TAIWAN LABOR QUARTERLY www.mol.gov.tw

台灣勞工季刊

NO. 47
中華民國 105 年 9 月
SEPTEMBER 2016

樂說頭條
之建立轉銜障礙因素與轉銜制度
促進青年就業—

活用法規
職業工會參加勞保
差價之自營作業者，應由
勞動部放寬買賣銷售賺取

動態瞭望
樂活企業讚出來
工作生活平衡獎—

勞動部
MINISTRY OF LABOR

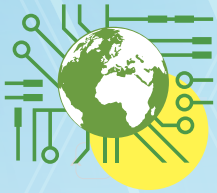
智慧+機械
開創產業新藍海

「智慧機械產業推動方案」

是甚麼?

總統提出五大產業創新研發計畫之一，規劃將**「精密機械」產業結合智慧化元素，提升為「智慧機械」**產業，並透過技術服務業整合與發展整體解決方案，以提供創新、品牌、客製化或智慧化的產品與服務

怎麼做?

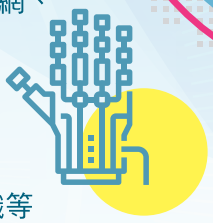


連結在地：配合產業需要，打造中臺灣成為全球智慧機械之都

連結未來：建立系統性解決方案，優先應用在航太及半導體產業領域

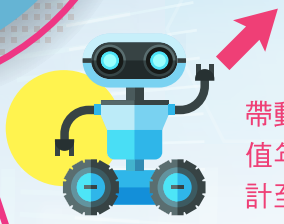
連結國際：強化臺歐、臺日、臺美產業的國際合作交流，拓展系統整合輸出

包含哪些產業?



工具機、產業機械等整機設備、零組件、機器人、物聯網、大數據、CPS、感測器等產業，並導入航太、半導體、機械設備、金屬運具、電子資訊、能源、3C、食品及紡織等**產業智慧製造應用**

會有甚麼成果?



帶動智慧機械產業產值年成長率倍增：預計至108年為2%，**至112年為5%以上**

產業智機化　智機產業化

行政院 Executive Yuan

政策廣告　歡迎轉貼

CC BY NC ND

廣告

［編輯手記］Editor's Introduction

近年來，經濟全球化發展使台灣勞動市場有所變化，僱用彈性化，企業主為節省人力成本轉而聘僱非正式的工作人員，如部分工時、臨時工、人力派遣等，使結構改變，非典型就業機會大量增加。尤其對資歷尚淺的青年，失業、轉職、就業等問題都是一大難題，也產生「高失業風險」以及「就業不穩定風險」的隱憂。

本期《勞工季刊》，「樂說頭條」將針對青年就業與職場轉銜之議題，進行理論說明與探討；另外特別協助志願役退除役官兵就業轉銜，強化年輕官士兵就業及就學輔導，推出跨部會資源整合溝通平台，提供士兵們第二專長培訓的多元管道。以日本清楚呈現求職者就業能力的工作卡制度為借鏡，我國勞動部刻正積極籌備推動相似機制的職能認證制度，分為「職涯輔導」、「就業媒合」、「職業訓練」等三大服務體系，並各別建立業務資訊系統，未來要以工作卡與職能認證制度整合規劃為方向，運用於就業市場。

「活用法規」裡說明，放寬買賣銷售賺取差價之自營作業者，應由職業工會參加勞保。此外就業服務法新增規定，初次聘僱家庭類外籍勞工的我國雇主，應先參加聘前講習，以利獲悉聘僱管理的法令及資訊。

在「勞工心聲」，採訪幾位運用勞動部創業協助資源，以實現創業夢想和成功轉職的實踐家，及培育優秀人才有一套的製藥公司，這些寶貴的經驗分享，都能看到他們除了擁有堅強意志，也找對方法，一步一步打下基礎，建築創業基石，邁向成功。

最後的「動態瞭望」，報導勞動部辦理之「工作生活平衡獎」優良企業評選及表揚，期待動更多企業響應推動；探討 2017 年國外多元投資策略，以及美國勞資爭議協處制度，觀察實際操作部分，當成動向參考，我國政府往後能更有效協調勞資爭議問題。在此《勞工季刊》當中，可發現我國越發重視青年就業、勞資雙方權益，持續進步，營造互利的雙贏局面。

47
TAIWAN LABOR QUARTERLY
台灣勞工季刊

目錄 CONTENTS

樂說頭條

04 促進青年就業：轉銜障礙因素與轉銜制度之建立
李健鴻

13 工作卡（Job Card）及職能基準認證制度之整合研析
徐誠佑

21 協助志願役退除役官兵就業轉銜
張揚興

31 如何協助尼特族、長期失業青年就業轉銜？
馬財專

活用法規

40 勞動部放寬買賣銷售賺取差價之自營作業者，應由職業工會參加勞保
李蕙安

43 增訂就業服務法第 48 條之 1 規定初次聘僱家庭類外籍勞工應參加聘前講習
黃偉誠

著作權利管理資訊
勞動部保留對本書依法所享有之所有著作權利，欲重製、改作、編輯或公開口述本書全部或部分內容者，須先徵得財產權管理機關之同意授權（請洽勞動部綜合規劃司，電話：02-85902857）

勞工心聲

46 美語老師變身服飾店主－郭秝庭
陳婉篝

50 手工捲出夢想與幸福－張曉筑
蔡佩吟

54 玫瑰冰淇淋綻放幸福職涯－張慈慧
陳婉篝

58 堅持給孩子最純粹的美味－張淑華
蔡佩吟

62 隨時隨地都能品嘗的好咖啡－孫儀君
杜若

66 培育優秀青年人才　打造安心就業環境－
中國化學製藥股份有限公司
蔡佩吟

動態瞭望

70 工作生活平衡獎—樂活企業讚出來
龍瑞

76 105 年大專院校學生職場安全衛生體驗研習班
曾詩凱

79 2017 年全球經濟展望與國外多元投資策略
林雅玲

86 考察美國勞資爭議協處制度之實務運作及
對我國之經驗啓示
顏鈺展

封面故事

勞動部積極協助青年職涯探索、職場體驗、就業媒合、創業服務及專長培訓，並針對長期失業者加強就業促進服務，期能讓資源與服務促進青年勞動力發展。

台灣勞工季刊　第 47 期

發行人　郭芳煜
總編輯　王厚誠
副總編輯　莊美娟
編輯　羅文娟　王金蓉　白麗真　張惠鈴
李仲辰　吳敏華　張國明　徐嘉珮
郭文玲　陳忠良　陳彧夫　陳文宗
執行編輯　易永嘉、蕭彩含
發行所　勞動部
地址　台北市大同區延平北路二段 83 號 9 樓
電話　02-85902857
網址　www.mol.gov.tw
美術編輯　左右設計股份有限公司
地址　台北市仁愛路三段 17 號 3 樓
電話　02-27810111
著作人　勞動部
著作財產權人　勞動部
展售處　國家書店
台北市松山區松江路 209 號 1 樓
TEL：02-25180207
五南文化廣場
台中市中區中山路 6 號
TEL：04-22260330
三民書局
台北市重慶南路一段 61 號
TEL：02-23617511

