

3

TAIWAN  
LABOR  
QUARTERLY



勞工  
心聲

# 以「愛」作為原動力

## 堅持做對的事情－吳欣璇

採訪撰文 蔡佩吟



在大學時期主修會計的吳欣璇，在求學時期即進入父親創立的化粧品公司擔任會計人員，畢業後和先生承襲父親的開發技術及舊有資源，成立了波飛特股份有限公司；皆是商學院畢業的兩人，有著比一般創業者更加清晰的思緒，而新成立的公司專門製造毛髮清潔商品，並以研發溫和、安全的清潔配方為主，要讓消費者買得放心、用得安心。

## 承襲舊有技術 研發全新品項

波飛特股份有限公司的創辦人吳欣璇，在考取大學時，原本有機會選擇自己喜愛的中文系所，但由於當時父親的化粧品公司甫成立，為了協助父親的事業，她選擇進入中興大學會計系就讀。吳欣璇在父親的公司擔任會計人員近八年的時間，期間也學習到相關研發技術；直到 2008 年遇上金融風暴，父親有意結束公司營運，不忍看到父親一生心血付諸東流，吳欣璇和先生向父親學習相關製造技術，而在這樣的機緣之下，也促成了波飛特股份有限公司的成立。

由於大學時期就讀商學院的關係，吳欣璇知道政府對於特定創業者，皆有給予相當妥善的協助，因此在決定創業時，便上網搜尋相關資料，也因此得知微型創業鳳凰計畫。吳欣璇表示，從最基本的資金籌備及貸款優惠、專業顧問的評估及建議，到公司成立之後的相關協助，對創業者來說都是相當重要的資

源。像是在最初成立公司時，顧問就表示在國外有許多有機、天然的產品，建議吳欣璇夫妻可以朝這方面研發，於是造就波飛特公司從最初純粹研發、製造髮品，到如今致力於研發較為天然、無毒的品項。吳欣璇認為，剛開始決定公司定位及產品亮點時，她與先生總會遇上許多瓶頸及盲點，因此顧問專業而客觀的建議，對他們的幫助及影響是相當直接與深遠的。

## 女兒的誕生 促成新產品的研發

起初父親創立的化粧品公司，以製造洗髮精、護髮油、髮雕等髮品為主，吳欣璇以此為基底，持續研發相關品項，直到大女兒的誕生，才讓波飛特





公司有了重大的轉型。由於女兒屬於過敏體質，於是愛女心切的吳欣璇，和先生投入研發較為溫和、安全的洗髮、沐浴產品，以天然原料製造出較不傷肌膚的清潔用品。除此之外，由於吳欣璇在懷孕時膚質改變，先生便著手研發適合敏感性膚質的配方，因著這份疼惜家人的心，吳欣璇與先生不斷研發新產品，從原先單純製造髮品，到如今跨足臉部肌膚保養、嬰幼兒洗髮沐浴用品，更和台灣知名品牌合作，生產寵物洗毛精系列，如今有了自己的品牌，在國內外也都培養出固定的消費客群。

談到創業所面臨到的困境，吳欣璇苦笑表示：「困境好像一直都存在著！」她提到前陣子食安風暴最為嚴重時，也對他們造成不小的壓力，原來食品與化

粧品核管同屬衛福部食藥署，因此從食安問題發生後，衛福部便不定期稽核相關工廠，而網路上似是而非的言論，也讓他們必須耗費心力去告訴消費者正確的相關資訊。然而對吳欣璇夫妻而言，並不是認為衛福部的稽核造成他們額外的負擔，而是擔心自己所販售的產品是否含有任何會危害人體的成分，因此，吳欣璇夫妻會先將產品自行檢驗，將一切有危害人體疑慮的原料做替換，然而一樣成分的替換，就代表整個產品必須重頭研發，而如此大費周章，就是要對向他們購買產品的消費者負責；除了原料問題，許多客戶將產品帶到內蒙古、模里西斯等氣候較極端的區域，也讓他們針對這些特殊地區，研發出適合極端氣候的產品，不間斷的改良再改良，著實耗費了不少人力、物力。





說到底，壓力與困境不是外在環境所迫，而是來自吳欣璇夫妻對品質的堅持。吳欣璇笑說：「我們的研發成本就等同於沉沒成本吧！」然而這些聽來吃力不討好的舉動，對他們兩人來說，卻是對自我的考驗與不斷突破，也希望有他們站在第一線的嚴格把關，能讓消費者使用到安全無虞的產品。

## 自己能做到的事 沒理由放棄不做

在不斷研發新產品以及原料的替換之下，波飛特公司所研發製造的產品高達一百多個品項，足以見得吳欣璇夫妻的用心；而在這個吃的、喝的、用的產品都有毒的時代，他們對於天然原料的執著更顯珍貴。然而扣除掉人力、物力的損耗成本後，其實賺得盈餘所剩無幾，對此吳欣璇表示：「自己可以做到的事，為什麼不做呢？」堅持品質，不但



