



所址：116台北市文山區羅斯福路6段142巷11號 電話：02-8931-0462 網址：http://www.mofti.gov.tw / 臺灣郵政台北誌字第六四九號執照登記為雜誌交寄 印刷：炬暉企業有限公司 02-2917-5830

# The Opening Remarks of 2007 International Taxation Academy

Dr. Ho Chih-Chin, Minister of Finance



9th July, 2007 at 11:10 PM

Distinguished Guests, Professor Calfee, Participants in the Programme, Colleagues at the Training Institute, Ladies and Gentlemen,

It is a great pleasure for me to be here today to address the opening ceremony of the 2007 International Taxation Academy. On behalf of the Ministry of Finance, I would like to welcome the participants in the training program, and in particular, this year, we are happy to welcome eight participants from overseas, from Belize, Burkina Faso, the Czech Republic, El Salvador, Indonesia, Mongolia, The Solomon Islands, and Swaziland, as well as the local participants.

As we are all aware, taxation serves as a vital

source of finance for all levels of government, and tax regimes may be used to aid in the rationalization of the distribution of income and of the tax burden, and so therefore it is important to pay attention to the training of tax officials as they play an important role in the smooth operation of tax regimes, in particular in the areas of the enhancement of efficiency in tax administration and in improvement of tax compliance.

In respect to the work of the Academy, the Academy first offered courses in 1984 and since then around 660 local tax officers and over 160 foreign tax officers from more than 47 countries have attended courses here. While in earlier years the focus was on fundamental tax theories, the courses are now designed in order to reflect the need to cope with rapid changes in the market place, and, as you are aware, the courses for this year will focus on international trends in the reform of Estate and Gift Tax, Income Tax, Consumption Tax, and Taxation Incentives.

Many of the participants of the courses

in the Academy have later gone on to fill positions at policy decision-making levels. Therefore, the attendance at the courses at the Academy has not only served to provide useful training for tax officials, but has also perhaps served to play a useful part in helping to establish or to maintain sound and efficient tax systems in other economies.

In conclusion now, I would like to note that this course is supported by funding from both the Ministry of Finance and the Ministry of Foreign Affairs, and also that we are most grateful for the provision of assistance from the faculty of the School of Law at the Southern Methodist University in Texas.

I hope that you will take advantage of the opportunity to attend this course to gain new insights into your understanding of various specialist taxation areas and I also encourage you to exchange views and experiences with each other to help further deepen your knowledge.

I will end my remarks here and wish all success to the Academy. Thank you.

財政部財稅人員訓練所 / 專員 陳慧玉整理

## 財政部賦稅署署長等7位新任首長聯合交接 何部長致詞勉勵注入新思維新方法以提升稽徵效率

財政部於8月10日上午舉行賦稅署新任許署長虞哲、國庫署蘇署長樂明等7位新任首長聯合交接典禮，交接典禮由何部長志欽親自主持並監交。新上任的首長還包括台北市國稅局凌局長忠嫻、北區國稅局陳局長文宗、南區國稅局邱局長政茂、高雄市國稅局楊局長文哉及財稅資料中心黃主任定方等人。

這是何部長志欽上任以來，人事調動幅度最大的一次，主要是因為林前常務次長增吉退休，由賦稅署張署長盛和陞任；南區國稅局朱局長正雄退休；以及國庫署蔡署長慶年轉任台灣土地銀行總經理所致。

何部長在致詞時勉勵各位新任首長：這次的人事調動是他就任以來調整幅度最大的一次，這次人事的安排除了履行上任時的承諾，不帶自己的班底，最好的班底就在財政部；另外也為了激勵同仁的士氣，希望藉由適才適所的人事安排，讓所有的同仁可以發揮所長，讓財政部的業績更好。而各位新任首長都是在財政部體系中長期擔任重要職務，他們在任職期間努力打拚，使得政府的賦稅收入增加，這次職位的調整除了是對他們的肯定，也希望他們能夠在業務注入新的思維、新的方法，以更提升整體的稽徵效率。

何部長特別在致詞中推介新任賦稅署許署長表示，許署長經過了8年的時間，歷任5區國稅局局長，在55歲的壯年圓了擔任署長的理想，這樣的完整資歷、尊重倫理，相信是空前，也許也是絕後。他並期許高階主管人員要有不同職務的歷練，也希望培養更多跨領域的專業，並且秉持廉潔操守，臉上要保持笑容。



許署長也代表新任首長致詞表示：感謝部裡給他歷經五個國稅局局長的職務，給他有完整的學習機會，

但仍需部次長的政策指導，以及國庫署、財稅中心等各單位的支持，工作方能圓滿達成。他也自我期許，要為維護租稅公平、財政永續發展而努力。

財政部人事處表示，本次各位新任首長的職務異動情形如下：賦稅署署長職缺由臺北市國稅局局長許虞哲調任；臺北市國稅局局長許虞哲調任後所遺職缺，由臺灣省北區國稅局局長凌忠嫻調任；臺灣省北區國稅局局長凌忠嫻調任後所遺職缺，由臺北市國稅局副局長陳文宗陞任；臺灣省南區國稅局局長職缺由高雄市國稅局局長邱政茂調任；高雄市國稅局局長邱政茂調任後所遺職缺，由賦稅署副署長楊文哉陞任；賦稅署副署長楊文哉陞任後所遺職缺，由高雄市國稅局副局長趙榮芳陞任；財稅人員訓練所副所長職缺由臺灣省南區國稅局副局長何瑞芳陞任；國庫署署長蔡慶年接任臺灣土地銀行總經理，其離職後所遺職缺，由財稅資料中心主任蘇樂明調任；財稅資料中心主任蘇樂明調任後所遺職缺，由賦稅署副署長黃定方陞任。



財政部秘書室 / 科長 張國賢提供

# 國際租稅班第23期感言—那些「聽說」英語的日子

財政部高雄市國稅局 / 稅務員 林美娟



清晨5點30分，鬧鐘響個不停，對平時8點起床的人而言真是個折磨，拉起了行囊坐上車往機場趕班機，半小時焦急的等候補位後上了7點的班機，於是，日頭赤炎炎下就展開了這為期三週的日子：

## 事件一 傳說

傳說中，國際租稅班是「吃得好」外加「住得好」，在財訓所上課好幾次，先前就覺得吃住很不錯了，但眼前這和風的大廳、木質的地板和超大螢幕的液晶電視，這是學員宿舍嗎？進了寢室，乾溼分離的浴室和全新的盥洗設備，真令人期待接下來的午餐，果然所傳不虛，午餐設宴在小餐廳裡享用美味的歐式自助餐，這樣的「禮遇」讓人有種不真實感。

## 事件二 陷害

坐在階梯教室的最後一排，俯看著班上的同學，除了 Shraon 是以前的同事外，沒一個熟識，腦子裡開始盤算著要找誰聚聚、到哪走走，充實這美好的三個星期，財訓所輔導組李組長走了過來，並留下了一句話，可以請妳當學員長嗎？What！還在一陣錯愕時，卻在全班無異議的掌聲下通過，意思是誰也別找了，哪兒也別去了，接著換自己陷害別人，那當然是找唯一熟識的老同事當副學員長囉！雖因這職責少了自己可以隨意安排的課餘時間，但卻有更多的機會與其他學員互動和熟識，尤其是須經常用英語宣布事情或是和外籍生溝通，練就了隨時開口說英語的膽子，

正所謂塞翁失馬，焉知非福。

## 事件三 What do they speak

課程開始前，訓練所的主管們一一到台前用流利的英語介紹了外籍生和未來三週課程內容和老師，哇塞！果然是國際班，就連開場都不同凡響，雖然沒有完全聽懂，但大致意思可以瞭解，一向對自己的英語聽力很有自信，接著的開訓典禮由部長和教授致詞，當然，用英語，嗯！聽完後開始懷疑自己真能上這個班嗎？因為只聽得懂一部份，到了教室裡，專業用詞、稅務英語加上教授愈講愈快，那份自信已經全體瓦解，真想問旁邊的小老師—What do they speak！驚恐下決定自力救濟—用功預習，那幾天中午用餐後碰巧都和 Calfee（教授）搭同一班電梯，他的問候語總是「How do you today？」，而回答的內容從「Not good, because I couldn't understand ....」轉換成「Fine, it's getting better ....」，雖然有點小欣慰，但遠水救不了近火，真想讓自己的英文聽力成長還是得下功夫長期訓練。

## 事件四 小天使

為使外籍學員對臺灣有深入的瞭解，訓練所每週安排了3、4次的課後活動，並由本國學員輪流擔任小天使為他們解說所看到的人、事、物和社會文化等等，起初大夥因擔憂英語不好又須犧牲課後時間而排斥參與，但在幾次活動後卻發現小天使愈來愈多，甚至會應「小

主人」的期望主動協助完成，例如，為

著迷於傳統文化的 Carlos（薩爾瓦多籍）特別安排了龍山寺和行天宮的導覽，雖然他見廟必進，見神必拜，讓人有些頭疼，但當他對台灣的文化發出讚嘆時，心裡居然有種成就感。陌生和懼怕或許會讓人怯步，但一句句真誠的「SheShe」（謝謝）卻是人與人互動的起源。

## 事件五 口音

班上有8個不同國籍的外國學員，他們的母語均不相同，有英語、法語、西班牙語、蒙古語、印尼語等等，當不流利的英語遇上重口音的英語時，另一種語言就會出現一肢體語言，有時其他人看不下去便充當翻譯，或是雞同鴨講的鬧出笑話，常是比手劃腳外加猜猜看後，才能瞭解彼此想表達的意思，但卻在這樣溝通和歡笑聲中更拉近了彼此的距離。常想「溝通」也許是人的天性，在那有限的話語中更想分享內心的感受，而這樣的氛圍是其他的訓練課程中從未感受的。

半夜1點30分，不知是晚餐紅茶作祟還是內心感受太多而無法入睡，腦袋裡全是這二週裡的點點滴滴，Mariame（布吉納法索籍）天真爽朗的笑聲、Anderson（台灣籍）的搞笑英語、Tengis（外蒙古籍）的日腔英語、George（索羅門群島籍）詼諧誇張的表情和自己從懼怕開口到很自然的用不合文法的英語與外籍生討論國家的稅制問題，這是個專業租稅的訓練課程，這一段「聽、說」英語的日子與學員間的互動，將永留於心。

# 國際租稅班第23期感言—「稅」連接我們，成為一家人

財政部臺灣省北區國稅局 / 股長 黃綉惠

身份關係易於理解，也讓原本生疏的我們，相互熟悉（因為老師的比喻，全班都變成親戚了，哈哈！）。第1、2天聽不太懂的，不到1週，怎麼突然間就都懂了，營造

環境果然是訓練語言的最好方法！到了此時，慶幸自己有機會來參訓，酷熱的天氣、遙遠的路程，都變得微不足道了。

第2週，由美國知名律師事務所 Thompson & Knight L. L. P. 合夥律師 Mr. John R. Cohn 講授租稅優惠，經由 John 的精闢解說，美國企業大老闆的節稅手法、各國商人在租稅天堂的租稅規劃，了然於胸。第3週，則請到洛杉磯加州州立大學教授 Mr. Edward Wei-Te Hsieh 講授所得稅與消費稅，深覺受益良多。

班上共有來自薩爾瓦多、印尼、所羅門群島、蒙古、史瓦濟蘭、貝里斯、布吉納法索，還有我的「隔壁鄰居」來自捷克共和國的 Richard，等8個友邦朋友，他們對於中國文化深感好奇，尤其是薩爾瓦多的 Carlos，每見具有中國特色的物品，總是連聲說 beautiful、very beautiful！在龍山寺裡，只見他長跪祈福，呢呢喃喃地不知唸些什麼，這個遠來的和尚還真的會念經！他還買了金剛經要帶回國呢。另外，外國朋友對於所長講授的茶道課程非常喜歡，個個聚精會神，親自體驗泡茶的奧妙，直說很高興生平第一次泡茶，是跟我們在一起。另外值得一提的是，財訓所的伙食超好，可媲美五星級飯店。這3週來，從財訓所同仁擔心的再三叮嚀：吃飯時各桌要分別邀外籍生同桌，不可自成一桌，到同學們主動帶外生逛街、幫他們昏天搶地的殺價，「稅」，已不再是生冷、枯燥的名詞，它變成了一個連接詞，I would like to say：When 「tax」 becomes a conjunction, then we are family!

