

內政部國土測繪中心廉政專欄 (112.05)

本期目錄：

- 壹、廉政檢舉管道：多元管道
- 貳、法令園地：加強延攬及留用國際人才
- 參、廉政宣導小站：企業服務廉執平臺－經濟部辦理工業局
北區場次企業座談
- 肆、反詐騙宣導小站：見面再談，匯錢？免談！
- 伍、資通安全視窗：關鍵基礎設施之脆弱點簡介
- 陸、機關安全維護宣導：家具固定準備好了嗎
- 柒、消費者服務專欄：6大電商平台111年度被申訴案件減少22%
- 捌、推動透明晶質獎：激勵廉能治理 促進正向循環
- 玖、內政服務熱線：1996



壹、廉政檢舉多元管道：

- 一、內政服務熱線：1996
- 二、國土測繪中心 e-mail 檢舉信箱：k0@mail.nlsc.gov.tw
- 三、國土測繪中心廉政檢舉信箱：臺中黎明郵局第 99 號信箱
- 四、國土測繪中心廉政服務傳真：「 04-22592557」
- 五、法務部廉政檢舉專線：「0800-286-586」（0800-你爆料-我爆料）。
- 六、調查局反貪腐專線：舉報商品屯積免付費專線電話「0800-007-007」
「廉能是政府的核心價值，貪腐足以摧毀政府的形象，公務員應持廉潔，拒絕貪腐，廉政檢舉專線 0800-286-586 」

貳、法令園地：

加強延攬及留用國際人才

日期：112-02-20

資料來源：新聞傳播處

一、前言

近年來我國面臨國際人才競逐及國內人才流失等挑戰，為填補產業所需人才及技術缺口，《外國專業人才延攬及僱用法》（下稱外國人才專法）於107年2月施行，並於110年10月修正，進一步鬆綁對外國專業人才之工作、居留規定，並優化租稅及社會保障等相關權益。另國發會自110年7月設置政策協商平臺，以加強延攬及留用國際人才的力道，充實我國「5+2」產業創新計畫及六大核心戰略產業人才，期有效因應全球產業供應鏈重組所牽動的國際人才流動。此外，為提高優質人才來臺及留臺誘因，行政院於112年1月12日將《入出國及移民法》修正草案函送立法院審議，透過鬆綁停居留規定，以營造更優質友善的攬才及居留環境。

吸納優質人才來臺工作及生活



二、外國人才專法亮點

(一) 鬆綁工作、簽證及居留規定

- 核發「就業金卡」：外國特定專業人才擬在我國境內從事專業工作者，可向內政部移民署申請具工作許可、居留簽證、外僑居留證及重入國許可 4 證合一的就業金卡（個人工作許可），有效期為 1 至 3 年，屆期前可申請延期及申請延期居留 6+6 個月，以利留臺尋職。
- 核發「尋職簽證」：針對擬來臺從事專業工作、須長期尋職者，核發「尋職簽證」，總停留期間最長 6 個月。
- 世界頂尖大學之畢業生來臺工作免 2 年工作經驗：爭取優秀應屆畢業生來臺從事專門性或技術性工作，為人才庫注入活水。
- 核發自由藝術家個人工作許可：放寬外國藝術工作者得逕向勞動部申請工作許可。
- 開放專門知識或技術外國教師於補習班授課：除外國語文外，放寬雇主得聘僱具專門知識或技術之外國專業人才於我國擔任短期補習班教師，如從事數位遊戲、電腦動畫動漫、體感科技產業等。
- 新開放「外國人才子女專班」得聘僱外國學科教師：除實驗高中雙語部或雙語學校外，教育部核定設立招收外國人才子女專班亦可聘僱外國教師教授如數學、化學等學科。
- 免申請工作許可：外國專業人才及其依親親屬經許可永久居留者，無須申請工作許可，提供

友善移民環境。

- 延長工作許可期間：受聘僱從事專業工作之外國特定專業人才，聘僱許可期間由最長3年延長至最長為5年，期滿得申請延期。
- 免申請居留簽證：外國專業人才或外國特定專業人才以免簽證或停留簽證入境者可直接申請居留證，簡化來臺工作申辦手續。
- 鬆綁申請永久居留之規定：外國專業人才申請永久居留期間，由每年的183日改為「平均」每年183日；外國特定專業人才取得永久居留年限由5年縮降為3年。另外國專業人才、外國特定專業人才在臺取得碩、博士學位者，可折抵永久居留年限1-2年。