能成為波飛特優於同業的優勢，也讓他們從工作中獲得滿滿的成就感，更重要的是，研發出的產品，能讓家人用得安心，盡自己最大能力為孩子打造一個無毒的環境。

而當提到在創業過程中最想要感謝的人，吳欣璇認為先生絕對當之無愧，想起先生從一開始對這行完全不熟悉，一直到現在，常常為了研發新產品忙到焦頭爛額，而這家公司從無到有，到如今公司產品受到消費者的肯定，建立起良好信用，靠得也是夫妻倆的互相扶持與體諒。除了先生之外，吳欣璇的父親早期從業務做起，到後期參與研發工作，再到後來自行創立公司，將技術傳承給下一代，父親也一直都是她最得以信賴的專業顧問。

公司成立八年多來，憑藉著良心研發每一項產品，不但在業界建立起良好口碑，在去年十月更創立自己的品牌，而其間參賽獲獎的肯定，也鼓舞了吳欣璇夫妻，讓他們更有動力、繼續堅持做對的事，在未來，吳欣璇也計畫將公司業務向海外拓展，從東南亞開始，漸漸將好東西分享到國外，也讓更多人得以受惠。☺



# 機會是留給準備好的人

## 為夢想不畏困境的

## 程宇利

採訪撰文 蔡佩吟



曾在百貨公司擔任櫃檯服務人員長達十年的程宇利，其實最愛的一直是烘焙，也一直想將烘焙當作畢生志業，因此在這十年之間，她不斷進修，善用政府補助的職訓課程，等待機會、蓄勢待發。在一年多前，宇利看到了夢想中的店面，於是勇敢創業，憑藉自己一步一腳印的努力，加上勞動力發展署全方面的協助，讓她得以在 40 歲時完成自己的夢想。

## 積極進修 等待良機

位在屏東市空翔里的 Lili 手作烘焙，和印象中的麵包店很不一樣，若不是那塊小小的招牌，可能會讓人以為那是一棟復古的紅磚老屋；店內延續著懷舊風格，午後一抹陽光灑進，讓來到這裡的顧客得以好好放鬆身心。這樣一家特別的烘焙坊，是宇利歷經十多年的進修淬鍊而出的，在自行創業之前，她是百貨公司的櫃檯服務人員，從休閒品牌服飾到金飾類，宇利前後換了幾個櫃位，原因皆是因為不願每天做相同的工作、過著一成不變的生活。在約莫 40 歲時，宇利決定轉換跑道，雖然在這十年間，她考取了不少餐飲執照，但因為年齡限制，在找尋工作的過程中遭受不少挫折，但也由於這樣的困境，讓她決定自行創業，開設一家屬於自己的烘焙坊。

剛開始，宇利先成立工作室，從網路販售做起，然而訂單不是天天都有，為了生計，宇利在網路販售手作麵



包之餘，也重回百貨公司擔任櫃檯服務人員，那段時間可以說是蠟燭兩頭燒，但為了完成開店夢想，她還撥出時間參加勞動力發展署（時為職業訓練局，以下簡稱發展署）舉辦的地方小吃課程，以及充分利用政府對於求職者的課程補助，三年間 7 萬塊的補助，宇利在一年內就使用完畢，如此努力，就是希望可以從各方面的訓練培養實力。這樣日復一日的辛勤進修持續了兩年多，直到宇利看見了自己夢想中的店面正在招租，才開始實踐她一直以來的夢想。

決定開店後，宇利從網路上得知勞動部有針對部分創業者給予相關補助，於是她更加放心地開始著手計畫開店事宜，宇利表示，在資金籌備、產品行銷





方式、店內特色等方面，發展署都給予相當妥善的幫助，讓她的創業夢想順利地一步步逐漸實現，而在這樣天時、地利、人和的機緣之下，更讓她在不到兩個月的時間就準備就緒。

## 堅持手作烘焙 建立良好口碑

復古的老房子一直是宇利相當喜歡的風格，在成功租到喜歡的店面之後，店內裝潢也是宇利與一位木工師傅親手打造，在這樣獨特的店面之中，所販售的餐點當然也馬虎不得，不像一般麵包店主打多樣化商品供顧客選擇，Lili 手作烘焙販售的麵包，是從揉麵糰、發酵、製程，平均都需要耗費 5 小時左右的手作麵包，因此往往只有兩三樣品項；除了耗時之外，手作麵包在原料上的使用也相當講究，為了顧客的健康與麵包本身的口感，宇利特別選用日本進口麵粉、法國發酵奶油等原料，以不含化學

