



CIS

擦亮大甲鎮農會 的金字招牌

／張珮瑜



在大街小巷，不同的鄉鎮都有不同的在地指標，台灣的三百多個鄉鎮裡，往往是當地的農會扮演這個舉足輕重的角色。以稻米之鄉稱著的大甲鎮也不例外，座落在文武路上的大甲鎮農會已經在這裡挺立了64年，追溯大甲鎮農會的成長軌跡，早在民國4年時，因為需要而落地生根，開始提供大甲人在地的服務，從僅僅是「大甲信用組合」的組織，幾經改變，它已經是與鎮民生活上息息相關的農會。3年前，更有鑑於時代的改變，大甲鎮農會導入企業管理新觀念 CIS，步出一個新的起點。

醞釀十年的新起點

其實，這個轉變的起點，並不是開始在3年前，大甲鎮農會劉松齡總幹事說，早在70年代，大甲鎮農會就相當重視員工的在職訓練並編列預算，是衆多農會中比較特殊的，讓員工參加農訓協會、基層金融中心、大專院校等的教育課程，或是與企管顧問公司、中國生產力中心合作辦理演講，劉總幹事表示，在不斷接觸到新知之後，漸漸產生一些新的感受，認為農會應該要轉型，以因應時代的需要。

民國80年，劉總幹事在偶然的機會中和現任農委會輔導處邱湧忠副處長提到這個想法，當時邱湧忠副處長還是農民輔導科的科長向劉總幹事表示，農委會正準備引進在不少工商服務業中成功實施的企業識別體系觀念，「Follow me」邱副處長笑著說，叫劉總幹事別心急，和農委會一起來做 CIS，從那時候起，大甲鎮農會便開始為導入 CIS 做準備，利用各種機會讓員工接觸到 CIS 的觀念和訊息。

為什麼農會應該要轉型？

台灣的農會在過去40年扮演舉足輕重的



大甲鎮農會的特產



角色，它普遍深入農村，保障農民權益、提高農民知識技能、促進農業現代化、增進農民收益等等，但是由於農業面臨經濟和貿易自由化的衝擊，以及產銷結構僵化的影響，都使農會走到該轉型的時候了。

為什麼農會需要轉型？「在於農業整體的競爭力降低，」劉總幹事分析。農會生存的兩大命脈，分別是供銷和信用業務，都受到不小的衝擊。

供銷業務在競爭越來越激烈的工商業社會，遇到成本高的瓶頸，再加上農會在行銷方面的能力原本就比較薄弱，在推展業務時，常常有使不上力的感覺，「萌發了我們必須尋求突破的想法，借鏡商業的經驗和作法，將農會從觀念、行為和形象做整合。」劉總幹事說。

另外信用業務也因社會型態的轉變以及新的競爭者的加入，使得農會分到的大餅越來越小。「信用業務雖然不是農會的主要業務，但是不諱言，是農會財力的主要來源。在過去農產品外銷的時期，大甲是外銷洋菇的重鎮，最多曾達到7家工廠，做外銷就必須辦外匯，但是農會無法辦理，因此有許多相關的客戶就流失了。」劉總幹事說。

從日據時期的2層樓平房，到目前的8層

米博士是大甲鎮農會的吉祥物

的辦公大樓和分散在日南、順天、西岐、幼獅社區和庄美的5個分部，大甲鎮農會隨著台灣經驗的奇蹟成長，當經濟成長的接力棒由農業交到工商業的手中之後，時代環境也改變了，劉總幹事對此感受特別深刻，經歷農業之鄉蛻變為工業城鎮，在轉變過程中的每一點，都使大甲鎮農會的經營，因為外在條件的限制，路走得更加艱辛。

「後來三和塑膠在大甲發展起來，而且正好是謝東閔先生提倡「客廳即工廠」的時候，以三和塑膠為中心所發展出來的周邊衛星工廠，以及獨立三和塑膠之外的大小大小工廠，幾乎都是做皮包加工然後外銷，全盛時期到達六百多家，許多是農家子弟學會一技之長，自己出來開工廠，他們為了往來結匯方便，紛紛把原來的帳戶從農會轉到銀行。現在大甲以捷安特出名，捷安特也同樣是做外銷，也有更多的農家子弟轉型，又將農會的客戶帶走。」劉總幹事說，「這些原因都迫使我們必須要轉變，要從所謂的行銷、包裝和新產品的開發著手。」

