

# 廉政刊物

110年12月

高雄市政府衛生局政風室 編製

# 目

# 錄

頁數

## 消費者保護宣導

電子支付新整合，契約權益有保障.....3

公布 110 年第三季高風險賣場，提醒消費者慎防詐騙.....6

## 廉政宣導

公務員廉政倫理規範 Q&A.....8

法務部人權攻略：利益衝突停看聽.....10

公務機密維護~「人民保母洩漏個資侵害隱私」.....17

機關安全維護~「恐怖情人-9 號電梯復仇記」.....22

全民反貪腐，廉能好政府

法務部廉政署檢舉服務專線 0800-286-586

檢舉傳真專線

(02)2381-1234

書面檢舉

10099 國史館郵局第 153 號信箱

網頁填報

廉政署網站/檢舉和申請專區/檢舉管道

## 消費者保護宣導

### 電子支付新整合，契約權益有保障

為配合本（110）年「電子支付機構管理條例」（下稱本條例）修正，整合電子票證業務，並提供消費者契約權益保障，行政院消費者保護會審議通過金融監督管理委員會（下稱金管會）研擬之「電子支付機構業務定型化契約應記載及不得記載事項」（下稱本事項）修正草案。後續將由金管會依法公告，並輔導業者遵守規範，本事項相關修正重點如下：

#### 一、 明定適用對象為「電子支付機構」與「消費者」，將法律關係單純化：

為改善本事項過去同時規範「電子支付機構」、「消費者」及「收款特約店家」三方權利義務關係，在適用上有過於複雜的問題，明定本事項僅適用於「電子支付機構」與「消費者」雙方所簽訂使用電子支付機構業務服務的契約，將法律關係更加單純化。例如：消費者使用手機以街口支付方式（電子支付服務）向飲料店家（收款特約店家）購買飲料，消費者與街口支付業者，即適用本事項規定。

據金管會統計，目前專營之電子支付機構，計有國際連、橘子支、街口支付、歐付寶、簡單行動支付、悠遊卡、一卡通、愛金卡及遠鑫等 9 家業者。

#### 二、 擴大電子支付機構業務服務內容，使消費者擁有更多的選擇：

為使消費者有更好的消費體驗，並改善外籍移工匯兌不便，電子支付機構除開放商品禮券及紅利積點等服務外，亦開放可辦理國內外小額匯兌服務。日後匯兌服務不再僅限於向銀行辦理，消費者（含外籍移工）將擁有更多的選擇。

三、 整合電子票證業務服務，避免業者規避電子支付規範：

隨著支付趨勢的發展，電子支付及電子票證的使用場域及運用界線愈趨模糊，為求一致性管理，避免業者規避電子支付規範適用，故明定本事項亦適用於電子票證之業務服務。(例如：悠遊卡、一卡通、愛金卡及遠鑫等電子票證業者)

四、 明定掛失止付手續，並禁止訂立業者免責條款，維護消費者權益：

(一)明定掛失止付手續：為保障消費者支付交易安全，如消費者的電子支付帳戶或記名式儲值卡遇有冒用或盜用情事時，明定有掛失止付手續，以維護消費者權益。

1、「電子支付帳戶」部分：消費者發現電子支付帳戶有被冒用或盜用情事，應通知電子支付機構停止服務並採取防範措施。

2、「記名式儲值卡」部分：消費者發現「記名式儲值卡」(例如：記名式悠遊卡)有遺失或被竊情事，應通知電子支付機構辦理掛失止付；惟倘係「無記名式儲值卡」(例如：無記名式悠遊卡)，因實務難以辨識失主，故無法為掛失止付。

(二)禁止訂立業者免責條款：為強化消費者權益保障，當消費者的電子支付帳戶或記名式儲值卡遇有冒用或盜用情事時，明定業者不得於契約中記載「在業者未辦妥防範措施前，消費者因此所生之損失，一律由消費者負擔」。

