

財稅園地 100

http://www.mofti.gov.tw

中華民國九十年四月二十日創刊 中華郵政台北雜字第64九號執照登記為雜誌交寄 設計·印刷/大地整合行銷有限公司 電話：02-29952942

本期提要

- 重要施政要聞
- 財政部關稅總局長佈達暨宣誓典禮
- 積極推動「提升政府財務效能方案」
- 「台灣製酒業者酒品行銷研討會」圓滿成功
- 我看歐盟韓國自由貿易協定談判
- 貨物稅自繳繳款書加徵滯納金之研究
- 危機處理與形象管理
- 台北關稅局成立國際事務小組
- 壓力管理
- 簡單讓生活樂起來

「財稅園地」自民國90年4月創刊至今已發行100期，在長官及各界的期許與支持下不斷精進充實內容，已成為本部施政宣達、財經知識交流及同仁經驗分享的互動平台，「財稅園地」仍將一本初衷，於未來提供更豐富更多元化的內容，以服務本部同仁，並期待各界繼續支持不吝賜教。

鄭至臻

以財政支援建設·以建設培養財政

重要施政要聞

財政部秘書室 提供

●行政院賦稅改革委員會召開第18次聯席會議及第8次委員會議

行政院賦稅改革委員會98年10月19日召開第18次委員及諮詢委員聯席會議及第8次委員會議，由召集人朱副院長立倫主持，會中聽取王健全及蕭代基2位教授分別就「經濟特區課稅問題」及「綠色稅制」研究議題期末報告，並進行討論，獲致7大經濟特區訂定一致性之附加價值計算或原料補稅方式、明訂相關配套措施協助外國企業辦理營業登記，以及推動能源稅制為國際潮流趨勢，各界皆相當肯定且支持我國應推動此一稅制。惟考量能源稅係達成節能減碳工具之一環，未來將配合經濟部及行政院環保署非稅工具做一整合規劃，再訂定相關法案循立法程序完成立法後，屆時視適當時機才開始實施。

●行政院會審查稅捐稽徵法部分條文修正草案

行政院98年10月15日第3166次院會通過財政部所擬「稅捐稽徵法」部分條文修正草案，其修正重點包括增訂有關納稅人權利保護、解決罰鍰處分案件拖延繳納問題，以及增訂一定金額以下之稅捐免徵、免退及免移送強制執行之授權條文等，預期有助增進徵納雙方之互信及和諧。

●海關海運進口郵包通關自動化系統正式上線

為使海運進口郵包通關作業更臻便捷，關稅總局

已於98年10月1日建置完成海運進口郵包通關自動化系統，功能包括提供郵包稅費建檔、案件追蹤及郵包查詢服務，並可即時列印小額郵包進口稅費繳納證及快速彙整多項統計報表，將助於加速海運進口郵包通關，提升作業效率及服務品質。

●持續督促公股銀行積極落實執行三挺政策

為落實政府三挺政策，財政部持續督促公股銀行辦理企業經營資金及中小企業專案貸款，截至98年9月底止，台灣銀行等9家公股銀行總貸款及中小企業貸款金額分別為10兆6,164億餘元及2兆2,323億餘元，較98年8月底增加331億餘元及728億餘元，並接近或超越去(97)年同期水準，顯示國內企業資金需求增加，國內經濟漸趨穩定，公股銀行已發揮協助融資之功能。

●加強國有非公用土地多元方式釋出

為提升國有非公用土地在處分或開發前之利用效益，國產局近期加強推動結合政府機關(構)辦理闢建停車場、公開招標簡式合作經營、委託經營及綠美化等多元方式釋出國有非公用土地，截至98年9月底止已與臺灣銀行等11個合作對象辦理15處(72筆、面積5.47公頃)國有土地合作經營停車場；以公開招標簡式合作經營方式釋出49筆(面積2.27公頃)國有土地；以委託經營方式釋出1,709筆(面積236.45公頃)國有土地；以及提供462筆(面積95公頃)國有土地辦理綠美化，達到土地活化、都市景觀改善及民衆使用便利等效果。

●舉辦推動優質企業認證及管理機制宣導會

為使進出口業者及海關關員瞭解「優質企業認證及管理機制」，財政部於9月間赴各地區關稅局舉辦4場宣導會，由關政司及關稅總局人員向進(出)口商及報關業等相關業者及海關關員，說明該制度相關規定與申請程序並進行座談，相關業者多表示加入優質企業認證制度有助於提升商譽，對申請加入表達濃厚興趣。

●南區國稅局資訊安全管理系統再度通過國際標準認證

臺灣省南區國稅局繼95年9月通過英國標準協會(BSI)驗證，取得國際標準ISO27001及國家標準CNS27001雙重認證證書後，98年9月經台灣檢驗科技股份有限公司(SGS)重新驗證，再度取得認證證書，顯現該局資訊安全管理系統有效性及成熟度已達國際水準。

●舉辦台灣製酒業者行銷研討會

為促進製酒產業發展，提升國內業者酒品行銷知能，財政部委託台灣優良農產品發展協會於98年9月30日辦理「台灣製酒業者行銷研討會」，透過講授製酒文化及酒品行銷，省思製酒產業發展方向，並藉以傾聽業者聲音，擴大深化施政效果，期帶動國內製酒產業良性發展，創造政府、製酒業者及消費者三贏效果。

財政部關稅總局長佈達暨宣誓典禮

財政部關稅總局/編審 林進明

張政務次長盛和於本(98)年10月6日(星期二)上午代表部長赴關稅總局主持新任李總局長茂宣暨佈達典禮。張次長於致詞時表示，海關具有優良的傳統和健全的人事制度，且人才濟濟。李總局長是一位學經歷俱優的首長，在海關服務已有38年，從基層做起，一步一腳印，負責盡職，表現出類拔萃，脫穎而出，因而受到上級長官的肯定與拔擢，接任總局長這個重責大任，可以說是李總局長個人努力的結果，也是海關的最高榮譽。

李總局長歷任關稅總局徵課、查緝、驗估等處副處長、台北關稅局主任秘書、關稅總局保稅退稅處處長、基隆關稅局副局長、台北關稅局副局長、台北關稅局局長、關稅總局副總局長、關稅總局代理總局長，海關經歷非常完整。曾參與辦理「關稅估價法令案例彙編」之編印工作、貨物通關全面自動化作業推動、京都公約專題研究報告、進口貨物實施責任多線通關制度、進口稅則修正等重要工作，深受各級長官的肯定。此外，研提簡化核價作業之研究榮獲行政院85年推行參與及建議制度榮譽獎獲記大功一次、參與完成京都公約專題研究報告獲記功一次。近年來在推動多項簡化通關業務及自由貿易港區業務方面琢磨更多。在加速貨物通關及法規鬆綁方面，更深受工商業界的肯定和好評。

海關的業務相當龐雜，負責旅客、貨物的通關及邊境管理，與民衆接觸最廣。以李總局長處事認真及待人親和的態度，具有積極創新的思維，必定可以凝聚海關4千多位同仁的向心力，健全關務優質管理，邁向一流現代化的海關。

李總局長勉勵同仁要以同理心及更高、更廣、更深的新思維，落實部長提示的「三變(即觀念要變、態度要變、做法要變)」及三快(即反應快、動作快、成長快)的做法，並勾勒海關願景：

- 一、落實海關廉政政策：倡導通關服務應秉持清廉及效能，不貪、不瀆。推行內部建立制度，照表操課。建立異常通報預警機制，關懷同仁。加強業者管理與輔導，擴散業者誠信與倫理觀念。推動廉政海關，提升國家整體競爭力。
- 二、積極推動5項子計畫：優質經貿網路計畫項下之貨物移動安全、貨物預報資訊、查驗技術現代化、優質企業認證及管理機制、關港貨單一窗口等5項子計畫均積極推動辦理，盼如期於103年順利完成，提升我國國際競爭力與海

關形象。

- 三、拓展國際合作及情資交流：積極推動與他國海關簽署情資交換備忘錄及國際關務情資交流，並加強參與國際關務組織及相關會議，協助拓展務實外交，接軌國際。
- 四、加強培育拔擢人才：除內部舉辦專業訓練，選派人員赴國內外機構受訓外，並積極培育海關優秀人才，落實人才晉用原則，有才無德寧可不用，無才無德永不錄用。
- 五、積極檢討與改善關務法規及措施：配合社會趨勢與脈動，適時檢討並修正關務相關法令規章，降低民怨、紓解訟源。充分掌握民意與輿情，研定及改善關務措施，建立便民、利民的海關形象。
- 六、建構優質洽公及辦公環境：做好環境維護及改善之工作，增進同仁與民衆辦事與議事之效率。以前瞻性思維規劃高雄關稅局金門、南科辦公大樓、基隆關稅局台北港辦公大樓之興建案，及花蓮員工訓練活動中心土地之BOT評估案。
- 七、廢績推動緝毒犬之培育與訓練：積極運用緝毒犬於通關線上協助查緝，憑藉緝毒犬隊優勢作為，截毒於關口，以有效打擊毒品走私犯罪，維護國人身心健康及社會安寧。
- 八、強化公務行銷：建置多元傾聽人民聲音管道，提供總局長與民有約、民衆信箱、業者座談會、走動式服務、關務宣導團等管道。另開放燈塔、海關博物館、緝毒犬培訓中心及通關作業點等之參觀活動，並派專人引導及解說，使商民瞭解海關，提升海關形象。



本部「中長程財政健全方案」十大策略之一

積極推動「提升政府財務效能方案」

財政部國庫署/專員 黃久珊

壹、前言

政府財政之健全，攸關國家整體經濟發展，如何藉由政府收支運作支援各項建設，以帶動經濟發展，促使稅費自然成長，進而增加財源再挹注建設，達到「以財政支援建設、以建設培養財政」之良性循環目標，為政府各部門應有之共識，並藉由「效能」的高低加以評核，而「效能」可區分為「效率」與「效果」。「效率」是指投入與產出的關係，也就是以最少的錢做事；而「效果」則是目標與結果的比較，也就是做最好的事總結。「效能」就是「以最少的錢，做最好的事」。

面對當前財務資源有限情形下，各機關之財務規劃模式與整體財務資源運用效率仍有檢討改善及向上提升之空間，政府各部門須共同努力，除廣續落實開源節流措施外，更須研擬更有效之財務策略因應，以提升政府財務效能。

為協助各機關減少不經濟支出，增加財政收入，及增進財務效能，財政部研訂「提升政府財務效能方案」，幫助各機關「省錢、找錢、賺錢」，並能「以最少的錢，做最好的事」，期有效增裕政府收入，達到持續推動國家建設之目標。

本方案已於98年2月19日提報行政院院會報告，並經 劉前院長指示，政府財政資源有限，各部門應改善其收支管理、業務規劃及資源運用效率，以增進財務效能，且本方案可協助各機關強化成本效益概念、精進財務管理方法，減少不經濟支出、增加財源運用效率，請各部會配合並督促所屬就其業務部分切實執行。

貳、目標與工作重點

本方案係以省錢、找錢、賺錢為3大目標，並訂定4大方針及工作重點如下：

- 一、收支管理：強化收支預算執行，靈活資金運用。著重在覈實編列經費、便捷收入納庫、注重庫款安全、靈活資金調度。
- 二、效能管理：強化財務評核機制，提升執行績效。著重在規劃詳實、切實審核與強化執行。
- 三、策略管理：調整業務推動策略，減輕財政負擔。著重在評估公共建設可否由民間參與、可否提高自償比例等策略。
- 四、制度管理：精進財務管理制度，增裕財政收入。著重精進財務管理制度，適當增修財務法規，業務制度與財務制度必須與時並進。

