

# 廉政刊物

111 年 4 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

機車租賃新規範，出遊代步停聽看·····	3
預售屋專案查核結果·····	6

## 廉政宣導

公務員廉政倫理規範 Q&A—本規範所稱「與其職務有利害關係」意義為何？請舉例說明。·····	9
法務部人權攻略：性別平等篇-為愛情失去麵包·····	11
公務機密維護~「機敏會議資訊保密之道」·····	19
機關安全維護~「憤怒哥大鬧監理所」·····	24

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

### 機車租賃新規範，出遊代步停聽看

因現行機車租賃定型化契約範本不具強制力，規範成效有限，是為保障消費者權益、減少消費爭議，交通部遂將前開範本提升為「機車租賃定型化契約應記載及不得記載事項(草案)」，業經行政院消費者保護會審議通過並經行政院核定在案，俟交通部公告後，即可上路。

不論是各都會區、熱門觀光景點常見的傳統機車租賃業，或近年新興之共享機車租賃業，只要是提供燃油或電動之輕、重型機車出租者，均適用之。其規範重點如下：

#### 一、明確記載租賃資訊

鑑於租金如何計算及可供租借、歸還之特定區域等資訊記載不明確，致消費者遭多收費用的消費糾紛頻仍，故明定契約中應載明租金、租賃費率計算方式、租賃期間及其計算方式、營運範圍等內容，以充分揭露資訊，杜絕爭議。

#### 二、消費者之義務及責任

消費者應於約定範圍內使用機車，不得擅自交予他人駕駛使用。又鑑於租賃期間所生之停車等費用、罰鍰究應由何人負擔，迭生爭議，故明定消費者於租賃期間所生之停車等費用，由消費者負擔；而消費者於租賃期間因違反雙方約定(例如：未依雙方約定還車地點還車之情形)或違規所生之處罰案件，罰鍰部分，亦由消費者負擔。

### 三、業者之義務及責任

為保障消費者得以正常行駛機車並維護用路安全，業者應確保其所提供之機車符合約定使用狀態，如消費者於取車後一定時間內發現不符合約定使用狀態並於同一地點歸還者，業者不得收取費用；如發生故障情事，消費者應通知業者並得要求減免租金、換車或終止契約。

### 四、機車發生擦撞或毀損之處理方式

消費者使用機車發生擦撞或毀損情事時，應立即報案並通知業者。如該擦撞或毀損情事係因可歸責於消費者之事由所致者：

(一) 消費者按其歸責情節輕重負擔必要合理之拖車費、修理費。如無法修復

或修復需費過鉅（即修復費用顯超過當時市價）者，消費者應照當時市價賠償。

(二) 業者於機車修理期間內，得向消費者請求給付租金或相當租金之損害賠償。

### 五、還車地點

常見消費者因還車事宜遭業者收取相關費用，衍生是否已於約定還車地點歸還且得否收取該筆費用之爭議，故明定契約應載明還車地點，消費者如於還車地點以外之地點還車時，業者得酌收相關費用，但應載明費用計算方式及額度。

行政院消費者保護處（以下簡稱消保處）提醒消費者，租借機車時應注意下列事項：

- 一、租借前請充分了解契約內容、租金及租賃費率計算方式。如有多人輪流駕駛之需求，請均簽訂契約，方得駕駛機車。
- 二、取車後，請立即檢查車況，以維護行駛安全。又取還車時，得以拍照等方式作為機車外觀之存證。
- 三、租借共享機車請依契約所約定之還車地點歸還，並拍照留存，避免日後接獲罰單或遭業者收取調度費用時無法舉證。

消保處另呼籲業者，所提供之租賃契約內容應符合「機車租賃定型化契約應記載及不得記載事項」規定，倘契約內容與前開規定未合，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 規定處罰。

<https://cpc.ey.gov.tw/Page/6C059838CA9744A8/2c91af70-fa90-4b29-99fa-592e3a99675d>

