臺北市政府108年廉政委託研究案

「稽查業務廉政風險預警研究案-以建管及消防之裁處流程為例」

期末報告書

計畫主持人: 蔡馨芳副教授
Project Coordinator: Dr. Hsin-Fang Tsai

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

計畫執行期間: 中華民國108年11月15日至109年08月10日
Period of Project: November 15,2019—August 10, 2020

印製日期: 中華民國109年10月29日
Date of Publication: October 29, 2020

臺北市政府108年廉政委託研究案

「稽查業務廉政風險預警研究案—以建管與消防之裁處流程為例」

期末報告書

受委託單位：台灣透明組織協會

研究主持人：蔡馨芳

協同主持人：陳偉華

研究期程：108年11月15日至109年08月15日

研究經費: 新臺幣 $600,000元(含稅)

臺北市政府政風處委託研究

中華民國109年10月29日

研・究・人・員

計畫主持人

蔡馨芳　　臺灣透明組織協會理事

中國文化大學行政管理學系專任副教授

共同主持人

陳偉華　　中央警察大學公共安全系專任助理教授

兼任研究助理

黃政勛　　國防部政風室管理分析員

國立政治大學公共行政學系博士生

程　惠　　國立臺灣大學政治學系碩士生

陳郁函　　國立政治大學公共行政學系碩士生

鄭凡泉　　中國文化大學行政管理學系學生

目次

中文摘要 VII

英文摘要 IX

第一章　研究主旨與背景說明 1

第二章　相關研究及文獻之探討 5

第一節　廉政風險行為類別的研究 5

第二節　廉政風險行為的因果關係研究 15

第三節　控制廉政風險行為的策略 20

第四節　政府內控機制建置和應用之相關研究成果 29

第五節　廉政風險的預防及警示 48

第三章　研究設計與研究方法 53

第一節　研究內容、範圍及對象 53

第二節　研究方法與進度 54

第四章　資料分析及結果 61

第一節　廉政風險之類型化 61

第二節　現有稽查業務之作業流程及比對結果 93

第三節　現有稽查業務電子系統之使用及比對結果 121

第四節　廉政風險控制對策 133

第五章 廉政風險預警模式之建議 143

第一節 時效預警機制 143

第二節 稽查預警機制 148

第三節 吹哨預警機制 153

參考文獻 159

附錄 169

表次

表2-1、廉政風險行為的型態 9

表2-2、廉政風險行為的簡單類型 11

表2-3、民眾對臺北市「建管」及「消防」業務公務員評價 14

表2-4、ISO反賄賂目標之循環式品質管理 39

表2-5、訪談大綱對應之ISO37001規範 45

表3-1、本研究各類訪談對象 57

表3-2、第1場焦點團體出席者及去識別代碼 59

表3-3、第2場焦點團體出席者及去識別代碼 60

表4-1、國內有關「建管業務」廉政風險態樣之類別彙整... 63

表4-2、國內有關「消防業務」廉政風險態樣之類別彙整... 72

表4-3、申請查驗應檢附消防安全設備安裝施工測試項目表...109

表4-4、違反消防法消防安全設備設置及維護規定裁處基準表120

圖次

圖2-1、廉政風險的因果關係 16

圖2-2、優質治理與控制廉政風險策略 22

圖2-3、我國內部控制規範體系 33

圖2-4、內部控制五項要素之關係圖 35

圖4-1、建築安全類聯合稽查作業流程 96

圖4-2、公共安全查核案件處理流程 100

圖4-3、建築物消防安全設備圖說審查作業流程 106

圖4-4、建築物消防安全設備竣工查驗作業流程 107

圖4-5、消防安全設備檢修申報體系作業流程圖 111

圖4-6、內政部營建者「建築管理資訊系統」 122

圖4-7、「各機關稽查業務e化系統」之整理作業架構.....123

圖4-8、消防局「會審會勘暨檢修申報程式」線上申請系統 126

中文摘要

為使稽查業務權管機關能有效建立內部標準化與外部透明化之措施，以提升稽查品質，有效控管稽查業務之廉政風險與維護市民公共安全，本研究之主旨及目標包括：提出廉政風險類型歸納、比對稽查e化系統與標準作業流程後，提出廉政風險控制對策、消防及建管稽查業務廉政風險預警模式之建議以及參考ISO37001反行賄管理系統之概念，研提適用於稽查業務之可行方向。

本研究主要採用文獻分析法、深度訪談法及焦點團體座談會等研究方法進行資料之蒐集，訪談對象分為三大類，包括：稽查者及稽查組織、專業代辦業者及受稽查者或一般民眾，共計完成22人次之深度訪談。焦點團體座談會之參與者包括府內稽查組織成員及外部廉政專家學者，共計辦理3場。

藉由深度訪談之資料蒐集，本研究歸納出稽查業務之廉政風險類型包括：（一）來自機關內、外之關切造成行政干擾；（二）稽查人力有限，無法有效執行內部控制規範；（三）專業代辦機構簽證及複查不實及證照外借或層層外包情形;（四）公共安全簽證及申請複查時各自解讀法令過度裁量；（五）法規適用疑義及認知不同，而致使裁處困境而便宜行事；（六）消防設備「零缺失」申報制度衍生不實申報行為；（七）各局處間認知不一致而產生官民爭執現象；（八）未落實防火管理人制度，造成業者規避法規。

經比對稽查e化系統及標準作業流程後，本研究提出下列有關建管與消防稽查業務之廉政風險對策，立即可行之對策包括：

（一）強化既有的「各機關稽查業務e化系統」的使用效能，擴增App系統的建置及預警機制的管控功能，以漸進方式推動e化作業；（二）設置特定窗口受理建管業務關切案件，以控管行政上的干擾，並提供必要之行政協助；（三）針對專業代辦業者及廣告工程商業同業公會成員強化政府公共安全規範之宣導及教育訓練；（四）推動「企業誠信標章」制度，輔導專業代辦業者建立反賄的自我宣示機制;（五）消防局針對「職期輪調」制度向機關內部員工加強宣導，減緩人力輪調對於稽查業務的壓力來源；（六）強化「防火管理人」制度之功能，可委由第三方公正單位進行教育訓練及審議；（七）加強消防受稽查者之廉政教育訓練。中長期之對策包括：（一）成立「臺北市政府建築物使用管理爭議處理委員會」，公開透明處理有關公共安全稽查爭議之關切案件；（二）加強宣導建築法第73條及第77條有關建築物合法使用與構造、設備安全的自我維護觀念；（三）開放「各機關稽查業務e化系統」部分功能，供民眾或代辦業者公開查詢 ;（四）重新盤點和全面檢討當前消防「附屬」業務類型及分工。並由「時效」、「稽查」及「吹哨」三個面向提出廉政風險預警機制。

關鍵詞：廉政、稽查業務、風險預警、公共安全、建築管理、消防

英文摘要

In order to enable the inspective authorities to effectively establish internal standardization and external transparency measures to improve the quality of inspection business, effectively control the integrity risks and maintain public safety, the main themes and objectives of this research include: propose types of integrity risks, put forward the anti-corruption risk control countermeasures after summarizing and comparing the e-system and standard operating procedures, suggestions on the anti-corruption risk early warning model of fire protection and construction management. Finally, refer to the concept of ISO37001 anti-bribery management system to study the feasible directions applicable to the inspection business.

This research mainly uses literature analysis, in-depth interviews, and focus group to collect data. The interviewees are divided into three categories: inspectors and inspection bureau managers, agents and auditees, a total of 22 in-depth interviews were completed. Participants of the focus group included members of the government's internal inspection bureau and external integrity experts and scholars. A total of 3 sessions were held.

Based on the data of in-depth interviews, this study summarizes the types of integrity risks in construction management and fire inspection business including: (1)Administrative interference caused by concerns from inside and outside the agency; (2)Restricted by audit manpower and unable to effectively implement internal control regulations; (3)The agency’s inspection, declaration and re-examination are false, as well as

the license loan or layered outsourcing; (4)The public safety inspection, declaration and re-examination are over-discretionary in their interpretation of the laws and regulations; (5)The application of laws and regulations is doubtful and cognition is different, resulting in adjudication is difficult and act cheaply; (6)The “zero-missing” reporting system for fire-fighting equipment derives false declarations; (7)The inconsistency of cognition among bureaus and departments leads to disputes between officials and citizens; (8)The failure to implement a fire protection manager system causes the industry to evade regulations .

After comparing the inspective e-system and standard operating procedures, this research proposes the following countermeasures for integrity risks related to construction management and fire-fighting services. The immediate and feasible countermeasures include: (1) Strengthen the use of the existing "inspection e-system" effectiveness, the establishment of the App system and the control function of the early warning mechanism are expanded, and the e-process is promoted in a gradual manner; (2)A specific window is set up to accept cases of construction management business concerns to control administrative interference and provide necessary administration assist; (3)Strengthen the promotion and training of government public safety regulations for agencies and members of the advertising engineering business association; (4)Promote the "Corporate Integrity Mark" system and guide agencies to establish an anti-bribery self-declaration mechanism; (5)The fire department strengthened its promotion to the internal staff of the “term rotation” system to alleviate the source of pressure on the audit business due to manpower rotation. (6)To implement the function of "fire protection manager", a third-party impartial unit may be appointed to conduct education, training and deliberation;(7)To strengthen the

integrity education and training of fire control inspectors. Medium and long-term countermeasures include: (1)Establish a "Taipei City Government Building Management Dispute Resolution Committee" to openly handle cases of concern related to inspection disputes; (2) Strengthen the promotion of self-maintenance concepts related to the legal use and structure of buildings and equipment safety in Articles 73 and 77 of the Construction Law; (3)Open some functions of the "e-system for inspection services " for public inquiries by the public or agents; (4) Re-examining the current fire protection “attachment” "business type and division of labor. In addition, the anti-corruption risk early warning mechanism is proposed from the three aspects of "timeliness", "inspection" and "whistle blowing".

Keywords: clean government, inspection business, risk warning, public safety, building management, fire protection

第一章　研究主旨與背景說明

近年來國內公共安全事件的發生，因危害民眾的生命財產安全，特別引起政府及民眾的關注。2015年6月27日，八仙樂園發生劇烈的粉塵爆炸事故，造成15死484傷；2016年7月19日，國道二號遊覽車火燒車事件造成26人死亡；2017年2月13日，蝶戀花旅行團國道翻車事故造成33人喪生；2018年8月13日，衛生福利部臺北醫院護理之家大火造成14人死亡38人受傷，以及2020年4月26日臺北市錢櫃KTV建築物火災，造成6人死亡，55人受傷等公安事件，均與建築物消防稽查、防火逃生避難設施、公共運輸設備及載具衍生的公眾安全有關。公安事件發生之後，政府除了查明發生意外的原因究責之外，也立即針對目前的公共安全設施稽查流程及管理是否出現疏失，進行全面性的檢查及瞭解；惟整體性的探究公共安全問題發生的原因，人為因素（該做而未做、該注意而未注意、明知不該做而做、不該做而不得不做...等）經常是釀災的重要影響因素之一，因此產官學界均已注意到有效管理政府和降低公部門廉政風險的迫切性與必要性（Botchwey et al., 2000; Caiden, 2001），為達成良善治理的目標，監督政府部門提升廉能治理能力，分析造

成業管人員廉政風險行為的可能因素，及時提出必要的防護對策及預警機制，才是能防範災害於未然之積極作為。

為維護民眾之公共安全，在制度上臺北市政府針對涉及公共安全之業務事項，例如：建管、大地、教育、環保、消防、產發、商業登記等，均規範有定期稽查業務之執行；所謂稽查業務，係指依法令施以行政罰（如罰鍰、沒入、限制或禁止行為之處分、剝奪或消滅資格之權利處分、影響名譽之處分、警告性處分等）之業務，稽查的目的無非是希望透過公權力減少違法情事的發生，確保公共利益的維護；惟近年來媒體揭露有關破壞山坡地與竊占國土之違章建築，有越稽查破壞面積越大的情況，以及出現消防安檢、環保裁罰後違法營業仍存續等廉政風險問題，影響到市民對於政府是否確實依法行政及整體廉潔的印象。

依據臺北市政風處近三年針對依法具有裁量權且涉及民眾常陳情檢舉之事項，如建管、大地、教育、停管、稅捐、環保、消防、產發、商業登記等稽查業務，辦理專案稽核之結果，發現上述稽查業務存在「未落實登錄裁罰」、「裁罰標準未有一致性」、「限期改善未積極管理」及「未落實裁罰」等四項廉政風險行為。稽查業務執行過程中，與民眾接觸最頻繁、關係最密切的莫過於稽查人員，而稽查人員在執行稽查業務過程

之中，可能受到行政裁量判斷、機關內部見解不一、議員民代關切、受稽查裁罰業者及民眾質疑執行公正性等影響而產生廉政風險行為。為使稽查業務權管機關能有效建立內部標準化與外部透明化措施，以提升稽查品質、有效控管稽查業務之廉政風險與維護市民公共安全，讓稽查人員無畏於外界壓力，能公正履行職務；同時透過資訊管理系統，責成稽查人員覈實登錄所有稽查工作及流程，將有助管理階層有效判斷並及時發現裁處過程可能出現之廉政風險行為，發揮防微杜漸的預警效果。本研究案著重於達成下列研究主旨及目的：

一、透過文獻檢閱和相關理論探討，並進行深度訪談，據以提出廉政風險類型歸納。

二、比對稽查e化系統與標準作業流程後，提出廉政風險控制之對策。

三、消防、建管稽查業務廉政風險預警模式之建議。

四、參考ISO37001反行賄管理系統之概念，並研提消防、建管稽查業務適用ISO37001之可行方向

第二章　相關研究及文獻之探討

對於政府廉政風險的探討及研究，本研究由此領域之學術文獻研究焦點及趨勢的觀察，歸納其研究主題的發展進程，首先為「循證研究」，即觀察實際發生貪腐行為，加以類別化的分析，這是「症狀」掌握及瞭解的階段；進而到「因果關係研究」，即探討廉政風險行為之成因，找出造成貪腐行為之原因，此為「病因診斷」的階段；接著是「風險管理」的研究，即提出控制風險策略，此為「開藥方」的階段，即針對廉政風險行為的防範及控制，提出可行策略及建議。近年來，對廉政風險的研究進展到「預防」的階段，也就是如何能在貪腐行為出現之前能早期發現及時防範。本研究之研究主旨及方向即希望由政府內部控制的流程中，找出可能隱藏的廉政風險因子及警訊，因此必須對於目前政府內部控制的建置及機制做初步的認識。值此，本章將依此研究進程，分不同章節進行摘要式的文獻回顧。

第一節　廉政風險行為類別的研究

聯合國在制定《聯合國反貪腐公約》之前，為能確定貪腐的定義與內涵，具體列舉出10種貪腐的行為樣態參考，包含賄

賂、盜用、欺詐、舞弊、勒索敲詐、濫用自由裁量、利用利益衝突或內線交易、收受不法之餽贈、恩惠、或佣金、偏私、裙帶關係及非法之獻金（莊文忠，2012：7-8；UNDCCP, 2002: 5-10）。而進一步根據學者余致力、方凱弘及蘇毓昌(2018)研究中針對貪腐的行為樣態內容論述如下:

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分和職責，參與交易，並且從中得利。

七、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。

八、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。

九、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貪腐行為。

十、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。

而對於學術界來說，Heidenheimer(1978)從菁英和民眾的觀點，將政治貪腐類型區分為黑色貪腐(black corruption)、灰色貪腐(grey corruption)和白色貪腐(white corruption)3種類型。黑色貪腐是菁英和民眾均認為對社會有重大傷害的行為，必須加以處罰；白色貪腐是雙方均認為可能對社會有利的行為，實無處罰之必要；至於灰色貪腐則是介於這兩個極端之間，菁英和民眾對於此類行為的接受度，甚至是要不要加以處罰都可能有不同的認知(莊文忠、余致力，2016)。

Rosenbloom和Kravchuk（2002：440-441）兩位學者從「貪腐行為模式」（the mode of corrupt execution）和「貪腐活動目的」（the purpose of corrupt activity）兩個面向區分廉政風險的樣態。廉政行為模式可分為：（1）片面式的廉政行為，即廉政風險出現的過程沒有利益交換及雙向合作的情形;（2）交易式的廉政行為，此種廉政風險出現的過程涉及直接的利益

交換；廉政風險活動目的則分為：「權威享有」及「物質的利益」兩類，依此兩個面向整理出廉政風險行為的四種型態如表2-1所示。第1、2類係基於權威的享有及擴張，進行個人保有權威或增加權威的互惠行為；第3、4類係基於物質利益，而進行個人偷竊、侵占等謀取私利的行為，或形成「共犯集團」進行受賄、敲詐及收取回扣的集體廉政行為。

表2-1、廉政風險行為的型態

廉政行為 / 廉政活動目的	片面式的廉政風險行為	交易式的廉政風險行為
權威享有	1、權威的保有、擴張及取得	2、增加行政機關或人員本身的權威（具有互惠關係）
物質利益	3、偷竊公物、侵占公款及使用公器謀取私利	4、受賄、敲詐及收取回扣

資料來源：Rosenbloom and Kravchuk, 2002:440-441.

學者Alatas（1990）將貪腐行為區分為七種不同型態（江岷欽、林鍾沂，1999）：

一、交易型：

係為施受賄賂的雙方刻意的設計與安排，不僅對雙方有利，亦為雙方所全力促成，例如官商勾結。

二、勒索型：

指以強迫手段取得賄賂，藉此免除個人權益的侵害，或者對重要的人與事牽連。

三、投資型：

包括財貨與服務的供給而無特殊的利得之關係，其目標乃在於未來可能獲得好處之預期。

四、防衛型：

此類型為勒索型廉政風險受害者最具體的行為，其目的乃在自保，例如繳交保獲費。

五、族閥（裙帶關係）型：

以不正當的方法任用親朋擔任公職等。

六、自發型：

指單一個人形式的廉政風險行為，例如行政人員預先知悉某區將變更為都市用地，而先行購買該地段的土地以待增值。

七、支持型：

指廉政風險行為與金錢或其他即刻的利益回收無直接關係，其作用係在保護現存的廉政風險行為。

學者Caiden（2001）的分類則將廉政風險行為簡化區分為4種類型：「外國資助」、「政治醜聞」、「制度化」和「行政上的不法行為」，從主要行動者、行動方式和背景建構一個簡單的類型區分，如表2-2所示。

表2-2、廉政風險行為的簡單類型

類型	主要行動者	行動方式	背景
外國資助	公務員 政治人物 捐助者或受捐助國家代表	●賄賂和回扣 ●共謀對大眾施以欺騙	●經濟依賴 ●多元價值系統 ●多數鬆散結構的社會 ●買辦(comprador)的官僚主義者
政治醜聞	官僚菁英 政治人物 商人和掮客（middlemen）	●大規模的侵佔公款和透過公共投標處理公產作不適當的分配 ●運用經濟特權給予特殊利益 ●大量政治捐獻與賄賂	●國家資本主義，資本稀少性，競爭的國內市場與公共基金 ●缺乏愛國心、只求私利的官員 ●貪腐成為一種生活方式 ●無效（ineffectual）的官僚主義
制度化	政治人物 商人 白領階級工作者	●在國家利益前提下大規模支付公共財給特殊和特權利益者 ●在偏袒執政黨的前提下交換政治捐獻	●工業化、資本集中、獨佔和國家統制 ●卑微的中產階級價值 ●階段系統 ●分贓制度 ●管理的經濟
行政上不法行為	小公務員 利害關係的個人	●小規模侵吞公款與盜用公物 ●賄賂 ●偏袒和歧視 ●寄生（parasitism）	●生產的國內系統 ●社會的不安全 ●宗族主義（clanism），職務是種特權（office as perquisite） ●處理不當與無能力 ●流言與謠言

資料來源：Caiden, 2001: 22

另外，若從內控觀點探討廉政風險行為，陳谷楓、林文貴、施光訓（2011）指出美國舞弊師稽核協會所發佈的「職業舞弊及濫用報告（Report to the Nation on Occupational Fraud and Abuse）」中，將舞弊型態分成三大類：(1)挪用資產（Asset Misappropriation，通常涉及員工或管理階層偷竊企業資產)、(2)貪腐（Corruption）、 (3)財務報表舞弊（Financial Statement Fraud，指在財務報表上故意之不實表達，以欺騙使用者之行為)。

近年來國內由政府發動從「廉政品管圈[1]」的概念出發，希望相關廉政措施的執行能夠有一原則性且彼此共同學習之基礎，藉由機關內部例行工作夥伴與開會決策之機會，將有關廉政之議題與案例系統化、文字化，進行知識學習與傳承。在此廉政品管圈的基礎下，廉政部門建構出「廉政細工」資訊平台，讓新進、成熟、資深的廉政系統專業人員有一個兼具教育與資訊交換的資料庫平台。

[1]「廉政品管圈」是類似以「品管圈」的運作方式來除貪，並提昇政府官員的廉能。任何政府部門如果發現有任何貪腐問題，則跟貪腐問題有關的官員、公務人員可形成小組（圈)，該小組可針對貪腐問題進行現況了解，分析根本原因，並以群體智慧來思考解決問題之方法。而解決問題不能是「治標」，必須要能「治本」才行。當貪腐問題徹底解決之後，還要思考如何預防。(楊錦洲，2012)

廉政細工的概念源自於2016年台南市所進行的「廉政細工專案計畫」，將政府機關中共通性曾發生或可能發生的廉政風險樣態，加以抽象化及類型化，邀請專家學者、業務單位及政風單位共同進行個案式的討論及研提預防措施，藉此達成事前預防的效果，降低廉政風險發生的機率。而後法務部廉政署支持此項概念，在其網站上設立廉政細工專區，並將其細分為工程、採購、消防、環保、殯葬以及村里鄰長文康活動等6個類別；許多縣市政府也回應中央政府對廉政細工的重視，分別在其網站及業務中引進廉政細工概念。法務部廉政署於1997年開始進行長期性全國廉政民意調查，依據2017年公布的調查報告顯示，一般民眾對於各類型公務人員清廉之評價結果，辦理「消防安檢業務」人員的排名位居全體26類公務人員[2]的第4名（5.94分，分數範圍為0-10分），而辦理「建管業務人員」則排名第20名（4.61分）。若以跨年度的清廉評價趨勢來看，辦理「建管業務人員」清廉評價程度在2015年至2017年間並無顯著差異，大多落在4.5分至4.7分之間；而辦理「消防安檢人員」

[2]包括:公立醫院醫療人員、一般公務人員、監理人員、消防安檢人員、警察、軍人、教育行政人員、衛生稽查人員、稅務稽查人員、環保稽查人員、殯葬管理人員、海關人員、檢察官、河川水利業務人員、監獄管理人員、縣市政府首長及主管、中央政府首長及主管、法官、鄉鎮市首長及主管、建管人員、政府公共工程人員、政府採購人員、鄉鎮市民代表、縣市議員、立法委員及土地開發業務人員。

清廉評價則有呈現朝向正面評價趨勢，分數從原本5.6分上升至5.9分（陳俊明、莊文忠，2017)。

以臺北市而言，2007年至2014年間國內學者陸續針對臺北市民眾對市府各類型機關及公務人員[3]（包括消防安全檢查業務及建管業務）進行清廉評價調查，發現歷年民眾對於臺北市政府各類型公務人員清廉度評價的結果，其中「建管業務」人員清廉評價百分比，平均落在29.60%至37.20%之間；相較之下，「消防安全檢查業務」人員的清廉評價百分比，整體分數在62.50％至50.90％之間，呈現較佳趨勢（彭孟慈、李宗勳，2014），就建管及消防兩項業務而言，全國與地方的民意調查結果相近。

表2-3、民眾對臺北市「建管」及「消防」業務公務員評價

	96年	97年	98年	100年	101年	102年	103年
建管業務人員	37%	36.5%	29.6%	32.7%	36.4%	32.8%	37.2%
消防安全檢查人員	57%	57.4%	52.8%	50.9%	54.8%	51%	62.5%

註1:清廉評價為「絕大部分都清廉」及「大部分清廉」百分比總和
註2:99年及103年以後，並未針對上述類型公務人員進行調查
資料來源:整理自彭孟慈、李宗勳，2014，臺北市政府 103 年清廉度民意調查。臺北市政府政風處委託研究案，未出版。

此外，臺南市政府政風處（2016）基層紮根廉政工程資料中指出：「消防安全檢查之執行、涉及干涉取締，如同交通警

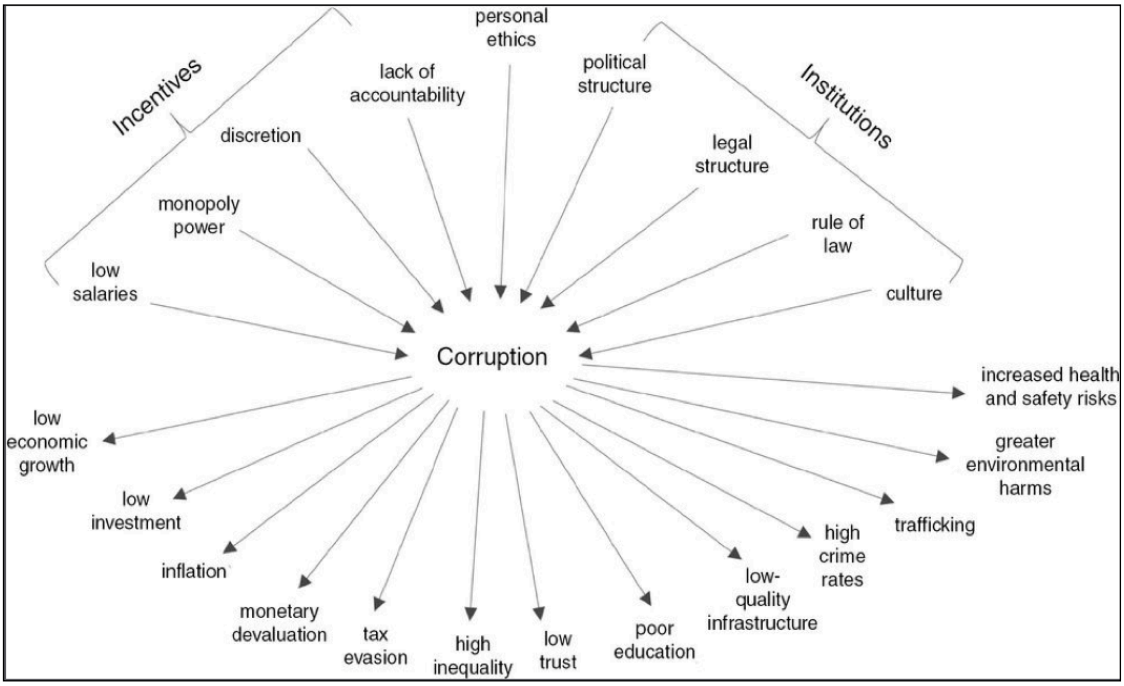
[3]包含環保、醫護和行政、教育行政、監理業務、稅務業務、地政業務、消防安全檢查業務、警察、工商事業稽查、殯葬業務、都市計畫業務、工程業務、建管業務等人員

察取締違規，影響民眾權益甚大，倘若消防人員因一時貪念把持不住，藉職務之便及機會，接受受檢者招待或賄絡，將嚴重影響機關整體形象」。國內學者在執行有關消防安全檢查業務廉政委託研究中指出：「消防安全檢查業務可能產生之弊端態樣，主要為「民代與首長的關說」、「向業者索賄」、「要求業者提供消費折扣及要求廠商請客宴會」等(江岷欽、侯漢君，2011)。

第二節 廉政風險行為的因果關係研究

歐盟執委會於2011年10月發表《支持夥伴國家的反貪腐改革概念、工具和行動領域》(Supporting Anti-Corruption Reform in Partner Countries Concepts, Tools and Areas for Action）一書中歸納出10項廉政風險成因，分別為：(1)經濟發展與貧窮、(2)經濟自由化下非意圖的結果、(3)國家干預下非意圖的結果、(4)制度脆弱、(5)缺乏課責與透明度、(6)不平等、(7)民主或缺乏民主、(8)跨國企業與直接投資的非意圖結果、(9)境外銀行、避稅天堂與洗錢，以及(10)國際的組織犯罪。似乎也呼應上述Caiden提出有關廉政風險背景的部分。

Ackerman(2016)指出造就廉政風險行為的諸多因素之間會相互影響，並將原因分為「誘因」(incentives)和「制度」(institution)兩大類，但他也不排除個人道德所發揮的作用。廉政風險行為會發生在特定情況下的誘因、廣泛社會制度和個人道德的交匯處，但必須注意的是，實際上在許多情況下廉政風險行為出現的因果關係箭頭可能會雙向移動。例如，不良的法治助長廉政風險行為，但廉政風險也損害了法治。因此，Ackerman將貪腐的成因與後果整理如圖2-1：



資料來源：Ackerman and Palifka,2016: 70

圖2-1、廉政風險的因果關係

人民對政府的信任乃是建立於公務人員以無私、公正的態度，及有效率與效能的方式提供公共服務的基礎上，因此公務

人員的廉政風險行為將會是掏空公共信任的重要「兇手」，Gonzáles（2002）針對許多個案探討廉政風險的成因，指出三項主要因素：

一、無所不在的誘因：

廉政風險最常發生在資源最多和裁量權越大的地方，因為其分配的利益和權力較大，所以相對的誘因也較大。只要心中有不滿足的慾望存在，則無一處不是誘因。

二、缺乏公共資訊和透明度：

課責是平衡民主（回應）與專業（責任）的重要制度性安排，而透明則是課責機制主要的元素。因此在缺乏公共資訊和透明度的情況下，容易因資訊取得不易而造成無法課責的問題，出現廉政風險的機率就相對較高。

三、缺乏課責：

資訊不夠公開常致使課責不易，加上官僚的自我保護心態更使課責的執行困難重重。另外，媒體獨立與否、資訊取得難易程度和公民意識的提昇，都是影響課責的關鍵因素。

Klitgarrd（1996）發展出下列方程式，說明廉政風險的影響因素及其動態影響：

$$C = M + D - A$$

上式中C為廉政風險[4]（Corruption），M為獨占的權力（Monopoly Power,）；D為裁量權（Discretion）；A為課責（Accountability）（Stapenhurst, 2000：1），指出廉政風險的成因係來自於獨占的權力、行政裁量權和課責這三個變項動態相互交錯影響，獨占權力及裁量權愈大，且課責能力愈小，則廉政風險也愈大；反之，獨占權力及裁量權愈小，且課責能力愈大，出現廉政風險的機率就相對較小。

另外，若從內控觀點探討產生廉政風險行為的動機，Romney、Albrecht及Cherrington (1980) 認為舞弊是在個人內在、外在心理與環境交相作用下所產生，針對舞弊行為動機可採用「舞弊三角關係」架構進行解釋，構成舞弊內在動機的 3 個風險因素分別為：

[4] 產生貪腐行為的機率

一、「動機與壓力」，包括：經濟因素、家庭因素、健康因素、癮症、貪婪、想達成他 人之期望、不受認可、有（或沒有）獲得獎勵、保有頭銜、資源不足等。

二、「態度與合理化」，認為自己別無選擇、大家都這麼做、反正這些錢來源也不乾淨、這不會害到任何人、全都是別人的錯、不願負責、我是為了別人才這麼做。

三、「預知的機會」，包括：缺乏或無效之內部控制或防弊機制、不合宜監理制度、組織文化不倡導道德之重要性，及缺乏防弊訓練等(審計部，2019)。

隨著舞弊三角理論發展越趨成熟下，Wolfe、Hermanson（2004）認為應該在舞弊三角架構中增加第4項因素:「個人能力」，包括：職位、智慧、自信心、強迫力、說謊能力、舒壓能力等面向，認為即使機會、壓力與合理化三個面向都出現時，個人能力仍是舞弊案件是否確實會發生的控制因素。

第三節 控制廉政風險行為的策略

在建立廉能政府方面，由於廉政風險行為常具有隱密性、忌諱性、狡猾性、高犯罪黑數[5]和擴散性的特質（顧慕晴，2003：4-5），造成控制廉政風險策略上與方法上的困難。國內外針對廉政風險的相關議題提出許多探討，如Klitgaard（1998）提出偵測公部門廉政風險資訊的五種策略包括（陳敦源，2003：12-13）：

一、建構廉政風險資訊蒐集與分析的系統

二、置入監控機關。

三、尋找第三者資訊提供者。

四、引導民眾及政府的客戶提供資料。

五、將無罪的「舉證責任」賦予政府等。

Kaufmann（2000）則具體列出優質治理與公正的政府必須的要求，其中包括5個部份，如圖2-2所示：

一、控制與平衡：

包括獨立和有效的司法制度和課責的分權。

[5] 所謂犯罪黑數（dark figure of crime），是指不為大眾所聞知或未受司法機關刑事追訴或處罰的犯罪數（顧慕晴，2003：5）。

二、政治領導的課責：

包括公開議會的投票、政黨財政透明度和財產申報。

三、公民社會的監督：

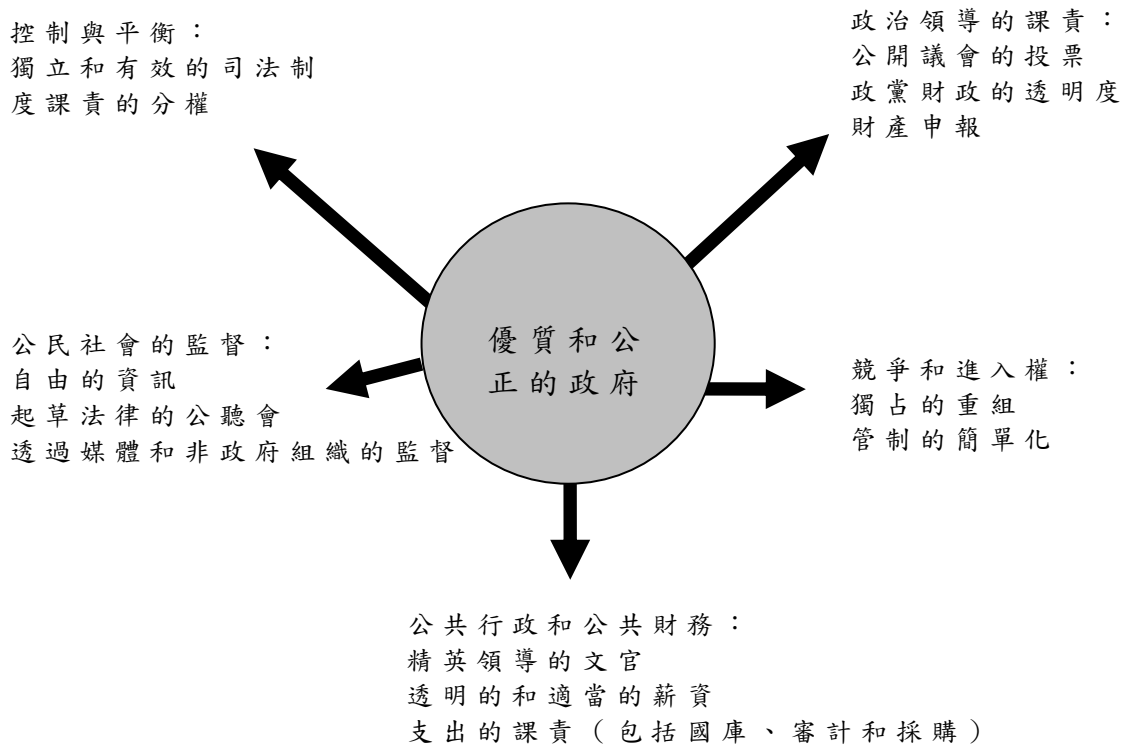
包括自由資訊、公聽會和媒體及非政府組織的監督。

四、競爭和進入權：

包括透過競爭來對獨佔權力進行重組和管制措施的簡化。

五、公共行政與公共財務：

包括精英領導的文官、透明和適當的薪資及對支出的課責。



資料來源：Kaufmann（2000）

圖 2-2、優質治理與控制廉政風險策略

Rosenbloom和Kravchuk（2002: 444-451）兩位學者由傳統管理途徑、新公共管理途徑、政治途徑和法律途徑等觀點所提出下列控制廉政風險策略：

一、傳統管理途徑：

強調層級節制、權責區分清楚，嚴格的從屬關係；注重適當的控制幅度；部屬被鼓勵要對組織和長官忠心；依賴紀律查察系統來實施課責及從屬關係；重視會計規章及對員工帳目的審查。

二、新公共管理途徑：

強調立法部門對於各級行政部門表現的外在監督，課責最後應透過市場機制與顧客評價來實施，要求公務員形塑彼此信任的文化。

三、政治途徑：

包括一般法律的監督、預算控制、職位輪調、代表性和公共參與、公開揭露、接受公眾監督和利益衝突。

四、法律途徑：

國家典章制度價值可提供公共管理研究者倫理上的引導。

Botchwey等人（2000：32-34）則認為控制廉政風險必須進行下列11項關鍵改革，包括（1）經濟改革、（2）財政改革、（3）公共借貸津貼方案改革（reform of subsidized public lending programmes）、（4）公共服務遞送的管理與效率的改革、（5）文官改革、（6）法律改革、（7）地方政府改革、（8）民營化的監控、（9）資訊的提供要放寬限制、（10）政黨資金的改革、以及（11）能力的建立。

除上述個別學者之研究外，OECD（2000）根據其29個會員國進行調查之結果，提出各國在建立公共信任的過程中應採取以下8項步驟：

一、界定一個清楚的公共服務目標

二、當適應變遷時要為價值提供防護

三、授權公務員和公民揭發不當行為

四、在所有的管理中有完整的廉正衡量

五、協調的廉正衡量是成功的先決要件

六、將焦點從執行轉移到預防

七、預先處理問題

八、利用新技術

Gong與Xiao（2017）以香港廉政公署（Independent Commission Against Corruption, ICAC）為例，探討「社會嵌入式廉政治理」（Socially Embedded Anti-Corruption Governance）的成效與策略，指出香港廉政公署採用「意識（awareness）」、「滲透（penetration）」和「參與（involvement）」三管齊下的策略，在建立非正式制度和降低廉政風險的正式制度方面有良好的表現。首先，讓公眾「意識」到廉政公署的存在，並透

過各種管道（例如：公共電視、廣播、海報和宣導手冊等）來宣傳政府推動廉能政府的努力及成果；其次，「滲透」到社會的每個角落，與當地居民進行面對面接觸，以尋求他們對政府廉政工作的支持。特別是要接觸到那些容易被廉政風險所影響的「高風險」群體，例如小販和漁民。最後一項策略是鼓勵公民「參與」打擊貪腐。廉政公署向市民發出了清晰直接的訊息，傳遞打擊貪腐是一項社會事業，需要得到公共援助的觀念，例如：舉報廉政風險案件。在鼓勵公眾舉報的同時，廉政公署亦採取保證機密性和優先保護證人的相關配套措施。Gong 與 Xiao的實證結果中指出有兩項必要條件會促成人們決定舉報廉政風險行為，第一項是「對廉政風險行為的容忍度低」，第二項是「對政府反貪腐表現的積極看法」。香港廉政公署在公務員制度中建立以規則為基礎的廉政框架，三項策略的推動提升民眾的意識與參與，是「社會嵌入式廉政治理」的一個成功案例。

日本東京都於2019年發生水道局淨水廠職員將合約訊息洩露給承包商，以取得水道局的業務委託之廉政風險情事。對此，東京都廳採取一系列打擊貪腐的措施[6]，包括嚴格的訊息

[6] 有關東京都的具體措施，可參考《污職等防止策檢討結果報告書》，https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2019/11/27/documents/05_02a.pdf。

管理措施、貫徹與廠商的適當應對，與充分準備適當的規格書等。在訊息管理方面，具體作法是盤點與訊息管理相關的規則，透過研修與說明會等方式強化政府業管機關成員之意識；在與廠商互動方面，2019年3月修正《有關與利害關係人接觸方針》，納入都廳職員的研修內容，同年8月也通過《獨佔禁止法與競標操縱等行為防止法》與《有關都內競標制度防止情報洩露與競標操縱》等規則。另外，打造出使都廳職員不容易與利害關係人接觸的職場環境，具體措施包括：在辦公室出入口張貼告示，及貫徹在開放空間進行商談的規定。除了創建一個適合商談、解決職場課題的環境之外，善用公共利益報告制度，根據每個工作場所的實際情況採取其他預防貪腐的措施，例如：強化資訊加密與資料保管流程、活化職場交流、在與外部人士共用的公共空間避免談論業務內容等，也是日本東京都防止廉政風險行為所推動之積極策略。

國內對於控制廉政風險策略與方法的研究，大致上有下列研究議題：

國外經驗的引介與學習，早期學者從職司肅貪之機構、法律規章及相關行政措施等三個面向，比較亞洲各國（包括：香港、新加坡、韓國、菲律賓、印度、泰國及我國）的肅貪制度

與行政措施（江岷欽,1996）。江岷欽、林鍾沂（1999）曾比較亞洲四小龍的廉政肅貪體系，從案件起訴、宣傳教育、修法、人力資源及業務和行政倫理等五個面向提出具體興革建議。另外，江岷欽（2002）參考比較OECD的15個會員國的廉政制度，包括：從肅貪治罪之主要法律、其他反貪之法規、國會監督、調查貪污之專責機構、財務審計之最高權力、監察長制度、懲治貪污之專責機構、人力資源管理措施、財務控管措施、組織管理之政策與考核、行政透明化機制和公務行為規範與行政倫理之教育等共12項防貪機制，期望透過比較OECD會員國之做法及建議，做為政府改革廉能治理方向的參考。施能傑（2003a）同樣以OECD國家為例，提出建立公共服務倫理的規範。

鄭宛明與李柏諭（2019）研究發現縱使國際透明組織的CPI指數與法務部民調顯示我國整體廉潔程度提升，但民眾對於政府的廉潔觀感卻未有顯著改善的現象。文中透過分析每年度民意調查報告，探討廉政署成立前後，民眾對政府廉潔度看法的差異，並針對民眾觀感不佳之處提出建議。主要建議有三：（1）強化政策行銷；（2）著重企業、民間等非公務員之廉政宣導；（3）於各政黨內部加強或設置廉政機構。

2017年到2020年廉政細工及防貪指引中，提及有關建管稽核的核心業務為「建造執照」及「使用執照」之審查及核發，這是政府機關為民眾居住安全把關的第一道程序，在考量民眾生命、財產及安全前提下，及時掌握建管稽核業務廉政風險因子及態樣，可以減少處理後續廉政行為所造成的後果的龐大成本。

國內學者陸續針對臺北市政府6大類（警察、工商事業、殯葬業務、建管、工程，及都市計畫）第一線為民服務機關未能獲致民眾清廉滿意度之清廉評價因素及其結構性問題進行研究，發現民眾對於建管機關之態度與評價大多受過去刻板印象、傳播媒體負面報導、代辦業者、行政裁量權的取捨、對違建查報與拆除業務之不滿，及包庇違建的情事所影響，主要廉政風險行為模式大致包括「賄賂委員會委員予以包庇」、「包庇違建」、「藉由建照核發、施工勘驗、使用執照核發之裁量」、「公務之外的私人網絡經營及民意代表關說」、「製造抽屜法令」及「報案、檢舉資料洩漏」，牟取不當利益，最為人所詬病 (胡龍騰、黃東益、陳俊明、莊文忠，2007；莊文忠、陳俊明、洪綾君，2010)。

另外，國內還有部分文獻由造成廉政風險原因面向來探討可行之解決方法，這一類的研究大多設定由某一項特定概念，如行政倫理或行政裁量權來切入探討廉政成因，並提出改善之策略（廖文生，2000；邱瑞忠，2000；宋筱元，1988；顧慕，2003；蘇彩足，2002；徐仁輝，2003）。

第四節 政府內控機制建置和應用之相關研究成果

壹、COSO內部控制整合架構及其應用

1985年美國執業會計師協會（AICPA）、美國會計學會（AAA）、財務經理人協會（FEI）、美國內部審計師協會（國際內部審計師協會的前身，IIA）、美國管理會計師協會（IMA）聯合創建了「反虛假財務報告委員會」（稱Treadway委員會），目的在探討財務報告中舞弊產生的原因，並尋找解決之道。1987年，Treadway委員會建議其贊助機構成立COSO委員會（Committee of Sponsoring Organization, COSO），專門致力於研究內部控制問題。1992年9月，COSO委員會公布《內部控制整合架構》（COSO-IC），簡稱COSO報告，並於1994年進行增補。這些成果馬上得到了美國審計署（GAO）的認可，美國執業會計師協會（AICPA）也全面接受其內容並於1995年發

佈了《審計準則公告第78號》。同時COSO委員會分別於2004年、2006年及2009年陸續發佈《企業風險管理整合架構》、《財務報導的內部控制-小型公開發行公司指引》及《內部控制監督指引》。由於COSO報告提出的內部控制理論和體系兼具內部控制理論和實踐之發展，成為現代內部控制最具權威性的架構，在美國及全球得到廣泛推廣和應用。

根據COSO報告，內部控制的組成要素包括五大項，分別為「控制環境」、「風險評估」、「控制活動」、「資訊及溝通」、「監督」。我國《內部控制制度處理準則》第6條也規定公開發行公司之內部控制制度應包括此五大要素。茲將組成要素內容分別闡述如下：

一、控制環境：

控制環境因素是五大要素中最核心之要素，亦是其他組成要素之基礎，其乃形塑組織文化、影響組織成員控制意識之綜合性因素。影響控制環境之因素包括：員工之操守、價值觀及能力；領導者之管理哲學、經營風格；聘僱、訓練、組織員工與指派權責之方式；領導者及監察人之關注及指導等。

二、風險評估：

係指組織辨認可能導致目標無法達成之內、外在因素，並評估其影響程度及可能性之過程。評估結果可協助組織及時設計、修正及執行必要之控制作業。

三、控制作業：

係指設立完善之控制架構及訂定各層級之控制程序，以幫助領導者確保其指令已被執行，包括核准、授權、驗證、調節、覆核、定期盤點、記錄核對、職能分工、保障資產實體安全、與計畫、預算或前期績效之比較及對子公司之監督與管理等之政策及程序。

四、資訊及溝通：

內部控制制度必須具備產生規劃、監督等所需資訊，提供資訊需求者適時取得資訊之機制。「資訊」係指資訊系統所能辨認、衡量、處理及報導之標的，包括與營運、財務報導或遵循法令等目標有關之財務或非財務資訊。而「溝通」係指將資訊告知相關人員及利害關係人，包括公司內、外部之溝通。

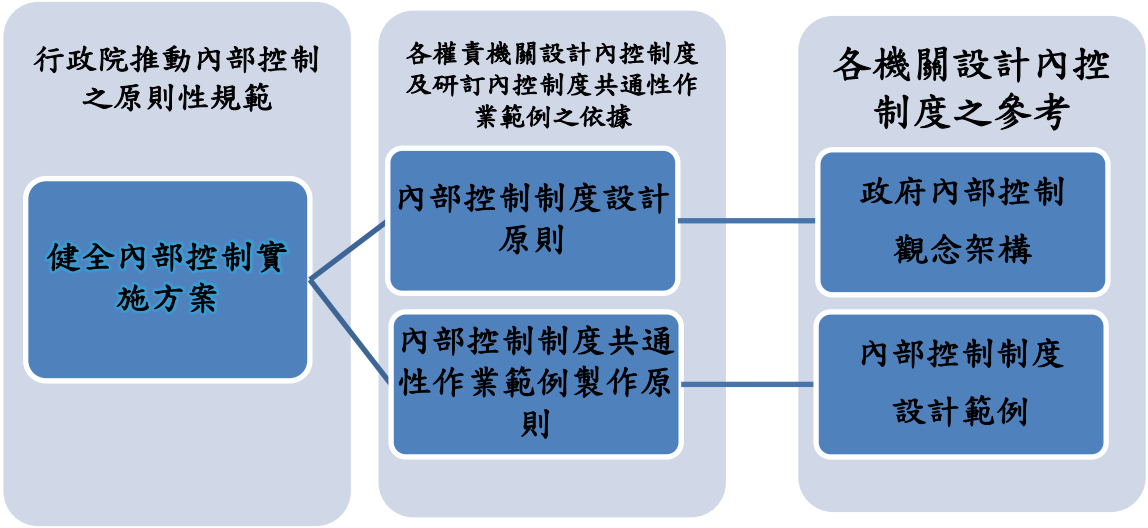
五、監督：

係指組織自行檢查內部控制制度品質之過程，包括評估控制環境是否良好，風險評估是否及時、確實，控制作業是否適

當、確實，資訊及溝通系統是否良好等等。監督可分持續性監督及個別評估，前者謂營運過程中之例行監督，後者係由內部稽核人員、監察人或領導者等其他人員進行評估。

此套《COSO內部控制整合架構》之設計，主要係針對私部門之內部控制需求而來，我國公開發行公司、金融、銀行、保險與證券期貨業等業已依此架構訂定內部控制之相關法令規定。基於特性有別於私部門，美國、澳洲、瑞典等國家及國際最高審計機關組織（INTOSAI），依據此架構考量政府特性發展出公部門內部控制的相關規則。因此，此套架構基本上是可適用於任何大小規模的公私部門組織，而我國政府內部控制觀念也基於此架構發展而來。

行政院於2010年底為健全行政院所屬各機關（構）及學校的內部控制，提升政府整體施政效能與達到興利防弊功能，設置了「行政院內部控制推動及督導小組」，負責諮詢審議有關健全內部控制之實施方案、內部控制制度之設計原則、內部稽核作業應行注意事項、內部控制及稽核作業落實執行情形及其他內部控制相關事項等。行政院現行規劃之內部控制規範體系如下圖2-3所示：



資料來源:行政內部控制規範體系

圖 2-3、我國內部控制規範體系

「健全內部控制實施方案」為行政院推動內部控制之基本原則性規範，參考COSO委員會所提《內部控制整合架構》及國際最高審計機關組織對於內部控制之定義，在兼顧政府機關特性之下，於方案中提出政府內部控制之4項目標：「提升施政效能」、「遵循法令規定」、「保障資產安全」、「提供可靠資訊」；同時要求各機關組成內部控制推動單位，辦理內部控制宣導訓練，檢討現有內部控制作業，設計有效內部控制制度等多項具體作法，並採逐級分工方式，推動政府內部控制各項工作。

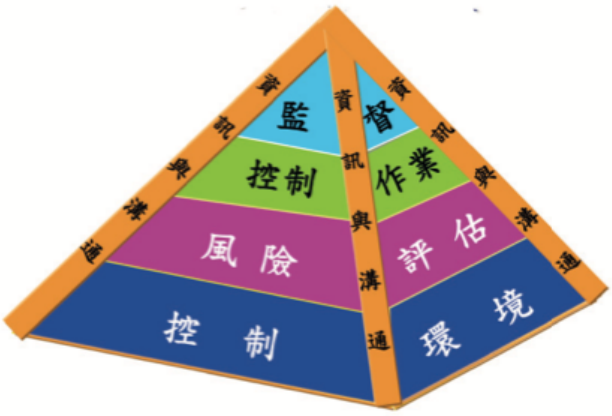
「內部控制制度設計原則」主要規範內部控制制度之主要內容及設計步驟，包括闡示內部控制的目的，提供各機關設計

內部控制制度；設定適用及設計範圍，涵蓋行政院所屬各機關（構）、學校之中各項個別性業務及共通性業務項目。而「政府內部控制觀念架構」則為強化內部控制制度之基礎而建立之內部控制整體架構，參酌我國審計準則第48號公報及公開發行公司內部控制法令規定暨先進國家規制，訂定出適合我國政府機關之內部控制整體架構，供各機關瞭解內部控制定義，並以該架構為基礎，設計內部控制制度。

在執行內部控制之初，政府有必要使所有適用此制度之權責機關更瞭解內部控制的內容，使各權責機關研訂作業明確及一致，因此訂定「內部控制制度共通性作業範例製作原則」供各權責機關研訂內部控制制度共通性作業範例，其中包括出納與財產管理、政風、主計、人事、公共建設計畫編審、行政管考與社會發展計畫編審、科技發展計畫編審及政府採購等共通性業務項目。同時實際提供範例來說明設計之步驟及結果，例如：以資訊安全管理業務為例，示範資訊安全管理業務項下之資訊安全事件通報作業。

我國推動內部控制五項要素之關係如圖2-4所示，其中控制環境是內部控制的基礎，位於金字塔底部，配合控制環境及已確認之目標，據以評估風險，再針對風險有效設計及執行控

制作業，充分溝通資訊，以及時連貫與支援各項要素，最後監督評核各項要素，並追蹤改善情形。



資料來源：行政院內部控制推動及督導小組

圖 2-4、內部控制五項要素之關係圖

政府內部控制觀念架構之實際運用可分為兩部分，第一部分是運用觀念架構五項要素，分析機關內部控制缺失，再以其為基礎檢討改進缺失。第二部分為運用整體觀念架構設計內部控制制度，以合理達成四項內部控制之目標，業已發生內控缺失部分，經檢討完成改善後，應該納入內部控制制度之中。本研究將檢視目前建管、消防業務之內部控制作業規定，一方面瞭解稽查業務廉能風險產生之問題，一方面可做為提出稽查業務廉政風險預警模式建議之規範依據。

由於官僚體系與民間組織所組成之委託代理關係較為複雜，因此國際標準組織（International Standardized

Organization)於2016年提出的企業反賄絡管理系統(ISO37001 Anti-Bribery Management Systems, ABMS），借用私部門已經行之多年的「品管標準化」概念，藉由民間組織的自律與管理，減少廉政風險，逐步形成公、私部門具共識且相互協力的反貪腐機制。我國在2018年首次進行「聯合國反貪腐公約首次國家報告」之國際審查，報告中結論性意見指出：「我國遏阻貪腐之預防措施集中於政府部門，建議投入更多關注於私部門之預防措施，以因應私部門日益嚴重之貪腐威脅」。因此，如何積極回應前揭意見並與國際相關之企業相關作法與制度進行接軌，有其具體與迫切的需求。

在反賄賂的國際氛圍中，各國除建立相關法規外，於2016年10月開始推行的「ISO37001反行賄管理系統」也在這一兩年內受到各國政府及企業之歡迎，除了瓜地馬拉、印尼、馬來西亞、祕魯、新加坡、阿拉伯聯合大公國等政府機構引進ISO37001的機制外，加拿大魁北克省於2017年引進ISO37001之後，擬定數門課程提供私部門與公部門學習如何反貪的方式。國際企業如微軟、沃而瑪、美勝集團（LEGG MASON）等美國公司亦獲得ISO37001的認證；此外，許多大型國際公司，包括法國亞爾斯通（ALSTOM）、義大利埃尼石化（ENI）、韓國

航空宇宙產業（KOREA AEROSPACE INDUSTRIES）等跨國集團也陸續採行此標準（OAS, 2019），顯示各界對於反賄賂的重視與推動之具體作為。

貳、ISO國際標準反賄賂管理系統之簡介

ISO37001是由ISO162個會員國中的37個會員國共同推行參與，採用與ISO9001與ISO14001相同的架構，其中包含22個觀察國家的參與及8個聯絡組織的共同倡議。實際上，ISO37001的引進，具備下列意涵（OAS, 2019）：

一、業界（非法定）標準：

此標準為義務且彈性，引進ISO37001並非意味著業界標準是單一的，而是在合理、比例以及風險的考量下有所調整，故可同時適用於公部門、私部門與非政府部門。

二、業界激勵機制：

透過第三方的認證，凡適用並認證ISO37001的各部門，對於其他管理機制，包括ISO9001（品質管理）、ISO14001（環境管理）、ISO19600、ISO26000（社會責任）、ISO27001（資料保障管理）、ISO31000（風險管理）將能夠銜接順暢。

三、遵循領先的反賄賂標準：

透過依循領先的反賄賂標準，不僅能夠獲得更多企業的信任與支持，也能夠順利適用各國的反賄賂法與國際公約。

四、使用相同語言同類相吸：

透過ISO37001的認證，意味著國與國的差距將逐漸被打破，使跨國部門間的合作與對話更加容易。

ISO37001是37個國家經過3年以上的協力合作才產生的國際標準，其試圖從標準化流程的導入，降低賄賂與貪污的發生可能。主要的內涵與精神，涵蓋1977年美國的《FCPA》到2010年英國的《反賄賂法》，OECD的《關於內部控制、職業道德的良好實踐指引》、《關於打擊國際商業交易中的行賄》、世界經濟論壇的《反貪腐夥伴倡議-反賄賂守則》、以及TI制定的《商業反賄賂守則》等要素。

推動ISO37001的目的，主要是提供、承諾、贈與、接受、或請求任何價值（可為金融或非金融方式）之不當利益，不論其以直接或間接方式，或於任何地點行使，皆視為誘使或回報個人行為，或試圖卸除該行為人之失責績效責任的行為，而違反相關適用法律。因此，反賄賂與貪污的成功條件，必須要確

認其環境、領導、規劃、資源、執行、評估、改進等流程的順利進行。ISO的運作與檢視，主要依據PDCA的應用管理方式，是一種循環式品質管理（表2-4），將認證的標準按照規劃（Plan）、執行（Do）、查核（Check）與行動（Act）等四個面向加以進行，一方面隨時調整目標，一方面維繫品質改善。此目標管理的迴圈（PDCA cycle）將ISO37001分為四階段，每步驟分別包括2至8個步驟，共計20個步驟。而這些步驟又被細分為101個活動與任務。透過PDCA的規劃，任何的組織只要能夠滿足最低要求，即可逐步達到反賄賂的管理目標。

表2-4、ISO反賄賂目標之循環式品質管理

內容	計畫（Plan）	執行（Do）	查核（Check）	行動（Act）
步驟	1.啟動ABMS 2.瞭解組織 3.分析現存系統 4.領導與任務啟動 5.AMBS目標設立 6.反貪污政策 7.風險評估 8.ABMS指導功能	1.組織架構 2.文獻紀載 3.運作管理 4.訓練與推廣認知 5.溝通 6.運作程序	1.檢視與測量 2.內部稽核 3.管理審查 4.反賄賂遵循機制審查	1.非整合式的待遇 2.持續改進
101個活動／各自細分的任務				

資料來源：修改自PECB. 2016: 13-14。

由於ISO37001的反賄賂之目標，需要考量到企業的戰略性、策略性與營運性目的，其反賄賂政策亦需要考量到各類風險（不確定性）對目標的影響，因此若要將管理系統與反賄賂目標加以連結，並期望讓企業發展更為順暢，需要更多的配套與激勵機制。

參、ISO37001反行賄管理系統之內涵及應用

ISO組織技術委員會在2016年依據BSI（英國標準協會）BS10500為基礎, 綜整了國際商會（International Chamber of Commerce）、經濟合作暨發展組織（OECD）、國際透明組織（Transparency International）等單位意見，正式發布ISO37001反行賄管理系統標準，設計出一套協助企業組織實施反賄賂的管理系統（ABMS），這一套國際標準規範，設定出一系列的相關措施，幫助組織防止、監測及終止任何賄賂行為，適用於各類組織，包括大型組織和企業、中小型企業、公部門和非營利組織等。目前國內證券交易所配合政風單推動「提倡私部門企業誠信」之廉政政策目標，參酌ISO37001，修正「上市上櫃公司誠信經營守則」，已於2019年5月23日公告實施，強化與國際接軌，作為上市上櫃公司推廣誠信經營反貪腐的參考依據。以企業而言，組織人員可透過瞭解ISO37001反賄賂管理，降低

內部腐敗行為，強化廉政形象，提升透明度，也是企業實踐社會責任的承諾(張景泰，2020)。

一、ISO37001反行賄管理系統內涵

ISO37001與其他的ISO管理系統標準均採取高階結構，可以相互結合。與規範的內容共分為10個章節，前三章分別為適用範圍、引用標準及名詞與定義，而最主要的核心內容則規範在第4章到第10章，包括：第4章組織背景、第5章領導統御、第6章規劃、第7章支援、第8章運作、第9章績效評估及第10章改善。以下簡述第4章至第10章之規範重點：

（一）第4章組織背景

本章重點在於組織在設計反行賄標準之前，必須先瞭解自己，對於組織規模、架構、營運模式、各階層之權責、與政府機關互動、適用法規、合約、責任與義務等；接著再找出利害關係人及其要求，進而規劃反行賄系統的範圍，評估行賄風險，歸納出組織營運過程最可能面臨的行賄風險，然後評估組織現有控管方式的適合性和有效性，以減輕行賄風險。

（二）第5章領導統御

管理系統的導入必須透過領導的支持及承諾，才能逐步落實到整個組織。在第5章的內容中除了賦予領導訂定反行賄政

策、角色責任等一般管理系統的功能之外，還增加了治理委員會（Governing body）及委任決策（Delegated decision-making）的角色及內容。前者係透過最高治理單位的參與，建置監督程序，而後者則是藉由分層負責及不同核決權限的概念，建立並維護決策流程的控管方式，以確保權力的適當使用，避免利益衝突。

（三）第6章規劃

組織考量第4章組織背景列出之問題、利害關係人的需求與期待，及行賄風險評估中判定之風險因素，選定可改善的機會，擬訂反行賄目標及可實現與測量的計畫。

（四）第7章支援

為導入管理系統，組織必須提供相關的資源支持，例如：員工的能力、認知和訓練、內外部的溝通及文件化資訊等。其中特別在人事聘僱流程中有反行賄之規範，如：在僱用條件中要求員工遵守反賄賂相關規定，並訂定違反規定時之懲戒方式；在進行人事的僱用、調職及晉升前，須進行盡職調查；定期審查酬勞、獎金，降低賄賂誘因；及確保當員工拒絕參與行賄、舉報貪腐行為時不會被報復、歧視或懲戒。

（五）第8章運作

有關反行賄管理系統的所有控管措施及運作，都在此章規範，包括：

1、**盡職調查（Due diligence）**：針對特定類別的交易、計畫、活動，已合作或預計合作之特定類別商業夥伴、特定職位之人員進行調查。

2、**財務控管（Financial controls）**：有關財務之控管，包括實施責任分散、分層核決權限、核准支付時至少需2人簽字同意、重大財務交易施行定期審查。

3、**非財務控管（Non-financial controls）**：管理制度上的控管，例如僅與賄賂可能性評估過的廠商合作；公正、適當而透明的競標流程，且至少有三家競爭者；責任分工；限制人員接觸機密資訊。

4、**商業夥伴反行賄管制（Implementation of anti-bribery controls by controlled organizations and by business associates）**：要求組織控管下的商業夥伴實施反行賄管理系統，若商業夥伴無法避免行賄風險者，得考量雙方是否繼續合作。

5、**反賄賂承諾（Anti-bribery commitments）**：要求商業夥伴與組織相關交易、計畫過程中，承諾不為自身利益行賄。若過程中商業夥伴，依自身利益而行賄，組織得中止與其商業

夥伴之關係。在組織實施賄賂風險評估時，應將上述與商業夥伴交易、計畫過程關係納入評估。

6、**饋贈、招待、捐贈和其他同等獲益（Gifts, hospitality, donations and similar benefits）**：組織應實施合理的提供或接受饋贈、招待及捐贈之程序。

7、**管理反行賄控管中之不適當部分（Managing inadequacy of anti-bribery controls）**：經過與商業夥伴交易、計畫、活動或關係進行盡職調查後，認定現有反行賄管制不足，且組織也無法或不願施行額外或強化的反賄賂管制，則組織應盡可能盡快採取適當步驟延後、退出或中止該計畫、交易或活動。

8、**表達關切（Raising concerns）**：組織應鼓勵員工通報系統弱點，並合理懷疑賄賂行為，處理過程以機密件處理，並允許匿名舉報且嚴禁採取報復行為。

9、**調查與處置賄賂行為（Investigating and dealing with bribery）**：組織應採授予調查人員應有的權力和權限，要求相關人員配合調查，且調查過程應採機密方式進行，調查結果亦應保持機密。

（六）第9章績效評估

確認反行賄管理系統中需要監督與測量的項目，監督、量測、分析與評估的方法，以及確保有負責的監督者。除了內部稽核、定期檢討追蹤反行賄管理系統的績效之外，亦加入治理委員會的審查機制（Governing body review），加強參與層級及多重監督機制。

（七）第10章改善

當有違反反行賄規範的事項發生時，組織應及時對於不符合規範的事項做出回應，並採取控制與矯正的行動、處理後果，消除根因，以確保不會在組織其他任何地方再度發生。

二、ISO37001反行賄管理系統之應用

（一）訪談大綱設計之參考架構

本研究在期中階段為了歸納建管及消防稽查業務之廉政風險而設計之深度訪談，其訪談大綱架構即參考對應ISO37001第4、7章部分規範而成。

表2-5、訪談大綱對應之ISO37001規範

訪談大綱	對應ISO37001規範
1、在您的服務單位中，目前負責執行稽查（裁處）業務的人員編制為何？是否適當？ 2、執行稽查（裁處）業務之人員在執行過程中，被授予哪些決策裁量權（即	ISO37001 4.1理解組織與其背景 4.1a組織的規模、架構和被授予之決策權

訪談大綱	對應ISO37001規範
不用請示，在現場就可以決定的事項）？是否適當？	
3、在您的服務單位執行稽查業務的主要對象及場域為何？如何決定？	ISO37001 4.1理解組織與其背景 4.1b組織運作或預期運作之地點和部門
4、包括公安聯合檢查在內，您服務單位的稽查（裁處）業務包含哪些項目及內容？稽查重點？ 5、就您執行稽查業務的經驗，最可能衍生爭議的作業環節是？	ISO37001 4.1理解組織與其背景 4.1c組織活動與運作的性質、規模、和複雜度
6、執行相關稽查（裁處）業務的過程，訂有標準作業流程（SOP）嗎？（請提供） 7、在第一線稽查人員執行上述稽查業務的標準作業流程中，曾遭遇過什麼樣的困擾、問題及壓力？出勤時在體力及精神上最大的負荷是？	ISO37001 4.1理解組織與其背景 4.1d組織的業務模式 4.5賄賂風險評估 4.5.1c評估組織現有控管方式的適當性和效能，以降低被評定的賄賂風險。
8、在執行相關稽查（裁處）業務中，有哪些相關的外部業務夥伴？或監督機關？ 9、目前府級的「複查作業流程」與「研考督察機制」能切合當前稽查業務之需求，達到預期的監督效果嗎？	ISO37001 4.1理解組織與其背景 4.1e由組織所控制的法人，以及控制組織之法人
10、在執行稽查（裁處）業務時，與業務夥伴之間的互動關係及方式是？如何協調與聯繫？ 11、就您過去的工作經驗，目前與稽查業務相關的代辦機關或業務，存在哪些潛在問題或廉政風險？	ISO37001 4.1理解組織與其背景 4.1f組織的業務夥伴

訪談大綱	對應ISO37001規範
12、在執行相關代辦業務時，與政府相關業務機關會有哪些互動？ 13、受稽查者(廠商或市民)配合稽查的意願如何？一般不願意配合稽查的理由是？	ISO37001 4.1理解組織與其背景 4.1g與公職人員互動的性質和程度
14、在執行稽查（裁處）業務時，必須遵守哪些法令、法規、合約及專業性義務與責任的規範？	ISO37001 4.1理解組織與其背景 4.1h適用之法令、法規、合約和專業性義務與責任
15、在執行稽查（裁處）業務的過程中（或以後），需要填報或登錄哪些表單？填報或登錄方式為何（紙本或電子表單或兩者均有）？ 16、目前使用哪些電腦資料庫系統來登錄與稽查業務有關之資料?	ISO37001 7.5.3文件化資訊之控管 7.5.3a在需要使用時可取得並適合使用
17、上述資料庫在使用上有安全設定嗎？ 18、現行書面表單中的稽查項目，與電子表單的項目是一致的嗎？ 19、資料庫上登錄的項目及內容，對於稽查業務能發揮即時查詢、檢視或複查的功能及效果嗎？	ISO37001 7.5.3文件化資訊之控管 7.5.3b受充份的保護(如不致喪失機密性、不致被誤用、不致喪失完整性等) 為控管文件化資訊，組織應適當採行下列作為： －發佈、存取、復原、和利用資訊； －儲藏和保存，含資訊可辨識性的維護； －對變更的控管(如不同版本的控管)； －保留和處置。

訪談大綱	對應ISO37001規範
	組織因反賄賂管理系統的規劃和運作需求，而於外部取得之文件化資訊，應確認其妥適性並加以控管。

資料來源：研究團隊設計並參考ISO37001內涵所彙整

（二）廉政風險控制對策建議之參考規範

本研究在廉政風險控制對策的建議，提出之推動「企業誠信標章」制度，以輔導專業代辦機構建立反賄的自我宣示機制，即參考ISO37001的第8章運作的規範所做之政策建議。

第五節 廉政風險的預防及警示

壹、廉政風險的預測

Elisabetta Iossa與David Martimort（2015）從公私協力（Public-Private Partnerships, PPP）出發，分析當公共採購受到道德風險、私人訊息的外來衝擊以及貪腐威脅困擾時，其風險配置和契約選擇。文中對於採用不完整契約（incomplete contracts）的經驗預測，以及對標準化契約收益的政策影響進行討論。

余致力與蘇毓昌（2006）跳脫單一個人或部門的視角，從宏觀角度來思考國家廉政體系之建構，提出「內外兼備」、「上下交流」、「複式佈網」與「持續改善」四項原則作為建構國家廉政體系的考量。廉政風險雖不易被測量，但絕非無法被測量，結合主觀感受評價（如：民調）與客觀指標（如：犯罪統計與審計統計等）也能某種程度上呈現出廉政風險的真實面貌。雖然我國法務部的貪腐測量行之有年，但侷限於特定政府部門，難以對我國整體廉政狀況作出判斷。因此，從宏觀角度進行切入，建議與國際透明組織的研究接軌，是我國廉政工作的當前要務。

貳、e化系統與廉政風險警示

以電子化政府對於反貪倡廉的影響來說，王政（2009）認為推動電子化政府（e-government）帶來的好處，除了促進政府資訊的公開化，減少資訊不對稱情形外，更能防止公共政策及公共採購，遭到少數人所把持，如南韓的首爾市政府（Seoul Metropolitan Government）自1999年啟用「提升市民網路申請程序系統」及2000年啟用「政府電子化採購系統」（Government eProcurement System, GePS），為透過網路將申請案件的程序與進度及採購與招標的程序與資訊公開化，不但能夠簡化作業

程序及增加政府採購的透明度和競爭力，更能有效減少關說與賄賂的機會，促進廉能政治。另外韓國學者Kim、Kim 及 Lee（2009）以韓國首爾市政府（Seoul）的公民線上申請的強化方案（Online Procedures ENhancemelication, OPEN）中一般民眾最常見的程序為個案分析，探討加入公民監督方式，進行案件辦理進度評估，其研究結果顯示確實大幅減少貪腐現象，更彰顯出反貪電子化系統帶來廉能與效能的雙重效益。

國內學者廖興中（2018）指出臺灣過去所推動的民眾線上業務申辦，除了應用電子化工具加快政府對於民眾申辦業務的回應效率外，更在申辦系統中設計追蹤進度的功能，有助於民眾瞭解申辦業務的辦理情形，可避免公務同仁藉由業務職權拖延進度，迫使民眾進行賄賂以加快進度。此外黃暖婷（2015）將聯合國開發總署推出的電子化政府如何幫助打擊腐敗資料進行摘錄，提出對於反貪腐與電子化政府之間的現況與未來發展，大致歸類為以下四個層面：

一、預防

預防貪腐的努力，可以與電子化政府策略應用搭配，範圍包括：

（一）檢視和釐清行政手續與實踐；

（二）使政府所提供服務簡化、標準化，並盡量去除個人影響。

二、執行

電子化政府能協助監控貪腐，並且藉由使資料蒐集方式標準化、追蹤決策與行動，並且發展回饋或申訴機制，讓法令政策執行得更好，確保課責性與透明度。

三、資訊取得

增進資訊取得的管道，是電子化政府運用來打擊貪腐，必定要達到的目的，因此資訊必須以能夠領導規則透明導致決策透明的方式呈現，並藉由建立追蹤個別政府官員的行動與決策能力，來增進課責性；這些都要一步一步來。此外，媒體也扮演提供資訊和產生針對公眾關心特定議題的廣泛辯論之重要角色。

四、能力建構

以充足的組織與個人資通訊軟硬體建設，支持電子化政府是必要的，因此需要訓練有關人士的承諾與資源，範圍包括資深與事務性官員和公民，並且要廣泛增進資訊常識。

第三章　研究設計與研究方法

依據本案之研究目的及前開文獻檢閱，為兼顧現象探索與成因分析，本研究採取多元研究途徑，茲將研究內容、範圍、研究對象及研究方法分述如下：

第一節　研究內容、範圍及對象

研究團隊依本委託研究案規範委託之研究內容，說明期中階段擬完成之研究內容、範圍及對象：

壹、蒐集現行建管及消防稽查業務可能之廉政風險樣態：

研究團隊依執行稽查業務機關（建管、消防）提供之受訪名單，設計深度訪談內容大綱，蒐集內外部顧客對於稽查業務執行之需求，及執行過程可能面臨之困擾、困難、壓力源等提出廉政風險控制方法。深度訪談對象包括以下5類人員：

一、內部顧客（稽查者）

二、內部顧客（稽查組織）

三、外部顧客（專業代辦業者）

四、外部顧客（受稽查者即場所業者）

五、外部顧客（一般民眾）

貳、類型化廉政風險：

藉由深度訪談之質化資料蒐集，瞭解內部同仁與外部顧客對於執行稽查業務之困難與觀感，分析現存廉政風險並加以類型化。

參、比對系統與標準作業流程：

比對目前之稽查e化系統之資料管理情形與標準作業流程、相關內部控制作業之規定是否一致。

肆、提出廉政風險控制之對策：

對於稽查業務之裁處流程登錄方式與管理，提出廉政風險控制之對策，以系統性解決上開各類風險。

第二節　研究方法與進度

為完成上述研究內容，研究團隊持續進行文獻檢閱、稽查人員作業相關法規、內部控制作業規定等之蒐集，以利於進行深度訪談及焦點團體座談前，對建管及消防稽查業務及法規、管理制度及可能之廉政風險，有通盤的瞭解及掌握。茲將本研究案運用之研究方法與流程分述如下。

壹、文獻分析法

蒐集有關廉政風險行為及成因、廉政措施等相關專家學者之學術研究成果、稽查人員作業相關法規及內部控制作業規定，協助研究團隊瞭解當前稽查業務運作之背景、現況，並藉以建構本案之研究架構及理論依據，及評估現行建管及消防稽查業務廉政風險之視角。

研究團隊同時蒐集過去我國推動「廉政細工」識別貪腐弊端風險及樣態行為之政策成果，做為循證基礎進行貪腐類型彙整之參考，輔之以過去國內學者針對建管及消防廉政所進行的相關調查研究文獻，歸納出臺北市政府有關建管及消防業務人員執行稽核調查業務的廉政風險態樣行為。

貳、深度訪談法

本研究依契約規範需邀集建管及消防稽查相關人員進行深度訪談，每類至少2人，共計至少20人，各類訪談對象規劃如下：

一、稽查者，每類業務至少各2人。

二、稽查組織，每類業務至少各2人。

三、專業代辦業者，每類業務至少各2人。

四、受稽查者即場所業者，每類業務至少2人。

五、一般民眾，每類業務至少2人。

本次深度訪談採用「立意抽樣」方式決定訪談對象，根據委託單位服務需求書內容建議，研究團隊首先將訪談對象區分為「建管業務」和「消防業務」兩大領域，訪談對象之抽樣係由委託單位協調建管及消防業務單位指派本研究案之窗口，由單位窗口推薦適合人選接受訪談。由於建管業務龐雜，經與委託單位協商後，本研究將聚焦於與「公共安全」及「廣告物」相關之稽查業務，因此有關建管業務之訪談規畫，係以「使用科」及「公寓大廈科」為主要之訪談邀約單位及對象。此外，由於「一般民眾」之定義過於廣泛，經協商取得委託單位同意，研究團隊將第四類「受稽查者即場所業者」與第五類「一般民眾」合併為一類，即邀約曾有過被稽查經驗之場所業者或民眾接受訪談。

在消防業務領域，經與委託單位協商，擇取「稽查者」（以臺北市消防局所轄12個中隊職司「稽查」業務為代表）、「稽查者組織」（以臺北市消防局職司「裁處」業務之火災預防科代表）、「專業代辦業者」（以具「專業機構」業者代表為主，

包含委託單位建議訪談對象）、「受稽查者」（旅館業者安全部人員、建築開發商、物業管理公司）四大類。

研究團隊於業已完成22人次之深度訪談，基於學術倫理及對於受訪者之保護，進行去識別化後之訪談對象彙整如表3-1：

表3-1、本研究各類訪談對象

序號	業務類別	受訪人類別	去識別化代號	訪問日期	備註
1	建管-使用科	稽查者	CA1	2020/05/19	
2		稽查組織	CA2	2020/05/14	
3		專業代辦業者	CB1	2020/05/18	
4		受稽查者或民眾	CC1	2020/05/20	
5		受稽查者或民眾	CC2	2020/05/29	
6		稽查組織	CA5	2020/07/24	
7	建管-公寓大廈科	稽查者	CA3	2020/05/07	
8		稽查組織	CA4	2020/05/14	
9		專業代辦業者	CB2	2020/05/13	
10		受稽查者或民眾	CC3	2020/05/21	
11		受稽查者或民眾	CC4	2020/05/21	
12	消防	稽查者	FA1	2020/05/15	
13		稽查者	FA2	2020/05/19	
14		稽查組織	FA3	2020/06/02	
15		稽查組織	FA4	2020/06/04	
16		專業代辦業者	FB1	2020/05/18	
17		專業代辦業者	FB2	2020/05/27	
18		專業代辦業者	FB3	2020/06/02	
19		受稽查者或民眾	FC1	2020/05/21	

序號	業務類別	受訪人類別	去識別化代號	訪問日期	備註
20		受稽查者或民眾	FC2	2020/06/01	
21		受稽查者或民眾	FC3	2020/06/04	
22		稽查組織	FA5	2020/07/24	

資料來源：研究團隊彙整

參、焦點團體座談會

本研究設計依規劃預計辦理3場焦點團體座談會，期中辦理2場，期末辦理1場。為使後續深度訪談之內容及過程更為聚焦及符合研究目的，研究團隊經與委託單位商討後，期中階段辦理之2場焦點團體座談會，討論焦點做了若干變動。邀請參與焦點座談會之對象及討論內容如下：

一、期中第1場焦點團體座談會

（一）討論焦點：針對三種不同訪談對象之訪談大綱進行專家諮詢及可行性評估。

（二）辦理日期：2020年4月28日(二)

（三）出席人員：市府內部稽查組織成員5人，外部廉政專家學者4人，如表3-2所示。

表3-2、第1場焦點團體出席者及去識別代碼

代碼	身分類別
S11	專家學者
S12	專家學者
S13	專家學者
S14	專家學者
G11	建管稽查組織/稽查者
G12	建管稽查組織/稽查者
G13	建管稽查組織/稽查者
G14	建管稽查組織/稽查者
G15	消防稽查組織/稽查者

資料來源：研究團隊彙整

（四）會議紀錄：詳見附錄三

二、期中第2場焦點團體座談會

（一）討論焦點：

1、建管與消防稽查業務廉政風險類型化之修正建議

2、現行建管、消防稽查業務標準作業流程及e化管理系統之檢視

3、透過資訊管理系統，預防稽查業務裁處過程廉政風險之研議

（二）辦理日期：2020年6月7日(日)

（三）出席人員：市府內部稽查組織成員2人，外部廉政專家學者5人，如表3-3。

表3-3、第2場焦點團體出席者及去識別代碼

代碼	身分類別
S21	專家學者
S22	專家學者
S23	專家學者
S24	專家學者
G21	建管稽查組織/稽查者
G22	消防稽查組織/稽查者
B21	專業代辦業者

資料來源：研究團隊彙整

（四）會議紀錄：詳見附錄三

三、期末第3場焦點團體座談會

（一）討論焦點：消防、建管稽查業務廉政風險預警模式建議及ISO37001反行賄管理系統概念之應用。

（二）辦理日期：2020年8月5日(三)

（三）出席人員：市府稽查組織成員2人，外部廉政專家學者4人，如表3-4所示。

表3-4、第3場焦點團體出席者及去識別代碼

代碼	身分類別
S31	學者專家
S32	學者專家
S33	學者專家
S34	學者專家
G31	建管稽查組織/稽查者
G32	消防稽查組織/稽查者

資料來源：研究團隊彙整

（四）會議紀錄：詳見附錄三

第四章 資料分析及結果

本章主要彙整相關廉政文獻、深度訪談及焦點團體座談中與三類不同的受訪者及專家學者討論後，對於臺北市政府現行建管與消防稽查業務之裁處過程中，可能產生之廉政風險類型、資訊管理系統的運用及控制廉政風險提出初步的研究分析結果及看法。茲將期中調查結果分成廉政風險類型化、現有建築管理及消防稽查業務之作業流程及問題、稽查業務e化系統之使用及問題及廉政風險控制對策等四個面向，說明如下。

第一節 廉政風險之類型化

在本研究針對建管及消防稽查業務廉政風險類型化的研究過程，分別以執行稽查業務的內部利害關係人（稽查者及稽查組織）及其經常接觸的外部利害關係人(專業代辦業者、受稽查者與民眾等)對於現行建管及消防業務之執行流程及流程中可能之需求、困難、壓力源及整體觀感等進行現況瞭解，並藉此識別廉政風險及樣態行為；同時，以「廉政細工」政策成果為循證基礎做為本研究風險類型歸納之參考，提出當前臺北市在建管及消防業務執行稽核調查業務的廉政風險態樣類別。

研究團隊將國內有關「建管」及「消防」主題的廉政細工政策推動成果進行歸納彙整，共計有116案（建管業務48案；消防業務68案），其中廉政署共提出22案，其餘94案皆為臺北市、桃園市、新竹縣、新竹市、臺中市、彰化縣、嘉義市、臺南市、高雄市及花蓮縣等地方政府所提出；進一步縮小範圍篩選與「稽核行為業務」相關的案例，其中建管業務案例共23案，消防業務案例共21案。本研究將歸納上述廉政風險行為及其產生之廉政風險態樣做為觀察分析參考基礎，依深度訪談蒐集之資料，深入探討台北市政府建管及消防稽查業務近年來可能出現之廉政風險類別態樣。

壹、建管稽查業務

本研究將上述國內中央及各地方政府過去建管業務發生的23個相關案例進行風險行為及其廉政風險進行歸類綜整，行為樣態大致可分成「執照審查核發業務未遵法令規範」、「執行業務為不實之登載或違背執行職務」、「未落實執行內部控制規範」及「洩漏稽核行動相關資訊」、「利用職務之便，協助廠商提交各類工程文件通過審查並收取賄賂」及「違建查報拆除業務未依規定辦理」等6大類型，針對案例之風險因子辨識各種廉政風險的態樣，如表4-1。

表4-1、國內有關「建管業務」廉政風險態樣之類別彙整

風險行為態樣	廉政風險
執照審查核發業務未遵法令規範	收受不當利益後，快速核發相關執照(主管、承辦人)
	審照人員與專業代辦業者基於私情而便宜行事
	配合廠商利用電腦軟體合成，變造建案之竣工照
	審查建物使用執照及工程會勘等業務，查驗過程中收賄
	建管人員對於建築法令之熟悉程度，自然遠高於刑法或貪污治罪條例等法律；惟在面對金錢或其他不正利益之誘惑，仍存有僥倖心態，而昧於良心收受，以致於誤蹈法網
	承辦人員於收到業者提供之不實竣工照片後，未能進一步驗證照片之真偽，以致誤為核准使用執照，亦遭外界質疑有官商勾結情事
執行業務為不實之登載或違背執行職務	民意代表關切個案，稽查者因受請託關說之壓力，致使做出不實登載或違背執行職務
	稽查者熟悉法令卻心存僥倖，難以抗拒金錢或其他不正利益的誘惑
	各項執照之審核訊息倘揭露不足，則易導致業主或跑照業者誤認需透過特別方式才能加速執照審核通過。
未落實執行內部控制規範	未落實登錄稽查結果及裁罰
	裁罰標準不一致，過度使用裁量權
	限期改善未積極管理
洩漏稽核行動相關資訊	洩漏業者違規事項複查資訊，違背職務收取不當利益
	洩漏稽核行動資訊，以利業者事先做好準備
違建查報拆除業務未依規定辦理	違建查報拆除利用職務上機會詐欺
	違建查報拆除違背職務收受賄賂及洩漏檢舉人個資
	未切實掌握轄內之違章建築，與他機關欠缺橫向聯繫

資料來源:綜整自法務部廉政署及臺北市等10個地方政府[7]廉政細工政策報告內容

[7] 地方政府包含臺北市、桃園市、新竹縣、新竹市、臺中市、彰化縣、嘉義市、臺南市、高雄市及花蓮縣等10個縣市。

由於台北市政府建築管理工程處的業務龐雜，經與委託單位協調之後，將研究目標著重於「使用科」及「公寓大廈科」之相關稽查業務，因此表4-1中最後兩類與「施工科」及「違建處理科」業務相關之廉政風險行為暫不討論。

目前臺北市政府有關建築物公共安全及廣告物之稽查模式，主要分為「硬體設備的技術稽查」及「安全設施的動態稽查」兩種。在建築法第77條修訂通過，建立「建築物公共安全檢查簽證及申報」制度之後，座落於臺北市之建築物其構造及設備安全，需由其所有權人、使用人定期委託中央主管建築機關(內政部)認可的「專業機構」或「專業檢查人員」辦理檢查簽證，並將檢查簽證結果向當地主管建築機關（臺北市都市發展局）申報，再依建築法第77條第3項及第4項規定，辦理申報案件之書面審查及申請場所之複查。上述以公共安全檢查申報制度所進行的公共安全檢查項目，著重於「技術面」的檢查，係屬第一種稽查模式；另一類由行政機關規劃的稽查業務，包括每年度的公共安全專案稽查、配合其他業管單位的公共安全稽查及聯合公共安全檢查等，則著重於「動態項目」的檢查。因此，有關建築物公共安全稽查業務之廉政風險行為主體，除了政府機關的稽查者之外，還包括專業代辦機構的檢查人員。本研究透過與稽查者、專業代辦人員及受稽查者與民眾進行深度訪談

所蒐集到的質性資料進行編碼分析，茲將建管稽查業務執行過程中發現的廉政風險行為及其產生之廉政風險態樣歸納說明如下：

（一）機關內外部關切造成不必要之行政干擾的業務風險

無論是使用科及公寓大廈科的稽查者，深度訪談中讓第一線稽查人員最為困擾又難以解決的問題，多為民意代表直接關切個案，或各級主管受到民意代表之關切而指示辦理，此類來自於機關外部或內部的關切，有些要求配合辦理事項可能是要求通融補件、可能要求加速處理、可能要求暫緩開罰…等等，合理的要求可能是關心、關切，但不合理的要求便成為一種行政干擾，在業務相對繁重的情況下，造成稽查人員身心俱疲，延誤例行工作時效，甚至萌生調離此工作單位的想法，造成人員流動性偏高，業務經驗無法累積的業務風險。

> 議員來關說的頻率高嗎？通常十件應該也會有一半！就有時候會覺得蠻煩。（CA3）

> 其實我認為這是一個很不好的方法，但這種事情一直都存在，有一部分是民意代表的介入，…，可能是民意代表的助理，機要人員都可能會來，他去詢問機關長官這個案子，我只能講會有類似行政干擾的存在。（CA2）

真的有一些事情議員就是很強力的要求你要怎麼做。...就是我們被叫去議員研究室罵，就是會有這種情形。我們真的是無計可施，已經有點像議員叫你做什麼你就得做什麼。（CA4）

有時候可能業者他發現當天檢查不合格就會找議員。（CA1）
以前往往是有現場同仁都還沒回報就已經有議員打來了，打電話來說不要罰拉或是怎麼樣，像那個歲末安檢，年終歲末安檢、百貨周年慶安檢，我們以往常常遇到這種事。因為那些店家背後都跟議員關係很好，還有不合格就會打來關切。（CA5）

我常常跟長官說你們為什麼要答應？你放了一次水之後他們就會囉嗦刁難你，你就會失去道理，所以我根本不care你。主要就是這樣子做，我就不必擔心你刁難。但是機關首長會啊（CA2）

因為就是我們科室沒有處理好就是長官被叫去罵，所以就是會有這種分歧，讓我們做事就是沒辦法很強力的依法行政，這事情是很嚴重的吧，不僅我們這科室、其他科也是一樣。（CA4）

（二）稽查人力有限無法有效執行內部控制規範

目前在建管稽查業務的執行上，由於稽查業務的量體隨著建築物日益成長、廣告物日益增加而日益繁重，在人力員額及預算有限的情況下，有些應該主動稽查或監督的業務因為「力不從心」而被忽略，主要是由於稽查人力有限造成的疏忽，這種稽查人力不足的情況，除了影響稽查業務效率，必然也會影響稽查業務的效能。

> 面對這麼大的違規廣告物，我們現有的人力就是這些，我們能做到怎麼樣的管理，如果真的要做落實每一個廣告我們都是主動去稽查，依現在的人力跟經費根本是不可能做到。（CA4）

> 他們分配在每個管區的時間其實不多，比如說信義區承辦人員，我覺得他們也很忙，因為每個人的業務時間太短，只能做一些書面或是形式上的審查，理論上使用管理科應該是主動能夠到現場做一些會勘，但我發現他們業務量大到他們出不來，光處理所謂的paper work可能就要瘋掉。(CC1)

> 光是臺北市的戶外看得到的廣告招牌，你猜有多少？大概將近100萬, 可是有真正在政府管制的，大概多少？不到5%。沒有人檢舉，政府也沒有能力來主動查(CB2)

（三）專業代辦機構簽證及複查不實

目前建築物公共安全檢查簽證及申報制度的運作，技術程面的申報、稽（複）查等業係委由專業機構來執行。專業代辦公共安全檢查申報及簽證之業者眾多，是個競爭的市場，雖然有證照及專業的保障，基於符合業主成本考量及商業上之競爭，可能產生出具簽證不實之廉政風險，雖市府訂有「臺北市建築物公共安全檢查簽證及申報案件簽證不實認定與懲處作業要點」，對於簽證不實的情事，經查屬實會有相對程度的懲處，例如：罰鍰、記點、廢止認可等，多少對於專業代辦業者有一定的扼止效果。但此種技術專業層面的問題，些微的不符合規定，只要複查過程沒有及時發現，就成為公共安全的隱憂，一旦發生事故，所有責任將由政府概括承受。

> 有的業主會說，例如說我這一牆整片都要用防火材料，可是他為了要省錢都是材料不夠，他可能就故意不施工。...但是他去報的時候都說施工了。可能差個一點點，像是面積少了一點點，東西不一樣一點點。（CB2）

> 市政府針對你的專業檢查機構到底有沒有據實檢查， ...。比如說建築師公會會就民間代辦核備的案件再抽一定比例複查，發現有簽證不實，我

們就去追究代辦業者的責任，或者是記點、罰款。(CA1)

其實像八大行業，以公安承包來講目前在外面的行情，一件了不起就是一兩萬塊，所以我不可能為此付出十二萬的罰鍰停照一年，然後幫你做讓你過關的這種情事。...我們是絕對不會跟自己的證照開玩笑。（CB1）

（四）公安簽證及申請複查時各自解讀法令過度裁量

在臺北市建管稽查業務中，出現稽查組織、專業代辦與複查機關對於法令規範見解不同而形成判斷差異的現象，造成一套法規，各自解讀的過度裁量情況。

以實務來看，不是每一位建築師都會去做建築物公共安全檢查這個工作。他可能會設計房子，但是針對這個建築物公共安全檢查，...因為他沒有實務的經驗，... 所以說往往由我建築師說不對，那就上陳述了。... 但是你真正去複查的人，本身的在建築物公共安全檢查裡面的實務，到底經驗是豐富的嗎？這個常會造成我們的一些困擾。（CB1）

他的技術性是用文字做規範，文字沒有辦法規範形形色色的各個行業、層面，在認知上比較容易

產生歧異的地方。… 但是單單建築法的適用上見解就會有些不一樣。(CA2)

你看像涉及這種室內裝修，現在去做稽查、判斷的人，他又不是正在施工，所以有時候長官要求需要這些東西，我有時候就覺得莫名其妙，但長官講的我們就不敢違抗。(CA2)

（五）法規適用疑義致使裁處困境而便宜行事

目前臺北市在執行建管稽查業務時，對於老舊建築物無法符合現行法規，且建築物硬體也無法立即改善，或既成違建的問題，造成過去合法現在卻違法的情事，不僅易造成與民眾的爭議，也引發裁處困境。稽查人員面對此類個案，不是暫時擱置就是迫於處理期限而放行，透過便宜行事的做法來解決問題。這些法令執行上的疑義，將可能衍生出公共安全稽查死角的廉政風險。

我已經擺了20年，你怎麼會突然說我違法？除了真的是沒辦法，要不然該上防火漆的他們都上了。市政府他至少不是站在處罰的立場，處罰是最後的手段。（CC3）

我立案的時候，這邊就已經是既成違建了，那違建的部分要不要增設消防設備，… 那是要你公

權力來執行說，你這裡違規擴大使用，依據還是要裝消防設備，對不對？ 概念應該是這樣。(CB1)

有一些廣告物就是他的樣態其實沒辦法申請…比如說他本身就是做在違建的外圍，我們的廣告都是規定一定要在合法建築物外牆，可是有一些廣告，可能也不見得是廣告物，他可能本身是違建。(CA4)

綜上所述，臺北市政府近年來與建管有關之公共安全稽查業務，在相關法規及機制明確、執行透明的要求下，雖已減少若干廉政風險行為發生，例如透過由政風單位來決定公共安全聯合稽查行動對象之機制，已有效控制洩漏稽核行動的廉政風險；執照審查核發業務透過無紙化（e化），提升核發速度，並杜絕過程中可能出現的廉政風險行為。然而，現行建管之稽查業務，仍存在部分因來自於機關內、外部關切、稽查人力不足及法規問題而可能衍生之廉政風險。本研究將本章第四節提出對應之風險控制對策。

貳、消防稽查業務

本研究歸納整理中央及各地方政府廉政細工政策中與消防稽查業務有關之21案進行廉政風險態樣分析，其行為類別可

分成「建築物消防安全設備審查及查驗」及「洩漏稽核行動相關資訊」等3大類型，並依過去案例將各種行為類型再詳細區分為不同的實際廉政風險態樣如表4-2。

表4-2、國內有關「消防業務」廉政風險態樣之類別彙整

風險行為態樣	廉政風險
建築物消防安全設備審查及查驗	藉消防設備竣工查驗收受建商快速通關費
	藉消防設備圖說審查機會收受賄賂
消防安檢行為	藉消防安檢權勢勒索財物及收賄(三節加菜金、慰問金)
	藉消防安檢複查程序，期約收受賄賂
	消防安檢放水索賄
	消防檢查紀錄登載不實
民意代表、首長關說	民意代表及首長關切個案，承辦人員因受請託關說之壓力，於執行業務上為不實之登載或違背執行職務態樣
洩漏稽核行動相關資訊	收受賄絡，通報業者逃避查緝案

資料來源:綜整自法務部廉政署及臺北市等10個地方政府廉政細工政策報告內容

雖同屬公共安全之監督及防護,但有別上述建築物公共安全檢查申報制度，消防安全設備檢修申報程序，係依據消防法第9條、第38條「各類場所消防安全設備檢修及申報作業基準」,兩者的法令依據、主管機關、檢查項目、申報時間及專業人員資格等均不相同。目前市府消防局執行消防安全設備檢修申報業務，主要依據「消防機關辦理建築物消防安全設備審查及查

驗作業基準」（2019年8月20日修訂）[8]、「消防機關辦理消防安全檢查注意事項」（2020年5月13日修訂），以及參照「各級消防主管機關辦理消防安全檢查違法案件處理注意事項」（2019年12月19日修訂）進行後段違規裁罰業務。

目前臺北市消防稽查業務範疇內，關於「藉消防設備竣工查驗收受建商快速通關費」、「藉消防設備圖說審查機會收受賄賂」等廉政風險行為，因內控標準作業流程（SOP）制度運作多年，規範已趨健全，相關衍生過去廉政風險之情事已有效避免。惟仍存有其他涉及廉政風險的行為樣態和潛存風險，包括：專業代辦業者檢修申報不實；受稽查者基於成本考量不願改善或因為必須變更建築硬體設計而難以改善等因素，試圖動之以情，以繞道、加速方式來解決違規事實；爭論場所類別認定標準等等；另外，稽查者受到來自內部各級主管或市府各局處的關切壓力，也是目前消防稽查人員所面臨的困擾之一。

針對當前消防稽查業務，本研究基於與稽查者、專業代辦人員及受稽查者之深度訪談內容，將目前消防稽查業務執行過程中主要（潛在）廉政風險行為態樣歸納說明如下：

[8] 內政部於民國108年8月20日修訂修正「消防機關辦理建築物消防安全設備審查及查驗作業基準」，並廢止「消防機關辦理建築物消防安全設備審查及查驗作業基準補充規定」。參見：https://www.nfa.gov.tw/pro/index.php?code=list&flag=detail&ids=115&article_id=6566。

（一）對法令規範認知不同造成在消防安檢行為上判斷差異

在整體法規的結構問題上，消防適用法規的制度演變，從原有合法建築物防火避難設施改善辦法，到合法建築物避難設施等法制規定。從1966年啟動之消防法規制度，主要規範早期建築的消安設備，此後經歷1974年的建築技術規則，到1989年變更為各類場所消防安全設備設置標準，1996年確立設置標準，及2004年更新的一套設置標準，法律規範和整體架構已屬完備。惟本研究三類受訪對象均認為**執法的嚴謹程度在不同時期有相當程度的差異**。一直以來，臺北市許多場所適用標準乃根據1989年設備法令沿用迄今，以現在的稽查標準和設施增減、變更基準可能已無法符合規定，因為法令變遷速度快、幅度大，當中就可能產生較以人情為考量的執法基礎，間接衍生廉政風險。

> 執行部分的情理法的「情」用得太多了，所以造成現在這15年來因為年輕的警官學生進來很多，他們要背負很多我們稱做歷史的共業，就是以前都可以，可是它明明就是不合法規。（FB2）

> 所有建築，因為你所有是供公眾使用建築物，通通都是要回到我們建築跟消防的法系來做檢討跟設計，...雖然法沒有更改，但是為什麼當年我

是合法的，我也合法設置，可是現在來講我沒有辦法通過？（FB2）

…為什麼80年的建築物梯間排煙設備他不會過，可能有維護不良、管理不善、設備老舊，但是除了這個以外有很多是我講情理法「情」的部分，講起來就是所謂廉政風險這個「情」的部分。…我們年輕的基層人員一進來以後他們也覺得他們不願意去背負這個責任，可是又不得不。（FB2）

他（業者）在這個區塊一定有很多的案場，那他一定會跟這個消防隊的消防人員經年累月的會有一些業務，工作上的，或者一些法律上的一些解釋、溝通的時候，必然會有認識，…，或者是有待修繕、有待改正的，或者是重大的，那當然其實重大的部分就是會說其實這個時間可能要去拉長一點去來做複檢。（FC3）

關於「消防安全設備審查及查驗」稽查行為之潛在廉政風險，鑒於消防安全設備稽查的「容錯空間」有限，目前消防稽查者在現場針對消防安全設備的缺失判定，均有明確法規基準可供參照。惟設備缺失的判定仍存有模糊地帶，特別在法令未明確規定者或部分法規容許範疇（如考量歷史變遷因素）的解釋空間，尚可能存有疑義。另外，受稽查者主動自設的消防設

備，該等設備或有適用法令上的疑義，究否屬於法律應設的部分，或潛在存有法令疑義的部分？可能在適法性有所爭議，這些爭議的來源可能衍生若干廉政風險。針對增設、自設的消防安全設備，可能並非依照最新現行法規所設置，究竟合法與否？或受稽查者是否善盡設備維護的責任，可能產生判定的疑慮，或稽查者與受稽查者之間認定差異，特別是業者沒有將增設的設備，保持其堪用性，此部分檢查環節將衍生雙方認知上的爭議。

> 所以我們可以決定的是檢查的深度，跟他的嚴謹程度，這個是我們可以決定。可是這個就回到剛剛講的，他是一條很模糊的界線。（FB2）

> 他有分你違規的事項，例如說是三件事，滅火器、緊急照明燈、出口標誌燈那種缺失我們就只能開10天；一些比較大的、重要的設備壞掉，像火警的、灑水的、排煙，這種重大的可以開到30天，那像如果他是缺失申報的話，我們只能開15天，不能改到30天。（FA4）

> 要依規定辦理圖說審查，...原則上我就會依照法規走。在檢修申報我們的主要代辦業務來講，那個容錯空間非常非常的大。我們會容錯一部份，消防隊他也會容錯一部分，哪些部分可能是沒有

辦法改善的、不需要改善，或者情節輕微就沒有關係。…對檢修申報來講我們有四個大隊，每個大隊有三個中隊，就有12個中隊，每一個中隊作風都不一樣，每一個中隊他的容錯率都不一樣。（FB2）

就是說在長久權力分配的薰陶之下，衍生出一個叫黑臉跟白臉的文化。我們的業者，我們長久，就是消防隊長久他們權力分配的狀況之下，...，所以我們代辦業者永遠要當黑臉，但黑臉做完，以後主管機關他們可以選擇他們要做白臉或做黑臉。…（FB2）

在消防安檢行為的廉政風險行為態樣中，受稽查業者認為，消防法規體系涵蓋領域龐雜，施行細則和行政命令的經常性的動態變遷，及中央和地方政府頒布的若干解釋令，一般業者和民眾沒有義務及管道去學習，形成資訊不對稱的難題;一旦受稽查者對於「非預期結果」的產生負面感受和反應作為，則不免衍生廉政風險。

其實我們的法規算是很嚴格，...所以我們會造成一些不必要的浪費，非常可怕。…當你法規訂出來之後，再來就是解釋令，法規其實可以用這種解釋法，也可以用這種解釋法，...（FB3）

> 比如說，排煙是百三之二的有效排孔，可是有些警官認為說，樓地板面積怎麼算？他測的樓地板面積是這裡面，有的走進來，有的警官是算連夾層一起算，比如說有夾層，全部一起算，因為這法規只規定樓地板面積，如果你這裡多出夾層？那你要怎麼算排煙？（FB3）

以建築開發商為例，一般在建築設計時，彼等會盡量符合消防法規，但仍可能存有疏漏之處，當檢修申報的稽查作業有缺失，將產生稽查者、專業代辦業者、受稽查者三方彼此認知不同的非預期情況。受稽查者（如建築開發商、營業場所管理人）若得知缺失項目無法改善或短時間難以變更設計，但專業代辦業者卻告知一切都合乎規定時，就產生「被刁難」的想法，進而聯想至繞道解決或逕行關說的途徑來解決。此時，業者有可能尋求專業代辦業者協助，要求盡快(或用最低成本、時間）協助予以解套。與消防稽查單位相熟的代辦業者可能採取遊說稽查單位或承辦人，更換「認知標準較嚴」或「容錯率低」的稽查人員，此時便可能產生「藉消防設備竣工查驗收受建商快速通關費」之廉政風險行為。

在開設這種限期改善單或者是說裁處的時候，你覺得業者他本身他會有預期，...通常都是業者稱我們產生爭議的環節就是，他沒有預期會這樣子，然後或者是，你開出來的東西他沒辦法改，或者是說，他沒有想到會這麼嚴重，然後他會覺得，「你是不是故意刁難我?」（FA2）

講實在的消防法規其實蠻多也蠻細的講實在，在建築設計上的時候，會盡量的符合消防法規這是一定的，但是有些時候還是會有一些小小漏掉的部份，但是這種漏掉的部份當被抓出來的時候，就會是我們的非預期的部分。（FC1）

（二）民意代表及內部各級主管的關切造成行政干擾

上述其他縣市消防稽查業務的廉政細工中，「民意代表、首長關說」亦為目前臺北市消防稽查業務執行過程中，仍存在的廉政風險之一，惟目前因個人社群媒體（如「臉書」直播、爆料專線）發達，且考量消防稽查主要以消防安全設備為主，法規判定基準明確，受稽查業者改善成本較低，故尋求民意代表的意願相對較低，目前主要的關切集中於「期望加強特定檢修申報案件的稽查速度」（如建商期望盡快取得使用執照等）或「展延複查期間」（業者期望爭取較長的設備改善期程），以及「利用各局處對特定場所認定標準不一，據以質疑消防稽

查的認定標準過嚴」等內部控制環節。這些基於時效及內控的關切，雖然不涉及違法情事，但對於稽查人員造成相當大的行政負荷及干擾。

> 有一些業者他們很喜歡賣弄關係，…你講個兩三句，他就直接打電話了。...打給議員，議員就馬上打給我們的府會聯絡人。（FA2）

> ...但是我覺得比較嚴重的是，因為民意代表系統認為說這個場所20年前就存在也合法、也沒有違規、也沒有違章，那你現在跟他講設備不對，我們就講不出來，消防主管機關就講不出來。我們不能說我們過去求有現在求好，這個話是沒有辦法講的，所以一直造成法規跟實際的落差。（FB2）

> 所以說不能說是賄賂，...有的可能會去找到議員，或是議員或是立委啊那種，比如說某一個案件，你幫我趕一下阿，...大部分現在會比較偏向是屬於，就是我有符合政府法規，但是你幫我這個案子的會簽的速度快一點。（FC1）

> 業主它也會提前到消防局去，去做溝通、去做說明，比如說這個社區受限預算、經費的問題，他們已經在做修繕了，那可能在檢查的這個部分是不是不要把他列缺失，因為他已經在做了，但是

他會超出你的複檢期、複檢時間，所以這個是目前據我所知最常見的。（FC3）

…但議員其實現在我們不鼓勵，因為你知道現在柯先生上來，你議員我歡迎你我公告你，某某議員，因為他之前有講說只要你哪個議員來關說，我就讓所有人知道，所以我們現在基本都不鼓勵去找議員，我們寧可找里長。（FC3）

除了外部的民意代表壓力之外，稽查單位在特定案件上還可能承受機關內部上級長官及市府內部局處或所屬單位的壓力。基於過去經驗，各局處所屬機關可能由於年度預算不足，以致消防設備汰換速度過慢，據以要求各行政轄區內消防稽查人員放寬設備檢查的標準。再者，市府各局處部門所屬單位之新建場所，可能有需要盡速通過消防檢查，取得使用執照的時間壓力，故將此壓力源轉嫁至前線消防稽查人員，其中若又涉及政治考量或民意代表關切，對於基層消防稽查人員的行政干擾就更大了。

就是這個問題，一層壓一層，民代找長官，長官找同仁。關切是一定會的，因為他被關切了啊!他被關切，他就來關切你啊!… 他們會找年長的，找學長、找小隊長。（FA2）

有的長官就…比如說我是消防局我去檢查，那他們一定不會直接找我，一定是找我的長官，有的到長官那邊就結束了，有的就真的是要幫他關說，就會給你施加壓力。…有時候長官的關說技巧也是蠻高的，他不會明著跟你說你要怎麼樣，就會造成檢查人員的壓力，要去揣摩長官的意思，之後出事又是你自己的事。（FB1）

你的業主比方是台北市工務局，然後他蓋了一個停車場，或者是他這個市政府，這個市長或什麼他承諾的一個選票，像這種業者變成是政府的會出現什麼問題？（FB2）

我是覺得說，他如果是一直想要知道消防隊員這些的壓力從何而來，從頭到尾其實都是內部自己的壓力…那消防隊來自哪裡的壓力？業者說這個好貴喔！我現在沒有錢，我去請人家關說一下，議員就去找他們的消防局長啊，或是大隊長。（FB3）

講難聽一點，現在投機取巧的滿多的，像公家機關好了，今年沒錢修，那怎麼辦？消防隊也是看我大家都是公務人員，…那我可能就是睜一隻眼閉一隻眼，不要抽查到壞的，明明就知道你那一台，就不要抽查到壞的，因為反正我是抽查。（FB3）

（三）「零缺失(合格)」申報衍生不實申報行為之制度缺失

按「零缺失」申報係指為經過受稽察端事前修繕而事後申報的「合格申報」。目前檢修申報有分為兩塊：「檢查與修繕」、「申報」。目前法規並未強制規定「合格申報」，但市府消防稽查單位推動「合格申報」，透過若干行政手段，敦促受稽察端（一般民眾或營業場所業者、專業代辦業者）切實執行「合格申報」程序，市府並列入對稽察單位年度KPI的統計數據，目前消防稽查業務的合格申報率已到過百分之90以上，惟專業代辦業者仍認為有流於形式之疑慮。

由於現行消防法規，並未強制規定修繕責任歸屬，造成民眾或代辦業者僅消極回應「申報」與「檢查與修繕」，民眾端（營業場所業者)對兩者產生虛實對應的差異心態。經年累月，民眾端只注重申報，規避設備維運修繕之責任，僅求檢查而未籌思修繕，營業場所可能年久失修，形成潛存公安危機與廉政風險。

> ….會有行政的杯葛（按：不合格申報）。他不讓我們…比如說我們報了不合格件，他會要求我們填具相關的書表去說明為什麼會不合格，甚至不用說明他就退件了，你趕快改，改好再報上來（FB2）

他把不合格申報當成是gap，只要在deadline之前這個gap都會存在。deadline的時候因為有申報率，我們現在是合格申報率的gap跟申報率的gap是兩個，如果他們沒有重疊的話我就先卡你合格申報率，可是deadline到了，比如說三月底是不是要詳列場所要申報完畢，他就合格，那不合格也要報。（FB2）

而且台北市現在要求一個零缺失申報，零缺失申報就是我申報出去，這棟大樓不能有任何缺失。你相信嗎？（FB3）

（四）市府內部各局處間認知不一致產生官民爭執現象

目前在消防稽查前、稽查現場和裁處作業中，會產生部門認知不一致而發生的意見衝突的現象，例如相同建築物在使用上的認定，商業處（負責認定飲酒店等營業場所）、觀傳局（負責認定旅宿業、日租套房等）和建管處以及消防稽查人員曾有在案件現場會勘時，因意見不合發生爭執的情況，究其原因，乃由於彼此認知及判定標準不一致，難以進一步協調出共識。經查部門間的爭執，多數起源於雙方認定上的疑慮。以營業場所為例，商業處以營業登記為依據，較少現場勘查，而建管處、消防局則以現場情況為認定依據，當營業場所業主未經申請改變使用用途時，便出現認定不一致的情形。此種市府內部意見

扞格現象，將造成受稽查者因不同部門標準不一致，無所適從而對第一線稽查人員產生不信任感，或認為被刻意刁難，造成官民爭執。

其實我們消防局，我們大部分都在給別的局處壓力，...我們會發函到別的局處...。我們給別的局處比較多，因為別的局處給我們，我們通常處理的方式就是依照消防法，我們去就是開罰。（FA4）

第一個被刁難的感受就是，你是不是想要錢？基本上現在比較少會這種感覺啦，因為基本上現在有些人其實你看就知道這個會收錢，以現在政府的任何基層的承辦的你只要有接觸，都會覺得說，這個人不會收錢。（FC1）

...分開檢查、個別檢查會造成一個各自山頭各自獨立，或者是說你這個逃生設備跟我的消防設備是不相關聯性的，在我的檢查範圍裡面，可是消防設備使用上結束以後，接下來我們人民百姓下來繼續去用的就是建築物的逃生設備，所以我贊成聯合稽查，那當然聯合稽查它有一個有些聯合共同項目要去重點，不要各自分開。（FC3）

兩種不同的公部門在檢查，但是他們有些是重疊的，真的有些是重疊的，...，因為這是建築物公

共安全檢查的項目。...就是他有些項目可以併到雙方的共同項目去，你可能逃得過消防隊，對不對，逃不過建管科，可是現在有些變成你兩邊都逃不過，兩邊都要受檢。（FC3）

（五）稽查業務人力配置失衡易生違背職權之風險

目前消防稽查人員出勤時面臨的壓力來源，各類成因交互影響，形成系統性的結構缺陷，與廉政風險潛在行為態樣有直接關聯。目前針對合格申報檢修案件，根據法規消防稽查人員須在7天內檢查完畢，合格申報要在7～10天內完畢，10日內需要複檢完畢，實務上造成稽查人員很大負擔；另針對不合格申報書，則須一個月內複查完畢。根據現行分散申報制度之規範，每年3月5月9月11月底前，係各類場所申報消防安檢高峰申報季節，案件量過多，時間壓力遞增。目前消防局各中隊稽查人員編組，常態是2～3人一組，惟勤務繁重的情況下，有時甚至只有1人出勤；以大同區為例，最高紀錄一個上午同時有五組人員出勤，惟每一組僅有1人。因案件量遞增與稽查人力有限，衍生此種1人1組的稽查模式，已漸屬常態，或將衍生「會勘過程由一人獨立辦理單一案件未予相互監督」之廉政風險疑慮。再者，各行政區內建築物大小規模不一，倘稽查組織長期囿於人力限制，尚難在兼顧品質和深度的狀況下，完成複查作業。

這是很結構性的問題。...，那你還是要處理這件事情（消防業務）的時候怎麼辦，像我剛剛講的大型活動群聚也是，後來也管馬拉松、辦演唱會，我們就核准，然後去判那些，但是跟我們的工作差異性很大。（FA4）

...，你既然要普檢，你的人力必然要增加，因為公務員他還有建管科的公務員、消防局的他還要擔負辦公，他還要擔負消防、設備、救難、救護的一個工作...你把他抽兩個人一走了對不對，他扣一扣出勤人數，扣一扣留駐人數，扣掉預備投入救援的人數，必然會不足。（FC3）

另經本研究訪查，消防單位外勤人員作業時間緊繃，各中隊稽查人員當日早上8點勤教至9點，9點開始進行檢查，日常勤務查至17點，夜晚作業時間則依據轄區內場所的營業性質及公安聯合稽查的任務需求安排。惟現行作業現況，同仁在下班前返回辦公室時間，仍需進一步將稽查資料登入作業系統，填具表單，若當日稽查案件量無法處理完畢，便需要加班處理，或須隔天另覓時間建置入作業系統內。此種人力和業務緊繃的情況下，可能衍生廉政風險，對特定案件違背職權行使管制。

例如說像之前台中鐵皮屋的事件，然後我們就開始檢查說有哪些鐵皮屋之類的。自助洗衣店以前也不是我們管，後來又把他納進來...，那像之前的八仙塵暴發生的時候，我們又多了人潮聚集場所。（FA4）

所以其實我們管的東西很多也越來越雜，因為跟環境也有關，就是社會發生什麼重大事故，接下來我們就多了一樣東西。（FA4）

其實前幾年我們最主要的抗議目標是我們執勤的方式還有時數，就是我們大概是算比較…我們消防局有成立消防人員權益促進會，因為我們公務人員沒辦法成立工會...。（FA4）
對，他只有跟你講要，因為要的他就是數據嘛，申報率、合格率，所以他只收割數據。（FB2）

另一項關於稽查組織與稽查者的壓力源，主要來自民眾舉報，目前民眾常採取重複性檢舉，或向中央各部會與各縣市地方政府跨層級舉報，配合「國發會」政府單一窗口政策，稽查業務對應「一般民眾端」的申訴業務繁重，案件量甚大，在執行稽查業務時，造成同仁對受稽查對象的認定與解釋困難（如「室內消防通道」認定）。

民眾他們也不知道說像逃生管道、安全門這些東西其實是建管管，那他們會檢舉到我們這裡來，所以我們必須去處理這一塊。（FA4）

重複檢舉的話，這種案件其實也不少，...有時候這跟都市型態有關，...，所以說檢舉完以後，他可能對於回覆不滿意，因為這種現象，像吵、油煙這種事不是說我們去處理就會沒有的，接下來又會再檢舉。（FA4）

（六）未落實防火管理人制度造成業者規避法規

本研究在評估臺北市消防稽查業務廉政風險過程中，發現目前「防火管理人制度」並未落實，多年來已流於形式。根據消防法第13條規定「一定規模以上供公眾使用建築物，應由管理權人，遴用防火管理人，責其製定消防防護計畫，報請消防機關核備，並依該計畫執行有關防火管理上必要之業務。」然而，業者（營業場所）管理權人遴取防火管理人，往往非專業熟悉公共安全人員，通常指派公司總務代表，僅接受過一至兩天課程（防火管理人一般必須接受6小時或12小時訓練。）根據研究團隊訪談及對目前業界的實際運作經驗觀察，管理權人遴派之防火管理人，雖是一定層級以上之幹部擔任，也依規定制定「消防防護計畫」，送消防機關審查，並依此計畫執行一

切防火管理事項。然而，目前法規上無訂定針對防火管理人的稽查標準，即使稽查單位期望提供指導作為，由於目前尚無明確法令規範和細則，即法律並未詳訂業者（受稽查者）在「防火管理人訓練」和「消防防護計畫」必須達致的目標或原則，以及違反規定的標準，致使目前此制度流於形式。防火管理人是否有能力勝任工作，關乎業者在發生火災時負責防火管理者的應變行動是否適切。

> 一切防火管理事項有很多，...這些人畢竟也只受少數訓練，就必須教會裡面所有人這些動作，這是不可能的。這樣的一些指導作為，沒有在法理面明訂如何做法（業者做到的程度）是違反規定...。這些事法未明定的，只能靠我們不斷去提醒，以指導的方式告訴他們。讓他們有這些概念，當然他們是否可以接受，就有待商榷。（FA1）

> 可是問題是，這些人皆只有去受過一天或是兩天的課程，業者的部分，管理權人遴用防火管理人，防火管理人必須受6小時或是12小時的訓練。（FA1）

> 通常是就剛講的防火管理員，但不是都會出現。那有可能就是，今天一個場所可能某一個經理、某一個幹部他來做代表這樣子而已。那如果是集合住宅的話，就是由管委會，有的時候是總幹事，

有的時候是主委親自帶，有的時候甚至這兩個都沒有，可能只是一個保全。

關於「施工中防護計畫書」規定，室內裝修人員必須進行消防安全任務編組（通報班、滅火班等）和訓練方案等，惟許多建案的裝修人員和編制在施工前或甚至施工中均不能確定，相關工人亦無法在同一時間上課，且目前消防稽查業務尚難涵蓋，形成制度落實有難度。

在426林森錢櫃KTV事件的災後檢討中，凸顯「施工中消防防護計畫」的重要性。依據現行法規，營業場所施工前三天應依法向行政區所屬消防單位提交「施工中消防防護計畫」。若違法未交，被查獲輕則限期改善，嚴重者可開立舉發單、立刻處以停業處分，並逕行公告該場所為消防安檢不合格之危險場所。若業者未落實「施工中消防防護計畫」，則可能運用若干手法（包括消防安檢放水索賄等）掩護施工，將衍生潛在廉政風險。

（七）法定職掌外業務量攀升，致使稽查業務嚴謹度降低

目前行政區消防中隊執行消防檢查業務，雖長期缺額過多，人力已顯不足，尚能確實執行業務，一旦發生全國性或地區性

的重大公安事件，牽涉的相關公安業務驟增，有許多實際業務領域與消防業務關聯性低，但不得不接管。造成消防機關接管龐雜且法定職掌外之業務領域，或將影響既有法定稽查業務之執行，甚至造成業務執行嚴謹度不足的廉政風險。

> 沒有人管，三不管啊，那就是消防隊過去稽查啊！消防隊要求普遍稽查率高達百分之多少嗎？讓消防隊去攬這一淌混水，然後出事了再消防隊再去扛，所以說，他們滿笨的。（FB3）

（八）代辦機構專技人員素質良莠不齊，並有證照外借及層層外包情形

由於目前中央消防法規並未強制規定建管與消防業務的專業代辦業者開業條件，不須以聘任常駐專技人員為成立專業代辦公司之條件，經年類月，形成代辦機構或專技人員素質良莠不齊，或將衍生專業代辦機構的申報不實或其他有違職業倫理之情事。根據，本研究訪談專業代辦業者獲悉，目前台北市消防設備公司（含專業機構、民間代辦業者）超過五百家，缺乏整體評比制度，建管與消防稽察單位亦未建立用以追蹤專業代辦業者或專業技師過去執業歷史紀錄良窳的考核機制，形成部分執業亂象。

基本上，如果這個專法比照像技師法去規範的話，會有很多消防公司消失，因為很多消防公司都是沒有證照的人在執行業務，它需要簽證的時候就會委託另外一家。（FB1）

沒有，你不需要證照就可以（消防公司開設的門檻），任何人都可以開。（FB1）

我很坦白來講，我們代辦業者的唯一目標是不要被開單，順利收到錢。你不要被開單就會決定我們的檢查深度跟謹度，因為消防隊複查的重點是什麼，我們只要做到那條線就好了，我們就不會被開單嘛！（FB2）

很大啊，同業競爭很大啊！...那你看兩千塊的業者，我這個就賠錢，我後面東西要不要跟你多買，一定是這樣子的啊！...下面一般的消防公司比如說，個體戶小間的，應該超過五百家吧！（FB3）

第二節 現有稽查業務之作業流程及比對結果

為能有效提升建管及消防稽查業務之執行效率，並提前掌握可能之廉政風險而避免其發生，本研究蒐集彙整當前臺北市政府建管與消防稽查業務之作業流程，以利與現有電子系統進

行比對，一方面希望可以瞭解制度與實務的落差，另一方面檢視評估現行e化系統的完整性、可用性，藉以改善並提升e化系統的使用，強化稽查業務之量與質。茲將建管與消防兩類之稽查業務作業流程及可能發生之問題，分別論述如下。

一、建管稽查業務

（一）建管例行專案動態稽查之流程

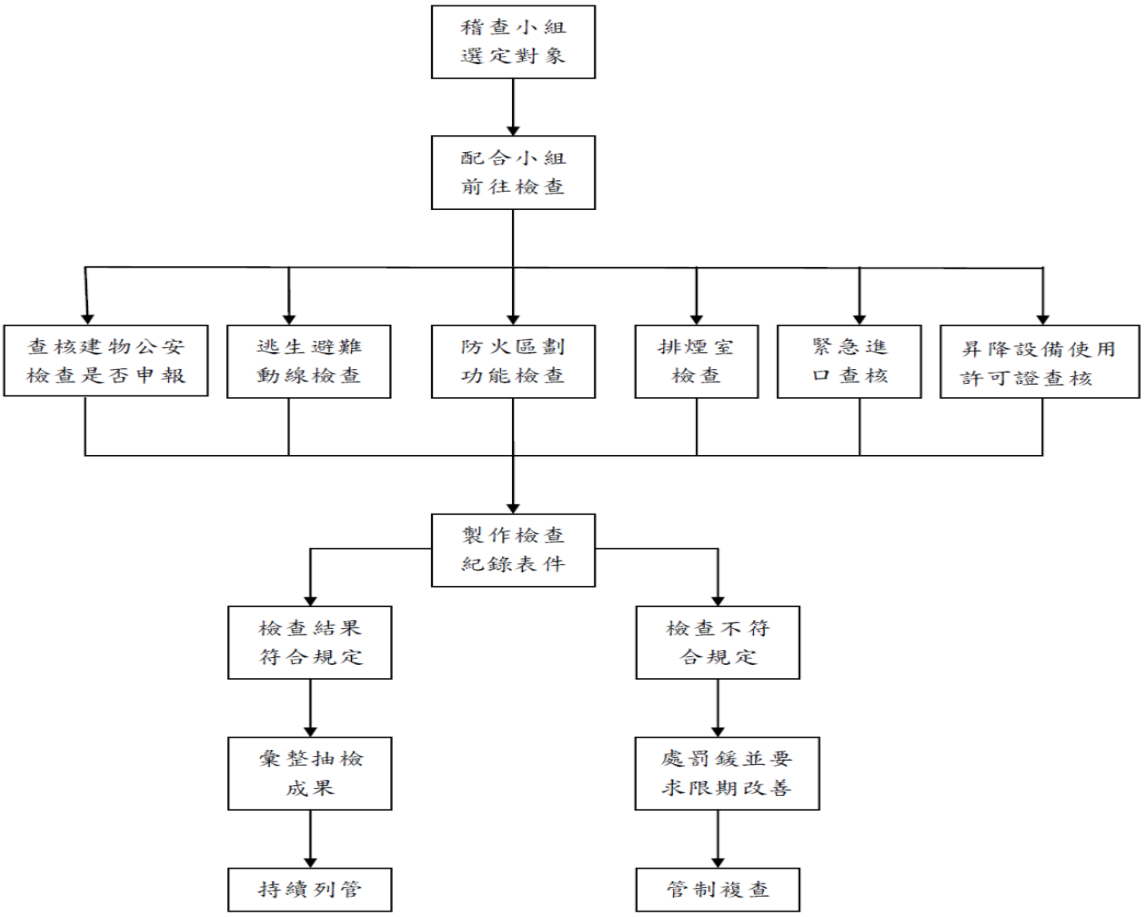
就公共安全及廣告物而言，臺北市政府建築管理處的使用科依其業管範圍所需執行稽查業務，有主動稽查及被動稽查兩種類型，公寓大廈科目前僅執行檢舉案件的查訪及確認等被動稽查業務。使用科每年度安排專案稽查，如：每年歲末或週年慶期間針對百貨業進行動態公共安全檢查等，係屬固定主動稽查的業務；除此之外，還需配合其他單位（如：教育局、商業處等）例行之檢查業務、公安聯合檢查及1999專線舉報案例的臨時稽查等，此係屬配合性質的被動稽查業務。茲將目前建管業務一般例行性的公共安全動態項目的基本稽查流程及其可能產生的廉政風險環節說明如下：

稽查流程	可能產生廉政風險之環節
1、前往執行公共安全動態稽查之場所，進行6項固定項目[9]之稽查	⇦ 因現行法令的疑義，無法裁處 ⇦ 人力有限疏於稽查
⬇	
2、現場將稽查結果填報檢查紀錄表	
⬇	⇦ 民意代表或各級主管之關切
3、將稽查結果登入資訊系統，並進行後續裁罰	⇦ 民意代表或各級主管之關切
⬇	
4、針對不合格之項目進行複查	

（二）配合公共安全聯合稽查之流程

關於「建管與消防業務聯合稽查小組作業流程」及「複查作業流程」，根據「臺北市政府公共安全聯合稽查小組作業規範」，建築安全類聯合稽查詳細作業流程如圖4-1。

[9]（1）走廊（含室內通路）是否有堆積雜物致妨礙逃生避難，或擅自封閉、阻塞。
（2）直通樓梯之梯間是否有堆積雜物致妨礙逃生避難，或擅自封閉、阻塞、改造致不符規定。
（3）安全梯（含排煙室）之梯間是否堆積雜物致妨礙逃生避難、或擅自封閉、阻塞、改造致不符規定；防火門是否擅自拆除、封閉、擅改栓鎖或自動關閉裝置損毀或未設置等
（4）防火區劃，自動防火捲門下方是否堆置雜物、或擅自變更改造致破壞防火區劃
（5）緊急進口是否擅自封閉或阻塞致不符規定
（6）年度公共安全檢查申報是否已辦理，現況用途與公共安全檢查申報用途類組是否不符



資料來源：臺北市政府，「公共安全聯合稽查小組作業規範」，民103。

圖 4-1、建築安全類聯合稽查作業流程

茲將有關建管配合之稽查業務其主要流程及可能出現廉政風險之環節說明如下：

稽查流程	可能產生廉政風險之環節
1、設定抽查場所 每月由輪值指揮官設定抽查場所類別，並由輪值之作	

業幕單位通報配合稽查成員會同辦理。

⬇

2、選定稽查對象
由各相關單位提供政風處場所清冊（登錄於本市各類事業暨場所管理系統），並由政風處派員於每次出勤前自清冊中抽選稽查對象。

⬇

3、前往稽查地點
由作業幕僚單位備妥車輛後，逕行前往稽查地。

⬇

4、執行稽查工作
抵達後由各權責單位依法執行各項稽查工作，完成後初步彙整相關檢查結果，不符合規定場所應予以張貼不合格場所標示。

⬇ ⇦ 民意代表之關切

5、由各權責單位逕依職權業管派員複檢

在公共安全聯合稽查成果通報作業上，現行規範規定「當月輪值之作業幕僚單位應於抽查次日彙整前日之抽查結果，提

報輪值指揮官。」當月輪值之作業幕僚單位應於次月 6 日前將聯合稽查紀錄列冊提送市長室、研考會及政風處。都發局、建管處、消防局與商業處及當月有配合稽查之成員，應於次月 3 日前，將當月檢查結果彙整並交由當月輪值之作業幕僚單位彙辦。此外，相關稽查小組成果應由作業幕僚單位彙整後提報當期公共安全督導會報中報告。

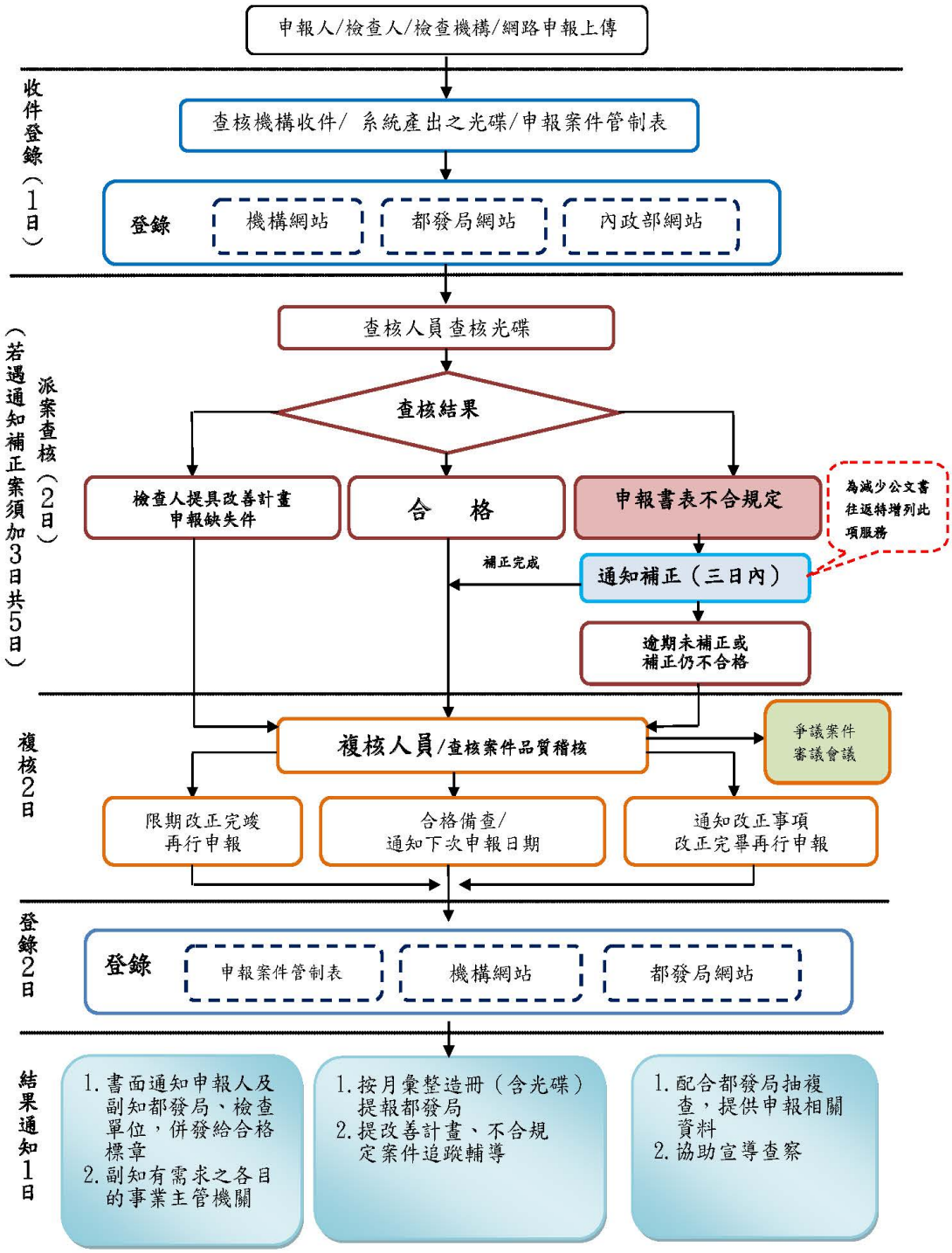
在彙報電子化系統的規範上，乃經由臺北市政府「各類事業暨場所管理系統 」[10]相關場所清冊更新及稽查紀錄之彙整填報。在電子資料庫填報上，各相關單位每月定期更新場所清冊，及落實與其實際業務職掌系統資料一致。另權責單位於稽查後，必須在規定日期之內，將相關稽查紀錄彙整填報至系統內，俾利監督、追蹤稽查作業流程。

（三）建築物公共安全檢查簽證及申報流程

有關建築物的公共安全硬體設備技術性的簽證及申報，臺北市政府指定專業機構，受理申請案件查核及相關公共安全服務事項，共同參與建築物公共安全之管理。目前公告指定之查核機關有3家，包括台北市建築物公共安全檢查商業同業公會、台灣建築物公共安全協會及臺北市建築師公會。其作業程序大致區分為「收件登錄」、「派案查核及複查」、「登錄」、「結

[10] 網址 http://tfms.tfd.gov.tw/Login.aspx? Retur nUrl=%2fDefaul t.aspx

果通知」四項流程（如圖4-2）。一般業者每年在執行建築物公共安全檢查申報時，會先選擇委託一家專業代辦業者，處理所有檢查文書的準備工作、相關硬體設備的初檢、改善，最後協助業者代辦申報業務；上述政府指派之機構負責收件，並做書面資料之初審、登錄工作；最後政府會委託另外第三公正機構進行書面複審及硬體設備的抽檢複查。目前，申報過程均採e化程序，過程公開透明，規範具體明確。



資料來源：台灣建築物公共安全協會

圖 4-2、公共安全查核案件處理流程

茲將公共安全簽證及申報流程及可能出現廉政風險之環節說明如下：

稽查流程	可能產生廉政風險之環節
1、收件登錄	
⬇	
2、派案查核與複核	⇦ 專業代辦機構簽證不實
⬇	
3、登錄電子系統	
⬇	
4、政府抽複查	⇦ 專業代辦與複查者對於法令規範見解不同形成判斷差異，造成過度裁量

（四）建管稽查業務流程的問題

本研究彙整三類受訪者之訪談內容所反應之意見，有關動態稽查業務的部分大致整理出下列三項問題：

1、**稽查時間不合適**

為了防止因洩漏稽核行動資訊，影響實際稽查的效果，一般建管稽查採取突襲檢查的方式,但若選擇不合適的時間前往稽查，可能造成受稽查單位的主要業管人員不在現場，實際陪同稽查的代表一問三不知的情況，或者以百貨業為例，若在營業時間中接受稽查，難免會造成業者之困擾等問題。

一個公司、場所裡面，他可能有專門負責公物修繕和消防設備專門配合，除非那個同仁在，他對這方面他就比較清楚，有些比如說我就櫃檯！…他根本不知道，反正我就是職員、職工，你跟他講說這邊不合格，我不知道！不歸我管（CA1）

做動態測試的程序，事實上會影響到我的營運，所以我覺得今天政府要推動這些的東西的時候，建議能夠適度的考慮業者實際上的需求，比如說可以非營業時間早上來、晚上來、關門後…比方說開啟旁邊小門開始抽風，然後轟很大聲，叫我們在那邊等，…甚至只要在餐廳有一項動作的時候都要退費給用餐者。(CC1)

2、現行聯合公共安全檢查過於形式化，缺乏效率

以目前建築物公共安全稽查的模式，對受稽查而言，要接受主要業管機關的例行稽查、建管單位的專業稽查及臨時性的聯合公安檢查，稽查的頻率很高，不僅業者對於政府不斷進行場所稽查有「擾民」之不良觀感，建管機關配合的稽查者也感受到這種大隊人馬進行稽查的模式，實際的成效非常有限。

建管處針對公安我們會再去查一次，消防再去查一次，如果遇到聯合稽查再去查一次。其實最困擾的是像那種按摩或者是所謂的飲酒店、卡拉OK或酒店，頻率就很高，比如說聯合稽查，說真

的我是覺得頻率太高，已經高到是有點流於形式。(CA1)

我們三個人去，你負責管衛生、他負責管環保、我負責管商業登記，你可能這個場所需要50分鐘、他可能只需要8分鐘、我可能需要20分鐘，大家的時間都不一樣，行政效率是奇差無比。…如果說下午兩點以後去抽查餐廳，他就會說中間這段是休息的時間，可能我們稽查人員都比他們多，因為臨時才決定要去哪裡我們也沒有辦法。（CA2）

其實要買雙層保險可以要求業管機關加重頻率，而不必要將一堆相關、不相關的人叫來浩浩蕩蕩，效率也沒有比較好（CA2）

3、以公文系統進行時效管理，與實際稽查業務控管時程不符，增加同仁溝通及行政成本

目前稽查業務之時效管理，係透過公文系統進行。然而市府之公文系統主要用於管理一般行政公文之時效，所訂定的處理期程亦以行政公文為原則，由於建管稽查業務之裁處，在發現違規情事時，必須經過相關法規之確認、調閱歷史圖說資料、甚至可能遭遇棘手的特定案件關切…等等問題，若無法在公文

系統規範的時程下完成公文的處理，即會受到延宕辦文的稽催，必須加以說明案件處理的問題，增加同仁的行政工作負擔。

> 事實上主管都在一天內或是兩天內看完，可是給同仁還是只有三、四天，這合理嗎？我覺得這個跟一般的業務是不盡相同，因為這涉及到人家的權益，還包括建築物的基本資料，重點是一個同仁的轄區非常大。（CA5）
>
> 給承辦人員足夠的時間，我覺得蠻重要。...先把那個足夠的調查時間給他處理，再來談公文時效，不要把它壓縮成一般的案件大家都一樣七天，然後包括調查時間、包括公文時間，那同仁其實後續還要去處理所謂訴願的部分。（CA5）

二、消防稽查業務

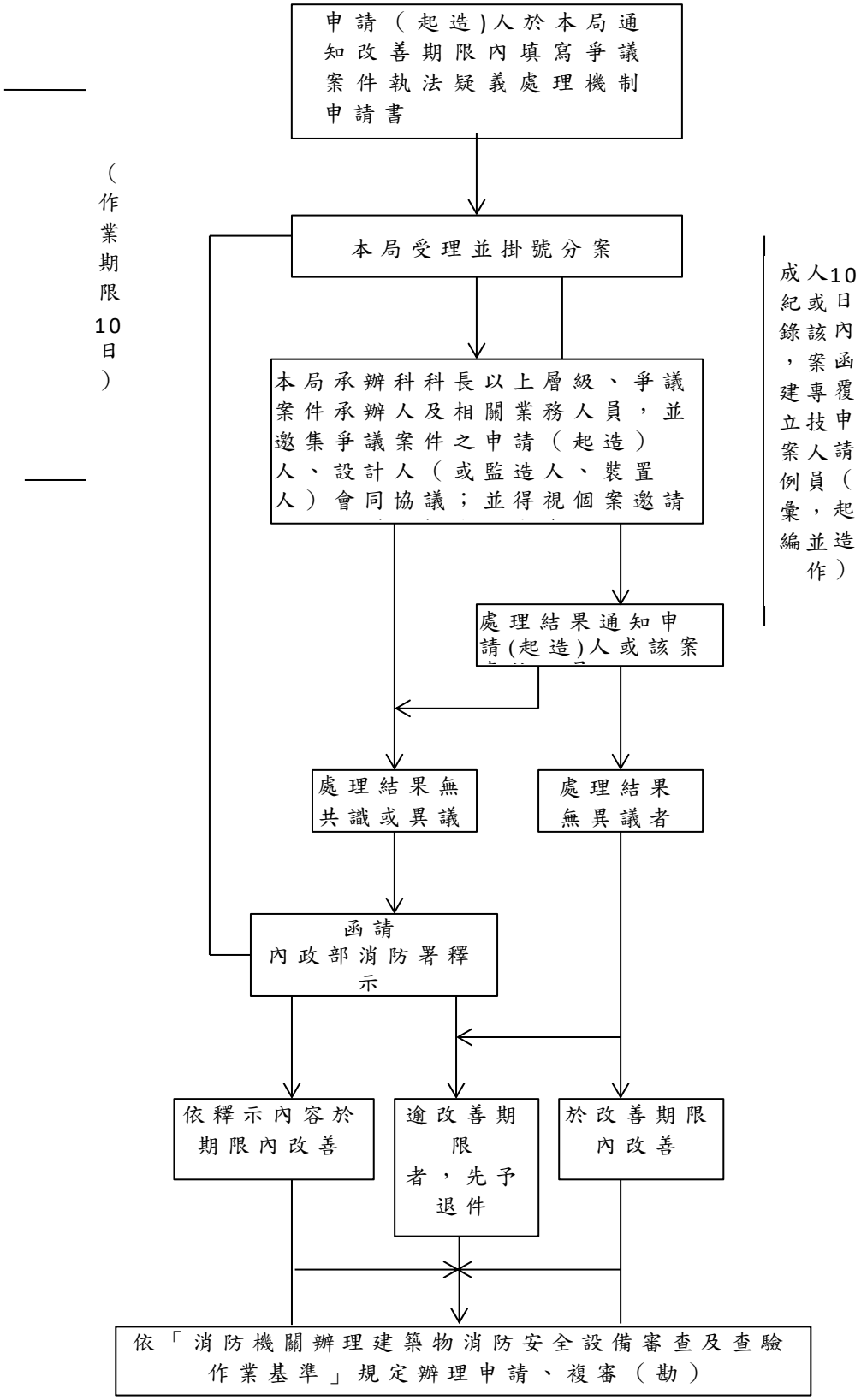
（一）消防稽查業務之基本流程

現階段臺北市消防稽查業務主要區分為「前端」和「後端」作業，前端為檢修申報等一般稽查和複查作業，及後端則是違規裁處作業，由火災預防科職司相關業務，在稽查作業認定違規事證（開單舉發）後，由消防局決定裁處結果及裁處、裁罰的程度。基本上，新建築案、變更使用執照和室內裝修施工三類案件，消防局係依照「建築物消防安全設備圖說審查作業流

程」(圖4-3)和「建築物消防安全設備竣工查驗作業流程」(圖4-4)，進行圖說書面審查，並排定日期辦理現地會勘。一般建築物檢修申報，交由各消防中隊負責現場稽查業務。

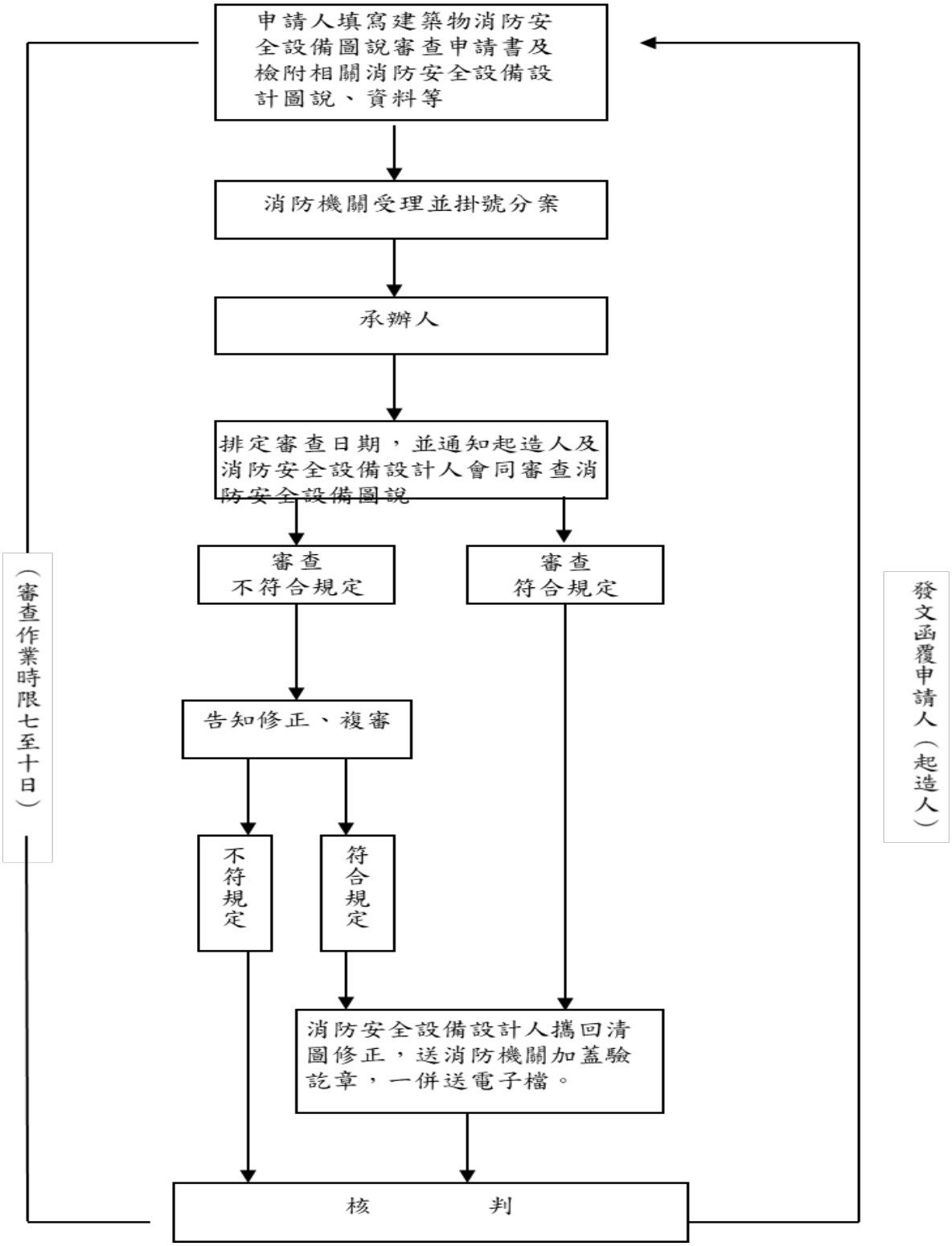
關於消防稽查業務的主要對象，根據民國107年10月17日修訂之消防法第六條第一項規定：「各類場所消防安全設備設置標準」，當中第12款「各類場所按用途分類」：共區分為甲、乙、丙、丁、戊類場所，及「其他經中央主管機關公告之場所」等六類。管理權人申報其檢修結果之期限依場所類別有所不同，甲類場所每半年一次，即每年6月30日及12月31日前申報；甲類以外之場所，每年一次，即每年12月31日前申報。前項每次檢修時間之間隔，甲類場所不得少於5個月，甲類以外之場所不得少於11個月。[11]

[11] 該項規定：「管理權人未依限辦理檢修申報，經主管機關限期改善後辦理完畢者，仍應依第一項規定之期限辦理檢修申報，不受前項檢修時間間隔之限制。」



資料來源：內政部消防署，民108。

圖4-3、建築物消防安全設備圖說審查作業流程



資料來源：內政部消防署，「消防機關辦理建築物消防安全設備審查及查驗作業基準」，民108。

圖4-4、建築物消防安全設備竣工查驗作業流程

有關前端檢修申報之稽查，依照消防機關辦理稽查業務注意事項辦法，大致分為平時性檢查（重複檢舉）、專業性複查[12]、專案 、第二種檢查[13] 、市府公安聯合稽查等。在實施操作上，目前消防稽查業務主要區分為「住宅類」（集合式大樓）和「非住宅類」（營業場所、公私立學校等）兩大類，除上述每年度依據「各類場所消防安全設備設置標準」定期申報的對象，尚包括：

1. 「1999專線」檢舉案件或一般民眾向消防局各中隊檢舉案件。民眾跨部會（市府局處）、跨中央與地方政府層級重複檢舉之情事近年普遍，通常是針對營業場所公安問題、消費糾紛、甚至親戚財產糾紛，除「1999專線」，另設有市長信箱、局長信箱、政風信箱等檢舉管道，消防稽查主要對象以營業場所為重點。
2. 在各行政轄區檢查的範疇內，針對近期新開的場所，請業者定期年度做消防申報。

在一般檢查項目上，最重要者為火警自動警報設備、所有消防設備及相關系統及系統之部分配件進行功能是否正常的稽查作業，稽查項目詳如表4-3。

[12] 突襲、動態檢查；因重大公案事件後，強化的專案稽查和政策宣導，特別針對夜店和大型商場「容留人數」

[13] 由轄區分隊出動消防車，啟動P.T.O消防車動力轉換幫浦，消防水帶接上消防送水口，供水建築物消防管路，由頂層測試出水口裝上比托計測試出水壓力

表4-3、申請查驗應檢附消防安全設備安裝施工測試項目表

設備種類	應檢附設備安裝施工測試佐證資料項目
室內、外消防栓	室內（外）消防栓箱、瞄子射水測試、水帶箱、加壓送水裝置、室內（外）消防栓預埋管線、配管試壓等
自動撒水設備	撒水噴頭、自動警報逆止閥、加壓送水裝置、放射測試、配管試壓等
水霧滅火設備	水霧噴頭、自動警報逆止閥、加壓送水裝置、放射測試、配管試壓等
泡沫滅火設備	泡沫噴頭、比例混合器、泡沫原液（槽）、自動警報逆止閥、一齊開放閥、蜂鳴器、加壓送水裝置、放射測試、配管試壓等
惰性氣體、鹵化烴、乾粉滅火設備及簡易自動滅火設備	滅火藥劑儲存容器、配管、電磁閥、壓力開關、選擇閥、噴頭、警鈴、蜂鳴器、揚聲器、放射表示燈、控制盤、通風換氣設備、語音裝置等
火警自動警報設備	火警受信總機、火警綜合盤、探測器、火警受信總機至火警綜合盤間之預埋管（配）線等
瓦斯漏氣火警自動警報設備	瓦斯漏氣火警受信總機、瓦斯漏氣檢知器、預埋管（配）線等
緊急廣播設備	廣播主機、揚聲器、廣播主機至揚聲器間之預埋管（配）線等
一一九火災通報裝置	一一九火災通報裝置、啟動裝置、一一九火災通報裝置至火警受信總機間之預埋管(配)線等。
避難逃生設備	避難器具、出口標示燈、避難方向指示燈、避難指標、緊急照明燈、預埋管（配）線等
連結送水管	送水口、出水口、加壓送水裝置、配管試壓等
消防專用蓄水池	蓄水池、加壓送水裝置、投入孔（採水口）等

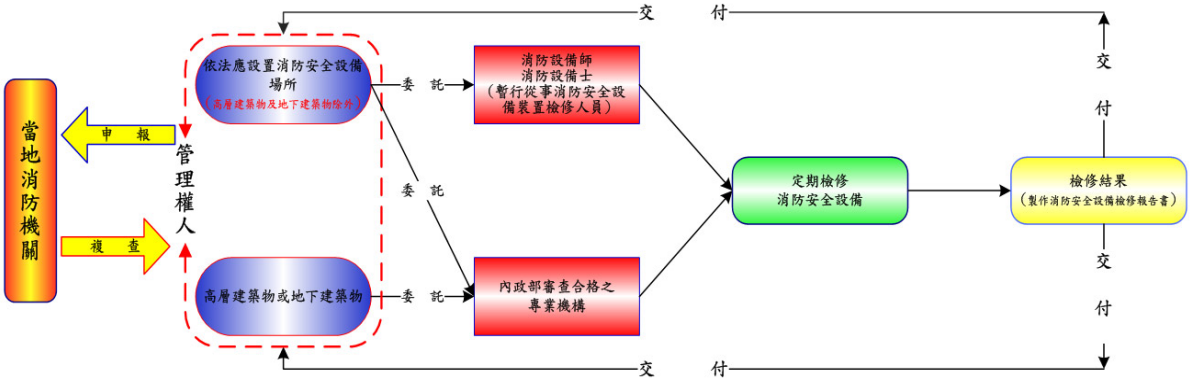
設備種類	應檢附設備安裝施工測試佐證資料項目
排煙設備	排煙機、控制盤、排煙風管（閘門）、埋管（配）線等
緊急電源插座	緊急電源插座、預埋管（配）線等
無線電通信輔助設備	洩波同軸電纜、預埋管（配）線等
緊急電源	蓄電池組、發電機組、預埋管（配）線等
冷卻撒水設備	冷卻撒水頭、選擇閥（或開關閥）、水壓開關裝置(或流水檢知裝置)、加壓送水裝置、放射測試、配管試壓等
射水設備	室外消防栓箱(或射水槍箱)、瞄子射水測試、水帶箱、加壓送水裝置、室外消防栓預埋管線、配管試壓等

資料來源：https://law.nfa.gov.tw/MOBILE/law.aspx?LSID=FL019489

（二）消防稽查業務作業流程可能產生廉政風險之環節

依據消防法第9條規定[14]，消防安全設備檢修申報體系作業流程（圖4-5所示）大致上可區分為：（一）管理權人依法委託消防專技人員針對場所類別進行檢修申報作業、（二）定期檢修消防安全設備、（三）檢修結果申報、（四）各消防單位複查等四部分。

[14] 法條原文：「依第6條第1項應設置消防安全設備場所，其管理權人應委託第8條所規定之消防設備師或消防設備士，定期檢修消防安全設備，其檢修結果應依限報請當地消防機關備查；消防機關得視需要派員複查。但高層建築物或地下建築物消防安全設備之定期檢修，其管理權人應委託中央主管機關審查合格之專業機構辦理。應設消防安全設備之集合住宅，其消防安全設備定期之檢查，得由直轄市、縣（市）消防機關聘用或委託消防專業人員辦理，經費由地方主管機關編列預算支付，中央主管機關補助；其補助辦法由中央主管機關另定之。」



資料來源：邱景祥，「消防安全設備檢修申報制度介紹」。

圖 4-5、消防安全設備檢修申報體系作業流程圖

茲將有關消防一般申報稽查業務其主要流程及可能出現廉政風險之環節說明如下：

稽查流程	可能產生廉政風險之環節
1、管理權人依法委託消防專技人員針對場所類別進行檢修申報作業。	「收受建商快速通關費，協助廠商加速取得消防許可函」 「因應「合格申報」制度，代辦業者可能先行向民眾（業者）索取高額設備改善費用」
⬇	
2、消防機關受理定期檢修消防安全設備，並掛號分案。	
⬇	
3、排定查驗日期，並通知管理權人及消防安全設備裝置人（專業代辦業者）會同查驗消防安全設備。	「倘同一稽查者對單一場所多次會勘，仍未予查驗通過，受稽查民眾（業者）或動用關說，更換「容錯率」較寬的稽查人員」

⬇

4、執行稽查工作
抵達後由各稽查單位（新建案由局本部、一班檢修申報由各消防中隊實施）依法執行各項稽查工作，完成後初步彙整相關檢查結果，不符合規定開單舉發。

由於人力編組緊繃，形成一人一組至稽查現場，形成「消防圖說會審及會勘獨立辦理單一案件未相互監督，致特定人員於無受監督情況下，幫助特定廠商取得相關證明。」的廉政風險行為樣態

⬇ ⟸ 民意代表之關切

5、由各權責單位逕依職權業管派員複檢

目前臺北市有關消防設備申報制度均透過「網路掛件」程序，由消防局火災預防科排定審查人員約定日期會勘，若申請案未有重大缺失即予通過或作局部小修圖;有重大缺失則直接函退，且排定審查行程者並非實際參與審查工作者，受理申報稽查案件的過程已具備行政透明機制。因此過去在各縣市曾發生的「收受建商快速通關費，協助廠商加速取得消防許可函」廉政風險行為態樣，目前在臺北市未曾發生。

