

# 後疫情時代臺灣勞動市場 工作型態的轉變與困難

中華經濟研究院第三（臺灣經濟）研究所助研究員 賴偉文



## 壹、前言

隨著嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19；簡稱新冠肺炎）在全球的蔓延擴散，包括經濟、產業甚至是人們的生活以及工作，都受到相當程度的影響。根據近期《經濟學人》分析 Google 關鍵字搜尋次數的結果發現，在全球普遍實施防疫管制的期間，一些人潮大量聚集的消費行為，其相關的關鍵字被搜尋次數明顯驟減；而有關在家用餐、健康生活與室內娛樂等關鍵字，則成為熱門被搜尋詞彙。透過對 Google 關鍵字搜尋次數的結果可以看出，由於疫情的擴散，可能造成人類消費習慣的根本性改變，進而產生新型態

的生活方式。

除了生活方式的改變之外，為避免造成工作場所的群聚感染，包括政府、企業、學者與專家們也開始思考在我國勞動市場中，實施遠距工作的可行性。事實上，近年來由於科技技術與電信傳播功能的進步，再加上企業經營的多元與覆蓋範圍的擴大，遠距工作的概念經常被提出來加以討論，然而由於我國現行法規上的限制以及實務推動上的困難，以致於我國在遠距工作的推動上，僅止於有限的幾種工作職務上。

自今(2020)年新冠肺炎爆發以來，為配合各國對防疫的管理規範，使企業能夠順利營運，全球許多企業階層已針對其員工，開始啟動遠距工作或在家工作。若觀察此次疫情的發展態勢，對全球以及國內經濟可能不僅僅是短期的衝擊，更可能將形成長期甚至是循環性的影響，因此，可以預見未來我國勞動市場中，對於遠距工作的需求亦將快速增加。

從遠距工作的定義上來看，所謂遠距工作(Telework)(或稱電傳勞動)，係指透過網際網路或電話在家中或其他非辦公室之場所進行工作，是一種利用遠端資訊技術，讓工作也能在辦公室以外的地方完成的一種新型態的工作模式。

早期的遠距工作源自於弱勢或身障勞工對其工作權保障的訴求，而後歷經1970年代能源危機時，由於對能源的損耗成本而開始受到重視，近年來遠距工作的型態逐漸為各國企業管理者所重視，特別是進入全球工作型態發生快速變化的時代，企業與勞工為符合時代潮流，並維持公司的競爭力，對遠距工作的需求亦快速增加。

雖然目前國內外的文獻與研究報告對於遠距工作模式是否優於傳統工作模式，受僱員工與企業管理者之間仍存有相當大的歧見，從受僱員工方面而言，大多數的員工認為遠距工作可增加生產力，但對企業管理者而言，遠距工作則可能造成員工生產

力的降低，過去的文獻Duxbury、Higgins和Irving(1987)的研究中即發現企業管理者認為員工會因為遠距工作而降低其生產力，但員工則認為可減輕工作壓力進而提升工作品質；另外，根據1992年美國Puget Sound Telecommuting Demonstration的研究報告中亦指出，員工大多認為遠距工作可增加生產力，但企業主管中卻認為生產力會降低。雖然如此，對於遠距工作型態的需求逐漸增加已是可預見的未來發展。

若由目前國內現行的勞資關係及其相關的法律規範來看，遠距工作模式仍受限於傳統製造業的思考，以致於在實務推行上有所滯礙難行。然而，在疫情席捲全球的發展態勢下，我國勞動市場中對於遠距工作此類新工作型態的需求將更為急切。

## 貳、遠距工作的類型

一般遠距工作的型態，大致可從工作執行地點、工作完成方式以及工作職務內容來加以區分，如表1所示：

### 一、工作執行地點

若由遠距工作的地點來分類，朱瓊華(2002)歸納Jack Nilles(1988)對遠距工作的分類，依其工作地點將之區分為4種類型：

- (一)住家：亦即受僱者以自家為工作的地點，不須通勤至原有的上班地點。
- (二)社區辦公室：在地理位置上以鄰里或社區為單位，在該範圍內選擇一特定地點作為受僱者之工作所在地。