在地農會的理想

當時農委會輔導農會建立 CIS，是希望農民團體在組織文化、服務品質及視覺外觀方面，能夠因應時代的轉變而調整，使其具有現代化經營、管理及行銷的理念，提昇農會形象、效率和農產品競爭力。



大甲鎮農會劉松齡總幹事



CIS 的推動是由理念識別 (MI) 、行為識別 (BI) 和視覺識別 (VI) 三方面來改變農會經營的體質。劉總幹事表示，在 CIS 的推動中，視覺識別 (VI) 是最容易做到，只要請到適當的顧問公司，把應當花的錢花下去，就有一個亮麗的外表，但是問題並沒有解決。

要強化經營實力，落實農會功能，仍需要有目標明確的經營理念和動機強烈的使命感，做為背後推動的力量來源。大甲鎮農會訂定了「專業自信」、「前瞻創意」、「積極負責」、「坦然合作」的經營理念做為前進未來的指標，而推動它成長的，則是「成為繁榮地方、關懷社區的在地農會」的理想。

CIS 的成功

源於最寶貴的「人和」資產

然而大甲鎮農會有什麼樣的優勢去達到這個「繁榮地方、關懷社區的在地農會」的理想呢？

縱觀大甲的地理和經濟環境，不論是從農業或是金融方面的觀點來看，都不是具有

最好的條件。天時、地利雖然不盡理想，但是劉總幹事非常引以為傲的是大甲鎮農會擁有三個條件中最寶貴的「人和」資產。「從農會內部的聘任人員和外部的選任人員，擴大到與地方上的互動，例如以前和農會關係最密切的農民、組織機關，我們都維持良好的關係。」大家一團和氣，這也是大甲鎮農會能夠容易地推動 CIS 、改善農會體質的原因之一。

推動 CIS 之後，大甲鎮農會注入那些新的活力呢？劉總幹事認為，「在我們推動的過程中，特別做到流程的改善，將它合理化」，例如大甲鎮農會對於「信用部放款流程」、「會員申請入會流程」、「信用部徵信流程」等十多項的作業流程予以重新盤點與檢討，並動員、訓練農會員工成立業務流程改善小組，使管理技術確實移轉。

農會的形象定位，受到農會弊端、擠兌、黑金介入選舉事件的影響，大眾對於農會的印象不少是負面多於正面，不過，推動 CIS 使大甲鎮農會對未來沒有徬徨，卻有更多的期許。

