



http://www.mofti.gov.tw

中華民國九十年四月二十日創刊 臺灣郵政台北誌字第六四九號執照登記為雜誌交寄 設計印刷 / 加斌設計有限公司 電話 / 02-2325 5500

本期提要

- 參加亞洲稅務行政及研究組織第37屆年會紀實
- 我國所得稅電子化申報作業概論(中)
- 如何提升英文能力(下)
- 參加2007年國際電腦稽核協會國際年會報告(下)
- 海關積極推動優良廠商認證制度
- 來講『烏面撓片不』(黑面琵鷺)
- 參加「第22屆電腦安全應用會議」紀要
- 特考關務班學員心得



參加亞洲稅務行政及研究組織第37屆年會紀實（上）

財政部財稅人員訓練所
組長 / 李心慧



許署長（右）及王所長（左）出席團長座談會

會議源起

亞洲稅務行政及研究組織（Study Group on Asian Tax Administration and Research，以下簡稱SGATAR）成立於1970年，係亞太地區賦稅官員所組成之國際性賦稅研究組織，每年由各會員國輪流主辦年會，相互交換經驗及觀念，並就特定之稅務問題深入研討，其目標在增進會員國間稅務行政制度之改善，追求亞太地區之租稅整合，以建立有助於貿易投資之租稅環境。

該組織目前計有澳洲、中國、香港特別行政區、印尼、日本、韓國、馬來西亞、紐西蘭、菲律賓、新加坡、泰國、越南、我國、澳門特別行政區及巴布亞紐幾內亞等15個會員國（註），為我國少數正式參與之官方區域性國際組織之一。我國係於1996年紐西蘭所主辦之第26屆年會，正式加入該組織成為會員體，其後每年均組團派員參加各屆年會。

SGATAR除每年召開年會外，為增進各會員體經驗交流，自1999年起每年召開工作階層會議（Working Level Meeting），由各會員體賦稅官員就特定議題進行實施近況報告及案例研討等，迄2007年止共舉辦9屆，第9屆工作階層會議係由我國主辦。

此外，為加強各會員體賦稅官員之訓練養成及促進國際稅務合作，該組織於2002年、2004年及2005年分別由馬來西亞、中國大陸及新加坡主辦第1屆至第3屆訓練機構首長會議（Meeting of Heads of SGATAR Training Institutes）；於2003年起分別由馬來西亞、中國大陸、新加坡、我國及泰國主辦第1屆至第5屆聯合訓練計畫（Joint Training Program）。

本次我國代表團所出席之會議為SGATAR第37屆年會，由菲律賓主辦，會議期間為2007年11月19日至22日，開會地點為宿霧市 Hotel Shangri-la's Mactan Island Resort & Spa。本屆年會之進行，包括團長座談會議中各代表團團長聽取SGATAR近期各項會議與聯合訓練計畫辦理情形報告，商議未來各項會議及聯合訓練計畫之主辦，討論新入會規則及新會員之加入申請案等事項，年會亦同時進行三項工作小組分組會議，討論議題包括：第一議題「租稅詐欺之法治與實務（Legal and Practical Issues Related to Tax Fraud）」、第二議題「電子文件/電子交易稅務行政安全及可查核性管理方法（Initiatives Adopted to Manage Security and Audit ability of eDocuments/eTransaction in tax Administration）」及第三議題「基準訂定及產業分析概述（Benchmarking and Industry Profiling）」。

而本人則幸運能夠全程參與規劃安排2007年於我國主辦之SGATAR第9屆工作階層會議，並隨同賦稅

署許署長以及本所王所長，前往菲律賓宿霧市參加第37屆SGATAR年會，並於首長座談會中報告第9屆工作階層會議之辦理情形。

以下謹就代表團於參加第37屆SGATAR年會之參與情形摘述如后。

2007年11月19日（星期日）

本次SGATAR第37屆年會，計有來自13個會員體代表參加，另有澳門、巴布亞紐幾內亞等代表以觀察員身分出席。我國代表團係由賦稅署許署長虞哲擔任團長，南區國稅局邱局長政茂、賦稅署第一組宋科長秀玲、第五組施科長淑惠、第一組賴專員基福、臺北市國稅局陳審核員麗美及財稅資料中心廖設計師婉淑隨同參加；本所王所長耀興及本人則於團長座談會議中，報告我國舉辦第9屆工作階層會議成果。

我國代表團於11月19日抵達馬尼拉國際機場，即由我駐菲律賓辦事處張組長國璋引領辦理轉搭國內線班機至宿霧；至宿霧機場甫出登機門即由菲律賓內地稅務局指派接待人員引領出關，隨後登上專車，並由警車引導前往會議地點（亦即住宿地點）。

會議期間菲律賓內地稅務局對於每一代表團均指派同仁1名，負責聯繫工作及支援各項會議需求。擔任我國代表團之聯絡人係菲律賓內地稅務局宿霧分局的稅務同仁Ms. Lolita Angelina N. Ybanez，Lolita於宿霧機場迎接我國代表，登上專車抵達大會舉辦地點路途中有警車前導以確保代表安全，Lolita和藹可親且為本團詳細簡介會議議程、活動安排及回答我國代表團團員所提出之問題。此外，在會議及晚會期間亦均隨同在旁，適時提供我代表團之必要協助，與我團員建立良好情誼。

本屆年會照往例包括會前指導委員會（Steering Committee Meeting）、預備會議（Preliminary Session）、開幕典禮（Opening Ceremony）、工作小組分組會議（Working Group Discussions）、團長座談會（Head Forum）、起草委員會（Drafting Committee）、全體大會（Plenary Session）及閉幕典禮（Closing Ceremony）。以下就上開會議之進行及重要結論簡述之。

2007年11月20日（星期一）

2007年11月20日上午即開始年會的議程，9時舉行指導委員會（Steering Committee Meeting），由許署長虞哲代表參加，除由各代表團團長自我介紹外，亦介紹第37屆SGATAR年會秘書長（Mr. James Roldan），另會中通過預備會議（Preliminary Session）、大會（Plenary Session）及閉幕典禮（Closing Ceremony）將確認事項之提案人及附議人：

- （1）提名新任年會主席－韓國、新加坡
- （2）議程及計畫－中國大陸、泰國
- （3）確認工作小組分組規則及程序－我國、越南
- （4）工作小組分組主席及報告人－印尼、中國大陸
- （5）起草委員會之會員體及主席－香港、日本

9時大會於飯店內地下一樓Mactan Foyer會場安

排傳統舞蹈表演，祈求大會順利進行。舞蹈進行中，SGATAR 13個會員國團長依序進場，由舞蹈團成員為其戴上桂冠，受到各國與會代表熱烈歡迎，儀式隆重熱鬧，令人感受主辦單位菲律賓稅務局的用心安排。

9時30分預備會議（Preliminary Session）開始，會議進程序及確認事項如下：

- （1）由即將退休之主席（紐西蘭內地稅局局長Mr. Robert Russel）致詞。
- （2）選舉新任之主席（菲律賓內地稅局局長Ms. Lilian B. Hefti）並致詞。
- （3）介紹第37屆SGATAR年會秘書長（Mr. James Roldan）
- （4）確認議程及計畫
- （5）確認工作小組分組規則及程序
- （6）提名（i）工作小組分組主席及報告人（ii）起草委員會之會員體及主席

11時30分進行開幕典禮（Opening Ceremony）。開幕典禮邀請到菲律賓前首相暨財政部長Mr. Cesar Virata與會，Mr. Cesar Virata是SGATAR的創始人之一。在他的即席演說中，他回想起在1970年第5屆東南亞經濟發展財政會議（The 5th Southeast Asian Ministerial Conference for Economic Development -SEAMCED）中成立SGATAR，他也讚揚SGATAR組織促成了亞洲地區賦稅權徵的蓬勃發展。

開幕典禮中接著由主席菲律賓內地稅局局長Ms. Lilian B. Hefti致詞，並由馬來西亞代表團團長Mr. Shahmin Ta Abdullah代表會員向大會致謝。

當日下午1時30分進行工作分組會議（Working Group），本次年會設有3會場同步進行3項工作分組會議（Working Group），各會員代表均應就所屬分組議題提出報告，各分組則預計於11月22日上午完成討論後作成最終報告。本屆年會分組議題為：「租稅詐欺之法治與實務」、「電子文件/電子交易稅務行政安全及可查核性管理方法」及「基準訂定及產業分析概述」。

當日下午6時各會員代表參加大會舉辦之歡迎晚宴，每人由主辦單位派員戴上具菲律賓風格的草帽並繫上圍巾後進入會場，晚會中主辦單位除安排豐盛的海鮮大餐，並安排菲律賓當地不同種族的舞蹈，讓與會人士感受菲律賓人文風情，氣氛熱鬧歡愉。原本大會安排於飯店海灘舉行歡迎晚宴，無奈天空不作美，會議舉辦期間每天一到下午就下起傾盆大雨，期間更曾受颱風外圍環流影響，發布豪雨特報，無法盡情享受當地頗負盛名的燦爛陽光，為一大憾事。

當日下午8時王所長及本人商借該飯店會議室進行簡報之預演，並請大會資訊技術人員測試及整合簡報檔案，俾於次日團長會議順利報告第9屆工作階層會議辦理情形。

註：澳門特別行政區及巴布亞紐幾內亞係於本（第37屆）年會正式加入SGATAR組織成為會員體

續下期

我國所得稅電子化

財政部財稅資料中心 / 科長 周子元

申報作業概論(中)

以下將分「綜所稅」與「營所稅」兩部分，分別摘錄申報年度94與95年之間卷調查結果。

1.申報年度94、95年「綜所稅」問卷調查結果

94年度綜所稅共回收3,450份問卷，經扣除無效問卷後，共有3,291份有效問卷，其中曾撥打0800客服專線共394件、未曾撥打0800客服專線共2,897件。

95年度綜所稅共回收4,105份問卷，因欲與去年滿意度做比較分析，爰依照問卷填寫日期、時間截取前3,291份有效問卷，其中曾撥打0800客服專線共303件、未曾撥打0800客服專線共2,988件。

以下依此二年度之報告內容，就其1.樣本基本資料分析、2.個人特性與滿意度之分析、3.滿意度與排名分析、4.曾撥打、未曾撥打0800客服專線兩類群體對電子申報滿意度之差異分析，以及5.半開放式問項之統計分析之分析結論，摘述如下：

（1）樣本基本資料分析

（1.1）全體樣本基本資料分析

94年度：樣本年齡層多集中在31－40歲（39.62%）；教育程度則以高學歷者居多（累計大專（含）以上學歷者佔了78.67%）；職業方面則以製造業（22.09%）、服務業（20.81%）、軍公教（14.55%）所佔比例最高；使用網際網路的經驗以五年至十年（含）為最多（41.54%）；而持續使用網路報稅的比率頗高（累計二次（含）以上者佔了63.60%）。

95年度：樣本年齡層多集中在31－40歲（41.81%）；教育程度則以高學歷者居多（累計大學（專科）以上學歷者佔了87.06%）；職業方面則以製造業（21.12%）、服務業（16.77%）、軍公教（16.26%）所佔比例最高；使用網際網路的經驗以五年至十年（含）為最多（48.34%）；而持續使用網路報稅的比率頗高（累計二次（含）以上者佔了63.45%）。

整體而言，兩年度之全體樣本基本資料分析相仿。但95年度樣本年齡層為21-30歲者，佔了38.35%，比94年度（為28.81%）大幅提升，顯示95年度使用網路報稅的年齡層較94年度降低。

（1.2）曾撥打0800客服專線樣本基本資料分析

94年度：曾撥打0800客服專線的樣本以女性居多（68.53%）；年齡層多集中在31－40歲（41.88%）；教育程度則以大專（含）以上最多（累計大專（含）以上學歷者佔了79.95%）；職業方面則以服務業（27.41%）、製造業（21.32%）所佔比例最高；今年第一次使用網路報稅的比例則有21.57%。

95年度：曾撥打0800客服專線的樣本以女性居多（58.42%）；年齡層多集中在31－40歲（44.22%），而21－30歲者佔了33.99%，較94年度大幅提升（94年度為20.30%）；教育程度則以高學歷者最多（累計大學（專科）以上學歷者佔了87.13%）；職業方面則以服務業（19.80%）、製造業（19.14%）所佔比例最高；使用網際網路的經驗以五年至十年（含）為最多（45.54%）；今年第一次使用網路報稅的比例則有37.62%（94年度為21.57%）。

整體而言，95年度曾撥打0800客服專線的本樣本年齡層較94年度降低、且第一次使用網路報稅的比例較94年度提升。

（2）樣本特性與滿意度之分析

（2.1）全體樣本特性與滿意度之分析

該研究主要調查受訪者對「宣導作業」、「申報作業流程」與「整體使用滿意度」等三大類衡量項目之意向。調查之個人特性包括：性別、年齡、教育程度、使用網際網路的經驗、曾經使用過網路報稅的次數等5項。

94年度：研究結果顯示，以顯著水準0.05來看，除了民眾的性別對宣導作業、申報作業流程、整體使用滿意度沒有顯著的差異以外，其餘各項個人特性（包括：年齡、教育程度、使用網際網路的經驗、曾經使用過網路報稅的次數等4項）對網路報稅的宣導作業、申報作業流程、整體使用滿意度均有顯著的差異。