7月，一個讓人熱得連家門都不想踏出一步的月份，偏偏每天要遠赴一個小時車程遠的財訓所參訓，又必須三個禮拜都用破英文跟丫兜阿「譏譏促促」，天啊！可...可以退訓嗎？第一天我帶著後悔的心情走進國際租稅班教室...

當 Professor Dennis Calfee 出現時，全班立刻被他親切的笑容及紳士風采吸引！教授用幽默、活潑的方式講授美國遺產及贈與稅法，課堂中更不時的以同學作比喻（例如誰是誰的兒子，誰又將財產信託給受託人誰...），不但使複雜的稅法



# Experiences in Taiwan (1)

## The 2007 International Taxation Academy Foreign Participants



Belize  
貝里斯

### Evan Brown

I am honored to have been selected to represent my country in Taipei Taiwan for this three weeks course on taxation. It is with deep gratitude that I would like to express my appreciation to the Ministry of Finance Training Institute (MOFTI), Director General Mr. Yao Shing Wang and Staff for the great hospitality we received during our visit to Taiwan.

My experience here at MOFTI since arrival on July 8, 2007 has been uplifting and positive. The hospitality extended by MOFTI's staff to us was outstanding and their dedication must be greatly applauded. The visits to Taipei Metro Mall, Guanghua Computer Showing Area, Fishman Harbor, Damsui Old Town, Taipei Zoo, Shilin Night Market, National Palace Museum, Hsimending Showing Area, Taipei County Yingge Ceramics Museum and Sansia Qingshui Zushi Temple were a great experience and highly appreciated.

I found the accommodation here at the Academy to be superb. The facilities for recreation are great. Our first week of lectures with Professor Dennis Calfee was very interesting. His opening topic which dealt with International Trends in the Reform of Estate and Gift Tax was a learning process for me. Unlike the United States system that was used as a model, our system in Belize is based on the British system where there is no imposition on Estate and Gift Tax. Notwithstanding the above it must be emphasized that discussions with Professor Calfee and interaction with fellow foreign and local participants was indeed valuable. The new concepts disseminated throughout these presentations I believe will enable and empower us to be more effective in developing and aiding with new legislation for our respective countries.

One component of the US Tax laws which focused on marital deduction is different from our practice where spouses file separately and are treated differently. The whole matter of surviving spouse is treated differently in comparison to the USA. The visit to the Financial Data Center FDC was also informative; it afforded us to see advance technology at its best. We also experienced the process and art of Chinese tea drinking through the auspices of Director General Mr. Wang Yao-Shing.

Mr. Cohn's lectures was also interesting, he elaborated and drew from his experience to discuss the practices of Tax Incentives, its advantages and disadvantages, trends and comparisons in other countries. He was able to compare and contrast statutes and practices in and outside the United States to reinforce



points. Also discussed was the realization of investing internationally in real property as it relates to our region in Central America and its implications. It was emphasized however, that the intent to depreciate the land e.g. Mexico is being used as an incentive to land developers so that there would be economical benefits rather than holding of land for speculation.

Besides those mentioned there were other tax incentives that were discussed which were interesting. In his final presentation Mr. Cohn looked at tax gap that relates to compliance. In my view, there's the need to improve on capacity building between government agencies. On a final note of Mr. Cohn's presentation he suggested that for transfer pricing, there should be coordination among tax authorities globally to alleviate difficulties encountered.

In concluding, I must once again say thanks to the entire staff of MOFTI on behalf of my fellow participants for the hao bang time we bonded in Taipei Taiwan. I end by saying that the spirit of teamwork by MOFTI's staff was of the highest standard and congratulations are in order, excellent work MOFTI.



Burkina Faso  
布吉納法索

### Mariame Doba

I arrived at the airport of Taipei on Sunday, July 8, 2007 at 12: 05 pm. I was greeted and was taken to Training Institute, Ministry of Finance ( MOFTI ) where Chief Guidance, Senior Secretary and others also greeted me well and have taken me to my room; things that I have much appreciate.

I present first my thanks and my deep gratitude to Director General of MOFTI, Mr. Yao-Shing Wang to have accepted my application at this Training course "The 2007 International Taxation Academy".

My thanks also go to all the persons in charge and to the whole of the staff in particular Senior Secretary, Chief Education Affairs Division, Chief Guidance Division and Rita my assistant for their cordial reception, their availability and their helpfulness.

On Monday July 9, 2007 the courses have begun with Instructor Mr. Dennis A. Calfee on "International Trends in the Reform of Estate and Gift Tax".



I have much appreciate this course because I could note although there are likeness, there are also differences between the English Taxation and French Taxation that results applies to Burkina Faso my country.

For example with regard to the rates, the American system uses progressive rates for the taxation in Estate and Gift Tax, whereas the system of my country uses a single rate.

Our instructor Mr. Dennis A. Calfee, very enthusiastic speaks animatedly and teaches very well; but he speaks too fast that I did not follow him, the only defect that he has.

He has finished his course on Friday, July 13, 2007.

The second week, the week of the 16 at July 20, 2007, we followed the course on "Taxation Incentives" with Mr. John R. Cohn.

Through this course I have remark some differences again between the two systems as I have previously named.

For example the USA has ten systems of taxation whereas my country has only three ways of taxation.

Generally I could make the comparison between English System and my Country System.

Mr. John R. Cohn also is experienced in his course, teaches well and speaks slowly but he was less enthusiastic than Mr. Calfee.

Besides the training courses, we had also "extra curriculum activities of the International Taxation Academy.

We have visited Financial Center Data, Ministry of Finance; Taipei zoo; Taipei National Museum.

We made shopping through the night market and several places of the city.

I am deeply touching by the courtesy, the kindness and sociability of all Taiwanese during my stay at Taipei.

The Chinese are always ready of service to someone and are all generous.

I will not be able to finish without having once more thanks the Director General of Training Institute, Ministry of Finance ( MOFTI ) for having learned us how to do the Chinese tea.

Long life to Taiwanese people, Long life to Burkina Faso's people

Long life to intercultural integration, All Taiwanese, I love you

謝謝

(接第3版)

Czech  
捷克

## Richard Scerba

The purpose of the paper is to highlight the valuation of the 2007 Academy of International Taxation that took place in the capital of Taiwan called Taipei. The Academy was financed by the Ministry of Finance, the Training Institute, in cooperation with the Ministry of Foreign Affairs of the Republic of China. To those who are concerned in preparation of the Academy I would like to express my thanks for doing so and for giving me a chance to attend it.

In the next part of the paper I am going to write about experience that I got during lectures professed by Professor Dennis A. Calfee from the State University of Florida and by Mr. John R. Cohn, a partner of Thompson and Knight LLP. Further I voice my opinion about activities that were prepared by staff of MOFTI to the leisure time and I would like to thank to all employees for splendid job that was totally devoted to the participants of the Academy.

The aim of Professor Calfee was to introduce the dilemma of Estate and Gift Taxes, Inheritance Tax, Income Tax on Estate in respective of American system. It was really uneasy task that was totally met. I cannot rebuke anything to the lectures of Professor Calfee. Well-done job, professional ability to answer several difficult questions reassured me that MOFTI could not choose any better lecturer. Only few people are able to talk about very technical business in a human friendly style as Professor Calfee and I absolutely appreciate him and thank for that. In the Czech Republic there are some trends to violate the Gift Tax Act, Inheritance Tax Act and Real Estate Tax Act within the proposed Tax reform because their administration is very expensive. It is needed to figure out that the influence of taxes on property will increase with growing property of individuals and their administration will be more effective which will have a positive impact on revenue side of the state budget.

The topic of lectures presented by Mr. Cohn was named Tax Incentives. I appreciate very professionally prepared Power Point presentation with much information that Mr. Cohn received during his practice. Tax Incentives are integral parts of legislation of countries around the world and therefore I found lectures very useful for additional analyses of comparison of several different state systems. It was a pleasure to take part in the lectures because of having occasion to realize that not only the legislation of the Czech Republic but also



of other states is distinguished by various exemptions, exclusions, deductions or credits. I absolutely appreciate Mr. Cohn for his enthusiasm when answering the difficult questions and his enthusiasm for challenging us to discuss about subjects we went through the lectures. It was a priceless resource of valuable information that would stay unanswered. I welcomed lectures of Mr. Cohn because he gave us the real view to tax law, tax administration and everything what rounds taxes.

Both lectures have sharpened my professional skills and have given me stimulations that would be used in my job in the Czech Ministry of Finance. My expectations were met and I have been absolutely satisfied with the training. The level of lectures topped my expectations.

My memory of time spent in Taipei will remain incomplete if I forget to mention those friendly, polite, nice and honest people who have welcomed us so warmly, making our stay a very comfortable and enjoyable experience, every time prepared to help and assist us. It will take a long time to name all people and I would probably forget someone but all I met deserve my thanks.

In other words Taiwan and its nation will really touch your heart as mine.

Indonesia  
印尼

## Wolly Feriend

I would like to render thanks to the Ministry of Finance Training Institute (MOFTI) Taiwan, Director General Mr. Yao Shing Wang that invited me to participate representing my country in this training program.

I wish to acknowledge and honest appreciation to Prof. Calfee, Mr. John Cohn. They are the best and wonderful lectures widen my knowledge and experiences about the international tax system.

This course is very coming in useful, it have opened my mind especially knowing in international tax system. I get a most valuable thing: share with international experts and all participants in taxes issues bring me the opportunity of learn how to apply my skills in a world

each day more linked. Generally, in this course we shared knowledge and experiences about the latest development in the practice of tax issue in, and it is a befit training program that can improve cultivation of talented tax officials, and I hope, we expected to improve our understanding of the principles and procedures to be following in disputes regarding gift and estate tax, Income and consumption tax and tax incentives, and we can play a part in helping to establish in various other tax administrations.

It was a special chance and enjoyable experience for me knowing and appreciating all of Taiwan's culture. It has a multi-cultural reality, which contains old and new culture. Taiwan have many special places to be visited, like Guanghua computer showing area, Hsimending, Taipei Station Circle, I also saw very archaic sight like Danshuei Old Street, night market. I especially liked National Palace Museum and Yingge Ceramics Museum, because I could appreciate the architecture which is mixed Chinese and Taiwanese style. I like ancient art of Chinese Tea drinking. I will share my experience to my friends. I wish one day they also can realize the beauty of Taiwan which I experienced.

Mr. Carlo..!, I am very much obliged to you, Richard..!, you are very smart, Evan..!, you are very kindly, Mr. George..!, I like your spirit, Mr. Joseph..!, I like your smile, Mr. Tengis..!, you have a great self confident, Mariame..!, you are calm ladies, and for all my classmates.....!, I am very grateful to you.

And specials thanks to Senior Secretary Mr. Tseng, Yu Peng, Head of Education Affairs Division Mrs. Hung, Hui-Shan, Head of Guidance Division Mrs. Li, Hsin-Hui, Dan, Jessie, Rita, Jessica, Mandy, Sherry, my friend Nuno for the great friendliness and kind shared during our visit to Taiwan. I am really appreciate to you. I will remember you during my life and how kind of you, shie...shie.....!



