



- 「103年特考關務班第4期」結訓
- 「103年度營所稅申報書修正格式重點說明」記者會報導
- 有了查詢碼，網路報稅更便捷
- 配合地檢署偵辦案件－中區國稅局的經驗分享
- 問題分析與工具的運用
- The Use of Technology in Human Resource Development (上)
- 建立個人的壓力處方箋

發行所：財政部財政人員訓練所 發行人：謝鈴媛 編輯小組召集人：陳慧玉 執行編輯：高筠青
所址：116臺北市文山區羅斯福路六段142巷11號 電話：02-86632399

設計・印刷：名格文化印刷設計事業有限公司
電話：02-2793-0966

中華郵政台北雜字第六四九號執照登記為雜誌交寄
中華民國九十年四月二十日創刊

「103年度特考關務班第4期」結訓



臺北關／張瓏騰(甲班學員代表)

次長、所長、各位長官及各位學員大家好!

很榮幸有這個機會代表本期甲班的同學，向各位長官致謝!

「歡迎來到海關這個大家庭!」，當我一個月前聽到這句話時，只能眉頭一皺……。

時間過得很快，彷彿昨日才聽見許多老師的開場白：「好好珍惜這個月的快樂時光!」，一開始在班上尷尬地自我介紹，很快地今天已來到結業的場合，回想這個月的財訓所生活有著許多值得回味的大小事，首先謝謝財訓所的課程安排，在每天的課堂中，都能感受到署內長官在百忙之中還能準備相當詳盡的教材，並配合身經百戰的實務經驗，無論是幽默風趣且常從袋子裡拿出補充資料的曾溫亮老師、外表威嚴但實際上相當和藹的陳金標老師、或是善於營造沉重氣氛實則喚醒人心省思的曾正達老師……等以及許多的老師，對於進出口通關實務、驗貨分估及查緝等進行海關核心業務的詳細介紹，我想，這除了是工作一部分外，更是一種經驗的傳承!

另外所方外聘的客座教授也都是在各領域的專家學者，針對即將擔任公務人員的我們，教導應了解的行政倫理規範及權責。此外，對於我們新進人員最感興趣的防範貪瀆方式及實例說明，還有關於未來升遷可以著墨努力的方向，每位老師也都能不藏私地分享給我們，譬如說，曾正達老師就建議我們每個人都需準備好一首主題曲，以至於在聚餐聯誼場合時能上台高歌，這雖然帶有一點玩笑成分，但我想在座應該有蠻多數的同學都默默地準備好了吧!

再來談到日常生活方面，來財訓所報到之前，其實有點擔心不適應的問題，直到看到明亮又寬敞的寢室，也就此改觀了。當然這段期間也得謝謝清潔阿姨的辛勞打掃，另外想要為所方平反的是，三餐的提供方面，菜色遠比預期來的豐富且具有變化性，我想前人分享的經驗，應該是我們大家想要把握難得在台北的住宿期間，一同出外聯絡感情，所以這點也謝謝餐廳相關人員每日的細心準備，而生活中的大小事，也仰賴輔導員的照料。然而，入住六人房的好處就是可以多認識幾名室友，每天都能一起聊聊以往的求學、旅遊和職場的人生經歷，以及對於未來工作的規劃，很快地大家也就建立起友誼，無論是在課堂上的問題或是分組報告，也都能一起互相討論學習。

下週，各位學員就要到所屬的關區報到，希望大家未來在海關工作上都能有一番好表現，若有遇到什麼問題，互相聯絡就對了，別忘了，我們永遠都曾屬於103年第4期，最後我想帶有認同感的說：「歡迎來到海關這個大家庭!」，以上祝福大家，謝謝次長，謝謝各位長官，謝謝財訓所，謝謝大家!

臺北關／李戎峴(乙班學員代表)

一零四年三月二日這天，開始了我們的新的旅程……

在柔和的燈光下，筆在紙上來來回回寫著，你我埋首於書本之際，偶有擦身而過之時，面對未知的領域與未來，心中總有些許忐忑不安，上課下課的鐘聲旋律和著台前長官與前輩們道盡海關往事的滄桑聲音、點點滴滴……，漸漸撩動了大家的心池，一言一語濃縮了海關百年的歷史，有的聽了枯燥乏味，有的聽了歡欣鼓舞，又或許有的聽了令人膽顫心驚，但在這一百四十個小時的訓練課程裡，聽著長官與前輩付出長年歲月的努力與革新之下，我們了解到海關為人詬病的陳年陋規陋習已逐漸消失殆盡，取而代之的是逐步上軌道的新制度，因此我們能在煥然一新的時機點上，進入海關這個大家庭，何其幸運。上從饒署長、曾副關務長，下至各位課長、組長，這四週以來每一位都兢兢業業且詳盡地為我們講課，充實我們的本職學能，細自法規面(關稅法、海關緝私條例，以及多如牛毛的法規命令、行政規則與函釋等，讓我們了解到依法行政的重要性、必要性);實務面(海關前線作業的準則、方式等，如從收單、驗貨、分估、繳稅、放行/取貨之海關作業流程;C1/免審免驗、C2/應審免驗、C3/應審應驗，三者之間的差異;人工檢、儀檢等，讓我們初步認識了海關的工作內容與方式);現實面(臺北關空運快遞二十四小時全年無休的爆肝付出，基隆關與高雄關等查驗貨櫃風吹日曬的辛勞，一字一句替我們打了預防針、強心劑);黑暗面(跟報關行、貨主、運輸業、倉儲者間諜對諜，以及對付走私業者爾虞我詐的危險對峙，提醒我們以保護自身安全為首要之叮嚀)。

在經歷過這四週徹頭徹尾的洗禮，每一位長官、前輩殫精竭慮所準備完備的講義，提點的考點，以及分享的人生歷練，無一不是受用的，所有的一切都在在為我們開啟了往後進入臺北中高各關及關務署實務訓練時最寬敞的大門。然而短短四週的時光飛逝，相信大家對海關仍是懵懵懂懂，心中有許多存疑，但儘管有再多的迷惑與猶豫，時間的巨輪，貨物與旅客腳步並不會停下來等待我們，任何工作都有它的正反面，正所謂不完美才完美，還記得曾有這麼一個比喻：「人生就好比顆茶葉蛋，不完美且有裂痕的它才完美，也才能持續滾出層層深刻的美味。」縱使海關在外界受到一些非議，也待我們這些新血改變海關全新的形象，期盼你我走出財訓所的今天，能開展未來精彩的海關生活，為國家前線貢獻一己之力，團結你我的付出，終將可成為足以捍衛國門的一股強大力量，共勉之。最後最後，代表海關謝謝各位「新鮮的肝」，也希望大家能「平安下庄」!!!