95年度：研究結果顯示，以顯著水準0.05來看，民眾的性別對宣導作業、申報作業流程、整體使用滿意度沒有顯著的差異；民眾的年齡對申報作業流程、整體使用滿意度沒有顯著的差異；而民眾的年齡對宣導作業有顯著的差異；民眾的教育程度對宣導作業、申報作業流程、整體使用滿意度沒有顯著的差異；民眾使用網際網路的經驗與曾經使用過網路報稅的次數對宣導作業、申報作業流程、整體使用滿意度有顯著的差異。

根據此兩年度的研究結果比較，本文粗略歸納：「性別」對宣導作業、申報作業流程、整體使用滿意度應是「沒有顯著的差異」；但「民眾使用網際網路的經驗」與「曾經使用過網路報稅的次數」對宣導作業、申報作業流程、整體使用滿意度「有顯著的差異」。

而此兩年度的研究結果亦顯示，民眾對於三大衡量項目的各問項滿意度排名前4大有一致性結論，分別為：使用網路報稅可以節省報稅時間、明年會繼續使用網路報稅、可以很容易取得網路報稅軟體、舉辦抽獎活動或教育訓練會增強使用網路報稅的意願。

（2.2）曾撥打0800客服專線樣本特性與滿意度之分析

94年度：研究結果顯示，以顯著水準0.05來看，民眾的年齡對申報作業流程有顯著的差異；民眾使用網際網路的經驗對整體使用滿意度有顯著的差異；民眾曾經使用過網路報稅的次數對整體使用滿意度有顯著的差異；其餘各項個人特性對網路報稅的宣導作業、申報作業流程、客服滿意度、整體使用滿意度皆無顯著的差異。

95年度：研究結果顯示，以顯著水準0.05來看，除了民眾曾經使用過網路報稅的次數對整體使用滿意度有顯著的差異以外；其餘各項個人特性對網路報稅的宣導作業、申報作業流程、客服滿意度、整體使用滿意度皆無顯著的差異。

（3）滿意度與排名分析

（3.1）全體樣本之滿意度與排名分析

94年度：研究結果顯示，民眾對於三大衡量項目（包括「宣導作業」、「申報作業流程」、「整體使用滿意度」）的滿意度由高至低依序為「整體使用滿意度」（平均數4.31）、「宣導作業」（平均數4.08）、「申報作業流程」（平均數3.97）。

95年度：研究結果顯示，民眾對於三大衡量項目的滿意度由高至低依序為「整體使用滿意度」（平均數4.25）、「宣導作業」（平均數4.06）、「申報作業流程」（平均數3.95）。

由上述據可見，以全體樣本來看，95年度民眾對於三大衡量項目的滿意度平均數均較94年度略微降低。

（3.2）曾撥打0800客服專線樣本之滿意度與排名分析

94年度：研究結果顯示，民眾對於四大衡量項目（包括「宣導作業」、「申報作業流程」、「客服滿意度」、「整體使用滿意度」）的滿意度由高至低依序為「整體使用滿意度」（平均數4.37）、「宣導作業」（平均數4.09）、「申報作業流程」（平均數3.92）、「客服滿意度」（平均數3.40）。

95年度：研究結果顯示，民眾對於四大衡量項目的滿意度由高至低依序為「整體使用滿意度」（平均數4.09）、「宣導作業」（平均數3.98）、「申報作業流程」（平均數3.80）、「客服滿意度」（平均數2.98）。

由上述數據可見，以曾撥打0800客服專線樣本來看，民眾對於四大衡量項目的滿意度平均數均較去年略微降低。

（4）兩類群體滿意度之差異分析

94年度：曾撥打0800客服專線與未曾撥打0800客服專線兩類群體於三大衡量項目，包括「宣導作業」、「申報作業流程」、「整體使用滿意度」皆無顯著性差異。

95年度：曾撥打0800客服專線與未曾撥打0800客服專線兩類群體於三大衡量項目中，對於「宣導作業」、「整體使用滿意度」無顯著性差異；對於「申報作業流程」有顯著性差異

（5）半開放式問項之統計分析

摘錄此兩年度之調查結論如下：

94年度：

民眾接觸過有關網路報稅的宣導訊息以電視宣導短片與電視新聞報導最多。

民眾下載網路報稅軟體以「財政部電子報稅網站」（38.11%）與「國稅局網站」（35.44%）最多。

民眾今年使用的網路報稅登入方式以使用身分證統一編號加戶號登入（55.98%）最多，其次為使用自然人憑證IC卡登入（33.57%）。

民眾撥打0800客服專線遭遇的問題類別以軟體操作與申報資料上傳最多。

對於0800客服專線仍需要改進的具體建議，民眾普遍反應「電話難撥通」、「服務人員不足」，其次為「服務人員專業能力」。

民眾對使用網路報稅感到滿意的項目以「節省時間」、「簡化報稅流程」為最多。

民眾使用網路報稅遭遇的困擾以擔心資料外洩最多，其次為「需另外郵寄證明文件單據」與「需額外購買讀卡機」。

民眾對於推廣網路報稅的具體做法以「增設網路報稅據點」（例如中華電信或便利商店）最多，其次為「舉辦抽獎活動」。

民眾對於使用網路報稅的具體建議以「防止駭客入侵」為最多。

95年度：

（一）民眾接觸過有關網路報稅的宣導訊息以電視宣導短片（33.15%）與電視新聞報導

- (30.50%)最多。
- (二)民眾下載網路報稅軟體以財政部電子報稅網站(45.73%)與國稅局網站(31.03%)最多。
- (三)民眾今年使用的網路報稅登入方式以使用身分證統一編號加戶號登入(48.98%)最多，其次為使用自然人憑證IC卡登入(40.53%)。
- (四)民眾撥打0800客服專線遭遇的問題類別以電子憑證相關問題(15.89%)、稅務法令相關問題(14.46%)、證明文件單據郵寄問題(13.03%)最多。
- (五)對於0800客服專線仍需要改進的具體建議，民眾普遍反應忙線、打不通、應增加服務人員與多設幾條專線(66.77%)、專業知識不夠(8.54%)。
- (六)民眾對使用網路報稅感到滿意的項目以節省時間(22.69%)、簡化報稅流程(16.39%)、能自動計算最佳申報方式(15.61%)為最多。
- (七)民眾使用網路報稅遭遇的困擾以擔心資料外洩(21.11%)最多，其次為需另外郵寄證明文件單據(16.41%)與需額外購買讀卡機(13.90%)。
- (八)民眾對於政府推廣網路報稅的具體做法以確保網路報稅的安全性與隱私性(21.53%)、簡化憑證申請程式(18.87%)、舉辦抽獎活動(14.92%)、增設網路報稅據點，例如中華電信或便利商店(14.81%)最多。
- (九)民眾對於使用網路報稅的具體建議以希望更好(18.83%)、加強教育訓練課程(9.02%)、提高安全性與隱私性(8.89%)為最多。

由此二年度調查報告可知：民眾對於四大衡量項目的滿意度百分比為：「宣導作業」(95年度表示滿意者有80.47%、不滿意者有3.27%；94年度表示滿意者有76.29%、不滿意者有5.26%)、「申報作業流程」(95年度表示滿意者有66.16%、不滿意者有5.46%；94年度表示滿意者有73.26%、不滿意者有5.50%)、「整體使用滿意度」(95年度表示滿意者有87.70%、不滿意者有2.10%；94年度表示滿意者有85.85%、不滿意者有2.28%)、「客服滿意度」(95年度表示滿意者有17.61%、不滿意者有40.14%；94年度表示滿意者有55.29%、不滿意者有15.28%；95年度表示普通者有42.25%，較94年度之29.43%大幅提升)。

整體來看，四大衡量項目中，以滿意度百分比來看，「宣導作業」、「整體使用滿意度」的滿意度百分比較94年度提升，且不滿意度百分比較94年度降低，可見大多數的民眾肯定使用網路報稅可以節省報稅時間，也對政府機關宣導使用網路報稅表示滿意；而「申報作業流程」滿意度百分比較94年度降低、不滿意度百分比亦較94年度降低；「客服滿意度」百分比較94年度明顯降低、不滿意度百分比較94年度明顯提高。

95年度滿意度降低之原因據該研究之研判，可能與問卷填寫的時間點有關，該研究為求嚴謹，將95年的問卷填寫時間提前至網路報稅期間(民國95年5月1日至95年6月

1日)內，使民眾於使用網路報稅後能馬上填寫問卷，以確切得知民眾使用過網路報稅的第一印象，而94年的問卷填寫時間點為網路報稅結束之後，民眾對使用網路報稅的記憶可能較淡薄，這可能導致研究結果的不同。

因此，該研究研判，95年滿意度較94年降低的原因可能因95年的問卷填寫時間為網路報稅期間內，民眾對網路報稅不滿的情緒直接反應於問卷填答上(尤以「客服滿意度」最為明顯)，故導致95年的滿意度較94年降低，94年問卷填寫的時間點為網路報稅結束之後，民眾對網路報稅的不滿意情緒可能較淡薄。雖然有上述可能之原因導致民眾的滿意度降低，惟仍可待需朝：持續改進「申報作業流程」與「客服滿意度」方向努力之結論。

2.申報年度94、95年「營所稅」問卷調查結果

94年度營所稅共回收1,909份問卷，扣除無效問卷後，共有1,876份有效問卷，其中曾撥打0800客服專線共663件、未曾撥打0800客服專線共1,213件。

95年度營所稅共回收1,849份問卷，經扣除無效問卷後，共有1,824份有效問卷，其中曾撥打0800客服專線共558件、未曾撥打0800客服專線共1,266件。

以下依此二年度之報告內容，就其1.樣本基本資料分析、2.個人特性與滿意度之分析、3.滿意度與排名分析、4.曾撥打、未曾撥打0800客服專線兩類群體對電子申報滿意度之差異分析，以及5.半開放式問項之統計分析之分析結論，摘述如下：

(1)樣本基本資料分析

(1.1)全體樣本基本資料分析

94年度：營所稅回收的樣本以女性(80.28%)的財務會計人員(74.15%)居多；年齡層多集中在31—40歲(41.79%)；教育程度以高學歷者居多(累計大專(含)以上學歷者佔了82.51%)；使用網際網路的經驗以一年至五年(含)為最多(49.36%)；公司行號與代客記帳業者的樣本數比為2:1，其中，今年第一次使用電子申報的比例有33.69%，累計使用電子申報的次數為二次(含)以上者，佔了66.31%。

95年度：營所稅回收的樣本以女性(84.65%)的財務會計人員(85.69%)居多；年齡層多集中在31—40歲(51.26%)；教育程度以高學歷者居多(累計大學(專科)以上學歷者佔了85.36%)；使用網際網路的經驗以一年至五年(含)為最多(44.68%)；公司行號與代客記帳業者的樣本數比為9:1；今年第一次使用電子申報的比例有37.83%，累計使用電子申報的次數為二次(含)以上者，佔了62.17%。

(1.2)曾撥打0800客服專線樣本基本資料分析

94年度：曾撥打0800客服專線的樣本以女性(86.12%)的財務會計人員(83.41%)居多；年齡層多集中在31—40歲(43.59%)；教育程度則以大專(含)以上最多(累計大專(含)以上學歷者佔了84.62%)；使用網際網路的經驗以一年至五年(含)為最多(56.86%)；公司行號與代客記帳業者的樣本數比為2:1；今年第

一次使用電子申報的比例有28.36%，累計使用電子申報的次數為二次(含)以上者，佔了71.64%。

95年度：曾撥打0800客服專線的樣本以女性(89.61%)的財務會計人員(87.81%)居多；年齡層多集中在31—40歲(46.95%)；教育程度則以高學歷者最多(累計大學(專科)以上學歷者佔了84.59%)；使用網際網路的經驗以一年至五年(含)為最多(43.55%)；公司行號與代客記帳業者的樣本數比為9:1；今年第一次使用電子申報的比例有34.95%，累計使用電子申報的次數為二次(含)以上者，佔了65.05%。曾撥打0800客服專線的樣本基本資料分析與94年度資料略有差異。

(2)樣本特性與滿意度之分析

(2.1)全體樣本特性與滿意度之分析

94年度：研究結果顯示，以顯著水準0.05來看，樣本的性別與教育程度對宣導作業、申報作業流程、整體使用滿意度皆無顯著的差異；樣本的年齡與身分別對宣導作業、申報作業流程、整體使用滿意度均有顯著的差異；樣本的職務與使用網際網路的經驗對宣導作業、申報作業流程皆無顯著的差異；樣本的職務與使用網際網路的經驗對整體使用滿意度均有顯著的差異；樣本使用電子申報的經驗對宣導作業無顯著的差異；樣本使用電子申報的經驗對申報作業流程、整體使用滿意度均有顯著的差異。

95年度：研究結果顯示，以顯著水準0.05來看，樣本的性別對宣導作業無顯著的差異，但對申報作業流程、整體使用滿意度皆有顯著的差異；樣本的年齡、教育程度、職務對宣導作業、申報作業流程皆無顯著的差異，但對整體使用滿意度有顯著的差異；樣本的身分別對宣導作業、整體使用滿意度皆無顯著的差異，但對申報作業流程有顯著的差異；樣本使用網際網路的經驗、使用電子申報的經驗對宣導作業、申報作業流程、整體使用滿意度皆有顯著的差異。