(待續下期)

## 歐盟提議放寬支付制度之法規

譯自華爾街日報2007年3月29日第26頁文章 作者為Jonathan House

譯者：財政部財稅人員訓練所/組員 賴純貴

歐盟國家財政部長建議有關電子支付及銀行併購打破國家間藩籬限制。新規定將提供銀行及其他付款公司，在歐盟集團內二十七個國家間之移轉交易有一共同的法律架構。

銀行併購方面，歐盟財政部長對最近波蘭與義大利兩國之間的爭議做出反應，包括限制監理人員對有關銀行合併之審查時間及減少反駁合併案件之理由。

歐盟執委會預估，新支付規定之實施，將可節省歐盟一年五百億至一

千億歐元之經濟效益，約六百七十億至一千三百三十億美元。直至目前為止，歐盟各國均有其各自的支付規定，造成實務上執行之分歧困擾，某些國家轉帳係免費，但是其他國家則每筆轉帳費用動則超過十塊歐元之多。

新的支付規定，幾乎包括各種類型之現金支付、現金提領及信用卡與現金卡之使用。惟並未包括支票之支付方式。

歐洲各國立法當局已排定於今年四月份將新的規定付之表決，預定於明年全面實施。

## 歐盟將「貿易」與「援助」等同視之

譯自：金融時報 (Financial Times) 2007年3月27日第2頁文章 作者為Alan Beattie  
譯者：財政部財稅人員訓練所 / 簡任秘書 曾欲明

歐盟五十年來，熱衷於促進國際化活動，尤其是對發展中國家的援助。自歐洲於1957年成立共同進口關稅稅率之關稅同盟，以對抗其他國家開始，歐盟對外所扮演的最重要角色就是國際貿易。「歐洲中心」之國際政治經濟智庫批判經濟學家 Razeen Sally 指出，直至歐盟之對外政策機構成立統一制定歐盟會員國之行動方針之前，貿易及援外為歐盟實際之對外政策。

雖然對貧窮國家的一些貿易計畫措施，就其實際表現而言，顯得有點誇大其詞，但專家學者仍將歐盟推動的對外貿易，視為相當的合理公平。然而，歐盟對外援助之分配，其成效卻令人感到沮喪。

就貿易而言，歐盟在農業保護上，幾乎是美國的兩倍。農民所得三分之一是來自補貼或是人為的提高價格，但此保護上僅為日本或韓國的一半。就製造業而言，其產品適用之關稅稅率平均為4%，與美國相同。

就檢視最近的歐盟貿易政策，世界貿易組織指出歐盟仍居世界上商品服務進出口的領導地位，然而世界貿易組織認為，在歐盟內部

間，及經由第三國地區的服務業，仍存在貿易障礙。猶如Sally教授所言，歐盟對內設限措施，其實等於沒有設限。

但是在與貧窮貿易上，歐盟顯然比其表現的限制更多。除了武器銷售之外，歐盟引以自豪的是其他所有的一切對外貿易事務，也就是允許世界上最貧窮的五十個國家幾乎任何物品的自由進口機制。但實際上，歐盟對衛生及產品標準上卻異常嚴格，以作為其貿易障礙。世界銀行的經濟學家認為歐盟對貧窮國家的進口限制兩倍於美國。

歐盟對原產地的規定亦極為挑剔，在有關利用其他地區的原物料製造出口物品之限制達到難以理解的地步。美國發布之「非洲經濟成長與機會法案」所制定之優惠條款，雖然比起歐盟之所有事項條款包含範圍，適用較少之國家，但已經排除一些進口限制規定，且極具成效。

非洲南部貧窮國家賴索托，傳統上為成衣之出產國，去年出口成衣至美國金額達四百萬美金之譜，但美國卻進口中國大陸之棉花以製

成衣。美國出口成衣至歐盟者，數量非常少。

假如歐盟優惠措施較預期表現還差，則其以歐盟執委會集中分配方式進行援助，將造成極難堪之窘境。經濟合作組織 (OECD) 最近新出爐之對歐盟對外援助同儕檢視結果指出，如可能的話，歐盟應該藉由支持政府，以努力減少貧窮方法，來改善促進經濟成長及投資環境，才是正辦。

歐盟在2004至2005年採取區域性之敦親睦鄰政策，僅集中於三個國家即土耳其、摩洛哥及塞爾維亞—芒特尼格羅，這與其政策原意顯得實格格不入。歐洲敦親睦鄰政策似乎僅傾向於容易進入之私部門資本市場活躍的中型所得國家。許多這類型的國家其政府是相當弱勢或有不良的經濟改革紀錄者。在2004至2005年間，歐盟中執會所指導的對外援助超過百分之四十五是中型所得國家。

雖然經濟合作組織 (OECD) 官員表示上述歐盟中執會所指導的對外援助情形已有改善，但就OECD的審查報告認為改善情形緩慢、官僚且近乎無能。

歐盟發展委員會委員兼發言人 Louis Michel 為歐盟對外援助政策辯護時，亦逐漸減少引用官方之贊美之辭，對歐洲發展基金所採取中央控制對外援助措施，無論是不實或事實的批評指控，不多加餘辯駁。

歐盟或可自稱其政策相當公開、積極及前瞻性，但經濟學家對歐盟之貿易及援助所採取集中控制之對外政策，認為僅偶有佳作，偶爾符合他們自己的看法罷了。

## 跨國支付—歐盟支持有關現金轉帳統一制定法規之議案

譯自：金融時報 (Financial Times) 2007年3月28日第2頁文章 作者為Tobias Buck  
譯者：財政部財稅人員訓練所 / 簡任秘書 曾欲明

在歐盟境內進行跨國性支付，將愈來愈快速並更便宜。歐盟國家財政部長一致支持在歐盟集團內國家間之支付系統，制定新的統一法規，如此，將至少可節省一年二百八十億歐元（約美金三百七十億，英鎊一百八十九億）之支出。

此一支付服務之指令規定，為歐盟十年來努力創造金融服務業單一市場的重要里程碑，相對的，對在國境間往來業務量大之營業項目可注入競爭力。

法規之規範應該讓信用卡及現金卡的使用者在國外時更方便，在歐盟境內從一國轉帳至其他國家時更便利。法規亦應鼓勵創新的支付服務，例如利用手機及新的支付卡方式。

現金愈來愈多的消費者放棄使用現金交易之際，銀行、信用卡公司及其他支付工具的提供者，在歐盟境內相互間，將更具競爭力。

歐盟國內市場委員會執行長 Charlie McCreevy 表示，歐盟各國財政部長對統一規範支付規定能達成協議，將是極重要的劃時代里程碑，快速便利的跨國性支付將可吸引大量存款進入歐盟經濟體系，對消費者可有實質利益。

歐盟執委會估算在不同國家支付系統下支付成本約為國內生產毛額的2至3%。如果去除跨國支付流通障礙，將可節省歐盟國家一年超過二百八十億歐元之經濟效益。

歐盟每年支付系統之交易約二千三百一十億筆，總金額約達歐元五十二兆之多。

雖然歐盟銀行對統一法規，仍持保留態度，有些國家認為過於繁雜，但是對於歐盟各國財長能達成協議，均感到鬆一口氣。歐洲銀行聯合會秘書長 Guido Ravoet 表示這項議題已討論二年，經過冗長的辯論後，終能塵埃落定，值得欣慰。然而，延遲表示銀行及支付系統之提供者無法適時配合上線，「歐洲單一支付區域」(Single Euro Payment Area, Sepa) 不仿如原來協議預期得以儘速完成。

「歐洲單一支付區域」係歐盟執委會及歐洲中央銀行所支持提案，主要目的在於，藉由泛歐洲大陸之支付基礎建設設立，得以使跨國境的歐洲支付系統更便捷便宜。

英國支付服務系統協會的一家產業 Sandra Quinn 指出，「歐洲單一支付區域」不會減少銀行的收入，因為更多有效率的支付系統之提供，可降低行政成本。「歐洲單一支付區域」可使消費者及業界活動獲利，因為跨國境的貨幣轉帳更便捷，在從事各種交易往來，不須在各國銀行開立帳戶。根據銀行私下表示，「歐洲單一支付區域」之實施可能減少約五百億至一千億歐元之獲利能力。

「歐洲單一支付區域」的機制是否成功，端視支付指令是否有完整法律架構之配套措施，最近此一機制推動之遲延，代表直接借方扣款服務，在2009年之前似乎不太可能實施，幾乎比原來規劃的時程晚了二年。相反的，貸方轉

帳及各種卡片服務，在「歐洲單一支付區域」的機制下，將於2008年元月開始提供服務。

支付服務指令將強制規定支付系統提供者，自2012年開始，對於銀行支付命令或支付提供者付款已完成時，必須將所有跨國貸方或借方之轉帳處理，於一日內完成交易手續。有關公司對於客戶必須提供之相關資訊及對於支付錯帳或卡片遺失或被偷情況下的權利義務，支付服務指令將規定統一規則。

必須強調的是此現金轉帳統一規範之法規，將提供消費者更多轉帳之選擇替代方案，並給予支付系統的提供者，包括零售商、電話公司及現金轉帳商等擴展業務及因應銀行業者競爭之有利條件。

雖然現金轉帳業分擔上述業者所帶來的競爭威脅，但是歐盟執委會仍清楚地表示希望有更多新的競爭對手出現，讓轉帳業務更活絡。

歐盟國家財政部長之間的協議，已受阻撓數個月，因為有關對替代性之非銀行業者提供支付服務之規範有不同意見之爭議。例如英國堅持採取軟著陸的規範，因為銀行有資本適足率提撥之適用，妨礙了銀行業與新進者之競爭力。經過折衷協調後，開放由會員國自行裁量解決。

雖然銀行家及分析師指出有許多大型零售業者已將提供卡片服務，例如電信集團及或現金轉帳商等，但是哪些公司願嘗試建立新的支付服務系統，目前則情況不明。

# 全球化知識經濟社會的重要發展政策變革(下)

## 新國家競爭力策略及國家訓練品質保證制度

財團法人環球經濟社 / 社長兼公共政策研究所 / 所長 林建山 博士

### 四、訓練績效評量之主要模式

第二次世界大戰以來，國際間常見的訓練學習績效模式，主要有四種：第一種模式是寇派屈克四階層評量模式（Kirkpatrick's Four Level Approach），發展時間最早，也是最為大家耳熟能詳的模式，但在1990年代中期之後，已經面臨極大的質疑與挑戰。這是美國學者唐諾·寇派屈克（Donald Kirkpatrick）在1959年首創的訓練績效評量模式。唐諾·寇派屈克當時是美國威斯康辛大學的行銷學教授，以反應（reaction）、學習所得（learning）、行為（behavior）及應用（results）四個要素來評量訓練績效。寇氏在1975年、1998年及2005年的論述新書出版時，一直維持「吾道一以貫之」的態度，對於四階層四指標的模式一直保持原樣，未予更動。

唐諾·寇派屈克四階層模式的限制，也是今日最受詬病的，乃其評量的對象限制在受訓者個別個人之評量，其評量所顯示的意涵是「訓練對於個人有其好處」，不易得到機構組織或雇主的認同，換言之，寇氏的理論，肇致多數決策者以為企業、組織辦理訓練「僅祇圖利員工」，對公司組織並未見有任何具體好處，因此，引申出「訓練乃是員工的福利事項」的謬誤推論產生。寇氏理論當然對於廠商的投資意願、國家經濟政策制定者不視其為經濟手段，也不視其為人力資本開發的促進器了。

表4-6 唐諾·寇派屈克四階層訓練績效評量模式

階層	指標	重點
1	反應評估 reaction	* 參與者是否感受滿意？ * 對所得知的會如何去應用？
2	學習評估 learning	* 有哪些技能、知識或態度有所改變？變多少？
3	行為評估 behavior	* 參與者的行為改變是因學習而來的嗎？
4	應用評估 results/impact	* 行為之改變對機構組織有什麼正面效應？

資料來源：參見J. Stone and V. Watson, Evaluation of Training, 1999.

第二種模式是CIRO法（Context, Impact, Reaction, Outcome），也是四階層評量模式，源自於1970年歐洲三位學者：P. Warr, M. Bird, and N. Rackham的訂定，目前仍是歐洲地區比較普遍採用的方法。

不過，此一訓練評量模式，所查核檢視的重點在於訓練計畫本身的程序與供給面的投入狀況為主，對於訓練計畫的組織價值、經濟社會價值幾未觸及，因此，歐洲以外地區，採用此一訓練績效評量模式者較為少數。

表4-7 CIRO法四階層訓練績效評量模式

階層	指標	意涵
1	C—context or environment	* 訓練實施所在的環境條件 context to determine training needs and objective
2	I—inputs	* 訓練計畫之投入 possible training sources to select between alternative inputs

3	R—reactions	* 訓練計畫之反應 the learner's reaction to improve the training process
4	O—outcome	* 成果 the findings and outcomes of training

資料來源：參見P. Warr, M. Bird, and N. Rackham, 1970.

