標團隊分別進行。只是其中關鍵計畫是推動辦公室之設立作為窗口與平臺，而最後是由貿協得標，這樣結果等於是貿協做為商業司之幕僚單位。94 年到 97 年執行第一階段，這期間都是由商業司為主管機關。但去（民 97）年經濟部將會展產業之主管機關移轉至國貿局。因為長期以來國貿局的業務之一就是在外貿展覽方面，而貿協也一直是在推動國貿局的政策和執行。當初在 94 年計劃開始時，國貿局並沒有在計畫中扮演主要角色，但之後發現商業司主要業務並非在產業面的扶持，似乎無法讓會議跟展覽做有效結合，後來經過協調就將主管機關改為國貿局。

貿協目前所有的工作都是國貿局委辦，貿協經費來源也大部分都是來自國貿局的貿易推廣基金，和國貿局關係很密切，所以在承接「會展產業整體推動辦公室計畫」和「提昇我國會議展覽服務業國際形象計畫」，貿協有遭到一些批評。因為貿協一方面是最大會議場所經營管理者，也因為和國貿局密切的關係掌握國家重要會議資訊，以致大家認為貿協是球員兼裁判，因此在最後除了「會展人才認證培育計畫」外，就退出其他計畫。

■ 針對會展產人才培訓業第一階段是受商業司委託，一開始時是如何設定？只有培訓人才還是連證書都要？

目前會展人培還談不上是證書化，現階段還只是培訓課程與及格證書，和一般的專業證書還有段差距。當初政府就將計畫命名為「會展人才認證培育計畫」主要就是想推動證書部分，藉由證書化來培育專業人才。

在會展認證過程中，當然也是先要有這方面的人才，才会有之後認證部分。所以前兩年（94 年~95 年）我們一方面做培訓工作，同時蒐集國外相關資料，在蒐集過程中發現北美地區的證書制度比較常見，就連釣魚也都有證書，雖然歐洲也重人才培訓，但相較之下證書的發展較美洲少，所以在相關國際組織裡面，發現大部分證書都是來自美國。會展產業「MICE」指的是，一般會議（Meetings）、獎勵旅遊（Incentive tourism）、大型會議（Conventions）與展覽（Exhibitions）。國外很重視實務經驗，強調有實務經驗後再來考證書，等於有直接加值作用。國外在申請認證之過程中，甚至會利用自我評估的方式，當然那些證書也有分階級，最後通過認證後，他們會在名片上有所註記，比方說：觀光有 CHE、會議有 CMA 等，這過程還要去參加訓練課程及考試，且這些課程都是不容易通過的。曾經在香港一個國際會議場合，遇到一位來自韓國女士，她在飯店業算是中階級以上的管理人員，因為有得到證書（美國認證）後年薪可增加一萬美金。當然這樣證書不是永久的，而是要更新的，以上這些都是國外（美國）的作法。

我們從其中發現國外證書多半是 certification 而不是 license。而國外展覽的證書，也類似這樣的模式，甚至有一些證書是必須先修了課程後，才能參加認證考試。但在發展國內證書時，考慮國情不同，不能全部移植。我們找來許多產官學人士來討論，最後決定以考試方式來認證。台灣業者也希望先有一個入門，認為應先從鼓勵性質開始，所以將證書定位為 Certification，而不是 license。

業者也希望不要將認證門檻設太高，從剛剛分析的國外資料，那些證書門檻都是較高的，但台灣業者幾乎沒有人去考，因為要花的時間是相當多的。研究國外資料同時，我們另一方面也在培訓，後來經過大家共識後，考慮先發展初階的資格認證。另外教材部分則係引進國外已有的知識。我們不僅請國外專家，連教材也都是國外的，但後來我們也認為應發展國內教材，所以我們也請國內專家來編寫屬於國內的教材，經過這些前置作業後，計畫開辦第三年我們才進行認證考試。我們定位在通過證書考試後，能取代業者的新進員工訓練。

就台灣目前情況而言，有許多的證書，因此學生都很在意自己是否有證書，害怕沒有證書就沒有職場競爭力。一些技職學校老師也有被評鑑的壓力，在這樣外界壓力情況下會展證書就一直被推著向前。會展證書從第一年 311 人報考，到第二年一千六多人，報名人數爆增的情況下，通過率達 90%。這時業者就出現了反彈聲音，因為他們認為目前台灣並沒有那麼多會展的工作機會，造成如此高通過率情況下，造成他們無法提供認證人力足夠的工作機會。但會展業的規模，取決於我們是要用哪種定義去看？若用狹義觀點來看，就是舉辦會議的人，我相信這樣定義下的會展業，國內沒有幾家專業公司。但用如果我們用廣義部分來探討，飯店裡有會議室空間的，那麼服務的人員是否也要懂會展這方面知識？旅行社負責接待來台參加會議人員，是否也該具備會展相關知識？諸如此類，凡事與會展有關的服務人員，應該都要具備這方面知識。

另外，學校師資方面問題，教會展相關課程的老師，也都沒任何經驗就可開課，這些範圍我們也無法去加以干涉。當然造成初階通過率如此高的情況下，和跟政府推動的政策也有很大的關係，因為政府想推動會展產業人才的發展。但今年我們希望能推出會展人才進階認證，希望初階和進階有個階級區隔，達到證書真正鑑別力，而之後還要發展高階，高階這部分就會直接引進國外證書，希望可以透過國際組織來認證，這樣考上人員也會受到國際認可。

■ 目前所設定的及格標準？目前通過率又是多少？

目前初階考試以 100 為滿分，兩科平均成績達 70 分（含）以上者將發予「會議展覽服務業專業人員認證」證明書。（考試科目為「會展概論」涵蓋：會展產業概論、會展行銷、獎勵旅遊、「會展實務」涵蓋：國際會議活動管理實務、會議及展覽現場管理、展覽活動規劃）。通過率目前是 90%，因為目前是鼓勵性質，所以還是給予相當高的通過率。

- 是否有想過更改目前考試題型？本認證考試是否有考試委員會？另外教材部分都是由您們編寫？

當然可以用很多方式出題，但任何方式也會有爭議，這些我們都必須仔細評估和考慮，也需要經濟部計畫指導委員會（此計畫的指導單位）的同意。初階教材部分我們已出了八本國內教材，未來開辦進階部份時，我們會引進一些國外教材。

- 學校和業界的銜接是希望能透過一個證書，是否能和學校做個結合？目前大學在學學生考照資格，是必須參加 30 小時以上公協會或學校舉辦的會展課程，是否能考慮大學生在校修得相關課程學分後，就能直接來參加認證考試這樣方式？

這樣方式我們可以考慮，我們也有試著假日到學校去開課，也很受大學生歡迎，這樣的方式我們也希望能持續進行下去。

- 目前大學在學學生考照資格，必須 30 小時以上的會展課程，此課程是只有上課還是包含實務經驗？

因為寫教材就是實務經驗相當豐富的業界人士編寫，我們請的老師是也多半是業界人士，所以雖以教材授課，授課當中也傳達相當多實務經驗。

- 所以您們目前一方面是針對一般會展人材培訓，一方面是針對師資在培訓？

師資培訓不是強制性的，因為我們針對師資沒有審核資格。種子師資班培訓課程，只要符合條件（現職大專院校教師、研究所畢業或具三年以上會展產業工作經驗人士）的人員都可來上課。而教授師資培訓課程的專家，第一年我們請了八位國外專業老師，和幾位國內實務經驗豐富的老師，課程連續上兩個星期，一天長達九小時的授課時間，上課期間不僅是採住校方式，培訓課程結束後還要到國外實習，是非常嚴格的方式，就是希望藉由這樣培訓後，這些老師能回學校教授會展相關課程。但理想和實際有差距，因為第一年領到師資培訓課程結業證書僅有六位老師（課程加國外實習），這和我們當初規劃的有些落差。我們也知道在學校教授會展相關科目的老師，大多都是沒有相關經驗的，但因為他們都是教育部認可的合格老師，所以這一部分我們無法管制他們的授課品質，當然我們也無法去強制學校老師一定要經過我們師資班訓練課程才能教授會展相關課程。

- 推出進階後，就能區分出來證書程度上之差異？

當然希望如此，但有一種很弔詭現象，因為目前國貿局在推動主管會長的組長，兩年前在商業司做執行秘書也是主導會展計劃，今年調過來國貿局他就覺得會展證書考試門檻太低，沒有鑑別度。當初因為怕沒人考，而降低門檻，造成後來超高通過率，又希望門檻增高。

我們也不希望浮濫的情況發生，辦這樣證書考試，報名人數暴增，所增加的費用我們還必須自行吸收。

■ 業者覺得雇用具備認證資格者還需要再訓練？

指導委員會中有兩位成員是業者代表，希望就由證書考試取代業界的新進員工訓練，這樣能使業者減少訓練成本，業者就覺得達到證這目的了。因為通過認證後廣泛的會展知識都具備，當然業者也會要求、鼓勵在職員工去考。

■ 進階就會引進國外證書考試？

進階部份還不會引進國外，高階部分才會。高階我們想設定為類似物流業，引進英國物流協會證書方式，和國外合作並在台開課，國外都希望有實務經驗的才參加課程訓練。像美國展覽協會 INEE，就規定必須通過七門必修，兩門選修學分，花費時間至少三年才能拿到證書，成本是相當高，但國外就希望能嚴格控管展覽專業人才資格，但台灣目前沒有這樣會展市場，而目前所知只有一位拿到那張證書。所以想藉由政府經費補助，一方面建立我們證書制度，並邀請國外專家來台授課，透過彼此交流，然後讓他們了解我們有這樣制度，藉而引進國外證書，去年我們就引進新加坡證書（SACEOS；新加坡會議展覽協會 Singapore Association of Convention and Exhibition Organisers and Suppliers）課程，通過後直接可發新加坡證書。

■ 是否引進國外證書，有關於代理權問題？

我們曾在 94 年連絡過 SACEOS，但因為他們已跟中國某機構簽定大中國地區的合約，若我們需要此一證書，必須中國交涉，當時政府不願妥協。但有消息指出英國物流協會也是以和中國簽約，但台灣和中國約定好，只要中國方面能在證書發放上低調，國內一樣也可直接領到由英國物流協會發出的證書。貿協一直是 INEE 會員國，INEE 目前也積極向會員國推廣他們的證書制度，所以我們已在討論如何用最快速度引進國外證書。

■ 先前我們有訪問過物流業，得知物流業高階人員不僅要了解物流專業，還必須結合其他領域，不知會展產業當初在設計課程上或未來在規劃，是否會嘗試將會展專業結合更多行業？

產業特性不太一樣，做法會有些不同。比方說奧運必須在八年前就要投票決定，每個展覽都是好幾年醞釀與佈局。很多人都以為會展產業是注重在舉辦當時的安排，但前置作業才是一個重要問題。如何把會展帶進來是舉辦之前就必須要有的規劃與步局？台灣在國際場合比較內向，不願意出風頭，如果在國際沒有知名度，沒有別國支持怎能得到展覽機會，另外若沒有和國內廠商合作，那也是無法成功的。會展的爭取是全面的來推動，例如台北電子展，

就曾到泰國、印度。國外這樣的展覽經驗是很常見，但台灣是最近兩三年才走出去。出去國外辦展覽也是想藉由展覽看是否能和當地產業有所互動。

■ **是否建立所有通過考試或受訓人員之資料庫？俾能形成專業社群，掌握就業情況與產業新的趨勢？**

這建議相當好，我們也有計劃成立會展證書校友會。

■ **目前證書有無時效？**

發出去證書我們沒有註記有效期限，但網站上我們公告會展證書為三年有效，其實這也要看業者認定，以他的需求去決定我們認證資格之價值。

■ **未來辦理之重點？**

未來重點是希望推出進階後能和國際證書制度結合，建立一個國際上承認的證書。

■ **入門證書考題會調整嗎？是否考慮先考試再訓練？**

未來會增加活用題，不光只是書本上的題目。我們現在是考試和受訓分開，尚未將真正實習納入認證範圍，目前也沒有強制要求一定要經過真正的業界實習。將來我們希望能夠開辦讓通過認證考試者有實習機會。

我們只是受政府委辦之單位，諸多理想還要看主管機關是否能支持，也要看業者是否能提供實習機會，若業界和主管機關都能全力配合，我們也一定會繼續努力。

醫療照護服務業專業證書訪談

受訪者：勞委會中部辦公室 蔣之敏專員

訪談日期：民國 98 年 2 月 19 日上午十點半

訪談地點：台中市南屯區黎明路二段 501 號 6 樓

紀錄：謝志青、林容璟、劉佳怡

- 訪談的目的是想要了解在設計及執行證書制度、人員訓練及這些證書持有者在進入職場後的效果是如何？

蔣專員：所以你們所探討的證書不只包含勞委會所辦的技能檢定，還包含專業團體或協會所辦的證書？

- 我們探討的是政府法規未規定的證書或檢定（而非法定之執照），像照服員即屬這一類

蔣專員：一般來說，一個認證有無法規規範，是由目的主管機關去決定的。照服員有兩個主管機關，是衛生署及內政部，當初在開辦照服員時，其實是結合了內政部的居家服務員及衛生署的病患服務員，因為兩部份技能有相關性，在 92 年制定照服員訓練計畫，通過訓練者可獲得結業證書，即可從業，另外拿到照服員的證書或是經由相關科系（護理系或照顧服務科系）畢業者，也可以從業。

- 所以說，只有這三種可以成為照顧專業的服務人員，其他都不行嗎？

蔣專員：以正規來說，其他的人都不能從事照顧服務業的工作。

- 可是像國內有很多外勞從事照顧服務？

蔣專員：這一部分是由職訓局的外勞作業組負責，該單位有跟外勞輸出國協商，要求輸出國需要遵守我們的訓練計畫，如 90 小時的訓練，但是在輸出國的訓練成效及如何檢視該成效，我們就不太清楚了。也就是說，我們只是建議外勞輸出國從事照顧服務人員所需要的技能，但他們如何訓練我們也不知道。

