

書脊

（「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」與「1955 勞工諮詢申訴專線」整合之可行性研究）
內政部移民署自行研究報告（一〇八年度）

「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」
與「1955 勞工諮詢申訴專線」
整合之可行性研究

內政部移民署自行研究報告

中華民國 108 年 11 月

「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」
與「1955 勞工諮詢申訴專線」
整合之可行性研究

研究人員：陳莉莉

張家豪

石雅紋

內政部移民署自行研究報告

中華民國 108 年 11 月

NATIONAL IMMIGRATION AGENCY
RESEARCH PROJECT REPORT

The Feasibility Research on Integration of
“Counseling Hotline” and “1955 Hotline”

BY

CHEN, LI-LI

CHANG, CHIA-HAO

SHIH, YA-WEN

November , 2019

目次

表目錄.....	ii
圖目錄.....	iii
摘要.....	iv
第一章 緒論.....	1
第一節 研究背景與目的.....	1
第二節 政策分析之研究途徑.....	7
第三節 研究設計.....	11
第四節 研究範圍與限制.....	19
第五節 名詞定義.....	20
第二章 文獻回顧.....	23
第一節 新公共服務.....	23
第二節 行政單一窗口.....	28
第三節 跨機關整合.....	31
第四節 專線電話的意義、功能與管理.....	36
第三章 0800 諮詢服務熱線、1955 專線及 TIS National 的發展概況.....	41
第一節 外來人士在臺生活諮詢服務熱線(0800-024-111).....	41
第二節 1955 勞工諮詢申訴專線.....	45
第三節 澳洲口語翻譯與傳譯服務發展概況 (Translating and Interpreting Service, TIS National -131450).....	51
第四節 小結.....	59
第四章 0800 諮詢服務熱線與 1955 專線整合之可行性評估.....	63
第一節 政治可行性研究探討.....	64
第二節 經濟可行性研究探討.....	67
第三節 法律可行性研究探討.....	71
第四節 行政可行性研究探討.....	74
第五節 社會可行性研究探討.....	77
第六節 技術可行性研究探討.....	79
第五章 研究發現與政策建議.....	83
第一節 研究發現.....	83
第二節 政策建議.....	86
附錄 訪談記錄.....	91
參考文獻.....	117

表目錄

表 1-1 新住民人數統計至 2019 年 10 月底止	1
表 1-2 外國專業人員概況統計至 2019 年 10 月底止	2
表 1-3 我國產業及社福移工人數統計至 2019 年 10 月底止	3
表 1-4 本研究政策可行性面向分析指標	14
表 1-5 本研究深度訪談對象	16
表 1-6 訪談大綱	17
表 2 新公共行政、新公共管理及新公共服務內涵差異	24
表 3-1 0800 諮詢服務熱線人力資源組織表	42
表 3-2 0800 諮詢服務熱線諮詢項目統計一覽表	44
表 3-3 勞委會職業訓練局 0800 外籍勞工申訴專線一覽表	46
表 3-4 1955 專線人力資源組織表	47
表 3-5 1955 專線 2016-2018 年受理來電數	50
表 3-6 TIS National 收益狀況	58
表 3-7 TIS National 2013 年至 2014 年主要付費客戶	58
表 3-8 綜合分析	60

圖目錄

圖 1-1 研究架構.....	14
圖 1-2 研究流程圖.....	18
圖 2 TIS National 組織架構.....	55

摘要

關鍵詞：新公共服務、新住民、外籍勞工、專線電話、單一窗口

全球化潮流，人口遷移頻繁，為接軌全球，政府推動多種政策營造友善國際移民環境，其中設置專線電話為常見的服務態樣之一。在外來人口部分，內政部移民署設置「外來人士在臺生活諮詢服務熱線 0800-024-111」，提供中文、英語、日語及東南亞語等 7 語，針對在臺生活需求、法令、通譯及其他相關部門資訊諮詢服務。在外籍工作者部分，勞動部勞動力發展署設置「1955 勞工諮詢申訴專線」，提供中文、英語及東南亞語等 6 語，除提供生活需求、法令及通譯等諮詢服務外，並有申訴、轉介保護安置及其他相關部門服務資訊。經瞭解 2 專線運作，發現服務內容多所重複外，又面對一項服務可能有數支專線電話，外籍勞工、外來人士或者新住民如何能加以區辨？鑑於公共服務之品質及效率直接影響民眾對政府的觀感，本文爰企圖媒合新公共服務論述、行政單一窗口、跨機關整合以及專線電話的意義、功能與管理等面向，並參考澳洲政府案例，進而提出跨機關整合專線建議雛案之參考。

本計畫主要研究發現：在新公共服務部分，0800 諮詢服務熱線及 1955 專線整合政策思維不同於單機關整合，而是要更高層級的統合，以及跨部會機關須揚棄部門主義，始能完善合作的公共服務治理職能，另專線整併設置立意良善，惟受訪者仍表示須有條件接受。在行政單一窗口與跨機關整合的部分，專線整併，須整體性經濟效益考量，以及針對跨機關專線整併為單一窗口之服務，尚缺乏立法整合。在專線電話及整併管理的部分，倘以「貼心」、「便民」為出發點的專業客服設計，建置標準作業流程，尚不失可行。

最後，本計畫分別提出立即可行及中長期可做之具體建議，一為「由單一機關主政，優化 CALL CENTER 專線功能」，一為「成立行政法人，推動專線」，冀能發揮新公共服務的效益。

ABSTRACT

Keywords: New Public Service, New Immigrants, Foreign Workers, Hotline, One-stop Service

With the trend of globalization, frequent migration is a normal phenomenon. To create a friendly environment for the immigrations, our government has implemented multiple policies, hotline is one of common policies. National Immigration Agency sets a “Counseling Hotline” to provide consultation service about life needs in Taiwan, which provide seven languages such as Chinese, English, Japanese, and other Southeast Asian languages for foreigners. In addition, Workforce Development Agency sets up “1955 Hotline” for foreign workers to help those who needs consultation service as well as appeal, protection, and etc.

Further study for these two hotlines, we found some of their functions are overlapping. It is quite difficult for foreign workers, foreigners and immigrants to distinguish the difference between them. Since the quality and efficiency of public service will affect people’s opinion to the government, our study try to combine the management and the functions of new public service, one-stop service, cross-institutional integration and hotline. Besides, we also refer to the Australian Government policy and try to give some suggestions that regards to hotline integration.

Major findings are as per followings. In terms of new public service, integration of “Counseling Hotline” and “1955 hotline” is different from integrating within single institution. It needs to be integrated by a higher level institution, and departmentalism needs to be abandoned which can improve the function of public service. Besides, the intension of integration is great, however, interviewees indicate it would be accepted with condition. In terms of one-stop service and cross-institution integration, it must have economic benefits and comprehensive legislation network. In terms of management of hotline integration, to establish standard operating procedures based on customer service.

At last, some recommendations are provided. One is to improve the function of call center, and it should be supervised by single institution. The other one is to establish Independent Administrative Institution to manage hotline which can maximize the function of new public service.

第一章 緒論

第一節 研究背景與目的

壹、研究背景

臺灣是一個移民頻繁的社會，1624 年前荷蘭人來臺設立貿易據點，1895 年日本統治臺灣，第二次世界大戰後百萬軍眷自大陸撤退來臺，1987 年宣告解嚴，1989 年開放兩岸探親，1992 年開放外籍勞工，1994 年南向政策、1998 年西進政策至 2017 年新南向政策，一直身處於全球化洪流中，快速轉變，不斷接受來自不同國度人民來到這塊土地上，致使臺灣在政治、經濟及社會文化結構產生變化。

依內政部人口資料庫統計從 2004 年至 2019 年 10 月底止，新住民約有 55 萬 4,706 人，除大陸配偶（含港澳）約 36 萬 5,107 人外，其中外籍配偶 18 萬 9,599 多人（內政部統計處，2019）¹，來自東南亞地區 16 萬 2,195 人，即占了外籍配偶總數 85.55%，以越南 10 萬 8,340 最多人，印尼 3 萬 385 人次之。

表 1-1 新住民人數統計至 2019 年 10 月底止

國家地區	總計	大陸地區	越南	印尼	港澳地區	菲律賓	泰國	柬埔寨	其他國家
人數	554,706	347,736	108,340	30,385	17,371	10,034	9,102	4,334	27,404
比例	100%	62.69%	19.53%	5.48%	3.13%	1.81%	1.64%	0.78%	4.94%

資料來源：內政部移民署

另依據勞動部勞動統計查詢網統計至 2019 年 10 月底外國專業人員²有效聘僱許可為 31,329 人次，日本籍、馬來西亞籍及美國籍三

¹內政部統計處，<http://www.moi.gov.tw/stat/index.aspx>，<http://www.moi.gov.tw/stat/index.aspx>，檢索日期 2019 年 11 月 30 日。

²外國專業人員係指依《雇主聘僱外國人許可及管理辦法》第 2 條第 1 款規定之第 1 類外國人，檢索日期 2019 年 11 月 30 日。

者合占 5 成，按國籍別觀察，近年來以日本籍占 23.69% 最多，馬來西亞籍則自 2012 年起超越加拿大籍排名第 3，迄 2019 年 10 月底更躍居第二，占 13.15%，主因近年該國畢業僑外生留臺工作人數增加，美國籍占 11.76% 居第三。三者合計約近 5 成。

表 1-2 外國專業人員概況統計至 2019 年 10 月底止

國家地區	總計	日本	馬來西亞	美國	印度	菲律賓	其他國家
人數	31,329	7,423	4,120	3,683	1,775	1,289	13,039
比例	100%	23.69%	13.15%	11.76%	5.67%	4.11%	41.62%

資料來源：勞動部勞動力發展署

再查我國外籍勞工者³依勞動部勞動統計查詢網統計至 2019 年 10 月底止⁴，（包含產業及社福移工）人數已達 71 萬 6,125 人；以國籍別區分，印尼 27 萬 4,970 人最多（產業移工 7 萬 4,189 人、社福移工 20 萬 781 人），占整體 38.39%；其次依序為越南 22 萬 4,367 人（產業移工 19 萬 5,712 人、社福移工 2 萬 8,655 人），占 31.33%；菲律賓 15 萬 7,030 人（產業移工 12 萬 5,804 人、社福移工 3 萬 1,226 人），占 21.93%；泰國 5 萬 9,756 人（產業移工 5 萬 9,331 人、社福移工 425 人）占 8.34% 等及其他國家。這樣的社會人口結構轉變，不僅因新住民族群產生變化，也就著龐大的外籍工作者遷入，影響更為深遠。

³指勞動部依據就業服務法公告開放引進之補充性勞工，檢索日期 2019 年 10 月 20 日。

⁴勞動部統計查詢網將外籍勞工區分為產業勞工與社福勞工。其中，產業勞工指從事一般工廠工作的勞工，社福勞工則泛指從事機構看護工作、家庭看護工作、外展看護工作的勞工。
<https://statdb.mol.gov.tw/statis/jspProxy.aspx?sys=220&ym=10810&ytm=10810&kind=21&type=1&funid=q13012&cycle=41&outmode=0&&compmode=0&outkind=11&fldspc=0,8,&rdm=KbeIn9Xj>，檢索日期 2019 年 11 月 30 日。

表 1-3 我國產業及社福移工人數統計至 2019 年 10 月底止

國家 開放 項目	總計	印尼	越南	菲律賓	泰國	其他
產業 移工	455,037	74,189	195,712	125,804	59,331	1
社福 移工	261,088	200,781	28,655	31,226	425	1
合計	716,125	274,970	224,367	157,030	59,756	2
比例	100%	38.39%	31.33%	21.93%	8.34%	0.01%

資料來源：勞動部勞動力發展署

大部分外來人口離開原生國家來到本地，與臺灣社會制度、語言、文化等層面有著極大差異，必然在工作與生活上遇到諸多問題，首先衝擊著政府政策措施之推動；政府針對外來人口，包含新住民在工作與生活場合可能遇到的問題，現行政策下並未設有專門處理的機構，僅就各主管機關權責自為處理，其中設置政府專線電話即為常見的服務態樣之一；一為內政部移民署（下稱移民署）所設「0800-024-111 外來人士在臺生活諮詢服務熱線」；二為勞動部勞動力發展署（下稱勞發署）所設「1955 勞工諮詢申訴專線」。2 專線一併處理新住民、外籍專業人士與外籍勞工有關之問題。

在新住民的部分，內政部家庭暴力及性侵害防治委員會（現為衛生福利部保護服務司家庭暴力及性侵害防治推動小組）於 2003 年規劃設置「外籍配偶保護諮詢專線」；在外來人士方面，行政院研究發展考核委員會（現為國家發展委員會，下稱研考會）則因應臺灣從 2002 年正式加入 WTO 世界貿易組織後，為利於與國際接軌持續推動了一系列的連續性計畫，這些計畫包括：「營造英語生活環境計畫」、「營造國際生活環境建設計畫」、「提升國人英語力建設計畫」、「營造國際生活環境規劃及輔導」等。以上系列計畫，同時也建置

了「外國人在臺生活服務熱線」⁵。研考會後於 2005 年 7 月委請內政部警政署規劃建置「外國人在臺生活諮詢服務網絡發展計畫」，2 線嗣於 2014 年整併，主責機關為內政部入出國及移民署（現為移民署），名稱修正為「外來人士在臺生活諮詢服務熱線 0800-024-111」⁶（下稱 0800 諮詢服務熱線），主要服務內容提供外國人及新住民在臺生活需求及生活適應方面之諮詢服務，包括簽證、居留、工作、教育文化、稅務、健保、交通、就業服務、醫療衛生、人身安全、子女教養、福利服務、法律資訊及其他生活訊息等事項。提供中語、英語、日語、越南語、印尼語、泰國語、柬埔寨語等 7 國語言服務。

在外籍勞工部分，由行政院勞工委員會職業訓練局（現為勞發署）於 2000 年設置「0800 外籍勞工申訴專線」⁷（下稱 0800 申訴專線），由通曉泰國、印尼、越南語等人員專責受理，並交當地外籍勞工查察人員加強查處，以及各地方政府設置諮詢服務中心申訴專線（下稱地方政府申訴專線）共同來處理。惟地方政府申訴專線號碼不一又不容易記憶，0800 申訴專線亦有接聽時間之限制，以致常有受害外籍勞工或雇主等遇有狀況未能立即撥打申訴專線，因而耽誤協處時效。此外，0800 申訴專線及地方政府申訴專線，因欠缺派案公文送達及後續處置情形確認等重要流程管控，亦有無法完整保障外籍勞工權益之疑慮（陳媛婷，2014）。行政院勞工委員會（現為勞動部）爰整合原有 0800 申訴專線及地方政府申訴專線於 2009 年 7 月 1 日設置單一專線號碼 1955「外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」，

⁵ 中時電子報書刊，〈台灣最美的風景：再多一點簡易英語讓國際環境更友善〉，<https://magazine.chinatimes.com/EnglishCareer/20180625002322-300224>，檢索日期為 2019 年 10 月 11 日。

⁶ 內政部移民署全球資訊網，<https://www.immigration.gov.tw/5385/7445/7451/7457/7484/30396/>，檢索日期 2019 年 7 月 20 日。

⁷ 「0800 外籍勞工申訴專線」為行政院勞工委員會職業訓練局所設，於 2000 年 11 月 6 日正式啟用，共分為 4 種語言，分別為英語（0800-885-885）、泰語（0800-885-995）、印尼語（0800-885-958）、越南語（0800-017-858）（監察院公報，2009：21），檢索日期為 2019 年 7 月 16 日。

以提供外籍勞工方便記憶及撥打之申訴專線，又為利一般民眾亦可透過單一號碼來諮詢勞動相關法令，勞發署於 2016 年 11 月 7 日起更名「1955 勞工諮詢申訴專線」⁸（下稱 1955 專線）。主要提供服務事項有勞動契約及法律扶助等諮詢資訊，以及申訴服務、轉介保護安置服務及其他相關部門服務資訊，如移民署等單位。

在功能劃分上，雖說 0800 諮詢服務熱線係針對外籍專業人士與新住民諮詢服務，1955 專線係為提供外籍勞工諮詢服務，但深入瞭解 2 專線電話提供之服務功能多所重複，如 0800 諮詢服務熱線，其服務內容包含所有外來人士之相關權益及通譯等服務事項，而 1955 專線提供法令諮詢服務事項亦同樣與 0800 諮詢服務熱線有同樣的功能；因而面對一項服務區分為不同專線號碼，外籍勞工、外來人士或新住民如何能加以區辨？又鑑於公共服務之品質及效率直接影響民眾對政府的觀感，除須讓民眾需求在第一時間獲得回應，亦須在資源有限情形下，如何展現政府之最高服務價值？爰本文企圖就管理面「橫向連結」，以不同層級、不同功能機關及業務，以可行性研究加以探討前開 2 專線整併之可能性。

貳、 研究目的

綜上所述，本文企圖以外來人士、新住民及外籍勞工在臺灣所構成之影響及變化，媒合新公共服務論述、行政單一窗口、跨機關整合以及專線電話的意義、功能與管理等 4 個面向來評估 0800 諮詢服務熱線及 1955 專線之成效分析，並參考澳洲政府 TIS National 案例，做為跨機關整合服務流程機制調整之參考。本研究之目的有 3：

- 一、 瞭解「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」及「1955 勞工諮詢申訴專線」設計之背景、服務效益及面臨之問題等；以及澳洲政府為

⁸勞動部勞動力發展署，

https://www.wda.gov.tw/News_Content.aspx?n=F1B0B632EEA1F749&sms=31AD07381E2A92BF&s=8F3094FEE63201E1，檢索日期 2019 年 7 月 21 日。

民服務專線之內涵、作法、執行成效及相關問題。

- 二、藉由深度訪談，評估「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」及「1955 勞工諮詢申訴專線」跨機關整合，分析實施單一窗口作業效益評估可能面臨的問題。
- 三、就法令制度及執行、軟硬體設備、人力配置規劃及教育訓練等面向，提出如何透過跨機關整合，達成提升服務績效之具體建議或看法。

第二節 政策分析之研究途徑

壹、 政策分析

面對社會結構迅速變遷影響，政府處理公眾問題深度提升，所受到之挑戰及課責持續增加，並因多元社會價值，政府每項政策決定常會受到質疑，因而如何正確評估每一項公共政策，是一項非常重要的課題。

自 1951 年美國學者賴拉 (Daniel Lerner) 及拉斯威爾 (Harold D. Lasswell) 合編《政策科學:範圍與方法的新近發展》(The Policy Science: Recent Developments in Scope and Method) 中，提出「政策」一詞，開啟了公共政策之研究，有關「政策科學」、「公共政策」及「政策分析」等研究理論便如雨後春筍般地不斷發展。其中「政策分析」係指應用科學知識與推理，建立理論架構，設計並選擇替選方案，以及合法化替選方案之多元社會科學方法，將公共政策理論與實務熔於一爐，以向政策制定者提供政策建言之專業分析活動。

政策分析大師萬達夫斯基 (Wildavsky)，在 1979 年名著《向權力說真理》(Speaking the Truth to Power) 一書中指出：政策分析有兩種不同思考模式：既是一門科學 (a science)，亦為一門藝術 (an art or a craft)。作為一門科學，是奉行效率與效果之政策論理標準，以統計學與計量經濟學規劃方案，俾向政策制定者提出最佳的備選方案。作為一門藝術，是以政治與社會可行性之政策倫理標準，以組織分析 (對內調和鼎鼐、凝聚共識) 與協商談判 (對外折衝協調、化異求同) 尋求政策方案的「最大公約數」，俾向政策制定者提出最可行的備選方案。學者戴伊 (T. Dye) 則綜合歸納出政策分析，是指解釋不同政策的原因與結果之活動，換言之，乃著重於發展公共政策因果關係之科學知識，係有三項特性：

- 一、 政策的解釋、描述與瞭解，而非規範性之探討。

- 二、 針對政策之因果作一嚴格之研究與科學之推理。
- 三、 不斷發展和檢定政策因果的一般命題，並累積可靠且相關之研究發現。

由於公共事務具有顯著之複雜性，因此本文運用政策分析途徑，從理論與實證兩個面向加以探討多元治理之政策產出過程。

貳、 政策可行性

政策分析目的之一，在提高政策分析人員建構相關政策資訊的說服力，因此發展出許多實用的分析工具，以對政策制定能夠具體執行，發揮政策之功能。可行性分析是政策規劃過程中重要階段之一，政策分析人員在規劃政策方案時，對於方案能否被接受，被接收的程度，政策執行時可能發生的問題與限制，以及實際執行之順利程度等，均要從所處政治、法律、經濟及社會等因素各面向考量，預為發現可能產生之問題，以避免政策被採納與執行後，造成政策目標無法落實的情形。

學者吳定（2003）及丘昌泰（2013）認為可行性分析必須顧及，不可忽視之七大面向為政治可行性分析，經濟可行性分析，法律可行性分析，行政可行性分析，社會可行性分析，技術可行性分析及時間可行性分析，以下逐一說明：

- 一、 政治可行性（Political feasibility）：指政策方案在政治方面接受的可能性如何，包括民眾、政黨、壓力團體、傳播媒體、意見領袖等，有時還需要考慮是否合乎一般傳統的倫理道德或者普世的價值規範。政治是權威性的價值分配活動，在民主社會中，政治可行性是政務人員從事政策考量的核心，也是政策專業能否實踐的關鍵。政治可行性可分成下列三方面：

（一）資源及限制：資源指政治支持度及行政技術，政策推動必須獲得資源才有執行可行性。

（二）分配的限制：著名的政治學家 David Easton 界定政治是「為社會

從事權威的決定，來分配各種價值」，因而每一個政策的制定社會必須發現如何「分配」利益及成本的方法，這分配的過程就是政治。

(三)制度的限制：指政策規劃必須合乎制度的規定，不能任意為之。

常見的制度限制包括憲法中所揭櫫的人人平等原則。

二、經濟可行性 (Economic feasibility)：係指關切資源配置，分有「效率」及「效果」；「效率」即是成本效益分析 (cost-benefit analysis)，評估如何進行才能得到成本最少、利益最大的結果，一般以推動經濟發展與大型興建工程（尤其是有營運需求者）的相關政策，較為適用，而如遇無法量化或貨幣化之無形成本及利益，此時就需要進行成本效果分析 (cost-effectiveness analysis)，所強調的是「效果」標準。就目前的經濟可行性而言，政府所推動的政策通常具有公共性之特質，經常無法完全以量化或貨幣化的方式加以評估，仍應考量其無形價值之影響。

三、法律可行性 (Legal feasibility)：指政策執行應符合法令規範（含法律與行政命令），可分為兩方面：一為推動方案的作業程序有無問題？二為方案的合法性如何？如果欠缺，則必須進行政策合法化程序，探究是否需另外設置執行機關。

四、行政可行性 (Administrative feasibility)：行政可行性衡量的重點為結構、績效及環境等互動關係，以及行政協調、人力、專業的支持能否具體落實；行政機關是否足以承擔政策方案的執行工作？人力配置有無問題？執行機關層級、組織結構、人力配置、素質情況、管理技術及內外環境聯繫關係，在政策規劃時須一併研討。

五、社會可行性 (Social feasibility)：從兩面向加以解釋，一為自然環境上之可行性，政策執行不能與環境保護相衝突而違反相關規定，因此政策制定與執行能否克服自然環境上的限制。另一種是指社會環境，即社會中的人民是否能夠接受這樣的政策，包括政策方案能否被社會大眾接受？其意見態度是否與社會民眾的價值

觀衝突？是否符合社區文化等問題，均值得加以注意。

- 六、技術可行性 (Technical feasibility)：指有無足夠的科學技術與能力，以執行政策方案。考慮面向有 3：專業知識的權威性如何？專業知識的發展水準如何？專業知識的認知差異如何？例如：整合分屬 2 不同部會之專線電話，必須關注對於硬體設備及知識素養之專業人員是否足夠等？就是技術考量的重點。
- 七、時間可行性 (Time feasibility)：指從時間面向評估政策方案執行之可能性，包括方案規劃研究期程、執行期程、修正期程以及成果展現之期程等。每項公共政策制定須視政策的性質、內容、內外環境等因素加以評估。

第三節 研究設計

本研究藉由文獻資料之蒐集分析，再輔以深度訪談等方法進行研究，茲分述如下。

壹、 研究方法

研究方法是指蒐集與處理資料的手段，以及所進行的程序（朱宏源，2005），以謹慎態度來探討主客觀研究條件。本文係採質性研究方法，Anselm Strauss & Juliet Corbin 指出所謂質性研究乃指藉由觀察、訪談來蒐集資料，並輔以文件、書籍、官方文書、錄音帶等資料來進行研究者，皆可視為是質性研究（轉引自徐宗國譯，2002）。質化研究的重點「在以研究者個人的接觸與對現象的探究，較重視樣本的深度、內涵和獨特性，因而傾向針對小樣本作集中而深入的探討」（轉引自王淑芬，2007）。本文採文獻分析法及深度訪談法，以文獻分析法取得理論架構，設計訪談大綱，再以深度訪談法中之半結構式訪談方式，對訪談者進行訪談，將內容進行登錄作業納入本研究中形成研究結果。

一、 文獻分析法

文獻分析法亦稱「文件分析法」或「次級資料分析法」，是指「蒐集與某項問題有關的期刊、文章、書籍、論文、專書、研究報告、政府出版品及報章雜誌的相關報導等資料，進行靜態性與比較性的分析研究，以瞭解問題發生的可能原因，解決過程及可能產生的結果」（吳定，2003）。文獻分析法廣泛應用於各學科研究，可以幫助研究者瞭解過去、解釋現在與推測將來，並且有助於擷節研究經費及研究成果之形成與處理（葉至誠、葉立誠，2011）。本文將就所蒐集資料，依序透過綜合性之研讀、整理、描述、分類及分析等步驟，期透過各項文獻之整合，綜觀全貌，達成本研究目的。主要來源分有：