第三種模式是ROI五階層訓練評量模式（Five Level Return on Investment Framework），1994年由美國學者Jack Phillips修正唐諾·寇派屈克四階層訓練品質評量模式而來，目前多數原採行唐諾·寇派屈克模式之評量，多數轉為適行此一菲律賓模式。菲律賓的ROI模式較為企業界及機關組織決策者之接納使用，主要在此一模式之更能反映業主或訓練需求者的需求重點。

表4-8 Jack Phillips五階層ROI訓練績效評量架構

階層	評量指標	重點
L1	反應與設計行動 Reaction & Planned Action	評估受訓人對該一訓練之反應並概述其未來使用知識之計畫
L2	學習所得 Learning	評估受訓人技能、知識及態度之改變
L3	工作上之應用 Job Applications	評估受訓人在工作上之行為改變及對於教材內容的特別利用狀況
L4	業務之效果 Business Results	評估訓練計畫產生的業務效果
L5	投資報酬率 Return on Investment	評估訓練計畫投入成本/產生效益的貨幣值，通常用相對的百分比數呈現

資料來源：Jack Phillips, 1977, Handbook of Training Evaluation and Measurement Methods, Houston Gulf, P.3.

第四種模式是1994年Roger Kaufman發展訂定的五階層訓練效益評量模式（Kaufman's Five Level of Evaluation）。羅傑·考夫曼博士為現任佛羅里達大學訓練評量研究中心主任，早在1974—75年即曾擔任美國國際績效策進學社理事長（1974-75 president of the International Society for Performance Improvement），是當代國際訓練績效評量學術界泰斗。考夫曼五階評量模式最受目前國際組織及產學界的普遍接收及適用。特別是聯合國經濟社會開發委員會（UNESCO）之使用，更具影響力。考夫曼模式強化訓練對個人、小組、團隊部門及事業單位的可量化貢獻績效，尤其是組織貢獻程度與財務績效之掌握，對國家以至國際社會與市場的需求對應性、關聯性，以及市場表現的財務績效之評估。

針對前揭各項訓練績效評量模式，我們或可歸類為：唐諾·寇派屈克的個人行為應用模式、菲律賓的ROI績效評估模式、羅傑·考夫

曼的訓練效益評估模式。綜括言之，考夫曼模式是目前最能合乎我國TTQS訓練績效管理及保證制度援引運用的評量方法。

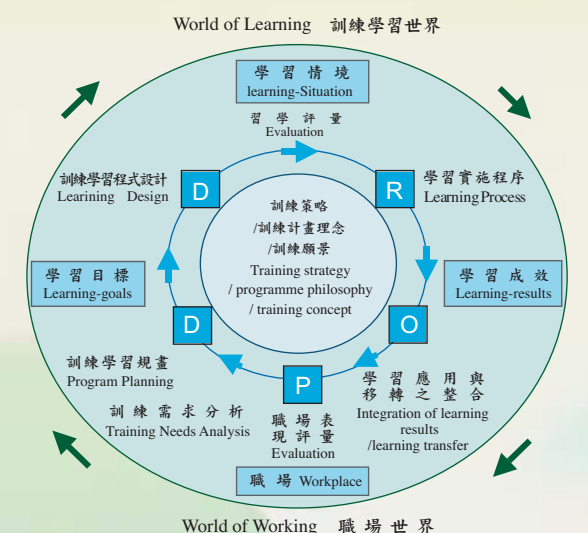
表4-9 Roger Kaufman〔1994〕五階層之評量

Level	評量構面	評量指標
L5	社會成效評估 Societal Outcomes	對社會與市場需求的對應性、關聯性及市場表現績效
L4	組織成果評估 Organizational Output	對團隊及組織之貢獻度與財務績效
L3	應用評估 Application	個人及小組團隊作業功能與產品服務之應用程度
L2	學習評估 Acquisition	個人及小組團隊的熟練度與操作使用能力
L1b	反應評估 Reaction	對方法、方式及程序之接受度與認知度
L1a	啟動評估 Enabling	人力、財力、物力投入之條件品質

資料來源：Roger Kaufman and J. M. Keller, "Level of Evaluation: Beyond Kirkpatrick." HRD Quarterly 5(4), Winter, 1994. P.371-380

我國建置之制度主要正是依據考夫曼模式而研擬之TTQS訓練績效評量架構概念，如下圖所示：

TTQS訓練績效評量架構概念示意圖—參據德國NPI模式



資料來源：林建山博士 (April 1, 2007) 參據德國NPI-Model (modified) 模式表示TTQS訓練績效評量架構概念，原件：bw - Mitteilungen, 3. Quartal 2005, by Dr. Norbert Kailer.

### 五、國家訓練品質及績效保證系統架構

國家訓練品質規範（Regulatory Regime to Enhance National Training Quality）與訓練品質標準（National Standard for Training Quality）是為TTQS國家訓練品質制度的核心，須能符合國際標準組織ISO的9000系列家族標準規範以及ISO10015草案的程序標準與內容規範要求，同時亦須合乎ISO17021所規範的認證驗證規則之條件。

整體論之，國家訓練品質管理體制（Taiwan TrainQuali Management System, TTQMS）分由國

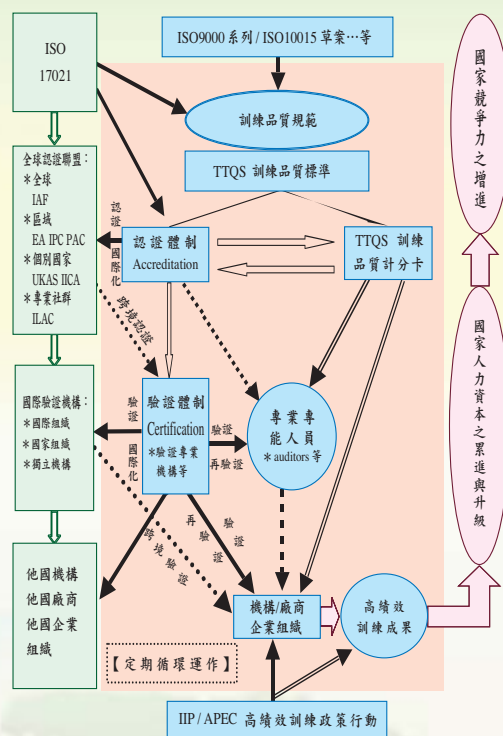
(接第6版)

家訓練品質認證體制 (Accreditation Body)、國家訓練品質驗證體制 (Certification Bodies)、認證驗證工具 TTQS 訓練品質計分卡 (TTQS Scorecard) 及四類專業人員 (professionals) 四大構面組成。認證體制及驗證體制，就國際發展歷程來看，可以區分為兩種發展路向，在先進國家，都是以建置自主性認證體制 (the Sole national accreditation body) 為目標，進一步則可發展為「認證國際化」(accreditation internationalizing)，成為國際共識共同承認的國際認證體制 (international accreditation bodies)，可以對其他國家，特別是後進國家作「跨境認證 (off-shore accreditation)」，英國的 UKAS，即是目前最先進最普遍受到國際認同的成例，也是最值得作為我國建置國家訓練品質管理體制的最佳追摹學習的對象；相對的，許多開發中國家在尚未建置自主性認證體制之前，都必須接受外國認證體制的「跨境認證」。(這在過去實物經濟時代，台灣產品出口必須接受先進國家的跨境認證驗證情形是一樣的。)

至於驗證體制的建置與運作，亦略同於認證體制之狀況。對我國之未來發展，亦宜以自主性驗證體制之建置為目標，並進一步發展為「驗證國際化」，此為必然必要的國家策略取向。

在訓練績效策進體制 (High Performance Training Initiatives)，則以英國 IIP 制度及 APEC 刻在推動中的亞太區域高績效訓練政策行動，作為建置之理念基礎，其中並以國家級推動委員會、行動方案及包含獎勵促進措施在內的永續發展機制，為其骨幹。

我國國家訓練品質及訓練績效保證系統之建置與運作，應能有效強化國家人力資本的累進與升級，同時可以更進一步成為增進國家競爭力 (national competitiveness) 的實務基礎。



圖口國家訓練品質及績效保證系統架構  
資料來源：TTQS 國家訓練品質計畫辦公室研究案作圖

### 六· 訓練品質之定義發展及其管理原則

訓練品質 (training quality) 指的是訓練計畫所設定之規格 (specifications)、訓練計畫之實施程序 (procedures)、訓練計畫所設定之標準 (standards)，以及其對需求之適切程度 (responsiveness to need) 之樣態【註4】。今日，論涉訓練品質，有兩種層次之思維，第一是要求為「最起碼的下限品質標準」，第二是以「相對性的訓練品質優劣之排比」，但兩者皆仍以前揭四個指標來予以度量。綜括而言，在一般訓練品質評價的實務上，其實「程序標準」與「內容規範」的符合，一向總是被一致講求的要點。因此在 ISO 體制中對於品質管理原則之要求，即在於呈顯此一基礎概念。【註5】

### 訓練品質之條件定義及規範原則



資料來源：林建山博士給國際標準化組織品質定義之共識論述予以覆查日期 February 7, 2007, 主要參照 ISO 9000 Definitions 以及全球品質管理大師朱蘭的經典論述 JM. Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Services, New York NY: The Free Press, 1982

國際標準組織 (ISO) 是全球品質管理系統的主要發展者與規範者。其有關 ISO 所有系列之管理系統定義及其發展過程，概略如次：

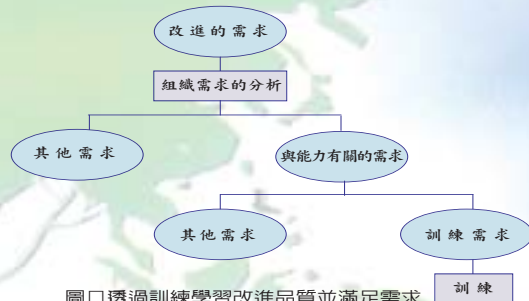
1. 品質管理系統之定義：乃指對於產品 (Product)、過程 (Process) 或服務 (Service)，從其設計、規劃至實施各階段所進行事項，訂定一定水準程度之要求 (Requirements)，予以書面文件化及紀錄式管理，以提升其品質、效率、安全或環保，並基於共同採行之目的，將該等要求制定為標準，稱為管理系統 (Management System)。

ISO 系列之各種品質管理系統之發展過程，以 1994 年為起始，截至目前為止，最具關鍵性的管理系統，主要有 9000 系列、10000 系列、13000 系列、14000 系列、17000 系列、18000 系列、19000 系列、22000 系列、27000 系列。唯在 ISO 9000 家族中與訓練品質最具關聯的 ISO 10015:1999 系列，尚屬「Guideline」性質，仍未成為一般 ISO 公佈通用的國際「規範標準」。(It is not intended for use in contracts, regulations, or for certification. — ISO 10015:1999 (E)) 當然，也未能作為國際通行的訓練品質管理之強制性準據。因此，有關國家訓練品質管理體制之建置，必須同時納入 ISO 9000 系列、ISO 17021, ISO 17024, 以及品質管理典範條規的 ISO 19011, 乃有以成為國際連通適行的新國際體制。

訓練品質管理基本原則作為 ISO 9000 標準家族之一成員的 ISO 10000 系列的基礎，強調人力資本管理的重要性和適宜訓練的必要性；也突顯出一個機構組織對其人力資本發展的承諾及其改進員工職能策略，通常是市場面與客戶端的重點關注和重視焦點。

在各先國家既見的國家人力資本開發體系 (Human Capital Development System) 中，最具關鍵者為主導性人力資本開發方式 (dominant sites of national human capital development)，意指一國家跨機構之間對於人力資本發展之如何分工。政府、廠商、學校、訓練專業機構之各別應扮演角色，以及一個國家經濟體在其就業雇用架構中，所既存在之性別待遇差異、地域待遇差異、教育訓練程度待遇差異，以至其在通用技能與特用技能之待遇差異問題，正是一般先進國家研議建置其國家人力資本投資開發體制的核心議題。

在企業中，各部門之投資報酬率都相當易於衡量，唯投入訓練發展之投資報酬率一直都是難以進行實際評估與衡量之項目。其實，訓練需求與目標績效深具連結性，訓練需求來自於整個公司的績效或產品不良，深究其原因常是組織之領導或公司管理環節出問題。所需思考的層面，第一層是產品或產品線上出了問題；第二層思考層次是，組織設計不良、人的領導不佳、市場能力不強；第三個層次是，企業再造合理化時，應考慮到整體行業、社區與社群之問題，有這三層次的考慮後，才會出現訓練。因此訓練需求的思維緊緊扣住工作的呈現、組織的效能與效率、與市場間的關係、在市場上的表現。