本研究彙整三類受訪者之訪談內容所提出之意見，大致歸納彙整出目前消防稽查業務的下列幾項問題：

1. **目前推動「零缺失申報」制度恐有流於形式之疑慮**

根據專業代辦業者的反應，當初「合格申報」（業界稱為「零缺失申報」）之制度設計係考量檢修申報到一般檢查、專業複查之間可能出現的空窗期。惟專業代辦業者認為目前市府推動的「合格申報」制度，僅講求KPI指標，追求合格申報率，並不符合申報端（受檢業者）的實際需求，因無法落實只會流於形式作業。目前要求複查率須達百分之百，人力耗損甚重，降低行政效率，並未符合政府實施管制行為的有效原則：「用最少資源（人力），達致最大管制效果」的槓桿效應。

> 我是覺得說，一般的場所，比如說不是這麼大眾，人往來的場所，其實不需要這麼的百分之百，而且台北市現在要求一個零缺失申報，零缺失申報就是我申報出去，這棟大樓不能有任何缺失。你相信嗎？（FB3）

> 零缺失申報沒有落實，...應該是講數字上，他在KPI的統計上面已經拉到90幾%了，從以前的75%從當初市政府要求合格申報的，不合格率有75%拉到現在合格律有將近90%，所以它有非常長足的進步，但是實況上並不是這個樣子。（FB2）

我們如果沒有合格申報我們會要求很多的行政程序，我們要去說明為什麼不合格，甚至被退件。他就希望你要合格。....，會有行政的杯葛。他不讓我們…比如說我們報了不合格件，他會要求我們填具相關的書表去說明為什麼會不合格，甚至不用說明他就退件了，你趕快改，改好再報上來。（FB2）

2. **專技人員（機構）素質良莠不齊衍生證照外借及層層外包現象**

消防專技人員受場所管理權人委託執行消防安全設備檢修，向消防局申報檢修資料時，如消防安全設備仍有不符項目，應於安全管理系統填寫「臺北市政府消防局消防專技人員檢修申報自主檢核表」，供消防局審核。惟目前專業代辦機構業務大部分就是委託做檢修申報及後續修繕，至於專業（消防）機構證照展延主要屬中央權責，非市府督導範疇。因此根據目前法規成立一家消防代辦公司，並不需駐點消防專技人員，形成借照或層層外包的現象，易衍生廉政風險。

你現在的技師、建築師，或者我講我們的消防專技人員，是允許助手制的，那也因為這樣子這樣也有很多我們講的借照，或者是就你剛剛講的去委託，接到案子結果又委託給別人。（FB2）

其實就是一個很簡單的東西，一棟十一樓的大樓，你（可以）花兩千塊去檢查、申報，（也可以）跟一花一萬五去幫他申報。....「很大啊，同業競爭很大啊！」一般的消防公司比如說，個體戶小間的，應該超過五百家吧！（FB3）

3. **稽查過程中各局處間認知差異，部門間存有推諉現象**

現行制度將建管公安稽查和消防稽查分開作業，在行政監督上形成缺口，如火災逃生路線之設計和使用屬於建管稽查業務，惟百貨營業場所推放雜物之動態違規項目，仍屬建管及消防共同稽查的公安領域，尚難分割處理。此外，研究團隊發現，市府部門之間公文往返，形成部門橫向溝通阻礙，各局處認定結果，僅具參考作用，無助於實際稽查執法業務。

4. **稽查過程因人員編制緊繃，缺乏相互監督效果**

此係指涉稽查流程中的執行人力問題，根據研究團隊調查，臺北市目前有十二個消防中隊，對應十二個行政區。各中隊轄下設置分隊，從消防局本部、大隊、中隊、分隊，均為隸屬關係。以信義區為例，轄下設有三個分隊。北市消防局所轄中隊總人數為84位，平均一個中隊編制人員大約6人，包括主管職的小隊長。以目前人力員額編制，尚難執行百分之分的稽查作

業，在業務量高峰期間，一般檢修申報稽查、圖說會審及會勘，只能由1人獨立辦理單一案件，可能導致特定人員於無相互監督情況下，幫助特定廠商取得相關證明。

目前稽查業務依據行政區劃分，又依照各行政區的總人口量和建築物場所的數量，進行人力編組，各中隊人員編制比例不同。儘管消防業務依行政區劃分仍屬必要，因為消防稽查人員在作業上，往往需要跟當地里長、居民代表和相關人士溝通，請求協尋特定營業場所的所有權人。但由於行政區人口總數和案件數量差異頗大，以南港和大安區為例，前者約10萬人，大安區約超過40萬人，且營業場所量多繁雜，故現有每一行政區配置相同人力編組的考量，似有檢討的必要性。特別是，針對特殊營業場所，稽查人員必須針對現行法令未規範清晰之處，進行法規說明和政策宣導，履行行政指導，稽查過程耗費大量時間成本。整體而言，目前消防稽查業務因須兼顧質與量的要求，卻受限於人力及時間壓力，往往會造成無法依規定確實抽查的問題，形成「案件量持續增加，質未必能兼顧」現象，亦恐形可操作的違規行為空隙。

因為其他場所一天裡面，如果申報案件多，可能要處理很多案件，有複查時效壓力、當天要處裡案件壓力，一天極限，一組6到8間場所。（FA1）

我覺得複查率的機率，不要像台北市的要求這麼的高，因為第一個，你人員的配置本來就不夠了，那你是一個人去抵台北市幾百間的消防公司耶，那你的能力本來就不夠，你再去用短短的時間，去承攬這些很嚴重的責任，是沒有必要。（FB3）

5. **人員輪調制度僵化缺乏彈性**

目前「三年輪調制度」主要係基於防弊考量，只是消防稽查人員到任後，首年（稱之「摸索期」）除須熟悉消防法規外，主要在熟悉行政轄區內的主要營業場所和各類建築案件的過往稽查歷史，各項稽查判斷仍屬探索和學習期，當第二、三年逐步熟悉轄區內人事物脈絡，稽查作業上手時，則須調離開原駐地，可能導致消防稽查人員經驗不足衍生業務風險，甚至產生廉政風險。

三年的論調制度。非常專業技術，勞力密集，提醒奮力。「好不容易培養三年，經過被檢討。基本的概念的本質學能，執法的方式」所應為之處分。（FA1）

因為輪調制度的原因，導致於這個斷層只會越來越嚴重。就變成說，坦白講，我從畢業就一直做這個勤務到現在，我已經一做做了十幾年了，可是你現在沒有中生代想要來的話，那突然間又有人要來，那個中間已經一個斷層越來越嚴重了，那當然就會出現老師剛剛講的，就是對法令見解的，或者是對法令不熟悉，甚至他的經驗不足、判斷有問題都有。（FA2）

你防，可是你要想這些人，他花了三年來學這一區的經驗，你現在，他變厲害了，他已經升級了，你好不容易把他升級了，結果你又把他reset...。（FB3）

那再換一個新人，再來三年，再來玩這個。然後略懂了，又下一批。永遠不會有一個很厲害的人知道說這個在哪裡，因為你看，他們自己的制度，自己不相信自己的團隊，認為在這邊待多久了以後，你會做一些有的沒有的事情。（FB3）

對，你防（防弊），可是你要想這些人，他花了三年來學這一區的經驗，你現在，他變厲害了，他已經升級了，你好不容易把他升級了，結果你又把他reset，把他調到另外一邊去，那下個人升級你又跑來這邊來。大家都永遠都是這樣子。（FB3）

假設我台大這一區好了，我這個消防隊員，我花了三年，才六次的經驗，來這邊六次。我才大概知道這裡設備在哪裡。...設備位置在哪裡，我大概知道這裡的動線怎麼樣，然後，我這裡可能三年來兵推兩次，兵推就是所有來的演練兩次，我知道平常哪一棟失火，我消防車要怎麼進來，要從哪個入口進來。（FB3）

第一個部分長留一個駐地有一個好處，他熟悉他所轄區域潛在威脅維安的建築物，...可是這牽扯到一個公務員的升遷，因為他職務的調整、職務的歷練，...但是基層人員我們當然是希望能夠長駐久留，長駐久留起碼他知道轄區裡面的公共安全的事件，...就是說他能夠了解過去，了解過去他就能夠很容易地了解現在，那未來可能會發生什麼，他能夠去容易的判斷出來。（FC3）

6. **稽查過程中「額外增設消防設備」判定的裁量問題**

目前消防業務前端稽查人員與後端裁處須依照消防署頒布的「違反消防法有關消防安全設備設置裁處基準表」（如表4-4）等法規實行細則為準，針對「嚴重違規」的消防設備可以開立限期改善單，「限期改善期限以三十日為原則」，業者可以申請90天「展延時間」，須另提交「展延申請書」。現階段裁處基準的實務運作上，尚稱順暢。另針對業者主動增設設備，

稽查人員尚須額外判定「增設設備」是否堪用，往往形成「法規面更新速度尚難跟上消防設備的演進速度」，故近年消訪署解釋令認為，場所在法規要求外之自設設備「可以給予免改善」。

表4-4、違反消防法消防安全設備設置及維護規定裁處基準表

適用法條	次數／違規情形	第一次	第二次	第三次	第四次以上	備考（單位：新臺幣）
消防法第三十七條第一項	嚴重違規	一萬二千元以下	二萬四千元以下	三萬元以下	三萬元以下及三十日以下停業或停止使用	一、裁罰金額之下限為六千元。 二、一般違規及輕微違規經屢次處罰仍不改善者，得比照嚴重違規加重處罰。
	一般違規	九千元以下	一萬八千元以下	三萬元以下	三萬元以下	
	輕微違規	六千元	一萬二千元以下	二萬四千元以下	三萬元以下	

附註：
一、嚴重違規：如緊急電源、加壓送水裝置、消防水源、消防栓箱、配管、配線、排煙設備、無線電通信輔助裝置、自動警報逆止閥、一齊開放閥、受信總機、移動式自動滅火設備、通風換氣裝置、音響警報裝置、火警綜合盤、廣播主機、自動滅火設備藥劑、避難器具等拆除、損壞或功能不符等情形。
二、一般違規：如系統之部分配件，火警探測器、瓦斯漏氣檢知器、撒水頭、水霧頭、泡沫頭（噴頭）、蜂鳴器、水帶、瞄子等損壞、拆除、缺少或功能不符等情形。
三、輕微違規：嚴重違規與一般違規未列舉之違規事項。
四、限期改善期限以三十日為原則。

資料來源：內政部消防署，違反消防法有關消防安全設備設置裁處基準表，民102

> 當然有無需要超過法令，這種情形不多，在我們執法過程中，這些就會有判定的疑慮。也就是說，當下要開限期改善，還是不開，這個要回去局裡面查詢一下資料，才有辦法去做判定。要不然則無法判定。（FA1）

> 目前為止依照這個裁處基準表來做裁量，還沒有遇到什麼不能做執行的。（FA3）

…最容易衍生爭議的環節喔？其實應該是達到需要裁處的部分。因為只要跟錢有關係，就容易有爭議。那如果只是一般的那種限期改善，基本上業者都比較不會有甚麼問題，「反正我就改嘛！我能改我就改，不能改再看看嘛！」（FA2）

第三節　現有稽查業務電子系統之使用及比對結果

一、建管稽查業務

（一）目前使用之稽查e化平台

1、內政部營建署「建築管理資訊系統」

有關建管公共安全的稽查結果登錄之資訊管理系統，無論是專案的公共安全動態項目檢查或靜態的技術申報項目，目前統一使用內政部營建署開發之「建築管理資訊系統」(圖4-6)，登錄相關之稽查結果；建築物公共安全檢查申報流程，也採用線上作業方式。

資料來源：http://cpabm.cpami.gov.tw/index.jsp

圖 4-6、內政部營建者「建築管理資訊系統」

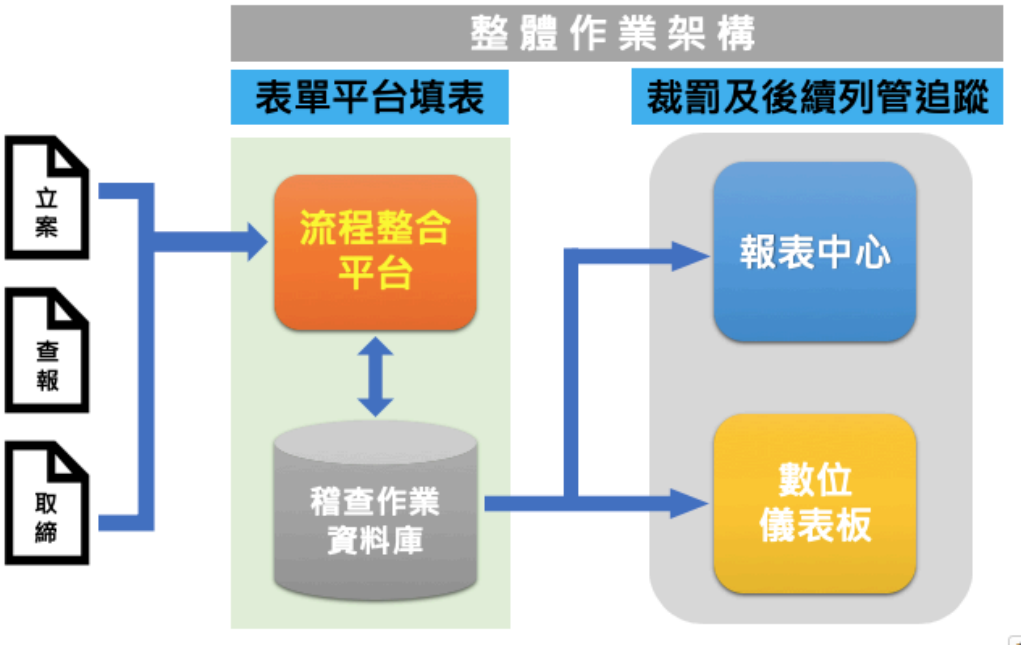
2、臺北市政府「各類事業暨場所管理系統」

如前所述，公共安全聯合稽查之結果，權責單位必須在規定日期之內，將相關稽查紀錄彙整填報至由臺北市消防局開發維護的「臺北市各類事業暨場所管理系統」，以利後續監督、追蹤稽查作業流程之用。

3、臺北市政府「各機關稽查業務e化系統」（建置中）

此系統係由政風處所建置管理，主要目的在於降低府內依法令具有裁量權之稽查業務，所產生之稽核風險，包括：未落實登錄、裁罰標準未有一致性、限期改善未積極管理及未落實

裁罰等情事的執行等，奉市長指示期望透過e化所有稽查之流程來減低風險。其整體作業架構設計如圖4-7：



資料來源：臺北市政風處

圖4-7、「各機關稽查業務e化系統」之整理作業架構

（二）目前稽查業務e化平台之使用問題

為能即時掌握追蹤稽查業務，臺北市政府政風處建置中之整合式的稽查業務e化資訊系統，並配合在稽查現場使用3C配備即時登錄，取代現行紙本記錄結果再登錄資訊系統之傳統模式。針對此項登錄模式的轉變，經由訪談稽查者試用提出之問題，整理如下：

1、稽查e化系統APP仍有使用技術及資料即時查詢上的困難

試用者反應目前開發之APP系統，在府外可能因網路安全設定或訊號品質之故，導致無法登入VPN的問題。另外，與建管稽查相關之歷史圖說資料（例：竣工平面圖...等），目前都只能查詢紙本資料，目前也有無法克服線上直接查詢的技術困難。

> 現在就是有陸陸續續在做，但是會碰到像我剛剛說的沒有辦法登入我們的VPN之類的，所以就沒有辦法開啟市府的系統。（CA3）

> 起碼圖說資料要能夠及時。... 竣工平面圖。而且某一個建築可能只有原始蓋好的竣工平面圖，可能還有一次變更、二次變更。（CA2）

2、稽查e化系統使用的友善度待改善

受訪者指出目前開發之新系統使用上不便利、登入的欄位定義不清、受限於個人手機的硬體效能造成使用效率不佳。

> 標題沒有打的那麼明確，就是你會不知道說是要放主題還是要放內容（CA3）

> 這個系統非常的不好，... 因為不好用，... 第一個，每一個人手機都要建這個系統，不是每個人

的手機都吃到飽。...系統非常的慢，甚至於你在出發之前在商場建置一個東西，然後因一張照片就卡死跑不動。（CA2）

錢櫃之後又開始講要download App，我說在山區，傳個照片，網沒了，那個平臺設計很爛，然後很耗電。（CA1）

二、消防稽查業務

（一）目前使用之稽查e化系統

近期以來，市府已將消防稽查業務E化列為施政重點。除消防局開發的「各類事業暨場所管理系統」，現有「智慧型電腦輔助勤務派遣系統」、「災害應變中心資訊系統」，以及「會審會勘暨檢修申報程式」（如圖4-7）、「辦理消防設備會審（含建造執照、變更使用執照、室內裝修）」、「防災教育宣導服務線上申請」等便民服務網路申請系統，並導入市府消防稽查資料庫。

資料來源：https://www.rfd119.tfd.gov.tw/safeap/index.html

圖4-8、消防局「會審會勘暨檢修申報程式」線上申請系統

從宏觀的角度來解讀消防稽查業務e化作業，不僅只於達成「無紙化」或「數位化」的稽查程序而努力，而是如何透過e化系統，協助控制甚至能預防廉政風險，因為稽查流程中的環節愈是透明，代表稽查業務潛在的廉政風險愈低。基於上述認知，本研究認為討論「e化」應首先釐清若干問題：當第一線執法人員進入「e化」系統後，真的有助於「控管」嗎？目前的電子化系統，真的有助於「降低風險」嗎？而目前稽查e化系統究竟是帶來正面效果，抑或是重複行政作業流程，徒增困擾呢？部分問題為本次深入訪談的重點。

（二）目前稽查e化系統使用上的問題（學理與實踐的落差）

目前市府消防稽查業務政策研議強化方向，加強營業場所防火管理、落實與改善稽查制度、修訂法規與自治條例等三個步驟。其中，透由在防弊與有效檢查之間取得平衡，市府消防稽查業務現階段目標將以e化為重點，即時上傳檢查的相關資訊，期望有助於數據資料和安管系統的銜接整合，並有效建立對於廉政風險的預警機制。

針對臺北市政府消防稽查業務的e化資訊系統，經由訪談稽查者、專業代辦觀點，彙整目前實務上面臨的問題如下：

1. e化系統尚難完全取代紙本作業

目前在前線稽查作業，仍採取紙本記錄和「e化」登打（安全管理的系統）雙軌作業。針對建物進行消防檢查作業，現在的平板電腦系統做到即時登打尚有侷限，因為系統尚未建置完全，多數原因係經費限制問題，難以取得軟體開發商的升級協助。

> 只是說因為我們目前一個中隊只配發一台嘛!...就預算不夠。其實除了人力的話，大概你說最大的預算嗎？當然中隊器材這些汰換啊！因為基層第一線的救災人員，他們很需要就是這些新的裝備。（FA2）

目前我們因為只配發一台電腦而已，配發一台行動的電腦，所以大概只有一個人可以用而已，所以沒有拿到的就是用紙本。（FA2）

我並不看到現在有用到iPad。（FC3）

2. 現有安管系統尚未能進行有效的跨局處資料庫整合

針對老舊建築物檢修會勘，室內裝修圖面之現場審查會勘，仍屬紙本操作，尚難透過e化系統操作。在雙軌同時執行的階段，目前稽查人員仍必須將相關檢查結果帶回辦公室登打資料、掃描，無論平板或是紙本產出的表單，最後仍須列印出來掃描給業者簽名，之後回去再填報登入。把受檢者簽名檔案掃描並上傳到安管系統，給爾後的業務承辦人員，或是上級長官查核。整體而言，前線稽查人員或專業代辦業者認為，目前e化系統的操作介面與整合功能均有大幅度改進的空間。

表單的我覺得目前是夠了，只是希望可以再，因為我們做的這些表單或者是我們的安全檢查的這個系統，其實都是用另外的軟體寫出來的，跟我們現在平常在用的什麼Windows微軟這個作業系統來講，你用Word也好，或者你用Excel也好，其實你操作起來比較方便。但是我們另外寫

得這一套軟體，它比較沒那麼人性，但是基本上是夠的，這是操作的問題而已。（FA2）

就必須要建置這一套查詢資料庫系統，現在的系統還沒辦法，在我檢查當下，能夠把所有東西，全部當下都可以查詢。所有各項資料、欄位都要可以進入平板電腦或是電腦。（FA2）

我們是有做一個內部控制的，...就是會有其他科室的人互相輪流去檢核看看有沒有相關裁處的程序問題，內部控制...就是會針對各科室他的業務有一些會做一些基本程序的違反...。（FA3）

就是一般裁處程序需要做的，就是從檢核限改他為什麼去檢查，然後用途是什麼，原則上基本會有限改的時間跟複查的時間，然後他有沒有提意見陳述，那還有他違反的情節有多少、應該被裁處多少錢。（FA3）

對，現在雖然美其名都是電子化上傳，要看點一下就跳出來，但都是掃描檔案或是圖片檔。比如說要統計某一類場所最常損壞的東西是甚麼？或是幾年之內就損壞？或是某一個廠牌的幾年之內會損壞？或是損壞的樣態是怎樣？就都沒辦法統計。（FB1）

其實系統上應該是有那個功能。可是因為官方有一些表單，然後做成電子化之後，有一些東西就是會有出入。我們（專業代辦業者）也想用系統上可以登打的功能，可是產出的東西跟要送審的東西會合不起來。（FB1）

比如說官方規定的表單長這樣，有某些欄位你要填，然後他有一個電子系統可以電腦登打，輸入完之後會產出，產出的表格可能會有歪掉或是因為字數多導致怎麼樣。這些你要去結案就沒辦法，等於說你要自己再用電腦去編輯，然後再印出來。（FB1）

3. 當遭遇場所認定爭議時，難以當場裁處

實務上，消防稽查重點在於設備的管理維護狀況，例如說，防火管理業務、防焰規制，或者需裁定是否為需要設置防焰規制的場所。在稽查的過程中，稽查者針對場所用途的認定常出現判定之疑慮(如究竟是飲酒店、飲食店？)，即適法標準認定上的困難。此時，目前的e化作業環境難以配合提供完整的資訊，稽查人員仍須要回去查詢其他系統，或詢及當地里長及知情人士，以充分掌握建物過去稽查歷史。

特別是針對營業場所，當下業者無法提供當初立案資料亦無法連線資料庫，必須至府內系統查詢，或行文其他局處洽詢，

難以當場裁處。經本研究訪查，稽查人員現場無法向主管機關就有爭議的場所用途進行確認，須事後以行文方式查詢，公文往返之際甚為耗時，且最後雙方或局處間認知標準可能仍存在差異性，甚者，同一局處每次認定標準和結果亦可能因承辦人認知，呈現前後期間不一致的現象。如商業處認定是飲酒店、建管處認定是餐飲店，根本原因係因多數場所屬於多元又動態之使用，造成局處間在不同時期認定上不一致，且商業處現場查核的標準內部也有不同。再如，觀傳局管理之日租套房可能隱身一般住宅之中，用途又常動態變動，消防局並非主管單位，就會產生稽查人員認定上的困難，而此種稽查業務現場之不同態樣，並非單純強化稽查業務e化政策即可以解決。最後，從受稽查者的觀點，目前採用紙本作業之優點，主要是一聯兩式之紀錄，便於受稽查者存查，倘後續辦理行政救濟、訴願程序，彼等將有所憑據。

> …在稽查過程中，會有認定上的疑慮。這個作業環境就必須要回去查詢系統，有沒有資料。…就是他的爭議性。立案當時東西有沒有，這個要回系統查詢。立案的資料，當下業者無法提供，基本上就是要去確認。確認後就可以做出適當的處份。（FA1）

…如果我是基層消防人員的立場來講的話，我會回去問一下這件案子的歷史，因為那個東西有很多是黑歷史，沒有辦法攤在檯面上的，所以我可能需要問一下我的學長、問一下我的長官，這中間可能沒有所謂相關廉政風險。為什麼？因為有的東西是大蜂窩，你是碰不得的。（FB2）

…一些新的場所。你根本就不知道這間店的狀況，也不知道他實際營運，甚至於你根本找不到對口。就是我剛剛所講的，你找不到，你限改要開的對象，因為我們依法要開的這個對象，你會沒有，沒有這個人，就沒辦法去執行。（FA4）

有時候會有一些狀況，例如說為什麼這一家開了之後倒掉，這一家是誰開的？這類的問題，當然你如果不去深入了解這些問題也是可以，但是我們了解的話對實際執行上面會比較有幫助。（FA4）

4. 資訊系統使用的友善度不佳

與建管稽查人員感受相同，受訪者指出目前開發之新系統使用上仍屬不便利、登入的欄位定義不清，亦與Office作業系統無法完全相容，造成使用效率不佳。

它（安全管理的系統）可能界面沒辦法去符合Office軟體。它的界面比較不好。（FA2）

表單的我覺得目前是夠了，...因為我們做的這些表單或者是我們的安全檢查的這個系統，其實都是用另外的軟體寫出來的，跟我們現在平常在用的什麼Windows微軟這個作業系統來講，你用Word也好，或者你用Excel也好，其實你操作起來比較方便。但是我們另外寫得這一套軟體，它比較沒那麼人性，但是基本上是夠的，這是操作的問題而已。（FA2）

第四節　廉政風險控制對策

本節之內容將依據第三節對於稽查業務執行過程發現之廉政風險行為及其可能產生之廉政風險提出控制對策。由於建管及消防之稽查業務內容不同、機關規模也有差異，因此本研究分別依短期立即可行及中長期執行流程，提出控制廉政風險之對策建議。

一、建管稽查業務之廉政風險控制對策建議

（一）立即可行之對策建議及可操作方式

1、強化既有的「各機關稽查業務e化系統」的使用效能，擴增App系統的建置及預警機制的管控功能

目前市府各機關基於稽查業務所使用的電子系統不算少，但各種系統的開發各自發揮其獨立業務處理功能、缺乏橫向連結的功能，因此必須在系統間做合適的功能架接，儘量在不增加第一線同仁的業務壓力下，導入稽查e化系統的使用；建議視稽查業務的實際需要，增設其他3C產品（如：行動電話及平板電腦等）之使用界面，方便第一線稽查同仁利用不同設備登入系統;同時必須考量提供充分預算，以購置合用之3C產品及傳輸網路以增加使用的便利性及友善度，方能被稽查業者所接受且樂意使用，否則便又會落入形式，反增困擾且影響效率。在進行系統整合時，可以適時加設廉政風險之預警因子，例如：可以針對被關切個案、明顯有違處理時效及非預期之結果，發出預防性之提示，以利即時啟動內控及監督機制，從源頭杜絕廉政風險。

2、設置特定窗口受理建管業務關切案件，以控管行政上的干擾，並提供必要之行政協助

由於建管業務涵蓋的範圍廣，專業性高、法規也相對複雜，無論是刻意違規或在不知情之下違規，一旦面臨被裁處，民眾為了自身的利益，可能尋求不同管道進行關切。有些透過民意

代表進行關切，有些則可能自行前往市府尋求承辦人，進入市府辦公空間進行申訴及理論，造成稽查同仁莫大的壓力及困擾，因此建議建管處設置特定窗口受理案件申訴，登錄案件資料及後續處理之說明及聯繫，還給稽查同仁一個安全、安心的工作環境。由於特定窗口並非案件承辦人員，為免資訊傳遞影響時效，應考慮流程控制，訂定相關標準作業流程。

此特定窗口另一項重要功能，可以提供業主及專業代辦業者查詢特定案件之辦理進度及相關問題，做為資訊提供及溝通互動之平台。

3、針對專業代辦業者及廣告工程商業同業公會成員強化政府公共安全規範之宣導及教育訓練

無論是建管專業代辦或是廣告物設置之業者，其實是公共安全防護的源頭，若能有效宣導政府對公共安全防護的理念、規範及罰則，讓這些已具有公共安全防護理念的專業人員，在建築物或廣告物施工前及施工時，適時將此觀念告知業者，提前在施作時就已考量公共安全因素，讓業主充分瞭解違反政府規範時必須付出之代價。就維護公共安全的目標而言，業者及專業代辦事前之理性考量所做出的決策，相信會比事後利用稽查的方式，更能有效提升公共安全，也能減少稽查成本。

4、推動「企業誠信標章」制度，輔導專業代辦業者建立反賄的自我宣示機制

依據ISO37001反行賄管理標準第8章中「商業夥伴反行賄管制」及「反賄賂承諾」之規範理念，建議將建管稽查工作的業務夥伴納入反行賄的控管系統中，設計推動「企業誠信標章」制度，要求商業夥伴與組織相關交易、計畫過程中，承諾不為自身利益而行賄。為鼓勵代辦業者加入取得「企業誠信標章」之行列，可設計相關誘因機制，例如：獲得快速審查或優先審查之資格，以增加推動誠信標章之成效。倘若在業務執行過程中，商業夥伴依自身利益而行賄，稽查主管機關得中止與其商業夥伴之關係，取消證照或申請代辦之資格。而且在實施賄賂風險評估時，應將上述與商業夥伴交易、計畫過程關係納入評估之中。

（二）中長期對策建議及可操作方式

1、成立「臺北市政府建築物公共安全爭議處理委員會」，公開透明處理有關公共安全稽查爭議之關切案件

目前有關建管稽查業務流程中，最令稽查者困擾之問題為民意代表直接關切案件，或透過各級主管進行關切稽查同仁或指示辦理特定案件，若能將上述關切的舉動公開化、制度化處

理，不僅能有效排除第一線稽查人員的行政干擾，也能提升市府之公信力。

上述委員會設置之層級建議提高至都市發展局或建管處下，定期（每月或每季）召開會議，討論技術層面問題之處理，由特定窗口彙整所有被關切及爭議之案件，提報委員會共同討論，並決議爭議之處理方式。

2、加強宣導建築法第73條及第77條有關建築物合法使用與構造、設備安全的自我維護觀念

相對於消防火災防範、交通安全觀念的定期宣導，有關建築公共安全的維護等觀念，民眾是比較缺乏的，加上建築管理的規範比較專業且複雜，因此透過地方政府建管單位去做宣導、教育民眾的工作，有其實際運作上的困難。因為基層的建管稽查人員每天忙於處理份內的業務工作都已經分身乏術，更遑論前往里民大會或社區管理大會進行宣導。因此市府可郵寄或利用府內辦理集會場合時分發，搭配中央主管機關營建署已有各類文宣產品及建管處印製之相關文宣資料，並可透過不同的宣導模式，像是微電影、宣導短片、廣播節目、漫畫…等等，加強對民眾宣導建築公共安全的正確觀念，也間接協助基層稽查同仁提升工作效能。

3、開放「各機關稽查業務e化系統」部分功能，供民眾或代辦業者公開查詢

待稽查業務e化系統功能建置齊備，符合相關稽查業務之需要並正常運作之後，可開放部分與民眾（業主）及代辦業者關心之案件處理資訊，提供外部使用者查詢之功能。讓民眾及代辦業者能掌握申辦案件之行政進度，無需再透過民意代表進行關切，一方面可提升公共服務效率及品質，另一方面可透過公開透明進行稽查業務行政流程之監督。

二、消防稽查業務之廉政風險控制對策建議

（一）短期對策建議及可操作方式

1、採用漸進方式推動「e化」系統並保留彈性

建議現階段推動或強化e化系統不宜過於急就章，需做詳盡的使用者調查，保留足夠預算，理解第一線執行人員的執行困難。由於消防稽查業務之執行確有現場立即判定的問題，e化系統之推動，可保留若干彈性，在紀錄上容許將存有爭議的案子可暫時保留稽查結果，不強求稽查人員現場決行，可避免現場耽誤上傳檢查結果，影響行政效率及政府公信力。並於e化系統中強化資訊公開透明之設計，公布有關申請案、檢查、稽查案件之辦理情況、進度查詢及提供爭議申訴管道等。

2、消防局針對「職期輪調」制度向機關內部員工加強宣導，減緩人力輪調對於稽查業務的壓力來源

本研究之個別受訪者對於人力論調表達負面感受，或認為制度上應具有可調整的空間，避免固守僵化防弊措施，而延阻行政效率，間接造成內部壓力的來源。為使消防稽查機關內部顧客更能理解「職期輪調」制度，建議可以由消防局責成各消防大隊主辦，辦理多場次座談會，加以宣導「職期輪調」之制度設計考量，針對同仁疑慮加強說明和解釋。透過該形式座談會，並可建置內部同仁表達改善人力論調建議的雙向溝通管道。

3、「防火管理人」制度可委由第三方公正單位進行教育訓練及審議，強化原制度設計之功能

防火管理人制度，在火災發生時，確實能發揮減災的效果，但現行防護計畫書恐有淪為僅應付政府報備用文件之虞，制度運作尚無法發揮實際作用。究其原因，目前消防法規對於防火管理人制度，缺乏詳列的規範稽查和評鑑標準，為有效提升防火管理人的功能，可考量委由第三方公正單位協助進行定期教育訓練及建立審議評鑑制度，提供整合性技術建議，或籌思成立火災預防委員會裁定，以驗證防護計畫書中有關避難逃生相關程序之可運作性及有效性。

4、加強消防受稽查者之廉政教育訓練

在本研究訪談過程中觀察到，公寓大廈物業管理公司實為檢視整體公共安全稽查業務的共同參與者，本研究建議加強培訓各類「公寓大廈物業管理公司」之社區總幹事，因其熟悉各案場、過往稽查之歷史背景，及維護所有管理案場的防火標準。他們可說是政府與業者的溝通橋樑，協尋區分所有權人，傳達政府公共安全規範及裁罰訊息，因此若將行政轄區內物業管理聯點公會組織，列屬消防局外部協調合作的重要夥伴，並對其擴大廉政教育訓練，可分擔消防機關宣導消防教育訓練的一部分工作，減少廉政風險的發生。

5、推動「企業誠信標章」制度，輔導專業代辦機構建立反賄的自我宣示機制

消防稽查業務之代辦業者因為商業競爭之故，不僅數量多也出現良莠不齊的現象 因此更需要導入ISO37001「商業夥伴反行賄管制」及「反賄賂承諾」之規範，要求辦理消防安全設備檢修申報及簽證之專業代辦機構，必須通過「企業誠信標章」之認證，才能辦理相關代理申報的業務。倘若過程中專業代辦機構，依自身利益而行賄或從事違反規定的事，稽查主管機關得中止與其夥伴之關係。而且在實施賄賂風險評估時，應將上述專業代辦機構之計畫過程關係納入評估之中。

（二）中長期對策建議及可操作方式

1、重新盤點和全面檢討當前消防「附屬」業務類型及分工

目前消防稽查單位在重大火災事件之後，法定職掌外業務量[15]攀升，影響例行稽查業務的執行。除造成業務負擔沉重，也直接影響稽查強度和品質，尤其是上述情況造成稽查編組和裁處往往僅由1人執法之現象，因無相互協助及監督機制，間接提升廉政風險。因此建議盤點檢討消防單位之附屬業務，並進行機關間橫向溝通進行分工，以減輕工作負擔，保障稽查工作之品質及廉能。

2、成立「爭議處理委員會」，公開透明處理消防安全管理爭議案件。

建議在消防局層級設置「爭議處理委員會」，以公開透明的方式，處理有關消防安全管理各項流程中產生之爭議事件，一方面抒解基層消防稽查單位之行政及政治壓力，另一方藉由增加透明度，提高消防業務之廉能印象。

[15] 如管理危險物品、液化石油氣（瓦斯行）、串接場所、燃氣熱水器安裝人員（因預防住宅民眾發生一氧化氮中毒事件），或根據「爆竹煙火管理條例」，針對「爆竹煙火管理條例施行細則、爆竹煙火製造許可辦法」、「專業爆竹煙火施放作業及人員資格管理辦法」、「爆竹煙火製造儲存販賣場所設置及安全管理辦法」、「爆竹煙火專業機構認可辦法」進行管理業務。另如八仙爆炸事件，消防稽查單位始須針對「大型群聚活動」申請（演唱會、馬拉松、廟會集會遊行放便炮、民俗活動，爆竹煙火），實施行政管制作為等。

3、檢討強化「各類事業暨場所管理系統」之功能

過去在進行消防稽查現場，常會有現實情況與各類事業暨場所管理系統登錄之內容不符之情事，故應檢討強化「各類事業暨場所管理系統」功能，讓不同局處資訊在介接及查詢時，內容更完整即時，以提升稽查業務管制、預警功能之發揮。

第五章 廉政風險預警模式之建議

本章節之內容將依據本團隊前兩節中對於稽查業務執行過程發現之「廉政風險行為」及相對應的「控制對策」，針對市府消防、建管稽查業務之性質，進一步研提三項廉政風險預警機制，分別為：時效預警機制、稽查預警機制、吹哨預警機制。鑒於本團隊提出之預警機制預期均適用於建管及消防之稽查單元與人員，因此本節擬採綜整性論述，研提委託單位就兩類業務領域未來研擬可供參照的預警機制。

第一節 時效預警機制

根據本研究調查，目前市府針對各類稽查業務所建立的內部控制程序，監督管理稽查業務的程序執行，主要在掌握公文處理流程的時效管制點。若發現不符程序之情事，督導者（股長層級以上）或上級長官再與同仁進行溝通，由承辦人進行案情說明。以實務運作而言，倘特定案件入案後（如透由「1999」登錄案號後），業務承辦人或第一線稽查同仁因故未於公文時效內確實完成稽查作業，則可能因公文逾期或稽查過程中衍生爭議事項，而產生預警作用。

誠如學者Black（2002）對於「管制」（regulation）的定義：「管制係根據既定標準或以產生大致確定的結果為目的，（政府）以持續且集中的方式改變他人行為，其中可能包括準則制定、資訊收集和行為改變（behaviour-modification）。[16] 政府管制的思維，同樣適用於機關內部，首要設定管制目標。以本研究而言，管制目標係對於潛存廉政風險在建立具體的預警機制。除強調業務單位的「自我管制」（self-regulation），亦須從制度面建立業務單位與研考、政風單位的「合作管制」（co-regulation）。

目前市府建管與消防的內控機制，主要困境在於業務單位內各承辦人日常案件量流量過大，僅能用單一線性的公文流程管控各階段行政時程。以建管處為例，平均一位股長要審閱25位承辦人的公文，故很難有品質的查核機制。因此，本團隊認為應從建管與消防業務流程中涉及的各個環節，判別潛存廉政風險的高低程度，方能建立時效的預警機制。

本研究關於時效預警機制的建議方案如下：

一、稽查e化系統中建置合適之業務流程稽查時點

[16] Black, Julia (2002) Critical reflections on regulation. CARR Discussion Papers (DP 4). Centre for Analysis of Risk and Regulation, London School of Economics and Political Science, London.

市府建管和消防業務的內控機制之制度設計，應進一步考量到「行政處分」前、後階段的不同性質。若特定個案衍生成爭議案案，在行政處分後，民眾可有行政訴願等陳情管道，且市府目前已建置有「爭議解決平台」，此部分就沒有太大的問題。然而，在行政處分前的案件倘有疑義或現場會勘前後、當下產生爭議，將涉及較為複雜的內控問題。有別於其他局處業務之行政處分（如交通處分）相對明確、單純，建管與消防業務涉及的行政處分牽涉複雜判斷因素。目前透過「1999專線」，各案入案經案件登錄、分派承辦至現場會勘，行政程序時程相當緊繃，目前制度大致要求承辦人在七天內須完成稽查會勘，造成承辦人追趕公文時效。惟仍有許多因素或將可能行政流程延滯，以民眾檢舉違建案件為例，通常檢舉人僅簡單的文字描述，罕能以照片舉證。故案件登錄後，承辦人需進行調圖作業，在法規適用和圖審程序後，尚需釐清使用科或公寓科之業管範疇，倘其中任一環節延滯，則可能造成「公文流程逾期」現象，進而形成承辦人「積壓特定案件」的疑慮，或因長官關切該案而造成內部壓力。

基於上述，本研究建議在時效預警上，目前稽查e化系統可以加註「延期會勘或釐清案況」之說明欄位。亦即，在分案登錄後，倘承辦人初審後，預期未能於七日內會勘或於一個月

內完成行政處分，應可以於電子系統登註或請求行政協調，則該案時程自動延效（延效時間由建管與消防單位各自研議），此預期可達制兩種效果，第一減輕承辦人因案件時效控管的心理壓力，第二則在案件入案後第一階段，登註該案可能衍生若干爭議（跨局處認定差異、官民對法規認知爭議等）的預警效果。

二、行政流程中建置跨局處同步「行政協調」時程管制

本研究現建管與消防稽查業務執行過程廉政風險行為，部分導源於各局處之間認知不一致。以消防業務為例，最頻繁遭遇的爭議關鍵係各局處對於建物「使用用途」的認定，依據現行消防法，消防單位對建物「列管強度」的認定，必須回歸到原主管機關，市府消防局無法取代原業管單位的認定。故實務運作上，消防局或可轄屬中隊，往往耗費龐大行政資源和公文往返時間，案件流程往往停滯在會勘和會文，內部行文等程序。未來，除從根本上籲請中央修訂消防法規，目前，應於行政流程的時效管制中，建立跨局處的「行政協調」時程管制，或於安管系統中建立「e化每日協調平台」，即針對當日會勘各案中，須經行政協調的案件，第一時間登錄平台，主管機關須於48小時內（相關時限或由建管與消防單位共同研議）回復並簽結，並要求研考單位列入各業務單位績效考核之評比。

三、「台北市政府稽查e化業務平台」應針對不同個案性質建置差別化的預警機制（建立合宜的管制幅度）

目前市府有關時效管控的預警機制，採取統一標準，並未能適切反映特定個案的性質，亦未考量各業務單位管理幅度的差異。目前實務運作，在收到案件後，承辦業務單位須於一個月內需完成行政程序，研考單位及業務單位內部管理者（股長層級以上）針對因故未處理完成或公文逾期案件進行稽核。惟由於業務案件量與人力配置顯難相稱，內控深度不足，近年來涉及廉政風險的案件並不罕見。以消防局主要業務為例，目前安檢人力約90幾位，全局一年有超過十萬件，囿於業務單位人力限制，難以達致「合宜」的管理幅度和內控深度，僅能針對稽查作業的時間流程，管控申報（檢舉）、圖審、現地會勘、舉發時程等量化數據，達致初步的預警效果。

目前「台北市政府各機關稽查e化系統」和各業務單位的「安管系統」的時程管控，基本上都是從稽核視角進行制度設計，未來應根本上從業務端考量，進行安管系統設計，讓內部顧客感感受到兩套系統不僅止於防弊，更能為彼等帶來行政效率，不再重複登打工作或真正減少行政文書作業時間，即上述「自我管制」與「合作管制」的原則。基於上述，本研究建議，由委託單位宜協調市府研考會，邀集建管處與消防局（局本部、

各行政區中隊）職司稽查業務同仁，共同從研議「何謂不同案件的判別標準」、「差異化預警時程」等內控制度設計，如案件入案後，可依據「建物適用法規」所可能衍生的爭議程度，在入案後至現地會勘後，由稽查人員判別潛存爭議之程度，登註「無爭議」、「潛存爭議」及「明確爭議」欄位，並據以延伸出差異化的時效預警機制。

以目前違建的行政處分之實務運作，市府已成立議員關切的「爭議委員會」取代過往「議會（員）協調」，主要針對特定案件行政處分後，民眾倘有疑義或衍生官民爭議之情事，透過此平台進行協調解決，類似商業仲裁前的爭端解決機制，並未取代既有行政處分流程。現在這個平台，邀請外部專家學者，這些委員以小組方式，來審議當事人陳情（訴願）、與市府處分是否存在問題。因此，未來市府構建時效預警機制，宜考量不同個案衍生的爭議程度，設計差異化的時效預警和相對應的時間管制點，透過e化系統的整合，方能蒐集到具代表性的敏感資料，進一步優化數據分析。

第二節　稽查預警機制

由於市府建管和消防業務日常案件流量過大，針對各案稽核深度相當有限，目前主要預警機制仍以客觀指標（如前述

公文管制時效）為管制依據，業務單位均仰賴承辦人登打入內部「安管系統」進行資料統計，僅得針對量化的數據進行預警，缺乏觀測稽察業務實況的細部指標，或蒐集具代表性的稽查行為資料。

目前市府研考單位稽核制度與基層運作實況之間產生落差的可能原因，包括：（一）業務單位法定業務之外的其他業務工作量持續攀升，對應多樣態而持續變遷的業務領域，實難以達致稽核目標，最後僅能回歸到公文流程的管制；（二）業務單位人力配置效率雖已強化，惟對應業務需求，迄仍略顯不足。以消防業務為例，消防人員有兩類任務，分別為「執法」與「宣導」，兩者推動工作尚難並存，彼此推動上具排擠性。「執法」須開立檢查紀錄表與執行行政處分，較易稽核預警；而「宣導」工作，雖較能獲得民眾正面看待，惟執行成本甚鉅，耗費大量行政時間，真正政策影響與落實效果實難以評估;（三）若干由民意代表關切或市府內部局處長官關心所形成「行政干擾」與內部壓力不易稽核，有別於時間管制（公文時效）可由量化資料，在稽查工作流程中發生「行政干擾」，從干擾因素啟動、反覆影響至干擾結束，由於各個環節中缺乏相對應的預警機制設計，尚難稽核。（四）現行法規仍有模糊而尚待明確規定之處，造成業務單位「行政裁量權」幅度放大或執法目標

不一致，衍生出稽核缺口之廉政風險：以消防業務為例，目前消防稽查業務分為「檢查與修繕」與「申報」兩大類，由於現行消防法規，並未強制規定修繕責任歸屬，造成民眾或代辦業者僅消極回應「申報」與「檢查與修繕」，民眾端對兩者產生虛實對應的差異心態。[17]

再者，目前制度上，「經過修繕而申報」稱之「合格申報」，惟現行法規並未強制規定申報前完成修繕，部分業者採取僥倖心態，先求「申報」再籌思後續「修繕」，其結果往往造成特定個案的行政流程延滯。經個案觀察，專技人員檢查再申報或需一個月，消防檢查開單、複檢可能需要再花一個月的時間，業主可能要花一個月修繕，先後共計三個月左右，期間除形成公安空窗期，更可能衍生若干廉政風險（如放寬裁量權等複審標準），均不易稽核與預警。基於上述，本節提出稽查預警機制之具體作法如次：

一、關於「行政干擾」之預警機制

關於針對各類案件建置「行政干擾」的稽核與預警制度。誠如前一小節所述，管制作為可以分為「自我管制」和「合作管制」，前者可由稽查單位和稽查人員從實務上的操作需求進

[17] 此處說明，在目前稽查實務上，主管機關發現，民眾端只注重申報，忽視設備損壞的修繕責任，亦即「只檢查不願修繕」。當業主只想滿足合法申報，其營業場又經年久失修，不願負擔修繕成本，等同將公安問題卸責給稽查單位。此部分亦不易稽核。

行預警制度設計;後者則可考量由研考與政風單位及業務單位透過稽核整合平台，共同建立預警制度。

1、在「台北市政府稽查e化系統」中增設「觀測數據」，建置同仁可登錄「行政干擾」欄位或數據來源，如單一特定檢舉案的重複率、議員的開會通知、長官交辦（指示要求加快個案程序）、同仁在個案上法律見解不同產生疑義、案件因急迫性有插隊、加速情事。

2、委託單位可以基於過去風險案件對下列二項「處理方式」異常的情況即時反應：

(1)當受到民意代表關說或內部上級關切的風險點

(2)當特定案件在裁處過程形成局處之間認定標準不同的風險點。

二、關於「人力配置」之預警機制

市府建管與消防業務單位的人力配置良窳關乎「業務單位對於轄區案件的管理幅度」、「稽查品質」及預警機制的落實深度。具體預警機制作法如下：

1、建議市府可仿造勞檢單位追蹤每一位現地勞檢同仁單日或單月平均處理的個案數，據以計算衡量每一個業務同仁所負擔的業務量，及各類型稽查案件平均所需處理時間（如哪一類型的檢舉案件，耗費的行政調查時間成本最高）。

做為預警機制設定預警點之客觀參考數據，業務管理單位後續得據以修訂業務分派和論調制度，回饋在實際的業務運作上。

2、在執行現地稽查會勘任務上，強化兩人以上的勘察人力，以收「相互監督」之效。同時，兩項業務管理高層，增加專業檢查人的績效，規劃在職訓練（初訓、複訓）。

3、基於過去風險案件對下列兩項「處理方式」異常的情況即時反應：

(1)當特定案件稽查過程中初檢與複檢時間與平均數相隔異常，且均為同一位稽查人員。

(2)在現地稽察會勘過程中，當有裁量案件爭議時，第一線人員稽查未積極尋求法律解釋的諮詢管道，[18]或即時回報管理單位，或諮詢管道該未有效暢通時。

三、關於「專業代辦業者」預警機制

鑒於目前法規並未強制規定建管與消防業務的「專業代辦業者」的設置標準，或將衍生專業代辦機構的申報不實或其他有違職業倫理之情事。具體預警機制作法如下：

[18] 美研究經調查，鑒於消防法規多屬中央法規，地方沒有解釋權，目前市府消防局每一季舉辦「法令座談會」，檢討第一線同仁或局本部、各消防大隊對於解釋中央法規之權限。

1、從專業代辦業者或專業技師的過去歷史紀錄與蒐集滾動式數據，建置優良名單或黑名單，與預警機制相輔。

2、基於下列「處理方式」異常的情況即時反應：當該稽查中隊行政轄區內案件，均為特定專業代辦業者（或專技人員）申報，或申報頻率集中時。

第三節　吹哨預警機制

從取得資訊的優勢而言，內部員工一般在揭發不法行為及內外部廉政風險行為調查上占有很重要的角色。然而，勇於「吹哨」是必須付出相對的代價，例如：受到同事的異樣眼光、無法升遷甚至失去工作、不斷的被騷擾…等等。因此，即使發現自己的組織中有不合規範甚至違法的情事出現，願意挺身揭發弊端的人並不多。Dyck等學者分析美國大型公司的216項證券集體訴訟，發現其中僅有18%是由僱員提出的（Dyck, Morse & Zingales, 2010）。本研究針對建管及消防兩項稽查業務之執行過程及內控流程，歸納出可能產生之廉政風險樣態，其中第一線稽查人員反映在處理稽查業務，特別是有明確違規事實、或因為法規適用問題引發爭議的案件，常必須直接面對民意代表的關切，或間接透過業務主管指示要求進行特別之處理等造

成行政干擾的情形。所謂的「行政干擾」有可能只是擾亂例行作業流程，造成「有關切的案件」插隊先行處理，依照規定送件的案件反而被迫延宕辦理的不公平情況；雖不涉及違法，但若長期助長此類藉由「為民服務」之名，行危害「社會正義」之實的作為，不僅將損害民眾對於政府的公信力，也打擊第一線稽查人員依法行政的工作價值及士氣。若「行政干擾」涉及上級指示遊走違法邊緣或基於政治考量要求違規配合，這種隱性看似微小的廉政風險，未來可能會釀成重大的廉政事件，將造成基層稽查人員的潛在工作壓力及對權威認同的危機。

本研究參考企業及其他國家的做法，說明稽查機關吹哨預警機制的主要功能及具體作法建議如下（黃銘傑，2018）：

一、主要功能：

1、建立稽查機關及基層稽查人員正確的倫理觀，提升自尊心及向心力，確保員工之工作滿足感、提升政府之競爭力；

2、提升政府廉潔及負責的形象；

3、維持行政服務之公平正義，提升行政績效；

4、事前防範違法行為的發生，或對於違法行為防微杜漸，避免因少數人員的不當作為，導致機關整體受害，影響全體員工之士氣。

5、違法行為遭舉發或告發時，得因有客觀之事證資料存在，得減輕或免除機關相關人員之法律責任。

二、具體作法：

1、為吹哨預警之機制建立正確的認知

(1)理解依法行政的過程中，吹哨預警機制的意義及重要性；

(2)瞭解善用吹哨預警機制所為之通報行為，乃是可以促進機關早期發現其廉政風險、提升行政價值的重要職務行為；

(3)絕對不能對符合機關內控規範之吹哨通報人，給予不利益的處分及對待；

(4)對於吹哨人相關資訊必須予以絕對的保密；

(5)當政治利益與行政倫理相互衝突之際，應以行政倫理為優先考量；

(6)上述各事項，實可能左右機關之行政效率及效能。

2、吹哨預警機制的建置及實施

臺北市政府基於「接軌國際反腐新浪潮，落實揭弊者保護機制」之理念，於2019年參考行政院通過之「揭弊者保護法草案」內容規劃「揭弊者保護作業原則」，提供府內舉發貪瀆不法案件之員工適當之保護措施，已於2019年8月1日起生效實施。但該原則僅著重於揭弊者之保障，包括「禁止不利人事措施原

則」[19]及「揭弊者身分保密原則」之規範。本研究補充提供下列有關吹哨預警機制建置及實施之其他原則及具體做法：

(1)通報窗口的設置及擴充、訂定吹哨預警規範，並周知通報窗口及受理方式。除了政風機關之外，可以考量與法律事務所或其他民間廉政機構建立夥伴關係，建立多元的通報窗口；

(2)通報的管道應獨立、自主於管理階層；

(3)確保吹哨預警機制的可信度，受理預警機制之人員，應避免或排除利益衝突關係；

(4)建置員工得以安心通報的機制，並將其相關機制通報周知，並提供機關成員相關諮詢服務；

(5)收到吹哨人通報後，應儘速通知吹哨人已到通報訊息，並確認其通報內容；

(6)對於通報內容之調查，應配置合適人力及資源，並應盡力配合調查，必要時得委請第三人進行調查檢證，對於確定有違法行為事證者，應立即採取改善措施；

(7)調查過程及結果，應通知吹哨人，並告知機關採取之改善措施，管理階層並應對於吹哨人給予適當的感謝及鼓勵。

3、對吹哨人的保護

[19] 包括保障揭弊者，不因揭弊行為遭受打壓；及報復性行為人予以懲戒或懲處等。

(1)受理通報人員應確保吹哨人姓名等相關資料之保密，如取得吹哨人之同意而可以揭露其特定訊息時，應讓吹哨人徹底知悉其因此揭露可能蒙受之不利益；

(2)對於可能取得吹哨人資料或訊息而得間接知悉之第三人，應確保其不得洩密之義務並告知其洩密可能引發之法律責任；

(3)若委託外部律師事務所或民間機構等第三人作為吹哨受理窗口，需確認其亦採取各種必要之保密措施；

(4)吹哨人通報後，應確保通報受理人員仍得與吹哨人溝通之管道；

(5)調查通報內容過程中，應採取必要措施及調查技巧，避免被調查人等迂迴探知到吹哨人身分；

(6)對於違反吹哨預警規範，而對於吹哨人施加任何不利益者，應給予適當懲戒及處分，對於洩漏吹哨人等相關資料者，亦同；

(7)若知悉被通報人可能對吹哨人採取不利益行動時，應採取必要預防措施，徹底保護吹哨人之權益；

(8)對於自行通報其違法行為吹哨人，或自行協助調查早期發現、解決違法問題者，應當給予減免處分。

4、吹哨預警制度的評估與改善

(1)機關應於事後再次確認吹哨人是否有因吹哨行為而受到任何不利益對待，並採取適當的救濟及回復原狀措施；

(2)機關應評估違法行為是否可能再犯，採取必要的改善及預防措施，必要時得修正吹哨預警機制及內控規範。

(3)從委託外部律師事務所或民間機構等受理通報時，應確保受理窗口亦應遵守對於吹哨人的保密、不利益對待之禁止、改善措施之落實等事項；

(4)定期檢討吹哨預警機制之運作實效，必要時得委請公正及中立之第三人進行評估及提出改善建議；

(5)吹哨預警機制係機關發揮其公開透明之自淨功能，提升行政價值之重要工具，故應將對吹哨預警機制及評估，運用成果定期公布於官方網站中，讓公眾知悉其進展及成效。

參考文獻

江岷欽，1996，「行政官僚貪污防治之理論與實務：亞洲各國肅貪措施之比較」，收錄於彭錦鵬主編，**文官體制之比較研究**，頁263-316。

江岷欽，2002，「民主國家廉政制度的比較研究：以OECD會員國為例」，發表於中華發展基金管理委員會、世新大學終身教育學院主辦之「二十一世紀優質治理之機制—行政透明化」學術研討會，2002年8月22日。

江岷欽、林鍾沂，1999，**公共組織理論**，臺北：空大。

江岷欽、侯漢君，2011，內政部消防署消防安全檢查業務廉政委託研究。內政部消防署委託研究報告，未出版。

余致力，方凱弘，蘇毓昌，2018，「貪腐為何難以界定？Q方法論在廉政研究之應用」，**行政暨政策學報**，67， 39-78.

余致力，蘇毓昌，2006，「國家廉政體系的建構與測量」，**研考雙月刊**，30(6)，44-54。

余致力、莊文忠，2016，「測量與解釋民眾的貪腐認知：臺北市與高雄市的實證分析」，**公共行政評論**，3，頁21-41。

余致力、陳敦源、黃東益，2003，「非政府組織與反貪腐運動：國際透明組織與台灣透明組織簡介」夏季號，頁39-62。

宋筱元，1988，「貪污—概念分析及其所造成的影響」，**警政學報**，14期，頁331-348。

東京都汚職等防止部會，《汚職等防止策検討結果報告書》，https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2019/11/27/documents/05_02a.pdf，2020/5/10。

法務部廉政署，2019，「廉政防貪指引(廉政細工)消防篇」，https://www.aac.moj.gov.tw/6398/6548/782249/Nodelist

花蓮縣消防局，2019，「花蓮縣消防局廉政細工專案深化作業—消防篇」，https://www.hnfa.gov.tw/News_Content.aspx?n=3439&s=46207

邱瑞忠，2000，「行政官僚貪污防治之途徑—行政倫理的思考」，**東海社會科學學報**，19期，頁97-120。

施能傑，2003a，「建立公共服務倫理規範—以OECD國家為例」，發表於台灣透明組織協會組織主辦之「倡廉反貪與行政透明」研討會，2003年4月11日。

柯耀程，2003，「貪污治罪條例在適用上的評估與檢討--貪污治罪條例與刑法相關規定之適用與競合」，**月旦法學**，94期，頁46-57。

洪永泰，1999，**廉政主觀指標的國際比較**，政大選舉研究中心。

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。臺北市政府研考會委託研究案，未出版。

徐仁輝，2003，「台灣財政透明度的研究」，發表於台灣透明組織協會組織主辦之「倡廉反貪與行政透明」研討會，2003年4月11日。

桃園市政府，2019，「108年度建築管理類廉政細工專案弊端態樣及其因應之道」，https://oba.tycg.gov.tw/home.jsp?id=80&parentpath=0,6,77&mcustomize=multimessagesview.jsp&dataserno=201906140001&aplistdn=ou=data,ou=ethics_message,ou=chinese,ou=ap_root,o=tycg,c=tw&toolsflag=Y

桃園市政府消防局，2018，「107年度地政及消防類廉政細工專案弊端態樣及其因應-消防篇」，https://www.hnfa.gov.tw/News_Content.aspx?n=3439&s=46207

翁源燦，2000，**政風機構防治貪污之研究**，文化大學中山學術研究所碩士論文。

張景泰，2020，ISO 37001:2016反賄賂管理系統概述。https://www.bsigroup.com/globalassets/localfiles/zh-tw/e-news/no184/iso-37001-anti-bribery-thomas-chang.pdf。

高雄市政府政風處，2018，「高雄市政府 107 年廉政細工專案深化作業指引手冊—工務建築管理篇」，https://disdp.kcg.gov.tw/cp.aspx?n=40430C58A100553F&s=8EBD29347A63F193

國際透明組織，2002，「行賄指數」，http://www.ti-taiwan.org/ch.files/index-1.htm。

國際透明組織新聞稿，2006，「主要出口國家在海外靠行賄經商損害經濟發展」，http://www.ti-taiwan.org/ch.files/doc.files/chiBPI.doc，2006.10.04。

國際透明組織新聞稿，2006，『台灣透明組織公布2006年世界各國「貪腐印象指數」新聞稿—呼籲總統尊重司法樹立憲政優良慣例　建構國家廉政體系　維護台灣國際形象』，http://www.ti-

taiwan.org/ch.files/intorduction.files/cpi.files/2006cpi.doc。2006.11.06。

莊文忠，2012，臺北市政府工商事業稽查人員評價因子之研究。臺北市政府政風處委託研究案，未出版。

莊文忠、陳俊明、洪綾君，2010，臺北市政府清廉度民調及建管人員評價因子。臺北市政府政風處委託研究案，未出版。

許玉秀，2002，「貪污罪--廣義的公務員圖利罪」，**臺灣本土法學雜誌**，36期，頁205-208。

陳谷楓、林文貴、施光訓，2011，「金融舞弊動機因素分析-以挪用資產舞弊為例」，**文大商管學報**，16期，頁1-20。

陳俊明、莊文忠，2017，106年廉政民意調查第二階段調查報告：各類公務員廉潔評價。法務部廉政署委託研究案，未出版。

陳書樂，2003，**我國政風組織功能與人員角色之研究**，政治大學行政管理碩士學程碩士論文。

陳敦源，2003，「透明與課責：行政程序控制的資訊經濟分析」，發表於台灣透明組織協會組織主辦之「倡廉反貪與行政透明」研討會，2003年4月11日。

彭孟慈、李宗勳，2014，臺北市政府103年清廉度民意調查。臺北市政府政風處委託研究案，未出版。

彭德富，2002，「建構我國陽光法案體系之芻議」，**三民主義學報**，24期，頁95-113。

黃暖婷，2015，「APEC 架構下之電子化政府與反貪腐初探」，**臺灣經濟研究月刊**，38(11)，頁94-99。

新竹市政府，2019，「新竹市政府廉政防貪指引【消防篇 https://www.hnfa.gov.tw/News_Content.aspx?n=3439&s=46207

新竹縣政府，2018，「新竹縣政府107年廉政細工-工程採購篇」，https://www.hsinchu.gov.tw/News_Content.aspx?n=154&s=199098

楊錦州，2012，「何謂廉政品管圈？」，**品質月刊**，48(9)，頁6。

嘉義市政府政風處，2019，「防貪指引_嘉義市政府消防局108年廉政防貪指引討論案例」，https://ethic.chiayi.gov.tw/cl.aspx?n=200

廖文生，2000，「行政裁量權與貪瀆犯罪之探討」，法務部調查局八十八年廉政工作年報。

廖興中，2018，「全球各國貪腐與電子治理發展之關係: 空間異質性的初探」，**台灣政治學刊**，22(1)，頁89-141。

彰化縣政府政風處，2017，「106年廉政指引（消防篇）」，http://www.ti-taiwan.org/ch.files/index-1.htm。

臺中市政府政風處，2019，「防貪指引-消防安檢篇」，https://www.ethics.taichung.gov.tw/15645/15804/15865/15875/1416161/1417215/post

臺北市政府消防局，2019，「廉政防貪指引案例」，https://www.119.gov.taipei/News_Content.aspx?n=37B67E7640165BF9&sms=9FE100ABBC7FAE50&s=443F3AE76410D0AF

臺南市政府，2017，「臺南市政府基層扎根廉政工程廉政細工-消防篇(一)」https://web.tainan.gov.tw/ethics/News_Content.aspx?n=180&s=9390 2

臺南市政府政風處，2017，「臺南市政府基層扎根廉政工程-廉政細工（工務篇）」https://web.tainan.gov.tw/tnanping/News_Content.aspx?n=20665&sms=19092&s=430 7012

臺南市政府政風處，2019，「臺南市政府基層扎根廉政工程—廉政細工工務篇(二)」，https://web.tainan.gov.tw/ethics/News_Content.aspx?n=180&s=93901

臺南市政府政風處，2019，「臺南市政府廉政防貪指引-滾動深化廉政細工工務篇(三)」，https://web.tainan.gov.tw/ethics/News_Content.aspx?n=180&s=6082692

臺南市政府消防局，2018，「臺南市政府消防 107年度廉政細工風險弊端態樣」 http://119.tainan.gov.tw/page.asp?mainid=%7B535BDDFB-278D-4FBB-88B8-D05DF2177051%7D

劉淑惠，2000，「遊說法的立法重點與評估」，**月旦法學**，63期，頁43-50。

審計部，2019，參加舞弊防治與鑑識協會（ACFE）亞太區年會出國報告。審計部出國報告，未出版。

鄭宛明與李柏諭，2019，「我國廉政組織變革之研究」，**政策與人力管理**，10(2)，65-113。

蘇彩足，2002，「**論地方財政之透明化**」，收錄於蘇永欽編，政府再造：政府角色功能的新定位，臺北：新臺灣人文教基金會，頁331-341。

顧慕晴，2003，「我國公務人員貪污檢舉制度之研究—增強途徑之分析」，發表於台灣公共行政與公共事務系所聯合會所舉辦之「民主治理與台灣行政改革」學術研討會，2003年6月21日。

Ackerman, Susan Rose, Palifka Bonnie J. 2016. *Corruption and Government: Causes, Consequences, and Reform*. New York: Cambridge University Press.

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 Jabbra, J. （eds）. *Where Corruption Lives*. Connecticut: Kumarian Press.

Dyck A, Morse A, Zingales L (2010) Who blows the whistle on corporate fraud? *J. Finance* 65(6):2213–2253.

Gong, T., & Xiao, H. 2017. "Socially Embedded Anti-Corruption Governance:Evidence from Hong Kong". *Public Administration and Development*, 37(3), 176-190.

Gonzáles, M. de Asis. 2002, *Reducing corruption at the local level*. World Bank Institute, Washington, DC.

Iossa, Elisabetta, David Martimort. 2014. "Corruption in PPPs, Incentives and Contract Incompleteness." *International Journal of Industrial Organization* 44: 85-100.

Kaufmann, D. 2000, Governance and Controlling Corruption Is Central for Socioeconomic Development and Growth: New Reports and Evidence. http://www.worldbank.org/wbi/governance/pdf/seize_eng.ppt.

Kim, Seongcheol, Hyun Jeong Kim, and Heejin Lee. 2009. "An Institutional Analysis of an E-government System for Anticorruption: The Case of OPEN." *Government Information Quarterly* 26(1): 42-50.

Klitgarrd, R. 1996, "Bolivia: Healing Sick Instituotions in La Paz." In *Governance and the Economy in Africa: Tools*

for Analysis and Reform of Corruption. Edited by Patrick Meagher. University of Maryland Press: College Park.

OECD, 2000, *Trust in Government: Ethics Measures in OECD Countries*. Paris:OECD.

Pope, Jeremy. 2000, TI Source Book: Confronting Corruption: The Elements of a National Integrity System. Berlin: Transparency International.

Rommey, M. B., Albrecht, W. S., & Cherrington, D. J. 1980. "Auditors and the detection of fraud". *Journal of Accountancy*, 149(5), 63-69.

Rosenbloom and Kravchuk, 2002, *Public Administration：Understanding Management, Politics, and Law in the Public Sector*

Senturia, J. J. 1993, *Encyslopaedia of Social Sciences*, Vol. VI.

Stapenhurst, Rick. 2000, *The media's role in curbing corruption*. World Bank Institute, Washington, DC.

UNDCCP. 2002. Global Programme Against Corruption: Anti-Corruption Tool Kit. New York: United Nations Office for Drug Control and Crime Prevention.

Wolfe, D. T & Hermanson, D. R. 2004. "The fraud diamond: considering the four elements of fraud". *The CPA Journal*, 74 (12), 38-4

附錄

附錄一、深度訪談題綱

附錄二、深度訪談逐字稿

附錄三、焦點團體座談題綱及資料

附錄四、期中期末審查會議紀錄

附錄一　深度訪談題綱

一、訪談對象：稽查者與稽查組織

1、在您的服務單位中，目前負責執行稽查（裁處）業務的人員編制有幾個人？

2、執行稽查（裁處）業務之人員在執行過程中，被授予哪些決策裁量權（即不用請示，在現場就可以決定的事項）？

3、在您的服務單位執行稽查業務的主要對象是如何決定的？

4、包括公安聯合檢查在內，您服務單位的稽查(裁處)業務的重點是？就您執行稽查業務的經驗，過程最可能衍生爭議的作業環節是？

5、執行相關稽查（裁處）業務的過程中，第一線稽查人員執行標準作業流程中，曾遭遇過什麼樣的困擾、問題及壓力？

6、在執行稽查（裁處）業務時，稽查人員最應注意的法令、法規、合約及專業性義務與責任的規範為何？您覺得受稽查者(廠商或市民)瞭解這些規範嗎?

7、目前府級的「複查作業流程」與「研考督察機制」能切合當前稽查業務之需求，達到預期的監督效果嗎？

8、在執行相關稽查（裁處）業務中，有哪些相關的外部業務夥伴或監督機關？與業務夥伴之間是如何協調與聯繫？

9、在執行稽查（裁處）業務的過程中（或以後），需要填報或登錄哪些表單(若方便請準備資料給研究團隊)？怎麼填報或登錄？

10、目前使用何種電腦資料庫系統來處理稽查業務有關之資料?使用資料庫登錄稽查業務內容，有助即時查詢、檢視或複查的功能及效果嗎？

(以上為訪綱之主軸問題，其他問題將視當面訪談延伸並調整)

二、訪談對象：專業代辦業者

1、請問代辦業務包含哪些項目及內容？在您的服務單位中，目前協助市府代辦業務的人力配置、比例為何？一般稽查重點是？

2、在執行代辦業務的現場或過程中，你可以決定哪些事項？

3、您知道執行相關稽查(裁處)業務過程的標準作業流程(SOP)嗎？這些流程在執行過程中有任何問題或困擾嗎？

4、在執行代辦業務時，必須必須遵守哪些法令、法規、合約及專業性義務與責任的規範？

5、目前市府如何協助或監督代辦業務的執行？在承辦代辦業務過程，與市府承辦相關業務機關之間的互動關係如何協調與聯繫？

6、在執行代辦業務過程中(或以後)，需要填報或登錄哪些表單？什麼時候登錄？用什麼方式？

7、您對於市府相關稽查業務機關的態度及整體觀感如何？

(以上為訪綱之主軸問題，其他問題將視當面訪談延伸並調整)

三、訪談對象：受稽查者與一般民眾

1、請問市府派員來貴單位執行公共安全、消防、室內裝修等稽查業務，包含哪些項目及內容？頻率如何? 稽查重點是？

2、您知道執行相關稽查業務過程有標準作業流程（SOP）嗎？貴單位就稽查業務的部分，有尋求過代辦業者協助處理嗎？處理項目內容及方式是？

3、您認為市府進行公安聯合稽查或例行的稽查，對於公共安全、服務品質及行政效能有實質幫助嗎？

4、在您配合稽查業務過程中，市府（或代辦業者）在執行稽查業務過程中，是如何記錄稽查結果？如果需要進行複查，市府會確實依法執行複查嗎？

5、您對市府（或代辦業者）辦理稽查業務、過程及稽查人員的整體觀感如何？

(以上為訪綱之主軸問題，其他問題將視當面訪談延伸並調整)

附錄二　深度訪談逐字稿

一、建管稽查業務

訪談逐字稿

時間:109年5月19 日（二）

地點:臺北市政府2樓公共開放空間

受訪者:CA1

訪問者:研究團隊

【以下開始記錄】

訪問者:謝謝你今天撥空接受我們的訪談。請問一下，你現在在這個單位服務大概已經有多久時間了？

C A 1 :我84年進來。

訪問者:一直在這邊嗎？

C A 1 :對。

訪問者:一直服務到現在。

C A 1 :一直在這個單位。

訪問者:二十幾年，所以應該是非常（熟悉）？

C A 1 :老屁股。

訪問者:對業務非常熟悉。

C A 1 :對，其實整個公安稽查制度的演變。我跟某位同仁大概同樣那個時間進機關。

訪問者:今天因為貴機關的業務其實是比較複雜，我們跟政風處在上一輪的焦點座談，有稍微共識過，為了讓我們的研究案更聚焦一點，也受到火災的影響，所以我們想把他鎖定在兩個業務範圍，一個就是公共安全，另外一個就是室內裝修,我們今天請你跟我們分享大概我們聚焦這兩個業務,這樣我們也透過了解這兩個業務的內容或是過程，來做我們撰寫報告主要的方向。目前我們先談談你們機關的組織，因為涵蓋範圍、內容大概不外乎就是建築、安全、設備，其實臺北市大大小小的建築也非常非常多，你們處理這些稽查跟裁處相關業務的人員編制現在目前為何？

C A 1 :我們現在的分法是執行公共安全的部分有一些人;有一些人是負責專案。比如說室內裝修就是專案。

訪問者:你們怎麼區別專案？

C A 1 :專案比如說他就負責室內裝修、彙整。

訪問者:以業務為專案?

C A 1 :對，或者是對一些比如說窗口，其實我們的分法就是說有一個專案，公安也有一個專案，室內裝修也有一個專案，包括外牆也有一個專案。那專案有一個負責統整的同事負責，有一些是協辦的同事。比如說每個月的聯合稽查我們就有一個專門收辦的同仁，他就是專案，比如這個月開始針對全臺北市的電影院，觀傳局就會來文，因為電影院的主管機關是觀傳局，他們統計我們有20家的電影院，從即日起是不是可以配合，收文的單位就是專案，他收到文他會分派各轄區。另外可能就ok好，因為專案才一個，甚至兩個三個，他不可能兩個人去負責全臺北市，就分派下去，比如像各轄區，萬華就是請萬華區的同仁去配合；比如天母只有一個天母威秀影城，萬華區的很集中嘛。西門町那邊我們就要去支援。所謂的公安是沒有分轄區，公安就是說有時候看任務！如果說轄區差不多的話，基本上就是轄區負責，如果說太多，他會拿出來就是打散，平均分配。我們的業務上真正執行，比如說像有去公安的，基本上是轄區會去，大部分都是轄區承辦人。有一些是專門負責業務，有些同事就沒有參與。但是如果說一共幾個人喔？我是沒有很明確。

訪問者:大家其實也是會互相支援。

C A 1 :對，認真至少有20幾個同事。

訪問者:20幾個同事。

C A 1 :對，有20幾個同事。

訪問者:有資格的跟約聘的比例？約聘人員應該也不少？

C A 1 :有，應該有。因為我不是負責人事方面。

訪問者:有一半一半嗎？大約就好。

C A 1 :大概約聘的不到一半。

訪問者:所以多數都是有資格的正職人員？

C A 1 :對，大部分都是所謂的職員。

訪問者:有公務人員資格。

C A 1 :對，可是轄區好像比例上超過一半。

訪問者:就約聘人員一半以上。

C A 1 :對，如果說以轄區負責公安檢查業務的應該有超過一半。

訪問者:超過一半都是約聘人員，其實是正職人員帶著約聘人員一起嗎？

C A 1 :也不是，各自獨立操作。

訪問者:約聘人員進來的話他們的業務熟悉度和專業度，要看年資嗎？

C A 1 :沒有，當然年資一定是有關係，你縱使是念本科系、建築或者是土木相關，他都不見得了解這個公安的稽查制度還有相關的法令。因為術業有專攻，你或許他是念建築，他可能就是專門負責畫圖案設計。你如果說土木，土木就跑現場、工地管理。說真的他的學的跟實際上我們的業務一點點相關，我們就是要熟悉，但是他學起來很快。比如說看建築圖，基本上我們在執行業務法令基本上就是建築法，或者是建築技術規則，這個就是一個依據。再來就是個案，就是可能要看一下他的核准平面圖。當然如果說年資，你慢慢會熟悉，如果是本科系的話當然熟悉得會更快、更容易進入狀況。

訪問者:約聘人員汰換的速度如何？很快嗎？還是很穩定？

C A 1 :我們其實約聘又有分兩種。

訪問者:一年一年的嗎？

C A 1 :對，一年一聘；另外一種就是職務代理人。說真的臺北市現在很多公職考試分發填寫志願的比例不高，比如說機關（C），現在的氛圍跟以前不一樣。以前大家的那種刻板印象就是說，哇！機關（C）很肥欸！什麼紅包一直收；現在因為公開透明，基本上現在都走制度化，沒有沒有油水（**訪問者:**這麼多油水可以撈。），這個也不是你來公職期待的一個目的。問題是我一樣的薪水臺北市操得要命（**訪問者:**太累了。）業務量太大，你看臺北市的建築密度很集中。

訪問者:很集中。

C A 1 :對，太多了。說真的現在又因為市民選市長，有民意的壓力，我們是見到就要管，（**訪問者:**太多了。）什麼事情都要撈回來做，以前的業務量根本沒有那麼大。

訪問者:所以他會構成汰換率變高嗎？

C A 1 :正職的留不住。

訪問者:反而正職會跑喔？

C A 1 :對，約聘僱的反而比較...就是一年一聘的那種，反而留任的機會比較高。正職的反正我說我考試分發，我就找其他縣市或其他單位去！我一樣的錢我幹嘛留在這邊？當然還有一些是所謂的職代，比方說考試分發沒人

來（**訪問者:**有職缺。），有職缺或者是有些人離職，比如說有這個職缺可是他可能跑了、走了、調其他單位、離職。

訪問者:地方特考也沒辦法及時補人進來？

C A 1 :對。

訪問者:志願就不要填這裡就對了。

C A 1 :綁三年，時間到就走了，也有人是這樣，時間到就走了，中間有一個空檔就用職代，用代理的來補。反而現在如果說穩定度來講，約聘的穩定度還比較高。

訪問者:流動率比較不會那麼快。

C A 1 :對。

訪問者:所以這是個穩定的職，反而就像你說的他有其他的地方可以去，他就往前走。因為業務太重的關係，所以像你待得這麼長，這麼長的時間你可以感受到最近幾年業務量的增加，以你們現在的人力來執行這種稽查業務，雖然各區大家都可以支援，感覺到業務會很重，就工作的部分這樣。

C A 1 :會，我是覺得這個東西是這樣，每次只要有一種公安的單一事件，不管是不是臺北市，比如說嘉義市或者是其他縣市，比如說安養院大火，重大傷亡，社會局就開始。我們就針對全臺北市的老人服務機構、安養院，全面性的再來一次總清查，每個人就開始分配、開始查。電影院大火，電影院再來一次。我們要面對多少的局處單位。我剛剛講見到就要管，營業開店做生意就是要建築物，都是我們機關，可是相對跟消防設備，我們就會開玩笑說，人家機關（F）是一個局，管全臺北市的消防安全，我們只是一個單位，要管全臺北市的建築安全。

訪問者:所以你們經常跟機關（F）需要搭配？

C A 1 :對，比例上算高。

訪問者:因為他們管消防設施、材質。

C A 1 :可是基本上應該是說，我們的業務管理是有分開、不同。看的項目不一樣，就是說我們常常是他看他的、我們看我們，因為法令的依據不一樣。

訪問者:不一樣，可是你們要看的對象可能是一樣，都是建築物內部。

C A 1 :對，有建物才有消防設備！如果說是一般路邊攤大概就沒有所謂的消防設備，也沒有所謂建物安全。

訪問者:接下來我想要就業務繼續往下來聊。其實你們機關常常也是要配合聯合公安，這塊我們暫時先不談，我們談談例行性的工作，不管是配合其他

業管單位要求你們來辦，這個其實查的業務，如果說例行的稽查業務，你們的對像是怎麼去決定？像專案就有專案的，例行性的呢?

C A 1 :例行的原則上如果就公共安全檢查一般都是專案交辦，比如說像補習班、托兒所、幼稚園，有人說立案，新設立的也好，新設立他一定在開業前就是要去現場，對一下有沒有依規定辦理公安申報，因為我們現在申報是委託。

訪問者:代辦。

C A 1 :對，其實應該是說專業協會。臺北市現在目前有三個專業的協會，是委託給專業協會去審查。

訪問者:建築師公會嗎？

C A 1 :不是建築師公會，建築師公會是針對公安申報之後還有一個抽查。

訪問者:他們是？

C A 1 :負責抽查。另外一個核備，一個是建物公安申報的核備。公安申報核備是說場所他要委託專業檢查機構，或專業檢查人，請他來看現場，我這個建物有什麼缺失、是不是符合規定？OK好，都沒問題。還是有缺失，一個書面報告，然後送交給臺北市有一個臺北市僅訂的三個協會，就是內政部認可的三個協會，讓他們去書面審核。審核OK，核備，但是核備之後我們市政府本身會另外委請專業檢查機構，比如說像去年我們就是委託給臺北市建築師公會，協會核過的案子比如說有10,000件，建築師公會他再抽一定的比例，去現場做複檢，但是那個複檢就很詳細，依照公安申報的項目逐項逐一地去看。簡單講我們現在執行，回到剛剛講的我們面對的就是，像補習班立案，新設立或者是已經設立完，我們回過頭再去查和他的公安現場是不是符合規定？比如說我剛剛講的電影院，包括八大行業，或者是社區活動中心、老人活動中心，這些都是。但是我們就轄區去配合執行的話，既然你公安申報，就是要委託內政部認可的專業技術人員；我們是行政部門，行政技術分離的原則之下，我們只是負責所謂動態安檢的項目。基本上我們有一個檢查記錄表，我們就不是像專業檢查機構或專業檢查人，公安申報項目十幾項，包括公會去複查也是十幾項，照表操課。我們看的項目基本上簡單只有針對動態的部分，比如說樓梯是不是通暢、安全門的設備是不是完善、防火鐵捲門是不是有放東西讓這個防火鐵捲門降不下來。一般來講我們抓的是動態的違規，固定的比如說檢討、防火區劃，那個比較專業。

訪問者:我搞不懂那個硬體的部分他需要什麼樣的材質。

C A 1 :比如說隔間要怎麼隔、這個材料到底是不是耐燃材料？

訪問者:或是通道要多少？

C A 1 :對，通道要多寬，交由專業的檢查機構。

訪問者:那是技術。

C A 1 :對，技術的部分。當時你申報的時候專業檢查人他就要去查核，比如說走廊的寬度，就要去查建築技術規則的規定。什麼場所要多寬？是不是你有做這個規訂做？我們去現場看不會去量你多寬，那個是屬於技術的部分。我們就是看走廊有沒有通暢、梯間是不是通暢、有沒有隨便擅自上鎖？有一些動態，就是妨礙逃生動線的這個違規的動態項目，大致上我們平時配合就是這些。

訪問者:剛才你說專案，就是補習班，我想知道是說，是什麼決定就是我要補習班還是活動中心還是要什麼？還是都是輪流？

C A 1 :基本上我們是被動。比如說觀傳局他管電影、旅館，他每1年他們會有個年度的查核；或者是商業處，他也管八大行業，舞廳、舞場、酒店、酒家；像教育局，補習班、托兒所、安親班，他們本身就會有所謂的年度（**訪問者:**固定性。），比如說有一些是分季，一個分成上半年度或下半年度，然後他們會排表，他們（機關）本身也會去現場做稽查。

訪問者:跟你們一起嗎？還是分開？

C A 1 :一般來講他是說他會排表，有些是一起，有些是分開。比如說像立案的話，因為有時候要通知，新設立場所你一定要當天，不然平時沒人。我們一定會當天配合。有一些例如說像電影院，他就每天都開，我隨時去都有人，都有人可以配合檢查。像有一些就是我們排表，他公文會過來，專案收了之後，這個月有收到教育局、觀傳局、社會局，比如說總total多少，然後各轄區他就分散下去，轄區就收到，你這個月有補習班的案子要看、有老人福利機構要看。當然每一區不一樣，有些區就沒有，比如說中山區大部分就是八大比較多，這個月可能就沒有補習班或者是老人安養院。

訪問者:你們所謂的一期新業務其實都是配合主管？

C A 1 :主要都是配合，我們機關主動排的，有兩個，一個是百貨公司週年慶，再來就是歲末年終大型餐廳跟賣場還有百貨。

訪問者:歲末年終指的是12月三1號那天起？

C A 1 :對，我們都農曆年，農曆年前，大概在一月。

訪問者:過完國曆的跨年之後，他農曆年前那段時間。

C A 1 :對，農曆前之前。我們會主動的大概就這兩個，一個就百貨公司週年慶，當然包括賣場，現在賣場也在做週年慶。大概就1年。

訪問者:你說的是像家樂福那種賣場？

C A 1 :對，都會納入，歲末年終有時候好像連電影院都會納入。因為這個東西要看專案那邊，他每年他會簽，簽報上去說今年基本的就是百貨、大型賣場一定有，還有大型餐廳，因為年底有時候歲末尾牙。大型的我們都會主動去做稽查，其他的基本上都是配合府內其他局處居多。

訪問者:假設我是一個電影院或業者，我的主管機關可能會有年度的考察、查核，然後歲末你們有，所以他就會經常頻率很高的在接受市府的稽查，會這樣嗎？

C A 1 :會。

訪問者:沒有抱怨嗎？

C A 1 :會。

訪問者:因為你們可能是不同的機關在執行你們的業務。

C A 1 :對。

訪問者:可是對他們來說都是臺北市政府。

C A 1 :對，對他來講你們又來了！

訪問者:可是聯合稽查可能還會再抽到他對不對？

C A 1 :主管機關自己去一次，但是他去他不會看公安，他只是說業務上，比如說像補習班，你們那個招生的情形、師資的資格，他會就行政的部分不會去管理你公安（設備）。然後看一下你公安申報有沒有依規定報，但是他不會去查內容。針對公安我們會再去查一次，消防再去查一次，如果遇到聯合稽查再去查一次。其實最困擾的是像那種按摩或者是所謂的飲酒店、卡拉OK或酒店，頻率就很高，比如說聯合稽查，說真的我是覺得頻率太高，已經高到是有點流於形式。

訪問者:但是這家業者會不會覺得聯合稽查其實是由政風抽的，他運氣這麼好，被一直抽到？

C A 1 :因為我們是跟消防每個月輪流當所謂的執行單位，一般去的話，我們有時候講是講說帶隊，其實也沒有什麼帶不帶隊。比如說這個月是我們機關，進門的一件事我們就會表明我們的來意，我們是市政府聯合稽查，請你準備比如說公安申報或消防安全申報的基本資料，還有商業登記的資料。他說怎麼又來？我們什麼時候才來過而已。我們會跟他解釋說：「我們不是針對你，也不是故意來找你麻煩，這個是政風單位隨機抽的。」

我說怎麼這麼厲害我上個月才來，又抽到。抽的比例，說真的我是覺得太頻繁，以前是每個禮拜一三五，下午晚上，其實公安聯合稽查更早之前，應該是說84年、80幾年的時候就有，後來有停掉一段時間，一直到臺中阿拉PUB。臺中最早恢復所謂聯合稽查，臺北市有跟進也成立一個聯合稽查。阿拉PUB是80幾年還是90幾？一直到現在，人家搞不好都已經取消了我們還在用。

訪問者:所以就你的觀察上聯合稽查，他有實質上的幫助嗎？

C A 1 :某程度有。你說要維持，我是覺得當然會給業者有相對的一個壓力。市政府會三不五時會來查，走廊不能亂堆積雜物，我是說動態部分。像這次錢櫃就已經不是動態的問題，他已經是整個把區劃破壞，那就是技術的東西。當然是會給業者有相對程度的壓力，我覺得以程度上來講，比如說我剛剛講我們常常配合，比如說商業性有八大的聯合檢查，補習班有教育局，他們會排，我們也常常在配合。這些比例上跟強度，坦白講如果說就補習班的業者，不能說他不會違規，我說要依強度來分，甚至是說，因為本身人家主管機關就有在做稽查，我們也會配合，如果說有一個聯合稽查，我是覺得比例上可以不要拉到那麼高，對我們來講就是壓力。

訪問者:民眾也擾民。

C A 1 :對。他說怎麼一天到晚來看？

訪問者:而且政府一堆人來，他們也很有壓力。

C A 1 :每次像我執行的同事都是這個樣子，這個我上個月才來看過，連我們都會很認得這家店。

訪問者:會不會有這種情形是某一家店一直被看，可是有些店就永遠都抽不到？

C A 1 :這個我不知道，因為我說過那個是政風帶隊，我們也不知道他要帶我們去哪裡。然後商家抱怨，我們就只能跟他講說，很抱歉這個我不是很清楚，因為就我所知道他就是隨機，而且是政風單位。民眾一般聽到政風單位他會比較有信服，會說真的嗎？不會你們故意來看我這家店，你們帶隊的人來看的吧？我說沒有沒有，那是政風單位，我們出發前也不知道（**訪問者:**是在哪裡。）今天排的要看哪幾間我們也不知道，是現場才拆封。

訪問者:才決定要去哪裡。

C A 1 :對，甚至是之前還說要保密，只有給開車同事可以看，還有帶隊官。不然我要開車你要叫我開去哪裡？總是要排一下路線。

訪問者:像我們去稽查是例行，聯合公安有聯合公安的模式，我們配合主管去機關執行這些業務的時候，就你們的業務範圍，比如說我們說動態的這些，在那個現場例如說你發現他違規或是什麼，在哪一些情況之下你可以直接就決定要怎麼處理？哪些是你可能要回到府裡面你才能夠做決定的？

C A 1 :理論上是如果說就動態的部分，事態是比較明顯，理論上是在現場都可以做決定。

訪問者:你會怎麼處理？拍照嗎？

C A 1 :拍照。當然如果動態違規的情節很嚴重。

訪問者:鎖起來或是什麼。

C A 1 :對，或者是說梯間堆了滿滿的雜物。

訪問者:當倉庫用了。

C A 1 :對，我們會直接回來就開罰單，沒有所謂的壓力不壓力，當場就可以決定。我就記錄表寫不合格。當然除非是要回來再做釐清，比如說像我覺得這個梯間的區劃怎麼感覺跟現行的法令的規定不太一樣。

訪問者:不確定的情形。

C A 1 :對，我們會回來再去調圖。基本上那個不影響我當天稽查的結果，我剛剛講當天是動態的部分，但是我發現說比如說這邊應該要有一個防火鐵捲門，應該有一個區隔，他怎麼好像把它打通，或者是有些業者擴大使用，他本來只有一戶，奇怪，怎麼感覺他變兩戶，立案的是一戶，然後打通，可是我又不確定，沒有帶圖或許他動態是合格，可是就程序上他的是有違規上的情況，像這種的回來我們可能會調圖，調他原來立案的圖出來看，說有違規，這個時候我們會另外提供一個處理的程序，是不一樣的。

訪問者:直接發文。

C A 1 :比如說我們發文，請他來陳述或者是發文請他限期改善。因為很明確你就是違規，就是擴大，麻煩你停止違規使用或者是恢復原狀。甚至有一些比如剛剛講的，比如說又遇到公安申報，同時發現說這個有簽證不實的狀況，我們會因為把這個案件移給我們的專門負責公安抽查的同事，針對案件機構或專業檢查人他簽證不實，他會再去開會，請他陳述追究他簽證不實的這個後果。

訪問者:所以簽證不實也是有裁罰。

C A 1 :有，會記點。

訪問者:會記點。

C A 1 :會記點也會裁罰。

訪問者:所以原則上你覺得在這個現場，因為假設說我們要去觀察，發生嚴重的問題的可能性，在現場的那個稽查人員，他在裁罰的現場當中有可能放水？或者是有可能出現什麼（情況）？例如說我發現，業者苦苦哀求我趕快弄好，你不要給我開罰單（**CA1:**會。），這時候你會怎麼處理？

C A 1 :通融。可是我剛剛有講過是說，如果是動態違規，像我們府級，府級就是要我們長官帶隊。我們曾經遇到說長官也同意，我們有個默契是說動態違規輕微的，比如說安全梯，像百貨公司他就進貨，放了兩三個紙箱。

訪問者:暫時堆放。

C A 1 :對，而且紙箱，不是說把整個梯間堵滿。我們看到，我們說這個不能放喔！馬上後面就有人把他搬走。

訪問者:所以有一點勸導的意味在裡面。

C A 1 :勸導。這個部分我們就不會開罰。

訪問者:也就是說他們可以馬上排除違規的方式。

C A 1 :可以馬上排除的我們就不罰，但是當然我們也會看情形。如果你堆的我剛剛講堆的太誇張！雖然都是可以馬上排除，我現在找人來，給我5分鐘馬上清空。我不給你清會拍照或錄影、直接罰。像有時候我們執行百貨公司的歲末年終，週年慶，我們就直接罰，我不讓你搬。我們自己心裡都有一個黑名單，哪幾家就是常客，就不會讓他搬，因為我們大家同事回來都會講，（**訪問者:**有前科。）對，不讓他搬，拍到就罰，除非你動作比我快。

訪問者:因為已經勸導過就是屢勸不聽的概念。

C A 1 :對，我說每次看每次罰，你就是累犯。像我們這種回來大家同事都會互通有無（**訪問者:**交換意見。），說哪一家真的很糟糕，管理上很不負責任，看到就罰。

訪問者:那家就被你們重點列管。

C A 1 :會。我們有個機制就是說像這種有累犯下一次就不是抽，是列必抽，比如說上一次已經有列入不合格，這次就是一定要去看，一定會排進去。

訪問者:你們會越看越多，這種單位、機關都不多？

C A 1 :不會，一般來講。其實私底下講就是說臺北市業者的防治觀念是算不錯。

訪問者:公共安全觀念。

C A 1 :對，還不錯，但是當然我剛剛講說像這次錢櫃那個事情，當然是很可惡也很糟糕。我們有同事從新北市過來的，他說新北市關說的壓力更大。

臺北市相對這幾年這樣子實施下來,法令制度面跟執行面的公開透明度,也讓業者慢慢有那種自我教育，找人講沒用，自己改好比較實在。其實如果說要講那種趣事，我們之前早期還沒實施公安申報制度的時候，我們就是變成公安例行的檢查，沒有委託，那時還沒有行政技術分離，就是我們自己要排同事去看，全部都是我們主動跑，就不是配合。八大、酒店，花圈都還在。

訪問者:剛開幕。

C A 1 :對，剛開幕，然後大哥就坐在那邊，旁邊還有小弟站著。我們去檢查，說董事長，抱歉我們來檢查。檢查完一輪，然後坐下來他小弟就箭步就要塞紅包。我說董事長，抱歉我們是來檢查，我們先看，不要這樣子，看完一圈，不合格。

訪問者:難怪要塞紅包。

C A 1 :不合格。他們也不知道，因為他們也不是很專業，開酒店設計師說就這樣子裝潢比較漂亮，他也沒有那種概念說要防火建材，現在會。剛開始那個年代法令剛好修正，很多人不知道，他沒有那個概念，漂亮就好。我心裡想說這下慘了，大哥旁邊還有小弟。

訪問者:不合格怎麼辦？

C A 1 :一樣，我會講不合格。他還是要塞，我說:「 董事長，不是這樣子的，你開店你躲得了一時。 」

訪問者:你膽子很大。

C A 1 :沒有，但是態度很重要，你不能姿態很高。

訪問者:你這個不行啦！

C A 1 :你就:「 董事長，抱歉抱歉，你不要為難我。我說這個東西是這樣子，這個錢我不會收，你也不用找人講。 」當然他聽不聽是他的事，我說我不會收，但是你也不用找人講，臺北市現在就是走制度化，我今天放你一馬，你的問題還是在，沒有改，下次還是會再來排檢，甚至那個時候還有所謂的公安抽查，我說:「 我們還有同事會回過頭好好來看 ，還有回馬槍，萬一看不合格我讓你算合格，我還年輕，我不想吃免錢飯，也誤了我也誤了你。 」我說:「 但是你問題還是在，我收了你這個紅包，你問題沒有解決，你每次來還要每次跟人家拜託，走關係，還有送紅包，可是你問題還是在 」與其這樣子我會建議。

訪問者:那個紅包錢拿去裝修。

C A 1 :我說你倒不如就把你的（**訪問者:**問題。）缺失一次解決，這樣你開店長長久久。你今天會砸這個錢來開酒店，開這種特種行業，一定不是說我做一個月兩個月就要收了吧！我說你花這麼多錢，幾百萬、幾千萬在裝潢，一定不是說我要做一個月兩個月就收吧？不可能！我說你應該是要把這些缺失改好，誰來都不用怕，還好全身而退。

訪問者:你說這個他一定聽得進去！合情合理。

C A 1 :他一定聽得進去，我是覺得態度很重要，不是說我不收，你不要來這一套，你這樣子很可惡。當然不能這樣子，你就和緩地跟他講道理，我是覺得說ok。

訪問者:就是溝通的態度，真的重要。剛剛說你配合主管機關去做稽查的時候，在你的經驗裡面曾經發生過什麼樣的爭端？或者是說困難、困擾？

C A 1 :爭端跟困擾？

訪問者:執行稽查業務的過程當中。

C A 1 :大部分都蠻配合，我這幾年感受下來，從以前到現在臺北市就公安申報的制度跟檢查是真的有在落實，業者的法治觀念也還不錯，大部分都很配合。當然少數他會抱怨。說到爭端，爭端唯一大的可能就是說，他就說我就委託專業檢查機構，也沒有跟我講說這個不行，你為什麼跟我說我是違規？或者是說他當時就頂人家的店，我也沒有擅自去改變他，怎麼會之前都是合格這次變不合格？他會認為說為什麼之前都合格這次變不合格，我只能跟他講我說:「你之前過去是安檢機構他可能沒看到。」再來你說安檢機構他怎麼申報那是另外一回事，那個是技術的部分，我說就動態的部分，這個門一直都在啊！我說都在這個是你的講法，但是什麼時候加的我們不知道，我只能講說依現行的規定你是不能去封門或者是上鎖，這就是規定。我們會跟他講。基本上大部分還不至於到說會有很大的動作跟抗爭。

訪問者:或者是說民眾會不會質疑這個法令是有問題的？

C A 1 :法令有問題喔？這個部分我們會跟他解釋。

訪問者:公務人員基本上就是依法行使，有爭端也有可能一種模式是說，我們是按照法令來做，可是現行法令已經是有一些不合時宜的情形，所以你們依照這個法令來做的民眾覺得很難接受？

C A 1 :這個動態安檢的部分比較少，反而是違規取締比較多，比如說像條通。

訪問者:什麼是條通？

C A 1 :條通就比如說五條通、六條通。林森北路那些日式酒店，條通，七條通八條通九條通。會講出法令不合時宜的反而不是針對公安、安檢這個部分，反而是針對違規取締方面。他說我就是沒辦法合法立案，這個區域就是酒店林立，基本上也沒什麼住家，應該是商業行為比住家還多，但是你就是沒有辦法讓我就地合法跟立案，反而會抱怨的是這個。公安一般來講我是比較少遇到，我都罰得讓他心服口服，他沒有話講。他有，我就說沒關係，我會找法令給你看，這個部分反而我遇到的是比較不會有爭議。

訪問者:他會不會argue法令有不合理的地方？

C A 1 :我剛剛講過就是公安檢查的部分不會，因為那個事態很明確，我剛剛講的走廊就是要走，你放東西是違規，堆成這樣子誇不誇張？（**訪問者:**可以接受嘛。）這種是很明顯，一般民眾會誤解就是說他對法不懂，像動態的東西是我一翻兩瞪眼，你有沒有堆東西？有，是不是違規？是。

訪問者:馬上認錯。

C A 1 :是！你有沒有上鎖？就規定安全門是不能上鎖的，這是逃生動線不能上鎖，有沒有上鎖？有，就是要罰。

訪問者:他為什麼要上鎖你們會去追究那個原因嗎？

C A 1 :怕客人跑單，一般場所的設計是比如說像我們樓梯上來，就是大門，他可能另外旁邊還有一個樓梯是後門，是安全逃生梯。有時候看場所的設計，有些是兩個有些是三個，有不同的樓梯，大樓的公梯。他怕客人來消費完，就從後門（**訪問者:**尿遁，跑掉。），對，跑掉，就是怕這樣子，所以他就可能上鎖。或者是說簡單講，你常常走的樓梯，他不可能堆東西，就是我的出入口，你堆東西讓人家絆倒自己（**訪問者:**不方便。），一般會堆的就是後面的樓梯或旁邊的樓梯（訪問者:不常用的。），根本平時大家都搭電梯。就像學校也是，你逃生梯，比如說大家都坐電梯，那座樓梯或者是常走的樓梯一定乾淨，反而是那種後面一層灰，根本也沒人去打掃，那是緊急逃生梯，什麼時候會走？除非發生火災，你才會走，一般大概正常人不會去走。

訪問者:說不定發生火災也不是那樓梯。

C A 1 :有可能，也不知道。

訪問者:他黑黑暗暗髒髒的，沒人敢去。

C A 1 :所以我們一般就會配合機關（F），請他們去設置緊急出口。

訪問者:一個標示。

C A 1 :一個標示，機關（F）會要求他要設置。緊急平時不進出。

訪問者:那個要用燈箱（標示）？

C A 1 :對。

訪問者:晚上不能都黑黑的看不見。

C A 1 :有，他有規定，一定是要有緊急電源，平時當然不會從那邊進出，但是緊急的時候就要從那邊，這個情況之下商家比較會違規，怕客人跑單或客人從那邊就落跑，所以他就要去上鎖。一般動態的部分是比較少argue，反而商家或者是業者比較會抱怨的是法令不合時宜，比如說什麼我沒辦法合法立案、合法經營，違反規定，被開了罰單，大部分是因為這個。

訪問者:如果你們碰到這種事，例如說他沒有辦法就地合法，在現場你們要怎麼處理？

C A 1 :一般我們不會在現場處理。

訪問者:但是你會把它記錄下來？

C A 1 :一般會記錄但是說真的我們不會直接跟業者講。

訪問者:所以了解他的情況？

C A 1 :應該這樣講，分開。我剛剛講公安，公共安全我們就著重在事安全上，他有沒有違規是另外一個行政處理的程序，一般都是事後。比如說當天商業處也有去，他會去認他的商業的態樣，比如說你這個是飲酒店？還是所謂的飲料店？還是餐廳？有小姐坐檯就變酒店，有跳舞變舞廳，有陪吃飯叫酒家，就不同（**訪問者:**業態不一樣。）一樣的建築物、一樣有一個桌子，可能桌上的人的互動就會產生不同的業別（**訪問者:**活動不同、人物不同。）然後事後我們收到之後，同事會給各轄區針對這家場所是不是另外有涉及到違規營業，他會事後再去查，然後再去做後續的處理。

訪問者:所以你們會把發現的現象帶回來，然後轉交給相關的業務單位去處理。

C A 1 :沒有，我所謂的現象帶回來是講聯合稽查，比如說商業處也有去，如果說像補習班的話就是教育局會去，他就會去認他。事後會去檢送當天所謂的稽查紀錄，檢送的同時他就會說這家有商業登記、負責人是誰、現場是做什麼樣的類別，他會把這個資訊會用公文交換的方式和發文，就會轉到我們這邊，事後同事會另外針對這個部分再另外處理，跟公安是兩個不同處理的方式。

訪問者:可不可以稍微很精要的說明流程，比如說去稽查的時候你們有什麼問題？

C A 1 :流程，第一件事一般來講，如果說是請他要求提供他最新年度的公安申報資料，有了最新年度的公安申報，裡面有一個公安申報的平面圖，我

們會去核對，現場走一遍，去核對一下你現況是不是跟你申報的平面圖是一致，然後開始看，比如說剛剛講的動態項目就是安全梯有沒有通暢、安全門是否功能正常、走廊有沒有堆積雜物、有沒有防火區劃的問題、緊急進口有沒有算自備封閉？逃生門有沒有被上鎖或關閉？大概現場繞一圈，然後對一下公安申報，有沒有在期限內？有沒有問題？就結束最後就寫個記錄表。

訪問者:當你們到現場去做稽查跟裁處的時候，那個法規你們執行起來感覺中間會很複雜很麻煩？或者是有必須要自行解讀？

C A 1 :不會。

訪問者:很明確嗎？

C A 1 :很明確。我剛剛講說如果就公安稽查這個部分，我們就剛剛講的嘛，就一翻兩瞪眼的東西。梯間有沒有通暢，通的就是通的！你不能有放東西、上鎖或者是明明就是防火門，外面再加一層木板把它封起來，讓人家看不到，這種很明確，有就是有，沒有就是沒有。

訪問者:所以這些受稽查的廠商或者是市民，他們發現就是他知道你指出來違規的地方，都是法令的規定嗎？你會覺得他們是知情還是不知情？

C A 1 :我們會跟他講。

訪問者:但是你感覺他的表情，其實可以看得出來他是明知故犯還是他根本就是不知道政府有這樣的規定。

C A 1 :明知故犯？我很難去推測他。

訪問者:因為不小心的那種？

C A 1 :應該這樣講，有些他是受僱者，他根本不知道，反正我就是職員、職工，我來你跟他講說這邊不合格，我不知道！不歸我管，除非他本身是老闆。

訪問者:所以公司的教育訓練不夠。

C A 1 :可是很難，應該是說術業有專攻，一個公司、場所裡面，他可能有專門負責，比如說公物修繕和消防設備專門配合，除非那個同仁在，他對這方面他就比較清楚，有些比如說我就櫃檯！

訪問者:他怎麼會找櫃台來陪同去？

C A 1 :就沒人！或者是老闆還沒來，對我們來講我們不可能。

訪問者:等你老闆來。

C A 1 :對，你把那個專門負責的同事call回來。

訪問者:所以你們是臨時去沒有通知。

C A 1 :對，我們沒有通知說我們當天要來檢查，如果是公安申報複查就會，公會就會通知，你當時負責簽證的這個專業檢查機構或檢查人、什麼時候幾點幾分在現場，我們要一起看，你會同，包括負責這個設備維護。業者的人也來，三方，業者、專業機構還有抽查的機構。比如說如果這樣一般來公會的就是建築師，專業檢查人跟業者三個同時一起，所以聯合稽查，顧名思義你要達到效果就是不事先通知。不事先通知常常去一問三不知，什麼都不知道。不知道我就現況，因為我們看動態不見得需要太過詳細跟複雜的資料跟圖資，可是我們會教育他說你那個公安申報記錄一定要留存在現場。我說你不懂沒關係，你只要把那本公安申報資料給我，我們就可以開始，因為上面有一些基本資料，我們有時候寫記錄表也需要填載。

訪問者:接下來是我們剛才說我們例行性的或是專案去稽查的時候，會有複查的作業嗎？除了我們說例行性的那個是有我們委託的三家去做複查之外，我們自己的專案也會有複查嗎？

C A 1 :沒有。

訪問者:沒有？

C A 1 :沒有，我們的複查簡單來講就是我們市府的聯合稽查。

訪問者:所以我們的專案稽查就是我們的專案的方式第一波去做稽查的時候，我們就做現場的情況，或者是說沒有辦法判斷的先拍照，留存資料回來，再做第二波的裁處，他才有說用公文的方式...

C A 1 :那是違規的部分（**訪問者:**違規。），違規使用的部分，不是公安違規。

訪問者:所以我們直接裁處，不會再去複查他看看他是不是真的有排除狀況嗎？

C A 1 :你說複查喔？比如我當天去看發現他梯間堆積雜物，回來按規定就是我們有一個所謂的裁罰基準，什麼場所要罰多少，我們都有定一個標準。回來開單，我會限他如果是動態的部分三天內，他就要清掉、改善，比如說梯間堆積雜物，或者是他在用的木門把它封起來，就怕人家跑掉，就是做得很漂亮，把那個門堵死，像我們就要求說你三天內要把門拆掉，或是把動態違規的部分要清除或改善。要嘛就是當場不然就是我們親自還要回去現場再看一次。

訪問者:三天的基準是文到三天嗎？

C A 1 :我們檢查記錄表上面就有一個勾選，三天是以當天，不是文到。

訪問者:這種三天是你們決定的還是法規規定？

C A 1 :動態的部分法規檢查記錄表上面勾選。因為動態的部分你三天他有辦法改，可是如果說違規的部分，比如說結構方面的要一個月，我們會給一個月，檢查記錄表上面有不同的選項。

訪問者:一定是要花一點時間去改善的，時間比較長，可是動態的可以馬上排除。

C A 1 :動態就是我剛剛講的，搬一搬就好了，只是我就不讓你搬。

訪問者:堅持要罰。

C A 1 :動態違規情形很嚴重，雖然是可以搬，可能要搬10分鐘20分鐘，就可以搬完，但是我們會直接拍照，直接回來就開單處分。

訪問者:不管複查和監督都是一種課責的機制。你們在做這個稽查的業務，除了主管會督導之外，還有什麼樣的監督機制？例如你們到現場去要勾什麼東西？有沒有人會確認說你們勾這個東西是不是真的去了？勾的是不是都有登錄？

C A 1 :我們回來表格都要交回去給專案，他會集中登錄，甚至把檢查的結果彙整後再pass回去給原來的主管機關。比如電影院一個月的時間，這個月月中到下個月月中請我們機關配合。配合完回來到下個月月中、月底之前，同事陸陸續續看完回來，彙整所有的記錄表回去都要交表，沒問題之後他也會登錄，然後再把檢查結果，甚至是記錄表影本，pass一份回去給主管機關。

訪問者:主管機關也算你們的協同？

C A 1 :但是他不是督導，因為我們只是配合，權管不一樣，只是把結果告訴他。我們後面的稽查簡單講目前的機制就是聯合稽查，本身有自己的公安檢查，如果你說機查制度就是市政府會同相關單位一起組成的聯合稽查。

訪問者:聯合稽查，不是公安稽查嗎？

C A 1 :公安稽查叫做例行性，比如教育局、社會局排，我們會配合自己找時間去看。例行性的之外就剛剛講，政風會抽聯合稽查。

訪問者:兩個稽查的監督單位不一樣？

C A 1 :聯合稽查的位階更高，因為他同時還要找主管機關、消防是三個單位。

訪問者:跨局處的稽查。

C A 1 :甚至連衛生單位也都要一起，帶隊的如果說是府級的聯合稽查，甚至要副秘書長或市長室的參事帶隊，層級更高。

訪問者:聯合稽查還有分層級？

C A 1 :有，嚴格來講都叫府級，我剛剛講星期一三五下午晚上這個就是府級的聯合稽查，每個月他會排一天，有時候一次或兩次，副秘書長或市長室的參事親自帶隊會再查，一個月一次到兩次。

訪問者:是不是也是原來的聯合公安稽查的某一天？

C A 1 :對，某兩天或某一天。

訪問者:提高層次，讓府裡面的更高主管來當帶隊官。

C A 1 :再提高一次層級。

訪問者:了解，接下來我們在整個業務過程當中，像行政跟技術分離，技術部份我們就有很多外部的夥伴，像代辦機構或是三個聯合抽查的機關，建築師公會他們有沒有什麼監督機制？有記點、罰則，建築師公會這些有契約嗎？

C A 1 :有，我們委外。

訪問者:他們會有什麼責任？某種程度他們在這個委外的過程形成之後，他是在執行公務類似在執行公務人員的職責。或許民眾不一定會知道他們是委外，所以他們有沒有什麼監督的機制？代辦有一個懲處的法規規定，建築師公會怎麼樣？

C A 1 :建築師公會一樣還是有記點。

訪問者:誰負責監督他們？

C A 1 :我們市政府。

訪問者:你們機關嗎？還是層級更高？

C A 1 :業者委託專業，簡單來講叫代辦，專業的代辦機構或專業代辦人，是內政部有認可的證照。檢查完製作公安申報書，會送臺北市市政府認可的三個協會，針對他書面的部份去做審核。比如說文件齊不齊？會去發核備，核備你年度的公安申報，這個是屬於民間的部分。

訪問者:是自由市場。

C A 1 :對，自由市場。市政府針對你的專業檢查機構到底有沒有據實檢查？我們委外有個契約，不一定都是建築師公會，有些是專業公會。比如說像去年委託給臺北市建築師公會，新北市聽說也可以來標，建築師公會會就民間代辦的核備的案件再抽一定比例複查，發現有簽證不實，我們就去追究代辦業者的責任，或者是記點、罰款。

訪問者:聽說罰款滿重。

C A 1 :都是6萬以上，看情節，甚至還可以罰到30萬。

訪問者:而且還可以停業。

訪問者:撤照。

C A 1 :對，如果工會發現說去抽查，專業檢查人幫我檢查當然是要檢查合格，你還在這邊寫不合格。所以說有防弊機制，市政府有委託專業公會抽查，沒有據實申報我會罰，而且不只罰還要給你記點，記點超過的話就停止你執業。接下來建築師公會，建築師公會，萬一簡單講，我們相信你的專業，就像建照申請，建築執照申請、建築師簽證、你要房子怎麼蓋、結構安不安全，都是結構技師簽證，我沒有理由再去，我不能說你這個有問題，因為你這個是建商委託你設計，你沒有善盡你監督的責任，這是另外一回事，我們沒有辦法去預設立場或者去回答一個不存在的東西。我委託給專業公會去抽查，萬一連抽查的委外的公會也有問題，只能講現行的制度我們會再去追究他的責任。

訪問者:通常會怎麼追究他的責任？把他換掉？

C A 1 :罰款或記點，公會只是個代表，不是公會的人，公會會在那邊指派建築師去，這個案子誰複查，複查發現還是有問題，我同時追究三個人的責任，複查的公會、建築師、負責核備的公會，還有專業檢查機構，甚至連業者你要負責改善。業者有兩種，一種是我完全不知道，他就不合格，我就追究代辦業者的責任，但是你事後還是要負責改善，房子是你的，場所是你的，改善是你，不可能叫代辦業者去幫你改，但是他可以輔導你。

訪問者:如果是建築師公會裡面建築師去複查，沒有真的很專業的去查，你們對這個有什麼程序？

C A 1 :這個部分認真講要問我們的專案，因為我們是第一線的，後面的這些行政程序，我們跟第一線執行的同仁不是很了解。

訪問者:代辦業者是一個自由市場，非常多讓業者自己去選，我覺得重點應該是在代辦後面的申請還有複檢，比較接近市府想要做的。建築師公會他們是不是跟你們過去的目標有個共識？有沒有代理的問題？

C A 1 :不會，都很清楚。因為公安申報書就是一個制式化的表格，針對什麼場所必須要檢查哪些項目，不同的場所檢查的項目不一樣。公會抽到案子，一般來講他們規定是把當時的公安申報書報告調出來，逐項去看，有沒有據實依照現行的法令跟規定？有沒有據實完成申報？如果說有發現不妥，一般來講就我所知會回過頭請代辦業者要來說明為什麼應該是要A你寫B？為什麼現場是不合格你勾合格？讓他有表述的機會，如果說情節嚴重我們就不認，就罰款或記點。如果覺得說可能是業者事後改，這

是業者的責任，跟圖說不一樣，當時看的確是合格，我們會接受他的說明，可能就不記點也不懲處，但是針對業者的責任，如果第一時間我們就追究罰業者，如果說還有涉及到簽證不實的話，我們會同時兩個機制啟動，一個是業者一定要馬上，我不可能還要一個月後發文請他來開會陳述。很明確的違規，第一時間就是處分業者同時要求馬上改善，追究你有沒有簽證不實的責任，另外專案同仁會啟動這個機制。比如說就通知你多久時間內要來提出說明，然後開會審議，你的說明我們能不能接受？不能接受，我們有一個審議制度會找委員來開會，大家一致表決不同意你的說法，進行懲處。

訪問者:所以基本上你們委託建築師公會複檢，對他們的信任度其實是很高。

C A 1 :理論上。

訪問者:理論上的意思是？有沒有出過事？

C A 1 :有出過事。去年好像是紐約家具，市長就對建築師公會有一些微詞，我不是很清楚，因為我們轄區不是碰這個，專案可能比較了解市長到底為什麼會誤會。

訪問者:通常稽查紀錄現在主要都是紙本對不對？去一次現場通常帶回來之後你們有那個系統，可以把東西登錄到系統裡面？

C A 1 :有一個彙整的平臺，一般就是公安專案。

訪問者:府裡自己做的嗎？

C A 1 :我不是很清楚。公安專案，我們不管聯合稽查或是例行性的場所的公共安全檢查，回來表格就是交給專案同仁去彙整。是掃描登錄還是填什麼資料，這個要問目前我們的公安專案。

訪問者:所以你比較不清楚那個登錄的方式或者是系統是怎麼做？

C A 1 :對。

訪問者:換句話說，回來他什麼時候會登錄？

C A 1 :什麼時候登錄我們不知道，但是如果第一時間有發現違規事項，後續要處份，這個部分是承辦人要做。

訪問者:因為政風處最近可能基於要提升行政績效，所以要求稽查的人馬上登錄，這樣也比較公開透明，對不對？

C A 1 :多久時間登錄說真的我不知道，一般來講如果像我們聯合稽查隔天一大早就會來催，比如說你昨天檢查結果，有沒有不合格？如果不合格的話趕快，因為不合格比較麻煩，他第一時間要通報甚至趕快開單。

訪問者:所以電腦系統的部分通常稽查委員都會去（處理）？

C A 1 :對，分工。

訪問者:所以回來都是由專案人員統一登錄？

C A 1 :是不是還要把記錄表掃描以及如何存檔，我不是很清楚。

訪問者:負責登錄的人手多嗎？

C A 1 :負責登錄的人手，我知道目前回來都是交給一個同仁收表。

訪問者:只有一個同仁嗎？

C A 1 :對。

訪問者:由他負責來登錄結果嗎？

C A 1 :專案怎麼去分工我不是很清楚。

訪問者:你們分工好細。

C A 1 :對，還有一個公安專案。

訪問者:所以他是抽查。

C A 1 :對，抽查，就是包括剛剛講的公會或代辦業者的抽查。

訪問者:好，我們在其他機關訪談時也有稍微了解到在執行業務的時候，你們會不會有一些壓力？

C A 1 :會。有時候可能業者他發現當天檢查不合格就會找議員。

訪問者:議員通常都找你們？

C A 1 :議員一般都會找。

訪問者:不會直接找到你。

C A 1 :不會，大部分都會找長官。

訪問者:處長嗎？

C A 1 :找處長也有可能，找科長。前陣子還有同事被叫到市長室。

訪問者:直接找市長。

C A 1 :都有。

訪問者:就說明一下。

C A 1 :對，就說明。

訪問者:所以你們的長官對你們的壓力是了解業務，還是說會請你們做一些調整？

C A 1 :他有時候是這樣，所謂的調整比如說動態違規，他說已經搬好，是不是就可以不要開單？

訪問者:可是如果單開出來了呢？可以撤嗎？

C A 1 :單開出來就不可能，除非是處長說讓他撤，這個不是承辦人可以決定的。

訪問者:這種情形多嗎？

C A 1 :很少，不多，但是有。或者是已經開單，議員就開協調會就說撤掉。

訪問者:理由是什麼？合理嗎？

C A 1 :理由當然不合理。我是罰你當下，事後改好要保持，但是不可能回溯到之前，說我都改好了，你把我原來的撤掉。

訪問者:議員接受這種說法嗎？

C A 1 :當然不接受。

訪問者:但是你們最後還是會配合撤案嗎？

C A 1 :沒有，就簽了。

訪問者:簽給上面。

C A 1 :簽上面決定。

訪問者:結果呢？

C A 1 :一般。

訪問者:會支持你們的作為還是說請你們通融？

C A 1 :其實私底下講我們無所謂，要撤就撤、要罰就罰、維持原判就維持原判，反正又不是我負責。

訪問者:可是你可能經歷那麼長的時間，大部分的主管處理會怎麼做？是會支持你們？

C A 1 :大部分都支持。

訪問者:依法行政，通融的情況不多？

C A 1 :很少，原則上都是維持。罰了要撤很難。

訪問者:一堆關說就來。

C A 1 :要撤很難，長官也比較不願意。

訪問者:因為撤了以後就沒完沒了。

C A 1 :你撤了就有記錄誰簽的，不是違規在先嗎？怎麼事後可以撤銷？

訪問者:政風會來查。

C A 1 :也有可能。萬一比如說像有些檢舉案件，人家檢舉人他說你不是罰了嗎？怎麼罰了再撤案？

訪問者:在你執行業務的過程當中有沒有什麼建議或是有什麼苦水？

C A 1 :我覺得歷年來可能是一個時代的趨化跟演變，你問我e化的話是不支持，我們老派的講說就表寫一寫就好，但是沒辦法，這就是一個趨勢。你說私底下問我說支不支持，我不是很支持。

訪問者:原因是什麼？

C A 1 :原因我覺得某方面沒有增加效率，反而叫做疊床架屋。

訪問者:他是要求你們拿iPad或是拿手機去？

C A 1 :有些是假e化，像包括現在公文系統是假e化。民眾紙本來，他說要e化，我要先把它掃描成電子檔，但紙本已經收了。陳核有些東西要一些附件，現在電腦可以加一些附件，可是有些長官他就覺得我在審核的過程有一些比較具體的東西看，比較快。有時候電腦會一直跑圈圈。

訪問者:（**檔案**）太大了。

C A 1 :（**檔案**）太大了。倒不如我印下來一翻（很清楚）。有些還說，即日起民眾某種申請案件全部都要上網上傳。事務所的民間端也在抱怨，這些東西我都準備好還要掃描一遍，直接給你就好！

訪問者:會不會也是習慣的問題？

C A 1 :坦白講系統也有關係啦！技術上可能量太大，我覺得現在公文系統從前年開始市政府又換了一套。

訪問者:比較順了？

C A 1 :大家抱怨。

訪問者:更爛了。

C A 1 :更爛，我不知道是不是磨合期反正沒有比較好用。

訪問者:所以現在這個系統run的ok？

C A 1 :包括剛剛講的線上，錢櫃之後又開始講要download App，我說我山區，傳個照片，網沒了，因為他那個平臺設計很爛，然後很耗電。

訪問者:耗系統量。

C A 1 :對。

訪問者:某一科也有反應。

C A 1 :我說我山區，自己用都不夠。

訪問者:你的手機就當掉。

C A 1 :我當時有跟長官建議，你回來系統比較穩定，你要要求當場萬一我執行的地方是地下室。

訪問者:沒有網路也不行。

C A 1 :沒有網路，或者陽明山訊號比較不好的地方或高樓大廈裡面沒有訊號，我哪邊上傳？然後又有時效性，我搞不好兩三個案子要看，不能手機當在那邊。是不是可以變通，比如說今天他給你簽，最晚隔天中午之前要把資料上傳，補上傳就好，而不是及時。

訪問者:所以也有執行上的困難？

C A 1 :而且我是覺得防弊不是防到這樣，事後撤銷的如果說今天有長官要扛，那就撤，我是覺得對承辦人來講沒關係，你要罰就罰，要撤就撤。

訪問者:你不會有那個（挫折感）？

C A 1 :挫折感，很煩！

訪問者:不只是很煩，會不會懲處覺得你當初做的開罰是不是錯的？

C A 1 :不會，長官是不會這樣子，我不會有這種心態，我知道長官是支持我的，他也會迫於壓力，說好如果說要撤，至少不是叫我扛，有人負責我沒意見。

訪問者:你們沒有經歷過有人真的要求被扛？

C A 1 :我知道。

訪問者:讓下面去扛責任，沒有嗎？

C A 1 :當然有！

訪問者:這就是廉政問題不僅是士氣的問題，是整個制度上，當然就跟人是有關係的。謝謝你。

訪談逐字稿

時間:109年5月14日(四)

地點: 台北市政府機關（C）受訪者工作單位辦公室

受訪者:CA2

訪問者:研究團隊

【以下開始記錄】

訪問者:請問**CA2**現在在這個工作職位有多久時間？

C A 2 :我在這個工作職位大概有20幾年的時間。

訪問者:所以對這個工作單位這部分的器材其實是非常嫻熟。

C A 2 :一直都在這個單位。

訪問者:想問一下現在機關（C）這邊負責我們做稽查業務的同仁編制？

C A 2 :目前在我的單位參與相關稽查的同仁有43位。這些稽查包含像建築的公共安全檢查、停車空間的檢查、無障礙設施的檢查這些等。

訪問者:我想把稽查業務的範圍稍微說一下，因為你的工作單位這邊的業務還蠻（繁雜）。

C A 2 :繁雜。

訪問者:對。範圍很多、很廣。這次政風處怎麼會來，我們開會之後大概有一個共識是說，當然也是因為（錢櫃）火災的關係，所以想把我們的研究案對於稽查業務的了解縮小範圍到公共安全跟室內裝修這兩個業務，可以讓我們比較聚焦一點。所以你覺得40幾個人來做這樣的業務，他的編制是很適合的嗎？換句話說，你們每個人的業務量蠻重的？

C A 2 :是。其實如果以臺北市所謂的1999或者是其他方便民眾的管道來反應、檢舉，其實這樣人力並不是那麼足夠，所以當時地方政府跟中央反應，才會在84年修建築法使用管理的部分，以前關於建築物的公共安全部分完全沒有賦予民眾任何責任，只能是政府概括承受。84年修法以後，建築法第77條第一項開宗明義就說建築物的所有權人、使用人應該維護建築的合法使用跟構造的設備安全，我們做的公共安全就是第77條第一項後面說的構造設備安全，既然賦予民眾這樣的一個責任義務，要透過什麼樣的機制來讓自己維護安全，就在條文第三款提到說公眾使用建築應該由建築的所有權人、使用人定期委託專業機構，或者專業檢查人檢查清正，這些檢查清正的結果，要定期的向主管機關申報，主管機關對於

這些檢查清正的結果隨時派人去抽查、檢查，這樣某一部份就是給民眾責任感。針對這些檢查的結果跟主管機關說，主管機關會是人力需求再去抽查。如果撇開這些其實我們現在公共安全這個部分，不管中央也好、地方也好還是傾向以前者申報為主要的工作，這些專業機構跟專業人員就是由內政部核定，並協助政府做比過去更全面性的建築物檢查。

訪問者:約聘人員跟正式人員的工作內容、業務是一樣的嗎？

C A 2 :幾乎沒什麼差別。

訪問者:約聘人員跟正式人員的專業能力差別呢？

C A 2 :專業講起來還是正式人員比較好一點。

訪問者:經驗？

C A 2 :經驗到不一定。現在很多年輕人越來越厲害，學校一畢業沒多久很快就進來。他們比較會是建築土木系這種本科相關科系，對於這樣的建築管理也比較有概念，他們帶起來比較容易。處理的模式、方式，對於事情的判斷可能需要一點時間，每個人的人格特質不太一樣會有差異。

訪問者:約聘人員的流動性大嗎？

C A 2 :約聘人員的流動性也還好，不至於說過大。

訪問者:也就是說你們的經驗傳承不會頻繁的流動。

C A 2 :頻繁倒不會，但是目前在整個處裡面來講大概是使用管理科的業務最繁雜的，因為一個房子從申請建築執照開始，建築師可能花了三年、五年的時間，甚至現在更短，兩三年的時間就蓋好，蓋好以後這個房子可能能用30年、50年，所以使用管理單位在管理有一大部分是幾十年前的房子，所以相對的，他的問題就比較多，也就是為什麼我的單位在整個處裡的業務算繁重。

訪問者:除了這種公共安全，就是我們聯合安檢之外，你的工作單位平常也是有例行性的稽查業務。

C A 2 :我們府裡的例行性稽查以外，各自的行管機關他會針對比方說教育局主管的是幼稚園，我可能在某一段時間會要求相關單位、主管業務單位做聯合稽查，機關（C）這個聯合稽查就我的單位配合，所以只要有房子的地方就會有機關（C）。還有像是消保官也會定期的來做一些消費產險，比如說各方面是不是公平、安全？這也是我們會配合到的，還有一個就是民眾的反應非常的多。

訪問者:自用保護。

C A 2 :不一定是自用保護，民眾透過市政府陳情系統 1999，或者是基層反應特別的多，而且很不具體。

訪問者:檢舉嗎？

C A 2 :一般我們講檢舉，但講好聽一點是講民眾的反應，比如說反應王家的樓梯都堆著鞋子，因為類似這種情況臺北市還是有一大部分的房子是沒有管委會，或者是說有管理委員會的登記，但沒有辦法落實，老百姓的心理是只要這個違規不是我造成的，我就找政府商談，這樣就非常不好處理，這個樣子非常的多，我們也不排除狹怨報復，把這個當作是一個例外的情況，但這種案件非常的多，還有一些可能是臨時性的大事件，像最近這個事情針對某些特別的場所，或者是疫情的特別場所會介入特別檢查 。

訪問者:所以就對象而言，就像您說的不是主管機關要求你們，其實你們自己一般來說的做法會不會是一區、一區人員來進行？

C A 2 :不會，12個行政區，每個區的性質不同，我們的人員是用區去做配置，除了專案人員不是用區配置。

訪問者:所以12個區是同時？

C A 2 :對，比如說文山區配置了兩個人，中山區比較複雜，就配置了四個人，其他的區大概也雷同，我們的趨勢跟著警察的轄區做配置，比如說文山一、文山二，不然所有的案件進來沒辦法分辨說要交給誰處理，案件的延續性比較清楚我們的人員配置是用這種方式。

訪問者:所以基本上他們的業務是按照區域分工 。

C A 2 :是。

訪問者:一般來說像這樣的對象會不會有一些長期列管，比如說重要事情就會被列管。

C A 2 :基本上我們不能講列管，我們每一個案件進來除了長官加班、民代關照的案件之外，其實每一個案件進來都有一個條碼、文號。

訪問者:就像1999那樣弄個案號。

C A 2 :像這樣一個條碼，不管是透過1999還是一般民眾書信每個案子都有一個條碼。這個條碼要把他跟到結案。

訪問者:結案嗎？

C A 2 :到結案為止，可能是安全事項改正沒有？除了像公共安全那個部分的檢查是由我們科的一些同仁，其他機關的要求，分派給相關的同仁，那一些場所的控管也都需要碰到結案也都有專案人員建檔。

訪問者:我對列管的想法是說，我們科裡面或是處裡面的業務上我們就會有一個文號，就知道是我們業務處理範圍，會不會有更高層的長官關注某幾個案子，所以會盯？

C A 2 :會。其實我認為這是一個很不好的方法，但這種事情一直都存在，有一部分是民意代表的介入，我認為不一定是民意代表，可能是民意代表的助理，機要人員都可能會來，他去詢問機關長官這個案子，我只能講會有類似向行政干擾的存在。

訪問者:這會一直存在。

C A 2 :對。這種事情我不太認為司長知不知情，但是我覺得這是一種不當權利義務。

訪問者:比如說你這麼負責任、資深，對自己的業務範圍內的東西其實掌握的很好也知道什麼時候該處理，如果說有一個同仁對業務或許沒有那麼的盡責，他多多少少還是需要一些苛責或是監督的力量，能夠Push他們讓他們把工作做好，畢竟在政府裡面服務的人員是會有一些採購意外。

C A 2 :是，會有一些採購意外。

訪問者:如果說有一些重要的案子，撇開那種民代會不會讓民眾關注的案子比較有效率、完善的處理？

C A 2 :這個的確是會有一些影響，我們科長下來的技正，他每天負責在叮這些，不一定是要特別關注重要的，一般案件也是一樣。這些都要去Push :「某某某你的案件為什麼還沒有結案，到底是有什麼困難，這個案件為什麼沒有處理？」一般來說，我們一個公文來，扣除掉登記那些的時間，到我們承辦人手上大概只有六天的時間，那這些同仁可能需要轉移到要28天、29天。

訪問者:一個月。

C A 2 :對，一個月。

訪問者:已經4倍的時間。

C A 2 :但是我必須誠實跟你報告，建管的業務並不像一般業務，因為建管業務，我們單位其實公共安全需要去做調查，就是說，民眾來敘述的東西，是真是否我們需要調閱相關的圖資、資料，不要小看這些圖資、資料，這是一個很龐大的資料庫。

訪問者:現在的圖資資料是紙本嗎？

C A 2 :沒有。

訪問者:還是慢慢e化？

C A 2 :慢慢e化，現在民國65年以後的慢慢都e化在電腦上能查到，但因為使用時間太晚，所以有一些東西其實是在人工管理時已經遺失，所以會有這樣的問題。65年以前的，完全都沒有，必須到檔案室去調閱文件才有辦法。這些圖資也不是說今天像府的公安聯合稽查，我今天被派駐到現場去，我如果不知道這個場景，我現在根本沒辦法，因為我不是透過手機連線上的。

訪問者:你要回到府裡才能做。

C A 2 :回到府裡還得說資料還在，今天如果不在65年的話，可能在木柵檔案室、南港檔案室。

訪問者:還要去調。

C A 2 :對。

訪問者:你們調卷會很花時間嗎？

C A 2 :調閱基本上現在時間都很短，像木柵、南港地區，如果通過正常程序是由秘書室去調，一個禮拜只去一趟，禮拜四才會來，萬一我這個案件是禮拜四早上收到，但他已經出門就來不及調，要等下個禮拜。

訪問者:就要過一個禮拜。

C A 2 :這個公文我只有六天的承辦時間。

訪問者:就完全來不及。

C A 2 :對，比較急的，在檔案室的承辦人就會自己去，因為我等那個流程肯定來不及。當然建議承辦人說我先去看現場，先做一個了解，回來再把申請的圖說有需要再跑，沒有需要大概就可以，所以相當的複雜，我們常常接收到說樓上在裝修沒有申請，不是說不喜歡他們裝修，是因為有噪音、粉塵。

訪問者:很吵。

C A 2 :震動等這些東西，否則一般一個區只有一個承辦人或兩個承辦人，他也不可能說今天有大樓要裝修。

訪問者:民眾怎麼會知道裝修沒有執照？

C A 2 :他不需要確認有沒有。

訪問者:他就直接告訴你他們有裝修。

C A 2 :沒有看到他申請的執照。

訪問者:他過來跟政府陳情，政府就會幫他確認有沒有嗎？

C A 2 :對。

訪問者:所以我們在執行稽查業務的時候，事情會很多很繁雜，尤其是在看現場的違規情形，你們當場在那邊可以做什麼決定？

C A 2 :其實除了公共安全的動態、制訂的項目之外，大部分案件的承辦人其實到現場只是調查事實。根據行政調查回來才做成如何處理？我也曾經到日本、紐約做考察，基本上我們的承辦人員沒有這麼大的裁量權，公共安全裁量權的認定不合格，還是要經過長官審核，才能完成不合格的裁決。

訪問者:會不會有過去看現場，可是回來後就沒有呈報，因為覺得也沒什麼，所以回來就不處理。

C A 2 :這種狀況應該是非常少。

訪問者:所以他會出動到現場就表示有人申請、打1999。

C A 2 :對，因為申請、打1999都已經有管制條碼了，所以也跑不掉。除非是民眾直接打電話，他沒有入案，但這樣的案件非常少，這樣的案件大部分連承辦人都不去，因為他沒有具體成案。如果長官加班回來一定會問結果或者今天是哪個議員協調。承辦人出去他對這種公共安全的動態性東西必須要判斷yes or no, check list，合不合格這很容易就判定，這樣的判斷回來長官也不太有意見，只是說可能我有一個什麼東西，旁邊的人說：「他把那面牆打掉」，這種的到現場去，甚至有圖都沒辦法判斷，因為他是不是主要的結構牆？這個行為合不合法是一回事，對於建築物造成的安全影響又是另外一回事，所以類似像這樣就很難現場做判斷。比如說最近有民眾反應有一個地方開7-11，他把外牆弄掉，擔心影響房子的結構安全，他也知道這個場所有委託建築師申請，第一次我跟他講這樣的安全事情，受託的建築師會檢討、會簽證，他還是不相信，他還是繼續打來問我這個地方牆都已經弄掉，可是當我去調工程圖，他本來就不是牆，本來只是片鐵捲門，那個地方肯定不會是結構的問題，現在可能多加一道玻璃就必須跟民眾講這樣的情況。今天假如沒看到圖說，一他原來是牆，可是從建築圖上看不到他是不是屬於結構性問題，可能需要去翻他的結構紀錄，去看結構平面然後計算，結構計算在這個處裡面有很多人具有建築師資格，但是你問他這個結構是不是安全，他不見得知道，因為這涉及到很多計算的問題，但會用公共安全問題、結構安全問題做擔保程序壓迫建管機關去做一些視察。

訪問者:他可能是因為擔心，擔心公共安全。

C A 2 :擔心一部分，可能造成困擾一部分。

訪問者:他們其實是相信公權力啦，應該這樣講。

C A 2 :對，當政府機關跟他講的時候，他也不見得理解。

訪問者:不見得接受。

C A 2 :但一部分的人是可以接受，很大一部分是不能接受。像是在監理處上班一樣，十幾年來每天都在排，不知道你有沒有碰過，有一個團會敲鑼打鼓，常常會有這樣的人。

訪問者:他就敲鑼打鼓說你們違法？

C A 2 :對，每天都來。拿個便當也敲，警衛就請他走，已經變他生活的一部分。

訪問者:變他的例行工作。

C A 2 :對。

訪問者:他其實是沒有達到他想要的目的在發洩情緒吧？。

C A 2 :建管其實也有一些法令上不足。

訪問者:現在談稽查的方式，你覺得這個不管是廉政也好、管理上也好比較容易衍生問題，你的經驗？

C A 2 :我的經驗其實在公共安全這一塊，就我個人來講，我認為他比較不會產生政風或廉政的部分，因為普遍的成長都知道，人命比天還大，講不好聽一點，我不管做什麼事情，我不能傷害人，所以公共安全這一塊產生操守這部分的問題還是比較少。

訪問者:因為茲事體大、生命財產安全。

C A 2 :而且這種東西是兩眼直視就看得到的地方，不能睜眼說瞎話，所以這個部分我倒不認為會有太大的問題，倒是在認知上的問題，我指的認知上的問題是比較技術性的，會比較有差異性。

訪問者:差異性。

C A 2 :畢竟他的技術性是用文字做規範，文字沒有辦法規範形形色色的各個行業、層面，在認知上比較容易產生歧異的地方。

訪問者:認知會不會跟經驗也有關係？

C A 2 :會。而且應該這樣講，我們一開始說把建築的公安申報部分轉交給專業機構，會弱化現在檢查人員的專業知識能力，因為其實我們是要每個禮拜來上課，或者是說每個禮拜或每個月要針對我們在檢察署發現比較有意義的東西拿出來共同討論，但是現在這樣的一個比較少。

訪問者:這樣的訓練還一直在執行嗎？

C A 2 :基本上已經沒有再做，都是同仁之間互相。

訪問者:變成私底下詢問。

C A 2 :因為我們檢查的那個比較沒有那麼多，以前在這個科是有一批人專門負責檢查，他們不負責辦理。

訪問者:檢查歸檢查，懲處歸懲處。這中間還是有連續上的問題。

C A 2 :而且從機關人員檢查轉變為專業機構檢查，很多承辦單位比較沒有辦法，所以我很常跟新進人員講自己要釋懷，這個是趨勢，不可能再回去過去，這個時代會越來越脫離專業不會再回去，他要檢查，他要賺錢，今天相對要負很大一部分責任，今天完全是你檢查，好像你有很大權力你要他死、要他活。

訪問者:有點像現在轉向一條鞭，一次處理完？

C A 2 :對。

訪問者:這樣可能也比較了解一個案件對始末，或者是實際上的情形，你也比較好掌握。

C A 2 :對，現在都是這樣。昨天七點有一個議員代表來找我，現在都七點、八點才下班，跟民間企業一樣，你既然做了這個工作，就要自己掌握時間。

訪問者:剛才你說公共安全的部分其實不容易處理。

C A 2 :不容易。

訪問者:室內裝修呢？

C A 2 :室內裝修也不太容易。

訪問者:所以黃先生覺得這個不太會出現廉政問題，是因為制度上面設計的很好還是人的原因？還是都有？

C A 2 :應該這樣講，制度上也有，而且裝修這件事是很容易判斷的，不能你有裝修幫你掩蓋說沒有裝修。這個地方確實堆滿了東西或雜物，也不能睜眼說瞎話，很容易會被人家抓包。這部分不太會隱瞞。應該這樣講，每個機關雖然都有所謂的不確實的地方，我不認為他們會枉法到這種程度。

訪問者:你們去的話，觀察到的東西不一定能決定，但要據實了解真相是怎麼樣。

C A 2 :對。

訪問者:回來的話再決定？

C A 2 :我們回來會做成要繼續處理的行政處分或是怎麼樣的一個行政處分，可能要把相關的基層帶回來，比如說現況的照片。

訪問者:會不會有人便宜行事，這個東西就自己判斷、結案。但其實這個不應該就這麼倉促的結案，而是應該繼續進行下去。

C A 2 :我認為這個可能性是有的，就公共安全這個部分不多。

訪問者:比如說他手上的案子很多，所以想說這個可能問題不大，就自己(處理)。

C A 2 :可能輕輕放下。

訪問者:對，類似。這就是一種行事裁量權，大概就覺得這個問題不大，先簽結案再說，這樣手上的案子跟負擔就會少一點。

C A 2 :但是你的主管可能不會幫你扛責任。

訪問者:所以你在簽結案的時候其實會有監督的力量。

C A 2 :所以我才講承辦人在臺灣的官僚體制是沒有這個權力，我們總是需要上面的長官來決定，這樣有一種Double Check的功能，另外一面就是干擾整個計畫的執行。

訪問者:另外一個就是說，在裁決的時候，像現在市長很重視標準作業流程。

C A 2 :對。

訪問者:可能因為我們個人在這個業務的執行過程，比較新進的一些人員就需要帶他，剛剛也提到制度的問題，可以幫助他們一些業務，所以我想現在的稽查業務應該也都有SOP，也都有畫出流程。大部分去執行業務的時候都會按照SOP來做嗎？

C A 2 :對。其實公共安全檢查就承辦人員來講沒有特別的確切步驟，只有案件的檢查，還有後面回來的處理，所以真要講起來沒有所謂的SOP，因為步驟大概只有兩、三個。

訪問者:資深的人跟新進的人員他們在做這些事情的時候有差異性嗎？

C A 2 :沒有差異性。

訪問者:不會有重大的差異？

C A 2 :不會有重大的差異，因為在公共安全這一塊，其實機關已經設定好今天要檢查哪一些項目，這些是已經奠定下來了，你去就是針對這一些項目做檢查。我講的這些檢查比較像是老師你今天要做研究的公共安全檢查，不像是類似一般破壞外牆，因為那個相對處理起來比較複雜，其實公共安全對我們來講是非常簡單，就只是花時間，我要檢查的細項就是那些，這個建築物是硬體構造設備，也不可能平白無故多生出來一層樓梯，唯有的就是這些可能活動的東西（被改過）。

訪問者:被改造？

C A 2 :這些東西不是那麼的困難，我在想市長所謂的SOP可能是說檢查即時發現、即時揭露，他很喜歡講即時揭露。

訪問者:公開？

C A 2 :對，公開的一個資訊。為了這個事情，市政府也緊急弄了一個機制回報的系統，這個系統非常的不好，因為這個系統應該是資訊局那邊開發出

來的，因為不好用，所以那天特別為了這個事情應付市長。今天下午要推出來這個東西，第一個，這個系統是每一個人手機都要建這個系統，不是每個人的手機都吃到飽。

訪問者:對。

C A 2 :而且他的系統非常的慢，甚至於你在出發之前再建置一個東西，在商場建制一個東西，然後再因一張照片就卡死跑不動。

訪問者:容量、手機功能的有限制。建議政府每一個人都發一支新手機，非常高功能。

C A 2 :我跟他講說你們這些人欺上瞞下，你跟市長說系統都有也可以做，可是就是因為不好做、推不動，政府今天吃人夠夠。你有沒有提供足夠的資源給人家？你相對要求人家要做些什麼事？你們這些都是變因，有一次市長問副市長說你們臨時舞臺要搭建，電子e化以後有多少件？我們副市長跟市長報告說一件，市長說直接叫他們走，因為他們年紀比較大，你要是個誠實的公務員，我才知道就是你系統設置不好人民不願意用。

訪問者:系統是給你們用還是給民眾用？

C A 2 :民眾。我剛剛提的那個是市長給民眾用，我剛剛後面提技術回報的那個是我們用的。

訪問者:不好用？不能用？

C A 2 :你隨便打個電話就可以知道，我相信跟市長報告馬上就可以用。

訪問者:是溝通的問題嗎？

C A 2 :不是。

訪問者:可是我覺得系統設置有一個很重要的點，就是知道User端應該要用什麼東西。

C A 2 :我們就講說一般的公文系統，前幾年有改成新的公文系統，那個系統在別的機關不知道，在監管處操了兩天，人家就操垮了。你說不會啊，你在開發研考會可能一個月只試3、5件公文，我一個月至少收250件以上，當然負荷不了。你今天就說做了這支箭要給殺豬的用呢還是給切菜的用？你要做對的東西！

訪問者:所以換句話說，要做一個系統給大家 ，因為每個業務的差異性還蠻大的，業務量也蠻大的。

C A 2 :對。

訪問者:SOP會不會只是管理階層想要去管理、監控不同的專業在進行，可是我不知道你們在做什麼，所以才要弄一個SOP。

C A 2 :倒不是，就非研考機關來講，他是希望今天這個業務、這個事情對所有人來說都是同樣的一個流程，可能對研考機關來講，你在這個步驟有沒有在哪個地方出了問題？你是不是有打什麼歪主意才會漏掉這個地方？我想這個東西是一個目的。

訪問者:可是這樣的東西在我們使用不是建管的話，你覺得不太合適對不對？

C A 2 :不太合適。我們每個表都告訴你須一個執照什麼東西需要幾天？

訪問者:如果什麼東西都做SOP，這樣SOP就多到不行。

C A 2 :不會說多到不行，理論上，一個案件也不會是特別複雜也不應該這樣子，我們常常會被要求說管委為什delay？可是你今天自己當主管，把一個公文放三天，可能要寫一堆東西蓋章負責，他怎麼不會來不及呢？

訪問者:時間上會delay對不對？

C A 2 :我開個東西給你看。

訪問者:好。

C A 2 :你看，這個每天都是在講有多少案件沒有辦。

訪問者:表、圖。

C A 2 :這都是在講超過幾天了，比如說這個公文逾期幾天沒有辦。

訪問者:所以這是你們職務的群組？

C A 2 :對。

訪問者:所以換句話說，誰沒辦一公開大家都知道？

C A 2 :當然知道，你今天領了多少條碼大家都知道。

訪問者:所以大家會知道今天某某某操爆了一堆的案子。

C A 2 :對，手上6、70件。

訪問者:可是一個人一天會有這麼大的量嗎？

C A 2 :不會，那是累積起來的。今天我是跟老師約了，不然我今天下午要開會。我今天早上收到一個案子，我要去會勘，因為我必須看到現場，我沒有辦法辦這個事情，民眾只跟我說2樓到5樓都堆了東西，我要去確認這個事情，這些東西都是些什麼東西？只不過這樣子而已還沒有辦法調查說東西是哪一戶放的。

訪問者:不知道是誰做的，只知道有這個事實。

C A 2 :對。這只是建管單位的行政調查。今天有舉報一個房子在裝修，你一進去他幫你開門是信你，不幫你開門是正常，開了門以後他跟你說他是做工的，要問我的老闆我不知道。這都無所謂，我們見多了，我們只是要

確認有沒有裝修這個行為，你跑到樓上也跑不掉，我一回來調系統就知道房東是誰，因為我要發公文給他，要他聲明，所以跟我講這些沒用。

訪問者:因為你們是公權力的執行者，所以他們還是怕被罰。

C A 2 :對。

訪問者:接下來我要請問的是你剛才說的，我們來談一下法規的問題。因為法規一個做稽查時很重要的一個後盾，但是法規跟制度有關係，因為如果制度設計的不好，會出現什麼樣的問題？按照這個制度去執行去就會受到影響。

C A 2 :我剛剛有提到，機關（C）在執行公共建設稽查的對象有兩種，一個就是所有權人，一個叫使用人。只有這兩個，所有人是很容易就查到，使用人的對象很不明確，但偏偏法律規定的對象是所有權人跟使用人，但違規的常常是使用人，不是所有人，依照大法官的解釋，不是行政機關哪個方便處理就處理，還是要以使用人為優先。

訪問者:因為使用人才是真的行為人。

C A 2 :對。第一個在行政調查上不是那麼容易，加上法令的規定，建築物的合法使用和構造設備安全，一般具體的來講是說，構造設備安全可能只有講到公共安全，但其實不然，合法使用這一塊又去定義建築硬體設備的關係，所以在適用法令上有點疑義。最近有一個非常大的案子就是這樣，世新附近有一個補習班，那間補習班跟住戶關係沒有很好，又有議員介入。

訪問者:你說比利馬？

C A 2 :弄了兩個月，連監察院都進來。

訪問者:因為屋主下來當里長，後來選上里長。

C A 2 :這個案他是說你為什麼用這個77條法律，而不是用這個法律，在那邊搞來搞去的。

訪問者:質疑適法性。

C A 2 :那都不是問題，是繁雜而已。但是這樣就變成這樣

訪問者:李慶元議員。

C A 2 :加上高峰監委，所以弄得我們同仁現在一個頭兩個大。

訪問者:因為他們還蠻高調的，有弄一些海報。

C A 2 :我講一個很不好聽的，他一個前輩大呼小呼，嚴重的程度，可是他把這弄成這麼大一個事情。

訪問者:可是弄得這麼大解決不了嗎？

C A 2 :是，現在雙方就變成一種意氣之爭。

訪問者:看起來是，建立仇恨在選舉的時候表現出來，像是黑函，但也不知道是誰對誰錯。

C A 2 :已經焦頭爛額，現在監察已經介入調查。

訪問者:結不了案。

C A 2 :對。

訪問者:只針對法令的部分？還是政治問題？

C A 2 :政治問題，我是覺得講述個案沒有意義。

訪問者:以市政府的角度，他們重要的癥結在哪裡，是法律的問題嗎？

C A 2 :法律規定的問題。

訪問者:這在法律上有什麼提議呢？

C A 2 :他們就是違建。

訪問者:就是另一種法律。

C A 2 :對。你把違建拆掉，那他的錢要不要復原？以前就是說處理違建，因為你把它搞掉之後，沒有人把自己的門戶洞開這樣子弄，因為這一面牆也沒有什麼結構安全的問題。我跟你講建設機關就是這樣，不然你就給我處理這一面牆因為有安全疑慮,可是你處理了這一邊以後可能這一整排，或整個臺北市都要處理。

訪問者:變成骨牌效應。

C A 2 :我常常跟長官說你們為什麼要答應？你放了一次水之後他們就會囉嗦刁難你，你就會失去立場，所以我根本不care你。主要就是這樣子做，我就不必擔心你刁難。但是機關首長會啊，機關首長可以用10個20個甚至100個承辦人員。你還用行政干擾，把我調出來，這就是你下三濫的方式。

訪問者:你們平常承受這種？

C A 2 :很多。

訪問者:其實是來自你們的主管或上面的會來關切你們、指導你們怎麼做。那帳種指導的方式還是會有法？還是不一定？

C A 2 :不一定，這個東西我認為沒有正當理由。我認為如果可以不用跟民眾接觸，可是你今天去國外，在辦案件時間4：30一到就會告訴你明天再來，你東西丟進去，如果可以兩天內會寄給你，不行就不行，你根本沒有機會去跟人家理論。我們這邊不是，這個就會產生問題了，如果都不需要可能就沒有這個機會，我們講的是對外，如果是對內，你覺得進到裡面談事情有什麼問題，不然為什麼越嚴格就越高尚?

訪問者:所以法令。

C A 2 :法令上的適用也是一個問題。

訪問者:只是因為接觸的業務很多、很雜，所以你們會接觸的法人也很多，還是都集中在建築上？

C A 2 :集中在建築上，但公共管理條例也都會，其他的倒是不多，但是單單建築法的適用上見解就會有些不一樣。

訪問者:是你們的見解還是民眾的見解？

C A 2 :民眾。

訪問者:民眾的見解其實是可以，比如說？

C A 2 :民眾的見解比較少，因為民眾對法律的了解不多，議員的見解、長官的見解。

訪問者:所以其實是機關內部的不同層級，比如說管執行組，執行階段、管理階段，會不會是因為你們平常是比較嚴格的，因為你們要負擔責任，所以你們對法律的見解比較不一樣才比較嚴一點。主管的話，可能只知道一些政治氛圍就會放寬。

C A 2 :會，這種形況會有。

訪問者:很多嗎？會造成很多廉政的問題嗎，還是只是風氣問題？

C A 2 :因人而異，廉政問題，應該說這些年輕人不讀書也不用功。

訪問者:士氣是因為不了解業務？

C A 2 :不了解業務，對反應也不了解。

訪問者:是不是他們想要趕快解決問題？

C A 2 :是。

訪問者:他們只要平息爭議，解決問題。

C A 2 :只要沒有外勞的這些壓力都OK。

訪問者:所以在你的經驗裡面，這樣的業務能力稽查最討厭的外來壓力…

C A 2 :我常常跟同事講，你准駁這些人去不管是OK或是NG的決定，都要有一個依據，因為行政裁決、行政處分。你要拿什麼東西來支持你？

訪問者:說服別人。

C A 2 :對。要根據哪一條、哪一點？要講得出來，不是用你的好惡去決定。即便沒有這個問題，都是一個很糟糕的行政處分。

訪問者:壓力其實來自組織裡面。

C A 2 :組織比較多，沒有組織、沒有人帶。

訪問者:你會覺得執行這些法很複雜、很麻煩嗎？就是法律會帶給你的工作很多不必要的（困擾）？

C A 2 :對，而且我覺得本質上就是說現在一般新進的比較欠缺法律的概念。

訪問者:欠缺法律的觀念。

C A 2 :對，我們不是嫌說你是法律系畢業還研究這些，但是我們一般追求的法律原則比較欠缺。

訪問者:這可能也跟經驗有關係。

C A 2 :經驗有關係，以前可能要有人帶半年以後才能獨自辦案，現在3個月就得要自己辦案。

訪問者:所以還是有揠苗助長的問題，還沒真的把他們訓練到ready就上線了。

C A 2 :我的副總，過兩天就要升主秘了，他跟我說張明嶼，我打字比較快，你負責寫，我負責打。那天已經退休的處長跟我說，你們單位都沒有人會寫公文嗎？

訪問者:公文送上來都不能看。

C A 2 :文學素養，組織邏輯比較沒有。

訪問者:第七題，這裡有一個題目想知道的就是說府裡面通常有一些複查或者是研考監督的機制，這種機制對於你的業務需求來說會不會有權力的下放，還是只是增加你們的困擾？

C A 2 :這個就是我最愛講的，政府的大家都四年八年就要走，這個公關聯合稽查是走回頭路，民國84年臺北火燒車，郝伯村當年成立的聯合稽查把科級處的人都找來，操作的方式也是跟現在差不多，就是這些場所要給民眾，因為我們三個人去，你負責管衛生、他負責管環保、我負責管商業登記，我用的時間你可能這個場所需要50分鐘、他可能只需要8分鐘、我可能需要20分鐘，大家的時間都不一樣，行政效率是奇差無比。

訪問者:所以大家會互相在等對不對？

C A 2 :對，而且久了以後就流於形式，但是公共安全這個大帽子所以沒有人敢簽將他close，其實這個是非常沒有效率，還有一個政風人員，然後這樣各級主管機關一大堆人。

訪問者:浩浩蕩蕩。

C A 2 :這樣產生什麼樣的效果？其實臺北市的火災會上跟建築技師、材料等技師是有關係的，現在很少看到但還是有，因為真正貴的是人工而不是材料，如果說要等研討機制那也沒辦法得到什麼，因為安全的東西比如說：今天我推這個門OK，不代表明天也OK，我們家每天的電燈都打得開，

但不保證今天晚上回家它會亮，因為它燈絲可能會燒掉。是不是因為你今天打不開就要跟他說十天半個月都不亮，你為什麼都不修？而且就所有權人來講，他已經要辦理一個公安線報，然後建管機關、消防機關已經有委托專業機構來做複查，再加上機關複審的聯合稽查。

訪問者:可是他不是政風抽出來的嗎？

C A 2 :政風也有，另外還有一個府級長官代表，我覺得那個問題很大。

訪問者:他們兩個是立意抽驗，刻意去找一些他們想知道的。

C A 2 :對，他想要成就什麼，或達到什麼目的。

訪問者:所以你們的例行的、自己的申報再加上公安聯合檢查，不會覺得這樣很擾民嗎？

C A 2 :對。

訪問者:業者都說這樣浩浩蕩蕩的。

C A 2 :對，如果說下午2點以後去抽查餐廳，他就會說中間這段是休息的時間不算工作時間，那去可能我們稽查人員都比他們多，因為臨時才決定要去哪裡我們也沒有辦法，這樣很沒有效率，我也不曉得為什麼？那你說這樣是做宣示性質也好，它會變成常態性。我個人是覺得，因為常態性的工作就像是申報的規定有期限固定平凡的做這些事，比如說我們汽車保養一年要檢查一次，超過10年半年要檢查一次，我今年三月才檢查，五月又來檢查你一次，開車而已煩都煩死了。

訪問者:其實有的時候我們看這樣的東西，感覺它好像疊床架屋，所以其實這些東西像是設置兩道保險的感覺，就設計的人應該是在想這個，現在有例行性的檢查，我再去做抽查，雙保險的概念。

C A 2 :是，我覺得他這樣抽查的目的應該是這樣，可是你透過這樣的東西有可能剛好被你壓中，錢櫃林森店也被你壓中，你有沒有保障他的安全？如果說你是為了買保險，為了安全，他3月20號也被你抽中了。

訪問者:結果也是沒即時找到它的問題，還是出事。

C A 2 :還是出事。

訪問者:這件事情還真的打擊蠻大的。

C A 2 :我一直說應該把聯合稽查廢了，去想另外的東西而不是用這種東西，雖然這是公家的預算、人力，但是真的非常沒有效率。

訪問者:接下來我們來討論一個我們的稽查業務，剛剛你有說有一些業務是要業者自己負起責任，必須維護自己的安全，這個時候就會衍生一些外部的業務，像是一些代辦機構，透過他們去稽查然後給一些簽證，然後讓臺

北市政府了解說這些業者他們是符合一些公共安全，那你們針對這些代辦或是業務，平常會保持什麼樣的互動？

C A 2 :就建築物的公共安全，幾乎沒有。因為那一塊是所有權人或使用人自行去找的。常常會有老百姓跟我們說我都不知道，我說不好意思我不能幫你介紹，你如果有需要的話就跟各個工會去洽詢，看他們能不能推薦，我們基本上是不能推薦的，如果推薦會涉及到利益。我們跟他們其實沒有太多的接觸。

訪問者:他們其實也像一般民眾一樣？他是協助業者？

C A 2 :不是，他是受託去辦理檢查簽證，他能去做這個檢查簽證是中央認定的。所以他比較不像無障礙，我們會有一些委員、建築師協同。或者是臨時性的案子，比如說某個地政來有一些的罰則怎麼樣，我們會一同去勘查這個事情，之於一般的公共安全，我們業者之間、外部檢查人彼此知道是知道但不會有業務上的往來。

訪問者:你是了解說他們送過來？

C A 2 :他們送過來也不是送給我們。

訪問者:哦。

C A 2 :目前來講審查這些東西臺北市有委外，所以是有三個委托審查機構，那這些檢查人檢查完的東西就隨便要送到哪個地方。

訪問者:送到像是建築師公會這樣，這也是政府選的三個機構。那你們府裡面跟這三個機構的關係呢？

C A 2 :這三個機構是專案人員跟他們的關係，他們可能要統計一些數據或者是要了解一些需要他協助的，比如說幫我們宣達或者傳送資料，或者請他們調查為什麼這些場所他們沒有申報等。

訪問者:是否跟這三個機構是有簽約的還是是用外包的方式？

C A 2 :簽約。審查機構是沒有，是評選出來的。

訪問者:評選的。

C A 2 :去複查的就是有簽約的，去複查這些簽專業人員簽證有沒有詳實就是有簽約的。

訪問者:所以有一個更超然的機關去看委託機構做出來的東西是不是真的。

C A 2 :本來是我們去做，可是現在因為...