- (一)博碩士論文及期刊：「全國博碩士論文資訊網」及「期刊文獻資訊網」等資訊網路搜尋，查詢篇名、摘要、論文或期刊等納入「專線整合」、「跨機關」、「新公共服務」、「外籍勞工」或「可行性研究」等關鍵字之文獻。
- (二)書籍、專書：相關著作或原著翻譯書籍。
- (三)政府出版品：行政機關出版品、立法院公報或學術研究發表。
- (四)其他：報章雜誌、全國法規資料庫、公民營機關統計資料及網際網路等。

二、深度訪談法

「質性研究是一種避免數字、重視社會事實的詮釋，最具代表性的研究方法就是深度訪談」(潘淑滿，2003)。深度訪談係藉由研究者與資訊提供者之間的對話，以了解資訊提供者對於特定事件的感受及看法，進一步發掘受訪者對於該事件的信念與態度，是一種具特定性與目的性的談話(梁世武、伍佩鈴，2016)。深度訪談依問題性質及參與受訪者的角色可區分為結構性訪談、非結構性訪談及半結構性訪談三種。結構式訪談需由訪談者事前擬定預設問項，並訪談程序亦相當固定；非結構式訪談的問項則以開放自然為主，藉由與受訪者不斷對話的過程中產生；半結構式訪談則是較常使用的一種訪談方式，透過預擬的訪談大綱使重要問項能涵蓋其中，並能從與受訪者的對話中延伸相關問題(黃秀文，2016)。本研究期程緊湊，為聚焦研究目的，爰採取半結構式訪談，透過研究者預先擬定之訪談大綱，在訪談過程中適時引導受訪者能提出自身經驗及對問題的看法，以完整並深入地呈現研究主題。

至於受訪者對象係立基於利害關係人理論(Stakeholder theory)，1984年由R·愛德華·弗里曼(R. Edward Freeman)在《Strategic Management: A Stakeholder Approach》一書中提出，他界定「利害關係人」是在一個組織中會影響組織目標或被組織影響的團體或個人(丘昌泰，2000)。政策利害關係人的定義，Dunn(1994:70-71)認

為，政策利害關係人為直接或間接受到政府決策影響其利益的人或團體，主要可以分為三大類：一為政策制定者，他們直接制定決策的個人或團體，如政黨或議員；二為政策受益者：他們多半為政策訂定後的直接受益者，即因為政策訂定後多可以獲得相對的好處的人或團體，三為政策受害者：即因為該政策會本身的利益會因此而遭受侵害或損失。

政策利害關係人其所要表達的目的係期望自我觀點能夠為政策制定者所接受，使得政策的推動與利益能互相配合；相對的，即便他們的觀點無法被採納，他們仍希望可以藉由立場表明，使得政策的制定不至於完全偏頗於某一些利害關係人。因此，利害關係人不論在私部門或是公部門之中，決策制定者都必須對其負責並聆聽他們的意見，才能夠制定一個符合公平正義的政策，否則顧此失彼，必然會興起不平之音，在政策制定過程之中更是如此（丘昌泰，1995）。因此，政策制定者必須在制定、規劃政策時，納入利害關係人的參與及意見，以制定出一個較佳的政策。

貳、 研究架構

本研究旨在想像以公共行政運作上創新的概念，就第三章文獻檢閱，分別就「新公共服務」、「行政單一窗口」、「跨機關整合」及「專線電話的意義、功能與管理」四個構面，並以政治、法律、經濟、行政、技術及社會可行性六個面向內涵歸納且建立分析變項，於深度訪談時意義操作化，來據以探討 0800 諮詢服務熱線及 1955 專線整合之可行性參考。基本架構參見下圖(如圖 1)。

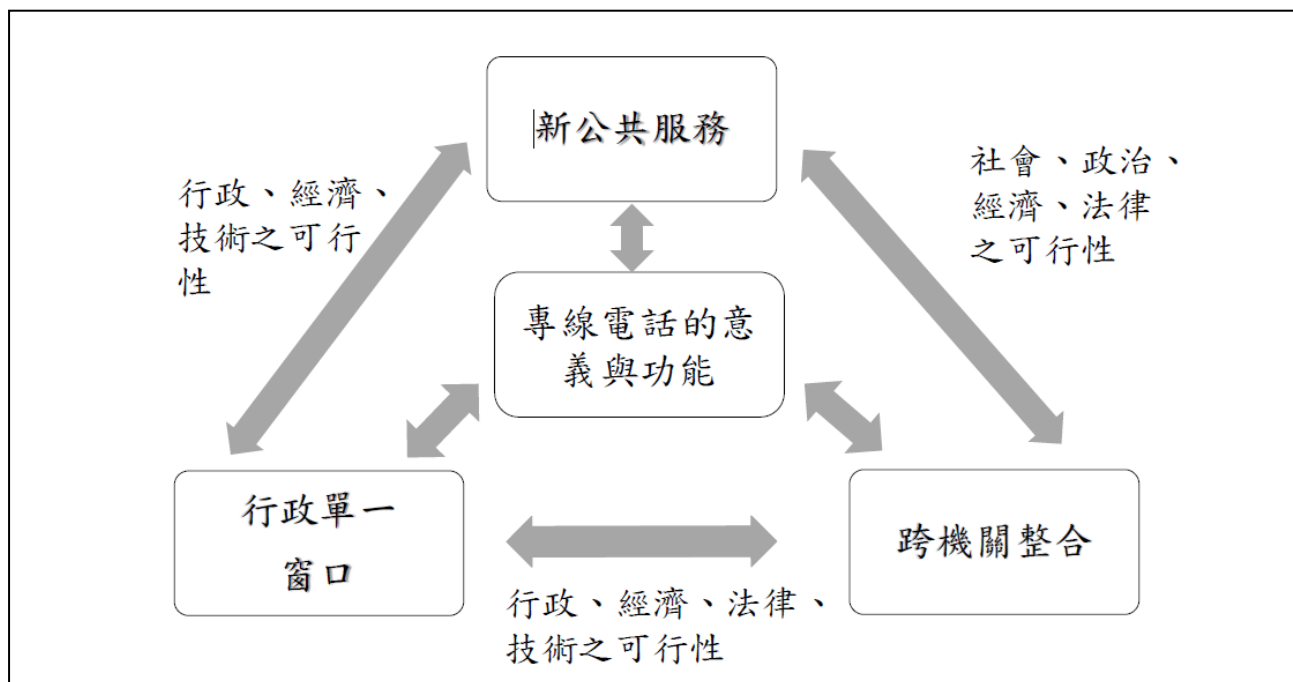


圖 1-1 研究架構

參、 研究變項定義

本研究各項變數之操作性定義如表 1-4：

表 1-4 本研究政策可行性面向分析指標

	組成變數	操作型定義
公共行政運作創新四構面	新公共服務	一、新公共服務的概念 二、新公共服務精神的檢視
	行政單一窗口	一、單一窗口的意涵 二、單一窗口實施計畫
	跨機關整合	一、我國跨機關整合歷程 二、案例實施成效
	專線電話的意義、功能與管理	一、專線電話的意義 二、專線電話的功能與管理 三、我國服務型智慧政府的推動計畫

	組成變數	操作型定義
構面間可行性分析	政治	政策推動需獲得資源始有執行之可能，因此整合「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955勞工諮詢申訴專線」，是否合乎制度及政治因素之影響？
	經濟	一、成本評估：政府為民服務專線電話的財務預算約略可以分成建置、維護，以及勞務費用。由於「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955勞工諮詢申訴專線」皆依政府採購法委託民間團體辦理，預算投入資源龐大，整合之後的效益是否能夠提供更好的服務？ 二、效益評估：整合「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955勞工諮詢申訴專線」，是否有助於強化國家友善移民環境之形象，提升國際間競爭力之助益？
	法律	「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955勞工諮詢申訴專線」權責機關不同，倘整併是否符合法令規範，其推動方案作業程序有無問題？合法性如何？
	行政	「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955勞工諮詢申訴專線」係內政部與勞動部不同機關整合，若建議由單一機關來統籌負責，涉及到組織能力素養及公務人力配置問題？可行性為何？
	社會	以澳洲政府推行專線之整合經驗來看，的確可以有效的提高政府為民服務的形象，落實服務型政府的理念，但「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955 勞工諮詢申訴專線」，已推動多年，對於利害關係人如受雇單位、外籍勞工、新住民或外來專業人士等已相當熟悉，倘加以整合，民眾接受度為何？
	技術	倘整合「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955 勞工諮詢申訴專線」，相關硬體設備技術是否足夠？客服人員知識素養是否會有認知差異？是否會影響專業知識權威性？

資料來源：研究者自行整理。

肆、 訪談進行

一、 訪談對象

本文將訪談對象分為影響政策的三類利害關係人：為推動政策相涉的政府官員(官方)、長期專注政府公共服務議題之專家學者(學者)以及委託民間機關之廠商(產業)等，總計訪談 6 人(如表 1-5)。

表 1-5 本研究深度訪談對象

編號	服務單位	對本研究之重要性
A1	官方代表	職司推動外籍勞工工作政策及 1955 專線業務機關人員
A2		職司推動移民政策、新住民照顧服務及 0800 諮詢服務熱線業務機關人員
B1	學者代表	專研全球化與國家理論及政策與組織網絡分析等議題
B2		專研公共行政暨政策制定等議題
C1	產業代表	承攬 1955 專線之廠商承攬
C2		承攬 0800 諮詢服務熱線之廠商

資料來源：研究者自行整理

二、 訪談大綱

本研究之主要研究架構主要是依據利害關係人理論及政策可行性分析理論的架構下，依各利害關係人可能持有的立場及觀點初步草擬以下訪談大綱外，於訪談過程中隨時再針對受訪對象之談話提出其他臨場浮現的問題，以導引、彈性的方式調整訪談內容。

表 1-6 訪談大綱

編號	變項	問題
A	經濟可行性	2 條專線投入預算龐大，您認為整合之後是否能夠提升經濟效益？
	社會可行性	2 條專線推動行之有年，對於外籍勞工、新住民、受雇單位或外來人士等已相當熟悉，倘加以整合，你認為民眾接受度為何？
	法律可行性	(一) 對於推動 2 條專線跨機關整合依現行的法令可行性如何?如果要整併會涉及修法嗎? (二) 為使專線永續發展，您認為是否須有法源依據，俾能固定財源？
	行政可行性	2 條專線整併係為勞動部勞動力發展署與內政部移民署不同機關之整合，若由單一機關來統籌負責，您認為在行政協調、服務及考核是否有其窒礙難行之處?如果整合的話您認為應由哪一部會主責？
	政治可行性	您認為整合 2 條專線是否受政治因素影響？
B	經濟可行性	2 條專線投入預算龐大，您認為整合之後是否能夠提升經濟效益？
	社會可行性	2 條專線推動行之有年，對於外籍勞工、新住民、受雇單位或外來人士等已相當熟悉，倘加以整合，你認為民眾接受度為何？
	行政可行性	2 條專線整併係為勞動部勞動力發展署與內政部移民署不同機關之整合，若由單一機關來統籌負責，您認為在行政協調、服務及考核是否有其窒礙難行之處?如果整合的話您認為應由哪一部會主責？
	法律可行性	(一) 對於推動跨機關整合 2 條專線依現行的法令可行性如何?如果要整併會涉及修法嗎? (二) 為使專線永續發展，您認為是否須有法源依據，俾能固定財源以利推動？
	政治可行性	您認為整合 2 條專線是否受政治因素影響？
C	經濟可行性	2 條專線的服務對象雖有所不同，但主要經費係用於建置、維護及人事等相關費用，投入預算龐大，您認為整合之後是否能夠提升經濟效益？
	社會可行性	2 條專線推動行之有年，對於外籍勞工、新住民、受雇單位或外來人士等已相當熟悉，倘加以整合，你認為民眾接受度為何？
	技術可行性	您認為整合 2 條專線相關硬體設備技術是否足夠？客服人員知識素養是否會有認知差異？是否會影響專業知識權威性？

資料來源：研究者自行整理

伍、 研究流程

本研究的研究流程如圖 1-2。依據研究流程，本論文各章節架構如下：第一章緒論，描述研究背景與研究目的。第二章文獻回顧，藉由文獻檢閱，描述跨機關整合服務之效益及可能性。第三章 0800 諮詢服務熱線、1955 專線及 TIS National 的發展概況，瞭解 2 專線發展概況，成立緣起、發展定位和目標，以及澳洲政府推動 40 餘年之口語翻譯與傳譯服務 TIS National 作一介紹，藉由成功案例之經營模式為借鏡。第四章 2 專線整合之可行性評估，資料分析與整理，將完成相關利害關係人訪談後，整理相關資料並分析各項可行性，來分析相關政策。第五章研究發現與政策建議。

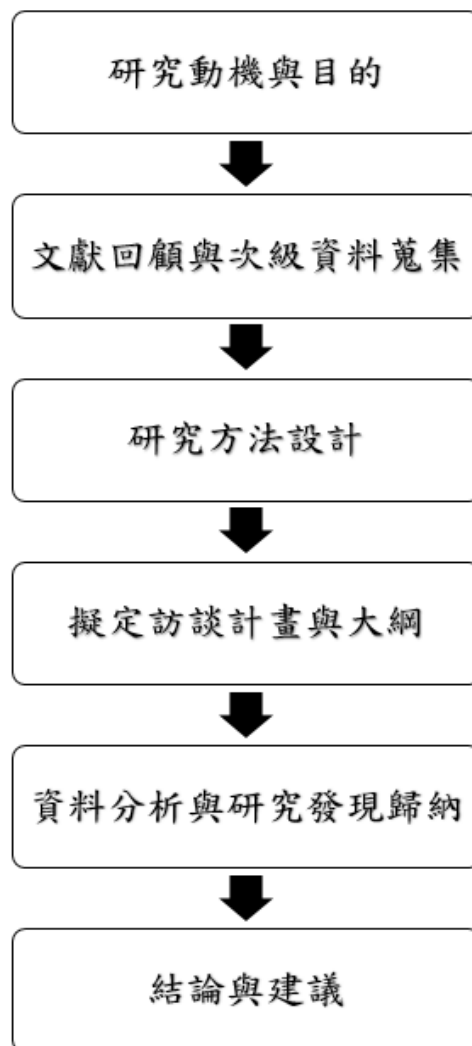


圖 1-2 研究流程圖

第四節 研究範圍與限制

壹、 研究範圍

本研究範圍主要設定在「外來人士在臺生活諮詢服務熱線(0800-024-111)」及「1955 勞工諮詢申訴專線」其服務功能、方式及效益等探究，試圖從中尋找出異同點來加以分析，並以深度訪談聚焦於新住民服務業務之政府機關、專家學者、從事專線承辦廠商之執行人員等，擬試圖從其觀點來架構出 2 服務專線跨機關整合實質面及理論面之政策脈絡。

貳、 研究限制

- 一、 本文研究方法採文獻分析及深度訪談法，然在文獻分析上，經查國內、外碩博士論文相關研究文獻，鮮少學者對 0800 諮詢服務熱線及 TIS National 為主題進行相關實證研究，因而在搜尋相關資料，僅能以 1955 專線、新公共服務等面向努力加以連結，並輔以政府部門之相關統計數據呈現，以為立論；惟因能力及時間上不足，無法再更深入探究，此為本研究首要限制；另在深度訪談，在訪談對象方面，雖力求訪談過程嚴謹，但訪談對象之意見及看法可能存在個人主觀意識，使本研究的結果在適用性方面上可能受到限制。
- 二、 本研究限於時間與人力，深度訪談之對象僅能在眾多參與者擇定較有代表性、決定性者進行訪談；另因考量對外來人士、外籍勞工及新住民倘施以問卷調查，囿於資源統籌分配等掌握力度等，可能存在著部分或極大的差異，影響主觀因素的回應，所得結果恐有失真，爰未以問卷調查法加以調查統計。

第五節 名詞定義

- 壹、新住民：依據新住民發展基金補助作業要點第 1 點規定⁹：「臺灣地區人民之配偶為外國人、無國籍人、大陸地區人民及香港、澳門居民」。
- 貳、外來人口：依據內政部「外來人口申請自動查驗通關系統收費標準」第 2 條規定¹⁰：「指外國人、大陸地區人民、香港或澳門居民。」
- 參、外籍專業人士：依據國家發展委員會「外國專業人才延攬及僱用法」第 4 條第 1 款規定¹¹：「外國專業人才：指得在我國從事專業工作之外國人」。其中分有：
- 一、外國特定專業人才：指前款外國專業人才中具有中央目的事業主管機關公告之我國所需科技、經濟、教育、文化、藝術、體育及其他領域之特殊專長者。
 - 二、外國高級專業人才：指入出國及移民法第二十五條第三項第二款所定為我國所需之高級專業人才。
 - 三、專業工作：指下列工作：
 - (一)依就業服務法第四十六條第一項第一款至第六款之工作。
 - (二)具專門知識或技術，且經中央目的事業主管機關會商教育部指定依補習及進修教育法立案之短期補習班教師。
 - 四、外籍勞工：依據勞動部就業服務法第 46 條第 8 款至第 10 款所聘

⁹內政部移民署全球資訊網/新住民照顧服務專區/新住民發展基金/法令規定，
<https://www.immigration.gov.tw/5385/7445/7451/7508/7514/200855/>，檢索日期 2019 年 11 月 9 日。

¹⁰全國法規資料庫/外來人口申請自動查驗通關系統收費標準，
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0080203>，檢索日期 2019 年 11 月 9 日。

¹¹全國法規資料庫/外國專業人才延攬及僱用法，
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=A0030295>，檢索日期 2019 年 11 月 9 日。

僱之外國人規定¹²：「雇主聘僱外國人在中華民國境內從事之工作，除本法另有規定外，以下列各款為限：八、海洋漁撈工作。九、家庭幫傭及看護工作。十、為因應國家重要建設工程或經濟社會發展需要，經中央主管機關指定之工作。」

¹²勞動部法令查詢系統/就業服務法，<https://laws.mol.gov.tw/FLAW/FLAWDAT01.aspx?id=FL015128>，檢索日期 2019 年 11 月 9 日。

第二章 文獻回顧

本研究之目的重在瞭解跨機關整合服務之效益及可能性，爰本章將以新公共服務為核心探討其發展脈絡，接著從行政單一窗口之概念來檢視我國跨機關整合推動的成效，最後闡述專線電話的意義、功能與管理。

第一節 新公共服務

全球化更迭，人口流動頻繁，致社會結構無論在政治、經濟和文化層面，均出現劇烈變遷和轉型，在社會問題專業化與公民生活複雜化下，面對有著動態性、複雜性與多元性等特質的現代社會，政府型態與功能上勢必將有所轉變，爰透過新公共服務研究途徑，架構本文可行性理論基礎之機制。

壹、 新公共服務的概念

Robert B. Denhardt 與 Janet Vinzart Denhardt 夫婦於 2000 年在〈Public Administration Review〉期刊中發表「新公共服務：服務，而非導航」(The New Public Service – Serving, not Steering)，主張政府應該以「服務」取代「導航」，強調政府角色的轉變應由領航轉變為服務之尊嚴與價值，復於 2003 年出版《The New Public Service – Serving, not Steerin》一書，再次說明新公共服務的意涵，確保公共行政的民主、公民資格與公共利益之核心價值。(孫本初，2003)

新公共服務的概念，依照 Robert B. Denhardt 與 Janet Vinzart Denhardt 夫婦指出 3 個理論基礎，乃源自於傳統公共行政及新公共管理，分別為：「民主的公民資格理論」、「社區與公民社會的模型」、「組織的人本主義與溝通理論」；在書內並將傳統公共新政、新公共管理及新公共服務的內涵加以比較，如表 2。

表 2 新公共行政、新公共管理及新公共服務內涵差異

途徑 項目	傳統公共行政	新公共管理	新公共服務
主要理論和 認識基礎	政治理論，早期社會科學 提出的社會和政治評論	經濟理論，基於實證社會科 學的更精緻的對話	民主理論，包括實證、解釋 和批判在內之各種認識方 法
理性行為 模式	概要理性，「行政人」	技術和經濟理性， 「經濟人」	戰略理性或形式理 性，對政治、經濟和組織 之多重檢驗
公共利益概 念	公共利益是從政治上界定 並由法律表述	公共利益代表著個人利益 的集合	公共利益是就共同價值觀 並行對話的結果
公務員的回 應對象	當事人和選民	顧客	公民
政府角色	划槳（設計和執行政策， 這些政策關注在政治上加 以界定的單一目標）	掌舵（充當釋放市場力量之 催化劑）	服務（對公民和社區團體間 的利益進行協商和協調，並 創建共同價值觀）
政策目標實 現機制	通過政府現行機構實施項 目	創建機制和激勵結構，並透 過私人機構和非營利機構 來實現政策目標	連結公共、非營利機構和私 人機構之聯盟，滿足彼此認 同之需要
課責方法	行政官員對民主選舉產生 之政治領導者負責	利益之匯聚係達到公民團 體所期待之後果	公務員必須關注法律、社區 價值觀、政治規範以及公民 利益
行政裁量權	行政官員有限之裁量權	廣泛滿足企業家精神之目 標	有限之裁量權並須擔負責 任
組織結構	官僚組織，機構內部自上 而下之權威及對當事人進 行控制或管制	分權之公共組織，其機構內 部仍然保持對當事人基本 控制	合作性組織，在內、外部都 共同享有領導權
行政官員和 公務員的假 定動機基礎	薪金和收益，文官制度保 護	企業家精神，縮小政府規模 的理念	公共服務，為社會做貢獻的 願望

資料來源：Denhardt and Denhardt, 2003:28-29。

在上開所述前提下，繼而提出七個「新公共服務」的核心概念，其強調之重點為服務取代導航，公共利益在於幫助公民達其共享的利益，而不是個人自身利益的聚集，公務員更要著重與公民之間建立信任和合作關係：

- 一、 追求公共利益：公務員必須建立集體與共同之公共利益觀念。
- 二、 策略思維、民主行動：透過集體努力和合作過程得到達成公共需求。
- 三、 服務公民，而非顧客：公共利益乃源自共享價值的對話，而非個人自利的集合。因此，公務員所要回應的是公民的需求而非顧客。
- 四、 課責並非易事：除要注意市場機制之外，公務員更應該關注憲法、法律、命令、社區價值觀、政治規範以及公民利益。
- 五、 重視人民，而非只重視產品：公務員所參與之公共組織及其網絡，應立基於尊重人民的合作流程與共享之基礎上。
- 六、 重視公民精神與公共服務：公務員應運用建立集體與共同的公共利益觀念，來幫助公民明確表達和滿足他們的共同利益需求，使公共利益更加提升。

在多元價值之民主國家，政府有責任建構一套完善服務機制，以滿足公民社會中不同成員之多元需求，並且從中解決複雜公共問題。理想之公共行政管理模式必須是合於時宜而運作順暢，因此新公共服務是界定在有效果且有責任之公民精神要件基礎上，以回應公民之利益與需求。

貳、 新公共服務精神的檢視

新公共服務是政府為落實公民服務，架構有關於公民權利、公共利益、社會平等之價值理念，聯合國在 2006 年《治理上的創新與公共行政》(Innovation in Governance and public Administration) 中提

出，公共行政運作上的創新已有下列幾種類型：

- 一、 制度創新 (Institutional innovation)：重點在更新現有的制度或創造新的制度。
- 二、 組織創新 (Organization innovation)：在公共行政運作上，架構創造新的工作程序或管理技術。
- 三、 流程創新 (Process innovation)：關注在公共服務傳遞之品質改善。
- 四、 概念創新 (Conceptual innovation)：著重在創新治理模式之導入，如互動式決策、接合式治理、參與式預算及水平式網絡。

聯合國並綜整歸納政府在核心治理下之創新原則與策略 (查國良、劉凡融，2016)：

- 一、 整合各項服務 (Integrating services)，公共服務的概念已由「提供何種服務」轉化到「如何提供服務」的角度，強調政府在提供服務時，必須專注在滿足民眾之需求；政府所傳送之服務都可以藉由整合性的價值鏈或類似單一窗口管道來傳送到民眾手中。
- 二、 服務遞送分權化 (Decentralizing service delivery)，是指讓公共服務及政府官員更接近公民 (例如從國家層次分權到區域層次)，以確保民眾能更積極涉入服務項目，以提升民意回應性與客製化服務，並藉由回饋，來強化整合地方上的需求與服務。
- 三、 運用夥伴關係 (Utilizing partnership)，公私部門夥伴關係，整合型政府或跨機關協力合作已經普遍成為大眾期待的機制；創新擴大參與公共事務途徑，以整合資源，達成政策執行效率。
- 四、 促進公民參與 (Engaging citizens)，公民透過各種參與管道，將建議傳遞政府，並納入政策規劃與評估。強化政府代表與民眾共同參與，提出可運作的解決方案，來處理有關供水、衛生、教育、電力及都市交通問題。
- 五、 運用資訊科技 (Taking advantage of information and communication

technologies))，隨著全球國際化、分權化、市場化以及數位公民興起等主客觀環境的變化，先進國家電子化政府的發展趨勢，已從早期「公共事務管理」推移到當前的「公共服務創新」，逐漸推向「公共價值創造」的發展目標¹³。

政府為展現以民意為依歸的行政取向，爰以企業管理再造政府之理念，於 1997 年策劃推動「行政單一窗口化運動」，其目標為加強各機關間水平的橫向聯繫，並推動由中央到地方垂直的縱向整合，提高政府行政效能；由此「政府客服中心」的概念亦應運而生，於是各機關部會為民服務之專線便如後雨後春筍般的發展。以行政院所屬各機關為民服務專線電話為例，至少設有 50 支民眾服務專線以上¹⁴，有關本文 0800 諮詢服務專線及 1955 專線亦包括在內。然民眾未必知悉各機管職掌詳細內容，而無法直接獲得主管機關協助，若遇有機關橫向溝通不足或各機關推委卸責者，更將大幅降低民眾對政府機關的信任。又鑒於服務專線過多，除未能整合政府資源，更徒增民眾找尋服務之成本，降低公共服務之品質及效率。