圖口透過訓練學習改進品質並滿足需求

行政院「服務業發展綱領及行動方案 (2004-2008年)」針對「人才培訓服務產業發展措施」明列建立人才培訓產業品質認證制度，由勞委會負責規劃引進國際訓練品質規範，提出可行策略方案。

有鑑於此，勞委會職訓局乃於 94 年度起規劃推動訓練品質規範，參考國際驗證標準 ISO 10015:1999 之要求與規範，並與國際專業訓練驗證機構建立策略合作夥伴關係，實施國內 10 家標竿人力培訓機構之檢測及其與國際驗證標準 ISO 10015:1999 之要求與規範之差距評估，用以釐訂 TTQS 訓練品質計分卡 (建議改進修訂版)、訓練品質規範政策與方案之參考。

經專家學者、企業界實務人士與國際專家 (瑞士專業訓練品質驗證公司 AdeQua TE 游麗嘉博士) 共同深入研究與意見交換後，咸認為現階段國內經濟與產業狀況、各界對「人力資本開發」認知程度以及職業訓練業務推展情形下，遽然引進 ISO 10015:1999，並據以實施，恐非適宜。咸認為宜先擬定一套既能與國際接軌，又具引導及激勵作用的訓練品質檢核與保證制度，予以試行。綜納 ISO 10015:1999、英國 IIP 人才投資方案 (Investors in People, IIP) 等，以及我國面對全球化知識經濟社會之挑戰情況，研擬出一套符合台灣本土適用且能同時與國際接軌之國家訓練品質制度 (Taiwan TrainQuali System, 簡稱 TTQS)，其使用之評量工具為 TTQS 訓練品質計分卡。

依據前述的訓練管理指引，在執行五個循環階段時，必須透過專業人員之查核，來確保訓練品質之維繫，其查核時之基本原則臚列如下：【註6】

1. 專業倫理之信守 (ethical conduct)：執行訓練品質查核之專業人員，其必須遵守既定之專業倫理規範，以達公正公平之原則。
2. 公正呈現 (fair presentation)：專業人員必須有能力判斷查核報告之真實性與精確度，即必須分辨報告與實際狀況之落差。
3. 正當的專業觀照 (due professional care)：為確保查核過程之公平公正，專業人員必須有效發揮其專業知識，並做出正確的判斷。
4. 獨立性之堅持 (independence)：專業人員應遵循其專業規範，佐以專業知識而做出客觀不偏頗之判決。
5. 實證為上 (evidence)：專業人員必須依理性基礎審視計畫之流程，做出可靠可複測之查核評決結論。

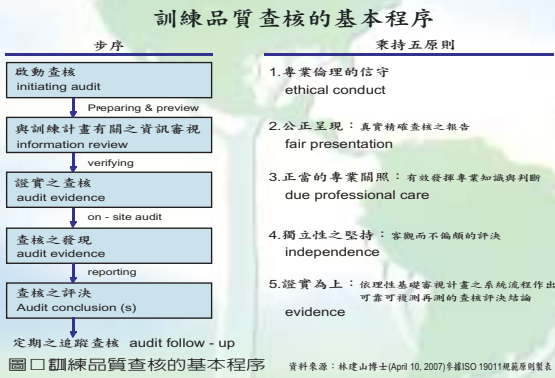
專業人員必須秉持以上之原則，依照一定之訓練品質查核步序進行查核，詳細步驟程序說明如下：

- 步驟一：專業人員首先要啟動查核 (initiating audit) 程序。
- 步驟二：查核啟動後，專業人員便開始一一審視與訓練計畫有關之所有相關資料 (information review)。
- 步驟三：專業人員必須實證所查核資料內容之正確性。
- 步驟四：專業人員於現場針對所查核項目與資料表達其見解。
- 步驟五：專業人員針對其發現做說明，並做出最後評決。
- 步驟六：為確保訓練品質之維繫，專業人員必

(接第7版)

須定期追蹤查核，以達到持續改善之目標。

上述五原則六步驟之查核流程詳如下圖所示：



### 七、結語

以國家人力資本開發政策作為改變新世紀國家競爭力的國家政府決策思維，一方面會帶動國際間對於「標準」觀念的再思再造，譬如國際標準組織 ISO，自2006年起將人力資本建設納為世界標準基礎建設評量要素，就是一個重要起點，相信一般先進國家的國家標準體制之逐步漸進採行國際化的訓練品質規範與標準，也是指日可待的；另一方面，此一政策思維，亦將大大激勵訓練服務產學 (training services) 之市場化與國際化發展，對於我國人才訓練服務業的發展，著具積極意義。

至於國家訓練品質績效保證體制，在我國的規劃、建置與發展、對未來公共部門及民間

部門有關教育，訓練之升級發展，乃至國際化發展，當然也有極大的激勵作用，其長遠的影響，值得期待，也應予正面積極之重視。

### 附註

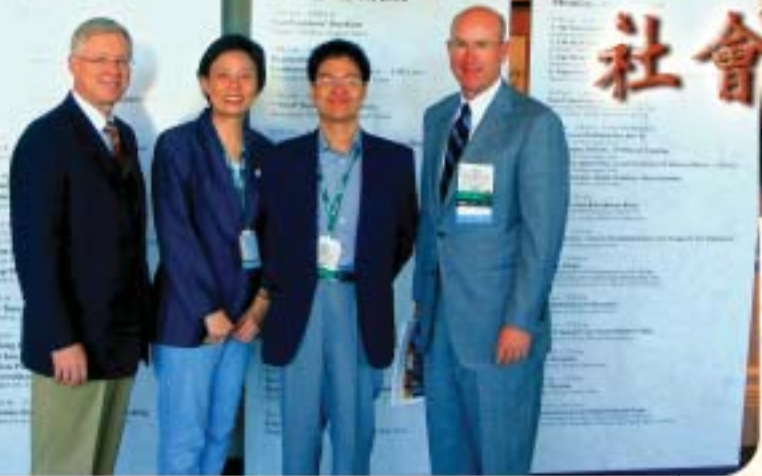
- 註4：林建山博士綜納國際有關訓練品質定義之共識論述，予以彙示，February 7, 2007。重點參據 ISO9000 家族定義 Definitions 及全球品質管理大師朱倫 J.M. Juran 的論述主張，請見 J.M. Juran, Juran on Quality by Design: The New Steps for Planning Quality into Goods and Services. New York, NY: The Free Press, 1992, pp 8-13.
- 註5：ISO 體制關於品質管理原則，設定。
- 註6：參據 ISO 19011 有關品質查核準則之規範訂定。

(全文完)

# There is no such thing as an unpaid bill

## 社會中不可能有沒人付的帳單

金融監督管理委員會銀行局 / 稽核 朱衛華



筆者於95年7月9日至12日奉派參加國際債權催收協會 (ACA International, the Association of Credit and Collection Professionals) 第67屆年會，主要目的在瞭解美國債權催收產業之現況及相關規範，以作為我國未來監理上之參考。

國際債權催收協會是美國一個民間組織，成立於1939年，目前於全球各地有超過5,500名會員 (美國以外之會員計有62個國家327名會員)，包括委外催收機構、資產管理公司、律師、債權人及週邊產業。該協會建立道德標準，提供各樣之產品、服務和出版品，並作為產業界與政府決策人員和消費者間溝通之橋樑。該協會每年固定召開年會，除了瞭解美國政府最新法令規範外，來自各地的會員都會交換意見，汲取相關經驗，並凝聚共識，以促進債權催收產業之發展。

美國催收產業開始於1939年經濟大蕭條末期 (經濟不景氣，欠款者日益增加，刺激該產業之發展)，至今已有近70年的歷史，相關的法令規範亦為健全，相較之下，我國催收產業尚在起步發展階段，相關監理措施除須借鏡國外經驗外，亦應及早規範，以保障消費者權益並避免「劣幣驅逐良幣」影響產業發展。

筆者此次與會，收集相關統計資訊如下：

### 一、美國催收產業相關資訊：

- (一) 全美國企業在2005年打銷壞帳金額高達美金1,410億元；而整體催收產業總計收回美金510億元壞帳。催收產業之貢獻，使得每個家庭一年可節省美金351元支出。如果壞帳未能收回意味企業必須將其此一損失轉嫁至價格中，由消費者負擔。
- (二) 美國催收機構之規模都不大，僱用員工人數從數人至數十人不等，且多從事地區性催收，目前美國催收機構 (collection

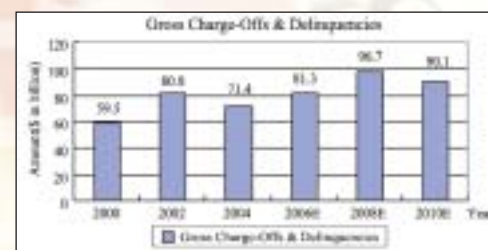
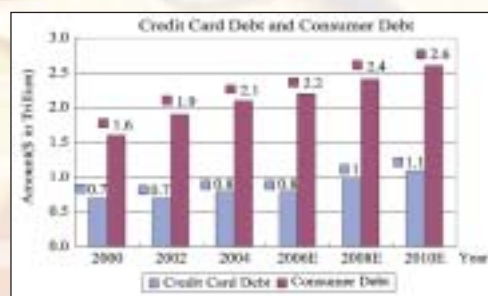
agency) 將近6,500家，從業人員超過45萬人，男女比例為1：2。預估未來10年內，人數將成長18%至26%。隨著消費性債權持續成長，過去10年催收產業規模亦成長3倍，年營收額達165億美元。

(三) 為兼顧債權處理效能及債務人權益，美國制定以下主要法令，主管機關為公平交易委員會 (Federal Trade Commission 簡稱 FTC)：

- 1. Fair Debt Collection Practice Act (簡稱 FDCPA) 即「公平債務催收法」。
- 2. Fair Credit Report Act (簡稱 FCRA) 即「公平信用報告法」。

(四) 2005年催收機構與債務人聯絡時，每96,000次僅有1次債務人會向公平交易委員會申訴。

(五) 下列2表為美國信用卡債務、消費者貸款債務及轉銷呆帳等，過去實際數及預估未來數，由此可見催收產業仍有發展空間。



### 二、美國催收機構主要催收業務：

- (一) 協助政府機構催收：包括聯邦政府教育部、財政部、衛生部等，40%以上之州政府機構亦有債權委外催收。
- (二) 美國稅務總署 (IRS) 催收：美國於2004年10月通過相關法案，授權 IRS 將欠稅案件

委由民營催收公司處理，使 IRS 人員得以專注於更複雜之稅務案件。

(三) 醫療費用催收：除政府機構外，最大宗之催收業務，由於美國民眾就醫時，不像我國在看診後領藥時必須付清醫療費用，而是事後由醫療機構寄送帳單請民眾繳納，故較易產生催收帳款。

(四) 消費者貸款催收：舉凡電信、信用卡、車貸、房貸、信貸等，尚包括學生貸款都是催收公司近年重要業務之一。

### 三、美國個人財務統計：

- (一) 超過40%之家庭一年之支出大於收入。
- (二) 全美國消費者信用貸款餘額為美金2.2兆元，抵押性貸款餘額為美金8.6兆元。
- (三) 56%之美國人使用循環信用。
- (四) 76%之美國大學生最少持有1張信用卡，平均每1位學生循環信用餘額為美金2,169元。
- (五) 過去10年破產之消費者合計相當於全美國每7個家庭有1個破產。

從美國經驗來看，隨著經濟環境之變遷及社會價值觀之改變，似乎欠債不還的人愈來愈多，也造就催收產業的蓬勃發展。引用本文的標題「There is no such thing as an unpaid bill.」，今天如果該承擔責任的人不付自己該付的帳單，社會中總有人要為此付出代價，如果更多的壞帳沒有辦法回收，到頭來還是這個社會中全體的人要一起付出代價，可能是廠商升高商品價格、可能是銀行提高放款利率、也可能是政府提高稅率以增加稅收，這些都不是民眾所樂見的結果；因此當國內有識之士、民意代表高聲疾呼先進國家都有破產法，為何我國沒有？並且努力幫弱勢族群催生「消費者債務清理條例」的同時，是否應該兼顧社會公平正義，督促政府加強宣導及教育民眾正確信用及消費借貸之觀念，讓消費者清楚自己所要承擔的義務責任，而不致於在「消費者債務清理條例」通過後，讓民眾濫用破產，甚至有「大不了三年後又是好漢一條」的想法，進而扭曲市場機制，由全民買單。