訪問者:人力。

C A 2 :人力的問題，所以委託出去。所以我們就是配合聯合稽查、各地方檢查，一些季節性的，比如說暑假到了，一些大型賣場，處理一些民眾檢舉的東西。

訪問者:其實還有兩個問題，是最後的問題啦 ，剛剛有說到就是有人去處理這種稽查業務的時候，在現場即便我們是去了解說違規的事實或者是證據的話，那現場就是看然後做一些紀錄嗎？拍照嗎？還是有填寫、勾選一些例行性的東西？

C A 2 :公共安全的部分有表單，但一般是拍照回來再分析，那個就沒有。

訪問者:府裡面想推動的e化，其實就是希望說你們出去拍照。

C A 2 :還要現場判定O不OK，可是這在一般的公安建設很容易做得到，我剛剛講那是很容易的，可是一般違規真的很難這樣子做，有時候那個系統操作不好操作，我們會屬於技術性的問題。今天跟你講說是結構性的問題還是只是外牆變更的問題？這個都必須回來再判斷的。

訪問者:是，所以現場其實不太可能？

C A 2 :不太可能。

訪問者:所以帶那個機器去也沒有用？

C A 2 :沒有帶機器，是用我自己的手機。

訪問者:一般我們的認知上是帶自己的手機比較方便，就像你剛才說的每個人的手機功能不同，所以又會造成技術上面的困難。在想像裡面，好像比較有效率，我覺得那個機制長官應該是這樣想，因為手機是記錄資料，這個資料如果是能在遠端看到...

C A 2 :老師，你現在講這個這個我講講看，距離這個理想還很久，我都不知道我退休前看不看得到，但基本上我們會把現場拍照，透過Line的群組回來給關心的長官或其他人看，像我們常常一小時回報。

訪問者:一小時回報是誰的指令？長官？

C A 2 :1999，透過研考管制。他說有一個老百姓在麗晶飯店旁的騎樓跌倒，恐怕會有立即危險，前仆後繼地跌倒然後發生意外。我有去勘查，我們騎樓不是很多人樓下會有一個水表。

訪問者:水表？

C A 2 :騎樓底下，因為地磚久了上面的鐵會稍微沉陷，那地磚又是硬的，所以就會破裂，破裂老百姓就會跌倒受傷，我去到現場我只能夠看是這樣子，一個小時要騎車騎到那裡然後先給他拍起來，我只能呈現這種狀況那怎

麼辦？我身上沒有任何資源，到隔壁飯店的廚房那邊的他們收資源回收的，問有沒有廢棄的紙箱？我跟他要了一個紙箱。

訪問者:蓋一下？

C A 2 :然後用膠帶貼一下，先做保護，然後打電話通知他們房仲的資料，現場只能這樣，回來之後我要查一下這個房子是誰的，然後正式發佈，今天中午她才說我是哪一家公司的，我跟他講你要跟房東講什麼？那個箱子是我貼的不是他貼的，我只能現場處理一下，他沒有結案。

訪問者:後續你們還要追蹤他處理的情形。

C A 2 :對。

訪問者:所以市府現在要做e化這件事情，你覺得他是真的可行嗎？

C A 2 :我是覺得可行，但是要結合很多東西。

訪問者:可是他涉及到很多準備工作。

C A 2 :因為他只能把現場這種狀況，即時呈現出來處理相關的行政程序、行政作為。

訪問者:我怎麼有聽說市府幫忙每個人準備一臺ipad讓你們出去。

C A 2 :我們現在手機都有裝App系統，不好用，當你在使用它的時候，手機其他的功能通通都不能用。

訪問者:都不能用。為什麼會這樣子？

C A 2 :我不曉得。

訪問者:是吃系統嗎？

C A 2 :對。

訪問者:所以所有系統都idle、所有功能都被它佔了。

C A 2 :對，而且又非常的慢。

訪問者:就是因為吃系統才慢。

C A 2 :而且字又小，出錯還不能改，很不好用。

訪問者:應該是技術上還很大的改善空間。

C A 2 :還有很大的空間。

訪問者:但是基本上你是同意e化的工作是可以？

C A 2 :對，我覺得現在是某一種程度我也在想我們到底要什麼東西，你說e化那到底要什麼？依錢櫃這個案子，到底要什麼東西？就算那一天他發現那個問題，而且樓上在裝修，他即時偷錄起來，他也要回來才能做，當你這樣想即時處理的時候，可能可以免除那場災害。如果你沒有用比較激烈的手段，還是維持一般行政程序來做，我相信在處理行政程序的時候，

火災已經發生了。這是頭痛醫頭腳痛醫腳，你即使裝了資訊的目的是做什麼？我不知道，目前用這種跛腳的方式要去求證什麼呢？因為我相信是當我去做聯合稽查，我也沒看每個人手上拿3C設備。

訪問者:聯合稽查就是。

C A 2 :我去裡面考察的時候，我問他們如果你們發現這個建築物有什麼問題的時候，我們不一定是建築科、機械、土木、電機專業，當去檢查發現這個房子有問題時他只要簽，房子就停止使用，之後就沒他的事。

訪問者:國外也沒有這樣。

C A 2 :任何人進到這個場所裡面會有警察陪同。

訪問者:就變成警察的職責。

C A 2 :真正的e化我是贊成的。

訪問者:樂觀其成。

C A 2 :比如說我們現在看新聞，誰還會去看報紙？但這個也有缺點我曾經碰過一個受刑人，我說你當受刑人會苦到什麼樣？他說你知道怎麼樣嗎？就連大大小小的廣告都不能看，你就知道他有多不自由，連小廣告都看，沒有其他事情可以做，只能這樣子打發自己的時間。

訪問者:你的業務裡面目前有建管的系統在用嗎？

C A 2 :其實建管沒有特別系統，因為我們現在用的公安申報那是內政部找廠商建置的。

訪問者:內政部的，全國一起。

C A 2 :升降設備也是一樣，其他像是有一些停車空間那是我們自己的統計表，也沒有透過其他人。

訪問者:所以跟公安有關係的其實不是（地方政府）？

C A 2 :不是地方政府。

訪問者:是中央建置而地方配合去使用。

C A 2 :對，中央建置，地方配合去使用。比如說我怎麼知道錢櫃是3月20號檢查過就是上這個系統去看，要不然我能力也沒有這麼好，這家曾經是什麼時候檢查過，所以我們有會去輸入。

訪問者:政風處有說要把現有的系統做架接，如果是中央的系統會有困難嗎？

C A 2 :對。

訪問者:他就是要平息到各個機關所使用的系統都能夠使用，融合在一起。

C A 2 :我不認為。

訪問者:但是你們目前用的系統都是中央設置的系統。

C A 2 :中央的系統，但是我們自己處理用的系統，比如說圖說系統，當然是政府在這一塊像一些查所有權戶籍資料的東西是已經政府有整合起來了，但是圖說這是很大的一個（檔案）。

訪問者:圖說要花很多時間。

C A 2 :而且那個很大。

訪問者:對。

C A 2 :那個也都是我們回到自己辦公室才去處理，進去查看。

訪問者:如果是複查或是即時查詢這些功能在你們使用的系統都能夠使用嗎？

C A 2 :公安申報系統現在就是很重要，公安申報資料我們都能找到，現在申報人要自己上內政部的網站申報，所以那些我們建管人員可以抓下來看。

訪問者:那個系統有沒有什麼不好用的地方？

C A 2 :有，也是不好用。

訪問者:也是不好用。

C A 2 :你沒有辦法看到他的形式配置圖那些，所以你說府級聯合機關稽查幾個小姐通通在加班，那到底準備提供幾袋？因為不知道到底要去殺哪一班，都是做半套，你要把它弄成PDF檔待傳。

訪問者:那讓行政效率變成好一點嗎？

C A 2 :不會，怎麼會？如果以後把它弄完整的當然會。

訪問者:那要怎麼用會比較好？在你的想像裡面。就你的業務端、user端能夠幫助你把工作做好，如果我們用科技來代替、協助你的話，用怎麼樣的方式來幫助你會最好？

C A 2 :起碼圖說資料要能夠及時。

訪問者:那個是你們最重要的東西？

C A 2 :對，你說後續的處理？

訪問者:圖說是你說的地基圖嗎？

C A 2 :不是，竣工平面圖。

訪問者:竣工平面圖。

C A 2 :而且某一個建築可能只有原始蓋好的竣工平面圖，可能還有一次變更、二次變更，那時候就背得開心。

訪問者:所以那個目前都是紙本資料？

C A 2 :紙本資料。

訪問者:那一張圖都很大齁？

C A 2 :很大。可能A1。

訪問者: A1，那個大海報一樣。

C A 2 :對。而且那個檢查，比如說我今天被排到去檢查文化大學，你覺得我要檢查多久？

訪問者:可是整個文化大學校區的圖都要提供給你？

C A 2 :對，而且學校、醫院這種都是說65年就有的、這個70年蓋的，然後你要通通走到這些東西，還好學校不是蓋很高，如果想改到十幾二十層樓，你想想看這樣是不是像抽籤一樣，如果今天是檢查到這棟出問題，你要保障1樓到20樓，即便你都走過了，我不可能1樓到20樓都看過沒有，實務上是這樣子。

訪問者:我可能不是很專業，例如說現在有個案子檢查完了，但他去複查。複查會有一個時間說幾天內要複查完。

C A 2 :對。

訪問者:你們都是怎麼去掌控，例如說我今天要做什麼事情可以在手機上說我要做這件事情，手機可以提醒我說這件事快到了。像這種複查的時間，你手上的業務還是很多在做。

C A 2 :不會，你今天要做複查，我不會只有口頭跟他講，我會用公文跟他講我今天複查。

訪問者:我說對我們公務人員來說，你都會在你的記事本、行事曆上面（註記）？

C A 2 :你說我一個人五天、十天改完，我發公文給你，我們另外有一個人在管這件事情，他會有一個續辦時間到了會跟你講。

訪問者:說你要複查了。

C A 2 :他會說你這個還沒去訪談要去喔。

訪問者:所以你們內部會有一個提醒機制。

C A 2 :內部會有。

訪問者:像你們政風或研考，他們會知道嗎？

C A 2 :通常不會，他只要給我們公文系統就好。

訪問者:所以他們還是可以透過類似的公文系統？

C A 2 :對，像是跟我要一個互相檢舉的資料，因為之前我跟我要一個檢舉的資料，我之前沒處理過，因為之前不在我手上，他就用便簽跟我說他需要什麼東西，然後我就調一些東西來看，其他像是有沒有被抽查如果沒有被抽查電腦都是可以看的，當然我們要回答這些問題時我們要負責任。

訪問者:也不一定要建用一個特別的e化，原有的系統已經可以做這些事情。

C A 2 :這種東西就是這樣，我相信手寫病歷改成電腦病歷柯P也一定非常不習慣，所有的老醫生都說打病歷非常的困難，因為現在的年輕人打字很快，但是我們這些有年紀的人要接受這個事情。

訪問者:對。

C A 2 :但是這樣的意外，他的目的是什麼？

訪問者:但是就你現在的體驗來說他都是技術問題。

C A 2 :技術問題沒有克服，而且聯合稽查的目的是做什麼？買保險嗎，還是抓官員貪污舞弊，還是做什麼？

訪問者:我想聯合稽查原始對本質應該也是兩層保險的那種概念。

C A 2 :在一個非正常組織裡面用這樣意義不大，就是說你那些東西其實要買兩成保險可以要求各級關加重頻率，而不必為了要將一堆相關、不相關的人叫來浩浩蕩蕩，效率也沒有比較好。

訪問者:沒有效果。

C A 2 :我覺得沒有效果，你如果說要抓他官員貪污舞弊，你還有更好的辦法。

訪問者:可是我們也曾經透過公安查到公務員舞弊。他講的也不是主要目的。

C A 2 :所以我就不曉得他的目的是要做什麼。

訪問者:除了我們剛才問的問題，還有沒有一些要給我們的建議？或者是給政府的建議？

C A 2 :因為我還是廉政風險的問題，我真的是不覺得公安這一塊有太多廉政的問題，我到事情上如果能協助這些基層人員免除一些不必要的干擾，那可能是我們最喜歡的，如果我們能夠（排除）。

訪問者:排除。

C A 2 :對，但我們今天講的那個像建管機關能夠不跟人做太多的接觸比較不會有這樣的問題。

訪問者:可是你們稽查難免就是會跟人接觸。

C A 2 :我講的是公共安全的部分，我沒有說因為是你們怎麼樣塞給我東西我就放水，大概沒有人會這樣做。

訪問者:反正大家就是依法或是依規定來執行就好。

C A 2 :對，但我講一些你也就是收集。

訪問者:好。

C A 2 :就是一般我們執行的動態平面圖，這個是針對府要求的，特別針對市政府。

訪問者:這個是複寫的吧？

C A 2 :不是，這裡有一些特別的東西。

訪問者:看起來好像。

C A 2 :你看像涉及這種室內裝修，現在去做稽查、判斷的人，他又不是正在施工，所以有時候長官要求需要這些東西，我有時候就覺得莫名其妙，但長官講的我們就不敢違抗。這個是一般我們會用到的，但是基本沒有什麼特別的。

訪問者:會勘。

C A 2 :這個就是我講的停車的，但就當參考。

訪問者:現在這個都是紙本的嗎？

C A 2 :對。

訪問者:所以這邊如果簽好了之後回來，會不會因為這些項目還要再打系統？

C A 2 :要輸入。

訪問者:所以他還是有一個系統會符合這些項目讓你去登入你記錄的內容嗎？那這個都是你們處裡面或科裡面會處理的系統還是剛剛說的是中央的？

C A 2 :整個來說是中央的，然後會記載哪一些大項。

訪問者:所以記錄表裡面的東西是你聽到用電腦的方式打是打到自己的系統？

C A 2 :沒有，中央的。

訪問者:中央的系統。

C A 2 :對。

訪問者:所以這個表格也是因為中央系統沒有設計出來？

C A 2 :沒有，這個表其實是我們自己設計的，我們設計說我們今天要執行勘查的時候，要著重哪些項目，要不然建管的細想這麼多，簽訂了這幾項是屬於活動性動態的，然後做檢查。

訪問者:對。這邊就是查核？然後就會勾。

C A 2 :對，把查核的結果建置在中央的公共安全系統，你這個場所在5月2號被檢查過就會有一筆，檢查的結果是合格或不合格，大概會寫到合格或不合格，如果不合格就會來調這個資料。

訪問者:所以先寫紙本嗎？然後再上去系統，所以這應該說是中央裡面有一部分的系統、欄位或格子？

C A 2 :中央的公安系統應該有兩個，一個是你還我弊案設施的設備安全，裡面各有11個子項目和6個細項，因為那個是需要比較詳實的，這棟房子是什麼時候蓋的、當時的設置條件是什麼。我們的檢查事實上也沒有。

訪問者:不知道還是沒辦法？

C A 2 :不知道，所以你能夠就你公安動下來的這些東西去做判斷。

訪談逐字稿

時間:109年5月7日（四）

地點:臺北市政府1樓咖啡廳

受訪者:CA3

訪問者:研究團隊

【以下開始記錄】

訪問者:今天大概就訪綱上的十個題目來請教你，剛才簡單的跟你聊一下，你的工作單位他的業務比較傾向於是違規的廣告物查報，還有大廈的防火巷或是廣告物，比如說有違規的，要限期改善。主要跟稽查有關係的大概就是這幾項，想請問一下，你們現在負責做稽查業務的編制，大概有多少人在處理這部份的業務？

C A 3 :我們稽查主要都是承辦人自己，目前是二十幾位。

訪問者:二十幾位，你自己負責這個業務大概已經幾年？

C A 3 :應該有兩年。

訪問者:兩年，你就來到這裡服務的時候就一直做這個業務嗎？

C A 3 :對。

訪問者:你覺得現在二十幾位的編制，負責做這樣的工作，負擔會不會很重？

C A 3 :目前是還好，因為如果太重的話，我們就會調整。

訪問者:怎麼調整法？

C A 3 :依照管區去分配。

訪問者:依照十二個行政區嗎？

C A 3 :對，因為有些行政區負責的案子比較複雜，就會有兩個承辦人。

訪問者:由其他行政區調過來去支援的性質嗎？等於十二個行政區，分別都有不同的，比如說一個人分配幾個區域，如果那幾個區域最近出現的稽查案子比較多，就由其他區的來協助或支援他們？

C A 3 :對，就是把一、兩個區分給他。

訪問者:所以你們原則上是有自己的業管區域，但如果真的太忙，大家就會來協調、幫忙。

C A 3 :對。

訪問者:在你的經驗裡面，進行查報的時候，如果有人查報，你們的第一個動作應該就是去確認是不是有這樣的事實嗎？

C A 3 :恩。

訪問者:如果真的有的話，就是限期改善等等的，所以第一個動作，出動到現場稍微了解整個違規情形的時候，第一線的稽查人員會有什麼樣的裁量權？裁量權就是現場看到馬上可以決定，還是有很多東西是看完回來後才可以做？

C A 3 :因為裁量權有分，可能第一次看到的時候一定要發行政指導，請他陳述意見，如果他一直沒有陳述意見，或者陳述說已經改善了，但是我們去現場看，還是沒有改善，我們可以立刻拍照，就可以開始裁處。

訪問者:所以他的懲處是當別人提報之後，市府有一個動作告訴他說，你有一個違規的事實，有人來舉報你，讓他知道這樣子的情形，所以還沒去之前就已經讓他知道，並且希望他改善，現場還是會再去確認一下他是不是已經改善。

C A 3 :對，如果都要裁處的話，就是一定要去現場確認。

訪問者:所以現場確認會不會遇到一些，可能現場需要裁罰要決定怎麼做的情形，還是多數都很明確？

C A 3 :多數都很明確，你東西還放在那裡，就可以直接罰款。

訪問者:他們會不會故意不在家？

C A 3 :他們就算故意不在家，可是他違規的行為（違規的物品）還在那裡，所以還是算違規，不會因為人不在就不算違規。

訪問者:所以即使你去，然後他們故意把門關起來，會不會有這種情形？

C A 3 :門關起來是還好，因為我們主要不會進到內部，頂多就是樓梯間。

訪問者:公共設施的地方嗎？

C A 3 :對，我們主要是公共設施的地方，所以不會不讓你進來。

訪問者:在裁量上其實也沒有太多的空間，相對已經很明確，怎麼樣就怎麼樣，沒有那種選項。

C A 3 :也有可能是我們去看的時候，民眾也知道我們來了，就會立刻收走，變成說他就收走，沒有證據，如果說他真的有心要悔改，我們就算了，至少你在當下已經收走，如果他感覺收完等我們走以後，還會再拿出來放，我們可能就會再找時間去抽查。

訪問者:複查或者是抽查，大概的頻率？例如像這種情形，你們去的時候可能發現他已經收走，好像已經處理完，可是事實上他或許有那個犯意會再恢復原狀，如果市府的同仁發現這樣的情形的話，怎麼樣去判斷說是不是還要再繼續抽查或者是再去複檢？

C A 3 :我們會看對方的態度，因為有些就真的會感覺再鑽漏洞，也知道說今天案子被結（結案），你就沒有辦法罰我。你一定要重新再發一次陳述意見給他，才會有後續的動作。

訪問者:所以你們可以感覺出這種刁民嗎？從他的言行態度觀察？

C A 3 :像前陣子我跟同事去看一個案子，他是那種大社區有警衛，因為他很常被檢舉。

訪問者:是誰檢舉他們的？

C A 3 :應該也是住戶之類。

訪問者:是自己的住戶檢舉社區？

C A 3 :對，通常都是自己的住戶，然後我們去看的時候，警衛就有立刻打電話給住戶，叫住戶趕快清走。

訪問者:通報了一下？

C A 3 :對，導致說我們每一次去看都是沒有的，有一次我們去看他還在收的當中。

訪問者:當場被抓到。

C A 3 :對，我們就有跟他講這件事情，他也是會問我們一些問題，他那個問法有點像是要鑽漏洞，就問說你們稽查作業是幾天呀？多少天會解列？解列是不是就不能罰錢？就一定要再發陳述意見？類似的會問得很明顯。

訪問者:剛剛說的專業名詞叫解列？

C A 3 :解除列管。

訪問者:第三題，這題想知道說你的工作單位這邊的業務性質，就是我們要去稽查，是因為有人舉報，這個對象、某一個公寓大廈什麼樣的情形才會列管？

C A 3 :我們通常都是有違規行為人。

訪問者:有違規行為人是因為有人舉報，或者說像你們是多次去，發現他們改善的善意好像沒有很好，所以回來，這個公寓大廈或社區就會被你們列管，會這樣嗎？

C A 3 :他不會很明顯地在我們的檔案室被列管，可是會在我們承辦人（心中）。

訪問者:心裡列管。

C A 3 :對，這案子不能辦太快，因為我們有個期限，通常辦會在7天完成，如果有些很常被檢舉，我們就會到第6天、第7天還會再去抽查，盡量一樣是在期限內，可是可能會把時間延長一點。

訪問者:所以一般都是限一周之內他們要改善？

C A 3 :對，大部分都是一週。

訪問者:法規也是規定這樣子嗎？

C A 3 :沒有，我們都是自己抓期限。

訪問者:所以其實期限是還更長一點，但是你們在期限到之前還會再去做確認他們是不是有改善？

C A 3 :恩。

訪問者:好，換句話說，所有主要的查報的對象或者是要懲處的對象，你們應該是被動的方式去查看這些違規的事項對嗎？有沒有那種情形，在你的經驗裡面或是你所知道的同事中曾經做過主動去做懲處或查報的情形？

C A 3 :我們主動通常都是口頭告知。

訪問者:什麼樣的對象你們會跑去做口頭告知？

C A 3 :例如我可能今天在查什麼東西，然後剛好他旁邊有一樣的違規事情，可是他沒有被檢舉，我就會跟他講說，你這個有可能會被檢舉、已經有違規，會建議你清掉比較好。

訪問者:那個就是順帶發現的違規事項。有沒有一個公寓大廈或社區是沒有人舉報或是沒有人告訴你他有違規的情形，但是你會定期的去抽驗、抽查，或是主動告訴這個社區說，我要查你們的防火巷之類，會這樣嗎？

C A 3 :通常不會，因為會被說擾民。

訪問者:擾民，所以通常就是有人舉報，你們才會去看。而且通常有舉報，都應該是有違規事實，他們才會來請政府去處理，管委會不會自己處理呢？

C A 3 :有些是管委會沒辦法處理自己舉報。

訪問者:因為住戶怎麼講都講不聽，所以就要政府用公權力來處理？

C A 3 :恩。

訪問者:好的，第四題。其實你的工作單位有去做公安聯合檢查嗎？你們有配合公安聯合檢查嗎？你們有一起出去嗎？

C A 3 :沒有。

訪問者:沒有，這個科裡面，主要的業務重點是什麼？裁處或者是稽查這是你們主要的重點嗎？

C A 3 :廣告物跟一些防火巷、隔間，一些公用部分或是開放空間。

訪問者:這是你們的業務嗎？會不會選擇某一個最重要的重點去做。

C A 3 :沒有，但是我們廣告物有些會自己去做裁處，或是貼查報單，跟他講說你這個東西很明顯是違規，就不會有民眾檢舉我們才去查。

訪問者:不管是民眾檢舉，還是你們主動去的時候，這過程有沒有出現過什麼爭議或是問題？

C A 3 :會，有議員關切。

訪問者:當住戶有接到違規通知，他們會找議員來關說？

C A 3 :對。

訪問者:你們怎麼處理？

C A 3 :因為有些議員會懂一些法律，所以我們會先跟他講說，你們就是盡量做到合法，你幫民眾講話也沒辦法，他就是違規，而且已經被立案，如果說我們不去處理，就會被說是瀆職，希望議員可以通融。

訪問者:議員大概在什麼時間、地點會出現？

C A 3 :通常都是發陳述意見的時候會出現。發函給對方，對方也知道他有違規的事實，議員就會出來。

訪問者:所以你們還沒出動，還沒有去現場看的時候，議員就會先來關切？

C A 3 :我們已經去現場看過之後才會發函，然後發函給對方的通知，可能會附一張現場照片上的回報物給他，然後他就會拿著這個函去找議員關說。例如：假設是放物品的話，他就會說放很久。如果是防火巷的話，就會說防火巷是我家的，為什麼我們不能停車？或者是可能之前有被建商二工過，二工的時候建商就會跟住戶講說這條巷子是你們家的，但其實他是私設通路，私設通路也是不能停車，就會導致我們跟民眾爭吵，說今天圖上面就是不能停機車、堆放雜物，民眾就會很堅持自己的意見說：「不行，這就是我的巷子，我想怎麼做就怎麼做」，類似這種。

訪問者:碰到這樣的情形會怎麼處理？

C A 3 :只能反覆的跟民眾講說不行，這個地方就是不能放，變得有點爭吵。

訪問者:爭吵最後會衍生什麼其他問題嗎？

C A 3 :就是可能幫他想辦法，例如：我之前有遇過一個停機車的案子，也是一個開會就開了快兩個小時，都在爭吵。

訪問者:一直在吵架。

C A 3 :對，講說你這個地方不能停，後來就看一下圖面跟他講說:「好，不然就是停在另一個地方，可以停」，就是儘量幫他們想辦法。

訪問者:用比較合乎法律的方式去建議他們，民眾會聽與接受嗎？

C A 3 :大部分還是會接受！因為會跟他講說你這個東西就先配合我，你們之後要怎麼處理再自己去想辦法，不然就是會有罰款，因為我們罰款一次都很重。

訪問者:現在法規規定防火巷停車的罰款是多少？

C A 3 :四萬到二十萬。

訪問者:四萬到二十萬，這中間要怎麼去衡量到底要罰多少錢？

C A 3 :我們通常都是從四萬開始，然後他可以連續處分，就是四萬、八萬。

訪問者:第一次初犯就是開四萬的罰款，第二次的話就會往上累計，加倍嗎？

C A 3 :對，就會變成八萬。

訪問者:所以連查連罰。

C A 3 :對。

訪問者:他要是不改善可能跟自己的錢包過不去。

C A 3 :對，我們都會建議他說，你不要跟自己的錢包過不去，因為罰滿重的。

訪問者:是，這個可能是最容易讓他們可以改善的一種方式。

C A 3 :對。

訪問者:議員在關說的過程當中，他們也會配合你們去說服民眾嗎？

C A 3 :如果議員知道他們是很明確的違規的話，就會儘量幫我們，也是會同時要安撫民眾。

訪問者:變成一個協調者的角色，幫你們在中間看看能不能夠幫他的轄區裡面的民眾解決問題，他不會一直對你們施壓吧？

C A 3 :有些會！

訪問者:怎麼個施壓法？

C A 3 :就是例如說不要在針對這個案子，或是趕快讓他解除列管。

訪問者:依照法律這樣做是可以的嗎？

C A 3 :不行，因為到時候如果有問題的話，我們也是要負責任，畢竟我們也知道這個是違規樣態。

訪問者:他會針對你們個人還是會找你們的主管？

C A 3 :通常都是找主管。

訪問者:主管也會配合他來找你嗎？

C A 3 :主管會把這個案子拿過來問我們，開始一起討論說要怎麼去處理比較好。

訪問者:多數處理方式會配合議員嗎？

C A 3 :還是會儘量讓他合法化，例如：廣告物就先拆掉再跟我們做申請，把他變小一點不要這麼大之類。

訪問者:這樣子就合法嗎？

C A 3 :恩。

訪問者:議員來關說的頻率高嗎？

C A 3 :還滿多。

訪問者:還滿多喔！你可不可以舉個例子，十件裡面大概會有（幾件）？

C A 3 :通常十件應該也會有一半！

訪問者:五件！你們很困擾嗎？

C A 3 :就有時候會覺得蠻煩。

訪問者:還是會讓你們覺得很困擾。

C A 3 :就會覺得你就趕快來申請就好。

訪問者:像這種你們都是已經開罰單嗎？

C A 3 :都是還沒開罰單之前。

訪問者:還沒開罰單之前就趕快解決就好！

C A 3 :但有些就覺得說廣告物這麼貴我都做了。

訪問者:所以其實我們要求他是要拆掉。

C A 3 :恩。

訪問者:要拆掉或者是要他們改變大小。

C A 3 :恩。

訪問者:換句話說，他們必須要花一筆錢，去處理這個，拆掉也要錢嗎？

C A 3 :對，拆掉也要錢。

訪問者:然後改善也要錢，他們就不想做這件事情，所以才會請議員來跟市府關說。

C A 3 :像有些就很明顯是遮住窗戶，直接把廣告物設在窗戶，就會影響到逃生。

訪問者:可不可以舉個例子？

C A 3 :例如：這種整面已經遮住窗戶，會影響到消防逃生，你可能到時候要逃生的時候，沒辦法從窗戶跳出去。

訪問者:這個還滿常看到！

C A 3 :對！

訪問者:就是這樣整片，那個是塑膠布還是薄薄的木材？

C A 3 :沒有，通常都是塑膠布，有防水的那種或者是最近有個議員來關說的是私設通路，就是設置這種隔閘，這種也不行，影響到其他路權。

訪問者:可是社區不是很常弄這樣子嗎？

C A 3 :對。

訪問者:這樣是不行？

C A 3 :對，這是不行。

訪問者:這是要申請？

C A 3 :通常也不會申請過。

訪問者:所以他自己設置這樣的東西是違法？

C A 3 :對，他可以設置後面這個警衛亭，但沒辦法設置前面這個升降的。

訪問者:因為他要是放下來的話，就變成某些人有遙控器，可以讓他打開就可以進去，有些人就不行，但他基本上是一個公共空間，大家都可以進出才對，不能設置這樣的柵欄。

C A 3 :對。

訪問者:所以議員來關說？

C A 3 :這個案子就有議員來關說。

訪問者:結果呢？

C A 3 :因為我已經罰款罰到八萬。

訪問者:第二次。

C A 3 :恩，第二次，然後他們有來寫訴願，後續處理就是法務去處理，可能找到一些相關的證據跟他講說這個是很明顯的違規事實，所以這個罰款是合理。

訪問者:所以對方不服被你罰了八萬。

C A 3 :不服。

訪問者:所以就做訴願的申請。

C A 3 :恩。

訪問者:可是他是違規！

C A 3 :對！

訪問者:為什麼還可以訴願呢？

C A 3 :因為他其實是好幾年前有跟警察局還是哪裡做申請，但依我們認知，長官就是說通常這都申請不過，因為他就是違規。

訪問者:可是跟警察局去申請？

C A 3 :恩。

訪問者:所以這個由警察局的業務可以核可的嗎？

C A 3 :我們後來仔細看，他好像是警衛亭才可以申請，隔閘不能申請。

訪問者:是不是申請警衛亭的時候把他包括在裡頭？

C A 3 :有可能。

訪問者:然後沒有注意看就全部都給他核可。

C A 3 :恩。

訪問者:這樣負責的單位是否好像也有一點缺失。

C A 3 :對！因為我們有些單位權責會有點模糊。

訪問者:所以他其實已經核可，然後你去檢舉，民眾當然覺得這樣子就不合理，事實上他的認知是我要做這個設備的時候，政府是已經申請核可，結果你竟然現在要拆除。

C A 3 :對！

訪問者:所以這種有業務重疊，對於我們稽查同仁來說，其實應該會是一個還滿困擾。

C A 3 :恩。

訪問者:好，今天你有提供給我違規案件的流程，這個流程是什麼時候把他定出來？還是已經很久？

C A 3 :已經很久。

訪問者:所以一直都是依照這樣的流程來處理，你們在處理的時候有沒有產生什麼樣的困擾，會覺得這個流程的設置有問題嗎？

C A 3 :流程是還好，只是有的時候會覺得真的就是解除列管以後，違規人又放回來，會覺得很麻煩，因為我又還要重新發一次陳述意見，我才能夠去抓他的違規，就是會有一個小漏洞。

訪問者:他是會在哪一個環節有小漏洞？

C A 3 :例如：可能我們已經限期改善，如果他已經改善，我們就會把他做結案，那在我們結案的同時，他可能已經知道我們結案，他就會把他的違規樣態又用出來，我們又要重新跑一次流程，不能從中間就開始直接跑流程。可能我已經很明確切的說你可能太快拿出來，譬如十天內，我直接罰款。

訪問者:就跟政府在警察抓小偷一樣。

C A 3 :對！因為我最近也是有一個類似案子，我已經去現場看，他也是有廣告物遮窗，然後我就發函給他，請他改善，他也是確實有改善，把他的帆布拿掉了，可是他帆布拿掉，我過兩天去看他確實有拿掉，想說好，你既然這麼快拿掉，那應該是不會再放了，我就把他直接結案了，結案以後我今天再去看他又拿出來放了。

訪問者:依照這個SOP，結案之後就要重新再來？

C A 3 :對，就要重新。

訪問者:這種情況很多嗎？

C A 3 :很多。

訪問者:其實如果這樣，民眾知道你們結案，然後他又重新做，他其實也是抓著政府這個SOP，所以也有恃無恐，反正我可以撐多久就再撐多久，是這個意思嗎？

C A 3 :恩。

訪問者:ok，好，這個也一樣對不對？

C A 3 :對，也是類似！只是一個是針對堆放雜物、防火巷之類的，另一個是廣告物。

訪問者:如果我們要改善這個SOP，即使是結案是不是要再接個如果說又發現再犯的話，頻率其實滿多，你會建議這個SOP，結案之後會還要再發展從哪裡去結嗎？

C A 3 :我會建議還是一樣要現場勘查，可是可能發給對方的陳述意見期間就縮的更短，可能你三天內就回函、一定要拆除。

訪問者:因為這邊看起來現在目前從呈報到現場勘查到陳述意見就是十天，例如說是第一次的受理呈請，他可能是第一次犯，如果我們發現當結案之後再犯的話，是不是要再建立一種更嚴格的SOP，還是說在這個SOP裡面就可以？

C A 3 :就是在建立一個更嚴格的會比較好，因為可能時間有點久了。

訪問者:我們原先設定這個SOP是指一般的，第一次的案件，就好像我們再犯就要提高裁處的罰金，他才會有警惕，不然他就是一直在跟你們玩捉迷藏，這樣政府怎麼查都查不完。

C A 3 :對！

訪問者:最害怕的就是像萬一如果說他的這種廣告物在有災害的時候，就是造成傷亡，這個才會是最不願意見到，而且碰到這種情形，政府的責任就會很大。

C A 3 :對。

訪問者:像這次KTV的火災就是這樣，政府明明就有做。所以在這個SOP裡面應該會要針對再犯的那些現場的情形，訂定更嚴格的程序。

C A 3 :對。

訪問者:我們在執行這些裁處的業務的時候，一定有根據某些法規？這些規定內容就你來看會很複雜嗎？執行起來會覺得要跟民眾去解釋或者是說明這些法規的時候會覺得很煩，感覺民眾對這些法規是瞭解的嗎？

C A 3 :大部分你跟他講他都會瞭解，但是一樣會有一個就是剛剛講的例如我已經住了好幾年，被建商二工過，所以導致說我誤會這邊的空間名稱。

訪問者:二工是什麼意思？

C A 3 :二次施工，因爲其實有些建商會在拿到使用執照以後，再去做二次施工，就會變得說他跟我們的原始竣工圖（原始的圖面）是不一樣。

訪問者:二次施工要申請嗎？

C A 3 :通常都要申請，可是有些太老的建商就不會去申請，可能十幾二十年前的。

訪問者:可是他不會申請，就不是變成違法動工了嗎？

C A 3 :對，就是會有這種問題。

訪問者:可是民眾不會知道他們那個動工是不是合法的、有沒有去申請對不對？

C A 3 :二、三十年前好像沒有這麼講究，不會說我買個房子還去把平面圖調出來。

訪問者:所以這些法規，民眾其實是經過市府的相關的同仁去跟他們說明，他們才會比較清楚？

C A 3 :恩。

訪問者:所以說他法規的內容不會讓民眾覺得好煩、聽不懂。

C A 3 :是不會到聽不懂，可是會有一些爭議性，例如七十幾年的房子，那我們公寓大廈管理條例是八十幾年成立，他就會覺得說我七十幾年的房子，為什麼八十幾年的法規可以管？

訪問者:這有道理，怎麼辦呢？

C A 3 :我們就會跟他說，可是現在法規訂出來就是怕會影響到逃生，所以就算你們是老舊房子也是要遵從法規。

訪問者:可是民眾這樣子的提議，聽起來好像也有點道理，所以政府在法規上有做一些，例如：對比較老舊的房屋，有沒有在法規上做一些規範，以免你們在執法的時候產生困擾嗎？

C A 3 :通常我們不會跟他講這麼多，因為怕會更麻煩、會要解釋更多。

訪問者:民眾可以接受嗎？

C A 3 :滿多都不能接受，可是還是會儘量說服他們，例如說一樣是在樓梯間堆積雜物，他就會覺得說八十幾年的為什麼要管七十幾年，就會跟他講說但是你這個東西可能會被罰款四萬，那你還是收起來，不要被罰款比較好。

訪問者:所以他們還是會配合。

C A 3 :對，還是會配合，因為聽到金額，多少還是會配合。

訪問者:金額好像最好用。

C A 3 :對，金額真的比較好用。我們也不好意思你真的多放了一個鞋櫃，我們就罰你四萬塊也太坑。

訪問者:其實這個也是一種警示的意味，告訴他有這麼高的罰款，多數民眾聽到也都會自己改善。

C A 3 :恩。

訪問者:再來就是市府對你的工作單位的業務，因為有SOP有一些也會限期改善，主管會怎麼知道你們承辦的案子裡面，有哪些案子被限期改善，然後他的部屬是不是有依照限期的時間去進行複檢，這種所謂的複查作業或稽核的機制，對於你的業務來說，你覺得在設計上面，是不是真的能夠幫忙你？因為我們是執法人員，如果一違法的話，可能民眾就會捉住這個小辮子，自己會很困擾。有時候我們業務事情很多很多的時候，這種複查作業的機制反而是可以提醒我們自己，或是讓你的主管也知道，你覺得目前現在複查作業的流程有沒有這樣的機制？

C A 3 :我們現在有慢慢建立線上，線上就是我們去複查、勘查的時候，會把我們現場的案子key到線上案件裡面，讓一些長官可以快速知道說有哪些案件是有受到列管，或者是當初可能有貼公告之類。

訪問者:例如說我剛剛說碰到議員要來關說或關切，他可能直接找你的主管，所以你主管他不會自己去承辦業務，但是他知道這個業務是誰做的，他怎麼去很快的瞭解這些業務的內容，能夠回應給議員的意思，當然這個系統也會幫主管做這件事情對不對？

C A 3 :恩。

訪問者:因為每一個主管下面可能有不同人處理不同區這樣子的業務，你也不知道哪個區的議員會因為要服務選民跑來找你，但是你還是必須掌握你的同仁，因為你的主管會去掌握同仁們在各區執行業務的情形，然後有沒有複查之類。

C A 3 :我們通常都可以直接看到線上的案子內容。

訪問者:線上指的是電腦上面的系統嗎？這個系統就是你們出去的時候有拍照會直接上傳到整個系統？

C A 3 :我們一開始沒有，但是最近有慢慢建立要直接在現場做主頁到系統裡面。

訪問者:把違規的事實直接上傳到雲端？

C A 3 :對。

訪問者:你們系統是雲端嘛，對不對？

C A 3 :我們好像不是雲端，我們是要更改我們的VPN。

訪問者:等於是你們專用發展出來的一個資料庫。

C A 3 :恩。

訪問者:所以要回到辦公室才能處理？

C A 3 :通常回到辦公室會比較方便，如果在外面的話，有些承辦人員會用手機，可是你要先去設定，像我最近要設定就有點沒辦法設定。

訪問者:有技術上的困難。

C A 3 :恩，會有技術上的困難。

訪問者:會有人可以協助你們解決這個問題嗎？

C A 3 :我們現在還在慢慢收集一些，就是可能沒辦法做線上登入是為什麼的問題？

訪問者:所以你們還在找問題，要自己解決。府裡面的資訊處不能協助你們？

C A 3 :會，我們就是會把我們一些問題呈到資訊處，他們會幫我們用。

訪問者:ok，會一起幫你們。第8個問題是說，我們科裡面在做這個懲處或查報、稽查，你們有沒有一些外部的業務夥伴？

C A 3 :有。我們有合作協助拆除廣告物的廠商。

訪問者:他要再陪同跟你們一起去嗎？

C A 3 :不用，但是我們會有一個稽查的單子，稽查的單子就是像我們剛剛說的，我們會直接去現場看，他有危害的疑慮，我們就會直接貼查報單，查報單貼完，我們會先回來給長官陳核後，我們就會給廠商，廠商就會排時間去拆除。

訪問者:一般來說，我們看到拆除的這些都是跟市府合作的廠商。

C A 3 :恩。

訪問者:他們不是市府人員，但是他們是接受市府人員委託去查報、拆除。

C A 3 :對。

訪問者:你們怎麼知道他們真的依法執行完拆除任務？

C A 3 :我們會透過用line或是其他直接拍現場照片。

訪問者:請他拍給你們看他們拆除完的結果？

C A 3 :對。

訪問者:你們之間的信任程度呢？你們很相信他們應該可以幫你們完成任務？

C A 3 :信任程度還滿高。

訪問者:像這種廠商跟你們合作的時間大概以前都有多久？

C A 3 :我們這個是專案人員去辦的。

訪問者:是要外包嗎？

C A 3 :恩，我們是外包。

訪問者:一年換一次嗎？還是說契約會簽很久？

C A 3 :契約內容就不曉得。

訪問者:都是外包廠商？

C A 3 :都是外包廠商，但是我們是有自己的群組，可以現場看到說有哪些地方是被拆除，或者是可能颱風天來，會有一些廣告物也會有緊急通報，我們就是會出動好幾組廠商，趕快到現場看，拍照回傳給我們，看有沒有危險的疑慮，有的話就會在趕快加派卡車出去直接做拆除。

訪問者:恩。你們目前有幾個廠商跟你們合作？因為你剛剛說有幾組的廠商，所以有很多？

C A 3 :應該說有兩家，然後兩家會自己加派A、B、C組之類。

訪問者:所以基本上你們是找兩家合作的廠商，可是他們如果工作多的話他們會加派人員出去做這些需要拆除的工作。

C A 3 :對。

訪問者:所以一直都是兩家嗎？

C A 3 :好像一直都兩家。

訪問者:這個廠商有固定合作嗎？還是你們會換？

C A 3 :好像有換過，有換過一次。

訪問者:換的理由你知道嗎？還是因為是契約到期？

C A 3 :可能就是契約到期，然後主要因為他也是投標，可能投標這家比較符合我們需要的東西，那就變成另外一家錄取。

訪問者:所以他也不一定能夠跟市府長期合作。

C A 3 :如果好的話，可能會一起合作下去。

訪問者:你所謂的好定義是什麼？是配合度高？

C A 3 :配合度高，可能出動也快或是拆除也快，可以配合我們一些臨時性，例如：可能強颱的時候我們一次要派5組，才有辦法把人力生出來。

訪問者:就是能夠配合你們把任務迅速的完成。

C A 3 :恩。

訪問者:有監督機關嗎？

C A 3 :沒有。

訪問者:市府研考會？還是什麼？

C A 3 :內政部吧！

訪問者:所以是中央？

C A 3 :恩。

訪問者:中央的內政部什麼時候會對你們出現監督或者是執行他所謂的監督機制？你有印象嗎？

C A 3 :沒有。

訪問者:真的？

C A 3 :恩。

訪問者:因為我們知道地方跟中央其實是分權的，所以在法律上面就是依照內政部的相關法規來做。

C A 3 :恩。

訪問者:但是內政部有曾經對你的工作單位的工作有提出什麼不合適或不合法的經驗嗎？

C A 3 :沒有。

訪問者:沒有，所以他就是法規層次的主管機關，基本上還是讓市府自己來處理轄區之內的這些問題。你覺得你們跟委託機關，剛才你說幫你們拆除廣告物的廠商，他們有沒有潛藏一些不讓你們知道或者其實他們是沒有公務人員資格，可是他們是在執行公務，在民眾的眼裡或是民眾看到的，他們未必知道這個是跟你們合作的廠商，或許他就會把這群人認為是政府機關的人，雖然他是外包，不過他就是代表政府去執行公權力。你覺得到目前為止，他們在執行這些工作的時候中間會不會隱藏著某一些動機或者是說你會對他的執行業務能力有沒有辦法預期的情況出現，或是信任度有什麼變化？

C A 3 :信任度應該都還好，因為我們都會把過程拍照下來。

訪問者:是要求他們拍照給你們看嗎？

C A 3 :是那個廠商會自己主動拍照。

訪問者:也就是說告知你們他已經完成這個任務。接下來就是9跟10題，這就是延伸剛才說的系統，柯市長應該很重視這點，也就是說在我們的稽查任務裡面，他可能會期待說現場就回報一些資料，即時性的去瞭解這些稽查的業務。你可不可以分享你的工作單位在現場是不是需要填報一些資料，或是回來的時候需要處理的一些流程。

C A 3 :像剛剛說的要線上登入我們的案件。

訪問者:在現場就要做嗎？

C A 3 :恩，我們現在是希望可以直接在現場做。

訪問者:可是現在目前沒有這樣做嗎？

C A 3 :現在就是有陸陸續續在做，但是會碰到像我剛剛說的沒有辦法登入我們的VPN之類的，所以我就沒有辦法開啟市府的系統。

訪問者:所以就是現在目前做的e化。你們現在暫時還沒有辦法e化的話，你們在現場會做一些什麼樣的記錄或登入？

C A 3 :我們一樣都是先拍照，然後就把照片拿回來開始做一些文字的敘述。

訪問者:敘述是登入到電腦裡面嗎？

C A 3 :電腦裡面。

訪問者:這個是科裡面的電腦系統嗎？還是你們自己的電腦？

C A 3 :是科裡面的電腦，就是他那個網頁是整個科室都可以看到。

訪問者:但是內部使用而已。

C A 3 :恩，內部使用。

訪問者:進去是要登入帳號密碼的。

C A 3 :對。

訪問者:就是不對外公開。

C A 3 :恩。

訪問者:但是主管們都可以透過這個系統瞭解案子的進度或是案子查報的情形。

C A 3 :只限於現場照片而已。

訪問者:只限於你們科裡面的主管對不對？

C A 3 :好像樓上的長官們也都看得到。

訪問者:例如哪一個層級的長官可以看得到？

C A 3 :例如總工或者是處長、副處長。

訪問者:也是在貴機關（C）？

C A 3 :對。

訪問者:如果像是更高的主秘或政風，像政風他就是如果每一個單位出問題，他們都必須要去查嗎？

C A 3 :恩。

訪問者:像政風處他看得到你們的系統？

C A 3 :如果有登入的話也看得到。

訪問者:他們是誰有權限可以看得到？

C A 3 :好像是他們每個人都有權限。

訪問者:所以他們其實是可以看得到。

C A 3 :恩。

訪問者:因為現在政風也在做一個統整的系統能夠連結到每一個處室原先已經有的資料庫。

C A 3 :恩，就是這個。

訪問者:所以你們已經順利跟他們都已經接上了嗎？還是在資料庫在串接的時候會有困難？

C A 3 :目前是還好，像是如果你不是用市府的電腦登入就會有困難，可能沒有辦法登入會卡住。

訪問者:所以現在還在克服技術上的問題？

C A 3 :對，就是通常都會是回來才登入。

訪問者:還是一樣多數是回來才登入。

C A 3 :恩。

訪問者:這個時間點，像你回來之後，在登入大概你都會花幾天的時間完成這件事情？

C A 3 :我會做一個案子就登入一次。

訪問者:所以例如說你今天去現場查，然後你隔天就會登入嗎？

C A 3 :我會儘量當天登入。

訪問者:回來就登入？

C A 3 :恩。

訪問者:所以像這種快下班時間就會加班？

C A 3 :恩。

訪問者:這樣子很有效率，不會因為太忙了就放在那裡就忘了。

C A 3 :因為怕隔天就會忘記這張照片在哪裡，或者是我這張照片看了什麼。

訪問者:所以你們要寫圖說那樣的東西？

C A 3 :也不算圖說。

訪問者:看圖說故事，就看照片，然後說明你們當天去查報的時候，他的現場的情況、違規的情況。

C A 3 :恩，就是會口頭的跟長官說。

訪問者:去跟他口頭報告嗎？

C A 3 :應該是說因為他是單一呈請進來，我們去看完現場以後，我們就會會額外登入系統，再加上會直接發文回給民眾，說我去看了現場，接下來要處理的流程是什麼。

訪問者:發文是電子公文還是紙本公文？

C A 3 :電子。

訪問者:先用電子公文，就告訴他們說查到的結果是如何。

C A 3 :恩。

訪問者:當天就會回覆嗎？

C A 3 :通常都會當天回覆，因為我拍的照片會有時間，怕那個時間差有點久。

訪問者:每個人都像你這樣做法嗎？你的觀察？

C A 3 :大部分都會有時間。

訪問者:就是當天就已經回報了嗎？

C A 3 :有時候會隔個一兩天，但都不會隔太久。

訪問者:是，因為那個照片有日期，隔太久就像你說的會忘記？

C A 3 :對！

訪問者:我剛剛問的是登入跟那個是同步要做的事情嗎？

C A 3 :恩。

訪問者:登入跟把你的照片po上去。現在你目前使用系統的欄位或者是內容，跟你稽查業務中間所需要登入的一些事實，是能夠配合的很好？

C A 3 :內容嗎？

訪問者:對，就是跟你實際上需要登入的東西是有符合嗎？還是你會覺得有缺？還是不夠、多餘？

C A 3 :我覺得他欄位有點多。

訪問者:這些多的欄位大部分是什麼功能？

C A 3 :就是你會不知道怎麼填它。你會覺得我的題目要放在這欄，還是我的內容要放在這欄。然後它還會有一些就是我們去看的對象是誰，有時候會沒辦法填，或者是什麼結果，結果我們有時候可能只是貼公告。

訪問者:是。

C A 3 :或是發行政指導。

訪問者:所以它的欄位都是讓你打？還是像有1、2、3、4這樣子去選答案？

C A 3 :是直接手動。

訪問者:但是欄位很多。

C A 3 :恩，欄位很多。

訪問者:會讓負責稽查的人員不知道怎麼填才好，而且每個欄位都必填嗎？

C A 3 :也沒有到必填，可以不填。

訪問者:可以不填。

C A 3 :只是它標題沒有打的那麼明確，就是你會不知道說是要放主題還是要放內容。

訪問者:所以現在目前其實這個整個系統都還在測試？

C A 3 :恩。

訪問者:所以你覺得欄位有點多、有點煩，不知道怎麼填。現在目前的資訊系統，有沒有警示的作用，查報之後幾天之內要複查，或是法規裡面規定幾天之內要複查，然後這個複查的天數到了之後，系統會主動提醒你說某某的案子你必須要去執行複查。

C A 3 :還沒。

訪問者:你會希望有這樣子的機制嗎？你覺得有這樣子的機制的設計，會對你的業務有幫忙嗎？

C A 3 :會，找案子會比較方便。

訪問者:其實大家好像也是希望有這樣子好像手機提示功能，這樣會讓你們不會漏掉比較重要的。給長官他們就是系統上面馬上上傳，他們只要登入，想看就可以馬上看到的對不對？

C A 3 :恩。

訪問者:所以這個應該是還好。但是複查，我們想知道他有那種像鬧鐘一樣。

C A 3 :沒有。

訪問者:如果有的話，對你們的稽查業務或複查業務應該是會有一些幫助。

C A 3 :會知道哪些案子差不多要去考核、複查。

訪問者:如果現在沒有這個，你都怎麼處理？

C A 3 :就是可能想到才去看。

訪問者:會不會在行事曆上面註記哪一個案子？

C A 3 :不會，因為我們不只要去現場看，我們還要去看說它什麼時後送達的，我們的陳述意見幾乎都是送達日期，可能文到7天，假設我1號發文，他可能3號才收到，我就是10號過後我才能發他，所以我還要去看他的送達日期。

訪問者:所以你們是自由心證的去看嗎？

C A 3 :恩。

訪問者:真的喔！如果你的手上案子很多很多呢？你不會lag掉嗎？

C A 3 :還好，因為有些點去過就會記得說這個地方我來過。

訪問者:所以你突然想到，然後再去查查看這個案子，期限已經10天，是不是該再去查，你會漏掉嗎？

C A 3 :是還好啦！因為有的時候民眾也會來提醒。

訪問者:民眾也會來提醒，所以它相對來說應該是會有一點點風險。

C A 3 :恩。

訪問者:對你們來說沒很困擾。但是如果有一些即時的提醒會比較好。

C A 3 :恩。

訪問者:你的整個稽查的工作裡面，有沒有什麼樣的問題，特別是困擾或者是覺得工作不順、很複雜，或者是特別要建議我們，建議政風也可以。基本上我覺得在上回要開會的時候，陳俊明老師說的是事實，因為台北市現在目前的公務人員，廉政問題都已經是很少，我自己也是比較想知道在內控上面，怎麼樣可以幫忙這些稽查業務的同仁進行他們業務的時候能夠有一些些的幫助，因為如果按照我們過去傳統都是自己做提醒，可能某一天突然想到這個案子之前如何，人的記憶力有時候是會因為太忙而會有lose，如果機器或者說某些系統可以幫忙我們做這些事情的時候，可以即時的提醒我們，對我們在進行這些公務一定是會有幫助。

C A 3 :恩。

訪問者:因為不怕一萬只怕萬一，可能萬一出現了什麼，然後它剛好又是你手上的案子的時候。

C A 3 :對。

訪問者:政風或是相關的督導機關也不希望有這樣子的問題，總是覺得我們可以提早發現、處理，這樣就可以防範不要讓它在問發生之前就可以能夠遏止，或者是像災害這種事情，因為我想這個大家都不太樂見。

C A 3 :政風的目的應該我想也是這樣。

訪問者:對。或者是你們同事之間有沒有印象中有人抱怨或是有人跟你分享業務上面的困擾。

C A 3 :其實基本上大家都會慢慢吸收，就是可能議員有點煩。

訪問者:這個對你們好像是最大的問題。

C A 3 :對，因為有時候議員來的時候，我們就是要立刻去翻。

訪問者:把手上的東西都丟下來。

C A 3 :恩。

訪問者:就趕快去回應他的需求。

C A 3 :恩。

訪問者:可是每一次議員來說的事情你覺得都是合理的嗎？

C A 3 :有些會覺得其實不用那麼急，例如像我們如果不是稽查的話，我們還有一個叫做主委的報備，主委報備相對來說會比較簡單一點，就是資料齊了就可以了。

訪問者:就是行政程序而已。

C A 3 :恩，對。可是就是我們會有一些報備潮，就是會有很多社區會一次送進來，然後那陣子可能就會比較忙，那有些社區（可能就是類似議員），請議員來關說，可不可以快給他，因為他需要去做一些後續的變更印鑑什麼的，然後就會覺得希望你可以照順序來。

訪問者:可是我們在接受這樣子（主委的申請）的時候，你們不是應該也會訂一個時間，幾天之內要幫他們完成嗎？

C A 3 :恩，25天之內。他們就會覺得有點久。

訪問者:一般你們最快多少天就可以幫他們辦好？

C A 3 :因為我們都會混合辦，所以如果快一點的話就是一個禮拜就可以。

訪問者:可是法定上是25天。

C A 3 :有些可能會剛送進來立刻請議員來說可不可以隔天就給他。

訪問者:這強人所難。

C A 3 :對。我就想說你這樣有點太插隊或者是可能有些社區會有一些很多爭議，例如會有罷免的事件，或者是A想選他們的主委，B也想選他們的主委，他們會一起送件進來。

訪問者:一個社區送兩個主委？

C A 3 :恩，一個社區送兩個主委。因為我們的開會是通常都是2/3，但是我們第二次開會只要1/5就可以了，那1/5其實很好達到，就會變成說有兩派。

訪問者:那不是鬧雙包嗎？

C A 3 :對。

訪問者:你們怎麼辦？總要協調一個出來，或是再選一個出來。

C A 3 :恩，會請他們協調，可是他們會說可是我的資料已經齊了，然後他們可能就會A找一個議員，B就會找一個。

訪問者:我知道，然後他們就會想先報先贏這樣子？

C A 3 :類似這種。

訪問者:最後怎麼處理？

C A 3 :最後就是想盡辦法，就看得很細，原本是審查，就變成很嚴格的審查，然後想盡辦法把他退回去。

訪問者:兩個都退嗎？

C A 3 :恩，兩個都退。因為你不管過哪一個都不好，畢竟他們還在吵架。

訪問者:就像你說的，任何一派通過，可能另外一派會告你們如何，政府就會公親變成事主，所以你們的處理方法就是全部都退，讓他們自己去吵，吵出一個人。

C A 3 :對。

訪問者:謝謝你，耽誤你的時間。

訪談逐字稿

時間:109年5月14 日（四）

地點:臺北市政府受訪者工作單位會議室

受訪者:CA4

訪問者:研究團隊

【以下開始記錄】

訪問者:想請教您現在擔任這個職位大概多久的時間？

C A 4 :我在我的單位大概快滿一年。

訪問者:是在機關（C），還有待過其他的？

C A 4 :我一直都在機關（C），一開始待在違建查報科，然後在那邊大概待七、八年，然後後來到使用科待了不滿一年，然後到這邊來。

訪問者:在這邊已經兩年了？

C A 4 :在這邊還不滿一年。

訪問者:也還不滿一年。

C A 4 :對，還不滿一年，使用科更短，大概七、八、九個月。

訪問者:是，機關（C）的業務雖然很多、還滿複雜的，但你應該也還算熟悉。

C A 4 :大該知道，主要是偏向後端管理的部分。

訪問者:後端管理，現在在你的就是你的工作職位，先前我們有訪談過CA3，因為我們這個案子主要是在想要知道建管跟消防的稽查的業務過程，政風處他想要對預警這件事情做一些了解，所謂預警就是政風常常就是事情發生之後他在後面做一些調查跟處理，但是他們就是想要未來，或許他們想要做的是更積極的做法防範未然，在事情還沒發生之前看能不能避免這樣子的事情發生，所以他賦予我們這個研究案的（期待），所以我們的工作大概就是要先了解一下你在業務過程當中可能會產生的一些問題，把他整理出來。在你的工作的經驗裡面，因為通常如果公務人員其實需要一些在現場的決策權，如果說你們發現有人提報然後違規廣告，你們要去查，人到現場之外，你們可以決定什麼事情？就是你們有什麼樣子的權利在這裡、在當場你就可以決策我要罰你或是我要什麼的，你在現場有沒有有什麼樣的權力當場就可以決定，還是說只能拍個照所有的方式都要回來、回到署裡面才能做，可以現場就罰他嗎？或者是？

C A 4 :不行，我們的裁罰都是要回來開裁處書，不像警察他好像可以直接開罰單，我們沒有那個機制，依照的規定，廣告物的話是依照臺北市廣告物管理自治條例或者是建築法，這兩個建築法他是規範大型廣告物，罰則就是比較重可能是（訪問者:四到八萬，四萬，一開罰就四萬，你可以連續罰對不對），對，廣告物管理自治條例他就是規範小型廣告物，法則就是六千到三萬（訪問者:小型像那個貼那個電線桿那種小廣告這樣嗎？），那種是屬於張貼廣告（訪問者:分的很細），比較偏向環保局的業務，我們是那種招牌廣告（訪問者:掛起來），對，有框架、固定的（訪問者:那小型的就比較小塊、大型的就比較大一點），對，那這種情形通常我們去現場稽查，有時候會遇到業者、也有時候不會，遇到的時候如果他主動問我們，我們會跟他講說有人檢舉，你這個要主動改善或是補辦手續，因為我們要求他做他現場可能不會他也沒辦法直接答應我我三天就改給你，那是一個已經固定在那邊的設施，通常我們都要再回來再開、再發一個公文請他陳述物件或是限期改善。

訪問者:如果廣告掛上去之前他需要申請嗎？

C A 4 :理論上是要，法規上就是要申請才可以掛。

訪問者:但是很多人忘了做這件事嗎？

C A 4 :對，幾乎所有的人他都不這麼做，他就是開店了他就掛上去了。

訪問者:反正我開店了，我們去找人我就掛上去了（CA4:對），所以只要有人檢舉你們就可以去查他是不是有合法（CA4:對），然後他可以補辦這些相關的程序就會變合法了（CA4:對，沒錯），但是你們不會主動出擊（CA4:對，不會），為什麼？

C A 4 :因為我們的檢舉案件（訪問者:已經做不完），對，光是受理檢舉案件這一塊我們就已經處理不完，大概能夠做到主動稽查的只能抓危險廣告物，危險廣告物他通常就是那種類似那種大型竹鷹架，立在空地或是立在屋頂那種，建商的那種廣告，他只是用竹鷹架，他能被強風吹可能會有掉落的危險，這種我們才有必須做到即時強制處置的必要。（訪問者:即使沒有人舉報你們也要去），對，這種我們看到我們就會開一個、或是裁除實施一個及時強制的查報拆除的通知單（訪問者:直接通知他們）。

C A 4 :對，他的程序是直接張貼現場，然後貼在現場也不一定業者會看的到，我們當然會貼在比較明顯的地方，反正我們三天後就會佈公。

訪問者:你們會公文去通知他們嗎？

C A 4 :不會。

訪問者:不會，但是你就是貼在那個廣告上？

C A 4 :先貼，貼了就是一個通知的效果，然後我們三天後就是會派人去強制拆除。

訪問者:你也不會去知會他們自己拆除就是該拆除的就是把他拆了。

C A 4 :通常是這樣，當然也有遇過那種我們貼了但是實際上我們發現怎麼那麼難拆，一定會有，我們真的事後要再去找這個廣告物是屬於誰的然後發通知跟他講說這個危險，你在不拆我就怎麼樣，還是會有這個情形。

訪問者:其實我們昨天也有去訪一位代辦業者他也是這樣子跟我們說，因為可能大部分的公司行號不一定知道說掛廣告這件事情他需要申請，那代辦業者可能會告訴他們，他們決定要不要去，有時候可能有些會、有些不會，比例都偏低，萬一說他並沒有來釋出申請可是刮了颱風，廣告掉下來砸到人，然後造成有人傷亡的話，這時候市府要負什麼責任嗎？市府會有什麼樣的責任？會不會有失職或者什麼樣的問題出現？

C A 4 :我的看法是覺得可能會有。

訪問者:我在猜民眾或者是有一些媒體或許他就會去蒐集資料，他會說這的確是違法的廣告，可是政府卻沒有發現然後讓他造成傷亡，所以政府的責任通常也跑不掉。

C A 4 :可是如果真的要這樣檢討的話，就必須是整個制度面上的檢討，面對這麼大的違規廣告物，我們現有的人力就是這些，我們能做到怎麼樣的管理，如果真的要做到我們要落實每一個廣告我們都是主動去稽查，然後落實去處理的話，依現在的人力跟經費根本是不可能做到。

訪問者:法規上有沒有要求你們要主動積極的去查這些廣告合法？

C A 4 :倒沒有寫說要主動稽查，而是他的規定就是廣告物應該要先經過申請許可才可以設置。

訪問者:但是你不申請許可以罰，目前的法規是這樣規定嗎？

C A 4 :就是沒有申請許可當然是可以罰他，就是可以罰，他就是違規廣告物可以罰。

訪問者:現在目前的情況不舉報就不罰嗎？

C A 4 :對，現在目前的做法就是你沒有舉報我也沒有特別去那邊看。

訪問者:你們其實如果主動舉報對你們來說也沒有違法的問題，但是會不會有擾民的問題，也不見得，可是基於安全的問題，就像你剛才說的那種大型廣告、有疑慮的，像目測就知道看起來就很大型，很容易這個倒落或者是什麼會有安全性的問題你們還是會主動去貼、主動去拆除，所以還是

有看那個安全性的程度來做，然後我剛剛說的那種風險，就要看運氣。政府的業務說實在，就像股長剛剛說的我們在研究上面有看到，因為政府的資源有限你如果要全部都cover到，你可能要有些取捨，或者是說就像你說的我可能要更多的經費、更多的人力，但是是不是真的需要配置這麼多的人力來做這樣的事情，可能就是另外一個層面要討論。剛才我有問一個問題，到現場之後我們的人員可以決定什麼？除了我們說的廣告物之外，在公寓大廈是不是也有一些違法的什麼樓梯堆積雜物那種如果你們去有人舉報，例如說有鄰居檢舉哪一層的鄰居堆了一大堆在那個逃跑、那個叫做防火門或什麼，你們就要去看，在那個現場府裡面的稽查同仁可以做什麼決定？

C A 4 :我大概列幾個情況，第一種就是我去的那個地方有管委會，進去通常都是會先碰到管理員（訪問者:管理會的主委或是總幹事），或是門口的保全，我都跟他說有人檢舉我要來什麼地方看看有什麼情形、檢舉的內容是什麼，他就會帶我去現場看，然後我就會跟他說你要叫住戶不能堆，趕快把他收走，（訪問者:這個叫勸導），對，勸導我會說那你要給我個時間，改完了我要來拍結案照片，所以這個案子如果願意改善的話，我們不會開單，這是第一種情形，通常有管委會的大概我們去遇到人都可以這樣子處理掉；第二種情形就是我們去到現場他其實沒有管委會，可能只有一樓一個管理員，甚至根本沒有，我們到了現場看到違規的樣態，住戶可能也不見得在家可能因為上班，遇不到人我們就會把現場的違規照片，拍下來會去找你這個是哪一戶、屋主是誰，你就針對這個屋主去發文，請他陳述意見或是限期改善。

訪問者:陳述意見，就是告訴他你有這樣的情形，然後等於也告知、通知他。

C A 4 :對，當然就是他要在期限內改，沒有改我們就是罰他。

訪問者:所以你還是會去複查？

C A 4 :對，一定要複查。

訪問者:所以複查就是看他改善的情形，如果還是不改善你們才會開罰。

C A 4 :對。

訪問者:現場開嗎？還是回來再罰？

C A 4 :現場先去看完確定他還是沒有在期限內改善就回來罰。

訪問者:再回去把罰單寄給他。

C A 4 :對，還有一種就是我去了然後也有管委會回來，可是比如說走廊整個都堆了，他也沒辦法立刻清掉或是之後他勸住戶他也不願意清，我們會叫管委會提供給我們違規住戶的資料，然後我們對各自開罰。

訪問者:你的工作單位在我設計的訪案裡面稽查的對象其實是還算簡單，比較單純，因為你們的業務比較多，比方我剛說的業者大部分就是廣告物、公寓大廈有些違反公共安全。你們目前業務會不會有一些上面主管是會研考列管或是什麼情形你們的業務有可能是會被列管，然後會要定期的督導你們要回報？

C A 4 :我們列管的案子都是逾期案件。

訪問者:什麼情形是逾期案件？

C A 4 :就是我們的檢舉案件跑進來之後，可能因為要查證的需要，需要比較長的辦理時間，因為這個檢舉案需要回覆給檢舉人，有些承辦他就會先辦展延，公文他展延到一定的時間就是會被列管，已經展延那麼久你要趕快辦，可是我們這邊的辦結又不是針對違規樣態的解除來辦結，而是我辦到一半我可以回覆陳請人這個案子就是辦結，實際上整個違規案件的辦結可能之後還要去複查，這是另外一回事，可是我們現在列管的就是有文號然後超過一定時他會來稽催你。

訪問者:誰會來稽催你們？

C A 4 :我們建管處總工（總工程師室）每天都會列印一張。

訪問者:就是建管處的總工程師室，其實不是像研考或是像政府那樣，是你們自己單位。

C A 4 :不是。可是他們那些列管案件好像也跟研考會會有關係，研考也會抓他們，可能研考抓的會是某一個類型，比如說單一陳情案件他不可以逾期或是你展延超過30日。

訪問者:所以研考會先找總工嗎？

C A 4 :對。

訪問者:然後例如說研考想知道說現在目前展延或是延期的案件有幾個，總工把這些案件調出來之後就通知你們或相關案件的承辦人這些案件已經延期，請你們告訴我是什麼原因。

C A 4 :對，是不會講原因，就是要你趕快把他辦掉。

訪問者:催促你們提示的作用。

C A 4 :沒錯。

訪問者:第四個問題是說你的工作單位會加入聯合公共檢查嗎？

C A 4 :不會。

訪問者:只有使用科才會？

C A 4 :是使用科，建管會只有使用科。

訪問者:所以你們不會，你們的業務就是我們剛才說的那兩大類型居多，而且大多都是民眾提報或是檢舉之後你們才去看，對嗎？

C A 4 :對，沒錯。

訪問者:像在你的經驗裡面或是你的同事的經驗裡面，像這種不管是廣告查報或是公寓大廈出現的一些爭議，你們去的時候最棘手或是讓你覺得很麻煩的事情是什麼？或是看完後回來之後，在這個承辦的過程當中，會碰到一些比較詭異的問題或是你會覺得很困擾的問題是什麼？

C A 4 :會爭議的案件比較像是廣告物，有一些廣告物就是他的樣態其實沒辦法申請（訪問者:沒有辦法申請合格），對，比如說他本身就是做在違建的外圍（訪問者:違建的外面），對，我們的廣告都是規定他是一定要在合法建築物外牆，可是有一些廣告，可能也不見得他是廣告物，就是他可能本身是違建。

訪問者:這樣民眾會知道這是違建嗎？會不會是邊緣不知道，然後自己把他掛起來。

C A 4 :有一些個案是這樣，可能一開始他的來源是一個違建案，違建案就是他把他的外牆外推，可是他這個情形又沒辦法透過補執照的方式合法化，所以業者他就跑去找民意代表，要求說那我把他當成廣告物我要申請，這時候我們的麻煩就來了，因為我們覺得這不是廣告物，你根本不應該來找我，可是因為民代的關係

訪問者:你說那不是你們的問題，是廣告放在違建上所以他是違建的一部份？

C A 4 :那個個案我們的認知是他根本就不是廣告物，可是他為了申請合法化，他硬說他是廣告物（訪問者:而且還找議員來關說），對，他要用廣告物的申請流程去申請（訪問者:合法化），對，合法化，但是如果他是廣告物的話他就會有（訪問者:你要申請執照什麼之類的），對，就是廣告物就是一定會凸出外牆，可是如果你本身就是違建的話，你就是要退回原來的外牆，他就把凸出來的部分全部當成廣告物。

訪問者:如果他沒有找議員來關說？

C A 4 :我們根本不會理他，真的。

訪問者:癥結還是在議員關說這件事情，對不對？

C A 4 :真的有一些事情真的是議員就是很強力的要求你要該怎麼做。

訪問者:如果你們碰到這個問題要怎麼解決？

C A 4 :沒有辦法解決。

訪問者:你們會依著議員的意思就睜一隻眼閉一隻眼的方式？

C A 4 :看起來目前的做法好像是要朝這個方向走，因為他是屬於大型廣告物，然後又要經過都市審議，然後我們硬他們也硬把那個案子送都審，都審他們那邊就說你這是廣告物嗎？你送過來幹嘛？

訪問者:就變成踢皮球。

C A 4 :對，如果我們說不是廣告物就是我們被叫去議員研究室罵，就是會有這種情形。

訪問者:沒有一個機制可以協助你們去排除這些壓力嗎？

C A 4 :我們需要往上找。

訪問者:我記得之前在政風處開會的時候，有人分享說市長也知道這種情形，所以他要幫助市府的同仁，讓議員有什麼樣的案子就登記，大家一起開會討論，不要個別讓某一些的承辦人員去承受議員的壓力。

C A 4 :那個是在違建而已吧，其他案子有嗎？因為他們違建的案子漏了一個。

訪問者:特多對不對？你覺得你們有需要嗎？

C A 4 :我覺得我們似乎有些案子是的確有需要。

訪問者:要不然你們一直承受著議員的壓力，你們也無力對不對（CA4:對），而且有可能到時候要促使你們要做一些不合法的處理。

C A 4 :對，因為現在我們處內長官的態度就是你們科內自己處理好，目前的態度是這樣子。

訪問者:你們有沒有力處理這件事情或是你們有沒有想一些對策處理這個問題？

C A 4 :想不到（訪問者:無計可施嗎？），我們真的是無計可施，已經有點像議員叫你做什麼你就得做什麼。

訪問者:就逼著你們，其實議員做的事萬一是違法的或是走在法律邊緣的這種。

C A 4 :就是看起來是我們也要想個方式把他違法的狀態講的好像是違法的。

訪問者:你們自己心安理得嗎？（CA4:當然是），被逼得也不得不這樣子做（CA4:對阿），這的確很困擾（CA4:對，這種真的滿困擾），而且你們這個科最常碰到的也是類似這樣的事情。

C A 4 :對，有一些很奇怪的事情就是會有議員介入要你去幹嘛，如果是那種他要你罰單晚一點開，這種我可能說要不然你提個正當的理由你為什麼要展延改善期限，跟我們講也就算了，可是有一些案子就是我們覺得依法

應該是朝這個方向走，可是議員就是說不行你就是要這樣，不然我就要開記者會。

訪問者:可是你們，說實在你們按照法令來做你也不要怕他開記者會，是不是？

C A 4 :可能機關(C)有很多很不堪的一面會被他挖出來打，因為我們機關(C)老實講(訪問者:他有抓到你們小辮子的意思嗎？)，類似，就是議員有很多手段，可以癱瘓業務科室的業務情形，比如說他就說好你不這麼做好，現在給我全部去清查所以的廣告物，類似這樣子的要求，我們就掛了(訪問者:就死定了)，類似這樣要求，就是比較極端的說法，當然還有其他的情形，以前有一個很有名的議員是就周柏雅，就是用議員可以跟機關索資的一個權力，卯起來跟你要資料，光是準備他的資料你也倒了(訪問者:什麼事情都不用做了)，真的，就是會類似遇到這種情形，可是這個其實也是因為我們有很多地方做的事情他真的沒有完全達到依法行政，所以你才會人家挑出來打，所以有一部份其實講難聽一點建管處你們自己也活該，真的也不能說什麼。

訪問者:就是因為先前或許是開了先例，就有汙點或是你被抓到小辮子，你就好像說一個謊要一直圓的感覺(CA4:沒錯)，這個好像大家還滿有共識的。我們查報這些廣告物或者是公寓大廈違規的情形的時候，你們現在目前有SOP嗎？

C A 4 :有。

訪問者:每個人都會按照SOP做嗎？

C A 4 :我到這個科室來發現他們之前的SOP真的不知道在寫什麼，所以我把它改掉。

訪問者:所以是應付用的而已？

C A 4 :對，然後因為他們好像每年都有內控的督考，看起來好像也不是。

訪問者:他只是交差交一個SOP出去，因為市長要或誰要。

C A 4 :反正就是也都沒事，然後他的SOP根本就沒有控管，他們的SOP居然只有寫 (訪問者:是你們的流程嗎？也不是)，是，是我們的流程(訪問者:看起來是流程)，對，是公文辦理的流程(訪問者:但是跟業務沒關)，對，他就是通案的一個公文的辦理流程，你幾天內要送呈、幾天內要辦結，就只是公文而已，他根本就不是一個違規樣態，你要什麼時候應該要改善的控管，所以我就有把他改掉。

訪問者:所以現在改掉之後，他的SOP比較像你們現行目前在執行(CA4:應該有的制度)，其實SOP有個好處就是說可以做，比如說比較有經驗的人他

可能比較有機會碰到各式各樣樣態的，他有一種像知識管理的性質在裡面，你碰到這個案子或者是說我們把SOP弄出來之後，新人進來了他即使經驗比較不夠（CA4:他就看SOP就好），對，他可以看SOP，然後他就可以合法、合情、合理的去執行他的公務，也可以比較安心一點。第一個你剛剛有提出來說SOP原先設計不當，現在已經做處理，所以他現在已經比較符合我們現行業務，這個SOP在執行的過程當中大家有沒有都已經順利按照這個SOP做？

C A 4 :其實沒有大家（訪問者:沒有？），我們希望他們照這邊、照這個SOP走，SOP每個都有時間的控管點，可是顯然我看大家對於最後違規狀態要解除這一塊，他就是會逾了好久、很被動。

訪問者:那個原因是什麼？

C A 4 :目前我感覺就是，大家的講法應該是歸責於案件上過多（訪問者:負擔太重），可是這一點因為我在這邊沒有實際從事承辦的業務。

訪問者:你觀察他們我覺得這個是最合理的理由，就是工作太忙，所以我才延宕，而且那個延宕會造成什麼嚴重的後果嗎？

C A 4 :如果在這個期間，你要他改善而他沒改善而發生了公安意外，顯然我們可能就要負更多的責任，因為你明明就知道有這個違規的事情，你也要求人家改了，你卻沒去積極地去辦理結案。

訪問者:就是他可能還沒有來得及去複查就出了問題，像這次的大火一樣的情形，所以市府就難辭其咎，原則上就你的業務來說SOP可能也還是一個書面上的東西，並不是真的可以落實？

C A 4 :對，目前我感覺到的是沒有落實。

訪問者:然後原因還不清楚，是真的大家太忙嗎？

C A 4 :對阿，這一點都是共通大家的講法是這樣，可是我目前的感覺是覺得他們以前就沒有這個習慣，他們以前就沒有人在盯他們要結案（訪問者:就是大家都自由心證），對，就是可能違規人他自己跟你講說我改善，我才來辦結案。

訪問者:你們都不一定每個人都會去看他的是不是真的排除？

C A 4 :理論上我們應該要稽催他們，可是我們現在這邊的編制就是兩個股長，看來兩個股長要負責就是你所有的違規案件的稽催（訪問者:所以你們力有未逮），我也很想催他們，可是看起來我是做不到（訪問者:催不動），光是我光是批公文我就批的很累，在負責一些專案的督導，還有市長室

列管案件又要做簡報，我都忙不完了，我真的很想催，然後我也叫登記做的同仁你就把那個清冊弄過來，現在發現我根本沒時間去催他們。

訪問者:所以他們看到你沒時間催，他們就自然而然放置。

C A 4 :他們當然都不會主動去辦(訪問者:就稍微)，因為他們以前就是這樣子，現在好像弄了稽查e化的東西，我們就強迫要求他們每個稽查都要登上去，稽查e化的系統好像會設計成就是他會自動催辦，不知道會不會有改善拉。

訪問者:你會期待這個系統對你的工作會有一些幫忙嗎？

C A 4 :有，我覺得這是一個習慣的養成，就是大家養成習慣，時間到了人家沒改你就罰他，罰則那麼重，你罰出去他一定會改的，而不是放著等到說下次有人檢舉我再來看改了沒。

訪問者:在你們的業務裡面，法規的部分會很複雜嗎？

C A 4 :不會，我覺得也滿單純的，跟使用科比起來我們略為單純，使用科又比我們複雜，我們又比違建查報隊的法規再複雜一點，因為他們就違章處理規則，只是公寓大廈管理條例這個法規是內政部訂的，我覺得他訂的很爛。

訪問者:為什麼？怎麼說？

C A 4 :因為他會把一些我們以往我們認知他是私權的東西，要求行政機關要去介入管理。

訪問者:可是這個私有權的問題會不會涉及到公共安全？

C A 4 :通常我覺得有一些是不會。

訪問者:你的感覺他有侵害到有一些個人私人空間的問題，例如？

C A 4 :現在暫時想不到。

訪問者:如果你想到了再告訴我。像這種法規其實是相對單純的，可是你們面對受稽查這些民眾或是其他人，你感覺他們會知道嗎？

C A 4 :他們一開始是不知道。

訪問者:就不知道要罰那麼重，對不對？（CA4:對），但是一旦知道要罰款很高的罰款他們都會很樂意配合、會趕快改善，所以其實民眾對這些法規並不清楚，透過你們的解釋其實他們會比較了解（CA4:對）。好，另外還有一個問題，剛才我們說的研考的督導或複查的業務，過去都是靠著人力，股長可能你們就會再內部了解他們的工作情況，然後知道SOP，根據這些流程去稽查，你覺得不管e化也好或者是用這種hierarchy行政層級的方式去督導或研考、政風去督導，就你現在的業務來說會不會產生一些實質上面提升效率或者是防止弊案這樣子的情況？

C A 4 :不會提升效率，可是可以防止弊案這是一定會的。

訪問者:不會提升效率，怎麼說？

C A 4 :對，不會提升效率，我只拿稽查e化這件事情來講，先講我們檢舉案，1999或是民眾直接上網登入，我們的那個系統叫單一陳情系統。

訪問者:如果是上我們建管處的公寓科來檢舉的案子會不會跟1999的東西整理在一起？

C A 4 :沒有，我的單位裡面沒有所謂檢舉的管道，現在統一就是你打1999，或是你打給裡面的承辦（訪問者:承辦人員，那你剛才說的網路是市府的網站嗎？），對，他有一個網站叫做單一陳情系統，我可以自己上去留言主旨、內容是什麼，我就要留什麼檢舉人的姓名、聯絡方式，他就可以入案。

訪問者:然後入案之後市府再看這個業務是哪個單位的就發出去。

C A 4 :對，反正就是所有的管道的檢舉案件通常都會跑進這個單一陳情系統，不管打1999、或是他自己上網登入、書面檢舉，有一些他甚至跑到市長室檢舉，他就會統一登入到那個系統，系統跑進來我們的新公文系統，他就有案子跑出來。稽查e化系統是我們收到這個案子再去登。

訪問者:變成兩個系統了，反而增加你們的困擾。

C A 4 :我覺得這種應該要整合在一起，如果你那邊入案就跑到稽查e化，我是覺得應該要整合，看來他們還是有一些困難，但是不知道困難在哪裡，我覺得透過這個系統去幫助承辦列管案件讓他不會就不見。這樣是很好的事情，可是至少要做到讓我們的作業是更有效率而不是增加我們的作業時間。

訪問者:所以監督還是有的（CA4:對，有），請問你一個問題就是說我們這些稽查，例如說廣告物的申請我們有一個代辦業者的（CA4:代辦業者有），對不對？然後你們跟代辦業者之間會有一些，例如說幫忙那個業者去申請廣告物可以掛起來的合法執照，你們跟這些業務夥伴之間的關係或是你們的互動、怎麼協調？有那種直接的關係聯繫或什麼的嗎？

C A 4 :其實有一些特別熟跑照的業者，一定會有，如果那些熟的他就是我們要他改資料他就會立刻改給你，就很快，不用一直文來文往一直對他。

訪問者:你們信任這些幫忙跑照送來的資料嗎？會質疑他們資料的正確性嗎？

C A 4 :不會，我覺得因為廣告物的申請資料其實很單純，但是因為這個是性質的關係，廣告物他就是要附設計圖說、同意書、結構安全的簽證證明文件，大概就是這些東西而已。

訪問者:結構安全你們會去複檢嗎？

C A 4 :我們沒辦法複檢，結構由他簽證負責。

訪問者:所以其實他簽證的過程中，你們沒辦法去查證。

C A 4 :我們根本不會質疑他，因為他就是有權利去簽證(訪問者:那是他的專業)，對，那他專業。

訪問者:你只能信任他的專業，如果他要自己砸他自己的招牌你們也沒辦法去檢查他。

C A 4 :對，因為之後有問題就是你簽證你負責。

訪問者:他案子送過來之後，辦照的時間長短會因人而異嗎？還是要看他的資料的齊備或是什麼？

C A 4 :因人而異一定會，可是通常都是我遇到很討厭的事務所，我一定用最嚴的標準審他，我以前審的東西的時候我是這樣審。

訪問者:所以什麼樣的事務所會讓你萌生出想要（CA4:卯起來修理他），對。

C A 4 :有一些事務所他很喜歡找議員（訪問者:找議員，戳到你們痛處），要來壓我們，就是覺得法規應該怎樣解釋、我們應該怎麼做，我是很討厭他指揮我們要幹嘛，所以針對這種事務所的我一定卯起來審他（訪問者:所以就會審的更久更久，你就修理他），不會很久而是很嚴格（訪問者:很嚴格），不會很久，因為時間是固定的。

訪問者:但是很嚴格的審的話，時間假設你一個禮拜要審，然後我被退件，就是說你資格不符或者是什麼，叫你補什麼資格，所以他會來來回回。

C A 4 :我就是我也不會叫你來補，我絕對直接退，如果我知道我就line他或是怎樣，你這邊只有一點點你把他弄一弄、改一改就好了。

訪問者:會找議員來關說的人、事務所多嗎？。

C A 4 :不多，就那幾個。

訪問者:那他們不知道找議員來說反而反效果嗎？

C A 4 :會不會覺得效果很好所以都很喜歡找議員。

訪問者:如果效果很好也是你們自己造成的，你們不是議員來找沒有就要配合就要更快。

C A 4 :就是有些人議員來找他就配合。

訪問者:推一下就多做一點，所以大家會覺得這有效，才會一直透過這管道來。

C A 4 :可能有些人根本不理他們，一定會有的。

訪問者:有些人就會像你這樣子很討厭反而就會卯起來，議員這個問題的確很困擾。下面兩個問題是跟e化有關係，當然因為目前政風處他就是平臺e化

的一個統籌窗口，我覺得院長、市長那邊也給不小的壓力，希望他們趕快推動，你們去檢查的時候，剛剛股長說你們把現場情況會拍照，在當場會勾一些什麼東西嗎？（CA4:不會，都沒有），會有紙本或什麼？你們只需要拍照存證就好？

C A 4 :對，只需要照片就好，我們不需要所謂的稽查表單，像廣告物我們就是看這廣告物是什麼類型，正面、側懸，看照片就知道，比如說樓梯間堆雜物、設置鐵門也是看照片就知道的事情，所以我們就沒有特地設計稽查表單。

訪問者:回來之後呢？

C A 4 :回來就是該發公文發公文。

訪問者:會需要某一個資料、某一個平臺上面記錄說你今天去做了什麼事情？

C A 4 :目前只有稽查e化的系統需要登而已。

訪問者:所以稽查e化是你們去稽查完之後按照規定，你們都要弄。

C A 4 :對。

訪問者:但你剛剛不是說有一個叫做單一陳情系統？

C A 4 :新公文系統，他是回復陳請人，他的內容就是我要把回覆陳情人的內容打上去，我回覆的內容就是等於我的查處結果，就是承辦在呈核的時候他就要把現場稽查的照片附上去，有需要調使用執照平面圖的就調。

訪問者:完整的要把這個案子陳述。

C A 4 :對，就是讓長官知道，因為你跟民眾講說我要發文限期改善就是你要這麼做。

訪問者:對，依法然後事實是什麼，把整個案例說清楚，那個是在你剛剛說的單一陳情狀況那個系統處理？

C A 4 :新公文系統。單一陳情系統是他現在就弄，新公文系統就是只要你有文化案你都會跑到新公文系統，所以單一陳情他也是其中一個會有文化案跑到新公文系統，新公文系統他有所謂的一個單一陳情回覆表單，他設計的這個有表單，那其實內容就是你把回覆的內容貼上去，然後就送發文，送發文之後他就會自動拋到所謂的單一陳情系統就會回覆給民眾。

訪問者:所以公文系統其實他就有管控的機制在裡頭（CA4:有，算是有），對不對，因為有單子、有文號，只要有文號就會控管，現在你說的另外建立的是另外一個平臺，他沒有跟新公文系統接起來（CA4:沒有），所以你們要單一再去建東西、key東西（CA4:稽查e化），稽查e化有什麼功能嗎？會幫你們做什麼？

C A 4 :稽查e化我覺得他最大的功能就是幫我們控管案件結案（訪問者:公文不就可以嗎？），其實現在公文我們是跟他講說，這個案子違規我要要求人家陳述意見，這個內容就可以視為結案，可是依照稽查e化他是要你違規樣態就是改善才會結案。

訪問者:我們就再新公文系統裡面多一個步驟？

C A 4 :如果我們新公文系統要這麼做才達到結案的話，大家就會有公文逾期的問題，他要設定你的一般的陳情案件他的工作天就是六個工作天，可是實務上我們要求民眾改善違規樣態，除非是你現場就是直接把他清掉，我隔一、兩天再去拍結案照片這種，不然這種要發公文的他絕對拖很久、絕對會超過六個工作天。

訪問者:如果以公文系統原先管控的時間來說，你們稽查的業務每個案件都會逾期，如果稽查e化平臺裡面就可以設定流程，就會看得出來，可是在新公文系統裡面不能夠做一些，例如說那個程式的改寫（CA4:我不知道）。

C A 4 :因為新公文系統他是全府都一體適用，（訪問者:一定是跑公文的控管），對，他有時候比如說人民陳情案件應該要幾個工作天，研考會就規定一個天數，顯然那個天數做在實際上，那種違規案件要處理到結案完全是不可能，所以目前他們府他們也是控管說你要在這個時間內，所謂的辦結就是回覆程序而不是實際案件的控管。

訪問者:我再把我們剛剛聊的東西在做一個統整，就是公寓科來說你們目前使用在做業務上稽查的系統就是新公文系統，然後一個就是稽查e化就這兩個，但是目前這兩個中間其實是沒有架接的（CA4:沒有），而且是各自就是各自處理的東西，他對你們的業務來說其實是加重的（CA4:對，是加重，他可以幫忙列管是好處，可是他就是增加），幫忙列管的效益很高嗎？

C A 4 :對承辦來講他就是覺得你管他很煩。

訪問者:他會要因此多做很多事情嗎？

C A 4 :可是這本來就是他應該要做的，他要多做的事就是他需要多登入那些東西上去。

訪問者:登入這些東西需要花很多時間嗎？

C A 4 :我是覺得不會。

訪問者:可是會，就是會增加一些控管的強度。

C A 4 :對，站在主管的角度我覺得，這個系統你可以幫我們控管案件那更好。

訪問者:站在主管的角度他還是有一定的好處（CA4:對，至少我是這麼認為），而且這個e化系統裡面除了你們這個科會看到，其實他是可以直接連結到例如說政風、研考、或是甚至是市長，對不對？

C A 4 :對，我很希望這個系統真的可以發揮這個效果，因為比如說我們案件我們真的要裁罰的時候，可能人家去找議員說不要啦我想晚一點，我都會跟承辦講說你現在都有這個系統了，你敢拖時間你就給他列上去，你就跟主任講說你現在被稽查e化列管，如果不罰就會被懲處這樣，我都會這樣跟承辦講。

訪問者:所以這個是不是某一種程度可以減低你們那個議員給你們關說的，你們以一個正當性、或者是有一個合法。

C A 4 :我覺得應該可以，可是不知道承辦是否可以善用這個系統。

訪問者:他們知道可以這樣用嗎？你教過他們這樣用嗎？

C A 4 :可是他們我不知道他們會不會真的這樣跟議員講，至少我是會這樣講。

訪問者:那是要涉及他覺得，我覺得就承辦人員來說他會覺得說我這樣子做有沒有什麼風險，因為議員畢竟，對不對？就像你說的。

C A 4 :他們只希望不要被控管而已（訪問者:真的嗎？），不會想那麼多

訪問者:控管反而是他們比較討厭的是喔（CA4:對阿），控管是來自於內部，對不對？可是控管跟被議員關說他反而比較討厭控管嗎？很難回答。

C A 4 :這個有點難回答。要看關說的程度，有些關說只是說你再晚一點，這個其實還好，人之常情（訪問者:拆的時候晚一點），反正你真的願意結案我們都很高興，就是站在最後你要願意結案我們機關都很願意。

訪問者:所以晚一點跟早一點這種，就是請你晚一點再去開罰單這樣子的一件事情，你們會不會有違法的風險啊？（CA4:有可能有），頂多可能只是違背府裡面的這些流程嗎？

C A 4 :對，就是違背內控流程，所以我都會要求如果你們違規人要展延，你自己要提出合理的理由，而不是說我找議員所以我要展延，這種我們不會接受。

訪問者:所以他們不會在上面寫說因為議員關說所以展延（CA4:對，不會），那他會去找什麼理由？

C A 4 :對，比如說我家裡有要生產類似這種。

訪問者:這不是說謊嗎？這有廉政問題。

C A 4 :可是通常他提出來我們也不會真的去（訪問者:查證），查證說你講的不是真的。

訪問者:所以事實上他們會透過一些、透過其他的方式去掩蓋原來他所承受的壓力嗎？對不對，這樣反而不好吧？這樣不是有點，而且感覺就是逼著他非說謊不可的，用其他的理由來而不是告訴我們真正的理由，對不對，因為你們欄位上面也不會寫說是議員關說，也不太可能。

C A 4 :不會啊，我們不太可能這樣子打，還是我們可以這樣子打。

訪問者:那其實也是可以反應，例如說碰到這種東西。

C A 4 :可是我們如果打上去，上面一定會認為說那你幹嘛接受關說。

訪問者:那要看上面的主管怎麼樣看待這件事情，因為這件事情的確是你們解決不了的，但是像我們剛才我說的，我們就覺得市長處理那個什麼剛才我們說那個違建查報那種方式，用公開的方式保護他自己的承辦人員不要獨自去接受那個議員的壓力，我覺得這種制度就很好啊，如果對承辦人員來說他會很開心、就是他會很他會覺得也發現很貼心說主管知道我的困難在哪裡幫我解決。

C A 4 :我們也再觀察他們那個就是成效如何，就是爭議事件調除委員會的成效如何（訪問者:對阿，要去找），我覺得我們也應該納進去你有爭議就去申請。

訪問者:對阿，你就可以來登記，你來市府你不要針對我，你針對個別的人來做，或是例如說他會來找你、會找你的長官，他一路壓下來，這樣不是你們很困擾嗎？而且真的會有點廉政問題，這個廉政問題就是會說謊，我也不知道，說不定我們可以看看其他機關有沒有什麼樣的，你可以在你的，例如說你不好意思說議員來關說，可是你可以例如說可以用一個紅燈或什麼東西，就表示說我這個案子有些特殊的情況，然後你不用寫，但是用燈號或是用一個什麼符號。

C A 4 :這事可以，對阿我覺得可以加一些這些東西。

訪問者:就可以顯示，然後我們就心照不宣，但是你看到出現一個星星或是出現一個什麼的你就知道這個案子目前已經有被，有正在接受這種議員關說的壓力，那說不定主管就會知道，然後看要怎麼協助處理，這是我自己的想像。

C A 4 :可是我覺得府，我覺得這種東西府到最後他不一定，我不知道他能不能幫我們，至少我們自己處內的長官，我們的立場就要一致了。

訪問者:所以現在處的長官不幫忙嗎？叫你們自己處理。

C A 4 :不會啊，就是可能承辦他要罰，那我也覺得好啊罰，可能就是到了再往上，就是有些長官他會覺得就有議員協調不然就怎樣，他就會有類似這樣的想法。

訪問者:他也叫你們改嗎？

C A 4 :就是我們如果就是直接開罰下去，就是會被叫去研究室罵（訪問者:被議員叫去研究室罵）。

訪問者:你們去罵、還是你們的主管被叫去罵、還是全部都被叫去罵？

C A 4 :我們一定會先被叫去罵，那至於上面的會不會被叫去罵那還不知道，就是。

訪問者:你們被叫去罵的時候你們主管就眼睜睜的看你們被叫去罵喔？

C A 4 :對，就只能這樣子，我們之前在處裡那個競選廣告物的時候，就是有一次就是拆了那個議員的廣告,因為他就是竹鷹架也是屬於那種危險廣告，反正就拆他，我們也是貼通知然後就拆他，反正那個議員就把，他就認為他就會找你碴(訪問者:他認為你們找他麻煩)，對，反正他就是不爽，他就說你府會聯絡人沒有做好聯絡的責任要把你拔掉這樣，類似這樣就是害到其他長官。

訪問者:這關干府會聯絡人什麼事？

C A 4 :他就是隨便找理由，然後其實上面的長官他就叫我們自己想，你們流程要建立好，你就是要跟議員溝通說我要去拆你了喔這樣，他要我們做到這件事。

訪問者:你們如果類似碰到這樣困難很多，有沒有些教育訓練要告訴你怎麼處理阿，例如說你碰到這個壓力的時候，你要是怎麼樣去面對、怎麼樣去處理？

C A 4 :這是連我都沒有答案了你知道嗎？

訪問者:所以沒有，沒有人教你們怎麼處理，只是叫你們處理，可是你們不知道要怎麼處理。

C A 4 :對，我覺得就算議員，以我的立場來講，你要我告知議員ok，我只是告知你我什麼時候要拆，而不是徵求你的同意，可是上面態度就不是這樣子。

訪問者:他認為的溝通不是這樣子，你要去問可不可以。

C A 4 :對，因為就是我們科室沒有處理好就是長官被叫去罵，所以就是會有這種分歧，讓我們做事就是沒辦法很（訪問者:很困難）強力的依法行政，這事情是很嚴重的吧，不管我們這科室、其他科也是一樣。

訪問者:真的喔，到處都有議員的身影，議員辦公室主任的身影（CA4:真的很嚴重），但是他們的要求都合理嗎？

C A 4 :當然都沒有，當然都不太合理（訪問者:都不太合理，合法嗎？），當然都不合法（訪問者:也不合法）。

訪問者:好，聽起來好像滿嚴重的。最後股長您還有沒有什麼，就是說你在你的業務裡面你還有沒有什麼想法，或者是你有想要提供我們，讓我們去反應或者是建議的事情，除了我們剛才聊過的，跟廉政也有關係或什麼。

C A 4 :我覺得只有議員這一塊比較迫切需要，就是讓我們有一個管道可以上面知道就是說，這案子其實是有議員有跳進來是要介入的，（訪問者:需要有人協助你們），反正現在我們現在建管處的生態目前就是你們自己跟議員講好就好。

訪問者:但是你們真的能夠跟議員講好嗎？

C A 4 :真的不見得每件都可以，有一些議員主任就是他也跟我們（訪問者:強迫你們一定要這樣），對，有一些議員主任人很好，他就是知道我們不行就不行，有一些就是他要怎樣就怎樣。

訪問者:怎麼溝通都不行。

C A 4 :不然他就一直來煩你，因為他煩他當然不會找不理他的人，他都找願意理他的人，那些人都是上面的長官。

訪問者:因為找長官才有用，他們是聰明的。

C A 4 :對，找承辦不理他，承辦都跟他講規定。

訪問者:其實也要長官支持你們，跟你們是有共識這樣子，不然就會真的這樣一次放水之後，下面沒完沒了。

C A 4 :每一件都要比照了。

訪問者:謝謝你接受我們的訪談。

訪談逐字稿

時間:109年7月24 日(五)

地點: 台北市政府建管處會議室

受訪者:CA5

訪問者：研究團隊

【 以下開始記錄 】

訪談者:我們這次這個研究案主要是把它著重在公共安全的稽查，因為主要的焦點就是放在稽查業務。其實違建也是一種稽查，可是我們在當初接到案子的時候，比較把它聚焦在公共安全，所以就是使用科這邊有關配合消防這部分的動態稽查，但因為後來經過對這個案子的研究跟兩次的焦點座談以及二十場次的深度訪談，其中十場次是消防，陳老師是我的協同主持人，我是主持人，我們就做了分工，他負責消防我負責建管部分。所以今天由我主訪，那待會兒如果陳老師有一些其他的事想請教的話，他會再提出問題。那我想我們今天的焦點就放在期末報告，內容裡面其實已經有針對這兩個不同業務相關的，不管是第一線的稽查人員，我們請教過他們一些問題，也瞭解、蒐集了一些他們在執行稽查業務的時候可能產生的問題，或者他們的一些意見、反應給我們。但是現在研究團隊比較想進一步知道的是說設計出來整個完整的內控系統，也就是說從第一線的稽查人員出去做稽查回來之後，他們可能會經過一些不管是登錄資料然後後續可能主管要瞭解業務進度或者是說他甚麼時候該登錄、該裁處，那可能市府現在應該有一個，我們蒐集到的SOP可能就是流程，那我們想進一步的知道說內部控制這樣子的流程，以及希望主秘可以分享給我們在你所瞭解的內部控制過程當中，同仁是不是還有一些在內控裡面或是整個流程裡面有困難的，或是他在執行起來不是那麼順利的。我們研究團隊就是幫忙政風室想要知道說這樣的現行制度跟原來設計的內控制度中間是不是有些環節可以做一些機制的建議，然後讓他做的更順。那先跟主秘報告一下，就是我們有幾個重點，在我們前一波不管對使用科也好或是公寓大廈科的訪談也好，我們有發現幾個比較要緊的問題。第一個就是說其實在消防也有類似說，就是有使用科的同仁跟我們反應說他們在執行稽查業務的時候，有時候會有一些不管是議員或是他的主管也好，就是會有一些來自於外部或內部的指示，那有些同仁會覺

得這個是行政干擾，因為它有可能是被迫受到議員的關切或關心，有些同仁是反應說太慢了可不可以快一點？我想這個也還好，就是效率上的問題或是增加同仁業務上的負擔，甚至於感受到因為議員的關說或關切，然後那個個案就會插隊，因為他會被迫把那個個案先行處理，那手上原本的業務就會因此delay，順序就會改變。有些同仁甚至於提出來說主管之間交代他們做一些處理，這些處理跟原先的流程是不一樣的，他們會感受到這樣子的壓力，這是我們遇到的。另外一個比較要緊的就是法規，現在的法規修訂之後，可能有些既成的違建或是建築物，特別是使用科做動態稽查的時候，在查報的時候發現硬體的部份他們沒辦法處理，可是法規上面就是沒辦法合格，業者會一直反應說我們就是這樣子，但是現行法規就是違規，可是我就沒辦法處理。所以我想這個不管對業者來講或是第一線的稽查同仁而言都會是棘手的事情。我記得就是我剛剛說的這位張先生在訪談的時候就說主秘當時在擔任課長的時候有設計一個他俗稱的跳跳表，他說這個表格對他們來說有一些可能建築物，那他是適用甚麼樣的法規，幾年之前的建築物如何如何，那做出一個這樣子的有點像不同的樣態的建築物，然後可能試行不同的法規讓他們有一個很明確的規範可以依循的時候對他們的幫助是很大的。那看起來好像有一部份的業務已經經過這樣子的機制設計有解決，但是還是有一部份的稽查業務還是碰到一些困難。第一線的同仁去稽查的時候，特別是現在政風室受到市長的要求要做E化，那E化不管是介面或是工具來說，對於第一線的稽查人員，他們不管是帶著手機也好或是平板也好，到現場去做這樣子的稽查碰到這樣子棘手的問題他其實是困擾的。其實我們這個業務本來就跟E化有連結，那有可能是我們預警的機制我猜有可能就會如果說這個建議還算成熟的話，政風室可能就會納入下一個階段整個E化設計平台裡面，就依照這樣的建議做一些設計來幫忙第一線稽查的同仁，主要就是讓大家能夠透過E化的方式，因為我們發現其實建管的同仁很辛苦，他們不管是1999的案子、他們既有的案子、必須做的專案，每一個人的工作負擔都很重，那如果可以透過E化的方式讓他們減少一些工作負擔，那可能就會對整個稽查業務的效率上或透明度上會有一些幫忙，這是我們對這個案子的期望。

所以我們對於內控的部分就設計了大概這四個題項，第一個主要就是說我們在這個稽查業務的執行過程當中，我們可以麻煩主秘可以簡單

地告訴我們一下整個各個層級因為我們有不同層級，有沒有訂定甚麼樣的控制程序？

C A 5:其實在公安動態檢查的部分，層級只有到科室，科室應該也是到股長就處理完了，除非有特別個案才會到科長那邊去說明討論，那一般這種例行性工作就到股長而已，這個案子呈上來股長就簽報、登錄、存查，到股長這邊就結束了。

訪談者:所以股長是最主要負責監控、監督的人員(CA5：對)，我這樣問好了，每一個科室做的情形不一樣，例如說消防，他們第一線稽查的人員回來之後登打的動作也是他們做，可是建管登打是另外一位同仁來做，所以分工的方式就是說第一線去稽查完之後回來就交給另外一位登打的小姐來處理，那她有沒有登打正確或是錯誤這部分會是誰能夠知道？

C A 5:應該說現在因為政風的E化平台，出去都要登打，所以現在登打都是現勘的同仁。

訪談者:這個是從甚麼時候開始？

C A 5:應該也是五、六月的時候開始。(訪談者：六月才開始。)就林森北路KTV大火之後。

訪談者:那改成這樣子之後，你會覺得第一線同仁他們出去的時候他們會有甚麼樣的反應或是效率上面是不是真的有在預期上面？

C A 5:通常會覺得多做一件事啦。(訪談者：所以回來就不需要登打了？)回來就是紙本作業啦，因為像1999系統本身就有掛案號，所以他直接在系統就直接辦結了。(訪談者：那如果不是1999？)不是1999而是紙本的話，那就是用紙本去辦理(訪談者：所以不是現場，也是帶回來之後再？)，對(訪談者：所以他們也沒有辦法及時在現場看到就直接做了？)，現在政風處的話就是現場就要立案，(訪談者：所以也是要帶著手機的APP對不對？)對(訪談者：然後直接在那邊就用，那你們都登錄一些甚麼資料？)，就基本資料，就是地址阿、內容(訪談者：同仁用手機就可以了？)對，但是同仁的檢查項目是針對動態的幾個項目去看，這個因為我已經沒有在使用科了，我會覺得這個電腦登錄可能會產生一個盲點，因為以前我在當科長的時候，我就是希望有個同仁負責來收昨天晚上或是前天去，我們有規定說三天內或幾天內要把紀錄表提供給專案同仁登打，那這個專案同仁要替科裡面把關一件事，登打不是他寫合格就合格、不合格就不合格，如果這案子是要裁罰的，裁罰處分書要一併提出來，(訪談者：就是有不合格的情形的話。)對，這樣子有一個同仁在幫忙把關不合

格要開裁罰處分書，如果只是在網站上看不合格，但是回來這個裁罰處分書到底有沒有接續的發出去，還是隔了多久才發，可能就會產生一個管理上的漏洞，因為開罰不是像警察馬上開一張罰單給你簽收，而是要回來再做行政處罰。那以往我在當科長的時候，很多案件要開罰我們也是要慎重，有的也許新進同仁對法令不了解或是執法過當或怎麼樣，有時候裁罰的時候當股長的時候還會看一看這個到底要不要罰，可能還會有個把關機制，那如果同仁第一時間就在現場按出去又不合格，那不合格如果要罰，結果後來發現不用罰或是說之前罰過了，只是還在限期改善中，有些同仁現場第一線的資訊沒那麼了解會變成重複處罰；那另外就是判斷成不合格之後，到底回來有沒有一個機制去催說這個案子到底有沒有後續去開出行政處分書，這可能就是一個盲點啦！(訪談者：其實我們就是想了解這個部分，有可能配合E化之後，整個作業流程都亂掉，)對阿，都希望快快快，結果很多都沒接續上來，(訪談者：這反而會很容易出盲點對不對)，對阿，那另外一點就是，縱然不合格開了處分書以後，處分書是有期限的，比如說限一個月、限多久內要改善，結果時間到了這個案子有沒有再去追，這個部分因為這種動態安檢都是我們同仁配合政策抽到去看的，不像一般民眾檢舉的，民眾檢舉的可能有一個民眾在盯著，時間到了又來檢舉了，這種我們主動去抽的，不合格限期改善，因為沒有檢舉人，那時間到了，可能有個議員協調這個案子就變成先擺著或者再給它寬限或者說在這個寬限期我們的承辦人也會調動，調動之後也不曉得這個案子要續辦，也許會這個樣子。

訪談者：所以就像剛才主秘說的如果有人員的調動的話，如果有一個電腦的紀錄在的時候，是不是會比較確定說這件事情前面已經處理到甚麼階段然後接下來還有甚麼階段還沒處理，因為這個我覺得事E化的一個功能，就是有點像知識管理，因為你及時的登錄，所以下面的人即使你離開位置了，那接你的人也可以直接從資料庫裡面看到他還有甚麼事情需要處理或是待辦。我覺得這個流程可能會需要一段不管是磨合或是甚麼，應該是要讓同仁很明確的瞭解有一個比較明確的SOP或是甚麼的，要不然過去我們傳統用的紙本，就像主秘說的現場可能資料不夠，沒辦法去決定說是不是要裁罰他，因為有些甚至需要看圖，那這個可能還是得要回來調圖才能夠確認他是不是違規的明確證據才能夠開罰，這個應該也是一個一般我們裁處的流程嘛。所以E化雖然也只是協助，但我覺得我們必要的合法的裁處過程一定是也要遵守的。那剛才我們說那個裁處的話，如果確定

要裁處，也是到股長就可以決行嗎？(CA5：對，罰緩單是股長決行的。)那所以股長很累耶，現場如果按出去的話可以再修正嗎？(CA5：好像沒有修正機制欸。)哇！那現場就直接裁罰了，(CA5：這個要開單啦。)所以他現在E化在APP上面只是讓你們能夠確認是不是有違規？

C A 5:沒有，他的目的就是政風處怕你沒有登錄、沒有後續追蹤，就怕你吃案而已。後面還有預警的機制定期去做監督，以前紙本在收件，因為我們同仁可能曾經現場給他改我先候著，改好我交出合格件，會有這個模糊地帶。

訪談者:苦苦哀求就給他。(CA5:於心不忍,那有的人往壞的想是不是在等甚麼？)是，那合格率的數據對你們來講是不是也是一個績效？

C A 5:於心不忍，那有的人往壞的想是不是在等甚麼？

訪談者:是，那合格率的數據對你們來講是不是也是一個績效？

C A 5:合格率沒有影響，我們主要是複查件數。那現在E化主要就是要減免我說的那種空窗或該罰沒罰，要登錄系統就看的清楚，只是說沒有修正的機制。

訪談者:那要請教兩位，你們現在在用那個E化系統，在內控上面有帶給你們甚麼樣的，我突然想到一個問題，過去紙本的時候，我記得有訪談的對象跟我們分享說以前是有兩聯(CA5：稽查紀錄表。)對，然後簽完名之後還要蓋店章，然後一聯交給店家，他萬一覺得這個裁處或是這個不合格，他申訴的時候還有一個紙本依據,那現在變成E化之後這個部分怎麼處理？

C A 5:這部分店家就沒辦法給他資料了，對同仁來講就是填兩張表。(訪談者：紙本還是有？)紙本還是有，就要填兩張表。

訪談者:現場也填紙本。

C A 5:我們是有帶紙本去的。

訪談者:等於是雙軌了，這樣子的確是造成了大家額外的工作，好像也沒有因為E化然後減少，所以這個要再想一想該用甚麼樣的方式來協助大家，不要又雙軌，我覺得它的立意是…

C A 5:系統開發沒那麼快，因為針對每個局處要檢查的項目不一樣，所以他系統開發對政風處來講包含政風處、資訊局都要考慮到，因為市長說你政風處你主導來做E化，但是每個局處的檢查項目、法規又不一樣，沒辦法用一個系統就cover掉。

訪談者:那如果只是說做一些那種查核點的登錄，例如說我現在幾月幾號已經做好了現場的查核，我是不是在系統上面就可以直接看出來，然後接下來

可能我們的內控裡面如果是合格的就沒問題，如果是不合格的可能就要在幾天之內我要裁處或者是說我可以去檢查說這個裁處的工作是不是做了以及有沒有異常的情況，我想政風應該是想知道這種情形。那所以他的表如果只是要做監控點那個點的設計的話，應該相對來說就會簡單一點，我們就是點今天有的案件，剛剛股長分享的，我去做稽查的店家的姓名、地址、時間，然後他的稽查結果，譬如說合格或者是還有問題。那第一個問題的後半段是說，我們這些監控的運作的過程當中不知道你們有沒有在過去的經驗或現在有沒有一些內在、外在的因素，讓大家在執行稽查業務的時候有困難的地方？外在因素可能就是我剛剛說的議員，除了這個還有沒有在工作經驗上會影響到這個控制程序的運作？或者是同仁他收到的內外部的壓力？

C A 5:以前往往是有現場同仁都還沒回報就已經有議員打來了，打電話來說不要罰拉或是怎麼樣，像那個歲末安檢，年終歲末安檢、百貨周年慶安檢，我們以往常常遇到這種事。因為那些店家背後都跟議員關係很好，還有不合格就會打來關切。

訪談者:那現在我們處裡面第一線的同仁，第一線好像也有碰到過議員，有一位同仁也有跟我們分享說議員直接來找他或是罵他之類的，像這個我們現在處裡面都怎麼處理？

C A 5:像我剛剛講的那個周年慶都比較好處理，因為我們對外都說哪一天要去查甚麼，而且都會事先發新聞稿，不合格當天就先發新聞稿如果已經罰了，我們的作業可能都比較慢，不合格第一時間就會跟同仁回報違規裁罰多少錢，那這種議員在來介入，我們就會說不好意思我們已經裁罰了、對外都講了不能不做，只能請他們之後多小心，我們周年慶都會定期去查看。這個是比較好事先預防，就是說先對外有一個比較明確的態度啦（訪談者：既成事實。），這個當然僅止於周年慶、百貨商場案件這種大型場所。

訪談者:那如果是其他的我們的專案或是像公寓大廈科有一些廣告看板類似像這樣子，或是我記得公寓大廈科的同仁也跟我分享有一些社區的主委改選，也是會有一些公文程序，也是會透過議員來催要趕快處理，像這種如果碰到一些外面的因素來影響到我們的行政作業流程的話，現在目前有沒有一個可以幫助第一線同仁來處理這種壓力的機制？

C A 5:目前這種事情就是科室跟科長反應讓科長來介入，有的案子像公寓科科長就直接去議員辦公室跟他說明，說明這個不能不罰，因為背後有檢舉，

有些議員還是會接受，只是覺得沒有達到為民喉舌，當然去就是被罵一罵(訪談者：也有科長被罵嗎？)，對阿！我以前當科長也常常被罵(訪談者：被議員？可是被罵完問題就解決了嗎？)，沒有阿，只是說就拍謝阿，罰單都已經開了嘛，我們能夠再協助的頂多就是後續怎麼樣改善，給予明確的建議，至少說不要再被連續處罰，就是協助做這個部分，就是減少、緩解被處罰人的情緒，也有就是指導他去做訴願，去提起訴願。

訪談者：主秘我請教你一下。現在我們的違建那個部分，已經有一個公開的平台的機制，因為市長覺得這個關說的情形太過嚴重了嘛，所以他成立了一個爭議委員會，然後把這些所有的議員關說的案子全部都放在一個平台上面大家開會來討論。所以這樣子的一種機制，其實對於這種關說第一線的同仁其實已經解決掉他們大部分的問題了，那棘手的可能是另外的委員會，那總之他們不用自己個人去面對這樣子的壓力，有一個公開的方式。那你覺得像我們現在，雖然可能我們其他的業務，使管科的業務或公寓大廈科的業務可能沒有像違建這麼多，那你建不建議或你認不認為說我們把類似像這樣的東西全部都擴大或是像違建那樣子都用一個公開透明的方式？我想市長本來就很贊成事情是要公開透明去處理的嘛，我可能不是那麼了解，但是從學理的角度來看我會覺得用這樣子公開透明的機制，一方面可以減少第一線同仁承受的壓力，二方面因為公開透明這些議員私底下的運作比較不會那麼的頻繁(CA5：沒錯，是。)，對不對，例如說第一個你們也不用常常被議員沒道理的亂罵，那他們也會節制，因為如果是公開的話，民眾也會知道嘛，那你老是去幫某一些機關或業者談這種不合理、不合法的關說，也會影響到對他的觀感嘛，會影響到後續的連任或是選舉，對阿，所以你建不建議整個建管相關的部分，只要同仁承受到這樣的壓力我們就丟到某一個機制去讓它公開，而不是私底下就交給你去處理，問題是他根本不知道怎麼處理，他硬著頭皮被罵一頓之後回來，問題可能也還是存在，我覺得這樣子就好像…，在操作化上會不會有問題？

C A 5:當然是希望說減少同仁的壓力然後公開透明，基本上我也是蠻支持的啦，那只是想要詢問大家的看法啦，因為違建的查報到拆除它是有相當的期間給予違建人改善，它不向使用科的動態違規，有些動態違規這個不馬上改，萬一有人跌倒、有人受傷怎麼辦，有那個急迫性，可能就是馬上就要開單了；那個查報是說我查了，但是甚麼時候去拆還有相當的期間可以讓你那個…不是說馬上封掉不能用，只是說把它拆掉之前有相當的

期間陳情或協調，然後這個陳因協調機制變成委員會來確定，就不要再協調了。那如果說成立一個爭議委員會來解決這種翹楚，也ok啦，只是說那個時間真的會更急迫，我們的業務同仁的工作會不會做不來。

訪談者:是齁，那股長有沒有甚麼樣的想法？

C A 5:前兩次的市長陳報，就是因為像使用科有些長期違規的案子，那累積罰很久都沒辦法處理，這部分有建益說是可以把它納入到平台裡面去處理掉，因為它罰了十幾次都沒有處理，市長認為說那是變相的讓業者買保護費的概念，不合法的部分想要把它終止掉，就像和碩總部地下室是停車場，它裝修成美食街做員工餐廳這種個案或是像六星級按摩業整棟做按摩，但是它老舊房子沒辦法做變更可是它還是在用，這種東西就是長期累積的(訪談者：違規使用)違規使用的部分，但是那對動態安全不會有問題,但就是不合法,一直開罰單對政府機關也是一種傷害,(訪談者:是因為罰金太低所以無所謂嗎？)沒有,他們是認為說我就定期繳給你就好了(訪談者:有點像保護費一樣,我繳了罰款了但我還是違規使用,把它當作營業成本。)對，那柯P沒有辦法忍受一直以來都是用這種手法去掩護業者,那是不是可以考慮讓它入平台,上面也是有這種想法。(訪談者:那對你們來說,業務上操作這樣的做法…)這樣的做能減輕我們業務科室的壓力,(訪談者:所以你也是贊同這樣子？)因為這樣子我沒辦法處理，我開罰單他就找議員來找市長說要討論這個案子，這對我們來說沒有幫助阿，法規規定就在那裏但你又不改。

訪談者:所以股長我重新review一下，你的意見就是如果我們在業務上有一些長期處理不了的問題就建議送平台，如果是像主秘剛剛說有那個急迫性的東西，那種送平台就緩不濟急對不對？那我們就可以馬上做，如果有長期出現這樣子的問題，就等於說那個久而久之會變成政風問題，因為你就處理不了嘛，不管你自己處理也好或是你的主管處理也好都是燙手山芋，就是很難做，所以乾脆讓它在委員會裡面公開的討論是這樣子嗎？

C A 5:這個解決的方式上面還在考慮這件事情。(訪談者:是)公寓大廈的部分，因為我們負責的是公寓大廈的違規事件，比如說堆置雜物、設置門扇在樓梯間或是走廊、防火巷。這一塊議員的關心，當然他們可能會請我們去協調，可是他們後續大部分都會建議民眾要自己改善，其實這一塊它們對於我們罰錢，能凹當然會凹我們說可不可以撤銷或者是減輕罰度，可是通常我們拒絕以後他們就不會有甚麼意見，違規人也會配合改。比較會擋的就是競選廣告物(訪談者：可是這個有時間性齁？)，對，競選

廣告物通常就是在選舉期間他們就開始在立一些可能大型的廣告招牌，這個情況我們如果介入去拆除的時候，就是議員的壓力很大(訪談者：比較有爭議。)對，如果這一塊可以納到所謂的爭議事件的處理平台，我是覺得也會有幫助啦。

訪談者:可是公寓大廈科可能出現一個…就是我們去查處那是動態的，你今天可能覺得他這個地方有障礙的東西你叫他排除，然後他就乖乖地移走了，可是兩三天之後他又把他移出來，所以其實狀態是沒有改變的，他只是應付你檢查的時候。

C A 5:其實這要看同仁的執法心態啦，因為我都會要求同仁說你如果限改發出去他跟你說他改了，你事後發現他根本沒有改善，你就直接罰下去啊，其實那個罰的金額還蠻高的(訪談者：而且是累計的。)對，所以罰了一次之後他就不敢擺了，那同仁其實會因為他覺得反正人家有改了我去看了也沒看到他就不罰，所以其實這是執法力的問題，我覺得這是執法力的問題。

訪談者:那股長你覺得你的同仁真的會用心去看兩次、三次嗎？會不會因為太忙就力不從心？

C A 5:會啊，而且我們的同仁會覺得開裁處書是很麻煩的一件事情，就是我們科室的同仁。

訪談者:麻煩是甚麼意思？(CA5：因為他要調他的戶籍資料。)行政程序上面是繁複的。

C A 5:對，因為我們現在開裁處書會來訴願的比例很高，那現在訴願又要由同仁自行去寫答辯書，同仁會想要避免掉開了裁處書之後可能議員會開始協調或者之後違規人跑來訴願的情形，他乾脆就是我去現場你也在現場，我就說你搬掉我拍結案照片，就結案了，他會選擇用這種方式，對於他的工作效率而言他覺得是最有幫助的。對基層同仁來講，民眾認為說1999非常方便(訪談者：所以民眾會狂打。)，陳情管道開放，會一直重複陳情。

訪談者:而且現在民眾手上又有手機，非常的方便。那現在裁處是不是訴願的時間是十天之內？還是有一個訴願的時限？

C A 5:有一個訴願的期間，收到訴願書起二十天內要完成訴願答辯，然後是含假日。

訪談者:那現在訴願答辯以前是誰在寫？(CA5：就是承辦人自己寫。)從以前到現在都是承辦人自己寫，就你要寫說我為什麼要開單，那就要調出他的區分所有權人的資料。

C A 5:對，其實要準備的東西會看他訴願的理由，有些訴願是違規人他去找律師寫一些訴願狀，那我們答辯起來會很辛苦，因為要就他提出的理由我們要一一去反駁(訪談者：還要舉證對不對？那這樣搞一個案子就會搞很久。)對，承辦就會認為說我一個案子後續會衍生出這麼多問題的話，那我還不如一開始就以不要開裁處書而可以結案的方式去結案。(訪談者：而且裁處書開立對他的績效也沒有比較好。)沒有，他的績效跟考績沒有關係。

訪談者:所以我們的第一線同仁是怎麼去區別，例如說我們是以公共安全為主要的底線對不對？所以如果我是第一線的同仁，假設說我今天覺得裁處這個程序像剛才股長說的他很麻煩，但是我心裡可能會有一把尺，甚麼樣的情形其實他的確對公共安全產生影響，例如說你在家裡面的社區一個不影響通道違規放了一個鞋櫃，他可能是違規，但基本上對於公共安全會有影響但程度不是很大，那也就是說我們第一線執法的同仁心裡面會不會有一把尺說甚麼東西我非得開裁處，還是說這樣講可能比較不好一點，但就說因為會考量到後續的行政很繁瑣，所以我就直接便宜行事，就不處理，那便宜行事這四個字就會涉及到廉政風險了，所以那個就等於說有一個尺度啦，如果太過放寬那後續其實會有問題，如果有問題出來的時候，當然你現在的監督機制他上面所有的股長科長都還是會有連帶受到一些處分或困擾，這個你們覺得會有比較當務之急一定要處理嗎？

C A 5:應該同仁比較不會賣這種問題,應該就是說他去現場他會有違規的照片，他就要承辦上來那如果當場改善那就要有當場改善的照片承辦上來就可以比對,有沒有違反公安有沒有改善嘛,所以我們主管就變成說像法官，就比較不會有這種問題在。

訪談者:就看他實際的證據來決定。但我覺得最困難的是我剛才說照片雖然會說話，可是照片現場會改變，那現場一改變的時候，到時候我們說的現場可是實際上去看，就像消防也有同樣的情形，實際上他的…剛剛股長也講了，他明明登記的是這個業務他要做這個，但是我們實際上去看的時候他又不是那樣,那就是違規使用。那就變成說政府的資料是不正確的，就是我們留的那個照片是不對的，這個我覺得後續真的有重要的公安事件出現的話有可能又會變成政府被責難的一個重點。

C A 5:公寓科是有訂一個違反公寓條例第16條的優先裁處原則，那個原則是針對你堆雜物妨礙通行到甚麼狀況下優先裁處我才會處理啦，沒有達到那個程度的就先拍照勸導不開罰。到是同仁大家都知道這個規定，比方說走廊寬度法令規定120公分，那我們那個裁處原則就是說你如果剩下90公分可以通行，那我們就不是列為優先裁處對象，廣告物也是，廣告物一堆違規的都沒申請，我們也訂一個優先裁處的標準，達到那個標準的我們才去裁處。(訪談者：主秘說的那個優先裁處是大家的默契還是？)不是，是已經訂成法令規定了，(訪談者：喔，所以大家都會有相同的標準來做這件事情就對了。)是，往往就回復陳請人說這個案子不是屬於優先裁處的對象，我們是持續去勸導改善，大概就這樣子。(訪談者：所以有不同的狀態之下有比較合適的處理方式就對了，即便是違規，但因為它的程度不同我們可以有不同的方式來處理。)對，跟違建也是，違建也是說甚麼狀況下拍照存證免予查報，也是有類似的規範。

訪談者:好，接下來我們就入到第二題。因為在內控的制度裡面他有一個資訊跟溝通，就是說其實我們現在做的E化系統裡面要想辦法能夠及時的去得到相關的資訊。那過去在監督…我這邊想要知道的是說我們在監督管理稽查的程序，有時候可能是像股長，我們想知道他在第一線是不是真的做了什麼？是不是合乎我們現在要求的規範去做？你們是如何知道的？現在都是用紙本對不對？就是你們如何取的這些相關的資訊，研判第一線的成員是不是真的完成了？

C A 5:都是要等他公文呈出來才知道有這個案子，就是電子公文呈上來他把照片、附件呈上來才看的到。

訪談者:那如果現在直接用平板或APP去做，是不是可以當場就知道？還是沒辦法？

C A 5:我們可以主動去查他們如果有入案的案件，就查他有入案的內容。

訪談者:那這些相關的資訊都能夠幫助你們去研判他們的工作？

C A 5:可是我坦白講，我們股長大概沒有心去做那個工作啦。現在使用科的一個股長比一個別局處的科長管的人還多(訪談者：案件量很大。)對阿，使用科連外聘僱問一個一百個，一百人耶，四個股長一個人要看二十五個人的公文，坦白講，有時候核稿也沒有甚麼品質你知道嗎？因為人力悟族拉，股長一個人帶那麼多，案子又很多。那他上班時間有限，所以說想要去稽核什麼…真的如果他講的，有呈上來他才會去看，他也不會主動查核說要去挖掘有甚麼問題。因為一般公文都有管控時間，所以承辦人都會在時間之內把他案結，所以他會在時間之內把他呈上來。

訪談者:可是就你們的業務來說那個公文管控的時間對你們的業務執行，譬如說我的公文管控是三天之內或四天之內要處理，可是你這個業務真的可以在三、四天之內處理完嗎？那你如果處理不完，對我系統來說你是不是就逾期了。可是就你們的業務性質來說，你不是一般文書處理阿，你可以能還要去調件、調圖，我聽同仁說還要得去木柵、去新店很費時間，然後那邊的同仁可能固定幾天幾天、星期幾星期幾才能調。那這中間的時間其實不是用公文系統就能夠處理？(CA5：基本資料要調。)對阿，所以你用公文系統來做，(CA5：所以才會預期。)對阿，那你就冤枉了，你在努力的工作，可是紀錄上你已經預期了。所以用那個系統來做時間的檢控對你們來說是不公平的阿、也不合適。所以就你們業務心理來說，其實是需要做一個新的平台或機制來配合，要不然就是要找一個…畢竟公文系統是在講一般文書的流程嘛，他雖然已經放到最大日期，但是對業務的流程來說他又不合適阿，因為那個本來就沒有辦法一體適用我覺得。是不是有這樣的問題？我是覺得就大家的反應，如果是這樣我們也可以來跟政風反應。

C A 5:應該是說時間拉，可能時間對同仁來說不太夠，他要調圖、他要去現場、他要去比對。有些執照可能好幾棟、分好幾期蓋，那要每一個執照去照、去比對，所以他需要前置作業時間來完成。

訪談者:那這種情形如果假設我們真的要把它fit到公文系統去我們可以建議一個機制拉，例如說性質不同的不要用一般的公文流程去管控，它可能有很多選項，在資訊系統上選項，例如說是這個業務的。那當然這個時間點就要跟你們協調，你們要告訴資訊室或政風處說你們需要多少時間是比較合理的，那這個就等於說跳脫用很多軌的方式，如果是公文的話就是依照現在的方式來處理時間的安排，那如果是你們的或是其他系統它就可以設定嘛，就是這個業務過來它的公文流程就可以做一些彈性的調整，而不是一體適用，因為一體適用我覺得也不合理，因為不同的業務可能需要的時間真的是不一樣的，那一體適用那個行政公文流程對你們來說壓力大不得了，等於說你們就更容易便宜行事了，因為你要趕在不超過時間的方式處理這個事情啊，對不對，阿你公文又這麼多，你就只好趕快趕快趕快，一快就會出問題。

C A 5:感謝主持人對我們這個整個業務從承辦人一直到主管，能夠深入了解，很難得。外界能夠對我們能夠比較了解在作業上、局處上，就是說市府這麼大一個龐大的團體，那麼多機關又不盡相同。我舉剛才一個例子再

進入我們這邊這樣的一個樣態。警察也好或是公園路燈也好，它一樣接受1999的通報，未涉及到民眾個人的事項調查，它可以在短時間五天、七天內把路燈、把路樹、把一些違規停車透過車牌，不用查所謂資料就可以知道車主違規就開單，就把案子結束掉。建管機關是，第一個建管機關不像消防跟警察那麼多人，一個同仁可能要半個或一個行政區，他到建築物去還要看管理員的臉色，有的社區他不讓你進去。但是進去以後取到證沒有？還不知道，取到證還要回來對應建築物原使用資料，這些資料可能是老舊資料，回到檔案室去調或是在府內，府內只有幾年內的資料，調查完以後他才能夠做一個處理，而這個處理是涉及到民眾的財產的處分，不像很簡單的路燈換一下或是地掃一掃就算了，因為公部門的行政，但他這個整個事項的公文期限是一樣，市府一體的，一件公文進來受理就一樣的時間，所以這對同仁就是一個很大的挑戰。主管又看同仁那麼辛苦把案子辦出來，也不可能去拖他的時間造成他的逾期，也是趕快幫他看，不看的話也是越來越多，所以時效上應該是說你有沒有給他一個足夠的調查時間，當然有一些配備或是設計的東西去支援他們，但是調查時間要先給他。所謂公文時效是我公文辦出來這個時效有沒有拖？我承辦辦完了送出來股長都不看，股長送出來科長都不看，那才叫公文時效。事實上主管都在一天內或是兩天內看完，可是給同仁還是只有三、四天，這合理嗎？我覺得這個跟一般的業務是不盡相同，因為這涉及到人家的權益，還包括建築物的基本資料，重點是一個同仁的轄區非常大。其實這個專業東西，民眾不是那麼容易理解，所以民眾對我們的疑慮也是這樣產生，就建管這個東西理論上是一個非常專業的東西，他應該透過專業的人員去諮詢，但是，他所有的問題他不找原廠就是建商、他不找建築師，他找建管人員來負責他家的事情。車子的保養、車子的監理是你自己先保養好，保養好以後再去檢驗，檢驗只能通知你來檢驗，檢驗不合格你自己還是要去修，他不是，我建築物不安全我不找建築師，我找建管處幫我處理不處理我找議員，這種邏輯都是不正確的思考邏輯，所以我們覺得現在是除了民眾的教育之外，給承辦人員足夠的時間，我覺得蠻重要。所以1999那個就如同主持人所說的，先把那個足夠的調查時間給他處理，再來談公文時效，不要把它壓縮成一般的案件大家都一樣七天，然後包括調查時間、包括公文時間，那同仁其實後續還要去處理所謂訴願的部分。通常我們被處分像交通警察那個訴願是很少的，但那個一處分同仁自己要去寫那個…你說你有問題你講十項

疑問我就要處理你十項的證據，所以同仁他其他案子就不要辦了，因為訴願案跟其他一般案件又不一樣，更複雜、要寫得更清楚(訪談者：心理壓力也會很大。)對，所以說同仁是真的很辛苦，那職等跟薪水跟其他的業務又是一樣的待遇。所以事實上願意在建管處服務我們都非常感謝他，都特別關愛這幾個同仁(訪談者：流動率很高，各縣市都是一樣的。)對，建管類。我們都是用大家的感情去留同仁，不是靠甚麼蘿蔔來聘任人員(訪談者：聘任人員的流動率也很高。)聘任人員缺額不多，約聘的人不多，我們現在蠻多都是用委託案請廠商派出人力來，這種的來協助一些行政工作(訪談者：可以外包嘛。)這些人還是只能做行政助理啦，他也沒職章，沒有職章也不可能去做行政處分，就幫同仁做一些行政工作。

訪談者:那如果現在這種我剛剛說的公開的程序，我們第一個是時間嘛，那在溝通程序上如果有股長或是主秘或科長有發現不符程序的情形的時候，你們都用怎麼樣的方式去做？

C A 5:一般就是公文上來才會去檢視這個內容(訪談者：那如果不符的話，你們大致上用甚麼方式溝通？)就跟同仁直接溝通，就退回去就好了(訪談者：退回去那他可以改嗎？)他可以改(訪談者：政風室會來介入嗎？)不會不會，因為一般的程序案件，就可能有缺失有漏件或案情判斷錯誤的溝通一下。

訪談者:如果說有案子的裁罰時間很長，那政風處會來關切嗎？因為他沒有預警機制嘛。

C A 5:這種案子不會有政風欸，那個稽查E化的預警還沒有完全去…他是說往後這樣子去預警可是現在好像還沒有開始，現在只是系統先立案，後續才會慢慢系統開發做預警的。

訪談者:對不起我冒昧為一件事情鶚，就是最近那個受賄的兩位同仁，他們平常在業務處理過程當中你們就是有發現他們有甚麼異常的情況嗎？(CA5：沒有。)沒有對不對，就是從一般我們內控上可能看不出他在業務處理上出現甚麼異狀，因為好像是調查局查出來的，也不是我們自己先找到的(CA5：對。)對阿，換句話說我們在內控的過程當中如果要查出這種廉政的風險也不是件容易的事情，因為他一直都是依照合乎規定的方式在辦公(CA5：對。)那可能是另外一個層次的問題，當然我們意思是說如果我們常是要從內部控制或是業務上面發現異狀，好項以目前的機制或是流程是很難發現的。

C A 5:跟教授報告，其實那個電梯、機械設備，這些在我們整個建築管理的體系來看，因為我們同仁主要都是建築土木，不是機電、機械的專業，所以為了要管理這些機械，我們是有機械的同仁，目前四位還是五位八，目前正式剩兩位(訪談者：他們是電梯嗎？)對，這個東西是很專業的東西，像我雖然當過使用科的科長，坦白講那個機電的東西叫我去看我也看不懂哪裡有問題，拍了照片說這裡不對那裡不對我也是看不懂。所以以前對這個部分，我們那個主管是沒有那個專業去審視他講的對不對、他檢查的對不對，都完全信來同仁的作法，還好以往都沒有出甚麼事情。然後這次的還不是在我們的體系發現的。之前的案子是通力那種案子，通力那種好像是檢查不落實，那時候好像是檢查員好像沒去現場檢查還是他也不合格的去檢查，所以後來升降梯的管理後來加了第四級做抽查的動作，全台大部分都三級品管，台北市有多加一個第四級的管理。

訪談者:所以這個涉及到越專業的東西有可能他…如果他自己的操守或者是倫理或是他自已有一些特別的東西掌握得不好的話，在我們不管是政風或是甚麼，能夠預先了解情形的機率真的是非常的低。就人性來說，我要做壞事我怎麼可能敲鑼打鼓，我一定是非常小心的來做這件事情對不對。我想說我們不要耽誤到大家的時間，我們進到第三題內部控制的部分。請問一下你們會有例行性的自我檢查這樣子嗎？是用甚麼方式可以分享一下嗎？就是平常你們就會去自行檢查你們內控或是有這樣子的一個做法嗎？

C A 5:內控的部分，當然主要是針對有掛表的，掛表就是說一個案子形成有公文、有流水號貼上去，這個一定要結案，我們是針對公文系統的案件。處長就蠻重視的，這個案件每周處務會議都會去把那個逾期三十天的還有逾期二十天的，全部表列由總工程司室管控，然後要求業務主管去催，就公文不要逾期，當然還有包括這種訴願案件、監察院調查案件、法院的案件，這種都有特別管控他的辦理期程(訪談者：所以主要就是期程的管控)對，期程的管控，趕快處理不要放在抽屜哩，就期程的管控會優先。至於說內部控制的部分，主要是我們的會計單位，他有要求各業務單位對你那些例行性的工作有一些檢核表，會計單位就是大概每年兩次。應該是說審計有查核，然後局裡面有來督導，那至少一年都有一次。他有三級，三級來查核啦，處裡面查核一次，局再來查核，審計再來查核，大概內控主要是做這個，但是內控僅止於說那個表單SOP(訪談者：有沒有按照SOP。)嘿阿，有沒有訂SOP、有沒有照SOP走(訪談者：所以你們都

有按照SOP走？)我們一定會勾說有阿。因為他那個內控表單，我舉個例子比方說詢問一個表單是說建築物的室內裝修的管理，那當然SOP都有規定，如果十個案子裡面有一個不符規定，但是那個表單還是會呈現絕大多數都符合規定，除非說這個被抽到說這個沒有，才會說我們那個SOP沒有檢討到，然後在通案，那個SOP我覺得是講通案(訪談者：是，一般的做法。)對，但沒有辦法去呈現說每個案子都是完全在SOP的架構下進行。

訪談者:所以那個SOP是你們自己做的嗎？

C A 5:主持人我再補充一下，所謂SOP不是我們在工廠裡面組裝iphone這樣每一個細節每一個動作，他的SOP是主要項目的部份把他列組來他怎麼走那個程序，細節的部分還是主管跟同仁自己去掌控那個品質，所以那SOP一定會照著做不然走不到最後，一定有。但是細節的部分，同仁的處理是他的行政的裁量跟主管的維護，所以那應該都沒有問題，所以每次被抓出來的東西都是細節上公文漏字阿或是說時間超過或資料不齊怎麼樣的，然後請我們檢討要說明改善以後不會再發生，但是沒有一個案件說是甚麼必要符合，列了的都是一般案件的標準程序，如果是緊急案件有時候會跳過去趕快就把它作業裁處或處理，那當然也不見得是SOP，但是都完備的。

訪談者:那所以我剛剛說的後面，除了你們自己之外你剛剛也說審計單位也會，那審計單位就是外部的嘛(CA5:他是屬於監察院的審計…)就是市府以外還會有稽核人員，那這個頻率是每年一次嗎？

C A 5:審計是一年來一次，然後他會挑科室挑指定的項目(訪談者：就是個別的，那他是怎麼做？是抽的還是審計官自己決定？)選項目是列管在府裡面(訪談者：喔，列管的。)就我所了解，像我們之前那個審計單位來查開放空間，那個開放空間不是我們的資料，他只是從媒體報紙上看到說甚麼開放空間違規使用，然後就來了，我今天就要看你們開放空間的管理。就這樣子。我們近年很多審計列缺失都不是在我們原來審理的資料裡面，都是他透過新聞或是媒體去了解哪個部分好像有管理上不到位，然後把我們列缺失叫我們再提精進的管理作為。

訪談者:那你們自己後續來看，不管是媒體揭露的火是甚麼的，那在你們自己的內控程序裡面，他是不是值得要改善或檢討的？還是說那些都是…

C A 5:有阿，其實媒體揭露的一些缺失，那些其實首長也都蠻重視的，也都會趕快去訂定精進的作為，這部分我倒是比較放心的說，因為媒體一揭露，議員也會質詢，甚至監察院也會來要資料，所以市長都蠻重視的。這種

案件可能都要把案子提到市長室去報告，所以我倒不會覺得說這種案子沒有去做管控，那大概比較少拉，比較沒有類似的。

訪談者:好，在第三個問題之前，我想回到我剛才說的，我們的訪談過程當中，其實我們也(01:05:57)我們要比對啦，我覺得這個我比較頭痛一點，就是說我要比對說我現在查出來的問題，我剛剛不是說兩個重大的問題，一個是內外部的壓力，然後我們要比對在內控上面，這樣的內外壓力的處理在現在的內控裡面是怎麼處理的，我可能夠過請教你們之後回去我們還會再討論，但總之我們就是要建議一個不管是預警也好或者是可以處理的建議也好給政風。當然我覺得原則上我們是要幫你們解決問題不是幫你們製造問題，所以會是希望說你們在內控過程當中如果有碰到甚麼問題我們可以盡量反應出來，然後如果我們行有餘力，因為我們畢竟不是在實務界，我們都是透過跟大家訪談一路一直不斷了解大家的業務內容，那可能我們可以從第三者的角度來看大家可能面臨甚麼問題，然後我們能夠盡量想出甚麼樣的方式來幫忙大家解決，這個我覺得我想要做的事情啦，不然就是這個比對的工作對我們來說好難，因為我們不是insider，我們沒有在你們的工作做過，其實我們會比較不清楚說這樣的問題是在哪一個環節出現，然後要怎麼去處理把這樣子的問題排除掉，但我知道政府裡有一些問題就像我們在上一次的期末審查會裡面，就有過去在台北市政府服務現在到中央去服務的同仁就說，他建議我們說他覺得很多意見過去都已經被提出來了，可是問題還是存在，就是那個問題一直都沒有解決就對了，然後他希望我們能夠查一下為什麼問題一直都沒有解決，會不會是法律的情形？如果是規定的問題我們其實是可以從法令上去處理，如果是內部控制上、如果是效率上，我們是不是可以透過E化來處理，諸如此類的，我想我們的思維是這樣。所以大家能不能幫我們想一想我剛剛說的，例如說我們突發奇想這樣講，如果有議員來關說，我們怎麼去…有同仁跟我們反應說主管給我施壓，我總不能去告主管嘛，因為他們都不太敢去政風的，多數人都不會去政風說主管叫我做甚麼事情，被主管知道我怎麼辦？我還要做事嗎？這種事情沒有人敢去說的啦對不對，或者說議員直接來找我呢？不是找主管來壓我，是直接就跑來找我，使用科就有同仁這樣反應，他下班被議員打電話來一直要求他做甚麼事情，他就覺得受到很大的干擾，如果他真的碰到這種事情的話，他要怎麼去告訴…就是不是他自己處理，就是他要透過甚麼管道，例如說可不可以在平台上面就按一個鍵，比方說有一個登註啦，表

示這個案件有受到關切，這是我們突發奇想的，就是說我們有一個平台，同仁如果遇到這個，他可以用匿名的方式直接去點一個甚麼樣的鍵或是登錄一個甚麼東西，然後直接就讓政風知道他有這個困境，可能也很難匿名啦，因為這個案件他就是承辦人嘛，或者是說有一個登註的爭議案件，政風可以提前預警知道說他碰到困境了，然後可以去協助或是去注意一下這個情形，不一定說就是去介入，但是他可以事先知道這樣的情形，這是預警的意義嘛，那預警就是預防問題的出現嘛。我延伸一下，就是如果現在同仁他在現場第一時間沒有辦法裁量的話他怎麼辦？他現在如果說這個案件我沒辦法調圖、我資訊也有限，但是我現在就要裁量我要按出去的話，現在這個狀況怎麼辦？那他按出去之後可能就會造成裁處上面的問題。

C A 5:我們那個同仁在外面檢查應該有後勤吧，可能會透過line或電話跟群組回報阿、這要怎麼辦阿，應該有吧，後勤會去支援他啦。

訪談者:其實我們整個處裡面還是有一些他可以諮詢他可以幫忙的。

C A 5:對阿，像我們那個普級聯檢或甚麼，雖然人出去了，後面還是有同仁在科室standby，因為可能資料不齊全啊或是有甚麼問題不清楚的，其實他回去馬上就可以問了，因為都上班時間去看。那裡面當然有很多資深的同仁，包括股長、科長都在群組裡面，現在群組真的太多了，而且大家都利用的非常頻繁，就是做為同仁最後的後盾。

訪談者:那如果議員關說的話，股長或主秘會怎麼幫他們？他會跟你們反應嗎？

C A 5:我是有一些會，要看議員的要求到底是合理的還是不合理的。如果是我們的判斷有錯誤這個還好處理，就是我們跟承辦怎麼去溝通而已，問題就是議員提出的要求是不合法或不合理的話，目前處內看起來就是科室自己要想辦法去跟議員協調(訪談者：這樣不就是大家很困擾的是嗎？)對，目前的做法是這樣。我想我補充一下，因為我曾經也跟主秘有報告過，我認為議會在監督我們是合情合理的，不管對個案或政策的要求，合情合理，主管去說明，合情合理。但是同仁去說明，可能有困擾，就是他是主政者，他能不能代表機關，所以主管去說明合情合理，但是議員說就不合理的東西，他畢竟不是行政機關，我們行政機關依法行政就好，我們為了府會和諧我們和緩去回答，這也都不會有甚麼違反法令的問題。但是我覺得我們需要的是讓同仁有自己的空間，也就是說同仁私人的電話不要流出去，同仁是不是在辦公室能夠不要接電話，因為他又不是發言人，他為什麼要接人家亂七八糟檢舉人也好、被處分人也好，

我還跟你談，我又不是市場賣水果。因為我在承辦在使用科也做了十幾年，我覺得這是最大的問題，就是說你如果讓同仁有空間，其他主管來承擔沒關係，同仁自己是不是能夠不要還要面對這些檢舉人或是被處分人的電話。

訪談者:那我們怎麼幫他們？例如說他接到這個電話他可以怎麼反應、怎麼求救？

C A 5:應該還是透過主管來協助啦，因為他也會投訴同仁嘛，到最後也是主管來回應嘛，但是我們當然還是要回答他啦，就不能說不接受他的反應，但是我是覺得說對同仁來說就是說，我們又沒有發給他公家電話，他為什麼私人電話需要給人家、他為什麼要去接私人的電話，我認為這是不必要的，所以這個部分我認為說有機會是可以保護他或是說我們乾脆就統一用公務電話給他，那辦公室的電話是不是有統一的回答，因為他電話進來是誰也不知道，阿貓阿狗也不知道，可是你現在銀行要進去，身分證先輸入好、男生女生、是不是客戶，到最後還是要等看人夠不夠回答你；可是我們不是，電話進來如果你人在你就一定要接，接了就發現是檢舉人或接了就是處分人，那我能跟你說甚麼？我只能依法行政，我是小螺絲釘，你要買我不賣，你要賣我不買，不是這些問題啦，我跟你討論那些耽誤我公文時間。我到覺得同仁是給他這個空間，至於議會的話，也許啦，同仁去是可以比較聽得清楚議員說的，但是一切我們都有自己的原則，那主管來說你那個也都沒有問題，而我認為議會的監督也沒有問題，那個都不是關說，那只是一個關切，較你違法你也不會違法，他也沒有行政權也不可能幫你發公文，所以都取決在我們自己，我覺得對議會我們也是要尊重啦，不能說那個就是壓力源，但是他們的關切畢竟是有選民，我覺得這管道跟過程都還算合理。

訪談者:那你們會需要政風給你們甚麼樣的協助？會需要嗎？(CA5：政風協助喔？)對阿，你們會需要還是覺得現在目前的這種議會的你們就可以自己處理？(CA5：有些案子需要啦，一定會有案子需要。)那一般來說你們會直接跟政風去請嗎？(CA5：不會啊，目前都不會啊。)所以你們會需要另外一種比較合適的管道來反應這樣的情形嗎？

C A 5:目前我們在實務上遇到是這樣，就是說這案件如果覺得說有，比如說地檢署都來案子了，他也不是「他字案」或「偵字案」那我們裡面有機制就是說，公文是要會公司，要讓他了解，就是說在公文處理上人家已經是一個偵查案了，那個一定要會他。阿如果平常的時候如果同仁覺得說有受到甚麼壓力有些要會政風，直接寫了就可以會政風，不過政風會想

說你會我是要做甚麼？就你會政風是說我要給你甚麼support還是說你需要甚麼諮詢？還是說這案件可能涉及到某某人怎麼樣？所以需要去做甚麼處理？不然我們不能隨便也不必要去會政風，因為政風我蓋空章要幹嘛？我蓋章是不是要做甚麼事情？但是有些是政風處交下來的東西，我不能跳過它就直接辦回去。我覺得我們政風處來了，我們要匯過政風室，讓他知道說政風室有在關心這個案件，那他有知道結果了或是處理的情形，他也許會登陸一下，後續政風處問他他能夠理解，所以事實上我們裡面還是有一些對案件的SOP也是有一個程序再讓政風室協助我們，比較明確的是這些東西，那當然以前政風也有講過說，如果有人關心你、有人關說的話你要填甚麼關說的單，事實上同仁很難判斷那個是關心還是關說啦。我不知道有這個東西欸。有啦，那個行政倫理包括中央跟地方都有這樣的一個機制啦，但是基本上那個東西到底議員來問這些事情、他來了解，他政治公文來有的是合理的，如果他電話緊急來問，我就把它錄案就好了，我就登錄就說我今天你要我回覆或處理，我就是錄案。因為我們都要求傳真來再掛文號還是正常的公文案件再擺，這都沒有問題(訪談者：所以議員來你們會掛文號嗎？)總工室會發粉紅色的主管單(訪談者：還是會。會給政風嗎？)會啊，倒沒有會政風啦，但是會登錄系統(訪談者：甚麼樣的系統？)其實他來的資料當然不可能寫一些會違法的東西，會包裝過，那他如果這樣來我們就是公文回它阿，所以這對我們來講其實是一般的公文流程(訪談者：他就是來要資料嗎對不對？要資料問題不大，我的意思是說他如果是來不管關切或是關說。)他真的會來關說他一定是私底下(訪談者：當然阿，他弄個文號他不是踩自己腳嗎。)然後他發現他找承辦步行找股長不行他就往上找，一定有一些個案是這樣子，就是這一塊其實實際上我們處內不太能處理啦。

訪談者:我覺得現在政風有一個思維，就是以前政風都是出事之後他再來調查，但是他們現在有一個思維改變就是要預警，預警的意思就是他不要讓事情出現，超前部屬，他要在這個流程當中就抓到異樣的情形。

C A 5:但是我要跟主持人說明，如果我們今天事情讓政風參與的話他能夠管多少區、多少人？我們同仁自己管自己區都管不完了，他每個案件都想要知道我跟你講他就不要回家了。

訪談者:對，他們現在就是想要建立一套預警機制，就是說一個頻率或是一個燈亮出來，他們就可以關切這個案件。這是理想，我們的想法也是異樣啦，所以我們才會去了解內控的程序怎樣，在甚麼樣的情況之下是不正常，

然後他們就要去關心那個不正常的情況，抓到不正常的情況，避免預防未來真的出現了一些他們不想見到的政風事件或廉政事件。

C A 5:主持人我剛才提到所謂議員聯繫的東西，我們主管來做一個協助，畢竟我們在表達上跟應變上還有經驗上比較充足，在回答上都會照著方式來保護同仁。但是我覺得還有一個問題，最近查報隊上處理的蠻好，就是說你能不能讓我們的同仁不要接觸外面的人，現在四樓的話因為防疫期間不讓人上來，我們同仁就不用去面對檢舉人或是被處分人，我看那麼多日本、韓國沒有讓我們可以直接接觸，我處分你我還要跟你見面、聊天，我也不曉得這是甚麼。所以你看同仁很困擾的就是說我去廁所就遇到他，他如果一直站在櫃台怎麼辦？任何人不管是要幫他還是要找他麻煩的這種案件，電話也可以進來、門口也可以看著你。我認為處理事情他是依法行政，所以他不需要去接觸才對，所以也許是不是能夠讓同仁避免說我電話也接不到你的電話、我人也見不到你的人，我就專心做我的工作，我時限內把公文做完、公文有沒有錯，我照SOP走主管就幫我品質檢驗資料完整，這些事情做完你要甚麼政風問題？我就做完八小時我就下班回家就好，我那麼單純你給我這種環境我相信同仁也會努力做正常事就好。

訪談者:可是問題就出在這些檢舉人他就是要想辦法去找到你啊，所以才會在那邊等你、在那邊看你，所以我們應該要想辦法怎麼去保護第一線同仁。

C A 5:就是同仁可以不用曝光嘛，他不是代表個人，他是代表機關、代表法令。不過我們的陳情系統都要回覆承辦人叫甚麼名字、電話分機幾號，以前中央不留名字，中央公文只有寫電話，也沒承辦人員甚麼的。我認為這是一個問題(訪談者：可是他會把第一線的稽查人員推到火線上啊。)沒錯，現在的機制是這樣，我認為這是不公平的(訪談者：而且這個被推到火線上後面的人其實不是很敢幫他，我說實在的就是主管可能會想幫他一把，可是那個有點像一串粽子那樣…)可是你電話跟名字已經曝光了還有甚麼幫的了他嗎？他就追他就好了啊，因為匿名檢舉我們都是保護個資嘛，所以我們1999看不到當事人的姓名跟電話我們還是要辦他的案子，因為他有錄案表示他的個資都是符合規定的部分(訪談者：等於政府是在幫忙背書，幫他一起做，所以才會讓他安全的去執行他自己的工作。看看有沒有辦法就是同仁部分有一個隱形的保護層。

訪談者:這個我們可以寫建議，但是另外就是說有沒有甚麼樣的…我還是要把重點放在預警這件事情上，因為我覺得我們的案子最後要做的弓箭就是這個(CA5：預警。)對，我們就是可不可以事先防範？

C A 5:以政風處的角度來繳，他那個案子你如果罰一次沒改善罰兩次沒改善罰三次沒改善罰了太多次都沒改善，那它就會預警出來、就會跳出來，他們的一開始的動機是這樣，那種特別的案子要優先處理，看案子中間有甚麼困難沒辦法處理掉，所以他們的預警機制是這樣子設計的，那時候戴科長是這樣講。

訪談者:對阿，我想她是想知道因為戴科長她在想這個案子跟我們當初在認知這個案子，後來一路訪談完之後我就有一些不一樣的感受跟想法。因為戴科長說實在她也是做政風，她其實跟我們一樣對建管的業務，她雖然待過建管她可以稍微清楚一點點，說實在我們都是在重新學習，我們從件管的業務然後消防的業務,可是經過訪談的過程當中,我們也學習很多、也了解你們業務的過程，那剛才我說我設定給我自己的任務是從第三者的角度來協助大家，蒐集大家的問題，然後能夠及時的不管透過甚麼樣的工具，E化也好、甚麼也好，我們就是透過知道你們的問題在哪裡，然後思考透過甚麼樣的方式、工具、機制，然後提前知道這樣的問題然後提前處理，不要讓它爆出來，問題出現了或出現違法的事情。

C A 5:主持人我想要請問你們重點預警是在預警甚麼樣的比較明確的事項？

訪談者:異常。我們下一階段可能就會進入那個…可能另外一個研究團隊或…那個是另外一個研究團隊，我們要看異常情形，像現在我們想知道內控對不對，然後是甚麼樣的情形，因為異常就是不符合SOP然後出現不符合，就像剛才股長說的一次解決不了、兩次解決不了，就是預警。像我們學校就是這樣子，以學校為例子來說，學生缺課，一個學期上課十八次，可能他如果缺課五次、六次、七次，就開始寄信給他的家長，就跟他說你的子弟這學期已經缺課了十次、八次，這叫預警，然後我們就可以趕快把學生找來，你怎麼都沒來上課？你發生了甚麼事情？了解一下、關心他一下、叫他要來上課，那這樣後續他可能就會出來，因為我們就提前知道，不要讓他被老師扣考或是被退學，那我們可以提前了解他的情況，然後我們可以提前做一些機制來預防後續所產生的不好的結果。

C A 5:我是表達我的看法，我認為其實預警像學校那種預警方式，要套用在同仁上的話，其實是比較沒有那麼制式的樣態的東西，但是我是這麼覺得拉，如果你講說醫療那種所謂預警我到覺得說用體檢的的方式會比較接

近，那所謂體檢是說你去撿怎麼檢核，檢核的方式、主管有沒有檢核的能力、有沒有檢核的表單、檢核的專業技術。我想這個才可能是比較像，比如說像警察可能有一套系統，定期可能會有心理師或是甚麼樣的人會去做訪談紀錄，然後透過這種專業的表單讓他填寫的時候可以找出一些特殊的情況，然後來去定期的評估他，聽說香港好像警察還有他們的消防稽查人員是有這種東西的，我不曉得我們台灣有沒有這種機制。因為如同主秘所講，我們每個人都是學土木建築，對於人的心裡跟判斷其實沒有那麼專長，每天業務只要把他辦完就阿彌陀佛了，同仁也是一樣。我到覺得預防的東西還是比較合理的拉，就是說剛才講說不要讓民眾接觸到同仁之外，那他出去的時候呢，他單兵作戰的時候還是會遇到阿。那我知道的像環保人員，他們人力充足，他們是三人一組，那你兩個人也許都還覺得不夠安全，三個人的時候總有人不配合，三個人在處理的時候一部車是一個保護，也是相對不會說我一個人去結果主委、總幹事、還有一個管理員三個人對我一個人，我旁邊也沒警察，我覺得這一塊在人力上還是很重要，然後配置上可以讓他們是一個team出去而不是一個人去handle。

訪談者: 你們現在動態稽查出去的人員大概是幾位？(CA5：就是一個人而已。)不是喔，是專案動態稽查大概都會幾位一起去？(CA5：動態現在一般性禮拜二、禮拜四就是指揮官一個人、然後有消防局的。)那個不是聯合稽查嗎？我說的不是聯合稽查(CA5：一個人，都是一個人。)所以你們的配置不會跟消防一起？(CA5：不會，這樣會干擾到個別的。)只有聯合稽查消防會一起(CA5：所以你去的時候，他們有攝影機阿，他的都拍得好好的，你是不是建管的…)其實有業者有說，他們都幫你們講話，他們都說你們很辛苦，就是可能人力啦(CA5：隨call隨到阿，跟警察一樣，但事實上人力沒有那麼多。)對阿，可是我覺得人力這件事情會一直存在(CA5：因為我們建管處是二級單位，所以組織編制一直都很扁平，人力就很受限，沒辦法改變。)對阿，所以我覺得如果我們建議增加人力的話，我覺得這個建議有等於沒有啦，說實在啦政府一定辦不到嘛。但我的另外一個想法是說，如果我們的事情真的這麼多，我們能不能透過其他方式提升效率，例如說我們目前去回來要找一個人登打，如果我們去在現場我們就已經登錄好了，那後端那個人是不是就可以節省下來幫我們做別的事情了，也就是我們就既有的人力，把這些人力透過效率的方式提升，然後減少人力的負擔，剛才我很同意人力的保護，我覺得這個可以納入建議

裡面去，因為這個也是避免我們的同仁受到太多行政干擾，內部外部行政干擾；另外一個建議是既然人力真的不能再增加了，有沒有甚麼樣的方式能夠減少我們的就是讓我們真的不要一天到晚都在加班，我知道胡股長加班加的很厲害，就是有沒有辦法透過效率的提升、透過某一些機制讓大家能夠真的很快能夠處理完自己的事情，讓大家比較正常的上下班。我的學生未來都是想當公務人員，我今天開車來的時候聽到廣播說現在的女生最佳擇偶條件是公務人員，但我一想，就我知道的公務人員現在真的是忙到不行欸，人家說穩定是你們現在這種工作的一個特質，可是我覺得現在公務人員真的很忙欸，CP值很低的工作說實在就很忙，但是薪水加不了多少，退休金又被砍，所以這工作其實是很血汗欸，再加上建管的屬性，所以你們的工作非常辛苦。

C A 5:我舉個例子啦，比如說一個班級大概三十個、四十個學生，考一次試可能要改三四十份考卷，可是如果一次三、四百個學生聽你的課，那就是改三、四百份考卷，你在怎麼簡化那個程序還是三、四百個學生。目前的同仁轄區制，你不增加他的人力，他面對目前現在的大家對於建築物的維護跟對政府的依賴，這文化不改變之下，對同仁的依賴他永遠就是有這麼多學生，在嗷嗷待哺之下，他又如何去簡化程序，而目前行政的程序那個嚴謹，不管我怎麼看，我的公文就是資料要完備，就是要用簽、要用函去處理這些公文給長官我才能結這個案子，如何來縮減這裡面過程的內容，我是覺得很難就我承辦員做了這麼多年。所以在現有的情形下，民眾如果對法令能夠反求諸己，我舉一個笑話給你聽，這是事實發生的，局裡面跟我們建管曾有到東京都去參訪，那時候就要詢問一些違規的裁處，因為我們那時候現在都是在裁處違規的事情產生政風，因為我們沒辦法說日文，我們就請翻譯去問他說有關你們東京都都市整備局建管的業務有違規的情形的時候你們都怎麼處理？一開始日本人聽不懂是甚麼意思,等講清楚的時候日本人說:既然都有規定了為什麼會違規？所以人家沒那種事情，沒那種事情他們也不需要去做那麼多事，這些事情都是民眾發生的，建築物有問題不找建商不找建築師反而跑來找建管處，那建管處到底要管多少房子。所以我認為現在這個文化環境之下，同仁要去減少那個業務跟減少那個程序其實是有困難的，因為我自己人最了解自己企業的診斷，但是就目前的程序之下，我們只能減少干擾、避免接觸、專心做公文，人力是不可能增加的。當然像主秘所講的，很

多都是我們透過行政跟技術去委外協助補足人力，目前就只有這樣是比較可行的。

訪談者:好，那我們進到最後一段好了，最後一題是不知道四位能不能分享一下你們覺得整個建管處員工的操守、價值觀跟能力這個部分，因為這是我們在講內部控制的時候，控制環境裡面的一個重要因素，我們就建管而言就好了，建管同仁裡面你們所觀察到的價值觀或是他是不是具備足夠的能力來處理他的業務的內容，或許第二項我們會要請主秘多分享一點領導者領導整個建管處用的是甚麼樣的精明風格或是管理的哲學，那股長可以分享一下現在目前不管是新進的或是在職的員工有沒有一種訓練的幫忙他們，尤其是新進的員工，在安排他們的工作內容的時候你們是用甚麼樣的方式在進行的？然後第四項就是在你們工作的過程當中領導者，你們自己也可能是領導者啦，那你們怎麼去關注你們的員工？因為這是一個hierarchy嘛，像主秘上面還有處長、副處長，那你的領導者怎麼去對你進行關注跟指導，我們是不是請主秘先分享一下第二點跟第四點。

C A 5:當然我現在雖然是主秘，但是主秘其實只是一個處長的幕僚，應該是說站在之前科長、股長的過程來看，我覺得當一個基層主管所面對的，如果是新進同仁，甚麼都不懂的情況下，當然要讓他趕快上軌道。我以前在當科室主管的時候，我對於一些例行性工作，我在手上都建立了一些查核表，等於是大家這個案子送進來，我們要查核那些事項、標準怎樣都制式化，我在主管任內做了很多這種事(訪談者：私底下教他們嗎？)不是，是先把表單訂出來，這本來是為新進同仁訂的，但同步也整合內部同仁的一些共同標準(訪談者:讓他們自己閱讀嗎？)應該都看得懂啦，至少說有新進同仁或資深同仁帶(訪談者：你們會找師傅去帶新進同仁嗎？)現在是有(訪談者：所以這是第三項嘛，就是在訓練或組織員工的時候，由母雞帶小雞的方式，那你們大概帶多久？)差不多半年，因為可能對老鳥是多一個負荷，等他熟了就會讓他分擔。

訪談者:好，那第三項大概就這樣子。主秘要不要分享一下我們建管的管理哲學跟經營風格，這好像比較抽象一點，就是說你怎麼去…因為建管的業務我剛剛也分享了就是很多、很雜、壓力很大、負擔很重，因為主秘從科長一路上來，你是完全都有接觸過的，不是那種空降的，所以你會很了解從基層員工到中期幹部往上，那意思就是說你有點像校長那樣的概念，你怎麼把一個學校帶起來，你怎麼把建管這樣一個屬性的要用甚麼樣的

方式去把他…因為它也有目標的嘛，每個機關都會有目標，這可能有點難。

C A 5:我之前在當科室主管我大概都是讓同仁知道說有甚麼…比如說去議會沒辦法處理的事情，你或者說要找科長來才有辦法解決，我會希望同仁把問題不要自己去承諾，丟出來讓高層級去處理，讓同仁覺得說這個科長還蠻願意承擔的，讓他們減少這方面，也會讓科裡比較有向心力。我比較少有這種案件說指派科長出席，我趕快丟給股長你去、承辦人你自己去，我是不做這種事情，除非說我同一天撞期了，我也會盡量去溝通看能不能再調整。

訪談者:這種科長其實還是有個人風格的，是每個科長都像主秘這樣嗎？(CA5：沒有沒有。)沒有齁，就是很多元對不對。

C A 5:另外就是我在科裡面每周的科務會議的紀錄我都自己寫，然後讓同仁知道我在關注甚麼，那時候還沒有line啦，都是用紙本，我每周都有科務會議紀錄，然後也傳承上面的指示，阿也趁這個機會跟同仁鼓勵阿、勉勵阿，也讓科室同仁都知道我們科裡面有哪些重要的事情跟政策方向。因為我們當時科裡有將近一百人，不可能每個人都關注的到，但是那個會議紀錄就是蠻重要的，我當時都是自己執筆，哪個案子是哪個同仁要負責，甚至也是透過這個紀錄來統合內部的一些共識或是說甚麼事情，像大家對有些法令有些爭議，也可以在科務會議跟主管討論好，我們科務會議也沒辦法說全科來開，都是股長跟幾個專案幹部來開會，然後再把這資料轉至，因為空間也沒那麼大，透過科務會議在整合一些內部的問題。

訪談者:我可不可以請教一個小問題，整個建管裡面現在業務負擔最重的是股長嗎？還是科長？(CA5：股長。)股長是業務最多的(CA5：公文要核稿啦、很多案子都股長就決行了，罰單啦、限期改善啦那種定型稿幾乎都是股長就決行了。)所以股長如果真的力有未逮，你們在整個組織裡面會怎麼處理？就自己吃下來嗎？自己慢慢的就把它加班處理完嗎？慧根科長去求救嗎？(CA5：求救沒用阿，就責任制。)這樣子勞心勞力。

C A 5:股長真的工作量很大啦，但是不可諱言的…(訪談者：請問一下股長折耗率會很高嗎？)流動率很高(訪談者：就是只要別的地方有就會想辦法掉到其他的…)有阿，在我科長任內流動率就很高(訪談者：可是這樣你們的經驗累積會不會出問題？可能都是比較陌生業務的股長在帶領？)股

長到比較少說業務陌生啦，大概都是從科裡面資深的同仁升上來的，所以業務上應該還不錯，業務的能力是ok的。

訪談者:主秘你也是做過股長嗎？(CA5：對阿，我是從承辦人做起的。)那你要熬多久才會離開這個感覺很恐怖的單位？

C A 5:我在股長做了八年，然後七年的科長。

訪談者:聽起來就好血汗的感覺，辛苦了。三位股長要不要分享一下你們對於價值觀，梁股長你要不要先分享一下？

C A 5:第一個我不知道該怎麼分享，第二個好了，就是我個人的管理方式，我覺得做為一個基層主管，最重要要做到的就是，如果基層同仁有疑問，詢問我們問題，我們一定要想辦法給他一個肯定的答案，不管是當下可以直接給他解釋或者事後去詢問出來再提供他解釋,如果可以做到這點,可以增加員工對你的信任。包含我常常跟我底下的的同仁講，你發現有一些民眾提出來的問題，你沒辦法解釋就轉電話過來，我來跟他講。當然我不能諱言我的工作量很重，可是我覺得可以替同仁分擔的部分，我就盡量分擔。

訪談者:跟他們站在一起。

C A 5:對，可是看起來目前我能做到的也到這裡了。

訪談者:你員工的操守、價值觀這件事情或者是能力目前都還是可以勝任的？

C A 5:要看…

訪談者:看人?

