

## 關貿網路24期電子報

### 哈燒話題

### 我當責，故我在

負責或當責：我做了，還是我做到了？

相對於傳統的「負責」概念，或者所謂「盡心盡力」，「當責」更強調的是確保承諾、交出成果。我們過去常聽到一句話是這樣說的：沒有功勞，也有苦勞。時至重視成效的今日...

@=AT=Accountable Tradevan，想到「我在關貿」就想到「當責不讓」

其實從發電子郵件通知這件事情，可以延伸自我提醒的概念：我們每天email傳來傳去，但是email是目的、還是手段？

More...



### 哈燒話題：我當責，故我在

撰稿人：楊世億 (行政及財務部)

#### 負責或當責：我做了，還是我做到了？

相對於傳統的「負責」概念，或者所謂「盡心盡力」，「當責」更強調的是確保承諾、交出成果。我們過去常聽到一句話是這樣說的：沒有功勞，也有苦勞。時至重視成效的今日，觀念已經轉變為：沒有功勞，甬提苦勞；因為功勞是屬於「結果面」的產出，而苦勞只是「過程面」，過程中如何盡心盡力雖然值得肯定，但是最後沒有成效，那就是陷入「努力做白工」的窘境。

印象中，曾經有一次，我花了很多時間、擬了篇文情並茂的電子郵件文稿，也花了很多時間、逐一鍵入特定的收件人群組，以做為某次討論會議前的通知和預備；當然，文稿和收件者完成後，按下「寄出」的按鈕時，心中的輕鬆暢快可想而知。但是直到會議當天有位與會者姍姍來遲、而在會議中可感覺得出他並沒有事先準備。中場休息時，我試探著問他有沒有收到那封電子郵件，他反問我：這個會議哪時候安排的，有通知嗎？我漲紅著臉、急忙回應：有啊，我有發電子郵

件給你了，不信您查某月某日幾點幾分的電子郵件...

捫心自問，通知此位與會者並做預備這件事情，我是「做了」，還是我「做到了」？我的目的是「確保有正確鍵入他的電子郵件並寄出」，還「是確保他知道：哪時要開會、要討論什麼、要準備哪些資料與會」？

**@=AT=Accountable Tradevan**，想到「我在關貿」就想到「當責不讓」

其實從發電子郵件通知這件事情，可以延伸自我提醒的概念：我們每天 email 傳來傳去，但是 email 是目的、還是手段？email 能確保對方知悉、還是單向告知訊息？是透過發 email 撇清自己責任、還是負起各自該負的責任？我發 email 了，就算是我有真正溝通、我與收信者達成共識了嗎？

其實您我都可以以此為「當責」的提醒，因為您我的 email address 都有個「@」。@ 等於 AT，對於關貿人來說，AT 更可等於 Accountable Tradevan。透過「OO.XX@tradevan.com.tw」這個電子郵件發出去的訊息，就代表我在關貿對外試圖溝通，而關貿有我，確保這件溝通的事情有效，應該當責不讓！

**民法的啓示：百分之五的進步**

身在關貿，或者擴大一點來說，身在職場，您我都曾在不經意時、或者與同事朋友言談間，說出「老闆又沒有跟我訂目標」；彷彿無的之矢或者無舷之槳，在目標或目標值不明確之下，彷彿陷入「不知為何而戰」的困境，或者有「努力做白工」的風險。當責的工作人，其實可以主動向主管請教、討論與確認目標和目標值，但是就算主管沒有說，其實可以透過《民法》來做推演想像。民法第 203 條規定，應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，年利率為百分之五。也就是說，如果沒有人跟您我講目標要設定什麼、設定多少，何不就本質所應執行的核心業務中，每年是否能降低 5% 的成本、增加 5% 的收益？這 5% 的標的不一定是成本或者收益，可以視個人業務所特定標的，也當然其方向有降低與增加兩個方向，而目標值也可以與主管或者內外部客戶另外達成某數字化的目標，這樣有比較明確了吧？

**5%的債務，或者利息**

其實這 5%，也可以化做「為達成目標、而做 105% 的努力」。或者如同《當責》作者張文隆先生所提 One More Once 的概念。在過去的部門內的讀書會分享中曾經聽過 1.05 或 0.95 連乘的概念，姑且以「每次 5% 的偷工減料」與「每次多做 5% 的努力」來試算，您可以發現一件有趣的事實，就是如果每次 5% 的偷工減料，其實連續十次就會落入不及格 (57%)，比起同時間若採取每次多做 5% 的努力的人，差異竟達 3 倍之譜！