# 消費者保護宣導

## 預售屋專案查核結果

行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）辦理預售屋專案查核，共計查核 24 件建案，其中「預約單(紅單)查核」不合格 8 件；「定型化契約查核」不合格 3 件；「不動產經紀業(代銷)」不合格 4 件；「銷售中心及樣品屋查核」不合格 11 件；「消防安全查核」不合格 4 件。本次查核所發現之缺失，已由主管機關內政部依法查處並要求業者改善。

鑑於房市熱絡，價格不斷攀升，且不時有建案之銷售人員疑以不當方式進行銷售，造成社會負面觀感。行政院消保處聯合內政部地政司、營建署、消防署、公平交易委員會、財政部賦稅署及地方政府，於去（110）年 11 月中旬至 12 月中旬，辦理臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市、高雄市、新竹市及新竹縣 8 個直轄市、縣(市)之預售屋專案查核。

本次聯合查核除公平交易查核(如附表 1)及稅務查核均合格外，其他查核之不合格分述如下：

### 一、預約單(紅單)及定型化契約查核(如附表 2)：

(一) 預約單(紅單)部分：不合格 8 件(編號 8、9、12、18、19、21、22、23)。多為約定買方逾期未補足定金或逾期未簽約即為違約，所繳定金沒收。

(二) 定型化契約部分：不合格 3 件(編號 6、12、23)。主要缺失為未記

載交屋保留款為房地總價 5%以上、未記載自來水、電力管線及瓦斯  
內管線費約定由建商負擔或房屋的保固期限非從交屋日起算。

二、不動產經紀業(代銷)查核：不合格 4 件(編號 7、9、21、22)。主要缺失  
為未懸掛不動產經紀業管理條例規定之文件或委託代銷契約未完成備  
查(如附表 3)。

三、銷售中心及樣品屋查核：不合格共計 11 件(編號 2、9、14、15、16、17、  
18、19、20、21、24)。主要缺失為未領得建築許可、未領得使用許可  
或非於使用期限內(如附表 4)。

四、消防安全查核：不合格 4 件(編號 3、12、13、20)。主要缺失為未設置  
滅火器、未設置避難逃生設備(標示設備、緊急照明設備、避難器具)  
或未設置其他滅火設備(如附表 5)。

最後，行政院消保處提醒消費者，購買預售屋時，應特別注意以下事項：

一、預售屋交易期間長，只有樣品屋可供參考，購屋時務必冷靜並審慎評估，  
不要受到現場銷售氛圍影響而衝動購屋。

二、簽訂預約單(紅單)時，應注意內容是否不利於買受人。例如約定買方逾  
期未補足定金或逾期未簽約，不論是否有可歸責於買方之事由，均視為  
違約並沒收已繳定金。

三、無須先行支付定金就可以審閱契約書。

四、契約書之條款是否符合內政部發布的「預售屋買賣定型化契約應記載及

不得記載事項」。

- 五、除契約書本文外，也應注意契約書相關附件的內容。例如契約書附件的  
建材設備表如記載可使用「同級品」等文字，應先徵得買受人同意。
- 六、建商或代銷有無違反個人資料保護法之規定。例如約定買方無條件同意  
賣方及代銷可蒐集及使用其個人基本資料，買方絕無異議等。

相關附件請參閱下列網址：

<https://cpc.ey.gov.tw/Page/6C059838CA9744A8/cc43d1d9-4e25-494c-9411-a5363de6e364>



## 公務員廉政倫理規範 Q&A

問：本規範所稱「與其職務有利害關係」意義為何？請舉例說明。

答：

(一) 與其職務有利害關係：指個人、法人、團體或其他單位與本機關（構）或其所屬機關（構）間，具有下列情形之一者（本規範第 2 點第 2 款參照）：

1. 業務往來、指揮監督或費用補（獎）助等關係。
2. 正在尋求、進行或已訂立承攬、買賣或其他契約關係。
3. 其他因本機關（構）業務之決定、執行或不執行，將遭受有利或不利之影響。

(二) 舉例說明：

1. 業務往來：特定行業或團體存在目的係居間、代理或協助自然人、法人等與政府機關有互動往來者。如八大行業與警察機關、律師與檢察機關或法院、地政士（代書）與國有土地管理機關或地政機關、會計師或代理記帳業者與稅務機關、建築師或技師與建築管理機關、報關行與海關、代檢業者與監理機關、防火管理人或消防技術士與消防機關等。