表 1、遠距工作類型

工作執行地點	住家	受僱者以自家為工作的地點。
	社區辦公室	以里鄰或社區為單位選擇一特定地點作為工作所在地。
	地區辦公中心	由多個不同公司或機構共同設立，所屬之受僱者至該地區辦公中心工作。
	分區辦公中心	單一個別公司或機構所設立，受僱者到該中心上班。
工作執行方式	外部式	主要在家或在其他地點進行工作業務。
	輪替式	部分工作在公司中完成，部分工作業務則在家中或其他地點完成。
	移動式	員工則在出外勤時完成交付的任務，藉由網路或通信設備將工作通報或交付。
	衛星職場	由母公司企業外移的單位。
	近鄰職場	多個不同的企業員工，共同使用辦公處或電腦通信設備。
工作職務內容	及時專業人員	股票經紀人、財務分析師等。
	非及時專業人員	電腦程式設計師、系統分析師、經理、設計師、會計師、翻譯人員等。
	及時事務人員	電話諮詢人員、秘書、遠距銷售人員等。
	非及時事務人員	資料輸入作業員、文書處理作業員等。
	游牧民族	銷售代表、新聞記者、查帳員、服務工程師、測量人員等。

資料來源：作者整理

- (三) 地區辦公中心：由多個不同公司或機構共同設立，所屬之各公司或機構的受僱者至該地區辦公中心工作，其型式類似聯合辦公中心。
- (四) 分區辦公中心：由單一個別公司或機構所設立，一般通常設立在使受僱者到該中心上班者的通勤距離小於原來通勤到傳統都會辦公大樓的距離，其型式類似分公司。

## 二、工作完成方式

Mokhtarian and Varman (1998) 將遠距工作（電傳勞動）之類型，依其所分配之工

作完成的方式區分為 5 種不同類型：

- (一) 外部式遠距工作：通常企業受僱員工在公司所在的辦公室中並無固定的座位，主要在家或在其他地點進行工作業務。
- (二) 輪替式遠距工作：受僱者之部分工作業務在公司中完成，而另一部分工作業務則在家中或其他地點完成。此種方式的特點是除了工作較為彈性便利之外，亦能與其他受僱員工直接接觸。
- (三) 移動式遠距工作：因業務需要員工則在出外勤時完成交付的任務，而後藉由網路或通信設備將工作流程通報或交付。

- (四) 衛星職場：衛星職場通常為母公司企業外移的單位，遠距工作者與企業總部的員工同樣擁有相同的資訊配備與設施。其型態包括由單一公司之整個部門外移的型態，以及由公司內部多個不同部門的勞動者共同外移的型態。
- (五) 近鄰職場：近鄰職場通常為多個不同的企業之受僱員工，共同使用居家附近的辦公處或電腦等通信設備。

### 三、工作職務內容

由於遠距工作非僅限於特定行業與職業，因此 Mike Gary (1993) 依其工作職務內容，將適合遠距工作者分為 5 種不同的類型：

- (一) 及時專業人員：如股票經紀人、財務分析師等。
- (二) 非及時專業人員：如電腦程式設計師、系統分析師、經理、設計師、會計師、翻譯人員等。
- (三) 及時事務人員：如電話諮詢人員、秘書、遠距銷售人員等。
- (四) 非及時事務人員：如資料輸入作業員、文書處理作業員等。
- (五) 遊牧民族：如銷售代表、新聞記者、查帳員、服務工程師、測量人員等。

### 參、遠距工作與傳統工作的比較

遠距工作為勞動市場中新型態的工作模式，與傳統工作模式相比，贊成與反對者多各自有其論述，遠距工作與傳統工作兩種工作模式之間，較常見的爭議比較包括：

#### 一、生產效率

許多研究認為彈性化遠距工作可隨時隨地投入勞動，不因時間與空間而有所限制，有助於生產效率的提升並提高客戶的滿意度。但也有部分企業管理者認為對於較不具自主性的勞工而言，遠距工作反而可能使其怠惰而造成生產效率降低。

#### 二、成本管理

部分企業管理者認為，彈性化的遠距辦公，不但可節省企業的成本，亦可減少員工因公司所在地之生活成本及交通問題，對企業的成本管理有所助益；但也有企業管理者認為遠距工作雖然可減少企業的有形成本，卻可能提高企業的無形管理成本。