五、 明定契約中不得記載儲值卡「超過使用期限、未使用完的餘額不得退費」，

或「其他不合理的使用限制」，減少消費糾紛：

為避免業者對儲值卡（例如：悠遊卡、一卡通等）設有不合理使用限制而衍生消費糾紛，明定業者不得於契約中記載儲值卡「超過使用期限、未使用完的餘額不得退費」，或「其他不合理的使用限制」，以保障消費者之權益。但依政府相關規定發行之特種儲值卡者（例如：各縣市政府核發之社會福利卡），則依其規定。

最後，行政院消費者保護處提醒消費者，使用電子支付服務時，應注意交易安全，並妥善保管帳號、密碼及儲值卡；另呼籲業者，所提供之契約應符合「電子支付機構業務定型化契約應記載及不得記載事項」規定，倘與前開規定未合，經令限期改正而屆期不改正者，主管機關可依消費者保護法第 56 條之 1 規定處新台幣 3 萬元以上 30 萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處 5 萬元以上 50 萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

<https://cpc.ey.gov.tw/Page/6C059838CA9744A8/fe543588-cdae-443e-8cc3-74f06d72c990>

## 消費者保護宣導

### 公布 110 年第三季高風險賣場，提醒消費者慎防詐騙

根據刑事警察局統計，110 年 7 至 9 月受理解除分期付款案件，高風險賣場前五名之依序為「東森購物」計 330 件、「誠品網路書店」計 308 件、「HITO 本舖」計 128 件、「蝦皮購物」計 128 件及「CACO」計 96 件。其手法為民眾接獲假冒該公司之客服電話，以「工作人員操作錯誤，導致誤設分期付款、重複扣款或升級成 VIP 會員，要求客戶前往操作 ATM、網路銀行、手機 APP 或購買遊戲點數來解除設定」為話術之詐騙案件。

經刑事警察局近年分析，「解除分期付款」詐騙手法通常是歹徒駭入電商或電商委託之系統商資料庫，竊取消費者姓名、電話、消費資料及付款方式等個資，然後再以「工作人員操作錯誤，導致訂單變成多筆分期付款」名義，要求民眾前往操作 ATM、網銀匯款或購買遊戲點數來解除設定。刑事警察局為防範此類詐騙手法，除每日提醒高風險電商加強資安防護外，並提供相關電商業者因個資外洩仍需負損害賠償責任之判決案例，促請高風險電商落實資安防護。

針對上述手法，刑事警察局每週發函通知針對被害件數逾 5 件之疑似個資外洩電商，並附上電子商務業者防制詐欺作為自評表、官方網頁明顯處加註反詐騙警語、網頁標明客服專線及客服時間、針對會員發送反詐騙提醒簡訊、延長客服時間至 22 時等相關作為範例、簡訊範例供參考，更要求賣場業者強化資安防護措施，並於網頁置放反詐騙宣導。同時透過 165 各宣導管道（165 全民防詐網、

臉書粉絲專頁及警政服務 APP) 定期公布高風險賣場，提醒消費者提高警覺，慎防詐騙。同時，刑事警察局也將彙整受理案件情資，由專責單位循線追查可疑犯嫌。

所公布之疑似個資外洩電商均依刑事警察局提供建議，實施相關反詐騙宣導，刑事警察局亦將持續對該電商業者進行資安訪談，提供相關技術支援，同時要求業者加強消費者個人資料之保護。刑事警察局再次呼籲民眾，如接獲來電顯示開頭帶「+」號、「+02」、「+886」等號碼，電話中如聽到關鍵字「解除分期付款設定」、「重複扣款」及「升級VIP」等關鍵字，請立即掛斷，並通報165反詐騙諮詢專線。

<https://cib.npa.gov.tw/ch/app/news/view?module=news&id=1887&sermo=aae731f0-eeef0-4240-812b-8f4181019d30>

## 公務員廉政倫理規範 Q&A

問：本規範適用對象為何？公立醫院醫師、公立學校教師、公營事業服務人員等，是否適用本規範？

答：

(一)適用對象：本規範適用對象為行政院及所屬機關適用公務員服務法之人員（本規範第 2 點第 2 款參照）：

1. 公務員服務法第 24 條規定：「本法於受有俸給之文武職公務員，及其他公營事業機構服務之人員，均適用之。」
2. 大法官釋字第 308 號解釋（摘錄）：兼任學校行政職務之教師，就其兼任之行政職務，則有公務員服務法之適用。

