

臺北市政府政風處 101 年度委託研究案

「臺北市政府 101 年廉政委託研究案 -工商事業稽查人員評價因子之研究」

期末報告書



國際透明組織臺灣總會—臺灣透明組織協會

計畫主持人: 莊文忠 副教授
Project Coordinator: Dr. Wen-jong Juang

計畫執行單位: 臺灣透明組織協會
Project Executive Institution: Transparency International-Taiwan

計畫執行期間: 中華民國 101 年 05 月 01 日至 101 年 12 月 31 日
Period of Project: 01, May 2012—31, December 2012

印製日期: 中華民國 102 年 2 月 8 日
Date of Publication: 8, February 2013

臺北市政府政風處 101 年度委託研究案

「臺北市政府 101 年廉政委託研究案 -工商事業稽查人員評價因子之研究」

期末報告書



國際透明組織臺灣總會—臺灣透明組織協會

計畫主持人：莊文忠

聯絡地址：臺北市文山區木柵路一段111號5樓M508室

聯絡電話：02-2236-8225#63464

傳真：02-2236-3325

電子郵件：tict@tict.org.tw

網址：www.tict.org.tw

中華民國 102 年 5 月 27 日

研·究·人·員

計畫主持人

莊文忠

臺灣透明組織協會前副執行長

世新大學行政管理學系副教授

協同主持人

陳俊明

臺灣透明組織協會理事

世新大學行政管理學系副教授

研究人員

徐明莉

世新大學行政管理學系碩士

游旻穎

世新大學行政管理學系碩士生

摘要

本研究主要以文獻分析法、參與觀察法、電話訪問法、焦點團體座談法及深度訪談法，作為主要之資料蒐集方式。在電話訪問方面，本次調查係在 101 年 6 月 10 日至 6 月 15 日以隨機撥號抽樣方法 (Random Digit Dialing, RDD)，針對居住臺北市且年滿 20 歲的成年人進行電話調查，總計完成 1,633 個有效樣本，以百分之九十五之信賴度估計，最大可能抽樣誤差不超過 $\pm 2.4\%$ 有效樣本。在焦點團體座談會方面，針對一般民眾、受稽查商家、工商事業稽查人員，分別舉辦焦點座談會，每場次的受訪者約 6-10 位。在深度訪問方面，本研究團隊約訪成功有 10 位，包含主要包含臺北市商業處商管科人員、臺北市商業處政風人員、受稽查商家(網咖、書店)、市政線新聞記者、參與聯合稽查的其他單位稽查人員等等。茲將本次研究發現和政策建議摘要如下：

壹、研究發現

一、民眾的接觸經驗和整體印象

在接觸經驗方面，根據質化訪談的結果顯示，除了受稽查的商家會和臺北市政府工商事業稽查人員有接觸機會外，其他的一般民眾不會有接觸經驗。而工商事業稽查人員僅會在執行稽查時，才會和受稽查商家有互動，私下並無太多接觸機會。

在整體印象方面，根據質化訪談的結果顯示，一般民眾由於和臺北市政府工商事業稽查人員的接觸機會甚少，因此並不清楚工商事業稽查人員指涉的單位及業務範疇為何；在受稽查商家方面，普遍對於臺北市政府工商事業稽查人員不會留下好印象，其原因有：稽查屬於管制性的業務、稽查就是要找商家的麻煩、影響到商家的生意、不瞭

解已辦理商業登記，為何要再受到商業稽查、一般規模較小的商家對於商業稽查反彈更大等。除此之外，受稽查商家不見得可以明確區分哪一個是臺北市商業處的稽查人員，因此對於臺北市政府工商事業稽查人員的整體評價，並非全部是針對臺北市商業處的稽查人員。

二、整體清廉評價

電話調查結果發現，受訪者對於臺北市政府工商事業人員正面清廉評價(45.2%)高於負面評價(34.5%)，有二成的受訪者未對此一問題表示明確的看法。在是否聽聞臺北市政府工商事業稽查人員貪汙受賄的傳聞方面，84.5%的受訪者表示「沒有」；13.1%的受訪者表示「有，聽說的」，0.6%的受訪者表示「有，親身經歷的」。

根據質化訪談的結果，接受或參與焦點座談會的受訪者傾向肯定臺北市政府工商事業人員的整體清廉表現，認為此類人員的貪腐機會並不多。在違反廉政倫理行為方面，稽查人員幾乎沒有收紅包的情形，但商家找民意代表關說的情形仍時常可見，不過議員關說的成效有限。

三、影響清廉評價的成因

根據量化的調查結果，民眾對「稽查違法工廠和商家成效」、「稽查公平性」、「工廠和商家違法經營的嚴重程度」等三個構面，和對臺北市政府工商事業稽查人員的清廉評價的卡方檢定發現，前述三項構面和臺北市政府工商事業稽查人員的清廉評價呈現顯著相關。

質化的訪談結果，在影響正面清廉評價的成因方面，包含：(一)稽查業務性質單純；(二)人員的素質與觀念提升；(三)肯定聯合稽查防弊功能。在影響負面清廉評價的成因方面，包含：(一)認定標準不一致；

(二)商家事前得知稽查時間；(三)非法商家未受到稽查；(四)檢舉民眾不滿意處理的結果。

四、檢舉意願及單位的看法

質化的訪談結果顯示，受訪者表示看到臺北市政府工商事業稽查人員有不清廉的情形發生，通常不會有檢舉意願。主要的原因包含：(一)事不關己，不需要太過熱心；(二)擔心檢舉後會遭受報復或故意刁難。至於會有檢舉意願的是，自身掌握明確的證據或是向受訪者收賄。至於受訪者檢舉貪腐不法的管道，包含 1999、政風單位、媒體、民意代表。

五、服務效能評價的看法

根據量化調查結果發現，在稽查工廠和商家違法經營成效方面，受訪者的負面評價(36.7%)略高於正面評價(33.9%)；在執行稽查業務過程公正性方面，受訪者的正面評價(41.9%)高於負面評價(29.9%)，在工廠和商家違法經營的情形嚴重程度，受訪者的負面評價(46.9%)高於正面評價(35.0%)。由此可知，受訪者對於執行稽查業務過程公正性較為肯定。

根據質化訪談結果顯示，受訪者提出對專業、主動告知、檢舉人滿意度、行業別認定標準、聯合稽查等看法，茲分述如下：(一)在專業方面，受訪者質疑臺北市政府工商事業稽查人員對於稽查的行業別不一定都深入瞭解；(二)在主動告知方面，受訪者表示臺北市政府工商事業稽查人員在稽查的過程中，並未主動告知稽查的行政流程、稽查的原因或是未提前告知稽查行程，並且稽查人員僅出示識別證就要進行稽查，容易讓受稽查商家質疑身分；(三)檢舉人滿意度方面，多數受訪者皆提及服務效能評價的好壞，取決檢舉人是否滿意後續的處理情形；

(四)行業別認定標準方面，稽查人員現場認定營業屬性和商家認知不同時，造成商家認為是稽查人員胡亂認定及故意刁難的感受；(五)聯合稽查功能方面，多數受訪者肯定特定行業聯合稽查可以讓不同單位在同一時間進行稽查，如此一來可以達到便民效果。不過，受訪者也有指出聯合稽查的問題，例如：聯合稽查後，商家仍要接受個別單位的稽查，並非達成真正便民的效果。

貳、政策建議

一、 強化內部教育訓練，讓稽查人員認定標準一致

臺北市商業處應強化內部的教育訓練，其可能的作法：(一)將較常見認定行業或錯誤的案例編制成電子手冊供稽查人員參閱；(二)由資深稽查人員教導新進人員行業別的認定技巧；(三)嚴格要求稽查人員在現場認定標準必須徹底落實；(四)定期召開會議，由主管和稽查人員討論有爭議的認定案例，例如：複合式經營的行業別認定，共同決議出一套認定標準。此舉不僅可以促進稽查的公平性，也可降低稽查人員利用認定模糊地帶來謀取不當利益。

二、 加強對未登記商家與違規商家的管理作為，杜絕官商勾結的貪腐疑慮

臺北市商業處可針對未登記商家與違規商家訂定較為嚴格的處理辦法，並公布周知，以化解一般民眾和合法商家的疑慮。

三、 利用服裝區隔各單位稽查人員

臺北市政府參與稽查的各局處人員可以利用服裝加以區隔，例如：穿上有印製各單位字樣的背心，如此一來受稽查商家可以明確分辨不

同單位的稽查人員，加強專業形象的認知，也不會將對稽查人員的負面印象投射於錯誤的單位。

四、工商事業稽查人員定義應明確

臺北市政府政風處未來進行此類人員的相關量化調查，可以將臺北市政府工商事業稽查人員的定義成「臺北市商業處商業稽查人員」，才不會使受訪者將其與其他單位混淆。此外，基於一般民眾與工商事業稽查人員的接觸機會不多，也可以考慮是否在問卷題目中刪除此類人員的調查。

五、強化民眾使用「土地使用分區申請及查詢系統」的意願及宣導土地使用分區資訊及裁處態樣

調閱臺北市商業處 101 年 3 月至 102 年 3 月民眾檢舉之案件資料研析，以違反都市發展局相關業務之案件比例較多，且攸關營業場所是否有違都市計畫使用分區管制規定與商家之權利息息相關，後續之反彈聲浪亦較大，為強化民眾使用「土地使用分區申請及查詢系統」之意願，使民眾能便利查詢並取得證明書，減少日後因不知土地使用區分資訊造成之違法情形，且該線上申請之電子紀錄亦可作為日後民眾質疑或都市發展局執行公權力之書面資料，進而考量是否於商業登記時提供市民參考，建議都市發展局針對該系統取消或調降收取線上領件之行政規費，並依申請筆數調整行政規費收取之數額，另一併檢視業務需要調整系統連結之網路市民版本，以更符合程序便利性。再者，於公開之都市計畫說明會等適當公開場合，針對土地使用分區之資訊(如「土地使用分區申請及查詢系統」與「臺北市都市計畫整合查詢系統」)及裁處態樣，主動並加強宣導民眾相關訊息，如宣導「列印憑證，確認設立合法性」等概念，以強化民眾之認知。

Abstract

The data-collection method of the study is based on document-analysis, participation/observation, telephone interviews, focus organization interviews and in-depth interviews. The study carried out telephone interviews targeting adult (at least 20-year-old) inhabitants in Taipei with Random Digit Dialing (RDD) between the 10th June and the 15th June 2012, and completed 1,633 valid samples. Estimated with reliability of 95%, the maximum sampling inaccuracy is within $\pm 2.4\%$ of the valid samples. Focus organization interviews targeted the general public, the inspected businesses and inspectors of industrial/commercial businesses and every workshop had 6-10 participants. The research team of the study succeeded in 10 in-depth interviews and among the interviewees were staff at Business Management Division and Ethics officers in Taipei City Office of Commerce, the inspected businesses (internet cafes, bookstores), reporters responsible for municipal news and inspectors from other units that participated in the joint inspections. The discovery and policy suggestions are summarized as follows:

1. Discovery

i. The General Public's Experience and Overall Impression

The results from qualitative interviews show that apart from the inspected businesses, the general public does not have the experience to contact industrial/commercial inspectors from Taipei City Government. It is during inspections that industrial/commercial inspectors interact with the inspected businesses. They do not have much contact in private.

In terms of the overall impression, the results from qualitative interviews show that the general public does not have a clear understanding of which unit the Taipei City Government industrial/commercial inspectors belong to

and their business areas due to extremely insufficient contact. The inspected businesses do not have a very positive impression of the industrial/commercial inspectors from Taipei City Government in general. The reasons may be: Inspections are essentially restraint business, inspections are meant to get the businesses into trouble and affect the business negatively, the shopkeepers do not understand why the registered business should be subject to inspections, and that small-scale businesses dislike commercial inspections even more. Furthermore, the inspected businesses can not necessarily differentiate between inspectors from Taipei City Office of Commerce and inspectors from other units. Therefore, the general evaluation of industrial/commercial inspectors from Taipei City Government is not necessarily targeted to inspectors from Taipei City Office of Commerce.

ii. Overall Evaluation of Integrity

The results of telephone interviews reveal that the interviewees have a more positive (45.2%) than negative (34.5%) opinion of staff for industrial/commercial business in Taipei City Government. 20% of the interviewees do not express a specific opinion of this question. Asked about whether they have heard about rumors that industrial/commercial inspectors from Taipei City Government are corrupted and receive bribes, 84.5% of the interviewees said no, 13.1% said that they had heard about it while 0.6% said that they experienced it themselves.

According to results of qualitative interviews, participants in the focus organization meetings tend to confirm the overall integrity of staff for industrial/commercial business in Taipei City Government and consider that such personnel do not have much access to corruption. It hardly happens that inspectors take bribes/red-envelopes, but it happens more

often that businesses/shopkeepers contact elected representatives for illegal lobbying. However, lobbying from councilors has been not highly effective.

iii. Factors Affecting Evaluations of Integrity

According to quantitative investigations, Chi-square tests against integrity evaluations of industrial/commercial inspectors from Taipei City Government discover that connections between the general public's attitude towards "inspections against illegal factories and business achievements", "fairness of inspections" and "extent of seriousness of illegal factory and business management" and the evaluation of integrity of industrial/commercial inspectors from Taipei City Government are significantly positive.

The quantitative investigations show that following factors lead to a positive evaluation of integrity: 1) Simpler inspections. 2) Personnel's quality and concepts are promoted. 3) Confirmation of the effects of joint anti-corruption initiatives. The factors leading to a negative evaluation of integrity include: 1) Inconsistent standards. 2) The businesses/shopkeepers are informed of time of inspection in advance. 3) Illegal businesses are not inspected. 4) People that report the case are not satisfied with the result of the actions taken.

iv. Willingness to Report and Attitudes towards the Authorities

According to qualitative interviews, the interviewees say that they usually are not willing to report to the authorities concerned if they witness that industrial/commercial inspectors from Taipei City Government commit corruption. The main reasons are: 1) It is not their own business and not necessary to be too warm-hearted. 2) They fear that they will be subject to

revenge or intentional hindrance after reporting. However, they become more willing to report to the authorities concerned if they have concrete evidence or if they are asked to pay bribes when being inspected. The channels that the interviewees use to report corruption and irregularities include 1999 hot-line, governmental ethics units, media and elected representatives.

v. Opinions of Evaluations of Service Efficiency

According to quantitative researches, the interviewees have a slightly more negative (36.7%) than positive (33.9%) opinion of the efficiency of inspections against illegal factory and business management. The interviewees reply more positively (41.9%) than negatively (29.9%) when asked about the fairness of execution of inspection process. They reply more negatively (46.9%) than positively (35.0%) when asked about the extent of seriousness of illegal factory and business management. It is evident that the interviewees are more affirmative about the fairness of execution of inspection process.

The qualitative interviews reflect the interviewees' opinions of professionalism, active notification, reporters' satisfaction degree, trade categorization standards and joint inspections as follows: 1) The interviewees suspect that industrial/commercial inspectors from Taipei City Government do not necessarily have a profound understanding of the inspected trade categories, when it comes to professionalism. 2) The interviewees mention that industrial/commercial inspectors from Taipei City Government do not actively inform the shopkeepers of the administrative process of the inspection, the reasons for inspection or inspection schedules in advance regarding active notification. The inspected businesses/shopkeepers are likely to suspect the inspectors'

identity, if the inspectors intend to enforce inspections after merely showing their identification badges. 3) The majority of the interviewees mention that the evaluation of the service efficiency depends on whether the reporters are satisfied with following measures. 4) If the inspectors disagree with the shopkeepers on the trade categorization on the scene, the shopkeepers may feel that the inspectors make arbitrary judgments and intentionally make things difficult. 5) The majority of the interviewees are affirmative that joint inspections in specific trades enable different authorities to carry out inspections simultaneously and facilitate things for the general public. Nonetheless, the interviewees also mention problems with joint inspections. For example, after joint inspections the businesses/shopkeepers still have to be inspected by respective authorities and this does not facilitate for the general public.

2. Policy Suggestions

i. To Strengthen Internal Education/Trainings and Make The Inspectors Have Unified Judgment Standards.

Taipei City Office of Commerce should strengthen the internal education and the possible measures are: 1) To compile the common trades or error cases into an electronic handbook for the inspectors' reference. 2) To make more experienced inspectors teach newcomers judgment skills of trade categorizations. 3) To strictly ask the inspectors to duly follow judgment standards on the scene. 4) To arrange regular meetings where the managers and the inspectors can discuss disputed cases, including trade categories of complex business management, and decide a set of unified judgment standards. This can not only enhance the fairness of the inspections but also prevent the inspectors from seeking illegal profits with ambivalent judgments.

ii. To Disclose Information Related to Inspections

Under the circumstances that Personal Data Protection Law is not violated, Taipei City Office of Commerce can contemplate upon establishing an inquiry page on the website and upload records of business inspection charts, photos, judgment standards so that all the inspection processes are transparent and corruption committed by the inspectors can be reduced.

3. To Intensify Measures against Unregistered and Illegal Businesses and Eradicate Suspicions of Collusions

Taipei City Office of Commerce can organize more strict measures and regulations against unregistered and illegal businesses and make such measures/regulations public, to alleviate suspicions from the general public and lawful businesses.

4. To Differentiate Inspectors from Different Authorities/units with Clothing

The personnel participating in inspections from respective divisions and units in Taipei City Government can be differentiated with clothing, such as vests bearing characters of respective divisions and units. The inspected businesses/shopkeepers can accordingly identify inspectors from different units clearly and the inspectors' image of professionalism can be further strengthened. The inspected business/shopkeepers will not project negative impressions of the inspectors on the wrong unit.

5. To Strengthen public use "land use zoning application and query system" wisheness and and advocacy information and land use zoning kind Tribunal states

Taipei City Office of Commerce access to 101 years in March to 102 years in March complaints about the case study data analysis to violate the Urban

Development Bureau proportion of cases related businesses are more relevant to business premises and whether you plan to use against the city zoning control regulations closely linked with the right merchant, the subsequent rebound of noise is also larger, in order to strengthen public use "land use zoning application and query system," the willingness and ability of people to facilitate inquiries and obtain certificates, reduce future land use because I do not know the distinction between information resulting illegal situation, and the on-line application can also be used as an electronic record for future urban development people questioned or public authority of the executive Bureau of written information, and then consider whether to provide public information, business registration, the proposed urban Development Bureau for canceled or downgraded charge of the system online collar piece of administrative fees, and adjust according to application items of administrative fees charged by the amount of business to another and view the need to adjust the public version of the network system linked to better compliance with the procedures convenience. Furthermore, the urban planning in the public briefings appropriate public occasions, for the information of land use zoning (such as "land use zoning application and query system" and "Taipei city planning integrated query system") and the Tribunal states like, and to strengthen public advocacy initiative related information, such as advocacy "Print certificate to confirm the establishment of legality" and other concepts to improve the public's awareness.

目 錄

摘要.....	.iii
第一章 研究背景與研究目的.....	1
第二章 文獻檢閱.....	5
壹、貪腐之意涵與態樣.....	5
貳、國內、外貪腐民意調查相關研究成果.....	8
參、貪腐成因相關研究成果.....	17
肆、工商事業稽查機關之相關研究.....	18
第三章 研究設計與研究方法.....	20
第四章 量化調查結果分析.....	29
壹、整體清廉的評價.....	29
貳、稽查工廠和商家違法經營成效滿意度.....	32
參、執行稽查業務過程公正性.....	35
肆、工廠和商家違法經營的情形嚴重程度.....	37
伍、是否聽說工商事業稽查人員貪汙受賄的傳聞.....	39
陸、影響清廉評價的成因.....	41
第五章 質化訪談分析.....	44
壹、接觸經驗.....	44
貳、整體印象.....	46
參、服務效能的評價.....	50
肆、清廉評價和違反廉政倫理行為.....	57
伍、影響清廉評價的成因.....	59
陸、檢舉意願及單位的看法.....	64
柒、相關建議.....	65
第六章 研究發現與政策建議.....	68

壹、研究發現.....	68
貳、政策建議.....	72
參考文獻.....	75
附錄一 電訪執行過程	78
附錄二 問卷題目	84
附錄三 樣本結構表	95
附錄四 單題次數分配表（加權後）	97
附錄五 交叉分析表（加權後）	103
附錄六 逐字稿.....	113
附錄七 期末報告會議記錄	232
附錄八 臺北市政府政風處委託研究案報告修訂說明表.....	236

表次

表 2.1	2012 年東亞各國貪腐印象指數比較.....	9
表 2.2	2010 年東亞國家與機關部門之貪腐嚴重程度比較.....	11
表 2.3	2007-2011 年各類公務人員清廉程度的評價.....	14
表 3.1	深度訪問受訪者.....	27
表 4.1	民眾對臺北市政府工商事業稽查人員在稽查工廠和商家違法 經營成效方面與對工商事業稽查人員的清廉評價析.....	41
表 4.2	民眾對臺北市政府工商事業稽查人員在執行稽查業務過程的 公正性方面與對工商事業稽查人員的清廉評價分析.....	42
表 4.3	民眾對工廠和商家違法經營情形的嚴重性與工商事業稽查人 員清廉評價分析.....	43
表 6.1	受訪者對於服務效能的評價.....	71

圖次

圖 2.1	2006 年與 2010 年臺灣各部門與機關貪腐程度之比較.....	11
圖 4.1	民眾對臺北市政府工商事業稽查人員清廉評價.....	30
圖 4.2	民眾對臺北市政府工商事業稽查人員在稽查工廠和商家違法經營的成效滿意度.....	33
圖 4.3	民眾對臺北市政府工商事業稽查人員的稽查業務過程公正性.....	35
圖 4.4	民眾對臺北市的工廠與商家的違法經營程度認知.....	38
圖 4.5	民眾是否聽聞臺北市政府工商事業稽查人員貪汙受賄的傳聞.....	40

第一章 研究背景與研究目的

揆諸目前全球的發展趨勢，倡廉反貪已經成為先進國家十分重視的議題，無論是學術界、政府部門或是非營利組織，均已注意到有效管理政府和防杜公部門貪腐的迫切性與必要性(Botchwey et al., 2000; Caiden, 2001)，而良善治理目標之達成則有賴持續性監測政府部門在提升廉潔和對抗貪腐方面所做的努力。再者，目前國際上各大評估國家競爭力指標中，以世界經濟論壇(World Economic Forum, WEF)的成長競爭力指標(Growth Competitiveness Index, GCI)及瑞士洛桑管理學院所公布的國家競爭力指標(World Competitiveness Rankings, WCR)最具代表性，而這兩個機構咸皆將廉潔與效能納入建構國家競爭力綜合指標的重要項目之一。由此可知，政府的廉能程度成為攸關國家競爭力之重要指標，一個貪汙或沒有效率的政府，非但無法為人民帶來好的生活環境，也無法為企業創造出好的投資環境，這也是現今各國政府都開始重視「反貪」與行政效能提升的原因。凡此皆足以說明，當政府官員貪腐普遍存在的時候，相對的政府效能就更不可求了，所以，就追求國家經濟發展而言，建構一個廉能的政府，其重要性就更加不容忽視。

從2000年至今，臺灣經過兩次的政黨輪替，民主政治的發展也日趨於成熟，使得臺灣在民主化的成果中，深受世人讚許。但是，不可諱言地，近年來在臺灣的政壇上也出現了一連串重大的政治貪腐弊案，民選政治人物或公務人員藉由職務之便、利用制度上的漏洞，甚至使用一些不法的手段使其財產異常暴增等案件時有所聞。如此，不但使我國的國際形象受到嚴重的傷害，更直接反映在我國在國際清廉形象的排名停滯不前。如前文所言，由於國際上有許多針對國家間競爭力所做的評量，在眾多的指標中也都會將政府官員的廉潔程度列為重要的評比項目。所以，測量政府相關人

員的廉潔程度，以及瞭解在不同環境下，如何建構出一個廉潔與有效能的政府，是我國政府一直努力的目標。

另一方面，隨著我國民主法治日趨於成熟，國人在追求民主法治的過程中，也漸漸意識到民主國家需全力的推動廉政建設，如此才更能保障國民之權利。若是一個國家的政府官員貪汙成習，各項的社會福利措施方面也很難得以落實與執行，影響所及即是人民權益的損失。所以，為了確保一個國家能夠擁有廉潔的政府，行政首長與公務員就扮演著很重要的角色。尤其是公務員作為全民的公僕，應是為全體國民服務，其使用及分配公共資源乃基於人民對於他們的公共信任，是以「政府公共服務倫理」目的在引導公務員執行職務過程，服膺上開核心價值，以提升政府之清廉形象，並減少以及降低公共資源的浪費與濫用公權力。為此聯合國經濟合作暨發展組織(Organization for Economic Co-operation and Development, OECD)以及亞太經濟合作組織(Asia-Pacific Economic Cooperation, APEC)都針對此一議題，積極致力於建立政府公共服務倫理準則，這些均已成為國際趨勢及先進國家努力之目標。

綜觀世界各國的經驗，我們可發現，基於對政府公共服務倫理重要性之體認，現今各國莫不致力於形塑出一個廉潔的政府，因而反貪腐運動在當前也成為一股銳不可擋的趨勢。為了順應世界的潮流，確保所屬公務員執行職務時，能廉潔自持、公正無私、依法行政，我國參酌美、日、新加坡等國家公共服務者之行為準則，經行政院責成法務部訂定「公務員廉政倫理規範」，並於97年6月26日發函頒佈，自中華民國97年8月1日起開始生效。¹行政院希望藉此樹立廉能政治的新典範，以做為推動公務倫理之首要工作，並透過此規範引導公務員使其能在執行公務的過程中，恪遵以公共利益考量優先為依歸，以期樹立廉能的政府，並重建與加強國民對

¹ 參見行政院院臺法字第 0970087013 號函令。

政府的支持與信任，此即我國政府施政目前努力的重要方向之一。

當然，如何建立廉能政府不僅是中央政府所面臨的課題，也是地方政府不可逃避的任務。易言之，由於知識經濟與資訊網路的發展，「全球思維，地方布局」隨著跨國公司影響力，競爭模式從傳統的國對國競爭模式，逐步轉變成透過地方城市來進行，在與全球經濟與競爭接軌上，地方政府的角色將愈來愈重要。有鑑於此，臺北市政府政風處自 2004 年起即委託臺灣透明組織，進行廉政問卷調查之研究，期能透過是項研究瞭解民眾與臺北市政府機關之接觸經驗，並進一步瞭解民眾對臺北市政府整體清廉程度，以及對當前臺北市政府推行廉政措施與防貪、肅貪成效之滿意度與評價。

建立一個廉潔、有效率、便民的政府，不僅是執政者的重要施政理念，也是全民所引領企盼的目標，而欲達成此一目標，除有賴於政府機關及人員戮力於確實、積極執行法定職掌業務外，在執行業務過程中亦應摒除閉門造車之心理，尚須時時關心民眾真正需求，並瞭解目前整體施政之具體成效，以自我檢視業務執行有無偏差，調整應改進及精進之方向。根據臺北市政府政風處委託專業團隊 2008 年 10 月之調查結果發現，在市府第一線為民服務機關當中，民眾給予環保人員、醫護與行政人員、監理業務人員及稅務人員的正面清廉評價最高；相較於此，清廉程度最不受民眾認可的公務人員，依序為辦理工程業務人員、負責建管業務人員、警察人員、都市計畫業務人員、工商事業稽查人員及殯葬業務人員等六類。針對上述結果，除排名居末的業務單位必須以更積極的作為來改變民眾的觀感，改變其在民眾心中的形象外，市府更應對此問卷結果，亟思打擊貪腐、導正不良之公務行為。

據此，本計畫之主要目的，即在期望立基於臺北市政府對此議題累積之研究成果，延續過去對於影響市府清廉形象問題之診斷，深入發掘廣大市民對整體清廉評價。除此之外，本研究擬透過深度訪談及焦點團體座談等

研究方法，進一步瞭解影響民眾對於工商事業稽查人員清廉度評價之因子為何，作為改善工商事業稽查人員形象之準據，進而提高民眾對於工商事業稽查人員之評價。綜言之，本研究之研究目的主要可以分為兩大部分：

一、臺北市政府廉政問卷調查部分，其主要研究目的分述如下：

1. 瞭解民眾對當前臺北市政府整體清廉程度的評價。
2. 瞭解民眾對臺北市政府公務人員、機關在業務執行中相關違反廉政規定行為之觀感。
3. 瞭解民眾對當前臺北市政府推行廉政措施與防貪、肅貪成效之滿意度。
4. 瞭解民眾獲得臺北市政府廉政認知之傳播管道。
5. 瞭解民眾與臺北市政府機關接觸之經驗與評價。

二、廉政議題之後續研究部分，主要是探討導致民眾對臺北市政府工商事業稽查人員清廉評價不佳之影響因子，並且根據研究結果提出對策建議，其研究目的詳述如下：

1. 從民眾的角度，瞭解其如何評價臺北市政府工商事業稽查人員之清廉程度及影響其評價之重要因素。
2. 從利害關係人的角度，瞭解其如何評價臺北市政府工商事業稽查人員之清廉程度及影響其評價之重要因素。
3. 從臺北市政府工商事業稽查人員的角度，瞭解臺北市民眾對於工商事業稽查人員負面評價之看法。
4. 從專家學者的角度，瞭解其對於臺北市政府工商事業稽查人員清廉評價較差的看法與改善建議。
5. 針對各項影響臺北市民對工商事業稽查人員清廉評價之因素，提出可供改進之具體方法。

第二章 文獻檢閱

壹、貪腐之意涵與態樣

「貪腐」(corruption)的問題自古以來就已存在，中外皆然。對於貪腐的看法，回顧與檢視相關的研究文獻可以發現，在眾多研究中，對貪腐的觀點大致可以將之歸納為幾類：一是從公共利益維護的角度出發，透過對於該項行為是否會侵害公共利益，來判定該行為是否為貪汙行為，如Heidenheimer(1978)的相關研究即是由此出發。另外，也有學者從「道德和操守」的觀點來看待貪腐行為，認為貪腐行為將構成在道德上的瑕疵，因而對此類行為加以界定並批判，例如Dwivedi(1978)在其著作《Public Service Ethics》中便是抱持此種立場。

McMullan(1961)從制度功能面出發，認為一般對公務人員貪汙行為的刑事課責仍有「刑事責任的侷限」(limits of criminal responsibility)，但對於公務員的「道德責任」(moral responsibility)、「政治責任」(political responsibility)卻常被忽視而導致對貪腐發生的助長。對於判斷行為是否為貪腐，應以該項行為是否「違反職權」來界定，亦即該項行為是否出於職務執行者以私人利益為考量，而濫用或違背職權，其強調此種賄賂給予的私利不一定限於金錢利益形式。

除上述外，尚有從經濟交易角度出發，如Van Klaveren(1978)於《The Concept of Corruption》一文中，從「市場行為」觀點來界定貪汙，Van Klaveren認為「公務人員將其公共職權視為一種『生意』，以牟取個人最大利益；其所能獲取的利益乃是依據市場的情勢，及其自身所能找到公共需求的最大獲利點」。除了從較為個人利益觀點出發外，Huntington(1968)從制度環境的演變觀點出發，認為政治制度轉型過程中容易導致貪腐的出現，並且從文化觀點而言，在現代化過程中，傳統社會價值觀中的一些行為，會因為現

代化的新價值觀而被視為是貪腐的行為。

綜合上述相關研究所指涉的貪腐行為來看，傳統上對貪腐的定義：「濫用公權力以牟取私利」(the misuse or the abuse of public office for private gain)似乎已嫌不足(World Bank, 1997; UNDP, 1999)。尤其隨著國際間的國際組織(IGO)、國際非政府組織(INGO)對於國家事務介入的普遍(如人道救援、經濟發展援助)，各國「政府再造」風潮興起，以及國內非政府組織(NGO)與第三部門的普遍發展，政府開始將其業務大量委託給民間機構執行的情況也日益普遍，使得公權力的行使不僅限於國家公務員，亦可能包括受委託的民間團體或個人，因此貪腐的主體亦可能是受政府委託的當地民間團體或個人，對於貪腐對象的防範因此必須擴大及於後者(余致力、陳敦源、黃東益，2003)，此亦可由國際透明組織(Transparency International, TI)相關研究報告中窺知。因應環境的變遷，TI在相關研究報告中，進一步將「貪腐」行為定義再一步擴大界定為：「濫用受託的權力以牟取私利」(the abuse of entrusted power for private gain)，此類行為不僅包括欺詐(fraud)，侵佔公款(embezzlement)和收受回扣(contract kickbacks)，並且還包含非財務形式的貪腐行為。非財務形式的貪腐行為可以是透過操控或轉移人道主義援助資源(的行為)，用以圖利特定個人或團體，以加強貪汙者的政治、社會或經濟實力；透過分配救援資源以換取性招待；在為家庭成員或者朋友進行受益人的登記過程中給予優先的處理；或脅迫，恐嚇相關工作人員或受益人對貪汙視而不見或非自願性的參與貪汙等等(Sidwell, 2008)。

依循從國際透明組織對貪腐的廣義定義及其2001年以來的歷年全球貪腐報告(TI Global Corruption Report, GCR)中，對於貪腐的類型主要可以區分為三個大類：政治貪汙(political corruption)、行政貪汙(administrative corruption)與司法貪汙(judicial corruption)三大類，而此三種貪汙類型則多發生在公部門之中，以下分別說明之：

- 一、政治貪汙：係指「政治領導者濫用人民所託付之權力來圖利自身或增大其自身之權力或財富」(Hodess, 2004)
- 二、行政貪汙：又稱為小額貪汙、官僚貪汙或經濟貪汙(economic corruption)，是指「公務人員濫用公權力謀取私利」的行為(Gould, 1991)。這其中又可以分為兩種類型：一種是官員不需要和民間進行交易而直接貪汙；另一種則是官員和民間進行權、錢交易。行政貪汙常是研究腐敗的重點，例如 TI GCR 2005 焦點放在重建與衝突後重建中的貪汙；GCR 2006 焦點放在健康體系中的貪汙；GCR 2008 焦點放在水資源部門中的貪汙；GCR 2009 將焦點放在私部門貪腐行為上。
- 三、司法貪汙：是指當事人向法官行賄以換取庭外和解，或促使法官下達對特定一方有利的判決。另外，法庭職員也可能受賄而將案件分給特定法官審理，以達到期約之目的(Mary Noel Pepys, 2007)。

再者，聯合國具體列舉的 9 種貪腐的行為亦可供為參考(UNDCCP, 2002)：

- 一、賄賂(bribery)：賄賂涉及承諾，是指直接或間接提供、給予、要求或接受任何不正當的好處，經由利益給付，影響公務員的行為或決策。
- 二、盜用(embezzlement)：一個人被授權管理有價值的財物，卻盜竊所託管之物。
- 三、欺詐、舞弊(fraud)：所謂詐術是指傳遞不實的資訊，而不實資訊的傳遞包括積極的欺騙與消極的隱匿重要資訊(即不告知重要資訊)，目的在牟取個人或第三者之利益。
- 四、勒索敲詐(extortion)：強迫他人以金錢或有價物品換取某項作為或不作為。
- 五、濫用自由裁量(abuse of discretion)：利用法律賦予的職權，給予某一群

體或個人不當的特別優惠待遇，或對人採取歧視性或差別待遇，藉以換取本身利益。

- 六、利用利益衝突或內線交易(exploiting a conflict of interest/insider trading)：違反官方所賦予自己的身份和職責，參與交易，並且從中得利。收受不法之餽贈、恩惠、或佣金(receiving an unlawful gratuity, favor or illegal commission)：公務員收受任何想和政府做生意者的有價物品。
- 七、偏私(favoritism)：將資源或服務提供給具有親屬、政黨、種族、宗教關係或其他受到偏愛的團體。
- 八、裙帶關係(nepotism)：裙帶關係是指一種特別的人際關係。乃指因親人、家屬、宗族、朋友、黨派、利益團體成員及有要好關係者，因「一人得道」而「雞犬升天」。在現代，裙帶關係常指擁有任命權力之首長，提名自己親戚擔任公職、任用親朋黨羽以圖私利的腐敗行為。
- 九、非法之獻金(illegal contributions)：團體或個人向政黨或執政的政府提供金錢，換取免於侵犯騷擾。

貳、國內、外貪腐民意調查相關研究成果

國際上所發展的一些測量貪腐的指數或量表，通常是各國作為測量指標或設計問卷的參考，這些指數或量表主要是來自：國際透明組織的貪腐印象指數(Corruption Perceptions Index, CPI)、行賄指數(Bribe Payers Index, BPI)、世界銀行(World Bank, WB)的治理指標(Governance Indicators, GI)，以及瑞士洛桑管理學院(International Institute for Management Development, IMD)的世界競爭力年報，而臺灣貪腐排名的歷年調查結果茲分述如下。

一、貪腐印象指數(Corruption Perceptions Index, CPI)

國際透明組織自 1995 年，開始建構並公布貪腐印象指數。「貪腐印象指數」(Corruption Perception Index, CPI)是根據各國商人、學者與國情分析專家，對一國之公務人員與政治人物廉潔認可的評價。貪腐印象指數同時也是一項綜合指數(a composite index)，每年納入評比的指標有些不同，例如 2011 年「貪腐印象指數」是「國際透明組織」引用 13 個獨立機構所發布的 17 項民意調查及專家評估資料，運用統計方法綜合成 0 到 10 之間的指數加以排名(10 分代表最清廉，0 分代表最不清廉)，採用的調查資料是以跨國企業經理人及專家為調查對象，而臺灣的「貪腐印象指數」是引用 7 個機構的 10 項調查資料建構而成(法務部新聞稿，2011/12/1)。根據國際透明組織公布以新方法建構的 2012 年貪腐印象指數，雖然不能與過去歷年作比較，但未來將可跨年度自我比較，在此一新計算方式之下，臺灣依 7 個原始資料庫的資料內容計算後，分數為 61 分(滿分為 100 分，分數愈高代表愈清廉)，在參與評比的 176 個國家中總排名為 37 名，勝過約八成納入評比國家(納入評比國家中，有三分之二的國家低於 50 分)(臺灣透明組織新聞稿，2012/12/5)。

表 2.1 2012 年東亞各國貪腐印象指數比較

國家	名次	分數排序	CPI 分數
新加坡	5	3	88
香港	14	10	77
日本	17	13	74
臺灣	37	24	61
韓國	45	28	56

資料來源：臺灣透明組織新聞稿(2012)。

二、全球貪腐趨勢指數(Global Corruption Barometer, GCB)

若從國內觀點來觀察貪腐現況，國際透明組織於 2003 年 7 月首度公布「全球貪腐趨勢指數」(Global Corruption Barometer, GCB)，由國際透明組織委託國際蓋洛普民意調查公司(Gallup International)執行有關各國貪腐情況的調查，問卷題目包括民眾對貪腐問題嚴重程度的認知、對貪腐影響政治、商業及個人與家庭生活的感受、對未來 3 年貪腐情況的預期以及過去 1 年內受訪者或其家人是否有過行賄的經驗，這份調查同時也針對幾個政府機關、私部門以及非政府組織進行貪腐情況評比。臺灣於 2004 年第一次被納入評比之中，在國際透明組織 2010 年全球貪腐趨勢報告中，在臺灣的部分，民眾普遍認為「警察」的貪腐問題最為嚴重，得分為 3.9 分，而「非政府組織」則是民眾眼中最為廉潔的機關。將 2006 年與 2010 年做比較，可以發現到臺灣各機關與部門的貪腐程度有逐漸改善的情況(詳見圖 2.2)，其中，以「非政府組織」與「政黨」的改善較為明顯。檢視東亞國家部門與機關之貪腐程度(詳見表 1.1)，新加坡民眾認為「媒體」的貪腐程度最高，韓國民眾認為「政黨」與「國會」的貪腐程度最為嚴重，日本民眾認為「政黨」貪腐程度最高，而香港與中國民眾則是將「私部門」列為貪腐程度最為嚴重的首位。



圖 2.1 2006 年與 2010 年臺灣各部門與機關貪腐程度之比較

資料來源：根據臺灣透明組織資料繪製

表 2.2 2010 年東亞國家與機關部門之貪腐嚴重程度比較

右列哪個部門的貪腐情況最為嚴重？ (1 表示非常不嚴重；5 表示非常嚴重)	政黨	國會	警察	私部門	媒體	公務人員	法院	非政府組織	宗教	軍事	教育
香港 Hong Kong	3.3	3.0	3.4	3.6	3.2	3.4	2.9	2.7	2.6	2.8	2.8
新加坡 Singapore	2.9	2.6	2.8	2.9	3.0	2.9	2.7	2.6	2.8	2.7	2.7
韓國 Korea, Rep.	4.0	4.0	3.7	3.4	3.4	3.6	3.6	2.7	3.0	3.3	3.5
臺灣 Taiwan	3.5	3.8	3.9	3.5	3.2	3.8	3.3	2.8	2.9	3.4	3.2
日本 Japan	4.2	3.8	3.7	3.7	3.5	3.9	3.1	3.1	4.0	3.3	3.6
中國 China	3.4	3.4	3.4	3.6	3.3	3.4	3.0	2.9	2.8	2.7	3.0

說明：1.問卷題目為：您覺得下列的部門在這些國家或區域中，被貪腐影響的程度如何？
(1 表示一點都不貪腐，...5 表示極端貪腐)

資料來源：臺灣透明組織新聞稿(2010)

三、行賄指數(Bribe Payers Index, BPI)

國際透明組織自 1999 年迄今分別於 2002 年、2006 年、2008 年、2011 年進行調查發布 5 次「行賄指數」，此一調查是以全球的主要經濟體為調查對象，訪問企業菁英，瞭解各國商人向外國政府行賄的情形。我國歷來在此項指數的排名並不理想，如 1999 年在 19 個國家中排名第 17 名，倒數第 3；2002 年在 21 個國家中排名第 19 名，倒數第 3；2006 年在 30 個國家中排名第 26 名，倒數第 5；2008 年在 22 個國家中排名第 14 名，形象明顯不佳；在 2011 年的調查中，臺灣在 28 個納入調查的國家中排名第 19 名，依然是不盡理想(臺灣透明組織新聞稿，2011/11/2)。

此外，在 2011 年的調查中有以下幾點發現：(1)這次調查的國家中，沒有任何一個國家已「根絕賄賂情事」，且幾乎沒幾個國家自 2008 年上次公布行賄指數以來有長足進步。(2)跨國企業經理人反映，在商業往來中，賄賂無所不在，各國企業和公司為了爭取訂單、逃避規則、加快辦事速度或影響決策，都會向政府官員賄賂。(3)此一調查結果亦發現，企業之間的賄賂也十分常見，顯見貪腐問題並非僅存在公部門。(4)在行業別方面，公共工程和建築行業的營私舞弊、偷工減料問題普遍存在，嚴重影響公共安全；天然氣和石油也是另一個易滋生賄賂的溫床。

四、治理指標(Governance Indicators, GI)

「全球治理指標」是由世界銀行和布魯金斯研究所合作編製，根據言論自由與政府責任、政治穩定、反暴力、政府效能、法規執行品質、法治、肅貪等七個領域進行評比，在加上本身對廠商及大眾之訪問，統整後所發表的指標。²根據世界銀行 2009 年 6 月公布的「1996 至 2008 年全球治理指標」，2008 年臺灣在 6 個評比項目中，僅公民表達與課責及監管品質指標較

²林蕙薰(2008)，臺灣公共治理競爭力之趨勢與挑戰，
<http://www.cepd.gov.tw/book/m1.aspx?sNo=0013017&key=&ex=+&ic=&cd=>，查詢日期：2011/6/27。

1996年略有進步，另4項指標(政治穩定、政府效能、法治及反貪汙)均較1996年退步，凸顯國內公共治理品質仍有相當改善空間。尤其是與亞洲四小龍比較，臺灣2008年除代表民主化程度的「公民表達與課責」領先其他三小龍外，其餘5項指標均落在新加坡及香港之後。其中反貪汙指標：衡量借助公權力謀取私利的程度，臺灣評分0.55，百分位排名72.9，在亞洲四龍中領先南韓。

如何持續監控政府的清廉度則成為各國政府責無旁貸之要務，就目前我國的情況而言，有系統性針對政府廉政問題進行民意調查的機關包括中央部會(法務部、財政部、行政院研究發展考核委員會)與地方政府(臺北市政府、臺南縣政府、苗栗縣政府)，茲將這些機關的調查結果分述如下。

一、法務部

法務部早在1997年即開始規劃「臺灣地區民眾對政府廉政主觀指標與廉政政策的評價」民意調查，初期委由政治大學選舉研究中心執行，自2003年後，則委由臺灣透明組織執行，提供豐富的實證資料做為政策興革的參考依據。以2011年的調查結果為例，此一調查主要是皆是針對臺灣地區(不含金門縣、連江縣)年滿20歲的成年人進行電話調查，主要的測量面向含民眾對各類公務人員貪汙嚴重程度的評價、廉政政策的評價、違反廉政行為嚴重的評價等。調查結果顯示，各類公務人員的清廉程度，民眾心中清廉評價最高的前三名，分別是監理人員、公立醫院醫療人員、一般公務人員；清廉評價最低的前三名則分別是河川砂石業務管理人員、立法委員、縣市議員(陳俊明等，2011)。再者，從近五年(2007-2011年)的調查結果來看(表2.3)，民眾仍給予公立醫院醫療人員最高的清廉評價，河川砂石管理業務人員則最低。

表2.3 2007-2011年各類公務人員清廉程度的評價³

人員類別	96年7月		97年7月		98年6月		99年7月		100年7月	
	排名	平均	排名	平均數	排名	平均數	排名	平均	排名	平均數
公立醫院醫療人員	1	6.08	1	6.08	1	5.94	1	5.94	2	5.88
地政人員	--	--	3	5.75	2	5.75	5	5.56	5	5.75
一般公務人員	2	5.95	2	5.80	3	5.72	2	5.87	3	5.87
監理人員	3	5.71	4	5.74	4	5.66	3	5.77	1	6.11
稅務稽查人員	4	5.56	6	5.58	8	5.34	4	5.62	6	5.73
環保稽查人員	5	5.54	5	5.61	5	5.63	7	5.52	7	5.45
消防設施稽查人員	6	5.52	7	5.57	6	5.55	10	5.44	8	5.13
檢察官	7	5.51	8	5.46	9	5.27	8	5.48	9	5.00
法官	8	5.26	9	5.28	11	5.15	9	5.46	17	4.56
殯葬管理人員	9	5.05	10	5.03	10	5.17	11	5.12	10	4.99
海關人員	10	4.95	11	4.96	13	4.82	14	4.81	12	4.91
監獄管理人員	11	4.94	13	4.86	21	4.32	19	4.50	15	4.72
警察	12	4.88	12	4.93	12	4.88	16	4.61	14	4.76
縣市政府首長及主管	13	4.56	14	4.72	15	4.76	13	4.85	11	4.92
建管人員	14	4.50	15	4.68	17	4.60	17	4.56	18	4.34
鄉鎮市首長及主管	15	4.43	16	4.63	16	4.66	15	4.64	16	4.67
中央政府首長及主管	16	4.33	--	--	14	4.77	12	4.92	13	4.84
鄉鎮市民代表	17	4.25	17	4.36	19	4.40	18	4.50	21	4.29
縣市議員	18	3.99	18	4.15	22	4.13	20	4.48	22	4.21
政府採購或公共工程人員	19	3.91	--	--	--	--	--	--	--	--
立法委員	20	3.81	19	4.04	23	4.07	22	4.37	23	4.19
河川砂石管理業務人員	21	3.77	22	3.70	24	3.75	24	3.84	24	3.77
軍人	--	--	--	--	7	5.39	6	5.56	4	5.84
辦理政府採購業務人員	--	--	20	3.98	18	4.40	21	4.47	19	4.31
辦理公共工程人員	--	--	20	3.98	20	4.33	23	4.35	20	4.30
平均	--	4.88	--	5.05	--	4.97	--	5.04		4.99

資料來源：本研究整理。

二、財政部

財政部在2009年和2010年分別針對廉政議題進行質化或量化調查，以2010年的調查結果為例，主要研究方法包含電話訪問與焦點座談會，前者的調查母體為臺灣地區過去一年內，曾經有過與財政部或其所屬單位接

³ 資料來源：法務部，<http://www.moj.gov.tw/>，查詢日期，2013/1/29。

觸之年滿 20 歲以上民眾，完成有效樣本數 1,608 份；後者則是針對稅務中間業者與民眾舉辦焦點座談會。問卷測量面向有民眾對財政部的清廉、行政效能、服務品質的評價。主要的研究發現如下：(1)不論是稅務中間業者或民眾，對近年財政部暨所屬機關清廉程度都有相當高的評價與正面之印象，但仍有少數機關被點名；(2)民眾獲得廉能印象的管道多元，網路在宣導廉能扮演的角色在未來可能愈形重要；(3)政府若要推動廉政，與會者建議可以從資訊透明先著手，因為只要資訊透明，民眾知道自己的案件在什麼階段，就不會產生是否需要送紅包或關說的疑惑，並且對政府更有信心。

三、行政院研究發展考核委員會

在 2011 年行政院研究發展考核委員會委託政治大學公共行政學系黃東益教授主持「民眾對政府清廉感受之成因分析」研究案，以臺灣地區年滿 20 歲以上的成年人為母體，探討影響民眾清廉的因素，其研究發現包含：(1)政府清廉形象概況方面：地方政府的滿意度及清廉評價高於中央、對首長的清廉評價優於政府整體清廉評價、對於政府整體信任仍低、貪腐容忍度高、聽聞或親自經歷送禮、送紅包或請公務員吃飯情形仍佔相當比例；(2)影響民眾清廉印象的因素方面：行政構面影響清廉評價的所有面向、政治構面的影響僅及於整體及中央政府和首長清廉評價、媒體對於中央及地方清廉評價影響不一。

四、臺北市政府

在 2004 年臺北市政府政風處委託臺灣大學洪永泰教授主持「臺北市政府廉政指標建立」研究案，首次建立國內第一個測量政府廉潔程度的指標體系。該體系為一綜合性指標，同時包括主觀指標和客觀指標的成分，除了利用文獻分析法蒐集指標的資訊外，亦利用學者專家座談和深度訪談的方法進行政府機關內部和外部的意見徵詢，最後由以腦力激盪方式逐一檢

視各項指標的效度，並分配各項指標的權值。

五、臺南縣政府

臺南縣政府在 2009 年委託異視行銷市場調查股份有限公司進行廉政民意調查，主要是針對臺南縣年滿二十歲以上之受訪者進行電話調查，共計有效樣本為 1,101 份，主要問卷測量的面向涵蓋民眾對臺南縣政府清廉及服務態度的評價，其研究結果顯示約七成左右的民眾認為臺南縣政府員工操守為清廉，而認為不清廉的民眾不到一成；整體而言，有八成四的民眾肯定臺南縣政府推動廉政的整體成效，亦有五成五的民眾認為與 2008 年比較廉政成效有改善。

六、苗栗縣政府

苗栗縣政府環境保護局 2010 年委託中興大學商情暨民意調查研究中心執行的廉政民意調查，針對苗栗縣年滿二十歲以上之受訪者以及與環保局有業務接觸之廠商進行電訪調查，共計有效樣本為 559 份，主要測量面向有民眾對苗栗縣政府環保局的清廉與服務態度評價，其研究結果顯示民眾對苗栗縣環保局各項業務承辦人員「服務態度」滿意度較高，而對苗栗縣環保局各項業務承辦人員「清廉程度」滿意度較低。其次，在對苗栗縣環保局及所屬單位公務人員政風現況的評價方面，大約有七成左右的受訪者並未親身經歷或聞悉苗栗縣環保局相關承辦人員有運用「請託關說」、「餽贈禮物」或「飲宴應酬」的情形。

參、貪腐成因相關研究成果

綜上所述，國內外針對貪腐議題問卷調查已經累積許多相關的實證結果，然而，有關此廉政議題的研究並不侷限於量化的調查方法，也有採取文獻分析、焦點團體座談、深度訪談等質化研究，更深入探討貪腐的成因，綜觀各學者的研究，大致可分為四個主要的成因類別：

一、政治面的因素

探究政治制度引發貪腐的問題，大多基於國家職能擴張導致業務太過複雜，再加上層級之間傳達訊息的錯誤，造成上情無法下達，因而增加貪腐行為的發展(林水波，1983；宋筱元，1998)。

二、經濟面的因素

由於所得的不足容易產生相對剝奪感的心理，失業率的增加也可能會造成不確定心理，還有教育程度以及貧富差距、都市化程度等問題，都有可能間接造成貪腐的情形發生(宋筱元，1998；陶在樸，2000；孫德華，2002)。另一方面，貪腐也會對經濟成長產生許多影響，例如：逐漸侵蝕經濟成長等。所以，貪腐在社會中蔚為風氣後，則可能會導致相互仿效共同貪汙結果(林子揚與陳琮淵，2008)。

三、法治面的因素

貪腐在法治面上的關係，主要可歸因於相關機關的監督不周、法令規定不明確而導致行政裁量權的濫用、加上法令規章內容太過繁瑣、對法令的不了解，使得專業人員有機會遊走在法律的邊緣而形成貪腐問題(蔡憲卿，2004)。

四、文化面的因素

對於貪汙行為在認定上，則會隨著不同的社會文化、價值觀而有所不同。某種行為在甲社會是可以接受的，但在乙社會就被視為使貪汙而無法被寬容。例如：在中國的社會文化中，餽贈及招待飲宴方式可以說是極為平常的事情，但在西方社會中即被視為是一種不可接受的貪汙行為(Huntington, 1968)。

由此可知，貪汙的觀念在不同得文化背景下，常有著不同界定的標準與被接受的程度。例如：學者蔡憲卿(2005)指出警察團體中因流行「師徒輩份制」，即師父帶領徒弟，資深長輩教導資淺晚輩，而形成有長官有責任「挺護」部屬，部屬也有責任「孝敬」的公私不分、護短循私行為，因而違背公義和貪汙行為逐漸走向制度化，久而久之則會形成貪腐的家族鏈。因此，貪汙問題之所以會日漸坐大，與這種護短的心態則有很大的關係，而這樣的行為，確有可能間接的產生貪腐的行為。

肆、工商事業稽查機關之相關研究

首先，在影響民眾對工商事業稽查機關清廉評價的成因與貪腐態樣方面，根據胡龍騰等(2008)研究臺北市民對警察、工商事業、殯葬業務、建管、工程，與都市計畫等機關評價之因素及其結構性問題，其中工商事業與稽查機關方面的研究發現包含：一般民眾多因刻板印象、民眾模糊認知、裁量權的行使、對違規事項處理程序不瞭解、替不肖代辦業者背黑鍋，與媒體報導等因素所影響，以致對工商事業登記與稽查機關產生負面印象。再者，探究臺北市工商事業登記與稽查機關之貪腐態樣，主要圍繞在申請執照的核准方面的准駁與違法的取締、結合代辦人員牟取不當利益等類貪腐犯罪行為。除此之外，莊文忠等(2011)將臺北市民的基本人口特徵對「臺北市政府工商事業稽查人員清廉程度的認知」進行卡方檢定，發現年齡、教育程

度、省籍背景、職業、居住地、政黨支持、電視媒體接觸、公務員印象主要來源和洽公經驗會影響對於臺北市政府工商事業稽查人員清廉程度。

其次，在工商事業稽查人員清廉評價民意調查方面，根據莊文忠等(2011)研究調查發現，有近四成二的民眾對臺北市政府工商事業稽查人員的清廉操守表示正面肯定，有近三成三的民眾認為他們的清廉操守是有問題的，持正負面評價的比例非常接近。若與 97 年 10 月的調查結果比較，認為不清廉和清廉的比例略有下降，無反應的比例明顯上升。

綜上所述，從 2010 年的問卷調查發現，臺北市民對於臺北市政府工商事業稽查人員的正面評價高於負面評價，但是仍有三成以上的臺北市民表示不清廉，因此進一步藉由質化的方式深入瞭解影響臺北市民對臺北市工商事業稽查人員清廉評價的成因，並提出提升其清廉度的相關對策。

第三章 研究設計與研究方法

基於上述之研究目的，本研究途徑採取多元的研究途徑，以文獻分析法、電話訪問法、深度訪談法及焦點團體座談法，作為主要之資料蒐集方式，以下分述這些方法的使用情形：

壹、文獻分析法

首先，依據本研究之核心議題，先行檢視過去關於本研究之相關文獻，依據所得現行制度面之相關問題，作為調查研究實務經驗基礎。其次，進一步比較不同機關所進行的調查結果，瞭解政府機關歷年來的清廉度變化，作為檢視目前防止貪腐機制之成效。最後，針對工商事業稽查業務之特殊性，本研究亦蒐集過去之相關研究成果，以掌握其貪腐成因及行為，作為本研究之基礎。

貳、參與觀察法

本研究團隊共計參與兩場臺北市商業處稽查人員個別商業稽查，第一場為101年8月17日(一)下午1:30至5:00，第二場為101年8月20日(五)下午1:30至5:00，並且在參與的過程中，本研究團隊僅從旁觀察，並不介入稽查過程，希望藉由參與稽查的過程中，瞭解臺北市商業處稽查人員的稽查流程及業務範疇，以利於焦點團體座談會及深度訪談題綱之設計。

參、電話問卷調查

臺北市政府廉政問卷調查主要以電話訪問為主，針對居住臺北市且年滿20歲以上的成年人作為對象，以瞭解民眾對臺北市政府工商事業稽查人員⁴

⁴ 臺北市政府工商事業稽查人員主要係指臺北市商業處的稽查人員，就業務範圍而言，臺北市商業處所執行的稽查主要是針對一般行業、八大行業、資訊休閒業及電子遊戲場業進行稽查，由於臺北市的工廠家

廉能表現之評價。不過，值得說明的是，臺北市政府工商事業稽查人的相關電話調查題目是臺北市政府清廉度民調的題組之一，因此有關臺北市政府清廉評價的調查結果分析已於本年度的期中報告中呈現，本報告不再贅述⁵。茲將相關之問卷設計、調查對象、抽樣方法及後續資料處理方法說明如下：

一、問卷設計

有關臺北市政府工商事業稽查人員的相關問卷內容包括以下幾個面向⁶：
(一)民眾對臺北市工商事業稽查人員清廉的評價；(二)民眾對臺北市政府工商事業稽查人員稽查工廠和商家違法經營成效滿意度的評價；(三)民眾對臺北市政府工商事業稽查人員的執行稽查過程公正性的評價；(四)民眾對臺北市的工廠與商家的違法經營程度認知；(五)民眾是否聽說臺北市政府工商事業稽查人員收受賄賂的傳聞；題目請詳見【附錄二】。

二、調查對象

以居住在臺北市且年滿 20 歲的成年人為母體。本次調查規劃至少完成有效樣本 1,600 份，實際完成 1,633 份有效樣本，以簡單隨機抽樣方式(SRS)估計抽樣誤差，在百分之九十五的信心水準下，最大誤差應不超過正負 2.4%。

三、調查時間

本次電話調查時間係自 101 年 6 月 10 日（星期日）至 6 月 15 日（星

數所佔比例並不高，故本報告之分析對象雖為工商事業稽查人員，實際上係指商業稽查，並不包含工廠稽查在內。

⁵ 本次調查的完整問卷尚包含：(1)民眾對臺北市政府整體廉政表現的觀感；(2)民眾對不當、不法行為之觀感：包括賄賂、關說、應酬等違反廉政作為；(3)民眾對臺北市政府行政首長、各機關首長、一般公務員等人員廉潔度之評價；(4)民眾認為臺北市政府機關最容易發生弊端的業務或部門(包括工程、建管、地政、殯葬、警政、消防、工商登記、都市計畫、監理、稅務、醫療、環保、教育等易滋弊端業務)；(5)民眾對當前臺北市政府防貪、肅貪成效之滿意度；(6)民眾對臺北市政府行政流程之評價及滿意度，上述部分的描述已撰寫於期中報告，期末報告就不再贅述一次。

期五)於晚間6時至10時在全國公信力民意調查中心執行，星期日下午則增加下午1時至5時的訪問場次。

四、抽樣方法

本研究採用隨機撥號抽樣方法(Random Digit Dialing, RDD)，為求涵蓋完整，本調查的抽樣分兩部分進行。第一部分先依據100年臺北市宅電話簿抽取電話號碼，以取得所有的區域號碼局碼組合(prefix)，第二部分則由電腦隨機產生亂數做為後三碼，搭配第一部分之局碼組合，構成完整電話號碼抽樣清冊。為維持合格受訪者的中選機率相等，執行電訪時，訪員於電話接通後，按照戶中抽樣的原則，抽出應受訪的對象進行訪問。

五、資料處理

電話訪問結束後立即進行資料檢誤工作，並利用SPSS進行相關的統計分析，包括描述性分析、交叉分析與變異數分析等。另外，為避免因訪問過程的種種因素造成樣本的代表性不足，無法適切地推論臺北市民眾的看法與意見，本研究將針對成功樣本的「性別」、「年齡」、「教育程度」及「戶籍地」等變數，以內政部所出版之最新人口統計資料為母體參數，進行樣本代表性檢定，並以「多變數反覆加權(raking)」的方式進行成功樣本統計加權。經加權處理後，確定加權後成功樣本的「性別」、「年齡」、「教育程度」及「戶籍地」等結構均與母體一致，也就是說樣本可以代表母體，詳細內容請參考【附錄一】與【附錄三】。

肆、焦點團體座談法

焦點團體座談又稱為焦點訪談、群體深度訪談，意指研究者對於所選定的個人及特定主題，進行非正式的討論，希望獲致各種不同的觀點。由於本計畫之主要目的，在於深入瞭解利害關係人如何評價臺北市政府工商

事業稽查業務人員之清廉程度及影響其評價之重要因素，除了透過深度訪談外，本研究亦藉由焦點團體座談蒐集有關個人的感受、反應、認知和意見等較為主觀的資訊，是十分合適的資料蒐集方法。

一、座談方式

本研究辦理三場焦點團體座談，分別在101年8月4日(六)上午10點、101年09月26日(三)上午10點、101年11月15日(五)下午3點舉辦，討論時間為2小時至2個半小時，由主持人提出一連串重點式的問題，讓參與者表達個人的看法，透過參與者相互對話和論述的過程，釐清問題的本質，找出參與者觀點的異同之處。

二、座談對象

本研究執行焦點座談會時，採立意抽樣原則。首先，在一般民眾場次，主要是以電話調查願意接受後續焦點座談會受訪民眾為約訪對象，並以對工商事業稽查人員的清廉評價表示負面或正面評價的受訪者為主，排除回答「無反應」選項的受訪者，共計邀約 40 位，成功邀請 10 位參與，而參與者的組成結構，性別方面，男女分別為 5 位；年齡 20 歲至 39 歲 2 位、40 歲至 59 歲 7 位、60 歲以上 1 位。其次，在受稽查商家場次，以臺北市政府政風處提供的最近三年受過商業處稽查的商家進行約訪，共計邀約 216 位，扣除電話號碼錯誤及拒絕參與座談的家數後，成功邀請 6 位商家負責人或資深員工參與座談，而參與者的組成結構，性別方面，男性 5 位、女性 1 位；行業別方面，資訊休閒業 1 位、餐飲業 3 位、書店 1 位及雜貨店 1 位。第三，在專家場次，由於國內罕有專研工商事業稽查人員領域的專家學者，因此詢問臺北市政府政風處後，其建議專家部分可以邀約其他縣市政府的工商事業稽查人員，共計邀約 5 個縣市，成功邀請 7 位參與，而參與者的組成結構，性別方面，男性 5 位、女性 2 位；參與單位有新北市、

桃園縣、基隆市、宜蘭縣政府的工商事業稽查人員。

三、座談大綱

本研究團隊針對參與焦點團體座談對象的特性，分別設計略有不同的座談題綱，如下所述：

(一)一般民眾

1. 您與臺北市政府工商事業稽查人員接觸的經驗如何？對工商事業稽查人員的清廉評價好不好？最主要的影響因素是什麼？如何得到這個印象？
2. 就你的瞭解，臺北市政府工商事業稽查人員在執行商家或工廠的稽查業務時公不公正？有沒有受到外在力量(如行政首長、民意代表、地方人士、媒體報導等)的影響？
3. 就您的觀察，影響臺北市民對臺北市政府工商事業稽查人員清廉評價的可能原因有哪些？
4. 就您的觀察，在臺北市政府工商事業稽查人員的相關業務裡面，最容易產生不清廉的行政作業程序環節在哪裡？有沒有那些作業程序或慣例容易引發不當聯想？商業稽查經常採取聯合稽查模式，這個模式最容易發生不清廉的地方是什麼？
5. 當您發現臺北市政府工商事業稽查人員有貪腐的作為出現時，您會怎麼做？如果要檢舉，您會向哪些機關檢舉？如果不去檢舉，為什麼？
6. 就您的觀點，未來如果要有效提升臺北市政府工商事業稽查人員清廉的形象，可以採用哪些方法？

(二)受稽查商家

1. 您與臺北市政府工商事業稽查人員接觸的經驗如何？對工商事業

稽查人員的清廉評價好不好？最主要的影響因素是什麼？如何得到這個印象？

2. 請問您與臺北市政府工商事業稽查人員接觸的經驗如何？
3. 請問您對臺北市政府工商事業稽查人員的整體觀感如何？
4. 請問您認為臺北市政府工商事業稽查人員的服務品質、行政效能及清廉度表現好不好？最主要的影響因素是什麼？如何得到這個印象？
5. 就您的觀察，在臺北市政府工商事業稽查人員的相關業務裡面，最容易產生不清廉的行政作業程序環節在哪裡？商業稽查經常採取聯合稽查模式，這個模式最容易發生不清廉的地方是什麼？
6. 當您發現臺北市政府工商事業稽查人員有貪腐的作為出現時，您會怎麼做？如果要檢舉，您會向哪些機關檢舉？如果不去檢舉，為什麼？
7. 就您的觀點，未來如果要有效提升臺北市政府工商事業稽查人員的服務品質、行政效能及清廉度的表現，可以採用哪些方法？

(三)工商事業稽查人員

1. 請問就您的觀察，民眾對於工商稽查人員的整體觀感為何？
2. 就您的觀察，影響民眾對工商稽查人員清廉評價的原因可能有哪些？民眾是如何得到這個印象？
3. 就您的觀察，工商稽查人員與商家的互動機會多不多？商家對工商稽查人員最常提出的問題是什麼？
4. 就您的觀察，工商稽查人員的相關業務裡面，最容易產生不清廉的行政作業程序環節在哪裡？
5. 商業稽查經常採取聯合稽查模式，這個模式最容易發生不清廉的

地方是什麼？

6. 當您發現工商稽查人員有貪腐的作為出現時，您會怎麼做？如果要檢舉，您會向哪些機關檢舉？如果不去檢舉，為什麼？
7. 就您的觀點，未來如果要有效提升工商稽查人員的服務品質、行政效能及清廉度的表現，可以採用哪些方法？

四、資料處理

本研究針對每一場焦點團體座談，在取得參與者同意後，進行全程錄音，座談結束後將訪談內容整理成逐字稿(民眾場次編碼 A1-A9；受稽查商家場次編碼 B1-B6；工商事業稽查人員場次編碼 C1-C7)，再依據研究問題進行編碼處理，進行內容分析。

伍、深度訪談法

本研究之所以使用個別深度訪談，主要在貪汙議題具有高度的敏感性，並且利害關係人在團體討論中，礙於非匿名性與團體壓力下，可能不願意表達個人的真實意見，因而透過個別而面對面地訪談，有助於探索並釐清影響工商事業稽查人員的清廉評價的因子，可以獲得更為深入的資訊。

一、訪談方式

由研究人員和相關利害關係人進行面對面互動，以事先設計之結構性訪談題綱為重點，蒐集受訪對象對臺北市工商稽查人員服務效能及清廉議題的觀察、經驗、看法及洞察，提供研究人員深度的研究資料，並有助於對關鍵議題的釐清與可能解決策略的研擬。

二、訪談對象

本研究實際執行深度訪談時，採立意抽樣與滾雪球抽樣的原則，先由委託單位提供重要的利害關係人名單及本研究團隊自行蒐集名單進行約訪，本研究團隊總共邀約 20 位，約訪成功有 10 位，主要包含臺北市商業處商

管科人員、臺北市商業處政風人員、受稽查商家(網咖、書店)負責人或店員、市政線新聞記者、參與聯合稽查的其他單位等，受訪者編碼如下表 3.1：

表 3.1 深度訪問受訪者

編號	時間	對象	性別
D1	101/08/07(三)下午 3:00	受稽查商家(書店)的店員	女
D2	101/10/23(二)上午 9:30	臺北市商業處商管科人員	男
D3	101/10/23(二)上午 11:00	臺北市商業處商管科人員	男
D4	101/10/24(三)上午 9:30	臺北市商業處商管科人員	男
D5	101/11/10(四)下午 2:00	臺北市商業處政風人員	女
D6	101/11/29(四)下午 2:30	市政線新聞記者	男
D7	101/12/03(一)上午 10:30	受稽查商家(網咖)的負責人	女
D8	101/12/10(一)上午 10:30	臺北市商業處商管科人員	男
D9	101/12/12(三)晚上 7:00	參與聯合稽查的建管人員	男
D10	101/12/14(五)上午 9:00	參與聯合稽查的消防人員	男

資料來源：本研究整理。

三、訪談重點

1. 請問就您的觀察，臺北市民對臺北市政府工商稽查人員的整體觀感為何？
2. 請問就您的觀察，影響臺北市民對臺北市政府工商稽查人員清廉評價的原因可能有哪些？民眾是如何得到這個印象？
3. 請問就您的觀察，臺北市政府工商稽查人員與商家的互動機會（包括公開場合和私人場合）多不多？在稽查過程中商家對工商稽查人員最常提出的問題是什麼？
4. 請問就您的觀察，在臺北市政府工商稽查人員的相關業務裡面，有沒有哪些行政作業程序容易產生不清廉的環節？
5. 商業稽查經常採取聯合稽查模式，請問您認為這個模式對於提升服務品質、行政效能和清廉度有沒有幫助？
6. 請問就您的觀點，未來如果要有效提升臺北市政府工商稽查人員的

服務品質、行政效能及清廉度的表現，可以採用哪些方法？

四、資料處理

本研究針對每一場深度訪談，在取得受訪者同意後，進行全程錄音，訪談結束後將訪談內容整理成逐字稿，再依據研究問題進行編碼處理，進行內容分析。

第四章 量化調查結果分析

本章主要在探討民眾和臺北市政府工商事業稽查人員的廉能表現的看法，分析內容包括臺北市政府工商事業稽查人員整體清廉評價、稽查工廠與商家違法經營成效滿意度、執行稽查業務過程公正性、工廠與商家違法經營的情形嚴重程度、是否聽說工商事業稽查人員貪汙受賄的傳聞，茲將相關的調查結果說明如下：

壹、整體清廉的評價

本次調查所詢問民眾對臺北市政府工商事業稽查人員清廉評價，題目如下：

請問您認為臺北市政府工商事業稽查人員（例如違規營業）是清廉還是不清廉？（問卷第 B10 題）

調查結果發現，7.4%的受訪者表示「絕大部分都清廉」，37.8%的受訪者表示「大部分清廉」，合計二者的比例為四成五（45.2%）；27.9%的受訪者表示「大部分不清廉」，6.6%的受訪者表示「絕大部分都不清廉」，合計二者的比例為近三成五（34.5%）；另有 20.4%的受訪者未對此一問題表示明確的看法（如圖 4.1 所示）⁷。就此一結果而論，有四成五的民眾對

⁷ 97 年 10 月的調查，調查時間係自 97 年 10 月 7 日（星期四）至 10 月 17 日（星期五）於晚間 6 時至 10 時在全國公信力民意調查中心執行，星期六和星期日下午則增加下午 1 時至 5 時的訪問場次，共計完成有效樣本 1,648 份。98 年 10 月的調查，調查時間係自 98 年 10 月 17 日（星期二）至 10 月 30 日（星期一）於晚間 6 時至 10 時在國立臺北大學民意與選舉研究中心執行，共計完成有效樣本 1,600 份。100 年 7 月的調查，調查時間係自 100 年 7 月 15 日（星期五）至 7 月 18 日（星期一）於晚間 6 時至 10 時在全國公信力民意調查中心執行，星期六和星期日下午則增加下午 1 時至 5 時的訪問場次，共計完成有效樣本 1,609 份。101 年 6 月的調查，調查時間係自 101 年 6 月 10 日（星期日）至 6 月 15 日（星期五）於晚間 6 時至 10 時在全國公信力民意調查中心執行，星期日下午則增加下午 1 時至 5 時的訪問場次，共計完成有效樣本 1,633 份。

臺北市政府工商事業稽查人員的清廉操守表示正面肯定，有近三成五的民眾認為他們的清廉操守是有問題的，持正面評價的比例高於負面評價的比例。與上次（100年7月）的調查結果比較，本次調查中清廉和不清廉的比例呈現上升，無反應的比例明顯下降。

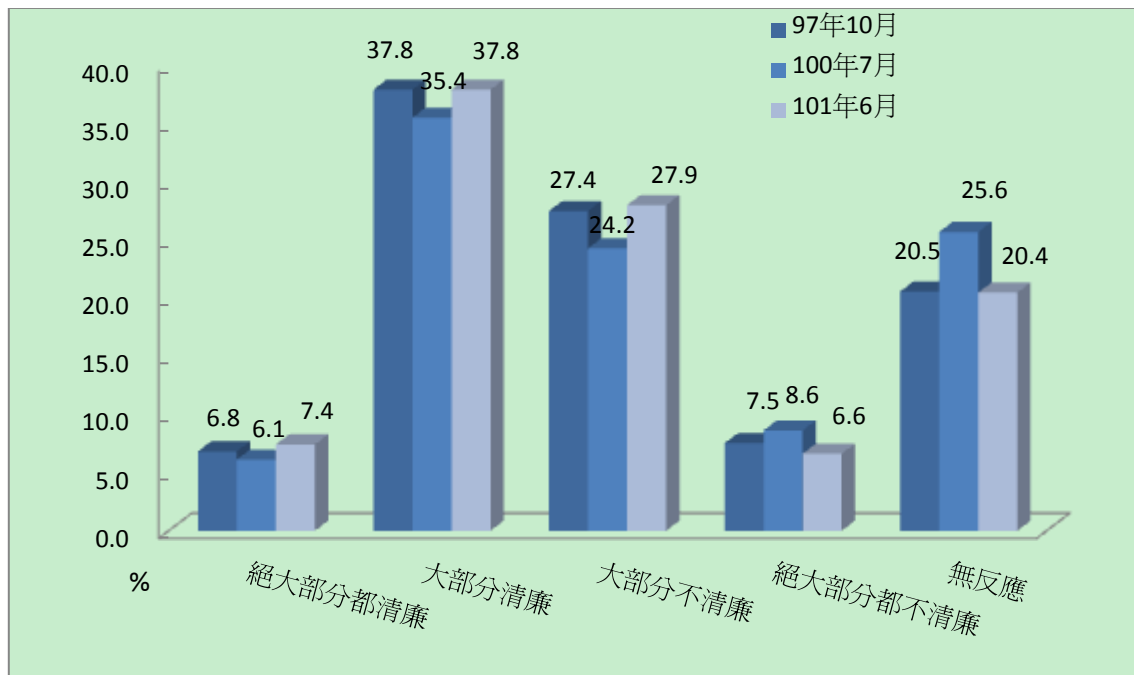


圖 4.1 民眾對臺北市政府工商事業稽查人員清廉評價⁸

進一步交叉分析受訪者的基本人口特徵對「臺北市政府工商事業稽查人員清廉評價」可以發現⁹（如附錄五表 E.1），在居住地方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異；在性別、年齡、教育程度、省籍背景¹⁰、職業、政黨支持、電視媒體接觸和有無聽說過工商事業稽查人員收受賄賂方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

- 一、在性別方面，男性的受訪者回答「清廉」的比例相對高於女性受訪者。
- 二、在年齡方面，20 至 29 歲、30 至 39 歲和 40 至 49 歲的受訪者回答「不

⁸ 98 年度調查結果為非常不滿意佔 13.0%、有點不滿意佔 15.0%、有點滿意佔 32.7%、非常滿意佔 9.5%、無反應佔 20.8%，但因調查機構不同，為避免調查機構效應，故不納入跨年度比較。

⁹ 各類別的比例是否偏高係以是各格子內的調整後殘差(adjusted standardized residuals)為判斷依據，以下各題交叉分析亦同。

¹⁰ 省籍背景為原住民的受訪者僅有 3 個，為避免過度推論，在此不列入比較分析。

清廉」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；30 至 39 歲的受訪者回答「清廉」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；50 至 59 歲和 60 歲以上的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他年齡層的受訪者。

- 三、在教育程度方面，大學及以上的受訪者回答「清廉」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；小學以下和國、初中的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他教育程度的受訪者。
- 四、在職業¹¹方面，高、中階白領的受訪者回答「清廉」的比例相對高於其他職業的受訪者；高、中階白領的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他職業的受訪者；家管和退休失業及其他的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他職業的受訪者。
- 五、在政黨支持¹²方面，支持國民黨的受訪者回答「清廉」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；支持民進黨的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；政黨中立、其他和無反應¹³的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者。
- 六、在電視媒體接觸¹⁴方面，最常看 TVBS 電視新聞報導的受訪者回答「清廉」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；最常看民視和三立電視臺新聞報導的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；最常看民視和每一臺新聞報導皆收

¹¹ 本文所指稱之高、中級白領的分類是結合了民代、政府行政主管、公營事業主管、政府部門研究人員（科學家）、公立醫療單位醫事技術人員（醫師、藥師、護士、醫療人員）、公立教育機構教師、私立教育機構教師、法官、書記官、檢察官、司法官、公營事業工程師（機師）、政府單位與公營事業部門職員、政府單位與公營事業部門營工、軍警調查局人員等職業類別。中低、低級白領的分類是結合了民營事業主管、民營事業公司負責人（自營商人），有雇用人、民營事業公司負責人（自營商人），沒有雇用人、私人部門研究人員（科學家）、非公立醫療單位醫事技術人員（醫師、藥師、護士、醫療人員）、會計師、律師、宗教工作者、藝術工作者（演員、表演工作者、攝影師）、文字工作者（作家、記者、劇作家）、民營事業工程師（機師）、職業運動專業人士等職業類別，以下各題同。

¹² 政黨支持為新黨的受訪者僅有 16 個，為避免造成過度推論，在此不列入比較分析，以下各題同。

¹³ 其他和無反應係指支持綠黨、拒答、看情形、無意見及不知道等，以下各題相同。

¹⁴ 收看華視的受訪者僅有 22 個，為避免造成過度推論，在此不列入比較分析，以下各題同。

看的受訪者未明確表示意見的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者。

- 七、 在和臺北市政府及所屬各機關的接觸經驗方面，過去一年到臺北市政府及所屬各機關辦事 4 次以上的受訪者回答「清廉」的比例相對高於其他接觸經驗的受訪者；過去一年到臺北市政府及所屬各機關辦事 1 至 3 次的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他接觸經驗的受訪者；沒有去過的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他接觸經驗的受訪者。
- 八、 在最近一年內，有沒有聽說過工商事業稽查人員收受賄賂的傳聞方面，過去一年沒有聽說的受訪者回答「清廉」和未表示明確意見的比例相對高於其他的受訪者；過去一年有聽說的受訪者回答「不清廉」的比例相對高於其他的受訪者。

貳、稽查工廠和商家違法經營成效滿意度

本次調查所詢問民眾對臺北市政府的工商事業稽查人員在稽查商家違法經營的成效滿意度，題目如下：

整體來說，您對臺北市政府的工商事業稽查人員在稽查工廠和商家違法經營方面的成效滿不滿意？（問卷第 D1 題）

調查結果發現，3.5%的受訪者表示「非常滿意」，30.4%的受訪者表示「有點滿意」，合計二者的比例為近三成四（33.9%）；12.3%的受訪者表示「非常不滿意」，24.4%的受訪者表示「有點不滿意」，合計二者的比例約為三成七（36.7%）；另有 29.4%的受訪者未對此一問題表示明確的看法（如圖 5.2 所示）。就此一結果而論，有三成四的民眾對臺北市政府工商事

業稽查人員的稽查成效表示正面肯定，有近三成七的民眾認為他們的稽查成效是有問題的，持正面和負面評價的比例非常接近。



圖 4.2 民眾對臺北市政府工商事業稽查人員在稽查工廠和商家違法經營的成效滿意度

進一步交叉分析受訪者的基本人口特徵對「臺北市政府的工商事業稽查人員在稽查工廠和商家違法經營的成效滿意度」可以發現（如附錄五表 E.2），在省籍背景與居住地方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異；在性別、年齡、教育程度、職業、政黨支持、電視媒體接觸與有無聽說過工商事業稽查人員收受賄賂方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

- 一、 在性別方面，女性的受訪者未明確表示意見的比例相對高於男性的受訪者。
- 二、 在年齡方面，20 至 29 歲與 30 至 39 歲的受訪者回答「滿意」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；30 至 39 歲與 40 至 49 歲的受訪者回答「不滿意」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；60 歲及以上的受訪者未明確表示意見的比例相對高於其他年齡層的受訪者。

- 三、 在教育程度方面，大學及以上的受訪者回答「不滿意」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；小學及以下與國、初中的受訪者未明確表示意見的比例相對高於其他教育程度的受訪者。
- 四、 在職業方面，高、中階白領的受訪者回答「滿意」的比例相對高於其他職業的受訪者；高、中階白領與中低、低級白領的受訪者回答「不滿意」的比例相對高於其他職業的受訪者；家管和退休失業及其他的受訪者未明確表示意見的比例相對高於其他職業的受訪者。
- 五、 在政黨支持方面，支持國民黨的受訪者回答「滿意」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；支持民進黨的受訪者回答「不滿意」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；政黨中立、其他和無反應的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者。
- 六、 在電視媒體接觸方面，收看 TVBS 與東森電視新聞報導的受訪者回答「滿意」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；收看三立電視新聞報導的受訪者回答「不滿意」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；收看中視和每一台電視新聞報導都看的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者。
- 七、 在最近一年內，有沒有聽說過工商事業稽查人員收受賄賂的傳聞方面，過去一年有聽說的受訪者回答「不滿意」的比例相對高於其他的受訪者；過去一年沒有聽說的受訪者回答「滿意」及未表示明確意見的比例相對高於其他的受訪者。

參、執行稽查業務過程公正性

本次調查所詢問民眾對臺北市政府工商事業稽查人員的稽查業務過程公正性，題目如下：

整體來說，您認為臺北市政府的工商事業稽查人員在執行稽查業務的過程公不公正？（問卷第 D2 題）

調查結果發現，4.0%的受訪者表示「非常公正」，37.9%的受訪者表示「有點滿意」，合計二者的比例為近四成二（41.9%）；5.9%的受訪者表示「非常不公正」，24.0%的受訪者表示「不太公正」，合計二者的比例約為三成（29.9%）；另有 28.2%的受訪者未對此一問題表示明確的看法（如圖 4.3 所示）。就此一結果而論，有近四成二的民眾對臺北市政府工商事業稽查人員的公正性表示正面肯定，有三成的民眾認為他們的公正性是有問題的。