#### 三、工作紀錄

遠距工作模式比傳統工作模式更重視工作紀錄，除了須配合勞動基準法的工時紀錄之外，也必須透過詳實且完整的工作紀錄來交接工作內容。

#### 四、信任文化

由於遠距工作者大多在辦公室以外的地方進行工作，對企業管理者而言，較難以隨時掌握其工作進度，因此遠距工作較傳統工作更重視勞資雙方的信任文化。

#### 五、職場人際關係

遠距工作者由於大多數時間都不在辦公室中，與同事之間的關係較為疏離，一旦缺乏即時的溝通，對於重視團隊合作的企業而

言，恐怕因此而錯漏了重要的工作訊息。

## 六、職業災害認定

由於遠距工作者在外工作的時間與空間較不固定，雖然雇主有責任告知勞工工作環境危害因素及制定防護措施，但若遠距工作者發生職業災害時，職災的認定與舉證上較傳統工作模式來得困難。

## 肆、遠距工作的勞動法規

隨著跨區域與跨國企業對遠距工作的需求日漸提高，各國開始重視對遠距工作勞工的規範與權益，紛紛訂定相應的勞動法規來規範其工作內容並保障其工作權益。一般而言，各國對於遠距工作的勞動法規通常可分為三種主要的型式：

### 一、框架式勞動法規

框架規範模式的勞動法規，係由於各地區之勞資關係、產業結構與企業文化各不相同，難以建構一致性的遠距工作者標準，因此透過社會對話，建構一原則性的勞動法規，以供各區域參考，框架式遠距工作法規以歐盟 2002 年的《電傳勞動框架協議》為其代表。

歐盟的《電傳勞動框架規範》並未限定適用產業，但以具專門技能需求的產業為主，工作時間由遠距工作者與公司在規範框架、集體協議和公司規章制度下約定；對於加班或延長工時則以書面契約約定或以電子化設備進行監控。關於工作量或對工作表現之要

求標準，則比照非遠距工作者。

### 二、專法式勞動法規

專法式的遠距工作勞動法規，係為配合遠距勞工的趨勢，另行訂立遠距工作者適用之專門勞動法規，以美國 2010 年通過的《Telework Enhancement Act》為代表，美國的遠距工作法規，乃採取專法和行政規範並進模式，主要規範公部門僱用的勞工，由聯邦政策制定專法後，其他政府部門則遵循其規範精神，制訂適合自己部門之遠距工作者的實施方式，並要求各部會設置專責人員管理遠距工作者，簽訂書面勞動契約，納入部會的正常營運計畫。

與傳統勞動法相比，該專法較具彈性，對於工作時間和工作地點只要在書面契約中註明即可；而對於員工加班或延長工作時間亦只要在契約中約定或以電子化設備進行監控，超時工作與加班費支付等勞工福利的認定則與傳統勞動法相同，且並未排除特定產業適用。

### 三、增修式勞動法規

增修式的遠距工作者勞動法規，係在原有的勞動法規上，透過增補或修正其部分修文，以適用新型態的遠距工作者，此法可參考日本 2008 年對相關法令的修法。根據張其恆（2016）的歸納，日本對遠距工作者之修法，主要針對僱用型之居家遠距工作者在勞動基準法、勞工安全衛生法，以及勞動者災害補償保險法中的適用問題。

在勞動基準法方面，分別就勞動條件明示與工作時間制度進行調適。在勞工安全衛生法方面，則就勞工健康檢查、安全衛生教育與作業安全衛生管理進行調適。在勞動者災害補償保險法方面，則單純強調私人行為所導致的災害，並非保險給付對象的原則。

有關工作時間制度的調適政策，採取限制性的彈性化方向。包括排除正常工時制度之適用性；放寬對工作地點、技術與業務的限制；排除深夜與假日工作保護的實質限制以及排除深夜與假日工作保護的程序限制等。日本在對於遠距工作者之修法上，在工時保護制度實質上放寬，對其他限制性的規定亦較為寬鬆。

## 伍、我國實務上推動遠距工作的困難

### 一、我國對遠距工作的規範

勞動部於 106 年修正「勞工在事業場所外工作時間指導原則」，為我國目前對應遠距工作的法規機制。其中適用產業僅限定新聞媒體工作者、電傳勞動工作者、外勤業務員及汽車駕駛，及其他經常在外工作者，得由主管機關納入該指導原則，其內容特別針對工作時間認定、延長工時規定、工作場所安全以及工作場所性騷擾防制進行規範：