# 海關保全措施

## 海關對納稅義務人或受處分人欠繳應納關稅、滯納金或罰鍰之保全措施

財政部基隆關稅局 / 副組長 黃仲臺

為加強欠繳稅款及罰鍰案件之徵起，維護租稅公平，以確保國課，海關對納稅義務人或受處分人欠繳應納關稅、滯納金或罰鍰訂有保全措施。惟迭有商民委託民意代表就其因海關施行保全措施，致報運之進出口貨物無法順利通關，表示關切；甚至大費周章辦理協調會、公聽會，要求承辦人員前往說明。雖然，海關在核發稅款繳納證或罰鍰處分書時，倘若其金額在新臺幣50萬元以上者，均檢附將採取保全措施之通知函，然而，大部分商民都疏忽不以為意，直到進出口貨物無法順利通關放行，才驚覺事態嚴重，到處奔走求情。由此觀之，海關採行之保全措施，實有廣為宣導之必要。又海關採行之保全措施有辦理假扣押或假處分及限制負責人出境兩種，茲概述如下：

### 辦理假扣押或假處分之法令規定

關稅法第48條第1、2、3項規定，納稅義務人或受處分人欠繳應繳關稅、滯納金或罰鍰者，海關得就納稅義務人或受處分人相當於應繳金額之財產，通知有關機關不得為移轉或設定他項權利；其為營利事業者，並得通知主管機關限制其減資之登記。

納稅義務人或受處分人未經扣押貨物或提供適當擔保者，海關為防止其隱匿或移轉財產以逃避執行，得於稅款繳納證或處分書送達後，就納稅義務人或受處分人相當於應繳金額部分，聲請法院就其財產實施假扣押或其他保全措施，並免提供擔保。但納稅義務人或受處分人已提供相當擔保者，不在此限。

前項實施假扣押或其他保全措施之裁量基準及作業辦法，由財政部定之。

海關緝私條例第49條之1亦有相同規定，受處分人未經扣押貨物或提供適當擔保者，海關為防止其隱匿或移轉財產以逃避執行，得於處分書送達後，聲請法院假扣押或假處分，並免提供擔保。但受處分人已提供相當財產擔保者，應即聲請撤銷或免為假扣押或假處分。

鑑於欠繳稅款及罰鍰之案件日益增多，海關為加強案件之徵起，以維護租稅公平，確保國課，乃依據前開法令規定修正「清理欠稅及罰鍰作業要點」，自93年7月1日起實施。

### 辦理假扣押或假處分之具體作法

根據「清理欠稅及罰鍰作業要點」，經海關查獲之欠稅、補稅或罰鍰案件，其應追補之金額單計或合計在新臺幣50萬元以上，在處分確定前尚未取得繳納保證者，應即調查涉案納稅義務人或受處分人之財務狀況，並將有關資料鍵入電腦控管。為調查欠稅人或受處分人之財務狀況，必要時得洽請當地稅捐稽徵機關或其他機關協助，或委請徵信機構辦理。

因此，涉案納稅義務人或受處分人在稅款繳納證或處分書送達後，海關即就受處分人之財產（包括其報運進、出口之貨物）向行政

執行處聲請辦理假扣押或假處分，並於電腦鎖定，只要涉案納稅義務人或受處分人報運貨物進出口，就依法執行假扣押或假處分，涉案納稅義務人或受處分人必需提供足額擔保，貨物才得以通關放行。

### 一般商民的誤解

涉案納稅義務人或受處分人接到稅款繳納證或處分書後，因解讀不同，認為上述稅款繳納證或處分書是海關主觀的認定，還可以循行政救濟程序提出異議，在尚未確定之前，應不致發生對其報運之進出口貨物，執行假扣押或假處分之可能，其實，此乃對於法令規定認識不足所生之誤解。

依據行政程序法第110條規定，書面之行政處分自送達相對人使其知悉時起，對其發生效力；行政處分未經撤銷、廢止，或未因其他事由而失效者，其效力繼續存在。另據訴願法第93條規定，原行政處分之執行，除法律另有規定外，不因提起訴願而停止。換言之，行政處分送達後即依法發生效力，此效力包括行政機關得據以強制執行之執行力。以關務法規而言，按關稅法第95條第1項「依本法應繳或應補繳之下列款項，除本法另有規定外，經限期繳納，屆期未繳納者，依法移送強制執行」及第3項「第1項應繳或應補繳之款項，納稅義務人已依第45條規定申請復查者，得提供相當擔保，申請暫緩移送強制執行」之規定，準此可證，行政處分於合法送達後，即生行政處分之外部效力，義務人若未依所訂期限按時繳納，即可依法移送強制執行。據上，行政處分容有申請復查而未決者，乃行政救濟之結果及程序尚未確定，並非行政處分之效力未確定。

因此，特別呼籲涉案納稅義務人或受處分人應正視此一問題，並預為綢繆，以免措手不及，臨時慌亂。

### 限制受處分人或其營利事業負責人出境之法令規定

關稅法第48條第4項規定，納稅義務人或受處分人欠繳關稅或罰鍰達一定金額者，得由司法機關或財政部函請內政部入出境管理機關限制其出境；其為法人、合夥人或非法人團體者，得限制其負責人或代表人出境。但已提供相當擔保者，應解除其限制；其實施辦法，由行政院定之。

稅捐稽徵法第24條第3項亦規定，納稅義務人欠繳應納稅捐達一定金額者，得由司法機關或財政部，函請內政部入出境管理機關，限制其出境；其為營利事業者，得限制其負責人出境。但其已提供相當擔保者，應解除其限制。其實施辦法，由行政院定之。

行政院乃依上述法令，制訂「限制欠稅人或欠稅營利事業負責人出境實施辦法。」

### 限制受處分人或其營利事業負責人出境之具體作法

根據「限制欠稅人或欠稅營利事業負責人出境實施辦法」規定，在中華民國境內居住之個人或在中華民國境內之營利事業，其已確定之應納稅捐或關稅逾法定繳納期限尚未繳納，其欠繳稅款及已確定之罰鍰單計或合計，個人在新臺幣五十萬元以上，營利事業在新臺幣一百萬元以上者，由稅捐稽徵機關或海關報請財政部函請內政部入出國及移民署，限制該欠稅人或欠稅營利事業負責人出境。

前項欠繳稅款或罰鍰移送法院裁罰或強制執行者，由法院依職權或依稅捐稽徵機關或海關之聲請，函請內政部入出國及移民署限制該欠稅人或欠稅營利事業負責人出境。

第一項所稱之個人或營利事業，欠繳應納稅捐或關稅，在行政救濟程序終結前，個人在新臺幣七十五萬元以上，營利事業在新臺幣一百五十萬元以上者，稅捐稽徵機關或海關得報請財政部函請內政部入出國及移民署限制該欠稅人或欠稅營利事業負責人出境。

### 海關實施保全措施並無法杜絕蓄意違法之廠商

海關清理欠稅及罰鍰作業要點修正之主要理由，開宗明義即為加強欠繳稅款及罰鍰案件之徵起。然而，依據筆者辦理事後稽核業務之經驗，從事進出口業務之廠商可概分為兩類，一類為實際經營事業之廠商，進出口業務為其公司存續之命脈。另一類為，利用人頭虛設行號之空頭公司，專門鑽法令漏洞，大量進口管制物品，從中牟取暴利，一旦被海關查獲，即不再進出口。海關實施保全措施對於第一類廠商可以達到保全效果，但對於第二類廠商，因其被海關查獲後，已不再從事任何進出口業務，且負責人只是一個人頭，名下並無任何資產，實施假扣押、假處分或限制負責人出境，對其均不發生影響，產生不了任何效果。

此有賴主管公司登記之機關，在辦理登記審理時，核實申請人之資料，例如，要求本人親自辦理且須提出雙證件一身份證及健保卡，從源頭控管。到登記之營業場所現場查勘，瞭解有無實際營業狀況，登記之負責人是否實際擔任執業。登記之營業地址，是否設有多家營業項目雷同之營利事業，並了解其負責人間之關係，確定其是否有必要再多設行號等，以減少人頭公司之設立。並建議稅捐稽徵機關加強稅籍管理，定期實施稅籍清查，以維護稅籍之正確性。至於人頭問題，則期由司法機關查明，函公司登記主管機關，變更其真正負責人，令其負擔相關法律責任。

除此以外，行政部門各查緝機關之間，對於查核中之虛設行號案件應予建檔，並建立互通報機制，分享並充分利用情資，俾能發現人頭公司於機先，以便即時查核。

(全文完)

# 利用人性的網路犯罪手法

## 網路釣魚之探討與防範

財政部財稅資料中心 / 專門委員 謝棟梁

### 一、前言

電腦網路於1960年代興起後，至1980年代逐漸成熟，發展至今網際網路的頻寬已大幅增加，成本則明顯下降，以致普及率也隨之提昇，另一方面在網際網路上所開發的應用也越來越多，且更為方便實用，因此不論對個人或組織均有極大助益，也使得網際網路成為現代人不可或缺的工具。

然而在人類逐漸依賴網際網路並享受其所帶來的方便之際，也由於缺乏適當的規範，使得網路遭到濫用，進而出現惡意使用網路的犯罪行為，藉著網路可迅速且大量的交換和傳遞訊息的特性，來侵害其他網路使用者的基本權益；隨著資訊科技的發展，網路犯罪的型態也日新月異，對於使用者也造成不同程度的傷害，為防範各種網路犯罪，企業及個人逐漸重視資通安全，同時逐漸增加資通安全的投資比重，對於網路犯罪的防範也發揮相當程度的赫阻作用，但是道高一尺魔高一丈，能突破資安防護的網路犯罪新手法仍層出不窮，值得注意的是利用人性的網路犯罪手法如社交工程（Social Engineering），常使軟硬體防護措施失效而達成詐騙或竊取資訊的目的，其中網路釣魚（Phishing）這類網路犯罪行為，已經成為全球性的資通安全隱憂，並已對組織及個人造成嚴重傷害，值得特別注意及嚴加防範。

### 二、網路犯罪型態

知己知彼百戰百勝，了解駭客可能的犯罪手法及動機，是採取適當的資安對策和防範措施的先決條件，根據中央警察大學的一項研究歸納出常見的網路犯罪型態主要可分為以下兩大類：

（一）損害電腦網路機能的犯罪：係指故意、過失或事故等原因損害電腦網路相關軟硬體設備，以損害電腦網路機能的犯罪行為。其中關於網路硬體的部份，係指以物理力對網路硬體設備的破壞；而關於軟體機能方面的侵害，依犯罪人之違犯方式可區分為：

1. 輸入操縱（Input Manipulation）：更改或偽造輸入的資料，或是將電腦病毒輸入網路中，破壞網路及其內的資料，謂之輸入操縱。
2. 程式操縱（Program Manipulation）：更改程式，或輸入錯誤的訊息以損害電腦程式之運作，而產生錯誤的結果謂之程式操縱。
3. 輸出操縱（Output Manipulation）：對電腦處理後輸出的資訊，加以偽造、變造，或在輸出過程中，以不法手段加以干涉，使生不正確結果者謂之輸出操縱。

（二）非法使用電腦網路的犯罪：係指以企圖獲利或妨害業務為目的，故意或窺視、塗損等行為越權使用電腦網路，或對網路輸入不實資料或程式，或不輸入應輸入之資料。其類型概有以下數種：

1. 週邊犯罪（Peripheral Crime）：網路扮演的

角色僅為方便犯罪之實施，而非犯罪所必要的要素，僅為利用網路所具有之初級功能，不須對網路的功能具有高度的認識，即能完成犯罪，故稱為週邊犯罪。

2. 網路詐欺（Internet Fraud）：利用電腦網路施用詐術以取得財產上不法之利益。網路的存在，為此項犯罪提供了新的犯罪環境。
3. 網路的非法使用：未經允許擅自突破網路安全措施，進入電腦系統或網路，無權而擅自擷取電腦系統或網路，或內部流通之訊息，或是無權而使用他人電腦而致使有權使用者遭受權益損失之重大風險，或損害電腦系統或網路之運作或其功能，即非法侵入（Hacking）。

上述各類型電腦犯罪中除網路詐欺外，其他類型的網路犯罪均有相當成熟的工具和措施可加以防範，而利用人性弱點的網路詐欺逐漸以更有組織且更專業化的方式進行犯罪，其嚴重性已成為資安防護不可忽視的重要課題。