(二)公立醫院醫師：

1. 公立醫院醫事人員為依公務人員任用法第 33 條及醫事人員人事條例第 3、4、8、10 條，依法任用並送經銓審受有俸給之編制人員，屬公務員服務法第 24 條所指受有俸給之文武職公務員，因此適用本規範。
2. 公立醫院醫師採約聘僱方式進用者，如係以「聘用人員聘用條例」，依據銓敘部函釋屬「公務員服務法」適用對象，爰適用本規範。如依據「衛生福利部所屬醫療機構約用人員進用及管理要點」以契約進用者，則不適用「公務員服務法」，惟院方可基於管理需要將該等人員，納入本規範或於契約中訂定拒受餽贈等涉及公務倫理條款，以維清廉形象。



3. 綜上，為避免影響機關清廉形象，各機關（構）得因業務需要訂定更嚴格之標準或納入更多適用對象，以期周延。

**(三)公立學校教師：**

據大法官釋字第 308 號解釋（摘錄）：兼任學校行政職務之教師，就其兼任之行政職務，有公務員服務法之適用，因此公立學校教師兼行政職者方適用本規範。惟教育主管機關可本於職權另訂規範，作為公立學校教師之行為準據。

**(四)公營事業機構服務之人員：**

該等人員因屬公務員服務法第 24 條適用對象，因此，公營事業機構之員工（含董事、監察人、總經理等，大法官釋字第 24 號解釋參照），除工友等純勞力之人員外，均適用本規範。

資料來源網址：<https://www.aac.moj.gov.tw/6398/6548/6572/6576/60377/post>

## 廉政宣導

### 法務部人權攻略：利益衝突停看聽



阿光是市民代表會市民代表，其姊夫阿宏為宏發營造股份有限公司負責人，該營造股份有限公司欲參與該市民代表會監督之市公所某項採購標案投標，卻經該公司法務人員小明整理投標案件相關資料時發現，參與該標案之投標可能會違反《公職人員利益衝突迴避法》，於是立即告知公司負責人阿宏。



阿宏不能理解地表示：「為何公司不可以參與市公所之採購標案？難道僅因其公司具關係人之身分？實在不合理啊！」

「那我再詳細查查相關規定吧！」小明透過諮詢管道，並蒐集相關資料後，發現該公司若投標，確可能違反《公職人員利益衝突迴避法》，惟依 107 年 6 月 13 日修正公布之《公職人員利益衝突迴避法》，有例外排除規定，若適用例外排除規定者，可不受《公職人員利益衝突迴避法》規範，





但另課予主動公開其身分關係之義務，小明與阿宏討論此採購案之性質，認此採購案以公告方式辦理，雖該公司屬關係人，但符合例外排除規定，便決定參與投標，並主動公開其身分關係。





## 爭點

《公職人員利益衝突迴避法》規定，關係人不得與公職人員服務或受其監督之機關團體為補助、買賣、租賃、承攬或其他具有對價之交易行為，是否侵害人民工作權？

### 人權公約結構指標

- 《經社文公約》第 6 條規定：本公約締約國確認人人有工作之權利，包括人人應有機會憑本人自由選擇或接受之工作謀生之權利，並將採取適當步驟保障之(第 1 項)。本公約締約國為求完全實現此種權利而須採取之步驟，應包括技術與職業指導及訓練方案、政策與方法，以使在保障個人基本政治與經濟自由之條件下，造成經濟、社會及文化之穩步發展以及充分之生產性就業(第 2 項)。

### 國家義務

- 《經社文公約》在第 6 條第 1 項中確認「人人有工作之權利，包括人人應有機會憑本人自由選擇或接受之工作謀生之權利，並將採取適當步驟保障之」(經社文委員會第 18 號一般性意見第 2 段意旨)。
- 由《經社文公約》保障的工作權，確立締約國有義務確保個人有自由選擇或接受工作的權利，其中包括有權不被不合理的剝奪工作。這一定義強調了一個事實，尊重個人及其尊嚴是透過個人有選擇工作的自由而體現的，同時強

