

台灣服務科學學會教與學委員會

在地化實踐服務創新提案競賽

(一) 背景

服務業是近幾年來成長迅速的產業，許多企業提供大量資源以期改善服務流程，提升顧客滿意度及經營績效。在台灣，服務科學學會是一個以推動「服務科學與服務創新」扎根與推廣工作的社群，其主要任務在匯聚產官學研的能量，以推動服務科學人才培育、以及促進服務科學相關人士之交流。

本競賽主要由服務科學學會指導，期望能鼓勵年輕學子針對企業提供之服務進行發想，利用服務科學之工具與方法，以「在地實踐」為主軸，提出服務創新之改善方向。

(二) 目的

鼓勵中彰投區域內學子提出服務創新之提案，利用服務科學之精神，提出新的服務設計，或改善現有服務流程，促進中彰投區域在地產業之服務創新應用。

(三) 主辦單位

指導單位：社團法人台灣服務科學學會

承辦單位：國立中興大學科技管理研究所

(四) 競賽辦法

1. 報名資格

- (1) 中華民國中部地區(台中、彰化、南投)之大專院校學生(含研究所)，可採個人報名或組隊參賽(以5人為上限)，成員退賽不得遞補。每人不得跨組參賽，參賽人員不得臨時更換。另，參賽之隊伍須推派一名組長，以及至少需要一名指導老師。
- (2) 參賽學生必須使用服務設計之方法論來完成參賽之題目，但不限定參賽使用之工具。
- (3) 參賽隊伍須符合以下兩項資格之一：
 - A. 參賽隊伍中，至少一人須有服務科學或服務體驗工程相關之訓練(如由教師開立在學校修習相關課程或訓練證明文件、亦可用參加服務科學相關研討會議或工作坊之證明來參賽)；
 - B. 指導教師擁有服務科學相關經歷。

2. 競賽獎勵辦法：

- (1) 初賽：入圍決賽隊伍，將由主辦單位出具「入圍決賽」證明
- (2) 決賽：本次競賽將設最優服務創新獎、優等服務創新獎、最有價值服務創新獎等獎項，獎勵金額及組數如下：
 - ※ 最優服務創新獎：一組，獲頒獎金貳萬元、獎狀乙紙
 - ※ 優等服務創新獎：兩組，獲頒獎金壹萬伍千元、獎狀乙紙
 - ※ 最有價值服務創新獎：兩組，獲頒獎金壹萬元、獎狀乙紙

3. 活動辦法：

(1) 競賽題目：【服務創新，由在地實踐做起】

競賽題目不拘，舉凡服務改善、服務創新、文化產業創意、觀光旅遊、服務科學、服務體驗等議題皆可，但主軸需針對中彰投地區之在地化實踐進行發揮。

(2) 參賽主題範疇：

以「在地化服務創新」為企劃主題，競賽內容可針對服務流程設計、服務體驗、創新服務設計及營運模式創新等議題發揮。企劃設計以符合在地區域或企業需求之創新、創意提案，並以能實際協助執行為原則。參賽隊伍須依循服務設計之流程（如：Empathy、Define、Ideate、Prototype、test），並使用服務設計之相關工具進行創新發想，並於企劃書中具體闡述該創新提案之可行性及預期效益。企劃書內容範圍可包含（但不限）：

- A. 利用品牌行銷進行之創意、創新及營運服務等議題之提案。
- B. 具新服務商品、新經營模式、新行銷模式等創新營運模式之提案。
- C. 透過創意與創新過程發想，進行商業服務流程再造之提案。

(3) 工作坊說明：

本計畫將針對未修過服務科學相關課程，但對此競賽活動有興趣者開設服務設計工作坊，傳授服務設計相關概念與工具。一場工作坊名額為30人，預計開設兩場。

4. 企畫書規格

- (1) 中文字體：標楷體、字體大小 12；
英文字體：Times New Roman、字體大小 12。
- (2) 頁數：以 20 頁為限。

(五) 競賽時程及評審辦法

1. 報名日期：2014 年 10 月 12 日截止
2. 工作坊日期（每一場限 30 人）：
第一場：2014 年 10 月 18 日
第二場：2014 年 10 月 25 日
3. 初審企畫書繳交期限：2014 年 10 月 31 日
4. 公佈初審結果：2014 年 11 月 8 日
5. 決賽日期：2014 年 12 月 20 日
6. 評審辦法：

(1) 初審

參賽文件繳交截止後，將由服務科學領域專業評審進行審閱。

初賽之審查項目如下：

項 目	百分比
計劃整體內容可行性	30%
產品與服務概念創新性	40%
與服務科學及在地化實踐之相關性	30%
總計	100%

(2) 決賽

通過書面初審合格之隊伍，將進入決賽。入圍決賽隊伍將獲邀至現場（中興大學），針對競賽內容進行簡報與展示（約 10 分鐘），並由評審現場進行審查，以及問題詢答（約 5 分鐘）。決賽之審查項目如下：

項 目	百分比
企劃書(修正後計畫書內容)	70%
組織與表達能力	15%
臨場反應及儀表姿態	15%
總計	100%