GPN：2009501239

1

TAIWAN LABOR QUARTERLY

樂說頭條

促進青年就業：轉銜障礙因素與轉銜制度之建立

文化大學勞工關係學系副教授　李健鴻

壹、前言

自從 1990 年代以來，受到新自由主義思潮的影響，再加上經濟全球化的發展，使得勞動市場產生了明顯的結構性變化，特別是勞動市場快速朝向去管制化、彈性化的發展趨勢，不僅產生了越來越多的非典型工作機會，連帶導致正職全時的就業機會日益減少，而且各種非典型的就業型態也日益多樣而複雜，大量增加的非典型就業機會，使得勞動市場同時出現了「高失業風險」以及「就業不穩定風險」，成為當前全球化時代各國共同面臨的一大挑戰。

在勞動市場彈性化發展的趨勢之下，就業與失業的界限出現模糊，「高失業風險」以及「就業不穩定風險」，對於勞動市場的各種就業者，都帶來一定程度的影響，而其中首當其衝者就是就業經歷相對有限的青年，對於青年的失業與就業，都造成了更大的失業風險與就業難題，導致全球青年的失業率持續居高不下，而且從事非典型就業的青年快速增加。

過去傳統的「青年勞動市場區隔」觀點認為，青年由於尚未承擔家計的責任，比較容易對工作感到不滿而自願離職，使青年的失業率高於成人，但是青年人雖然容易失業，卻也容易重新就業，進而認為青年失業問題不嚴重，但是這種觀點卻已經明顯難以解釋青年高失業率的事實，必須加以調整。事實上，現今的青年，雖然還是具有工作經驗不足、穩定性較低、技術較不成熟等的特性，但是容易再就業的情形已經不復見，即使是青年願意從低階的工作重新開始也未必容易就業，導致有些青年往往被迫從事各種非典型工作，面臨不穩定就業的風險，又或是被迫淪為長期失業者，面臨長期失業的風險（O’Higgins, 2001:16）。

本文以下的論述，將在上述「青年高失業率與不穩定就業」的議題脈絡中，從「青年轉銜」的觀點出發，重新理解當代青年的失業與就業風險。本文的論述順序，首先將說明「轉銜」的定義與內涵，第二部分將說明「青年轉銜」的定義與形成背景，第三部分將分析青年轉銜障礙的因素，第四部份說明青年轉銜的類型，第五部分將說明青年轉銜制度之建立，最後將提出青年就業的政策建議。

貳、「轉銜」的定義與內涵

依照德國勞動學者 Günther Schmid 在 1990 年代後期提出的「轉銜勞動市場理論」（Transitional Labor Markets Theory），所謂「轉銜」，其德文是

Übergänge，而在德文中，Übergänge具有「人行橋」（footbridge）、「通道」（gangway）、「銜接」（link）等內涵，而當 Schmid 使用「Übergänge」來表達這些以「銜接」為主的涵義時，其主要的目的在於強調「工作者在生涯的連續過程中，從穩定的中介地位轉換及銜接到另一個地位」（Schmid,2002）。

Schmid（2002）分析指出，工作者終其一生的全部工作生命期間內，每週的實際工作時間會因為經濟情況與個人工作供給環境的差異，而出現在平均標準工時的上下區間變動的情形，其中低於平均標準工時的工作期間就稱之為「轉銜就業期」（transitional employment periods），而暫時離開工作職位的期間則稱之為「轉銜失業期」（transitional unemployment periods）。而之所以會出現「轉銜就業期」的原因，可能是因為參與部份工時工作、短期性工作、低工時工作等各種不同的新工作形式，致使工作時間低於標準工時；至於「轉銜失業期」的產生，則可能是因為參與訓練而暫時離開工作、為照顧小孩而離開工作、非自願失業等各種不同的原因，而暫時離職。但不論是「轉銜就業期」或是「轉銜失業期」，對工作者而言都是中介期，都是從「典型的全時就業型態」（standard full-time employment）中衍生出來的變異性型態。在此中介期內，工作者很可能會由於「離開工作職位後重返職場困難」或是因為「從事非典型就業」，而面臨勞動市場的高風險。

從上述定義進一步詮釋「轉銜」的內涵，至少具有二個層次的意義。首先，就「個人層次」而言，「轉銜」是由「勞工在職業生涯歷程中的每一個段落、生涯軌跡歷程中的每一個變動時期」所構成，而勞工所經歷的每一個新的生涯段落與變動時期，都代表著「勞工職業地位的轉換與變動」（Gazier and Gautie,2009:2）。在此，「轉銜」概念強調的重點是：當勞工個人生涯被迫或自願性地發生變動時，能夠獲得社會保障的程度，因此關鍵在於必須深入瞭解下列問題：對勞工個人而言，勞工在生涯變動的過程中，是否會因為負面的風險而面臨被勞動市場排除的命運？勞工被排除之後，在勞動市場中的生涯途徑是否還有從排除逆轉為融合的可能？第二，就「集體層次」而言，「轉銜」意指：當一群人的生活方式發生了集體的變動情形，進而出現長期持續、有組織性的集體轉移期間與過程，特別是當一群人被迫從教育系統轉移到勞動市場工作、以及從工作生活轉移為退休生活的集體轉移過程。在此，「轉銜」概念蘊涵著「集體」的意義，強調集體變動的力

量對於身處其中的所有個人的生涯都會產生重大的影響（Gazier,2000:28）。

參、「青年轉銜」的定義與形成背景

依照德國勞動學者 Günther Schmid 前述所謂「一群人被迫從教育系統轉移到勞動市場工作」，其主要指涉的對象就是「青年」，因此具體的描述應該是：一群青年被迫從教育系統轉移到勞動市場工作，一般將這種「青年集體轉移的過程」稱之為「青年轉銜」（youth transition）。根據「經濟合作暨發展組織」（OECD）提出的定義，所謂「青年轉銜」意指：青年從學校到就業的轉換銜接過程（from school-to-work transition），而在此指稱的「轉換銜接過程」則是意指：青年從「義務教育結束」到「獲得一份穩定的全時工作」之間所歷經的時期（OECD,1996），至於「義務教育結束」的年齡，往往隨著各國教育體制的規定而有所不同，多數先進國家的規定是「青年於高中或高職畢業時的年齡」。