添加物為主要考量。雖然手作麵包的成本與需要花費的時間都高出一般麵包許多，但在這個食安問題層出不窮的社會，宇利希望她所販售的產品是能讓顧客安心選購、享用的，除此之外，這樣的特色也能建立起 Lili 手作烘焙獨樹一格的特色，讓 Lili 手作烘焙和市面上的麵包店有所區隔。

雖然因為微型創業鳳凰計畫的幫助，讓宇利的創業之路走得還算順遂，然而剛開始經營時，難免會遇到經營上的困難，像是因為手作麵包成本較高，因此單價自然也會高出一般麵包許多，這時宇利就要向顧客解釋手作麵包的特色，所幸真金不怕火煉，顧客在品嚐過宇利製作的麵包後，就能了解到手作麵包的獨特之處。靠著真材實料，宇利把握讓顧客回流的機會，而靠著街坊鄰居間的口耳相傳，Lili 手作烘焙逐漸打響知名度；除了好吃的餐點之外，店內獨特的復古風格、愜意的氛圍，也吸引許多

外地民衆前來朝聖，靠著社群網路的發達及打卡功能，更讓 Lili 手作烘焙的名氣向北部拓展，店內業績得以穩定成長。

## 完成夢想後的知足與幸福

當被問到創業過程中遭受到的困境，宇利表示因為有勞動部的協助，解決了許多本該面對的棘手問題，像是在貸款上的協助，讓宇利的資金得以做更靈活的運用，讓她在基本開銷之餘，還能逐步增設店內設備，使得所販售產品的品質更為優良；而當遇到問題時，也有許多好朋友、貴人協助，除了剛開始經營時要說服顧客接受單價較高的產品，曾有過一小段的過渡期之外，創業過程還算順利。但這樣的成就，所憑藉的也是宇利十年磨劍的淬鍊，也只有十年來的不斷進修，才能靠著真材實料的品質與爐火純青的技術，在不到兩年時間內做出口碑，除了當地顧客，也吸引遠道而來的外來客。



在完成創業夢想後，宇利特別想感謝發展署，在人生最徬徨的時候，藉由進修課程讓她更加明白自己對餐飲的熱愛；多方涉獵，也讓她確定自己想開一家烘焙坊的決心；受訓後的踏實，也讓她相信自己有能力完成畢生所願，而在受訓期間也遇到許多志同道合的好朋友，給了她許多鼓勵與幫助，這些都是在成功創業之外，得到最大的收穫。

在未來，雖然宇利也有開分店的打算，但是已經完成初步創業夢想的她，正享受著能將興趣做為事業的成就感，因此，她不急著進行下一步規劃，而是穩紮穩打、和店內兩個員工繼續細細經營 Lili 手作烘焙；而宇利也會不定期上網和網友分享當日限量餐點，透過網路的宣傳，要讓這家小小的烘焙坊激盪出更多能量，讓更多人可以來到這個位在臺灣南方的小店，遠離城市的喧囂，享受她精心製作的手作麵包，在這個古樸、愜意的環境盡情享受悠閒時光。☺



# 將健康當作事業

## 不斷挑戰自我的 蔡玲菁

採訪撰文 蔡佩吟

現年六十五歲的蔡玲菁，年輕時長期受過敏體質困擾，因而開始接觸有機食品，並在二十多年前成立店面販售有機產品，然而由於有機食品店在台南相當普及，加上前幾年食安風暴，民眾人心惶惶，使生意受到嚴重影響，讓蔡玲菁重新省思未來方向，進而決定加盟統一生機超市，用另外一種方式，繼續推廣她認為絕對不能被忽視的「健康」。



## 過敏體質 開始接觸生機飲食

從事有機食品販售約二十年的蔡玲菁，光是聽到她充滿活力與自信的聲音，聽不出來她年齡已達六十五歲。在此之前，蔡玲菁做的是和有機產品八竿子打不著的服飾業，之所以會接觸到有機產品，是因為本身鼻子嚴重過敏，看遍中醫、西醫都沒有起色，只能靠吃類固醇抑制，而當時在因緣際會之下，認識了雷久南博士與李秋涼女士，在那個有機產品尚未普及的年代，她們對生機飲食的提倡，讓蔡玲菁開始藉由飲食調理身體，原本的過敏體質也因此獲得明顯改善。

開始接觸生機飲食之後，蔡玲菁也在成大身心靈研習班擔任志工，由於自身經歷，讓她意識到飲食之於健康的重要，也開始致力於推廣生機飲食的好處。然而在台灣，有機產業在經營方面有一定程度的困難，尤其是在農委會極力推廣、有機產品店密集度最高的台南東區更為競爭，在苦心經營多年後，於兩年多前透過朋友的建議，加盟統一生機超市。

