

財稅園地 128



http://www.mofti.gov.tw

本期提要

- 院長蒞臨並期勉財政更健全、賦稅更公平
- 部長劉憶如上任記者會說明當前財政重點工作
- 財政部100年廉能表現，獲民眾肯定！
- 參加亞洲稅務行政及研究組織（SGATAR）第41屆年會會議報告
- 重要施政要聞
- 人民陳情案件因應之淺見
- 申請加班服務 臺中關稅局響應無紙化
- 紓壓·實踐健康的生活態度
- 咖啡雜談
- 就是感動

中華民國九十年四月二十日創刊 中華郵政台北雜字第六四九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：02-29722202

陳院長蒞臨財政部視察並聽取部長簡報 —期勉財政更健全、賦稅更公平—

財政部秘書室/科長 陳勇勝



行政院長陳冲2月21日上午由副院長江宜樺、秘書長林益世、政務委員管中閔、新聞局局長楊永明、政務副秘書長陳士魁、常務副秘書長陳慶財及行政院相關官員陪同視察財政部業務，財政部長劉憶如率3位次長、主任秘書及業務單位首長歡迎院長蒞臨，並就財政部國庫、賦稅、關政及國產四大核心業務及重要工作向院長簡報略以：

一、重大挑戰與因應策略

全球金融海嘯以來，部分國家陷入「結構性赤字」困境，歐洲地區國家甚至爆發嚴重債務危機，凸顯出國家財政健全的重要性，財政部未來將成立「財政健全小組」，廣邀產、官、學、民意代表及社會團體參與，凝聚社會共識循序漸進落實執行。

二、金融海嘯後財政概況

(一) 舉債數據正向發展

- 1、赤字比率逐年下降：赤字占GDP比率，從98年度金融海嘯之3.5%，逐年下降至99年度3.0%、100年度2.5%，及101年度之1.6%。
- 2、債務舉借數逐年下降：舉借數由99年度4,107億元，降至100年度之3,426億元(減幅16.6%)及101年度2,163億元(減幅36.9%)。

(二) 財源結構穩定改善

稅課收入占歲入之比重穩定成長，且融資財源占收入比重逐年

下降；100年度中央政府總預算稅課收入實際收入超收達460.7億元，占歲入比重自99年度起已恢復7成以上。

(三) 稅課收入持續成長

稅課收入實徵數較預算數超徵，且稅課收入實徵數持續成長；100年度全國內地稅實徵數為1兆6,076億元，較預算數超徵523億元；較99年度實徵數增加1,313億元(成長8.9%)。

三、當前與未來重要工作

財政部未來除廣續推動國庫、賦稅、關政及國產等方面業務的多項興革措施外；另規劃於三月中旬成立「財政健全小組」，透過密集開會方式，並廣邀產、官、學、民意代表及社會團體凝聚社會共識，針對財政與賦稅制度進行改革，以落實 馬總統「公平正義」、「量能課稅」之課稅原則。

陳院長在聽取劉部長簡報後表示，劉部長已針對財政部未來整體施政方向已提出整體構想，期許財政部在劉部長的領導下，會有一番新氣象。院長並做出下列裁示：

- 一、各界對於籌劃中的「財政健全小組」寄予厚望，財政部應就相關議題邀集產、官、學、社會團體共同研討，凝聚社會共識研提可行方案後推動實施。
- 二、健全財政除稅收議題外，財政支出部分亦須考量，財政健全小組應研討相關議題，邀請行政院主計總處參與，研提摺節經費之具體建議。
- 三、財政部提出之公共債務法、財政收支劃分法修法，請政務委員邀集相關單位溝通協調，期能在立法院本屆會期內順利通過。
- 四、賦稅改革可跨部會規劃辦理，就相關部會業務做整體評估考量；另配合e世代的施政，希望財政部廣續擴大推動電子化的便民服務措施。
- 五、積極辦理國有不動產的清理活化作業，排除非法占用，並配合政策需要，透過國有土地清理活化小組之研議，加強國有土地之運用。

陳院長對於劉部長及財政部全體同仁的努力與表現表示肯定與感謝，期勉財政部在劉部長領導下，持續辦理各項興革措施，使財政更健全、賦稅更公平。

財政部100年廉能表現，獲民眾肯定！

財政部政風處/股長 林家琦

財政部業務經緯萬端，涵蓋財務、稅務、關務、國產等四大領域，各項業務均與人民食衣住行財產權益息息相關，為能營造廉能環境，本部長期來持續進行各項業務之興利除弊作為。

為確實瞭解民眾對本部暨所屬機關（構）廉能之評價，並蒐集對本部推動廉能政策與防範貪瀆不法之興革建議，本部100年委託臺灣透明組織協會，以文獻分析、電話訪問及焦點座談會方式辦理廉能指標民意調查，調查對象為海關相關業者、記帳業者、地政士、承租戶、酒製造及公益彩券業者，並於100年9月20日至10月3日辦理電話訪問，完成有效樣本1,844份。另於100年10月29日至11月12日間邀請接受電話訪問之人員或公會代表辦理5場次焦點座談會。

本次調查結果顯示，受訪者對本部所屬機關整體「服務品質」

表達正面看法者達85.8%，「行政效能」則有80.8%，「清廉評價」更高達97.1%，並有99%的受訪者表示最近一年內沒有關說、請客招待、送紅包及送禮物給本部所屬機關公務人員的經驗。

分析近3年受訪者對本部清廉度、服務品質及行政效能多持正面看法，雖99年正面看法略降，但100年則已顯著提升，尤以行政效能提升10.7%最佳，清廉度提升6.9%次之，服務品質則略升1.4%，顯見本部暨所屬機關（構）近年在廉能方面的努力，已漸獲民眾的肯定與支持。

另，法務部101年2月公布「100年臺灣地區廉政指標民意調查」指出，在24類公務人員中，「稅務稽查人員」清廉評價由99年第4名降至第8名，「海關人員」則由第14名提升至12名，顯示稅務機關清廉度尚受肯定，而關務部分則須持續努力。



財政部長劉憶如上任記者會 說明當前財政重點工作

財政部秘書室/科長 陳勇勝

新任財政部劉部長憶如與徐政務次長仁輝於2月20日下午率同黃常務次長、國庫署凌署長及賦稅署許署長召開上任首次記者會，藉由上任首次記者會的機會與媒體記者多認識，並表示未來將秉持與媒體記者保持良好互動關係，讓財政部所推動的各項財政改革過程公開、透明，使民眾對於財政改革方向及內容更加瞭解並放心，進而給予財政部高度肯定與支持。

劉部長致詞表示，財政部非“財稅部”，所以在還沒就任以前，就可以看到社會比較關切在賦稅改革工作上面，透過媒體所呈現出來的議題就是社會大眾所關心的，財政部涵蓋稅改及財政改革這兩方面，現在大家對稅改有非常多的期待，由於財政部負責及承擔的業務是財政，所以財政健全是根本，經過歐債的風暴以後，我國政府的財務狀況看起來並無倒債危機。國家財政狀況是一個非常重要的議題，平常我們說，如果一個國家有赤字，會經常發生的稱為循環性赤字，也就是說當景氣不好時，政府的歲收就會比較少，亦即政府從企業或個人收到比較少的稅，相對政府支出，尤其是社會福利支出，也會比較高，所以收入比較少，但支出比較多，這個國家可能就會有財政赤字風險；如果赤字只是暫時性的，也就是當景氣不好的時候赤字比較高，景氣恢復時赤字就慢慢的化解，因此大家也比較不擔心這種所謂的循環性赤字，自從幾次金融風暴以來，我們看到世界上很多的國家所面對的問題不單純像以前這種循環性赤字，而是面臨結構性赤字，結構性赤字表示縱使景氣回復，原規劃要增加的支出卻仍無法減下來，每年赤字就不斷累積，造成驚人的龐大債務；另也許有些產業外移等因素造成稅收減少，所以政府收入還是減少，故當景氣回復時，赤字還是沒辦法解決，這就是所謂的結構性赤字問題。

部長並表示，以國家長遠發展來看，落實馬總統黃金十年提出財政要健全的目標，首先必須關注我們國家財政的狀況到底是如何？如果呈現赤字，是屬於哪一種情況，有多少比例是屬於結構性的？有多少比例是屬於循環性的？這是需要進一步深入研究的題目，在這樣的情況之下，考慮到整個國際的大環境，與2008年成立賦改會時的狀況不一樣，當時成立賦改會時雷曼債券都還沒爆發，後來不但爆發了雷曼事件，全球經濟亦快速衰退，後亞洲又快速的回溫，臺灣甚至創下10.7的經濟成長率。雖然亞洲經濟復甦，但歐洲跟美國的經濟情況卻仍不令人滿意，所以在這整個國際經濟環境的變遷下，我們認為在當初賦改會所討論許多的議題，實有必要考量在這麼大的國際環境變化下，再重新把當初所討論的部分議題，在當今的時空背景之下再檢討。另政策方向要怎麼訂定，財政部考慮成立這樣一個小組會議，大家也好奇在問名稱到底是什麼？以前為財改或賦改會，接下來訂的名稱就跟黃金十年理念所提到財政要健全的願景相似，因此搭配這樣一個理念，初步規劃成立「財政健全小組」，財政是兩方面的，有收入、支出，財政部負責管收入，主計總處負責支出面，要談財政健全跟個人、企業都一樣，一定是收、支之間的搭配，很多人說臺灣現在的稅收占GDP比率太低，只有12點多，但這數字太低不是光看收入面而言，收入有多少，另一方面不要忘掉支出是多少，需要搭配來談。因此，財政部成立財政健全小組是行政院底下一個架構，財政部已經報行政院，並獲得陳院長的支持與肯定，過去2個禮拜期間，個人還有徐次長請教民意代表及學者專家，如何建構溝通平台能夠讓該小組議題凝具社會共識，以利共同討論，並期最快在3月中旬，能夠成立財政健全小組，透過該小組密集開會討論，決定哪些財政及稅改議題應列為優先推動，並希望透過很多分組討論，邀請各界代表參加，希望在9月時能具體推動實施，基本上對於財政跟稅制的改革，個人期望透過這樣的方式去運作進行。

部長進一步表示，馬總統跟陳院長都提過，對於稅制改革的原則是公平正義，社會對於這個呼聲非常大，大家都聽到了，馬總統



並且一再指示改革必須符合社會公平正義，到底什麼叫公平正義？簡單講就是「量能課稅」，能夠貢獻社會多一點的人，大家就期待他能多一點的貢獻，這就是符合公平正義的一個原則，只是我們也注意到在公平正義的租稅原則之下，我們課徵的對象，不管是個人或企業，將會影響到經濟行為，但不要忘记個人和企業都是政府創造經濟動力最主要的來源，如果政府的理想是一種方向或作法，倘該方向或作法企業在短時間沒辦法承受，或配套措施做的不夠完整，恐影響企業外移，進而影響國人所得及就業，這並不是大家所樂見的，因此在這整個財政改革過程裡，肯定是一個很艱難的工作，到底怎麼拿捏，必須凝聚多數人的意見，以循求社會共識，這件事情非常重要，也是財政部主要推動的方向。

