

# 台灣觀光景點之企業倫理：

## 試論北埔五百元菜脯蛋事件

國立中央大學 哲學研究所 在職專班 楊國鑫

### 壹、前言

**北**埔鄉位於新竹縣之東南邊境，鄉境內有自然勝景五指山被列為全台十二景之一，內大坪冷泉則是全台僅有的兩處冷泉之一。新竹縣北埔鄉本來就是一個有好山好水的觀光景點，是清代武裝移墾的老聚落，有著許多可歌可泣又動人的故事（註一）在這裡發生，又保存了多處的古蹟（註二），更有那特殊的北埔風情與北埔名產，同時也是名聞國際的膨風茶產地。近年來各級政府積極推動觀光休閒事業，地方人士配合舉辦多次「文化與產業」的巨型活動（註三），各種媒體爭相報導，可說打響了北埔的知名度。同時1998年台灣開始實施隔週休二日，1999年台灣中部發生921大地震，2001年開始實施週休二日，以及台灣人民逐漸重視休閒

生活等相關因素，北埔頓時成為北台灣熱門的觀光景點，假日可說是車水馬龍，人潮洶湧，遇有相關活動時一天進出北埔的遊覽車不下百輛，北埔的觀光事業在大家措手不及的情況下急速發展。

本文針對北埔觀光事業中有關商業行為為企業倫理之北埔五百元菜脯蛋事件進行分析，試圖提出一些關於觀光景點永續經營的觀念，以達致北埔觀光事業之永續經營，相信台灣其他觀光景點也可參考。

本文研究的主題是企業倫理，案例分析的方法採用兩個理論：一個是以結果為基礎，以行為結果的好壞來決定行為的對錯，這種目的論的倫理學最風行的型態即是功利主義（Utilitarianism）。另一個是涉利者論（Stakeholder Theory），什麼是企業的涉利者？任何個人或團體，其利益

受企業行為的損害或增加，或其權利被違反或受保障，都屬企業的涉利者。

## 二、北埔五百元菜脯蛋事件探討

一個企業追求利潤，設法使收入高於支出，這是一個理性的作為，但是如何來賺取金錢，這就是企業倫理所要探討的重點，即一個企業不是一味追求利潤而不考慮其他，也就是說商亦有道。如此，觀光景點的商業行為就會出現一些應不應該的問題，就對或錯的問題提出一些規範指引，以下是針對北埔觀光景點所實際發生的案例，進行不斷的反省批判與論證。

進行案例的反省批判與論證之前，要先證成北埔觀光景點的一個商家或一個攤販，所造成的影響不是一個很小的企業。在北埔未成為熱門觀光景點之前，北埔的餐飲小吃店只有七、八家，現在的北埔大小餐飲店是上百家之多；以前的攤販只有三、五個，現在的攤販有四、五十個，事實上這些數字還在成長之中。如此，北埔觀光景點的商業行為可說不是一個很小的企業。

### 北埔五百元菜脯蛋案例描述 (註四)

2001年2月，據各大報紙報導，有民眾利用電子郵件向縣長林光華反應新竹縣北埔有少數餐飲業哄抬物價，一盤菜脯蛋賣到五百元，三個人一餐吃掉五千多元。

在地方相關人士與政府的努力宣傳下，北埔鄉膨風節一舉打響知名度，將當地原本的製茶比賽昇華為產業文化活動，加上當地有金廣福、天水堂、慈天宮等國家級古蹟，假日湧入大批觀光人潮，而客家菜餐館也一家家開張，估計已有上百家。2月份舉辦的北埔開隘一百六十八年活動，在三天內湧入近四萬人。縣長林光華表示，外縣市遊客對北埔十分捧場，鄉民若不珍惜，很快就會失去他們，針對民眾陳情的餐廳哄抬物價部分，林光華指示消保官靳邦忠調查。