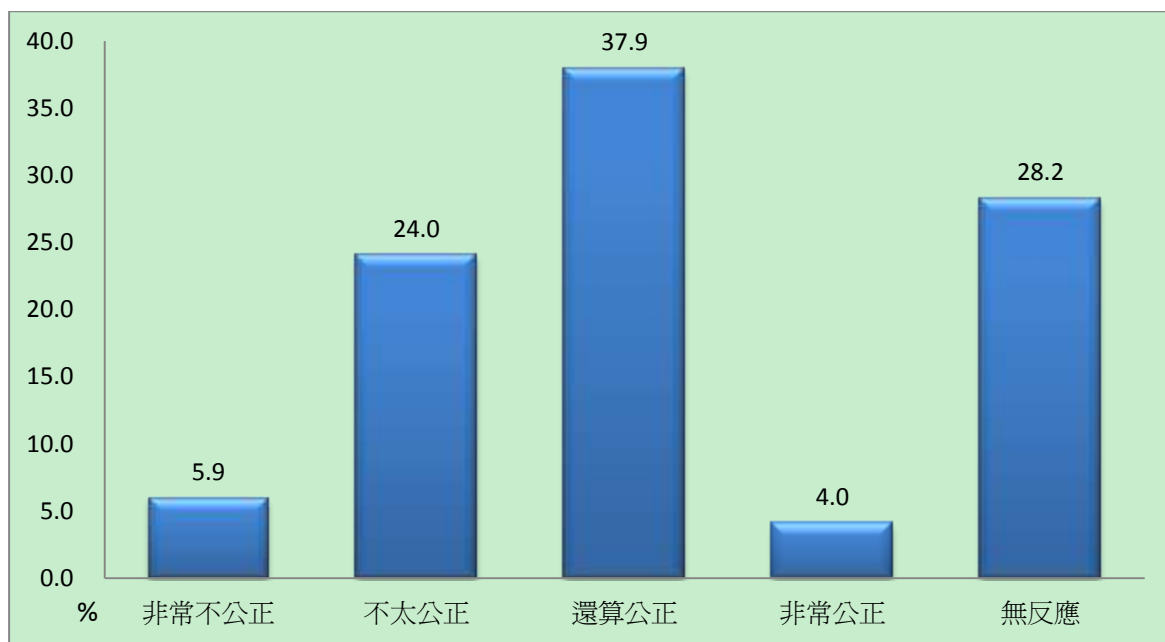


圖 4.3 民眾對臺北市政府工商事業稽查人員的稽查業務過程公正性

進一步交叉分析受訪者的基本人口特徵對「臺北市政府工商事業稽查人員的稽查業務過程公正性」可以發現（如附錄五表 E.3），在省籍背景和居住地方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異；在性別、年齡、教育程度、職業、政黨支持、電視媒體接觸和有無聽說過工商事業稽查人員收受賄賂方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

- 一、 在性別方面，男性的受訪者回答「公正」的比例相對高於女性受訪者；女性的受訪者未表示明確意見的比例相對高於男性的受訪者。
- 二、 在年齡方面，20 至 29 歲與 30 至 39 歲的受訪者回答「公正」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；20 至 29 歲、30 至 39 歲與 40 至 49 歲的受訪者回答「不公正」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；60 歲及以上的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他年齡層的受訪者。
- 三、 在教育程度方面，大學及以上的受訪者回答「公正」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；大學及以上的受訪者回答「不公正」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；小學及以下與國、初中的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他教育程度的受訪者。
- 四、 在職業方面，高、中級白領與中低、低級白領的受訪者回答「公正」的比例相對高於其他職業的受訪者；高、中級白領的受訪者回答「不公正」的比例相對高於其他職業的受訪者；家管和退休失業及其他的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他職業的受訪者。
- 五、 在政黨支持方面，支持國民黨的受訪者回答「公正」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；支持民進黨的受訪者回答「不公正」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；政黨中立、其他和無反應的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者。
- 六、 在電視媒體接觸方面，最常看 TVBS 新聞報導的受訪者回答「公正」

的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；最常看三立新聞報導的受訪者回答「不公正」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；每一台電視新聞報導都收看與都不看的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者。

- 七、在最近一年內，有沒有聽說過工商事業稽查人員收受賄賂的傳聞方面，過去一年有聽說過工商事業稽查人員收受賄賂的受訪者回答「不公正」的比例相對高於其他的受訪者；過去一年沒有聽說過工商事業稽查人員收受賄賂的受訪者回答「公正」的比例相對高於其他的受訪者；過去一年沒有聽說過工商事業稽查人員收受賄賂的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他的受訪者。

肆、工廠和商家違法經營的情形嚴重程度

本次調查所詢問民眾對臺北市的工廠與商家的違法經營程度認知，題目如下：

整體來說，您認為臺北市的工廠和商家違法經營的情形嚴不嚴重？（問卷第 D3 題）

調查結果發現，3.8%的受訪者表示「沒有這種情形」，31.2%的受訪者表示「有點不嚴重」，合計二者的比例為三成五（35.0%）；17.6%的受訪者表示「非常嚴重」，29.3%的受訪者表示「有點嚴重」，合計二者的比例近四成七（46.9%）；另有 17.9%的受訪者未對此一問題表示明確的看法（如 4.4 所示）。就此一結果而論，有三成五的民眾對臺北市的工廠與商家的違法經營程度表示並不嚴重，有近四成七的民眾認為臺北市的工廠與商家的違法經營程度表示嚴重，顯示有相當高比例的民眾並不認為臺北市的商家在取得商業執照後即會依法令規定從事營業行為，值得主管機關正視此一

問題，並深入檢討導致民眾形成此一觀感的成因與解決之道。

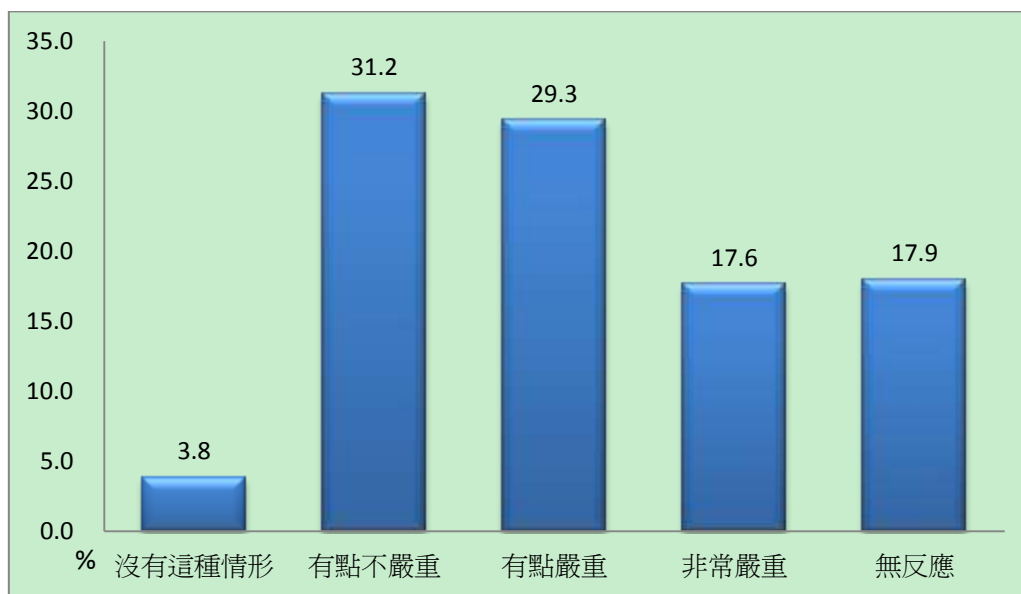


圖 4.4 民眾對臺北市的工廠與商家的違法經營程度認知

進一步交叉分析受訪者的基本人口特徵對「臺北市的工廠與商家的違法經營程度認知」可以發現(如附錄五表 E.4)，在省籍背景與居住地方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異；在性別、年齡、教育程度、職業、政黨支持、電視媒體接觸和有無聽說過工商事業稽查人員收受賄賂方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

- 一、 在性別方面，男性的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於女性受訪者；女性的受訪者未表示明確意見的比例相對高於男性的受訪者。
- 二、 在年齡方面，30 至 39 歲的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；40 至 49 歲的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他年齡層的受訪者；60 歲及以上的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他年齡層的受訪者。
- 三、 在教育程度方面，大學及以上的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；專科與大學及以上的受訪者回答「嚴

重」的比例相對高於其他教育程度的受訪者；小學級以下與國、初中的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他教育程度的受訪者。

- 四、在職業方面，高、中級白領與中低、低級白領的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他職業的受訪者；中低、低級白領的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他職業的受訪者；家管和退休失業及其他的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他職業的受訪者。
- 五、在政黨支持方面，支持國民黨的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；支持民進黨的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；政黨中立、其他和無反應的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者。
- 六、在電視媒體接觸方面，最常看年代新聞報導的受訪者回答「不嚴重」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；最常看東森新聞報導的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；收看中視與每一台電視新聞報導都收看的受訪者未表示明確意見的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者。
- 七、在最近一年內，有沒有聽說過工商事業稽查人員收受賄賂的傳聞方面，過去一年有聽說過的受訪者回答「嚴重」的比例相對高於其他的受訪者；過去一年沒有聽說過的受訪者回答「不嚴重」及未表示明確意見的比例相對高於其他的受訪者。

伍、是否聽說工商事業稽查人員貪汙受賄的傳聞

本次調查所詢問民眾是否聽聞臺北市政府工商事業稽查人員貪汙受賄的傳聞，題目如下：

請問您在最近一年內，有沒有聽過臺北市政府工商事業稽查人員貪汙受賄的傳聞？（問卷第 D4 題）

調查結果發現，84.5%的受訪者表示「沒有」；13.1%的受訪者表示「有，聽說的」，0.6%的受訪者表示「有，親身經歷的」，合計二者的比例約為一成四（13.7%）；1.9%的受訪者未對此一問題表示明確的看法（如圖 4.5 所示）。此一結果顯示，多數受訪者並未聽聞工商事業稽查人員有出現貪腐行為，而有此聽聞的人絕大多數並非來自於個人經驗，可能是來自於人際傳播或媒體傳播。

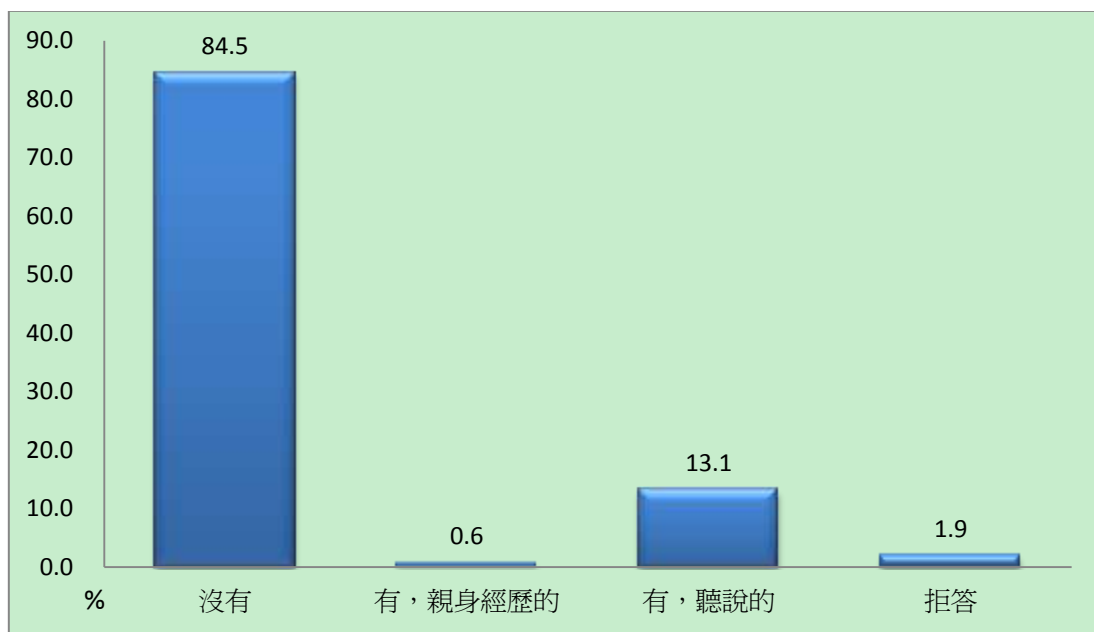


圖 4.5 民眾是否聽聞臺北市政府工商事業稽查人員貪汙受賄的傳聞

進一步交叉分析受訪者的基本人口特徵對「臺北市政府工商事業稽查人員貪汙受賄的傳聞」可以發現（如附錄五表 E.5），在性別、年齡、教育程度、省籍背景、職業和居住地方面，受訪者對此一問題的看法沒有顯著差異；在政黨支持、電視媒體接觸方面，受訪者對此一問題的看法有顯著差異，將結果分述如下：

- 一、 在政黨支持方面，支持國民黨的受訪者回答「沒有」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者；支持民進黨的受訪者回答「有」的比例相對高於其他政黨傾向的受訪者。
- 二、 在電視媒體接觸方面，最常看中視、TVBS 與每一台電視新聞報導都收看的受訪者回答「沒有」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者；最常看民視與三立新聞報導的受訪者回答「有」的比例相對高於其他電視媒體收看行為的受訪者。

陸、影響清廉評價的成因

首先，檢視受訪者對「臺北市府工商事業稽查人員在稽查工廠和商家違法經營成效」與對工商事業稽查人員的清廉評價發現(如表 4.1 所示)，表示成效「不滿意」的受訪者中，有 55.9%的受訪者表示工商事業稽查人員是「不清廉」，明顯高於整體回答「不清廉」的比例(34.4%)；另一方面，表示成效「滿意」的受訪者中，69.6%的受訪者表示工商事業稽查人員是「清廉」，明顯高於整體回答「清廉」的比例(45.2%)；未對稽查違法經營成效滿意度表示意見的受訪者中，「沒有對工商事業稽查人員的清廉程度回答明確意見」的比例(48.1%)亦明顯高於整體「未明確表達意見」的比例(20.3%)。

表 4.1 民眾對工商事業稽查人員的稽查成效與的清廉評價分析

			工商事業稽查人員清廉程度的評價			
			不清廉	清廉	無反應	總和
臺北市府工商事業稽查人員在稽查工廠和商家違法經營成效滿意度	不滿意	%(個數)	55.9(335)	33.6(201)	10.5(63)	100.0(599)
	滿意	%(個數)	23.5(130)	69.6(385)	6.9(38)	100.0(553)
	無反應	%(個數)	20.2(97)	31.7(152)	48.1(231)	100.0(480)
	總和	%(個數)	34.4(562)	45.2(738)	20.3(332)	100.0(1632)

註：卡方值=497.931，自由度=4，p 值=0.000，灰色部分表示調整後標準化殘差值超出 1.96，即達到統計上的顯著差異。

其次，檢視受訪者對「臺北市政府工商事業稽查人員在執行稽查業務過程的公正性評價」與對工商事業稽查人員的清廉評價發現(如表 4.2 所示)，表示「不公正」的受訪者中，有 67.4%的受訪者表示工商事業稽查是「不清廉」，明顯高於整體回答「不清廉」的比例(34.5%)；另一方面，表示「公正」的受訪者中，69.2%的受訪者表示工商事業稽查人員是「清廉」，明顯高於整體回答「清廉」的比例(45.2%)；未對稽查違法經營成效滿意度表示意見的受訪者中，「沒有對工商事業稽查人員的清廉程度回答明確意見」的比例(49.2%)亦明顯高於整體「未明確表達意見」的比例(20.4%)。

表 4.2 民眾對工商事業稽查人員的執行稽查業務過程公正性與清廉評價分析

			工商事業稽查人員清廉程度的評價			
			不清廉	清廉	無反應	總和
臺北市政府工商事業稽查人員在執行稽查業務過程的公正性	不公正	%(個數)	67.4(329)	23.8(116)	8.8(43)	100.0(488)
	公正	%(個數)	21.6(148)	69.2(474)	9.2(63)	100.0(685)
	無反應	%(個數)	18.7(86)	32.1(148)	49.2(227)	100.0(461)
	總和	%(個數)	34.5(563)	45.2(738)	20.4(333)	100.0(1634)

註：卡方值=637.078，自由度=4，p 值=0.000，灰色部分表示調整後標準化殘差值超出±1.96，即達到統計上的顯著差異。

最後，檢視受訪者對「臺北市的工廠和商家違法經營情形的嚴重性評價」與對工商事業稽查人員的清廉評價發現(如表 4.3 所示)，表示「不嚴重」的受訪者中，有 63.0%的受訪者表示工商事業稽查是「清廉」，明顯高於整體回答「清廉」的比例(45.3%)；另一方面，表示「嚴重」的受訪者中，51.6%的受訪者表示工商事業稽查人員是「不清廉」，明顯高於整體回答「不清廉」的比例(34.4%)；未對工廠和商家違法經營情形的嚴重性表示意見的受訪者中，「沒有對工商事業稽查人員的清廉程度回答明確意見」的比例(52.9%)亦明顯高於整體「未明確表達意見」的比例(20.3%)。

表 4.3 民眾對工廠和商家違法經營情形的嚴重性與工商事業稽查人員清廉評價分析

			工商事業稽查人員清廉程度的評價			
			不清廉	清廉	無反應	總和
臺北市的工廠 和商家違法經 營情形的嚴重 性	不嚴重	% (個數)	20.9(120)	63.0(361)	16.1(92)	100.0(573)
	嚴重	% (個數)	51.6(396)	37.3(286)	11.1(85)	100.0(767)
	無反應	% (個數)	15.7(46)	31.4(92)	52.9(155)	100.0(293)
	總和	% (個數)	34.4(562)	45.3(739)	20.3(332)	100.0(1633)

註：卡方值=379.456，自由度=4，p 值=0.000，灰色部分表示調整後標準化殘差值超出±1.96，即達到統計上的顯著差異。

第五章 質化訪談分析

本研究一方面透過電話調查來瞭解民眾對臺北市政府工商事業稽查人員的廉能表現評價，相關研究結果如前一章所述；另一方面，本研究也邀請一般民眾、受稽查商家、不同縣市政府工商稽查人員、臺北市商業處的稽查人員、新聞記者等內部與外部的利害關係人進行深度訪問和焦點團體座談，瞭解其對臺北市政府工商事業稽查人員的整體印象、服務效能評價、清廉評價、影響正負面清廉評價的因子等看法，以下分別就這些面向的研究發現進行分析與討論。

壹、接觸經驗

一、一般民眾和工商事業稽查人員的接觸經驗

多位受訪者表示，除了受稽查的商家會與臺北市政府工商事業稽查人員接觸外，其他的一般民眾幾乎是不會有接觸經驗，顯見一般民眾對此類人員的清廉評價往往不是基於個人經驗，而是透過其他管道或傳聞所形成的認知。受訪者的相關意見分述如下：

民眾對工商稽查人員的觀感，其實一般我們稽查的對象是商家，所以一般民眾應該對我們稽查人員，原則上不會有太多感觸。(C1)

有關於跟工商稽查人員的接觸的經驗，可能一般的百姓比較不會去接觸到。(A1)

因為像我覺得我不是做生意的，所以很難遇到稽查人員。(A4)

二、工商事業稽查人員和受稽查商家的互動情形

多位受訪者皆表示，臺北市政府工商事業稽查人員除了在執行民眾檢舉的個別商業稽查及八大行業、網咖、電子遊戲場的聯合稽查時，才會與

商家有互動，非公務場合的互動機會很少，相對而言，與商家的關係並不密切，自然較不易形成貪腐共犯結構。受訪者的相關意見分述如下：

除非在稽查的時候，然後回來以後就是接觸的就變少。(C7)

以工商稽查人員其實是像我們每天在稽查，就是陳情案處理，然後稽查不同對象，所以稽查人員是跟商家接觸是第一線，因此稽查人員是算滿多的。(C5)

廣義的就是各局處聯合的單位都去，還是單純我們自己商業主管機關去，其實現場互動都不多。(C3)

我大概有經歷過商業稽查，事實上除了稽查的過程之中，之後大概都不會有什麼互動。(D8)

除非有案子才會出去，基本上現在工商都是在文字上面作業，很少到外面去看。(D10)

再者，也有受訪者指出，臺北市政府工商事業稽查人員在執行特許行業的聯合稽查時僅是例行性的抽查，同時又有其他單位的公務人員在場，因此，工商稽查人員在稽查過程與商家的互動相對也較少；如果是回應檢舉民眾的商業稽查，主要是要輔導商家要如何進行商業登記，在稽查過程的互動會較多，但若非採取直接裁罰行為，引起商家反彈抱怨的機會亦較少。受訪者的相關意見如下：

工商稽查人員那個跟商家互動的部分，我是要分成兩個，一個是特定行業的部分，我跟他的互動幾乎是零，如果在一般行業，一般行業因為它的就是一般商家而已，我們去主要以輔導為主，輔導一定要跟他講你怎麼辦商業登記，至於登記的部分，就像如同各縣市登記跟管理是分開的。(C6)

值得注意的是，有受訪者提及有些商家會去探聽工商事業稽查人員的稽查作風，希望可以透過私下接觸方式和稽查人員建立良好關係，好讓稽查結果得以合格，不過，臺北市商業處的稽查人員通常會盡量避免私下與商家接觸的情形。受訪者的意見如下：

個人了解，商家的話對你這個承辦人員，大部分都是會去探聽承辦人作風是怎樣，能不能接受私下的接觸或者是公事公辦。就我個人的原則，你有什麼問題的話，就是說來辦公室這樣。(D2)

貳、整體印象

一、一般民眾的印象

有受訪者表示，由於一般民眾和臺北市政府工商事業稽查人員幾乎沒有接觸經驗，因此對於稽查人員不會產生印象，即使是商家負責人或員工，如非遇到稽查情形，也是對工商事業稽查人員的認知十分有限。受訪者的意見如下：

在他們還沒有來稽查之前，我連商業處是什麼，完全沒聽過，根本就沒什麼印象，也不知道這地方是在做什麼的。(D1)

事實上，本研究從一般民眾場次焦點座談會的發言內容確實也可以發現，一般民眾無法明確區分何謂臺北市政府工商事業稽查人員，因此，在座談會的討論過程中經常會將工商事業稽查人員與警察人員、環保人員、消防人員等作為劃上等號，未能針對工商事業稽查人員的實際作為提出明確的看法，如同以下受訪者提及：

其實這些稽查人員他們自己心裡面也會害怕，變得他們太害怕民眾檢舉，…突然有一天，警察就來了，通通全部開單，所有住戶都很不高興，說沒辦法人家舉報，我就覺得說人家去報你就開嗎？他們就覺得說，我就是要開，我也覺得很無辜，變得是大家好像這些稽查人員有點害怕民眾。(A8)

就我所知我認識一個朋友，有一部分違建，也是經過人家舉報，不知道是環保還是建管，來只敲了一塊牆，不是整面打掉，剩下的就是說你自己去處理，那正常來講是整個都弄掉，透過關係去幫他講了一些話，去找他認識的夠力的人去喬。(A7)

二、受稽查商家的印象

另一方面，多位的受訪者均表示由於「稽查」屬管制性業務¹⁵，大家對於稽查本來就會存在抗拒及排斥，因此，受稽查商家對於臺北市政府工商事業稽查人員的整體觀感都不會太好。受訪者的相關意見如下：

原則上我想沒有人喜歡被稽查，所以大家先天上對於稽查人員都是會抱持著某種抗拒、排斥，因為來稽查好也不會誇讚你，不好當然就是開單。(B2)

只要去到店家稽查的話，基本上觀感不會是正面的，除非他今天給慰問金，所以你只要提到稽查，基本上他們都是中性偏負面，所有不好的觀感都在現場產生。(D4)

其次，除了上述業務上先入為主的印象外，有多位受訪者亦表示受稽查商家對於臺北市政府工商事業稽查人員整體觀感不佳的原因可以歸納為：

(一)受稽查商家認為商業稽查就是來找商家的麻煩，尤其是因稽查而遭受裁罰時，其不滿的情緒更為明顯；(二)在稽查過程中會引起消費者的質疑，進而會影響到商家的生意；(三)受稽查商家不瞭解自己已有辦理商業登記，為何還要受到商業稽查；(四)受稽查商家在商業處的稽查人員尚未稽查前，已經被不同單位的稽查人員先稽查過，因此累積不滿的情緒反應在商業稽查人員身上；(五)一般商家如小吃店，因營業規模小而不需要登記，若遇到有人檢舉而被稽查時，反彈會更大。受訪者的相關意見如下：

我們稽查人員去稽查商家的話，如果他們認為是去找麻煩，就他們的觀點就比較差了一點。(C1)

我覺得原因出在大家對於公務人員，特別是所謂的稽查人員，只要是上門來檢查的，我十之八九就是認為你是來挑剔的。(D6)

因為如果我們的稽查，收到一些違規罰單的話，當然也會有進一步的不滿，所以稽查它本身很容易引起不滿或反彈。(D8)

¹⁵ 政府的業務一般可以分成服務性及管制性業務，前者如社會局兒童安置服務、1999 服務專線等，使特定或不特定人受益服務；後者如交通違規裁罰、拆除違章建築等，使特定或不特定人的利益可能遭受損失。

如果是店家的話，店家的立場他就會覺得說你來你可能就會影響到我的營業，有一些店家可能也許本身就不合格，有一些可能合格，但是他覺得你都不要來比較好，因為你一來稽查消費者心理就會有疑慮還是怎麼樣，就店家的立場可能會這樣子。(D5)

商業登記是採登記的，如果登記之後，什麼都可以做，可是今天到現場的話，他們說我已經有拿到登記，為什麼我還要被稽查。(C2)

被稽核的那個民眾，他覺得很冤枉，我明明就是在這邊老老實實的做生意，我也繳稅，你們什麼東西我也注意到，為什麼你還來稽核我。(C6)

較有爭議的就是通常被檢舉的都不是很大的店家，都是小吃店那些，他們會覺得我們很煩，會覺得為什麼要去找他們，尤其是有一些沒有辦商業登記的店家。(D3)

這個店家為什麼被稽查，一定是有某些原因，然後也許在事情發生的時候，已經陸陸續續的有其他單位去稽查過，他已經在累積一個情緒就是「為什麼又來，不是前幾天才來過嗎？」之類的。(D4)

其中，造成受稽查店家觀感不佳的理由之一為受稽查商家不瞭解自己已有辦理商業登記，為何還要受到商業稽查，造成這種情形的原因有：(一)目前商家可以自行進行商業登記，但除了知道完成商業登記後，商家並未再進一步瞭解其他的相關法令規定，例如營業場所土地使用分區管制或建築管理規定；(二)多數商家都是透過代辦業者進行商業登記，而代辦業者即使知道後續仍有要注意的地方，但是為了快速結案，也不會向商家告知還有哪些法令規定必須遵守。受訪者的相關意見如下：

現在可以先報備，報備完之後老百姓都會講說我以為這樣子就合格了，事後卻這邊也不行、那邊也不行，搞到最後還要被斷水斷電。(D9)

像以前就是它來辦登記的話，就是需要審核那個地址可不可以經營這個業務，法規修正之後，已經沒有做這個預先的審核，很多店家他們其實是在不對的地方經營，產生了很多不管是民眾檢舉或是後續如果我們查到之後，其他局處下去做裁處的部分的話，就會變成是除了它比較快拿到證件之外，其實某種程度是雙輸。對市民而言，就是你開了一家不能在這邊開的店；對店家而言，我投資成本都進去了，那事後才跟我說不行。(D8)

不過我們台北市政府的部分，目前有提供一個諮詢櫃台，讓店家來開設的時候，可以去諮詢。不過跟整個流程還是有一些落差，因為他來辦登記，大部分都已經籌備完畢，所以當他去諮詢，得到得結果是不行的話，大部

分的人就是先開再說。(D8)

業主本身沒有去了解也沒去問主管機關說我的場所是可以做什麼的，他只有聽代辦的人說，所以就變成你公文已經准我了，可是我又不能做，造成民眾和公務人員之間的不愉快。(D10)

如果碰到有一個會計師，他幫你跑證照的，他就不一定會幫你詢問，因為也許審了會不合格，不合格我回去錢就收不到了。比如說我自己想去開一個弄指甲的店，這個到底叫什麼行業，在什麼區可以做，做了會不會有什麼問題，房子租了以後才發現慘了，他如果自己來或自己問，其實都可以問的到。現在是房子都已經租了，我就交給會計師，你幫我報備登記，完成以後回去就收錢了嗎？如果說不行，這個還不准登記，你拿不出那個回去，就沒辦法向他請錢。(D8)

然而，有多位受訪者認為受稽查商家可能會受不同單位的個別稽查，甚至聯合稽查也是不同單位的人同時進行稽查，受稽查商家不見得可以明確區分哪一個是臺北市商業處的稽查人員，因此，受稽查商家對於臺北市政府工商事業稽查人員的整體評價，並非全部是針對臺北市商業處的稽查人員，造成其他單位的稽查人員倘若讓商家留下不好的印象，而商家又覺得商業稽查就是臺北市商業處所管轄的業務，因此就很容易將對其他單位不好的觀感皆投射到商業處。受訪者的相關意見如下：

回歸到我們現實的作業面來說，今天所謂的商業稽查人員遭到所謂的不良評價，第一是商業稽查人員是誰，是指我們單純商業主管機關的同仁嗎？稽查員嗎？第二是說這個商業稽查所謂人員，廣義的來說參加這個作業的都算，包括衛生、消防、建管、警察。(C3)

聯合稽查是一起出去，所以基本上受訪民眾就是把你們包在一起看，他不會再分說你是商業處，感覺就是你們市政府的稽查這樣。(D4)

就是不管是店家或是一般民眾，他沒有辦法分辨政府的內部分工，對店家而言，會登門來那個做稽查或檢查事項，通通都是工商稽查人員，除了穿制服的以外。(D8)

同仁會覺得他們真的是背黑鍋，因為去稽查的可能是別的局處，但是他不會管你，反正你來稽查就是你就對了，就會掛到我們家的頭上來，同仁說我也沒有這樣子，為什麼我們這樣辛苦還是倒數的。..因為民眾的想法反正就是你台北市政府，我也不管你誰，民眾就會覺得就是你台北市政府，然後商業稽查就是商業處，反正就是算我們家的。(D5)

值得注意的是，特許行業相較於一般行業商家反而對於臺北市政府工商事業稽查人員的反彈聲音較小，原因在於這些特許行業的業者必須要去瞭解法令規定，才不會遭受到相關單位的裁罰，並且這些特許行業的聯合稽查是例行性的，這些商家已經習以為常，對於稽查的配合度非常高。相反地，像一般商家是主要是經由民眾檢舉，臺北市商業處才會排定個別商業稽查，因此一般商家並不瞭解稽查的目的和其他法令規定，故容易對商業稽查引起反彈。受訪者的相關意見如下：

像我們去酒店，因為被查習慣了，反而資料都準備的很齊全，你去查一般的店家反而會很不高興，而且資料很不齊全，我們不是很喜歡查一般店家，因為一般店家會覺得我們去騷擾他們。(D3)

反正你開店營業，你有很多的法規必須遵守，你接受政府的稽核是必要的，這應該是成爲一種慣例不會特別覺得不好。(D7)

像很多那種八大特種行業的，基本上他們都很配合，因為他們被查多了，他們都知道怎麼樣應對，…現在最主要是那種久久才被查到一次，比如說他開店開了二、三十年，爲什麼突然就來查我，那個衝擊的程度會比較大，反而那種是比較需要去安撫的。(D4)

特定行業他們聲音比較小是因為長久以來我們灌輸他們的觀念，就是你要去懂這些法令，一般行業業者，像剛才我們講的我只是賣個仙草而已，爲什麼你跟我講那麼多，後面的機器製造東西會不會噪音吵到人，他們法令熟知度就沒那麼高，所以他們會在那邊跟我們起爭執。(C6)

參、服務效能的評價

以下歸納深度訪談和焦點團體座談的結果，分別由專業、主動告知、檢舉人滿意度、行業別認定及聯合稽查等構面析探民眾對臺北市政府工商事業稽查人員服務效能的評價，這些構面的深入探討也可以補充問卷調查中所無法回答的問題。

一、專業構面

受訪者質疑臺北市政府工商事業稽查人員並非充分瞭解稽查的目的，在稽查的過程中僅是在商業稽查表作簡要的紀錄，甚至認為其對於稽查的行業別不一定都深入瞭解，因此造成受稽查店家認為稽查人員不具專業性，對現場營業行為的判定與商家的認知出現落差。受訪者的相關意見如下：

第一個讓我覺得說他們不知道自己來做什麼，反正就是那個東西拿來填填，問跟去年差不多，這邊你要簽名。第二個就是說，來的時候就是感覺上頭有在追這個東西的時候他們才會出現。(B2)

對於他們來稽查的這個行業，是不是有一定程度上的了解，而不是說只有他照著他那本上面的，第一題他要問什麼，好寫下來就好，因為你一樣的資料帶到不同的行業去是完全不一樣的，應該是要這樣子去區別的。(B1)

這個稽查說實在講沒有一個目標，現在覺得說他來稽查是有人舉報，他才會來稽查，稽查人員有時候來的時候，我覺得應該要改進專業素養，對這個稽查項目的認知沒有很深入。(A2)

二、主動告知構面

有受訪者表示，臺北市政府工商事業稽查人員在稽查的過程中，並未主動告知稽查的行政流程，讓受稽查商家不清楚何謂商業稽查和執行政序；其次，也有受訪者指出，商家向稽查人員詢問稽查的原因時，稽查人員並未告知真正稽查的原因，導致受稽查商家留下不好的印象；甚至，稽查完畢後，稽查人員僅告知商家要去辦理商業登記，但是並未進一步告知商家應如何辦理。此外，有些稽查人員到了現場僅出示識別證就要進行稽查，容易讓受稽查商家質疑身分，不願意配合稽查。受訪者的相關意見如下：

今天你來一定是有既定的工作流程，要告訴我你來做什麼，你不能只是告訴我說你是來商業稽查，不是每個人都是知道你來做什麼的。(B2)

因為其實大部分的人並不知道所謂的商業稽查是稽查什麼東西...變成他問一個問題，我就回答一個問題，我們在回答問題的時候，當然希望為我們自己的立場回答最好的，可是常常你會無法自己捉摸說，我今天到底這樣回答是好是壞。(B3)

我覺得他們滿被動的..稽查完以後就跟你講沒有問題，請幫我簽個字，再趕快去辦申請，也沒有跟你講到哪裡辦申請。(B3)

說你們到底是來做什麼的?他說我們是商業處來稽查的。我就問他說為什麼要稽查，然後他也都不講，他說因為上頭講的，我就覺得真的很莫名其妙。(B6)

商業稽查人員來了出示證件之後，我也不知道他到底是誰，這個時候他就要到處去看我的地方，其實我會很有疑慮。(B2)

不過，也有臺北市商業處的受訪者表示，由於不管是個別的商業稽查或特許行業的聯合稽查，由於排定稽查的對象並非集中在鄰近區域，因此需要花費較多交通的時間，造成稽查人員為了能夠在當天完成勤務的執行，導致在稽查過程中並未有充裕的時間能主動與受稽查對象進行溝通。受訪者的相關意見如下：

現場在執行稽查勤務的過程中，其實我們同仁就是面對店家的疑問，當下就是急著要做完自己的工作，可能就回答的讓店家不滿，這個是我們可以加強的，就是可以給每一家業者多一點的時間，其實我們現在稽查的過程中，大概很多的時間其實是花在交通時間。因為整個台北市那麼大，現在又是以那個民眾檢舉為主要稽查來源，他檢舉地區不會集中，所以我們很多時間是花在坐車的時間。(D8)

譬如說一個晚上可能要出去查四到六家，時間也許有點匆促，每一個單位弄完之後，就要趕到下一家，雙方不會有太好的臉色，因為稽查人員趕時間把今天晚上的業績一定要趕完，第二個就是現場並沒有一個人專門跟店家去溝通，類似那種發言人的角色跟店家說我們今天來的目的是在哪裡，所以說造成這個問題。(D4)

另一方面，多數的受訪者亦表示，商業稽查並未提前告知稽查行程，這是商家普遍反應的問題，因此造成商家一方面不瞭解稽查的目的，一方面臨時稽查會造成商家的困擾。然而，臺北市商業處的受訪者對此回應，商業稽查未提前告知商家的原因在於可以確保看到實際的營業狀況，否則提前告知會讓有些不合法的商家有時間可以調整營業的態樣，雙方因立場的不同而出現不同的看法。受訪者的相關意見如下：

因為稽查人員他們來，都覺得我們一定要配合他們，但是現場有現場的流程，不

可能在我們最忙的時候來告訴我們，要抽一個人出來陪他們到處去看看，我覺得這是一個很不合理的地方，所以希望他們來的時間可以事先通知或是發函告知。(B2)

他們大部分的意見就是為什麼沒有事先告知。..只能跟他們說聯合稽查本來就不會事先講，我們本來就是看現場樣態，所以不會事先告知。(D3)

不過像我們一般我們商業稽查，我們也不會跟人家講說我們會去，一定是現場到了，然後跟人家講說我們要執行那個勤務，就不會事先通知，否則事先通知有些店家就會調整，跟它實際營業狀況就會有差距。(D8)

三、檢舉人滿意度構面

多數的受訪者皆提及服務效能評價的好壞，有部分是取決檢舉人是否滿意後續的處理情形，但是臺北市政府工商事業稽查人員處理的結果往往很少可以達到檢舉人的要求，因為檢舉人都希望可以「馬上處理」，甚至「馬上讓商家無法經營」；再者，有受訪者表示其他單位的業務，檢舉人也認為都是商業處稽查人員必須要去處理的，因此，造成稽查人員無法真正解決檢舉人的問題，反而引起檢舉人誤認為稽查人員有消極怠惰之心態，給予較為負面的評價。受訪者的相關意見如下：

八成以上的檢舉民眾是對我們處理方式都是不滿意，我們也會分析為什麼民眾會對我們不滿意，原因是檢舉者陳情的內容，沒有馬上立即見到他所期望的那個效果，所以當然會對我們不滿意。(C4)

民眾如果說網咖不合法，就把它斷水斷電，一般民眾感受就是馬上處理，不要拖太久，如果發生公安事件怎麼辦？(C1)

檢舉的民眾對法認知也有一定的限度，他認為說我跟你政府檢舉，政府就是我們的父母官，你就是要去幫我們處理，幹嘛還跟我講那麼多。(C6)

比如說他覺得很吵，很吵應該是要交給環保單位去做處理，而環保單位測量有時並不會有違反他們噪音規定，一般來講民眾會認為應是八大行業主管機關是工商單位，一旦沒有依照他的問題去解決的時候，檢舉人的滿意度就不會有。(C5)

四、行業別認定標準構面

本研究的訪談結果顯示，臺北市商業處稽查的主要目的在於行業別的

認定，而認定的結果會涉其他單位的裁罰強度。然而，由於目前商業登記法現已修正由商家自行登記，因此，當商家原本登記是餐館業，但是稽查人員的現場營業屬性認定結果是飲酒店，商家就會面臨到裁罰問題，容易造成商家產生稽查人員是胡亂認定及故意刁難的感受。受訪者的相關意見如下：

現在商業登記已經廢止，所以商業處現在商業稽查其實最大的目的是在認定營業屬性，這個營業屬性可能就會影響到百姓的權益，也就是說我會變成一個合法的商家或者是不合法的商家。(D9)

我們商業處的角色是扮演行業別的認定，就會牽涉到都市發展局的處罰，都市發展局的處罰基本上六萬塊起跳，六萬塊起跳對一個小商店來講是很重的負擔，所以比如有一家店被我們認定為飲酒店，他就會受到六萬塊的裁罰，倒過來追究說都是你們商業處亂認定。(D4)

它就是會牽扯到其他局處對營業現況的使用會有不同的管理強度，就商業處而言像飲酒店是蠻常使用的例子，它是屬於一般行業，就是它來登記不需要許可的，飲酒店它可能在建管處的部分，飲酒店的管理強度是最高的。(D8)

在商業登記法整個綜觀來看，只要有登記就 ok 了，可是其他單位不一樣，看你認定實際經營的是菸酒零售、飲酒店業或是酒吧業，可是這三個在建築法規來講，它的等級完全不相同，..認定上面事實上就會給業者感受是否有刁難情形。(C6)

再者，有受訪者表示稽查人員對於行業別的認定標準有不一致的情形，較有爭議的例子如餐館業和飲酒業的區分，或是複合式經營的行業如何認定的問題，有必要透過內部的教育訓練加強人員的專業人員，以避免造成業者的困擾。受訪者的相關意見如下：

我認為商業本身的教育，還沒有到認定標準很齊一，就像時下年輕人比較會去的場所，例如義大利或是西班牙餐廳，他們的生活習慣總會酌點紅酒或其他酒精性飲料，究竟你要認定它是餐廳，還是飲酒店？(D9)

像我們的師大商圈，你把它認定做餐飲或賣酒，那個差別就大了，現在都是複合性的營業方式，常常在這個地方產生很大的問題。(D9)

有問題的就是可能有一家店家我們去是飲酒店，可是其他有類似的行業在台北市其他地方在經營，也許我們其他的人就把它寫成餐館業，這種情形也是我們要減少的。(D8)

不過，深入探究亦可發現，有受訪者表示造成認定標準不一致的原因，包含：(一)稽查時間不同，對於行業別的認定也會不同；(二)當商家商業登記的項目和實際現場稽查的營業態樣不符，但是商家也會否認實際有營業的項目或是不讓商業處的稽查人員查看有問題的地方，甚至是有商家有技巧性地將自己不合法的經營情形，導向合法的經營範圍，誤導稽查人員的判斷。由此可知，標準不一致的成果並非完全與稽查人員的素質有關。受訪者的相關意見如下：

那個行業的認定就我們商業處而言它是會變動的，它也許去的時間不同，就會有不同的結果，這個也就是可能很多人都沒有辦法接受怎麼這種東西會變來變去的，因為我們沒有辦法就是長時間的待在那邊。(D8)

就像我們去一個小吃店，發現牆上怎麼都是酒，他就會說客人寄放的，但是實際上我們自己也知道應該可能有販賣酒，這種飲酒店到底是否認定飲料店業或者是餐館業，這個是很模糊。(C4)

因為他們隨時可以改變營業態樣，例如查到有女陪侍，如果他們硬要說只是朋友關係，就算你明明知道，也沒辦法證明。(D3)

酒吧的有小姐坐檯，那個罰的更重，他就躲避稽查不讓你去檢查包廂，透過任何方式，不讓你接觸到最敏感的部分就對了，困難在這邊，因為一般行政調查權還是有限。(D4)

店家也知道這邊不能開飲酒店業，又做飲酒店業，他就會想辦法躲避，也許第一次他被我們查到，會被罰六萬，可是他又不想放棄，因為砸這麼重的成本，他就硬跟你撐，你去稽查的時候，不管是誰教他的說詞，有可能議員、民意代表，比如說商業處還是什麼單位再來的時候，就不要說你就賣酒，就把那個導向餐館業的行業。(D4)

如同上述所提及的，營業態樣會隨經營時間不同或是商家有意規避不合法的地方，因此造成商業處的稽查人員和檢舉人看到的經營行業別屬性的

不同，致使檢舉人不認同商業處稽查人員的認定結果，對於檢舉案的處理情形不滿意。受訪者的相關意見如下：

我們回覆檢舉民眾的時候，上次回覆我的時候這樣營業別是這個，爲什麼這次你回覆我已經變是其他營業別，明明它的規模就是一樣，就是這上面讓民眾觀感不好，對我們來講很容易垢病的地方。(C6)

我們會看就像我們有特種行業或者一般行業去看現場，當然是大規模當然是很明顯的，像你說小吃店，叫我寫說他是酒吧，也不可能，就會產生有後續的是不是說，影響到民眾檢舉是小吃店，你怎麼會寫他是酒吧，就會產生有後續的問題存在。(C2)

五、聯合稽查功能構面

多數受訪者表示由於特許行業聯合稽查可以讓不同單位在同一時間進行稽查，如此一來可以達到便民效果。再者，受訪者亦肯定聯合稽查可以全面檢查出不合法的地方，並要求商家限期改善。受訪者的相關意見如下：

我認爲聯合稽查是比較好的方式，比單一單位去稽查好，第一個比較不會製造太多的擾民，比較能達到便民效果。(C1)

我有問過店家，你喜歡不同單位分別來稽查，還是希望全部一起來，他們還是覺得說如果一直來的話，民眾看到的話，表示這個有問題，他們就是不堪其擾，所以店家希望說你來一次就不要再來了，所以他們現在聯合稽查的模式比較好。(C7)

像阿拉都是有合法的商業登記，只是登記完之後，自己又去改裝，改裝之後如果沒有透過聯合稽查的行爲，是沒有辦法稽查出來的，所以我會覺得聯合稽查是好的，但是聯合稽查是必須稍微執行徹底一點。(B1)

然而，受訪者亦指出聯合稽查可能存在的問題，包含：(一)由於有些單位所需的稽查時間較久，造成已檢查完畢的單位必須等待，因此形成稽查效率不佳；(二)聯合稽查後，商家仍要接受個別單位的稽查，所以並非達成真正便民的效果；(三)受稽查商家質疑為何僅排定合法商家進行稽查，而沒有辦理商業登記及被許可營業的商家卻可以不用接受例行的聯合稽查，造成商家覺得稽查並非公平；(四)事前行程保密會造成各單位無法事先調閱受

查商家的相關資料，難以確實執行稽查工作。受訪者的相關意見如下：

聯合稽查最沒有效率方式，這個單位也許你檢查時間是需要 30 分鐘，那個單位我可能需要一個半小時，大家就是爲了要遷就你就在那邊等。(D9)

在實務操作其實非常擾民，因爲後續的還是各個機關各自去管它，所以講不擾民，可是實際上現實來看並沒有達到這樣子的一個效果。(C3)

聯合稽查模式會有針對我們網咖會有比較弔詭是聯合稽查排定的時候，會排定稽查有牌的業者，就是說像我合法申請牌照的業者，會被排入聯合稽查的行程裡面，有一些無照營業或者是非法的反而不會排，變成非法的反而比較好經營，我不會去遇到聯合稽查，合法的反而我一年可能會有一到兩次的聯合稽查，會很麻煩。(B1)

我覺得說不管是商業還是其他單位，好像是都會碰到只開罰登記的問題，可是沒登記的沒辦法管理到。(D7)

他們會抱怨就是說，我辛辛苦苦去辦立案，便於讓你管理，結果你通通把我開單；那些不合法的你反而沒有不用去稽查，這個是合法商家他們會經常抱怨的，我們經常會碰到的情況。(D9)

假設今天建管來講，通常檢查建管來講的時候，他要有看圖，可是依照保密來講，他是不能先去調資料出來，我檢查就沒有意義，消防單位也會說隨便派個幾人，非這個管區的，所以他們只是隨便檢查一下。(C7)

像我們商業處不知道去的這家店是不是立案的八大行業，如果是我們自己去的話，我們同仁當然會查得很清楚，但是如果公安聯合稽查，我們也很困擾，如果這家公司都提不出證據，是不是就要回來查。(D3)

肆、清廉評價和違反廉政倫理行為

一、整體清廉評價

不論是受稽查店家、其他縣市稽查單位或臺北市商業處的受訪者皆表示臺北市政府工商事業稽查人員發生不清廉的機率非常低，主要的原因在於商業登記的程序已經十分簡化，在稽查過程中也以輔導業者辦理合法登記為主，並無特別需要疏通之處，自然不易滋生貪腐弊端。受訪者的相關

意見如下：

工商稽查這一塊其實不清廉發生的機率幾乎相當低了。(C7)

我的看法是百分之九十九，不會有這種機率。(B4)

商業登記或者是商業稽查，我們所負責的這一環工作，沒有一個空間是需要他們疏通的。(D8)

他們現在已經比以前進步很多了，至少有七十分，不要說及格，真的至少有七十。(D7)

二、違反廉政倫理行為

本研究的訪談結果顯示，臺北市政府工商事業稽查人員幾乎沒有收紅包的情形，即使商家會送紅包，但是稽查人員在現場也不敢收；目前稽查人員最常遇到的還是商家找民意代表關說的問題。受訪者的相關意見如下：

如果現場有給你什麼的話你一定要退，不然你就拿來政風單位幫你退，有的同仁就回來說我都不敢收，他丟給我我整包還給他。(D5)

商家會包紅包是沒有遇過，大部分都是找議員來關說比較多，我們會發現一個現象就是同樣一個地區的商家都會找同一個議員。(C5)

換言之，多數受訪者仍認為商家找民意代表關說的情形非常多，而商業處稽查人員面對民意代表關說的處理方式有二：(1)如果議員到現場的話，稽查人員的稽查過程會比較久，但是不會產生認定標準偏頗問題，並且民意代表也不會在現場為難稽查人員；(2)如果是議員事後關說的話，由於目前已規定稽查人員不能事後改變認定的結果，議員瞭解此一規定後通常也只能如實告知商家。由此可見，商家找民意代表的關說成效應是十分有限。受訪者的相關意見如下：

議員知道到現場是沒有用的，所以他們現場他最多跟你講話，故意打通電話表演給你看的，他不會去現場做這一個動作，因為他不會去為難你們稽查人員，只是他們要去事後再做處理。(C7)

有議員關心的話，你在現場的稽查的時間可能拖的比較。.. 只是同仁也不敢說這個明明就違法給它合法，不至於會這樣子。(D5)

其實民意代表的部分蠻多的，但是就是爲了要避免這個問題，我們就是稽查結果，就是只要出去了就不改。(D8)

最後，有受訪者亦指出，即使商業處稽查人員因爲民意代表的關說而改變認定結果，但是有些民眾仍然會持續檢舉，反而使民意代表的關說效果降低。受訪者的相關意見如下：

如果純粹是屬於那種不合法的營業方式，公務人員這一塊要去迎合民代的要求，有時候不一定能夠達到議員的要求，因爲如果那個商家是在大部分住宅集中地方，一般的老百姓還是會持續檢舉。(D9)

伍、影響清廉評價的成因

一、正面評價的成因

(一)稽查業務性質單純

本研究的訪談結果顯示，由於臺北市商業處的稽查通常是以輔導為主，請尚未登記的商家辦理商業登記，加上稽查僅在作行業別的認定，因此稽查的業務並不會影響商家的權益，所以商家沒有疏通的必要，自然而然商業處稽查人員的清廉度就不會有問題。受訪者的相關意見如下：

因爲工商的法令很簡單，大部分辦一個登記十分鐘、十五分鐘就出來了，今天我們第一次檢查，檢查完他馬上現場來辦，公文都還沒出去，就已經登記好了，而且我們通常都是以勸導爲主。(C7)

它不是像消防局、建管處、國稅局，他們的權限比較大，對民眾的利益比較有衝突性的才會有這種機會，商業處比較不會。(B4)

我們所扮演的是一個營業項目認定的部分，如果真的有違規的話，也幾乎都是其他局處在處理。其實就清廉評價的部分，就我們工作的環節，沒有什麼地方可以讓民眾疏通。(D8)

另一方面，有受訪者表示除了聯合稽查外，絕大部分的個別商業稽查都是抽查性，同一商家被重複稽查的次數降低，因此，商業處的稽查人員沒有貪腐的機會。受訪者的相關意見如下：

而且這個是抽查性的，不是那種經年累月的，我不是管區不是時常，下一次去就搞不好不是我了，所以幾乎都是沒問題的。(D3)

(二)人員的素質與觀念提升

受訪者認為目前公務人員的素質普遍已經提升，相當注重自身的操守，也不願意拿自己的日後的退休金作為賭注，降低貪腐的可能性。受訪者的相關意見如下：

現在聽起來應該比較少了，因為素質都提升了，觀念上也比較好了，不可能因為這樣去影響他自己的工作，很少聽到這種問題了。(D10)

不過現在公務人員也不太願意去拿錢了，不敢說沒有，可是應該很少，因為沒有人會願意拿自己的退休金開玩笑。(D3)

(三)肯定聯合稽查防弊功能

多數的受訪者皆表示肯定聯合稽查可以達到防弊的目的，原因在於各個單位的人員都會參與稽查，彼此間會看到各自稽查的過程，因此沒有人敢直接收取業者所給的好處。再者，即使商業處的稽查人員想要包庇業者讓它稽查合格，但是也不能保證業者不會遭到其他單位的裁罰，自然也就不敢接受業者的好處。受訪者的相關意見如下：

今天稽查對象，稽查人員事前是不會接觸到，你可能出門的前一分鐘或前幾分鐘，

才把稽查對象告訴你，目前是採用聯合稽查的方式，聯合稽查的方式人員眾多，可能牽涉到消防局、警察局，不是單一一個機關可以包庇的，你今天去檢查，即使裡面工商稽查人員想要包庇業者，可是也有可能是違反建築法，就不是一個單一機關可以去包庇這種行爲。(C5)

我覺得聯合稽查方式辦理，其實是可以降低他們收紅包的機率，因為你一個人過來我塞紅包容易，針對單點的疏通是比較容易，但六、七個人過來大家眼睛在看，每個人都不敢收。(B1)

聯合的話就比較可以防弊，各單位的主管機關派誰過去我們都不知道，聯合檢查比較好。(D10)

就是說台北市的貪瀆案件有一個取向就是整個犯罪結構通常會有一個同質性，目前的這個工商稽查，它是以跨局處，不大容易讓這些人有上下其手的一個空間。(D6)

二、負面評價的成因

(一)認定標準不一致

受訪者表示臺北市政府工商事業稽查人員主要是行業別的認定，而行業別的認定，通常會涉及到稽查人員的主觀判斷，因此認定標準如果不是很一致，就會讓稽查人員有上下其手的機會，而產生所謂操守的問題。受訪者的相關意見如下：

可能產生不清廉的地方，就是稽查人員判定違規與否的主觀認定很強，雖然法令規定很清楚，這個東西是有可能產生弊端點。(B1)

我的觀點，我常常看到很多商業稽查的認定標準不是很齊一，這樣有這個問題的時候，就比較容易產生所謂操守政風的問題。(D2-1)

老百姓比較詬病的方面就是，你要對我予取予求，要死要活好像就靠你營業的認定，這個是我目前認為這是在商業稽查的時候，比較會有讓稽查人員上下其手的機會。(D2-2)

(二)商家事前得知稽查時間

有受訪者表示，還是有些商家有辦法提前知道稽查時間，而使得原本非法經營的商家提前改變營業態樣，以符合法令規定，這會讓人質疑商業處的稽查人員是否有收受商家的好處而洩露業務機密。受訪者的相關意見

如下：

清廉的部分當然就是說我還是有些困惑，有些業者是長期的可能都沒有排到聯合稽查或者是說有些業者他會收到風聲，他會知道聯合稽查的行程...所以我這邊違規使用的地方就不要開放或者因為網咖有年齡的限制，未滿十八歲或未滿十五歲的青少年，在上課的時候是不可以放進來的，有時候有些業者平常會偷跑，知道今天有聯合稽查就不想被抓，就會配合法規。(B1)

前面的部分就是所謂洩密，民眾就一直檢舉明明就是說他怎麼樣，比如說這個有未滿十八歲進入，為什麼你們每次來查都沒有，那我就覺得一定有洩密，大家會覺得不清廉。(C3)

其次，臺北市商業處的受訪者表示，在稽查八大行業的時候，像酒吧門口都會有泊車人員，這些人員看到就馬上通報業者，讓業者有時間將不合法的部分隱藏起來，因此並非提前洩漏行程給業者知道，甚至，聯合稽查實際上並非各個單位同一時間到達，有些單位會自行提前稽查，因此業者得以提早知道稽查的行程。受訪者的相關意見如下：

現在酒吧業前面都有泊車小弟，你一進去的話，他就馬上通報了，你有時候你要怎麼查，沒有像那警察的話，還可以說那個釣魚，先喬裝顧客消費一下，我們商業稽查又沒有像警察有那麼多人力，我們也沒辦法請一個有佈線人員先進去。(D2)

因為之前聯檢有些店家可能有一些就會事先知道，因為不是所有的局處會跟我們同時間到達，他們有時候先去了，你要先跑過去我有什麼辦法，我說不是聯檢嗎？不是大家同時間這個時候一起來嗎？他說這個時間他們可能沒有空，可能之前剛好有去那邊檢查什麼的就會順便過去檢查這樣子，你們單位要不要配合，我沒有辦法強制你一定要配合時間。(D5)

值得注意的是，也有受訪者認為即使提前讓商家知道稽查的時間也無所謂，因為如果在稽查前，商家可以辦理完成商業登記，其實就已經達到商業稽查的目的，這個問題和清廉度的關連性就不高。受訪者的相關意見如下：

即使是我們今天洩密又如何，目的是要希望這家商號、該辦登記就要登記，所以即使我洩密了，只要他能夠在這個我們去稽查之前辦好登記，已經達到我們的這

個施政目標，這就沒有所謂清廉與否的問題。(C3)

(三)非法商家未受到稽查

受訪者表示特許行業的聯合稽查是排定有商業登記及被許可營業的商家進行稽查，反而沒有去登記的商家不用被稽查，如此一來會讓人聯想到商業處的稽查人員有接受賄賂的情形。受訪者的意見如下：

大家會覺得爲什麼會對於聯合稽查或者是說一些我們對商業處觀感會不好，就是常常是爲什麼他可以？我不行？就是那些不行的你爲什麼不去強力取締？這些都是商業管理處你可以主導的，你不去管，你一直管合法的，你不去管非法的是很奇怪的，所以就聯想到你沒有去收錢。(B1)

(四)檢舉民眾不滿意處理的結果

多數受訪者皆表示如果沒有解決檢舉民眾的要求，尤其是認定的營業態樣和檢舉民眾看到的不一致時，很容易讓檢舉民眾懷疑商業處的稽查人員和商家有所勾結。受訪者的相關意見如下：

大部分都是民眾所檢舉的、他的訴求，沒辦法馬上看到成效，.. 所以他們就會開始懷疑是不是稽查人員有包庇，就會有這種聲音會出來。(C4)

反正只要民眾覺得沒有解決他的問題，而且檢舉商家還在營業的話就是有包庇、有貪汙、有腐化、有瀆職的狀況。(C3)

檢舉的人對我們寫出來的東西很有意見，因爲有時候我們看起來營業狀況就是這個樣子，檢舉的人看的又是另一個樣子，這個中間就有差距了，所以檢舉的人就會覺得我們是不是在包庇。(D3)

因爲有時候我們去稽查，民眾他就在市長信箱、1999 熱線，他明講說有小姐在坐檯，有在賣酒，執法人員是不是官商勾結，爲什麼去查的時候，你只有把它寫成是飲酒店，不是酒吧，你是不是受到賄賂？(D1)

陸、檢舉意願及單位的看法

一、檢舉意願

質化的訪談結果顯示，受訪者表示如果看到臺北市政府工商事業稽查人員有不清廉的情形發生，不會有檢舉意願，而期中報告的一般民眾量化調查結果，近七成的受訪者表示「會」提出檢舉，三成左右的受訪者表示「不會」提出檢舉。再者，進一步追問質化訪談的受訪者，表示不會檢舉的原因包含：(1)事不關己，不需要太熱心；(2)擔心檢舉後會遭受報復或刁難。而會有檢舉意願的前提是，除非自己掌握明確的證據或是向自己索賄。受訪者的相關意見如下：

我覺得我要看情況，因為如果收紅包這件事情跟我無關，可是我知道，我秉持著一種比較自私的事不關己心態，有時候我真的覺得官字兩個口，你今天檢舉他，如果今天真的被人家發現是你檢舉他，今天商業處的來我把他趕出門，後面他怎麼去刁難我們，我們其實民不與官鬥，我們就不知道怎麼去面對他。(B3)

可是你今天不是跟我，可能跟我隔壁那條街的店家或是附近大公司的老闆，我聽到或是我知道可是我們沒辦法提出證據第一個，第二個跟我們完全無關，其實我們沒有這麼有正義感。(B3)

一般來說不太會主動去檢舉這個部分，因為你檢舉後續有錯的話，他到底會不會回過頭來找你麻煩或幹嘛。(B1)

這個過程我一定要很確切知道這個過程我才會採取行動。(B4)

我想我唯一可以確定的，如果向我收賄我就一定會檢舉。(B2)

二、檢舉單位

訪談結果顯示，受訪者的檢舉貪腐不法的管道，包含 1999、政風單位、媒體、民意代表等，其中，不少受訪者認為向媒體或民意代表的檢舉成效較好。至於政風單位的部分，有受訪者指出不瞭解政風單位的層級，以及

基於對於政府的不信任，而連帶不信任政府內部的政風單位，因此並非將它視為主要的檢舉管道之一。受訪者的相關意見如下：

檢舉的管道，目前知道的就是1999，再來就是政風單位。(B2)

如果是他真的讓你弄得不開心的話，基本上會直接找媒體，因為媒體比較直接，但是又會考慮到他們裡面會不會在刁難。(B6)

現在很多人在爆料都找議員，因為議員畢竟他們是民意代表，他們的人面或是一些手段都比我們好多了，那有的議員能夠幫你頂，你就會覺得好像比較安心。(B3)

政風單位一直以來的印象中，就是專門去督察政府官員，可是我們一直不懂層級在那裡？到底是凌駕於這些部門之上？還是跟他們一樣？或是你是附屬在那個部門之下的？(B3)

第一個想到的不會是政風單位，因為會覺得他是政府內部的所以不是會信任。(D1)

柒、相關建議

彙整受訪者對於臺北市政府工商事業稽查人員在提升服務效能或清廉方面的相關建議，包含：

一、稽查人員應主動告知稽查的原因及流程；

受訪者建議稽查過程中商業稽查人員應該主要告知商業稽查的原因及行政流程，受訪者的相關建議如下：

今天有一個稽查項目表，商業稽查人員說明一下我們今天要針對以下幾點要跟您做一些訪查、稽查，其實我覺得對我們業主或是店裡負責人它會有個準則。(B3)

你要很明確讓人家知道你為什麼要來，我今天是要查什麼比較合理，民眾也比較能夠接受。(B4)

二、準備相關稽查證明文件及事前通知

受訪者建議商業稽查人員應該要準備充裕的相關身分證明文件或事前通知稽查時間，受訪者的相關建議如下：

稽查的時候可以多準備一些相關的證明文件，譬如說我今天這次來我一定有一個函告有一個文下來，我要做這件事情，你不用先給我，你帶著來，讓我知道是有依據的、要做什麼事情，這樣我才有辦法說我配合到什麼程度，不然的話其實台北市政府的證件也不是非常的難偽造。(B2)

就來之前可不可以通知一下，前一天或是當天，這樣我們才能確認說那天是不是會有政府的人過來。(D1)

三、宣導臺北市工商事業稽查人員的業務範疇

受訪者建議臺北市商業處應該要讓店家或一般民眾了解商業稽查人員的業務範疇，受訪者的相關建議如下：

我覺得政府要宣導稽查人員在做什麼，這樣是提升民眾對政府的信任度。(D1)

四、加強商業稽查人員的專業性

受訪者建議商業稽查人員應該要強化專業的培養及訓練，受訪者的相關建議如下：

我給他們的建議是第一是加強專業知識的培養；第二是加強專業技能的訓練；第三是要有累積經驗的勇氣，因為公務人員怕被人家怎樣，為什麼他會怕，因為他的因應能力不足，所以要有應對能力的訓練，應對能力要是足夠，並且有禮貌性，去到稽查時告知為什麼要來，可以出示公文表示受命來臨檢、稽查的，我們店家一定不會去為難他。(B4)

五、加強非法商家的稽查

受訪者建議聯合稽查應該要加強對非法商家的稽查，而不是一直以合法業者進行稽查，受訪者的相關建議如下：

聯合稽查單位就是有別於我們一般例行性檢查，它已經是獨立出來的一個聯合的位，只是說他們方向現在是有點偏向於好還要更好，要把合法業者本來合法是 60 分，希望提升到 80 分，可是他們忽略到有很多不及格，應該要去看那些不及格業者，不是一直要把我們從 60 分逼到 80 分。(B1)

六、由輔導科同仁陪同稽查

受訪者建議不論在商業稽查或特許行業的聯合稽查，由商業輔導科的承辦人員陪同稽查，當店家有問題時可以直接由輔導科承辦人員說明，受訪者的相關建議如下：

我們想到的方法是說可能只有稽查人員出班的時候，專門負責輔導有一起去，例如商業的部分不 ok，後面一組的輔導同仁就上場，就說告訴怎麼去做調整，現場就給他輔導，告知現在法令怎麼規定，如果你不照我們這個輔導給你建議做個改善的話，多久之內會受到什麼裁罰。(C3)

第六章 研究發現與政策建議

壹、研究發現

一、民眾的接觸經驗和整體印象

在接觸經驗方面，根據質化訪談的結果顯示，除了受稽查的商家會和臺北市政府工商事業稽查人員有接觸機會外，其他的一般民眾不會有接觸經驗。而工商事業稽查人員僅會在執行稽查時，才會和受稽查商家有互動，私下並無太多接觸機會；不過，有受訪者表示有些商家仍希望私下與稽查人員建立良好關係，但商業處的稽查人員通常會盡量避免此情形。

在整體印象方面，根據質化訪談的結果顯示，一般民眾如同上述所提及和臺北市政府工商事業稽查人員不會有所接觸，因此不清楚工商事業稽查人員指涉的單位及業務範疇為何；在受稽查商家方面，普遍對於臺北市政府工商事業稽查人員不會留下好印象，其原因有：稽查屬於管制性的業務、稽查就是要找商家的麻煩、影響到商家的生意、不瞭解已辦理商業登記，為何要再受到商業稽查、一般規模較小的商家對於商業稽查反彈更大等。除此之外，受稽查商家不見得可以明確區分哪一個是臺北市商業處的稽查人員，因此對於臺北市政府工商事業稽查人員的整體評價，並非全部是針對臺北市商業處的稽查人員。

二、整體清廉評價

根據電話調查的結果發現，受訪者對於臺北市政府工商事業人員正面清廉評價(45.2%)高於負面評價(34.5%)，有二成的受訪者未對此一問題表示明確的看法，就此一結果而論，不到五成的受訪者對於臺北市政府工商事業稽查人員的清廉操守表示正面肯定。在是否聽聞臺北市政府工商事業稽查人員貪汙受賄的傳聞方面，84.5%的受訪者表示「沒有」；13.1%的受訪

者表示「有，聽說的」，0.6%的受訪者表示「有，親身經歷的」。

根據質化訪談的結果顯示，接受或參與焦點座談會的受訪者傾向肯定臺北市政府工商事業人員的整體清廉表現，認為此類人員的貪腐機會並不多。在違反廉政倫理行為方面，稽查人員幾乎沒有收紅包的情形，但商家找民意代表關說的情形仍時常可見，不過，商業處稽查人員不會因為關說而改變認定行業的標準及結果，因此關說的成效有限。

綜合以上，由量化調查結果發現，受訪者認為臺北市政府工商事業稽查人員正面清廉評價僅有四成五，而質化的訪談結果卻是多數受訪者較肯定其整體清廉表現，而造成兩種不同結果的可能原因是參與訪談的受訪者，除了焦點座談會民眾場外，如受稽查商家、新聞記者、參與聯合稽查的其他單位等都是和臺北市商業處的稽查人員有接觸經驗，對於工商稽查人員的稽查過程較為瞭解，因而給予較高度的正面清廉評價。相反地，量化的調查對象為一般民眾，一般民眾對於工商事業稽查人員的定義並非清楚，就如同民眾場的焦點座談會過程，參與座談會的民眾幾乎將工商事業稽查人員與警察人員、環保人員、消防人員等作為劃上等號，因此容易將這些人的清廉評價等同於臺北市商業處的稽查人員評價，其中當一般民眾若將工商事業稽查人員誤以為建管或警察人員，自然地會存有負面觀感的刻板印象。

三、影響清廉評價的成因

根據量化的調查結果顯示，民眾對「稽查違法工廠和商家成效」、「稽查公平性」、「工廠和商家違法經營的嚴重程度」等三個構面，和對臺北市政府工商事業稽查人員的清廉評價的卡方檢定發現，前述三項構面和臺北市政府工商事業稽查人員的清廉評價呈現顯著相關。

根據質化的訪談結果顯示，在影響正面清廉評價的成因方面，包含：(一)

稽查業務性質單純：臺北市商業處的稽查目的以輔導為主，並且稽查過程僅在做行業別的認定；(二)人員的素質與觀念提升：公務人員的素質普遍已經提升，相當注重自身的操守；(三)肯定聯合稽查防弊功能：各個單位的人員都會參與稽查，彼此會看到各自稽查的過程，因此沒有人敢現場接受業者所給的好處。在影響負面清廉評價的成因方面，包含：(一)認定標準不一致：稽查人員認定行業別的標準不是很一致時，就會讓稽查人員有上下其手的空間；(二)商家事前得知稽查時間：有些商家會提前知道稽查時間，會讓人聯想商業處稽查人員有收受商家的好處；(三)非法商家未受到稽查：排定有商業登記及被許可的行業進行聯合稽查，反而沒有去登記的商家不用被稽查，如此一來會讓人質疑稽查人員有接受賄賂的情形；(四)檢舉民眾不滿意處理的結果：稽查人員現場認定的營業態樣和檢舉民眾看到的不一致時，很容易讓檢舉民眾懷疑商業處的稽查人員和商家有所勾結。

除此之外，由現行的法規及執行構面檢討工商事業稽查業務人員之清廉度與民眾之意見有所落差的可能原因如下。首先，法規面向方面，舊制(98年4月12日前)是依營利事業統一發證辦法規定需都市計畫單位、建築單位、其他會辦單位(如衛生、消防、衛生等)核發使用執照或檢查合格，否則不得申請營業登記。而新制是行政院為達活絡經濟目標，自98年4月13日起，公司組織依公司法辦理公司登記；獨資、合夥之商業依商業登記法辦理商業登記後，毋庸再行辦理「營利事業登記」及取得「營利事業登記證」，因此採行政管理與商業登記分離，申請人只要備妥規定文件，無需經都市計畫等主管單位審查就可取得公司或商業登記。惟各縣市府對違反土地使用分區、建管、環保法規等店家開罰時，常造成業者質疑「既然違法，為何要發商業登記？」；鄰近住民則對於政府執法效能存疑，雖臺北市政府於核發商業登記時，於相關公文載明商業登記不代表設立商店就符合相關法規，惟市民對於繁雜行政程序及法規無法理解，以近年師大商圈過

度擴張事件，也凸顯登記、管理分離的問題。

其次，在執行方面，調閱臺北市商業處 101 年 3 月至 102 年 3 月民眾檢舉之案件數約 905 件，研析結果其中涉及商業處約 293 件(32.3%)、都市發展局(土地使用分區)約為 294 件(32.5%)、建築管理處與消防局約 53 件(5.9%)、衛生局約 7 件(0.8%)、警察局約 8 件(0.9%)、環保局約 7 件(0.8%)、國稅局約 20 件(2.2%)、民政局約 1 件(0.1%)、教育局約 1 件(0.1%)，另有關師大商圈之檢舉案件約 137 件(15.1%)、檢舉商家各項違規之案件約 84 件(9.3%)，故以檢舉人之面向而言，檢舉人只認知有商家違規情事存在，但對於違規案件係何權責機關之責任並不關心，因此造成對臺北市商業處之檢舉案未必皆屬商業處權管之情形，故檢舉人對於商業處稽查人員之清廉度評價不高，可能也是受到檢舉人對於臺北市政府公務人員整體行政執法效能質疑之影響，並非完全係由商業處稽查人員本身操守問題造成。

四、檢舉意願及單位的看法

質化的訪談結果顯示，受訪者表示看到臺北市政府工商事業稽查人員有不清廉的情形發生，通常不會有檢舉意願。主要的原因包含：(一)事不關己，不需要太過熱心；(二)擔心檢舉後會遭受報復或故意刁難。至於會有檢舉意願的是，自身掌握明確的證據或是向受訪者收賄。至於受訪者檢舉貪腐不法的管道，包含 1999、政風單位、媒體、民意代表，其中又以媒體和民意代表的檢舉成效最好。比較特別的是，有受訪者表示臺北市政府的政風單位可能會讓檢舉民眾無法信任，因此並非將它視為檢舉管道之一。

五、服務效能評價的看法

根據量化調查結果發現(表 6.1)，在稽查工廠和商家違法經營成效方面，受訪者的負面評價(36.7%)略高於正面評價(33.9%)，顯示受訪者認為在取締

違法經營的商家方面仍有努力的空間；在執行稽查業務過程公正性方面，受訪者的正面評價(41.9%)高於負面評價(29.9%)，顯示較多受訪者對稽查人員的執法公正性具有信心；不過，在工廠和商家違法經營的情形嚴重程度，受訪者的負面評價(46.9%)高於正面評價(35.0%)，顯示在一般民眾的認知中，仍然認為違規營業的行為甚為普遍，值得主管機關正視此一問題。其中，民眾對於臺北市商業處「稽查違法工廠和商家成效」、「工廠和商家違法經營的嚴重程度」持負面評價原因，可能是與法規制度的轉換有關，也就是目前新法是商業登記和管理分離，不像之前的舊法規定商家要先受稽查後才可以完成商業登記。

表 6.1 受訪者對於服務效能的評價

項目	正面評價	負面評價	無反應
稽查工廠和商家違法經營成效滿意度	33.9%	36.7%	29.4%
執行稽查業務過程公正性	41.9%	29.9%	28.2%
工廠和商家違法經營的情形嚴重程度	35.0%	46.9%	17.9%

資料來源：本研究整理。

根據質化訪談結果顯示，受訪者提出對專業、主動告知、檢舉人滿意度、行業別認定標準、聯合稽查等看法，茲分述如下。

首先，在專業方面，受訪者質疑臺北市政府工商事業稽查人員對於稽查的行業別不一定都深入瞭解。

其次，在主動告知方面，受訪者表示臺北市政府工商事業稽查人員在稽查的過程中，並未主動告知稽查的行政流程及稽查的原因，甚至稽查完畢後稽查人員僅告知商家要去辦理商業登記，但是並未進一步告知商家應如何辦理。特別是稽查人員僅出示識別證就要進行稽查，容易讓受稽查商家質疑身分。除此之外，商業稽查並未提前告知稽查行程，造成商家的困擾。

第三，檢舉人滿意度方面，多數受訪者皆提及服務效能評價的好壞，

取決檢舉人是否滿意後續的處理情形，並且檢舉人都希望可以「馬上處理」，如未能達到此一目標，就有可能產生不滿意的評價。

第四，行業別認定標準方面，當商家原本登記是餐館業，但是稽查人員的現場營業屬性認定結果是飲酒店，商家就會面臨到裁罰問題，造成商家認為是稽查人員胡亂認定及故意刁難的感受；再者，稽查人員對於行業別的認定標準亦會不一致的情形，主要的原因在於稽查時間不同、商家刻意隱藏自己不合法的經營地方，所以商業處的稽查人員和檢舉人看到的經營行業別屬性就會不同，而使檢舉人不認同商業處稽查人員的認定結果。再者，根據臺北市商業處的回應可以得知，以受檢舉商家之面向而言，目前商家在設立登記時已無其他機關聯合櫃檯審查相關法規之機制把關，經臺北市商業處營業態樣認定移由其他權責機關處理，經分析此類檢舉之案件，以違反都市發展局業務之案件比例較多，因攸關營業場所是否有違都市計劃使用分區管制規定，一旦認定屬不符，即會依法受裁處甚或勒令停業，與商家之權利息息相關，後續之反彈聲浪亦較大，例如去年師大商圈案，惟商家不清楚該類裁處並非商業處之行政處分，即認為商業處行政上有違反信賴保護等情事(核准登記後又對商家裁處之矛盾情形)，因此造成受檢舉商家不滿情緒，而影響其對商業處稽查成效與清廉度之評價。

最後，聯合稽查功能方面，多數受訪者肯定特許行業聯合稽查可以讓不同單位在同一時間進行稽查，如此一來可以達到便民效果，並且聯合稽查可以全面檢查出不合法的地方，以要求商家限期改善。然而，受訪者亦指出聯合稽查的問題，包含：(1)由於有些單位所需的稽查時間較久，造成已檢查完畢的單位必須等待，因此形成稽查效率不佳；(2)聯合稽查後，商家仍要接受個別單位的稽查，所以並非達成真正便民的效果；(3)受稽查商家質疑為何僅排定合法商家進行稽查，造成商家覺得稽查並非公平；(4)事前行程保密會造成各單位無法確實執行稽查。

除此之外，從臺北市商業處所建置的線上系統來看，為減少日後民眾對於土地使用分區等相關法規之質疑，目前業於臨櫃設立「營業場所審查與查詢服務櫃檯」(由都市發展局與建築管理處同仁輪值)提供設立登記之商家查詢服務，並於商家申請登記時請其填具是否同意「營業場所土地使用分區管制與建築管理規定審查及查詢表」，民眾可選擇拒絕查詢，因事涉都發市發展局與建築管理處之權責，且此等行政指導並無強制力，目前該櫃檯設立一年多以來，平均月審查率僅四成二，故其設立之美意仍無法完全落實。

最後，查詢都市發展局已建置之「土地使用分區申請及查詢系統」，由該系統申請土地使用分區證明，目前依據「臺北市都市計畫公共設施用地及土地使用分區證明申請辦法」第3條規定收取申請核發證明書之規費，申請土地筆數在5筆以下者，每份新臺幣100元，且該證明書之有效期間僅為4個月，民眾可選擇線上領件或郵件，若民眾選擇線上領件，始可下載證明書使用，故線上領件相較於郵件，行政機關所付出之成本(如列印材料與人工成本)較少，而其收取之規費卻相同，減少民眾使用系統之意願，無法達成建置此行政透明措施之目的。

貳、政策建議

一、 強化內部教育訓練，讓稽查人員認定標準一致

根據質化的研究顯示，受訪者指出臺北市政府工商事業稽查人員在認定行業別的標準有不一致的地方，因此，建議臺北市商業處應強化內部的教育訓練，其可能的作法：(一)將較常見認定行業或錯誤的案例編制成電子手冊供稽查人員參閱；(二)由資深稽查人員教導新進人員行業別的認定技巧；(三)嚴格要求稽查人員在現場認定標準必須徹底落實；(四)定期召開會議，由主管和稽查人員討論有爭議的認定案例，例如：複合式經營的行業別認

定，共同決議出一套認定標準。如果將行業別認定統一標準，不僅可以促進稽查的公平性，也能降低稽查人員利用認定模糊地帶來謀取不當利益的機會。

二、 加強對未登記商家與違規商家的管理作為，杜絕官商勾結的貪腐疑慮

根據量化研究結果顯示，多數民眾認為臺北市的商家違法經營的情況仍屬嚴重，民眾對商業稽查人員的取締成效仍不甚滿意。而質化的研究結果亦顯示，有不少受訪者認為未登記的商家除非被檢舉，否則並不受商業處個別稽查或聯合稽查的管理範圍之內，而且也有些違規商家在遭到檢舉後仍持續營業，易給外界懷疑商家背後有有力人士的撐腰或是透過各種手法疏通公務人員。因此，建議商業處可針對此類未登記商家與違規商家訂定較為嚴格的處理辦法，並公布周知，以化解一般民眾和合法商家的疑慮。

三、 利用服裝區隔各單位稽查人員

根據質化的研究顯示，受稽查商家可能會受不同單位的個別稽查，甚至聯合稽查也是不同單位的人同時進行稽查，所以受稽查商家不見得可以明確區分各單位的稽查人員，因此建議臺北市政府各局處參與商業稽查的人員可以利用服裝加以區隔，例如：穿上有印製各單位字樣的背心，如此一來受稽查商家可以明確分辨不同單位的稽查人員，加強專業形象的認知，也不會將對稽查人員的負面印象投射於錯誤的單位。

四、 工商事業稽查人員定義應明確

從工商事業稽查人員的相關量化調查結果來看，每一題未明確回答的比例為一成八以上，高於民眾對其他類型公務人員清廉評價的無反應比例，因此建議臺北市政府政風處未來進行此類人員的相關量化調查，可以將臺

北市政府工商事業稽查人員的定義成「臺北市商業處商業稽查人員」，才不會使受訪者將其與其他單位混淆。此外，基於一般民眾與工商事業稽查人員的接觸機會不多，也可以考慮是否在問卷題目中刪除此類人員的調查。

五、強化民眾使用「土地使用分區申請及查詢系統」的意願及宣導土地使用分區資訊及裁處態樣

調閱臺北市商業處 101 年 3 月至 102 年 3 月民眾檢舉之案件資料研析，其中涉及都市發展局(土地使用分區)之件數約為 294 件(32.5%)，涉及建管處與消防局之案件約 53 件(5.9%)，另有關師大商圈之檢舉案件約 137 件(15.1%)，經分析檢舉案件，以違反都市發展局相關業務之案件比例較多，且攸關營業場所是否有違都市計劃使用分區管制規定與商家之權利息息相關，後續之反彈聲浪亦較大，為強化民眾使用「土地使用分區申請及查詢系統」之意願，使民眾能便利查詢並取得證明書，減少日後因不知土地使用區分資訊造成之違法情形，且該線上申請之電子紀錄亦可作為日後民眾質疑或都市發展局執行公權力之書面資料，進而考量是否於商業登記時提供市民參考，建議都市發展局針對該系統取消或調降收取線上領件之行政規費，並依申請筆數調整行政規費收取之數額（按依規費法第 7 條與第 10 條之規定，各業務主管機關為特定對象權益辦理之事項應徵收行政規費，惟收費基準可自行訂定或調整），另一併檢視業務需要調整系統連結之網路市民版本，以更符合程序便利性。再者，於公開之都市計畫說明會等適當公開場合，針對土地使用分區之資訊(如「土地使用分區申請及查詢系統」與「臺北市都市計畫整合查詢系統」)及裁處態樣，主動並加強宣導民眾相關訊息，如宣導「列印憑證，確認設立合法性」等概念，以強化民眾之認知。

參考文獻

一、中文參考書目

中興大學商情暨民意調查中心(2010),《苗栗縣政府環境保護局 99 年度廉政民意問卷調查結果報告》,苗栗縣:苗栗縣政府。

行政院經建會新聞稿(2010),〈世界經濟論壇公布 2010 年全球競爭力指數〉。

余致力、陳敦源、黃東益(2003),〈非政府組織與反貪腐運動:國際透明組織與臺灣透明組織簡介〉,《國家政策論壇》,夏季號,頁39-62。

宋筱元(1998),〈貪汙發生原因之分析〉,《人力發展》,第55期,頁16-24。

林子揚、陳琮淵(2008),〈貪腐與經濟成長:東南亞四國的分析〉,發表於2008 年臺灣的東南亞區域研究年度研討會。

林水波(1983),〈貪汙與行政制度的關聯〉,《中國論壇》,第 187 期,頁 20。

林蕙薰(2008),〈臺灣公共治理競爭力之趨勢與挑戰〉,網址:

<http://www.cepd.gov.tw/book/m1.aspx?sNo=0013017&key=&ex=+&ic=&cd=>, 查詢

日期:2012/12/15。

法務部政風司(2008),《政風工作白皮書》,臺北市:法務部政風司,網址:

<http://www.ethics.moj.gov.tw/ct.asp?xItem=192967&ctNode=28181&mp=189>, 查詢日

期:2012/11/16。

法務部新聞稿(2011),網址:

<http://www.moj.gov.tw/public/Attachment/11211183023.pdf>, 查詢日期:2013/1/31。

洪永泰、余致力、劉坤鱧、李長晏(1991),〈臺中市政府施政指標制度建立之研究〉,《行政發展》,第 2 期,頁 59-82。

莊文忠、陳俊明、胡龍騰、余致力(2006),〈公民的廉政認知與民主治理:組織、成員與制度的實證分析〉,發表於全球化時代的公民與國家暨臺灣社會變遷基本調查第十次研討會。

莊文忠、陳俊明(2011),《臺北市府100年臺北市府清廉度民調及警察人員評價因子之研究》,臺北:臺北市府政風處。

陳俊明、包正豪、高世垣、張宇丞(2011),《法務部 100 年臺灣地區廉政指標民意調查第一次調查報告書》,臺北:法務部。

胡龍騰、黃東益、陳俊明、莊文忠(2007),《市民評價政府清廉形象關鍵因素之研究-

- 以臺北市政府第一線為民服務機關為例》，臺北：研考會。
- 陶在僕（2000），〈新的痛苦指數—貪汙與腐化〉，《新世智庫論壇》，第9期，頁89-92。
- 異視行銷市場調查股份有限公司(2009)，《臺南縣政府98年度廉政民意問卷調查報告》，
臺南縣：臺南縣政府。
- 蔡憲卿(2004)，《我國警察貪腐成因與防治策略之研究》，國立臺灣大學政治學系研究所碩士論文，未出版。
- 孫德華（2002），《貪汙腐敗之成因分析——一個理論與實證的探討》，國立成功大學政治經濟學研究所碩士論文，未出版。
- 蔡憲卿(2004)，《我國警察貪腐成因與防治策略之研究》，國立臺灣大學政治學系研究所碩士論文，未出版。
- 聯合報（2010），〈臺灣競爭力大躍升 IMD：不可思議〉，2010/5/19，A2版。
- 魏慧娟（2004），〈焦點團體〉，收錄於謝臥龍策劃主編《質性研究》，臺北：心理。
- 臺灣透明組織新聞稿（2010），〈國際透明組織公布2010全球貪腐趨勢指數〉，網址：
<http://www.tict.org.tw/front/bin/home.phtml>，查詢日期：2011/12/30。
- 臺灣透明組織新聞稿（2012），〈國際透明組織公布2012貪腐印象指數〉，網址：
<http://www.tict.org.tw/front/bin/home.phtml>，查詢日期：2012/12/30。

二、英文參考書目

- Botchwey, K. et al.(2000) . *Fighting Corruption, Promoting Good Governance: Commonwealth Expert Group on Good Governance and the Elimination of Corruption*. London: Commonwealth Secretariat.
- Caiden, G. E. (2001) . “Corruption and Governance.” In Caiden, G. E., Dwivedi, O.P. and Jabbar, J. (eds). *Where Corruption Lives*. Connecticut: Kumarian Press.
- Dwivedi, O. P. (1978) . *Public Service Ethics*. Belgium: International Institute of Administrative Sciences.
- Heidenheimer, A. J. (ed.).(1978). *Political Corruption: Cases in Comparative Analysis*, New Brunswick : Transaction.
- Hodess, R. (2004) . ‘Political Corruption’,
www.transparency.org/content/download/4459/26786/file/introduction_to_political_corruption.pdf, accessed December 14, 2012.