參、實施要項

四大方針須以具體之工作項目予以落實，以加速執行之績效，惟各工作項目將視社會經濟環境變遷或其他因素，適時滾動調整。各方針之工作項目及分辦表如下：

四大方針	工作項目	推辦機關	執行機關
一、收支管理	1.強化各機關常態預算審查功能，檢討各項經費支用情形，以減少不經濟支出。 2.強化資本支出預算執行，避免進度落後及經費鉅額保留。 3.各機關委辦、補助及增撥基金之經費，應覈實依實際進度及各項用途辦理撥款，避免資金閒置。 4.定期檢討分析各機關歲入預算，以提升歲入執行效率。 5.加強執行以前保留之釋股收入，以靈活國庫調度。 6.加強稅捐稽徵，積極清欠，防止逃漏。 7.檢討提升非營業特種基金及大額保管款之有效管理，以靈活資金運用。	行政院主計處 行政院主計處 行政院主計處、財政部 財政部 財政部、交通部、經濟部 財政部 財政部、行政院主計處、各基金主管機關	各機關 各機關 各機關 各機關 財政部、交通部、經濟部 財政部各地區國稅局 各機關
二、效能管理	1.加強各類計畫之先期審議作業，督促各機關衡酌計畫執行能力，覈實編列各項計畫之經費需求。 2.各機關辦理各項公共建設，應於提送新興計畫時，提出完整之經濟效益評估及財務計畫，以促使國家公共建設資源更有效配置，增進公共建設預算效益。 3.明確釐清非營業特種基金預算與公務預算編列劃分原則，以維基金財務健全，及提升基金運用效能。 4.提升國營事業經營績效，有效挹注國庫收入。 5.加強公法上金錢給付義務之執行情形，提升執行效能。	行政院主計處、行政院經濟建設委員會、行政院國家科學委員會、行政院研究發展考核委員會 行政院經濟建設委員會 行政院主計處 行政院主計處、交通部、經濟部、財政部 法務部	各機關 各機關 各機關 交通部、經濟部、財政部 法務部行政執行署
三、策略管理	1.提供優惠措施，鼓勵民間投資，以創造商機，促進經濟成長，增裕收入。 2.落實零基預算精神，檢討停辦不具經濟效益計畫，並加入新觀念、新作為，以最少經費達成相同施政目標。 3.推動組織改造，控制人員編制，加強辦理各機關組織及員額調整審查，有效節省人事經費。 4.落實整體國有土地之經營管理制度，強化運用效益，充分發揮開源功能。	經濟部（工商及服務業）、交通部（觀光業）、行政院農業委員會（農業）、行政院金融監督管理委員會（金融業）、內政部（營造業）、行政院公共工程委員會 行政院研究發展考核委員會、行政院人事行政局 財政部	各機關 各機關 各機關 各機關
四、制度管理	1.強化中程計畫預算作業，以利政府長期規劃及資源有效利用。 2.研修財務法規，健全財務收支制度。 3.健全規費徵收制度，促進規費徵收合理化，檢討應徵未徵之規費項目。 4.落實法律新增修訂增加額外財政支出負擔，應同步立法新增財源。 5.創新財務措施。	行政院主計處 財政部、行政院主計處 財政部 財政部	各機關 各機關 各機關 各機關

肆、財政部統籌本方案之推動及宣導

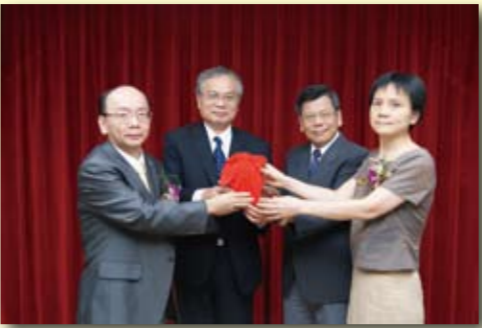
- 一、財政部針對各工作項目已研訂績效標準，並定期函請各推辦機關提報執行工作項目之績效，彙整資料陳報行政院，以瞭解政府執行財務管理績效之全貌。
- 二、於網站上公布各機關相關績效資料，透過資訊透明化，讓民眾瞭解政府執行開源節流措施之績效。
- 三、適時舉辦研討會，由提升財務效能績優之機關作專題報告，進行經驗交流。於98年5月間分3梯次邀集本方案所訂工作項目之行政院所屬各部會之業務主管人員，假財政部財稅人員訓練所辦理研習會，參訓人員共計有237人，成效良好，預訂明（99）年續辦。

伍、結語—「籌措財源人人有責，提升效能全體動員」

鑒於國家建設是整體的，建設與財政密不可分，而開源節流更是政府永續的責任，需要各機關攜手並進，共同努力，方能畢功；而面對國內、外經濟環境的改變，整個政府的財務策略與措施，均應提升，因此財政部將協同各部會全力推動本方案，不僅協助各機關「省錢、找錢、賺錢」，並能「以最少的錢，做最好的事」，期有效增裕政府收入，提升整體政府財務效能，達成「以財政支援建設，以建設培養財政」之願景。亦可透過資訊透明化之過程，讓社會大眾及民意機關充分瞭解政府積極調整財務策略，加強財務收支及提升財務績效之成果。

高雄市國稅局會計主任交接儀式

財政部會計處/會計長 黃永傳



高雄市國稅局會計室陳主任春和於本（98）年9月1日退休，並由該室魏專員梅玉代理。是日上午10時，長官、舊識、好友與同仁齊聚於該局6樓會議室，懷著離情依依參加交接典禮。

本次交接儀式由陳局長金鑑主持，個人監交，咸表示陳主任嫻熟會計審計法規，並以前鎮稽徵所搬遷及建立同仁數位學習管理系統等為例，說明及感謝陳主任向本署「靈活運用預算，使有限經費發揮最大效用」，以協助機關順利推動業務，以上點點滴滴均功在財政，功在主計，並祝福陳主任榮退後，生活愉快，如沐春風，創造第二春，和氣生財。並勉勵魏代理主任秉持興利重於防弊，及本署服務與諮詢導

向之內部審核理念，廣續完成99年度預算相關事宜；同時，認為渠在稅務機關服務逾30年，熟悉稽徵業務之特性，在待人處事方面必能達成人如其名「梅芽吐芬芳，溫潤美如玉」之境界，足以發揮會計協助管理功能。個人亦敦及陳主任曾就讀於海軍修護技術學校，學習砲儀等技術，並服役於海軍。退伍後，本著活到老，學到老之終身學習理念，勤以進修，先後畢業於國際商業專科學校會計科、空中大學商學系及在中山大學公共事務研究所進修。同時，參加國家考試高分錄取普考會計審計人員、乙等地方特考會計人員及乙等地方特考金融人員，陳主任好學精神，值得大家敬佩與學習。

陳主任懷著依依不捨心情訴說三十年來公務生涯，歷經7個機關及1家金融機構，足跡遍及繁華大都會或偏遠小山林；並細數在高雄市國稅局1.788個晨昏，承蒙歷任局長指導，獲益良多，會計室同仁協助，盡心盡力做好會計事務，其中難免囿於法令，未能提供最佳服務，除表示歉意外，亦感激各位長官與同仁指導及體諒，及向終年辛勞之會計室同仁致上最高敬意與謝意。並以三十多年前，張俐敏小姐主唱的老歌離情依依表達此刻

財政部舉辦「台灣製酒業者酒品行銷研討會」圓滿成功

財政部國庫署/稽核 員旭霖



為提升國內製酒業者酒品行銷知能，以促進我國製酒產業的發展，財政部（國庫署）於本（98）年9月30日假台中市公務人員訓練中心舉辦全天的「台灣製酒業者酒品行銷研討會」，國內製酒業者約有近百人報名參加，舉辦當日，台中市落下傾盆大雨，研討會訂於早上10點開始，但仍有不少業者無畏風雨，早早就到達會場，可見國內製酒業者對「酒品行銷」的重視。

財政部為提升國內製酒技術與品質，除積極推動「酒品認證制度」，以維護國內飲酒的安全外，有鑑於產業行銷對製酒產業的發展有其絕對之重要性，國內製酒產業於廢止於酒專責制度後蓬勃發展，目前已有約460家取得製酒執照，但相較於國外，其行銷知識與經驗恐較為欠缺。財政部為協助國內製酒業者強化其酒品行銷，爰於今年首次舉辦此種性質的行銷研討會；會中除由財政部委託辦理酒品認證工作的財團法人台灣優良農產品發展協會，介紹酒品認證制度的內涵、輔導國內製酒業者申請認證暨廣告宣導認證情形等外，並邀請3位博士級的學者演講「台灣酒的故事-談台灣酒的文化」、「台灣酒品行銷之危機預防」及「台灣酒品牌行銷及酒莊經營」專題，內容十分精彩豐富，包括從國內製酒歷史認識回顧台灣製酒文化演變，期共同省思我國製酒產業未來改進發展的空間，另講授危機預防及酒品行銷課題，引導及協助業者進一層的認識與思考酒莊的經營、品牌的行銷、市場的開拓及可能潛藏的危機等，從而發展出適合業者的發展策略及走向。經由每位講座精闢的解說講授，與會業者咸表示，獲益良多。

另為落實政府「傾聽人民聲音」之政策，當天下午，安排與業者意見交流座談時段，由國庫署黃署長定方親率業務主管與會，聽取業者對於酒管理的建言，充分展現政府對推動「酒品認證制度」及與業者意見交流的

之心境，心中離情依依萬般不捨。

接著，魏代理主任亦表示以依依不捨與戰戰兢兢之心情，參加交接典禮。將全力以赴，企盼在長官領導及會計室同仁協助，承續現有運作模式，完成該室各項工作。

禮成後，大夥一一與陳主任握手，歡送陳主任榮退。另為配合行政院「加強財務控管及落實會計審核方案」施政計畫，陳局長、王副局長及一級主管及會計室等多位同仁再回到6樓會議室，參加個人以「由合法憑證與真實憑證之分際探討內部審核人員之職責—以報支國內旅費為例」為主題之經驗交流。首先，介紹會計法第58條所定以合法憑證造具記帳憑證之真諦，會計人員執行內部審核，旨在協助機關同仁合法報支經費，而報支旅費同仁除須檢具合法憑證報支外，尚須本著誠信原則對所提出支出憑證之支付事實真實性負責。並說明派遣同仁出差相關單位所涉權責分別為：派遣單位審核有無出差之必要；人事單位對假別正確性及合法性負責；至會計單位則須控管預算能否容納，出差是否業經權責單位核准，報支項目及金額是否合乎規定。

最後，以會計室同仁宣效法陳主任勤學精神，努力進修，多學多問成為新世紀之主計尖兵，一位成功會計人員並非以「稱職會計人才」為志向，而須以人人「稱讚會計人財」為目標，願與同仁共勉之。

後記：

本次高雄市國稅局會計室陳主任美鳳原職為交通部公路總局第三區養護工程處會計主任與魏代理主任梅玉交接，原訂於10月21日在該局6樓會議室辦理，惟是日適逢立法院財政委員會審查五區國稅局99年度預算案。本署「掌握契機，求新求變，以應環境發展需要」之理念，並承蒙臺北市國稅局凌局長忠嫻之邀，改在該局7樓會議室舉辦交接，且由凌局長擔任司儀，五區國稅局多位同仁亦聚集一堂參加交接典禮，除恭賀陳主任榮陞外，並互祝預算順利過關，推動稅務邁肯定與支持。

交接儀式，援例由陳局長金鑑主持，個人監交，均對魏代理主任代理期間不辭辛勞協助公務推動，及費心準備本次審查預算資料等，致上最高謝意；由於陳主任曾服務於高雄市國稅局新興稽徵所、北區國稅局新竹市分局等機關之稅務員約5年，熟悉稽徵機關業務特性及預算需求，咸期渠秉持「健全財政會計，靈活運用預算」之本部施政次願景，發揮會計協助管理應有之功能。最後，再次感謝凌局長之邀及擔任司儀，並祝福大家身體健康，萬事如意。



重視與誠意，會中業者除對政府舉辦此研討會表達肯定與感謝外，更是把握機會表達意見，黃署長均一一予以詳細懇切解說，對於業者所提可行的建議，並當場表示將儘速研辦。由於雙方互動相當熱烈，欲罷不能，研討會原訂下午4點30分結束，因而順延至5點，圓滿結束。

「酒品認證制度」推動以來，認證的廠商包括有米酒、料理米酒、高粱酒、葡萄釀造酒及水果酒類等共有25家計168項酒品。通過認證的酒品，可使用「W」型酒品認證標誌，為確保認證酒品的品質與衛生安全，財政部並將持續定期及不定期追蹤管理。因此，在此呼籲各位朋友們，為了自身及家人的健康，選購酒品時，除可考慮由政府掛保證的具「W」標誌的認證好酒外，最重要的是，千萬不要購買包裝標示脫落或模糊不清、來路不明或價格偏低顯不合理的酒品。