靳邦忠表示，近期內將依據消保法第三十三條，會同衛生局、警察局、環保局、觀光課等單位實地調查，若發現有違法情形，將依消保法第三十九條和第五十八條，處以六萬元到一百五十萬元罰鍰。他指出，查緝範圍將遍及新竹縣每個觀光風景區，不限於北埔鄉，希望餐飲業者自律自清，以免影響地區的觀光前景和新竹縣的名聲。

數日後，北埔鄉公所指出，經過打聽，大概知道那些店可能賣東西「貴了點」，但大家都是鄉親，沒有人願意得罪人點出那家店是黑店。

新竹縣政府則為了保護北埔觀光事業持續發展，將在2月23日派消保官，會同衛生、建設、農業局等單位，前往北埔商圈調查餐飲業狀況，並研擬如何妥善保護消費者權益辦法。縣府新聞股強調，若查

獲「害群之馬」，將依相關法令處罰業者。

北埔商圈少數業者涉嫌敲竹槓的狀況傳出後，當地餐飲業首當其衝，許多做生意公道的業者頻頻遭到顧客質疑詢問，許多業者都受不了顧客的懷疑眼光，氣得四處打探，並相互串連要找到「害群之馬」。

之後，據聞「黑店」已經找到，但至今政府相關單位未見有任何明確的處理。而北埔分駐所也表示，之前即已處理過類似業者與消費者的糾紛。其實，之前也有聽聞，某一餐飲店賣外來客一碗蛋花湯三百元，該消費者不服一狀告到北埔分駐所，要求警方主持公道。

關於一盤菜脯蛋賣到五百元，據熟悉北埔當地事務的人士指出，其實不是所謂「一盤菜脯蛋五百元」，是當顧客吃完餐算帳時，那帳單並沒有標明每一道菜的價格，而老闆算出總價時，顧客覺得怎麼那麼貴請老闆詳細再算一次，老闆就一道道列出單價，到最後一道的菜脯蛋時發現還差五百元，如此就乾脆算菜脯蛋為五百元，該顧客就不以為然對一盤菜脯蛋賣五百元不接受，而此時老闆又不承認算錯，所以就發生此一菜脯蛋賣到五百元的事件。

#### 案例行為之規範倫理分析

本案例採用功利主義與涉利者論兩種理論配合一起來分析，其中功利主義是採用行動功利主義 (Act Utilitarianism) 的方式，就是把功效原則直接運用在該行為

上，計算所有相關的正負面功效(註五)。而功效原則陳述如下：一行為是道德的，若且唯若此行為在所有可能的選取中產生最大多數人的最大功效(註六)。功利主義所納入計算的功效是以所有人來說的，甚至是以全宇宙來衡量的，因此，功利主義是一種普遍主義 (Universalism)，這所有人是指那些人呢？似乎是不太容易確立的，不過剛好企業倫理學中的涉利者論就是可以清楚指出受該企業行為影響的所有人。功效的內容是什麼呢？穆勒 (John Stuart Mill, 1806-1873) 認為快樂為正面的功效，痛苦是一負面的功效。而產生快樂的事物可以有許多，本案例採用金錢、知識與精神等做為產生快樂(或痛苦)的指標。對於功效的量度上，邊沁 (Jeremy Bentham, 1748-1832) 曾煞費苦心潛心研究，而後制定了七個標準，那就是強度性 (Intensity)、延續性 (Duration)、確定性 (Certainty)、遠近性 (Propinquity)、繁衍性 (Fecundity)、純粹性 (Purity)、及廣度性 (Extent) (註七)。