- Huntington, S. P. (1968) . *Political Order in Changing Societies*, Yale University Press, New Haven.
- McMullan, M. (1961) . ” A theory of corruption”. *Sociological Review* 9, 181–200.
- Sidwe, M. (2008) .
http://www.transparency.org/publications/newsletter/2008/spring_2008/spotlight,
accessed December 14, 2012.
- UNDP. (1999) . *Human Development Report 1999*. New York: UNDP/Oxford UP.
- UNDCCP. (2002) . *Global Programme Against Corruption: Anti-Corruption Tool Kit*.
- World Bank. (1997) . *Helping Countries Combat Corruption: The Role of the World Bank*, Washington DC: World Bank.

附錄一 電訪執行過程

壹、問卷設計

本問卷由研究計畫主持人莊文忠副教授召集研究人員，數度研商討論後提出問卷初稿，經臺北市政府相關人員討論認可後定稿。

貳、調查對象

以臺北市年滿二十歲以上的成年人做為本次訪問的母體。

參、抽樣方法

本研究採用隨機撥號抽樣方法 (Random Digit Dialing, RDD)，為求涵蓋完整，本調查的抽樣分兩部分進行。第一部分先依據 100 年臺北市住宅電話簿抽取電話號碼，以取得所有的局碼組合 (prefixes)，第二部分則對用戶碼再做末三碼隨機，搭配第一部分之局碼組合，構成完整電話號碼抽樣清冊。執行電訪時，訪員於電話接通後，按照戶中抽樣的原則，抽出應受訪的對象進行訪問。本次調查實際訪問完成 1,633 個有效樣本，以百分之九十五之信賴度估計，最大可能抽樣誤差不會超過 $\pm 2.4\%$ 。

肆、調查方法

以電話訪問方式進行。調查時間係自 101 年 6 月 10 日 (星期日) 至 6 月 15 日 (星期五) 於晚間 6 時至 10 時在全國公信力民意調查中心執行，星期日下午則增加下午 1 時至 5 時的訪問場次，共計完成有效樣本 1,633 份，訪問成功率為 10.5%，接通後之訪問成功率為 18.9%，拒訪率 (含接電話即拒訪者) 為 15.4%。詳細訪問結果如表 A.1 所示。

表 A.1 訪問結果表

(A) 有效接通訪問結果			
	人數	百分比	總計
(1) 合格受訪者			
訪問結果			
訪問成功	1633	33.9%	10.5%
受訪者不在(非當日約訪者)	2285	47.5%	14.7%
受訪者中拒(非當日約訪者)	130	2.7%	0.8%
受訪者拒訪(無法再訪者)	103	2.1%	0.7%
受訪者中拒(無法再訪者)	601	12.5%	3.9%
因語言因素無法受訪	4	0.1%	0.0%
因生理因素無法受訪	32	0.7%	0.2%
受訪者訪問期間不在	23	0.5%	0.1%
小計	4811	100.0%	30.9%
(2) 其他			
訪問結果			
接電話者即拒訪	1565	87.8%	10.0%
戶中無合格受訪對象	73	4.1%	0.5%
已訪問過或非受訪地區	143	8.0%	0.9%
配額已滿	0	0.0%	0.0%
無法確定是否有合格受訪者	1	0.1%	0.0%
小計	1782	100.0%	11.4%
合計	6593	100.0%	42.3%
(B) 非人為因素統計表			
	人數	百分比	總計
訪問結果			
無人接聽	5224	58.1%	33.5%
電話中	946	10.5%	6.1%
電話停話改號故障空號	1689	18.8%	10.8%
傳真機	665	7.4%	4.3%
答錄機	164	1.8%	1.1%
宿舍機關公司營業用電話	301	3.3%	1.9%
小計	8989	100.0%	57.7%
(C) 撥號紀錄統計表			
接通率			55.6%
訪問成功率			10.5%
接通後訪問成功率			18.9%
接觸後訪問成功率 ¹⁶			40.5%
拒訪率(含接電話者即拒訪)			15.4%
拒訪率(不含接電話者即拒訪)			5.4%

¹⁶ 接觸後訪問成功率的計算公式=(訪問成功人數+接電話者即拒訪者人數+受訪者中拒人數+受訪者拒訪人數)/訪問成功人數。

伍、樣本代表性檢定

為了解 1,633 份有效樣本的代表性，以下分別就性別、年齡、教育程度、行政區域等變數以母體參數予以檢定。

由表 A.2 至表 A.5 所呈現的樣本代表性檢定結果可知，樣本結構與母體不完全一致。為使樣本合於母體結構，本研究使用多變數反覆加權法 (raking) 對樣本的分布特性進行加權。

表 A.2 訪問成功樣本之代表性檢定：性別（加權前）

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
男	734	44.9	47.2	卡方值=3.323 p=0.068 樣本與母體一致
女	899	55.1	52.8	
合 計	1633	100.0	100.0	

表 A.3 訪問成功樣本之代表性檢定：年齡（加權前）

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
20—29 歲	170	10.5	15.7	卡方值=85.682 p=0.000 樣本與母體不一致
30—39 歲	240	14.9	20.3	
40—49 歲	349	21.6	20.5	
50—59 歲	396	24.5	19.9	
60 歲以上	460	28.5	23.6	
合 計	1615	100.0	100.0	

註：因扣除「拒答」的比例，故樣本數合計不等於 1,633。

表 A.4 訪問成功樣本之代表性檢定：教育程度（加權前）

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
小學及以下	131	8.1	11.0	卡方值=20.045 p=0.001 樣本與母體不一致
國、初中	117	7.2	8.2	
高中、職	384	23.6	24.0	
專科	271	16.7	15.4	
大學及以上	723	44.5	41.5	
合 計	1626	100.0	100.0	

註：因扣除「拒答」的比例，故樣本數合計不等於 1,633。

表 A.5 訪問成功樣本之代表性檢定：居住地（加權前）

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
松山區	134	8.3	7.8	卡方值=12.046 p=0.360 樣本與母體一致
信義區	158	9.8	8.7	
大安區	174	10.7	11.7	
中山區	132	8.2	8.7	
中正區	96	5.9	5.9	
大同區	75	4.6	4.8	
萬華區	126	7.8	7.5	
文山區	165	10.2	9.9	
南港區	75	4.6	4.4	
內湖區	187	11.6	10.1	
士林區	164	10.1	10.9	
北投區	133	8.2	9.5	
合 計	1619	100.0	100.0	

註：因扣除「拒答」的比例，故樣本數合計不等於 1,633。

表 A.6 至表 A.9 為加權後的樣本代表性檢定結果，其中顯示加權後的樣本結構和母體已無差異。

表 A.6 訪問成功樣本之代表性檢定：性別（加權後）

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
男	770	47.1	47.2	卡方值=0.002 p=0.969 樣本與母體一致
女	863	52.9	52.8	
合 計	1633	100.0	100.0	

表 A.7 訪問成功樣本之代表性檢定：年齡（加權後）

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
20—29 歲	251	15.6	15.7	卡方值=0.058 p=0.999 樣本與母體一致
30—39 歲	326	20.2	20.3	
40—49 歲	331	20.5	20.5	
50—59 歲	322	19.9	19.9	
60 歲以上	384	23.8	23.6	
合 計	1614	100.0	100.0	

註：因扣除「拒答」的比例，故樣本數合計不等於 1,633。

表 A.8 訪問成功樣本之代表性檢定：教育程度（加權後）

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
小學及以下	179	11.0	11.0	卡方值=0.017 p=1.000 樣本與母體一致
國、初中	132	8.1	8.2	
高中、職	390	24.0	24.0	
專科	250	15.4	15.4	
大學及以上	675	41.5	41.5	
合 計	1627	100.0	100.0	

註：因扣除「拒答」的比例，故樣本數合計不等於 1,633。

表 A.9 訪問成功樣本之代表性檢定：居住地（加權後）

	樣本		母體	檢 定 結 果
	人數	百分比	百分比	
松山區	126	7.8	7.8	卡方值=0.056 p=1.000 樣本與母體一致
信義區	142	8.8	8.8	
大安區	189	11.7	11.8	
中山區	140	8.7	8.6	
中正區	95	5.9	5.9	
大同區	78	4.8	4.8	
萬華區	122	7.5	7.5	
文山區	159	9.8	9.8	
南港區	72	4.4	4.4	
內湖區	163	10.1	10.0	
士林區	178	11.0	11.0	
北投區	154	9.5	9.5	
合 計	1617	100.0	100.0	

註：因扣除「拒答」的比例，故樣本數合計不等於 1,633。

附錄二 問卷題目

問卷編號

--	--	--	--

 (訪員免填) 樣本編號

--	--	--	--

「臺北市民眾對市政府廉政主觀指標」之研究

計畫主持人：莊文忠老師

--	--	--

 —

--	--	--	--	--	--	--

 訪問對象：男 女
(區域號碼) (電話號碼)

訪員簽名：

您好，我們是世新大學的學生，我們老師正在做一項關於臺北市政府最近一年來清廉問題的研究，有幾個問題想請教您。請問您是否住在臺北市，首先想請您家中年滿二十歲以上的成年人（男性／女性）一共有_____人，（訪員請按戶中抽樣原則，抽出受訪對象），哪麼，麻煩請_____來聽電話好嗎？我們想請教他一些問題，謝謝！

請轉記受訪者的稱呼方式

(在開始訪問時，請訪員務必唸下列句子)

我想開始請教您一些問題，如果我們的問題您覺得不方便回答，請您告訴我，我們就跳過去。

(訪問開始，訪員請記下現在的時間：____月____日 星期____ 時____分)

A 1 · 請問您最常看哪一臺的電視新聞？【本題容許第二個答案】

- | | | | |
|-------------|-------------|-----------|-----------|
| 01. 臺視 | 02. 中視 | 03. 華視 | 04. 民視 |
| 05. TVBS | 06. 三立set | 07. 東森 | 08. 中天 |
| 09. 公視 | 10. 年代 | 11. 八大GTV | 12. 客家電視臺 |
| 13. 其他_____ | | | |
| 91. 不一定、都看 | 92. 很少看、都不看 | 98. 不知道 | 95. 拒答 |

A 2 · 請問您對臺北市政府整體的清廉程度是滿意還是不滿意？【訪員請追問強弱度】

- | | | | | |
|----------|-------------|---------|---------|---------|
| 1. 非常不滿意 | 2. 有點不滿意 | 3. 普通 | 4. 有點滿意 | 5. 非常滿意 |
| 95. 拒答 | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 | |

A 3 · 請問您認為一般民眾到臺北市政府辦事情（臺語：代誌），送紅包給承辦人員的情形是嚴重還是不嚴重？【訪員請追問強弱度】

- | | | | | |
|-----------|-------------|---------|---------|---------|
| 1. 沒有這種情形 | 2. 不太嚴重 | 3. 普通 | 4. 有點嚴重 | 5. 非常嚴重 |
| 95. 拒答 | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 | |

A 4 · 請問您認為一般民眾到臺北市政府辦事情（臺語：代誌），找人關說的情形是嚴重還是不嚴重？【訪員請追問強弱度】

- | | | | | |
|-----------|-------------|---------|---------|---------|
| 1. 沒有這種情形 | 2. 不太嚴重 | 3. 普通 | 4. 有點嚴重 | 5. 非常嚴重 |
| 95. 拒答 | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 | |

A 5 · 請問您認為一般民眾到臺北市政府辦事情（臺語：代誌），需要請客招待（臺語：應酬）的情形是嚴重還是不嚴重？【訪員請追問強弱度】

1. 沒有這種情形

2. 不太嚴重

3. 普通

4. 有點嚴重

5. 非常嚴重

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

接下來，我們想請問您一些有關於政府官員清廉程度的問題。

B 1 · 請問您認為現任臺北市市長郝龍斌是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 非常不清廉

2. 有點不清廉

3. 普通

4. 有點清廉

5. 非常清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 2 · 請問您認為臺北市政府各機關首長是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉

2. 大部分清廉

3. 大部分不清廉

4. 絕大部分都不清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 3 · 請問您認為臺北市政府一般公務人員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉

2. 大部分清廉

3. 大部分不清廉

4. 絕大部分都不清廉

95. 拒答

96. 很難說、看情形

97. 無意見

98. 不知道

B 4 · 請問您認為臺北市政府辦理工程業務的公務人員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

- | | | | |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉 | | |
| 3. 大部分不清廉 | 4. 絕大部分都不清廉 | | |
| 95. 拒答 | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 5 · 請問您認為臺北市政府建管人員（如辦理違章查報、建築執照核發的公務人員）是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

- | | | | |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉 | | |
| 3. 大部分不清廉 | 4. 絕大部分都不清廉 | | |
| 95. 拒答 | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 6 · 請問您認為臺北市政府辦理地政業務人員（如地政事務所人員以及辦理土地登記、測量、徵收、重劃的公務人員）是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

- | | | | |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉 | | |
| 3. 大部分不清廉 | 4. 絕大部分都不清廉 | | |
| 95. 拒答 | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 7 · 請問您認為臺北市政府辦理殯葬業務的公務人員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

- | | | | |
|------------|-------------|---------|---------|
| 1. 絕大部分都清廉 | 2. 大部分清廉 | | |
| 3. 大部分不清廉 | 4. 絕大部分都不清廉 | | |
| 95. 拒答 | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 |

B 8 · 請問您認為臺北市政府的警察人員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉	2. 大部分清廉		
3. 大部分不清廉	4. 絕大部分都不清廉		
95. 拒答	96. 很難說、看情形	97. 無意見	98. 不知道

B 9 · 請問您認為臺北市政府辦理消防安全檢查的公務人員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉	2. 大部分清廉		
3. 大部分不清廉	4. 絕大部分都不清廉		
95. 拒答	96. 很難說、看情形	97. 無意見	98. 不知道

B 1 0 · 請問您認為臺北市政府辦理工商事業稽查的公務人員（如違規營業）是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉	2. 大部分清廉		
3. 大部分不清廉	4. 絕大部分都不清廉		
95. 拒答	96. 很難說、看情形	97. 無意見	98. 不知道

B 1 1 · 請問您認為臺北市政府辦理都市計畫業務的公務人員（如辦理都市更新、設計、開發以及土地使用分區管制）是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉	2. 大部分清廉		
3. 大部分不清廉	4. 絕大部分都不清廉		
95. 拒答	96. 很難說、看情形	97. 無意見	98. 不知道

B 1 2 · 請問您認為臺北市政府的稅務人員是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉	2. 大部分清廉		
3. 大部分不清廉	4. 絕大部分都不清廉		
95. 拒答	96. 很難說、看情形	97. 無意見	98. 不知道

B 1 3 · 請問您認為臺北市政府市立醫院的醫護人員和行政人員是清廉還是不清廉？
【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉	2. 大部分清廉		
3. 大部分不清廉	4. 絕大部分都不清廉		
95. 拒答	96. 很難說、看情形	97. 無意見	98. 不知道

B 1 4 · 請問您認為臺北市政府的環保人員（如清潔隊員、衛生稽查人員）是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉	2. 大部分清廉		
3. 大部分不清廉	4. 絕大部分都不清廉		
95. 拒答	96. 很難說、看情形	97. 無意見	98. 不知道

B 1 5 · 請問您認為臺北市政府的教育行政人員（如教育局官員、督學、中小學校長、主任等）是清廉還是不清廉？【訪員請追問強弱度】

1. 絕大部分都清廉	2. 大部分清廉		
3. 大部分不清廉	4. 絕大部分都不清廉		
95. 拒答	96. 很難說、看情形	97. 無意見	98. 不知道

B 1 6 · 請問您對前面所提到的各種公務員的印象，主要是從哪裡得到的？【本題容許第二個答案】

- | | | | | | |
|-------------|--------|---------|------------|----------|---------|
| 01. 家人 | 02. 親戚 | 03. 朋友 | 04. 鄰居 | 05. 同事 | 06. 鄰里長 |
| 07. 報紙 | 08. 電視 | 09. 廣播 | 10. 網路 | 11. 個人經驗 | |
| 12. 其他_____ | 91. 都有 | 96. 很難說 | 98. 不知道、忘了 | 95. 拒 答 | |

接下來，我們想請教您一些有關臺北市政府政策的問題。

C 1 · 整體而言，請問您對於臺北市政府過去這一年來在執行肅貪、防貪（臺語：抓貪汙、防止貪汙）方面的工作成效（臺語：成果）是滿意還是不滿意？【訪員請追問強弱度】

- | | | | | |
|-------------|-----------|---------|----------|----------|
| 01. 非常不滿意 | 02. 有點不滿意 | 03. 普通 | 04. 有點滿意 | 05. 非常滿意 |
| 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 | 95. 拒 答 | |

C 2 · 請問您如果知道臺北市政府的公務人員有貪汙不法（臺語：違法）行為時，您會不會提出檢舉？

- | | | | |
|------|---------------|-------|----------------|
| 1. 會 | （回答會 請續問 C 3） | 2. 不會 | （回答不會 請跳問 C 4） |
|------|---------------|-------|----------------|

C 3 · 請問您會向臺北市政府的哪一個單位提出檢舉？

- | | | | |
|---------------------------|---------|---------|---------|
| 1. 市長室 | 2. 政風單位 | 3. 警察局 | |
| 90. 其他：市議員、調查局、檢察官、 _____ | | | |
| 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 | 95. 拒 答 |

C 4 · 請問您不會提出檢舉的理由是什麼？(單選)

- | | | | |
|-------------|-----------|-------------|--------|
| 1. 怕遭到報復 | 2. 檢舉也沒有用 | 3. 不知如何檢舉 | |
| 4. 事不關己少管為妙 | 5. 難以提出證據 | 90. 其他_____ | |
| 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 | 95. 拒答 |

C 5 · 請問您知不知道法律規定，如果法院把(臺語：將)民眾所檢舉貪汙違法的案件，判決有罪，那麼檢舉的人，就可以領三十萬元到一千萬元的獎金？

- | | |
|-------|--------|
| 1. 知道 | 2. 不知道 |
|-------|--------|

C 6 · 請問您最近一年內到臺北市政府和所屬各機關辦過幾次事情(臺語：辦代誌)？
【沒有去過者請輸入「0」，並跳問第 C 8 題】

- | | |
|--------|---------|
| _____次 | 98. 忘記了 |
|--------|---------|

C 7 · 整體來說，您認為臺北市政府和所屬機關單位所規定的行政程序(臺語：辦代誌的手續)是方便還是不方便？

- | | | | | |
|----------|-------------|---------|---------|---------|
| 1. 非常不方便 | 2. 有點不方便 | 3. 普通 | 4. 還算方便 | 5. 非常方便 |
| 95. 拒答 | 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 | |

接下來，我們想請教您一些有關臺北市政府工商事業稽查人員的題目。

D 1 · 整體來說，您對臺北市政府的工商事業稽查人員在稽查工廠和商家違法經營方面的成效(臺語：成果)滿不滿意？【訪員請追問強弱度】

- | | | | | |
|-------------|-----------|---------|----------|----------|
| 01. 非常不滿意 | 02. 有點不滿意 | 03. 普通 | 04. 有點滿意 | 05. 非常滿意 |
| 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 | 95. 拒答 | |

D 2 · 整體來說，您認為臺北市政府的工商事業稽查人員在執行稽查業務時公不公平？
【訪員請追問強弱度】

01. 非常不公正 02. 不太公正 03. 普通 04. 還算公正 05. 非常公正

96. 很難說、看情形 97. 無意見 98. 不知道 95. 拒答

D 3 · 整體來說，您認為臺北市的工廠和商家違法經營的情形嚴不嚴重？【訪員請追問強弱度】

1. 非常不嚴重 2. 有點不嚴重 3. 普通 4. 有點嚴重 5. 非常嚴重

95. 拒答 96. 很難說、看情形 97. 無意見 98. 不知道

D 4 · 請問您在最近一年內，有沒有聽說過臺北市政府工商事業稽查人員貪汙受賄的傳聞？【訪員請追問是否為親身經歷】

1. 沒有 2. 有，親身經歷的 3. 有，聽說的 95. 拒答

最後，我們想請教您一些個人的問題。

E 1 · 請問您是民國哪一年出生的？（說不出的改問：您今年幾歲？由訪員換算成出生年：即 101－歲數＝出生年次）

_____年 95. 拒答

E 2 · 請問您最高的學歷是什麼（讀到什麼學校）？

01. 不識字及未入學 02. 小學 03. 國、初中 04. 高中、職

05. 專科 06. 大學 07. 研究所及以上 95. 拒答

E 3 · 請問您的父親是本省客家人、本省閩南（臺語：福佬）人、大陸各省市人，還是原住民？

01. 本省客家人 02. 本省閩南人 03. 大陸各省市

04. 原住民 98. 不知道 95. 拒答

E 4 · 請問您的職業是什麼？

1. 主管→ 人員	101. 民代	102. 政府行政主管	103. 公營事業主管	
	104. 民營事業主管	105. 民營事業公司負責人(自營商人), 有雇用人		
	106. 民營事業公司負責人(自營商人), 沒有雇用人			
2. 專業→ 人員	201. 政府部門研究人員(科學家)		202. 私人部門研究人員(科學家)	
	203. 公立醫護單位醫事技術人員(醫師、藥師、護士、醫護人員)			
	204. 非公立醫護單位醫事技術人員(醫師、藥師、護士、醫護人員)			
	205. 會計師	206. 公立教育機構教師	207. 私立教育機構教師	
	208. 法官、書記官、檢察官、司法官		209. 律師	
	210. 宗教工作者	211. 藝術工作者(演員、表演工作者、攝影師)		
	212. 文字工作者(作家、記者、劇作家)		213. 公營事業工程師(機師)	
	214. 民營事業工程師(機師)		215. 職業運動專業人士	
	3. 佐理→ 人員	301. 政府單位與公營事業部門職員		302. 民營事業職員
		303. 買賣業務人員		
		401. 服務、餐旅人員(含攤販、個人服務、計程車司機)		
	4. 服務→ 人員			
	5. 農林→ 漁牧	501. 農林漁牧		
	6. 勞工→	601. 政府單位與公營事業部門勞工		602. 民營事業勞工
7. 學生→	701. 學生			
8. 軍警→	801. 軍警調查局人員			
9. 家管→	901. 沒有做家庭代工		902. 有做家庭代工	
	903. 家裡有事業, 有幫忙但未領薪水			
	904. 家裡有事業, 有幫忙且領薪水			
	905. 失業、退休者		911. 其他	
			995. 拒答	

E 5 · 請問您居住在臺北市的哪一個行政區？

- | | | | |
|---------|---------|---------|---------|
| 01. 松山區 | 02. 信義區 | 03. 大安區 | 04. 中山區 |
| 05. 中正區 | 06. 大同區 | 07. 萬華區 | 08. 文山區 |
| 09. 南港區 | 10. 內湖區 | 11. 士林區 | 12. 北投區 |
| 98. 不知道 | 95. 拒答 | | |

E 6 · 在國民黨、民進黨、新黨、臺聯黨及親民黨（政黨順序隨機出現）這五個政黨中，請問您認為您比較支持哪一個政黨？（回答「選人不選黨」者，請追問「非選舉時期」整體而言較支持哪一個政黨）

- | | | | |
|-------------|---------|----------|-------------|
| 01. 國民黨 | 02. 民進黨 | 03. 新黨 | 04. 臺聯黨 |
| 05. 親民黨 | 06. 都支持 | 07. 都不支持 | 08. 其他_____ |
| 96. 很難說、看情形 | 97. 無意見 | 98. 不知道 | 95. 拒答 |

【我們的訪問到這裡結束，謝謝您接受我們的訪問】

F 1 · 性別：

- | | |
|--------|--------|
| 01. 男性 | 02. 女性 |
|--------|--------|

訪問結束時間 _____ 時 _____ 分，共用 _____ 分鐘

附錄三 樣本結構表

表 B.1 樣本分配表(加權前)

		次 數	百分比
性別	男	734	44.9
	女	899	55.1
年齡	20 至 29 歲	170	10.5
	30 至 39 歲	240	14.9
	40 至 49 歲	349	21.6
	50 至 59 歲	396	24.5
	60 歲以上	460	28.5
教育程度	小學及以下	131	8.1
	國、初中	117	7.2
	高中、職	384	23.6
	專科	271	16.7
	大學及以上	723	44.5
省籍	本省客家人	174	10.8
	本省閩南人	1099	68.4
	大陸各省市	330	20.5
	原住民	4	0.2
職業	高、中階白領	496	30.4
	中低、低階白領	417	25.5
	農林漁牧	6	0.4
	藍領	65	4.0
	家管	338	20.7
	退休失業其他	311	19.0
居住地	松山區	134	8.3
	信義區	158	9.8
	大安區	174	10.7
	中山區	132	8.2
	中正區	96	5.9
	大同區	75	4.6
	萬華區	126	7.8
	文山區	165	10.2
	南港區	75	4.6
	內湖區	187	11.6
	士林區	164	10.1
	北投區	133	8.2
政黨支持	國民黨	626	38.3
	民進黨	286	17.5
	新黨	20	1.2
	臺聯	29	1.8
	親民黨	49	3.0
	政黨中立	373	22.8
	無反應	250	15.3

表 B.2 樣本分配表(加權後)

		次 數	百分比
性別	男	770	47.1
	女	863	52.9
年齡	20 至 29 歲	251	15.6
	30 至 39 歲	326	20.2
	40 至 49 歲	331	20.5
	50 至 59 歲	322	19.9
	60 歲以上	384	23.8
教育程度	小學及以下	179	11.0
	國、初中	132	8.1
	高中、職	390	24.0
	專科	250	15.4
	大學及以上	675	41.5
省籍	本省客家人	168	10.4
	本省閩南人	1136	70.6
	大陸各省市	302	18.8
	原住民	3	0.2
職業	高、中階白領	494	30.2
	中低、低階白領	448	27.4
	農林漁牧	7	0.4
	藍領	80	4.9
	家管	327	20.0
	退休失業其他	277	17.0
居住地	松山區	126	7.8
	信義區	142	8.8
	大安區	189	11.7
	中山區	140	8.7
	中正區	95	5.9
	大同區	78	4.8
	萬華區	122	7.5
	文山區	159	9.8
	南港區	72	4.4
	內湖區	163	10.1
	士林區	178	11.0
北投區	154	9.5	
政黨支持	國民黨	614	37.6
	民進黨	299	18.3
	新黨	16	1.0
	臺聯	30	1.8
	親民黨	54	3.3
	政黨中立	378	23.1
	無反應	242	14.8

註：加權變數包括：性別、年齡、教育程度、居住地等變數。

附錄四 單題次數分配表（加權後）

	A1. 請問您最常看哪一臺的電視新聞？ (主要)	
	個數	%
臺視	50	3.1
中視	114	7.0
華視	22	1.3
民視	165	10.1
TVBS	347	21.2
三立 SET	159	9.7
東森	148	9.1
中天	164	10.0
年代	75	4.6
其他電視臺	88	5.4
都看	151	9.2
不看/無反應	151	9.2
合計	1633	100.0

	A1. 請問您最常看哪一臺的電視新聞？(次要)	
	個數	%
臺視	37	5.1
中視	58	8.0
華視	22	3.0
民視	84	11.6
TVBS	122	16.8
三立 SET	104	14.4
東森	83	11.3
中天	113	15.6
年代	53	7.2
其他電視臺	51	7.0
合計	728	100.0

	A1.請問您最常看哪一臺的電視新聞？（合併主要和次要）	
	個數	%
臺視	87	3.7
中視	172	7.3
華視	44	1.8
民視	249	10.6
TVBS	469	19.9
三立 SET	263	11.1
東森	230	9.8
中天	277	11.7
年代	128	5.4
其他電視臺	140	5.9
都看	151	6.4
不看/無反應	151	6.4
合計	2361	100.0

註：本題為問卷第A1題的二個答案合併，以回答次數為計算基礎，故人數多於1633個。

	B 10·請問您認為臺北市政府辦理工商事業稽查的公務人員是清廉還是不清廉？	
	個數	%
絕大部分都清廉	121	7.4
大部分清廉	617	37.8
大部分不清廉	455	27.9
絕大部分都不清廉	107	6.6
無反應	332	20.4
合計	1633	100.0

	C1· 整體來說，您對臺北市政府的工商事業稽查人員在稽查工廠和商家違法經營方面的成效滿不滿意？	
	個數	%
非常不滿意	201	12.3
有點不滿意	399	24.4
有點滿意	496	30.4
非常滿意	58	3.5
無反應	480	29.4
合計	1633	100.0

	C2· 整體來說，您認為臺北市政府的工商事業稽查人員在執行稽查業務的過程公不公正？	
	個數	%
非常不公正	96	5.9
不太公正	393	24.0
還算公正	620	37.9
非常公正	65	4.0
無反應	461	28.2
合計	1633	100.0

	C3· 整體來說，您認為臺北市的工廠和商家違法經營的情形嚴不嚴重？	
	個數	%
沒有這種情形	63	3.8
有點不嚴重	510	31.2
有點嚴重	479	29.3
非常嚴重	288	17.6
無反應	293	17.9
合計	1633	100.0

	C4·請問您在最近一年內，有沒有聽說過臺北市政府工商事業稽查人員貪汙受賄的傳聞？	
	個數	%
沒有這種情形	1380	84.5
有點不嚴重	9	0.6
有點嚴重	214	13.1
非常嚴重	31	1.9
無反應	1633	100.0

	E1·年齡	
	個數	%
20-29 歲	251	15.6
30-39 歲	326	20.2
40-49 歲	331	20.5
50-59 歲	322	19.9
60 歲及以上	384	23.8
合計	1614	100.0

	E2·教育程度	
	個數	%
小學及以下	179	11.0
國、初中	132	8.1
高中、職	390	24.0
專科	250	15.4
大學及以上	675	41.5
合計	1627	100.0

	E3·省籍	
	個數	%
本省客家人	168	10.4
本省閩南人	1136	70.6
大陸各省市	302	18.8
原住民	3	.2
合計	1610	100.0

	E4·職業	
	個數	%
高、中級白領	494	30.2
中低、低級白領	448	27.4
農林漁牧	7	.4
藍領	80	4.9
家管	327	20.0
退休失業其他	277	17.0
合計	1633	100.0

	E4·職業八分類	
	個數	%
軍公教人員	128	7.9
私部門管理階層及專業人員	326	19.9
私部門職員	397	24.3
私部門勞工	73	4.5
農林漁牧	7	.4
學生	97	5.9
家管	327	20.0
退休失業及其他	277	17.0
合計	1633	100.0

	E5・居住地	
	個數	%
松山區	126	7.8
信義區	142	8.8
大安區	189	11.7
中山區	140	8.7
中正區	95	5.9
大同區	78	4.8
萬華區	122	7.5
文山區	159	9.8
南港區	72	4.4
內湖區	163	10.1
士林區	178	11.0
北投區	154	9.5
合計	1617	100.0

	E6・政黨支持	
	個數	%
國民黨	614	37.6
民進黨	299	18.3
新黨	16	1.0
臺聯	30	1.8
親民黨	54	3.3
政黨中立	378	23.1
無反應	242	14.8
合計	1633	100.0

	E7・性別	
	個數	%
男性	770	47.1
女性	863	52.9
合計	1633	100.0

附錄五 交叉分析表（加權後）

表 E.1 您認為臺北市政府工商事業稽查人員是清廉還是不清廉？（續下頁）

		不清廉	清廉	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		34.4	45.2	20.4	1633	
性別*	男性	32.7	48.6	18.7	770	$\chi^2=6.876$ p 值=0.032
	女性	36.0	42.2	21.8	863	
年齡*	20-29 歲	47.2	45.8	7.0	251	$\chi^2=184.292$ p 值=0.000
	30-39 歲	39.9	50.7	9.5	326	
	40-49 歲	39.3	49.4	11.3	331	
	50-59 歲	31.8	42.8	25.4	322	
	60 歲以上	20.3	39.0	40.7	384	
教育程度*	小學及以下	20.3	31.9	47.9	179	$\chi^2=131.478$ p 值=0.000
	國、初中	34.6	30.1	35.2	132	
	高中、職	33.9	48.4	17.7	390	
	專科	38.1	48.9	13.0	250	
	大學及以上	37.1	48.6	14.3	675	
省籍*	本省客家人	36.6	46.3	17.0	168	$\chi^2=15.097$ p 值=0.020
	本省閩南人	34.8	44.3	20.9	1136	
	大陸各省市	32.2	48.9	18.9	302	
	原住民	0.0	.0	100.0	3	
職業*	高、中階白領	38.5	50.0	11.5	494	$\chi^2=107.488$ p 值=0.000
	中低、低階白領	38.0	48.7	13.4	448	
	藍領	36.9	44.7	18.3	80	
	家管	34.0	35.4	30.6	327	
	退休失業其他	21.6	42.8	35.6	284	
居住地	松山區	31.5	48.4	20.0	126	$\chi^2=27.443$ p 值=0.195
	信義區	34.7	42.6	22.8	142	
	大安區	41.5	41.5	17.0	189	
	中山區	30.2	45.9	23.9	140	
	中正區	27.2	50.4	22.4	95	
	大同區	39.0	52.4	8.6	78	
	萬華區	39.4	38.2	22.4	122	
	文山區	31.7	48.1	20.2	159	
	南港區	25.0	51.8	23.2	72	
	內湖區	34.0	50.5	15.5	163	
	士林區	34.2	44.2	21.5	178	
	北投區	40.0	38.3	21.7	154	

表 E.1 您認為臺北市政府工商事業稽查人員是清廉還是不清廉？（續上頁）

		不清廉	清廉	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
政黨支持*	國民黨	28.0	55.1	16.8	614	$\chi^2=100.250$ p 值=0.000
	民進黨	49.5	36.4	14.1	299	
	新黨	39.8	38.8	21.5	16	
	臺聯	45.8	40.6	13.6	30	
	親民黨	44.5	50.9	4.5	54	
	政黨中立	34.9	39.7	25.4	378	
	無反應	27.3	39.3	33.4	242	
最常看電視新聞臺*	臺視	28.6	49.7	21.7	50	$\chi^2=83.610$ p 值=0.000
	中視	24.3	51.3	24.5	114	
	華視	15.1	65.4	19.5	22	
	民視	41.7	31.8	26.5	165	
	TVBS	31.8	55.4	12.9	347	
	三立 SET	42.6	33.3	24.1	159	
	東森	38.9	50.9	10.2	148	
	中天	38.2	43.9	17.9	164	
	年代	32.3	50.0	17.7	75	
	其他電視臺	34.3	47.8	17.9	88	
	都看	29.7	35.0	35.2	151	
不看，無反應	33.9	42.1	24.0	151		
在最近一年內，有沒有聽說臺北市政府工商事業稽查人員收受賄賂的傳聞*	沒有	31.2	47.8	21.0	1380	$\chi^2=0.000$ p 值=53.315
	有	56.1	33.3	10.6	223	

表 E.2 您對臺北市政府的工商事業稽查人員在稽查工廠和商家違法經營方面的成效滿不滿意？（續下頁）

		不滿意	滿意	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		36.7	33.9	29.4	1633	
性別*	男性	39.1	35.0	25.8	770	$\chi^2=9.110$ p 值=0.011
	女性	34.5	32.9	32.5	863	
年齡*	20-29 歲	40.8	45.6	13.7	251	$\chi^2=204.502$ p 值=0.000
	30-39 歲	44.4	42.5	13.2	326	
	40-49 歲	42.9	34.0	23.0	331	
	50-59 歲	36.4	30.9	32.7	322	
	60 歲以上	23.3	22.0	54.7	384	
教育程度*	小學及以下	19.6	23.8	56.6	179	$\chi^2=131.924$ p 值=0.000
	國、初中	29.7	23.1	47.2	132	
	高中、職專科	32.1	37.0	30.9	390	
	大學及以上	37.7	36.0	26.3	250	
		45.2	36.0	18.7	675	
省籍	本省客家人	40.2	30.7	29.1	168	$\chi^2=6.097$ p 值=0.412
	本省閩南人	36.0	34.0	30.1	1136	
	大陸各省市	37.8	36.3	25.9	302	
	原住民	0.0	34.9	65.1	3	
職業*	高、中階白領	42.9	38.5	18.6	494	$\chi^2=127.830$ p 值=0.000
	中低、低階白領	42.5	37.4	20.1	448	
	藍領	33.7	41.0	25.2	80	
	家管	31.3	25.8	42.9	327	
	退休失業其他	23.9	27.8	48.3	284	
居住地	松山區	33.4	33.1	33.5	126	$\chi^2=29.384$ p 值=0.134
	信義區	38.8	33.4	27.8	142	
	大安區	42.0	29.1	28.9	189	
	中山區	38.2	32.5	29.3	140	
	中正區	25.9	40.2	33.8	95	
	大同區	37.8	37.7	24.5	78	
	萬華區	34.0	32.7	33.3	122	
	文山區	34.7	38.4	27.0	159	
	南港區	28.0	42.8	29.2	72	
	內湖區	43.2	33.6	23.2	163	
	士林區	44.5	25.0	30.5	178	
	北投區	31.6	39.8	28.6	154	

表 E.2 您對臺北市政府的工商事業稽查人員在稽查工廠和商家違法經營方面的成效滿不滿意？（續上頁）

		不滿意	滿意	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
政黨支持*	國民黨	30.4	44.0	25.6	614	$\chi^2=139.258$ p 值=0.000
	民進黨	55.4	25.6	18.9	299	
	新黨	48.4	32.1	19.5	16	
	臺聯	48.3	32.0	19.7	30	
	親民黨	41.5	49.8	8.7	54	
	政黨中立	37.7	25.4	36.8	378	
	無反應	24.6	28.7	46.7	242	
最常看電視新聞臺*	臺視	24.6	35.6	39.9	50	$\chi^2=69.232$ p 值=0.000
	中視	23.5	38.1	38.4	114	
	華視	47.2	38.1	14.7	22	
	民視	42.1	25.1	32.8	165	
	TVBS	38.3	39.5	22.2	347	
	三立 SET	43.9	24.8	31.3	159	
	東森	38.2	43.9	17.9	148	
	中天	36.1	36.9	27.0	164	
	年代	42.8	32.5	24.7	75	
	其他電視臺	39.6	34.3	26.1	88	
	都看	29.7	26.8	43.4	151	
	不看，無反應	33.4	30.5	36.1	151	
在最近一年內，有沒有聽說臺北市政府工商事業稽查人員收受賄賂的傳聞*	沒有	33.6	35.7	30.7	1380	$\chi^2=45.980$ p 值=0.000
	有	56.8	26.8	16.4	223	

表 E.3 您認為臺北市政府的工商事業稽查人員在執行稽查業務的過程公不公平？(續上頁)

		不公平	公平	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		29.9	41.9%	28.2%	1633	
性別*	男性	29.9	44.9%	25.2	770	$\chi^2=7.989$ p 值=0.018
	女性	29.9	39.2	30.9	863	
年齡*	20-29 歲	36.1	53.4	10.5	251	$\chi^2=178.307$ p 值=0.000
	30-39 歲	37.3	48.5	14.2	326	
	40-49 歲	35.0	40.7	24.4	331	
	50-59 歲	27.4	42.0	30.6	322	
	60 歲以上	17.5	31.6	50.8	384	
教育程度*	小學及以下	18.4	26.0	55.6	179	$\chi^2=97.391$ p 值=0.000
	國、初中	26.7	37.2	36.1	132	
	高中、職	28.4	42.0	29.6	390	
	專科	30.3	47.1	22.6	250	
	大學及以上	34.6	45.1	20.3	675	
省籍	本省客家人	29.0	41.8	29.3	168	$\chi^2=2.782$ p 值
	本省閩南人	30.2	41.8	28.0	1136	
	大陸各省市	28.3	44.4	27.3	302	
	原住民	.0	55.9	44.1	3	
職業*	高、中階白領	36.0	46.2	17.8	494	$\chi^2=119.191$ p 值=0.000
	中低、低階白領	32.7	47.8	19.4	448	
	藍領	32.5	41.6	26.0	80	
	家管	26.6	32.0	41.4	327	
	退休失業其他	17.9	36.6	45.6	284	
居住地	松山區	25.8	42.5	31.7	126	$\chi^2=16.419$ p 值=0.795
	信義區	31.2	40.8	27.9	142	
	大安區	37.5	38.8	23.7	189	
	中山區	27.8	40.2	32.0	140	
	中正區	23.8	47.2	28.9	95	
	大同區	32.2	46.2	21.6	78	
	萬華區	29.8	36.6	33.6	122	
	文山區	28.9	44.5	26.7	159	
	南港區	31.3	44.3	24.4	72	
	內湖區	29.4	42.6	28.0	163	
	士林區	31.7	40.1	28.2	178	
	北投區	28.9	46.9	24.3	154	

表 E.3 您認為臺北市政府的工商事業稽查人員在執行稽查業務的過程公不公正？(續上頁)

		不公正	公正	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
政黨支持*	國民黨	21.1	54.4	24.4	614	$\chi^2=123.679$ p 值=0.000
	民進黨	46.9	30.4	22.7	299	
	新黨	47.4	40.1	12.5	16	
	臺聯	45.5	36.0	18.5	30	
	親民黨	38.4	45.8	15.8	54	
	政黨中立	31.8	34.7	33.6	378	
	無反應	23.2	35.6	41.2	242	
最常看電視新聞臺*	臺視	21.7	45.2	33.1	50	$\chi^2=79.148$ p 值=0.000
	中視	19.6	44.6	35.8	114	
	華視	26.6	47.1	26.3	22	
	民視	33.9	35.5	30.7	165	
	TVBS	27.2	52.3	20.5	347	
	三立 SET	40.7	31.2	28.1	159	
	東森	35.9	48.9	15.2	148	
	中天	32.2	43.0	24.8	164	
	年代	38.9	39.4	21.7	75	
	其他電視臺	26.3	38.1	35.6	88	
	都看	23.5	35.1	41.4	151	
不看，無反應	27.0	34.7	38.3	151		
在最近一年內，有沒有聽說臺北市政府工商事業稽查人員收受賄賂的傳聞*	沒有	25.7	44.6	29.7	1380	$\chi^2=94.988$ p 值=0.000
	有	57.7	29.4	12.9	223	

表 E.4 您認為臺北市的工廠和商家違法經營的情形嚴不嚴重？（續上頁）

		不嚴重	嚴重	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
全體		35.1	47.0	17.9	1633	
性別*	男性	39.4	46.2	14.5	770	$\chi^2=17.145$ p 值=0.000
	女性	31.3	47.7	21.0	863	
年齡*	20-29 歲	40.5	52.4	7.1	251	$\chi^2=177.755$ p 值=0.000
	30-39 歲	41.7	51.4	6.9	326	
	40-49 歲	34.2	56.6	9.2	331	
	50-59 歲	34.6	46.2	19.2	322	
	60 歲以上	28.9	33.0	38.1	384	
教育程度*	小學及以下	22.3	31.0	46.7	179	$\chi^2=148.890$ p 值=0.000
	國、初中	30.6	39.6	29.8	132	
	高中、職	36.5	47.2	16.3	390	
	專科	31.9	54.4	13.7	250	
	大學及以上	39.7	50.0	10.3	675	
省籍	本省客家人	28.3	53.9	17.8	168	$\chi^2=9.196$ p 值=0.163
	本省閩南人	35.7	46.2	18.1	1136	
	大陸各省市	36.9	46.2	17.0	302	
	原住民	55.9	.0	44.1	3	
職業*	高、中階白領	40.5	48.7	10.8	494	$\chi^2=118.846$ p 值=0.000
	中低、低階白領	40.5	51.2	8.4	448	
	藍領	28.7	52.5	18.8	80	
	家管	23.4	45.0	31.6	327	
	退休失業其他	32.5	38.1	29.4	284	
居住地	松山區	33.7	44.0	22.3	126	$\chi^2=24.378$ p 值=0.328
	信義區	34.5	48.7	16.8	142	
	大安區	32.1	51.2	16.6	189	
	中山區	35.2	50.6	14.2	140	
	中正區	40.4	36.2	23.4	95	
	大同區	47.4	40.5	12.2	78	
	萬華區	32.6	45.0	22.5	122	
	文山區	35.5	49.8	14.7	159	
	南港區	41.1	40.7	18.3	72	
	內湖區	41.3	44.4	14.3	163	
	士林區	30.1	51.7	18.2	178	
	北投區	31.5	50.3	18.2	154	

表 E.4 您認為臺北市的工廠和商家違法經營的情形嚴不嚴重？（續上頁）

		不嚴重	嚴重	無反應	合計	檢定
		%	%	%	個數	
政黨支持*	國民黨	39.8	44.9	15.3	614	$\chi^2=55.706$ p 值=0.000
	民進黨	30.9	56.8	12.3	299	
	新黨	37.4	49.6	13.0	16	
	臺聯	36.2	56.9	6.9	30	
	親民黨	36.9	57.7	5.4	54	
	政黨中立	32.9	45.1	22.0	378	
	無反應	31.1	39.2	29.8	242	
最常看電視新聞臺*	臺視	26.0	52.9	21.2	50	$\chi^2=51.810$ p 值=0.000
	中視	32.1	38.2	29.7	114	
	華視	34.4	54.5	11.1	22	
	民視	32.4	46.2	21.4	165	
	TVBS	38.1	48.6	13.3	347	
	三立 SET	28.4	52.4	19.3	159	
	東森	36.3	55.1	8.6	148	
	中天	33.8	49.2	17.0	164	
	年代	47.6	40.2	12.2	75	
	其他電視臺	36.3	46.8	16.9	88	
	都看	32.9	39.2	27.9	151	
不看，無反應	38.9	42.7	18.4	151		
在最近一年內，有沒有聽說臺北市政府工商事業稽查人員收受賄賂的傳聞*	沒有	37.9	43.1	19.0	1380	$\chi^2=64.485$ p 值=0.000
	有	21.0	71.7	7.3	223	

表 E.5 您在最近一年內，有沒有聽說過臺北市政府工商事業稽查人員貪汙受賄的傳聞？(續上頁)

		沒有 %	有 %	合計 個數	檢定
全體		86.1	13.9	1603	
性別	男性	87.1	12.9	759	$\chi^2=1.203$ p 值=0.153
	女性	85.2	14.8	844	
年齡	20-29 歲	82.0	18.0	250	$\chi^2=6.663$ p 值=0.155
	30-39 歲	84.4	15.6	323	
	40-49 歲	86.8	13.2	327	
	50-59 歲	87.6	12.4	315	
	60 歲以上	88.4	11.6	372	
教育程度	小學及以下	87.9	12.1	172	$\chi^2=4.065$ p 值=0.397
	國、初中	81.3	18.7	129	
	高中、職專科	86.6	13.4	383	
	大學及以上	88.2	11.8	246	
	大學及以上	85.4	14.6	666	
省籍	本省客家人	86.4	13.6	166	$\chi^2=0.569$ p 值=0.904
	本省閩南人	86.0	14.0	1112	
	大陸各省市	86.6	13.4	298	
	原住民	100.0	.0	3	
職業	高、中階白領	84.6	15.4	492	$\chi^2=3.151$ p 值=0.533
	中低、低階白領	87.1	12.9	443	
	藍領	83.6	16.4	80	
	家管	85.6	14.4	318	
	退休失業其他	88.5	11.5	270	
居住地	松山區	93.2	6.8	123	$\chi^2=17.783$ p 值=0.087
	信義區	83.1	16.9	139	
	大安區	87.4	12.6	187	
	中山區	91.7	8.3	133	
	中正區	81.0	19.0	95	
	大同區	82.6	17.4	78	
	萬華區	81.1	18.9	119	
	文山區	83.1	16.9	157	
	南港區	84.1	15.9	72	
	內湖區	85.6	14.4	159	
	士林區	86.6	13.4	171	
	北投區	88.2%	11.8	153	

表 E.5 您在最近一年內，有沒有聽說過臺北市政府工商事業稽查人員貪汙受賄的傳聞？(續上頁)

		沒有	有	合計	檢定
		%	%	個數	
政黨支持*	國民黨	90.8	9.2	605	$\chi^2=26.202$ p 值=0.000
	民進黨	79.3	20.7	294	
	新黨	78.8	21.2	16	
	臺聯	83.2	16.8	27	
	親民黨	78.7	21.3	54	
	政黨中立	86.0	14.0	372	
	無反應	85.1	14.9	233	
最常看電視新 聞臺*	新臺視	79.2	20.8	50	$\chi^2=29.306$ p 值=0.002
	中視	92.5	7.5	112	
	華視	94.2	5.8	21	
	民視	80.9	19.1	160	
	TVBS	89.8	10.2	345	
	三立 SET	78.8	21.2	158	
	東森	87.4	12.6	145	
	中天	83.8	16.2	160	
	年代	87.2	12.8	75	
	其他電視臺	82.1	17.	88	
	都看	91.9	8.1	143	
不看，無反應	84.5	15.5	146		

附錄六 逐字稿

編碼：A1-A9(民眾場次焦點座談會)

日期：101年08月04日(六)上午10:00-12:00

地點：世新大學管理學院 M511 教室

Q1:各位自己可以就這個題綱上面來討論,各位之前大概都被我們用電話調查請教過了,現在我們是希望各位可以透過比較深入對話,大家一起來談,可能很重要的一點就是我們知道問題在哪裡,要怎麼去解決它?基本上在做這個焦點團體,不適合去點誰來講、誰講的很有道理,我們這個是不行的,所以等一下就請各位來發言,在開始發言的時候,你也可以稍微介紹你自己。

A1:我先開始好了,我姓 O,我叫 OO。其實你說我為什麼來參加?因為聽到你們的問卷調查,其實那天我心情不是很好,所以對於那個電話訪問的人,我對他口氣也不是很開心!因為他一直問我說清廉度,然後我說:「我不是青年!你不要問我!」我把它聽成青年。其實他後來開始在講到有關於跟工商稽查人員的接觸的經驗,可能一般的百姓比較不會去接觸到,就我目前接觸到的,我是覺得都還滿不錯的。

A2:各位大家好,我姓 O。我本身是經營空調工程的,這個稽查說實在講沒有一個目標,現在覺得說他來稽查是有人舉報,他才會來稽查,稽查人員有時候來的時候,有幾個狀況我覺得應該要改進專業素養,對這個項目的認知沒有很深入,我現在假設說稽查公安就好了,但他的公安並不是他本身的業務,也不是他的專業的領域裡面的。我們做任何生意,當然我一定有投入在這方面!我們跟他解說,沒有用!因為他用他的認知、他的認定來評價,所以我覺得在工商稽查這一個段落的人員,是不是應該要再增加多一些細目的,為工商業做一個比較正確的指導,或者是有一個程度上的分野這樣。談到清廉每一個公務人員,以我 20 多年的生意來講,都很清廉。我們不能隨便講說任何某一個人不清廉,但是這個清廉程度在哪裡呢?他並沒有開口跟你要錢、沒有說要讓你請他吃飯、沒有說他老婆喜歡什麼東西,但是他們在言語當中會講:「你如果這樣,要想辦法喔!」要想辦法來處理掉這一個區段,可是這個真的很模糊!在我們經營者來講,是我要去找民意代表呢?還是我要去找你認識的人呢?還是我要去找你比較接近的朋友?這讓我們經營者變成說我必須要爲了這個事情,再去分一個心。一般百姓會接觸到的這些稽查人員,幾乎根本機會很少。

A3:我姓 O,現在說什麼清廉不清廉,但是現在還有存在著紅包文化,一定有的啦,比如說他講的那個意思就是說,有那個成分在裡面,自己聽就聽得出來,你要塞 10000、20000、幾千塊,就可以通過了,有時候是這樣。你說殯葬處、建管處,爲什麼人家說違建與否?其實他是合法的,然後他單獨一個人來,說「不行不行...怎麼樣怎麼樣...」,一知道意思是什麼,塞給他 10000、20000,就沒事了。這是事實的事情,你說殯葬業也是一樣,比如說台北市殯儀館也好,你爲了要留個位子,我時間上和焚化的話,然後排怎麼樣,人心都是這樣的,都是用紅包就沒事了。

A4:大家好我姓 O,我覺得剛剛 O 先生講的,我非常認同,因爲像我覺得我不是做生意的,所以很難遇到稽查人員,因爲我大嫂他們娘家是做早餐店的,就是傳統的那種早餐店,然後就有一陣子不知道爲什麼一天到晚都被舉報,稽查人員就一直去,覺得他們好像不是很專業,結果發現癥結點在一鍋炸油條的東西,然後跟他們說:「你就不要炸油條啊!因爲他說你這樣會危險。萬一經過的人,放在騎樓那裡有危險」。他說:「好!那我提到裡面。我提到裡面怎麼樣?」他說:「你放到裡面,顧

客在前面走來走去或吃東西，顧客也會有危險」。最後居然跟他講說：「妳不要炸油條！」但是他就是做傳統早餐店，你說不要炸油條，覺得他們好像不是很專業。同一條巷子的美而美爲什麼他們沒事？就他們一直被舉報，所以他們就覺得很納悶，覺得要麻得罪他們，或許這中間可能有什麼眉角吧，就是他們可能不懂這樣子，還有我覺得公務人員像剛剛 O 先生講的，我覺得也是滿有感受，就是像有些紅包，雖然不是就是真的一個紅包，然後好像塞進去要給誰，像我阿嬤在辦看護的時候，他其實就是憑良心講，我覺得我阿嬤根本辦不到看護，因爲他還沒有到那麼嚴重，然後我們就是要請那個外勞看護嘛！然後我們就透過仲介人，仲介就說：「嗯...」我們找到的是合法的！「嗯...你要快一點還是要慢一點？那快一點的話，你就再加個多少錢，那你慢一點的話，這筆錢就省下來。」大家都嘛要快一點！

A5：大家好我姓 O。我覺得剛剛 O 先生和 O 先生提到兩個，剛好那是不同的東西。O 先生主要是談到清廉度如何提升、O 先生主要是提到紅包文化。我是覺得這兩個要把它區別，你收了 100 塊、500 塊的紅包或者是小禮物，算不算貪汙？要把這種程度把它區別開來。我覺得就是貪汙、清廉度、紅包文化，這個程度要把它界定開來，到底是以後如何改善？那用什麼方法改善？可能我們大家再討論一下。謝謝。

A6：我姓 O，我回應一下剛剛 O 小姐。那個 O 小姐剛剛講他們那個早餐的問題，因爲我們一般通常只是去找那些資格審查，很少會遇到稽查人員，可是如果你跟那個老闆很熟，你常常去很熟了之後，那個老闆就會講說：「今天那個稽查又來了」。然後他不是跟你講說，你要給我多少錢或是什麼，他不是這樣講，他是講：「老闆娘你 2000 塊借我」。他是用借的，他不是跟你要，然後你就跟他講說：「不好意思，我今天不方便沒錢」。就會說：「老闆娘不然沒關係，你飲料再給我一杯」。這樣你就知道那有多嚴重了！那杯飲料下去是什麼？如果查出大腸桿菌就糟，可能不只要罰 2000 塊，你可能要罰很多錢，可能就是這個問題出來。因爲這是那老闆娘親口這樣跟我說，所以我們就覺得說好恐怖！怎麼是這個樣子？你說清廉嗎？我覺得是非常不清廉，然後還有檢驗電，我覺得很恐怖，因爲我曾經就是，前 2 年我姪子去頂了一家店，那家店以前是做夜店，然後後來我姪子就很天才，就把它做成火鍋店，然後那個電表，我們去看的時候，這怎麼可能會驗得過，那個老闆就跟他講：「電力公司如果來，要做生意，紅包就一定要，錢一定要放在裡面。」所以說我覺得就很恐怖。還有一個就是說像我們是社區，每年不是都會一年三節嗎？我們社區剛好是我們很感恩那些環保局的人員，每天持續來幫我們收垃圾，就是大家一樣拿下去丟，但是就很奇怪了，紅包文化就形成了，每年一年三節一到的時候，好像就變成主委提出說：「現在過年過節到了，環保人員很辛苦啊！都來社區幫我們丟垃圾。」這不是他們應該例行的公事嗎？爲什麼我們就一定要每年三節，然後要給他多少錢、我們就覺得很納悶。

A7：各位好我姓 O。大家講得這個文化，我想這個是很普遍存在的台灣一個民情。一個部份就是因爲我們是自發性，可我們體恤他！就像剛剛 O 小姐所講的，說爲什麼要給環保局的人員？我們可能要替他們講一點話，事實上他們是不能收，因爲我問過他們，因爲我們每年其實都會私下說，體恤他們辛苦，我們就會覺得說台灣人嘛，總是有個民情，覺得說過年過節，總是要意思意思，然後就是買個什麼東西給他們，慰勞他們一下。

A8：我姓 O，我想要我回應一下就是其他先生小姐的，就是我剛聽下來我會覺得說好像，講到說大家有點說爲了怕麻煩，或爲了要省什麼，就是你剛查一下，爲了怕繁瑣我塞一點錢給你，但是其實我後來就是發現，其實這樣聽下來的感覺有點像是說，那個稽查人員他們還是爲了自己那個利益來做，但是我現在發現，可能我自己認爲，

可能是媒體現在也很猖獗，或是大家對於稽查人員的清廉，其實這些稽查人員他們自己心裡面也會害怕，變得他們太害怕民眾檢舉，或是這些程序繁瑣，他們變成是民眾說什麼都好，像我自己的例子，我住在我家那邊二十幾年了，巷子從來就是都沒有被劃過任何的紅線，就是二邊都沒有，可是最近大概三個月前，突然被劃了一條紅線，大家就覺得說為什麼？可是畫了紅線，大家都車還是照停，都從來沒有人去移開，突然有一天，警察就來了，通通全部開單，所有住戶都很不高興，說沒辦法人家舉報，我就覺得說人家去報你就開嗎？他們就覺得說，我就是開，我也覺得很無辜，變得是大家好像這些稽查人員有點害怕民眾，或是他們不想要去省那些繁複得東西，而不是我真的要收你多少錢，是我怕麻煩怕會有民怨。我想要再講的一個就是，我自己本身從事廣告工作這樣子，我有曾經跟台北市政府合作一個非常大的案子，這個案子算是當年度台灣很大的一個盛會這樣子，剛剛大家講的都是比較站在民眾的這邊的角度，那一次我站的是台北市政府的合作夥伴，我也是被受稽查的人這樣子，雖然我被受稽查，但是我非常的不開心，為什麼？因為我們覺得我們做的很正，可是我們的錢一直收不到，工作委託給我們，我們都有做，但是錢一直不給我們，我們進一步了解的話，因為那個現在的台北市政府，講白一點是郝龍斌在當政，他們就會說不行不行，我們不能把預算，把錢撥給你，因為明天會有民進黨的委員來質詢，所以因為這個樣子，他們就會一直逃避這件事情，所以我發現立委、民意代表這些事情是變成他們很嚴重得一個關鍵這樣子，當然我也不知道這是藉口還是真的，民意代表跟媒體其實是一個影響稽查人員非常大的關鍵。

A7：我想要補充，其實我剛剛講的普遍來講，台灣已經開始民意高漲了，已經變了一個現象就是說，只要有人去提報或是說去打 1999，反正只要一打，所有市政府官員其實大家都會很緊張，礙於會被處罰或會被怎樣，反正一定有他們的一些方式，他們就會規避這些罰責，那他們就會想辦法，所以你剛剛提的那一塊，我覺得很多地方是可以釐清的，譬如說你道路的部分應該釐清那是屬於私人還是屬於公共，其實這個部分慢慢我們可以私下再聊一下。然後另外我要提的就是有一些工程案的部分，我有一些我有朋友都做這一塊，那他們我常聽到的就是說事實上很普遍，很多基本上不會有一些貪汙貪瀆的問題，而是在高層的部分，他們高層是可能也會對立委，剛提到立委、民意，他們這個中間的一些，金額可能會是比較大的部分，那就是在民眾一般接觸的，所謂民情，大概都是小紅包，一點點小小的，讓大家好做事，這個大家其實我覺得也是很無奈，這是民情這沒有辦法，我們很想可不可以清廉一點，不要有這些，請他們幫甚麼事情，一定要有這些紅包文化，一定要有什麼禮物之類的，這些對我們來講我其實很討厭，可是你遇到一些事情你發現，你不得不用這些方式，你才比較好做事。那可能就是台灣的文化就是這樣子，我只能就是說，應該是說就是爲了好做事只能就這樣做了吧！

A3：其實我是感覺是這樣子，政府機關有義務應該在電視公共媒體上面要宣導人民不要給紅包，還有什麼問題打給誰，應該要有這種宣導，人民就有意識，就是比較不會了、公務人員也不敢。

A9：其實我覺得政府一直都有在呼應，也有在做廣告，可能只是大家都在工商社會非常忙，也沒去注意到這件事情，那台灣本來就是一個禮尚往來的社會，大家都害怕事情，因為有機會跟公務人員接觸嘛！那我只是拿一顆喉糖，我說：「這很好吃你不要吃吃看，我們講的話很多。」，「喔！不行！我不能吃，因為我們長官說我現在收一個餅乾，以後就會收一個麵包，後來你就知道了」，其實在基層的時候，他們做的事非常的清廉，那我也要呼應 O 小姐講的這件事情，其實在某一個階層上面，真的是我們的議員和立委真的是非常重要的一個位置，尤其是某一個黨執政，另外

一個黨反對，另外一個黨他就是在議會諮詢的時候，他就去抓很多很多的小毛病，因為他沒去做這些事情，民眾就會覺得說，我選你出來你都沒在做事，其實他們並不是真正在為我們人民的福祉在做事情，你看我們很多事情法規一條一條定得越來越嚴，我們很多事情是很難做，這些基層人員他要去執行這些事情的時候，其實我們會發現，我們會覺得說「是你在刁難我」，可是他不是，那因為他沒有按照這個法規做，上頭的人會盯他啊！那他怎麼辦？有一些稽查人員，他來他真的是，我是第一次聽到有這個狀況啦！然後我是覺得說他是跟這個仲介公司有類似禮尚往來，只是程度在甚麼樣，我記得電話訪查的時候，他有問過我，一般我們會接觸到的都是基層人員，那如果只是說，我們只是交情好，我送你一個喉糖或一杯飲料，有些他都不太願意收，或者他收了，那這算不算貪汙？這是甚麼，這不一樣啊，就像剛剛王先生講的，界定是有分開的，可是如果說他今天是真的想要貪汙，這我們也不知道啊！是媒體報出來，後來就發生了林先生事件嘛！對，我們家小孩說媽媽你以後不要亂講話。對，所以我講說，會不會貪汙，人一到某一個層度，會不會收紅包，就像剛剛那位長官他講的，你今天收一個餅乾，將來收一個麵包，其實也是我們民眾怕麻煩，然後也是這些立委議員訂定了一條又一條給基層的人，這是我自己的感覺！他們沒有辦法他的長官他必須一條一條去做，那我們就會覺得說這樣一條又一條一次又一次，就覺得很繁瑣，因為工商社會大家都很忙，那我就會想辦法，人就會想說我認識誰誰誰，我就會想辦法要跳過去，一但這個關係跳上去，整個這個社會結構這個關係就會變質了。所以我覺得說，每一個人都要負責任的。真的，因為很多東西都是有供有需！你不要去做這樣的事情，就沒有這樣的事情。我們不要覺得說我跟某個立委、議員，我請他做事情，讓他盯某一個官員，因為很多事情就不會一條一條，以前並沒有像現在這麼的嚴苛，有一次我只是跟一個政府的承辦人員，我們去花博，那我很想喝一碗仙草，一碗是 40 塊，他就說不行我不能跟你一起喝，我跟他要一個碗，share 一半，因為我吃不下了啊！你要我把它糟蹋掉，就變成他們在拿捏的時候，他們也變成非常的害怕，可是我覺得就像王先生講的說那一把尺的位置，他是貪汙還是收紅包還是人跟人之間的一個禮尚往來，我覺得有時候政府從基層到上頭，他很嚴格太嚴格去把這件事情的時候，也會讓民眾覺得說你怎麼這麼冷面無情。我相信不曉得在座的有沒有這種感想？對！

A4：我覺得現在的民意代表是很可怕的一股力量，像我剛不是講早餐店怎樣被舉發，最後就是找民意代表，對啊！然後像我家附近，因為我們巷子有一家賣金紙的，因為他還有接很多 case，接龍銀那種，一袋一袋（庫錢）整個從這邊到那邊，全部都他們家成員每天早上一直弄，然後整個騎樓堆的到處都是，我每次經過就很害怕，萬一他們家那一天失火，整條街都跑不掉，然後又有人說他們家裡面藏了很多鞭炮什麼的，就我們家族的人就有人偷偷去告，就去檢查，這個一定不會過的嘛！騎樓到處都是，可是舉報了好幾次怎麼都沒有看到就是有人有行動，後來據說他們也找了民意代表去把這樣的意見給壓下來，所以我覺得民意代表是一個很可怕的力量，民意代表我們禮尚往來也會給他一點紅包。

A2：我們今天談的主題是廉政，這個廉政這個問題我有一個非常好的機會就跟香港廉政公署的人吃飯，我有聽他們講過，我們的中華民國真的想要做廉政，因為曾經有派他們的人來台灣問過這個問題，就是我們的高層內政部長還有行政院各界長官，但是台北市政府本身要做這個廉政，我坦白講真的是一個非常抗古今的做法，因為這是一個台北市政府不是中華民國，我剛剛談到那個廉政問題，他們講到一句話「中國自古以來就是來而無往非禮也。」，目前現在香港已經改成有廉政公署了，就是在他們的九七之前哪，就成立的廉政公署，當時我想大家電視常看劉德華演的那個

電視電影，都知道當時的貪汙程度已經惡劣到什麼程度了，那成立廉政公署以後，就真得很廉政嗎？其實還是有問題存在，只是不把他這個問題檯面化而已。以前那個黑道九龍尖沙嘴這些地方，那根本就是人家講的，那如果說要談到廉政這個問題，我覺得說應該落實的並不是廉政的問題，我是覺得應該要把你今天所處理的每一個環節的人進行再教育，廉政公署成立以後，是把所有的基層人員全部送進去教育，把基礎的這些知識多增加，要成立每一個單位的知識一定要增加，因為你有了知識以後要跟百姓談事情，百姓才能夠心服。

- A7：我聽各位在講的時候，其實在很多生活上遇到的狀況其實也是類似，我們家附近之前有一個加油站，就是幫人家加假油，加其他化學物質，就是不純就是了，樓上又有基地台發射站，加油站離捷運大概只有五公尺，在加油站上面就對了，在文山區這邊，那時候因為我們家就住在旁邊社區，我們社區也有去舉報，他們就有做那種動作，最後還是會去找民意代表台北市議員去喬，然後他們才有慢慢的改善甚至到，那其實我覺得這個是，我們第一次去舉報的時候，也沒有任何的人來勘查，後面時間也拖得很長，也沒有任何的像有沒有人有什麼樣的改變或不一樣，然後變成大家的想法那可能是我們講話不夠力，那就去找一個夠力的人去喬這樣的事情，那當然是說，這個會變成大家在做事情處理上會覺得說我們如果沒有辦法到直接投訴去得到一個結果的時候，勢必去請人來做處理，那他如果不去處理，據我所知他也有找一些民意代表來喬這些事情，如果換作他的立場來講的話，如果他把事情今天把事情做改善的話，大家不必這麼大費周章的去讓他喬還給他塞這個紅包，我們透過社區的力量去找里長，找民意代表，我覺得這個某些層面看起來說，就我所知我認識一個朋友，有一部分違建，也是經過人家舉報，不知道是環保還是哪個單位，來只敲了一塊牆，不是整面打掉，剩下的就是說你自己去處理，那正常來講是整個都弄掉，透過關係去幫他講了一些話，去找他認識的夠力的人去喬。
- A2：現在世界各國有一個共同的認知就是說，法要學新加坡，那麼我在想新加坡也是華人社會，為什麼新加坡可以，台灣為什麼不行，說實在我們的台灣人是很守法的你知道嗎？我覺得廉政這個問題，並不是三年五年的事情，這個是長期的教育問題。新加坡設定嚴厲的時候，有一陣子百姓也是很反彈，但是他們為什麼最後會接受，因為這是對人民有利的東西。你像大家都在收紅包，你不收紅包你就活不下去，那大家都不收紅包，你一個人收紅包，我相信你也活不下去，就這麼簡單。
- A3：其實那個立法院，說那個陽光法案，財產來源不明，那個都應該趕快審核趕快通過，我跟你講公務人員比較不敢，因為你貪汙，你錢來源不是應該要這樣才對，要把它通過，現在，不通過就擺在那地方你看。
- A2：既得利益說實在是很難去處理這一塊。黨也好今天是國民黨做民進黨做也好，我既得利益團體我一定支持我既得利益的黨，當時在做空調工程的時候，我做過醫院，尤其 SARS 那一段，我也都投入那一段，那時候是陳水扁在做總統的時候，我們是真的想說把愛台灣土地這塊的心把他丟在那邊，連 921 大地震我們去做鐵皮屋，我們都把他投資下去，因為照顧的是我們台灣人民、兒女，並不是外來的民族，可是既得利益團體就是沒辦法支持他，啊！我們說實在，一個小企業，也是中小企業，你說一個中小企業如何對抗那些大產業？真是沒辦法，不能說沒辦法就不做。我覺得應該立足點的教育，要在學校裡面要編列這個課程。
- A1：其實我們雖然談的是廉政，不過呼應一下你講的話，就是從小教育紮根真的很重要，舉一個最簡單的例子，我的小朋友在小學四年級的時候。有一天他跟他同學一起去逛公館，因為住文山區，我讓他身上帶 200 塊，他的同學身上帶 5000 塊，然後他就說你為什麼帶那麼多錢出門，然後他同學跟他講說，他覺得非常不安，因為身上

沒有帶 7000 塊，我說爲什麼他要帶 7000 塊，他說他媽媽講說，他身上非常有錢，他家只要他小學畢業就已經有 2 千萬的資產了，這個社會本來就是向錢看的，有錢是最重要的，其他我也不用做什麼事情，有錢就可以交給別人做，然後我們家小孩就跟他說，我不認同你的觀念，你應該要好好地去跟你的爸爸媽媽說一下，我沒有錢但我也很開心，其實是有一些偏差的行爲。

A5：我還是回到我們所謂那個清廉，那個人民與政府之間的關係，就是說，剛我們有舉了很多例子，比如說違規的事情，爲什麼要找人喬，爲什麼那些，然後很多方面各方面的交易，事實上就是因爲違規了嘛！我還是重複我一開始說的，法律本來就是要條列式的把它訂定出來，法律本來就不能訂定的抽象，就是必須得條列式，那所以我們很容易因爲條列條文的關係，很容易從這一條裡面去判斷，你合不合乎這一條，這是很簡單的，但是你文字敘述，就必須得這樣，那爲什麼有那麼多要找人關說，你要合乎這個法律條文的話，你要投入的成本，可能是比地點、面積範圍、成本要大很多，你才能符合每一條。那就是因爲，大家因爲有二個原因，我覺得爲了獲取比較大的利益，另外一個是爲了減少損失，以後的損失或是現在成本的投入，所以這是人之常情，我覺得是人之常情。百姓就是說，爲了至少有這二個原因，因爲這二個原因，所以他的動作就已經違規了。違反所謂條列式的法律的某一條或某幾條，所以才有這個空間，讓政府官員可以有語帶恐嚇的這樣，讓你產生恐懼，想去彌補這個損失或是獲取後面更大的利益，所以你才有這種送紅包或是賄賂，所以才有這個空間存在。終其原因是自己已經違規了！那我們話說回來就是說，當大家事不關己在的說別人的時候，你看我們大家說的頭頭是道，可是當我們發生這其中的一條，剛剛很多，包括營利、看護、殯葬這些，只要自己碰到，關己則亂嘛！而且這些事情本身，每一天可能都附帶著損失，或者是利益的獲得，所以我們都很急。像我這十來年我是從事工程方面的，那這個每天上工人數可能一天 10 個、20 個、30 個、40 個、50 個不一定，那工人一天的工資，有的 2 千塊、有的 3 千塊，比如說電鍍那個可能 4、5000，一天就這樣子，如果我被盯上了，你現在就是不能做，你一早，那我人都來了怎麼辦，我一天損失可能幾萬幾十萬。那我怎麼辦？我花一、二萬塊看能不能、可不可以嘛！要不然我們等一下到外面談一下，外面吃一下，這樣就 OK 了！這個一下子如果說可以去吃飯，那就表示有這個空間存在，比如說老闆啦！可以可以，我們可以做了，我和那個誰誰我們到外面去談，表示已經 OK 了，那到底後面要塞多少不知道，所以主要因爲本身就是違規了嘛！所以才有這個空間存在。那我們說要改善，老實說啦！台灣我覺得那文化素質已經非常非常高了，可是這個改善，不是說三天就能改善到。我們現在一談說現在全球最進步的國家都在歐美嘛！那你看，以美國來說，美國就沒有犯罪行爲嗎？沒有這些犯罪行爲了嗎？有！他只要一報出來就非常非常非常大，社會事件都非常非常非常大。尤其最近這個拿槍掃射，你看只要它報出來都是非常非常非常大的社會事件。那它沒有小事件了嗎？當然有啊！可是大事件很多啊！報大事件就好了啊。我覺得台灣新聞媒體，爲甚麼我們每天看到新聞媒體政論節目跑馬燈都一直在重播，不斷重複爲什麼，我覺得滿慶幸，台灣這些不好的事件就這麼多條而已啦！不多，所以它才要一直重複，我覺得是這樣子，可是很多其他境外的社會，他每天都很多新聞啊！以新聞來說，新聞每天看的都是好事情，沒有聳動性，我們都不喜歡看。看的都是意外，都是不好的事情，那才有聳動性。可是就我比較的結果，台灣社會這方面還好，因爲事件沒那麼多，也許因爲台灣比較小嘛！社會事件也不多，然後可是我看到的就是說包括歐美的、大陸的這些事件，每天社會事件層出不窮，我覺得台灣是個很好的地方，非常好的地方。但是你說這些瑕疵這些事件，我們以後要不要改善？要！需要時間，需

要時間，我覺得這是教育問題啦！我們的教育，今天和 20 年前、30 年前、40 年前，有沒有改善？改善非常非常非常多。可是這些東西都需要很長很長一段時間去累積去執行。如果三民主義在台灣執行成功，如果當時孫中山在大陸實行三民主義，由國民黨來統治，能成功嗎？不一定！這是我個人的看法。我沒有黨派，不一定會成功，大陸太大了，太大太大了。有些政策在局部性，會比較明顯容易突出。那你說中國大陸他為什麼清廉度，在全球都知道它是貪汙非常非常嚴重，可是他一樣繼續在執行，它開放二十幾年，到現在它開放 24 年，現在它可以說是躍居幾乎是全球的第一個經濟體，可是它貪汙嚴不嚴重，非常嚴重啊！因為它地方太大了！它要實行一個政策，不是說三年五年十年就能見效的。它五千萬的共產黨員，貪汙嚴重多嚴重，貪汙問題！每個百姓都知道啊！就是它當地的人，他們都了解貪汙問題非常嚴重，可是因為他們每一個地區都太大太大了！還有它黨員太多了，五千萬！五千萬就是全部一票在那邊，你說要把這個瘤拔除，有那麼簡單嗎？那麼從他們的總書記開始拔，那太難了啦！就像我們政府一樣，這種文化存在已久，我們可以由那個教育年輕一代，慢慢的更新，可是比如說現在一個團體，某個單位一個團體，它有這種清廉度已經有瑕疵有這個問題存在，它已經存在在那邊了，我們是要把整個單位換掉嗎？不是呀！也不可能做到，它都是幾個幾個的補充進來汰舊換新。所以這個問題會一直存在。只是說你汰舊換新之後、新血注入之後，是被汙染還是改善？這個可能會非常非常慢啦！在一個做這個革新的時候，要執行它的公權力要非常強硬，目前我看起來，只要每個政府單位都很怕事，不管你做好做壞總是有個反對派，那反對派一說話的時候，政府就萎縮了，因為他也不得不萎縮，因為這些都是人之常情，因為它不萎縮它可能馬上丟官。那他何去何從呢？他今天可能為了爭一口氣，那他丟官了，他後面怎麼辦？他家庭怎麼辦？所以我覺得這是人之常情，要不要改善？現在和以前比，我們現在在座各位都三、四十歲、四、五十歲有啦，我們回想以前，我們小學中學的時候到現在來比，差非常多，我覺得非常欣慰啦！因為我比起一些境外的國家來說，我覺得台灣是一個很幸福的地方，可是這些東西要不要改，當然要，可是時間是一個問題啦，時間是一個問題，我覺得，謝謝。

A1：還有就是提到說，其實我相信人民生活在這塊土地上，一定會有對有一些事情，政令各方面上不是很滿意，有提到說如果要檢舉要向哪個機關檢舉，也不是不檢舉，而是我覺得說，政府也沒告訴我們說遇到那個狀況，在哪個機關檢舉可以獲得我實際上面的改善，有正面上面的一個回應。我覺得如果說要防貪汙，防腐這個區塊，你必須要有一個地方是說，我人民要陳情這一項的意見的時候，我可以從哪個地方，讓大家統一。雖然有 1999 專線，可是它畢竟要轉各個部門，最後就是變成踢皮球，就是可能是歸屬這一類歸屬哪一類，我們完全都不清楚。是不是說政府有這個魄力，台北市政府有這個魄力要做清廉政府，他必須要有一個單位是接受民眾的反應，而且是專業的，可以讓我的反應是可以得到一個正向面的解決的，對。

A2：像建設公司到交屋要辦理使用執照時都非常的急，提早一天可以領到客戶的錢可以把貸款全部還掉，那他一定急，急就必須透過關係，一般來講就有一個專門跑照的，跑照黃牛在建管處天天可以看到，專門跑照的你就必須多少錢給他去辦。那同樣的一件事情，你是私人公司，那你就必須是專門跑照的去幫你處理。相反的一個公家公司，像達觀國小去年 8 月 1 號要開學，朱立倫下命令就是要把它完成，甚至我們自己本身不用找跑照去辦，去到承辦人員他會告訴你怎麼辦怎麼辦，那相對的就是一個專業程度，像我在工地一樣，稽查人員像環保局、交通警察吃定工地，打石的時候一定會有噪音、一定會有粉塵，他要你澆水，澆水是不是會漏電，他就罰輕一點，罰的開道路，那這是不是就算貪汙還是怎麼樣？我從事營造業的簡報。再來就