C A 5:看人，真的要看人啦。

訪談者:有人學得快有人學得慢。

C A 5:對，我想大部分他們對於，對於工作的專業知識是夠的，可是他們對於案件的處理不一定，有些人他會思考很多，有些人會覺得案件能拖多久就拖多久，可是依我們現在的工作量來看，我們是沒辦法有效去管理到這件事情，譬如說20天之內他應該去追這件案子，可是他沒有去追，我們沒辦法有效去監督，因為我們自己可能批公文、開會，時間就耗完了。

訪談者:雖然知道要做可是力有未逮。

C A 5:對，我想要去管控，可是我沒辦法去管控。

訪談者:最主要是業務太重。(CA5：對。) 真的是沒辦法。

C A 5:這是另外一個很危險的地方。員工操守我倒是覺得還好，因為都是國家考試進來的，新進同仁都不會有這種問題。

訪談者:你們知不知道那個貪腐的調查裡面，建管貪腐的指數一直都是偏高的，民眾的印象裡面，建管就是很會收紅包這樣子，就是有這種貪腐印象，而且好像沒有往下降的趨勢，其實這種刻板印象一直存在，這對你們會有影響嗎？

C A 5:就依法行政，只能這樣，重視自己的操守。

訪談者:新進同仁其實也都有這樣的，就會知道。

C A 5:因為在公務人員受訓，在考試進來的時候，銓敘部要做基礎訓練，都會上一些，然後考試，所以都會有廉政相關的教育，所以不會。

訪談者:其實大家都知道，好，第三項我們剛才已經有討論過了，那股長要不要分享一下第四項？

C A 5:關注問題,我像一般像議員關注的,他怎樣為民眾服務(訪談者:領導者。)領導者他就直接找科長，其實科長也很辛苦，他可能也沒辦法處理那違規案，反正都已經開了，他也沒辦法撤，事實都已經在了，他議員日後不高興會砍你的預算，然後對整個科室的影響很大，所以有時候都會有這種矛盾在。

訪談者:你有困難的話，你會請長官幫忙這樣嗎？

C A 5:我們會內部主管討論要怎麼處理。(訪談者: 所以你也是會去諮詢。) 以往的個案是怎麼處理，大概是這樣子。

訪談者:那一般他們對你的建議都是有幫助的嗎？

C A 5:一般來講大部分只要有一個不會違法有通案的標準，那都想辦法幫他協助，因為民眾犯法他可能也不知道，我們只能協助他。

訪談者:好，謝謝，那最後…

C A 5:是，其實我主管原本在查報隊當分隊長，他後來去使用科當股長，現在又會到查報隊當專員，他去使用科支援半年的技正。我是認為員工的操守，其實同仁當了公務員才學著做公務員，我覺得大家都接受這樣的東西，在學校所學的專業的東西跟實際上所做的東西是有差距的，公務員有公務員的規範，事實上對公務員的一個訓練其實都是做中學，從來沒有說他準備好才上，頂多新進的公務員有三個月他職章還沒有拿到就暫時還不用蓋那個章，可是事實上都是師傅在帶，因為股長也沒有很多時間，頂多公文進來有問題才去協助他進入，股長不能陪著他去看案子，但因為我們單兵作戰其實，我認為同仁在這一部分負擔了很多壓力，這壓力又有很多人去影響，可能會試著想要影響他，我倒是覺得能減少這一部分，多一點時間給他做一些比較明確的訓練，但是我認為主要還是

對於民眾的宣導,就是像消防局他們在消防署每年定期的宣導都很足夠,營建署在中央事實上對我們建管的這些這麼專業的，消防火災防範，其實民眾都還是沒有概念的，交通安全大家都有概念，那建築物公共安全大家都是沒有概念的，但是你要透過每個地方政府去用建管單位去做宣導跟指導、介紹及理解的教育是有困難的，我們自己業務都做不完了，也沒有時間去參加里民大會或是參加社區管理大會去做一個宣導。事實上內政部中央他應該做很多的宣導，比方說中央現在去做消費券就有很多四格漫畫就能做宣導跟解釋或是找一些人拍微電影，可是事實上我們都沒有機會去宣導，民眾就能透過這種有色的眼光去看待建管處，照他意思滿意就說很好，不滿意就說他可能就是有弊端，這是他自己帶的眼光,不是我們製造的。所以我認為同仁的部分他們都應該很清楚這規範,因為公文不可能自己就結了，所以股長都會去把關，出去以後面對的壓力跟過程我們沒辦法跟他一起去接觸，同仁的訓練有時候一、兩個月就開始辦案子，所以我們只能多協助他，請他多提問，我們多關注，就只能這樣了，慢慢半年、一年他才能進入他的做法，但我們價值觀實際上你做好自己的制定的工作就對了，有問題就向上反應，我們有困難也會繼續在反應上去,我們不可能說自己什麼都會,有問題還是會往上反應。就像專員講得自己的房子自己救，民眾的房子在建築法有規定的，你的構造設備合法使用，屋主要負全責，其實在建築法73條及77條都有這樣的東西，可能是法治觀跟民族性的關係啦。

訪談者:對，我覺得做一個民眾，從我的觀點來說，我們民眾現在都被寵壞了，就是什麼事情都覺得公權力最好用，我去跟鄰居溝通沒用叫警察來就有用，可是有時警察來也處理不了。

C A 5:警察在社會秩序維護法他可以用開單的方式勸導就結束了，建管處只要違反使用管理六到三十萬，最低六萬塊罰出去，民眾當然要進行說明，可是他可以有更低的罰款也不行，四到二十萬也不行，違建查報查了就要拆也不行,可是別的地方就很單純,他以為建管可以協調,哪有協調？去了就是要處理，處理當下就不開心，所以我認為他又不懂這些規定，其實這是源自於自己的車子自己維護、自己的房子自己維護。

訪談者:也有可能是建管涉及的法律都太過複雜。

C A 5:我常常跟民眾有時候提，你生病要找醫生，你不會找衛生局的官員，你有法律的問題不應該找檢察官跟法官，你一定是找你的律師，你稅務有問題你找會計師,你怎麼什麼事情都找建管處,官員是行政不是技術面,

不是你個人的顧問，民眾不了解，沒有建商可以問，不會去找建築師因為都要花錢。他們會說都有繳稅了。

訪談者:是啦，他就是思惟…

C A 5:先進國家不會這樣，大約是這樣的情況。所以我們同仁會給他教育說環境就是這樣，有問題我們來去協助經驗，經驗的傳承以上。

訪談者:謝謝四位今天提供給我們這麼豐富的資料。

訪談逐字稿

時間:109年5月18 日(一)

地點:臺北市北投區榮華一路5巷2號1樓

受訪者:CB1

訪問者:研究團隊

【 以下開始記錄 】

訪問者:首先跟您自我介紹，這個案子是以組織的名義向臺北市政府爭取，組織裡面成員多數為學校老師，原先組成的動機，就是要推動廉政、廉能治理，所以有很多有關這方面的研究案，我們會去爭取，協助政府在不同的機關裡面去推動。這次政風室委託我們做的兩個業務，因為臺北市的業務非常多，所以他們先鎖定這兩個局處，一個是建管，一個是消防。兩個業務可能跟公共安全、市民的生命財產都比較息息相關，所以他設定這兩個業務的範圍，然後讓我們去了解內部的運作，看看中間是不是有一些內控的問題，甚至於衍生成廉政的問題，我們也就最後如果了解現況之後，提出一些政策的建議。您大概都是跟實用科的業務會比較接近，對不對？

C B 1 :對，如果以建管來講的話，我們大概就是跟實用管理科比較有關係。

訪問者:因為實用管理科，它的業務有很多、很複雜，經過我們跟政風處溝通之後，希望把今天訪談的內容，稍微聚焦在公共安全。

C B 1 :建築物公共安全檢查申報。

訪問者:公共安全還有室內裝潢。

C B 1 :室內裝修審查的部分？

訪問者:對。

訪問者:這兩個方向有可能因為錢櫃 KTV 事件在我們執行過程當中發生，所以政風處也就順應這樣的一種時機，把它濃縮在這兩個領域裡面。依照訪綱進行，首先想請問張先生，你投入代辦的行業已經多久的時間？

C B 1 :從民國 86 年到現在。

訪問者:所以已經 24 年？

C B 1 : 23、24。

訪問者:對這個行業其實是很嫻熟。

C B 1 :以建築物公共安全檢查申報來講，從民國 86 年；室內裝修的部分，應該是從民國 90 年，差不多 4、5 年。4、5 年之後，只要臺北市政府開始有要委託辦理室內裝修簽證，我們就開始。

訪問者:一般來說，你公司現在目前人力的規模大概（多少）？

C B 1 :總共連我在內 26 位。

訪問者:這些代辦的業務目前為止都有 cover 到？

C B 1 :對。因為其實就如同我名片，我就是做建築物公共安全檢查申報，其實還有一個消防安全檢修申報，公安也好、消防也好，我們都是內政部營建署跟消防署核定的專業機構。再來一個室內裝修審查，我本身也有室內裝修一級技術士，也是室內裝修業，不管是檢查、公安、消防也好，然後再衍生出來所謂的改善工程，其實我們就是在做這樣子的一個循環業務。

訪問者:譬如業主有這樣的需求，你們是一個橋樑的角色，對不對？

C B 1 :對。

訪問者:因為你們有專業的知識，了解政府的一些申辦的流程或政府的規定，這些規定，有時候相對還蠻複雜。

C B 1 :其實說起來還好。因為從 86 年開始有公安申報、87 年有消防檢修申報，就是發生幾場大火，然後我們有學歷相關科系就可以去受訓、考證照。那時候政府就推行政與專業要分責，我們有證照就叫做專業，他們就是做行政，所以就變成一個公安檢查、消防檢查也好，就是委託辦理簽證。所以我一直也都是認為頂多就是擔任一個橋樑的工作。

訪問者:但就政府的角色這個工作很重要。

C B 1 :其實我覺得這個是立意良好。使管科來講，最大的中山區當時也不過就配 3 個承辦，3 個承辦要怎麼去探訪所有的業者？而且要去看出來他的缺失在哪裡，確實是力有未逮。所以就開始委託我們這些有證照的（機構）。因為變成是一種消費行為，他們委託我們，後來市場上的價錢也是很混亂，慢慢逐年開始，我們都是做老客戶，大家配合也比較輕鬆一點；新客戶來講，很多業者他的觀念還是說，我就給你錢你就幫我簽合格，現在還是有這種業者，但是我們就變成這種業者我們就不碰。所以我們只能說，現在政府規定是怎麼樣，我們告訴你，你委託我，然後我很確實的告訴你缺失在哪裡，如果業者能接受，我們就進行檢查、檢測，然後再去看看要不要改善，他願意改善，我就出合格報告書，如果他短時間之內，礙於經費，或者礙於現場營運的狀況他不能改善，我們就提改善計畫，其實整個申報制度流程大致就是這樣。

訪問者:上個禮拜，我曾訪談過一位跟公寓大廈科相關，處理廣告物的專業代辦的公司。我的想法是說其實你們專業性蠻高的，不管是在行政程序上面或者是對公共安全這個部分，政府想必是因為你們有相關的證照，所以把這樣子的（權責賦予給你們）。

C B 1 :檢查責任給我們。

訪問者:對，等於說是賦予給你們，可是在你們身上還有市場機制存在。

C B 1 :當然。

訪問者:有的時候一些廉政的問題是存在這市場機制裡面。例如：或許業主會因為成本考量，我們今天其實已經給他很多建議必須怎麼做，一分錢一分貨，所以他要重新再做的話，恐怕還要多一分成本的投入，他會有考量對不對？從另外一個角度上雖然是橋梁，某一種程度來看，你們也是在施行某一種公權力，或者是政府委託你們去宣導或者是教導他們，相關的這些公共安全的知識或者是規定對嗎？

C B 1 :其實我們今天，雖然我們有證照是一個專業機構，但是我也時常告訴我自己，就是球員不要兼裁判。概念就是說，我先幫你檢查出來有缺失，但不見得改善工程要委託我做，雖然我有這個能力可以做。我們通常都希望說，缺失在哪裡怎麼改善我會告訴你方式，但是這個改善經費後面會涉及到多少錢，原則上我都是希望業主你自己再去找相關的廠商來給你報價。不要說你委託我好像生死大權都操在我手上，我盡量去跳脫這個。除非業者他也充分理解，這樣我防火板改怎麼封、隔間格局要怎麼改，確實有這個必要，我才會給他這個另外的裝修工程的報價。消防也是這樣，我去你現場檢查，哪些設備壞我就是如實說有多少數量，是系統壞了還是涉及到公共設施的馬達壞掉，我都會先寫清楚給他，至於後面的改善再來協調。如果業者說沒關係我找別人改，我們就會說你的申報期限是不是快到了？如果快到要不要先申報？因為逾期未申報就先罰錢；如果申報期限還有，我們就盡量等待。因為絕大部分的業者希望能夠申報的時候就是合格的申報，所以我們好像也沒有什麼權力再去限制他。

訪問者:就像剛剛你分享的，每一個業者都希望妳們出的是合格申報，所以在這個過程中，我的舉例是說，萬一他們其實公共安全設施還是有點問題在，但是時間已經很緊迫，你們會比較權宜（處理）？.

C B 1 :我們公司不敢。

訪問者:不敢的理由？

C B 1 :第一個，以公安申報來講，內政部營建署規定，他有一個複查的機制，複查其實是針對我們簽證人複查。如果一件確實有簽證不實是新臺幣罰六萬。

訪問者:罰你們？

C B 1 :罰我們，所以複查是針對我們簽證人複查。

訪問者:就是要看你們簽的東西正不正確？

C B 1 :對，確不確實。只收錢不辦事，臺北市還罰到十二萬。如果確實成立，而且罰鍰之後，我們要停照一年，非常嚴厲。

訪問者:得不償失。

C B 1 :剛剛講得那個最容易發生，可能比如說八大行業會說：「拜託啦！這個小問題，我們出合格」但是相對它的複雜機率最高。其實像八大行業，以公安承包來講目前在外面的行情，一件了不起就是一兩萬塊，所以我不可能為了十二萬的罰鍰停照一年，然後幫你做讓你過關的這種情事。所以臺北市也好新北市也好，他們複查機制已經實行很多年，我們是覺得不會跟自己的證照開玩笑。早期會，沒有複查機制。

訪問者:早期大概幾年前？

C B 1 :其實公安申報是 86 年開始實施，88 年開始複查，88 年複查還是使管科裡面的承辦複查，差不多到了民國 92 年左右，就委外複查。

訪問者:第三公正的道理。

C B 1 :幾年都是臺北市建築師公會。委外複查之後，就開始了訂所謂的簽證不實、記點，確實已經情形嚴重罰鍰停照。所以從 92 年 94 年開始，簽證公司就比較收斂一點。

訪問者:品質也就變得比較好了？

C B 1 :我想這是絕對是相對的。你說別人怎麼樣我不曉得，但是我們一直以來就不會說，放你水，因為不值得！

訪問者:如果說業者一直在糾纏，你們怎麼處理？

C B 1 :我們就放棄掉。

訪問者:就不接案？

C B 1 :我就放棄掉。所以我剛一開始就講說，其實做了那麼多年以來，舊客戶差不多占了八成以上，他是每一年要申報一次、兩年要申報一次。公安來講的話，每一年會新增加的新客戶，這五六年來幾乎就是十幾％。你如果在我們心目中是存在已久的業者，你怎麼突然今天想要換人？換人幫你去監看，我們其實就內心已經有恐懼。

訪問者:因為信任感已經建立。

C B 1 :在我們來看，就是一定你自己本身有什麼問題？上一家你可能跟他拆夥，你不請他簽核另外找別人。

訪問者:所以你們在接案的時候也是會擔心？

C B 1 :會擔心。這種客戶我們就會先去現場看一下，口頭先瞭解，因為以我們現在的經驗，大致你的問題在哪裡，我們在現場就會先點出來。有這些問題你還找我做嗎？

訪問者:試探性地先告知他們？

C B 1 :對，我們現在接業務非常的保守，真的就是因為複查的機制太嚴厲。

訪問者:其實廉政的問題常常都會藏在裁量權裡面。等於說我給你，將在外君命有所不從那樣子的一種裁量權。可是，對你們跟業者去執行有關公共安全的東西，應該沒有什麼裁量的問題對嗎？

C B 1 :現在是問我跟客戶之間，還是我跟使管科之間？

訪問者:都可以談。

C B 1 :我跟客戶之間沒有什麼裁量權。很簡單，我可以拒絕這個業者的委託，他也可以不要委託我，第一個是價格的關係，你嫌我貴可以找別人或者說價格原則上可以接受，但是我去現場的檢查可能提了十個缺失，業者說:「張先生別人都說沒有問題」，那你請他做。所以我跟業者之間比較不會存在那種依存關係。當然使管科跟業者之間有沒有什麼關係，因為現在檢查權、複查權不在使管科。早期我想公安申報就是我們所謂的代檢，這個制度以前有沒有那種包袱，我想大概都有些傳聞。但是確實，因為公安申報檢查權、複查權已經不在使管科。所以那種，請你幫我介紹一個人，讓我可以合格，假設我今天是業者:「某某長官，你幫我介紹一家檢查公司，然後讓我可以合格申報」，這個三角關係坦白講現在真的很不容易存在。

訪問者:依規定他們也不能去建議，因為網路上面你可以自己找！

C B 1 :對，因為現在我們訊息很多。只能說因為從 86 年我執行到現在，確實跟一些老承辦比較熟。或許，坦白講他們還是會介紹一些案子給我，但是不外乎就是這個業者已經火燒屁股，可是不會給我任何的壓力說你一定要做合格，甚至我也大致知道這個狀況，我們就會初步的去看一下什麼問題，回報給承辦:「謝謝你介紹這個案子給我，那我跟你回報一下他的狀況怎麼樣」，通常我得到的答案是說你能幫就盡量幫，我覺得這樣還蠻超

然。所以我們也不會有任何的壓力，因為他們也知道現在一張簽證不實，就是十二萬還停牌一年。

訪問者:你們在檢查的過程當中自己有訂 SOP 嗎？

C B 1 :SOP 我不敢講，但是畢竟公安檢查就是那幾個項目，它就是 20 張表。20 張表裡面已經非常清楚去如列什麼項目，防火區、非防火區，一項一項都幫你列得清清楚楚。當然你自己身為一個專業檢查人員就要知道，業者在什麼樣規模的建築物裡面，應該檢討哪些項目，因為你要逐條去勾選，你不逐條去勾選，你怎麼知道他是合格或不合格？當然逐條勾選是他的法令年代，他的建築完成年代，還有現場的材質，都要自己手去摸、敲、掀，然後像走道寬度幾級進口，我們就得要拿尺去量。應該是說該要檢查的項目也不能遺漏任何一項。

訪問者:所以事實上你們 SOP 跟表格走？

C B 1 :對，幾乎就是跟表格走。當然就是說，這個建築物的規模達到什麼樣子，那些項目可以免檢討，當然就是再專業判斷。接著就是其他行政流程，當然一開始進場前，先跟客戶的基本資料的索取，然後圖說，有沒有一個簡單的圖面。到了現場就是除了執行任何事項的項目，現場實際的材質，該量的尺寸，然後把圖面修正，回來我們還是有專業的小姐去填載基本資料，最後 Final，假設是合格件，我們就是網路申報系統。這就我們的一個公安申報的作業流程。

訪問者:我先請教一下那個流程，你們可能也有一部分是要對著業者，一部分是要對著政府。對著業者來說，你們跟著表格走的這個程序，在過程裡面，有沒有遭遇過什麼樣的困難，或者是說法令會不會常常改變？表格會常常變嗎？

C B 1 :這講下去很多！我們這檢查內容，其實臺北市真的是出了一個很英明的科長。

訪問者:實用科的科長嗎？

C B 1 :對，以前實用科的科長訂了一個表格，他訂了一個檢討項目。臺北市的公安檢查就回歸那個，所以就是我們俗稱的一個跳跳表，什麼樣的性質的場所、幾年的使用執照、哪些項目要檢討、哪些項目不要，非常清楚明確。但是其他縣市就相對的是會比較複雜一點點，因為有的場所它有辦理使用執照用途變更，有的沒有，有的它是違規使用，所以確實在檢查的那個拿捏的標準，會有一些模糊地帶。臺北市完全非常清楚，他是洪德豪，現在是臺北市政府發言人，他的概念我就非常非常能夠接受，公安檢

查就是最低標準，不是每一個案子都回歸到現行的技術規則跟辦理，一定要要求他辦理使用執照變更或者說要他恢復到原本核准的圖說，這樣就失去了公安檢查的精神跟意義。我就是訂一個最低標準 90 公分，已經放到最低，法規可能規定到 120，但是我可以願意讓你用，因為有舊有合法建築物改建辦法，90 就可以讓你過。你如果連最低的標準都不行，就喪失了公安檢查的精神。他把所有的歷來有缺失、複查不合格，解釋一定寫得很清楚，以後不要再犯錯。然後包括這個公安檢查申報，他就是很明確告訴你就照我這樣子走，該跳到什麼法規就跳到什麼法規跳出來，所以臺北市公安檢查就很明確。像新北，我就會覺得，這個還是在人治，真的以後複查有什麼問題承辦說了算，如果全部都照原核准，真的不需要我們代檢業者，你就是把他當初立案的准核書對，你少了一道牆、多了一道牆，這樣就好啦！公安檢查是說，業者在立案完之後，難免會有改變，但是改變，他改變新做也好，減少也好，他的裝修材質還有沒有符合標準？當初的走廊通道會不會因為他想要多一間隔間，造成走廊通道寬度不足，這才是公安檢查的精神。我是覺得，洪德豪科長那個年代，我覺得這是正確的，但是難免過了幾年，換了幾個科長，感覺就是回歸到原核准那時候的態度要求你做改善。我覺得那是失去公安檢查的精神。

訪問者:所以其實你感覺整個臺北市政府在推動或者是在執行這件事情的時候，制度上面上其實是完整？

C B 1 :非常完整。

訪問者:所以他已經排除掉很多你剛剛說的人治，因為人治才會有廉政問題。

C B 1 :沒錯！

訪問者:多數的這種流程、作法也好，都是有一套非常明確的標準在運作。

C B 1 :在裡面。

訪問者:這套運作的流程當中，你有觀察到這幾年有什麼變化嗎？還是從你去申辦或是跟他們接觸過程當中，也運作的挺好？

C B 1 :我覺得臺北市還好，變化不大。因為就是當初有一位科長訂出那個規矩跟步驟，大家就去依循就好。

訪問者:這個規矩跟步驟在做的時候不麻煩吧？

C B 1 :不麻煩。

訪問者:很明確？

C B 1 :很明確，好做事。

訪問者:對你們來說也有很大的幫忙。

C B 1 :對，因為他已經是放到最低標準，所以沒什麼好講，都已經放到那麼低的標準你還不符合這個規定，真的沒有公共安全可言。今天如果說標準是訂得很高，然後我們就是幫政府去用高標準去要求你業者，我覺得在推動上面也是會比較辛苦。

訪問者:然後變夾心餅乾。

C B 1 :對。

訪問者:所以其實再衍生到下面一個問題，涉及到法規、制度，這個跟你們也有息息相關，因為你們所有的檢查一定要依照政府的法規來進行，現在這些公共安全、室內裝修的法規，你覺得在法規的執行過程當中，有發現到什麼樣的窒礙難行的地方或問題嗎？

C B 1 :公安我覺得還好，如果以臺北市，第一個他很清楚步驟而且標準不是訂在最高標準，反而是放在最低標準。我覺得公安檢查臺北市來講是沒有什麼。可是我們今天是比較針對臺北市？

訪問者:或者是說，政府如果基於公共安全的話，其實標準都會訂得比較高。他最低標準的一種，當然執行上面是相對容易，但他會不會一方面也造成那種風險？

C B 1 :應該是這樣講，我們公安檢查第一個是建築技術規則規定的項目，建築技術規則確實也是有發生大災難之後，比如說白雪旅行社，建築技術規則就會去修正它。科長的概念是說白雪事件之前已經核准出去的案件，當然應該依當時的法令，法不溯及既往的概念。他放寬的話也不是說他決定，其實除了建築技術規則之外，還有一個就是原有合法建築物改善辦法。比如說：補習班的走道寬度以建築技術規則來講，93 年以前是 120 公分，93 年以後規定了要到 180，在 93 年以前的建築物，甚至照跳跳表可能跳出來是 80 年的建照，其實不是他訂的也是內政部營建署允許的，你可以回到原有合法建築物，因為就是考量那時候的建築物比較老舊，所以走道寬度就可以放到 90 公分，只是洪德豪開了這麼一條路。除了現行的建築物技術規則，或者你那時候辦變更，但是一樣，你公安檢查可能立案完成之後有所改變，沒關係我再給你一條更低的，但是不是他訂的，就是我講原有的合法建築物改善辦法，大致這樣子的精神。所以我覺得是沒有所謂的圖利或者說為了要公安申報合格率提高，所以把標準放得很低，倒沒有這個情事，因為他還是有依據。

訪問者:事實上那時候的背景是不是為了幫一些老舊的建築解套？

C B 1 :可以這麼說！

訪問者:因為後來可能產生一些事件之後公共安全會越來越嚴格或嚴謹，你總不能叫老舊建築拆掉從新拓寬。

C B 1 :因為已經沒有辦法拆除重建，勢必你還是要給人家一條路走。但是我剛舉例也不代表每一個項目都有一個低門檻讓你去跨，有些東西他還是不放，比如說防火區劃的東西，我們講跳跳表，就是什麼項的性質類組它原本的建照或者什麼時間、看什麼項目。

訪問者:如果符合什麼項目就往哪邊走。

C B 1 :像內部裝修材料，科長的概念是永遠照最新的，因為那個可能也是針對一個火災發生的時候，至少你可以做得到的。你裝修材料永遠要符合最新的法規規定，就是要不燃材料，所以他也不是說所有的項目都放到很低的門檻。

訪問者:譬如說我們現在是新的裝修，所以政府的規定裝修的材料一定要是防火的，基於公安的一些材質。如果說，目前這個建築物裡面已經有一些東西它不是新裝修，但是它不符合現在新有的防火材質（法規規定），要拆掉重新做嗎？

C B 1 :這就是原有合法建築物改善辦法，如果以現行的建築物技術規則，我們講隔間現在都是輕隔間，等於說，耐燃一級防火版鍍鋅骨料輕隔間，再耐燃一級防火板，這樣子它可能具有一小時的防火時效或者不燃材料。新的技術規則它就是規定你要這樣子做，但是回到原有合法建築物改善辦法的話，假設我今天去公安檢查，它這道牆是木板，原有合法建築物改善辦法它就講不需要拆掉換成整個是鍍鋅骨料防火板，直接防火板包起來就好了。..

訪問者:所以還是要加一道工程進去？

C B 1 :當然，你該改的還是要改，但是不需要拆除再新做。比如說天花板的部分可能它有局部的是易燃材料，假設今天某個場所它因為天花板也要不燃材料，最少要耐燃二級，那一塊是木板怎麼辦？我不會把這塊木板挖掉，但是一個防火板再封上去，這個都是允許的改善辦法。

訪問者:所有檢查的要求跟標準都要用最新的法規。內部裝修材料一定要跟上那個新的法規的規定。所以法規這個部分，你覺得你去跟業者討論或者是你去檢查他們的內容的時候，他們對這些規定是了解的嗎？

C B 1 :應該是說，還是看客戶的性質，比如說幼教，幼教、老人福利設施，因為這些場所他們主管機關會有所謂的評鑑，你評鑑合格可能後續會有補助

款，所以他們對這些相關的法規跟法令就會比較清楚。酒店、八大行業的業者，他們大概就是會以營業為優先考量。

訪問者:成本？

C B 1 :對， 成本考量。景氣好那他們改就改很阿莎力，法規的東西，我想這麼多年也聽過很多，但是可能還是一知半解。

訪問者:所以他們會很仰賴你們的建議嗎？

C B 1 :不敢講仰賴，既然是要檢查申報，我們提出來的改善計畫、改善內容、改善方式要經得起考驗。大家在社會上都有朋友，哪一天這次維安提的東西你們幫我看一下，我想這是我們公司的口碑跟信譽。我覺得大家現在基本的概念都有，只是某些業者他會自己對自己要求會比較高，比如說他有評鑑可以拿補助款的場所，他自己本身要多了解一點；有些業者就是花錢了事。站在我們自己本身的立場就是要提比較確實的東西，讓人家改善。

訪問者:當幫客戶做申報檢查的時候，你們會有更便捷或更快的方式讓他們通過檢查嗎？因為它有時間限制對不對？

C B 1 :每個類組公安申報它都有訂 A 類、B 類、C 類，哪一季要申報；消防也是一樣分為甲類、乙類，有的要一年兩次，更簡捷的方式應該也沒有，因為畢竟我們來講的話就是得要到現場去看。

訪問者:按照表格一個一個勾。

C B 1 :對，早期的話都是報告書做好使管科收件；消防的話要到每一個消防分隊去掛號，後來採網路申報

訪問者:比較快？

C B 1 :很快。你不從這個網路系統申報你也申報不進去。以前可能收紙本的時候，可能有機會，就簡單做一做定一定案，先收件，那是走收發文的系統。但是你現在的網路申報，而且臺北市現在是委外查核，連收件都委外查核，所以查核單位就會把你踢掉。你附件少了或者輸圖不符規定，你申報上傳還是上傳，但是它就不受理，它也會告訴你缺什麼，要你補正才會給一個所謂的核備函。目前走網路申報已經沒有什麼便捷的申報方式，應該是沒有。

訪問者:因為你以前執行業務那麼長的時間，經過好幾個世代，整個行政效率真的是有提升很多嗎？

C B 1 :有。

訪問者:而且人的問題在裡面就會減少一點，所以你們也不用去擔心需要去拜託或者是什麼，反正就送上去。

C B 1 :就是人治的時候，總是掛進去，哎某某承辦，我那一件先幫我趕一下，那速度就可以快一點。

訪問者:可是政府機關也常常與我們分享說，廠商託議員去跟他們關說，請他們速度快一點或放行。到目前為止還是有！

C B 1 :非常多！

訪問者:他還是備受壓力。

C B 1 :非常多！講真的我們有時候碰到一些業者，你有什麼困難不要找我們，找議員，真的。

訪問者:這困難你們解決不了嗎？

C B 1 :現場缺失的困難嗎？

訪問者:是。

C B 1 :當然解決不了，我又不能幫他扛，又回到複查跟處分機制！議員可以講也不用被罰。

訪問者:這種情況是你給他們的建議他們不想做？

C B 1 :他不想。如果說業者不想改，我說那你就找別人幫你申報，看他找到哪一位議員然後是哪一家敢幫他做！現在生態會變這樣。

訪問者:對政府、組織來說這樣不就又回到過去人治的情況了嗎？

C B 1 :有一個環節！現在就是我現在接受委託、簽證、上傳申報，是不是沒多久就會有一個複查的機制，複查的機制，可能我維安一年申報光臺北市可能有兩千多件，它是複查機制是一個比例抽檢。我是覺得，好像幾乎都會被抽到，複查率蠻高的，我想應該不是針對我們家來。

訪問者:複查的時候你們要跟著去嗎？

C B 1 :我們一定，這是一個負責任的態度，我們都會跟去。複查人員有什麼問題我們可以當場跟複查人員做溝通，大家都聽得懂、接受、沒事。如果說不行的話，就要走陳訴機制。都會針對我們的案子來複查嗎？我覺得也沒有，當然講是講臺北市政府抽，但是現在委外複查的單位是臺北市建築師公會。比如說上半年臺北市政府受理了一萬件，那臺北市政府來抽，抽 8000 件給他們去複查。這 8000 件怎麼抽，我就不清楚。

訪問者:你所代辦的中箭率大概多少？

C B 1 :我覺得有 90%！

訪問者:90%！

C B 1 :這也沒什麼！

訪問者:他們檢查的範圍很廣的意思，等於抽查也差不多快到普查？

C B 1 :對，因為他們這個複查的比率，好像是說內政部營建署對市府單位也是一個考核，比如說申報一萬件，你複查 7000 件、8000 件、9000 件，他們也是有一個比如說評比考核。我是覺得說不會針對我，因為我申報的案件數多。而且這麼多年，反正也都是老客戶老樣態，我也不怕他抽，但是，有沒有什麼特殊管道他就會抽不到，我就不知道。

訪問者:這個我們也不知道。

C B 1 :這個我不知道，我也想有這麼一個管道！

訪問者:好，下次我們再來請教一下。既然我們是代辦業務，你覺得這個代辦業務中有沒有什麼監督機制？

C B 1 :針對哪個部份的監督機制？

訪問者:政府，因為政府信任你們的技術跟專業請你們，其實如果你們不存在的話，這些業主不是要直接去跟政府申報嗎？

C B 1 :沒有，那就不叫申報，那就變成是管區，管區來管理，那就是管出事，就是機場大火啊！你可能不知道，論情西餐廳、臺中衛爾康、後來又比較大的就是臺中阿拉，最近就錢櫃，就幾個重大事件。所以以前是承辦管區制，後來有了這個檢查申報制度就變成代檢制。

訪問者:同仁們有分享，他們希望業者自己要負點責任。就是說有關他們自己設施的公共安全，不要完全都仰賴政府去查，因為他做生意也要確保自己的環境是符合安全，對客人也是負責的一種方式。我好奇是說，像代辦的業務過程當中，就政府這一端，有沒有甚麼樣的監督機制？

C B 1 :我覺得最大的監督機制還是回歸到複查。你複查不合格還會有一個陳述的會議，陳述會議就專家學者來看。

訪問者:如果像您應該不會，那其他有沒有？

C B 1 :我們也會有案子進去，但是大概就是據理力爭！

訪問者:我的意思是說，如果有一些代辦業者複查之後發現缺失率很高，或者是說不實的情況很高，會被撤照或什麼之類的嗎？

C B 1 :就是會被停照！

訪問者:什麼樣叫做不合格？

C B 1 :比如說，像裝修材料。

訪問者:一件就可以嗎？

C B 1 :一件就成立。當然比如說你只是圖面畫錯、勾選勾錯，就是現況確實都合格，走道寬度都對，但是可能你圖面可能筆誤給它標到 90 公分但是實質現況有 120，像這種就叫做情節輕的，給你記一點，但是一年不能超過三點，一年超過三點就還是罰你，或者你勾選的年代，因為我們的技術規則改了很多年，很多年都有改，你勾錯了，勾錯了一個時序，但是你回到應該要檢討的時序，你現況也是合格的，這種就是叫做書表方面的缺失，都叫情節輕的。比如說，安全梯，我去複查的時候你防火門根本不在，防火門根本就不在，或者明明走道寬度規定要 160 公分，但是你現況就只有 140，也不可能業者改的，對不對？因為走道寬度、防火門、防火區劃這種就是會比較涉及到公共安全，比較情節嚴重，因為那是逃生的動線、逃生防護的措施。這個如果複查到不合格，跟你申報的內容不一樣，那這就會涉及到嚴重簽證不實，這就可以直接判定一件要罰 12 萬，一罰 12 萬下去就停照一年，然後好像一年有罰三次簽證不實確定的話就是要整個撤照，所以光這個複查的機制跟罰則就很重。

訪問者:剛才有說到，我們代辦的時候就是按照表格來走。那還有那個 e 化的部分。其實，現在臺北市政府，柯市長有一個想法，現行還有很多安全檢查或者是什麼都是靠著紙本，公寓大廈科那邊也是會有，都是按照紙本，紙本勾完之後，可能他們要回到辦公室來，才能夠把它鍵入系統裡面去，鍵入系統裡面去對於勾稽來說或去了解他們業務的那種效率，就沒有辦法即時，因為你必須等他。市長可能這一兩年希望說能夠提升效率，所以他就有一種作業上的想法，例如說他讓這些稽查員帶著 iPad，一個隨手的 3C 工具，然後去的時候就可以直接記錄下他們在現場看到的，等於說把表格 e 化。

C B 1 :一翻兩瞪眼， 誰也沒辦法改變整個事實。

訪問者: 但是這種方法對於行政機關來說，我們也在了解他們覺得這樣可不可行。但是理想的情況之下，市長我覺得他的前提是想知道，即時的去知道那個資訊，好讓資訊更充分，然後更透明。你覺得他這個想法，你剛已經有分享了，就是用網路申報的方式的確也提升了行政效率，審核起來速度也快。這種填報的這種表格、登錄，你有沒有什麼建議？或者現行這樣運作的方式，你覺得還有沒有須要改善的地方？

CB1:第一個是他們去執行聯合稽查。

訪問者:公安聯合稽查？

C B 1 :對，使管科他們做得就是叫做聯合稽查。他們可能是配合目的事業主管機關，配合教育局、觀光局，我們這個叫做檢查申報，業者委託我們做檢查申報，至於說他臺北市政府現在想說聯合稽查，其實他們現在也分很多啊！我知道的是還有所謂什麼青春專案，尤其快到夏天的時候，就是怕有些學生所以就會什麼的很多專案。他如果想要把這個訊息，哪個百貨公司什麼不合格、動態缺失，他要即時 PO，不是做不到！那是可以的，其實就 iPad、雲端，訊息就馬上現場點下去，柯市長就可以看到什麼，甚至你要 open 給新聞媒體，也就可以看得到，不難。

訪問者:我之前訪談的時候，發現他們最大的問題是其實需要看圖。大量的圖其實是沒有辦法立即的找到，因為他們那些圖可能在檔案室裡，然後很大一張。

C B 1 :我覺得這個反而是推託之詞。

訪問者:是嗎？

C B 1 :其實我公司現在也在走這個，你看我那麼多檔案，這個我自問一部分。我現在也是慢慢都要把紙本取消掉。

訪問者:因為有 e 化也可以節省空間。

C B 1 :對，我現在已經公安的部分都開始有，所有的資料我通通都掃到雲端去，一個客戶就是一個檔案，每一年包括我的自己的檢查申報的圖。其實我覺得這部分，因為你聯合稽查的東西，好像衛生單位也不用去，所以你看管線圖幹嘛，其實那個圖檔建管處都安局資訊室也有，他們的檔案其實早就掃描起來，都已經是 PDF 檔，所以只是要不要辦連結開放而已。

訪問者:我發現其實很多機關都會有這樣子的問題，就是他們自己已經建了資料庫，可是大家都是平行互相沒有橫向的連結。

C B 1 :其實像現在陳建銘陳科長，他有一個想法某部分我是還蠻支持的，就是你們公安檢查到底是檢查什麼？你都沒有一個基本的圖說，所以他就要求說，你們至少公安檢查要有一個基準吧？最近核准的一次裝修圖，或者最近一次核准的變史圖。所以他要求我們，本來是從今年的 1 月 1 號，後來延到 3 月 1 號，後來又延到三月中，就說要我們必須要檢附最近一次的什麼什麼圖說。

訪問者:就是在申報的時候？

C B 1 :對，當然那時候科長我有去跟他反映，我說科長你考慮一下，這圖量很大！他說沒問題，他們就在使管科架三臺電腦，因為現在公安申報委外的查核機構三家，就看我們請它們之後，我們要從哪一家去申報。他說我

就擺三臺電腦，你們就可以隨時來調閱，但是他們不蓋公務章給我們，我說這樣可以接受。結果後來資訊室不願意放，這個權限不願意放到...每一個承辦都 full time，但是他們可能有所謂的（**訪問者:**安全機制。）安全碼吧。建管想要再加三臺電腦，資訊室不肯放就是不肯放，不肯放怎麼辦？全部塞車，我們現在坊間的安檢機構跟可以做檢查的人，少說也有三十幾個，就公司或者個人，每一天給你調十件，資訊室就垮了。後來說今年只要哪幾個類組才要附圖，其他的類組到 110 年再說。其實就是權限，你說今天有一個稽查的人出去，看你要查哪幾個案子，他有權限去開而已，其實我覺得都是管理的問題。

訪問者:其實有時候管理有問題，就會產生一些相對的弊病，然後，你剛剛說網路申報你們用的是什麼系統啊？是室內裝修吧？

C B 1 :沒有，室內裝修現在目前來講的話是它只是一個掛號。

訪問者:中央政府的還是臺北市政府的系統？

C B 1 :室內裝修是臺北市。因為臺北市連室裝都委外審查。

訪問者:所以是委外的單位架出來的一個系統，然後你們把資料傳上去讓他們去審查？

C B 1 :對，那個系統是臺北市建築師公會的，不是內政部營建署的。公安消防就是營建署跟消防署的系統。

訪問者:營建署跟消防署，所以也不是建管的？

C B 1 :不是。

訪問者:營建署是中央的。

C B 1 :對，中央的，所以公安申報這一套系統，是內政部營建署找的系統公司來做的申報系統。所以全省各縣市都是往那個系統申報，消防也是一樣。

訪問者:所有的地方政府都統一往那個系統申報？

C B 1 :對，那消防申報也是消防署去統籌去弄的這樣一個系統。那室裝就是臺北市建築師公會自己弄的。

訪問者:系統現在在使用你覺得系統有沒有什麼問題？

C B 1 :臺北市還好。

訪問者:臺北市還好是不是？

C B 1 :當然在申報的大月難免會有一點點塞車，難免，還好。

訪問者:比較慢一點，好，裏面的項目呢？就是裡面他要你們填報的項目，你會覺得很冗嗎？

C B 1 :沒辦法。

訪問者:因為法令規定的。

C B 1 :這 20 張表格。

訪問者:所以它就是按照這個表格裡面一項一項，你們就要逐一的填上。

C B 1 :消防的東西更慘，消防從你的滅火器、照明燈，光一個滅火器就三頁、市立消防栓五頁。沒辦法，因為它那個是消防局檢修申報基準，定的表格就是這樣，除非署願意改表格。

訪問者:最後一個問題，這些稽查的業務，我們就剛才有說的公共安全或者室內裝修這個業務。整體而言，不管政府的措施、流程、行政措施或者是作法，你有沒有什麼統整、整體的觀感或者是建議？

C B 1 :其實我們確實有時候自己也會覺得有一些不合理。但是我個人認為，還是都是卡在是有人在操作的部分。我所謂操作不是黑手的意思，就是譬如說公安複查，雖然我們檢查申報都已經有一些固定的表格，基本的法規層面跟你該做什麼項目，然後申報系統。你說要做簽證不實，就看每一家公司、每一家檢查人，每一個有證照的人你自己拿捏的標準。我覺得那個東西，還有一個複查的機制在那，這個都 OK，對一些良莠不齊的人他自然會被淘汰。但是複查呢？臺北市現在來講，公安申報的複查原則上就是委託建築師公會，當然他有一個評選的機制，但是問題來了，雖然委託給建築師公會，以學識才能、專業，我們當然比不上建築師，但是以實務來看，不是每一位建築師都會去做建築物公共安全檢查這個工作。他可能會設計房子，但是針對這個建築物公共安全檢查，其實這是已經非常末端的工作，因為他沒有實務的經驗，不知道洪德豪訂了這麼一個標準出來，或者說怎麼樣，所以說往往由我建築師說不對，那就上陳述了。我覺得這個東西，看似是給建築師公會做複查的單位，但是你真正去複查的人，本身的在建築物公共安全檢查裡面的實務，到底經驗是豐富的嗎？這個常會造成我們的一些困擾。

訪問者:學歷跟實務的，學歷感覺比較高高在上。

C B 1 :反正就是，不用跟我談，你堅持你是對的就陳述，你陳述過了不就代表你以後可以簽得更安全？這樣子是沒有錯，但勞民傷財，這是我想要表達的。我不建議是哪個單位做複查，但是複查裡面的成員，是不是應該市政府你在評選的時候，要有這個要求，他是不是真的有公安檢查的實務的建築師？這是針對公安的部分。室裝的部分，其實我最近也有碰到一個問題，臺北市立意良好，他是要杜絕套房出租，所以他後來就訂了一個所謂的增加兩間廁所以上的這樣的一個規定。你訂的這個其實前提是針

對套房出租，比如說精華學區，或者說真的就是租給上班人士，但是因為你增加兩間廁所以上可能造成樓板的安全。我覺得這個部分的法令，講得不是很明確。什麼叫增加兩間廁所？就是我原本的建築圖調出來，裡面是三房兩廳兩衛，假設原本的格局是這樣。我這次要裝修，我看，設計師的圖一拿出來，我想增加一間廁所，好沒問題，那你才加一，所以就沒有什麼其他的什麼直轄層同意書改變用地安全證明等等的結構安全書。但是如果，原本是兩間廁所，我這次只增加一沒有問題，前提是你原本的兩間不能動，今天我們有時候在辦裝修簽證的時候，往往會遇到，我這次還沒做，就已經增加兩間以上。有些代辦業者就是拍施工前照片證明不是我這一次做的。

訪問者:所以意思就是原先施工前就已經是違規了？

C B 1 :對，就不是我這一次幹的。而且我後面是自己住家的樣態，跟你做套房出租給人家那個樣態是不一樣的。 我之前送了幾件也是這樣，施工前，就把它拍拍拍，證明不是我這次所為。我最近有一個案子就中了，就某一股的股長他就認為，你這種方式是不可以的。當然我們在陳述的時候，我們沒辦法說，別人跑照的都可以就我今天這一件不行？我更不能講說，今天有幾個案子在別股的案子也 OK，你為什麼就偏偏對我這件有意見？我覺得說這個東西，在一個小小的使管科，科裡面其實訂了一個規定，其實還有一些內規。但是一樣就是執行的人不一樣，標準還是不一樣，這就是我們最痛苦的地方。

訪問者:你會不會發現因為使管科裡面有還蠻多約聘的人員，而且資歷不同的人員，有一些待得久比較資深，有一些可能剛進去比較資淺，他們的標準很不一樣嗎？

C B 1 :其實這一點，對我們跑照業者或者代辦業者來講，不是壞事，因為他們比較了解民間疾苦！某個層度來講！

訪問者:你是說比較資深的比較了解，還是？

C B 1 :對。

訪問者:有經驗了。

C B 1 :對。

訪問者:比較資淺的他會不會比較容易咬著法規？

C B 1 :反而現在是年輕的咬著法規。

訪問者:一定要你們。

C B 1 :但是也還好，其實如果以公安檢查申報跟室內裝修審查這兩個業務就好了，這兩個業務其實不管是約聘的，還是裡面正式高考合格，他們都碰不到。他們都只能蓋章而已。他們沒有機會再去表達任何意見。第一個公安申報已經是查核機構在查，備函下來，甚至連複查他們都不是管區承辦；室內裝修其實原則上已經也是建築師公會做室裝審查機構，所以管區承辦，不管是約聘的還是正式的，他們其實只是過手蓋個章，然後就回到股長那邊。股長覺得這個案子有沒有問題要不要抽查，現在變成抽查機制。所以說，這兩個業務是沒有關係的。但是如果說，他這個承辦，管區他的轄區內，有人檢舉違規使用，他就有這個權利去做判定。如果回歸到公安申報跟室裝審查，是使管科的業務，這兩個其實不管約聘的還是正式的職員，其實他們都碰不到。

訪問者:就像你剛才說的，不同的股長，他們的見解常常會有重大差異。

C B 1 :差很多！

訪問者:他們會自己解讀囉？這樣你們不會很困擾嗎？

C B 1 :很困擾，而且現在只有一個股長會解讀。

訪問者:所以他們可以就法令的部分去做一些...

C B 1 :其實合理範圍之內，其實像我們啦，就是，我們公司也不年輕了，所以我們接案子會比較謹慎，所以不是什麼阿貓阿狗的設計師打電話來我們就通通概括簽收，好我幫你簽，多少錢我就收錢這樣子，我們會比較愛惜羽毛。那所以我們都會先去看一下現場，你設計圖先給我看，我調圖出來，圖面上能夠釐清的我們就釐清了，而且就是科裡面的標準在哪裡，我告訴你，那你可以就委託。 剛剛是有點半開玩笑啦，有的股長就執行的比較嚴格，有的股長就比較寬鬆，但也沒有甚麼太大的問題。

訪問者:其實法令也都一樣不是嗎？

C B 1 :其實這就是有點困擾的地方，法令，像我剛才舉的那個例子，法令是訂在那邊，其實是錯的，但是偏偏有的跑照業者是...看樣子可以啊！那變成什麼，約定成俗啊，是不是有這麼一句話？ 法在這邊，約定在這邊，所以大家約定成俗這樣子就 OK 了。

訪問者:可是回過頭來，我們剛剛不是也說復檢是另外一個機制嗎？

C B 1 :公安申報複查是另外一個機制。

訪問者:對啊，那如果你剛剛描述的那種情形，就又有很多裁量權存在，不同的股長手上。

C B 1 :剛剛是室裝。

訪問者:喔，室裝。

C B 1 :公安申報是複查機制，委外複查。

訪問者:所以公安其實到目前為止狀況？

C B 1 :這沒有了。

訪問者:所以是室內裝修的部分？

C B 1 :對，是室內裝修的部分。如果以剛剛講是這兩個業務來講的話，室內消防的問題更多了，再講消防講不完。因為為什麼，消防它一樣檢查證照制，代檢制，系統上傳，複查誰複查？各分隊複查。所以又是人。各分隊，公民分隊、石牌分隊，然後每一個分隊有的是隊長出來，有的是小隊員出來，有的又自己成立一個安檢小組，是不是都是人？

訪問者:他會不會今天出來複查的時候，心情不好就檢得特別嚴？

C B 1 :因為是人。

訪問者:他們出來複查的時候，我說消防也好不是也是都有一套複查的流程跟機制或複查的項目嗎？

C B 1 :應該是這麼說，如果今天複查所有的設備都是正常的，都有個測法，一翻兩瞪眼。那有的東西比方說照明燈，我當時檢查是好的，但是你複查的時候是壞的，但他們也可以接受。現在怕得是，有的消防隊就會說，不僅如此你那邊應該要增設什麼，那我們就會講，增設不是我們的責任啊，對不對？ 在消防來講，我們公安檢查應該要防火板，你是易燃材料，我當然要求你一定要用防火板，但是以這個營業場所來講，它要不要再增設什麼消防設備，那不是我一個消防設備師，或我一個消防設備士說了算。

訪問者:可是他那個增設是法規要求的嗎？

C B 1 :那個可能針對違建的部分，違建的部分。可能當初原本業者補習班立案這一塊，但是我立案的時候，這邊就已經是既成違建了，那違建的部分要不要增設消防設備，那不是我們消防設備師或者設備士可以泡得出來，主任你要設。那是要你公權力來執行說，你這裡違規擴大使用，依據還是要裝消防設備，對不對？ 概念應該是這樣。

訪問者:要建議，他覺得你們要建議業主。你們知道這個規定，不裝是他的事。

C B 1 :就把責任推回來給我們，甚至說我們檢修不實，就比較複雜一點。

訪問者:違建本來就是。

C B 1 :當然以公安申報也好消防申報也好，你有使用的範圍，你使用到哪裡，你就應該檢查申報到哪裡，這個精神態度是對的。但是要求呢？要不要增設？增設設備，就跟我現在執行公安檢查，如果你出入口已經是防火

門就好了，但是我覺得你每一個包廂都要給我做防火門，可不可以？ 這就是高標準，但可不可以不要？ 可以啊。所以說我們沒有那個權力說你一定要給我改成，每一個包廂都要改成防火門，一樣的概念，這就是增加的。所以它這個場所是補習班，它該有的基本的消防設備在它合法立案的範圍，違規擴大我們可以建議，但是我們不能寫缺失，我們要寫有擴大使用的部分建議增設什麼設備。

訪問者:這是傷害不是缺失？

C B 1 :對，那至於說是不是缺失就是應該是主管機關（認定）

訪問者:認定。

C B 1 :對，你有公權力的人來，你這裡有違規擴大就是要裝消防設備。

訪問者:所以他們那時候要求你的就是說，是不是因為說你在建議書上沒有寫這個建議？

C B 1 :我們會寫建議。

訪問者:有寫建議其實你們已經達到善良管理者的職務了。

C B 1 :善良管理對呀，但也總還是會覺得我們簽證不實。就是因為每一個人的標準不一樣，我們要去應付什麼分隊，但是還好我們家的案子，大家還都相安無事。

訪問者:因為可能有些人會用高標準來看。

C B 1 :那甚至還有就是說，我補習班，我只是在大樓裡面的某一個單位，但是整個大樓的公設壞掉了要算在這個單一業者的身上。比如說，發電機或者消防幫浦，有時候這種爭議就會比較多。

訪問者:所以你剛剛提到的就是人的因素讓你們稍微比較困擾？

C B 1 :最困擾的一點。

訪問者:還有嗎？

C B 1 :其他還好。

訪問者:制度上面呢？也都還好？制度也還好？

C B 1 :制度我覺得公安也都還 OK，臺北市目前執行我覺得都清楚明瞭。

訪問者:好啊，那就大概今天差不多了。

訪談逐字稿

時間:109年5月13 日（三）

地點: 信義區基隆路一段364巷34號

受訪者:CB2

訪問者:研究團隊

【以下開始記錄】

訪問者:首先請問，你跟機關（C）合作做這樣的業務的時間大概多久？

C B 2 :實際成熟在運作大概15年。

訪問者:已經15年。

C B 2 :認真講快20年。

訪問者:20年左右跟市府的合作是很長久。

C B 2 :因為已經歷任好幾名世代輪替，包括科長、處長的更換，相關的法令其實是我這邊起草，以前的廣告戶的法令只有設置要點8個條文，後來變成現在30幾條60幾個。

訪問者:越來越複雜。

C B 2 :我們一直提供在業界的經驗給他，讓他去對條文。

訪問者:目前你跟市政府合作代辦的業務內容包含哪些？

C B 2 :機關（C）有幾個類型，從房子沒有蓋、空地蓋房子、蓋好房子裝修、裝修好後掛招牌，甚至增建文件，都是機關（C）在管的事情，我比較focus在房子蓋好以後的裝修跟廣告戶。像我們鄰居他現在要開店，要辦登記，那就要在他們開之前。

訪問者:其實我們這次案子正在執行過程中就遇到KTV的大火，委託單位希望我們朝著室內裝修還有公共安全，更深入的了解，或者是看看市府在內部的作業或業務上面還需要注意什麼事情。政風處委託我們可是政風給人家的觀感好像就是要？

C B 2 :要查案。

訪問者:對，要查案或是什麼，事實上這個案子政風處是做預警的工作，也就是他們希望在事前能夠有一些什麼樣的機制，幫助市府提前了解風險在哪裡，然後能夠提前預防，也不是說真的抓現在機關（C）有什麼業務的弊病，我們是希望提早了解整個業務過程或SOP有什麼樣的問題。

C B 2 :不過如果你是這樣的角度出發來談這個案子，理論上你們應該是要找A單位，而不是找B單位，A單位有提供給你們嗎？

訪問者:也有，我們是同時。

C B 2 :因為你剛剛提到的公安就是室內裝修有沒有封閉原來的這些開口；室外這些招牌，會不會去堵塞、封閉到，所以會有管理員。

訪問者:對，我們focus在稽查，可能B單位也有一些稽查的業務，因為機關（C）的業務範圍很多、很大也蠻複雜，所以我們必須要把他聚焦在某一些業務裡面來討論。所以你們協助機關（C）做什麼事呢？

C B 2 :認真講，我們比較屬於被動。所謂被動就是公部門有去稽查，有棍子出去，才會有蘿蔔，他要出去稽查，光講臺北市開店、招牌很多，可是真正的合法率有多少？這個是一個大問題。我在十幾年前進入這個單位的時候，從甲方變乙方的時候才在說，原來乙方他們這些使用者的心態就是反正我可以開店做生意就好。可是當發生事情的時候，我也配合職安署，我們協會協助做一個宣導。

訪問者:是這個嗎？

C B 2 :不是，這個是建築物，我們是廣告物的。廣告物的還有一本。這個是因為他們拿了另外一個室內裝修寫的，從建築師系統衍生出來。這個會比較專業，因為剛剛提到，公部門這裡法源依據，室內裝修跟公安這部分，建築法都有明文規定。所以為什麼20年前我就開始在這塊。

訪問者:廣告物指的是掛在建築外面的像招牌？

C B 2 :對，還有一個C單位，處理鐵窗、冷氣機的這一種。可是因為這種沒有辦法處理，所以這塊可能就只有拆，沒有辦法去接替下面這一塊。他們可能就是一個優先查處分期分類，可是廣告物跟室內裝修他們有那個license，比較有管制的切入點。

訪問者:提前可以做確認。

C B 2 :對，光是臺北市的戶外看得到的廣告招牌，你猜有多少？

訪問者:臺北市嗎？幾千萬個嗎？

C B 2 :沒有那麼多，大概將近100萬。

訪問者:100萬。

C B 2 :可是有真正在政府管制的，大概多少？

訪問者:不到一半？

C B 2 :沒有那麼多，不到5%。

訪問者:不到5%？

C B 2 :對，室內裝修他們當然有分公共使用的的八大行業，到一般住家擴展面積。可是真正有落實下去申報的大概30%到40%。

訪問者:如果我們要掛這個招牌，按照正常的程序來說是要跟政府申請？

C B 2 :他會有一個字號出來。

訪問者:然後才能掛？

C B 2 :對。

訪問者:但是現在大家就是開店就直接掛。

C B 2 :對，都是找廣告商就直接掛。

訪問者:基本上就是違法？

C B 2 :對，不合法。

訪問者:但是如果沒有人去檢舉？

C B 2 :沒有人檢舉，政府也沒有能力來主動查。

訪問者:所以現在合法的大概只有5%。遵循政府的法規，要先去申請，通過之後再來掛。

C B 2 :所以我踏入公會一直在努力這個，這個要如何去管制？要從施工業者、單位。當然簽證他也要負責，像是我們在幫忙協助考照的人就是也要負一點點責任。

訪問者:要提醒業者對不對？

C B 2 :對，我們只能提醒，因為業者比方說什麼時候要給，我們就說有什麼資料但也沒辦法去幫他變出來。

訪問者:因為有可能他也不知道。

C B 2 :對，他也不知道，所以我們就是提醒他，這裡不能封然後這個材料要提樣什麼的證明，然後這邊製作的時候螺絲要鎖幾根。

訪問者:連螺絲鎖幾個都有規定？

C B 2 :他沒有規定，可是我們要告訴他我們的經驗，因為我們這些經驗值都是從老師傅的身上來的，包括你在那個釘木板的時候，開窗是不是會影響到？收邊怎麼收你可以往內開？

訪問者:對，可以往外推。

C B 2 :可以往外推，但是不能往內開，裝修就要注意。類似像這種小細節，我們會遇到我們就會去提醒。代辦業者像我們有搭配公會在做才會去(注意)，可是因為這種不需要專業知識，只要一個公司行號就可以去做這個業務，所以屬於代辦業者的這種，如果沒有跟公會在搭配，大概都是利益優先。

訪問者:而且推廣的效果也有限對不對？

C B 2 :所以你要從施工單位去管制，就像我們廣告物在幫他做好招牌的時候，就順便幫他把取得license的過程處理好，做好就順便趕快去那邊，如果你做好再來請我們幫他辦，就是我們可以（同步）

訪問者:同步一起做。你自己也在施工嗎？還是你有跟人合作？你們有合作的施工廠商？

C B 2 :對。

訪問者:然後請他們來施工，你們幫忙做一些合法的（申請）。

C B 2 :就跟我們隔壁鄰居一樣，他是設計師幫人家設計室內的隔間，怎樣處理去弄這些建材，他一樣委託我們去幫他。

訪問者:跟政府機構去幫忙做一些（申請）？

C B 2 :裝修許可。

訪問者:現在你們公司的規模，人力的配置？

C B 2 :我們的人力配當應該是說結合的，我的角色跟建築師的角色是一樣的，因為我們去把業務招攬進來，但施裝我們請施裝的人處理，該廣告物請廣告物處理，該建照的請建照的處理。

訪問者:所以你像這個統籌分配中心。

C B 2 :對，大概長期配合的6到8個人。

訪問者:6到8個人。

C B 2 :有在公司行號編制內，大概會有3個。

訪問者:3個人。

C B 2 :基本上就是在裡面要去做比如說要去現場拍照，就基本這兩個都可以處理，然後有時候要去送一些文件。當然現在都有快遞比較方便，不然我們都會希望當面遞交這些資料，去告訴他怎麼蓋章、怎麼準備，然後準備好的東西把他們送去，對不對馬上告訴他，省去時間上的往返。

訪問者:你平均一個月會代辦多少案件？

C B 2 :他沒有像餐飲或是服裝有淡旺季。要看市政府有沒有在打屁股。

訪問者:打屁股？

C B 2 :就是他們有沒有在查報，然後再告發。

訪問者:可是告發應該是民眾告發吧？公部門比較少自動去抽查？

C B 2 :他們會有排所謂的年度白皮書。今年可能重點是在建照，因為之前大巨蛋這樣，他們建照管的很嚴，中間臨時又發生這個大火，可能接下來就是室內裝修。廣告戶是長期，他們也都很久。所以他們就會比如說今年是中山區，就會分區去執行。

訪問者:第二題，你在現場因為其實你不是公務人員，但是你是幫忙做一些申請證照，在那個現場裡面你可以依你的專業給業者，或是告訴他們就決定做什麼事情的裁量權？

C B 2 :如果以我的專業我可以，別人不知道。所以如果業者不聽我講，就做他的原本事情。

訪問者:如果他們堅持。

C B 2 :全臺北市的疑難雜症大概都會跑到我這裡來，因為我會解決問題。所以你剛剛問我那個角色，我可以，可是別的代辦業者不一定。

訪問者:不一定。

C B 2 :他們業者只是說幫你送送看，不行就跑回來叫你改。我們就會開始你這個可以、這個不行。就會有這個樣子的專業去告訴他。

訪問者:因為在機關（C）待過，在政府裡面這些原來跟你工作過的同伴也完全信任你？

C B 2 :應該是這麼講。

訪問者:因為這個裁量權是會有一定的。

C B 2 :現在公部門在網站上公告的東西都是我們幫他弄的。

訪問者:你的經驗很多。其實有時候也會有些疑難雜症過去在法令上和規範上可能想不到的。

C B 2 :法令一定跟不上。

訪問者:對，現實上我們的建築物可能蓋的型態改變，要怎麼再去防範。因為這個廣告物以我一個民眾的想法，會覺得說他在安裝的時候當然是安全性的問題，而且我們最擔心的是刮颱風的時候，大風大雨大吹下來砸到人，這個就是安全問題；如果說他砸下來又是非法的，市政府其實就有責任對不對？因為你沒有查到他，讓他掛成這樣，然後打到人，政府當然有責任。

C B 2 :你講的這部分是臺北市比較自豪的地方，所謂自豪就是說你看這幾年颱風的新聞報導你有看到臺北市的招牌掉下來嗎？都是外縣市，因為他們已經從施工的工法跟材料的運用上已經做了改變，這個也是我們所謂公認的見解。就是剛剛講的釘幾個螺絲都要去告訴他。

訪問者:我剛剛也想到這件事情。

C B 2 :然後面材現在碰到的都是舊式，新的都是那種軟材會跟著風吹有彈性。

訪問者:會搖但是不會斷。

C B 2 :他不會斷，那種叫做抗彈材料，但是相對的單價就比較高一點，而且在都會區的店家他可以接受，可是在比較中南部就會覺得說，我就要開店做生意還要花這麼多錢做這個東西。就跟以前的室內裝修一樣，我那個沒哩阿邦（臺語，為木工裝潢的二分夾板），我為什麼要矽酸蓋板，因為單價本來就差很多，可是真的發生危險、公安的時候，木材的燃燒跟矽酸蓋板的逃生時間就會不一樣。這個也是要經過慘痛的教訓之後，他們才知道原來用這個。

訪問者:一分錢一分貨。

C B 2 :對，所以說施工單位、施工業者真的很重要，因為他最直接跟使用者接觸。建築師或是代辦業者去跟你講，他有那個概念聽得懂也聽得進去，聽不懂就是變成我們沒有往來，失去幫助他的機會。我做這行還可以做得這麼久，不一定是要去賺你的錢，可是我都是靠著交朋友做的。就跟我當時去機關（C）的一個目的，我進去就是三年半，當時還有一個叫做可以工業單位執行三年半換證的一個機制，這是以前公部門的優惠。另外最大的因素，我是要進去認識人、交朋友。當時全部機關（C）大概900人，我認識大概快700個。

訪問者:與人為善。

C B 2 :因為用這樣子的心態去跟人家談事情，不管是公部門的法令或是說民間的領域這些問題，經營心態或是對事情的觀念，其實有機會我都會去切入，這跟一般的代辦業者比較不一樣，我比較雞婆一點。

訪問者:如果大概了解一般代辦業的業態或屬性，像你專業度也比較高，所以市府也比較信任你，可是其實代辦業者還有很多其他的，像這種專業性可能稍微比較不夠的代辦業者，他們可能會產生什麼樣的風險或是問題？

C B 2 :這種代辦的業務沒有所謂的專業技術，有可能去拿到別人辦過的一個案子來copy，照本宣科，他就把東西準備出來就會去辦。

訪問者:就文件可以齊就好。

C B 2 :對，所以他的盲點在於說他沒有辦法去告知業主如何防範，可能比較大的點是這個。你說他可以造成業主做什麼樣的改變，其實真的他無能為力。

訪問者:會不會出現一種情形，例如他也幫業主把這些證照都申請下來，可是在技術上面可能沒有那麼細心地去注意到該釘幾個釘子，這種合法的看板也造成風險，會這樣嗎？

C B 2 :會。

訪問者:也可能會。

C B 2 :這是一個，第二個是說有的業主會說，例如說我這一牆整片都要用防火材料，可是他為了要省錢都是材料不夠，他可能就故意不施工。

訪問者:但是他去報的時候都說施工了。

C B 2 :對，這個東西就看他要不要講出來，要不要去提醒業主。

訪問者:市府也可能查不出來？

C B 2 :你看那麼大的一間，他30分鐘就檢查完，你想這種一般的施工為什麼他們現在會委託公部門決審、待審，就是說這些detail他們沒有辦法一一去檢查，公部門的人他也沒辦法，他一天可能排3、4個地方行程就滿了。

訪問者:專業性可能不一定。

C B 2 :有的還要晚上去。

訪問者:是，下班之後再去。

C B 2 :對，有的要晚上去，你可以看的地方有多少？

訪問者:更少。

C B 2 :所以一定都會有這些盲點。代辦業者他也只能提醒，所以源頭還是會回到施工。像現在木工還有土工，他們都要證照，這些證照要去上課是要告訴他們如何讓你的施工場所，還有你施工的東西出來是ok、安全的。

訪問者:安全而且合法的。

C B 2 :對。

訪問者:第三題，市府其實在做這些相關的業務程序的時候都有SOP，你對SOP應該很了解吧？

C B 2 : Yes。

訪問者:可是SOP現在是不是有在改？

C B 2 :換湯不換藥。

訪問者:程序差不多？你覺得SOP裡面有沒有什麼盲點？

C B 2 :所有的盲點都在於人。

訪問者:怎麼說？

C B 2 :因為他們一直在汰換。像D單位，他可能考上建築師還是要自己出去開業。現在A單位或是B單位，他們也想到比較好的地方去，或是回自己的故鄉去服務。

訪問者:像你這樣子？

C B 2 :但是他們的人員都替換之後。

訪問者:經驗不足的問題嗎？

C B 2 :對，一個案子有時候SOP規定30天內要把它執行完，只是為什麼會有逾期？我這個店定好下個月要開幕，結果你給我審兩個月的案子，我沒拿到可以開幕或是可以掛招牌的許可。我們對SOP的點會在這裡。

訪問者:所以你覺得現在SOP程序之間的時間點合理嗎？還是說都過於寬鬆？就是其實是可以做到但是把SOP的時間拉長。

C B 2 :這個也是代辦業者的心聲。因為他們這樣子放，我們也不敢去跟他大聲，因為我們一直會有案子在他們的手上審，這個案子跟他argue，他不過或是怎樣的話，下個案子你就有可能會產生其他的問題出來，他們就是要做刁難。

訪問者:他就不開心。

C B 2 :不開心他就給你放著，不然就是給你挑這個挑那個。

訪問者:現在還有這種情形嗎？你有遇到嗎？

C B 2 :我們應該是很少，其他人我不知道，可是以前這種情況。

訪問者:很多。以前是多久以前？

C B 2 :其實都還存在這種問題。

訪問者:其實都還是有。

C B 2 :公部門這個SOP，其實是寫給長官看，不是寫給業者或是民眾使用。因為他們一定要制定這些規則出來，可是有沒有真的照這個表去操作，一半一半。

訪問者:ok。

訪問者:之前的訪談聽過同仁說多多少少會有議員來關說，可能就是這個時間點。

C B 2 :沒辦法，所以我就是知道找民意代表。

訪問者:你也是會找民意代表嗎？

C B 2 :我們找民意代表的點是在於說，觀念如果不清楚我們請民意代表跟你講。

訪問者:跟政府講？

C B 2 :跟政府講。有的人找民意代表是要逼迫你把這個案子通過。

訪問者:對。

C B 2 :我這邊找民意代表的人是你要承辦人員蓋這個章通過你這個案子，自己的立足點對不對？你如果對的話不用找民意代表。你為什麼要找民意代表？你的案子有問題就是要找議員。

訪問者:所以你不會因為流程的效率去找，你是因為這個案子他們在處理過程中有問題？

C B 2 :因為可能A法案這樣解釋、立法院這樣解釋，他一直堅持要用立法院解釋，我告訴你按A法案處理，你覺得聽不下去，一般我都會請主管告訴他，我不會找到議員。真正找到議員的話會去找他們的局長、分局長，因為我要去做一個叫做專案清查，長官告訴承辦就簽上來，他們可以處理就幫你處理，找議員的點在這裡。我會去找議員主要要承辦知道你的點，別人我不知道。

訪問者:你覺得做代辦業務遭遇到的重大的困難或是壓力是在哪裡？比如說你在幫忙代辦這些業務的時候，不管是從政府來的或者從業者，業者應該比較不會有吧？

C B 2 :業者也會有。因為很大的問題都是在於這叫做同意書的取得。

訪問者:同意書？

C B 2 :比如說我今天跟人家租房子，今天蓋給你同意書那個人是房東，是先生還是太太你不知道，有可能房子是太太的可是先生蓋給你，或是他的親戚蓋給你，結果你去辦公部門出來查核，那不行。

訪問者:一定是要（所有權人）？

C B 2 :所有權人。公部門的證書上登記的那個人。現在個資法只能看到姓，以前是連姓名都可以看到，後來就因為被誤用，所以這些都管制住，這是第一個；第二個，因為每個縣市政府要準備的文件不一樣，像新北市他可能十來張就可以，可是臺北市要50張。

訪問者:現在也是這樣？

C B 2 :對。

訪問者:所以他們的資料相對比較複雜？

C B 2 :因為他們想要…這個叫卸責。

訪問者:相對比較嚴格一點。雖然他們行政程序上面變得比較複雜，但是對你們來說就會變得比較複雜，會不會相對也讓業者比較謹慎？

C B 2 :會，這樣要求不是壞事，可是就這些東西取得的過程或是SOP裡面，我在取得這些文件可能沒有辦法立即，可是你規定只有一個禮拜或是14天，我時間不夠，你就給我退件，退件我是不是又要再重新掛號一次？這個時間就看承辦，你跟承辦談的話。

訪問者:一般承辦會通融嗎？

C B 2 :資深的都會，年輕的我就不知道。

訪問者:就是一種裁量。

C B 2 :對。我常常被叫去報告你的公文允許量為什麼這麼多，因為我跟民眾規定這些事情都會白紙黑字寫下來，在報告的時候就會說在等待民眾補齊的資料。

訪問者:可是你如果報告說你是在等民眾補件，導致時間不符合原來SOP的規定，長官可以接受嗎？

C B 2 :ok，我以前都很熟的老長官不用講就知道了。因為他們都有懲戒委員會，抓這些允許量比較大的承辦來，這個就是跟你人格心態（有關）。

訪問者:可是這樣對你的績效會不會影響？

C B 2 :我沒有差，因為我沒有在裡面繼續升官，如果要升官就有差，所以他們就寧願先撇著，我時間到了就退，不會留下紀錄；相對的一退出去，你收到信三天後，他們再去蓋章，因為一定會有一些文件被存檔，他就重新蓋，再來一份就補蓋。

訪問者:很沒效率。他反而會引起更多沒有效率的產生，然後民怨也會比較多吧？

C B 2 :就跟甄試一樣，他們有一個什麼叫做防火計畫書還是什麼。因為那個我管理員的證照也有，就是拿別人的來抄一抄把地址改一改而已。

訪問者: Paperwork而已。

C B 2 :對，我們現在很多叫做服務建議書嗎？裡面這些團隊洋洋灑灑一大堆服務的團隊，結果有在執行嗎？沒有。

訪問者:你也已經提到一些跟公部門產生困難的地方，還有嗎？不管是你當初在機關（C）工作或是後來出來做代辦，基於你的事業或是你的業務這過程有沒有發現到什麼樣的問題或者是困難？

C B 2 :我這邊其實是比較少。

訪問者:因為你熟悉嗎？

C B 2 :因為我專門在幫人家處理疑難雜症，自己的疑難雜症都處理不完如何幫別人處理疑難雜症。

訪問者:其實你在處理疑難雜症相對其他業者來說是更困難，對不對？

C B 2 :人事的流動會比較快一點，傳承可能沒有辦法做得比我熟。以前我們的師父下來都有一本秘笈手冊給我們，寫了一大堆，現在都沒有。

訪問者:你說的那個是一種知識管理。他要做一些他的經驗傳承，即便他人不在這裡，他會把他過去碰到一些疑難雜症怎麼做，問題是他即使做在那裡，這些年輕後輩的工人會去看嗎？

C B 2 :這就是問題。

訪問者:所以他還是得靠自己今天去碰到一些問題之後才知道怎麼處理？

C B 2 :有兩種，一個就是傳承的這種情況到目前為止還在不在，我不曉得。可是我遇到的這些老前輩，如果只要有新承辦進來願意跟他們，他們都願意去教導。

訪問者:如果不問他們會主動去（告知）？

C B 2 :不問也不會主動去告訴他們，這個就會斷層。

訪問者:可是今天你們每個新人進來都會有師父帶？

C B 2 :他們都會有一個1個月還是3個月的公務人員訓練期，可是看起來都沒有教好。

訪問者:效果不好？

C B 2 :對。

訪問者:還是要靠他們自己，可是他如果個性上不願意問的話他就只好紙上作業對不對？

C B 2 :第二個就是比如說自己在那邊悶頭做。

訪問者:自己悶頭做。

C B 2 :好一點還會去問他們的股長或是技正科長，沒有的話就看別人的怎麼弄，拿別人的公文來抄，名字對了地址不對。

訪問者:難免出現行政失誤。

C B 2 :所以這個就是行政單位的教育訓練。A單位、B單位還有C單位正是高普考我不願意待的，所以他們很多約聘，都是代理人，但是這個沒辦法。

訪問者:約聘流動性會很高嗎？

C B 2 :很高，代理約聘都是。而且他們都還有那個叫做一年一聘叫做防健保的機制，那個非得要斷層。

訪問者:你知道他們人力結構裡面約聘很多，而且流動性高，市府可以用什麼樣的機制，幫忙這些臨時性的或約聘性的員工也可以很快的投入他的工作，而且比較精準、不會常常失誤呢？

C B 2 :你要升主管，不用到科長，股長就好，因為股長一定是正職，你股長一定會再往上升，你升到科長，你從股長到科長大概都有正常大概6年到8年的時間，你說6年到8年的時間非得要待在公部門就可以好好的發揮專長。

訪問者:第4題，代辦業務的過程當中都會有一些法令，你覺得這些法規相對會很複雜嗎？

C B 2 :其實不會。

訪問者:但你剛剛有提到說他的文件很多。

C B 2 :就是法規是死的，人是活的。看你怎麼去解釋這個法規，需不需要相對去free。

訪問者:可是如果說法規是死的，人是活的，這中間是不是就有一些彈性的空間可能會創造出嚴重的問題？

C B 2 :會。

訪問者:因為法規對政府而言他寧願定比較嚴格的，對不對？對政府來說因為他要為了你負責，所以法規上嚴格一點或是文件齊全一點。但是法規太嚴的話，對於民眾或是業務處理上也會產生很大的負擔；對於執法的人員來說法規太複雜，就會衍生出各種嚴重的潛在風險。

C B 2 :可是法規不會，法規是paper上的作業， paper上的作業你明知他不對或不合理你還把他寫上去不可以。在paper上面的東西，會存到檔案去，可能10年20年都一樣，上面的東西理論上99%不會錯。

訪問者:他是不會錯但他會不會讓大家覺得很麻煩，所以就會找漏洞？

C B 2 :找漏洞是現場找不會再去paper上找，我們的經驗是這樣子。

訪問者:現場的意思是法規這樣規定，可是你做的是另外一套？

C B 2 :可能差個一點點，像是面積少了一點點，東西不一樣一點點。

訪問者:但是如果東西不一樣一點點造成公共安全上的隱憂的話，政府查不出來嗎？

C B 2 :這要發生之後可以查得出來。

訪問者:可是發生之後就來不及了！

C B 2 :沒辦法！我可以省五萬、三千。他就省，可能少裝了一個警報器或是噴霧器之類的。

訪問者:但是後續可能會有稽查的動作嗎？

C B 2 :有，A單位有、E單位有。

訪問者:所以這個就等於接棒給A單位,但是他是用抽查的吧？還是有人舉報他才會去查？

C B 2 :D單位是一定每一間都查，A單位好像是抽查，再來E單位就是有沒有舉報。

訪問者:所以民眾就是你要是沒抽到我，我逃過就省了。

C B 2 :所以這個也相對的會，我剛剛在推的那個業者施工單位困難點就是說，你報加班出去，他就僱人5,000、一萬，或者就是選便宜的。我為什麼會虧他5,000虧他一萬，因為我裡面有做了一些防禦措施在裡面。

訪問者:符合公共安全的。

C B 2 :對，可是我業主肯定是聽不進去。包括最後一項就是，公部門都有在做保固，我們沒有售後服務的維修，業者就不要！

訪問者:政府能在法規上強制他們一定要做像第三人責任險嗎？

C B 2 :A單位的主管，他說他想要去推，可是他也推得很無力。

訪問者:推不動。

C B 2 :他也很努力去推。

訪問者:其實他們有努力過，但實際上有困難。

C B 2 :就是一定要發生事情之後，民眾看到或是自己有遇到、感受到，他才會接受，不過臺北市已經比各縣市好很多。

訪問者:就是安全意識比較高一點點，因為出事的損失是很難估計。

C B 2 :另外還有一個模式，就是像廣告戶他們有一個叫做街區美化的主責。

訪問者:可是街區美化這邊是不是要有社區協會一起去共同規劃？

C B 2 :對，商圈或是公寓大廈組織自己本身，因為你光一兩片可能做不出效果，他一定要有一個數量出來，但是至少你示範出來以後對店家他們是有補助，做出來那個招牌是比較安全，或是那個廠商是比較ok，一區或是一條路慢慢做出來。

訪問者:所以這種補助是要他們自己去申請還是政府會主動？

C B 2 :我們也有在做，我們各給店家可能半年，因為你要數量，所以一定是地區性組織或是商圈的現場他們去幫忙指揮。這些東西A單位的程序好像是有不同的項目名義，可能可以從這個方向去琢磨，就是你用鼓勵的方式讓民眾去接受到比較好。

訪問者:可是這種資訊民眾知道嗎？

C B 2 :應該都有公告。

訪問者:公告效果好嗎？

C B 2 :你說要代辦業者幫忙去推廣這個事情也很有心。

訪問者:所以一般的廠商或民眾對於政府法規你覺得他們是了解不了解？如果真的說要做裝修或什麼也是要透過你們對不對？

C B 2 :不用說一般的民眾，就是像我們這種大型企業、連鎖企業，要花錢就要花到好，他們不想去了解。

訪問者:他也不想了解，他完全信任你？

C B 2 :因為已經長期配合。

訪問者:可是他找到你，你相對是熟悉的，而且專業，可是代辦業者這麼多，良莠不齊吧。

C B 2 :有的人就是花了第一筆冤枉錢之後，才找專家。這個就我們自己要自律，你幫人家服務要服務好，服務好就有口碑，人家就會幫你介紹，就會一試成主顧。我對於業界的認識這個水準大概7成。

訪問者:你們這個業界。

C B 2 :對，我們認識。因為你去機關（C）看。

訪問者:常常在那裡走動。

C B 2 :商業處。常常在走動那幾個人，就是有這種能力。

訪問者:是，就比較了解，市府也比較信任你們。

C B 2 :對。

訪問者:其實踏入你們這個行業還是有點門檻。

C B 2 :需要。我想應該要有一點熱忱。

訪問者:是第五題，像你在做代辦業務的時候有沒有人監督你？

C B 2 :真的沒有。

訪問者:沒有人監督你？

C B 2 :有，就是業主。一開始你要告訴他多久時間要不要辦，幫他處理好。

訪問者:他是監督你做事的效率嗎？

C B 2 :對。

訪問者:但是你做的對不對這件事情？

C B 2 :沒有。

訪問者:完全沒有人監督。市府也不會嗎？

C B 2 :如果說這個案子需要有專業的人，像需要我們建築師或是結構師，可能只有在這個地方會產生出來，如果你講監督的時候。至於這個paper怎麼弄，倒是沒有這個機制。

訪問者:所以其實你們跟市府的關係只是合作而已。

C B 2 :對。

訪問者:只是合作而已。

C B 2 :因為沒有簽契約，包括公會、協會，像室內裝修協會還是建築師公會，他們還有簽契約，我們這種是沒有，同好公會也沒有，也沒有跟市政府簽契約。

訪問者:他就是開放嗎？就是代辦業者你只是好像代理業者送文件。

C B 2 :當時我們想要立一個法叫做業必歸會，就是你這個行業一定要經過這個相關的團體，可是公部門在寫這個法規的時候，他就只能寫相關員工、相關人員的團體、機構，他也不敢直接寫臺北市廣告工程商業公會。

訪問者:這樣有圖利的意圖。

C B 2 :對。所以他們也不敢用我們，這樣的話你如果落款下去的話，

訪問者:找你們。

C B 2 :你剛剛講那個監督的機制才會產生出來，公會的效能才能彰顯。

訪問者:現在代辦業是散在各個民間。

C B 2 :對，搭配建築師公會。

訪問者:只是一個橋梁，所以政府機關對你們來說，如果你們不好好地做事情政府也沒辦法，只能說市場上就是劣幣驅逐良幣，對不對？

C B 2 :對。

訪問者:就是做的不好自然可能就不會找他，然後他就會沒有工作，他就會退出這個市場。接下來問題，你的觀察政府e化的情形？因為e化效率可能會比較高一點，而且現在臺北市政府也在推e化，還是現在全部都是紙本？

C B 2 :e化有比較好的話，要現在公部門的人員能夠配合。你光看他們那個每年的支出系統都不同廠商就知道，這該如何e化？這個跟人的傳承是一樣的，支出管理系統有沒有傳承？因為新的廠商你就要去換他的軟體進來。

訪問者:對，不相容又新的一套。

C B 2 :我不曉得能不能相容，那些資訊工程人員常常在那邊進進出出。所以你要e化ok，我們也認同它可以簡化很多事情，包括現在申報案件可以直接上網，這個很快有效果，可是其他的沒有。

訪問者:所以現在你經驗裡面有哪一個部分用e化已經有效果？

C B 2 :室內裝修、簡易施工。

訪問者:所以你們只要上網去登錄資料之後，然後比紙本的東西快多少？

C B 2 :快大概一半的時間。

訪問者:提早一半的時間處理完，但是其他的業務目前都還是紙本作業？

C B 2 :有沒有看過機關（C）承辦桌上都一疊一疊的東西？那些東西怎麼e化？

訪問者:所以就你的認知裡面你原來紙本的東西，在e化上面那個格子或是要填報的東西有沒有很多？能夠用e化來解決他的業務量嗎？

C B 2 :你要區分類別，像我們廣告戶就有分大施裝跟簡易施工，大施工就不行，簡易施工就可以。

訪問者:可是只要一部份的簡易改成e化的話，他就可以減少很多業務量對不對？

C B 2 :還是有效果。

訪問者:所以現在還有很大的努力空間。

C B 2 :當然，可是他能不能成就，我是抱持觀望的態度。因為為什麼要約時間去對圖、對資料，那個e化沒辦法做到，有些東西是要當面溝通。你今天的這個說明，或是這個圖面，或是這張paper是什麼意思。他除了制式的公部門的表格之外有很多是手稿，你要彩繪一些什麼東西在上面標示。

訪問者:就是一些附件要附在裡頭。

C B 2 :所以你那些東西可能有困難。

訪問者:假設我們技術上面還沒有辦法克服，把這些附件全部都把它e化，但是在整個申請的流程當中，就市府來說，或就政風單位來說，我們就是擔心產生一些貪腐，e化的話有一個好處是可以方便其他的處室或是主管，可以了解他的工作內容的重點，如果發現這個案子有問題的話，或是需要再進一步地去了解，再去看這些附件，附件基本上還是可以用紙本的方式去存查，他可以更有效率的去了解說某一個可能有問題的案件他的基本的資料或是基本提供的資訊。

C B 2 :就我的認知e化可能沒辦法做到這一個。e化只能讓速度變快，時間減少。

訪問者:比較難，可是可以提升行政效率。

C B 2 :對，可以提升行政效率。因為e化的話你要先鍵入基本資料，像建築師事務所或是這種代辦業者，或是這種室內裝修。資料建立上去，這些人也有去上過課、受過訓、考過試、拿到證照，可能在這一塊來監督可以產生效果。因為你說今天實質進入到案子裡面要產生這些監督的效果，就看簽證的這些人。我們代辦的業者自己對於這個案子或是就是對於灰色地帶的東西，自己怎麼看，他不會在e化上面出現。這種東西既然叫做灰色地帶，他就上不去。

訪問者:你一方面面對業者，一方面也了解政府的規範，然後你如果知道業者這邊因為成本的考量，所以的確實用了一些不合規定的材質，或是不合規定的設計的時候，你會睜一隻眼閉一隻眼？

C B 2 :不會，我會告訴他不行。

訪問者:你還是會幫他把文件送出去？

C B 2 :我會幫他找到解決的方法。

訪問者:有些業主很重視他的成本考量，你說服他們通常有用嗎？

C B 2 :原則上我不知道。昨天直播17就是來找我，他就說他們總經理怎麼樣。我很喜歡挑戰總經理，你董事長都來沒關係。他們就跟我說你不用來，只要你們鄭顧問來就好。因為他們都不喜歡被罵，沒有人指正他們。

訪問者:但是也只有他們可以做決定！

C B 2 :對，所以我很喜歡挑戰高階層。在我來講，我會去告訴他說不行，可是我告訴你怎麼樣做。

訪問者:所以你也會建議他哪裡有困難，真的不能做。

C B 2 :我告訴他怎麼處理這件事情，不會叫他去做不合法的事情，不會睜一隻眼閉一隻眼。

訪問者:可是你覺得其他代辦業者會有這樣的情形嗎？很多嗎？

C B 2 :比例偏高。

訪問者:業主一定他會常常可能會很強勢地堅持他的成本考量，反正只要不要被查報到就好！

C B 2 :對，不會被抓到這樣。這種心態不是代辦業者產生，是業主給他。

訪問者:對，這些代辦業者面對業主這樣強勢的時候會屈服？

CB 2 :一半以上。

訪問者:多數以上就是會。

C B 2 :會屈服！沒辦法，你要要生存！

訪問者:像這種代辦的利潤或是收入很好嗎？

C B 2 :因為他是用時間在換。

訪問者:是時薪嗎？

C B 2 :例如說我這個案子三個半月付一次薪，我成本就會算報價去除。可是你如果讓我執行到六個月，我就賠本。我們這種代辦業者就是用時間在換。

訪問者:所以當初報價出去的時候都是說我幾個月之內可以幫你做完，然後是這個價格，如果拖了有違約的問題嗎？

C B 2 :看有沒有簽合約，一般的話我會去跟客人解釋說什麼原因要再延長，但是每個案子大概都是急建案。

訪問者:所以會提前完成。

C B 2 :我們一開始不會，有的人就會用比較低的價錢，削價競爭，然後比較短的時間兩個禮拜就好。怎麼可能兩個禮拜，可是他為了要爭案子，他要先拿來再去收拾。代辦業者其實很多都是話術。

訪問者:還是要憑實力。

C B 2 :對，要幫客人拿到那個license的時候，你的那些專業還是要進去。其實看你自己原本想法怎麼跟客人講，不然我覺得是不會讓自己不好過。一定開始都這些過程怎麼樣、有哪些東西要準備、時間會是多少、預計是多少，我們就是用時間去換。

訪問者:最後一個問題，就整體的觀感、公共安全，特別是在廣告、B單位這部分，你有沒有什麼樣的想法要分享？覺得他們對於公共安全的監督或是要保護民眾的公共安全部分，現在他們執行的成效？

CB2:以臺北市來講，廣告戶對於工安這一塊，其實已經進步很多。他的成效當然是不可能立竿見影，像你看搭鋼管架，在臺北市很少。

訪問者:你說建築物在裝潢時候搭鷹架嗎？

C B 2 :不是，在賣房子的時候會搭那種鋼管架，鐵管做的那種鷹架。

訪問者:你是說像有時候在裝潢的時候會用？

C B 2 :不是，搭房子的鷹架是有規範。是賣廣告、受理廣告。這種東西在臺北市已經很少都邊緣化，不會在市中心出現。那個也是颱風來很大的工安麻煩。第二個，他可能做起來把窗口封掉，因為他需要大面積的廣告宣傳，這種也比較少。

訪問者:可是我前一陣子訪談一個單位的同事，他就有說像你剛剛大面積的整個封起來的話，他們去取締完之後其實可能過幾天拆下來，但是等到他們離開之後又把它掛回去。

C B 2 :就是他們執法寬鬆！你把東西破壞掉了不要再讓他帶回去啊！

訪問者:你如果去發現他這樣大面積的掛，然後去取締他，叫他改善，後續你怎麼讓他維持不要再讓他重新掛上去？

C B 2 :我們會告訴他說你要做多久，比如說我這個建案檔期是6個月，我去幫你跟公部門爭取8個月，8個月之後你就拆掉。我是這樣子，因為你現在還在檔期內。

訪問者:可是不得不做。

C B 2 :對，他不得不做，因為他已經收錢。所以你要做可以，要跟我討論好，我讓你做8個月就跟公部門講。

訪問者:這樣ok嗎？

C B 2 :所謂我會跟公部門講這件事，因為他們對我比較熟又信任。

訪問者:所以在法律上面這樣也是被允許的嗎？

C B 2 :中間還要去送申請。

訪問者:特別的申請。

C B 2 :就是你要付出代價，包括安全，包括行政作業。你不能就是說我送禮給公部門。

訪問者:但是你可以特別申請，等於說你這段時間如果還是這樣做，基本上是暫時合法。

C B 2 :對，但是這個時間不是業者講多久就多久，你要參考公部門，因為民眾一直檢舉他也受不了。如果說民眾沒有檢舉，在他可以裁量的範圍，就給他執行。你要讓乙方這邊有機會去跟他商量解釋我們什麼時候要下來，因為我的合約還在，如果違約這些損失的錢你要做保護，這是相關的行政程序。

訪問者:還划得來

C B 2 :對，還划得來。我會用這樣子的角色去處理事情，其他的我就不曉得。

訪問者:還有其他你有想到或是建議也可以。

C B 2 :公部門我還是建議要做傳承，因為今天一個paper進去，他要去審查、監督，產生什麼效果。認真講那些paper，例如說他們這個單位30個人，看得懂的有幾個？他們也不是要去延遲，是因為看不懂，不曉得從哪裡看起。那些資深者或是股長，對他們的教育訓練比較少，經驗比較少傳承給他們。比較少的原因就是，我教你，結果你要走了，教導者的心態是這樣；學的人是說，我學這個做什麼？我以後不會在這裡。

訪問者:現在目前比較大的危險。

C B 2 :所以我們只好自立自強想辦法馬上去完成。

訪問者:所以你如果碰到一些比較資淺你還要教他？

C B 2 :當然一定要。

訪問者:所以他們還會跟你們學習。

C B 2 :讓他們可以安心去蓋那個東西出來。

訪問者:事實上某種程度，讓他避免犯錯。

C B 2 :人助自助。

訪問者:謝謝你給我們這麼寶貴的意見。

訪談逐字稿

時間:109年5月20 日（三）

地點:辦公大樓59樓會議室

受訪者:CC1

訪問者:研究團隊

【以下開始記錄】

訪問者:您在這個辦公大樓是負責大樓物管？

C C 1 :我在這個辦公大樓已經第15年了，前13年是在客戶中心做工程管理，去年被調來大樓做整個tower的物業管理。

訪問者:這麼大的大樓裡面有非常多的辦公廳還有商場，我想政府對於大樓的公共安全應該是非常的重視。

C C 1 :是，這當然也是我的主辦業務的一部分。

訪問者:希望您從受稽查者的這樣的角度提供我們一些建議，主要目的是我們希望幫臺北市政府了解一下在整個稽查業務的過程當中是不是有一些需要檢討、可以改進的地方。

C C 1 :這個問題其實很難去做精準的回答，但就業者而言去看這個東西，因為這個辦公大樓是一個相對特殊的建築體，他有一些半官股、有一些色彩在，所以這個辦公大樓對於法規的部分是絕對遵守，我們希望是一個好榜樣，因為這個辦公大樓不做，其他業者能夠實現的東西可能性越來越低。

訪問者:你們是標竿。

C C 1 :比如說建築安全、警消安全的堅持，因為你要完成這些標準需要付出一定程度的代價或者使用上的不便，我們會很樂意地去配合所有的一個政策實施，所以投下很多的時間跟經歷去做改善，包含建築、消防，我相信如果當這個辦公大樓都覺得很難推動或落實的話，一般的業者就是會覺得更辛苦，因為畢竟他可能有一些所謂的營收的考量等，不見得會把錢、經費或人力投入在這個公安的領域上，這是我看到的東西。所以說這個辦公大樓有所謂的企業責任，我們對這部分是很在乎，最擔心如果我們不帶頭去做的話，其他購物中心比如說新光、SOGO等，他們會更無法去落實這樣好的政策。我個人而言其實希望能夠提高稽查的力道，因為就目前為止比如說公安申報一年才一次，我們都是委託一些專業的廠

商來幫我們做檢測，這個辦公大樓不自己下來做，其實這個辦公大樓不是沒有人，我們希望透過第三方公正的單位幫我們做一個體檢，像今年剛完成第一次的申報有400多項缺失，很多都是滅火器失效，燈不亮等，都是小缺失，我們都是逐筆逐條做追蹤管理等復原，然後再回報。

訪問者:這件事情在政府稽查之前你們就先做？

C C 1 :政府規定每年都要申報一次，我們都按表操課、提前作業。

訪問者:政府除了希望業者能夠依照法規定期去申報之外，其實政府也有做那種（臨時稽查）？

C C 1 :臨時稽查，有。這部分就我過去的工作的經驗，其實他把重點擺在購物中心的部分，尤其針對一些周年慶期間，因為周年慶都是mall業務量最大的時候，百貨業者都會想盡可能讓貨能夠賣出去，所以當周年慶期間，大概一兩個月的時間他們會把很多的商品、物件都進到銷售的領域裡面，前場一定擺不下就往後場堆，怎麼往後場堆？空的走道最好堆，我看到的都是這樣的東西，這個辦公大樓在這部分是絕對禁止這樣的行為，只要是消防通道我們就必須保持清空，臨時也不可以，這部分這個辦公大樓做得很好。大多數業者，比如說我記得好像9-11月之間，市政府跟機關（F）或其他單位等會有聯合稽查的一個作業（公安聯合稽查），我記得好像是每周二或四早上抽籤，我被抽也不知道，我們也是樂於隨抽檢查，因為我們都做好準備。通常都會有業者違規，比如說我記得去年好像是美麗華好像被罰四萬，比如說安全門被堵住，所以當我看到這樣的行為的時候我覺得真的很好，因為只有公單位有權力去，當他願意去執行這樣子東西，雖然造成業者很大的不便，但這會是物業管理的人反而能夠推動業務的著力。

訪問者:保障。

C C 1 :是，物業管理就每個業者來講他是花錢的單位，不是營收單位，為了確保公安、消安，要投資很多的心血去弄，所以常常會說物管不要再花錢了，我們都很悶，因為有這法源的要求後，比如說：「報告組長我一定要這樣子做，不然我們會被罰等等」，就我個人立場而言我希望去提高稽查力道。

訪問者:你覺得力道還不夠嗎？

C C 1 :不夠。

訪問者:其實我們也有發現有一些經常被抽到。

C C 1 :就這個辦公大樓而言只要你做到足就不怕。因為已經10多年來被一個team的稽查模式之後，業者會找到一些空檔，比如說周年慶才會來，物管就是時間到，聯合稽查都有通知，或者抽出來，他開始緊張，在稽查的一兩個月之間，我相信百貨公司或any mall都是很安全狀態，但是我沒有說他不對，只是時間過後然後呢？

訪問者:可能也會改變，故態復萌。

C C 1 :是，因為對經營管理而言，你對安全管制的力道如果下的越重就是越來越不便，怎麼找到那個平衡點，要看業者或是一些物業管理業者自己的思考的、角度去看，我從來覺得沒有什麼對或不對，因為畢竟民間企業他要營利才能夠生存，才能夠把錢投在對的事情上面，如果這個事業體已經沒有賺錢，我相信沒有人會把公安搞好，沒有餘力，這是我看到的東西，因為我過去在mall也跟其他的百貨都有一些定期的聚會，交流一些管理上的東西，其他的就是說當公司有賺錢的時候會把經費撥下去人力管理去做這樣的事情，公司如果經營狀態不好的情況之下，我們物業管理的有一些科目會被拿掉，所以怎麼樣避免，因為做這件事情要經費、人力，我最期待的就是有法源上的一些授權或者是要求等，依據這樣我才能去要到合適資源，去把工作做好。

訪問者:稽查的時候，市府的稽查人員到的話基本上都是會陪同他們？

C C 1 :是。

訪問者:在你的觀察裡面，因為政府其實是有稽查的流程，有些項目要看，你觀察市府的稽查人員到你們的辦公的現場來看的時候，他們的處理方式或進行稽查的流程，都是有依照規定嗎？

C C 1 :是，目前看到都是有。舉個例子，因為聯合稽查大概好像也十多年了，回到營運面去看的時候，今天要去做稽查如果是靜態的，比如說我用目視看到的確實都沒有任何的問題；有些是要求做動態測試，我必須要說這會造成業者一些困擾，因為比如說你在下午大家周年慶最忙的時候，警鈴大作叫一下測試之類，機關（F）他會要求做消防的東西，以前可能沒有，以前我們說服他說能不能只做連線，比如說靜態的訊號回中控，這樣子是ok。

訪問者:不要影響商場。

C C 1 :是，我個人覺得這方面執法上，應該如何達成稽核的目標，方法很多種。做動態測試的程序，事實上會影響到我的營運，所以我覺得今天政府要推動這些的東西的時候，建議能夠適度的考慮業者實際上的一些需求，

比如說可以非營業時間早上來、晚上來、關門後，因為我們還是達到你們測試的目的，但是你願不願意找到適合的時間來，我是覺得方式應該很多種，當然可能消防單位覺得他有必要做動態，我不能說不對但那時間點會造成我們的營業的一些影響，比方說開啟旁邊小門就開始抽風然後轟很大聲，叫我們在那邊等，他自己可能不舒適、不適合營業的地方、甚至只要在餐廳有一項動作的時候都要配備給用餐者。

訪問者:造成他們的不便。

C C 1 :我相信今天如果你是消費者的話，我花這樣的費用可是我沒有得到一個好的顧客品質，他有權力可以跟業者做一些索賠，這些隱形的成本就不是公共單位所能想像得到的東西，所以我建議要讓業者能夠配合政策的時候，可能多幫業者想一下他會面臨到什麼樣的一些狀況，求許一個可能雙贏的機制。

訪問者:稽查的方式跟時間點可以配合一下。

C C 1 :因為我們樂於配合這樣的稽查，非常好，他也督促這個辦公大樓落實這些也不能做一些測試造成我們的影響，其實我們很多租戶都很care這個事情，比如說辦公樓，因為除了聯合稽查之外，每次的裝修工程都要申報、接管申報上去其實都在測，所以我們都希望能夠早上幾點的時候你來，比如說購物中心在11點開幕之前，你要測就測，警鈴大叫ok沒問題，這部分變成說我們會先去協調機關（F）來的時間點，但也只是盡可能協調，因為畢竟他們也有進行的一些業務要走。

訪問者:到時候的協調政府會配合嗎？

C C 1 :機關（F）會配合，但是有時候也是排不出來，就盡可能，其實我們有跟他反應過目前的狀況，機關（F）是能配合他當然會配合，但是就如同我剛剛所講的他不見得能夠完全配合下，還是以法令的優先，因為你要發核證明之前一定要通過機關（F）檢查。

訪問者:不管是機關（F）或是機關（C）？

C C 1 :是，都是一樣。

訪問者:都有委請代辦業者嗎？

C C 1 :假設是聯合稽查的話就沒有委託，因為他們就直接來測，如果是一般我們主動申報，基本上我們都會有，因為在這個辦公大樓的裝修過程都要有技師的簽證還有建築師，比如說消防技師，誰負責裝修的行為、誰要負責申報，今天把這個場域租給你，要做裝修，你除了要滿足這個辦公大樓規定之外，要由你們去申報建築跟消防的東西，我這個辦公大樓是

一個土地的授權，我也同意你做這樣的事情，由你們自己申報，他們就去找建築師跟消防技師這兩位去提這兩個部分的審查。

訪問者:所以都是你們會要求施工單位要完成這些相關的法令？

C C 1 :是，房東的立場是一切符合法令規定，你要取得施工許可證之前要走完途程，竣工之前要通過機關(Ｃ)、建築師現場的確認;你要通過機關(Ｆ)現場的查驗，租戶他們自己去做這樣的事情，這個辦公大樓是督導，你沒做完我不會讓你開幕使用。

訪問者:你的工作經驗裡面有沒有遇到像這樣的施工單位出現問題，是一個什麼樣的情況？例如跟公共安全有關係，都可以。

C C 1 :我舉例，這個辦公大樓是2006年商場開幕，一開始的法令上是不健全，包含建管，而且好像還沒有中央管理辦法，還是一個草創的階段，後來逐漸才有室內裝修的管理辦法在業界上推或是以前有辦法但沒有落實，好像到8、90幾年以後才開始要求施工許可證，我們碰到最大困難就是業者沒有這樣的概念，就是說：「我就做就好了，幹嘛跑那麼多流程」所以這個辦公大樓會不厭其煩去告訴租戶以及他的承包商要滿足法令的規定，我們有本裝修手冊，你不知道我們就教你怎麼做，程序全部給你，這些程序沒有走完不會讓你進場施工，竣工之後、查驗等，沒有通過查驗也不會讓你拆除圍籬。

訪問者:誰負責查驗？

C C 1 :應該說查驗分兩種，一個是承租戶自己找的建築師或者消防技師去送審或者是線上審查，這個辦公大樓的部分會做內部的實質查驗，比如說你工程有沒有安全施工、該用的材料對不對、該做的東西有沒有去做，因為我們常說這個辦公大樓是個百年建築物，不能因為你任何一個小小承租戶的施工造成這個辦公大樓大樓的風險，所以我們是很強勢的管理，這樣的管理邏輯應該只有在這個辦公大樓會出現，我們是不計成本去落實，所以業界常常在開玩笑，在這個辦公大樓裝修造價要拉起來，因為他要做很多的事情，請建築師送施裝要費用、機關(Ｆ)都要費用，圖描要簽證我們才會收，只要東西都是對的，經過幾年的習慣之後發現大家都知道這個辦公大樓的要求這麼的高，但其實他只是滿足所謂的法令的規定，他們也逐漸在其他的案場，比如說微風、新光三越，也開始有陸陸續續走上這樣子的審查機制，一開始在裝修的時候真的覺得大多數業者怎麼這樣，什麼叫IDD，沒有人懂，不就施工就好了嗎？我發現這幾年

其實改變滿多，這有賴於機關（C）要求的制度也拉高，其實我們常常需要公部門單位給我們很明確的職稱再推動。

訪問者:防火管理人，類似像這樣的職務，而且他層級還要滿高才能擔任。

C C 1 :是，我們還專職。因為防火管理一開始我們就有這樣的機制，而且這個辦公大樓有固定給你職務加給，但是你的職務的內容就是把這邊做好，出事我就找你，所以我們會給他相對是獨立而且客觀的工作位階，比較不因為職等低，你就必須聽他的話，針對這個領域你講得算，因為你需要負責，你有法源的授權，我對你的要求或者處分等。我們是大樓、商場各設一個防火管理人，因為tower跟mall畢竟場域、用途不大一樣，一定還有安全室的制度專門來稽查公安建築物、安全領域的事情，這個安全室的編制也是獨立出來。

訪問者:安全室他監督這件事情。

C C 1 :其實不光就這個事情，比如說抗議事件、職安、颱風、地震等。

訪問者:有風險的他們都處理。

C C 1 :對，都要管。他們是獨立自主，等於說他們就是我們的督導單位，物業管理是執行單位，來督導我們做的東西是否滿足法令的要求、勞安的狀況，比如說這個辦公大樓有500米高度，晚上其實很熱鬧，洗窗戶晚上就弄到好，其實晚上都是風險最高的時候，安全室就要求我們來督導、稽查，你是不是有合格證照、是否名冊有核對、有沒有做好安全防護企劃等，所以這個辦公大樓在後勤單位其實是花了滿多精神在做這樣的事情。

訪問者:你們會覺得政府要求的這些東西很不合理嗎？

C C 1 :我覺得不夠。

C C 1 :你還覺得要強度更大點？

C C 1 :這可能是我這個辦公大樓的立場。

訪問者:但是他可以達到最低的安全標準是沒有問題的。

C C 1 :沒問題，因為這個辦公大樓一年做兩次的消防演練，這個辦公大樓的亮點就兩隻安全梯，今天如果很不幸的發生火警，一萬多人必須從裡面疏散，如果你沒有定期的讓這些租戶受過訓練或者是這些危機意識的時候，其實久而忙，我相信大多數的技師同事，不管是一年兩次的消防演練、還是臨時動態的稽查等，我們都希望可以讓租戶隨時保持在原來公部門單位要求的這些事情，真的有問題、有狀況的時候，所有的訓練才能發揮成效，我能想像如果這個辦公大樓真的發生火警，會是什麼樣的局面，所以我覺得再多的要求或是頻率是必要的，因為一年一次他不見得會抽

到你，如果是抽籤，這個辦公大樓就曾經有一年沒抽到，可能覺得這個辦公大樓都很守規矩，可是當你都不來的時候我就緊張，因為人性都是如此，我的老闆覺得你用的方言就是講一些很危險的話：「沒事啊不用那麼緊張這樣」，所以每張都沒有抽到，反正又不被重視這樣，所以我覺得，周年慶是一個很對好的時間點，因為那時候是最忙的時候，我覺得應該改成一年兩次，一樣是抽籤沒有關係，因為你一年兩次你就變成是個例行的東西，包含房東、租戶他會去違規使用的可能性就越低，因為覺得很煩，你半年就要來一次不如不要用，我個人覺得一年一次太少，會麻痺，因為畢竟大概兩三年沒被抽到，我相信抽籤應該是公平。

訪問者:現在在臺北的百貨也越來越多了，所以中簽率可能也相對變低了。

C C 1 :所以就是公部門單位適時的加大力道，絕對會有助於整個防火安全的提升，我是非常贊同這句話，雖然他對我造成很大的困擾，但是我打從心底認同說應該提高頻率。

訪問者:剛才提到的困擾是他來的時間點，除了這個之外呢？

C C 1 :其他倒是沒有，我覺得他們的執行的態度。

訪問者:合理嗎？會很強勢嗎？

C C 1 :不會，其實他們也是做基本，比如說目視安全門有沒有堆雜貨，其實都很明確，機關（F）做動態測試是合理。

訪問者:在你印象，稽查完之後多久會知道稽查結果？

C C 1 :現場就知道，他會做紀錄、拿單子。

訪問者:所以其實不合格的地方他也會直接現場就告訴你。

C C 1 :他會當場告訴你，要不就立即改善、要不就是處分就是開罰單。

訪問者:這個辦公大樓曾經被罰過嗎？

C C 1 :沒有，但是被勸告的也有。這個辦公大樓大約有100多隻電扶梯、有太多旁門小鐵捲門，今天要測哪一臺其實我們每半年會做一次個人動態測試，可是設備總有異常的時候，坦白說因為我們已經15年，理論上他應該都全是online連線，可是有時候就是會出錯，也是因為平均用太久。我們都立即攤工改善接線然後測動，有的時候公安來查我們工程部也是全員參加，我也不敢保證說東西會不會動，因為量太大，我的人員辨識不可能去確保每一樣設施都是正常狀態運作，無法去要求到百分之百，所以我們都是工程師也都到場去，有異常我們就處理，這邊也是都AC帶著我們就爬上去做接線離線、重新測試等，基本上我們半年自己都會測試，空館之後放鐵捲門，放到那邊去的時候已經半年，因為我量太大，但是我

很確保的是我所有的訊號連線都是正常，因為今天只要一個租戶改裝我們，套新的竣工圖，比如說中控室的圖示跟新光是一模一樣的，中控室點對點的訊號的狀況都是正常，只要中控室的電腦有異常我們一定要處理，基本上不會發生那種所謂的被警衛關掉。

訪問者:其實你們作業已經都有中控管理，所以任何地方有異常，你們可以即時掌握、處理。

C C 1 :其實不瞞你說，我們只要一顆感應指示燈，我手機都會叫，這個辦公大樓大概每天都會叫，因為設備會衰退，比如說有人在裡面抽菸，我們都會派人衝過去現場做確認。

訪問者:他們不知道這個辦公大樓這麼厲害嗎？

C C 1 :久了他們知道。

訪問者:以後就不敢抽菸。

C C 1 :因為我們每個租戶都有緊急鑰匙，在管理的合約裡面有說有緊急狀況這個辦公大樓得進到租屋裡面，所以他們必須給我一把他們的鑰匙，鎖在我主管的管箱裡面，其實我有密碼，今天訊號異常的時候我會通知保全或者值班同仁去拿鑰匙進去做確認，我們常常半夜手機又叫，但我也麻木反正我們有一套SOP該誰做什麼事情，我們都即時回報。

訪問者:所有的情況都會在你的掌控，可以了解整個情況，即時做處理，事實上在這個稽查的部分北市府也希望他們能達到這樣的狀態，因為市府的業務特別公共安全這部分很繁雜，市長其實是也很希望他可以即時去掌控跟了解。

C C 1 :對於裝修行為，我們跟機關（C）跟機關（F）都非常的熟悉，因為大家都想把事情做好，其實我個人覺得工作量還滿大，他們分配在每個管區的時間其實不多，比如說信義區承辦人員，我覺得他們也很忙，因為每個人的業務時間太短，只能做一些書面或是形式上的審查，理論上使用管理科應該是主動能夠到現場做一些會勘，但我發現他們業務量大到他們出不來，光處理所謂的paper work可能就要瘋掉。

訪問者:他們可能有分工，就我知道使用科有一些稽查人員全部都是派出去，然後帶回來的結果負責做paper work是另外一些人處理。不過您說的對，12個行政區每一個轄區裡面，他們分別都有任務還有些專案的公安聯合稽查都要配合，像周年慶或者是歲末，大概就是你們商場時間最忙的時候，專案就會每一年這個時候啟動，他們在這段時間就會排班，有些轄區的百貨業者特別的多，其他轄區可能少，轄區比較少的就要去支援。

C C 1 :我個人的想法，比如說臺灣的法規立的很嚴謹，但執法上會給很大的彈性，其實這個是對受害業者不盡公平，比如說你違建該拆你當下就要處理了，不能讓這些業者有機會可循或者一些業者就是等不動作，你會讓守法的人根本不用那麼守法去做，反正你也不會來拆、你也不會罰我，今天你罰我30萬，我去付的金額還比這個高，因為我看過太多太多的案子這樣，我相信公務人員執法有他的依據，要先勸導、再改善、最後才處分，他們很會鑽灰色地帶或者他撐到不要在裝修過程中被發現，因為其實即報即拆，但是你已裝修完成如果沒有公安意外事故不會拆，連我都會背，裝修完成如果你沒有立即的危險就是列管，有時候回到法律的依據的授權，如果公務人員可以更堅持一些，他一定擾民但我相信大家都養成習慣之後你不要違規就沒事，今天機關（C）拆一兩處的話會有立竿見影的效果，而不是你已違規通知你改善，你就改一改，市議員再關說一下。

訪問者:我很同意你的看法，其實市府裡面慢慢地越透明這種情形就會越好、越明確。

C C 1 :其實公務員也比較容易做事情，因為以前老闆都會下指，現在不會，我不瞞你說以前都是有一些老闆指示，但是像你講得越透明之後他就越不容易有弊端出現，應該不能說弊端而是說便宜行事比較不會出現，通通按照規定辦事。

訪問者:越明確、越透明。

C C 1 :絕對是越好。

訪問者:其實對業者來說也好做事情。

C C 1 :我去翻2018、2019年幾乎沒有拆過違建，連大樓地舖也是，可能議員關說就擺兩三個月，到現在還是有議員的權力，大家都說你去講一講就好，我當然可以做這樣但我不想，因為我們是這個辦公大樓。

訪問者:就我觀察到基層公務人員的心聲，他們最大的困擾也是議員的關說，他們其實也很想正直的去處理。

C C 1 :其實我們都了解，像在柯P上來的時候，拆幾百件，業者自然會找到他的生存之道，小違規這個大家不會管你，大違規就是馬上處理，你也會**讓我合法的業者。**

訪問者:感覺心裡比較舒坦一點。

C C 1 :是，就是這種狀況我每次看到就混過去。

訪問者:沒錯，我覺得柯市長在某部分也有按照。

C C 1 :我相信柯市長就這領域他有好很多。

訪問者:我覺得他的公開透明這個理念。

C C 1 :我可以認同。這我感受很深刻，因為我以前在SOGO上班的時候，過去機關（C）審建章當初承辦一直罵我們，那時候櫃台很高我看不到在幹嘛，突然柱子後面承辦給我睡覺，很過分，那時候相對是一個資訊不公開的時代，那個時代就是個官，你一個人去然後就被污辱，你不會你來幹。

訪問者:刁難。

C C 1 :因為一本建照裡面好幾百張圖怎麼可能沒有缺失，今天如果說你是幫我列出來，我改原始檔就好，這個字錯了退回去，改一改其他都過，第一條過，第二條還不行回去，那時候可以跑十次，80幾年的時代，其實我感受很深刻的改變，應該還有做得更好的機會，透明度真的比以前好很多，尤其這兩三年來。

訪問者: 政府的有關公共安全部分的資訊化你有什麼感覺或觀察。

C C 1 :這個部分我比較沒有琢磨，因為我們一年只有辦一次申報，合格的仲介都會幫我們申報，也是公開競標。

訪問者:你們也是用委外的方式。

C C 1 :委外比較快，我們都可以自己來但我們都不要，我們希望找一個客觀的人幫我做體檢。

訪問者:更為專業的去了解，用第三者體檢的角度來做。

C C 1 :用第三者來看這樣，他們每次都寫幾百條缺失。沒什麼不好。

訪問者:提供給你們參考、改善。最近正在執行的一個想法就是希望公共服務能夠e化，全市府目前不同業務可能都有自己的電腦系統在跑，可是平行的架接可能就缺乏。

C C 1 :這個辦公大樓比較少自己去辦這樣業務，因為我們是房東，當然我也有裝修可是我案件相對租戶當然少很多，所以對這個比較沒去涉略。

訪問者:請教你最後一個問題，剛剛你已經有說一些你的建議，例如稽查的強度，還有公務人員對於執行非法的強度，你也覺得應該可以更好一點。

C C 1 :更明快，業者有方向可循，不要有太多的空間。

訪問者:你目前是很支持目前的法定所進行

C C 1 :是。

訪問者:已經可以維持基本的公共安全。

C C 1 :其實我覺得目前法令的要求已經夠了，我們現在跟國外有合作一些案子，其實我們要求的品質比國外還要嚴謹。

訪問者:現場稽查的人員，執法的時候會有一些模糊的地帶？態度上呢？

C C 1 :態度上我覺得沒有問題，執法上我覺得他是個相對的東西，一年比一年嚴謹，但是好事情，就是說對一個解釋的range稍微比較小，比如說你也知道他法令可能寫的一條法令有三題解釋令再外面撐著。越來越嚴謹都是好事情。

訪問者:你覺得更明確了嗎？

C C 1 :更明確。

訪問者:好，雖然比較嚴謹但是很明確。

C C 1 :對業者來說我們要的是很明確要求的內容，都很好配合，就這個辦公大樓而言我們大多數都是外商或者國際知名品牌，他們都有守法的基本認知，所以只要給他清楚的規範，他們一定照辦，我舉個例子，兩年前Apple store進入商場的時候，那時候臺灣的法規已經夠嚴謹，比如說防火捲門的最大的寬度只能是8米32個移向，但是這個要求他不符合蘋果的設計理念，我們本來覺得法令其實把我們定死了，蘋果只能照辦就不能開超過8米，蘋果決定去送建營所，去燒柴行做試燒，去開發超大型的防火鐵捲門，那是讓我感動的地方，臺灣法規其實已經夠嚴了，但是他一樣能夠提供所謂新材料、新工法的一些方式，去解決我們實際上的困難，事實上不簡單，當然必須要品牌的支持。

訪問者:除了Apple之外，其他的商家有抱怨嗎？

C C 1 :其實不會，在他進來之前都跟他講我們這麼多明確的規定的時候，他們可以反應在他成果裡面，最怕就是你進來之後我不知道，這個多5塊、多10塊，到後來發現整個超過他們原來進駐的考量，這個辦公大樓剛開幕的時候有這樣的情形，但是這幾年已經都沒有。

訪問者:如果是明確，你也覺得合理嗎？

C C 1 :我覺得很合理，因為我們也常常說你做的準備就是沒發生事情時最好的KPI，你只要發生事情就代表所有的努力都前功盡棄，所以我們不是0就是100分，只有越嚴謹的規定業者才會去遵守，這是我看到的狀況，只要你法規有太多模糊的空間，都會讓業者、組織去找到破口，議員一關說你案子就卡住。

訪問者:而且說不定公務人員也會自己被自己卡死。

C C 1 :是，沒錯，被自己卡死。

訪問者:前不前後不後的進退失據。最後你還有想到的跟公共安全業務要給政府建議，或是統整的觀感？

C C 1 :頻率我希望能夠拉高規範。但是不要侷限臺北市，因為我住宜蘭，你去宜蘭看的時候亂來，但好的東西不應該只有在臺北市，是不是嘗試的讓其他外縣市開始去適用新的東西，我們把這個辦公大樓做好別的業者自然會跟這個辦公大樓學習這樣東西，當臺北市推這樣好的東西的時候，應該適時適地讓其他縣市，起碼讓六都都能夠做這樣的事情，這樣是保護所有合法在臺北市生存的廠商或業者，而不是臺北市花很多錢在做這個，高雄、臺南、臺中不見得。

訪問者:其實如果讓中央來做就可以達到這個目的，中央統一去規範的話所有的縣市包含五都就可以，五都也就是都會區，都會區相對公共安全的要求也是必須要比較高標準。

C C 1 :機關（C）查報隊的力度稍微弱了一些，因為違規的情形態度反覆。

訪問者:違建或違法的部分？

C C 1 :對，因為他不夠明快，相對於柯市長剛上任的時候有點過頭，坦白說也沒什麼，剛開始可能剛到職急了一點，有點過頭，但是很明確的違規事實的時候當下就要處理，因為這次的錢櫃的事件我也被叫去問，我就跟總經理講一句話這樣的事情不會發生在這個辦公大樓，因為我們所有消防設備都是連動，任何一顆訊號提醒我都會收到通知、都要處理；第二、我們應用所有的防火建材；第三、我們所有的審查規定都按照規定在走，防火計畫書我們已經送15年，因為只有這個辦公大樓在送，是到最近才逐漸的被規定說原來這個這麼的重要，我們在推這個制度的時候都被人家笑，你們這個辦公大樓都在刁我，你不做我也不跟你講你就不要來施工，因為那個時候老闆夠挺，他覺得安全很重要，已經15年了到最近議題才被攤開說要做消防計畫書。

訪問者:對，因為有些人就真的也便宜行事，便宜行事就是廉政最大的風險。

C C 1 :因為錢櫃的關係現在機關（C）執照要發照之前他一定要拿到機關（F）的同意函，他會把我們的行程拉的很長，以前是併行的現在變成躍進，做完A才能做B、C、D這樣，但是這樣的時效性對我們業者來說就會很辛苦，因為我們變成就要提前收證，有時候臨時進駐、臨時變更、臨時工程等，沒有那麼多閒暇時間在跑這個流程。這可能是機關(C)跟機關(F)幫我們想一下有一些便民的措施，不能說發生事情的時候從嚴造成好的法規推不動，他就不是好的法規，因為他沒有顧慮到業者能不能夠配合，有一些並沒有出過事。

訪問者:因為變嚴格整個效率就變差。

C C 1 :因為你是個目的性的改變，錢櫃以後通通不准這樣。

訪問者:這是短期還是永久不知道。

C C 1 :這我們就不知道，因為他們現在開始推這個東西，機關（C）就是推給機關（F），反正就是都要你好我才要好，以前是我可以先好，反正等多少時間通過，我可以先蓋沒有關係，不用你好我才要蓋，因為剛開始變更這個機制，幾乎也是哀哀叫要怎麼去走。不要說為單一的法令、單一的事故去修正執行業務的流程。

訪問者:SOP，標準作業流程不要一直變來變去。

C C 1 :不要輕易去推翻過去的作為，因為一個特殊案例發生就去改，這樣可能稍嫌粗糙。

訪問者:有點頭痛醫頭、腳痛醫腳的概念。

C C 1 :老闆要照拆，能做的就是積極。

C C 1 :比如說，當下的立意一定是良善的，但這樣子思考的範圍就沒有那麼廣，法令你要一直能夠樂於配合、執行才是好的法令，要不然盯不嚴謹就不要做反正又做不到，我覺得還是幫業者想一下。

訪問者:即使是明確透明但是不是合理？合理這件事情民眾才能夠配合。

C C 1 :建議多聽聽業者的聲音，這個辦公大樓的好處是因為我們是半官股，都樂於配合政府的政策，應該利用這個辦公大樓的特殊位階，聽聽我們的聲音，如果我們覺得可行這案子再推，不然我當然不能高估我自己，參考業者難免會有聲音，如果我們覺得可行，我相信公部門單位去推的時候會輕鬆明快，因為起碼我會配合你們做，這樣的調整改變是好的，影響是我們可以承受的就往前走，可是有時候公部門單位畢竟是官僚的體系，可能不會遇到業者實際上不一樣的需求，改法令很簡單，法令改了之後我們就死了，因為他們可能無法想像我們面臨什麼樣的問題或者實際上有一些需要的東西。

訪問者:有時候他們態度不同的業態，但你的建議我也覺得很認同，聽聽業者的聲音一定是政府必要的態度，因為畢竟是大家要共同維護的公共安全。

C C 1 :對，因為我們就是第一線的人，好的東西我們能夠推廣，必須透過我們，政府制定法源、業者去執行，這方面能夠推得動，我覺得那個合理性一定可以。

訪問者:執行者一定很重要回饋意見或者是什麼，這個意見對於規劃的人來說一定是很重要的參考的意見。謝謝讓你百忙之中匆匆來接受我們的訪問。

訪談逐字稿

時間:109年5月29 日（五）

地點:某百貨公司地下一樓

受訪者:CC2

訪問者:研究團隊

【以下開始記錄】

訪問者:今天準備5個題目，政府在稽查這個公共安全一定有一套為了要保護、保障人民的公共安全，因為一旦出事的話會造成大量的財產、生命的損失，所以政府就會提前（檢查），例如：定期去檢查，像這百貨業本來就是大家會群聚的地方？你曾經有過經驗政府稽查陪同他們一起的經驗嗎？例如說他們有一些動態的稽查來百貨公司的時候。

C C 2 :有。

訪問者:政府來稽查，通常他們稽查的項目跟重點是什麼？

C C 2 :比較大的啦！一般的項目其實有很多從環保局的商品標籤然後到衛生局有針對一些化妝品的標示內容，建管處對我們的逃生、建築、消防相關的法規、消防局的消防設備，其實都有不定期的來做巡視。

訪問者:我們把焦點放在建管。

C C 2 :是。

訪問者:因為我們這個案子是建管跟消防。

C C 2 :是。

訪問者:我們把他放在這兩個。

C C 2 :好。

訪問者:你印象中他們來的頻率有很高嗎？

C C 2 :不少，不定期，但是基本上固定、大項的每年兩次一定都會來。

訪問者:每年兩次大概是幾月的時候？

C C 2 :我沒什麼印象，因為我其實離開分店有點久。

訪問者:是。

C C 2 :但是我印象中每年最少都是大項。

訪問者:年底對不對？

C C 2 :年底，週年慶是加的，就是聯合稽查，正常來說依法的部分（稽查）。

訪問者:他們週年慶是有專案。

C C 2 :對，專案。

訪問者:對，因為週年慶人都會特別多，所以那時候他們都會來（稽查）。

C C 2 :是，有時候春節也會給春安專案。

訪問者:是。

C C 2 :基本上一年固定的就是兩次。

訪問者:一年固定兩次，所以他主要就是看你的動線嗎？

C C 2 :有分。

訪問者:有分。

C C 2 :消防跟建管是不太一樣，消防是比較偏設備，建管可能就是你的動線、防火。

訪問者:看你的防火梯有沒有放雜物或是什麼？

C C 2 :是的，保持暢通或是你的逃生動線的路上有沒有阻礙物之類。

訪問者:你可不可以描述一下他們來大概會有什麼樣的流程，印象中。因為他們來你們去接他對不對？

C C 2 :對，就是他們來通常都會直接到我們1樓，然後通知（我們）。

訪問者:所以他不會事先通知你，他來了就告訴你我們要來稽查。

C C 2 :像你剛剛講的專案，其實我們心裡都有數，從新聞一播報我們一直備戰到他結束。

訪問者:所以你大概有心理準備他會來。

C C 2 :對，基本上什麼時候來不知道，但是我們隨時都會有準備著，當然平常也是一定會做好自己內部檢查，講真的，什麼時候來，我真的不太有印象。

訪問者:他們來到1樓，通知說我們是臺北市政府要來做稽查，然後接下來的流程。

C C 2 :然後會有我們的內部人員通報相關單位人員，我們就會過來陪同，基本上會以抽查的形式，抽查不是說跳著查，應該是說每一個項目比如說垂直動線，就是逃生梯，他一定會看逃生梯，但他不是每次看，他可能看兩至三次逃生梯，從上走到下這樣子（這種方式）。

訪問者:我記得有一個表格。

C C 2 :基本上他會依照一張，消防跟那個都有一個表格，表格上面的項目他都要一一的去分配、去檢查。

訪問者:就是按照表格上面的項目的內容去檢查你們是不是合格。

C C 2 :對，然後完了之後，我們雙方確認，假設我有些缺失，他就確認這缺失無誤，然後我們就要簽名，公司還要蓋我們公司的代表章，也是統一編號章這樣子，然後叫現改。

訪問者:所以如果是現場就發現你們有缺失，他們就會（怎麼處理）？

C C 2 :有的現場就直接改善，但是還是會寫。

訪問者:他是登記到他的表格裡面。

C C 2 :對。

訪問者:但是他要你現場直接去做改善。

C C 2 :對，就直接做改善，像比如說真的是以前有遇過分店，不只我，各百貨其實都有，就是好死不死人家送貨的可能左邊右邊要轉一櫃，他就先把東西擺在這邊，因為門口近，就擺著，然後來檢查。怎麼東西在這邊，當然送貨的5分鐘來了拉了就走，會有這種狀況出現。

訪問者:所以那種暫時性的他們還是會通融，因為那個也不是故意堆放在那邊。

C C 2 :也不是故意，但是他們就是會看著你把這個東西拿走。

訪問者:一般我們在百貨裡面的廠商他們知不知道這樣子的規定？就是這地方不能放。

C C 2 :有，我們其實每季會利用消防演練的部份去做宣導，你看像我們的鐵捲門，有的你甚至看到有花錢，這樣講，我們看鐵捲門下方就好，一條線，然後在兩側，以這條線去對，兩點對接，到時候就知道這條線上是不能擺東西。

C C 2 :對，我們會這樣，然後每季做宣導，然後我們自己內部也會再去做檢測，因為講真的，你說經驗談，今天只要在外面開商場，說你這個商場不失火打死不相信，再怎樣都會有意外，今天不要說有人縱火這種狀況，會有，不可能防的火，像某百貨就有人縱火，你說你防得再好，你能防備自己，但是你防不了外面，所以這些東西就是等真的發生萬一，一定要動，我們像什麼消防，其實我們很要求做發電機檢測，以前甚至會要求我們一定要做到有載並聯頭。

訪問者:什麼？

C C 2 :有載並聯頭就是模擬你真的斷電，因為天災或什麼（事情）。

訪問者:像演習一樣嗎？

C C 2 :對，就是演習，然後我所有的設備就是通通斷電，就是直接關電，然後發電機啟動，再投入看看設備會不會正常運作。

訪問者:所以這些都是在開店之前？

C C 2 :對，開店前要做。

訪問者:對呀！因為這個開店中，客人會嚇到吧！

C C 2 :對，像某分店來說，我們可能都會做一些消防演練，我們公司也有不定期要求政府單位來協助。以消防來說，消防隊來看看我們演練確不確實。以百貨行業通則來說，流動率很大，一個月大概最少有5%的流動率，每一位專櫃人員，就是說今天可能我懂了，我就離職了，下一個來的時候，對於這一塊我們其實都會一直持續的去做宣導。

訪問者:你們的防火員？

C C 2 :防火管理員。

訪問者:對，防火管理員是屬於你這樣子的層級嗎？

C C 2 :沒有，因為好像依地方自治條例的部分，一個所屬，比如說他是以什麼號，統編還是公司會有一個所屬的那個要設，所以會由當店的人去做設置。

訪問者:所以像這樣子某館？

C C 2 :會由那個館去找一個人做防火管理員。

訪問者:通常這個人他的層級會多高？

C C 2 :基本上跟層級沒關係，這應該跟業務相關有關係。

訪問者:所以你是嗎？

C C 2 :我不是，因為我其實現在不管這個業務。

訪問者:像臺北市政府在做稽查的時候，其實分成兩塊，剛才我們說現場稽查動線，另外有一個部分是那種你們要自己去申報。

C C 2 :半年一次的，以消防來說對不對？

訪問者:對，就是消防檢查你們要去申報、要簽證。

C C 2 :防護計畫書，我忘了全名。

訪問者:類似像（什麼）？

C C 2 :消防防護計畫書。

訪問者:你們是自己做，還是你們有請專業代辦來幫你們做？

C C 2 :自己做。

訪問者:你們自己做。

C C 2 :因為格式其實都是固定的，其實消防演練這麼久，我們開店20幾30年，一直以來都是跟著國家（規定），我們也都熟了，要繳什麼樣的照片、附件，做什麼東西都熟了。

訪問者:所以你們就自己去做申報。

C C 2 :對，做申報。申報有兩塊，不好意思。防護計畫這一塊是我們自己，但是如果你說半年一次的消防檢修申報那是有委外。

訪問者:所以消防的部分你們是有請代辦，因為他要檢查設備什麼。

C C 2 :我剛剛突然想起來，消防檢修，設備這塊是有代辦公司。

訪問者:建管呢？建管其實他也有代辦？

C C 2 :建管我就有點沒印象。

訪問者:沒關係。所以像政府的作法就是說會定期去申報。

C C 2 :是。

訪問者:申報完之後，他有複檢，可能會找建築師公會或是誰來確認一下你申報（項目）

C C 2 :喔！我知道，你講的是建物公安申報。

訪問者:對。

C C 2 :也是我們有委外。

訪問者:你們也是請人代辦。

C C 2 :請人代辦，然後他們會來複檢。

訪問者:所以他們會幫你們申報，申報完之後市府會找人來複檢。

C C 2 :對。

訪問者:所以他複檢的時候就會按照你申報的這個項目、書表來複檢。

C C 2 :是的。

訪問者:複檢的過程當中，你覺得政府委託的這些代辦檢查機構他們檢查的態度或是嚴謹度（如何）？

C C 2 :態度是都很不錯，嚴謹度這塊其實我覺得太嚴謹。

訪問者:太嚴謹，沒關係，你說。

C C 2 :不是太嚴謹，就是依照正常的走。

訪問者:因為他也一項一項的這樣，他是逐項去檢查你是不是符合。

C C 2 :對，所以說通常像我們自己在做，就變成說各項都要申報，我們就會要求代辦就是逐項做。

訪問者:其實他在做逐項也會評一些缺失，然後去做改善。

C C 2 :對，我們要去做改善，改善完之後再請代檢公司來再看一次，再看一次完了才會申報出去。

訪問者:因為他簽報上去他也要負連帶責任。

C C 2 :對。

訪問者:對，因為他如果不實或什麼，他也要被記點。

C C 2 :像我之前比較負責的是跟消防設備相關，像我們會要求所有每一顆偵煙器，會請檢修公司每一顆去做測試。

訪問者:是。

C C 2 :不是看一個迴路沒問題，測個兩次就算了。

訪問者:警報器每一顆是不是落底都要去確認。

C C 2 :對，每一顆，然後我們要排煙，比如說垂直弄到好，一旦打開，每一層樓四個角，該測的動作都要測好，那只要有一個不行，我們就提建議說我們去做改善，我們那時候是做到這樣。所以我記得請代辦來做，都做半個多月，然後第二次再來，又查了快一個多禮拜。

訪問者:後續的話，代檢這裡有他們的專業，政府還要再複檢，所以複檢的時候你說太嚴格嗎？

C C 2 :也不是太嚴，就是說他們會比較認真一項一項檢查。

訪問者:他們有沒有發現，其實大公司比較不會有這個問題，比如說漏查。

C C 2 :他們漏查我們？

訪問者:恩。

C C 2 :沒有，反而是我們自己有時候漏了檢查，我記得有一次，因為我們是比較少對圖，我們就直接現場直接測，然後有一個梯間，梯間一個下凹他還是有設中裝設備，然後蓋好之後我們沒人知道那裡有設備，消防隊一來，圖一攤開，他眼睛就很利，就告訴我說這個在哪邊。

訪問者:看圖，然後問你在哪裡。

C C 2 :對，然後我們就愣了一下，怎麼會在梯間。東西在那，但是我們就是漏了檢查，上面就是怎樣，因為他是偵煙，長久沒有作為，就有灰塵，厚積痕，會影響到他的偵煙。

訪問者:對。

C C 2 :他們眼睛很利。

訪問者:你說的是代辦公司嗎？

C C 2 :不是，政府。

訪問者:政府，委辦的（業者），他們會看圖啦！

C C 2 :對，委辦（業者），眼睛很利。

訪問者:是。你覺得不管是政府的代辦或者是政府自己來做動線的稽查，他們這樣子的做法（例行性的檢查），不管是專案或者是抽查或聯合公安類似像這樣，你覺得這樣子的做法，對於公共安全或是讓你們提升公共安全這樣子的防範，有沒有實質的幫助？

C C 2 :肯定有啊！

訪問者:如果政府不查你們會做嗎？

C C 2 :政府不查，我們一定會做，因為這其實跟信譽、商譽也有很大的關係。

訪問者:對。

C C 2 :我記得很久以前某百貨一場火災停三天。

訪問者:三年。

C C 2 :三天，三天的業績，你後面要花十天來追、二十天來追，甚至客人對你們的不信任。

訪問者:會擔心。

C C 2 :對，我們有一次算是一個意外，當然沒有造成影響，但是我們很確實的做到消防演練，事後消防隊有跟我們說他是第一次看到百貨商場有人這麼確實的做避難引導，我們沒有燒起來，但是我們就是把客人弄到疏散，然後還是有依照程序通報消防隊。

訪問者:恩。

C C 2 :所以後續客人對這個評價還是滿正面的，起碼你公司有想到，當然政府這樣，起碼我們也會補強我們的不足，我們先不要講那些外面（百貨公司），有些不用就算了，其實補強對我們來說是好事，這就相等於，以我的經驗來說，大概是顧客意見，那對我來說其實是公司的形象一個提升，這是我有確實感受到的，像我之前在基層，一些意外事故我都有參與到中間的一個處理過程，發覺其實後面這些東西，不管是來檢查，來檢查當下是合法的，或者是說天啊！為什麼要這樣。其實檢查完之後對於整個商場價值是有增強的沒錯，今天不要講什麼，現在這麼多人、爆料公社一堆，轉個角給你拍張照片：「哇，門口堵塞過不去」這種之類，當然我們會去做到除了政府法令，如果有這些東西來補強我們不足，這其實是好事。

訪問者:他們在稽查的時候，你覺得他們的稽查態度？

C C 2 :這其實是ok，因為其實大家都也知道，稽查最多就是跨區，雖然都知道不認識，但是起碼也知道我們的一個合理的範圍在哪裡。現在比較不會有像以前那樣子什麼好大的官威，當然嚴格歸嚴格，大家還是一路上有說有笑，像我們這樣子，聊著聊著就這樣檢查，但是中間如果有問題的話也是（提醒）。

訪問者:該提醒的也是會。

C C 2 :對。

訪問者:你覺得政府的積查這個作業會很複雜、麻煩嗎？法規什麼的，會讓你們覺得（麻煩）？

C C 2 :其實不會，不知道是我們熟了還怎麼樣，其實我真的覺得不會，就像你講的代辦那些東西，基本上大項的東西我們都知道是哪些東西。

訪問者:是。

C C 2 :包含比較細的東西，排煙動作、偵煙動作或者是說動線上面，比如說距離那些，其實我們基本概念都有，那來的時候我們該怎麼做，我們都很清楚，那對於這一塊我會覺得還好。

訪問者:還好。你會覺得他太頻繁到有點擾民嗎？如果他很認真，次數很多，例如說他專案也來、聯合公安又抽到你們，會一直常常來，會覺得很（凡煩）？

C C 2 :次數倒是還好，時間點大部分都很ok，因為他們也不會故意挑人很多的時候，比如說你做消防測試的話，等於說那個樓層的銷售都會影響到，其實也還好，但他們就是會做檢測，以建管來說，他們如果來的話，即使是營業時間，他們也會去做到儘量不要干擾到一般民眾，這樣子的方式，你說來幾次，沒影響。

訪問者:但是消防可能影響會比較（影響）？

C C 2 :對，所以他們有時候會挑非營業時間，就是11點，因為我們11點開店，開店前。

訪問者:11點以前。

C C 2 :對，就來。然後來的時候我們說測消防，因為他們來的時候就不是在服務臺，我們就會到我們的員工出入口，因為管區其實對這附近該怎麼走都很熟。

訪問者:所以其實管區會陪同他們一起來對不對？

C C 2 :對。

訪問者:然後一起看你們的（動線）？

C C 2 :對。

訪問者:有的消防是（不會來），因為消防他們可能人力（不足）。

C C 2 :他們也來，因為他們也要瞭解說假設今天沒營業，然後我出入口在哪裡，他們也要去熟悉他們到時候出勤，所以他們都要親自在走一遍，而不是只有虛逛，我記得他們有的還跟我說要背路線。

訪問者:因為管區他要對這個路所瞭解。

C C 2 :對，就像今天如果是非營業時間，全館幾乎是封閉的，他要知道從哪是第一時間可以進到火場的事發點。

訪問者:恩，配合消防引導他們到（位置）說不定還比你們某些員工還更清楚。

C C 2 :對，像救護，前一陣子甚至他們有提一個就是說他們想讓救護的（動線）類似走位，就是由他們去跟各商場的人員做配合，他們以後救護車來停哪邊、那人要到哪裡集合，然後最快時間垂直跟平行的動線，最快的時間到達這個商場的哪個點，他們好像有提這樣的構想，那後面可能會在跟我們投書，他們其實自己都有這樣想。

訪問者:剛才我們聊到說如果他們來稽查的時候會做一些記錄，那如果說現場有一些不合格的情形的話，他們記錄會帶回去到府裡面登入下來，那你有印象中複查他們會怎麼進行？還會再來確認一次嗎？

C C 2 :會，複查一定會。

訪問者:大概多久之內就會來複查？

C C 2 :不一定，好像要看事情的（嚴重程度）。

訪問者:嚴重程度嗎？還是說發文來而已？叫你們改善。

C C 2 :應該是說他會知道或是這個東西改善的時間要多久，比如說這個東西明明要兩天才能好，他不會跟你說我下午要來、明天早上要來。所以說時間點我有點不是很清楚，但不會太長！但也沒說讓你真的是隨時被找碴，明明就改不好，你硬要我（馬上處理）。

訪問者:他要複查的時候會通知你嗎？還是說也是一樣（到了才通知）。

C C 2 :複查他會跟你說我大概哪一個區間，比如說兩週內，他會跟你說我兩週內會來，但是你根本不知道他兩週內哪一天會來。

訪問者:所以說他是兩週之內（稽查）。

C C 2 :之類的，我忘了多久，是一個領域！就是說我多久內會來，那在這個期間內就會來。

訪問者:他真的都有來嗎？

C C 2 :有。

訪問者:沒有忘記。

C C 2 :對，沒有忘記。

訪問者:所以是建管還是消防？還是都一樣？

C C 2 :都一樣，不只建管、消防，衛生的、環評（環保的）都一樣。

訪問者:都會定期來做複查。

C C 2 :對，這邊是一級戰區，那們近，走路十分鐘。

訪問者:說的也是，順便來逛街一下。

C C 2 :對啊！他們來這邊很快，所以他們一定會來。

訪問者:反正來這邊也算是在工作。

C C 2 :對，因為商場的週邊變化大，如果你有常來這邊逛街的話，你會發現這邊的公共區域周邊環境一個月就變一次，甚至兩個禮拜就變一次。

訪問者:是不是因為銷售手法。

C C 2 :對，所以他們一定要很清楚地掌握住，這整個周邊的變化。

訪問者:所以有的時候在你們特定點像臨時型的商業花車，過一段時間隨著不一樣的主題、銷售，他就會改。

C C 2 :甚至我們現在看到的這些衣櫃的部分。

訪問者:會拆掉重做嗎？

C C 2 :沒有，他就是一個臨時的部分。

訪問者:所以過一陣子他也可能會改裝成另外一種。

C C 2 :不能叫改裝，是做調整。

訪問者:就是地上物做一些改變。

C C 2 :對，外圍環境的部分也會是這個樣子。他們就是整個Pop store就申請一個月，核准之後，每個月都有活動，一樓的戶外都是活動。

訪問者:這也是像我之前在電視上有看過日本的百貨有一種快閃店。

C C 2 :對，快閃現在很流行。

訪問者:就像這樣，他可能來這裡擺個攤位，可能是兩週或是三週，然後結束之後就換另一個店。

C C 2 :對，他甚至內裝不改換商品，我只是把商品內容換掉，以這個好了，我可能咖啡哪一天我就是賣小酒，可是我所有東西、設備通通不用。

訪問者:他們就是再自己設計，設計他們自己店的風格。

C C 2 :對。

訪問者:最後我想問一下，你可不可以跟我分享一下你覺得政府在做稽查業務，包含這些代辦跟複檢，你對他們整體的觀感，你有沒有什麼樣的看法或者是建議。

C C 2 :代辦的部分就真的滿ok，因為真的都配合很久，我們公司所有的狀況。

訪問者:你們是找一個很大的店，然後所有的店都跟他配合嗎？

C C 2 :沒有，各分店都會有（配合的代辦業者）

訪問者:自己找？

C C 2 :可能某一個代辦公司做某幾家分店，北中南有不一樣，這個是集團一般來說都會這樣做。然後基本上他很熟悉，我忘記是哪一個同業也是鬧一個笑話，他們那天警報異常。

訪問者:消防警報？

C C 2 :消防警報異常，然後他們的人員不會操作，他們就只會叫代辦來幫他處理，我明明只是負責幫你們做檢查的，搞到我要來幫你處理你的消防異常。

訪問者:是。

C C 2 :其實我們也是類似，就是什麼疑難雜症都打電話去問一下。

訪問者:因為他們技術很強。

C C 2 :很強，他都知道說你這樣要怎樣做就好，那同業就很好笑，他只是一個復歸問題，不會操作那個警報發動器，不會復歸，人家一到，2秒鐘搞定，按一下就解除，這笑話就很好笑。

訪問者:是。

C C 2 :因為他們也都很熟，配合時間也很久，所以基本上我們互相配合的部分都做得很好，沒有什麼其他的問題。

訪問者:政府呢？整體來說你有沒有什麼建議？

C C 2 :一般來說兩塊，那他們有時候會親自來檢查，那一般跟的有帶協助複檢的部分，因為協助複檢很多都是累似有實際專業經驗的學者或是一些實際專業經驗的專業人員這些來做，其實專業度都還滿厲害，就是跟他們走比較緊張，我們會再稍微小心一點。來複檢的那個時候，基本上照著章程走嗎？也沒到那麼的嚴肅，但就是這兩次有講他們該檢查的還是會檢查，我遇到一個老師，他邊檢查邊教我，同時也會做一些經驗分享，可能檢查到哪一些類似的商場，這邊有發生過什麼樣的事情或發現對方有什麼可以改進的，會跟我們講要注意，我覺得其實還不錯。

訪問者:經驗分享。

C C 2 :經驗分享。

訪問者:他們會不會有那種便宜行事或是更糟糕的就是會有廉政問題？

C C 2 :不會，這個我必須說，20年前跟20年後，20年前我剛進公司的時候有，那時候我們常常要去受訓，現在沒有，現在就是維持公事上的一個正常的關係。

訪問者:沒有額外再去服務他們？

C C 2 :沒有。

訪問者:即使服務也更糟？

C C 2 :也沒有說服務，有一次我記得因為我們週年慶，我們請他們先來，就是除了檢查之外，因為那時候我們算是新開店，還加強做消檢，甚至請分隊的弟兄或是什麼人員來做演練給我們的人員看正確（使用方式），比如說瞄子怎麼使用，在戶外用給我們看，然後之後我們就就拿箱水說你辛苦了，給你們喝。

訪問者:水是不是？

C C 2 :礦泉水，還不是那種大瓶的，他說我今天來幫你是為了做好整個區域的安全演防，這是我們的義務，很用心，就是這樣，所以說有感受到（差別）。

訪問者:所以其實是根本不需要做一些undertable的（事情）。

C C 2 :不用。

訪問者:他們該做的事情他們會盡力的協助。

C C 2 :當然這是他們額外的，可是他覺得說這個東西對區域的安全（很重要）。

訪問者:很重要。

C C 2 :對，安全有提升，他們會來，甚至就是會有做一個（檢查），幾年前，他跟附近的一些像我們這些的業者做一個聯合的（演練）。

訪問者:演習嗎？還是什麼？

C C 2 :對，演練或是演習，除了演習之外他還有在這邊做民眾的宣導，他對我們的顧客做安全宣導，利用一些像我們的場地，提供這樣給民眾知道一個公共安全意識提升的。

訪問者:你們自己會有辦嗎？

C C 2 :我們比較沒辦法做這種事，因為我怕他們講錯，畢竟我們不是這麼專業，因為有些東西，講白的好了，現在還很多人認為逃生要用濕毛巾在地上，如果我們自己來講，一個不小心講出去就（有問題），甚至有些東西跟現行的作法已經有差異的話，其實（講）出去就比較不好。所以就像是類似這種事情，通常都是配合著政府單位來做辦理，由他們專業來做。

訪問者:就是你們邀請他們，然後他們在公司，你說是外面嗎？還是哪裡？像一個活動一樣。

C C 2 :活動的樣子，以前他們還比較有空，他們現在真的很忙。

訪問者:是，但是他們會很樂意的來協助你們、幫忙你們做這些公共安全的觀念。

C C 2 :會。

訪問者:要請教的問題差不多了，你會還有一些什麼樣的建議，還是你覺得現行的情況已經很好？

C C 2 :現行情況的建議喔？他們人力不足這件事情我感受非常深。

訪問者:你說的是消防還是建管？

C C 2 :都一樣，人力不足這件事情真的是（有點嚴重）。

訪問者:人力不夠。

C C 2 :像以消防來講。

訪問者:他們會抱怨嗎？

C C 2 :他們是不會，但是我在旁邊看的出來，一個管區你要跑這麼多百貨公司，你做完一個月就不見了。假設你今天還好，如果你是做住宅區的，你有多少的住戶要去看。

訪問者:是。

C C 2 :對他們而言那個業務量真的…我有感覺，就是跟以前比起來，因為以前假設這邊都是田，我剛進信義區的時候，只有中國信託開著、市議會跟市政府開著，沒了。

訪問者:是。

C C 2 :這邊的連紅綠燈都不用。我還記得那時候我們公司要調人來，一個月多給你2000塊，25年前（的時候），你來大家不如自己來，跟現在就是這邊一棟一棟蓋起來，然後又改建，其實他們的業務量會很大，然後一直跑商場，你說會不會有改裝，建管壓力大不大？

訪問者:一但改裝整個（申請）。

C C 2 :對，你除了改裝，這邊的民眾這麼多，投訴多不多，1999打到煩。我們有跟建管合作過一個客訴案，那個客訴就是直接把建管告到法院。

訪問者:是民眾嗎？

C C 2 :民眾。

訪問者:是什麼樣的案子你有印象嗎？

C C 2 :他跌倒。

訪問者:在哪裡跌倒？

C C 2 :在馬路上跌倒，走著走著絆到東西跌倒，剛好旁邊是某百貨公司，他就告那個百貨公司，然後這路是市政府的，他也把建管告。很多就是會遇到這種的，那你說他們要不要應付，要，以前有過這種狀況嗎？沒有，因為以前這邊沒有路，那他們要處理的不是只有針對市，我們公家機關自己內定、核定的業務，你要應付很多突發狀況，能說什麼。你說還有

公園處，走著走著沒注意，路樹撞一下，公園路燈管理處我告你；警察好，隨時有流浪漢的問題，然後會有民眾知識的問題，之前二高有壓死一個人然後會有一些車流，交通隊的事。你剛剛講週年慶，週年慶從10月初開始一直辦到年底，每家百貨都要輪一次，你說他們交通隊是不是瘋了？所以他們的業務量真的是已經每年就是一直變，變的都是跟這個區域的發展有關係；20年前認識是那些人，20年後還是那些人。

訪問者:現在忙到不行。

C C 2 :對，同樣的人力之下，你的事情肯定是...