「103年度營所稅申報書修正格式重點說明」記者會報導

財政部賦稅署／稽核 胡仕賢



財政部104年1月8日下午在財政資訊中心召開「103年度營所稅申報書修正格式重點說明」記者會，由許常務次長虞哲主持，邀請財團法人中華民國會計研究發展基金會、金融監督管理委員會、經濟部、臺灣證券交易所股份有限公司、賦稅署、財政資訊中心及臺北國稅局等機關單位與會。

因應國際會計準則發展趨勢，我國上市、上櫃、興櫃公司自102年開始採用國際財務報導準則(IFRSs)，公開發行公司於今(104)年開始採用IFRSs。隨著公開發行公司全面直接採用IFRSs，商業會計法於103年6月18日修正公布，逐步接軌IFRSs，自105年1月1日施行，企業得自願提前自103年會計年度開始適用修正後之條文。

鑒於財團法人中華民國會計研究發展基金會為推動營利事業會計項目一致化，以避免各主管機關對於會計項目之名稱、定義及層級規定不一致，增加企業申報財務報表及營利事業所得稅申報書時之調整作業負擔，財政部積極配合推動，由財政部賦稅署、財政資訊中心及國稅局成立工作小組，邀集金管會證券期貨局、經濟部商業司、臺灣

證券交易所股份有限公司等單位開會討論，使營利事業所得稅結算申報書會計項目、2013年版IFRSs會計項目分類標準及103年11月19日修正商業會計處理準則之會計項目趨於一致，以減少企業編製財務報表之轉換作業(公開發行公司及其集團企業之非公開發行子公司間)，以及辦理所得稅結算申報時相關會計項目進行調整之作業成本，提升申報效率。

103年度營所稅申報書配合上開財務會計規定，增訂、刪除及修正會計項目約40餘項，主要修正在資產負債表(詳下列附表)。除配合IFRSs增修項目外，因應近80萬家營利事業填報需求，營所稅申報書對於部分會計項目仍保留簡化申報機制，例如獨資、合夥企業或非公開發行公司帳務處理較為簡單者，其投資各種金融資產得彙總填列在「短期投資」或「長期投資」，提供企業簡易便利之申報方式，以降低中小企業適用之衝擊。營所稅申報書修正除簡化企業在申報財務報表及營利事業所得稅時之調整作業外，配合未來電子化申報作業環境之發展，期能達到讓企業「一次輸入、多方運用」之目標，減輕企業行政成本。

為使各界瞭解會計項目一致化之檢討成果及103年度營所稅申報書修正重點，並宣導商業會計法規修正重點及公開發行公司採可延伸性商業報導語言(Extensible Business Reporting Language，簡稱XBRL)資訊格式申報財務報告之發展趨勢等，財政部104年1月於北、中、南舉辦5場講習會，並針對會中各項議題提問製成問答集，置於財團法人中華民國會計研究發展基金會Facebook網頁，以利企業瞭解，順利進行稅務相關申報作業。

「資產」主要修正項目

申報書欄位	會計項目名稱	
	修正後	修正前
1113	約當現金	(增訂)
1114	短期投資	短期投資
1116	(刪除)	避險性金融資產
1151	透過損益按公允價值衡量之金融資產－流動	公平價值變動列入損益之金融資產－流動
1154	避險之衍生金融資產－流動	避險之衍生性金融資產－流動
1156	無活絡市場之債務工具投資－流動	無活絡市場之債券投資－流動
1600	(刪除)	基金及投資
1611	(刪除)	基金
1200	非流動資產	(增訂)
1300	長期投資	長期投資
1612	透過損益按公允價值衡量之金融資產－非流動	公平價值變動列入損益之金融資產－非流動
1615	避險之衍生金融資產－非流動	避險之衍生性金融資產－非流動
1617	無活絡市場之債務工具投資－非流動	無活絡市場之債券投資－非流動
1619	採用權益法之投資	採權益法之長期股權投資
1470	未完工程及待驗設備	未完工程(不含營造業)
1541	投資性不動產	(增訂)
1542	減：累計折舊	(增訂)
1551	生物資產	(增訂)
1552	減：累計折舊	(增訂)
1421	礦產資源	礦源
1422	減：累計折耗	減：累計耗竭
1900	其他非流動資產	其他資產

「負債」主要修正項目

申報書欄位	會計項目名稱	
	修正後	修正前
2113	應付短期票券	應付商業本票
2140	透過損益按公允價值衡量之金融負債－流動	公平價值變動列入損益之金融負債－流動
2150	避險之衍生金融負債－流動	避險之衍生性金融負債－流動
2200	非流動負債	長期負債
2230	透過損益按公允價值衡量之金融負債－非流動	公平價值變動列入損益之金融負債－非流動
2240	避險之衍生金融負債－非流動	避險之衍生性金融負債－非流動
2900	其他非流動負債	其他負債

「權益」主要修正項目

申報書欄位	會計項目名稱	
	修正後	修正前
3000	權益總額	淨值總額
3100	資本或股本(實收)	資本(實收)
3434	追溯適用及追溯重編之影響數	(增訂)
3435	本年度其他綜合損益轉入之稅後淨額	(增訂)
3500	其他權益	其他
3501	備供出售金融資產未實現損益	(增訂)
3502	避險中屬有效避險部分之避險工具損益	(增訂)
3503	國外營運機構財務報表換算之兌換差額	(增訂)
3504	未實現重估增值	(增訂)
3505	確定福利計畫再衡量數	(增訂)
3506	其他權益-其他	(增訂)
3600	減：庫藏股票	減：庫藏股(成本法)
9000	負債及權益總額	負債及淨值總額