是我住在基隆路，基隆路那一帶 KTV 很多，以前還有二樓的，那根本就不能營業，他說他就有辦法。那有沒有辦法，有啊！有專門在辦理這種的。那你就是因為你需要嘛！你當然會去處理。你如果不需要，好！這次達觀國小它要開學，是市長在急啊！不是我們在急啊！所以他就會請承辦人員全力配合你，所以你就不需要紅包。那你如果私人公司，你要跑照，你跑照就是要紅包。那一樣啊！外勞仲介，你要快一點，慢一點，你需要嘛！那一個不急，你要用到外勞的時候你一定會急，哪個不急，就像你被開單子的時候，你會不會急，你急當然就會想辦法去弄那一些東西。而二三十年來講，進步太多，進步真的進步很多，你現在去區公所去辦事情你就知道，你抽號碼牌，哪個空間都可以去作業，進步真的進步很多。但是改進，不可能說沒有改進的空間，還是有。就像剛剛各位提到的，他也是參照法條，像我前一陣子去辦道路挖掘，我今天上網去申請，他說編號下來就 OK 了，好！那我就在家裡直接可以上，但是網路太多人申請，所以你一直上不去，然後他有一個什麼環保局的什麼號碼，號碼他明明是四個，他後面再加二個，如果你沒有去問你會知道嗎？你根本不知道。你就是隨時一直打，我連續申請了三次，送進去，他說你這個又少了什麼東西，又要再補，你補，我們公司又在台中，送來台中用印再過來。你光一次最少耽誤三天，三次你就九天了，倒不如就是找專業幫忙處理，一次 OK，你就會想這個方式。所以一般就是你在急啊！那事情我們每個人都會碰到，你一定會急啊！就像你領不到錢，你一定會急啊！領不到錢你用什麼方式就會想辦法甚至透過關係，那你必須透過關係，走路工一定要！對不對，就算今天你是朋友，你去拜託你朋友，就像以前許？你去拜託他，我總是要帶一盒水果去嘛！他是我同學啊，我要去拜託人家，總是要帶點水果，對不對？知道他喜歡喝酒，你就是帶二瓶酒去，這算不算賄賂？事實上你算不算賄賂，有，以前有這種狀況，就公務人員，譬如說一般後陽台要打出去，現在你先做假的，以前是夾板釘一釘，油漆漆一漆，現在不行，現在要輕鋼架，現在又不行，又要加上粉刷，粉刷也要錢呀！譬如說一般夾板釘一釘，一個平方米 500 塊，你如果做輕鋼架的話，一個平方米要 1000 塊，再加上粉刷可能要 1500 塊，承辦人員要你做哪一種，你能省多少錢，他就幫你算，你自己要包多少，你自己要去算。有沒有那個效果？有！我夾板拆掉就可用，所以這個就是有成本概念，像我們做營造，成本概念一定要有，他設計，建築師設計是柏油防水層，他要你做一個那個大的，因為柏油一燒就有味道，他要你做一個抽...譬如你施工三天，你要做那個設備可能要五萬塊，我倒不如給你罰五千，要有成本概念，一個成本一個時間嘛！都這樣子。所以我覺得，你說為什麼要考慮，我覺得我花這個，就像我剛打得比方，我五十個工人我損失可能十萬，我，不如我丟個二萬，我寧願要付啊，不得不付！你總不能讓工程停下來，是不是這樣子？他也是根據法規，打石不能有聲音有可能嗎？不可能嘛！對不對？不能有粉塵，他叫你邊灑水有可能嗎？不可能嘛！這本身法規裡面有這規定，但你有沒有辦法做到？就像以工人來講，日本的工程費大概是台灣的三倍，為什麼？他晚上不挖水溝，因為就算你把那鋪板洗得乾乾淨淨，台灣有沒有這個預算？水溝挖下去，對嗎？就是這樣子，因為他沒有那個預算。說每個人都會說，有沒有那個預算，政府有沒有這筆預算？沒有。就像達觀他發包，我有跟他講，你們這個應該有個安全圍籬，預算就沒有啊，所以就不做，就是這樣子。然後你說臨時道路要挖，然後圍起來要加蓋，沒有這預算沒辦法做事。講句難聽話，龜腳龜內肉(台語)，你如果不需要花這筆錢，你也不會要花，你要急你就要花那筆錢，沒有人做賠錢生意。你叫他包紅包出去，沒賺錢他要不要包，承辦人員他有他的職責，我已經給你開得很便宜了，沒有給你開空汗，空汗是 5000 還要去上課吶！我給你開道路污染啦！1200，你就要感謝他了，還要怎麼樣。

我說這是很實際的問題。那你有時候也要考慮，就像我們剛剛講的，明明打石機是插電的，你要我灑水，他專業性就不懂，你跟他解釋他也是不懂法規，所以有時候就是這樣子。我現在在做木柵興隆路四段，你要做那個大的抽油煙機，我寧可一天給你罰五千，我三天結束。你不可能防水做很久，他也是跟你講就是有人檢舉，事實上有沒有人檢舉，天知道！我們就有一個民房，他那個廁所間，譬如說原來磁磚有裂縫，假如說整間廁所打掉，跟他拿 10 萬，不知道是不是利益關係，天天打環保局。他現在 1999 很方便，你說不方便？其實很方便！他天天打，他不可能不來，他來了怎麼樣？就是給你開一張，他有來就是開一張，我們公司他天天來！稽查隊今天這一組，明天那一組，環保局天天來，警察給你天天來，1999 打完了就打 110，他看到你預拌車來他就打，交通違規嘛，一定會違規，不高興就給你開 1200，如果你好好跟他談就開 300，就是你一定要給他開，還好再來一個環保局更扯，我不能開你們公司行號，開你們公司行號，一次最少 3 萬，要開私人，我們大家每個人都被開過。私人的 1200，你說這是違規嗎？事實上，那你工程要不要做，要做就是這樣子，不可能不做。他說法規就是這樣子，人家就有檢舉！後來就是，因為天天被開，倒不如你跟他喬，他會找那個什麼阮議員，後來喬到 3 萬 5，開始就沒有消息。就環保局不會天天來，但是還是偶爾來，你說叫他不要來，不可能，然後他環保局很聰明喔！今天這一組，明天那一組，我說你們昨天剛開，他說別人有業績，我沒有業績，這樣子在玩的，所以你說，他吃定營造業，每一個工地你看，哪個工地沒有被罰過？不可能，除非潤泰，他守衛在外面，它裡面公安做得很好，除了潤泰我所知道，其他哪個工地。你光那個，像我們一般營造業在估算，譬如一千萬你可能要準備個差不多 10 萬，給人家開罰單，你這些就是成本。

A5：在座有幾位都是有在做營造，我覺得開罰單本身跟清廉度沒有關係，你已經違規了，就是有這個空間。開單開一萬，可是你可能花個三千、五千就 OK 了，我們自己就是有利益有減少損失，剛剛談的都是減少損失方面，那就我們個人來說，花了 3 千 5 千，不管是吃飯，還是說晚上去喝酒幹嘛的，或者送紅包。這個才有影響到清廉度，這主要就是因為本身違規，以我們做工地來說，哪個工地沒被開單？你不管怎麼做，一定有法條可以幫你開單，所以每次只要稽查人員要來，稽查人員要來為什麼我們會知道？那個廠商會通知我們今天那時候差不多幾點，要過來稽查，只要稽查來，我們第一個動作是甚麼？就停工了！全部都休息啊！我們不可能邊做邊讓他稽查，那一定被罰死。

A1：我有一個問題，比如說像稽查人員，勞檢單位他們來檢查的時候都要業績，我很納悶是政府單位要什麼業績，警察你要什麼業績，你今天開了幾張罰單。

A5：這個東西可能他們的主管會管他們有沒有做事。

A9：我覺得這個業績這個東西很奇怪，他們不是在公司做業務，為什麼他們要訂定他們的業績出來。舉一個例子，我的摩托車壞掉了，我要騎去機車行修理，然後被警察看到，他說那個月業績不好，月底了他必須幫我開單，我就回了他一句，你又不是業務人員，要什麼業績。他說政府就是要求他們要有業績，他沒有這個東西出去，這月就是沒做事。今天這個環保大隊來，他拿到業績，下一隊又來了，其實我覺得這樣你們也很辛苦，可以確定好到底有幾個大隊過來，我統一可以給你們 share 掉這些業績，我覺得這是很奇怪也很奇妙的事情，政府在訂定他們基層人員在做這些事情的時候，當然是要稽核他們有做事，可是要他們做事要業績不是要他們來盯小老百姓的小毛病。

A5：我覺得法條不會訂定這一條，只是你外派出去了，你有沒有在做事？有沒有摸魚，所以最明顯就是你把東西交上來，我知道你有做事了。

- A4：我覺得對我們人民很不公平，因為有些時候真的不是我願意違規，路上全部都是紅線，你要怎麼下車？完全沒辦法下車，如果是一個老人家，他需要輪椅那怎麼辦？我就曾經這樣被拍過，所以我很不甘願。
- A5：追根究底法律要定死的，我們真的要抓違規太容易。像你這種狀況，就算你申訴，申訴後我也不讓你過，為什麼？你真的是違規。申訴那部份可能屬於道德那方面，那種只能說很抱歉，如果說我是法官我能不照法條嗎？我們現在所訂定的六法全書裡面每一條，只要違反就是不對。可是不管它本身的精神內容，以前訂定的一直到今天今時今日，我們覺得他不對，可是還沒修法之前，我們本來就是要遵守的，只要違規通通都不對，如果是法官，我一樣把你打回去。最主要就是這些法條可能屬於比較硬體方面，必須配合道德方面來輔助，所以有些時候必須有那個道德勇氣，比如說檢舉，包括悲天憫人這些，必須有這些來輔助，可是如果你把他公開化之後，我只能就事論事就法條來做，至於道德方面，我只好讓大家去評斷，只能這樣子，所以我覺得軟硬體都要配合，就是條文和道德方面，有待於大家知識的提升，道德自然會提升。
- A8：像你講的，道德方面我自己是唸師大的，所以我很多同學都在當老師，負責政令宣導，教育大家的道德，其實很多同學到後來都不當老師，因為我自己還沒有小孩子，同學的說法都是說家長真的太恐怖了。就是說學校會教你要怎樣守法，但是爸媽就會說你幹嘛要管那些，其實這樣小孩是很衝突的。而且其實我自己國小的時候有上過倫理道德課，後來我自己唸師大的時候，就已經沒有了。為什麼要廢除的原因是因為家長不滿意，你怎麼來教我的小孩道德這件事，小孩道德這件事，你也才二、三十歲我已經四五十歲，管我的小孩道德中心思想這種事情，所以其實我會覺得說，道德這件事，教下一代都很難，尤其最重要的是，我覺得教小孩子，父母的再教育也很重要。如果說一個小孩子在學校學的跟你在家裡學的永遠都是衝突的，我相信他自己也不知道要相信哪一邊。之後他有一天長大了，當他受到了既得利益或損失這些拉鋸戰的時候，我想那個人性最原始的事情就會出來，我當然不想要損失我當然要獲利這樣子。
- Q1：我想非常謝謝各位這個，其實到最後 O 先生和 O 小姐其實等於在幫我們做了結論，當然在這個問題上面談得非常多及廣泛，但是我們今天其實還有一個比較期待各位的。通常我們講這個工商事業稽查，各位當然有工廠的部分，在座可能講到道德，各位可能不太有機會去碰到這種，聽起來可能不一定跟各位生活經驗沒那麼一致的，就像 KTV、美容院、PUB，剛剛有人講那個從夜店改成火鍋店，有沒有人去過夜店，或是像三溫暖，因為在這個地方，台北市其實不少，還有一個電子遊樂場，像就是打電玩的，像在百貨公司，就像剛剛提到的，雖然不一定是剛剛舉的這幾個部分，但就是在我家附近，進進出出，檢舉然後有人來，甚至報紙上偶爾也看到，像是會有政風人員，或者是說檢察官去查了，才知道這個地方是做什麼色情或者什麼東西，就有一些公務人員在稽查過程裡面就會可能有索取賄賂這樣一個機會，那我不曉得各位在座的，有沒有人有聽說或是有這樣經驗或者有親戚朋友在經營，真的有像剛剛講的這種情形嗎？這樣的東西就會不時的有建管單位、台北市商業管理處看有沒有執業登記，類似或者警察人員要看，是不是要消防局會看公安檢查，不是只有檢查住戶而已，連這種特定的場所 KTV、PUB、美容院、三溫暖，還有剛剛講電子遊樂場，這些都是，不曉得各位有沒有人有經驗或者有聽說，而且是比較最近的情況。
- A2：之前那個興隆路這邊有一間 PUB，2 樓我就說他正常，2 樓沒有辦法通過消防檢查，因為我們營造來講對消防很清楚，後門沒有逃生門絕對不可以，他就有辦法申請執照出來，每次來檢查，都是罰 8000、下次罰 5000，都有這種狀況。

A5：爲了增加營利面積，你就會減少一些消防、公共安全、衛生那些，你就會減少那些，因爲你要增加營業面積，絕大部分你說特種行業的那個最大的就是消防問題，幾乎都是不合格，爲什麼那麼多，那一定是送紅包，所以我還是要重申像這個送紅包、清廉度，這個清廉度就有問題了，但是不是大到賄賂，像最近這個鄰案一樣，這麼大的，我覺得是不同程度的，這個清廉度就有問題。我在以前在那個那時候還學生的時候，我就是會打工，我做會計師外務，經常在跑稅捐處、國稅局，一樣碰到三節的時候，我就要送件然後 500 塊給管區，主要是窗口，可是不是每個人都有，那時候我也問我們老闆說，爲什麼不是每個人都有，他說因爲這個比較搞怪、比較龜毛（台語），就是爲減少麻煩，剛說像類似這種比較特殊行業的，我相信絕大部分都是違規的，一定會有這種文化存在，吃飯、三節送禮，消防包括那個派出所所長、主管，通通都有，因爲我剛好有這些朋友，譬如開撞球店，都一定碰到這些問題，甚至像他門口，他可能你如果停車不方便的話，來客數可能會有影響，他就去畫紅線。

A4：因爲劃紅線別人不能停。

A5：別人不能停，但是那個要付錢，因爲你關係打得好，你停在門口這些，他不會來開單。

A1：其實這些要看營業規模，有些比較連鎖的，比較豐富色彩的 KTV，他們有專門的公關人員，這一個部分，你是負責跟警政人員交朋友，然後我是跟誰交朋友的，他們都有這些。

A5：對對對！

A1：所以你會發覺，王先生可能你的朋友都是警政署的人員，誰誰誰的朋友，李小姐妳的朋友，都是哪一掛，他們的股東裡面，都有來自各個階層裡面，或是跟不同關係。

A5：不曉得他們關係是怎麼來。久而久之就形成一個關係網。

A1：對！一個特別的一個 group。

A5：像剛剛陳先生有說到，潤泰他做的很好，我覺得不管他做的多好，一定得付公關費。他完全沒有違規，他爲甚麼還需要公關，不需要。但是我相信他不可能全部沒違規啦！他付公關費，我稽查人員甚至來都不來。關係好了嘛！可是他一定有付出啦！他公司規模越大，他所謂付出的成本越大的話，他所投資的這些就要變高一點，相對的。所以我們剛剛有說甚麼一些小人小店找事情來關說的話，真的是立委，小事情還不做！

A3：我們不要說全民狗仔，全民監督的時代，台灣沒有什麼新聞報，一些小事情出來，媒體都拍了，哇！每天不停的播放，我本來好心幫你這個小事情，說三句話二句話就好，然後被爆出來立委關說什麼，我得不償失。你說收紅包要收多少？難道他當個立委就是要收你這 2000 塊嗎？我要收就是像這幾千萬，我不敷成本，他選個立委，你這個幾百塊幾千塊他不會收的，他不需要冒這個風險，所以剛一開始，好像小姐說的，不管 5 塊 10 塊吃那個糖果麵包的，他幹嘛去冒這個風險，你要的話，弄大一點，我跟你賭，我是不是真的吃這片糖果吃這片麵包，以後三年後五年後我比較有名了，因爲這個事情，落的前後都不是，我不是很倒楣。這個就是說每個人有一個它的價值存在。他的道德價值在哪裡？除非是很笨的人，爲這個很小利益，以後惹上很大的麻煩，我們不要說絕頂聰明那種大智慧，可能每個人都有一個道德價值在，那到底用多少錢可以收買他？他要去賭。所以我想如果他好不容易選上一個民意代表的話，你要解決一件事情三、兩句話，他收你 500、1000，我覺得他收不下去。他不需要冒這種風險。

Q1：各位在剛剛講的那個類似的行業裡面，當然現在聽起來，各位的經驗也不一定太多，

在這方面，但是各位有沒有想過，就是剛剛有部分提到，公務機關的同仁他們現在很多，一個是專業程度的問題這個在認定上，可能跟被稽查的對象有不一樣的意見，那另外一個就是各位可能看到，在他值勤的方式上面，好像一個是一定要交差啦！那因為上級訂定一個這樣的標準，要看我有沒有績效出來，所以我必須做一些，那至於你要不要真的百分之百完全的執行，當然有一些可以裁量的空間，各位有沒有介入，或是以這個關係介入？一面牆都要打掉的，他是指敲一塊磚，類似這樣一種情況，那這個也算。我不曉得在各位還有沒有類似這樣的情況，就是說如果真的要就剛剛講的這些情形，台北市政府應該做一個檢討，當然第一個你這個業績的制度要檢討，但是這個地方有另外一個問題，我知道如方先生講的，簽到，如果簽到的話，台北市民可能有會覺得你警察坐在那邊，如果都沒有做什麼，我為什麼要每個月付給你，現在警察考的人蠻多的，薪水不錯，我們今天不是只有在講警察，公務人員不是只有警察，只是說好像剛剛各位在提這些問題的時候，有沒有一些比較具體的建議，可能剛剛講的，除了業績這個具體的部分要檢討，那執法人員的專業程度要提升，那甚至剛剛也是有提到有些法規不要給他公務人員所謂的裁量空間（彈性），你剛講的三千到六萬，幾年以下幾年以上，那這個可能也是因為在實際上他們有這種情節不一樣，雖然都違反這個部分，可是他可能有些情節輕重，因為如果你都給他釘死的話，那公務人員他在面對的時候可能就不好處理。這大概是必須要的一些裁量空間。常常也是因為像這種他不一定有貪念，是因為不好意思，你跟他講，是有關係，民意代表交代，所以我就給你調一點，反而利用這樣一種裁量空間反而造成這種給大家很不好的印象，那所以這個地方都是大家可以看得到。可是，除了剛剛講這些要解決以外，不是各位的責任，畢竟是主管機關你要去想一下，剛剛把問題提出來，除了這些以外，還有沒有什麼別的？要避免工安的檢查、避免全民的檢查，那各位其實剛剛講到一個重點，其實到最後，談到道德就是我們自己，自己本身！看到很多問題是自己本身，我們剛剛談到如果不是很急需要在很短的時間解決的，你大概也不會去找別人。這個如果是碰在別人身上跟我有什麼關係，自己做應該做的，碰到自己，所以從這個角度來看，真的可能有提到跟教育有關係，整個社會裡面可能要曉得，因為你自己要求這樣的結果，那可能就會帶來這樣的一個，別人可能會會這樣做，整個社會大家都會，大家圖方便要減少自己的損失，這裡面有另外一個問題，就是剛提到各位講的我覺得需要政府，尤其是立法部門，我們常常聽到立法從寬，執法從嚴，這是比較好的這種做法。但是寬也不是說寬到都不要規定，只是說你實際上在執行上是有困難做不到的，你就不能在訂定法律的時候定的這麼緊，因為你實際做不到，這個法律根本做不到人家說的威信可言，你也讓執法機關的人被認為說，造成民怨，你根本都不知道。這個可能倒是，市議會有一些，台北市地方自治可以訂定的法律會規範，可以去改變，這個也許台北市可以做到。但是，很多法律是要到全國性的，到立法院這個層次才能改，那那個部分的話可能就要等行政機關趕快提供建議，因為立法機關修法法律要怎麼修，所以各位今天在這邊提的意見，就像剛剛講公安的部分，你這個可能，或者是剛你講的違建的查報或裁處，甚至營造的這個部份，可能很多像打石機的這樣這種的一種東西，顯然這都是在執法的人來講，他對這個法也不是很清楚，當初訂定這個法的罰責、處罰的時候，可能都是因為對實際的狀況完全不了解，讓人家看起來很怪，你政府會這麼笨，連這個你都不知道，你還要來教育還要來執法，這個老實說都是問題。這個看起來，各位其實，我個人看起來，如果單單從各位這樣看起來的一個互動過程看起來，台北市市民真的會讓台北市政府不好做。因為台北市市民自己就可以侃侃而談，自己就可以彼此間對話，你有這樣的市民，這個市政府也難怪你在很多的

民意調查滿意度的結果不可能高到哪裡去，其他縣市因為這麼多民眾，對很問題有這麼深入，甚至不單是了解狀況，還可以提出對問題解決的方式，我覺得這個是我們這麼短的這個時間，台北市要來做這邊的公務人員做公僕都不一定做的好。所以非常非常謝謝喔！不知道各位等一下在離開之前，有沒有一些，各位剛聽到台北市市民可能都很健康，大概都不去那些一般市民認為不太健康的場所，所以 KTV、PUB、美容院、三溫暖好像大家都比較沒有這方面經驗。

A2：這些特種營業場所並不是一般民眾會去接觸的，因為他會去卡到這種清廉的問題，是還沒有開業前的那個階段，那開業以後就變成說是平常運作的這些問題，那最嚴重的是在前面那個部分，我想每個都會應該當過苦主，當苦主的時候都會想說我怎麼沒有親人在稽查大隊裡面，我兒子怎麼都不考稽查人員，都會有這種想法，但是我覺得台北市政府在做戶政，戶政方面實在是做得很好，有可能是當年陳水扁大力改革的顯現出來的一個成果，你看看在申請戶政時候，你們覺得會不會被刁難，我覺得他規定得很清楚，申請戶籍謄本帶身分證，甚麼東西寫得一清二楚，你沒帶就不要辦了，就這麼簡單，你塞紅包可以辦嗎？不可能辦。現在數位相機非常方便，我做阪急百貨的空調工程，光光是二個管線疊錯邊，不能過就不能過，你塞紅包也不能過，因為一個是冷空調，一個是熱空調，弄錯邊了你哪能過，就自然而然會拆掉，那很簡單，拍照就 OK 了，那你自己都知道認錯了，趕快換掉就好了，塞什麼紅包。所以說我覺得說很多東西你只要把它規定好，交什麼證件，幾天以內要完成，我要來拍照驗收，這些程序做好，我跟你講百姓一定遵照這樣子走的嘛！你裡面走的不是空調是空氣的時候，你將你交的過去嘛？不可能嘛！你這種就已經違反到工程規格了，你拿紅包它也不會讓你過，就這麼簡單。

Q1：這個我覺得非常有道理，我們做很多這種類似清廉度的調查，像各位我不曉得，像我們做全國的，不是台北市，像那個監理，汽車監理，我們要換駕照這些。監理之前我查過舊報紙，十幾年前，那個常常會有很多監理黃牛，就是因為他根本沒有考照的資格的，或者是路考根本不會過的，裡面有人幫他弄到過。驗車也許有驗車黃牛，這幾年我們做這種公路監理人員的清廉程度，是我一開始講的從 0 分到 10 分，他現在的清廉度在我們所調查的包括立法委員民意代表建管警察還有海關稅務稽查環保稽查這一大堆公務人員裡面，他的排名是第 1 名，去年、前年是第一名，這個很難講，時間不一定能夠讓黑變白，可是這中間一定有什麼其他的原因，裡面就是跟各位剛剛講的一樣，其實他們做了很多的努力電子化，甚麼東西都在網路上規定得很清楚，剛剛陳先生在講營造的法規，他講這個或者是環保的法規，環保局我們會特別提醒的，在這個報告中特別提醒他，以在網路上提供的訊息，我有上網去看過，可是到了這個沒有那個沒有，資訊不完整。我剛剛講那個監理業務，網路上他就可以完全申辦完成。根本要怎麼跟公路監理人員行賄，或對方要跟你要錢都不可能，完全沒有這個空間也沒有這個必要，所以我是覺得剛講的沒有錯，其實各位可能也不曉得，我們政府機關為了像是戶政這個業務能夠推廣到其他的業務，因為剛剛會講啊！戶政可以為什麼其他的政府業務不行？其實像我的理解，因為老師們都有被邀請到行政院有一個為民服務品質獎，就是他邀請學者或者是一些他對人民的申請業務流程有研究的一些專家，他去看政府機關來參加這個比賽，每一年都有中央政府或地方政府去參加這個比賽，那個比賽的評比的項目裡面，第一項就是資訊透明，這個透明就是你有沒有把所有申辦過程放在網路上面，或者是讓民眾可以看得到。另外一個就是說，他甚至可以告訴你這個承辦人是誰，他名字都給你放在上面，你這個案子現在進行到第幾天，有的已經做到這樣地步，你這個案子需要多少時間完成，甚至他完成他還主動通知，如果要得這個獎，那你就必須要符合這樣

的條件，他就鼓勵政府機關來參加，當然，這個也是一種透過比賽，來讓大家把這個行政程序部分變的透明更容易便利，甚至他把名字都講出來，你這案件是誰承辦的，你覺得他有刁難你或者是說他有幫你拖，你都可以隨時給你資訊，所以我也可以看出來，政府機關在這方面做很多努力。不過，這個不管怎麼樣，因為這個如果各位沒有其他的意見，我是不是請我們莊老師做一個簡單補充或有沒有要提醒大家的。

Q2：我不用，大家有沒有要補充的意見？很謝謝大家喔！不過我這邊有一個要求，一個請求！如果說，因為接下來我們還會再辦那個深度訪談，然後當然最主要是針對這些業者的部分，所以說如果各位有認識這個我們剛剛講的這些特種行業，其實也不見得是特種，應該說是特殊行業也不能講是特種行業，比較特別這些行業，各位如果有認識的朋友，或他自己本身是老闆或是在裡面工作，願意接受我們訪問的。大家進來參加過，知道我們目的是要做什麼，我們不是要爆料的那種，我們是要知道說譬如政府的運作，或是你跟政府互動過程裡面，你覺得哪一些是可以提供給政府去改善的，那我們不管是對業者對民眾其實都是有幫助的，所以我們的目的是，如果各位有認識這樣的朋友，他也願意講，然後他願意接受我們的訪問的，我們不一定要像這種座談，因為我們會用一對一的方式去做，我們老師會去跟他做訪談，最後如果說等一下結束時，如果各位我們主要是徵求台北市，因為這個研究報告範圍是針對台北市，各位如果有認識這樣的朋友或是這樣的親戚，願意接受我們的訪問，我們一定會做到秘密處理，這絕對不會造成他任何的困擾，甚至我們不用到他的場所去，可以約個地方跟他談都可以，我們是真得很想說，因為各位畢竟可能不是家裡直接在營業這方面，如果各位有這樣的朋友如果方便的話，可以介紹一、二位給我們。讓我來跟他聯繫，再來跟他請教一些，可能在法規上面或是在行政流程上面或是平時在營業上面，最主要民眾與政府的互動，如果還有一些可以再來了解的，我想我們歡迎大家等一下可以把這樣的資訊留給我，或許來跟他接觸，當然你可以先幫我跟他講一下，那我們這樣訪談可能會比較順利一點，這是我的一個小小的請求，謝謝。

編碼：B1-B6(受稽查商家場次焦點座談會)

日期：101年09月26日(三)上午10:00-12:00

地點：世新大學管理學院 M511 教室

Q：我們常會看到有一些調查裡面，會有一些調查結果發現說民眾對某些事情的看法可能是比較不滿意或比較負面的，或者像我們今年做的調查，針對台北市的各類型公務人員，我們去做了一個民意調查，發現有些類型的公務人員民眾對他們的觀感不是很好，包括服務態度及行政效能，甚至是清廉度。因為我們民調裡面大概看不出來為什麼不好，我們大概只知道有多少人認為好、多少人認為不好，那樣的資訊對我們太有限了，因為我們沒辦法去看說到底民眾從什麼角度來看公務員做得好還是做不好。所以我們就規劃一系列座談，我們今年辦的是第二場，後面還有一場。當然我們也找公務員來參加座談，讓他自己談自己，為什麼人家覺得你不好。那我們上次辦了一場就是找民眾，就是我們在調查裡面有接受過我們訪問的民眾，我們請他來參加座談。今天我們邀請各位來，因為各位都是跟台北市政府的商業處有接觸經驗的，為什麼我們挑商業處，其實跟各位報告我們每年會挑一個類型來做，像我們去年有做建管、都計，也做過警察，甚至更早之前還做過殯葬，就是在民眾裡面觀感認為印象比較不好的，我們大概都會做，那我們今年的焦點是放在商業處工商稽核人員。我想各位可能比較特別，就是各位的經驗比一般民眾更多，因為你們有跟他們直接接觸的經驗，我們辦這個座談的目的，基本上就是從各位的觀點，尤其各位是跟商業處工商稽核人員有接觸的觀點，談談你們對他們的看法。原則上希望大家把焦點放在商業處或工商稽核人員上面，但是沒有限定是談哪一個方面，可能就是跟業務執行、清廉度、服務態度這些有關連性的，所以大家就可以就這個部分去談。那當然有涉及其他部門的，像之前有人談到警察，因為我們這場的焦點主要放在工商，可以稍微提一下跟他們做比較，這樣比較不會耽誤大家時間，把焦點放在工商稽核人員一塊，那這是我們這個的目的，所以這個座談沒有標準答案純粹就個人經驗的分享。另外跟大家說明，我們這個座談基本上是以我們老師的名義來寫報告，換句話說各位講的話，不會指名道姓誰講的，所以各位可以放心，因為我們辦這個座談辦過幾十場了，我們從來沒有因為受訪者說參加我們座談之後，碰到什麼被刁難什麼的，所以這邊可以跟這位保證，我也給大家名片，如果後續有碰到什麼問題可以跟我反應，或是說你希望看到我們資料整理之後的結果，要把資料寄給你們看也沒有問題，因為我們這都是公開的資料，所以我想先跟各位做這樣的一個報告。原則上我們辦這場座談的目的不是要挑政府怎麼樣，其實是希望能給他們一些意見，譬如說在行政流程上面，或在管理上面或在個人操守上面有哪些可以改善的空間，所以我們是針對通案來做討論，那個案我們也沒辦法受理或什麼，譬如說你碰到什麼困難、刁難，這也不是我們可以處理的，但原則上我們希望針對大家遇到的狀況來做彙整，然後看怎麼樣在一些政策上可以回饋給他們，讓他們有未來改善的措施，我想這樣的目的，希望大家在未來跟政府部門接觸的時候一方面便民，另一方面是大家可能對他們的感受會比較好一點，所以這是我們辦這個座談最主要的目的。

B1：各位好，敝姓O，我是從事資訊休閒業，資訊休閒業就是我們比較俗稱的網咖，我也是現任OOOOOOOO公會的理事長，針對題綱的部分，就是稍微聊一下就是說工商稽查人員，就我本人接觸的部分相當的多，因為在台北市還有新北市的部分，資訊休閒業是屬於列管特別許可的一個行業，它不像一般的便利商店或者是小吃店，就是我去設立就可以開，資訊休閒業的部分是需要商業處主辦會勘之後，會同消防

局還有一些各局處，需要一個特別許可之後才可以開業，在特別許可之前開業都會收到罰單，除了開業之前會辦一個聯合稽查之外，每年的寒假、暑假、不定期的都會聯合稽查，所以本人接受到聯合稽查非常的多，我們網咖大概也開了二十幾間在台北市，新北市就不用講，新北市也是二十幾間，那台北縣市大概就是，應該我們說第二沒有人敢說第一，那自我介紹應該就先到這邊，剩下等一下如果有機會再討論。

Q：好，感謝，謝謝。

B2：敝姓O，我是在那個台北目前在師大商圈那邊有開咖啡店的，關於那個跟工商事業稽查人員稽查的經驗，我可能因為最近師大商圈那是一個比較爭議性很大的地方，所以今年是我從業十來年以來接觸最多一次，我今年已經碰到兩次了。我想說這樣的接觸經驗其實會讓我覺得說，這個處理是有還是沒有，後來發現它是當高層在關注你這個商圈的時候，就會突然變得很積極，與其說他們的人員應該怎麼樣去精進，我更關心的是台北市政府是不是真的很在乎這一個處所的存在，它的價值、意義在什麼地方，如果說台北市政府真的有覺得說這個東西是必要的，是不是我們才有討論的空間，那剩下的我們等一下再說。

B3：各位好，我姓O。我本身是做進出口的那種圖書業務貿易，所以專門代理國外廣告類的書籍，廣告這一類的書籍，所以接觸的客人都是那些廣告公司、設計公司，甚至學校，世新大學也有跟我訂我的專業書籍，其實我之前跟商業處接觸的不多，主要是我今年我在松山那邊也是開了一間新的門市，有複合咖啡SHOP，最近才開始跟商業處人員接觸，因為他們都有派人來現場稽查，去看一下你的環境，那之前我可能跟經濟部商業司接觸的比較多，因為之前跟他們有做一些優化、服務創新的一些活動，這就是我的自我介紹。

Q：OK，好，謝謝。

B4：台語聽得懂嗎？我姓O，我是開雜貨店的，所以在開店的時候，有去士林的商業處去登記，因為我們那個地方是一個很封閉的社區，商業處登記完之後不會理我，所以我接觸的經驗並不多，可是我有經歷過課稅，因為政府最主要是要課稅，所以它課稅就要派商業處去看，你這個我到底要把你課多少稅，那我當初跟他講我這店很小，但是用講的不算，一定要他來，他來了三個單位商業處、國稅局、財政部，因為那個地方很特殊就是那塊地還沒分割，就是說共有的，可是那個小店剛好座落在共有土地上面，他就說這塊地幾百坪你怎麼可能課稅課最少的，一定是很大的商店，我說你來看就知道，一看比這個還小，三個單位在那邊竊竊私語，看一看我發現為什麼會這樣，因為我們法律重疊、各單位重疊性，所以各位會遇到很多問題就是因為管的單位太多，法律的重疊性也太多，所以三個單位看看就回去了沒有下文。最後台北市的商業處我就去辦了，他們就說我給你課最少的稅，我說廢話這麼小的店要多少稅，一個月八百塊營業稅，不用開發票，他說要開發票也可以，我說神經病，那麼小的店及封閉的社區，整個社區的住戶零零落落的，其他下個階段我們再談。

Q：好，謝謝，感謝。

B5：我是開那個租書店，碰到的稽查人員就是會涉及色情或是沒版權的部分，還有就是接觸到清潔隊的稽查人員，而警察單位會問你附近有沒有不良幫派、事件、違章建築或其他的狀況。

Q：大家都有針對過去接觸的經驗稍微提了一下我們就把第一題跟第二題整合來看，也許可以先談一下，以各位過去接觸的經驗你對工商稽查整體觀感是好還不好？為什麼你會有這樣的感受？

B3：我先來好了，因為我剛接觸完，因為我八月份才開張，其實這次商業處他們來，像

我們店裡開幕來稽查，兩個人一男一女，主要是一個是做諮詢，因為我們做什麼他大概都知道，你們這邊是有哪些經營項目、主要做什麼東西等，因為那時候開幕的時候，商業登記還沒有辦，我都丟給會計師，可是資料還沒有完全給商業處，商業調查他們很厲害，因為我在還沒有開幕之前，商業處、建管處、衛生局、環保局、管區，五個單位全部都有來過了，兩天時間分次來，商業處來看你的規模，裡面做的內容，一般我們是去做申請，我們申請什麼項目，一般申請十次有九次，它會許可，只要有去申請它都一定會過，可是這次我碰到的情況真是很好玩，我還沒有過，先跑過來看，原來你是做這些項目，這些項目是不是相對要申請這些項目，因為當初我本來就有一家圖書公司，現在在開一間咖啡SHOP是用另外一個公司名子，當初其實我不想再多申請一個公司行號，因為還蠻麻煩的，而且稅又要分兩邊做，結果他就跑過來，跑過來我只好乖乖去做申請，商業處就來稽查了以後，看到你的現場問你到底做什麼東西，然後照照相、做訪談，還有做它的稽查紀錄，然後給你簽個名。其實在稽查過程中他們的態度不能說很好，但也不會很壞，就是很平淡，就好像我們一般那種很正常公務員的模式。你這邊有做什麼東西？有賣書嗎？有喝咖啡嗎？有餐點嗎？價錢為多少錢？問得滿細，我覺得他們滿被動的，就是不會把我們可以爭取到的權益告訴我們，例如告知可以去我們商業處做哪些東西的登記，這個規模可以去國稅局申請免用統一發票或是用哪一種方式去課稅等等，稽查完以後就跟你講沒有問題，請幫我簽個字，再趕快去辦申請，也沒有跟你講到哪裡辦申請，其實我覺得辦商業登記有時候很討厭，為什麼大部分的人都不會自己去辦？因為他準備的東西太零雜了，你今天辦一個公司行號你要準備什麼？第一個資本額登記嘛，然後準備負責人的一些資料，然後公司組織章程，如果股東的話還有股東權益書，股東所有人身分證字號、股東的合夥協議書，東西其實還多滿雜的，所以大部分的人會委託會計師去辦，因為要什麼東西就丟給他，甚至你缺少點東西他都會幫你補齊，其實我相信跟商業處最多的不是我們一般這些店家，最多是會計師事務所，因為一家會計師可能一個月會去五次、八次、十次、十幾次的，所以這大概是我對他們的一些感覺，他們是很正常這樣工作，但是他不會很積極告訴你很多事情，可是你不能說他們差，他們只是做他們份內的事情，如果你要打分數的話，整體估計應該是打個八十分，謝謝。

Q：好，謝謝。

B1：我先發表一下好了，有一些我想他特別去關心你，因為你開的是咖啡館，咖啡館跟我們網咖多少會有點關係，開的是便利商店我想他是不會去，附近的民眾也會覺得到底是真正的咖啡館還是其他的行業，因為我們去租屋也是跟商業處或者是附近的鄰居講是咖啡館，我們不會大刺刺講我們是網咖，網咖因為還是新北市跟台北市比較特殊，它是特許的一個行業，特許之外法令的規定也比較多，下次應該是說飲料店會比較簡單一點，他就不會去了。

B4：我也跟他講我飲料店，結果他在現場看怎麼你有一台咖啡機在那邊？而且你又設座位，因為飲料店是不能設座位的，我沒有設座位，因為我們有圖書。

B1：商業稽查對於他們清廉還有辛苦的地方，當然就是肯定的。因為商業處的O小姐常常在主辦我們的稽查，可能因為都找會計師辦當然就是方便，因為我開的店家數比較多，每次會計師的那個費用加起來是滿嚇人的，所以說商業處的部分我都是自己跑自己送，公司登記的部分可能就是稍微複雜一點點，我都是每間店都是做一般商行登記，所以比較簡單一點點，不必用到會計師，當然會計師有他的好處沒有錯。對於他們的清廉跟聯合稽查，因為聯合稽查像我們是特許，在開業前會做第一次的聯合稽查，在開完業之後也會有陸陸續續的稽查，我想這次師大商圈被特別關心，

其實商業處的部分，對於我們這個行業或者是像KTV一些，你們覺得觀感比較稍微不好一點的行業，這樣講好了。就是說其實商業處的部分它是一直有持續在做聯合稽查的動作，當然就是說一年至少會有一至兩次的聯合稽查，有時候政府會成立特別專案、KTV專案或者是說青少年的撞球場專案或者是前陣子前幾年台中阿拉PUB夜店，會有一些針對特殊行業的，就是也會有輿論的壓力，所以會辦一些專案，KTV專案的時候，我們這些網咖業者就可以稍微喘一口氣，因為專案不在我們這邊，就是今年的專案在KTV可能聯合稽查從兩次變成一次，或是今年就沒有聯合稽查了都有可能。我要講的就是他們聯合稽查的部分是一直有在進行的，對於清廉的部分當然就是說我還是有些困惑，有些業者是長期的可能都沒有排到聯合稽查或者是說有些業者他會收到風聲，他會知道聯合稽查的行程。因為業者難免會有小違規，有時候屋主他自己會有違章的部分，違章的部分是就不可以使用的或者就要圍起來。有些被聯合稽查的業者會知道聯合稽查今天要來我這家店，所以我這邊違規使用的地方就不要開放或者因為網咖有年齡的限制，未滿十八歲或未滿十五歲的青少年，在上課的時候是不可以放進來的，有時候有些業者平常會偷跑，知道今天有聯合稽查就不想被抓，就會配合法規，對於聯合稽查小組會有比較不好的印象。我還是覺得聯合稽查是對於我們一些商業行為的業者是有一些規範是一個好的。

Q：我可以請教一下，在聯合稽查裡面你會特別注意到商業處的人？

B1：我不曉得對於其他業者的聯合稽查會不會有像我們這麼多單位都到，就是說對於網咖聯合稽查部分，幾乎是全到，例如建管、消防局、青少年少年隊、警察局會到。商業處主是輔導我們的一個單位，通常會跟商業處接觸就是要來輔導，輔導是好聽，就是要開罰，可能有哪邊違規，像是消防局、建管看到哪邊違規，他們會做紀錄，紀錄完回去到商業處，就依法開罰或是輔導，大概是這樣子。(不是各個單位各自開罰嗎？)

B2：到師大商圈服務這個月滿第一年，非常開心適逢其會，進去沒做到半年就遇到這個師大商圈問題，本來對於這個商圈的觀感還不錯，因為它是一個很特別的夜市，從它沒遷到裡面去就滿喜歡這個地方的，當然它就有一些變革，我這邊不討論，當然這裡面我要講的是碰到商業稽查人員，跟O先生一樣，我們也是碰到兩人一組的稽查人員，原則上我想沒有人喜歡被稽查，所以大家先天上對於稽查人員都是會抱持著某種抗拒、排斥，因為來稽查好也不會誇讚你，不好當然就是開單。上個月又來了一次遇到我，上個月讓我比較不開心，因為稽查人員他們來，都覺得我們一定要配合他們，但是現場有現場的流程，不可能在我們最忙的時候來告訴我們，要抽一個人出來陪他們到處去看看，我覺得這是一個很不合理的地方，所以希望他們來的時間可以事先通知或是發函告知。第二個就是說，現場負責人員不在的時候，他們的態度非常強硬，因為他們要蓋一個章，那個時候我人不在台北，然後我們店裡的人打電話跟我說，一定要我回去店裡面，我就說可能要等一兩天，好像他們就是覺得很不開心，現場我沒有看到，我是根據那個員工傳達所知，我覺得就是重點應是工商稽查這部分，如果說你今天來稽核成果、核可程序為何，為什麼一定核可到我要你現場的負責人到，我覺得這個很不合理，我有異議你也不理我，反正你給我不合格就開單，也不問我同不同意，再來就是他們這兩個人就是一個人會輔導、訪談你做了什麼項目，另外一個就是會四處看看周圍的環境，這邊有多少椅子我就很擔心的一點，因為這份稽核報告如果送到國稅局去的時候，他們怎麼評定我是不是需要繳交多少稅額、有沒有逃漏稅的疑慮，因為我看不出來他們的專業在什麼地方，他們怎麼可以做這樣的稽核？他們可以預估我的營業額？我花了三、五年的時間學這東西還不是很準確，他們怎麼可以來就說，今天看你多少額，你大概課單價是多少，

然後可以去推算你的營業額。我會覺得在第一線的人員，第一個讓我覺得說他們不知道他們自己來做什麼，反正就是那個東西拿來填填，問跟去年差不多，這邊你要簽名。第二個就是說，來的時候就是感覺上頭有在追這個東西的時候他們才會出現，當然理所當然是這樣子，我們私人企業也是這樣子，不丟一個東西就不會出來，但是我覺得配合商業處的這個東西很好，但是會覺得他們對人員的訓練，到底真正要做什麼事情，跟我們設立這個商業處，我們要配合的地方在哪裡，其實已經落差很大了。商業稽查人員稽查的時候都很客氣，但是他來了出示證件之後，我也不知道他到底是誰，這個時候他就要到處去看我的地方，其實我會很有疑慮，然後我很想告訴他這是影集裡面才會看到的，只有警察才會這樣子秀，你可能要讓我知道說你這個東西，今天你來一定是有既定的工作流程，要告訴我你來做什麼，你不能只是告訴我說你是來商業稽查，不是每個人都是知道你來做什麼的，像我就會教育我們門市人員，就算是警察來也不一定讓他看全部的東西，他要出示相關證件，就是來稽查的時候可以多準備一些相關的證明文件，譬如說我今天這次來我一定有一個函告有一個文下來，我要做這件事情，你不用先給我，你帶著來，讓我知道說是有依據的、要做什麼事情，這樣我才有辦法說我配合到什麼程度，不然的話其實台北市政府的證件也不是非常的難偽造。

B3：我想補充一個，其實我覺得他講得有道理，因為其實大部分的人並不知道所謂的商業稽查是稽查什麼東西，我們知道衛生稽查什麼東西嗎？知道環保局來看什麼東西嗎？可是商業稽查來到底店裡面看什麼東西？看座位數？營業項目？或者是店裡面的營業規模，有幾個桌子？幾個椅子？單價是多少錢？可是這種東西其實他來的時候我們都不知道他到底要做什麼？問什麼？要稽查什麼？變成他問一個問題，我就回答一個問題，因為我們知道我們在回答問題的時候，我們當然希望為我們自己的立場回答最好的，可是常常你會無法自己捉摸說，我今天到底這樣回答是好是壞？如果說O先生這樣講，今天有一個稽查項目表，商業稽查人員說明一下我們今天要針對以下幾點要跟您做一些訪查、稽查，其實我覺得對我們業主或是店裡負責人它會有個準則，畢竟我們不是像O先生這樣子，三不五時那種大場面看很多。

B1：我們一般的人就是開開小店，並不會去注意那麼多，其實大部分都還是存在，還是歸咎於你們業者自己不了解，就是說我訂了那些法條一大堆，你不會去看，其實商業稽查它是可以合法商業稽查，你沒有辦法出示商業登記，我們麻痺了，就是店裡面隨時都會準備一個相關文件影本在那邊，因為不希望我的工讀生被刁難，我就是給他一本，就是你遇到聯合稽查，你就這本丟給他，上面所有資料、發票章也有，像你們這種如果說東西準備好了，其實稽查就是看一看、資料寫一寫，他也不會多問你什麼。還有兩位好像都有提到稅金的問題，應該都是核定課稅，對不對？核定課稅跟開發票還是有不一樣，就是核定課稅它是一個給小規模營業方便，就是說我來認定這間店每三個月營業額，核定課稅是三個月核一次，它核多少就是多少，如果說你們覺得它核太高了，那它核太高你們也可以改變成就是開發票。核定課稅它把你核第一次你合法的節稅，跟開發票還是有不一樣的，開發票你少開了就是說有一個客人來了你沒有開發票，你少開一張發票那個叫逃漏稅，一個是逃漏稅，一個是合法節稅，還是有它不一樣的地方。那你要享受核定課稅的優點的地方，你不用找會計師幫你作帳，不用管發票是不是不小心店員幫你按了一張一千萬的發票要繳5%的稅金，不用在那邊很煩惱這個問題，因為核定課稅就不會有個問題，你省去了找會計師幫你作帳的費用、一些成本，當然衍生出來的麻煩就是國稅局常常它可能覺得你生意很好就常常來你的店裡，有一些什麼豆漿店前一陣子也有新聞，它們就是整個已經賺太飽，可是小吃店的核定課稅，它的稅額不會太高，一個月就是十

幾萬。五、六十萬的營業額核定課稅核成十幾萬，現在我們這些坐在這邊這個不公平，可是當自己面臨到聯合稽查的時候，當然我們也是希望說生意現在也不好做，看就是盡量幫我們核低一點就低一點，只能跟他們用商量的態度，商量的過程中當然就是我們講的國稅局部分，就有很多空間出來，大家平平都是豆漿店，它開發票我就要核定課稅等等就會有空間，就會造成一些主觀上面觀感上面的問題，為什麼民眾會有很多疑慮。

Q：聯合稽查的過程中會不會造成你生意上或現場的一些困擾？

B1：聯合稽查客人會覺得怎麼一下子來這麼多人，當然都是會有一些困擾，因為它是合法的聯合稽查，稽查出來無非也是說你們開的行業跟我們不一樣，我們進進出出的人比較多，像PUB那些，我們看到台中阿拉的那個新聞，我們就覺得聯合稽查的時候會沒有把這些業者抓出來，鞭數十，驅之別院或者勒令斷水斷電，然後才會產生這些什麼大火燒死了一堆人，聯合稽查的好處就是可稽查出這些東西，如果沒有聯合稽查我想燒掉的PUB會更多，不會只有阿拉這一間。

Q：OK，那不知道兩位。

B5：因為我開小說店有三十年了，早期的時候就是沒有申請營業登記，後來就是找律師，因為我們根本就不懂，那時候就是警察常常過來的那種感覺非常的不好，但是辦了就好了，就是要按規矩來，只要自己坐的正，他們來我們就不用費心了，至於說色情漫畫，現在都有分級制，所以他們也沒有再來找麻煩了，早期的時候沒版權，警察他們可能也會要報備，打電話我要一百本、五十本，甚至拿我的漫畫登記別家小說店的名稱，只要我做得到都可以，所以說態度還好，我們的配合也很好，所以說雙方都沒有其他任何不好的現象。

Q：您剛提的都是比較偏警察來跟您做稽查的部分，還是跟工商這部分也有？

B5：警察，但是還有普查，普查跟稽查不一樣。

B1：O小姐應該前一陣子比較多，就是剛漫畫分級，因為漫畫店我也有開，店員工讀生被抓去做筆錄，就是嚇都嚇死，我顧個漫畫店怎麼會變成妨礙風化，就是說剛開始分級那時候還不是分的很明確的時候或當法律有灰色地帶的時候，主管單位或警察單位，就是整個非常囂張的樣子，你負責人不出來，你們跟我回去警察局做筆錄嘛，家長都出來了，我女兒顧個漫畫店不是很單純，為什麼要去派出所作筆錄都會有。

B5：那邊都還好

Q：您對工商稽核人員有沒有什麼印象，還是比較少跟他們接觸？

B5：比較少，就是有清潔隊的吧？是不是清潔隊方面。

Q：那是衛生單位。

B6：我開的是餐飲，因為我們才開兩個月而已就遇到，因為那次印象真的是很差，然後這次稽查總共帶了六個人來，我說你們要幹什麼的？然後他都没講，就自己在那裡走、那裡晃，我就覺得莫名其妙這些人是幹什麼的，結果突然走過來拿一疊資料，要我回答問題。我說你們到底是來做什麼的？他說我們是商業處來稽查的。我就問他說為什麼要稽查，然後他也都不講，他說因為上頭講的，我就覺得真的很莫名其妙，不知道為什麼也才開一個月，都完全都合法，然後營業執照也下來，為什麼我會被稽查？因為我們才剛開講兩個月，才開兩個月機率應該沒那麼高，因為上面那個指示他們下來，我說應該有個原因，然後另一個年紀比較大的主要負責在哪裡寫，然後我再問年紀較輕的說可能是因為被檢舉的，不小心說溜嘴，然後旁邊那個年長的人就說"不要講、不要講(悄悄話)"

反正就感覺不是很好。其他的話因為有一個商業處來，其他的也都會跟著來，然後其他的都還不錯，就是對我們都很正面，因為我們餐廳弄得很漂亮，環保局就會說

沒看過這麼乾淨的餐廳，只有他們(商業處)沒有任何一點點正面的回應，而且他也完全沒有自我介紹，就算是我問他六次，他也沒有講，第一次回答是說商業處，第二次是回答說來稽查，然後就牌子這樣子(掀開給你)，然後就放下來，我是覺得讓我感覺非常不專業，會懷疑是假的。

- B1：因為他們本身也很煩，就是其實商業處那些人他們並不喜歡聯合稽查這個東西，，就是說我就坐辦公室最好，在台北市政府上班，我為什麼要出來聯合稽查?我就坐辦公室吹冷氣、寫寫報告，為什麼剩下我要跑外面?他們本身是不喜歡，遇到業者不了解，東問西問為什麼你們要來，他們會很煩，他們本身業務很煩也排斥這個工作，可是沒辦法我還是要爲了自己的考績，每年年終獎金怎麼領就是看這個。
- B2：其實像O先生這個狀況，因爲這是商業處稽查，其實很多單位他們都有講，其實平常除了一些特定行業，針對消防或公共安全比較需要注重的行業以外，一般我們開的咖啡廳或服務行業，不管建管處、環保局、衛生局、商業處，其實稽查的人有說第一次一定會來現場看過一次，那之後他們會不會來取決於在有没有人去檢舉，如果跟附近鄰居關係打好，沒人去向1999、市長信箱申訴，因爲他們根本不會有多餘時間理你，你只要把附近鄰居安撫好，關係把他打好，他不檢舉我不會沒事找事，其實這個東西很兩難，因爲今天有人檢舉只要寫信給市政府市長信箱，要投訴衛生局、環保局，就會一個一個單位發文，他們今天收到這個來的時候，大部分這些單位都會來現場看，各局處接到檢舉即使你是合法他還是得來，有因就會有果，所以像市長信箱、1999對我們來講是兩面刀，好的是它的溝通快速，壞的是要是任何一個人想要給你搗亂，例如我旁邊也開一家咖啡廳，我開始去投訴他，因爲是可以匿名投訴，所以商業稽查就必須來查，所以我覺得這種東西會讓我們覺得喜歡又討厭。
- B4：我認爲會造成如果大家對工商稽查人員不滿，第一個政府過度想課稅，第二個政府經常把民眾當小偷，頭一個想到就是你們家出事情一定有不好的，造成基層人員認爲說我要來抓賊的那種現象，像O先生遇到的事情，爲什麼他們會怕不能講你知道嗎?他們怕事後被人家修理，有民眾會去查，你在那邊上班，下班就打你了，有些店家會想你來我這邊囂張、我就揍你，所以他們才不敢洩漏他們自己的姓名，他們很怕說以後找他麻煩、報復。我給他們的建議是第一是加強專業知識的培養；第二是加強專業技能的訓練；第三是要有累積經驗的勇氣，因爲公務人員怕被人家怎樣，爲什麼他會怕，因爲他的因應能力不足，所以要有應對能力的訓練，應對能力要是足夠，並且有禮貌性，去到稽查時告知爲什麼要來，可以出示公文表示受命來臨檢、稽查的，我們店家一定不會去爲難他，因爲他也是替人家工作，他們來了就問，我們問了又不講，真的想揍他，他們的怕、恐懼造成他們變成自我限縮，而且因爲他們的經驗範圍太小，法律的灰色太多太重覆了，所以分層負責這個政府、市長要去考慮，稽查部分應該交給誰去處理就好，而不是聯合稽查叫一群人都來，感覺是不是要來收紅包還是怎樣。以前我在新店有一家上市公司，全東南亞最大的卡通製造商，我在那邊當總務的時候也是聯合稽查，來是要做什麼?來就是要收紅包，我們董事長就交代總務部的經理準備包紅包，要包幾包要包多少，每一包要給誰要給誰，不是一樣大包，最大包是消防隊，後來那個新店消防隊大隊長被起訴，不知道怎麼去跟人家收，收到被爆出來，其實聯合稽查經常被人家聯想是要收紅包，所以聯合稽查其實政府辦這個聯合稽查是不正確的，應該針對哪一部分就哪一部分去嘛，去一定要很明確的，你要有公文給我看，不然我哪知道你來是要做什麼的?你事先不能沒有通知的，通知就變成說有一點串通的，但是你要很明確讓人家知道你爲什麼要來，我今天是要查什麼比較合理，民眾也比較能夠接受。

- B1：商業處有一個錯誤在於當初核准的時候，既然核准了理論上不能在對著這種檢舉稽查，要不然當初就不要讓它設立，讓它設立以後又稽查、被人檢舉，這個時候政府應該要跳出來，像師大商圈一樣，你給我們准了，人家抗議了，你才說我們不行，這樣誰要負責？
- B4：其實形象大概會分成兩類，一類是外在形象與內在形象，外在形象就是說我遇到人就嘻嘻哈哈的，可是你們在想什麼我怎麼會知道？你們的出發點是從哪邊出發的，如果公務人員能夠以服務為目的，他的形象一定會好，不是說上面交代下來所以我來這邊很有禮貌，可是上面交代下來他回去後在寫稽查內容的時候，他不一定對你客氣，他不一定對你好，內在形象必須要認知是以服務為目的，這樣子比較不可能，尤其缺乏那個基層的生活經驗的話做不到，所以政府要讓公務人員的形象要很好的話，要從最開始的那種考試制度要重新改，不然好命的小孩他不會管你有沒有飯吃。
- B6：因為這個就真的是跟國外有差別，像以前在國外讀書的時候，他們有一家像中國餐廳這樣子，夫婦兩個從來沒有開過餐廳的經驗，然後在當地開餐廳，他們要開了之後當然很多東西都不合格，他們都不懂，但是國外有類似台灣衛生局、商業處單位下去教導他們然後改善，他們不會馬上給他罰下去，完全是幫他們去規劃，應該是這樣主動的，生意才會有機會起來，然後才有辦法為國家賺錢，現在台灣就有「這孩子你不聽話打你下，看你會不會聽話」這樣子。
- Q：各位對第二點提了很多寶貴意見，O先生也已經把後面要講的改善策略都有提到，不過針對第三個部分不知道各位先進有沒有可以給這部分一些意見，然後我們聚焦在他們的行政，但是剛剛大家談的也有一些跟這是有關的，比如說行政流程、服務效能、清廉度這一塊，不知道你覺得他們的表現好不好？
- B2：我的經驗裡面告訴我看不出來清不清廉，第一次接觸絕對看不出來，因為真正清廉度有問題的這些公務人基本上他都很客氣，我有一個朋友是在自來水公司上班的，他負責的業務就是說，當你要挖水管要怎樣，他會負責巡視，挖了又鋪了之後有沒有確實、落實，有一次我們一起喝酒，他說溜了嘴他說有吃又有拿，看不出來，所以這個問題清廉度表現好不好，像O先生就比較有機會，因為他那個特殊行業，特殊行業有可能要送紅包，但是他絕對不會講，為什麼不會講？因為送給人的也是有罪，我送人也不對，可是不送的話罰款又一大堆，我的店就開不成，他說他台北市有二十幾家，新北市也有二十幾家，但是問題是他不一定是基層阿，基層的人也有要吃又要拿，可是不是代表所有的人，我們看不出來。最主要是越客氣的越有機會，因為自己貪汙你會對我很客氣，他可能以後跟你熟了以後，他會暗示你說「這個要稍微打點一下」，但是跟你挑剔的人越不會跟你收，他覺得他挑剔你，他絕對不收你紅包，可是這個也不一定是正確。
- B5：我們有一段時間有放電動玩具只要自己坐的正就不怕，坐不正的話警車閃燈你都會害怕，因為我是很無奈的，那個業者他跟管區，然後管區過來，然後我無奈之下被他放這個，後來現在都沒有，現在都很輕鬆，就是只要你坐的正就很輕鬆。
- Q：O先生可能接觸經驗比較多，不知道你對那個聯合稽查的看法。
- B1：針對聯合稽查，我是覺得各局處、各單位不定期的聯合稽查、抽檢我還是覺得是好的，因為每個人的時間、專業有限，我負責消防，你負責公安，一個單位無法具備所有的專業能力，所以必須是要有聯合稽查，每個專業領域的人員去到現場，才有辦法去執行這樣子的活動，就是說來的時候可能六、七個人，讓我們店裡面覺得觀感不好，如果不六、七個人來，當然就是說怕被打那有可能，就是有些老闆可能是刺龍刺鳳也是流氓樣，就是一、兩個去稽查當然也會害怕，不要講什麼警察帶把槍

進去，都還是會怕兩三個流氓，所以說聯合稽查人多我們觀感不好，聯合稽查人員來說也是有一個保護作用。再來就是說他們如果不選擇一天六、七個人去的話，今天衛生局來，明天環保局來，後天少年隊來，感覺我的店就好像整天都在被臨檢，如果要做選擇的話，我還是會覺得那六、七個人一次來，了不起一年就兩次。至於說紅包的部分，我覺得聯合稽查方式辦理，其實是可以降低他們收紅包的機率，因為你一個人過來我塞紅包容易，針對單點的疏通是比較容易，但六、七個人過來大家眼睛在看，每個人都不敢收。

Q：像這邊提到工商事業稽查，因為聯合稽查是一個比較大的範圍，那如果我們把焦點放比較小一點，只針對這一塊。

B1：針對這部分就是說大概有三點，就是可能產生不清廉的地方，就是稽查人員判定違規與否的主觀認定很強，雖然法令規定很清楚，比方說超過一百平方米的有效空屋面積需要2%，這個空間有沒有超過一百平方米他的主觀認定很強，就是說我這個消防隊員我認爲你個空間超過一百平方米，我就可以有權力叫你改善，改善可能你要做通風設備可能就要一筆錢，那他認爲你合格你就可以不用做，那這個東西他主觀認定是非常強的，這個東西是有可能產生弊端點，比方說紅包文化，你就我這邊就九十五平方米，你就不要跟我算一百，大於一百與否就是關係到是不是需要花錢去做那些排煙設備，做排煙設備可能是七、八萬，你可能塞個一、兩千的紅包可以省下你這七、八萬，當然就會有這個價值，所以這個部分會有一點空間。再來就是聯合稽查在排定行程的時候，如果聯合稽查的行程透漏，比方說我這原本有超過一百平方米，我就把它隔起來，就沒有一百平方米，這樣我就合格了，稽查的時候當然就是不會被檢查出來，當然這個部分就會失去了它原本排定聯合稽查的功用，弊端就會在這邊產生。再來就是聯合稽查違規後，就是改善的認定，台北市政府排了消防局的人跟你這次聯合稽查，這次聯合稽查發現你有違規或者記錄在案，可是後續改善並不是同樣的人過來檢查改善情形，而是可能他又會回到當地的消防隊過來，可是當地有可能我長期跟他配合，我已經疏通關係疏通好了，這個地方也會有弊端的產生，也就是有些不是因爲聯合稽查而產生，而是說那個隊員就是長久待在那邊，這也是爲什麼之前警察以前沒有輪調機制，就是一攤死水放在那邊越放越久，反正那些人就是給紅包我就收習慣了，收習慣了任何東西我就睜一隻眼閉一隻眼就給你過關了，現在不一樣，現在就是會輪調，你給他紅包沒有用，除非每一任來每一任都會跟你吃這一套，因爲有人警察、所長不吃這一套，就是一板一眼你違規我就要開你罰單，你該改善就是要改善，輪調是好的，它可以去稽查、檢查到一些違規的地方。再來就是說聯合稽查模式會有針對我們網咖會有比較弔詭是聯合稽查排定的時候，會排定稽查有牌的業者，就是說像我合法申請牌照的業者，會被排入聯合稽查的行程裡面，有一些無照營業或者是非法的反而不會排，這個是比較奇怪的地方，變成非法的反而比較好經營，我不會去遇到聯合稽查，合法的反而我一年可能會有一到兩次的聯合稽查會很麻煩。再來就是台灣就是有商業輔導科，如果說你要開業的話，其實他們的觀念裡面是你要先過來問我需要準備什麼東西，這個東西是你要在開業的時候你就先去問的，你不能等到開了之後才說我不知道，他們是不接受你說你不知道的，就是這個地方到底有沒有違建，可以先過來調一下竣工圖，你沒有調你就開業那是你自己的問題，他們的邏輯是這樣子，那也無可厚非，就是說像夜店阿拉，就是你說設定核准了，爲什麼又要來稽查，夜店其實他們都有合法的牌，因爲無照營業就是警察就可以直接叫你關門，像阿拉都是有合法的商業登記，只是登記完之後，自己又去改裝，改裝之後如果沒有透過聯合稽查的行爲，是沒有辦法稽查出來的，所以我會覺得聯合稽查是好的，但是聯合稽查是必須稍微執行徹

底一點。當然有一些比較簡單的行業，像便利商店並不會去聯合稽查，聯合稽查就是我們這種比較特別的行業、剛好你被盯上了或者是說這個專案，漫畫分級的專案剛好來了那才會去，不然通常都不會去，要不然就是被檢舉了。

B6：我有一個疑問商業處來稽查的人，他們會不會對這個行業有一定程度上的了解？因為你拿餐廳跟光華商場裡面賣電子產品，其實應該是有一半以上是不一樣，因為不管是在任何的影響衛生、消防那些都是會有不一樣的，就算他們自己裡面有區分，但是對於他們來稽查的這個行業，是不是有一定程度上的了解，而不是說只有他照著他那本上面的，第一題他要問什麼，好寫下來就好，因為你一樣的資料帶到不同的行業去是完全不一樣的，應該是要這樣子去區別的。

B2：我覺得O先生講到一個很有趣的問題，除了稽查裡面某些項目會看，其實非常確定你有影印本，他來之前就很確定他拿得到這些東西的，他是來稽查合法申請單位的不法的，我開業的時候到底要不要合法申請，會產生質疑。其實我覺得有稽查這是一件很好的事情，因為畢竟誘惑太多了，因為那個四個小孩的威力無窮，而且走在法律邊緣可以獲利的空間是更大的，所以一定要有這樣的機制來幫助我們在永續經營上面多一些努力，因為我們店不會只想開一、兩年，就會想說這個店可以開給自己小孩繼續開，也許可以開成連鎖店之類的，可是在這上面我們會看到說，第一個就是稽查人員的服務品質、行政效能及清廉度的表現，我覺得這個其實最根本的原因就是像O大哥剛講的就是教育訓練、徵選人員就有問題，然後台北市政府其實沒有主管單位，我們看起來每個地方、每個單位都主管某些事情，它沒有一個真正的主管單位，像我們比較單純，像O先生可能比較感觸深一點，他有很多單位需要去跑，譬如說消防，我們也有消防，就可能更久才會來一次，最近可能會來。

B1：一般兩年來一次。

B2：聯合稽查到底是由誰主導的，通常是我今天有這個稽查行動的時後，可能就有這樣的一個負責人出來，但我稽查活動怎樣算一個結束，應該是要追蹤到相關的改善，公文要再往上呈給誰簽名？一定有一個地方要蓋章，蓋到最高層級章之前還要跑很多人，在中間就卡住了，配合這個聯合稽查之後，用意在什麼地方？就變成說是一個例行公事，因為這個東西送不上去，所以才會傾向於說今天就找合法的人來做就好了，所以是不是應該有一個獨立統籌的單位，專門辦這個東西，才有辦法一直在追蹤這件事情，必須平行於商業、衛生、消防這些單位之外的權，不然的話其實每個單位都有自己主管的事情，其實這些稽查動作，我們知道他們不願意來，因為都是額外的事情，但是他們必須要做也不能不做，所以有一個獨立單位出來主導這些行動的人，我覺得對整個行政效能會更有幫助。

B1：其實聯合稽查本身就是獨立出來的，只是說他們可能跟剛開始獨立出來的方向他們搞錯了，就是聯合稽查單位就是有別於我們一般例行性檢查，它已經是獨立出來的一個聯合的單位，只是說他們方向現在是有點偏向於好還要更好，要把合法業者本來合法是60分，希望提升到80分，可是他們忽略到有很多不及格，應該要去看那些不及格業者，不是一直要把我們從60分逼到80分，是有些困難。

Q：那個O先生，我們剛剛第三點。就你的經驗你覺得對商業處稽查人員，你對他們的行政效能看法？

B3：我覺得大家都把意見整合的很棒了，我覺得對他們的感覺是態度上OK，在服務上面他們基本上不會主動告知你一些，但是有問必答，你問他後面我要怎麼辦他就會跟你講怎麼做。最後有一句話如果你不懂你直接打這個電話去問就好了，因為我本來想自己去跑，結果打電話去問了以後，後來發現要準備的東西好多，而我記得以前沒有1999或市長信箱的時候，印象中因為我大概民國84年開了第一家顧問公司，

那個時候我記得打電話去市政府問一些事情態度真的不怎麼樣，每次跟你講得很籠統、很潦草，當然對我們來講是問清楚不想跑兩次工，他們常常講的很潦草，可是像最近一次就是上個月打電話去問，我發現他有一個新功能，你現在所對話的每句話都會有錄音，然後結束都會有所謂的滿意度評選，結果我發現這是我問的東西，他們其實服務態度或跟你告知的內容，其實就真的差很多，那時候我是打給商業處登記科，我要問登記需要什麼資料，所以我覺得政府確實有做一些事情來提升他們自己本身公務員的素質跟態度，雖然這是有點半強迫性的，我相信因為現在有電話錄音，都怕你去投訴他們？，所以對於這些服務態其實我覺得算是不錯。今天行業像我們開小店的小老百姓，對於紅包文化這種，我們比較不會去碰到這一塊，像今天休閒資訊業要開業，必須要去匯集各單位去做聯合稽查，稽查過了才能發執照，我相信這中間或許會有些弊端，但是可能就不是我們這些人能夠歷經到的。

Q：因為大家很好奇，那個O先生可不可以提供一些意見。

B1：比方核定課稅的這個空間很大，我講的就是最簡單的就是你賣個吃的好了，餐廳好了，就是某個電視台報導我，突然間爆紅，每天都在排隊要來吃我餐廳裡面的東西，那我本來不用開發票，我是核定課稅，一個月課個20萬，突然間一夕爆紅，每個月的營業額變成100萬，中間這80萬就是百分之五的稅金節省下來就很多，完全就是國稅局的認定嘛，管區的國稅局人員就很有空間，他到底要不要強迫你開發票？那紅包文化就是這邊來的，就是說我要來找你看你要怎麼對我？你要帶我去吃吃喝喝或塞紅包給我，這個空間就是從這邊產生，你規模不到那麼大，反正我不管是開發票或核定課稅，我要繳的稅金就是幾千塊，我差不了多少錢，你要我開發票那我就開，你要我核定課稅我就核定課稅，落差沒有那麼大，那當然就不會有這樣的疑問出來，那落差有到那麼大，那空間有了，那自然紅包或者是說最近Iphone5，手機好像有點故障我幫你拿去修，那這個Iphone5先借你用，通常就是送他了，國稅局人員就會收，敢收的國稅局人員就會收了，不敢收的就還是不敢收，有些人敢收茶，有些人敢收酒，每個單位的人不一樣，消防、國稅局當然就是比較越來越保守，檢舉的人越來越多，越來越保守。消防的更是三教九流，就是說一個消防隊員也是嚼著檳榔，你這邊看起來哪邊不合格，就是要你送東西，就是要你加裝什麼東西，你看看如果說這個東西沒有多少錢你就加了，消防法規還是很清楚有一個面積嘛，面積認定過了沒過那個是很明確的，紅包給他就花一花，有省到錢就算了，可是他如果會輪調或是說常常會要來，每個都要打招呼那太累了，那我倒不如設備裝一裝，一勞永逸，紅包弊端就是從這邊產生的。

Q：您剛剛提到的都是一些其他單位，我們不知道商業處你有沒有會有這些問題嗎？

B1：商業處其實商業輔導科，顧名思義為什麼要叫商業輔導科，大部分是處在於輔導我們的立場，他也不能做什麼，就是會同一些各局處，消防局跟我商業處說你這不合格，其實商業處本身裁罰的部分不會太多，大部分你去問他，他會是友善告知怎麼辦理。

B4：理論上沒有裁罰權限的公家機關拿紅包的機率很少，這種商業處只是輔導、勸導比較多。

B3：商業處其實本身有分幾個科，商業處有公司登記、商業登記、商業管理科和商業輔導科，原則上其實今天來稽查是商業管理科，商業管理科這個稽查業務本身就是他自己必須要去執行的職責，像是我們講資訊休閒業或是特種行業，他們今天要去審核通過之前，就必須要有商業管理處去做這些組織集合去做稽查，稽查OK過了以後才會過，如果你稽查是有問題的就沒辦法拿到執照，甚至後面如果你被檢舉，再去稽查發現你中間是有錯誤，可能你與實際登記的營業項目不符，他們是有資格開

罰，最高好像可以開罰到六萬塊，至於其他輔導其實不是他們的問題，商業管理處他們的油水也不多，商業處今天登記的東西，今天不符我就改登記，我花個錢幾百、一千多塊左右就可以再多增加這些項目，所以他的油水真的不多，我覺得多的像O先生講的一些國稅局、消防局，這樣隨便一個消防設備弄起來，如果你今天是大的場，像阿拉好了，如果今天真的要做，可能要花五百萬、八百萬甚至上千萬去做它的消防設施，國稅局也是一樣。

B4：建管處也是一樣。

B3：我覺得商業處貪汙這一部分基本上本身的機率不大，因為他沒有那麼多的油水可以撈，主要是為民服務的單位。

Q：因為我們時間有限，我不知道各位對商業處的稽查人員，你們覺得他們的清廉度是比較正面還是負面？

B4：比較正面。

B5：比較正面。

B4：我的看法是百分之九十九，不會有這種機率，就是它不是像消防局、建管處、國稅局，他們的權限比較大，對民眾的利益比較有衝突性的才會有這種機會，商業處比較不會。

B3：我覺得滿正面的，因為就是講國稅局、建管處，建管處好了，臺北市政府它有些法律其實滿衝突的，今天去商業處登記公司行號，百分之百一定會過，可是你今天登記這個地方，像師大商圈就是為什麼會這麼大的原因，就是因為建管處的問題，就像民生社區，一般來講八米巷道以上可以開公司行號或是開店面，可是民生社區它必須要十二米巷道以上，可是大部分人根本沒人知道，我們去登記以後，他也要讓我們登記，因為我是還好在十二米，我另外有一個朋友他在六米巷道，結果後來那朋友登記，登記也過了，結果登記過了以後，後來那個建管處就來，你這邊不能開，他就很莫名其妙，為什麼我不能開？我也是在八米，他說不好意思，民生社區是屬於特定重劃區，必須在十二米以上才能開，那怎麼辦？誰知道？所以有時候我覺得很矛盾的是，如果商業處今天在登記公司行號必須要會同各單位跟他們講說這個地方不可以，而不是說今天只要來登記百分之百給你過，但是過了以後你不一定可以營業。

B2：商業稽查以前年年有也不是非常在意，只是今年有幸參與了師大的這一場盛會，就是會從另外一個角度多看關於公務員這件事情，以前會覺得說我只要配合他就好了，我舉例來說好了，第一波被開罰單，他罰單怎麼開我寫一下，第一張好像是20至30萬開店家，第二張20至30萬開店家跟房東，就是一般開到第二張房東就會請你離開了，我們那邊不罰合法申請、不罰十年以上的店家都是在第一波被開單的裡面，這些店家裡面很有趣的就是前一年年底的時候，市長頒發那個師大商圈優良商家典範給他，然後過年之後就收到罰單說不能開了。這中間可能我們參與的人員，可能舉辦了幾次協調會裡面，那一次的協調會，讓我覺得商業的部分沒有一個主管，我們師大商圈他是屬於第三級住宅區，有限商業空間使用條例是必須在六米以下巷道只能開設水電行、藥局跟民生相關的，不要說師大商圈，台北市政府說有開業的店家可能都要去看一下自己是什麼樣的住宅區土地使用範圍裡面，這中間裡面我們也有很多傳聞，這有關於都更這可能是一個縣市最高指導主管，負責的就是城市發展走向，我們在看到這個地方的時候，一定有相關的資源整合才有辦法把DM整合起來，我直接講第二個好了，我覺得要有效提升台北市商業處工商稽查的話，可能要先從我們的政府機關開始，但是這一個很長的路包含O大哥剛剛說的教育、徵人的問題、考試的問題然後考核的方法，怎樣去稽核這樣的人員，現階段的話其實1999這個東

西，它會很有效，但是爲什麼會變兩面刃呢？因爲對哪一面都有效，就是我們要敦親睦鄰，但是那個鄰居搬走了我一盆花，我去跟里長講，里長告訴我說你就當敦親睦鄰，這我就覺得很奇怪，怎麼可以這樣子呢？然後，今天可能我店裡面有流水聲，就是有人覺得不開心，他覺得太吵了他沒辦法聽到流水聲，這個就很難去核可，在這樣稽核制度下就是反正誰打1999都會立即處理，第一先到就是警察，警察來之後就可能有後面相關處所來，這中間大前提是合法就沒事，但是在這裡面，他們對於這樣的檢舉有沒有一個稽核的制度，你今天到底是什麼人檢舉的？你有沒有辦法對你的言論負責。反正你就是講了一個東西大家找麻煩之類的，這樣的稽核制度要有，然後讓他們更明確知道說他們今天公家機關來到底是做什麼事情的，像說你今天來我要做一杯好喝的咖啡是理所當然的，你今天公家機關來，你領的薪水是我繳的稅金，我繳稅我繳的心甘情願，因爲國家需要，但是你不能讓我覺得說你要不退個一兩塊給我，因爲搞不好一兩塊是我繳的。我覺得心態上面對你這份工作的認知上面，你到底在做什麼？這個處到底在做什麼？我覺得不是每個商管處的人來知道他們在做什麼事情，我們也不知怎麼配合？配合之後也不曉得到底合不合法？那個建管處的住宅，我覺得像O先生講得很對，建管處的規定其實很難被看到。

B3：其實網路上你去找，你根本找不到哪一區要多少米以上才可以開設什麼，其實找不到這些東西，只能打電話去，而且還不一定問得到。

B2：google拉到第四頁、第五頁的時候就有了，而且還很長，這我們去看了一下才發現，就其實既然有管理、有法規應該是由管理單位去告訴我們合不合法，當然我們自己也要去注意，但是我們有遺漏是理所當然的。

B6：我是覺得清廉度的話，因爲大家都說了，所以我沒什麼好講的。

Q：所以您對他們的觀點爲何？

B6：我覺得他們應該要多跟房仲業者學學，至少要客套話要講一下，雖然說我不喜歡房仲，但是至少他可以就是在說話上面應該多學學，應該可以不需要講或不但是正面的一些話他應該講，因爲就算他來稽查說清楚也不會對他有什麼問題，就是這樣子。

Q：那O先生你經驗比較豐富，對商業處這些人，您對他們的印象好還是不好？就尤其是清廉度這一方面。

B1：清廉度就我剛說明，就是說對於他們清廉當然應該是說六十分而已。

Q：您說商業處的？

B1：因爲他們其實手邊上都有一些資料，就是說對於那些不及格業者的資料，應該要強力讓不及格業者就是讓他及格，不然就是必須要讓他不存，對於這個部分我覺得他們焦點一直放錯，不然大家會覺得爲什麼會對於聯合稽查或者是說一些我們對商業處觀感會不好，就是常常是爲什麼他可以？我不行？就是那些不行的你爲什麼不去強力取締？或是強力聯合稽查？這些都是商業管理處你可以主導的，你不去管，你一直管合法的，你不去管非法的是很奇怪的，所以就聯想到你沒有去收錢。可是就是觀感爲什麼觀感大家會很差？是差在於就是說，大家很明確看到有些違法的你不去強力的執行，你只在執行你原本就已經六十分，你一直要求的地方錯了。

Q：最後我們是不是用一點時間請教大家最後一個問題，假設知道商業處這些稽核人員，如果他們有些違法或是貪汙的情況發生，不知道在座的各位會去檢舉嗎？或是你會向哪個單位檢舉？還是你不會做這樣的事情？

B5：檢舉的話，一樣是打1999。第六點就是說能夠樹立標準的流程，然後作業的流程要透明化、要事先的宣導。

Q：那您自己本人會有檢舉意願嗎？假設你知道他們有這種不法這種行爲，包括貪汙這

些的話，你會檢舉嗎?還是你覺得就是算了?

B5：看不過去會。

Q：什麼情況會讓你看不過去?

B5：收紅包的話。

Q：你有沒有打1999?

B5：我到目前沒有打過，但是我可能，因為我現在房子漏水。

B3：最近準備要打。

Q：O先生你會不會檢舉?你會跟哪個單位?

B4：一般我不回答假設性的問題，一定要遇到之後我才有辦法去思考，這裡面有很多要討論的，不能只是很表象的說他怎樣，到底那種假設性怎麼來的?這個過程我一定要很確切知道這個過程我才會採取行動。

Q：好。

B3：我覺得我要看情況，因為如果收紅包這件事情跟我無關，可是我知道，我秉持著一種比較自私的事不關己心態，有時候我真的覺得官字兩個口，你今天檢舉他，如果今天真的被人家發現是你檢舉他，今天商業處的來我把他趕出門，後面他怎麼去刁難我們，我們其實民不與官鬥，我們就不知道怎麼去面對他，如果你今天碰到這種情況，真的如果說不是我們自己本身，我相信很多人都怕麻煩，跟我們無關的話不要牽扯到我。

Q：所以跟自己有關的才比較有可能...

B3：跟自己有關，如果他今天擺明要跟我索討紅包，這太誇張了。那我就要開始準備一些證據去檢舉你，可是你今天不是跟我，可能跟我隔壁那條街的店家或是附近大公司的老闆，我聽到或是我知道可是我們沒辦法提出證據第一個，第二個跟我們完全無關，其實我們沒有這麼有正義感。

B4：我認為是證據是最重要的，因為如果我沒辦法取得證據這種事因為到時候他要你拿證據你糟糕了。

B5：不要做，反被誣告。

B4：你反而會有麻煩，因為沒有證據。

B3：中國人都很怕麻煩。

B4：民主講求證據不能隨便講一講，連講都不能講。

B2：我想我唯一可以確定的，如果向我收賄我就一定會檢舉。檢舉的管道，目前知道的就是1999，再來就是政風單位。

Q：O先生呢?

B1：這個問題好像有點困難...

Q：我們只是分享經驗，就是如果你個人自己的想法你會想要去檢舉?還是就算了?

B1：別人嗎?你說檢舉別人還是檢舉自己?

Q：都可以。

B1：一般來說不太會主動去檢舉這個部分，因為你檢舉後續有錯的話，他到底會不會回過頭來找你麻煩或幹嘛，因為就算你檢舉成功了，你把他換掉了，你很難保他上來的搞不好也是他的學弟、親戚或朋友，你檢舉他後面上來的人又跟他有關係，你很難去處理這件事。

Q：OK，那O先生你呢?