製酒業乃我國近年來新興產業之一，政府除了持續查緝私劣菸酒，以維護消費者及合法業者的權益外，宜致力於思考如何帶動國內製酒產業的良性發展，俾創造出政府、製酒業者及消費者三贏的成效，更期待未來製酒業也能成為我國具代表性的明星產業之一，行銷國際。



我看歐盟韓國自由貿易協定談判



—憶起國際原產地規則大師Mr. Mirosław F Zielinski

財政部關稅司/科長 張淑娟

歐盟與韓國於2007年5月6日在首爾揭開自由貿易協定（FTA）談判序幕後，歷經8個回合，長達2年之談判，因對於汽車原產地規則（Rules of Origin）區外產值含量百分比以及出口退稅問題，終究沒能如預定期程於今（2009）年3月在首爾舉行的談判會議中達成最終協議。韓國總統李明博於今年7月間訪問瑞典並於斯德哥爾摩與歐盟輪值主席瑞典首相Fredrik Reinfeldt舉行高峰會，雙方期待歐韓自由貿易協定談判，如果順利於今年下半年達成共識，將可望於2010年初，經雙方國會通過後，於2010年上半年正式生效。

歐盟是南韓僅次於中國之第二大出口市場，而南韓是歐盟於歐盟會員國之外第四大貿易夥伴，雙邊貿易量在2008年達984億美元。歐韓FTA生效後，除稻米及部分敏感性產品外，南韓將於3年內逐年調降96%歐盟進口貨品關稅，7年內取消所有歐盟進口貨品關稅。歐盟出口業將可享有16億歐元之關稅減讓利益，並增加1.9億歐元的貿易機會，歐盟及南韓雙方貿易量亦將增加700億歐元，將帶動歐盟機械、醫療器材、乳製品及肉製品對南韓出口。而歐盟則將有99%貨品於3年內對南韓逐步開放市場，5年內完全取消關稅，預估南韓出口將增加110億美元，南韓國內生產毛額將增加3.08%，其中汽車、紡織品及電子產品對歐盟出口亦將會增加。

歐盟、南韓自由貿易協定談判，係歐盟與亞洲國家第一個自由貿易協定談判，對歐盟意義非凡，協定簽署後，將可為雙方帶來大量的貿易機會，但由於德國、法國、義大利及西班牙等部分歐盟會員國之汽車業者反對聲浪始終存在，導致雙方未能如期於今年3月份結束談判而簽定FTA協議，主要原因係在目前協議之自由貿易協定架構下，關於汽車之原產地規則，其容許南韓汽車業者得以從國外進口45%的汽車零組件；而韓國汽車業者可以從鄰近國家（如中國）進口低價之汽車零件，在南韓組裝成車並標示“Made in Korea”後以較低關稅出口到歐盟，同時，韓國因為實施「退稅制度」，因此韓國汽車業者尚可獲得政府退還當初進口零組件之關稅，估計韓國業者每一部車得以退還300至500歐元關稅；而歐韓FTA生效後，每年從南韓出口到歐盟之汽車將增加15萬輛至20萬輛。自去年南韓出口至歐盟汽車44萬6千輛遠較從歐盟出口至南韓僅3萬7千輛為高之情形來看，歐盟汽車業者擔心一旦雙方自由貿易協定生效，韓國汽車將大量湧入歐盟市場，使得因為全球經濟衰退而經營陷入困境的歐盟各國汽車業更是雪上加霜；對歐盟230萬汽車業員工及1000萬汽車相關產業員工，造成相當大的威脅。因此，歐盟不希望在此經濟不景氣時，進一步開放汽車市場，更不希望FTA架構下允許退稅制度之先例打開後，將對爾後歐盟與印度及歐盟與東南亞國協FTA談判產生示範效應。



2002年筆者與Mr. Zielinski攝於海關博物館。2007年於比利時開會，趁會議空檔臨時決定赴歐盟執委會拜會司長，並蒙其百忙中抽空親切的接待，令我感動非常。

觀察歐韓FTA談判整個發展歷程及雙方迄今談判進展情形，讓我回想起2002年間，我國與巴拿馬在進行FTA談判時，其中有關原產地規則議題談判是由財政部主政。台巴FTA談判是我國首次與外國進行之FTA談判，由於我國之前並沒有FTA談判經驗，當時國內對於「FTA原產地規則」相當陌生，為使國內相關單位對於「FTA原產地規則」能進一步認識，於是財政部關稅司積極聯繫邀請甫從世界關務組織（WCO）調和原產地規則小組，回到波蘭關稅協會擔任理事的原產地規則專家Mr. Mirosław F Zielinski來台擔任FTA優惠性原產地規則研討會講座。還記得當時因台巴FTA談判在即，為期能在有



2003年2月Mr. Zielinski二度來台擔任FTA原產地規則研討會講座，包括行政院農委會、工業局、貿易局、全國工業總會、各工會代表及海關等均派員參加。

限時間內多吸取一些 Mirosław F Zielinski之自由貿易協定原產地規則經驗及知識，講座課程安排從星期一到星期五，每天早上八點半到下午五點，中午就近在財訓所用餐。Mr. Zielinski儘管因為時差關係顯的疲累卻不以為意，只是用心的在短暫幾天時間儘量多傳授一些原產地規則概念及經驗。

Mr. Zielinski以歐盟FTA及北美自由貿易協定（NAFTA）為例，詳細比較說明該兩協定原產地規則係基於何種考量下而會訂制不同規則。在筆者印象中，第一堂課Mr. Zielinski即強調，兩國在進行FTA原產地規則談判時，須特別注意談判國有關進口關稅退稅問題。國際上有許多國家採行外銷品出口退稅制度，進口原料加工成成品外銷後得退還原料關稅。由於FTA原產地規則對於貿易夥伴以優惠關稅進口之貨物，通常容許使用一定比率的外國原料，因此談判時應將對手國退稅制度一併考量，才能確保原產地規則符合本國產業利益。我國雖也與大多數國家一樣採行出口退稅制度，由於當時巴拿馬並未關切退稅制度，而筆者當時亦未接觸退稅業務，對於退稅業務還很陌生，當時比較有興趣的是想瞭解原產地規則為何要訂微量條款（De minimis）、微木作業（Minimal Operations）有哪些以及巴拿馬科隆自由區（Colon Free Zone）內加工貨物是否可適用台巴FTA優惠關稅等問題，至於Mr. Zielinski當時一再對學員強調FTA架構下必需重視退稅制度之提醒，並沒特別留意及興趣，時間一久也就漸漸淡忘了。

時移境遷，當時的波蘭關稅協會會長 Mr. Zielinski在擔任波蘭經部部次長不久後，如今已是歐盟執委會關務及稅務總署關稅司司長，負責歐盟的關稅政策。筆者於2002年~2006年間曾參與我國與中美洲5個友邦國家FTA中有關原產地規則議題談判後，後因業務調動，現今已不再負責原產地規則業務；這一年來由於承辦退稅及自由貿易港區業務，對於退稅業務才有機會有較深入接觸，才能真正瞭解到當年台巴FTA談判時，巴拿馬為何要積極爭取科隆自由區內簡單加工貨物得認定為巴拿馬原產貨物資格的原因。

看到歐韓FTA談判雙方因原產地規則及退稅制度議題未能如期完成談判，耳邊彷彿又聽到Mr. Zielinski以帶著濃濃波蘭口音的英語不斷地提醒台下學員，將來與其他國家在進行FTA原產地規則談判時，必須考量對手國的退稅制度的一席話。此時筆者才真正瞭解歐盟汽車業者為何如此在乎南韓的出口退稅制度。當南韓汽車業者以低價自鄰近國家進口汽車零組件，組裝成車後以優惠關稅率進口到歐盟，尚可向南韓政府申請退還進口零件關稅，其出口接單門檻可以再降低，出口競爭力更強，看在歐盟汽車業者眼裡，壓力自然更大，無怪乎歐盟汽車業者會擔心及反對。

人生的機遇總是難料，Mr. Zielinski在WCO主持「調和原產地規則計畫」8年後，2002年回到波蘭擔任關稅協會會長，筆者有幸得以有機會邀請曾被WCO關稅與貿易處處長Mr. H. KAPPCER於2003年「WCO原產地規則技術委員會」中尊稱為「The father of Rules of Origin」的國際原產地規則大師Mr. Zielinski來台講授原產地規則概念。其後在參與我國與中美洲邦交國FTA談判期間，遇到有關自由貿易協定原產地規則問題時，經常透過電子郵件向大師討教，Mr. Zielinski也都很熱心的回覆筆者的問題，卻怎麼也想不到當初大師講授的某些概念，居然在幾年後才得以理解其中的道理。

貨物稅自繳繳款書加徵滯納金之研究

財政部臺灣省北區國稅局新竹市分局/課長 戴月琳

壹、前言

研究動機與目的

貨物稅及菸酒稅為出廠稅，本應於貨物或菸酒出廠前先行納稅並申報，惟因繳納次數頻繁，且繳納期間短促，對廠商財務調度極為不利，為簡化申報及納稅手續，貨物稅條例第23條及菸酒稅法第12條規定，產製廠商當月份出廠貨物或菸酒之應納稅款，應於次月15日以前自行向公庫繳納，並依照財政部規定之格式填具計算稅額申報書，檢同繳款書收據向主管稽徵機關申報；無應納稅額者，仍應向主管稽徵機關申報。另進口應稅貨物或菸酒，納稅義務人應向海關申報，並由海關於徵收關稅時代徵之。惟菸酒稅法第12條增列第3項明定法院及其他機關拍賣尚未完稅之菸酒，拍定人應於提領前向所在地主管稽徵機關申報納稅。

至產製廠商於規定申報期限屆滿前，因故未能及時繳納稅款檢同繳款書收據辦理申報，稽徵機關可否先行受理申報及如何辦理催繳，財政部已函釋，由稽徵機關以催繳函連同貨物稅自動報繳繳款書寄送催繳。惟因產製廠商事後以自動報繳繳款書繳款時，如於繳款書「補報蓋章」欄蓋章，公庫收款人，即認定係自動報繳案件，依稅捐稽徵法第48條之1規定僅加計利息，未加徵滯納金，造成稽徵作業上之困擾，亟需檢討改進，遂爰引以為鑑。

貳、現行規定與檢討

一、現行課稅規定

（一）應納稅額之自動申報繳納

- 貨物稅條例第23條第1項規定，產製廠商當月份出廠貨物之應納稅款，應於次月15日以前自行向公庫繳納，並依照財政部規定之格式填具計算稅額申報書，檢同繳款書收據向主管稽徵機關申報。
- 菸酒稅法第12條第1項規定，產製廠商當月份出廠菸酒之應納稅款，應於次月15日以前自行向公庫繳納，並依照財政部規定之格式填具計算稅額申報書，檢同繳款書收據向主管稽徵機關申報。無應納稅額者，仍應向主管稽徵機關申報。

（二）應納稅款之逾期補繳

- 貨物稅條例第25條規定，產製廠商逾第23條規定期限未申報者，主管稽徵機關應即通知於3日內繳稅補辦申報；逾期仍不辦理者，主管稽徵機關應即進行調查，核定應納稅額補繳；逾期未繳納者，得停止其貨物出廠，至稅款繳清為止。
- 菸酒稅法第14條規定，產製廠商逾第12條第1項規定期限未繳納應納稅款或未申報者，主管稽徵機關應即通知於3日內補繳或補報；屆期仍未辦理者，主管稽徵機關應即進行調查，核定其應納稅額通知納稅義務人限期繳納；屆期未繳納者，得停止其菸酒之出廠，至稅款繳清為止。

（三）滯納金及利息

- 貨物稅條例第31條規定，納稅義務人逾期繳納稅款或滯報金、怠報金者，應自繳納期限屆滿之次日起，每逾2日按滯納金額加徵1%之滯納金；逾30日仍未繳納者，移送法院強制執行。前項應納之稅款或滯報金、怠報金，應自滯納期限屆滿之次日起，至納稅義務人自動繳納或法院強制執行徵收繳納之日止，就其應納稅款、滯報金、怠報金及滯納金之金額，自滯納期限屆滿之次日起，依郵政儲金匯業局之1年期定期存款利率，按日計算利息，一併徵收。