重要施政要聞

財政部綜合規劃司 提供

◆公益彩券發行成果

公益彩券核心價值在於挹注社福財源及促進弱勢族群就業機會，自88年底發行以來，截至104年1月底止，累計創造盈餘約新臺幣(下同)3,270億餘元。該盈餘專款專用於補助國民年金1,466億餘元、全民健康保險準備約164億元，以及分配予地方政府運用於社會福利支出約1,640億元。另截至104年1月底止已提供5萬9,232名經銷商就業機會，加計聘僱員工及周邊產業就業人數，對促進弱勢族群就業有極正面貢獻。

◆修正發布「統一發票給獎辦法」第3條之1

財政部104年3月19日修正發布「統一發票給獎辦法」第3條之1，自104年3月25日開獎之1-2月份期統一發票起，無實體電子發票專屬獎將增開百萬獎獎別，組數1組至20組，並增加仟元獎組數上限至8,000組。本次修正預期可提高消費者使用載具索取無實體電子發票意願，並落實無紙化及節能減碳政策。

◆調高員工每人每月伙食費免計入薪資所得之上限金額

財政部104年3月10日核釋，自104年1月1日起，非屬航運業或漁撈業之營利事業及執行業務者實際供給膳食或按月定額發給員工伙食代金，每人每月伙食費包括加班誤餐費在2,400元內，免視為員工之薪資所得。其超過部分，如屬按月定額發給員工伙食代金者，應轉列員工之薪資所得；如屬實際供給膳食者，除已自行轉列員工薪資所得者外，不予認定。

◆訂定發布「納稅義務人與配偶分居得各自辦理綜合所得稅結算申報及計算稅額之認定標準」

財政部104年3月19日訂定發布「納稅義務人與配偶分居得各自辦理綜合所得稅結算申報及計算稅額之認定標準」，規定自103年1月1日起，納稅義務人及其配偶符合下列情形之一，得各自辦理綜合所得稅結算申報及計算稅額：(1) 納稅義務人與配偶符合民法第1010條第2項難於維持共同生活，不同居已達6個月以上之規定，向法院聲請宣告改用分別財產制者；(2) 納稅義務人與配偶符合民法第1089條之1不繼續共同生活達6個月以上之規定，法院依夫妻之一方、主管機關、社會福利機構或其他利害關係人之請求或依職權酌定關於未成年子女權利義務之行使或負擔者；(3) 納稅義務人或配偶因受家庭暴力，依據家庭暴力防治法規

定取得通常保護令者；(4) 納稅義務人或配偶取得前款通常保護令前，已取得暫時或緊急保護令者。

◆發布103年度海關各項業務量統計

財政部關務署104年2月25日發布103年度海關各項業務量統計，進出口報單部分，103年度受理進口報單2,016萬份、出口報單1,226萬份，均較102年度增加達12%，主要係因網路交易盛行，快遞貨物進出口報單量激增所致；入出境旅客部分，103年度達4,324萬人次，較102年度增加512萬人次，主要係因開放陸客來臺增加機場、港口航班，使通關業務大幅增加；進出口實貨櫃方面，103年度進口152萬個，較102年度增加6萬個，出口212萬個，較102年度減少6,560個，係因出口貨物以輕薄短小之電子類產品為主，致出口貨櫃量略減；另進出口貨物平均通關時間，103年度進口約為21分鐘，較102年度略增1分鐘，出口約4.4分鐘，較102年加快約3.8分鐘。

◆公告11宗國有土地招標設定地上權

財政部國有財產署104年3月16日公告11宗精華區大面積國有土地辦理招標設定地上權，並訂於4月20日開標。本次招標土地地上權權利金底價為市價3成至5成，地租年息率3.5%，存續期間70年。臺北市及高雄市各2宗、臺中市3宗、彰化縣、嘉義市、臺南市、屏東縣各1宗，面積合計約3.29公頃，權利金底價達18億元，適用102年9月30日修正「國有非公用土地設定地上權作業要點」地上權及地上物得一部讓與規定。



財政園地徵稿啟示

- 一、財政園地以報導財政部重要施政要聞、本所重要培訓資訊及相關活動為主，舉凡稅務、關務、國庫、國產、財政資訊、促進民間參與公共建設等財政領域相關法令知識、工作實務經驗分享、受訓心得、抒情小品等文章著作，中、英文皆所歡迎，竭誠歡迎各界賢達多加利用，踴躍投稿。
- 二、稿件請以Microsoft Word繕打排版並以電子郵件寄至本所(monthly@mof.gov.tw)信箱，文稿內容如有採用他人文字或圖片者，應事前取得對方同意，並註明資料來源及遵守著作權法相關規定，惟本刊不接受已出版或任何報章雜誌及虛擬媒體發表過之文章，並對來稿有刪改編輯權。
- 三、本所將審查稿件決定是否刊載，經刊載者將通知並依「各機關學校出席費及稿費支給要點」支給稿酬，另請提供作者姓名、服務機關名稱、職稱、聯絡電話。

有了查詢碼，網路報稅更便捷

財政部財政資訊中心／設計師 王國隆

一、前言

五月報稅季即將來臨，財政部財政資訊中心運用嶄新科技，提供更優質的報稅服務，綜合所得稅今(104)年將推出許多創新措施，包括以「課稅年度所得及扣除額資料查詢碼」(以下簡稱:查詢碼)取代燒錄光碟、稅額試算通知書附寄查詢碼、國稅局辦公室外查詢與申報一貫式服務、精進行動裝置版報繳稅軟體等，預期將紓解國稅局五月報稅季擁擠的人潮，帶給民眾更便利與優質的行動化報稅服務，使民眾有感於政府的用心。