- 他們那邊有證書嗎？

蔣專員：有，外勞在他們國家接受訓練，訓練完畢後可以得到該國的結業證書，但監督的機制有沒有做就不知道了。外勞的輸入比較偏政策外交的層面，比方講，像是有哪些國家之外勞可以來台灣工作，哪些產業是開放外勞來工作，這些屬於政府更高層的考量，這些外勞進

來台灣並不需要什麼技能檢定。

■ 外勞跟國內有證書的照護人員價格差很多？

蔣專員：國內的人員價錢較貴，因此都會請外勞。如果你要請外勞的話，你要先在國內的長期照顧服務中心（屬於地方政府，衛生局）作媒合，依需求來配合，以本勞優先，然後才能使用外勞。

■ 進入台灣照服業可分成本勞及外勞兩個系統，在品質這個部份，有單位在管嗎？

蔣專員：我國法規並未強制規定照服工作一定要用獲證人員。我剛才提到，有三個管道可以進入該產業。當初經濟部在推照服產業時，即遇到很大的瓶頸，因為大部分的人都會先考慮使用外勞，因為價格便宜、工作 24 小時且除了做看護外，還會做家事等。後來發現這個問題，因此各個縣市政府的長期照護中心在媒合時，雖然本勞優先，但是可能由於申請看護者所開的條件，很多本勞的意願都很低，很多人最後還是用外勞，導致媒合本地獲檢定照服員的成功率相當低。

■ 長期照護中心媒合了某人去做老人照護，有什麼追蹤機制去衡量此人的績效？

蔣專員：這部份可能不太清楚，我們這邊的專業是考試設計，用考試來檢視一般人是否有具備某些技能，符合資格者即發證書。至於為何要開辦這個證書，其實就是配合國家或經建會的政策，從訂定規範到考試內容，考試包含學科及術科，學科的題目公告在網路上，考 80 題，每題 1.25 分，沒有倒扣，考試時間為 100 分鐘，術科考試範圍包含 7 項技能，每次考 4 項技能，其中 2 項為必考題，另外 2 項為選考題，考 3 個小時，考試門檻為 60 分。證書的管理又回到目的事業主管機關（衛生署及內政部），我們這邊只要去檢驗應試者是否達到這個職類的專業水準，達到水準即發證書，至於持照者之後是否去從業及相關的追蹤機制，這完全不在我們的業務範圍。

■ 誰負責設計這些考試制度內容？

蔣專員：我們這邊負責設計有一百多個職類，整個流程都是一致的。首先，經由業界或社會意見來得知某種職類的需求，之前還有演藝人員希望本單位開辦相關的職業類別，考試院辦的認證，如社工師、會計師及醫師，這些比較偏執照的部份，已經有單位去辦理的，我們這邊就不會去開辦。且我們會去考量跟公共安全較相關的職類，或是目的主管機關有相關法規規定，我們即配合開辦該職類之檢定方式。照顧服務員是當初行政院在推照顧服務業而來的。

再來，由各單位或學者組成一個團隊，先訂定規範，包含衛生署及內政部，再依據規範將學術科目的題目定出，術科考試有實做，要在合乎術科操作規範的機構去考試，我們會要求該

單位的機器設備要有哪些，數量要有多少，符合規定才可以成為測試機構，另外，我們也會培訓一些監評人員，這些人大部分都具備護理科系的背景，大概 80% 左右，其他還有社政的人員。

■ 設計的團隊包含？

蔣專員：產業界、長期照顧協會、內政部及衛生署代表。

■ 每年的考試科目會作調整嗎？

蔣專員：從 93 年到現在，7 個技能項目沒有改變，但檢定內容有作修正。

■ 在修正時是如何去判斷它的鑑別力？

蔣專員：這些命題人員本身就是專業人員，也有在當監評人員，辦理術科考試的單位一般來說都具有專業，大部分都是護理科系的學校，不然就是醫院及看護公會，他們在執行考試的過程中，會將需要改進的地方反映給勞委會，然後勞委會會依據這些回饋去修正檢定方式或內容，然後再回訓這些監評單位。有哪些單位有在辦理術科考試，這些網站上應該都可以查得到。

■ 這些監評單位有針對證書的績效作調查嗎？

蔣專員：我們的證書沒有規定時效，即獲證後幾年內要再考一次。從業人員之績效可能就從試題及檢定內容去作控制。因為照服員是從民國 93 年開辦的，所以比較看不出來它的效果，但有些職類檢定很久以前就有了，所以到現在整個面貌的不一樣了。我們有規定若干職類檢定需要回訓，從回訓中來了解。但我們的業務重點就是考照及發照，至於持照者的後續追縱及市場需求，我們只能儘量回饋到試題中。像某些執業態度，如同理性、尊重等，在學科比較難考出來，但是術科裡面都有包含，雖然用假人，但從互動中也可以評量出來，測量出我們真正想要的人。然而，後續的持照者之管理，是應當由目的事業主管機關辦理。我們這邊只是檢定之設計與執行機構而已。

■ 目的主管機關之管轄範圍？

蔣專員：照顧服務員如果是到家裡面去服務的話，主管機關是內政部社會司所轄之社政業務；但照顧服務員如果是到醫院或養護機構服務的話，則是由衛生署主管，衛生署會對這些醫院或養護機構作評鑑，如該醫院之照顧服務員持證百分比是多少即為重點之一。

■ 所以如果我們想知道持有證書者實際有多少人真正在執行照顧工作，應該要去問事業目的主管機關？

蔣專員：對的，因為我們這邊並沒有去追蹤那些資料。

- 就您所知，衛生署及社政處有在做持照者成效的調查嗎？他們會把資訊反饋到試題小組嗎？

蔣專員：沒有這樣的機制，一般來說，我們試題設計小組內會有目的事業主管機關的人進來，所這些比較會了解這些實際的情形。小組內的成員包含該領域的人，加上衛生署及社政處的人員。

- 照顧服務員檢定之通過率？

蔣專員：大概百分之六十幾。

- 保母算是照顧服務業的一部分嗎？所以如果拿到照顧服務員的證書，可以從事保母的工作嗎？

蔣專員：算是。內政部法規有規定，要從事該工作，需要有保母的證書，我們這邊也有這個職類。但照顧服務員這部份比較尷尬，剛開始原本朝執照的方向去設計，後來有比較放寬，因為很多從事這方面的人很多都是中高年婦女或是失業人口，考試對他們來講可能很大的障礙，如果很強制規定的話，這些人就沒辦法通過考試去工作。另外，若因為外勞不需要證書，而本勞需要證書，則對本勞的供給是一個限制，而且不公平，因此一直沒有去規範照顧服務工作一定要具備證書。而保母這邊規定就比較嚴謹，不具備證書就不能從事保母的工作。

- 所以這個考試是每年幾個梯次？

蔣專員：照服員是每年一個梯次，但另外會有一個梯次是免術科考試，及已通過術科考試者只要參加筆試即可。學科的及格率都很高，因為考題都是公開的，只要背一下就好。

- 你們當初在設計照服員證書時，有無參考國外的經驗？

蔣專員：長期照顧協會有一位陳老師，她算是這個領域內非常具有權威的人，這些人都有到國外參訪，特別是日本，然後了解那邊的狀況。衛生署的人員也有去國外參訪，回來之後都有寫報告。可惜的是那位陳老師前兩年就已經退出我們這個領域了，她曾參加過題庫命制及規範命制。我們行政單位在開辦職類時，專業技能的部分都是藉由這些專業人士參與設計。

- 所以這兩個團體到現在都還在嗎？

蔣專員：一直都還在，如果遇到什麼問題需要調整，就會請他們回來做確認的動作，而且由於照顧服務員是新開辦的職類，所以這幾年一直都有在改變，例如幫病人量體溫的部份，就

從水銀溫度計轉成耳溫槍之操作。

■ **為什麼會有機構想要申請成為一個代訓單位？**

蔣專員：以利益考量的話，這些訓練單位可以拿到一些經費補助。訓練單位就是負責術科的部份，學科則是統一考，術科則是看考生的居住地來分配考場。

■ **有關訓練的部份，是有去上課就可以拿到結業證書嗎？**

蔣專員：不是的，訓練完後會有一個結業測試，該測試就是在代訓單位內去執行，通過測試者才可以獲得結業證書，然後有結業證書就可以去從業。

■ **法令上並未限制未持證者不能從業，那為何還有人會想去考證書？**

蔣專員：因為現在是證書時代，具有證書比較具有競爭力。另外，用人單位也會設定僱用條件，若是兩位來申請照顧工作，當然會優先任用具備證書的人，一些醫療機構也會作如此之要求，但民間家戶則會基於成本考量雇用外勞。

■ **要從事照顧服務業具有 3 種管道取得從業之專業資格，那法律上是否有限制未具資格者從業？**

蔣專員：這個沒有什麼法律去限制，其實你在家裡有時也會照顧家人，但若在醫療院所或養護機構的話，這些單位因需被評鑑，可能就不敢用未具專業資格者，因為他們有評鑑的機制或主管機關定期去檢查。另外，仲介機構有無私下作未具專業資格者之轉介，政府沒有在管，而且也管不太到。

■ **那你剛提到考試 60 分的門檻，是如何制定出來的？**

蔣專員：委員們在設計試題時都很清楚，法規就是規定 60 分。相較於其他職能的考試，照服員因涉及人身安全，考試比較嚴格，其他職能的考試有些可以截長補短，是使用總分制的方式。但照服員所考的 4 個技能是獨立計分的，每個技能都要過 60 分才算通過。

■ **你剛所說，照顧服務員這個證書的功用是要告訴大家有了證書的人是符合這方面的基本條件？**

蔣專員：沒錯。證書剛開始發展時，還是以學歷為主。技術士比較偏重操作的層面，像照服員是目的事業主管機關特別規定，要 20 歲才能考試，可以經由訓練或相關科系畢業，然後參加證書考試。但其它丙級的考試或單一級考試，只要 15 歲以上或國中畢業即可參加考試，具有鼓勵性質，到了甲或乙級才有比較嚴格的規範，例如由學歷、訓練及實務經驗去搭配決定

你可以考甲級還是乙級。

除了勞委會照服員這個證書外，我們樂見此一專業資格如果能被其他嚴謹的方式檢定出來而且獲得社會認同，民間專業機構或其他政府機關都可以去辦理相關的檢定或認證。

■ **照服員證書尚未有民間機關辦理，但像物流相關證書即已有民間協會在辦理？**

蔣專員：一般來說，專業團體若能開辦這個證書，且被社會大眾或業界所認同，我們樂見由他們去辦理。像國外最早的證書，不是由政府去開辦，而是經由行業公會團體發展出來的。但在台灣許多民間團體或公會團體並未健全發展，欠缺足夠之公信力，所以社會大眾或企業較認同由政府機關辦理的證書項目。有些專業團體若發展的夠健全，走在政府的前面，我們就不會去開辦類似的證書，造成證書的重疊。

■ **像保母是有法律的規定，要從事保母工作就必須具備證書，若是這樣的狀況下是否就不適合讓民間去發展？**

蔣專員：對，若是法定執業所需的證書就不適合讓民間專業團體去辦理。這種牽涉到生命、財產安全的部份，政府就需要介入以維持一定之標準與公信力。

■ **照服員目前為單一級證書，為什麼不開辦更多層級以驅使持照者持續進修或增加證書之鑑別力？**

蔣專員：照顧服務跟醫療服務當初在衛政那邊是分得很清楚的，照服員並非護理人員，沒有辦法去接觸醫療那部份，他們不能去打針，但比較注重照顧過程之細心與關懷，所以它在本質上是沒有去分級的。一般職別技能的分級是在基本技能之上增加督導或管理之等級，督導不是在照顧服務這項技能需要考慮的。雖然也有意見是希望我們去開辦甲級、乙級照顧服務檢定。

■ **通常會有意見希望證書分級只是為了多拿一張證書？**

蔣專員：通常不是一般民眾有這種意見，而是來自學者、專家。照服員不太可能在區分為一般與督導，因為各個機構的照顧督導都有自己特殊的規定，未具備共通性之知識或技能。

■ **以您的觀點，還要加什麼才能讓照顧服務員的證書產生更大的效果？**

蔣專員：像以前內政部和衛生署，把照顧服務訓練計畫的報名資格訂在 16 歲，可是照證年齡必須要滿 20 歲。但很可能一位 16 歲的少年家裡有人需要照護，就可以讓他們去學一些技能。我自己也一直不太認可是否一定要透過考照才能證明專業資格。像在服務的過程中如何讓被照護者感受到關心，或能有效解決所遇到的照顧問題，這部份反而是從業人員是否能做好這

個工作最重關鍵的部分，不必然能充份反應在技術士考試的部份。所以也不是拿到一個證書就不管了，這也不能說考證書不對，因為現在是證書的時代，是社會的趨勢。

但特定證書要在產業部份得到更多的重視，並非我們考照單位的業務，又要回歸到主管機關那邊的管理，我們這邊就是要維護好信度和效度，考生的權益要維護好。技能檢定的考試牽扯到術科，術科的變數較多，試題的信度、效度、考場的設備及監評人員的素質，這些要達到一定的公信力，這是我們這邊要把關的工作。

■ 照服員的開辦是要配合政策。政府機關如何去決定需要什麼樣的證書？誰去決定？

蔣專員：應該是法規本來就有規定，多半跟公共安全或社會福祉有關。像保母那部份，法規就有很清楚的規定。原本這個工作是在台北市職訓局，後來才移到勞委會的中部辦公室，這個立法意旨的部份應該是目的事業主管機關最清楚，從他們先立法或頒佈行政命令，認為從業人員需要某種專業資格，技能水準要達到某種程度，然後我們這邊再去配合他們開辦檢定或認證。

■ 會去考這個證書的人，年齡層的分布大概是如何？有報考年齡的上限嗎？

蔣專員：中高年（40 到 50 歲）或失業人口最多。

我們沒有報考年齡的上限。但像考潛水員或保母時，需要先做身體健康檢查，確定生理狀況良好足堪負荷一定程度之活動量，後來改成是在從業時需要做健康檢查。像身心障礙的人也可以來考照服員，考試時間會延長百分之五，可是有些術科題目，比方說要協助病人下床，但如果是有肢體殘障的人來考試的話，他是沒有辦法去做這樣的動作，這就要檢定之無形門檻，我們這邊不會去設限身心障礙者不能來考試，因為它涉及考試權，我們只會對應試者的技能去作認證。但我們也沒有權責去規範持照者是否一定要去從業，及回報我們執業中的問題。目的事業主管機關認為如此要求會有困難，所以就希望我們專注在技能考試做把關，所以我們的照服員報考年齡一直設限在 20 歲，因為 20 歲才算成年，符合民法中完全行為能力的規定。很多行業的目的主管機關在從業規定之要求上都希望能與我們這邊一致，這樣會比較好管理。