調了工作對於個人發展以及對於社會和經濟融合的重要性（經社文委員會第18號一般性意見第4段意旨）。

- 如同所有人權一樣，工作權規定了締約國3種類型或3種層次的義務：尊重、保護和實現的義務。工作權的尊重義務要求締約國避免直接或間接妨礙享有這種權利。保護義務要求締約國採取措施，防止第三人妨礙享有工作權。實現義務包含提供、促進和提倡這種權利的義務。它意味著，締約國應當採取適當的立法、行政、預算、司法和其他措施，確保全面實現（經社文委員會第18號一般性意見第22段意旨）。



1. 107年6月13日新修正《公職人員利益衝突迴避法》（下稱《利衝法》）旨在要求公職人員執行職務遇有利益衝突情事時，應避免瓜田李下，以減少執行職務時公器私用或利益輸送之機會，並為使防止利益衝突之手段更符合比例原則，增訂公職人員或其關係人與公職人員服務之機關或受其監督機關為補助或交易行為禁止之例外規定，符合例外規定者即不受禁止規範。
2. 依《利衝法》第3條第1項規定，公職人員之關係人，列舉範圍包括「公職人員之二親等以內親屬」、「公職人員、第1款與第2款所列人員擔任負責人、董事、獨立董事、監察人、經理人或相類似職務之營利事業、非營利之法人及非法人團體」等。本案例中，市民代表阿光為《利衝法》公職人員（第2條

第1項第5款)，姊夫阿宏為阿光之二親等親屬，阿宏又擔任宏發營造股份有限公司(下稱宏發公司)負責人，因此，宏發公司即屬《利衝法》所規範的關係人。

3. 《利衝法》為防止公職人員利用其職權，為不當利益輸送，於第14條第1項本文定有「公職人員或其關係人，不得與公職人員服務或受其監督之機關團體為補助、買賣、租賃、承攬或其他具有對價之交易行為」之規定，端看此一要件，本案之宏發公司，於阿光任職市民代表期間，自不得與受阿光服務及監督之政府機關為承攬買賣等交易行為。惟公職人員或其關係人倘全然無法與公職人員服務或受其監督之機關團體為交易，恐失之過苛及過度限制人民之財產權與工作權，司法院大法官釋字第716號解釋亦指出，人民營業之自由為《憲法》第15條保障人民工作權與財產權之內涵，故於《利衝法》第14條第1項但書定有「依政府採購法以公告程序或同法第105條辦理之採購」、「依法令規定經由公平競爭方式，以公告程序辦理之採購、標售、標租或招標設定用益物權」、「基於法定身分依法令規定申請之補助；或對公職人員之關係人依法令規定以公開公平方式辦理之補助，或禁止其補助反不利於公共利益且經補助法令主管機關核定同意之補助」、「交易標的為公職人員服務或受其監督之機關團體所提供，並以公定價格交易」、「公營事業機構執行國家建設、公共政策或為公益用途申請承租、承購、委託經營、改良利用國有非公用不動產」、「一定金額以下之補助及交易」等6款列舉例外排除規定；

意即，符合《利衝法》禁止交易行為之例外規定，以經公告及公平競爭方式進行之交易，即不受《利衝法》禁止規範，實屬人民工作權與人民服公職之利益衝突(指公務員對關係人可能的利益輸送)衡量後的兩全之策。

4. 再者，《利衝法》第14條第2項：「公職人員或其關係人與公職人員服務之機關團體或受其監督之機關團體為前項但書第1款至第3款補助或交易行為前，應主動於申請或投標文件內據實表明其身分關係；於補助或交易行為成立後，該機關團體應連同其身分關係主動公開之。但屬前項但書第3款基於法定身分依法令規定申請之補助者，不在此限。」意係要求公職人員及其關係人於參與交易行為時，雖符合例外規定，不在禁止交易之列，應主動表明其身分關係，且交易成立後，該交易機關團體亦應對外公開，俾利外界監督，杜絕不當利益輸送之可能，發揮陽光法案效能。
5. 本案例中，阿宏擔任負責人之宏發公司，參與市公所以公告方式辦理之採購標案，符合《利衝法》第14條第1項但書第1款：「依政府採購法以公告程序或同法第105條辦理之採購」之規定，可例外不受禁止，惟其投標或交易時，應主動表明身分關係，交易成立後，市公所亦應將該交易對外公開。