(2.2)曾撥打0800客服專線樣本特性與滿意度之分析

94年度：研究結果顯示，以顯著水準0.05來看，除了樣本的教育程度對客服滿意度有顯著的差異以外，其餘各項樣本特性對電子申報的宣導作業、申報作業流程、客服滿意度、整體使用滿意度皆無顯著的差異。

95年度：研究結果顯示，以顯著水準0.05來看，除了樣本的年齡對宣導作業、客服滿意度、整體使用滿意度有顯著的差異；樣本的教育程度對宣導作業、整體使用滿意度有顯著的差異；樣本的身分別對客服滿意度有顯著的差異；樣本使用電子申報的經驗對宣導作業、申報作業流程、整體使用滿意度有顯著的差異以外，其餘各項樣本特性對電子申報的宣導作業、申報作業流程、客服滿意度、整體使用滿意度皆無顯著的差異。



財稅要聞一

部長主持新春記者會 揭示新年度施政重點

財政部秘書室
科長 / 張國賢

財政部於1月10日舉行97年新春記者會，由何部長率同三位次長及各主要業務單位首長親臨主持，會中除回顧過去一年的施政績效外，並對於新年度的施政重點提出展望。

何部長在致詞時表示：回顧過去一年，由於全體同仁的共同努力，已經陸續獲得多項具體的工作成果，例如：積極落實「財政改革方案」相關措施、提升國家資產的運用效能、研擬「財政收支劃分法」修正草案、建構完善財政調整制度、強化債務管理效能，使得政府整體財政收支獲得有效改善。96年度的全國稅收可望超徵約新台幣1,100億元，初步估算96年度中央政府財政收支可達成平衡，是繼95年後連續兩年中央政府財政達成收支平衡。另修正公布多項稅法修正案，以切合社會公平及提升經濟效率；建置完成「營利事業所得稅新電腦選案系統」，提升查核績效。另對自中國進口鞋靴課徵反傾銷稅，以維護公平競爭之貿易環境；乃至在機動調降小麥及小麥粉等貨品之關稅稅率，協助紓緩國內物價上漲壓力等等方面，也都有良好的績效。



English 如何提升英文能力(下)

財政部財稅人員訓練所 教務組前組長 / 唐志明

所謂的主題句（topic sentence）是為回應或支持論句（theme）的原因及理由。很容易造成下列兩個錯誤：a. 容易變成一個論句。b. 論句是不可為事實，但是主題句又常為事實，所以容易混淆困惑。

在提出主題句後接著是要提出相關的事實、數據及例子來支持主題句所主張的理由，事實及數據常較例子具說服力。在引用事實或數據時仍需了解所代表的意義，如此才能正確地的引用，例如：統計數字家貓數量比家狗多，而另一個數據為，養狗的主人比養貓主人多，若不了解此二數據的含意（一人可能養多隻貓）在引用上就會誤判而誤用。

5. Develop the paragraphs (well paragraphs)

基本上在每段都需一個主題句，再由此衍生出細項內容來支持自己的論點。而在各段落間如何分配組織內容，則以文章性質不同而有區分如下：

- 敘事體：即敘述故事文章，或依時間表列介紹文章，可從上到下或由過去介紹到現在或未來。一般朋友間的電子郵件來往大都採此種方式。
- 平衡體：同時介紹兩種或多種的對象，對每種都均衡的提及。通常在商業書信上較採此種方式，介紹自己產品，也同時提及別家產品，給人相關資訊可做判斷。
- 推演體：由一般性開始再慢慢縮小到特定的項目，即由大到小，在醫學報告、學術研究或其他專業報告等大都採此方式表達。

6. Write essay #2 (final essay)

在採用上述組織架構及段落發展等步驟將初稿修改為定稿，就是要對外發表的文章，之後就要進行細步的錯誤更正或文體修飾。

7. Fix it

修飾與更正（Fix it）：文法（Grammar）、選字（word choice）及文體（style）等在文章中有畫龍點睛的功用，其重要性雖無超過文章的主題及基本架構，但有太多的錯誤則會使一篇良好架構的文章失色不少。故更正及修飾的功夫是不可少的。在台灣因考試的寫作項目受限於時間及篇幅，故更著重在此部分，重要性有超過前述主題及基本架構之建立。

所謂文法為必須遵循的規則，若忽視它就會造成文章錯誤的表達。想要提升文法素養就要常注意run-on sentence, faulty parallel 及verb tense problem 等不同的錯誤類型。此外，需要了解英文句子的排列，試著找出主詞、動詞及子句等不同部分才知道全句意思。在修正文法時要確認句子中省略或隱含的字或片語才能正確表達原意。可以閱讀文法書籍及多聽多說的方式來練習文法，如同最前面所提及，最有效與自然方式增進文法能力，就是以完整句子來表達，不要只回答關鍵字一句或兩字。

一些常見的文法錯誤：

- § The run-on sentence：以逗號來連接兩個完整句之錯誤，因為在兩個句子間不能用逗號來連接，需用連接詞等來接續。
- § The incomplete sentence：句子中無主詞或動詞，形成不完整句之錯誤，一個完整句中必須要有主詞及動詞二大基本項目。
- § The faulty parallel：句子中主詞、動詞與時式不一致之錯誤，每個部分的動詞、時式及主詞均需一致。
- § Incorrect use of tense or verb：句子中動詞時式之錯誤，若事件為過去所發生，就必須用過去式來表達。
- § Incorrect sentence structure：句子中錯誤使用主詞或動詞，需用正確的主詞及動詞來表達。

舉例如下：

- 我最喜歡的運動是游泳。

學生練習句：Swimming is my most favorite sport.

老師更正句：Swimming is my favorite excise.

文法方面錯誤，因favorite已為最喜歡之意，不需再加最高級之most來修飾。選字方面錯誤為因sport是有比賽性質，自己活動之運動不宜用此字，故選用excise。

- 今年夏天，台灣發生嚴重旱災。

學生練習句：Taiwan has big drought in this summer.

老師更正句：This summer a drought hit Taiwan.

在長句中，時間序列的用詞最好放在句首，故把this summer 調到句首，而前不用in介系詞。Taiwan不宜當主詞，因將造成語意不通，故將drought當主詞，且要用其特定配合的動詞hit，這是習慣用法。

- 我在閒暇時喜歡打籃球，聽音樂及逛街購物。

學生練習句：I like play basketball, listening to the music and going to shopping in my free time.

老師更正句：I like playing basketball, listening to music and going shopping in my spare time.

動詞要一致，前後均用 Ving型態。選字方面，閒暇為spare time較free time為宜。

- Palau是我最喜歡的國家。那裡有許多彩色魚，而且我也能在水中游泳。

學生練習句：Palau is my favorite country. There have many colors fish and I can swim in the water.

老師更正句：Palau is my favorite country. I can swim in the water and see many colorful fish.

原句There have 及I can兩句無邏輯相關，所以要把假主詞去掉，而以I為兩句之主詞表達。彩色魚要用colorful之形容詞來修飾fish較為合適。

在選字方面，也是需要多藉以閱讀及多加練習等法，才能用出恰當的字彙來表達，例如Scooter & motorcycle, hiking & mountain climbing, exercise & sport等在中文上語意均同，然而在英文上均有不同的意思用法，用錯字會給人突兀之感。此外，有些字本身就有最高級意思，例如favorite，如此前面就不必再加 most之形容詞。另外有些字有雙重意思，即文字表面上語意（literal）及比喻用法（figurative），例如get out of here有滾開之意，與少唬我及我不相信你的意思，能使用適當的字及片語更能提高文章可讀性。在寫作時，宜使用特定且明確並且與文章內容有關的字與詞，最好選用自己知道的字彙，不要只用長字或艱澀字，以免誤用字彙而易使讀者產生誤解。例如：He is tall.就不明確，可以改為He is 7' . 或He is as tall as MJ. 或 He is as tall as a giraffe. 就有特定比對，使讀者可以明確知道作者的意思。

文體方面：全文要有一致性，如用Internet就全都用此，若使用internet則全文亦持續用此，不宜前半用Internet，後半用internet，產生不一致性。同樣也是要多閱讀英文報章雜誌才可學到好的文體。若不需要的文句亦不要多寫，使得文體不流暢而造成贅文之憾。

8. Name it (give the title)

最後一個步驟就是要給文章一個響亮的題目，使人有意願想去閱讀它，才有畫龍點睛之效。不要用太籠統、太空泛的題目，如狗、貓等。題目不是一個句子，要簡潔具煽動力，或喜感效果使讀者有興趣讀它。所以許多人用雙關語（pun）來當題目，達到吸引讀者的目的。

以上是將學習課程內容分成聽、說、讀、寫四大項來敘述，此四項是並重的，在學習時應一起進行，才容易收效，也使學習過程不致枯燥。我們亞洲人學習英文都較著重閱讀或翻譯，在聽及說方面較少練習，造成偏差，致使許多人在學習過程中痛苦不堪而逃避英文，甚屬可惜。希以此文傳達四項是並重的觀念，使於自我進修、教導學生或陪伴孩子們學習時能有所助益。

特別公課與規費之比較(上)

財政部國庫署 科長 / 馬小惠

壹、前言

在政府的各項收入中，規費收入為各級政府經常門收入主要項目之一，以九十五年中央政府審定決算數為例，規費收入占歲入3.71%，僅次於稅課收入及營業盈餘及事業收入，居歲入第三位。規費係指政府依據法令或本於職權執行政務，如屬為特定對象之權益辦理特定事項，或提供公有設施、財貨勞務與特定對象使用，而收取之相對給付。而特別公課原自德國學者根據實際運作之結果，所賦予之定義為：「具備社會形成功能之財政工具，其構成要件是以金錢給付義務與負擔理由間存在特定法律上關聯為出發點；特定群體負擔此一金錢給付義務時，國家不需為對待給付，課徵之目的乃為實現特殊之任務」。由於特別公課之課徵與規費之課徵對象皆為特定對象，在財政工具上皆為非稅公課，皆屬公法之請求權，二者確有不易釐清之情形，該二財政工具之差異為何及特別公課納入規費法規費之妥適性，係有討論之空間，故本文茲就特別公課及規費之意義及特別公課在實務上之案例探討之。

貳、規費與特別公課之介紹

一、規費：

（一）規費係指：

政府依據法令或本於職權執行政務，如屬為特定對象之權益辦理特定事項，或提供公有設施、財貨勞務與特定對象使用，而收取之相對給付，屬於公法上的金錢給付義務，其立法目的在於使用者付費之原則下，增進財政負擔公平，有效利用公共資源，以維護人民權益。依據規費法，除司法規費已有完備之法律規定，排除不適用外，依據該法第六條、第七條及第八條，規費分為行政規費及使用規費。

1、行政規費：係為政府依據法令或本於職權為特定對象之權益辦理特定事項所收之相對給付，依規費法第七條，條例示規定相關收費事項，綜觀各項，可歸納彙整其性質包括：

- （1）審查事項
- （2）登記事項
- （3）核發證照事項
- （4）考驗事項
- （5）管制或許可事項

2、使用規費：係政府提供公有設施、財貨勞務與特定對象使用，而收取之相對給付，依規費法第八條之規定，可歸納彙整：

- （1）公有道路、設施、設備或場所
- （2）政府書刊、書件（含抄本及謄本）、資料（訊）
- （3）資料（訊）的抄錄、郵寄、傳輸或檔案之閱覽

（二）使用者付費原則

規費之收取，應有一定之基準，依據規費法第十條第一項規定：「業務主管機關應依下列原則，訂定或調整收費基準，並檢附成本分析資料，洽商該級規費主管機關同意，並送該級民意機關備查後公告之：一、行政規費：依直接材（物）料、人工及其他成本，並審酌間接費用定之；二、使用規費：依興建、購置、營運、維護、改良、管理及其他相關成本，並考量市場因素定之」，此外，屬辦理管制、許可、設定權利、提供教育文化設施或其他特殊情形者，依該法同條第二項「得併考量其特性或目的定之」。是以，除依規費法第十條第二項屬管制或教育文化設施等另有特殊情形者外，規費之收取，係以費用填補或成本收回為原則。

（三）規費之特徵，一般認為：

- 1、申請人為個人（包括民間組織，此外，機關學校如申請事項合於規費法規規定者，原則上亦屬應課徵對象）。
- 2、請求行政機關為特定之給付。
- 3、支付費用作為對待給付，其係公法上之金錢給付義務。
- 4、其目的係基於國家資源有限，依資源有效利之原則，並考量與一般國民間之平等原則，就其獲取之利益應為對價性給付。

二、特別公課

（一）特別公課之概念

特別公課，此一名詞最早係產生於德國，其開始並非在法條規定中先有此一概念存在，即並非存在於實定法之公課類型，各界對於特別公課之理解僅是一種異於傳統財政工具的公課群體，並未給予確定的專有名詞，而是經由德國聯邦憲法法院對於此種在現實社會中具有「專款專用」特性之財政工具，經由共同特徵之歸納並抽象化所產生。據西德聯邦憲法法院對特別公課之判決，可歸納出以下幾個概念：