■ 考照者的性別比例？學歷分佈？

蔣專員：女性較多。學歷都不是很高，所以大多數都是受訓後才參加考試，而非當初就是相關科系畢業。

物流業專業證書訪談(1)

訪談日期與時間：民國 98 年 2 月 6 日下午五點

訪談地點：台灣全球運籌發展協會，台北市復興南路二段 45 號 10 樓

訪談參與人員：台灣全球運籌發展協會副秘書長鄒伯衡先生、經建會人力規劃處科員楊敏君小姐、計畫主持人吳學良教授、研究團隊：劉佳怡、林容璟。

- 訪問的目的是想要瞭解服務業專業證書(物流)，從設計到執行到成效的生命週期，來聽聽您的寶貴意見。
- 在物流的領域裡面有包含很多的工作內容、能力等等，在一開始設計證書的時候，你們怎麼認定哪一方面的物流的能力或技術是有證書的需求？

A- 1 目前台灣有三個主要的工協會，分別是最早的中華民國物流協會、台灣全球運籌發展協會、台灣供應鏈與物流協會，這三個協會都有辦理證書，中華民國物流協會是歐系的(英國皇家)，我們則是美系(SOLE)，台灣供應鏈與物流協會則是採用 FIATA 屬於海運業界，目前就這三大塊。至於為什麼要辦理這些訓練課程呢？一方面是(我已在物流業待了十幾年)物流業缺乏人才，屬於青黃不接的階段，台灣第一個(與物流相關的)系是高雄應用科大運籌學系，由蘇教授創辦的，該老師目前於東吳大學任職，他也是我們協會的副理事長，創立了這個系開始創造了物流業的培訓。因而物流業人才的培訓是從校園開始，慢慢的其他系所也開始發展相關科系，例如：流通管理學系、物流航運學系等各式各樣都有，也顯示出學校內的東西非常多，更是慢慢的細劃分起來。大學教育所培育出來的人才目前陸陸續續的進入直場當中，但是這樣的速度仍是太慢了，他們仍是很 junior 多半只能做一些較為簡單的工作，還是沒有辦法趕上物流業界的需求，意同於廠商要的就是可以立刻打仗的意思，所以這個證書也因此而興起。從企業內部的員工開始，先從企業內部培訓把他們叫出來上課，開始也有工協會來辦理這些民間課程，我們就是其中之一家，就是一個原由出來。

A- 2 生命週期方面，目前它是沒有什麼生命週期的，因為人會畢業，畢業會有工作上的需要，一階段一階段都會有訓練的課程，例如：我是比較資深，我有來上過課；我是比較資淺，我沒有來上過課，然而也來上班，因而綜合的作了一個訓練來訓練人才。這個學員的 base 就會一直增加，跟大一、大二、大三、大四一樣，一直的上來，所以目前的情況來看，人員的部分會一直出來，課程的話則是會一直改善。物流的專業課程它不會有什麼衰退期，它因而也不會衰退。

(剛剛提及的證書生命週期是指當初為什麼要把某一些工作、某一些技能利用證書化來代表？例如五十年前是沒有任何物流的證書，它一定是七零年代、八零年代慢慢的人們認為說大家都在共通，都在做這些事情，我們何不利用這些知識和技能已經慢慢趨於標準化，我們何不利用一個證書或者證書檢定的過程，來確定哪一些人是確定具備這些東西？所以這可能是剛剛使用生命週期一詞造成了誤解，所以在於我們的想法中，應該一開始時證書之所以會出現，是來自於知識或技能的標準化，代表每一家不同的公司、不同的產業，在於物流中有些共通的特質，假設每家都來做這項設計，然而事實上每家的體質都差異很大，那麼將不會有證書來代表創意等等，創意實際上也是沒辦法用證書去代替的，接下來則是證書的出現、證書的執行，然後慢慢的修正，如同剛剛所提到一開始就如同上課的方法，還沒有那麼貼切的足以去代表被檢定的人才一定可以幫助企業解決某些問題，因而我們回過頭來調整，慢慢的調整，所以我們剛剛請教的問題就如同佳怡所說的，專業知識和技能，您覺得是到達什麼樣的境界它是可以被證書化？例如每個證書都有它可以涵蓋的範圍，那麼您們為什麼不會去想到說去創造另外一個證書去代表另外一件事情？或者擴大這個證書所代表的東西？)

A- 3 我們很注重證書的研發，SOLE 的證書是美系的，但是在歐洲與美國的認證很奇怪的地方就是你自己買書來讀，它開菜單給你，你讀完之後就去考試，然而這種方式在台灣是不行的，它們之所以可以實行是因為它們的國家太大、太遠了，因而使得它們願意去做 distance learning，然而台灣的學生不喜歡這樣子，他們喜歡的是老師站在那邊上課，如果有問題還可以問然後考試，所以這個證書從美國引進台灣時就已經改變了！台灣這邊則認為很奇怪，因為認為證書都一樣不會有級的部分，所以我們就做了一些分級，例如：初級、中級、高級、專家等等，我們將它分為級數，每個級數代表著具有什麼樣的資格或者是經驗，因而我們作出這樣的分級與分別。

(所以當初您們是從美國物流協會那邊將該證書引進過來，然後把它細緻化並加入一些 local 的 issue)

A- 4 在物流業界則是因為它有不同領域及人才，空運、物流中心、運輸，每個職級會需要它對專業知識瞭解、理解、熟悉，例如：司機要對駕駛汽車非常的瞭解，但是總經理則不需要去了解如何駕駛汽車、貨車，所以我們對不同的專業知識分等級。

■ 您說的分等級的意思是指我們協會自己針對國內的情況自己去定義的，對嗎？

B- 1 對。一部分的原因是我們協會的理事長、副理事長還有理監事都是從事物流業的，所以他們認為這樣的分級制度比較切合他們的需求，所以在於這個證書的培育之下就會產生企業要的人才，例如：我要一個物流規劃人才，他就需要對於物流倉儲規劃需要很了解，要有 IE 的工程背景但是他可以不要會學開車、開貨車。

■ 所以剛剛您所 show 給我們看的是美國那邊的架構還是我們台灣這邊的？

C- 1 這是我們自己研發出來的！對於外國人來說聽起來會有點扼腕，原因是我們可以分得很好，但是我們拿到的證書就是不夠國際化的，事實上我們的內容比它好，可是因為我們不是美國，然後我們的母語也不是英文，所以我們用了它來扶植我們台灣的業務與證書推廣，事實上它的東西並沒有這麼健全，這些是我們台灣研發出來的！但是台灣是美國證書。

■ 我們現在有點 confuse 協會這邊目前是在推一種還是兩種證書？

D- 1 兩種證書。一種是 GLME (global logistic management) 另一種是 SOLE，SOLE 是國際證書，剛剛講的則是屬於國際證書的部分。有分級的是 SOLE，國內證書則是沒有分級。(所以表示它是一個零與一，通過與非通過，也沒有去區分是初級、中級、高級)。

■ 也就是說協會根據 SOLE 這個國際證書做了更完整的分級之後它還是國際證書？

E- 1 對。它是算國際證書，國外認可的。它授權我們再弄，然後我們有送給它看，像是這個分三級是很好的，它可以適用於不同程度的人來受訓。

■ 我們的這個國內證書與 SOLE 兩者之間的關係是競爭的嗎？

F- 1 對。它們是競爭的關係。

■ 所以今天有人來找你說需要物流方面的訓練與檢定，是否是說他去參加 SOLE 就不需要去參加另外一個？而不是說國內證書是最初級的？

G- 1 國內證書這一塊是屬於較為單純一點，又因為你有詢問到國內證書與國外證書要怎麼去區分，我們的課程我們每年都會與經濟部物流推動辦公室爭取補助 50% 的這個企劃、50% 的補助，每年都會申請！一年大概申請三個班，所以受訓的學生例如：繳交了五萬元，那麼因為補助所以兩萬五就匯回他的戶頭，但是這與我們所推行的國內證書 global logistic (GLME) 也是一樣，(PPT 上顯示) 這些就是一些我們的宗旨，雖然它是國內證書，但是我們仍是要給予其有區域化差異化的平台，這在 2004 年就已經成立，已經開始在做並且做了四年、十二屆，一年大概開三到四個班，這個是在還沒有 SOLE 之下我們先推的，所以當時的反應很好，結果 SOLE 一出來之後它就被打下來了！我們當初沒有想到會有這種情形，完全沒有想到。

■ 也就是說在於物流的這個行業中，大家是期待能夠與國際接軌？

H- 1 對。物流就是因為台灣是出口導向的國家，供應商都在大陸、世界各地，所以它需要國際物流，因而當初沒有想到會因為研發出來而有這樣子的狀況。

■ 那麼當初是什麼樣的情境之下會讓你們引用這個 SOLE 的證書 (即引進 SOLE) ？

I- 1 因為這個在於國內的課程架構上還是不夠國際化，它的課程部分的話沒有這麼的全面性，事實上我們上課有教材，教材就是用這本書來上課，這本書所涵蓋的內容就是一般大專院校的類似內容，這種東西理論性居多，給業界人士來 challenge 會太高估，因而會詢問是否有實作一點的東西，例如：一些倉儲設計、運輸路線設計安排，有沒有更實務的東西或是更 critical 的東西，然而 GLME 沒辦法提供這些東西，因而需要

另外再寫一本教材，教材面還不夠紮實，較為偏重於學理且並沒有太多真實的案例，所以需要借助國外這方面的經驗，直接引進國外的。可是引進之後也不是照單全收，仍然是還有修改成適合國內的東西，

■ 就如同您剛剛所提到的，SOLE 在美國就有分級了嗎？

J- 1 在美國的 SOLE 就只有兩級，打開資料到 SOLE 的證書制度，在美國 SOLE 只有 TML 及 CPL，意味著 Master 與 professional 這兩級而已（第四級與第五級），下面的三級則是台灣方面研發出來的，也是有受到美國方面的認可。第四級與第五級屬於美國，目前台灣推另外的三級，不過第四級也正在推行中。

■ 所以這個意思是說前面的一、二、三級只有 for 台灣？而 SOLE 到其他國家則仍然只有兩級？

K- 1 對。還是只有兩級而已，而且還要自己自修，他們會辦讀書會然後自己讀書、自己考試。

■ 那麼協會當初引進 SOLE？（因為當時應該也可以引進其他的）為什麼當初選擇了 SOLE？

L- 1 SOLE 的來源來自於國防部內部的一個系統，因為台灣向美國買武器，在於當時美國國防部要求台灣方面的軍官人員都能到美國去受訓練，因為 SOLE 是一套軍方所研發出來的系統，例如：零件、規劃、準備、倉儲等等，這些所延伸出來的專業課程，因此受了 SOLE 的訓練就可以對軍方的零件、物流系統瞭解，但是軍方還是只有侷限於軍方，因而軍方就把它釋放出來，剛好當時我們協會與軍方有接觸，所以說我們當初是從軍方那邊引進過來的，接著過來做。

（也就是說一開始的時候，它是從國防部那邊的軍方所延伸出來的一些物流系統的管理的實務）

M- 2 但是軍方也是引用美國的 SOLE，整個移植過來的。一台戰車三萬多個零件，那麼如果你沒有這個系統（將可能很麻煩），然而其實到後面的第四、第五級就已經牽涉到工程數學了，那些東西將是非常的複雜，必須要做這些東西才有辦法去管理這些複雜的零件，例如：又有愛國者飛彈、F16 等等，如何去規劃這些零件、如何去向國外下訂單、如何去抓安全庫存等等，所以這些都是延伸過來的。

■ 剛剛秘書長有提到說您認為 certification 的功用是因為目前校園方面有在培育這方面的人才，然而他們出社會之後不一定能夠符合企業界所用，所以要透過認證的訓練課程讓他們能夠直接的被企業界所用，然而目前來講物流的證書很多，國內也有幾個單位在辦這樣的物流證書，這樣子來看的話，這些物流證書會有著很清楚的區隔嗎？

N- 1 這又回到證書有點類似把它當作產品在做行銷，例如：我們的課程在於規劃就上就是比較能夠符合一般業界的的需求、學生能夠接受。其實物流分兩種，我們推行證書時分為校園通路版（DL）、一般企業版（DET），就是最基本的東西，例如：物流助理

師，它就是在於物流等領域的都可以進來唸，所以校園學生適合唸這種東西，讓他們提早接觸物流這個行業所需要的具備知識。

N-2 那麼這麼多的證書包括 CPC 也有，那麼為什麼還要有我們這張證書呢？原因就在於課程是否夠紮實。我們的教材都是老師自己寫的，我們就沒有書的，由授課老師寫講義，每人最少寫一萬字，然後寫講義、製作 PPT、自己寫考題等等，那麼我們將講義集結成冊，然後按照課程內容來上，我們的授課老師大部分都是業界的，三分之二以上都是業界的，所以他們拿到的都是最為實務的案例，如果吳老師有教授過這樣的課程應該不難發現我們的課程與外界的課程不太一樣，我們有物流系統概論、訂單處理、物流中心的安全設施與安全評估，甚至我們教務流英文，為什麼要教物流英文？因為有許多學生英文看不懂、聽不懂，所以我們就規劃這樣的課程來教導學生，這些東西都是最基本的東西，所以當學生取得證書時，他們將不僅是取得證書，對於這些知識也都可以立刻的使用。

N-3 本土的課程只有到前三期而已，今年才剛開始要來規劃函授，因為 SOLE 在台灣只有做兩年半而已，兩年半來看目前到第三級的只有 22 位學生而已，可是前面兩級大概有 150 位，這是指合格的人但是報名的約有五百位，因而它的效果還沒有展現出來，所以到第四級就還沒有開班，因為它是全英文授課，我們第三級起就開始全英文授課。