次數	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
每次 5%的偷工減料	90%	86%	81%	77%	74%	70%	66%	63%	60%	57%
每次多做 5%的努力	110%	116%	122%	128%	134%	141%	148%	155%	163%	171%
差異	20%	30%	40%	50%	61%	71%	81%	92%	103%	114%
倍數	1.2	1.4	1.5	1.6	1.8	2.0	2.2	2.5	2.7	3.0

### 只要曾為關貿人，帶著走的當責行爲

自今年六月起已展開「關貿經理人當責領導營」的培訓活動，所有課級以上的主管，皆排入必訓名單。但是無論是否曾經參與這門課，有十項行爲，是您我只要曾為關貿人應該具備起來，而且是無論職涯變化、或者職務異動，都可以帶著走的行爲習慣。這十項關貿人當責行爲是：

- 一、不斷超越過去的績效表現。
- 二、重視學習成長，不斷精進自我專業。
- 三、勇於承擔責任，重視承諾，說到做到。
- 四、注重執行細節並完全落實執行。
- 五、主動跟進掌握進度，勇於提出建言。
- 六、定期主動回報工作成果。
- 七、樂於接受改變，同時接納他人不同的意見。
- 八、能用正面的角度支持當責行爲的推動。
- 九、當他人展現當責行爲時，會予以肯定及鼓勵。
- 十、重視團隊成果，樂於協助他人。

### 我當責，故我在

在 email 寄出此一稿件之際，我又想到@=AT=Accountable Tradevan。親愛的關貿人，您我就來個約定，我們都來找出至少四項自己覺得最重要的事情：例如在工作中找一項、在家庭生活中找一項、在進修成長面向中找一項、從個人健康指標中設定一項；然後來推敲看看，能否設定 5%的減少或增加？或者，就從「十大關貿當責行爲」選一個自己希望真能有所改變、願意投入 105%關注與努力的項目。

我當責，故我在。當我對這四項指標、或者「十大關貿當責行爲」的特定指標項目有 105%的連續性努力、而且積極於確保這個目標發生，相信明年此時，您、我、您我共事的關貿，絕對有嶄新的成長和風貌！

## 活動花絮：建立關貿的「當責文化」

撰稿：邱素蘭、馬驥傑(行政及財務部)

「推動當責文化」為公司本（99）年度組織發展主軸。99/5/26 由 總經理召集各部群主管展開了啓動會議，宣示本年度公司將以推動當責文化為重要政策目標，隨即於 6/12(星期六)、6/20(星期日)分兩梯次(每梯次 7 小時)由卓越人生企管顧問公司首席顧問陳煥庭老師替第一階次的「關貿經理人當責領導營」學員上課，過程生動活潑，學員反應極佳，藉由生動的授課及學員分組互動練習，獲得學員感動、產生共鳴，最後訂下該如何從日常生活的行為中實踐「當責」的約定，期許能延續上課的成果，而不僅是「感動」，但沒轉化成「行動」。上課過程摘要如下：



具美國神經語言專業講師資格、且有十餘年婚姻諮商、青少年輔導、領導統御、銷售談判、溝通表達技巧的陳煥庭老師表示，心理學家分析，語言是一種力量，是有實現能力的，要多說信心、祝福、感恩的話語。根據調查，「1 句負面的話語造成不良之影響，得要用 16 句正面的話語才能夠化解抵消」，千萬別輕忽語言的力量。

他強調，要建立同仁當責之行為，就需先建立同仁具當責之態度，而態度之形成，必須先從價值觀建立著手。而價值觀是如何建立的呢？其歷程是以身作則→建立榜樣→發揮影響的軌跡逐步形成，有了良好的價值觀，例如：健康、學習成長，愛、使命感，追求卓越等價值觀，才會產生正向的態度，進而影響人們，變成外

在行爲。

根據心理學家研究資料指出，人們 0~6 歲階段，影響最巨的是父母親和卡通影片；7~12 歲對人們影響最大的是學校老師；13~18 歲階段影響最大的是同儕朋友；自 20 歲進入職場以後，影響人們既深且巨的則是人們職場的直屬主管。

在公司欲建立「當責」價值觀，陳老師提供的實務作法，是藉由「21 天的蛻變計畫」，方式是透過 21 天的量化表讓有心參與者一步步建立新的習慣，如果能持續 21 天，自然就形成習慣，也就能蛻變成你所想要達成的目標！為什麼是 21 天，不是 7 天、15 天、18 天呢？那是有學理根據的，因為根據反覆的科學驗證，人們的習慣的建立是行爲持續 21 天，連續熬過 21 天，自然就形成習慣了，就有如雞蛋要能孵化成小雞，也剛好是 21 天，「21」是一個神奇的數字。