部長並藉由記者會機會表示，有些人看到李前部長任內所推動的營所稅從25%降到17%，甚至有人稱呼他為減稅部長，其實稅率跟稅收不見得是一樣，李前部長所推的25%降到17%是減稅率，然依最新資料顯示，稅率調降以後營所稅是增加的，且增加將近800多億元，這數據就像一個企業如果產品單價降價，客戶、買家隨即增加，整體營收自然增加，這樣的結果是生產者跟消費者雙贏，去買東西的人單價比較便宜了，從店家的角度收到的錢比較多，所以在研議任何稅制改革的時候，必須特別強調這一點，就像營所稅案例，稅率調降，政府的稅收反而增加的雙贏局面。因此，特別利用上任記者會機會，把這例子舉出來，營所稅稅率調降不僅增加營所稅，很多企業也因此願意增加投資，創造更多就業機會，所以營業稅、所得稅，都是往正向發展，今天看到經濟成長率在提升，跟這些都非常有關係，希望以後外界在檢視各種稅制改革的時候，能夠看全面，而不是看單一稅率調升或調降等等。

財政部未來除了致力於外界所關切的財改及稅改議題外，亦須塑造一個全功能服務性的政府，賦稅跟所有民眾密切相關，財政部其他業務亦跟大家日常生活息息相關，對於一些跟民眾切身相關的，財政部將盡其所能去推動便民、利民工作，如近期廣續推動的電子發票，希望大家能夠多多利用，帶給使用者更多的方便性，期達節能減碳、節省蒐集紙本發票及兌獎時間，盡量運用電腦的便利性，讓我們生活更便利；同樣地，目前很多公股銀行，有很多便民的政策性任務，如對中小企業或個人都有很多政策性方面的協助；另對於微型企業，亦就是一個人或者是兩個人所開的小店戶，也能透過銀行服務的角度，盡量規劃一些能夠多為企業或民眾服務的方向邁進。整體而言，政府是替大家服務的，希望民眾能給予財政部更多的支持與鼓勵。

100年賦稅收入概況與結構變動

財政部統計處/約聘研究員 楊子江

壹、前言

自98年國際金融海嘯後，景氣復甦力道強勁，99年我國經濟成長率達10.72%，創下歷史新高，而後雖因歐美等國主權債務問題影響，全球經濟成長放緩，惟我國100年經濟成長率仍保有4.04%，致賦稅收入延續上年成長走勢，再創歷史新高，以下謹就各稅目變動及結構作簡要分析。

貳、100年賦稅收入概況

- 一、較上年大幅增加1,424億元：100年全國賦稅收入為1兆7,646億元，較99年大幅增加1,424億元(+8.8%)，主因景氣回升，所得稅稅收大幅成長所致；若與預算數相比，則超徵687億元，為金融海嘯以來連續第二年超徵，預算達成率為104.1%。
- 二、所得稅增加金額居冠：以稅目別來觀察，因所得稅具有遞延之效應(99年所得於100年申報)，受惠於99年景氣復甦，企業獲利大幅增加，雖營利事業所得稅企業適用稅率原25%，調降至17%，但營利事業所得稅仍增加815億元、綜合所得稅亦增加383億元，兩者合計增加1,198億元，占總增加金額比重八成四。
- 三、民間消費熱絡，消費稅系同步增加：營業稅、貨物稅、關稅等消費稅系，同樣受惠於景氣回升、民間消費持續熱絡、車市買氣上揚等因素影響，呈現穩定成長，營業稅增加157億元、貨物稅增加141億元、關稅增加68億元。
- 四、遺贈稅及證交稅較上年減少：遺贈稅因上年有大額遺贈稅案件，比較基期較高，故減少167億元，證券交易稅則受歐美等國主權債務問題延燒，影響投資人信心，致股市交易清淡，減少106億元。
- 五、特種貨物及勞務稅首次開徵：自100年6月1日起開徵之特種貨物及勞務稅，針對不動產短期交易與高額消費貨品及勞務課稅，自實施以來至12月，為國庫貢獻22億元，也達成抑制房市短期投機炒作及維護租稅公平之目的。

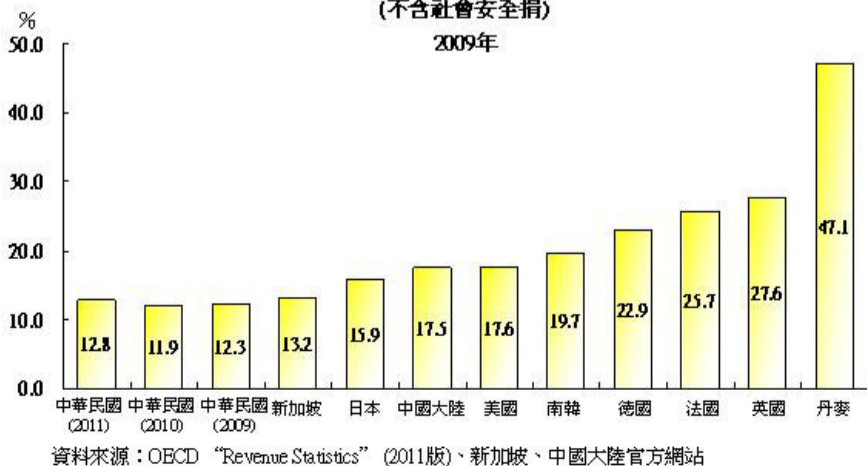
表一、100年賦稅收入變動

稅目別	賦稅收入	較上年		超(短)徵數	預算數	達成率	稅目別	賦稅收入	較上年		超(短)徵數	預算數	達成率
		增減數	增減率						增減數	增減率			
總計	17,646	1,424	8.8	687	104.1	土地稅	1,420	56	4.1	113	108.6		
稅課收入	17,040	1,381	8.8	597	103.6	1.地價稅	634	3	0.5	37	106.2		
關稅	963	68	7.6	73	108.2	2.土地增值稅	786	53	7.2	75	110.6		
所得稅	7,102	1,198	20.3	328	104.8	房屋稅	595	13	2.2	21	103.6		
1.營利事業所得稅	3,672	815	28.5	755	125.9	使用牌照稅	554	13	2.5	14	102.5		
2.綜合所得稅	3,430	383	12.6	-428	88.9	契稅	126	-12	-8.5	-6	95.3		
遺產及贈與稅	237	-167	-41.3	14	106.4	印花稅	94	5	5.1	5	105.6		
貨物稅	1,649	141	9.4	119	107.8	娛樂稅	17	0	1.9	0	103.0		
菸酒稅	447	1	0.3	-46	90.6	教育臨時捐	0	0	-	0	-		
證券交易稅	940	-106	-10.1	-204	82.2	金融保險營業稅	238	22	10.2	20	109.2		
期貨交易稅	59	13	28.6	10	121.5	健康福利捐	346	-2	-0.5	48	116.1		
營業稅	2,839	157	5.8	157	105.8	特種貨物及勞務稅	22	22	-	22	-		

參、賦稅負擔率

賦稅負擔率為賦稅收入占國內生產毛額(GDP)之比重，可表示一國國民其賦稅的負擔程度，也可作為衡量政府財政的穩健程度指標。2009年我國賦稅負擔率為12.3%，與新加坡相近，低於日本之15.9%、南韓之19.7%，OECD各國中以丹麥為最高，達47.1%；我國賦稅負擔率2010年降為11.9%，2011年升為12.8%。

圖一、賦稅負擔率 (不含社會安全捐) 2009年



與各國比較，我國賦稅負擔率相對偏低，惟我國稅課收入占各級政府歲入淨額(含特別預算)之比重尚屬穩定，99年為74.0%，100年稅課收入占各級政府歲入預算數(含特別預算)為73.8%。

肆、稅收結構變動

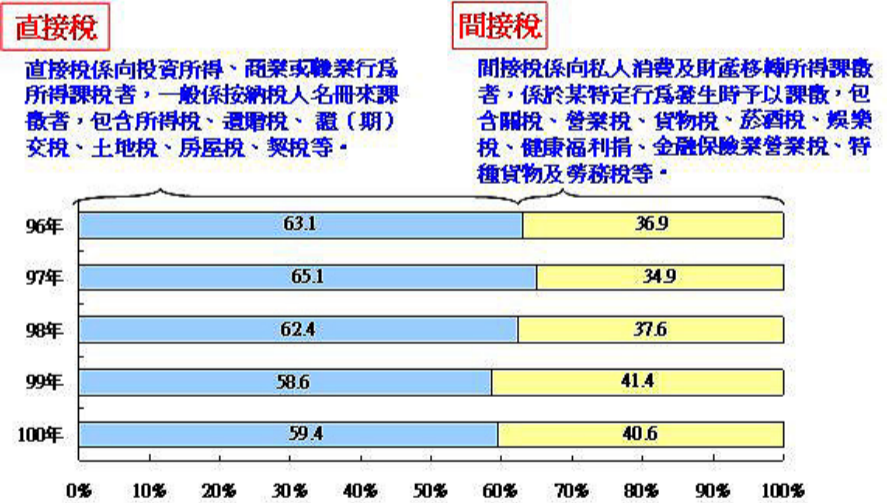
- 一、消費稅系所占比重，五年上升3.7個百分點：按照OECD稅收分類，將各類稅收分為所得稅(含營利事業所得稅、綜合所得稅、土地增值稅)、消費稅(含營業稅、貨物稅、關稅、菸酒稅、使用牌照稅、娛樂稅、健康福利捐等)、財產稅(含遺贈稅、證券交易稅、期貨交易稅、地價稅、房屋稅、契稅、印花稅)等三大稅系來觀察，我國所得稅系所占比重雖因遭逢金融海嘯衝擊影響而下滑，惟隨景氣逐漸復甦，100年已升至44.7%，高於99年之40.9%；消費稅系則穩定成長，比重呈增加趨勢，由96年36.4%升至100年40.1%；財產稅系歷年來變動較小，100年占15.2%。

圖二、國內依三大稅系別結構分析



- 二、間接稅所占比重，五年上升3.7個百分點：就世界稅制改革趨勢而言，係朝向提高間接稅比重，因間接稅具有普遍性、稽徵較便利。而我國直接稅歷年比重皆占6成左右，受到金融海嘯所累，99年所得稅大幅減少，致直接稅比重降至58.6%，100年始回升至59.4%。

圖三、國內直間接稅結構分析



伍、結語

歐洲國家主權債務問題仍未解決，美國財政問題隱憂猶存，各國預測機構紛紛下修今年全球之經濟成長率，行政院主計總處預估我國今年經濟成長率為3.85%，低於去年之4.04%。另就上市及上櫃公司獲利情形觀察，100年第1季至第3季稅前淨利相較於99年同期減少幅度達26.2%，恐影響營利事業所得稅之成長，雖101年起1月起，軍教人員薪資所得將恢復課稅，可望擴大稅基，但所得稅是否能延續100年成長走勢，仍需持續觀察。由於汽車銷售持續看好，民間消費未減，主計總處預估今年民間消費成長2.72%，預期消費稅系可望延續去年增勢。另一方面，今年春節過後股市交易熱絡，亦有助於證交稅之徵收。101年全國賦稅收入預算編列達1兆8,225億元，較100年賦稅收入增加579億元(+3.3%)，預期全年稅收持續成長。

參加亞洲稅務行政及研究組織 (SGATAR)

第41屆年會會議報告：國際會計準則-議題及影響

財政部賦稅署/稽查 胡仕賢
財政部臺北市國稅局/股長 葉楊銘

- 一、時間：2011年11月21日至25日
二、地點：馬來西亞沙巴(Sabah)州卡藍布奈尼士渡假村飯店(Nexus Resort & Spa Karambunai, Kota Kinabalu)
三、主題：國際會計準則(International Financial Reporting Standard, IFRS)一議題及影響(Issues and Concerns)