在這快速多變的資訊社會，倘公共行政人員在管理公共組織和執行公共政策時，能本著新公共服務精神，來建造一個具有充分整合能力和有效回應公共利益的政府，除能提升公務人員「深化服務」精神，更能創造民眾、政府、公務人員的三贏效果。

¹³國家發展委員會，發展數位規劃，https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=228F1362E45E0B89，檢索日期 2019 年 9 月 14 日。

¹⁴立法院，李貴敏委員，建立政府單一窗口，

<https://www.ly.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeid=5682&pid=50222>，檢索日期 2019 年 9 月 14 日。

第二節 行政單一窗口

為民服務係政府職責之一，傳統之行政服務功能依其組織職掌及專業，各自獨立運作回應人民之需求；然全球化及資訊科技化變遷，1970年代以來，世界各國面臨移民人口管理及社會結構變化，政府所必須處理的公共事務日益增多，服務工作亦更加多元化，民眾期許政府提供更多、更好的服務，因此，政府採用擴張規模與職能的方式來因應，造成政府各行政次體系功能及服務持續的分化（莊明芬、魏秋宜、戴純眉、呂雅雯、李蕙芬，2008）；雖公共服務專業分化確有其重要性，但在官僚層級運作下，無可諱言，不論是中央或地方規定，常因法令的束縛而影響承辦的權責及作業流程，造成民眾申辦業務時，常面對各機關規定疲於奔命，而引發民怨。因此公共服務專業分化雖有其重要性，然而從組織管理的角度來說，功能的整合亦具有高度的必要性。有效的整合將促進組織運作的效率，也可以避免專業分化可能的疊床架屋以及政府有限資源的浪費。

壹、 單一窗口之意涵

所謂單一窗口服務（One-Stop Service）係指將對民眾須向不同機關或單位個別辦理的事項合而為一，讓民眾僅需至單一處所，或與單一承辦人員洽辦（黃子華、李蕙芬，2000）。另依據經濟合作暨發展組織（OECD）之定義，「單一窗口」¹⁵係指「民眾可以從單一窗口得到多種（multiple）或整合（integrated）的服務」，欲達成此一目標，必須引進企業「流程再造」與「工作簡化」的觀念，重新設計政府的行政作業流程，及改變公務人員的辦事方法與服務習慣，達到「一處收件、全程服務」境界（莊明芬等，2008）。

¹⁵OECD，

<https://www.oecd.org/governance/observatory-public-sector-innovation/innovations/page/nationalone-stops-hopforgovernmentservicesandinformation.htm>，檢索日期 2019 年 9 月 14 日。

行政單一窗口化的意涵可以用「三個 C」、「四個單一」、「五個最少」來說明。首先，「三個 C」代表：顧客導向(customer-orientation)、充份與相互的聯繫(connection)及集中作業(concentration)；其次，就內容而言，要做到「四個單一」：單一地點、單一次數、單一的接觸點及單一的作業程序。最後，成果要達到「五個最少」：民眾等候的時間最短最少、填寫的書表要最少、蓋的章要最少、民眾牽涉的流程層級及抱怨要最少。單一窗口基本上是以顧客導向為服務的一種政府政策執行重點，強調對外界環境的迅速回應，以及對內部環境的分工合作，尤其是內部顧客的滿意度也是非常的重要。(研考會，2000)

貳、 行政院所屬機關行政單一窗口化實施計畫

1997 年前行政院院長蕭萬長就職不久，即通過政府再造綱領，分別從組織再造、人力及服務再造、法制再造等三方面同時推動。其中有關人力與服務再造，主要訴求在於提升為民服務品質的再造，研考會與人事行政局（現為行政院人事行政總處）分別研擬因應方案。在研考會方面，研擬「全面提升服務品質方案」及推動建立電子化政府等計畫。在人事行政局，研擬推動全國行政單一窗口化運動，於 1997 年 12 月 24 日正式頒布「行政院所屬機關行政單一窗口化實施計畫」，其中提及實施單一窗口，係為達成以下目標¹⁶：

- 一、 展現以民意為依歸的行政取向，暨以企業管理理念再造政府，策劃推動「行政單一窗口化運動」。
- 二、 加強各機關間水平的橫向聯繫，並推動由中央到地方垂直的縱向整合，提高政府行政效能，並蔚為整體政府的具體運動。

¹⁶「行政院所屬機關行政單一窗口化實施計畫」，

<http://www.rootlaw.com.tw/LawArticle.aspx?LawID=A040030001016800-0861224>，檢索日期：2019 年 8 月 17 日。

行政單一窗口是處理政府和民眾接觸所涉及的事項，相較於政府所履行的其他公共事務而言，對象範圍較為確定，對民眾的影響也較直接，與私部門所從事的服務活動最類似，因此單一窗口是政府行政企業化中可以運作的空間最大的一部份（魏啟林，1999）。由此可見該制度的推動，對政府再造運動之重要性不言可喻。

第三節 跨機關整合

行政院於 1997 至 2000 年推動全國行政單一窗口化運動，為政府服務創新邁出了第一步，奠定日後發展根基，然隨著社會結構轉變，民眾需求日新月異，因此將單一窗口服務做的更好、更便利，並強化整合資源效益，進而提升服務效率及民眾服務滿意度，是政府不斷努力的目標之一。跨機關整合服務始於「單一窗口化」的概念，一般來說，係指民眾可以從「單一窗口」獲得多種或整合的服務，亦即「一處收件、全程服務」、「單一經理人包辦制」、「全櫃員式服務窗口」，強調以內部聯繫或跨機關作業取代民眾奔波；也就是使民眾僅需至一處、或與單一承辦人員接觸即可辦妥以往須向分散的櫃檯或機關單位個別洽辦的事項。

壹、我國發展跨機關整合服務歷程¹⁷：

- 一、全國行政單一窗口化運動（1997 年至 2000 年）：以「全國行政單一窗口化運動方案」為綱領，期間共有 7,660 個機關完成單一窗口服務，民眾感到滿意的比例達 73.4%，為政府推動機關整合服務奠定堅實的基礎。
- 二、政府網路服務單一窗口（2001 年至 2004 年）：以「電子化政府推動方案」為綱領，確定「一處收件，全程服務」是電子化政府推動網路服務的主要目標，至此，我國機關整合服務從單純的實體櫃檯服務，邁向網路虛擬窗口服務。
- 三、政府服務創新精進方案（2007 年~）：本方案係研考會將機關服務創新整合的觀點及作法納為實施要項，為行政院跨機關服務項目整合示範計畫，鼓勵機關規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，朝「跨機關整合服務」的方向邁進。
- 四、興利創新服務機制方案（2009 年~）：本方案係配合組織改造工

¹⁷轉引自莊明芬、魏秋宜、戴純眉 呂雅雯、李蕙芬，2008，《跨機關整合服務之研究》，行政院研究發展考核委員會度自行研究報告。

作的一環，此階段主要選擇與民眾生活息息相關的工商服務、就業服務及災害防救等 3 項重點示範項目。

- 五、政府服務躍升方案（2016 年~）：本方案係國家發展委員會因應社會結構隨著內、外在環境轉變及民眾對公共服務需求多元化，政府服務應與時俱進，因此政府應於重視效率、品質及創新的基礎上，再將「公平共享」、「參與合作」及「開放透明」的核心精神納入本方案中，引導各機關加強跨域協力合作、平衡城鄉服務差距，及打造開放型政府。

貳、跨機關整合案例實施成效

在 1980 年代前各國政府施政績效，係著重預算支用來執行政府政策；1980 年代初期開始重視 3E 政策，包括經濟（Economy）、效率（Efficiency）、效益（Effectiveness），其經濟性係指資源投入於公共事務活動之水準，效率性係為投入與產出之比例，效果性則指公共服務實現政策目標的成果（朱曼如，2018）；至 1980 年代末期迄今，已轉變為強調政府施政成果以及相關服務輸送。經濟合作暨發展組織（OECD）強調「優質公共治理」的理念，應包括整合、宏觀的治理觀點、跨部會協調、行政彈性及長期文化改造，以培育新的治理結構（王輝煌等，2009）。

我國推動政府服務創新精進方案（行政院跨機關服務項目整合示範計畫），簡述如下：

- 一、計畫實施：研考會委託財團法人中衛發展中心執行之創新服務實驗型計畫，實施期程自 2007 年 11 月至 2009 年 5 月止，為期 1 年 6 個月，分為 2 個階段辦理，其中以民眾需求角度與地方政府合作試行跨機關整合項目，另結合內政部、財政部、交通部等中央機關組成跨機關團隊，共同執行本案（莊明芬，2008）。
- 二、執行方式：

(一)檢討跨機關單位整合服務推動所遭遇之問題，並提出相關解決方

案。

(二)列出適合優先辦理跨機關服務整合之業務類型及項目，以創新運作模式及建構標準作業程序予以推動。

(三)由程序面、法制面、創新面等進行跨機關服務項目，並將相關業務予以整合、改造及向大眾宣導。

因應顧客導向及配合前揭行政院推動之跨機關服務計畫，茲列出跨機關施政計畫提供民眾單一窗口之服務成功範例如下：

(一)內政部「戶役政綠色便民及資安強化計畫」¹⁸

1. 計畫緣由：

(1)依據行政院國家發展委員會「第五階段電子化政府計畫（2017年至2020年）之數位政府」及「數位國家·創新經濟發展方案」，打造數位政府服務平臺，建構一站式服務。

(2)依據內政部中程施政計畫（2017年至2020年）之「法規鬆綁、簡政便民」，推動創新戶政服務，提升簡政便民效益；強化戶役政系統效能，打造數位服務網¹⁹。

(3)依據內政部2016年施政計畫中「推動簡政便民」之目標，持續強化便民及節能減碳效益辦理²⁰。

2. 實施方式：

(1)集中化業務應用軟體調整：如戶籍數位化功能調整、申請書、報表及名冊分析及調整、全國戶役政資訊系統資訊安全設計。

¹⁸內政部「戶役政綠色便民及資安強化計畫」，

<https://www.ris.gov.tw/documents/data/8/11/c2861321-5db9-4b4e-864c-352dfa5f5dd8.pdf>，檢索日期2019年9月7日。

¹⁹內政部中程施政計畫（106至109年度），

https://www.moi.gov.tw/files/site_node_file/1923/%e5%85%a7%e6%94%bf%e9%83%a8106%e8%87%b3109%e5%b9%b4%e5%ba%a6%e4%b8%ad%e7%a8%8b%e6%96%bd%e6%94%bf%e8%a8%88%e7%95%ab.pdf，檢索日期2019年9月4日。

²⁰內政部105年施政計畫，

https://www.moi.gov.tw/files/policy_file/%e5%85%a7%e6%94%bf%e9%83%a8105%e5%b9%b4%e5%ba%a6%e6%96%bd%e6%94%bf%e8%a8%88%e7%95%ab_1.pdf，檢索日期2019年9月2日。

- (2) 創新便民服務應用軟體分析、設計及開發：如跨機關一站式服務功能開發及測試（如自動通關服務、戶籍異動通報服務、出生及死亡登記通報）、戶政行動應用程式APP戶籍登記便民服務功能設計及開發、虛擬化櫃檯服務功能設計及開發等。
- (3) 輔助人員辨識確認系統功能開發及測試：加強人別辨識，於內計畫導入戶役政資訊系統「輔助人員辨識確認系統」，以有效防杜冒領國民身分證情事，確保民眾權益。

3. 計畫成效：

- (1) 社會效益，提供民眾戶政網路及行動應用程式APP戶籍登記便民服務、提供連結機關跨機關綠色戶政文件（Web Service）服務及提供移民署自動通關之臉部及指紋影像檔等便民服務，每年約可節省新臺幣（下同）26億1,832萬元。
- (2) 安全效益，透過集中化管理，統一資安縱深防禦機制及備份備援機制，建置全方位之安全防護網，保護資訊免受多種威脅攻擊，保障業務持續運作，確保民眾個人隱私權益，達到資訊資產之機密性、完整性及可用性。
- (3) 系統效益，確實輔助相關執行人員正確辨識身分，避免假冒申辦、偽變造等情事發生，提高身分證之可信度，協助其他機關認證辦理民眾之身分。

(二) 財政部關務署「關港貿單一窗口計畫」²¹

1. 計畫緣由：為強化我國與世界各國貿易之連結，提升貨物通關效率及安全，爰辦理「關港貿單一窗口」計畫，藉以整合政府進出口業務及相關資訊系統，並結合民間力量，推動關務、港口及貿易之單一窗口服務。
2. 實施方式：
 - (1) 成立「關港貿單一窗口工作圈」，蒐集、分析單一窗口各項業務需

²¹ 參考財政部關務署網站：http://www.mof.gov.tw/File/Attach/1217/File_5256.pdf，檢索日期 2019 年 9 月 3 日

求，並進行內部規劃。

- (2) 辦理委外之服務平台整合系統及資料庫建置。
- (3) 整合「海關通關系統」、「航港資訊網」及「便捷貿e網」三大經貿通關相關資訊系統。
- (4) 推動航港及貿易簽審機關與「關港貿單一窗口中央資料庫」之介接作業。

3. 計畫成效：

- (1) 透過建構具備國家級服務及安全、便利之進出口貨物單一窗口，達成「一次申辦，全程服務」之一站式服務（One-Stop Service）目標，取得貨物通關安全、便捷之能量，藉以提升我國國際貿易之形象及貿易競爭力。
- (2) 透過整合關、港、貿三者之資訊系統，提升政府與進出口業者間之資料交換效率，減少資料重複傳輸之浪費，進而節省營運成本，有利於跨國貿易及電子商務之推動。預估每年將可節省政府約7億2,000萬元、企業約8億5,000萬元，總計約15億8,000萬元之營運成本。
- (3) 透過單一窗口與其他國家之海關、航港或貿易簽審機關跨境交換資料，促進與各國之經貿交流及實質合作關係，進而加速我國貨物在國際間之通關速度，提升我國貨物之國際競爭力。

第四節 專線電話的意義、功能與管理

近年來，在新公共服務概念的驅使下，許多機關整合轄下各行政組織窗口，藉由設置單一服務專線提供民眾便利的電話服務、掌握民眾需求，以達到顧客服務導向及行政單一窗口的目的。依據研考會 2008 年委託財團法人國家政策研究基金會出版《整合為民服務專線電話可行性》研究指出，設置專線除能整合各單位之業務，使專線成為機關的諮詢服務中心外，亦能透過專線得知民眾對於服務的滿意度及提升民眾對於社會的參與感，有效型塑公民社會，建構友善移民環境（黃子華、李蕙芬，2000）。現行各國設置專線服務，如美國的 311 專線、香港的 1823 專線、臺北市 1999 市民熱線等，因其設置目的及所處時空環境不同，所產生的預期效益也多有不同。但整體來說，專線的目的均能有效提升服務即時性、增加民眾對於施政的好感度、強化民眾溝通意願並使政府對於資源做有效的配置（洪毓姓，2010）。

壹、專線電話的定義

對於專線的定義係指民眾能以各種通訊設備如家用電話、手機或公共電話等各種撥接系統撥打，能在最快速的時間下滿足民眾的需求，不受地域與時間的限制；其目的在於建立即時、有效且單一的窗口，提供親切、具效率的服務方式，並提供多樣化的諮詢服務，如緊急救援、專業諮詢、法律扶助、醫療及心理諮商等。爰所具備的優勢即在於容易取得，協助民眾針對問題快速解決或轉介相關單位，民眾不需自己確定權責機關後再向其尋求協助，因此，專線除機關內的垂直聯繫，尚包含跨機關之間的橫向網絡服務（朱愛群等，2008）。

貳、專線電話的功能與管理

專線設置的目的在於讓專線成為政府單位的諮詢中心、即時服

務及瞭解民眾對於政府施政滿意度的管道之一，爰專線設置會涉及到技術、人員分配與單位預算使用問題。專線的功能，可以分成功能管理及管理功能等散見於各種管理理論之中，分別扼要敘述如下（吳瓊恩、李允傑、陳銘薰，2000；吳定，2003）：

- 一、功能管理（function management）主要為資料庫及系統後台管理功能（包含系統、軟體與程式等）。專線可以針對前述的系統與電話軟體操作，進行功能上的管理（楊蓉昌、陳文雄，1995）。
- 二、管理功能（management function），管理功能係指管理者結合效率和效能，來運用組織資源，發揮組織最大利益，以使組織運作順暢，達成組織目標。管理係包含有七大主要功能，為活動計劃、組織、員工安排、領導、協調、控制和決策；這些主要功能亦是管理的推動步驟。

楊蓉昌及陳文雄亦指出，管理的目的在使各單位部門運作流暢、組織資源運作最大化，以尋求最佳利益。同樣地，管理能使專線的運作效能達最佳化，其運作之良窳有賴於良好的管理，有關專線涉及之管理層面臚列如下（朱愛群等，2008；廖洲棚、魏國彥，2012）：

- (一)功能管理：針對專線所具有的功能進行管理，如：專線運作的時間、話務人員的接聽速度、專線人員的服務態度、問題轉介的處理速度等。
- (二)檔案管理：管理的內容包含實體卷宗文件及公文檔案，針對已發生的問題就其處理的程序及結果等進行整理、歸檔，日後遇到類似問題時能提供相關應用服務。簡言之，檔案管理即為檔案的蒐集、保管、編目、檢索、統計及應用。
- (三)內部管理：指針對組織內部之人、事、時、地、物進行有效的管理及運用，運用在專線管理上即指針對專線人員的各項訓練、獎勵福利措施、專線內部溝通管道等。
- (四)績效管理：為確保能達成組織所設定的工作目標，績效管理即透

過評價人或組織的工作情形，衡量其貢獻程度。Kersbergen and Waarden 即指出：建立詳實的服務流程與評估指標，並使專線服務細節透明化，能對專線的績效加以檢視及評估。

(五)委外管理：多數的專線係由政府機關委由民間團體或企業代為履行，然而委外廠商的素質不一，因此專線主責單位需建立完善的管理作業流程監督廠商，使專線的運作更加完善。

參、服務型智慧政府推動計畫²²

隨著全球國際化、分權化、市場化以及數位公民興起等主客觀環境的變化，先進國家電子化政府的發展趨勢，已從早期「公共事務管理」推移到當前的「公共服務創新」，逐漸推向「公共價值創造」的發展目標。政府數位化服務的普及應用，對於促成公民社會的發展、公義社會的追求及優質網路社會的建構，都帶來相當的影響。我國自 1998 年開始擘劃電子化政府，已經順利完成第一階段的政府網路基礎建設與第二階段的政府網路應用推廣計畫，第三階段的優質網路政府計畫則持續推動提供隨手可得的政府服務，協助政府轉型成為 E 化治理之活力政府，第四階段電子化政府計畫則鎖定於全程服務，以對內提升運作效率、對外增進為民服務品質、並兼顧社會關懷與公平參與等三面向為核心，達成服務無疆界，全民好生活的願景。電子化政府至今已邁向第五階段，藉由「發展跨域一站整合服務」及「打造多元協作環境」，期能達到透明治理、便捷完善的服務型智慧政府，為達成此一目標，建立完善的「跨機關資料共享與介接機制」是關鍵策略之一。

目前各機關電話專線種類繁多、類型不一，究其目的均在使民眾能透過單一窗口完成諮詢服務等各項需求，未來各機關的電話專

²²國家發展委員會，取自

<https://www.ndc.gov.tw/cp.aspx?n=6EA9EB7EA799248E&s=F709CD03D77AF742>，檢索日期 2019 年 9 月 17 日。

線或可參照此一模式，整合各部會服務功能，建立政府服務統一窗口，以落實便利、有效率及全年無休之政府願景。

第三章 0800 諮詢服務熱線、1955 專線及 TIS National 的發展概況

本章節將藉由 0800 諮詢服務熱線及 1955 專線發展概況，於成立緣起、發展定位和目標作耙梳外，並將澳洲政府推動 40 餘年之口語翻譯與傳譯服務 TIS National 作一介紹；期盼能藉由成功案例之經營模式為借鏡，以做為本文可行性研究分析面向之探究基礎。

第一節 外來人士在臺生活諮詢服務熱線(0800-024-111)

壹、發展沿革與組織架構

一、發展沿革

面對全球化所帶來之經濟競爭及國家發展的高度挑戰，為因應我國全球化布局的綜效，行政院於 2002 年啟動國際生活環境營造政策，陸續推展執行「營造英語生活環境建設計畫」(2002-2007 年)、「營造國際生活環境建設計畫」(2007-2009 年)、「提升國人英語力建設計畫」(2010-2012 年)等策略²³，「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」推動則由此而生。

自 1989 年臺灣國際通婚現象日益普遍，婚姻移民已成為移入人口的主要來源，內政部 2003 年即由家庭暴力及性侵害防治委員會（現為衛生福利部保護服務司家庭暴力及性侵害防治推動小組）規劃設置「外籍配偶保護諮詢專線」(0800-088-885) 提供外籍配偶家暴防治求助專線，續於 2004 年轉型為「外籍與大陸配偶照顧輔導諮詢專線」改由內政部戶政司承辦，2005 年重新規劃名稱為「外來配偶照顧輔導服務專線」，2006 及 2008 年陸續修正專線名稱為「愛護外籍配偶專線」及「外籍配偶諮詢專線」，2007 年內政部入出國移民署（現為移民署）成立時接續辦理。

²³引自國家發展委員會，國際生活環境/國際接軌政策

https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=2EF105D6E434F2B6，檢索日期 2019 年 9 月 22 日。

「外國人在臺生活諮詢服務熱線」則於 2005 年 7 月由研考會委請內政部警政署規劃建置執行，提供為即將來臺或已在臺居住之外國人在臺生活各項諮詢與服務管道，於移民署成立時接續執行。為加強服務效能，移民署依 2011 年「內政部各單位暨所屬機關專線服務電話整併協商會議」及 2012 年「1996 內政服務熱線營運作業第 2 次協調會議」服務電話整併會議，決議將上開 2 專線自 2014 年 1 月 1 日整併為「外來人士在臺生活諮詢服務熱線 0800-024-111」辦理。

二、組織架構

0800 諮詢服務熱線為專案形式，依政府採購法辦理勞務採購，內部組織共有專案督導及諮詢客服人數 22 名（含國語、英語、日語、越南語、印尼語、泰國語、柬埔寨語；另依據身心障礙者權益保障法規定，進用 2 名視障人員）。

表 3-1 0800 諮詢服務熱線人力資源組織表

名稱	工作配置
專案督導（2 名）	負責中心之營運及管理，以及訓練制度、服務督導、紀錄審核、特殊案件處理等協調聯繫工作。
諮詢客服（20 名）	透過三方通話，提供外來人士相關之諮詢及服務，分為 1. 中、英、日語客服人員。 2. 越南語、印尼語、泰國、柬埔寨。

資料來源：內政部移民署

貳、辦理方式

- 一、服務對象：即將來臺或已在臺居住之外來人士。
- 二、服務時段：國語、英語、日語為 24 小時、全年無休；越南語、印尼語、泰國語、柬埔寨語為週一至週五（不含國定例假日及其他休息日）上午 9 時至下午 5 時。
- 三、免付費：不論透過手機、市話或公共電話服務，撥打 0800 諮詢服

務熱線，均不用負擔任何費用。

- 四、諮詢內容：提供有關外來人士在臺生活需求、生活適應及照顧輔導方面之諮詢服務，包括簽證、停留、居留、工作、教育文化、稅務、健保、交通、職訓及就業服務、醫療衛生、人身安全、子女教養、交通資訊、社會福利、法律資訊、通譯服務、家庭關係及其他生活訊息等事項。

參、服務功能

- 一、法令諮詢服務：提供外來人士、新住民及國人等相關部會（機關）法令諮詢之服務。
- 二、遠距支持服務：縮短城鄉距離，提供離島偏鄉或無法出門之新住民，透過電話撥打，亦可獲得諮詢服務。
- 三、心理支持服務：聘請新住民為熱線客服人員，新住民及外來人士可透過母國語言，直接與客服人員溝通諮詢；如遇有人身安全、家庭暴力等問題亦能即時協助新住民轉介至相關單位尋求保護。

肆、執行效益

- 一、主要諮詢項目：為停留、居留及定居等法令諮詢；生活資訊；通譯協助；以及大陸、港澳無戶籍國民及役男在臺居停留法令等。

表3-2 0800諮詢服務熱線諮詢項目統計一覽表

單位：件

諮詢項目 \ 年度	2016	2017	2018
停留、居留定居等法令	17,429 (32.24%)	13,309 (29.57%)	15,792 (36.09%)
生活資訊	16,423 (30.38%)	14,396 (31.99%)	12,644 (28.89%)
通譯協助	5,937 (10.98%)	6,350 (14.11%)	5,092 (11.64%)
大陸、港澳無戶籍國民 及役男在臺居停留法令	5,946 (11.00%)	5,326 (11.83%)	4,483 (10.24%)
簽證	3,105 (5.74%)	1,480 (3.29%)	1,357 (3.10%)
其他項目	5,225 (9.66%)	4,142 (9.20%)	4,394 (10.04%)
合計來電數	54,065	45,003	43,762

資料來源：內政部移民署

- 二、0800諮詢服務熱線自2014年整合以來，期間雖受立法委員林麗蟬之關注，於2018年5月1日起延長了印尼、泰國及柬埔寨語的服務時段，由星期一至星期五服務下午時段，調整為星期一至星期五服務時段為上午9時至下午5時，然經統計發現來電諮詢仍有逐年下降的變化，其原因依內政部統計通報²⁴表示係因移民署提供多元諮詢管道，如擴大便民行動服務列車；2016年新建置的新住民培力發展資訊網，以及於各縣市服務站提供諮詢服務、轉介服務、關懷訪視等移民輔導業務；或手機line@群組訊息傳遞等。