(二)鬆綁依親親屬之相關規定

- 對取得永久居留之外國特定專業人才，其依親親屬得於合法連續居留3年後，申請永久居留，無須財力證明（許可永久居留之外國專業人才，其依親親屬則得於連續居留5年後申請永久居留）。
- 高級專業人才之依親親屬，可隨同申請永久居留。
- 在我國從事專業工作之外國專業人才、未受聘僱之自由藝術工作者、外國特定專業人才及外國高級專業人才，其成年子女符合一定居留要件者，可申請個人工作許可。
- 外國特定專業人才（含未受聘僱之就業金卡持卡人，如來臺創業、設立公司）之直系尊親屬可申請最長1年探親停留簽證。
- 歸化我國國籍者，其親屬得準用部分條文（永久居留、個人工作許可，以及尊親屬探親停留），增加優秀人才留臺誘因。

(三)優化租稅及社會保障權益

- 提供租稅優惠：針對首次來臺之外國特定專業人才，給予薪資所得超過300萬元部分折半課稅之租稅優惠，年限並由3年延長至5年。
- 加強退休保障：經許可永久居留者（包括未受聘任之自由藝術工作者及外國特定專業人才），適用勞退新制；任我公立學校現職編制專任教師或中研院等研究人員，經許可永久居留者，得支領月退休金。
- 放寬健保納保限制：受聘僱之外國專業人才，其本人及依親親屬，以及未受聘僱，本人為雇主或自營業主之外國特定及外國高級專業人才，其本人及依親親屬免6個月等待期，可直接加健保。

三、《入出國及移民法》鬆綁重點

(一)鬆綁無戶籍國民入國、居留及定居限制

- 鬆綁無戶籍國民持我國護照入國，無須事先申請入國許可，以便捷無戶籍國民入出國。
- 縮短無戶籍國民申請居留期間，由現行合法連續停留7年，修正為5年即可。
- 放寬無戶籍國民須連續居留1年（365天或366天）始可申請定居之規定，修正為居留滿1年且只要居住滿335天，即可申請定居，以便利國民因緊急事故之入出國需要。
- 對於國人海外出生之子女持我國護照入國，放寬可直接申請定居，不受須未成年之限制，以延攬優秀海外國民回國。

(二)讓外國人、僑外生生活更便利

- 放寬外國人持有效簽證或適用以免簽證方式入國者，入國後申請居留證期限，由 15 日延長至 30 日，以便利來臺外國人有充足時間尋找住所及熟悉環境。
- 放寬外國人取得永久居留後，無須每年均居住超過 183 日，只要最近 5 年內「平均」居住 183 天以上即可，以便利外國人出差、訪友或探親之國際行程安排。
- 對於以免簽證方式或持停留簽證來臺就學之僑外生，無須再向外交部申請居留簽證，即可直接向內政部移民署申請就學事由之居留證，營造友善國際生活環境，藉以吸引外籍人士來臺就學。

四、配套措施

國發會已於 110 年設置「強化人口及移民政策」協商平臺，協調各部會推動攬才、留才策略及措施，包括精準延攬 5+2 及六大核心戰略產業，以及重點服務業之國際關鍵人才，並加強延攬全球優質（如全球排名前 500 大）大學之畢業生、大型投資案企業所需人才、創業者，以及留用來臺商務及履約等海外人才；同時協調擴增各類雙語班、強化海外攬才子女教育諮詢平臺，以及優化外國人各項金融服務及強化外語租屋等服務，以協助解決國際人才來（在）臺遭遇之各項問題，完善外籍人士在臺生活。

五、結語

現正值我國經濟發展與產業轉型的關鍵時刻，為加強延攬及留用國際優秀人才，以提升國家競爭力，因此推動外國人才專法並與時俱進鬆綁居留規定，建構更適宜外國專業人才工作、創業及生活的優質環境，讓更多國際優秀人才能夠「進得來」、「留得住」，與國內人才相激相盪，互展所長，一起壯大臺灣。

（摘自行政院）

參、廉政宣導小站

企業服務廉執平臺－經濟部辦理工業局北區場次企業座談

為提倡反貪腐價值，透過公私協力，積極提升簡政便民之行政效率及透明化措施，經濟部試辦企業服務廉執平臺，於 112 年 3 月 29 日舉辦 112 年『圖利與便民區辦諮詢』廉政治理研討會（工業局北區場次企業座談會），並邀請法務部一同參與，公私部門跨域合作，協助解決工業區廠商便民法遵問題。

本次議程由法務部蔡清祥部長、經濟部陳怡鈴主任秘書致詞揭開序幕，再由經濟部工業局楊志清副局長、法務部廉政署沈鳳樑副署長及正隆股份有限公司吳文棧協理，分別就「工業區低碳轉型簡政便民服務」、「提升行政效能破解圖利與便民迷思」及「從法遵到實踐低碳願景」等議題進行專