- 菸酒稅法第18條規定，納稅義務人逾期繳納菸酒稅及菸品健康福利捐或滯報金、怠報金者，應自繳納期限屆滿之次日起，每逾2日按滯納金額加徵1%滯納金；逾30日仍未繳納者，依法移送強制執行。前項應納之菸酒稅及菸品健康福利捐或滯報金、怠報金，應自滯納期限屆滿之次日起，至納稅義務人自動繳納或強制執行徵收繳納之日止，就其應納菸酒稅、菸品健康福利捐、滯報金、怠報金及滯納金之金額，依郵政儲金匯業局之1年期定期儲金利率，按日計算利息，一併徵收。

（四）因故未能及時繳納如已填具申報書者可先行受理

主旨：產製廠商於貨物稅條例規定申報期限屆滿前，因故未能及時繳納稅款檢同繳款書收據辦理申報，如已依規定格式填具計算稅額申報書者，稽徵機關可先行受理申報，其應納稅款除應加強催繳外，並就其逾期繳納稅款部分依法加徵滯納金及利息。說明二、產製廠商逾期繳納稅款應加徵滯納金及利息，貨物稅條例第31條已有明定，產製廠商已於限內依規定填具計算稅額申報書向稽徵機關申報，但逾期繳納稅款者，應視其逾期繳納之情形，依上開規定辦理。（菸酒稅援引適用）（財政部84年04月26日台財稅第841618157號函）

（五）貨物稅廠商已如期申報但未繳納稅款應辦催繳之程序

貨物稅廠商已如期申報但未依法繳納稅款，應依本部84年04月26日台財稅第841618157號函規定辦理催繳，並以催繳函連同空

白貨物稅自動報繳繳款書寄送。（菸酒稅援引適用）

（財政部90年09月11日台財稅字第09004455070號函）

（六）稅捐稽徵法第48條之1

納稅義務人自動向稅捐稽徵機關補報並補繳所漏稅款者，凡屬未經檢舉、未經稽徵機關或財政部指定之調查人員進行調查之案件，左列之處罰一律免除；其涉及刑事責任者，並得免除其刑：

- 本法第41條至第45條之處罰。
 - 各稅法所定關於逃漏稅之處罰。
- 前項補繳之稅款，應自該項稅捐原繳納期限截止之次日起，至補繳之日止，就補繳之應納稅捐，依原應繳納稅款期間屆滿之日郵政儲金匯業局之1年期定期存款利率按日加計利息，一併徵收。

（七）稅捐稽徵法第18條

繳納稅捐之文書，稅捐稽徵機關應於該文書所載開始繳納稅捐日期前送達。

二、現況檢討

- 依前揭財政部90年09月11日台財稅字第09004455070號函釋規定，稽徵機關應對已申報未繳納稅款之產製廠商寄送空白「貨物稅自動報繳繳款書」或「菸酒稅自動報繳繳款書」，造成廠商事後仍以自動報繳繳款書繳納稅款，經收稅款公庫誤認其為自動報繳繳款案件，以致未依貨物稅條例第31條及菸酒稅法第18條規定加徵滯納金。
- 產製廠商如期申報，惟申報之應納稅額為0元，事後更正申報書方式，自動向稅捐稽徵機關補報並補繳所漏稅款者依稅捐稽徵法48條之1自動補報補繳加計利息，藉以逃漏貨物稅條例第31條及菸酒稅法第18條規定，逾期繳納稅款或滯報金、怠報金者，應自繳納期限屆滿之次日起，每逾2日按滯納金額加徵1%之滯納金；逾30日仍未繳納者，移送法院強制執行。
- 依現行貨物稅及菸酒稅之徵收，係採自動申報繳納制度，故以原應申報繳納截止日（次月15日）為限繳日期發催繳通知書，並無稅捐稽徵法第18條規定，有關繳納稅捐之文書，應於該文書所載開始繳納稅捐日期前送達之適用。
- 現行繳款書資料登錄人員因無法及時判斷應加徵滯納金或僅加計利息案件，增加登錄時間及資料錯誤率。

參、研究建議

- 貨物稅及菸酒稅廠商產製應稅貨物或菸酒出廠，既已依規定期限申報，但未繳納貨物稅或菸酒稅，稽徵機關應即函發「貨物稅廠商逾期未自動報繳貨物稅催繳通知書」或「菸酒稅廠商逾期未自動報繳菸酒稅催繳通知書」取證，另為便民服務措施，隨函附上空白之「貨物稅自動報繳繳款書」、「菸酒稅自動報繳繳款書」，如廠商填列自動報繳繳款書持向公庫繳納，公庫即應依規定加徵滯納金及利息，如經催繳後，仍不繳納，則將催繳通知書及雙掛號回執聯移送徵收單位，依法移送法務部行政執行處強制執行，並依法採取稅捐保全措施。
- 建議修正「貨物稅自動報繳繳款書」及「菸酒稅自動報繳繳款書」，刪除說明3「依稅捐稽徵法第48條之1規定自動補報者，填報時，所屬年月應填貨物或菸酒出廠之年月，並於右側自動補報蓋章欄加蓋公司章，繳款後，應將第2聯附於自動補報申請書內一併補報，並自原繳納期限屆滿之次日起至繳納之日止，依原應繳納稅款期間屆滿日之郵政儲金匯業局1年期定期儲金利率，按日計算利息，一並徵收」，以符合貨物稅條例第31條及菸酒稅法第18條規定加徵滯納金之規定。
- 另建議參照營業稅自動補報補繳繳款書訂定「貨物稅自動補報補繳繳款書」及「菸酒稅自動補報補繳繳款書」以供適用稅捐稽徵法第48條之1規定之廠商填報繳使用。
- 擬定「貨物稅廠商逾期未自動報繳貨物稅催繳通知書」及「菸酒稅廠商逾期未自動報繳菸酒稅催繳通知書」供稽徵機關對於貨物稅及菸酒稅廠商已申報逾期未繳納稅款，發生欠稅之案件，辦理強制執行程序時，應將上述催繳通知書送達納稅人，該催繳通知書及其送達回執聯作為移送強制執行之依據。
- 另針對產製廠商如期申報，惟申報之應納稅額為0元者，為維護租稅公平，有效遏止逃漏，應列管追蹤並調帳查核，亦可運用營業稅進銷項憑證查詢BLM320系統查調課稅資料查核，以杜絕廠商以不正當方法逃漏稅。

肆、結論

基於便民服務及廠商財務調度之考慮，貨物稅及菸酒稅應檢同繳款書收據申報之制度既已放寬為因故未能即時繳納，如已填具申報書者，可先行受理申報，則相關之繳款書及作業書表應儘速配合修訂，以符合法令規範，當可解決稽徵作業之困擾及維護租稅公平遏止逃漏。

危機處理與形象管理

● 危機管理已成為常態管理

我們所處的當代社會是個充滿風險與危機四伏的社會，有人稱之為「風險社會」、「不確定的年代」、「風險時代」等等，美國波士頓大學教授O. Lerbinger即以「危機的年代」來形容我們當今所身處的時代。造成危機年代的成因諸多，例如，伴隨全球化的機制，某國局部的危機也會波及到它國，甚至全世界。此外，資本主義社會強調建立開放社會（Open Society）的重要，在制度設計上也高度強調信任（Trust）因素，以促使商業活動與交易的熟絡，但低度設防的結果，相對也承擔了很大的風險（Risk）；而大型化的政府部門及企業，也因高度分工使各部門產生本位主義，不僅影響組織變革的運作，也使組織無法發揮「學習型組織」（Learning organization）迅速反應環境變化的靈敏度；加上資本主義社會媒體自由的亂象，許多危機會遭到快速散播及擴大渲染。不過，足夠的憂患意識才是應付危機所賴之最重要的精神要素，以美國為例，美國在二次大戰以後，至今已成為世界上國力最強的國家，但也由此產生一批自滿階級，其態度保守自私，安於現狀，無視社會之不健全，藉口自由放任與反對政府干預，哈佛大學教授J. K. Galbraith稱此自滿階級所散發外溢之特質為「自滿文化」，再加上蘇聯解體，外無具威脅之強國，國土又有兩大海洋做為屏障，益形加深了美國人之自滿心態，尤其在柯林頓總統時代，能一反經濟景氣循環定律，以發展高知識密度產業，使國家經濟發展維持於不墜而被譽為「新經濟時代」的典範，更鬆弛了美國人的憂患意識，直到911恐怖攻擊事件的發生，美國人才大夢初醒，重新體認危機管理之重要，臺灣社會過去長期沉醉於高度經濟發展的榮耀中，是否也慢慢步向了自滿的危機陷阱？由土石流事件、層出不窮之飛安問題、921地震、阿里山森林小火車事件、SARS危機、全球金融風暴、地球暖化、今年台灣的八八水災等等，一再顯示危機的出現恐已成為生活的常態，必須正視危機管理已是國家社會及企業追求永續發展必備之常態管理。

● 危機處理對形象的影響

一般而言，危機管理固然包含前、中、後三個階段的措施，不過，以台灣近年來政府危機管理的實際表現而言，許多的致命傷皆在於處理不當，常因「擦槍走火」而導致一發不可收拾。美國在911恐怖攻擊事件中的當天，曾發生災難現場救災的消防隊員因為口渴難耐，火急向附近一家Starbucks要了一些礦泉水後，隨即想要再衝入火場，但卻被服務生制止，要其付完帳才能離開，這件事後來在網路上傳開，Starbucks總裁原想採取冷處理，後來卻愈演愈烈，最後以公開道歉才平息怒火，但本案已被美國學界列入教科書而成為教案。學術界近年來有愈來愈多的人認為「危機處理」應納入組織「形象管理」的一環，亦即組織危機處理最終結果即累積形成組織的形象，組織處理危機過程的一言一行均受到當事人、媒體、關心大眾及其他利害相關人士的關注與評價，一但處理得當，外界會在其形象上加一分，反之則扣一分。好的形象便是資產，壞的形象便是負債。故當吾人以「形象管理」框架於組織危機處理行動時，意指組織必須以面面俱到、人人參與的「全面品管」（TQM）精神投入，才能在危機事過境遷後累積良好的組織形象。

● 危機處理如同救火

政府危機處理的結果及影響由於具有高度不確定性，一旦失控往往造成政府威信與形象的重大傷害，故對於危機本質的瞭解與掌握相當

聖約翰科技大學企管系/主任 鄭錫鎬

重要。首先，危機本身是具有生命的，它一旦產生，會吸收養分並試圖成長茁壯，最後會吞噬政府危機處理當局，故危機處理之道，首重在黃金時間斷絕危機成長的機會。以火災的原理做為比喻，火的蔓延也是有生命軌跡的，因火災的發生一定要有可燃物，對組織而言，可燃物意指組織本身原本就潛藏著危機因子；其次，火災發生一定要有引燃動作，其對組織而言，意指一定有危機事件（引燃點或導火線）；再者，火勢的擴大一定要有助燃物，對組織而言，危機的助燃物可能是媒體，可能是政敵，也可能是當事人自己，例如處理不當或失言；最後，火災最怕到達閃燃或燎原的地步，意即當房屋著火時，一開始火勢是漸進發展，但到達燃點時，整個房屋會瞬間陷入火海進而一發不可收拾，此階段對政府組織而言，意指政府組織對危機因嚴重處理不當而引起社會大眾普遍的不滿、群情激憤，並遭受各種傳媒一致的撻伐。任何政府當局一旦令危機陷入此一境界，只有付出慘痛代價，輕則高階主管下台，重則內閣改組，甚至政權更替或暴力革命，台灣過去的白曉燕命案、陳水扁前總統貪瀆事件、毒奶粉事件及八八水災事件均是典型的案例。

● 黃金時間要做的事與一次就成功的秘訣

危機處理便是政府當局與時間的賽跑，一般有所謂的「黃金24小時」的最佳反應時間原則。究竟黃金24小時內政府負責危機處理的當局必須做哪些事情？此時必須成立一位發言人，以做為當局與外界溝通窗口。發言人在黃金24小時內，必須正式對外傳遞以下訊息：

1. 對外說明發生什麼事。
2. 對外說明組織所採的態度。
3. 對外說明組織所負的責任。
4. 對外說明組織目前所做的處置。
5. 對外說明組織外來的後續處理。
6. 澄清外界的疑慮與謠言。
7. 肯定與接受外界的指責：即不必急著反擊，因為多一個敵人不如多一個朋友，切記不可與媒體、反對黨或關心大眾針鋒相對。

