

I、請就貴公司和貴公司最主要的一家客戶公司的互動關係圈選下列 8 項問題：

| | | | | | | |
|-------|----|----|-----|---|---|------|
| -3 | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 極度不同意 | | | 無意見 | | | 極度同意 |

1. 因為我們和我們的主要客戶有長期的生意往來關係，
所有的業務程序都已清楚明瞭化。
2. 因為我們和我們的主要客戶有長期的生意往來關係，
我們彼此可以深入快速瞭解對方。
3. 我們和我們主要客戶的往來期間從未覺得有被對方誤導過。
4. 在我們和我們主要客戶的關係裏，雙方都同意任何一方不可
提出對另外一方會造成重大損失的要求。
5. 在我們和我們主要客戶的關係裏，雙方都同意比較強勢的
一方不可只顧追求它本身單方面的利益。
6. 在我們和我們主要客戶的關係裏，非正式的同意和正式
的合約具有相同的效力。
7. 請問此主要客戶廠商的國籍是那裏？_____國。
8. 請問此主要客戶廠商最近三年平均採購額佔貴公司總銷售額大約有多少？_____ %

II、請就貴公司和貴公司最主要的一家客戶之間的學習情況圈選下列 12 項問題：

| | | | | | | |
|----|----|----|---|---|---|---|
| -3 | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
|----|----|----|---|---|---|---|

1. 我們公司向我們最主要客戶學習到很多專業知識。
2. 我們公司已降低對我們最主要客戶專業知識的依賴。
3. 我們公司已充分吸收並運用從我們最主要客戶所學得的
專業知識。
4. 我們公司和最主要客戶共同創造新的專業知識。
5. 我們公司提供專業知識給最主要客戶提升其競爭力。
6. 我們公司的專業知識幫助最主要客戶持續創新。
7. 我們公司的最主要客戶的專業技術容易以文字語言表達。
8. 我們公司的最主要客戶的專業技術偏向外顯而非內隱。
9. 我們公司的最主要客戶有特定的政策限制其專業知識和
外人的分享。
10. 我們公司的最主要客戶非常小心保護其專業知識。
11. 我們公司的最主要客戶作業方式和我們極為類似。
12. 我們公司的最主要客戶管理風格和組織文化和我們極為
類似。

III、請就貴公司和貴公司最主要的一家客戶之間的學習項目圈選下列6項問題：

| | | | | | | |
|-------|----|----|-----|---|---|------|
| -3 | -2 | -1 | 0 | 1 | 2 | 3 |
| 極度不同意 | | | 無意見 | | | 極度同意 |

- 1.我們向我們最主要的客戶積極充份在研究開發進行學習
- 2.我們向我們最主要的客戶積極充份在生產技術進行學習
- 3.我們向我們最主要的客戶積極充份在人力資源進行學習
- 4.我們向我們最主要的客戶積極充份在行銷管理進行學習
- 5.我們向我們最主要的客戶積極充份在財務管理進行學習
- 6.我們向我們最主要的客戶積極充份在策略管理進行學習

IV、請就貴公司大多數員工的現有價值觀圈選下列5項問題：

-3 -2 -1 0 1 2 3

- 1.我們公司致力於提供優良產品以提昇我國產品形象。
- 2.我們公司希望和國外客戶之間能有彼此互相學習之處。
- 3.我們公司認為提昇台灣的國際形象亦是企業的社會責任之一。
- 4.我們公司覺得我們的產品就是公司整體精神的化身。
- 5.我們公司以身為一家台灣企業為榮。

V、請就貴公司大多數員工的情況圈選下列各項問題：

-3 -2 -1 0 1 2 3

- 1.提出建設性的意見來改善公司的經營。
- 2.積極出席公司各項會議。
- 3.願意協助新同仁適應工作環境。
- 4.願意幫助同仁解決工作相關問題。
- 5.願意和同仁協調和溝通。
- 6.不介意接受新的或挑戰性的工作。
- 7.努力自我學習以提高工作品質。

VI、交易對象關係

- 1.請問和貴公司有業務往來的其它公司有多少家和貴公司之間的關係是僅止於單純市場交易對象？(1) _____% (佔所有往來廠商家數的%)。而又有多少家是屬於長期合作夥伴？(2) _____% ((1)+(2)=100%)

VII、為貴公司分類(策略)

組織可以按不同構面分類，組織所提供的產品/服務和其活動市場等的改變是其一。以下的描述為三家公司在此一構面所表現出的不同經營方式。此外尚有第四家公司，而它的經營方式根本就忽略此一構面。以上的四家公司沒有任何一家是絕對的所謂“好”或“壞”公司，請挑選最像貴公司的一家。

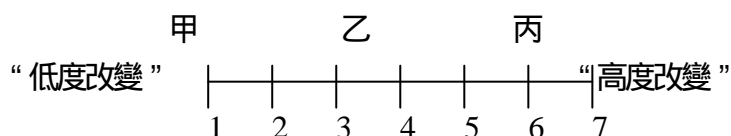
公司甲提供固定較少變化的服務和設備作為它在產業競爭的利基。公司甲並未走在產業新服務和市場發展的尖端，它通常忽略對目前經營無直接響的改變，而專注於做好它目前現有的業務範圍。

公司乙維持固定的服務範圍之外，尚同時採納一些新的具有潛力的服務和市場發展。它很少是第一家提供某項新服務或設備的公司。然而，透過仔細觀察其它機構的作法，如公司丙(請參見下段)，公司乙嘗試跟著提供比較精簡成本或完善規劃的服務。