- 我們有閱讀到相關讀書會與 HRM 的文獻，因而我們開始好其公司中的讀書會與考證書之間的關係，例如：函授，我們先前有拜訪過採購方面的人士，由於國內並沒有類似的單位去授課，所以他們都是有志於自己自組讀書會，所以有讀書會和沒有讀書會這之間的差別很大。

O- 1 您剛講的應該是 CPM 現在改名為 CPSM，那個讀書會是非常完整且強大的，與國外的學生做連結，晚上讀書彼此會互連 MSN，你如果沒有回答問題，他們會一直 push 你回答問題，這因為牽涉到語言，所以不是很容易的，還有一種師父帶徒弟的感覺，因為我有考過了所以我教你！但是不是保證班，而是有興趣者可以相互的溝通、交流。所以這種國情不同在台灣是比較難的。所以這在我們的課程中早已研擬了很多次，在於一級課程中適合初學者或大三、大四的學生，或者是說想要踏入物流領域來上班的人可以來上這個課程，這個也可以和就業做結合，我們有人才庫可以推薦給我們的理監事，增加就業機率。

- 那麼通常我們把這些通過認證考試的成員推薦給理監事錄取的比例有多高？

P- 1 這個我們今年才要做專業證書的評估效果如何，我們今年才要成立 call center，它就是要來做這樣的事情，我們還沒統計這 150 個學員目前的狀況怎麼樣，目前有聽到有

人有晉升，有人調往大陸，可是我未能有完整的數據化來告訴你，這是我們今年要做的。

- SOLE 這個證書在國外行之有年了，就您認為 SOLE 的這個證書發行單位的證書設計到課程訓練的設計，考照的執行到後來追蹤的部分，跟國內的執行上會有什麼差別嗎？

Q- 1 他們推動證書的考核不像台灣把它當作一個吃飯的傢伙，他們當作是一種專業知識的累積，他們很自豪。在國外物流分為供應鏈和 Logistic，logistic 就比如 SOLE，它是包含 supply chain，然而有些 supply chain 也包含了 logistic，因而雙方會相互的競爭，對於專業上也得以不斷的提升，但是台灣則覺得工作上用得到就可以了，所以這個追風潮、考核、授證等等就沒有這麼的 organize。

(也就是說國外的這種類似的單位所強調的是他們認為證書的這件事情是說讓產業內的人得以成長，再進階的學習，而不是拿到證書之後就不會 feedback)

Q-2 他們不像採購協會那樣子兩年就要 renew 或 update，所以我們才設計這種進階式的，如果要從第一級開始考，大約要花五、六年的時間不間斷的才能讀得完全部，所以我們有開班來上課，否則要花到六年的時間，像我們開了第三個年頭也才開到這邊而已。

(也就是說現階段我們還沒考慮到證書是否會失效的這個情況？)

Q-3 是的，因為現階段證書才剛開始而已。所以在 SOLE 的總部規劃上面也沒有說要 renew 或者是回頭來進修，他們並沒有要求我們要這樣子做。像我們現在的證書是台灣授課然後考試，可是成績是要送到美國總部才會核發下來並簽名，因而才會生效。但是在台灣則會覺得證書行式不夠嚴謹，例如沒有流水編號、沒有蓋網印，原因在於美國人都是簽名而不是蓋印章，美國人對於這一方面則因為與台灣文化不同而無法接受，甚至是趕到疑惑。因為這些都是非關專業的事情。

- 美國方面則適用什麼樣的機制讓機構內的人員知識得以不斷的增長？

R- 1SOLE 在美國有網頁，可以上網頁去查詢 WWW.SOLE.ORG 就可以看到他們的網頁，SOLE 中有一些 member information 是美國算是很活耀的單位，像是在於課程中有一個 education 可以幫忙，也有 foundation 的部分可以去了解，它有的競賽、活動、課程都可以從中去得知，甚至一些課程也都可以下載，還有一些 education program，他們的學習是很強烈的，也可以下載一些綱要課程，裡面有一些建議選單等等，他們不會要求會員每一年要上多少課，都是自發性學習！他們開書單然後自己去唸，唸了

之後自己去考試，考上就算考上了。通過者會給你一個 pin 與證書，他們每年都有年會世界各地的人都會到美國總部去開會，然後就會討論物流的專業知識來分享，有些還會來上短期的課程，這將與證書無關，只是累積你的自己本身工作上的需求。

■ 目前 SOLE 已經引入到台灣，但是通過這些的同仁有去參加年會嗎？

S-1 其實他們還沒到達限制還不夠格參與。還沒到 CMP 所以不能出去！考完試後合格了才可以成為他們的會員，一定要考上才能成為會員。

（發照是受到美國政府的委託或者是委託，還是他們是單純的民間為了使大家學習而自行建立了這樣的證書情形？）

S-2 我不知道 SOLE 在美國怎麼樣，但是它已經做很多年了，應該是有被認可的不然它不可能做國防部那邊的業務推廣，它的總部是在華盛頓、馬里蘭州。

（其實在我們台灣或者是華人都會覺得說什麼東西都要有正當性，例如：考試院頒發的，因而認為這個東西是正當的，例如：今天如果是一個 XX 協會頒發的，就會認為其公正性可能不夠。）

S-3 像我們的這個證書在教育部方面是被登錄的，SOLE 目前在教育部方面是被登錄的。因而學校會去鼓勵學生去考取這張證書，像我們台中在勤益科大、台南在南台科大很多地方都成立辦公室，其實也算是蠻熱衷的，通過的學生也算很多。

（請問一下，什麼樣的證書是需要到教育部那邊去登錄？）

S-4 因為技職體系的大學跟一般大學不一樣，似乎感覺就是會落後在一般大學之下，所以他們會急於想考證書來提升自己的能力，但是證書云云種種太多了，所以只要考照的學校去登錄說：我們學校提出教學卓越計畫，我們積極的爭取經費來鼓勵學生考照，就是考到證書給予例如：補貼的報名費，因而把這個登錄進去，那麼教育部就會發現到這個證書有很多學校去登錄，那麼它就應該算是值得他們去推廣的。

（所以目前教育部都有一個審查的動作？）

S-5 是的。目前是由雲林科大來負責。

（也就是說教育部委託雲林科大來做一個查核，來瞭解這個證書和這個證書背後所代表的？）

S-6 對。我去拿資料給予您們參考。因為我的身分較為特別也曾經在業界待過十幾年，也在

元智大學上課，大學就是屬於一般的大學，然而我也有在中國科大上課，中國科大屬於技職體系，所以我會覺得科技大學與一般大學對於這個更是差很多，更何況是台大，學生真的是有點想要力求上進然後想要獲取證書來與一般大學的拼，那麼他們實在是很拼命很拼命的在追證書，像這個東西（資料）就是育達（我們與育達合作了很久），因為育達技術學院他們的行管系老師他是大榮貨運的總經理退下來的，然後到育達去當行管系的系主任，我們跟他推了很久，他就幫我們登錄，這些是有各種各種的證書，像是這個國際認證就有 SOLE，那麼這個國外認證就會有一個代碼，國外認證教育部都有登錄一個代碼，只要這個東西一開始，各個學校都會去搜尋這些證書，當然不僅這些，包含了 IBM 等等的，當然如果這個證書有學校在推廣就會列為各校可以參考的目標，它不能指定你一定要受過這個訓練，這樣子會有點嫌疑，但是它登錄進去那麼各校都可以參考。

（可是目前來講是說，教育部承認了這些證書對於企業界在於聘僱人才，他們的認知是一致的嗎？）

S-7 當然沒有。企業還是蠻現實的，只是我們是訓練人才讓他們具備一種專業技能，到企業界上班時，他可以把這些證書批示出來，當然如果是當主管在 interview 時，如果你具有這種知識的話，錄取當然會比一般完全都沒有受訓過、一張白紙，企業心態會有差異。

（可是例如今天企業遇到兩個來應徵的人，有一個人有 SOLE 的證書，那可能另外一個人也擁有其他的物流國際證書，那麼這個企業該怎麼去判斷我要雇用哪個人？）

S-8 這就是我們協會的責任，我們會跟我們的理監事、廠商還有一些有來受訓過的學員，像是來自於各行各業的，例如：電子業界、物流業界，來上過這課程之後，他們回去之後，不論是企業內訓或者是員工自己掏腰包出來受訓，我們都會打電話去向他問候，拜訪他們這個證書如何，使他們對這張證書有多一點的印象。因為它不是國家證書它也不是考試院發出來的，它並沒有保證就業，例如：帶團觀光就需要有領對執照，但是這是考試院發的，但是就算是執照也沒有辦法保證就業，您還是要去應徵看看企業是否要雇用您。

- 那麼今天如果教育部那邊有一個評核的標準，然後可以列出這些發照單位以及他們所承認的這些證書，為什麼你們沒有去推動說看那些大型的物流企業或者是聯繫，然後告知他們你們的課程的內容是什麼，然後這整個訓練的過程以及考核、考照的過程又是如何，讓他們去認為說這跟他們公司內部實際在工作內容的相關性、幫助性有多大。

T- 1 這個就要請敏君來幫忙了。需要由政府來協助，像是在空運業界有所謂的 IATA、FIATA，然而 IATA 裡面包含了危險品管理，當企業承攬了危險品時就需要有危險品管理證書資格的人，又或者開設報關行的話一定要有報關執照的人，否則不能開設報

關行，相同的道理，成立物流公司是否需要物流證書的人，目前沒有這個法規因而企業為什麼就要用這個證書呢？（必要性？！）

（這就如同您剛剛所提的必要性的意思，這樣就變成了執照，可是我們今天不太可能所有各行各業都需要執照，因為會耗費大家太多的資源在這上面，可是如果我們把執照踢除，證書就像我們剛剛副秘書長有講到的，其實證書的功用是在連接校園內的人才跟真實企業所要的 skill 的橋樑，也就是說今天我們可以確認這個企業界的人到底需要什麼樣的 skill，基本上可以透過像證書這樣子的訓練並能夠具備這樣子能力時，基本上企業界看到這樣的證書時仍是會買單的，而不是一個 regular 的證書。）

T-2 其實我們也很希望這樣子做，希望有單位來協助我們跟政府做這一方面的溝通，實際上我們每年跟政府申請例如：經濟部物流推動小組的上課，在於申請上只要我們有申請都會過關，他們都希望我們來做，因為它每年預算下來每年都大約只有三、四個單位去申請，申請的人數不多，像是今年就我們三個協會再加上雲林科大的育成中心四個單位去申請，而且才開六個班而已，一年整個台灣就六個班級，我們就開了三個班。

（開了三個班級主要是？例如：具有證書的人的供給量變多嗎？因為我們開班、授課、考試，就供給量變多，可是我們現在是也要使得企業界的這些人也知道這個證書，然後證書的需求也要變多，那麼這個證書在於良性循環下的發展就會愈來愈好，也就是說協會在推動證書上面時，證書需求的部分有面對到什麼樣的困難嗎？）

T-3 企業界講白一點就是他們不會去買單。他們不認為這是一個迫切且必須的證書，縱使上過課學且回去好好表現，甚至是一些學生自己掏腰包或者是有一些好的廠商會補助，都沒有指出要來這邊上班就需要有著那樣的證書，我們也是很希望企業有著這樣子的需求。

（那麼請問是因為現在證書的信度和效度不夠嗎？還是說發照單位在於公信力上比較不夠？）

T-4 老實說這幾個單位的公信力都還蠻不錯的，像我們從課程的研發、設計、師資的遴選、教材設計、考試、考試核可的篩選機制等等，我們都做得很嚴謹。

（所以剛剛秘書長有提到企業還是不買單，那麼這個背後的原因可能是？）

T-5 這個就像我在企業界待過，你來的話你很厲害那我們就試試看、用用看，至於是不是會把 SOLE 這個證書當作是必要的，我只能說它會被列為一個很好的參考依據，但是它是需要但不是非常必要。他們會認為這是好的，但是對於錄用與否就不一定。但是這樣的情況可能到年底，我們會透過調查來告知你，我們的 call center 將會去 call 我們的學員，

目前也只能這樣子。我們會問廠商並告知他們的同仁在哪邊受過訓練，然後問問他們這幾年中有沒有哪些不一樣？或者問當事人，當你受訓之後你有沒有升遷、加薪、調職等等，這些大約是要二月底才會開始來做。因而目前信度、效度我們並沒有辦法告訴你。

- 那麼就國內目前再物流這邊的證書發展並沒有非常的久，可是如果是在美國，它可能就是發展得非常久，那美國的 SOLE 這個單位就是在於美國持有 SOLE 的這個證書，對於公司的接受度、薪資的調幅、未來職位的轉換上面有很大的影響嗎？

U-1 我知道美國只有三千多人考到而已。它的歷史非常久（應該有四十幾年了）只有三千多人考到而已。

（它的考照通過率有多低？）

U-2 這一點倒是不知道。去年我們有邀請美國那邊過來台灣，我們成立了台灣分公司，就是 SOLE 它有獨立成為一個社團法人，有跟內政部登記。

（那麼台灣這邊的通過率是多少呢？您剛剛有說約有五百多人報考只有約 150 人通過，這是只拿到第一級的嗎？）

U-3 對。

- 全世界除了台灣有發展前三期之外，還有哪些國家也有發展？

V-1 沒有。他們很驚訝台灣做得到，他們覺得台灣很厲害可以研發出這種東西，因而希望這個可以放在他們的 library 裡面作為典藏，用來表示出台灣可以研發出這三級的課程，而且非常的有系統、有規劃的來做訓練，我們還準備了考題，大約六百個考題，我們準備把它弄上網像考英檢一樣，去亂數出題就像題庫一樣，讓他們考生來考試。外國人都很驚訝。

（所以前三期也是由 SOLE 那邊發的證書？）

V-2 對。

（可是只有台灣有 SOLE 前三期的證書，那麼假設我持有第二級的證書，當我飛到美國他們會承認嗎）

V-3 他們已經公告了，承認我們的一級、二級、三級。

（也就是說如果今天有一個美國人他想要考一級、二級、三級的證書，在美國考得到嗎？）

V-4 可能沒有，這個東西只有台灣有而已。

(這有點像美國 SOLE 的先修課程、前置證書?)