B6：檢舉的話要看情況，因為除非是如果說有什麼東西需要加裝的話，他的要求我會自己去審核一下，是就是這應該要做的還是他故意要刁難，如果說是我求證下來是不需要的，我就會想辦法去處理。

- Q：大家可能比較知道1999，可是大家知到政風單位是在做什麼嗎？
- B4：應該是所謂政風單位就是對不法的稽核這樣子。
- Q：你們相信他們做的或他們扮演的角色或功能嗎？
- B6：基本上，像這樣子我也是不會去檢舉，因為檢舉上去的話其實都是一樣，除非我現在是王品，因為之前也是發生過他們跟政府，就是之前開店的事情，基本上小的(商家)他們都不太會理的。
- B1：檢舉單位我倒是知道不少，只是不會去用，政風單位、監察院，要發MAIL或幹嘛都很快，他們都會去幫你辦。
- B5：市長信箱也可以。
- B1：市長信箱比較沒什麼，你要檢舉的是市政府內的單位，就不能再找市政府的單位，因為他們就是球員兼裁判，你要找別的單位的，就是發文給別的單位或者是寄給別的單位才有用。
- B6：直接發給媒體。
- Q：那你會考慮政風單位嗎？還是你一定要找外面的？
- B1：就是如果我要檢舉台北市政府，我通常就不會再找台北市政府裡面的單位，因為可能就發給別的地方的單位了。
- B6：如果是他真的讓你弄得不開心的話，基本上會直接找媒體，因為媒體比較直接，但是又會考慮到他們裡面會不會在刁難。
- Q：所以大家對政風單位的了解多不多？
- B4：不多。
- B6：因為如果我們檢舉的話，就是像對他們來講真的是不痛不癢。
- Q：你是說和政風單位講是不是？還是說和政府機關？
- B6：就是跟政府機關。
- Q：跟政府機關講你會覺得不痛不癢。
- B6：真的。
- Q：兩位你們對政風單位了不了解？
- B3：政風單位一直以來的印象中，就是專門去督察政府官員，可是我們一直不懂層級在那裡？到底是凌駕於這些部門之上？還是跟他們一樣？或是你是附屬在那個部門之下的？
- B6：因為台灣不像香港有一個廉政署是完全獨立的，就算總統有什麼，他可以立刻判斷他死刑或下台都可以。
- Q：O先生你知道政風單位嗎？
- B2：大概其實也跟大家差不多，但是我想其實檢舉這種東西就是這樣子，重點不是你檢舉到哪個層級，是你透過誰來講，其實還是會有差，就像O先生講的，進去台北市政府打1999可能沒什麼因為接電話人或處理電話的人不會設立在台北市政府以外，而且通常不會太高層級。
- Q：所以你會考慮也是找外面的、外部的。
- B6：可能他聽一聽都沒有做就掛掉了。
- B3：現在很多人在爆料都找議員，因為議員畢竟他們是民意代表，他們的人面或是一些手段都比我們好多了，那有的議員能夠幫你頂，你就會覺得好像比較安心。
- B6：真的是有差的。
- Q：所以各位開店有會需要多認識一些議員嗎？
- B5：我們以前找過議員，其實是騎樓搭遮雨棚有問題。
- B6：因為其實真的，我是覺得從警察到所有的單位都是會有這樣的問題，因為像之前有

發生一個事情也是這樣子的，就是像我弟弟在後面被人家打，但是他到我家後面被人家打，但是那個時候是因為跨年的時候人多，然後因為他們鬧事，然後因為他們就叫他們不要動，因為有人被打到可能已經重傷了，結果我去警察局之後，像我在台灣的那個紀錄，因為繳稅沒有繳很多，所以是警察局他們寫說不同，家裡狀況是不同，如果是寫富有他們一定辦到底，所以對直接投訴他們是沒有用的。

Q：謝謝各位今天提供非常寶貴的意見，謝謝。

編碼：C1-C7(專家場次焦點座談會)

日期：101年10月5日(五)下午3:00-5:00

地點：世新大學管理學院 M511 教室

Q：我們這邊大概有七個題目，第一個就您過去的經驗，民眾對公家機關的整體觀感是好還是不好？當然這是各位自己的一個認知，自己的一個主觀評價。第二個為什麼民眾會對工商稽查人員的評價有些可能會好、有些可能會不好，是什麼原因會造成，或是說民眾會透過什麼樣的管道，會得到這樣子的一個印象。第三個就各位的經驗，就是稽核人員在跟那個商家的互動，不管是在稽核過程，還是說自己私下要互動，不知道這種機會多不多，因為我們以前也有去參與過現場稽核的狀況，不過就我們自己看其實他跟他互動的機會沒有很多，但是我不知道各位自己狀況。另外一個是就各位的了解，在工商稽核人員相關業務裡面，有哪些環節可能是比較容易產生一些不清廉的地方，另外一般在民調中一般會檢舉意願，不過我想各位都是在公部門，各位會覺得很敏感，不一定強迫各位表達一定沒有關係，但是你也可以提一下過去一些經驗。最後如果要去提升這個民眾對工商稽查人員，不管是服務品質、行政效能或清廉表現，可能有哪一些作法可以改善。

C1：民眾對工商稽查人員的觀感，其實一般我們稽查的對象是商家，所以一般民眾應該對我們稽查人員，原則上不會有太多感觸，但是除非是他住家環境，譬如說太吵了或是那個也有些人會說酒店打架，我們稽查單位為什麼沒有去取締，認為公權力介入的話，他們才會感受到這個稽查人員才有存在的必要，一般民眾的話不是做生意的話，對我們稽查人員不會有太多感受，我們稽查人員去稽查商家的話，如果他們認為是去找麻煩，就他們的觀點就比較差了一點，但是我們去的話就是要輔導他們，譬如說建築法令不懂，我們去解釋，加上如果我們態度好的話，對我們觀感就會好一點，如果他違規在先的話，要去跟他講的話，他有時候都強詞或不懂不懂，有的法令是如果是第一次查到的話，有的要馬上處分，沒有說輔導改善，比如違反建築法規馬上要處分，然後再建議改善，他們就說我們不懂，為什麼第一次來就要處分，他們有時候會抱怨。我們要達到減少公安事件，我們必須立即的檢查，有的就會包容我們。因為法令規定，現在如果第一次勸導、第二次處分多少，到最後才會有斷水斷電，一樣民眾如果說網咖不合法，就把它斷水斷電，一般民眾感受就是馬上處理，不要拖太久，如果發生公安事件怎麼辦？但是說我們稽查人員也沒有那麼大的權力，你查到違法的話，馬上給你斷水斷電，查到就關門。

Q：所以剛剛你的意思是說，如果民眾會有印象不好，大部份都是執法不夠？

C1：法令規定因為查到就關門了，但問題是有一段期間還是能照常營業，民眾就會認為我們稽查人員包庇他，有一種意味說為什麼沒有關門，他們就誤解這個法令，不懂法令造成這些不好的觀感。法令的宣導很重要，但是透過一些媒體、報章雜誌，像商家、民眾宣傳，兩方面都教育比較快，所以這樣可能會減少誤解。

C2：最主要是因為我們中央法令都沒有一致，然後我們去查的時候，像我們現在針對的是商業登記，商業登記是採登記的，如果登記之後，什麼都可以做，可是今天到現場的話，他們說我已經有拿到登記，為什麼我還要被稽查。

Q：所以你認為是法令的不一致？

C2：這裡有點是說商家對稽查人員，最重要是中央的法規不一致。

Q：如果是像剛剛那個○先生提到的就是像民眾會不會有一些誤解？

C2：也會，要看我們現場執行的狀況，所以我們變成我們要去跟他解釋像商業，現在是採登記，你可以來登記可是有違反其他法律，你要去了解其他法規。

C3：我這邊是 OO 縣政府工商發展局，建議可能要稍微做一個區別，就是一般工商稽查其實是分成工廠稽查跟商業稽查。以就我個人了解，因為我之前也很長一段時間在台北市政府服務，像以台北市來講是商業為主，工廠的部分、工業的部分恐怕是鳳毛麟角，因為環境的關係，但是對我們○○來說，我們工廠的所占的這個經濟的狀況來說非常大比例，如各位所知道的，工廠管理方式、一些法令依據，包括主管機關，這個在經濟部的一些分管來說，跟商業方面是完全不一樣的，甚至我們的了解是，我們○○縣政府雖然是把工商的輔導、管理都是放在同一科，都在我們的工商輔導科，但是像是新北市就是分開，工業的管理跟輔導跟商業的管理輔導是分開，所以這邊是建議說，可能我們如果若直接講工商稽查，可能工廠稽查這個部份是不是就不要去談，工商稽核名詞確實不適合。

Q：我們剛接這個計畫的時候，我們對到底是工廠稽查跟商業稽查，其實那個比重多少，我們不是很清楚，上次我們去做這個報告的時候就已經有相關的討論架構的情形，台北市其實工廠的稽查其實是剛剛放的，大部份都是商家，所以沒有錯，其實我們的焦點可能會比較放在商業稽查這個部份，所以謝謝你，等一下我們繼續大家討論的，當然有一些工廠稽核那個特殊的例子也可以提出來，原則上我們進行商業稽核這一塊為主，謝謝。

C4：針對第一題就是民眾對於這個工商稽查人員整體的觀感，就是我個人的看法，因為我本身在那個 OOO 政府這個部門，從事稽查人員的一個工作，我們接觸的民眾大部分都是陳情者比較多，我們在 OOO 政府對民眾陳情的管道是滿多元化的，可以透過網路、市長信箱、電話陳情、檢舉書的方式來達到他所陳情的一個訴求，原則上我們會用最後處理情形回覆，我們針對民眾對我們的處理模式、方式、日期，做一個滿意度調查，八成以上的檢舉民眾是對我們處理方式都是不滿意，我們也會分析為什麼民眾會對我們不滿意，原因是檢舉者陳情的內容，沒有馬上立即見到他所期望的那個效果，所以當然會對我們不滿意，當然這部分我們就是盡量再改進。

Q：像您剛剛提到說大概會有八成以上民眾不滿意，主要是哪些族群？

C4：我們所接觸到都是民眾透過某種方式檢舉，不管是用一個 e-mail、市長信箱檢舉等等，然後回覆給我們就是一個滿意調查的結果，中心的部分我們也是會寄滿意調查表給他，他可以填妥這個滿意調查表後再回覆給我們。大部分都是民眾所檢舉的、他的訴求，沒辦法馬上看到成效，例如舉辦卡拉 ok 噪音太吵，但是我檢舉之後，一個禮拜之後還是那麼吵，可能覺得說我們的效率跟稽查人員的處理方式，他覺得就是很不滿意，所以他們就會開始懷疑，是不是稽查人員有包庇，就會有這種聲音會出來。

C5：我覺得就是有一點內部的有一個問題，比如接收到對八大行業或是說一般行業這樣陳情以後，會覺得說主管機關應該是工商單位，可是這個不是工商單位可以去解決的問題，比如說他覺得很吵，很吵應該是要交給環保單位去做處理，而環保單位測量有時並不會有違反他們噪音規定，一般來講民眾會認為應是八大行業主管機關工商單位去解決，一旦沒有依照他的問題去解決的時候，檢舉人的滿意度就不會有。對我們稽查人員反應的時候民眾有好幾種民眾，有一種叫被稽查的對象，有一些可能是無關緊要的人，有一些可能是檢舉人這種。被稽查的對象都會覺得是我們去找他麻煩，尤其是一般的小吃店或是一般店家來講，他覺得我要做生意你幹嘛跑來找我麻煩，再加上你又帶了一些警察或一些其他的不相關人員，這麼大陣仗，鄰居看到，哇！這個一定是出了什麼問題，然後要去找他這一家的麻煩。一般民眾對一般法令的認知不是那麼高，像一般要去開店，很多人都不知道要登記，大概都被檢舉以後才會去登記一下，民眾都會覺得說我想要這樣做就可以做，之後被人家檢舉了，

才會再去補登，我覺得說這個是一個民眾不知道法令的問題這個是一個滿嚴重，就會覺得他們開店以後，就會變成說我們政府去找麻煩，多數的檢舉人會覺得我們處理問題沒有處理的很好，問題是這個不知道是內部的本位主義、內部橫向聯繫的問題，因為問題根本中心不在那裡，問題的中心假設，問題的中心永遠都是主管機關去做一個處理，就像 OOO 政府，商業登記就是只有很簡單的商業法令，只要登記就好了，噪音是噪音的方面，建管是建管的方面、土管是土地管制的方面，最後的結果就是由商業處去處理，但根本就沒辦法去解決問題所在，民眾就會覺得說你根本就沒有回應他，我要問你的是噪音這麼吵，為什麼你還是讓他產生噪音這麼吵的問題。

Q：我們剛剛有跟各位說明一下，我們這場座談會是針對工商稽核人員這一塊，剛剛最主要是商業稽核人員，他們在業務執行的過程裡面，民眾對他們的觀感、評價不是很好，我們就是透過這樣的座談，看能不能幫忙這些工商稽核人員能夠找到問題的原因在哪裡，然後未來可以改善。我們現在再討論題綱是第一題、第二題的地方，還有哪位先進可以發言？

C6：有關第一題的部分，就是剛剛就是 OOO 講民眾那邊，其實真的是要把它分開來，因為檢舉的民眾對縣府機關來講，他認為我檢舉進來，不管是噪音、建築、什麼東西，我就是向你縣政府檢舉，我管你是哪個局給我收這種東西的，你沒有幫我解決，表示問題就是沒解決，就是你內部人員有怎樣的問題。另外一個就是被稽核的那個民眾，他覺得很冤枉，我明明就是在這邊老老實實的做生意，我也繳稅，你們什麼東西我也注意到，為什麼你還來稽核我。老師剛剛之前在調查，調查的民眾到底是做特定行業的，還是做一般行業的？

Q：我們民意調查的對象是一般民眾，所以可能有包含到各位剛剛提到的檢舉經驗或被稽核的。

C6：業者的部分，如果是特定行業的他們甚至有律師、法律顧問，他們知道法律上面的東西，他可以跟你談，可是一般我們去稽查的時候，業者是不知道的，就只有法律顧問知道，其實員工全部都要知道這些法令，而不是我稽查的時候來跟我大小聲，甚至認為你們稽查來的人都是老大心態，咬住我這邊就一定要知道這些法令。特定行業他們聲音比較小是因為長久以來我們灌輸他們的觀念，就是你要去懂這些法令，一般行業業者，像剛才我們講的我只是賣個仙草而已，為什麼你跟我講那麼多，後面的機器製造東西會不會噪音吵到人，他們法令熟知度就沒那麼高，所以他們會在那邊跟我們起爭執。檢舉的民眾對法認知也有一定的限度，他認為說我跟你政府檢舉，政府就是我們的父母官，你就是要去幫我們處理，幹嘛還跟我講那麼多，在觀感度就會把我們的執行人員執行的清廉度一直往下降，不會把你往上提升，你就算做了一百分、一百二十分的努力，他還是把你打到只剩下四十分而已。

Q：因為我們過去做的一些訪談，也有人提到就是說這個業務性質本身就是可能會有不當利益的那種往來，不知道大家是不是覺得會有這種觀感。

C5：早期就是會有民眾會對這部分有收紅包文化的印象，我本身是從事稽查業務已經好幾年了，民國前幾年因為很多各縣市政府這部分已經陸續再改變了，就像以我們 OOO 政府的做法跟以前比已經改變很多，比如今天稽查對象，稽查人員事前是不會接觸到，你可能出門的前一分鐘或前幾分鐘，才把稽查對象告訴你，目前是採用聯合稽查的方式，聯合稽查的方式人員眾多，可能牽涉到消防局、警察局，不是單一個機關可以包庇的，你今天去檢查，即使裡面工商稽查人員想要包庇業者，可是也有可能是違反建築法，就不是一個單一機關可以去包庇這種行為。甚至我們現在還有一個公安稽查小組，是由某一個帶隊人員去負責、他去決定說他可能已經拿到

那些稽查對象只有他知道，其他稽查人員他不知道，他只是跟著一起出去而已。今天稽查對象帶隊官員也不是他決定的，有可能是另外一個承辦人員去決定的，他先排好，那排好交給我們某一個特定的人，就是組長或是股長級以上的長官，他是一個帶隊官，我把稽查對象交給他，然後他帶著各機關稽查人員一起去檢查，所以用這種層層方式的把關的作業方式，已經把這部分降低變成是已經很低了，幾乎不太有可能去做包庇，因為稽查人員他根本不知道稽查對象是誰。

C7：比如說我們自己也防弊，假設今天去飯店人家查的時候，他進入到檢查場所，說不定在檢查場所裡頭跟人家收錢你也看不到或是其他問題，所以我們都不派單一人去稽查，絕對是沒有單一人去，因為你這樣子的時候會產生問題。我們會去做這些內部的規範跟經營，可是我覺得民眾的印象，我是曾經遇到過業者說這是不是要給錢以後才會就合法，最後還是被拆掉，我就說這是什麼年代？還在那邊給錢的問題，民眾可能有這個印象，可是現代的資訊化已經比較流通了，跟以前已經有點差別了，可能就是說民眾還沒有轉過來，他們可能有收賄或是做什麼東西。以我知道的情形，其工商稽查這一塊其實不清廉發生的機率幾乎相當低了，因為工商的法令很簡單，大部分辦一個登記十分鐘、十五分鐘就出來了，今天我們第一次檢查，檢查完他馬上現場來辦，公文都還沒出去，就已經登記好了，而且我們通常都是以勸導為主。不會我就是故意要裁罰你或是做什麼，然後來收錢，不用只要我隨便辦一張登記就好了，就是說我這個就是有登記了，都是符合我們的法令規定，但是民眾還是不知道這種法令的問題，我是覺得一個資訊不對等的問題，民眾一般根本就不知道那些，檢舉人真的知道法令的比率也不高，除非有一些專業檢舉人會覺得說，我要檢舉這個，但是專業檢舉人就會產生這種內部分權分工不滿意的時候，才會產生這種問題，否則他們都專業檢舉人，專業檢舉人可能是既得利益者，他們是要你去壓著對方，就故意去同業檢舉業者。

Q：不知道各位覺得民眾對這種印象有沒有辦法改變？還是很難？

C5：應該是有點困難，

C1：因為有時候處理案件，媒體一直報，我們基層公務人員辛苦在查他就不會報，所以當然觀點不好，媒體是關鍵。

C7：我覺得就是說媒體有一個問題，媒體不懂得哪一個機關在負責，就像色情，色情查的根本就跟我們沒有關係，就是警察在查，會把它牽涉到這個主管機關就是工商單位，這樣子的時候就工商單位的稽查人員，這個就是有問題，我們哪裡查得到色情這種問題，除非我們可以喬裝，因為我們沒有警察權，我們沒有辦法去做那些動作，然後衝進去，我們沒有那種權力可以去做那一些事情，我覺得是媒體對法令問題根本就不是很清楚，就會把它歸類為這些主管機關是商業處。因為有時候單位公關做的很好，他就不寫，就公關做不好的人，他就是把你寫下去，你寫下去的時候就會產生這種問題，他就說就是這個單位的問題，就我知道臺中發生那個大家都寫色情的，最後被監察院糾正永遠都是商業單位被糾正，就會覺得說這個是權責分工的時候沒有分工的很好，就會產生好我就推給你，根本沒有解決真正的問題。

C6：其實剛剛提到媒體那一塊，媒體報導是工商稽查的事情，主辦單位去查色情什麼的，就是錯誤的報導，另外一個錯誤的報導他就引導相關的機關去錯誤辦案，然後就是一直在辦主管機關就一直被掛到那個汙名，工商稽查人員其實也沒有那麼大的權力。另外一個就是我們再看一下警察機關的確在媒體公關那一塊是很強的，他把這個東西推過來的原因是說，你為什麼這樣子發出去，你這樣子到發出去以後導致了民眾觀點，這樣子做就是合法的，你有執照，可是他沒有考慮到，在登記上面沒有所謂的登記色情兩個字或是賭博兩個字或是殺人兩個字，根本完全無法登記的東西，可

是記者他不管，你爲什麼發執照出去，發執照出去就是業者合法去做這些事情了，就是所謂的錯誤報導，然後導致我們商業機關駁正這些東西的時候是很弱的。

C3：從剛剛各縣市先進的發言裡面發現說，工廠稽查跟商業稽查，其實是不一樣的作業制度之外，各位可能也聽出來就是說，其實現在很多民眾，不管您說是從檢舉人角度來講、被稽查的業者的角度來或是以我們一般普羅大眾的角度來講，很多的所謂清廉評價導致於所謂的聯合稽查而來，如果今天不是因爲我們用聯合稽查的方式來去管制這些商號的話，而是單純我們商業主管機關，比如說新北市就是這個經發局，桃園縣就是工商局，如果單純從商業稽查的話，大家會發現說其實就法令給我們的一些義務、責任，跟實際上面民眾要去遵守的一些義務責任，其實很少、很薄弱，當初的目的可能也是基於不要擾民，就是各個單位分別去稽查，因此用聯合稽查方式來做，但是目前又變成出現另外一個這個後遺症，就變成說因爲大家是一塊去的，主辦的話因爲是針對商業做稽查，所以商業主管機關就變成要去，講難聽就是要背負這個原罪，大家知道說其實去年阿拉夜店，經發局長下台實在是滿倒楣，爲什麼？我們不管今天是因爲消防的法令不足造成或者是說這個建管單位的同仁有這個收賄的狀況，但是這樣一聽就知道，大家就知道阿拉發生這個狀況，阿拉檢查一直都是 ok，但是結果發生了這樣的狀況，這跟經發局應該都沒有關係，就是所謂商業主管機關沒有關係，但是商業局長就是政治責任要下台。回歸到我們現實的作業面來說，今天所謂的商業稽查人員遭到所謂的不良評價，第一是商業稽查人員是誰，是指我們單純商業主管機關的同仁嗎？稽查員嗎？第二是說這個商業稽查所謂人員，廣義的來說參加這個作業的都算，包括衛生、消防、建管、警察，這樣子清廉評價已經包括了好多的主管機關，在這樣子的一個情形下面的話調查的一個結果，我這邊個人會覺得會不會有點失焦，或者是說我們要去把這個地方凸顯出來就是說，今天商業稽查人員的清廉指標受到影響，是不是跟像老師這個題目標題，是不是跟聯合稽查的這樣作業的慣例而有很大的關係，否則的話回歸最簡單的商業稽查來說，我們現在的台灣來說越來越民主、開放，走向商號自己自治以及以經濟發展爲主，本來管制就會越來越小，管制越來越小這個權利義務本來就沒有什麼，登記實都很寬鬆。在這樣的情形下面可能變成民眾不知道，又衍生到說是不是我們的政策法令的教育或宣導都不足，如果一個建議方案，難道要我們商業主管去做嗎？還是說應該相關的主管機關要勇敢的站出來，像商號裡面賭毒色，其實是警察機關要出來，在宣導上面要擔負更多的責任，而不是現在就矛頭、媒體、輿論的矛頭就是對著我們商業主管機關這樣子。

Q：不管我想跟大家回應一下○○剛剛提到的問題，就是沒有錯，就是說我們等一下會就聯合稽查在做一些比較深的討論，但是我們之前辦過的民眾座談會，在談的時候，其實一開始我們跟他講說我們在做一個有關工商稽查的清廉度，其實談到後面開始在談警察、衛生局的人員去的表現是怎麼樣，所以就是說可能真的會有一些不管是被稽核的這些民眾，還是說商家還是怎樣，沒有辦法去分清楚說到底工商稽查的範圍。另外可以討論一下就是說，因爲剛剛有提到某種程度其實聯合稽查本來設計的目的是防弊的，也包括是便民的，可是這種方式更加深了這個稽核人員，剛剛○○講的這種原罪，就是說大家都誤以爲這好像都是他在管的，所以我想的確民眾真的有這樣的狀況存在。我們就先進入到第三題、第四題，是大家業務上比較熟悉的，就是就各位來看一下就是說，大家過去的經驗裡面，除了這個現場這種稽查互動的機會之外，有沒有其他商家有一些互動這種機會，另外一個是這種執行業務過程裡面，有沒有哪些環節是比較容易會被民眾或是被這些商家質疑的地方？

C7：跟商家互動的機會是沒有很多，真正比較互動多的是建管、衛生、環保，他們這個

是常常去稽查的。除了沒有辦登記的，他們才會來辦登記，可是又不會跟我們接觸，主要接觸是我們另外一個工商登記科，像一般來講我們只要辦登記就好，我們大部分會以公文的方式，就是最多就是電話我們請你去辦登記而已，註明的也不是註明到我們這邊來辦登記，少部分是因爲別人裁罰以後跑來找我們，就是他們還說那個是無商業單位，先認定了一個行業以後，然後才會產生的一個問題，那我們還是因爲那個別人裁罰的過程，可是跟我們又沒有關係，又不是我們業務的問題，所以我們都會不是我們的業務，但還是問清楚狀況，所以我覺得說這一方面其實接觸的人在登記來講其實很少，因爲我們現在是分開來，管理的跟管理的、登記的跟登記的，這方面兩個已經差很多，只要一千塊就可以辦登記，而且第一次是勸改，除非法令罰的像建管，他們法令罰的很重，他們接觸的頻率就會變高了，我們這一方面接觸的就會降低，除非在稽查的時候，然後回來以後就是接觸的就變少。

Q：所以會跟他們互動大概就只有現場那時候會有互動。

C7：那個時候會比較多一點，那之後回來以後就是都變少。

C5：原則上跟商家互動的機會多不多，以工商稽核人員其實是像我們每天在稽核，就是陳情案處理，然後稽核不同對象，所以稽核人員是跟商家接觸是第一線，因此稽核人員是算滿多的。至於商家對工商稽核人員最常提出的問題是什麼？在稽查不同商家的過程當中，商家最容易問的是說，爲什麼來檢查我？這是第一點，再來就會又問，後續該如何處理？然後就是我會不會被罰？有沒有違規？如果會被罰，是不是要找民代，甚至電話可能就直接打了。至於第四題就是稽查人員最容易產生不清廉的行政程序，其實稽查人員就剛剛講的，其實他們權力是越來越小，目前就可能發生就是說，第一線稽查人員到現場做一個檢查，可能會影響到你的後續的一個處理方式，所以確不確實我覺得這是很重要的，就是說今天看到他明明就是違規或缺失，你可能不提報，影響到後續的裁罰。目前我會覺得可能在檢查這一部份是稽查人員比較有彈性可以去掌控，所以可能這部份也會比較有弊端的部分。

C7：現在因爲商業就只有檢查商業登記的，所以就變成說比較沒有，他只要拿著統一編號來說。

Q：可是像我們去看他，也要判斷現場營業的狀況。

C5：今天你可以認定他確實可以營業，後續就有可能牽涉到一些違規的問題，所以這部份就是目前稽查人員比較有機會的部分。

C1：剛剛講到登記跟管理分開來，所以說登記這部份比較沒有什麼缺失，很容易登記，重點是在管理那塊，管理那塊就牽涉到很多單位，就是說我們跟一般民眾他來登記互動是比較少的，假設他來登記完就直接走掉了，工商登記那個人員跟商家的互動，所以前半段是比較少的，在管理這一部分就比較多。

Q：管理那一部分會不會比較有可能產生問題？

C1：產生問題就是在管理那一部分。

C2：你重點是認定，現場認定的問題。

C1：有的時候執行壓力就是這樣，或是關說.....

C2：因爲最主要商業登記，店家有登記後，只要有登記一個項目，然後你今天稽查實際上登記有沒有符合規定，如果有違規的話我就要裁處，我們受到壓力很大，因爲我們商業登記，只要有登記，除了許可之外，他都沒有違規，如果沒有辦登記，只要去現場跟他講說你沒辦登記、民眾檢舉，還是什麼相關單位來舉報，你來辦登記，我們只要跟你講帶什麼資料過來就辦了，這重點是去現場認定，因爲我是稽查人員，一般照規定該怎麼做就怎麼做，可是我們會牽扯到就是說，有一些民代會來講，可是我們剛剛說，我們會講一句話，出事誰要負責，結果我們還是記錄下去了，至於

在其他單位會不會產生有沒有清廉，我也不知道，因為只是認定寫下去後，其他就看其他單位怎麼裁處。

C6：工商稽查人員那個跟商家互動的部分，我是要分成兩個，一個是特定行業的部分，我跟他的互動幾乎是零，如果在一般行業，一般行業因為它的就是一般商號商家而已，我們去主要以輔導為主，輔導一定要跟他講你怎麼辦商業登記，至於登記的部分，就像如同各縣市登記跟管理是分開的，所以去登記那部份去登記就行了，可是民眾最容易問我們就是我要怎麼辦登記？我怎麼樣的條件才要辦登記？是我們這邊稽查人員最常協助他們的是說，依照法令未達課稅稽徵點的時候你是不用辦登記的，他又說你可不可以幫我查一下我達到了沒有，我又要去跟稅捐機關去做處理，這是商家對稽核人員，一般商號最多提出來的部分。另外一個就是執行聯合稽查清廉度哪個環節會有問題的部分，就是大家所提的認定的問題，有可能全班的稽查人員，因為每次出去查那家的稽查人員不一樣，其實第一班認定的是比如大多是酒吧業，可是我們第二班去認定是飲酒店業，第三班去是菸酒零售業，可是這三個加起來，最後綜合再看你沒有錯，因為的確是這三個東西可以綜合在一起在營業的，在商業登記法整個綜觀來看，只要有登記就 ok 了，可是其他單位不一樣，他是看你認定實際經營的是菸酒零售、飲酒店業或是酒吧業，可是這三個在建築法規來講，它的等級完全不相同、強度不同，酒吧業不合格罰你六萬、第二次十二萬、第三次再見掰掰，可是飲酒店業不一樣，改善期三個月，再不改善我會一直罰鍰你，菸酒零售更簡單，根本沒有涉及什麼，只要有店鋪就可以使用，所以是不一樣的，認定上面事實上就會給業者感受是否有刁難情形。然後再來是我們回覆檢舉民眾的時候，上次回覆我的時候這樣營業別是這個，為什麼這次你回覆我已經變是其他營業別，明明它的規模就是一樣，就是這上面讓民眾觀感不好，對我們來講很容易垢病的部分，中央法令上一直遲遲都沒有辦法有統一的認定商業代碼表，也不在我們地方政府所能去執行的。

Q：所以剛剛各位先進提了兩個我覺得滿有趣的，可以在請教一下就是，看起來那個被認定好像應該是最主要的一個關鍵，就是說這什麼認定的標準，就是不同的稽核人員他到現場，他認定的方式是會有的差異的。

C7：我們的縣府各機關我都跟他講，我們不幫你做認定這種東西，你們在認定是依照你們自己的法令，比如建築法、都市計畫法，你們自己去認定，我們不幫你們認定，如果是這樣子的時候，他們就會跟民眾說我們認定的，就會產生說某種問題，法令的一個不完備的地方就是經濟部、建築法、都市計畫都有定一些行業別認定的法律，像我們有飲酒店業，可是他們沒有飲酒店業，他們的酒吧跟我們的酒吧又不一樣，我們有時候我們是不幫忙他們去認定這種東西，我們寫的是我們寫的，所以我會覺得說這個東西來講的時候，跟他們是不一樣的。

Q：可是工商稽核人員到現場的時候是不是還要問這些問題，給我們判斷？

C2：我們會去看習慣，餐飲業如果像我們一般是不是有包廂，就是像一般好樂迪那種的，然後你今天小吃是寫餐館業，然後一樣跟好樂迪那種都有包廂，請問一下是有一樣嗎？今天明明就是飲料店業，只是有一個小吧檯而已，我怎麼去認定他那個飲酒，如果他有登記飲酒，飲酒可能是酒吧，所以我們認定還是會看情況，所以我們最主要也不是說認定，只是我們會看就像我們有特種行業或者一般行業去看現場，當然是大規模當然是很明顯的，像你說小吃店，叫我寫說他是酒吧，也不可能，就會產生有後續的是不是說，影響到民眾檢舉是小吃店，你怎麼會寫他是酒吧，就會產生有後續的問題存在。

C4：就像我們去一個小吃店，發現牆上怎麼都是酒，他就會說客人寄放的，但是實際上

我們自己也知道應該可能有販賣酒，這種飲酒店到底是否認定飲料店業或者是餐館業，這個是很模糊。

- C1：登記有訂定自治條例來規範，臺中、臺北市也有，宜蘭縣到現在送到議會去還沒有過，基隆也還沒訂定，幾個縣市有自治條例。
- C2：中央法律就是不一致各說各的，像我就是這樣講很簡單，我們去登記而已，去現場就是登記這個，就像我們講進修學校，我們來登記是進修學院，可是沒有用途變更，今天民眾去檢舉了，他就會講就會朝我們來講說你是不是包庇，事實上我們沒有包庇，我們是辦登記，聯合稽查去看，然後就會有後續的問題的存在說，他們商家就會抱怨，我拿到一個登記，你還跟我講說不行，這個問題存在，所以還是中央的法令是要有一致的。
- C3：從○○單位的角度來看三、四題，商業稽查人員如果說問到跟商家互動的話，個人是覺得說可以分兩段來講。如果說今天這個老師希望了解的是去現場稽查時候的互動那確實是不多，因為其實大家剛剛提到就是說，聯合稽查當初的原因就是制衡的，所謂的防弊這樣的目的，大家一起去，如果說現場的稽查不管是這個稽查人員是用廣義的就是各局處聯合的單位都去，還是單純我們自己商業主管機關去，其實現場互動都不多，第二階段後續的作業因為是各個機關各自管制的，所以對我們商業主管機關反而最單純，現場你拿的出一個登記證明，我們就說你 ok，即使你現場拿不出來你員工拿不出來，可能放在老闆家或是說放在老闆另外一個公司，我們叫你幾天補，因為現在是以輔導為重，也沒有在規定說你這個營業項目跟登記內容項目一定要相符，僅是看你有沒有登記。可是除了互動可能會牽涉到現場建管單位、消防單位覺得不 ok，但是後面主管單位有沒有跟這個現場去看不 ok 這個商家，後續有沒有什麼一些不當或是違法的這個作為，我們商業主管機關是不知道的，我們也沒有這個權限去干涉，至於問到互動的話，是有建議就是說變成要看所謂的我們講那個前臺、後臺來看那個狀況。但是就商業主管機關來說，其實我們都很單純，但如果放大到廣義的所謂聯合稽查單位的話，這個後場的互動恐怕會影響所謂清廉評價。再延伸到第四題這個老師這邊提出這個最容易產生不清廉的行政環節，以我們○○單位來看，我們覺得也是分兩階段，前面就是洩密，民眾就一直檢舉明明就是說他怎麼樣，比如說這個有未滿十八歲進入，為什麼你們每次來查，那我就覺得一定有洩密，一定就是事前有人所謂通風報信，不管是哪個單位的，不限商業主管機關，反正就是有洩密，這是前面的部分，大家會覺得不清廉。後面的部分不清廉，以我們○○單位來看，我們是覺得現場去查會覺得有嫌疑，大部分判定違規狀況，為什麼後來都沒事了，或者是還讓它可以補證，是不是表示要嘛就是現場去看的這個專業不足，我承認我們會比較從這個防弊的角度去看，我們會覺得現場認定才是，第一眼才是一見鍾情，後面的都是經過這個百轉千迴的結果，而讓他去補證或是說什麼不 ok，我們會覺得肯定中間有所謂不清廉的狀況。關於產生不清廉的行政作業程序環節或者應該比較是一個觀感、感受，可能不是說真正的去產生感受到為什麼不清廉。前面的部分就是所謂洩密，就是一家商號每次都被檢舉，檢舉人總是說看到他違規的地方，但是我們去稽查的人總是說他沒事，到第二階段後面的話，就是他明明有問題，我們去現場檢查也有問題，但是為什麼後來還沒事也沒有被罰，甚至不用做任何的改善。
- Q：另外一題是跟不清廉這個有關，因為我們所謂不清廉，如果按照法務部的違反廉政倫理行為，包括關說、請客吃飯，像這種不犯法都算在這種不清廉裡面，所以我想再請教大家就是說，這個因為各位剛剛都有提到說，可能會有一些現場會打電話給民代，或者是會不會有一些業者現場可能就是會暗示，就是說要用什麼方式解決。

- C5：商家會包紅包是沒有遇過，大部分都是找議員來關說比較多，我們會發現一個現象就是同樣一個地區的商家都會找同一個議員，那個區塊就固定那個議員，好像商家都有互通一樣，好像找哪一個議員就有用一樣。
- C7：其實這種現場的不多，他們不會去現場，都會事後再來找民代，因為現場的話我們都不會去理。
- Q：所以是事後再找？
- C7：事後再去做，他們都會關心的這一方面會比較多一點，議員知道到現場是沒有用的，所以他們現場他最多跟你講話，故意打通電話表演給你看的，他不會去現場做這一個動作，因為他不會去為難你們稽查人員，只是他們要去事後再做處理。
- C3：我們這邊狀況跟老師報告，也是跟我們○○○那邊差不多，就是現場的話目前可以說沒有哪個民代那麼明目張膽，事後他們會不會有什麼樣的關切，尤其是針對罰款比較高的，會影響到生計的。回到剛跟各位報告我們商業主管機關很單純，反正你就來登記，頂多特定行業要加上責任險之類，但是消防就不一定，建管一罰下去甚至就是斷水斷電，所以這個民代怎麼去關心，甚至到關說這個而至於影響到說所謂的不清廉的狀況，我們就不太方便去下結論，變成我們只是單純的猜測跟判斷。
- Q：接下來就針對剛各位提到的聯合稽查的這個部分，各位的經驗來看到底聯合稽查這樣的一個機制，對於防弊的效果利大於弊，還是弊大於利，就是我們這些稽查模式，真的比較有正面的效果，還是其他會衍生一些弊端在裡面？
- C1：就目前來講我認為聯合稽查是比較好的方式，比單一單位去稽查好，第一個比較不會製造太多的擾民，比較能達到便民效果；另外聯合稽查如果有問題的話應該建立後續追縱機制，像如果我們稽查有問題的話會送到主管單位去處分，如果送過去的話，沒有一個控管機制的話可能不處分。我們現在比較重視是第一個要去保密、第二要控管追蹤，很多違規違法的話要追蹤，再來就是專業，稽查人員要有專業性，發現問題的話我們會做追蹤處理，稽查人員輪調性是比較大，因為非常置機構，稽查人員常常會調，如果對業務不熟悉的話，他今天去檢查，無法進入狀況。中央與地方能夠訂定明確的法律規章，還是剛剛講的帶隊官，帶隊官其實現在中央也沒有規定到哪一個層級，是股長或者是科長帶隊，有的課員自己去帶隊，因為各縣市的執行都不一樣。如果說中央可以賦予帶隊官明確權責，發生問題的話，帶隊官說我去看一看，你們有什麼問題你們寫一下，所以中央是不是能夠賦予帶隊官什麼權責出來，給地方政府來依循，才會導致整個聯合稽查小組的功能才會出來，不然各縣市各有各的調，要怎麼做都沒有一致，建議中央能朝著法令明確規定，才有全國一致性，由中央法規明確化後再委由各縣市來執行才會有效果。
- C7：我有問過店家，你喜歡不同單位分別來稽查，還是希望全部一起來，他們還是覺得說如果一直來的話，民眾看到的話，表示這個有問題，他們就是不堪其擾，所以店家希望說你來一次就不要再來了，所以他們現在聯合稽查的模式比較好，我覺得說有人是會覺得洩密或說什麼，我先說機制一定有很多問題，我覺得這個在商業單位是非常錯誤的，就是管制單位和幕僚單位在商業單位是非常有問題的這個東西，這個東西最好的本來就是在管理，因為現在既然已經在管理，本來就是要移到別的地方，就像我們自己成立的一個公安小組，可是我們的那個小組的管理、幕僚單位不是我們商業單位，那樣運作起來壓力不會那麼大，主導是我們的消防局，民代就不敢去對預算，假設這邊服務單位是說你們人太多，就是超出你人員的預算或是什麼預算，這個聯合稽查機制就會產生問題，所以我會覺得說聯合稽查機制不應該要放在商業單位，就是因為以前沒有人要接，中央經濟部就接下來，以前威爾康事件以後，去接下來以後，就變成說現在沒有辦法丟了，然後現在問經濟部，他就說我們

沒有規定說一定要在哪裡，你們自己各縣市自己決定說這個在哪裡，問題是各縣市怎麼可能把它移到別的單位去，別人不會去移，現在變成推不掉的問題，以前的制度留下來的時候，會產生這種問題在，才會產生說聯合稽查機制會有一個效果不是很好，為什麼？假設今天建管來講，通常檢查建管來講的時候，他要有看圖，可是依照保密來講，他是不能先去調資料出來，我檢查就沒有意義，消防單位也會說隨便派個幾人，非這個管區的，所以他們只是隨便檢查一下，所以今天如果知道在哪一個區域，就會派那個區域安全的檢查單位的人去稽查，他們就可以做調出資料，做一個很好的檢查，或是建管是可以知道，就可以把圖說調出來，瞭解室內裝修有沒有符合規定，這才可以達到檢查的目的，而現在都是到商業單位會產生問題。

C1：我有問過大部份都是商業單位沒錯。

C2：現在稽查也是針對維護公共安全。

C3：第五題的話，我們也認為說目前用聯合稽查的方式去對這些商業做稽查，把這個幕僚單位、主政單位、秘書單位放在商業主管機關，我們覺得是不妥、不宜。從○○角度來看，所謂不清廉就是比如說像是事前洩密，那不然就是後續的處理不周延、不落實。可是商業主管機關，剛剛也跟大家報告，我這個事後的部分我們當然完全沒有辦法去干涉什麼，事前的部分的話，講難聽一點，如果今天不要做聯合稽查，就是大家各自去查，這個可憐的地方就是，即使是我們今天洩密又如何，目的是要希望這家商號、該辦登記就要登記，所以即使我洩密了，只要他能夠在這個我們去稽查之前辦好登記，已經達到我們的這個施政目標，這就沒有所謂清廉與否的問題。但是今天反過來，因為用聯合稽查，以我們是 leader 就變成要概括承受，因為所謂的洩密與否，影響就無比的巨大，後續的發展就不是我們能夠掌控，但是我們又必須背負這樣的一個原罪，所以站在我們○○政府工商發展局的立場來說，我們當然會覺得說聯合稽查第一在消極方面，並沒有辦法去消滅民眾對於容易不清廉這個觀感，在積極的方面來講，確實相關的法令政策、制度來說，並沒有去做聯合稽查這樣子的法令政策制度，本來就沒有任何法令規定各個地方政府一定要做聯合稽查，你們商業主管機關，不要當 leader 也樂觀其成，所以就政治目的來說，也許長官會覺得說不要擾民，但是在實務操作其實非常擾民，因為後續的還是各個機關各自去管它，所以講不擾民，可是實際上現實來看並沒有達到這樣子的一個效果，所以我們認為聯合稽查是在商業稽查，在別的這個主管業務的稽查方式、聯合稽查，我們不敢說、不敢做評論，但是在商業稽查的部分，我們是覺得說可以考慮不要用聯合稽查的方式來辦或是聯合稽查的主政單位換成是建管單位或研考單位來加入，因為研考單位畢竟沒有第一線跟商號接觸，甚至沒有跟工廠接觸，是比較超然的，當初的設定本來就是比較偏管制考核，但是這麼重的責任交給他，但是他們能不能接這麼大的責任又是另一個問題。帶隊官也可以研考會的長官來帶隊，就不會有現場包庇的問題，事後這些處理也可以通通彙整到研考會，就好像我們現在的為民服務、市長信箱、縣長信箱、1999，不是管考單位是誰，不是也是研考會，同理可證、比照辦理。只是說又回到實務運作上面，政治上面或是理想是 ok，但是研考會吃不吃的下來，那我個人再猜，我從○○角度來看，研考會會想推給政風處，因為今天是民眾研究的一個成果，民眾質疑的是清廉與否，爲了要避不清廉的狀況，那就政風處來管。如果說聯合稽查要回到原來的制衡跟防弊的目的，其實應該是兩個單位說實在是難辭其咎，如果說這兩個單位他們沒有辦法擔負這樣大的業務量的話，我們這邊是認為說，聯合稽查方式對商業稽查來說，需要與時俱進的去做，勢必是要做一些修正。

Q：我可以再請教一下或是確認一下聯合稽查如果各單位發現有問題，後續是這些單位自己再去追蹤說有沒有改善，所以已經跟聯合稽查無關了。

C2：對。

Q：第七題的部分，其實剛剛各位先進有先提了一些改善的一些建議，不知道除了剛剛提到，不知道在提升行政效率或是執行過程，有沒有哪一些就是未來可以做努力的一些方向。

C7：我覺得說中央應該就像商業登記法，我覺得應該直接把它修正說，你只要營業只要辦登記，而不是用小規模排除一些行號問題，這是一個很大的問題，就是說就像你出生以後你就有身分證一樣，每個人都知道要登記的人，其實這種東西就會解決很多問題，因為他們都一直認為說那個叫證照，我都跟人家講那不叫證照，那叫發證，我說證照的觀念是錯誤的，我有那個證照我就可以營業，但是因為現在商業法令他就是說排除有些小規模的可以不用，還有一些特定的、一些某些行業可以不用，我覺得說這個情形如果民眾知道我有營業就要來登記，這樣子根本就這一方面的管理的方面就不會有需要去接觸，大家都事後就是營業就是要有登記，所以我覺得說這一方面，如果這樣的情形時候，你到處都可以登記，像區公所、里長辦事處等，這樣子的時候我們就不需要去查，也不會有清廉度的問題。現在問題是大家都覺得說我不需要登記、我也不知道有登記這種問題，除了有少部分覺得說我們登記要去扣稅，我就會說登記跟扣稅無關，因為是國稅局那邊要扣稅的問題，當然我們會把登記資料丟給國稅局，但是我會覺得說登記跟那無關，所以法令宣傳或是說大家的對法令的了解度根本就是不夠的問題，我是覺得說假設今天弄這些，把法令改成這種房子的說明，每個人都要登記，就不會產生這種後續有清廉的問題，就是商業的法令、工商的法令就會變得很簡單，那就不會有後面很多一些問題的，你要提升服務品質，登記的點很多，變成 7-11 就可以登記、送件。

C5：現在稽查的最大的問題，就是很多單位到了現場就大家在那邊等，等那個商家準備資料，反而有時候也找不到，找不到可能建管單位也沒有辦法查，一大堆人馬在那邊等，所以有的時候，就是防止那個洩密，就是有的時候不需要防的這麼過頭，可以引導一點點讓各單位就知道要去找什麼資料，直接現場看有沒有問題。

Q：不知道其他先進還有，就是針對第七題綱的部分還有什麼建議？

C3：稽查其實的性質比較類似取締，就是說反正就是去看有沒有什麼不 ok 的地方，ok 也不會稱讚你，但是不 ok 馬上就處分，比較類似是說這個交通警察，我在現場我去開單，我不會給你做交通安全的一個宣導，宣導其實另外的一批這個人員在負責，所以第一個部份我們要，就是說要絕對可以討論的就是說，稽查作業其實跟服務品質，我們想說可能建議是方向是不太一樣政府治理作為。第二就是說商業稽查，牽涉到服務或是效能的話，其實是偏向在後面，我們當然是希望說商家他能夠合法化，其實對整個社會是好的，這個輔導的部份才有所謂的服務品質跟效能，可能才是當初工商稽查終極的一個目標。輔導要怎麼做到這個對民眾最有效，我們想到的方法是說可能只有稽查人員出班的時候，專門負責輔導有一起去，例如商業的部分不 ok，後面一組的輔導同仁就上場，就說告訴怎麼去做調整，現場就給他輔導，告知現在法令怎麼規定，如果你不照我們這個輔導給你建議做個改善的話，多久之內會受到什麼裁罰。但是回過頭來說，這個政府要耗費的這個預算、人力都很驚人。關於稽查作業清廉度的部分，可以考慮讓這個稽查案件的一個後續的一個發展，變成所謂的透明化的做法，類似於我們這個違建，違建案的一個查報跟檢舉，因為現在違建的話，相信很多我們地方政府都有這個系統，就是這個建物什麼時候被人家檢舉有違建的狀況，後續的處理是什麼樣？可有一組密碼提供檢舉人上網查詢案件處理的情形，好處是都已經透明化，民眾會覺得清廉上面會覺得比較沒有上下其手的地方。再來就是說，相關的這個管考單位或是廉政單位來說，要去了解案子、案

情的發展也比較 ok。最後是說，我們剛剛談到因為後續的作業是每個機關各自去處理，但是因為這個系統是統一，所以說這個他們也會比較謹慎，而且會小心的去處理所有的案子，比如說你說違建好了，即使這個今天不罰、不拆，但是總要有解釋呈現在系統上面，讓大家都看的到，相關業務的主管機關在處理上面會更謹慎，這是我們提出的建議，謝謝。

Q：各位的過去有沒有碰到一個，包括你的同事、同仁過去有被檢舉這種經驗，為什麼被檢舉？不知道可不可以跟我們分享？

C1：因為基本上都是政府人員，他們如果要檢舉的話，第一個都是打到政風處。

C7：假如有人檢舉，大部份都是他覺得說沒有辦法解決問題，因為民眾不了解法令，覺得說我們沒有幫他解決問題，他去檢舉政風處，政風處就會覺得這根本不關我們的事，就是說都已經符合我們商業法令，根本就不是我們商業的單位的問題，沒有辦法解決問題，所以他就認為是不是有問題，然後就去檢舉你，然後去政風來查的時候，覺得法令就只能這樣，就登記就好，然後就變成說他們在回覆民眾的時候，常會有就是這種問題。

Q：就像各位碰到這種民眾檢舉的這種案例多不多、常不常，就每天都有嗎？還是很少？

C1：民眾檢舉的幾乎每天都會有，是民眾檢舉案子還是稽查人員？

Q：檢舉稽查人員？

C3：我這邊就是舉例更多活生生、血淋淋，還在進行式中的案子，現在民眾是直接檢舉政風單位貪腐，就是反正只要民眾覺得沒有解決，沒有所謂解決他的問題，而且檢舉商家還在營業的話就是有包庇、有貪汙、有腐化、有瀆職的狀況，比如說它是建管的部分其實也是都發給相關單位去做函覆，但是您說這個民眾如果不滿意，不滿意當然就是說政風單位怎麼樣，甚至是現在又有廉政署，所謂職業檢舉人他們的法令常識都還滿了解的，他們就是直接跟廉政署做檢舉，當然都是又發交給我們下級的單位來做了解這樣。

Q：大家在這兩個小時的時間提供給我們寶貴意見，想我們後續會將各位提供的意見再做一些消化、歸納整理，我們用自己的方式來呈現這個，所以也不會造成各位的困擾，請各位不用擔心，今天很謝謝各位。

編碼：D1

日期：101年08月07日(三)下午3:00

受訪對象：受稽查商家(書店)

Q：在這之前有跟他們接觸過嗎？

D1：他們就是會帶一個警察，跟他們的人進來，然後就是檢查小說、漫畫的18禁分類，有沒有分好。

Q：商業處跟警察，還有其他單位的人嗎？

D1：沒有，應該沒有。

Q：你看的出來他們的人是誰嗎？

D1：他們有掛名牌。

Q：名牌。

D1：就是他們進來就是會打個招呼，說要來檢查。

Q：你們常會遇到那樣的警察嗎？還是很少。

D1：我自己只遇過一次。

Q：之前有沒有聽說其他人遇過。

D1：我沒有聽說過。

Q：所以只有你一個人在顧對嗎？

D1：平常只有我一個人。

Q：平常只有你一個。

D1：恩。

Q：我請問一下，你剛說他們來的態度還不錯，你覺得他們在行政流程或是哪些地方可以再改善，他跟你的互動怎樣，他會問你一些問題嗎？還是他只是看看？

D1：就是兩三次左右，然後就會跟你說裡面東西怎樣，第二次會有複查。

Q：所以你知道他會第二次的複查。

D1：他就會提醒你18禁的借閱情況，不要借給小孩子什麼的。

Q：所以他們有一套標準化流程，還是說他們來了就是比較隨性的看。

D1：感覺他們好像自己有規定一些項目。

Q：他們來之前，你知道他們會過來嗎？

D1：店長是有提醒過，這陣子可能就是會有人查18禁的借閱情況。

Q：他們事先通知嗎？還是？

D1：我們是固定，可能是每年固定的時數。

Q：根據你了解他們這樣的檢查，會不會造成你們的一些不方便或是影響？

D1：多少有造成一些不方便，像這種文藝類的小說是有編號，那我們原本全部都是按照編號排，但如果是18禁的話，我們就是還要分區。

Q：還要分區？

D1：對，我覺得要分類是有點麻煩，所以就配合辦理。

Q：除了這個，還會提其他要求嗎？

D1：可能他們主要就是處理18禁的部分，其他主要就是那個書。

Q：他們還會檢查其他資料，例如電腦之類。

D1：這個沒有，可能是分開的吧。

Q：在請教一下，如果就你來看，覺得這樣的一種業務執行過程，是可以督導一下店家讓他們變得合法，還是說就是例行性檢查而已。

D1：我覺得他們的確有提醒我們什麼地方要怎麼做，而且很清楚，也不會說態度很強硬，

我覺得有一些規範是好的。

Q：其他店也是跟你們一樣也是會接受到這樣的檢查

D1：就每家店都會檢查。

Q：那你覺得行政這一塊如何？

D1：因為感覺他們檢查項目也沒很多，大概也就那樣而已。

Q：那你在跟他接觸之前，你對商業處有印象嗎？

D1：在他們還沒有來稽查之前，我連商業處是什麼，完全沒聽過，根本就沒什麼印象，也不知道這地方是在作什麼的。

Q：那跟他們接觸過後，他們來檢查完之後，對他們有什麼問題嗎？

D1：就只有知道這一塊而已，就知道他們會來檢查18禁，其他的還是不知道。

Q：然後除了這個，他們還有給你其他資訊嗎？

D1：他們有給我們禁菸的貼紙。

Q：那他們除了18禁，還有給你一些建議嗎？

D1：也還好，可能我們做很久，也沒特別要調的地方，但如果是新的店，我就知道了。

Q：你剛剛有提到他們服務的態度是好的，你覺得他們的行政效率好不好？

D1：態度就是進來看看就走了就這樣。

Q：那比較會有意見的，是警察還是他們？

D1：警察就不知道來幹嘛，警察就站在門口，然後進來看看就走了。

Q：那是跟他一起來的嗎？

D1：一起來的。

Q：就是警察沒有任何用途？

D1：可以理解他們就是在行政或是工作上要警察一起來，有一個正當性，但警察就是一副臉上寫著我很閒我沒事這樣子，感覺就是領錢可以不做事這樣。

Q：你覺得商業處的稽查人員呢？

D1：還好，就是態度也不會很差。

Q：我可不可以請教一下，因為我們比較關心的就是在他們的行政上有哪些可以再改進的地方，還有不管你個人經驗或是聽說，聽說過他們在這種事情的過程裡面，他們有沒有哪些些環節比較容易出問題或是比較讓人詬病的。

D1：其實他們本身是公家機關就是給人家一副不可敬畏的感覺。

Q：為什麼？

D1：因為大部分公家機關的人，就是表現一副我很閒。

Q：你覺得商業處也是這樣嗎？還是？

D1：我覺得可能在外面跑的緣故，因為畢竟他們有工作，要做出來所以還好，可能他們規定今天要看哪一區，就一定要看完，所以還好，就是我之前有打電話去台北市政府去問過事情，那他們就是態度非常差。

Q：是商業處嗎？

D1：不是商業處，就是別公部門單位就是態度非常差，所以我對警察或是公家機關就是印象不是很好。

Q：那商業處這邊？

D1：因為我只有跟他們來的人接觸，所以感覺還好。

Q：你覺得就是來這邊用這樣的方式，而對你們來講，你會不會不知道他們是要幹嘛的？

D1：因為我不知道他們就是是否會知會店家要檢查什麼東西，如果有的話，我們會比較好辦事。

Q：所以你店長不在？

D1：不在。

Q：另外一間是只有你在還是有其他人？

D1：都我。

Q：只有你一個？

D1：對。

Q：那他就會要求你一些什麼？

D1：就是不要借給青少年18禁的書籍，要做分級這類。

Q：就這樣子，沒有其他？

D1：沒有特別。

Q：好，那我們有做一些相關調查，有些公務人員會從中得到相關利益什麼的，你有聽說過嗎？

D1：我自己的經驗倒是沒有，不過有聽說過。

Q：為什麼會聽說？

D1：就是公務員大家就是會手腳不乾淨，這都會有聽說過，但是不是商業處，就是比較扯到政治，比如透過議員。

Q：如果碰到問題，妳會找議員這種幫忙嗎？

D1：不會，因為漫畫店和他們沒有關係。

Q：那萬一他們複查有些不合格的地方。

D1：因為也沒有不合格的地方，所我們算蠻乖的，漫畫店其實很簡單，就書排一排，標籤貼一貼就這樣而已。

Q：一般來說你對公務員整體的印象是不好的？

D1：是不好、態度很差。

Q：態度很差，可不可以提一些操守上或是清廉上的問題？

D1：整體就是不好，然後行政效率非常差，然後領錢不做事。

Q：這樣印象從哪裡來的？

D1：就是電視上有公務員的影片，還有自己接觸的經驗。

Q：所以你常跟公務員接觸嗎？

D1：也沒有，就是有需要的時候，像是我之前就是為了申請就學貸款，我只是問他，我就讀的學校到底算不算範圍之內，他就態度很差的說，那不算，那怎麼會算，然後就掛我電話，我就想說妳到底在領誰的錢在吃飯。

Q：你覺得比如像稽查人員出來，他們說的東西你就會相信嗎？還是你會懷疑？

D1：證件嗎？其實證件是一種蠻無法信任的東西。

Q：你會不會覺得他們要穿一些制服，讓你們比較好辨識？

D1：我覺得穿制服比較好，因為這次是因為店長有跟我說過，會有人來，但我覺得帶警察也是一種方式。

Q：所為什麼店長會知道？

D1：應該是每年固定那個時間。

Q：所以你這邊很早就知道會有商業處的人來？

D1：反正他們都沒有事做，在辦公室吹冷氣，對不對？

Q：所以你覺得他們工作量很少？

D1：覺得他們很閒，又覺得他們做的事情，我們也不太會知道。

Q：你覺得像他們這種例行性或是臨時性的檢查，有沒有可能牽扯到貪汙或是關說？

D1：我覺得會有，但可能是依行業不同，因為像是漫畫店其實是沒搞頭，就是書而已你還能怎樣，但像夜店之類就比較會產生不清廉的問題。

- Q：如果要你給商業處稽查的人一些建議，你會給他們什麼建議？
- D1：就來之前可不可以通知一下，就是前一天或是當天，這樣我們才能確認說那天是不是會有政府的人過來。
- Q：會不會有一些不肖的業者通風報信？
- D1：大家都是這樣子，而且你們也只是檢查18禁而已，所以還好。
- Q：所以你覺得事前通知很重要？
- D1：至少可以確定是政府的人沒錯。
- Q：所以你覺得只靠證件是不夠的？
- D1：我覺得那個都不夠，因為那天我比較安心的是我有被通知過，另一個是那個警察有來。
- Q：我剛剛有提到我們做研究，對商業處這一塊大家的印象，是比較不好的，從你的觀點來看，因為你本身是有接觸過，你對他們的印象是好或是不好？
- D1：過來的人態度是還不錯，但我也不知道他們在幹嘛。
- Q：那稽查人員來過讓你對他們有深刻的印象嗎？
- D1：會有正面的印象，就感覺他們的確有在做檢查，他們不會晃來晃，就是一副在打混的模樣。
- Q：他們的時間很長嗎？
- D1：沒有。
- Q：就一下，像你們租書店的會不會跟他們有一些交流？
- D1：沒有。
- Q：除了你剛才提說他們就有再檢查可能有藏私舞弊的地方。
- D1：我不知道，在我看到的範圍還好，因為大家大致都做一樣，就是把表面的工作都做好，就是該貼的都貼一貼。
- Q：所以他們都是檢查比較形式上的東西，他們會把書翻起來看嗎？
- D1：就是有些封面標籤，他們就是會看。
- Q：所以他們是做比較一般性的檢查，比較不會深入或什麼？
- D1：不會，就是一些表面功夫。
- Q：他檢查一些文件時，有經過你同意？
- D1：有，他會問說這是什麼。
- Q：所以你覺得他們做的大概也是那種一般性的檢查？
- D1：對。
- Q：我剛剛提到的就是那個環節，會不會有需要改進的地方？
- D1：沒有，因為他們是正常的，辦完事就走，然後也沒什麼事情，就看看你貼紙有沒有貼。
- Q：那如果他們過程中有問題，你會檢舉嗎？還是就算了？
- D1：看大小，如果他們在店裡晃來晃去，看起來沒有很認真，可能就算了，如果他明示暗示要東西，那我可能會店長反應。
- Q：如果檢舉會向那些單位去投訴。
- D1：現在的話就1999，因為公部門也沒有客服專線。
- Q：那你覺得1999這個專線效果好不好？
- D1：以檢舉公部門來說，自然是沒有效果的，就是打打你也開心這樣。
- Q：為什麼覺得檢舉也沒有效果
- D1：都是公部門的人。
- Q：那你知道有一個檢舉單位，是政風處，你對他們有了解嗎？還是不知道？

D1：詳細的情形不了解，了解他們好像沒在做事這樣，或者是每個月承包幾件交差

Q：政風單位和1999，你會傾向選擇檢舉管道？

D1：第一個想到的不會是政風單位，因為會覺得他是政府內部的所以不是會信任，好像一打過去好像會被兇的感覺。

Q：為什麼會讓你有這樣的印象？

D1：因為以前就算跟政府反應什麼東西，基本上打電話過去他們態度就很差，擺明就是覺得你很煩。

Q：所以你覺得1999比較有效？

D1：至少他們會被逼迫，就是態度要親切。

Q：那可不可以再請教一下，你有碰過這些稽查人員，可能有些有不法或貪汙的情況，如果要預防這種貪汙或是不法的情況，你覺得他們要怎麼做，政府部門可能再加強哪一塊？

D1：我覺得政府要宣導稽查人員在做什麼，這樣是提升民眾對政府的信任度。

Q：他們有些會透過網站，你覺得？

D1：網站嗎？就是擺在自己家的網站嗎？沒有人會去公部門的網站，就是我只有在申請獎學金會去市政府的看一看，誰會沒事去看。

Q：那你覺得最佳的宣傳方式是什麼？

D1：把你們平常跟民眾相關的業務，放在電視上宣導你們做了什麼民眾才會知道你們在幹嘛，如果放在網站上，不是放在自己網站內，而是放在入口網站，這樣至少大家會看到。

Q：就你看來不管是聽到或是自己遇到，台北市政府近年來在服務態度、行政效能或是商業服務這塊，有什麼變化嗎？比如郝龍斌執政之後。

D1：我覺得這幾年感覺沒有那麼生疏一點，以前有一段時期，大概三年前左右，感覺他們比較認真在做事。

Q：以前比較認真在做，現在？

D1：到了這幾年，又覺得他們又不知道在幹嘛。

Q：是你自己比較沒接觸，還是你自己感覺？

D1：就是都有，之前就是外出，出門可能看到公部門在做什麼，像鋪路就是看到他們在做。

Q：這幾年就是比較沒有？

D1：這一兩年，就是連鋪路都沒有這樣。

Q：如果是跟清廉度有關的，近幾年是變好或不好？

D1：我覺得清廉度就是一個老百姓不會知道的事情。

Q：為什麼你會這樣認為？

D1：因為畢竟是政府，怎麼會讓一般老百姓知道你在幹嘛。

Q：可是有一些機關畢竟會跟民眾接觸。

D1：你說警察？

Q：警察、工商稽查人員，他們就是要跟民眾接觸，跟店家接觸。

D1：感覺會跟民眾接觸的，就是下面那些人，下面那些人就是那些，會做事的跟上面的沒什麼關係，一直以來他們的態度一樣沒有變。

Q：沒什麼差別。

D1：對沒什麼差別。

Q：清廉度這塊你覺得？

D1：一樣爛。

Q：不管哪類型嗎？
D1：我自己最常接觸的警察。
Q：警察？
D1：警察就是爛。
Q：警察是常常會來這邊嗎？還是只是不喜歡？
D1：台灣的警察甚至不要求品格，連人品都沒有，然後報案後他們不會來。
Q：你有報案的經驗？
D1：報案他們也不會出現，打電話給他們，也沒有反應。
Q：你是報什麼案？
D1：報拖吊。
Q：所以是交通警察？
D1：他說拖吊車要從木柵來很遠，這不是這種問題。
Q：大概除了警察，你覺得什麼會改變你對公部門的印象？
D1：我覺得像花博，它是一個景色，這是蠻好的，但是獎勵一定伴隨很大的貪汙。
Q：有沒有他會讓你印象變比較好？
D1：印象比較好。
Q：那清廉度這部分你覺得可能會變好？
D1：清廉度嗎？我覺得依台灣人個性，就是會貪的就是會貪。
Q：你覺得不可能改變？
D1：應該都是這樣。
Q：如果台北市跟其他縣市比起來呢？
D1：台北市跟其他縣市比起來也許算好的，因為台北人感覺比較兇，可是相對的，台北市政府拿到的經費也比較多。
Q：所以你覺得我們各方面都比其他縣市好，還是？
D1：我覺得有越好的地方，就有越壞的地方，如果你建設越多，貪汙也越多。
Q：你覺得有利益的，就一定會有貪汙，所以你覺得商業處有利益存在嗎？
D1：我根本不知道他們在幹嘛，他們會檢舉攤販之類的嗎？會嗎？
Q：他們有管理，不過他們有一個叫市場處的。
D1：只要扯到攤販，就一定會收錢，做攤販的都知道，只要給他們做幾天業績，剩下的他們就不會來煩你了。
Q：像這種檢查的比較沒有問題。
D1：恩，感覺部門不一樣。
Q：你覺得有必要這樣檢查嗎？還是覺得就不需要？
D1：我覺得現在大家是取到一個平衡點是還好，就是說你不要借書給18歲以下的人，但會借還是會借，因為一方面我是覺得，18歲才開始做性教育，實在太晚，而且我覺得大家就是青少年會看，就是看一看了解這件事，沒有什麼不好，所以我覺得就這樣，達到一個平衡點就好。
Q：所以你覺得這種管理是不需要的，還是必要性？
D1：有它的必要性，因為有時候這算是好事。
Q：你覺得現在規範算鬆的嗎？還是算嚴格的？
D1：算鬆的。
Q：就你自己來講，你會希望說管更嚴格一點，還是這樣就好？
D1：這樣就好，因為我覺得不讓他看這些東西很不合理，就像是你會希望是小孩子高中以前都不要交男朋友，希望他長大時候突然轉大人，那是不可能的。

- Q：所以你覺得在某方面應該要鬆綁之類。
- D1：我覺得現在是剛好。
- Q：需不需要符合像一些行業，它會所謂的分級管理，如果你常常出現問題的，可能檢查就比較嚴格，只要沒什麼問題的就還好，就可能一年兩年才會檢查一次，你覺得如果像這種管理如何？
- D1：分級管理我覺得算是還不錯，可是感覺就是會伴隨著貪汙。
- Q：你個人經驗其實是沒有看到這些問題，可是你會一直覺得說好像你聽到看到的好像都會講這樣的一個事情，可是你自己的個人經驗沒辦法改變你對這樣的一個，還是你覺得說政府機關其實做事情都是這樣
- D1：一方面他們來的時候感覺也不太像公務員。
- Q：比如說像檢查這些。
- D1：像檢查這些人，其實他們感覺也不像公務人員，因為跟印象中公務人員是不一樣，他們其實比較像sales就是跑外面的人，跟公務員感覺就不大一樣。
- Q：最後我們可能再請教一下在市政府的清廉度這一塊，如果讓你來打分數，你會打幾分？
- D1：0~10嗎？大概5分。
- Q：就是還好，有沒有什麼類型的人分數你會給他更低的？
- D1：警察就是0分。
- Q：還有其他的嗎？
- D1：其他就是管錢的。
- Q：所以你覺得像政府採購或是工程類，你會覺得因為他們跟錢比較有關一些，他們就會比較不好？
- D1：還有那個政府檢查單位。我覺得你要管理，就要徹底執行，就是你說了要做什麼然後又不做。
- Q：所以這些來檢查的人有給你這樣的感覺嗎？
- D1：他們來檢查是還好，我覺得我們家就很乖，他們說什麼我們就做，他們是工作我們就做，可是這樣感覺因為上面的人看不到下面的人，有的上面管理的人會覺得說為什麼看起來我都沒問題，可是卻有問題，就是你都沒有好好管。
- Q：所以是領導管理上出現一些問題。
- D1：可能吧！
- Q：像他們來有沒有告訴你們一些申訴的管道？
- D1：他們有給名片。
- Q：他們有很清楚的跟你講要怎樣做嗎？
- D1：就他們是跟我說他們是什麼單位這樣子。
- Q：你會希望對他們那個單位多一點了解嗎？或是多一些接觸的機會？
- D1：其實還好，並沒有什麼關係。
- Q：比較沒什麼互動。
- D1：對。
- Q：所以也不會想特別了解他們這個單位是在做什麼事情？
- D1：不太會，但如果能知道是好的。
- Q：但就你來講，你可能覺得透過電視就比較能夠知道他們在做什麼，那假設商業處他們有提供讓你去參觀，讓你去了解，你會想去嗎？
- D1：在我還小的時候我會想，現在覺得去不去都是一樣的。
- Q：本身來講對他們的信任感是比較低的。你第一次聽到商業處你認為他們在做什麼？

D1：商業處嗎？就會覺得這是哪裡，不知道是哪裡，有這個地方嗎？它到底在幹嘛的。

Q：如果是工商事業稽查人員的話？

D1：會有一種，好像是跟攤販或是店家有關係的吧！

Q：會不會讓你想到消防或者是其他的公共檢查的那些。

D1：可能是跟店面安全可能有關係。

Q：所以會讓你覺得跟消防、建管單位是有關係的，那跟環保還有其他的那些？

D1：環保還好。

Q：就讓你覺得說這類人員可能跟建管跟消防有關係。

D1：嗯。

Q：我們訪問就到這邊結束，謝謝。

編碼：D2

日期：101年10月23日(三)上午9:30

受訪對象：臺北市商業處商管科人員

Q：請問你和商家互動的情形為何？

D2：像我是87年4月進來就開始這個商業稽查，我們那時候十幾年都有跟商家互動，因為有時候在客套上來講的話，他們會說：「你要不要來我這裡店裡坐一坐，就是說有一些問題要請教你」，在電話中我都會跟他明講，說我不方便，因為我去你店裡面，你一定會錄音錄影。如果有什麼問題的話，你來辦公室，如果不方便來辦公室的話，你可以打電話過來，辦公室的電話隨時開放，你有什麼問題我都可以跟你講。

Q：像這種他們會主動邀請那個來坐一下，這樣子比例多不多？還是說其實不太多，大部分都是公事公辦這樣子？

D2：就個人了解，商家的話對你這個承辦人員，大部分都是會去探聽承辦人作風是怎樣，能不能接受私下的接觸或者是公事公辦。就我個人的原則，你有什麼問題的話，就是說來辦公室這樣，包括有時候商家會要我的大哥大電話。

Q：像您以外的其他同仁，你覺得我們一般這擔任這個聯合稽查的這些同仁，尤其是自己處裡面的同仁來看的話，有沒有一些就是讓這些民眾會覺得說那個就比較好講話，叫他來坐他也會來坐。

D2：這個我就比較沒有。你在這個行業當主管機關，十大行業的話是什麼型態的話，那時候我都還被恐嚇、跟蹤，像那時候因為我是強行執行，就像說那個以前，以前那個要繳罰款的，像我明天就是要去基隆，去基隆查封人家人預付人的土地，其實這個他預付人你查封他土地，他會很不高興。

Q：像你覺得從事這樣的工作，面對這種類似來自於業者的挑釁或者是恐嚇，你覺得我們機關本身對同仁的保護這樣夠不夠？

D2：我們在前任的科長的時候，就是有要針對同仁投保一個公共意外責任險，但是討論了一大堆，也是到最後不了了之，他說從事第一線的刑事警察同仁比這個更危險。

Q：如果來自這種就是比較屬於物質層次的東西，那心理層面呢？他有沒有考慮過在第一線執勤的同仁，他在心理上的這種受到的威脅感，比如說他跑到家裡附近，這個對家人會不會造成一種威脅感，我的意思是說不管是商業處或是政風單位，他們都沒有考慮到怎麼樣讓同仁可以比較安心的去面對這種，可能來自這些不法業者的這種挑釁，就是在心理上怎麼樣可以讓同仁平息。

D2：心理層面就是自己要調適，因為這個工作的話，就是自己心裡要有準備，比如說，當警察、刑警，危險就有很多，你要有這個心理的調適，當然長官的話都會跟我們希望你這個第一線的稽查人員的話，還是自己要注重安全。今天我們這個執法人員去稽查的話，可能我登記的本來是小吃店，實際營業的是酒吧，但是我們這樣去查的話把你寫酒吧的話，你可能會不高興，不高興的話，第一個出氣的人一定是第一線的執法人員，所以說你說他對這個稽查人員會有沒有什麼好感。因為有時候我們去稽查，民眾他就在市長信箱、1999熱線，他明講說有小姐在坐檯，有在賣酒，執法人員是不是官商勾結，為什麼去查的時候，你只有把它寫成是飲酒店，不是酒吧，你是不是受到賄賂？所以說這個就是有時候很難，因為有時候時間點不一樣，我們今天可能剛好是九點去查，都沒有客人，沒有客人的話，小姐怎麼會坐檯？所以這一種檢舉人也不會講說他是誰，我是客人、同行、鄰居還是住家，你要怎麼判斷，執法人員也不能說二十四小時都去查。現在酒吧業前面都有泊車小弟，你一進去的話，他就馬上通報了，你有時候你要怎麼查，沒有像那警察的話，還可以說那個釣

魚，先喬裝顧客消費一下，我們商業稽查又沒有像警察有那麼多人力，我們也沒辦法請一個有佈線人員先進去。有時候民眾檢舉的話，他會認為說商業稽查的話，都是在包庇，為什麼我們看到的跟你稽查回來的紀錄表不一樣，所以說你說整體的觀感的話，有時候就是有那一種落差。

Q：民眾對於我們工商稽查人員的印象不好，可能來自於剛剛你說的這個就是稽查時間點的問題，還有一個就是剛剛講到可能商業稽查也沒辦法像其他機關，有可以就是假裝進入類似要去消費的方式來做釣魚，要不然就是你也要有類似這樣的一種權限被賦予。

D2：我上一次跟教授報告就是說，要進去都要有技巧。

Q：像你這樣就可能不行進去了。

D2：他們都認識我。

Q：你太正直了。

D2：什麼？

Q：你太過正直了。

D2：稽查人員的話，因為我對這一種喝酒是沒有興趣，沒有興趣的話就沒辦法假裝了。如果說長官有這個需要的話，我們也是會盡量配合，但是看說商業稽查有沒有做到這個必要，就是說你喬裝客人去查，因為你十幾年來大部分商家的話都知道阿，業者請小蜜蜂，就是騎機車跟蹤你，有時候業者是在暗阿，我們在明阿。而且這個商業稽查白天的話大部分都是女生，晚上的話都是男那你幾個人去查，都知道。

Q：就是永遠都是那幾個。

D2：現在我們去稽查，因為整個十大行業的政策都放寬，罰的比較少，整個放寬了，就是郝市長上來以後，希望對這一方面促進經濟發展，整個商業登記法都有修正了，包括說現在的話，一台卡拉OK擺在商家裡面的話，我們那時候都認定是視聽歌唱業，但是認定視聽歌唱業以後，業者去找那個議員，如果去參加喜宴或宴會，包廂都有在唱歌，為什麼我擺一台卡拉OK，你就把我認定是視聽歌唱業，所以議員就在議會質詢，才知道說為什麼會放寬，就是說也有可能是郝市長他們那時候就是說就是說，只有一組卡拉OK，為什麼要變成八大行業，因為你有的是不是坐檯，只有唱唱歌，所以就是說整個放寬了，提供免費唱歌，所以說現在視聽歌唱業的話幾乎都不罰了。

Q：所以雖然是小吃，但是有唱歌卡拉OK都可以。

D2：現在最麻煩是民眾不懂我住宅區你為什麼還有人可以提供唱歌，這個是不是八大行業，又為什麼你們不認定是八大行業，住宅區視聽歌唱業是要取締，因為唱歌的話，有時候會唱到凌晨一、兩點。如果商家的隔音設備比較不好的話，會影響到樓上，有的是挾怨報復檢舉，有的是客人不爽，有的是同行的，有的是住家他就是不讓你在這棟大樓生存，就把你趕走，像我們現在去師大商圈查，他就掛一個白布條出來，請政府當黑手來把商家趕走，如果教授有去看就是現在...

Q：浦城街喔？

D2：浦城街以前是異國美食，但是市政府就站在一個公正的立場，大家來協商，要怎樣協商？也有都市更新的利益、有商家的利益，像那個浦城街那裡，他說我做了十幾年的話，都沒事阿，為什麼現在變成我不能營業了，因為浦城街那裡有的是六米巷道，依都市計畫土地使用分區規定，你不能做商管，不能做商管的話，我們去查它是有登記，就是符合我們商業登記法，但是可能沒有符合土地使用法。這一塊商業稽查的話，你說要怎麼講，永遠民眾也都不滿你的，更何況整體觀感。

包括我們師大商圈，每次檢舉的話我們都去查，我們在查的時候，那個商家還對我們狂拍照，更誇張是拍識別證，還有說我們商業稽查人員是叫詐騙集團。我說你可以打電話確認一下，確認後作商業稽查記錄表，我們就要跟他拍照，甚至請他提供身分證號碼，他說：「你們是不是詐騙集團，我怎麼給你身分證號碼？這是個人資料的。」長官跟我們交付的就是盡量不要跟商家有爭執，就是服務態度這一種的，要離開結果那個商家他說：「稽查紀錄表要留給我，不能帶走，裡面有我的資料」我說不行這個是屬於公文書，他就把我稽查紀錄表拿走，不然就要把它塗掉，我們到下一家去稽查的時候，我們長官就打電話來說，剛才人家投訴你服務態度不好。不僅這樣隔兩天，接到市長信箱指名道姓說OOO跟OOO兩個人服務態度不好，沒有出示識別證，都可以亂掰。

Q：結果後來你們長官怎麼處理？

D2：就是也要跟他答覆，我們長官也有說要再教育人員，我就把這一些來龍去脈寫下來，市長信箱來的話，我順便把這個過程寫上，長官他們都相信我，因為就是事實就是這樣，沒多久他還不滿意，市長信箱又來不滿意，說你兩聲告誡而已，還要對這兩個人懲戒、記過。

Q：這個地方我會寫到建議裡面去，你們應該要學新北的警察局，他們現在有配那種抬頭的記錄器，你們應該發一個小帽子，帽子上面就可以掛那個抬頭紀錄器，把和商家互動全部都錄下來，你們商業處應該配這樣一個裝備。

Q：你光是你這個應該要告他妨礙公務的，光把公文書這樣搶走還塗改，都是偽造文書了。

D2：沒有啦！要請他提供身分證就不提供了。

Q：不提供他還把它拿走，那不是已經妨礙公務？

D2：他也沒有算拿走，是說一定要我紀錄表給他。商業登記法有規定，我們可以做那個不定期稽查，商家要主動提供資料給我們，但是我們為了說在稽查的時候，就是說民眾在質疑的時候，避免爭執，今天他不讓我們查的話，我們就是改天再去查，先跟他說明這個來由，這個是有不定期稽查，你要接受我們稽查，我們不是詐騙集團，時常在業務會議都會跟我們宣誓，因為現在郝市長上來的話，他對這種為民服務的態度非常要求。我們有時候我們包括接到電話，民眾講了一個多小時，我還不敢跟他掛電話，因為你一掛電話，馬上市長信箱、1999熱線來，他說你態度不好，為什麼掛我電話？我有接觸到的以前就是有人檢舉的他們大樓底下有一個卡拉OK有小姐坐檯，你還不能跟他講說，但是我們查的話，不一定能查的到，你跟他回都不能講，他還會說你態度不好，你一定要聽他講，當然我們答覆的話，我們也不能說這是你的錯誤，你講一個多小時的話，我們都不能辦公文，他講的話我還聽、還要打字、還要辦公文。像以前我執行過程，為什麼我會被跟蹤、恐嚇，那時候在網咖，它沒有辦商業登記，我有告知你沒有辦商業登記，請你現在馬上停止營業關門起來，因為沒有辦商業登記，就像沒有駕照，你不能開車。客人就全部離開，你看你做這個這麼嚴格的執行，商家會不會高興，我就是這樣被恐嚇。為什麼我要執行這麼嚴格？那時候是有這個壓力。

Q：長官要求業績？

D2：就是要有那個績效。

Q：所以陳前市長、馬市長的時候都有這樣的要求。

D2：他們那時候比較注重，像這一種的話也可以算是，我們現在的那個產業發展局的副局長，那時候當商業處處長，他說議員有跟他反應，但是他都沒有跟我講，也沒有說什麼服務態度不好，處長只是問了說，你昨天晚上是不是去哪裡？也都沒有講說

什麼服務態度不好、什麼擾民，現在郝市長的政策是要對這個服務態度，要親民，我們就這一塊就做到很徹底，包括民眾打電話，我們要響第一聲就馬上接，響第三聲就要被扣分了。

Q：所以讓每一個公務員，真的都自己要調適，你不能還活在那個時代。

D2：對，今天郝市長是要求的是這個為民服務態度，我去注重也徹底執行，這樣我就每天都被投訴、被恐嚇了。郝市長注重服務態度、親民，我們就是要貫徹，避免跟商家爭執，寧願吃一點虧。像現在的話我們如果認定飲酒店的話，沒幾天就被議員找開協調會。

Q：你還是要去面對。

D2：協調會來的話，那個議員就馬上說你某股長，能不能做個行政指導，飲酒店業跟餐館業有什麼不一樣，讓我的選民可以好守法，可以符合你們的規定。就對這個飲酒店業跟餐館業的這一個差別在哪裡，議員都很注重，因此像我們現在這個稽查紀錄表為什麼第二欄背面還有一個說明，今天稽查人員跟你認定飲酒店業，那有沒有違反都市計畫法或者土地使用分區規定？請你打1999熱線，請那個接線人員，幫你轉都市計畫去，看有沒有違反飲酒店業，這個地址有沒有違反土地使用區規定、都市計畫法，我們都要跟他說，後面底下還有一個，餐館業和飲酒店業認定的標準不一樣在哪裡。

Q：所以等於是都把它提供。

D2：我們現在就是做到這個行政指導，盡量就滿足商家的一個其他的疑惑，為什麼今天你八點來認定是餐館業，十二點、十點來認定是飲酒店業，有什麼差別？所以說你都要跟他說明，有時候像議員，有時候他也不大了解。

Q：他自己都弄不清楚，選民跟他講他就會找過來。

D2：他就會生氣，當然議員也是有選民的壓力，我今天選民來找我，我就是要他的選票。所以說一件事情你是從什麼角度去看這一件事情，由主管機關、議員的角度去看和商家的角度去看，都不同的觀感，在主管機關的立場，我們要全盤的去採納，就像包括要制訂電子遊戲場業的自治條例、台北市資訊休閒業自治條例，我們都要開公聽會，業者的意見、學校、家長的意見也要找來，這個法要怎麼去協調，要怎麼折衷？所以說你在這一點商業稽查的話，就我個人的看法，就是一個落差。如果沒有跟他說明很清楚、指導的很準確的話，他還是在誤會中。

Q：所以他有時候會不服，事實上是因為整個資訊不完整，自己不曉得這樣做根本就已經是酒店業者，已經不是餐館業，所以那現在這個變成另外一方面也是執法的人員，你自己本身也要夠專業，不然的話你自己都不清楚，人家叫你現場做一個行政指導，你半句話都講不出來。

D2：我們出去的話我們都是要和民眾講話，你要講贏過他，你要對他有一套說辭，他們才會信服你們，你都講不出來都很怕他們，去那個十大行業那個都是黑白兩道，講話都要有技巧。像我就是有時候去講的話，我可以跟他講很軟，有時候很嚴格的也可以講，就是要看到那個場合隨機應變。

Q：想請教我們同仁自己還是不太習慣就是提出一些檢舉，因為現在全世界甚至連企業界都有，就是對那個吹哨子保護法，吹哨子就是檢舉人英文是Whistle-blower，就是吹口哨的人，在美國2002年有一個安隆案，在裡面出了很大的問題，反正就是公司的錢都被經營者吃掉了，然後帳都是假帳，後來爆發了以後，那個鬧了很大，大概是美國建國兩百年以來，最大的一個經濟犯罪，所以那個以後企業就開始有喊出企業倫理或者是說公司治理這樣的一種觀念，就財務報表的揭露或者是公司內部員工要訂定具體的辦法保護跟鼓勵檢舉人。像剛剛開始那個是講到"抓耙子"這種，好像

大家還不習慣這樣，這個對同仁來講，就是這種有什麼不對的地方，主動檢舉大概都很難，那檢舉的話是向政風還是向其他政府機關檢舉？

D2：這個我就不曉得了，因為這一塊的話我都沒有去...