### 三、利用人性的網路犯罪手法—社交工程

在利用人性弱點的網路犯罪中，社交工程是最具威脅的手法，因為以佈署、修補、重建及強化資訊基礎設施的傳統資安措施，只能對抗一般的網路犯罪和攻擊，也由於網路使用者難以隨犯罪手法的翻新，及時進行修補或升級，而成為安全防護網中最弱的一環，因此也容易成為網路犯罪攻擊的對象。

所謂社交工程的定義很多，常見的定義之一為：借重影響力或說服力來欺騙他人，以獲取有用的資訊，造成組織或個人極大的威脅和損失的駭客攻擊手法。另一說法則為：外部的駭客對電腦系統的合法使用者所施展的心理技巧，以騙取進入系統所需的資訊。這些定義都顯示社交工程攻擊人性的特質，由於系統使用者為數不少，若缺乏資安警覺，社交工程手法將易於得逞。

一般而言，社交工程可略分為主動社交工程和被動社交工程兩大類，其中主動社交工程係透過與目標人員的互動，以取得安全相關資訊、存取權限，或說服對方違反規定或做為攻擊代理人。而被動社交工程係透過竊聽或監視來竊取資訊，並進行後續的分析。常見的社交工程模式為：先以被動社交工程取得種子資訊，接著發動主動社交工程，或對網路實體進行攻擊。至於實務上駭客常用的社交工程攻擊手法為：

1. 電子郵件隱藏電腦病毒
2. 電話詐騙
3. 網路釣魚
4. 圖片中隱藏惡意程式或電腦病毒
5. 隱藏惡意程式於偽裝的修補更新程式中
6. 利用及時通訊軟體散播病毒

這些社交工程攻擊手法中，網路釣魚手法

為近年來一種新興的網路犯罪手法，且由於釣魚網站急遽增加，以致網路釣魚案件層出不窮，所造成的傷害也日益嚴重，因此對網路釣魚的進一步探討與認知，應有助於防範這類攻擊事件的發生。

### 四、網路釣魚簡介

關於網路釣魚有一些不同的定義，從這些不同的定義中可讓我們了解網路釣魚的不同面向，及應注意的重點，謹就其中幾則較務實的定義說明如下：

（一）對電腦安全的攻擊（Computer Security Attacks）可分為三類：

1. 實體攻擊（Physic Qttacks）：以電腦系統或網路之實體基礎設施為攻擊目標的攻擊手法。
2. 語法攻擊（Syntactic Attacks）：以軟體為攻擊目標的攻擊手法。
3. 語意攻擊（Semantic Attacks）：以人為攻擊目標的攻擊手法。

所謂網路釣魚電子郵件（Phishing Emails）係屬語意攻擊的一種，駭客利用欺騙的技巧，使對方相信他的要求是合法的，而洩漏敏感資訊。（SOUPS）

（二）用偽造電子郵件與網站作為誘餌，愚弄使用者洩漏銀行帳戶密碼、信用卡號碼等個人機密資料。（APWG）

（三）利用垃圾郵件、假網站及其他網路技術誘騙人們洩漏機密的財務資訊。（賽門鐵克）

（四）以具有專業形象的 HTML 格式郵件取代純文字的電子郵件，冒充特定的送件者。此外，大多數的郵件中包含網站連結，以此作為實際收集資訊的位置。這些網站往往完全仿效被冒充的網站，藉此誘使使用者透漏他們的個人資訊。（趨勢科技）

而上述定義也可與網路釣魚的手法互相印證，根據反網路釣魚工作小組（Anti-Phishing Working Group, APWG）的調查發現，網路釣魚主要手法有：（1）發送電子郵件，以虛假資訊引誘用戶中圈套。（2）建立假網路銀行、網路證券公司，騙取用戶帳號、密碼，竊盜用戶帳戶存款。（3）利用虛假的電子商務進行詐騙。（4）利用木馬和駭客技術等手段，竊取用戶資訊後實施盜竊活動。（5）利用用戶弱密碼等漏洞破解、猜測用戶帳號和密碼。（6）利用知名品牌所建立的信賴感，偽造網站與郵件達到詐欺行為。APWG也發現，這些網路釣魚攻擊事件有逐年升高的趨勢，其中2005年11月偵測到透過電子郵件進行網路釣魚的攻擊件數即高達16882件，比2004年的8975件成長將近一倍。此外英國資訊安全廠商 Sophos 針對個人電腦用戶進行網路調查發現，多數使用者幾乎天天都會收到網路釣魚文件，且以金錢為詐騙標的電腦犯罪行為，正快速增加當中。根據 APWG 調查發現這些詐欺的網站，來自於美國的比例最高，接近三成（29%），其次是亞洲的中國、台灣和香港，佔16%，韓國佔9%、俄羅

## (接第 10 版)

斯佔8%。而這些主要國家所發現之網釣網站已超過所有網釣網站的50%。

以上分別就網路釣魚的定義、常用手法及犯案統計提出簡要說明，應可對網路釣魚及其犯案的嚴重性有初步的了解，也因此我們對個人機密資料應更謹慎的加以保管和使用，對於來路不明的郵件和網站亦應小心防範。

## 五、網路釣魚的新趨勢

然而隨著科技的進步，網路釣魚手法也日趨高明，駭客為了達成詐欺的目的，經過不斷的改良，使得傳統的網路釣魚衍生出變形手法，主要包括：

- (一)垃圾郵件釣魚 (Spam Phishing)：發送大量垃圾郵件，藉機自少數的回應中取得資訊。
- (二)目標式或魚叉式網路釣魚 (Targeted or Spear Phishing)：針對特定人士或少數群組，藉由發送電子郵件或即時通訊，取得較個人化的資訊內容。
- (三)聲音網路釣魚 (Vishing)：結合詐騙電話以騙取受害者的機密資料。
- (四)網址轉向釣魚 (Pharming)：藉著入侵 DNS (Domain name server) 伺服器，將真實網址對應到自己所設的偽造網站，並將此網址更新對應的訊息傳送到其他的 DNS 伺服器，造成許多 DNS 伺服器在進行網址轉換時，將使用者導向駭客的偽造網站，以騙取資料。

這些衍生的網路釣魚手法中，較讓資安人員頭痛的是目標式或魚叉式網路釣魚，這種攻擊通常採取3個步驟：1.首先駭客針對特定對象發出網路釣魚郵件，邀請收件人前往瀏覽某個網站。2.當收件人受騙進入該網站之後，其電腦便會被自動植入「下載器」(Downloader)，控制者便可在受害電腦上監聽資料的傳輸。3.最後下載器除會向操控者報到之外，亦可自動連結到某些特定的網站，同時將所有的木馬工具包或更多的「下載器」傳送到該電腦，使其能力不斷增強，而該受害電腦也可經由網路的連結，伺機發動攻擊，使同一網段中的電腦難以倖免。

目標式攻擊可怕之處，在其成群結隊入侵的特性，以及不斷自動更新升級的手法，除可有效地避開防毒軟體的偵測之外，就算被發現，也可能因為複合式病毒或太多木馬，不易清除也清不乾淨。此外，因為每一部電腦內存的原始檔案都不一樣，感染途徑及處理中毒的方法也不盡相同，因此資訊部門人員無法以標準的作業程序，將解決方案快速部署至整個網路，而陷入疲於奔命的窘境。

除了目標式網路釣魚之外，各類型的網路釣魚也有朝下列方向發展的趨勢：

- (一)更正式：詐騙信件採用商務文書的書寫格式且駭客的文筆愈來愈好。
- (二)更真實：大量使用圖片與其他能讓郵件顯得更真實的元素，包括使用相關企業的標誌與名稱，以及版權與「註冊商標」符號，連最微小的細節都不會遺漏。
- (三)更準確：更精確鎖定目標，只傳送給企業真正的顧客。
- (四)更專業：詐騙集團日趨組織化，經常以有系統的方法來收集、核對、及運用竊取到的資訊，以換取最大的利益。
- (五)更虛偽：故意加上針對網路釣魚攻擊所發出的警告！

雖然網路駭客利用人性好奇、疏忽、貪小便宜及盲目信任等弱點，不斷改良網路釣魚技巧，也使得受騙上當的案件迅速增加，但如果使用者對網路釣魚有所了解，提高警覺，小心防範，應可有效遏止網路釣魚的危害。

## 六、網路釣魚防範之道

在了解了網路釣魚的手法及犯案樣態後，一些機構也針對這種新興的網路詐騙手法提出一些防範的措施，網路使用者若能遵守這些措施，應可有效防範網路釣魚的肆虐，以下謹就一些實用的措施提出簡要說明：

1. 防範網路釣魚攻擊最直接有效的方法就是，不隨意開啓不明來源的電子郵件。
2. 不要直接點選郵件中的超連結：若電子郵件有偽造的嫌疑，請勿點選郵件中的任何超連結。最好在瀏覽器的網址列直接輸入真正的網址，較為安全。此外也可以電話查詢真正網址。
3. 不隨意點選彈出式廣告或不明內容視窗，同時避免依安全警告訊息點選或開啓視窗。
4. 不要急著立即回應：網路釣魚郵件的設計是爲了讓收件者氣惱、疑惑或激動以誘使他們立即作出回應，因此接到詢問帳戶相關資訊的郵件時，請提高警覺，不要急著立即回應。
5. 檢查真假網頁的兩個小動作：送出敏感資訊時，請確定造訪的任何網站是否安全。分辨網址是否安全的一項指標是網址開頭必須是 https://，而不是 http://。另一項指標則是螢幕右下角的小鎖圖示，只要按一下這個圖示就會顯示安全憑證。
6. 避免開啓可疑的附件檔：避免開啓可疑郵件中的任何附件檔，因爲這些檔案可能執行惡意程式而竊取機敏的個人資訊。
7. 定期瀏覽網路安全組織網站：瀏覽 Internet 上有關網路釣魚的新聞與資訊。
8. 勤補瀏覽器漏洞：應隨時安裝最新的安全修正式，確保瀏覽器已更新至最新版本。
9. 安裝安全軟體，防止網路釣魚與間諜軟體聯手：網路釣魚攻擊可能會與各種惡意程式與間諜程式連結，以達到散播與執行的目的。因此，安裝個人安全防護軟體，不僅能防範網路釣魚攻擊，同時也能防範惡意程式與駭客入侵，並應定期更新。
10. 檢舉可疑郵件與網站：若發現可疑的郵件或網站應儘速向國家資通安全會報技術服務中心或刑事警察局偵九隊檢舉以防止資安事件擴散。

除了上述使用者端應注意事項外，在閘道器和伺服器端亦可採取相關措施以防範網路釣魚的攻擊，其中閘道器的防範方式爲：

1. 定期更新防火牆的攻擊特徵檔或檢測阻擋應用層能力，並定期檢查及稽核 LOG 記錄。
2. 定期更新 IDS、IDP、UTM 的攻擊特徵檔或檢驗其偵測及防禦能力，並定期檢查及稽核 LOG 記錄。
3. 選用具有針對應用層防禦能力的網路設備。而伺服器端的防範方式則爲：
  1. 檢查 ASP 程式之 SQL Injection 與 XSS 的問題，如有問題請及早修正。
  2. 改變預設網站實體路徑，如已經被入侵過也請再次改變。
  3. 依資訊安全政策定期變更作業系統與資料庫帳號及密碼。
  4. 列管或記錄網站程式數量或佈署時間，當出

現不明程式時請刪除疑似的木馬的檔案與其他非使用之程式。

5. 網站使用新增檔案時應檢查權限。
6. Web 安裝能偵測 ASP 木馬行爲之防毒或防駭軟體。
7. 定期修正系統、應用程式、套件等其弱點及漏洞。

以上各種防駭專家所提出之防範網路釣魚措施均非常實用，不論對提供網路服務的機關或使用者在防範網路釣魚的攻擊方面都應有所助益，但要發揮效用仍有賴大家提高警覺落實執行。