V-5 對，因為這個第一個是語言的問題，那四本教材都是原文的，你沒有受過我們的這種基礎訓練的話，讀那個你真的會很辛苦。我們一級、二級還是中文的，從第三級開始全面英文文化，所以語言是一個很大的障礙。

V-6 我們從 2006 年下半年開始推第一級，到 2008 年去年為止，第一級大約有 150 人報名，約有 90 人通過，第二級則是 90 人報名有 50 人通過，第三級則是 25 人報名只有 10 個人通過，因而有些人會說錄取率非常的低，這與錄取率低沒有相關而是在於你的程度要好好的加強。所以並不能說你來報名課程就變成了保證班，因為我們不是發照單位，主要是要培養這些人的專業能力如此這張證書才會有價值。在於大陸人講的意思就是含金量很高。因為我們做的不錯，所以從今年開始我們也會開始於大陸來推廣，讓他們也來受訓，這是我們今年的計畫。

(我剛剛看了這個資料有看到它寫上例如：物流助理管理師、物流管理規劃師，也就是說你們在設計 Level1 的時候，這個訓練課程與考試內容基本上 base on 產業的實務界的職缺的某一個名字所需要的工作內容去做規劃的嗎?)

V-7 我們有分級那麼剛剛談到的這個東西，第一級是物流助理管理師，就是它的一個名稱，我們定義一下，第二級是代表熟練了一些成果，因為受了一級的訓練而有了物流管理的知識，所以到第二級就會有規劃能力，第三個則是可以建制一些物流事業了，有能力去建立一個機構，第四個則是可以是專家，每個階段的成果我們都有定義。

(那麼這個階段和實務上在物流的產業裡面，對他們所需要的人才是可以對應的嗎?)

V-8 是可以對應的。

(也就是說在於物流產業裡面，就會需要有個職缺或工作內容是 focus 在物流管理規劃的部分，那麼它的內容就是您這裡要說的作物流管理規劃的工作內容，是嗎?)

(又或者獲得第二級的證書是相當於是一個職位，然後第三級是相當於企業的副總)

V-9 這在於那個定義上面的話，因為對應到職務上我們並沒有去 define 他們可以去擔任什麼樣的工作，那麼就像剛剛所提到的就像一般的基礎人員，可是如果進入之後熟悉一些作業領域的話，可能就會是客服人員或者是現場作業人員，但是他也可能因此在某個階段級數而有機會成為組長級或者是經理級的，到這邊可能是副理級的，到這邊可能是總經理級的。

V-10 物流中心在台灣的物流業組織內部算是很扁平的！通常作業員跳一跳就會變為處長、經理、副總等等，它沒有像一般的業界那樣子總經理、副總經理、處長、副處長、協理、經理、副理、課長、副課長。

(這是因為產業較為新興的關係還是產業本身就這樣子?)

V-11 產業本身就這樣子了。因為物流業的核心競爭力就是幫別人降低成本，效用就是要東西給他們管比你自已管還要便宜，那麼我為何要去把自己的成本做那麼大呢？如果這樣子的話，那麼這家物流公司就是怪怪的，就是儘量的把一切都扁平化，而且都是以 IT 等等為主。

(也就是說如果每個公司的組織架構不一樣，又在儘量扁平化的情況下，我們無法知道公司間相對應的職等？然後每個職等是需要什麼樣的能力？反過來說，如果今天我們要拿這個證書去企業界 promotion 的時候，我也就沒有辦法列出這樣的單子，例如：像我們這樣通過初級的人才就是有熟悉物流管理作業的能力，可是至於能夠做企業內部的什麼樣的工作內容基本上還是很難再去具體化?)

V-12 可是我們強調的是它的功能，它可以提到一些本質、學理，例如：初級的對於倉儲環境可以瞭解，中級的話可以進行一些規劃，高級的話則是訂定一些需求出來，也就是說這種專業知識在於不同的等級，它的深度是不一樣的！就像是我們學初會、中會、高會、初統、中統、高統是一樣的，我們會去 define 他們的能力，但是我們沒有辦法去保證說這個東西你學了是否就能夠當經理、當處長，這樣似乎已經有點越權了。

(當初這個 define 是誰決定的呢？就是這個一、二、三級)

V-12 我們自己有教育委員會，教育委員會也是由業界的經營公司很多年的這些公司組成，對於人才他們並不會直接的表示說這是我們的經理、副總等等，認為這樣子說有點不太合乎 make sense。

(也就是說經理和副總需要很多的能力，只是能夠標準化的能力我們是藉由證書來表現，事實上他們仍然是需要具備許多其他的能力?)

V-13 對。因為一般來說我們沒有辦法去幫他們定出層級，例如：初級與中級就是經理部的，高級就是副總部的，其實這些都是不盡然。高級的人員在經理的職位上於物流產業中就是很大的了。

(所以教育委員會定出這個東西，教育委員會裡面的成員就是物流裡面主要的一些廠商、player?)

V-14 對。一般都是我們的理監事，都是無給職的。因為協會大部分都是無給職的，除了行政人員以外，其他的都是無給職。

(那麼例如參與這些的理監事，他們會進一步的去鼓勵他們公司內的員工來考證書嗎?)

V-15 會啊。有一大部分都是理監事派人來上的。但是我們自己也是要長進一點，所以還要開發其他的課程，因為公司內的人員也不是很多總會有上完的一天，所以我們還是透過我們的行銷方式來發展，透過工會等等來幫我們。

（所以架設藉由理監事去投入證書的一些規格的設定，那麼這些理監事就會去鼓勵公司內的員工來參與，那麼如果今天我們處在於一個產業中許多會員皆在裡面的話，那麼基本上他們也是不是會去鼓勵他們企業的員工來參加這樣子的證書，那麼這樣子的證書在這個產業中推行的比例就會變高，可是這樣子的做法在於執行上有什麼樣的困難？）

V-16 因為它是個協會而不是公會，像是台北市很運承攬公會它是一個公會，因而如果你要拿到海運的承攬執照的話就需要加入公會，每個月繳交八百元的會費，像是該公會中有六百多個會員，每月各繳交八百多元的會費，那這樣子一年就會有五百多萬元的收入，他們就可以辦理許多的訓練課程，甚至於是賠本做都可以，因為它要服務會員不過有時候它也會賺錢。所以像是它辦理 FIATA 或者是海運的 OT 作業、海運的基礎課程，這些都會班班客滿，因為都是會員，會員上的課程費用都很便宜，一兩千元就可以上三十幾個小時的課程，辦 FIATA 上滿 210 小時，只要兩萬多元，這在一般業界就會掛掉因為這是入不敷出的，所以公會就是可以約束成為一個平台，但是協會就不是一個強制要加入的，但也是可以透過這個平台來交流，像是我們的會員目前有三百多個，有活動的話會員可以來進行，但是我們沒有辦法強制他們。

（為什麼我們國內的物流產業的證書是落在於有協會來承擔而不是像公會？）

V-17 物流產業目前是沒有公會的。只有海運公會、空運公會。

（那麼公會的成立和協會的成立有哪些差異嗎？）

V-18 不一樣。公會的成立會有拿到編號碼，也就是有註冊然後必須繳錢，然後一定要入會。

（中華民國就有一個公會法，它就有規定說行業一定要成立這個公會，然後一定要加入，這是法令有規定的，而且需要繳錢）

V-19 我們是協會不是公會。

（所以物流現在沒有公會？）

V-20 是的。

（而且未來也可能不會成立公會，原因是物流是一個企業的 function 而不是整個行業，而剛剛講的海運、空運它是指整個行業，因而要行業才可以有公會。就像 HRM 可否成立公會？

這是不可行的，因為任何企業都會宣稱擁有 HRM 的部分，但是除了 HRM 的顧問公司以外，大概沒有純粹在於 HRM 領域內的行業)

V-21 我們很謝謝你們可以幫忙作 promote，當然也很希望可以和政府方面多做一些結合、多一點曝光。因為物流產業一般來講，就是講求降低成本物流才有競爭力，因而像是行銷或者是成本的 cost down 這些仍是有限，但是對於物流成本來說，目前很多來講都仍是很弱，非常的弱。

■ 其實政府單位也是很希望能夠投入一些資源在證書的部分，它主要的目的是能夠發展台灣的服務產業，就目前來說，協會在於發展證書上面所面臨的困難，您認為政府方面可以做哪些協助呢？

W-1 首先政府最實質的部分就是作一些補助，像是曾經和經濟部一起辦的課程幾乎都爆滿，只有三十幾個名額，事實上這個費用原先並不是很高，只是因為我們請了的外師都是業界的代表，業界代表如果請他們一小時八百元大概他們會不願意來，沒有幾千元是不會來的，而且他們還要寫教材，所以你要給他們高一點的薪水他們才會過來，因而也造成了成本高了一些，所以只要我們一拿到補助案的話，當屆的學員都會非常的多，所以說會希望政府方面得以有多一點的補助。商業司還有物流推動小組都有在做補助，像是今年的標案是由工研院統包後來被台北市電腦公會拿到了，政府對於這種標案都會先給一個統包。

(除了這樣子的補助，政府還有哪些可以協助的方式嗎?)

W-2 希望政府在於校園的話可以將它列為一個實習的課程，像是工學院的學生，物理系、化學系都可以做實驗，可是一般的流通系、物流系並沒有這樣的實驗，所以像科大的學生，他們大四就只上幾學分，其他時間就是跑到外面去實習。但是有些仍是規劃三明治教學，一學期上課一學期去實習，但是現在又改變了，因為三明治的方式企業不要，因為訓練了很久該名學生就又要回去上課了，企業會認為白費心機，因而會希望說是否可以等到大四時再來實習，好的話畢業就直接就業，不好的話就再直接找工作，所以現在很多科大的學生到大四都一直在外面找工作，例如是流通業、星巴克、家樂福等等這些去上班，每個禮拜再回來學校上課一天，他們就自己用產學合作的方式在做實習。

(如果這麼做的話，他們不就可以跳掉證書的需要了嗎?)

W-3 那只是單一的而已，這是不夠的。例如：你去星八克就只能學到沖咖啡而已，那只是一個選項，為什麼會變成這個樣子呢？主因是目前的證書課程還沒有辦法導入到學校中成為實習課程，例如：我們的課程是三十六個小時，相當於兩個學分就可以將它列為一個實習課程。

(您的意思是說教證書的老師去教考證書的內容?)

W-4 對。但是這樣的課程也可以搭配一些例如：去倉庫內作實習，可是目前就是比較變質，科大的學生有點像是在打工或者是講漂亮一點就是校外實習，對方只提供一個品牌，有沒有實習的效果我是認為沒有，去康是美、星巴克似乎沒有辦法學到什麼，到 7-11 當店員收發，這些都是很侷限的只有一點點。不夠且不像是實習，但是物流業中也沒有所謂的實習，如果說可以列入的化將是不錯的。

■ 每一級的檢定都是以筆試為主？沒有任何實作的部分嗎？

X-1 有。有專題報告，到第三級要做專題。前兩級則是選擇、是非。

X-2 這些是我去學校推廣產業證書的好處，像是我們對於有些學校的推廣就是沒有在收錢的，培訓費用是零，他們只要繳交考試費和認證費，這些是要給美國的。對於業界我們是要收錢，但是對於學生我們則是沒有收錢，學生的部分我們沒有用政府的補助，我們是自己去吸收。

（所以培訓的費用對應的關係是業界的老師，例如交收一萬五千元，那麼這就是給老師的鐘點費用？）

X-3 對。

（那麼校園方面的費用呢？老師是不領錢的嗎？）

X-4 我們給。

（為什麼在規劃上要去吸收這樣子的成本？）

X-5 因為我們希望這些學生在畢業之後到企業工作後，還能夠回來再唸第二級、第三級。

（可是那個 incentive 在哪個地方呢？因為我已經拿到了第一級的證書了、也找到工作了，什麼樣的 incentive 會讓我願意再來？）

X-6 就像我們大學畢業之後想要繼續唸碩士、博士一樣，就是會覺得技能很差或不夠好，或者是專業知識還不夠需要再學。

（可是這樣子就聊到一個很有趣的議題就是學歷與證書之間效果的差異應該有所不同吧？）

X-7 應該是說不是你上了這幾門課之後，你就可以用這些知識一輩子了，一輩子就靠這十二本書就可以打遍天下嗎？不可能，一定還要再學。但是我們第二級的課程就與交大研究所的老師來合作，學一些專業知識、通識課程，再學一些更細的課程像是物流管理、物流成本分析，所以這個課程是不重疊的，很多很多永遠都學不完。剛接觸的知識可能可以協助通過一、

兩年，之後就是還要進修，所以要讓學生對於這個證書有興趣，因為這個證書而使得他們容易找到工作，投入物流業之後，有興趣再自我提升，再繼續唸二級、三級。那這個敲門磚一定要弄出來，如果弄個一萬五千元，那麼學生一定就沒有辦法去承擔。

(所以這個方案已經執行了?)

X-8 執行了而且推得很好。

(所以推行有幾年了?)

X-9 去年上半年開始推，今年的表現應該會很好。

(所以目前協會的業務是?對於本土的 GLME 則是?)

X-10 有，目前仍是有在推行。目前是兩個一起推(本土與國際的一起推行)。我們把他們分開來，SOLE 的話是與交大合作，GLME 則是與東吳合作，分開成兩個校園，時間也錯開，對象也是不一樣的。GLME 是不推學校的，因為 GLME 是比較難一點，我們推一般的海運、空運業界有經驗的人為主，因為那比較深也比較難一點。

(所以目前這個方案中還沒有學生畢業?)

X-11 有，考上的學生也已經畢業了。

(回流的比例有多高呢?)

X-12 唸完一級的人多會回來唸二級，這個比例並非百分之百而我們的 call center 也將會做這一方面的事情。

(那麼二級的應考資格條件是否就是要通過一級的考試?)