題演講。隨後由工業局連錦漳局長主持綜合座談，邀請公私部門代表，就工業區低碳淨零排放、改善供水用水、穩定供電品質等議題共同討論，以強化簡政便民，提升行政效能。

法務部蔡清祥部長致詞指出，我國整體廉政建設穩健推展獲得國際肯定，法務部積極推動公私部門協力反貪腐相關作為，於 105 年推動「機關採購廉政平臺」，以跨域透明公開的精神，為機關排除外部勢力的不當干預，接著從 108 年起，廉政署結合相關主管機關辦理「破解圖利與便民迷思」廠商交流座談會，藉由化解 2 企業擔心被刁難等疑慮，以提升行政效能，並協助企業發展。為了延續「破解圖利與便民迷思」座談的效益，並參採「機關採購廉政平臺」精神，自 111 年 4 月起，法務部責請廉政署推動試辦「企業服務廉政平臺」，結合主管機關、地方政府、檢察、廉政系統，學界及非政府組織等，由政風以公正第三方角色，擔任溝通橋樑，共同為企業提供區辨圖利與便民諮詢及服務。感謝經濟部工業局試辦「企業服務廉政平臺」，並且辦理這場工業局北區場次企業座談，以協助工業區廠商共同解決問題。

經濟部陳怡鈴主任秘書致詞時表示，臺灣企業邁向接軌國際之路，更需要深化公私部門雙向互動交流，匯聚企業廠商對於機關業務相關興革建言，主動積極協助其所面臨困境或問題，提供簡政便民措施及提升行政效能。經濟部與法務部將賡續攜手合作推動「企業服務廉政平臺」，共同達成國家經濟永續發展的目標。

經濟部工業局成立「企業服務廉政平臺聯繫中心」，與工業區廠商及公協會交流，政風單位並積極協助彙整廠商提出便民法遵議題及建議意見，辦理本場次企業座談，期能跨域解決企業面臨問題，深具正面意義，後續將賡續推動平臺相關溝通聯繫及跨域合作機制，促進公私協力雙贏。

(摘自法務部廉政署)

肆、反詐騙宣導小站

見面再談，匯錢？免談！

詐騙集團盜用面貌姣好帥哥、美女照片於社群平臺或交友軟體創立假帳號，被害人以單純交友為前提雙方開始聊天。

雙方熟稔一段時間後，歹徒開始向被害人發送「投資」邀請，可能是虛擬通貨、股票、或者透過假開店平臺賺取價差等等，標榜輕鬆賺錢、是朋友才介紹。

被害人基於先前的信任基礎開始匯款，等到某天對方突然失去聯繫.....

見面再談 匯錢免談！

盜照片 假帳號 裝好友 邀投資



交友APP裡的網友



他本人



x



(摘自內政部警政署)

伍、資通安全視窗：

關鍵基礎設施之脆弱點簡介

◎朱惠中

工控系統為關鍵基礎設施運作主軸

關鍵基礎設施 (Critical Infrastructure, CI)，已由隱學變成顯學，為強化 CI 防護的有效性，必須瞭解 CI 弱點，亦即訂定其韌性 (Resilience)，以提高當資安問題發生時 CI 的可用性，並為主

管階層進行資安風險管理相關決策時，提供各種必要的資訊。又因超過 80%的 CI 是依賴工業控制系統 (Industrial Control System, ICS) 來執行其自動化作業，故 ICS 實為 CI 主軸，本文彙整國內外的相關文獻，匯整出 ICS 之相關脆弱點，供讀者參考。

工控系統脆弱點 影響國家安全

脆弱點 (弱點) 是指資訊系統、系統 程序，控制或威脅來源可以被利用來使原 設計之功能無法達成。911 事件後，美國 國家科學院研究調查指出，目前美國幾乎 所有 CI (電力、水源、交通、通訊與能源 供應等) 運轉均由電腦化控制 ICS 來運作， 因此 ICS 安全可說關係到國家的戰略安全。

一般來說，ICS 所面臨的安全風險， 主要來自早期設計的 ICS 都是在封閉性獨立環境中使用，並未設想到會以網路互聯， 所以較少考量資安上的防護。而在網路開 源社群興起與各類攻擊方法精進下，讓有心人士有更多管道能取得這些封閉性系統 內的相關資訊；復以 ICS 掌握著許多國家 的重要基礎建設，當然也就成為敵對國家 網軍，或極端勢力的攻擊目標。

綜前所述，工業自動化生產領域在享 受開放、資訊技術及網際網路技術帶來的 進步、生產率提高與利益大大增強的同時， 也面臨著越來越嚴重的安全威脅。

美國工業控制系統網路緊急應變小組 (ICS-CERT) 於 2016 年曾進行評估顯示， ICS 弱點包含邊界防禦、功能管理 (最小功 能)、認證機構管理 (授權管理)、身分 識別與驗證、最低權限以及資源分配等 6 大弱點，其中又以邊界保護不足為最普遍 的弱點。