四、出國報告內容：

(一)前言

1. 我國會計制度及一般公認會計原則

- (1)我國會計制度設有專法規範，企業會計事務之處理係依據商業會計法、商業會計處理準則規定，上開法規針對重要會計事項如資產、負債等訂定原則性規範；未規定部分，應依一般公認會計原則規定辦理。一般公認會計原則之訂定，係由財團法人中華民國會計研究發展基金會(以下簡稱會計基金會)負責訂定。
- (2)公開發行公司之財務報告係依據證券交易法相關法規編製(如證券發行人財務報告編製準則)，其規範之會計處理以我國一般公認會計原則為基礎，配合法令規定等加以訂定。

2. 近年來財務報告制度之改變

長久以來，我國會計準則以美國聯邦會計準則委員會(Financial Accounting Standards Board, FASB)之準則公報為基礎，再參酌我國法律環境、經濟發展與資本市場之成熟程度加以訂定。隨著國際會計準則日益完備，我國會計準則逐漸改以國際會計準則為主軸，於1999年開始朝向國際會計準則接軌邁進。目前國內一般公認會計準則之訂定，密切配合國際會計準則之發展，持續增修財務會計準則公報，例如金融商品、資產減損、股份基礎給付、保險合約等會計處理準則，使國內會計原則與國際會計準則漸趨一致，除投資性不動產之會計處理尚未訂定，農業、礦產資源探勘及評估之會計處理因國內較不適用而未訂定外，我國財務會計準則公報內容已大致涵蓋國際會計準則相關公報。

(二)我國實施國際會計準則情況

1. 因應國際會計準則

鑑於直接採用國際會計準則為國際資本市場之趨勢，行政院金融監督管理委員會(以下簡稱金管會)於2008年11月成立「推動我國採用國際會計準則專案小組」，規劃以直接採用(Adoption, Full Adoption)方式，全力推動我國會計準則與國際會計準則接軌，並於2009年5月14日發布採用國際會計準則之推動架構。

2. 實施歷程

- (1)採用方式：由會計基金會逐號翻譯國際會計準則，並經一定之覆核程序後發布，作為企業編製財務報告之依據。
- (2)實施範圍及時程：
- A. 第一階段：
- (A)上市上櫃公司、興櫃公司及金管會主管之金融業(不含信用合作社、信用卡公司、保險經紀人及代理人)，應自2013年開始依國際會計準則編製財務報告。
- (B)自願提前適用：已發行或已向金管會申報發行海外有價證券，或總市值大於新臺幣100億元之公司，報經金管會核准後，得提前自2012年依國際會計準則增加編製合併報表；依規定無須編製合併報表者，得依國際會計準則增加編製本身之個體財務報告。
- B. 第二階段：
- 非上市、上櫃及興櫃之公開發行公司、信用合作社與信用卡公司，應自2015年開始依國際會計準則編製財務報告，並得自2013年開始提前適用。
- (3)附註揭露：提前於財務報告附註揭露採用國際會計準則之計畫及影響。公司為因應採用國際會計準則編製財務報告，應訂定採用會計基金會逐號翻譯國際會計準則之計畫，且成立專案小組負責推動，並依下列規定於採用之前2年度財務報告揭露相關事項：
- A. 第一階段採用之企業：應於2011年度、2012年期中及年度財務報告中附註揭露採用國際會計準則之計畫及影響等事項。

- B. 自願提前適用之企業：應於2010年度、2011年期中及年度財務報告附註揭露採用國際會計準則之計畫及影響等事項。如於2011年以後始決定自願提前採用國際會計準則編製財務報告者，應自決定日後之2011年期中及年度財務報告附註揭露相關事項。
- C. 第二階段採用之企業：比照上開方式於採用之前2年度財務報告揭露相關事項。

3. 因應國際會計原則之稅務處理

- (1)稅法規定與財務報表相關，但兩者目的不同：
- A. 財務報表與稅法規定之目的不同，前者強調提供投資人作經濟決策之資訊，偏重以公平價值評估企業之財務狀況；後者則強調兼顧稅收、租稅公平及效率等目的。
- B. 我國營利事業所得稅申報與財務報表之關連性，與大部分國家相同，所得稅申報與財務報表彼此相關。採用國際會計準則後，上開報表是否仍彼此密切相關為一重點，兩者若相關性高，其優點為財務報表轉換為所得稅申報之處理成本較低，較易進行報表分析，缺點為稅法需隨時配合財務會計變動而修正，另財務會計以公允價值衡量之未實現損益可能衍生課稅疑義。部分國家採行獨立之所得稅申報系統，公司所得稅申報完全依稅法規定而設，與財務報表無關，因此稅法較無需配合財務會計修正，相對穩定，惟缺點是企業除編製財務報表外，需另行維持一套稅務申報之帳務處理，稅務遵循成本較高，且財務報表與稅務申報報表彼此無交互參考價值。
- (2)我國因應導入國際會計準則之稅務處理原則：所得稅法係兼顧租稅公平、效率及稅務行政等目的訂定，營利事業無論依國際會計準則或國內一般公認會計原則編製財務報表，辦理所得稅申報時，均應按所得稅法相關規定進行帳外調整。無論是否採行國際會計準則，應以不影響依所得稅法計算之課稅所得額及實質租稅為原則。然而，企業會計原則轉換之潛在成本可能影響自由市場機制，因此，如何消弭首次轉換者租稅負擔及轉換成本，研究可行之縮小財稅差異規定，是我國刻正努力之目標。

4. 問題及議題

- (1)未分配盈餘課稅問題：我國所得稅法第66條之9規定，係以營利事業當年度依商業會計法規定處理之稅後純益為準，減除各項依法限制分配、已分配等項目計算未分配盈餘，據以加徵10%營利事業所得稅。採用國際會計準則之盈餘與上開未分配盈餘基礎不同，部分學者指出，採用國際會計準則後兩者差異有擴大趨勢，我國刻正研究修正未分配盈餘計算基礎。
- (2)保險業之負債準備問題：我國保險業對於未來可能理賠之重大事故，依據相關法令可認列負債準備及費用，申報所得稅時亦得減除，惟依據國際會計準則規定，不得將未來可能理賠之負債準備認列為負債。故採用國際會計準則後，上開提列之負債準備需轉列保留盈餘，衍生該等未予課稅之負債準備應平衡課稅之議題。我國刻依相關數據分析影響，研擬最佳解決方案。
- (3)國際財務報導準則第9號「金融工具」實行問題：銀行業對於部分金融資產(如持有到期之債券)需重新估價或重新分類，可能導致其資產價值縮水，甚至影響股價持有疑義。目前已研擬延後適用國際財務報導準則第9號「金融工具」之可能性。
- (4)推行不易：我國企業慣用具有明文規定之會計原則(Rule Base)，對於改用國際會計準則所採用之原則性規定(Principle Base)並不容易。許多人認為國際會計準則存有解釋空間，另針對可能加重會計人員責任亦存有疑義。綜上，推動國際會計準則為一項艱鉅工作。

5. 未來展望

資本市場全球化已是一股不可擋之潮流，資訊公開為證券市場健全之基石，故公開發行公司應及時、公正及充分公開財務、



業務資訊，供投資人作為決策依據。而財務報表通常係投資人或股東據決策之重要工具，為加強國際間企業財務報告之可比性，我國會計準則與國際會計準則接軌，乃刻不容緩之工作。

稅務機關在會計原則接軌過程應該扮演輔助角色，俾利企業順利轉換會計原則，相關人員堅定不懈之態度乃關鍵因素，摒除遲疑，全力投入配合，才能加快接軌國際會計準則。在會計教育面，不論學校或一般大眾，都須持續栽培，此外，宣導是我國目前及未來最重要的任務。

(三)SGATAR各會員體目前實施國際會計準則所遭遇問題及工作重點

1.前言

(1)會計制度及財務報表架構總覽

多數會員體針對財務報表製作，已有因地制宜之會計制度及法令規定。會計制度建立係當地會計準則委員會職責。部分會員體設有專業權責單位控管會計準則之實施情形。大部分會員體財務報表係根基於一般公認會計原則。

(2)財務報表架構之改變

- 隨著國際經濟活動進化，對於高品質、透明及一致性之財務報表需求，與日俱增。因此，大部分會員體隨之採取趨近國際會計準則或全面採用國際會計準則之作法。
- 自2005年開始，多數會員體雖已決定全面採用國際會計準則，然因國內政經因素關係，大部分會員體採取逐步與國際會計準則接軌之方式。大部分會員體全面採用國際會計準則之時程係訂於2012至2019年間。
- 許多會員體發現中小企業實施國際會計準則有其困難，因而放寬中小企業無須採用國際會計準則。

2.國際會計準則

(1)因應措施

- 各會員體已盡其所能熟稔國際會計準則規定，部分會員體與利害關係者討論其潛在影響之因應作為，或設立專責團隊(甚至包括納稅義務人)處理因應國際會計準則事務及評估國際會計準則所帶來之影響。部分會員體針對解決可能稅務問題設計概要藍圖。
- 許多會員體之會計準則訂定單位已免除或簡化中小規模企業有關採用國際會計準則義務。企業或稅務單位已體認國際會計準則日益複雜之規定。
- 各會員體亦發表多項關於員工訓練及實施適當制度或程序因應之意見。多數會員體之租稅稽徵風險系統配合國際會計準則更新。當納稅義務人採用國際會計準則時提供其相關建議及解釋。
- 部分會員體之會計準則訂定單位必須翻譯國際會計準則。會計專業及稅務人員之技能提升為已採用或預計接軌國際會計準則會員體當務之急。
- 部分會員體採用美國一般公認會計原則，對於如何在美國一般公認會計原則及國際會計準則間取得平衡，尚需投注額外心力。
- 許多會員體積極從事與其他國家諮詢合作關於國際會計準則之發展及對企業財務報表影響等事宜。部分會員體亦積極與其他國家，就國際會計準則之影響和發展進行雙邊和多邊諮商。

(2)實施(導入)過程

- 導入國際會計準則過程通常費時耗力，少數會員體一步到位。在導入過程中，對於財務報表使用人產生不確定性乃無可避免。
- 部分會員體對於不同行業採用不同導入方式，或訂定計畫藍圖提供接軌國際會計準則之預定實施方向。部分會員體導入國際會計準則是一漫長過程，部分會員體僅採用一部分國際會計準則。
- 導入國際會計準則必須一次調整鉅額資產負債項目，且產生部分新資產或負債項目。
- 須與相關學術機構或其他政府組織合作或協調，確保順利接軌。
- 部分會員體已採行修正版國際會計準則以因應現時或以後導入國際會計準則所需。部分會員體之大型國際會計事務所，因具備國際會計準則專業知識，於導入過程中扮演主導角色。