X-13 對，又或者是他有一些對應的方式。一般的科大學生就是要考這麼多的證書，要十張證書才能夠畢業，所以科大的學生真的很拼命，考門市人員、專案管理等等，以符合科大中的物流系的要求，又稱作證書地圖。這些老師都會盯著你考，而且同學都考而你不考又會很奇怪，所以同學們要花很多時間在於準備這些證書。通常會做這些證書地圖的系都是教學卓越計畫有補助的學校，他們大概會拿到四、五千萬，因而會取之於教育部且用之於學生，來造成良性循環，而這些學校的招生也都會很好。

(再次請教一下，前三級是由國內自行設計研發出來的，我們現在想請教的是關於鑑別力的問題，例如每次來參加考試的人如何確定這次通過的程度與下次通過的程度，就如同考英檢一樣，在於不同的時間點之下協會是如何去確保訓練、考試通過的人他們的程度是一樣的?)

您剛剛有提到就是從題庫中隨機抽樣出來考。)

X-14 我們目前規定的是考試第一級要超過 75 分才算是合格，第二級則是要 70 分才算合格，或者是你不要考第一級但是你從事該行業已經有兩年以上的經驗，所以可以跳級考第二級。考通過的學生我們就會認為你是屬於同一個 level 的，就如同同等學歷一樣。第三級的話則是說如果您在企業界工作已經五年了經驗豐富，因而可以不用考前面兩級，可以直接考第三級，考題內容就是是非、選擇、簡答、通識課程。我們是用分數來認定這些人的水平。題庫也經常會換，因為有六百題因而會一直去抽換。

(簡答題的部分在於批改的時候是用什麼樣的模式去進行?)

X-15 我們有命題委員還有閱卷委員，三位委員來閱卷，每人各閱一遍來算分數並給 comment 來表示為什麼給予這樣的分數，特別是第三級有專題報告的東西，如果你給 70 分、他給 75 分，這中間落差太大，通常超過五分我們就會去詢問老師，通常他們會寫 comment，如果沒有寫我們會問他，最後三者再加總除以三就是學生得到的分數。

(對於命題委員還有閱卷委員是如何去篩選的?)

X-16 我們是有一些遴選的機制。

X-17 這是我們課程的架構，有專業課程、通識課程等等，師資則是以教授為，主因為有進行產學合作的合作案，上課教室則是在忠孝西路那邊。專業知識的話則是以具有專業相關背景的物流經理人來授課，遴選機制則是會讓學員去評估並且蒐集名單，或者是透過老師之間的相互推薦，我們會評估並且請他們試教，可以的話就可以來上課，每一堂課上完之後學生都會給評比，所以如果評分太差下次就可能不請該名老師了。很多東西實務很重要但是理論仍是很重要的。

(產業環境有所變化，企業內部的技能可能就要跟著去改變，所以你們就是利用每一年師資的篩選來進行教學或評斷?)

X-18 我們每一年都會把老師叫回來，告訴他們我們今年要做的策略是什麼，準備規劃哪些新的課程，請老師們準備哪些資料或者是希望他們上課時遵守什麼樣的約定。

X-19 我們的教育委員會會決定今年要開什麼樣的課程，或者是有些學員反應為何要有這樣的課程，物流英文就是一個很明顯的例子，因為老師上課在教的東西學生會反應聽不懂，因而先把專有名詞搞清楚，經由教育委員會的同意就開設了這樣子的課程。因而委員會規劃、學員反應我們就會設立這樣的課程。

X-20 在於企業界的 promotion 上就是對每個企業去 promote，我們今年才開始作，我們去拜訪

各個工業區來進行，或是到網頁去發訊息。因而今年我們有兩個計畫就是跑產業界還有成立 call center。但是我們對企業是屬於單點的服務，像是學員會請我們去做顧問，我們做了好幾個案例是成功的，其實一般公司面臨到的問題就是即使上完課之後還沒來得及去幫公司處理問題，因而會去請我們幫忙。例如我們有去台北市農會要做農產品的運銷，他們在興隆路上有倉庫因而需要我們來幫忙作診斷，希望我們幫他們作提案與診斷並希望成功之後可以複製到其他的農會去使用，這就變成企業端長期的服務了。

- 金融證書在企業在接受度很強，企業就會叫員工去考金融證書，但是它也不是一個硬性規定的證書，可是因為企業內部的推力很強所以使得員工都會去考這個證書，造成這個證書的普及率很高，可是比如說在物流的產業來說的話，這個證書一樣都不是 regular 的，不過企業內部的動力就沒有那麼的強，例如去企業內部推或者是 post 在它的企業公佈欄中，其實還是希望找 customer，可是企業對於這個證書的認知與其內部的 performance 的關係好像也是沒有很清楚，你認為這兩個產業有什麼樣子的差異。

Y-1 金融業中有很多證書，例如 CPF 等等，這些證書考完了之後似乎在於他們上班的地方就可以馬上的用到，而且是一種比較規律的東西，基本上只要上過這個課或者是保險員的證書，基本上內容都不會換。第二個因素是後面有法律的支持，保險法、金融法之類的，所以說他們考取證書後去上班可以馬上應用得到，也就是說在於考證書的內容中應用於工作上的比率是非常的高的，學以致用是很高的；可是物流老實說這麼多，要應用到哪種程度還是要靠經驗，靠經驗去做轉換。

Y-2 像是台北市農會它有很多的碩士生，也修過許多的專業課程，但是他們就是不會還是需要透過我們這些專業的人員來協助與診斷，然而我們自己也有上過這些課，對於同樣的一件事情去幫台北市農會處理，他們則是會診斷不出來。

（也就是說，金融業因為要考證書而需要去背法條，但是也因為背了而瞭解到那其中的知識，因而讓企業認為去工作時就已經都要知道這些工作上的事情了，因而在這上面開始作一些事情，然而物流卻是也是一些比較基礎的課程就像是初級的那些課程，可是就算是我們沒有學過那些課程，我們仍是靠經驗因為老闆叫我做而一步、兩步、三步一樣的可以來完成工作？）

Y-3 對，但是那屬於技術，但是我們學的是一半是技術一半是理論，理論仍是可以應用得到，例如：物流中心，有很多種物流中心，像是化妝品物流中心、國際物流中心、稅務貿易港區或者是其他之類的，零零總總有太多的應用面了，當學好之後透過你自己的經驗以及理論將這些知識做轉換，所以這個是沒有辦法像金融證書那樣子一對一的去進行，這個東西是需要轉換的，要能夠轉換成你所要的東西，這是有一點難度的。

(也就是說在於這個領域中的知識只能標準化到這樣子而已?)

Y-4 就到這樣子而已，沒有辦法去針對，但是我們會去請老師來講案例，完全會是業界的師資，例如我們會去請 Loreal 的總經理，他就會講一些化妝品物流怎麼作，或者是食品加工的、快遞的，這些都是物流領域的一塊，他們都會講案例，因而我們也儘量的將這些物流老師找齊全，所以他們也才要上這麼多期，一期可以遇到十個專業經理人，上了三期之後可以遇到三十個專業經理人，提供他們在於職場上的實務專業經驗，經過這三十個師父來灌頂之後，應該是得以運用得到了。

(請問一下從第一級到第三級，學理、案例的比例上大約是多少呢?)

Y-5 從第一級到第三級這個部份將會愈來愈高，像是通識學理部分是 39%、案例大概是 61%，這是第二級的狀況，第二級和第三級基本上就是維持這樣的平均，第一級的話則完全都是專業課程，因為如果在此時上通識課程可能他們的領悟力會低一點而聽不懂。

■ 協會這邊有辦理刊物或者是小報紙、專業的刊物等等?

Z-1 我們有會訊，但是我們的刊物都是來自於國外，因而要加入會員才會有會訊，還有我們也會給一些刊物，刊物部分你們可以參考一下這邊的資料，這是經濟部的年鑑，物流業也有專用的辭典，雜誌方面也有許多更有與大陸官方來往，例如：海西物流，與新加坡方面的供應鏈組織也有做聯盟因而有了外國的雜誌，這些都是當期、兩週、雙月刊的雜誌，得以從中獲取物流知識。會員方面，我們就會不斷的寄東西給他，像是我們也會辦理一些大型的研討會，去年十二月有辦包含兩岸與國外之間。會員每年繳交一千元的會費，很便宜。

(如果他們來這邊上課並且考上證書，那麼是否還要繳交每年一千元的會費呢?)

Z-2 第一年不用錢，第二年才要開始繳。如果沒有考過是不能夠加入會員的。基本上是不會太難的，如果說 150 人考有 90 人通過，錄取率也已經達到 6、70% 了，如果你真的考不過那也許就不太合適從事這一行業的工作。

物流業專業證書訪談(2)

訪談日期與時間：民國 98 年 2 月 6 日上午 10 點 30 分

訪談地點：中華民國物流協會，台北市復興南路一段 137 號 7 樓之 1

訪談參與人員：中華民國物流協會 鍾榮欽秘書長、劉宜璇專員、張鈺照專員、

台灣大學 吳學良教授、劉佳怡、林容璟

經建會人力規劃處 楊敏君小姐

發言重點摘要：

■ 協會成立之介紹

1. 民國 84 年起由原先的物流業者聯誼會正式登記轉型成為中華民國物流協會。
2. 早期即設立物流工程師班，以紮實的實務訓練為主軸再加上資格的檢定，遂往資格證書方向來設計，但當時仍缺乏此方面經驗，故以自身主觀的想法來辦理該項證書，歷時至今已十年，共二十三屆的歷史。辦理區域歷經北、中、南部，但是受到經濟景氣的影響，中、南部的辦理導致入不敷出，故仍是以北部為主要辦理地點，其次，北部是消費物流的重鎮，因而證書一直在此辦理至今。
3. 過程當中，企業逐漸走向國際化，雖原先證書已經得到業界的認同，但物流業仍須國際化並與國際接軌，與先進國家的認證制度來學習，因而於民國 93 年開始引進「英國皇家物流與運輸學會」的證書，適逢經建會提出物流人才國際認證的企劃，故協會以「英國皇家物流與運輸學會」的證書為基礎提出物流業的高階人才的證書，在此之中仍有多套的國際證書一併被提出，經委員會審核，最後獲經建會補助為英國皇家物流與運輸學會證書，主因在於其教材、名譽方面都表現佳，認證過程亦較為嚴謹，故最後以此取得經建會六百萬的計畫並展開第一期的培訓，至今已要進入第七屆的歷史。
4. 協會原先自己所辦理的訓練雖然最後會授予資格證書，但過程並非如同皇家物流協會的嚴謹，主要為授課及以小組研習的方式撰寫報告，達到集思廣益與異業交流，亦考量到每人的資質與專長不同，故會根據書面報告審查後，再與報告成員另行舉辦個人口試，需要兩者皆通過才會頒發資格證書否則僅有結業證書。
5. 英國方面則較為專業、獨立與嚴謹，其有一獨立的考試委員會，委員會中遴選了許多的專家，教材是由某一機構負責編輯，考試委員會則亦為獨立且不受行政專家干擾，行政單位負責於全世界推廣認證的制度，但是認證的過程則是由委員會來負責掌控的，包括出題、閱卷的標準、考試事務的流程與管理等等，以求維護認證的品質而堅持的保持獨立、嚴謹、超然的角色。

6. 考試委員會的組成包含了學界及業界專業的顧問。
7. 該證書的是受英國皇室的特許，因而其組織、運作、服務都須要達到一個水平，亦為其品質上掛上保障。在於國外許多的認證都是由政府所委託民間協會運作的，除非像是律師、醫師是由政府去主掌，否則其他一般行業的證書多由授權的行業協會來進行管理，政府亦對此而有背書，政府對於該單位所發出的證書亦給予認同，相信該行業單位所發出的證書是有公信力的。例如：日本的運輸協會即由日本的運輸省進行背書。

■ **協會在當初自行發展證書或引入國際證書時是有哪些考量？例如在於物流業中有許多的職缺、不同的工作內容，如何去認定對於某工作而發行證書的效果是較大的？**

■ 依照實務當中所觀察到的，在於 2000 年的時候，由於經濟蓬勃亦帶動了物流產業的熱門，但也點出市場對於基礎人力與中階幹部都很缺乏，2000 年後經濟進入疲乏，中階層的優秀人才仍然極度缺乏，優秀人才的特色是：擁有物流專業的學理素養、實務經驗、適當的外語溝通能力，此時外商流通與物流業亦進入台灣市場，為了與其合作就算至今嚴格說起，中、高階幹部的管理人才仍是奇貨可居。

■ 流通業的定義分為兩類，狹義來說就是指現在的連鎖店、賣場、超市、便利商店、百貨公司、專賣店、傳統批發商；流通業又包含著物流業，它是指促進前述行業發展的一種支援性的行業，有著物流業的存在，前述行業的流通業效率執行才會高，例如：海運公司、貨運公司皆為廣義的物流業，又可稱為運輸業或倉儲業，通稱為物流業的一環。整個物流業是一個大產業，在於貨物流通的過程中促進貨物流通效益的支援性的產業，不論國內或國際都可稱作物流業。例如：長榮的貨機、貨櫃處理、報關行等等。另一種為第三方物流，把前述分散於各流通業環節內單獨的物流相關業者整合起來，以此針對業界需要而提出解決辦法。

■ **物流業牽扯及涉及到許多不同的行業與工作，在一開始時如何決定從哪方面切入，瞭解到哪些東西是有被證書化的可能？或者是決定共通知識之範圍？**

■ 以空運來說，它有專業領域的 ILTA、FIATA 證書，但是現在企業所需要的是 total solution 的觀念，已經不是只對單一某領域熟悉即可的情況，因為目前要解決一個行業中的物流問題不單單只是需要某一段的知識，現在需要的是物流的解決方案，針對這樣的綜合解決物流方案，我們需要的是一個綜合性、整合型的物流人才，這樣的人才就需要從供應鏈的觀點來看物流，而這也是現在的趨勢。

■ 皇家的課程中恰好包含了這些，有著充足的基本企業管理的科目（例如：資源管理、時間管理），顯示出人員如何將公司內的資源作出充分的調度，對於這些的學習是有其必要性存在，也是物流人才所需要學習的最基本核心知識。考試時，這些將會是必考的科目，反而是倉儲、運輸等科問是選考的，考生得以選擇考或不考，因而突顯出皇家課程所重視的方向與我們一般觀念上的差異所在。但是在於考試時，我們亦給予學生全部選擇的機會，也彰顯出我們所認為好的物流人才應具備綜合管理的知識與能力。