「青年轉銜」這項概念的形成背景，源自於在勞動市場彈性化的影響下，不僅各種非典型工作的型態日益複雜，而且就業與失業的界限也出現模糊，因此使得「青年轉銜」的就業歷程，開始出現「多樣性」（diversity）與「可回復性」（reversibility），歐洲學者以「Yo-Yo」稱之（Walther,2002:4），目前已經成為研究青年失業問題的新興觀點。青年 Yo-Yo 現象的解釋觀點，從「青年生涯轉銜」的角度重新看待青年生涯變化的模式，認為當代青年的生涯結構中，存在著「從青年到成人」（Yo- Ad）以及「回復到青年」（Yo-Yo）的職業生涯變動性。這項觀點認為青年 Yo-Yo 現象的特徵與發生原因，主要有三方面：（1）生涯的「去標準化」（De-standardization）,意指當代青年的生涯出現各種不同於傳統標準化生涯模式（讀書－就業－結婚－生子－退休）的發展趨勢，使當代青年生涯模式有「多樣性」的發展可能途徑；（2）生涯的可回

復性，意指青年生涯的彈性回復可能性以及回復生涯的多樣性，青年在離開學校進入職場後成為成人後，仍有可能回復到青年階段；(3) 青年勞動的高風險性，意指青年從學校到職場的轉銜歷程中，會面臨各種勞動市場的高風險，包括工作所得不足、工作環境不佳、工作保障不足等各種風險，正因為青年面臨勞動市場的高風險，因此才會出現「生涯去標準化」與「生涯可回復性」等「Yo-Yo」現象新趨勢。

肆、青年轉銜就業的類型

「Yo-Yo」觀點所強調的「青年勞動的高風險性」，不僅有助於瞭解青年的轉銜就業問題，而且「Yo-Yo」觀點還可以提供一項重要的啓發是：當代青年從學校到勞動市場的「轉銜歷程」具有「去標準化」與「多樣性」的特徵，而且多樣性的轉銜歷程將會導致初次尋職青年面臨不同程度的轉銜障礙，並且形成不同的轉銜就業結果類型。

Quintini and Manfredi (2009) 分析指出，歐洲青年的轉銜就業結果，可以區分為四種型態，第一種是「高成就表現者」(high performer)，意指青年從學校畢業後的六個月內就順利就業，由於這群青年在離開學校後的短期內就順利進入勞動市場就業，面臨的轉銜障礙程度與問題最少；第二種是「低度整合的新進者」(poorly-integrated new-entrants)，意指青年在畢業後雖然有短暫就業，但是卻容易再失業，多次進入與退出勞動市場，面臨的轉銜障礙程度與問題，相對高於高度成就表現者；第三種是「重回教育者」(return to educations)，意指青年在畢業後雖然曾經短暫就業，但是卻由於職業前景不佳或是難以適應職場競爭壓力，而重新回到學校就學，面臨的轉銜障礙程度與問題相對高於低度整合的新進者。第四種是「遺留的落後青年」(youth left behind)，意指青年在畢業後長期未能進

入勞動市場內就業，成為「長期遺留在勞動市場之外」的就業落後青年，這群青年面臨的轉銜障礙程度與問題最大，而且會超過一年以上始終未能就業，成為「初次尋職的長期失業青年」。

在上述初次尋職青年的四種轉銜型態中，面臨最大失業風險的青年次群體是「遺留的落後青年」，在歐洲各國的這群青年具有的共同弱點包括：缺乏文憑、具有少數族群或是移民家庭背景、生活在經濟弱勢地區或是偏遠郊區的生活環境中，而由於這群青年都已經超過一年以上未就業、未參加訓練活動、也未就學，因此又稱為「尼特族青年」（Neither in employment nor in education or training, 簡稱 NEET）（Scarpetta et.al,2010:19）。對於為何會有部份的初次尋職青年成為「遺留的落後青年」，並且淪入長期失業困境的問題？MacDonald and Marsh（2004）從「排除性轉銜」（exclusionary transition）的觀點分析指出，初次尋職青年從學校轉銜到職場的過程中，其轉銜就業結果主要是受到「機會結構」因素的影響，若是初次尋職青年處於「機會結構不足」的勞動市場環境中，特別是生活在經濟弱勢地區或是偏遠地區的初次尋職青年，將容易淪入「社會排除性」的轉銜處境中，導致初次尋職青年在轉銜歷程中被排除在勞動市場之外，難以就業，而且很可能因此淪入長期失業的困境中。

伍、青年轉銜就業的障礙因素：「排除性轉銜」觀點

依照「排除性轉銜」的觀點，青年離開學校後，若是面臨「社會排除性」的尋職困境因素，包括受到「就業機會不足」、「高勞動風險」等勞動市場結構性因素的影響，很可能被迫面臨長期失業的處境。而初次尋職的長期失業青年由於長時間失業，無法融入主流的勞動市場就業，將進而影響其社會適應能力，並且與社會中大多數人對於工作與社會生活方式的認知有明顯差距，使得社會多數人對其採取排除隔離的對待態度，此即初次尋職的長期失業青年所面臨的「社會排除」困境。Kieselbach and Traiser（2002）採取「社會排除風險」（risk of social exclusion）的觀點，分析歐洲六國的長期失業青年所面臨的長期失業風險感受時指出，長期失業青年面臨的社會排除風險，除了「經濟來源不足的經濟排除風險」之外，還會面臨「雇主拒絕僱用與就業機會不足的勞動市場排除風險」、「社會人際網絡斷裂的社會孤立排除風險」、「制度協助不足的制度排除風險」等各個面向的風險，這些

綜合性的風險共同導致長期失業青年面臨社會排除風險的困境。

「排除性轉銜」(exclusionary transition)的觀點，明顯不同於當前主流社會對於青年失業問題採取的「就業能力」(employability)觀點，提供了解釋青年之所以淪為長期失業者的轉銜障礙影響因素。「就業能力」觀點強調青年從學校到職場的失業主因是：初次尋職青年比較不足的就業能力是「良好工作態度」、「穩定性及抗壓性」、「解決問題能力」，但這些卻正是雇主優先重視的能力，正因為初次尋職青年不符合雇主的用人需求，因此不容易就業(鄭仁偉，2011)。深入思考「就業能力」觀點的內涵，可以發現「就業能力」觀點雖然已經指出青年的失業主因是「就業能力不足」，但是卻存在著明顯的問題：將尋職青年視為「同質性」的群體，未能正視不同青年群體的轉銜型態差異的事實，特別是已經有愈來愈多尋職青年淪為長期失業者的事實，因此也未能解釋「尋職青年的長期失業原因」為何；而且在「就業能力」觀點的背後，隱含了一種對於尋職青年的假設：所有尋職青年面臨的「轉銜障礙」原因都是相同的，基於這項假設，因此「就業能力」觀點並未深入分析尋職青年面臨的「轉銜障礙」程度不同時，淪為長期失業者的風險是否有所差異。