(3)衍生稅務問題

- 潛在議題包括：資本弱化(資產減損問題)、移轉訂價規定(影響跨國之可比性)、金融商品(公允價值評價)、合併報

表或連結稅制及前期損益調整事項(導入過程中產生許多錯誤更正)。

- 部分會員體對於租稅事務，採用法定主義或法律形式，而非會計準則之概念，因此並無顯著衍生稅務問題。其他會員體提及租稅規定會影響會計結果。對於以財務報表為課稅基礎之會員體，國際會計準則顯著影響企業課稅基礎之計算。
 - 部分會員體之納稅義務人提出應配合國際會計準則修正稅法規定及申報書相關表格之需求，減少徵納雙方大幅增加之行政成本，而相關修正亦需考量稅收減少之影響。部分會員體提及應減少導入過程相關問題及轉換成本。
 - 許多所得及費用科目認列有重大變化，影響相關科目課稅方式；資產之重估價與減損、無形資產、開辦費之處理亦造成影響。許多納稅義務人對於長期工程採國際會計準則之完工比例法相當感興趣。
 - 財務報表及稅務報表編製目的存在差異，因此使用歷史成本或謹守稅法規定是產生最少稅務問題之方法。
 - 部分會員體就特定稅務問題採用與國際會計準則一致之規定，例如：金融工具(股份除外)及交易股票，此意謂因應導入國際會計準則需進行大量之稅務調整處理。
 - 多數會員體規定需就財務報表及稅務申報書間之差異，額外揭露資訊或調整事項。採用國際會計準則之爭議，未來可能持續增加。
- (4)議題及影響
- 會員體提及正在解決之某些項目會計處理之議題與影響，摘述如下：
- 國際會計準則對金融工具不適當之重分類所產生之課稅影響。
 - 國際會計準則持續不斷且重大之改變，例如：租賃及保險。
 - 運用公平價值將影響財務報表之可靠性，例如綜合損益表中所含非屬損益之其他以公平價值衡量項目。
 - 金融商品損失認列規定及長期工程合約收入認定之改變。
 - 分階段採用國際會計準則造成財務比率比較之困難，如：償債能力。
 - 租稅法定主義使租稅相關申報成本大幅增加。
 - 盈餘如何計算對部分會員體而言，爭議漸增，其中，越來越多時間性差異對稅收產生影響。
 - 稅法規定若未修正因應，部分國際會計準則之過渡調整項目可能需課稅，該準則新加入之費用認列方式如：退休金計畫或股份給付計畫等，亦產生稅務影響，另有會員體產生未分配盈餘課稅之議題。
 - 部分會員體提及外匯匯率計算議題；國際會計準則無法忠實表達部分行業之資產及費用；對於移轉訂價之關係人交易產生相關問題。
- (5)未來展望
- 所有會員體均進行部分國際會計準則重大修正，相關稅務議題將持續觀察，例如：租賃、金融工具、避險會計等。部分會員體針對中小規模企業實施簡化之會計準則，降低遵循成本。
 - 部分會員體持續嚴密監控其市場經濟及社會經濟進步情形，相關變動之影響將適時反映至會計法律及相關規定。
 - 所有會員體強調提升會計專業人員及稅務人員之訓練及專業知識。
 - 多數會員體提及應增進國際會計準則國際性整合及參與國際會計準則制定，與國際合作相互學習及聯繫，方能與國際發展一致。
 - 有國際會計準則翻譯問題之會員體，刻與相關人士尋求解決方法。
 - 某會員體現行課稅基礎並未依據會計準則，其課稅基礎之任何改變需尋求整體稅法修法以為因應。尚未採用國際會計準則之會員體，其相關財務報表及稅務規定亦需修正因應。
 - 部分會員體審慎考量修正現行稅法以因應國際會計準則；保留現存工作小組(包括外部利益相關者)持續觀察國際會計準則發展。另部分會員體表示其需觀察國際會計準則與美國會計原則之競合情形。
- (6)研討結論
- 多數會員體瞭解與國際會計準則接軌有助於全球化之商業需求，並著手進行配合上開需求修正財務報表相關規定。
 - 多數會員體藉由與納稅義務人等相關人員協商方式處理相

關議題。部分會員體與大型企業就風險控管及實施方法，達成共識。

- C. 初期導入國際會計準則或正計劃接軌之會員體，刻努力改善會計相關法規及訓練會計專業人員，並加強會計實務及準則之國際交流。
- D. 各會員體均需評估國際會計準則未來改變趨勢衍生之稅務問題。尚未導入之會員體，在可預見未來勢必採行部分國際會計準則規定。
- E. 多數會員體未來可能考慮使用國際會計準則之規定作為部分項目之課稅基礎。對於稅務上依國際會計準則認列收入及費用之影響，需持續觀察該等法院判例。
- F. 所有導入國際會計準則之會員體均體認納稅義務人及稅務機關均增加相關成本及複雜度，並考慮減少財務會計與稅務之差異。
- G. 各會員體瞭解參與國際會計準則訂定之重要性，以確保及時跟進。
- H. 所有會員體承認對於稅務人員持續訓練及教育之重要性。
- I. 各會員體瞭解與相關人員合作研商因應國際會計準則相關稅務議題之重要性，另藉SGATAR各會員體專業知識及實務經驗之分享合作及經驗學習，有助建立實質雙邊租稅合作。

(四)結論

邁向國際化資本市場，接軌國際會計準則為必然趨勢，惟財稅差異擴大之租稅議題油然而生，各會員體均持續觀察評估相關議題之影響，以兼顧稅法目的並適度縮短財稅差異為目標，審慎因應修正相關規定。另稅務行政面則應加強教育訓練及宣導工作。本項議題各會員體之經驗交流，對於瞭解此議題之現況、問題及因應方式，甚有助益，亦可作為我國研提因應政策之參考。

五、後記

本次會議與SGATAR 16個會員體各國代表交流，在此與讀者分享一些有趣的討論，純屬個人觀點，如有冒犯，還請見諒：

(一)與大陸國稅局代表討論到同酬不同工的情形：

在北京國稅總局任職的孫麗，認為北京與河北省的物價差距很大，北京每個稅務員的案量，遠比河北省的稅務員多，所以北京的人員流動率一直居高不下。她認為大陸的稅務員薪資應該要考慮到物價水準及城鄉差異，適當地調整加給的差額，才能解決這個問題。

(二)與新加坡財政部代表討論到稅務人員招募問題：

新加坡的代表陳培堅，她的口頭報告時間正好是規定的15分鐘，讓主席頗為驚艷，認為她準備充分。在會議舉行的那幾天，看她不斷的與各會員體代表推銷她們的管理課程，讓我感覺到新加坡的公務員雖然待遇很好，其實還頗有業績壓力的。印象中最深刻記得的是新加坡居住者證明申請是很迅速的：可以直接打電話申請。因此，我猜新加坡政府部門的人員組成，應該也是有效率吧？所以，我問她新加坡的公務員是如何招募的。她的回答雖然可以預期，但還是讓我驚訝：「其實我在大三就已經被政府招募，大四就已經知道自己會在哪个部門上班了」。這種人才招募的速度真的是很令人驚嘆。是不是每個新加坡的公務員，在大學時期都沒有玩樂呢？恭喜她回國後確定升任Tax Specialist。

(三)與日本財政部代表的溝通情形：

日本代表是一位看起來很年輕的課長石藏晉也，在他口頭報告被我的問題考倒後（當然我事後有以精美禮物賠罪），我試著私底下跟他討論我的問題，才發現真的是無法溝通。連紐西蘭籍的主席也一度在會上請各會員體代表，幫忙他了解日本實施IFRS的情況（另一位代表保井久理子也是無法溝通）。我覺得日本真的需要好好研究他們在溝通成本上的問題。不過，他們送給各國代表的禮物是我認為最經濟的—1片精美的OK繃。會不會是311海嘯過後財政吃緊的原因呢。

(四)與澳洲稅務局代表討論到澳洲的教育問題：

澳洲的代表是(即將升官為Director的)Margaret Lavrencic，她在開會前一週才知道自己被指派參加這個議題。來會場前她幾乎天天熬夜寫報告。當我問她被指派參加這個會議，是否有任何好處時，她回答：「除了榮譽什麼都沒有(Nothing but honor)！」真是令人感動與佩服。除此之外，我對她的專業知識及稅務觀點也是極度贊同。

不過，當我們談到高等教育的時候，意見就相當分歧了。她建議人人都要唸碩博士；原因是現在出生率很低，就學人口不斷下降，高等教育的師資顯然是浪費的，如果大家都不唸，那麼學校一定會倒閉。另外，維持高等教育的師資，也可以吸引外國學生來就讀，增加外匯收入。我問她如果醫學系學生人數太多，導致醫生供過於求怎麼辦？她樂觀的回答：「那就外銷」。回答的很妙，也許言之有理，但是我認為她會這麼想，是因為她先生是大學教授。

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

●行政院陳院長蒞部巡視，期勉財政更健全、賦稅更公平

行政院長陳冲於2月21日由副院長江宜樺、秘書長林益世及政務委員管中閔等官員陪同視察財政部業務，並由劉部長率本部所屬機關首長向院長簡報財政概況及當前重要工作，陳院長在聽取劉部長簡報後，除就籌劃中的財政健全小組、公共債務法與財政收支劃分法修法、國有土地之活化運用及電子化的便民服務措施等事項裁示外，並期勉本部在劉部長的領導下，持續辦理各項興革措施，以達成財政更健全及賦稅更公平之目標。

●100年度公益彩券發行成果

公益彩券去(100)年度銷售金額達899.5億元，為公益彩券開賣以來，除初期曾達最高峰990億元外之次高金額，其銷售所創造之盈餘約235億元，較99年度成長10.59%，該盈餘分別用於補助國民年金、全民健康保險準備及分配予地方政府運用於社會福利支出，對於落實政府照顧弱勢族群及挹注社福財源等方面，皆有極正面之助益。另公益彩券之經銷商以具工作能力之身心障礙者、原住民及低收入單親家庭為優先，100年底之經銷商人數達27,000餘人，有效發揮促進弱勢族群就業之功能。

●101年度廣續辦理稅額試算服務

財政部去(100)年實施稅額試算服務新措施，由於申報步驟簡單，民眾只須繳納稅款或回復確認，即完成申報，有超過162萬申報戶使用，今(101)年仍將廣續辦理，相關書表預計於今年4月25日前寄發，個人如有地址異動情形或不想適用本項服務，可於3月15日前向國稅局提出申請，惟民眾於以後年度如需稽徵機關再提供本項服務，僅須於欲適用本項服務之當年度申請期間(2月15日至3月15日)向國稅局申請即可。另為進一步提升服務品質，今年新增免費電話語音回復確認服務及平板電腦、智慧型手機上網回復確認等便民措施，以提供民眾更為便利之申報繳稅環境。

●臺法海關合辦打擊仿冒交流研討會

財政部關稅總局於今年2月21日與法國海關及經濟部智慧財產局共同舉辦「臺法反仿冒交流研討會」，與會人員包括海關查緝關員、經濟部智慧財產局及內政部警政署保護智慧財產權警察大隊之代表。透過本次國際研討會的密集研討與經驗分享，除能強化臺法海關間之情資交流，共同打擊仿冒不法事件外，對於落實我國政府保護智慧財產權政策，以及提升海關官員之專業知能與查緝技巧等方面，都有相當程度助益。

●合作開發臺中軟體園區，提升國有土地運用效益

國有財產局積極推動大面積國有土地開發業務，主動提供臺中市大里區國有土地6.7公頃與經濟部加工出口區管理處合作開發臺中軟體園區。該園區預計於101年6月底前提供廠商進駐開發，總投資金額為80億元，除可創造150億元年產值及提供5,000名就業機會外，並能建構軟體產業聚落，發展臺灣軟體產業黃金三角(南港軟體園區、臺中軟體園區及高雄軟體園區)，達成營造產業良好經營環境及提升國有土地運用效益之雙重目標。