2. 指揮監督：如上級機關與所屬機關、長官與部屬、縣市議員與縣市政府、立法委員與行政院各部會、金融監督管理委員會與金融機構、經濟部與公司行號、交通部與交通事業機關等。
3. 費用補(獎)助：如文化部補助某藝文團體、內政部獎勵某公益團體、青年發展署補助青創會等。
4. 正在尋求、進行或訂立承攬、買賣或其他契約關係：如機關正在辦理勞務或財物採購招標作業，某廠商擬參與投標、已參與投標或已得標均屬之。
5. 其他契約關係：如與機關簽訂租賃契約等。
6. 其他因本機關(構)業務之決定、執行或不執行，將遭受有利或不利之影響：如公務員受理民眾之申請案；或公務員執行檢查、取締、核課業務之對象等。

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：性別平等篇-為愛情失去麵包



任職於工務局專員兼科長的老方，是個歷年考績均優、勤勞幹練的優秀主管。老方出身在一個男主內、女主外的家庭，老方的爸爸則是個能烹善煮的賢慧爸爸。當老方還是小方時，就在耳濡目染薰陶下，承襲了父親照顧家庭的十八般武藝，不論洗衣燒飯、修繕傢具或照顧小朋友都游刃有餘，成為能夠挑起照料家庭生活大小事的溫柔的新好男人。



時間過得很快，小方長大後在人海中尋找自己的人生伴侶，尋尋覓覓多年始終未能開花結果，直到成為老方後，終於在一次國小的同學聚會中，遇到事業有成，現職某金控公司擔任經理的小美，兩人情投意合，並且迅速進展結為夫妻，婚後兩人過著幸福快樂的日子，老方下班後還是持續承攬大小家事的工作，呵護著小美，而小美除了繼續努力工作之外，也跟老方一起努力生了一個白白胖胖的小男孩方霸天。

方霸天即將滿 2 歲，老方和小美認真討論孩子的照顧問題。

小美：「老方~~我很想要在家好好照顧方霸天，但是啊，無奈最近有些專案正著手進行中，我在想，如果可以給我些時間，把這些專案做好，對於陞遷及未來會有幫助。」

老方不假思索即回應：「老婆，我知道你在想什麼，你放心，照顧孩子的事就交給我，你就放心的衝刺事業吧！」

小美：「我就知道你最愛我了~真懂我的心。」

在詳盡地分析並討論後，最後決定由老方留職停薪 3 個月擔綱「家庭煮夫」一職，如此才能盡善盡美地養育方霸天。但當老方向其單位主管李科長報告，表達想育嬰留職停薪意願後，李科長即不再囑咐重要業務給老方；老方於 3 個月期滿，育嬰留停結束回到工作崗位後，過幾天，李科長請老方到辦公室聊一聊。

李科長：「老方啊~因業務考量，我們會把你改調非主管職務，讓你免兼主管，這樣子你還可以繼續照顧家庭，不用承擔這麼多的工作壓力。」

老方：「請長官們放心，我的家庭都安頓好了，我隨時都可以兼顧家庭和工作的！！」



李科長：「機關就是這樣安排，你也別再多說什麼，這也是我們多幫你設想的，你就接受吧！就這樣決定了，等等我還要趕著去開會呢~」

老方皺著眉頭，想著長官們決議要將他調任另一個職務，無語地走回辦公室，感到十分茫然……，回想著留職停薪那段幾乎 24 小時無休地擔任「家庭煮夫」的日子，也暗自感嘆，難道育嬰留職停薪的決定錯了嗎？







## 爭點

育嬰留職停薪 3 個月期滿復職，造成主管職務調整是否有違工作權之保障？

### 人權公約結構指標

- 《公政公約》第 3 條規定：本公約締約國承允確保本公約所載一切公民及政治權利之享受，男女權利，一律平等。
- 《公政公約》第 25 條規定：凡屬公民，無分第 2 條所列之任何區別，不受無理限制，均應有權利及機會；以一般平等之條件，服本國公職（第 3 款）。
- 《公政公約》第 26 條規定：人人在法律上一律平等，且應受法律平等保護，無所歧視。在此方面，法律應禁止任何歧視，並保證人人享受平等而有效之保護，以防因種族、膚色、性別、語言、宗教、政見或其他主張、民族本源或社會階級、財產、出生或其他身分而生之歧視。
- 《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，以便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）。