無毒、零污染
施肥、驅蟲、防病
一次完成

三效合一天然膠體有機肥
3 in 1 Natural Mucilage Organic Fertilizer

超生化 - 3 號

B-3

根據美國佛羅里達州立大學對八個國家；美國、英國、日本、德國、荷蘭、紐西蘭、澳洲、法國等作有機農產品的市場調查，報告中指出在1991年有機農產品的市場是3.2%，到1997年已到達13.7%，在有機農產品的消費趨勢與現實生活的需求，預測在2000年將超過28.7%，據報告指出有機農產品的售價約在每公斤新台幣86.5元至256元之平穩狀態持續6年，有機農業之經營是以技術為導向，除電腦業、石化工業、生物科技之外有機農業也是明星產業之一，美國生化博士Schwarz.K在1992年就發表：「75%的癌症患者均可預防，特別值得注意的是有機農產品。」英國病理學專家Herbert博士於1995年發表一項調查結果「充份的攝取有機蔬菜的人致癌機率會減少三分之一。」食物可延緩生命，不良的食物將會後患無窮。化學肥料硝酸鹽使用在植物以離子狀態堆積在農作物的液胞內，未被還原前會長時間殘留在植物的葉面細胞，隨著食物進入人體胃內，在酸性條件下與魚、肉類蛋白質的分解物，胺(Amine)化合成二甲基亞硝胺成為致癌物質，化學肥料可增加植物的光合成能量，增加葉綠素的濃度，也同時提高單寧[Tannin]植物鹼的合成量增加蔬菜的苦澀味單寧進入人體被胃酸水解為沒食子酸[Gallic acid]兒茶酸[Protocatechuic acid]水不溶性的紅酚[Phlobaphenes]，等多種酚物質，它除了能沉澱蛋白質、澱粉、微量元素，使人體營養失去平衡，產生凝血作用影響血液循環，也能抑制胃酶的分解活性，強迫胃酸分泌，引發胃壁穿孔，消化不良等胃疾。有機農產品的商品價值會改變市場結構，其高難度的技術會產生適者生存的淘汰方式將篩選出台灣的農業精英，達到「人盡其才物盡其用」的精緻農業，有機農法除了不使用農藥、化學肥料更重要的是如何讓植物能合成出真正俱有抗癌、抗自由基的有效成份，三效合一天然膠體B-3是唯一能促進十字花科蔬菜、果樹及其它作物合成出下列有效成份；硫胺胡蘿蔔素[Sulforaphane]吲哚碳化醇[Indole carbinol]、葉酸素、黃體素[Lutein]β-胡蘿蔔素[β-carotene]只要使用正確的肥料葉菜類會合成出大量的β-胡蘿蔔素，有機農業是製造財富的產業。

▲肥料登記證號碼：台製質字15601 號

▲保證成份：全氮2.6% 水溶性氧化鉀2.4%

優業企業有限公司

製造商：

連絡處：高雄市鹽埕區新樂街54號

電話：07-5336423 • 5518352



劉總幹事常常比喻台灣農會是一列火車，大甲鎮農會是其中的一節車廂，「我們好，也許造成左右相鄰的車廂也被人家肯定，但是其他的農會不好，也會影響我們，因為社會大眾看的是整體。大甲鎮農會辦活動如果辦得很好，新聞上電子媒體，頂多上地方上的第四台，平面媒體只不過是地方版或中部版，但是如果比較負面的報導常常上二版，這是我們無奈的地方，也是我們迫切需要改變的地方。」

這一方面，大甲鎮農會也因為顧問公司經驗和技術的轉移，對於形象的經營有新的觀點和作法。「地方的公益活動雖然以前常常辦，但是那是一種土法鍊鋼的作法，現在有專家指導我們，比較有計畫、系統來做，和外界的關係也擴展到地方的工商業，有進一步的互動，使我們獲得不少地方上的肯定」劉總幹事說，「相對以往，我們比過去更有信心」。

眼光放天下，心繫大甲人

未來，在大甲鎮農會的規劃裡，以大甲

鎮為點，藉由商品的流通與各地，延伸成線，再連線為面，建立聯盟關係。在大甲，農會將站在服務的角色，提供農業新資訊、金融理財、生涯規劃等等，成為一個與大甲人共榮共享的在地農會，而事業體的範圍則是擴大到全國，大甲的良質米就是一個例子，台灣頭到台灣尾都有人吃，將大甲由點拉成線，再推成面，但是心仍舊是在大甲，回饋地方的心永遠不變。

□

永續農業經營管理

專業經營

燻炭(炭化稻殼) · 木醋液
益鈣(有機鈣元) · 茵益(糖蜜)
朝陽有機液肥 · 光能微生物

光益農化工廠有限公司
台中縣潭子鄉
中山路三段493巷42弄17號
電話：(04)5341300
傳真：(04)5341440

非農藥防治 ◆ 有機栽培推廣

苗木
批發



◎ 紅肉種：

有(香龍)(金龍)(祥龍)(冬龍)(天龍)，多項台灣改良種及外國進口原種苗木，大量批發、零售。

◎ 白肉種：

果實大，1台斤至1公斤，百選一好品種，適合台灣栽種。
高產量。1分地3年生可收1萬斤。

- ◎ 無農藥、無病害、豐產、高甜度。
- ◎ 栽種手冊：附回郵向本苗圃索取。