連結網址：<https://www.humanrights.moj.gov.tw/17725/17778/17809/17810/24809/post>




## 廉 政 宣 導

### 公務機密維護~「人民保母洩漏個資侵害隱私」

#### 一、 前言

警察機關為執行各項勤、業務及辨別轄區戶口之良莠，並達到偵查與預防犯罪之目的，必要時須大量蒐集、運用民眾個人資料，加以分析、研判，建立了龐大基本資料庫。此外，投機分子、不肖徵信業者、犯罪集團亦處心積慮利用各種管道，如透過關說、行賄利誘或非法入侵電腦、資料庫等手段獲取民眾個人資料。是以，警察機關如何保護民眾個人資料免於遭受到有心人士竄改，抑或盜取而損及民眾權益，為當前不可忽視的重要課題。

#### 二、 案例摘要

 ○縣警察局○○所警員陳○○友人 A、B 因有民事糾紛，A 遂請陳員代為查詢 B 的刑案資料，以提供雙方談判時參考。陳員明知刑案資料查詢必須依規定辦理，屬警察局應管制作業，用來查詢犯罪偵防或特定任務所需刑案資料，不得任意洩漏給其他人或單位。惟陳員仍將 B 的「刑案資料作業個別查詢報表」列印，並交付友人 A，觸犯洩漏國防以外秘密罪。陳員經臺北地方法院以洩漏國防以外應秘密之文書罪嫌，處有期徒刑肆個月。

✚ ○地檢署偵辦○○鄉前鄉長林○○貪瀆案，經調查人員監聽該案相關人王○○時，發現某警察局○○分局○○所警員謝○○，涉嫌於106年10月間為友人吳○○所請託，以電腦查詢自小客車籍資料，並將該車籍資料及車主姓名提供予吳姓友人，涉有洩漏國防以外秘密之罪嫌，全案謝員坦承不諱，經高雄地方法院檢察署裁定予以緩起訴在案。

✚ 某警察局○○分局○○所警員陳○○接獲友人○○○之電話，以想跟朋友做生意為理由，請託陳員查詢一輛自小客車的車主資料。事後友人向車主謊稱發生車禍，請其出面處理，實為查明實際開車為何人，車輛實際使用人知悉後心生不滿，循線提出檢舉。全案雖經高雄地方法院檢察署偵查終結，認車籍資料並非陳員提供，予以不起訴處分，然陳員確有查詢該筆車籍資料，查詢時亦未於電腦資料查詢紀錄簿登記，縱未將資料提供他人，仍依違反相關作業規定，核定申誡二次處分。

### 三、 問題分析

- (一)利用電腦查詢車籍、戶役政或其他個人刑案資料時，未依規定登記電腦資料查詢紀錄簿，或列印資料後，未於電腦資料查詢紀錄簿簽收。
- (二)單位主管未依規定每日、逐筆審核電腦查詢紀錄簿之查詢狀況，並逐筆核章。
- (三)各使用單位對查詢電腦資料（刑案查詢系統）之查詢紀錄未定期下載供單位主管審核。

#### 四、 策進作為

##### (一) 賡續加強公務機密維護宣導：

民眾個人資料外洩的主因大部分皆屬人為因素，因此欲降低資料外洩的機率，最主要還是要從培養個人之保密觀念著手。警察機關應以現行法令規定、洩密違規（法）案例，以及可能導致洩密管道與因素，利用各種集會時機向員警宣教，務使每一位員警均能瞭解相關保密法令規定，與涉及洩密或違反保密規定者，須承擔之法律責任（行政責任、民事責任、刑事責任或國家賠償），以養成警察人員時時保密、處處保密之良好習慣。

