

購物中心背後的無名英雄 新高國際為環境而戰

文 / 方塘 圖 / 新高國際設施服務股份有限公司提供



▲無名英雄默默付出，為購物中心維持光鮮亮麗的門面。

當你推開購物中心大門，享受舒適華麗的購物環境，在光潔明亮的空間裡享受著幸福時光，別忘了這是一群清潔人員以汗水、勞力換來的成果，他們是為購物中心打造亮麗門面的無名英雄。

清潔業被歸類於勞力密集的传统行業，承擔著社會責任和公共衛生的使命，是現代社會不可或缺的服務業之一，更是一個永遠不嫌棄中高齡者及身心障礙朋友的職場；當他們在其他職場得不到工作機會時，只有清潔行業善盡社會的企業責任，照顧許多被社會遺忘的朋友。

六十年前老兵來台辛勤耕耘，如今三千大軍「橫掃」商場

新高集團成立甚早，回顧1958年的台灣，社

會處於困頓匱乏狀態，百姓們生活艱苦，仍齊心戮力建設家園。在缺乏資源的環境下，顧力軍先生帶著一群跟隨國民政府播遷來台的同儕投入環境清潔工作，為寶島台灣成長貢獻一生心力，讓環保理念播種生根。

隨著經濟穩定發展，顧力軍先生有感於組織化、系統化、事業化是未來趨勢，於是正式成立公司，提供專業清潔服務，當年的台北地標北門郵局、交通銀行、土地銀行、中華電信等，都是公司成立後的第一批客戶。隨著這一重要客戶的到來，穩固了公司的經營基礎，更於1966年，經台北市政府許可發起組織，參與籌組台北市清潔服務商業同業公會。

顧力軍先生辭世後，現任董事長顧卓群從父親手中接下重擔，深刻意識到自己的責任，



▲顧卓群將數十年歲月奉獻給台灣的環境清潔，對弱勢朋友的照顧不遺餘力。

努力學習經營和公司管理，為公司開啟了新的篇章，數十年來將青春年華都奉獻給台灣這片土地，為了台灣的環境清潔，努力不懈，持續照顧經濟弱勢族群，始終不忘對父親的感念與教誨。她認為，唯有不斷對社會付出，擷取新知、創新突破，才能建立永續經營的服務事業，為清潔服務業樹立標竿，對台灣貢獻功不可沒。

新高公司自創立以來，無論在何種時代，始終與客戶同行。目前新高擁有3,000多名員工，服務項目從提供日常清潔、定期清潔、特殊清潔等多種大樓清潔維護，滿足不同客戶的需求。服務對象包括台北101購物中心、環球購物中心、夢時代購物中心、南紡購物中心、新光三越百貨、微風廣場、華泰名品城、三井outlet等全台購物中心、百貨公司、商場、銀行業、科技業、商業大樓、台灣高鐵、奇美醫院及最新開幕的台北大巨蛋等。

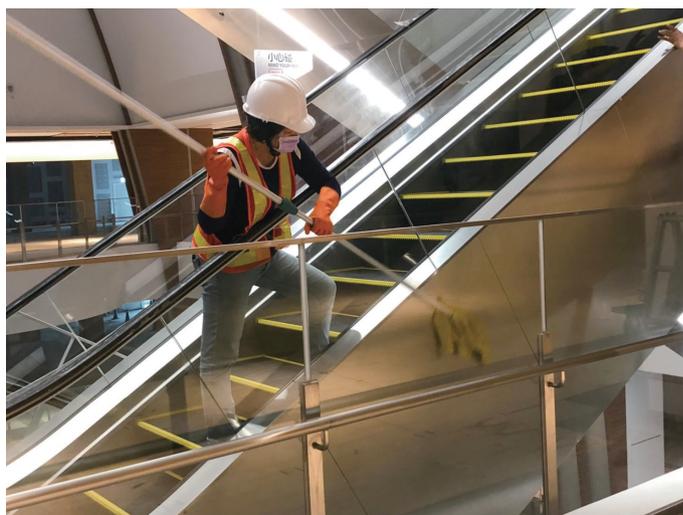
尤其高鐵成立之初，新高公司派員前往日本考察觀摩，回國承攬高鐵行動探索館、高鐵車站、高鐵維修基地、高鐵整備中心之清潔維護，更是一件非常有意義的工作，一起見證台灣進入高速時代的成就。高鐵營造出「一日生活圈」的美麗願景，讓服務業現代化，讓產業

升級，也讓清潔人力在地方扎根。多年來新高積極投入公益，包括捐贈救援物資、提供身障族群就業機會，歷年得獎無數，顧卓群更獲台北市清潔商業同業公會頒發終生榮譽成就獎。

以身作則、待人暖心，顧卓群樹立典範

或許是成長背景使然，顧卓群特別關懷中高齡朋友。她回憶，在那個困頓的年代，老兵們生活艱苦，全憑一雙手拼出一片天，茹苦含辛咬牙養大孩子。老先生們南腔北調，別人聽得霧煞煞，對她而言完全就是「家鄉話」，溝通絲毫不成問題，還做著別人不做的清潔工作。在老伯伯們眼中，這位小姑娘標緻有趣，非常了不起。某年台北淹大水，老兵們將顧卓群背在身上涉水避難，患難見真情；所以當她接下家族事業後，從未忘記照顧生活困頓的長者，特別感念這一群一生奉獻且功在國家的他們。

在企業經營上，顧卓群充分授權、分層負責，且暢通管道、聆聽意見，儘管說話語氣及作風不脫上海姑娘的犀利，卻懷有一顆柔軟的心，待人處事處處讓人覺得「暖心」。她常前往各地瞭解員工狀況、傾聽需求，不但展現親和力，更以身作則，見到紙屑隨手撿起放進皮包，地上髒汙順手擦拭以免客人滑倒，還因