另外，使危機處理能夠「一次就成功」的秘訣就是以「代價」吸納風險。「平息眾怒」是危機處理的消極目標，「顧客滿意」才是危機處理的積極目的，其關鍵在於能否一次處理就能斬斷危機的生機。其具體秘訣為：

1. 第一次就提高處理層級：如此可以使當事人感受政府的誠意。
2. 第一次就斷然處置（例如下台、棄車保帥）：不可心存僥倖或認為可以不必付出代價。
3. 第一次就道歉：因為千呼萬喚始出來的道歉是沒有價值的。
4. 第一次就放低姿態：不能持高傲及防衛的姿態。
5. 搶在第一時間處理與澄清：與時間賽跑，而且要跑贏時間。
6. 一次賠足：一次就賠足會比分次賠足更容易使民眾滿意。
7. 一次說清楚：誠實是最佳的政策。
8. 一定要有措施：因為民眾不能接受政府當局對公共問題或危機表現出無計可施。

總之，處理危機如同救火，稍有不妥，其結果可能使政府賠掉形象，不可不慎。

We team up together, so “the floor is open”

台北關稅局/股長
兼任國際事務小組/ 執行秘書 吳又茗

“As we all know, Customs plays a crucial role in international community. To train our officers to engage in customs related affairs in international forums has always been my ambition ever since I took office in Taipei Customs Office.” said by Director Yao in his Opening statement in the first time ever simulation conference held in Taipei Customs Office on June 17, 2009. Director Yao, head of Taipei Customs Office, makes his great effort to build up a global outlook among customs officers. Aiming at this vision, our International Affairs Task Force was established in November 2008. Assigned as the executive secretary of this task force, I am much pressured and honored to take this tough challenge. The challenge is to fulfill four main objectives of our Task Force, which are:

- To offer high quality service of the internationalized customs;
- To advance the connection of customs affairs with those of the world;
- To nurture and train the proficiency of international customs affairs.

Since our Task Force was established, I have tried to provide a positive and helpful learning environment in order to make our Task Force members obtain a rewarding and fulfilling experience. We have learnt quiet a lot of Customs related international affairs by translating and deepen discussion on the issues. In order to sharpen our members' skills in the proficiency and language as well in international meetings, we actually conducted a simulation international conference. After studying papers, involving current issues, inviting an expert of meeting English, Dr. Peter Y.H. Chen（陳彥豪教授），we thus held a simulation. In the meeting English, when you request to address your point, you have to say “Chairman, may I have the floor?” So, with closely team work, “the floor is open”. Every member presented its economy from the APEC forum. It was such an exciting experience. The guests from Directorate



台北關稅局成立國際事務小組

不斷提昇服務的品質，創造良好的績效，及維護廉能的紀律是台北關稅局追求貫徹的目標，本局自饒局長就任以來，即以「國際觀、社會情、海關人」期許本局全體同仁，樹立海關良好的形象，爭取國家最高榮譽。由於饒局長對海關同仁應兼具國際視野抱以特別期許，積極指示培養國際關務人才，爰於「台北關稅局成立國際事務小組實施方案」草擬後，「台北關稅局國際事務小組」正式於97年11月成立。

本小組成立的實施目標如下：

- （一）推動海關業務與國際接軌，以強化本局關員國際化能力。
- （二）培訓海關國際事務人才，厚植參與研討國際關係相關會議知能。
- （三）發揮國際事務小組功能，培養英文即席翻譯能力及撰寫並發布英文新聞稿，以落實本局雙語服務品質，提昇國際形象。

本小組承饒局長支持，召集人盧主任守指導，及小組同仁共同努力下，終能朝實施目標積極邁進成長，成為我海關關稅局唯一獨具的國際事務小組。

國際事務小組自97年11月成立以來成果豐碩，是一個提供關員學習如何與國際事務接軌的良好園地。小組內提供國際關係相關知能的訓練，例如APEC/SCCP議題，WCO/SAFE，單一窗口及AEO等國際關係相關議題等。小組成員從新聞稿英譯，海關專業知識討論與模擬國際會議各種訓練中培養國際關係的知能與視野，從訓練中我們發掘出不少具潛力的關員，他們不僅在英文方面表現優秀，更能在正式場合中充分展現才能，深具大將之風，例如成員中的唐楨錚更遠赴歐洲取經，代表關稅總局參與歐盟施行AEO的會議，實為本小組之光。

除了語文能力的提昇，小組成員們對於世界觀的概念有更深一層的認知，團隊合作的精神亦在一次次練習中培養。其中一些新進成員更從羞澀靦腆蛻變為自信開朗，他們無形中克服了新聞稿英譯，海關專業知識討論與模擬國際會議發言等在執行培訓過程中所受的壓力，努力學習在壓力中成

General of Customs and other Customs Offices paid us their compliments on our members' outstanding performance.

In the task force, we provide all sorts of Customs related international affairs, say, for example, AEO, Single window, WCO/SAFE and APEC framework. During the training, we found quite a few potential Customs staff members, who are not only showing talents in terms of the English language, but also demonstrating brilliant capability in our profession. On behalf of Directorate General of Customs, Jonathan, one of the members from the task force, even went abroad to Europe to get a better understanding of the EU AEO program. It is such an honor!

Besides the promotion of the linguistic skills, the members are also gradually developing a clear global perspective. It is a perfect place for our Customs staff to be able to closely link to the global affairs.

Our spirit of task force is built through a lot of practices and team work. Some newcomers from the task force are getting more and more confident instead of being shy. They have overcome the pressure that comes directly from the convener and me. They learned how to grow in pressure. I am confident that they will show their proficiency in case they have a chance to participate in future international conferences. I am so proud of them.

I sincerely appreciate our members who give up precious time after work and are willing to challenge themselves, which in turn foster self-confidence and personal growth. We also hope that they will continue to provide the high-quality service and to fully display the function of International Affairs Task force in Taipei Customs.



國際事務小組於本（98）年6月17日舉辦模擬國際會議

長，使得國際事務小組得以在本年6月17日成功的舉辦模擬國際會議，受到總局與其他關稅局受邀與會關員的讚賞。

由於國際事務小組是功能小組，小組成員必須在工作之餘利用午休時間學習，並於假日完成分配的翻譯工作。忝為小組執行秘書，我衷心感謝小組成員能夠利用有限寶貴的公餘時間自我挑戰，一次次完成預訂的會議議程，在痛苦的壓力下分擔與分享，凝聚我們小組的團隊合作的精神。感謝局長鼎力支持小組的活動，馬副局長亦於午休訓練時間特別到小組給大家勉勵鼓舞，盧召集人更是殷殷指導帶領，期盼小組成員能更精進，充分發揮國際事務小組的作用。

日本人的自殺與金融海嘯

政治大學/副教授 徐翔生

日本民族性內向、壓抑、憂鬱，帶悲劇性格，較易走上自殺之途。二〇〇九年一月，日本內閣府於全國各地成立了自殺防治中心，希望藉由政府與地方民間團體之合作，有效遏止趨明顯的自殺現況。而形成自殺明顯出現之原因，則與去年所發生的金融海嘯有關。

二〇〇八年九月，美國因次貸風暴而發生了金融海嘯，金融海嘯連帶造成世界的金融危機，隨著金融危機出現，導致了全球經濟衰退，以製造出口業為主的日本，也陷入了前所未有的困境。例如豐田、本田、日產等日本汽車製造廠商，均因受到景氣低迷影響而銷售業績不振；新力、東芝、日立等電器電子製造業者，也因需求銳減而產量大幅下滑。儘管日本政府祭出各種減稅優惠措施，並且發放消費券提昇刺激買氣，但畢竟受到全球景氣衰退影響，還是讓日本經濟再次陷入困境，並且出現了前所未見的高失業率。或許鑑於景氣於短期間內無法提昇，經濟衰退可能驅使更多人被迫自殺，此乃日本政府成立自殺防治中心之緣由。

談到日本人的自殺，可謂是世界聞名、無人不曉。眾所周知，日本自古以來即有切腹、殉死、殉情之傳統，對於死亡有著高度肯定。日本文化中不僅有著肯定死亡之傳統，即使在今日的日本社會，也並未將自殺視為逃避現實之消極方法，輿論也大多會對此寄予同情，或許這些文化與社會因素，均是造成日本出現高自殺率的原因之一。這與西方國家強調自殺是一種罪惡，將自殺視為是背叛上帝與家人的基督教及回教文化思想，乃大相逕庭。

根據日本警視廳之調查統計，近十年來，日本的自殺人數每年突破三萬人，自殺死亡率是每十萬人之二五·六人，排名僅次於前蘇聯集團的少數幾國，高居全球第八。但在七大工業國中，日本則始終高居榜首，不論男女均排名第一，自

殺死亡率更是美國的二倍甚至英國的三倍，這種情形在先進國家中極為罕見，因而也讓日本有自殺大國之稱。據日本厚生勞動省之分析統計，自殺未遂者是自殺身亡者之十倍，目前日本每年約有三十萬人企圖自殺，自殺身亡者更是交通事故死亡者之四至五倍，在在說明顯示日本的确是所謂的自殺大國。

事實上，隨著時代進步及生活環境之改變，日本人對死亡的看法與自殺動機，亦與以往明顯不同。在傳統的日本社會，自殺可能是為了保護自己的名聲，或是洗刷失敗恥辱之方法；但在現今的日本社會，自殺動機則以健康問題及心理因素居多，甚至與景氣動向均有密切關聯。根據厚生省公佈的自殺死亡統計，一九六〇年前，日本國內自殺是以二十歲年代的年輕男女居多；一九七〇年後，自殺者則以五、六十歲之男性居多，這種情形直至今日並無甚大改變。一般而言，二十歲年代者的自殺，大多是以戀愛問題居多；五、六十歲年代者的自殺，大多則與家庭不和及健康因素有關，其中又以六十歲前後銀髮族的自殺最引人注意。

因為在日本，五、六十歲的人必須面臨退休，許多退休的人由於以往過於專注工作，因而冷落忽視了周遭事物，退休後頓時覺得人生價值意義盡失。這種嚴重的失落感，經常導致與配偶家人不和，甚至出現所謂的「熟年離婚」。在人際關係與健康狀況出現異常時，許多年長者會以自殺方式結束生命，這種因健康因素與人際關係異常所導致的自殺，是以往日本社會最常見之自殺類型。一九七〇年至九〇年間，每年約有半數的自殺身亡者，均是出自此種原因。

然與以往不同的是，一九九八年起，日本自殺者的人數突然激增，自殺原因則大多是與經濟因素有關。因為日本自一九九〇年起，進入泡沫經濟破滅時期，九〇年代的泡沫經濟中，

一九九八年是受創最嚴重的一年，成千上萬的人失去了工作，自殺人數也因而首次突破三萬人。自彼時起，日本的自殺人數每年都超過三萬人以上，這種情形迄今已持續十年，並有日益增高之趨勢。根據社會心理學者之調查統計，自殺的增減常與景氣動向有密切關聯，景氣不佳時的自殺率會較景氣良好時增加約百分之三十，而失業率每上升一個百分點，自殺率即會提昇一成，此乃九八年間自殺人數會大幅攀昇、日本迄今自殺率仍居高不下之主因。

雪上加霜地因受到金融海嘯影響，日本二〇〇八年十月份起失業情形又開始明顯增加，失業率更是屢創新高。根據日本內政部公佈的調查顯示，受到金融海嘯波及，日本二〇〇八年十二月失業率已突破百分之四·四，二〇〇九年五月份失業率更上升至百分之五·二，七月間更飆升至百分之五·七，在亞洲主要國家中居冠。目前日本失業總人數已超過六六·三萬人，比去年同時增加了百分之十二，並已創下了有史以來的歷史新高。隨著失業率的持續攀高，因就業困難與經濟因素自殺者的人數快速增加，每天全國各地自殺案例頻傳，這些均是日本政府目前面臨卻又無法解決之問題。

二〇〇九年八月，日本進行國會改選，如何提昇現今低迷之景氣，減緩現在之高失業率，減少每年高達三萬人以上之自殺者，也成為選前朝野政黨之主要訴求。二〇〇九年九月份起，日本進行了首次的政黨輪替，由以往在野的民主黨開始執政。儘管日本民眾對政權更換有著高度期待，政黨輪替後亦有一番新的景象，但目前低迷的景氣何時才能復甦？居高不下的失業率何時才能下降？因經濟因素所導致的高自殺率何時才能減緩？或許仍有待努力而難以推論。