- 《消除婦女歧視公約》第 5 條規定：締約各國應採取一切適當措施：保證家庭教育應包括正確了解母性的社會功能和確認教養子女是父母的共同責任，當然在任何情況下都應首先考慮子女的利益（第 2 款）。

## 國家義務

- 《公政公約》第 3 條性別平等之精神，對於性別平等，國家不僅需要採取保護措施，還應要求保證積極享有權利的正面行動。亦即不能單憑立法來完成，更需要確認在法律保護措施以外，還可採取何種措施，以落實該條規定之明確積極義務（人權事務委員會第 4 號一般性意見第 2 段意旨）。
- 《公政公約》第 25 條第 1 項第 3 款涉及到公民在一般的平等的條件下擔任公職的權利和機會。為了保證在一般的平等的條件下的機會，任命、陞遷、停職和解職的標準和程序必須客觀和合理。在適當情況下不妨採取積極措施，確保所有公民可平等擔任公職。要保證擔任公職的人無政治干涉或壓力之虞就需要將機會均等和擇優錄取的一般原則做為擔任公職的原則，並提供工作保障。尤其重要的是保證個人在行使第 25 條第 1 項第 3 款規定的權利時，不受到基於《公政公約》第 2 條第 1 項所指任何理由的歧視。締約國報告應該闡述擔任公職的條件、適用的任何限制和任命、陞遷、停職和解職或調動職務的程序以及適用於這些程序的司法或其他審查機制。報告也應該說明如何落實機會平等的要求，是否採取了積極措施，如果是，程度如何（人權事務委員會第 25 號一般性意見第 23 段、第 24 段意旨）。



- 法律的(或形式的)平等及實際的(或實質的)平等是兩種不同、但相互關聯的理念。形式的平等認為，如果法律或政策以中立的方式對待男性和婦女，平等也就實現了。比這更進一步的是，實質性的平等包括法律、政策和慣例所產生的影響，並且保證這些法律、政策和慣例不是要維持、而是要改善某些群體所處的固有劣勢地位（經社文委員會第 16 號一般性意見第 7 段意旨）。
- 男女在社會上和家庭中享有平等的人權（消除婦女歧視委員會第 21 號一般性建議第 1 段意旨）。



- 《憲法》第 7 條：「中華民國人民，無分男女、宗教、種族、階級、黨派，在法律上一律平等。」
- 《性別工作平等法》第 7 條至第 11 條亦提及性別歧視之禁止；另該法第 16 條規定，受僱者任職滿 6 個月後，於每一子女滿 3 歲前，得申請育嬰留職停薪。同法第 21 條：「受僱者依前 7 條之規定為請求時，雇主不得拒絕。受僱者為前項之請求時，雇主不得視為缺勤而影響其全勤獎金、考績或為其他不利之處分。」同法第 38 條規定，雇主違反第 21 條或第 36 條規定者，處新臺幣 2 萬元以上 30 萬元以下罰鍰。

➤ 《公務人員留職停薪辦法》第 5 條第 1 項規定，公務人員具有同條項第 1 款所列「養育 3 足歲以下子女，並以本人或配偶之一方申請為限」之情事，得申請留職停薪，各機關不得拒絕；依上開規定，公務人員符合條件者，不分性別，均得申請育嬰留職停薪。**（請留意新法修正，前揭辦法條文內容以新修正為準。）**