²⁴內政部統計處，統計報告/內政統計通報/

https://www.moi.gov.tw/stat/node.aspx?cate_sn=-1&belong_sn=5514&sn=6475，檢索日期2019年11月24日。

第二節 1955 勞工諮詢申訴專線

我國政府為解決勞動力不足之問題，自 1990 年同意引進外籍勞工後，社會結構即產生莫大變化，政府須面對環境變遷推動相關因應作為，行政院勞工委員會（下稱勞委會，現為勞動部）職訓局於 1995 年成立「地方外籍勞工諮詢服務中心」，並為加強仲介公司之管理及查處，採行修正就業服務法及其相關法令等多項改善措施，其中含括於 2000 年 11 月 6 日設置之外籍勞工免費申訴專線「0800 外籍勞工申訴專線」²⁵。

而後為提供外籍勞工單一申訴諮詢窗口，並以電子化方式協助專線服務人員快速處理申訴電話，立即派案至各地方勞工主管機關，提供因地制宜，積極保障雇主及外籍勞工之權益服務，勞委會規劃申請設置單一專線號碼，1955（陳媛婷，2014）。

壹、發展沿革與組織架構

一、發展沿革

（一）1955 專線前身，「各地方諮詢服務中心電話」及「0800 外籍勞工申訴專線」

我國辦理外籍勞工業務主責機關為勞委會（現為勞動部），負責處理外國人聘僱許可及相關管理事項。其中為加強外籍勞工基本人權之保障、維護外籍勞工合法之權益，以及鑑於外籍勞工申訴案件日益增多，勞委會決定於 2000 年增設「0800 外籍勞工申訴專線」²⁶（下稱 0800 申訴專線），由通曉英語、泰國、印尼及越南等外國母語之人員專責受理，相關案件並交由當地

²⁵監察院全球資訊網，

[https://www.cy.gov.tw/AP_HOME/Op_Upload/eDoc/%E5%85%AC%E5%A0%B1/98/0980000112639\(%E5%85%A8\).pdf](https://www.cy.gov.tw/AP_HOME/Op_Upload/eDoc/%E5%85%AC%E5%A0%B1/98/0980000112639(%E5%85%A8).pdf)，檢視日期 2019 年 9 月 8 日。

²⁶「0800 外籍勞工申訴專線」為行政院勞工委員會職業訓練局所設，於 2000 年 11 月 6 日正式啟用，共分為四種語言，分別為英語（0800-885-885）、泰語（0800-885--995）、印尼語（0800-885-958）、越南語（0800-017-858）（監察院公報，2009：21）。

地方政府外籍勞工查察人員加強查處。

表 3-3 勞委會職業訓練局 0800 外籍勞工申訴專線一覽表²⁷

語言別	申訴專線電話
英語	0800-885885
泰語	0800-885995
印尼語	0800-885958
越南語	0800-017858

資料來源：研究者自行整理

然而，0800 外籍勞工申訴專線及各地方外籍勞工諮詢服務中心專線電話因有接聽時間之限制，並且各地方政府諮詢服務中心申訴專線號碼亦不統一，不易記憶，導致時常發生受害外籍勞工或雇主無法於第一時間內撥打專線電話申訴，而可能因此錯過救助黃金時間。另外，0800 外籍勞工申訴專線及各地方政府外籍勞工諮詢服務中心專線亦缺乏派案公文送達確認及處理流程控管，相關申訴案件後續處理實無落實管控，外籍勞工權益並未確實保障（陳媛婷，2014）。

(二) 單一專線號碼「1955 勞工諮詢申訴專線」

為提供外籍勞工方便記憶及撥打之申訴專線，並維護臺灣在國際間外勞人權保護形象²⁸，勞委會爰整合原有「0800 外籍勞工申訴專線」及「各地方諮詢服務中心電話」等眾多保護專線，並獲國家通訊傳播委員會核配其特殊服務碼為「1955」，自 2009 年開通單一專線號碼「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」，

²⁷引自臺北市就業服務商業同業公會網站

<http://www.tesia.org.tw/upload/downfile/A20130202160206.pdf>。檢索日期 2019 年 9 月 15 日。

²⁸引自程曦資訊整合股份有限公司網站 <https://www.chainsea.com.tw/Showcase/Government/index.html>，檢索日期 2019 年 9 月 15 日。

提供外籍勞工單一申訴諮詢窗口；並於 2011 年 2 月起，擴增服務語言為印尼、越南、泰國及菲律賓 4 國語言 24 小時通譯服務，以及法令簡訊宣導服務。嗣於 2016 年 11 月 7 日配合勞動基準法修正，擴大服務對象包含本國人民、雇主及外籍移工等，並更名為「1955 勞工諮詢申訴專線」為全國性 24 小時單一申訴諮詢窗口。

二、組織架構

1955 專線為專案形式，依政府採購法委外辦理，組織共有專案經理 1 名、行政人員 4 名（其中 2 名於勞發署協助 1955 專線業務）、督導人員 9 名，以及接線服務員 45 名，共 59 人。其中督導人員除負責督導業務執行及處理突發狀況，協助接線品質之掌控、人力配置、管理現場話務、派案之派案內容審查及後續追蹤管制作業之外，又細分教育委員與品質委員，各負責不同類型業務。

表 3-4 1955 專線人力資源組織表

名稱	工作配置
專案經理（1 名）	統籌 1955 專線專案業務及對外發言等事項。
行政人員（4 名）	負責 1955 專線行政業務。
督導人員（9 名）	負責 1955 專線總督導業務。
	負責 1955 專線執行面向及服務品質之督導業務。
	負責 1955 專線人員教育訓練之督導業務。
接線服務員（45 名）	透過線上三方通話，提供中文、泰國語、印尼語、越南語、英語、菲律賓語之雙語服務，提供法令諮詢服務、通譯服務、受理申訴服務、提供法律扶助諮詢資訊、轉介保護安置服務及轉介其他相關部門服務。

資料來源：研究者自行整理

貳、 辦理方式

茲依勞發署官網²⁹及陳媛婷 2014 年研究報告歸納專線辦理方式，分述如下：

- 一、 服務對象：提供外籍勞工、雇主及一般社會大眾有關諮詢、申訴及其他相關部門服務資訊。
- 二、 服務時段：24 小時全年無休，提供中文、泰國語、印尼語、越南語、菲律賓語及英語等服務。
- 三、 免付費：不論透過手機、市話或公共電話服務，撥打 1955 專線，均不用負擔任何費用。
- 四、 服務諮詢內容：提供法令諮詢、通譯服務、受理申訴服務、法律扶助諮詢及轉介保護安置服務與轉介其他相關部門服務。
- 五、 電子化派案：透過電子化派案處理機制，將有爭議之申訴案件派至各縣市勞工主管機關，並由業務執行人員協助處理，處理完畢後進行回覆，確實掌握申訴案件後續處理情形。
- 六、 保密措施：相關申訴資料皆予保密；各地方政府受理案件後需依據相關保密規定辦理案件。

參、 服務功能

- 一、 諮詢服務：提供相關法令諮詢服務，如勞動契約、工資、工時、職災及仲介等相關問題。
- 二、 申訴服務：轉介地方政府或司法警察機關，如勞資爭議、遭受不當對待或人身侵害等申訴案件依法查處，以保障渠等權益。

²⁹引自勞動勞動力發展署/1955 勞工諮詢申訴專線，

https://www.wda.gov.tw/News_Content.aspx?n=F1B0B632EEA1F749&sms=31AD07381E2A92BF&s=8F3094FEE63201E1，檢索日期 2019 年 9 月 24 日。

- 三、法律扶助諮詢資訊：提供勞資爭議所產生相關法律問題及法律扶助之資訊。
- 四、轉介保護安置服務：如因法令爭議、遭受人身侵害或人口販運，視需要轉介地方政府提供臨時安置服務。
- 五、提供其他相關部門服務資訊：如問題涉及其他相關部門，提供其他相關聯絡資訊。
- 六、簡訊發送：自 2011 年 2 月起，專線每 3 個月發送 1 次法令簡訊服務，加強宣導外籍勞工的權益保障。
- 七、通譯服務：舉凡外籍勞工就醫、洽公、工作或生活上需要通譯服務，自 2011 年 2 月起，提供印尼、越南、泰國及菲律賓 4 國語言之 24 小時通譯服務。

肆、執行效益

以諮詢服務為大宗：如勞動契約、工資、工時；停、居留等法令諮詢、法律扶助服務；以及通譯協助等為主；如表 3-5。

表 3-5 1955 專線 2016-2018 年受理來電數

年份		2016 年 ³⁰		2017 年 ³¹		2018 年 ³²	
總受理 話務	諮詢 服務	21 萬 688 件	18 萬 4,823 件	21 萬 4,086 件	18 萬 9,500 件	18 萬 7,338 件	16 萬 3,422 件
	一般 申訴 案件		2 萬 4,722 件		2 萬 3,514 件		2 萬 2,770 件
	緊急 申訴 案件		1,143 件		1,072 件		1,146 件
協助轉換雇主 案件		2,455 件		2,220 件		2,227 件	
追回欠款案件 (註)		5,698 件 (1 億 7,192 萬 452 元)		6,028 件 (1 億 6,146 萬 7,231 元)		5,162 件 (1 億 3,900 萬 2,474 元)	

註：包含積欠薪資、加班費及薪資明細疑問等。

資料來源：研究者自行整理。

³⁰ 參考外籍勞工新聞通訊社/105 年 1955 專線，申訴案件以工資最多，

http://flnews.sea.com.tw/news_read.asp?ns_auto=9575，檢索日期 2019 年 9 月 24 日。

³¹ 參考康林電子報/106 年「1955 外勞專線」服務 21 萬餘通申訴案件以證件事件最多 工資事項次之，
<http://www.kanglin.com.tw/web/news01.php?new=1&serno=2469&tabtxt=tab1&pagenum=1>，檢索日期
2019 年 9 月 24 日。

³² 參考勞動部/「1955 專線，春節不打烊」，<https://www.mol.gov.tw/announcement/2099/39120/>、
行政院國情簡介-勞工福利及安全，

<https://www.ey.gov.tw/state/11AF2B1C6FB2676/1f08a03d-f2df-4a41-8e1c-97812bdde217> 檢索日期 2019
年 9 月 24 日。

第三節 澳洲口語翻譯與傳譯服務發展概況 (Translating and Interpreting Service, TIS National -131450)

壹、 澳洲移民政策概況

澳洲是個多元文化共融的國家，根據最新統計數據，澳洲目前有 2,548 萬餘人，2018 年超過 700 萬來自不同國家的移民人口居住在澳洲，統計 29% 以上的人口在海外出生；這些移民主要來自英國、中國、印度、紐西蘭、菲律賓等不同國家 (Australian Bureau of Statistics, 2019)³³。至今，澳洲已有 200 多個民族，並使用 140 種的語言 (顏佩如，2009)。

澳洲在聯邦政府成立後對外來移民採取同化策略，1901 年立法排除白種文化以外之民族，這種僅允許白人移民進入澳洲，將非白人文化排除在外的作法即為白澳政策。一直到 1973 年移民部長 Al Grassby 自加拿大引進並推動多元文化後，白澳政策正式瓦解，從東亞及南亞等新移民人口逐漸增加，成為澳洲人口多元組成的基礎。其推動多元文化的具體作為在 1974 年解散負責移民管理的部門，改由勞工、福利、教育等專業部門取代，並於 1989 年確立「多元文化政策」為其基本國策 (黃齡玉，2012)。此後，為配合人口的多元組成，澳洲政府於 2011 年大力推動 ”The People of Australia: Australia’s Multicultural Policy”，做為現今指導澳洲多元文化政策及社會發展之基礎，該政策之四大原則如下 (許建榮，2014)：

- 一、 重視與珍惜多元文化：核心價值是「令所有人都對澳洲有歸屬感」，確認多元文化明定於法律條文，並為國家團結、社區和諧

³³Australian Bureau of Statistics。取自

<https://www.abs.gov.au/AUSSTATS/abs@.nsf/Web+Pages/Population+Clock?opendocument&ref=HPKI>。

檢索日期 2019 年 9 月 13 日

以及維護民主價值帶來益處。

- 二、 創造公平、包容及和諧的社會：政府致力於提供各種服務予不同文化語言背景的外來人士，任何人均能平等地使用政府政策、項目和服務，並能受到尊重，且能公平參與澳洲社會。
- 三、 強化經濟、貿易及投資助益：透過移民、勞力與文化的多元性強化澳洲對外貿易關係，並促使在全球經濟中更具競爭力。
- 四、 倡導與立法並重：反對任何形式的種族主義與歧視，除尊重和了解不同文化，另一方面也運用法律禁止種族歧視等問題。

貳、 免費電話口語翻譯與傳譯服務發展沿革與組織架構

一、 發展沿革

多元文化主義在澳洲政府具體的政策推動下，成為澳洲公民生活的一環，居民們可充分感受到多元文化主義在日常生活的影響。以媒體傳播為例，澳洲政府正式成立了全國統一的廣播電台與電視，在 1978 年成立了播送四十多種語言的特種廣播服務電台（SBS Radio），在 1980 年，澳洲政府更建立了當時在世界各國唯一的多種語言節目廣播服務電視台（SBS TV），向澳洲觀眾播送從六百多個國家和地區選出的用六十多種不同語言廣播的電視節目，同時向移民教授英語。SBS 電台和電視台的建立是澳洲政府貫徹實施多元文化主義政策的重要的一環，成為各國參考與學習的對象（Stratton, 1998）。澳洲能在今日成為多元文化的代名詞，實有賴其友善的移民政策。

在廣播電視之外，澳洲政府另一個重要的創舉是塑造了一個提供多語服務之政策措施。為使境內民眾都能公平地享有多元文化使用權，澳洲政府致力推動相關語言政策，以確保不同文化背景或語言的人能平等地使用政府所提供之政策、項目與服務。其中免費電話口語翻譯與傳譯服務即是其重要的措施之一。澳洲政府在早年即提供翻譯服務係由內政安全部（Department of Home Affairs）提供予

非英語系人士，或有需要與非英語系顧客溝通的機構或企業的免費口譯服務。以下茲就該服務的發展沿革及運作情形簡要說明如下³⁴：

- (一) 設置起源：二次世界大戰後，隨著新移民在澳洲逐漸定居，移民人口對於翻譯的需求也隨之而生，澳洲紅十字會（Red Cross）及聯邦政府便開始著手執行翻譯服務以滿足民眾需求。直到 1958 年 12 月時，翻譯服務整併至聯邦政府的語言服務項目，由移民部（Department of Immigration）接手這項服務。
- (二) 發展歷程：移民部（Department of Immigration）為協助非英語系人士，至 1973 年該部門成立了免付費的緊急電話口譯服務（free Emergency Telephone Interpreting Service）。電話口譯服務至 1991 年時由「移民暨公民服務部」（The Department of Immigration and Citizenship，簡稱 DIAC）與政府其他的翻譯單位整合，並更名為口語翻譯與傳譯服務（Translating and Interpreting Service）。嗣於 1998 年，澳洲政府將全國各地的 9 個口語翻譯與傳譯服務服務據點合併為 3 個，分別為墨爾本、伯斯及雪梨，並在 2002 年時，將分處 3 地的服務據點再度整併至墨爾本的服務據點，並更名為翻譯與傳譯服務中心（TIS National）。2013 年承辦部門 Department of Immigration and Citizenship（DIAC）改名為「移民暨邊境保護部」（Department of Immigration and Border Protection，簡稱 DIBP），TIS National 業務亦隨同移撥至 DIBP；2015 年 DIBP 以及 Australian Customs and Border Protection Service 共同合併；2017 年 12 月間澳洲聯邦政府組織重整，DIBP 併入新成立的聯邦內政部（Department of Home Affairs），該項業務亦隨之併入屬於內政部所轄的業務。
- (三) TIS National 主要服務以非英語為母語的不同國家移民，屬於政策

³⁴TIS。取自 <https://www.tisnational.gov.au/zh-Hant/About-TIS-National/History-of-TIS-National>。檢索日期 2019 年 9 月 13 日

推動需要而設立的組織，並無特別法源依據，但是要執行有關翻譯與傳譯等服務，執行單位必須遵守如個人隱私法（The Privacy Act, 1988）、「澳大利亞傳譯與翻譯者學院職業道德規範」（The Australian Institute of Interpreters And Translators Code of Ethics）以及「TIS National 職業及行為規範」（TIS National Code of Ethics and Conduct）等相關法律或規範等。

二、組織架構

TIS National 屬於澳洲聯邦內政部管轄，內政部長為最上層主管，TIS National 本身設有主任一名（Director），並在主任下設三個部門，分別為功能服務（下設有服務遞送、客戶與翻譯員聯絡、財務行政）、支援服務（下設有學習與發展、資訊與通訊技術）及共享服務（下設有政策分析、商業行政、專案管理、市場行銷及溝通）等組織架構。行政人員包括全職及兼職等人員（2013-2014 財政年報 TIS National 計有 66 名全職人員及 126 名兼職人員，惟隨業務移撥至內政部，因此在全職及兼職人數上略有調整，但差異不大）以及 3,141 名經過認證（經 NAATI 認證）翻譯及傳譯人員，服務 160 種不同語言等口譯工作。如圖 2：

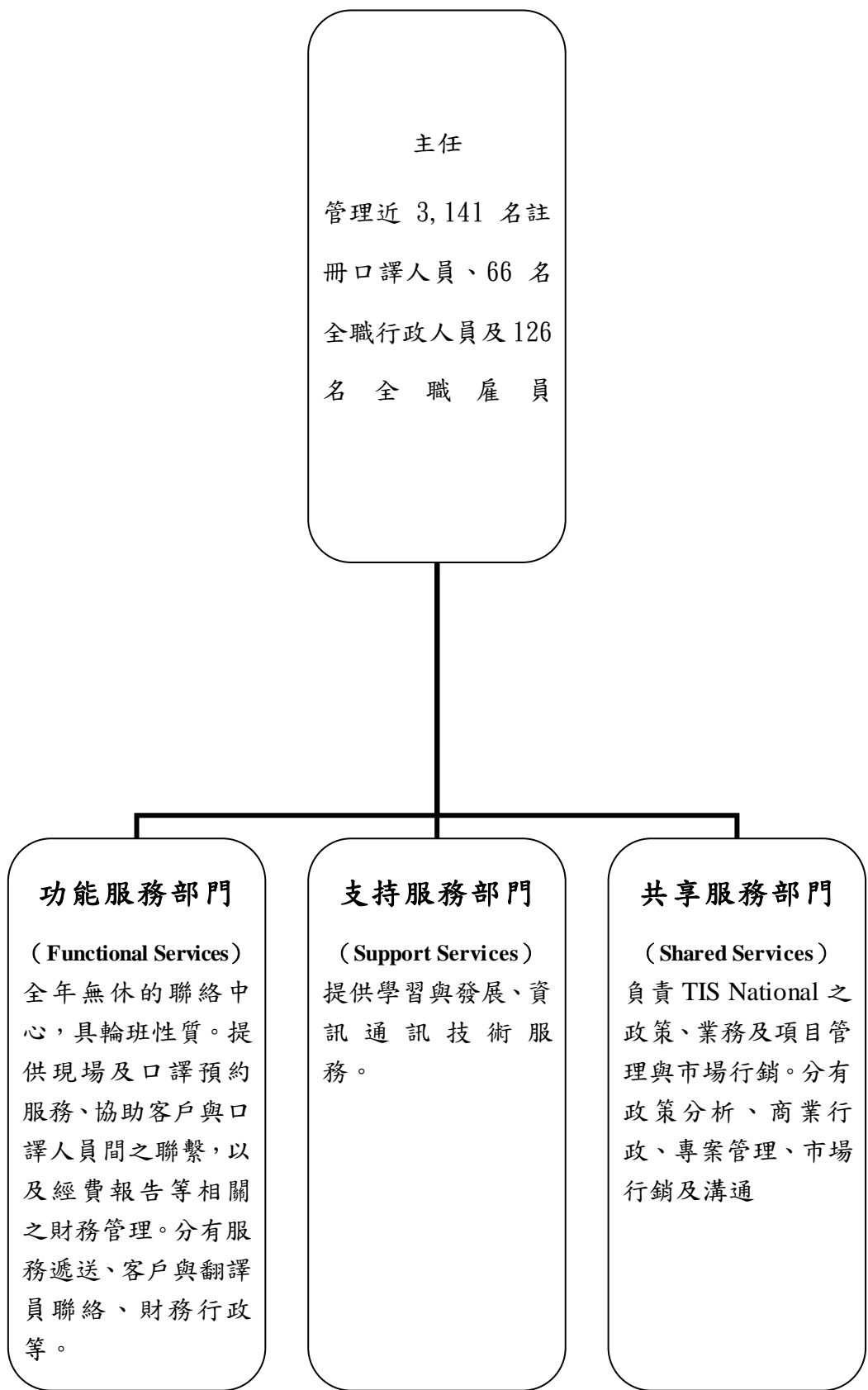


圖 2 TIS National 組織架構 資料來源：內政部移民及研究者自行整理

參、 辦理方式

為讓外來人士瞭解 TIS National 可以提供的服務，澳洲政府在聯邦內政部網頁下除可以查詢 TIS National 英語版本的服務事項外，亦提供日本、韓國、義大利、中文、土耳其等語言版本之相關介紹；另外亦印製不同語言等文宣品物（含影片），藉以幫助不諳英語的移民可以善加利用該套系統，解決因語言問題所產生的生活不便及詢問相關問題等：

- 一、 服務對象：為服務不同移民，特別是非以英文為母語的移民移入後可能遭遇到生活上及資訊上等需要，都可撥打電話 131450，以確保不同文化背景或語言的人能平等地使用政府所提供之政策、項目與服務。
- 二、 服務時段：在全澳洲境內約有 3,141 名的簽約譯者，提供 24 小時全年無休，服務 160 種不同語言的口譯工作。
- 三、 原則免付費：使用 TIS National 翻譯服務僅需負擔當地電話費用，相關翻譯費用則由已在 TIS National 申請並註冊的受話機構和單位負擔。目前已在 TIS National 申請註冊的單位已超過 2 萬 2,000 多個，包括移民和邊境保護署（DIBP）、聯邦政府及各地方政府部門、醫療單位、電信及水電煤氣等公用事業，若客戶諮詢欲聯繫通話的單位沒有在 TIS 註冊，也能選擇自行付費與該單位對話。
- 四、 服務內容：為澳洲移民和邊境保護署（DIBP）的拘留網絡提供口譯服務是主要任務，包含移民拘留所（IDF）事務翻譯，如入境事宜、衛生與拘留服務或難民事務處理、醫療及精神衛生機構諮詢、法院警察及各項緊事務翻譯。此外，TIS National 也提供廣範圍的翻譯服務，只要在該中心註冊的機構，皆可由 TIS National 提供相關諮詢翻譯服務，包含醫療從業人員、政府機構、貿易聯盟、房地產服務等。

肆、 服務功能：

- 一、 口譯服務：提供即時、預約及現場口譯服務，並可事先預約安排口譯人員到達澳洲境內特定地點提供翻譯服務，讓非英語系國家人士可以直接接觸澳洲本地各項服務及資訊。
- 二、 醫療口譯：已向 TIS National 註冊的醫療單位，使用者可向其申請醫療保健相關費用在私人診所提供服務，該單位也可向澳洲公民、永久居民、臨時人道暫住者(Temporary Humanitarian Stay)、臨時人道考慮者(Temporary Humanitarian Concern)、臨時保護者(Temporary Protection)以及安全港計劃(Safe Haven Enterprise)簽證持有者提供服務。
- 三、 申訴服務：使用者亦可直接撥打 131450 聯繫 TIS National，向該單位反應其所提供之服務或口譯人員相關問題，所反應的問題將被記錄後交由 TIS National 內部負責團隊處理。

伍、 執行效益³⁵：

- 一、 經費收入：TIS National 一方面向非英語系的澳洲公民、永久居民及已註冊的機關單位提供免費的口譯服務，另一方面也向需要口譯服務但不符合免費服務資格的客戶收取費用，因此 TIS National 本身即具收益的功能及角色。最近幾年每年所收的翻譯等費用均超過 1 億澳幣以上，部分收入經費用於改善系統等革新之面向。
- 二、 受理來電數：根據澳洲政府 2017-2018 財政年報統計，TIS National 計接獲約 100 萬通的電話，68%的電話能夠在 30 秒內接通（TIS National 實際提供了 983,763 件的電話即時翻譯協助）以

³⁵資料來源：移民署提供，以及 Australian National Audit Office (ANAO), Performance audit/Management of Interpreting Services,

<https://www.anao.gov.au/work/performance-audit/management-interpreting-services>，檢索日期 2019 年 11 月 3 日。

及 118,166 件的現場口譯服務。

表 3-6 TIS National 收益狀況

單位：澳幣百萬元

年度 收益來源	2011-2012	2012-2013	2013-2014
免費語言服務	11.7	12.3	15.8
DIBP IMA processing	75.7	88	83.3
DIBP non-IMA	8.4	12.5	17.4
服務收入費用	31.3	28.5	37.0
總收益	127.1	141.3	153.5

資料來源：Management of Interpreting Services，研究者自行整理

表 3-7 TIS National 2013 年至 2014 年主要付費客戶

單位：澳幣百萬元

機關	工作數量	產值
澳洲稅務局	65,671	2,747,652
國際定居服務及社區服務計畫	43,063	1,645,331
Optus 顧客消費服務	24,210	1,365,650
Original 能源	32,432	1,360,231
澳洲紅十字會	25,735	1,092,119
新南威爾士州家庭和社區服務房屋聯絡中心	28,251	993,297
Telstra 電信公司	12,914	771,446
AGL Sales Pty Ltd	19,501	764,443
Energy Australia	15,806	733,765
STTARS	5,918	661,272