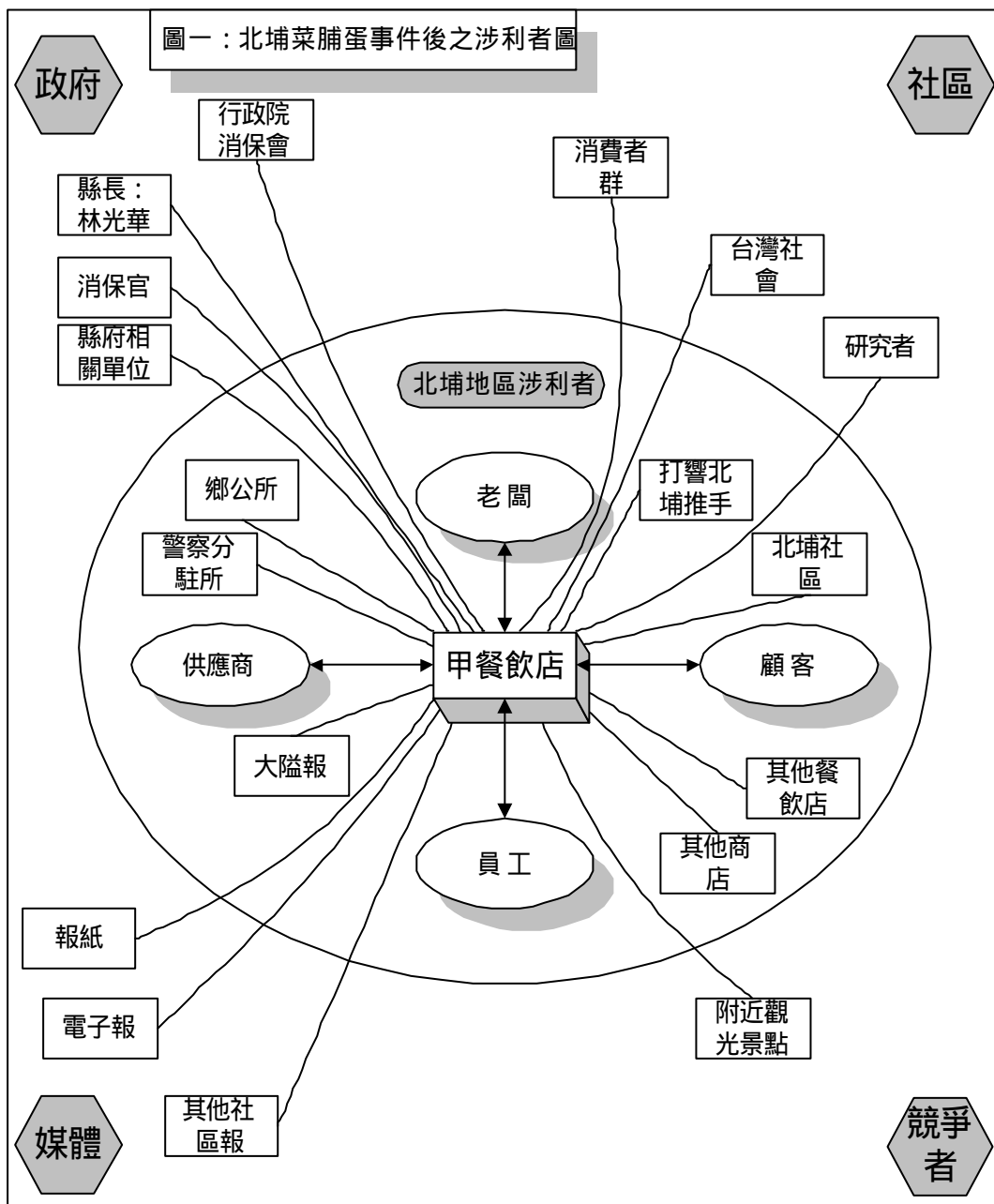
接著採用 Richard T. De George(1990) 所著《Business Ethics》對功利主義進行分析的三個步驟(註八)來分析。

