
以三個中國固有思想增強中國製造業之服務取向

劉鈞憲

明新科技大學

論文編號：IJCS2009002

收稿 2009 年 2 月 2 日→第一次修正 2009 年 6 月 4 日→第二次修正 2009 年 7 月 25 日→正式接受 2009 年 8 月 20 日

過去十幾年來，由於勞力成本低廉，中國吸引了全球的公司將勞力密集工業移去，而成為全球製造工廠。這些中國工廠以代工方式，將產品以極低的價格賣給國際公司，幾無利潤。於此低利潤下，廠商為節省成本，不惜污染環境，及造成毒奶粉及毒玩具等工安事件，傷害了很多中國及外國人，究其原因，這些代工業者只願引進西方技術，對會增加成本之良好實務規範及倫理卻無考慮引進。為解決此代工低利潤問題，本研究建議一概念性之商業模式，將更多的服務成份加入所製造之產品，以增加利潤，但由於歷史原因，大部份中國人缺乏服務之概念。為克服此困難，本文以台灣過去 30 年代工之經驗為師，建議了一考慮到環境因素的服務化模式稱為產品服務系統（PSS），其中，環境因素是由逆物流服務來達成。本研究將中國固有思想與產品服務系統整合而成為一完整之產品服務系統，將其融入產品服務系統的五個流程中，作為良好實務規範及倫理，使代工廠的員工於日常工作中，由於此固有思想的融入，而能將服務概念內化於心，故能有效執行產品服務系統，並顧慮到環境因素。本文於結論，對研究限制及未來研究亦作些討論。

關鍵詞：服務化、產品服務系統、儒家、道家、佛家。

智慧藏