二、以查詢碼取代燒錄光碟

綜合所得稅五月份報稅的時候，相信大家都有到國稅局查詢所得及扣除額資料的經驗，那盛況可以人山人海來形容，民眾大排長龍的原因，為的是取得燒錄到光碟的電子課稅資料，免除自行建檔的麻煩，以利辦理綜合所得稅結算申報。財政資訊中心因應科技進步，將原提供民眾的光碟，改以查詢碼提供；換言之，事先將電子課稅資料放置在網路雲端，民眾只要持查詢碼為通行密碼，就可透過網路報繳稅軟體下載相關課稅資料(網路報繳稅軟體可透過tax.nat.gov.tw專屬網站下載)，搭配相關個人身分驗證措施，讓民眾線上取得所需資料，逕行計算稅額與輕鬆報稅，免再索取燒錄光碟。

因民眾臨櫃查詢課稅資料，免燒錄光碟，將節省每次燒錄光碟的40秒時間，原每一人次的服務時間由現行2分鐘縮短到1分20秒，意即實施查詢碼後，每個櫃台每小時原服務30人次，將可增為45人次，提升查詢服務效率50%，民眾大排長龍的景象得予有效紓解，減少國稅局因人潮眾多，需另規劃相關空間、動線與停車問題的困擾，有效降低徵、納雙方的負擔。另外，免燒錄光碟，除了可節省稽徵機關空白光碟採購公帑外，亦提升財稅機關之環保形象；民眾持查詢碼，一來可方便請親友協助辦理結算申報，再則更利於國稅局輔導申報服務的推行，可謂好處多多，一舉數得。(相關效益請詳下表)

	舊作業	新措施	
提供電子資料方式	燒錄光碟	利用查詢碼 網路下載資料	環保
成本	空白光碟(加棉套)	列印查詢碼(一張紙)	省錢
作業時間	燒錄需40秒/件 服務一件需時2分鐘	免除燒錄光碟 每小時服務件數 由30提升至45件	省時
遺失之風險 (查詢要件)	知IDN即可讀出	1. 需IDN、戶號、出生年月日、查詢碼俱知 2. 提供掛失註銷與停用	安全

三、稅額試算通知書附寄查詢碼

除了應用新科技提升查詢效率外，財政資訊中心更想進一步減少臨櫃查詢人潮，因此我們將腦筋動到廣受好評的稅額試算上，自綜合所得稅結算申報稅額試算服務推行以來，由於已將所得與應納稅額計算列示於該通知書掛號郵寄到家，民眾若同意試算內容只需回復或繳稅，即完成當年度綜合所得稅申報，上述情形雖已改善國稅局人滿為患的狀況，惟稅額試算僅提供紙本資料，並無電子資料，倘民眾不同意試算內容，欲另行申報，可能仍需赴國稅局查詢所得及扣除額資料，俾取得相關電子檔，以供其後續自行報稅使用。

以去(103)年為例，稅額試算通知書之採用率約64%，即334萬多件適用案中，回復案為212萬多件，仍有多達約122萬件因不採用稅額試算須另行申報，若此類納稅義務人無憑證可透過網路查詢前揭資料，可



能湧入國稅局臨櫃查詢以取得相關電子檔，仍造成國稅局臨櫃查詢的負擔，及增加納稅義務人往返之依從成本。

今(104)年4月下旬「掛號郵寄」稅額試算通知書時，規劃將查詢碼附印其上，倘未採用稅額試算且無憑證的納稅義務人，即可藉由查詢碼透過網路報繳稅軟體自行查詢所得及扣除額電子資料，逕予匯入重新調整後上傳，完成年度結算申報作業，免赴國稅局臨櫃查詢，五月報稅期將有效降低臨櫃查詢人潮。

四、國稅局辦公室外查詢與申報一貫式服務

為使民眾有感於政府的用心，近年來已有部分國稅局，在綜合所得稅結算申報期間，深入偏遠地區之村里辦公室或活動中心，協助民眾辦理申報繳稅服務，稽徵機關由局內被動式接受民眾的申請，化為主動式走出辦公室深入民眾生活圈服務，頗受好評；惟此類服務，接受民眾申請查詢課稅資料，國稅局同仁往往需回到局內查詢後，下次前往時始可交付給民眾，徵納雙方一來一往多所不便，使服務效益大打折扣。

有鑑於此困擾，財政資訊中心創新規劃外網查詢與申報一貫式服務，國稅局可將欲外出服務之人員、電腦設備、服務時間等基本資料事先註冊，於局外輔導申報服務時，服務人員持自己的自然人憑證，以指定的電腦設備，即可在設定的服務時間內以外部網路(Internet)服務民眾查得申請人查詢碼，隨即可於網路申報繳稅軟體下載所得及扣除額資料，經民眾現場確認稅額計算無誤後，可立即上傳完成申報，一次式一貫化完成的服務模式，使徵納雙方省時省力又方便。

五、精進行動裝置版報繳稅軟體

由於行動裝置的普及，為因應時代潮流趨勢，配合今年查詢碼新措施的推行，往年臨櫃查詢所提供的光碟資料，無法匯入行動裝置之問題，將獲得解決，嘉惠無持有憑證之民眾，輕輕鬆鬆即可在平板電腦上完成結算申報。

今年為服務廣大平板電腦行動族的需要，作業系統除原提供Android平台外，增加目前市占率高的蘋果公司ios平台；另外，由於行動裝置的操作方式與一般桌上型電腦不同，為使民眾於行動裝置上更加方便地使用報繳稅軟體，更將使用者介面全面翻新，搭配使用查詢碼，即可將課稅資料線上下載匯入至行動裝置報稅軟體上，第一眼看到的稅務資料畫面，即為民眾所關心的應納(退)稅額、所得總額、扣繳(可扣抵)稅額、免稅額、扣除額等資料，在平板電腦上友善地操作與應用，輕鬆完成報稅。

六、結語

資訊技術的進步帶給人們便利的生活，而妥善運用資訊科技服務國人的效益更是無遠弗屆，財政資訊中心將持續努力，善用最新科技與通訊技術，提供多元、便利、安全的資訊應用服務，達成簡政便民的目標。