景氣蕭條的日本街景

開班訊息

訓練期間	班名	期別	訓練期間	班名	期別
2009/11/02 - 2009/12/07	行政訴訟實務專題研習班		2009/11/21 - 2010/06/26	財政碩士學分班	
2009/11/04 - 2009/11/05	主管人員研習班 (M12)	第12期	2009/11/23 - 2009/12/04	國稅局股長職務專業訓練班	第2期
2009/11/09 - 2009/11/20	國稅局股長職務專業訓練班	第1期	2009/11/23 - 2010/03/22	財稅日語班初級 (二) (98J21)	
2009/11/09 - 2009/11/13	租稅教育及宣導人員培訓班	第2期	2009/11/24 - 2010/03/23	財稅日語班中級 (一) (98J20)	
2009/11/10 - 2009/12/15	強制執行法與破產法專題研修班		2009/11/25 - 2010/03/24	財稅日語班初級 (二) (98J22)	
2009/11/10 - 2009/11/10	專題演講--「人權大步走計畫-『公民與政治權利國際公約』及『經濟社會文化權利國際公約』」	第4期	2009/12/01 - 2009/12/01	專題演講--「人權大步走計畫-『公民與政治權利國際公約』及『經濟社會文化權利國際公約』」	第6期
2009/11/19 - 2009/11/19	專題演講--「人權大步走計畫-『公民與政治權利國際公約』及『經濟社會文化權利國際公約』」	第5期	2009/12/07 - 2010/01/08	初任稅務人員專業訓練班 (地方稅)	

壓力管理

財團法人張老師基金會/總幹事 林聯章

一、前言：

隨著時代的進步，科技的發展，物質生活的享受，人類有因此而更快樂嗎？

這是值得吾人醒思的議題。現代社會最大的特徵是「有錢但不快樂」，你可以想像「沒錢更不快樂」。依據董氏基金會的調查統計，近半數的民眾情緒不穩（情緒起伏不定23.2%、壓力到達臨界點8.7%、嚴重情緒憂鬱11.7%）；依據WHO的預估2020年憂鬱症成為人類十大死亡原因之一；《康健雜誌》所做的「台灣民眾健康品質大調查」顯示，台灣有五分之一的人口吸菸，五分之一的人睡眠不足，四分之一的人不常吃早餐，有四成的人缺乏運動，六成的人戴眼鏡，近半數的人覺得生活有壓力。「壓力」成為人人皆知的名詞，但多少人對壓力有真的認知呢？本文針對壓力的定義、影響、壓力反應及壓力的調適之道，說明如后：

二、何謂「壓力」？

通常要對一個名詞下一個定義是困難的，一般而言，壓力有物理和心理的意義：

- (一) **壓力就物理的意義係指：**壓力 (P) 是單位面積 (A) 承受外在力量 (F) 的結果。
- (二) **壓力就心理的意義係指：**有三個觀點來看壓力
 - 1. 把壓力視為引起反應狀態的刺激事件
 - 2. 把壓力視為反應狀態：
 - (1) 壓力是指干擾個人心理平衡和超過個人能力的事情、事件，所引起的特殊與非特殊的反應組型。
 - (2) 個人為面對刺激事件，會在身心上表現一些生理反應或適應行為。
 - (3) 個人的因應能力與環境要求兩者之間可以維持平衡，亦即不需額外努力就能應付環境要求，則不會有壓力情緒與反應出現。壓力係在兩者呈現不平衡時才反應出來的，偏離最佳穩定狀態是為壓力。
 - 3. 互動式的看法：：刺激事件與反應的交互作用。
- (三) **字源定義：**我們可以從壓力STRESS的意義：
 - S: Social isolation (缺乏人際支持)：可能因為負向情緒表達及社交技巧不當，而身陷困境而孤立無援的窘境。
 - T: Thinking unrealistically (想法不切實際)：對過去不可改變的事實，仍存有重來一次的幻想，或對未來有不切實際之想像。
 - R: Rigid body (身體緊張)：肌肉緊繃、疼痛、痠痛的感覺。
 - E: Emotions repressed (情緒壓抑)：焦慮、憂鬱、忿恨、恐懼、驚嚇、害怕等激動不平的心理情緒。
 - S: Self-neglect (忽略自己的需要)：忽略前述多項不適應的訊號，仍然自我貶抑或不能照顧個人基本的生理需求。
 - S: Sensory overload (感官刺激過度)：過分依賴尼古丁、酒精、麻醉品等化學藥物，或是久曝於嘈雜噪音的環境而不願離開。

三、壓力的效應：

壓力的效果可正可反。工作上適度的緊張、壓力，如同大力水手的菠菜精，會使人反應更快，有爆發力，做事效率佳，這是「優壓」正向的影響：促進注意力的集中、提昇工作的動機、引發正向的情緒（如興奮）、增加成功因應後的成就感。

但長期處於壓力下，菠菜精反成毒藥，會一點一滴侵蝕健康，這是「劣壓」負向的影響：注意力窄化、思考僵化、產生恐懼與逃避的心理、生理反應過劇引起情緒與行為失控、長期的壓力累積的生理變化導致病變。醫學研究證明，遇到壓力，身體會分泌交感神經素與腎上腺皮質類固醇等荷爾蒙，幫助人因應危機。其中，交感神經素會讓人的心跳加快、血流上升。而交感神經長期太興奮，「首先會影響心臟血管」交感神經素太多，血液會較濃稠，易阻塞，易發生高血壓、心血管疾病，交感神經太興奮，也會使人突然心律不整。

四、瞭解壓力：

(一) **評估你的性格與壓力：**
 在1950年代，梅耶·佛瑞曼 (Meyer Friedman) 研究發現人通常可以分為兩種，一種稱為A型行為 (Type A behavior)，另一種為B型行為 (Type B behavior)。A型行為的人格組成包括競爭性、急就病和攻擊或敵意。他們往往具備了負面的信念系統、缺乏自信心，所以常常要藉著外在的成就來肯定自己，而往往適得其反。而B型行為的人格特質則包括積極的人生觀、對自己充滿自信，因此，他們往往能享受小事情帶來的樂趣，適時的放鬆自己，做事通常會有事半功倍的結果。A型人格的特質：聲音破裂爆炸型、有急速移動、走路與飲食習慣、對事物的進度感到不耐煩者、一心二用、自大獨斷、沒有辦法閒著、不知如何欣賞大自然、現實主義者、永遠感到時間緊迫、與人

競爭、有習慣性動作並會局部痙攣、相信工作效率高為成功之道、將生命以數字計算、自認為無法改變且沒什麼不好；B型人格的特質：無A型的特質、從未感到時間壓迫感、不在別人面前自誇、凡事逆來順受，不生「故意」、休閒，心曠神怡、休息，不罪惡感、不易為外界事物所攪亂、未完成之事另覓生活情趣；「3C」的人格屬低罹病率：控制 (Control)、許諾 (Commitment)、挑戰 (Challenge)。

(二) 探究壓力的來源：

- 1. 來自環境的壓力來源
 - (1) 挫折 (延遲、資源不足、失敗、歧視)
 - (2) 衝突 (雙趨衝突、避趨衝突、雙避衝突)
 - (3) 壓迫感 (競爭、期限、超載、人際)
 - (4) 變遷
- 2. 常見的壓力因素
 - (1) 自我加諸的壓力 (不切實際的自我期許、缺乏自信、害怕能力不足、缺乏自我管理)
 - (2) 未達到的需求與渴望
 - (3) 生活中的難題
 - (4) 要求過高
 - (5) 缺乏工作滿足
 - (6) 未達到的關係
 - (7) 對未來的恐懼
 - (8) 工作與家庭間失衡
 - (9) 擔心所愛的人
 - (10) 健康問題
 - (11) 財務問題
- (三) **瞭解壓力的反應：**我面對壓力時有多脆弱？面對壓力通常有心理上的影響、行為上的影響、認知上的影響、生理上的影響、健康上的影響。
- (四) **你要往哪裡去 (無壓力生活)：**
 - 覺得充滿活力
 - 晚上能睡得平穩，醒來神清氣爽
 - 思考敏銳，集中精神
 - 享有滿意的情感生活
 - 喜歡人並與人相處愉快
 - 事業成功
 - 對生命與未來抱持樂觀態度
 - 能善用生命並有大量回饋

五、因應壓力的無效策略：

- 逃離 (退縮)
- 否認
- 投射
- 開始喜歡做例行工作
- 更努力工作
- 變得過於情緒化

六、壓力的不當處理方式：

- (一) **暴飲暴食：**個人藉由進食所獲得的滿足感來替代壓所造成的不安全、虛無的感覺。這是因為當情緒處在一種極度緊張的狀態中，致使理智無法控制進食的份量，不知不覺造成暴飲暴食。
- (二) **借助藥物、菸酒：**在西方，應付壓力的三種最常用的方法是，服用鎮靜劑、飲酒或抽菸，這些東西使用之後使人產生飄飄然的陶醉感覺，獲得一時的解脫，但是有可能使人上癮或有害身體健康，最後，造成壓力遲鈍效應，漸漸地必須使用更強烈的方法，害處顯而易見。
- (三) **瘋狂購物：**藉由大量買東西來暫時忘卻壓力的存在，換來的只是接續而來的經濟壓力。當然，有時候，為了自己辛苦的工作而犒賞自己，則有助於舒緩工作壓力。
- (四) **尋求刺激及破壞性行為：**有些人紓解壓力的方式，就是會透過對別人在口頭上或實質身體上的傷害，這種歇斯底里的行為最常見的就是揮東西。台灣前幾年幾乎時時都有青少年飆車持刀砍人，還有最近的虐兒、虐妻的個案等，這都顯示出他們尋求刺激及破壞性行為。
- (五) **攻擊自己或別人：**一為外向攻擊，凡是令他產生壓力的人物或是碰巧出現的倒楣鬼，他都會試著去攻擊，另一種為內向攻擊，是因挫折產生的自我攻擊，而降低對自己的評價，以紓發壓力。

七、戰勝壓力之策略：

壓力固屬於個人的問題，然其影響組織甚鉅，因此我們將由組織與個人兩個角度去分析之。
(一) **以組織角度論：**一般組織紓解員工壓力的方法甚多，如調整職位、舉辦訓練、進行溝通、諮商教育、健全制度、適當獎勵，甚至可以將職位做重新設計，以進行工作豐富化，藉以提高員工的動機與興趣，以期降低壓力。



(二) 以個人角度論：個人紓解壓力的方法如下：

1、保持身體健康的策略：諸如

- 均衡飲食
- 充足的休息
- 力行三三三的運動原則（每週至少運動三次、每次至少三十分鐘、心跳達到130以上）
- 平衡的身體、放鬆練習（漸進放鬆法是為了幫助緊張的人，苦著臉、皺著眉，Dr. Edmund Jacobson發展出來的，便嘗試為他們減輕肌肉緊張的病徵。他教導病人一連串運動，首先收緊一組肌肉，然後放鬆，再由一組肌肉轉移到另一組肌肉，藉此讓病人認識肌肉緊張的感覺，熟習漸進放鬆法，讓他們在發覺肌肉緊張時能自行運用漸進放鬆法，漸進放鬆身體。）

2、保持良好之心理精神狀況的策略：

- 採積極態度
- 切實期望
- 自我管理

3、M、C、T模式：

(1) 心智管理 (Mind management)：西方彥語「你的思惟決定你的行為、你的行為變成你的習慣、你的習慣塑造你的性格、你的性格主宰你的一生、你相信命中註定嗎（命運）？或是自我抉擇呢（運命）？」你相信命運還是運命，肯定大多數的人相信運命，你的想法一改變，你的人生就不一樣；改變信念就改變人生 (change your mind, change your life)，所以，秉持以下信念：