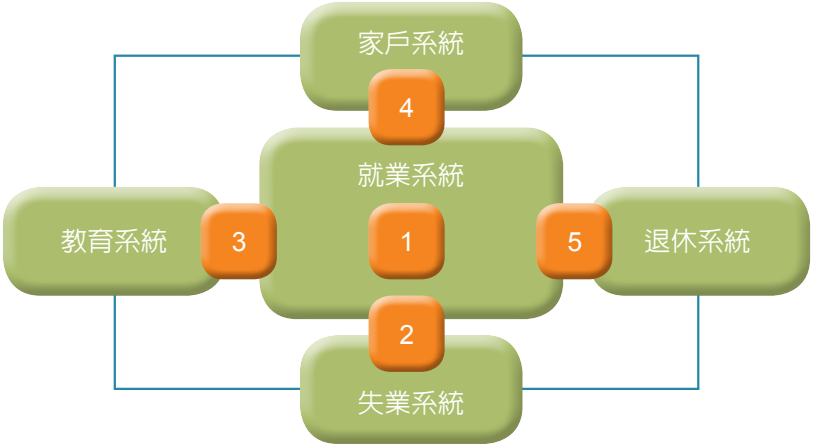
陸、青年轉銜制度的建立與內涵

綜合上述，當代的青年正面臨著不同的轉銜障礙因素與社會排除風險的困境，因此有必要針對青年面臨的各種失業風險與就業困境，提供制度性的途徑，以協助青年重返勞動市場。依照「轉銜勞動市場理論」的觀點，要想平順地轉銜，就必須先改變對於「勞動市場」運作的理解方式，不應再只是將勞動市場視為傳統的「單純市場交易過程」，而應該將勞動市場視為「各種社會制度的組合」，因為勞動市場乃是以勞動者為主要構成者，因此必然會受到各種社會制度對於勞動者之綜合影響，特別在「轉銜就業期」或是「轉銜失業期」，工作者特別需要經由「制度性安排」(institutional arrangement)

的支持協助，重新「進入」或是「退出」勞動市場，以適應新的競爭需求（Schmid,1998:6）。

就政策應用而言，「轉銜勞動市場」是一系列具有「就業橋樑」作用的「社會制度組合」（social institutions）概念，著重於如何協助工作者能夠在各個系統之間平順地轉銜過渡。在 2004 年時，歐洲聯盟執委會已經正式將「轉銜勞動市場」概念，列入歐洲聯盟的就業政策綱領中，成為歐盟各國在制定就業政策時的遵循原則之一，更是使「轉銜勞動市場理論」的政策應用價值大為提升。在「轉銜勞動市場理論」所建構的整體勞動市場系統之中，如下圖所示（Schmid,1998），「就業系統」（Employment systems）是位居最為核心的位置，失業系統、教育系統、家戶系統、退休系統等各個次系統，都透過不同的社會制度，而與就業系統相互聯結。依照前述對勞動市場系統組成的認識，轉銜勞動市場理論進一步提出勞動市場內存在著五種「轉銜制度安排」的類型：短期工作形態與全時工作型態之間的轉銜制度安排（如圖 1 之 1）、就業系統與失業系統之間的轉銜制度安排（如圖 1 之 2）、教育系統與就業系統之間的轉銜制度安排（如圖 1 之 3）、家戶系統與就業系統之間的轉銜制度安排（如圖 1 之 4）、就業系統與退休系統之間的轉銜制度安排（如圖 1 之 5）。

圖1 轉銜勞動市場作為勞動政策之應用策略



具體而言，在「就業系統與失業系統之間的轉銜制度安排」部份，其協助轉銜的制度安排方式，除了就業服務、薪資補助、就業訓練、公共工作等各項積極勞動市場政策之外，還有就業保險制度；至於「教育系統與就業系統之間的轉銜制度安排」，就是建立一種「青年從學校轉銜到就業的制度」，其實施方式包括二種：第一是依照學徒訓練的原則，協助青年在離開學校後，可以獲得企業提供財務支持的訓練，受訓青年在訓練期可以獲得較低的薪資，例如德國，強調對青年實施高度的學徒訓練，並且伴隨著高品質的企業訓練，培養青年勞工擁有與企業關聯性高的專業技能，因此畢業離校的青年勞工在結束訓練後，可以獲得相對較高的薪資，；第二是青年畢業後，可以獲得政府提供財務支持的訓練方案，而財源可以來自就業保險基金或是政府提供的訓練津貼，例如丹麥的技能形成體系，主要是由就業保險提供寬廣的技能訓練給青年勞工。

柒、結語

本文從「青年轉銜」的觀點出發，從中獲得的啓示在於：不同青年群體面臨的轉銜型態有所差異，特別是已經有愈來愈多青年淪為長期失業者，因此政府如何在因應全球化競爭壓力下，有效提供青年「從學校轉銜到勞動市場」的就業協助政策，成為必須思考的重要政策方針。而具體的政策內涵，除了「轉銜勞動市場理論」所強調的青年訓練政策之外，有鑒於台灣的失業青年在求職時，不僅面臨就業能力與經歷不足的困難，還面臨了「適合的職缺少」、「求職管道不足」、「求職技巧不足」等各種轉銜困難，因此有必要加強協助青年求職的管道與資源。

建議我國政府，可以仿效日本的作法，在擴大設立「青年職涯發展中心」的基礎上，建立「青年工作卡」制度，這是一項聯結「職涯諮詢」、「就業訓練」、「就業媒合」三項制度的「整合性青年就業協助模式」，具體而言，「青年工作卡」是一組「個人化的就業諮詢資料卡」，不僅可以記錄失業青年的學經歷與就業能力資料，同時擔任求職顧問的就業服務專業人員也會透過個別面談方式，詳細記錄青年的工作志向與職涯目標，若是經過就業服務專業人員評估，失業青年已具備足夠的就業能力，就會推薦適合青年與雇主雙方需求的面試機會，失業青年可拿著「青年工作卡」直接進行求職面試，但若是失業青年的就業能力仍有待提升，特別是長期失業青年，則可以推薦長期失業青年至企業參加符合其職涯目標的就業訓練方案，提升其專業技能，訓練結束後，可由雇主留用，未獲得雇主留用的失業青年，再由就業服務人員進行就業諮商，視就業諮商結果決定再推薦失業青年面試，或是再參加訓練方案。