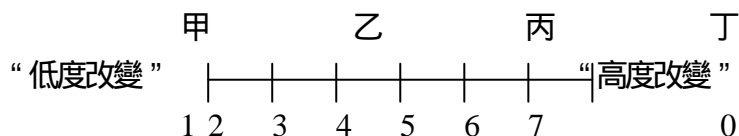
公司丙經常更新(添加)它的服務設備範圍，它持續嘗試開拓新領域，成為第一個提供新服務和新市場的公司，即使並不是所有這些努力最後都能非常成功。公司丙對市場需求或機會的早期訊息反映相當快速。

公司丁無法依它改變它的服務或市場的方式來加以明確分類，它在此一構面並無一持續的作法。有時此家公司會很早進入新的領域，有時它則要等到確定能相當成功才會進入，而有時則必須是被外在環境變化的迫使才會進行改變它的服務市場。

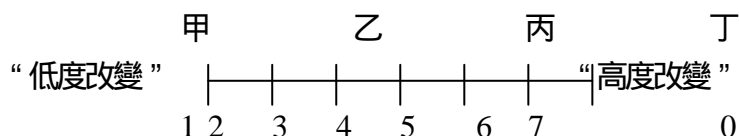
公司甲，乙和丙可以被放在一條有7個點點的評分線上來衡量服務市場改變如下：



1.請圈選最能反映貴公司目前狀況的數目(或選擇公司丁)



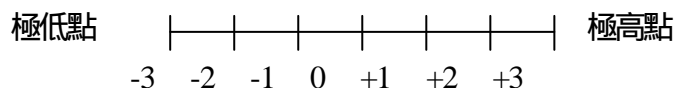
2.請圈選最能反映貴公司兩年前狀況的數目(或選擇公司丁)



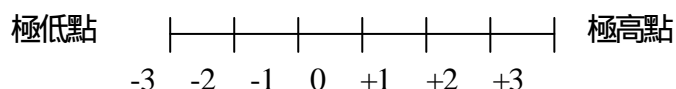
VIII、網路成員地位

1.請問貴公司最主要的客戶每年營業額大約有多少？美金_____萬元

2.相對於貴公司最主要的客戶，貴公司的社會地位大約處在那一點？



3.相對於貴公司的競爭同業，貴公司的社會地位大約處在那一點？



IX、網路學習專有性

- 1.請問貴公司最主要的客戶離貴公司地理距離大約有多遠？_____公里
- 2.如果貴公司最主要的客戶不再和貴公司有生意往來，則貴公司的全部資本投資有多少百分比將因此受損？_____ %。
- 3.請問貴公司和最主要的客戶每年一共大概會進行多少時間的高階管理人員面對面互相溝通？_____小時
4. 請問貴公司和最主要的客戶每年一共大概會進行多少時間的技術人員面對面互相溝通？____小時
- 5.請問貴公司每年平均有多少技術人員長期進駐最主要的客戶內部？_____人

X、基本資料

- 1.請問貴公司自創品牌 (OBM) 的銷售額佔總銷售額大約有多少？_____ %
- 2.請問貴公司的研究開發費用 (R&D) 佔總銷售額大概多少？_____ %
- 3.請問貴公司新產品上市時間和競爭對手相比大概是下列那一種情形？

| | | |
|--------------|--------------|--------------|
| 領先 3/4 的競爭對手 | 領先 2/4 的競爭對手 | 領先 1/4 的競爭對手 |
| 同時推出 | 落後 1/4 的競爭對手 | 落後 2/4 的競爭對手 |
| 落後 3/4 的競爭對手 | | |
- 4.和貴公司競爭對手相比，貴公司的主要產品技術領先同業。

| | | | | | | |
|-------|----|----|---|----|----|------|
| 極度不同意 | | | | | | 極度同意 |
| -3 | -2 | -1 | 0 | +1 | +2 | +3 |
- 5.和貴公司主要競爭對手相比，貴公司對本身的總體經營績效滿意嗎？

| | | | | | | |
|------|----|----|---|----|----|-----|
| 很不滿意 | | | | | | 很滿意 |
| -3 | -2 | -1 | 0 | +1 | +2 | +3 |
- 6.和貴公司自己的理想相比，貴公司對本身的總體經營績效滿意嗎？

| | | | | | | |
|------|----|----|---|----|----|-----|
| 很不滿意 | | | | | | 很滿意 |
| -3 | -2 | -1 | 0 | +1 | +2 | +3 |
- 7.請問您的職位是：_____
- 8.請問您在貴公司服務有多久了？_____年
- 9.請問您的專長在哪一方面？

| | | | |
|----|------|------|------|
| 製造 | 行銷 | 財務 | 人力資源 |
| 資訊 | 一般管理 | 研究發展 | 其它 |
- 10.請問貴公司創立已有多少年？_____年
- 11.請問貴公司有多少家海外子公司？_____家
- 12.請問貴公司去年外銷金額佔總銷售額大約有多少？_____ %

非常感謝您填完此份問卷，請將問卷翻到最後一面背面反折後寄回（不須再貼郵票）。一待我們有初步結果，將即刻寄上一份報告摘要請您參考。謝謝您的熱心參與。

請翻到背面反折寄回

(國內郵資已付，請沿線摺疊、裝訂後寄回。謝謝您！)

| | | |
|---|---|---|
| 6 | 2 | 1 |
|---|---|---|

嘉義縣民雄鄉三興村一六 號
國立中正大學企業管理研究所

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 洪 | 清 | 德 | 先 | 生 | 收 |
|---|---|---|---|---|---|

寄