##### (二) 強化單位主官考核監督責任：

各單位主官（管）身負督導重任及業務成敗之責，對於該管業務及所屬員警狀況最能深入掌握，倘能落實業務督導及人員考核，自然能收防範於未然的效果。尤其，應針對作業或生活違常、交往複雜、財務狀況不良、收支顯不相當、經濟狀況來源可疑或時遭檢舉反映操守風評不佳人員，則應加強平時輔導考核作為，並適採必要之防處作為，以防範洩密情事發生。

##### (三) 落實資訊安全稽核檢查作為：

目為使保密工作能更臻完善，除了事前的教育宣導預防工作要做好外，適時對所屬機關（單位）的保密工作執行情況，辦理督導考核亦是

重要的一環，務期透過稽核、檢查過程中發掘優、缺點，對於執行良好者，從優獎勵，對於執行不利者，則依照相關規定懲處，以落實保密執行工作。

#### (四) 嚴格審核使用者代號及密碼：

警察機關為偵查與預防犯罪需要，必須使用內政部警政署資訊系統蒐集民眾個人資料。而欲進入各該作業系統查詢民眾個人資料時，須先申請使用者代號、密碼，經過單位主官（管）及相關單位審核後，承辦人才可以各業務主管單位配賦的密碼登入系統查詢。因此，若單位主官（管）對員警於使用者代號、密碼申請時，能謹慎審核申請表所申請的項目是否與其職務有關並考慮申請者的品德操守，確保權限申請後均能使用於公務。

### 五、 結語

政府為達成其施政目標，必須廣泛蒐集與運用各項個人資料，例如：稅務機關擁有納稅義務人的財產、所得、納稅資料；地政機關擁有不動產所有權及相關權利的歸屬資料；醫療機構擁有病患就診資料；榮民服務機構擁有榮民個人檔案資料；警察機關因執行公務，經戶役政查詢系統、車駕籍查詢系統等查詢民眾身分資料、全戶資料及車輛所有人資料等，上述資料攸關個人隱私及權益，如因保管或處理不當，除極易肇致觸法外，將引發民眾的恐慌與抱怨，並造成對政府機關的不信任。

電腦科技發展日新月異，網路資訊安全的風險不斷增加，惟為避免過度方便使用資訊，反造成民眾個資或公務機密洩密之可能，除落實定期稽核制度及不定期抽核工作外，應機先針對公務機密業務可能發生缺失，追蹤並研擬各項興利防弊措施或建言，以減少資訊系統遭非法使用或洩密等不法事件之發生，提升為民服務的效率，確保民眾個人資料安全，展現行政革新 e 化政府應有之作為，以造福民眾。

連結網址：<https://www.aac.moj.gov.tw/6398/6636/6642/277223/post>

## 廉 政 宣 導

### 機關安全維護~「恐怖情人-9號電梯復仇記」

#### 一、緣起

某日某市政府電梯內，傳來淒厲中摻雜著痛苦萬分的哀嚎聲，一名女子血流滿面倉皇奔出電梯，至辦公處所向同事求救，沿著走廊至電梯留下觸目驚心的斑斑血痕，受傷的女子是該機關內的員工，原本已經下班的她，因為被前男友跟蹤心生恐懼，因此又折回辦公室，但仍無法阻止悲劇發生，不無令人遺憾。

#### 二、案情因果

在市政府擔任短期女工讀生，因拒與前男友復合，前男友竟於某日下午於該名女工讀生上班之公務機關電梯及樓梯間附近埋伏，直至女工讀生下班至地下1樓停車場騎著機車回家，前男友一路尾隨，並語多恐嚇且面露猙獰神情，試圖尋求復合，女工讀生當下非常慌張且害怕，於是又折回辦公場所停車場，也主觀的認為前男友應不敢於公務機關對她不利，惟前男友仍不死心，又跟著女工讀生搭乘地下1樓電梯，兩人於電梯門關上後疑因談判破裂，前男友突然從牛仔褲右後方口袋掏出美工刀，朝女工讀生臉部攻擊，女工讀生奮力掙脫，卻躲不過一刀接一刀的攻擊，臉、頸上被狠劃5刀，留下深可見骨的傷口，前男友行兇後隨即