資料來源：Management of Interpreting Services，研究者自行整理

第四節 小結

壹、 0800 諮詢服務熱線、1955 專線及 TIS National 本質之異同

0800 諮詢服務熱線設置本因應全球化、國際化、數位化的浪潮與衝擊，為加速臺灣與國際接軌，提升國際化生活服務效能，爰以外來人士為服務對象設置專線，嗣因新住民在臺人數逐年攀增，以及时年單一窗口化運動推波助瀾，將另設置之「外籍配偶諮詢專線」與其合併，其服務功能主要提供停留、居留定居等法令及生活資訊等。至 1955 專線則原為提供並解決外籍勞工在臺所衍生之諮詢及申訴問題爰設置專線，嗣因為強化專線服務人員可快速處理申訴電話，爰整合原有「0800 外籍勞工申訴專線」及「各地方諮詢服務中心電話」等眾多保護專線，其服務功能除提供停留、居留定居等法令及生活資訊等諮詢資訊外，另一重要功能為受理申訴，並派案至權責機關即時處理。另 TIS National 早先係因澳洲外來移入人口中眾多，而由民間團體紅十字會主動結合政府力量所發起翻譯服務之專線，嗣因澳洲政府推動「多元文化主義」為基本國策，其發展重點已轉變為使境內民眾都能公平地享有多元文化使用權為使命。

3 專線其本質均為落實人權保障所設置，然究其運作仍有不同，以下茲以相關資料整理綜合分析，如表 3-8：

表 3-8 綜合分析

名稱	定位	服務語種	資金來源	執行收入
0800 諮詢服務熱線	為即將來臺或已在臺之外來人士，提供即時多語化生活諮詢服務。	一、提供 7 國語言為國語、英語、日語、越南語、印尼語、泰國語、柬埔寨語。 二、服務時段： (一)國語、英語、日語為 24 小時全年無休。 (二)越南語、印尼語、泰國語、柬埔寨語為週一至週五（不含國定例假日及其他休息日）上午 9 時至下午 5 時。	為移民署公務預算及內政部主管新住民發展基金補助經費。108 年度約編列新臺幣（下同）1,400 多萬元。	為公益性質，民眾免付費，無執行收入。
1955 專線	提供外籍勞工、雇主及一般社會大眾方便記憶及撥打之申訴專線，除為外籍勞工申訴諮詢窗口外，並可立即派案至各地方勞工主管機關協助專線服務人員快速處理申訴電話。	一、提供 6 國語言為國語、英語、菲律賓語、泰國語、印尼語、越南語。 二、服務時段：24 小時全年無休。	為勞動部主管就業安定基金附屬單位預算。108 年度預算約編列 5,000 多萬。	為公益性質，民眾免付費，無執行收入。
TIS National	為使境內民眾都能公平地享有多元文化使用權，提供予非英語系人士，或有需要與非英語系顧客溝通之機構（企業）。	超過 160 種語言。	併入新成立的聯邦內政部由內政部所轄 DSS（社會服務部）提供資金，澳洲政府每年預算編列約澳幣 1,580 萬元，提供免費的口譯服務。	原則免付費口譯服務，符合資格者免付費，不符免費翻譯資格者則需收取費用。主要由以下 2 種方式獲取收入： 1. DIBP 內部客戶之口譯服務。 2. 外部客戶付費口譯服務。

資料來源：研究者自行整理

貳、 澳洲 TIS National 成功案例，0800 諮詢服務熱線及 1955 專線之執行省思

一、 澳洲 TIS National 成功案例

澳洲政府因推動白澳政策，制定了「聯邦移民限制法」，造成種族歧視，這種以白人為上而看低亞洲國家價值觀的狀態，產生一種與亞洲地緣文化不相協調的情況，直至政府當局為了促進種族和諧，移民部長 Al Grassby 從加拿大引進和推行了多元文化主義政策，並將白澳政策廢除，始形成獨具特色多元文化政策，TIS National 由此發揚光大；其之所以能在推動族群文化公民權上佔有一席之地，最主要的重點有 2：

- (一) 政府主導：澳洲政府有計畫性地推動由全國統一的廣播與電視，不僅建立了首屈一指的電話口語翻譯與傳譯服務外，並成立了播送 68 種地方和民族語言的特種廣播服務電台 (SBS Radio)，以及建立了多種語言節目廣播服務電視台 (SBS TV)，向澳洲觀眾播送從 600 多個國家和地區選出的 60 多種不同語言廣播的電視節目，同時向移民教授英語 (楊聰榮，2006)。澳洲文化政策實踐證明，政府是推動文化政策的主導力量，多年來依著政策推動攀上了新台階，使澳洲在全球國際政治中成功的扮演成一個重要角色。
- (二) 跨機關整合成功：從 1960 年起，澳洲政府逐步推動「多元文化主義」，政府增撥資金投資多元文化政策的發展，接納各種不同文化，進而充實澳洲本地的文化傳統，使其核心價值得到肯定外，並逐步跨機關整合從中央到地方將全國各地的 9 個口語翻譯與傳譯服務服務據點合併為 3 個，分別為墨爾本、伯斯及雪梨，並在 2002 年時，將分處 3 地的服務據點再度整併至墨爾本的服務據點，並更名為翻譯與傳譯服務中心，不禁將資源效益發揮極致，更成為跨機關整合成功之案例。

二、 0800 諮詢服務熱線及 1955 專線之執行省思：

0800 諮詢服務熱線係提供單一服務，主要提供外來人士在臺生活法令等需求之諮詢服務，1955 專線除提供諮詢服務外，亦有派案及申訴機制之功能；但從其 2 專線執行效益得知相當比例之來電諮詢，均為提供法令諮詢及通譯服務，並因 2 專線皆採開放式進線，雇主或仲介公司可撥打 0800 諮詢服務熱線詢問外籍勞工之聘僱、居停留資料異動、外僑居留證等相關法令問題；外籍勞工亦會撥打詢問在臺生活資訊，例如銀行匯款、教會、販售東南亞商品商店、東南亞國家在臺辦事處聯絡電話地址、通譯服務等問題。同理，外籍專業人士、新住民或其他東南亞國家人士亦會撥打 1955 專線詢問有關工作職訓、勞動法令等問題。

並 0800 諮詢服務熱線東南亞語話務量，越南語每年僅約 1,500 件、印尼語約 840 件、泰國語約 240 件及柬埔寨語約 480 件左右³⁶，在通話量數量不大，且囿於資源有限的情況下，無法提供東南亞語 24 小時的服務，反之 1955 專線則能提供 24 小時全年無休之東南亞語諮詢服務。且 0800 諮詢服務熱線其服務對象、諮詢內容及語言別與 1955 專線，以及相關管道資源重複甚多，是否有其單獨設置之必要，值得深思。

³⁶內政部移民署資料提供。

第四章 0800 諮詢服務熱線與 1955 專線整合之可行性評估

跨機關服務涉及公共組織功能整合，因此如欲有效建立整合效益，各機關間應消弭劃清界線、壁壘分明之現象，尤其在電子化政府之際，資訊穿透力大為提升，部門界限已沒有意義，界限應只限於效率考量及專業之必要性分工，不應成為部門主義的防守。跨機關整合服務之基本原則就是便民，以人民的需求為治理原則，第二章新公共服務已提及多元價值之民主國家，政府應建構完善之服務機制，以滿足公民社會中不同成員多元需求，並且從中解決複雜公共問題；又理想之公共行政治理模式必須是合於時宜而運作順暢，以回應公民之利益與需求。

本研究在半結構性訪談中，以 6 位受訪者就其專業知識及工作經驗對於 0800 諮詢服務熱線與 1955 專線在政治、法律、經濟、社會、行政及技術等面向觀點，並參酌文獻資料加以彙整，以獲得建議或結果。

第一節 政治可行性研究探討

壹、 政治意志力之展現

社會結構發展變化迅速，民眾需求漸趨多元，無論是對外國專業人員、外籍勞工或新住民等何種身分人士，政府所需提供的服務，均牽涉到不同部會、機關、各級學校或非營利組織，因此中央政府機關必須從民眾角度思考，本於行政一體的觀念，建立跨機關溝通機制，主動改造原有服務流程，整合資源，提供切合民眾需求的創新整合服務。

如果行政院有魄力及前瞻性，參考澳洲政府的作法，以建立全國性的通譯及傳譯中心的做法，政策上是可行的，只是要看執政者的意志力及決心。(A2)

整併…是一種創新的概念，算是有勇氣提出，要怎麼整合，但我覺得最重要是說，要有高度的政治意志力。政治意志力很重要。(B2)

貳、 部門主義之影響

每一個機關都有自己的使命與目標，而各部會因組織龐雜，專業差異、職權限制，因而面對合作需求時，即會浮現問題之間彼此認知差異，進而產生「部門主義」(departmentalism)現象，形成跨機關整合的特殊困境。我國長期以來，由於政府機關間欠缺協調與互動之結構性因素，各機關本位主義嚴重，使得跨機關服務所要求的整合協調、聯合作業存在缺口。(莊明芬等，2008)

我個人認為，長期以來因為組織分治的一些關係，而導致政府部會其實都各行其事，這是一直以來的問題。(B1)

跨機關合作是一種多層次關係，除縱向因素外，更有水平連結。就水平關係而言，部門連結之間的合作甚為複雜，整合條件含括範

圍如規則律定、目標明確、資訊完整等有一定之困難度。學者 Peters (1989: 195) 曾如此表示：

官僚提供的根本是「缺乏共識方向」(nonconsensual directions) 的政府。政府政策之所以不連貫，主因是欠缺整合的理念或哲學，導致其運作過程傾向於分裂、彼此競爭及缺乏合作。

換言之，跨機關合作往往是「多面向」與「多層次」的關係，這意指部門間不僅要建立互信，亦需排除部門主義，才能促進合作效率。

參、 小結

一、 可行性

隨著社會問題日趨多元複雜，以及政經環境與自然環境的快速變遷，迫使公共組織面臨更高難度的挑戰，向來秉持傳統行政，強調層級分工為主軸的官僚體制，必然要跳脫單一機關的框架模式，而必須採取更為積極的變革治理模式。因此跨機關協力合作的模式已是不得不然的趨勢，在宏觀視野的引導下政府機關必須建立整體性的共同治理願景。

我認為…如拉到高層級，可以讓民眾感覺到受重視，拉到行政院層級，較能感受到，民眾想要問問題，對所提出資訊的確認部分，還有專業的部分，比較能夠信任。這個東西我是後來想出這建議，…因為在國外處理族群問題，都是到國家層級，…這種涉及跨部會，需整合服務群眾和資源的整合。(B1)

也就是說，你要把它合起來時候，除了法條以外，人員的配置，你轉介的單位，法律扶助的東西，還有醫療、司法警察部分，因為有時候還要報警，還有檢調可能會來問，…我覺得這是講到合作的部分，假如要合的話，要克服很多的困難。一定要很高層的來協調兩個部會…(B2)

二、不可行性

行政機關其專業分工本質上為結構性安排，具有一定之競爭性色彩，如施政能見度、業務衝突及課責機制等，是一種無可避免之困境。也許我們可以如此比喻：在機關間合作的世界裡，機關具有不同使命與目標。（曾冠球、江明修，2010）基本上，官僚政治的現象非常多元，的確可能造成機關間合作產生某種落差。

我們今天是在講說，整個行政的改變，因為一個行政組織的業務的合併，其實牽涉人員、預算，業務，它的業務複雜度是如何？合起來要怎麼整併？人員怎麼負責督導？那倒過來，誰來負責說，勞動部它的人員的責任在那裏？那你們的在哪裡？這要高度政治意志力展現，要弄出來才可以啦。(B2)

所以我們在評估時候，從…經濟、社會及法律等等的可行性，來專業的評估後，再來做考量。所以還是希望回歸專業評估。(A1)

公共化是福利國家的政治主張，但辦理相關服務需要預算編列也需要法源，還與歲入歲出、立院審查、業務推動、採購流程、預算執行與結算有關，而這些正是政府長年為人詬病的行政作業，一連串行政流程，增加公務員與業務執行人員的負擔，進而也引發抗拒的心態，思考公民導向之立意雖屬良善，但所附屬的行政運作不可輕忽。

第二節 經濟可行性研究探討

壹、專線整合經濟定位

跨機關整合服務係指民眾辦理一案件之服務需求，因涉及不同職掌、不同隸屬關係機關間的分工，必須協調不同機關部會形成「夥伴關係」，如設立跨機關聯合協調中心的方式統一作業，這種類似私人企業「異業聯盟」的觀念，困難度較高，但隨著電子化政府來到成為可能。

國家電子化政府的發展趨勢，已從早期「公共事務管理」推移到當前的「公共服務創新」，逐漸推向「公共價值創造」的發展目標。政府數位化服務的普及應用，對於促成公民社會的發展、公義社會的追求及優質網路社會的建構，都帶來相當的影響。

可以思考未來整合通譯服務，交由民間業者經營之可行性，或以行政法人之型態運作，行政法人的特點是具法律人格、企業化營運、達成特定的公共行政目的；其經營較具有彈性，且可以提供收費服務，或可減少國家財政負擔也未可知。(A2)

貳、經濟效益評估

我們談的是經濟效益，經濟效益就不會只有數字，就是我們所說的 CP 值，投入的這樣的成本之後，到底我們要產出的是不是有那個利益。所以至少在投入之後我們的服務品質、我們的服務量、我們的服務時間、民眾的滿意度等等，這些到底會不會做一個提升。投入之後會不會如果說只是加一個帽子，但是因為要分流的關係，…IVR³⁷的時間會拖長了，那民眾聽半天聽不到接不到他真正要的人，或他時間拉長了，他的滿意度會不會提高，或者是說整個服

³⁷IVR(互動式語音)主要功能在於分擔客服人員之工作負擔，並節省客服中心之成本。舉凡一些客戶基本查詢、政策宣導或促銷活動以及傳真索取皆可由互動式語音來完成；引自台灣電力股份有限公司 105 年度研究計畫「客服中心最適配置研究完成報告」，檢索日期 2019 年 11 月 7 日。

務的品質沒有提高，這樣都需要列入一個比較精確的評估。這個部分就是說它到底有沒有經濟效益，這個部分應該是從絕對金額、所需花費的經費去看，另外一個就是他投入之後，如果做這樣的一個整合投入之後所產生的效益，就是 CP 值能不能有所提升。也就是說我們做整合之後它的質化會不會提升嘛!(A1)

行政的一體性概念為，早期國家權力的一體性；近來被提出認為，行政對外責任歸屬的明確性，即行政的透明性、確保行政的經濟性、效率性上，另在國民權利及利益之保護上，亦有其作用。（國家發展委員會委託研究，2014）

這 2 條專線他所服務觸及的對象，所輸送的一些資訊，是不是有很大的落差、有很大的差別。…如果說差不多的話，可以看到的是建置和維護和人事費用的部分，等於是兩條線各自來支出，這個實際上就是說從這些層面來看，如果把它們整合在一起的話，的確在整個經濟效益部分應該是，我們至少說在成本支付的部分，不敢說它絕對在服務量能能夠產生一個什麼樣的提升，我不知道，但或許有可能，如果說我們單一選擇的話，比如說你給所有的新住民姊妹就是單一窗口，我就是透過這個路徑來取得我所有相關的資訊。我認為可能量能會增加，但能夠增加多少我不太清楚，但至少在本這塊，成本的控管部分，我感覺在經濟效益方面似乎有大幅提升。(B1)

惟行政一體尚有被質疑之處為概念的內容不明確，從行政的多元化、專門化的觀點，對於行政的一體性，加以質疑。（國家發展委員會委託研究，2014）

因專線性質不同，要求之人員學經歷、語言能力等條件不同；若 2 專線整併，需考量人員管理、人員招募等額外成本外，亦有可能造成諮詢內容愈漸龐雜；人員訓練困難度增加、客訴案件亦隨之提高。(C2)

參、 小結

一、 可行性

我國為能達到透明治理、便捷完善的服務型智慧政府，長期努力以「發展跨域一站整合服務」及「打造多元協作環境」為目標；本文研析之 2 專線整合倘能參照此一模式，克服法令的限制及經費之配置等課題，相信不但能節省公帑，更能提高服務效能及資源共享之目的。

2 支專線提供之服務對象不同，但其所需工作人員資格條件、招募、訓練、運用方式大致相同，提供的服務內涵（如：簽證、居留、工作）部分重疊，近年湊巧連得標廠商也一樣，其差別僅在於施訓之專業知識內涵不同，如可整併，對政府而言，應可有效降低固定成本，把節省的資源投入人力培訓及調高薪資或福利，並使整體人力的調派更具彈性，進而有助提升整體的服務品質及經濟效益。(A2)

政府所推動的政策通常具有公共性之特質，經常無法完全以量化或貨幣化的方式加以評估，仍應考量其無形價值之影響。

二、 不可行性

研考會曾於 2008 年委託財團法人國家政策研究基金會研究《整合為民服務專線電話可行性》，其研究內文無論是中央部會「家庭暴力暨性侵害防治專線服務」（113），或為臺北市 1999 專線電話之整合服務經驗，均為單一部會，或是單一地方政府，因此預算編列尚較無窒礙難行之處；然本文所探究之 0800 諮詢服務熱線及 1955 專線因分屬不同部會機關，因此所考量之處除為整合之後的效益是否能夠在於比非集中化電話網路提供更好的服務外？經費編列及執行之行政流程亦需思量，另對於專線電話整合之後，是否有助於提高政府組織的行政效率、績效以及落實為民服務的考核制度，皆是在單獨思考財務預算面時須併入思考的議題。

預算要怎編？一邊是你的預算一邊是我的，要怎麼合在一起？是叫甲單位來做，然後乙單位把錢撥過去嗎？會不會？可不可？立法院同不同意？所以這是一種考量。(B2)

我先講 113…為什麼到 2001 年會有 113 專線，也就是說 113 專線是 1 支電話 1 個窗口，然後 3 種服務，那這三種服務就是兒少保護、性侵害防治的諮詢保護，家暴保護專線，這就變成婦幼保護專線，但是他的名字叫 113 保護專線，那雖然有這樣一個沿革，而且擴增他的本來專線的服務內容，但是它都是在內政部下面，就是說，它沒有跨越其他部會，所以這個是 113，我今天講很重要是說，它都在自己的部會。…就你要說從經濟面來講，在同一單位要做整個統整和節省人力上，是比較可行，即使它業務有增加。(B2)

因為他想像中可能會有整合效益，但是不一定，因為所有的設備都需要更新，先期的第一筆建置費用到底會不會比較省要估算。第二個後期以後的人員的訓練，他如果是要整合成剛剛講的說一個人可以回答很多的問題，那這樣的人員的素質，那個教育訓練的成本就不是現在這樣的規模，如果是還是分散來做一個派案、轉介這樣，那這樣的部分也還是要看這樣有沒有實益，只是加一個帽子。原先我們在勞工的部分加一個帽子是因為他的業務性質是相關的，所以加一個帽子我們在分流不會差太多，現在如果是兩機關因為業務性質的關係，不是那麼同性質，要加一個帽子是不是有這個實益，這個後面大概也可以再探討，這是一個經費素質的部分。(A1)

所以我說要整合的話，跨部會是高難度，它最大的公約數獲最大交集就是有外國人…(B2)

第三節 法律可行性研究探討

壹、 跨機關法律之適用性

我國現行跨機關合作主要採行政協助，其法律主要明定有 4 種樣態，包含（一）職務協助：個案性、一時性、被動性協助，如行政程序法第 19 條、行政執行法第 6 條及散見各作用法之會同（商）辦理規定；（二）權限委託：通案性、多次性協助，如行政程序法第 15 條及散見各作用法之委託條款；（三）法令授權協助：以協助他機關執行任務為組織設置之目的，如：海岸巡防法第 4 條、警察法第 6 條專業警察機關、調度司法警察條例司法警察協助檢察機關偵查犯罪；（四）緊急性協助：臨時性、緊急性、主動性。例如：警察職權行使法第 28 條第 2 項之補充性原則及國軍救災作業要點。各機關部會相關職責權限，在法律上原則為單點式立法，尚無全觀式立法網絡，因而跨機關法律適用性有其困難：

1955 是服務性質的專線，…成立這樣的 1955 沒有特別的強制的法令規定，…，他不需要法的支撐，因為這是行政作為，但是他的經費來源，我們的 1955 這樣一個專線的經費來源是從我們的就業安定基金來做一個支援，那就業安定基金的三大目的，一個是促進國民就業、一個是提升勞工福祉、第三個是移工的管理這三大目的。超出這三大目的就業安定基金使用就沒有依據，不符合他的使用目的，就會有問題。(A1)

其實我覺得，行政協調是最難的，因為錢要怎麼轉?而且我覺得勞動部 1955 就安基金它的錢是比較多的，那你這是新住民基金，錢比較少，就安基金總共 500 億，基金只有 3 億多。(B2)

二支專線目前的經費是來自不同的基金，但都沒有法源，純粹是提供服務，不涉及法律或修法。有法源依據當然比較好，但如果政府財政不佳，即使有立法，也是枉然…。(A2)

貳、 為使專線永續發展，是否須有法源依據？

我當然認為是這樣子，畢竟這樣整體而言比較有制度化設計，其背後相關的財源基礎的規劃較完善，否則像我們現在講，他們那邊5千多萬，我們1千多萬，未來怎麼分配？然後在過程中會發生怎樣資源配置問題？這些都是糾結在，個人認為，應該拉到上位層次，透過法源的制度，在整個經費上提供充分協助較好。(B1)

參、 法源困境

這個恐怕要看主計單位那邊，…等於說兩個專線整合之後，有部分來自就安基金，有部分來自外配基金，…。其實這個專線，長期以來大家以為這專線是我們的，但我們不是專線裡面的組員，我們只是專線裡面一個專案而已，所以如果說問我們的意見，能不能同意整併。當然在一般來講，費用部分當然是可以用財務分攤來支應，我相信或許在經費部分，又回到一開始講的那個東西，因為現在這個專線不是只有外國人的部分，還有本國人部分，那個難度就相對高了。(A1)

社會環境的快速變遷，面臨層出不窮的問題，由於立法技術的嚴謹與程序的冗長，法律規範常不及於社會問題的發生，這也是為何近來政府治理的難度遠高於以往，單一機關的法律規範內容恐不敷社會問題解決的需求。因此對於公共事務之實務問題，實宜藉由整體性的策略思維及資訊科技的運用，透過整合性立法方式，才有可能突破跨機關整併之困境。

肆、 小結

一、 可行性

政策方案在執行時，政策的內容應符合法令規範，以本文談論跨機關跨域行政合作，以現行適用法律雖無明確條文適用，但如果

有一個很合理的動機和理由，讓人覺得我今天要整併很合理的說法。(B2)

我認為簡單化、單一化制度的建立，對新住民提供所有相關的服務，是我們終極的思考。不想想說他們來這麼久就應該了解，沒有這回事。例如說勞基法 73 年到現在還是一大堆人不知道法令，所以有些東西擬透過怎樣的宣導都很難達到效果。所以我們透過制度的簡化，來提供他們更多服務的量能，對她們會比較有幫助。(B1)

以此立基，催促政府展現高度協調能力，跨機關整合 2 專線不失為可行之處。

二、不可行性

如果能整併，需不需要立法？由上位思考，所以我們需要立法，才能讓財源穩定，是否應該這樣思考？是的。所有東西都要依法行政，那你預算編列是依據哪一條？現在就是說勞動部比較多法律可以參考，那移民署這邊因為散居各地，大家各有新住民需求，所以很多元，所以它的所有業務例如說是在教育部、衛福部，他們都有法，但是要怎麼整併，我專線要弄個法是有它的困難的。(B2)

就政府現有之組織架構，移民署職責主要以國家安全管制業務為主，勞發署主責促進勞動力開發、運用及提升，因此在法無完備下，因我國尚無全觀式的整合性立法網，跨機關整合業務恐會造成另一種爭議，甚難推動。

第四節 行政可行性研究探討

壹、 完善合作治理職能

政策能否具體落實必須仰賴行政機關之積極推動，行政可行性涉及結構、績效及環境等互動關係，以及行政協調、人力、專業的支持等均為行政可行性衡量的重點，在政策規劃時均須併予研討。因而本案若由單一機關來統籌負責是否可行？

我們今天不是要討論專線，我們是在講說，整個行政的改變，因為一個行政組織的業務的合併，其實牽涉人員、預算，業務，它的業務複雜度是如何？合起來要怎麼整併？人員怎麼負責督導？那倒過來，誰來負責說，勞動部它的人員的責任在哪裡？那你們的在哪裡？(B2)

每個組織專業的訓練，專業職能部分要建構非常好，如果隨便回答的話，後面又會衍生出更多的問題。所以我認為這是一個良好的規劃方向，但是在經費配置和人員組成這部分，一定要足夠。(B1)

國家發展委員會於 2015 年委託中華警政學會對於《跨機關行政協助機制及其相關法制之研究》，於研究發現所得結論：對於各類型跨機關行政協助合作的成功關鍵包括：1.政府機關應建立共同治理願景。2.領導者所展現的政策決心。3.建立誘因與課責機制。4.議題明確與權責清楚。5.建立協力合作相互信賴的網絡機制。6.建構完善的整合機制。7.協助事項屬機關權限範圍者。8.完善的爭端解決機制。（引自國家發展委員會，2015）

貳、 如果整合應由哪一部會主責？

可能必須要立基在某些次級資料上的分析上，這些次級資料呢他們到底詢問的內容，打這些電話，可能打 1955 問的的是生活的，有可能打 0800 問勞工資訊，這個都有可能交錯，因為他們不太清楚，只要有電話打就會統一問，我是說有沒有這部分的次級資料可以協