訪問者:可是這樣你覺得現在他們執行的品質都還不錯，可是人力相對吃緊。

C C 2 :他們很累。

訪問者:所以基本上他們還是很努力的維持...

C C 2 :維持品質，看的出來。他們也沒抱怨啦！因為有的就是從開店認識到現在。

訪問者:是。

C C 2 :那時候就覺得，也不能說什麼，這不是我能解決的。

訪問者:就是看的出來他們很辛苦，但是還是很努力，在你看來近年來幾乎也是沒有什麼廉政的問題出現。

C C 2 :沒有。

訪問者:好，謝謝你，我們今天就請教你到這邊。

訪談逐字稿

時間:109年5月21 日(四)

地點:某社區大樓管理委員會辦公室

受訪者: CC3

訪問者:研究團隊

【以下開始記錄】

訪問者:我們研究案主要是臺北市政府委託，他們希望知道說市府在執行有關的稽查業務，因為稽查的範圍很大，所以這次研究案鎖定在建管跟消防這兩個領域。其實建管跟消防最主要的就是公共安全的維護。維護的範圍當然也包含公寓大廈，所以這次的科室大概就是機關(C)的兩個科室。先問一下社區的年代？

C C 3 :它是在民國78年到79年蓋好，老建築30年。你看我們現在是第29屆管理委員會。當然它成立的年代當時的背景是還沒有公寓大廈管理條例，只有現在有。那時候等於是不具法律的效用，功能就不是很好。也是到後來補報備，因為市政府有來輔導，一定要合法。畢竟住在社區的不一定就是法律上的專家。

訪問者:對。

C C 3 :那個時候報備的管理辦法跟規約，坦白講依照目前當然就很多不合時宜，因為對法律的不瞭解。這中間，不管是說我們的管理辦法還是說有關的消防法令。因為消防法令，後來也是依據年代的不同也有再改良，所以導致管理上可能就會有一些落差，沒有與時並進。消防設備這個部分據我的瞭解，因為我們公司是在今年的3月1號來，可是我有看查一些的歷史的資料，等於說像有一些消防的法規是20年前，當時他蓋就是依照20年前的法規在改。你現在新的法規來，當然就有一些不符合，可是這方面我記得我看到資料就是說，里長也有幫忙，然後消防署這邊也有幫忙，怎麼樣找出適用的法律輔導我們慢慢的讓他合法，再加上說社區要動用到大筆資金勢必沒有辦法說管委會說了就算。

訪問者:是住戶一起。

C C 3 :對，一定要經過區分所有權大會，他們也在當年的年底開上區分所有權大會的時候，才想辦法解釋清楚，我們就是要做這些工程，要不然不符合法令，就會被判違樓。市政府機關(C)也好消防局也一直在輔導我們，他們也容許我們依據這個程序，得到授權，然後隔年就開始改。這中間

他們有一直來，看我們改到什麼部分，符合這些法令。最後也有符合達到標準，要不然每年消防安檢，每年沒有辦法過，因為就是法令上（落差）太多。

訪問者:落差。

C C 3 :對。

訪問者:像我們的社區裡面，臺北市政府他們會定期來做一些安全的稽查嗎？在你的印象裡面？

C C 3 :我3月1號才來就遇過兩次。有住戶打電話檢舉，速度都很快，就依照標準來看，或者是說像我最常用，憑良心講因為法律太多我們也不懂，所以我都是打1999，就像這陣子我們就是查到汙水接管可能有問題。建築物分很多個部門在管。

訪問者:對。

C C 3 :後來也有找到衛工處，衛工處的隔天馬上也找了一個職司的窗口，馬上跟我聯絡，把相關申請的東西、法規給我們，也叫我們要找哪一類的合格的廠商來做處理。這一點市政府follow的步伐其實也蠻快。

訪問者:效率還算好。

C C 3 :是我們接受的範圍。因為1999真的很方便，如果說公文上有什麼往返會比較delay，其實打1999你只要有留電話，就算說他今天有公務，隔天承辦人員就會主動打回來。

訪問者:因為他們有列管的。

C C 3 :對，馬上就會打回來問是什麼事情？我們就問他，他就會跟我講窗口在哪裡、你要怎麼申請，甚至會跟我講說網站在哪裡，你要怎麼樣下載申請的表格。就像最近我們有申請調閱規約，申請完了以後，他也是馬上打電話跟我確認說申請的範圍是什麼，我就大概跟他講了一下，他找到資料他會發公文。但是發公文有時候會比較慢，但公文一出來了他就打電話通知我，可以不用等到公文到。結果那天真的很湊巧，我去的時候下午公文才到。所以這一點我的感覺有在用心在做事情。

訪問者:是。

C C 3 :不是說像以前等公文，一等等很久也沒有下文。他們這一點還不會。

訪問者:從公共安全的角度來看，你有沒有經驗，市府的同仁來稽查，你陪伴在他們旁邊。可不可以簡單說明一下檢查流程？

C C 3 :我們這個社區算比較特殊，有些樓層15樓，超過14樓以上是每3年要檢一次，超過15樓超高樓就每2年。不可諱言，就是我們畢竟是老社區，難免

一定會有那些積非成是。比如以公共安全來講，最常看到的就是在梯廳擺放鞋櫃。至少他們來之前他就依照你（指示）這樣做。如果沒辦法做到那法律上容許的範圍是什麼？因為那些住戶抵抗力很大，我已經擺了20年，你怎麼會突然會叫我說我違法？所以我記得我看到紀錄的是，除了真的是沒辦法，要不然該上防火漆的他們都上了。市政府他至少不是站在處罰的立場，處罰是最後的手段。我覺得還不錯的就是說，他會善盡告知，然後我記得那時候看到一大疊公告的歷史資料，就是公共安全，哪些不能違規圈出來。因為在社區裡面很微妙的一點就是，管委會也是住戶選出來，但是有人都會有所謂的感情的糾葛。

訪問者:沒錯。

C C 3 :所以在管委會有時候在執行上，最常聽到說，你們這一屆怎麼這樣子弄？

訪問者:以前都沒有這樣。

C C 3 :對。你看現在一群的法律顧問，因為大家以前就是共識決，卻不知道說這樣子做的決定（違法）。

訪問者:是違法。

C C 3 :對！現在這幾年真的改變很大，因為這個造成後面大家更大困擾，原來管委會做出來決議是違法。

訪問者:因為法律不夠瞭解。

C C 3 :對。可是也沒有辦法，因為沒有一個是律師，沒有人懂。最後面就是說，反正依照市政府的規定。像我們最近有一戶，花了六萬塊去申請所謂的室內裝修，要不然以前老舊社區，我要裝潢來跟管理中心講已經偷笑了。

訪問者:知會一下就好。

C C 3 :對！會變這樣。回過頭來，以前的管理辦法沒有辦法與時並進，現在慢慢的就是要上來，慢慢的住戶他也不會只有在這邊有房子，他也會去比較。我在別的社區人家是怎麼樣，有時候也會跟我們講，我也跟他鼓勵說：「你們有好的就一定提供出來給管委會參考」，因為社區是大家不是哪一個人的。這種老舊社區這種很多常常吵架，所以我們抗壓度也要夠。因為有時候他們也誤解，總幹事你怎麼找我麻煩。我唯獨能做得就是，第一、管理規約；第二、對不起，市政府的公文、法令，尤其像我們要做公安檢查的時候，一定會來，我們就是公告，我公告的時候就是告訴你政府單位要來不是管委會還是我管理中心要來找你麻煩。這種老社區多多少少會有這一類的想法，想說我10幾年就不用，為什麼你突然

以後要這樣子，你是針對我來的嗎？當然那就是情緒，就沒有辦法按照法令、理性的溝通。老舊社區這一類的問題會比較多。

訪問者:如果說市府的同仁不管是社區的民眾檢舉或者是他們例行性的檢查，他的程序你記得嗎？

C C 3 :因為在這邊我才剛來沒有經驗，我在別的社區。第一、抽檢一定有，比如說消防安檢，當然他消防安檢我們就是按規定，時間到了要申報。申報不外乎就是我們先自主檢查有一些什麼缺失，列出以後也經過管委會同意他要招標，費用有時候很大、有時候很小，招標以後，等於是同時進行，我覺得這一點是政府設計的還不錯，等於我不是要你改到完全好你才來報備，你一個時間點報備，我容許你有這些錯，但是你要有改善計畫。他來就不管你是缺失改善還是你沒有報缺失，他一定都是抓重點。有時候會通知、有時候就是抽檢，我遇到的是這樣。這樣公安申報送上去，他也只是會回函跟你講說他已經送來、收到，可是他並不會跟你講我什麼時候要來，來的時候就出示身分我要檢查哪裡，我就帶著他去看。

訪問者:他檢查會不會帶著單子依照不同的項目？

C C 3 :有！我們的申請表他也會看，是不是照我們申請寫的那樣。我記得有一個社區，就是因為找出來防火門不是屬於甲種防火門只是一般的玻璃門，檢查出來也跟政府官員呈報說對不起，因為換這一扇門要20幾萬，管委會的權限沒那麼多，他總共有B1、B2、B3，60幾萬。結果他講說沒關係你們區大什麼時候？通過了以後你就要改善，改善完你再來通報一聲，他再來檢查。這一點他們是有讓我們說有一個緩衝，因為當初建商蓋的時候就變這樣，原來很難看的鋼門，他可能為了要賣房子anyway，他就把它拆了放一個玻璃門，就變這樣。公設點交完以後一定就是要去申報公共安全。一檢查怎麼會變這樣又點交了，建商他也不管，我們也是如死角。坦白講現在的官員比以前好，至少他有監導，沒關係法規就是規定你們要改，但是我容許你什麼時候改，我們也把我們實際的困難處告訴他，因為那時候是9月份我說頂多再拖2個月，2個月我們就要開區大。你說為了這個去開一個臨時區大，有些住戶可能弄巧成拙說他就不願意，反而一直流會，不能成會，這樣子資料怎麼樣在區大的時候提出來，通過馬上1月份就發包。做完了農曆過年前就通知官員來看，他們來看、拍完照確定真的防火玻璃門，有防火證明備附上去，就結案。

訪問者:你說的這個是消防嗎？

C C 3 :公共安全。

訪問者:所以整個社區不管是公共安全，消防的部分可能會有？另外一個問題就是，我們社區應該是消防部分的檢查會有一些需要代辦業者，還是我們要自己檢查嗎？社區的管委會或者是社區的住民需要透過代辦業者幫忙，其實代辦業者對政府的法規是相對是熟悉。

C C 3 :對。我記得要幫我們申報的一定要有消防證照，好像是消防設備士。

訪問者:現在目前這個社區？

C C 3 :一樣。

訪問者:也有找代辦嗎？多久會來？

C C 3 :集合住宅分兩項是H2，每年的9月到12月，我們就一定要申報。通常像我們那麼大的社區，每年配合的招標找機電消防的保養廠商，他就是要有這個license。你不要說找一個沒有license的結果來給我們亂搞，我們錢花了做出來的東西又不符合法令，這是第一點；第二點，通常接手的廠商，將心比心很簡單，你要來接這個社區，要不要先來看？

訪問者:對。

C C 3 :通常像我們大的社區，每次如果有換合約、換新的廠商，他至少都會派三個人然後檢查三天以上才檢查的完，然後每一項都寫出來。其實這些東西大同小異的地方跟我們申報的內容一樣，只是他就是先做篩檢。像現在的廠商我們都會請他提前，我們都是請他說，你不要等到9月會來不及，通常5、6月的時候，就先逐項開始檢查，檢查有什麼缺失就趕快丟出來，不要擠在一堆。我曾經在別的案場就看過這個案例，當然就不是我們臺北市，6月份檢查出來20幾萬，管委會說沒有錢，叫總幹事說下個月再重新招標。他又找了廠商，到了7月份就又覺得還是太貴沒有低於20萬，拖到8月份、9月份，然後廠商跟他講說，你再拖我沒有時間申報。講好10月25號，我永遠記得。

訪問者:印象深刻。

C C 3 :對。講好10月25號那天我以為放假大家可以來開會，對不起10月25號就發生火災。還好只有一個算嗆傷中傷，一個淡大的女學生睡夢中還在睡覺，警報不會響。

訪問者:恩恩，很危險。

C C 3 :因為警報不會響。

訪問者:還好沒有造成人員傷亡。

C C 3 :我們物業管理最倒楣，管委會第一件事情竟然是告我們。

訪問者:究責。

C C 3 :後來上到法庭，法官就直接罵，你們那是什麼管委會？人家6月份提出來、7月份提出來、8月份提出來，你們都不去決議不去修，怎麼是我們的錯呢？我們就是善盡管理、注意。

訪問者:不但提醒了。

C C 3 :我已經每個月的月例會都提，你都不修，出了事情怎麼是（我的責任）。

訪問者:我的責任。

C C 3 :所以這個案例特別印象深刻。

訪問者:其實公共安全迫不期待，沒有辦法。

C C 3 :對。所以有時候我們也有為難的地方，我也知道說現在法律很周全，可是有時候管委會就是這樣，我們也沒有辦法自己偷偷的去跟機關(Ｃ)說，我們這裡有違規，所以就是兩難。但是話又說回來，你說要隨時靠政府單位來抽查，坦白講這個人力也太大。只有我們當總幹事因為每天跑，哪邊壞、哪邊怎麼樣很清楚，或多或少會知道。

訪問者:社區的民眾也必須要有公共安全的意識。

C C 3 :意識有。可是實際上怎麼做他們不見得知道，反而有時候也是似是而非的東西。

訪問者:而且有特別需要花錢。

C C 3 :按照法規我們的安全門底下是不可以有門檻。

訪問者:會跌倒。

C C 3 :然後他說沒有門檻怎麼關？蚊子會飛進來。就是說認知上落差，我們常常就是要做潤滑劑，跟他們解釋。真的是沒有辦法我們就會去找出相對的法規。不過最近這幾年我們機關（Ｃ）相關單位主管，總幹事回訓的時候他教得很好，他說總幹事幹嘛要自己去當壞人？你也不是律師，管委會講的你也不信，對不對？很簡單就你就進去管委會，報告管委會，我們依據這個是不是發函給主管機關釋義、解釋，他說他只要收到這個他絕對就怕。而且他很有默契，他這樣壓他就知道我學生來了，絕對這個社區有問題，我們總幹事管不動，已經沒辦法建議，就會正式發函。

訪問者:公權力進來。

C C 3 :就是這樣子。

訪問者:因為民眾說要罰，他就一定會遵守，對不對？

C C 3 :對。

訪問者:很明確的效果。

C C 3 :有一些你就只能搬出最後的法令。這個不做就是怎麼樣。

訪問者:其實你對法令應該也是相對熟悉。

C C 3 :不敢講熟。就是做久、看多了。

訪問者:你覺得現在政府的法律是明確的嗎？或是說法律很複雜，民眾反而搞不清楚？

C C 3 :老師你這個題目有點大。

訪問者:法律上面規範的公共安全這部分。

C C 3 :坦白講以從業人員來說，法令真的太多。我不是唸法律系也不可能從第一條背到最後一條。

訪問者:當然。

C C 3 :可是就我剛剛講的我有1999，這個問題適用的是哪幾個法律，我就是打1999。他就會轉到相關的承辦單位，承辦單位就會跟我講。

訪問者:就解釋給你聽。

C C 3 :對。是依據第幾條我就依據第幾條。尤其是像管理上，公寓大廈管理科部分，如果我們對公寓大廈管理條例有什麼（疑慮），他就會直接跟我們講：「沒關係，如果你這樣子解釋管委會不相信，你就發函來我們來釋義」。

訪問者:政府當你的（後盾）？

C C 3 :後盾。

訪問者:是。

C C 3 :只是說可能這種業務太多了吧？這個業務我的瞭解，通常兩個禮拜他一定就下來，沒有辦法即時。承辦人也會先跟我溝通怎麼回函，你就要怎麼做。

訪問者:這是1999後續的回饋，對不對？

C C 3 :對。這一點我是覺得還不錯。因為畢竟我們也是服務業，我們的定位就是介於政府跟民眾之間。

訪問者:橋樑。

C C 3 :對。等於有時候就是要告訴這些住戶，雖然我是來領薪水做服務，可是正確的我一定要跟你講。至於你要不要做，有時候我們真的就管不到。法律當然真的很多，可是你要叫我真的慢慢翻我也翻不到。我唯一的方法就是打1999。

訪問者:很聰明。意思就是說其實即便法律多如牛毛，只要跟我自己的業務或是跟公共安全有關係。

C C 3 :他們就是專家。

訪問者:即時就可以解決。

C C 3 :我直接就請教專家就好。我只要會用合法的東西，我就打1999，他就會跟我講說，你這個要找什麼科他們就會幫我轉過去。

訪問者:他們服務的態度都很好？

C C 3 :還不錯。而且承辦單位不在，他都會請我留電話，我就會跟他講我是哪個社區的總幹事。下午沒有回，隔天他回來看到就會回電話。

訪問者:所以效率跟服務品質上，你覺得都是？

C C 3 :ok的

訪問者:好。你有沒有曾經遇到過就是需要複檢或是配合複檢的過程當中，他的流程可能現在有些不合格的事項，政府他依照法律規定必須回來複查。複查的流程是不是有依照規定在那個時間裡面複查？

C C 3 :我舉我別的社區的例子。消防隊近年來我的瞭解他們檢查，比如說他一定會開個所謂的限改單嗎？

訪問者:對，限期改善單。

C C 3 :限改單有時候一個月，做的完嗎？

訪問者:不一定。

C C 3 :真的是不一定。我就會誠實的跟他講我進行到哪裡，什麼工程因為怎麼樣可能會delay，可是我還是會做完，就是看承辦單位。承辦單位就會講說：「沒關係我就先來檢查你修好的」。

訪問者:已經完成的。

C C 3 :哪一項等你做完，你再通知我，我再來檢查一次。通常都會這樣，因為他們最後也要蓋章確認，他們也不敢亂搞。

訪問者:對。

C C 3 :這一點是我看過比起早年差別比較大。早年可能來看是一定會來看，沒有做到那麼細。像這兩年也是一樣，大家就雞飛狗跳，尤其是去年。因為好像消防署新的法規過了？要檢查所有社區超過10年以上的消防水帶。

訪問者:嗯，消防水帶。

C C 3 :所以我們社區幾乎全換。

訪問者:嗯，就是過去的都過期？

C C 3 :對。

訪問者:不符合材質什麼就要全部換掉？

C C 3 :不是。老師你大概不知道我們的消防箱

訪問者:嗯。

C C 3 :我們的消防箱你隨便打開一個來看，這個就是當初法規沒有說他這樣做違法。

訪問者:對。

C C 3 :你看我們的消防水帶在消防箱裡面，它是繞之字形。

訪問者:對呀。這個我知道。

C C 3 :我們看到的外面是帆布，其他裡面材質是橡膠。直的不會，轉彎那個地方你就這樣拗著，久了必（臺語，為龜裂）

訪問者:風化。

C C 3 :所以一測試，插上去、管子一拉、一開水，到處冒。

訪問者:噴泉一樣。

C C 3 :正常的你看國外，國外他就是一個圓圈圈，它就是用繞的、圓的他就是沒有折痕。可是法規並沒有規定說我們要做繞的，也沒有說你繞之字形是錯的。

訪問者:對。

C C 3 :所以幾乎所有的大樓都是繞之字形。

訪問者:嗯，好像是，印象看到的都是這樣。

C C 3 :對。

訪問者:因為方便把它放進去，所以這樣節省空間。

C C 3 :因為要看漂亮。所以你說這個部分，我想可能是在解釋上，或許就是政府單位也怕刁民太多了。如果一直講說因為過去沒有這個規定，所以現在要叫你們換，那是你們政府法定沒有對外，我要申請國賠，他又倒楣。他也不能講，所以他只能講說我來檢查10年以上，像我們這種老舊社區沒有一條會過。所以就會幾乎全部換。

訪問者:所以他的消防水蓋有一種新的保存方式，對不對？要用這樣的保存才會確保他的品質。

C C 3 :年限會比較久。可是這個東西因為臺灣當初設計消防水箱，就沒有把這個考慮進去，搞不好這條的法規是30年前訂的，他也不懂。所以這個很多很細，因為我覺得大方向是對的，只是說很多細項的部分就是要慢慢地去（了解）。

訪問者:最後像政府在做這個稽查業務的時候，你對於整個過程、業務、還有人員的服務，市府的人員他們可以協助你們的方式，有沒有一個整體的觀感或是建議？

C C 3 :我是會覺得應該政府單位是不是也要保護他們？

訪問者:保護政府單位同仁自己嗎？

C C 3 :對。

訪問者:怎麼說？

C C 3 :這是我個人私人建議，以我們這個社區就有這種刁民，因為他們也要出來稽核，是不是就像警察一樣也給他們配戴一個密錄器之類。要不然我看過有一些真的很不理性。

訪問者:你們社區就發生過嗎？

C C 3 :是沒有很嚴重。第一個我建議這個是也鼓勵他們；第二個就是最近這2、3年來的都年輕化，當然法律概念也比較清楚，尤其是消防隊這個區塊，我非常的認同。我們建管科也都很年輕，年輕人腦筋比較清楚，不會像我20年前那時候剛在做這一行的時候，真的就是標準的衙門。

訪問者:公務員，很難溝通。

C C 3 :也不是。他就會認為這個就沒什麼事、很囉唆，會有那個感覺，現在完全沒有。現在年輕人給我的感覺就是，很多大概30歲上下的人。至少就是說你有不懂的你問，他會跟你講。甚至市政府也蠻大的，我那天去印規約，弄好了以後要去繳費，他怕我迷路還帶著我去，弄好都ok才讓我走，我覺得這個做的不錯。至於這種稽核，我會建議的就是，希望他們來稽核就是基於保護他們不要一個人來，有時候兩個人。

訪問者:因為業務的關係。

C C 3 :因為人力不足。可是他們絕對是逐項，因為年輕人現在比較知道這個嚴重性。比較不會像以前老一輩的一看到，搞不好又是鄰居認識就跟你套交情馬虎過去，現在完全沒有。據我瞭解，像我曾經在新北市，幾年前在這邊看到他，幾年後我說你怎麼，他說他們要輪調。我覺得這個很棒，他就不會有所謂人情的包袱。

訪問者:可是這樣在執行法律上面，我是另外一個想法，會不會就沒有人情味？當然他是依法。

C C 3 :我覺得還好。

訪問者:就是溝通上面的那種態度？

C C 3 :他一定跟你講的法律規定就是要這樣做。

訪問者:先告訴你這件事情。

C C 3 :至於你說社區執行上有困難，沒關係我聽你講，但至少你要有進度。你不能講完這個理由你就什麼都不做，不可能。因為出了事誰要背？所以就像這次KTV大火，我覺得消防的管局就是倒楣，他業務那麼多，我來

檢查一定是都ok，至於他走了以後要怎麼亂搞他怎麼會知道。所以為什麼這些年輕人他們也是有知道這些，一定看重要的東西，就是要測試給我看。去年除了做消防水災就是測試地下室的泡沫噴閘，他就是叫我來，我就要選一區，就是要噴給我看，就要看你的設備是不是可以正常啟動。

訪問者:有而已還要看他能不能用。

C C 3 :這種過程中，他對法律上執行的堅持，我覺得這是觀感問題。有的人就會覺得說你那麼認真幹嘛，有些人就會說你好認真很棒。我覺得你就是要認真，因為你認真，我對管委會才好交代，要不然管委會老是說是我騙他，事實上不是。出了事誰負責？沒有人能負責。

訪問者:是。不會出事就是我們先前有做最好、最完善的準備，風險就會降低很多，這是一定的。

C C 3 :對。我會建議的就是，他們服務品質、態度，如果以100分來講，我會打到95分以上。至少我個人我這幾年來看，新北市、臺北市我都待過，至少他們即時性不會再像以前10幾20年前那種，然後第二個，1999的設定我覺得最棒。

訪問者:即時協助，而且又有效率。

C C 3 :因為你大海撈針，我們以對一般民眾來講，不知道要找誰。你不要講說一般的管委會，連我們當總幹事當久，有時候政府部門很多、分科很細，連我們也搞不懂。1999問了他就跟你講，等等你可能要問哪一個，他也會幫我轉過去。至少針對這個問題，我可以找到對應的主管機關跟窗口，他可以給我正確的答案。

訪問者:解決你的問題。

C C 3 :沒錯。人力上我會希望說像警察一樣。你看現在警察執勤一定是兩個人就是要保護另外一個。他們有時候遇到像一些爭議，看他們單槍匹馬來，我也是很緊張很擔心。

訪問者:很擔憂。

C C 3 :好溝通的ok。可是話又說回來，會來做稽核絕對就是有一個問題的存在，本身就不是很好溝通。

訪問者:對。

C C 3 :就是那樣。

訪問者:現在應該都完全不會有麼塞紅包？

C C 3 :不敢。

訪問者:私底下也不可能？

C C 3 :不敢，完全不敢。電話隨便都可以錄音，然後隨便密錄的那種針頭很多。

訪問者:然後就被檢舉。

C C 3 :不是被檢舉。假設你是政府官員，我錄到這個，時不時就提醒你有這個。我開始要做違法的事你也要包庇我，不是嗎？

訪問者:共犯結構。

C C 3 :你是要檢舉、辦他還是不辦他？

訪問者:為難自己。

C C 3 :所以現在很聰明，尤其是年輕人更聰明他不敢。廠商你也不用擔心，今年是他，明年不一定是他，他怎麼會去報警？成本也不合，像我們這邊的管區應該算松山消防隊嗎？比如說今年是這個廠商，明年不見得是他，你說他去塞紅包，明年也不是，他不是白塞了。

訪問者:也對。

C C 3 :所以這個輪調制度，我覺得很棒。

訪問者:剛好輪調對於廉政部分是一個很好的機制。可是輪調會不會影響經驗的傳承？因為有些人可能那個業務都還不熟悉，馬上又一直換一直換一直都是不熟悉，一直都是生手。

C C 3 :像我來A社區我要做的也就是這10項，我到B社區我還是這10項。只不過是環境不同，內容可能會有一些細微的調整，可是這個十大方向是我的業務、專長的部分，不會改變。所以我在以前的公司，那時候就是因為外商，一直在提倡兩年到了輪調，也就是在防止總幹事的弊端，原因在這個位置坐久了有錢撈。弄久了，這個不用、那個也不用，就開始怠惰。輪調只會累積經驗，比如說我在這個社區遇到的事情，下個社區不見得會遇到。

訪問者:可能會有新的問題。

C C 3 :對。

訪問者:又有新的經驗學習。

C C 3 :你像我曾經，像有些社區有游泳池的、有鍋爐的、有SPA池

訪問者:今天就請教您到這邊。

訪談逐字稿

時間:109年5月21 日(四)

地點:某社區管理委員會辦公室

受訪者:CC4

訪問者:研究團隊

【以下開始記錄】

訪問者:說明一下這個案子是臺北市政府委託我們，最主要是希望了解公共安全的議題，因為政府的業務也很多，所以這次選擇消防和建管，因為這兩個業務跟人民的生命財產是最攸關，他們想知道市政府在執行這個稽查業務的時候，有沒有什麼樣的過程或內容需要改進，提前知道給市府參考。我們這次大概有三組訪談的對象，包含市府負責這個業務的同仁或者是廣告的代辦業者，另外一個就是受稽查，所以這個社區管委會也是市府推薦給我們。就受稽查的這個角度來看，這個大樓其實已經歷史很悠久？

C C 4 :對。三十五年有了

訪問者:三十五年而且規模也蠻大。

C C 4 :戶數六百多。

訪問者:這麼多人居住在這所以公共安全一定也是大家共同很重視的一件事情。就公寓大廈來說，據我了解公寓大廈科其實不會主動跑來稽查。

C C 4 :會。

訪問者:什麼時候會來稽查？

C C 4 :建築部分檢查每年都會來。

訪問者:固定的每一年，不是被抽到嗎？

C C 4 :我不知道，反正他通知說要來檢查就配合他。

訪問者:你們社區已經被檢查幾次了？每一年都來？

C C 4 :對，每年都有。

訪問者:哪個單位來你記得嗎？

C C 4 :我不知道是哪個單位，好像也是臺北市政府委託，就是屬於一般建築物的安全檢查。

訪問者:整個大樓的安全檢查嗎？

C C 4 :對。

訪問者:逐戶嗎？還是公共區域？

C C 4 :沒有，公共區域。

訪問者:大概都檢查什麼東西？

C C 4 :大概檢查建築物安全檢查，從樓上開始講，樓上最頂樓避雷針、避雷系統，下來就是走樓梯看逃生空間有沒有堆積雜物；還有一般住戶樓層的走道有沒有被堆積什麼危險物品，然後安全梯有沒有暢通，門開關是否ok；到地下室看發電機正不正常。

訪問者:你的印象裡面每一年都有例行性的檢查，檢查的嚴謹度他會隨便走一走，還是說仔細的看？

C C 4 :大概我記得的跟你講，因為他有一個SOP就是大概從頂樓走下來，看到哪一條項目，哪個地方怎麼樣，他在寫什麼我也不知道。他有一個SOP有固定的某些項目，然後會去逐一的檢查。

訪問者:有沒有不合格的情況？

C C 4 :不合格他會講。

訪問者:然後呢？

C C 4 :我們就改進。

訪問者:馬上改進嗎？

C C 4 :會，像我是電工修繕就是在負責這一個部分，一有問題我就要馬上處理。

訪問者:所以他們來你會陪同在旁邊？

C C 4 :對。

訪問者:一邊了解他們檢查什麼？

C C 4 :也不是說瞭解他們檢查，就像你問什麼我就回答，他來照他的SOP走，就一項一項地問，各樓層走走，當然沒有說全棟走到，那要走很久，他大概自己會去調整一個範圍，這次我們走167號下次就走175號，他會問什麼東西在哪裡，他要看。

訪問者:你們整棟大樓其實分好多號？

C C 4 :六棟。

訪問者:每次他大概會選一棟來看？

C C 4 :對。

訪問者:項目大致上是相同的嗎？

C C 4 :對，建築部分安全檢查固定那些項目。

訪問者:你們有沒有碰到違規的情況？

C C 4 :我們違規還是什麼？

訪問者:例如他在檢查這一項發現不合規定。

C C 4 :這難免會有的。

訪問者:這個怎麼辦？可以罰。

C C 4 :我知道，他會提出說你這個什麼情形不行，沒有改善。其實我們在這邊上班也不能得罪住戶，我們只能勸導那些住戶這個東西要搬，安全檢查沒有通過，到時候再來檢查就會被開單，他就會搬，檢查通過他又會拿出來，我們這邊不會這樣，很多社區都這樣，你說不能放腳踏車他還是放，當你跟他講的時候他會藏起來拿到家裡面去放，但建築的安全檢查會有通知，但我們不會去通知住戶。

訪問者:住戶知不知道這個會被罰款？

C C 4 :知道。

訪問者:如果再拿出來？

C C 4 :我就再叫他不要放在那邊，反正住戶的理由就是很多。

訪問者:可是這樣子對公共安全還是有一點隱憂？

C C 4 :對。我們都知道但我們盡到我們的責任。

訪問者:住戶這樣的情形會很頻繁嗎？

C C 4 :不會，就是固定那些人會去犯。

訪問者:累犯？

C C 4 :對，你跟他講他還是會搬，清了以後他就會來，反正就是每年在做的動作。

訪問者:形式敷衍？

C C 4 :對。

訪問者:三十幾年就一直這樣子嗎？

C C 4 :我不知道，我們來上班這幾年就這個樣子，以前應該也是。

訪問者:會不會有住戶會去打1999去跟政府說哪一家如何？

C C 4 :會。

訪問者:你們處理過這樣的案件嗎？

C C 4 :處理過。

訪問者:它是什麼樣的案件？

C C 4 :住戶的腳踏車放在住戶的走道，其實它是不影響逃生空間，就是因為不美觀，住戶就打過去，建管處派人來拍照就寄函來說要督促這個住戶改善，不然會受罰，我們沒有盡到督導的責任，然後就義務去拜訪請他們把腳踏車送到家裡面去，拍照寄給市政府，大家看到後就結案。

訪問者:它還會不會回來？

C C 4 :會。

訪問者:會不會複查？

C C 4 :會。

訪問者:通常（多久）又會它搬出來？？

C C 4 :大概是半個月過後，還是一個禮拜過後它還是會這樣。

訪問者:他們知道會被罰嗎？

C C 4 :知道。

訪問者:是罰你們還是罰他們？

C C 4 :罰他們，如果我們沒有去督導規勸的話就是罰我們，如果我們有講的話，那張單子我們要配合整理，如果沒有辦法就罰他。

訪問者:罰款蠻重。

C C 4 :好像四萬。

訪問者:四萬，八萬，累犯一直往上罰。

C C 4 :建管處一直來講說如果你住戶去投訴，來檢查也是不會過。

訪問者:也是會違規？

C C 4 :也不會違反，沒有那麼嚴重，因為那是屬於公共空間，我知道好像公共空間情形就是可以放東西和不可以放東西的一個定義在，我不知道那是誰在定，但是現在我想跟你說的這個重點就是說，想問你，一般都是，住你對面的你看他不爽腳踏車這樣放，你一不爽你就打，銘記累積在住戶之間，這棟和這棟不會有問題，是這一棟裡面的樓上樓下，還有對門的就是鄰居戶。

訪問者:生活方式不同、習慣不同。

C C 4 :有的新搬進來的就很要求；有的我一樣放二十幾年、三十幾年。

訪問者:然後就吵架？

C C 4 :對。

訪問者:然後違法。

C C 4 :他也知道，但我也放了二十幾年、三十幾年了，你今天新搬進來的你就有要求。

訪問者:就有意見。

C C 4 :對，就吵架。

訪問者:市府關切通道安全，還有消防等等這些，社區有沒有請一些代辦的業者幫忙做代檢？

C C 4 :消防的一定要，電梯也有。

訪問者:社區規模還蠻大的但好像要申報對不對？

C C 4 :對，消防那個要申報，要先檢查過缺失，在申報給消防局，然後消防局來會再針對缺失再檢查一次，我們這邊消防做的很好。

訪問者:設備你們都有定期更新？

C C 4 :公共的都有。

訪問者:有些防火？

C C 4 :感應器那些。

訪問者:住戶裡面？

C C 4 :我們沒辦法。

訪問者:所以那種沒有定期檢查嗎？

C C 4 :沒辦法。

訪問者:你是負責公共區域。

C C 4 :因為管委會只能到公共區域，私人的他家裡沒有要讓你進去你沒辦法進去。你跟他說進去看幫你檢查，他說不方便，就不讓你進去，這邊有一些住戶就是奇怪，後來也就沒辦法，唯一的方法就是先把他的線先從外面切掉，這樣家裡就沒有。

訪問者:這樣不是很危險，萬一他家裡真的出了什麼意外的話？

C C 4 :但是就是沒辦法，他就是不配合，你也沒辦法強制他。

訪問者:可是這樣我們從外面剪掉會不會變成像錢櫃大火一樣？

C C 4 :那是他家會，但是只要他的煙到公共空間，我們外面的都是正常，但那種住戶畢竟很少，大部分的住戶都會配合。

訪問者:對阿，定期檢查是需要？看它是不是正常？

C C 4 :對，我們這邊有總機哪一個樓層、哪一戶有問題我們都會知道。

訪問者:總機有定期在維護？

C C 4 :有，就是消防每個月都在維護、測試，發電機也每個月都在測試。

訪問者:像我們社區有時候那個主機就常常有時會故障，每次都亂叫。

C C 4 :其實那個也不是完全是故障，有時候是真的有狀況。

訪問者:只是很小的狀況。

C C 4 :對。

訪問者:抽菸或什麼的它也會反映的很厲害。

C C 4 :抽菸到不至於，油煙，你要是烤焦了什麼的煙大了。

訪問者:可能偵測到誤以為是火災。

C C 4 :很多次，同一戶的常有。

訪問者:同一戶？

C C 4 :同一戶的他炒菜，住戶也在罵，你在搞什麼東西，消防常常在叫到底有沒有在維護，那個是住戶煮東西燒焦，他已經那麼老，煮東西煮到燒焦，你叫他不要煮，他就偏偏要煮，你一直怪我也沒用，我們每次叫每次這樣跑很累耶，我們是二十四小時上班，只要消防一叫，我們就是第一個到現場，所以我們這邊管理的算不錯。

訪問者:這個很不容易，社區其實還蠻大。

C C 4 :我們固定二十四小時都有人在。

訪問者:有時候檢查還是會有效果，雖然住戶還是會恢復原狀，像政府這樣的稽查，不管是固定的或者是某一個舉發，這樣對社區安全的維護有沒有實質的效果？

C C 4 :不大但至少有個提醒的效果，慢慢改，讓他養成習慣。

訪問者:可是一年才一次會不會太少？

C C 4 :那個不來無所謂，我們這邊有管委會知道我們的責任在哪裡，即使他沒有來管，我們也會自己管，我們是睜一隻眼閉一隻眼在看，但是你嚴重的話，不用臺北市政府來講，我們就會直接去講，我們就會去講說:「欸，有人來檢查了喔！再不改善的話會被開罰單！」會影響到安全我們就會去講，我剛剛跟你講左右鄰居會去投訴，那根本就不會影響安全，他只是放腳踏車，誰會管他美不美觀也不影響逃生，所以去搞那個也沒意義，我們看到也知道那個不對，但是我們不會去跟他講，如果真的他堆油桶金紙，還是什麼東西堆在那邊，不用人家檢舉，我們就會去講，因為這是我們的責任。

訪問者:你怎麼知道他們家有沒有堆？

C C 4 :因為公共空間我們可以看的到，還有電梯進出我們每一站都有管理員。

訪問者:所以你們會例行性的去巡查？

C C 4 :每天都在跑。

訪問者:看到有發現就提醒一下。

C C 4 :一天跑一戶都跑不完，一年都跑不完。因為這邊也三十幾年了，很多住戶也當過委員，對這一些公共安全也很注重，只要看到那一戶東西堆的多，他們就打電話下來投訴，我們就是給他們提醒、規勸，幾乎常常都有，不管從哪一方面，車道、什麼地方燈不亮、什麼沒有注意到他們都會打電話來，所以住戶會幫我們多注意，也是不錯的。

訪問者:市府複查的時間點，他會告訴你他幾天之後要來複查？他真的有來嗎？

C C 4 :複查都會來，一定會，複查不一定會通知我們他有時候會自己去那邊照像照一張就回去。

訪問者:還是說他來這裡沒找到人就自己回去了？

C C 4 :沒有，他複查得時候已經知道位置，他來也沒有必要通知我們，他來他就直接到現場去看，建管處會收到違規檢舉的單子，會跟管理員講我來過然後就離開，來看，照一下。

訪問者:就是去看一下有沒有改善。

C C 4 :對。

訪問者:會碰到剛好不巧住戶根本沒有處理或是又排出來？

C C 4 :不可能沒處理。

訪問者:我說住戶。

C C 4 :住戶他不處理的話他沒辦法交差，這個案子就一直在，他一定要結案之後才能消掉，住戶改善才能結案，要拍照存證。

訪問者:所以一般他們還是會？

C C 4 :都會配合，住戶都會配合。

訪問者:然後市政府他們也會按照法令的規定進行複檢？

C C 4 :對。

訪問者:稽查的結果他會通知你們嗎？萬一有缺失或是需要開罰，管委會會知道，還是會直接寄給住戶？

C C 4 :通常他會寄到委員會來，但是結案之後的結果他不會寄。

訪問者:所以他也沒有在處理？

C C 4 :對。

訪問者:我看到你們前面其實有很多銀行或是靠近民生東路的一些商店。

C C 4 :一樓我們稱商場。

訪問者:商場其實有些招牌，它這個招牌其實政府有規定你必須要先申請它是不是合格材質，有關這邊的代辦會協助他們？

C C 4 :最近才改的吧？以前沒有。

訪問者:最近大概是幾年？

C C 4 :我不知道最近有改。

訪問者:比較嚴格一點。

C C 4 :對，因為我們這邊也算老社區，他們當初做的時候沒意見都做好，也沒有人來稽查，栓幾根螺絲、牆壁怎麼釘，根本沒辦法去查，那就是以前留下來的東西。

訪問者:你們知不知道現在萬一那個倒下來，例如說颱風。

C C 4 :對，壓到人家出了什麼事，他們要負責。

訪問者:說不定他們就不會要負責，現在的法令演變？

C C 4 :所以這個可能是最近這一兩年才設的。

訪問者:所以銀行也知道，在想辦法要找我們管委會開企業全程會議，他要弄單子來給我們簽，比如說我們跟中國信託，招牌有沒有影響到什麼，我們這樣做你們同不同意，就要經過會議通過，現在在搞這個，我都不理它。

訪問者:可是他應該是在因應法規的要求，所以他必須要這樣，要不然他們有可能會被罰。

訪問者:像裡面住戶的消防部份你們也有請人代檢嗎？

C C 4 :沒有，那是商場的部份他們自己找，他們總公司都有他們的協力廠商會到分公司各站自己去檢查，但是他們來的話禮貌上，因為他們用的總機跟我們是同一個，他們可以自己裝，像我們一樣也可以拉到我們這邊來，是共用的，所以說他們來檢查都會禮貌性的跟我們講一下。

訪問者:住戶部分的公共安全你們找的代辦業者是固定一家還是外包？

C C 4 :外包，有打契約，他們每個月都固要來檢查。

訪問者:他會出具合格的單據到市政府去嗎？

C C 4 :對，他們都會做，還有我們這邊的用電、高壓電也都是要報，都有合約廠商在做。

訪問者:你們覺得品質如何？

C C 4 :還好，我們不會常換，做得好就繼續，不好我們就換，但是我們很少在換這個，因為他線路、設備什麼都熟，然後你讓他做會比較安全，一直換的話，換一個新廠商還要拉個一兩年、兩三年才搞得清楚，反而我們在這上班的電工都比他們清楚，我們也會督導他們查線路。

訪問者:你們對於政府做稽查這個業務，不管是稽查員的態度還是整體，有沒有什麼一個建議給市政府？

C C 4 :沒有，出來檢查的人都很好。

訪問者:態度上呢？

C C 4 :很客氣。

訪問者:如果碰到違規的情況也是用勸導？

C C 4 :口頭上的方式先勸導，然後跟你講一下，我們就會處理。

訪問者:好像看起來這邊做的情況也還好。

C C 4 :我們這邊還好。

訪問者:我們請教大概到這邊，謝謝分享。

二、消防稽查業務

訪談逐字稿

時間:109年5月15日（五）

地點:國立大學研究大樓324教室

受訪者:FA1

訪問者:研究團隊

【以下開始記錄】

訪問者:我們這個案子，主要是臺北市政府委託，臺北市政府不僅是針對上次火警的部分，他們其實有一個想法，把稽查業務裡面有一些廉政風險的問題解決，特別是前線的稽查人員，其壓力或是可能遭遇的風險，其實這個案子最早以前是柯文哲市長有一個想法，就是能否未來前線稽查人員都拿著平板電腦，去做稽查，在第一時間認定後馬上開單裁處。因為我們的了解是現在業務都會把它帶回去做，中間就會有一些議員的關說，或是長官的壓力，所以臺北市政府想了解說，有無可能稽查業務全面 e 化，當場填表單或是每人配備平板電腦，可以當場處置完這個業務，不用帶回去，減少日後政治關說或是其他風險。我們主要了解建管業務和消防稽查業務，在裁處過程中可能會面對一些困擾以及壓力來源。希望可以歸納出一些廉政風險的能。廉政風險即是，例如說，一個民眾被刁難，可能是基於其本身原因，他可能會認為你會甚麼要刁難我，認為你是不是想索賄，或是進一步想得到好處。但是我們前線稽查人員沒這個意思，這個情勢發生後，把自己陷入兩難，有些可能是長官交辦，有些可能是建管業務，但本次主要是討論消防業務，裁處流程的登入方式管理，以及現在 sop 及內部管理方式。廉政風險可能產生的原因，以及處置及對策，以及預警模式。廉政風險即是，和貪腐有關。連一方面是有含著廉能和效率，所以說看有無新的稽查方式。像您是稽查人員，然後我們的後面還會訪問消防，有位受訪者說你們有一位是負責臺北市政府公安聯合稽查的對口，及真正受稽查的人員。再來就是說，我們在您手中的文件，即是訪談大綱，第一題我們簡單聊，在您的服務單位中，目前稽查業務人員編制，大約有多少人，你們以你們單位來分，人員編制符合現在需求？適當性？

F A 1 :人員編制我們單位來說，各單位人員編制不同，依照場所、數量即可派的人力，進行配置。我們其中包含，稽查、消防安全檢查的人員，這些檢查都是像我們單位有 6 人。

訪問者:各單位人員編制？

F A 1 :皆不同，因為總數是 84 個，我們的單位是 6 人，有一個帶隊是小隊長，我們編制人員大約 6 人。依行政區劃分，我們轄區所有檢查業務皆包含。我們轄區特色主要是老舊建築物，還有一些場所，場所數量相對較少，主要以大樓、辦公處所為主，有 8 大、甲類場所，相對其他行政區少。6 個編制員額。

訪問者:您覺得現在 6 人編制，是否適當？

F A 1 :編制要看做到什麼程度，因為如果說有些場所，必須透過一些指導，即是法令沒訂的很清楚，表示說有一些行政指導的作業，例如:如何教他們這些人，火災發生時，應變，及這些場所如何達到火災預防的作為，也就是說。對一班民眾，或是業者端的部分，等於是有點類似宣導，需宣導作為，若是要做的很精緻，勢必不夠。我們在有限的人力，通常以檢查為主，以硬體設備檢查為主。其他軟體面，相對沒時間。因為其他場所一天裡面，如果申報案件多，可能要處理很多案件，有複查時效壓力、當天要處裡案件壓力，一天極限，一組 6 到 8 間場所。我們單位一次出動 2 到 3 組人力。比較彈性，視和場所約定的時間，技師可以配合的時間。

訪問者:所謂技師是？

F A 1 :技師就是都會先去檢查過，依據消防法第九條，去幫場所檢修完畢，將結果申報到機關(F)，我們再去複查。所謂裁處，即是行政處分，即是逕行處分、限期改善、限制渠等要多久時間內進行改善的動作，皆是我們負責。

訪問者:延伸一下，執行稽查、查處業務，人員被賦予些裁量權？你的部分負責？裁處部分？

F A 1 :我主要負責消防安全檢查部分，裁處部分針對他們的缺失，一旦有缺失狀況發生，對其進行行政處分的動作，他是限期改善。皆是現場人員，依現場狀況，做處置。

訪問者:這些處分，是當場就可以進行嗎？不用再回去做請示的動作？

F A 1 :因為我們當場看到缺失很明確，設備的缺失方面沒有模糊地帶。軟體的部分，即是法令未明確規定者，例如:消防法第 13 條，規定管理權人應遴用防火管理人，擇期制定消防防護計畫，報由當地消防機關備查，並應依

消防防護計畫執行消防管理事項，依其所定的事項計畫，來執行一切的防火管理事項。可是問題是，這些人皆只有去受過一天或是兩天的課程，業者的部分，管理權人遴用防火管理人，防火管理人必須受 6 小時或是 12 小時的訓練。

訪問者:像這次錢櫃事件，防火管理人是誰？是業者自己選嗎？

F A 1 :是，業者自己遴選，但防火管理人當天據說是休假。防火管理人，通常是一定層級以上，我們都會要求其遴派幹部，擇期制定消防防護計畫，給負責人用印，送至消防機關審查，再交給業者，依此計畫執行一切防火管理事項。一切防火管理事項有很多，軟體面即是防火管理人要指導教育其相關人員防火管理事項，都應該知道如何應變。這些人畢竟也只受少數訓練，就必須教會裡面所有人這些動作，這是不可能的。這樣的一些指導作為，沒有在法理面明訂如何做法（業者做到的程度）是違反規定，業者可否因應火災時的一些應變行動。這些事法未明定的，只能靠我們不斷去提醒，以指導的方式告訴他們。讓他們有這些概念，當然他們是否可以接受，就有待商榷。

訪問者:這個其實會佔用你們很多時間？

F A 1 :也就是說，如果要做到這個環節，要花非常多時間。這樣的情況底下，業者也沒有很明確可以執行。不像是設備，好的就是好的，壞的就是壞的，可以直接做判定。法所明定的，是管理權人應該要依照消防法第 6 條，管理維護其消防設備，只要壞了，就是開限期改善單。

訪問者:這裡有個延伸問題，就是法律是否有規定你們稽查機關，授予你們裁量權是否適當，是否足夠，可否在執行任務時，順利完成？因為像機關(C)，有些部分可能像是沒有裁量權，或是他得回去再請示其他業管機關，但是在消防的領域，我們想了解到，現行法律上授予的裁量權是否足夠？或是是否恰當，對你們行政效率使否適當？

F A 1 :因為我們管的都是設備，設備的東西都是死的，只是說他當時是自己額外設的，還是法規定「應」設的；還是有爭議的適用法條部分，有爭議的環節，當然我們現場就是看到有些是應設，依照法規是要設的，就是沒有爭議的。可是如果當他是自設，或是有適用法令疑義的，他到底是否屬於法律應設的部分，還是法令疑義的部分？就是說他在適法性有爭議，即是其認為在安全上考量，所增設的設備，例如:119 緊急通報器、水道連接型灑水器，這些部分是屬於自行設置的部分。因為他在這的前面，早就

已經既有合法。後續增設的這些，並非依照最新現行法規所設立的，這樣到底屬於合法與否？

訪問者:增設的部分，你們是鼓勵這部分？

F A 1 :他們設越多主動式滅火器，當然是好事啊！這些設備提升場所安全，我們會提醒他該有的場所安全、保養維護的部分，或是該去進行改善的部分，我們也是用提醒的部分，這個部分就不適合執法的部分，可是這些有適用的疑慮？

訪問者:這些增設的部分，會增加你們檢查的負擔嗎？

F A 1 :應該是說判定的疑慮，因為他超越法規，他的前超越法規，但業者沒有將增設的設備，保持其堪用性，這個部分就是檢查環節，要看檢查同仁的檢查。

訪問者:有無可能在的後修法部分，增設的部分有做修正？消防法時常做修正嗎？

F A 1 :因為我們有個時期消防適用法規，從原有合法建築物防火避難設施改善辦法，到原有合法建築物避難設施的另一個，民國 50 幾年的法規，到建築技術規則（民國 63 年），又是另一個法規。到 78 年又有新的標準，85 年又有 85 年的設置標準。93 年又有 93 年的設置標準。一直以來，有些場所從 78 年設備就一直用到現在，他當然他的東西當然有一些增減，或者是變更。

訪問者:他這個法規是只有規範營業場所，還是公寓大樓，還是兩者是一體適用？

F A 1 :都是一體適用。只是說看當時的法令，去設置些設備。

訪問者:一般業者設置設備時，都是依照法令基本要件，還是超越法令的規範？

F A 1 :都是符合基本要件，場通常一開始沒有那麼重視的情況下，包括大樓也是，只要符合法令，最低標準就是可以的。當然有無需要超過法令，這種情形不多，在我們執法過程中，這些就會有判定的疑慮。也就是說，當下要開限期改善，還是不開，這個要回去機關裡面查詢一下資料，才有辦法去做判定。要不然則無法判定。

訪問者:這些額外增設的部分是法令沒有規定的，但你們還是要去做一個判定？

F A 1 :我們就是要去看要不要開限期改善這個處分動作，我們到底要不要去做。我這個處分動作，到底是用哪一個法令，就要回去做一個查詢及確認。這是有爭議的案件，但是普遍上來講都是依他現有的東西。

訪問者:這是蠻複雜的一個案件。如果今天業者都符合法規的基本要件；但是反而是在增設的部分上，可能沒有去做維修。你們現在稽查單位也有責任要針對這個增設的部份去做判定？

F A 1 :因為有些是他中間過程中又有變更使用，又有變更裝修，又有涉及其他東西，所以變成原本依照當時的法令不用設立，假設民國 75 年設立，但是到民國 87 年，他又再重新整修，涉及增建、改建、變更用途，此時就需要送圖審。做了圖審之後，因此增加了某些設備，他增加了某裝修設備之後，是不是應該要去，這些設備是不是就變成應管理維護的東西？可是把他拉回來民國 75 年這邊，他是適用民國 63 年版的建築技術規則。你用建築技術規則，看這間場所，和用 85 年版來看這間場所，他的設置標準是不一樣的，就需要做釐清。

訪問者:如何切時間點？看營業場所登記成立的時間嗎？

F A 1 :通常是看他登記成立的時間，可是我說的這個中間環節的東西，有可能衍生出他有可能會去申請變更，變更他就要用變更後，變更時候的設置標準。所以這些就是法令適用的問題，但其實還有同仁在執法層面上，我們現在目前輪替的制度是 3 年，這輪替制度，這是法律明文規定的。為了防弊。有些調分隊，他就不用在負責這些消防稽查業務，因為這些還涉及一些專業，好不容易培養出人才，結果 3 年的後，他被磨了一段時間，這工作是一個非常需要很多時間的工作，還要去跟場所業者溝通，再做一些提醒，這種動作，不是每個人都可以做到，不是每個人都可以。

訪問者:你們出去都穿制服嗎？

F A 1 :穿紅色工作服。稽查業務進行都是會直接到現場，不需要警察陪同。在執行這些稽查業務過程中，當然他一定會，有些場所會先行知道說，如果沒有改善，在檢查時，只要有缺失，就會被我們開立限期改善單。當然我們會對他們做一些行政處分的動作，剛剛有提到，一個同仁好不容易培養到他有經驗處理這些相關稽查業務，經過了一些訓練、退件、被檢討、修正的一些作為，讓他好不容易有基本的本質學能，執法的方式，了解其所應為的處分、程序。然後教了之後，3 年一到，他們就要調任至其他單位服務。我今年在稽查單位服務 2 年半，剩下半年就要轉調至其他單位服務。我要到明年 3 月才可以走。到時候再看哪些單位有缺額。中隊和中隊的缺額可以互換，例如：A 中隊到 B 中隊，或是 B 中隊跑到 A 中隊。這種就是都在外勤單外。有些是從 A 中隊的安檢小組，跑到分隊當隊員。分隊即是滅火，救護。分隊是一休一，每月平均是休 15 天左右。安檢小組是在中隊。

訪問者:你們執行稽查業務主要的對象？

F A 1 :如果他是依照消防機關辦理稽查業務注意事項辦法，裡面分成專業性複查、平時性檢查、專案性檢查，二種檢查。這次錢櫃屬於專案的其中一環，市府稽查又是另外一種。二種檢查即是消防車去測試搶救上必要的設備，就是分隊會開消防車去做測試。對大樓或是營業場所，但通常是對大樓做二種檢查。他必須要有搶救上必要性的設備。

訪問者:你們檢舉案件多嗎？

F A 1 :檢舉案件就是平時檢查的一環節。

訪問者:檢舉會讓你們疲於奔命嗎？

F A 1 :他們平時就會有一些檢舉案，民眾不爽某些業者，就會去一直檢舉，你就要一直去檢查；若民眾不滿意，你就要再一直去。去到他覺得已經沒有用。如果他一直不放過一個店家業者，他就是一直檢舉，通常是針對營業場所，消費糾紛、親戚財產糾紛，或是為了一句話的衝突。也會打 1999 做檢舉。不然就是市長信箱、局長信箱、政風信箱。我們主要對象以營業場所的負責消防安全檢查的人，我們通知上規定是要通知管理權人，但是像是比較大型的企業，根本通知不到其管理權人。如果像中國信託，你怎麼可能聯絡到他們的負責人，你當然只能聯繫其承辦對口。

訪問者:稽查前置作業你們已經聯絡業者代辦去做消防安全檢查嗎？

F A 1 :並不是由我們委任，是場所必須要依照消防法第 9 條，管理權人應該要去做委託，我們去做複查，依照消防法第 6 條，去進行複查。如果有缺失尚未改善，就是依法執行處分。

訪問者:等於是說他們先前已經委任有證照的業者去幫他們做消防安全檢查，然後你們再來複查，這個檢驗的報告是由業者給你們，還是說是代辦業者會給你們？例如:現在有一棟新的大樓，管理權人或是防火管理人檢驗結果，是要如何知會消防有關單位？

F A 1 :他們要用他們的自然人憑證，把它做掛件，到系統內，我們再受理。受理後，不合格的案件就是 7 到 10 日內。

訪問者:業者一定要等你們？比方說大樓的執照就是申報的必要條件？像有時我們再買預售屋，房仲說我們再等執照，就是在等消防安全檢查嗎？

F A 1 :對，有些是，就是還沒取得執業許可。

訪問者:他們上傳後，你們 7 日的內要檢查？

F A 1 :沒有，是不合格案件。合格案件就是 1 個月要去場所做複查。

訪問者:你們有同仁會去做篩選嗎？

F A 1 :對，我們會排人和營業場所約時間。

訪問者:你們會去做突襲檢查嗎？

F A 1 :突襲檢查那個叫另外一個的就是專案檢查。

訪問者:所以現在檢查的對象其實很多。

F A 1 :以場所和業者為主，也有包含公寓大廈因為大樓也算場所。

訪問者:如果 7 天的內檢查不完的話也沒有關係嗎?

F A 1 :一定要在 7 天內檢查完畢，複合格申報要在 7 天到 10 天之內完畢，10 月內，規定是 10 日內這個就是會有很大的負擔，採用不合格申報書如果是合格的話則在一個月之內複查完畢，在案件多的時候會有問題。這些場所也不是一年到頭都有問題，所以我們在推行分散申報制度。要把原本的六月底和 12 月的，分別推到 3 月 5 月 9 月 11 月，再規定分別有哪些場所需要檢修申報，這些就是依據中央所規定的申報來作業。

訪問者:在你所負責的機場業務公共安全消防設備檢查業務中，會有哪些實務上稽查所面臨的問題？

F A 1 :會有認定上的問題，對於設施是否符合安檢標準的認定上問題。稽查的重點就是在於，設備的管理維護一個強制度的執行狀況，例如說，防火管理業務、防焰規制，或者是他有沒有需要設置防焰規制的場所。然後他是不是需要這一類，他是哪一種使用，是否需要適用火災防治自治條例的適用對象。我們的檢查重點就是上述，但是在稽查的過程中，他會有場所用途的認定疑慮，究竟是飲酒店、飲食店？場所的認定疑慮，就是他的適法標準認定上的困難。就是我們的檢查重點是這一些，在稽查過程中，會有認定上的疑慮。這個作業環境就必須要回去查詢系統，有沒有資料。就是他的爭議性。立案當時東西有沒有，這個要回系統查詢。立案的資料，當下業者無法提供，基本上就是要去確認。確認後就可以做出適當的處份。

訪問者:檢查也是你們去負責嗎？裁罰也是嗎？你們現在稽查完畢後，回去就可以休息嗎？還是說還有一些後續的作業程序？

F A 1 :還要再建置很多東西，還有很多資料要去做查詢。這些東西現場無法去做。

訪問者:今天如果說，柯市長說每人配一個平板電腦，然後現場直接去做填寫？

F A 1 :就必須要建置這一套查詢資料庫系統，現在的系統還沒辦法，在我檢查當下，能夠把所有東西，全部當下都可以查詢。所有各項資料、欄位都要可以進入平板電腦或是電腦。

訪問者:你們現在去稽查一隊都是幾個人？現場是用紙筆先紀錄？不合格時，還是要申報嗎？還是有時業者不知道是否合格？

F A 1 :常是 2 至 3 人一組，但是勤務很滿的情況下，可能會只有 1 人。普遍性通常是 2 至 3 人一組，最高紀錄有五組人，每一組就只有 1 人。每一個人都分開。我們會先填平板或是紙本，現在是雙軌制，通常有平板，只要他是合格、沒有爭議的案件，就直接用平板做紀錄；如果是不合格，你有帶平板，也是要改成紙本。有時場所會不知道其是否格，通常是技師幫他們申報，技師他們到底合格或不合格，他們再去跟業者確認。因為有些他們已經申報缺失給業者，業者就已經找其他廠商來做改善了，然後告知申報公司，但是該公司未再去做複檢，不去做確認，他就直接幫你申報不合格了。可是有時業者已經改善了，只是消防公司他不願意再多跑一趟，因為他這趟是沒有收費的。

訪問者:所以可能會有不合格申報書的存在？

F A 1 :我們在執行這方面業務時，通常會去提醒業者要善盡合格通報書的填報，已盡到善良管理者的責任。

訪問者:他申報是每年都要申報嗎？

F A 1 :有些是每半年，有些是每年。

訪問者:申報期間的依據？

F A 1 :甲類或是乙類場所。甲類即是八大場所，然後包含旅館、高風險場所，各類場所消防安全設備設置標準第 12 條所列的第一款。

訪問者:你覺得第一線稽查人員面臨到最大的挑戰或是問題、壓力是什麼？也就是說出勤時面臨最大的壓力來源？

F A 1 :可能在複查時間上，例如：以我們轄區來說，如果複查一個購物商場，這麼大的建築物，他有很多面積，我要查到很有品質的狀況之下，可是我只有一小時，光是一些複查人員的動作，哪個地方延誤一下，我根本能查的時間，我可能購物商場約 9 點，下一家就是約 10 點，我 10 點就延誤了。延誤還是其次問題，我接下來的稽查都延誤了。你在這一小時之內，需要把這個場所都走過一遍，是有困難的。再來就是，這些案件都是稽查人員自己約的；問題是還有申報案件，有這麼多，一旦是在高峰期的狀況下，這些場所，沒有錯，我們正常都可以安排一個上午，問題是，如果這一家我排了一上午，其他家就必須要找其他時間。這是其中一個場所而已，還有其他場所。像購物商場這麼大的場所但是其他場所也是要花時間。可是這個場所檢查完後，我們以小間的場所來說，例如：麥當勞，我一個早

上只要 4 家，平均扣掉製單的時間，扣掉車程，一家平均只能檢查 20 分鐘。10 到 20 分鐘就要把他全部查完，這是品質上是有討論的空間。

訪問者:你們勤務時間？晚上會查嗎？中午的部分？

F A 1 :早上 8 點勤教到 9 點，9 點開始進行檢查，到晚上 16 點左右，最後一家可能會查到 17 點，晚上就要看場所的營業性質。中午就是 12 點到 13 點休息。

訪問者:你們等於都在外面出勤？然後回來的時間有限，製單的部分當天處理完嗎？

F A 1 :就是下班的時間，建置系統，填入表單，當天通常有些案件沒辦法處理完，因為如果趕著下班，就只能再找時間。若當天的案件沒辦法加班處理，就必須隔天找時間建置入系統內。

訪問者:第六題就是我們的執行稽查業務，稽查人員最應該注重的法律法規，我想您剛剛也有提到，您覺得受稽查者真正了解到這些規範嗎？

F A 1 :業者對於規定的部分，不一定這麼清楚，所以要逐一向場所說明，然後還要把我們的執法依據跟執行的，他們要遵守的規範，要去跟他們說明。

訪問者:現場會不會有業者會不開心，或是跟你們發生衝突，還是很配合？

F A 1 :通常只要能說出依據、法源，他們有些會不舒服，不開心是人之常情，就是大部分會出現種情緒性。只是說，他們通常出現在認定疑慮的部分，例如：飲酒店或是飲食店，這種認定疑慮，一下子要、一下子不用防管制度，飲酒店，像是 PUB，你就必須要防管制度、人員管制；飲食店就是純粹吃東西，酒是自己帶的，這種東西是商業處在作認定，一下子把它認定成飲酒店，他就必須要有防管制度，他可能在某一個時間。防管就是防火管理人制度，人流就是人數流動管制限制。再來他還有一些防焰制度，飲食店可能就是需要 300 平方公尺，才需要做檢修申報。但是他如果是飲酒店，他直接就需要做檢修申報。他就會不高興，因為他會想到底一下子要我們做，一下子不用，對，他是商業處作認定，依照主管機關是商業處。因為認定之後，是交由消防單位去做稽查，像有些其他爭議性的場所認定類別，同樣也是反覆不定的情形，飲酒店、飲食店是一個經典的案例，民眾和我們反映最多的部分。民眾抱怨怎麼會把我認成飲酒店，我們稽查單位一定會主張說我們是依據商業處的認定去做這樣的一個動作。有時平時檢查會有其他的局處來做詢問。

訪問者:商業處會和你們一起做稽查業務嗎？檢查只有你們機關嗎？其他主管機關會不會陪同？

F A 1 :除非是聯合檢查，就是比如:市府稽查、警察局聯合檢查、或是商業處聯合檢查。

訪問者:您覺得目前普及的複查作業流程及研考稽查制度，是否可以切合當前的稽查業務需求，以達到當前的需求、監督的效果？普及聯檢你們有參加嗎？也是你們的業務之一？在平常這些專案、複查的勤業務的中，如何安排普及聯檢？何時開始這個制度？

F A 1 :我們會參加，是我們的業務之一。普及聯檢這個市府稽查的聯檢，都是派不同政府單位的人，去查不知道是哪一間場所。從阿拉夜店事件開始，民國 100 年的後開始成立這些市府稽查單位，著手因應措施，達監督管理的效果。監督管理又搭配政風處或是其他局處的人。監督管理就是跨局處，都有到現場去做稽查，就會變成說好像沒有作用。名單是政風室決定，抽籤分配等等是事宜，都是要去做負責。抽籤分配規則由其制定，我們當天當下要出勤前，帶隊官才知道要去和去做稽查，其他人都不知道，到現場你完全沒有做任何準備，也不知道要做什麼，但是有突襲檢查的效果。也不知道這個場所，例如，你在室內消防栓的放水，或是測試了消防警報設施，這個場所測警報，這個大樓以及其他場所的警報都跟著在響，一直在叫，民眾及其他業者就可能會抱怨，為什麼這麼吵，你們要做消防稽查業務也不會事先通知，這是擾民。

訪問者:有的時候是住商混合大樓？

F A 1 :對，又有多臺總機數，你測試的這一臺把警報回報至總機，大樓的主系統又再移報上去，你可能以為這個警報只會侷限在這個場所，他自己設了一臺主機，他不一定會連到總主機，就是受信器。一個大樓不一定只是單一場所，可能是同時有好幾個場所存在，且警報系統連線到其他場所。其他場所就會跟著一直叫。

訪問者:這個部分是臺北市政府研考會在督察？但是效果有限？頻率為何？

F A 1 :對，頻率每個單位都會派人，平均每個稽查小組，每人大概一個月 1 至 2 次左右。會輪到 1 至 2 次。我們單位自己可能就會輪到 1 至 2 次。

訪問者:你覺得這個業務負擔？

F A 1 :其實是說，如果政府機關訂定了這個業務，我們就要去做。就派人去，這就是工作的一部分。

訪問者:請問一下，業者不知道這個檢查，因為是突襲檢查，業者會不會很不開心？而且這個稽查陣仗是很大。

F A 1 :有這些狀況，不會是先約好，是突襲檢查，有些業者會在檢查現場開罵。

訪問者:第八題，在執行相關的業務稽查處置，您覺得這些業務合作上的夥伴，像是政風處、研考會、商管處、建管處，你們彼此的間協調聯繫、溝通管道健全嗎？足夠嗎？他們了解你們的壓力來源嗎？

F A 1 :不知道，他們也不會清楚我們的來源，就是在旁邊看。像我們曾經遇過在稽查現場，商業處和建管處的人員意見不合發生爭執的情況，政風處也無能為力。

訪問者:機關(C)其實我們有和他們座談，他們說最大的問題是稽查是一部分的人員，而裁處是另一部份的人員，消防也是嗎？

F A 1 :我們也是，只是現場稽查人員可以開出限期改善單，機關(C)不是，他們是回去發公文；但我們如果要開罰，限期改善是屬於宣導的一個部分，我們是有限制一個期限，機關(C)也有，他們就是回去作業發文，我們是當下立即開立限期改善單，當然如果這個東西一旦牽扯到罰鍰，需要發函，他就必須要內勤的人員來辦理的程序，也就是審查程序。

訪問者:會不會業者會要求說你們不要開罰，開立限期改善單就好？

F A 1 :有，可是問題是這種東西，要不就是現在馬上改善完畢。有些是業者可以當下改善完畢的東西，像是燈泡壞掉，直接買新的換上去。限期改善的部分，要看違反的事實而定，一般來說是 30 天，違反的內容，如果是只有燈具損壞，或是輕微的部分，基本上就是 10 天。

訪問者:您覺得業務夥伴和執法的專業上有無共識？

F A 1 :我們是只有消防的專業，其他局處就是回歸其業務職掌的專業。

訪問者:這些之中會不會有潛在的壓力來源？

F A 1 :有，就像是說認定上的疑慮。同一家場所，我今天去以及後天去，和明天去，可能主管機關會有不同的認定態樣，像是機關(C)、商業處就有三種認定態樣。

訪問者:第九題，就是現在稽查業務所需要填報的這些表格，如何去做填報，製表的部分，是有一個系統去讓消防人員去做填寫嗎？

F A 1 :我們是填消防檢查表，就是依據消防人員辦理各場所稽查業務相關辦法，以及年度計畫裡面所提到的檢查表單，包含限改單、舉發單都一樣。

訪問者:你覺得現在這種填報表單制度，可以即時傳達稽查進度給安管系統？

F A 1 :在檢查當下沒辦法，要回去登打資料、掃描，現在的平板電腦沒辦法做到即時登打，因為系統尚未建置完全，就是經費問題。不管是平板或是紙本產出的表單，的後還是要印出來掃描給業者簽名，回去再填報登入，把單子掃描上傳到安管系統，給爾後的業務承辦人員，或是上級長官查核。

訪問者:掃描的意思是說？

F A 1 :有些是印下來，平板檢查的就是要印出來。沒辦法直接產出，因為他印出來，有些欄位還沒有預算去做編列，還是有一些現行上可以改的，不用花錢，當然就可以；但是如果要花錢，或是開立一個新的系統，開新的功能，這些一律沒辦法，因為經費不足，都被其他資訊系統用完了。

訪問者:第十題，我們現在使用的電腦資料庫（安管系統），來處理稽查業務資料，你覺得有助於你們及時調閱資料嗎？

F A 1 :有助於，但是功能還可以再擴充，但是預算就是不足。

訪問者:如何擴充？

F A 1 :這個部分要再去做討論，因為多少經費做多少的功能擴充，如果可以做到這些表單可以即時產出、可以即時上傳，所有欄位可以讓我們即時查詢。

訪問者:現在實務上，要回去填表單，還要印出來嗎？

F A 1 :要，但是像稽查相關法規，就要去記很多東西在腦袋裡，不然就得回去再做相關的查詢。

訪問者:錢櫃大火，您們覺得問題出在哪裡？

F A 1 :應該是業者的動態違規，就是我在檢查的當下，符合規定，該動有動，該正常運作有正常運作，然後測試都有運作，在當下都可以直接進行檢查行為，該發揮的功能都有達到標準，正常是這樣子，但是當我們離開後，業者就馬上把警報系統，會發出聲響、有閃爍動作的，這些會放出水來（制水閥）或是幫浦，這些東西在我們離開當下，他就馬上把他關起來，我當下檢查的時候，業者確實是符合的，所以他們理應要進到善良管理者的義務，這個應該還是要回歸給業者，應盡到善良管理者的業務。因為他要提供給不特定人去使用，他又不管理維護其消防管理設備，又沒有人可以作為即時的應變的動作，當然這些要回歸業者的責任最重。因此有消防法第 35 條，去處理管理權人致死或是致人受傷的罰則。

訪問者:最後一個問題，你們現在在做一些行政處分，業者民眾或是受稽查者，對於你們的處分，是不是有可預期性？還是沒有，所以他們會抱怨？

F A 1 :通常他們會先聽技師（代辦業者）講，代辦業者若沒有確實告知業者，有些場所因為你開限改單，他們是看你怎麼跟他們說明。如果我們妥為說明，一切都是有憑有據，他們可以理解，業者事前可能也不知道其有違規的情事發生。業者沒有受到很好的教育。

訪問者:有位受訪者說，他想要知道，民眾這些錯誤的資訊是從哪裡來？政府或是民眾的角度，民眾也沒有義務要去了解這套制度及法規，所以在當下只能和民眾妥為溝通,就是說跟民眾說我們消防機關是依循哪一個法規，因為你們這樣一個違規缺失，是因為哪一項作業辦法、規定及標準，來做出這些，你理應要依照消防法第 6 條，去符合相關規定。你就要妥為去像民眾說明。

訪問者:最後一個問題，你覺得像我們要訪問這些業者或是代辦業者，可以問他們什麼樣子的問題，你們最想知道的？第一個就是有位受訪者說，你們想知道他們這些錯誤的資訊是從哪裡來的？或是問他們對於稽查人員的想法？

F A 1 :基本上就是說，不外乎就是為什麼業者會去作出這些違規事情？可以問一下他們到底知不知道有些東西是他們要負責做管理維護的？然後再來就是他們知不知道防火管理人制度，管理權人理應要承擔的責任？配合消防檢查。有些是全部交給代辦業者，因為他交給代辦業者，有問題就是找代辦業者，你業者端全部丟給代辦業者，他們就不派人配合我們，然後我們開罰了，他們說我們不是跟代辦業者說好了嗎？業者應該要配合我們，需要派人，跟著看我們現場發現的缺失，他們就不會覺得我們是冤枉他們。主要還是以有防火管理人的場所，他們會比較清楚。在這種體制底下，基本上大家就是會有一個基礎概念，有些大樓或是經常會處分的，場所應該都是行之有年，不然他們都清楚要做些什麼。有些學校機關，就是都沒有派人，雖然有防火管理員，可是他們不重視，因為他們不用去承擔所有責任。

訪談逐字稿

時間:109年5月19 日(二)

地點: 消防局某行政區中隊

受訪者：FA2

訪問者: 研究團隊

【以下開始記錄】

訪問者:現在開始我們的訪問，謝謝小隊長接受我們的深入訪談。正如您剛剛看到的訪綱一樣，我們這個研究案主要就是要從三類的訪談對象，包含稽查組織、稽查者，這是第一類，然後第二類就是專業的代辦人員，第三類就是受稽查業務的民眾或業者。您看第一題，你認為在你目前服務單位中，負責執行稽查或裁處業務的人員編制大概有幾個人?你覺得這樣子的編制是不是適當?這一題我想它的意涵應該就是這樣子。

F A 2 :目前我們單位的話是有七個，包含我的話是有七個。那至於人員是否足夠，其實應該講說各單位永遠都會覺得人不夠。

訪問者:那你們是中隊下面的分隊是不是?

F A 2:我們是中隊。

訪問者:你們是中隊。

F A 2:檢查小組都是編在中隊下面。

訪問者:你們是檢查小組?所以你是小隊長，等於是檢查小組的小隊長?

F A 2:對。

訪問者:那裁處的話是你們嗎?

F A 2:裁處的話是由「局」。

訪問者:你說裁處是什麼?

F A 2:裁處是由「局」。

訪問者:由「局」是不是?

F A 2:消防局來做裁處。我們把案子送上去以後，裁處的結果或者是裁處的程度，都是由消防局來做決定。

訪問者:就是黃股長那邊?

F A 2:對,他們那個科裡面。

訪問者:所以，你們沒有裁處的這個權責就對了還是?

F A 2:我們只做前端。

訪問者:你做前端。可是你們的像有時候會開一些行政處分啊，在現場開那個叫做限期改善，那個也算你們的嗎?

F A 2:對。

訪問者:你們這個所謂前端的意思大概是到哪邊?

F A 2:就是從檢查到開立改善單，或者是開立舉發單。

訪問者:這改善單和舉發單有什麼不同?

F A 2:因為依照消防法的規定，有一些行為它的流程是先改善，然後改善不了才舉發。那有一些行為比較嚴重的，是我們檢查發現就直接進行舉發，這是有分兩種程度不同的。

訪問者:直接舉發啦?那舉罰就是說，在你們檢查的當下就舉發?

F A 2:對，就舉發。

訪問者:這個舉發之後再講，它是一種行政處分嗎?

F A 2:是。

訪問者:那這限期改善單就是比較一開始的啦!了解。那你覺得你們現在的人員編制，你說七個，那你們到底是怎麼分工呢?

F A 2:我們七個人的話，像我就是負責管理，除非是比較重大的案件我才會去，我才會陪同檢查。那要不然的話，像我們底下六個隊員，六個隊員就分了六個責任區，整個信義區就切六塊。

訪問者:怎麼切?信義區是按什麼切?

F A 2:我是按里來切的。一般台北市的各責任區都是用里來分比較容易，那當然有一些單位是用路名來分。

訪問者:那我們信義區按里來分就沒有分住宅跟那個...?

F A 2:沒有，所以有一些人的轄區裡面住宅比較多，有一些人的轄區裡面營業場所比較多。

訪問者:那像這種商辦呢?

F A 2:商辦都幾乎都集中在這一區啊!

訪問者:那商辦應該算營業場所嗎還是...?

F A 2:對。

訪問者:就辦公大樓嘛!

F A 2:其實就我們觀念來講，就是分兩大類，一個是住宅類，一個是非住宅類，這樣比較好分。

訪問者:那你建議我們在些報告的時候,是不是也是這樣分?你們實務上是這樣分是不是?因為我們還有營業場所什麼的。你們營業場所還有分嗎?就是那個八大營業場所,甲類乙類二高…

F A 2:其實沒有，我們不會特別去這樣子，那個是在執法的時候才會去細分，要不然的話，一般我們分工就先以這樣子來分類。

訪問者:那現在實務上、在分工上，你們有沒有什麼問題?

F A 2:例如哪方面?

訪問者:例如說你覺得這個，可能是說有些區域它其實是營業場所比較多，然後人力配置會有點不足。或者是說,你做為小隊長你會有一些輪調的方式。

F A 2:大概是這個部分的話，因為我們除了檢查的勤務以外，我們還是會有業務。你像消防局那邊，它就是屬於業務單位。那當然它底下的隊，可能就會有大隊、中隊、分隊，所以基本上除了檢查以外，我們還是會有一些業務在。那如果如老師剛剛講的，比較多營業場所的話，他的業務量會比較輕。

訪問者:抱歉，我可不可以打斷一下，所謂業務是什麼意思?例如說幕僚?

F A 2:應該是這樣講，應該是說，我們消防還有幾個大任務:檢修申報、防火管理、防焰物品、然後容留人數，類似諸如此類的東西這樣，這些相關的業務。

訪問者:那我請問一下，就是說，他們比方說，他們申請那種使用執照或者是營業的…登記的那個，然後他們就是會有申報，那個是到你們這邊還是到消防局?

F A 2:到我們這邊。

訪問者:到你們這邊?

F A 2:對，到我們這邊。

訪問者:還是說消防局轉到你們這邊?

F A 2:到我們這邊，直接到我們這邊。

訪問者:就是他是你信義區的轄區?

F A 2:對，他就直接等於說是線上申報。

訪問者:現在好像是零缺失申報嘛?

F A 2:有在推廣啦!但是這個執行起來，有它實務上的困難。

訪問者:所以現在零缺失申報，我是有聽代辦業者在講。但是你說，執行上仍然有困難?

F A 2:對。

訪問者:這就是業務的方面，就是說有點像是，不是到現場去檢查。

F A 2:就是說回來做的一些文書的業務。

訪問者:像你剛剛講一個「容」什麼?

F A 2:「容留人數」。

訪問者:「容留人數」，現在都是書面審查是不是?

F A 2:檢查也有，我們也有檢查這一塊。但是你回來，你的業務承辦人你必須要去彙整這些資料，每一個月要彙整出去到消防局那邊。所以我們所謂的辦理各項業務，最終其實都是要對消防局那邊。

訪問者:所以你們不只是稽查，等於東西帶回來之後，你們還要去把它彙整?

F A 2:文書的業務，對。

訪問者:那這塊繁重嗎?

F A 2:以容留人數來講，目前還好，因為它只有針對特定場所而已，就是其實俗稱的八大比較容易遇到這一類的場所，要不然其實還好啦!所以我們在區分這個責任區的時候，就大致上以這樣子來…就是說，你的轄區比較大，或者是比較複雜，所謂比較複雜，當然就是比較多營業場所的話，你的業務量在我這邊，就是會把它縮得比較少。

訪問者:所以你覺得，你們的分工還OK是不是?

F A 2:目前來講分工還OK。

訪問者:那人員的輪調呢?

F A 2:人員的輪調這個就是一個很大的問題了，因為我們現在目前的規定，是三年要輪調一次，在還沒修正之前。因為現在正在研議，要把這個修正改變。

訪問者:那我們說研議是指?

F A 2:三年輪調的部分。消防局那邊正在研議，研議說這個部分是不是可以拿掉或者是時間延長。因為這當初其實，我想老師應該大概也想到了，這當初也是為了防弊，但是有點防過頭了，怎麼說呢?例如說，像我自己本人好了，我到信義區今年是第三年，其實我來的時候，第一年你正在熟悉這個地方，然後第二年開始上手了，結果第三年，就是今年快到了，我又要離開這個地方了。那這樣子更不要講說是基層的檢查同仁，他們到一個轄區以後要去摸索，也大概要花一年的時間，才可以把所有的場所先跑完一輪，這很正常，那第二年開始上手了、熟悉了，第三年準備要走了。

訪問者:我們也可以想像到說，因為消防人員，他們大概都是比較喜歡回到分隊裡面去，就是執行消防業務。那會不會同仁覺得說，這三年其實好像在這邊比較辛苦，然後他想要回去分隊裡面?

F A 2:這個有，是少數。因為你基本上，我們中隊這些檢查的人員的話，原來我們都在分隊，從分隊然後經過大隊的篩選，特別條件的篩選之後到了這個地方。所以你會選擇來這樣子的工作環境，基本上大部分的人都是自己選的，不是被逼來的，那被逼來你不太可能待那麼久。所以應該是這樣講，你現在在分隊的人，他也不願意來中隊，中隊的人也不願意想要再回分隊了。

訪問者:真的喔?

F A 2:因為已經習慣那個生活方式了。

訪問者:但是中隊的人會不會覺得說，業務量太繁重，然後他們想要回到那個做一休一的那種?

F A 2:有，所以我剛剛有跟老師講說這個是少數的，大部分的人會來中隊都有自己的理由，那很多是因為家庭因素。因為在分隊勤一休一，畢竟跟家人相處的時間是有限的，你放假的時候是家人上班的時候，然後颱風天，你任何的停休都沒辦法回家了。所以每一個人的考量不一樣，但大部分都是因為家庭因素居多。

訪問者:那請問中隊的意思就是說，它的編制是多大?

F A 2:像一個中隊的話就是一個行政區，所以台北市有十二個中隊，因為台北市有十二個行政區，就會有十二個中隊。那中隊轄下可能就會有幾個分隊，以信義區來講，它轄下就三個分隊了。

訪問者:中隊的話，中隊它跟分隊有那個隸屬關係嗎?

F A 2:有，局、大隊、中隊、分隊，這些都是層層的關係。

訪問者:台北市有幾個大隊?

F A 2:四個大隊。

訪問者:那大隊是怎麼分的?

F A 2:大隊一樣就是一個大隊以下幾個行政區這樣子。

訪問者:所以中隊主要就是負責稽查的業務?

F A 2:對，基本上屬於稽查業務。然後當然你講那些救災本來是本職，所以這個就一定有的。你大隊有可能要出勤救災，中隊也要，分隊也要，但是第一線的救災人員絕對是分隊，然後再來才是中隊，再來才是大隊這樣子。

訪問者:所以你贊成是，所謂輪調制或人員的結構，你覺得是可以研議的就對了?那你的建議有什麼?

F A 2:我覺得論調的制度可能要改變，就是說，不要以調離行政區來講。因為我們目前的論調制是以調離行政區，例如說我本身其實是在南港區，我三年前是在南港區，那我現在調到信義區，我可能今年滿三年又要調到哪個轄區。我覺得輪調可以是勤業務的輪調，職務的異動，但是不要是整個跨了一個行政區，跨了一個中隊這樣子的異動。

訪問者:我也想到一個很重要的就是說，其實你們有分勤業務對不對?然後所以說，其實勤業務之間可以輪調?

F A 2:對呀!

訪問者:不一定要是跨區域，當初可能是為了防弊，輪調但你還是同樣在一個中隊裡面。

F A 2:對。

訪問者:那中隊跟小隊有在一起嗎?

F A 2:我們沒有小隊。

訪問者:你們沒有小隊，OK。

F A 2:有些其他縣市才會有小隊。

訪問者:那我請問一下就是說，你們現在人力對於防火宣導這些夠不夠?

F A 2:防火宣導我們目前是歸在分隊的，所以我們很少做宣導的勤務。

訪問者:我再更正一下，可能我們現在到現場去稽查，那你會發現很多業者他可能不太熟悉這些法規，或者今天法規變動很快速，那你們會不會花很多時間在這上面，讓民眾去知悉對於它法規的變動?

F A 2:如果說這個法規是新修正的，我們的確是要花一段時間去告知民眾這件事情。那如果說是已經行之有年的事情，基本上就不需要了。

訪問者:那你覺得你現在是，一般我們有兩塊，一塊就是說他的第一次的初審，第二次的複審。那你覺得在人力上面，你們現在面臨的就是勤務比較繁重

F A 2:所謂初審、複審是什麼意思?

訪問者:大概我們的理解就是說，我們訪問代辦業者，就是說一開始他會送件，然後你們就按圖去審查，這可能就第一次審查。然後後來你們就會開缺失單，然後他限期改善的時候，你們可能過了兩週或一個月之後再去複查。那這兩個階段，你覺得哪一個是你們人力比較...還是都差不多?

F A 2:以人力來講都是一樣的，因為都是同一個人在做，初檢也是他、複檢也是他，同一個人。

訪問者:都同一個人就對了?

F A 2:同一個人，同一組人，就是一個人他會負責完所有的事情。

訪問者:那你們這樣一次出去都兩個人對不對?

F A 2:規定上希望是兩個人的。

訪問者:但有時候可能只有一個?

F A 2:有的時候可能只會有一個而已，這都因為牽涉到人力編制的問題。那所以說以我的立場的話，就是轄區比較大的場所，我們會編兩人以上。

訪問者:問一個比較敏感的問題就是說，如果說真的遇到那種就是，過去你有沒有聽說過，就是說他可能到了一個場所或者一個建案，然後可能這一組人他裡面，有一個稽查人員他會說，「這東西要改善」，但業者沒有辦法改善，然後有沒有可能說，把這個人力在下一次檢查的時候，把他抽調走?就是他對這個部分特別有意見，那下一次復檢的時候，就把他抽調走換另外一個人?

F A 2:應該這樣講，如果現場會有我們自己之間的爭議的話，我們會先討論。

訪問者:你說爭議是說，你們同隊之間還是跟業者之間?

F A 2:就是你剛剛講的，你剛剛講說，譬如說這一組人有三個，其中有一個持不同意見，另外兩個是相同意見，那這樣子變成說，我們自己之間的意見已經不一致了，那我們會先讓它一致。

訪問者:在現場嗎?

F A 2:基本上就是在現場，如果現場沒辦法決定的時候，才會回來研議。但是這個情況比較少，因為兩個人以上，一定會有一個帶隊官。

訪問者:由帶隊官裁決?

F A 2:帶隊官決定。所以包含今天如果我底下的隊員跟我一起出去，就是由我來做決定。那如果說我們又跟其他的中隊合併去做符及抽查之類的，那也有一個帶隊官，以那個帶隊官的決定為決定。

訪問者:那帶隊官都是消防的嗎?

F A 2:對，那帶隊官一定是我們的上級。

訪問者:那現在就是說，遇到一些檢查會有一些草規上的疑義?

F A 2:這個是有時候剛進來中隊的，他可能沒有辦法去判定

訪問者:那會不會有這種現象?

F A 2:有，這個又卡在剛剛跟老師講的就是說，因為輪調制度的原因，導致於這個斷層只會越來越嚴重。就變成說，坦白講，我從畢業就一直做這個勤務到現在，我已經一做做了十幾年了，可是你現在沒有中生代想要來的話，那突然間又有人要來，那個中間已經一個斷層越來越嚴重了，那當然就會出現老師剛剛講的，就是對法令見解的，或者是對法令不熟悉，甚至他的經驗不足、判斷有問題都有。

訪問者:所以以後可能是因為勤務繁忙，可能只有一個人去這樣?

F A 2:對，那剛剛老師問的那個比較敏感的問題是，我們基本上是不會因為這樣的問題下次就沒有他了，因為通常有決議都是，就是我剛才講的，現場就會給業者了，會一次告知啦!

訪問者:就你們三個人有共同決議這樣子?

F A 2:對，不會說我今天講這個，然後下次就「沒有，我上次講的不算」。

訪問者:這中間會不會有一些長官的壓力這些?

F A 2:長官通常不太給壓力啦!因為我想現在這個科技很發達,不管是長官或是民意代表，他們不會把事情講得很白。我講坦白一點，以前可能會，那現在不會。但現在長官或民意代表他們的關心，這部分是不是要再嚴謹一點?因為畢竟有爭議的問題，就是代表說大家的想法不一致，那會希望我們再確認一下，你這樣執法會不會有破綻?其實他們大概也是以這個方向。

訪問者:「執法」,「破綻」。

F A 2:就是說其實你這樣做，嚴格來講好像也不需要這樣做。

訪問者:太嚴格了啦!

F A 2:或者是說，其實你這樣做是不是有疏漏了什麼?那這方面，會不會成為日後民眾他又反過來說，質疑我們為什麼要這樣做。

訪問者:那像這個部分可能就是民意代表或是什麼?

F A 2:民意代表居多。

訪問者:還有其他的嗎?

F A 2:就是民意代表，長官自己平常不會干涉我們的檢查。

訪問者:那我們其實剛剛有橫跨我們幾個訪綱的議題，那像第二題這裡就是說，你們執法的過程當中，被授予哪些裁量權?就是說不用請示，你們直接可以決定的。

F A 2:限期改善，然後舉發，這些都是單一個責任區，就是去檢查的時候可以做到的事情。然後多一個查報，所謂的查報就是說，雖然這個不是我消防業管的事情，但是我發現這個也好像違反了建築的法令。

訪問者:違規查報?

F A 2:對，這個部分我們可以處理。

訪問者:有一些業者他，特別是一些例如說商辦業者或營業場所，他會在法規的這個要求底線之上，他可能又自己增加了一些消防設備，那這塊的話對你們來講，你們有裁量權嗎?就是說，他的設備有些是主動的新設備，你們的態度對這個是怎麼樣?

F A 2:樂見啊!

訪問者:樂見，好，那如果說他今天自己裝了這些東西，可能有法律上面的疑義會不會?

F A 2:不太會。

訪問者:或者說他設備本身影響到，就是說他可能設備不是這麼的更新。雖然他有裝了，但是他可能會不符合消防的一些規則。

F A 2:我大概知道老師在講什麼了，就是說，我們消防規定的，你應該要設的消防設備，其實是最低限的，最底限的設備。那你要另外再額外增加比較好的設備，或者是增加其他的設備來補強，我們都是很樂見的。那至於說，你既然增設了這個自設的這些設備，自己設置，我們就會希望業者能夠好好的維護它。那我們去檢查如果發現，這個設備是自設的，我們會指導業者說，這個部分的話，建議應該要怎麼樣來改善它會比較好，但是因為是自設設備，所以它不會在我們檢查的表單裡面出現，即使有問題也沒有關係，因為它基本上本來就已經符合消防的規定了。

訪問者:了解，那我們繼續。就是我們現在進入第三題，就是說你的服務單位目前稽查業務的主要對象，是如何決定的?

F A 2:我們消防局自己有定一些應該要列管的場所，我們依照那個應列管場所的表格來做列管。

訪問者:例如呢?

F A 2:例如就誠如老師知道的，甲乙丙丁之類這種消防法有規定的這些場所，都是我們應該要稽查的對象。

訪問者:這些甲乙丙丁算營業場所是不是?

F A 2:不一定，像集合住宅就屬於乙類，所以它不一定是營業場所。要不然有一些類別的場所可能太多，就會有面積樓層的限制，來做一個門檻，要不然你是管不完的。例如說像商場的部分，我們就要求面積達到多少以上的話，我們才列管檢查。那像隔壁那種小間的，7-11那種面積小的，那個我們就不予以列管檢查。

訪問者:那像平時的檢查，還有專業性的複查，還有專案的檢查，這個是你們中隊有些你們自己可以決定的嗎?就是說，所謂的平時檢查，可能是有時候有些人是送檢，它可能要取得營業執照或者是使用執照，還有一種是檢舉的。

F A 2:一般來講的話，我們總務區會一個禮拜或者一個月前就把要檢查的對象排定好，那基本上幾乎都是屬於專業性的檢查，因為我們本身專業性的檢查的量就蠻多的。那所謂專業性檢查，就是指場所有做消防申報，我們要去做複查這個動作，基本上這個已經從年初排到年尾。

訪問者:那這個使用執照呢?

F A 2:使用執照的這些檢查的話，目前是由消防局來做檢查。

訪問者:所以像上次有個新的大樓有沒有?

F A 2:新的大樓、新建大樓這個部分，都還是由消防局他們。

訪問者:那是再配給你們?

F A 2:他們檢查完以後，再配給我們再來做管理。

訪問者:消防局他自己做檢查?

F A 2:對。

訪問者:所以說這裡就只有兩塊，一塊是如果是建物的使用執照的話是消防局處理?

F A 2:對。

訪問者:然後他們處理完之後，以後年度的檢查再由你們?

F A 2:對。所以他們只做一次性的檢查這樣，我們是做每一年的例行性檢查。

訪問者:所以這是兩批人對不對?

F A 2:對，兩批人。

訪問者:那所謂專業性檢查，那如果說像檢舉案件呢?

F A 2:這種就是屬於算在臨時的案件。

訪問者:所以你的案件分專業性跟臨時的?

F A 2:就剛剛老師講的，一般性檢查，然後再來是專業性的檢查。那檢舉案也都算在一般性的檢查裡面。因為專業性的檢查，我們的法規有規定強度，所以不太一樣。

訪問者:所謂強度是依據什麼來分?

F A 2:它有規定說，這個設備你要檢查到什麼程度，至少要檢查到什麼程度，所以這個是專業性的複查它有規定的。

訪問者:例如說，就是像那個要實驗啊!那臨時的檢查是?

F A 2:臨時的檢查就是檢舉案居多。

訪問者:可是檢舉案也算是一般的檢查?

F A 2:對，也算一般檢查。

訪問者:那有什麼差別嗎?

F A 2:就我剛剛講的強度問題，就是專業性複查因為已經有規定的強度，所以你至少要做到那樣子的強度。那你一般性的檢查的話，雖然沒有規定強度，但基本上我們的同仁去檢查的強度，也大概就是這個樣子啦!

訪問者:那像你們去檢查的時候,他們的那個防火管理員會出現嗎?一般你們去檢查的時候。

F A 2:通常不會。

訪問者:通常不會喔?那這樣你們去檢查都是誰會陪同?

F A 2:通常是就剛講的防火管理員，但不是都會出現。那有可能就是，今天一個場所可能某一個經理、某一個幹部他來做代表這樣子而已。那如果是集合住宅的話,就是由管委會,有的時候是總幹事,有的時候是主委親自帶,有的時候甚至這兩個都沒有，可能只是一個保全。

訪問者:那代辦業者呢?

F A 2:代辦業者一定要陪同，因為他陪同的原因是避免爭議。

訪問者:因為也是他申報的嘛!

F A 2:對，他申報的，那因為會有法律上的爭議的話，他必須要能夠解釋。

訪問者:解釋給?

F A 2:給我們聽。因為我們去做複查，一方面是要檢查場所，一方面也是要檢查他們申報的這個資料，是不是有不實的部分。

訪問者:我們現在進入第四題就是公安，抱歉我剛剛第二題有一個地方，那目前你覺得執法人員的裁量權是否適當?

F A 2:我覺得OK。

訪問者:好，那所以說在執行現場這樣的裁量權，可以至少現在的制度上，可以幫助你們勤務同仁順利完成裁量工作?稽查工作?

F A 2:對。

訪問者:第四題就是，包含公安這個檢查在內，就是你服務單位的稽查業務，重點我們剛剛其實有提過，你覺得這過程當中最容易衍生爭議的環節是哪裡?

F A 2:最容易衍生爭議的環節喔?其實應該是達到需要裁處的部分。因為只要跟錢有關係，就容易有爭議。那如果只是一般的那種限期改善，基本上業者都比較不會有甚麼問題,「反正我就改嘛!我能改我就改,不能改再看看嘛!」

訪問者:你覺得像你們在開設這種限期改善或者是說裁處的時候，你覺得業者他本身他會有預旨，也就是說，通常都是業者稱我們產生爭議的環節就是，他沒有預期會這樣子，然後或者是，你開出來的東西他沒辦法改，或者是說，他沒有想到會這麼嚴重，然後他會覺得,「你是不是故意刁難我?」那這一塊你覺得呢?

F A 2:這部分的話，一般來講，在開改善單的時候就已經先跟業者說明過了。所以他如果日後不改善或沒有改善完成，會造成什麼樣子的結果，我們其實在第一次的時候都會跟他們講了。所以你說預期呢，這部分業者應該都是知情的。

訪問者:那像這個限期改善單到你複查大概時間是多久?

F A 2:通常是一個月，通常，但也有一些權衡輕重可能十天。

訪問者:十天到一個月，那是他會再通知你們還是你們自己會去?

F A 2:我們看時間到了，就會主動通知業者說，「這個時間已經到了喔,那我要再去做複查的動作」。

訪問者:所以你們複查前會通知這樣子?

F A 2:對。

訪問者:那複查開立單的時候，其實他們都已經知道說會有預期的結果?

F A 2:對，不會突然去開成了這樣。

訪問者:那如果說開裁處單，然後業者還是不改善、不補會怎麼樣?

F A 2:一直開這樣。

訪問者:一直開，頻率多久開的?你的經驗有?

F A 2:通常會隔到兩個月以上。

訪問者:就兩個月之後再開這樣?

F A 2:通常會兩三個月之後，因為一個裁處下去，一個舉發下去，依照規定的話，他有一個月的申訴期，所以這個一個月的申訴期必須要過了以後，才可以繼續跑流程。

訪問者:跟誰申訴呢?

F A 2:消防局，他覺得有問題他可以申訴。

訪問者:那以前有申訴過嗎?

F A 2:當然也是會有，也是有遇到這種問題。

訪問者:那兩三個月時間，你們還會再去看一次嗎?

F A 2:不會了，因為你動作已經做完了，已經做到這個程度了。

訪問者:那裁處一般金額多少?

F A 2:我們法規規定，如果說你是牽扯到消防設備的話，我們是六千到三萬。

訪問者:那有些人說他可能被罰了錢之後，他就沒事了這樣，還是說他還是會改善?

F A 2:有些人是永遠不會改,這個好像每一個大隊都有可能遇到這樣子的case。

訪問者:那這樣子怎麼辦?你們不會這樣連續一直開罰單嗎?

F A 2:我們會一直連續開罰，他就一直連續被罰。

訪問者:所以你剛剛是說，到了兩三個月之後你們就是，你們開了之後可能也沒有力氣再去弄?

F A 2:不是，因為我們開了之後必須要等這個裁處書下來，才可以再去做第二次的舉發或者是流程這樣子。其實因為這是卡在行政程序啦!不是我們不想再去。

訪問者:裁處書是消防局那邊發是不是?

F A 2:對，消防局那邊發出來。

訪問者:那發了裁處書之後，然後業者也去繳了罰鍰，那接下來流程是你們還會再去…

F A 2:再去檢查!然後他如果再去檢查發現又沒有改善，就再罰。所以這中間，就像剛剛老師講的，可能會先隔個兩三個月。

訪問者:從你們裁處到裁處書出爐大概多久?

F A 2:大概會有一個月以上，因為有一個月是他們的申訴期。

訪問者:那我們的第五題這樣子進來，就是說，我想這個是你最有經驗的這塊。你覺得在整個稽查業務中,現在第一線稽查人員他在執行所謂的SOP過程,遭遇什麼樣的困難、問題或壓力?也就是說在出勤的時候,體力上或者是精神上最大的壓力。

F A 2:體力上是不會有什麼問題，精神上的壓力倒是蠻大的，因為你面對的是民眾,民眾不是機器人,那你對民眾做了任何的行政處分,民眾其實基本上都會反抗,因為畢竟不是好事。那這個反抗的壓力當然就來自於,剛剛其實也有講到了，就是基本上是民意代表居多啦!

訪問者:他們就會找民意代表?

F A 2:對。

訪問者:你說反抗的這個怎麼講?

F A 2:反抗就是，他覺得這個改善他沒辦法改善啊!或者是說，這個裁處他沒辦法接受。

訪問者:那我們的稽查人員，會讓民眾去感受到說，有些案件你在故意刁難我?

F A 2:應該這樣講，我其實自己本身也接收到很多業者的投訴。

訪問者:向你投訴嗎?

F A 2:向我投訴，或是向消防局投訴，甚至向市政府投訴都有。應該是這樣講，只要是民眾被裁處，通常他們都會認為我們態度不佳，反正找不到理由，就用態度不佳來做投訴。這個事情也不一定是只有我們這個行業啦!你甚至什麼警察或者是任何單位，只要是有罰民眾錢的，那民眾不爽，就是說你態度不佳。所以剛剛老師說，會不會讓民眾有這種感覺?我們可能覺得不會，但是他要有這個感覺，我也沒辦法。

訪問者:會有民眾跟你講這種，「你在刁難我」嗎?

F A 2:會啊!罵髒話都有啊!

訪問者:會說「我沒有辦法改善」?

F A 2:沒辦法改善的話，我會跟他講道理，溝通看看嘛!那你不能說你沒辦法改善就不改啊!

訪問者:這中間代辦業者的角色呢?

F A 2:他有些業者會居中協調,那有些業者當然就反正沒我的事了嘛!畢竟我只是幫你做送件的動作而已。

訪問者:那這個有一個很關鍵的問題就是說，如果裁處下來的話，民眾怪罪的對象，反而是你們稽查員，而不是代辦業者怎麼沒有幫我弄好?

F A 2:不是。

訪問者:怎麼會這樣子呢?

F A 2:因為代辦業者只是幫他檢查，幫他做報告書，幫他跟消防局作申報，那至於改善不一定是他來改善。那其實很多民眾現在都還有這種想法，就是覺得說，我花錢找了代辦業者來處理這件事情，你就要把我這個東西都弄得好好的，是一個無缺失的申報到消防局去，然後消防局來檢查的時候也不能有問題，可是這中間又有落差了，這設備誰來維護?場所自己要維護啊!可是場所卻沒有這樣想。所以才會造成老師剛剛講的，這個業者反而會覺得說，是你消防局在刁難我，或者是說，這個代辦業者應該幫我處理好才對，反正到時候都不覺得是自己的問題。

訪問者:可是設備的維護，實際上是自己的責任嘛!

F A 2:對。

訪問者:這是一個很關鍵的重點。那你覺得民眾他這些知識都是從哪邊來?像是消防法規、消防設備，是不是代辦業者還是政府?

F A 2:一開始如果是以住宅的場所來講的話，這些知識通常都是由代辦業者跟他講，然後他頂多是跟消防機關來做求證。但是如果是營業場所的話，這些知識通常他們自己都具備。

訪問者:營業場所他們都自己知道?

F A 2:就是像你今天開門做生意，需要遵守哪些法規。

訪問者:那像這個商辦大樓也是一樣?

F A 2:商辦大樓他們這些第一線的知識，通常都是由管理單位他們其實本來就知道了。因為商辦大樓他們通常有一個代管機構來幫他們代管，甚至他們自己會成立一個管委會。那其實這種東西，他們不會無緣無故就形成，他們請來的什麼總幹事這些人，基本上他們也具備一定的常識了。

訪問者:那你說住宅場所，他們的資訊來源是哪裡?

F A 2:通常都是由代辦業。

訪問者:第六題就是說，你覺得在稽查業務方面，稽查人員最應該注重的法令、法規、合約這些專業性的業務規範。你覺得，那還有它說，就是我們剛剛講的，就是到底民眾他對於這些資訊的來源是什麼?我們訪問者是蠻重視這個問題的。

F A 2:其實我們在執行稽查的時候，我們注意的其實就是這幾個消防的法令，這應該是沒甚麼問題，那就是代表說我們是依法行政，這就是我們的責任與義務也就是這樣子。法規有規定的，有授予給我們的權力，我們才執行。

訪問者:那你自己中隊內部有沒有一些專業性的規範?像你在勤教的時候，可能會說，最近有一些什麼案例，大家同仁要注意啊?

F A 2:會，這部分就是如果比較特殊的案例的話，是整個中隊都會知道。那我們會討論說，以後再遇到類似像這樣子的事情的話，我們大概要怎麼處理。

訪問者:你印象中類似有哪些案子?

F A 2:這種都是很突然的啦!

訪問者:那例如說像這次錢櫃，你有沒有教育你們的同仁?

F A 2:錢櫃這件事情呢，檢查的同仁落不落實，這個我們就不說。對，因為我也不知道他落不落實。但是如果以制度來講的話，也不是我們能決定的，因為我們的檢查，或者甚至是所謂的聯合稽查，這些制度的制定都不是我們，我們只是照著制度做而已，所以沒什麼特別好要注意的。就是說，頂

多只是跟同仁講說，我們以後檢查這樣子的場所的時候，可能要特別去注意一下施工的問題，雖然不是我們管的，但是你看到了你還是要有一些警覺性在，類似像這樣子而已。

訪問者:我想這個問題，就是我們問代辦業者，他們的想法是這是一種業者制的動態違規啦!就是說你檢查完之後就把它關掉，所以要去苛責消防稽查人員，其實有值得商議的空間。那你覺得這些受稽查的廠商或業者或市民，他真正了解我們現在一些稽查的法規或者一些消防法規?

F A 2:你說他真的了解的，基本上不多，都是一知半解。

訪問者:那就算是防火管理呢?

F A 2:他也是一樣一知半解，為什麼?因為防火管理員的訓練本身就是個問題。

訪問者:防火管理員政府有責任去訓練他們嗎?

F A 2:有規定，但是上課的機構都是民間的，民間的那些公協會團體，那政府只有規定說，師資要到什麼程度這樣子而已。那至於說這個訓練容不容易通過?這個也不是我們管得著的，所以言下之意，蠻容易通過的。

訪問者:那這個是政府委託的嗎?民間訓練機構。

F A 2:對。

訪問者:就是財團法人?

F A 2:對。

訪問者:那它是要有政府認證、消防署認證?

F A 2:消防署認證。

訪問者:那這裡有很多個還是只有一個?

F A 2:很多個，非常多。

訪問者:所以這個防火管理員，就是他們要去上課就對了?

F A 2:對。

訪問者:那上課時數多少?

F A 2:時數兩天。

訪問者:那這次好像錢櫃就是防火管理員休假或者是…

F A 2:應該這樣講，其實這些營業場所，以我自己的經驗，他們大部分都不會把心思放在消防這一塊，他寧願把心思放在我怎麼賺錢，或者是我怎麼把我的設置設備弄得更好、更新，但是消防永遠是擺在最後一塊，所以出了事情才會大家推來推去啊!

訪問者:還有一個就是現在所謂的飲酒店或飲食店，那這些是不是它認定有時候有一些疑義的時候，你們怎麼處理?有一些業者就是,「我不是這個啊,可以嗎?」，這樣?

F A 2:這個也是我們目前執法上最麻煩的地方。因為飲酒店跟飲食店的認定，是由商業處來做認定,那商業處它的認定是以營業樣態來做認定,所以等於是說，譬如說，我今天商業處的人來這邊的時候，我沒看到你在飲酒的事實，它可能就變餐廳了;然後如果你是晚一點來，它有在飲酒的事實，它有可能又變成飲酒店了。那這樣會造成消防也好、建管也好，法令上適用的問題。

訪問者:你是說可能在某個時段它是飲食店、餐飲業，但是在其他時段，它可能到了晚上…

F A 2:就變飲酒店。

訪問者:就像Pub這種?

F A 2:對，這樣子就會造成我們法規上的適用問題。

訪問者:那現在商業處他們的認定你們同意嗎?

F A 2:不同意。

訪問者:他們就是按照營業的樣態?

F A 2:對。

訪問者:那他們怎麼區分營業的樣態呢?

F A 2:我來看到什麼就是什麼，當下。所以就變成說，有一間場所，就用老師剛剛舉的例子好了，我主張我是餐廳，那可是你現在把我認定為飲酒店，沒關係，我會找民意代表，民意代表又另外請了一批人來，你認定一下，現在它是什麼?那現在大白天的當然是餐廳啊!

訪問者:那商業處的檢查認定都是在白天嗎?

F A 2:幾乎都在白天,但是有些晚上營業場所也是會有晚上啊!除非說我們自己要求你一定要晚上來。

訪問者:那為什麼飲酒店和飲食店這個業者…是因為法規管理上的嚴格程度嗎?

F A 2:對，飲食店通常沒什麼問題啦!那飲酒店的話，某一些地段是不能有飲酒店的，所以差一個字，對他們來講就差非常多了。

訪問者:你說有一些地方不能有飲酒店喔?

F A 2:對，像住三場所就不能有小Pub啊!

訪問者:「住三」喔?

F A 2:類似像這樣子。

訪問者:「住」是住宅區，「三」是什麼意思?

F A 2:住宅區台北市分了一二三，那只是使用的一個地目問題而已。

訪問者:住三是最嚴格的對不對?

F A 2:不嚴格。

訪問者:那住一住二可以有?

F A 2:應該來講，就是都不能用，住宅區是不能有。

訪問者:那除了飲酒跟飲食，還有沒有其他的這種認定上的?

F A 2:按摩。

訪問者:按摩的話，它要求也會比較嚴格嗎?

F A 2:對，有一些地方不能有按摩業，這一樣的道理。其實對於我們來講，還沒有變動這麼大，但是對於這間店能不能在這個地方生存，影響很大。

訪問者:這個地方能不能有按摩店，跟你們消防應該是沒有關係吧?還是有關係?

F A 2:沒有關係。但是以我們來講，你如果今天是按摩業者，跟一般的美容譬如說像什麼媚登峰什麼的，這我們管理上的等級就有差了。

訪問者:所以按摩跟像是那種美容、護膚，這種就是有不同的要求?

F A 2:對。

訪問者:這是消防法規定的嗎?

F A 2:對，但基本上這些要求，業者通常都做得到，因為對我們來講會有困擾，我剛剛講的困擾是因為你的樣態一直變來變去，我們管理上的類目就會一直變來變去，這樣子對我們管理是不方便的。你這個月跟我講這間店是餐廳，下一個月你又一個函到我們消防局說改成酒店。

訪問者:那是誰的函?

F A 2:商業處它認定之後，會有函到消防局那裏去。

訪問者:他們可能也會一直變動?

F A 2:對，就是我剛剛講的，業者要是complain一下。

訪問者:他們可能也遭受到一些壓力。

F A 2: Maybe

訪問者:第七個，現在這個複查的流程跟研考機制你覺得是適當嗎?有達到預期的監督效果嗎?

F A 2:監督誰?

訪問者:監督你們這些前線的稽查跟裁處人員吧，就是說可能有廉跟能這一塊，行政效率、行政效能還有清廉程度。

F A 2:應該這樣講，因為我自己本身也是稽查小組，一開始有，後來覺得沒有效果。

訪問者:沒有效果喔?

F A 2:對，因為有點流於形式了。甚至對業者的稽查來講，業者都覺得，「哎你又來了」，因為受稽查的永遠是這些場所。

訪問者:你現在講的是普及的聯合稽查?

F A 2:對，聯合稽查。

訪問者:所以你說業者也會覺得?

F A 2:業者也習以為常了啦!反正你每個禮拜幾乎都會來嘛!

訪問者:那為什麼都會挑到類似的?

F A 2:因為一開始有這個公安聯合檢查的時候，就已經限定了哪幾類的場所才是要去的。那你想，這個已經行之有年了，就我自己參與至少都有六年了，最少都有六年了。那這樣子下來，所有的場所其實早就已經run過一遍了，所以這些場所其實也習以為常了，反正他只要晚上看到大批人馬來，就知道要發生什麼事情。

訪問者:那他們會不會跟你們抱怨或者是?

F A 2:一開始會，後來就習慣了，反正也習慣「啊又來了」，已經有點流於形式了。

訪問者:每個月一次這樣子?

F A 2:目前是一三五，每個禮拜一三五，目前是這樣。所以每個月就有十二次這樣。

訪問者:對你們勤務會不會有影響?

F A 2:會，因為我們也覺得是流於形式啊!

訪問者:未來如果有調整，你覺得朝向什麼方向調整比較好?

F A 2:因為之前的公安聯合檢查都是針對，譬如說，我檢查的件次要多，變成說我們的深度其實很淺。那一般來講，我們也會因為說，因為這個場所其實已經被該轄區的安檢小組檢查很多次了，所以我們會比較偏向外觀或書面審查而已。那未來我希望調整的就是說，我們不要以件次，我們加強強度，那一個晚上可能只查個一兩件就好了，但是這一兩件就好好查，不要讓業者覺得說流於形式，而且有問題是當場開罰。

訪問者:那現在一個晚上大概幾次?

F A 2:現在一個晚上五次。

訪問者:五件?

F A 2:五件。

訪問者:太多了?

F A 2:太離譜,為什麼?因為是全台北市喔!你還有車程耶!四個小時,怎麼可能?

訪問者:然後每周一三五這樣?

F A 2:對，就是很多餘啦!

訪問者:第八個就是在執行業務的過程當中，有哪些…就是我們剛剛講那些商業處或者是外部的業務夥伴、或監督機構，你們之間的協調跟聯繫，你覺得是否暢通?

F A 2:我自己個人認為是不暢通。其實我們府內的平行機關的協調溝通一直都有問題，就是這個水平的溝通非常的不暢通。

訪問者:你覺得原因是為什麼呢?

F A 2:因為文來文去啊!然後可以做決定的人又不敢決定,那更不要講這些底下基層的承辦人員，他們不能做決定。那你變成說，一個機關來了以後，他必須要去又要發文給他自己的上級,然後就是整個這樣流程,你跑公文就好了。

訪問者:為什麼可以決定的人不敢決定?就是裁量權的問題嗎?

F A 2:他不想承擔責任。

訪問者:那怎麼改善呢?

F A 2:怎麼改善喔?我覺得怎麼改善已經不是我能夠想像的了。應該是說，這個東西就是官場，這個官場文化如果沒有改善的話，我們在這邊講都是空談。當然我也有我的想法,但是我的長官也有我的長官的想法,甚至你今天如果問到的是機關首長級的,他們也有他們自己的想法。但結論就是反正大家就是不同調。

訪問者:然後就是公文推來推去嘛!

F A 2:對，這是公部門最麻煩的地方。如果這個是用在民間機構來講的話，根本不會有這種事情發生。

訪問者:那有一點就是說，我們在焦點座談的時候我們有主管單位講到，就是現在就是說因為那個稽查跟裁處是兩套人馬，所以就會造成說，我稽查的人跟裁處的人…

F A 2:見解不同?

訪問者:對，然後承擔的壓力不同嗎?

F A 2:對。

訪問者:所以是，反正我稽查過認定了，然後我這一塊結束就丟給你們裁處，真正壓力大的是裁處這一塊。

F A 2:因為裁罰的輕和重，就會被民眾抗議

訪問者:你說裁罰怎樣?

F A 2:輕重問題。

訪問者:你覺得這一塊呢?

F A 2:我覺得這個律訂好應該不是個問題。

訪問者:要律訂好。

F A 2:所謂律訂好就是所謂的輕重，所以從前端就要處理好。你檢查人員送了件給這些裁處人員的時候，你就要寫得很清楚。那你至少要陳述的清楚說，你違反的規定是屬於輕、中、重，那裁處人員自然就不會有問題。以我們目前來講，我們比較不會有這個問題。

訪問者:為什麼?

F A 2:因為我們目前只有就是說，我們在前端檢查的時候，其實都寫得很清楚，這個違反的是輕的、違反的是中的、違反的是重的。那裁處的人其實基本上看你這個樣態，他也知道他要罰到哪個等級。

訪問者:你說有輕重喔?

F A 2:輕、中、重。

訪問者:那這個是你們的一種明文還是說它自己?

F A 2:我們其實是有明文的規定，就是輕微的違規、一般的違規、嚴重的違規。

訪問者:這是表單上面有寫的?

F A 2:對。

訪問者:跳到下一題，你覺得你現在最重要的就是在技術上面，在填表跟第九題這個登錄表格，你覺得要怎麼樣…現在夠嗎?你覺得現行的簡報方式可以即時的傳達稽查的結果嗎?可能會衍生什麼問題?主要在表單的問題。

F A 2:表單的我覺得目前是夠了，只是希望可以再，因為我們做的這些表單或者是我們的安全檢查的這個系統，其實都是用另外的軟體寫出來的，跟我們現在平常在用的什麼Windows微軟這個作業系統來講，你用Word也好，或者你用Excel也好，其實你操作起來比較方便。但是我們另外寫得這一套軟體，它比較沒那麼人性，但是基本上是夠的，這是操作的問題而已。

訪問者:它可能界面沒辦法去符合那個Office軟體。

F A 2:對，它的界面比較不好。

訪問者:你是用它的安全檢查表是不是?

F A 2:安管系統，安全管理的系統。

訪問者:那現在你們前線稽查的時候，你們是紙本的還是e化了?

F A 2:都有，雙軌。

訪問者:那你比較偏向哪一個?

F A 2:我當然是偏向e化，e化方便嘛!

訪問者:那現在假設你的同仁出去呢?他們是帶紙本還是帶那個?

F A 2:目前我們因為只配發一台電腦而已，配發一台行動的電腦，所以大概只有一個人可以用而已，所以沒有拿到的就是用紙本。

訪問者:整個中隊只有一台?

F A 2:整個中隊只有一台。

訪問者:預算不夠嗎?

F A 2:對，預算問題。

訪問者:那也沒有像iPad平板那種?

F A 2:就是一台，也不是iPad啦!

訪問者:所以說現在的這個安管系統，等於說有一點不太符合，因為代辦業者是說，他們每次就是要送審，然後系統填進去之後，可是輸出的表單又跑掉了，所以他就變成說，等於說你送審的跟他們實際上要，他們好像還有一個書面的，好像又不一樣。你有聽過這個?

F A 2:這個部分我覺得有時候可能是業者本身自己的問題，因為如果這個是普遍性的問題，應該這個問題不會存在這麼久。

訪問者:業者他現在就是送檢,然後送他檢表單，送出去包含他的圖表鑑定什麼的，送過去你們看到的就是PDF檔這樣。

F A 2:對，它線上的，就是你剛剛講送檢什麼的，他都線上填表單的。

訪問者:所以你就自己輸出來這樣?

F A 2:對，所以會有問題的話，通常都是業者的問題。

訪問者:第十題就是說，那現在你覺得，還是我們剛剛談到目前使用的這種電腦資料庫來處理稽查業務，你覺得有助於你即時查詢或檢視或複查嗎?

F A 2:有，因為已經行動化了嘛!

訪問者:行動化是指說?

F A 2:就是配合平板嘛!只是說因為配發的少而已啊!要不然的話，那個東西還蠻方便的。

訪問者:也就是說，其實那個系統可以用平板喔?

F A 2:對，只是說因為我們目前一個中隊只配發一台嘛!

訪問者:你知道原因是什麼嗎?

F A 2:就預算不夠。

訪問者:那你們現在最大的預算，除了人力還有什麼?

F A 2:其實除了人力的話，大概你說最大的預算嗎?當然中隊器材這些汰換啊!因為基層第一線的救災人員，他們很需要就是這些新的裝備。

訪問者:那你們中隊不負責救災對不對?

F A 2:我們比較偏向幕僚，幕僚作業。

訪問者:那你們的預算還是會被分隊吃掉?換設備?

F A 2:其實我們的檢查設備是還好，沒有那麼缺。

訪問者:檢查設備還好，而且不用太常更新對不對?

F A 2:不太需要更新，但也有可能有一些校對用的費用，這些應該是還好，但吃最重的就是分隊用的那些搶救用的裝備器材。

訪問者:那最後您以小隊長的身分，您剛剛有講了很多人力配置這些，最後你有沒有什麼總結?就是你覺得,就是簡單來講如何去減少你們稽查人員的壓力源?或者是如何去減少就是我們獎的被民意代表關說的這種壓力?

F A 2:如何減少喔?簡單一句話，你只要讓每一個人都可以依法行政，然後如果有關切的那些問題的話，長官來擋。長官接收到這個關切的時候，你先檢視底下的同仁有沒有依法，如果有，基本上你應該去擋住這些問題，如果沒有，那當然就是其他的問題。如果可以做到這樣子的話，檢查的同仁怎麼會有壓力?

訪問者:如果這個是長官他也承擔很多關說的壓力?

F A 2:就是這個問題，一層壓一層，民代找長官，長官找同仁。

訪問者:所以長官也可能成為一個同仁壓力的來源對不對?

F A 2:但基本上以現在來講的話，現在的長官跟以前不一樣，以前老一輩的長官怎麼做，我想大家都有聽過了。現在的長官都是中生代，其實他們非常不喜歡這樣。

訪問者:所以他們也比較不會去要求同仁說，你這個案子你要…

F A 2:你要怎麼做。他不會去做這種事情。

訪問者:但是會不會關切呢?

F A 2:關切是一定會的，因為他被關切了啊!他被關切，他就來關切你啊!

訪問者:那通常你有聽過像這種特別是年資比較淺的同仁，他們面對這種事情他們會怎麼處理呢?

F A 2:他們會找年長的，找學長、找小隊長。

訪問者:小隊長你們會怎麼處理?

F A 2:我會先了解一下就是說，你做的有沒有問題?你是不是一切都是依法的?

訪問者:這種對於是裁處過後，還是檢查之前?

F A 2:檢查當下有時候也會遇到啊!就不一定，現場就會了。

訪問者:真的喔?

F A 2:對。

訪問者:速度這麼快嗎?

F A 2:有一些業者他們很喜歡賣弄關係，這種的真的有。你講個兩三句，他就直接打電話了，這種也是真的有。

訪問者:他打給誰呢?就議員?

F A 2:打給議員，議員就馬上打給我們的府會聯絡人，這也是會有這個問題。那以我的立場的話，我都是挺同仁，只要你沒有做錯，我都是遵照你的決定，我也不會叫你去做任何的改變。

訪問者:那府會連絡人他就再找你們的中隊長對不對?

F A 2:他會先來問我，這件事情是怎麼回事?那其實府會也都是站在同仁的立場居多啦!因為你同仁如果沒有違法的話，他也很難說什麼，因為你場所本來就有問題啊!

訪問者:那有沒有同仁真的就是跟業者發生爭辯?

F A 2:也是有。

訪問者:讓業者覺得說你是在刁難他?

F A 2:也是會有，因為業者永遠覺得你在刁難他。

訪問者:那你自己有沒有經驗，就是業者覺得你在刁難他之後，他就開始譬如說跟你們施一些小惠啊，或者是甚至他真的要給錢那種的?

F A 2:我自己是沒有遇過啦!因為現在講白了，你敢給我也不敢拿。因為現在這個時代已經變成個人媒體化了，每一個人都有手機，錄音錄影，不像以前，資訊非常不透明。

訪問者:那你剛剛說媒體行動...

F A 2:個人媒體，你是我也是，甚至還可以開直播耶!現在誰敢?

訪問者:那會有業者就是在檢查的時候，他就開始錄音錄影?

F A 2:有，檢舉案的時候居多。那為什麼會這樣做呢?都是因為這個場所本身的內鬥，這個場所本身就有內鬥問題了，所以你在檢查的時候，他是手機就直接拿來你面前開始錄音錄影，那有些業者會開直播。

訪談逐字稿

時間:109年6月2 日(二)

地點: 台北市消防局

受訪者：FA3

訪問者: 研究團隊

【以下開始記錄】

訪問者:那我們現在就開始訪談，其實我們這個研究案您大概知道主要是市政府委託，希望能了解我們現在前線的稽查人員特別在消防和建管這一塊主要壓力的來源有哪些?我們很快地進入研究問題,今天的訪談我們就想問幾個問題，第一個就是說，在您服務的單位中，您是裁處業務(**FA3**:是)的人員編制是怎麼樣的情況?

F A 3:在我們裁處業務是在火災預防科的其中一項，那負責現在裁處業務是我一位，然後裁處後的強制執行是另外有一位承辦，所以大概是兩個人左右的承辦人員這樣子。

訪問者:OK,裁處後還有強制執行(**FA3**:是),那都還是火災預防科嗎?(**FA3**:是),好，那你認為現在這個人員編制夠不夠?就是對於你們這塊業務上

F A 3:目前就違反消防法的裁處應該是足夠。

訪問者:就是你們主要是整個台北市嗎?

F A 3:因為消防法的規範有分,像罰則其實不只有火災預防這一塊(**訪問者**:OK),我們火災預防科主要是針對場所的列管跟設備等等項目的拆除。

訪問者:場所的列管和設備的拆除(**FA3**:就是列管後依消防法如果有不合格的狀況，我們就會依規定辦理拆除的事宜，目前這個人數應該是足夠的)，就是你們火災預防科對不起你剛剛在講說是場所的列管，還有是(**FA3**:列管後的檢查,消防安全檢查,如果有不合規定的項目,就會先限期改善,然後如果複查不合格就會做舉發，再做拆除)。好，了解，那第二題就是說有關於執行稽查，就是像其實你們是裁處業務，就是在執行過程中你被賦予哪些行政裁量權或者是決策裁量權?

F A 3:我們現在違反消防法的裁處是依照消防署的一個就是各級消防主管機關辦理消防安全檢查違反注意事項(**訪問者**:OK,是),依這個原則然後後面就是…原則裡面會有對不同的違規項目，會有裁處的基準表，我們原則上就是依上面的次數和金額做處罰這樣。

訪問者:那你覺得現在這樣的裁處的基準表在作為你們參考的基準你覺得是夠的嗎?還是說你們的裁量權比照這個基準…

F A 3:目前為止依照這個裁處基準表來做裁量,還沒有遇到什麼不能做執行的。

訪問者:OK，好，所以說它這個基準表規範的還算詳盡。

F A 3:對，因為它算是全國都是適用一致的裁量基準。

訪問者:那除了這個基準你還有哪些裁量權呢?因為你不是負責前端的稽查(**FA3**:是)，你只是負責裁處的。

F A 3:我應該是沒有其他的(**訪問者**:沒有，好，了解)，沒有在裁量以外的裁量權。(**訪問者**:OK)

訪問者:第三題喔，就是說在你服務的單位執行稽查業務的主要對象是如何決定的?

F A 3:像在場所消防安全設備設置標準它就有明訂場所的用途分類，那原則上我們就是依照這個用途分類的原則來做場所的列表(**訪問者**:這是消防法規是嗎?各類型…)，對，這是場所消防安全設備設置標準(**訪問者**：這是附屬在消防法規下面還是一個獨立的?)，消防法底下，消防法第6條有規範到說各類場所要設消防安全設備,然後它的用途會另外訂一個標準。

訪問者:所以就訂了一個各類場所消防安全設備(**FA3**:設置標準)設置標準，所以你們大概主要是針對這個(**訪問者**:裡面有列到的場所用途，就會去做列管和檢查)，那你們火災預防科列管的場所有哪些啊?

F A 3:就是這些(**訪問者**:這些全部就是你們列管的，是用甲類、乙類來分嗎?還是…)，甲類乙類，對，甲乙丙丁。(**訪問者**:總共有甲乙丙丁)，戊，甲到戊，還有其他中央特別規定的(**訪問者**:還有中央特別講的…)，其他中央主管機關公告的場所這樣，原則上不會脫離這些用途 (**訪問者**:還有另外一類是中央主管機關歸類…)公告之場所

訪問者:在第三題就是說稽查對象主要是針對這些甲類到戊類的全部都是你們列管嗎?

F A 3:應該是說比如像旅館它的主管機關觀傳局，那觀傳局它認定了某一個地址是旅館業之後，我們也會依據主管機關的認定把它當旅館用，來依消防法做其他的要求這樣子，對，所以應該是就要看地址實際的用途是什麼。

訪問者:假設現在是松菸區的誠品行旅的話，那是觀傳局來認定它是旅館(**FA3**:因為它…對，旅館業的主管機關是觀傳局，那像按摩業就是衛生局，那其他如果沒有主管機關，我們就是依照這個用途分類的原則來做判定，

或是它商業登記的，像菸酒業就是商業登記或是商業出來認定這樣子)，那認定之後你們就是會去比較消防法規(**FA3**:對，就是會去看看哪些用途該設置什麼樣的設備，應實施防護管理等等，就是依法去做要求)，依法做要求就是去稽查的時候(**FA3**:對)，那如果業者不符合(**FA3**:不符合就會開立限改單，然後再複查，超過期限沒有改善就是開舉發，然後做裁處)，所以你們就是舉發之後做裁處這一段?

F A 3:對。

訪問者:那前段就是消防…(**FA3**:就是外勤人員)外勤的人員，OK。所以你主要是(**FA3**:舉發後如果初審沒問題就會做後續的裁處)。好，那第四題，就是在公安聯合稽查，現在目前市府有公安聯合稽查在內你們服務單位裁處的業務重點是什麼?然後就你業務執行的經驗你覺得當中有沒有可能衍伸一些作業環節，我在這裡補充一下就是說會不會裁處的過程中會令受裁罰的對象有一些疑義或者是其他的狀況?(**FA3**:你是指他可以申訴嗎?還是…)，對，申訴。

F A 3:我們在限改單和舉發單上都有明列說他可以在10天內提意見陳述，然後再跟他陳述的內容審核他和他說的是不是有理由這樣子。

訪問者:十天內可以申訴(**FA3**:對)，那是跟誰陳述?跟你們…

F A 3:就是目前我們的流程是舉發後有意見陳述事項大隊庭。

訪問者:你們有意見陳述…(**FA3**:就是像大隊，會是由大隊來回覆這個意見陳述)，像大隊(**FA3**:大隊受理然後由大隊回覆)。那你覺得當中還有沒有可能…現在你的裁處重點就是那些列管的單位?不符合我們剛講的這個公安各類場所消防安全的設備設置標準。

F A 3:設備的部分是設置標準，然後是有其他，像我們主要管理項目就是像檢修申報、防煙物品或防火管理等項，就是像我們檢查的項目(**訪問者**:是)不只是有設備，還有申報防煙物品和防火物品管理這樣。

訪問者:OK，像這個是…?

F A 3:這是消防署規定的辦理消防安全檢查注意事項。

訪問者:OK，這一期修正是2016年7月12日，你們的檢查和裁處都是依照這一份?

F A 3:這個原則，裁處是用剛剛這個違反消防法的注意事項，違法案件的處理注意事項，裡面就有規範哪些是要限改舉發，然後哪一些是直接舉發。

訪問者:了解，好，所以那這個法規的執行上面應該爭議算少的?還是說…你有遇過嗎?(**FA3**:您所指的爭議是…?)，是指說我不服裁罰，然後我去向大隊申訴，回覆之後我還是不滿。

F A 3:現在我們申訴的流程是我們檢查是中隊同仁去檢查，被開了舉發但之後十天內可以向大隊提意見陳述，會由大隊來審核有沒有問題，那會回覆，那如果沒有問題他就會送裁罰，裁處的時候我們會再審查一次書面，確認一下行政程序有沒有問題這樣，然後沒問題我們做成裁處書之後他如果不服處分，他還是可以依訴願法來提訴願做出行政的救濟，這個部分就是都是依程序來(**訪問者**:依訴願法)，對，(**訪問者**:提行政救濟)，提訴願，提訴願還是被駁回不服，他還是可以提行政訴訟。

訪問者:那第五題，我們進入第五題就是說執行相關的稽查裁處業務的過程當中，你覺得就是說…其實這裡有兩個部分，你所知道的第一線稽查人員他們在執勤的過程當中有沒有什麼困擾、問題或壓力?簡單來講就是他們的壓力源，你知道是哪邊嗎?第二個部分就是你們裁處的壓力源又在哪裡?

F A 3:第一線的壓力源…這個我就…(**訪問者**:不太清楚)，不太清楚了，那裁處的壓力…(**訪問者**:你們會不會有一些案件過多啊?或者是來自長官的壓力，或者是內部其他機構的壓力，或是裁處…)，都還在可以處理的範圍之內(**訪問者**:都還在可以處理的範圍之內是說?)，就是案件來，因為我們通常裁處舉發後就還是會給他一個限期改善的時間(**訪問者**:對)，那我們就是會收到趕快審核，如果沒問題就會做出裁處這樣子，對阿，除非有時候同一時他們開了很多的舉發案，那可能這個時間也不算是壓力，只是說同一個時間我必須要做出的處分書會變多這樣子。(**訪問者**:同一時間開了很多處分書是針對同一個場所嗎?)，可能不同場所，可能不同場所的案件同時會有需要做出裁處的情形。

訪問者:好，了解，所以主要可能還是案件量大的問題?

F A 3:就是目前是還好，對阿，就是目前還可以完成。(**訪問者**:都還可以，就是你們現在目前的人力都還可以完成)

訪問者:那有沒有說…這當然是比較敏感的話題，有沒有聽說其他的消防局或者是同仁在裁處的過程當中，特別他們在開舉發單會遇到關說，或是一些感覺民眾、業主或代辦業者覺得被刁難，然後打電話來申訴?還是他們都會循正式的管道?

F A 3:如果是舉發後的可能他就會陳情啊，就是陳情來反映說我們認定的違反事實跟他所認定的不同，對啊，那這個就是我們在中間做舉發或做裁處前就是需要再去釐清違反事實。

訪問者:民眾陳情是它是跟申訴不一樣?

F A 3:跟意見陳述…我們其實都還是會，因為陳情是透過像1999市民專線才進來的(**訪問者**:1999有一個…)，那我們就是依1999的回覆管道去回覆他(**訪問者**:1999的單一什麼?)，1999的單一申訴系統。(**訪問者**:它有單一申訴系統)，但大部分我們還是會請他，如果他是確實是針對某一個處罰要提出異議的話，就是請他做出正式做出意見陳述，我們就正式做回覆，有時候只是民眾對程序上不是那麼的了解，就是再請他補足這樣的程序。

訪問者:OK，了解，所以現在都還在可以處理的範圍。那第六題就是在執行裁處的業務時，你覺得裁處人員最應該注重的法律、這些責任範圍、法規義務…，那你剛剛給我列舉的那些法規，你覺得受稽查的廠商、業者來講，他們真的了解這些規範嗎?還是你的經驗就是一般的廠商跟市民他們了解嗎?

F A 3:因為我們通常違反都會有限期改善通知單是會名列違反事實跟違反的法令，所以大部分都可以了解啦，少數可能如果同仁沒有再多做說明的話，可能真的會有點不清楚。

訪問者:所以同仁的勸導、宣導是很重要的。

F A 3:因為這個第一線我也不知道他們說都說到什麼程度，說要解釋法令到什麼程度。

訪問者:那會不會在你裁處像在火災預防科接到民眾的陳情電話，或者是來詢問說一些相關的規範資訊，為什麼要裁處我，他可能不了解那個程序應該要先跟大隊…。

F A 3:偶爾會接到一些詢問的電話，就是可能他已經改善了，但可能有時是行政程序上因為我們開單是在前，他改善是在後，那當然就是還是會被舉發後的改善還是會被裁處，他們就是在程序面比較不理解。

訪問者:舉發後的改善?

F A 3:就是比如說我們說今天去開舉發，那他可能被開了單之後他就趕快去把它改好，但我們舉發到裁處之間還是會有(**訪問者**:對)幾天的作業期(**訪問者**:舉發到裁處)，那他收到罰單他覺得說我已經改好了，為什麼還會收到罰單，其實那就是我們依舉發的日期來做裁處，那大部分民眾會有誤解的常聽到是這樣(**訪問者**:那這種情況他已經改善了，他又收到你們的裁罰書)，他舉發後才改善的(**訪問者**:那這樣怎麼辦?)，這樣因為他舉發時還是違規這是事實，再跟他說明(**訪問者**:那他還是要接受裁罰嗎?)，通常是可以接受，那如果他不服他就提訴願，但是通常訴願還是會被駁回(**訪問者**:我們不理解的是說他今天收到的這個舉發單…)，因為舉發後

有十天的意見陳述之後才會做裁處，所以最快我們也是要十天後才做裁處，做出處分，那他可能在十天內就完成改善(**訪問者**:對)，那這樣後才收到裁處…(**訪問者**:那你們會收回裁處嗎?)，不會啊(**訪問者**:不會，他還是被接到…)，他接到舉發時間點就是他違反的事實(**訪問者**:所以不會因為他後來改善所以說…)，所以民眾有時候就會有一點不能接受，那就是裁處抱怨(**訪問者**:所以應該說舉發到裁處有一周至十天的時間還是)，十天的意見陳述(**訪問者**:十天)。

訪問者:意見陳述那這個程序就會使你們終止嗎?

F A 3:也不是終止，它本來就是行政程序法裡規範需要通知的事件。

訪問者:對，所以對不起我再釐清一下，就是民眾今天如果被舉發了之後，他不是開限期改善他是被舉發了，他就要裁罰嗎?

F A 3:對。

訪問者:那從舉發到開單要一周的時間，但是他另外還有十天的時間可以做意見陳述對不對?但是即使他在這十天當中…(**FA3**:我們都會在意見陳述期後才做裁處，十天後，我們不會舉發就立刻做裁處)，OK，所以說他…(**FA3**:因為他可能真的有一些異議，是有理由的這樣)，也有可能他十天之內就改善?

F A 3:因為消防法它並沒有說不需要意見陳述，直接很明確的事實就舉發，沒又這樣的授權。

訪問者:我再釐清一下我的問題就是說我現在民眾被舉發了對不對，我有十天的意見陳述期，那到了第十天之後你們就會開始有(**FA3**:確定沒有意見陳述我們就會開始做裁處)，裁處還要一周嘛(**FA3**:製做裁處書…)大概保守估計大概要幾天?(**FA3**:不一定，有時候一兩天就好了)，有時候一兩天(**FA3**:要看情況)那這個時間(**FA3**:至少十天這個時間，如果舉發後才做改善)，如果說我舉發後當下可能我過兩天就改善了呢?

F A 3:那還是會裁處。

訪問者:還是會裁處，因為你是犯罪的事實。

F A 3:對，違反時間點就是還沒有改善的事實。

訪問者:你只能避免下一次(**FA3**:第二次的舉發，連續舉發)，那通常這種舉發都是限期改善單之後第二次，就是說限期改善(**FA3**:我們就會跟他說明你改善只是為了避免再去複查的時候第二次的舉發)，所以一般裁處的話會直接裁處嗎?還是說他會先開限期改善單?

F A 3:如果是…除了檢修申報之外,檢修申報是先開舉發再限期改善,那設備、防火管理是先限期改善再去複查，所以其實他已經有一定的改善期了，所以其實他已經有超過一個月的限期改善時間，他在舉發後被舉發才改善，那當然不能因此就說他能夠阻卻違法，他就沒有違反消防法，除非他能舉證在我們舉發前就已經完成改善(**訪問者**:了解)。

訪問者:那第七題普及現在的複查作業流程跟整個研考督察機制，你覺得能符合你們現在稽查或裁處業務的主要需求嗎?它能預期達到監督效果嗎?

F A 3:這個部分我不了解(**訪問者**:不了解，就是說…)，因為跟裁處沒有直接的相關。

訪問者:好，那簡單來講你們現在有研考會或者是其他的監督機制會來監督你們嗎?(**FA3**:你是說裁處的流程嗎?)，對，裁處的流程。

F A 3:我們是有做一個內部控制的(**訪問者**:內控的)，內控制度的，就是會有其他科室的人互相輪流去檢核看看有沒有相關裁處的程序問題(**訪問者**:等於科室之間互相檢查)，對(**訪問者**:這個制度叫什麼?科室之間…)，內部控制，全名我…那時主要是會計業務(**訪問者**:好)，對(**訪問者**:主要的目的是什麼呢?)，他就是會針對各科室他的業務有一些會做一些基本程序的違反，然後看看像舉發我們是至少原則是舉發後三個月要完成裁處的程序，還有就是如果有舉發作廢的案件應該要由大隊長核可，才可以去做廢，就是不是由同仁自己說這樣開錯就直接說(**訪問者**:是說裁處還是舉發?)，舉發案，如果舉發案有到需要做廢的狀況，是要先奉大隊長核可這樣子。

訪問者:所以說市政府的研考單位可能對你們比較…你們會不會…你們內控主要還是消防局負責對不對?研考會比較管不到你們?

F A 3:研考會…因為內控應該是審計或會計，我不太確定他的主管機關，應該是會計，局內本來就會定期，那中央審計他可能也是會不定期的來做查核(**訪問者**:那這個跟裁處還是有關吧?會計跟審計…)，他會看我們裁處的流程，是不是舉發都有依規定做裁處，就會去稽核這個部分，或是有時候單子開了就放著，都沒有去處理這樣子。

訪問者:好的，那我們進入第八題，在你執行相關的裁處業務中，你主要會有哪些外部的業務夥伴或監督機構?那你與這些業務夥伴之間是如何協調的?我簡單來講就是說以你的這個火災預防科來講，你們主要接觸的外部的像市政府單位、商業處、建管處或者是你剛才講的觀傳局、衛生局這些。

F A 3:裁處的部分會接觸到的可能就是法務局，就是如果我們有到訴願程序的話就是會跟法務局做聯絡。

訪問者:那其他像那些像商業使用執照認定、場所分類那些?

F A 3:場所分類前端就不會，後端強制執行就是跟各執行署的部分。

訪問者:強制執行，那現在協調還算順利嗎?

F A 3:應該都順利。

訪問者:有沒有遇到什麼困難?

F A 3:沒有。

訪問者:所以說你的partnership、你的業務夥伴，其實在跟他們聯繫這些都沒有問題啦?

F A 3:因為我們局內還有法制人員，所以有相關法制程序的問題都會透過法制人員再跟法務局那邊做協調、去詢問、去確認我們的程序有沒有問題。

訪問者:那基本上你的裁量權在裁處的過程當中不太需要再去跟其他再去跟其他去協調。

F A 3:不用協調，就依原裁處基準表就可以。

訪問者:憑裁處基準表就好。那我另外一個問題就是說裁處基準表，就是說因為現在你們沒有實際到現場去複查，或者是去一般的檢查，那我現在一般檢查的消防隊員他去檢查，開了舉報單，然後你要負責裁處，那反正你們也不管現場的狀況，就完全依消防隊員的舉報單來裁處?

F A 3:我們依他們的書面資料來做審核，他可能比如說他們今天開了某個需要是用防火管理的(**訪問者**:對)，那我就會去看看他的場所用途是什麼，有沒有依據(**訪問者**:對)，比如說有沒有主管機關依據的函文，然後我們怎麼去認定的(**訪問者**:對)，那如果是像設備缺失，我可能就會去詢問一下是不是缺失的位置，或數量等等的說明這樣子。

訪問者:那你們需要跟中隊聯繫嗎?

F A 3:就是如果對於書面資料有不足的部分，我們就是會再聯繫他們確認。

訪問者:那基本上他們跟你們的配合都還不錯?

F A 3:恩。

訪問者:還是說他們現場所登入的那些資料你們也看的到?因為他們不是要上網去…(**FA3**:表單，因為現在是規定檢查後48小時上傳，所以我們應該都可以在安管的系統上都查的到，在我們的系統上才可以查)，那一般你知道他們都是現場就上傳還是要帶回來?

F A 3:帶回來中隊。

訪問者:帶回中隊，有一些法規的問題?(**FA3**:除非他是…)，有沒有可能當場?

F A 3:當場?(**訪問者**:因為他們好像有在推就是行動檢查，但是那一塊有沒有全，應該可能還沒有辦法到很全面。

訪問者:所以你有聽過有在做e化的是不是?

F A 3:對。

訪問者:你覺得在現場有辦法裁處嗎?就是說因為我們可以想像,如果現場你把東西帶回去，然後包含稽查、檢查的裁處(**FA3**:都同一個人來開?)，對，或者是說可能會有一些外部的壓力會不會?因為你帶回去之後,就外部的壓力就開始產生。

F A 3:其實他們開舉發單應該其實就是算已經做出了舉發，就是(**訪問者**:你說限期改善帶來的依據)，限期改善後如果複查不合格，對於違法事實確認沒有問題，他的舉發就是已經完成他開單的目的了，只是後面做裁處只是一般的程序。

訪問者:了解,所以裁處其實你們跟前端其實有一些分開的對不對?你們是依據他的這個檢查的結果。

F A 3:他的場所的用途、檢查結果缺失，或是適用的法令等等的，就是去審核這個程序上書面資料有沒有不相符或是有疑義的地方，對。

訪問者:了解，那第九題就是在進行這個裁處業務的過程當中，現在需要填報或登入那些表格?你都怎麼填報或怎麼登入?需要登入表格嗎?還是你只是看…

F A 3:我們就是會簽一般公文製作是先交裁處書稿，對，就是來做(**訪問者**:針對單一案件嗎?)，對，單一案件，特別的案件(**訪問者**:單一個案件你們就要先裁處書稿)，一個簽一個稿，敘明他什麼時候檢查、什麼時候舉發(**訪問者**:這是要給民眾看還是給你們自己?)，內部簽核長官看，(**訪問者**:民眾看不到這個?)，看不到。

訪問者:所以這也是你們內控的部分?

F A 3:就是一般裁處程序需要做的，就是從檢核限改他為什麼去檢查，然後用途是什麼，原則上基本會有限改的時間跟複查的時間，然後他有沒有提意見陳述，那還有他違反的情節有多少、應該被裁處多少錢。

訪問者:好，那第十個就是目前使用何種電腦資料庫來處理所謂的裁處有關的資料?如果說現在使用的資料庫的登入你的裁處業務內容,或者是我們剛剛講的稽查業務內容，有助於這個即時查詢、檢視或複查的效果?也就是說…

F A 3:我們現在就是一個系統啊，安全管理系統啊(**訪問者**:安管系統嗎?)，對阿，安管系統，就是從場所列管一直到後端、處分都是建在同一個系統裡面。

訪問者:這個系統是哪時候建置的?