- 1、課徵特別公課是為了追求特定經濟或社會目的，而不僅限於財政上之效果。因此，其收入不應被用於支應國家一般性任務之財政需求。
- 2、特別公課是用來實現特別任務；相較於一般納稅大眾，特別公課之負擔義務人與該特別任務間有較密切之關聯，能與一般大眾有所劃分。
- 3、對特別公課之納稅義務人言，國家不需為直接相對應的對待給付。
- 4、課徵特別公課是以「特殊的法律上關聯」為出發點，即金錢給付義務與負擔理由間須有「特殊的法律上關聯」，此種「特殊的法律上關聯」之要求，亦為特別公課容許性之重要審查基準。

基於上述概念，德國學者根據實際運作之結果，所賦予之定義為：「具備社會形成功能之財政工具，其構成要件是以金錢給付義務與負擔理由間存在特定法律上關聯為出發點；特定群體負擔此一金錢給付義務時，國家不需為對待給付，課徵之目的乃為實現特殊之任務」。

（二）特別公課之特徵

- 1、歸納相關研究報告顯示，特別公課係新興之財政工具：特別公課與規費在學理上是不同之財政工具：國家之強制性公法收入，大體上可區分為「稅」以及「非稅公課」二類。規費、受益費及特別公課係屬非稅公課，且依上述概念，特別公課與規費在學理上是不同之財政工具。
- 2、特別公課之法律特徵為（參考經濟部水利署委託國立中正大學財經法律研究中心「水權費開徵行政作業之研究」）：
 - （1）有政策目的性：國家課徵特別公課並非支應一般的財政需求，而是國家為達成某項特殊國家任務或政策之目的，所利用之財政手段或工具。其特殊政策目的，包括誘導目的、平衡目的，當然也包括基於追求特殊政策目的之達成所附隨之籌措財源目的。
 - （2）被課徵群體有特定性：基於特別公課係為追求特定任務目的之實現，而非提供公共任務經費之立場而言，其課徵對象自然不應為一般大眾，而是對該任務具備事務密切性之某特定群體構成成員所賦予之特別負擔。就收入之角度而言，因為此一特性之存在，使人民對特別公課的敏感性相較於租稅而言低了許多。
 - （3）特殊法律上關聯性：特別公課由於支出指向特定任務目的，同時收入面亦被要求被課徵群體特定，是以，在平等原則及法律保留原則之要求下，該金錢給付義務與負擔理由間應存在特殊法律上關聯性。該負擔公課之群體，必須比其他任何群體或一般納稅義務人，就課徵公課所追求之目的，顯然存在更密切之法律關聯。是以，為保障人民權益，其徵收目的、對象、程序及用途須以法律定之，惟如法律授權以命令訂定者，而符合具體明確之標準，亦為憲法所允許。而規費之徵收，如法律未規定收費法源者，由徵收機關為業務主管機關依規費法為法源即可訂定徵收規定，係有所不同。
 - （4）專款專用性：基於特別公課係對特定群體課徵，且係為達成特定任務目的，所以特別公課之收入與支出，必須朝向財政收支自主，並就該特定群體所為特殊運用之性質，亦即「專款專用」。原則上，特別公課之收入可能以設立特種基金或設置專戶之方式，依照課徵目的及受益原則加以運用，而不流入總預算供一般用途使用。此部份，與規費以歸屬公務預算統收統支之原則大不相同。
 - （5）非對待給付性：特別公課係為達成特定任務目的，對特定群體課徵，故無個別授與公課義務人個別利益之目的，所以概念上非對國家特定給付的個別報償，換言之，非人民對國家給付之對待給付。此外，雖基於特殊法律關聯性，特別公課收入之用途必須依其徵收目的而對特別公課義務人群體有利，但仍與規費基於個別報償而生之對待給付，在利益具體性及特定性之程度仍有差異，不能等同論之。

（三）特別公課是現代國家為滿足特定任務之財政需求，對與該特定任務與特殊關係之責任群體所課徵之負擔，換言之，特別公課係現代國家為避免民意反彈、填補財政缺口與滿足政策功能，以受益者與肇因者原則為基礎所發展出來之新興財政工具（行政院主計處張育珍「特別公課、專款專用與特種基金之關聯」）。

資訊稽核人員溝通技巧

財政部臺北區支付處
科員 洪昭玫

—參加2007年國際電腦稽核協會國際年會報告(下)

一、前言

在上一期的報告中，為各位介紹了有關資訊計畫「投資管理」(Portfolio Management)的相關觀念。本期則將介紹稽核人員在進行資訊稽核作業時，一些實用的溝通技巧。所謂的溝通指的是人與人之間透過文字、交談或是其他管道來傳達或交換資訊。一個溝通過程主要是由下列幾元素組成的：

- 1、溝通者及接收者（分別具備何種角色及背景）。
- 2、溝通的內容。
- 3、溝通的管道。
- 4、最後可以達到的效果。

如果一個溝通者沒有辦法很清楚地讓接收者了解他的想法的話，那他的工作成效就會大打折扣。這種情形對於稽核人員來說更是重要，因為稽核人員需要面對各種不同的溝通對象，包括被稽核的員工、公司管理階層，甚至於是整個資訊安全委員會。一項稽核的工作能否順利完成，溝通的技巧佔了非常重要的因素。本報告將針對資訊稽核人員應該具備的稽核技巧做介紹。

二、各階段稽核作業溝通技巧

資訊稽核人員在進行稽核工作時，和被稽核人員的互動可以分成下面3個階段：

1、規劃階段

在規劃階段中，最重要的就是面對面的溝通。首先要和資訊主管或資深資訊人員進行訪談，了解企業目前的資訊系統運作方式，以及未來的資訊需求，據以調整稽核計畫內容，並且設定整個稽核作業的預期目標。一個完整的稽核計畫必須包含以下幾個議題：

- (1) 企業是否已經準備好可以接受新的科技（例如：線上交易服務等）。
- (2) 新科技對於企業經營模式（Business Model）所造成的影響。
- (3) 稽核作業以及安全控制須特別保護那些機密資料（例如：信用卡資料等）。
- (4) 企業是否須面對重大的改變（例如：與其他企業合併或是併購其他企業）。
- (5) 在稽核的過程中有些資源可以運用。

2、執行階段

在實際執行稽核作業時，除了和被稽核人員面對面溝通之外，善用整理好的書面文件也可以幫助稽核作業順利執行。整個稽核的過程應該保持溝通管道暢通，讓被稽核人員可以隨時表達或是補充相關說明。面對被稽核人員時，不要只是強調「對」或「錯」，而是針對有疑問的地方提出解決或改進方案。一些重要的執行技巧包括：

- (1) 若有重大的資訊安全問題時，應該立即反應，並且通知資訊主管，以避免可能造成的損失。
- (2) 透過提供不同的解決建議可以讓你被稽核人員接受，並認為你對企業營運能提出實質的幫助。
- (3) 相關的稽核項目應以正面而且鼓勵的方式呈現在報告之中（例如：強調已經被解決的問題）。

3、報告階段

稽核報告通常用2種型式呈現：書面報告及簡報。稽核報告的目的在於將稽核過程中的發現，用簡單易懂的方式通知企業主管或是資訊安全委員會。因為稽核的目的是為了要提供企業營運相關的協助，所以報告的內容應該要和企業的經營目標契合，必要的話，可以估計出會影響企業營收的相關數據。另外，除了發現問題之外，能夠同時提供解決方案的報告才是一篇成功的報告。以下是一些撰寫書面報告要注意的事項：

- (1) 在詳細的書面報告之前，提供一份簡短的（最好不超過2頁）總結報告。這一份總結報告主要是給企業的主管階層看的，事實上，這可能是大部分管理者肯花時間看的唯一一份報告，所以應該花最多的心思來撰寫。報告中使用的語言應該是簡單易懂的，因為企業的高階主管未必熟悉資訊技術，所以應該盡量避免艱深的專門術語，改用簡短的句子以及簡單的詞彙。
- (2) 在交出報告之前，試著以讀者的角度來閱讀這篇報告，很多時候對於自己來說是理所當然的事，對於其他人來

說則未必如此。而且通常一篇清楚的報告都不會太冗長。

- (3) 為了確保報告的完整性，要反覆檢查報告是否涵蓋了所有的重要議題，不能缺漏或者是刻意隱瞞任何發現的問題。
- (4) 有非常多的稽核作業都以「發現問題」為目的，其實這種做法是不正確的，一篇好的報告應該要同時提出可行的解決方案及行動計畫（Action Plan）。

曾經有人做過調查，詢問一般人最害怕的事情是什麼？得到的答案第一是害怕死亡，第二是害怕繳稅，第三是則是害怕公開發表演說。由此可見一般人對於做簡報的恐懼程度有多大。但是，簡報毫無疑問是一種可以在最短時間內得到最大效果的溝通方式，所以如何加強我們的簡報能力就相對非常重要。

做簡報時應注意以下事項：

- (1) 在呈現稽核結果時，儘量採用統計圖、示意圖等視覺效果較佳的方式，取代枯燥無味的紀錄檔（Log File）及技術文件。
- (2) 明確的將稽核的目標和發現的問題結合起來，說明相關數據如何支持你發現的問題。
- (3) 可以在簡報資料中加入相關的相片或者是錄影片段，尤其是在介紹一些可能引發災難的時候，可以更加深聽眾的印象或吸引注意力。

三、如何加強溝通技巧

溝通的技巧不是與生俱來的，而是需要經驗的累積。以下是一些可以增進各種溝通技巧的方法：

1、加強演說技巧

- (1) 隨時抓住機會進行簡報，累積自己的經驗。
- (2) 自願負責擔任一些教育訓練課程的講師。
- (3) 參加一些類似國際演講協會（Toastmasters）的團體，訓練自己的演說能力。

2、加強書寫技巧

- (1) 儘可能替各種刊物或公告撰寫文章。
- (2) 避免使用太多的網路聊天，一些現代年輕人的使用縮寫詞彙（如：brb=be right back, gtg=got to go...）等會影響你寫正式文章的能力。
- (3) 寫報告時要細心校對，避免拼字或文法上的錯誤。

3、持續的閱讀

- (1) 大量的閱讀不但能夠增長見聞，還可以增加字彙能力，認識各種不同型態的文章風格。
- (2) 事實上，很可能大部分你要表達的東西都已經有人寫過了，閱讀過類似的東西當然可以讓你的工作更順利而且更完美。

4、應該避免的溝通方式

最後，提醒大家幾個需要避免的錯誤溝通方式：

- (1) 有句俗語說：“Say what you mean, and mean what you say, but don't say it mean.”。有敵意或者不客氣的語氣是溝通上最大的障礙。如果你想要將一個人變成敵人的話，最快的方式莫過於告訴他：「你錯了！」
- (2) 當你在生氣的時候所撰寫的報告，將會是你最後悔曾經寫過的報告。
- (3) 當有人用情緒化、不理性的方式批評你的時候，要確定你不會用同樣的方式回應他。
- (4) 除了在適當的時候說適當的話之外，更困難的是，如何避免在不適當的時機，說出不適當的話。
- (5) 在說完你應該說的話之後，不要過分期待你會聽到自己喜歡聽的話。

四、結論

曾經有人問過一個問題，對於旅館事業來說，最重要的三件事是什麼？答案是：第一是地點，第二是地點，第三還是地點。同樣的，如果要問對於資訊安全稽核人員來說，最重要的三件事是什麼？答案則應該是：第一是溝通，第二是溝通，第三還是溝通。一個具備有足夠的溝通技巧的稽核人員，才能夠成為企業進行重大改變的催化劑。

海關積極推動 優良廠商認證制度

基隆關稅局稽核組
副組長 / 黃仲臺

前言

維護公平的貿易及產業政策，一直是政府推動財政改革努力的目標之一，海關為貫徹此政策一向不遺餘力，然而，面對進出口通關業務的日益成長，人力卻無法同步增加之情況，採取風險管理為必要的措施。風險管理其中一項措施即是將進出口廠商實施分級分類管理，也就是將達到相當標準之進出口商，列為優良廠商賦予認證，給予相當的通關便利，並儘量減少行政干預，增加其國際競爭力，而海關亦得以將有限之人力集中在其他廠商身上，增加查緝績效，可說是雙贏的策略。因此，乃訂定優良廠商進出口貨物通關辦法（以下簡稱本辦法）並懇請合乎條件的廠商踴躍提出申請。

優良廠商的資格

依據本辦法規定，符合下列條件之納稅義務人或貨物輸出入，即得向海關申請核准為優良廠商：

- 一、取得經濟部國際貿易局授予之進出口績優廠商證明標章或貿易績優卡，或成立三年以上，最近三年平均每年進出口實績總額達一千四百萬美元以上者。
- 二、最近三年無欠稅、走私或其他重大違章情事者。
- 三、公司進出口流程及財務均以電腦化控管者。
- 四、已辦理與海關連線申報者或其委託之報關者已與海關連線申報者。

取得經濟部國際貿易局授予之進出口績優廠商證明標章或貿易績優卡之進出口廠商，如成立未滿三年，經審核於實際成立期間之紀錄，無欠稅走私或其他重大違章情事者，亦得申請為優良廠商。

優良廠商之優惠措施

經海關認證為優良廠商者，除尊享無上榮譽外，更得以享受相當多的優惠，列舉如下：

- 一、進出口貨物得享受較低之抽驗比率。
- 二、進口貨物抽中查驗者，原則上適用進出口貨物查驗準則簡易查驗之規定；出口貨物抽中查驗者，得改為免驗。
- 三、所申報之進口貨物，經提供稅費擔保後先予放行者，得按月彙總繳納稅費。但依關稅法第十八條規定繳納保證金先行驗放案件，不適用按月彙總繳納稅費方式辦理。