➤ 本案例中，老方不因身為男性，就要求其配偶單獨承擔育嬰的家庭責任，並依《公務人員留職停薪辦法》規定，於方霸天不足 3 歲前，申請以「3 個月為期」的育嬰留職停薪，其不受性別刻板印象影響，完成個人應享有之家庭權利，除符合平權家庭的觀念，更落實了性別平等政策。惟期滿復職後，經通知調任非主管職務職缺之正當性值得探究？《公務人員留職停薪辦法》就主管人員得視業務需要調任為非主管職務，第 9 條第 1 項乃以經核准留職停薪「6 個月以上」者為要件，老方育嬰留職停薪期間僅 3 個月，且期滿立即復職回到工作崗位，其主管如僅以方便老方繼續照顧家庭為由，使老方非自願調任非主管職務，應與《性別工作平等法》及國家政策鼓勵男性育嬰留職停薪之旨趣相悖，老方可對此處置認有不當，依法尋求救濟，向原服務機關提出申訴，對申訴函復再有不服，可向公務員保障暨培訓委員會提出再申訴。

**（請留意新法修正，前揭辦法條文內容以新修正為準。）**

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~「機敏會議資訊保密之道」

#### 一、前言

政府機關為推動政策及執行業務，常透過會議方式，以凝聚共識並形成決策。由於會議內容往往涉及政策之擬定及執行之協調，部分會議因攸關國家安全及利益或依法令規定而有保密之必要。若將具有機密性或敏感性的會議資訊(簡稱：機敏會議資訊)公開或提供，輕則易招致外界關切，有礙機關決策之作成與執行，重則危害國家安全及人民權益，不可不慎。然而，從報章媒體上仍不免看到部分政府機關同仁因作業疏忽或為一己之私，而將機敏會議資訊提供或洩漏予他人，顯示會議資訊保密之觀念仍有待加強。

由於會議機敏資料常以電腦繕打、儲存及使用網際網路傳遞，任一環節都可能遭有心人士刺探、蒐集，若相關人員未能提高警覺，極易因疏忽而洩漏相關資訊，加上事後追查不易，致使機敏會議資訊外洩時有所聞。是以，政府機關如何妥善保管機敏會議資訊避免外洩，應予正視並妥適因應。

#### 二、案例摘要

 某機關召開「○○經營地區劃分及調整」工作會議，該案雖尚未定案且

未對外公布，卻傳聞業者已有資料，機關高階主管甚至接獲業者來電表達不滿。為瞭解有無洩漏機敏會議資訊情事，政風單位訪談會議出（列）席及相關人員，發現會議資料並未以機敏資料處理，在會議前係以電子郵件傳送至承辦人及主管，知悉者眾，致資料是否外洩及由何者所為均難論斷。為避免發生類似情事，政風單位衡酌機關業務狀況及可行做法，建議保密興革事項及辦理保密宣導。提供該機關辦理類似機敏會議，除於會議簽到表及資料上註記保密警語外，主席亦於會議中提醒與會人員，會議資料及內容不得任意發表或提供外界，有效減少洩密事件發生。

### 三、 問題分析

- (一) 參與會議之機關同仁或外聘委員可能因未建立機敏會議資訊維護的正確保密觀念，而擅將相關訊息提供予外界。
- (二) 機敏會議資料未註記密等或保密警語，以致相關文書處理流程未提高警覺，致生洩密情事。
- (三) 機敏會議之決議、決定事項須發布新聞者，未依發言人制度，由發言人統一對外發言。
- (四) 重要機敏會議資料之檔案未使用隔離電腦處理，易遭致駭客入侵盜取。
- (五) 機敏會議資料未予管制分發及會後收回，致他人有機會探悉、取得。
- (六) 辦理機敏會議之文書簽擬稿、繕印時之廢件（紙），或誤繕誤印之廢紙及複寫紙等，未即時銷毀。

#### 四、 策進作為

##### (一) 訂定機敏會議資訊保密措施：

為落實保密機制並明示保密責任，各機關應依業務需要研訂機敏會議資訊保密措施，內容建議如下：

1. 重要機敏會議資訊應使用隔離電腦處理，避免使用於連結網際網路之電腦設備。
2. 機敏會議資訊相關檔案及紙本均應加註密等或「機敏資料」之浮水印文字，並予編號分發。
3. 召開機敏會議時，於會議開始前，主席或主辦單位應提示與會人員知悉，並於簽到表上註記「本會議因具機敏性質，與會人員應行保密。」等宣示文字。
4. 會議使用管制分發之機敏資料，均應於會議後按編號收回，與會人員如因公務需要留用，應經主席核准並簽收。
5. 禁止透過網際網路(如電子郵件)傳送機敏會議資訊，若因公務需要透過網際網路傳送者，應刪除涉密內容，該部分資料則另採書面發送並經簽收程序。
6. 機敏會議應以秘密方式舉行，並選擇單純或有隔音設備之場所以防止竊聽，同時禁止非相關人員任意進出。
7. 訂定重大專案機密維護措施，研判作業流程可能發生洩密之事項、