F A 3:確切時間我不太清楚。

訪問者:所以這個系統好用嗎?

F A 3:好用嗎?

訪問者:他是跟前線的稽查人員用同一個系統?

F A 3:都一樣的。

訪問者:等於他們上傳，你們就看的到?

F A 3:對。

訪問者:好，所以說你們的審查就是依照這個安管系統，那他輸出或者是在登入這些資料有抱怨嗎?

F A 3:抱怨?

訪問者:或是自己在用起來…(**FA3**:因為他是…)他的友善程度?

F A 3:裁處這一段就是基本功，我可以輸入裁處的金額跟日期就是處分書的編號，就是這樣做基本的，就是自己做。

訪問者:就是現在這樣用起來算順暢對不對?因為主要就是開列處分書嘛。

F A 3:恩。

訪問者:處分書等於說是要產出給民眾看得?

F A 3:對，就是要加蓋機關章。

訪問者:那像你接觸的裁處過程當中有沒有接觸過代辦業者?或者是代辦業者打電話來跟你們詢問?

F A 3:沒有。

訪問者:所以你們裁處其實是在一個比較後端的局本部的那個高度來看這個問題對不對?

F A 3:恩。

訪問者:那你們有職務輪調或者為什麼你會這個擔任裁處的業務呢?你以前有在中隊待過嗎?

F A 3:是…沒有，沒有在這邊。

訪問者:沒有在這邊待過。

F A 3:對阿，就是職務分配就是這樣子。

訪問者:所以那你也沒有什麼工作輪調的制度?

F A 3:目前還沒有。

訪問者:你們不會像中隊三年輪調一次?

F A 3:其實承辦人之間會換。

訪問者:就是像一般的公務機關一樣。

F A 3:對。

訪問者:那法規的變更對你來講會有困擾嗎?就變動的速度太快,或者是一些突發事件之後法規或那些問題?

F A 3:還好，就是依它公布的時間時辰來辦理這樣子。

訪問者:你覺得現在所謂消防法規或建築相關的消防設備需求這些你覺得變動頻率會不會很高?

F A 3:變動頻率?

訪問者:就是你們在是用法規的個方面應該還好?

F A 3:恩，就裁處部分是還好，它不致於變動太快。

訪問者:基本上裁處主要都還是裁罰，那如果說業主他，現在問題就是說我們問代辦業者，我們訪談要進入尾聲了，就是說他們發現一件事情，就是台北市有很多老舊的公寓大廈或者是說乙類的場所，它是30年或20年以上的老式建築,那這些第一個它可能缺乏管理的制度,或者是管理的代表，比方說主任委員或社區主委，那因為它沒有制度，然後它又老舊，所以你們裁罰它就沒有裁罰的主體讓你們去裁罰，那如果要裁罰所有權人，它可能就有幾百個人，那這個實務上你們怎麼做?

F A 3:實務上目前就是有管委會當然就是管委會來去做處分，那如果是無管委會那就是回歸各區的所有權人，就是做行政程序調查各區所有權人的資料，然後再依行政程序法去做相關表單的送發等等程序，如果都完成，沒問題了，才會進到最後的裁處作業。

訪問者:那有辦法裁處嗎?因為我們的訪談是代辦業者有說是沒有辦法裁處,就是反正業主它們就認為你們也沒辦法罰到它們。

F A 3:應該不是說沒辦法，而是這個行政程序完了就可以裁罰，因為像現在很多集合住宅其實都有在做區分所有權人的舉發(**訪問者**:對),但是後端比較花時間是舉發的送達問題，除了強調戶籍地或場所地，寄過去沒人收退回來，我就要反覆的寄反覆的寄一直到全部都完成送達才可以進入下一個階段。

訪問者:這是你們的責任嗎?就是所謂的舉發送達、區分所有權人?

F A 3:沒有，應該沒有這樣說，這是行政程序法規範一定要送達才可以做後面的。

訪問者:裁處的話就是一定會成功嗎?還是就是說不成功就是送到行政執行署

F A 3:你是說處分?其實裁處書如果做成後它有訴願，它可能就維持或者是撤銷，那如果維持他又不繳錢，那就是另外一件事情。

訪問者:那這個是誰負責?

F A 3:那是行政…我們就會如果超過繳款期限，我們就會送強制執行，那行政執行署可能就會去扣押他，看看他有沒有其他的財產可以去做折抵，如果沒有，都沒有財產最後就是拿到債証(**訪問者**:債權證明)，對啊。

訪問者:就是你們消防局拿債權證明，但是還是有可能拿業者沒有辦法，有沒有這種案例?

F A 3:很少，通常都會配合改善。

訪問者:所以現在你們裁罰的對象跟主體還是找的到人的，不會因為他就是像我講的那種狀況，而你沒有辦法裁罰?你有遇過嗎?

F A 3:因為我這邊收到都是完成前端舉發的案件(**訪問者**:所以基本上他們都有找到)，如果還沒完成的不會到我這邊。

訪問者:既然舉發的話應該是已經有受法的主體在?

F A 3:有主體了，只是在後端有沒有送達這樣子。

訪問者:OK，請問你在這個職位上大概多久?

F A 3:3年。

訪問者:基本賞你在3年的過程中，你是畢業就在接這個…

F A 3:沒有，是106才開始接裁罰的。

訪問者:才接這個案子，之前也不是裁罰的人

F A 3:對。

訪問者:在過去的3年當中，你覺得你裁罰的過程中有不愉快的經驗，或者是說你覺得有很大的壓力嗎?還是你覺得這個業務…

F A 3:還好。

訪問者:反正一切都是照行政程序走。

F A 3:對。

訪問者:依法辦事。那也很少長官或億元來找你關說?或者是說也不是關說，就是希望你把這個案子認定基準上面能寬鬆一點。

F A 3:沒有什麼裁量的空間。

訪問者:所以你覺得你的裁量空間其實是很有限的。

F A 3:對。

訪問者:OK,那現在的裁量空間你覺得也是足夠的?還是說你覺得可以再行政的效率上面因為廉能嘛，廉是廉潔，能是強調行政效率，你覺得現在民眾的感受，他被裁罰，他陳情的這些的整個環節，這也使我們一個研究案主要的目的,就是說民眾的感受是什麼?如果他覺得這個過程中是很攏長，或者是說雖然你們有規定說可以提申訴或者是陳情，但他覺得很煩，很複雜，他搞不懂這個東西，你自己有這樣的經歷嗎?有遇到過這樣的案件嗎?

F A 3:沒有。

訪問者:也沒有，所以民眾基本上有爭議的話他還是會去走這個我們現在所謂的申訴的程序?還是是委託代辦業者?

F A 3:現在只有是檢修申報是委託專技人員在做申報(**訪問者**:OK),但我們裁罰也不是裁罰代辦業者，是裁罰管理權人，所以目前應該沒有什麼。

訪問者:所以目前是會幫專技人員開罰，這個是檢修的…

F A 3:這個是檢修不實

訪問者:所以你這邊大概都不是檢修嗎?

F A 3:檢修不實的裁處也會到我這邊。

訪問者:那最後一個問題就是檢修不實的裁處你是針對代辦人員專技人員?

F A 3:對。

訪問者:那民眾那一端也要罰嗎?

F A 3:因為法規規範專技人員他是提出說改的申報書和我們實際去查核的結果不符，就可能他某個設備是鏽蝕故障，但申報書寫合格，那這個可能就會針對檢修人員舉發給專技人員。

訪問者:那也是由你們來開?

F A 3:就是也是由中隊檢查人員開

訪問者:那裁處?

F A 3:裁處就是一樣會有陳述期，之後沒問題就送來我們這邊做裁處書。

訪問者:那這些如果說專技人員不服的話，就是說他也會來申訴?

F A 3:對，他也可以提意見陳述，或是處分後提訴願，然後提到訴訟的案件過這樣。

訪問者:那對於他們來講，他們會很在意這個嗎?

F A 3:他們會在乎被處罰嗎?

訪問者:對，就是代辦業者。

F A 3:因為其實不實檢修的案件不多，那因為也要看未來消防專業人員法如果過了，對他們比較會有明確的影響。

訪問者:所以消防專業人員法現在有在修嗎?現在有在制定嗎?

F A 3:現在是消防署那邊在立法的程序。

訪問者:還在立法，草案已經有了嗎?還是…

F A 3:這個我不太確定。

訪問者:那你知道有這部法?

F A 3:對，目前我們還是依照這個裡面有一個裁處基準是針對檢修不實的部分來做，原則上還是依照這個來做裁處。

訪問者:應該叫檢修不實還是叫檢修申報不實?

F A 3:它是為不實的檢修報告。

訪問者:那可能在申報時

F A 3:它幫場所提報的申報書和我們到場所去複查的結果不同，它為消防安全檢修不實的報告，我們就會去做處罰。

訪問者:一般這種就是罰錢還是…

F A 3:對。

訪問者:那它們有可能證照會被取消嗎?

F A 3:現在新的規定好像四次以上可能就會由消防署那邊做停業或其他的處分。

訪問者:你剛剛說那裁罰的規定在哪裡?

F A 3:一樣是在違法安全處理是像裡面然後它有一個裁處基準表是關於檢修不實。

訪問者:好，了解，所以在這一份有規範，那這個規範和消防法規是平行的嗎?還是…

F A 3:應該是消防法的下面

訪問者:那實行細則

F A 3:就是依據消防法來定。

訪問者:那是各級的消防主管機關辦理消防違反安全處理事項對不對?

F A 3:對。

訪問者:那好，謝謝，最後一個問題就是說您覺得在制度上面有沒有什麼可以改善的建議?來減少你們的壓力源。

F A 3:這部分應該還OK。

訪問者:就是說現在的行政負擔應該還算還好的，好，OK，那謝謝這個陳隊員接受我們的訪問，非常謝謝。

訪談逐字稿

時間:109年6月4日(四)

地點: 某行政區消防局

受訪者：FA4

訪問者: 研究團隊

【以下開始記錄】

訪問者:我們現在就開始，剛剛對研究案的介紹。第一題，你們在執行稽查跟裁處的人員編制大概有多少人？

F A 4:我們中隊目前在執行這一塊的有3個人，最近有補1個人，就是6月1號開始。

訪問者:那等於說有4個人。

F A 4:對，4個人。

訪問者:那有的中隊說有6個人。

F A 4:這是依照他人口配置。

訪問者:依照人口？

F A 4:對，還有他那個消防檢查件數，其實基本上就是建築物的數量、場所的數量，幾乎是成正比。

訪問者:OK，所以其實每個行政區的編制不一樣。

F A 4:按照人口數量，還有檢查場所的量。

訪問者:檢查場所的量。

F A 4:對。

訪問者:你覺得你們現在的人力配置夠嗎？ 如果以現在這個量的話,就你這個轄區，或者其他的行政轄區。

F A 4:有的行政轄區不夠，因為落差其實比較大，我舉例來講，像南港區有10萬人，大安區那邊差不多有40萬人，所以說這個人口量，他會直接影響民眾跟你問的事情，那個量還有場所類別，那邊商業比較發達，所以那裡的一些酒吧、八大行業也比較多。

訪問者: OK，那你說像都會區、酒吧這些…

F A 4:那像這次中山區，錢櫃那邊，那邊是很繁華的單位。

訪問者:那您知道中山區中隊有多少人嗎？大概。

F A 4:我也不知道。

訪問者:所以他好像整個有84人在台北市。

F A 4:台北市？我也不太確定。

訪問者:現在的問題是說，你覺得這個人員編制上可能在各個行政區，就你們轄區而言你覺得OK嗎？

F A 4:我們南港目前覺得還OK，現在變到4個人了。

訪問者:含小隊長？還是你們沒有小隊長？

F A 4:有，含小隊長5個。

訪問者:含小隊長5個。

F A 4:但基本上小隊長是不檢查的。

訪問者:現在這個人員編制的問題，你覺得現在大概…，這裡我們研究團隊有個問題，現在是按行政區來劃分。

F A 4:是。

訪問者:有沒有可能未來可以調整成不一定按行政區，還是你覺得行政區有存在的優點？

F A 4:行政區劃分，因為我們這個工作的性質其實跟現成的里長，還有現成的當地人員接觸是很頻繁的。

訪問者:是。

F A 4:所以依照行政院跨區的話就會有，例如說跨里這一區不知道要找誰的問題。

訪問者:所以說還是有必要…

F A 4:所以我覺得按行政區是真的會比較好。

訪問者:現在你們的中隊就是按台北的行政區來劃分？ 就是要跟當地的里長、里民…

F A 4:對。因為我們執行這一塊上面，有時候你要找對人才知道誰知道這件事。

訪問者:所以是要查這個建物過去的歷史嗎？

F A 4:有時候會有一些狀況，例如說為什麼這一家開了之後倒掉，這一家是誰開的？這類的問題，當然你如果不去深入了解這些問題也是可以，但是我們了解的話對實際執行上面會比較有幫助。

訪問者:了解。所以還是有必要了解他的所有權人。

F A 4:對，例如說，要開罰哪一個單位，或是哪一間店，你就一直找不到真正的房東是誰。

訪問者:裁罰也是在你們這邊？

F A 4:裁罰不在我們這邊，裁罰在局那邊，我們會有一個舉發單，我們是做一個行政的舉發跟行政限改，以法律的概念來講叫行政處分，到局那邊再做一個實際的…例如說罰多少錢。

訪問者:那我們這邊進入到第二題，你們的行政裁量權是到哪一個地方，執行過程中，這樣的行政裁量權夠不夠？

F A 4:目前消防法給我們的裁量權就是限改跟舉發，那舉發的話會有一些法條不一樣，就是大部分的就是違規，那我們會開限改單，如果不維修的話就開立舉發單，我們的裁量權大概是這個樣子。

訪問者:我們之前有問其他的受稽查業者，他們的認知是有的說好像現在因為法令有改，一定是當場就開罰，然後好像沒有一個彈性的空間，有嗎？

F A 4:檢修申報是這樣，檢修申報是10…

訪問者:去年左右。

F A 4:對。

訪問者:那就是2018年還是2019…

F A 4:應該是107年，那時候有做一個修正，然後行政院有下一個檢修申報基準，把期限訂出來，然後我們就可以做一個依照各月份不一樣，再要求業者依照期限申報，所以這一塊已經被改成如果沒有申報就裁處，直接舉發。

訪問者:是，如果說申報的時候，因為現在好像是0缺失申報。

F A 4:呃，我們台北市在推這個0缺失申報，還是有一些場所沒辦法做到0缺失，尤其是集合住宅或是辦公大樓這種量體比較大。

訪問者:所以現在只是說政策規劃的方向是這樣。

F A 4:政策是這樣，那其實合格申報率也很高，因為台北市跟市民的素質有關係，因為他們認知到這件事的重要性，還有他們願不願意花錢，其實卡到金錢、預算的問題就比較大。

訪問者:所以現在0缺失申報事實上比較沒有完全的落實是不是？還是說…

F A 4:應該是說我們是推行0缺失申報，但是對一些集合住宅、辦公大樓真的沒有辦法，他如果缺失申報，我們還是會收件。

訪問者:確實申報。

F A 4:缺失。

訪問者:哦，缺失申報，還是會受理。

F A 4:還是會受理。

訪問者:像集合住宅或辦公大樓，現在就是說如果檢修申報，然後你們現場發現他沒有符合標準的話就是直接開罰。

F A 4:對，我們就會開限改。

訪問者:開限改。但是限改也是舉發單吧？

F A 4:限改給一個期限，然後限期改善，例如說，給30天或15天，然後15天、30天後會再去看一次。

訪問者: 15天或30天是你們的裁量權嗎？

F A 4:沒有欸，他也是有規定的。

訪問者:也是有規定的。

F A 4:對。

訪問者:但是可不可以你們自己決定說依據當地里長說讓他久一點，或者是說有一點人情壓力？

F A 4:這一塊是沒辦法，因為這一塊其實是有一個叫做裁量基礎表。

訪問者:裁量基礎表。

F A 4:對。他有分你違規的事項，例如說是三件事，滅火器、緊急照明燈、出口標誌燈那種缺失我們就只能開10天，一些比較大的、重要的設備壞掉，像火警的、灑水的、排煙，這種重大的可以開到30天，那像如果他是缺失申報的話，我們只能開15天，不能改到30天。

訪問者:所以這個裁量基礎表還是基準表？

F A 4:應該是基準表。

訪問者:是消防署訂的嗎？

F A 4:等一下，我想一下。是署還是…，這塊我不太確定。

訪問者:沒關係，我再去查一下，其實像這個限改是時間，15天、30天，這個是要依法的。

F A 4:對，這都是有規定的。

訪問者:這有點像是行政命令還是實行細則？

F A 4:應該是行政細則。

訪問者:所以你覺得你們這一塊沒有什麼裁量權？

F A 4:對。

訪問者:那所以說你覺得你們被授予的決策裁量權你覺得夠嗎？還是你希望可以多一點？有一些東西是你們可以決定，但是現在看起來制度規範，你們是沒辦法決定的。

F A 4:目前我們的裁量權有一樣東西是像你剛剛講的時間，如果他確實還來不及修繕，我們可以給予他展延，就是業者可以去申請拉長限改的時間。

訪問者:可以申請展延。

F A 4:對，可以到90天。

訪問者:那這個要透過正式對公文系統。

F A 4:對。他們要送展延申請書。

訪問者:展延申請書。

F A 4:對。

訪問者:不能說我跟你直接講？

F A 4:不行。其實這一塊我們是蠻忌諱的，不能這樣，因為在我們執行的價值觀裡面，他東西壞掉，我們會希望他儘快修好。所以展延基本上我們也會看，他如果是大賣場，我們可能就不會給他時間，就會直接叫他30天或15天內要修好。

訪問者:所謂大賣場就是營業場所？

F A 4:對，比較大營業場所。例如說，學校，或者是集合住宅這一種的話，我們通常就會給展延。

訪問者:所以這個展延等於是你們…

F A 4:展延也是有規定的。

訪問者:限改跟舉發是不一樣的？

F A 4:舉發就是直接做一個違規事實的…等於說舉發下一步就是直接罰款了。限改是還給他期限做缺失改善。

訪問者:兩個都要做複查對不對？

F A 4:兩個都要。

訪問者:所以舉發單都是限改完之後。

F A 4:對。

訪問者:有沒有可能直接就開舉發單？

F A 4:就是我剛剛講的檢修申報。

訪問者:檢修申報。

F A 4:還有一些，我們這次講的是消防設備，但其實我們其實管很多，像危險物品、瓦斯、液化石油氣。

訪問者:這個部分你說是放在一般的場所還是…

F A 4:不是，這又是其他的營業類別。

訪問者:液化天然氣也是你們管的？

F A 4:液化的石油氣。

訪問者:就是石油氣是你們管的。

F A 4:對，石油氣，就是瓦斯行。

訪問者:瓦斯行。

F A 4:對。

訪問者:所以這個是會發生在集合式住宅還是營業場所？還是你們只管瓦斯行？

F A 4:就是瓦斯行，也有串接場所。

訪問者:你說什麼場所？

F A 4:串接。串是串在一起的串、肉串的串。接是接受的接。

訪問者:是。

F A 4:例如說有一些餐廳或是營業場所可能會把瓦斯桶串在一起使用，我們其實又有管這一塊。我們交管局其實現在管的東西很雜，例如燃漆熱水器的承裝人員，燃是燃燒的燃，熱水器的承裝人員。

訪問者:我知道，裝的那個。

F A 4:對，我們要去管那一塊，因為有一段時間一直在發生一氧化碳中毒。

訪問者:對。

F A 4:這一塊也是我們要去管的。

訪問者:是你們主動管?還是不舉不報?

F A 4:有幾個來源，就是像大台北瓦斯有時候會把一些承裝業的名冊給我們去做稽查，有時候當然你剛剛講那種檢舉人的狀況下我們也會去，因為我們都是要管建築物的消防設備，那就是說幾乎只要你想到的…因為所有的營業場所都需要建築物，我們幾乎都納進去，也就是我們的範圍非常廣。

訪問者:這些都是屬於你們中隊的範圍？我可以算是稽查業務的一環嗎？還是說是你們業務範疇的…

F A 4:消防設備檢查業務這一塊。對，其實他就是稽查。

訪問者:如果今天一個逃生路線是算你們還是算…？

F A 4:逃生路線那算建管處，但是我們也常常去處理這一塊，也就是變成說現在建管處的規劃、人員少很多。

訪問者:少很多？為什麼？

F A 4:這我也不知道，是看他們機關的…也就是說，他們機關的…像有的行政區我們可能4、5個人，那他們可能只有1個人。

訪問者:那建管稽查他們不跟你們一起稽查？

F A 4:他們不跟我們一起稽查。

訪問者:只有1個人哦？

F A 4: 對，可能只有1個人。有的行政區真的只有1、2個人，像我知道信義區好像2個人、南港區1個人、大安區有到3個，但是這會有一個問題，就是說民眾他們也不知道說像逃生管道、安全門這些東西其實是建管負責管理，那他們會檢舉到我們這裡來，所以我們必須去處理這一塊。

訪問者: 所以民眾會跟你們檢舉也會到這邊來，是局轉過來的嗎？還是他直接到你們中隊檢舉？

F A 4: 沒有，大部分是透過1999，台北市的1999。

訪問者: OK。那重複檢舉的案件呢？

F A 4: 重複檢舉的話，這種案件其實也不少，尤其是…像我之前在大安區的時候，有時候這跟都市型態有關，這個地狹人稠，大家住的近，然後開了一間酒吧或餐廳，他那個味道或聲音會去影響，影響的話可能會去檢舉衛生局、環保局，檢舉完之後好像沒用，就檢舉我們消防局跟建管處這邊來，所以說檢舉完以後，他可能對於回覆不滿意，因為這種現象，像吵、油煙這種事不是說我們去處理就會沒有的，接下來又會再檢舉。有一種狀況是挾怨報復，他去餐廳吃一次不開心他就檢舉了。

訪問者: 那我們現在講到這個檢舉案件，進入第三題了，就是說你們稽查的主要對象是如何決定？

F A 4: 主要對象？

訪問者: 我們講檢修申報就是半年一次。

F A 4: 對。

訪問者: 那其他對象…？

F A 4: 大部分是來自檢修申報，檢修申報佔了很大的比例，因為檢修申報是我們歷年來列管的營業場所，然後請他們做消防申報，依照每個年度一起來申報，然後我們去檢查，這是一部分。還有很大一部分是檢舉。還有一部分是例如說轄區檢查發現新開了一家店，然後可能就看一下請他今年度做消防申報，這是一個部分來源。有時候例如說是專案檢查把它納進來的場所。

訪問者: 專案檢查是說…

F A 4: 例如說像之前台中鐵皮屋的事件，然後我們就開始檢查說有哪些鐵皮屋之類的，或是自助洗衣店。自助洗衣店以前也不是我們管，後來又把他納進來，基本上社會環境的重大事件，那像之前的八仙塵暴發生的時候，我們又多了人潮聚集場所。

訪問者: 人潮聚集。

F A 4:對，很多人的，然後他有一個名稱…大型群聚活動。大型群聚活動，我們就要去做一個檢查還有申請，他們就是要送我們這邊核備，包括一些演唱會活動、辦遊行。

訪問者:要跟你們申請？

F A 4:對。

訪問者:不是跟消防局？

F A 4:就是他會送資料過來。

訪問者:他可能跟消防局送。

F A 4:對，也有可能直接跟我們局送。所以其實我們管的東西很多也越來越雜，因為跟環境也有關，就是社會發生什麼重大事故，接下來我們就多了一樣東西。

訪問者:人力還是一樣？

F A 4:對，人力還是固定。

訪問者:說你們增加一個人，他是遞補，還是整個員額的增加？

F A 4:正式。你的遞補是…

訪問者:遞補是說有人走了之後…

F A 4:沒有，是真的增加。

訪問者:所以你們原本是3個現在4個。

F A 4:對。

訪問者:那你知道原因是什麼嗎？

F A 4:原因應該是因為這一次我們在談這個人力的問題，錢櫃大火之後再討論，能不能實際上落實稽查這件事，所以說才開始去做這個新增人力。

訪問者:了解。

F A 4:其實如果以單純的消防檢查的話，其實他的業務量、工作量並沒有說多到這麼誇張。後來附加太多有的沒的業務，像容留人數也是，容留人數就是一間場所能進去幾個人，例如說夜店、百貨公司，有時候我們在門口可以看到現在進去幾個人，這個也是我們管，很多東西跟消防安全已經是沒關係了，或者是說有扯到邊，那我們大部分會納進來歸我們管。

訪問者:好像跟公共安全比較有關。

F A 4:對，其實很多東西跟公共安全比較有關係，那我們就越管越多這類的東西。就像我剛剛講的社會出了一件什麼事情，我們接下來就會把它納進來管理。事實上，我覺得這跟我們的組織架構有關係。就是說，我們的確實不像一些先進國家，他們其實組織架構已經分得很細了，我們如果

今天出了一件事情，這件事情又必須有承辦單位來執行的時候，就會由我們消防局來承擔這方面的工作。

訪問者:今天如果出了一件事情後，可能單位的責任就很…

F A 4:應該是說今天出了一件事情的時候，我們原本的組織架構裡面找不到相關單位的對應。

訪問者:對，沒錯。

F A 4:所以這個其實整個體系的問題，然後就丟給我們消防局來處理。

訪問者:這是很結構性的問題嗎？

F A 4:對，這是很結構性的問題。這並不是說誰對誰錯的問題，就是因為我們在消防局組織架構中就沒有，那你還是要處理這件事情的時候怎麼辦，像我剛剛講的大型活動群聚也是，後來也管馬拉松、辦演唱會，我們就核准，然後去判那些，但是跟我們的工作差異性很大。

訪問者:這不是警察在處理的嗎？沒有？

F A 4:後來就我們管。

訪問者:那警察局需不需要管？

F A 4:警察局應該也有，那像廟會、集會遊行那個我們也要做，廟會他們有集會遊行，可能會放鞭炮，那集會遊行要申請路線什麼東西，必須要由我們這邊申請。

訪問者:像集會遊行也是你們？有一些是警察？

F A 4:像抗議的就是警察。像我剛剛講的一些民俗活動，他們通常會跟區公所那邊開協調會，然後做一個申請。那我們也是管這一塊的，管裡面的爆竹、煙火的使用。對，爆竹、煙火剛剛沒講到，就是鞭炮，民眾放鞭炮這一塊也是我們在管。

訪問者:非常多。

F A 4:對，我們就是…可是我剛剛講說因為這一行，我從民國92年到現在，我就是有一些深刻的印象。就是說，我們很多工作他是因為在我們的現有體制下，也的確沒有相關機關適合，或者是其他機關專門在處理這一種東西，就以前的抓貓抓狗來講，抓貓抓狗其實也不是我們消防局的法定業務，但因為也沒人做，就接起來做這樣子。

訪問者:那你們都沒有去抗議？

F A 4:其實前幾年我們最主要的抗議目標是我們執勤的方式還有時數，就是我們大概是算比較…我們消防局有成立消防人員權益促進會，因為我們公務人員沒辦法成立工會，所以有這些促進會什麼東西的，他最主要是爭

取這塊的福利，可是像業務這種東西，我們會講嘛，但是這種東西扯到結構性的問題，所以你既然市府也找不到單位承接，所以我們承接下來也很難去改變。

訪問者:了解，非常重要。這裡牽涉的複雜的人、長期的制度結構問題。那就是其實你剛剛已經回答很多關於第四題的問題了，那你覺得說除了這些業務重點你剛剛提到的以外，在執行稽查業務的經驗當中，你覺得你跟代辦業者跟受檢查的一些民眾、業主，你們之間就有可能發生爭議的作業環節是什麼？

F A 4:爭議的作業環節…

訪問者:會不會說你們有一些裁處或行政處分超乎他們的預期範圍之外，或者是彼此的認知不同所以產生爭執？

F A 4:爭執其實少。

訪問者:少。

F A 4:但是有時候會有，像可能在認知上不一樣，那認知上不一樣的時候有幾個點我大概講一下。第一點，像設備其實是每日具新的一種東西，例如說你在民國85年以前的消防法規跟86年以後的是不一樣的，你在民國93年以後又新增一些東西，也就是說設備他會依照時代的進步，他所用的規格，還有效能還真的不一樣。

訪問者:是。

F A 4:舉一個最簡單就是說，像以前是沒有出口標示燈會發出聲音的設備，後來有了這個技術，還有一點是LED燈這種改良後有很多設備，出口標示燈還有緊急照明燈就會改成LED的燈源。例如說電池的效能，也會隨著時代進步、科技進步不一樣，他這一塊的話會比較容易有認知上面的問題，就是說這新的東西，之後會不會說業者可能覺得這樣可不可以？那基本上我們的立場都是在性能上面。性能就是說在動作上，就是可以使用的能力上面合乎法規甚至於超出法規都可以，但是你不能低於法規，大概這一塊比較容易有一些那個…那還要講，剛剛講的是設備本身的進步面的問題，那有一些東西是…像我講防水設備，那個其實很早以前在場所或在業界就有這個東西了，日本的法規也很早就有了，但是我們那時候就還沒有，我們法規還沒寫進來，這時候就會有一個很尷尬的地方，就是其實他已經有設備了，也可以這樣弄，但是我們法規面還跟不上，這就是我要講的第二點，就是法規面的問題。那的確也是，因為其實不是我們消防設備，各種東西都是，包括刑法、民法也都是這樣，因為法規

面的確沒辦法，因為我們法規的更新、決定本來就沒辦法那麼快，過程的確比較繁複。

訪問者:這裡有一個問題就是說延伸你剛剛的問題。

F A 4:對。

訪問者:如果今天業者是有一些商辦大樓裡面的設備，增設了很多超出法規的主動設備，這些主動設備可能會產生一些可能…

F A 4:缺失。

訪問者:缺失，或維護不善，那怎麼辦？

F A 4:我們現在目前面對場所所自設的設備，我們是依照消防署有一個解釋，自設設備可以免改善。

訪問者:可以免改善？

F A 4:對，因為你還要有這個解釋，不然我們就會處於一個很尷尬的問題，開也不是，不開也不是，是他自己增設超過法規的東西。基本上我們大部分也都會跟他講說能修就修，但這一塊的確是超出法令的東西。

訪問者:抱歉我再打斷一下，有沒有可能說，你說他雖然有這個解釋令，但是他自設的設備已經危害到了法定他原來要求的設備，或者已經危害到這個…你們有遇到這種情況嗎？

F A 4:我們消防設備應該比較不會有這種問題。

訪問者:應該不會。

F A 4:因為消防設備是附屬在建築裡面的其他多出來的洞，所以說如果他有危害到的話其實就是把他移掉或者拉開而已，最多就這樣。但是以兼具安全及成本來講，業者也不會這樣子做，因為你做越多就是花越多的錢。

訪問者:了解。那第五題就是說，現在這個所謂的SOP，你覺得在稽查過程中遭遇過什麼困難、問題或壓力？這是我們研究案主要的目的之一。就是說，到底壓力的來源，你們前線稽查人員，我們剛剛講的是案件量、業務越來越繁多，對於這一題你怎麼評估？

F A 4:我覺得有一個…我在檢查上面其實壓力並不大，因為這個其實也有一些個人因素，如果說檢查時間久了，那你大概也知道說要看的重點、要檢查的方向、好壞。好就OK，不好就開限改，在執行這塊沒有太大的問題。我覺得比較大的壓力可能是時間，所謂的時間是我們現在檢查的申報以後，例如說3月、5月，像我們現在就是最滿的時候，因為5月底申報，那辦公大樓…

訪問者:甲類、乙類。

F A 4:對，都有在這段時間。

訪問者:所以是3、5…

F A 4:3、5、9、11。

訪問者:9、11。

F A 4:對。那我們分這幾個月。那這幾個月檢修下來他的目的其實是好的，他希望能夠分散，後來市場上面的表現是集中在這幾個月。因各個行政區不一樣，台北市、台中、高雄，各種場所的類別的數量也的確不一樣。因為我們概括性的法規規定了以後，變成說我剛剛講的，大安區可能商業場所很多，3月的時候就超忙，9月的集合住宅也很多，就是也要看場所類別集中在哪一些地方，所以說變成一個很特殊的狀況，我們有大月小月，就是類似民間餐廳這樣。大月的時候就很忙，會需要趕快把件趕完。

訪問者:那如果說他超過3月之後申報，你們還是會接受嗎？

F A 4:沒有，我們就要舉發。

訪問者:哦，就要舉發。

F A 4:對，就要舉發，目前制度是超過就直接開舉發。

訪問者:了解。

F A 4:但是他一口氣申報過來我們也會承受不住，因為量太大。我們去檢查的時候，檢查不是說我們自己直接去就好，因為我們現在是做一個設備的專業性複查。

訪問者:抱歉，這裡現在有點吵，切斷一下。

F A 4:那樣的問題，他的量你沒辦法用平均下去算，因為他的量你沒辦法用總量平均下去算，他是一個非常不平均的一個分布，有時候很少、有時候很多，那這種狀況之下，就會有趕件的壓力。

訪問者:有，趕件的壓力。

F A 4:對。

訪問者:結案的壓力。

F A 4:對。

訪問者:結案的意思是說…？

F A 4:要嗎就是開單，不然就是舉發。

訪問者:那舉發完之後算結案嗎？你還要再複查？

F A 4:對，還要再複查。

訪問者:所以從舉發…應該說開限改，然後舉發到結案那概多久？不一定？

F A 4:如果是合格件的話，我們是規定30天內要去檢查。如果是不合格件的話，那壓力就很大，10天內就要趕快排件。

訪問者:不是說申報檢修嗎？

F A 4:檢修是合格的。

訪問者:申報檢修如果是合格件的話，是指如果他申報進來是0缺失的話…

F A 4:對。

訪問者:那就是30天內。

F A 4:對。不合格件就是10天，那10天你扣掉六、日，算一算幾乎是收件、通知這些就要同時處理。

訪問者:不合格件你還是要讓他掛件進來。

F A 4:對，因為我們剛剛所講的這個問題就是基本上都是請他合格申報，如果不合格我們就退件，例如說5月底他還沒申報，那送件進來是不合格件，如果不受理，那對方是不是…我們就要去開舉發，可是他不是不申報阿，他只是還沒修好。

訪問者:了解。

F A 4:對，所以這方面為了維護民眾的權益，我們也不可能就直接去給他開罰，所有就會再受理。

訪問者:就產生一個時間的落差。

F A 4:對。

訪問者:所以你們通常就是…如果說現在5月底快逼近時間了，那我還在修…

F A 4:對。

訪問者:那這個情況你們還會讓他掛件進來。

F A 4:對，我們還是會讓他掛件進來。

訪問者:那這樣是合格還是不合格？

F A 4:不合格。

訪問者:10日之內要…

F A 4:就要去檢查。

訪問者:等於說又給一些時間。

F A 4:對，然後再去做檢查。

訪問者:那你知道你們的新進同仁壓力會不會很大？

F A 4:新進…

訪問者:就從警專畢業…

F A 4:新進一開始都是在分隊，但是分隊要學的就是救災的東西比較多。

訪問者:所以分隊到中隊大概要多久？

F A 4:其實不一定，我們這一行不一定。也有人是專門往救護那一塊去發展，去開救護車。

訪問者:然後就不到中隊了?

F A 4:沒有。救護又是一個救護的分隊。

訪問者:哦~

F A 4:像我一開始畢業也是又接安檢，又接救護，又接救災，然後本來那時候還沒分，那後來業務越來越雜，說真的你同時之間要是個醫生、又是消防員，又是要執行法律的角色，你腦袋裝不下那麼多東西。

訪問者:那第六題，就是現在你覺得受稽察者的…主要是說政府的這些資訊到底送到民眾、代辦業者那邊，他們了解這些資訊嗎？就他們的資訊來源？

F A 4:我們這一行還好有一個專業檢修人員跟專業檢修機構，簡單講就是…

訪問者:機構？

F A 4:機構也有。就是所謂的消防設備師(士)，其實我們這一個制度是仿造建管處的建築師。

訪問者:消防設備師(士)?

F A 4:對，師(士)。在我們檢查這一塊很多資訊是由民間的消防設備師(士)，他們考到證照以後去執行業務，他們就會把一些資訊帶給業者。

訪問者:就是所謂代辦的這一塊。

F A 4:對。所以在這一塊我覺得他們會比較…我們這塊稍微輕鬆一點，就是因為有這些師(士)在幫我們這一塊。

訪問者:你覺得現在民眾的資訊是夠了解的嗎？

F A 4:如果他有辦定期檢修申報的話，其實他會知道，但是如果沒有，像新的場所他可能就真的不知道。

訪問者:那他們都會委託消防公司嗎？

F A 4:他有時候不知道要申報。

訪問者:不知道要申報。

F A 4:對，會檢舉，或我們平常檢查的時候有看到怎麼多一間按摩店之類的。

訪問者:如果像是這種咖啡廳或是…

F A 4:對，像我們這種咖啡廳，因為我之前有來過跟他宣導，他就有買一支滅火器放在這邊。

訪問者:但是住宅公寓裏面還有營業場所？

F A 4:對，但是因為它的面積比較小，所以沒有達到應該申報也沒有達到列管的標準。

訪問者:那他現在這個有登記營業執照嗎？

F A 4:我們在營業執照這一塊就是商業登記的部分，因為以前這個叫營利事業登記證。我想花點時間講，因為這個東西跟我們有很大的差別，因為在營利事業登記證制度之前，你一間場所我要開…例如說我開一間餐廳，就必須要先經過各單位的核准，就是必須這樣子才能拿到營利事業登記證，拿到營利事業登記證才可以營業。我們後來改了，改成登記，也就是說…

訪問者:登記制。

F A 4:對，登記制，不是核准制。以後就是我想開，就只要跟市府登記就好，至於我開什麼東西，不管，就是先開就對了。

訪問者:了解。

F A 4:這個有個好處，好處就是以市場經濟的角度來講，他對於商業活絡度會比較高，但是他缺點是業者有可能根本不知道應該遵循的法令。

訪問者:了解。

F A 4:各局處法案他們不知道，因為他沒有經過會審會勘，所以…

訪問者:OK，那我知道。因為現場噪音蠻吵的，所以我就快速地最後詢問。從第7到第10題，其實我們主要想要了解，你們跟像第8題這種外部業務夥伴的協調還順暢嗎？你覺得有沒有什麼問題？

F A 4:你所謂的外部業務…

訪問者:就是他們來認定一些行業別，然後你們去檢查。有可能這些場所，例如飲酒業跟餐飲業這些。

F A 4:對。

訪問者:這些是商業處認定，就是類似這些跟建管，你們在協調的時候會不會產生內部的一些…

F A 4:我們目前啦，就像我剛剛所講的那個營登跟商登的差別，現在商業處的認定我們會參考，但是我們不是以他們為主要基礎。我們等於是分割開來，因為他想申請什麼就可以，所以他一間酒店可以申請小吃店、餐飲業，可是我們不可能傻傻的，依照你申請的商業登記去列管，因為其實我們自己消防局執行這一塊有一個認知，就是這一間如果發生火災了，還是要我們去救，我們比其他機關倒楣的事情是我們責任比較…

訪問者:大一點。

F A 4: 大一點。例如說建管處你隨便去列管，發生火災也不是你們去救阿，所以我們通常會把強度拉高。今天如果他是一間地下室的場所、餐廳，那我們就會強度拉高。他有可能一間餐廳同時間又賣酒，然後又賣披薩，

訪問者: 然後就自己去認定？

F A 4: 就是說我們在場所的認定，但是我們也會去參考，尤其是有聯合稽查的時候，商業處那邊的認定，因為你剛剛講的那些酒吧、酒店，那個有差別。因為我相信這塊你應該有做過功課，因為商業處的酒吧跟我們的酒吧定義不一樣，他們有的是純飲酒，有的是女陪侍。我們的話，我們的分法比較接近建管處，因為我們的法規最主要是從建築技術規則脫離出來的，那所以我們的分法會比較接近建管處。

訪問者: 那最後一個問題就是說，現在你們在稽察的過程當中要填寫表單嘛。

F A 4: 對。

訪問者: 如果未來的話有可能，例如說全面採用E化的設備，像iPad這些，你覺得你有可能做到市場開發嗎？就是現場的佈置然後整個流程就不要再帶回中隊去。

F A 4: 我這樣講，大部分的場所是可以，有一些場所尤其是新開的，就是他從來都不知道法令面的東西，其實他現場的資料也有限，就是如果有在長期做檢修申報的確是可以,因為他有定期的資料都會申報到我們消防局,我們看那些申報資料，如果他今天是例如新開一間酒店，我根本連他面積大小都不知道。

訪問者: 從未申報過。

F A 4: 對，一些新的場所。你根本就不知道這間店的狀況，也不知道他實際營運，甚至於你根本找不到對口。就是我剛剛所講的，你找不到所有權人，你限改要開的對象，因為我們依法要開的這個對象，你會沒有，沒有這個人，就沒辦法去執行。

訪問者: 那如果說新建案呢？新的工地或者新大樓。

F A 4: 新建案目前是送我們消防局圖審，圖審完之後會由我們消防火預科(火災預防科)去做一個會勘，會勘完之後就會拿到使用執照。

訪問者: 所以那是火預科的事?

F A 4: 對，所以說這一塊其實新建案反而我們還不擔心，因為你不可能偷偷蓋一棟大樓，這個在台北市很難，但是你有可能在台北市東區或是信義區就偷偷開一間酒店，這是很有機會的。

訪問者: 所以新建案不是你們這邊的？

F A 4:對，新建案不是我們這邊的。

訪問者:你們只是新開的場所。

F A 4:對，但是新建案蓋好以後，他每年的定期檢修申報就會由我們負責，就像對面那一棟一樣，就是他後來蓋好以後，我們就會去宣達每一年要做申報，這個就是我們剛剛有一題，我們列管範圍有一些是從這裡來。

訪問者:你們所接觸的代辦業者你覺得現在的因為沒有一定的標準，會不會參差不齊或是…？

F A 4:有，台北市的其實是有比較好。但是有一些從外縣市來接案的真的是…有可能，因為我們不能限制他說你只能在台北市…事實上也不能這樣限制，而且這樣限制也沒意義，應該是說有一些…我應該更正一下，不一定是縣市的問題，有一些代辦的設備師(士)業者素質的確是比較差，如果你是專業檢修機構的素質就真的很好。

訪問者:抱歉我剛剛又遺漏一個問題,就是說你的壓力來源是什麼？以你的觀察,對於市政府內部或其他外部的壓力。

F A 4:對。

訪問者:你覺得還有沒有其他的？市政府機關內部的壓力。

F A 4:市政府機關內部的壓力，好像幾乎沒有。

訪問者:那自己長官的壓力？

F A 4:自己長官的哦？

訪問者:就是以消防體系來說，或者是其他局處給你們的壓力。

F A 4:我們消防局是這樣,其實我們消防局,我們大部分都在給別的局處壓力,我先講為什麼,因為我們有時候在認定場所我們就會發函給商業處認定,然後發函給建管處認定，就是其實我們管很多別的局處的東西，因為我們的目的是希望他安全，我們跟經濟市場有點逆向。我們其實不會去管經濟好不好，我們有點像煞車機制，經濟處或其他商業處他們的角色是他們希望餐廳開的多好、他們的營運狀況多好，但我們不管。我們基本上常常請別的局處幫我們認定東西，尤其我們需要設備異動，例如說一些大型的，應該要設消防設備，或是排煙、灑水的時候，我們就需要各局去幫我們認定他使用執照。

訪問者:所以你們會發函？

F A 4:對，我們會發函到別的局處。

訪問者:所以其他局處有行政壓力。

F A 4:對，給他行政壓力。我們給別的局處比較多，因為別的局處給我們，我們通常處理的方式就是依照消防法，我們去就是開罰，就是這樣。但是，這也就是很有趣的地方，我們給別的局處壓力的時候，別的局處大部分都不想，不想去認定。

訪問者:別的局處給你們的認定只是參考。

F A 4:大部分都寫得很模稜兩可。

訪問者:他們給你們的認定你們也只是參考。

F A 4:對，因為我們也希望…我們這個程序都會做，我舉例來講假如說這間餐廳，然後我們請商業處認定他是餐廳還是酒吧，這時候商業處可能就會來函說該場所什麼名稱，然後劈哩啪啦，他申請登記為餐廳。申請本來就隨便你申請，我們早就知道，所以他會回這種東西，事實上他們人力也有限，因為我知道的其他局處的確不像我們稽察人員這麼多，所以他們大部分就是盡量回。

訪問者:好。謝謝你接受我們的訪問。

訪談逐字稿

時間:109年7月24日(五)

地點:台北市消防局火災預防科會議室

受訪者：FA5

訪問者: 研究團隊

【以下開始記錄】

訪談者:謝謝科長願意接受我們的訪談。現在我們這個研究案已經從期中進入到期末，我們直接進入訪綱，就是之前我們也有一些深入的訪談，有十位的建管、十位的消防，我們也有訪談你們的陳素娥同仁。我們現在這個訪綱主要是內控這塊的一些問題，那我們第1題主要就是說，我們如果從一個監督管理者的角色來看，就是說其實在目前公務部門裡面，我們在各層級一定有一些這個內控的制度，就像我們這邊列舉的，包含授權、覆核這些問題，就是說想就科長在您職權的經驗和範疇之內，你認為說有哪些目前在火預科這塊(特別你們最近非常忙碌)，在這塊內外的一些影響因素，或者是內外部的壓力，可能會影響整個原本的內控的機制？

訪談者:是不是可以請科長先簡單描述你們在稽查業務的流程？

F A 5:所謂的稽查業務是我們平時的安檢，同仁在外面安檢…

訪談者:對，然後回來之後要經過什麼程序這樣子。

訪談者:管制期程。

F A 5 :目前的部分，我們針對我們內控的部分，目前我們在執行我們的安檢，大概就是在我們的各中隊的一個安檢小組，那相信老師們也都有去訪查我們那個部分，那他在做為的部分大概就是我們消防機關檢查的一個注意事項裡面有一個規定，他應該事前要怎麼準備、事中要怎麼準備、事後要怎麼去登入案件的那個部分，本局也有設了一個安檢的一個管理系統，相信老師應該也都知道，那我們就會要求他們線上完成之後，兩天內要建入我們的系統，那目前我們也是開發我們平板的部分，用直接ｅ化的部分，直接配合系統的部分馬上製作檢查記錄表，直接上傳。上傳的過程中，當然目前現階段紙本跟e化的部分都是同步在跑的過程，在try的部分，未來e化就是直接線上成案，直接製作記錄表，QR-cord給我們的業者這邊去簽收，那我們的部分就是一樣跑流程會有一個審核的機制，那目前我們紙本的部分也是一樣有審核的機制，那我們有訂出來哪些案件他的審核層級是要到中

隊長，或者是我們大隊的一個組長或大隊長，這個是我們內部的一個相關的規定在規範他們。

訪談者: 科長，那像你們是什麼樣的案子，你們怎麼區分哪一些要決行到哪一個層級？

F A 5:檢查的過程(當然施行檢查的結果)當下檢查人員就要決定了，只是他在呈核的過程中會去查核你的文書資料有沒有完整，在法令適用上有沒有ok，這個部分像我們營業場所分甲類跟甲類以外，甲類就是屬於危險程度比較高的場所，甲類以外的部分就是比較低。甲類的部分，因為危險程度比較高，合格件的話，我們原則上都會要求呈核到大隊的一組的組長；不合格件，甲類以外的就是直接中隊長這邊就可以去處理了，那不合格件因為有涉及到人民的行政處分缺失的部分，這法令的適用性要更完整，那這部分原則上都會要求到大隊長的審核層級。

訪談者:然後管控的時程…

F A 5:管控的時程大概就是…像我們的內控的部分，檢查注意事項裡面如果是紙本的部分，兩天內就要建到我的系統裡面去，當然e化的部分他就直接勾完直接就成案了。那審核的過程原則上我們就是希望跑在跟公文流程一樣，就是一個禮拜內要把這個審核的流程給他跑下來。

訪談者:一個禮拜這個時間是有…

F A 5:這是我們自己內部稍微…這個沒有去做很明確的，因為他只是在跑後續的一個作業的流程。

訪談者:你們的這些時程，會不會必須要配合府裡面的新公文系統的那個要求時程？

F A 5:沒有，那是辦理公文的部分。

訪談者:所以你們業務有自己的系統？

F A 5:對，業務是自己跑7-10天，那個是有公文檔案，這個是因為有檢查，他只是要有一個覆核的機制這樣而已，確認你的檢查有沒有ok，如果沒有ok，他是不會去變動的，因為檢查同仁給對方的時候，其實那個行政處分已經確定了，就是我已經給對方，跟你講你是檢查合格或不合格，這個其實行政處分已經確定，那後續的審核的流程，只是在你執法上的一個過程，像之前我們有漏勾，或者是有沒有在填寫資料上有不完整的地方，或者是像不合格的地方有沒有在法令的適用上有不完整的地方，檢視過程如果有發現缺失的部分，就要再去重新做一個處分，其實這個情形並不多，大概都是文書資料疏漏的那個部分。

訪談者:如果說第一線的檢查人員，他現在當場要進入安管系統裡面，但是他在法規或者是這個案件本身有一點爭議，他沒有辦法當下就裁量的話，那他會怎麼處理，有沒有遇到這種狀況？

F A 5:因為原則上我們都會這樣去建議他，第一個如果當場沒有辦法去解決的部分就是打電話問，因為有的同仁可能是資歷上比較資淺，他可能在法令見解上或者是他可能剛好突然覺得有一些疑慮的部分，還有很多諮詢管道，因為現在都很通暢，可能打回去大隊部問，那大隊如果沒有辦法決定的部分，就會打到局裡面這邊做法令上的釋疑，大部分的問題應該都是曾經發生過的問題，所以大概當場都會給他一個明確的答案，那如果確實真的有發生之無法當下我們也沒有辦法解決，那就是我們每一季都會有法令座談會的部分，這個部分就是提出來，我們會共同去討論，或者是立即找大隊來這邊做會議的研商，討論一個適法性的部分。那真的有需要到中央去解釋法規授權，因為我們很多消防法規是中央法規，地方是沒有辦法有解釋權的，那有涉及到類似這樣的法令解釋權的部分，可能就是另外函文給中央這邊，但這個情形在平時檢查部分會比較少，會在我們審勘的這個部分，新建的或者是配合室內裝修那種案子的會比較多這種情形，但是審勘的部分大概平時管理都是已經審勘訂定，法規已經都很明確大概要做哪些設備，現場會有哪些設備，那個都已經明確，也都使用執照核發的、變更使用執照核發，除非他會遇到違規使用的那個狀況，違規使用有一個新法規適用的問題，如果是既有合法的建築物他大概這個爭議性會比較少。

訪談者:目前的話您覺得在現在這個運作的控制程序，其實可能那個416大火之後可能又強化了一些內控的程序，那你覺得第一個就是內控程序有哪些強化？再來就是過去到現在的一些影響因子，可能內外部的一些壓力或者是對於這個內控的一些阻礙這些，比方說關說或者是其他內部來自於長官的一些壓力這些。

F A 5 :其實法律執行他就是很明確規範在那邊，現在目前長官的壓力頂多就是在案件承辦上可能要加快他的速度，但是不會去干預到你的執法的那個…

訪談者:不會特定個案？

F A 5:對，他可能有些個案希望是說，在辦理程序上可能去加快步調的部分。目前在內部的部分，大部分都是同仁在法律認知度面上的問題，因為有很多像這種案子，現在都不是很多人想要接觸這種公安檢查，確實他們壓力也很大，其實汰換率也滿高的，因為這種法律的面向有時候都是要比較廣或者是要比較知道狀況，不是短時間接觸就能把法令都掌握的很清楚的狀

況，會有比較多的執法上可能會有一些認知上不是那麼一致性，或者是會有一些差異，同樣是中國文字，當然有的人解讀不一樣，那需要一些溝通的管道跟我們一起去把他找出一個比較適當的、一致性的作法，所以針對這個部分會是我們在執法上會比較去注重的一個問題，所以定期上我們也會找大隊這些，你們有沒有蒐集這些問題，就像我剛剛有報告，我們每一季把這些問題蒐集起來，那有急迫性的當然馬上處理，那如果沒有急迫性的我們就是蒐集起來，之後大家共同來開會研商是不是能夠找出一致性的一個方法。像我們自己內部的這些專門在跑審勘的，因為我剛剛有報告審勘的爭議會比較大，他們是每週一、三、五就會去討論遇到的問題，然後去找一些共識。

訪談者:每週都會討論？

F A 5:對，幾乎每兩天就會討論一次，這是我們審勘的部分。那跟大隊外勤的部分，比較不急迫性的就是例行性的、每季的一次的法令座談會，那如果比較急迫性，會立即召集會議請他們一起來共同研商，找出比較適切的作法。

訪談者:法令座談會參加的同仁都是？

F A 5 :都是我們外勤的那些一線檢查的，就是那80幾位，現在已經90幾位了，我們就是有強化一些…

訪談者:臺北市大概有6個…

F A 5:12個中隊。

訪談者:那一、三、五的是審勘的。

F A 5:是我們內部審勘的，就是專門在看使用執照、變更使用執照的那個部分。

訪談者:那也是一個座談會對不對?

F A 5:我們就是在內部(大概這邊)會去做一個雙向的交流，因為我們現在審勘有分兩組，審圖的人員有三位，大家的共識是要一致的，不能說各審各的。那你今天在審圖的過程中有哪些問題要回饋給會勘，會勘的部分，你在現場會勘(實際去現場看)有發現圖審上有些地方你們當時是沒有去考量到，那這個部分就要趕快回饋，把一些法令的認知點要把它做好這樣子，然後大家有一致性，就是我們希望這樣子的一個做法。

訪談者:那416大火之後，內控機制有哪些強化？

F A 5:416之後，我們就是有陸續召開很多的會議，有我們副局長那個部分，從我剛剛報告也凸顯很多我們在審核過程中比較有一些不落實的狀況，有一些檢查的項目，同仁在執行上有漏勾或怎麼樣，那這部分我們有全面要求各級審核的幹部要落實去審核這個機制，第二個部分因為那時候也有凸顯

出安檢人力(由一個人去或檢查時間過短)的那個部分，那我們也重新立定，除了我們講的三件事比較像滅火器、避難燈這些比較簡易的場所之外，原則上視場所的規模要搭配兩人以上的人力去做檢查，能夠讓檢查的時候更落實這樣子，另外在我們相關作業規定裡面我們也一直在修正，包括我們的聯合稽查小組的部分也整個在彭副市長全盤去做整個制度的改革。

訪談者:這等於是府級的。

F A 5:對，這個是府級的，整個大修，包括從整個作業制度、怎麼去挑選場所、怎麼去做事情的資訊掌握分析、怎麼去確定我們檢查的標的物的重點是在哪裡，這個我們要透過事前的請教，大家都要釐清清楚之後，橫向聯繫講清楚，有一個統籌(我們現在預定到十職等的人員帶對過去)，現場有問題雙方橫向，不然以前都是建管看建管、消防看消防的，彼此檢查完就離開，其實有很多現場的狀況是兩造應該是要再稍微討論一下的那個狀況，目前這樣的運作也都一直在改變、try當中，也發現很多問題，那慢慢都在修正他的一些重點。

訪談者:還在一個過程計畫，還沒有完全完成。

F A 5:應該是已經順利的跑了一、兩個月，但是有一些像前面要強化的重點，因為每個建築物的對象他是有不同的個案的問題會去凸顯出來，像我們那一次去看有發現公有設施的部分應該是怎麼樣去確定，我今天稽查的對象是A，但是發現的缺失卻是在公有設施，那這樣我們怎麼去做後續的一些追蹤跟怎麼樣那個…這個部分我們就是慢慢在嘗試要怎麼去整合這樣子。

訪談者:延伸這個公有設施，我們在訪談的時候，消防局的同仁有說因為有時候很多市府內部的壓力就來自於公有設施，例如說市府所屬的各機關學校，或者是新的單位就會有這個…希望他趕快通過這個消防安檢，然後取得使用執照，那這塊是不是可能也存在一點內部的壓力？我講的內部是市政府內部，你懂意思嗎？就是很多場所…

F A 5:你是說我們審勘的人，還是外面檢查的同仁？

訪談者:外面檢查同仁。

F A 5:外面檢查同仁他應該是不會面臨到要趕快取照的，因為取照的問題都是在我們內部這塊，他們應該是說有很多比較像學校(老舊的設施)比較多，他們可能後續改善的期限會比較長，那會希望我們給他一些比較多的時間，因為消防法他的部分就是可能一段期間內就應該要去做下一個動作，但是他希望改善的期限能夠拉長，然後就會請他們給他們一些展延，那目前我們是有一個展延的規定，那你符合相關的程序，本來就可以延長你的期限，這個部分我們都有訂在我們檢查的(內部的)一個作業規定裡面，那有這

個作業規定同仁也比較…像他管理組織複雜或者是因為預算的關係，或者是因為真的設備老舊怎麼樣的問題，他都有一些條件，那我們會視這些條件給予延長多少時間，那他最多的延長時間還是在那個期限裡面，到了他還是要去做執法，這個部分早期是可能沒有去訂立這個，但現在都已經把他律定清楚，應該他們在執行上壓力會比較小。

訪談者:所以科長你本身沒有感覺到市府內部的單位跟外部的單位在檢查上面或者是審勘上面有一些差別。

F A 5:應要同樣的標準，當然市府的單位他有可能是因為如果工程上比較晚，他會希望我們去加快他的情形，這部分我們也是會依照我們排定的順序，這部分能夠幫忙的當然我們就協力幫忙，那還是有一定的順序跟派出，像我們進來分案都是按流水號在分的，他也不會固定給哪一組，那我們現在都已經流水號在串號，排的部分還是要看各組裡面，如果今天我允許上，步調可以快一點，那當然可以協助排比較前面一點這樣子，這個是可以協助的地方當然…因為市府畢竟還是我們共同的一個…

訪談者:那我們進入第2題，現在是為了監督這些管理的稽查業務的程序，在這個管理稽查業務程序當中，你如何適時地取得相關資訊？因為像科長這個職位等於說是一個管理者，那如果當你們發現不符合程序（SOP）的時候會如何進行溝通？不管是跟同仁溝通或者是橫向的溝通。

FA5:像我們目前在調閱，其實我們那套安管系統是滿完整的，像我們一些相關的檢查訊息，如果我們需要的，我們都是透過那個系統去統計、查核，那塊系統裡面，如果我調出來的資料顯然是有疑義的部分，那我就可能要求你把正本送過來，送過來我們就會探討說這部分有沒有什麼在執法上有一些落差的地方，如果有當然就是要跟他們協調做怎麼樣的一個修正，那本來就是要運用我們的安管系統，不然的話建立這個系統就失去意義。

訪談者:他是一直在update嗎？還是說已經完成的…

F A 5:我們的系統就是有新的檢查記錄進去都是一直在update，一直在儲存資料。

訪談者:我的意思是說那個安管系統的勾選項目、登入項目這些是已經都建置完整，還是一直會去動態性的變更？假如一下就是科長認為現在安管系統其實是夠的，這個設計現在功能上…

F A 5:功能目前上是八成一定夠，但是它要開發一些新的稽核功能，當然我們會去慢慢的強化它的一些功能，那目前針對我在內控、管理業務上，其實目前是都可以去上手的，我要查看有沒有落實檢查，包括有沒有逾期檢查，這個我們都可以透過系統去稽核，再來就是像我們科有兩組在跑夜間督勤

的那個部分，有兩個幹部帶隊在跑，這部分也就是去到各中隊裡面督勤的時候，也就可以去查核他們整個在建置、業務的管理上、文書的掌握上有沒有按照相關規定在辦理，另外我們每半年，科裡面也會針對四個大隊去辦理定期業務查核的部分，針對整個業務查核的面向看看作業上有沒有依照相關規定。另外政風室每年也會排一個主題來協助、檢視我們一些相關，像今年他們就有幫我們去看我們審勘或者是在平時檢查上面有沒有在執行上、規定上有一些比較有出入的地方，那會適時的提醒我們。

訪談者:科長，像你說出去用手機app直接登入，這個系統是跟你們安管系統…

F A 5:對，連結在一起，等下我們示範一次給你看，可以嗎？要嗎？

訪談者:好，就是同仁他自己的手機…

F A 5:沒有，不是手機是平板，我們有幫他們購置平板。

訪談者:可是平板這樣每個人都…

F A 5:兩個人一台，今年我們弄到兩個人一台。

訪談者:那不錯。

訪談者:所以你們…因為過去…

F A 5:過去都是紙本。

訪談者:他的訪談稿裡面我看到的是現在目前因為受限於人力的關係，常常都會是一個人出勤的情形，那所以這個因為大火的關係，現在目前已經有調整。

F A 5:我們有調整為兩個人，就是除了小型的那些之外。

訪談者:最少兩個人。

F A 5:對，那儘量把我們檢查的次數能夠…以前府也是在探討不要無謂的檢查那麼多次，然後看到我們好像一直檢查的次數有過於偏高的情形，那我們儘量也是跟各局處在談，因為每個目的事業主管機關就很希望消防跟建管多去檢查，那每一個檢查就是找我們過去，變成我們一定都要配合，也不能說不配合，那現在就是談整合的問題，中央也要求我們要去強化，像這次暑期期間，又有暑期專案的要求，暑期專案不是對我，還有其他局處他也會去強化檢查，那就是希望不要同一段時間，今天我自己也去，你又叫我去，通常都這樣…慢慢去整合，現在還正在try，希望把無謂的檢查次數能夠降低，把人力強化在比較落實的檢查裡面。

訪談者:不要一直疊床架屋或是擾民這樣，一直在檢查。

F A 5:對啊！那這樣就是要搭配彼此的時間點，因為可能你今天假設八大行業要檢查，那我也有我的檢修申報複查，也剛好是在這個時段，那我就是等

你的來，來完之後，你的我都配合檢查完之後，有哪些遺漏掉的我再去補（補我之前），以前是各跑各的，可能你又來，我才剛檢查過，那我不得不又要配合你去一次，同樣的場所變成我要去兩次，這個部分我們就是慢慢（目前就是）在調整做為，看能不能把無謂的次數降低，然後把稽查的品質提升，希望能夠落實兩個人以上，那可能比較大型的可能三個、四個去做比較重點性的稽核，讓強度能夠加強，不要說當以前都是一個人去，只是很例行性的、重點性的抽查，這次面向比較足，大家就可以分區域，因為我們消防設備的構件很多，你說要整個從頭到尾一樣一樣看上去，可能我一天都看不到，那本來就是一個代檢制度，就是設備師，然後分層三級，設備師完，自主檢查，消防機關去做查核、複查，然後府級的部分就是我們的聯合稽查制度，那重點還是在業主自主的概念。

訪談者:科長我請問一下，因為過去我們的訪談裡面有提到說，你剛剛提到設備的部分，我們有用簽證申報、有專業代辦幫我們，這是設備的部分，但他好像有一個百分之百合格率的委辦，那我們也發現這個百分之百的合格率對專業代辦來說其實也產生一些困擾，比如說市府要求是百分之百合格，可是他們去的時候發現業主的消防設備未必見得是百分之百，但是他們又受限於這個時間的壓力，因為政府要求要百分之百，所以他就是零缺失申報，那他們會有一個問題就是說，他時間快到了，他不申報不行，所以他就會不自覺的出現不實申報的問題，因為他沒到百分之百，他不確定他的業主的消防設備是百分之百，你有發現這個問題嗎？我們訪談有發現到。

F A 5:設備師是他們去談出來的…因為消防法的精神裡面本來就是申報，我不像公安申報要求你一定要百分之百才能申報，但是合格申報是我們的一個方向，我們不希望你檢修完之後，然後一大堆缺失，報給我銷，因為早期就是這樣子，很多業者就是等到開了一大堆缺失，等到消防局去複查，然後去複查開限改，又有一個月的時間，那這個從你檢修出來的不合格到限期改善長達兩、三個月，或者我可能案件多的時候，因為你不合格的案件很多，我相對要排去複查的對象就多，那這麼長的時間，空窗期就會很大，他長期是處在消防設備的不合格，但是有一些構件其實像燈具那些你不用等我開單，應該是檢修完發現這些問題就要馬上修繕，我們要推的精神也是這樣，那這些東西本來你就應該要養成維護、保養的責任，那你發現這些問題，你都把它修完之後再來做申報，那這個本來就是你專業技師可以去…（我們也是希望專業技師來幫我們推這塊），我是覺得他們都誤解了，

我們並沒有去講說你不能合格申報，你去看我們那個當時推動合格申報率的作業原則，我只是說你如果萬一是沒有辦法在合格申報辦理的時候，那你送過來我會提醒你，那你是不是能夠改善完之後再來申報，那如果真的時間到你報過來我還是會收，但是收的過程中我們有三個行政處分會去強化它，第一個我會縮短我的複查時間，大概那時候要求你15天內就要給我排去複查，第二個改善的時間我不會像一般的給你長達到30天的期限，我就是縮短你的改善期限，那在這個改善期限你還沒有改好，我們那時候的手段是希望加重，因為我們本來就有一個行政裁量權，我們的罰鍰是從6千到3萬，那我就會把你調的高一點，因為你是不合格申報，那用這樣的手段去管制，希望他們能夠養成這個修繕的概念跟觀念，那也協助我們去推動管理權能夠發現問題、主動修繕的東西，但是我們並沒有要求說去隱匿你的缺失，那這個你自己是違法的動作，你怎麼可以去隱匿你的缺失，然後去做一個假申報，這個是不對的，那這個被我們查獲，我們也是會開立那個不實檢修的缺失給你，那未來如果消防設備人員法過了，或許都還要再像建築師，如果抓到類似這個都要記點，甚至太多的話有可能會撤照，那現在我能做的就是開不實檢修，如果被我抓到你有類似的情形，那我就會開不實檢修，我們的立意不是要你去隱匿這些缺失，而是應該你能夠去輔導業者建立馬上維修、馬上修繕的觀念，那當然有很多業者他管理權能不接受你這個觀念，那你報過來我們還是會接受，就會用我剛剛那三個手段，那我們消防同仁知道你這個管理權能在技師的輔導下你不配合這個制度，我們就會去跟他講，你這個下次如果是這樣的部分你能不能去把它改善完成，那這個是要靠慢慢輔導，我們也是努力很久才有現在這個，因為我也不是百分之百合格申報，我們目前的合格申報也大概才七、八成，那也是我們累了5年的績效，慢慢這樣一步一步一腳印地走出來，並不是說全部都是要合格，你去看我們的申報率，其實不合格的申報還是有一定的比率在。像那些有的老舊的學校或者是一些比較老舊的，他確實是有沒有辦法立即改善，就我剛剛講的會要展延，或者是希望我們給他改善期，那他不可能是合格申報過來的，他也不會去把他變成合格申報，他講的可能都是一些比較特例的案子，可能他自己去誤解了這個意思，那去做了這個部分，我們並沒有都是百分之一百合格的。

訪談者:你剛剛提到消防人員法是不是？專法是不是？主要是規範那個…

F A 5:對，就是未來會有約束消防人員管理上的一個制度的那個部分。

訪談者:約束消防人員嗎？

F A 5:不是消防人員，消防專技人員。

訪談者:設備師嗎？

F A 5:對，因為你一定要有一個適當的管理辦法，不然你像剛剛那個專技人員被我們發現這個問題的話,他其實是應該要受處分,那個錯不是在消防局,錯是在他自己，你怎麼可以這樣子去做，應該把問題呈現出來，何況並不是所有的都這樣，他還是有不合格申報，我們還是有受理的情形，並不是所有都是完全那個...那你沒有辦法在時間內改善,因為我們還是要受理你,因為法規是規定你什麼期限要送過來，我不可能說你不送來，然後我退你件，變成你要接受處罰，這個不太可能。

訪談者:所以未來專技人員法會規範一些就像...

F A 5:對，就是對他們，像類似剛剛那個情形，我頂多只能開不實檢修，如果我有發現的話我只能開不實檢修,那不實檢修他們的約束力就沒有那麼大,那只是一個罰鍰而已,對他的整個證照、職業的部分是沒有辦法去構成他相關的管理的部分，那未來可以的話，這個法過去的話，就比較不敢去做這樣他認為為了要配合你的政策去做這種違法的事情,就不應該去做這種事情，我不曉得這個是真的還是假的，照一個專業技師的話是不應該去做這樣的事情。

訪談者:那我們進到第3題，就是說在你的組織當中是否有(其實剛剛科長有談到)例行性的自我內控的檢查，怎麼樣去提升內控的品質，那現在有沒有請市府其他的稽核人員對於你們的內控流程進行...

F A 5:我們內控的部分大概目前就是除了我們的秘書室是針對我們的公文書這個部分,那會計的部份我們有好幾項應該要達到內控的部分會配合會計審計，像我們的檢修申報複查，一些違反消防案件的一個舉發那些，當然都是有內控機制，那這個每年都會由我們跨科室去成立一個稽核小組，去檢視、抽查，會提出一些說明報告，再來就是政風單位也會去做這塊，有時候連我們的政風處也有可能會做跨局處的，那這部分我們原則上就是配合,我們自己就是按照我們內控的程序去依照這樣的規定,那這些都是由外科室或者是外局處他們會搭配過來，這就是定時檢核。像審計部他有時候也會不定期過來稽核我們的相關業務的內控機制跟我們業務管理上的缺失這個部分。

訪談者:那科長我延續這個問題，就是說像臺北市政風處他們對於這個研究案主要就是在強調一個預警的機制,有點像是一個機械式的SOP程序的控管,那你認為說像面對一些像有關說或是爭議性的案件，未來在安控系統上

面如果同仁有一個有點像登註的機制，例如說這個案件可能他覺得有爭議或者是有受到關說，或者是像你剛剛講的需要再進一步的進行法令的釋疑，他自己可以在安控系統裡面登註或者是有一些功能...等於說呈現出來，讓政風(處)室可以管控，你覺得這有辦法做得到嗎？還是對於你們的這個內控有沒有幫助？

F A 5:安控喔...我不曉得它推動的機制是？

訪談者:現在主要是時程的控管對不對？

F A 5:恩，現在時程都已經是公文處在控管，這個不可能是有那個...像我們的審勘就是多久到多久要去完成，那公文就會去整個管控住，你沒有完成的話，反正它時間到你要有一個辦理的結果要去呈現，那辦理的過程中就是有一些疑義的部分，那就是隨時討論、檢討、改進。那有中央的就趕快發給中央去釋疑，能夠我們地方自己解決的，那我們就是地方找出一個共同的共識跟做法，然後跟申請人或者跟檢查的對象說明清楚，讓他們也能接受，也能照這樣的方式去改善，那大概這件就是要處理完成了。所以他們養成的習慣就是有疑慮他們就會主動舉手，然後舉手我們就是會展開會議討論去尋求共識這樣子。

訪談者:科長我請教你一個問題，我們在訪談的時候有發現例如說有一些同仁容錯率比較低（就他太嚴格)，那他可能去複檢這些設備的時候，他有可能比較嚴格的去，那有些不合格的機率就高一點，於是我們就發現說可能在下一次複檢的時候，這個容錯率很低的這個人就被換掉，因為某一些政治因素，他覺得你這個人很龜毛，所以我們就想辦法把他換掉，然後就換另外一個人來，那可能他在情上面等於說比較通融一點，對業者來說就比較容易通過，我們就想知道說，像這種排去複檢的團隊，不管一個、兩個、三個的話，他會更換嗎？

F A 5:我們這些都有定期在輪調，沒有換責任區，換那個還好。

訪談者:例如說你的案子，今天這兩個人去，會不會下次複檢的時候又換一批人？

訪談者:如果他容錯率如果很嚴格的話。

訪談者:我們有聽說。

F A 5:第一個他不會固定的人去執行同樣的案子，那第二個他還有府級會去抽，那我們局也會去做複查，還有大隊部。那原則上這些責任區的部分，我們都有在辦理定期的輪調跟調整，至於誰比較嚴，這個比較少，因為要進來就...當然會有這種情形啦！那對的要求本來就應該要要求，那如果有法令解釋不正當的，業者有反應，確實是執法過當，這個部分本來就應該去跟

他溝通說明，調整你的執法方向，畢竟你也不能說你的法令認知是跟大家一致是不一樣的，那如果是ok，你的執法這樣是對的，那當然大家一定是尊重你的執法的一個對象，其實在消防裡面，一般檢查的部分大概都是已經審勘下來的，他的執法強度就是這樣，那他們在排的部分也不會有固定的責任區，那他是固定的一個人，他是會輪流去的。

訪談者:你們中隊也有一些裁量權可以調動嗎？

F A 5:對，因為現在的調整都是中隊跟大隊他們在做一個調配，那我們的變動性不會很大。

訪談者:可是我們發現的不是那種執法過當，反而是情理法的「情」上面的問題，就是太過多於通融，這個會有廉政的問題。

F A 5:現在是不能通融，因為一個檢查沒有看，人家民眾的眼睛都很利，我們也很多件案子…因為我們有限改，那有的通融可能是很簡易的缺失，你好像沒有去改善，我們可以通融，現在都不會了啦！我們都教育就是…

訪談者:你們有那個表嘛！違反…

F A 5:嘿呀！去就是…既然去到現場你就是在執法，然後執法你就是應該要按照你的標準下去看，不會再有什麼通融的情形，因為你一通融民眾就…現在的同仁應該也不太會，這個我們每年的教育訓練也會跟他們去做說明，不能有這樣類似的情形，很多案例發生的都會做案例教育給他們知道，讓他們不能…那各級督導在看這個也是都會去查核，睜眼睛(台語)去看他的狀況是怎麼樣，不能說沒有，但是儘量要去降低這種情形在，這是不應該存在的情形。

訪談者:現在安管系統你覺得還有什麼要加強的？在功能上。

F A 5:我們安管系統，目前我們現在是還好，我們明年也有編，是希望去針對住警器的管理這塊去強化。

訪談者:住警器喔？

F A 5:住宅用的警報器，因為這塊一直在系統上它是比較不屬於我們消防設備，它是另外一個獨立的，但是是目前我們推動的一個重點，那這部分在管理上我們希望能夠…因為我們的自治條例已經未來要擴及到租房跟民眾的居家裡面，那這部份我們的系統可能會去強化這個面向，那我們今年有編列一個預算，明年希望能夠再去擴充這個功能的部分。

訪談者:那政風室也會去看安管系統？

F A 5:因為我們都有權限給政風，所以政風他都會去稽核我們系統的部分，那有疑義他就會提醒我們，所以我們政風室每個人都有我們系統的權限，包括我們的各級幹部。

訪談者:看那個時程的，或者是有一些異常的…

F A 5:對，異常的狀況，或者是他也都知道我們有一些稽核功能，他們有時候也會透過那個，定期發動一個專案來協助我們檢視，畢竟業務一直在跑，有時候忘記去檢視，那他們就會啟動專案，然後去提醒我們哪些地方（外勤的部分）有比較疏漏的地方，他們就會做報告，然後提醒我們去做改正這樣子。

訪談者:那建管有說他們有時候同仁不想看那個裁處書，因為裁處書那個民眾一定會陳情，那就是承辦人又要去回覆人民的陳情，這個在消防這邊有沒有遇到過？還是我們這邊就比較單純，我們就舉發、開單。

F A 5:我們一定會有一個限改，因為消防法算是比較仁慈的法，他會有一個限改的期限，那限改的期限他就是會有一個緩衝期，不像建管那個衝擊性這麼高，那他們罰鍰的額度也高，所以他們的衝擊性會比較大。那消防相對的，會有一個限改的期限，那消防的設備也比建管單純。

訪談者:所以說人民的陳情應該也比較不多啦！

F A 5:也是有啦！也是有訴願案件，但是比他們的比例會比較少一點，畢竟成案數就比較少，因為民眾都比較會重視消防的問題，那消防限改他們比較會去改，那建管他是即時罰，有時候已經罰了他也沒辦法改的問題，那發現就是要處理。

訪談者:所以這個限改的期限拉長，或者說其實是前線的人員有一個裁量權。

F A 5:沒有，以往大概都是30天為原則，那有需調整的話我們會用計劃去定，像類似這種暑期專案，因為他有專案性的期限，那我們會去調整他的一個改善期限，像比較簡易的我可能會縮成10天或是減半怎麼樣，那這個會有計劃下去，原則上同仁是比較少有彈性的裁量空間。

訪談者:比較少喔。

F A 5:對。

訪談者:那最後一題的話，我們請我們主持人等下在最後說明一下，就是跟ISO有關的，關於下列組織環境的現狀...

訪談者:不是ISO，是內控。

訪談者:內控的，跟內控比較有關的，那就有關於這四項，包含員工的操守、價值觀、能力，還有你在這個領導方面，像科長你下面也滿多人的，那你們

局下面還有大隊、中隊，就你自己整個來看或來評估你們現在這個組織之現況…

訪談者:就是消防局現在就控制來說，你所瞭解的整個消防局同仁的價值觀、能力或者是你還觀察像剛才副座，我們消防局的領導者，因為消防局裡面有自己的任務，那為了達成這樣子的任務，是怎麼去…他是用怎麼樣的經營風格或是他是用什麼樣的理念來管理這個局處，像剛才您分享的，過去我們在訪談的時候，有很多基層的同仁會分享說因為一個人去，那他一個人去，就廉政上來說其實就難免會產生一些風險，而且也沒有人可以幫忙他或是互相監督，當然現在這個問題已經改善了，那過去也有可能是因為人力不足，然後業務又很多，我印象中我們在期中座談的時候也有同仁…(陳老師有訪談的一個問題)就是說消防這個領域工作一旦出現一些重大的事件，或者是其他局處沒有辦法處理的，會通通丟到消防來，所以消防的業務就會一直增加…

訪談者:法定業務以外會一直膨脹，可能八仙塵爆、氣爆。

訪談者:因為你們可能有些既定的法令上，但是其他的…我舉個例子，抓蛇、弄狗一些東西就可能全部都歸到你們消防的業務裡面，所以你們無形中會增加非常多額外的業務需要去處理,那他就會排擠到你們原先就要做的,那這時候也會增加我們一線同仁他們很多的工作的負荷，那對於他們稽查的工作，品質上可能也沒辦法兼顧，所以這件事情久而久之就會出現一些缺失或是廉政的問題出來，你怎麼看待這個事情？因為他整個可能跟我們內部做工作的指派會有關係。

F A 5:當然首先現在很多在談捕蜂、抓蛇是不是應該要回歸農業單位，那這個部分已經慢慢在脫離了,大家也都在變,像現在我們也都回歸我們動保處,雖然晚上的時段還有,但是在安檢這塊的部分,臺北市很早就推專責化了,那我們都是專責小組，這些人都是專責…

訪談者:也是技術跟行政分離嗎？

F A 5:對,他們完全都是已經專門在負責安檢這塊了,所以應該去touch到後續,當然也要救災，因為如果有災，他們也是要輪班，那救災的過程中他們也是要出勤，除非他輪班，不然平時上班的部分就是執行安檢的業務，那安檢的業務當然他非常的龐雜，所以說在現有的人力下，永遠都做不完，大家都很累，我們上班，我們的人也是要負責的事情很多(台語)，安檢本來就無遠弗屆，我們也希望把每一項事情都給他做好，但是其實如果業主不是自主管理很好的話，你再怎麼去花3倍時間、4倍時間，他沒有把他管理

的很好，他還是會有出紕漏的時候，但是這個也是我們身為安檢人員要去強化的東西，那我相信我們的安檢隊同仁他都是有這個使命，大家也都知道這個檢查是很重要，他不是是保護他們的(49:48)，也保護我們未來去救災同仁的生命安全，如果今天業主在災害發生的時候很快速的控制，那未來我的同仁去面臨到的危險就降低很多，所以這個一定是我做消防工作、預防工作這個使命，那預防工作也是消防局很重要的一個重點工作，所以這個部分我們也都是很戰戰兢兢的在作業，當然這次因為錢櫃火災有凸顯一些可能在檢查上因為量體可能太大，也沒有把它整合好，那有一些問題，這部份我們已經逐步在研討改善，怎麼樣去協助這些安檢人員，讓他能夠更投入我們這些工作，把安檢的工作能夠再把它確定的細分，不要說那麼雜，其實做那麼多達不到重點，那這個部分我們已經慢慢在跟外勤這邊討論，然後去把它釐清我們的重點項目，那慢慢分階段分那個的時候，去把重點一步一步的去達成，有落實的去做，所以我們在這個使命下同仁都也很單純，因為我們的年紀都比較偏年輕化，主要的問題你說操守跟價值觀，我相信他們會投入這個消防領域的工作，他們都是富有神聖的一個使命在，他才會去從事這個工作，那未來做預防的更是...因為這是火車頭，你預防沒有做好，其實救災是空談啦！所以操守跟那個部分，我們原則上都是會相信同仁，那當然為了配合政風我們也會去做定期的一個輪調、去調整，當然會有不適任的，這個部分就是各級機關你去考核，如果發現不適任，你還是要去做一個適當的調整，那現在面臨比較大的就是我們年輕化，檢查能力的問題，那傳承因為真的有的壓力比較大，可能我去救災或者去救護，比較單純，我只是勞力的那個...可能我的技術面成熟，我就不用背負那麼多，那可能他會往那邊跑，但怎麼樣去留住我們專業檢查人力的這個部分，就是我們要努力，局長也是說要增加一些像安檢人力、預防人力的考核或者是績效、成績，讓他能夠去加分，讓他們能留在這個領域上，那也希望我們去規劃好在職的一些訓練，像包括初訓、定期的複訓這個的訓練機制都要把他健全好，把人力都把他培養的更完善一點，讓大家有成就感能夠留在這個領域裡面，那局長也是希望說透過誘因，大家很專業的方式去把安檢這塊...不要為了這次這個意外事件把士氣都打落，能夠把他再提升...那大家把他做好，然後更能夠邁進一步這樣子，讓我們的安檢工作能夠得到知情的人的認同，也得到外面的人的認同這樣子，那這是我們一個慢慢在努力的方向。

訪談者:我再問一個問題，我們在訪談上面有發現雖然論調這個可以防弊是一個很好的機制，那我們也發現說因為輪調，他會待在某一個單位的時間很短，所以他就變成經驗沒辦法累積的問題，也就是都一直是新人，這個好像也是在我們訪談的時候有發現到的問題，所以訪談這個制度就會變成好像可以防弊，但是也造成人員經驗不足的一個問題，你怎麼看待這個？

F A 5:因為本來一個制度在執行它就有兩個面向，那當然你今天把一個責任區放很久，如果今天人是ok的，你給他放個10年、20年他也不會有犯錯的情形，但是它畢竟是一個機制，像我們原則上是三年會去做一個調整，那他在做的還是一個預防的工作，只是他可能對轄區的狀況他要重新去適應、瞭解，那這部分當然就是要取捨，目前我們的部分還是希望他們去調區。

訪談者:一定要強制三年輪調？不能留在原來的位置？

F A 5:對，那輪調不是說一定要調整單位，他可能管理的範圍會去調整這樣子而已，他並不是說一定要調整到別的單位或者是怎麼樣，但他工作還是這樣，只是說我不希望你這個人同時負責同樣的區域有很長久，那因為會衍生一些不必要的弊端這樣子。

訪談者:我舉例一下，如果說現在這位同仁他是在文山區，那是三年之後他就一定要調到其他的行政區去，是這樣嗎？

訪談者:調離文山區。

F A 5:早期我們是希望這樣子。

訪談者:現在也是這樣子？如果說他在文山區做的是火災預防…

F A 5:都是火災預防。

訪談者:所以他到大安區也做火災預防。

F A 5:對。

訪談者:只是說大安區和文山區在轄區裡面可能他的地理情況或建築物不一樣。

F A 5:對，所以同仁有一直在講，其實要達到防弊的效果並不一定要調整到跨行政區，如果很可能今天我接區的範圍，可能我是接文山區的某一個區域，假設我們分成A、B、C、D、E三個區域，那我只是A區調到E區，這樣的一個調整是不是也ok，因為本來這個就不同的解釋，我們的希望是說也不一定要跨區，未來是同區域去調整，這個也可以去達到防弊的效果，那因為這個是從政風跟中央都是希望在一定的時間可以去做職務的輪調，但是他並沒有說一定要跨行政區或者是怎麼樣，但是你職務是要做不一樣的業務的調整，這個是當時基於在政風考量防弊的措施下去做，那如果以我業

務科的考量的話，我不考量防弊的話，當然是越熟悉的人越好，因為你做5年、做10年，我要交代事情會非常好交代，你也會很熟悉，操作上也會比較順一點，但是畢竟政風跟他們有另外一層的考量，那我們還是要尊重他們的規定去做這塊的調整。

訪談者:那科長，我請教你個人，三年如果覺得短，你覺得要不要延長一點時間，輪調機制還是存在，然後讓他三年往後調，比如說五年或是再輪調，這樣子會不會就…

F A 5:我剛剛就有報告，如果今天…事實上我也不可能去…但是這個就是政風考量，如果政風同意，我們當然也可以配合。

訪談者:那你可以建議大概幾年是有一個比較好的期間？三年有點短。

F A 5:很難建議…

訪談者:我們在訪談的時候光熟悉這個行政區的話就要花一年的時間，他的各建築物的黑歷史…

F A 5:還有要怎麼樣弄，然後可能一些它檢查的概況，因為可能我們列管的對象真的滿多的。

訪談者:因為我們幫政風做，我們可以建議他們。

F A 5:是喔。

訪談者:對啊！所以我的意思是說…

F A 5:這個我也不方便講，因為最好是…

訪談者:越長越好。

F A 5:嘿啊！你如果講說不輪調也好像…我也不敢講說不輪調。

訪談者:因為我們要兼顧輪調上面，然後再跟你們的業務熟悉上面，不要說這個人剛熟悉了，然後他就要被輪調，那這樣子對消防業務來說它會永遠都用新人，它會永遠在訓練新人，這是很困擾的對不對？

F A 5:其實他只是對區域不熟悉啦！其實他還是都在做火災…

訪談者:業務相同。

F A 5:對，業務是相同，只是說服務的對象可能會去改變，政風要的精神就是你服務的對象也是希望你改變，不然久了之後會衍生一些弊端，那這個部分其實都是很少數的少數。

訪談者:那中隊會不會一直想要調回小隊？還是不一定？

F A 5:小隊是什麼？

訪談者:就是我們有訪談中隊的隊員，他說可能希望…

F A 5:有啊！有很多案件，我們現在這樣子都留不住，大家都不太想做。

訪談者:因為小隊它是做一天休一天。

F A 5:對啊！一定會有這個想法。

訪談者:中隊的壓力是比較大。

F A 5:一定比較大的。

訪談者:但是升遷的話會不會中隊升遷的話比較...

F A 5:現在就沒有，所以我們這次希望，就考量上能不能給他們一些誘因...

訪談者:績效的誘因。

F A 5:對啊！提升一下他們的士氣。不然辦預防的工作這麼辛苦，結果...反而也是一樣的那個，他們就會比較那個，雖然他是上下班不用去打火，但是他承受的壓力會比較大。輪調的年份我當然是希望能夠延長，至於延長幾年我也不方便講，因為每個人的熟悉度不一樣，那只要延長，政風他們有政風他們的考量，那現在目前的規定是三年一遍，如果老師你們可以幫忙的話，就我業務科的話，我是希望能夠不要經常性這樣調整，不然的話我們有時候...

訪談者:一直在訓練...

F A 5:一直在訓練，然後他們也都不熟，就又會很累。

訪談者:就沒有辦法把工作確實真的做好，提心吊膽的一直...

F A 5:也不是提心吊膽啦！就是他的熟悉度沒那麼強。

訪談者:一直關照著他。

F A 5:嘿，反應的速度就沒那麼快，因為有時候資料要比較趕或者是要瞭解的比較那個的部分，有的還搞不清楚狀況，如果剛調整完的時候，那如果說1、2年之後他熟悉了，狀況就會比較瞭解，掌握度會比較好。

訪談者:那我們大概就是訪談到這裡，如果之後還有一些問題再請教您，陳○○是不是在你的屬下？

F A 5:對。

訪談者:她也滿詳細的提供了我們一些現在的裁量的一些基準。

F A 5:這個也是我們內控的一個規定。

訪談者:對，還有就是違規案件的一些裁量的表，所以其實消防法規在這塊是滿明確的，也滿人性化的。

F A 5:它就是已經把裁量基準都定死，那其實我們的裁量權不大，大概就是一個小小的range，那當然會以他改善的意願要去調整不一樣的裁罰評度，我們都會上簽，就是要有具體的理由這樣子，那長官同意才會去調整，不

然都一致都是依照相關的規定在做這個，我們不希望讓同仁承受太多的裁量權的壓力這樣子。

訪談者:那如果後續我們有些問題…

F A 5:老師再隨時…我在拿名片給老師。好，老師麻煩你們了。

訪談逐字稿

時間:109年5月18 日(一)

地點:新北市中和區景平路522號B1

受訪者:FB1

訪問者:研究團隊

【以下開始記錄】

訪問者:臺北市政府想要有一個建議跟指示，特別是建管跟消防，前線的公務人員在稽查的時候，一些e化的設備是不是能更強大，並且減少他們的壓力源，或是說有時候他們把案子帶回府裡時，遇到一些議員關說、長官施壓。我們主要就是要瞭解像訪綱，代辦業者其實是有執照的，受稽查的民眾會先委託給你們，你們檢驗好之後再幫他們申請檢查。

F B 1 :對。

訪問者:市政府他們立場來說其實是想要解在整個稽查、認定、裁處這個流程中，有沒有我們可以簡化或是改善的部分。第一題就是說您現在代辦的業務大概是包含哪些內容？

F B 1 :我們消防是以建築物為主，就是有建築物才會有消防設備，在建築物興建的過程當中，一開始代辦的業務就是圖說設計、送機關(F)審查、施工過程中的監造、在建築物完工之後的會勘，在這整個流程走完之後，建築物會取得使用執照就開始使用，就會有固定定期的安檢跟檢修申報。

訪問者:你們的對象其實也包含營業場所、一般的公寓大廈。

F B 1 :對，都有。

訪問者:如果不是興建的大廈，它是一般的營業場所，比如說飲酒業、餐飲業或是八大行業，你也有去處理過的經驗嗎？

F B 1 :有，像場所要設立可能都要辦理室內裝修或是變更使用執照，這個流程跟興建差不多，一樣要去送圖審、監造、完工之後會勘，它才可以取得變更使用執照或是證明。

訪問者:所以他們也會來委託你們？

F B 1 :對。

訪問者:在目前市政府委託代辦這一塊，你們的人力配置或比例大概是如何？

F B 1 :我們公司在執行這個流程，第一個就是會有一個業務也就是對外的窗口；再來會有專技人員，到時候需要簽證；有消防設備師還有一個消防設備士。

訪問者:你本身就是消防設備師嗎？

F B 1 :對。然後興建案有的時候工期會很長，常常要去工地協調一些事情，就會有工務跟工程師。

訪問者:在興建的過程中？

F B 1 :對。因為我們通常這種代辦業者都是有包含買賣消防器材，所以要去接洽器材要怎麼安裝或是業者在施工的時候會詢問一些消防法規的問題或怎麼安裝，所以還有工程師跟工務。

訪問者:所以工程師應該算是諮詢的？

F B 1 :對，或是處理平常一些雜務。然後還有設計部門是負責畫圖的，就是畫消防圖的。

訪問者:你講的是興建案的部分？

F B 1 :對。

訪問者:像業者例如現在租一個大樓要開飲酒店？

F B 1 :這個流程跟興建案是一樣的，人力也是一樣。

訪問者:現在目前人力配置的比例來說是ok嗎？

F B 1 :以公司的量來說，現在的量是ok。

訪問者:一般你覺得稽查的重點，以代辦業者來看，稽查應該算是你們做好之後，機關（F）再派員來，這個流程大概是怎麼樣？

F B 1 :現場以圖審來講，譬如說跟建築師或室內裝修的設計師先協調，圖要怎麼配置，然後在符合法規的情況下來完成這個設計圖，圖完成之後就開始施工。

訪問者:這個法規是依據消防法嗎？

F B 1 :它的母法是消防法，內政部消防署有訂一個各類場所消防安全設備設置標準，主要跟消防設備有關的都在這個設置標準裡面。

訪問者:這個會不會常常變動？

F B 1 :其實大概兩三年會變動一次，比較常的話，是因為法令實際上都會有一些疑義，所以常常會有一樣的法條不一樣的解釋，不一樣的解釋就會有不一樣的認定標準。

訪問者:現場圖審然後看看有沒有符合法規。

F B 1 :對，圖審通過之後就照圖來施工，施工完之後就要準備竣工的查驗，就是申請機關（F）來會勘。在這之前我們專技人員要先做測試，測試的話就要製作測試報告書，把一些檢測的數值填寫還要附照片。這些性能測試都ok之後，就可以申請機關（F）來會勘。機關（F）來之後，在現場的作法是一來會先看當初送審的圖跟竣工之後的圖，因為會有一些不一樣，就會先核對一下看有沒有明顯的不同，只要大方向一致的話，就可以繼續會勘。

訪問者:送審到竣工這段時間，機關（F）有沒有規定送審之後多久之內一定要竣工。

F B 1 :它是跟著建築走，我印象中室內裝修的話是一年內要申請竣工，然後變更使照的話是兩年，如果過期就是要從跑；機關（F）這邊沒有規定。

訪問者:使照大概是多久？

F B 1 :使照好像是三、五年。

訪問者:變更使照意思是？

F B 1 :比如說我租一個辦公室，我要變更成卡拉ok，就是算變更用途。

訪問者:就是叫變更使用執照？

F B 1 :對。如果室內裝修的話是，我租的是辦公室，我用途沒有變，我還是要當辦公室使用，可是我有要裝修外型。

訪問者:所以送審到竣工。

F B 1 :它們來稽查就是核對圖，圖大致上都一樣沒有變動到比如說法規檢討的依據，就可以開始會勘。會勘的話，像臺北市來說，稽查比較嚴格，幾乎每個設備都會測試，然後測試完若有缺失，他們會填寫一個會勘紀錄表，缺失會在上面，第一次的會勘就結束。我們就要針對缺失來改善，改善完畢之後，再從新掛件請機關（F）來會勘，直到說缺失改善完成。

訪問者:就是複驗，大概期間要多久？

F B 1 :不一定，有時候你缺失很小，可能一個禮拜就可以再來會勘，如果缺失很多，有時候可能拖到一個月兩個月。

訪問者:機關（F）不會說一定要叫你多久嗎？

F B 1 :不會。

訪問者:所以說也有可能拖到兩個月，不會說叫你一個禮拜要改善。

F B 1 :因為有時候有些缺失是很難改善的。

訪問者:第二個部分是在執行代辦業務的現場，你可以決定哪些事項？你的裁量權如何？

F B 1 :基本上，專技人員的裁量權很小，幾乎沒有。他們只是在執行業務過程中，等於是一個中介的角色，就是把法規解釋給業主聽，然後為什麼法規會這樣規定。然後也有可能有時候我們的看法也會不對，跟機關（F）主管機關的法規解釋不一樣，所以才會常常有很多解釋令出來。

訪問者:解釋令是機關（F）的嗎？

F B 1 :機關（F）會有，消防署也會有。

訪問者:所以說你們的裁量權頂多就是解釋法規。

F B 1 :對，但是也不能代表我說的就是對的，最後決定權還是在機關（F）。

訪問者:在現場或過程當中，你們可以先建議業者有一些改善嗎？

F B 1 :可以，就是跟他們說怎麼做會比較好。

訪問者:第三個，在執行相關稽查或是是政府裁處業務過程中的標準流程，你熟悉這一套SOP嗎？

F B 1 :他們內部裁處的流程我是不太清楚的，因為就我印象中，他們來現場開單，有時候是中隊的，有時候是分隊的，有時候是安檢的來現場開單，開完之後應該是還要送回機關（F），邊會有一個專門的單位去做正式的裁處，所以後段的流程我就不太清楚。

訪問者:現場開單是確認？

F B 1 :對。

訪問者:在開單的過程當中，你們可不可以跟他們說：「不要開太嚴格！」

F B 1 :會，因為其實會有很多老舊的場所，有一些缺失是真的很難改善，或是他會金額一次太龐大，有些社區可能會沒辦法負擔，你要他一次其實也是不太可能。所以有時候就會說今天能不能先開比較重要的一些部份。有時候會有這樣的情形。

訪問者:他們會同意嗎？

F B 1 :基本上臺北市的不太會。

訪問者:所以新北市會有可能。

F B 1 :對。

訪問者:等於有一個通融的空間。

F B 1 :對，一方面也是因為臺北市的場所相對來說比較單純。

訪問者:簡單來講，其實有點像我們騎摩托車被警察攔下來，還是會有一些商議的空間。

F B 1 :對。但是因為消防的東西，因為法規常常變動，以前民國 80幾年的時候，法規剛推行的時候，很多事情沒有檢查的標準可以遵守，所以以前大家

就是有一個默契，測試這樣就可以。可能過十幾年，大家回過頭來檢視，發現說當初個測試標準是不對的，要用新的標準。現在再回頭檢查些建築物的時候，它已經沒辦符合現在的標準，它要改善也很難。

訪問者:像這種情形的時候怎麼辦呢？

F B 1 :就很難！

訪問者:以政府的角度，它會有寬容的空間嗎？

F B 1 :臺北市的話就我所知的很少，新北市比較會有，比如說透過工會或是一些協會組織去跟機關(Ｆ)溝通，因為有些人家是講說歷史工業就是這樣，真的沒辦法改善，是不是請機關(Ｆ)可以公告或是解釋或是降低某一個標準，符合某一個程度讓這個可以被接受。

訪問者:所以機關(Ｆ)公告，可能是透過協會或工會去跟他們講，現在有一個蠻難執行的。

F B 1 :對。有時候像新北市他們的違章工廠多，有時候就會有安檢人員去發傳單，去請他們改善。

訪問者:安檢人員是市政府的嗎？

F B 1 :就是機關(Ｆ)的人。

訪問者:就是去勸導。

F B 1 :對，它會跟他們說因為你有些真的做不到，現在有這個方案，我們可以接受，就請你們去做，就是比較實務的作為。

訪問者:就是就地合法。

F B 1 :類似這樣，某種程度讓它做一些設備出來，提升它的安全，不然如果太難的話它也不會去做。

訪問者:所以這個是蠻重要的，我們過去的一些法規，當時可能沒有想麼多的檢查標準，但現在可能過十幾年之後，當初測試或是沒有測試的標準，以現在的法規來講，修法之後就已經趕不上。

F B 1 :對，應該說它現況也沒辦法符合。比如說有時候去辦理這棟大樓以前是合格，我現在某一個樓層要去辦理變更或裝修，就要檢查所有共用的設備，可能當時共用設備的檢查是ok，但依現在的標準來說是不ok。

訪問者:共用的設備是？

F B 1 :比如說有發電機、排煙機、管道之類。

訪問者:這是挺麻煩。臺北市也有很多老舊的建築，就以前些70年代蓋的商辦，像現在這種住商混合的也是蠻多。你說共用的消防設備可能沒辦法通過？

F B 1 :對。

訪問者:還有一個就是說，我們在訪問機關（F）的時候，他是說有些業者符合法規，但是自己又增設一些主動式的消防設備，這些是你們建議的嗎？

F B 1 :會遇到這種情形，有些可能是他們有重要的資訊機房、電腦機房，為保護些設備，就會去增加氣體滅火設備。因為照正常標準可能只有灑水設備，如果遇到火災，水灑下去設備可能就毀。

訪問者:這叫氣體滅火？

F B 1 :對，機關（F）指的可能是這個部分。所以蠻多公司如果有重要的機房，都會自己裝氣體滅火設備。

訪問者:像這些氣體滅火設備，機關（F）也會檢驗嗎？

F B 1 :不會，如果是自己設置的話，法規是沒有要求的。因為其實些東西也算蠻專業的東西，一般專技人員沒有辦法去檢驗。

F B 1 :可是機關（F）是說，有時候業者邊基本的沒問題，但是自己增設的東西有問題，然後還是要讓他們去改善，業者會覺得有點麻煩。就是說它本來符合法規的是ok,不過業者自己又增設一些東西,但是些東西又過期,反而是增設的沒有辦法通過。

F B 1 :應該是要分兩個方向來看，第一個比如說我以這個機房來講，當初在送審的時候，法規本來是要求我要做灑水設備，但是因為我覺得資訊機房用灑水設備不適用，我想做氣體滅火設備。氣體滅火設備在法規上是可以取代灑水設備，如果我現在讓兩個並存的話，可以不用去檢查氣體滅火設備沒關係，因為原本的灑水設備還在；如果我裝氣體滅火設備，但我把灑水設備拆掉，就變成要去檢查氣體滅火設備。

訪問者:通常都是取代還是同時存在？

F B 1 :通常都是拆掉，就是灑水拆掉只留氣體滅火設備。這樣就會有他們講的情形出現。

訪問者:這樣機關（F）也是同意嗎？

F B 1 :因為說實在的，實務上他們也很難去認定合不合法。

訪問者:你說機關（F）嗎？

F B 1 :對，因為個照正常流程的話，每一套都要送去消防署審查。

訪問者:而且個好像沒辦法現場測試？

F B 1 :沒辦法，一定要找原廠，然後還要架設備來做檢測。

訪問者:因為他下面已經架好的話都是機房？

F B 1 :對。要測試的話要有原廠的設備。也都要送消防署認可。

訪問者:像我們大樓停車場，它真的有泡沫嗎？

F B 1 :可以測試。據我所知，現在不會真的讓它撒，它會有一個測試閥接到排水口，可以先關掉，可以做性能測試，不要讓它撒的到處都是。

訪問者:是你們自己測試，還是要等機關（F）？

F B 1 :照正常流程，我們要先測試過，一個一個測試。

訪問者:所以你們測試完之後，基本上機關（F）就會相信你們，就不會在複驗的時候再測？

F B 1 :有的人會要求要測試，這沒有一定的標準。因為如果要測這麼多大樓你根本檢查不完。

訪問者:你的印象中，他們會有要求要測的嗎？

F B 1 :我印象中，目前桃園有，臺北市比較少。因為測試個有點麻煩，因為泡沫會整個都是，很難清理，有時候還會被檢舉。

訪問者:你印象中，例如臺北市或新北市突然發生一個重大火災事件然後它的安檢人員就變得嚴格？

F B 1 :會。

訪問者:所以事件也會有影響？

F B 1 :會，或是安檢的頻率就會提升。

訪問者:所以現在流程就是說，你們先送審，他來第一次然後開行政處分。

F B 1 :如果是興建案的話，應該算行政處分，但是只是告知而已，沒有什麼限期改善,如果是已取得使用執照的場所,每年的檢查就會有限期改善單。

訪問者:使用執照？

F B 1 :對，使用執照。

訪問者:因為你是營業場所？

F B 1 :因為已經取得使用執照，意思就是說大家可以來，供公眾使用的場所，所以一定要符合法令的規定，他才會開限期改善單；如果是興建案，還未取得使用執照之前，是不會有任何的處罰。

訪問者:興建案這裡講的就是包含一般的公寓大廈還有商辦。

F B 1 :對。

訪問者:商辦跟一般的公寓大廈是取得使用執照之前，你們有一套檢查標準？取得使用執照之後呢？

F B 1 :對。使得之前會比較嚴格，因為有的還是工地的狀態，要給他們放水的話也比較方便。取得之後，檢查的方式會比較不一樣。

訪問者:你說的放水是什麼意思？

F B 1 :比如說有灑水或是放水或是放泡沫之類。

訪問者:所以取得使照之前，等於機關（F）會來一次？

F B 1 :會，就是辦會勘。

訪問者:取得使照之後他們還會來嗎？

F B 1 :取得使照之後，法規有規定比如說KTV每半年業主要委託專技人員去申報一次；如果是一般住宅，就是一年或半年來一次複查。

訪問者:一年是集合式住宅，如果是住商混用呢？

F B 1 :有時候要看，消防是分有沒有甲類場所，有甲類場所是認定為比較危險的場所，例如飯店、KTV、三溫暖、健身房，這種有甲類的就是半年，其它就是一年。

訪問者:是分甲類、乙類、丙類嗎？還是就是甲、乙兩類而已？

F B 1 :有甲、乙、丙、丁、戊。

訪問者:這個是規定在哪邊？

F B 1 :在各類場所消防安全設備設置標準。

訪問者:所以等於使用執照其實是一個時間的分界點。

F B 1 :對，分界點。

訪問者:第四題，在執行代辦業務時，必須遵守哪些法令、法規、合約及專業性義務與責任的規範？

F B 1 :基本上就是依專業來講，一定要符合各類場所相關安全設備設置標準，這個是最基本的。其它就是一般的責任規範，因為你簽證必須負責，東西不能造假，數字或是照片。

訪問者:簽證就是我們講的這個簽證？

F B 1 :因為像我們會出測試報告書，上面要簽名或蓋章或是照片，這些都會留在機關（C）這邊。

訪問者:所以這就是專技人員嗎？像你們公司有幾個專技人員？

F B 1 :目前有三個。

訪問者:所謂的消防安檢公司一定要有專技人員嗎？

F B 1 :其實沒有。

訪問者:法規沒有規定？

F B 1 :對，沒有。

訪問者:所以這塊？

F B 1 :消防就是有的人叫技師，因為技師有個法令叫技師法，像是電機技師、土木技師、結構技師。他們就有規定，比如說你要開這種公司，你的負

責人或是誰必須要有技師執照。消防就沒有，消防不叫技師，叫做消防設備師。

訪問者:這個是國家考試嗎？

F B 1 :國家考試。它其實跟電機技師或結構技師的業務型態幾乎是很像或是土木技師，因為你蓋房子一定要結構技師或是電機技師的簽證，消防技師也要簽證，但是不叫消防技師，而是叫消防設備師。

訪問者:你們的地位跟其它技師比起來是如何呢？

F B 1 :其實在業務執行上地位是一樣的，可是又沒有受到技師法的規範，所以就很尷尬。

訪問者:為什麼沒有受到技師法的規範呢？

F B 1 :因為以前消防設備師士規定在消防法裡面，又一直沒有立一個消防技師或消防設備士的專法，所以就有點四不像。

訪問者:就是一直沒有立這個專法？

F B 1 :一直說要立這個專法，已經講十幾、二十年，但是一直都沒有立。

訪問者:應該說要立一個專法，來規範消防技師，這個專法還應該要規範什麼？

F B 1 :基本上，如果這個專法比照像技師法去規範的話，會有很多消防公司消失，因為很多消防公司都是沒有證照的人在執行業務，它需要簽證的時候就會委託另外一家。

訪問者:不然就去租用技師執照。

F B 1 :對，然後就是看多少錢。

訪問者:等於去買。他檢驗還是可以自己檢驗。

F B 1 :對。

訪問者:這很重要。再來就是專業性的義務跟責任呢？

F B 1 :基本上，像我們在執行業務過程中，比如說工地現場或是一個建案，我們會去看，因為消防設備有一些設置標準會跟建築有關或是跟裝修有關，就會去跟他們說一些專業的建議；有時候也會跟一些建築的法令牴觸，就需要去協調這些東西。

訪問者:像這一題你剛講到一個很重要的，其實很多消防公司，還是有些灰色地帶，可能他不具有簽證能力，但是他可能已經營業很久，也知道怎麼去弄，只是說最後要申請送審的時候，他自己可能會委託給別人，這種情況很多嗎？

F B 1 :很多。

訪問者:所以消防公司開設的門檻沒有說很嚴格嗎？

F B 1 :沒有，你不需要證照就可以，任何人都可以開。

訪問者:一般的建築公司他們會去開嗎？

F B 1 :很少，但是有。

訪問者:你們跟消防設備的公司怎麼分？還是你們也有負責？

F B 1 :我們也有賣消防設備。

訪問者:所以等於說消防設備也是你們賣，檢查也是你們檢查。你們消防設備都是符合政府規定的嗎？

F B 1 :對，因為消防設備政府有規範類似CNS的標準，合格的設備上面都會貼一個合格的標章，政府也會去工廠抽驗之類的。

訪問者:以你們來說，營收比例在消防設備上比較多還是代辦申請的業務比較多？

F B 1 :消防設備比較多，簽證有時候比較像附屬。

訪問者:消防設備的話你們一般來說都是跟誰拿？

F B 1 :消防設備有很多種，有的像鐵肩類的、探測器的、電子類的、機械類的或是燈，都有不同的工廠，我們有點像是負責整合。

訪問者:等於說你們有點像經銷商拉，然後工廠拿給你們。

F B 1 :對，就是整合這些設備。

訪問者:你們選工廠基本上也都是符合國家的標準？

F B 1 :一定要符合國家標準。

訪問者:像我家前面的滅火器，大概多久要換一次？

F B 1 :現在是三年要檢驗一次。

訪問者:這個設備標準是誰在檢驗的呢？

F B 1 :是消防署委託給別人，目前國內應該是有兩家消防基金會，他們有實驗室，政府把這個業務委託給他們，業者去跟他們申請檢驗設備。消防署有訂一些設備檢測的基準。

訪問者:就政府等於把這個委託給他們。

F B 1 :對，還有探測器、滅火器、廣播主機、發電機、電線、電纜之類。

訪問者:這些都是臺灣製造的還是進口？

F B 1 :進口也是一樣要送去邊檢驗，但是有一些國外的標準他可以接受，進來就可以直接貼標章。

訪問者:會不會有一些設備廠商自己就開這個公司，等於說他自己也生產自己也開消防公司？

F B 1 :比較少。

訪問者:因為他們可能都做大量。

F B 1 :就是他們專門都做某一樣器材設備。

訪問者:所以就會有你們存在的價值。

F B 1 :對。

訪問者:最後幾題就是說，目前市府如何協助或監督代辦業務的執行？在承辦代辦業務過程，與市府承辦相關業務機關之間的互動關係如何協調與聯繫？

F B 1 :以臺北市機關（F）來講的話，其實它所謂的監督就是在會勘的過程當中再來check一次你做的測試報告或是拍的照片以及測試的些性能是不是正常的，然後它會用一些行政上的，例如說你檢查沒過，它會給你退件，然後會要求你要等退件公文下來你去領之後，你才可以再下一次的掛件，就是會拖長你的時間，不要讓你一直亂掛件。目前實質上做得到的就只有這個而已。然後，前幾年臺北市機關（F）有推出一個監造管理計畫，就是要求建築物在建造的過程當中，專技人員要每隔一周或每隔兩周要去工地拍照做檢查，然後上傳到機關(F)安管的系統。幾年就要推這個，但是後來不了了之。

訪問者:後來沒有推動成功？

F B 1 :會耗費太多成本。

訪問者:要求你們設備師每兩三周要去，但你也不知道後來為什麼沒做。

F B 1 :應該是反彈太大，變成業者支出也要增加，因為以前不用這樣，變成人去就是要花錢。其實你做這些之後，它當初的計畫是你這些東西有照實做，機關（F）會給你打分數，它有訂一個規矩說，比如說你這段過程當中，你的分數是八十分以上，讓你可以提前申請會勘，讓你提前拿到使用執照，縮短後面的流程。它給的獎勵是這樣，但是後來發現這樣做，反而沒有比較容易拿到。

訪問者:就是可以縮短取得使用執照的時間。

F B 1 :他們的構想是這樣，但是後來有人去試辦，辦完之後發現更麻煩，時間也沒縮短，搞得自己七葷八素，所以後來就不了了之。

訪問者:一般你說興建大樓，從興建到取得使用執照大概要多久時間？

F B 1 :現在大概都要兩、三年。

訪問者:刻意退件是什麼意思？

F B 1 :因為以新北市來講的話，你會勘若有缺失，它會給你退件，你可以馬上再按掛件，再跟它約時間來看。臺北市就不行，被退件的話，你要等它發一個公文下來，然後要親自去機關（F）領，領完之後才可以再掛件申請它來會勘，目前比較會拖到時間的是這個。

訪問者:要隔一段時間，這個時間沒有一定嗎？

F B 1 :就差不多一、兩個禮拜。

訪問者:等於說要隔一、兩週之後才能再掛件。這是系統設計嗎？

F B 1 :對。

訪問者:所以被退件之後要一、兩週之後才能再掛件，然後再掛件之後會再派人過來測試。這個算是所謂的複驗嗎？

F B 1 :對，這是複驗。

訪問者:你覺得現在跟他們互動的感覺愉快嗎？

F B 1 :還ok。

訪問者:會不會有說機關（F）邊有特意的刁難？還是說會讓你們覺得有針對性？

F B 1 :以前有，以前可能有時候跟當時的承辦人的個性有關，多多少少都會有，但現在比較少。

訪問者:他們也沒有特別說要你們接待之類的？

F B 1 :現在不會。

訪問者:所以說行賄的情況？

F B 1 :現在比較少，幾乎沒有。

訪問者:以前可以能？

F B 1 :以前有。

訪問者:以前的情況是怎麼樣？

F B 1 :以前就是會刁難或是暗示之類。

訪問者:刁難一般民眾或業者甚至代辦業者會感覺到可能想要幹嘛？

F B 1 :對，就是這種感覺。

訪問者:現在還會有這種感覺嗎？

F B 1 :現在不會，因為這十幾年來，也很多人被抓去關，所以現在幾乎不會。

訪問者:機關（F）來的時候都大概幾個人？

F B 1 :臺北市的話比較多，最少都兩個，有時候會四、五個。

訪問者:他們來會遲到嗎？

F B 1 :現在這一、兩年比較不會，以前會。

訪問者:態度好不好？

F B 1 :現在都還ok。

訪問者:態度都算是可以溝通也不會擺出一種官僚的樣子？

F B 1 :現在不會。

訪問者:他們來應該都是機關（F）中隊來嗎？也不用警察或是什麼？

F B 1 :警察不用，都是機關（F）自己來。

訪問者:有其他業管單位來嗎？例如說商業處之類。

F B 1 :不會，就某一些特定的才會，因為現在有一些免營登，營業登記已經廢止，所以開場所已經不用特別做什麼登記，除非有一些特定場所，比如說像醫院、幼兒園、飯店這種，飯店就是觀光局有規定，幼兒園是社會局有規定，或是養老院會特別在辦一個類似會勘這樣，就會有主管機關陪同。

訪問者:你說免營登是哪時候開始？

F B 1 :已經很多年。

訪問者:是用在像一般的酒館或是什麼？

F B 1 :酒館我不確定市政府有沒有特別規定，除一些特殊場所規定需要去主管機關邊登記以外，一般營業場所都不用。

訪問者:所以說除飯店、養老院或是幼兒園這種的才需要特別登記。所以現在都不用營業登記？

F B 1 :現在所有場所營業登記都已經廢止蠻多年，大概有6、7年。

訪問者:為什麼營業場所還需要變更使用執照？

F B 1 :還是要，只是不用在特別去主管機關邊做登記。

訪問者:例如說我現在住一層樓，然後我要開KTV店或是什麼，我只要拿到使用執照就可以開嗎？

F B 1 :對，然後就去商業登記就可以。

訪問者:這個也是營業登記嗎？

F B 1 :現在好像不叫營業登記，就叫商業登記。

訪問者:所以現在其實沒有一套政府管理這些代辦業者的規範嗎？比如說你一定要符合什麼樣的門檻？

F B 1 :目前沒有。

訪問者:你知道有多少家嗎？

F B 1 :這個很多。

訪問者:像你自己開一家嗎？

F B 1 :對，我自己也開一家，所以很多。

訪問者:所以說你自己開的主要做哪方面？

F B 1 :一樣就是設計、會審、會勘然後有一些消防工程。

訪問者:所以建案也可以找你？

F B 1 :對。

訪問者:這一行也是要靠人脈？

F B 1 :基本上是。

訪問者:你們跟機關（F）邊，基本上就是一般業務的往來，平常也不會有什麼接觸？

F B 1 :對。

訪問者:所以也不會有私人情誼？

F B 1 :也一些還是會有，可能說你常辦，所以可能遇到同一批人。

訪問者:所以基本上他們的態度都還可以。

F B 1 :對。

訪問者:你會覺得他們壓力很大嗎？例如說一天要搞很多場？

F B 1 :會。

訪問者:他們會不會想趕快弄一弄趕快結束？

F B 1 :應該是不會，但是有一些看起來就很累。

訪問者:我們經過一些訪談之後，也是覺得他們壓力很大。

F B 1 :對，有時候又會有一些關說的情形。

訪問者:議員關說？

F B 1 :對，類似這種。

訪問者:議員關說是他們來之前就知道還是帶回去之後才有關說？

F B 1 :都有。

訪問者:如果說他們現場就有帶一個平板電腦或是一個設備，然後現場就直接填單，現場就直接裁處，你覺得這樣會不會減少關說？

F B 1 :我覺得不會，我覺得一定都會有漏洞有方法。

訪問者:為什麼他們來之前就可能會有關說呢？

F B 1 :例如說我們接一個案子，我們去看發現說這個不行要改善，但他就是沒辦法改善或不想改善，他就會找人去關說，或是我真的很趕，我一定要趕快拿到這個。

訪問者:他怎麼知道找誰？

F B 1 :通常就會先問是誰要來檢查，是機關（F）的哪個中隊。

訪問者:所以也是有可能會去關說？

F B 1 :會。

訪問者:我想這是普遍的情況？

F B 1 :而且我覺得關說有很大的一部份也是來自於他們政府機關的內部。

訪問者:就他們的長官？

F B 1 :比如說我是交通局，我蓋一個停車場，然後市長要剪綵之類的，他也會自己回過頭來自己關說自己。這個我覺得反而才是最大部分的。

訪問者:對。政府的這個他們也會委託你們嗎？

F B 1 :一定要委託。比如說這個工程他會發包給某一家營造公司，營造公司是一個整合的點，他會發包給機電公司，然後機電公司再找消防公司。

訪問者:營造公司他要怎麼去選擇？是營造公司選擇還是機電公司？

F B 1 :都會有。有的是比如說營造公司有長期配合的機電公司，就直接找。如果沒有就是看發包給哪個機電公司，就給機電公司去處理。

訪問者:如果說我今天是建商，我就說我哪時候要開始賣，他會限你不管你用什麼方式去？

F B 1 :有時候會。

訪問者:你們怎麼辦？

F B 1 :也是要想辦法盡量去符合。

訪問者:你們很難說去施展關說或是找人施壓？

F B 1 :因為你現在要莫名其妙通過檢查也是很困難。

訪問者:你有聽過市議員有去關說的嗎？

F B 1 :會，或是立委都會。

訪問者:像我們林口很多建案，他們現在壓力都很大。所以議員、立委都有可能。在執行代辦業務過程中，需要填報或登錄哪些表單？什麼時候登錄？用什麼方式？其實這裡應該是在講送審的過程，你覺得有什麼可以改善的？

F B 1 :目前做法都是要有申請書、委託書，這個是比較基本的，然後要有測試報告書、要拍照、圖說，有時候還要一些切結書，這些目前的做法都是掃描上傳。所以也有人再提說，這些資料都沒辦法數據化或資訊化，比如說我今天要做某一個統計就沒辦法，因為都是圖檔或是PDF檔，就沒有這些數據。數據化或數位化，沒辦法做成一個可以統計的東西。

訪問者:沒辦法大數據分析。

F B 1 :對，現在雖然美其名都是電子化上傳，要看點一下就跳出來，但都是掃描檔案或是圖片檔。比如說要統計某一類場所最常損壞的東西是什麼？或是幾年之內就損壞？或是某一個廠牌的幾年之內會損壞？或是損壞的樣態是怎樣？就都沒辦法統計。

訪問者:機關（F）可能也都沒有去統計。

F B 1 :其實系統上應該是有個功能。可是因為官方有一些表單，然後做成電子化之後，有一些東西就是會有出入。我們也想用系統上可以登打的功能，可是產出的東西跟要送審的東西會合不起來。

訪問者:產出的東西？

F B 1 :比如說官方規定的表單長這樣，有某些欄位你要填，然後他有一個電子系統可以電腦登打，輸入完之後會產出，產出的表格可能會有歪掉或是因為字數多導致怎麼樣。這些你要去結案就沒辦法，等於說你要自己再用電腦去編輯，然後再印出來。

訪問者:這是一個很大的問題。就是說現在有個系統讓你們填，可是填完之後輸出個表單，你要送審。

F B 1 :或是表單有時候會更新，系統更新速度沒麼快，因為系統有可能每年發包一次才會更新。

訪問者:然後會有預算。

F B 1 :對。雖然有時候他會要求你系統上還是要打，可是打之後可能跟真實的又不一樣，就變成你邊統計的數據跟真實的狀況也會不一樣。

訪問者:這是一個嚴重的問題。大概我們想像是他們的預算不足。

F B 1 :他們也想做，可是實際上會遇到這種困難。

訪問者:現在主要就是說，你們業者送審有一套系統。

F B 1 :對。

訪問者:然後你登錄進去之後，產出來的表格卻不一樣。

F B 1 :對，會不一樣。

訪問者:我們有例子可以看嗎？

F B 1 :可以。

訪問者:整體而言，你對於現在稽查機關的態度跟整體的觀感，其實我們剛才稍微講過，你覺得他們有沒有什麼需要改進的地方或是說你如果從一個局外人的角度來看，他們的壓力是哪裡？或是他們的態度？

F B 1 :我覺得還ok。

訪問者:不會說有刻意刁難或是怎樣。一般他們來，過程的時間大概多久？

F B 1 :看案子的大小，通常都是兩、三個小時。

訪問者:中間都沒辦法休息嗎？

F B 1 :如果是一整天的話，遇到中午會休息。

訪問者:你會跟他們吃飯嗎？

F B 1 :現在比較少，他們也會比較避嫌。

訪問者:不會說一起吃個便當之類的。所以你有沒有聽說過有業者說現在中午到，我們一起去吃個飯？

F B 1 :以前會，現在幾乎沒有，現在連請個飲料他們都不太敢喝。

訪問者:真的喔。有時候像建商送個小禮物也不行？

F B 1 :現在不會。

訪問者:他們也不敢收？

F B 1 :不會，現在都不會收。

訪問者:所以說吃便當也不會跟你們一起？

F B 1 :以前有，現在都不會，都要避嫌。

訪問者:他們也會怕。

F B 1 :現在都要避嫌，到處都手機什麼的，被拍個照，就看圖說故事。

訪問者:你有聽過有業者或者說你們代辦的同行，為檢查通過，然後去誣陷檢查人員嗎？

F B 1 :會。

訪問者:他們都怎麼樣做？

F B 1 :檢舉或是寫市長信箱。譬如說他有指定什麼廠商，所以不讓我過或是跟我要錢之類。

訪問者:這種你覺得是黑函？

F B 1 :就是黑函。

訪問者:是真的有這種事還是他們也不敢？

F B 1 :我覺得應該是有，但是應該也不多。

訪問者:我們這個案子最想了解的是兩點，一點是說如果以後全面e化以後，現場這樣子會不會減少關說？你剛意思是說，有時候他們來事前又已經被關說，為什麼關說可以掌握到他們事前要來？大概知道說有這個案子，可能要來會勘，就是關說的時機。

F B 1 :你講的可能是我要去抽查某一個，這種就比較難關說；我講的是，我已經知道比如說我這件案我去掛件去申請，然後下禮拜要來，有的就是會排流程。你講的種抽查就比較難關說，除非是現場打電話這樣。

訪問者:如果說他們被關說，他們會跟你們講嗎？就是不要用關說的方式。

F B 1 :有時候是看長官。

訪問者:看他們的長官？

F B 1 :比如說我是機關（F）我去檢查，他們一定不會直接找我，一定是找我的長官，有的到長官邊就結束，有的就真的是要幫他關說，就會給你施加壓力。

訪問者:所以也是有這種。我們也聽說過這樣的情況。

F B 1 :有時候長官的關說技巧也是蠻高的，他不會明著跟你說你要怎麼樣，就會造成檢查人員的壓力，要去揣摩長官的意思，之後出事又是你自己的事。

訪問者:確實，這個很重要。所以他們現在大概也有輪調的制度，比如說一定時間就會輪調？

F B 1 :有。

訪問者:所以像你接觸的一個案子，可能來的人是固定的嗎？

F B 1 :是固定的。

訪問者:我剛講的第一種是這種關說的問題，第二種是他們壓力的來源。其實我們是希望能減少壓力，當然知道說他們在消防這塊的壓力很大，你覺得要怎麼樣去減少他們的壓力？

F B 1 :我覺得壓力一直是來自於他們的內部。

訪問者:你們代辦業者有沒有施加壓力給他們？

F B 1 :其實我們跟他們也沒什麼利害關係，所以我們施加壓力他們也不必聽。所以我一直覺得壓力都是來自於內部，因為他在機關（F）上班，每天面對的都是他的長官，所以我覺得壓力是來自於內部。

訪問者:有沒有說在你們同業當中有沒有勢力比較大？

F B 1 :有。

訪問者:勢力比較大的可能關說能力也就會比較大？

F B 1 :會。

訪問者:你有聽過代辦業者也會去關說嗎？

F B 1 :會。

訪問者:這個勢力比較大跟比較小要怎麼去判斷？

F B 1 :比如說老公司，或是有擔任什麼跟政府機關有關係的，比如說公協會。因為政府有很多都是半政府機關，像是基金會這種的，有在裡面擔任職務的。

訪問者:像你剛剛講的公會會不會有退休的機關（F）人員來開公司？

F B 1 :有。

訪問者:通常什麼人會開這種消防公司？

F B 1 :都有，有的是開消防公司才跟機關（F）接觸，比如說加入義消或是一些協會之類。

訪問者:你有聽過退休的消防人員來開這種公司嗎？

F B 1 :有聽過去擔任某個場所的顧問。

訪問者:某個公司的顧問。

F B 1 :對，像我以前是在機關（F）上班，只是我不是退休我是離職。

訪問者:你對於專業的觀察我覺得是很敏銳的，最後可不可以看一下你剛剛說的專業的表單，這個我覺得是很重要的。

訪談逐字稿

時間:109年5月27 日(四)

地點: 台北市松山區南京東路四段133巷9弄3號1樓

受訪者：FB2

訪問者: 研究團隊

【以下開始記錄】

訪問者:謝謝接受我們的訪問，首先關於這個題目的問題。

F B 2:我想我以專業代辦業者來做對象沒有問題。剛剛老師敘述的那些問題，其實他的架構非常非常的大，從民國63年的建築技術規則到78年的設置標準，一路過來那個都是不正確的一個框架。

訪問者:您是說法規的部分嗎？

F B 2:沒有，不是法規，是人，法規沒有問題。就是變成法規的執行一直都是飄忽不定，他不像建築法系，他很明確，所以說在消防法系來講我們在63年用的建築技術規則，到78年有了設置標準，但是執行部分的情理法的情用得太多了,所以造成現在這15年來因為年輕的警官學生進來很多，他們要背負很多我們稱做歷史的共業，就是以前都可以，可是明明就是不合法規。

訪問者:那大概從民國63年整個消防法系開始，是不是也開始實施…

F B 2:就是有明文規定的是民國63年的建築技術規則，有關設備變更設計的部分，那78年原則上那個設置標準的版本跟建築技術規則是一模一樣，只是因應消防法立了以後要設設置標準嘛，所以我們現在設置標準的雛形原則上是在85年那個版本，所以原則上在85年以前就有很多的法規執行的謹度，是非常飄忽的。

訪問者:謹度，就是那個嚴謹或是說…

F B 2:對，應該是那個嚴謹的謹。我舉一個例子是最清楚的，到現在也是一個非常大的問題。我先說明這個框架上的問題，我們後面會比較好解釋，為什麼？因為如果整理起來你會發現所有的回答也是非常沒有標準。我舉的例子是什麼呢？我們在民國63年的建築技術規則，那個時候的梯間排煙，就是4立方米每秒，4和6立方米每秒鐘，跟現在版本的設置標準是一模一樣的，但是為什麼我們現在看老舊大樓的梯間排煙，幾乎能過的可能不到10%，可是剩下的90%當年做了什麼事情？

訪問者:這個是適用在一般的建築還是商業…

F B 2:所有建築，因為你所有是供公眾使用建築物，通通都是要回到我們建築跟消防的法系來做檢討跟設計，所以會變成有一個這樣的框架，好，雖然法沒有更改，但是為什麼當年我是合法的，我也合法設置，可是現在來講我沒有辦法通過？所以有很多很多類似這個樣子的問題。

訪問者:請問一下現在沒有辦法通過大概是幾年之後？

F B 2:應該是這樣講，除了現在比如說民國90幾年以後興建的建築物，比較有機會通過。我剛剛用85年去做分界，因為85年是現在版本的設置標準的雛形，原則上那時候法規的存在就有他的連續性，78年跟85年是對不起來的，他條次啦、條文啦，通通都是對不起來的。

訪問者:78年還有一次對不對？

F B 2:78年是第一版的設置標準，78年的我們把他視為是建築技術規則，只是他叫設置標準。

訪問者:其實整體的法定下來，就是整個框架確立應該是85年左右。

F B 2:對。

訪問者:所以說…

F B 2:我先說明了這個框架以後，就說好了，因為我也沒有辦法明確的講說為什麼80年的建築物梯間排煙設備他不會過,可能有維護不良、管理不善、設備老舊，但是除了這個以外有很多是我講情理法中「情」的部分，講起來就是所謂廉政風險的部分。那些東西一直延續到現在，所以在這近15年來，我們年輕的基層人員一進來以後他們也覺得不願意去背負這個責任，可是又不得不。

訪問者:李總提到這是一個非常重要的問題。

F B 2:而且沒有人能夠解決，現在的問題是這樣子。

訪問者:我重新理解一下，就是說當年的法規，當時候的老舊建築物，就是現在我們的老舊建築物在當時是合法的，可是現在新的消防法規一直在update、一直在更新，現在就變成說以前合法的東西現在不合法…

F B 2:不是，我剛剛舉的排煙的例子，63年、78年、85年，甚至到今年的109年標準全部是一致的。

訪問者:喔，全部是一致的？

F B 2:對，63年就是4立方米每秒，到現在還是一致的。可是我們也有63年就過了梯間排煙的場所，可是他就是不過了，所以我就講除了我們合理的解

釋有他設備老舊、管理不善、維護不善，當然還有一個是我剛剛講「情」的部分。

訪問者:那我需要釐清的是說，你說標準跟法律其實都是在一個軌道上面，可是執法的那個強度可能…

F B 2:我們有一個叫做「立法從嚴、執法從寬」，所以我們看得到以前是求有，所以風機會動就好、閘門會動就好，可是現在不行，我們現在一字一句是照著字來看的，所以他就不過了。我們先不要講說有沒有廉政的風險。

訪問者:那你覺得以前會過跟現在不會過不是法規的問題，而是執法的問題。

F B 2:就是人的問題。

訪問者:那所以就15年來警專學生陸續的進入這個職場之後，他作為前線的等於檢查人員，他跟他們之前的學長，等於說你是覺得他跟他們之前的學長執法強度不同的主要原因是？

F B 2:因為我們不斷地在精進我們的稽核系統，比如各項，以前不會有KPI嘛，現在有KPI啊。以前大家認為會動就好，現在不行，你不但會動你還要動得對，數據還要夠。

訪問者:那我們研究團隊可不可以這樣講說，在我們過去的訪問幾位裡面都說以前的是，那個情的部分，是可以用錢來解決，或者是說可以用一些其他的手段來解決，但現在大家就可能也不敢。

F B 2:是，現在是。

訪問者:那你覺得這個現象大概是已經…怎麼講，就是一個演進的過程。

F B 2:所以現在會變成有一種狀況是這樣子，就是說我回到剛剛的問題來講，我今天到現場去，直接開立舉發單這件事情，其實這件事情我個人認為是不妥當的。當然會延伸出這個主題是為什麼呢？因為我覺得如果我是基層消防人員的立場來講的話，我會回去問一下這件案子的歷史，因為那個東西有很多是黑歷史，沒有辦法攤在檯面上的，所以我可能需要問一下我的學長、問一下我的長官，這中間可能沒有所謂相關廉政風險。為什麼？因為有的東西是大蜂窩，你是碰不得的。

訪問者:所謂說這個是大馬蜂窩，是指說這是一個歷史結構的問題。

F B 2:對，比如說這棟建築物、這棟商業建築物，或是這種場所，他背後…他會把局長叫去罰站，比如說他是民意代表，所以這個其實是不是有關聯，這個我覺得不知道。但是我覺得比較嚴重的是，因為民意代表系統認為說這個場所20年前就存在也合法、也沒有違規、也沒有違章，那你現在跟他講設備不對，我們就講不出來，消防主管機關就講不出來。我們不

能說我們過去求有現在求好，這個話是沒有辦法講的，所以一直造成法規跟實際的落差。

訪問者:所以李總講了一個非常重要的問題，就是法規即使在演變更新，但是…其實法規與他一直有延續性，現在主要是我們執法的問題，過去求有，現在求好。那我可不可以進一步請教就是說，因為像我自己本身是警大的老師，我們的學生或者警專的學生出去，他被受的教育就是執法的，一開始執法的強度就是很公正嚴謹，會不會是因為這樣子的關係所以說他們在執法上面可能一開始，甚至有一點過嚴或過當的情形…

F B 2:我們常常看會講說剛畢業的，那時候尤其是女生，現在女生常常就比較少一點，他們出來就捧著聖經。我們以前消防署規定一本聖經式的，就是把所有的法規通通結合在裡面，他們就捧著聖經看，因為他們沒有實務的經驗，再來他沒有過去我們執業過程中有很重要一個叫做容錯，我們是容許不遵循法規的，因為有很多的但書是沒有在paper上的。但是我們業界久了就知道說這個事情沒有關係，可是他明明跟我們的法規的秩序是不一樣的，所以照那部分就會有很多很多的磨合。

訪問者:所以說就是磨合的問題，謝謝李總幫我們整理整個大架構，其實這是一個架構性的問題。那我可不可以回到第一題的問題就是說，人力的配置你覺得現在，在您的服務單位，就是說整個人力配置你覺得夠不夠？然後一般所謂的人力配置比例大概是,現在應付這些稽查的問題,您覺得？

F B 2:因為我們現在代辦業務大部分就是委託做檢修申報，或者檢修申報後會有一些後續的修繕，就是工程的部分，這是我們主要代辦的就是說我們的業主，向市政府主管機關去做申報的工作，可是我們的主要工作上沒有。我們現在幾乎所有的人力都是在做這項，不過應該是這樣子講，我們的人力，所以稽查重點是指市府稽查我們嗎？

訪問者:對，就是說一般你們，代表的業者接受一般市政府，特別是消防局的稽查重點大概有哪些？

F B 2:市府嘛，因為中央部分還有管到我們證照延展的問題，那就不是市府管的。

訪問者:您說是…

F B 2:檢修申報部。

訪問者:檢修嘛、申報嘛，那檢修的意思是檢查跟修理嗎？

F B 2:沒有，只有檢查，沒有包含修理，那只是因為日本是用檢修申報處，日文的部分，所以我們是把他帶進來，但是修理的部分並沒有保障。我們現在是保障專技人員也有設計監造裝置檢修,所以這個是他檢修的部分。

訪問者:那你們現在這個同業，就你知道他們人力配置有一定要有專技人員在你們公司嗎？還是說可以有委託外包的？

F B 2:這個部分要分兩個，第一個，我們以技師、建築師，或者我們講的消防專技人員來講，目前都允許助手制。

訪問者:駐守？

F B 2:舉例來講…

訪問者:駐地的駐？

F B 2:沒有，是partner。

訪問者:喔，partner。

F B 2:對，或者是我的工作夥伴，實際上初階的檢查是你去做的，我只是來confirm檢查的。

訪問者:助理的助。

F B 2:對，助理。

訪問者:助手制度。

F B 2:對，你現在的技師、建築師，或者我講我們的消防專技人員，是允許助手制的，那也因為這樣子這樣也有很多我們講的借照，或者是就你剛剛講的去委託，接到案子結果又委託給別人。

訪問者:那這個都算是法規所容許的，就是我現在成立一家消防公司，但是我不需要一定要有駐點的消防專技人員。

F B 2:沒有，我們要，因為我們是專業機構，專業機構要。什麼叫專業機構？專業機構就是目前台北市幾家。

訪問者:專業機構的意思是什麼？

F B 2:專業機構是接受依消防法第九條，就是地下建築物跟高層建築物16樓以上跟地下建築物，就一定要委託給機構，但是除此以外，你可以委託給anybody，只要他有建照。

訪問者:了解，或者他可以去借到這個證照。

F B 2:對。

訪問者:那這裡我其實衍生一個問題，你覺得現在你們接觸到的這個消防單位他們的人力，你自己感覺夠不夠？

F B 2:不夠。

訪問者:不夠。

F B 2:因為以消防人力，以消防法第一條他的相對要件裡面，我在預防只是其中的一小章而已，那他在救災救護的部分，比如說他…就是有關救護車那個部分，其實已經量很大。再來還有第6條有關場所列管跟複查這個部分，除了這個以外還有很多。消防各制度對於場所的列管跟檢查等，所以其實我們檢修申報只是消防隊責任的一小部分而已。

訪問者:一個小環節。

F B 2:對，一個小環節，但是他…因為他會直接跟人民接觸，就跟救護車直接會跟人民接觸，所以我們以救護的部分，消防隊的形象非常的好，他跟人接觸永遠是付出。但是相對的反過來我們講檢查複查的部分，這個身份就比較曖昧了，那這個部分我個人有一點觀點，就是說在長久權力分配的薰陶之下，衍生出一個叫黑臉跟白臉的文化。我們的業者(**訪問者:**代辦能力分配啦。)，我們長久，就是消防隊長久他們權力分配的狀況之下，衍生出來就是黑臉跟白臉這個文化，所以我們代辦業者永遠要當黑臉,但是黑臉做完了以後主管機關他們可以選擇他們要做白臉或做黑臉。所以會有這樣的，所以我們針對場所的現況，我們不能不報告，因為報告裡面會有ok的部分跟NG的部分，我們不能不報告NG的部分，但是我們寫NG以後，他們可以不急，他們可以不處理。

訪問者:了解，那這樣子的話，你們黑臉的話是說對於一般受檢的業者來講對不對？我現在把我自己的缺失我先呈現出來，那現在有一個叫做零缺失申報，你們最有落實嗎？

F B 2:沒有落實。

訪問者:沒有落實，這個可能…

F B 2:應該是講數字上,他在KPI的統計上面已經拉到90幾%了,從以前的75% 從當初市政府要求合格申報的,不合格率有75%拉到現在合格率有將近90%,所以他有非常長足的進步，但是實況上並不是這個樣子。

訪問者:合格率90%的意思就是說，我申報之後我通過的合格率。

F B 2:沒有，我們幫他申報是合格的，大概已經到了90%。

訪問者:所以你們幫業主申報。

F B 2:我們如果沒有合格申報我們會要求很多的行政程序，我們要去說明為什麼不合格，甚至被退件。他就希望你要合格。

訪問者:那現在實際在送件的時候都是你們會希望盡量零缺失嗎？還是很難做到？

F B 2:很難做到啊！

訪問者:不可能做到。

F B 2:不可能做到零缺失。

訪問者:OK，但是市政府又要求要零缺失申報，這不會去影響你申報的系統，在送件前？

F B 2:就是剛剛講的，會有行政的杯葛。他不讓我們…比如說我們報了不合格件，他會要求我們填具相關的書表去說明為什麼會不合格，甚至不用說明他就退件了，你趕快改，改好再報上來。

訪問者:所以他就等於說連檢查都不會來檢查，因為你申報的整個要件就是缺的就是可能有點缺件的。

F B 2:對，他把不合格申報當成是gap，只要在deadline之前這個gap都會存在。deadline的時候因為有申報率，我們現在是合格申報率的gap跟申報率的gap是兩個，如果他們沒有重疊的話我就先卡你合格申報率，可是deadline到了，比如說三月底是不是要詳列場所要申報完畢，他就合格，那不合格也要報。

訪問者:所以說就是到了deadline的時候他是不合格也要申報。

F B 2:對，但是如果我們太早申報，他就跟你講改完再報。改善不是我們能夠control的，業主有很多他們的想法。再來為什麼合格申報很難？消防設備是一個24小時online在上面的東西，可是他壞掉，他不像冷氣、不像燈光，冷氣燈光壞掉了以後，使用人會主動發現並維修，消防設備沒有，消防設備只靠我們檢修申報每年一次或兩次才會發現。因為他沒有急迫性，他不像冷氣，今天冷氣沒有開，大家就不用上班了；你今天探測器壞掉，跟大家一點關係都沒有，所以業主的維修意願不高。

訪問者:那我們進入第二題，就是在執行代辦業務的現場中，你可以決定哪些細項？

F B 2:這個部分題目不是很清楚。

訪問者:其實我們應該是…應該講說在執行代辦業務的過程當中，你們可以幫助業者說明的事項有哪些？應該就是…

F B 2:我們代辦事項很簡單，我們做檢修申報，檢修申報中央訂有檢修申報辦法跟檢修申報作業基準，一個是行政事項，一個是檢查的技術規定，這兩個部分。原則上我們都期望可以按照相關的規定去做，可是這個又回到框架的問題，為什麼呢？剛剛講的就是我們有63年以前的建築物，63年到78年、78年到85年、85年以後有這麼多類的建築物，但是對不起，全部的檢修申報作業程序只有一套，所以滅火器、幫浦，這些設備呢，

他只有一個標準。所以我們要從石器時代的建築物的消防設備到現在最摩登的，比如說101大樓，他是用同一套標準來檢查，所以回到剛剛第1題，為什麼合格申報很難？因為我們都用摩登的標準去檢討古老的建築物，所以他當然不太可能會合格。可是為了合格申報就會有前面所陳述的，我們心裡都知道什麼事情我們可以寫圈，但是實際上他是不合格的，就回到這個共識上。所以這個部分我們可以決定的就是說，我們一樣回到我們可以執行的謹度，那個嚴謹程度，因為這檢修申報作業基準加起來大概4、500頁，我們能做什麼、能檢查什麼，然後做到什麼程度，這個是我們能決定的。

訪問者:這個叫檢修申報的(**FB2:**作業基準。)作業基準。

F B 2:這個他是技術法規，他跟你講應該怎麼去測，有一個檢修作業辦法那是行政規定。

訪問者:然後還有一個是檢修的行政辦法。

F B 2:行政辦法，是檢修申報辦法。

訪問者:檢修申報辦法這個是一個行政規定。

F B 2:對，這是行政規定，那檢修作業申報基準那是技術規定。所以我們可以決定的是檢查的深度，跟他的嚴謹程度，這個是我們可以決定。可是這個就回到剛剛講的，他是一條很模糊的界線。

訪問者:我們可以決定的是檢查的深入。

F B 2:對。

訪問者:還有嚴謹程度。

F B 2:對。

訪問者:嚴謹程度的意思是說，因為你們是申報的…等於說你們是主動幫忙，您的意思嚴謹程度的意思是？

F B 2:就像我舉一個老師可能聽過的例子，有一個規定叫做探測器跟出風口的距離要1公尺半，因為如果冷氣在吹，我們的煙會被吹走，然後我們的熱會被吹走，所以發生災害的時候就會延遲發報跟感應。這個東西因為探測器的位置可能沒有變，但是我們隨著裝修，我們的冷氣裝潢以前的窗型變成分離式，所以就可能不符這個規定。這個部分我們都知道不用寫，但是這個是檢查項目，所以這個是嚴謹程度的問題，所以這個有回到檯面下的共識，我們知道這個東西雖然不合規定，但是…。

訪問者:所以我們剛剛講的是嚴謹程度的問題對不對？

F B 2:對。

訪問者:就是你們可以決定。那有一個就是說他變更使用或者是說像我們剛剛講的他要重新裝潢，這個應該就會…

F B 2:牽涉到…應該講我們如果有室內裝修變更使用相關行為，因為要依規定辦理圖說審查，那個部分要回到局本部那個高度的話，原則上我就會依照法規走。

訪問者:依照法規走。

F B 2:對。

訪問者:所以…

F B 2:就是那個容錯空間就不會那麼大了，在檢修申報我們的主要代辦業務來講，那個容錯空間非常非常的大。

訪問者:在檢修申報的時候容錯空間比較大。

F B 2:容錯的空間，容錯的空間會非常的大。我們會容錯一部份，消防隊他也會容錯一部分，那些部分可能是沒有辦法改善的、不需要改善，或者情節輕微就沒有關係。

訪問者:就是容錯率較大。

F B 2:對，容錯率較大。

訪問者:那如果是室內裝修。

F B 2:對，要回到局那個高度，那個容錯率就回到…原則上一定要有白紙黑字容錯率就很低。

訪問者:所以那個裁量權就變成又要回到局的那個…

F B 2:對，而且他們…

訪問者:一定要圖說審查。

F B 2:對，因為要圖說審查。

訪問者:所以說他的容錯率就比較小，那他會到現場去看嗎？

F B 2:會啊。

訪問者:他們消防局也會到現場去看？

F B 2:對，圖說審查就一定會有現場勘查。

訪問者:所以說消防局在檢查的時候，如果是室內裝修或變更…(**FB2:**使用)變更使用的話，那這個是由消防局自己來審查？

F B 2:對，那個是消防局預防科檢查股在執行。

訪問者:喔，這邊消防局的預防科。

F B 2:那邊同仁很集中，然後他們案件的量很大，因為台北市全部的裝修跟變更案通通都要到局裡面去，所以他們同仁比較容易取得共識。比如說有

任何爭議案件，可能明天早上開會，如果長官有裁決就會有共識了，所以他們的容錯率就很低。但是對檢修申報來講我們有四個大隊，每個大隊有三個中隊，就有12個中隊，每一個中隊作風都不一樣，每一個中隊他的容錯率都不一樣。

訪問者:但是你們不能去選哪一個中隊，因為他通常都…

F B 2:不行，因為他都local的啊！

訪問者: Local，他就是照行政轄區。

F B 2:對，士林就是士林，內湖就是內湖。

訪問者:那有沒有可能就是說，你以前有沒有聽過說，雖然是這個中隊檢查，但是有可能這個中隊裡面的成員他檢查比較嚴格，所以就是會等於下次來就換人，或者是抽離其中一個這個。

F B 2:我們通常沒有這樣子的人力跟權力，但是確實有這樣子的狀況。老實說有某位長官他比較積極，因為他就全部照法規而已，他的容錯率很低。對啊，我們沒有就能力跟權力去把他抽離，但是我們是在過往的歷程當中是有聽說跟看到，確實是可以這樣操作的。

訪問者:對，這個是我們一般訪談有聽過以前有這種狀況。

F B 2:你就找對人了。

訪問者:就是如果這個每次遇到他，他就是容錯率很低的話，那下次可能就會透過方式把他…(**FB2:**把他換掉。)對，或是他來的時候請他到其他地方去，是有這樣。您覺得現在第三題，就是說你覺得現在執行的裁處業務，這個SOP，你覺得在這個執行整個SOP的執行或執法過程當中，你覺得有任何，這裡講就是說困擾，我覺得應該就是爭議環節。

F B 2:這個應該是稽查的對象是我還是場所？

訪問者:稽查的對象應該是你代表的場所。

F B 2:我代表的場所，就是我跟場所一體就對了。

訪問者:對，就是說從你們這個代辦業者的角度來看，現在他整個稽查到裁處的SOP，你所知道的SOP你覺得整個環節當中對你們是可以預期的嗎？還是說…就是說不管他是裁處還是前端的檢查，他的整個SOP他可能會開一些單嘛，比如說限期改善單甚至說是一些裁罰，可是整個過程中他產出的一些效果你可以預期到嗎？

F B 2:可以。

訪問者:可以嗎？好。

F B 2:應該是現在有三方，我們講甲方叫業主，乙方叫我是承攬方嘛，再來還有一個監督方，是我們的主管機關。那現在主管機關到現場來稽查，稽查不合格他可能後面會有相關行政程序，像是直接裁處這個動作。那這個SOP上面來講，在立法上面來講我覺得沒有問題，他的問題是剛剛講的黑臉白臉。就是我實際上不容易博得業主的信任，因為我明明說不可以但是他不會被開單，可是我要跟業主收錢，我要跟他收五千、一萬、兩萬，所以他從來都不會來巴結我們，他只會去跟消防隊的關係處好。所以有一些錯誤程度不高的他容錯度就會很高，比如說剛剛講的探測器的出風口太近，這個不是那麼嚴重致命的風險嘛，他的容錯率就會變得很高。所以在這過程上面來講我覺得是，我很坦白來講，我們代辦業者的唯一目標是不要被開單，順利收到錢。你不要被開單就會決定我們的檢查深度跟謹度，因為消防隊複查的重點是什麼，我們只要做到那條線就好了，我們就不會被開單嘛！所以我們的首要目標不是為了他們的消防安全，不是，我們是不要被開單。因為在不對等的狀況之下，再來能夠收到錢。但是對消防隊來講的話，原則上消防隊複查的精神應該是要來確保我有沒有依規定施作、有沒有欺騙場所，但是他們不是，他們有一些比較嚴重的他會在文字的字義上面來對我們做刁難。

訪問者:你說消防隊？

F B 2:他是稽查單位嘛，會稽查我們。

訪問者:在文字上面可能會刁難，那是什麼？會不會讓你們覺得說你是想要一些…

F B 2:沒有。

訪問者:現在不會？

F B 2:現在不會。

訪問者:文字上的刁難你覺得他們的可能原因？

F B 2:應該是這樣講，他們可能有功獎，他們開單是有功獎的，所以在現在我們…這個又回到大框架的問題了，就是說基層人員有拿到功獎讓他可以在期望的年限裡面去做晉升，非常的困難，所以這個是一條路，他來開我單，是他可以獲取功獎的一種方式。

訪問者:但是您感覺到說，站在消防的前線稽查人員你覺得他們真的希望開單，還是說…所謂這個開單是包含限期改善嗎？還是說…

F B 2:沒有，我是針對我的。業主那個部分很簡單，業主因為是他能決定，我完全不能決定啊！我今天不合格申報缺失寫了一整個paper，我們長官很

可能說你趕快改一改，我3天後來看，很可能是這樣。雖然他開了限期改善跟我也不一定有直接的關係，因為業主不一定會委託我做，所以檢跟修是分開的，制度沒有保障我要在同一條連續線上面。

訪問者:所以業主他也有可能不會找你再做後續的。

F B 2:對。

訪問者:但是你是幫他申報，可是他可能就又找其他的人來幫他檢查。

F B 2:所以我剛剛在強調的是我們第一次不要被開單，所以那個會決定我們檢修的深度跟謹度，再來我們當然能夠收到錢，甚至我們可以延伸下去，我們去做到後續所謂維修、工程、改善的那個部分，可是那個不是排在第一 也是排在第二或第三去了。

訪問者:那一般所謂這種稽查人員的刁難，你覺得就表現在開單嗎？或者是文字上面？還是現場的口語上面？

F B 2:主要都是現場的口語，因為我們是…應該講從以前是被嚇大的，我們這個是開玩笑，可是我們回到公司常常講的是，你就不要講說開我單，你要開就開了。你不要講說你怎麼樣，陳某某你這樣子我下次就開你單。所以我們一直會在這個陰影，因為有我們在機構來講，我們有三年5張單子，我們整間公司就要停掉了，非常的嚴格。

訪問者:三年5張單子？

F B 2:對，專業機構的部分。

訪問者:5張單子續被開罰的單子。

F B 2:對，就是我的10個專任的專技人員，只要中間有一個被開，累計5張，我公司就要停一年。

訪問者:真的喔？那10個專技人員是一定…就是規定的嗎？還是…

F B 2:對，這個是因為我們全國20幾家，高層跟地下只能給我們做，所以我們的管理是特別的嚴謹，所以我們很怕被開單，所以剛剛的第一順位是不是講不要被開單，那個會決定我們的深度。可是我們以日本的精神來講，日本人民比較守法，日本的第一順位是我要確保你的消防安全，正確無誤，可是我們我不會把他擺在第一位。

訪問者:沒錯，這個是非常實務上面的。剛剛還有講到一點，就是就是說你們有可能跟業主說這個不可以，但業主不會被開單，有沒有可能說你們說這個可以，或者說你們沒有注意到，但他最後卻被開單，或者是說被處罰？

F B 2:有，這個應該是裁處對象是我們，是專技人員。

訪問者:有嗎？喔，這個是裁處對象是專技人員？

F B 2:對，因為我做了不實檢修，我說這個滅火器是ok的，結果現場的稽核人員說這個滅火器是NG的，我們可能就會被開單。

訪問者:這就不是業者的責任？

F B 2:這個不是業者的責任。

訪問者:那他就會等於說這個單就落在你們手上，這個叫不…

F B 2:檢修不實。

訪問者:檢修不實，就申報不實。

F B 2:對，申報不實。這個部分台北市已經進步到什麼程度，我跟你說明一下。我是不是合格申報？合格申報了以後結果我們的稽查單位到了現場，發現滅火器還是不對，所以他就開了限期改善單給業主，可是他沒有開專技人員檢證不實，他回去要寫報告。因為這兩件事情是平行的，所以我們是不是舉證說這個滅火器在檢查當時，報告當時是ok的，這個是報告檢查之後發生的故障，我們變成要這樣陳述。他如果接受了以後，他回去要把這個做成report，說為什麼場所被開單，但是沒有開專技人員簽證不實 。

訪問者:這是稽查人員要的。

F B 2:對，他要去做。所以對他們來講的話他們也面臨到很多。我相信這個是過去的精進作為，因為有太多的人情在。可是實際上那個對我們來講是很大的…因為又要合格，所以很可能就兩張一起開。

訪問者:所以等於說在現場你們專技人員也可能會有風險就對了。

F B 2:我們的最大風險就是被開單。

訪問者:因為我們的理解是開單其實只是業者他要承受，而李總這裡講的，就是說有時候也可能會開兩張單對不對？

F B 2:對，我們的最大風險是被開單。

訪問者:但是如果說他要寫這個公務人員或是消防局的人，他有寫報告的話，那他應該會盡量不想開你們的單，會不會？還是…

F B 2:對，所以我們要有很堅強的理由跟他講，說檢查當時的現況跟複查當時的現況，我們要去說明這個差距。

訪問者:說明了陳述事實的。

F B 2:對，那他能接受就代表他自己回去寫單子。

訪問者:也是必須要回去作業。

F B 2:對。

訪問者:那就你的經驗你覺得這種現場溝通會容易產生衝突嗎

F B 2:很容易啊！

訪問者:很容易，可能是特別針對那些可能剛出…

F B 2:對，另外還有就是容錯率我們彼此認識不同的問題。

訪問者:那這裡就提到一個問題，你覺得現在稽查人員他的…他前線稽查人員，因為我們在訪問的時候也有提到這一題，他們認為自己的裁量權夠不夠？其實裁量權又跟容錯率的認知很有關係，您覺得他們的裁量權現在夠不夠？就是前線這些稽查人員。

F B 2:這個要看他的經歷跟經驗，因為通常越老的開出來的單越難處理，處理就是第一個我們會…因為第一要務是不要被開單。

訪問者:您提到這一點，倒是蠻有趣的現象，就是說你說年資、經歷愈高的…

F B 2:他的單子是愈難處理的，因為他開整整一槍一定就是斃命的，他不會打傷你，他就是打死你了。但是年輕的有很多他們依樣學樣，可是他們沒有學到那個精髓，所以可能會被那個。就像通常開單我們會去大隊去找大隊一級的人員去做溝通，說這個東西實際上怎麼樣，再來局裡面我們可能也會去溝通。再來還有我們需要去做陳述，如果在行政程序上面沒有辦法擋下來，那我們就必須要去跟局本部做陳述，如果沒有辦法…