第一步，明白指出要考察的行動究竟為何。這就如前案例所述，北埔一盤菜脯蛋賣五百元。

第二步，明確指出所有受此行動影響的人。發生北埔五百元菜脯蛋事件之後的

涉利者，就是所有受此行動影響的人，而畫出其涉利者圖（如圖一（註九））。從圖一可看出其涉利者除原有的顧客、老闆、供應商與員工之外，加入了競爭者、

社區、政府及媒體，同時這四大群的涉利者又區分北埔地區與北埔之外，每一涉利者的名稱詳見圖一。



第三步，仔細而客觀地列出對所有受此行動影響的人所造成的好或壞的結果。

首先要找出突出的特點，顧客吃飯付錢給餐飲店是合理的，但若一盤菜脯蛋要價五百元，而一般的價格是一百元至一百五十元，顧客損失了將近四百元，這是金錢上的損失，這個損失是確定性的，其結果會造成顧客的痛苦；其實關鍵性的問題是該顧客被欺騙有被坑的感覺，這個精神上的傷害其強度性大，具有延續性，幾天後或幾個月後甚至於幾年後想到就生氣，同時這精神上的傷害又有繁衍性，可能第二天上班悶悶不樂做事不認真，說不定會被上司罵，或吃不下飯造成身體的傷害等，雖然這延續性與繁衍性是一種機緣結果，不過從精神上的傷害而造成的結果其痛苦是很大的，如此就顧客而言，其金錢的損失加上精神的傷害其痛苦是可想而知非常的大，不然他是不會投訴到縣長林光華那裡去的。

老闆在這事件上似乎金錢多賺了將近四百元，應當是快樂的，不過這事情是不純粹性，也就是說，顧客把此事件投訴到縣長，又消保官來調查，新聞媒體把這事件報導出去，之後的生意可能就難做了，這結果可不是多賺了幾百元，而是會損失上千元上萬元，甚至於關門大吉，這結果的強度性是大的、是相當的痛苦。而這老闆的金錢損失具有廣度性，會直接影響供應商與員工的權益，所以在這事件上

的結果，供應商與員工也是痛苦的，又供應商與員工的痛苦也會反射到老闆。

就競爭者苦樂的探討而言，要分成兩部份：□北埔地區的其他餐飲店與其他商店，當該事件報導後，廣大的消費者群可能在觀光景點的選擇上把北埔給排除，或來北埔觀光純休閒而不消費，因為東西太貴了，這對北埔地區的其他餐飲店與其他商店的金錢損失可大了，這痛苦是有遠近性，對北埔地區的其他餐飲店與其他商店的影響是又近又快。□附近觀光景點(如內灣、關西、峨眉、南庄)的商家是苦還是樂呢？若排除對該事件的同情與精神上的傷害，或許因遊客的轉移而生意多了一些，在金錢上是多了，所以對附近觀光景點的商家而言是快樂的，不過這快樂的強度性是小，其遠近性也是遠的，事實上也不確定。

就社區苦樂的探討而言，要分成四部份：□打響北埔的推手，這些人長期在為北埔的農產業及觀光業打拼，沒想到發生這樣不光榮的事件，過去的努力與心血是白做了，在精神上的傷害是滿大的，這事件所造成的痛苦是滿大的，這痛苦的強度性是大的。□北埔社區的人而言，其苦與樂是不純粹性的，一方面發生這種事，總是對北埔產生負面的評價，這是痛苦的一面；另一方面是說，發生這種事情之後，若遊客減少甚至於遊客都不來了，那恢復北埔的原貌與寧靜，是也好事一樁，想到

這裡北埔社區的許多人是會快樂的。□對廣大的台灣社區與一般消費者群而言，其痛苦的強度性是小的，也沒有什麼延續性等。□有一個滿有趣的涉利者就是研究者，若排除對該事件的同情與精神上的傷害，研究者在苦無研究案例時，發生了此一北埔五百元菜脯蛋事件，那真是太好了，有一個案例可以來整理寫報告，投稿後又有幾百元的稿費，在金錢上有了幾百元的快樂，在知識上可說多了一些這方面的研究知識，獲得了知識也產生了快樂。

就政府各相關單位而言，這事件的發生就當一般行政業務來處理，就苦與樂而言是沒有多大的影響，不過對身為新竹縣的大家長林光華縣長而言，可就不是如此，而他很重視此事件，說了重話也馬上有所行動：縣長林光華指示消保官了解，揪出「害群之馬」，以免北埔鄉和新竹縣的名聲受到影響（註十）。因為這事件也會影響整個新竹縣觀光事業的發展，對縣長的思考而言可不是像一般人，想必他聽到此一消息是震怒的是痛苦的。