助判斷說到底是生活類別這部分的諮詢，它的需求比較大，還有勞工諮詢這部分，但整體而言我會認為勞工只是生活的區塊，如果整體來講，如果沒有這些次級資料來看，我會認為可能會拉到移民署這邊。(B1)

這項服務是針對外來人口，就業務屬性而言，讓移民署主責較妥適，但他又是三級機關，也許由勞動部（二級部會）主責更好，但勞動部可能覺得那會超出他們的權責範圍，意願應該不高。(A2)

我認為要整併的話，一定要併在移民署，因為有關外來人士，或是勞動部不會在整併以後，由勞動部接管這些外國人相關新住民業務，勞動部不會做的，它就做勞工的。我認為從法源來講，它也不願意管新住民福利照顧或第二代教育相關，…因為如要轉介組織不同部門，可能有衛福部、教育部，也可能是家防中心那邊的，因為什麼樣子都有，這個東西勞動部要不要做，我認為它是不想做。…移民署的預算和人力目前是懸殊的，0800 不做申訴也不派案，頂多就是轉介相關部會，但是勞動部本身有轉介功能，那金額懸殊，再來就是不同部會對於跨越自己本部的業務跟權責，或是說相關法令的詮釋，如果有誤，是否由誰來負責？(B2)

二專線整併後，將由單一機關統籌負責，恐造成權責無法劃分之問題(C2)

參、 小結

一、 可行性

為發展以人為本的服務型政府，我國在國家發展委員會主導下，已於 2017 年啟動「服務型智慧政府推動計畫」，包括運用「資料驅動」，擴大服務改造廣度；提升「公眾價值」，落實智慧政府願景；強化「多元參與」，擴大政府治理深度。現階段已整合部分數位服務，發展中央地方跨域一站整合服務，打造政府機關與民眾的多元協作環境，深入民眾生活。

行政可行性我們探討是兩個專線能否整合，如過只是專線整合，當然可以整合，只是把兩個電話號碼變一個，撥進來之後透過IVR 或智能客服做一個分流。(A1)

對於推動跨機關整合服務，倘能完善合作治理機能，建構跨域協力合作治理的組織文化，單一主責機關未嘗不失為努力之方向。

二、不可行性

勞動部勞發署與移民署同為三級機關，個別掌理法定職掌不同，移民署主責為入出國法令管制業務，勞發署為就業服務、勞工管理等，2 專線囿於人員、語言的訓練不易；雖可藉由科技技術加以整合，但透過多層分流除了語言，業務區分須更為細緻，致民眾須等待更多轉接服務時間，因此究其整合是不是有實質的效益，尚值得商榷。

我們在專線要整合的時候，服務內容不同，不等同於實質的機關，所以專線要整合，也不是說百分之百不可以，那我們整個的目的是什麼？(A1)

行政可行性我們探討是兩個專線能否整合，如果只是專線整合，當然可以整合，只是把兩個電話號碼變一個，撥進來之後透過IVR 或智能客服做一個分流。但是實質的業務內容，我覺得沒有辦法整合，因為業務內容等於兩個機關的業務，要整合大概沒人敢提出來，既然兩個機關的業務很難整合，你很難去要求一個服務人員去懂兩機關的業務，這大概實務上會比較困難一點。所以這整合如果只是我們戴一頂帽子，然後透過比較多層分流，這樣的整合有沒有效益，可能要做一個審慎的評估。(A1)

第五節 社會可行性研究探討

壹、 社會接受度

專線設置的目的在於讓專線成為政府單位的諮詢中心、即時服務的回應中心以及國民滿意度的產生來源，此外，專線設置的目的還有擴大市民的參與度，進而型塑公民社會的產生。相關受訪者認為倘加以整合，這個政策推動，如果規劃完善得宜，當然沒有問題，亦認為社會大眾應該可以理解；但部分受訪者則認為服務客群目標不同，未必可行。

要看怎麼整併，如果 2 支號碼取消，另用一組新號碼，那要重新宣導、教育，要花一些時間。目前以 1955 專線使用者最多，且知名（識別）度高，如果將外國人專線併入 1955，那就要宣導及教育外國人、外籍配偶。不管怎麼改，都要有時間讓民眾適應，像當年內政專線改革，參考紐約市政的作法，也是磨很久才整併成功，也花了一些時間民眾才逐漸適應，1996 現在各界普遍反應都覺得很好記，很方便。(A2)

民眾撥入「外來人士在臺生活諮詢服務熱線」及「1955 勞工諮詢申訴專線」，二專線性質不同，服務之目標客群亦不同。若整併，民眾接受度未必提高。(C2)

貳、 創新整合

這兩條線如果整合在一起的話，一定是留其中一條，不可能再重新創一條，因為如果再重新再創一條，就是要讓他重新再去記，那我意思是說，可能要去盤點 0800 和 1955 他們的服務量能、歷年來的所有相關的資訊，然後去看一下，例如說打進來的有可能是非常多的族群，那不管是什麼樣的一些族群，是不是可以從總體的量能來做總體的監控部分，以那個東西來做比對的一個基礎。(B1)

若 2 專線整合，則勞動部勢必要再拉出一條專線，來處理「一般勞動法令」的申訴與諮詢。(B2)

參、 小結

一、 可行性

那我們再來看整合後它的優點是什麼，優點就是剛有講的單一窗口，大家只要記得一個，以後不管是 1955 還是 0800 什麼，他只要記住一個號碼，所有的在臺外國人就是打這個號碼，這是它的優點。(A1)

當政府要推動或是修改政策，或是提供新的福利服務時，應該注意能否獲得民眾的支持、配合或容忍？讓有限資源發揮最大效益，以爭取最大多數民眾的支持。因此從澳洲 TIS National 電話口語翻譯與傳譯服務成功案例，如能以創新整合的理念，做好政策行銷工作，從新檢視政府資源，完善縝密規劃政策，必能使內部執行人員及外部服務對象，對於公共服務產生共識或共鳴。

二、 不可行性

我們經過多年的宣導，我們做了很多努力，要建立這個品牌，擦亮這個品牌讓移工來了解，他現在也知道 1955，那如果說有一個更動的話他卻要重新適應，也許號碼改了，也許什麼我不知道，未來如果真的這樣做的話，那需要重新適應。(A1)

且對於利害關係人如受雇單位、外籍勞工、新住民或外來人士等已相當熟悉；然倘在專線整合過程，僅以 2 機關為限，非以全觀型治理提出整合型服務的模式，強化政策執行力，是否會導致花費更大力氣來政策行銷？

第六節 技術可行性研究探討

壹、突破硬體困境

我先就軟硬體技術及系統整合部分，其實系統整合它是非常複雜的，尤其資料庫，…，一旦要整合時候，最大問題是資料庫的整合，尤其是異質的資料庫，一向都是困難的。在系統的架構上面，資料庫是最有價值的一個部分，…，不同的系統，不同的專案，大家規劃的架構一定是不一樣。(C1)

不同的技術，當你要把這些 MATCH 在一起時，是要有一個整體的技術架構總領導者，去全部看完以後，才能去評估它的可行性，要打掉重做的機率九成以上，而且在資料移轉時候會發生很多困難，因為技術的落差，因為有些是比較舊的技術，你要把它移到比較新的技術時候，它會有資料轉換的問題，你能全部轉換過來，或是只能部分，轉過來之後能不能用？然後新系統加進來後，它的效能會不會足夠？我們之前同一個專案，舊系統轉新系統都會有一些問題了，因為它系統不一樣，軟硬體設備不一樣，就會影響你的設定，像防火牆、資安建設等等，都是另一個影響的因素，因為每個機關型是不一樣，假設移民署可以處理的 POLICY，在勞發署這邊不行，勞發署可以的，移民署不行，就會有一些限制。(C1)

貳、人員知識素養

二專線要求人員專業領域不同，人員知識養成方式亦不同。因涉及內容廣泛，人員恐無法吸收相關專業內容，將會影響專線之權威性、造成專線口碑不佳之負面影響。(C2)。

訓練人員沒這麼容易，而且人員的招募，一向是我們的困難，因為要雙語，又要在短期內了解法規而且不出錯，現在大家對於服務的品質及要求非常的高，你可能犯一點點小錯，可能就會被無限

放大，然後說你的服務品質不好，就有可能被客訴之類的，這常常都會有的。(C1)

另打電話來的人有時候只是想找個人講話，它也未必是要客訴或諮詢，這種人其實佔蠻多數的，然後緊急的時候，你要怎麼技巧性的去問，例如說性侵害，被監禁，這種比較緊急的事，它的話術，它跟專業能力沒有關係，它要有服務熱忱，心細，這個在考試是考不出來的，它是需要經驗累積的。那通常有這些經驗的人，他們的薪資要求通常也不是很低，那我們的基金來源其實很有限，我們有辦法提供比較好的薪資留住他們嗎?因為這市場蠻多的，例如像電信業，他們就很需要這類的人才，然後他們薪資都給的很高，以致我們招募真的很困難。(C1)

參、 小結

一、 可行性

相關受訪者認為，2 專線之整合於技術可行性評估，倘能突破硬體技術設備之困境，尚非不可行，但於實際執行上，仍須回歸經濟效益及行政合作問題面向上之克服。

如果是參考 1996 的作法，在二專線之上加上一個專線，二機關仍維持原來的經費、分工及作法，由總機分案，那對二機關影響不大，…如果是 A 機關主責，B 機關僅提供經費，技術上亦可行，但難度較高。(A2)

二、 不可行性

「對象及性質不同，涉及特定領域之法令規章、條文、規定龐雜難懂；人員招募不易、訓練困難度…訓練成本增加、人員流失率提高(C2)

「電話及網路客服人員」，與一般服務人員相同，都是協助民眾（客戶）解決問題，最大的不同點在於他們是透過電話、網路等

通訊媒介，回答有關政府（公司）服務與商品問題，並提供建議及資訊。雖然不用面對面，但服務的民眾（客戶）人數，卻較面對面之櫃檯人員更多³⁸；囿於 2 專線運作相較一般電話客服人員更須法令智識之養成，於現行運作本就有人員招募不易之問題，倘再整併不同法令之專線運作，對於委辦廠商之運作，恐更窒礙難行。

³⁸勞動部(民國 108)，職類別薪資調查報告(資料時期：民國 107 年 7 月)，
<https://www.mol.gov.tw/media/1380859/bd06.pdf>，檢索日期 2019 年 11 月 11 日。

第五章 研究發現與政策建議

第一節 研究發現

依本文研究之目的，透過國、內外相關文獻回顧及產業、官方、學者等受訪談結果之層面討論政治、經濟、行政、法律、社會、技術之可行性評估，以及澳洲案例典範可獲致以下重要研究發現：

壹、 在新公共服務部分

- 一、 0800 諮詢服務熱線及 1955 專線整合政策思維不同於單機關整合，而是要更高層級的統合，如推動行政法人或單一機關主政。

社會問題日趨多元複雜，政經、自然環境快速變遷，迫使公共組織面臨高難度的挑戰，必須採取更加積極之變革治理模式，跨機關協力合作的模式已是不得不然的趨勢，但行政機關各有其專業分工之競爭性色彩，一連串行政流程，倘增加公務員與業務執行人員之負擔，相當可能引發抗拒心態，而造成機關間合作產生某種落差。因此本文探討 2 專線整合，係以澳洲案例為典範，並透過產、官、學者之深度訪談，發現其政策思維應不同往例如個別機關所轄 113、1996 之內部整併，未來應以宏觀視野的引導，如參看澳洲政府，在主政者的意志力及決心及建立整體性的共同治理願景下，以更高層級的統合，如推動行政法人或單一機關主政。

- 二、 跨部會機關須揚棄部門主義，才能完善合作的公共服務治理職能

發展以人為本的服務型政府，是我國刻正努力的方向，我國在國家發展委員會主導下，業啟動「服務型智慧政府推動計畫」，因此整併 2 專線，硬體技術應不是無法推動的因素之一。

我個人認為，長期以來因為組織分治的一些關係，而導致政府部會其實都各行其事，這是一直以來的問題。(B1)

勞發署與移民署同為三級機關，個別掌理法定職掌及專線部分服務內容不同，因此整合能否有實質的效益，跨部會機關係須揚棄部門主義，始能完善公共服務治理職能，擴大政府治理深度。

三、專線整併設置立意良善，惟受訪者仍表示須有條件接受

由文獻得知，專線設置的目的之一，為民眾滿意度的產生來源，因此當政府要推動或修改政策，或是提供新的福利服務時，應該要爭取最大多數民眾的支持，並注意民眾觀感，始得讓有限資源發揮最大效益。從文獻資料瞭解澳洲政府在推動 TIS National 電話口語翻譯與傳譯服務成功案例，係以創新整合理念，從新檢視政府資源，完善縝密規劃政策，並做好政策行銷工作，始得內部執行人員及外部服務對象，對於公共服務產生共識或共鳴。

我認為，假如排除萬難，兩大部會願意通力合作整合出新專線，民眾之接受度則視幾個因素而定：

- 一、政府必須透過各種媒體強勢與大力的宣導，讓新的專線的特色讓民眾知悉，以避免混淆。
- 二、專線號碼必須簡單且容易記憶，民眾可立即上手應用，例如 113 或 110 等。
- 三、這個因素主要在業務上，接線端的人員要訓練有素，嫻熟各項法令，知曉轉介單位之各項業務，並能迅速連結。(B2)

貳、在行政單一窗口與跨機關整合的部分

一、專線之整併，尚須整體性經濟效益考量

本文所探究之 0800 諮詢服務熱線及 1955 專線因分屬不同部會機關，因此除須考量整合之後的效益是否能夠比非集中化電話網路提供更好的服務外，經費編列及執行之行政流程亦需思量，另對於專線電話整合之後，是否有助於提高政府組織的行政效率、績效以

及落實為民服務的考核制度，皆是在單獨思考財務預算面時須併入考量的議題。

預算要怎編？一邊是你的預算一邊是我的，要怎麼合在一起？是叫甲單位來做，然後乙單位把錢撥過去嗎？會不會？可不可？立法院同不同意？所以這是一種考量。(B2)

二、 針對跨機關專線整併為單一窗口之服務，尚缺乏立法整合

我國各機關部會有其職責權限，在法律上原則為單點式立法，尚無全觀式立法網絡，因而跨機關法律適用性有其困難，如 0800 諮詢服務熱線部分經費來源為新住民發展基金，1955 專線經費來源為就業安定基金，均有其法定用途，然因我國尚無全觀式整合性立法，跨機關整合業務恐會造成另一種爭議，甚難推動，因此應有上位層級整合，方能充分協調支應。

其實我覺得，行政協調是最難的，因為錢要怎麼轉？而且我覺得勞動部 1955 就安基金它的錢是比較多的，那你這是新住民基金，錢比較少，就安基金總共 500 億，基金只有 3 億多。(B2)

參、 在專線電話及整併管理的部分

政府自 2007 年啟動服務創新精進方案，鼓勵機關規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務，在技術面可行性分析，以現在國內已有跨機關整合實施成功之案例，如內政部「戶役政綠色便民及資安強化計畫」等，足見在技術上已經具備有一定之基礎，因此倘以「貼心」、「便民」為出發點的專業客服設計，建置標準作業流程，尚不失可行：

- 一、 話務人員對於整合之後的業務必須要相當熟稔，其教育訓練及養成非常重要。
- 二、 設計一套話務人員的標準作業流程 (SOP)，以及落實對話務人員之督考。

第二節 政策建議

為提升政府施政效能，世界各國均積極致力於政府組織及功能的革新，除須跳脫傳統官僚組織的框架及限制外，更要納入創新、彈性之組織思維，始能有效回應環境之快速變遷，以符合人民之期待。其中行政機關間之橫向協調與聯繫可謂最重要的組織功能之一，更是政府機關能否展現其效能的關鍵所在。本文探究 0800 諮詢服務熱及 1955 專線整合之可行性，按筆者於研究過程進行時之觀察與省思，爰依「立即可行」與「中長期」依序建議。

壹、 面向一，立即可行：「由單一機關主政，優化專線功能」

一、 最小化成本，發揮極大效益

1955 專線提供諮詢服務外，亦有派案及申訴機制，兼具「緊急救援專線」及「一般諮詢服務」功能；細究執行效益，於「一般諮詢服務」如法令諮詢、通譯服務等，年平均來電數達 16 萬通，大約占進話量 88% 以上之比例，另從訪談得知 1955 專線長期投入品牌行銷預算極為龐大，並已達到效果，多年來深植民眾心中。

而 0800 諮詢服務熱線僅為提供生活法令及通譯等諮詢服務，且查其進線資料統計，雇主或仲介公司亦會撥打 0800 諮詢服務熱線詢問外籍勞工之聘僱、居停留資料異動、外僑居留證、失聯通報等相關法令，具有高度重疊性；又 0800 諮詢服務熱線有關東南亞語話務量，在於資源有限的情況下，僅能提供周一至週五，每天 8 小時東南亞語的服務，其中越南語年平均約 1,500 件、印尼語約 840 件、泰國語約 240 件及柬埔寨語約 480 件左右；反之 1955 專線則能提供 24 小時全年無休之東南亞語諮詢服務，就其進話量執行效益及預算，0800 諮詢服務尚無法比擬，因此這 2 專線倘由單一機關主政，相信能減少資源重複之問題，並能提高服務效能及資源共享之目的。

二、 完善合作的公共服務治理職能，優化專線功能

我國在國家發展委員會主導下，「服務型智慧政府推動計畫」蔚然成熟，本案於克服硬體困境，尚不至於成為阻滯，然機關間合作、人員招募及訓練才是專線重心所在。對於政策能否具體落實除必須仰賴行政機關之積極推動，尚涉及結構、績效及環境等互動關係，以及行政協調、人力及專業支持等。因此為滿足顧客對服務品質的重視，電話客服人員的專業素養益形重要，除必須建置完善 SOP 流程外，要讓電話專線整合後能夠發揮其功能，評鑑、追蹤及考核之機制亦不可或缺。

三、 小結

橫向協調已經成為政府機關效能可否發揮之關鍵所繫，如何才能達成行政一體之目標，實係今日行政創新發展新工作中最重要的任務之一。就本研究方案，如何發揮資源極大效益？這是專線整併首要面對的挑戰。至少不要成為困境製造者，這是在回應政策提案上最消極面的思考；那至於積極面的應對，筆者認為政府優質的服務，是以提供「超越預期的服務」來自我要求，因此本案尚能建立明確的督導考核制度，由單一機關主責，在合理化及標準化上加以規範，結合 2 部會機關資源來優化專線功能，必能以最小化成本，發揮極大效益。

貳、 面向二，中長期：「行政院層級，推動行政法人」

一、 師法澳洲政府，展現政治高度意志力

如同澳洲政府推動「多元文化主義」，其成功主要原因是因政府強勢主導國家總體文化政策，除逐步跨機關整合從地方到中央將全國各地的 9 個口語翻譯與傳譯服務服務據點合併為 3 個，分別為墨爾本、伯斯及雪梨，直至 2002 年時，終將分處 3 地的服務據點整併成為一個墨爾本服務據點，並更名為翻譯與傳譯服務中心，不僅將資源效益發揮極致外，更使其核心價值得到肯定，成為跨機關整合成功之案例。

畢竟是系統的整合，這個出發點非常好，如果能夠完成的話，對於服務對象，以及系統資訊的提供，以及成本降低的監控，這些來說都是非常好的發展。本來在做族群服務時候，這些族群是非常分散的，本來就是要給他們越簡單越單一入口，然後讓他們能取得相關的資訊。這個本來就是應該要有的邏輯思維制度上的設計，我們朝這個方向走，感覺很好。我的意思是說真的還是要提升到上位那個部分，提升到上位時候，當它是單一的入口，他一進來時候，他問什麼樣的問題，我們可以轉接到那些相關的單位，由那些人來進行相關的服務，這個組織的建置要相當的完整。(B1)

二、 成立行政法人

行政院人事行政總處 2011 年公布之行政法人法³⁹，其宗旨係為確保公共事務之遂行，並使行政法人運作更具效率及彈性，以促進公共利益而制定；依第 2 條規定，行政法人是指國家及地方自治團體以外，由中央目的事業主管機關，為執行特定公共事務，依法律設立之公法人，前項特定公共事務須符合具有專業需求或須強化成本效益及經營效能者；或所涉公權力行使程度較低者。且因行政法人於具有獨立之會計及財務規定，因此在未來可以思考整合通譯服務，以行政法人之型態運作，並參考 TIS National 之推動，逐步推動收費規定，除讓 2 專線整併合乎最大效益外，亦可藉由規費收入，減輕國家財政負擔。

三、 小結

近年於我國面臨著國家政治、經濟、社會及文化環境之急遽改變，各機關於推動行政業務及其預算籌編更為艱困情形下，如要改變現況整併 2 專線，面臨著組織變革及推動模式改變，在現階段法源不具完備下，本專線整併之主政單位究為何？預算如何編列？均

³⁹行政法人法，全國法規資料庫，<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=A0010102>，檢索日期 2019 年 11 月 14 日。

有可能是推動之阻礙因素；因此整併 2 專線倘以行政院層級，整合服務專線，研議推動行政法人，或許是未來可研究之方向。

附錄 訪談記錄

受訪者代號：A1

受訪時間：108 年 11 月 5 日 上午 9 點 15 分

受訪地點：勞動部勞動力發展署

訪談內容：

問題 1：目前 0800 諮詢服務熱線及 1955 專線的服務對象雖有所不同，但主要經費係用於建置、維護及人事等相關費用，投入預算龐大，您認為整合之後是否能夠提升經濟效益？

答：這邊談到的是經濟效益嘛，那我們就先看我們自己的經驗，那我在發展署這邊是在 98 年 7 月 1 號有建置這個 1955 的，那時候叫做外籍勞工的 24 小時保護專線，為的就是要加強移工的權利保障，然後相關的一些勞動發令的相關諮詢。那在 105 年的時候，那時候有一個整合的概念，那時候也是整合到我們原先的外籍勞工的諮詢保護專線，然後還有跟我們勞動部的一個客服中心分案，還有我們職業安全衛生署，勞動條件申訴等等，後來在 105 年的時候把它整合在一起，就整合成現在的 1955 專線，也就是現在的 1955 勞工諮詢申訴專線，簡稱 1955。那這樣整合之後，在主責部分就是變成是勞動部，但是就是說在後端集資的部分再由發展署這邊來協助辦理。那這樣整合之後，三大專線整合之後在設備、然後整個擴充的線路還有一些系統的介接方面，那時候其實也都是有重新做一個建置，然後建置的費用也是滿高的，那現在每年 1955 的話務專線的費用每年也增加大概也都有超過 600 萬以上。這是先假說我們自己在 1955 專線的一個情況。

應該是這樣說，當初我們在 98 年 7 月 1 號就是 1955 外籍勞工諮詢保護專線那是針對外勞的部分，後來 105 年的 11 月整併，那時候是因為要配合 105 年 12 月那時候一例一休嘛，那時候郭部長他就是說其中有一個配套就是為了去配合一例一休的實施，然後我們這個專線就要去做整併，所以我們現在這個專線就更名叫 1955 勞工諮詢申訴專線，對外宣導就是說本國勞工拉，以後我們就不區分了，就是本、外勞他只要有關勞工相關的問題，他都

可以打 1955 專線，所以當初那個緣由是這樣子。那因為我們當初這個案子是拆成 2 個案子去處理的，一個是勞務案，一個是系統案，系統是那時候大部分是委給中華電信處理，那勞務案那時候是委給晨曦他們去做，因為後來這個整併的關係，所以你會在那個採購網看到那個錢會大幅上升是因為我們把兩個案子合併了。106 我們先做了 1 年，然後 107、108 就已經合併了。所以現在這個專線我們都會說這個號碼其實部裡面在管了，我們就是它下面其中一隻專案而已。

1955 是一個勞工的諮詢專線，它進來之後會分流。我們就各自一個專案，像我們現在就是外勞專案嘛，我們這一塊，那他們就是有關我們講的勞工的相關的諮詢專案。其實這些專案本來都有，只是因為要整併的關係，然後前面他透過分流的部分再下分這樣子。

現在再回到這個題目，它是為了探討說有沒有提升經濟的效益。那我們講到經濟效益就先從說絕對的經費值來講，絕對經費值當然提供我們剛剛 1955 的一個經驗，他整個整合的時候，包括它整個軟硬體、辦公空間、然後整個系統還有人員的教育後面等等等，所有這些絕對的經費到底會不會比較精省，或者會反而是會比較增加，這個可能要做一個比較精確的估算。因為他想像中可能會有整合效益，但是不一定，因為所有的設備都需要更新，先期的第一筆建置費用到底會不會比較省要估算。第二個後期以後的人員的訓練，他如果是要整合成剛剛講的說一個人可以回答很多的問題，那這樣的人員的素質，那個教育訓練的成本就不是現在這樣的規模，如果是還是分散來做一個派案、轉介這樣，那這樣的部分也還是要看這樣有沒有實益，只是加一個帽子。原先我們在勞工的部分加一個帽子是因為他的業務性質是相關的，所以加一個帽子我們在分流不會差太多，現在如果是兩機關因為業務性質的關係，不是那麼同性質，要加一個帽子是不是有這個實益，這個後面大概也可以再探討，這是一個經費素質的部分。

那第二個是我們談的是經濟效益，經濟效益就不會只有數字，就是我們所說的 CP 值，投入的這樣的成本之後，到底我們要產出的事不是有那個利益。所以至少在投入之後我們的服務品質、我們的服務量、我們的服務時間、民眾的滿意度等等，這些到底會不會做一個提升。投入之後會不會如果說只