美國 NIST 的 ICS 脆弱點分類

美國國家標準暨技術研究院 (National Institute of Standards and Technology, NIST) 針對 ICS 之弱點，於政策面與程序 面、架構面與設計面、配置面與維護面、 實體面、軟體發展面以及通訊與網路架構 面等面向均提出看法，說明如下 (整理自 NIST SP 800-82 第 2 修訂版)：

一、ICS 政策面與程序面弱點

- (一) ICS 之安全政策不足：ICS 弱點通常源於政策不足或缺乏。
- (二) 缺乏 ICS 安全訓練意識宣導：沒有具體 ICS 政策與程序來進行宣導或訓練，將無法期待員工可維持安全之 ICS 環境。
- (三) 缺少或缺乏 ICS 設施執行指南：設備執行指南應該保持最新狀態，並且隨時可用。
- (四) 缺乏安全政策執行之行政機制：執行安全的工作人員應負責管理文件化之安全政策與程序。
- (五) 缺乏對 ICS 安全控制之審查：應透過程序及時間表，確認安全程序被正確地執行。
- (六) 沒有 ICS 緊急應變計畫：缺乏緊急應變計畫將導致停機時間延長與生產損失。
- (七) 缺乏配置變更管理政策：導致無法管理高度脆弱的硬體、韌體與軟體。
- (八) 缺乏適當的存取控制政策：存取控制實施取決於策略是否正確地模擬其角色、職責與授權。
- (九) 缺乏足夠之認 (驗) 證政策：沒有認證政策，未經授權的存取更有可能發生。
- (十) 事件檢測與回應計畫與程序不足：快速檢測事件能減少損失與破壞，故須保留數位鑑識證據，降低被利用的弱點數與恢復 ICS 正常服務。
- (十一) 缺乏關鍵組件之備援 (份)：缺備援 (份)，導致發生故障可能性增加。

二、ICS 架構面與設計面弱點

- (一)架構與設計之安全性考量不足：設計時即應將安全性納入 ICS 架構中，包含使用者的識別與授權，存取控制機制，網路拓撲以及系統配置完整性。
- (二)允許不安全架構之演變：ICS 的網路基礎設施經常依據業務需求進行開發與修改，須考慮因變更而產生潛在的安全影響。
- (三)沒有定義安全邊界：沒有明確定義 ICS 的安全邊界，就無法確保安全控制被部署或正確配置，將可能導致未經授權的存取發生。
- (四)非控制流量的控制網路使用：控制與非控制流量具不同的要求，因此，若在單個網路上同時擁有兩種流量使得網路配置更加困難。例如，非控制流量可能會無意中消耗控制流量需求的資源，從而導致 ICS 功能中斷。
- (五)ICS 網路未提供網路控制服務：ICS 網路所使用的 IT 服務如 DNS 及 DHCP，可能無法符合 ICS 所需的可靠性與可用性。
- (六)事件資料收集不足：數位鑑識分析取決於收集和保留足夠的資料，如果沒有正確的資料收集，可能無法找出導致安全事件發生的原因。

三、ICS 配置面與維護面弱點

- (一)硬體、韌體與軟體未受配置變更管理：缺少配置變更管理程序可能導致安全漏洞產生，為了妥善保護 ICS，應準確列出系統中的資產及其目前配置設定。這些程序對於營運持續與災害復原計畫至關重要。
- (二)作業系統與供應商軟體修補，直到安全漏洞被發現後才執行：由於 ICS 軟體與基礎 ICS 間的緊密結合，變更時必須經歷耗時的回歸測試；此測試和之後發布更新軟體需要時間，因此提供了長時間的漏洞。
- (三)作業系統與應用程式沒有被維護，或供應商拒絕修補弱點：過時的作業系統和應用程式可能包含漏洞；安全修補程序甚至可能不支援於過時作業系統的 ICS。
- (四)安全變更測試不足：對沒有測試的硬體、韌體與軟體的修改，可能危及 ICS 的正常運作，因此，應發展測試變更的全影響記錄程序。
- (五)不足的遠端存取控制：ICS 可能需要遠端存取，因此必須加強控制遠端存取功能，以防止未經授權的使用者存取 ICS。
- (六)不當的配置使用：不正確配置的系統，可能會開啟不必要的連接埠與協議，增加漏洞產生；使用預設配置，通常亦會暴露出漏洞。
- (七)關鍵配置沒有回存或備份：ICS 配置設定回存程序可防止 ICS 配置資料意外遺失。
- (八)移動設備資料未受保護：弱敏感資料（例如密碼）被儲存在筆記型電腦和行動裝置內，當這些設備遺失時，系統安全性可能受到損害。
- (九)密碼的產生、使用與保護沒有依據政策執行：違反密碼政策與程序可能會增加 ICS 漏洞產生。
- (十)不足的存取控制應用：指定不當的存取控制，可能導致 ICS 使用者的權限太高或太低。
- (十一)不正確的資料鏈結：ICS 資料儲存系統可能與非 ICS 資料源相連，可能導致資料從某個資料庫被自動複製到其他資料庫。