●合作推動產業招商，繁榮地方經濟

國有財產局針對新北市之地區特性，提供淡水遊憩區及樹林產業專用區國有土地，與新北市政府合作推動遊憩與科技產業招商。該兩招商案預估總投資金額24.58億元，可提供1,500名就業機會，並挹注公庫14.2億元(含權利金及租金)。其中淡水遊憩區國有土地面積共約2.2公頃，以設定50年地上權方式提供廠商興辦創意設計旅館與經典藝術市集；另樹林產業專用區國有土地面積共約4.6公頃，以出租方式(租期20年，最長可延至50年)配合臺北地區科技雙軸帶發展，引進新興重要性策略產業。未來，國有財產局將持續選列適當國有土地，提供予地方政府合作開發，以促進地方產業發展，繁榮地方經濟。





人民陳情案件因應之淺見

財政部臺北市國稅局/科長 高淑敏

壹、前言

施政滿意度是現代化政府執政的最重要指標，因此政府的施政目標除了勵行行政革新、加強便民服務外，仍須重視人民的心聲。隨著社會知識程度與生活品質日益提高，人民不僅要求政府能提供具體完善建設，更期盼政府可提供更高水準之公共服務，尤其是稅務機關與民眾接觸頻繁，關係密切，稅務工作已由稽徵導向轉為服務取向，因此稅務工作表現之良窳，除直接影響人民對政府的印象與觀感外，亦間接影響民眾對納稅義務履行的意願，是以，除需加強稽徵工作外，更要提升服務品質。人民陳情案件之處理係為民服務的重要環節，處理過程是否迅速、妥適，將直接影響民眾對機關施政形象之觀感。

貳、陳情案件之範圍

歷年來，各地區國稅局均致力於推行各項為民服務工作，提升服務品質及重視民情輿論，進而化解民怨、紓解訟源，期能圓滿達成稽徵工作。為妥善蒐集和處理民情輿論，均建立多元化民眾意見反映管道及陳情管道，適時及有效率解決民眾反映或陳情意見，並透過專人專案列管及追蹤分析，以了解各單位受理人民陳情案件之處理成效，期以未來更能提升相關改革目標。

加強為民服務，有效處理人民陳情案件，以提高行政效率，保障陳情人權益，各地區國稅局依據行政院訂頒之「行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點」訂定各局之處理人民陳情案件要點，轉發所屬單位遵照辦理。依前開要點，人民陳情案件範圍包括：有關稽徵業務行政措施之興革建議及法令修正之建議；行政違失之舉發或行政上權益之維護或對已確定案件請求救濟者；請求解除出境限制或撤銷禁止財產處分或假扣押者及其他申訴案件等項目。各單位處理人民陳情案件應本合法、合理、迅速及確實原則辦理，期以最短的時間辦結，處理期限雖規定最短為15天，最長為30天，惟目前各局辦理人民陳情案件除因案情複雜或有特殊原因未能於期限內辦結外，大部分案件均能於規定處理期限內辦結。

參、陳情案件之控管規範

順應資訊化及網路化時代來臨，政府各機關已積極推動各項業務之網路化及數位化；為落實電子化政策，除受理民眾以函件、言詞（電話及櫃台）、傳真等方式陳情外，民眾亦可透過電子郵件陳情，以線上查復相關問題，即時化解民眾之誤會或不平。各地區國稅局受理民眾書函方式，主要來源包含有總統府、行政院、財政部、其他機關及自行收文。或透過總統府信箱、行政院院長信箱、財政部部長信箱及各地區國稅局各類信箱（局長信箱、分局長、主任信箱、稅務信箱、政風信箱）等，及利用「納稅義務人反映意見表」陳情。依陳情方式的不同，通常依照下列程序處理案件：

- 一、民眾意見書(意見箱)：定時派人前往查看意見箱，彙整各單位民眾意見書。
- 二、書信陳情：陳情書信（包含傳真、電子郵件）寄至各機關單位，應有統一收案處理規範依循。
- 三、電話陳情：處理陳情電話應注意電話禮儀，記錄陳情實錄，可直接於電話中處理時，應立即處理，無法馬上處理者，留對方通訊資料，待處理後回覆。
- 四、現場陳情：立即至現場了解案情，緩和個案情緒並與適當回應，必要時安排會談場所，傾聽陳述，於合理情況下依對方要求給與安排，協助解決困難。

各單位受理人民陳情案件，均係由公文自動管理系統列管，對於案件承辦過程及辦理結果，均利用電腦管考，以利追蹤管制。陳情案件依業務性質分別訂定處理期限，最長不得超過30日，如未能於期限內辦結者，亦依規定先以定型稿函復陳情人。每月將未辦結案件通報各單位主管，加強督促，並針對未結案件，業務單位主管說明其原因；另對於民眾抱怨陳情案件之處理及回復情形，亦列入為民服務不定期考核檢查項目，藉能環環相扣，務期使承辦單位主管及承辦人員對於處理人民陳情案件之審慎及重視。

肆、處理陳情案件之淺見

處理人民陳情案件，各單位均訂定有「處理人民陳情案件要點」及相關作業手冊如「人民陳情案件之管制、統計及分析」等，規範各級主管及承辦人員自應遵照辦理外，個人淺見認為下列幾點或可供參考，茲臚述於后：

一、建立承辦人員正確觀念

為期有效處理人民陳情案件，提高行政效率，應建立承辦人員對人民陳情案件之正確作業觀念，重視陳情案件之處理時效，落實管制作業，充分發揮管制效果，確保人民陳情案件處理績效。

二、落實陳情案件控管處理

隨著網際網路的便捷與普及，納稅義務人透過網路陳情案件（約占人民陳情案件60%），或查詢稅務疑難問題，或表達抱怨申訴案件亦相對增多；如係屬人民陳情案件，各單位承辦人員皆應掌握案件進度，儘速回復。管制人員應依據相關之處理人民陳情案件要點確實登錄建檔管制，以有效發揮資訊化服務的效能。

三、加強稅務訊息宣導

為圖使人民陳情案件減少，宜加強稅務宣導，使民眾快速取得稅務相關訊息，利用網路科技及大眾傳播媒體，適時傳遞最新法令、政策及稽徵措施。目前人民陳情案件類別中，以行政上權益之維護占總件數比例最高。為求課稅更為公平合理，使納稅義務人心悅誠服繳稅，稅務同仁在稽徵業務審查時，宜主動加強與納稅義務人事前溝通，委婉說明法令依據，以保障納稅義務人權益，並能設身處地為納稅義務人著想，化解徵納雙方紛爭。

四、妥善進行溝通協調

就處理稅務案件而言，稽徵過程遇有爭議事項，尤應審慎查證，減少納稅義務人事後陳情，落實便民服務。各單位對於承辦人員及課（股）長與納稅義務人間，如遇雙方見解分歧，雖經溝通仍無法獲得共識，以致未能順利完成稽徵任務之案件，應即依據各地區國稅局訂定「處理稅務申訴案件協談作業」相關規定，進行面對面協談，增進徵納雙方意見溝通協調機會，以化解歧見。此外，納稅義務人亦可透過「納稅人申訴中心及申訴熱線電話設置作業要點」或「局長、分局長及稽徵所主任與民有約實施要點」規定之方式，申請會見局長、分局長及稽徵所主任，以盡力發掘事實真相，協調解決稅務爭議，提升徵納雙方和諧關係。

五、強化滿意度調查機制

為瞭解納稅義務人對稅務單位受理人民陳情案件之滿意度，不論是以何種管道陳情，均有滿意度意見調查機制，但通常回收率均極低，如何有效提升滿意度意見調查回收率，為亟思突破之瓶頸。透過網路陳情案件所占人民陳情案件比率高達6成，可於網站各類信箱增加滿意度意見調查回復功能，且針對網路陳情案件舉辦行銷（抽獎）活動，鼓勵陳情人回傳滿意度意見調查資料，應是可期獲得改善的強化方式。

伍、常見棘手陳情案件及因應方式

處理陳情案件之常見棘手問題及因應方式，約可分為下列幾點：

- 一、民眾對權責機關認知不清楚的陳情：民眾不瞭解案件受理之權責隸屬機關，或習慣找上一級機關或層級最高的機關反映。因應方式：遇到民眾誤向非權責機關陳情案件，依規定受理機關應協助函轉，為避免引發另一陳情案件，即到即辦；非屬承辦業務，轉請主管機關處理時，應告知進一步資訊，如電話、網站、行政救濟管道。
- 二、同一事由一再的陳情：權責機關已就陳情人事由答復，惟陳情人不滿意答復內容或其問題仍未獲解決，仍以相同事由一再陳情。因應方式：處理人民陳情案件應依法行政，回復態度更應親切誠懇。如仍一再陳情時，應委婉告知，

將依相關規定不予處理。

- 三、匿名或不具名的陳情：民眾所舉證項目、地點或內容不明確時，常需再予聯絡，甚或未署名或聯絡資訊，致無法即時了解案情協助解決問題或澄清事實，造成民眾對政府處理案件態度及作法誤解。因應方式：依據陳情要點規定可不予處理；實務上多予處理，可以建立確認信機制（電子郵件）；建請民眾留下聯絡方式（口頭申請）。
- 四、內容不符事實或屬於私權糾紛的陳情：陳情內容各式各樣、五花八門，常見利用公權力以檢舉方式報復，往往無具體事證或與事實不符，或因私人恩怨而惡意攻擊、匿名檢舉等，甚至有民眾以個人的私權部分或其應盡義務，要求公權力介入處理等。因應方式：務須以審慎態處理查證，若涉及私權糾紛，應明確告知非公權力處理範圍，儘可能協助或告知解決途徑。
- 五、陳情人態度不理性：陳情人常因不清楚法令或不瞭解機關權責，致產生誤會，在未獲即時處理時，常以威脅口氣或情緒性謾罵，尤以遭處罰緩之情形最常見，導致問題失焦，造成承辦人困擾。因應方式：以同理心對待，耐心聆聽的態度，委婉告知處理情形或其他可能解決途徑。如現場陳情人有違反公共安全之行為，應視情況通知駐衛保全人員協助處理。
- 六、例假日之群眾陳情活動：陳情群眾通常是無理性組織之團體，在少數人有意挑撥刺激下，如不能妥善處理，容易發

生陳情群眾強行進入政府機關、擅闖辦公區域等情形，甚至演變為聚眾脅迫、滋擾抗爭等脫序行為。因應方式：通知由相關單位派員至現場瞭解陳情群眾之訴求或接受陳情書為原則；因故無法聯繫上其主管或承辦人員時，可由政風室或警衛人員先代為接受陳情書，於上班日再交由相關單位處理。如發生聚眾脅迫、滋擾抗爭等脫序行為，宜由政風室通知有關單位依法令規定處理。

- 七、陳情案件處理時限規定各異：各機關視業務性質，分別訂定處理期限，因處理期限不一致，造成機關時效管制之困擾。因應方式：除訂定標準作業流程外，對於案情簡單者，落實分層負責；案情複雜者，則建立追蹤查詢機制或主動告知辦理情形。

陸、結語

人民陳情案件是民眾傳達心聲，也是蒐集民情的管道之一，其處理結果展現政府的效率與服務，各行政單位應重視人民陳情案件所表彰的深層意義。對於人民陳情案件應秉持「真誠、效率、同理心」的原則，在面對陳情的民眾時，應基於同理心以真誠的態度聆聽他們的問題，受理陳情案件後，也應儘可能有效率地把民眾的問題妥善處理好，讓民眾感受到政府的用心，期能滿意政府的服務品質。