陳老師的名言：「成功，不是觀念有多好，而是信念有多少」，因為信念不同於觀念，信念是百分之百深信不移的，如果能養成信念，人們就會義無反顧的全心全意去做、去達成它！



經由各部群主管參與的當責啓動會議充分討論，還有陳煥庭老師整理歸納的結果，本公司今年首推的當責行爲，目前已定義清楚爲十大項目(十大量表)，詳如

下：

- 一、不斷超越過去的績效表現。
- 二、重視學習成長，不斷精進自我專業。
- 三、勇於承擔責任，重視承諾，說到做到。
- 四、注重執行細節並完全落實執行。
- 五、主動跟進掌握進度，勇於提出建言。
- 六、定期主動回報工作成果。
- 七、樂於接受改變，同時接納他人不同的意見。
- 八、能用正面的角度支持當責行爲的推動。
- 九、當他人展現當責行爲時，會予以肯定及鼓勵。
- 十、重視團隊成果，樂於協助他人。

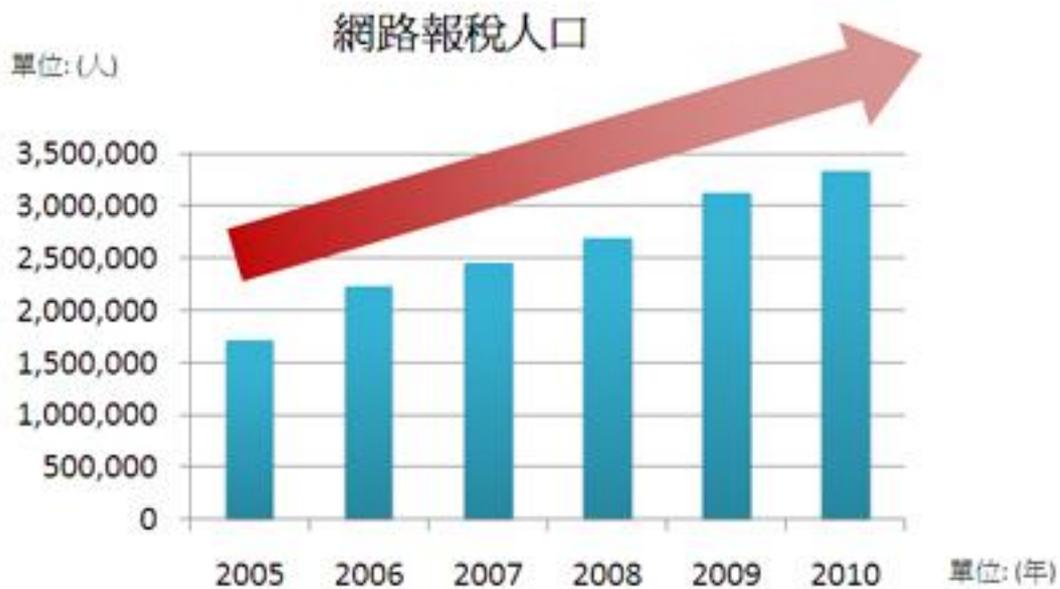
公司將透過舉辦兩個梯次針對課長以上主管的當責領導營的啓發，預計7/18(星期日)再安排實踐了「21天蛻變計畫」的每位主管的「workshop」，了解大家的執行成果、解答大夥的問題，其目標是讓每一位主管都能身體力行成爲當責文化的種子教師，並把當責的種子帶回各部門、各課，看看每位同仁、每位主管從當責十大項目中目前得分是多少分，並做個紀錄，今年底再做一個檢視，了解公司經過半年推動當責文化，每位同仁、主管改變了多少，畢竟，公司當責文化的建立，是要從每一位員工、每一位主管的當責價值觀塑造做起，「從根做起」，基礎穩了，架構自然蔚然成形，最後必能成爲一堅固、結實的建築物！。

## 新聞播報：本公司網路報稅系統 今年報稅人口達 333 萬餘人再創新高

報稅結束了，今年共有 333 萬 4120 人使用網路報稅，約占全體納稅人的六成一，比去年增加二十萬戶，再創新高。

由財政部財稅資料中心主導規劃的網路報稅系統，由關貿建置，今年新增「保險費」、「購屋借款利息」及「教育學費」三項扣除額的單據資料下載，進一步簡化申報作業，提高網路報稅便利性。