Q：政風也很難在這邊推廣一些。

D2：我不知道他們在推廣這方面有沒有，這個機關裡面的那個檢舉人，他們有的不是會跟這個機關裡面的主管報告，他們是直接就到法務部政風室那裡去。

Q：你是說政風同仁去做這個檢舉還是說其他人。

D2：他們自己有一套系統先往上報，不會經過機關裡的所長報告。

Q：如果政風他們有發現一些問題要舉報的時候，因為他是一條鞭系統，會向上級的政風來舉報，不會先讓你這個機關首長知道。

Q：我的意思說我們一般的公務員好像大家還是不習慣去檢舉。

D2：也不一定，就像剛才我跟教授報告的。商家同行的檢舉的，它就是最了解你，為什麼會檢舉這個商家，就是同行知道你也過。

Q：爆料。

D2：就像說我們時常看報紙，那個誰要升官，為什麼黑函特別多。

Q：那是有人去檢舉。

D2：所以說你要檢舉，有時候要看個人，像我的話，我自己把分內工作做好就好了，我也不會去說同仁怎樣，我都被恐嚇、被跟蹤了，何必那個，今天為了這個工作我們就是要盡力去做，其他同仁有什麼一些其他的事情的話，我的原則我都不會去了解。

Q：不需要他探聽。

D2：就像我今天，我做這份工作我的價值觀就是在這裡，你商家要來的話，我都坦白都跟他講，我不要去你那裡，你一定錄音錄影的，因為包括以前陳市長的時候那個馬永成，商家招待他去那裡，沒多久就被爆出說，他去哪裡消費，。

Q：其實現在從這種角度來看，公務人員真的也比較有顧忌了啦，就算是他想要，他也會考慮到人家給他錄音錄影嗎？

D2：坦白講這個商業稽查的話，是比較吃力不討好的工作，像說我明天要去跟人家查核土地，你想說他們會高興嗎？

Q：當事人知道嗎？

D2：業者知道，都一定會通知他們的。所以說你這一塊沒人敢做，沒人要得罪。但是這個就是你的業務就是要執行，所以說民眾對你的觀感的話，有的知道的，像說我們剛有開協調會，現場就跟他做行政指導，餐館業和飲酒店有什麼不同，如果認同的話就給你打一百分，如果不認同他就給你打五十分、零分。

Q：那有沒有那種就是做完行政指導以後他就比較服氣的。

D2：因為我們是沒有去做一個訪談，因為我們去的話一次晚上就是稽查七、八家，有時候從文山區、內湖區、北投區、士林區、萬華區，四個小時八家，你說，我們一寫就跟他說明一下，我們也不會再去問他滿不滿意。如果像說你詐騙集團，那一定不滿意的、去開協調會的他一定是不滿意的，你把他認定飲酒店業，有時候就牽涉到後續建管、都計的罰則。對稽查人員的觀感的話，有時候是很主觀的，如果對他有利益的，他一定會說很好的阿。不理性的一定說你商業稽查人員包庇、有收賄阿，為什麼？因為明明我坐檯，為什麼查一查回來，說小吃店是餐館業，明明有在賣酒，為什麼說不是飲酒店業。我有接到一個市長信箱說商家有在賣酒，為什麼你們不認定飲酒店業，卻認定成餐館業，市長指示請承辦人員用心點回覆。我就跟他講說，因為賣酒的話不是什麼許可行業，即使餐館也可以賣酒，就像我們去吃喜宴，他也

可以喝酒，所以說有的他不了解，不了解的他就說，這個商家有在賣酒，因為這個商家是經過我們行政指導以後，櫥櫃就不擺酒了，也不讓客人帶酒進來喝，他就提供飲料業，就是一壺茶而已。但是凌晨一點三、點有沒有在賣酒，還是改變經營方式，因為客人的需求有時候，像晚上十點以後，客人我要來喝酒，商家也不會拒絕，爲了要招攬生意阿，所以說爲什麼很多師大商圈很多那個複合式經營，中午跟晚上都是賣餐館，到十點以後九點以後他就供應飲酒，就只有喝酒。

Q：中午白天做賣餐點，晚上賣酒，這算兩個執照？

D2：商業登記完還是一個執照。酒吧酒家、視聽歌唱，視聽歌唱就像是好樂迪，ktv那種。酒家就是有坐檯，酒吧就是供應酒跟小姐坐檯，這個都是特種行業，這個都不是商業登記法規範的，台北市有一個酒吧酒家視聽歌唱有那個制律條件規範。

Q：所謂的特種行業就是說在商業法以外的，這種地方給他的這種特權存在的。

D2：特定行業那個要經過會勘，就是要符合都市計畫法、消防法規、建築法規。例如網咖、電玩也是十大行業特許的，一般行業只要登記完畢後，實際不要經營那個酒吧、酒家還是網咖都允許的。

Q：那個需要特許的部分。

D2：都可以，所以說民眾不了解明明商業登記是記餐館業，他有在賣酒，你爲什麼不登記飲酒店業。

Q：另外一個問題就是民眾他一直檢舉，這個也有一部份因爲他可能對我們剛剛講的這些他無法區別，所以我們市政府有沒有什麼方式讓他們很清楚可以知道的，就不是等到之後來檢舉。像剛剛講的這種在幫他們做那種所謂的行政指導的時候那樣子的內容，用什麼方式可以讓一般的百姓也可以知道？

D2：像說我們現在包括出去稽查的話，我們都會跟他一個行政指導。

Q：如果是一般的百姓，因爲檢舉的人很多都是一般的百姓，雖然也有可能是同行，也有可能是不爽的客人，但是有一部份來自民眾，那些人他其實如果事前知道那個不是所謂的特許行業，就是一般商業登記有通過就可以了，像剛剛講這種案例，我是覺得要不要商業處這樣來其實也可以放在網路上。

D2：我們台北市商業處網站都有，其實這種檢舉人，有很多都是挾怨報復的，所以說你會關心這一塊的，有沒有飲酒店業..

Q：職業檢舉員。

D2：職業檢舉人還有同行。其實有的檢舉人他一直會追蹤，會打電話過來，我們都會跟他婉轉說明。但是他就是要把你趕走，爲什麼？因爲他在樓下的話，用餐以後喝點小酒，到十一點、十二點的時候，講話就會很大聲，他在樓上睡覺，他就會受不了。

Q：這有時候他們還會叫警察。

D2：對，爲什麼你還讓他在那裡喝酒唱歌聊天。

Q：喧嘩這樣。

D2：對對，他們會不了解這一塊，因爲商業登記完，它可以24小時營業，那個噪音的問題，因爲唱歌太大聲還是講話太大聲，有的用餐完以後，講一兩句就不爽就打起來也有阿，就吵到附近住家，就打到1999就來了。

Q：這大部分就會可能比較牽涉到就變成是警察的問題，跟商業登記可能就無關。

D2：環保的話也是。

Q：製造噪音也是。

D2：環保局的衛生稽查大隊他們是24小時。

Q：隨時都可以去測。

D2：都可以去檢舉，但是你沒辦法，他們測那個分貝拉，我有次跟他們會勘，有時候就

他們就請店家門關起來，裡面有人在唱歌，他就外面測。

Q：就是看有沒有真的像他講到的..。

D2：看有沒有超過分貝標準，如果沒有的話..

Q：他也沒辦法。

D2：他也沒辦法。

Q：你知道有人在唱歌，但他沒有超過那個分貝你也是不能對他怎麼樣。

D2：一個商家提供一個唱歌，為什麼你們就把它認定視聽歌唱，難道不能唱歌嗎？對不對有時候站在一個主管機關立場的話，要怎樣通盤的一個檢討，政策要怎麼做決策或是要怎麼做適當的一個調整，所以那時候，郝市長這一塊那個卡拉ok免費唱歌的話，這陳市長、馬市長的時候是執行的很徹底都是視聽歌唱業。

Q：只要有卡拉ok放在那邊都算。

D2：那現在郝市長來的話，據我了解，可能政策放寬，因為商業登記法也修改，因為以前商業登記法還沒修正以前，只要商家登記營業項目是餐館業，實際經營是飲酒店業的話，是超出登記範圍以外，那也要罰錢，經過商業登記法修正以後就放寬了，因為主要是要促進經濟發展。

Q：這個商業登記法，是中央還是地方自己？

D2：中央的。

Q：全國都一樣。

D2：因為以前有一個統一發證辦法，所謂統一發證辦法要商業登記的話要經過會勘，必須符合都市計畫法、消防法、建築法，所以為什麼商業登記法放寬以後，只要來商業登記都可以，除了特許行業，但是就是這一點的話，他說我也合法立案我有餐館業，他把場所頂下來經營飲酒店業，為什麼不行？他跑去請議員協調，為什麼他把場所頂下來，有執照可以營業，為什麼你市政府要罰他六萬塊，商業登記法修改後只要來登記都可以。議員就要求我們處長，就是在我們商業登記科那裡，請一個建管處也來，設置綜合櫃台，民眾辦商業登記的時候，順便跟他解說要申請營業項目飲酒店業，就告知經營飲酒店業可能違反都市計畫法、違反建築法，所以說為什麼以前商業登記，是要經過聯合會勘才能發商業登記，但有民眾說你這樣不能促進經濟發展。上次教授看到那個網咖設立會勘，要聯合會勘以後就是時間會比較長一點。因為商業登記是一般行業比較對公共安全比較沒有影響，所以說這一塊的話修正以後，但是這就延伸到另外一個問題，就是說我登記零售業，我在經營飲酒店業那為什麼會被罰，議員就要求說做個協調，在我們商業登記科那個服務櫃檯那裡，再請建管處的服務人員還有都市發展局都市規劃科的人員在那裡為民眾解說，這也是一個議員的要求，因為我發現到這個問題，商業登記法修改以後而衍生的任何的問題的話，議會在站到監督的立場的話，有問題的話民眾反應到議員那裡協調的話，就有發生這個問題，你站在商業主管機關的立場，民眾不了解的話，就要有一個應變的措施。

Q：所以這樣看起來的話，聯合稽查的話問題比較多的話會出在哪邊？如果商業處沒有出問題，會有哪一個機關會比較有問題？

D2：這我就不了解了。

Q：聯合稽查的過程裡面，跟民眾容易發生衝突比較多的是哪個單位？

D2：所謂說衝突的是怎樣？

Q：就是這些商家店家最容易產生衝突，就是說認為說覺得最難接受的是哪個機關？

D2：比較不通過的話，大部分都是那個都市計畫法。

Q：就是使用區分的。

- D2：使用分區的，現在都發局他們都不太能參加，因為他們都是只有順便作業給我們，這個地點經營飲酒店業是不合法，會違反都市計畫法、土地使用分區規定。上一次有時候這種聯合會勘的話，就是說當然各有利弊，就是說一次解決、一次看。像我們有時候稽查以後，我們會發給各個機關，依據行政罰法的話是擇一重處，以前一個98年通案原則，就是說如果目的事業主管機關要召集辦聯合會勘，例如有沒有違反消防法規、商業登記法規、建築法規，主要是依據都市計畫法看要不要罰，這個聯合會勘有一個通案處理原則是這樣。
- Q：所以造成他就是可以好像不用到現場，因為你都要在前面幾個沒有了以後最後再看，反正你們看完了以後我最後再決定。
- D2：就是有一次我們已經移給他了，後來被檢舉為什麼我們沒有辦聯合會勘，所以說有時候這種的話變成說，我們第一次認定飲酒店業以後，都市發展局在用這個都市通案原則再要求做第二次聯合會勘，就變成兩次稽查，這樣的話變成說重複稽查。
- Q：因為要配合你這個聯合都發局，所以其他單位都要再出動一次？
- D2：其它單位是沒有，我們商業處做兩次稽查這樣。，有時候商家就會很不高興，你前幾天已經來查過一次了，那為什麼這次又辦聯合會勘？那我們就要跟他這樣解說，就是說變成那個聯合會勘的話，那都市發展局他們同仁就沒有到場，OOO主任就很高興，我去現場關心，聽你們市政府執法人員解說，你都發局不到，結果他不高興發文給都發局，結果卻是我們忙得要命，都發局要我們提供很多資料，就是說這個實施以來，各有利弊，就是發生的問題點在哪裡。就像說商業登記法修改以後，遇到的這個問題，我們一次給店家辦商業登記，但是發現到經營飲酒店業就會違反都市計畫法，那怎樣去協調？就是議會就去要求，商業處是不是要這個櫃台增設一個建管處或請都市發展局來跟民眾解說。
- Q：謝謝，這個非常非常豐富，這個不只是說民眾，連這個內部協調整合的問題，連這個都是關鍵。

編碼：D3

日期：101年10月23日(三)上午11:00

受訪對象：臺北市商業處商管科人員

- Q：想請教三年來你在商業處這邊的工作跟區公所你所碰到的有沒有什麼不一樣的？
- D3：這邊比較累，工作量比較大，而且晚上要出勤。
- Q：你們在工作時間的調整上會不會有不適應的？像你白天上班之外，人家都已經下班了你還要出去。
- D3：還好啦，要往好的方面想
- Q：好的方面是說？
- D3：有加班費。
- Q：除了這個以外，剛開始要來做商業稽查的工作，你覺得在跟民眾溝通的過程中或是被稽查對象的接觸過程裡面，他們的感覺怎麼樣？我猜大部分都是不太高興。
- D3：對。
- Q：他們對我們同仁有沒有什麼特別的意見，還是對其他參與聯合稽查的其他單位比較有意見
- D3：他們大部分的意見就是為什麼沒有事先告知。
- Q：沒有先告知嗎？
- D3：對，如果是聯合稽查就不會事先告知
- Q：他們好像就是被抓到了這種感覺，因為你如果沒違規的話，其實沒有事前告不告知的問題，像這樣的情形你們怎麼面對。
- D3：只能跟他們說聯合稽查本來就不會事先講，我們本來就是看現場樣態，所以不會事先告知。
- Q：他們怎麼回應。
- D3：他們就是大概抱怨一下就好了。
- Q：他們有沒有覺得哪一個單位的人來會比較囉嗦的？
- D3：不會，但是他們有些人會覺得比較困擾的是說有些資料在店裡沒有放齊，所以我們單位或是其他單位有時候會找不到資料。
- Q：所以他們是不知道要備齊哪些受檢文件嗎？
- D3：一般有的會講說放在代書那邊或老闆那邊。
- Q：碰到這種情形怎麼辦。
- D3：我們還是會跟他們講說這些資料本來就是要放在店家，不然就是請他們日後在傳真過來。
- Q：有沒有拖了以後就不理不睬的。
- D3：可能有吧，其他單位我不曉得。
- Q：你們這邊比較簡單。
- D3：所以大部分都會有，就算沒有我們事後查也查的到。
- Q：所以你們去看的時候重點在哪邊。
- D3：看它的營業態樣和登記態樣有沒有一樣，除了十大行業之外的都算一般行業，其實都算合格的，在都市計畫法裡面的法規是不是合格對他們有很大的影響，如果它是飲酒店，飲酒店對都發局來講強度比較強，可能就會不合格，就會面臨好幾萬的罰鍰。
- Q：對商業處來講最關鍵的，對廠商也是一樣，就是你怎麼認定，是飲酒店還是一般的小吃店，所以實際上會出問題的就是這種，它本來登記是餐館或是飲料店業，但是

它是飲酒店？

D3：對。

Q：爲什麼飲酒店業者在都計法裡面是比較嚴格規範的？

D3：我不曉得，可能會聯合稽查也是從台中火燒夜店開始。

Q：之前不是也有八大行業的聯合稽查。

D3：聯合稽查有兩種，一個是公安聯合稽查，一種是八大聯合稽查，八大聯合稽查是我們主辦的，大概在寒暑假期間，還有所謂的消防局聯合稽查，他們是查容留人數的半夜去查的

Q：容留是指？

D3：就是看營業場所有沒有留置人員，要管制多少人，夜店有時候人數很多，也是很危險，萬一火燒的話，他們也會找我們去稽查，所以我們商業處就是八大聯合稽查、公安聯合稽查，再來就是消防局主辦的容留人數，大概也是寒暑假期間。

Q：可以停留的人有多少。

D3：這家店有多大面積，大概可以裝進多少人，這是有一定的，它會標示在商家的外面。

Q：夜店算哪一型？

D3：我們一般都是寫飲酒店業比較多，因爲大部份去夜店的人都會喝酒，還有另外一種型態就是酒吧有女陪侍的。

Q：所以公安跟消防局的容留、公安的主辦單位也是消防局？

D3：公安主辦單位是由消防局跟建管處兩個輪辦，一個月輪辦一次，他們是主辦單位，其他各單位是配合。

Q：我想請教一下，剛剛不管講的哪一種，整體來講，你覺得他們這些業者會不會有故意誣賴公務人員說他拿我錢或是怎樣的。

D3：我在這邊三年多到是沒有，因爲像我們去稽查的話，他們不大會講到這類的話，因爲他們很怕我們開單會讓他們罰錢，像我們去酒店，因爲查習慣了，反而資料都準備的很齊全，你去查一般的店家反而會很不高興，而且資料很不齊全，我們不是很喜歡查一般店家，因爲一般店家會覺得我們去騷擾他們。

Q：所以他們大概都知道要什麼了。

D3：都準備一本好好的，不然也會有人叫他們趕快準備好，因爲我們一個稽查班出去一個晚上要查七八家，不然等個資料等半小時會耽誤到後面行程，如果七、八個一個晚上查不完就會很麻煩，因爲你還有後續要處理。

Q：因爲上次我們在新北市請教提到就是被店家挾怨檢舉，像是都計、建管、消防、警察、衛生有被挾怨檢舉的，就是他覺得你查得太嚴格。

D3：我比較沒聽到，但是檢舉的人對我們寫出來的東西很有意見，因爲有時候我們看起來營業狀況就是這個樣子，檢舉的人看的又是另一個樣子，這個中間就有差距了，所以檢舉的人就會覺得我們是不是在包庇。

Q：你們有機會向檢舉的人說明嗎？

D3：他如果打電話來我們會跟他說明，但是有些人他就是一直寫檢舉信，他就是不出面。

Q：你們也會回覆嗎？

D3：會。

Q：他就是不接受你的解釋拼命在寫。

D3：長期下來我們也發現有些檢舉不是真的有問題，而是他們兩家本來就有些糾葛在，引發後面的檢舉，所以有時候去處理檢舉的問題，不如直接去解決商家的恩怨，因爲你時常去的話，店家也會覺得很奇怪，所以他們也會知道誰檢舉的。

Q：這種有的聽說是住戶，有的是同業之間，你覺得哪一種比較多？

- D3：同業的話，如果他被檢舉了，他也會去找下一個，這種很多。
- Q：像剛剛這種被檢舉的然後把其他家也咬出來，最原始會是什麼樣的人會去檢舉第一家？
- D3：這很難講，也許是附近的居民或是里長都有可能。
- Q：他們應該也都知道公務人員就是人民有檢舉所以我就來查，所以基本上他應該比較不會有這種對公務人員的操守有意見的。
- D3：我們聯合稽查和商業處稽查也應該沒有不清廉的地方，因為我們稽查完填個單子就走，不清廉的機率很低，商業處的排班是不知道你會排哪一天的，所以我們都是當天才會知道要出去。
- Q：我上次邀請其他縣市的稽查人員訪問的時候，桃園縣的同仁有提到一個問題，像有時候建管、消防到現場，如果沒有建築圖或是公安配置圖的話，其實很難真正產生稽查的作用，所以他們就有提議可不可以不要像現在這樣臨時，不然根本沒有辦法去準備那些文件，所以他們的意思是說如果可以的話，既然目的是要輔導他們改善，早一點讓作業同仁知道，去那邊才有辦法真正的給他們協助，現在的做法雖然說達到保密的作用，可是對執勤的同仁來講很不方便，所以他們建議要把前置作業時間拉長，你覺得這樣可行嗎？
- D3：聯合稽查能否早一點知道行程，我也有想過這個問題，像我們商業處不知道去的這家店是不是立案的八大行業，如果是那當然OK，如果不是就要輔導請你要來申請，問題是我們去的時候不曉得它到底是不是，如果是我們自己去的話，我們同仁當然會查得很清楚，但是如果公安聯合稽查，我們也很困擾，如果這家都提不出證據，我們也不曉得他到底是不是就要回來查，大部分都是登記的，但還是有些拿不出來，後來我們想到一個方式，就是如果能配置一個平板，就可以現場直接查了。
- Q：所以現在出勤都沒有配置？
- D3：沒有，有時候消防局的從別區調來稽查的，有時候還再拿手機查導航。
- Q：所以爲了防弊也造成了很多不便。
- D3：對，他們有時候自己都走錯路。
- Q：所以你們的作業就是要出勤了才知道你們的作業地點在哪裡。
- D3：對。
- Q：多久之前？
- D3：四點多講，然後七點開始查。
- Q：所以很趕。
- D3：大部分的店家都知道，被檢舉大概就那幾家。
- Q：你們會感覺在聯合稽查的環節裡面哪些跟店家爭議比較多的？
- D3：我是覺得還好，因爲只要跟他們講說會罰錢，大概都會改正了，因爲你如果說不罰錢，根本是不可能會改，比較有爭議的就是通常被檢舉的都不是很大的店家，都是小吃店那些，他們會覺得我們很煩，會覺得爲什麼要去找他們，尤其是有一些沒有辦商業登記的店家。
- Q：一般的小吃店家基本上還是被檢舉的比較多？
- D3：有些因爲它的環保或是其他衛生問題之類的被檢舉我們就要去查。
- Q：你覺得聯合稽查的效果好不好，如果我們的目的是希望幫市民建構一個安全、衛生、合適的居住環境，你覺得現在做的聯合稽查有辦法達到這樣的目標嗎？
- D3：有時候很巧，就是說怎麼昨天前一班才走，今天換你們來，會有這樣的問題，因爲我們一定是整區這樣查比較有效率，所以跟其他單位就會撞到，所以也很難說到底效果怎樣。

- Q：局處之間能不能有協調？或是統一調度的機制？就是真的做聯合稽查，因為聯合稽查譬如公安的檢查，可是它不是在同一個時間，而是各單位自己調配自己可以的時間，所以就發生剛剛你講的狀況。
- D3：因為每個處室都要講求它的績效，所以可能一家店就被查了好多次，他們就會不太高興，尤其我們到夜店查的時候，因為他一定是把全部的客人都趕走，所以我們查完的時候客人都很高興說終於走了。
- Q：所以這是一個問題，客人們不知道其實我們是在幫他們。
- D3：對。
- Q：這是個可以思考的問題，我是在幫你忙，所以政府機關做什麼事情，但是你沒有讓民眾了解是對他好，只看到了我可能有造成不便的地方，這是執法單位比較辛苦的地方，你們怎麼讓民眾參與溝通，現在應該比較少這樣的機會了。
- D3：我想跟民眾講他們應該也不太能夠接受，他們只是想去一個好玩的地方而已。
- Q：客人應該也都要教育的，或是請民眾來參與你們聯合稽查的過程。
- D3：也許可以，可是民眾有的想法不一樣，很難去做統一，實際上怎麼想的我們也不曉得，也許他覺得根本沒有必要，你講在多也聽不進去。
- Q：但是安全帽剛開始也是這樣，但是大家現在都有在戴。
- D3：不知道，很多借酒裝瘋來挑釁的也有，但是你也拿他們沒辦法。
- Q：你們去稽查的時候會有警察人員陪同嗎？
- D3：沒有。
- Q：什麼情況下警察單位會協助？
- D3：不需要，不管我們去哪裡店家是都會配合，因為都被查習慣了，所以才說都知道要準備什麼資料。
- Q：沒有人認真的去思考一下我們做了這麼多對八大行業的檢查，到底對台北市有什麼樣的效果，績效當然件數就看的出來，可是市民們能感覺我們這樣做是有幫助或是跟其他國家的城市相比，我們夜店火警發生比例比較低，有沒有類似這樣的資料告訴我們。
- D3：可能有，但是我覺得強度不是這麼強，因為他們隨時可以改變營業態樣，例如查到有女陪侍，如果他們硬要說只是朋友關係，就算你明明知道，也沒辦法證明。
- Q：所以在認定上不是很容易。
- D3：還會有許多店存在。
- Q：所以這種實務上的困難都沒辦法進一步解決？
- D3：應該是沒辦法
- Q：像我們之前訪問警察，他們去臨檢的時候有時候也會遇到一些借酒裝瘋的人，所以他們有些人都會自掏腰包買錄音筆之類的，這是為了自保，所以像你們參與稽查的同仁是不是也有這樣的配備，你覺得有需要嗎？
- D3：多少會好一點，不是很常見，但是偶爾也是會遇見這樣的事情，所以會造成稽查上的干擾。
- Q：因為一般的小吃店因為不習慣，所以很不能接受，這樣就可能會有一些比較情緒性的反應，搞不好還會嚴重到妨礙公務的情形，如果忍下來他搞不好還會反咬你一口，還沒回到商業處檢舉電話就過來了，如果這樣怎麼辦？類似這樣的情形的話
- D3：目前我是沒碰過，但是我知道可能會有這種情形，所以可能就是換下一個班的人再去查。
- Q：就是我這一班已經有一些衝突了，就換別人去查。
- D3：也許這樣查完之後，他就會知道說是真的，因為這也是個方法，如果幾個班來查，

覺得說如果這個問題不解決，我們就會一直去，其實我有產業局的同仁說查工廠的時候被工廠放狗咬他們的，因為產發局要查地下工廠。

Q：這些都是公務人員在執勤的時候應該給一些配備，像被狗咬了，如果現場沒有一些攝錄器材，要被人家採信也很難。

D3：其實稽查人員能配備錄影設備是最好，就是配個心安，有些事不怕一萬，只怕萬一，在稽查過程中其實90%都很順利，但總是會有10%是不順利的，你有時候還是要忍耐著然後把事做好，至少把該查的、該記錄的都做好。

Q：之前我有問過本來在台北市服務後來調到其他縣市的，他們有講到陳市長、馬市長對聯合稽查非常重視，很要求績效，現在郝市長要求的比較強調為民服務，所以在績效上面就比較沒有像過去那麼強調，我不知道你來之後有沒有聽到同仁類似的說法

D3：沒有。

Q：就是來了之後就開始做這樣。

D3：以前在陳市長的時候也有聯合稽查，後來有一陣子停掉了，有很多同事都在抱怨說以前聯合稽查的時候還有個車馬費，現在一毛錢都沒有，就是各單位自己編預算自己弄，所以有些局處在抱怨，我們商業處是還好。

Q：據我所知政風處對你們排班還有稽查也會想辦法了解，他們怎麼了解，跟你們出去嗎？

D3：政風處會派各單位的政風人員跟我們出去，他們就會有一張表，問我們合不合格。

Q：什麼合不合格？

D3：就是對這家店合不合格，如果應該要商業稽查的沒稽查就是不合格，但是有時候你現場去的時候有些沒辦法知道說他合不合格，像八大行業如果你不記得他是不是有登記，就不知道他合不合格，就是要回來查資料。

Q：所以政風人員是覺得說你稽查過了，就應該要認定他合不合格了。

D3：對。

Q：政風處可以准許這種等回來查資料在認定的嗎？

D3：可以。

Q：你覺得他們對你們整個查的流程可以掌握嗎？

D3：他們就是跟著我們走，所以就可以現場看到或是去了解各個局處的狀況。

Q：他們會比較有讓人家覺得在找麻煩嗎？

D3：不會，因為他們不是在查說你的案子辦得怎麼樣，就是我們一邊查他們在旁邊看，所以一有問題他就可以馬上提，他問的你可以回答他就好。

Q：那有少數其他縣市的聯合稽查人員出了清廉的問題，你覺得怎麼會出現這種狀況

D3：聯合稽查出這種問題應該是不太可能，因為這麼多人去，你如果拿一包出來，其他人也都會看到。

Q：所以他可能是私底下個別接觸

D3：這個我就不曉得了，不過現在公務人員也不太願意去拿錢了，不敢說沒有，可是應該很少，因為沒有人會願意拿自己的退休金開玩笑，而且這個是抽查性的，不是那種經年累月的，我不是管區不是時常，下一次去就搞不好不是我了，所以幾乎都是沒問題的。

Q：基本上像你講的，沒有固定的轄區，就算店家想送也不知道要送誰。

D3：我們商業跟店家也沒有那麼深的接觸，商業登記也一千多塊而已，沒有必要。

Q：商業處應該也可以不用出勤。

D3：還是要到現場去看到底跟登記上的符不符合。

Q：所以其他局處派人出去你們知道會是派哪些科嗎？

D3：不知道，他們會自己在協調。

Q：今天的訪問就告一段落，謝謝。

編碼：D4

日期：101年10月24日(三)上午9:30

受訪對象：臺北市商業處商管科人員

D4：因為稽查有很多種型態，聯合稽查是一種，就是聯合各個單位的，主協辦的角色就不同。另外一個我們自己商業處還有所謂很單純、一般的商業稽查，也就是說它不是聯合的型態，就是我們自己商業處派人出去做一些有關商業或是公司的這種稽查，所以應該是這樣分。因為你如果是用聯合稽查這樣包在一起看的話，因為聯合稽查是一起出去，所以基本上受訪民眾就是把你們包在一起看，他不會再分說你是商業處，感覺就是你們市政府的稽查這樣。在那種聯合稽查型態裡面的話，商業處基本上不會被特別突出來，也就是不會被民眾認為這個單位好像特別好或特別不好。

Q：因為你們是一群人。

D4：對，一群人一起，比較有差異的是在於商業稽查部份，因為商業稽查就只有我們商業處的人去，所以他一定是知道今天來訪問我的就是商業處的人，所以那個感受會比較深。

Q：如果把這個範圍稍微擴大一點，就是除了聯合稽查外，我們也包括了像商業處自己本身對於自己所主管業務的這種稽查，在目前不管是聯合其他處外單位稽查或者是處內自己同仁所進行的這種稽查，有沒有在哪一個程序上或者環節上，比較可能會引發店家的抱怨，甚至還有一些類似去寫黑函的這種情況？那這個黑函當然有時候可能都混在一起，說你服務態度不好，甚至有暗示要錢的這種情況。

D4：基本上只要政府人員，不管是所謂的稽查，只要去到店家的話，基本上觀感不會是正面的，除非他今天收慰問金，所以你只要提到稽查，基本上他們都是中性偏負面，所有不好的觀感都在現場產生，因為我們要去哪一個店家，不會事先跟他講。因為行政法上的一些相關規定是我是主管機關，我有正當理由的話就可以隨時抽查，所以基本上就是隨時去。既然是隨時去的話，就是要看他最真實的狀況，所謂最真實的狀況有可能是好的也可能是不好的，不管是大隊人馬聯合稽查或是我們商業處去到現場，店家就是震撼，為什麼突然跑來，一剛開始一定不是好的印象，從五十分往下扣，最好就是五十分。往下扣的情況有好幾種，第一個有可能你人太多，他有點嚇到；第二種情況就是去稽查的話，這個店家為什麼被稽查，一定是有某些原因，然後也許在事情發生的時候，已經陸陸續續的有其他單位去稽查過，他已經在累積一個情緒就是「為什麼，不是前幾天才來過嗎？」之類的，但是也沒辦法，就剛好抽到你，因為我們事先都是保密的；第二種可能就是說，其實他本身知道他可能有某些東西做的不好，剛好被查到，善良的就接受，後面有背景的，他可能覺得會什麼被你們查到，我改天就找議員來施壓你們等等，情緒一定不好，觀感普遍都不會太好，基本上五十分往下扣，就是這樣子，不會說很好的。我們商業處最常被國稅局綁在一塊看，店家認為我們商業處去的話要課稅，因為我們跟國稅局的關係是比較密切的，這麼講每一個人開店做生意的話，一定要去國稅局登記，所以登記就牽涉到報稅。但是所有在涉及在局管裡面做登記的任何行業，未必一定都要來做商業登記，因為我們商業登記有一些法規規定是有些攤販、小規模行業，我們就不把它認為商業，你要辦登記也 OK，你不辦登記就算了，至於他要不要辦登記，通常要透過稽查的手段去確認，他們就會認為說我都有繳費了，你還來看我幹嘛，通常負面的原因是來自這裡。另外一種就是目前在市府裡面針對商業的部分，我們商業處的角色是扮演行業別的認定，我們並沒有牽涉到罰或不罰的問題，只要你有商業登記、公司登記的話，基本上就是符合這些商業法規的規定，沒有牽涉到裁罰的東

西。但是後面行業別的認定就會牽涉到都市發展局的處罰，都市發展局的處罰基本上六萬塊起跳，六萬塊起跳對一個小商店來講是很重的負擔，所以比如有一家店被我們認定為飲酒店，他就會受到六萬塊的裁罰，倒過來追究說都是你們商業處亂認定。

Q：他意思說源頭在你們。

D4：第一題應該來講說，基本上觀感不會太好。

Q：五十起降。

D4：不可能往上加。

Q：像剛剛提到那個臨時才知道誰去這一班，有的縣市的如桃園、新北、基隆、宜蘭，我們也順便請教他們那邊類似這種聯合稽查的業務單位的承辦人、科長，他們有幾個說法。第一個就是他們有時候會覺得尤其是商業處以外的其他單位，像都發、建管、消防，時間因為短到前置作業都來不及就要出去稽查，所以建議如果可以的話，早一點讓他們知道，這樣可以調出一些建築圖，否則他們其實到現場以後，因為根本來不及，所以去那邊等於也白去，他們現在意思是說好像有些狀況是因為時間太急太短又要保密，尤其如果去的對象不是只有一個，可能五、六個，可能這個時間上就很難。當然一個是說時間上可以再拉長一點，可以在出去之前那個前置作業可以比較充份一點；另外一個當然有人說其實這個前置作業也不一定要拉長，帶一個可以讓你在現場使用的工具，譬如可以上網搜尋的這些筆記型電腦或者是這些裝備，你覺得這樣的一種說法如何？

D4：目前消防局的話是有，因為我這幾次跟消防局出去，他們都有 ipad，類似平板電腦，所以基本上困擾不會太大。事前告知行程基本上它立意良善但應該是不可行，如果碰到良善的公務人員就算了，但是難保沒有通風報信的人。商業處還沒有這個問題，基本上我們就商業處的罰單來講，商業處的罰單是一萬塊錢起跳，萬一被罰也是一萬塊錢，但是你如果牽涉到都計、消防的，都六萬塊錢起跳，成本效益就有差，就是說你被查到，一個是罰六萬，一個是罰一萬，就有差別了，六萬可以到三十萬，也可以到斷水電，那個情況很嚴重。商業處基本的法令沒有什麼斷水電，罰頂多罰十萬，差就差在這裡，所以就店家的成本來講，就算有錢也不想繳給你那麼貴，所以他能夠抓到任何讓你不要罰，我就不要罰，不管是賄賂你或找議員施壓，差就差在這裡，所以聯合稽查出去的話，千千萬萬不能透露。

Q：這個還是要回歸人性不是那麼漂亮的一面。

D4：對，只能就裝備上去改良。

Q：但是他之前可能還是有些東西要完全上網，不然你帶著裝備出去也沒有用。

D4：對，有些一定要掃描進去。

Q：OK，這個算是個可行的做法。還有一個就是他們也抱怨了一些，其實被稽查對象都不會有什麼好的感覺，可是從某個角度來講，政府之所以做這種吃力不討好的工作，實在是因為最終的目的是要協助，讓人民有一個安全的環境，其實是在幫助民眾，做這些事情的最終的目的理論上應該是民眾會受惠，就是像我們參與稽查同仁的這種行動，照理說他為什麼會對我們有不好的印象，這種立意很好良善的，是因為我們沒有辦法讓他知道這樣做的目的，他們都看到我們在執行，不曉得我們其實最終的目的是什麼，是不是因為我們沒有機會讓他們了解我們做的目的，還是說我們自己好像忘掉了，我其實是在幫你們，是在保你的命，如果同仁自己本身都沒有這樣的一種體會，很多時候也不會讓對方感覺到我們的善意，從公部門的角度來看有沒有可能化解或是強化民眾對我們的這個執行目的的了解？

D4：有辦法就看你怎麼做，第一個就是為什麼會有這個原因，譬如說一個晚上可能要出

去查四到六家，時間也許有點匆促，每一個單位弄完之後，就要趕到下一家，雙方不會有太好的臉色，因為稽查人員趕時間把今天晚上的業績一定要趕完，第二個就是現場並沒有一個人專門跟店家去溝通，類似那種發言人的角色跟店家說我們今天來的目的是在哪裡，所以說造成這個問題。

Q：像目前執行上的實務，有沒有一個就是說雖然各單位都派人，有沒有一個類似現場的統合的一個指揮官這樣。

D4：因為每一次出去稽查的名目都有主辦單位跟協辦單位只有這樣子，主辦單位也要看他自己有沒有派專人可以在那邊做溝通，其實只是幾句話而已，就是至少找一個會講話的人，在我們檢查的這段時間，有一個人專門去做這一個角色。也許這個店家被檢查久也麻木了，像很多那種八大特種行業的，基本上他們都很配合，因為他們被查多了，他們都知道怎麼樣應對，因為他們要同時面臨各種程度不一樣的臨檢，基本上那些合法八大或非法八大都很清楚，所以被教育成他非常配合，也知道怎麼應對了。現在最主要是那種久久才被查到一次，比如說他開店開了二、三十年，為什麼突然就來查我，那個衝擊的程度會比較大，反而那種是比較需要去安撫的。

Q：你們在進行稽查的過程裡面，這樣的比例會比較多嗎？

D4：通常白天的稽查比較會碰到一般店家，夜間就是特種行業，所以夜間的話，情況都比較 ok、都比較配合，白天的話他們會比較抗拒。

Q：這個地方應該將來有一個對於在執勤的過程，當然現在不曉得另外有一個專人或者是在這裡面，有一個人在自己本身的業務之外，還要挪一點時間來做一個口頭上的說明

D4：類似社交這方面的，安撫他一下，不然大家都忙自己的事情。

Q：反正我只是奉命查我的業務，該填的表格填一填。另外一個就是在實際執行的時候，比較屬於這種八大行業，雖然他們的配合度高，可是也聽說過這些八大行業真正有陪酒的這種情況，基本上你可能要問他們的名字，他可能都講錯了，或者明明不能喝酒他喝酒了，你也聞得出來他們有酒味，像這種情況在執行上，好像沒有更進一步可以去做後續的處理，但是這個牽涉到一般餐館、小吃、飲酒店業的認定，所以這個部分的話，我不曉得您沒有聽過類似這樣的情況。

D4：比較差別是在於就是有兩種情況，比如說這個地點開餐館是 ok 的，但這個點如果被認定為飲酒店業，如果違反到都計法就會被罰，這個店家他本來就是在做飲酒店業，他明知故犯，你也知道這邊不能開飲酒店業，又做飲酒店業，他就會想辦法躲避，也許第一次他被我們查到，會被罰六萬，可是他又不想放棄，因為砸這麼重的成本，他就硬跟你撐，你去稽查的時候，不管是誰教他的說詞，有可能議員、民意代表，比如說商業處還是什麼單位再來的時候，就不要說你就賣酒，就把那個導向餐館業的行業，我們商業處去稽查的時候，基本上有困難，因為我沒有警察跟著，有警察跟著跟沒警察跟著角度有差，所以基本上看到兩個稽查人員，如果不讓你檢查的話，你也沒辦法，比如有些營業場所，有私人空間，你也不能進去檢查，因為那不屬於營業場所的一部分，除非有申請到涉及其他案件，類似搜索票東西，目前做這種行政調查是沒有搜索票可以申請，只能就現場狀況看一看這樣。另外有一種就是做酒吧的有小姐坐檯，那個罰的更重，他就躲避稽查不讓你去檢查包廂，透過任何方式，不讓你接觸到最敏感的部分就對了，困難在這邊，因為一般行政調查權還是有限，警察臨檢就不一樣，警察透過社會法或是說你這邊有涉及類似販賣人口之類的，警察調查職權就比我們強多，差就差在這裡。

Q：這個問題理論上長官也都知道。

D4：應該知道。

- Q：從某個角度來講，知道但沒有辦法去面對它，可能就變成是好像在執行工作並不是那麼徹底，在未來好像也不太可能找到任何解決方法。
- D4：除非自治條例要修改，但談何容易，一送到議會，要三讀通過，這不簡單，好好擬定的草案，去到那邊回來，三讀通過之後，完全變了樣，搞不清楚在寫什麼東西，一個行政動作出去之後，牽涉到罰或不罰的東西，除非受罰的民眾，真的是知道自己錯了也心甘情願繳這筆罰鍰，那件事情就算了，如果死不承認，他就又不想繳，開始就很多後面的動作出來，比如我們承辦人員或主管就被叫到議會開協調會，就透過任何這種方式能幫到不用罰就不用罰，基本上我們都守一個底線就是說，今天稽查人員稽查記錄完全不公開，不要想動歪腦筋。
- Q：就是我上面填什麼就是什麼。
- D4：我們當場不會跟他講，就回來再研究看看，除非是我們認錯，就是記錄稿上面寫的不清不楚或是如果不合乎規定構成要件都有，那張記錄表就絕對不能改，改了會有問題。
- Q：請教您一下萬一真的有同仁在操守上受到質疑，政風同仁是根據什麼？
- D4：商業處牽涉到罰金都很低，基本上你要賄賂沒有意義，除非罰很重，通常比較會出事的事情，大概就建管處他們罰比較重。老實講他們的東西比我們專業，因為有些圖我也看不是很懂，相較之下你要進入我們專業的門檻就不是很高。
- Q：像我聽說聯合稽查在執行的時候，都發局他們是不派人。
- D4：都發局覺得他們出席沒有用，其他局處會幫他們處理這一塊，因為都發局一直認定都市計畫法牽涉像住宅區、商業區、工業區這些分類，每一個分類底下就會有，每一個區的底下可以做哪些行業，那商業處認定就好了，所以這一塊行業別的認定，可以商業處幫他做，至於建築物的東西，建管處幫他做，都市發展局認為他的東西很固定，罰則就在那邊，只要送過來資料給我們都發局認定該不該罰，就不需要到現場去。
- Q：以你的感覺現場看和從其他單位送來的資料來看，真的不會有落差嗎？
- D4：他要去現場也是可以，只是牽涉到前面的問題是說他沒有足夠的資料，可以在現場馬上做解答，目前都發局沒有建置這個系統。
- Q：即使上網也抓不到東西就對了。
- D4：抓不到東西，因為現場沒有這個東西，所以你隨便叫他們一個人到現場，他也沒辦法當場跟店家講說，這邊做這個行業是不可以的，所以可能後來就導致他們覺得說，我去那邊現場也沒用，也不能立即判別有沒有違反都計法，那後來我們就不去，你們只要送資料，後續我再來處理就可以。
- Q：剛剛講的有關裝備的問題，還有他們有提到像新北市警察局，現在因為常常處理一些酒駕勤務的時候，有一些喝醉酒就是在那邊廬，所以造成那個警察真的壓力很大，後來去投訴說警察對他怎麼樣，所以他們現在警察很多都自己自備攝錄器材，把整個現場錄下來這樣子希望自保，你覺得像不管是商業稽查或者是一般聯合稽查的同事有需要配備這樣的工具嗎？
- D4：目前為止看起來也沒什麼，店家也頂多抱怨而已。聯合稽查跟商業稽查去處理的東西和警察臨檢是不一樣，因為我們去處理的是某一個營業場所，鐵定有人消費，大部分的人都是清醒的，所以基本上不太需要去注意這個問題。第二個人多，人多好像也不太需要，除非今天單獨一個人出去才需要錄音這樣，他們臨檢可能是一個不清醒的人，不清楚這樣的人會做出什麼事情，所以你一定要自保，但是我們的比較不一樣，所以基本上應該不需要。
- Q：還沒有到那麼嚴重。

D4：我們是不特定人都能夠出入的公開場合，所以也不怕你知道我們要去稽查，因為我們在稽查的同時，進進出出那麼多人都在。

Q：另外一個就是說在八大行業，尤其像那個有陪酒甚至是酒吧，實際上的情況大概都會主動臨時停止營業，讓進行稽查的所有單位的人員先作業，這裡面會不會引發一些消費的客人的抱怨。我有問他們一下，他們停下來，是不是因為你稽查的同仁要求，他們說沒有，甚至當然有時候會聽到說，在完成稽查以後，客人都鼓掌歡送，半揶揄半嘲諷的這樣子，像這樣子一種情況，他們在整個過程裡面，要把這個營業暫停，會不會引發一些消費的客人，因此而去怪罪在這個執法的公務人員身上。

D4：台北市比較沒有，不曉得外市做法是怎麼樣，台北市基本上就是不干擾，你要自己停是自己的事情，但是我從來不會在口頭上面講說你要暫停營業，聯合稽查或是商業稽查去查，都是借用某一個特定的區塊去作業，像消防局檢查的話，這個包廂有人消防局就不去檢查，不會去說主動去跟他講說，你要暫停。

Q：你做公務人員幾年？

D4：九十年才進來。

Q：差不多十一年，你這十一年下來，你覺得公務人員對你來講成就感有多少？

D4：我只能說現在的時代是政府失能的時代，以前是市場失靈所以政府要介入，現在政府不行，政府也失能，因為有些政策干擾太多，反正某個人講過一句話就是說，他希望三百六十五天以內，有一天是像中國這樣子不管他民不民主，就是民主政治必然就是這樣子，很多政策很良善，做到最後為什麼就變調了，不然就是我送了一個很好的法、草案到立法部門去，一審下來，出來的東西就不一樣，不然就是反應太慢或要急救，就修了一個奇怪的東西出來，造成窒礙難行。

Q：這是行政機關自己提的這種造成窒礙難行。

D4：有些東西你反應太慢，然後被人家急就這樣逼出來的東西也很爛，另外可能就是說，你有預先想到這個問題，你弄了很好的東西，進到立法部門，出來還是一樣爛。

Q：另外一個最後有一個小問題就是，我有聽說像這種，整個聯合稽查的工作，其實當然最早可能是在郝柏村當行政院長，如果以台北市來講的話，陳水扁當市長跟馬英九當市長，對於這種聯合稽查的重視程度或者要求績效情形，有沒有不一樣的地方。

D4：陳水扁當市長以前，行政程序法是不反對的，也許郝柏村那時有他的考量，是因為那時候剛好，我們經濟開始動亂，大家都很浮躁的時候，就會有些公共問題，勢必當下如果要解決野火發生的公共問題，一定要有強勢的作為，壓下來一段時間那一定沒事了，公共稽查、聯合稽查，不知道查什麼東西，就沒派那麼多事情，我記得九十一年以前，好像行政程序法還沒有出來之前，陳水扁的行政效率是在於他非常強迫去執行一些很多東西，該辦的就辦，但是後來透過訴願的時候很多都白訴，因為很多行政程序都有瑕疵。

Q：所以說當初做的其實都被後面推翻掉。

D4：但是做的當下是受到喝采，因為你拆掉...

Q：你有魄力。

D4：我就是把它拆掉了，就算我後來我市政府輸了，你還是沒辦法把它復原，就是拆了，像前幾年台中夜店燒起來，大家就緊張，開始弄一個聯合稽查這種，先姑且不論弄聯合稽查的目的是要給誰看，是真的要對市政的安全做交代呢？還是說政治上的考量，但是聯合稽查有它的必要性，聯合稽查如果原意是好的話，就是這個問題當下進入聯合稽查就可以解決，就算當下不能解決，也會有後續的動作，例如裁罰等，立意是很良好，現在只是說這個當初的原意還在不在，就不會說只是例行公事，這

東西也沒有辦法聯合稽查的時候就去解決，又要透過多次的會勘、協調，這東西才能夠有結果，那就失去它的意義，因為聯合稽查就是把當下問題馬上就解決。

Q：立即快速反應。

D4：如果那個原意不在的話，就沒有存在的必要，不過我覺得現在看起來是有存在的必要，透過聯合稽查的手段去對店家，不管是對實質上的改善建議或是象徵性的做一些施壓的動作，對違反的店家會收斂一點。

Q：被人家注意到了。

D4：被人家注意到了，還是有存在的必要。

Q：間接等於是收斂所以對市民多一點保障。

D4：因為台北市店家這麼多，有些店家以前搞不好都沒被查過，至少有被查過一次，才會知道這個地方是要怎樣或是將來怎麼改善。

Q：為什麼會有一些一般店家，為什麼這麼久都沒有被稽查過，突然之間有一天都會被不管是商業處或者聯合稽查，這個原因是什麼？我們是自己主動去抓資料比對，還是說有人從外面提供檢舉，我的意思就是說，有些店家為什麼會被稽查？

D4：每一個局處都有違反他們各局處相關法令的列管名單，比如說這個店家曾經被消防局查過哪些消防安全不合格、被商業查過經營哪些特種行業沒有來辦理，大概就從這個名單去查，查完之後根據比如說民眾經常檢舉的個案去查這樣子，因為今天如果沒有被裁處或被檢舉的話，他們不會受稽查，不會做普查的方式，普查對他們來講...

Q：沒有人力。

D4：因為你查到一個很平凡的小店對你來講沒有意義，所以就是根據以前被罰過、列管的或是民眾經常檢舉去看。

Q：民眾檢舉來源會不斷。

D4：會不斷。

Q：而且有增加的趨勢。

D4：管道太通暢了，我記得宜蘭縣到市長信箱去，輸入你的身分證字號，他會給你一個密碼，你就透過這樣去申訴，1999...

Q：根本不用。

D4：所以申訴的門檻太低。

Q：所以 1999 使台北市政府疲於奔命的原因。

D4：我們不能講全部都不好，但基本上分兩派，一個是的確事出必有因；第二個是完全純粹性、毫無目的的檢舉這樣子，這塊業務還蠻大量的，走到後面就變質了這樣，我想它剛推行的時候也是想到一定有人亂檢舉，但是不能把它 cut 掉，只有硬著頭皮走。

Q：從某個角度來講公務人員有一定專業，可能會跟一般的民眾的思考不一樣，你覺得做為一個公務人員，面對這種好像所謂的民主，要讓民眾來表達意見，甚至有時候濫用民眾的這種權利的時候，那公務人員只能選擇無奈的接受。

D4：這是不歸路，沒辦法回頭的，除非今天整個翻轉過來，可能搞個革命，應該不只台灣，各國都是這樣，你看每一個民調都很低不知道為什麼，每一個都很爛嗎？除了中國這一塊民調很高之外，其他就都蠻低的。行政機關做久有一個盲點在於因為每一個機關都有自己專有的法令，只懂得他自己這一塊，然後目前府內還沒有一個情況是說，大家針對某一個事情，特別著急一個專案小組處理這一塊事情，即便有好了，處理到最後也是說，沒辦法充分授權你知道嗎？即便專案小組認為該怎麼做，但是還是得往上報給決策的，譬如說市長、副市長才能夠做的決定，沒辦法充分授

權，這可能行政機關的包袱或是既有的處理方式是這樣，就很多東西都沒法很機動性的去做。

Q：就是一定要呈到最高層，所以這個很多在浪費時間。

D4：很多東西可能是立意良善，走到後來好像所有當初要針對某個問題，成立的某個小組，走到最後都變成例行公事，他們也不敢說，自己處理到一個段落之後，就把他們結束掉了，因為有些東西就牽涉到利益，有些人希望你把廢掉，有些人不希望廢掉，走下去就會變例行公事，我們府內有很多什麼小組，其實後來的人都沒在做什麼事情。

Q：謝謝跟你談很多，非常感謝有很多新的觀念，謝謝。

編碼：D5

日期：101年11月10日(四)下午2:30

受訪對象：臺北市商業處政風人員

Q：因為我整個聽起來工商稽查人員那個分數不是那麼好，他們是有點不太以為然。

D5：他們不大能接受，不過這個部分其實我有跟去稽查，也會去了解一下同仁的狀況大概是怎麼樣。如果像稽查老實講其實去現場的不是只有商業處這個單位，可能有建管、有環保或消防，其實會開罰單或是要拆東西，像如果違建就是建管、消防不合格那是消防、噪音就是環保。我商業處來講的話可能就是登記的這個問題，因為是商業稽查，那店家可能就不管你，反正你就來稽查，所以他可能就會認為全部會算到我商業處的頭上。

Q：這個好像是商業處同仁比較覺得有點不平。

D5：他們一直在跟我complain說這點，人不是我殺的，可是人家都會算到我們商業處頭上。

Q：是你的觀察還是？

D5：我也跟他們出去看，因為我的觀察是說我們的稽查很簡單，我們去八大的部分可能是去判定它的行業別，例如酒家、舞廳、賭場這一些，我們只是去看這一些東西，判斷這個很簡單，再來就算進行裁罰的話，其實裁罰的話應該是說我們會先移給都發局，因為都發局他們裁罰是比我們還要重，我們會給他局處，看你們那邊有沒有什麼問題，如果他們罰我們就不會罰，他們不罰我們才罰，就是不可能一事二罰，他們罰的話我們就不會再罰，如果他們不能裁罰我們會去做裁罰。

Q：這個部份我順便插一下，因為好像有同仁提到說其實是都發局的人沒有在場，他們好像都等到事後再由書面去判斷，是不是？

D5：大部分是這樣，那時候其實我們在做聯合派查的時候，原則是各單位都要去，都發局會覺得就像我剛講的那樣，各單位都先搞定你們各單位的再彙整給我這樣子，都發其實算是一級單位，等於裁罰部分是比較重的，基本上就他們的立場可能要動到比較重的行罰他們會希望...

Q：資料比較完整這樣子。

D5：像建管可能是一個是土地使用分區，一個是建築管理這個東西到底是可不可以在那邊，其實也是佔滿大比例的需要，建管會去比較多次，都發可能相對真的就是比較少，大部分都是我們資料彙整給他們去做判斷這樣子，至於因為我們是二級單位，我們沒有權責去要求他，我也只能跟我同仁說你們該去的你們就是要去這樣子。

Q：如果是從執行的有效性來講，如果他不到現場，就各單位其他彙集來的資料給他做判斷，基本上應該會不會有差別，在你的感覺？

D5：建管是歸都發那邊管，他們最主要就是看土地土管的那一個部分，當然也許有圖或什麼東西，這一區這個店設在這，因為可能有地制或什麼之類的，有些東西是比較需要實地去判斷的，可是以我商業處的立場我也沒有管到他們的那個，所以我也不知道說他們這樣該不該，但只是說因為基本上我們是聯合派查，基本上聯合派查是希望說你各單位都要能到，他們要不要去自己去做決定，我就不便去評論他們怎麼樣。

Q：另外一個就是說我們在過程裡面有聽到就是好像有好幾個縣市都有提到的情況，就是說怕說那個消息提前走漏，因此前一個小時才臨時接到行程，有些單位像譬如說建管，他們可能就有時候會出現一個問題，就是說他因為去的時間太倉促了，可能有一些要事前調資料的部分，就是可能來不及在這麼短的時間去把它弄完整，然後

在這種情況之下，就是會執行上有困擾，說不定有可能再下一次跑去，從這個角度來看有時候又會造成擾民，有人是說你既然目的就是希望能幫助廠商輔導他們走向正軌這樣子，去到那邊又沒辦法下一個判斷，還是要回來再弄，那這個意義可能就失掉了。

D5：這個部分，因為之前的那一個聯合派查我有去過，因為早期我剛來的時候我們OOO就有做那個政風專案，那時候也是一樣就是給信封，出發前要到才拆信封，到底下一站要去哪邊不知道，要拆了信封才會知道，事前知道這樣子的一個好處就是因為業者不知道我們要去，稽查的重點就是我隨時去我都要看到是合格的，如果事先通知你的話，你什麼都弄好我也看不到什麼東西，那時候稽查我就這樣的一個不知情下去稽查是最好的，你才有辦法看到現況，否則你都準備好我也看不到。如果說站在輔導那個，我已經來查過我告訴你該怎麼改，你應該就要自己改了，這個部分我們後續也是有，就是說各個權管機關有沒有去輔導，但是你到底有沒有違規，民眾一直在檢舉的話，民眾都會覺得說我們是不是有包庇，是不是還沒有去就先告訴他們。

Q：走漏風聲。

D5：像稽查八大，我們車子停人一下來，門口少爺耳麥馬上看到就問說，今天是不是長官要來稽查？同時，耳麥就已經通知了，我們要往下走的時候一堆人就往上走了，你說這種情形我們已經盡量去保密了，可是他們那個眼睛都很利的，一看到我們就知道我們不是消費者，我們就是去稽查的，馬上就通知了，我們什麼也沒看到，所以民眾所講的情形也沒有。

Q：他就玩捉迷藏這樣子。

D5：民眾就是覺得說我們為什麼老是看不到？他們就看的到？他們也許沒有錯。

Q：他一天24小時在那邊。

D5：我們沒有辦法24小時在那邊嘛，我也盡量要求說，我也不講我們就去，你看都已經保密到這種程度，一下車就不用講了，少爺馬上看到我們是來幹嘛的。

Q：所以那這樣子的話，從某個角度來講沒有實際的作用。

D5：我覺得還是會有，因為像如果你要拆有些東西就沒辦法立刻拆了，你懂我意思嗎？如果說今天是違建或是不合法，還是可以他們去看，但是我不敢說他們也一定可以看到，因為有些該遮該掩的都遮掩了，該不吵了就不吵了，可能看起來不一定看得到，像舞廳的話，我們要看到有舞池，桌子排一排弄一弄我也看不出來舞池了，沒有看到人家在跳舞，因為我們判斷是要實際上去做判斷，那我們的稽查是當下的情節他們要去陳述，他們記錄都是記錄當下稽核的情狀，我們去看現場已經就是這樣子了，一些八大它已經有來登記了，該登記就有登記，或是即使沒有登記八大，但是它也沒有達到八大那些要件的話，我們稽查就是記錄當下的情形這樣，有時候會有這樣的情形。

Q：如果那些檢舉的民眾拼命的檢舉，你們要怎麼回覆他？

D5：因為這個部分我們都會派查，因為我們現在是登記跟管理是分離，登記跟管理是分離，但是一般人沒有這樣的概念。

Q：民眾他不知道。

D5：因為以前早期有辦營利事業登記證，可能要等消防、建管等OK之後，然後各局處都已經符合了，最後這邊我才會發給你營利事業登記證，可是因為中央的法規已經改沒有營登，沒有營登的話，就變成說登記是我登記，今天假設你要來辦一個商業登記，資格具備的我就給登記，就像人出生辦身分證是一樣，你今天已經出生有這個事實來我就發身分證給你，今天你拿了身分證你要去為非作歹，我管不了，不是

我管的，今天我給你登記，要在這邊開一個PUB飲酒店可不可以，你要問當地縣市政府都發、建管，這個地方土地使用分區有沒有符合，可能就是他們要去做管理的，這個就不是我登記前端可以管的到，可是是一般人不會接受這樣的概念，所以台中夜店發生後，全部都會責怪到我們，可是中央的政策改就是要件都具備了我必須要給你登記，我不給你登記反而是我有問題了。後來議會質詢的關係，議員要求所以我們這邊有恢復到以前的預審制，但是我們地方政府這邊做的沒有一個法源的強制規定，今天你來登記的時候，我會希望旁邊有都發和建管單位，麻煩他們先去審核一下，可是你打死不願意我也不能押著你去。

Q：因為你這是地方自己單行的這樣子對不對？

D5：對，就是因為議會那邊要求，所以我們台北市政府有這樣的一個類似預審的制度，但畢竟沒有中央法源的依據，因為中央就是已經廢除營登的部分，我們是沒有依據，但是我們地方政府這麼做，但是也只是說類似道德勸說，有點那種行政指導，要這邊開店你要不要去那個都發、建管審一下到底可不可以，我們也只是跟他們拜託，但是民眾很多認為反正既然給我登記了，我為什麼不可以在那邊營業？他們就會這樣子的一個理由，所以就變得我們審查的問題，可是因為目前的法源是這樣子，我們也會盡量去做一個補強這樣子，但是那是沒有強制力的。

Q：我猜一般民眾大概也不知道說這個是不是真的有中央法源，就是說你在做這種類似建議，就是通知他說你在辦商業登記的時候，順便也去辦其他的，那種願意就同時也做這些辦理的比例大概有多少？

D5：這個正確的數字我不曉得，不過那時他們有稍微做一下統計，應該至少也有七成。

Q：還不錯。

D5：我們會運用行政指導的手段，我們通常複本也會給這些單位，這邊有商家來這邊登記了，這個有沒有符合權管你們去判斷一下，當然我們也會做比較加強的稽查，如果說這一區是可能有可疑的地方，因為師大商圈的那一個議題，所以我們在對師大商圈控管的強度就是比較強，那個我們就會去，你已經登記了你又不願意去作預審，那我們就比較勤勞去稽查這樣子。

Q：因為民眾住戶的反應那麼強。

D5：可是老實講我們不可能一天24小時在那邊站崗，其實檢舉案不斷。我們走他了可能故態復萌或者是怎麼樣，可是你要我們24小時在那邊不可能，可是我們看得當下，我們去他就知道我們來稽查，馬上開始可以恢復原狀，人該走改怎麼樣該收得都收了，但是也有本來就是八大登記，生意超好他也不怕你看的，那種我們去看也是，符合我們八大的規定，有沒有噪音是不是太吵，可能環保局會去測，因為現在還有一點就是像民眾比較詬病像那個卡啦OK店、小吃店，可能是因為樓上樓下太吵了，環保局去測的時候，可能測起來分貝是未達到他們裁罰標準，可是因為住在二樓住戶都會講說你來我們二樓住看看，音頻震動什麼，因為是環保他們規定，但是很多就是因為這樣聲音的吵雜、煙味之類，然後又要怪我們不管，很多不是搞得清楚說到底是誰管，反正就是你商業處管，通通會算到我頭上。有時候1999信箱進來就彙整，當然是各局處你們權管的部分你要回答，我彙整回給他，基本上都不會太滿意，但是我後來這樣看我說真的是很辛苦，因為我們的人沒有那麼多而且我們是二級單位，我們還要去做法務的作業，彙整所有局處的回應，然後彙整好給都發局。

Q：判斷。

D5：我不知道我們老師有沒有去過我們業務科，才幾個同仁而已，你看台北市幾萬家，檢舉案、議員交差什麼，通通都要派查就要去的，然後還要在處理民眾抱怨案件的這些回應，如果哪個單位沒有回，你等他回了再給我，我們還要去做法務的一個列

管的動作這樣，所以基層同仁還滿辛苦。

Q：我聽一些同仁講真的是比較單純一點，跟其他的像消防、建管、環保或都發起來比較單純，可是我也聽說在過程當中，也有同仁因為他們可能比較照步驟來，也有這種類似被恐嚇或者是警告情形。

D5：早期的話，我們同仁真的還被曾經鐵門被拉下來關在裡面過。

Q：進去以後被拉下來。

D5：店家把鐵門拉下來，不然你是要怎樣？早期也有，所以這個我們同仁他們其實也是有一點那種危險。因為以前會有警察去配合，可是現在警力嚴重吃緊，所以同仁就只好自己去，如果說真的是八大行業真的是比較那個的，我都跟他說其實也是保命比較重要。

Q：就是他如果是那種比較黑道那種。

D5：如果你說派管區，管區可能很熟，可能人家也會質疑。如果是保一總隊的話，今天我就在外面等你這樣子，不見得會跟著我們進去看這樣子，因為老實講他們勤務都很重，後來有一陣子同仁自己去都沒有警察陪同的，這一點他們也有在跟我們反應，說主任我們都要冒著生命的危險去耶，我說你們單子要放亮一點。有一些店家你真的覺得有危險的你就撤，我就說我沒有硬要求你一定要，但是有些東西你記錄看一看或什麼之類的，你至少有一些可以做紀錄或可以拍一下你就拍這樣子。其實我們會被質疑，因為有時候裁量權的問題，他們去現場我就會要求他們，因為他們本身也有一個稽查的作業流程，我都會跟他們講說因為這個等於說不管是你們是在作判斷或是有新人來也好，標準就只有一個，資深的去、新人去，標準就只有一個，但是不見得可以達到這種程度。我會跟去看的原因是每一個人的差異點在那邊，是不是給他找到一個公約數，但是也不要說我們真的是要求一個不合理這樣子，我說該可以要求到就要求到，什麼動作要到位就到位，因為你一個稽查記錄表出來，假設有檢舉案件的時候，我們要提出來作證，我沒有去現場但這個稽查記錄表跟相片，也等於幫你們作證。Q：所以他們基本上在那邊現場做相關的記錄、照相、攝影這樣子？

D5：因為我都有要求一去動作開始就先拍照，因為有一些項目，像網咖有分級，分在門口要標示分級，但有一些可能沒有放，那個是要裁罰的，如果不先拍在稽查過程中業者可能趕快去放，像資深的就知道要先拍，有一次就同仁沒有拍到，因為有時候不是故意，可是人家會覺得你是故意放水。

Q：所以這個標準的作業流程一直在修訂。

D5：我們都一直在修訂這樣子，就是跟出去有看到什麼問題的，有哪一些大家可能標準比較不一樣的，我也會提出來，然後請他們科長，基本上主管也會配合這個部分去做修訂這樣。

Q：行政程序上。

D5：法規要求就是要求依法行政，依法行政當然說法律構成要件，該到位就到位這樣，當然說稽查記錄表就像裁罰的構成要件，因此會根據記錄表項目來看。

Q：整體來講商業處負責這個聯合稽查工作的同仁，他們的士氣怎麼樣？

D5：士氣哦，我覺得...

Q：還是說公務人就是這樣，你要好到哪裡去也很難？你在之前我不曉得你有沒有待過其他單位？

D5：有，我之前有待過別的單位，但是別的單位不是像有稽查的業務，因為這個八大行業的稽查是比較特殊，晚上你下班之後還要去稽查，稽查店家有好有壞，有很高檔的酒店也有阿公店，也有一進去我就想衝出來，因為都是菸味，那個我上個禮拜我

才去而已，我一進去我就想衝出來，因為整個是密閉式那種卡拉OK。

Q：那你們去不能戴口罩嗎？

D5：沒有在戴口罩，因為你要問話、要記錄。

Q：他等一下以為你是壞人。

D5：同仁也已經習慣了，只是說覺得這樣的空氣真的有夠髒，因為九點以後就可以在那邊抽菸了，唱歌、抽菸就密閉式空間，他們要做稽查紀錄表，你一定要在那邊做，因為我跟我去看我不會多說什麼，我看公務員的動作有沒有到位這樣子而已，每個人的狀況是怎麼樣，我只是在旁邊看，我都覺得這樣的店家我一進去我就想衝出來，因為我們不抽菸的一進去整個密閉室整個抽菸的，那個出來全身都是菸臭味這樣子，可是你看也許一個晚上，因為我有跟到一個晚上大概連三家都這種情形，可能到第三家我就比較可以忍耐了。

Q：已經習慣了。

D5：第一家的時候是最難忍耐，可是你看就是這樣的一個環境，有些店家可能是比較不配合的，有些店家還算客氣還算滿配合的，有些是完全不鳥你的，八大還比較會配合，像稽查師大商圈，剛好只有小妹在，他就說我不曉得我是這邊的小妹而已，因為講不知道最沒事，通常不知道也沒辦法，就是這樣子一直在那邊輪迴，因為民眾有檢舉我們就一定要有個結果出來，可是他負責人不在、店長不在，顧店的小妹說我什麼都不知道，如果一直這樣還是得再去，可是你看人力他會一直重複，有的店家就說你又來了。

Q：所以老面孔了。

D5：對，店家說你又來了，你不是上禮拜才來，這禮拜又來，有的店家會這樣，可是沒有辦法，檢舉了就得去，這是我們市政府這邊的要求是這樣子，有檢舉就要派查。

Q：像你們覺得像1999這樣的東西轉過來，對你們的作業會形成一個負擔嗎？同仁會不會因為1999這樣的東西要放下自己手邊的工作？

D5：滿大的負擔，因為1999都有限期，你不可能擱著不處理的，不是只有1999而已，有時候議員像議會期間如果質詢要調資料要幹嘛，然後有時候配合其他單位要會勘，你都要派人力去的。

Q：像你們在這個過程中有碰到像民代或者是所謂的有力人士在你們的執行現場裡面出面來關說或者是？

D5：會有，不要說關說，關心啦！因為議員還會滿care說他是到場關心他並不是關說。

Q：意思一樣拉？

D5：有時候議員的可能會到場或打電話來關心一下，像我們同仁有這樣反映過，當然同仁也不敢多說什麼。

Q：會不會就是有關心跟沒有關心的可能會造成我們在處理上也必須有一些回應？譬如說他有關心我就只好...

D5：有關心的部分當然要更仔細、小心斟酌。

Q：怕他抓到你什麼？

D5：也不是，因為他有質疑的點，我們當然會針對質疑點，我們要更去斟酌說這個部分到時候這樣子會不會被他質疑，要更仔細一點這樣子，也要更謹慎。

Q：這個對同仁來講會有什麼影響嗎？就是說議員...

D5：當然對同仁也是會有壓力。

Q：意思是說行政機關做這些事情，你來對我做這些關心，其實是造成我在公務上執行會不方便。

D5：方不方便那個就要問同仁，畢竟不是我被關心過的，只是說同仁有時候出去跟他們

執行的時候，同仁在聊這樣子，其實我想也知道，有議員關心的話，你在現場的稽查的時間可能拖的比較久，我跟去的場合倒是沒有，但是不代表沒有，但是同仁是有反應他們之前去稽查的時候是有遇到也有議員辦公室來關心這樣子，也有接到議員的電話這樣子。

Q：他們有沒有進一步的反應，接到了當然你議員來我要小心一點或者更謹慎，那對於這種議員的關心會不會覺得自己工作不容易有成就感，這個是我只是在執行該做的事情。

D5：這個真的就要去問同仁本人，可是我只能說我跟他們聊，當然加減一定是難免的，只是同仁也不敢說這個明明就違法給它合法，不至於會這樣子。

Q：感覺上如果我們這個整個程序看起來沒有太大問題的話，就應該不至於有真正的風紀問題。

D5：同仁這邊的風紀問題，老實講送錢給商業處可能比較沒有那麼大的實益，因為我們相對比較單純，所以他給錢或是什麼給我們同仁是比較沒有那個實益。

Q：就是說這個不是一個關鍵決議單位。

D5：對，不是我們會卡住，我們不是那個關鍵的話，其實他送錢給我們就沒有那個實益了。

Q：就是說他錢沒有用到刀口上。

D5：對，是比較不會有那個需要，但是我有要求同仁說，如果現場有給你什麼的話你一定要退，不然你就拿來政風單位幫你退，有的同仁就回來說我都不敢收，他丟給我我整包還給他，因為我都會問說差不多多少錢？因為我不知道，我整包丟給他我連看都不敢看，因為我怕一看之後他說是不是太少了。

Q：真的是瓜田李下。

D5：對，我說你感覺手感大概多少？他說我不曉得裡面到底是大鈔還小鈔。

Q：他這樣心理壓力比較小一點。

D5：我有跟他們講說如果當場退不了你帶回來給我，我幫你登記退還這樣子，你就交給政風室幫你作退還，等於我登記是幫你證明這樣子。

Q：嚇死了。

D5：因為它如果一疊鈔票，通常去現場現在業者也不會，頂多請你喝飲料而已，白開水就長官辛苦，通常都是白開水要不就是飲料就這樣子，基本上好像沒有其他的，到八大等多就是水果，我們基本上是都不敢吃，喝一杯水其實是沒有關係，但盡量就是不要這樣子。

Q：能免則免。

D5：有時候你真的很渴沒關係，喝白開水是無所謂，但是你要確定有沒有得罪這個店家，你到時候白開水被下藥我不管你，沒有這是跟同仁開玩笑。

Q：再請教一下您，像就是說在這個執行的過程裡面，我好像也有聽到就是感覺上會讓公務員也會有一點這種就是挫折感。

D5：會。

Q：我忘記是哪個縣市描述，就是類似八大行業的，譬如說同仁走要離開現場全體鼓掌，他們就有時候就覺得自己不受歡迎到這種地步，喝倒采一樣這種。

D5：因為這個我最近去稽查就在附近夜店，我就跟店家說說沒關係我們查我們的，你營業你們的，我不影響你們營業，他說沒關係那個我們先擋在外面，你們稽查完才會放進來，他也了當跟我講，商業稽查我要看的是營業動態，但是基本上如果他知道我們要去，絕對是人先擋在外面，不會讓他們進來的，他們業者也還算配合，不至於會說拍手鼓掌，在台北市我倒還沒有遇到這樣，我去的情形是還沒有遇到這樣，

當然有沒有我不知道，但只知道現場是沒有，那我也是跟同仁去，我們同仁態度上也是，我剛說我們態度跟口氣都是要客氣一點這樣，盡量不要影響到人家營業，但是有時候我們就是要看營業的動態，但是就店家的立場，我們在稽核...

Q：總是不習慣。

D5：他就覺得我寧可把客人都擋在外面，我也不要讓你說我音樂一放太吵了，你在問話我聽不到。

Q：真的假的啊？

D5：不過夜店是真的音樂很大聲，真的是很吵，老師有空去夜店看看。

Q：我倒是有學生在夜店那邊打工的。

D5：你問學生就知道了，夜店音樂真的會很吵沒有錯，但是我剛剛說我們看到該寫的，因為真的很暗，那個文件大概看不到了，這樣不利你稽查作業，他的說法是這樣，所以我們要稽查變成他客人全部擋在外面，因為我見過說為什麼外面排隊排這個長？有的是不會，有的反正他本身很大覺得無所謂就放你進去，有些他就會先把客人擋住，有些就沒關係，反正我已經在營業了，不可能因為你來客人再趕出去就不可能了。

Q：可能不是只有商業處或者是從事八大行業稽查的同仁，整個公務員其實有沒有想過一件事情，我們做這些事從某個角度來講是在保障市民或消費者，可是他們會不會沒辦法接受這樣一種想法，本來立意良善的一個行政上的措施，可是在民眾心目中就覺得好像你在干涉或者某種程度上來講在找麻煩，當然因為現在聽起來看起來可能不會，他們公務員是要吃飯的，也是要做事例行性的。

D5：例行性的檢查行爲。

Q：所以大家就相敬如冰，就是市政府或者公務員在幫民眾從事這樣的一種可能對他的生命財產有保護有作用的一件事情，可是為什麼會讓民眾有這種感覺好像就是對立，或者是即使沒有對立他還是就消極的配合一下，就從來不感覺公務員來是在幫你忙，他不會從心理上去感謝你。

D5：這個可能要分三個面向，一個是可能是我稽查的面向；一個就是店家、一個就是一般民眾。如果是店家的話，店家的立場他就會覺得說你來你可能會影響到我的營業，有一些店家可能也許本身就不合格，有一些可能合格，但是他覺得你都不要來比較好，因為你一來稽查消費者心理就會有疑慮還是怎麼樣，就店家的立場可能會這樣子。當然他會覺得做稽查基本上他就覺得說沒事就沒事，有事搞不好我還要吃罰單，你當然盡量不要來是最好的，有一些可能他們自己心裡有底自己有沒有違規，除非你剛開店做生意，開店做生意應該也會問，如果你開店做生意很久一陣子，你不要說你法規不知道，其實是騙人的，但是他們知道怎麼去掩飾。

Q：規避。

D5：可能他自己心裡有底，因為一些東西被你抓到了，我一定要吃罰單，你最好少來，你不來一定就看不到，幾次下來有經驗了，大概知道怎麼去趨吉避凶了，因為本來立場就是比較對立的嘛，他覺得我們去就是要要求你符合規定，可能未必真的有完全、百分之百符合規定，恐怕沒那麼容易，當然在一個大範圍之下、一個方向之下OK的話。

Q：像這些客人他們都不會覺得說市政府，尤其像台中這樣夜店大火這樣的事情，他們不會覺得政府在這樣做，從某個角度來講是在保你的命。

D5：保你的命的话可能是消費者，店家的話就他們的立場的話，可能要去問店家的心態到底是什麼，因為我們是公務機關本來要保護的是市民大眾，如果像去夜店的消費者好了，如果在外面排隊年輕人他可能覺得你趕快稽查，我要趕快進去跳舞了，如

果在那邊稽查半天影響到你進去跳舞，你心裡可能會滴咕，他可能不會想到說我們這樣稽查對你是好的，可能年輕人他不會這樣覺得，可能爸媽會覺得是好的。如果會在這邊開店做生意，我就是要以賺錢為目的，當然我們各方面要求你，都有符合的話，當然這一點對店家是好的，可能就是要跟他們溝通那個觀念，有一些店家常去有時就會跟他們聊，你這個東西其實怎麼樣要符合規定，會跟他們宣導，不要賣什麼假酒之類。你說我覺得真的會危害到可能就是消防

Q：有直接的關係。

D5：因為一旦發生事故的話是影響比較大的，如果我們就人身的那個安全來考量的話，這個部分我當然就不便評論他們的東西，只是說就像老師你說的，我們今天為什麼要去做稽查，就是要他們是符合規定，民眾有一個安全的場所可以去做消費，就算是有分有一般的店家或八大行業的店家，只是說八大行業的店家我們管理強度比較高一點，因為它可能是一般比較特殊的行業別，八大也不是一般人消費族群都會去的，這個族群消費心理可能就會比較不一樣，但是不管什麼樣的族群，我們當然是希望這個業者是符合所有法令規範，否則其實不符合真的出事情大家都難辭其咎這樣子。

Q：你覺得會有同仁來跟你檢舉說他看到哪個單位怎麼樣？

D5：他不會說看到哪個單位怎麼樣，但是我們在稽查過程中，他們也會抱怨，為什麼那個單位的人出席率跟我們差這個多這樣子，因為他們有時候也會說為什麼我們來做細漢ㄟ，我們都要去，他們都會覺得我們人力是有限，為什麼我們要去做這些人幕僚單位這樣子，可是市政高層會覺得反正市政一體，就不要分你我這樣子，不要分你我就是我們全家就是你家，我們是大家的秘書這樣，業務同仁基層同仁真的是很辛苦，我只能說我這樣跟幾晚下來，其實他們是有出勤的加班費沒有錯，但是你要我去賺那個錢我不要，偶爾他們當然會一方面覺得說他的勤務，再來是基層的辛苦，但是有時候一旦今天有什麼社會重大議題什麼的，馬上你的勤務就被加重，你又要去一個連結什麼東西之類的這樣子，所以基層同仁會相對他的勤務是比較大的，然後再來就當然就像同仁會覺得說我們這個機關好像是當人家細漢的一樣，人家不願意做的我們通通都得做，外界好像都會覺得都是我們的問題這樣子。

Q：結果做了以後沒有什麼比較正面的肯定，出問題就會先想到你。

D5：同仁會覺得他們真的是背黑鍋，因為去稽查的可能是別的局處，但是他不會管你，反正你來稽查就是你就對了，就會掛到我們家的頭上來，同仁說我也沒有這樣子，為什麼我們這樣辛苦還是倒數的。

Q：不過這裡可能會有一個問題就是到現在為止，其實可能民眾都還不是清楚，因為這個業務主管單位大概大家都會認為是商業處。

D5：因為民眾的想法反正就是你台北市政府，我也不管你誰，民眾就會覺得就是你台北市政府，然後商業稽查就是商業處，反正就是算我們家的。

Q：所以以後我們把他改名字會不會有一點幫你洗刷的那種。

D5：可是改名字也沒有用。

Q：已經根生蒂固，商業處只是換一個牌子而已。

D5：因為我們有時候有聯合檢查、公安檢查什麼，但是反正我們全部的我們一定都會被牽拖到，商業處要先判斷那個行業別，有些行業別其實他們自己本身可以判斷，但是其他處室說不行這是你權管的，你先處理後續再給我這樣子。

Q：所以如果整個程序倒過來咧？

D5：整個程序倒過來？

Q：我的意思是說別的局處來打前鋒。

D5：他們不願意。

Q：目前為止，譬如說市長或者是在市政會議裡面有這樣子的一個...