工作卡（Job Card）及職能基準認證制度之整合研析

勞動部勞動力發展署就業服務組技正　徐誠佑

依總統勞動政策六大主張之三、支持青年與中高齡就業政策主張，勞動部應整合「職涯輔導體系」、「就業媒合體系」、「職業訓練體系」三大專業體系，並仿效日本「工作卡」制度，協助失業青年就業。因此，勞動部刻正依總統政策著手規劃如何參考運用「工作卡」制度，強化各項職業訓練及就業服務體系。

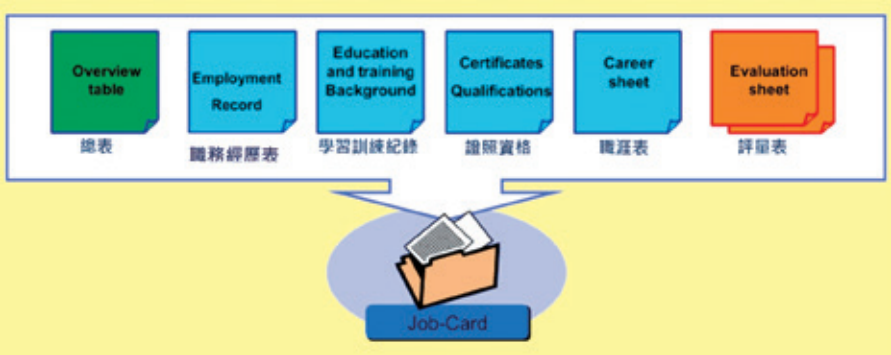
工作卡之內容主要是用以呈現求職者就業能力，勞動部目前推動之職能認證制度亦屬相似機制，兩者如能以予整合規劃運用，將可相輔相乘，擴大其辦理成效。本篇文章將先概略說明工作卡及勞動部職能認證制度內涵，之後探討其兩者整合規劃運用之可能性。

壹、工作卡 (Job Card) 制度

一、日本工作卡制度內涵

日本工作卡內容包含「職務經歷表」(包括之前曾從事之工作職務內容及所習得之工作經驗、知識、技能等)、學習及訓練記錄表、證照（資格）一覽表、職涯表（包括就業目標、志向、職涯諮詢記錄）、評量表等，以呈現求職者的完整履歷。

圖1 工作卡示意圖[1]



日本工作卡制度並結合各式訓練計畫之在職訓練（OJT）和工作崗位外訓練（Off-JT），協助就業能力不足之族群(如：飛特族、二度就業婦女…等)，提升其工作技能。再於推介就業時，以工作卡作為其工作能力之證明文件，以協助該族群重回職場。日本工作卡系統之各式職業訓練類型整理如下表。

[1] 資料來源：Ministry of Health, Labour and Welfare of Japan(2009)，The Job-Card System in Japan。

表1

日本工作卡系統之職業訓練類型[2]

項目別	僱用型訓練（Employment type Training）		委託型訓練（Commission type Training）	
類型	定期型在職訓練計畫 (The fixed-term on-the-job training program)	實用人力資源發展制度 (Practical human resource development system)	日本雙軌制度 (The Japanese Dual System)	
			委託訓練活用型	短期課程活用型
參加者	1. 很少或沒有擔任正職員工之經驗者（原則上指職業訓練的職種範圍內，過去 5 年內沒有經歷連續 3 年以上正式聘用者） 2. 大學應屆畢業生、職場新鮮人（完成專門學校、大學學業後，距離訓練開始日還未超過 3 個月者）	限定在 15-45 歲之間者，以大學應屆畢業生、社會新鮮人為主要族群	以飛特族 (Freeters) 等缺乏正職員工經驗，希望習得實用專業能力者（原則上指職業訓練的職種範圍內，過去 5 年內沒有經歷連續 3 年以上正式聘用者）為主要對象	大抵上以年齡未滿 40 歲者為主
總訓練期間	· 3-6 個月 (特例可延長至 1 年) · 在職訓練 (OJT) 的總訓練時數比重為 10-90%	· 6 個月 -2 年 · 在職訓練 (OJT) 的總訓練時數比重為 20-80%	· 聽講先修課程：標準訓練期間 4 個月 · 在職訓練先修課程：3-5 個月	· 標準訓練期間為 6 個月
定位	企業主為主要執行單位，提供實務的訓練予很少或沒有擔任正職員工經驗的任何人 (如飛特族)，以協助他們得以獲得正職員工就業機會為目標	企業主為主要執行單位，透過系統性地訓練，將社會新鮮人培養為能夠成為企業核心員工的人才	公共機關主導的職業訓練型態，教育 / 訓練機構為主要的執行者，將提供訓練予飛特族等對象，以協助他們取得實務的職業能力	

[2] 資料來源：「日本工作卡制度之探討及運用至我國就業服務體系之評估及實際規劃」，財團法人中華經濟研究院，2015。

二、勞動部工作卡制度之初步規劃

勞動部勞動力發展署現已有「職涯輔導」、「就業媒合」、「職業訓練」等三大服務體系並已各別建立業務資訊系統，相較於日本建立一全新工作卡制度，勞動部將透過整合既有業務系統之方式，推動工作卡制度。勞動力發展署現有有業務系統整理如下表：

表2 勞動力發展署與工作卡制度相關之業務系統

服務體系	系統名稱	系統內容說明
職涯輔導體系	網際網路就業服務系統	就業服務人員可透過「簡易諮詢評估紀錄表」、「就業協助行動計畫」、「個案管理工作紀錄表」等，記錄諮詢結果，並依求職者就業能力轉介不同服務資源。
	職涯測評系統	線上評量並紀錄求職者職業興趣及工作風格。
就業服務體系	網際網路就業服務系統	依就業服務法第 22 條所建置之全國性就業資訊網，為全國公立就業服務機構記錄求職求才資訊及辦理就業媒合之主要作業系統。
	台灣就業通網站	與網際網路就業服務系統共用求職求才資料庫，為民眾求職求才及報名職業訓練課程之主要入口網站。 亦為民眾查詢各式服務歷程之管道。
職業訓練體系	職業訓練管理資訊系統 (TIMS)	為勞發署主要職業訓練系統，包含分署自辦、委辦、補助之職前及在職訓練計畫。
	青年職業訓練網	包含產學訓、大專就業學程、明師高徒、青年就業旗鑑等青年職業訓練計畫。
	技能檢定系統	提供技能檢定報名及證照查詢等功能。