防範措施、執行分工等，由有關業務單位按執行分工落實執行。

8. 在職期間所經手或保存之機敏資訊，於退休離職或職務異動時，應列入移交或依規定銷毀。

(二)加強公務機密維護宣導：

由於機敏會議資訊外洩多屬人為因素，其中又以機關同仁輕忽導致疏失者居多，因此欲降低機敏資料外洩機率，要從培養機關同仁保密素養著手。各機關應將現行法令規定、內部行政規則及保密措施、洩密案例以及可能導致洩密管道等，利用集會或機關內部資訊網路等方式加強宣導，務使機關同仁均能瞭解有關保密規定、法律責任及公務機密維護作為，以養成同仁落實機敏會議資訊保密之習慣。

(三)指定專人統合對外發言工作，落實發言人制度。

(四)落實機關資訊安全稽核：

為機先發掘資安漏洞，同時檢視機關同仁實際執行保密情形，各機關應定期、不定期或遇有重大洩密案件時，執行資安稽核或保密檢查，除改善缺失漏洞並提高防火牆功能以防駭客入侵外，同時藉此對執行良好者從優獎勵，對執行不力者依規定懲處，以導正機關同仁建立機密資訊維護的正確認知。

(五)機敏會議資訊列入保密檢查：

因機敏會議資料多屬公文之附件，故亦為機密文書之範圍。準此，

是否以機密文書之方式辦理收發、傳遞、歸檔、清查、機密等級變更(註銷)及銷毀等程序，應一併列入公務機密維護檢查項目。除藉以強化保密措施是否確實及督促同仁提高警覺外，並可事先發掘可能洩密管道，防範機敏會議資訊遭刺探而洩漏。

## 五、 結語

為保障人民知的權利，藉以協助人民公平利用政府依職權所作成或取得之資訊，進而增進民眾對公共事務之瞭解、信賴及監督，政府資訊自以公開為原則。然涉及國家安全及利益、政策擬定、公務執行及個人隱私等，部分機敏會議資訊的確不宜任意公開，如一旦洩漏，將造成政府機關決策及執行困擾，損及機關或民眾權益等負面效應，甚至影響國家安全及利益，也會損害人民對政府機關之信賴。因此，公務員應深刻體認機敏會議資訊維護的重要性，提高保密警覺，以維護機敏資訊的安全。

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~「憤怒哥大鬧監理所」

#### 一、緣起

話說憤怒哥平日就有超速飆車習慣，某日到交通部公路總局○○監理所換發駕照，被監理所承辦人員發現還有好幾筆超速罰單未繳，很客氣地告訴憤怒哥應該要先繳清罰單才可以換駕照，憤怒哥聽了當場大發雷霆，拍桌指著承辦人員怒斥：「我要換照與我違規有啥關係？你們監理所是故意刁難，是球員兼裁判，你們有沒有讀書啊！沒讀書就滾下台，@#\$%！」等輕蔑用語，現場洽公民眾都被憤怒哥的突然舉動嚇到，紛紛走避。

#### 二、案情因果

憤怒哥某日至監理所2樓駕駛人管理課營業櫃檯辦理更換駕照，因有2筆違規案件未清，經承辦人依道路交通管理處罰條例第9-1條規定（汽車所有人或駕駛人應於向公路監理機關辦理汽車檢驗、各項登記或換發牌照、執照前，繳清其所有違反本條例尚未結案之罰鍰。）請其先繳清罰鍰，再辦理駕照更換業務，惟憤怒哥拒絕接受，並稱違規事項已向法院聲明異議，要求辦理換照。嗣後就在櫃檯處大聲叫罵，經後台駕駛人管理課主管出面處理，一再柔性婉轉規勸，憤怒哥仍不理會；持續