對媒體而言，就是報導新聞或討論新聞，菜脯蛋事件對媒體是沒有什麼快樂或痛苦的影響。

最後，將所有好的及壞的結果列出來，在此製作一個北埔菜脯蛋事件的所有受此行動影響的人的快樂與痛苦表（如表一），但不做全部加總，因為從表一可清楚看出此一行動造成的痛苦多於快樂，即

壞的多於好的，所以此一盤菜脯蛋賣五百元的行動，它就是道德上錯的，也就是道德上不應該的。

### 三、結語

本文是針對北埔五百元菜脯蛋事件進行規範倫理分析，所分析的對象是該案例行為，是事情於一般性的變成超出一般性的行為，就這種行為之特性，而採取了涉利者論的優點，即掌握此一行為所涉及的所有有關人士或團體組織，甚至畫出了涉利者圖，然而作為一規範性理論，涉利者論是弱了一點。因此，透過涉利者論其作為一描述性理論的優點，充分來描述商業組織的經驗行為，把規範倫理之分析，交給規範倫理學中的結果論來做。所以案例行為之規範倫理分析，採用涉利者論配合功利主義來進行分析。

觀光景點要成立相關的自律組織，以發展出一套觀光景點永續經營的企業倫理守則，聞名於世的未來學學者黎斯畢( John Naisbitt)在《全球吊詭》(1994)中預言：21世紀將是企業爭相建立一套普遍的行為守則的紀元（註十一）。觀光景點的企業倫理守則，尤其要對外來遊客的服務方面加強，在交易進行之前給出清楚的相關資訊，主動及充分的展現知情同意(Informed Consent)原則，在交易中要有誠信，絕不可對遊客有敲竹槓之行為，這行為等同於殺雞取卵，到時若消費者共同



## 註釋：

註一：北埔有許多動人的故事：姜秀鑾武裝移墾、抗日英雄姜紹祖、抗日先驅蔡清琳與北埔事件 五子碑 等

註二：北埔最有名的古蹟是國家一級古蹟金廣福公館（範圍包括天水堂），其他的有慈天宮、忠恕堂、姜氏家廟、姜阿新老宅第 等。

註三：農庄搖滾演唱會（6月1997年）、大隘風雲（3月1998年）、北埔膨風節（7月1998年）、北埔柿子節（11月1998年）、北埔心鄉土情嘉年華會（2月2000年）、2000北埔膨風節（7月2000年）、北埔開隘168嘉年華會（2月2001年）。

註四：本案例相關報導請參見中央社（電子報），2001年2月12日星期一 18:10，新竹縣北埔鄉一盤菜脯蛋賣五百元縣府將查辦 相關報導。東森新聞報，2001年2月13日 星期二 16:11，北埔開隘168嘉年華會 創造無限商機 相關報導。東森新聞報，2001年2月23日 星期五 11:11，北埔商圈有黑店，民眾不甘當冤大頭，上網投訴 相關報導。

註五：李瑞全，《儒家生命倫理學》，台北：鵝湖出版社，1999年，頁13。

註六：同前註，頁11。

註七：王臣瑞，《倫理學》，台北：台灣學生書局，1995年9月，初版六刷，頁220。

註八：請參見Richard T. De George(1990)所著Business Ethics，頁55對功利主義分析方法的三步驟。

註九：圖一畫法的模式，參引自Carroll(1996)所著Business & Society: Ethics and Stakeholder Management,該書頁76 FIGURE 3-3 The Stakeholder View of the Firm 與頁77 FIGURE 3-4 Primary Versus Secondary Stakeholder Groups。

註十：該段報導請參見中央社（電子報），2001年2月12日（星期一）18:10，新竹縣北埔鄉一盤菜脯蛋賣五百元縣府將查辦。

註十一：該段轉引自葉保強（1999）所著《商亦有道—商業倫理學與個案分析》，頁139。

註十二：朱建民，應用倫理學在臺灣的發展 《應用倫理研究通訊》第13期，（中壢：中央大學哲學研究所，2000年1月），頁5。