去(100)年12月某日下午5時許，○○報關公司陳先生以很急的口吻來電說道：「男哥，我現在正在貨櫃場，剛剛接到公司的通知，尚有一份出口報單確定無法在5點前放行，我要申請加班，我騎機車很快就會到海關了，能不能等我10分鐘」，我回答說：「我自己開車，可以等你，不要急，路上貨櫃車多，注意行車安全」。為兼顧業者能在海關辦公時間內完成申辦加班之程序需求，並達便民服務之目標，臺中關稅局（以下簡稱本局）承辦員便極力思索，力求想出簡化方案，最後新方案終於出爐了，並經1個月的試辦後，成效良好，業者申辦家數已達250家，並一致給予支持與肯定，這對該承辦員是一莫大的鼓勵。

本局為簡化通關程序、節省業者成本，並增進為民服務品質，凡星期一至星期四之出口通關案件，如因事實需要，須延長通關時間至下午6時者，自101年2月1日起，免遞送書面申請書、免敘明報單號碼，並免逐案提出申請，改由本局主動提供申請書表供業者登記申請，本局即可指派適當人力留守處理。

新方案試辦期間，本局同步進行現場服務滿意度調查，各家報關業者都認為該新措施「簡政便民」，茲分別以報關業的觀點(彙總各家報關業的說法)及海關方面，臚列此一簡化措施的好處如次：

- 一、節省紙張用量及費用：過去每家業者每日申請加班者，須提一份申請書(並應敘明報單號碼)，如每日有20家業者提出申請，則須檢附20份申請書。倘遇突然狀況，欲增加申請案件者，則須再檢附申請書補提申請，長久以來，浪費業者紙張用量及紙張費用不貲。該新措施業者免檢附申請書(業者無紙化)，由本局業務二組主動提供

申請加班服務 臺中關稅局響應無紙化

財政部臺中關稅局/股長 賴俊男

申請書表(屬內部文件採用回收紙)，由業者於該書表簽章登記申請。以101年1月份申辦案件250件為例，採此新措施，即可為業者節省250份申請書之紙張用量。

- 二、簡化報關業者申請作業流程及節省申辦時間：報關業者只要知道當日有一出口業者之報單可能無法在下午5點前放行，而須向本局申請加班者，即可直接連絡長駐本局之現場報關人員至業務二組簽章登記申請，嗣後即無須擔憂報單是否遺漏申請、報單號碼是否填具無誤等問題，從此事安、心安、人平安。
- 三、減少本局申辦案件核章次數：過去如每日有20家業者申請，則須檢附20份申請書，而本局須20份逐案核章，該新措施只須核章一次即可，有效簡化申辦案件處理時程。
- 四、有利指派適當人力留守：有關申請加班之業者資料，本申請書表可一目瞭然地呈現，方便統計及加派適當人力，並利控管本局人員加班人數及費用。
- 五、本局所提供之申請書表完全採用回收紙，無需增加額外支出。

綜上所述，採用此一簡化措施，報關業申辦便利、節省時間並節能減紙，海關核章次數減少及行政作業時間縮短，商民、海關互利雙贏。

本局遵循黃次長兼代總局長勗勉暨指示事項：「關務革新提出之各項策進作為，同仁應落實執行，並持續發揮創意，踴躍提出新點子，所謂點子無大小，有用就好，所有工作流程、書表單證都可以再檢討改進…」及關政司王司長勗勉：「要發揮臺中關稅局的精神，所謂臺中關稅局的精神就是組織編制不大，卻有堅強的信心與能力追求卓越。」實施申請加班無紙化服務可說圓滿成功，本局將持續簡化流程，精進服務，追求更卓越服務效能，擦亮海關的金字招牌。



紓壓 · 實踐健康

臺北醫學大學/講師 張維揚

的生活態度

一、個人健康訊息管理：

將個人的身心檢查報告、家族病史、危險因素分析、醫師整合評估報告、健康行為指導，建立成電子病歷，做為個人健康管理之依據。

二、個人健康與遺傳性疾病風險評估

完整的電子病歷，適用於疾病風險評估，透過群組模型分析，獲得各類疾病的危險性評估，使個人及協助建立健康管理模式者清楚地了解個人發展出遺傳性疾病的風險。

三、個人健康計畫及改善的指導

當個人疾病危險因素確認後，健康管理的協助指導者（如醫療人員）即可針對不同的因素計畫個人化的疾病預防與健康行為建立之指導，促使個人能有效地針對自我的需求而實施因應的措施。

如何有效運用健康管理所提供的資訊呢？我們先從了解身心健康的真義談起。

● 身心健康的真義

世界衛生組織(WHO,1948)憲章中曾對「健康」訂出如下的定義：「健康是身體的、心理的及社會的達到完全安適狀態，而不僅是沒有疾病或身體虛弱而已。」

(Health is a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity.) 由此可以了解，健康已不再侷限於身體無病的概念，而是擴及身體、心理及社會的全然安適狀態。在建立健康管理模式前，我們都應該明瞭，個人的認知、壓力、情緒、生活型態、飲食方式、運動與休閒方式、休息與保養等均與個人身心健康息息相關。根據醫界的一項研究指出，危害健康、導致疾病甚至死亡的因素中，不正常的的生活型態佔40-50%，而不健全的健康照護體系則佔10%。因此，我們可以說，對於疾病的預防、健康的促進，其實都掌握在自我的手中。

● 你健康嗎？

研究指出，壓力與疾病有密切的關聯，有70-80%就醫的精神疾病均與壓力相關；而長期活在高度焦慮狀況下的人，死於心臟病的機率，則比平常人多出了4.5倍。一項美國的疾病調查顯示，在所有的疾病中，因壓力所造成的症狀佔了百分之

五十，而每十位受訪者中就有七位表示，他們在工作中感受到壓力；而其中又有43%的人，說他們患有明顯身體與情緒、精力耗弱的症狀。2003年在北京一項白領階級的調查中，亦有類似的報告，員工在過度的工作壓力下，會造成高血壓、心悸、工作滿意度下降、煩躁、焦慮、憂鬱以及工作效率降低、合作性差、缺勤等各種反應。研究一致指出，壓力是造成疾病最重要的因素。當你承受過度的壓力時，你健康嗎？

● 你有壓力嗎？

壓力是指我們的身體在適應不斷改變的環境時，所引發出來身體與情緒正面或負面的效應。一般而言，壓力被視為是一種刺激、反應或歷程。當被視為是「刺激」時，係指將緊張的來源或原因歸咎於外在事件或環境因素，而帶來壓力感受的事件或環境，我們稱之為壓力源。被視為「反應」時，其著重於個人對壓力源所出現的心理及生理反應，我們稱之為壓力狀態(strain)；在心理成份包括個人的行為、思考模式及情緒，比如「覺得緊張、注意力無法集中、負面思考」；生理成份包括各種高張的身體激動(bodily arousal)，如口乾舌燥、胃部緊縮、流汗等。被視為「歷程」時，包括壓力源與壓力狀態及人與環境間的持續互動(interaction)與適應，稱為交流(transaction)。同樣的壓力源，每個人經驗到的壓力狀態及程度並不相同，關鍵在於個人對於壓力源的看法、解釋和個人本身對壓力的因應方式和能力，以及是否有足夠的資源與支持系統。

美國國家科學院2005年公報上公布一項舊金山加州大學的醫學研究小組針對壓力所做的研究報告指出，小組在研究壓力與細胞老化的關係時，發現壓力的確會催人老。嚴重的壓力，例如離婚、失業或是長年照顧在病榻上的親人等情況造成情緒上的不安，可能造成細胞老化。一項針對年輕與中年婦女所做的研究顯示，長年照顧有自閉症或是癱瘓病童的母親其細胞老化較快，體力和外貌都明顯地比生理年齡老。而長久的壓力更使身體的免疫功能減弱，容易感冒。而多項研究均指出，壓力會導致肌肉緊繃、出汗、呼吸急促、血壓上升，或造成心理上的緊張狀態，影響情緒，慢性而長期的壓力則進一步使健康惡化。你正在承受使你容易老化的壓力嗎？

二十一世紀的顯學，即是養生與樂活概念的實踐，以個人健康概念為主體，追求身心靈的整合已成為當世的主流思想。藉由蓬勃發展的傳播媒介，大家都能自各類入口網站，搜尋得知數以萬計的健康知識，在紛擾的政治口水年代，或許，由自身的健康關心起，不啻是最基本的需求與能量的來源。但是，片段的知識，中西雜陳，每段醫療小常識，就有如極珍貴的吉光片羽，卻無法統合為對自身完整的健康管理。因此，讓我們由身心疾病的預防與壓力紓解的方式，導入健康管理的概念，協助大家善待自己，珍惜自己，實踐健康的生活態度，充份實踐樂活的美妙之處。(註：樂活Lohas, lifestyles of health and sustainability)

● 如何做好健康管理？

健康管理是指一種對個人或對人群的健康危險因素，進行全面管理的過程。其主要目的是藉由有效地利用有限的醫療資源，來協助個人或群體達到最大的健康效果。一般醫療機構內的健康管理，在第一階段即是對個人做生理層面的檢測，針對生化及病理檢驗結果，對個人提供身體的狀態報告，做為門診追蹤治療的參考基準。而在多元經營的健檢中心，除一般的生化檢查外，亦配合心理層面的量表檢測與晤談，提供全面性的身心檢查報告，有助於個人對自我心理狀態的了解、身心疾病的預防及健康管理之參考。

健康管理的模式一般包括三個層面：

● 你處在壓力的頂端嗎？

加拿大著名的生理心理學家漢斯·塞耶(Hans Selye)，在從事多項壓力對動物實驗的研究後，將適應歷程所產生的生理反應分為三個階段：

- (一) 警覺期：這是個體對壓力源的初期反應。當我們面臨壓力時，肌肉緊張度、心跳速度、消化、新陳代謝都會有所改變，但是因為一般人會習慣這個感受，而忽略應該適時地調整生理狀態，所以讓警覺期持續下去。
- (二) 抗拒期：一旦我們一直忽略緊繃和焦慮的訊息，壓力就會透過神經系統與內分泌系統，以更強烈的生理變化來提醒我們，像胃潰瘍、代謝異常就是發生在這個階段。
- (三) 衰竭期：當重複發生的壓力已經造成持續性的嚴重傷害，而我們仍忽略抗拒期的訊息，就會耗弱身體的免疫系統與能量，有可能忽然生重病，甚至造成死亡，如過勞死即是發生在這個階段。

警覺期是做預防最好的時機，如長久的肌肉緊繃使得肩頸酸痛、盜汗、心悸；甚至如果已到了抗拒期，如胃發炎、胃潰瘍、大腸激躁症…，就更不能忽略身體的抗議。了解前述的三段適應歷程後，我們應該要增加自己的敏感度，當警覺的訊息產生時，就要隨時提醒自己放鬆肌肉，調適身心狀態，以預防疾病的發生。

● 焦慮是身心疾病的根源

「焦慮」是人們面對壓力時最基本的情緒因素，正常的焦慮是對內在及外在環境壓力所做的有益反應，這些焦慮會隨著各階段的成長與改變，而使我們對自我與生命的意義有著新體會。但是，當焦慮強度、時間都超過一般的反應，或是不尋常的反應時，就會對日常生活功能造成影響。