訪問者:局本部會接受嗎？

F B 2:沒有，陳述是行政程序，我們一定可以。

訪問者:你們的…

F B 2:對，這是我們的權利，這一定可以陳述。

訪問者:這個叫陳述。

F B 2:對。

訪問者:那你們也可以，就是他有兩個陳嘛，一個就是你先到大隊去陳述。

F B 2:我那個都私底下。

訪問者:私底下？

F B 2:我那個是情的部分。

訪問者:喔，情喔，所以情的部分，我這個案子喔，這是情喔。

F B 2:我就跟他說實際上不是這樣。

訪問者:那大隊會接受你們的溝通嗎？

F B 2:大隊如果接受，有的會接受，他直接可以在那邊把它擋掉。

訪問者:所以有可能會去找像大隊長，或者是…

F B 2:對，或者一組的。

訪問者:好，所以這裡就出現一個問題，就是說大家容錯率的問題。

F B 2:所以應該第3題左右的答案是，因為三方的目標都不一樣，所以這個稽查就不會同心。如果說我們三方都是同樣一個目標，你來做稽核，我們都覺得對啊！看啊！你會幫助我向目標前進。可是我剛剛已經講了，我們三個人的目標首位都不一樣，第一，業主只要求我會過就好，60分就會過了，上面還有40分的空間。消防隊不是，消防隊他並不一定是來…當然他們前面去問他的第一目標當然是說我們希望場所安全，因為不安全他要來救，所以他當然希望場所安全。但是在那個執行的狀況之下，如果有一點點的偏差，他的目標跟我又不一樣，那我的目標就是不要被開單。

訪問者:那業者的目標就是要通過。

F B 2:對，他只要通過，所以以前我們可以去找那個情方面很強的消防廠商，某某，只要找他就會過。所以這個部分我覺得其實流程的執行上面沒有問題，主要最大的差異是因為三個人的目標不一樣，所以會有同樣事情從三個角度看進去，就會有不同的結果。

訪問者:所以消防人員他還是，他的目標應該是場所安全。

F B 2:當然當然，這個沒有問題。但是他在執行上面來講，舉例，我沒有太清楚，舉例來講年改當然要做，可是執行方式可能不是大家都同意。

訪問者:年改是…

F B 2:我講那個年金改革，比如說我軍公教，這件事情當然要做，因為牽涉到我們未來的生活品質，對不對？可是執行的方式好像大家都沒有一致，大家都希望不要砍我，砍你。就一樣這個意思。

訪問者:了解，非常好。所以這個是一個現在的問題。

F B 2:所以消防局第一個要能夠你要來挺我，你要來挺專技人員，而不是要來殺專技人員。

訪問者:有一個問題就是說，如果特別是今天在申請使用執照、或者是像變更這些，或者營業項目，業者其實知道說就算開單我也沒有辦法改善，因為他的建築物已經建起來了，那就種情況要怎麼辦？

F B 2:第一個我們講法的途徑，法的途徑我們可以依叫做原有合法防火避難設施及消防安全設備改善辦法，你就依原有合法建築物改善辦法的第25條去改善，所以他是有開後門的。

訪問者:這個是在消防法的部分？

F B 2:沒有，這個是在建築法系，他是針對老舊建築物。因為在25條嘛，24條以前就跟你講你走廊要怎麼改、樓梯要怎麼改，所以25條是我們消防設

備的部分。所以如果我們的消防設備不合乎規定的話，原則上我們可以，但是這個很有趣、弔詭的事情，他就做原有合法建築物，所以如果你已經違規、違章、擴大，原則上你就不能使用。消防法系如果是這樣就要回到現行法規，原則上會回到現行法規。

訪問者:如果說是違規或違建這些…

F B 2:對，你已經不合規定了嘛！所以你就沒有辦法適用叫做原有合法式的。

訪問者:那如果是新建案他建完之後沒有辦法改善，建物已經形成了…

F B 2:應該這樣講，如果是近年不會有這個狀況 。

訪問者:不會有這個問題，他在建築的時候他就…

F B 2:對，因為他近年來，從局的高度去，他的容錯率很小，所以他的設備一定要做到符合法規。

訪問者:有沒有可能是說你有沒有聽過這種案例，因為我們之前受訪業者有反應，就是說他可能他在蓋的時候，建築法規還沒有改變，或者是消防法規，整棟建築蓋完之後突然消防法規又…可能也會溯及既往，這種狀況有沒有？

F B 2:不會，我覺得我們那個同仁講的可能不精確。

訪問者:不精確。

F B 2:因為我們公司，你可以看到我們建築跟消防都有，除依法不溯及既往這個原則在建築跟消防裡面是絕對的。

訪問者:不溯及既往。

F B 2:對，是以你使用執照變更室內裝修的掛號日期為依據，所以不會有那個。那個東西都是我講難聽一點，都是我們的業者回頭去騙，騙甲方的。

訪問者:因為我這個是訪問建商的開發公司，他跟我講會有這種狀況，就是說本來說可以了，但是後來整個建案三年…

F B 2:那個都是專技人員、消防公司當初沒有檢討到、忘了檢討，或者容錯率認知不一樣才會造成，可是因為我沒有辦法去跟建商講說我評估錯誤、我沒有update，所以他就跟你講說，沒有，法規改了，不然你去問消防局，這個是我們同業之間的一個。

訪問者:可能有一個文化，不成文的。

F B 2:對，因為我不能跟你講說我判斷錯誤，是我的設計疏失。實際上你如果就法來講，法本來就不溯及既往，你的掛號日期就是你的法規依據日，所以是那個容錯率認知。

訪問者:了解，所以業者他們可能他們自己的認知可能有點資訊上不對稱。

F B 2:是我們的同業故意誤導到這個結果去的，要不然你就會跟我講說那你消防公司要負責啊！

訪問者:所以說這個是業者，我覺得政府應該要，可能要稍微…

F B 2:又回到那個容錯率的問題嘛！因為那個認知是不一樣的，雖然新建案的容錯率很小，但是他還是有認知上的差異。

訪問者:第四題我想應該就是我們剛剛有稍微提到的。

F B 2:對，有關法令的部分。

訪問者:那我們跳到第5題好不好，就是說目前你覺得是政府他有沒有協助或監督代辦業者這些他的行政措施，然後你們跟市政府相關單位之間的互動關係，在協調就像您剛剛也提到說如果真的被開單的話你們會有一些自己的溝通管道，那你覺得現在的協調跟聯繫…

F B 2:目前第一part的部分，其實我沒有感覺到市府有針對我們講檢修申報這個業務，我是沒有感覺到，因為他們只去收割數據而已，這個是目前我們感覺到的。

訪問者:你說他們沒有什麼協助？

F B 2:對，他只有跟你講要，因為要的他就是數據嘛，申報率、合格率，所以他只收割數據。當然他的行政作為是你如果不報，我就直接來場所裁處，因為現在沒有檢修申報就直接裁罰，所以這個部分是這樣子，我覺得他沒有協助。再來有問題的話目前是透過公協會，我們公協會統一口徑了以後，去跟市府做。這個部分通常有反應以後原則上我們應該講說，原則上都會得到良性的回覆。

訪問者:像這個公協會我們形成共識之後對不對？然後去向市政府消防局反映，還是向民意代表？

F B 2:消防局，我們不會走民意系統。

訪問者:你們不會走民意。

F B 2:老百姓才會走民意系統。

訪問者:那業主可能會走民意系統。

F B 2:他老百姓啊，他們就走。

訪問者:那他們如果走民意系統會跟你們說嗎？就是說你搞不定，那我去找…

F B 2:不會，因為他的順位是這樣，我要去討好主管機關，我不用討好業者啊！我不用討好檢修業者啊代辦業者，我不用啊！因為他能搞定我根本不care，你跟我講什麼。

訪問者:所以你們的角色可能有一點尷尬。

F B 2:對，因為消防局不挺我們。

訪問者:所以你們變成夾在中間對不對？

F B 2:對，你去想，你要付我錢，結果我拼命給你找麻煩，那你是不是要找出路？你的出路是某人跟你講一下，或者是你只要打一通電話就可以把這個問題解決掉，所以我們就變成是，因為規定要做，不做會被罰款，所以我叫你做，這個是很尷尬的一個處境。

訪問者:那業者會不會說要你們，有這種情勢，我們想像就是說他委託你，然後你跟他講說有些地方要改善，但是他不願意改善，他請你說等於幫助他處理。

F B 2:有，通常我們會在合意的狀況下，就是甲乙雙方合意的狀況之下，我們會去做這個承諾。通常那個是在容錯率的範圍之內，這個部分在建築物公安、在建管裡面很常見，不在這次的範圍內。

訪問者:那請問一下你們代辦的項目有沒有你們的業主是政府機關？

F B 2:有啊，很多啊！

訪問者:很多，那就這塊的話，你的業主比方是台北市工務局，然後他蓋了一個停車場，或者是他這個市政府，市長承諾的一個選票，像這種業者變成是政府，會出現什麼問題？

F B 2:不會有問題，因為主要政府機關我們容錯率會降到最低。

訪問者:他們都會符合標準就對了。

F B 2:我們可以拼命寫，因為承辦不用擔負責任，他只要把結果上報跟預算就好了。

訪問者:承辦是說例如我們剛剛舉的那個例子，工務局的承辦人，他要建一個停車場，是這個承辦人。

F B 2:對，所以通常有的缺失都建議只要在合於法規跟他的流程之下，他都是能夠接受的。

訪問者:那我剛剛請教李總這個問題其實是一個比較敏感的問題，就是說如果是市政府是業主的話，消防局本身會不會產生內部的壓力。

F B 2:會。

訪問者:會。

F B 2:非常多，可能3天就會勘完的。

訪問者:那所以可能他稽查的順序，或者是稽查的容錯率這些。

F B 2:其實應該這樣講，我們加速會勘這件事情，因為現在在局這個高度，不是在分隊基層這個高度。新建變[更]使[用]室內裝修，我們也其實也可

以私底下用情的角度去跟局裡拜託，也會有效果，更不要講局處的平行溝通。比如說這個是講新工處的案件，新工處來跟消防局溝通，這個一點問題都不會有，這個會加速流程。

訪問者:但是這個會不會形成前線稽查人員的壓力？

F B 2:會，會有困擾。我舉一個例子，因為這個已經事過境遷了，京華城當初要開幕，結果納莉風災就把他地下停車場淹掉了。

訪問者:對，這個案子很有名。

F B 2:對，淹掉了以後，他是不是拼命抽水搶救？搶救完以後他的開幕是不是delay了，delay了以後呢京華城的會勘，1個禮拜會勘兩次，第二次會勘全部的大隊通通都派人來。你太大了嘛，量也太大了，所以全部的大隊的一組都派人來，分層，第一大隊看789樓，第二大隊看什麼。一次看完，缺失一次告知，第二次去就過了。

訪問者:所以可能在很短的時間。

F B 2:對，那個就變成…

訪問者:那為什麼呢？就是…

F B 2:有人用情的方式去關說，後面消防局當然在簡政便民這些有利老百姓的前提之下，他當然也去執行啊！所以我說這個部分常聽到，那也不是只有政府機關才可以，我們有一些同業也很有能力，他也可以去私底下請他安排行政流程快一點。

訪問者:所以這叫快速的…有點像我們那個快速通關，現在那個通關還是有代辦業者，讓他們有這種通關費，或者…他們這個是明文，就是說明白的。

F B 2:對，那個在關稅上面是有的，但是機場也有快速通關，你就走VIP通道，付多一點錢。可是政府這邊不能談到錢。

訪問者:不能談到錢。

F B 2:對，但是後面怎麼樣我不知道，但是確實是有這個流程的，有這個措施啦！而且不只是公家機關，我們講說我們業者也有，你只要找對人都可以處理。

訪問者:好，那我們進入第6題。現在就是說就你們實際上面或者你所了解的同業，他現在整個代辦業務申報的系統，他填表登錄的這些，其實他這裡是說用什麼方式，我們研究團隊其實想要問的是說，現在這個申報系統到底有沒有問題？而且可不可以讓這個行政，就是你們申報的行政效率快一點，有沒有需要改善的地方？

F B 2:如果很單純就我們現在的室內裝修系統，我們講叫做審勘查系統跟檢修申報系統，在台北市來講，兩套系統在民國91年、92年就建置完畢了。

訪問者:這是上網的嗎？還是？

F B 2:上網的。

訪問者:給你們代辦業者。

F B 2:因為一定要透過有專業人員，或者是相關的。比如說我們審圖，我們就把圖掛上去，掛號以後他可能在一個禮拜內會排程，就排審圖，圖審完他有一個行政流程，七天內要決行怎麼樣怎麼樣，所以這個部分其實問題不太大，因為為什麼？因為你去看這個問題的層級在局，問題都在幾層處理層面的，舉例來講，剛剛是不是舉了黑臉白臉的例子，還有一個例子叫做城隍爺跟土地公，在消防隊我要去拜土地公，當然你直接找得到玉皇大帝，那個是你的問題，但是實際上是基層這邊你要去處理好。

訪問者:就是中隊。

F B 2:對，因為跟你face to face面對面的人。我們也聽過非常多的，你直接找長官直接找議員來，通常都是反效果。

訪問者:會不會有那種就是稽查的時候,民意代表就直接在現場,他們可能也會…

F B 2:民意代表在現場…

訪問者:或者是他的助理。

F B 2:有可能。

訪問者:有可能。

F B 2:通常不管建築消防他們都不會有立即的,他們都是用持保守態度在現場,通常也不會有承諾，也不會有決議。

訪問者:了解，所以說現在整個系統就是說，我們了解專技人員用自然人憑證掛號上網，然後進入審圖流程，這些都是局的問題，真正這稽查的時候可能是回到中隊這邊。

F B 2:沒有就是…局的審查跟勘查還是局，只有檢修申報，我剛剛講說審勘查系統。

訪問者:喔，審勘查系統，這個是局的。

F B 2:對，那個是施裝變更使用，那個局的問題不大，容錯率很低，也大部分有明確的軌道。但是檢修申報這個部分就剛剛講的,4個大隊、12個中隊,各唱各的調，都不一樣，比如說4大隊他們特別著重合格申報率。

訪問者:那這個檢修申報我現在上網是送到這個中隊嗎？大隊？

F B 2:沒有，就是掛到局的系統，但是會分到local去審件。

訪問者:OK，那主審是？

F B 2:主審直接在局裡面，局的預防科檢查股審。

訪問者:所以說圖審的話大概是…其實都要圖審對不對？那個。

F B 2:沒有，我們檢修申報沒有圖審。

訪問者:喔，檢修申報不用圖審，OK，那我就了解了。那最後一題，你覺得整個稽查現在業務機關的態度，跟你整體觀感，這裡可能要從兩個視角，一個是你是乙方的代辦業者，你的視角，還有就是說你代表業主他們的整體觀感是什麼？

F B 2:我先講業主的觀感好了，因為我們身為建築物的專業機構跟消防的專業機構，其實我們會有同樣一個業主他委託兩個業務的。

訪問者:業主會委託你。

F B 2:對，委託專業檢查跟消防檢查，我們都可以承接，我們都是專業機構，但是這兩個事情在同一個業主身上他是不同的觀感。對於建管的部分，我們也有檢查人是…像我就是具有公安檢查員跟消防檢查員的身份。

訪問者:兩種雙重身份。

F B 2:對，我們公司是雙重專業機構，我們有很多檢查員是兩張執照都有。所以當我用建管體系的檢查人身份去提出建議的時候，通常業主都很願意接受，他不會反抗，因為任何人對於改變都會反抗嘛，通常的嘛。但是如果是消防的話，通常他們都是聽聽，他們會等最後的判官那個人來了以後，他才會去做出最後決定。所以這個是業主我覺得在我第三者的觀察來講，為什麼這樣呢？因為一樣訂在建築法跟消防法上面，建築沒有改善的空間，建築沒有限期改善這個事，他直接就裁罰。我們消防不合格，要限期改善，要1個月、15天以後才會再罰，所以就沒有立即的危險，我怎麼樣都還有15天的折衝，那個時候我再去循合適的管道找到對的人，可以把一件事情變成3件事情。所以這個是業主對於市府稽核態度，一樣都是政府，但是一個是都發局，一個是消防局，他們會有不同的那個。第二個如果以我來講，消防目前的稽查機制就是…我不反對容錯率把它降低，也不反對深度跟謹度要加大，深度加深，謹度的部分緊縮，我不反對，但是請把整個台北市通通拉在一條線上，不要某人因為有辦法，所以他這個項目就可以不做。因為我跟你從你下部隊到現在我都認識你嘛，所以你來看我的案件就比較鬆散一點，因為我們很熟，所以你對我的容錯率就會比較寬鬆；但是你對那個人因為不認識、不熟，所以就要比較嚴謹。我覺得這個是目前消防局最大的問題。

訪問者:有沒有可能就是說，因為消防局他現在其實很多專技機構其實都是消防局可能是說有些退下來的人，然後他們可能就是學長學弟的關係。

F B 2:有，但是台北市比較少，新北比較多。

訪問者:新北比較多。

F B 2:新北有一個退下來3年，每年可以接600件。

訪問者:因為我們在採訪，我們在訪問業者的時候，他們有聽說常常有這種(**FB2:**某人特別獲利。)就是消防退下來之後…

F B 2:台北比較少。

訪問者:就是這個情的方面可以用得比較…

F B 2:對，用得比較徹底，但是他也會吃癟，有的人就是不吃這一套。

訪問者:但是業者會期待說你用情的方式把我的問題解決掉，然後會…所以他們可能會比較被動的心態，是先看看這個限期改善…

F B 2:應該是說他會先壓榨乙方，就是說為什麼以前都沒有問題你現在說有問題，所以他的一個反應是先…就是說人面臨改變一定會產生抗拒，所以他的一個抗拒就是說你看以前都沒問題，為什麼去年某廠商都沒問題，今年換你就有問題。

訪問者:那現在…他現在就是年度要報檢修對不對？所以他可能會委託不同的代辦業者，所以不是說他從頭到尾都…

F B 2:對，去年都可以，你今年說不行。那我們現在面臨到的就是第一個，我放手了，我可能會被開單，我的第一條防線會失守；如果第一條防線不失守，就代表第二條防線會掉，你明年不會找我。對啊！所以我們就一直在這邊我們要去權衡。

訪問者:合作就不愉快了。

F B 2:對，結果你花錢給我，我拼命寫3大條罪狀，還要跟消防局申報。

訪問者:所以其實你們的顧客主要還是業主，消防局對你們來講等於說…

F B 2:他就是建築單位啊！

訪問者:建築單位，但是他也不算是你們的顧客，就是說你們…

F B 2:不會。

訪問者:他也把你們視為業主了。

F B 2:我講一個笑話，民國八十幾年的時候台北市政府消防局所有的廳舍也要做安檢嘛，然後他們後勤科就找到台北市有一個北區專業機構協會，說這個我們標不出去，你就幫我們處理一下。那個時候在情那個部分我們就大家分一分，分3個分隊、5個廳舍，我們就分掉了。你去台北市那個

分隊到現在還在，你去某個分隊執行，業主認識嘛！說小隊長我們來做那個消防安全檢查，我們這邊很簡單，1、2樓的廳舍總共5支滅火器，其他都沒有，我們就把那5支…小隊長你們那個滅火器有3支都過期了。我說好好好，我們再來改，報告就到後勤科去了，我們也不知道改善狀況，因為他也不會通知我們複查，某分隊不會通知我們複查某分隊。第二年後勤科又請我們去了…

訪問者:因為在後勤科嗎？

F B 2:對，就說哎呀那你去年去就這3個，你今年還是去就3個嘛，我不是又去了？我又去了，又去了以後，小隊長你好，我們又來了。去年報告了5支滅火器今年剩1支，被那個演習打掉了。我說這樣最起碼一層樓要一支，那小隊長跟我說什麼？我們有消防車，所以結果實際上是沒有辦法當笑話，就是因為他們擁有絕世武功，所以他認為這個小兵器對他是沒有用的。

訪問者:那最後一個問題，謝謝李總。最後一個問題你覺得像這種突發性的事件，像這次錢櫃的這個事件，你覺得對現在這個議題，我們整個討論，你覺得最大的影響是什麼？

F B 2:我覺得他把一鍋本來清淨的水，就打亂一池春水了，讓很多檯面下的事情就飄上來了。我期望消防局在這次的處理上面，能夠實務一點，不要那麼書面。現在到今天為止，我看到的所有作文都叫書面上的作為。

訪問者:是，那還有一個延伸的問題，就是我們在研究的過程當中，發現其實稽查人員他們認為這個3年一個輪調，他們其實有一些人覺得這個可能並不這麼適當。因為第一年他要熟悉法規，第二年當他熟悉法規然後準備開始上手的時候，第三年就被調走了。您自己對這塊你覺得這個您的觀察？

F B 2:我們比較喜歡老隊員，因為他的容錯率會跟我們比較一致，所以對輪調這件事情我個人是沒有看法，因為有這麼多的人，他為了要防弊，除了輪調以為好像也沒有其他的積極作為。其實目前我覺得在建管跟消防上面來講，最嚴重的問題叫做政風或稽核單位，政風跟稽核單位防弊大於新立，因為主管機關只要一新立，我們就覺得你是不是收了人家的錢，所以這個是順序的問題。所以政府的稽核單位政風單位，他說我們就一定要防弊，至於老百姓有沒有辦法得到利益那個他不去考量。再來就訂明你要把作業流程緊縮，但是沒有，因為你防弊還是先嘛！舉例來講，我們用錢櫃這個例子，建管單位現在要求發施工許可證之前，全部要取

得消防局的圖說審查證明跟施工中防禦計劃書的核備，到現在全台北市所有裝修案通通躺平，一件都過不了。

訪問者:全部要取得…

F B 2:室內裝修，消防的圖說審查，一審嘛，審查證明；再來還要施工中防禦計畫書核備，這個問題很大。為什麼？因為我現在都說我才委託消防設備師進去做審查，我還不知道結果final是不是等於我的設計圖樣，對不對？所以設計圖樣確認我是不是要發包？我都還沒有發包，我怎麼知道我的泥作是誰？我的水電是誰？你跟我講不行，圖說審查就要並同施工中防禦計畫，那因為施工中防禦計畫人員要編組，所以我們會編說你做是滅火班、水電是避難引導班。我這些人都沒有嘛！不但要取得，你還要完成證明、還要完成訓練，所以現在全部的裝修案都躺平。

訪問者:那就看起來是要怎麼解決呢？這個案子來講。

F B 2:我們的方式是說，你各局處不要只管各局處。現在建管跟消防為了這個東西兩個在互鬥，互相推責任，不要講互鬥。我覺得這個市政府應該要跳出來講，各職業工總工會，比如說有水電工會啦、泥作工會，我們在室內裝修裡面可能會用到的工總，都有各職業工總工會嘛！我們應該要去開所謂的消防學分班，就是說你是泥作你碰不到消防設備，但是我會教你應變、教你火場的處置、你的避難逃生；你如果是水管的，可能會碰到消防設備，我就跟你講你水系統應該如果要關閉、應該要怎麼做預防措施。所以就針對各可能的工總，我們在職業工會裡面去先期的訓練，訓練完就給你一個pass，就跟我們的勞工安全衛生一樣，我們是不是每年要接受訓練？

訪問者:現在勞檢很嚴格。

F B 2:對，你進場之前是不是要4個小時的勞工訓練，對不對？那就東西我們能每年在各工總工會持續培訓嘛，訓完你就有一個pass，這樣才能解決。你現在把gate設在圖說審查完畢要取得施工中防禦計畫書的核備，那因為核備裡面有一個叫做人員訓練，所以那不是大家都躺平在那邊，因為我連要叫甲廠商、乙廠商我都不能確定。所以應該是把這個gate，因為現在是一個很嚴重的關卡，我們把他往前移，移到別的訓練去，這個是我們覺得…要不然沒有辦法解決。

訪問者:了解，謝謝李總這邊的訪問，我們訪問到這裡。

訪談逐字稿

時間:109年6月2日(二)

地點: 台大新月台好地方咖啡

受訪者：FB3

訪問者 ： 研究團隊

【 以下開始記錄 】

訪問者：我們就從第一題開始喔。主要就是說人力配置的問題，現在你的一個公司在代辦，大概都包含哪些項目？然後人力配置，你覺得這個，可不可以大致跟我們說明一下？還有一般的稽查重點，就是你們比較注重的稽查重點。

F B 3：其實，我們一般代辦就是檢修申報跟施工。可是檢修申報，現在台北市有多個分散分類申報。

訪問者：分散？分散，分類。

F B 3：對。就是這個用意很好，可是，台北市是最早開始實施的，也是以前沒有所謂的強制罰則，現在有了。

訪問者：分散分類申報，我打擾一下，就是，是什麼意思？是？

F B 3：比如說……

訪問者：是分區嗎？

F B 3：比如說我是甲類，我可能在某些場所，可能在三月之前要報完。

訪問者：了解。

F B 3：然後像乙類，辦公室這一些，可能在五月底就現在報完。

訪問者：了解。

F B 3：而且你看全台北市這麼多的辦公室，那這時候大家就會塞車，那塞車以後，我人力要怎麼，人力就其實沒有辦法配置耶，你看一個消防公司，其實，它所謂的利潤真的高嗎？我是覺得不高啦！因為長久以來一直被擠壓擠壓擠壓，所以你看這些有名的老師，像何岫璁好了……

F B 3：何〇〇，他還滿出名的。

訪問者：何〇〇。是關於消防的嗎？

F B 3：對啊，對啊，對啊！

訪問者：他是講師還是？

F B 3：他之前是理事長，現在是講師，前陣子去立法院開會就是他。他也覺得說，在這個制度，因為一直幫政府做這個檢修申報，不是說幫政府啦，我們都是代檢這樣子，做這些檢修申報，可是說實在它利潤不高，然後而且又是屬於本土產業，你的勞力投資太大了，所以你說人力配置，你一個場所，我像舉例一個十二樓的大樓，你就要兩、三個人去，去一天，兩天，去兩天吧！一般的行情價，也大概才一、兩萬塊而已。

訪問者：這我也想請教一下就是，幫政府檢修的意思是說……

F B 3：其實不是幫政府檢修，是幫業主，業主。

訪問者：等於在申報前。

F B 3：對，申報前。

訪問者：那……

F B 3：代表業主，讓業主申報給政府。

訪問者：對。

F B 3：政府再過來稽核。台北市的稽核率百分之百啊。

訪問者：其他縣市有不是百分之百的嗎？

F B 3：其他縣市有不是百分之百的？

訪問者：所謂稽核率是指複查率？複查就是說，我申報，我一定會來稽核。

F B 3：對，對。

訪問者：所以說其實現在人力配置就你們來講，其實是滿，可以這樣講，滿緊繃的嗎？還是？

F B 3：對啊，對啊，對啊！

訪問者：這算是勞力密集的產業。

F B 3：它其實就是個本土產業。

訪問者：本土產業？

F B 3：對啊！

訪問者：所以你們比較注重的稽查重點？

F B 3：我們比較注重的稽查重點其實是火警自動警報設備。

訪問者：了解。

F B 3：再來就是水系。

訪問者：就是灑水系統？

F B 3：對。室栓。室內消防栓

訪問者：喔。

F B 3：然後排煙。

訪問者：好，了解。大概就是這些？

F B 3：對，因為警報系統是所有消防設備的火車頭。

訪問者：對。

F B 3：有了它才會有後面所有的東西。所以就是因為錢櫃這個被關掉了。

訪問者：警報系統。

F B 3：它叫自動警報系統。

訪問者：然後，剛剛有一個叫做栓嗎？

F B 3：室內消防栓。

訪問者：那個第二題就是說，在你執行代辦業務的現場或過程中，你可以決定哪些事？等於說例如說，你可以留哪些的權限？你們代辦業者可以來處理的？比方說，解釋法規啊，或者是說一些流程的過程。

F B 3：其實就是這個行業亂的地方，每個人都可以今天解釋，每個人解釋的標準都不一，那你如果要全部統一的話，那是不是當初在蓋這棟大樓的時候，就要有統一的標準？這種統一的標準，後面不會，假設啦，我現在檢查完，假設你現在的大樓，你剛蓋好，是不是一定符合法規？一定拿到使照？拿到證照？可是我檢查還有問題的話？而且不是設備的問題？

訪問者：你說，蓋好之後？

F B 3：對。我檢查出來說，其實不是設備的問題，是你當初就沒有用好。

訪問者：當初在建的過程當中？

F B 3：對，那這怎麼算。

訪問者：那如果說在建的過程當中，法規變更？

F B 3：不會，它是建造那年的法規，使用舊法。

訪問者：如果說是它建造已經下來。代表說，它是符合，它是適用當時的法規？

F B 3：對。

訪問者：後來的法規不受原計畫……

F B 3：對。

訪問者：那，但是你說……

F B 3：八十五年之後就沒改什麼法規了。

訪問者：對，八十五年之後，對，八十五年之後就是，同業有，我們另外一個深入訪談就是，他是說八十五年之後，等於說法規基本上制度都已經建立。

F B 3：就完成下來了。

訪問者：那所以到現在沒有什麼太大的變動？

F B 3：沒什麼太大，反而是多死一次人，多改變得嚴厲一點。

訪問者：你說執法嗎？還是？

F B 3：對，檢修的方法是改遍一點而已。像我們會一直模仿日本的業者來做事，可是日本的業者很厲害、他們來幫民眾做一般這種代檢的申報，他們的消防隊是不用複查的。

訪問者：真的喔。

F B 3：他們是用抽查的，因為……

訪問者：他們用抽查的。

F B 3：這是個邏輯性的問題，台灣的人比較惰性比較重嗎？你家安不安全是你的事還是我的事？

訪問者：當然是我的事。所以日本政府他們，地方政府他們是用抽查的方式？

F B 3：對。

訪問者：那我們學他們是學哪一塊？

F B 3：我們學他們喔，我們的檢修基準全都是學他們的。甚至連現在我們台灣在做的貼紙，也是學他們的。

訪問者：檢修的基準是學他們的。

F B 3：我們的法規其實都是抄日本的。是當初的署長陳文龍，跟一些其他教授去日本，受訓好幾梯下來，然後去抄法規，我記得好像是李登輝那時候叫他們去的，因為其他國家不給我們抄，只有日本給我們抄。

訪問者：那時候是大概幾年的時候？也是八十五年左右的？

F B 3：沒有沒有，更早，八十五年以前，他們是受訓的人，然後後來去抄法規。日本的消防公司來抄法規。

訪問者：我們現在講到法規，就是說，有沒有印象中，雖然你進入這個行業，可能還沒有到那個以前，更早以前，就是六十，好像民國六十三年有一個建築法？

F B 3：建築技術規則。

訪問者：對，然後七十八年好像又有一次的變更？

F B 3：對，七十八年又再改一次。

訪問者：改一次，所以現在這個法規，我們大概可以從六十三年到七十八年到八十五年。

F B 3：有人說是七十四年，七十四、七十五年，其實這幾個幾年之間稍微改了一點點這樣子。

訪問者：那法規其實沒有變動，那變動的是什麼？是執法嗎？還是？

F B 3：法規沒有，以前建築技術規則沒有對所謂的，消防局其實只是附屬品，就像現在有建築師公會，而消防工會永遠是它的附屬品，它的小弟，我要蓋一棟大樓是我決定，你只要過來幫我畫個圖，蓋個章，我就可以……

訪問者：消防技師啊？

F B 3：對，我其實不太需要，因為你不能改變我所有東西，像我這邊做再好的房子，不可能賣貴一點。

訪問者：沒錯。

F B 3：你應該不會，像你去買房子，不可能問他消防設備好不好。

訪問者：對對，我們都比較忽，效費者都比較忽視這一塊。

F B 3：不要說像帝寶那麼貴，他們建案消防在裡面只佔2%還3%而已。

訪問者：對，我的經驗是因為五們消費者需要美觀，可是你有消防法，你有消防那些設備就會，你要符合法定，整個大廳啊可能就會變得很醜。

F B 3：不一定。

訪問者：不一定。

F B 3：101我們也有做啊。

訪問者：101也做？

F B 3：101你有看到它的，很醜嗎？

訪問者：不會。

F B 3：也不會很醜啊。你看現在各大古蹟也有做消防設備啊，那真的有很醜嗎？甚至讓你看不出來。只是這個消防設備比較貴而已。

訪問者：ok，他可以做得好一點。

F B 3：它其實可以做得好啊！可是所有的建商都把消防設備放在2%，1%～3%之間，可建案壓到1%～3%就很多了耶。

訪問者：所以他們其實不是很重視這一塊啦！

F B 3：台灣一直都不是重視。

訪問者：1%就是百分之一啦，到2之間，那你……

F B 3：而且在大陸他們的設備設施可以拉到5%以上。

訪問者：設備，那你覺得現在的法規，就是整個的結構上面來講，完不完善？法規夠不夠？

F B 3：法規喔。

訪問者：其實現在有兩塊，一塊是法規，一塊是執法。

F B 3：其實我們的法規算是很嚴格，因為我們一方面抄日本，一方面抄NFPA，抄美國，我們再把這兩個混合起來，變得更嚴格，所以我們會造成一些不必要的浪費，非常可怕。

訪問者：就等於說有點重複重疊是不是？

F B 3：我不知道是不是，像比如說一樣東西，日本可能出一個貼紙，他認為這樣東西要貼貼紙，可是台灣就不一樣，台灣認為所有的消防，剛開始覺得所有的消防設備都要貼貼紙，以前覺得那種像那種頭燈都要貼貼紙，照明燈都要貼貼紙，那你覺得不是浪費資源，那種東西不是屬於耗材嗎？好，所以現在法規改了，經過大家罵以後改了，要貼貼紙，貼在配電盤上面，那這種舊大樓沒有配電盤的怎麼辦？可見那沒有意義啊！那像要一個大樓好了，一樓是一號廠商，二樓是二號廠商，三樓又是三號廠商，整棟大樓又是四號廠商，那你要貼幾張貼紙？

訪問者：你講的廠商是光消防嗎？

F B 3：光消防的。

訪問者：那這個貼紙是給消防來複檢的時候時候看的？

F B 3：對。這貼紙的用意啊，在日本是覺得說，一個技師檢查完，我貼上貼紙，以示負責，讓別人看到就安心，因為第一個，眼睛就看到了，我就知道是誰檢查的

訪問者：技師檢查。

F B 3：可是你台灣現在說你貼得太多樣了，把人家的很簡單的用意，用得很複雜這樣。

訪問者：這非常重要。

F B 3：而且人家、全世界都慢慢的走向無紙化，你今年在跟人家追什麼舊法規？你今年在開始貼貼紙，貼到大家覺得消防這塊好像滿好做的喔，還可以這樣做貼紙，然後貼來貼去這樣，然後政府也給你一個方向說，這就是你們可以漲價的地方，這時候可以漲價啦，因為你有多做什麼事啊，並沒有多做什麼事啊？可是消費者心態不是這樣子，他會認為說，一張貼紙才多少錢，你過來貼一次，你只是過來幫我貼一貼而已，那你要跟我收多少錢？

訪問者：他們檢查的時候真的會去檢查這些，看看這些貼紙是誰貼或哪時候貼？

F B 3：會。

訪問者：消防局會去看，它等於說是給消防技師一個，等於說他好像有負責任這樣子。

F B 3:可是你申報有事負責任啊！就是用你的名字負責任啊！你都已經有申報書出去了，那你幹嘛還去做這個貼紙呢？我講現在最過分的就是滅火器好了，滅火器現在新法規一定要，他在檢驗有已經需要有技師來檢驗了，那憑什麼這時候再檢查一遍還要再貼上貼紙？為什麼還要再檢驗？

訪問者：是。

F B 3：你一個滅火器，公司一個滅火器才多少錢？你這樣子轉那麼多趟，那怎麼符合成本？

訪問者：所以，ok，所以這究竟是？還是歸結到法規，還是有？因為它這個貼貼紙這個應該也應該是法規常規訂的？

F B 3：對。

訪問者：所以它法規還是有一些細部的在修正。

F B 3：它每年都一直在修正啊。

訪問者：這個應該叫檢修標準，還是叫什麼？

F B 3：這叫做檢修基準。

訪問者：檢修基準。每天都一直在檢修。

F B 3：它其實一直在檢修作業申報基準啊。其實每年變，是不至於。可是這是幾年變得蠻多的。這五年來。

訪問者：因素是什麼？就是變度的原因？

F B 3：這五年來大火比較多。有沒有發覺？

訪問者：對，沒錯。那為什麼這五年來大火會比較多？

F B 3：其實不是這五年來大火比較多，這五年來媒體爆炸。

訪問者：媒體報導。這五年來媒體爆炸了。

F B 3：對啊，不是嗎？

訪問者：對，沒錯**F B 3**：以前也沒有那麼多殺人案啊。以前沒有嗎？一定有。這是大家還沒有網路以前，九六我們家在做媒體，我弟也每天在報導，他就說，不是現在危險，是以前就這樣子，因為現在台灣的新聞量很大很大，光是六台24小時播放新聞，每一天要製造多少新聞？

訪問者：沒錯，那，這些就講到法規，那你會覺得政府在，等於說複查，或者說檢查這個上面，就是說如果說是法規，我們剛剛講的法規問題確實是有一些，但是在檢查上面會不會有一些其他的問題？一方面標準不一，或者是說人的判斷、人的認知？其實？

F B 3：其實標準不一在，經歷這麼多年的磨合，其實大家基本上都有個統一的標準，重點是我們有個統一標準以後，再來就是設備老舊，設備老舊你

可能，你檢查的時候是好的，來複查的時候是壞的，那難道這個技師要被開單嗎？因為它不是只有設備的問題，所有的設備都會有線路、管線的問題，那你在檢查，你的作業基準裡面，有沒有這些管路啊這些什麼的連線嗎？都沒有啊，不可能有啊！總不可能你一棟大樓蓋好了，三十年了，那你覺得裡面那個，我講裡面的鍍鋅鋼管會不會壞掉？

訪問者：裡面的？

F B 3：裡面的鍍鋅鋼管，它是不是永遠都泡在水裡面的？那他會不會爛掉？那你怎麼看得出來？那你現在檢查它可能沒破那麼大洞看不出來，那如果它迫得很大洞，檢查的時候突然壓力一來，破了。

訪問者：我覺得我們現在講到老舊建築是一個問題，就是說老舊建築，他是符合過去的法規。

FB3：對。

訪問者：它在興建的時候建築法規。

F B 3：對。

訪問者：可是現在變成說，我新的檢修標準去看它，它可能就變成……

F B 3：它還是用舊的法規。

訪問者：可是在設備上面……

F B 3：它設備已經老舊，已經沒辦法符合，他連舊法規都沒辦法符合了。

訪問者：那怎麼辦呢？那這個問題？

F B 3：那就是業主花錢啊！

訪問者：叫他去修？

F B 3：對。

訪問者：那你覺得業主他真的會願意花錢，今天沒辦法改嗎？

F B 3：舊大樓有個，通常舊大樓第一個都是，你有錢可能不換新的了。第一個他資金上的問題，這個舊大樓本來就有管理上的問題，它不可能成立所謂的管委會，當你沒有個資金，沒有個制度的，那你怎麼去修？

訪問者：那這怎麼辦呢？就是說，他又沒有……

F B 3：這就是一個灰色地帶，連消防隊都沒辦法開單啊！

訪問者：消防隊也沒辦法開單？開裁罰也沒有辦法？

F B 3：我要裁罰誰？

訪問者：他也沒有一個所有權人？

F B 3：沒有一個主委啊！

訪問者：沒有個主委。

F B 3：那我要裁罰誰？

訪問者：那他有所有權人啊，它可能所有權人可能是一兩百個，或者是……

F B 3：對。

訪問者：你沒辦法開單。

F B 3：你要怎麼開單？

訪問者：那這個問題……

F B 3：你看……

訪問者：台北市也滿多……

F B 3：這種十樓的房子超過三十年，應該，對阿，那你想，如果他們有說過，可以所有的管理權人。

訪問者：開所有管這邊的人，那你要開兩三百個。

F B 3：那你要怎麼開？誰來幫你開門？誰來幫你簽收？你總不可能按門鈴說，我要來你家開罰單囉！請你幫我開門，幫我寫一下名。

訪問者：那些就大樓還是有在營業，還是有在居住啊！

F B 3：可是他不在乎啊。

訪問者：他不在乎鶚。反正你又罰不到我。

F B 3：你又罰不到我。

訪問者：那，所以這些就是潛在的危險。

F B 3：台北市超多，現在這一區最多的。

訪問者：這一區應該是最多的，老舊建築，這就是屬於住宅比較多？還是商辦？

F B 3：這裡滿綜合的你沒有發現嗎？

訪問者：對，滿綜合的。

F B 3：光是台大裡面有多少老舊建築物，可是台大是因為管理制度，有錢，他們可以去修繕，那你一般的大樓怎麼會去修繕？你絕對，你買房子也不會去注意消防設備好的壞的啊！

訪問者：那就您瞭解，像你的經驗或者同業或你聽到的，有沒有可能說，因為他這舊大樓可能有管理者，但是他就沒法去維修、去改善，他就用其他的方式關說或，就是說，你就是讓我暫時過，以後我再想辦法。

F B 3：基本上關說這種東西啊，在這近十，不要說近十年，近十五年到二十年之內，應該是不會有人理你。

訪問者：不會有人理你的意思？

F B 3：不會有消防隊在乎……

訪問者：因為關說的關係。

F B 3：對。

訪問者：如果今天，我們假設一個比方。如果今天我今天這個消防局去一般的檢查，那去老舊建築，那或者是複查，那他的管委會是說，民意代表來打電話來跟他講說，這個建築物不是他的，會不會有這種情境?

F B 3：常常會有這種東西啊！

訪問者：那者個就是關說？

F B 3：對。

訪問者：其實我們這個研究案最重要的事情就是說，市政府他希望了解說，到底這一些前線稽查人員，他的壓力源到底來自哪裡？

F B 3：其實一般的業者你，你說一般的住宅有沒有，比較不會有這種問題，一般來說都是工廠。

訪問者：工廠？

F B 3：只有工廠才會有這些人脈，你一般老百姓怎麼會有這些人脈？

訪問者：那工廠應該算是第幾類的？

F B 3：乙類。

訪問者：乙類。

F B 3：尤其像那種辦公室。

訪問者：工廠辦公室都算乙類？

F B 3：對。只有他們有辦法做這種事而已啊！

訪問者：效果呢？

F B 3：效果喔。

訪問者：你剛剛說不會有人理他們是不是？

F B 3：現在的隊員比較好，因為以前，現在的隊員就是，大家都了解說，這個都是考試上來的，你關說給我，我到時候被調走而已。可是以前的就有差了喔。以前就是給我上面的長官要求說，這邊可能會給他一點期限。

訪問者：以前大概是十年前？還是十五年前？

F B 3：如果以這些公司大概六、七年、五、六年前都有。

訪問者：五、六年？

F B 3：你看，我們消防隊，消防隊裡面有個義消制度，義消制度就所謂的一般民眾，這些一般民眾為什麼當義消？有錢有閒，對不對，這些民眾，這些有錢、有閒的人真的只做義消嗎？他們一定有做其他的行業，甚至都是老闆階級的人，讓你來檢查我的，不會放鬆一點？這已經不需要上面的壓力了。

訪問者：那義消他們有檢查的權利嗎？

F B 3：沒有。

訪問者：他們只是去救火而已。

F B 3：對。

訪問者：他們可能有一些人脈。

F B 3：對，有人脈啊。你看像新北市好了，有很多東西都需要義消幫忙的。

訪問者：是說一些情、理、法的那個，情的那個……

F B 3：你看，像我消防隊的出事，可能救護上有問題，救災上有問題，這些有錢有閒的一定會認識地方名人，就是會去幫他想辦法去跟他協商，或是想辦法去代表一個團體，去協助這些受害者。

訪問者：所謂受害者是指？

F B 3：比如說我救災受傷了。

訪問者：這個消防隊員喔？

F B 3：對。

訪問者：國家不是有那個……

F B 3：國家的補助我記得是400萬。

訪問者：你的意思是說……

F B 3：九、十個月啦！

訪問者：這塊是我們真的不清楚。就是消防隊他因為救災而受傷，所以有些義消會去幫忙照顧他的家人？

F B 3：不是，因為，幫他照顧家人我不知道，可是會基本上應有的幫助，都是這些義消來處理。情、理、法，平常都是我們這些義消在陪你出生入死，我說難聽一點，我算新北市，這些義消都在陪你出生入死，那你出事了是不是都是義消在幫你？跟義警一樣啊！那可是，之前那間保齡球館桃園那一間，那是義消開的啊，桃園那家保齡球館叫什麼？燒死六個消防隊的？

訪問者：ok,讓我查一下。最近的事情嗎？

F B 3：前幾年，前年，對。那個誰，他就是義消的人，他就是義消開的，那有些在灰色，像法規，我當初沒有使照沒有建照，那我是就沒有法規依據？我的房子從那時候到現在，那照理來說消防隊應該要求最新法規，那也是好朋友，這個法規就變成見仁見智啦，就沒有標準啊，因為沒有使照沒有建照，你又是違建，那標準在哪裡？

訪問者：沒有建照？那就是違建。

F B 3：那標準是不是消防隊員說得算？那他說了算，好啦！失火死了六個人，消防隊能說什麼？而且當初叫他檢查，絕對不是基層隊員。

訪問者：但是這裡又有個問題，就是其實他沒有使照，沒有建照，這是建管應該要負責的，我是說……

F B 3：它就是既有違建啊！

訪問者：既有違建。

F B 3：是啊。

訪問者：那現在我們發現的問題就是說，事實上有很多問題它事實上它是建管的問題。

F B 3：建管的問題。

訪問者：可是最後負責任的是……

F B 3：消防的問題。

訪問者：消防的問題。就消防要出來負責。

F B 3：因誤消防每年都要來一次啊，建管不用每年來啊，舊大樓建管還不檢查。

訪問者：建管現在不檢查就大樓啊？超過三十年。

F B 3：他們都抽查啊，那你怎麼可能來？

訪問者：所以他們可能內部……

F B 3：而且十一樓下不用做建安申報，他們不會去做建安申報啊！

訪問者：建安申報？

F B 3：建築物公共安全。

訪問者：十一樓以下不用？

F B 3：不會強制你。不會列管？還沒列管。

訪問者： 所以，那像這個沒有使用執照跟建造，這個算應該誰管的？

F B 3：沒有人管，三不管啊，那就是消防隊過去稽查啊！消防隊要求普遍稽查率高達百分之多少嗎？讓消防隊去攬這一淌混水，然後出事了再消防隊再去扛，所以說，他們滿笨的。

訪問者：所以你看這一次其實錢櫃大火也是消防局長講。

F B 3：消防局，可是他為什麼下台？我看，檢修的人有沒有被罰？我現場，我拿旗，裡面幾個？叫做得到利益的？檢查、代申報的人都被罰

訪問者：就是所謂委任的代辦業者。

F B 3：那裝潢施工的人會被罰，那負責場所的管理權人有沒有被罰？

訪問者：他們有個防火人機制。

F B 3：防火人機制就算，那叫做防火人管理人，再來還有一個叫做管理權人。

訪問者：管理權人。

F B 3：老闆。

訪問者：可是現在都還沒有……

F B 3：都還沒有追蹤嘛，對不對？你看，這些人都還沒什麼事，罰也是罰那幾十萬而已，檢修他們沒事嘛，裝潢沒事嘛，那其實，你有看到媒體已經把所有時間你都跑出來，你看喔，他檢查的時候，是，那一天幾號啊？他是月底3月底申報，4月2號大火是不是？還是4月１號？

訪問者：3月底申報檢修，裝修申報？

F B 3：檢修申報。

訪問者：檢修申報，但它現在在裝潢啊，還是？

F B 3：可是檢修申報就變得很清楚啦，你要明列哪一層樓在裝潢啊！

訪問者：所以是每半年一次的那個？

F B 3：對，那，所以現在他們一直在要求說要施工中防護企劃書。

訪問者：以前就有？

F B 3：以前就有。

訪問者：那現在聽說是更嚴格？是因為好像都有很多建案都停擺在這邊？

F B 3：因為送不過啊，大家不簽核下來啊！

訪問者：那問題是什麼？這個叫什麼？施工中……

F B 3：施工中防護企劃書。像我把錢櫃的灑水關掉，那你用什麼來取代？

訪問者：對。

F B 3：我們想得到找滅火器。可是滅火器，真的有辦法取代嗎？

訪問者：像那個施工或房屋企劃最大的問題是，在錢櫃大火之後，是因為什麼原因？我聽說是因為他們位於每個施工的班對的人員，他都要負責例如說你是灑水般，你是……

F B 3：其實不用施工中防護企劃書，最重要其實是把你的所有施工人員，做個編組、演練可能會有通報班、滅火班、避難引導班、然後安全防護班，還有救護班，忙碌，完了，看你的人數來制定這些規模。可是這個，像一個裝潢業者來說好了，我是室內裝修公司，我請的是你水電，請的是你木工，請的是你消防，請的是你家具，這些人有可能統一起來給你上課嗎？

訪問者：不可能。

F B 3：不可能統一起來啊，那你要怎麼分配這些人？

訪問者：不可能同一時間上課？還是說不可能……

F B 3：不可能理你啊，那你這些人還要共同推派出一個管理權人，管理權人，那誰是管理權人？

訪問者：可不可以是室內裝修的……

F B 3：可以啊！其實這就回歸，其實這個也不太是消防在管。

訪問者：勞安的。

F B 3：勞安會有個主管啊，業務主管，然後你每一個包商都會再有一個業務主管，那你用業務主管來對業務主管，是不是可以做出很完善的防護計畫書了？可是大家都沒有啊！

訪問者：這非常好！其實說，你的業務主管對業務主管，意思是說？

F B 3：我是裝修公司，你是水電公司的業務主管，你來跟我講，我來跟你危害告知，你要自己去規範下面的人，可以跟你罰則。

訪問者：可是現在的問題就說，裝修公司會不會是他那些水電也好，做木工也好，他就是個人個體戶？

F B 3：那個體戶你要自己過來開會啊！

訪問者：你要過來開會。

F B 3：你自己過來跟我，勞安我就在上課，其實不管做什麼，勞安上課，那我們就會跟你，這時候再跟你說消防演練什麼的，這時候才會聚集在一起。你消防沒有管理一個統一制度，你根本就不需要上課，不需要簽署危害告知，什麼都不用，因為只是一張紙給你，然後你簽一簽名。然後再傳過去。

訪問者：危害告知的為是危險的危？

F B 3：危險的危。

訪問者：危害，它這個告知是什麼意思？

F B 3：就是會跟你說，施工中會遇到那些危險。

訪問者：是那個勞安他們那邊規定的？

F B 3：對。

訪問者：這是算是室內裝修公司要負責？

F B 3：其實如果大型的是室內裝修公司在負責。

訪問者：還是說是委託室內裝潢這個管理？

F B 3：其實這個應該是一定規模的機構，比如說業者或我自己就會有一個勞安部，我在做任何事情的時候，我會請你們這群人，找出一個那叫什麼？

訪問者：防火管理人。

F B 3：不是防火管理人，那個叫做業務主管。

訪問者：業務主管。

F B 3：或請一個業務主管回來，你這個業務主管只要對我就好了，我對你，他們這些人就要聽你的編排。可是我隨時會過去檢查，我可以對你開罰單。

訪問者：你講的是開罰單，是政府來管？

F B 3：不是不是不是！我的業主勞安部，如果過來看到你施工，你沒戴安全帽，那我就可以罰那個業者，你要賺我錢就要守我規則。

訪問者：了解。扣錢或者是怎麼樣。

F B 3：這種比較有公信力吧？那你消防，你是滅火班喔，你是通報班喔，失火的時候你要記得滅火喔，失火的時候你要記得打電話喔，那失火的時候呢？你就只知道要跑，你也知道要跑，那有什麼意義？

訪問者：而且他們可能也都沒時間去，真的去上課。這個，這上課去哪邊上啊？還是說？

F B 3：現場你那個管理權人要教他怎麼使用啊，因為管理權人有去上課啊，比如說他有去，一個，那個防火管理人有去上課。

訪問者：管理權人是指業者？還是？

F B 3：沒有，他派一個防火管理人，防火管理人每年要去上課，不是說很厲害，可是有基本的知識，可以教導這些人怎麼使用。

訪問者：我這裡會再釐清一下管理權人跟防火管理人？管理權人是業者？

F B 3：我現在打個比方，一間公司，老闆通常是管理權人。通常的防火管理人就是老闆下面叫一個人去上課，基本上都是總務，總務階級的人去上防火管理人。以後只要什麼東西進來就麻煩你去處理。

訪問者：那這個是管理權人，那你剛剛講的是室內裝修也有管理權人？

F B 3：也有啊，他業主代表啊！

訪問者：就我可能是，例如說我是一間是內裝潢公司的代表，我負責跟業主跟這邊……

F B 3：還有跟我的包商啊！

訪問者：跟我的包商，那勞安那一塊呢？

F B 3：勞安也是，他自己，他自己，一定的規模他要自己派員去上課啊！通常都是，有沒有發現，現在不管出了什麼事，老闆幾乎都沒事，因為老闆會請一個人去上課，那你就代表公司的這項業務去做事這樣子。

訪問者：出了事之後？

F B 3：你負責啊！最多刑責會追到，到很後面才會追究到老闆。可是你已經，我當初請你，因為其實現在就是台灣就是這個社會，我請你來做總務，

我他媽的又要讓你學會勞安，學會勞安不夠我還要讓你學會消安，你現在學了以後再讓你學會公安，那你齊聚一成，你什麼資料都有了，什麼都會了。

訪問者：當初可能同一個人。

F B 3：都是同一個人。然後你再去找各種廠商來，出了事就是他負責。重點是，他得了那麼多東西，學了那麼多知識，你的薪水還是在那邊啊，因為這些東西平常都用不到，我剛剛講的勞安、消安、公安，平常都用不到，你一年就用那一次。

訪問者：如果這些人在離職的話，可能就落差。

F B 3：這些人離職再找一個啊！

訪問者：再找一個。

F B 3：對業者來說，就是在找一個進來而已啊！可是你不可能什麼都懂啊！你都只是上過，你可能就只有基本常識而已。

訪問者：所以這個一般來講，就是可能防火管理人他再去找委辦，就是所謂的專業……

F B 3：找那種消防公司。

訪問者：消防公司。

F B 3：來辦，現在消防公司也覺得這個太麻煩了，通常就是，覺得自己越厲害的越容易死這樣。

訪問者：好那這樣像在第三題這裡，就是說，你知道現在稽查業務當中就是sop，那你覺得在整個流程當中對你們而言，或對你們代表業主而言，有沒有什麼覺得有什麼困擾，或者是有爭議的環節？或是說你們非預期到的問題？

F B 3：其實我，一開始跟你講，其實這種東西在一個你不要投機取巧的業者，經過這麼長消防制度的建立，到現在為止，大家的磨合期都夠了，大家都知道，所謂的重點稽核在哪邊。所以你說，執行過程中有遇到任何的問題或困難？其實還好，因為消防隊來複查的時候，他沒有太多的時間，他只會看最主要的設備而已。比如說，我要看警報設備，看完警報設備我就看水系統，那就看滅火的設備嘛。所以你說，他有這麼多的時間，像錢櫃大樓，他哪來這麼多時間去看，我剛才講了這麼多重要的設備？

訪問者：對，沒錯。

F B 3：這麼多重要設備，要花你那麼多時間，你可能只有半個小時……

訪問者：那你就看警報、灑水。

F B 3：對。

訪問者：還有……

F B 3：排煙。

訪問者：排煙。

F B 3：室栓、泡沫，這些設備，一般的代辦業者，我要花兩、三天去看完這些東西，你一個消防隊員來花一個小時之內，怎麼可能看得完。

訪問者：而且他們一天可能要跑好幾個……

F B 3：所以我給你一個小時，一個小時算久囉，你一個小時來怎麼可能看得完，那你看不完，那你又要簽名負責任。

訪問者：所以他們也有要負責任？

F B 3：他們要簽名負責任啊，因為我抽查過啦。

訪問者：一般的辦理半年一次的一般檢查，跟複查都是一樣的？

F B 3：對，那其實我在想，消防隊真的有複查的必要嗎？

訪問者：應該是說授權給你們就好了？

F B 3：不是，他有百分之百複查的必要嗎？要回歸原本嘛，你安全是你的事，那消防隊為什麼要去擴大業務去幫你承擔這個東西？消防隊其實第一個是宣導，再來才是預防，變成我每一間都要預防。你說，一般住宅大樓，人力，不是像那種甲類電影院、KTV那麼多人在進出，環境會說這麼快的變動，你有必要百分之百，百分之百不是為了便宜業者，是你這個百分之百會讓你的消防隊扛了多少責任，不是柯文哲，柯文哲一直覺得說，這些消防隊收到了什麼的壓力，可是其實他們有壓力，你就是能力不夠啊，你要求百分之百對這是很棒的事證，可是你的百分之百就是讓這些消防隊員去看這些責任。而且以前，以前這種小事、小火、小救助、小災難什麼的，你會，大家不會知道的這麼清楚嗎？可是現在隨便看都是媒體，而且現在是，我記得現在這個時候叫做個人媒體時代，大家都是媒體，大家都，那你都已經這麼容易曝光了，那你就讓你的消防隊員、第一線的人員承受更大的風險，這沒有意義啊。那你說，柯文哲一直在講說有什麼壓力？壓力就是你啊，就是你現在政策，百分之百，不是嗎？

訪問者：或許可以用抽查的方式對不對？

F B 3：其實以前就是用抽查的方式。

訪問者：是從阿拉火災？還是從？

F B 3：對從阿拉火災那時候，台北市突然要求百分之百。可是你看你去的行政人員，也才配幾個？八個、六個。

訪問者：百分之百是一般檢查跟複查都要？

F B 3：都要。

訪問者：還有加上一個聯合公安。

F B 3：對。聯合公安就不是百分之百，因為他們去的單位比較多。

訪問者：那其實消防隊他台北市消防局，他也有一個問題就是說，他想知道說到底民眾，或者業主，你們這些資訊到底是從哪邊來的？

F B 3：什麼資訊？

訪問者：就是說，有關於消防或者是說，有關於檢查這些，因為有這個等於消防局的人，他們有探討是說，他們覺得民眾的資訊是不正確，可是他們的資訊，到底是從哪邊來的？應該從你的代辦業者來的？是不是？

F B 3：不一定啦！

訪問者：因為有些民眾會跟你argue說，我不知道阿，或者說，我知道的，我預期的你檢查的結果跟我的認知不一樣，這才是政府跟民眾之間的資訊不對稱。

F B 3：一般來說是，我們代辦業者，我們去檢查給他。然後跟業者，然後這些東西壞掉，然後把你申報出去，所以是你要先修好在申報出去。那這些業主就會先問我們說，這些東西平常該符合什麼法規？可是這些業主通常不相信，就會問消防隊員。

訪問者：消防隊一部分要耗費去解釋。

F B 3：而且你看現在，你說民眾怎麼會知道？現在資訊爆炸，一般來當，一般大樓，我講標準一般大樓的主委的知識水平的應該都是夠的，那你們當你們不知道事情，你們不會上網查？

訪問者：那就是說，為什麼代辦業者告知業主的資訊可能會不夠？還是說不相信？然後他們又會再去問那個消防局？或者是說就問他那個……

F B 3：這是個人性啊！我跟你說，我確認這個設備壞掉了，你花一百塊，好，修，這個設備壞掉了，你要花一百五十萬。

訪問者：或者他們有可能覺得代辦業者是為了賺錢，或者是說……

F B 3：而且消防設備這種東西其實很簡單，台灣都喜歡把它做到符合法規就好，比如說，我的漲水壓力壓力減輕，我可能剛剛好達到一點七就好，所以可能幫浦又比較小，可是一般來設計是六公斤以下都可以，所以有的可

能會設到三公斤、設到四公斤，那是不是他的價錢，物價就比較高一點，那你要換便宜的還是貴的？

訪問者：當然便宜的啊。

F B 3：便宜的，好，那就一點七啊，那你可以說這個人不對嗎？

訪問者：那他符合法規嗎？

F B 3：兩邊都符合法規。

訪問者：那，ok，那所以如果今天業者他檢查不過，他是會怪消防隊去檢查太嚴格，還是怪你代辦業者沒有給我弄好？

F B 3：一般來說都會怪代辦業者。

訪問者：代辦業者。變成說你們都夾在中間。

F B 3：對。

訪問者：你們一方面以沒有可能又要代表他們？

F B 3：我們要代表業者，跟業者請款，又要請消防隊來檢查，消防隊可以開我罰單。

訪問者：消防隊可以開你們專業技師的罰單？

F B 3：對！那我們是不是就卡在中間？

訪問者：但是可能你們三方面的目標不太一致。

F B 3：對啊，業者為了每年順利過關，代辦業者想到可能不一樣，希望你符合法規，當然也是希望你順利過關，那消防隊來檢查，你只要符合法規就好了。消防隊認為你是一定要這樣做，你應該就是要這樣做。

訪問者：我們業主代辦業者，他們是不是檢修其實只是一個服務啦，真正賺錢的是設備那一塊？還是說？

F B 3：是啦！

訪問者：是這樣。所以可能業者的心態，他會覺得說你就是要轉我的錢，讓我不過關，還是說也不一定？

F B 3：其實就是一個很簡單的東西，一棟十一樓的大樓，你花兩千塊去檢查，幫他申報，跟一花一萬五去幫他申報。

訪問者：所以現在的整個代辦的落差很大的？同業競爭。

F B 3：很大啊，同業競爭很大啊！

訪問者：有沒有一個公定的價錢？

F B 3：沒有。

訪問者：沒有喔。

F B 3：自由心證。

訪問者：自由心證。

F B 3：那你看兩千塊的業者，我這個就賠錢，我後面東西要不要跟你多買，一定是這樣子的啊！

訪問者：我們也了解到，現在好像沒有專門的法規，去規範代辦業者一定要有這個專技人員的執照。也就是說，他申報的那個時候，他去租或者拜託人家……

F B 3：還有以前的那個暫代。

訪問者：暫代，現在還是容許暫代？

F B 3：對。

訪問者：那你知道你們代辦業者，就以台北市來講有多少家嗎？

F B 3：你說，我們機構大概二十家左右。

訪問者：專業機構？

F B 3：對，二十幾家。

訪問者：那你們不是專業機構？

F B 3：我們是專業機構。

訪問者：你們是專業機構？

FB3：下面一般的消防公司比如說，個體戶小間的，應該超過五百家吧！

訪問者：你們是二十間裡面的專業機構？

F B 3：對！

訪問者：因為我，了解，專業機構他的要求很嚴格的？

F B 3：對。

訪問者：你說要有六個專業技師這樣。

F B 3：技師三師，八四二十四啊，八四二十四啊。

訪問者：所以你自己就是，你們的公司就是專業的機構？

F B 3：都是專業機構。

訪問者：ok。那專業機構跟一般代辦業者之間，它的業務其實都是一樣的喔？

F B 3：一樣的。

訪問者：那有競爭關係啦？

F B 3：像我們，我們做過可以做超高樓層。

訪問者：超高樓層。超高樓層十一樓以上？

F B 3：我們是十六樓以上。

訪問者：那就是說，這個是我們剛剛講到那個法規的第四題啦！就是說，在執行代辦業務的時候，你覺得這些必須遵守這些法規，專業性的業務，這些你們其實都很了解？還是說？

F B 3：是啊！

訪問者：都很了解。你們不會，等於說，也不會想去做一些不符合法規的事情？還是說，有時候業者就說你就幫我弄一下，這樣子？

F B 3：這種就是你一個消防公司老闆的做事方式，如果它真的不行，那樣就放掉它，我的認知是這樣子。

訪問者：是業者它不願意配合。

F B 3：那就放掉。

訪問者：就不要了。

F B 3：請他找別的投機球，因為投機球做不久啊！

訪問者：對，這是很重要！所以說，那基本上就你了解，就你們的代辦的業務，現在的法規、義務，你們都很清楚？

F B 3：對啊！

訪問者：可是你們也知道，有一些同業，就是他會去……

F B 3：講難聽一點，現在投機取巧的滿多的，像公家機關好了，今年沒錢修，那怎麼辦？消防隊也是看我大家都是公務人員，你的設備如果不是得太重要，比如說，我的照明燈這些壞掉了，那你今年沒有錢換那麼多，那我可能就是睜一隻眼閉一隻眼，不要抽查到壞的，明明就知道你那一台，就不要抽查到壞的，因為反正我是抽查。

訪問者：我覺得這個你講的這個非常重要，因為其實我們都常常會忽略了。其實，消防同仁來自於內部的壓力很大，因為台北市也有很多……

F B 3：他當然來自內部的壓力啊！你說來自議員，我現在，媒體這麼的公開，誰敢做那些事？真的在做這些關說有的沒有的事情，都不是隊員，都是跟上一階層的，通常他們的壓力都是上面的階層下去給你的，那不管是關說還是什麼，都是上面給你的壓力，都是內部給你的壓力，要調查的應該是內部的人，而不是調查外面的人。也就是說法規這些制度經過這麼多年的磨合，雖然說變嚴格變什麼，大家都知道說默契在哪邊，我要執行找什麼法規，我要怎麼做到，大家都ok，你怎麼可能知道合不合格？一定等消防隊開你單才會知道嗎？不可能嘛。

訪問者：業者。

F B 3：業者，這個業者不是第一天申報耶。

訪問者：他也知道？

F B 3：他當然也知道啊，那這三方大家都知道了，那消防隊來自哪裡的壓力？業者說這個好貴喔！我現在沒有錢，我去請人家關說一下，議員，議員就去找他們的消防局長啊，或是大隊長。

訪問者：有用嗎？當然有用啊！再過來看說可不可以怎樣讓他符合法規啊！可能你的長官跟你說，那個稍微看一下就好，那你要怎麼看？

F B 3：在新北市常常遇到，你去檢查的時候，大隊長坐在裡面，跟可能他是義消啊，他跟義交拜訪一下，那你在稽核的時候敢稽核？

訪問者：義消會也是可能會，也不是說關說啦，就是有點燃情的壓力這樣。

F B 3：對啊。那這些壓力其實都是自己的人，你說遇到一般的業者好了，他要找誰給你壓力？當然是找你頭上的給你壓力阿，所以你永遠，消防隊永遠承受的壓力，都是自己內部的壓力，而且說真的啦，你家安不安全，關我屁事？

訪問者：對，沒錯。

F B 3：我幫你檢查你的安全，抽查你的安全，結果你東西沒做好，真的失火來，然後你再過來告我，為什麼告他？為什麼告消防隊員？因為你告業者沒有錢，告消防隊員有國賠。

訪問者：那所以你的經驗，就是業者，他如果說檢查不過的話，當然我不是說大部分的業者，少數的業主，他會說去符合你們跟他講的要求？還是說，他就先檢查看看再說？

F B 3：會符合我們跟他講的要求。

訪問者：ok，會先符合你們的要求。

F B 3：除非那個金額龐大，他會不死心的等消防隊來開你單，那他開你單，你要做的東西以後，我再去關說，就是說我要花這麼多錢我沒錢，那議員就跟他講說，那看有沒有別的符合法規的方式，那可能設備容量就變小。

訪問者：設備容量變小。

F B 3：假設我這三百，要做室內消防栓，那你可不可以再幫他看一點點，看鬆一點？那你可能去量的時候兩百九十八。

訪問者：那這個是誰在驗？消防局？還是？

F B 3：消防隊啊！

訪問者：還是建管？還是？

F B 3：消防隊啊！他是違建，三百要做，消防隊開你單了，那人家真的很厲害，去關說，他就會跟你講，我面積不大三百，我現場量給你看，那可能兩百九十八，我說不用做了，消防隊登記就兩百九十八，那它實際上呢？

訪問者：所以這個其實是消防隊一個裁量權？對不對？

F B 3：對啊，一個灰色地帶。

訪問者：一個灰色地帶。可是他們不是都有圖表嗎？圖表上面都會載明？不會？

F B 3：違建怎麼會有圖表？

訪問者：喔，違建。這個部分是針對像過去老舊建築或者是違建？台北市現在還有違建嗎？

F B 3：還有滿多的。你現在看一看都有。

訪問者：都有。那你覺得第五個，我們進入第五個就是說，現在市政府在協助或者監督你們代辦業務的執行，有嗎？

F B 3：他要來複查啊。

訪問者：他要來複查。

F B 3：對啊。

訪問者：他會來複查。那等於說，就你的承辦這個過程當中，你跟市政府這些機關的互動，你覺得聯繫跟協調都順暢嗎？

F B 3：還算順暢啊。

訪問者：都很順暢。你們都只有對口是不是？

F B 3：我們有固定的安排行程的專員，可是消防隊就不一樣，他們是每個人要來聯絡。所以一般來說，你只要有一定的規模，你排好的行程，跟消防隊對談，消防隊就會覺得說ok，可是太多這種個體戶，就是一個人、一個人、一個人、一個人。

訪問者：個體戶的意思是？

F B 3：是他自己是技師，他自己去檢查，他不用代表他的公司，他沒有在公司的保護傘下面。

訪問者：他自己也有在接？

F B 3：對。像你這樣檢查完，沒有人幫你排行程啊，你就接電話啊，你又要檢查又要接電話。

訪問者：你講的是消防隊員嗎？還是？

F B 3：消防隊會打電話跟你說我什麼時候要去複查，你要來配合我阿。

訪問者：就是你們的行程專員去接洽。

F B 3：我們會去安排，對對對。

訪問者：安排。那你說比較忙的是那些個體戶嗎？還是說？

F B 3：當然是個體戶啊。

訪問者：個體戶就是說他自己也是一個專技的……

F B 3：自己就是一間小公司啊。

訪問者：自己就是一間小……我也有就是聽說有一些，他自己出來，他是在一個專業機構，或是在一個代辦，然後自己也有一家公司，也是這樣子。

F B 3：那也是，可是你不要，你消防隊員連絡的是那個技士啊。

訪問者：有沒有這個消防隊員他自己出來開的？他離開剛好退休。

F B 3：曾經有。

訪問者：曾經有。

F B 3：可是過世了。

訪問者：還有一個，那義消有沒有什麼選擇的標準？誰可以當義消？

F B 3：有啊，有閒，有錢，有偉大的抱負可以當義消啊。

訪問者：不需要什麼甄選標準？

F B 3：沒有。

訪問者：沒有。義消主要是救火？

F B 3：其實義消主要……

訪問者：不負責檢查？

F B 3：在新北市跟台北市，他的主要原因應該是宣導，因為他們沒有受過所謂的專業訓練，就算有受過，就是拿來滅火，那群人，他不可能有執法權。

訪問者：那，ok，那像第六題，他現在的你們了解你們的代辦啦，就你了解就是說，它的申報跟登錄的表格，這些都清楚？

F B 3：這都很清楚。

訪問者：都很清楚。

F B 3：因為，這個表格啊，其實沒有換過，從85年到現在，其實表格沒有太大的更變過，所以這個對大家來說都是ok的。我也其實，我是覺得說，他如果是一直想要知道消防隊員這些的壓力從何而來，從頭到尾其實都是內部自己的壓力。

訪問者：對，我覺得注視非常重要，因為我們問了就是消防隊員，他們也是說，因為他們，他們還有個壓力，也就是你講就是人力配置還有他們有個輪調的制度，因為有時候他新人不熟悉法規，新人不熟悉法規，然後要熟悉法規的時候就被調走了。

F B 3：這個，假設我台大這一區好了，我這個消防隊員，我花了3年，才6次的經驗，來這邊6次。我才大概知道這裡設備在哪裡。

訪問者：設備位置。

F B 3：設備位置在哪裡，我大概知道這裡的動線怎麼樣，然漚我這裡可能3年來兵推兩次，我可能，兵推就是所有來的演練兩次，我知道平常哪一棟失火，我消防車要怎麼進來，要從哪個入口進來。

訪問者：他們還有兵推喔？

F B 3：對，當民眾第一次進來我怎麼知道路在哪裡？

訪問者：像你剛剛進來也是有點……

F B 3：這些人花了3年的時間，可能還沒辦法到這麼的熟悉，可是略懂了，3年他要輪調了。

訪問者：又到另外一個區。

FB3：那再換一個新人，再來3年，再來玩這個。然後略懂了，又下一批。永遠不會有一個很厲害的人知道說這個在哪裡，因為你看，他們自己的制度，自己不相信自己的團隊，認為在這邊待多久了以後，你會做一些有的沒有的事情。

訪問者：防弊。

F B 3：對，你防，可是你要想這些人，他花了3年來學這一區的經驗，你現在，他變厲害了，他已經升級了，你好不容易把他升級了，結果你又把他reset，把他調到另外一邊去，那下個人升級你又寶來這邊來。大家都永遠都是這樣子。

訪問者：升級。Upgrade。那這是一個很大的問題，然後就你了解，那你有跟消防隊員接觸，他們，就我們來講的內部，等於說輪調制度，那他們有沒有說這個，有一個檢查不過，那是因為某一個消防人員，他特別要求很嚴格，他下一次檢查的時候，業主或者是代辦業者，他就會去想辦法把那個人換掉？

F B 3：有啊。

訪問者：有，也有這種情況。

F B 3：像以前台北市就是這樣。

訪問者：夜店。

F B 3：他以前有做八大行業。在松山區那一區，以前設備檢查都會過，可是像有的消防隊員會就執守法規，比如果這個灑水頭，我聖誕節要辦活動，

我在那邊掛吊飾，今天晚上要辦活動，我早上來檢查，那你請你把吊飾全部拆起來，因為旁邊不得有障礙物。

訪問者：可是我今天晚上就要辦活動。

F B 3：對，那你要覺得法規重要？還是活動重要？活動今天玩就拆了，業主也是跟你這樣，那你要不要讓他辦？有的消防隊就不讓你辦，就是有特定那。

訪問者：特定那。

F B 3：特定那幾個就是不讓你辦，我要你符合法規。可業者也要生活啊。

訪問者：那怎麼辦呢？

F B 3：怎麼辦？消防隊開你單，你繳罰單，第二個就是你去找關係，想辦法把消防隊調走，這常有啊，以前啦！

訪問者：或者是說這次檢查就刻意不要排他。

F B 3：對。

訪問者：他到其他地方去檢查。所以他們這個排去哪邊檢查其實你們不知道。

F B 3：不知道。

訪問者：他們可能自己也……

F B 3：他們自己可能也不太知道。

訪問者：不太知道，就每天他們早上也有勤教，然後我們今天要去哪邊，他們就是……

F B 3：早上安排好，大家分配下去這樣。

訪問者：所以說其實，那最後一個問題就是說，那消防隊如果說新人，我們剛剛講輪調制度，你覺得消防隊的新人來，可能從警專剛畢業，他們會比較，跟過去的例如說，會不會執法比較嚴啊，或者是法規認知比較不清楚？簡單來講就是說，他如果法規不清楚的話……

F B 3：簡單來講，他就還沒到達那個磨合期，因為法規是死的，法規其實這種東西，當你法規訂出來之後，再來就是解釋令，法規其實可以用這種解釋法，也可以用這種解釋法，也可以用這種解釋法，那你這個新來的隊員可能還不了解說，比如說，排煙好了，排煙是百三之二的有效排孔，可是有些警官認為說，樓地板面積怎麼算？他測的樓地板面積是這裡面，有的走進來，有的警官是算連夾層一起算，比如說有夾層，全部一起算，對，因為這法規只規定也只有樓地板面積，如果你這裡多出夾層？那你要怎麼算排煙？

訪問者：對，沒錯。

F B 3：那麼夾層如果又在一平方公尺以下？用免設排煙，可是你要算面積還是要那個樓地板。這就很灰色很模糊的地帶啊。一般的做比較久的消防隊會覺得說，對，那裡本來就免設了，不用設，所以我在丈量的時候就不需要丈量那邊，我只要丈量下面就可以開一個百分之二的開口，那是不是就是認知上的問題？

訪問者：那丈量，他當場，消防隊去當，他們有時間？

F B 3：有，現在紅外線打一下就量好了。

訪問者：喔，紅外線，丈量一下就可以了。

F B 3：那這個面積，牆的面積，開個洞就會不一樣啦，他成本就不一樣啦！

訪問者：通常消防隊會真的去丈量，是因為什麼？是因為彼此大機的認知有點不一樣？

F B 3：不會。就是……

訪問者：不會。他會相信，基本上相信……

F B 3：他基本上會相信我們。可是就像我們會寫數據給他，打給他看。

訪問者：他什麼時候會丈量？

F B 3：我們一般，申報的時候就會把面積什麼都給他。

訪問者：我的意思是說，他們到現場……

F B 3：不會丈量。

訪問者：他們不會丈量。因為也沒有時間丈量。

F B 3：因為你的開口、樓地板，我都幫你寫好了，都幫你寫在紙上了，你只要看ok這樣就好了。

訪問者：除非是有爭議的時候。

F B 3：對。

訪問者：那，就是其實我們現在準備就是結尾，就第七個部分，就是說，通常對這個這個消防隊員、稽查機關的觀感，或來自於說兩個，一個是業者，或者是代辦業者，你會不會有那種非預期？突然，怎麼今天會出現這個狀況？這種非預期的。那另外一種是說，這東西是雙方認知有爭議的環節，你覺得這兩個部分有，你以前有遇過嗎？第一個就非預期的，怎麼會發生這樣的事情？怎麼跟我之前預期的沒有，或者是跟之前檢查的那一批人認知不一樣？

F B 3：因為到我們，以我的方式，我是代辦業者，我們就個認知，所謂的民富無官鬥，長官說的什麼都是對的，就是你要求你的法規，就其實業者要

有一個很好的心態，像我就是這個心態，我就覺得說，你是長官你要求高，我沒有差。

訪問者：你會不會覺得他刁難你？

F B 3：不會，你知道為什麼嗎？因為你要求高業者就要多花錢，就來找我，那變成說，消防隊賺到消防法規，我賺到錢，業主賺到安全，你要把這種觀念改變一下就變成說，這是三方都贏的狀態。

訪問者：要求高，三贏狀態。

F B 3：對啊。那如果你認為消防隊在刁你，你想辦法鑽，你想辦法逃避消防隊，業者想辦法不要花錢，那其實大家都輸。

訪問者：那業者的心態呢？會不會說是因為，就是說這個，他可能，因為在場業者會在場。

F B 3：對，一定會在場。

訪問者：他可能會覺得就是，去爭取啊？

F B 3：一定會去爭取啊。

訪問者：比方說飲酒業或餐飲業，認定啊，他說我明明就是餐飲業，你為什麼說我是飲……

F B 3：看你的使照，有規定啊，你的使照拿出來啊！

訪問者：ok

F B 3：因為我們有建照，那就使用執照，那你使照拿出來啊。

訪問者：所以說，就你所的經驗就是說，這種爭議的環節都不多？不會？

F B 3：你只要使照拿出來就沒什麼好講的。因為現在我們都政府都白紙黑字嘛。

訪問者：對。

F B 3：你有什麼東西都可以拿出來啊！

訪問者：那所以最後整理，你覺得現在這，其實我們剛剛大概，今天的訪談非常的豐富，如果你覺得機基本上最後，你還有沒有什麼你覺得說可以建議政府改善的地方就是在稽查跟檢修申報，跟這個複查、聯合稽查，還有市政府的監督機制這些，你覺得從代辦業者的角度。

F B 3：我覺得複查率的機率，不要像台北市的要求這麼的高，因為第一個，你人員的配置本來就不夠了，那你是一個人去抵台北市幾百間的消防公司耶，那你的能力本來就不夠，你再去用短短的時間，去承攬這些很嚴重的責任，是沒有必要。

訪問者：是，沒錯。

F B 3：我是覺得說，一般的場所，比如說不是這麼大眾，人往來的場所，其實不需要這麼的百分之百，而且台北市現在要求一個零缺失申報，零缺失申報就是我申報出去，這棟大樓不能有任何缺失。你相信嗎？

訪問者：沒辦法做到。

F B 3：一定沒辦法做到，你看我技師檢查完以後，這些缺失到可能施工的人員報價，報價到你開完會，再來修繕，那你其他的耗材要不要壞？那你這樣壞算誰的？

訪問者：所以說零缺失申報，它是這種制度實踐上面也有一些缺口的，有一些問題啦！

F B 3：對啊，一定有問題。

訪談逐字稿

時間:109年5月21日(四)

地點:某大學研究大樓324**教室**

受訪者：FC1

訪問者: 研究團隊

【以下開始記錄】

訪問者：謝謝你今天接受我們的深入訪談，關於這個廉政稽查，台北市政府委託的研究案。我們這個研究案呢，主要就是說，想從三方面來了解，就是目前消防跟監管的拆除流程有沒有一些廉政風險，那其實廉政風險的意思就是說，有沒有一些就是說讓公務人員，會不會有一些，這個讓人家感覺有些貪腐的情事，或者是說有一些，這個等於說會有一些灰色地帶。那我們已經訪問過了這個所謂，實際上在執行這些稽查拆除流程的消防局、那一些前線的執法人員、稽查人員。那我們也採訪了、也訪問了這個代辦業者、委任代辦業者，然後現在我們只想從一個受稽查者的這個角度，來就您的經驗，因為你們也是開發集團、算是建商的一部分。我可以請教一下，您的經驗就是說，你在這個開發，開發案應該算是建商吧。

F C 1：對。

訪問者：從這個包含台北市或新北市這些案件，那我們就看一下，第一個就是說，請問你認為，像目前市政府派員來為貴單位執行公共安全、消防或室內裝修稽查業務，包括哪些項目?就你所知道，因為你們主要是建商，然後取得使用使照嗎？

F C 1：對。

訪問者：你可以說一下，就大概你所知道的會包含，就是像你們在取得使照的過程當中他可能受稽查的業務有哪些?

F C 1：應該說以消防來講的話，你在申請使照之前，一定要先經過消防安檢，因為你要消檢核准了之後，才有辦法去申請使照。

訪問者：你說是消防？

F C 1：消防安檢合格之後，等於你的什麼防火的部分，然後滅火器阿，然後警報器、增煙器，都要有符合圖面的標準之後，在消防局審查通過拿到核可證之後，你才能夠去申請使用執照。

訪問者：那在這中間的期程大概多久？

F C 1：以一般案件，你從申請到查驗到核准，大概一至兩個月。這是指順利的話，就是缺失沒有太多，修復又迅速的話

訪問者：大概一至兩個月左右

F C 1：對

訪問者：這也就是說，他們的檢查的頻率如何?

F C 1：以一開始的消防安檢來講，是我們有提出申請，他才會來檢查。如果我們沒有提出申請，就是沒有發生什麼事情，他基本上是不會出現，以工地的部分來講的話，那個都是屬於另外一個勞安的部分。

訪問者：勞安檢查頻率會比較高一點。

F C 1：對。勞安檢查頻率會比較高一點。

訪問者：消防局有點像是被動的，就是說我們申請，然後他才會來檢查，

F C 1：對。

訪問者：那取得使用執照之後呢？

F C 1：正常來說一般社區都會有年度消檢，每一年都會也要檢查一次的年度消檢。

訪問者：像您的建案的使用執照。等於說拿到使用執照，然後年度消檢是按照他們自己的期程，還是你們拿到使用執照之後一年?

F C 1：基本上他們是每一年的9月之前要申報。

訪問者：喔。

F C 1：對阿其實在9月之前的話，其實你任何時間點都可以去做這個申報的動作。

訪問者：所以等於說，例如我的使用執照我是2月拿到了，可是我每年9月之前，我還是要再申報一次，

F C 1：對，但是你也有可能前一年的11、12月就消檢完畢，但是你到消檢完畢之後，你隔一年，雖然你二月使用執照拿到，還是有可能要經過消檢。

訪問者：那消檢還是抽查，還是說是必要的，

F C 1：必要的。

訪問者：就是等於說他不是抽查，他是每個具有使用執照的建物都要都要消檢。

F C 1：對，也就是說，包括營業場所或是住宅大樓這種的，只要有涉及到消防，這種連基本上應該都有啦。

訪問者：就你所知道他們人力夠嗎？他們來的話，大概都幾個人？

F C 1：消防局來的話，人力算夠啦，但是如果你是應付這種例行性的檢查，人力上應該勉強算夠啦，但是如果你要真的要做到，像平時去勞安稽查幹嘛的，其實講實在的確實略有不足，因為真的太多建物了。如果隔一段時間，隔三、四個月就去一次的話，基本上人力一定是不夠的啊。

訪問者：然後所以說，其實消防安檢，他其實是每一年他都會有一個固定時間的檢查。就看你過去一年到現在你設備的……他主要檢查的項目有哪些？

F C 1：他就看你的進排風的系統沒有正常啦，還有你的那個增煙設備有沒有正常，運作滅火器有沒有過期，比如說，一些跟消防有關的設備能不能正常運作。

訪問者：那稽查的重點就是這些嗎？

F C 1：對。就是用以真的火災發生的時候，這些設備是能夠啟動的，不會因為就是針對火災發生的時候，因為設備的損壞沒辦法啟動了，造成一些危險這樣子。

訪問者：那實際上他們真的會，就像一個地下室的那個泡沫、灑水或者是一些，就是他們是只是形式上的看，還是說，實際上，他們真的會測試?

F C 1：比較困難一點的，那種像是泡沫，像是灑泡沫的那種，可能就不會做，但是基本上還是會測試那個泡沫，泡沫幫浦的那個運作的程度，起碼壓力要達到一定的程度，確認泡沫是否有足夠。

訪問者：那你覺得他們來檢查，就是如果這種年度檢查就不需要透過代辦業者，還是……?

F C 1：其實年度檢查大部分都還是透過代辦業者。

訪問者：所以年度檢查的時候代辦業者也會到喔?

F C 1：對，現在一般大樓來講的話，現在新的大樓都會有那種機電保養廠商，機電保養的廠商，他們就會自己先做檢測了，然後再去掛建報，說我要進行消防安檢。代辦業者會先自行檢查，因為像台北市來講的話，他必須是零缺失申報有牌照的人，先來這個社區看過之後，確定沒有缺失了，而台北市才能夠申報，那像新北市的話是可以有缺失，但現在慢慢的推動零缺失了。就是你有缺失可以申報，但是呢消防隊以來檢查的時候，之前要盡量修好它。

訪問者：所以新北市也是朝向這個零缺失，等於說它也是減少這個公務員的，這個消防局的人力負擔。

F C 1：對，你消防局來第一次結果缺失一大堆，然後又來第二次，也是造成他們人力上的困擾。

訪問者：那這裡有一個問題就是說，我們在訪問消防局的時候。他們說，其實基本法規現在基本的這個基本設施。就是說，業者大概都會符合，可是現在問題就是業者有時候還會增設一些主動式的設備，就是可能加強更多的主動式設備，那這塊增設的部分，這個消防局，你有印象他們會檢查……？

F C 1：應該說，消防局大部分只會針對圖面上應有的設備，或是法規上規定有的設備，如果你有增設的話，只要以不影響該原本該有的設備的運作。或者是，除非前提來講這東西要增設的時候，這東西放在一個合法的位置，不影響了一些消防這些通道阿或是消防運作的情況下，他們基本上是不會講什麼啦。

訪問者：那他們會去檢查嗎？就是增設的部分他們會去特別檢查嗎?

F C 1：看人、有時候他們會好奇，好奇就測試一下。有的他就覺得說，這個跟我沒有關係，就是我把我自己份內工作做好，當然這些都是，要在以不影響原有的設備的運作的情況下。

訪問者：就是之前，消防局有說，他們有時候會對這些增設設備有些法律疑義，就是說這個東西到底是不是符合法律。

F C 1：應該說，科技發展的速度遠比法規建立的速度還要快很多，很多東西推新出來的或是人家裝上去之後，法規根本就還有沒有跟上這個腳步，很多事情都是在發生之後，法規才來做一個重大的修改，那通常這個時候已經來不及了。

訪問者：了解，所以才會造成這個有點落差喔

F C 1：對。

訪問者：那第二個就是說像您知道，這個所謂稽查業務過程中，他們有所謂的sop嘛，就是標準作業流程，那你們就稽查的業務，你們有尋求過代辦業者的協助嗎?就是所謂的，因為我們現在主要是針對消防這塊，那他處理的項目跟內容，你們了解嗎？

F C 1：應該會以為他們都會有一個他們自己的sop在，不管是代辦業者或是消防業者，他們都會有他們的sop在。

訪問者：那你們知不知道他們的sop?大概知道嗎，還是不太清楚？

F C 1：應該說有啦，他們的sop就是屬於……

訪問者：他們會告知你們嗎

F C 1：他們告訴我們，大部分都是我來現場的時候，他從那個的部分做起，因為現在政府單位，他們都很完整的一些表格，就是我要檢查什麼，我要

看什麼都要從哪個開始看測試什麼東西，那些東西應該達到什麼標準，而這個部份他們也都會已經都有制訂制式的表格，那他們來現場就是針對這些表格，然後來去做做一些檢查的這樣

訪問者：他們來檢查的流程，或者是流程當中可能會遇到哪些問題，你們有預期性嗎?像你自己本身建案蠻多的，你的開發，整個流程當中，從那個流程，你們可以預期說會發生什麼事情嗎？

F C 1：有預期中的，也有非預期中的。

訪問者：例如非預期中的是什麼?

F C 1：講實在的消防法規其實蠻多也蠻細的講實在，在建築設計上的時候，會盡量的符合消防法規這是一定的，但是有些時候還是會有一些小小漏掉的部份，但是這種漏掉的部份當被抓出來的時候，就會是我們的非預期的部分。既然碰到非預期部分，現場就會問消防局人員說這是什麼問題或違反我哪條法規，當然這種有些東西會碰到這種要如何解決。如何解決，我們就會尋求代辦業者協助。就會問他說我們要如何解套阿？

訪問者：那這個問題是很有趣，就是說，現場知道妳們可能沒辦法通過，你覺得消防他們稽查人員，他們會有耐心跟你解說，還是說，叫你們自己找代辦業者，他們現場會把法規疑義的部分，或者是現行法規變動的部分，來……?

F C 1：目前碰到的大部分都會

陳:也就是說他們還是會有一些耐心跟你解釋，

F C 1：對，會去跟您解釋，因為他們也不希望案子一直卡在他們手上。對因為這個東西畢竟他們也是希望能夠透過，他們也不希望，就是造成我們的困擾，不想造成他們自己的困擾，他們大部會也會跟你講說，你只是少了什麼問題，牴觸了哪一條法規。

訪問者：通常這種情形是開單嗎？還是說……？

F C 1：會寫缺失。

訪問者：有缺失的意思是，指限期改善嗎？

F C 1：對，限期改善。

訪問者：那就是這個叫什麼？缺失表？

F C 1：對，他們會列一個缺失表出來

訪問者:所以說，有時候消防法規他可能變動，但是他在變動我們可能不太清楚。

F C 1：對，因為其實一個建案。以一個建案來講，在蓋的時候，多少都會碰到中間，有可能會碰到消防法規的變更，對阿有時候變更他會會溯及既往，

有時候，他又馬上就是執行，也就是要更改，有時候會碰到這種落差的時候，就可能碰到有一點小問題啊。但是大方向這基本上都比較不會去溯及既往。

訪問者：大方向就比較不會？

F C 1：對，因為有時候大方向會動到整體建築設計改變的時候，那個是不太可能去做更動的。

訪問者：所以你自己在建案開發的過程中，你有遇到法規變動的過程嗎?

F C 1：應該就是說都是一些小東西啊，就例如說那個要稍微注意一下，或是在裡面的空間要稍微變大一點之類，這種小東西都會要你馬上立即改善，跟上新法規都是可以有辦法馬上做更改的。

訪問者：那請問一下你們這些消防法規或者是稽查，或者是裁處，可能會被處以什麼樣的裁罰，或者是限期改善，你們這些你們的資訊是從那邊來的?代辦業者嗎？

F C 1：有可能是代辦業者。有可能是在他們消防局，跟他們在詢問當中而得知的。大部分是代辦業者或是建築師。

訪問者：所以一般他在檢查的時候，代辦業者會在，然後消防局會在，然後你們會派人在。

F C 1：對。

訪問者：所以他在檢查的時候如果遇到有問題的時候，可能你們會跟代辦業者來商量說要怎麼處理。

F C 1：對，就是每棟建築物的消防承攬廠商、建商負責人、營造廠、營造廠的，然後消防局的承辦人員。

訪問者：你說，營造商的人員？

F C 1：對。

訪問者：然後消防承攬的業者，然後還有嗎？

F C 1：還有消防局的承辦、就是檢查人員，還有代辦業者的技師、消防設備士或是消防設備師

訪問者：那他們的這個檢查時間大概多久？

F C 1：這個就看年度檢查，以年度檢查，大概也要看案子基地的大小，還有那個樓層的而定，一般基本上兩、三個小時跑不掉的。

訪問者：像您的開發案，大概都是一棟樓這樣子對不對。

F C 1：也有好幾棟的。他們基本上都會去做測試，因為以現在來講，確實政府在這一方面有進步啦。

訪問者：像我知道你們其它也有開發這種商辦大樓、商辦大樓跟住宅大樓，你覺得有差別嗎？在檢查的？

F C 1：會，還是會有差。因為商辦會有比較多那種防火區劃、防火空間，還有一些避難設備，因為有達到一定範圍面積的時候，就會要做到防火區劃。

訪問者：防火區劃概念是什麼？是公共空間嗎？

F C 1：對，是公共空間，因為他比如說，地下室面積達到一定程度的時候就要有一個地方就要設置防火捲門之類的。就避免火災發生的時候範圍太大，所以他就必須要有設置一些東西來阻擋它。

訪問者：那這些資訊是代辦業者會跟你們說，還是消防局？

F C 1：這些東西我們在建築師那邊就會先告訴我們。

訪問者：建築師。

F C 1：對。

訪問者：那像他們在檢查的時候，比方說你們在取得執照的時候，那建築師是要在？他算是可能是營造商的人。

F C 1：他算監造人。

訪問者：監造人。

F C 1：對，建築師是監造人。

訪問者：那他會在嗎？還是說？

F C 1：不會他會來就是，大部份他都會跟著啦，

訪問者：監造人就是說他監督的那個，

F C 1：對。

訪問者：所以這個是，其實，我接受這個問題，我是說，請問使用執照取得的那個過程，跟年度消防檢查的過程，會不會有哪一個比較嚴格？還是說都？或是說他們有差異嗎？

F C 1：差異部分只是在檢查項目的方面，如果以現在來講檢查的流程、精細度還有他們對圖的一些細節程度啦，確實已經都很接近了啦。

訪問者：接近。

F C 1：對。

訪問者：所以說，使照其實沒有說特別的複雜啦。

F C 1：只是項目是不一樣的而已，使照看的東西會比較多，比較大方向，消檢就是針對消防的部分而已，跟消防部分的沒關的就不會是屬於他們，只要跟消防沒有關，就都會是屬於使照的部分。

訪問者：那會不會有有時候，他們現場沒有辦法認定，然後他們要帶回去，他們可能要跟其他部會，或者是說，就是其實他們等於他們機關內的單位單位，或者是說，他們現場有一些疑義，他們沒辦法，現場就裁決。

F C 1：比較少

訪問者：比較少

F C 1：基本上是沒有，因為他們大部分啦，都是以我們送審的圖面，送審的建造，或是實照啊，竣工圖的部分，去做一個檢查，基本上圖面都是經過審核過的。

訪問者：他們來前他們會先審核？還是說？你說圖面審核是指說你們審核還是？

F C 1：沒有，我們，比如說，好啦，在建中第一次消檢，他們會去拿消防的一些竣工圖，那些竣工圖都是經過一些機制啊什麼的，審核過的，使照的部分也是

訪問者：您剛剛說那個叫什麼，那個叫送審什麼圖？

F C 1：送審的竣工圖。

訪問者：竣工圖等於說是由你們提供？還是由代辦業者？

F C 1：由我們提，如果他們也來，我們提供給代辦業者，代辦業者會會幫我們除了先檢查過一遍

訪問者：初審。

F C 1：對。

訪問者：了解。那現在就是，第三題就是說，您認為現在市政府所進行的公安聯合檢查，這個應該是屬於營業場所，八大行業這些，或是飲酒或餐飲業，或者是例行的稽查，我想，這就是您剛剛講的年度消防安檢喔。那對於公共安全、服務品質或行政效能，有實質幫助嗎？這裡我還想就是說，你覺得他這種例行的檢查有沒有達到，就是效果？還是說會造成你們那個滿大的負擔，或者是說？你對這整體的觀感是什麼感覺？

F C 1：應該說，例行檢查是必要的，因為有例行的檢查，大家才會知道發生什麼問題，然後去做改善。你說，實質效能的話，有，但是還是會有一些落差啦，因為畢竟消防局的人也不是每天都在這邊。

訪問者：對。

F C 1：他們，你說，久久來一次的時候，比如說，如果有違規，會有改善，但是大部分的營業場所的業者，或是有一些住戶的那種管委會，他們有時候會為了一些方便或是美觀性的問題而去改了一些東西。

訪問者：你說，美觀喔。

F C 1：對。

訪問者：這我常聽說

F C 1：或者是說，他們，比如說營業者他們一些使用上的方便而去做了一些可能違法事情，但是只要能夠在例行檢查之前恢復，那檢查完之後又回復的這種情況下，這種在例行檢查方面，其實是防不慎防。

訪問者：等於就是為了去符合那個例行檢查的形式？

F C 1：對。

訪問者：所以，這裡就是我們訪問業者的時候。他們是說，有一種，就是代辦業者，他們說像這次的錢櫃就是屬於這種動態違規？

F C 1：對。

訪問者：就是說，它在檢查的時候一切都符合規定？

F C 1：對。

訪問者：可是消防人員走了之後

F C 1：他又把它恢復成違法的狀態，那你這種真的是防不勝防啦，所以像以錢櫃這件事情來講，我個人就覺得，基本上不能全部都去怪消防局消檢的問題啊。對啊，他們檢查的時候是ok的，但是你後來把它關掉了，我無法預測啊，對啊。

訪問者：那你覺得？有辦法去改善嗎？還是也有一定的困難這樣？

F C 1：改善喔？但是這種就會需要比較會需要大量的人力、臨時性的稽查、突擊檢查吧！

訪問者：就是用那種，有點像是臨時性的抽檢，或者是

F C 1：但是那種，也有碰到那種營業場所，如果抽檢太平凡的話，業者也會有反彈，阿業者一反彈就會想辦法去關說，所以問題又來了。

訪問者：所以業者就會反彈。

F C 1：因為他們營業場所就是希望生意好，不希望突然中途停止之類的，所以他們一定，如果一、兩個月就去一次，一、兩個月就去一次，業者一定會反彈的

訪問者：那你自己有聽說過就是在你們同業當中，因為其實我們大概也能了解，就是說建商、營造商他有這個可以說是銷售的壓力，或者是，就在取得使照的時候，你們，你自己本身的經驗，或者是你有聽說過，有感覺到被刁難，然後希望，就是被刁難，或者是說，你希望能加快取得使照的這個時間？會有時候，我知道有些建商他就是要趕快取得使用執照，那

你會不會去動用一些像關說啊，或者是賄賂阿，或者是就是請那些代辦業者去做一些

F C 1：應該說，也談不上說是賄賂啦。應該說，大家都會有一些所謂的人情的壓力。

訪問者：對，沒錯。

F C 1：你要說到，比如說，以我們開發商被刁難的話，有，但是少。如果開發被抓到一些缺陷，就是盡力的去改善，改善到符合政府的標準。但是呢，在有些是因為畢竟的政府單位比較多，阿有時候可能一些公文的會簽啊什麼的時候，會有比較會造成一些時間上的拖延。

訪問者：對。

F C 1：所以說不能說是賄賂，比如說我，因為大部分的代辦業者都跟政府單位比較熟悉一點，他們就是，我說剛剛所謂就是一些人情的壓力，有可能你幫你幫我催一下，或者是，有的可能會去找到議員，或是議員或是立委啊那種，就是你，就是比如說某一個案件，你幫我趕一下阿，或是如果他們沒有，因為這次這些基礎上，都要處於一個你是符合政府標準的，對，現在比較不敢，就是說，可能你很明顯的違規，結果議員還去幫你關說。

其實現在議員跟立委其實也很怕，因為現在，應該新聞太，新聞自由度太發達了，你一個被爆出來，他立委、議員、立委不用幹了，所以說有關說，但是大部分現在會比較偏向是屬於，就是我有符合政府法規，但是你幫我這個案子的會簽的速度快一點，不要就是說，因為其實公務人員也很繁忙啦，他們常常桌上都是一大疊一大疊的文件，其實只是提醒他說，你不要把我這個文件壓在下面，大部分都是屬於這樣啦！

訪問者：所以這有可能是他們內部會簽的問題了，或者是說，但是我們也好像有聽過類似就是說，有時候代辦業者會覺得說，他們自己本身，就是在跟消防局接觸的時候，會覺得說，可能消防局那邊也有一些上面的壓力，就對於某些特定的案件。就是說，有可能他們的長官的壓力阿，或者是說

F C 1：因為這種通常都是屬於已經有去關說，就是希望這件能夠速度快一點，但是現在真的大部分比較不會敢去放水啊，就比如說很明顯的，這個防火門就是不合格又

訪問者：但是很少人說就是，我根本上就是設備，或者是防火門，我根本上是違規，可是我又不想改善，然後就希望你給我方便。

F C 1：有，會有，但是以我目前碰到的大部分，消防局踩得還滿硬的，因為現在這種，你一出事就完蛋了！

訪問者：你說消防局也完蛋了。

F C 1：對，因為你會被報出來了。那時候既然你這個很明顯違規，那個時候誰審的？誰簽的？應該說吧，現在比較少發生案例，以前是比較多啦！

訪問者：以前，你說大概多久？大概十幾年前？

F C 1：就八年前、十年前這種會比較多啦，現在真的，我有看到政府的改善啦

訪問者：有看到政府的改善，跟以前差很多。

F C 1：跟以前其實差很多。

訪問者：那你覺得他們的壓力，也就是說，我想代辦業者也有自己的壓力，那政府這些稽查人員也有自己的壓力。

F C 1：稽查人員的壓力大部分都是屬於民眾、媒體，因為媒體會去比如說真的出現什麼事情，你看現在錢櫃這件事情一發生的時候，媒體去攻擊台北市消防局，問你檢查的時候會發生什麼問題，他們就去攻擊他們的。對，你被攻擊的時候當然那些各局處的長官就會感受到壓力，當然感受到壓力的時候，他們就會去叫下面的承辦，不要給我放水，或是你要去嚴格執行哪一方面的事情。

訪問者：可能要更加趨向嚴格。

F C 1：對。那代辦業者他們只是處一個中間人，他們的壓力來源可能我們開發商跟他們講說，幫我去催一下，，然後找誰去催一下子，之類的，他們就只是盡量就是透過他們的人，所謂的人情，因為他們可能會給消防局承辦比較熟，或是跟消防局在哪一個長官會比較熟，之類的，去做一些就是幫我，是不要壓我的案件啦，之類的。

訪問者：沒錯，這很重要。那還有一個就是第四題喔，就是說，在你配合的稽查安檢業務過程中，市政府或代辦業者在稽查過程中，他如何記錄稽查結果？可如果需要進行複查的話，市政府為確實依法進行複查，我想這裡就是說，因為他一定會開，可能會開一個限期改善的，這個，你剛剛說是改善的。

F C 1：有可能是限期改善，或者是你要拿到合格證，那你就是必須改善又

訪問者：合格正是指，年度的還是說？

F C 1：都一樣，都一樣。

訪問者：合格檢核。

F C 1：因為他會有一個消檢核准文，你要拿，你要有使照的時候，你必須附上消檢核准文，使照才會認可，這樣。

訪問者：那你覺得，那個，你覺得就是說，就你自己的觀察，或你的印象當中，你跟他們在接觸，他們在檢查的時候，你覺得他們現階段是怎麼樣去記錄那個稽查結果的？他們用電腦嗎？還是用紙本的？

F C 1：用紙本的，基本上，他們都會印一些比較放大的圖面，他們就像之前講的，他們會有一些表格，所謂的sop，他們有發現缺失都會記錄下來，有就是甚至會拍照記錄。缺失改善的話，你就必須針對這些缺失，鋪上改善的前、中、後的照片

訪問者：改善的前、中、後的照片，你是說，改善的前、中、後的照片，是指說業者自行排版？代辦業者自行排？還是說他們會排？

F C 1：都有可能，有可能是開發商或是社區這邊自己處理，只有他們自己拍好之後，照片給代辦業者，也有可能是因為現在很多代辦業者，如果以社區型的來講的話，代辦業者都是一些他們的機電保養的廠商，他們就會幫他們處理好就是，要如何讓這個檢查複查是過關的啦？你要如何去改善。

訪問者：那我想請教一下就說，他如果他現在一個一個消防安檢來，對不對，那他們會帶哪些東西？他會帶圖，你的申請圖？

F C 1：申請的圖面，就是你已經報備核准的竣工圖的圖面？然後呢，他們還有帶一些檢測的設備，像他們其實消防局、消防隊都會派來。

訪問者：消防隊也會來？

F C 1：因為那個門口都會有那種，那個送水的孔，他們要去測試那些壓力啊，什麼什麼的。

訪問者：報備核准文，是指說，就是我們剛才講的消檢核准文對不對？還是？

F C 1：對，就是，因為以一般社區來講的話，你在使照之前都會消檢，消檢都會有，核准之後都會給一份消檢核准文，那裡面都會附上所有的消防的圖面、資料那些，那你後面來檢查的時候，以那個為基礎，因為你是前面核准過的，以那個為基礎來去檢查說，你有沒有做變更？你有沒有少了哪樣東西？或是哪樣東西壞掉之後就把它消失掉了？

訪問者：所以說，那這個是使照之前的，那使照之後呢？就是年度檢查

F C 1：年度檢查他們也是會跟根據你前面核准的東西，他們會把它拿出來，再來一次檢驗。

訪問者：ok，還是跟那個使照的那，就規模大概差不多。

F C 1：但是，不會那麼的。

訪問者：嚴格？

F C 1：項目不會像之前那麼多。

訪問者：喔，了解。那這個報備核准文，它這個是有個期限？有個期效？就說他會不會，他發給你這個核准文，它在五年之內有效，之後你還要再重新申請？還是說永久有效？

F C 1：就我所，因為你會有年度消檢啊。

訪問者：對，等於有點像是會去更新你的。

F C 1：對對對，就是像年度，因為就是像年度消檢，你核准文拿到了，但是會有年度消檢，再去，等於再去複查一次。

訪問者：那你年度消檢完之後，比如說他了缺失單對不對，那他多久之後還會再複查？就是你說他一、兩個月之後。

F C 1：應該說，以現在都市代辦業者會先來做一次初審，初審，沒，像台北市來講，你要是無缺失掛件，初審完，日後他把所有的缺失都修復了。

訪問者：你這裡講的是，我們先有一個年度安檢。

F C 1：沒有沒有沒有，在年度安檢，你要準備年度安檢之前。

訪問者：年度安檢之前。

F C 1：對。像台北市你要在申請年度消檢之前，代辦業者就要先確保整個社區是無缺失的，他進來初審過缺失，去消防局掛件，掛件之後大概兩週左右，消防隊的人就會來現場再做一次的跟初審幾乎是一模一樣的檢查啦！

訪問者：那，好，那現在如果說，現在，現在他來做出，消防局來了之後，然後開缺失單了，然後限期改善，他大概多久之後再來？

F C 1：多久之後再來？

訪問者：就是所謂的消防局講的複查啦，因為他先開缺失單要你改善。

F C 1：一般都一、兩週之後就都會。

訪問者：這麼快

F C 1：快的話啦，有的可能因為如果有的動作比較慢，你可能會拖到一個月之類的。

訪問者：那這個其實他們有裁量權嗎？他沒有一個限定說一定要多久，一個月之內改善。

F C 1：這我就不知道。

訪問者：可能有一個裁量權。

F C 1:因為我們碰到都是我們都是這種安全性的問題盡快解決吧！因為我們也不希望就是這種東西拖太久，因為萬一真的中間發生什麼事，那就不好玩了。

訪問者：你剛剛講，前面講一至兩個月，那個是使照的啦

F C 1：那個是使照的。

訪問者：提出申請到他來檢查。

F C 1：以基本上正常年度消檢流程差不多要一個月左右。

訪問者：整個到好算是。

F C 1：因為你看，你初審完了，你自己代辦業者來初審，初審之後如果發現缺失，你自己要修復，修復完之後，像台北市就是無缺失掛件，修復完無缺失之後，我才去掛件，掛件到消防隊來，又要一至兩個禮拜，其實也差不多是將近一個月的時間。

訪問者：然後他們最後就，如果你都符合，他還會再出一個文給你？還是說？就是你通過了這個年度。

F C 1：就是通過這個年度的複檢的部分。

訪問者：那所以說，他們每年在九月前要完成。

F C 1：對。

訪問者：那通過之後可能十月或到年底了，然後再到明年的九月這樣子。

F C 1：反正就是，基本上每一年就是要申報就對了啦。

訪問者：每一年都要申報就對了。那最後一個問題就是說，所以所以，剛剛那個就是市政府其實他，他是確實會依法執行複查，那他們來複查的話就是大概就是就上次檢查的部分再確認一下這樣子。

F C 1：對，那針對缺失部分再複查。

訪問者:那他們消防局來這種年度消檢的時候，你們會特別招待他們嗎？例如說，喝個茶、咖啡或者便當？

F C 1：基本上頂多是買個飲料。

訪問者：買個飲料。

F C 1：但是現在也碰到一些，就是他們連飲料都不會拿了，因為避嫌。

訪問者：可能，便當也很少？

F C 1：便當也很少阿，對。

訪問者：所以他們基本上就是動態，就是檢查完就走，這樣子。

F C 1：對。

訪問者：也不會坐下來，跟你聊一下，這樣子？跟你講。

F C 1：聊也大部分都屬於就是跟消防有關的部分啦，比如說我這個需要哪裡有改善？

訪問者：告知。

F C 1：對，或是問他一下現在什麼新的法規？以後我有沒有什麼需要注意的？或是你有常常碰到的問題是什麼？

訪問者：那他們會覺得很煩，因為他們一天要跑很多個場次，就是覺得，態度會不好，不太好？還是覺得會有，還是會耐心的跟你們溝通？

F C 1：目前我碰到的都還算蠻有耐心的。

訪問者：還算滿有耐心。

F C 1：對。

訪問者：那代辦業者中間的角色就是說，也協助你們，等於說去釐清一些這個違規的一些問題。

F C 1：對。因為針對消防的部分，代辦業者，多數啦，會比開發商還要更清楚啦，因為消防的東西其實真的也滿多、滿複雜的，像你一個，比如說你常常看的那種出入口逃生指示的那種，一個尺寸就會是一個證書，你只要尺寸長不一樣，沒證書就不一樣囉！

訪問者：那我請問一下，他們這些代辦業者，是不是他們自己也兼賣設備？

F C 1：是，沒錯。

訪問者：所以說那這中間會不會有一些圖利的情形，也就是說，我可能買設，你們買設備的時候，就是他給你，就是等於他們幫你們買？

F C 1：應該說，我們需要什麼設備，我們會跟他們講。但是因為以消防的設備來講，大部份都要有消防署認可的標章。他們提供給我們的都會有，但是呢，我們也比較難去確認說這個東西的真假，但是目前碰到的還沒有，我們還沒有碰到有人偽造這個東西。

訪問者：對對對，不容易偽造，而且他更好要定期，像哪個泡沫，那些乾粉，那些要定期那個。

F C 1：滅火器我記得是三年吧。

訪問者：滅火器是三年。

F C 1：三年就要，因為它期限就是三年。

訪問者：那這些在，像你自己本身，你們開發商，你們是，你們這麼多建案，你們是怎麼找，怎麼找到那個消防的代辦業者。

F C 1：通常消防的代辦業者都是跟我們的水電廠商。

訪問者：喔，水電廠商。

F C 1：做整棟大樓的水電，他們就會去找他們配合的消防的業者這樣子。

訪問者：所以你們沒有說先去看一下這個業者，他的一些他是不是有專技人員？然後他的公司的規模？基本上你們就是

F C 1：基本上只會去看他有沒有消防設備師或消防設備士的這個人。

訪問者：那你覺得現在消防隊代辦業者，就你接觸這麼些，你覺得會有這種良莠不齊的問題嗎？還是說，你覺得代辦業者，你們在委託他們辦理這些業務的時候，為什麼你們不直接，直接自己處理呢？

F C 1：就是像剛剛前面講的，人情的部分。

訪問者：人情的部分。

F C 1：因為大部分的代辦業者，他們都已經在消防局跑了少則五、八年，多則十幾年以上。那個時候，他們認識的承辦多數現在都已經往上爬到很高了。

訪問者：了解。

F C 1：所以他們會去有他們的人脈在，我們會第一個，我們不想自己去跑的原因是，第一個，我們不懂這個流程，因為每一個局處都會有他們自己所謂他們自己的sop，他們的流程，他們的辦事方法，消防局這塊我們就不會去特別了解他們的sop，到到底是怎麼來的，所以透過代辦業者第一個好處就是他們知道消防局的sop是什麼，他們知道如何去解套一些你的缺失，他們懂得去，該怎麼講，去解決一些複雜的問題啊。

訪問者：那可能就是說，那在你們會徵選嗎？還是說通常就是你們就是，被你們長期合作的廠商，他推薦的，你們基本上就會，你們基本上就會接受？

F C 1：大部分都是以人家推薦我們就會接受啦。

訪問者：你們也沒有透過什麼公開招標，或者是評選什麼的？

F C 1：大部分只是公開招標水電的業者，他們要去找哪一個消防的，我們基本上不會去限制他。

訪問者：等於說，你們，等於說說你們給他們的錢是韓在水電裡面的。

F C 1：對。

訪問者：這算是水電工程的人？

F C 1：對對，算在水電工程裡面。

訪問者：所以你們基本上你們不太會去管，就是到底是消防、安檢是哪一家承辦的業者？

F C 1：因為以開發商來說，我要的只是一個結果。

訪問者：結果。

F C 1：我最後消檢有辦法拿到。

訪問者：那你說像你們同業界，就建商之間，這個消檢造的代辦業者，他們的會削價競爭嗎？或者說，他們的落差收取的費用會？

F C 1：會，一定會有落差，也會一定有良莠不齊啊。有人可能剛剛進這一途沒多久，有人可能才進來五、八年，或是近來接觸這途十幾年的代辦業者，他們的人脈會是不一樣的。當有些時候開發商在急的時候，所謂的人情就來了，誰的關係比較好的，誰認識的官比較大，這種就會有差。

訪問者：那通常像如果說你們那幾個建案的話，你們集團的話，都會找同一家代辦業者？還是不一定？

F C 1：盡量都會去找同一間。

訪問者：盡量喔，跟你們長期有配合的。

F C 1：對。

訪問者：那所以說，那你說良莠不齊的問題的話，會，怎麼講，你覺得會造成什麼樣的？這好像現在沒有一個真正消防法規，真的在管說，你家消防公司到底需要哪些？除了那個就是你要有專技人員以外。

F C 1：大部分應該都只是就是限制說，會要有設備技師、技士這樣子，你有這個牌照就可以去簽認這個東西，你把你簽認的時候就可以去送件。

訪問者：好，那最後一項就是說，你對於這個市政府或現在代辦業者，他在扮演這個稽查業務的過程或稽查人員的觀感，等於說，一個是他們在執行這個稽查業務或裁處的時候，他們的，就你對他們這些人員的整體觀，覺得如何？自己接觸過這麼多年。

F C 1：以市府的部分來說啦，他們市府的部分，因為他們現在應該有比較，避免就是可能關說的情況常發生。所以他們其實我們自己有感受到他們每隔一段時間，他們就會對一些基層的承辦去做一些論調。論調之後就比較不會發生，就是同一個代辦業者一直在針對某一特定的承辦的時候，造成一些比較多的人情的部分，所以他們其實在承辦人調動上，其實我們自己有感受到有。

訪問者：頻率。

F C 1：頻率有變高，以他們的整體，以市府人員來整體觀感來講，現在真的就是會去照sop走啦，就是以他們正常的規範來去這麼做，你該怎麼樣就是怎麼樣。比較不會就是像以前那樣，就是說，順便看一看，或是你基本的有就好了，比較沒有這樣了啦。他們現在其實在檢查的時候，也是看得蠻仔細的。

訪問者：那最後就是說，我剛剛有一個，所以說你覺得其實像現在，如果說，在各個環節當中，你有沒有經驗或是聽說有經驗，就是說你被刁難之後，你就會突然覺得說，是不是，就是稽查人員，或者是代辦業者，還有有一些這個意圖阿？就是說，簡單來講，就你們被刁難的時候，你的感受是什麼？也不是刁難，就說檢查沒有過，然後你怎麼樣改善也很難。

F C 1：應該說看他開的缺失，如果他開著缺失就是那種，我自己知道這很明顯的，或者是，的缺失，我本來就會覺得說，我真的，我真的要改善。比如說碰到一些就是，可能是以前從來沒有發生過的，就是一些，因為有些，因為消防法很細，或是有些你重來沒有發現過，或是我無法改善的東西。

訪問者：會有，也有可能會有無法改善。

F C 1：對，有可能會無法改善的東西，因為你可能建築已經建好了，或者是無法改善的時候，那時候我就覺得說，你可能在刁難我。但當然這種早期比較常發生的啦！

訪問者：刁難的話，你通常會怎麼辦？

F C 1：以早期來講，早期來講，當感受到被刁難的時候，大概就是我拗期指八年前、十年前。

訪問者：不是現在就對了。

F C 1：就是，他們，第一個被刁難的感受就是，你是不是想要錢？基本上現在比較少會這種感覺啦，因為基本上現在有些人其實你看就知道這個會收錢，以現在政府的任何基層的承辦的你只要有接觸，都會覺得說，這個人不會收錢

訪問者：觀感，我們也不會有那種去給錢的意圖啦。

F C 1：對，他們其實也比較不會去做這種類似暗示性的東西，因為聽他們老一輩在講，就是明顯的有些暗示性的東西。他們現，以現在這些我碰到的啦，就是有親身接觸，面對面講過話的，都比較沒有這種，這種觀感。

訪問者：就是公事公辦。

F C 1：對，就是比較屬於公事公辦的。

訪問者：那你會覺得他們很疲倦、很疲勞，或者是就是說他們可能從其他案場，從其他案場過來，又要趕下一個案場，這可能又是一個壓力源。

F C 1：這也是，因為現在其實案子太多。再加上，你說那個前期的人在蓋的案子就一堆啊，後面要檢查的案子也一堆，其實他們真的是人力上的是有不太夠。

訪問者：一般都來兩個？還是？

F C 1：一般承辦只會有一個，有的案子量體大一點的話，有可能會到兩個。

訪問者：每次來都要兩個時。

F C 1：以上，當然也是看案，那個社區的大小，還有你那個開發的時候的那個案子量體，有的那種社區五棟，或是二十幾樓的，那種兩個小時絕對沒辦法。

訪問者：那個叫做超高大樓對不對？

F C 1：以前是屬於，事實沒有所謂的超高大樓這個名詞，只是大家在講說，以前是限制五十米以上，這樣叫做危險性的建築，現在已經放寬到八十米。

訪問者：八十？

F C 1：八十米。

訪問者：八十米就是高。

F C 1：樓高八十。

訪問者：樓高八十。

F C 1：對。

訪問者：Ok！那代辦業者，你自己的觀感，就是你接觸的這些代表業者，你覺得他們的對他們的整體觀感，就是說，我們剛剛講的，當然這些代辦業者有些良莠不齊，但至少說你自己接觸過的代管業者，覺得他們符合你們的預期嗎？還是說，他不會反過來，會好像假借說政府的名義，他們可能需要這個，等於說要怎麼樣幫你解套，他可能就叫你走一些灰色的管道，代辦業者會這樣子嗎？

F C 1：當然這也都是較早期會發生的啦。你說，比如說十年前那種，你發生一個缺失的時候，因為其實所謂的代辦業者，就是一個中間人，對阿，他們代辦業者他是跟單位裡面的人比較熟，他們有的熟的時候。他們自己就會知道說，這個承辦他要什麼，他要什麼時候，他就會再跟我們講說，他要什麼，我們有沒有沒辦法提供，之類的。

訪問者：你有看過聽過這種例子，他要什麼？

F C 1：大部分都是以前為主。

訪問者：錢為主，但這可能早期啦。

F C 1：早期了啦，現在真的幾乎沒有。

訪問者：也有可能是代辦業者，代辦業者他自己，他自己想像的，或者說，他自己要的，對不對，所以。

F C 1：這也是有可能，但我是說我們開發商屬於看結果論的，如果你真的有提出這個，就算不是，真的不是承辦給我們，業者真的就是要求，或是只是代辦也者要求，反正我最後我只要有過了。

訪問者：你只要結。

F C 1：對，我只要一個結果。

訪問者：那你覺得，最後你覺得代辦業者，他們到底他們的營收是這一次，這一塊就是幫你送件、審查，還是說，他們其實是要賣設備？

F C 1：其實送件審查算是一個服務性企業

訪問者：服務性質

F C 1：他們主要還是在他們有些消防設備，他們是賣設備，或是做工程的。只是他們剛好有這個人力去做那個代辦的部分。

訪問者：所以說，你現在其實是，你說他們可能是賣設備，或者像是做消防工程？

F C 1：對。

訪問者：整理消防工程，然後這個等於是服務性質的？

F C 1：對。

訪問者：那所以這個服務性質對他們來講，是一個，可能不是一個真正的收入。

F C 1：不會是一個真正的收入，他們也是一個，第一個跟政府打好關係。

訪問者：跟政府打好關係。

F C 1：有的時候如果可能真的，他們有些法規他們會最快的得到一些新資訊。比如說，還沒有，可能要準備送審的一些法規，他們就會知道說，可能兩年後、三年後有什麼變動了，他們就會可能可以接提早做準備吧。

訪問者：這很重要耶

F C 1：對啊。

訪問者：對，這個就是說他們可能會有一些內部，政府內部的，內部的資訊。

F C 1：對，就比如說，兩年後要比如說那個要增加一個什麼消防的法規，他們就要知道說，他們碰到了一些可能正在開發中案子，他們有的就要去聽他說，可能兩年後可能會這個東西，你要不要先加進去了，避免就是開發到一半的時候發生這些問題。他們這種有時候知道這消息，也告訴我們開發商，我們就覺得還不錯，有趣follow到這些新消息。

訪問者：他等於說是一個消息消息靈通者，那所以他會有點像幫你們就是超前部署。

F C 1：對。

訪問者：所以其實，政府現在其實，我覺得有可能有一點想到就是說，看可不可以說以後比較削減代辦業者的這個角色，然後但是代辦業者其實還是有它存在的。

F C 1：還是有他存在的用途在啦，因為政府很多東西，其實我們是不了，我們開發商是不了解的。

訪問者：我應該更正一下。我剛剛講的，應該是說，政府希望減少委任的，怎麼講呢？就是裁量權的。

F C 1：就是希望是開發商自己去透過政府，不要再經過一個中間人。

訪問者：對，就減少那個彼此的一些誤會阿，或者一些資訊不對稱啊，不過看起來，代辦業者現階段，他本來就是說是，甚至是獲取資訊的一個來源。

F C 1：說破就是大部分開發商都想要省麻煩、我去找，我花錢去請人做這件事情，跟我自己要養一個人在我在這個，其實這個成本是差很多的。

訪問者：所以你們集團沒有一個真正就是負責跟消防業務接觸，或者是這些事宜？

F C 1：沒有沒有沒有。

訪問者：就等於不需要去，再去找一個人來擔任這個職位。

F C 1：因為你如果像碰到這種代辦業者的，他去對政府的時候，他不是每天都會碰到，可能兩、三個，如果案子多的話，兩、三個月一次，甚至半年一次，一年一、兩次。

訪問者：那你知道，像其他同業的一些集團開方商，他們會針對這塊也是這種模式，還是他放一個人在。

F C 1：多數，多數是這種模式。有的可能比較大的集團，他們自己會養這種人。

訪問者：那像那個防火管理人，那個營業場所。

F C 1：大部分都會有自己的啦

訪問者：這樣算你們開發商，像以你們公司為例的話，可能跟消防局或代辦業者接觸，就是你，你這邊。

F C 1：對。

訪問者：然後就是，等於說，其實他真的是兩、三個月，或者是每一年才要碰到一次。

F C 1：對，就是不會是那種每天或是一個月就一定會碰到的事情

訪問者：那現在的限期改善，其實也都做得到

F C 1：對，都還做得到，因為其實就是在，就像剛剛講，在第一次前面時候，政府只有做到他該有的公事公辦

訪問者：對啊對啊。

F C 1：所以變成你前面有過，後面不要做太大的改變，業者啦，或者是他們一些社區管委會，你不要去做一些太大改變之類的話，其實是不會太難通過的啦。

訪問者：了解。那請問你還沒有對政府有做一些什麼建議，就從你們的，你這幾十年來的這種消防設被檢查的一些，這個經驗來看，你覺得有沒有什麼建議你可以提供的？或者是就是還好？

F C 1：應該就是說，法規的更新要跟上速度吧。然後再來人力的部分，人力的部分應該是一個很大的問題，其實在法規也是一個大問題，因為也他們能夠決定的，也不是政府，立委那些在決定的啦，當然你要牽扯到這一面的話，問題又更大。

訪問者：而且法規有些行政處分喔，就是說，行政命令，等於說

F C 1：應該說有些東西我們不怕改進、不怕花錢，但是要有一個明確的方向，就像之前前面講的，有一些新的東西出來，你法規還沒有說你是屬於一個模糊地帶，你要現場的一些比如說承辦人員，他們要如何界定的時候，真的會是有一些困難度在，他們其實也很為難啊。

訪問者：那句最後一個延伸的就是說，那你們的資訊來源除了代辦業者，還有其他嗎？消防局當時的檢測？政策宣導？

F C 1：政府宣導也有啦，政府宣導也有，再來就是建築師那邊吧！

訪問者：喔，建築師喔。政府宣導是哪邊啊？

F C 1：政府宣導的話，比如說，就是他們有時候會有一些公開的資訊，或者是那個我們自己可能透過新聞上看到的，都有。

訪問者：了解。就是消防局會不會給你們，像開發商一些公開的資訊？

F C 1：消防局的話比較少。

訪問者：可能是你們自己去取得

F C 1：因為我們在，應該說，我們在開發相關規定大部分屬於勞安管的啦。

訪問者：勞安管的，就是你說勞動部嗎？

F C 1：勞檢處。

訪問者：勞檢處，勞檢處是跟你們比較有接觸的。

F C 1：對，因為工地算是一種高危險性的工作場所。

訪問者：好ok，那我們後續的話，我也有其他問題的話，就跟你請教好不好？謝謝您接受我們的訪談。

訪談逐字稿

時間：109年6月1日(一)

地點：某行旅

受訪者：FC2

訪問者: 研究團隊

【以下開始記錄】

訪問者：謝謝接受我們今天的訪問。那我們這個案子就像我剛說明的一樣，最主要是市政府它希望能從這個廉政風險控管的角度來看，在建管跟消防，稽查跟裁處流程過程當中，有沒有哪些等於說可以改善的地方。那現在就是，我們從第一題開始，請問您與貴公司的經驗，就市府在您的經驗當中，它派員來貴單位執行公共安全、消防跟室內裝修等，這些稽查業務，等於就是行政監理的部分，大概包含哪些項目？頻率如何？那是不是能大概跟我們說。

F C 2：好的。

訪問者：對。

F C 2：那我們這邊最主要的話，是每半年度的消防申報業務，這個是半年度必做的，那像其他的室內裝修，是有關於到如果有裝修他才會過來。然後還有一個是公共安全，公共安全就是不定期。

訪問者：Ok，公共安全是不定期。等於公安聯合稽查是不是？

F C 2：對，這個是沒有頻率的。

訪問者：沒有頻率的。

F C 2：對，就是隨時他可以過來做抽查

訪問者：那以你們誠品來講，就是說他的頻率高嗎？就是說，應該講說，有一些營業場所，可能你們是以旅店為主，那他的檢查頻率會比較高嗎？還是？

F C 2：在商場的部分比較高。

訪問者： 在商場。

F C 2：在旅館的部分會少一些

訪問者：會少一些。所以它其實，公安稽查還是有一個可能比較重點。

F C 2：比較重點，那會偏向於百貨商場、電影院、展影廳。

訪問者：那您覺得就是說，他現在稽查業務除了這個每半年申報以外，聯合稽查，他主要是，他會檢查項目哪些項目？

F C 2：檢查的項目，消防的話，逃生通道他是一定會檢查的。另外，您的消防設備、設施。

訪問者：逃生通道、設施

F C 2：包含您的那個警報、緊急廣播系統。

訪問者：還有就是等於說警報系統。

F C 2：是。

訪問者：應該說比較屬於設備性的

F C 2：對，設備。那您逃生的就是逃生，還有那個梯、緩降機。

訪問者：緩降機。那，就是說這個頻率，這個頻率其實就是每半年，每半年你們會申報等於說，去請消防局來檢查。

F C 2：對，會請消防公司做幫忙做申報。

訪問者：等於說，你們有代辦業者。

F C 2：對。

訪問者：代辦業者。那你們的代辦業者是以為是，你們是固定請他們，還是說會每一年發包、招標？

F C 2：我們每年會簽不一樣的合約，不一定會是同一家。

訪問者：那怎麼遴選？這些代辦業者。

F C 2：怎麼遴選？我們主要看他的證照，跟他相關配合過的公司，當然費用也是一個問題。

訪問者：所以不會說，你們長期就是給一家等於說代辦業者？

F C 2：如果配合得還不錯，然後如果符合相關法規，我們會繼續遴用。

訪問者：ok，那也就是說，還是看配合的這種，等於說流暢度。

所以你覺得，就是我們剛剛講到就是頻率，我們剛才也談到了，項目也談到了。

F C 2：頻率的話，還有一個就是，我們剛剛講的是，每半年度必定申報檢查。

訪問者：對。

F C 2：另外像三節會特別加強檢查。

訪問者：三節。

F C 2：就是什麼端午、中秋、暑期連假，這些消防局會特別再派員過來做宣導，然後再幫我們做檢查儀器。

訪問者：所以那請問頻率跟這個一般就是社會上公安事件會有關係嗎？就是譬如說有些突發的一些公安事件，消防局也會加強頻率的檢查？

F C 2：會。

訪問者：也會這樣？

F C 2：對。他是特別會再跟我們做一次宣導。例如說，這個地方發生了火災，它是什麼原因發生火災？他會告訴你說這一塊，那請我們再加強注意。

訪問者：是，Ok，主要是宣導，政策宣導。

那我們第二題啊，就是說，你知道他們在相關的一些執行稽查業務過程中，有所謂的sop嗎？您就，貴單位就這個稽查業務的部分，就是我剛剛詢問的，就是說，你們一般有尋求過代辦業者，那處理的內容跟方式，大概是什麼？就是說，針對第二題，還有主要就是說，我們可能比較想知道，就是在送檢流程中，有沒有可能存在一些爭議的環節？

F C 2：所謂的標準作業、流程，以我們是不太清楚、我們只知道說他大概來的檢查重點，就是相關的逃生設備、設施這樣。

訪問者：就是說你們不太了解說，他們是，他們的程序是什麼。

F C 2：對，因為他們比較內部的東西我們不太清楚。

訪問者：就是一般他們可能就是，他們應該是收到申請案件之後，然後他們會有一個書面審查或圖審，這個你們了解嗎？還是你們就是。圖審意思就是說你可能現在有變更裝潢……

F C 2：喔有，那這個我們知道。

訪問者：這個你們知道。

F C 2：對。如果說相關的申報，有文書作業的東西知道，那如果說是臨時來這邊做檢查，那個所謂的sop，我們都比較不清楚。

訪問者：Ok了解！那你覺得，就是我們回到剛剛那個代辦業者。

F C 2：是。

訪問者：就是你覺得現在代辦業者他的，你們委託給他的項目大概有哪些？

F C 2：我們這邊委託的主要是消防的部分，對。

訪問者：您就是來到這個，貴單位，就是他已經有使用執照了，所以使用執照在申請過程當中，消防不太清楚？

F C 2：剛好有遇到啦！

訪問者：剛好有遇到。那可不可以說說你的經驗，就是說，因為畢竟申請使照，跟這個消防的，等於說一般的檢查，可能不太一樣。

F C 2：是。會比較嚴苛一點。我們當初審核是，第一個他一定是看書面，那書面之後再來是現地會勘，那現地會勘，您的設備跟設施要跟圖面相符。那圖面相符之外，因為有些東西是圖片看不出來的東西，所以必須要符

合現地使用。他們會看得還滿細的，那包含您的什麼灑水頭的間距、滅火器的間距，這些他們都會特別做檢查。

訪問者：他們有一些設備，他們會實驗嗎？就是說會，還是說，主要是不是說看它的使用功能？

F C 2：會，我們像廚房的簡易式滅火，這個我們每半年都會做一次測驗

訪問者：簡易式滅火。所以您現在講的是，你現在講的是這個所謂使照的部分？

F C 2：使照跟那個每半年作申報都會有。

訪問者：都會有。

F C 2：其實項目都是包含在內。

訪問者：項目都是包含，其實項目都大概差不多

F C 2：對。

訪問者：所以，你覺得說，在你的經驗當中，就是，不論是之前的這個使照的這個申請、稽查，跟現在的每半年一次的這個一般的檢查，它應該叫做每半年的這個一般稽查？還是？

F C 2：是年度的消防申報，檢測申報。

訪問者：年度消防。

F C 2：對。

訪問者：你覺得這過程當中，有沒有你覺得比較有，等於說你不清楚，或者說你覺得可能會有存在一些爭議的環節？

F C 2：沒有耶。對。

訪問者：所以說，其實都是很明確的。

F C 2：很明確。

訪問者：有沒有說有一些資訊是你們來之後，他們來之後，你們會有才知道？或者像法規、資訊，或者是他們來之後他做的一些稽查業務項目，或者是裁處，然後會超出你的預期範圍之內之外的？就會有一些非預期的結果。

F C 2：其實不太會，因為，對。那大部分，如果在法規有相關更動，消防隊這邊會先做一次宣導，說我們現在法規有異動哪些小小的部分。

訪問者：他們怎麼宣導？

F C 2：宣導，例如說，當初是廚房的簡易式滅火，以前可能沒有這麼嚴苛，那現在法規的更動之後，那個簡易式滅火是一定要撤的。

訪問者：就是要變成說，簡易式滅火的意思是在？是那個灑水頭？還是？

FC2：在那個瓦斯爐的上方。

訪問者：喔，瓦斯爐上方喔！

F C 2：對。

訪問者：簡易式滅火，就算是設備啦！

F C 2：對，算設備。

訪問者：所以說，那他們跟你們講的是，他們會特別來這邊跟你們講？還是說，他們當場在檢查的時候，他才會做一些政策的宣導，或者是……

F C 2：在一開始會是用電話先宣導。

訪問者：他們會主動打電話？

F C 2：對。然後有經過的時候會特別再過來講一次。然後在現場檢查的時候，會再指導一次。

訪問者：Ok，所以他們會先致電啦！然後在可能就是平常日就是有經過的時候啦，然後檢查的時候再講一次。

F C 2：對。

訪問者：你自己本身你有沒有經歷過，就是因為法規變動，所以對你們造成的困擾，就是有一些檢查，可能你們要特別再去符合這個法規變更的一些要求？

F C 2：我們這邊目前都沒有。

訪問者：都沒有。

F C 2：因為當初在建設的時候，其實應是優於法規。

訪問者：Ok，建設的時候就優於法規。

F C 2：對。那假設您說間距25公尺要灑水頭，我們可能不到20就會有一顆。

訪問者：所以你們等於是超出那個當時法規的一些標準。

F C 2：是。

訪問者：這也是一個蠻不錯的一個方式，就是我們在訪談的時候，我們有感覺到就是說，消防隊，他們特別是針對他們在檢查的時候，他們有一個困擾就是，其實基本上業者都會符合法規的設備，可是有一些就是他會採取更多的這個主動的設施來強化，特別是在寫字樓，就是辦公樓。然後他們可能有些機房設備，可是就變成說這些設備，他們消防局，他就可能存在有法規的一個問題。就是你這個設備，雖然你是新增，你是主動增設的，但是你可能不符合。就是說，現在使用上面可能有些問題，或者是說不符合這個等於說一些標準，那你們有沒有這種狀況？就是因為你們會不會主動增設很多消防設備或什麼？

F C 2：我們這邊是沒有。

訪問者：都沒有。所以你們大概都是就是符合法規為主。

F C 2：符合法規，然後就是再優於法規一點點，沒有再新增比較特殊的消防設備。

訪問者：那那個經理您知道，就像你們同業，主要是旅宿業、旅館業，他們在消防檢查的時候，你覺得他們一般應該都有尋求代辦業者？

F C 2：對，全部都尋求代辦業者。

訪問者：大家對同業最，怎麼講啊，會不會有些抱怨說，現在的稽查跟裁處的一些流程，你有沒有聽過一些特殊的案例？

F C 2：一般的評價都還不錯。

訪問者：還不錯。

F C 2：對。

訪問者：像你們主要是是信義中隊？

F C 2：對，信義中隊。

訪問者：因為這其實都是照標準？

F C 2：對，都是照標準。

訪問者：你會不會覺得他在例行檢查的過程當中，就是人員，他基本上是固定，對你們的對口？

F C 2：對，對口是管區，然後如果有更動的話也會告知

訪問者：也會告知。也有可能是說，他們的人員有一些變動。

F C 2：大概一年兩年會調動一次。

訪問者：Ok，好好。那會不會有不同的人，他們的標準又太一樣？就我們講的容錯率。

F C 2：會。

訪問者：不過有些新來的稽查人員，他的這個要求就比較嚴格？或者是跟你們過去預期的不太一樣？

F C 2：其實會耶。

訪問者：會喔。

F C 2：每個人有不一樣的風格，然後注重的東西可能不太一樣。

訪問者：Ok好，注重的東西也不太一樣。那人員變動你會你會覺得很頻繁嗎？

F C 2：不會。

訪問者：不會。有每個人的認知要求。那就是我們剛剛提到那個，因為市政府自從過去一些重大公安事件之後，他們就聯合稽查業務。你覺得我們剛剛

講的聯合稽查跟這個例行的稽查，那對於整體的公共安全跟服務品質，還有政府的行政效能，你覺得有實質的幫助嗎？

F C 2：我覺得是有，因為如果說您沒有定期來檢查，有些業者會偷雞，例如說您的室內消防栓箱前，他就給你擺放東西。像我們電視上看到的百貨公司，他在逃生梯，就是變成他的倉庫。那如果能你不定期的來檢查，我覺得這些東西都可以避免。

訪問者：不定期的檢查。因為有些業者會動態違規。

F C 2：對。

訪問者：是不是就是我們以前，就是說就是可能檢查的時候，當下是他是符合規定。

F C 2：是。

訪問者：那整個檢查完之後。

F C 2：檢查完之後，他就變成他的自己私人利用的空間。

訪問者：但是如果從政府的服務品質跟行政效能來講，你覺得這個稽查，等於說對雙方對政府，或對你們是不是都有幫助？

F C 2：就如剛剛講的，我覺得是有防弊。

訪問者：會不會覺得頻率太高，或者是說頻率太低？

F C 2：其他地方我不知道，我們這邊是還滿順暢的。

訪問者：頻率都還ok？

F C 2：沒有問題。

訪問者：然後合作，他們配合的，應該，跟他們配合的得都還不錯？

F C 2：還不錯。

訪問者：那像每次稽查的時候都是，等於說都是有代辦業者在場嗎？還是？

F C 2：如果是他臨時抽查的話，這個就不會有代辦業者。代辦業者只有在例行性的申報才會出現。

訪問者：那代辦業者的角色，你覺得他們的目標跟你的目標有？

F C 2：代辦業者的目標其實高於我們公司。

訪問者：高於你們公司。

F C 2：對。

訪問者：你們找代辦業者有沒有一個標準？當然他一定要有專技人員

F C 2：對，一定要專技？

訪問者：規模要很大，還是說不一定？

F C 2：我們一般找，會像我們是旅宿業，我會找他有做過相關旅館經驗的。

訪問者：喔，了解，就是說還是有經驗啦！

F C 2：對。

訪問者：或者是有口碑啦。

所以你覺得代辦業者他的要求，如果說今天代辦業者，他跟你告知的事情，然後可是事實上，檢查可能沒有不會檢查到，你們還是會去按照代辦業者講的？還是說，反正先檢查看看，如果有問題的話之後再改善？

F C 2：我們這邊，如果說他說要改進的地方，我們就會積極改進。

訪問者：有些像我們訪談的代辦業者，他是說，就說，業者一般業主啦，不是你們，就他的心態就是說，反正就先開這個限期改善單。

F C 2：對，就是說先檢查看看，能過就過，不能過我們再來改。

訪問者：你們同業也有這種狀況？

F C 2：比較舊型的飯店。

訪問者：舊型的飯店。

F C 2：因為他們當初在，他們的建築物年代比較久。

訪問者：建築物。

F C 2：他們是當初的法規，現有的法規一定是比以前好，那你要叫他去改那些的硬體設施比較不太可能。

訪問者：了解。

F C 2：那我們因為是那個建築物比較新，所以我們基本上不會太大的更動。

訪問者：所以ok，那你們也都尊重代辦業者他的專業判斷。那這個誠品集團，就你們這個行旅跟商場的消防一致的嗎？還是說是分開檢查的？

F C 2：我們這邊是綜合式大樓，但是檢查他是分開檢查的。

訪問者：所以他檢查是依照你的營業項目，就是說一般來講他是整棟檢查嗎？

F C 2：是。

訪問者：還是說他是因為你是旅宿業，所以他有一套標準，然後我們隔壁是商場，然後他有一套標準？你了解嗎？

F C 2：我記得當初會有一份那個消防防護計畫書，那會有關於您是商場，您是那個旅宿業，您辦公大樓，那個有不太一樣的小部分。

訪問者：他是依照，是像你們自己有一套防護計畫？

F C 2：對。

訪問者：那這個是在那個，哪時候提出來的？

F C 2：在您開幕的時候，你就必須要透過消防防護企劃書。

訪問者：是跟這個營業執照有關，還是使用執照？

F C 2：沒有關係。

訪問者：沒有關係。就是你開幕的時候你就要有消防防護計畫書。

F C 2：等於是跟消防局報備的一個計畫書。

訪問者：現在就是那個自從錢櫃大火之後，代辦業者也說，就是市政府就會要求大家提供，在你施工的過程當中，你就要提防護計畫。所以這個，這個就是會，現在就是因為有一些單位他可能在施工中還不確定，他的防護計畫他的管理人是誰？水電工那些。不過你們是確認，那防護計畫需要每年更動嗎？還是還好？

F C 2：好像兩年要更動一次。

訪問者：Ok，兩年要更動一次。然後要，等於說是跟消防局報備的。

F C 2：對，消防局報備。基本上，大部分大家都是有資料異動的話就會直接更新，就不會等到兩年，兩年只是它的一個期限。

訪問者：它的這個消防防護設備，如果說是那個你們有裝修，或者是等於說，有一些營業上的變更的話，那這個消防防護計畫還要重提嗎？

F C 2：要另外再提一份施工中的防護計畫書。

訪問者：施工中的，施工中的。所以你的這個經驗當中，你們有經歷過這個施工中嗎？

F C 2：有。

訪問者：你們有？

F C 2：對。

訪問者：那施工中的話，他是說，就算你們可能有些裝修是不是？

F C 2：對，室內裝修。

訪問者：那就要提防護計畫？

F C 2：是。

訪問者：那其實這個，其實以前就有，就是一直新。

F C 2：一直都有。

訪問者：只是你覺得說，有落實嗎？在市政府的這個轄區裡面，施工中。

F C 2：有些……有些公司，如果他自己偷偷地做室內裝修，市府不會知道。

訪問者：這個是要跟工務局嗎？還是跟消防局？

F C 2：這個要建管跟消防。

訪問者：建管跟消防。那等於說一起會辦。

F C 2：對，一起會辦。

訪問者：但是像你們一定是會提施工中的防護計畫書？

F C 2：對。

訪問者：等於提給市政府的建管，跟消防？

F C 2：對。

訪問者：是說我現在有要做，然後期程是多久對不對？

F C 2:期程多久,然後您的施工項目是什麼？那您的相關防護設備,然後人員？

訪問者：設備。

F C 2：那就你所知，就是施工防護計畫，這個是代辦業者幫你們理嗎？還是？我們這邊是自己寫的。

訪問者：你自己寫的喔？

F C 2：對。然後……

訪問者：他有個格式是不是？

F C 2：對，消防局這邊有提供相關格式，我們只要把它填進去。一般會請代辦業者可能是因為項目比較多才會請代辦。

訪問者：那像這個就是說防護計畫裡面有沒有所謂的管理人？或者是

F C 2：有。

訪問者：叫防火管理人？

F C 2：對，防火管理人，一樣，我們這邊的話一樣是我們旅館的防火管理人做全程的督導。對。那另外會再增加防火負責人，防火負責人就是施工單位。

訪問者：所以有一個防火管理人，然後也有一個負責人。那這個，Ok，這個，等於說這個防護計畫裡面來他所提到了，你說市政府、消防局都有格式，那他會有一個比方說，針對防火管理人或負責人，市政府有一個訓練的機制嗎？就是例如說，委託外面，讓他們上一個火災管理的一些學分。

F C 2：有，我們那個防火管理員人也有那個防火管理人證照。

訪問者：有證照？

F C 2： 對。然後他就是三年要回訓一次。

訪問者：證照是，那個防火管理人是屬於你們的職員是不是？還是？

F C 2：對，是公司職員。

訪問者：公司指派的？

F C 2：對，然後要管理職。

訪問者：要管理職，等於是主管？

F C 2：對。

訪問者：你覺得這個制度有沒有落實，就是說，還是只是一個形式上？你知道他擔任防火管理員，管理人，他負責就是等於說整個全你們全公司的一些防護計畫，這些都是他的掌控？

F C 2：是。

訪問者：然後如果有稽查業務的話，或者是公安聯合稽查，他就要出現？

F C 2：對，大部分是這樣。

訪問者：等於說，因為你們的是大公司，所以說可能這個制度比較……

F C 2：我們制度滿完善的。

訪問者：比較完善。

F C 2：對。

訪問者：那你知道同業他們有設置這樣的防火管理人嗎？

F C 2：有。

訪問者：有。還是說只是一個形式上面？

F C 2：旅館業一般都還滿注重防火這一塊的，因為我們旅客比較多，所以多做才能落實。

訪問者：台北你印象中有這種關於旅宿業的公安事件？消防事件？

F C 2：之前好像是那個晶華。

訪問者：晶華，晶華飯店嗎？

F C 2：對，晶華之前不是有精品街的火災。

訪問者：精品街喔？是在中山北路那邊嗎？

F C 2：對，是不是晶華，我有點忘記。之前那個飯店的精品街有發生火災。

訪問者：好像很少聽說這個旅館內的那個房間裡面發生火災。

F C 2：對。

訪問者：比較少。

F C 2：一般會發生火災，大部分是那個商務旅館，比較小規模的

訪問者：所以這個旅館的防火其實是跟建管有關？還是說，跟消防比較有關？

F C 2：跟消防比較有關。

訪問者：跟消防比較有關。

F C 2：對。

訪問者：建管他們一般就是比較少見去，等於說他是負責使照那一塊的

F C 2： 對。實際層面，我覺得比較偏向於消防。

訪問者：實際層面。因為這，等於說你們的規格也比較必須要符合他們的規格來。

F C 2：對。

訪問者：那像你在，第四題喔，就是說在你在配合稽查業務過程當中，你覺得他們是如何，就是特別是市政府，或者是你所知道的代辦業者。他們在執行稽查業務過程中，是如何紀錄稽查結果？如果需要進行複查的話，市政府會不會依法來複查？

這裡講的大概就是說，或許以後我們有考慮過用就是說，政府有考慮過用e化的方式，可能我們第一線的稽查人員，他可能就配備一個平板電腦，然後他就是當場就是可能紀錄，然後如果有可能性的話就當場裁處。這樣就可以減少他再回去之後的那些一些壓力源。我那們先說一下，你覺得你了解他，他們是如何進入稽查結果？印象中。

F C 2：當然稽查人員會有一份那個稽查表單，上面會有相關的檢查檢驗項目，

訪問者：你剛剛說的，那個圖，如果圖表審查是你們代辦業者給他們的。

F C 2：對，我們會提供給代辦業者，會提供給消防隊跟監管。

訪問者：那這是針對，半年的一次？還是說是這個，那時候使用執照申報？

F C 2：使用執照被啟用，那半年我們也會提供。

訪問者：半年也會提供。

F C 2：對。

訪問者：就是現在的這個圖面，兩個圖面。那如果是有變更的話，有變更圖面的話，就是等於就是我們剛剛講的，你們還要再重新申請。

F C 2：再重新申請，那建管這邊要再核准。

訪問者：是建管核准嗎？

F C 2：對。

訪問者：那消防還會再來檢查一次？

F C 2：會。

訪問者：這就是跳出跳脫出那個每半年的例行檢查？

F C 2：對。

訪問者：那，所以說，你現在就是說，稽查表單填寫，填完之後，他們下一步會怎麼做？就帶回去嗎？

F C 2：對。下一步就會帶回去。

訪問者：他們會開限期改善單嗎？

F C 2：我們這邊因為都合格，所以我們沒有，還沒有被開過限期改善。

訪問者：Ok

F C 2：但是有這個東西的存在。

訪問者：你們也沒有被裁處過？

F C 2：沒有。

訪問者：也沒有被裁處。你們開幕多久啦？

F C 2：這樣子，我在這邊上班大概５年。

訪問者：５年喔？

F C 2：對。

訪問者：那你很資深喔！

F C 2：我們是開幕前先過來的。

訪問者：所以等於開幕就在這邊囉？

F C 2：對。那我們實際開幕，現在大概三、四年。

訪問者：四年。所以你們其實有前一年的籌備期？

F C 2：那籌備期的是在等建造，那個證照下來，使用執照。

訪問者：使用執照。

F C 2：對。

訪問者：那時候建築體已經蓋好了？

F C 2：建築都已經好了。

訪問者：剩下就是使用執照。

F C 2：對。

訪問者：那使用執照等於說你們這邊跟商場是分開的？

F C 2：都是分開申請。

訪問者：那這也就是建管的部分？

F C 2：建管。

訪問者：還是商業處？

F C 2：應該算那個觀光局吧，我們這邊是旅館。

訪問者：你們是旅館，所以……

F C 2：我們要拿到旅館執照的話就是觀光局。

訪問者：那你有印象就是我們第四題的第二個小項，你有印象說你們有經歷過這種複查？就是說他可能，複查我想就是開限期改善單。

F C 2：是。

訪問者：或者是有一些當場有一些缺失，那他希望你們去改進，然後他再來複查。

F C 2：有。

訪問者：有。

F C 2：但是我們沒有寫到限期改善單，因為我們可能是比較小的缺失。

訪問者：小缺失他就可能不會開這個真的。

F C 2：他不會開單，但是他會再過來做一次檢查。

訪問者：那過來，多久之後過來？

F C 2：一個禮拜吧。

訪問者：一個禮拜。一週一週，所以他們還是會記得這些事情？

F C 2：會的。因為我們這邊一般是小學。例如說，我們當初在檢驗那個警報器的時候，我們在代辦業者檢查的時候都是正常的，可能他來的時候剛好這一顆就秀抖（壞掉）。那他就說，那您馬上改，換一顆新的，不用到限期改善。

訪問者：Ok，所以限期改，其實也是一個他們的裁量權，或者容錯率。所以你覺得，OK，現在的稽查，你如果說，從你這個業者的角度來看，你覺得有可能當場就是開立這些，我想，他們大概現在是紙本比較多。

F C 2：也有電子。

訪問者：也有電子。

F C 2：對。

訪問者：你覺得，我應該這樣在再問一次，您覺得，抱歉更正，您覺得就是說，他們現在在這個稽查業務的過程當中，你覺得他們的這個，比方說，他們來的那種那種感覺會讓你覺得他們很有壓力嗎？還是說，他們很累、疲倦，案子量很多。就你接觸過小隊長他們，覺得？

F C 2：會啦！會感覺他們有些疲憊。

訪問者：疲憊喔。

F C 2：因為大部分申報的時間會落在同一個時間。

訪問者：申報的時間，申報通常都是，就一般申報。

F C 2：對，一般申報。

訪問者：像你們大概都是幾月啊？

F C 2：我們是３月。

訪問者：它好像３月是一個deadline對不對？

F C 2：對。那大家，大部分都會拖到最後一個時間點，那在同一個時間點，他們可能就會跑得比較頻繁。

訪問者：Ok,ok。那他們來一般都待多久？

F C 2：一般我們這邊大概一個小時要。

訪問者：一個小時。就是看著整個樓層這樣。

F C 2：對。每個樓層要巡視，我們有客房，所以我們還要再進去房間，那我們有餐廳，會再特別檢查廚房的部分。

訪問者：所以他一般都會等於說大概來幾個人？

F C 2：一般是管區一個人。

訪問者：管區一個人？

F C 2：對。

訪問者：就是一個小隊，一個小隊的一個人？

F C 2：對。

訪問者：只會來一個人啊？

F C 2：對。

訪問者：那像公安聯合稽查呢？

F C 2：聯合公安大概就三到四個有喔。

訪問者：那你覺得公安聯合，你覺得公安聯合稽查，對你來講是一個負擔嗎？就是它會不會來的頻率剛好是你們在營業的時間？

F C 2：對旅館來講還好。

訪問者：還好。

F C 2：對。

訪問者：他是公安聯合稽查，他是跟你們約時間還是突襲？

F C 2：都是突襲。

訪問者：突襲。那就是等於大的陣仗

F C 2：對，有時候比較大陣仗

訪問者：那這個，您覺得就是說，從你的經驗，還有說你在同業聽到，你覺得公安聯合稽查制度，你們從業者角度怎麼看這個制度？以前好像沒有，好像是……

F C 2：其實一直都有。

訪問者：一直都有？

F C 2：對啊。

訪問者：Ok。

F C 2：只是那個頻率有沒有那麼高，近幾年可能頻率高一些。

訪問者：近幾年啊，那你覺得是為什麼？

F C 2：因為火災事件不斷的發生啊。

訪問者：Ok，了解！

F C 2：那您說是不是個負擔？如果對商場、電影院展演來講，那會是一個負擔，因為你必須要抽出人力來配合陪檢，你還要跟客人做相關的宣導。

訪問者：那你有看過層級最高的是誰來？副市長會帶隊嗎？

F C 2：沒看過那麼高的，對。

訪問者：所以他們來稽查，真的就是也不是一個形式啦。

F C 2：是真的有。

訪問者：就跟一般做檢查一樣。只是它的規模比較大一點。

F C 2：對。

訪問者：檢查時間大概多久？

F C 2：檢查時間也差不多要一個小時之內。

訪問者：那像這種就是他們一般檢查跟公安檢查，或者是複查這種，你們作為業者，你們會給他一個比較舒適的環境嗎？或請他吃個東西，或者是喝杯飲料？

F C 2：會。

訪問者：會。他們一般，這應該是Ok的啦，還是他們也不會接受？

F C 2：也要看人啦！

訪問者：要看人喔。

F C 2：如果一般您陣仗大一些，這些是基本上什麼都沒有。

訪問者：如果是小隊的話，可能就會讓他。

F C 2：對。如果是一位兩位的話當然還可以接受，喝口水。大規模的，真的，因為你各單位人員不一樣，大家會互相猜忌，所以都，他們完全不碰。

訪問者：代辦業者也會在。就是一般的檢查，代辦業者也會陪同

F C 2：對。一般申報會。

訪問者：你們跟代辦業者，然後防火管理人，你就防火管理人代表，你自己會陪同嗎？還是？

F C 2：會，因為我是防火管理人。

訪問者：你就是防火管理人。Ok,ok！所以說你就會整個過程你都會……

F C 2：對，我們會全程配合。那我們像，我們這邊，我是防火管理人，我們還有工程部的主管，因為他是主要是負責建築的部分。

訪問者：了解。

F C 2：然後代辦業者，然後那個消防隊，基本上是４個人。

訪問者：那，基本上是４個對不對。

F C 2：最少４個。

訪問者：就去走一趟。

F C 2：代辦業者大概會來３個左右。

訪問者：那他們來人也滿多的，你們這邊可能出……

F C 2：大概兩位，所以我們這邊5位。

訪問者：像你是防火管理人，你們會，你們公司會指派你去受訓練嗎？

F C 2：會。

訪問者：然後你回來之後，你會去把新的法規、新的觀念，或是政府現在的措施再去跟你的員工講。

F C 2：會。

訪問者：會。那所以你們公司有這樣的機制。

F C 2：我們從員工剛進來公司報到的新人訓練，就開始宣導。

訪問者：喔，新人訓練開始宣導。所以基本上上課的話就是你負責上課，有點像種子教官這種概念。

F C 2：對。

訪問者：所以你們內部你們自己會宣導政府規定。

F C 2：會。

訪問者：政策。那最後一題就是說，你對於現在整個包含市政府，還有代辦業者，在辦理稽查業務過程及稽查人員的整體觀感。所謂整體觀感的意思大概就是說，就是我們剛剛講這個，你印象中，或者是說你有聽過同業講，就是有沒有感覺被刁難的情況？

F C 2：我先講我們這邊好了。

訪問者：是是。

F C 2：我們這邊遇到的那個公務人員都還不錯，他都願意跟我們解釋，這些相關法規，很有細心。

訪問者：你說有耐心。

F C 2：很有耐心。

訪問者：很有耐心。

F C 2：我們這邊遇到的是都很正常，ok的。

訪問者：即使是新人？

F C 2：對。您說有沒有聽過？有，我只有聽過，就覺得像被刁難。因為他們覺得說，每次檢查的人員不一樣。

訪問者：喔，每次檢查的人員不一樣。

F C 2：然後你的標準不一定，可能A說可以，然後B說不行，有時候他們就會造成困擾，不知道要聽A的還是要聽B的。

訪問者：就是標準不一樣。

F C 2：對。

訪問者：那這種現象有可能會在公安聯合稽查，跟一般半年一次的稽查人員，會有產生……

F C 2：那個現象好像發生在聯合稽查。

訪問者：聯合稽查。

F C 2：對。

訪問者：所以就是說聯合稽查可能他每次來的人可能不一樣，然後……

F C 2：單位不一樣，所以他們看得東西又不太一樣。那有些東西是建管跟消防，有些微的出入。

訪問者：那，建管跟消防。所以你自己的經驗，或者是，你自己的經驗，你有沒有就是覺得不愉快的經驗，或者是說覺得，怎麼會這樣？有點超出你的預期？

F C 2：沒有耶。

訪問者：沒有。

F C 2：可能運氣比較好，遇到的都是ok的。

訪問者：就是沒有發生一些這個爭議或爭執啦。

F C 2：沒有爭議。對。

訪問者：所以如果今天消防這塊稽查人員，要求你們改善，或者是代辦業者，他們還沒有，消防人員也還沒有來，他們要求你們改善，你們通常都會去符合那個標準？

F C 2：對。

訪問者：這因為是你們公司是比較……

F C 2：我們公司滿注重消防這一塊。那畢竟旅館業這邊住宿的客人很多，最重要是符合法規。

訪問者：是。那我最後想請教就是說，你覺得從你這五年跟這些稽查人員接觸，包含代管業者，你覺得現在的整個結構上或制度上有沒有一些可以，你認為說，站在你業者的角度來看，比方說，像政府的訓練，對你們資訊的告知，或者是這些稽查人員的這個態度啊，行政作業流程，或者是有沒有代辦業者，這個，等於說，空間啦，存在的空間？

F C 2：課程都有，消防隊會，每年都會開設課程。那您說改善的部分，就覺得就建管跟消防。

訪問者：建管。

F C 2：因為他們有共同的業務是消防這一塊。可是他會說，這塊是建管管的，這塊是消防管的。

訪問者：所以說，他們之間可能有一些就是分工上面。

F C 2：對，把它分成兩個單位，可是事實上，它是同一件事情。

訪問者：沒錯，這是很重要的。

F C 2：像我們比較常講的，百貨公司的逃生梯阻塞，這其實跟消防有沒有關係？好像有，可是它隸屬於建管。

訪問者：對，你說就像逃生梯。

F C 2：逃生梯的阻礙。

訪問者：阻礙。

F C 2：對。

訪問者：那法規的變動上面對你們會不會有困擾？

F C 2：不太會。

訪問者：不太會。所以你剛剛講的消防隊，他會找你去上課？

F C 2：他會開設，例如說您在暑期特別宣導，然後什麼連假之前的特別宣導。

訪問者：那你們會去上課嗎？

F C 2：會。

訪問者：Ok。所以說，等於說，也就是因為這個接觸，隨著你們可能跟你們轄區的管區的這些消防隊的人員，可能也就是也會認識啦。

F C 2：對。那代辦業者，你覺得代辦業者這一套制度有沒有需要……就是為什麼你們會找代辦業者？是不是還是有存在的空間在？因為代辦業者對於設備的了解性，比我們業者還高，我們必須仰賴他去幫我們監督這些設備。

訪問者：主要是監督設備。那如果今天那個，你們檢查有問題的話，你會去責難代辦業者？還是說你們會去覺得說是消防稽查人員的問題？

F C 2：不會，我們就改善。

訪問者：就改善就好，對。不會說像一些一般業者一樣說，我明明就都委託給你，怎麼不讓，怎麼沒有讓我們過，這樣。

F C 2：我們不會耶。

訪問者：不會。

F C 2：對。我覺得我們的代辦業者的檢查都還算滿仔細的，很專業。

訪問者：很專業。那你覺得現在的代辦業者的制度有沒有需要改善的地方？

F C 2：目前我覺得都還ok。

訪問者：你接觸的都還ok這樣子。

F C 2：對。因為他們還有有相關的設備去幫我們做檢視，我們自己是沒有這些設備的。

訪問者：對，你有講到一個就是說，代辦業者他們也負責賣給你們設備，還是說……

F C 2：可以不跟他買。

訪問者：他會建議規格。

F C 2：他會跟你說你的這個設備壞掉了，你要不要跟代辦業者……

訪問者：買嗎？

F C 2：買，但自己決定。

訪問者：通常你們都怎麼處理？

F C 2：我們通常會直接給他做，因為一線比較方便。

訪問者：Ok，那所以很多代辦業者其實他主要是賣設備，稽查

F C 2：以我們來講的話，我們設備不太會壞，他也不會從這一塊賺到錢。

訪問者：那像滅火器那些？

F C 2：滅火器我們就是，時間到就會拿去還就還。

訪問者：Ok，所以你們就一定照規則走。然後法規現在變動你們也。所以其實你覺得結構上面沒有什麼太大的

F C 2：結構沒什麼……

訪問者：沒有太大明顯問題。好，ok，那如果您有想到，就是我們後續的話有一些相關的，像座談會，或什麼有一些議題的話再跟您請教。

F C 2：謝謝。

訪談逐字稿

時間:109年6月4 日(四)

地點: 某公寓大廈管理維護公司總部

受訪者：FC3

訪問者: **研究團隊**

【以下開始記錄】

訪問者:現在開始，謝謝傅經理(**FC3**:是)來接受我們的深度訪談，其實我們這個案子主要就是像剛剛跟您大致上介紹過的，就是主要是說我們希望能歸納出現在消防跟建管的一些潛在的…那現在先進入我們的訪談問題，那第一個問題就是說， 就是因為貴單位是屬於可能受檢受稽查的單位，所以我們大概訪問三類型的人，一個就是第一線實際在消防局中對各中隊實質檢查的，第二類就是中間的代辦業者，第三類就是像貴單位一樣就是受稽查的業主或業者，那請問第一題像市府派人來貴單位執行公共安全的消防、室內裝修這些的稽查，那它包含的重點、項目有哪些?頻率有哪些?其實主要就是您的印象中，因為其實你們應該像是公寓大廈管理可能就是代表業主，或者是你們自己也是一個受檢查的單位。

F C 3:我們等於說就是一個受託的執行者，舉例來說就是社區…，比如說它有總幹事…，總幹事這個部分就是物業…，就是公寓大廈管理維護的部分，那他可能有祕書，那再來它可能有保全…，保全就我們一般可能看到的是大門的保全…、車道的保全，那這個保全的部分就是屬於保全公司的，那這個就是有點一體兩面的工作，因為管轄的單位不同，這可能要跟老師做個說明，為什麼說管轄的單位不同，公寓大廈管理維護股份有限公司它管轄的單位是內政部的營建署，那在各縣市政府就是公寓大廈管理課，在直轄市來講(**訪問者**:對，那像台北市來講就是公寓大廈…)，對(**訪問者**:那就屬於建管業務)，對，建管業務，那保全的部分就是屬於內政部警政署來管轄(**訪問者**:保全是屬於警政署來管轄)，對，比如說他按照保全業法的規範，他任職的時候…，他要具備兩個身分，第一個要有良民證，第二個比如說我們依口試是設籍在台北市的松山區，他來任職的時候要填一個同意案調書，那要我們公司發函到松山分局去，松山分局還要對他做一次，就是我們所謂第二次案調，第一次案調就是良民證(**訪問者**:案件調查書?)，就是刑事案件(**訪問者**:刑事案件調查書)，對，因

為保全他有些限制因素，不能吸毒、侵占…，這幾個重要的，因為總不能說我社區請保全來就是疑似有這樣前科的，這個就不受所謂的就業法的規範，因為是受八十四之一條這邊有一些的規範、條例說你有這些刑事記錄的人，你是不可以任職保全的(**訪問者**:您是說是…)，就是我剛剛講的那些犯罪，八十四之一條保全業法(**訪問者**:保全業法)，對，那比如說它裡面也有規範這個工作的年齡七十歲…，七十歲以內都可以任保全…，那其實講完一般社區像跟商辦大樓的業主就比較可能不能夠接受說…就像現在請差不多六十歲以上的業主就會比較擔心…。

訪問者:那像市府如果派人來稽查的話，您有陪同過的經驗嗎?