由於國內個人電腦及筆記型電腦越來越普及，網路使用人口快速上升，加上每年報稅季節稅務機關人潮洶湧，現場報稅手續常令人不耐，讓民眾逐漸體認網路報稅的便利，紛紛改採網路報稅。以近年經驗研判，未來國內採用網路報稅人口及比重應會越來越高。



**新聞播報：「貿易新主張、服務新觀點」創新貿易服務說明會已於 6 月 4 日舉辦**

2010 年被稱作雲端元年，運用雲端運算服務來強化企業競爭力是時代的趨勢。關貿網路股份有限公司於 6 月 4 日，假台大醫院國際會議中心舉辦「貿易新主張，服務新觀點」創新貿易服務說明會，現場企業出席踴躍、反應熱烈，為企業貿易開拓了嶄新的視界。

本次說明會介紹應用於國際貿易有關通關、運籌、供應鏈、金流、資訊安全等雲端運算服務的重要議題，包括：

### **貿易在雲端－通關貿易新視界**

由 IBM 的陳俊昌顧問與現場 200 多位企業代表分享最新的雲端運算知識，介紹雲端運算如何整合軟硬體資源與分散風險，協助企業降低營運成本及提高服務品質。

#### **e 網在手，通關資訊帶著走**

藉由便利的「貨主查詢系統」來強化企業對於國際貿易中通關資訊、申報資料的及時掌握及快速查詢；只要連上網路，不論身處何地，隨時都能掌握最新最正確的通關資訊。

#### **Easy 整合企業資源，Trade 全球運籌新契機**

透過「全球運籌平台」，達到出貨文件自動化、貨況追蹤透明化、異常管理圖像化、電子航貨訊息化，以降低成本、提昇效率。

#### **Easy 整合企業資源，SRM 開創全球新佈局**

透過資訊科技整合上下游供應鏈，將系統化繁為簡，及時掌握訂單、庫存、供貨、預測與管理，強化企業的全球運籌能力，在競爭激烈的國際市場上搶佔先機。

#### **跨國傳輸零時差，金流物流一點通**

整合通關文件、貿易資訊、原產地證明等並電子化，以支持國際貿易金融新機制，協助進出口業者及早取得融資，提升資金營運效率以及企業競爭力。

#### **數位時代中資訊安全的守護者-USB 病毒終結者**

雲端運算最重要的議題就是資訊安全，除了防護來自外部的網路攻擊之外，企業內部最常出現的資訊安全漏洞是便利的隨身碟，藉由 USB 病毒終結者內外兼

顧、多管齊下的防禦機制來防止企業電腦中毒與機密外洩。

關貿網路股份有限公司長期以來深耕於通關貿易服務領域，並拓展至全球供應鏈、跨國貿易文件與流通、貿易金融服務等電子商務。為協助企業，提供客戶更便捷、更快速且更全面的服務，並讓台灣業界更瞭解雲端應用的發展趨勢，此次說明會以連貫且全面性的系列講座，由內而外的提供各企業更經濟而有效率的創新服務，協助企業立足雲端、放眼國際，確實的拓展國際貿易視野。



## 新聞播報：關貿網路召開 99 年度股東大會

關貿網路股份有限公司(6183)於 6 月 18 日召開 99 年股東大會，會議由何董事長鴻榮先生主持。會中除承認 98 年度財務報表，並通過發放 98 年度盈餘分配，發放現金股利每股 0.7363 元。同時在此次股東常會中，通過公司章程修正案：配合公司營運及發展需求，新增營業項目 J20210\_產業育成類；另為落實公司治理之精神，於董事會中設立獨立董事三名。

關貿網路股份有限公司為國內最大之應用軟體服務（ASP）供應業者，秉持「安全、品質、服務、效益」四大經營理念，不間斷的投入資金與人力，提供客戶導向服務，促進企業間資訊整合與共享，期許成為亞太 ASP 加值服務領導公司。同時也於今年進行一系列優化營運設備計畫，目標為優化公司整體營運基礎設施，配合政府的雲端建設積極進行造雲的公司大計。



