

好力集團 以服務為本 黃杲傑 開創人力仲介服務新典範

文／洪詩茵 攝影／陳建宏



好力集團創辦人黃杲傑理事長。

在競爭與誤解並存的人力仲介市場裡，好力集團選擇把「服務」放在最前面。走過保險、餐飲、企管顧問、日本期貨、廣告材料、南北雜貨…等多元行業，創辦人黃杲傑理事長以跨行資歷與對數字的敏銳感，白手起家。多年來，他始終「以服務為核心價值」，憑藉著獨特的洞察力與「以人為本」的服務精神一路把公司做成雇主信任、移工依靠的品牌典範。

七歲立志 以人為念的創業路

自七歲喪父，出身屏東農專木材工業科的黃杲傑即立下「要把家照顧好」的志向。雖自稱不愛死記，卻憑藉強大的邏輯力在大學微積分拿下 99 的高分，展現過人的理解與邏輯力。1988 年退伍，叔叔一句「年輕人

月薪十萬元不足為奇」，在當年平均月薪僅一萬多的年代，為他種下追求高薪的志氣。

受到叔叔激勵，黃理事長以高薪為職涯願景，曾輾轉嘗試多種行業，壽命都不長，後來在僅短暫工作 3 天的餐廳，受到老闆一席話啟發：「狠狠地做三天，再來衡量要不要繼續；若決定留下，就狠狠地做三個月；三個月後若還能堅持，就狠狠地做三年。」這套「三三三法則」讓他領悟到，唯有投入時間才能真正學到本事。

隨後，他曾在一家地下期貨公司展現超凡的數理分析，一個月內從零本金賺進 30 萬元。然而，替親友代操時卻因心態壓力而虧損出場。1990 年大女兒即將出生，由於妻子對期貨的「賭博」性質感到擔憂，讓黃理事長毅然決定轉行。

他轉向廣告材料業，憑藉推銷才能賣出滯銷貨櫃，雖獲升遷機會，卻堅持追求創業夢，他笑言：「因為月薪不到十萬！」隨後合夥經營南北雜貨，一年時間將客戶從4家拓展到400家，卻因分紅不公而毅然離開。

1991年12月16日，因緣際會進入人力仲介行業，雖然底薪不高，但黃理事長接受當時長官挑戰，憑藉過人的開發能力，在半個月內完成30筆業務，榮獲當月全公司第一，隔月個人業績更佔全公司一半以上，成功贏得長官承諾的高薪。更因業務能力出眾，被派往高雄挽救分公司業績，帶領團隊奪得全國第一。然而，這段時間的歷練，也讓他看清產業通病——「重業績、輕服務」，甚至有些檯面下的不透明作法，他說：「人力仲介產業不能這樣做，應該以服務品質為優先。」

1993年，30歲之際，黃理事長下定決心自立門戶，與妻子攜手創立好力集團。他說：「業務能力再強，如果沒有服務的核心價值，企業沒有紮實的客戶根基也走不長遠。」

以服務為導向 多角化經營策略

好力集團的核心競爭力在於「以人為本」的服務理念，1994年即導入ISO 9002品質管理系統，成為業界先行者，把「全體參與、創新改善、不斷進步、客戶滿意」寫進員工日常。黃理事長認為，每一次服務都是在成就口碑，是企業的最佳宣傳。

為了強化服務價值，黃理事長更將服務範圍從人力仲介的例行服務，延伸至看護家庭病人的「生老病死」，切入生命週期管理的業務，導入殯葬服務、健康食品與不動產開發，為客戶解決「生老病死」將面對的所有難題。他指出：「我不是為了賺錢，而是要讓我的客戶在最慌亂無助的時候，不會被別人宰割。」

●**殯葬與寵物服務**：好力集團為業界最早將殯葬業納入服務範圍的企業之一，提供公開透明、合理的殯葬服務，甚至納入靈骨塔與寵物墓園。這些副業不僅解決客戶痛點，也成為極佳的口碑行銷。

●**家庭關懷與健康食品**：為延緩長者壽命、維持健康，從而穩定外勞服務週期，導入健康食品業務。

●**不動產開發**：為解決外勞住宿問題，好力集團投入興建員工宿舍，與本業緊密連結。

這套「多角化經營」策略，不僅分散了單一產業受政策影響的風險，更打造了一個強大的服務生態系統。

依立場精準分工 懂人性的領導

人力仲介的核心是「人」，遠比銷售冰冷的「產品」複雜得多。人有情緒、會生病、會想家，服務的關鍵在於同理與解決問題。為了實現服務理念，好力集團導入精準分工，依立場建立雙向溝通的機制：