焦慮的影響在身體方面會出現呼吸急速或困難、心跳加速、頭暈、頭痛、肌肉緊繃或疼痛、口乾、消化不良、腹部不適、失眠、食慾不振等症狀；在情緒方面會感到煩躁、無助、內疚、驚恐；在思想方面，則會產生過度警覺和敏感、思想混亂、不能保持客觀、精神無法集中；在行為方面會呈現手忙腳亂、坐立不安、逃避現實、小動作或採用不健康的減壓方式如吸煙、酗酒來因應焦慮的情緒。當個人因焦慮而提不起勁、感覺失控時，會使個人對自己失去信心、對人際關係產生疏離感。

而現今生活型態改變、工作步調加快、知識暴增，人們的選擇變多了，物質誘惑往往是承受高壓生活型態的族群所無法抗拒的。因此，部份人選擇運用外在物質或行為來釋放壓力，比如瘋狂購物、暴飲暴食、依賴煙酒、甚至接觸安非他命、搖頭丸等毒品，藉由這些行為短暫因應壓力，獲得焦慮感的紓解，但是壓力源其實

並未消除，如此造成惡性循環，使得壓力更為沈重，導致身體機能失調而產生身心疾病。

● 紓壓邁向自我健康管理的重要歷程

世界衛生組織曾對心理健康做了如下的定義：一是身體、智力、情緒十分協調；二是適應環境，人際關係中彼此能謙讓；三是有幸福感；四是對待工作和職業能充分發揮自己的能力，過著有效率的生活。由此可知，如何在這快速變遷的社會環境中，建立良好的社會支持系統，同時培育自身專業素養以適應工作變革的趨勢，才是抗壓的首要基礎。抗壓，不是讓你去抗拒壓力的產生，而是要讓你學會面對問題，解決問題，才能化壓力為助力，讓壓力使你保持在巔峰的狀態；最重要的是，學會調整錯誤的生活態度與習慣，培養正確的紓壓模式，你將擁有更健康美好的人生。

1. 增加彈性，不要一成不變的過生活。

不要活得死氣沉沉，而是要活得生氣盎然。若生活趨於僵化，一旦有任何變化，都可能產生壓力。所以平時就應該隨時為自己的生活製造一些變化，這些都很可能為我們的生活帶來意料之外的樂趣與驚奇；例如偶而可改換上下班路線、閱讀不同種類的書、欣賞不同的藝術、換個餐廳嚐鮮，看看不同的風景。這些看似平凡的一些改變，卻能幫助我們感受生命的豐盈，避免落入僵化思考。而彈性越好，越能適應環境的變化，就越不會執著於過去的經驗，也比較容易接受不同的想法，甚至找出更能有效解決問題的方法，讓明天比今天更好。

2. 落實人生計畫，實現自己想要的生活方式。

每個人都有自己的人生目標，但能否實現，也要看自己是否懂得把握機會，專心致志，以正面積極的態度和持續力去完成該做的事。不過，在過程中也不能把自己繃得太緊，忘了適時放鬆自己。如果在追求目標的途中，不知欣賞沿路的風光，忘記生活才是主要的目的，反倒會抑制了生命的喜悅與活力。

3. 不斷學習專業和生活知能。

現代社會進步快速，知識流通和增加的速度遠遠快於以往，如果不願意努力學習，很快就容易被淘汰，所以不停地學習新知、延伸自己的經驗和能力很重要，唯有如此，才能擁抱未來工作和生活的型態。像過去農業社會的人，日出而作日落而息，只要努力，不用高學歷一樣可以養活自己；而現在不是只靠勞力就可以過好生活。環境變化快速之下，處理生活上很多事物需有的基本常識，卻已是很多人還沒有學習的知識，如果腳步跟不上，各方面發展自然受限，也很難快樂得起來。

舉例而言，現代文明病已經不僅只限於身體疾病，大家熟知的憂鬱症亦為其中之一，但許多人對憂鬱症的了解卻不盡正

確，要治療憂鬱症，除了規則服藥外，心理上的調適和家人朋友的陪伴，才真正有效。很多人以為吃藥就沒事了，其實吃藥並不會解決個人所擔心的問題，只能減緩憂鬱症狀，讓個人做好面對問題的準備，此時家人與朋友千萬不能落井下石，應挺身作為最有力的精神支柱，接納和關心他們才是。

4. 維持良好的人際關係。

良好的人際關係，攸關我們的工作、家庭及社交活動。一個人如果人際關係不好，老是和別人起磨擦，不僅難以得到所渴望的友誼和夥伴關係，生活品質也必然會受到影響。而要維持良好的人際關係，首先要尊重每個人的不同，懂得怎麼待人，常替他人設想，用心聆聽，適時加以讚美，才能有效溝通，避免衝突，擁有和諧的人際互動。

5. 規律的生活作息與良好的飲食習慣。

人的一生有三分之一的時間都在睡覺，睡覺時身體的免疫系統就會進行自我修復，所以睡眠是很重要的。不過，現代人普遍卻有睡眠不足或失眠的問題，除了生活壓力大，所處的生活環境存在太多享樂誘因——如電視、電腦或KTV、Pub等也是造成夜貓族越來越多的原因，據衛生署統計，國內失眠人口已超過兩百萬人。要有健康的身體，一天至少要睡足七小時，而且應盡量在晚上十一點前就寢。以中醫觀點而言，晚上11點至凌晨3點，血液流經肝、膽，此時應讓身體得到完全的休息，否則肝的修復功能受到影響，體力無法恢復，連帶思考能力也會變得遲緩。

除了要睡得好，吃得健康也很重要。在國人十大死因中，惡性腫瘤、腦血管疾病、心臟疾病、糖尿病、高血壓性等疾病等，都是與飲食習慣息息相關。應盡量避免暴飲暴食，少去吃到飽的餐廳，少碰高熱量的速食油炸品，進食以七分飽為目標，並且把握四低一高的原則，即低鹽、低糖、低脂肪、低蛋白質和高纖維的食物，才能增加身體的免疫力，遠離疾病的威脅。

6. 適當的運動。

許多的研究證實，規律的運動習慣不但可以改善個人的心情，更可以有效控制憂鬱症的病情與減少發作的機會。可以找一個最適合自己的運動方式，慢跑也好，散步也行，只要掌握一個簡單的三三三原則，就是每星期至少運動三次，每次至少三十分鐘，讓心跳達到每分鐘130次。可不要以為運動可以零存整付，一個月狠狠運動一次就夠了。重要的是要養成規律的運動習慣，隨時隨地伸展一下筋骨，經常活動絕對要比久久動一次要來得有效。



咖啡雜談

內湖社區大學講師張世勳

近十幾年來，一股令人迷戀的香氣鋪天蓋地的席捲全球而來，讓這古老的飲品彷彿新星般的閃耀在世人的面前，挑動著眾人的味蕾，迷惑著您的嗅覺，令人沉醉其中而無法自拔。

它，咖啡，古荷蘭諺語：「咖啡有兩種美德：一是潤澤、一是溫暖。」。法國外交家塔列蘭曾說：「熬製得最理想的咖啡，應當黑得像魔鬼，燙得像地獄，純潔得像天使，甜蜜得像愛情。」。這個舉目可見的古老飲品如此的刻入您的生活之中，無論快樂、傷心、群聚、獨處之時，不管您是淺啜或是豪飲，它依舊苦澀、酸澀、香氣十足的勾引著您我靈魂的最深處。這個您我熟悉卻又陌生的飲品，就讓我們手捧一杯香醇濃郁的咖啡再娓娓道來吧！

咖啡，它是一種農作物，舉凡各式物種必有一神話般的起源，咖啡亦不免其外。一說是衣索匹亞牧羊小童，無意間發現所養羊群會在夜裡食一紅色漿果，食後精神飽滿、步伐輕盈，是為發現咖啡之始。其後回教僧侶於禮拜期間為防精神不濟，多有沖泡咖啡飲用之例，此應可為咖啡擴張之期。早期咖啡之飲用僅止於非洲及中東地區，時歐洲尚未能一澤咖啡之香，然歐洲初見咖啡之時，因其貌之黑、香之盛、後韻之無窮，還一度被視為是魔鬼的飲料，爾後咖啡館於歐洲各地如雨後春筍般林立於大街小巷間，竟無意間成為了歐洲民主發贖之地呢！

咖啡中所含之物質以現今科學儀器分析，竟多達上千種之譜。咖啡是一種奇妙的東西，在烘焙的過程，會有多樣的物質產生。而在萃取的過程，更會產生不同的奇妙變化。萃取時，水帶出水溶性物質與微量的礦物質，而咖啡因(Caffeine)更是其中的要角，苦味的產生來自咖啡因。酸味來自於綠原酸(Chlorogenic Acid)及丹寧酸(Tannins)，但萃取過度時，過量的丹寧酸又會帶出令人不悅的澀感。烘焙過程使得咖啡生豆中的碳水化合物產生甜味，焦糖化後的糖更加豐富濃郁，但過度焦糖化會使咖啡帶有焦味。熱解會分解豆子的天然成份，形成至少800種新的揮發性芳香化合物(Volatile Components)，這取決於種植、儲存及烘焙條件。亦是不同咖啡具有不同特性芳香味的主因。

大部份的人只要一天咖啡因攝取量不要超過300毫克，原則上對身體是不會有任何的負擔的。至於咖啡因300毫克要如何量出呢？很簡單，如果在正確的萃取下，一杯手工咖啡(約150-200cc)咖啡因約含130毫克，一杯義式咖啡(以一份濃縮咖啡30cc為基底製作者)其咖啡因含量約為60毫克，所以您就可輕易的約略計算出您當天的咖啡因攝取量了。請留意！在臺灣的義式系列咖啡因走美式風格盛裝容器都過大過量，故多以二份濃縮咖啡60cc調製之。

向來以義式咖啡為發源地自居的歐洲人而言，一份精萃的濃縮咖啡(Espresso)就只有30cc，而以濃縮咖啡調製出的卡布奇諾咖啡(Cappuccino)與拿鐵咖啡(Café Latté)，亦僅僅只有150cc與210cc而已。歐洲人認為咖啡是生活的一份子、是流動在血液中的、是在記憶中佔有一席之地的。對於以大杯廉價取勝且毫無品質可言的美式風格義式咖啡來說常為歐洲人所不齒，他們認為這樣又怎能細品出咖啡中最真實複雜的美味呢？

對於飲用咖啡後會有睡不著以及喝咖啡容易引起骨質疏鬆等疑慮，的確，喝咖啡後咖啡因在體內會造成短暫性的精神興奮狀態，但由於咖啡

因為水溶性物質，故咖啡因在體內約4-6小時左右即會代謝完畢，事實上含咖啡因的碳酸飲料、茶及可可內所含之咖啡因可一點也不亞於咖啡哦！且適量之咖啡因對人體可是有著大大的幫助的，它可以促進腸胃蠕動、刺激大腦皮質、擴張血管及利尿，故喝咖啡時需再補充大量的水份，以形成良好的循環，而不是喝咖啡等於喝水哦！至於骨質疏鬆問題，因成人於生長期過後，骨骼中的鈣質本身就會一點一滴的消蝕掉，因喝咖啡而會引起骨質疏鬆問題至今在醫學及科學界尚未有蓋棺之論，適當的運動及適量的攝取含鈣的食物才是保鈣之道吧！且現今科學發現咖啡中所含之抗氧化物及抗癌物質尚在大部份食物之上，與咖啡因造成之睡眠問題比起可說是益處大多於缺點呢！