D5：像同仁一直在反應這一點，他們就覺得像可能都發局或是建管這個部分，其實該你權管的地方可以自己判斷的，不要說哪一個局處東西沒有來，又要叫商業處再去彙整這些東西。

Q：非常不甘心的。

D5：就是他就是說我又不是你細漢的啦，我的業務也很多，你說你人力不夠我人力更吃緊。

Q：就東西什麼沒有就叫商業處去要回來就對了。

D5：反正商業處先弄在講，同仁就會覺得說你就可以判斷為什麼要我判斷，因為像公司登記以前是不可以經營那個登記項目以外的，可是現在已經改了，你就算你今天來登記是賣滷肉飯、賣米粉湯也沒有關係，所以已經沒有那個主要營業項目的那個東西了，就算經營你登記項目範圍外的也OK的，所以再判斷這點其實我們已經沒有那麼的重要，當然是主要在八大的行業別的那一個部分可能區別舞廳、舞場、酒家、酒吧，在一般的話，其實已經沒有必要，自己就是一個事實，你們看到什麼就是什麼了，因為不會你看到跟我看到的是不一樣的，所以同仁對這一點，有特別提出來說如果經營的態樣是一個事實的話，你看到的事實跟我看到的事實絕對會是一樣，你們就可以做判斷了，不需要一定要先把我商業處推出去，推出去之後我們先去被人家射箭完之後，回來滿身是傷，拜託老大你出馬這樣子。

Q：這個大概局長也不大可能在市政會議裡面提。

D5：因為可能局長可能也不清楚，上級長官也不了解。

Q：因為你要叫人家從手中搬出去叫誰接大概都會不高興。

D5：當然他們覺得說，老大就會覺得你們下面弄好給我就好了，我只要這樣子的判斷就好了，我也不需要出馬，他們會這麼覺得，我這邊同仁會說你都給我我就要出去是怎樣，不然要去大家一起來，因為之前那時候前一陣子那時候，因為阿拉夜店之後派查的密集度是真得很強，同仁真的是叫苦，你都不來，要去大家一起來。

Q：當場就可以做決定。

D5：是阿，可是局處沒有去的話，還是沒有辦法。

Q：等於是回來還要再看。不過你們如果哪一天OO你又調到要接的處怎麼辦？

D5：我打死不去，結果自己造業自己擔了，應該不會。

Q：沒有，我只是開玩笑。

D5：沒有就是就事論事，因為老實講我在商業處算是久的時間了，如果就我們OO主管來看的話，即使時間久也是必須要跟著去才會了解，我是覺得說你同仁這麼辛苦，我就跟你，我也不怕吃苦，基層怎樣你怎麼走我就跟著你走這樣子，至少你的辛苦，我出去我看的到你的辛苦，而且我要去現場看才有辦法知道你們到底現場面臨什麼樣的問題，我不去我不會很清楚，只是你說什麼書面看一看這樣子，我也沒有辦法去了解問題，尤其像八大這種真的是比較特殊的，這個我就一定都會去，他說晚上十一點，你可以嗎？我說你們可以我就可以，我不可能早上十一點去看沒有營業的店家，而且我要去的我跟同仁講我就是要看營業動態，沒有營業就不要排我去，我要去就是已經在營業的，不然我去我看不到營業動態，你們現場判斷是怎樣？我要的就是當場怎麼樣你怎麼做判斷？我就看辛苦就辛苦，都去我沒有這麼嬌貴啦，就算十二點多也無所謂，你讓我看到真像是什麼，我說我要看的就是你們稽查的狀況

是怎麼樣。

Q：最後一個小問題，萬一警察也不能陪，然後市警察局、保一總隊支援警力現在大概也都沒，有沒有這樣的需要就是說替我們處裡面實際上從事同仁，類似保險或者是有一些硬體設備，譬如說有配置一些錄影設備，像警察他們現在在外面就是要抓酒駕的時候，怕在那邊扯來扯去的，那有時候他們就妨礙公務這一部分來移送的時候，他比較有證據，你覺得商業處同仁有需要用到這樣的地步嗎？

D5：因為他們的身分畢竟跟警察又不一樣，當然不會跟民眾有什麼拉扯，倒是你給他們人身的保險等，我倒覺得是滿OK，就是有利於同仁在值勤的安全我覺得這點是滿重要的，同仁值勤的心理是比較放心的，今天本身是我商業處本身的商業稽查的話，基本上目前好像是都沒有警力配合的。

Q：聯檢會是有固定的時間？

D5：聯檢的話像我們寒、暑假一定都會有。

Q：配合學校學生的？

D5：也不是，因為他們就有一些專案，像青春專案都落在寒暑假這個時間點這樣子，如果像公安什麼有一些，各局處都會去的警察他們勤務就會配合，如果只有我單純我商業處出去做商業稽查是沒有警力配合的。

Q：如果你們出勤的同時也讓他們知道，有這個需要嗎？

D5：有，他們知道他們也沒空。

Q：我的意思是會有什麼顧忌、洩密的嗎？

D5：有些可能會有某一方面的顧慮，但基本上其實原則是還好，但是就算告訴他們也沒有空，而且有時候派查也是有時候是當天臨時加的，有一些可能就是違規的情形，不會讓店家是先知道，也不會事先跟警察那邊講。因為之前聯檢有些店家可能有一些就會事先知道，因為不是所有的局處會跟我們同時間到達，他們有時候先去了，你要先跑過去我有什麼辦法，我說不是聯檢嗎？不是大家同時間這個時候一起來嗎？他說這個時間他們可能沒有空，可能之前剛好有去那邊檢查什麼的就會順便過去檢查這樣子，你們單位要不要配合，我沒有辦法強制你一定要配合時間。

Q：這個其實有聯合之名，沒有聯合之實。

D5：未必會同一個時間點到這樣子，但是他講我該看我都有看。

Q：只是沒有跟你同步而已。

D5：對，我說我該看的都有看了，但我只是沒有同步這個時間去看而已，但是該看我都看了，這個部分我們不會問也管不著說你到底有沒有去看。

Q：我不知道其他的局處，就是有沒有有一種比較明確的這種就是考核或追蹤的，譬如說到底你做了什麼？

D5：會列管。

Q：什麼樣的情況要列管？

D5：因為如果有一些明顯違規的話，我們給其他局處，基本上都是都發局決定是否裁罰，不裁罰及裁罰他們會回文給我們，基本上他不罰我們就要罰，他罰我們就不罰，所以這個不像有一些能會有限期改善的，那也就會列管，之後期限到會再去看這樣子。

Q：聯合稽查應該不是那麼重要的業務？可以這樣說嗎？

D5：就它這一科業務來講其實是一個例行的業務。

Q：處長對這一塊有多大了解或支持？

D5：因為我們現在這個處長是剛來，但是他以前是我們這邊的副處長。

Q：我幾年前在這邊幫你們做過焦點團體。

D5：所以這一塊他應該也是了解的。

Q：謝謝你今天提供給我們這麼寶貴的意見。

編碼：D6

日期：101年11月29日(四)下午2:30

受訪對象：新聞記者

Q：現在就回到這個主題，你在跑的這個新聞過程裡面，因為我們當然這個主題是工商稽查，所以這個基本上在調查裡面，對他們評價並不是很高，可是這裡面也是有很多也值得懷疑的地方，因為我們在調查裡面問民眾一個題目，就是在過去這一年當中，有沒有到市政府洽公過？你從哪裡得到這樣的一種對於他們的清廉程度的評價，接近60%的受訪者其實看電視跟報紙，所以我們才會希望不要完全仰賴民意調查結果，有一個很重要的部分，就是媒體的部分，所以才會想說要請教你。如果從0分到10分，你要對這些工商稽查人員的這種操守性的程度打分數，10分是表示清廉程度十分的肯定，0分是表示完全不信任他的清廉程度。那你會打幾分？

D6：有點5的嗎？

Q：可以。

D6：我大概會打到7.5~8分。

Q：算高。

D6：因為當我在跑警政記者的時候，那個時候我們就曾經去，最常見的是跟警察去臨檢。在台北市的市民的要求非常高，這些稽查人員甚至腦筋有歪念頭的人也知道在台北市不太好混，加上台北市它的層層的稽核，他們沒有什麼上下其手的一個空間，所以其實在台北市這方面其實是比較少，特別台北市有專案性質，還有一些就是跨局處的，大家就更不敢動了，你懂嗎？因為我跟你根本就不認識，如果大家有去查最近台北市近2、3年來，我不敢說台北市沒有弊案，最常見的就是工務局的瀝青。這種弊案有個特性，它一定是要就是全部是警察，要就是全部都是包商，因為警察跟警察之間才容易慢慢取得互信，包商也是一樣，因為這樣我們才會去做一些偷雞摸狗的勾當，就如警察我們都是這個派出所，所以我們像人家收了錢的時候，不會有其他的人知道，因為大家覺得我做這件事情不會被抓，所以一定要我們關係非常好。就是說台北市的貪瀆案件有一個取向就是整個犯罪結構通常會有一個同質性，目前的這個工商稽查，它是以跨局處，不大容易讓這些人有上下其手的一個空間。

Q：這個很重要，我們好像還沒聽到這一部分，這個我覺得蠻難能可貴的。另外就是說，你覺得像民眾他這個看電視、報紙，就是有一些弊案的報導，所以也導致他們對這些8大行業的稽查人員，尤其是這個工商的部分，像商業處的同仁也去做這種有關商業稽查，他們就覺得有點冤枉，他們去就是要看公司營業登記，如果真的有問題的話，恐怕也是像消防或建管，因為今天這個稽查，甚至環保或衛生也是有稽查，但在問民眾的時候，民眾就會給他們不好的評價。

D6：我覺得原因出在大家對於公務人員，特別是所謂的稽查人員，只要是上門來檢查的，我十之八九就是認為你是來挑剔的。第二個問題就是，他好像上門檢查，就一定要從他身上一定要搜出一個不合格的地方，例如我覺得你頭髮太長、皮膚太黑，我覺得你為什麼要穿黑色的衣服。總而言之，我從頭到尾就一定能挑剔出一個你不合格的地方，所以民眾對上門來稽查的稽查人員，民眾心目中你這個量表最高分只有到7而已，因為你就是來刁難我的，我開麵店為什麼他開三寶飯你不去查他？於是我就覺得你一定是收了他的錢，如果很不幸的，你查了我這家麵店，又查了他這家，兩家都開單，是不是很公平。

Q：他兩個又結在一起。

D6：基本上，我覺得是一個工商稽查人員，先天的一個原罪，台北市我印象中從陳水扁

在開始當市長的時候，台北市的要求就已經越來越多，譬如說台北市平均一次風災，我的印象中每一次都只是路樹倒下來，台北市民他不會去關心其他的路樹。我只關心的是：「我家門前的路樹」。

Q：你要我把它弄起來。

D6：你不要跟我講說，像每一次環保局都說我們每一次在颱風之後中午以前都已經弄乾淨了，但是那些市民我其實不在意你有沒有弄乾淨，我只在意我早上出門前的那一棵路樹，你有沒有把它扶起來，台北市民本身的要求也非常的高。每一任的市長或每一任的局處，都提供了很多我們所謂的一個申訴的管道，所以台北市民一不爽，他把電話拿起來去幹譙，像那種公安、交通督導會上真的是有那種職業的檢舉達人，他也不講他自己有沒有錯，慢慢台北市民都會了解到，我現在闖紅燈，然後你把我攔下來，然後我就說：「可不可以看一下你的臂章號碼？」我馬上就去投訴，就告訴你說因為那天路燈問題，當時是因為剎車不及還是怎樣，他都把他自己的東西全都合理化。你每次去看交通會報市民檢舉的那些東西，就會發現10見裡面大概會有6~7件，你光看那個文字敘述，你都會覺得應該是那個人自己有問題，但台北市民他已經熟悉了這套遊戲規則，所以他要去檢舉，同時就是合理化我們自己，妖魔化稽查人員。妖魔了你才能合理化我自己，我覺得那是一個先天的一個原罪。

Q：我也請教了他們一些去跑這些稽查的人，尤其是商業處這邊，他們有很多時候去派查，他都是事前長官才跟他講要去哪裡，當然因為要維護公務人員的清廉，避免你先去通風報信，可是他們也有一些單位就覺得說，如果你時間這麼趕，我一下到現場去，事前如果時間稍微充分一點的話，我在那邊就比較能夠真的去做一些有效的裁量。雖然你要防弊，可是害我到現場以後，其實可能也沒辦法當下就做出一些決定，很可能又要讓被檢舉或者是被查驗的廠商，感覺我還要再來一次，我不曉得你有沒有聽過類似或是想過這樣的一個問題？

D6：這個情況我的印象中比較常出現在消防公安檢查，現在在台北市來講，當然它的主政單位是消防局，但是在這塊東西上，我有聽過消防安檢人員有這樣一個情況，可是消防安檢人員他們始終在這方面不可以鬆手，就是他們寧可用很嚴格的標準去監視他。我今天來檢查，明天公安場所失火，他馬上調紀錄。請問一下兩天以前是誰來查的？原來我是來查。你知道我要花多少時間去說明那天什麼防煙設備，而且那些東西都是看不到的，就是你現在看到它，看起來都很好，那個插座也都看起來很好，你現在去檢查，那些東西他都是隱藏在隔板裡面，你看不出來。所以消防局人員他們寧可做得比較嚴一點，還有一個原因就是說因為現在來講這些稽查人員，你去看其實普遍他們的年齡都不大。簡單來講，我是科長，我坐到辦公室裡面，這個辦公室的位置是留給我坐的，要跑腿都是你們這些菜鳥去，所以這些年輕的公務員去了以後，第一個不見得能夠看得出甚麼狀況出來，所以站在我這個科長的角度，我寧可嚴一點。站在我這個業管單位的角度，我也寧可嚴一點。

Q：所以還是從那個承辦人員？

D6：對阿，不見得都是同一個承辦人員，但是一定都是你們這些菜鳥。

Q：同一個層次的。

D6：身為中層的公務員主管，第一個目的就是確保我在這個公文的這個流程走向，確保我蓋章下去以後，將來出事他不會跟我有關。至於你認為有沒有造成這一家KTV的擾民，或者是KTV的業者覺得你就是故意來刁難的，你上一次來跟我講說一二三，下一次跟我講四五六，下次又跟我講七八九，你可不可以一次跟我講一二三四五六七八九。但是對不起，這是你KTV的問題。站在一個公務員的立場，尤其是最後蓋章的，去多跑幾次，跑腿是你這年輕的公務員有問題。但我的問題是什麼？我的問

題是我要從這個科長去升專員，我根本不去看現場的東西，只要我手邊的資料對起來，這個不合格，三天以後，他去複檢了以後，複檢通過沒通過，所以我只需要我的公文書的流程是妥善的，不會在我這個內勤出問題的。

Q：自保?! 自利?!

D6：官僚!

Q：官僚體系。

D6：官僚的一個形式主義，可是每個人考上公務人員，他的作為就差不多是這樣，如果我很積極地告訴你們說，我把你們兩個找來，菜鳥A菜鳥B，你們能不能想到簡便、便民的措施?當然也有這個可能。可是一般來說，你做了這個簡便 便民的措施，你的業務量會減少嗎? 不會。你懂嗎?你把現在這邊有4件公文，我把他縮短成3件公文。可是明天你又多了一件，換句話說，你想的所以有的便民措施，他最後只是造成你的業務量越來越大。業務量大代表有一些你出包的機會。不管像上次台中的那個阿拉酒店，你看發生了一個重大的公安事件以後，地方政府的第一線作為是什麼?去調所有的建管資料、安全資料、消防資料，看看他到底有沒有經過層層安檢?於是我們查，今年六月查一次，八月查一次，九月查一次，九月份沒查，你馬上就有可能這個科長位子不保，所以為什麼我們幾乎我們都想見不管在台中，各地都一樣，你只要發生火警，調出來的公文書都不會出錯，那個公文書，他們早就在科長這個層級以上，尤其是這個跨局處，跨局處看起來好像是3個局處都有責任，其實另一種說法是3個局處都沒責任。

Q：他都各自都盡了他的責任。

D6：對!我也盡了我的責任。責任是在消防那一塊，建管說不是責任是在那個環保那一塊，我們都有看到這個問題，但是他不見得都有把它徹底去解決，只是說現在在消防這一塊是最嚴格的。因為你剛剛講到說我們有提到很多工商普查，消防安檢這一塊，因為它是牽扯到人命，所以我們講說這一塊大家會用放大鏡去解釋它。所以我覺得那個問題還是主要在公務員的一個...

Q：自保生態?

D6：多多少少還是有官僚的心態。

Q：剛其實有提到就是說是聯合稽查就跨局處的。

D6：嗯!

Q：就是比較有一個特定的專案，本來就是為了這種怕影響公共安全這樣的情況看起來，可以說其實反而不容易有清廉或不清廉的這種問題?

D6：其實絕對不可能。我們講環保局好了，是我單一環保局的業務，就是一個副局長往下，會有一個業務科。比如你是查汗水的，督導汗水是哪一個副局長，就是一般性的業務。如果你是涉及到又有水又有空氣的會有主秘會過來處理什麼的。但是通常專案這種東西不是這樣，現在以台北市來講，所有的專案，它不是我這個局長說了算。這裡你也是局長，我也是局長，然後我們這個專案的東西，是要再往上送。換句話說假設今天我們去稽查了某一個東西，然後都發局、工務局，把他們今天調查回來的專案都會寫得滿滿的，都寫得很好，結果我們環保局慢慢拖，我跟你講副秘書長那邊馬上就會知道，尤其像現在馬英九以後，研考會幾乎等同於一個太上爺的一個監督機構。

Q：他很有力?

D6：他們不會去針對例行性的業務去做一個管考，因為例行性的業務是由你各局處自行去管考。

Q：嗯嗯。

D6：可是所有的專案是要經過除了副秘書長那一個層級之外，還有一個是研考會，它是雙向的去督考，而且是有一個定期性的，市長隨時隨地要看，就看說這個東西已經追蹤到什麼地方，所以局處之間彼此會出現一個警慎心。這些東西有副秘書長在追蹤，有研考會在追蹤，這不是我一個局長說你們今天很辛苦，沒關係那些東西就先擺著，下個月再弄，沒有那回事。專案的東西，市長馬上就要看。應該這樣說一旦市長要看的時候，你就得要趕快拿出來。要不然的話，你看每一次的市政府的交通會報，還有治安會報，你就會常常看到郝龍斌當場就會去刮你鬍子，他就會說：「哪個處長你的這個資料我很不滿意。」

Q：他直接會這樣？

D6：會，然後我們所有的記者，我們參他們的會報，幾乎都是順便打瞌睡。當我們聽到郝龍斌罵人的時候，等一下他罵了誰？他在罵那個處長，這個就是新聞的焦點。就我回到這剛剛一開始，單一局處的例行性的這種任務。可能會出現怠惰，但是如果專案，一般來講，在目前市政府這樣的一個督管考績制之下，可能性不高。

Q：譬如說有客人已經在那邊，其實這些稽查人員並沒有要求，夜店人員就會把夜店的燈全部都打開，然後讓所有的客人就停止原來在從事的活動，而且他們都因為知道說應該拿出甚麼東西來，所以他們反而就是很快就會完成整個稽查過程，不像是去麵攤，這些反而就常常有爭執，所以這樣看起來意思是說現在像夜店發生公安問題的可能是遠比這種麵店的可能性要低了很多。

D6：因為夜店做生意，從晚上十一點到凌晨四點，只有五個小時的時間，如果你們這些稽查人員在那邊耗去了我2個小時的時間，我做生意就只剩3個小時的時間，今天就損失了五分之二，但是如果你們很快結束了，我營業的時間是不是就大幅的增加？我投資這家夜店，附近不是只有我們這一家夜店，競爭這麼多。如果我今天給你們耽擱了或是怎麼樣的話，對他們而言非常不划算。

Q：所以他是對他自己本身...

D6：他是針對他自己的利益。而且還有一點就是說，通常其實夜店的這些人並不在意你們這些公務人員。

Q：嗯。

D6：我在意的是跟在你們後面的制服警察。

Q：喔。

D6：假如你今天對這個安檢的人員咆哮或說對他很不客氣，站在他背後的那一隻老虎就會站出來，然後他就會開始一路很仔細地檢查。從現在開始我可以執行到四個小時，我讓你這一整晚都不要再做生意，所以你識相一點的話，麻煩你配合一下。這些夜店呢？他們長久經營知道，他們也不是不清楚。所以他一看到有人上門來執行，他會安撫那些客人的情緒。告訴這些客人說，你只要配合一點，很快的這些討厭的公務員就會離開。因為你在夜店你可能會喝酒、情緒不佳，這個時候工作人員都會上門去安撫他，因為你在那邊咆哮，就等於我這個夜店在咆哮不是一樣嗎？甚至於公務人員走了以後，他可能會送你一杯啤酒，送你一杯爆米花，希望你明天再來消費。我就附帶一提當然大家以為有的時候都說夜店有賣毒品。事實上如果問過真正跑警政的，其實就會發現夜店有一個原則就是你要買毒品，我是這個服務人員，第一個我可能會懷疑你是警察，我就會很明確原則的告訴你，我們都不賣。這時後也非常簡單，我絕對不會讓你在我們店的範圍裡面買，你要買對不對，沒問題。你可能等一下到到門口去休息一下，等一下就有誰來找你，你錢先給我。

Q：絕對不要在我的店。

D6：都不會在我的店裡，一旦出事了之後，很不幸的臨檢，你現在臨檢，查到你身上有

毒品，但是現行的法律原則裡面，那是這個人的問題。你沒有任何的證據說他身上的毒品是夜店人員的，而且即便是我的工作人員給的，我明天就把他炒魷魚。

Q：恩。

D6：因為這個在法律的見解上，你是辦不到這個夜店，充其量我們講好聽點，就是說他提供了一個這樣子的平台。

Q：場所。

D6：在這個平台上，可能有K他命、大麻，至於誰去那個平台上買，誰去那個平台上賣，跟我是一點沒有關係。因為現在夜店，尤其是在信義計劃區就這幾家而已，它的投資都相當高，你今天能夠要求夜店關門，其實是消防，所以在這一方面，夜店是比較怕這個東西。消防有分兩部分，一個就是比如說我剛剛講的，埋藏在整個壁面之後，另外像台北市來講，比較討厭的就是抓得比較嚴的就是那個容留人數，就是這個空間能允許多少人數。通常這方面消防人員只要一進這個現場，他大概一看就看得出來。

Q：就看出來！

D6：因為像信義計畫區的夜店差不多都是2、300人，如果容納到400人，這些業者都是吃不了兜著走，通常現在業者比較怕的是這個，現在進來這邊消費得很高興，很高興你當然是不願意走，我總不能把其他人一律留在門口，所以一般來講業者的做法，通常他們自己差不多的在算。因為那個容留人數，他一旦計算出來，超過了以後，馬上就是限定開罰，沒有什麼緩衝的地帶。

Q：最後一個就是說，像你當記者是比較可以有自己被表達意見的管道，像現在一般人如果知道工商稽查人員有這種好像不是那麼清廉的行爲，你覺得他們會講出來檢舉？或者是說有這種檢舉的意願嗎？

D6：我覺得一般人應該不大會。就我回到剛剛說的我家門口那棵路樹倒掉，我很不高興，我覺得這個市政府服務得很爛。但是如果那顆樹倒在你家門口，那個跟我沒什麼關係，我不會因為樹倒在你家門口我去打1999，但是他會把他聽來的這些東西，一件一件把它加大、渲染。如果你再進一步地問他說：「請問是你親身遇到的嗎？」十件裡面我跟你講有起碼7、8件是他聽來的。其實台北市民不大會去爲別人解決。至於說真正被檢舉的商家們，他們會不會去就是說心懷怨恨報復，其實一般來說也不會。除非我的這個檢舉接二連三，那他才會去報復，就是你不讓我好過，我也不讓你好過。

Q：那就會懷疑一定是對手，競爭對手。

D6：對！對！

Q：同業？

D6：一般來說，在台北市目前像這樣的一個違規，尤其我剛剛講過，現在公務員做事情，每個公務員也不是傻瓜，也非常地聰明，他要做任何事情之前，都要非常了解到法律上我有沒有站得住腳，換句話說，今天我告訴你，他膽敢開罰，它十之八九在法制上一定站得住腳，所以他也不會去怕你告，只是說你告他，我可以讓你這個公務人員的日子過得很不痛快。像市長信箱、1999、研考會這些是我合法的申訴管道，沒有人規定說，我是錯的我就不能申訴，但我只要申訴，我一定會讓你這個小公務員日子不好過。

編碼：D7

日期：101年12月03日(一)上午10:30

受訪對象：受稽查商家(網咖)

Q：我們做民意調查每人會設定像是各種政府官員，民眾對他們的觀感還是有待提升。但是因為民意調查無法深入了解受訪者的意見，所以我們就會找些相關的人，進一步了解這些人對他們的評價，因為現在大家對市政府有些機關的評價比較不錯，有些還是比較低的，所以我們就會想了解為什麼民眾對他們的印象會不是很好，這是因為政策上的問題，還是這些人的服務態度？

D7：可能早期的公務人員年紀稍為大一點，我那天有跟那個小姐講說，我記得十一年前我們成立的時候，有一個股長就想積極把我們的產業扶植起來，他看到我們這麼的用心，我不是在自我鼓吹很用心，所以有股長要扶植我們，向部長要求有這個優良網咖的評比，我記得去領獎的時候，這個中上級的人員在更換的時候，有些人心態就是比較保守，把我的份內事情做好，我不要有什麼事情發生。

Q：就比較消極一點。

D7：我感覺這是剛談到的，剛好我有接觸到不一樣的長官，那他們給我的看法是這樣。

Q：所以變成是比較站在業者的觀點，有些可能就想說不要出問題就好了。

D7：譬如他有看不到一成的業者，他願意去勤快耕耘，所以他就會比較保守，這也無可厚非，因為各個行業都有良莠不齊，應該是這樣。

Q：對對，就您過去跟工商稽查人員有這些接觸經驗多嗎？

D7：一年大概就一、兩次這樣，但是如果是台北市政府的，我應該講直一點，變成我們的反感。

Q：困擾就對了。

D7：我舉一個例，就是暑假快到或寒假快到了。之前不是江宜樺那時候做內政部長，他就有一個專案叫青春專案，青春專案就一個禮拜來我這裡三到五次，然後他不是說來看後就走了，我們裡面的客人有時候都客滿，他就一個個看身分證，但是人家那個少年隊他們就很專業，組長帶領他們的組員先看整場，可疑的人他才會要求出示身分證，讓我們店家感覺到他是很專業，不是你是要來一種交差的態度，第二就是他們如果來這裡稽查有查到的話，積分是二十分，平常在外面查的話，積分大概是一、兩分左右，所以就想說我這裡有較大的機會還是怎樣，當然他們說詞就是上級的交代，你一個禮拜來我可以接受，每次來就是一到四樓都檢查，當然我會反感。

Q：嗯嗯，當然，沒有錯。

D7：但是我給他看起來大概就是這樣，但商業處對我們基本上來講是相當地客氣，教育局每次來就是叫那個教官，消防人員就很嚴格，我所接觸到的官員，他們給我的感受。

Q：就是以前到現在我們做了很多訪談，就是我們還沒有造成受訪者的困擾，所以是還不錯，不會指名道姓說哪個受訪者說有問題的，我們都是自己來寫，所以請您放心，不會涉及個別人意見的程序，所以都不用擔心，那我有給您名片，有任何問題可以跟我講，我們可以來幫你處理。

D7：特別針對商業稽核人員，他們也是每次來都依照法規，一條條檢查，譬如說光的亮度有多少，然後有次他們來時我們人很多，因為有的人沒有每一台都裝耳機，就反應是以後現在一、二、四樓都裝耳機，市政府要求修正我們可以在法規之內，需要我們也配合當然是我們店家必要的。

Q：那就是聯合市政府稽查的方式嗎？

- D7：稽查有單獨的，像是教育局的也蠻多的，學生大部分是跟高中職的，我這裡是十五歲以下的都不收，就算按照政府的規定，父母親一定要陪同，我們做的很徹底，像是建管處也是要求非常嚴，我們有同業競賽，好像是有跟建築公會的人配合，他們就是來檢查，也要求我們要做透明的，不能做隔間，當然這是我們的疏忽，我們會做改建。態度都還不錯，年輕跟年長的態度就是不一樣，年輕的可能就是比較保守，就是照死條文這樣子，那年長的人就不一樣，就會說你可能要做補建這樣子。
- Q：所以還是要有經驗，這樣才會知道和法規上會不會有衝突地方。所以你比較有印象的就是，像建管或是教育局？
- D7：衛生單位稽查那個抽菸的也很嚴格，因為我們一樓到四樓都是全館禁菸，就抽菸的話我們就是開放我們的騎樓跟頂樓，還有有做一個抽菸的陽台這樣，幾乎這裡的客人也都知道我們非常的嚴格。
- Q：好像相對來說商業處對你來說好像是沒有比較深刻，比較多的反而是教育、警察這些的。
- D7：商業處就是我跟你報告的，早期有個女的瘦瘦的股長，他就是把我們扶植起來，就年輕的跟年長的那種積極度是不一樣的。
- Q：所以平常他也不會來看你們這邊的…。
- D7：不會，他們會給我們公文，譬如要配合的活動會給我們公文這樣子。
- Q：像剛跟您提到，在民意調查裡常感覺一般的民眾跟商業處的接觸比較少，但不知道為什麼民眾對他們的印象好像就不是那麼好，就您怎麼看這個？
- D7：就我剛跟教授你報告的年輕的跟年長的，年輕的就比較保守，不要有什麼事情發生，按照這個法規就行了，但年長長官看到我這個產業是有前途的，他就會比較積極的去輔導，那就是看人。
- Q：一般較基層商業的公務人員，你對他們的印象是比較…？
- D7：就還 OK 啦，不會特別給我刁難，也許是我們自我嚴格要求，所以不會特別刁難。
- Q：像我們這種去做些訪談，受訪者就會提到說，就是以前不管商業或其他單位，就是從管理的角度看不同人員，不知道說有沒有感覺到差異，因為以前也有說，好像政府機關覺得不行就是要處罰，現在就比較從輔導的。
- D7：商管處的人剛開始就是很積極的輔導我們，就我剛講的那個股長，但是目前我們沒有很需要他們給我們很積極的輔導，就每年不定期的來給我們稽查，他們就是沒有預警的來訪查。
- Q：因為我們之前有去過訪問，像餐廳的這些業者，因為他們不知道他們的身分，所以有些人會很緊張，不然就是覺得好像有點不是…。
- D7：熱情、熱忱、親切。
- Q：所以我不知道你們會不會有這樣的感受？
- D7：不認識的人來他會說他是某某身分，我們都會要求他出示證件，所以我們都例行的給他檢查。
- Q：所以你們不會說服務態度需要改善。
- D7：我就是感覺到可能比較沒有需要他們輔導的這個區塊，但是先前十一年前成立時，倒是真的很積極的要輔導我們，把這個台北市產業做的像我們這樣子，因為我們可以查到整個台灣大台北地區，能夠像我們這樣開發票的，這種大概沒幾家。就我所知因為不好經營，所以現在台北市都是做那種小型網咖，但是我所知道的小型網咖沒有遵守距離標，但是為什麼他們能夠生存下去？
- Q：我們之前去訪談也有人提到就是這樣的一個問題，好像政府官能管到的是這些有登記的，那反倒是那些逍遙法外的。

D7：我覺得說不管是商業還是其他單位，好像是都會碰到只開罰登記的問題，可是沒登記的沒辦法管理到。像市政府規定必須要滿十八歲才能進來，我們嚴格要求，五點以後才可以滿十五歲進來，但是學校大部分都在四點十分還是四點就下課了，變成小的沒執照的他就收，那我就一定要到五點，五點學生都沒啦，我內心裡面很掙扎，我到底要不要開放，如果被抓到，因為我曾經遇到警察單位，在四點五十五分進來給我查，如果說我一個小時才收學生二十塊，那天要繳罰單要繳六萬塊，那怎麼划算？那我很掙扎以後，那天對面就一個系統的來開，那學生進來就收，他們以前市政府的說你犯滿三次，你就換個人頭，老闆你就沒有這個問題。

Q：我知道很多那種處罰都是用人頭的一個方式。可是像這種商業處，不會特別去稽查？

D7：所以我就告訴你，年輕的人就是覺得我這個沒問題就好，我駝鳥心態，沒出事情，不是我管的，隨便登記一個就行了。

Q：利用網咖的名義。

D7：我們就是很明顯的是資訊休閒產業，這產業已經快要沒落了。

Q：像您剛剛提到說好像還是會有那種不公平的狀況存在。

D7：對我來講很不公平。

Q：有些用不同的名義在做也可以。

D7：你看我多可憐，看對面客滿我不收人，為什麼？因為你一稽查，因為有次學生跟我講，他們考完試提早過來二、三十個學生一次進來，我跟他說還沒有開放，結果他講說老闆我們附近的都客滿了你不收。

Q：所以像這個是警察在負責？

D7：商業處、少年隊也可以。

Q：所以剛講到對你有很大影響的就是法條上不合理的部分？

D7：法條規定這樣，敢收的人還是敢收，想我這種優良的不敢，第一希望保持優良的紀錄，但是變成就是會被淘汰，目前我們所了解台北縣、市網咖，像大型的沒人要開了，大家都開小間的，小家的大概在一百台上下，一百八十這樣子，它可以規避，就用登記營業額二十萬，哪一家能二十萬存活的？

Q：像這種會有機會跟市政府反應嗎？

D7：有跟他反應說不要到五點，但他們說市議會開會決議的。像我要申請一個執照是很困難的，我怎麼可能像他們一樣，可以一直去換人頭。

Q：所以像這種透過民意代表去幫忙反應，效果會不會好一點？

D7：有個老闆是因為有一次去台北縣吃飯，說來這裡觀摩一下，結果第二次就帶店長和店員來，然後就在對面給我開了一家就很鬱卒，剛開始我知道居民是反對的，但政府還是給他執照，我記得以前市政府規定如果在住宅開這種商業大樓的話，必須全部的住戶都同意。

Q：像這種不是應該是不會過嗎？

D7：我不知道，但是人家就是有辦法拿到。

Q：所以你會覺得他們可能透過比如民代…？

D7：我不知道，這個我沒有去給他懷疑的空間，但是我覺得市政府在執法上，可能是早期它很嚴格，而且積極給我輔導，那你沒有執照市面上又一直在開。

Q：所以你覺得這種情況越來越惡化嗎？

D7：對啊，因為像國王系統，現在在大概台北市丹堤、帕琪，另一個我想不起來，就有三個系統，但是主要他們有很大的金主在，我是覺得要嘛大家就是很公平，不然就是彈性放鬆，我還有一個希望解決的就是學生考試，遇到考試的話，第一天可能還蠻嚴格，因為他明天有其他科考，但是第二天他考完試，在中午三點或十二點，你

叫他去哪裡？市政府既然認為我這裡是資訊休閒的優良認證服務，他為什麼認為今天考完試不能來？

Q：所以像你剛提到，其實之前也有人提過像這種管理方式，如果優良比如在管理還是檢查比較少，比較不合法較有問題的就密集的检查，像是說用認證的方式做分級管理，像就是這種作法你覺得可不可行？

D7：這是很可行，但是市政府的人是不是有這個能力來做。可是剛剛報告就是檢查單位，我不會認為他們是市政府優良團隊之一，我記得有一次他們大概有十三個來我這裡臨檢，那個禮拜連兩次，可能有一次或兩次檢查到他們所謂的通緝犯，青春專案的話來我這裡查到是二十點，平常在那個外面是一、兩點，讓我感覺到說柿子挑軟的吃。

Q：那我請教一下，可能這個在法令上有不合理的地方，這可能需要做改善，就像你剛剛提到對這種合法業者的管理跟非法其實應該要有不一樣的地方，應該要更嚴格取締非法，另外像這種服務態度有沒有要提升的地方？

D7：這我不敢太要求，因為每個人個性不太一樣嘛，所以他來我是覺得不會擾民，因為我們這個單位就會有人來臨檢，所以他只要不是給我真的找麻煩的話，我們都很OK，你說要遇到像我講的那個股長，那種在政府機關是可遇不可求，應該是這樣。

Q：那像你剛提到說，市政府會有那種聯合稽查的方式，那我們做訪談有人會提到就是說，我們用聯合稽查的方式並不好，那麼多個人來會讓這些不管是消費者或業者，都會覺得說很擾民。

D7：我是沒有差別，但是聯合稽查不會對我這裡造成擾民，因為我這裡空間大，他們也不會一下十幾個人在一樓，他們會分樓層去現場實際檢查。

Q：所以你覺得說用個別局處來會比較好。

D7：我不會，我覺得那個沒有什麼差別啦，因為也許我這裡空間很大，當然你不能以我這一家，台北市真的要像我這家一樣很少，你不能以我做例子嘿。

Q：那所以像您會注意到說這種聯合稽查，那個帶隊、主導的就是商業處的人在負責的？

D7：對啊，我知道啊。

Q：因為有些人不知道。

D7：我知道，因為他以前就是那個歐巴桑股長啦，他會督促商管處直接跟我們發函說什麼時候會來做稽查。

Q：有人建議說不要都是說商業處來主導，因為感覺好像說商業處不是負責各個業務的，像這種最吃重的可能就是建管、消防，所以有人說應該由建管負責這些稽查。

D7：應該沒有差，因為聯合稽查，像衛生、教育、建管、商管處、警察都要來。

Q：您覺得聯合稽查會不會有什麼問題，還是這種運作模式其實是很OK的？

D7：聯合稽查OK的，還會有什麼問題？我們這個店就是這個樣子，除非你要做不好的，我想不出來。

Q：因為我們有些做訪談，有受訪者提到之所以會有這種聯合稽查，一方面是給店家方便，不用密集來看，因為有人是為了防弊，聯合稽查就是大家比較不敢。

D7：聯合稽查這倒是真的，你沒講我還沒去想到這一點。

Q：所以我才會提到你對於這個稽查會不會覺得這是比較好的方式？

D7：這我沒有想到，但反正你開店營業，你有很多的法規必須遵守，你接受政府的稽核是必要的，這應該是成爲一種慣例不會特別覺得不好。

Q：你覺得聯合稽核模式真的可以防弊嗎？還是沒有差？

D7：應該是這樣，會有弊端就是會有弊端。

Q：商業稽查就是看他的登記項目跟實際執行，因為有些餐廳會反應說，他們的檢查其

實不是那麼確實。

D7：因為有很多沒有執照的，你就是沒有登記，商管處的人都要來看，哪你這個與登記不符，你怎麼可以營業，應該馬上勒令停業，為什麼還可以生存？

Q：有人就是說，像這種是可能背後有民意代表或者因為跟市政府關係比較好，像你們覺得這個最主要的是什麼原因？

D7：這我們就不會去推測，因為我也不是很了解，對面有這家我們所知道的，市政府上次有一家民生東路那裡，因為商管處去給他斷水斷電，因為那個媽媽出來噏聲，所以我剛講的商管處的人或是市政府的人，就是說年輕人想說我這裡平安就好，不出事情，如果出事了我不去做不行，他不出事反而平安。

Q：這樣反而變成說要有民眾主動檢舉。

D7：電視爆出事情了，那沒有就平安，所以那時我心裡有點不平衡，怎麼會這樣？我們也去那個做看看，我先生說我頭殼壞了，你市井小民幹麻去跟市政府的法規做那個抗衡，我們也沒有什麼背景，為什麼你要這麼做？那個叫做以卵擊石。

Q：所以還是有些業者他還是會靠背後有些力量支持，在台北市生存就必須這個樣子。

D7：我想說這個不只有台北市。

Q：O 那我想請教說，你會建議商管處商業稽核人員在未來有哪些要改進？

D7：對我這個產業來講，目前是還 OK，然後至少商管處讓我們的感覺是非常的 nice 的。從過去到現在我們應該是他沒有特別給我刁難，一開始就是站在輔導的角色，因為人員的更換，所以可能業務量也大，他們就是像我講的你按照法規來那就 OK，法規是死的，但人是活的，就像說學生放學，是要有一點彈性，像是說今天我的孩子假如考完試，跟我講我要跟同學出去玩、出去看電影的話 OK 的，一樣的道理。

Q：行政流程上有沒有需要就是改善的？就是他們的稽核方式方面？

D7：我認為 OK，聯合稽查或者是他們有一種叫做抽查的來，他們就是很客氣的，像來那個抽查的，他也是這樣一層樓、一層樓看，但是因為那時我們四樓都沒有開放，只有偶爾一、兩個人他是來這裡看股票的，我就講說螢幕上可以看，他們都很客氣的知道我們要求很嚴格，現場的人也大部分都是社會人士。

Q：其他部分有需要商業處協助的地方嗎？

D7：商業處輔導我們都已經很上軌道，那就是希望是不是對我們這個產業給予鼓勵，然後這個彈性一點，學生考完試或者是學校有活動，請學校出示一個公文給我們，我想學生高興、我們業者高興，然後也不用說有被警政單位查到，就要去跑那個商管處去那裡一直解說，然後商管處就說這個條文就這樣，你們就不要違背法規就好了，你講這句話就等於白講。

Q：所以就像剛剛如果有這種問題是說你覺得他們處理行政的效率。

D7：就是說法規就是這樣不要違反，我們也都是按法規在走，執法人員這樣跟你講你還能回他什麼嗎？

Q：嗯哼，OK。

D7：有一個小小的建議，對我們來講至少不要被劣幣所驅逐，我認為我們是模範、我們是指標，不管是 Intel 還是華碩，都認為我們是指標，是這個產業的指標，如果我們做不下去、經營不下去，我如果做不下去，只好跟他們一樣，不去登記這樣。

Q：可以請教你一個問題嗎？就是如果就你整體的印象來看，像商業處這些公務人員，你對他們的評價是好還是不好？

D7：OK，他們現在已經比以前進步很多了，至少有七十分，不要說及格，真的至少有七十分，但是我對那個股長的評價是很高的。

Q：就你個人覺得他們的清廉度？

D7：清廉度就是至少我不用去給他們紅包，清廉度是一百的。

Q：像你剛提到業者會不會爲了要過關、通過檢查，會不會有清廉上的問題，例如找議員去關說或者是送紅包這種？

D7：這我不知道。因爲我至少我也沒有呀，我沒有這樣的事情，那我們只有發生上次被人檢舉說我們頂樓遮雨棚是違建，建管處的年輕人來處理，那他就是很制式的，結果我還去那個林務局調那個空照圖，他要求我調九十三年度的，結果林務局沒有九十三年度的空照圖，我還調了九十年度的來核對，看有沒有按照比例尺，用這樣核對，這有什麼意義嗎？那是誰檢舉的？房東啊！房東因爲基層的問題，我們也跟建管處的人講，他就說這個按照法規來，你就得拆又是法規。

Q：所以像你也有想過說可不可以找議員去幫忙？

D7：我那次就有請議員來協調，結果協調還是說多出的那一小小塊還是要把它切掉，我還是切。

Q：相對來講那你會不會覺得就您的經驗，找議員來效果也不好？

D7：議員他也說那是法規規定。對我來講啦我也沒有按照法規，我也只好這樣，他們說有人檢舉就要結案，我們也就配合。

Q：OK，很謝謝你！我們今天本來想說不要占用你太多的時間。

D7：呵呵，還好啦。

編碼：D8

日期：101年12月10日(一)上午10:30

受訪對象：臺北市商業處商管科人員

Q1：我們想知道不管是整個稽核的流程，或者是比方說政策法令範圍，也許說未來可以怎麼做，因為我們希望是在後續上是可以做一些比較通則性的建議的，一方面可以幫助商業處對整個稽核過程更順利，另一方面也是讓這些被稽查對象，或甚至是改變民眾跟一般人的想法。根據您過去瞭解，一般的民眾甚至或是這些被稽查對象對這些稽核人員的印象為何？

D8：在我還沒有進公務部門之前，我就是屬於一般民眾，我對工商稽查人員的評價，你如果問我這個問題的話，我一定沒有接觸經驗，我所反應的一定是對整體公務員的印象。可是當我進入到這個公部門工作之後，我開始去執行商業稽查的時候，面對到的那些店家，對於我們的稽查人員，就一定會打擾到店家，就是會影響到他的生意，或是檢查結果會有一些違規事項，但違規事項不見得是在商業處的違規，可能會是建管、消防一些設備上面的違規，可是這民眾沒有辦法分辨。

Q1：沒錯。

D8：假設我們執行過一次稽查的話，對店家而言的話，第一個你就是已經影響到他的生意了，已經就有一些負面觀感了。之後因為如果我們的稽查，收到一些違規罰單的話，當然也會有進一步的不滿，所以稽查它本身很容易引起不滿或反彈。一般民眾的話，可能跟我們這些稽查公務的人員沒有接觸的人員，有些人會跟我們這邊有接觸，就是他們希望我們可以幫他解決一些問題，就是像檢舉人，任何一家店家的營業它所產生的一些外部的成本，不管是噪音或是環境汙染，他有一些意見，因為現在檢舉的管道很暢通，市民熱線一打就立案要處理。檢舉人整體觀感一定是來自於反映的問題到底有沒有獲得解決。事實上如果是店家違規事項，也有不同程度的可以處理的方式，第一個它可以改善，改善對檢舉人而言，他就是希望這些店家要消失，在政府這種違規事項裡面，你要它消失，就表示它的違規情節是比較嚴重的，不然不見得是每一件違規案件它都可以達到停業的情況。整體而言除了跟我們工商稽查人員不會接觸到的一般市民以外，不管是檢舉者跟店家而言，我們要滿足他們的需求。

Q1：其實剛剛您提到這個，我們過去在其他類型的人員也有這樣的情形，譬如說像警察、建管，其實他們大概都有這樣類似的管制性業務性質，對民眾、業者來講，相對來講評價都不會好。剛剛您有提到一點就是說，檢舉人會向這邊來檢舉，一般民眾不知道說他到底這個業務是哪個處的？

D8：對！這一定！

Q1：可是他為什麼會直接把申訴或者是檢舉的話會往這邊來？

D8：這個是我們府內的分工。

Q1：喔！OK！

D8：其實他打 1999 進來，他所反應的是一件事情，1999 處理是這個市民意見的人員，有他們分案的原則。現在分案的原則是只要就是跟店家違規有關的，不管是違規什麼，都會是由商業處來先做處理。我們的處理方式，就是第一個先看它商業登記符不符合，第二個部分就是有需要的話，我們會去現場做稽查之後，知道它到底在做什麼使用，它就是會牽扯到其他局處對營業現況的使用會有不同的管理強度，像飲酒店是蠻常使用的例子就商業處而言，它是屬於一般行業，就是它來登記不需要許可的，飲酒店它可能在建管處的部分，飲酒店的管理強度是最高的，它跟一般餐廳

的管理強度就不同，都發局的土地使用分區的話，像飲酒店是不能在住宅區裡面設置的，所以我們商業處去查出來的結果，就會影響到這家店家在其他局處法規下，是屬有沒有符合規定的。

Q1：所以您提的這個飲酒店是我們所為一般的 PUB、夜店這類的嗎？

D8：其實像 PUB 夜店就是很好認定，它絕對是飲酒店沒有錯。現在很多爭議就是說因為我們台灣已經開放十年，酒類是不用有許可證的，有菸酒零售的資格就可以販賣，但大家的觀念還是覺得酒還是一個管制性的貨物或者是商品，所以像很多民眾的檢舉案，他就是說有家咖啡廳有販售很多樣的酒類，就是希望我們商業處可以認定為飲酒店業，後續的管理強度就比較高，其實大家現在都在質疑說我們的認定原則在哪邊。

Q1：所以像您剛剛提到的所謂認定的這個問題，其實最主要的都是商業處這邊在負責。

D8：對！

Q1：所以會不會因為這個樣子，就是說會給比如說不管是店家或者是一般民眾認為營業行為決定權是掌握在商業處的手上？

D8：可是店家不會知道。

Q1：店家不會知道。

D8：因為對店家而言，其實他們看到的都只是一個市政府。就像我剛剛講的這些我們認定之後，其他局處怎麼樣管理，就是說我們自己內部分工很清楚。可是對民眾，就算它是店家好了，它面臨到可能要改善或怎麼樣的，它也分不清楚我們商業處我們市政府內部是怎麼做的分工。假設他如果覺得要找人疏通，他們也不會意會到說，其實是商業處在認定這個行業別。假設像其他局處很明白的跟他講說這個是商業處認定的，他也覺得商業處認定的你們也不見得要採納，我是覺得他們沒有辦法意識到這種這麼細的東西。

Q1：其實這就是我去訪談有受訪者提到的一點，因為有些有消防單位就在跟業者就是在做溝通的時候，會問檢查人員說你們這個性質，是商業處認定的還是說…

D8：對！

Q1：所以會不會這樣所以給這種店家的一個印象就是說，其實最後真正決定是商業處。

D8：目前很多溝通的工作就是我們做，但是如果因為這件事情，你想要說來爭取或是說服的話，我是幾乎沒有遇到過。假設其他局處說要指導他怎麼改善，有提說你們這個認定是商業處認定的話，就民眾的立場而言，他的感覺不會是要去找商管處，他的感覺就是說你在推事情。

Q1：可不可以再請教一下，剛剛您提到說可能業務性質本身會給民眾這種觀感，如果我們把焦點再放小一點，就是清廉度這一塊他的評價還是會比較低。如果你來解讀這種結果的話，你會怎麼去看？

D8：其實這工商稽查人員清廉度評價偏低，我自己認為有一個很重要的一個原因，就是不管是店家或是一般民眾，他沒有辦法分辨政府的內部分工，對店家而言，會登門來那個做稽查或檢查事項，通通都是工商稽查人員，除了穿制服的以外。我們商業處是看它的商業登記，如果是工廠的話就是產業發展局，就不是我們商業處，像環保局、衛生局、建管處、消防局，這四個局處的檢查頻率是很高的！工商稽查人員這樣子下下去的話，就我們商業處變成要來檢討這件事情，但其實有很多就民眾根本分不清楚上門的是誰。民調出來的結果偏低，當然我覺得它所反應的就是整體的印象，因為這些檢查事項現場一定打擾到他做生意，事後如果有違規的話，那一定就是有一些對應的採取。

Q1：對啊！

D8：所以整體評價不好間接影響到清廉度的部分。

Q1：清廉度的部分。

D8：像我們自己處內有做調查也有做調查，其中有一些深度訪談就是對店家一個一個做一個比較深入的了解。訪談了八家，我們那天開期末審查，大家都有一些具體意見。其實稍微一看，裡面八個意見裡面，有五個很明顯就不是我局處的。有人說你們開一個白色的單子就離開了，但是我們商業處給出去的是黃色的單子，表示說他的不滿情緒並不是來自於商業處。像還有一個他說有一個長頭髮的男子一進來就說要幹嘛幹嘛的，可是我們商業處沒有男生是長頭髮的，但我知道其他局處有喔，跟他平常的作為也蠻類似的，所以這種調查結果反應出來就是其實很多民眾沒有辦法分辨，對他而言，他可能就是覺得都是政府機關上門，所有的部門看法它就會灌到我們去調查的這個報告裡面，就是第一個部分。第二個部分就是關就是回到清廉度的部分，這個東西又回到我們業務的本質。商業登記或者是商業稽查，我們所負責的這一環工作，沒有一個空間是需要他們疏通的。就一個店家開店，像他如果願意來辦商業登記，現場就可以拿到那個商業登記證明，商業登記的部分基本上現場就可以完成，以前要遞紅包你才可以拿得到。第二個部分是，之後我們的檢查事項，我們所扮演的是一個營業項目認定的部分，如果真的有違規的話，也幾乎都是其他局處在處理。其實就清廉評價的部分，就我們工作的環節，沒有什麼地方可以讓民眾疏通。像民眾如果要送紅包的話，他一定是對他有好處的，我們其實沒有什麼地方可以對他們做這件事情有利的地方。

Q1：這些人在現場稽查的時候，比如說怎麼跟商家互動。

D8：這個店家互動的部分，一般我們進去一定是會先表明我們的身分，其實很多店家被稽查頻率都還蠻高的。如果是他有曾經被稽查過，他們知道我們要做什麼事情，他們準備證件就是會比較快，整個稽查過程就會比較順利，當然有些有些店家是我們很少去的，可能就需要花一些時間來說明，因為第一個就問你為什麼沒事會來我們這邊？一開始有這個心態的時候，他可能就會覺得說是不是他自己沒有疏通，他可能就會開始有一些清廉的評價會出現。其實我們要去一家店稽查有幾種管道，其實像現在會去店家稽查的原因就是因為民眾檢舉。

Q1：像這一種會有發現重覆檢舉的這種民眾嗎？

D8：像有些地點，它就是的確是檢舉的熱點。檢舉人可能就是住在樓上，因為他會有一些噪音或是治安問題。如果他持續的不滿，當然會持續的檢舉。雖然有些局處就是說可能檢舉頻率過高，就是不予處理，但我們處就是幾乎會再去做一次檢查。像如果檢查頻率高的話，對店家而言，可能就覺得說為什麼每次都查我們。因為像我們現在台北市商業發展興盛，其實一條街上面，大部分都不會說只有一家店，那我們去會被質疑的問題第一個就是今天為什麼會來？第二個可能會質疑的問題就是說，你為什麼查我們？不去查其他家？一般商業稽查的排勤都是民眾檢舉才會去，所以一定會有這種結果，我們這邊的理由就很明確就是其實民眾檢舉我們去，可是當然有些店家是我們很少去的，可能就需要花一些時間來說明，因為第一個就問你為什麼沒事會來我們這邊？一開始有這個心態的時候，他可能就會覺得說是不是他自己沒有疏通，他可能就會開始有一些清廉的評價會出現。所以導致對民眾、店家而言，他可能就會有這種想法。

Q1：所以會不會因為這樣變成說，好像反而稽核人力大部分都在回應這個民眾的檢舉。

D8：我們其實現在固定排勤的是有一些許可行業，像是八大行業、網咖跟電子遊戲場行業，就是每年會有例行性聯合檢查。我們稽查人員工作量大概都來自處理民眾檢舉的案子，應該占了一半以上。還有一個部分，我們現在所扮演的角色就是這家店到

底在做什麼，這個工作是其他局處要求我們去的，因為我們要協助其他局處認定個別店家在做什麼行業。其實沒有餘力再去做商家普查，法令也沒有要求，商業登記法的部分是說，如果他沒有登記的話要來辦登記，不辦登記會有罰則，現在怎麼樣把這些店家抓出來的話，有時候是民眾檢舉，很有可能它就是沒有登記的，輔導它登記就 OK 了。

Q1：像您剛剛提到一點，就是我們去參與那個稽核過程看到一個，就是您剛剛講的這個認定的問題。當然也有就是受訪者提到說，就是這些現場認定它是用什麼標準來認定。

D8：這是我們處裡面爭議的來源，就是說我們認定的結果到底正不正確，對檢舉人、店家或者是對其他局處而言，它都會產生一些觀點或一些效果。我們一定認定的原則就是有些其實很明確。現在大部份都來自於有爭議的，就像剛剛講的它到底是做餐館？還是飲酒店？牽扯到這種認定的標準或原則的時候，就是會回頭來可能質疑商業處說你認定的原則是什麼，其實我們認定的原則是，根據經濟各行各業的代碼表，然後裡面會有一個行業的名稱跟它的定義。我們認定的方式當然就是從定義來看，但一定會有一些爭議事項，其實各個縣市政府都會去函要求經濟部說明說，我們所查到的結果是這樣。就您經濟部的定義來看的話，你認為是什麼。歷次就會延續下來很多的函釋，針對一些特殊的行業，管理的一些許可行業，有一些營業設備上面的定義，那些是比較明確的，但是就民眾而言，它可能解讀不同。像最簡單的飲酒店好了，因為它牽扯到管理強度，所以就檢舉人而言，會覺得我們太鬆；對店家而言，覺得我們太嚴，這個標準就是真的很難拿捏，其實最重要的關鍵就是一個店家它到底在經營什麼行業？我們最主要都是到去到現場認定，因為我們沒有辦法查帳，所以一定就是從現場的觀察，判斷它的營業結果。如果它的營業結果，大部分來自於它的酒類銷售，我們就會認定為是飲酒店，如果主要來源是它的那個餐點販售，那我們就會認定為是餐館業。

Q1：可是那像這樣會不會就是現場上看，可能就是會會有那個落差？

D8：那個行業的認定就我們商業處而言它是會變動的，它也許去的時間不同，就會有不同的結果，這個也就是可能很多人都沒有辦法接受怎麼這種東西會變來變去的，因為我們沒有辦法就是長時間的待在那邊，在很短的時間就必須要有結果。如果有質疑的話，我們可能會再做更深入的一個調查。

Q1：比方說認定的結果，這種店家會有反應的那個機會嗎？還是說認定就是認定了？

D8：就我們認定的結果而言，等於是一個調查資料。就在我們做完商業稽查的時候，它其實還沒有發生法律的效果。如果有其他局處引用了我們商業稽查的資料去做一個裁處，有被裁處店家就可以提出訴願，就可以來質疑說我們認定的結果到底正不正確。

Q1：那個訴願對象是對你們還是…？

D8：對裁處單位！

Q1：所以不是你們，那這樣會不會…

D8：會協助提供資料！

Q1：這樣會不會變成說，比如對其他局處來講，明明是你們這邊認定的，可是最後…

D8：因為他可以選擇要是否要採用們商業稽查結果去做對應裁處，其實他們可以多做一个功課就是他們可以去現場做確認。如果真的有爭議，其他局處都會請我們再寫補充現場究竟怎麼認定的。

Q1：所以像剛剛您提到就是說明，其實我們比較清楚行政流程怎麼樣去做，可是這如果假設對店家來講，現場是沒有辦法知道說它被認定是狀況？

D8：對！

Q1：可是事後，不管是其他單位，還是商業處這邊本身用這樣的一個認定結果去，不管是做一些稽核或者是管理的話，會不會店家會覺得說，他其實一開始並不知道說他們是怎麼樣被認定的，所以甚至包括說他們該怎麼被管理，他們也會覺得說可能有不一樣的看法。

D8：其實有很多店家，他可能收到其他局處的罰單之後就會過來反應，他們最直接的作法就是人跑來市政府，然後來希望能夠說明。如果到裁處機關，通常裁處機關請他們來找商業處，這些店家來了之後，我們就會現場跟他講說，你這個行業大概是怎麼樣的經營，說實在的我們稽查結果是什麼，對店家而言沒有意義，對他有意義的是說，因為這個稽查結果產生的罰單，這個就開始他們就會有一些意見。那有幾種情形，第一種就是其實他真的是經營這個行業，我們可能會跟他講說你要怎麼樣做營業型態的變更或改善，因為如果你賣的酒類太多的話，被我們歸為飲酒店業的話，你可能不能在住宅區裡面設置。如果你這個店要繼續開的話，那你把酒撤掉或是販售的品項不要這麼的多。有些可能真的是我們認定錯誤，像我自己這邊我們科內的部分就是有一些錯誤的案例會拿出，等於做一個分享跟檢討，然後定期我們也會教育訓練有關營業行業別認定，不能說這家店是 A 同仁去，是飲酒店，那 B 同仁，變餐館業，我們自己稽查人員的標準要一致。第二個判定不是一個科學性的判斷，就是一定會有一定有錯誤率，真的錯誤的話，我們一定主動更正，然後這個案例我們會拿出來做檢討。大概就是從今年下半年開始，每一張就是出勤的記錄表，每一張回來之後就是我會先過濾，有問題的其實馬上就改了。就是讓它不要發生效果，如果就是很明顯有誤的，那我就請他們重做稽查，所以我們這邊是慢慢的希望能夠把這個行業別認定的這個爭議可以慢慢的減少。現在最多爭議的就是飲酒店和餐館業，因為酒類的販售其實現在是開放的，一開放之後，現在店家經營，爲了要有更多的客源，當然販售品項都盡量提供的，難免有時候行業別認定上面，會進入到一個比較嚴格的一個行業別。

Q1：那這個可能也會涉及到說，就像剛剛提到的不同的店家它也會做比較。

D8：對！

Q1：就是質疑這些稽核人員本身的標準是不一致的，其實有些店家它也會看說一樣做這種的網咖，大家類似就是差不多的，可是爲什麼管理方式和稽核的密度跟強度其實是不一樣的。

D8：嗯！

Q1：所以說除了內部的標準一致外，要怎麼就是讓業者或是商家就知道能夠對於外部的標準也是一樣？因爲我覺得這可能會是一個很大的爭議點。

D8：其實像有爭議的行業，它大概就是在五十五十的一個邊緣，有時候當然有些店家可能會被歸到餐館，有些會被歸到飲酒店，因爲我講的這個例子是這個真的是蠻模糊的。像剛剛提到網咖，其實蠻明確的，店家也不會說爭取說自己不是在做網咖的，因爲它擺了三、四十台電腦，其實不是行業別的問題。有問題的就是可能有一家店家我們去是飲酒店，可是其他有類似的行業在台北市其他地方在經營，也許我們其他的人就把它寫成餐館業，這種情形也是我們要減少的，所以我們現在要透過其實教育訓練的方式，每個同仁所稽查的結果要一致，你這個認定的方式跟這個結果你也要放諸四海皆準。像我們最近是遇到一個例子就是在它到底是不是在經營一些紅包場的業務，當我們認定他是紅包場的話，對商業處而言，我們就解套。就是可能關心的這個人就不會再找我們，就會去找該負責的局處，那可能對其他人而言，我爲了求一時的解套，我就把它認定下去，可是我在看這個問題的時候，我就會想

到說其他台北市有類似經營這種模式的？那是不是也要比照辦理？如果比照辦理的話，後續的一些事宜是不是我們所能因應的，可能同樣一個類型經營的店家，它會有不同的結果，這個我們要減少、要避免。目前現行就是有些管理區域，它的管理強度真的比較高，像師大裡面有一些咖啡廳，招牌是掛咖啡廳，然後販售的品項也都是以餐點、咖啡為主，但是因為客源的關係，營業時間會經營到比較晚，可能到凌晨一、兩點，然後它販售的品項酒類也不少，然後因為它的這個商圈，府裡面有一個專案在管理，然後提升了這個地方的一個管理強度，也改變了我們當時認定飲酒店的一個標準，就是認為說這些店家因為它經營的時間太晚，然後酒類品項也很多，就要求我們這邊要用飲酒店的方式去認定跟管理，這個部分我們也改變了台北市所有的認定標準，現在因為師大商圈的案子，飲酒店在台北市它的認定標準是比較嚴格的。可是很快也要做一些改變，因為已經跟現在消費生態不符了，以往是飲酒店的認定標準只要餐廳有賣酒，就是有經營飲酒店，現在已經調整說，酒是你主要的消費來源，可是因為師大商圈的案子，我們又改變了這個認定的標準，就是更往嚴格的方式移動了一些這樣，已經一年多了，府裡面就是又要再研議，可能就是調整一個比較合理的一個定義，因為像行業別的判斷跟認定，其實大家都會希望說有一個明確的標準。其實你就是以營業態樣為主，那真的很難去描述，很難去訂出一個明確的標準出來，所以我們也在努力。

Q1：所以其實像這個可能就是常常談到就是有裁量，在現場會有裁量機會，有裁量相對來講，不管是對店家還是對民眾來講，他覺得你現場可以做判斷的做裁量的，大家第一個當然可能就是為什麼就是會做這裁量的一個結果；第二個是既然有裁量，是不是就有改變的，那它就是有一些疏通、去影響的機會？所以會不會是因為有這樣子的一個裁量的情況在，所以不管對民眾、對業者來講，它可能會有這樣的感受存在？

D8：如果他們有這些感受，可能還是會去陳情，比較不會想說用疏通的方式，我們店家覺得我們這種業務不值得他們疏通。其實我覺得現在最主要的問題是因為這個地方有法規的修正過，像以前就是它來辦登記的話，就是需要審核那個地址可不可以經營這個業務，法規修正之後，已經沒有做這個預先的審核，很多店家他們其實是在不對的地方經營，產生了很多不管是民眾檢舉或是後續如果我們查到之後，其他局處下去做裁處的部分的話，就會變成是除了它比較快拿到證件之外，其實某種程度是雙輸。對市民而言，就是你開了一家不能在這邊開的店；對店家而言，我投資成本都進去了，那事後才跟我說不行。

Q1：所以你會不會覺得說這樣的法規，雖然看起來是很便民，可是像您剛剛講的後後續衍生的這些問題。

D8：其實他們所減少的只是時間成本而已！

Q1：對啊！

D8：因為費用一樣，只是少時間成本而已，其實開一家店，以前可能需要一個禮拜拿到證明，籌備時間一定更長。多花這一個禮拜其實對店家而言，其實他的那個增加的好處並沒有太多，而且他們大部分都是給代辦業者辦，所以他只是等那個結果而已，可是現況的話其實縮短那個時間，但是造成的問題反而更大。

Q1：所以這個會不會是法令上未來需要再去調整。

D8：它當初為什麼會有這個法規修正，是因為這是評估政府效能或競爭力的一個指標，大家就在想說指標可不可以往前，所以就用法規的方式讓它突破，就沒有看到後續很多管理層面的問題。

Q1：所以等於配套措施這塊，並沒有做得很理想。

D8：對啊！不過我們台北市政府的部分，目前有提供一個諮詢櫃台，讓店家來開設的時候，可以去諮詢。不過跟整個流程還是有一些落差，因為他來辦登記，大部分都已經籌備完畢，所以當他去諮詢，得到得結果是不行的話，大部分的人就是先開再說。

Q1：可是會不會就是因為這種心態，所以導致後面你覺得他出問題的時候，感覺就會想要去找民意代表。

D8：會啊！所以就是這種案例很多。不過就我們商業處的立場是我們稽查的結果，就是不會更正。

Q1：民代會要求要第二次再做現場的認定。

D8：當然可以，現場認定的時候其實他們就知道要怎麼樣改善了，所以其實第二次的結果就會失真。

Q1：有沒有什麼機制可以讓其他店家也知道說認定標準。

D8：其實我們在給店家的那個流程單的背面，是有宣導說我們認定的標準是什麼，其實這個東西就是開放式的，只要你符合我們的認定標準的話，我們不會強加說你認定成另外一個行業。

Q1：譬如對其他店家來講，有沒有什麼樣的管道可以知道這家原來不行，後來可以過關是因為什麼樣的考量。

D8：我們沒有公開的一個平台可以讓人查閱。

Q1：像這種有需要變成一種透明化的一種機制嗎？就是說我懷疑你這家店家可能有違規有不合法的問題。

D8：其實這就會很像那個建管的違建查報，它有一個平台可以讓任何人上去查詢。

Q1：所以那我們現在有沒有需要公開這個資訊呢？

D8：如果後續覺得說有需要公開，其實我們那個資訊也不是不能公開，因為像那個認定的結果為何，其實公開之後，一定一開始會有人質疑，不過也能幫助我們說我們判斷可以更準確這樣。不過像這種資訊，其實像店家之間就是彼此都會交流，就會達到我們剛剛講得比如說資訊公開的效果。因為像我們常常有一些新的認定標準出去，其實他們知道了之後，他們就會調整。

Q1：像除了店家，一般民眾也許也可以透過這樣子的一個管道，尤其是檢舉人或者是附近的這個住戶。

D8：像檢舉的話都會收到回覆，只是他可能不滿意。

Q1：我可不可以再請教一下，比如說除了我們去看這種比較正式稽核的過程，這些稽核的人員會跟店家有這種接觸，就您的瞭解說這些稽查人員私底下有沒有常接觸這種的經驗？

D8：因為我自己是承辦人出身，我大概有經歷過商業稽查，事實上除了稽查的過程之中，之後大概都不會有什麼互動。如果有問題的話，就是現場回覆，有些店家可能會打電話來問。

Q1：我可不可以再請教一下，就是像剛剛其實有提到，就是說目前這種稽核的模式，爲了要便民或者是說避免去打擾到商家，所以現在大部分通常是聯合稽核的方式。

D8：大部分都是只有商業處個別的商業稽查，所以聯合稽查針對可能是一些特別的行業或者是檢舉比較多的店家，會做聯合稽查。就我們而言，一般稽查就是只有商業處出勤，稽查的班次是大於聯合稽查。

Q1：因為我們之前去做訪談，有業者一直以爲聯合稽查都是商業處在主導的。

D8：以前是。

Q1：所以現在沒有。

D8：已經不是商業處主導很久了。後來已經演變到只有商業處自己去，因爲大家檢查項

目其實不同，就把它變成是各自檢查各自的，大家就不要一起去，然後後來因為阿拉夜店之後，中央各縣市要重新啟動聯合稽查的一個機制，我們府裡面就是有消防局，針對公安的部分來當那個聯合稽查的創辦人，像我們這些稽查，商業處就一定會走到最前面，因為畢竟我們商業登記，所以就算是現在執行聯合稽查，也是商業處先做說明跟執行我們的勤務，對店家而言可能就覺得說是商業處主導，其實目前不是。

Q1：可是如果萬一有不好的。

D8：就歸到這個商業處。

Q1：因為聯合稽查，雖然說現在商業處不是主要的辦理角色，可是裡面可能涉及到幾個問題，第一個稽核的這種方式對店家來講，第一個當然是便民，可是也有人提到其實也是要防弊。

D8：聯合稽查對於防弊的方式一定是有好處，因為我們並不知道今天要去哪裡。所以變成我們資料比較難準備，因為像如果我們知道的話，我們可以先搜集店家的一些基本的訊息，那對店家而言的話，比較不會打擾到他們，因為如果個別局處去的話，變成是五個局處去就是要有五個時間來處理，聯合稽查當然是在這段時間就把所有的檢查事項都可以處理完畢。不過我覺得現在最主要的問題是有些店家小規模經營變成是各局處是要排隊進去的。

Q1：剛剛另外一個就是跟聯合稽查有關的另外一個問題就是，您剛剛講的是說因為它要事先保密，所以就各個不同造成單位很大的困擾，就是說他沒辦法事先準備。

D8：不過現在很多資料都在網路上或是店家主動提供。如果真的查不到的話，打電話回來請同事幫忙查。

Q1：另外還有問題就是說，像還是有些業者也會提到說，這種聯合稽查好像有些業者會事先知道？

D8：這我就不太清楚，因為不是我們這邊主辦的。不過像我們一般我們商業稽查，我們也不會跟人家講說我們會去，一定是現場到了，然後跟人家講說我們要執行那個勤務，就不會事先通知，否則事先通知有些店家就會調整，跟它實際營業狀況就會有差距。

Q1：還有一個問題就是跟這個也有關係，像有一些業者會提到這種聯合稽查或是個別稽查，其實都會鎖定有登記的去檢查，像是個別檢舉才會再去檢查，所以說有些業者會看到說，好像不是合法的或沒有有登記的店家，被稽核被檢查的機會好像就比較少。

D8：一個店家經營不是一定要商業登記，有一些情況是排除的，像營業規模過小的是免辦商業登記的或是像攤販也不用。有些排除適用的，我們當然就不會去稽查。民眾會覺得說是不是沒登記的比較好，然後有登記的反而被管理，因為我們並不是列冊去稽查，所以它到底有沒有登記，其實對我們執行商業稽查勤務而言，它不是一個篩選的重點。其實像我們現在稽查來源，我剛剛有提過就是兩種：一種是各局處請我們協助判斷現場的商家；另外一種就是民眾檢舉的個案。我們商業稽查的頻率，取決於說你這個店家經營產生的外部成本多寡，外部成本低的時候，就不會造成其他人的困擾也就不會被檢舉。

Q1：所以我剛剛提到的意思就是說，有沒有什麼樣的方式讓民眾知道說，我們現在對店家的這種管理的方式，不是民眾所想像說只要有營業營業行為就要被管理，因為可能很多人對這塊其實是很不熟的。

D8：這一塊應該沒有什麼特別的想法，因為一家店家要符合的法規很多，你說宣導也不知道要從何宣導起，因為就我們而言，我們只是負責一小塊。

- Q1：另外一種模式就是所謂分級管理這種機制，就是說一種前幾年被稽核過的，沒有什麼違規記錄，就是稽核的密度就會比較低。
- D8：可是我們這個商業登記的出發點，我們並不是每一家都要檢查，所以變成就是我們沒辦法做分類，就算做了這個分類的話，也沒有辦法當護身符，如果它真的違規了，還是有對應的裁處。
- Q1：那我可不可以再請教一下，我知道這個議題可能比較敏感，就像您剛剛提到的第四個，會就是在這個業務單位裡面有沒有哪些環節，您覺得說是在防弊這一塊上未來可以再做一些檢討的？
- D8：現在就我們這一塊的業務會產生爭議的是行業別的認定，不見得是清廉的問題，那我們盡量減少認定的錯誤，有一些措施在做了，就是主管會做稽查結果的過濾或是定期的教育訓練等等，就是減少這些錯誤發生的機會。其實等於是預先防範。像以前的話，如果稽查結果直接出去，沒有過濾的話，可能就會達到它的效果；但是現在如果我們有預先過濾，讓錯誤的出不去，其實這種一定程度的就可以減少它這個地方發生清廉問題。
- Q1：有一些發生這種弊端的問題，有些是來自內部的流程，可是有些是跟外部的壓力有關，比如說像剛剛也有提到，比如說像民意代表，可能不是內部機關可以去做控制的。
- D8：其實民意代表的部分蠻多的，但是就是爲了要避免這個問題，我們就是稽查結果，就是只要出去了就不改。
- Q1：會不會有很大的那種來自民意機關的壓力？
- D8：其實像那種壓力可能就是很短暫。事實上我覺得這樣子是比較好的，因爲當如果隨之起舞改變的話，後續你可能每一個案子，因爲它多多少少現在都會產生一些法律的效果，變成是你可能很多案子都處理不完，如果你是現場堅持不改，最多就是被責難一下，很短暫的。
- Q1：譬如說在現場稽核的這些人員，如何提升專業能力的問題，有些店家會認爲每一個行業有一些專業地方，所以怎麼樣透過教育訓練的方式來減少這種判斷上、認定上的這種落差？
- D8：其實我們一直以來都有針對這塊做教育訓練，固定會舉辦教育訓練，有一些錯誤的案例，也會跟同仁做一個分享跟討論，就是要減少這種錯誤的機會。如果是跟那個現行的經營模式有落差的話，這我們會逐步調整。慢慢的很多其實不甚合理的部分，都會拿掉了，像管制比較嚴格的時候，一家餐廳如果它裡面是類似有人在彈奏音樂，在以前經營登記範圍以外的業務會有罰則的時候，只要有提供這個服務，就必須要再設一個行業別給它，那其實那種都不合理的，隨著法規的修改其實同仁慢慢也會調整自己他們的心態，所以當然我們希望認定的是跟跟整個社會的商業運作一致的。因爲像現在很多都複合式經營，所以剛剛講到的一直以來飲酒店的，我們也希望想出一個好的一個定義跟一個認定方式，可以符合現在整個經營的一個現況。
- Q1：最後可不可以再跟您請教一下就是說如果就你自己來看的話，當然自己給自己打分數可能不是很理想，如果您自己來看，對於工商稽核人員對他們清廉度這方面的表現，你會大概會給幾分？
- D8：對清廉程度的話，其實我覺得我們應該是有九十九分以上。因爲個人私德有時候我沒辦法通盤的負責，但是會給那麼高分的原因，是因爲不排除現在很多店家，它在很多行政管理上面，其實需要打通關節的，我剛剛有講過就是商業處不是他們需要打通關節，所以這個是我們的優勢這樣，很多事情要從誘因上面來看，就是當你做這件事情的時候，你能得到好處的時候你才會做。

- Q1：可是這裡面有涉及到一個問題，就是其實剛剛一開始也有提到，而且其他機關也會碰到一個問題，就是代辦業者這一塊。
- D8：稽查的部分我們沒有！
- Q1：就是商業登記的部分。
- D8：因為我不是那個登記科的，但是就我所知，因為現在的流程改變之後，就算找代辦，因為現在是原則上核發，所以跟你代辦業者的功力高低已經沒有關係了，所以現在你願意就去遞個件，搞不好下午就給你了。
- Q1：呵呵！因為像有些其他的機關會碰到這個問題。
- D8：對！其他機關會有！
- Q1：所以代辦業者反而是造成他們很大的困擾的地方！
- D8：當然我們商業處在登記部分也有宣導希望店家你可以自己來辦理，當然就是你第一次跟政府機關接觸，你可能覺得就是怕會這樣或是覺得好難處理，我交給代辦處理，但現在那個流程改變，原則上都會發了。
- D8：是！
- Q1：我們過去做得民調有發現說，民眾如果認為你服務態度好、行政效能高，相對來講這個機關是必較清廉的。我們除了針對清廉度這塊去做提升之外，服務品質有沒有什麼樣的做法，可以改變民眾的觀感？
- D8：其實我們的服務態度就商業稽查而言，就是現場在執行稽查勤務的過程中，其實我們同仁就是面對店家的疑問，當下就是急著要做完自己的工作，可能就回答的讓店家不滿，這個是我們可以加強的，就是可以給每一家業者多一點的時間，其實我們現在稽查的過程中，大概很多的時間其實是花在交通時間。因為整個台北市那麼大，現在又是以那個民眾檢舉為主要稽查來源，他檢舉地區不會集中，所以我們很多時間是花在坐車的時間，其實如果我們可以調整一下我們執勤的方式，可能讓當次稽查的地理位置是可以集中，相對的我們可以給店家的時間就會增加，讓他們的疑問都可以充分獲得解答，我覺得這是一定程度可以改變一些服務態度，因為我知道很多業者會覺得說，我們稽查人員可能來匆匆，去匆匆！但是我們如果把家次變少的話，會有一個問題就是，我們可能待查的清單會越來越多。
- Q1：因為態度上面，我們過去看到得就是說有些民眾的，就是他們覺得說他們沒有機會去講。
- D8：它如果是訴願的程序的話會比較冗長。
- Q1：喔！
- D8：可能一個訴願案子可能都要一個月以上，如果是現場溝通的話，真的是他自己違規的話，馬上就可以知道改善的方式。
- Q1：其實照這樣講的話，其實它跟在現場停留的時間這部分其實會有關。
- D8：是啊！如果有時間的話就可以當下就可以跟他充分的說明。
- Q1：那像這種人力上有可能增加嗎？
- D8：目前我們處裡面從事這個工作的就大概是二十個人左右，但是二十個人他不是只做稽查，就是他們都個別還有自己的公文要處理，但是在就現行的我們人力調配上等於是蠻窄的，我們一年大概要出勤四千多家。
- Q1：所以也不可能說比如說政府邊再多增加一些人力？
- D8：處內可以調整，就是處內也許其他的科室業務如果有減少的話，他可能當然可以做內部的調整。
- Q2：你說聯合稽查最主要的不是商業處負責，可是因為業務職掌它不是有八大然後有電子遊戲場嗎？然後又有公共安全…

D8: 每一個行業都會有一個主管機關, 像你剛剛提到的八大行業、電子遊戲場業跟網咖, 我們是主管機關, 像聯合稽查會去老人安養機關機構, 這個地方的主管機關就是社會局, 所以要看它的地點不同, 它有不同的主管機關。像是由以公共安全為出發, 由消防局來帶隊, 讓大家再去一個地點去聯合稽查。我們針對特定的行業的話, 就像剛剛講到我們是主管機關那幾種行業的話, 我們是每年都會固定有聯合檢查。

Q2: 所以說就是像八大跟電子遊戲場業這種稽查是自己府內自己排定行程, 然後公安的話是由消防局它們去排的吗?

D8: 像電子遊戲場業、網咖和八大行業, 這三種行業的聯合檢查是我們商業處每年會定期舉辦, 像公安聯合稽查它是一週會有三次的, 一、三、五, 它比率更高。像剛剛可能講聯合檢查、聯合稽查、聯合會勘, 那個名目太多了, 其實性質都很類似, 但是不同的計畫在做。像我們聯合檢查就是一年一次的那種聯合檢查, 目的是第一個要確認它到底有沒有持續營業? 因為這些行業它變動性很快, 有時候它可能就沒做了, 那可能要去看一下; 第二個就是它的營業設備有沒有符合那個消防建築法規, 這個就跟公安聯合稽查的性質就一樣了, 但是角色就是都有一些不同。

Q1: 這樣會不會給業者就是說怎麼好像一下來了, 然後…

D8: 這個就沒有辦法避免, 因為這個東西一定是。除非有整併, 當然可以說我們聯合稽查整個取消, 全部合併在消防局那邊去做, 消防局也不會願意。

Q1: 對啊!

D8: 這樣我們就少工作了, 他們多工作了, 他們也不會願意。

Q1: OK!

D8: 這個比較難整併, 但是對店家而言, 一定會有這種情況。像現在對店家而言, 假設有民眾檢舉案, 只要有一個民眾檢舉案, 檢舉的內容多一點的話, 它講到的問題層面比較廣, 可能四面八方的人就會上門。

Q1: 對啊。

D8: 環保局、衛生局、建管處、消防局、商業處、警察局。

Q1: 像這種民眾檢舉的就不是聯合的, 就是個別的!

D8: 就個別的就六個局處要去, 像你如果是晚一點去大概就準備聽店家的抱怨, 昨天才來過怎麼樣對, 就是這就是沒有辦法, 我覺得這個是一個可以改善的方式, 但是現在整個市政府都覺得市民反應的問題, 都有它的急迫性。

Q1: 對啊。

D8: 各局處也沒有人敢說不去, 一定就要有一個單位出來整併, 我相信很少有單位會主動願意跳出來。事實上跳出來也沒有什麼好處, 因為像我們現在常常又要求要聯合稽查, 各局處出席率都不高, 他不是不願意去, 是他沒有人力。

Q1: 所以這個可能是整個在行政流程上面?