是加一個帽子，但是因為要分流的關係，它變成說前面的那些 IVR 的時間會拖長了，那民眾聽半天聽不到接不到他真正要的人，或他時間拉長了，他的滿意度會不會提高，或者是說整個服務的品質沒有提高，這樣都需要列入一個比較精確的評估。這個部分就是說它到底有沒有經濟效益，這個部分應該是從絕對金額、所需花費的經費去看，另外一個就是他投入之後，如果做這樣的一個整合投入之後所產生的效益，就是 CP 值能不能有所提升。也就是說我們做整合之後它的質化會不會提升嘛，若質化提升民眾的接受度跟這個問題是一樣的嘛。

問題 2：「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955 勞工諮詢申訴專線」推動已行之有年，對於利害關係人如外籍勞工、新住民、受雇單位或外來人士等已相當熟悉，倘加以整合，你認為民眾接受度為何？

答：那這個部分就是說在我們 1955 專線的服務對象除了移工之外，其實還有包括雇主，還有仲介，還有本國籍的勞工也都是，那這些本國籍的勞工與移工在臺工作的相關的諮詢、申訴還有相關的派案，那如果有緊急事件我們要派案，那如果說在這個部分跟外來人士在臺生活諮詢服務熱線做一個整合的話，這樣的整合預期的服務的規模一定會擴大。原先我們是只 focus 在移工嘛，我們的對象是移工，那如果是把外國人你們這個專線服務的是所有在臺的外國人，所以他服務的內業項目一定會增加，那我們再來看整合後它的優點是什麼，優點就是剛有講的單一窗口，大家只要記得一個，以後不管是 1955 還是 0800 什麼，他只要記住一個號碼，所有的在臺外國人就是打這個號碼，這是它的優點。

那我們再來看看它有可能會有些什麼缺點，當然缺點就是說原先已經知道說 1955 的人，或是原先已經知道 0800 的這個專線的人要重新適應。移工他很清楚他要打的就是 1955，因為我們經過多年的宣導，我們做了很多努力，要建立這個品牌，擦亮這個品牌讓移工來了解，他現在也知道 1955，那如果說有一個更動的話他卻要重新適應，也許號碼改了，也許什麼我不知道，未來如果真的這樣做的話，那需要重新適應。第二個剛剛有講，加了一個帽子那服務的時間，前面 IVR 在那邊分流的時間會不會加長，都需要考

量。

那第三個，我們在這個 1955 專線的这个部分常常會有緊急的狀況。移工會有人身安全的疑慮的時候，不管是仲介來的或者是相關來 call 進來的時候，他會緊急狀況，如果因為這樣的情況來做一個延遲，恐怕也會對移工的一些安全會有所影響等等，這些優缺點我們都需要把它考慮進去。那這些優缺點其實也就會直接造成這樣整合的這個規劃，將來如果真的推動讓使用者的感受會直接反應在他的使用便利性上，或使用的滿意度上，這些優缺點都要一併考量。

我剛講的就是說民眾的接受度不一定會是單一的點，有可能某一個點對她很重要啦，但是所以我剛剛講說這些優缺點整個都要考慮進去。舉個例子好了，就像我們今天打 113，我今天也不可能就是 113 跟 1999 去併，因為 113 大家都知道他有他的急迫性，家防專線嘛。那其實你就我們現在全國性的來看，我們有沒有一個全國性的本國人專線，我們一般現在只有建置在地方政府嘛，如果本國人有問題我沒有一個全國性的專線打進來再分流嘛，沒有嘛。那因為現在我們這個，我剛為什麼會去強調我們自己部的三個專案整併的部分，是因為現在這個專線不是只有移工在用，是本國勞工也在用，那你整個併起來那個 IVR 是很可觀的。我相信大家都有經驗就是說我們可能打中華電信或者一些信用卡，我們每次聽到最後不用聽就想直接按 9，因為他它真得太多層了，可能要申請光纖請按 1，要問什麼請按 2，因為有時候我們的移工他是真的很緊急，那麼多它其實沒有那麼多時間去聽，所以我們當初在我們自己部的整併其實就已經盡量在前面的 IVR 要去縮短那個時間了，我們也一直在討論前面那一段，讓他盡量縮短。

問：那你們現在 IVR 線是用語言分流？語言分完流再去問業務內容？所以你有兩層在過濾？

答：其實因為像新住民，因為我們的對象我說我們移工這邊是沒有新住民這個對象的。那如果像我們這邊移工他其實也有可能新住民會打進來，但並不多，我們會請他直接，我們就是會轉介資源請他直接打你們的專線，通常現在是這樣子的。

問題 3：全球化影響下，營造友善國際環境是政府持續努力的課題，您認為對於推動跨機關整合「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955 勞工諮詢申訴專線」依現行的法令可行性如何？如果要整併會涉及修法嗎？

答：1955 是服務性質的專線，0800 應該也是。成立這樣的 1955 沒有特別的強制的法令規定，他要去成立，或者是說一定要法令才能，不曉得你們的 0800 是不是一樣的狀況。這些服務專線其實都沒有明確的法令強制規定一定要成立或者沒有不一定不能成立，都沒有這樣，因為他是一個為民服務的專線。但是所以說，就以他成立的這一個情況來看，他不需要法的支撐，因為這是行政作為，但是他的經費來源，我們的 1955 這樣一個專線的經費來源是從我們的就業安定基金來做一個支援，那就業安定基金的三大目的，一個是促進國民就業、一個是提升勞工福祉、第三個是移工的管理這三大目的。超出這三大目的就業安定基金使用就沒有依據，不符合他的使用目的，就會有問題。如果超過基金專款專用這樣的使用目的的話，如果你做這樣不符合規定的使用會有問題。所以如果要做兩個專線的整合，我不曉得 0800 是不是從經費來源的部分也會有使用目的的限制，我不曉得，但是如果在 1955 這邊，以就業安定基金要去做其他的目的是不可以的，因為他是明訂在就業服務法裡面，基金有他的規定的使用目的。所以如果要把 1955 跟 0800 做整併之後，這樣的經費的使用勢必要再去做一個修改。但是以就業服務法的立法目的，它的目的很難再去做這三個目的之外，比如說外國人的生活照顧啦或什麼，我覺得那個這樣的修法會有爭議。因為會有爭議修法也會相對的困難。這個部分它成立這個專線沒有強制的法令規定，但是他的經費來源有，它的使用目的，因為你要使用這樣的經費就要符合他的使用目的，但你如果要把這個經費使用到其他的部分就需要做一些法令的調整。那我覺得在就業安定基金的部分要做其他目的的使用與調整是會有困難的。

問題 4：為使專線永續發展，您認為是否須有法源依據，俾能固定財源以利推動？

答：這個恐怕要看主計單位那邊，我現在沒有辦法直接說可不可以，等於說兩個專線整合之後，有部分來自就業安定基金，有部分來自外配基金，這個恐怕，因

為我現在單位不能代表部的立場。其實這個專線，長期以來大家以為這專線是我們的，但我們不是專線裡面的組員，我們只是專線裡面一個專案而已，所以如果說問我們的意見，能不能同意整併。當然在一般來講，費用部分當然是可以用財務分攤來支應，我相信或許在經費部分，又回到一開始講的那個東西，因為現在這個專線不是只有外國人的部分，還有本國人部分，那個難度就相對高了，就像我剛說的，我沒有辦法代表我們部裡去認為說這個專線是不是能夠移到 0800。

而且我剛講像我們品牌形象部分，我們其實在機場有針對移工做問卷，我們會有影片做法令宣導，完了之後會做一個問卷，測試他們有無吸收，那根據我們研究的結果，大概有將近百分之 99.9 是知道這個專線的，其實他們都知道這個專線有問題是可以打的，這根據我們自己來調查去了解的。所以就包含我們以前是 0800，以前還沒有 1955，98 年 7 月 1 日前我們是有 4 支專線的，4 國的 0800 銜接 1955 其實也銜接了很多年，因為我們那個 0800 當初他還是你打 0800 他會轉接 1955，那支也將近用了快 3、4 年，一直保留語音的部分有段時間，但是我覺得那個不容易，因為其實 0800 號碼是比較長的，但是我們進來了 10 多年的這些移工，他們幾乎都知道這專線，我覺得前面是有點難度。

問題 5：「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111：」及「1955 勞工諮詢申訴專線」整併係為勞動部勞動力發展署與內政部移民署不同機關之整合，若由單一機關來統籌負責，其涉及到了組織能力素養及公務人力配置問題，您認為在行政協調、服務及考核是否有其窒礙難行之處？如果整合的話您認為應由哪一部會主責？

答：我們勞發署跟移民署是兩個很大的三級機關，個別掌理法定職掌不同，移民署是入出國法令，然後我們勞發署這邊是訓練、就業服務、勞工管理等，我們大概不會有人敢提出說把它整併。我們現在說的是兩個服務專線的整併，既然是兩個署的業務不同，不可能兩個署去整併，現在我們要談的是說這兩個署的專線有無可能整併。這兩署成立兩個專線，服務的內涵，我們專線服務內涵大概不脫我們的法令執掌，一開始我是說兩個機關的法令執掌是不一

樣的，所以在服務的內容是不同。我們在專線要整合的時候，服務內容不同，不等同於實質的機關，所以專線要整合，也不是說百分之百不可以，那我們整個的目的是什麼？

第一個，服務內容不同，我們如果要實質把兩個專線整合，我們的服務人員有辦法回答所有兩個機關所有的業務內容？講越南語的進來，問勞工問題及你們相關業務問題，有沒有辦法回答？這樣的人員、語言的訓練，這樣的人才是不是很容易找？當然有辦法整合它，我覺得這樣才有實質整合的意義。第二個，如果我們的整合只是剛開始，我們在上面戴個帽子，然後進來之後用 IVR 去分，除了語言，除了勞工，業務要分得更細，它是勞工的業務，它是生活上的業務。這樣的整合並不是實質業務內容，它只是在一開始講的，它是一個專線的那個號碼，把它整合成一個單一的入口，但是進來之後，它還是會分流，增加 IVR 的一個層次，那可能會拉長一些服務的時間，所以這樣的整合是不是有實質的效益，還是需要做一個深入的評估。所以在這個部分，行政可行性我們探討是兩個專線能否整合，如果只是專線整合，當然可以整合，只是把兩個電話號碼變一個，撥進來之後透過 IVR 或智能客服做一個分流。但是實質的業務內容，我覺得沒有辦法整合，因為業務內容等於兩個機關的業務，要整合大概沒人敢提出來，既然兩個機關的業務很難整合，你很難去要求一個服務人員去懂兩機關的業務，這大概實務上會比較困難一點。所以這整合如果只是我們戴一頂帽子，然後透過比較多層分流，這樣的整合有沒有效益，可能要做一個審慎的評估。

問題 6：您認為整合「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955 勞工諮詢申訴專線」，是否受政治因素影響？

答：目前我們是沒有接受到這樣的訊息說，需要我們把 1955 跟 0800 整合，所以在這樣一個議題還沒有在外界形成，當然我們在評估這樣一個可能的方案，我們都希望政治因素來做這樣一個主導，所以我們在評估時候，從剛剛下來的經濟、社會及法律等等的可行性，來專業的評估後，再來做考量。所以還是希望回歸專業評估。

問題 7：您對於整併「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955

「勞工諮詢申訴專線」是否有其他整體相關意見？

答：剛剛問了幾個問題，它的整個面向大部分都有考慮到，但我們在做這樣一個改變的想法，如果未來真的要做這件事情的話，你要考慮到可行的技術，和整個知識的累積，時間會需要更長，在前置作業時候，就會需要更多的磨合，就是在這樣一個諮詢專線，它的知識累積是非常重要的，在講說人員的訓練也是一個重要的必經過程，但是人員訓練完，每個人是否都可以把進線處理的很好，訓練之外還需要經驗，在你的業務範圍內，你的 IVR 分層比較大，每個人要負擔的業務範圍相對比較廣，業務範圍越寬廣，職前教育的時間跟範圍。第二個，雖然你受過訓練，但是你需要累積的經驗更大，這樣磨合的時間會更長，這個都需要再做一個整體的審慎評估，所以要做這樣一個案子，我們是希望評估後整合是真的有實益的，而不是說只是加一個帽子，對外界說我們做一個很大的改變，這樣的話會比較沒有實益。

訪談內容：受訪者代號：A2

受訪時間：108 年 10 月 15 日 下午 15 點 35 分

受訪地點：以電子郵件傳送

訪談內容：

問題 1：目前 0800 諮詢服務熱線及 1955 專線的服務對象雖有所不同，但主要經費係用於建置、維護及人事等相關費用，投入預算龐大，您認為整合之後是否能夠提升經濟效益？

答：2 支專線提供之服務對象不同，但其所需工作人員資格條件（語言種類有五種相同）、招募、訓練、運用方式大致相同，提供的服務內涵（如：簽證、居留、工作）部分重疊，近年湊巧連得標廠商也一樣，其差別僅在於施訓之專業知識內涵不同，如可整併，對政府而言，應可有效降低固定成本，把節省的資源投入人力培訓及調高薪資或福利，並使整體人力的調派更具彈性，進而有助提升整體的服務品質及經濟效益。

據廠商表示，近年來素質佳的通譯人員愈來愈難找，因薪資水準不高，不易留住優秀人才，有更好的機會，他們就走，留下來的人年齡逐漸偏高…。

問題 2：「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955 勞工諮詢申訴專線」推動已行之有年，對於利害關係人如外籍勞工、新住民、受雇單位或外來人士等已相當熟悉，倘加以整合，你認為民眾接受度為何？

答：要看怎麼整併，如果 2 支號碼取消，另用一組新號碼，那要重新宣導、教育，要花一些時間。目前以 1955 專線使用者最多，且知名（識別）度高，如果將外國人專線併入 1955，那就要宣導及教育外國人、外籍配偶。不管怎麼改，都要有時間讓民眾適應，像當年內政專線改革，參考紐約市政的作法，也是磨很久才整併成功，也花了一些時間民眾才逐漸適應，1996 現在各界普遍反應都覺得很好記，很方便。

問題 3：全球化影響下，營造友善國際環境是政府持續努力的課題，您認為對於推動跨機關整合「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及

「1955 勞工諮詢申訴專線」依現行的法令可行性如何？如果要整併會涉及修法嗎？

答：二支專線目前的經費是來自不同的基金，但都沒有法源，純粹是提供服務，不涉及法律或修法。

問題 4：為使專線永續發展，您認為是否須有法源依據，俾能固定財源以利推動？

答：有法源依據當然比較好，但如果政府財政不佳，即使有立法，也是枉然...

問題 5：「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955 勞工諮詢申訴專線」整併係為勞動部勞動力發展署與內政部移民署不同機關之整合，若由單一機關來統籌負責，其涉及到了組織能力素養及公務人力配置問題，您認為在行政協調、服務及考核是否有其窒礙難行之處？如果整合的話您認為應由哪一部會主責？

答：如果從國家政策的高度來看，參考澳洲政府的作法，長期而言，應該要予以整併，以提升其服務能量，但因財源是來自二個基金，須二方的委員會均同意，難度很高，恐怕要有行政院的政策高度及意志力。這項服務是針對外來人口，就業務屬性而言，讓移民署主責較妥適，但她又是三級機關，也許由勞動部（二級部會）主責更好，但勞動部可能覺得那會超出他們的權責範圍，意願應該不高。

問題 6：您認為整合「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955 勞工諮詢申訴專線」，相關硬體設備技術是否足夠？客服人員知識素養是否會有認知差異？是否會影響專業知識權威性？

答：如果是參考 1996 的作法，在二專線之上加上一個專線，二機關仍維持原來的經費、分工及作法，由總機分案，那對二機關影響不大，但無法發揮經濟效益。如果是 A 機關主責，B 機關僅提供經費，技術上亦可行，但難度較高，因二機關業務屬性不同，管理方式及要求可能也不盡相同，得標廠商及團隊成員須面對二個指揮體系，適應上可能有影響。

問題 7：您認為整合「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955

「勞工諮詢申訴專線」，是否受政治因素影響？

答：如果行政院有魄力及前瞻性，參考澳洲政府的作法，建立全國性的通譯及傳譯中心，政策上是可行的，只是要看主政者的意志力及決心....。可以思考未來整合通譯服務，交由民間業者經營之可行性，或以行政法人之型態運作，行政法人的特點是具法律人格、企業化營運、達成特定的公共行政目的；其經營較具有彈性，且可以提供收費服務，或可減少國家財政負擔也未可知。

受訪者代號：B1

受訪時間：108年10月8日上午12點至12點30分

受訪地點：內政部移民署10樓會議室

訪談內容：

問題 1：目前 0800 諮詢服務熱線及 1955 專線的服務對象雖有所不同，但主要經費係用於建置、維護及人事等相關費用，投入預算龐大，您認為整合之後是否能夠提升經濟效益？

答：我個人認為，長期以來因為組織分治的一些關係，而導致政府部會其實都各行其事，這是一直以來的問題，所以呢其實我有思考到，這兩條專線他所服務觸及的對象，所輸送的一些資訊，是不是有很大的落差、有很大的差別。後來看一看好像似乎內容都差不多，如果說差不多的話，可以看到的是建置和維護和人事費用的部分，等於是兩條線各自來支出，這個實際上就是說從這些層面來看，如果把它們整合在一起的話，的確在整個經濟效益部分應該是，我們至少說在成本支付的部分，不敢說它絕對在服務量能能夠產生一個什麼樣的提升，我不知道，但或許有可能，如果說我們單一選擇的話，比如說你給所有的新住民姊妹就是單一窗口，我就是透過這個路徑來取得我所有相關的資訊。我認為可能量能會增加，但能夠增加多少我不太清楚，但至少在本成本這塊，成本的控管部分，我感覺在經濟效益方面似乎有大幅提升。

問題 2：0800 諮詢服務熱線及 1955 專線推動已行之有年，對於利害關係人如外籍勞工、新住民、受雇單位或外來人士等已相當熟悉，倘加以整合，你認為民眾接受度為何？

答：這兩條線如果整合在一起的話，一定是留其中一條，不可能再重新創一條，因為如果再重新再創一條，就是要讓他重新再去記，那我意思是說，可能要去盤點 0800 和 1955 他們的服務量能、歷年來的所有相關的資訊，然後去看一下，例如說打進來的有可能是非常多的族群，那不管是什麼樣的一些族群，是不是可以從總體的量能來做總體的監控部分，以那個東西來做比對的一個基礎。

我想這種東西要看兩個，就是發展趨勢，一個就是平均量，歷年來的平均量，第二個部分就是設一個點之後看它後續的一些成長的一些空間，那光這兩個指數就可以看出來說到底如果未來形整併，是留哪一個線會比較好。平均量就是說從成立到現在為止，我們調查它每個平均量，兩套系統來做比對，另外一個就是說我們設定某個節點的年代，然後我們認為說他們好像普遍使用的這個比例和次數都越來越高了，那設定一個節點來比對它後續比如說，我從 2010 年或者 2012 年，然後他們都在持續的增加，那我再去比對說到底哪個年代之後，他們的增加幅度比較大，都可以拿來做參考依據。

問題 3：您認為對於推動跨機關整合 0800 諮詢服務熱線及 1955 專線應由哪一部會主責??

答：這個我很難回答，因為每次說誰是主責單位，大家好像都滿害怕的，我的意思是說可能必須要立基在某些次級資料上的分析上，這些次級資料呢他們到底詢問的內容，打這些電話，可能打 1955 問的的是生活的，有可能打 0800 問勞工資訊，這個都有可能交錯，因為他們不太清楚，只要有電話打就會統一問，我是說有沒有這部分的次級資料可以協助判斷說到底是生活類別這部分的諮詢，它的需求比較大，還有勞工諮詢這部分，但整體而言我會認為勞工只是生活的區塊，如果整體來講，如果沒有這些次級資料來看，我會認為可能會拉到移民署這邊。

我的意思說，當這樣一個東西處理類似單一窗口的概念時候，其實事涉非常多專業部分，這個專業部分移民署能否處理這些，我覺得懷疑。我認為說類似處理一個族群需求的東西，應該要拉到行政院的分級處理，而不是由移民署去承擔相關東西。如拉到高層級，可以讓民眾感覺到受重視，拉到行政院層級，較能感受到，民眾想要問問題，對所提出資訊的確認部分，還有專業的部分，比較能夠信任。這個東西我是後來想出這建議，認為不應該是移民署這個層級，因為在國外處理族群問題，都是到國家層級，但不是說移民署量能不足，是說我們要處理自己的事情都已經很多了，然後這種涉及跨部會，需整合服務群眾和資源的整合，這個系統太多了，搞不好搞到自己焦頭爛額。如果放到勞動部也會同樣遇到這問題。

問題 4: 為使專線永續發展，您認為是否須有法源依據，俾能固定財源以利推動？

答：我當然認為是這樣子，畢竟這樣整體而言比較有制度化設計，其背後相關的財源基礎的規劃較完善，否則像我們現在講，他們那邊 5 千多萬，我們 1 千多萬，未來怎麼分配？然後在過程中會發生怎樣資源配置問題？這些都是糾結在，個人認為，應該拉到上位層次，透過法源的制度，在整個經費上提供充分協助較好。

問題 5: 您對於整併「外來人士在臺生活諮詢服務熱線 (0800-024-111)」及「1955 勞工諮詢申訴專線」是否有其他整體相關意見？

答：第一，畢竟是系統的整合，這個出發點非常好，如果能夠完成的話，對於服務對象，以及系統資訊的提供，以及成本降低的監控，這些來說都是非常好的發展。本來在做族群服務時候，這些族群是非常分散的，本來就是要給他們越簡單越單一入口，然後讓他們能取得相關的資訊。這個本來就是應該要有的邏輯思維制度上的設計，我們朝這個方向走，感覺很好。我的意思是說真的還是要提升到上位那個部分，提升到上位時候，當它是單一的入口，他一進來時候，他問什麼樣的問題，我們可以轉接到那些相關的單位，由那些人來進行相關的服務，這個組織的建置要相當的完整。

第二，每個組織專業的訓練，專業職能部分要建構非常好，如果隨便回答的話，後面又會衍生出更多的問題。所以我認為這是一個良好的規劃方向，但是在經費配置和人員組成這部分，一定要足夠。

第三，服務人員整個專業職能的建置，一定要建構的非常完整，我想這是一個很好的發展方向。我做研究時候遇到很多新住民姊妹，說到縣府機關辦業務要四處跑來跑去。當然現在有成立新住民相關的科，也是後續才有。簡單說新住民對我們政府體制不是很了解，我們自己跑都感覺很累，更何況是她們。我認為簡單化、單一化制度的建立，對新住民提供所有相關的服務，是我們終極的思考。部想想說他們來這麼久就應該了解，沒有這回事。例如說勞基法 73 年到現在還是一大堆人不知道法令，所以有些東西擬透過怎樣的宣導都很難達到效果。所以我們透過制度的簡化，來提供他們更多服務的量能，對她們會比較有幫助。

受訪者代號：B2

受訪時間：108 年 10 月 14 日 下午 17 點 30 分至 18 點

受訪地點：內政部移民署 10 樓會議室

訪談內容：

問題 1：目前 0800 諮詢服務熱線及 1955 專線的服務對象雖有所不同，但主要經費係用於建置、維護及人事等相關費用，投入預算龐大，您認為整合之後是否能夠提升經濟效益？

答：移民署一條線，就是外來人士服務熱線，那另外一條 113 專線，再來是 1955 勞動部專線。整體來講，這些都是經過多年的沿革，然後有整併、修正，那都才成為現在的專線。我先講 113，113 是 1993 年先從兒少保護開始，後來 1997、1998，我們各有性侵害防治法，1998 家暴防治法通過，那這些？為什麼到 2001 年會有 113 專線，也就是說 113 專線是一支電話一個窗口，然後三種服務，那這三種服務就是兒少保護、性侵害防治的諮詢保護，家暴保護專線，這就變成婦幼保護專線，但是他的名字叫 113 保護專線，那雖然有這樣一個沿革，而且擴增他的本來專線的服務內容，但是它都是在內政部下面，就是說，它沒有跨越其他部會，所以這個是 113，我今天講很重要是說，它都在自己的部會。

我要舉內政部的例子，內政部我看它的人力資源的配置節省，是從中央的職位，由 57 個位置降至 12 個，這是中央的 Position，地方你要知道家暴防治法和性侵害防治法都有要求各縣市都要有專線，後來它整併 113 以後，就中央統籌，所以各縣市就都直接由中央來接，但是以前都是內政部，那後來就由展望會接它的周末假日的時候，因為它是 24 小時，所以只要是工作時間外，就展望會來接。可是後來發現展望會在接手這麼多案件，它算是其他公務員沒有上班時候接，接的案件量是佔 62% 左右，意思說地方政府省掉很多力氣，那當然有缺點。就是說它的工作人員，因為地方政府都要配置，所以工作人員包括督導和行政人員，從 228 名減到 66 名，所以這樣人員節省可說相當可觀。但我還是要提醒，這種節省都是在內政部裡面，因為中央政府接

管以後，113 專線在各地方政府的人員，就做其他對被害人的服務和照顧，也就是轉移配置在專線上的人力。就你要說從經濟面來講，在同一單位要做整個統整和節省人力上，是比較可行，即使它業務有增加。

第二個我們講 1955，1955 是 1998 年開始，就有外籍勞工專線，到後來時間上就是說 2015 改名，它是從外籍勞工改成勞工諮詢的申訴諮詢專線，所以它有三大層面，一個是一般勞工對勞動法令的諮詢，這勞動諮詢又包括勞動條件、工資、工時、雇主相關的勞資爭議等等相關的法令部分。第二個就是檢舉雇主違法，第三才是外勞服務事項，就是外籍勞工相關的服務事項，而且是 24 小時接聽，全年無休，不用等到公家機關上班時間才處理。所以這是它內部可以整合，整合到最後就變成勞工，不是只有外籍勞工，所以這是一條線。