■ 空、海運業有其個別專屬的執照和證書，但是空、海運只是物流業中的一環，今天所需面臨到一個 total solution 環境，因而課程提供這樣的需求，對於空、海運中的概念可能只是提到而已，如要對這一方面有更深入的了解，那麼就要再去取得空、海運的證書。對於一個在於海運公司上班的人員來說，是有需要去取得海運的證書，但是如果只有專注於該領域的經營將也會影響企業的發展，例如：MARSK 成立物流，就是為了傳遞給客戶如有其他物流方面的需求，其亦能提供，FEDEX、UPS 亦同，皆提供了綜合物流的服務，負責解決全球性的物流服務課題，甚至將觸角深入金融，運用貨品來當擔保並進行借貸作業予以融通，把金流也結合進入到物流的流程中，也呈現綜合物流解決的概念與重要性，因而企業內部如有存在於這樣的人才，對於企業需要進行綜合物流服務的任務時，將與對方有著良好的配合及表現，例如：物流的外包及商談，擺脫企業經營狹隘的概念。

■ 對於綜合物流的概念，為什麼協會當初不選擇自己經手來辦理呢？又或者說是如何建立取捨點要自己來發展這個制度還是要選擇國外的。

當初的業界其實也沒有物流人才認證的概念，協會當初提出的工程師班與訴求得到業界的認同，認為這樣所培養出來的人才非常實用，因而使得這樣的認證概念可以得到業界普遍的認同，但是後來發現來接受培訓的公司背景繁多，其中亦包括了外商公司、大、小企業等等，這表示他們對於認證的資格證書是仍可以接受的，但是協會認為這樣仍不夠國際化，畢竟協會本身仍只是一個存在於台灣的協會而已，相對於一些先進國家例如：英國（歐洲）、美國，他們有著證書制度也存在著許多的跨國企業，這些跨國企業非常的重視供應鏈管理與物流，所以對於供應鏈管理方面的知識、實務、全球視野等等都比我們還要來得更具有優勢，經由他們所認證出來的機構在這一方面的流程管理也一定比我們嚴謹，因而我們應該要向他們學習，這就是為什麼當初選擇走國際認證的一個想法。

台灣的企業也可以走向國際化，此外，以中國大陸而言目前遇上最大的問題即是物流問題，東西製造後如何送到消費端則是一門學問，如何選取交通工具、供給量的計算等等正式業界目前無法去考量到的，因而造成商業上的障礙使得商業的視野受限，如果有著綜合的物流考量方案，製造出來的產品則可以無遠弗屆的傳送到許多的市場。這是許多人都沒有辦法會去考量到的事情，以自身經驗而言，當初負責行銷也只考量到品牌，直到廠設立後才發現到問題的嚴重性，因而發覺到商流與物流是需要同步前進的，但是目前許多台灣企業在於國際化時，高科技產業也許在於供應鏈管理上能力較強，但是許多的傳統產業則是沒有考慮到物流的解決問題，反而只想到商流的開疆拓土，因而顯現對這樣問題的意識是薄弱的。

■ 協會引入了英國皇家協會的證書但自身也有在進行認證與證書發放，你認為國外的標竿證書在於設計的時候與我們國內在進行證書的設計方式有何不同？譬如說證書就是把一些實務上的經驗標準化變成一些知識，然後運用這些知識去教授學員並使其在學取知識

後得以符合業界的需求及為其所用，但是在於擬定證書時，例如該考哪些東西、如何訓練、測驗方式等等，國內與國外的設計有哪些不同呢？

- 這些證書的制度應該是要針對很實際、很成功的關鍵因素來進行，例如：1) 教材的設計、2) 認證過程的品質、3) 考題，出考題的方式、4) 學習的方式，這其中包含了老師的素質、講解的能力以及研習學生的素質。當這些要素搭配良好時，這張證書將會是一張很好的證書，特別是教材這一方面是非常重要的一點，在於西方國家的認證制度上，許多西方國家（如美國）都是設計課程大綱，之後再由課程大綱去發展課程的內容；而在台灣方面則不論老師或學生都希望能夠有著一本標準的教科書，內容則需要非常的詳細，使老師容易教授，而學生也較容易準備考試，但是如果是按照國外的方式以課程大綱為主，則課程內容很容易因為老師的不同而有著些許的差異，也容易造成考試時的不公現象，但是如果擁有著標準教材，老師得以根據教材教學再做額外的補充，使課堂中的學習與教學較為良好，而英國皇家協會認證中的三級考試恰巧就是這樣的形式，依照每個主題而有著標準的教材，內容是以實務觀點來寫，是由專業的培訓顧問公司設計而出的，因而使得學生在於接觸或面對到考試時會發現到這些教材的實用與紮實。例如香港的機場就是由英國當初所設計的，英國也有著許多的跨國企業，一個國家得以如此發展就表示出它背後是有著強大的物流系統在支援。因而使協會相信它所設計出來的教科書一定得以與產業的脈動相互呼應搭配。
- 英國皇家物流證書的歷史大概有一百年，至於發行證書的歷史雖然不確定，但至少會有三、四十年。它的科目可能會因為社會的需要而跟著調整或增加，以現在所推行的營運經理的證書為例，恰好台灣物流的中階幹部是較為缺乏的，即物流部門的好的經理級人才缺乏，因而使得 CILT 第三級證書的認同度在於台灣所獲得的認同度較高，在大陸市場而言也很不錯。相對而言，一級的基礎觀念的這些東西則沒有較大的影響，因為它代表的儘是基本的觀念而已，以此張證書來就業可能獲得不了什麼相對優勢，因為只有著基礎的觀念仍缺乏實務的概念，但是在於面試時是否被錄用其實還有許多的條件需要去考核，但是考三級的人在於實務上已有著許多的經驗，只是這些經驗可能是零碎的，但是經過這樣的考試得以使其將知識融合與運用，通過者幾乎代表將其物流的知識與看法重新的做過調整，使考生感受實力的提升。考試的過程十分辛苦，約為十二小時的手寫過程，目前已有考量是否會改採使用電腦。因為它紮實的內容與設計，在所有的證書考試中，皇家的考照率是最低的，在於英國只有四成的人通過考試，台灣則是三成五到四成，大陸則因學習風氣及不良的品質控制文化等等的關係影響（例如：猜題、洩題）而造成較高的通過率，為了防範而使得英國負責出考題的難度愈來愈高。

- 協會本身有發行結業證書亦有皇家一、二、三級的課程，協會是如何去判斷報名參與的學員是屬於在國內證書的哪個程度，又或者是國外證書的程度中得以不須上課即可報考並通過？
 - 協會工程師班的證書講求的是實務上的訓練，皇家的課程則是非常有系統化融合知識的訓練，性質上是不同的訓練。皇家的課程與證書主要分為四級，第四級為最高級屬於策略面，我們在此先不談，第三級是稱作為營運經理屬於經理級的訓練，策略則是屬於副總或總經理級的訓練，較偏重於管理面，一級是屬於基本的觀念，定位給予非物流系或物流系的學生來參加，二級則是界於一級和三級之間稱之為基礎幹部，指擁有一至二年的工作經驗者，協會會推薦其報考二級，如在企業中為課長或經理級的人士，協會會推薦其參與第三級的課程，如為經理級以上與公司制定策略面有關者，協會會推薦其來參與第四級的課程。工程師班的課程如以內容程度而言，應該是位於英國皇家證書的二級與三級之間，內容也偏重物流管理實務不同於英國皇家教材一般的系統化，英國三級的課程科目皆非常獨立且科目內容亦發展得很完整，是由物流的專業顧問公司負責設計，以實務應用為主要導向，亦可以從書面資料中得知我們所發展的性質與英國的差異處。
 - 一般來說，學員來上工程師班如果表現良好，協會將會推薦其來參加英國皇家的物流課程，是一種並行的模式，就算是學員沒有意圖想要獲取更高階的證書，但我們仍是鼓勵其來參與並接受系統化知識的薰陶與訓練，而不是只有接觸許多的實務經驗但較為零碎，因為職位背景的關係，學員總會感受到較易接觸及瞭解，就算是較為吃重的科目亦會因此而眼界大開。
- 英國皇家物流協會在於證書的推行及考試監督方面是互為獨立平行的，那麼在於 貴協會引入該證書後，皇家物流協會方面對於 貴協會的運作方式有何要求嗎？
 - 師資方面要有一定的水平，試務的管理上包括監考、試務規則等等整個都要按照學會的規定去處理，成績方面亦要翻成英文給予學會審查，考題是由學會負責但是從協會拿到題目到把題目送回的過程都需要嚴格管理，另外，在於評分標準上會給予考題標準答案，但那些只是基本要素而已，由於題目都偏向於融會貫通，以申論題而言，除了要有邏輯的演譯表達能力，答案還需要包含要素，例如題目中需要包含到十個要點才表示不離題，但仍需要闡述及融會貫通才得以有機會獲高分。
 - 考試的題目包含了申論題與簡答題，一級的考試內容為選擇題，主要是著重於觀念，另外也有案例題，是屬於基本觀念的應用，給予考生得以運用知識來分析案例，如果觀念清楚則會對於案例產生看法，因而學會是依照等級而給予不同的考題設計，例如：三級的考試對考生而言就會很吃力，因為它會將不同考科的知識融合起來測試考生的運用能力，例如：一位公司車隊的物流經理在遇到困難後該如何處理？內容偏於靈活而非死板的測驗。出題亦是一門大學問，由於學會有著豐富的實際經驗又有著豐富的學理及跨國經驗，更是重視品質管理的流程及很好的團隊，因而設計出很好的考題來測試出考生的實力。

- 考照方面，有意願者是需要先來協會受訓再考照，還是得以因為實力很強而直接報考某一級的證書？
 - 有意願者是得以因為實力很強而直接報考某一級的證書，可以獲得課本去自修但是這樣的結果通過率是極低的。因而英國皇家學會在英國亦擔任著開班授課與認證的角色，其他地方亦也有培訓單位。台灣方面則依照規定按照其所規定的教材來實行，教師方面則是來自國立大學物流領域專業的教授及增加實務性的老師，例如業界的總經理或者是部門的高層等等。考照方面則是以筆試進行，主因是第三級的學員已是經理級人士，擁有著豐富的經驗，因而不考實作反而注重的是知識的融會貫通及提出 total solution 來解決問題的能力。
 - 國內的工程師班則是需要口試，強調的是實務上的知識交流，因而即使是同企業的人來上課，協會亦會將之打散分組，使不同背景的人得以產生腦力激盪的效果，造成異業的交流，更可以從中成為朋友或延伸出好的生意機會，報告的題目與內容協會亦會協助過濾，鼓勵發揮小組討論共同完成報告的目標。在於口試時則是採個別的方式進行，講師會依據其報告撰寫的內容來進行詢問，這亦是與英國最大的不同點。
- 一張好的證書最重要的是它的鑑別力部分，那麼不論是英國皇家認證還是協會本身所頒發的結業證書，協會是如何去評估它的鑑別力呢？
 - 在於英國皇家認證方面：1) 它出題出得好，2) 出考卷的品質方面，考題內容較為活潑，考生在於答題時除了需要創造力，知識的融會貫通方面也絕非隨意的融合應用，它仍然有它需要提及的要點，需要符合關鍵要點才表示不離題，除了不離題之外，還需要具備綜合的闡述、邏輯分析演譯的能力，並在整個答題的過程中把前述的要點合理的答出，因而閱卷老師的角色在於判斷答題方面就顯得更為重要，必須由閱卷老師去判斷該名考生的作答是否具有創意、融合實務與知識經驗、不離題等等，依照閱卷老師的觀點來判斷評分，整個判斷結果結束後仍會進行抽樣的作業，例如：得分最高群者抽 10%，得分中等群者抽 10%，得分最低群者抽 10%，以此再檢視給分標準是否過於寬鬆或嚴格並進行整體分數的調整，例如：太過於嚴格，整體加分 5%；太過於寬鬆，整體減分 10%。這亦代表著在於分數結果公佈前，協會是需要將考卷送往英國給予學會來進行審核、檢視的作業，因而整份考卷會有雙重的把關，分別在於閱卷老師批改時把關一次，送往英國的學會的委員會來審核、檢定時再把關一次，以此來減少和杜絕可能的考試及批改弊端，不過一般而言，授課的老師與閱卷老師是不同的老師。較為特別的是學會方面認定考試的通過與否並非以分數的高低為標準，而是取一分數標準點來判定考生是否通過該項考試，例如：分數標準點為 50 分，只要分數高於此標準者皆為通過考試，因而不論是考 70 分或 90 分皆代表相同，屬於通過，因而學會方面最後採取的方式是不公佈成績，只會通知考生通過該項考試與否。
- 學會所發出的證書是否有時效性呢？例如：五年之後還需要再次的來重新報考該測驗。