自行具結方式為稅費擔保之優良廠商

符合優良廠商資格並具備下列各款規定者，除適用前項優惠措施外，並得申請以自行具結方式替代稅費擔保，依本辦法辦理通關。

- 一、經依工廠管理輔導法等有關規定許可設立者。
- 二、成立五年以上，最近三年每年營業額在新臺幣五億元以上者，或最近三年每年營業額在新臺幣三億元以上，並經海關評定為優級之保稅工廠、自行點驗之科學工業園區事業、加工出口區區內事業或農業科技園區事業。
- 三、最近三年每年進出口實績總額均在五千萬美元以上，且各該年度均無虧損。

優良廠商若兼有保稅廠及非保稅廠，且各廠之營利事業統一編號相同者，如申請以自行具結方式替代稅費擔保辦理通關，應符合第二款前段及第一、三款之規定。經海關核准以自行具結方式替代稅費擔保通關者，其自行具結之額度，以申請前一年度一月至十二月每月平均進口稅費總金額之2倍為限。

按月彙總繳納稅費之擔保方式

非自行具結方式替代稅費擔保之優良廠商，得以下列方式提供擔保：

- 一、現金。
- 二、政府發行之公債。
- 三、銀行定期存單。
- 四、信用合作社定期存單。
- 五、信託投資公司一年以上普通信託憑證。
- 六、授信機構之保證。

第二款至第五款之擔保，應設定質權於海關。

適用本辦法之進出口報單類別如下：

- 一、進口報單：外貨進口報單（G1）、保稅廠輸入貨物（原料）報單（B6）、國貨復進口報單（G7）、保稅貨出保稅倉進口報單（D2）、保稅倉相互轉儲或運往保稅廠報單（D7）。
- 二、出口報單：外貨復出口報單（G3）、國貨出口報單（G5）、保稅廠進口貨物（原料）復出口報單（B8）、保稅廠產品出口報單（B9）所有報單均應以電子方式傳輸。

優良廠商如何申請

申請優良廠商，應繕具申請書，載明公司名稱（含營利事業統一編號）、地址、資本額及聯絡人資料，並檢附下列文件，向任一關稅局提出，其經核定者，各關稅局一體適用。

- 一、營利事業登記有關之證明文件正本及影本各一份。但申請以自行具結方式替代稅費擔保者，應另行檢附與工廠登記有關之證明文件正、影本各一份及最近三年各年度營業額資料。
- 二、經濟部商業司、國際貿易局網站下載公司及出進口廠商登記有關之基本資料各一份。
- 三、經濟部國際貿易局或其委任或委託機關、民間團體出具之公司最近三年各該年進出口實績證明或經濟部國際貿易局核發之進出口績優廠商證明標章或貿易績優卡。

優良廠商依前項規定檢附之正本文件，受理之關稅局驗畢後即予發還。經核准辦理優良廠商通關之廠商，每年應申請辦理資格審核及核定自行具結額度一次；其申請並應於一年實施期限屆滿前一個月，向原核准之關稅局提出。

優良廠商資格之審核

受理優良廠商申請單位，將申請人檢附之文件，移由各關稅局稽核組實地查核。

稽核組接獲申請單位移來的申請案，即指派二名為一組之稽核員，前往申請人公司所在地，除就各項資格條件逐一審核外，於查核前稽核員均先檢送海關政令宣導資料袋一套，內容包括局長的話及進出口貨物通關法令規定等小冊，俾與申請人建立良性的雙向溝通。據稽核同仁反映，此舉可建立與進出口人間之深厚感情，使申請人對海關有更確實的了解，俾免其一向只依賴報關行轉述為唯一資訊來源，對海關產生刻板之印象。而且，現代科技日新月異，新產品、新觀念層出不窮，對平均年齡普遍偏高的海關關員而言，能從中吸收新知，亦不失為一得。因此，透過優良廠商實地查核，可達雙向溝通，交換彼此管理經驗，共同提昇行政效率及服務品質的目的。

優良廠商稅費繳納方式

按優良廠商通關方式進口之貨物，海關於次月五日前核發稅費繳納證及進口報單資料清表，廠商應於法定期限內繳納。優良廠商得於每月月底前針對當月單批進口貨物先行繳納稅費。以自行具結方式替代稅費擔保之優良廠商，其經海關核准之額度，限用於依本辦法規定之按月彙總繳納稅費案件。

優良廠商經提供稅費擔保之額度，適用於依本辦法規定之按月彙總繳納稅費案件及依進口貨物先放後稅實施辦法辦理之先放後稅進口案件。

優良廠商逾期末繳進口稅費之處理

優良廠商有逾期末繳清進口稅費或有其他違章情事者，海關除依關稅法第74條及95條規定追繳稅款、滯納金及利息外，並得視案情輕重停止其一年以下之優良廠商資格。

經核准以自行具結方式辦理通關之優良廠商，有逾期末繳清進口稅費或有其他違章情事者，海關除依前項規定辦理外，並得停止該廠商一年以下以自行具結方式按本辦法辦理通關。

符合優良廠商資格者，如欲申請成為優良廠商，可逕洽下列任一關稅局辦理，受理單位電話號碼及網址如下：

受理單位	電話號碼	網址&地址
基隆關稅局進口組 業務三課一股	02-24202951 轉1441、1442	http://keelung.customs.gov.tw 200基隆市港西街6號
台北關稅局進口組 業務三課一股	03-3834265 轉269、228、229	http://taipei.customs.gov.tw 337桃園中正機場航勤北路21號2樓
台中關稅局進口課 業務一股	04-26565101 轉217	http://taichung.customs.gov.tw 435台中縣梧棲鎮中棲路3段2號
高雄關稅局進口組 業務二課業務四股	07-5613251 轉8185	http://kaohsiung.customs.gov.tw 804高雄市鼓山區捷興一街3號
申請表格，可進入關稅總局網站（ http://web.customs.gov.tw ） 貨物通關服務→通關知識庫→進出口→序號1之標題→申請優良廠商暨彙總繳納稅費及其優惠措施（★藍色字體係表格申請書－可點選下載）。		

結語

經海關核定為優良廠商，不但是一種榮譽，而且其進出口貨物得享受較低之抽驗比率，減少吊櫃、拆櫃費用，進口稅費亦得於次月彙總繳納，可節省利息負擔，優惠多多，且得向任一關稅局提出申請，經核定後，各關稅局一體適用，手續非常簡便，希望業者善加利用，不要讓您的權利睡著了。

經過二年的宣導，迄今，經海關認證之優良廠商已將近300家，不過，這個數字仍未達到我們的目標，我們希望有更多合乎資格之廠商，能儘速提出申請，加入海關優良廠商認證之行列。



來講『烏面撓杯』 (黑面琵鷺)

黑面琵鷺保育學會 張浚欽教授



『烏面撓杯』(oo bīn lā poe)就是「黑面琵鷺」；英語為Black Faced Spoonbill；學名叫做Platalea minor。日語稱為くろつら へらさぎ(黑面ヘラサギ)。

這隻鳥兒很特別！臉黑黑的、翅膀白白的、嘴又扁扁長長的。跟其他的鳥不一樣。扁扁長長的東西叫做『杯』。例如「船槳」叫做『船杯』；「乒乓球拍」稱為『乒乓杯』；有一句俗話說『死鴨仔嘴硬』，都是在講這類扁扁長長的東西。在水內攪動叫做『撓』，我們的祖先看他用扁扁長長的嘴喙，在水中這樣地左右攪動，所以把他稱為『撓杯』。因為他的臉是黑色的，所以我們賞鳥的人，也把他暱稱為『黑臉仔』，好像是在叫我們鄰家的小孩子，聽起來感覺蠻親切的。

全世界『黑臉仔』僅約六、七百隻而已【註：這是1999年的數字，2007初全球同步調查，數量為1,760隻】，他們比較怕熱，所以夏天的時候，他們都住在溫帶，比較不那麼熱的地方，像：西伯利亞、日本、中國東北、韓國等地。不過秋風若起，天氣轉涼時，在北方食物也漸漸減少，為著活命，大約自九/十月之際，他們就陸陸續續搭著東北季風的順風車，從寒冷的北方，飛向較溫暖的南方。有的飛到福建、廣東、廣西，有的飛到香港、越南，但是最多的，有一半以上飛來台灣，尤其是飛到台南地區休息、渡冬。最多的時候，1999年12月10日，曾有463隻來到台南七股這附近【註：2007初全球同步調查時，在台南附近地區渡冬數量為759隻，2006年同期為826隻】。

為什麼有這麼多的『烏面撓杯』要來台灣呢？

有人說是台灣的地理好。沒錯！台灣是一個好地方，在亞熱帶的地方，冬天不會像他們冷到會下雪；地點也好，剛好位於由北往南的半途，不過最重要的，是這兒有充足的食物可以給『撓杯』來吃。

為什麼這兒有食物可以給『撓杯』吃呢？這就要從台南的地理變遷來說起。

在三、四百年前，台南附近的海岸線差不多位於台南市西門路、永福路一帶、向東北往鹽行、西港方向延伸過去；在本島西邊，海中有一些大大小小的沙洲。從茄萣、億載金城、安平、鹿耳門、海翁島、清風隙、一直北上，都是沙洲。（以前，將浮在海中的沙洲叫做鯤身，安平就是一鯤身億載金城就是二鯤身。）在FORMOSA本島跟這些沙洲之間形成一個內海，叫做『台江內海』。後來因為溪流帶來山上的沙石，海流帶來飄沙，經過二、三百年的滄海桑田，台江內海已經大多成為海埔新生地了。現在大概僅剩安平新港、四草湖、與七股內海（潟湖）等少數地方而已。因為台南的安平區、安南區、七股、等地方，都是內海形成的，地勢較低，容易積水，土地又帶著鹽份，不適合農作。所以，在這種地方，大部份都闢為魚塢、養殖魚類。

到夏天、秋天，魚塢裏的魚養大了，就收成賣到市場去。然後，將魚塢裏的水放乾，利用冬天的陽光，曝曬魚塢的底泥，做日光消毒，等到春天來臨，再將海水引入魚塢來養魚。在這段不養魚，曬底泥的過冬期，有些魚塢內還有一些雜魚，水位也不高，『撓杯』站著，不會被淹死，還有魚可吃，真好！難怪好消息傳開來，他們會相邀到這個好地方。

從大約十月左右，『撓杯』就開始出現在曾文溪口，十一月、十二月，一批又一批繼續飛來，

在十二月到正、二月之際，七股『撓杯』的數量最多。『撓杯』一隻約有二、三斤重，五、六十公分高，他們在這裡休息、渡冬，補充體力。到正、二月，約農曆過年前後，『撓杯』成鳥的頭上及胸前就會換成金黃色的繁殖羽，真是漂亮，好像梳了一顆「龐克頭」。到三、四月，這些成鳥『撓杯』就開始陸續飛回去了。他們要飛回北方築巢、下蛋、孵小鳥；未成年的亞成鳥『撓杯』，無繁殖的壓力，就不那麼急著北返，會多逗留一陣仔，到四、五月才分批回去。

1999年，利用人造衛星追蹤，頭一次發現『撓杯』從台灣飛出去，經過中國大陸沿海福建、浙江、江蘇等地，最後到渤海、黃海、南北韓交界的停戰區。差不多用二、三星期的時間來完成二千多公里的路程。他們要在這兒繁殖、養育後代，到大約十月份前後，天氣轉涼，才再舉家遷徙，南下渡冬。

1999年的統計，全世界『撓杯』約僅六、七百隻而已，站在衆生平等、保育的出發點，『撓杯』已經是全世界性瀕臨絕種的保育動物矣。這幾年來，有一半以上的『撓杯』飛來台南、七股地區過冬，這是歷史造成的自然地理條件，及我們的魚民經營魚塢的方式所形成的，也正是咱們大家的福氣，走幾步路，不必搭飛機到國外，就能看到世界級的寶貝，別的地方就沒有這麼幸運啦！這也表示：這塊土地尚未到污染，七股內海這附近，是台灣西海岸僅剩的、環境尚未受到嚴重破壞的地方，真正需要我們大家一起來疼愛，珍惜！

我們要好好地惜福，保護祖先留給我們的好山水、好地理。讓溪水、海水長保清潔，水溝裡能得到游魚；土地不受有害廢棄物的污染，不必煩惱吃到「鎬米」、住在「汞污泥」的上面；讓空氣清香，不會被工場、烏賊車的廢氣逼得無處躲；不要亂砍伐樹木，才不會發生土石流；不要亂挖沙石，才不會發生橋樑崩塌；這樣，人們才會健康，我們的子孫才有地方可以住下去。清早起來，有鳥兒唱歌給我們聽；出門有花香可聞、有蝴蝶跳舞給我們看；讓我們的子子孫孫永遠有魚可釣、世界各國的人，要搭飛機到台灣，來台南、來七股看『撓杯』，看潟湖、看螃蟹、看沙山、看紅樹林、看白鷺鷥、看鹽山、吃虱目魚。讓台南、七股變成適合：人類、魚類、鳥類、植物、成長的地方；變成世界出名的生態觀光地區！