D8: 除非到時候能夠整併出來一些人力, 就固定做稽查的工作, 然後他可以身兼數職, 就同時了解這些店家, 其實這些都不難。比如說消防安檢的項目都, 可是我只要去消防局一個禮拜我就知道它規定是什麼了, 如果能夠有這些人員, 同時瞭解說店家你需要符合什麼規定, 專職做這些事情的話, 對店家是有好處的, 然後對整個稽查效率也會提升, 這就是牽扯到的問題比較廣, 全府各局處必須要做人力的訓練調撥, 可能就沒有辦法這麼短期。

Q1: 因為剛才老師有提到說, 像我們之前焦點團體座談的時候, 有一些網咖業者說為什麼你們聯合稽查都稽查合法店家。

D8: 違規的我們沒有去聯合稽查, 因為聯合檢查, 我們去的是針對合法業者才會去, 違規其實我們有算一個數字, 假設你是合法業者的話聯合檢查一次, 可是特定網咖違

規業者平均一年我們去十幾次。

Q1：所以等於說其實我想最終癥結點可能是在於業者相對來講不知道其他業者被查，所以就是這個資訊沒有到那麼公開每個人都知道說商家稽查的情形。今年我們就訪問到這裡，謝謝。

編碼：D9

日期：101年12月12日(三)晚上7:00

受訪對象：參與聯合稽查的建管人員

Q：研考會要針對這些八大行業的稽查去做督導嗎？

D9：對，早期要做督導現在還是有一些民眾的檢舉訊息進來，它會統計一些數據、一些資料，這些數據資料就交由政風處去作業，政風處在安排請各局處的政風人員支援，每個月一三五的聯合稽查，就由他們到了現場，再把信封打開，然後再指示說到哪裡，這樣的作為並沒有所謂操守政風的問題，但是它有一個缺失，就是事實上不明白這些場所，當場在做很多的判斷的時候會失去準確度。

Q：因為太過臨時。

D9：而現在商業登記已經廢止，所以商業處現在商業稽查其實最大的目的是在認定營業屬性，這個營業屬性可能就會影響到百姓的權益，也就是說我會變成一個合法的商家或者是不合法的商家。我舉一個最明顯的例子來講，大家一定到錢櫃唱過歌，以前錢櫃在建築物的部份，我們必須要它變更為娛樂視聽歌唱業，它向商業處登記為視聽歌唱業，在商業的立場來講，我如果單純的只提供一個視聽歌唱，沒有辦法滿足客人的需求，所以開始會有餐飲或賣酒這些東西出來，當時依最高強度的視聽歌唱去申請的時候，根本沒有考慮到這些問題，後來商業處就變成說假如我找不到你視聽歌唱的缺點，我就把你寫成說，你也兼做餐飲業，那你就慘了，就變成視聽歌唱雖然沒有違規，可是餐飲業違規，這個就是老百姓比較會詬病，好像這些營業屬性的認定變成你在做主觀性的認定。

Q：那這些項目有沒有讓店家知道？譬如說本來你登記的項目是視聽歌唱，然後是不是從事這一行以外的東西你就不能做，這些東西是店家沒有辦法預先知道的？

D9：就是說這個東西牽涉到比較不合理的部分，早期的建築物，在幫你變更使用執照的時候只能單一用途，所以我常常講政府的法令永遠跟不上老百姓，比如說要就是視聽歌唱，沒有什麼東西兼什麼東西的，因為現在都是複合式經營，其實這個應該要向中央去建議，不能去陷老百姓於不義，因為他事實上是有一個複合用途的一個東西，你不能讓他沒辦法兼。就像我們舉自己的例子好了，我們台北小巨蛋，它是一個活動性的場館，但是它一定會有其他附屬的一些設施，不可能是單一，如果我們用同樣的標準在看待民間商業，我們是不是也應該這樣？因此後來才允許變更，比如說兼什麼東西，後來商業登記也就讓它核定去登記，我們以前到海霸王，海霸王吃飯總會喝點酒，尤其是婚宴，有時候要喝點啤酒、紅酒，你說他只是登記做餐廳，為什麼在喝酒賣酒，但是現在這種問題到現在還是有，但他們現在也慢慢比較好一些，但是我認為商業本身的教育，還沒有到認定標準很齊一，就像時下年輕人比較會去的場所，例如義大利或是西班牙餐廳，他們的生活習慣總會酌點紅酒或其他酒精性飲料，究竟你要認定它是餐廳，還是飲酒店？這個差別很大。你認定它是餐廳，這是合法；你認定它是飲酒店，可能導致商家要被罰錢，還要被斷水斷電。就我的觀點，我常常看到很多商業稽查的認定標準不是很齊一，這樣有這個問題的時候，就比較容易產生所謂操守政風的問題。

Q：這個地方有牽涉到他們內部教育訓練的重要性。

D9：我是覺得這個是很重要的。

Q：這個必須要從外面來看才看的到，他們本身都不會看到。

D9：當然我不否認有些所謂民代的壓力，你可能會做一些比較模糊的認定，但是其實像現在來講最大的問題就是營業屬性的認定。

- Q：因為你一認定就差很多。
- D9：像我們的師大商圈，你把它認定做餐飲或賣酒，那個差別就大了，現在都是複合性的營業方式，常常在這個地方產生很大的問題，讓老百姓比較詬病的地方就是，你要對我予取予求，要死要活好像就靠你營業的認定，這個是我目前認為這是在商業稽查的時候，比較會有讓稽查人員上下其手的機會。
- Q：如果有這樣的一種情形，就是因為這個認定標準它也不是訂的很清楚，在實務上面也常常有出錯，就是可能不同的人去，可能認定的情況就不一樣，店家他們會不會有人來向政府檢舉或反應，甚至因為它變成一個上下其手的空間，因為商業處來做這樣的認定，商家爲了要少花點錢，就加減給一些錢，你不要把我認定成那種是不合法的營業屬性。
- D9：我不敢否認沒有這種情況，這也許是商家爲了要存活的一個方式，另外還有一個可能就不涉及到商業處，他可能透過民代來協助、澄清。
- Q：這種民代澄清就是他可能不用花錢，也就是拜託這些議員出來施壓或是怎麼樣。
- D9：可是這樣的問題來講就是說，如果純粹是屬於那種不合法的營業方式，公務人員這一塊要去迎合民代的要求，有時候不一定能夠達到議員的要求，因為如果那個商家是在大部分住宅集中地方，一般的老百姓還是會持續檢舉。
- D9：下一次不一定能解，因為還是會檢舉。
- Q：這個檢舉裡面可能就會造成民眾一些誤解。
- D9：有一些是公務員去背黑鍋，我們不要說他是白還是黑，他是紅色的，有時候也很難，商業處現在很討厭的是沒有商業登記法這個處分，所以他認定完了之後就丟給建管、都計去罰，所以變成說我不需要自己揮刀，但是我們現在壓力很大。
- Q：你這邊丟給我了，我就要下手。
- D9：除非說你不辦商業登記，我可以命令你一個月內要辦商業登記，你不辦，我就處分你。現在商業登記是報備制的，除非說你要去經營賭博之類刑法不允許的東西，你要經營什麼都 OK，因為它是登記制。在我看來商業處在這幾年其實他們的水準都有提升了，只是有一些問題就是良莠不齊，但民代壓力這一塊其實也蠻大的。當然還有一種情況就是合法商家會反彈，就是說你一年到頭都給我排檢查這些東西，商業處排定是所謂十大行業聯合稽查，我們本身建管機關有時候也會有公務安全抽查，消防機關大概都是每個月的檢查，然後加上寒暑假這些重點性行業的檢查，加上剛剛提到的聯合抽查，一個場所可能一個月會碰到兩次三次，針對這一塊來講，反而他們會抱怨就是說，我辛辛苦苦去辦立案，便於讓你管理，結果你通通把我開單；那些不合法的你反而沒有不用去稽查，這個是合法商家他們會經常抱怨的，我們經常會碰到的情況。
- Q：不合法因爲無從查。
- D9：其實他們累積的資料庫是很多的，因爲從環保、消防、建管、衛生也好，大概是建管能力稍微薄弱一點，消防能力比較多，因爲每個轄區都有分隊，他們會針對這些場所也都會去稽查，所以稽查以後就會將資料複製給各個單位，所以其實各單位的資料庫都蠻大的，並不是沒有這樣的資料。其實我一直覺得，不知道是公務員駝鳥心態還是怎麼樣，雖然很多的東西都推動所謂的主動申報制或是代檢制的方式，對於已經有申報制或是已經委託專業機構或檢查人員去做這些，市政府還不斷的在抽查，甚至包含我剛才說的這些項目檢查。他們始終沒有去檢討這個制度，假如店家抽查合格的次數逐漸升高，相對的這些抽查的比例就應該減少，這樣也不會造成原來設置這個制度的本意，也不會增加這些商家的困擾，也不會增加讓公務員上下其手的機會。

- Q：可以再請較一下，商業處的權力被拿掉以後，就是他沒有辦法像過去一樣有一些殺手鐮這樣的東西。
- D9：商業登記法規定就是說你申請的商業登記如果跟實際的不一樣，那它可以根據商業登記法去處罰，後來在 98 年 4 月把所謂的營利事業登記廢止掉了，變成報備制，只要有來登記，即使我在住宅區，我說我登記做酒吧也可以，當然現在有一個補償措施，建管跟都計機關是有派人在商業處那邊幫忙做審查，但那個審查老百姓願意審查，你才可以審查，你不願提供給我審查，我就不能審查。
- Q：因為它能夠有的尚方寶劍已經被拿掉了，所以它其實要做怪的空間比較少。
- D9：其實一般的老百姓對這個東西也不是很清楚，你也沒有什麼深殺大權，只是把別人的脖子推到都市發展局去。
- Q：借刀殺人。
- D9：都比較困擾。
- Q：他們都不曉得這樣會造成其他機關會有一些抱怨嗎？你這樣子當然他也可以說我要做，是中央把我砍掉的，但是這樣子可能會造成其他機關也是很傷腦筋。
- D9：還有一個比較明顯的例子就是事實上規定明眼人不能按摩，到後來明眼人可以從事按摩。以前明眼人按摩這一塊他們不管，他們就丟給勞工局，因為勞工局有明眼人不得從事按摩的這個規定，就登記處理這一塊。這一塊沒有了以後，按摩這一塊也常常會是產生弊端的地方，也就是說所謂按摩的認定，到底什麼樣的行為叫做按摩。
- Q：我不曉得原來這個也是商業處的業務。
- D9：以前所謂的視聽美容或者是美容美髮，這兩塊都是商業處的業務，真正的按摩不是，按摩是勞工局的業務，因為按摩它是不登記的。以前台北市的土地使用分區管制規則只有視障按摩，沒有一般的人，因為有規定明眼人不得從事按摩，視障按摩是不需要辦商業登記的，所以在管按摩這一塊是勞工局，後來明眼人可以從事按摩，這塊勞工局就不管了，不管了以後就變成商業主管機關，因為發生關院長那個事情，不得不管。不得不管就有一個問題就是，剛剛我提到的按摩的定義在哪裡，如果按肩膀以下的話就是按摩，肩膀以上叫做美容美髮，但是這樣還是會出問題，比如說現在很多小型的像自然美這些專門做女孩子這些美容美髮，它可能不是很大，有兩個或三個房間做這些美容美髮的，事實上他的營業行為都是到肩部以下。如果這一塊也歸為按摩業的話，台北市現在有六七百家。
- Q：你有沒有去過？小林美容美髮。
- D9：有一個泰式行業現在非常糟糕的，泰式按摩百分之七八十都是做色情的，但是這個部份我認為怪罪到商業處是比較無辜，事實上這些場所是警察機關要是管制的，不過他們現在總算比較有勇氣認定叫按摩業，以前他們不會認定按摩業。
- Q：就是像這種泰式按摩，他會把他直接認定成…。
- D9：按摩業。
- Q：按摩業的話他就有一些不合法的問題。
- D9：一樣，它就是丟給建管、都計，但我覺得市長的意思是說，他們應該要去做一些管理。
- Q：蔓延很快。
- D9：很多，以前根本沒有這些場所的。
- Q：現在我有看到像那個文山分局對面的店算按摩嗎？
- D9：不是。
- Q：那那個叫什麼？

D9：那個叫民俗療法。

Q：民俗療法跟按摩不一樣。

D9：民俗療法是不用辦商業登記，衛生局不管，因為它沒有用一些所謂的醫療，假如不是只有按腳、有按你背，那糟糕了。另外，一般我們到那個美容院去，羅斯福路不是很多剪頭髮的嗎？或是傳統我們男生做的椅子，他們也叫美容美髮，可是永遠跟不上時代。現在很高檔的美容美髮，已經是做專人隔間的，他一樣去提供你咖啡，提供你餐點，已經變成這樣子。

Q：可是這也變成複合式，就變成你去剪頭髮，他還提供給你吃的東西，也可以讓你喝咖啡，這樣業者也是可以再多賺一點。但是這個在管理上就怎麼辦？

D9：不過我覺得從按摩這一塊來講，如果只是用部位來講，我覺得還不足。

Q：所以到現在為止這個其實商業處對這些都還沒有擬出具體的辦法，這個已經講多久了？

D9：就那個關院長的事情…。

Q：所以看起來好像還沒有太久。

D9：對。

Q：還可以再拖一下子，市長有沒有限定什麼時候要提報？

D9：不曉得，我想應該會有。

Q：另外一個就是說在過程裡面，我們有聽到有一些商業處的人是說，他們現在有在聯合稽查，但有的時候因為都發局的人其實根本不用出去。

D9：沒錯，我們現在在台北市建築管理處，是歸屬在都發局底下，以前是歸在台北市政府工務局底下，其實要實施都市計畫，都市計畫擬訂了以後才實施建築管理，所以都市計畫是一個上位計畫，也因為這樣子他們常常認為他們高高在上，包括現在對建管處都還是有這種情況。

Q：我才是頭，下屬負責執行就對了。

D9：對於都市計畫的這些規定，其實我們建管人員其實不會比他們差，因為建管在審的時候必須要考慮到都市計畫，所以變成我們要去讀那一塊，可是他們沒有審到建築，所以他們對建築這一塊是完全不知道的。

Q：所以誰比誰強就知道了。

D9：回到我們的主題其實違不違反土管，最主要的也是要在商業處這一塊。所以最源頭就是在商業處所認定的營業屬性，營業屬性認定完之後才可能知道是不是違反土管還是違反建管的相關規定。例如：土地管制分區有分第一種住宅區、第二種住宅區，或者是第一種商業區，它的規定什麼樣的區域範圍中，你可以做什麼樣的行業，比如住宅區裡面也允許一些小型的商業行為。就建管來講就是在這個區域裡面你可以做什麼樣的行業，再來就是進到建築物本身，第一個要符合土地分區管制，那你再去設定我預定要做一些什麼樣的用途使用，包括車位的配置，我要去設定好，再去申請這樣子的一個建築。建築完了之後也許過三年五年，我想要來做什麼樣不同行業的使用，那你就要去認定你建築物的用途適不適合，需不需要辦變更。

Q：其實可能也牽涉原先的商業登記租賃也要變更嗎？

D9：對，那以前是你都變更好了，才可以去辦商業登記的變更。現在不是現在可以先報備，報備完之後老百姓都會講說我以為這樣子就合格了，事後卻這邊也不行、那邊也不行，搞到最後還要被斷水斷電。

Q：現在的話商業登記只是去做一個報備，但在同意的期間你也可以去辦土地分區管制。

D9：都市計畫大概沒有辦法，都市計畫那不能申請變更。

- Q：OK，好，那個是它已經劃定。
受訪者除非說你是通盤檢討我這個地方我要把它變更為什麼區。
- Q：那個比較麻煩。
- D9：它要變更建築物本身的用途。
- Q：所以它大概就是會有需要變更營業登記跟建築用途。
- D9：包括你的消防設備要做相關的調整配置。
- Q：像這些東西一般民眾在申請的過程裡面，對一整套會牽涉到的訊息他可以一次都看的到嗎？
- D9：可以看到，但現在老百姓以為這樣子就可以了，說實在的其實商業處在回給他們的公文裡頭其實都有順便提醒，就是你也必須要符合都計、建管的法規。雖然中央這樣規定，但是台北市因為要服務老百姓，所以我們也都派駐人員在那個地方，問題是壞在一般的老百姓他會希望既然來了，你幫我看一下這個會不會有問題，但你如果碰到有一個會計師，他幫你跑證照的，他就不一定會幫你詢問，因為也許審了會不合格，不合格我回去錢就收不到了。比如說我自己想去開一個弄指甲的店，這個到底叫什麼行業，在什麼區可以做，做了會不會有什麼問題，房子租了以後才發現慘了，他如果自己來或自己問，其實都可以問的到。現在是房子都已經租了，我就交給會計師，你幫我報備登記，完成以後回去就收錢了嗎？如果說不行，這個還不准登記，你拿不出那個回去，就沒辦法向他請錢。
- Q：所以代辦業者只幫你跑到商業登記那個部份。
- D9：他不見得會問。
- Q：其實對很多不是自己親自辦理來講其實很不利，多了中間人反而是造成困擾。
- D9：建管處有些也是被詬病，但是建管這一塊講起來也蠻難，它牽涉到檢討的法令專業，不過我覺得現在好很多，以前常常有很多「我認為」，我覺得在講這個觀念要改及調整。以前是說規定這個可以做，其他都不能做；現在是規定這個不能做，其他都可以，現在要保障人家權力已經不一樣。
- Q：那對於聯合稽查的看法。
- D9：在聯合稽查的過程中有些稽查人員直接就玩起電動，真的很不好。
- Q：當你看到了一些你的同事或者很不能讓人家忍受，譬如像做聯合稽查，跟人家玩電玩情形，你心裡面會覺得這是很爛的情形嗎？
- D9：我會覺得很丟臉。
- Q：還是反正大家也還是同事，算了。
- D9：在那個現場我沒辦法發作，因為代表市政府，我覺得面子也掛不住，我回來我會跟我的主管反應。我希望把他調離或是做適合他做的事情，既然沒辦法進入這一塊，那就不應該到這裡來，去做一些跟老百姓沒有接觸的事情，去管檔案室也好，去送資料也好，也許視察也是一個。
- Q：主管會不會接受你的建議？
- D9：不一定，因為聯合稽查很討厭的就是，我只是一個機關，我只有接受你拿給我的，我都沒有什麼太大的那個去批評你的好壞，如果影響到機關的形象面子的時候，當然我可以講這個事情。
- Q：譬如剛剛說玩電玩，那個是警察機關嗎？還是自己建管同仁？
- D9：都有。
- Q：所以這牽涉到別的機關就比較麻煩一點。
- D9：去稽查的時候，我的立場就是我不要給老百姓看不起，因為今天你在公務機關，就不要讓人家看不起。

- Q：所以這個地方真的是牽涉到他對自己的自制能力。
- D9：我常常跟我們同事講說，我說當一天和尚敲一天鐘，你要盡力去敲，用你的全身力量去敲，我說你不是來做慈濟，我說我今天如果是來做慈濟，我行有餘力，我可以多做一些，今天是國家付薪水給你，你就應該盡你的本分做。今天你是在民間企業蓋房子，可以多拿一些傭金，而擔任公務員你不能這樣，因為國家已經給你一份薪水，你如果覺得薪水不夠，自己就離開這行業。
- Q：所以像這樣的觀念或是價值觀，你覺得怎麼樣讓一般公務員都能夠有？。
- D9：我覺得單位主管或者是說同儕之間，我覺得很重要是說要去觀念灌輸，當一個主管，你要告訴你的同仁，出去絕對不要向人家這樣伸手，也不要為自己的私利去刁難老百姓，不然一個團體之間，如果我看你是這樣子，我看你是那樣子，那我幹嘛這樣子，很容易被同化。
- Q：我就很佩服你，怎麼撐得過這十九年，這十九年如果在建管單位來講是很容易出事情的，你居然可以出淤泥而不染。
- D9：我不曉得，我剛進公務機關的時候，我是一直做不下去，做不下去是什麼你知道嗎？效率非常差，我們在民間企業的效率是超好，還有一個問題是，現在的年輕人很聰明，他也知道取得公務員資格有相當程度保障，也許不一定有操守的問題，而是像我剛剛題到，我認為該怎麼樣的問題，這已經影響到百姓的權益，老百姓就會認為你就是刁難我。
- Q：一方面可能是他的專業、經驗不足，另一方面他也有自己的見解。
- D9：比較普遍發生會有這樣的情況。
- Q：他就是要表現說，我本來就有一定的自主性，我不用受你的拘束，你們以前怎麼樣，我幹嘛一定要照你的意思做，是這個意思嗎？
- D9：就是說因為建管的法令很多，可是在規範的時候，不是說一對一，它的東西是一個概略性，很多的年輕人看這個規範的時候，我認為好像是這樣子，他就核准不下去，如果是一些不合理的地方就想辦法去退件，只要不是在我手上核准就好了。
- Q：這麼快就已經知道要保護自己。
- D9：這很普遍，只要不在我的手上核准就好了，別人死沒關係。
- Q：這個在在職訓練的過程，沒辦法傳遞給他們嗎？
- D9：都會講，可是應該是因為公務人員的體他就不簽呈上來，那你能怎麼辦。
- Q：各人有各人應該要負的責任，當有一個他不願意負責任的時候…。
- D9：就上不來，上不來就影響老百姓的權益。
- Q：除了剛剛聯合稽查有看到同仁打電動的情形，除此之外你對聯合稽查的看法為何呢？
- D9：聯合稽查最沒有效率方式，這個單位也許你檢查時間是需要 30 分鐘，那個單位我可能需要一個半小時，大家就是為了要遷就你就在那邊等。這些年輕人常常被我罵，當一個主辦機關，你比所有的同事都晚到，你們怎麼會這麼糟糕。
- Q：他們都不會不好意思？
- D9：我哪知，那天跟衛生局一起去會勘，我在那邊等了快要 40 分鐘，我打給他，他說他忘記了，之後又說你可不可以發個文來跟我們講結果，我說還發個文給你講結果，你連到都沒有到，我都不曉得會勘記錄表要怎麼寫。隔天來機關拿了一堆咖啡，我說咖啡不必，如果這樣子我實在沒有辦法接受。
- Q：所以這個也是年輕的嗎？
- D9：這個是有點年紀的，是衛生局的稽查人員。
- Q：反正就是自己對自己的工作沒有看重。

- D9：像這種聯合稽查，你早到是尊重人，不是說你的時間比較寶貴，別人都該等你。即便我剛剛晚了幾分鐘，我還是說抱歉我晚來了。
- Q：不過我是真的覺得我們跟你長談後，才知道有一些政府機關的公務人員真的認真盡責又很讓值得人家佩服的這些思考的方式。
- Q：有人提到與陳市長跟郝市長比起來的話，郝市長好像比較不希望有太多對民眾的管制。
- D9：對，研考會現在在郝市長的任內，權限就沒有那麼大。陳市長及馬市長任內的時候給研考會很大的權力，陳市長在的時候是透過馬永成去掌控，甚至像我們那個單位的都派一個報社記者來監督我們，他對掃蕩電玩是很有魄力的。
- Q：掃得很乾淨。
- D9：掃得很乾淨，可能掃到很多人傾家蕩產，但掃很多家長少擔心，因為小孩放學回家會不會走去那個電動玩具店。
- Q：另外之前也聽過，就是有些商管處的稽查人員有被恐嚇的經驗。
- D9：是業者嗎？
- Q：對。
- D9：早期我們在做聯合稽查，業者是派人跟你的車子，看你要往哪邊走，如果你認定給我是這樣子，那可能業者會認為你給我試試看，曾經也這樣過。但是我認為真正會對商業稽查人員不利的少之又少，因為砍人都是我們建管在砍，他來找我們的時候，我們大部分的同仁也是會講，沒辦法商業處的認定就是這樣子。
- Q：那就一定永遠就是有這個問題。
- D9：對。
- Q：那他們怎麼回應？
- D9：錢都花下去了，我就說不然你們去修正，不然就是慢慢調整一樣，法令認定就是這樣子。
- Q：有的時候像臨時出勤這個部份，其實也有一些人甚至認為好像連吃飯的時間都沒有。
- D9：吃飯的時間都沒有？這種機會搞不好比較少，假如是偶爾有什麼關係，像以前 921 大地震，老百姓都會打電話要我們負責去看他房子是怎麼樣，都要看樓梯的結構，那時候又規定 15 樓以上要優先看，樓層愈高你要走愈久。
- Q：真的很謝謝你，你能有這樣深入的見解真的很不簡單，之後如果還有訪問一定要再邀請你，謝謝。

編碼：D10

日期：101年12月14日(五)上午9:00

受訪對象：參與聯合稽查的消防人員

Q：您過去的了解就是說，因為我們在民調也許看到民眾的觀察，跟我們去做訪談的有些差別，想請問您的觀察是怎麼樣？

D10：基本上在執行工商的一些勤務，因為我們一般出去檢查的時候，看個人的心態，有些人主要就是在檢查的時候要相對的找一條路讓他可以走，你跟他說你的缺點在哪裡，你要怎麼去改善，後面再留一條路給他走，要幫他解決問題，不是只有提一個問題給他，他的心態就會不一樣。基本上我在執勤，我都會讓他們在檢查的時候，會告訴他們如何改善，這樣的話才會提升他們的一些觀感。

Q：請問以你過去的經驗來看的話跟商業處配合的機會多還是少？

D10：機會蠻多的，我出去在外面值勤上應該怎麼分配，可能有時候他們去檢查，就是像政府看到電視的時候，一下子要我們去檢查，一個場所可能要檢查好幾次，看到電視哪裡有發生事情就叫我們去檢查，一個場所可能要走五、六次，會打擾到業主。

Q：感覺上次去訪問商業處，他們也有提到一些，其實對他們的人力資源不夠，所以他們在檢查的時候也不敢…。

D10：像商管處或建管處他們人員比較少，變成我們這邊消息要查報給他們。不管民眾的反應給 1999、直接打 119、110，或是市長信箱也一樣，每一個案子都會到消防局來，這樣變成我們要協助他們查報，我們消防局本身一年要做一次解說申報還有一些專案，我們的業務太多，甚至很多業務都重複在做，造成民眾的一些困擾，我們做基層的也沒辦法，也只好去配合。

Q：像民調顯示民眾對稽核人員，尤其是工商稽核人員的評價好像不是那麼高，以你的觀念來看。

D10：我不知道是什麼方面的民調，一般以我在看，就是出去跟他們一起檢查，檢查時候都會找一條路讓他們走，不會壓他們壓的很緊，可能老百姓沒有辦法感受到，他們也不希望常常被打擾，但是一些不定時的案子或檢舉的人要求處理，最後演變成受稽查對象需要被稽查，所以他們覺得觀感不好。

Q：也有些民眾平常看報紙看新聞造成觀感不好，你覺得民眾是為什麼觀感不好？

D10：應該是報紙是一時的，報紙上寫的有些會誇大，老百姓比較沒有法治的觀念，這個場所可不可以做，沒有事先去了解，他是委託別人去辦理。

Q：我以前做警察公務人員的訪談，這種情形也很多，現在還有嗎？

D10：對，這種情形很多，因為老百姓對於對程序上不了解，他不知道要從哪裡去問，所以我就委託別人辦理。

Q：我聽說申辦的手續和程序是很簡便的。

D10：對，可是老百姓不想找麻煩，他喜歡委託人家申請，他要開店只會注意地點好不好，可是他不知道這個地點可不可以開，就容易被委託人騙，所以會造成民怨，民怨就告公務人員。

Q：之前是其他類型的公務人員問題也很多，商業處這方面也是有這個問題。

D10：我是覺得要宣導讓民眾了解要辦什麼業務要先詢問，詢問後再委託專業人員辦理，你自己才會清楚我這個地方可不可以開店。因為他不懂程序，所以怕麻煩就委託別人去做，就會聽代辦的人說的話，代辦人轉告很複雜，所以就造成民眾對公務人員的觀點不好。

Q：之前我有跟他們到現場稽核過，有些業者對那些稽核人員比較不客氣。

D10：這是看個人在執行上的態度，可能在業務上比較煩，他心理上沒辦法把心情平復下來，他可能遇到有些業主表面上跟你很好，當你講到他的缺點的時候，他就馬上變臉。因為我們接觸的各行各業都有，一般我去檢查，在檢查的時候有哪些事項都要說明給他們了解，比如我今天是要來檢查消防設備，就像在幫你做全身檢查一樣，我檢查是爲了你的安全問題，資料上要跟他說你要怎麼做才能符合我們的條件跟規定。

Q：商業處去檢查的時候，最重要是要認定他的現場營業項目。

D10：就是因爲在認定上可能會覺得在這個地方是違規，受稽查對象當然會不高興。

Q：有人認爲他們的認定權力太高。

D10：法律規定要依照法條來做規定，商業在場所的認定上有一些技巧，所以認定上就不一樣，例如同樣的場所，有些場所可以喝酒，有些場所不能喝酒。一個是可以喝酒的酒店，卡拉 OK 純粹唱歌而已，純喝茶而已，如果認定爲酒店，場所認定就差很多，差一個地方就差很多了，所以造成我來唱歌不喝酒怎麼可以，不是只能唱卡拉 OK，老百姓的觀念就是這樣。

Q：稽核人員去執行場所認定的時候會不會有爭議？

D10：應該是沒有，只是老百姓沒有辦法去了解，所以應該要宣導，讓老百姓知道你開什麼店，需要什麼場所，就不會有那個問題，老百姓的觀念就會改變，你要有一個宣導單給他，寫得很清楚說你這個建築物可以做什麼。

Q：在現場要說明說他到底的問題在哪，後來要怎麼做。

D10：老百姓不了解，是因爲你沒有跟他講清楚，後來就變成公務人員一些不滿的反感，你事先跟他說，這個場所如何使用，跟他說清楚，他就會接受。

Q：工商稽查人員是否有機會跟業者或民眾接觸？

D10：機會很少，因爲他們都在裡面，除非有案子才會出去，基本上現在工商都是在文字上面作業，很少到外面去看，不了解現場的情形，直接就發了。但是業主也不是親自去辦理，就工商執照給你了，可是等到檢查的時候造成這樣子。

Q：所以不能只有發照，要到現場去看。

D10：以前營利事業登記的部份都要各單位先會勘，現在商管都沒有會，就直接發了。

Q：是法令上取消了嗎？修改了規定嗎？

D10：對。

Q：業主覺得你已經允許了，可是又不行，但是大部分都是有人檢舉或或住戶有意見。

D10：現在都是聯合稽查，都會到各場所去檢查，現場都有各承辦人、各主管機關到達現場，到達現場再直接登記。

Q：他們通常都是只有這個機會才會跟他們接觸。

D10：工商稽查人員比較少，我們消防人員比較多，他們公文都會發給我們，他們如果有查到這個場所有人檢舉，我們就要去那個場所看看，所以他們到現場的機會比較少。

Q：其實相對起來少很多，上次我們去訪談的時候說，除非有人檢舉，不然他們沒有那麼多的人員，所以有些業主也在抱怨，有人檢舉才去，沒有人檢舉就不去，有些明明是不合法的。

D10：這個部份就是說我今天發公文給你，公文已經准了，你要附帶一個宣導單給他，告知哪些可以做，如果做其他的東西就是違法的，讓他們了解，老百姓以後就沒有什麼怨言。

Q：像你們是不是比較有機會跟業主接觸？

D10：我們在檢查的時候才有出去，但是檢查變成消防的機率比較高。

- Q：像他們業主會不會對商業處有什麼需要了解的東西？
- D10：很少去了解，因為消防和工商是連在一起的，可以的話我們是依照主管機關認定什麼場所來要求要有什麼設備。
- Q：所以認定是商業處這邊在認定的。
- D10：建管和商業這邊在認定的。
- Q：你們再去執行，他們應該要符合什麼樣的消防和公安的設備。
- D10：對，是他們再認定的。
- Q：你去現場的時候，有遇過什麼樣情形有大落差的？
- D10：也有。
- Q：現場看的和他認定的會不會差很多？
- D10：沒有說差很多，譬如有些現場會直接叫他們去改善，改完後他們會再來抽查，查完如果沒問題就沒問題了。
- Q：像你過去接觸的那些經驗，到現場去跟他們認定比較不一樣的大概有哪些？
- D10：場所的用途。
- Q：會不會是因為不同的時間點或是不同的時段去…？
- D10：因為業主做違反的東西，你現場跟他說也沒有用，因為他的錢已經花下去了，你叫他不做，他就只有關起來了，不關起來就只有罰錢。場所上的認定，老百姓覺得他已經開了，你如果要叫他收起來，事後應該要輔導在什麼情形下你應該怎麼做。
- Q：大部分都要叫他們事後去補救？
- D10：他們在文字上作業，他們發照給你，到現場去給你鑑定一下。
- Q：所以就有落差。
- D10：現在我發給你的是小吃店，可是你去做酒店或卡拉 OK，就差很多了
- Q：對，這樣很不合理。
- D10：當然便民是好的，可是便民中也要有一個不變的作業程序，但現在就是說是部份上的便民，可是現場就沒有去看，執照就發下去了。
- Q：像上次我去訪問網咖，他們就有提到，像他們設在地下室的也可以准，所以就不了解說是要地下室還是要一樓以上的。
- D10：基本上不會有這樣的問題，是業主本身不知道違規，他違規的話就是雖然申請在一樓，可是又延伸到地下室，如果你設在一樓，他就會說你設在地下室是違規的，業主就說這樣我就做不下去了，工商稽查人員那麼少，怎麼可能每家店都去看。你看台北市的大樓，從第一棟六樓以上看，台北市所有看完以後，你要知道再回來看第一棟的時候，差不多要十年，人員那麼少不可能全部都檢查。
- Q：另外一個問題，像這種聯合稽查是商業處在主導。
- D10：聯合稽查早期是研考會在主導，現在也是研考會，還有一個是政風處，所以檢查的場所，我們都要到現場配合稽核，集合起來一起作業。
- Q：公安和聯合稽查是不是消防局這邊…。
- D10：我們和工務局、建管處兩邊一起，所以所有的檢查，各單位如單月就我們，雙月就一起檢查之後再集合。
- Q：之前商業處也是有強調這個嗎？
- D10：像商業處那邊會有一些專案要配合，像社會局也會排定老人機構的行程，哪幾家他們會把公文給我們，我們就配合。
- Q：像這種也是事先都不知道？
- D10：都不知道，都不能通知他們。
- Q：就你來看每次都很多人一起去，這種陣仗很大，會不會造成擾民？可是也有人說

這樣比較便民，不用說各處室不同時間去打擾。

D10：一次去比較好。

Q：，有時候店的規模比較沒有那麼大，一下子這麼多人來會感覺…。

D10：如果一次各主管機關一次到達，對於老百姓是比較好，不要事後再一個一個的講，你後面還要再跑好幾個單位，所以這樣才會比較便民。

Q：如果從防弊的觀點來看，也有人說這樣比較可以防弊。

D10：聯合的話就比較可以防弊，各單位的主管機關派誰過去我們都不知道，聯合檢查比較好。

Q：這樣比較有防弊的效果，各局處如果我跟誰的關係比較好，就可以…。

D10：你不可能去認識各局處的人。

Q：你認為這種方式需要改變，還是可以繼續維持？

D10：還是要繼續維持，不用好多的單位都要一個一個來，單獨的話比較不好。

Q：像現在這種運作的模式，你覺得有什麼需要改善的嗎？聯合檢查這方面。

D10：聯合檢查這方面是不必，因為這樣子對老百姓是比較好的，應該是不錯。

Q：有需要改善流程或是程序上有什麼要改善的？

D10：目前應該是沒有，應該就依照聯合檢查就可以了。

Q：像你們和商業處目前的互動

D10：還可以，他們的公文來就要會勘，我們都會配合，有什麼問題我們也會問他們，大家互相幫忙。

Q：另外請教一個問題，這個問題比較敏感，你認為商業處有沒有哪些可能會出問題的環節？

D10：我剛剛跟你講的那個部份就是可能他委託代辦，是代辦人的問題，應該業主事先去詢問主管機關，我要準備什麼，了解以後，親自打電話還是親自去問，才會了解這個東西要怎麼做，這個部份要宣導給老百姓知道，所以我說要放個宣導單，加強宣導的東西。

Q：另外一個解決的方法就是商管處這邊要主動跟業主說要申請的時候，要找專業的人。

D10：不可能，他們的案子很多，不可能一家一家去通知，當然如果可以多做這個是最好的。因為以前要有一個專人，專人要看你申請什麼，會有一個登記在電腦上，有好幾個在讓人家問，主動打電話給人家也是可以，可是要有專人。

Q：現在有一個輔導科，輔導科去…。

D10：以前市政府本身有一個聯合辦公大樓，在大樓中靠東邊這邊，本來有一個聯合服務中心，各單位都有派人在那裡，現在那邊已經拆撤掉了，後來已經都沒了，變成移到各單位去了。

Q：是不是可以跳過中間業者，這樣業主就可以直接跟你們溝通，才不會造成溝通上的問題。

D10：所以業者本身沒有去了解，大部分都不會主動去了解我申請這個東西，這個場所需要什麼證件、需要哪些費用，不了解的情況下他就只好去找代辦業者，結果做下去了又不能過。

Q：像你了解的，有些申請或審不過就去找民意代表。

D10：會，也是會。

Q：現在還是會，效果有以前那麼好嗎？

D10：現在更嚴重。

Q：找民意代表去講的有很多嗎？現在還可以去影響到行政嗎？

- D10：我們是不會受影響，實際上還是要依照法律規定，不是議員來說我就會讓你過，我可以跟你說你應該要怎麼做，要主動跟人家說要怎麼做。
- Q：業者去找民意代表這方面還是會有。
- D10：還是會。
- Q：這個有什麼方法可以改善的？
- D10：以前八大行業的時候，所有公安的東西民意代表都不敢來講。
- Q：現在有一個抵擋的東西，就是他們認為認定完了就不會再改，是不是這樣子民意代表就不可以去影響？
- D10：民意代表還是會打電話來問我們，只是依照法令規定，你這個場所可以做什麼就做什麼。
- Q：還是有人會去找民意代表來看是不是可以幫忙。
- D10：因為法律的規定，法律是最底線的東西，如果超過法令就是違法，我們也沒有辦法幫忙，我們也是要让民意代表了解。
- Q：除了民意代表這方面，是不是有人會送禮送紅包去給承辦人員，現在還有這種現象嗎？
- D10：現在我就不大了解，因為商業處和建管處的部份我們比較不了解，因為個人的承辦我們也看不見，現在聽起來應該比較少了，因為素質都提升了，觀念上也比較好了，不可能因為這樣去影響他自己的工作，很少聽到這種問題了。
- Q：如果要你打分數的話，你要給稽查人員打幾分？清廉度還有他們的表現。
- D10：因為這種東西我也看不到，那是個人的事情，因為我們是檢查的時後才有接觸到，其他的部份我們也沒有去接觸。
- Q：私底下比較沒有互動。
- D10：私底下沒有。
- Q：所以也沒有去了解他的交友狀況。
- D10：接觸的機會比較少，對他們這方面的問題我比較不了解。
- Q：再請教一下對稽核人員的服務態度這方面如果要做得好一點，有沒有什麼方法？要如何改善業主對他們的一些觀感？
- D10：當然在每一個申請案件，如果有缺件，最好是可以主動告知，要追蹤申請的案件，隔一段時間要去提醒他，這樣會比較好，主動的去告知，因為這種是服務性的，如果有專人可以幫忙看你是什麼案件，需要什麼資料，什麼時候應該申請，一次問好，這樣子會比較好。
- Q：要主動不要等到他有問題才來問。
- D10：對，這樣比較好。
- Q：最近聽有些人說，感覺上有登記的業者反而管理的機會比較多，對守法的業者比較不公平。
- D10：有，我也覺得是這樣。
- Q：沒有登記就沒事，有登記反而有事。
- D10：法令的問題，法令在執行上比較沒有那麼健全，所以這樣就造成業者覺得，我不申請沒事，申請了反而有事。因為在處罰上有卡到很多東西，包括一些政治人物，你說真的要執行斷水斷電嗎？比如這棟大樓不過，我要給他執行斷水斷電嗎？不可能，這個是民生的問題，卡到很多東西，在執行上有困難。有關這個部份專案給市政府去做就可以了，簽出來給他們，要不要處罰、要不要拆，專案給他們去做，我們就比較沒有壓力。執行那個東西牽扯到很多單位，如果不對就有國家賠償的問題，這種東西就是要很慎重。

- Q：所以說最大的問題就是那些沒登記的，商業處又沒有那麼多人力可以去檢查，所以有些合法業者覺得我這麼辛苦去辦登記，結果那些沒登記的反而都沒有事情？
- D10：這個應該是法令的問題，民眾對於合法性在認知上有不一樣，所以店家違規寧可讓你罰，我繳錢就好了。
- Q：就像攤販一樣，寧可給你開單。
- D10：業主不了解，罰就讓你罰，你合法就對了，就不會被罰，罰下去都不少萬。
- Q：他不知道會被罰，所以就繼續做。
- D10：我也不能跟你說這一間我已經有罰他了，網路上基本都不會有，因為不能公告這個場所有違規，我們局也有公告危險場所，被我們開單公告是危險場所，所以變成說他有罰，可是其他的人不知道，罰的話我就繳處罰的錢就好了，如果要給它撤到拆除，又卡在法律的問題。
- Q：違規的程度是可以到拆除。
- D10：斷水斷電或拆除，認定後把它專簽出來。
- Q：台北市業者的數量實在太大，商業處的人手很有限，你覺得有什麼比較好的管理方法來解除業者和民眾對他們的抱怨？
- D10：沒辦法，因為他們的人員那麼少，還要訓練一些人出來，一個人要管理一個區。
- Q：除了派人之外沒什麼辦法。
- D10：沒什麼辦法，現在這麼多間除了人以外，他們要辦文字作業，你又要他出來，你出來變成一個承辦人員，要負責那麼重的業務，怎麼可能。
- Q：有可能委外嗎？比如委託比較專業的人。
- D10：如果有一個公正機構來幫忙來做 case 的話也可以。
- Q：現在和以前差很多了，我們去做訪談，都有說到這些問題，也有人說台北市相對其他的縣市觀念好很多。
- D10：差很多了，最主要的是心態，如果心態可以調整過來，那就都沒問題了。如果對自己有良心，要有好的服務態度，我們的工作就是輔導你。
- Q：從輔導的立場去跟他溝通，這個辦法可能比較好。
- D10：比較不會讓他們的觀點不好。
- Q：還有一個問題要跟你請教，也有人說商業稽核專業訓練這部份比較不夠，像行業的認定和一些特殊設備這方面。
- D10：應該不會，他們在檢查這方面是夠的。每個人學有專長，學建築的你要叫他看帳也不可能，有各自的專業。有些地方的認定不同，像我們法規有一個安全門，防火門主管機關不是我們，他是找建管的。防火材質多少，我們不是專業人員，我們只有照他們認定出來的東西去做。
- Q：所以工商稽核人員多少也會遇到這方面的問題。
- D10：都會遇到，多少都會有些沒那麼了解的東西，一個承辦人要了解那麼多專業的東西怎麼可能。採購一個杯子給你，你怎麼知道那個杯子的材質是什麼東西，必須要提出的文字作業，不懂的名詞要去請教其他專業的人。當時在制定法規的時候，你怎麼知道裡面有什麼東西，材質是什麼，要達這麼專業沒那麼容易，所以專業性不夠這種情形就要再教育，不能差太多。
- Q：如果有不同的稽核人員認定上會有差異嗎？
- D10：所以就是要再教育。
- Q：認定餐飲業或是酒店，就差很多了。
- D10：我不知道商管的是有多少時間讓他們去做專業的訓練。
- Q：你是說要辦內部的教育訓練？

- D10：應該是，我們也是有內部的教育訓練，去辦的人你就要教他們要怎麼做，大家就彼此互相交流。
- Q：稽核人員都看起來很年輕。
- D10：對，所以他們要問、互相要交流、互相要詢問，不要說都不問。
- Q：之前也有人說，以前商業處的主管對輔導業者合法化這方面比較重視，你覺得換人之後有比較不重視嗎？
- D10：不是不重視，是他的作業程序比較簡化，現在都是文字上的作業，我們每個單位都希望你們是合法化。
- Q：因為這樣業主跟你們沒什麼接觸到。
- D10：業主本身沒有去了解也沒去問主管機關說我的場所是可以做什麼的，他只有聽代辦的人說，所以就變成你公文已經准我了，可是我又不能做，造成民眾和公務人員之間的不愉快。
- Q：一開始就有落差。
- D10：對，申請上和實際上的落差。
- Q：沒有把關，可能大部分都這樣。
- D10：我想要的東西和申請的東西是不一樣的。
- Q：這樣算中央法令的規定鬆綁了。
- D10：中央主要是營登的鬆綁，建管和消防還是一樣，這個場所應該做什麼，雖然商業處准你登記，但是有附帶這個地方可不可以做，他們之前有開會說面積多少，什麼場所不用會建管跟消防，變成有些商管處公文核准的，但是卡在建管處的規定是不能做這個的，消防署說你要增加哪些設備。
- Q：商業處自己又規定營業處該怎麼樣。
- D10：對，所以就造成民眾的不方便。
- Q：所以說事先不要有這種規定，要其他的單位一起去會。
- D10：一起去會比較好，把免會的條件拿掉比較好。
- Q：看起來好像很便民，其實變得很麻煩。
- D10：代辦的人要有一個觀念，替人家辦案件，可不可以辦要有良心，要跟人家說清楚。
- Q：有人在管理這些嗎？沒辦法管吧！有法規嗎？
- D10：這些建築師、會計師看是不是稽核他們，要先跟他們說明。
- Q：公會是不是有方式去跟他們溝通？不然仲介業者這方面有很多的問題。
- D10：代辦的人要跟他們溝通，要讓他們的觀念好一點。
- Q：你還有其他建議嗎？
- D10：沒有了。
- Q：好，非常感謝小隊長，你對這方面的觀察很深入，謝謝。
- D10：主管機關自動跟他們說服，不管是請人代辦去說服。
- Q：你有接觸就會注意到這些。
- D10：要教民眾如何去做。
- Q：一開始要先講好，才不會不清楚。
- D10：他們也有一個宣導單，主要是承辦人員要主動去講，申請時就告訴他們可以做什麼，讓他們了解，他們在開店的時候就知道要注意，這樣就不會在檢查的時候有違規的東西。
- Q：謝謝。

附錄六 期中報告會議紀錄

壹、時間：102 年 1 月 17 日(四)上午 9:30-12:00

貳、地點：臺北市政府 11 樓西南區 1102 會議室

參、主席：臺北市政府政風處主任秘書

肆、出席人員：聯合報民調中心周總經理祖誠、中央研究院政治學研究所吳研究員重禮、TVBS 民意調查中心王主任業鼎、法務部廉政署防貪組劉副組長廣基、臺北市商業處傅股長維芳、臺灣透明組織協會代表

伍、主席致詞：略

陸、臺灣透明組織：調查結果報告(略)

柒、討論

聯合報民調中心周總經理祖誠：

1. 第 ii-viii 頁，摘要的內容請精簡。
2. 內文的統計圖表須清楚標示單位，例如：第 11 頁、30-40 頁。
3. 補充焦點座談與會者與深度訪談對象的身分特質。
4. 第 47 頁，第一行中的「管制性業務」應加以定義。
5. 第 69 頁，第五點「媒體錯誤報導」只是受訪者的個人意見，應尋找相關新聞案例證明，否則用詞應謹慎。
6. 第 70 頁，「在主動告知方面」是否需要補充商業稽查的標準程序，讓閱讀者瞭解要告知的內容為何。
7. 本研究案為政風處委託，報告中應該要針對臺北市政府政風處提出相關政策建議。
8. 第 73 頁，政策建議第四點「並未有充裕的時間能主動與受稽查對象進行溝通」，需要瞭解商業處人員在稽查過程中是否有責任與受稽查對象說明。
9. 第 73 頁，政策建議第四點提及「提升商業處的服務品質」應修正為「提升商業處的觀感」較為適當。
10. 第 73 頁，政策建議第六點標題「直接向民眾宣導相關法令規定」建議修正與本文內容更貼近的標題。
11. 第 74 頁，政策建議第七點，如果從臺北市政府政風處的角度來看，應該要將所有的稽查人員都作整體的規劃，而不僅是針對商業處，可以將政策建議的層次提高。

TVBS 民意調查中心王主任業鼎：

1. 文獻回顧和研究發現及政策建議應有關聯性。
2. 第 67 頁，在民眾對於臺北市商業處稽查人員不會「印象」的用詞應更精確。
3. 第 68 頁，質化的訪談結果卻是「多數」受訪者較肯定期整體清廉表現，應該不會是多數，文字上需要調整。
4. 建議可以從質化的調查中找到部分原因支持量化調查的結果。
5. 第 33、35、38、40 頁，表格沒有跨年度比較，之前是否有執行過此類調查，如果有可以進行跨年度比較。

中央研究院政治學研究所吳研究員重禮：

1. 第 20 頁中有寫到文獻分析法及陳老師有提到參與觀察，因此在摘要的寫法應該要前後一致。
2. 焦點團體參與者與深度訪談對象的身分特質需要說明。
3. 第 69 頁，研究發現第四點提及「官官相護」，用詞過度強烈，因此建議文字應調整。
4. 第 72 頁，政策建議第二點，是否有哪一個政府單位有此套查詢系統，可以提供給臺北市政府政風處及商業處參考。
5. 請修正文字敘述、參考文獻、表格呈現、排版、橫軸縱軸的單位有誤之處。
6. 第 60 頁，受訪者的引述沒有標示出處，請補充。
7. 第 65 頁，受訪者提及相關建議的部分，呈現方式請調整。

法務部廉政署防貪組劉副組長廣基：

1. 第 1 頁，請補充國家競爭力指標的英文。
2. 第 9、13 頁，貪腐印象指數(CPI)請補充 2011 年的數據資料。
3. 第 41 頁，「影響清廉評價成因」建議納入政策建議。
4. 第 56 頁，「事前行程保密」導致無法準備受稽查商家的資料，這部分可與商業處討論，商業處似乎有意要建立此一資料查詢系統。
5. 第 64 頁，有關檢舉意願方面，本次報告主要是商家檢舉意願，建議可以將期中報告針對一般民眾詢問的檢舉意願作比較。
6. 第 65 頁，「官官相護」用詞過度強烈建議修正。
7. 第 69 頁，「媒體錯誤報導」方面並沒有提出具體證據。

臺北市商業處傳股長維芳：

1. 臺北市商業處每年都會舉辦 1 至 2 次的內部訓練，加強對一些行業別認定的判斷。
2. 有關建立查詢系統，臺北市商業處的網站已有資料室供民眾查詢，可以查詢有沒有被裁處過，但是如果公開稽查的內容，基於個資法的規定，是否可以執行有待商榷。
3. 有關主動告知店家稽查的目的及流程，臺北市政府不會透露給店家檢舉來源，以避免民眾情緒的反應太激烈。
4. 調整稽查行程這部分，因為稽查來由是無法預定的，民眾可以透過許多管道檢舉，因此為了行政流程的順暢而調整可能有點困難，並且尚須考慮檢舉日期的先後順序。
5. 宣導相關的法令，目前是沒有強制業者親自辦理商業登記的規定，但是在文宣、網站、在現場的時候，承辦人員都會充分的告知。
6. 利用服裝來做區隔，因為現在詐騙的情形非常普遍，即使有穿背心、帶證件，民眾還是會質疑，不過商業稽查人員會給予受稽查商家二聯單留存，並且二聯單有商業處的連絡電話，這可以降低民眾的疑慮。

臺灣透明組織莊老師回應：

1. 文字錯誤的部份，本研究團隊會再做修正。
2. 參加座談會及深度訪問的受訪者的特質將於報告中加以補充說明。
3. 受訪者的逐字稿引用部分，本研究團隊會再做調整。
4. 針對臺北市政府政風處的相關政策建議，本研究團隊會再做補充。
5. 臺北市政府商管處針對政策建議可行性的說明，本研究團隊會再做修正。
6. 有關工商事業稽查文獻資料甚少，因此報告沒有套用理論模型去做分析，不過本研究團隊未來會再思考是否有合適的研究模型可以套用在相關報告的分析。
7. 有關質化與量化分析的區隔，質化訪談用「多數」肯定的形容詞並不適當，本研究團隊會再修正。
8. 工商事業稽查的服務效能相關問卷調查是今年才開始執行調查，因此沒有去年的資料可以做比較。
9. 受稽查商家與一般民眾的檢舉意願部分可以進行比較。

10. 在摘要中補充文獻分析及參與觀察法。

主席結論：請廠商參考各審查委員意見修改期末報告內容，並於 102 年 2 月 8 日前將修正完成之期末報告函送本處。

附錄八 臺北市府政風處委託研究案報告修訂說明表

委託研究名稱	臺北市府 101 年廉政委託研究案-工商事業稽查人員評價因子之研究				
提議單位人員及意見內容	報告初稿原內容	頁次	報告修正後內容	頁次	備註
聯合報民調中心周總經理祖誠：第 ii-viii 頁，摘要的內容請精簡。		iii-viii	謝謝委員的指正，摘要的內容已精簡。	iii-viii	：
聯合報民調中心周總經理祖誠：內文的統計圖表須清楚標示單位，例如：第 11 頁、30-40 頁。		11、30-40	謝謝委員的指正，統計圖表皆已標示單位。	11、30-40	
聯合報民調中心周總經理祖誠：補充焦點座談與會者與深度訪談對象的身分特質。			謝謝委員的指正，本文已補充焦點座談與會者與深度訪談對象的身分特質。		
聯合報民調中心周總經理祖誠：第 47 頁，第一行中的「管制性業務」應加以定義。	位的受訪者均表示由於「稽查」屬管制性業務	47	謝謝委員的建議，本文已以註腳方式補充說明管制性業務的定義。	47	
聯合報民調中心周總經理祖誠：第 69 頁，第五點「媒體錯誤報導」只是受訪者的個人意見，應尋找相關新聞案例證明，否則用詞應謹慎。	(5)媒體的錯誤報導：媒體認為稽查色情的部分是商業處所負責，變成色情業者和商業處的稽查人員有所掛勾。	69	謝謝委員的提醒，由於未找到相關的新聞報導證明，因此將此觀點刪除，以避免引起誤解。		
聯合報民調中心周總經理祖誠：第 70 頁，「在主動告知方面」是否需要補充商業稽查的標準程序，讓讀者瞭解要告知的內容為何。	根據質化的研究顯示，受訪者表示臺北市府工商事業稽查人員在稽查的過程中，並未主動告知稽查的流程及原因，因此建議臺北市商業處的稽查人員到現場稽查時，可以先主動告知商家稽	70	謝謝委員的建議，而經商業處傳股長補充說明，稽查人員在稽查現場均會先表明身分（出示識別證）說明來意，並請店家出示登記資料供查核（即已告知稽查流程）。商業處稽查多屬違規檢舉案件，為對檢	73	

	<p>查的目的和流程，而非僅是出示識別證表明是臺北市商業處的稽查人員就開始執行勤務，否則受稽查的商家不清楚商業稽查的流程，更不理解為何要受到稽查。再者，有受訪者表示僅出示識別證容易讓人對身分不信任，因此建議市府可以發文讓稽查人員一併出示，並且也將公文給商家留存。第三，若商家有後續的問題，也可以主動提供相關科室承辦人員的電話。</p>		<p>舉人資料予以保密及避免店家情緒性反映影響稽查作業，故不便告知店家遭人檢舉。相關法令已明訂主管機關得派員檢查營業場所，業者不得妨礙或拒絕，商業處稽查人員除出示識別證，且稽查紀錄表第2聯（店家留存聯）載有商業處政風室電話，如店家有疑問或意見均得立即撥電反映。現今社會詐騙事件頻傳，即使發公文給店家，仍會被質疑是造假。另店家營業是否違反其他局處所管法規，非商業處稽查人員專業範圍，難以預測將稽查結果通報相關機關後，其他機關之後續處理情形，故無從主動告知，基此本研究團隊再次評估建議可行性後，予以刪除。</p>	
<p>聯合報民調中心周總經理祖誠：本研究案為政風處委託，報告中應該要針對臺北市政府政風處提出相關政策建議。</p>			<p>75 謝謝委員的建議，本文已新增「與檢舉人簽署保密條約，提高檢舉意願」政策建議。</p>	
<p>聯合報民調中心周總經理祖誠：第73頁，政策建議第四點「並未有充裕的時間能主動與受稽查對象進行溝通」，需</p>	<p>四、調整個別商業或聯合稽查的行程：排定稽查的對象並非集中在鄰近區域，因此需要花費較多</p>	<p>73 謝謝委員的建議，評估原建議「調整個別商業或聯合稽查的行程」，經由本研究團隊再次評估建議可行性後，</p>		

<p>要瞭解商業處人員在稽查過程中是否有責任與受稽查對象說明。</p>	<p>交通的時間，造成稽查人員為了能夠在當天完成勤務的執行，導致在稽查過程中並未有充裕的時間能主動與受稽查對象進行溝通，所以才會讓受稽查商家覺得稽查人員都沒有主動告知，因此建議臺北市商業處可以集中排定同一區域商家的稽查行程，如此，稽查人員也不用來匆匆去匆匆，不但可以有更多時間和商家進行溝通，也可以提升商業處的服務品質。</p>		<p>予以刪除。</p>		
<p>聯合報民調中心周總經理祖誠：第73頁，政策建議第四點提及「提升商業處的服務品質」應修正為「提升商業處的觀感」較為適當。</p>	<p>建議臺北市商業處可以集中排定同一區域商家的稽查行程，如此，稽查人員也不用來匆匆去匆匆，不但可以有更多時間和商家進行溝通，也可以提升商業處的服務品質。</p>				
<p>聯合報民調中心周總經理祖誠：第73頁，政策建議第六點標題「直接向民眾宣導相關法令規定」建議修正與本文內容更貼近的標題。</p>	<p>建議臺北市商業處在商家辦理商業登記的同時，也同時請承辦人員主動說明必須遵守相關的規定或是印製相關注意事項手冊讓業者參閱；然而，多數的商家</p>	<p>74</p>	<p>謝謝委員的建議，而經商業處傳股長補充說明，商業處登記科承辦人於核發登記時，公文內容均已敘明請業者注意應選擇符合建築、都計、消防等相關法令之營業場所，以免違法。甚</p>	<p>74</p>	

	<p>透過代辦業者辦理商業登記，因此會形成業主本身不知道有其他規定須遵守，因此建議可以強制業者自己親自辦理商業登記，在業者辦理商業登記的同時，相關單位可以直接向業者提醒其他要注意的法令規定，而在過程中亦可以讓業者瞭解到即使商業登記完成，但是商業處仍會不定期的抽檢。</p>		<p>至提醒（代辦）業者可先行詢問建管處、都發局附設於商業處之諮詢櫃台人員，基此本研究團隊再次評估建議可行性後，予以刪除。</p>		
<p>聯合報民調中心周總經理祖誠：第 74 頁，政策建議第七點，如果從臺北市政府政風處的角度來看，應該要將所有的稽查人員都作整體的規劃，而不僅是針對商業處，可以將政策建議的層次提高。</p>	<p>建議臺北市商業處的稽查人員可以利用服裝與其他單位的稽查人員有所區隔，例如：穿上有印製臺北市商業處字樣的背心，如此一來受稽查商家可以明確分辨出商業處的稽查人員，加強專業形象的認知，也不會將對其他單位稽查人員的負面印象加諸於商業處。</p>	74	<p>謝謝委員的建議，本文已將內容作一補充修正為「建議臺北市政府參與商業稽查人員可以利用服裝加以區隔，例如：穿上有印製各單位字樣的背心，如此一來受稽查商家可以明確分辨不同單位的稽查人員，加強專業形象的認知，也不會將對稽查人員的負面印象投射於錯誤的單位。再者，經商業處傳股長補充說明，商業處將評估製作背心之可行性，如果可行，尚需簽報機關主管同意及編列經費預算。</p>	74	
<p>聯合報民調中心周總經理祖誠：第 21</p>	<p>大多數題目的調查結果分析已於</p>		<p>謝謝委員的建議，本文已將內容作一</p>	21	

<p>頁第 2 至 3 行，敘述「大多數題目的調查結果分析已於本年度的期中報告中呈現，本報告不再贅述」，語意是否需要略做調整。</p>	<p>本年度的期中報告中呈現，本報告不再贅述</p>		<p>補充修正為「臺北市政府工商事業稽查人的相關電話調查題目是臺北市政府清廉度民調的題組之一，因此有關臺北市政府清廉評價的調查結果分析已於本年度的期中報告中呈現，本報告不再贅述。</p>		
<p>聯合報民調中心周總經理祖誠：第 22 頁第 3 行，本研究「將」……。「將」字刪除。</p>			<p>謝謝委員的建議，本文已將「將」字刪除。</p>	22	
<p>聯合報民調中心周總經理祖誠：參考文獻如果為報紙，建議把日期、版別標示出來。如第 77 頁的聯合報(2010)....。</p>			<p>謝謝委員的建議，本文已將報紙參考文獻格式修正「聯合報(2010)，〈臺灣競爭力大躍升 IMD：不可思議〉，2010/5/19，A2 版。</p>	77	
<p>聯合報民調中心周總經理祖誠：第 79 頁，訪問成功率 10.5%，接通之後成功率 18.9%，比率都嫌偏低。以第 80 頁的表 A.1 來重算，可把訪問成功(1633)、接電話拒訪(1565)、中拒(130+601)、拒訪(601)等合計為分母，1633 筆訪問成功為分子，重新計算得到訪問成功率為 41.6%。避免因訪問成功率計算值偏低，而影響閱讀報告者對本分析報告量化調查的信心。</p>			<p>謝謝委員的建議，數據是經由系統直接計算產生，基於跨年度比較需求，不建議重新計算，但本報告參考委員建議將訪問成功(1633)、接電話拒訪(1565)、中拒(130+601)、拒訪(103)等合計為分母，1633 筆訪問成功為分子，重新計算得到接觸後訪問成功率為 40.5%。</p>	78	
<p>聯合報民調中心周</p>			<p>謝謝委員的提醒，</p>		

<p>總經理祖誠：五、E1至 E5 交叉分析表的註，語意不完整。五個表當中，都無「交叉分析表中，預期個數少於 5 的細格數小於 20」情形。</p>			<p>本報告選項已合併處理，故細格內的期望個數並無小於 5 情形，因此將此註解刪除。</p>		
<p>TVBS 民意調查中心王主任業鼎：文獻回顧和研究發現及政策建議應有關聯性。</p>			<p>謝謝委員的建議，有關工商事業稽查文獻資料甚少，因此本次報告沒有套用理論模型去做分析，不過本研究團隊未來會再思考是否有合適的研究模型可以套用在相關報告的分析。</p>		
<p>TVBS 民意調查中心王主任業鼎：第 67 頁，在民眾對於臺北市商業處稽查人員不會「印象」的用詞應更精確。</p>	<p>在整體印象方面，根據質化訪談的結果顯示，一般民眾如同上述所提及和臺北市政府工商事業稽查人員不會有所接觸，因此對臺北市商業處的稽查人員不會有印象，甚至也不清楚工商事業稽查人員指涉的單位為何。</p>	67	<p>謝謝委員的建議，本文已修正為「在整體印象方面，根據質化訪談的結果顯示，一般民眾如同上述所提及和臺北市政府工商事業稽查人員不會有所接觸，因此不清楚工商事業稽查人員指涉的單位及業務範疇為何」。</p>	iii、68	
<p>TVBS 民意調查中心王主任業鼎：第 68 頁，質化的訪談結果卻是「多數」受訪者較肯定定期整體清廉表現，應該不會是多數，文字上需要調整。</p>	<p>根據質化訪談的結果顯示，多數的受訪者肯定臺北市政府工商事業人員的整體清廉表現，</p>	68	<p>謝謝委員的指正，本文已修正為「接受或參與焦點座談會的受訪者較為肯定臺北市政府工商事業人員的整體清廉表現」。</p>	iv、69	
<p>TVBS 民意調查中心王主任業鼎：建議可以從質化的調查中找到部分原因支持量化調查的結果。</p>			<p>謝謝委員的建議，本研究已有試圖從質化調查找出支持量化的結果，例如：從量化結果來</p>		

			看，受訪者對於稽查人員整體清廉度的正面評價僅有四成五，而負面評價近三成五，從質化調查可以進一步瞭解影響正負清廉評價的成因。		
TVBS 民意調查中心王主任業鼎：第 33、35、38、40 頁，表格沒有跨年度比較，之前是否有執行過此類調查，如果有可以進行跨年度比較。			臺北市政府工商事業稽查人員的服務效能相關問卷調查是今年才開始執行調查，因此並無去年的資料可以做比較。		
中央研究院政治學研究所吳研究員重禮：第 20 頁中有寫到文獻分析法及陳老師有提到參與觀察，因此在摘要的寫法應該要前後一致。	本研究主要以電話訪問法、焦點團體座談法及深度訪談法，作為主要之資料蒐集方式。	iii、20	謝謝委員的指正，本文已修正為「本研究主要以文獻分析法、參與觀察法、電話訪問法、焦點團體座談法及深度訪談法，作為主要之資料蒐集方式。	iii、20	
中央研究院政治學研究所吳研究員重禮：焦點團體參與者與深度訪談對象的身分特質需要說明。			謝謝委員的建議，已於研究方法座談會內容補充說明。	23、27	
中央研究院政治學研究所吳研究員重禮：第 69 頁，研究發現第四點提及「官官相護」，用詞過度強烈，因此建議文字應調整	至於受訪者的檢舉貪腐不法的管道，包含 1999、政風單位、媒體、民意代表，其中又以媒體和民意代表的檢舉成效最好，至於臺北市政府的政風單位可能會有官官相護的情形，讓人無法信任，並非有意願檢舉者的主要檢	69	謝謝委員的指正，本文已修正為「至於受訪者檢舉貪腐不法的管道，包含 1999、政風單位、媒體、民意代表，其中又以媒體和民意代表的檢舉成效最好。比較特別的是，有受訪者表示臺北市政府的政風單位可能會讓檢舉民眾無法信任，因此並非將它視為檢	70	

	舉管道。		舉管道之一。		
中央研究院政治學研究所吳研究員重禮：第 72 頁，政策建議第二點，是否有哪一個政府單位有此套查詢系統，可以提供給臺北市政府政風處及商業處參考。			期末審查會議時經由經商業處傅股長補充說明，商業處網站可供民眾查詢某地址是否有被商業處裁處過（並非提供稽查紀錄表、照片等相關資料之查詢）。依法令規定，相關調查資料涉及個人資料不得公開。至於檢舉案件辦理結果，均依照檢舉人要求回復方式如期回復，因此將此部分建議說明刪除。		
中央研究院政治學研究所吳研究員重禮：請修正文字敘述、參考文獻、表格呈現、排版、橫軸縱軸的單位有誤之處。			謝謝委員的指正，已經文字敘述、參考文獻、表格呈現、排版、橫軸縱軸的單位有誤之處修正完畢。		
中央研究院政治學研究所吳研究員重禮：第 60 頁，受訪者的引述沒有標示出處，請補充			謝謝委員的指正，已補充受訪者的引述文字編號。	60	
中央研究院政治學研究所吳研究員重禮：第 65 頁，受訪者提及相關建議的部分，呈現方式請調整。			謝謝委員的建議，受訪者的相關建議呈現方式已重新調整。	65	
法務部廉政署防貪組劉副組長廣基：第 1 頁，請補充國家競爭力指標的英文。			謝謝委員的指正，本文已修正為「國家競爭力指標 (World Competitiveness Rankings, WCR)」	1	
法務部廉政署防貪組劉副組長廣基：第			謝謝委員的建議，均已補充最新數	9、13	

9、13 頁，貪腐印象指數(CPI)請補充 2011 年的數據資料。			據，謝謝。		
法務部廉政署防貪組劉副組長廣基：第 41 頁，「影響清廉評價成因」建議納入政策建議。			本文已針對稽查公平性已提出「強化內部教育訓練，讓稽查人員認定標準一致」政策建議；針對商業違法經營的嚴重性，已提出「加強對未登記商家與違規商家的管理作為，杜絕官商勾結的貪腐疑慮」政策建議。		
法務部廉政署防貪組劉副組長廣基：第 56 頁，「事前行程保密」導致無法準備受稽查商家的資料，這部分可與商業處討論，商業處似乎有意要建立此一資料查詢系統。			期末審查會議時經由商業處傳股長補充說明，有關本項建議所指之聯合檢查，係由本府公安小組主辦（並非商業處發動），且採取抽籤方式決定檢查對象，各單位均無法事先準備資料，因此將此部分建議說明刪除。		
法務部廉政署防貪組劉副組長廣基：第 64 頁，有關檢舉意願方面，本次報告主要是商家檢舉意願，建議可以將期中報告針對一般民眾詢問的檢舉意願作比較。			謝謝委員的建議，本文已修正為「質化的訪談結果顯示，受訪者表示如果看到臺北市政府工商事業稽查人員有不清廉的情形發生，不會有檢舉意願，而期中報告的一般民眾量化調查結果，近七成的受訪者表示「會」提出檢舉，三成左右的受訪者表示「不會」提出檢舉。」	64	
法務部廉政署防貪組劉副組長廣基：第	至於受訪者的檢舉貪腐不法的管	65	謝謝委員的指正，本文已修正為「至	65、70	

<p>65 頁，「官官相護」用詞過度強烈建議修正。</p>	<p>道，包含 1999、政風單位、媒體、民意代表，其中又以媒體和民意代表的檢舉成效最好，至於臺北市政府的政風單位可能會有官官相護的情形，讓人無法信任，並非有意願檢舉者的主要檢舉管道。</p>		<p>於受訪者檢舉貪腐不法的管道，包含 1999、政風單位、媒體、民意代表，其中又以媒體和民意代表的檢舉成效最好。比較特別的是，有受訪者表示臺北市政府的政風單位可能讓檢舉民眾無法信任，因此並非將它視為檢舉管道之一。</p>		
<p>法務部廉政署防貪組劉副組長廣基：第 69 頁，「媒體錯誤報導」方面並沒有提出具體證據。</p>	<p>(5)媒體的錯誤報導：媒體認為稽查色情的部分是商業處所負責，變成色情業者和商業處的稽查人員有所掛勾。</p>	69	<p>謝謝委員的提醒，由於未找到相關的新聞報導證明，因此將此觀點刪除，以避免引起誤解。</p>		
<p>臺北市商業處傅股長維芳：臺北市商業處每年都會舉辦 1 至 2 次的內部訓練，加強對一些行業別認定的判斷。</p>			<p>謝謝委員的補充。</p>		
<p>臺北市商業處傅股長維芳：有關建立查詢系統，臺北市政府商業處的網站已有資料室供民眾查詢，可以查詢有沒有被裁處過，但是如果公開稽查的內容，基於個資法的規定，是否可以執行有待商確。</p>			<p>謝謝委員的補充。</p>		
<p>臺北市商業處傅股長維芳：有關主動告知店家稽查的目的及流程，臺北市政府不會透露給店家檢舉來源，以避免民眾情緒的反應太激烈。</p>			<p>謝謝委員的補充。</p>		

<p>臺北市商業處傅股 長維芳：調整稽查行程這部分，因為稽查來由是無法預定的，民眾可以透過許多管道檢舉，因此為了行政流程的順暢而調整可能有點困難，並且尚須考慮檢舉日期的先後順序。</p>			<p>謝謝委員的指正，基於行政流程的考量，本文已將此一建議刪除，以避免執行上窒礙難行。</p>		
<p>臺北市商業處傅股 長維芳：宣導相關的法令，目前是沒有強制業者親自辦理商業登記的規定，但是在文宣、網站、在現場的時候，承辦人員都會充分的告知。</p>			<p>謝謝委員的補充。</p>		
<p>臺北市商業處傅股 長維芳：利用服裝來做區隔，因為現在詐騙的情形非常普遍，即使有穿背心、帶證件，民眾還是會質疑，不過商業稽查人員會給予受稽查商家二聯單留存，並且二聯單有商業處政風室的連絡電話，這可以降低民眾的疑慮。</p>			<p>謝謝委員的補充。</p>		
<p>臺北市政府政風處：摘要第IV頁、70頁，壹、研究發現」之「五、服務效能評價的看法」請調整字體大小，與其他標題同。</p>			<p>謝謝貴處的建議，本文已調整字體大小。</p>		
<p>臺北市政府政風處：第20頁，「一、文獻分析法」第4行文字「最後，針對工商事業稽核業務之特殊性...」建議修正</p>	<p>最後，針對工商事業稽核業務之特殊性，本研究亦蒐集過去之相關研究成果，以掌握其貪腐成因</p>	<p>20、25、27</p>	<p>謝謝貴處的指正，本文已統一修正。</p>	<p>20、25、27</p>	

為「最後，針對工商 事業稽查業務之特 殊性...」。再者，第 25 頁 3(3)、第 27 頁 (三)3 稽核人員之字 義，亦請一併修改。	及行為，作為本 研究之基礎。				
臺北市政府政風 處：第 23 頁，(二) 座談對象，第 2 行 「主要是以電話調 查的願意接受後續 焦點座談會受訪民 眾為約訪對象...」建 議刪除「的」字。	主要是以電話調 查的願意接受後 續焦點座談會受 訪民眾為約訪對 象	23	謝謝貴處的指正， 本文已修正為「主 要是以電話調查願 意接受後續焦點座 談會受訪民眾為約 訪對象」。	23	
臺北市政府政風 處：第 23 頁，(二) 座談對象，第 8 行 「...由國內罕有專 研工商事業稽查人 員領域的專家學 者...」請調整字義， 「由於國內罕 有...」。	由國內罕有專研 工商事業稽查人 員領域的專家學 者...	23	謝謝貴處的指正， 本文已修正為「由 於國內罕有...」。	23	
臺北市政府政風 處：第 29 頁，「壹、 整體清廉的評價」題 目「請問您認為臺北 市政府工商事業稽 查人員(例如違規營 業)是清廉還是不清 廉？」建議修正字義 為(例如稽查違規營 業業務)。	請問您認為臺北 市政府工商事業 稽查人員(例如違 規營業)是清廉還 是不清廉？	29	由於電話調查訪問 已調查結束，建議 後續研究再修正電 訪的詞句。		
臺北市政府政風 處：第 32 頁，「貳、 稽查工廠和商家違 法經營成效滿意度」 與第 33 頁倒數第 11 行「對臺北市政府 的工商事業稽查人 員在稽查商家違法 經營的成效滿意度」 字義建議字義應一 致。			謝謝貴處的指正， 本文已將字義皆統 一為「對臺北市政 府的工商事業稽查 人員在稽查工廠和 商家違法經營的成 效滿意度」。	32、33	
臺北市政府政風	其中，造成民眾	48	謝謝貴處的指正，	48	

處：第 48 頁，「其中，造成民眾觀感不佳的理由之一...」因該段是在描述受稽查商家的印象，為與一般民眾的印象區別，建議將字義修正為「...造成受稽查商家觀感不佳的理由之一...」。	觀感不佳的理由之一為受稽查商家不瞭解自己已有辦理商業登記，為何還要受到商業稽查		本文已將字義修正為其中，造成受稽查店家觀感不佳的理由之一..」。		
臺北市府政風處：第 63 頁，最後 1 行「而這樣的錯誤將報導會影響民眾...」建議調整字義為「而這樣的錯誤報導將會影響民眾...」	而這樣的錯誤將報導會影響民眾對於商業處稽查人員的清廉觀感	63	由於未找到相關的新聞報導證明，因此將此點說明刪除。		
臺北市府政風處：第 64 頁，「一、檢舉意願」第 3 行「...除非自己掌握明確的證據或是向自己收賄」。建議調整字義為「...向自己索賄」。	而會有檢舉意願的前提是，除非自己掌握明確的證據或是向自己收賄。	64	謝謝貴處的指正，本文已將字義調整為「..向自己索賄」。	64	
臺北市府政風處：第 143 頁，日期：101 年 11 月 15 日日期誤植，應為 101 年 10 月 5 日。	101 年 11 月 15 日	143	謝謝貴處的指正，本文已將日期修正。	143	
臺北市府政風處：第 216 頁，第 19 行 D8「工做」文字誤繕，「工作」。	D8：這樣我們就少工作了，他們多工做了，他們也不會願意。		謝謝委員的指正，本文已修正為「工作」。	216	
臺北市府政風處：第 13 頁，倒數第 3 行，「再者，從近 5 年(2006-2010 年)的調查結果來看...」建議將 2011 年資料列入，可參考法務部廉政署網站。			謝謝貴處的建議，本文已修正為「2007-2011」的法務部廉政調查數據資料。	13-14	

<p>臺北市政府政風處：第 14 頁，表 2.3 有關各類公務人員清廉程度評價，亦建議配合增加 100 年之資料。</p>		14	<p>謝謝貴處的建議，本文已新增 100 年度各類公務人員清廉程度評價。</p>	14	
<p>臺北市政府政風處：第 40 頁，第 7 行「...而有此聽聞的人絕大多數並非來自於個人經驗，而可能是來自於人際傳播或媒體傳播。」建議補充此推論之依據或數據。</p>	<p>此一結果顯示，多數受訪者並未聽聞工商事業稽查人員有出現貪腐行為，而有此聽聞的人絕大多數並非來自於個人經驗，而可能是來自於人際傳播或媒體傳播。</p>	40	<p>謝謝貴處的指正，因題目選項的設計分為「有，親身經歷的」和「有，聽說的」，而只有 0.6% 回答前者，13.1% 回答後者，據此推論可能是來自於人際傳播或媒體傳播。</p>		
<p>臺北市政府政風處：第 47 頁，第 2 行「...多位受訪者均表示由於稽查屬管制性業務...」請補充敘明管制性業務之意涵。</p>	<p>另一方面，多位的受訪者均表示由於「稽查」屬管制性業務，大家對於稽查本來就會存在抗拒及排斥，</p>	47	<p>謝謝貴處的建議，本文已以註腳方式補充說明管制性業務的定義。</p>	47	
<p>臺北市政府政風處：第 64 頁檢舉單位之內容：「...比較特別的是，有受訪者指出不瞭解政風單位的層級，以及臺北市政府的政風單位可能會讓檢舉民眾無法信任，...因此並非將它視為檢舉管道之一。」，惟參照第 65 頁所整理之受訪者相關意見，受訪者僅表示「第一個想到的不會是政風單位，因為會覺得他是政府內部的所以不會信任。」，爰此建議依民眾之意見修正。</p>	<p>比較特別的是，有受訪者指出不瞭解政風單位的層級，以及臺北市政府的政風單位可能會讓檢舉民眾無法信任，...因此並非將它視為檢舉管道之一。</p>	64-65	<p>謝謝貴處的建議，本文已修正為「至於政風單位的部分，有受訪者指出不瞭解政風單位的層級，以及基於對於政府的不信任，而連帶不信任政府內部的政風單位，因此並非將它視為主要的檢舉管道之一。」</p>	65	
<p>臺北市政府政風處：惟考量與檢舉人</p>	<p>五、與檢舉人簽署保密條約，提</p>	74	<p>謝謝貴處的建議，已將此點政策建議</p>		

<p>簽署保密條款的方式在實務運作上都有其困難之處，且目前「獎勵保護檢舉貪污瀆職辦法」第10條亦可為檢舉保密之依據，因此與檢舉人簽署保密條款之效用不大，爰此建議刪除此項建議。</p>	<p>高檢舉意願</p>		<p>刪除。</p>		
<p>臺北市政府政風處：建議補充本處調閱相關資料從法規面向及執行面以釐清工商事業稽查業務人員之清廉度落差原因。</p>			<p>謝謝貴處的建議，已將貴處提供的資料補充於三、影響清廉成因部分，補充內容「..除此之外，由現行的法規及執行構面檢討工商事業稽查業務人員之清廉度與民眾之意見有所落差的可能原因如下。首先，法規面向方面，舊制(98年4月12日前)是依營利事業統一發證辦法規定需都市計畫單位、建築單位、其他會辦單位(如衛生、消防、衛生等)核發使用執照或檢查合格，否則不得申請營業登記。而新制是行政院為達活絡經濟目標，自98年4月13日起，公司組織依公司法辦理公司登記；獨資、合夥之商業依商業登記法辦理商業登記後，毋庸再行辦理「營利事業登記」</p>	<p>70-71</p>	

		<p>及取得「營利事業登記證」，因此採行政管理與商業登記分離，申請人只要備妥規定文件，無需經都市計畫等主管單位審查就可取得公司或商業登記。惟各縣市府對違反土地使用分區、建管、環保法規等店家開罰時，常造成業者質疑「既然違法，為何要發商業登記？」；鄰近居民則對於政府執法效能存疑，雖臺北市政府於核發商業登記時，於相關公文載明商業登記不代表設立商店就符合相關法規，惟市民對於繁雜行政程序及法規無法理解，以近年師大商圈過度擴張事件，也凸顯登記、管理分離的問題。其次，在執行方面，調閱臺北市商業處 101 年 3 月至 102 年 3 月民眾檢舉之案件數約 905 件，研析結果其中涉及商業處約 293 件(32.3%)、都市發展局(土地使用分區)約為 294 件(32.5%)、建築管理處與消防局約 53 件(5.9%)、衛生局約 7 件(0.8%)、警察局約 8 件(0.9%)、環保局約 7</p>		
--	--	---	--	--

		<p>件(0.8%)、國稅局約 20 件(2.2%)、民政局約 1 件(0.1%)、教育局約 1 件(0.1%)，另有關師大商圈之檢舉案件約 137 件(15.1%)、檢舉商家各項違規之案件約 84 件(9.3%)，故以檢舉人之面向而言，檢舉人只認知有商家違規情事存在，但對於違規案件係何權責機關之責任並不關心，因此造成對臺北市商業處之檢舉案未必皆屬商業處權管之情形，故檢舉人對於商業處稽查人員之清廉度評價不高，可能也是受到檢舉人對於臺北市政府公務人員整體行政執法效能質疑之影響，並非完全係由商業處稽查人員本身操守問題造成。」</p>		
<p>臺北市府政風處：請補充本處提供受檢舉商家不滿情緒，而影響其對商業處稽查成效與清廉度之評價的文字內容。</p>		<p>謝謝貴處的建議，已將貴處提供資料補充於五、服務效能評價的看法，補充內容「再者，根據臺北市商業處的回應可以得知，以受檢舉商家之面向而言，目前商家在設立登記時已無其他機關聯合櫃檯審查相關法規之機制把關，經臺北市商業處營業態樣認定</p>	73	

		<p>移由其他權責機關處理，經分析此類檢舉之案件，以違反都發局業務之案件比例較多，因攸關營業場所是否有違都市計劃使用分區管制規定，一旦認定屬不符，即會依法受裁處甚或勒令停業，與商家之權利息息相關，後續之反彈聲浪亦較大，例如去年師大商圈案，惟商家不清楚該類裁處並非商業處之行政處分，即認為商業處行政上有違反信賴保護等情事(核准登記後又對商家裁處之矛盾情形)，因此造成受檢舉商家不滿情緒，而影響其對商業處稽查成效與清廉度之評價。」</p>		
<p>臺北市政府政風處：請補充本處提供的土地使用分區等相關法規之質疑及系統查詢問題等文字內容。</p>		<p>除此之外，從臺北市商業處所建置的線上系統來看，為減少日後民眾對於土地使用分區等相關法規之質疑，目前業於臨櫃設立「營業場所審查與查詢服務櫃檯」(由都市發展局與建築管理處同仁輪值)提供設立登記之商家查詢服務，並於商家申請登記時請其填具是否同意「營業場所土地使用分區管制與建築</p>	73-74	

		<p>管理規定審查及查詢表」，民眾可選擇拒絕查詢，因事涉都市發展局與建築管理處之權責，且此等行政指導並無強制力，目前該櫃檯設立一年多以來，平均月審查率僅四成二，故其設立之美意仍無法完全落實。</p>		
<p>臺北市政府政風處：請新增補充本處提供強化民眾使用「土地使用分區申請及查詢系統」的意願與「宣導土地使用分區之資訊及裁處態樣」之政策建議內容。</p>		<p>謝謝貴處的建議，已新增該點建議，新增內容「五、強化民眾使用土地使用分區申請及查詢系統的意願及宣導土地使用分區資訊及裁處態樣：調閱臺北市商業處101年3月至102年3月民眾檢舉之案件資料研析，其中涉及都市發展局(土地使用分區)之件數約為294件(32.5%)，涉及建管處與消防局之案件約53件(5.9%)，另有關師大商圈之檢舉案件約137件(15.1%)，經分析檢舉案件，以違反都市發展局相關業務之案件比例較多，且攸關營業場所是否有違都市計畫使用分區管制規定與商家之權利息息相關，後續之反彈聲浪亦較大，為強化民眾使用「土地使用分區申請及查詢</p>	76	

		<p>系統」之意願，使民眾能便利查詢並取得證明書，減少日後因不知土地使用區分資訊造成之違法情形，且該線上申請之電子紀錄亦可作為日後民眾質疑或都市發展局執行公權力之書面資料，進而考量是否於商業登記時提供市民參考，建議都市發展局針對該系統取消或調降收取線上領件之行政規費，並依申請筆數調整行政規費收取之數額（按依規費法第7條與第10條之規定，各業務主管機關為特定對象權益辦理之事項應徵收行政規費，惟收費基準可自行訂定或調整），另一併檢視業務需要調整系統連結之網路市民版本，以更符合程序便利性。再者，於公開之都市計畫說明會等適當公開場合，針對土地使用分區之資訊（如「土地使用分區申請及查詢系統」與「臺北市都市計畫整合查詢系統」）及裁處態樣，主動並加強宣導民眾相關訊息，如宣導「列印憑證，確認設立合法性」等概念，以強化民眾之認</p>	
--	--	---	--

<p>臺北市政府政風處： 建議研究發現新增本處提供查詢都發局已建置之「土地使用分區申請及查詢系統」收取規費之問題內容</p>		<p>知。 謝謝貴處建議，以新增的內容「查詢都市發展局已建置之土地使用分區申請及查詢系統，由該系統申請土地使用分區證明，目前依據臺北市都市計畫公共設施用地及土地使用分區證明申請辦法第3條規定收取申請核發證明書之規費，申請土地筆數在5筆以下者，每份新臺幣100元，且該證明書之有效期間僅為4個月，民眾可選擇線上領件或郵件，若民眾選擇線上領件，始可下載證明書使用，故線上領件相較於郵件，行政機關所付出之成本(如列印材料與人工成本)較少，而其收取之規費卻相同，減少民眾使用系統之意願，無法達成建置此行政透明措施之目的。」</p>	74	
--	--	---	----	--