▲流著汗水細心擦拭，每個縫隙都不放過。

此被女兒笑稱「老媽皮包裡衛生紙比鈔票還多！」她保持這份堅定的信念，與此同時，對運營充滿熱情，總是制定最新的經營策略，致力於為客戶的工作環境帶來潔淨、舒適和安全，並驕傲地成為各種規模和領域企業的可信賴夥伴。

清潔服務業利潤微薄，但新高對於員工、商場該保的保險卻一樣不少；遇有客訴或意外事故，顧卓群不忍心讓收入微薄的清潔員負擔賠償費用，皆由公司出面給予協助。「寬大為懷」，也許這就是她能夠帶領3千大軍不斷前進的最大原因。這樣的環境也在潛移默化中培養了員工，特別是老員工的責任感。

科技日新月異，從使用拖把和毛巾的傳統清掃，到引入專用設備進行高效清潔，新高公司持續提升技術，根據設施的具體要求和客戶的需求提供個性化服務。更斥資購入每台要價四、五十萬的洗地車，提供員工專業訓練，利用商場打烊時間大面積清洗，隔天進場再做細部清潔，讓商場能以潔淨明亮的外表開門迎客。

多年前納莉颱風造成購物廣場大淹水，新高公司出動大批人力幫忙打掃清淤；台北大巨蛋開幕，新高公司每天派出五、六十人進場待命，洗地、消毒、掃除積水，將大巨蛋打掃得

乾乾淨淨。清潔公司不僅是購物中心的好夥伴，更像是緊急時刻的「救難隊」，雖然顧卓群年年喊著「該退休了」，不過面對長期合作的夥伴，亦師亦友的情誼，實在盛情難卻，她也只好咬咬牙繼續「擦落去」。

吸取新知、強化專業，跟隨時代浪潮前進

對於往後的挑戰，顧卓群指出，台灣以中小企業為主，組織規模小，但靈活、變化快速，公司若要追上產業的變化，必須持續進化，不斷進步，否則會被時代淘汰。比如25年前尚未提倡CSR企業社會責任、ESG永續發展等，時至今日已是企業經營的基本要求，應變之道就是持續吸收新知、加強專業，為客戶解決問題，懷抱全球視野，關注地球環境，邁向未來，致力於2030年及以後的可持續發展。

邁入後疫情時代，商業環境出現了劇烈改變，人們的生活也發生了顯著變化與多樣化，清潔工作更加重要；二十一世紀是注重健康、環保的世紀，然而世界各國大力發展工商業，大量生產、大量消費與大量廢棄物產生，形成環境負荷與公害擴大，危害後代子孫，這都是我們所面臨的重大環境變遷。企業必須重視應對變化，顧卓群說，將積極推動ESG管理，為實現永續社會貢獻心力，並確保每個員工都為



▲引進每台要價四、五十萬元的洗地車，提供高效服務。



▲清潔人員是購物中心的好夥伴，也是緊急時刻的救難隊。



◀ 積極推動購物中心產業及各產業跨界合作，與國際接軌。

實現永續發展的社會做出貢獻，繼續成為客戶現在和未來的首選公司。

缺工加上人口老化， 喊話政府保障清潔服務業權益

大環境不景氣，不少企業縮減預算，壓縮清潔服務業的生存空間。這些年來新高公司也遇到幾家合作業者倒閉、熄燈，帶來鉅額虧損，但顧卓群仍分文不減的墊支所有員工薪資，毫不苛扣清潔員以勞力換來的報酬，展現「寬宏」的氣度。

「我是資方，但我也代表勞方。」顧卓群為環保人員請命，希望政府對於債權分配能本著公平正義，對提供傳統勞務的清潔業債權人，應納入優先債權分配考量，「畢竟這是以勞力一點一滴換來的血汗錢！」全球面臨大缺工問題，清潔服務業更遭遇人員老化困境，她也向政府喊話，期盼提供更多資源、創造就業誘因，鼓勵更多年輕人投入這個領域。

顧卓群目前擔任「中華民國購物中心暨商業地產協會」副理事長，在協會邁入30年之際，她提出未來展望。購物中心產業蓬勃發展，須要更多的輔導和協助，尤其在新冠肺炎疫情

後，外加烏克蘭戰爭和中東衝突長期化導致的資源價格上漲，以及人力成本和物流費用飆升所帶來的物價飛漲，此外，匯率變動對入境遊客的影響，使得經濟形勢和個人消費的前景仍然不明朗，因此必須積極推動購物中心產業與各產業跨界合作，國際接軌。

其次，為因應產業趨勢，將擴大會員業務範圍，納入各類型商業地產相關業者，例如開發商、建設公司、融資機構、營運商、產業生態系內所有相關廠商，由協會扮演平臺角色，攜手共創商機，促進購物中心暨商業地產的經濟與健康發展。

儘管社會發生了各種變化，新高集團的業務表現仍穩定成長，顧卓群特別向合作客戶表達感謝，「今後，我們將繼續努力，提供更優質的清潔服務。」同時也不忘提到勞苦功高的清潔人員：「公司能取得今日的成績，得益於周遭許多人的支持，不僅包括我們的客戶和業務合作夥伴，還包含我們的員工，我們也將繼續致力於為員工創造一個安全和尊重的工作環境。」她也呼籲消費者，下次走進購物中心，享受著舒適潔淨的休閒環境時，別忘了向辛苦的清潔阿姨、伯伯們親切說聲「謝謝你！」