配合地檢署偵辦案件—中區國稅局的經驗分享

財政部中區國稅局／審核員 施宗憲



前言

日本電視劇「HERO英雄」中由木村拓哉所飾演的檢察官久利生公平，擅長抽絲剝繭，屢屢發現犯罪真實的一面，其鍥而不捨的辦案精神令人熱血沸騰。真實的世界中，稅務同仁為調查課稅事實，也常扮演類似的角色，細心地調查真實，就其有利及不利的證據一併考量，反覆斟酌納稅人相關課稅事證。然而，應該有許多稅務同仁與筆者一樣，經常感到查核工具的不足，無法突破納稅義務人精心隱藏的祕密，往往只能看到冰山的一角。

本局與中部地區地檢署合作，可溯自追查饒○麟虛設行號集團開始，當時動員大批人力，在檢警稅通力合作下，瓦解了這個龐大的經濟犯罪集團，自此雙方合作日趨密切。這幾年結合司法機關的偵查手段，以突破納稅人所設重重的屏障，進而查獲數起重大逃漏稅捐案件，部分同仁已經習得一身好本領，與偵辦檢察官也建立起互信的關係，逐漸摸索出透過資料分析、互享、配合搜索扣押行動及事證查核等的合作模式，加以納稅人面對檢察官的偵訊通常較易吐實，不僅有助於縮短查核時間，更提高了查核結果的精確度及確定性。

合作型態及重點

食安問題從塑化劑到劣質油品、豆干事件，此一影響全國民眾的公共衛生議題，降低民眾對政府治理的信心，也引起政府相關部會的重視，為加強查緝不法廠商，重建民眾信心，中部地區許多地檢署紛紛與本局聯絡合作查核，以加速並有效查緝不法廠商，合作範圍從提供課稅資料、協助資料分析、資料共享、配合搜索扣押行動，到協助調查搜索扣押之事證，本局同仁均扮演著積極且關鍵性的角色。

當然，跨機關合作本身就有其困難性，尤其雙方組織文化、調查手段及查核目的不同，均需要經過溝通與磨合，如果同仁能理解地檢署的偵查目標、偵查方法及其限制，相信必能

迅速的找出合作的方法，將查核所受的限制適時反應給檢察官，以增進雙方溝通。

隨著與地檢署合作偵辦案件量的增加，偵辦方式及案件型態也有越來越多樣，從調查食品安全、廢棄物清理等案件，到個別營業人的背信案件，配合地檢署的程度及方式，均視個案而定。經彙整目前配合地檢署的方式，約有以下4種：

1.資料提供：

檢察官於專案調查時，函請本局提供涉案人相關課稅資料，倘符合稅捐稽徵法第33條規定，即依規定提供。且視地檢署偵辦案件需要，事先與檢察官溝通，確認提供資料之範圍及內容，俾達事半功倍之效。

2.資料分析：

檢察官亦可能將其偵辦中的資料，委請本局同仁分析，並作為進一步調查之依據，尤其是搜索行動前，為確認搜索範圍及待掌握之事證，需先分析異常資料，以確認可能的犯罪證據及類型。例如這次調查食安問題廠商，地檢署成立聯合專案小組，聯合衛生、稅捐、司法警察等機關，本局除迅速地透過上、下游廠商分析，找出可能涉及食安問題之營業人，提供給地檢署列案調查外，於個案偵辦中，亦隨時協助分析營業人提供之數據資料之正確性及完整性，以確認需進一步調查之事項。

3.搜索、扣押行動：

雖然稅捐稽徵法第31條、遺產及贈與稅法第39條、貨物稅條例第27條及菸酒稅法第15條等，均有規定稅捐稽徵機關得敘明事由，聲請司法機關簽發搜索票，會同當地警察或自治人員，實施搜查之規定，惟據悉迄今並無聲請之實際案例，對於納稅人蓄意隱匿之帳證及課稅資料，通常是被動的接受調查機關通報取得或檢舉人提供。基於過去與地檢署配合偵辦犯罪集團的經驗，部分地檢署檢察官偵辦與稅捐稽徵法無直接關聯的一般犯罪案件（例如近來偵辦製售偽劣油品廠商），犯罪行為人通常也逃漏稅捐，其待搜索之犯罪資料除課稅外，亦可能是強而有力的犯罪證據，又對於課稅資料的判讀，國稅局同仁有較高專業知能及敏銳度，因此檢察官常請本局同仁協助參與蒐索、扣押行動，許多個案的犯罪證據皆因此於搜索現場即予掌握。

然而，搜索並非是掌握事證的萬靈丹，查核經驗亦不等於搜索經驗，搜索並非把帳簿憑證全部搬回辦公室即可。試想，一家營業額上億的中小型公司，其交易資料龐雜，內部及外

部憑證散落各部門，個別營業人電腦系統的差異，要在一個工作天內完成搜索、製作扣押筆錄，掌握關鍵證據，談何容易（更遑論上市櫃的大公司）！當然，有效的搜索，是需要事先分析資料、有足夠經驗及敏感度的人員參與及週延的規劃，方可立竿見影。因此，本局在配合地檢署搜索的案件上，亦先指派同仁參與資料分析及勤前溝通會議，以確認搜索目的、人員安排等事項。

4.資訊共享：

檢察官的偵辦行動及方法，較具多樣性及強度，其指揮司法警察調查犯罪證據，必要時亦可請相關行政機關協助，偵辦節奏明確，所獲取之資料可用度極高，尤其是涉案人的金流資料，更是關鍵證據，一旦依金流資料確認交易事實，稽徵機關核課效率自有效提升。當然查核結果也會回饋與司法機關，或據以告發涉案人之刑事責任，以作為其認定犯罪構成要件之參據。

結論

稅捐機關與檢察機關的合作，已行之有年，由於機關特性的差異、稅捐稽徵法關於保密的規定及刑事案件偵查不公開等因素，稅務機關以往大多是被動協助分析及提供稅務資料，致合作的成效十分有限。