- (十二)未安裝或更新惡意程式防護措施：惡意程式防護措施必須被安裝與更新至最新之病毒碼。
- (十三)未充分測試惡意程式保護措施：在沒有充分測試惡意程式保護措施的狀況下，可能會影響 ICS 的正常運作。
- (十四)阻斷服務：ICS 軟體可能容易受到 DoS/DDos 攻擊，導致經授權的存取系統被阻止或系統

功能被延誤。

(十五)沒有安裝入侵偵測(防禦)系統:IDS(IPS)軟體可以防止各種攻擊,包括DoS攻擊,並識別受攻擊主機,例如感染蠕蟲的內部主機。

(十六)沒有維護日誌:沒有正確維護日誌,導致無法追查安全事件發生原因。

四、ICS 實體面弱點

(一)未授權之人員可實際存取設備:ICS設備存取應僅限於必要人員。

(二)射頻、電磁脈衝(EMP)、靜電放電、停電和用電尖峰:ICS硬體易受射頻、EMP、用電量影響,導致指令中斷,或對電路板的永久損壞。

(三)缺乏備用電源:沒有備用電源,一但停電將導致ICS關機。

(四)環境控制的喪失:溫度與濕度變動,可能導致ICS損壞。

(五)不安全的實體連接埠:不安全的連接埠,會讓未經授權的USB儲存設備連接。

五、ICS 軟體發展面弱點

(一)不正確的資料驗證:當ICS軟體無法正確驗證使用者輸入資料時,可能導致緩衝區溢位、命令注入以及目錄路徑穿越漏洞等。

(二)預設狀況下,未啟用安裝的安全功能(SIS):若未啟用或至少被識別已被停用,那麼與該產品一起安裝的安全功能將無效。

(三)認證、權限與存取控制不足:未經授權存取配置和程式軟體將可能會損壞設備。



ICS 硬體易受用電量影響導致指令中斷,須確保備用電源充足,避免停電導致ICS關機。

六、ICS 通訊與網路架構面弱點

(一)未使用資料流控制:資料流控制能允許哪些資訊流通,防止資訊洩露。