F C 3:有，我任職過保全行政組長，也任職過總幹事…，其實這應該來講，其實我覺得政府在法定的規範裡面條例的這些，其實我個人認為雖然我務業跟保全的工作經歷不是像人家說可能十年、二十年那麼久，但是該碰到的大小事情我大概都有經歷過，其實我個人覺得是法定的規範其實是很完整的(**訪問者**:很完整)，對，很完整的，那當然就像您剛剛明列的題目這個部分，就是後面的相關課題…是業主，在我們來講所謂的業主，真正的業主就是社區的管委會…，或是商辦大樓的管委會…，或者是不管是電子廠、廠辦、商辦的這個老闆或是主管對於法令其實他不熟悉…，因為他總覺得說有務業公司…，有保全公司，那你應該就要執行這些事情，那其實我們也曾經碰過某一些社區…，因為他受限住戶的一些壓力，那舉例來說現在講的消防跟公安其實是一體兩面的，它有些重疊性…，消防是我們一般講的消防設備、灑水、廣播，對不對…，這些設備，公安它又講的是逃生設備…，所以這兩者是有關係的，只是很多人它弄不清楚(**訪問者**:公共安全它是有包含逃生設備的?)，對，它是有規範的，比如說我這樣講好了，公共安全它檢查什麼，像教授大概很清楚之前有過新聞報導是發現過一些社會事件…，我在樓梯間擺脫鞋、鞋子…，後來踩到滑倒了…，或者我在我的住家，現在因為一般小公共設施…，我在我家的門口擺鞋櫃…，那這會影響逃生，因為公共走道就是逃生的設施走道…，因為你真的在煙霧瀰漫的時候，你真的會害人去踢到…，這個我們講最簡單點就是這樣子，可是一般人因為我又不妨礙到你，舉例來說我們是鄰居，我又不會妨礙到，平常也是不會妨礙阿，可是真的發生的時候…，就會有事件產生了。

訪問者:那您剛剛說那個消防跟公安，一個是指說你的意思是救火那一塊嗎?

F C 3:對。

訪問者:那公安就是逃生這一塊?

F C 3:對，逃生，其實您看我為什麼會說政府訂的法令很完整…，像這在很多文宣的這個部分…，您看(**訪問者**:這個可以提供給我們嗎?)，沒問題，這個都是網路上可以去下載的，台北市政府還做了這個還用柯先生，但他這個是用漫畫式的，這個都有規範，還有新北市政府民住的公寓大廈管理，當然這是比較…(**訪問者**:這是比較文宣的那種)，對，一般比較簡單性的問題…。

訪問者:這些是你們自己去拿還是他發過來的?

F C 3:他會發，但是講件實話，數量其實是不多，數量不多其實就有些人拿到了，有些人就沒有拿到…，所以說您提問了第一個包含到室內裝修，室內裝修一般人的誤解是說，那我在自己的屋子裡敲敲打打跟公共安全跟建築安全有甚麼關係?通常如果說動到你的隔間牆、重力牆，或者是樑柱，這個等於是危害…建築物的結構安全…，所以必須去申請，申請就必須載明，這些是不能夠破壞的，其實我們也去市政府那邊上過課…，他也曾經對我們做一些教育也都有(**訪問者**:他們也有建管的…)，對，建管的，所以我認為政府部門在這一塊做的真的是很不錯，那只是說去上課的人包含說是社區的管理負責人、管理委員會，真正受限來自於是人情的壓力、鄰居生活的壓力。

訪問者:鄰居的壓力?

F C 3:對，沒有錯，那總不能說我們出來就說你去舉告我，在這個公共設施，我在室內自家裝潢，這是我個人的自身權益，那法律也沒有授權與說你可以進入我的家裡…來看我的裝潢是什麼，所以通常比如說就像您剛剛講的物業管理公司…，我是社區總幹事…，舉例來說某一棟的幾號幾樓的某某先生…，他要來跟我們管理中心登記他室內要裝潢，不管是新住入戶，還是維修住戶，還是舊住戶，他都要請建築師、設計師這個部分都要去幫他申請有這一個證照出來…，那要貼在他的住家門口，如果沒有這一個公告出來…，管理委員會或者是現場的執勤人員，就是總幹事是有權禁止你做…室內裝潢施工的進場的，那你除非可以簽一個保證書就是說我並沒有動到結構體，那其實我們也很清楚有一些建築師或設計師會規避去做這個申請，那如果真的被舉報，其實也有市政府建管朋友來查核過，也有來查核過，所以執法人員在我看來也是蠻辛苦的…。

訪問者:那消防這一塊呢?

F C 3:消防這一塊也是一樣，消防這一快他就是委託消防設備維修的公司，那他通常一個標準的程序，比如說他要在九月份之前完成申報(**訪問者**:您說九月份之前)，對，所以我相信您住的社區也是…，大概這幾個月也在做設施檢修…，不管你們是透過招標…，合格廠商來，或者是有總幹事他透過消防署的合格廠商…，比如說我們說這個建築物公安檢查…，內政部營建署的網站他就有列舉優良廠商…，那其實我們就進這個網站去(**訪問者**:這個是所謂委託單位)，對，但它是屬於內政部營建署的規範，合格廠商的。

訪問者:那消防的有嗎?

F C 3:消防也有，所以我才說政府做的這一塊蠻不錯的，那起碼我們第一線的工作人員去執行這個的時候，可以對業主就是管委會做明確的交代，這個廠商是內政部營建署規範出來的合格廠商，而不是在這些以外，那當然這些合格廠商在作業的價位上面會比較高，比較高的原因是來自於有公部門的一個憑藉，就是說找它過的我絕對按照公務機關的規範手冊，要求法令規定去做的。

訪問者:那他們一般稽查的重點在您的印象中消防有哪些呢?

F C 3:他的設備很多(**訪問者**:很多)，那我們講最基本的滅火器，滅火器它有三種的格式ABC的…，它的A型的藥粉是要用在哪一類的，有用在氣體的、有用在粉末的、有用在油漬的，這個都是有，我們講的就是最基本的就是滅火器，那滅火器有限年限，它到期了…，他要去做更新、做更換，第二個部分就是我們講的灑水設備，第三個部分就是你消防總機裡面的馬達、幫浦，還有消防的氣體液(**訪問者**:對，了解)，他要去做測試，再來是消防水管，消防水管他要到頂樓去做測壓…，做那個洩下去再做再做測式，到底有沒有水可以輸通(**訪問者**:這些他都有親自去做?)，都有標準的程序，因為這個是消防隊來做檢查的，他的必檢項目。

訪問者:那這個檢查的項目你們都會在場?

F C 3:對，總幹事會在，然後比方說我在承攬這個業務…，我會在場，還有配合消防隊的受檢人員(**訪問者**:承攬這個業務的可能就是中間的代辦業者?)，對，就是比如說是某某消防設備的修繕管理師(**訪問者**:有申報的、賣器材給你們的)，對，所以他的步驟是第一個必須我自己要來全棟檢查…，那來源就是我剛剛跟你說的，可能就是我們就用社區原來固定例行的合法廠商，第二個部分就是我自己再重新找一個廠商，但這個會有一個比較不好的問題…就是說那你現在換了一個新的設備了，不是我跟

你社區承攬的廠商…，那這個我不負責給你負責檢修、保養，那不然到時候甲廠商說設備我剛換是新的，那是因為你來，社區的協力廠商給我用壞的…，所以這個會有這樣的狀況發生。

訪問者:是，所以像消防隊來大概都多久的時間?

F C 3:就是每一年的十月之前他要做完稽核。

訪問者:每一年的十月之前?

F C 3:對。

訪問者:所以九月申報?

F C 3:對，最少都要在九月，通常來講我們都會提前兩到三個月，因為你看看他每一個轄區的範圍他有很多的商辦、很多的住宅區…，所以大家都是趕快先做完，然後送件，然後就等著配合他們那邊的第一線執勤人員來排這樣子，那當然我們通常也會告知管委會，管委會如果比如說主委或者是安全委員，或是他們有各職的委員…，如果能到場那最好。

訪問者:那來一次檢查大概都多久時間?

F C 3:通常半天的時間，兩到三個小時。

訪問者:光消防局嗎?還是…?就消防隊來檢查?

F C 3:對，最少都要兩到三個小時，因為你看就像我剛剛講的設備、設施、修繕。

訪問者:那他們來大概都多少人?

F C 3:通常是兩位，那如果是比較大的建築物，因為您看社區的規範五十戶以下是小型社區…，那可能一位，八十戶以下的是中型社區…，他可能就是要兩位，那您看那兩百戶、三百戶甚至還有城鎮社區(**訪問者**:是，對)，還有一千多戶的，那個又有，當然這個按照建管他那邊的規範他可以產權分割，比如說我們一個社區有七大棟，像某社區也是他有十六棟，所以他就把它分割區塊，幾棟是一個務業，幾棟是一個務業這樣。

訪問者:那都是同一個轄區對不對?

F C 3:對。

訪問者:那你覺得現在這個轄區配置的人員夠嗎?就是從消防局這個您的感受?

F C 3:因為這牽扯到公部門的編裝人員配備，其實這個倒不是我們可以(**訪問者**:了解的?)去介入的…，對阿，因為這牽扯到這個一個國家公務員的…員額的總數(**訪問者**:對，沒錯)，那當然其實就我們執勤的人員現場來看的話，他的人員不管是來一位或兩位、來三位，我們都當然總是希望他

能善盡公務人員的職責…，該做安檢、消防或者是公共安全檢查的…一定要去做稽核，要去做檢查。

訪問者:是，基本上您遇過的消防的稽查人員大概都是會符合標準的作業流程去做?

F C 3:對，符合作業流程，因為其實他們有一個作業程序…，另外一個他們還有開一個三聯單…，那個三聯單裡面就有包含了很多項目，他們每一個欄位、每一個項目，他都會逐項的去檢查(**訪問者**:好)，那當然這個部分就會牽扯到所謂的一個人情的這個部分…，我們士林區嘛，我們是怎麼樣，或者是這個消防設備的公司，因為他在這個區塊一定有很多的案場，那他一定會跟這個消防隊這個當住區的消防人員或檢查員經年累月的會有一些業務，工作上的，或者一些法律上的一些解釋、溝通的時候，必然會有認識，那有時候當然是可以立即修繕的、立即改正的，或者是有待修繕、有待改正的，或者是重大的，那當然其實重大的部分就是會說其實這個時間可能要去拉長一點去來做複檢，因為消防設備的公司他必須把這個列出來以後，還必須由總幹事就管理中心的…的幹部，他要把它做成配合管委會開會，他要做成議題…，那這個會有設備更新，會有廠商的報價…，會有一個工作時限…，那當然還要回到管委會的開會、討論、議決…，這個樣子下來會有一段的時間。

訪問者:是，那所謂的三聯單應該就是限期改善?

F C 3:對，它就裡面有一些，它就告訴你合格，它有合格就有合格單，或者是待修繕的，它就會告訴你(**訪問者**:就限期改善)，對，就限期改善(**訪問者**:然後它會給你時間?)，但我記得去年好像已經法令有改了，好像改成就是說變成就是立即開罰單，以前是修繕期的這個部分已經改現在沒有了，現在就是大家作業，像我們去年來講，我們作業更提前了，可能年初二月份過完年以後，我們幾乎在我們公司輔導的這個商辦大樓或者是社區，我們幾乎都要求總幹事或組長就要把這個年度的消防安檢，就要把它提報上到管委會去…，因為大家都要在這三個月的時段…把它做完。

訪問者:那您說去年法規有變動是說?

F C 3:它是說就是我們剛剛講規勸期那一段，複檢的那一段，現在就沒有了，就是反正我來檢查就是不能有修，除非你能當場立即改進。

訪問者:所以現在您的意思是現在是當場開罰的一個制度嗎?

F C 3:不是，就是說事後就要開罰了，以前我們還有一個修繕改善期…，我改善期後我再申報一次你來針對這個複檢…,複檢不過才有所謂的罰單…,那現在變成沒有了，現在等於說我來了，只要有重大缺失就是開罰。

訪問者:那還會再來複檢嗎?

F C 3:要,一定會來複檢,那因為其實設備器件的東西有時候其實就是這樣子…,對,因為有時候其實我們也會覺得很奇怪,明明是來之前我們有做測試…,比如說我們講最好的一個方式，到頂樓去拆那個洩水閥…，測試一開馬上水就下來了，可是真的到場來的時候，一開它會等了十秒、等了二十秒，因為它裡面可能會有氣體，氣體空氣匯流這樣子。

訪問者:那好，像第二題這裡講到就是說你知道其實他們這個我們剛剛也討論到SOP的流程，那你們有尋求過代辦業者嗎?就是我們剛剛講的這些專業機構的協助嗎?處理的方式、內容大概是什麼樣子?

F C 3:因為這個部分其實因為我不是設備維修的人員…,其實我可以建議教授,這個是比較針對他們的這個為主，他們其實都有，公司都有一個SOP。

訪問者:那您說是?

F C 3:就是比如說設備消防。

訪問者:設備消防?

F C 3:對。

訪問者:那這裡講的是?就是說以消防局來看，您認知到說，你覺得他們在檢查的時候有一個SOP的標準作業程序嗎?

F C 3:有。

訪問者:是,那你們覺得這個等於說雖然你們知道政府的流程,可是比方說三月、六月、或九月的時候申報，但是他這個部分你們還是會委託我們講消防業務這一塊…，還是會委託外面的代辦業者來幫你們?

F C 3:一定要沒錯，因為我們現場的執勤人員他不能去做設備維修…，因為他沒有這個證照，沒有這個專業性(**訪問者**:對，沒錯)。

訪問者:OK,所以說他們處理的內容跟方式你們也都很清楚?就是從代辦業者這一塊的處理，他們大概就是申報嘛，檢修申報…，這一塊你們應該就是其實說…

F C 3:因為這個部分其實來講就像我剛剛跟您報告的…,完整的流程對不對…,只要是管委會決議事項通過了以後，那他們就會來，會排定工程檢修的日期(**訪問者**:是代辦業者嗎?)，對，代辦業者，他來會花一到兩天的時

間，就是做全套設備的檢測…，那他會開一個缺失單，就是說比如你有哪些設備要更新了、年限到了…，哪些設備要滅火器…，裡面的粉要更換…，那哪些設備要做測試，那測試過的、或者是要做更新的，他一定會有個價目表的項目清單出來，那這個就是我們會再開管委會，會提列到管委會去討論。

訪問者:那一般如果說像商辦的話，他們一般會聽代辦業者的就是依照代辦業者的缺失單去改善,還是會有心態就是說我先等消防局檢查完之後,再來…?

F C 3:不行(**訪問者**:OK)，那個就回到我們講的，檢查一不過就來開罰了。

訪問者:所以現在就是…

F C 3:一定就是流程先做完了，做完了後面才有消防局的人員進來做檢查。

訪問者:OK，所以說現在代辦業者開缺失單，你不改善也不行?

F C 3:一定要改善啊，不然他不能做啊。

訪問者:OK，不然他就不能申報。

F C 3:對。

訪問者:不能檢修申報。

F C 3:對，因為他負責比如說你是我委託來的，他這個包含他要做好一本申報書…，申報書它有標準格式的…，要包含你的品項…、測試項目，這個事都完整的…，所以他要報到消防局去，消防局就依據這個來…，因為你已經修繕、改善完了，他就依據這個來看，如果說真的測試整個都沒有問題，都合格了，他會在這個檢測書上面會蓋章，蓋章那業者就會交回來給我們，這個就是我們這一年通過的消防的一個證書。

訪問者:所以已經理的角度來看這幾年遇過的這一些流程,你都覺得還算順暢的?

F C 3:對，我覺得這個程序其實…

訪問者:沒有說…抱歉我打斷，沒有說就是他要求你改，就是代辦業者要求你們改善，但是管委會或業主他不同意，他可能覺得這個太昂貴了，那就是等說消防局檢查完之後我們再來改善?

F C 3:絕對不可能。

訪問者:現在不行了齁?

F C 3:不是，絕對不行是絕對不可以，那應該是這樣講…，其他的公司我不評論(**訪問者**:對,因為我們是代辦業者),在我們公司…,是絕對不可以的，因為你管委會既然委託我公司或保全公司…我就有義務、有責任幫你去做到這兩大安全區塊(**訪問者**:非常好),建築物公共安全檢查申報跟所謂的消防安全設備的檢查申報…，因為這真的是最重要的東西，因為會牽

扯到的是一個人、社區(**訪問者**:生命),或者是人民…的一個生命、財產的一個損害…,你說財產損害可以用金錢補償,但是人民傷亡…,那個我們可能講良心道德…那真的是一輩子的傷痛(**訪問者**:沒錯),我覺得這真的是不可以這樣子。

訪問者:那第三題傅經理你覺得說像現在你們公司也主要負責很多商辦大樓的物業管理(**FC3**:跟社區的),那市政府現在有一個聯合公安稽查或是公安聯合稽查,就是在這個公安聯合稽查的過程中,或者是一般的例行稽查,你覺得對我們的公共安全或者是所謂的政府的服務品質、服務來看有幫助嗎?

F C 3:一定有幫助。

訪問者:就是抽檢的。

F C 3:就是我覺得因為我剛剛講的…,老師有問一個問題人力充足不充足的問題,人力充裕的狀況下,那自然一定是普檢…,對,人力不足的狀況下,一定是抽檢。

訪問者:那你贊成抽檢還是普檢?

F C 3:我當然是希望普檢,普檢你就不會有僥倖的心態。

訪問者:可是如果站在一般的業者或是說代辦業者,你普檢對他來講等於說對消防局來講可能壓力太大,這是我們在另外訪談上…

F C 3:就是人力的問題,就是我剛剛講的是公務員你的編裝跟人員編組的一個員額問題…,你既然要普檢,你的人力必然要增加,因為公務員他還有建管科的公務員、消防局的他還要擔負辦公,他還要擔負消防、設備、救難、救護的一個工作…,對不對,你把他抽兩個人一走了對不對,他扣一扣出勤人數,扣一扣留駐人數,扣掉預備投入救援的人數…,必然會不足,但是如果說以我們戶籍、居家生活安全…,跟辦公生活,那其實我個人認為當然是普檢好,普檢,這些人不會有僥倖的心態…,抽檢很簡單啊,那我是一般新的社區…,你不會來抽檢我嘛,對不對,那舊大樓因為我們最近講的這個錢櫃的工安事件…,那我也知道政府他抽檢重點跟即便將來普檢的重點他一定是以這些生活休閒娛樂的設施…的這個公司行號為主,一定是這樣子,因為人命、生財都在這個區塊上面(**訪問者**:就營業場所),對,營業場所。

訪問者:那但是如果說公安聯合檢查的話,會不會造成說你們的困擾?

F C 3:不會,我還是以安全上,那當然因為你說上半年一次,下半年一次,我是覺得是不錯的。

訪問者:你們是可以配合的?

F C 3:可以配合，那當然你說還有配合一個重要的季節，比如說季節性的一個災害(**訪問者**:對，季節性的災害)，那當然我們現在很清楚，現在人家講地球不下雨，就鬧旱災，一下雨就鬧水災。

訪問者:所以說是像水災這種?

F C 3:對，或者是颱風…這些的，因為它這個其實最近會牽扯到建築物的公共安全，因為這些都牽扯到建築物是不是違章建築?是不是有二次施工?是不是有妨礙逃生空間?或者說你按照法令的規範是不是使用了防火建材?

訪問者:對，這邊是老舊建築?

F C 3:對，那對老舊建築來講，這個它全面改修就是牽扯到這個預算問題。

訪問者:這個像你們的是一家很規模體制的公司，那你們有沒有承接這種可能超過二十、三十年的老舊公寓?

F C 3:有。

訪問者:那現在這個問題就我們在一般訪談當中就是會發現，老舊建築可能在當時是符合那個法律…，可是從現在新的法律來看，它可能有些東西它可能就沒有辦法檢修通過，那這個問題你怎麼看?

F C 3:其實我們會盡到一個工作職責的一個權限，因為老舊建物我們會區分兩個部分，其實應該老師知道，一個是它沒有設置管委會的…，沒有設置管委會的就是它會共推一個管理負責人，它就負責日常什麼燈泡修繕，或者是簡單的一些公共的修繕，那第二個部分就是有設置管委會的…，設置管委會的那如果它的公共基金或者管理費的這個餘額、定存的活動金、流動金，定額很大的話，我們一定要鼓勵他去處理，去修繕，即便他是在法定的規範說可以不修繕…，但是我們通常還是會建議他們…，你要逐年去改善…，逐年去改善會比較好，我採取的措施是逐年改善(**訪問者**:逐年改善那…)，就是說舉例十二層樓來講…，我可能建議就是說第一年這一年，因為我是軍人出身的…，我們會用五年預算那種 …或者兩年預算那種方式(**訪問者**:沒錯)，好那我們把地下室、二樓、一樓跟一樓公共區域的…第一年來做修繕，第二年二樓到幾樓…來做修繕，那當然這裡面牽扯到一個就是有已經損壞的…，損壞的一定是立即修繕…，那就不能夠去用說你是哪一個樓層要等到哪一年…，那不可以這個樣子。再來一個我想…老師可能會問的下一個問題就是那如果他們不願意修繕…，這個其實就是我們的難題，為什麼，講這樣我們也是受騙，那我

們也只能盡告知的義務，那告知的義務我們就會要求在工作會議紀錄跟所謂管委會的會議紀錄上面我們要去做陳述。

訪問者:那我的意思是說老舊建築是消防局來檢查如果他不通過的話，這樣的情況怎麼辦?

F C 3:不會，一定會通過(**訪問者**:一定會通過)，第一所謂不通過就是我剛才講的那是沒有管委會的。

訪問者:OK，所以沒有管委會又不通過的話…?

F C 3:那就是整棟開罰，那就是回到平均戶數。

訪問者:區分所有權人，了解。

F C 3:那如果說你有成立管委會的，那這個責任就是管委會要去承擔。

訪問者:是，那就可能開罰管委會。

F C 3:是，對，因為管委會就是代表社區。

訪問者:那他會罰到你們這種物業公司嗎?

F C 3:不會。

訪問者:所以等於說你們又有點像是代辦業者跟業主的中間又有一個代表這樣?

F C 3:對。

訪問者:那但是某種程度上面你們可能會比較站在業主的角度來幫他們處理這個問題?

F C 3:沒有錯。

訪問者:因為總幹事是你們所聘用的?

F C 3:對。

訪問者:那就是說現在的話…

F C 3:但我們還是希望都一定會建議管委會要按照政府的法令來做…，尤其像我剛剛跟你講的這兩個建築物公共安全檢查的簽證…，這個都一定要去做的。

訪問者:你說建築物公共安全檢查的簽證?

F C 3:對，這裡面都有規範，它都有包含檢查的哪些項目，它都有包含那個案例(**訪問者**:沒錯)，然後最後面它還有一個標章…，這個標章我們都我的工作的要求會貼在管理中心的正後方，因為要讓區分所、住戶…，包含進來的訪客…，你現在進入的這一棟建築物…是符合建管處的政府公部門檢查公共安全這件事…，因為它上面會有合格的年限，那通常來講都是三年，那當然它還有區分不同的建築物，不同的在建築物上面它有區分好幾種建築物的型態…，各有的年份不同…。

訪問者:那你們一般再選的一些代辦業者也就是你剛剛講的，就是按照市政府所推薦的?

F C 3:對，內政部營建署的。

訪問者:那消防的話這一塊?

F C 3:消防也是一樣，我們都會找合格的，那不然很簡單就到工會。

訪問者:就到工會?

F C 3:工會的網頁上面…，因為他加入工會…，必然就是有工會來約束…，這也是一種管道。

訪問者:是，那第四題就是說在稽查業務的過程當中，以經理的經驗，你有看到他們是怎麼樣在記錄這些稽查的結果?其實我們剛剛有提到就是三聯單嘛。

F C 3:對。

訪問者:那如果要進行複查的話，以你的經驗，市政府他們還是會依法在一定的時間之內進行複查嗎?

F C 3:會，這一定要的。

訪問者:可能不會因為人力調動不足就忘記了?

F C 3:不會，那當然這個就是時間有長跟短的問題…，因為就像是他負責的一個區域很大，那這包含建築物的棟數…、種類不同(**訪問者**:對，了解)，那當然他一定會事先通知我們，會通知現場的主管，或者是管委會…，說您的這個復建是在什麼時間、哪一個日期、上午或下午來做複檢。

訪問者:就是消防就會通知?

F C 3:對，然後你必須是哪些人必須要到場，那當然就像我跟您報告的，我們會通報管委會，主委或者是它有安全委員…，即便這兩個人說沒有空，那它會不會指定委員來，那再來第二個部分就是消防設備檢查的公司它的人一定要到…，主管跟技師都一定會到…，那我們的現場總幹事他一定會到，那您講的紀錄以我們物業公司來講有幾種紀錄的方式…，第一個我們會拍照，第二個部分我們的工作就是會去紀錄，那因為拍照下來的這個部分，通常是會做成一個完整的紀錄那在管委會我們也會做報告…，比如說幾月幾號到管委會來、幾月幾號台北市城中區的幾消防單位…的某某中隊的消防隊的隊長率幾個人來做社區消防安檢的工作這樣，消防安檢進行了什麼設備的檢查、拍照，當然只是附幾張照片。

訪問者:那消防局是用電腦做還是用紙本?

F C 3:紙本，對。

訪問者:比較少用電腦?用像iPad啊。

F C 3:我並不看到現在有用到iPad。

訪問者:也沒有用到什麼隨身的電腦啊?

F C 3:沒有，但是他們相機，因為他們自己要做紀錄，設備損壞… 、設備檢測另一個人就是做拍照、做紀錄。

訪問者:是，你覺得他們來會不會態度什麼都覺得還OK?

F C 3:態度很好。

訪問者:你們會不會招待他們?會不會茶或是…

F C 3:就是開水。

訪問者:也不會招待他們例如說快中午了，吃個便當或者是…

F C 3:沒有，其實現場他們都會拒絕，而且他們來其實不會用到中午才來，比如說兩點鐘(**訪問者**:喔,都不是用餐時間),對,或者到五點鐘他就離開。

訪問者:你也不會幫他準備一個點心?

F C 3:不會。

訪問者:就是一切都是

F C 3:就是礦泉水，或者是結束之後我們會坐下來(**訪問者**:講一下),那他可能對於我們現場的人員…，或者說針對目前社會發生了哪些重大工安事件…他必須提醒我們,說你們在消防的擴音設備…,對不對,授信總機,或者是消防水管你們必須要注意什麼，尤其人員的訓練、設備的操作，然後他也會提醒消防安全設備檢測的公司說你們在未來做檢測的時候，每個月來兩次…，重點應該在做什麼，一定要按照做測試，比如說灑水設備(**訪問者**:了解),灑水設備通常其實他們知道，我們也很清楚…，大家都很少在做…。

訪問者:那授信總機是那個收到訊號嗎?

F C 3:對，就是我們一般看到有，一般都是R型的，或者有收聽的設備。

訪問者:收訊總機?

F C 3:受信，教授的授，消防授信總機。

訪問者:信號的信?

F C 3:對，信號的信。

訪問者:這個就是要整棟大樓的那個接受感應的。

F C 3:對，比如說它會受信器不能關，就是為什麼他把受信器關掉…，音響設備關掉，灑水設備關掉…，擴音設備關掉了，所以以至於他們不能去廣播…。

訪問者:沒錯，就是這次錢櫃大火的問題。

F C 3:其實這個東西，這也是我們一直要求現場像保全人員、行政人員組長一直做的一個工作的規範，近來必備的…，像講難聽一點滅火器，滅火器應該怎麼操作…，對不對，你應該距離1.5公尺，你的角度應該是多少，然後你應該去判讀這個滅火器是屬於A還是B還是C的，它是用油脂類的，還是一般家庭用的…，不能去亂使用或是拿起來不管…，先滅火為主，到時候會造成助壓(**訪問者**:沒錯)，那就更危險，就說稽查的消防員他們在做這樣的一個教育…，或者是他們會邊做邊講…，就你們的總幹事你們這個應該巡檢的時候要注意它的壓力、指標標準度、標準的壓力值是多少，然後你們測試的紀錄一定要留存…，那其實我覺得現況的第一線消防的人員這一個部份做的蠻好的。

訪問者:那代辦業者您的觀感就是…

F C 3:當然現在良莠不齊啦。

訪問者:那有不好的嗎?

F C 3:舉例來說比如說會有些疏漏，疏漏比如說測試的項目，他並不是每一項去測試。

訪問者:你說代辦業者?

F C 3:對。

訪問者:那會不會有代辦業者跟你講說消防隊那邊你不用太擔心，我會處理好?

F C 3:會，這是一定會，就像我剛剛跟你講的，因為這個區塊我有多少業主在這邊，我有多少的客戶啦…，那當然我在這邊也不是一年、兩年了，會有認識的。

訪問者:那你覺得他們會用什麼方法，他們自己可能會有認識的消防隊的人?

F C 3:我想第一個可能就是要伴隨賠錢…，那可能感情會這樣的去建立，那第二個可能是業主它也會提前到消防局去…，去做溝通、去做說明，比如說這個社區受限預算… 、經費的問題，他們已經在做修繕了…，那可能在檢查的這個部分是不是不要把他列缺失…，因為他已經在做了…，但是他會超出你的複檢期、複檢時間…，所以這個是目前據我所知最常見的。

訪問者:這非常重要。

F C 3:對，但是起碼他有在做，他的工程或者是設備修繕、改善他有在做。

訪問者:是，那消防隊會去監督說你到底哪時候做完嗎?

F C 3:他會報。

訪問者:你是說代辦業者嗎?

F C 3:對，代辦業者會報，因為他要結案。

訪問者:你說消防隊要結案?

F C 3:對，消防隊要結案。

訪問者:所以消防隊會再來看一次?

F C 3:對，會再來看一次。

訪問者:所以消防隊可能會今天不開缺失，但是他可能過了一個月或過了幾個禮拜在來看?

F C 3:對，再來看。

訪問者:等於說有一個容許的空間。

F C 3:對。

訪問者:那他今天開缺失的話，可能第一個就破壞大家的感情，第二個等於就是說開完他還要再看，缺失就是開罰嗎?還是說限期改善單?

F C 3:就開罰了，因為現在法令改了就開罰。

訪問者:那開罰是罰鍰?罰錢?

F C 3:對。

訪問者:那你一般就你這麼多年的經驗，你覺得消防這也是我們研究案的重點，就是說這些前線稽查的消防隊員他們的壓力來源是什麼?就是你感覺到的，他們會來都很累啊，或是說受到一些壓力或什麼?

F C 3:其實我覺得壓力來源每一個工作職場都會有壓力…，那老師您提的這個我先回答你，比如說我們總幹事，我們物業的組長或總幹事…，他的壓力就來自兩個部份…，一個管委會…，另外一個就是消防隊這一邊…，那我們現在反過來講消防隊的，他要行使公權力，這個是法令賦予他的公權力，他要去執行，對不對，那不執行造成這些災害，那這個是違法的事情。

訪問者:剛剛說你們的壓力是管委會…，跟政府還是?

F C 3:就是跟消防隊，那相對的消防員壓力來自於政府賦予他的法令他要貫徹的去執行…，那第二個部分就是人情，就是我剛剛講人情的壓力…，那當然這個後面我們也很清楚，有些管委會那這樣我們找里長(**訪問者**:對，找議員)，對，但議員其實現在我們不鼓勵，因為你知道現在柯先生上來，你議員我歡迎你我公告你，某某議員(**訪問者**:現在有公告喔?)，不是，因為他之前有講說只要你哪個議員來關說，我就讓所有人知道，所以我們現在基本都不鼓勵去找議員，我們寧可找里長。

訪問者:科市長他還沒有實際這樣做，他只是這樣宣示。

F C 3:對，所以大家就停掉了，其實自己我們本身也知道倒不如找里長比較好一點。

訪問者:找里長的目的是?里長會怎麼做呢?

F C 3:里長當然也是啊，你們一定要改善…，設我里民的生命財產安全，也是我當然不希望…我服務的里民範圍發生工安事件…，對，所以我們現在基本不太鼓勵去找議員，我們都會請總幹事…去找里長跟他報告這個事情，然後請里長跟消防隊講一下我們有在做了(**訪問者**:請里長去溝通一下)，對，但是里長他會做一個動作，他會到現地來看，他也會來親自了解你這個社區的狀況是怎麼樣…，你們到底能做到什麼樣的問題，那當然這個前端還有一個管委會和住戶之間的問題，因為有些住戶去破壞他那個消防設備怎麼樣的(**訪問者**:真的喔?真的會有這樣的狀況?)，舉例來說因為十樓以下含是灑水…，十一樓以上是噴水(**訪問者**:對，它是受限一個高度)，那因為我要挑高，他就有些人會把消防水管解掉，解了五公分十公分，然後再裝個頭上去，我相信這個老師您應該知道。

訪問者:對，這個是很常見的。

F C 3:對。

訪問者:所以說這個就是說會違法，那一般消防隊遇到這個他們會?

F C 3:不舉不報，不舉報不查。

訪問者:這是等於是個人財產?

F C 3:所以應該講我們找關說這個部份，通常現在幾乎都是找里長幫忙比較好，那另外一個再來就是我們以前常常有很大的陋規，我相信老師大概也…，就是譬如說我認識承辦單位的某某某，那就透過他從上面來去協助、輔導第一線的承辦人員，把這個案子壓久一點，或者是展期這樣子。

訪問者:那為什麼要展期呢?壓久一點?

F C 3:我在做嘛，我不能在你這個期限裡面做申報的狀況下，因為我實際有在做(**訪問者**:是，不要馬上那麼快就來複查)，對。

訪問者:這點很重要?

F C 3:對(**訪問者**:就是說…)，那其實我覺得就公部門來講，我其實來開罰單，你不做到不如但是你有在做改善，你有達到我法令規範的標準，那為什麼不這樣子做(**訪問者**:是，但是…)，但是找後面第一線承辦人員後面的主管…，或者是高階人員這個其實據我知道目前幾乎沒有了，因為畢竟這幾年公務員的風氣…，監察的風氣嚴守，我覺得做的真的是蠻不錯的…。

訪問者:那你知道他們這個結案的壓力是什麼嗎?是說要複查完他們就結案?

F C 3:對。

訪問者:那還有一個就是消防隊員你會不會覺得說如果在一個轄區久一點會比較好?還是說像你有沒有遇到像新人的，他需要一陣磨合期嗎?可能他對這個區域不熟，或是法規不熟?那來之後可能他認知的標準不同，就會造成你們的困擾?

F C 3:就是老師提的這個問題，我就兩個部分來回答，第一個部分長留一個駐地有一個好處，他熟悉他所轄區域潛在威脅維安的建築物，或者是人站點，這不可否認，我覺得應該是這樣講，可是這牽扯到一個公務員的升遷…，因為他職務的調整、職務的歷練，你不能說舉例來說這一組、這一批隊員一直在我這邊待了…三年五年了，可是他的職務要調整、要升遷…，對，所以我覺得就是這兩個部分來講…，那各個小主管、一層主管、二層主管、三層主管的調整這個是必須的…，但是基層人員我們當然是希望能夠長駐久留，長駐久留起碼他知道轄區裡面的公共安全的事件，我們其實應該講就是說他能夠了解過去，了解過去他就能夠很容易地了解現在…，那未來可能會發生什麼，他能夠去容易的判斷出來…，那舉例來說他覺得說這個社區，譬如我們講三十年了，這個社區經過這幾年逐年消防設備的改善，還有哪些設備會未來可能是在安檢上面，或者做尋訪、做教育的時候，他要特別去關注的…，我覺得他可以就這幾個角度來做(**訪問者**:對，這個…)，那如果說換成新人了，這個資深的人員帶領他頂多我們講實話大多是一個禮拜的時間，他光弄清楚我的轄區範圍有多少棟住宅…、有多少棟商辦大樓、多少棟住辦宅、多少棟八大行業的公司行號，已經夠他頭大的…，更不要講他能夠深入去了解社區這邊…，或者能夠發生掌握以前的東西…，我覺得應該是有這三個前中後…來看他們的留任會比較好一點，那自然表現良好的、年資到的他該去升遷、去晉升、去調整執勤的處所，我覺得這個是公部門的升遷制度…是有的…，那再一個部分即便是剛畢業、剛投入這一個行業的，那當然我相信在學校或者他在受訓期間時數應該是有完整的話，法定的時數、實務的時數對不對…，我覺得這個應該都有去做一個完整的一個銜接的教育…，實務的工作去練習…，我相信這個應該消防署或者是營建署…都有做完整的規劃。

訪問者:太好了，那最後您覺得就是我們主要從消防的角度來看，您對現在台北市政府這個消防稽查,你有沒有什麼最後的一些建議?特別是經歷過這些重大的一些維安的事件之後?

F C 3:好,那應該我覺得是這樣,我個人覺得是贊成公安跟消防來做聯合稽查，因為這個是一體兩面的，真的是一體兩面，而且是環環相扣的…，那當然分開檢查、個別檢查會造成一個各自山頭各自獨立，或者是說你這個逃生設備跟我的消防設備是不相關聯性的，在我的檢查範圍裡面…，可是消防設備使用上結束以後，接下來我們人民百姓…下來繼續去用的就是建築物的逃生設備…，所以我贊成聯合稽查…，那當然聯合稽查它有一個有些聯合共同項目要去重點，不要各自分開。

訪問者:所以說你的聯合稽查的定義應該是說在現在一般的檢查項目可能消防是自己檢查，建管自己檢查?

F C 3:對，現在本來就是這樣。

訪問者:但您應該把它認為應該要鎖定一個?

F C 3:對，如果不能合併…，我也贊成說可能我們可以上半年…，全年度我們做一次聯合稽查…，我們兩個共同營建署的建管科跟消防署的對不對，跟內政部的消防署，現在叫消防署對不對…，我們來做一個聯合稽查，那不管是針對所謂的八大行業，或者是娛樂事業，或者是違舊老樓，我覺得這個都有必要。

訪問者:這也非常重要，這個是…

F C 3:我覺得都有必要，那不然真的你這個本來就是兩個不同的項目，兩種不同的公部門在檢查，但是他們有些是重疊的，真的有些是重疊的，你看那個消防門…,防火防煙門…,對不對,防火防煙門就跟你的消防設備、排煙設備(**訪問者**:這個消防局不檢查嗎?)，因為這是建築物公共安全檢查的項目。

訪問者:所以建築物公共安全檢查是建管的?

F C 3:對。

訪問者:所以說…

F C 3:消防設備的是消防隊的。

訪問者:那消防隊的來檢查他不檢查像梯間的這些…?

F C 3:逃生設備他不用。

訪問者:那消防局來不檢查這些?

F C 3:對，不檢查這些。

訪問者:就逃生路線這些?

F C 3:對，這是公安。

訪問者:所以你指的公安是屬於建管的那一塊?

F C 3:建管的那一塊，對。

訪問者:這是非常重要的，就是說…

F C 3:所以您這邊就是說聯合稽查的部分我贊成，所以他們必須要有重疊性，那你如果說未來即便真的不能夠去…做到重疊…，那兩邊的個別的檢查項目…可以去重疊，比如說我消防的…我可以有些部分我公安的部分我可以來檢查，對不對，譬如說例如看安全梯的部分…這裡有些安全梯的這些東西有沒有…，他可以來檢查啊。

訪問者:這個是建築物公共安檢的?

F C 3:對啊。

訪問者:那這些就不是消防局的?

F C 3:對。

訪問者:了解。

F C 3:那他消防可以來順便看看,你是不是有來做我的在消防梯有放哪些東西,逃生梯有放哪些東西，歸防火區你有沒有做什麼分隔牆。

訪問者:非常好。

F C 3:就是他有些項目…可以併到雙方的共同項目去，你可能逃得過消防隊，對不對，逃不過建管科…，可是現在有些變成你兩邊都逃不過，兩邊都要受檢。

訪問者:有可能會雙重裁罰是不是?

F C 3:有可能，那當然裁罰是最後的手段，就是檢查讓這些我們講到物業這一塊…，讓現場的執勤人員能夠去灌輸管委會或者灌輸社區的住戶或進出的職工去瞭解這兩個區塊，不要只有到了電影院、只有到了KTV…、只有到了劇院，對不對，才去稍微注意一下，那如果大家都是抱著輕鬆愉快休假的方式,我怎麼會去抬頭看…這個安全門梯在哪邊(**訪問者**:沒錯),我們怎麼會去低頭看哪邊有一個滅火器…,那是不可能的(**訪問者**:沒錯),更不要說跟演電影一樣，公務員他真的是會注意去看，一般人稍微有安全概念的…他會去注意看，其他的就連我自己本身我也不會去注意看，反正我就買了票就跟著一堆人排隊就進去了，我也不會去看你的安全梯有沒有什麼一些零零雜碎的東西…，其實我也不清楚…，他們就把那個打掃清理的清潔工具車就放在逃生梯的門口…，那能怎麼辦?

訪問者:對，沒錯，這是問題。那最後一個問題就是說在你們檢查過程當中，你有沒有遇過就是你自己非預期，然後你會覺得是有種被刁難的情況嗎?

F C 3:有，這一定的，你現在問如果有人跟你講沒有，那我覺得那是騙人的…，所以我很負責的告訴你有，因為我覺得說你也不通知就跑來，對不對，那到時候我怎麼去跟業主去做交代，怎麼去跟管委會去交代。

訪問者:會有那種不通知就跑來人?

F C 3:有。

訪問者:是因為是抽查嗎?

F C 3:對，或者是他就覺得有必要他就來了。

訪問者:公安聯合檢查的?

F C 3:對。

訪問者:所以這可能有點非預期?

F C 3:對。

訪問者:那在整個檢查的過程中，你有沒有覺得什麼非預期的狀態?

F C 3:就是您剛才講的，消防隊就來了，公寓大廈管理科的基本不會，建築物公共安全幾乎不會，就是消防隊的會。

訪問者:了解，好。

F C 3:但是其實一年大概碰個一次兩次而已啦，你看台北是我手上將近管了22個案場…，大概就一兩次機會而已，但他一直來看一看，我來看一看你的消防查水管，他就打開來看一看他就走了，然後就到幫浦室…，然後看你的運轉狀況，拍個照他就走了。

訪問者:代辦業者跟我們講說他的目標是要收到錢，然後政府的目標是要你在我這個轄區要值勤完然後不要有公安事件…，民眾的意思是說…

F C 3:藉由這幾個部門要來維護我的設備能夠安全…。

訪問者:那你們的目標是什麼?

F C 3:我的目標就在實行這些工作把它做一個整合,要把它整合完成一件事情。

訪問者:OK，好，那謝謝你接受我們的訪問。

附錄三　焦點團體座談題綱及資料

一、期中第1場焦點團體座談會題綱

1、請針對下列訪談大綱設計架構，提出你的意見及建議。

訪談大綱設計之參考架構-ISO37001

4.5　　賄賂風險評估

4.5.1　　組織應定期進行賄賂風險評估，其必需：

a　依據4.1節中提及之因素，找出組織可能合理面臨的賄賂風險；

b　分析、評定並優先處理被確認出的賄賂風險；

c　評估組織現有控管方式的適當性和效能，以降低被評定的賄賂風險。

2、請針對下列不同訪談對象之訪談大綱草案內容，評估題綱之可答性並提出您的意見及建議。

訪談大綱一(草案)

◆　訪談對象：稽查組織及稽查者

題目	ISO37001
1、在您的服務單位中，目前負責執行稽查（裁處）業務的人員編制為何？是否適當？ 2、執行稽查（裁處）業務之人員在執行過程中，被授予哪些決策裁量權（即不用請示，在現場就可以決定的事項）？是否適當？	4.1理解組織與其背景 4.1a組織的規模、架構和被授予之決策權
3、在您的服務單位執行稽查業務的主要對象及場域為何？如何決定？	4.1b組織運作或預期運作之地點和部門
4、包括公安聯合檢查在內，您服務單位的稽查(裁處)業務包含哪些項目及內容？稽查重點？就您執行稽查業務的經驗，最可能衍生爭議的作業環節是？	4.1c組織活動與運作的性質、規模、和複雜度
5、執行相關稽查（裁處）業務的過程，訂有標準作業流程（SOP）嗎？（請提供）在第一線稽查人員執行上述稽查業務的標準作業流程中，曾遭遇過什麼樣的困擾、問題及壓力？出勤時在體力及精神上最大的負荷是？	4.1d組織的業務模式
6、在執行稽查（裁處）業務時，必須遵守哪些法令、法規、合約及專業性義務與責任的規範？受稽查者(廠商或市民)配合稽查的意願如何？一般不願意配合稽查的理由是？	4.1h適用之法令、法規、合約和專業性義務與責任

題目	ISO37001
7、目前府級的「複查作業流程」與「研考督察機制」能切合當前稽查業務之需求，達到預期的監督效果嗎？	
8、在執行相關稽查（裁處）業務中，有哪些相關的外部業務夥伴？或監督機關？與業務夥伴之間的互動關係及方式是？如何協調與聯繫？目前與稽查業務相關的代辦機關或業務，存在哪些潛在問題或廉政風險？	4.1e由組織所控制的法人，以及控制組織之法人 4.1f組織的業務夥伴
9、在執行稽查（裁處）業務的過程中（或以後），需要填報或登錄哪些表單？填報或登錄方式為何（紙本或電子表單或兩者均有）？現行書面表單中的稽查項目，與電子表單的項目是一致的嗎？	7.5.3文件化資訊之控管 7.5.3a在需要使用時可取得並適合使用
10、目前使用哪些電腦資料庫系統來登錄與稽查業務有關之資料?上述資料庫在使用上有安全設定嗎？資料庫上登錄的項目及內容，對於稽查業務能發揮即時查詢、檢視或複查的功能及效果嗎？	7.5.3b受充份的保護(如不致喪失機密性、不致被誤用、不致喪失完整性等)

訪談大綱二(草案)

◆ 訪談對象：專業代辦業者

題目	ISO37001
1、在您的服務單位中，目前協助市府代辦業務的人力配置、比例為何？在執行代辦業務的過程中，被授予哪些決策裁量權（即不用請示，在現場就可以決定的事項）？ 2、請問代辦業務包含哪些項目及內容？稽查重點是？依您過去的經驗，在稽查過程中最可能衍生爭議的作業環節是？	4.1理解組織與其背景 4.1a組織的規模、架構和被授予之決策權
3、您知道執行相關稽查（裁處）業務過程的標準作業流程（SOP）嗎？這些流程在執行過程中有任何問題或困擾嗎？在執行代辦業務時，曾遭遇到什麼困難或壓力？出勤時在體力及精神上最大的負荷是？可能存在哪些問題或廉政風險？	4.1d組織的業務模式
4、在執行代辦業務時，必須必須遵守哪些法令、法規、合約及專業性義務與責任的規範？在你的經驗中，受稽查者(廠商或市民)配合市府稽查的意願如何？一般不願意配合稽查的理由是？	4.1h適用之法令、法規、合約和專業性義務與責任
5、目前市府如何協助或監督代辦業務的執行？在承辦代辦業務過程，與市府承辦相關業務機關之間的互動關係如何協調與聯繫？	4.1e由組織所控制的法人，以及控制組織之法人 4.1f組織的業務夥伴 4.1g與公職人員互動的性質和程度
6、在執行代辦業務過程中(或以後)，需要填報或登錄哪些表單？方式為何？(紙本或電子表單或兩者都有)現行書面表單中的登錄項目，在電子表單中的項目是一致的嗎？您覺得採用電子表單登錄，會有助於查詢、檢視或後續複查的功能嗎？	7.5.3文件化資訊之控管 7.5.3a在需要使用時可取得並適合使用 7.5.3b受充份的保護(如不致喪失機密性、不致被誤用、不致喪失完整性等)
7、您對市府相關業務機關的態度及整體觀感如何？	4.1f組織的業務夥伴 4.1g與公職人員互動的性質和程度

訪談大綱三(草案)

◆ 訪談對象：受稽查者

題目	ISO37001
1、請問市府到貴機構執行稽查業務包含哪些項目及內容？稽查重點是？依您過去的經驗，在稽查過程中最可能衍生爭議的作業環節是？	4.1理解組織與其背景 4.1a組織的規模、架構和被授予之決策權
2、您知道執行相關稽查（裁處）業務過程有標準作業流程（SOP）嗎？稽查人員有按照這些流程進行嗎？在執行過程中有任何問題或困擾嗎？您曾接觸過代辦業務執行稽查業務嗎？他們執行過程及方式為何？有可能存在哪些問題或廉政風險嗎？	4.1d組織的業務模式 4.1f組織的業務夥伴
3、您認為市府的公安聯合稽查或例行的稽查，對於公共安全、服務品質及行政效能有幫助嗎？身為受稽查者您對政府執行例行性稽查業務的態度及接受度是？	4.1h適用之法令、法規、合約和專業性義務與責任 4.1g與公職人員互動的性質和程度
4、市府（或代辦業者）在執行稽查業務過程中，你有看到他們在填寫書表或登錄表單嗎？請問稽查結果一般多久會通知受稽者？如果需要進行複查，市府會確實依法執行複查嗎？	7.5.3文件化資訊之控管 7.5.3a在需要使用時可取得並適合使用 7.5.3b受充份的保護(如不致喪失機密性、不致被誤用、不致喪失完整性等)
5、您對市府（或代辦業者）執行稽查業務人員的整體觀感如何？	4.1f組織的業務夥伴 4.1g與公職人員互動的性質和程度

二、期中第1場焦點團體座談會會議紀錄

時　　間：2020年4月28日 (星期二) 10:00 ~ 12:00

地　　點：世新大學管理學院M511研討室

主　　席：計畫主持人

出席人員：

S11（專家學者）
S12（專家學者）
S13（專家學者)
S14（專家學者）
G11（建管稽查組織／稽查者）
G12（建管稽查組織／稽查者）
G13（建管稽查組織／稽查者）
G14（建管稽查組織／稽查者）
G15（消防稽查組織／稽查者）

會議內容摘要：

本次焦點團體會議的討論重點，主要邀請與會者協助本團隊檢視本研究後續執行深入訪談的大綱內容，本研究案規劃於執行期程中完成二十個人次的深入訪談，旨在稽查業務領域廉政風險產生的原因，並據以提出一些控制的對策跟預警的模式。訪談對象分成三種主要類型：第一類訪談對象為稽查人員及其稽查組織；第二類則為與兩項業務相關的專業代辦（委任）業者；第三類則希望訪問受稽查者，**亦即受稽查場館業者**，本團隊已針對三類訪談對象初步擬定區別性的訪綱。以下僅針對本次會議討論內容，以「訪綱內容」及重要提醒，摘要如次：

一、　關於研究目的及訪問用語

(一)委託單位：

本計畫引用 ISO37001，主要期望運用企業經驗，建立一套防止行賄的標準作業流程，然而，使用「賄賂」一詞可能較為敏感，受訪的業務同仁聽到的時候，可能產生較為負面的感受，其實本研究的目的主要在理解同仁在稽查業務的壓力來源力。同時，本研究案目的，旨在設計出一些避免公務部門組織行賄行為的措施，理解為何稽查案件在流程中卡住，乃至於遭受到外部關切，形成稽查同仁的壓力來源。因此，團隊成員在深入訪談時，在題目設計上應先行評估受訪同仁在回答問題時，是否可以或適合回答。（戴思琴）。

(二) S11:

研究團隊對於「問題意識」必須要首先釐清，在此提醒，ISO37001 可能並不完全適用於本研究，因為研究者與受訪者在對於「廉政」內涵的認定即有不同，如國際透明組織（TI）對於貪腐的定義：「濫用權力某取個人的私利」，對此，民眾與政府的認定就不同。另如，稽查人員「放水」行為並沒有貪汙，但方便長官，有瀆職之嫌。對此，本研究團隊必須知悉「廉」和「能」是兩件事。

(三) S14:

針對一般受訪民眾，彼等對於「廉政」一詞的用語可能不清楚，團隊成員進行訪談，應該盡量予以白話說明，減少受訪者誤解。

二、 關於「稽查組織與稽查者」訪談大綱討論內容

(一) S11:

關於當前建管稽查業務的運作存在目的事業主管機關和稽查機關「權責不清、不明」的困境，市府研考會過去有權責劃分的機制、原則，但這些措施與「廉」並無直接連結關係；目前消防稽查業務領域，查報和後端裁處係獨立進行。

(二) S13:

關於此類受訪人員的選取標準：由於本研究「建管」和「消防」兩項稽查牽涉複雜，建議研究團隊可以考慮「立意抽樣」，要找真正處理「複雜業務」的受訪對象。亦即，可將第一類依據下列原則選取：稽查業務（哪些業務最複雜、最容易衍生爭議的）、稽查人員。

關於選取受訪者與「廉政風險」的連結：對於挑選的「業務」予以定義，詳細的思考研究方法、受訪對象，有助於指認「廉政風險」

(三) S14:

關於當前稽查業務的實務運作：目前實務上區分「檢查（稽查）」與「裁處」兩類專業人員負責。檢查業務又分為兩種類型：安檢「例行性（法定義務管理人，簽證能力的被委託者）」或抽查、檢舉「臨時稽查，突擊性」，兩者對象不同（一般民眾），爭議點不同。

(四) G15:

關於稽查組織與稽查者「壓力源」主要來自民眾舉報：目前民眾進行重複性檢舉，或向中央各部會與各縣市地方政府跨層級舉報，均為同任稽查業務的壓力來源。同時，配合「國發會」政府單一窗口政策，目前稽查業務對應「一般民眾端」的申訴業務繁重，案件量甚大，在執行稽查業務時，同仁對受稽查對象的認定與解釋困難（如「室內消防通道」認定）。故此，建議團隊成員在受稽查者深入訪談中，詢及「民眾究竟透過哪些管道如何得到政府資訊？」「為何會有錯誤的認知與理解？」

(五) S13:

關於訪綱的整體「宏觀」視野：研究團隊必須評估目前所擬的訪綱，真的可以協助我們了解廉政風險？其中，團隊應該強調對於「業務流程的透明性」的觀察，在單一的稽查案件中，有幾個人可以知悉從稽查至裁處的流程？各個環節是否透明？更進一步的理解，愈透明是否能代表稽查業務潛在的廉政風險愈低？

(六) S13:

關於訪綱是否得呈現「及時性」的考量：研究團隊在深入訪談時，應進一步了解「及時性」的可能性，例如勞動檢查可以當場開罰，相對而言，水利署就受到很多壓力。當第一線執法人員進入「e化」系統後，真的有助於「控管」嗎？目前的電子化系統，真的有助於「降低風險」嗎？公務人員花時間填寫表格的內容、「欄位」真能有助於控管嗎？或具有便利性？這些均為深入訪談的重點。

三、關於「專業代辦業者」訪問大綱

(一) S13:

目前訪綱的設計涉及「非倫理行為」，能不能設計出對於稽查人員在執行業務中「及時提醒」或「不斷的提醒」，例如政府裁罰國內各路段超速問題的措施即可參考。而市府稽查組織委任的專技人員，市府對彼等是否有所謂「行為倫理」上的要求，或制定一套應該遵行的檢驗行為原則，而這些機制目前有沒有被要求。整體而言，團隊成員必須關切，上述透明、課責、倫理，如何又反映在問卷內容中？

(二) S12:

關於代辦業者的行為誘因：研究團隊成員應該可以想像，所謂「代辦業者」一定是想幫委託者解決問題，產生規避法規加快行政流程的行為，可能就因此產生衍生廉政風險，目前問卷應該要關注此問題。

(三) S13:

關於稽查業務中究竟存在哪些「既定文化」，我們可否透過問卷和滲入訪談知悉？

四、關於「受稽查者」訪問大綱

(一) S13:

對於「受稽查者」而言，目前政府的稽查業務這個流程都很透明嗎？有哪些環節是不透明的，裁處的結果是否「可預期的」？他們所接觸到的人員「感受如何？」「效率如何？」「態度如何」？在業務的執行上，有沒有爭議的地方？

(二) S12:

關於受稽查者與稽查人員彼此「互動過程」中的衍生風險，檢驗現場有沒有代理人，業者會不會主動行賄？牽涉兩種可能性：「違規（不符合規定）」和「被刁難（如何指認刁難的樣態？）」，例如如「稽查的操作方式？」「非法索賄的意圖？」所有就會引起民眾思考要不要行賄？對此，避免或降低廉政風險，公務人員應該要避免讓民眾感受到「行賄可能的意圖」，如果未能如此，屆時受稽查業者開始真正行賄，又讓公務員在執行業務中的深陷困難選擇。

(三) S11:

關於「政府資訊揭露」問題：對民眾而言，彼等不需知道市府內部的業務劃分，也沒有義務。行政機關資訊揭露、途徑，究竟給民眾的資訊究竟充不充分？可以適度納入訪綱題目中。

五、關於深入訪談執行過程中的建議事項

(一) S12:

關於問卷設計：儘管深入訪談一小時不能推論，團隊成員應理解「管制能力」和「管制對象」之間如何互動的適切程度。

(二) S14:

關於問卷題目數量：目前題目較多，建議將目前題綱分為兩大類，設計「追問題」，事前可否提供資料，提供我們訪談者業務的概覽。

(三) S13:

關於過去稽查業務廉政案例的納入：請委託單位政風處提供研究團隊，有關於過去與「建管」和「消防」相關的貪腐案件，可以補強訪綱內容的效度。

三、期中第2場焦點團體座談會討論題綱

1、第二章文獻探討中，有關廉政風險行為成因及廉政措施之相關研究，有哪些重要文獻資料需要增補？

2、第四章第一節「廉政風險的類別化」的撰寫內容（含論述邏輯及格式等），需如何修正？請給予意見及建議。

3、第四章第二節「現有稽查業務之作業流程及問題」的撰寫內容（含論述邏輯及格式等）需如何修正？請給予意見及建議。

4、第四章第三節「稽查業務e化系統之使用及問題」的撰寫內容（含論述邏輯及格式等）需如何修正？請給予意見及建議。

5、請協助審視研究團隊提出之廉政風險控制對策，針對具體可行性及給予意見及建議。

四、期中第2場焦點團體座談會會議紀錄

時　　間：2020年6月7日 (星期日) 10:00 ~ 12:00

地　　點：世新大學管理學院M611研討室

主　　席：計畫主持人

出席人員：

S21（專家學者）
S22（專家學者）
S23（專家學者）
S24（專家學者）
G21（建管稽查組織／稽查者）
G22（消防稽查組織／稽查者）
B21（專業代辦機構）

會議摘要紀錄：

一、主持人：

（一）介紹與會學者專家
（二）期中報告初稿簡報

二、與會者發言重點摘錄：

（一）B21：

1、第35頁研究團隊將其歸在建管部分，消防設備的會勘是由消防局來做，這個部分的廉政風險比較容易發生在消防局端，所以建議移至表4-2消防安全設備審查查驗的部分。再者，不太可能沒有施做，比較可能是部分未施作或是部分不合乎功能，但在有廉政風險的狀況下，仍核發相關核准文件。這是我建議把項次移到另一個表的部分。
2、另外第44頁法規的名稱。然後是第48頁說市府開始推動聯合稽查，但聯合稽查一直都有，因此建議改成加強推動聯合稽查，以免造成誤會。
3、圖說的部分，第一個牽涉到E化，第二個牽涉到現場如何去做評斷的部分，實際上都要靠圖說。我的經驗是，第一個比較老舊的建築物，資訊室那邊還沒有完成掃描，我們去調圖的時候不一定會有縮影圖可以列印，必須跑去木柵調原圖出來，所以這個部分在E化上面還是有困難；第二，新建的建築物圖說竣工的時候已經上傳了，但是尚未整合到資訊室去，包括室內裝修的部分，這個部分以我的經驗可能需要一個月甚至更長的時間，才會上線到我們可以

查詢的系統，所以針對剛剛裝修或針對新建的建築物，如果我們要去現場用平板作業的時候，實際上是調不到資料的。

4、室內裝修因為有簡易裝修的報備不像建築執照、使用執照跟變更使用執照在公開的系統上面，需要到資訊室去調，當然平板可以去看的到，但是會只有title，可是title非常長，我不知道實際上裝修的是哪一間，譬如說只有裝修611會議室，但是地址是世新地址。這個部分在列表當中變成必須要逐項去點開，在這樣情況下，我相信不管建築或消訪現場的稽查人員要憑E化後的平板去拿到裝修的圖面會有困難。

5、公安跟消安實際上樣態雖然一致，但是因為執行方式跟執行人力差距很大，廉政風險對策建議要分別提列。

6、有關容錯率的部分，在錢櫃發生大火之後，市府的聯合稽查團隊到了視聽歌唱場所，就請它要關門，它依照行政執行法，這個部分其實就是容錯率極致的表現。原來的一些小的缺失是可以包容的，但是在重大事故發生後，我們就要求要一百分，所以這個容錯的狀況不能講它是廉政風險的一部份，但是會變成老百姓會喪失對於我們代辦業者的信心，因為我們講的不算數，這個是我書面資料補充的部分。

7、目前是使管科跟公寓大廈科，我建議要把違建科加進去，因為我看到我們的內容實際上有違建。另外公寓大廈科跟違建科跟使管科，違建科的議員關說是最多的。公寓大廈科在報告裡面應該是廣告招牌，廣告招牌其實檢舉案真的不多，但是違建的檢舉案非常的多，甚至政府還訂定了一個議員有多少的quota，把遊戲規則都訂出來了，所以違建科的部分是不是也加入到我們的研究報告裡面去。以上跟各位說明，謝謝。

主持人回應：

使管科跟公寓大廈科原先就是政風處要我們處理的，違建科現在我知道有一個比較公開透明的機制，因為關說的情形真的太多了，所以市長現在成立了一個違建的爭議委員會，然後完全公開，只要有議員來關說的話，就直接在這個委員會裡面登錄，然後公開去討論這個違建的問題，這樣可以減少執行人員的壓力。其實公寓大廈科他們也在觀察成果，他們也很希望比照違建科的方式來公開議員關說的情形，處理這樣的問題。謝謝總經理的建議。

三、G22：

（一）在消防安檢這個環節，訪談時提到建築法及建築技術規則是34年就有了，至於原有合法建築物包括避難設施改善辦法，跟台灣省火災防救辦法都是55年以後，56年也分別訂定了原有合法建築物防火避難設施改善辦法，其中有提到的是63年，我建議55年以後因為陸續有一些建築物有火災發生，消防機

關也有陸續做一些滅火器的檢查要求，從滅火器開始，到室內消防栓，再到簡易式的火警警報設備跟普遍早期的一些產物跟消防設備。

(二)63年以後，法令適用的條文條款的部分，牽扯到了場所用途、場所的面積、場所的使用樓層跟它的範疇等，在這些差異之下，還有所謂的施工工法跟施工方式。一直以來現場都會有一些爭議性的東西，建築物人民有居住的權利，但是涉及必須要打掉建築物才能改善；或者是必須打掉整個管道才能去做改善的早期產物的東西，勢必會碰到一些執法的標準跟執法的一致性跟執法的方式。以建築物來講，會有適用性的問題。

(三)有關建築物用途的認定，在聯合稽查時會有一些一直追著商業處下去認定我們的條款項目，會有一些制度面的差異。如果不是聯合稽查，我們基本上也沒辦法現場馬上得到主管機關的認定，因為主管機關是動態的。主管機關是動態的情況底下，包括日租套房、飲酒店業、有爭議性的場所用途，這些都我們的認定，我們必須行文確認，有時候去是飲酒店，下一次去又變成飲食店，都不一樣的情況底下，你要說是我們的執法是有爭議嗎？還是說是主管機關有問題？還是我們在各自認定的標準上？有時候我去文，商業處給我的是飲酒店，結果同步給建管處的時候，建管處罰了之後他們就變飲食店，當建管處那邊變飲食店之後，我們這邊還是存在飲酒店，我們的資料當然就會被議員拿出來打，消防局憑甚麼認定是飲酒店？

(四)商業處有他們認定的一套方式，我要強調的是用途不一致的情況下，或者是用途是屬於動態的，譬如說以建管來講，他們就會有違建或是非違建，或者違規使用或非違規使用，是不是也要先就違規使用的部分，將原防空避難室改成停車場，這個部分到底要不要恢復，他們都會行一個文，就是說你必須要恢復原用途，業者就會拿著這一份去找地方代表。我們以用途來看，這個就是爭議。我不是主管機關，也不是唯一執法單位，還有其他單位在執法，那他們的執法動作跟我們也不一樣。另外要強調的是說他們的用途是屬於動態的情況，還有所謂的非權管也掛在我們身上的那種壓力。我們就會變成說有爭議出來，這些爭議出來到底如何去判定，如何從執法的面向去著手。

(五)我建議像場所的動態用途、動態認定的部分，第一線稽查執行人員的壓力是必須被關注的。再來，我們在相關制度面的執行方面都有提到防火管理跟一些其他制度的作為，施工中消防防護計畫是不是已經要把它放進來這個環節，因為現階段防火管理制度除了場所的消防防護計畫還有防火管理員去訓練成果以外，施工中消防防護計畫因一直在變動，所以施工中消防防護計畫是否必須執行，目前確實有認定及執行上的疑慮。

(六)現場做聯合稽查的部分，市府有一個市府聯合稽查的作業計畫，確實是在民國100年阿拉丁大火之後開始著墨的。市府聯合稽查作業計畫，我們跟建管都是幕僚單位，都會提到公安會報裡面去，現在目前還在研議試運行

的，當然它已經有做過一些修正，相關的人員跟任務配置的方式都有在做討論。

（七）缺失認定的部分，因為不同場所、不同用途，設備因為跟原核准用途不相符合的情況下勢必會牽扯到一些設備的更新、更替還有應設未設的檢討，還有所謂的認定標準的部分。因為在現場看不到他們最新的資料到底是甚麼。這個環節局裡也正在跟建管處那邊做一些資料調閱的部分，當然這個東西在後台系統有一些資料是可以match的上，但是有些資料是match不到的，就像要去調圖、調資料的時候，其實是match不到的。在match不到的情況底下，牽扯到的畢竟是人民權利。再來就是那些缺失項目，在代檢業者所認定的，我舉一個例子，就是說有些場所在早期用的設備是可以的，可是七八十年的產物是沉水式的，過載就會跳脫。就是有一些泵浦、馬達那類的東西，它過負載是可以跳脫不運轉的。那有些代檢業者要求說它一定要跳脫要能運轉，就是新的。新的規定拿去套在舊的場所，也不是不能改，但勢必會碰觸到那個環節，在這個法令認知、認定上面不一致的狀況下，就會牽扯到一些執法標準的問題。

四、G21：

（一）有關違規的裁處，因為我們通常都要目的事業主管機關前往商業處認定，像那個場所是不是單純的做餐廳、飲酒店、酒吧。因為使用的強度會不一樣，如果像是酒吧的話是B1類組，飲酒店的話是B3類組，這樣就高強度。通常商業處認定以後我們就會開罰，如果它違規的話，開完罰以後的一個月至三個月我們會定期去追蹤後續有沒有持續違規，然後會再請商業處去做認定，通常認定回來可能就會不一樣，這個就像消防局同仁講的可能會對我們有一些困擾。因為業者可能會去找民代怎麼協助他改善，那樣態就會不一樣。但是可能日後還是會有違規的跡象在，可能會找一些方法在檢查的時候是合格的樣態，但實際上還是違規的樣態，這是沒辦法克服的問題。

（二）使用科人力的部分，現在稽查人力大概43位，我們一年配合的目的事業主管機關的檢查有千百件的稽查量，量很大，這麼多的繁重的壓力會影響到我們正常的申請案或是一般違規的稽查案，我們同仁1999的陳情案一天都要看5場到10場，所以壓力真的蠻大，像我昨天也是加班到晚上8點多才回去，那個工作負荷真的很大。

（三）廉政風險成因的部分，老師在文獻中都講得差不多了，大架構都有。通常業者有問題的話都會去找里長或民代直接進議會，然後去尋求相關解套的辦法避免罰款。聯合稽查的話若有違規回去就是馬上開罰，業者有行政救濟的機會，通常因為事實上也明確，我們也沒有辦法去撤他的罰單，所以大概就是這種狀況。像這次疫情之後，八大吵著要復業，我們也要配合

商業處，因為都集中在中山區，那我們四個同仁都沒辦法負荷，都哀哀叫，因為商業處臨時通知，一天可能要看4到5場，會影響到他正常的業務，就是一般的違規的陳情案跟一般的申請案，所以回來都要加班。像我們人力的話像有些是職工的部分，因為勞保的規定一個月不能超過二十個小時的工作時數，超過的話就不能報加班，這對他是一個損失，所以他就算是做功德，大概是這樣子。

（四）因為我們組織是二級單位，業務也很龐大，建築物蓋好之後幾乎後端的管理都在我們這邊。一般建築蓋完以後通常會變更或裝修，後端的變更狀況都很複雜，不可能說稽查從頭到尾把變更的狀況就抓得很清楚，因為稽查的目的是不影響他動態的逃生。後來有一些狀況就是因為我方的認定說違規用途也要把它加進來，就會造成說工作附載會多增加。

（五）目前我們同仁也有說e化的部分，對我們同仁來講是增加一套工作程序。因為e化目的其實只是方便長官監督稽查狀況，可能是有動態違規或違規使用，其實違規使用對動態來講不會有那麼立即性的公共危險的問題，因為用途還是在那個地方用，有影響的其實是動態違規的部分，就是影響逃生的部分，那才是比較重要的。因為有同仁反應說e化那塊，執行上多了一道作業程序，要開罰的部分還是要回辦公室使用公文系統做登打，因為包含查受處分人的資料。E化部分很理想說可以在現場直接做登打，然後後續直接做處分。我們目前在執行上使用紙本，好處是雙聯複寫，一張給業者知道說你有哪些不合格的項目，那也是後續執法的依據，因為後面去處分也會請店加蓋店章，有店章其實就是說業者已經確認賭塞動線、堆雜物、破壞區劃或是防火門破壞等等違規事實，後續在救濟或處分的時候都有憑有據。那E化的部分可能系統的使用就要考慮到這一點。

五、B21補充：

（一）有關認定的部分，因為建管跟消防都不是業管單位。但是在認定這件事情上面，建管跟消防都在等商業處的消息，不管一天兩天一個禮拜，回來以後我們後面才會做後續動作。就稽查及裁處作業，能夠管制的只有商業處，可以在第一時間依照商業登記法進行裁罰，但商業處認為你們建管處、消防會去執行裁罰，我就不去做。實際上在第一時間，例如說這邊原來是飲食店，現在賣酒，結果有飲酒店的事實，這就違反商業登記法，商業處在這時候就該依照商業登記法裁罰，那個是立即的。所以我覺得商業處不裁罰的這件事情上是可以精進的，第一時間就可以去罰了，這是它的業管範圍。所以商業處它應該就主動認定之後就先裁罰，我覺得這個是可以做的。再來，這件事情我覺得認定的最大問題在於，我先離題舉一個例子：我們在今年三月份有一個第二批的違章工廠就地合法化，這件事情經濟部為了經濟發展，內政部為了國土的公平使用，兩方僵持了這麼多年，到最後

是行政院出來。現在我們建管跟消防各有所本，實際上因為沒有行政院這個角色，當然現在有公安匯報這些東西，但是我覺得那個反應速度沒有辦法，再來它沒有辦法全面性的。所以有關認定的部分，我一直認為你商業處出來就罰它嘛！那個是立即會罰的，因為消防這邊第一個要限期改善，第二個如果是違規營業就我跟公安跟消安檢查的專業廠商來講，通常它的消防安全設備跟防火避難設施都是合乎違規類組的規定的，實際上它們兩個沒有辦法罰它，除非因為出了大事，把容錯率降到最低才可能被罰，所以商業處要罰他，這是我有關認定的看法。

（二）有關施工中防護計畫，工班還沒有確認，甚至還沒有發包。再來，土木、機電、泥做、磁磚等是陸續進場，不會永遠三十個工班都在現場，所以你要去編組、做教育訓練，實際上是有問題的。我提出來的精進做法是，應該在大台北所轄各工種職業工會，譬如說甚麼甚麼水電工會、泥做工會，由專業團體或者地方政府直接到那邊去辦所謂的消防講習。泥做可能跟消防沒有關係，我就教你應變，如果你是配管線的，你是水管甚麼甚麼工會，我就跟你講如果牽涉到消防的管線，你如果要關掉，你應該要做甚麼相對應的措施。在各工種的職業工會我們提供訓練，另外我們也已經跟勞動部說技術師在訓練的時候，我們現在所有職種的技術士通通都沒有消防訓練，所以這個在中央的部分，我們也已經跟立法委員建議了，就是說在技術士的部分如果牽涉到公共安全或是消防的部分，請他去增加消防受訓的時數作為他的必要條件。這個是有關施工中防護計畫，要不然我們現在施工中防護計畫台北市不知道有多少個裝修案停在那邊等，因為等不到施工中防護計畫消防局的核備案，這個實際上是人民的損失。

（三）有關防火管理的部分，在全台灣是失能的，它變成是一個六十分的標準，你只要很簡單的填進去，送去消防單位備查，但實際上都做不到。這個部分現在鄉公所有一個驗證的辦法，針對特定場所應該要有第三單位去執行相關的驗證，讓它可以去落實防火避難的相關措施。當然這個事情原來到目前為止都是消防局在做，但是因為消防局要做的事情太多了，如果再委由他們去做的話，不能講不會落實，而是我覺得是立場上的問題，因為老百姓只要求用最低的成本、代價能夠通過測試就可以了。我們的業主在燈光冷氣壞掉時，一定馬上就報修，但是消防設備、灑水器、探測器壞掉，永遠要等到檢查或測試時才會知道。

六、S21：

（一）這個委託研究案是廉政風險預警，感覺整個報告是買一送一，「廉」跟「能」都包含進去了，也就是說我們的建管、消防之裁處流程怎樣能做的有效能、又不貪腐，效能的部分也談很多，當然這兩個應該是有互動的，就像剛才李總說容錯率不能算廉政風險的一部份，但其實我們好像也要放在一起，

那像剛才胡股長也講了加班、多新業務好像在做公益，這個其實是人事管理的問題，不過有時候做功德做久了，不管甚麼企業都一樣，員工心裡都有自己的平衡計分卡，想說我做的這麼辛苦，A一點也是應該的，就開始產生了廉政的風險。我覺得研究團隊應該把這兩個部份加強說明，我並不是說「能」的部分沒有做好，怎麼提高整個裁處流程、任何的預防風險，不只廉政、貪腐的的風險，我覺得你們都要做，你們心中應該要有一把尺，知道哪些是哪一個，而且要注意在說明上處理這兩件事的區隔，以及它們競合消長關係。有時候是會相互影響的，廉會影響能，能會影響廉。

（二）文獻有一些資料整理、結果彙整都有很多，我倒覺得你們可以找一個理論架構，有一個叫做政策執行的架構，我把它活用，也就是說我們先看最下面最右邊，這個報告最後要有主要的政策建議，要做一些甚麼改變，不論是保持廉或能。這整個理論架構我們把它活用，今天隨便舉例，你看左邊那個講的，第一個講結構的因素，也就是說我們要知道現況是甚麼？因為從風險跟追求廉潔效能上有甚麼困難障礙問題風險，那你看左上角這個圖，第一個就是說目標要明確嘛！剛才我們陳消防隊員也說了，有規定但...，講的不清楚，胡股長也是說對商家的認定不一樣，但認定又不夠清楚，像這種我覺得都是例子。

（三）所有執行機關的跨域協調合作，我們現在執行單位建管、消防裁量權的大小，過大可能就有風險，但甚麼才叫合理？下一個講到的人力資源的素質，這裡面的素質包含職能、廉潔效能。剛剛胡股長也說了，陳情案一多，我們人力上不足，每天又要加班，也是個問題。所以我要講的是，你所有講得幾乎都可以在這個框架上，把它有系統地整理出來。右邊那個講到，第一點社會經濟的情況跟一些所謂的technology，technology不要只想成科技，它其實是出自於技術，當然它包含科技，譬如說這次的KTV大火事件的影響，這是都是會提升公眾對於消防、建管的關注。這裡最好玩的在第四點，這裡是說民代的支持我們可以改成民代的干擾，也就是不支持，因為我看你們訪談後都在檢討民代嘛！還有一個是首長的決心，所以類似這個，我覺得所有的資料都有一套方法把它完整的整理起來。第三個就是實際的結果是不是就減少了我們這些公安危機等等的消防大火。第四個民眾的感覺怎麼樣也很重要，還有一個是有沒有貪腐？所以這個結構不管講廉或能，廉政做了些甚麼一樣可以用這個結構來看，而且最後就會提出一些政策的改進或建議。所以我覺得整個研究，我們常常說know what、know why、know how，你先知道狀況是甚麼，我想在做實務界的訪談知道了很多東西，然後為什麼會發生這些事，就要在深入的探討，把這些東西在研究方法上去善用，就能夠找到答案，最後去提出know how我如何改進，這是我第二個建議。

（四）講到研究方法，當然你們現在時間、資源都很有限，但也盡可能做了很多，訪談對你們來說一定也有很大的幫助，但這整個訪談我有一個感覺是比較完全是由下而上，這個很好，這個一定需要。但反過來講，也不能忘了由上而下，就算市議員、民代關說很多，剛才其實也有講目前有一些法規、SOP，從他們的角度也許看到第一線的執法人員有不足的地方，這互相會有不同的看法，所以我是覺得這點如果…，當然你們時間有限，有可能做，沒可能的話至少要說明在報告中。那我們還有一個叫做由內而外或是由外而內，像李總應該算是外部，它就能看到很多很多的問題，但如過只靠李總一人，也許足夠了，但如果有時間問一下剛才講的一些專業團體、公益團體、媒體記者，它們來看這些事情是怎麼樣？當然我的意思是說如果時間不夠，就把它列為未來可以再加強的部分。

（五）研究結果，文字的表達、下標，回去應該還會再校對，因為檢討民意代表跟首長關說，所以訂這樣標題，但這個首長指的是柯市長嗎？所以你應該是民意代表跟各級主管嗎？還是怎麼樣？因為還不一定是首長，我跟你講首長這麼大，他不會自己去說的，他下面有人會去說的拉，你放心好了。所以是甚麼人？尤其你這裡要反過來注意一件事，當然也許實際不是這樣，但我們在外面觀察，柯市長應該算是比較有決心想要做好這件事的首長。我必須講，你們要反過來想，這是一個首長有決心再加上有這些事情，只不過民代的關說這個麻煩就是，他其實現在已經說了也有一些SOP、規則，可是可能還有不足，不足在哪？就要去把它找出來。因為關說跟關心的區別在哪裡？選民服務的必要性跟我們要去怎麼做，像李總剛才講其實已經訂了一些SOP，也就是遊戲規則，那這些遊戲規則可能要去了解一下。所以我才會說如果能夠找一位市議員，比較少做那種選民服務的，有沒有這種人我不知道有沒有，可能可以去找一下。所以我覺得在遣詞用字上，對於市長的決心是可以強調一下，而且這是真實的，也不是我們拍馬屁，事實上他也很關心希望做到公開透明，所以我覺得下標可能要注意一下。

七、S22：

（一）譬如說從文獻檢閱，或者是後面研究團隊蒐集從第四章開始的資料分析，從廉政細工到廉政指引，還參考了以前TI的一些研究計畫案。其實我看到的研究團隊目前所整理出來的資料、內容，還有剛剛我聆聽在場的專家們所提供的資訊跟意見，大概百分之七十跟過去的研究結果差不多，再來就是後面目前研究團隊所提出來風險控制的對策，坦白講好像也差不多。那假設我們2007年就做了這一件事情，現在已經13年後了，如果百分之七十的內容、問題診斷是一樣的，對策也一樣，那我不知道是政風處的問題，還是其他相關局處的問題，意思是說我們這很類似的研究其實已經做過了。回到政風處所給的研究案的主題上來講，這就是我要提醒研究團隊的地方，

看起來政風處這一次的委託是有一些不同的想法，譬如說過去可能是要找風險因子，進而去控制；可是今年的案子，我覺得Keyword叫做風險預警，意思就是指說他們或許期望研究團隊去找到流程當中，如果出現哪一些情況、態樣或者訊號的時候，能夠馬上提醒無論是建管、消防甚至是政風處，就要開始注意這一個案子、建案或者是集團，譬如說錢櫃一定是一個集團，一定是整個錢櫃都這樣子因應消防檢查。所以我覺得政風處這一次的委託研究，其實是又往前走了一步，可是現在我們看到研究團隊所拿出來的跟我們過去的又高度類似，這個就是我說我要提醒研究團隊的地方。

（二）建議研究團隊可能要去區別一件事情，廉政風險是甚麼？有哪些廉政風險？有哪一些是業務或者稽查不落實的風險？我覺得這個一定就是要去釐清；我們可能也要知道，可是並不是所有的業務或者稽查可能有爭議或者疑慮或者不落實的地方都會是所謂的廉政風險。我舉一個例子，意思就是說我們到底是在判斷廉政風險？還是影響業務不落實的因子，譬如說第40頁，對於法規認知的不同，造成判斷差異；對於法令執行上面的疑義，在我看來這可能是業務不落實，但是它未必實涉所謂的廉政風險。當然有可能有一點點關係，所以我覺得這部分可能要去做一個釐清，而真的針對所謂的廉政風險在哪裡？它從哪裡來？因為我看了在第一階段的訪談，其實都沒有再詢問受訪者說您覺得在整個流程上面，最有可能產生貪腐風險的環節是甚麼？反倒問了很多業務細節面，可是業務細節就像剛剛講的，大家會從法規、程序、各機關等等來來去去在談，可是機關中間的來來去去其實就是公文啊。還有搭配稽查業務E化系統，我大膽猜測因為E化平台對政風處來說好不好用？坦白講，站在政風處的角度，不關它的事，它也不會care。政風處會care的是如何把這些東西放上一個E化甚至背後有一個AI的處理系統之後，當各機關上傳了必要資訊或稽查資訊之後，它能不能自動跳出來紅色警訊，告訴我政風處你該出動了。我猜這是政風處背後更大的期待，而不是讓研究團隊問說這個平台好不好用，我覺得它們的期待應該是在這邊。所以我會建議研究團隊趕快可以收攏跟聚焦在貪腐風險的環節上面跟當它出現甚麼因子的時候，哪個數值會飆高。譬如說剛剛陳先生有提到，就是你去現場稽查的時候，它的狀態會是動態的，可能有時會是飲酒店、飲水店，涉及的主管機關不同，意思就是說假設我進去了這個場域之後，發覺它可能涉及的主管機關的數量越多，它的風險越高，類似像大數據或者AI的判斷概念這樣，當我某一個數值越高，我的貪腐風險也會越高，那麼我就可以把它設定為這是一個預警系統裡面該設定的。我覺得政風處要的應該是這個東西，而不是後面目前暫時所提出來的那些完善稽查分派制度、建立抽查複查、進行輪調、行政透明，這些政風處早就知道了。

(三)既然是預警，就是在它還沒發生之前就要介入，譬如說這次高雄還是哪邊，在這次防疫之後解封，還是在那之前，有一棟建築物好像一樓是舞廳，所以不能開放；但是二樓以上是KTV，所以可以開放。那就涉及到剛剛陳先生講得因為它主管機關不同嘛，因為它場域的樣態不同，所以它就是預警，就是它不一定會發生，但是政風單位可能因為這個，所以可以預先去做防範，而不是態樣已經發生了才去事後處理，事後處理其實我猜以政風處多年的經驗應該都知道就都是這些，所以我覺得現在研究團隊可能要從這一些這麼多的訪談跟焦點座談會裡面去轉化出來這些可做為預警警報系統的因子，我覺得這個是這個研究案的當務之急。再來就是如果就這個概念來講，當我看到這個主題的時候，尤其又跟流程有關，會建議研究團隊可以繪出建管的或者消防的稽查流程圖，然後在流程圖上拉成一條直線，在每一個環節上面可能會出現哪些貪腐風險，因為它涉及環節，而且你們去看現在經過廉政細工統整出來，它有流程的概念，就是無論是流程的前、中、後端都有一些風險因子。

(四)因為稽查或者所謂的裁處，其實就是一個管制行為，那管制行為裡面我們就要去看，管制行為其實政府是希望用最小的力去達到最大效益，這是基本管制政策。那麼所以在這個概念之下，一定有一個風險配置概念，甚麼叫風險配置？就是這整個的事情，我們會去切割哪些風險是受管制者就是業者自己要承擔的？哪些風險是代為檢查的機構要去代為承擔？哪些風險是管制者，譬如說建管或者消防局要去承擔？他們各自有各自的風險配置。然後政府只用最小的稽查行為，去控制這些風險。那麼既然它背後有一個風險配置的概念，那貪腐風險會從哪裡來？貪腐風險就會從譬如說原本這個應該是代辦業者他要負責的，可是政府卻願意把它吸納下來，這就是可能的貪腐風險的存在，或者是說原本這個風險是配置給受管制者自己要承擔的，可是為什麼政府自己願意幫你吸收下來？那這當然就是有可能的貪腐存在。可是現在研究團隊談的其實就比較像去從流程來看過程裡面都會出現哪些BUG？可是沒有從風險配置的角度重新去看，那麼我有沒有一個不一樣的思維，因為管制作為像我剛剛講的就是政府用最小的力量發生槓桿的作用。

(五)提到聯合稽查，都說現在聯合稽查過於形式，可是我個人覺得聯合稽查還是必要的，而且聯合稽查就可以把原本各看各的情況，在某種程度的討論過程裡面可能會有一個交疊，複式的組織設計的現象會出現。所以重點是落實或不落實的原因，未必是跟貪腐風險有直接關係。那如果真的要去提對策的話，應該就是指說態樣上面要有普遍性的，可能聯合稽查的頻率要低，過去有重大事故發生的聯合稽查頻率就要高，就是說研究團隊後面的政策建議希望能夠做的比我們以前的研究還要更好，譬如說聯合稽查它可能是必要手段，但是在態樣上面可能要有一些改變。

（六）在做聯合稽查或是重要的個案的聯合稽查的時候，現在有政風人員隨行嘛？(一直都有。)那我覺得這個就很好，因為像食安問題之後，廉政署就成立一個食安廉政平台嘛，所以所有的衛生單位做稽查的時候就會有政風人員隨行，其實是幫我們很多公務同仁免除掉很多不必要的困擾，甚至像民代關說等等都可以某種程度的疑慮的降低。

八、S23：

（一）我先提一下文獻的部分，如果這一塊你們要處理的話也許可以扣緊這個題目要做的，一個是廉政風險預警，一個是E化的部分，所以現在處理比較多的其實是有關廉政風險的態樣。不過我覺得還是要區分一下，因為其實文獻有提到一些違反廉政的行為態樣，但是剛剛胡老師提到的是說那個風險的態樣可能是不一樣，有些文獻其實談的是說貪腐的類型，跟可能會發生貪腐的那種情境，我覺得可能是兩個不同層面的。所以也許這個研究可能會比較放在風險這一塊，而不是那些類型的層面。類型是已經發生的，所以我們把它類型化，但是風險是變成說它可能還沒發生的，但我預期它有可能會發生或是它可能在業務上造成一些問題，那我要先把這些風險找出來，再進一步去解決這個，那這個裡面有一個很關鍵的是E化的部分。所以我很同意剛剛胡老師提的這些風險態樣的因子，當然不是全部都能用E化來管理啦，但如果能夠導入E化這個機制的話，它能夠做很多事先的預防，尤其在文獻的部分可以把風險這一塊特別拉出來看一下。

（二）另外是E化這一塊，因為目前在E化的這一塊是比較少，其實有些文章也有在討論電子化政府跟貪腐的關聯性，就是這個我覺得可以提供一些比較一般性的建議或是怎麼透過E化的方式來預防貪腐。另外這個研究真的很辛苦，因為要做很多次訪談，可是有一些比如像廉政的風險的淵源，除了剛剛余老師談的那些媒體報導，另外像審計部或一些司法的案件，這些其實也可以從過去去整理出來一些。另外一個可以做的是，有些像錢櫃這種很大的案件，那裏面其實也有一些跟廉政風險有關的，比如說幕僚去跟業者談判、接觸，從這些案例我們也許可以找出一些可能會產生廉政風險的因素，我覺得這也是一種資料的來源，當然要看時間夠不夠啦。

（三）針對在研究報告這一塊，我也同意說剛剛余老師還有胡老師提到的說其實現在整理了很多跟廉政有關的一些，可能在建管、在消防那一類，不管是在實際業務上的操作或是一些管理上的問題。可是真的要做一些轉換，這些行為背後可能產生的風險是甚麼？我覺得這邊有些像剛剛提到的人員輪調的問題，那舊的人員可能有專業，但是新的人也會有不熟細業務的爭議，那哪一種類型比較容易產生風險？久佔其位的比較會有產生廉政風險的問題還是剛上手的這個？這個就是給政風單位參考的是說你要去對哪些人特別關注？在任很久的還是剛來的這些人？我覺得這個才是風險，可能還沒有發生，但是從過去的案例或是訪談的題目發現是哪一種樣的類型

比較會有這樣的困擾？我覺得那個就會把為什麼要做輪調、甚麼樣性質的輪調比較會有這個風險的問題？然後可不可以透過E化的方式處理？比如說這個機關換人很頻繁，那這個就可能是風險。所以我覺得我們要把這些業務執行上可能會跟風險有關的，當然效能是一塊，但是我覺得這個主題還是要扣緊在廉政這個部分，也許有些跟效能跟行政管理有關的，可是我們怎麼去把它跟潛在產生風險的問題如何連結在一起，然後進一步思考能不能用E化方式來做管理。這個就回應到剛剛胡老師說得看能不能再進一步把這些風險因子找出來，然後去做預警的機制。

（四）另外是架構的部分，其實剛剛報告裡面提了就是三塊。一塊就是行政跟立法的問題，那行政跟立法的問題原則上就是涉及到法令的規範有沒有一些漏洞，因為這涉及到修法的部分，當然有些是中央的，可能有些是台北是自己的，所以這就是民代關說的部分，所以我覺得在行政和立法這一塊有幾個可以把研究觀念可以再整理一下，最簡單就是由這案件如果民代常常在關說了，那這案件可能就是要預警，因為可能廉政風險會出問題，這是在行政跟立法這一塊可以去整合。另外就是行政機關內部的問題，這也就包括上級主管還有首長的關切，也包括跨機關的整合的問題，也包括SOP的問題還有包括媒體素質專業的問題，這其實跟行政機關內部，不管是在政策上或管理上可以去思考還有跨機關合作的部分。第三個部分才是介入到行政機關跟業者的部分，所以他到了現場去稽查的時候可能會發生報告中提到的判斷問題、標準的問題啊，所以這個就是第三個部分，那也許可以從這三個變項，去重新梳理研究架構，把那些風險因子去轉化，哪些可以透過E化去做管理，哪些也許需要回到以前的一些行政管理的機制來做，所以這部分也許可以在架構上重新做這樣的處理。另外我覺得可能要去凸顯為什麼要去推E化管理這三個至少新的層面可以去做預防這個工作。第二個是可以做這個監控，所以為什麼很多的現場資訊要即時回報，為什麼建立這個系統，其實它是在監控不適當的行為態樣有沒有改善。第三個就是追蹤，這當然就涉及到系統建設的夠不夠完善，如果不夠完善、不夠好用，但是大家其實不太習慣，影響效益。最後一個產生透明化，就是說建造這套系統可以達到這個效果，那我覺得你可以把E化這個部分，從建置這個系統到怎麼去做風險的這個預防，在管理上可以做這個連結，這樣對中央當然他們比較Care的不是業務流程怎麼改善，而是這些作業流程如果不改善，它會產生怎樣的廉政風險？那政風單位有沒有甚麼機制可以提早知道，然後提早介入或是提早去做預防。那這個我想對他們的幫助會比較大一點，至於建管專業、消防專業、商管專業他們有他們去處理的一套機制。可是我覺得我們這個計畫是要去把業務上的作為跟廉政有關的連結起來，然後進入E化來解決，那如果有一些限制或真的沒辦法做到的，也可以把困難提出來，等未來再去做。

（五）另外我也同意其實建管跟消防有一些共通性，可是還是有一些差異性。所以我也認為說應該還是要分開來處理，就是至少把它分清楚一點會好一些。

九、S24：

（一）研究的文獻裡面，因為風險這塊在我們政府機關裡面，過去一直在內控裡面，就是內控制度已經有要求，那個風險的辨識怎麼去分析，但是內控制度大部分都是針對業務風險。那ISO會進來，是因為我們過去的內控，就是業務風險，那曾經資安變得很重要的時候，它又加了一塊，就是說過去內控沒有去注意這一塊，所以我用資安稅，資安就衍伸了一個管理系統叫27001，來針對資安，最近覺得說業務風險裡面，真正跟廉政有關或跟貪腐可能性有關的，就加了一個較ISO37001，所以它叫反賄管理系統。實際上如果我們不把它講成是反賄，因為廉政的風險不會只有賄賂，所以特別是在我們行政機關裡面，那個東西我們再把它加進來，會變成你去討論文獻ISO的時候，事實上我的看法，這個案子應該從政府的角度來看，就是說政府從內控裡面去看的時候我們缺這個，那內控在業務風險裡面，就是說現在有兩個，譬如說變成文獻大概談論內控制度了。實際上你的文獻應該要去找相關的，例如說消防、建管它們單位局處的內控聲明書，那你去找它內控聲明書，譬如說我舉一個例子我們找消防的內控聲明書，跟我們這個案子比較相關的。如果以火災預防或危險物品管理，大概跟我們這個案子會比較接近，那火災預防裡面很特別，因為剛剛很多先進談到的是什麼？設備圖說的審查，這是它們覺得，通常你去看六都的這種內控的時候，把消防拿出來的時候，設備圖說的審查未落實，大部分都是講未落實，未落實一定是一個比較低的風險。第二個風險就是未落實，一樣竣工，這是兩個步驟嘛， 竣工我先看圖，這是前置，最後你完工的時候我再去做查驗。最後一個，他們這個業務風險裡面最重要的，蠻多剛剛很多人都有提到的，基本上是在查察取締這些事項不符的，還有標準，就是說我們很多單位標準、執法不一致性，這個風險。那這些風險剛剛莊老師有講，這些風險基本上，我有准駁權、我有行政裁量權，一定是貪腐的來源。當然有可能以前我們談的這個東西需要有代檢、代辦的，也可能是一個風險來源。所以從如何把業務端的風險，去看譬如說文獻我們就不要只寫內控，就直接去把建管跟消防，他們在內控裡面風險辨識出來的那幾塊。那做完經過訪談之後，你的第35頁的這個表，基本上就是訪談之後建管的風險態樣，那一樣有訪談之後消防的風險態樣，我們再去比對。比對的好處在哪裡？就是通常我們內控聲明的問題在於說很多機關的首長，他或者是機關在啟動內控報告的時候，大部分都是討論，他沒有辦法預先了解，例如說像這一次這樣的案例發生，那它牽涉到了什麼？它比較沒有辦法預先去，變成說我們這個訪談的過程可以回溯回來說我到底有那些問題？我們以前

在訪談有談到，但是以前在內控的標準作業SOP沒有去談到。這可能就是可以去互相對照的一個落差，落差可能在哪裡？

（二）再來就是說我們對於這種業務風險，變成廉政風險的這一塊，可以從受訪者，實際上他們談到很多特別針對執法不一致的部分，你們可能在敘述的時候會稍微敘述可能的廉政風險在哪裡？准駁裁量權的，或是執法一致性的問題。以前我們在做這些案子的時候大概都有談到，另外我給你們一個就是說，因為這裡有E化系統，大概做了所有只要設有政府機構的，我們都有一個數據指標，量化指標的一個系統，所以可以去了解說跟建管或消防看到的指標，從客觀的數字來講它的風險可能在哪裡？可能政風人力的配置太少或是他們的業務工作負荷量太大這個部分，也可以了解，就是說我們是不是一直找出在內控之內，他們沒有提到的，但是我們發現的，這是一個。再來就是說過去內控也很難去結合，譬如說1999，就是說風險的來源。一般來講單位真正去寫他們的內控報告的時候，他可能不會去核對，譬如說我從1999去檢舉的案件，當然都會有專案清查、專案稽核之後的那些風險或歷次廉政會報，由專案清查、專案稽核的報告的那些，到底那些有沒有納入他們的風險變數的裡面？那個也是一個，就是說整體而言如果把風險和訪談之後的有沒有漏掉的部分，這樣大概就會比較完善一點。

（三）我剛剛有特別提到ISO37001，因為ISO37001針對我們政府端，基本上我們有沒有真正的，譬如說業務風險跟廉政風險，因為本身的內控就是只有業務風險，那我自己的廉政風險，因為ISO37001它一定會有一個管理系統，所以管理系統可以結合我們訪談之後很多人給的建議，因為這個都是管理系統的建議。我也覺得說建議以過去我們在做這種研究案的時候，我們通常會給的一些建議就是說，因為這種東西稽查、檢查，無論是我們這種稽查、聯合稽查或是勞動檢查業務的話，通常我們都希望就是說有點像我們內控裡面的獨立性，就不要把一個案件只讓一個人做，比如說我也去檢查，之後報告也由我來寫，或者財閥的標準由我來訂，當然我們過去都這樣做，因為人力的問題，但是合判這件事情，一定要有一個review的機制，就是我到底公不公平。所以在各地的勞動檢查事實上都不一樣，我印象中不知道台中還是台南，他出去檢查的人跟裁罰寫的那個人是不一樣的，檢察人只寫敘述，我當場看到甚麼？另外一個人是寫我這個要裁罰甚麼？所以盡量讓這種check balance在流程裡面有這種互相牽制的機制，不要讓他變成一致。剛李總有特別提到，我們在技能檢定，就這些從業人員在技能檢定的時候或者是在技檢中間他有拿到這個執照的時候，可以加這樣的一個課，讓他要有這樣的訓練。很多人談到實際上他可能只受訓兩個小時還是甚麼，特別是我們消防的防火管理人，我們很多人被寫成這棟的防火管理人自己本身都不知道，除了發生事情後才知道原來我是這棟

的防火管理人。我們學校也有分配啊，但是我們也沒有受訓過、也沒有這些機制，那我覺得這是一個落實的問題。

十、G21回應：

（一）其實政風處有風險預警，所以有建立E化稽查平台，平常目的是說要承辦人還沒有立案，後續有沒有人追蹤？其實可以預警的方式是說比如說這個案子為甚麼處理了兩三年，處罰也罰了十幾二十次，為什麼還沒處理完？所以這就是一個後續風險很高的個案。像剛剛首長那個下標的部分，應該可以寫說像教授說的是各級主管，因為民代他有他的權力去監督你機關的預算，他可以用這個手段來控制你、來要脅，那所以這是一個基礎在，那可以寫說各級主管，因為各級主管還是有他的壓力在。

（二）樣態改變的部分，其實也是經驗問題，有一個像規定的周延性跟執法標準的部分，像我們單位有些同仁到任，半年、一年時間到了，因為台北市的業務量很大，所以他們常常都會要求遷調，所以訓練到一定的程度他就不想待在這裡了，可能調回南部，業務量就會差很多，或者調到業務量比較少的單位去，因為同樣的薪水我幹嘛負擔這麼多？再來就是說合法跟非法業者稽查量的部分，因為有些非法業者通常都是有檢舉，才會去加強力道去做稽查。所以也不是說合法的就特別去稽查，合法業者可能是說對消費者保障，那可能像一些八大的場所，因為是逃生避難有困難的，才會列入加強取締的場所，等於說是執行頻率都是有一定的標準在。其實那個府級的聯合稽查都有他的檢查頻率，以往都是一、三、五下午或晚上六場，那是定期檢查，那個量很大，所以聯合稽查的檢查要修訂成二、四，一個禮拜四次，要把頻率降低，所以其實市政府都有在調整稽查的那一塊，大概就這樣。

十一、S21：

（一）關於ISO，我簡單講解一下。ISO這個系統倒不限企業或政府，第二個就是這個到底值不值得推，因為這個是新的東西，簡單一句話就是成本也不低、效益也不明，預防的東西老實講也很難…對不對。那推動之後的阻力，如果你是由下而上，你就不用去講，因為就算你來我們大學要評鑑我們，我們由下而上問系所祕書到系主任哪一個人要？都不要，所以我們重大的改革一般來講都不是由下而上。推PPBS、ZBB當然都是總統的意思。(可是市長對這個很有興趣。)對，他有興趣，他最希望的就你們給他一些更深入的介紹這個是甚麼，不過老實講這件事情對你們這個案子來講關係不大，因為他如果有的話，那就也不是只有建管、消防，所以我講期末報告再說吧！

五、期末第3場焦點座談會討論題綱

1、以本研究期中報告「廉政風險的類別化」、「現有稽查業務之作業流程及問題」(第四章第一、二節)之內容為基礎，研提台北市政府建管與消防稽查業務廉政風險預警之模式。

2、基於目前台北市政府建管與消防稽查業務執行現況及廉政風險，參酌「ISO 37001 反賄賂管理系統」內容，提出具體可行之廉政風險控制對策及預警機制之意見及建議。

六、期末第3場焦點座談會議記錄

時　　間：2020年8月5日(三) 13:00 ~ 15:00

地　　點：世新大學管理學院M511研討室

主　　席：計畫主持人

出席人員：

S31 (專家學者)
S32 (專家學者)
S33 (專家學者)
S34 (專家學者)
G31 (建管稽查組織／稽查者)
G32 (消防稽查組織／稽查者)

會議內容紀錄逐字稿：

主持人：

(一) 本團隊目前「期中」報告進度。

(二)請教大家對於 ISO37001 這個制度在建管、消防這些稽查業務上面是否有具體可行的建議。

S32：

(一)根據研究團隊目前所看到的建管跟消防的廉政風險，事實上都已指涉出來了，但之後若要成為預警的模式，需要根據目前所看到的風險類型，可不可以在現有或是未來的指標、資料上做反映，這可能變成預警的機制或是模式裡面重要的核心。

(二)內外部壓力「行政干擾」，政風或建管有沒有資料可以進行登錄。在實務上，議員跟行政首長中間或行政同仁中間，會不會因為關心、關切的登陸而造成衝突，這是必須考慮的。

(三)稽查人力無法有效執行是因為人力不足，須回過頭看建管單位是否衡量過同仁身上扛了多少案件。職安署會委外做重機械設備安全檢查，這些委外工會會去計算每一個出去安檢人員的平均個案數，以此下去分配任務，甚至輪調。這個機制有沒有可能被考量進去。

(四) 專業代辦機構的簽證、稽查不實：

1. 考慮他在業界的風評。
2. 桃園市政府檢視近年工程包商、了解品質之後建立名單，這樣

可謂成為另一種預警機制。

3. 很多業者都知道案件送檢應該送去食安署的哪一個實驗室較易通過。

(五)發現違規行事卻無法裁處或便宜行事：

1. 使用平板某種程度上應可解決。

(六)公安簽證及申報複查結果各自解讀：

1. 換言之即是「爭議」，例如有些個案處理很久，爭議很繁雜，這種個案某種程度就可以被預警出來。
2. 就目前尚未E化的角度來看，大家目前所看到的這些廉政風險類型，可以再更具體化在模式裡面。
3. 建議研究團隊可以提一些建議，更合乎實務上可以取得的指標。

(七)消防部分也是一樣，大家對於法令可能不太熟悉，被檢查者也未必熟悉。有些業者會委外來面對檢查，這種溝通不大有問題，但會有些個案是夠過業者委外來跟檢查對象溝通及互動，這個部分需稍微留意，亦可能成為廉政風險。

(八)「零缺失」申報需特別注意，在事後稽核時，到底是要挑明顯缺失的個案檢查，還是近年都接近100%完美的個案檢查？

(九)法定職務外業務量攀升，這個跟人力有關係，我建議還可以考慮年資，就是業務上的經驗以及執行業務時都跟誰一同前往。例如職安署都是一個資深的帶一個資淺的一起去。

(十) 代辦專業技術良莠不齊，並有證照外借等情形。這個我說過其實機關內部應該最清楚，哪些業者比較可靠？例如稽核指標有10項，但通過8、9項，這個我想應該風險蠻高的，需稍微警覺。

(十一) 現在列出的風險，有的風險可能存在於業務流程的一開頭直到最後都可能發現；有些可能是到某些環節。這就要看最後做出來的模式是如何用一個架構去構思。我建議是在給他們一些更具體、可以思考的指標跟資料。

(十二) 政府內部或許已經有一些業者之間的評比。

(十三) 我的建議是流程、風險類型，有的是整個都會發生，有的可能只在一些環節，這個就可以做為他們自己去檢核個案風險。

G32：

(一) 市府與議會有訂一個原則「一個案件一位議員可以協調一次或是到現場在勘察一次」，這樣的原則現在轉成爭議委員會的方式，該委員會並未取代所有行政處分可以申訴及反應的管道。該原則拿掉以後，議會再來協調，案件不會停下來等到會議結果，而是繼續執行，但還是會向議會說明。

(二) 現在這個平台請外面的專家學者，如空照圖專家、法律背景的律師、公會的人，這些委員會用小組會議方式來確認處分。可能會請三位專家針對個案做簡報，把裁處的理由與內容作說明，委員在詢問當事人陳情陳述的意義跟癥結在哪。大約有 95%的案件懲處都是沒問題。

(三) 但若處分有問題，訴願也會駁回，進入案件的審理時還是會回應它，該修正的還是修正，該退回的還是退回。所以爭議委員會只是幫忙我們針對處分後民眾對案件的疑義，有這樣的平台及管道，並沒有取代原有公文的處分。

(四) 不論使用管理或公寓大廈的處分，還是會遇到到底是處在被處分的爭議還是處分前的問題，我認為處分後的爭議也許可以透過設一個平台，因為專業不一樣，需要不同委員成立委員會去幫助它。

(五) 在處分之前的案件有疑義就比較複雜，建管的業務不像交通處分一樣明確、單純，1999 入案後就不會消失，沒有吃案的問題。民眾舉發、檢舉，只是簡單的文字描述，但是案件登錄後，同仁需要趕公文時效，就要趕緊去調圖，法規適用、圖審，去了現場還要釐清是使用科、公寓科、違建科。

(六) 民眾過於依賴政府，對於汽車保養、維修都很清楚，但是對於建築的要自己去維護，然後不能隨便自己去改變，就會認為你可能侵犯了他的權利。這點就要花時間去跟他解釋才能進入到個案的主題。

(七) 在進行預警機制過程中，是透過設備、人員還是怎樣的過程都還要在思考說怎麼納入。因為目前主管的主要工作是幫同仁趕快把公文完成確認、批改以及在辦公室開會，較難與同仁親近接觸，因此較難發現同仁有何異常。

(八) 我們不同消防，雖然我們東西很專業、很細，但是依據一般公文的時效在辦，也不像他們有制服。依法我們只有對違規人有產生行政關係，對檢舉人沒有任何關係，不會去對他們報告跟通知，所以當事人就會想說怎麼還沒有去處理。

(九) 一個案子如果拖太久，一定有原因，譬如說不會辦、有議會或當事人的意見，這部分主管有空都會主動去關心，特別是公文逾期，但主要還是期望承辦人主動來找主管談，才是上上策。

(十) 行政干擾部分，同仁的辦公區應該要封鎖起來，避免同仁還要花時間應對民眾，像首爾、東京都。

G32補充：

(一) 當初政風要公布這個系統，是因為林森的案件，所以是有點匆忙，因為系統要讓市府每一個局處都可以使用，所以一定不是為了建

管或消防去設計的，所以跟我們提供的訊息跟他要應用的地方一定會有一個差距。

(二) 同仁他們現在的困擾是說，因為現在就開始要求稽查人員去做登錄的動作，在配備的部分上是跟不上的，大部分同仁都是拿自己的手機。所以事實上系統的部分要第一時間登錄上去是有困難的，有的業務上有困難、也有系統上、設備上有困難。那個部分比較需要的我認為是即時性的稽查，也許有些案件有幫助，有些案件沒有立即性的幫助，就是當初設立這個系統的功效。聯合稽查的部分可以滿足目前這個系統現況的運作，但是我們回歸到公文系統還是有去掌控，以後也許可以讓這整個系統不用額外登錄兩個系統，一個就可以解決。

主持人提問：

(一) 所以現在其實就變成一種青黃不接的時候，你們需要配合政風處理他們的系統，公文系統你們也要處理，所以同事會覺得做了兩件事情。

G32回應：

(一) 只是說一個系統不可能滿足每一個人的需求，所以我們只能盡量的去滿足政風想要的，因為他是要滿足市府的一個大原則。

G31：

回應一下老師剛剛提的部分，廉政風險類型裡面提到：

(一) 對法令認知跟局處認知不一致

1. 為什麼會有不一致？主要是因為說，消防安檢在檢查的時候是有依據的，主要是依據建築物取得使照的原審圖，但現有生活型態一直變化，申請到的許可都會因為生活需要做變更的動作，按照現有規定，若後續有變更時，法令依據亦會跟隨著變更而改變。若處於知識不對稱的情況，未取得充分資料之下，一定會有判斷上的差異。(可能會有轉手之後，不了解先前業主的變更情況。)
2. 為何市府內部各局處認知會不一致？因為消防安檢是依據使照相關審查的結果，亦會涉及到使用用途態樣的影響。建築物的用途認定會導致消防法上列管認定的強度不一，這個認定由商業處認定。因為業者有相關主管機關的認定，導致我無法逾越我的權責去幫他做認定的動作，這個部分會有不一致，主要還是因為是由不同單位任的而產生的狀況。實務上這差異的解決是用會勘或用另外行文的方式，請他再做後續的認定，而這會

導致民眾的爭議。

(二) 代辦機構人員素質良莠不齊，並有證照外界及層層外包：

1. 如果有證照外借，就已經是違反規定了，所以這個我覺得可能只是猜想。
2. 一般來講，簽證是由專技人員來做，但是中間行政事務未必會有專技人員來做處理。但仍會有良莠不齊的狀況，因為專技人員幾乎都會開一個公司規模來做執業的動作，這涉及到規模的大小，通常規模大比較會有恐懼戒慎的心態，因為希望有商譽、口碑，所以會有一定的品質；而有些個體戶，今天有就坐沒有就休息，這品質當然就不好。
3. 我們心中的確有一把尺，但是我們不能講，因為基於公平交易法我們不能干預市場交易的行為，這也涉及到預警模式應該都是要以客觀的文書資料來當判斷依據，而非主觀的人來判斷，預警就是針對人有問題而做預警的動作，結果又回到人去判斷，這誤差會非常大，因此真要看這塊，可能要看歷史紀錄，例如違法紀錄或黑名單。

(三) 稽查人力配置失衡易生違背職權之風險：

1. 主要是在於管理幅度的差異。台北市目前檢查人力大約 90 幾位，要執行業務檢查有人力不足的問題。目前解決方法是透過類似預警模式，透過安管系統去做稽核的動作，針對明確可量化的東西去做審查、預警的動作。行政干擾等比較細的部分無法去做量化的動作。

(四) 法定職掌外業務量攀升，致使稽查業務嚴謹度降低：

1. 我其實有兩個身分，一個是執法，一個是宣導。民眾端較喜歡宣導，因為宣導不用執法，執法就有開單的壓力。
2. 執法跟宣導不能並存，執法要寫檢查紀錄表，表示在執行公權力；宣導是在跟你講這個規定是甚麼你要知道，才能降低落差，可是這個部份會花很多的時間做溝通。檢查是一次性的；宣導要去很多次，而且未必能夠接觸到核心，因為老闆不一定在現場，員工回去再跟老闆講就會出現落差。若只執法，就只滿足開單的慾望，無法實際解決落實的問題。

(五)「零缺失」申報衍生不實申報之行為之制度缺失：

1. 我們的檢修申報分成兩塊：一塊是檢查、修繕，一塊是申報。一般民眾都只注重申報，只申報不修繕，這就是形式檢查。我們希望說場所消防設備能夠正常維護、運作，業者只想滿足合法這一步驟。從前年開始，我們有要求業者除了申報以外也要做修繕的動作。我們也考慮到有的場所有很複雜(年久失修，一

時難以解決)的及很單純的，這個當然另當別論。經過修繕之後申報的稱為合格申報。唯一的缺點是法規上沒有強制要求一定要這樣做，但若不這樣要求，因流程冗長，將導致出現空窗期，管理權人則是唯一負責人。這並不是制度上的缺失，而是認知上的問題，有的人只想完成流程正義，而不是實質正義，合法未必安全。若能完整落實，將直接回饋到管理權人。

(六) 民意代表及內部個主管的關切造成行政干擾：

1. 這回應到預警制度的部分，預警制度其中的時效及稽查其實都可以量化，時效就是處理的時間、處理的方式異常，程序其實也可以幾個不同的方式做量化，例如說時間到就是要做檢查。
2. 行政干擾嚴格上來說是可以稽查到的，行政干擾小從電話，大從行文叫你會勘等等，目前大家幾乎都是走檯面上的。檯面下的可能只能請調查局監聽；若從公文上看是可以看到的，例如檢舉案、議員開會通知等，因為按照目前現有規定，公文都是需要掛號、稽核的，目前困擾是東西不透明，就有問題疑慮；今天既然有系統可以處理，這個就可以運用了。例如說場所符合規定了幹嘛還需要關說，這就可以當作警訊了；檢舉案比較特殊，檢舉不一定有問題，目前政策是保護檢舉人不保護被檢舉人。檢舉會有後續派查的動作，若檢舉內容為事實會有法規的處置，若檢舉結果為檢查合格，那就是與事實不符的檢舉，這可以當作客觀性的判斷及量化的判斷。

G31回應：

(一) 目前消防使用的稽查 E 化系統部分，我們講的稽查 E 化系統應該是指針對安檢的部分，所以目前有兩套，一套是消防局自己內部用的(主要是針對行政作業、安檢作業的部分做加強)，一套是台北市最近開發的台北市政府各機關稽查業務 E 化系統這兩個部分。這兩個系統功能取向是不完全一樣的。正常的方向應該是機關內部的系統去借接市府的系統才 ok，借接的程度目前還在談，基本上我們是沒有問題的，因為這樣子可以降低我們重複作業的機制另外我們消防局開發的系統原因有兩個，一個是為了降低同仁的工作程序(原為紙本)，基本上同仁對於這個系統都是正向的，另一個是降低同仁遺忘的可能。反觀市府開發的稽查系統，他的目的是為了稽查市府所有各單位的檢查動作，所以你講到這塊同仁有反感，我覺得可能是指這個系統，因為大家在這個系統的目的不是很清楚，對基層的同仁來講他們只覺得要多做事情就是不方便、不愉快。

(二) 合格申報的部分，我覺得我們應該講利害關係人來判斷說要不要做這件事情，我剛剛有跟大家報告，合格申報是回饋在誰的身上？

管理權人，通常都沒有專業知識，所以會委託專技人員，但專技人員在意的是有沒有委託、有沒有賺到錢，需不需要去負空窗期的責任他不在乎，所以你去問他其實沒有代表性，因為管理權人針對檢查跟修繕不一定是找同一家消防公司，他無利可圖這就對他沒有差。專技人員授到管理權人的委託，他們是有簽定契約去做檢查的動作，所以時間上跟結果上都有受到契約的約束跟壓力。今天要不要修繕是管理權人的責任，我們要求合格申報是要求管理權人不是專技人員。今天專技人員因為自己的想法做假或是不按照這個部份來處理，這是他違反契約跟違反規定，跟管理權人沒有關係，所以我說這個東西會有不同執行層面上的誤解，因為他回饋的對象不一樣。我們在執法時對的是管理權人，我們另外去課以專技人員的義務是他要合法執行他的工作，如果他申報結果跟現場不一致，他要去負不時檢修的責任，所以說我說這是兩個不同部分。今天若以公共安全來講，當然就要回歸到管理權人的責任。

(三) 我覺得公共安全的狀況不該只卡在專技人員，專技人員應為考量的一環，可是不應該以他為參考，而是要參考後續的效應跟管理權人。

協同主持人提問：

(一) 我們去中隊的時候是說 E 化系統，現在好像每個人可以登錄手機…

(二) 那他們問題是說現在有時候出去配不到電腦，他只能用紙本，還有一個是說為什麼要用紙本，是因為民眾之後訴願…

(三) 就是變的還要再帶回去登打？

(四) 所以未來大家都會配備平板電腦嗎？

G31回應：

(一) 你講登錄手機那就是市府系統，因為我們的系統是用內網不能用外網。

(二) 我們的線上電子化目前是以合格案件為主去做登錄的動作，不合格案件因為涉及到行政處分，需要讓民眾訴願或是意見陳述的依據，而且包括像舉發單、限改單，這部分還是要以紙本為主。按照目前現有統計，所有檢查案件不合格案件占不到三成。

(三) 就不合格案件的部分。

(四) 現在都有配備平板電腦了。

(五) 我們就是盡量簡化，但還是有不能簡化的部分。

S31：

(一) 題目裡面以建管、消防之裁處流程，稽查不一定走到裁處，到底

是用裁處為例還是所有稽查都要做？當初接這個案子的時候是整個用稽查。

(二) 目前為止就是把廉政風險類型把它標出來，可是好像與研究案一開始委託希望透過 E 化然後建立預警，讓整個稽查的流程更透明，這好像還有一點距離。

(三) 廉政風險的評估台南市的廉政細工已經做了很多年，對每一個局處的業務檢討出來再哪個環節會有廉政風險的問題，針對這個環節做改善，例如說流程、做法、人事管控、制度的改變都有可能。我們可能也沒有做到這點，我們比較強調還是前面的 E 化跟預警制度就好。

(四) 建管、消防到現場，隨時資料在平板就送上網，我覺得這個透明度是最重要的關鍵。其實我覺得流程是最關鍵的，只要一個透明就可以減少很多貪腐問題。

(五) 你現在只強調裁處流程，就針對裁處流程，例如說建管、消防的裁處流程有幾個類型？因為你這個風險類型太大了，好像在講理論。請教實務單位真正的裁處流程和特殊情況，究竟是什麼？用一下專業技術的部份、環節。

(六) 市政會議的時候柯 P 就一直強調要用 E 化嘛，有 E 化就有透明，就可以控制。

(七) 這兩個類型的廉政風險太大了，大家隨便想都可以想得到，但是這兩個部門很技術的我們就不懂了，譬如說消防裁處是甚麼情形。

(八) 關於 ISO37001，可以引用。你要要求消防也好、建管也好、代辦機構都大致不會去申請 ISO37001。我們目前正在跟商檢局慢慢推動「企業誠信標章」，希望他們能夠去申請企業誠信標章，或者說要有企業誠信標章才能夠來代辦，就可以避免很多。

(九) TI 先來辦「企業誠信認知卡」，不斷地辦講習，要代辦的人最少要派一個人來上課。我覺得在這方面就這樣建議，然後最少要申請企業誠信標章，或是要來上課，領取企業誠信認知卡。企業現在根本認為拿會扣、收紅包是天經地義的事。

S34：

(一) 從整個預警機制有兩個建議：

1. 一個是系統的改善。從過去的經驗，這些系統都從業務端考量，如何讓業務更順利、方便，對行政上面會有比較好的效率，基本上都是以業務為考量設計，而不是從整體預警方面做設計。可以有一些系統整合或架接的部分。E 化系統的整合是蠻不錯的，例如說可以針對不同欄位做一些排序或量化的資料分析，可以以人、類型、區域、頻率等等為基礎。

2. 是人員訓練的加強(這個預警機制誰來做？有沒有能力做？)。誰來把可能的風險或態樣去呈現出來，到最後可能變成政風人員來做這件事，但政風人員有沒有能力去發現這樣的東西。

(二) 公文的時間，當然不能拿建管跟消防比，兩邊業務處裡時間各有不同。單單就消防業務來講，在處理類似相同案件的時候，時間是不是有落差？這其實都可以去談。

(三) 內外部關切造成案件插隊，正常行政程序延宕的情形：

1. 我覺得這個系統也是可以去做預警。例如說每一個案件都有掛號，有掛號就可以發現為什麼同樣的申請案件或查處案件為什麼時程過長或過短？這些其實都可以預警出來，系統的好處在於可以給我們很多訊號，只是這個訊號有沒有人去關心，那個人可能要有相對應的敏感度。

(四) 行政干擾的部分當然也是，就是看有沒有機制去保護他，因為他可能受到很多干擾，但是他不敢把它登入到系統裡面或是他不敢把它呈現出來。所以像等下講到的 ISO37001，裡面其實有一塊很重要的就是檢舉人的部分，除了內部檢舉人的部分還有外部檢舉人的部分，我們要如何去保護他。所以這部分目前台灣做的還不是那麼的完整，但其實還是必須要去做處理。

(五) 台北市過去有行政透明獎，工程單位在施工時旁邊會有一個攝影機，這是希望大家全民監督，這當然有好處，但只有公務人員會很累。比如說違建查報新增的案件比拆的案件還多，這其實非常困擾，全民參與當然是有好處，但會累死公務員。像 1999，很多公務員都覺得這是好機制，但如果業務是移到你這邊，他是非常痛恨的，因為他案件有時效性，所以大部分公務員對 1999 都是又愛又恨。

(六) 剛剛老師提到廉政細工的部分，廉政細工過去在推的時候是希望有一些案件出現的時候，政風同仁能夠跟業務單位一起合作把漏洞補起來。但我其實去參加很多廉政匯報，其實到最後還是政風同仁自己寫。

(七) ISO37001 的部分：

1. 剛剛談到的內外部檢舉人的部分，這個機制相對來講是比較重要的，還有很長的路要走。目前看起來大家對政府的信任度還不是很足夠，或是可能舉證比較困難，比如說建管在拆除的過程當中，其實他根本不知道你法規的部分，所以在外部檢舉人的部分其實是比較困難的。

2. 從整個 ISO37001 的整個精神來看，一開始先針對整個業務上面(因為是反賄賂)，第一個就是要去診斷說這個機關有哪些業務的賄賂風險比較高？這其實大家都知道，只是過去有沒有真

正去執行？風險態樣都知道以後，接下來相對應的措施有沒有去呈現出來？接下來有一塊就是要去教育訓練，教育訓練怎麼做？這其實政風也都有在做，只是就是過去比較沒有系統化去把它變成一套反賄賂或是反貪腐的系統。

3. 另外一個 ISO37001 很重要的部分，對於跟你有合作的廠商、NPO，你要跟他講說我們有注意到這種事情，我們都有一些相關的規範。第二個是希望說跟我合作互動的廠商，他也要有相對應反賄賂的規範。
4. 這個部份剛剛有提到說代辦業者的部分，這其實在當初簽合約的時候可以去做這件事情。剛剛徐老師在有提到說誠信認知卡的部分，這可以在一些合約簽訂的過程中，就是說以後如果政風單位或是業務單位有辦相關的訓練(職業安全、核銷、企業誠信等等)的時候要派員來參加。所以 ISO37001 重要的一塊在談是說你跟你業務往來關係的夥伴們，我們有這個，那你們也要有相對應的措施(不一定要有 ISO37001，但要有相對應的措施)，類似雙方保護的機制。例如說行政院研考會的案子，承辦人員、會計很嚴格，很多規範就會更小心，但依舊有人會亂報，但是他的成本就會提高。提高成本就可能降低亂報的機會。

S34補充：

(一) 前面談到預警機制人員訓練的強化都是針對後端的政風同仁，但是我覺得第一線的稽查人員也需納入。

(二) 世新你缺課 6 小時他就預警，那你都不去登入他缺課它就不會預警，所以人員的部分要怎麼去要求他去登入，因為前面的資料輸入有了之後系統才會去預警。

S33：

(一) 行政上的關切，我不認為是行政干擾，我認為行政權不能無限上綱，因此在立法權或其他民意的概念當中的確是有制衡的作用，但是問題在於怎麼解決這個問題。

(二) 七月的時候推出一本書：《公職生活的必修課》，裡面講到「圖利」跟「便民」的概念，剛好就是建管跟消防一定會遇到的狀況。因為圖利跟便民在討論的其實就是行政干預。

(三) 假設未來的表格當中白紙黑字很重要、人的判斷也很重要，為什麼不建議在當中讓人勾選，我認為這是一個便民的方式，這是有一個適當的裁量權，適不適當的話要運作久了才知道，我覺得這個可以試圖地去改變。

(四) ISO37001 我比較喜的是它強調循環式的管理，主要依據 PDCA 的應用管理方式，是一種循環式品質管，將認證的標準按照規劃

(plan)、執行(do)、查核(check)與行動(act)等四個面向加以進行，一方面隨時調整目標，一方面維繫品質改善。在現階段，乍看之下我們要如何防弊或是廉政的概念當中，我覺得短期之內是看不到的。

S33補充：

(一) 就登錄的概念而言你要去想，第一線的同仁在路上絕對不會回去用電腦 key 進去，那是很煩躁的。所以我覺得 E 化不是指電腦的 E 化，而是指整個平台介面，你要用手機的 APP、你要用電腦的軟體，而且要如何流暢我覺得這是很困難的東西。而且你要想說手機在大太陽下，耗電量是非常大的。

協同主持人回應：

(一) 在消防業務上，他們認為說他們現在 E 化的安管系統是增加他們行政效率很大阻礙的一個項目，原因是他們認為這一套是做給政風去控管的。現在可能系統一直在改進，在 426 之後可能又有很大的變化。我們在 426 之前的訪談，他們是說 E 化這東西對業務沒有太大幫助，但是對安管或對政風那塊...那要怎麼樣來扭轉這樣的情況。我之前去訪談中隊的，他們是說這個是做給上面的看；但是我們到局本部，他們是負責圖審的，他們對這塊就蠻正面的。所以就形成兩個弔詭的現象。所以到底安管是對業務也幫助然後增加透明度，還是說前線人員認為我紙本也要弄一套，我 E 化也要弄一套，這樣我很煩阿，這是第一個問題想要就教於大家。

(二) 回應股長剛剛講的「零缺失」申報：業者跟我們反應說台北市要求零缺失申報，但是根本做不到零缺失申報，所以他們大概都是在快到期限之前就大量的申報，就沒有辦法零缺失申報，但就還是先申報再說。所以就造成可能後續會有一些合格申報或是不合格申報或是空窗期的問題，這一塊應該要怎麼樣來解決？因為有代辦業者是講說基本上市政府是想收割合格率的數據，他們的理解是這樣子。所以說我就是要做到零缺失申報，但是我不可能零缺失申報，所以會有一些想說我就是先丟丟看再說，等到檢查就憑運氣了，有的有檢查到，有的沒檢查到。那這一塊要怎麼放入到我們的預警機制裡面？

(三) 再來專技人員的問題，會不會像剛剛毓昌老師講的，就是說在一個行政區內，如果說這個代辦業者或代辦的專技人員，他在這個轄區內大量的簽很多很多的案子，會不會某方面代表說可能不是他做的？那現在消防專屬法規還沒有要求說一定要專法來規定這些人，那這些人會不會說他在登錄的最後那一剎那用他的自然人憑證就可以。因為我們現在訪問到幾家公司是說現在全台北市大帶有 5、600 的消防代辦業者，可是消防代辦業者不一定要有常駐的

專技人員，那他們怎麼去執行申報業務呢？應該是去借別人的來申報或者是說要申報時打電話到有專技人員的公司請他幫忙申報，會不會有這樣子的情況呢？

委託單位：

(一) 這個稽查業務平台，它叫平台是因為它不是單獨開發的系統，它是建置在我們市府有些核銷的流程，是從去年 11 月開始建置的平台。

(二) 當初建置是因為市長聽了我們在廉政透明委員會的報告，針對四年來屬於稽查屬性的專案稽核，包括建管、消防、水利保持、衛生等等，我們大概說了一些風險點的發生，可能就是入了案之後因為太忙，無法按照內部控制的流程去完成。第二個是做完第一動之後，像消防第一次看到它沒辦法罰，它要限改，可是在限改後第二次看到就要罰；建管是第一次看到就要罰。所以很多不管叫關心或關說都會來，建管跟消防他們確實首當其衝。

(三) 市長想的就只是 E 化，因為其實在 E 化的流程裡是要循序漸進，所以從去年 7 月開始，稽查 E 化就變成是政風處來做。

(四) 在沒有 426 大火之前我們的想法是各機關其實或多或少都有系統，根據各機關有沒有系統發展的錢跟設備其實都有循序漸進的規定，尤其建管跟消防還授到營建署跟消防署的管理，所以他們跟中央也有一些借接的問題。市長在意的是你反正所以源頭要進來，所有稽查東西都在裡面，一定時間要有列表出來，再來是說最晚不能超過多久時間要有第一動。至少被檢舉之後一個月內要去稽查。

(五) 426 大火之後，媒體記者一直報導聯合公安稽查，當時同仁都被汙名化，沒去也不行，有去沒看到也不行。426 當時是基層同仁去作業，還沒把相關作業彙整上來，因此長官的資料出現時間差。公安聯合稽查處理要一個時間，不會今天去查馬上又把資料填在他們的系統上，更遑論我們後端的系統。

(六) 5/1 把全府有稽查的單位集合起來，秘書長說現在開始以這個稽查業務為首，先在這邊建，所以整個都反過來了。當然這邊會有一個問題說，是不是 E 化之後一定就沒有認同同仁會有風險？

(七) 我這邊必須要回應一下，剛剛徐老師有講到流程透明化很重要，所以我這邊冒昧建議老師，因為我們目前把建管跟消防的裁處流程縮在這邊，消防的部分確實類型化比較單純(安檢跟申報)，建管因為 focus 在使用科，或許我覺得我們應該要把這兩類的稽查業務的流程，是不是在跟建管、消防談一下，請他們提供比較細緻的資料，把那個流程展開來。

(八) 另外我會建議說，是不是對應到市府這個稽查業務 E 化平台裡面，

我們確實有幾個控制點，目前已經在跑預警報表，就是說收到案子一個月內沒有去現場看，我們就會列印出預警報表。因為這大概是這兩個禮拜才開始的，有三個報表會定期的跑出來，所以我們想說就流程展開來之後去對應我們現在控管的幾個，我們當然是管時間軸。

(九) 稽查業務本來不是一個專有名詞，在法令上沒，所以我們定義說只要設有行政罰的，那幾乎都是，現在我們也蠻困擾的。

(十) 我們現在的作法是要去接借，只是現在目前是希望我們同仁去現場馬上把現場稽查情形用一張稽查表或照片馬上上傳，來證明有去現場，當然也希望這個紀錄往後不會被修改或是被壓力改過來。

(十一) 秘書長希望大家能夠第一時間就去購買設備，但有些局處真的就是沒有那麼多經費，這個部分我們會再跟秘書長反應。

(十二) 至於說這些多做事能不能讓同仁有機會在透明化的狀況之下減緩他的行政壓力，若這個部份適度的能夠讓外部(例如違建委員會)知道有這樣的東西是我們內部去管理的話，我相信同仁在繞來繞去的行政流程上有機會可以減少。

(十三) 我比較認同老師的建議是說由具專業倫理的檢修設備士(師)或公會著手。

(十四) 我會建議說也許在風險辨識比較這塊比較細部的稽查流程再跟建管、消防索取一下，也許把它展開可以讓這些風險更細緻化一些。

(十五) 同仁這邊對於他的關切壓力、關心壓力，他願不願意去寫在這個系統裡面，因為我們已經收到很多機關跟我們講了，他們會說如果你們看出來我們預警表，這個案子它 delay 了，那以為我們同仁有問題，是不是想要跟人家要求甚麼或是人家會誣賴我們，但其實每次都是他們東西該補的沒補來或這是案子有問題需要時間審查。那我們要怎樣避免同仁它當收到這些壓力的時候，他有機會登錄到系統上，當然系統如果是以同仁的編號進去，那他是不是能夠適度在上面表達他受到壓力的狀況。但是如果一旦他表達了，他長官看到，他長官會不會給他壓力，這是我們要考慮的問題。

(十六) 或許老師這個報告討論出來之後，我們有必要跟府裡的長官做一個專案報告，因為我覺得府裡的支持會比基層同仁的想法也許更加重要。

附錄四　期中及期末審查會議紀錄

台北市政府108年廉政委託研究案
「稽查業務廉政風險預警研究案-以建管與消防之裁處流程為例」
期中報告審查會議紀錄

壹、開會時間：109年6月23日（星期二）上午10時00分

貳、開會地點：本處1102會議室(臺北市政府市政大樓11樓西南區)

參、主　　席：臺北市政府政風處 羅主任秘書朝明

肆、出席人員：吳委員 重禮　郭委員 銘峰
陳委員 麗秀　黃委員仁鋼
莫委員 懷祖
政風處第三科戴科長 思琴、林股長 詠婷、卞科員 欣婷
研究考核委員會

伍、討論事項：關於本處辦理108年廉政委託研究案「稽查業務廉政風險預警研究案-以建管與消防之裁處流程為例」之期中報告初稿審查

陸、報告事項：

一、**委託單位報告**：研究緣起及目的(略)。

二、**吳重禮委員：**

(一) 基本上，本人肯定研究團隊在期中報告的努力，特別是在短時間內彙整訪談資料，實屬不易，建議團隊針對深度訪談研究方法，補充說明「立意抽樣」的方式和原則，以及20位深度訪談對象大致選取標準、特徵及代表性。

(二)考慮到本研究案的執行期程中，發生4月6日台北市錢櫃林森店大火事件，建議委託單位評估本計畫期中報告內容涉及敏感性的訪談內容，可以考慮適當調整。

(三)相關細部審查意見和修正建議，如紙本內容，會後交研究團隊主持人參考。

研究團隊回應：感謝吳委員的審查意見及修正建議，將依委員意見修改期中報告相關內容。

三、**研考會委員：**

(一) 本案簽約後的程序已完備，符合作業規定。另依本府委託作業要點：「與會人員提出之審查意見，應由主持人（研究團隊）於會議召開後六日內作成紀錄」，並登錄 e 化系統，俾利市府研考會列管本案進度。

(二)請團隊在撰寫期末報告時，將政策建議分列為「立即可行」、「中、長期建議」，以利委託單位可以分辦給各業管單位落實執行；並建議相關之政策建議更具體化，強化日後落實效果。

四、**郭銘峰委員：**

(一)本案「消防與建管業務」連結廉政研究有其重要性，本人肯定團隊對本研究期中報告研究成果的努力。

(二)期中報告中團隊已將「貪腐」的定義明確界定和類型化，另提供以下建議與幾項問題，請團隊參考：

1. 建議將廉政行為的概念與態樣進一步釐清，目前大致區分為隱性的態度和顯性的行為。團隊可參考聯合國（UN）對於「貪腐」態樣所界定的十種類型，亦即探究國際上如何看待貪腐行為，建議可以與國際組織（IOs）和國際研究的定義連結。根據一般社會大眾的認知，貪腐又區分「黑色貪腐、灰色貪腐、白色貪腐」，三類的定義和分類，從三者可以理解民眾如何看待貪腐。

2.關於反貪機制和策略：首先要問為何會產生「貪腐」？如何防制？「透明+課責+教育（訓練）程度」。機制如何設計和建立，如何考核「軟的課責」和「硬的課責」？透明資訊如何連結至課責機制？團隊或可再思考相應的課責作為為何？

3. 相關的衍生問題如公務員對於貪腐的容忍度為何？究竟要建立怎樣的「機制」？建議團隊參考法務部與臺灣透明組織（TI）建立風險的管控及廉政的流程表，未來可以設立一些指標。可以參考法務部廉政署評核「廉政金質獎」、「透明晶質獎」之相關指標。

研究團隊回應：感謝郭委員的審查意見及修正建議，將依委員意見修改期中報告參考文獻內容。

五、**陳麗秀委員：**

(一) 建議團隊可以參考「國際舞弊稽核師協會」(Association of Certified Fraud Examiners，ACFE)「職務上舞弊」的定義，對於風險管理的面向有較為清晰的概念界定，主要區分為三類：第一類為貪腐行為，包括收回扣、索賄、行賄；第二類為不當資產的挪用：如賤賣資產、透過財務報表進行虛偽交易、掏空行為；第三類為舞弊術。

(二) 建議團隊強化稽查業務人員教育訓練的論述：市府聯合稽查業務廉能的強化，依據廉政目標應該可以區分為兩方面：第一、準備階段：稽查人員需要具備怎樣的教育訓練，特別是道德方面的教育，亦即廉潔的教育訓練課程；第二、執行階段中內部控制、稽查機制是否有落實。

(三) 建議參考「舞弊三角理論」：關於企業舞弊行為的成因，大致是由壓力（pressure）、機會（Opportunity）和自我合理（Rationalization）三要素組成，如何降低「機會」所引起的舞弊行為？關於此點，涉及公務員薪資、建管法令過於複雜等因素，如臺北市商業處本年開始規定營業場所之登記採取預審制度，針對是否符合「都計建管法令」規定，須同時審核建物之土地使用分區、路寬樓層面積、地籍謄本、使用執照存根、建築物平面圖等相關資料，除須熟稔法令外，亦須針對土地或建物歸組等變更歷程資料判讀，需高度專業及相當時間方能審核完成。同時，自109年3月9日起，於上班日每日上午8時起線上受理預審申請(https://reurl.cc/yyGaRO)，收件達120案即停止申請，這些程序都可能衍生相應的壓力。整體而言，審查時間過程複雜、冗長，不夠e化，故建議簡化流程、改善e化、透明化。

研究團隊回應：感謝陳委員的審查意見及修正建議，將依委員意見修改期中報告參考文獻內容。

六、**莫懷祖委員：**

(一)本人根據多年工作經驗，確認消防局有一套多年累積的SOP準則，惟執法場域範疇過大，確實每一位稽查者對於法令的認知與見解可能所有差異，都以自我為中心，認為自己是對的。建議團隊可以從內部視角檢視，消防局多年以來亦執行多項內控機制研

究，現有機制經過多年的運作，為何未能發揮效用？目前最主要的問題為何？團隊可進一步協助消防局提出提升內控機制的建議。另關於安管系統e化，應重新檢視各個環節，研擬具體對策，強化內控、防弊的效率和效能。

(二) 建議團隊日後報告將對策建議、做法更為具體化說明，畢竟消防局人員傳統上行政管理能力較薄弱，彼等接到本案建議可能並不知悉究竟如何執行。相關對策作法可以再深入思考，例如，內部壓力為何只有消防局人員感受到？如果內部壓力同樣發生於其他局處，建管為何能夠抵抗？如果建管的體制有效果，或許可以考慮援引至消防局運用。畢竟，兩套業務制度同質性較低，建管將專業和行政分離，或許是比較有效率的做法。

(三) 團隊應更細緻的說明抽樣對象的背景和類型，哪些是長官、部屬？此外此類研究應該持續進行二、三年，需要長時間的研究、追蹤，包含平時何重大事件發生期間，本案議題又涉及勤休制度等複雜因素，方能知悉究竟問題環節為何？

研究團隊回應：感謝莫委員的審查意見及修正建議，將依委員意見修改期中報告有關廉政風險及對策之內容。

七、黃委員仁鋼：

(一) 本研究建管業務聚焦在「公共安全」和「室內裝修」兩大部分，但期中報告書中涉及「公寓大廈科」的業務幾乎看不到，本人觀察到整份報告似乎集中討論「公共安全」，又聚焦在屬於第二層「動態公安項目」(包括：聯合公安稽查、專案稽查)，與第一層基本公安檢查不同，第三層則是府級公安聯合檢查。儘管如此，如此綿密的制度，為何仍可能發生業者動態違規的問題？此部分公安檢查制度應為本研究的重心。如報告書中頁77呈現關於稽查業務流程，仍有提及「公寓大廈科」業務，但本研究的主要描述似乎並不涵蓋「公寓科」的業務範疇。基於上述，建議重新考慮「公寓大廈科」相關業務納入研究範疇的必要性，團隊可與委託單位再行協商。

(二) 關於深入訪談對象的五類型究竟如何分類？請團隊再予以說明，如受稽查者的訪談對象是指一般民眾、營業場所業者、區分所有權人等，本研究如何區別彼等的角色差異。

(三) 關於公安的裁處對象，實務上又區分「營業場所業者」和「場所的所有權人」，請團隊進一步說明此部分。

研究團隊回應：感謝黃委員的審查意見及修正建議，將依委員意見修改期中報告有關廉政風險及對策之內容。

柒、主席裁示：

戴科長代表委託單位說明及回應，請團隊成員參考本次審查會議專家學者之建議，修訂目前期中報告版本，並納入期末報告注意事項。

捌、散會（下午12時30分）。

臺北市政府108年廉政委託研究案
「稽查業務廉政風險預警研究案-以建管與消防之裁處流程為例」
期末報告審查會議紀錄

壹、開會時間：109年8月21日（星期五）下午14時00分

貳、開會地點：政風處1102會議室(臺北市政府市政大樓11樓西南區)

參、主席：臺北市政風處 陳主任秘書美倫

肆、出席人員：陳委員培志　　韓委員 釗
黃委員仁鋼　　莫委員 懷祖
政風處第三科、林股長 詠婷、卞科員 欣婷
研究考核委員會代表

伍、討論事項：關於108年廉政委託研究案「稽查業務廉政風險預警研究案-以建管與消防之裁處流程為例」之期末報告內容進行審查

陸、主席致詞：略

柒、幕僚單位說明：

（一）研究團隊對本案各項進度均已依契約內容完成。

（二）請研究團隊依契約規定於期末審查會議召開後六日內作成會議紀錄。

（三）請研究團隊於9月4日前提交修正後期末報告書，並附上審查意見回覆表。

捌、研究團隊簡報：略

玖、委員審查意見及研究團隊回應：

一、陳委員培志：

（一）依本委託研究案需求書肆、委託內容（三）比對系統與標準作業流程：比對目前之稽查 e 系統之管理情形，與標準作業流程之規定是否一致；另三、研究成果，本研究案報告書至少需含以下三項研究成果（二）比對稽查 e 化系統與標準作業流程後提出廉政風險控制之對策。對照本研究期末報告第四章第三節現有稽查業務 e 化系統之使用及問題，該節內容是否與委託研究需求相符，請研究團隊說明。

（二）依本委託研究案需求書肆、委託內容（四）期末報告內容應包括全份報告之中英文摘要，本期末報告書尚未將該中英文摘要

部分置於主文前，請研究團隊於期末報告正式版本中補充完整。

（三）相關細部審查意見和期末報告內容需審酌修正部分，如紙本內容，本人會後交研究團隊主持人參考。

研究團隊回應：

1、感謝陳委員的審查意見及修正建議，將依委員意見修改期末報告內文相關內容。

2、待期末報告初稿修正完成，將補充中英文摘要

二、黃委員仁鋼：

（一）本研究聚焦於公共安全及室內裝修，惟室內裝修的業務，實際上包含在公共安全的部分，故建議將室內裝修改為廣告物。另考量本研究案研究重點仍以建管業務涉及的公共安全為主，且室內裝修不涉及動態稽查問題，故建議刪除室內裝修之文字。

（二）頁47，研究團隊於期末報告中所增加稽查組織之訪談，確認是否包括建管處使用科及消防局，建議於第48頁中受訪者表格中予以補充說明。

（三）頁54，「表4-1」所列風險行為態樣及業務類別應再予確認，「利用職務之便，協助廠商提交各類工程文件通過審查並收取賄賂」之廉政風險，較屬於廉政細工工程篇之廉政風險類別，建議刪除。

（四）頁125，研究團隊建議設置「臺北市公共安全爭議處理委員會」，請加強說明該委員會的組織架構和設置問題，例如：應設置於市府內哪個層級？以及它處理的業務範圍，面對民意代表關切的個案亦會提交這個會議來討論嗎？此部分仍需要說明。

（五）本人贊同本研究團隊建議建立吹哨預警機制，但承辦窗口是否應委由外部法律諮詢公司或民間組織，建議審酌。

研究團隊回應：

1、感謝黃委員的審查意見及修正建議，文字修正部分將依委員意見修改期末報告相關內容。

2、有關相關委員會之設置及吹哨預警機制之安排，將與委託單位商議後再行修改。

三、莫委員懷祖：

（一）本案「消防與建管業務」連結廉政研究有重要性，本人肯定團隊對本研究報告的盡心，整體研究成果完整。

（二）表4-1主要涵蓋有兩個大項，「風險行為態樣」與「廉政風險」，而接續 56頁後的各項標題，研究團隊應思考是否前後呼應，與廉政風險行為態樣進行一致性的歸類，更為聚焦。

（三）關於人力論調部分，個別訪談中受訪者可能不太清楚市府消防局刻正執行「職期論調」制度，可以加以說明，並建議消防局對同仁加強說明和解釋。

（四）期末報告關於 ISO37001的引介論述，目前初稿放置在第四章最後部分稍顯突兀，建議可調整至文獻部分，使其前後邏輯連貫一致提高可讀性。

研究團隊回應：

1、感謝莫委員的審查意見及修正建議，將依委員意見修改期末報告相關內容。

四、韓委員釗：

（一）本研究報告中「廉政風險」（第18頁）一詞與12頁中指稱之「貪腐」（corruption」）之關聯性，宜加強釐清並界定相關概念和名詞。

（二）本研究報告中有關研究設計的部分有諸多可以改善之處，例如深度訪談之訪綱設計，宜強化以「申論」方式之提問，提升受訪者論述內容之深度及廣度，以利研究者蒐集研究資料及後續之分析。

（三）有關政策建議部分，基於考量未來研考業務分辦之後仍涉及追蹤後續執行率百分比的問題，建議研究團隊列舉的政策建議宜精簡、具體可行。

（四）最後，關於吹哨制度的職權和權責單位宜更具體化論述，以增加日後政策落實的可行性。

研究團隊回應：

1、感謝韓委員對於本期末報告研究設計及方法上的指正。

2、有關政策建議及吹哨制度之預警機制，將與委託單位商議之後進

行修正。

五、研究考核委員會代表：

（一）依本委託研究案需求書肆、委託內容（四）期末報告內容應包括全份報告之中英文摘要，本期末報告初稿尚未加入中英文摘要，提醒研究團隊報告修正版中請依規定辦理。

（二）另依本府委託作業要點：「與會人員提出之審查意見，應由主持人（研究團隊）於會議召開後六日內作成紀錄」，並登錄e化系統，俾利市府研考會列管本案進度。

拾、主席裁示：

請研究團隊在審查會議後整理會中專家學者之建議做成會議紀錄，依規定時間內提交委託單位轉審查委員確認內容。待確認之後，請研究團隊依會議紀錄內容修訂期末報告初稿，做成最後定案之期末報告修正版。

拾壹、散會（下午3時50分）。