現今的犯罪型態，常伴隨重大不法經濟利潤，犯罪行為人成立公司或以各種事業、機關、團體及組織隱藏其犯罪所得，甚或取得、或開立不實憑證，以虛增或隱藏收入及所得，在雙方機關合作下，更有機會突破案件的盲點。

本局配合地檢署偵辦案件已有數年，雖參與成員不多，辦理之成效卻十分顯著，對故意以不正當方法逃漏稅捐者亦有嚇阻效果。然而，如何把這經驗擴大給更多同仁？如何有效進行跨機關合作？為此，本局在103年訂頒「協同司法機關實施搜索偵辦涉及逃漏稅捐案件作業要點」，賦予本局同仁參與地檢署搜索、扣押行動的依據，建立作業SOP程序，讓同仁有所依循，今年因配合地檢署偵辦製售偽劣油脂廠商專案，本局在第一時間即依該要點成立聯合查核小組，以有效整合並配合地檢署偵辦案件。

本局102、103年間配合地檢署偵辦之案件，從偵辦分散所得、背信罪、偽劣油品製售等，補徵稅額及罰鍰已逾10億餘元，成果十分豐碩。

問題分析與工具的運用

政治大學公共行政學系／教授 黃東益

一、人生與工作生涯是不斷解決問題的過程

人的一生中不斷地面對問題，並須持續地去解決，以求生存與達成人生目標。在工作生涯中，也須不斷地面對與解決問題，特別是在公部門服務的過程中，業務問題的種類繁多，成因複雜，而且彼此關聯。在處理這些問題時，如果單憑長官的命令或提示、個人直覺的判斷、或經驗的積累，往往容易出錯，就如同醫生因診斷錯誤而開錯藥方，即使病人依照指示服藥，也無法有效醫治疾病。因此必須借助一些工具來分析成因，並依此提出解決對策。在進行問題分析時，通常必須先觀察問題徵候、確認關鍵問題、並分析問題成因，精確地找出問題成因後，才能如醫生般對症下藥，提出有效的解決對策。

二、預期的情境與現實之間的落差即構成問題

首先，對問題徵候的觀察，可以透過業務統計資料長期的蒐集與整理確認機關方案的產出、以極端的案例或代表性案例來深入分析這個影響、透過利害關係人及民意機關的意見檢視方案的回應性以及輿情的分析研判非預期的結果。當一些現象與我們預期的結果背道而馳或兩者的落差很大時，就是問題出現的可能徵候。例如，長期的趨勢與預估的背道而馳、利害關係人或民意代表強烈表達反對意見或輿論界出現負面報導時，就更要去正視了，而這三者通常會產生互相強化的交互作用，所以必須防微杜漸。但是，通常與工作業務相關的徵候很多，而機關或單位資源有限，所以要去蕪存菁，將注意力關注在與組織核心目標相關的現象。

三、問題成因的分析是解決對策的基礎

問題的徵候只是冰山的一角，在問題現象的背後往往有一些重要的形成因素，正如冰山在海面下的部分，要透過偵測才能事先預知，而業務問題的因素也必須要經過分析才可以確認。問題的分析是解決問題的關鍵步驟，如果問題沒有找到真正的成因，可能以錯誤的方法來解決，不僅延宕問題的解決，浪費國家資源，更可能造成無法預估的後果，所以不可不慎。通常對於問題的解決可以透過個人的分析或團體的討論。

四、個人可運用魚骨圖及因果關聯圖分析問題成因

在個人的分析工具部分，可以透過魚骨圖的方式，先條列出問題的所有可能成因，並將問題歸類，再細分主要成因或次要成因，次要成因造成主要成因，而主要成因造成問題的現象。也可以先對主要原因進行分類，再從主要原因因中去找出次要的因素。魚骨圖可以大致地分析問題的主要以及次要因素，但社會現象往往錯綜複雜，不同主要因素的次要因素之間可能互為因果，不似魚骨的載然有序，如要更能貼近真實，可以因果關聯圖來分析問題。因為在解釋一個現象時，有些可能的因素本身也是一個諸多因素所可能造成的結果。例如，在解釋人民為何不繳稅時，大概可以分成制度因素、執行力因素以及個人心態三個主要的原因，在每一個面向下還可以找出幾個次要的因素。但魚骨圖假定每個因素之間互相獨立，但在現實面上，次要因素之間仍有許多牽連，但是魚骨圖無法精確地展現這些次要因素之間錯綜複雜的關係。透過因果關係的分析，則可以把這些因素做進一步的連結，並且抽絲剝繭，確認最為核心的要素，並針對這些要素，研擬對策。

五、團體可進行腦力激盪法以及名目團體技術找出問題成因

除了透過個人心智的分析，在一個組織中也可以透過種種團體討論的方式，群策群力，找出問題的成因。在人數較少的情況下，可以利用腦力激盪法，參與者一開始可以天南地北，毫不設限地提出自己的看法，或延伸他人的想法，提出不同的意見，在參與者不斷相激相盪之下，可以歸納出一些問題可能的原因。如果機關人數多，也可以利用一些比較結構化的方法。在短時間內歸納出問題的成因。在企業界較常使用的為名目團體技術(nominal group technique, NGT)，值得做為機關參考。該方法一開始將參與者以12-15人為基礎，分為不同小組，進行討論及意見彙整的活動。在小組中，在未經討論的情況下，成員先將意見寫在紙上，並逐一念出，後經各小組主持人整合意見，凝聚各小組的共識。待小組意見完成後進行全體討論，在全體的討論中，各不同小組將各組整合的意見列出，經過所有成員討論整併意見，最後由全體成員表決決定最主要的幾



