

## 【卓爾不群】冠德建設企業 董事長馬玉山

卓爾不群

## 營造書香社區 鼓動追夢學子

一位20歲女孩洪瑀因科學成就優異，進入麻省理工學院（MIT）就讀，MIT甚至以她命名新發現的小行星。醞釀這段傳奇的土壤，就是「冠德領袖」社區圖書館，女孩讀遍社區的幾千冊藏書，將求知熱忱轉為追夢的旅程，欣喜分享這故事的冠德建設企業董事長馬玉山，因女孩的夢也實踐了自己的夢。

從小熱愛閱讀、不畏環境顛沛仍努力讀書的馬玉山，將自己的興趣與理念融入建築之中，攜手與天下文化策略合作，將人文帶進社區、將閱讀帶進家庭，透過建構社區圖書館，企圖落實閱讀扎根的理想。

「即使在數饅頭的軍旅生活中，也不要覺得沒有意義，利用空檔拿起書，反而可以反思環境帶給你什麼。」14歲離開山東家鄉，隨著戰亂，輾轉來臺，在烽火與赤貧的時代中成長，無論在什麼樣的處境，一直沒有放下書本的馬玉山，靠著不斷努力進取，用知識的磚瓦，奠基出屬於自己的建築王國。

## 淡江企管基礎 奠基管理的雄厚實力

陸軍官校畢業後，馬玉山也沒有停止學習的腳步，積極考取本校英文系，偶然之間閱讀了諾貝爾物理學獎得主楊振寧發表在報章的專題，讓馬玉山開始反思，「語言是工具……轉讀工商管理，也許對整個社會環境會有所幫助與改變。」就這樣轉念而轉系至工商管理學系（現企業管理學系）。

馬玉山肯定地說：「淡江的教育，對我非常有幫助！」畢業後成為嘉新水泥的一員，正因為在淡江企管所學的分析管理基礎，讓馬玉山如魚得水，一路從廠長、經理升到了執行副總經理，他坦言，「如果沒有管理學的基礎，我可能無法勝任。」

## 將「人性溫情」落實於企業經營

憑著在嘉新水泥累積的經驗，馬玉山問自己：「我還可以做哪些事？」這時，妻子的一段話影響了他，「我太太說，創業絕不能與老東家打對臺。」於是，民國68年，他投資100萬創立冠德建設公司，轉入建築領域。並將「人性溫情」帶入企業經營之中，35年來，他自期秉持「誠信、品質、服務、創新」的理念，建立願景，與團隊不斷溝通，進而產生共識，他說，「企業文化是在過程中慢慢累積而塑造成形的，自然而然便建立品牌與形象，創造企業的核心價值。」

## 態度決定高度

「買房子不容易啊！許多人都是用一生積蓄來成家。」因此馬玉山遵循著顧客至上的

原則，「建築是良心事業，經營品牌必須表裡一致。」他強調，「我把建築業當成是最嚴苛的服務業來服務客戶。」面對客戶對建築要求標準日益提高，甚至曾有判賠案例，馬玉山說，那正是企業進步的動力，「誠懇反思，並滿足客戶的要求，可以帶動團隊的成長。」譬如：將客戶的反映透過售後服務CRM系統管理，連接電腦與手機即時回報，讓問題得以解決。正是這種「一定做到客戶滿意為止」的態度，讓冠德建設度過許多挑戰。

馬玉山強調「誠信」的重要性，堅持「對」的理念，不做違法的建設。面對目前政府的打房策略，「冠德企業努力做出差異性讓客戶區別與選擇。」希望憑藉著品質、誠信與售後服務，創造出顧客對品牌的忠誠度。

將「創新」視為永續目標的馬玉山說，「社會、市場與消費習慣，不斷在改變。」多角化經營是必然的發展，因此也從「住宅不動產」領域延伸至「商業不動產」，跨足百貨購物中心領域，現今擁有5家環球購物中心的馬玉山讓建築不只是冰冷的水泥磚瓦，而是充滿著休閒生活樂趣，也體現了更多人性化的需求。

建築「家」的溫暖 紀律為養身之道

「婚姻需要耕耘，家庭跟事業都一樣需要溝通跟包容，來維繫和諧。」馬玉山坦言他有位體己的妻子支持著。談到創業的艱辛、經營過程的困難，則語重心長地說，「『家』很重要！困難時，家庭是很大的支柱，太太給了我很多鼓勵。」馬玉山笑說，「我們是同事，能娶到她真的很福氣。」

看到虔誠佛教徒的妻子，處處展現誠信與不違背良心的善良本質，也強化了他將「良善、良心」融入冠德企業的經營之道。正因為家庭的溫暖，馬玉山深知家庭的影響與重要性，因此希望透過建築傳達出人文，讓每一棟房子不只是單純的建物，而是能滿足更多人對家庭的需求與渴望，他期許讓每個建案的住戶都擁有「家」的感覺。「書香社區」的概念，也由此開花落實。

談到養生之道，馬玉山笑著說：「沒有什麼特別的保養祕訣，只是『紀律』影響了我一生。」紀律嚴明的軍校生活，讓馬玉山養成正常飲食，作息規律的生活。同時，堅持從不缺課，「要求自我的約束力」讓他不只維持健康的身體，也建構經營事業的基樁。

專訪尾聲，馬玉山得知本校「守謙國際會議中心」的興建計畫，也了解學校積極進行產學合作，他善意地表示，如果有機會很願意回饋母校與合作。（文／黃怡玲）