說明1：『』內唸河洛（福佬）話；「」內唸華語、普通話；（）電腦無此標準字，乃以（）表示合成字。如：（𠂇）為左側立“人”旁，右側一個“因”字，表『他們』之意；（𠂈）為左側一個“片”字，右側一個“不”字，表『扁扁長長之物』；◎，表『不會』之意。

說明2：台羅音標與注音符號之對照如下：

台羅音標	p	ph	b	m	t	th	n	l
注音符號	ㄅ	ㄆ	ㄇ	ㄇ	ㄊ	ㄊ	ㄋ	ㄌ

台羅音標	k	kh	h	g	ts	tsh	s	j
注音符號	ㄎ	ㄎ	ㄏ	ㄍ	ㄘ,ㄗ	ㄘ,ㄗ	ㄙ	ㄐ

台羅音標	a	i	u	e	o	oo	ai	ei
注音符號	ㄚ	ㄚ	ㄨ	ㄝ	ㄛ	ㄛ	ㄞ	ㄟ

台羅音標	au	ou	an	ang	ng	nn	(f)
注音符號	ㄠ	ㄠ	ㄢ	ㄢ	ㄣ	(鼻韻)	(ㄈ)

說明3：語言包含聲、韻、調。調的記號以數字表示。各調例，如下：

	陰平	陰上	陰去	陰入	陽平	陽上	陽去	陽入
數字調號	1	2	3	4	5	6	7	8
台羅調號		/	\		ˆ	/		
河洛 (福佬)話	獅sai 衫sann	虎hóo 短tó、té	豹pá 褲khoò	驚pih 闊khuh	猴káu 儂lân	狗káu 矮é	象tshi nn 鼻ph nn	鹿k 直t t

數字調號	1	4	3		2			
華語調號		\	ˆ		/			
普通話	山	秀	水		明			

數字調號	4	3	2	6	1			5
客話 (四縣)	幼iu 衫sann	老loó 衫sann	年ngián 衫sann	客hak 衫sann	青tshiáng 衫sann			學h k 衫sann

說明4：河洛話（台灣南部地區現用偏漳廈語）的基本變調規則

（1）後續尚有字詞者，該字要變調；最後一字或名詞則維持本調。

如：唸『台南』，『台』要變調（tâi→tāi），『南』（lām）維持本調；若唸『台南市』，則『台』和『南』要變調（tāi lām），『市』維持本調（tshī）。

1,	←	2	←	4	
5		↑	h	↑	
↓		↑		↓	p,t,k,
↓		↑	h	↓	
7	→	3	←	8	

（2）其他變調

輕聲調、隨前變調、等等。

（3）南腔北調（例）

① 宜蘭：（漳州腔）

昨昏（huinn），阮去公園（huīnn）耍（suinn）。暗頭也，阿母叫阮轉（tuīnn），轉去茨裡，食飯（puīnn），配滷卵（nuīnn）；更（ko）有果子，小可（khuá）酸（suinn）酸軟（nuīnn）軟，真好食。

我君離開千里遠（huīnn），放阮孤單守家門（muīnn），◎（bē）食◎暈跤手軟（nuīnn），暝日思君心酸酸（suinn）。

② 鹿港：（泉州腔）

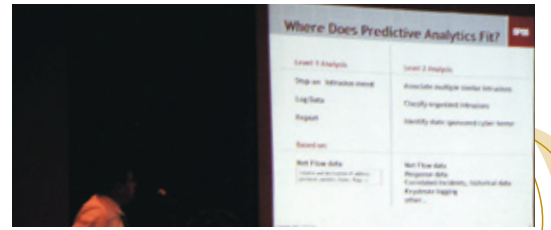
鹿港人，講話無相仝。（l k kàng làng, kông oē bò siò kàng）

③ 關廟、仁德、茄萣等地：（其他地方人士一般發「ㄘ」音者，該地人士發「ㄣ」之音）

我去菜（sài）市（sī）仔（á）買紅菜（sài），值（tú）好看著警察（sat）舉（gih）銃（sing）咧逐（tiok）賊（st）也，害我驚一著（tiò），趑（sū）一倒，菜（sài）市也的儂看到（kah）笑（siò）呵呵。

④ 赤崁（Saccam）

17世紀荷蘭古地圖即註記：台江內海東側，現台南市中區及其北附近，地名為“Saccam”，應係當時荷蘭人以其記音文字紀錄當時原住民所發之音；當時講著上記腔調的漢人以漢字音譯，寫成『赤崁』，故今人似可依當時舊發音，唸為（sah khàm），而不必堅持以現代發音為（tshiah khàm）。

22ND ANNUAL COMPUTER SECURITY
APPLICATIONS CONFERENCE, ACSAC 2006財政部財稅資料中心
科長 / 劉玉玲

參加「第22屆電腦安全應用會議」紀要

壹、前言

第22屆電腦安全應用會議（22nd Annual Computer Security Applications Conference, ACSAC 2006）於2006年12月11日至15日假美國佛羅里達州邁阿密海灘市（Miami Beach, Florida）舉行。主辦單位－應用電腦安全聯盟（Applied Computer Security Associates, ACSA）為資訊安全專家參與組成之非營利組織，其目標為增進資訊安全領域之理論發展與應用。

每年電腦安全應用會議舉行前，主辦單位會公開徵求對資訊安全領域相關議題有具體解決方案的人士，將其研究或工作成果撰寫成論文投稿。主辦單位並組成專家小組共同審核，俾依據選出的投稿論文排定該年度會議之議程，所以本會議每年度出版之論文集內容皆有相當水準，也藉此吸引許多資訊安全領域的專家學者參與本會議。隨著資訊安全範疇的擴展，會議中分類項目逐年增加，與會人士也更多樣化，包含資訊安全專家、資訊安全服務廠商、學界、產業界菁英人士及政府官員等。翻開第22屆電腦安全應用會議的議程表，會發現討論議題包含個人隱私、弱點管理、入侵偵測、網路安全、系統安全、認證與鑑定等，還有個案研究、進行中研究發表等混合式議題，幾乎當今最熱門之資訊安全範疇，都可以在本會議中討論。

筆者服務之財稅資料中心自57年成立迄今將近40年，負責稅務資訊系統之整體規劃，訂定各稅標準作業程序，建立資訊內外部稽核機制，並掌控全國財稅課稅資料。為確保資訊作業安全，及資訊業務運作之有效性、持續性，建構完善之資訊安全管理系統，及安全之資訊作業環境，維護納稅義務人課稅資料之機密性、隱密性、完整性與可用性，防止非法使用是十分必要的，出席前揭國際會議可瞭解國際最新資訊安全技術發展趨勢及經驗，汲取新觀念與技術應用於相關業務，乃奉派參加本次國際會議，並作為日後資訊安全業務推動之參考。

貳、會議內容摘要

本屆大會活動在本屆會議主席Dan Thomsen（任職於Cyber Defense Agency, LLC）的歡迎致詞中揭開序幕。為期5天的會議議程包括各類研討會、教學及技術節目。技術節目又包含技術論文發表、專題討論、個案研究、進展中研究發表等計37場次活動。會議同時間有3個主軸進行，與會者可依個人需要及興趣，自由選擇主題參與討論。會議舉行期間，大會並邀請資訊安全廠商舉辦展覽，提供廠商發表新產品或新策略之機會。筆者主要選擇與業務較具相關性，或較熱門之議題參加，並利用場次間休息時間，參觀參展廠商提供之產品或服務之介紹與說明。

茲整理摘錄「公共衛生之隱私與安全」及「Web Services安全之挑戰」2項熱門主題內容與大家分享，希望可對各機關日後資訊安全業務之推動具有啟發性及參考性：

一、公共衛生之隱私與安全：在個人隱私與公眾安全間取得微妙的平衡點（Privacy and Security in Public Health: Maintaining the Delicate Balance between Personal Privacy and Population Safety）

公共衛生(Public Health)是一門預防疾病，延長壽命，增進身心健康與效率的科學與藝術；經由有組織的社區力量從事環境衛生、傳染病管制、個人衛生教育、組織醫護事業，以早期診斷與治療疾病，進而發展社會機構，以保障人人均有足以維持健康生活的水準。公共衛生體系由國際公共衛生組織、國家公共衛生組織、地方公共衛生組織和社區公共衛生組織組成。

禽流感及生物恐怖攻擊之威脅，使公共衛生之監視及戰備變得十分重要。有效的健康防護由生物攻擊事件之早期偵測、實驗室測試報告之電子化、跨轄區個案報告資料之有效交換，健康威脅警報之即時發出等關鍵組成，且個人就醫行為及診療資訊的即時取得對公共衛生之監視、準備及反應都同等重要，但同時也產生對個人隱私之威脅。公共衛生之挑戰在於維持保護一個國家國民健康及尊重國民個人隱私間取得最佳平衡。

美國疾病管制局（CDC）已發展公共衛生資訊網路（Public Health Information Network, PHIN）架構，美國聯邦政府透過此網路架構可整合境內各項重要的公共衛生訊息與資訊，俾利後續之處理，其中包含電子化政府健康資訊（eGovernment Health Information）、國家電子化疾病偵測系統（National Electronic

Disease Surveillance System, NEDSS）、生物敏感系統（BioSense）等，生物敏感系統是針對異常傳染病與生物恐怖攻擊進行偵測之重要系統，它提供異常症候群的統計運算和資料呈現功能，且為確保病患個人隱私權，以絕對安全之加密方式，進行個別國家級單位的資訊整合工作，可讓政府對於境內的疾病流行有全面性的了解與掌控。

美國公共衛生資訊網路有五個主要部分，偵測和監控（Detection and Monitoring）之重點放在疾病及國際健康狀況指標的監控管理；資料分析（Data Analysis）幫助及時評估現有資料，並將資料轉為資訊，以供各階層公共衛生組織使用；資訊資源和知識管理（Information Resources and Knowledge Management）提供參考資料之及時存取，並整合遠距學習和決策支援功能；警戒與通訊（Alerting and Communications）包含緊急狀況的通報，及例行性事務之合作活動；最後是預防、接種、回覆推薦等支援管理功能。

建置公共衛生資訊系統網路資料共享標準，俾利有效率地交換醫療健康資料是必要的。以下簡要摘錄各階層公共衛生組織加入公共衛生資訊網路所須遵守之安全規範如下：

（一）傳輸標準（Transport Standard）

為了在公用網路上傳送訊息，公共衛生資訊網路架構訂定ebMS（ebXML Messaging Service, ebXML訊息服務）標準，它是一個可支援不同系統的傳輸格式，可在不同通訊協定中傳送。ebMS是SOAP（Simple Object Access Protocol, 簡單物件存取協定）的一個延伸標準，可支援企業對企業（B2B）的傳輸。

（二）安全連結（Secure Connection）

公共衛生資訊網路架構採用HTTPS（Secure Hyper Text Transmission Protocol）作為安全的傳輸協定。HTTPS透過SSL（Secure Sockets Layer）傳輸層加密，是使用者網頁加解密之安全協定。

（三）訊息加密（Message Encryption）

公共衛生資訊網路架構採用XML（Extensible Markup Language, 可延伸標記語言）加密標準，來傳送加密後的資料，並透過公開金鑰基礎建設（Public Key Infrastructure, PKI）之公私鑰機制，確保只有預期的接收者能閱讀訊息內容。

（四）數位簽章（Digital Signatures）

公共衛生資訊網路架構採用XML數位簽章標準來確定是哪位傳送者傳送的訊息，以達到不可否認性，及確定訊息中途沒被修改過。

在疾病爆發及生物攻擊事件發生之初期，及早偵測出生物事件，明顯能降低危險擴散之風險，惟個人醫療資訊是非常隱私的，且未經授權之資訊揭露可能會導致個人之傷害，因此美國HIPAA法案（Health Insurance Portability and Accountability Act）有相當篇幅提及有關個人醫療資訊隱私保障之規定，包括隱私、安全及交換標準等議題，前揭規範允許相關單位不須經當事人同意，即可提供相關醫療資訊予各階層公共衛生組織，惟為避免侵害個人隱私，醫療院所僅需提供最少必要資訊，且通報之所有資料須有可歸責性（Accountability），確保任何動作均有適當的軌跡可追蹤至執行者。

總結，美國疾病管制局建立了一個在網際網路上傳送醫療相關資訊的安全架構，包含資訊交換標準及資訊安全相關規範，如加解密標準、密碼學的相關架構等，其中很重要的是在此平台下達成快速的訊息交換，確保資料一致性及關鍵服務之可用性，卻又能保持資料的完整性、不可否認性，及防止他人竊取私密性的個人健康資訊，用於不正當的用途，避免未授權之資訊揭露。

二、Web Services安全之挑戰（Challenges for Web Services Security）

Web Services是近幾年熱門技術之一，它可使企業有效整合現行各種應用系統，甚至整合異業之間不同平台，由於Web Services的互通性，使得企業可以減少使用不同系統而產生之額外交易成本，也使得原本許多電腦上的應用，可經由網路來達成，不過，當一項新的技術產生時，勢必會產生新的問題，Web Services搭起不同應用和不同資訊系統間的橋樑，也連帶增加了安全上的顧慮，尤其是利用Web Services來進行網路交易更是需要高度的安全性保障。現今Web Services已成為企業建置或更新應用系統時的首要選