勞動力發展署目前初步規劃透過彙整上表各式服務歷程資訊之方式建立工作卡，過程中亦將就下列方向討論規劃：

（一）強化職能描述方式

建立職能資料庫，使求職者得以描述自身所具備之職能，同時求才廠商於登錄職缺資訊時，亦可據以描述該職務的職能需求。透過統一求職、求才雙方

對於所具備 (所需求) 之職能描述方式，不僅可幫助就服人員與求職者溝通與諮詢，亦可更快速且更精準地協助求職者篩選合適的工作機會，及協助求才廠商篩選合適人才，藉以提升媒合精準度。

如求職者因不符特定條件而無法媒合成功，或有轉職、深造等職涯發展規劃，就服人員亦可依未來目標職務之職能需求評估求職者職能缺口，提供求職者轉職進修或參加職業訓練等建議。

（二）個人資料保護與隱私權

目前公立就服機構開立介紹卡後，民眾仍可自主決定是否前往面試及提供履歷資料，公立就服機構並未事先傳送該民眾的履歷資料予求才企業。因工作卡所紀錄之內容廣泛，除個人履歷資訊外，尚涉及過往求職經歷及各式服務、職訓歷程。為避免提供予求才企業之履歷資料登載過多與工作無涉之資訊 (如：身分證字號、婚姻狀況、戶籍地址…等)，及保留民眾可自主決定提供予求才企業之資訊內容，未來運用工作卡進行就業媒合時，應可讓民眾自行選擇向求才企業揭露之工作卡內容。

（三）工作卡資料網路化

透過線上投遞履歷求職已為國內勞動市場常態，勞動力發展署各項職業訓練計畫亦多透過網路報名，因此宜將工作卡整合於台灣就業通網站，開放求職者自行查詢及下載運用，並可於線上投遞履歷時，自行選擇將工作卡資訊納入履歷資料提供予求才企業參考。

工作卡以網路呈現的另一個優點為，求才廠商可於線上透過服務及參訓資料勾稽功能，檢視工作卡資料之真實性，這將使工作卡更具有公信力。

（四）增加求職者自述之「工作優勢」項目

傳統履歷表多以「自傳」表達個人工作優勢及特質，然而多數所需表達與就業相關之資訊，多已納入工作卡內。因此透過就服人員的輔導協助，或由求職者自行於工作卡中補充自身特質或優勢，或許可用以取代傳統的履歷表自傳。

貳、勞動部職能基準認證制度

多數國家職能基準是由政府勞動部門主導建置，然而這通常會產生的問題是，即使為同一產業、同一職務，不同企業所需職能皆未必能與政府所訂職能基準完全相符。如由單一部門主導建置職能基準，將大大降低了職能基準的可用性。

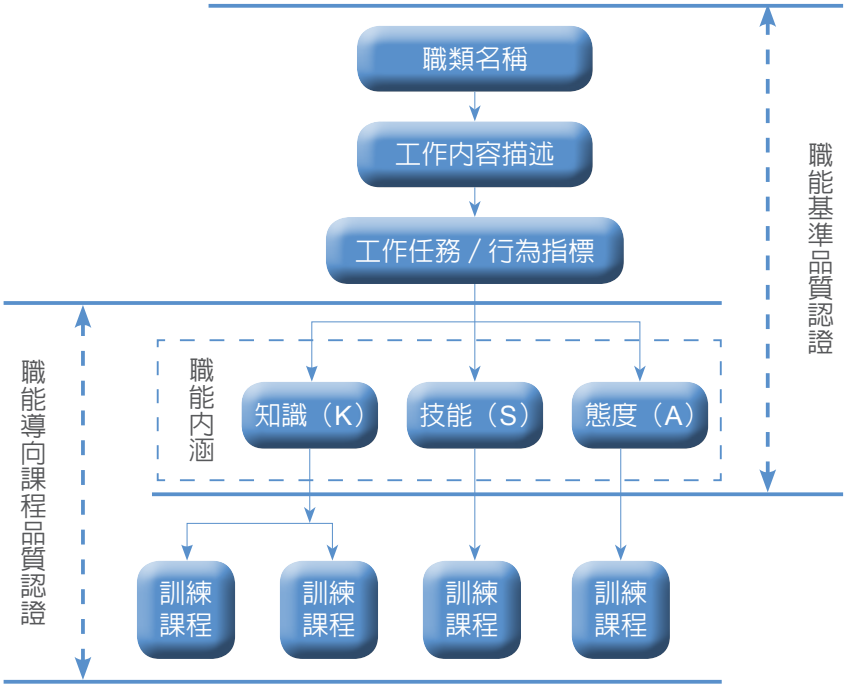
依職業訓練法第 4-1 條，中央主管機關應協調、整合各中央目的事業主管機關

所定之職能基準、訓練課程、能力鑑定規範與辦理職業訓練等服務資訊，以推動國民就業所需之職業訓練及技能檢定。

因此，相較於其他國家由勞動部門主導建立職能基準，我國職能基準是由各中央目的事業主管機關所訂定，而勞動部於推動我國職能基準發展過程所扮演之角色，為彙集、整合及運用各中央目的事業主管機關，甚至民間單位所訂職能基準，勞動部推動職能基準認證制度，使各單位所訂定之職能基準內容規格一致，同時透過標準化的呈現方式，讓各職能基準之間，得以互相比較及參考引用。

勞動部採用階層式職能基準認證架構，將職能基準認證依其應用範圍，區分為「職能基準品質認證」及「職能導向課程品質認證」。之所以稱之為階層式架構，是因該 2 認證機制，是以職訓課程分析設計之流程：「職務」→「職能基準」→「訓練課程」之展開過程進行分階段認證，如下圖。

圖2 分階段職能認證架構之示意圖



換言之，「職能基準品質認證」之目的，在於驗證職能基準之職能內涵是否能正確對應及描述該職類之工作內容與工作任務。「職能導向課程品質認證」之目的，在於驗證所發展之訓練課程，是否能使學員學習到該課程學習目標所指定之職能內涵 (或稱之為職能單元)。

採取分階段認證之用意，在於考量不同職類多有涵蓋相同之職能單元，如以依職務別進行一條龍式認證，將產生相同職能單元之訓練課程於不同職務重覆認證之現象。因此勞動力發展署於設計職能認證制度時，採階段式設計，使對應相同職能單元之訓練課程無需因應用於不同職類時，需重覆進行認證，藉以大幅減少職能認證之行政成本。