### 二、遠距工作在臺灣的困難

雖然勞動已修正對應遠距工作的法規機制。但在實務推動上，臺灣仍僅限於少數企業或特殊職務得以採用遠距工作模式，除了因國內在法規制定尚未完備之外，國內的經

營環境、企業特質與工作文化亦是難以推動之處。

#### (一) 法規限制

目前國內對於遠距工作的法規主要依循 106 年勞動部修正公布的「勞工在事業場所外工作時間指導原則」，其規範限於新聞媒體工作者、電傳勞動工作者、外勤業務員及汽車駕駛等，對於相關的工作時間認定、延長工時限制以及工作場所安全的規定及保護仍未完備。

#### (二) 經營環境

早期製造業從偏向勞力密集的出口代工到現今的三角貿易模式，公司的獲利相對有限，對員工之盈餘分配也較缺乏，再加上自 2000 年以來服務業轉型成效不彰，因此國內企業多透過勞力密集式的營運模式來經營，而以遠距工作模式這種組織效率提升的營運方式自然較不受企業管理者青睞。

#### (三) 企業特質

我國企業 96% 以上屬中小企業，雖然其營運彈性較高，但也因此在獲利上較不穩定，因此多數企業傾向以成本考量，亦即以



降低成本為其經營思維，而遠距工作所產生的績效提升較難以即時性的呈現，管理上也較為不易，因此企業較不傾向採用遠距工作的模式。

#### (四) 企業文化

國內有許多企業中勞資關係常處於對立，企業管理者與員工之間存在不信任感，企業管理者認為員工遠距工作將增加對員工的管理難度，再加上國內資訊透明化程度尚不足，因此也不願任由員工進行遠距工作。

## 陸、結論與建議

隨著 COVID-19 疫情的擴散延燒，企業與勞工對遠距工作的需求明顯增加，遠距工作模式使得員工即使居家隔離或居家檢疫仍能居家工作，不致因此而造成公司經營上困難。

雖然遠距工作模式為近期所重視的重要議題，但目前國內對於遠距工作者之工時、勞動條件、受僱人安全保障等相關規範仍未完備，於實務推動上亦存在歧見與困難。再者，適用遠距工作之工作職務仍屬少數，因此遠距工作的新型態工作模式，係屬疫情時期的應對工作模式，但短期內仍未足以成為國內主要的工作模式。

在後疫情時代，遠距工作需求增加將促使傳統工作模式出現轉變，除了企業應妥善遠距工作模式的管理之外，政府亦應建構完善的遠距工作法規環境，不管是修正勞動基準法或是另定專法，執政者除了考量國際趨勢，



更重要的是要掌握勞動市場結構的變化，並持續評估如何完善遠距工作的法規環境。

除此之外，對於遠距工作的推動，本文認為必須優化國內經營環境，使企業獲利穩定，方可使企業管理者願意嘗試提升生產效率的遠距工作模式，再者透過改善企業與勞工對立的勞資關係，促使企業與勞工建立信任基礎，勞資雙方在互信的基礎之下，遠距工作模式才可有效的運用在國內的企業中。

---

#### 參考文獻

1. Duxbury, L.E., Higgins C.A. and Irving (1987), "Attitudes of Managers and Employees to Telecommuting," *Infor*, 25, 3:273-285. Gray, Mike, Noel Hodson & Gil Gordon (1993), "Teleworking Explained," New York: John Wiley & Sons.
  2. Mokhtarian, P. L. and Varman, V. (1998), "The Trade-off between Trips and Distance Traveled Analyzing the Emission of Center-Based Telecommuting", *Transportation Research*, vol. 3
  3. Nilles, J.M. (1988), "Traffic Reduction by Telecommuting: A Status Review and Selected Bibliography," *Transportation Research Vol. 22A*, No.4: 301-317.
  4. Puget Sound Telecommuting Demonstration, WSEO, 1992.
  5. 朱瓊華(2002),「電傳勞動管理問題之初探」,國立中山大學人力資源管理研究所碩士論文。
  6. 張其恆(2016),「綜觀美、日電傳勞動之發展與調適政策」,台灣勞工季刊, No.45, pp.25-35。
-