

個案一：

X 公司是一間大型觀光遊樂服務事業，經營三年餘，業績蒸蒸日上，故決定拓展營業，將面積擴大 30%，且增加服務設施，亦因此增加約 20 名服務人力之需求，業務包括高空遊樂設施操作、園藝作業、出口管制（遊客離場之出口管理工作），與非技術性的簡單現場清理工作（如垃圾撿拾等）四類。由於該事業場地環境優美，空氣清新，吸引許多中高齡人士自願擔任志工，只為了能免費進場享用良好的環境。因此該公司決定這 20 名員工，部分聘用專職員工，部分聘請志工。如果您是該事業主管，您會如何決定這 20 名員工的分配？請述明您的理由。(50%)

個案二：

(前言：這是個典型的人力資源分配問題，俗話說，人多好辦事，但是投入的人力與資源越多，成本就越高，在不增加成本的條件下，要如何達成目標呢??)

ABC 公司為一大型高科技公司，公司為生產半導體相關之設備與晶片，近年來公司為了節省成本，將公司設備的「保養」與「清潔」部分外包，由派遣公司負責人力與清潔材料的分配，ABC 公司依實際使用狀況，支付派遣公司所規劃之人力與清潔材料費用。(請注意：XYZ 公司派多少人進駐，ABC 就要付多少錢，而不像”全包式”的合約，不管 XYZ 公司派遣多少人，ABC 公司只支付一定的金額)

之前與 ABC 公司簽約的 DEF 派遣公司因合約中止，在 ABC 公司重新招標議價後，此外包業務由 XYZ 派遣公司取得。在 XYZ 公司與其派遣人員擔任設備保養與清潔工作之後，ABC 公司發現，在全部相同的 10 條生產線中，其中 4 條生產線發生問題，良率開始下降，經過 ABC 公司的調查之後，發現是因為設備保養與清潔工作不夠確實而導致。根據合約規定，如果因設備保養與清潔工作而影響良率，XYZ 派遣公司將被 ABC 公司處以扣款與罰款處分。

在最近一次的會議中，ABC 公司跟 XYZ 派遣公司聲明，扣款與罰款並不是 ABC 公司所期望看到的，也不是解決問題的方法，希望 XYZ 派遣公司能夠盡快找出解決之道。XYZ 派遣公司則提出，10 條

相同的生產線，為何 6 條 OK，另外 4 條有問題，他們也想不出原因，因為他們的人員都是依照標準作業程序來進行。後來經過反覆討論的結果，可能的原因是，有問題的 4 條生產線，其廠房面積比另外 6 條都來的大，且都集中在科學園區靠近高速公路的那一側，有沒有可能是因為面積太大，加上靠近高速公路，噪音與空氣汙染造成良率不佳。（期間 XYZ 派遣公司有偷偷跟 DEF 公司打聽，才知道當時 DEF 公司未能續約，就是因為這 4 條生產線良率降低的問題，DEF 公司一直無法解決）

基於以上理由，XYZ 派遣公司向 ABC 公司提出短期與長期的改善計畫，短期間在有問題的 4 條生產線上，增加保養與清潔的派遣人力，長期將建議 ABC 公司增設防塵與防震動之設備，以減少這 4 條生產線的損失。

ABC 公司聽完，大為憤怒，因為這都是要增加 ABC 公司支出的做法，某位主管更提到：「如果可以增加成本，當年就讓 DEF 公司繼續承作就好，也輪不到你們公司來得標。」而且，空間大與緊鄰高速公路的變因也只是臆測，也沒有科學的數據來證明。因此，ABC 公司堅持在短期內，再不增加 ABC 公司支出的情況下，馬上解決問題。但是 ABC 公司也允許 XYZ 公司提出一個改善的長期計畫。

【問題】

1. 請就短期改善，提出您的建議做法?(20%)
2. 請就長期改善，提出您的建議做法?(30%) – (提示，如何說服 ABC 公司投資防塵與防震動??)