一般而言，喝的咖啡大致可分為二種，一是手工咖啡，如用手沖濾泡式或虹吸壺器具所沖煮之咖啡，為老饕們的首選，手工咖啡可充份的品嚐出種植地的風土條件及烘豆師的心意，聞起來花香、果香四溢，入喉時苦中帶酸、後韻回甘，有一種飽嚙世間風霜，成熟的大人味道。另一則為義式咖啡機經高壓萃取之義式濃縮咖啡，它的味道更為濃郁飽滿，入口時酸、甜、苦三者平衡且口感厚重，橘香、堅果香、巧克力味層層釋放出來，猶如頭戴面紗半遮臉的熟女，窺視著您那雀躍的心，此為重度嗜咖啡者的最愛，但就因它的濃郁飽滿，反倒教初試者難以一親芳澤，於是乎好事者將牛奶及奶泡兌入其中，產生了拿鐵咖啡與卡布奇諾咖啡，於是熟女回春變成了人人喜愛的鄰家少女，就連平時不喝咖啡者亦能接受之。至於即溶式咖啡及罐裝咖啡便不在此討論之列了。

不論是手工咖啡亦或是義式咖啡，品嚐咖啡最美味的方式不外乎就是「現磨」、「現煮」、「現喝」了，咖啡熟豆從烘焙好的那一剎那隨即迎向美味的旅程，然而這趟旅程卻是無法回頭的單程票，咖啡熟豆與空氣接觸後即會開始氧化並釋放出豐富多變的香氣，與空氣的接觸面積越大，其氧化速度亦隨之越快，故以咖啡豆的方式保存會比咖啡粉的保存會更加來得好些。在沖泡咖啡前再配合沖煮器具，將之研磨成粗細合宜的咖啡粉末，如此方能保有更加豐富的香氣。研磨好的咖啡粉在第一時間內將其萃取出香氣溢滿四方之咖啡液，再倒入已事先溫熱之厚實咖啡杯中至八分滿，然後細細品味時間流動的味道，從滾燙到溫熱再從溫熱變成涼，變的是咖啡會在不同的溫度給予您不同的感受與歡愉，不變的是亙古如昔的美味。

就在我們細細品嚐杯中滋味的同時，在世界的另一端，咖啡的生長國度裡，揮汗如雨的咖啡農們辛勤奮力工作著，以一天不到一美元的收入，努力的培育出品種優良的咖啡樹，以人工的方式採收著一顆又一顆艷紅飽滿的咖啡櫻桃。幸好，咖啡界的覺醒，推動了「公平貿易咖啡」保障了咖啡基本收購價格，將利潤回饋回咖啡農的手裡，以改善咖啡農的生活環境。另又推出了「遮蔭認證」、「熱帶雨林聯盟認證」等等各項認證，用以改善過去因種植咖啡而伐林的陋習，以利生態永續生存之環境，又可保障咖啡農收入及咖啡國經濟，可謂三方得利。在購買咖啡的同時，盡可能的採購有相關認證的咖啡及產品，讓我們在享用美味咖啡的同時亦可為美麗的地球盡一份心力。

Time

就是感動

財政部臺灣省南區國稅局/助理員 翁玲蕙

生活裏如果沒有感動，日子只不過是「一天又一天，一年又一年」週而復始的運轉而已。

小時候，不知道什麼叫感動，國中的日記寫著：「早上七點起床，刷牙洗臉後吃早餐，媽媽忙得不見人影，廚房的餐桌上有一鍋冷冷地地瓜粥，還有一盤煎得金黃的荷包蛋，我沾上醬油慢慢吃，沒人催也沒人趕，吃飽飯後幫媽媽做家事，然後寫我的暑假作業……。」

我們那個年代那來的揮霍？日子在一成不變中長大，青春的歲月有的是時間，我恨不得趕快長大，趕快變成大人，可以穿高跟鞋、可以擦口紅、可以打扮得花枝招展，媽媽說，等我像哥哥姐姐一樣大時，便當就有雞腿、有香腸，還有2塊錢的零用錢。

等我長大了，我的想法也改變了，如果不長大該有多好！

什麼時候我開始懂得欣賞美？開始捕捉大自然的美景？當你汲汲營營的為生計奔波操勞，所有的心思放在世俗的功利上，那有閒情逸緻去駐足流連周邊的景色，記得有一句話是這麼說的：「世界上不是缺乏美的事物，而是缺乏發現美的眼睛」，誠哉斯言，美，在於心念之間，一堆石頭，在別人的眼裏，既平凡又無奇，有些人卻當它是寶；一座宏偉建築，知道它的過往、了解它的歷史脈絡、它的一石一木、它的歷盡滄桑、它的皺紋、它的殘缺、它的斑駁，都是一種復古的回憶。

春有百花，秋有月，夏有涼風，冬有雪，若無閒事掛心頭，便是人間好時節，屬於四時悸動的美景，各有千秋和迷人的一面。

什麼樣的美不是獨佔的？是屬於普羅眾生的資產？「千年的樹、萬載的岩、你我的天，純屬自然，坦開你的心胸，管他誰抱誰！」春天，繁花競妍、萬紫千紅、郊遊踏青、尋花問柳，良辰美景如此，豈能錯過！炎炎夏日，山林裏的知了聲聲蟬鳴，追尋風兒的腳步，倘佯在清風拂面的山野間，看陽光穿透竹林，灑下點點金光，陣陣山風清爽，是樹葉在動嗎？不，是我的心在動。秋天的楓葉山上看得到，「深秋楓紅層層，楓紅裏有我的夢」，落花飄零的秋日，我的夢想長了翅膀。冷冷的冬天，躲在被窩裏取暖？哎，太浪費了，親近山林，奔向原野，流一身汗，深深的吸一口森林的芬多精，聞一聞青草的味道，看變幻無常的山嵐飄過來、飄過去，神秘莫測。山的崇高、山的雄

偉、山的虛縵，吸引著許許多人想要去一親芳澤。

「早安！」在登山的小徑，碰到識與不識，主動微笑招呼，拉近了陌生的藩籬，「加油喔，快到了！」「慢慢來，不要急」、「走到山頂有麥當勞」，在司馬庫斯的神木群步道，年輕小夥子對氣喘吁吁的我說：「大姐，妳好棒！」激勵我繼續向前，部落的頭目騎著越野機車巡山，跟我們寒暄幾句，攀岩時，有人伸出援手，拉著我一步步往上走，溫馨可愛的人情，溫暖了我的心！

一閃一閃亮晶晶，滿天都是小星星，天上的星星閃呀閃，地上的螢火蟲忽明忽滅的，阿里山看星星、賞螢火蟲，住在朋友家的民宿，泡茶、聊天、談八卦，跟幾個知己偷得浮生半日閒，重溫兒時的回憶。雨後的山青翠欲滴，洗過澡的樹林，抖一抖身上的灰塵，顯得生氣盎然，爭先恐後的想要探出頭來。

在歐洲的阿爾卑斯山，坐上纜車，咻一聲，就到了2千公尺的高處，再咻一下，4千公尺了，傑克，真神奇，我征服了山。冰天雪地的高山，放眼望去，除了耀眼的白以外還是一片白。我看到了少女峰、楚格峰、馬特洪峰、白朗峰，峰峰相連到天邊。

德國慕尼黑的啤酒節，體驗嘉年華會的熱情洋溢，年輕男女旁若無人的當街擁抱親吻，人們聚在一起狂歡歌唱，舉起酒杯，乎乾啦！

來到音樂之都奧地利—電影真善美的場景，一望無際的草原像綠色的地毯，風吹草低見牛羊，還有那藍藍的天，白白的雲，我是在畫中嗎？還是從畫中走出來？

走到小橋、流水、人家的杭州、山高水長的雲南，如果說，「印象西湖」是柔情似水，那麼「印象麗江」則是粗獷豪邁了，前者演繹白蛇傳、梁祝以及岳家軍，後者以千軍萬馬的氣勢，澎湃洶湧的來詮釋古時的馬幫，當謝幕時，大家起立鼓掌久久不歇，天空下起絲絲細雨，卻澆不熄觀眾的熱情。

「阿里山的姑娘美如水呀，阿里山的少年壯如山呀…」，在國外秀場，突然出現耳熟能詳的臺灣民謠，那種感覺就像海外僑胞聽到「黃昏的故鄉」勾起鄉愁一樣。

文化中心常邀請國外藝文團體來演出，我印象最深刻的法國管樂團，安可曲居然是桃花過渡，聽著聽著，眼淚不知不覺掉下來了。

下雨啦，冒泡兒啦，青蛙大哥戴草帽兒

啦，雨中漫步是瓊瑤筆下的詩情畫意，雨中的等待更凸顯愛情的堅貞，自古以來，多少賺人眼淚的愛情故事，在戲劇裏上演，最近的國片「帶一片風景走」，講述一位堅毅的丈夫推著罹患小腦萎縮症妻子的輪椅，徒步環島的感人經過，執子之手與子偕老，在這個人情似紙張張薄的時代，能夠相陪相守、不離不棄，已是難能可貴了，在這部片裏，我們看到最真實的人生、最可貴的愛情，沒有比這個更偉大了。

看過一部紀錄片—「老兵的故事」，感人肺腑，50年的相思和等待，舉目無親、孤寂冷清，漫漫長夜，多少午夜夢迴想念爹娘。在開放探親後，老兵一個個回故鄉，少小離家老大回，鄉音未改鬢毛衰；一聲聲「爹娘我回來了！」「兒呀，你買瓶醬油什麼那麼久？」有的看到的是一抔黃土，芳草悽悽，情何以堪？因為戰爭，帶來恐慌、傷亡，百姓流離失所、骨肉手足分散，不只老兵，所有的人都痛恨戰爭。

去過吳哥窟，在風景區的沿路上有殘疾樂團演奏，有的沒有腳，有些失去了手，那是殘酷的戰爭、無情的地雷，讓他們人生走樣、身體變形、生活更艱辛。

世界三大戰爭線當中，柏林圍牆已經倒塌，南北韓38度線至今仍處在冷戰狀態，鮮為人知的第三條線，即是金門。為紀念823特殊的歷史意義，100年8月23日，在金門和平紀念園區，行政院文化建設委員會訂於上午11時舉辦全民「和平發聲」活動，用美好的聲音讚頌和平的可貴，讓世界聽見和平，讓戰爭疤痕化為和平的發響，和平是人類追求永恆不朽的普世價值，希望將過去戰爭中的砲彈轉換為藝術，打造一座與世界共鳴的鐘，是的，「和平」正是我們的嚮往，永遠、永遠……。

臺灣三大民俗盛事，臺北迎城隍、北港迎媽祖、東港迎瘟王；迎神賽會，萬人空巷、陣頭迤邐、家將團助威、鑼鼓鈸咚咚鏘鏘響，神轎經過之地鞭炮聲不絕於耳，媽祖、王爺繞境；風調雨順、國泰民安、五穀豐收、經濟繁榮、安居樂業，虔誠的善男信女匍匐地鑽轎腳，人手一支香和令旗，千里跋涉、不辭辛勞，信仰的力量讓他們忘了病痛、忘了曾經寸步難行，朝聖的路上或者三跪九叩，或者是竹帚淨地，或者是懺悔贖罪，每個人臉上呈現無比莊嚴、虔敬、祥和，那是張令人動容的臉！

有這麼許許多多的感動，使我的人生多采多姿，也讓我的生命充滿了美好！