(二)防火牆不存在或配置不正確:缺乏正確配置的防火牆,使敏感資料受到竊取。

(三)防火牆與路由器紀錄不足:沒有維護日誌,導致無法追查安全事件發生之原因。

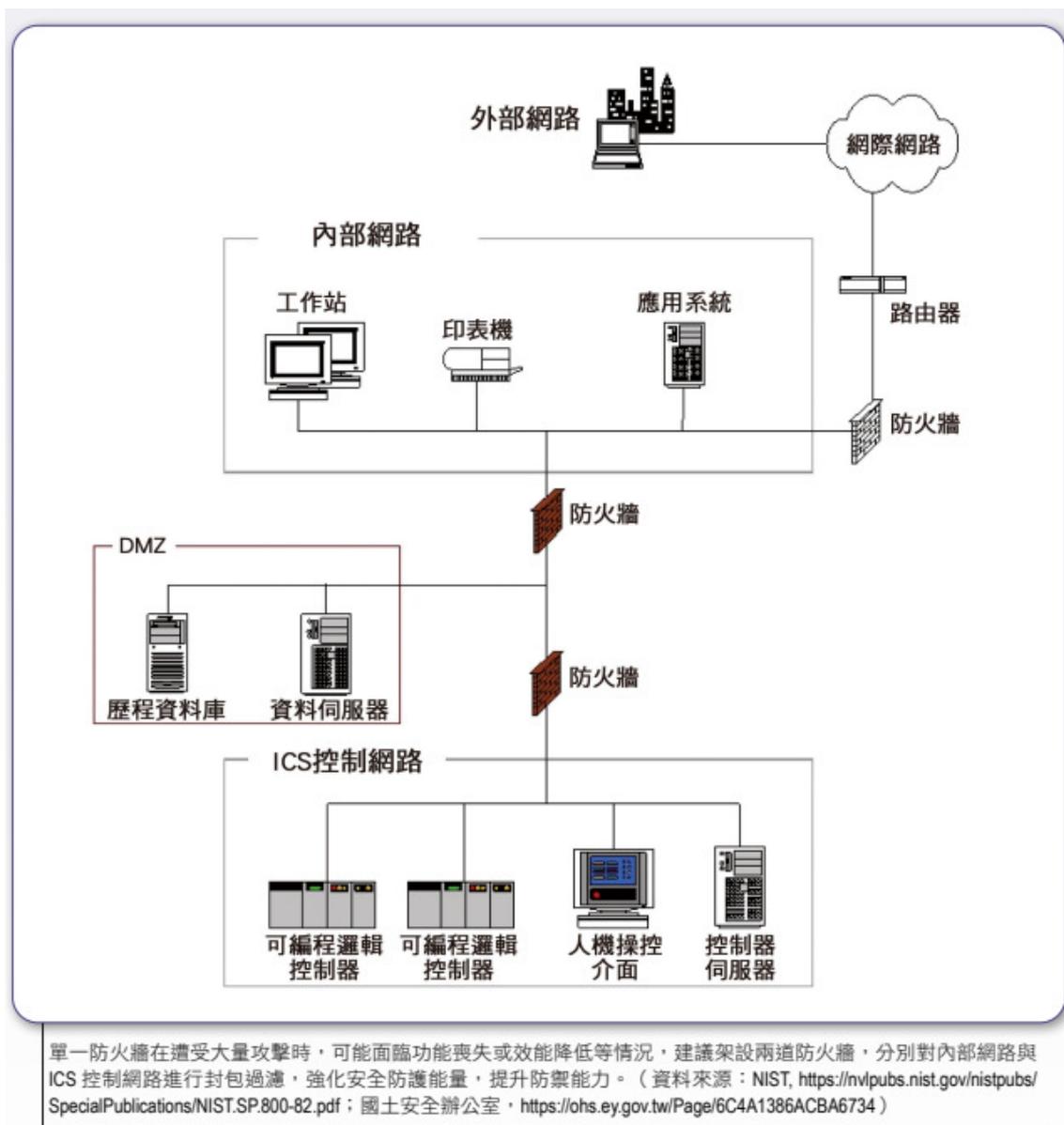
(四)標準、通訊協定使用明文傳輸:透過ICS網路活動的監聽,可以解碼資料傳輸。

(五)使用者、資料或設備的驗證不符合標準或不存在:許多ICS協議沒有任何級別的驗證,沒有身分驗證,會導致資料錯誤或欺騙設備的情況發生。

(六)使用不安全的ICS協議:ICS協議通常具有很少(或沒有)安全功能,例如身分驗證和加密,會導致額外漏洞產生。

(七)缺乏完整性的通訊檢查:大多數ICS協議中沒有完整性檢查,為了確保完整性,ICS可以使用提供資料完整性保護的低層協議(例如IPsec)。

- (八)缺乏無線網路使用者與存取點間的認證：需在無線使用者端和存取點之間進行較強的相互認證，以確保使用者端不會連接到惡意無線基地臺。
- (九)無線使用者端與存取點間的資料保護不足：敏感資料在無線使用者端和存取點間應使用強化加密來保護，確保競爭對手無法獲得未經授權的存取。



結論

「知己知彼，百戰百勝」，故 ICS 保護必須滿足兩個要求，即安全性 (Safety) — 知道自己的弱點，及可用性 (Security) — 如何保護自己免受傷害。

(摘自法務部調查局清流月刊)

陸、機關安全維護宣導

家具固定準備好了嗎

家具固定

設置系統式家具時，應與裝置人員確認是否依施工規定，確實與牆面、地面等固定完成，故家具以能事先固定為佳，其他活動式家具及家電產品，為防止翻倒、掉落或移動，建議使用家具固定器具加以固定，其中實用可靠的方法為利用L型金屬零件及螺絲等將家具固定在牆壁上，無法以螺絲固定時，亦可用支柱或黏貼墊的組合方式處理。