個意見。這個方法可以在短時間內集眾人的智慧，找出問題的最主要成因。

六、透過魔鬼代言人或外部專家破除團體迷思

由於公部門成員同質性高，再加上公務文化中強調服從長官命令，並受法令以及組織結構長久的框限。在以上所述不同的思維方法或團體討論及分析的情境中，往往無法破除所謂的集體迷思(group think)，或過度受長官意見所制約，造成所謂「一言堂」的情況。為了破除這些障蔽，機關可以運用魔鬼代言人(Devil's advocate)的方法，在機關中找到一位批判性較強的成員，扮演「忠誠反對黨」的角色，在這個角色中，被指派成員必須針對機關所形成的意見，找出盲點，包括基本價值、理念、執行方法以及技術等不同面向，提出批判意見及挑戰。這個角色也可以請外部的專家來扮演，讓團隊成員在分析問題時，不斷地反省自己的預設立場、以及自以為是或者長久以來內化的成見，以客觀周延地找出問題的真正成因。

七、結語

對於問題正確的分析等於解決了一大半的問題，但問題的正確分析不能僅依賴常識判斷，或可能受限的個人經驗，而必須透過個人的思維或團體的分析工具。本文提供幾個可以廣為使用的個人心智以及團體的分析方法，希望公務先進在分析個人生涯問題或工作的業務問題時，能夠跳出個人經驗或機關文化的框限，在複雜的現象之中，精確地界定問題並找出其成因，並在此基礎上，提出問題的對策，有效地解決問題，增進個人的幸福以及社會的福祉。

The Use of Technology in Human Resource Development (上)

臺灣師範大學國際人力資源發展研究所／副教授 葉淑禎



With the fast development of information technology (IT), our society has become increasingly virtual. The human resource department nowadays has an array of powerful tools and technologies at its disposal. Facing increasing demands from customers and fierce competition, those in charge of employee development need to be knowledgeable about all the available weapons so they can help their organizations win. This article gives a brief introduction of current technologies used in human resource development, focusing more on technology-based learning and supplementing with technologies used in other functions of human resource. The article closes with a list of trends and predictions in the technology movement.

Technology-based Learning

Technology-based Learning (TBL) constitutes learning via electronic technology. Today the electronic technology that can be used to facilitate learning is a long list of media/things that may include the Internet, intranets, satellite broadcasts, audio and video conferencing, bulletin boards, chat rooms, webcasts, video, TV, CD-ROM, webspace/(websites?), cellphone, PDA, email, iPod, iPad, wearable devices, etc. TBL is better known as e-learning to the general public, and is also known as web-based learning, distance education, M-learning, and U-learning.

Brief historical background

The use of technology in human resource development (HRD) has gone through several evolutionary transformations. Electronic technologies in the classroom started with the use of films in the 1920s. Slide projectors (投影機) for showing photographic slides became popular in the 1950s. In the late 1950s and early 1960s, the overhead projector for transparencies began to be widely used in schools and businesses. The overhead

projector helped trainers and educators facilitate an easy low-cost interactive environment because teaching materials can be pre-printed or written in class with a non-permanent marking pen on plastic sheets (http://en.wikipedia.org/wiki/Educational_technology). These two pieces of technology were so popular that they lasted till the 1990s and became the predecessors of the Microsoft Office's PowerPoint presentation application.

Since the computer became available in the 1960s, educators had experimented with the use of it in schools. Notable contributions to computer-based learning can be seen in the 1970s and 1980s. By the mid-1980s, course content was made available at many college libraries. However, during those days, computers were used to present content and to provide drill practices. Thus, the learning interaction was between the student and the computer. Driven by the advances in information and communication technology (ICT 資訊科技), the instructional media have gone through radical changes in the last 30 years. These changes are most notable in distance education. In earlier days, distance education courses were delivered as printed training packages; later, programmed instruction with audio/visual aide such as cassette tapes, radio broadcasting, satellite television, and personal computers supplemented these printed texts; more recently, the instructions relied mostly on the flourishing development of e-learning on the Internet (Simonson, Sweeney and Kemis, 1993). Today, the Internet and the World-Wide-Web have become the predominant media for education and training, especially in well-developed countries.

Benefit of using technology in employee development

One distinctive feature of the 21st century has been the fast advances in computing and Internet technology that are available to the general public and connect almost every aspect of human life. Technology has been adopted in every field, human resource development included, to boost productivity, increase efficiency, and control cost. In the field of human resource development, how to better utilize digitized contents in computer-based learning has long been a subject of attention. Computer-based learning can be reused over and over again, ensuring that students get the

best, consistent message in training. It also saves cost in the delivery of training associated with hiring an instructor and producing training packages for students.

The Internet age and the continuous innovation of smart devices provide endless possibilities in the learning environment so that learning contents are no longer confined to a single computer but can be shared anytime, anywhere. Thus, the term e-learning is sometimes replaced by M-learning (mobile learning 行動學習) and U-learning (ubiquitous learning 無所不在的學習) to better describe this trend. With e-learning, training courses can be accessed electronically by employees that are separated by geography and in different time zones, saving the time and the cost of travel by employees or the trainer compared to traditional courses.

Another reason that prompted the use of technology in training and education is the shift in human capital. The Y-generation is now entering the workplace in large numbers. The people that belong to the Y-generation (Y世代) were born into the Internet age. That is, they were born with computers, with the Internet as a standard feature in their daily life since childhood. They have become accustomed to reading and getting information from the computers that connect them to the World Wide Web, and are proficient with work that needs to be done in computers. Thus, they are most comfortable getting their learning needs fulfilled using the same media.

Using technology-based learning has one more advantage in human resource development. When students and employees are asked to complete learning in technology-based learning, they not only acquire skills and knowledge intended by the course, they also improve their ability to navigate the "information workplace" and the necessary computer skills as a by-product.