**專利榮耀：本公司「貨櫃監控系統以及電子貨櫃鎖」取得經濟部智慧財產局核發  
第 I 325917 號發明專利證書！**

一、發明人：趙永寧

(1)專利商標及著作權之內容：貨櫃監控系統以及電子貨櫃鎖

(2)專利權及著作權之取得日期:99/6/11

(3)專利期間:99/6/11-116/6/11

(4)專利證書號：第 I 325917 號（發明專利）

二、發明內容摘要

一種貨櫃監控系統以及電子貨櫃鎖，該貨櫃監控系統包括有第一通訊裝置，其係設於貨櫃車所承載的貨櫃上，提供有第一通訊介面、偵測介面及扣鎖該貨櫃之門扉的扣鎖機構，俾由該偵測介面偵測該扣鎖機構的扣合狀態，以在偵測出異常狀態時輸出一第一訊號，並由該第一通訊介面發送出去；中介裝置，其係設於該貨櫃車上，其具有傳輸介面及第一連接介面，該傳輸介面用以接收該第一通訊裝置所發出的第一訊號，且藉由該第一連接介面外傳該第一訊號；第二通訊裝置，其係設於該貨櫃車上，具有第二通訊介面及第二連接介面，該第二連接介面係與該第一連接介面連接，以接收該第一連接介面所傳送的第一訊號，該第二通訊介面係用以發送與該貨櫃車之位置有關的定位訊號及該第二連接介面所接收到的第一訊號；以及貨物追蹤端，用以接收該第二通訊裝置之第二通訊介面所發送的定位訊號及第一訊號。而該電子貨櫃鎖具有繞於該貨櫃門關閉時之右門門栓以及左門門栓上的纜線，以作為收容於該貨櫃內之貨物的第二道安全防護裝置。

## 資安小常識：何謂滲透測試

大多數的駭客在攻擊任何系統時都會遵循一定的作業流程，也可以說是駭客的 SOP(標準作業程序)，為了模擬攻擊者攻擊手法，確認系統網路是否存在弱點，因而導致滲透測試的出現。所謂滲透測試就是由一組專業技術團隊，在取得客戶合法授權後，針對已經上線服務的系統發動攻擊，找出整個環境中可能存在的漏洞，並對客戶提出完善的修補建議。

由於滲透測試是模擬駭客攻擊手法，因此有可能因為諸如 **CMD Shell** 或 **SQL Injection** 等攻擊方法導致系統或軟體異常，因此在執行滲透測試前，執行團隊應與客戶討論，進而建立測試計畫，一般的測試計畫要考量的範圍包括：

### 1. 執行時段

滲透測試是否允許在客戶營業時段執行？執行期間有多長？

### 2. 是否允許執行拒絕服務攻擊(DoS)?

採取此一方式極有可能導致客戶的目標系統無法提供服務，因此需與客戶確認是否允許執行此類攻擊手法。

### 3. 是否允許在目標系統上安裝後門或木馬程式?

滲透測試人員在取得合理授權後，可在系統上安裝後門及木馬程式，藉以測試系統管理人員對系統檔案異動及稽核功能設定進行了解。

### 4. 是否允許刪除稽核資料?

提供服務的系統一般均會啟動稽核功能，透過稽核功能，系統管理者可以了解系統營運狀況及是否有異常狀況發生。但在執行滲透測試後，是否要保留或刪除稽核檔資料，需與客戶確認。

### 5. 測試方式是採用黑箱測試、白箱測試或者是灰箱測試?

滲透測試和原始碼檢測一樣均可分為三類：黑箱測試(完全不提供任何資訊)、白箱測試(提供完整系統網路相關資訊，通常由內部人員執行)、灰箱測試(僅提供少部份資訊)，透過不同運作模式，以了解資安程度。

### 6. 是否允許內部系統網路人員知曉滲透測試一事?

內部系統網路人員知曉滲透測試後，往往會加強系統及網路的防護性，所得到結果未必與現況相符。

### 7. 滲透測試的目標系統

由於各企業或企業內部單位對資安要求不一，因此在執行滲透測試前，必

須與客戶確認滲透測試主要目標為何，透過限制執行範圍，以保護客戶內部極機密及高價值資料。

#### **8. 是否允許採用社交工程手法?**

社交工程手法是建立在人與人的互信基礎之上，也是最容易的攻擊手法。有時滲透測試團隊可透過此一手法，取得系統、網路控制權。

#### **9. 是否允許自目標系統下載或移除資料?**

通常滲透測試所針對的目標系統，都是儲存對客戶而言為高價值、高機密性的資料，因此是否允許自目標系統下載或消除資料，以證明滲透測試成功與否是值得技術團隊與客戶深入討論。

在許多發生過的資安事件中，有相當比例是利用自身設計存在安全漏洞，或者是系統網路管理者的不當設定，導致企業網路的門戶大開。滲透測試所獲得的結果可做為企業對自身資訊安全政策、系統網路設備設定調整時極具價值的參考資料。