- 學會所發出的證書是終身適用不會失效！但是需要聲明的一點，英國的學會存在的目的是鼓勵學員終身學習。因而會事先要求應考者需要是該學會的會員，因為學會認為考生成為會員會比考取證書還要來得有意義，例如：某生為物流的博士或大學專業物流背景畢業生，學會並不會去鼓勵某生去考取證書，它反而會鼓勵該生去終生學習、加入組織，運用學會的設備、圖書等等來擴展人脈、參與不同的活動，使得該生得以一直在物流領域中保有專業的水準，因而使得英國學會方面強調的是會員制。
- 台灣的風氣則與英國大不相同，該生是否參與組織的問題並不會受到重視，反而比較偏重通過考試並取得證書，以此證書去找工作。例如：醫院或診所中的診療室內總是掛滿著證書，包括了營利事業登記證，表示該醫生不是祕醫；畢業證書，表示專業能力；學會或協會會員證書、進修證明等等，表示該醫生並非從醫學院畢業之後就沒有再去學習，反而持續的去研習進修最新的技術、方法與知識，因而希望病人來看病時是可以放心的。如果今天又出現某生拿出 20 年前的證書要來應徵工作，那麼假如該生又擁有實務經驗，那麼企業可能會認為該生是不錯的人才選擇，但是也有可能該生在這 20 年之中並無良好的去學習，可是如果今天該生是英國皇家學會的會員時，會員之中又有分些許等級（例如：學生會員、贊助會員、院士等等），而該生假設拿取的是特許會員，那麼這表示該生的經驗知識已經由國際總會來做了鑑別，表示出該生的程度能力等級，此外，學會亦會要求會員每年提出學習計畫並以此來審查會員所承諾的學習計畫，例如：今年參與過什麼會議、承諾要看哪些雜誌書籍、要上多少小時的課，當這些承諾都足以有證明時，那麼該名會員的會籍就會持續有效，因而在學會方面認為可以拿取證書比獲得到一張證書會還要有意義，這也是學會的精神。現在學會方面也正在鼓勵所有在學的同學，希望他們可以成為一個國際人，告知他們如果打算要在物流領域中來終身發展，就應該要入屬於一個自己喜歡的國際組織，藉著組織來幫助自己持續的成長，如果已經是物流的專業人士的話，那麼考取證書對自己來說是一件意義不大的事情，主要目標仍是倡導會員們來終身學習。如果今天該生不具有物流領域背景但是卻想加入學會，那麼學會將會教導其物流的知識使其有證書之後亦取得了入會的門檻。整體而言，證書的意思並非取得之後就以此來找工作，而是希望能夠讓該生取得資格並加入組織，有機會與組織一起終身學習，一起來成長並建立人際的網脈，充分的來利用圖書與知識。
- 台灣學員取得了英國學會的證書後會形成一個社群，該社群的主要由英國皇家學會來負責管理，不過因為現在台灣屬於該學會的分會，故入會的學員將在入會時被要求撰寫學習計畫書，目前而言台灣方面還沒有很嚴格的去對計畫書內容來進行執行詢問及後續審核的作業，但接下來會慢慢的去採行驗證的動作，請會員提出證明來證明計畫書上的學習內容與成果，就如同學習護照的執行一般，如有造假的嫌疑時會籍就可能因此而失效。不過在於大家都不重視這個的時候，會籍的影響力其實仍然無法發揮作用，可是如果這個觀念大家可以漸漸接受的時候，那麼這個社群的力

量將會很大，例如：兩個都是擁有十年工作經驗的人才，其中一人擁有國際組織來為其知識與經驗作出認證並取得會籍，另一者則是沒有的，以概念上而言，企業將會偏好前者而非後者，因為前者已有一個組織幫忙把該人才的能力過濾過了，取得會籍也代表該人才亦持續的在學習。

■ 目前在台灣分會的部分，在這些獲取英國皇家學會證書的學員已有哪些工作項目了呢？

J-1 台灣分會是去年五月才剛開始成立，目前的規定是要成為會員才能考試，有許多人就為了考試而入會，但是也因此造成從第二年開始有許多人就不繳會費，因為已經考取到證書了，就英國皇家學會的角度而言，他們認為這樣的東西是人為的東西，似乎只是在利用其品牌，雖然有繳交考試費用（第一年包含了入會費）、考取證書，但是之後似乎就是拿著該證書在找尋工作，對於加入該組織則沒有興趣，英國皇家學會認為組織就是幫助會員成長，結果會員反而因為考取證書而不願意再加入，這樣的現象在台灣與中國大陸很常見，算是一個與西方國家學習完全背道而馳的概念，因而有賴於協會這邊的持續將概念傳遞，不過這將是一個不容易的事情。

■ 對於獲証者後續追蹤調查方面，協會是否追蹤調查其就業上之狀況？

K-1 有。目前協會正在推行一級與三級的證書，三級證書方面的反應是很不錯的，例如：外商公司有人考取而升遷，也有學員原本在台灣本地的公司上班，因為考取而得以往鴻海的大陸分公司擔任不錯的職位，從面試過程中也告知主管擁有該證書（三級證書在中國大陸非常搶手），因而受到重視；更有一些學員因為取得三級的證書而被挖角，找尋到更好的工作；可以參考給予的簡章資料內的學員考取證書心得。一級證書方面，效果就沒有這麼大，主因是報考一級者大多是學校剛畢業的學生，他們都沒有實務的經驗，然而業界現在缺乏的是具備有綜合管理能力的中階幹部，對於一級的基礎人員並不缺，所以取得一級的證書在於就業效果上就沒有三級證書來的強，不過這些證書仍然有待於我們的宣傳與推廣。

L-1 協會目前還沒有以有系統的方式來做調查。因為目前參加的會員人數還不是很多，持續在參加的也是一些較為高階的會員，平時他們也會常常來參與協會所舉辦的活動，因而有了互動並從中得知瞭解情況，這些人因為已經決定要在這個領域中去發展，因而也會持續的找尋機會去學習，有些會員還會選擇報考研究所，因而使我們得以了解他們正在進修，例如：參與企業內部的物流內訓、研討會等等，這些都是持續進修學習的表現，因而使協會得以掌握得到。協會也要準備發展出追蹤的系統，將會邀請會員於每年的年底來評估其會籍，評判其是否有真正在學習又或者只是靠著會籍去找工作而不進修。

■ 協會在於推展證書的過程之中，有沒有面臨到什麼樣的問題？不論是來自於市場上（例如：對於一級證書人才的需求量低），或者，考上證書後，對於求職者能夠如期進入產業

工作的問題等。

一個人找工作是否能夠被錄取，除了專業的知識以外，還有就業人格的態度皆會影響，因而協會有找人力資源仲介公司來談企劃案（目前還沒推行），將會針對這些應屆考上皇家證書畢業的同學與人力資源仲介公司來進行職業人格性向測驗、面談等等，也有可能發現到該生也許不合適進入物流業來就業，此時人力資源仲介公司可能就會協助將該人才轉介到其他領域。不過這並不代表該生當初就可以不用去考取該張證書，主因是物流算是所有管理領域中皆會用到的，即使是行銷通路管理也是需要運用到，因而懂不懂物流就顯得重要許多，又或者企業中有需要與物流部門來進行溝通時，這也將會為該生增添許多加分優勢，因而協會將與人力資源仲介公司來搭配，協助考取證書的人才以證書為基礎來找尋合適的工作職位，防止學員像孤兒一般在市場上獨自找尋工作。

■ 什麼樣的人格特質的人合適走物流這條路？是一絲不苟者或是有創意者？

不同人格特質的人在於物流中會擔任著不同的角色，例如：倉儲管理人員可能需要工業工程背景的人才來擔任，對於事情一絲不苟而可以提高管理的效率；如果是要把企業內的資源整合起來並協助顧客找尋到 total solution,那麼就需要具有創意的人才而非單只有知道物流知識的人，因而協會認為這兩種人在於物流公司中皆存在與需要。目前國內企業存在一絲不苟型的人才居多，但是對於那些得以發揮創意並提出 total solution 的人就較少，這也是目前企業需要的。以目前企業來說，物流部門的地位是不高的，地位不高的原因是傳統上認為物流的人才素質較差，物流這個部門是負責搬貨、庫存、運輸的，這些都算是後勤支援，企業老闆多只會注意到今天增加了多少訂單、增加了多少的量或品項，對於是否缺貨或者是產品是否能夠送達反而沒有那麼的注意，但事實上這些動作卻會影響企業的成敗！可是在於檯面上開會時，這些人是較沒有地位的，因而可能造成企業原先就接到很差的訂單，可是後來事情搞雜了以後卻怪到物流的人身上，反而接訂單的人還有獎金，但是卻沒有發現到這訂單是浪費公司資源的訂單，由於有許多老闆並非物流出身的，所以對於物流並不了解或者是不重視。根據多年的觀察而發現到問題的本身就算是物流的人才也是需要負責任的！老闆在衡量一個人的表現成敗時，企業多會以財務績效來進行衡量，然而進行物流工作的人只有懂物流管理技術，沒有行銷、通路管理、財務管理的概念，就算對於公司財務做了很多的貢獻，但是卻也無法去將之表達而出或甚至自己也不知道。

在於一次機會到北投扶輪社進行演講，講的是物流對於企業競爭力的影響，許多企業老闆起先都認為物流對企業有何影響？只是運貨、搬貨的後勤而已，於是協會以天下雜誌所調查的標竿企業的十個績效指標為例，告知他們物流與這十個指標的關係為何，之後再從財務管理面去談，以華倫巴非特衡量企業價值以自由現金流量為例，而企業中的哪個部門能夠創造這樣的流量？例如：採購部門可能採購了許多便宜的東西，可是當這些

東西都積壓在倉庫時，這些就代表不是生產要的；生產部門有可能要降低生產成本而生產許多品質不佳的產品；但是如果今天是一位工業管理的人才他就知道需要將存貨控制在合適的量，需要去協調各個部門才得以將工作完成並使現金流量週轉變快，因而創造出企業的現金流量，也顯示出物流對於企業的重要性。但是如果物流的人才並沒有接受過財務的訓練，就沒有辦法去體會這個道理，沒有辦法向老闆解釋清楚的情況下將處於弱勢的一群。因而英國的證書中會需要去學習資源的管理、時間的管理等等，都是可以慢慢的去體會得到其構想為何。

■ 當初決定引進國外認證制度的考量為何？為何選擇英國而非其他國家？

O-1 能夠參與打世界大戰的國家就代表著是物流很強的國家！因為打仗時需要運送許多的物資與人力，因而需要有著最佳的配合。英國人能夠跑到阿根廷去打福克蘭戰役時，足以表現出其艦隊的管理就是很好的物流管理。美國人得以去打波灣戰爭，沒有很好的物流是行不通的；日本得以席捲整個亞洲也有賴於其良好的物流能力。因而 1) 物流強一定是指先進國家的物流較強，2) 企業國際化的程度，多國際企業愈多的國家代表其全球物流管理的能力一定是愈強的，不論是系統、知識、人才、研發一定是走在先進，因而英、美都是屬於佼佼者，後來之所以選擇英國主因是其在於認證系統的品質方面一以貫之是比較強的，因而後來決定要引進英國的認證，這是當初的出發點，當然也有考量到大陸所使用的是英國的證書系統，更考量到兩岸經貿的往來、台商在大陸的投資，所以是由多層的考量而決定的。

O-2 美國的證書（例如：SOLE）在於大陸則是推不太起來的，因為它們主要強調的是工程方面的考試而非企業管理應用面的，因而在大陸推行不起來，也考量到取得認證的人的就業市場，還有認證的品質、歷史背景等等，最後決定就走皇家的路線，雖途中也有其他機構前來商談合作案，但是後來選擇仍是把這一套系統紮實的完成，因為它已有它的成績展現，只要好好的耕耘即可，因而後來也成立它在台灣的分會，希望能夠長久的經營下去並且發揚光大。

■ 台灣目前有中華民國物流協會、台灣國際物流協會、台灣全球運籌發展協會，這些在於推行物流的證書中的角色上會有什麼不同嗎？

P-1 空運、海運中的 IATA、FIATA 與綜合供應鍊管理或綜合物流是互補的，SOLE 與 CILT 仍算是有一點互補，但是它原先的發展方向是偏向工程物流，現在發展的方向則似乎較偏向管理物流面，因而與 CILT 有著重疊產生，但是它本來是沒有教材的，以指定英文教科書去閱讀及考照，不過語言上可能會造成考照的困難，CILT 則是會將考試轉換成中文，使考生較不容易受到文字的影響與隔閡，不過協會仍是鼓勵懂英文，只要將英文懂到專業是很不容易的事情，因而不是很實際除非是策略面的需求，否則一、二、三級

仍然是可以用中文來考試與教授。除了因為社會的變遷而導致工程物流面較為市場萎縮外，SOLE 也較為偏向自修再來考試，不過考試也不好考，但是它目前已經有本土化修飾，結合了一些通識教育，與原先 SOLE 的認證精神已經不一樣。所以協會認為既然要學就要學原汁原味的，為了應證當初的想法是否正確，協會也藉由學員的心得來信而獲知情況，從某位學員的學習過程中去知道這些知識使其瞭解到物流並非想像中那麼困難的事情，因而在結束工程師班後繼續準備三級的考試，一路下來覺得非常的充實，實務與知識兼備，更因而準備去報考研究所。

- 協會在進行證書的培訓、設計、發照等等過程之中，有面臨到哪些問題呢？政府單位如果希望能夠促進這個產業發展的話，您認為政府可以在這之中扮演什麼樣的角色呢？

Q-1 政府的發心很好，動機也非常的正確，也肯花錢，但是目前來說協會之間仍然會有著競爭，因而政府單位所想到的是採取雨露均沾的方式，不同的協會皆有著不同的特色，應該都要去照顧，這樣的結果造成很多資源方面不能夠去選擇最佳的制度去做落實，因而認為這是一個較大的問題，例如：政策上，商業司方面也常常在談，一下用這個方式、再來用那個方式，過兩年要再用什麼方式我們也不知道，有時反而也表示其用意很好，但是為了面面俱到，因而不論證書制度嚴不嚴謹、好不好，全部通通都有，這樣子就不會造成抱怨。但是就我個人來說，它應該要好好的去思考這個證書制度發展的歷史、沿革、精神、品質、市場面、應用面，然後腳踏實地的把系統來落實，甚至是否需要設計一套專屬於我們台灣特有的系統，但是我認為物流原理都一樣，系統管理的流程也一樣，只是在於執行是否徹底而已，這時也不是閉門造車，也是應該要去看看先進國家的，甚至是委託其來幫忙設計一套台灣系統，與我們的學者一同來編制一套符合我們台灣的，認證的精神、流程、制度、老師的培訓我們來跟你學，可是認證的教材我們希望共同來合作，將系統於台灣落實，當然也要考慮到現實面，例如：現在台商投資最多的是在什麼地方？這個系統如能與那個地方有所銜接時，我認為這才是好的系統。用這樣的角度來看會好一點，而不是到處蒐集資料然後我們大家坐下來弄一套系統，這樣的結果將是不實際，應該跟比較好的國家組成顧問團，向他們取經並做適度的本土化並考量到台灣的企業國際化的特有環境特色，種種方面皆納入考量這樣的系統才會是好的系統。