擇，而安全問題是企業採用Web Services首要的考慮因素，本次會議中由幾位資安專家就Web Service本身功能之整合性、傳送訊息內容之機密性與一致性、針對Web Services技術之拒絕服務（Denial of Service attacks，DOS）攻擊如何因應等進行討論。

Web Services所遵循之標準技術包含XML、SOAP、WSDL（Web Services Description Language，網路服務描述語言）及UDDI（Universal Description，Discovery and Integration，通用敘述查詢與整合）。服務提供者將它們的服務內容透過 UDDI 目錄公告週知，以讓有需要的使用者知道這些服務的存在。需要服務的使用者透過 UDDI 目錄找到所需的服務之後，便可藉由SOAP 交易來呼叫這項服務，而該項服務的 WSDL 介面則清楚地描述了它所支援的請求與回應方式。簡單地以網路購物來作比喻：在網路服務的世界裡，XML代表雙方交談的語言，SOAP是規定網路購物的規則，UDDI是網路購物之物品清單，WSDL是規範每項物品之交易性質及如何競標。

以下針對Web Services的安全挑戰，及其對應標準與解決方案整理如下：

（一）網路層級

現今為達到網路層級安全性，多採用SSL傳輸層加密，在線路上加上一層安全保護層，但採用SSL的缺點是SSL只能使用HTTP（Hyper Text Transmission Protocol）通訊協定，而無法用在其他傳輸協定上，如SMTP（Simple Mail Transfer Protocol）、FTP（File Transfer Protocol）等。此外，使用SSL會對整個SOAP訊息都進行加密，產生較大的系統負荷，解決方案是只針對SOAP訊息中需要加密的部分做加密，除可減少處理時間，也不會受到傳輸通訊協定的限制。

（二）內容層級

使用Web Services從事商業行為，首要須考慮傳送訊息內容的安全性。在內容安全性方面，全球資訊網聯盟（World Wide Web Consortium，W3C）制定許多保護XML內容安全性之標準，說明如下：

1. W3C—XML D-Signature

XML數位簽章標準透過對XML文件之數位簽章，確保訊息在傳輸期間不會被修改，且無法仿冒簽章，達到資料完整性及不可否認性。

2. W3C—XML Encryption

XML加密標準使用加密技術，確保訊息只被應收到此訊息者查閱內容，訊息傳輸過程即使被監聽也不會洩漏內容，達到資料保密性。

3. OASIS—SAML（Security Assertion Markup Language）

安全宣示標記語言是OASIS所發展之Web services授權（authorization）及鑑別（authentication）標準，SAML可使Web-based的安全互通機制，如單一登入（single sign-on）能跨站台供多個公司使用，服務提供者可向SAML伺服器索取鑑別宣示（Authentication Assertion），及授權宣示（Assertion for Authorization），以確認使用者身分，及是否有權使用此服務。

4. W3C—XKMS（XML Key Management Specification）

XML金鑰管理規範提供公開金鑰配置及註冊的規範，包含兩個部份—XML金鑰資訊服務規格（XML Key Information Service Specification，X-KISS），及XML金鑰註冊服務規格（XML Key Registration Service Specification，X-KRSS）。XML金鑰資訊服務規格主要定義可供信任服務機制所用之協定，其可將公開金鑰資訊置於XML簽章元素中，使得使用者端可代理部份或全部處理金鑰資訊元素所需的動作。XML金鑰註冊服務規格則定義了Web Service接受註冊公開金鑰資訊的協定，當金鑰完成註冊時，此一公開公鑰便可以使用於連接其他符合X-KISS 規範的Web Services。

總結來說，公開金鑰基礎建設（PKI）提供了完整的安全性方案，包括公開金鑰的加解密、數位簽章、數位憑證等，利用Web Services和PKI技術的相結合，可提供在Web Services交易行為中的機密性、完整性，及不可否認性。

（三）防禦層級

1. 拒絕服務攻擊（DOS）之防禦

拒絕服務攻擊主要發生在網路層，攻擊者複製有效的訊息，並大量反覆地將它們發送到某個服務中，以癱瘓其功能，防禦之道為了解並收集標準使用頻率或負載資訊，進而在系統中加以設定，以檢測出拒絕服務活動，在某些情況下，因為有效負載資訊很容易獲得，所以拒絕服務攻擊很容易被檢測到，而將之阻絕，以保護資訊不受拒絕服務的攻擊。

2. 病毒之防禦

加密技術使得檢測病毒成為一個挑戰，為了阻止病毒通過Web services入侵系統，應該在目的地對加密訊息執行病毒檢測，或者使用中介軟體進行病毒檢測，如此可先解密訊息進行病毒掃描，然後重新加密後再傳輸。

參、與會心得與建議

一、電腦安全應用會議為資訊安全界重要的會議之一，各國資訊安全專家共聚

一堂，分享彼此的研究成果與實務經驗，本次能獲派與會，實際參與討論，是非常難得的經驗，本會議同時有3個主軸進行，其討論之議題十分豐富，與會者發表之論文多為學術性或技術性論文，內容十分嚴謹，惟較偏重於技術層面，而較少討論政策面、規範面與管理面議題，整體而言，本會議既有學術發表之性質，亦能呈現資訊安全業界的最新動態。大會在會議舉行期間，同時也邀請資安廠商參展，惟會場中廠商的展示攤位並不如想像的多，是美中不足之處。



二、資訊安全與個人隱私保護

資訊安全過去一直普遍被視為是一個技術面議題，因為談論到資訊安全，總是不脫駭客、病毒、防火牆、入侵偵測等主機、網路安全的專業術語，久而久之，資訊安全就等同於技術議題，資訊安全也只是資訊人員所須負責及重視之課題。實際上，資訊安全問題既複雜、又涉及諸多層面，無法單只從技術層面考量，就能達到資訊安全，還須考慮政策、法規等層面，惟有從上到下全面推動，讓所有同仁遵守資安規範，方能確保機關資訊安全，達到整體資安工作成效。

筆者服務之財稅資料中心對資訊安全十分重視，已依循「行政院及所屬各機關資訊安全管理要點」及國際標準ISO 27001資訊安全管理系統之要求，建構安全的資訊作業環境，包括機房環境之實體安全設施、防火牆、網路入侵偵測、入侵防禦系統等網路防護措施、防毒機制、資料存取控管機制、帳號及授權管理、備援及備份機制、營運持續運作計畫等，以強化資通訊安全防護效能。

現今政府機關面臨越來越多的外部資訊交流需求，以財稅資料中心為例，新一代國稅稅務資訊系統將規劃建置稅務機關虛擬辦公環境，以因應無辦公室時代來臨。隨著未來行動工作者由外連回稅務機關內部系統的需求增加，以及提供其他協同廠商特定權限，進入稅務機關內部系統的狀況增多，資安的威脅將逐漸由外部的入侵，轉而將重心放在這些內部合法使用者的安全上，稅務機關將越來越需要能夠控管資料流向及能夠發現內部使用者異常的相關設備，並須強化應用系統開發安全及資訊安全交換等機制。

另一重要資訊安全議題為個人隱私資料之保護，本部財稅資料中心與五區國稅局掌控全國財稅課稅資料，對納稅義務人而言，其財產或所得資料如果被不當外洩，可能造成其個人名譽與權益受到重大影響或傷害。為保護納稅義務人存放在稅務機關之課稅資料安全，使納稅義務人和稅務機關間產生互信，建議稅務機關應統一訂定明確之納稅義務人個人隱私資料保護政策、控管機制及流程，以確保納稅義務人個人隱私權，如經財政部核准之外單位須蒐集、使用課稅資料時，稅務機關同仁必須做合理之努力，將其蒐集、使用或揭露課稅資料之範圍降至最低限度；稅務機關同仁不可以採用非法或不公正的方法蒐集、使用或揭露課稅資料；稅務機關同仁於蒐集、製作、使用或揭露課稅資料時都必須符合現行相關法規之規範等。

三、Web Services 應用與安全

應用Web技術已是全球趨勢，現行國稅資訊系統在開發之初，因Web技術發展尚未成熟，致規劃、設計資訊系統開發架構時，並未考量應用Web技術，但隨著Web標準及技術架構逐漸成熟，市場上符合標準規範之產品及應用相繼出現，並被廣泛採用，財稅資料中心於規劃下一代國稅稅務資訊系統—「賦稅（國稅）資訊系統整合再造更新計畫」時，已規劃應用系統從Client-Server架構轉換為服務導向架構（Service-Oriented Architecture，SOA）設計，以模組化方式，透過共用服務的再利用與分享，有效解決現有國稅資訊系統架構產生之維護不易問題，讓資訊系統更具彈性與整合性，進一步達成增進稅務資訊系統效能、提高行政效率，及加強便民服務品質目標。

規劃SOA架構時應遵循業界標準，諸如以Web Services技術標準為基礎之SOA架構、以XML服務訊息的基本格式、以SOAP為傳送服務訊息的機制，及以WSDL為服務提供的描述語言標準。除了整體架構及功能性之規劃開發外，安全機制之規劃與執行也是很重要的一環，面對一項新的技術，在瞭解它的優點，及學習如何應用該項技術的同時，也必須注意可能伴隨該項技術而來的安全性問題。Business Week在最近的報導指出，45.5%的IT 管理者認為安全的問題是他們建置Web Services時單一的考量。ZapThink預估未來網路應用程式的訊息格式”XML” 與 Web Services Security每年會有300%的複合成長率，2006年時可達4.4 billion美元。

Web Services是一系列標準和正在發展中的標準，如專用於Web Services安全的標準—SAML、XML Encryption、XML D-Signature和WS-Security等，仍然在發展當中，各稅務機關應持續增進對Web Services相關技術之安全機制及安全標準規範之瞭解，為下一代國稅資訊系統做好妥善之規劃與準備。

資訊安全問題既複雜、又涉及諸多層面，資訊安全之規範、標準、技術與工具亦與時演進，為確保資訊安全，各機關應持續蒐集及瞭解最新之資訊安全發展，並適時調整相關資安防護措施以為因應，俾廣續強化資安防護效能。



96年度特考關務班 第一期受訓心得

台北關稅局
辦事員 / 黃朝平

一、前言

自從7月份參加完關務公職考試之後，心中一直掛念著考試結果。而在懷著忐忑不安的心，於9月27日開啟96關務錄取名單，乍見自己榜上有名時，那種歡欣及喜悅，著實筆墨難以形容。也證實了自己的努力沒有白費，更加不負父母親的殷切期盼。而面對著未來嶄新公職生活的期盼，心中更是雀躍不已，而從各種消息中得知，在財訓所受訓的時光將是個人的公職生涯中最令人難忘的回憶，更是讓我滿心期待著訓練日子趕緊到來。終於在11月5日來到了這令人心神嚮往的處所--財政部財稅人員訓練所。初見財訓所的那一剎那間，立刻被這充滿人文氣息的环境所感動，心想在此受訓是多麼令人幸福的經歷。

而果然不負我所期盼，在海關老前輩們的無私教導下及財訓所長官們與熱情的輔導員細心照料下，甚至以照顧家人般的態度來呵護對待我們，在這甚短的一個月受訓期間，使我這離家背井的遊子，除了習得了各項身為關務人員必備的專業知識及智能外，且絲毫感受不到孤單及無助。

二、心得感想

受訓期間，在各位海關前輩的諄諄教誨下，更是讓我得以一窺關務人員工作的神秘面紗。增添了我各項專業知識及職能。尤在陳委員的關稅法及進口通關實務課程，在其風趣的講解中，讓艱澀難懂的關稅法條以及過程複雜的通關作業流程，突然成為了有趣的教材以及淺顯易懂的知識，讓我們得以明瞭身為關務人員的職責，也建構了對進口通關作業的相關知識。而在緝私法規的課程中，翁主秘以其親身經歷的各項體驗，不吝地分享各項法條立法原委、案例分析以及各項緝案處理等的甘苦談，啟發我們這群關務新生，明白要成為一位稱職的關務人員在查緝案件作業處理上所應注意的事項以及可能遭遇的問題，尤其是其在關說、壓力處置及應對過程經歷，更是令人難以忘懷。而陳課長更是以各項驗貨工作的實例佐配其本身豐富的經驗，並用其獨特的上課方式及幽默的風格為我們詳盡地為我們介紹驗貨員工作精要。讓我不禁為身為驗貨人員工作的辛勞責任之重大，肅然起敬。尤其是在課堂後的影片--ROMISE，一語道盡了驗貨人員的工作之偉大及心酸血淚史。真得令人感動不已！而陳組長則是以其在稽查組工作中的各項經歷，彙集成了各項精彩的文獻及資料，為我們帶來了前所未有的震撼，而卓支局長也帶來了各項運毒的手法圖片及資料，讓我們明白私梟為了獲取不法利益，不擇手段地各種走私的手法，千變萬化難以捉摸，尤其是運毒的手法，吞食、塞肛及利用人心弱點等手法(老人、殘肢及小女孩等)之惡劣令人髮指。而且陳組長更無私地分享他在查緝工作經驗，更深盼我們能夠傳承他的知識及經驗，不讓私梟有機得逞，以免危害社會。課程中，也安排了至刑事局參訪，以及鑑識，專業人員為我們講解槍械、毒品及管制藥物辨識等課程。讓我得以了解各項毒物、藥品及槍械在走私時可能的情况以及處理方式。