轉載網路圖片: hypernet.web66.com.tw

建立個人的壓力處方箋

財政部財政人員訓練所／講座 丁介陶



浩文原本在工作上認真負責，近日常精神常常無法集中，因而出錯連連，長官見狀也訓斥浩文一頓，要其在工作上加把勁。同時，浩文也感身體不適，夜晚常常失眠難以就寢。浩文為此情緒十分沮喪，思考變得負面且與人更加疏遠，連講話也都提不起興致。

【正本清源話壓力】

從浩文身心失衡的狀況來看，很明顯地是遭逢壓力而導致的反應。壓力可說是現代人又愛又恨的產物，適當的壓力可以激發一個人的表現，但過度的壓力反使人產生耗竭，壓力若不夠則是欠缺激勵人的動力。因此，壓力過猶不及都不行。在進一步透視壓力前，先對壓力下個定義：「經由內、外在的刺激，人們感受到身、心不平衡的狀態。」

從以上的壓力定義來看，刺激不僅是外在環境的變動，更包含一個人內在如何解讀與詮釋刺激。當員工在工作上若被老闆責罵辦事不力，這是屬於外在刺激，若員工視之為是老闆的警惕與提醒，那即使是壓力，也會變得容易適應。一旦內在的詮釋視老闆的責罵為刁難，那外在的刺激經由內部不健康的解讀則會加速身、心的失衡。

一旦身、心失衡可牽連六個層面：（1）生理面-警覺性提高、心跳加速、血壓上升、瞳孔擴大、頻尿；（2）心理面-情緒緊張、擔憂、焦慮、生氣；（3）認知面-精神不集中、健忘、判斷困難、無法清楚思考；（4）行為面-坐立不安、垂頭喪氣、亂發脾氣、作息不正常；（5）人際面-自我封閉、遠離人群、輕易與人爭執；（6）健康面-飲食困擾、睡眠困擾、免疫力降低、身心症疾病。

一個人要想面對壓力能夠輕鬆過關，

可透過IPARE模式來因應。I代表「辨識」(Identify)，認知到自己擁有的抗壓資源。P代表「計畫」(Plan)，一旦知道自己缺乏那些抗壓資源，可訂定實施步驟，加以克服。A代表「行動」(Act)，對所訂定的計畫付諸實踐。R代表「記錄」(Record)，記錄自己抗壓的過程。E代表「評估」(Evaluate)，評量自己抗壓的成果。

【因應壓力IPARE】

首先，「辨識(I)」個人的抗壓資源，可區分為六個領域：（1）強身健體護健康、（2）轉負為正變思維、（3）因應問題輕重緩、（4）社交自在好關係、（5）緊張控制放輕鬆、（6）心靈安定有倚靠。當人擁有這六大抗壓資源，在面對壓力侵襲時，就能應付自如。

(1) 強身健體護健康：健康與壓力一直密切相關，當人擁有健康的身體，自然能因應壓力、如魚得水。想要健康的身體，需要在五方面下功夫：飲食-植物比動物好、海上的比陸上好、兩條腿比四條腿好、清蒸比油炸好、細嚼慢嚥比狼吞虎嚥好；運動-可採用333法則，一週運動3次，每次30分鐘，運動完後心跳130下；飲水-每天至少飲足2000cc；睡眠-入睡時關燈、隔絕聲音的干擾，同時心情放輕鬆，並在隔天起床時能有簡單的儀式以協助自己清醒；戒除不良嗜好-遠離菸、酒、毒、藥物，避免身體受到摧殘。

(2) 轉負為正變思維：斯多亞學派哲學家艾庇提多斯(Epictetus)曾說：「人之所以有困擾並不是因為事件本身，而是他們看事情的角度。」因此，當人將思維由負轉正，以正面思考取代負面想法，將能有助於自己面對壓力時做出樂觀、希望的詮釋，而不會陷入負面思考的深淵，這樣方能進一步找出解決問題的方法。

(3) 因應問題輕重緩：當人一遇到問題時，需依輕重緩急做分類，並積極地找出應對的方法。同時，時間的安排上需懂得區分「重要-急迫」(緊急應變，佔時間的20-25%)、「重要-不急迫」(長期規劃，佔時間的65-80%)、「不重要-急迫」(娛樂享受，佔時間的15%)、「不重要-不急迫」(打發無聊，佔時間的1%)。

(4) 社交自在好關係：人與人之間的相處，往往是壓力的一大來源。懂得與他人溝通與互動，將能大幅降低壓力對人的影響。在溝通上可謹記以下的原則：「氣定則心定，心定則事圓。」換句現代話，人際關係要好需先處

理自己的心情，方能與他人有美好的關係，同時在對話時少用命令式或否定式語氣，將能為自己贏得好人緣。

(5) 緊張控制放輕鬆：面對壓力來襲時，適時地放輕鬆有助個人紓解壓力。個人可透過「腹式呼吸法」進行紓壓調節。其口訣為：3-12-6，深吸一口氣，心中默數3下，當氣進入身體，想像氣進入下腹，然後閉氣12秒鐘，閉氣完以嘴緩緩吐氣，連續做6次腹式呼吸法。熟練此呼吸法，可讓緊張、焦慮得到緩解。

(6) 心靈安定有倚靠：當人內心有座右銘、信仰、典範，可讓自己在遭逢人生逆境、挫折下，找到心靈的浮木，給予一己力量，不至於陷入幽暗的低谷中，仍能在黑暗中看到希望的曙光。

第二，當人一旦辨識出那項抗壓資源是自己缺乏的，就可針對缺乏的部份進行強化，並讓自己訂定實施「計畫(P)」。以浩文為例，若辨識出是自己睡眠不足，可訂定提早就寢的時間，睡前可讓身心安舒，隔天早上就能愉快起床，精神也就飽滿，能應付一天忙碌的工作。

第三，抗壓計畫一旦制訂好，就要提醒自己「行動(A)」付諸實踐，否則計畫終究是束之高閣，對於壓力的因應沒有任何幫助。

第四，在抗壓計畫進行的過程中，隨手「記錄(R)」以確保自己執行的進度。同時，也可從中發現自己有需要強化與改善的部份。

第五，當計畫執行一段時間後，可以進行「評估(E)」，透過專業上的評量，了解自己因應壓力到什麼程度，來確認自己是否已經身、心平衡。

對浩文而言，若能依此IPARE模式辨識出自己欠缺那些抗壓資源，就能進而建立屬於個人的壓力處方箋，讓自己擺脫因壓力而來的身、心失衡狀態，創造更美好的生活。



圖片轉載自網路www.drlou.com.tw