於2樓營業櫃檯大聲咆哮、謾罵，並以手用力拍打櫃檯，造成其他考照及洽公民眾的恐懼、散開。該機關為維護洽公民眾之安全與秩序，遂報請轄區警察局派遣警員到場處理，警員抵達後，憤怒哥雖未再高聲抗議，但仍抗議警員處理不公並揚言找立法委員陳情，承辦警員經勸阻無效，以妨害公務犯罪嫌疑人將憤怒哥帶往警局製作筆錄，案經轄區地方法院檢察署檢察官提起公訴，法院刑事判決侮辱公務員罪，處拘役伍拾日並得易科罰金。

### 三、 問題分析

- (一) 機關內處理民眾申請或裁罰業務，經常需與民眾直接接觸，在門禁管制執行上無法嚴格管制。
- (二) 部分洽公民眾可能因為申請資格不符或對裁罰不服而心生怨懟，甚至對承辦同仁有言語或肢體的冒犯或攻擊，造成承辦同仁心理及身體的危害與恐懼。
- (三) 如何維護機關設施及同仁之人身安全？
- (四) 發生危安案件後，如何追究相關責任？

### 四、 策進作為

- (一) 注意可疑之人、事、物

公路監理機關為開放式服務機關，民眾進出洽公頻繁，要實施門禁管制實屬不易，惟可請服務臺或保全人員加強辨識可疑人物（例如：疑似攜

帶危險物品、特別注意攝影機位置、穿著不合時宜、詢問特定人員位置、嘗試進入非洽公區或其他形跡詭異行為)，並適時詢問洽公事由，藉由交談過程中初步判別是否有不良意圖。

## (二) 充實監視設備系統

在發生糾紛時，往往各說各話，惟有證據能還原事實，監視設備除了監看洽公民眾有無異常舉動以作為預警資料外，更是發生糾紛時重要的佐證資料，本案例於法院審理時，即因調閱監視錄影畫面，發現民眾確實有對承辦人員狀似怒罵舉動，再輔以在場人員作證怒罵內容後，使法院得以認定該民眾確有侮辱公務員之行為。

## (三) 訂定標準處理程序

對於洽公民眾可能發生之各種偶突發狀況，政風單位應協助機關訂定一套標準處理程序，從洽公動線、狀況發生、支援人力、協助單位等均應有明確的依據，其處理原則如下：

- 1、先要引領民眾離開第一現場（窗口、櫃臺），倒杯水紓緩其憤怒之情緒，俟其心平氣和，再予以解釋。
- 2、由後線或資深熟悉業務人員即時出面瞭解、避免衝突升高，並隔離不相干人員。
- 3、誠懇、耐心、傾聽、婉轉解決對立、緩和情緒。
- 4、不卑不亢、不使用刺激言語或誇張、過度肢體動作。

- 5、察言觀色注意任何可能突發狀況。
- 6、妥善因應衝突事件階段：潛伏、爆發、延續、善後期（可能發生不良副作用）之處理步驟。
- 7、由主管、首長（副首長）最後出面斡旋緩頰，或以書面申訴等方式結束爭執。

#### （四）加強員工危機意識

基層公務機關之業務與業者、民眾接觸頻繁，且與其權益息息相關，常遇有「爭執衝突」事件發生，公務員必須本諸職權依法行政，以「同理心」爭取與民眾「良性互動」，講求技巧，必能減少不必要之紛爭和困擾，另應教育宣導員工狀況處理程序，定期演練以使員工熟悉應變程序及提升危機意識。

## 五、 結語

政府制定政策過程透明化、公平化，直接可減少政務推動阻擾及抗爭之重要先決條件，而公部門員工在行政業務執行中自我心態的調適與簡政便民措施的改進亦屬重要途徑；固然「民不可刁」，但更應「官不可僚」，監理業務繁雜，承辦人員情緒亦陷入「鐘擺」效應，重複處理同性質工作，時間久了一切以「事」為本，顯露「敷衍塞責」、「鴛鴦心態」或「馬虎了事」工作疲態，如何轉化以「人」為本，秉持中立第三者專業涵養，才是樹立「公權力」威信之不二法門。

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