此外，「職能基準品質認證」及「職能導向課程品質認證」亦是分別針對勞動力發展署就業服務及職業訓練等業務內容所設計。透過該 2 認證機制，可將職務所需職能及訓練課程所能習得之職能，統一以標準化之職能內涵呈現。期能透過一致性的職能描述，藉以整合職業訓練及就業服務流程。

參、運用職能基準加強工作卡機制

職能基準及工作卡，均具備整合「職涯輔導體系」、「就業媒合體系」、「職業訓練體系」之功能。其中職能基準較偏重於外在就業環境之描述，而工作卡則偏重於求職者自身就業能力及服務歷程之描述，兩者相輔相乘。運用職能基準加強工作卡機制，期可產生下列效益。

一、協助求職者瞭解職業世界

為協助求職者瞭解職業世界，勞動力發展署建置 Jobooks 工作百科網站，依職業分類，彙整該職類之職務簡介、工作內容、職能基準等相關資訊。可讓求職者就業之前，先行瞭解職務內容，以避免就業後與原有認知差異過大，無法穩定就業。另透過「職能基準品質認證」，將可提升職能內涵描述之正確性，以避免提供求職者錯誤訊息。

二、加強對求職者就業能力之描述

日本工作卡制度之評量表，對於工作態度、責任感、溝通能力等軟實力部分，具有標準化評量項目。至於專業技能部分，則因各行業、職業均有所不同，過於廣泛，故難以訂定一標準化評量項目，所以是由求職者及求才企業自行填列與評價。

透過運用職能基準，工作卡中對於求職者專業技能描述，可以標準化之職能內涵 (職能單元) 呈現。因職能單元經「職能基準品質認證」程序，將產生其標準化定義，並可於不同企業間採認。透

過標準化之專業技能描述，可提高工作卡對求職者能力描述之參考價值。

三、精準就業媒合

求職者於工作卡中透過職能基準記載自身所擁有職能，求才企業於求才登記時亦參考職能基準記載職務所需職能。於就業媒合時，即可透過分析兩者差異，找出最合適之職缺及人才，進行精準就業媒合。

四、職業訓練課程品質認證

運用「職能導向課程品質認證」驗證課程學習目標之職能內涵，使民眾於報名參訓前，得以瞭解該課程學習目標，以減少民眾對課程的期待與訓練成果之落差。相對的，於民眾結訓後，亦可透過該認證機制，將學習課程紀錄，轉換為所習得之職能內涵，並將其記載於工作卡中。

五、擬定個人職業訓練計畫

民眾有時會想要進修，但又不知要如何選擇訓練課程時，可先行透過職能基準瞭解該職務之職能需求，於分析自身所缺乏之職能後，透過「職能導向課程品質認證」驗證課程學習目標之職能內涵，再反向以職能內涵搜尋各機關構所辦理之訓練課程，達到依職能缺口推介訓練課程之效果。

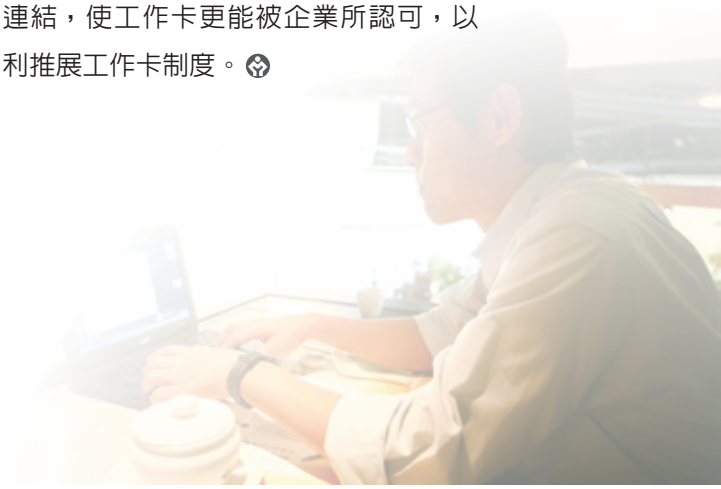
六、職業訓練課程設計

透過分析就業媒合求職者未能就業之原因，得以分析出求職者普遍所缺乏之關鍵職能，輔以透過「職能導向課程品質認證」，針對業界普遍缺乏之關鍵職能，進行單元式課程設計。

肆、結語

當透過工作卡制度彙整「職涯輔導體系」、「就業媒合體系」、「職業訓練體系」之各項服務歷程的同時，也代表著該三大服務體系服務流程整合的開始。以工作卡為核心，得以將「自我評估」、「認識職業世界」、「就業前準備」、「就業後進修規劃」等職涯發展相關服務流程予以整合。

工作卡之主要用途，在於有系統及完整的描述求職者就業能力，當工作卡整合運用職能基準，將得以透過職能內涵更有系統及完整的描述求職者就業能力。期透過工作卡與經認證之職能基準連結，使工作卡更能被企業所認可，以利推展工作卡制度。



協助志願役退除役官兵就業轉銜

國軍退除役官兵輔導委員會就業科科長　張揚興

壹、前言

建構志願役官兵完善退後「出路」，是募兵制成功的重要因素，也是國軍退除役官兵輔導委員會義不容辭的責任。本會已配合「推動募兵制暫行條例」，訂定就學、就業5項辦法，自本(105)年2月1日施行；另修正公布「國軍退除役官兵輔導條例」第3條之1，研訂分類分級退輔措施自3月1日開始施行。除現行服役10年以上榮民外，另將服役4年以上未滿10年之志願役退除役官兵納為新增服務對象，擴大服務範疇，彰顯國家對於退除役官兵的尊崇與照顧。

貳、協助就業輔導作法

為落實總統「強化年輕官士兵就學輔導，提供軍人在職及退伍後競爭力」政策，本會在現有就業輔導作為上，已化政策為具體施政計畫，將就學就業職訓工作前推，陸續完成跨部會資源整合溝通平台、建構前推式整合型就業服務、主動辦理服役 4-9 年第二類退除役官兵核認作業，增進就業輔導作為，擴大就學獎補助，滿足分類分齡需求、強化青壯低階官兵第二專長培訓，提供多元參訓管道等作為，讓志願役退除役官兵在就業上獲得更實質的協助與服務。