## 七、結論

民眾的信賴是政府機關公權力的基礎，尤其財政是庶務之母，如何利用網路及資訊科技以提供便捷而安全的稅務服務，乃成爲財政部財稅資料中心責無旁貸的任務，不能因爲網路釣魚等詐騙事件的猖獗而受到阻礙；因此該中心已逐年建置及更新資通安全之軟硬體基礎設施，並定期辦理教育訓練，以強化全體員工之資安意識；在制度方面，爲進一步維護財稅體系的資通安全，及廣大納稅義務人之權益，除財稅資料中心以外，五區國稅局及關稅總局均已建置完成資通安全管理系統 (Information Security Management System)，同時通過 ISO27001 之認證使得稅務體系的資通安全防護更爲完備，此外在每年報稅季節亦發布新聞稿公告網路報稅及繳稅網站之網址，以避免民眾誤陷詐騙網站，並委請行政院國家資通安全會報技術服務中心協助建置報稅網站系統安全機制，進行24小時監控；對於網路釣魚業發揮遏止作用，相信透過這些努力，稅務機關的資通安全已逐步獲得民眾的信任，近年來網路報稅數量的顯著成長，即爲明證；但駭客技術日新月異，而且資通安全也不可能達到萬無一失、無懈可擊的境界，因此未來我們仍將本著臨淵履薄的態度，持續的進行資通安全的改善，以維護納稅人的權益以及政府機關的效能。

## 參考文獻

林宜隆，「網路使用的犯罪問題與防範對策之探討」，第三屆資訊管理學術暨警政資訊實務研討會論文集，警察大學，民國87年5月

曾綜源，蔡依穎，蔣依婷，林惠璇，陳慧芳，「網路使用者對於網路釣魚之認知與受騙經驗之研究」，2007數位科技與創新管理研討會論文集，資通安全類，華梵大學資管系，台北，台灣2007.06.02, pp 1307 ~ 1322

程秉輝，John Hawke，「防網路釣魚+側錄+間諜+詐騙+毒駭」，旗標出版公司，台北，台灣，民國95年8月

黃讚松，林宜隆，「網路犯罪學習議之探討」，中央警察大學犯罪防治研究所，1999台灣區網際網路研討會(TANET'99)論文集

陳振楠，「資安現況與因應措施(企業單位)」，95年11月29日，<http://ccs.cute.edu.tw/files/%E9%99%B3%E6%8C%AF%E6%A5%A0-%E8%B3%87%E5%AE%89%E7%8F%BE%E6%B3%81%E8%88%87%E5%9B%A0%E6%87%89%E6%8E%AA%E6%96%BD.pdf>

精誠資訊，「對抗網路釣魚犯罪 精誠保障內容安全」，CPRO 資傳網 [http://cpro.com.tw/channel/news/content/?news\\_id=54345\\_2007/3/8](http://cpro.com.tw/channel/news/content/?news_id=54345_2007/3/8)

呂守箴，「網路攻防戰之網路釣魚」，漢昕科技股份有限公司，台北，95年11月29日

資訊工業策進會科技法律中心，「網路犯罪法制趨勢及案例分享網路犯罪法制趨勢及案例分享」，<http://www.vghks.gov.tw/ISC/enter/news/book/>，2005.9

吳文進，「解析網路攻擊發展趨勢與防護之道」，<http://dep-ethics.hccg.gov.tw/web66/file/1950/upload/download/960610-2.doc>

Cyrus Peikari, Anton Chuvakin, 「Security Warrior」, O'Reilly Media, inc. Jan. 2004, Sebastopol, CA, USA.

Julie S. Downs, Mandy B. Holbrook, Lorrie Faith Cranor, 「Decision Strategies and Susceptibility to Phishing」, Symposium On Usable Privacy and Security(SOUPS), July 12-14, 2006, Pittsburgh, PA, USA., pp79-90

# 搭乘高鐵遊德國(下)

大華技術學院 / 助理教授 王敬輝



## \* 遊柏林 (Berlin) 參觀博物館

抵達柏林火車站再轉地下鐵到 WARSCHAUER STRABE，確定我們的方向後出站往預定的旅館方向前進。步行許久，到一個轉角處，沒錯！正是我們預定的阿貢旅館 (AGON Hotel, 在東柏林)。櫃檯小姐要我們先在隔壁小吃店 (KOFÉ) 休息一下，12點30分回來，屆時房間應該準備好了，她還說：「地鐵站離此只有3分鐘，如果要逛市區可以從地鐵站出發。」

我們在小吃店 KOFÉ 用午餐，二條德國香腸、一個甜甜圈、一個德式大麵包、一杯咖啡、一杯茶只付了6歐元 (心想：這裡比巴黎、法蘭克福便宜多了，我們的共同看法就是無論設備、待客態度、物價、街景而言，東德的確很像俄羅斯)。用完午餐約12點30分，回到旅館登記入房 (Check in)。房間打理完竣後，我們先將行李及電腦放好，坐地鐵前往市區。在東柏林路上走了3分鐘到 SAMARITER STRABE 地下鐵站，德國 U BOND 的捷運必須買票1.2歐元，打卡上車才屬符合規定。我們坐到 ALEXANDERPLATZ 地鐵站再轉 S BOND 的捷運 (這是德國高鐵公司所經營，出國前在台灣已經買了德國高鐵4日票，所以不用再買同一家公司 S BOND 的票) 到 HACKESH CER MARKT 地鐵站，沿著易北河走到博物館島 (Museum Island) 進入博德博物館 (DER DETUCHEN KUNST MDCCLXXI) 參觀埃及文物。

我們買了一日票 (day ticket) 包括柏林所有博物館，一張票總共9歐元，埃及館內所有展出的人像鼻子都被打掉 (歷史上的文化迫害遺跡)。接著轉往佩加蒙博物館 (PERGAMON Museum) 參觀希臘及巴比倫文物。當時借了兩個英文耳機導覽。知道該博物館的希臘廳部分，是把整個希臘神殿都搬到德國展出；巴比倫館也是把整個巴比倫城廓都移到此處 (怪不得在聖彼得堡大學學語言的瑞士籍凡妮莎女士大力推薦我們一定要去看柏林的巴比倫城)。看完巴比倫文物，我們觀看烏茲別克文物、敘利亞文物等都相當精采。隨後，我們沿著大馬路走，來到柏林圍牆舊址—布蘭登堡門。隨後，我們到 HACKESH CER MARKT 地鐵站 ROCCO 餐廳用餐，各叫了一客德國豬腳餐 (Eisbein) 和一杯啤酒，做為犒賞自己的禮物。

## \* 德—法高鐵車廂情形

從德國到法國搭乘高鐵快車是旅歐重要行程之一。我們搭乘下午2點46分自德國法蘭克福到巴黎 (Paris) 的高鐵東站，預定抵達巴黎時間為早上8點54分。上了車廂，我們進入第一節頭等艙 (6人對坐包廂)，打打電腦、看看書，有一位賣飲料點心的年輕人問我們要不要買飲料，我們捧場買了兩罐飲料，我問他是不是工讀生，他說：「我原來是一位德國列車員 Controller，因為出了一點問題，必須做販賣小吃、飲料的工作幾個月後，才能恢復做 Controller 的工作。」我祝福他說：「Good Luck！」。德—法高鐵第一節車廂是 VIP 級的，我們外國人預先在出國前把車票買好比較便宜，所以同車廂沒幾個乘客，只有隔壁的斯里蘭卡年輕人過來我們這一個包廂聊天，他告訴我們有關：「他的公司在杜拜，每年外銷俄羅斯幾千個貨櫃的茶葉。」我也告訴他：「台灣茶很特殊，和印度茶不同，台灣也積極在拓銷俄羅斯市場。」

從法國回到德國搭乘高鐵夜快車，我們體驗了德國工業設計之巧。自法國旅館 Check out 後，連同行李一起推到巴黎北站，等候搭乘德國高鐵頭等車廂。我們的頭等車廂原本是三層式臥舖，車廂服務員過來調整後，變成二層式臥舖，服務頭等車廂的 Mr. Shanfa 是一位親切的德國 Controller，告訴我們火車作息，他還說：本列車頭等車廂還有衛浴設備，歡迎使用。真的！那一個晚上我在德國高鐵車廂裡洗了一個熱水澡，順便欣賞德國工業設計的優良，從德國高鐵的臥舖到衛浴設備令人不得不佩服德國人的智慧。又為了整理旅遊資料及寫日記，我的筆記型電腦直接將插頭插在車廂床頭的插座上，完成整趟旅遊的記趣。

## \* 結語

古人說：「讀萬卷書、行萬里路」，有些事情是可以從書中獲得；但是還有許多事務非得親身體驗無法感受那一種心得。我認為：德國人用高鐵那種速度在歐洲行駛數十年，帶給現代德國及歐洲工業、科技、資訊、知識等快速的交換及成長。當台灣高鐵通車那一刻，我深刻感動也深知我們已經踏上已開發國家的平台，台灣經濟也即將步上歐洲富庶之列。

(全文完)

## \* 遨遊漢堡港、市

到了漢堡市，天空正下著濛濛細雨，湯瑪士帶我們去搭乘二層式的市區觀光巴士，一問價格：「14歐元遊1個小時，中途可以下車，該公司叫做 Top Tour，中途點下車參觀的話，每半個小時會來一班 Top Tour 的觀光巴士，只要秀一下車票都可以再次搭乘。」車速不快，導遊歐巴桑沿途景點以英文、德文介紹，遊艇區、使領館區、富豪區、休閒區等很精采。車開到港口區景點時，我們決定下車。暫時下了市區觀光巴士，先是找個廁所解決內急，這裡到處是自動廁所，在入口處投下0.6歐元，轉門一打開就可以進入如廁；出來時，用力敲一下紅色大按鈕，轉門一打開就可以出來。

解決內急後，再解決一下內需，找一家餐廳排隊點菜用餐，端個大盤子到戶外，一邊用餐一邊聽手風琴演奏；一邊看人潮一邊看著觀光船進進出出。用完餐後，買遊港的船票，每人9歐元一個小時，兩人各買一杯咖啡後坐在窗邊 (坐觀光船的甲板上層看的較遠，但最好買杯咖啡捧捧場)，我們照了像也錄了影。港區遊玩相當冷，又由於一時的疏忽把厚衣服放在法蘭克福，我倆短衣短褲顯得與當時天氣很不協調，在漢堡沒有看到比我們穿的更少的德國人，當地德國人紛紛以驚訝的眼光看著我們。搭船遊畢漢堡港一圈，我們又坐上 Top Tour 的觀光巴士 (沿途景點也是以英文、德文介紹) 回到漢堡總站 (Main Station)。下車後，我們沿途摸索到漢堡的美術館，當時正在展覽卡羅 (Frida Kahlo) 的個展 (她是一位有名的墨西哥籍女畫家，瘦瘦的臉龐兩道粗眉毛相連)，因為展出時間到晚上七點鐘，所以我們參觀的時候還有德國人正在排隊進場。

## 開班訊

96年8月至10月

訓練期間	班名	期別	訓練期間	班名	期別
2007/08/20 - 2007/08/24	海關事後稽核基礎班		2007/09/17 - 2007/09/18	主管人員研習班	第7期
2007/08/20 - 2007/09/17	關務法規與通關實務專題研修班	第3期	2007/09/18 - 2007/11/13	公務英文寫作班	第1期
2007/08/22 - 2007/09/19	財產稅法規專題研修班	第7期	2007/09/19 - 2008/01/23	財稅英語閱讀能力養成班	
2007/08/23 - 2007/08/23	訊息整合與單一窗口		2007/10/01 - 2007/10/02	主管人員研習班	第8期
2007/08/27 - 2007/08/31	使用牌照稅娛樂印稅印花稅查核班	第1期	2007/10/01 - 2007/11/02	初任稅務人員專業訓練班(地方稅)	第2期
2007/08/28 - 2007/10/04	房屋稅及契稅專題研修班		2007/10/04 - 2008/01/31	財稅英語聽力中高級班	
2007/08/28 - 2008/01/08	財稅英語會話/口說能力養成班(中級班)		2007/10/15 - 2007/10/19	綜所稅稽徵實務班	第3期
2007/08/31 - 2007/12/28	財稅專業英語中高級班		2007/10/22 - 2007/10/26	綜所稅稽徵實務班	第4期
2007/09/03 - 2007/09/07	租稅教育及宣導人員培訓班	第2期	2007/10/29 - 2007/11/2	初任薦任官等主管職務人員研究班	第2期
2007/09/10 - 2007/09/14	初任薦任官等主管職務人員研究班	第1期			

§ 另有就地施訓班次不含在表內 §