- 「以美好的心，欣賞週遭的事物；
- 以真誠的心，對待每一個人；
- 以負責的心，做好份內的工作；
- 以謙虛的心，檢討自己的錯誤；
- 以愉悅的心，分享他人的快樂；
- 以喜捨的心，幫助要幫助的人；
- 以不變的心，堅持正確的理念；
- 以寬闊的心，包容對不起你的人；
- 以感恩的心，感謝所擁有的；
- 以無私的心，傳承成功的經驗；
- 以平常心，接受已發生的事實；
- 以放下的心，面對最難的割捨。」
- 「你不能決定生命的長度，但你可以控制生命的寬度；
- 你不能左右天氣，但你可以調整心情；
- 你不能改變容貌，但你可以展現笑容；
- 你不能控制他人，但你可以掌握自己；
- 你不能預知明天，但你可以利用今天；
- 你不能樣樣順利，但你可以事事盡力。」
- 就可「吃苦當作吃補」。

(2) 溝通管理 (Communication management)：

- 自我肯定的表達自己：即是敢於表達自己和滿足自己的需要，在待人接物的過程中，令自己感到舒服之餘，亦不會損害他人。假如我們作出不維護自己的行為，我們會為了滿足他人的要求，而否定或犧牲自己的需要。在另一極端上，我們會作出侵略性的行為，即是設法去控制他人，甚至犧牲他人以滿足自己的慾望。
- 善於溝通：良好的溝通技巧可以幫助我們保持良好的人際關係，從而減少壓力。要改善溝通技巧，我們必須注重言語上及非言語上的溝通：
- ◎ 言語上的溝通：
 - 好好安排時間與人溝通，讓自己有足夠的時間去進行一個有意義的傾談
 - 聆聽和反思別人的想法和感受，了解別人的處境
 - 以大家同意之處作開始，讓溝通更容易進行
 - 清楚表達自己的思想和感受，不要以為他人能估計你的所思所感
 - 避免用「我」、「為甚麼」和「但是」的說話，「我」的說話會給人一種以自我為中心、忽略他人的感覺；「為甚麼」的問題存有要別人解釋的必要；「但是」的句子好像要推翻之前的說話，只重視「但是」之後的說話
- ◎ 非言語上的溝通：

身體語言是一種很好的表達方法，尤其當我們覺得難以啟齒時。我們在喜、怒、哀、樂時都會表達出不同的表情和動作，一個微笑，一個眼神，一個擁抱，都表達不同的訊息。

■ 時間管理 (Time management)：「時間就是生命，管理你的時間，就是掌握你的生命。」，這是戴頓博士的說話。一天有二十四小時，有人常抱怨時間不夠他們運用，有人則抱怨時間多的是。假若我們能夠好好管理時間，不讓時間牽著鼻子走，就能減少自己被囚於壓力的處境內。以下是一些時間管理的方法：

- * 計劃時間運用：找出甚麼事情需要花費時間去做，甚麼事情會浪費時間，例如：電話閒聊、看電視等。
- * 建立目標：建立長期及短期目標，令自己有一套清晰的計劃，從而善用時間去達到目標。

- * 優先抉擇：將要做的事情依它們的重要程度排列，如：一定要做的 / 想做，也需要做的 / 想做，但急切性低一點的。
- * 設計時間表：分辨了事情的重要程度後，應編列每日或每星期的時間表。
- * 說「不」：若要避免工作過量，有需要時應學習說「不」。

- * 尋求幫助或分派工作：假若時間緊迫，工作又過量的話，可以請他人幫助或分派工作。
- * 減少騷擾：將干擾減至最低，如關閉電話、謝絕到訪者等，盡量依時間表做事。

4、應用ACE原則：

- A：接受 (Accept) 自我與自己的情緒：接受沒有辦法改變得事實
「逃避 不一定躲得過
面對 不一定最難受
孤單 不一定不快樂
得到 不一定能長久
失去 不一定不再有
轉身 不一定不是軟弱。」
- C：選擇 (Choose) 新的目的、想法和情緒：人生是選擇題並不是是非題。
- E：力行 (Execute) 你的新選擇。

5、快樂ABC原則：

- A是事件
- B是信念：積極正向的思考法，「心存美感無景不美、心懷詩意處處是詩」。
- C是結果
- (1) 以理想想法代替非理想想法：
 - 「我希望、最好是代替應該、必須，我但願、雖然代替一定、非得，我想我可以代替我沒辦法、我不行」
- (2) 破除以下非理性的想法：
 - 一個人應該被他周圍的每一個人所喜歡和稱讚。
 - 一個人必須能力十足，在各方面都有成就，這樣才有價值。
 - 有些人是敗壞的、邪惡的或罪惡的，所以應該受到責罵與懲罰。
 - 當事情未能如己意時，那是一件很可怕的災難。
 - 不幸福、不快樂是外界環境所造成的，個人無法控制。
 - 我們必須非常關心危險、可怕的事，而且必須時時刻刻憂慮其危險性和可怕性。
 - 逃避困難與責任，比面對困難與責任容易。
 - 一個人應該依靠別人，而且需要有一個比自己強的人做依靠。
 - 過去的經驗與事件，決定和影響目前的行為，而且其影響是永不消失的。
 - 一個人應該為別人的難題與困擾而緊張、煩惱。
 - 每一個問題都僅有一個正確完善的解答，我們必須找到它，不然就完了。
- (3) 健康內言：
 - 「由自損轉化自勵
對自己批評轉化對自己欣賞
事情不如期待轉化對事情接納
失敗想像轉化成功想像」

6、音樂、休閒療法：音樂、休閒是壓力紓解的最佳策略之一，「轉換生活空間、改變生活方式」就是休閒，有助於壓力的調適。

7、建立社會支持體系：「社會支持網絡」背後的理念是「快樂分享、憂愁分擔」，當有重要的人幫助我們時，可減輕我們心理上和情緒上的負擔，分擔問題，提供經濟上、物質上、人力上的支持及指引，減輕壓力帶來的負面影響。即是，我們能找到可傾訴、可分享喜悅、分擔憂愁、感覺親切的人，他們可以是家人、朋友、愛侶等，讓我們有被接納、被愛、被需要的感覺；要建立一個社會支持網絡，我們必須懂得解決問題的技巧，有自信心，開放自己，關懷他人，不要離群獨處。我們常常害怕被拒絕而感到的尷尬和可笑，甚至害怕自己不能去愛護、關懷、親近他人，但是要建立社交支持網絡，我們必須摒棄害怕，讓友愛發展，從而增強我們處理壓力的能力。

八、結語：
減壓四口訣：說、唱、做、寫
「說要能談出來，找信任的人把心情和情緒說出來。
唱藉由唱歌舒發情緒，讓胸腔肌肉有個運動。
做一週最少做幾次出汗運動，做一個減壓的腹式呼吸。
寫透過寫，整理思緒、釐清不高興的原因。」
壓力管理的方式，總結是從以下著手：
從「頭」做起：正面積極思考與控制自我。
從「心」出發：表達自我與建立支援關係。
從「生活」立基：組織管理與正確做決定。
從「身體」放鬆：主宰自己的身體。
從「習慣」養成：保持自身健康。



生活花籃 我在澎湖的甘甜生活

財政部臺灣省南區國稅局澎湖縣分局/稅務員 徐健鳴
「84年3月6日」是我一生永難忘懷的日子，因為那天是我來澎湖報到履任，也是我人生的第一份工作。而當時對澎湖的印象，僅保留在大學時期旅遊的認知，覺得澎湖是一個離台灣很遙遠的島嶼，來澎湖就好像出國一樣，因澎湖縣是台灣21個縣市中，唯一一個和台灣不連連的縣市。

第一天上班，我就感覺到澎湖人的熱情，面對從未謀面的同事，每個人都很熱心的與你打招呼，也都會主動關心你對工作和生活有何不懂、不適應的地方，並想辦法幫你解決，讓我原先緊張的心情頓時紓解，也讓我自覺慢慢去體會澎湖當地的風土民情。

首先，就是語言方面，雖然都是講台語，但澎湖的發音和語調都有其特別的地方，當然也鬧了不少的笑話，比如說「你」，當地都說「盧」（台語），「魚」則說「符」（台語），下「雨」則說下「葉」（台語）等等，讓我一開始覺得同事間打招呼怎麼都「盧」來「盧」去，而「符」怎麼可以吃，又明明天空在下「雨」，怎麼說是在下「葉子」，直到同事說明後才頓然大悟，覺得語言還真奇妙。

再來，就是天氣方面，眾所週知澎湖具有台灣本島所沒有的東北季風，每年一到10月份，東北季風就慢慢開始吹起，我在澎湖第一年的10月，由於擔任外勤工作，必須騎機車外出，因那時並未強制要戴安全帽，騎車出去一趟回來，就被風吹的頭昏腦脹，頭痛的不得了，詢問同事是否往後東北季風都這麼強，同事竟說這只是剛開始，往後會越來越強，我當時一聽簡直傻眼，心想往後這日子要如何過下去。而澎湖的夏天雖然是旅遊旺季，卻熱的讓人受不了，所以冬天為了防風吹，夏天為了防日曬，澎湖當地人騎機車時都會把臉包的密不透風，因此，走在路上往往都有蒙面人向你打招呼，雖然不知道是誰，但還是要點頭答應，以免漏失朋友同事的熱情。

最後，來澎湖當然不能不說到它的特產，每次要回台灣，平常時一定要帶上水月堂的紅豆糕、泉利的鹹餅（素食）和綜合花生酥、黑糖糕（很多品牌）、冬瓜糕（很多品牌）、干貝醬（很多品牌）、一些乾料（如小管乾、吻仔魚等）及海鮮（各種鮮魚、小管及牡蠣等）等等（還有很多，無法一一備載）；而特別時期當然有特別的，例如冬天才有又油又鮮的鱈魚（俗稱土魷魚）、每到中秋節才有料多皮薄的白沙鄉港子冬瓜糕，及每年五月才有粒粒飽滿的西嶼鄉蒸熟土豆等，每次一想到這些，口水就忍不住流下來。

時間過的真快，一轉眼從我來澎服務至今已經過了14個寒暑，澎湖儼然已成為我的第二個故鄉，上述即為我這14年來的生活紀實（當然還有很多因版面限制不及備載），真是既甘又甜，既充實又自在。

同仁心聲 財政部臺灣省北區國稅局三重稽徵所/稅務員 郭錦純

因為承辦遺產及贈與稅之業務需要輪值櫃檯，為民衆解決申報上之各種疑難雜症問題，絕大部分民衆因不了解遺產稅相關之民法及稅法等適用，需要諮詢國稅局，曾經忙得不可開交時語氣就開始又直又快，總認為民衆應該要理解我所解說的內容，後來發現解說得越快越急，反而適得其反，民衆聽得一頭霧水，又得重新放低語調緩緩說明，才能讓民衆有所了解。有天某位中年太太因為喪偶必須來申報遺產稅，她的謙虛與低姿態不時的點頭了解，甚至誇我講解得很清晰，並與我分享她對人生生死之價值觀，頓時我了解到低姿態比高姿態更有力，低姿態往往比高姿態更能達到目的，謙恭的態度有時比強硬的態度更能得人尊重，甚至更能從對方口中學到新東西。

聖經上說：「性情溫良的，有聰明。」，很多人常會有一種誤判，覺得自己在氣勢上一定得強壓過別人，才能顯出自己的了不起，但這樣的方式往往適得其反，讓人在背後嗤之以鼻而自己卻渾然不知。可不是嗎？身為公僕，無須以強硬的態度來顯示能力強，而是換個角度想，站在民衆之角度看，今天如果我是來洽公或電話諮詢的民衆，我希望承辦人員給我什麼樣的態度與內容，所謂的「強者」，其定義是指「能力強的人」，而不是「態度強硬的人」，學會適時地「彎腰」，學會適時地用「理直氣壯」來代替「理直氣壯」，必能更有效率地達到自己的目標。事實上，一個「能力強卻態度委婉」的人，才能真正無往不利，才是真正的聰明人。

作一個「能力強」卻態度委婉的人

同仁心聲

財政部臺灣省南區國稅局恆春稽徵所/股長 湯澎君
彼得·杜拉克 (Peter Drucker) 是近代最著名的管理學大師，他在13歲的時候，有一位老師要求學生說出希望在自己過世以後，最令人懷念的事。老師笑著說道：「我並沒有期待你們能立刻回答這個問題。但是，你們到了50歲時仍然找不到答案，就表示你們是白活了」。