當然我們講到移民署這條線，你們也有整合過，但是到後來名字變成外來人士，所以我說要整合的話，跨部會是高難度，它最大的公約數獲最大交集就是有外國人，但是勞發署現在所做 1955，專線以前是外籍勞工，還可以併，現在叫做勞工，從經濟可行性來看，我跟你說，單單字面上經濟可行當然可以縮減人力，硬軟體全都可以少一點建置，然後維修上面比較方便，所以在字面上看，是可以的。但這只是單單從經濟因素來講，另外有很多東西要克服，不是說從經濟可行性如何，因為要克服專業性考量，就是專業素養。

問題 2：0800 諮詢服務熱線及 1955 專線推動已行之有年，對於利害關係人如外籍勞工、新住民、受雇單位或外來人士等已相當熟悉，倘加以整合，你認為民眾接受度為何？

答：1955 專線，依其歷史沿革，已由“外籍移工”改變為針對“一般勞工”的諮詢申訴專線，雖然外籍移工來電諮詢數量仍佔很大一部分。0800 專線則以“外來人士”之各項生活需求及疑難雜症的解決為主。若二專線整合，則勞動部勢必要再拉出一條專線，來處理“一般勞動法令”的申訴與諮詢。我認為，假如排除萬難，兩大部會願意通力合作整合出新專線，則民眾之接受度則視幾個因素而定：

(1) 政府必須透過各種媒體強勢與大力的宣導，讓新的專線的特色讓民眾知

悉，以避免混淆。

- (2) 專線號碼必須簡單且容易記憶，民眾可立即上手應用，例如 113 或 110 等。
- (3) 這個因素主要在業務上，接線端的人員要訓練有素，閒熟各項法令，知曉轉介單位之各項業務，並能迅速連結。

民眾之接受度是有條件的，各種因素搭配得當，解決部會整合難題，才有民眾之高接受度可言。

問題 3：「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955 勞工諮詢申訴專線」整併係為勞動部勞動力發展署與內政部移民署不同機關之整合，若由單一機關來統籌負責，其涉及到了組織能力素養及公務人力配置問題，您認為在行政協調、服務及考核是否有其窒礙難行之處？如果整合的話您認為應由哪一部會主責？

答：勞動部因為它都一直做外勞的工作，我覺得這三條線都很不一樣，1955 為何要花幾千萬？那它的人員也比移民署專線多很多。我認為要整併的話，一定要併在移民署，因為有關外來人士，或是勞動部不會在整併以後，由勞動部接管這些外國人相關新住民業務，勞動部不會做的，它就做勞工的。我認為從法源來講，它也不願意管新住民福利照顧或第二代教育相關，這是我的想法。

理由是第一個不同部會主責，一個是勞發署，一個是移民署，再來就是預算分配不易整合，所以只有外籍人士才是最大公約數；另外一個原因是這個業務要包山包海，因為它什麼狀況都有，因為如要轉介組織不同部門，可能有衛福部、教育部，也可能是家防中心那邊的，因為什麼樣子都有，這個東西勞動部要不要做，我認為它是不想做。第三個就是兩邊來說，移民署的預算和人力目前是懸殊的，0800 不做申訴也不派案，頂多就是轉介相關部會，但是勞動部本身有轉介功能，那金額懸殊，再來就是不同部會對於跨越自己本部的業務跟權責，或是說相關法令的詮釋，如果有誤，是否由誰來負責？這個就是第四點，這兩個可行性不高原因，就是說正確都沒問題，有錯

誤時到底由誰負責？再來就是行政人員督責問題，你是要全部在一起，你知道 113 專線是平常接線時，是由一個督導在線上，有什麼問題線上直接處理督責；那勞動部的 CALL CENTER，我今天在接線，然後問題來了，先問到就業服務法，例如我可否轉換老闆，右邊法律條文都出來了，那還有其他，它灌進去的東西是很精確，第一個法律條文非常精準，而且要更新，就好比健保入籍前以前 4 個月，現在 6 個月，這種在改時要經常更新法律。

所以它問到一個問題例如說我假日可不可以去工作，人家右邊馬上出來，就業服務法第幾條除了你工作條約外，你整個工作的契約外，你是不能跟個別的雇主工作。也就是說條文準備得很好，而且它是一直與時俱進，然後我不知道勞動部這個可能要問他們，就是他們訓練多久，訓練期間多久，因為你要懂而且還要懂條文還知道詮釋，就不是單一的轉接即可，所以這難度比較高，那你假如說合起來時候，你今天委託中華電信，兩個合起來，你發現這邊訓練的，例如說在移民署這邊訓練時間比較短，可是你為了訓練全部集中在一起，你要把勞動部相關的法令，是很複雜的，我研究很多年，不同的東西，如果都要問到 1955 專線的話，這要了解的勞動法律非常多，所以訓練期程就要長。

那還有誰在線上督導？這是行政人員配置的問題，你如果說行政人員現在聽是移民署，那個是聽勞動法令的，那是不是可以合作無間，也許民間單位在那邊承接很厲害可以弄，就像你說可能是更高層級的說，要把它弄在一起，只是問題就是說，為什麼要弄這樣？要做什麼？這就是我說，可行性很不容易的一個原因。所以假如有更高層的說要合起來的話，那它就整合吧，例如勞動部派多少人在現場，移民署派多少，所有的訓練的人員，新住民業務都要熟，勞動部的相關法令都要熟。

這時候熟是什麼熟？你一定要準備一些資料，第一個，你要準備的資料是不同問題的法源，法律條文都要有，這是一個法律的條文都要準備好，可能要灌在軟體上；第二個，FAQ 是什麼？這個 FAQ 都要整理好，當然也有可能越來越出現，但是 FAQ 兩邊都要整理很好，而且回答道大家都能滿意為止。再來就是兩方的轉介單位，你的轉介單位是不同的，例如勞動部這邊，可能要到各縣市政府的勞工局，相關的法律服務，法扶單位；那法扶是轉介

保護安置部分，不管是外勞或是新住民這邊，一定要保護安置的服務。保護安置的服務就是說，我先給你療傷驗傷等等然後帶至庇護所，這個一定要做一個處理，那你所有這些轉介的單位必須要有整套的全國的系統，例如說現在是臺東，我要找哪個單位？家防中心？就是說臺東有民間有跟他合作的庇護所，例如說勵馨基金會各地都有庇護單位，有 HOUSE，都可以接一些新住民也好，或是家暴的。現在在我們的 HOUSE 裡面，有 20%，也就是兩成的新住民，其實也蠻多的。有家暴或是性侵的。因為性侵案件也蠻多的。家暴有的還帶著小孩，所以在我們的 HOUSE 裡面，南南北北有很多個房屋，勵馨已經越來越大了，還接受其他政府的諮詢。

其實我覺得，行政協調是最難的，因為錢要怎麼轉？而且我覺得勞動部 1955 就安基金它的錢是比較多的，那你這是新住民基金，錢比較少，就安基金總共 500 億，基金只有 3 億多。

問題 4: 為使專線永續發展，您認為是否須有法源依據，俾能固定財源以利推動？

答：如果能整併，需不需要立法？由上位思考，所以我們需要立法，才能讓財源穩定，是否應該這樣思考？是的。所有東西都要依法行政，那你預算編列是依據哪一條？現在就是說勞動部比較多法律可以參考，那移民署這邊因為散居各地，大家各有新住民需求，所以很多元，所以它的所有業務例如說是在教育部、衛福部，他們都有法，但是要怎麼整併，我專線要弄個法是有它的困難的。

問題 5: 您認為整合「外來人士在臺生活諮詢服務熱線 (0800-024-111)」及「1955 勞工諮詢申訴專線」，是否受政治因素影響？

答：所以說整併以後，由哪個來接管？是一種創新的概念，算是有勇氣提出，要怎麼整合。但我覺得最重要是說，要有高度的政治意志力。政治意志力很重要，像以前我們說性別工作平等法在立法院放了 11 年，我們以前叫兩性工作平等法，後來因為性別關係，叫性別工作平等法。到民進黨執政，展現高度政治意志力通過了，所以也不是不可以合併，只是問題是說當我們要合併時理由何在，因為各司其職的狀況，為何要整併？這我覺得一定要有一個很合理的動機和理由，讓人覺得我今天要整併很合理的說法。

也就是說，你要把它合起來時候，除了法條以外，人員的配置，你轉介的單位，法扶的東西，還有醫療、司法警察部分，因為有時候還要報警，還有檢調可能會來問，還有人口販運的問題。人口販運就要開庭等等。所以你這東西在你的專線裡面，如果一條建置時候，要重新建置，假如兩個都已經歸給民間來弄時，他們會尋求合作的方法，前提就是要不要合。我覺得這是講到合作的部分，假如要合的話，要克服很多的困難。一定要很高層的來協調兩個部會，要給誰做？預算要怎編？一邊是你的預算一邊是我的，要怎麼合在一起？是叫甲單位來做，然後乙單位把錢撥過去嗎？會不會？可不可？立法院同不同意？所以這是一種考量。

問題 6：您對於整併「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955 勞工諮詢申訴專線」是否有其他整體相關意見？

答：我覺得應該看一下澳洲的東西，他的英文叫 TIS，我有一次去澳洲，跟當地的相關單位一起討論家暴的東西，我覺得有時候要溝通，外館就很高興，可以互相討論。這就是口語翻譯和通譯的服務。因為語言的合併又是另外一個。然後 call center 不能 24 小時，1955 可以。其實那個 TIS 跟我們現在談的是不一樣，它只有翻譯、即時口譯及轉介，所以那東西不太一樣。因為你這個是包山包海的，我覺得其實如果提高層級，那一定也是要你們來接，我認為勞動部為什麼說我要做新住民？我覺得它們不可能做，這是我的想法。

那我們再講到一個督責的部分，一個就是說，大家的檢驗不一樣，那個 113 專線是由專家學者，他們所有專線一年總共有錄音 150 通，不是每個都給它錄音，它整體錄 150 通，然後由專家學者隨機考核，查 10 通要聽，看你怎麼處理這個個案，你的兒少保護、家暴、性侵害的案件，你是程序怎麼處理，怎麼跟人家回答？它是做一個後面的檢查監督的程序。

我們今天不是要討論專線，我們是在講說，整個行政的改變，因為一個行政組織的業務的合併，其實牽涉人員、預算，業務，它的業務複雜度是如何？合起來要怎麼整併？人員怎麼負責督導？那倒過來，誰來負責說，勞動部它的人員的責任在那裏？那你們的在哪裡？這要高度政治意志力展現，要弄出來才可以啦。我覺得從 TIS 這邊發想，好像比較簡單。

1955 是 105 年 11 月 7 號更名，已經行之有年，因為它比較有錢，所以它擴展不是只有做外籍勞工，因為勞基法的東西，即使外國人來問，所以意思說它還有牽涉到語言部分。

受訪者代號：C1

受訪時間：108年11月5日上午9點15分

受訪地點：勞動部勞動力發展署

訪談內容：(另經濟可行性及社會可行性併與 A1 一起受訪)

問題：您認為整合「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955 勞工諮詢申訴專線」，相關硬體設備技術是否足夠？客服人員知識素養是否會有認知差異？是否會影響專業知識權威性？

答：我先就軟硬體技術及系統整合部分，其實系統整合它是非常複雜的，尤其資料庫，就像是你們的 0800 那一支專線，它的資料庫一定會記錄所有來電者所有紀錄，還有過往歷史，像 3 年以上 5 年以上都會有。那每個系統它規劃時候，它的資料庫是不一樣的，設備架構也不一樣，一旦要整合時候，最大問題是資料庫的整合，尤其是異質的資料庫，一向都是困難的。在系統的架構上面，資料庫是最有價值的一個部分，假設是機關要調閱資料，或是我們要查詢以往的紀錄，那個是一個很關鍵的東西，不同的系統，不同的專案，大家規劃的架構一定是不一樣，雷同性會比較小一點，會不同的技術，當你要把這些 MATCH 在一起時，是要有一個整體的技術架構總領導者，去全部看完以後，才能去評估它的可行性，要打掉重做的機率九成以上，而且在資料移轉時候會發生很多困難，因為技術的落差，因為有些是比較舊的技術，你要把它移到比較新的技術時候，它會有資料轉換的問題，你能全部轉換過來，或是只能部分，轉過來之後能不能用？然後新系統加進來後，它的效能會不會足夠？我們之前同一個專案，舊系統轉新系統都會有一些問題了，因為它系統不一樣，軟硬體設備不一樣，就會影響你的設定，像防火牆、資安建設等等，都是另一個影響的因素，因為每個機關型是不一樣，假設移民署可以處理的 POLICY，在勞發署這邊不行，勞發署可以的，移民署不行，就會有一些限制，還有權限的控管，以及這麼多使用者，要怎麼控制他的權限？行政人員在執行這些操作業務時，因為很多設施，所以這個機敏性很重要，如果把這資料洩漏出去，會造成很大的問題。所以說你的資料越機敏，就必

須導入相對應的資安政策，那個成本非常的高，而且大家除了這些專業知識外，資安的受訓也非常重要，都要併行，去要大家上課。

然後在人員部分，就像剛剛講的，訓練人員沒這麼容易，而且人員的招募，一向是我們的困難，因為要雙語，又要在短期內了解法規而且不出錯，現在大家對於服務的品質及要求非常的高，你可能犯一點點小錯，可能就會被無限放大，然後說你的服務品質不好，就有可能被客訴之類的，這常常都會有的，然後我們壓力其實也蠻大的，因為打電話來的人有時候只是想找個人講話，它也未必是要客訴或諮詢，這種人其實佔蠻多數的，然後緊急的時候，你要怎麼技巧性的去問，例如說性侵害，被監禁，這種比較緊急的事，它的話術，它跟專業能力沒有關係，它要有服務熱忱，心細，這個在考試是考不出來的，它是需要經驗累積的。那通常有這些經驗的人，他們的薪資要求通常也不是很低，那我們的基金來源其實很有限，我們有辦法提供比較好的薪資留住他們嗎？因為這市場蠻多的，例如像電信業，他們就很需要這類的人才，然後他們薪資都給的很高，以致我們招募真的很困難。

1955 訓練部分，我們有定期和不定期，定期是一定會做的，我們一年有 4 季，然後我們會在每年的 4 跟 10 月固定，還有不定期我們內部的，發現一些法令的異動，或是內部流程需要修改的部分，我們都會做教育訓練，像是行政倫理，話務技巧，資訊安全管理等都要。非固定式訓練，例如說臨時會做個案研討，像他們下午都會有交接班時間，就會針對今天或者在值班期間，有發生比較特殊的事情，大家會分享討論，或者表現比較好的，會表揚他們，有不足部分，也會大家集思廣益如何下一次服務品質更好。像夜班部分，我們會用空班或是視訊方式讓他們去看，然後上完就要考試。

受訪者代號：C2

受訪時間：108年10月23日下午6點23分

受訪地點：以電子郵件傳送

訪談內容：

問題 1：目前 0800 諮詢服務熱線及 1955 專線的服務對象雖有所不同，但主要經費係用於建置、維護及人事等相關費用，投入預算龐大，您認為整合之後是否能夠提升經濟效益？

答：(1)因專線性質不同，要求之人員學經歷、語言能力等條件不同；若二專線整併，需考量人員管理、人員招募等額外成本。

(2)專線若整併，將造成諮詢內容愈漸龐雜；人員訓練困難度增加、客訴案件亦隨之提高。

(3)後端報表及資料庫規格要求不同，仍需花費相關費用維護及管理。

問題 2：「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955 勞工諮詢申訴專線」推動已行之有年，對於利害關係人如外籍勞工、新住民、受雇單位或外來人士等已相當熟悉，倘加以整合，你認為民眾接受度為何？

答：(1)民眾撥入『外來人士在臺生活諮詢服務熱線』，查詢定居、歸化、居留、停留、永久居留、入出境、簽證、生活資訊、通譯協助（計程車司機）、工作、教育、稅務、健保等諮詢內容。

(2)民眾撥入『1955 勞工諮詢申訴專線』，詢問勞動法令契約、勞動條件、外勞諮詢申訴等，著重於勞資爭議之答詢。

(3)二專線性質不同，服務之目標客群亦不同。若整併，民眾接受度未必提高。

問題 3：您認為整合「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955 勞工諮詢申訴專線」，相關硬體設備技術是否足夠？客服人員知識素養是否會有認知差異？是否會影響專業知識權威性？

答：(1)硬體設備技術需視標案要求，建議承攬廠商需具備相當之技術條件及可提供完善之硬體設備方進行承攬。

- (2)二專線要求人員專業領域不同，人員知識養成方式亦不同。因涉及內容廣泛，人員恐無法吸收相關專業內容，將會影響專線之權威性、造成專線口碑不佳之負面影響。

問題 4：您對於整併「外來人士在臺生活諮詢服務熱線（0800-024-111）」及「1955 勞工諮詢申訴專線」是否有其他整體相關意見？

- 答：(1)二專線服務對象及性質不同，涉及特定領域之法令規章、條文、規定龐雜難懂；人員招募不易、訓練困難度高。
- (2)因服務內容廣且深，亦造成客服人員學習困難，訓練時程拉長、訓練成本增加、人員流失率提高。因無法及時或提供錯誤資訊，致客訴案增加、滿意度降低、造成負面影響。
 - (3)管理及訓練人員必須掌握最近訊息及法規，於第一時間提供客服人員最新及正確之資訊備詢，需反應迅速，以符合標案及業主要求。此外，管理及訓練人員必須具備敏銳之知識吸收素養、廣泛之專業知能及語言能力，方能掌握客服人員應答及服務狀況。
 - (4)二專線整併後，將由單一機關統籌負責，恐造成權責無法劃分之問題。

參考文獻

壹、中文部分

「行政院所屬機關行政單一窗口化實施計畫」，

<http://www.rootlaw.com.tw/LawArticle.aspx?LawID=A040030001016800-0861224>(檢索日期 2019 年 8 月 17 日)。

內政部移民署全球資訊網

<https://www.immigration.gov.tw/5385/7445/7451/7457/7484/30396/>(檢索日期 2019 年 7 月 20 日)。

內政部統計處，<http://www.moi.gov.tw/stat/index.aspx>(檢索日期 2019 年 7 月 18 日)。

王國民、陳啟光、徐光堯、鄭傑升、闕嘉萱、陳玉真，2000，《提升為民服務品質之研究-單一窗口服務標準化暨應用電子化政府於無人窗口之原型設計》，行政院研究發展考核委員會委託研究報告，桃園市：私立元智大學。

王淑芬，2007，《社會研究法》，臺北市：保成文化出版社。

王輝煌、周韻采、葉肅科、李政釗、林承正、黃重豪，2009，《邁向優質公共治理-系列個案研究》，行政院研究發展考核委員會委託研究報告，臺北市：財團法人 21 世紀基金會。

丘昌泰，1995a，《當代政策科學理論研究》，臺北市：巨流圖書公司。

丘昌泰，2000b，《公共政策基礎篇》，臺北市：巨流圖書公司。

丘昌泰，2013c，《公共政策基礎篇》，高雄市：巨流圖書公司。

立法院，李貴敏委員，建立政府單一窗口，

<https://www.ly.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeid=5682&pid=50222>(檢索日期 2019 年 9 月 14 日)。

立法院，李貴敏委員，建立政府單一窗口，

<https://www.ly.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeid=5682&pid=50222>(檢索日期 2019 年 9 月 14 日)。

朱宏源，2005，《撰寫博碩士論文實戰手冊》，臺北市：正中書局。

- 朱曼如，2017，〈政府績效審計推動概況〉，《主計月刊》，743，41。
- 朱愛群、王俊元、張筵儀、謝麗秋，2008，《整合為民服務專線電話可行性》，行政院研究發展考核委員會委託研究報告，臺北市：財團法人國家政策研究基金會。
- 行政法人法，全國法規資料庫，
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=A0010102>(檢索日期 2019 年 11 月 14 日)。
- 吳定，2003a，《公共政策》，臺北市：國立空中大學。
- 吳定，2003b，《政策管理》，臺北市：聯經出版社。
- 吳瓊恩、李允傑、陳銘薰，2000，《公共管理》，臺北市，國立空中大學。
- 李政賢譯，2006，《質性研究:設計與計畫撰寫》，臺北市：五南文化事業機構。
譯自 Marshall, C. and Rossman, G. B. *Designing Qualitative Research*. London: Sage Publications.1995.。
- 李麗鳳，2016，《「1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線」執行效益分析—以桃園市為例》，開南大學人文社會學院公共管理碩士在職專班論文。
- 查國良、劉凡融，2016，《如何運用創新作為,提升整體服務品質之研究》，高雄市榮民服務處自行研究成果報告。
- 洪文玲、章光明、許義寶、陳暉淵，2015《跨機關行政協助機制及其相關法制之研究》，國家發展委員會委員研究，桃園市，中華警政研究學會。
- 洪毓銓，2010〈由國外地方政府市政專線服務探究台北市 1999 市民熱線服務效益〉，《臺灣經濟研究月刊》，33 (3)，114~122。
- 孫本初，2003，〈公務人力績效管理制度一文之評論〉，發表於政府改造與文官體制國際研討會。
- 徐宗國譯，1997，《質性研究概論》，臺北市：巨流圖書公司。譯自 Anselm Strauss Juliet Corbin and Strauss, Anselm. *Basics of qualitative research : grounded theory procedures and techniques Basics of qualitative research :grounded theory procedures and techniques*.California Sage.1990.
- 馬群傑譯，2011，《公共政策分析》，臺北市：巨流圖書公司。譯自 Dunn N.,William. *Public Policy Analysis: An Introduction*. Englewood Cliffs, N.J :

Prentice-Hall, 2004.

國家發展委員會，發展數位規劃，

https://www.ndc.gov.tw/Content_List.aspx?n=228F1362E45E0B89(檢索日期 2019 年 9 月 14 日)。

梁世武及伍佩鈴主編，2016，《研究方法》，臺北市：普林斯頓國際有限公司。

莊明芬、魏秋宜、戴純眉 呂雅雯、李蕙芬，2008，《跨機關整合服務之研究》，行政院研究發展考核委員會度自行研究報告。

許建榮，2014，〈澳洲多元文化的歷史教育建構〉，《台灣國際研究季刊》，10 (4)，81-101

陳媛婷，2014，《1955 外籍勞工 24 小時諮詢保護專線之政策執行評估——以政策執行者觀點探討》，中正大學勞工關係學研究所學位論文。

勞動部勞動力發展署，

https://www.wda.gov.tw/News_Content.aspx?n=F1B0B632EEA1F749&sms=31AD07381E2A92BF&s=8F3094FEE63201E1(檢索日期 2019 年 7 月 21 日)。

勞動部勞動統計查詢網，

<https://statdb.mol.gov.tw/statis/jspProxy.aspx?sys=220&ym=8700&ytm=10700&kind=21&type=1&funid=q13014&cycle=41&outmode=0&&compmode=0&outkind=1&fldspc=0,8,&codlst0=111&rdm=lre3pjxc>(檢索日期 2019 年 7 月 20 日)。

曾冠球、江明修，2010，〈跨機關合作中的政治與官僚辯證：「行政團隊」與「首長間信任建立」之意涵與困局〉，《國家與社會》，8，1-46。

黃子華、李蕙芬，2000，〈政府推動整合型服務之探討——以單一窗口為例〉，《研考雙月刊》。

黃秀文，2016，《質性研究：典範與實務》，臺北市：華藤文化股份有限公司，頁 96-99。

黃齡玉，2012，〈考察澳大利亞移民政策〉。

楊蓉昌、陳文雄，1995，《企業管理概要》，臺北市：天一圖書有限公司。

楊聰榮，2006，〈當本土成為主流價值——借鏡澳大利亞國家認同的發展〉，《台

- 灣國際研究季刊》2(3)，47-72。
- 葉至誠、葉立誠，2011，《研究方法與論文寫作》，臺北市：商鼎數位出版有限公司。
- 廖洲棚、魏國彥，2012，〈從協力治理觀點剖析臺北市 1999 市民熱線的營運與管理〉，《T&D 飛訊》，國家文官學院，150，1-26。
- 潘淑滿，2003，《質性研究：理論與運用》，新北市：心理出版社。
- 賴維堯、夏學理、施能傑、林鍾沂，1995，《行政學入門》，臺北縣：國立空中大學。
- 顏佩如，2009，〈澳洲新移民及其子女照顧服務政策規劃之研究〉，《教育理論與實踐學刊》，19，95-138
- 魏啟林，1999，〈全面推展電子化政府 邁向資訊行政新紀元〉，《研考雙月刊》，23(5)。

貳、 外文部分

- Australian Bureau of Statistics, Retrieved September, 13, 2019, from <https://www.abs.gov.au/AUSSTATS/abs@.nsf/Web+Pages/Population+Clock?opendocument&ref=HPKI>.
- Australian National Audit Office. *Management of Interpreting Services*. Retrieved September, 14, 2019, from <https://www.anao.gov.au/work/performance-audit/management-interpreting-services>.
- Denhardt, J.V., & Denhardt, R.B. (2003). *The New Public Service : Serving,not Steering*, Armonk, N.Y. : M.E. Sharpe.
- OECD. *National One-Stop Shop for Government Services and Information*. Retrieved September, 14, 2019, from <https://www.oecd.org/governance/observatory-public-sector-innovation/innovations/page/nationalone-stopshopforgovernmentservicesandinformation.htm>
- Peters, B. G. (1989). *The Politics of Bureaucracy*. New York: Longman.

- Rosenbloom, D.H. (1983). Public Administration Theory and the Separation of Powers. *Public Administration Review*, 43(3), 219-227.
- Stratton, J. (1998). *Race Daze-Australia in Identity Crisis*. Sydney: Alken Press.
- United Nations. (2006). *Innovations in Governance and Public Administration*. New York: United Nations Publications.