比起從前自行開店，加盟有好處也又壞處，以優點來說，像是前幾年食安風暴，許多民衆對於價格較高的有機食



品產生質疑：「賣這麼貴，真的有比較健康嗎？」而品牌較大的統一集團，便能上網公布食材來源、檢驗結果等資訊，詳細而清楚地向民衆說明，讓民衆得以安心消費。然而也因為是加盟，任何事情都需要遵照總公司要求，例如「裝潢」就是一筆額外開銷，以及為提升空間明亮度，也讓每個月的電費暴漲許多，而為了節省人力成本，對於店內的大小瑣事，蔡玲菁也必須親力親為……這些改變，都是蔡玲菁需要藉由時間去克服的。



## 多元行銷 減少產品虧損

決定加盟統一生機超市之後，許多問題便接踵而來，首先便是資金問題，蔡玲菁表示：「一般去銀行貸款相當困難，如果不是勞動部的協助，我這個年紀怎麼借得到錢？」因為符合勞動部「微型創業鳳凰計畫」的條件，在決定加盟不久後便接到勞動部的來信通知，原本不知道政府對創業者有提供此一補助的蔡玲菁，意外地靠著勞動部的協助，解決了當時的燃眉之急。七年的貸款年限，加上前兩年免利息的資金融通，



讓許多創業者在創業過程中，不必再因為資金問題而打退堂鼓。除了資金上的協助之外，包括公司行號的申請、以及經營上的專業課題，勞動部也會提供全程的創業輔導。蔡玲菁表示，如今創業已近三年時間，每當遇到問題，透過申請，勞動部也會安排專業顧問提供諮詢、持續關心每位創業者在創業後的後續發展，而這樣完善的配套措施，也讓蔡玲菁感到非常安心。

順利加盟後，蔡玲菁又面臨到銷售上的困難，當時由於食安風暴以及媒體的不實報導，造成民衆在飲食上特別挑剔、對有機食品也產生懷疑的態度，為此，政府更加嚴格把關，然而羊毛出在羊身上，這些額外費用，自然得反映在物價上，單價一提高，消費者接受度又因此降低，也造成業者在銷售上的困難。然而大環境的衝擊並沒有打倒蔡玲菁，她轉而藉由直接使用店內販售的食品料理機吸引消費者注意，也順便教導消費者如何烹煮有機食材，除此之外，蔡玲菁也直接利用店內食材製作餐點，一方面增加店內營收，另一方面也能有效控管食材的虧損，達到一舉數得的功效，另外靠著販售工研院針對台灣環境所研發的水機，多少也幫助蔡玲菁在經營上的供需平衡。而憑藉著這樣的努力，也讓加盟不到三年的店面逐漸步上軌道。

## 持續推廣 讓國人吃得更健康

提到在創業過程中最想要感謝的人，蔡玲菁不假思索地說：「那就是勞動部了，真的很感謝勞動部也這樣的協助計畫，也願意給我這 LKK 機會」，靠著一股活到老學到老的精神，蔡玲菁努力在競爭激烈的有機市場中殺出一條活路。雖然在多元經營下，店內仍舊勉強維持收支平衡，「要靠這行賺錢是不可能的！」蔡玲菁無奈表示，但即使明白現實如此，蔡玲菁依然堅持推廣生機飲食的理念，對於來到店裡的顧客，她第一件事情不是急於銷售，而是藉由店內料理機烹煮食材，讓顧客直接感受，並靠著和顧客聊天的方式，和他們分享有機食品對於健康的益處，蔡玲菁表示：「能分享多少是多少，而且會特別想和容易接受新事物的年輕人分享，雖然他們的購買能力不是很強，但是觀念的養成是最重要的，他們也能將這樣的觀念傳承給下一代，小孩是國家未來的主人翁，

這樣國家才会有希望！」而除了健康飲食的觀念，蔡玲菁也希望藉由這樣的平台，讓消費者得知工研院針對台灣環境所研發的產品，不論是改善環境、用水品質的機器，還是天然無毒的抗菌產品，都是蔡玲菁想要分享給更多人的訊息，要讓更多人知道，台灣本身就有如此優秀的研發團隊，而想要打造一個安全、無毒的環境，也不一定得花大把鈔票才辦得到。

而一輩子致力於推廣生機飲食及相關觀念的蔡玲菁，之所以如此用心良苦，就是希望藉由口耳相傳以及網路的普及，能讓店內「輕鬆煮、健康吃」的理念傳遞開來，並藉由自己的創業經歷，幫助更多想要自己創業的年輕人，希望他們可以少走些冤枉路，更重要的，是能夠徹底了解飲食之於健康的重要性，在人人自危的食安環境中，懂得用更平價、簡單的方式來守護自己跟家人的健康。☺