固定家具

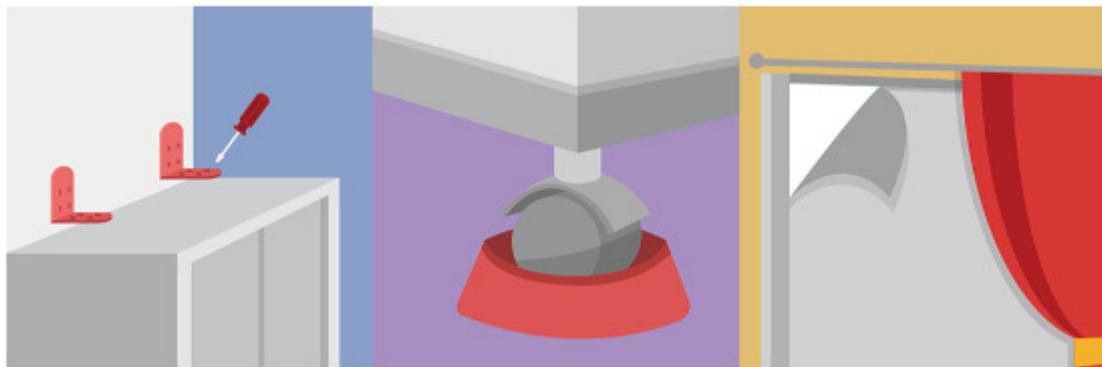
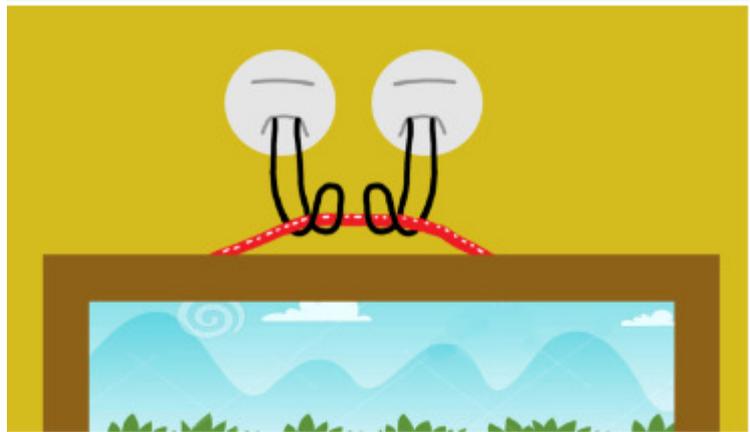
- L型金屬固定架運用L型金屬片及螺絲等零件，將家具和牆、柱子或地板固定在一起。
- 二段式家具連結
運用I型金屬片及螺絲等零件，將上下疊放的家具固定在一起。
- 鏈條
用鏈條和鋼鏈等連接吊掛式照明器具，防止照明燈具掉落。
- 櫥櫃門防止開啟器具
防止櫥櫃內物品掉落，開啟門用金屬器具固定，以防櫥櫃門打開。
- 支柱式固定
使用支柱式零件固定傢俱，其並非用螺絲固定，而是設置在家具和天花板的空間。
- 裝卸式移動防止帶
使用裝卸式移動防止帶，連接牆壁和帶腳輪的家具，防止家具移動。
- 固定墊片
在家具前下部與地面間的細縫塞入固定墊片，使家具向牆壁方向傾斜。
- 書架橫桿
以橫桿固定於書架，防止書架上的書掉落。

注意事項

- 請把電視、掛畫、吊燈、吊扇等大型家具，好好固定住。
- 定期檢查螺絲是否鎖緊而安全。無法固定也不需要鎖緊的重物，則放在較低的架子、或放置在地上。
- 如果牆上掛勾，因故無法使用釘子，而只用黏貼的方式黏附在牆上，請務必檢查承重力。因為掛勾有可能在承平時仍算穩固，一旦地震就馬上脫落了。
- 書架橫桿

如果承重力不足，可以同時使用多個掛勾平均分擔重量

- 大型櫃子、影印機、洗衣機、書架等，如果只是單純靠牆擺放，在地震來臨時重心不穩可能會翻倒。請使用一些簡單器材進行加固。玻璃窗也可以加貼防爆薄膜，避免玻璃破裂時碎片四散。
- 釘在高位置的碗盤櫃等，除了檢查是否釘得牢固之外，也要注意櫃門會不會因為地震而掀開，導致櫃內物品飛散，造成財損或傷人。



(摘自內政部消防署)

柒、消費者服務專欄：

6大電商平台111年度被申訴案件減少22%

日期：112/04/10

資料來源：消費者保護處

去(111)年度6大電商平台被申訴4,957件，較前(110)年減少1,405件，降幅達22.1%。行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)仍持續請主管機關數位發展部(下稱數發部)要求各大電商平台，逐步減少消費爭議，並精進各項消費者權益保障措施。

行政院消保處表示，近年線上消費盛行，再加上疫情的影響，民眾大量透過電商平台進行購物，也因此衍生相當數量的消費糾紛案件。經統計，去年6家知名電商平台被申訴案件量的排序如下

一、新加坡商蝦皮娛樂電商有限公司2,743件，較前年減少1,326件(減少32.6%)。

- 二、富邦媒體科技股份有限公司 1,124 件，較前年增加 59 件(增加 5.5%)。
- 三、網路家庭國際資訊股份有限公司 475 件，較前年增加 10 件(增加 2.1%)。
- 四、露天市集國際資訊股份有限公司 330 件，較前年減少 36 件(減少 9.8%)。
- 五、香港商雅虎資訊股份有限公司 172 件，較前年減少 61 件(減少 26%)。
- 六、東森得易購股份有限公司 113 件，較前年減少 51 件(減少 31%)。

另依行政院消保處統計，被申訴原因及商品類型前 3 名的排序分別如下：

一、被申訴原因

- (一) 瑕疵品爭議：約占 31.7%。
- (二) 產品內容爭議：約占 13.3%，主要為顏色、形狀、體積及數量不同。
- (三) 退費爭議：約占 10.7%，主要為時間延遲及數額短缺。