快步跑出電梯逃逸。

臉龐血流如注的女工讀生在電梯抵達2樓時趕緊衝出去直奔辦公室，同事被她全身是血的模樣嚇了一大跳，除協助女工讀生送醫急救外，立即向市政府警衛隊求援，市府警衛人員緊急通知消防局及轄區分局偵查隊到場處理。此案凸顯政府機關內部維安問題，有確實檢討之必要。

### 三、 問題分析

#### (一) 執行公務時發生之危害：

1. 對於政府施政不滿引發之群眾陳情、請願、抗議事件。
2. 民眾不滿政府行政處分所引發危安事件。
3. 員工執行公務時發生意外事件。

#### (二) 機關行政廳舍規劃管理問題：

1. 適當執行門禁管理：

門禁管理是機關內部辦公廳舍安全維護之第一道關卡，但實際執行卻是十分不容易，主要原因是地方政府為一開放式服務機關，民眾、廠商若有洽辦公務之需求，得直接登門入室前往各科室辦理，確實造成各機關門禁安全管理上之困難。

2. 未能落實監視系統電子城牆：

本案於案發後5小時內逮捕嫌犯，最主要係因監視器錄製之犯罪現場情況，但如在案件發生之前，能由監視器發現異常，機先阻止，則應

可將傷害降至最低。

(三) 員工個人身心因素致危害機關安全：

感覺統合失調、精神心理異常、工作挫折、情緒失控、感情糾紛、家庭失和、在外負債結仇…等，皆可能造成員工自身或機關安全危害的因子，導致發生機關安全維護事件。

(四) 未加強執行安全教育：

應讓員工熟悉求救管道及設施，並能確實掌握求救時點，是保護人身安全之第一道防線，也是最直接、最有效之方法。本案李女有多次機會可求救，但都因加害者是熟識之人，未能及時警覺，而一再錯失求救時間，以致最後仍釀成悲劇。

#### 四、 研擬改善

每天平均有 5~6 千人進出之市政中心傳出兇殺案，該市市長及各級主管相當震驚，除要求警方加強治安，並責成府內相關單位加強門禁安全管理，保障員工上班安全外，另由秘書長召集全府各機關高層召開安全會議，檢討門禁管理及相關安全維護問題。

該市府政風單位並立即提出相關改善方針，函發各主管機關參考，並至各機關執行安全維護業務督檢，彙整各機關安全管理缺失，提出相關策進作為，落實執行安全維護工作如下：

(一) 嚴格要求員工依規定配戴識別證，並不定期進行抽查。



- (二) 劃定訪客接待區域，並指定專人負責接待及管控事宜，避免訪客任意遊走辦公場所，衍生機關安全及公務機密維護問題。
- (三) 機關內部劃分責任區，由指定負責單位加強巡視，午休及下班後，應重覆確認無洽公民眾逗留。
- (四) 公務員因執行公務與民眾有所衝突或傳涉有情感、金錢糾紛之訪客，應責成所屬單位嚴加注意防範，俾免危害事件發生。
- (五) 檢討監視系統有無設置盲點，並定期檢視維修，確保最佳功能。
- (六) 定期召開機關安全維護會報，俾利檢討機關各項安全設施。
- (七) 協調事務單位適時辦理各項突發性危安狀況演練，使員工能充分處置，以降低危害。
- (八) 各機關發生重大危安事件時，務必及時通報，俾利提供協助處理。
- (九) 執行下班後及例假日電梯出入管制，以員工識別證進行驗證通行。
- (十) 檢視機關緊急求救設備(如緊急求救鈴)是否齊備，效能完善與否。

## 五、 結語

全國各縣市政府部門屬於民眾洽公極為頻繁之處所，在便民與安全之間，門禁管理極具重要性，但如何管理確具難度，端賴各機關依據各別經驗，適時調整管理模式。

機關安全維護工作是具有層次變化的工作，而人員之生理、心理等情狀對安全的影響很大，也是難以控制與預測的部分。有時可能因為人

為個別因素，而導致安全事件發生的機率與程度的變化，有時也可能因為人員的及時控制，而使安全事件不會發生或不再擴大。因此，精準控掌機關狀況是安全維護工作上之關鍵。

連結網址：<https://www.aac.moj.gov.tw/6398/6636/6642/277234/post>