課程中更安排了至台北關及基隆關參訪，除了讓我們能夠體驗各關區的工作環境外，更讓我們這群關務新兵能有機會實地了解關區的作業情況。在台北關參訪時，看到關務人員在那貨棧中忙進忙出的模樣，為了堅守國家大門，杜絕走私情事發生的工作熱情，深深地為他們工作辛苦感到欽佩。想到日後即將來此關區服務，更是躍躍欲試，迫不及待地想投入他們的行列。只可惜本次未能有機會進入管制區內實地了解人員通關作業的工作概況，然相信在海關的優良傳統下，各關務人員必是秉持著工作熱誠，為國家、社會及民眾謀福利。而參訪基隆關期間，除了公關人員風趣的解說，以及豐富地資料呈現外，更有幸地帶領我們這群關務“鄉巴佬”到岸邊感受一下關務人員工作環境之險惡。想像著工作地點是在夏季燥熱及冬季寒風刺骨的碼頭及岸邊作業，還有那伸手不見五指的貨櫃中工作，真的讓我不得不佩服關務人員們這無私無我的奉獻情操。更讓我深信關務人員必須有鋼鐵般的意志及大海般的智慧才能勝任的工作，讓我自覺以能成為關務人員為榮。

除了各項精彩的課程安排，財訓所的長官及同仁們，為了顧及我們身心發展平衡，為我們準備了有別於關務專業的各項課程及活動。尤其是音樂賞析、

茶道及咖啡研習，除了讓我大開眼界之外，更豐富了我們生活知識及心靈需求。讓我印象最深的，原來音樂的領域除了需要用心去感受，還充滿著不同的境地；而對我來說，再平凡不過的喝茶，裏頭竟然充滿了這麼多的我所不了解的智慧及知識。而且不光是如此，財訓所的同仁們更舉辦了各項運動競賽及卡啦OK比賽。除了充實我們的生活外，更讓我們透過了運動競技，彼此間留下了深切的情誼。另外，每每最期盼的就是電影播放的時段，而我定會準時前往報到。佔到最佳的位置，感受那不亞於華納威秀設備所帶來的演出。

在財訓所及各位講師群們的努力之下，各級長官及工作人員，無不使出渾身解數，不但傳授己身多年的知識及經驗，充實我們的智慧外，更豐富我們身、心、靈的需求，其目的無非就是能夠為了讓我們在這短短地一個月受訓時間內，儘可能地吸收他們的經驗及精華，打通關務工作職能任督二脈。以期能投入關務第一線工作的行列。

看著那關務甲班與及長官們的畢業照，四周的受訓時光好似一日間短暫。還記得那天帶著歡欣的心情來到這充滿人文氣息及溫馨的環境中報到，就彷彿如同昨日般的熟悉。只可惜時間過得太急，巴不得讓時間就此停留在這令人不捨離去的時光。然何其有幸能有此機會接受海關前輩們的教導與諄諄告誡，以及財訓所長官及各工作人員們猶如親人般無微不至的照料，讓我在這絕佳的環境下，專心學習關務人員專業知識、經驗，讓我為日後的工作任務推行做好萬全的準備；且更留下了此生難忘懷的快樂回憶。在此，感謝各位長官及同仁們的愛心及付出，爾後期許自我能在關務生涯中，貢獻己身專業能力，為關務盡己之力。且更希望能再有機會回到這充滿愉快回憶的地方。謝謝您！財訓所。



開班訊息

訓練期間	班名	期別
2008/01/21 - 2008/01/25	房屋稅及契稅稽徵實務班	第1期
2008/01/21 - 2008/01/25	綜所稅稽徵實務班	第2期
2008/01/28 - 2008/01/29	公司法及證券交易法最新修正介紹專題研修班	
2008/01/28 - 2008/02/01	徵課管理作業實務班	第1期
2008/01/28 - 2008/02/01	房屋稅及契稅稽徵實務班	第2期
2008/01/30 - 2008/01/31	稽核人員查核實務研習班	
2008/02/14 - 2008/02/15	WCO SAFE專題研修班	第7期
2008/02/18 - 2008/02/22	徵課管理作業實務班	第2期
2008/02/18 - 2008/02/29	營業稅查核實務班	第1期
2008/02/25 - 2008/02/26	WCO SAFE專題研修班	第8期
2008/02/25 - 2008/03/07	營利事業所得稅查核班	第1期

訓練期間	班名	期別
2008/03/10 - 2008/03/21	營利事業所得稅查核班	第2期
2008/03/17 - 2008/03/21	地價稅稽徵實務班	第2期
2008/03/24 - 2008/04/03	營利事業所得稅查核班	第3期
2008/03/03 - 2008/03/07	地價稅稽徵實務班	第1期
2008/03/03 - 2008/03/07	菸酒稅及貨物稅研討班	第1期
2008/03/31 - 2008/04/18	法制研討班	第2期
2008/04/07 - 2008/04/18	營業稅查核實務班	第2期
2008/04/07 - 2008/04/11	菸酒稅及貨物稅研討班	第2期
2008/04/28 - 2008/05/02	土地增值稅稽徵實務班	第2期
2008/04/21 - 2008/05/09	法制研討班	第3期
2008/04/21 - 2008/04/25	土地增值稅稽徵實務班	第1期



日本人的環保努力（下）

政治大學 / 副教授 徐翔生

前期文中提及，由於地球暖化所引發之溫室效應，使得日本人的環保意識大幅提昇，日本政府亦積極投入環保，期盼藉由各種對策減緩對地球環境之傷害。而近年來日本政府最致力推動之對策，即為夏季中上班族所穿著的「酷斃裝」，然因日本人過於注重外表及企業形象，以致這項輕便衣著之環保政策並不太成功。事實上在日常生活之中，日本人最力行的環保，並非是表現於穿著，而是有關垃圾之分類與處理。日本人對垃圾之分類處理極為徹底嚴謹，幾乎可謂是已達吹毛求疵之地步。

在日本，垃圾原則上分為可以燃燒與不可燃燒兩大類型，廚餘、紙屑、衣服、枝葉、食用油類是可燃垃圾，玻璃、陶瓷、金屬、保麗龍和塑膠製品，則是屬於不可燃燒垃圾。至於資源回收之垃圾，僅限於書報、雜誌、刊物及紙箱，日本人多將回收之資源做為筷子、牙籤或再生紙等，提供民衆於日常生活之用。目前日本所有的政府機關、公司行號、甚至包括民間團體，一律使用資源回收所製成的再生紙類，希望能夠藉由運用再生資源，減少對於地球之傷害。日本人平時所使用之免洗筷及牙籤，也是由再生紙類製成，這也是日本筷子、牙籤格外柔軟的主要原因。

由於地區之不同，雖然傾倒垃圾的時間會有所差異，但在日本，可燃垃圾每週可傾倒兩次，非可燃垃圾每週只能傾倒一次，而不像國內幾乎可以天天傾倒廚餘。從國人的觀點來看，若不每日清理廚餘，或許家中將會出現異味並有礙衛生；更何況日本人居住面積狹小，對於保護隱私家中又不願打開門窗，廚餘若在家中繞樑數日持續發酵，其後果的確不堪設想。好在日本人並不太過於重視飲食，再加上現代年輕的家庭主婦大都不太下廚，大多購買熟食或冷凍食品加熱進食，所以日本家庭中的廚餘相當有限，最多的垃圾還是屬於便當盒類之塑膠餐盒。

在日本，垃圾丟棄前須先進行分類處理，若不進行此一手續，丟棄的垃圾不但不會被清運，處理垃圾的清潔人員，甚至可能依照垃圾之內容循線登門拜訪，當面予以嚴重告誡。至於垃圾應如何分類處理，則須視其種類及性質而定。例如盛裝生鮮食品或便當熟食的塑膠、保麗龍容器，丟棄前必須先以清水洗淨瀝乾；食用油不能直接倒入排水管以免污染環境，必須先用凝固劑凝固成塊，以報紙或布類包好後才能丟棄。至於食物飲料的空瓶空罐，丟棄前均須先將瓶罐之內外洗淨，去除瓶蓋及瓶身上包裝之膠膜紙類，壓扁踩平後投入便利商店或超市前的專用回收箱。破碎的瓶罐則要先用報紙和厚紙袋包妥，上面以簽字筆標示「危險」後始可丟棄；只有髒到無法清洗之瓶罐，才能當故不可燃燒垃圾處理。總之所有垃圾之分類處理，均須依照當地之規定進行。

為了維護環境整潔，日本全國實施垃圾不落地政策，所有垃圾僅能於當日上午提出，垃圾集中於大樓外或人行道邊之指定擺設地點，清潔單位會於上午九時前將此清理完畢。所以日本的大街小巷極為乾淨，每天即使到了夜間，道路上幾乎也大多看不到垃圾紙屑，這種維護環境整潔之精神，的確值得國人效法。值得一提的是，日本人非常擅於保護自己及注重隱私，對於他人之事大多表現著視而不見且漠不關心之冷漠態度，但唯有對於垃圾之分類處理例外。儘管日本法律並未規定垃圾分類錯誤必須繳交高額罰款，路邊亦無「亂丟垃圾，違者送警」之警告標示；但若不徹底實施垃圾分類或是分類錯誤，則可能會被路人當街斥責，亦可能遭致鄰人當場指正，甚至事後飽受輿論攻擊。日本人並將此視為是最高之道德勇氣表現，認為此乃國民為環保所應盡之職責義務，對於他人垃圾分類處理所採取之嚴謹態度，實與日本人平時客氣、多禮、冷漠之態度截然不同。

一九九〇年代末期，日本政府為了維護環境整潔，規定所有垃圾必須以塑膠袋包裝後才能丟棄，但因日本人非常注重隱私，即便是家中的食餘或廢棄物品，也不願被他人窺視使其了解自己之生活習性，因此須以不透明之黑色塑膠袋包裝。但因這種類型的塑膠袋



無法窺視其中之內含物品，也無法辨認其中之垃圾是否已確實進行分類處理，日本政府因而自二〇〇〇年起，規定必須改為使用淺色之透明塑膠袋收集垃圾。二〇〇五年起，日本政府又規定必須使用各地專用之垃圾袋收集，若不依照規定使用垃圾專用袋盛裝，垃圾將不予以清理，並會循線找出丟棄垃圾之原主予以告誡。但這項措施進入二〇〇七年以來已不再嚴格執行，因為即使使用政府規定的垃圾專用袋盛裝，也會增加塑膠袋之使用，唯有重複使用手邊所持有之塑膠袋，才較符合經濟效益及環保原則。

日本民衆對於環保之努力，並非僅限於上述垃圾之分類處理，從物品的包裝至塑膠袋之使用，均可窺視日本人對環保之用心。衆所周知，日本人極度重視外表，這種過度注重外表之習性，甚至表現於物品的包裝之上。以往在日本百貨公司購物時，購買的物品總會先以包裝紙重重包裝，再繫上搭配包裝紙之絲帶及花飾，然後再貼上商品專用之標籤貼紙，最後才裝入百貨公司的提袋之中。以上包裝所需之各項材料以至包裝均為免費提供，包裝材料之選擇與包裝樣式亦由顧客自行決定，正因物品包裝講究，此乃日本人樂在百貨公司購買禮物之緣由。但現在於百貨公司購物時，店員會先詢問是否做為送禮之用，因為如果不是用於餽贈，百貨公司即省略以往繁縟之過度包裝，僅附上簡單之紙類提袋，在節約成本之同時，更避免因過度包裝所形成之資源浪費。這種力行環保的做法，同樣亦表現於塑膠袋的使用之上。

例如現在於日本超市或便利商店購物時，只要購買的物品數量不多，店員總會主動詢及是否須要使用塑膠提袋。此外商店亦會於入口或結帳處，張貼「愛惜地球，拒絕使用塑膠袋」等之廣告，或是標示「要勇於向塑膠袋說不」、「拒用塑膠袋是勇敢高尚行為」之類的提示，呼籲民衆要具有環保概念，並能勇於拒絕塑膠袋之使用。所以現在至超市購物時，許多日本人都會自備塑膠袋前往，女性亦會自備購物袋外出購物，拒絕使用塑膠袋及重複使用塑膠袋，似也成為現今日本人力行環保最具體之做法。事實上與台灣相較之下，日本使用的塑膠袋極為輕薄，且大多已經處理而較易分解，所有塑膠袋之使用均為免費提供。

綜觀以上所述，在在顯示環保概念現於日本已經蔚為潮流，不僅政府朝此方向努力，民衆亦希望藉由垃圾之分類處理及減少塑膠袋之使用，略盡一己之力減緩對地球之傷害。為了因應日趨複雜之環境現況，日本全國各地的垃圾分類方式也一再進行修改，據說東京、大阪等人口密集之都市，由於掩埋垃圾的土地不敷使用，日本政府現正研擬重新修訂垃圾之分類方法，欲將塑膠製品及鋁箔紙類，自不可燃垃圾物品劃分為可燃垃圾，以期解決日後所將面臨無地掩埋垃圾之困境。然因上述物品在燃燒時可能會產生有毒廢氣，因而受到環保團體強烈抨擊，使得這項法令至今仍未通過實施。而究竟何者應為可燃垃圾？何者又應列為不可燃垃圾？似也成為日本近年來社區民衆最為關切且最熱中討論之議題。不知台灣是否亦能借鏡日本，及早正視此一議題，使民衆深刻理解到地球暖化之嚴重性，趁早投入環保之努力。



恭賀新禧