二、商品類型

- (一) 家電及周邊產品：約占 14.8%。
- (二) 通訊及周邊產品：約占 10.4%。
- (三) 服飾、皮件、鞋類：約占 9.6%。

行政院消保處表示，雖去年電商平台被申訴量減少，但平台的管理及服務的品質仍有相當改善空間，因此，已函請電商平台的主管機關數發部，督促要求電商平台業者持續精進各項保障消費者權益的措施，俾減少消費爭議案件。

最後，行政院消保處呼籲消費者，網購商品或服務有一定風險，應瞭解賣家及電商平台的信譽，並善用第三方支付或平台業者提供之「價金保管機制」，俾發生消費糾紛時，較能維護自身之權益。其次，除非有消費者保護法規定的「合理例外情事」，消費者可於收受商品或接受服務後 7 天內向企業經營者主張無條件解除權，且不需負擔任何費用，以維護自身權益。

(摘自行政院消費者保護會)

捌、推動透明晶質獎

激勵廉能治理 促進正向循環

壹、背景

機關廉能治理之良莠，對於施政成效常具有決定性之影響；貪腐案件的發生，除使民眾對政府施政高度不信任外，更打擊行政團隊的工作士氣。因此，機關全體人員同心協力，具備廉政風險意識，貫徹落實廉能治理，事前主動採取有效的透明化或創新預防措施，無痛地將廉政風險降到最低，至為重要。

為激勵各級政府機關更致力於廉能治理，廉政署依據由國際反貪腐專家組成的國際審查委員會，在「聯合國反貪腐公約(UNCAC)首次國家報告國際審查會議」所提出的結論性意見，自 108 年起推動「透明晶質獎」試評獎，獎勵致力於機關整體廉能作為之行政團隊，並累積實證經驗。

行政院蘇院長於中央廉政委員會議強調「預防勝於治療」，對於採取措施預防錯誤、犯罪、貪腐及災害之相關機關及人員，應給予肯定，並建立獎勵機制。而廉政署持續推動「透明晶質獎」，以獎項肯定落實廉能治理之行政團隊，引導參獎機關主動向廉能典範看齊，進而創新精益求精，促進公部門廉能正向循環。

貳、目的

- 一、提升國際廉能形象：我國近年積極落實 UNCAC，在每年由國際透明組織(TI)公布的「清廉印象指數」(CPI)的排名屢創佳績，「透明晶質獎」可以具體展現我國各政府機關廉能透明措施成果，締造廉潔透明政府的形象。
- 二、展現國家廉政建設：我國「國家廉政建設行動方案」，制定 9 大具體策略實現「廉能政府、透明臺灣」之願景，透過「透明晶質獎」的辦理及肯定，由廉能治理標竿機關發揮正面影響力，引領其他政府機關學習。
- 三、厚植公共信任基礎：透過「透明晶質獎」的辦理，可以傳遞廉能治理標竿 2 機關在廉正、效能的正面能量，提升民眾對政府清廉的信賴程度。
- 四、激勵機關人員士氣：基於「防貪重於肅貪」的信念，透過參與「透明晶質獎」的過程，凝聚首長與同仁間的廉能共識，主動檢視及強化防貪防制風險機制與導入廉政創新作為，找出機關亮點，鼓舞人員士氣。



參、目標理念

本於「反貪倡廉」的核心理念，藉由「透明晶質獎」的辦理，激勵機關自主檢視廉政措施，彰顯首長與同仁對廉政治理的承諾，提出實踐廉政治理的有效策略與各種亮點，並藉由外部第三方公正參與評審，核實與肯定執行成效與創新效益，進而獲取民眾對機關廉能透明的信賴。



肆、五大評核項目



廉政署依 UNCAC 首次國家報告國際審查會議結論性意見，以激勵導向為誘因，推行對公共機構進行廉潔評估之措施，提出「透明晶質獎」試評獎機制，於 111 年 UNCAC 第二次國家報告國際審查會議，獲得國際審查委員會肯定，並期許「透明晶質獎」能持續發揮樹立典範的作用，激勵各機關(構)

建立或採用更有系統的方法，定期進行廉政風險評估。此一獎項的評核項目包含「首長決心與持續作為」、「資訊與行政透明」、「風險防制與課責」及「具體機關廉政成效」及「廉政創新與擴散」。

伍、試評獎執行現況

年度	參獎機關數		特優機關	簡介
	中央	地方		
108年	0	10	3	首度試辦，由新竹市政府、臺中市政府及高雄市政府所屬機關參加。
109年	8	8	6	擴大至中央及地方政府各所屬機關參加。
110年	6	11	6	將參獎機關地區擴大至外島(澎湖)。
111年	8	10	7	除中央及地方政府所屬機關外，加入了國營事業機構及行政法人。

自108年起，中央及地方主管機關計推薦61個機關(構)參加試評獎作業，參獎機關型態含括一般行政機關、國(公)營事業機構及行政法人。