杜拉克對這衡量自己人生存在價值的大哉問，他願窮其畢生之力找尋答案：「我經常詢問自己這個問題，這問題促使我不斷學習與成長來塑造答案」。

十幾年前我看到這段對話，讓我心靈感受到極大的震撼：自己人生的目標是什麼？一時間我也沒有明確的答案。我問過一百多位同事你的人生目標是什麼？有人說：「不一定要過得最好，但要過得比別人好」、「男人要賺大錢，女人要嫁賺大錢的男人」、「快樂生活，快樂工作」。他們都是高普及格的社會精英，但說來都是以利己為人生追求的目標；他們說的都沒有錯，但總覺得人活著不只是顧著自己快樂就好。

《大學》有云：「格物、致知、誠意、正心、修身、齊家、治國、平天下」這段話說明讀書人的各階段人生修持，內省要求「格物、致知、誠意、正心」，外發達到「修身、齊家、治國、平天下」，這足以規劃我們的人生目標與格局。

只有一位同事反問我的人生目標是啥？我也是快到50歲才能體悟出：「我要做一個有能力幫助別人的人」。多年來我也學會時常自問：「自己是否已有能力幫助別人？」，以激發我不斷學習與成長的心。



為孩子立界限

財政部國庫署/專員 張慧淑

有了小孩之後，繁瑣的生活中最重要的事，就是教養的問題。最近有機會接觸到一本好書《為孩子立界限》(Boundaries with Kids)，作者亨利·克勞德&約翰·湯森德 (Dr. Henry Cloud & Dr. John Townsend)，看完之後心裡面有很多感觸不斷湧現。

人與人之間許多行為及心理情緒的問題，說穿了都是界限的問題。也就是書中一再提及的「界限的衝突」，生活中能明確界定適當界限的人，才能尊重自己，清楚知道自己應該要負的責任，也能避免因為委曲求全，容忍別人對自己界限侵犯，所累積的負面情緒，造成事後更難以彌補的後果。

為孩子立界限，是要讓孩子清楚的知道什麼是「可以」和「不可以」，分辨什麼是「責任」和「原則」，然後澈底的執行毫不妥協，從小養成良好的習慣和品格。但很多時候，最心疼孩子的總是媽媽，面對孩子無辜的神情和求饒的眼淚，堅持到底，看似簡單，其實非常困難。因此我期許自己對於寶貝的教養，可以愛心教育，可以不打不罵，但管教的分界線一定要非常清楚，一時的心軟溺愛，只會養成一個驕縱、不負責任的人格特質。

跟朋友的相處也須要立界限。我有一個當機師的好朋友，總是委婉的拒絕親朋好友從國外帶回東西的請求，一開始常被批評不近人情，但久而久之，朋友知道了他的原則，自然會諒解他因工作煩忙，實在沒有時間為大家做「舉手之勞」的採買工作。不設定自己的界限，短時間雖然可以成為樂於助人的爛好人，但時間一長，不僅自己會因分身乏術而造成工作上的困擾，隨之產生的抱怨與爭執，反而會損及原本的友誼。

工作上更應設立應有的界限，當自己失去原則跟堅持時，只會造成事後更大的困擾，雖然陣痛期難免造成很多的不諒解，但如同書中所言，為了建立好界線，這些辛苦都是必須咬牙承擔的！！





蓮葉清單－讀後心得 「簡單，讓生活樂起來～！」

財政部臺北市國稅局/科員 蔡佩璇

約翰·納森·愛德瓦茲：「在安詳靜謐的大自然裡，確實還有些使人煩惱、懷疑、感到壓迫的事。請你看看蔚藍的天空和閃爍的星星吧！你的心將會平靜下來。」當內心心煩氣躁時，不妨停止你的腳步，聽聽這大自然的聲音，看看大自然的萬物，用心去聽，就會讓心慢慢沈澱，心平靜了，你才會看清楚並知道自己需要的是什麼，需要捨棄的是什麼？

瑪莉安·馮·艾克·麥肯 (Marian Van Eyk McCain) 藉由「蓮葉清單」這本書傳達了－簡單生活，就是充滿賞心樂事的生活。透過如何實踐「簡單生活七大步驟」，一步步引導你走進這個大千世界。套一句中國古語：「師父引進門，修行在個人。」，如何去讓你的生活變得簡單又豐富，端看你要如何去實踐它。

拜讀完此書後，心中有一股莫名的悸動及無限的感動，讓同樣身為追求簡單生活的我，更有種「眾裡尋他千百度，驀然回首，那人卻在燈火闌珊處」的感慨。原來，簡單生活俯拾皆是，不需要特別去創造或尋求它，其實它就在你身邊，而我卻一直沒有察覺。

人們總是抱怨自己的生活擁有的不夠多，坐著這山、望著那山，但也往往在失去後，才知道知足惜福的可貴。因此，不論中、西方文化，皆有智者早就體會「知足常樂」的重要性，心滿足了，慾望也會跟著少了，慾望少了，生活也就輕鬆了，生活輕鬆了，簡單的生活就跟著來了。

然而，在追求簡單生活的過程當中，要改變不是一件簡單容易的事情，適應也是一樣的，只是看你能花多久的時間適應。萬生萬物何以在大自然生存，也是靠著改變自己並適應自然界的變化，衍生出一套大自然的生存之道。

「把握當下」這句人們常說的話，不要再為自己找藉口了。不妨趁現在，馬上試著為自己訂一套簡單生活，例如：在假日為自己準備一頓排毒餐，淨化一下身體，平常儘可能的不吃加工食品及含防腐劑的食品或利用有

機食材做料理，試著一週不開車，而改以騎鐵馬或搭乘大眾交通運輸，每天不吝惜給自己十五分鐘和自己內心的金絲雀對話等，乍看之下，好像生活改變了很多，其實不然，只是你平常沒有試著去身體力行罷了。其實，你就是自己簡單生活的主人。

曾在書局無意中翻到林慶昭作家的書－更簡單，更豐富，對於他書中介紹的十二個簡單+十二個豐富，感觸很深，怎麼我從來沒有發現許多事情簡單一些，就會讓許多事情更豐富一點：

- 讓外表簡單一點，內涵就更豐富一點。
- 讓需求簡單一點，心靈就更豐富一點。
- 讓流程簡單一點，質感就更豐富一點。
- 讓言語簡單一點，溝通就更豐富一點。
- 讓學習簡單一點，知識就更豐富一點。
- 讓私心簡單一點，友情就更豐富一點。
- 讓挫折簡單一點，經驗就更豐富一點。
- 讓情緒簡單一點，人生就更豐富一點。
- 讓效率簡單一點，成果就更豐富一點。
- 讓行銷簡單一點，業績就更豐富一點。
- 讓環境簡單一點，空間就更豐富一點。
- 讓愛情簡單一點，愛情就更豐富一點。
- 最後，告訴自己一句話－
- 讓生活簡單一點，生命就更豐富一點。



一路上有你們

財政部臺灣省北區國稅局三重稽徵所/稅務員 李秋月

好快！轉眼間公務生涯也過了11年，回想過去，有歡笑也有悲傷，稅務單位就像包容成長孩子的大家庭。

猶記87年考上高考，初進基隆市稅捐處，一個單純的南部女孩，不懂職場生涯，很多的事物尚待我這個南部上來的女孩學習及歷練，一切重頭學習營業稅系統，多虧稅務單位前輩們的教導及知識傳承，讓我快速進入稅務作業狀況。

一晃眼，當公務員也過了4年，92年營業稅平台移撥國稅，因而至資訊科協助營業稅平台，結識一群同甘共苦的好股長、好同事，記得有一次，營業稅轉檔一直無法就定位，而且廠商又不配合修改，因為其他區局並無需求，而北區資料複雜且問題多，讓我好頭痛，股長總是適時出現幫忙想辦法完成，讓我感受到好窩心、並心存感恩，在我心裡深深樹立股長的好榜樣，股長總是帶著我們一起分享營業稅平台成就，壓力卻自己吸收，然而一個不抽菸、愛好運動、用功的長官竟被醫生宣告得了「肺腺癌」，對於這個突如而來的消息，股裡的同仁都哭了，感嘆老天爺為何要帶走這麼好的人，好懷念他，每次與舊同事談起林股長心裡總是酸酸的，林股長曾說：「要我們好好釋放壓力及保重健康」。人生無常，讓我重新思考人生要及時知足、惜福，也讓股裡同事更加不分彼此完成營業稅平台。

在這稅務單位一路走來，發現稅務單改變很多措施，走向人群為民服務，其實稅務單位並不如以往的記憶那麼古板、一成不變、臭臉一個、或是高高在上，不是這樣的，而是和藹可親、待人親切，但是講起專業每個人又都是侃侃而談，誰都不認輸的多一份堅持，爭得面紅耳赤，事後大家又是好同事好夥伴，遇到困難案件也經常於下班後會討論案情，一起說說納稅人如何逃漏稅捐，身為稅務員的我們又該如何防堵，這些時光都是我最喜歡的時刻。

當然偶而同事也會來個郊遊、聚餐，放鬆一下，同事間就如長輩帶領後輩學習知識、又好像朋友一樣分享喜、怒、哀、樂。想想，人生追求什麼呢？不就是健康、平安、喜樂，快樂過生活。



家裡的爐火

財政部臺灣省南區國稅局澎湖縣分局/稅務員 林麗珠

自從結了婚，擁有自己的窩後，家裡的爐火似乎就沒有停歇的一天。舉凡每天的活力早餐、顧及家人健康及孩子發育的正餐之外，就連晚上嘴饞時為了滿足口腹之欲所準備的宵夜等等，家裡的爐灶可以說是鞠躬盡瘁，付出了不少青春歲月。

轉眼間，隨著孩子們日漸成長，不自覺地，家裡的爐火也跟著我們有二十幾個年頭了，平時日夜操勞的它，在家中老二上了大學之後，也終於有了忙裡偷閒的機會。

由於平日先生工作忙碌，往往到了用餐時間依然不見人影，加上老大較為挑嘴，個性隨和的老二又不在身邊，下班後，疲憊的身軀自然不會為了如此情境而大動鍋鏟。漸漸的，我們家開始了餐餐「老外」的生活，而家裡的爐火，也順理成章地退隱江湖，只有在老二寒、暑假返家團聚的短暫時刻，才有機會施展長才了。

如今，老二也順利的畢業返家了，家裡的爐火又恢復了昔日忙碌的生活，日夜無休的為我們服務。然而，終究不敵二十幾年的歲月催殘，「灶腳」出現了些狀況，剝落的瓷磚，裸露的鋼條，以及開了個小天窗的天花板，都讓我們十分地心疼。經過幾番商討，決定讓它來個基因重組大變身，也就是說，我們必須要暫時與它告別了，下次再見面時，它將會脫胎換骨，以全然不同的面貌出現在我們的眼前，再次為我們全家人的「巴肚」打拚，至於在它重生前的這段時間裡，爐火暫熄，我們也只有認命些，再體驗一次「老外」的生活囉！

我們都是一家人

財政部財稅資料中心/科員 王秀文

「你的家鄉在那魯灣，我的家鄉在那魯灣，從前時候是一家人，現在還在一家人，手牽著手，肩並著肩，輕輕的唱出我們的歌聲，團結起來，相親相愛，因為我們都是一家人，現在還是一家人。」這是一首現代卑南族歌謠，由卑南族的詞曲作家高子洋所創作，歌詞簡潔有意思，旋律流暢好聽，其背後所隱喻的含意很值得我們深思。

最早在臺灣這片土地上的「原住民」，他們曾經過著靠捕獵、種植維生的生活，還有自己的語言、習俗、族群歌曲和舞蹈，不同的族群，或許有不同的文化習俗，但是共同生活在臺灣這片土地上，不分先來後到，不分種族，不分黨派，不分宗教，我們早已經是一家人。

回首臺灣的921地震、大陸的四川地震等天災，各國的人們有錢的捐款，有力的出力，提供高科技的設備、器具等協助救災，無不是將「我」的私己轉變成「我們」感同身受，才会有這麼多的人願意將眼睛由己身移開，投注心力於「比自己更大、更重要」的事情上，真誠地信仰「我助故我在」。

在全球化之下，「我到我們」已不只是理想式的哲理思考，而是迫切的需要與親身的實踐：地球上的每個國家、每個人休戚與共，互助、利他是人類共存的必要美德。每個「我」都生活在「我們」的世界裡，若個人因參與公共事務，讓自己的生命有了更大的公眾目的，產生意義，那麼，每一個「我」才有機會由「自我中心」、「個人主義」的困境中獲得自由，也會讓這世界變得更美好。