●**雙語人員**：由大學程度、擁有流利雙語能力的專業人員組成，部分為在台工作12年以上的優秀前外勞轉任培訓老師。由這些專業人員及資深老師擔任外籍勞工的「在台經紀人」，並提供心理輔導，協助處理生活大小事，並示範工作技能。

●**服務人員**：由本國籍同仁組成，負責維護雇主權益。黃理事長解釋：「立場不一樣，如果讓同一個人服務兩邊，他會瘋掉。幫工人說話，雇主不高興；幫雇主說話，工人覺得被壓榨。」透過這種專業分工的模式，讓兩組人員各自站在客戶的立場，再由公司內部協調，將衝突化解於無形，建立起雇主與勞工雙方的信任。

黃理事長特地分享兩次危機處理的案例，將經驗傳授給團隊，展現「懂人性」的領導力。

●案例一：大發工業區「鬼魂罷工」事件

兩名外籍勞工相繼於睡夢中猝逝引發恐慌，導致百餘名外勞恐慌罷工。黃理事長巧妙運用當地信仰，編造「土地公託夢」故事，先安撫情緒，承諾邀請泰國高僧辦法會，並強調保險理賠保障，解決擔憂，成功平息罷工事件。

●案例二：觀音工業區「偷打電話」事件

兩名偷打電話的外勞，一人遣返、一人留下，引

發「雙標」爭議。黃理事長深入分析兩名外勞違規嚴重性的情節差異，並承諾將犯錯移工轉介他處，避免其被貼上標籤，且不收二次仲介費，合情合理的處理方式，迅速化解罷工危機。



黃理事長分享機智化解兩次罷工危機的經驗。

成立自媒體 傳授專業 打開社會對話

對於外界偏見，黃理事長毫不避諱地指出，政府推動「直聘制度」，卻忽略仲介業在管理、培訓、危機處理上的不可或缺。他進一步透露，好力集團在海外設立訓練中心，從招募篩選到語言、技能培訓，與地方組織合作，挑選有強烈工作動機的勞工，讓外勞在來台前就具備生活與工作能力，這是「直聘中心」完全無法取代的。

五年前，黃理事長更親自投入自媒體經營，成立《杲杲時間》頻道，親自講解人力仲介的專業與複雜性。他將仲介服務細分為各式各樣情境，以深入淺出的方式，讓社會大眾理解人力仲介「包山包海」的角色，希望能扭轉負面觀感，讓政府正視仲介業的價值。

在台灣逐漸高齡化的背景下，他指出現行外籍看護申請制度過於僵化，導致許多家庭照護需求無法滿足。他積極透過自媒體倡議，呼籲政府鬆綁規範，讓 80 歲以上長者能更容易申請外勞。這不僅能改善家庭照護環境，更名為產業創造新的發展契機。

打造永續願景 展現企業家高度

展望未來，好力集團將持續多角化經營，降低政策風險。黃理事長回憶 2008 年金融風暴，因製造業客戶倒閉導致流失上千名製造業移工配額，促使他將服務的觸角轉向家庭類外籍看護工服務，並導入服務企業的全

方位專業服務家庭，贏得廣大家庭類客戶的青睞。他強調，所有副業都與本業緊密相關，目的是為客戶提供更全面的解決方案，並創造利潤支持核心業務。

在人才永續方面，他以優渥的薪資和福利留才，集團內二、三十年的資深員工隨處可見，甚至有人退休後再度回任。他相信，員工是服務業最重要的資產，給予保障和關懷，才能讓他們全心投入服務客戶。如今，他從小培養在國外留學歸國的兒女，先在外面企業歷練多年後，也陸續回歸加入集團各部門，為好力集團的永續經營發展注入新血。

從 7 歲立志到 30 歲創業，黃杲傑理事長以其獨到見解、實戰經驗和前瞻思維，成為客戶與勞工的信任夥伴，不僅將好力集團打造為業界翹楚，更主動為產業正名、為社會補位，展現了一位企業家的高度，也為產業注入了更多人性的光芒。R



黃理事長成立《杲杲時間》頻道 (<https://www.youtube.com/@gaogaotime/videos>)，拍攝影片傳授如何解決外勞難題。

●你家外籍勞工罹患重症，你怎麼辦？



https://www.youtube.com/shorts/FW_zEK2bkOg

●你家外籍勞工懷孕或生子，你怎麼辦？



https://www.youtube.com/shorts/Q_1tasP7_oU