一、完成跨部會資源整合溝通平台

每 3 個月定期與勞動部、國發會、農委會、海巡署、國防部舉行跨部會工作整合平台會議，迄今已辦理 39 場次；105 年 7 月再與國防部完成促進就業專案編組溝通平台，於 7/12 日由本會 2 位副主任委員拜會國防部副部長達成每季召集屆退官兵舉行權益說明與需求調查等 8 項共識，7/20 日及 8/5 日完成計畫指導會議及全軍副指揮官與人事主管工作研習，本會相關業管處及各榮民服務處處長共同出席；每年 2.5.8.11 月份舉

行北中南東地區資源整合協調會議，並邀集地區勞動部勞動力發展署分署、縣市就業服務中心、及地區內指標大學等單位出席，以強化雙方環節接軌，有效整合相關資源。

二、建構前推式整合型就業服務

於國軍官兵從軍入伍訓練期間，即由本會專案編組，前往台中成功嶺新訓營區，明確說明完整退輔制度，讓官兵看到願景與機會，除激勵官兵個人規劃軍中生涯外，並間接穩定軍心士氣。

屆退官兵部份，每年 3、6、9、12 月份，召集屆退前 3 個月的官兵，以定點、定時方式，舉行就業權益說明與需求調查及就業媒合活動，透過完善掌握需求，再以職訓專班、學用合一、職涯發展與諮詢、適性評量、個管服務等就業輔導作為，達到即退即用之目標，使官兵無後顧之憂。

表1

前推式整合型服務預期成效表

前推整合服務	具體作為	預期成效
完整權益說明	官兵從軍入營訓練期間，即由本會說明完整退輔制度。	• 激勵官兵規劃軍中生涯，間接穩定軍心士氣。
知名講座激勵職涯發展	官兵屆退前 3 個月，由知名成功人士至國軍營區實施職涯發展講座，激勵與引導就業誘因。	• 由現行分散式對象不定之講座，調整為屆退官兵全員參加，可有效啓發進修就業動機，引導適性發展。
提供適性評量與職涯諮詢	經由職涯發展講座，清楚引導及激勵，有需求者即由現場專業諮詢師一對一進行評量與諮詢。	• 可由現行 5,000 人評量與諮詢，增加至屆退 8 千餘人全數輔導，有利協助順利轉銜與適性就業。
一案到底式就業一條龍個管服務	榮服處於官兵屆退前 3 個月，至國軍北中南東指定營區舉辦 16 場次就業權益說明會，面對面完成需求調查，凡有就學、就業、職訓需求者，即開案個管，由專人提供專業協助，一個都不放棄，並有效整合勞動部勞動力發展署分署、縣市就業服務中心資源，及結合企業進用獎勵、國防部志願役軍人優先承包特殊勞務採購辦法可獲之職缺，提供最佳服務，讓每個人都能順利就業。	• 採源頭控管，屆退官兵一個都不少，全年辦理前推式就業權益說明會 16 場次。 • 有需求逐一開案個管協助，受惠人數將由現行 1 千餘人，擴增至屆退 8 千餘人可全數受惠。

三、主動辦理服役 4-9 年第二類退除役官兵核認作業，強化就業輔導作為

（一）為改善 4-9 年第二類退除役軍人因資格核認作業繁複，致多數人不知權益而未能接受輔導協助等問題，經檢討大幅簡化審認作業，由原被動申請，須攜帶大批文件親赴榮民服務處，調整為榮服處主動辦理，並於退伍前即由本會寄發權益卡給每位屆退官兵，使官兵瞭解就業相關權益，退伍後再由榮服處工作人員主動訪視提供完整服務。

（二）將現行各榮服處臨櫃接受服務申請方式，調整為官兵退前 3 個月，即前往國軍北中南東指定營區，配合志願役退除役軍人權益說明，現場逐一完成就業、就學、職訓需求調

圖1 促進就業個管服務流程示意圖

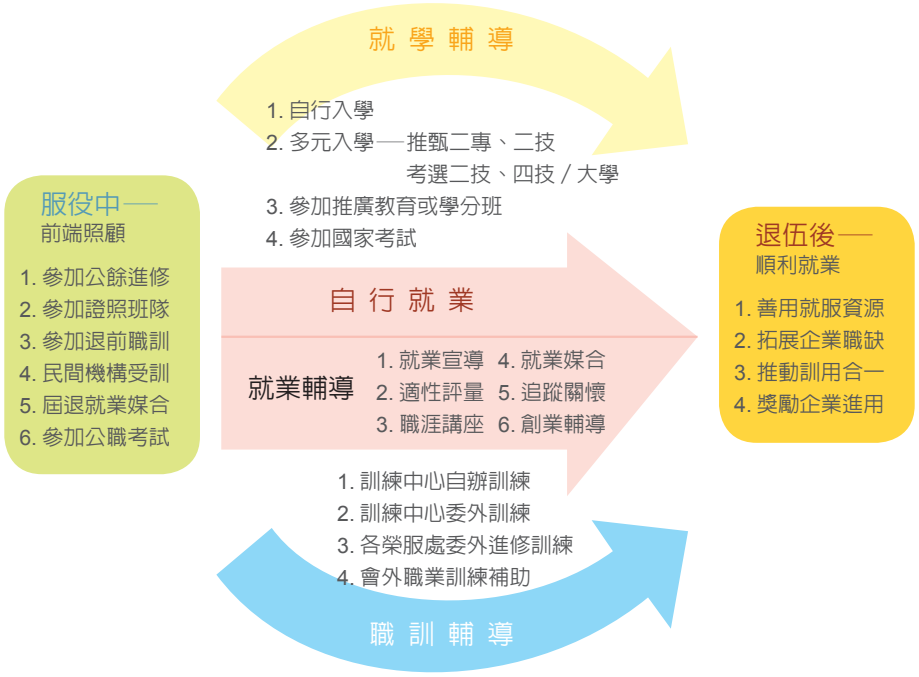
查，並即提供專業講師適性評量、職涯諮詢，亦同步連結各縣市焦點廠商辦理就業媒合活動，讓青壯低階屆退官兵能適性選擇，全年將辦理 16 場次，預估有 8,000 名屆退官兵參加；現行就業輔導將由臨櫃申請約 1 千餘人，大幅擴增至每年屆退官兵 8 千人可全數受惠。

四、擴大就學獎補助作為

為使退除役官兵安心向學。在獎補助作法上，本會已從激勵角度出發，提高就學獎補助金額，初期依核實補助精神由原額度 2~4 萬元提高至 3~5 萬元，並新增第二類退除役官兵補助對象，總體就學獎補助預算 106 年已大幅擴增 3.7 倍，未來將提升獎勵機制，以強化就學實質誘因。預估 106 年可嘉惠 6,352 人。

圖2

全般就業輔導架構示意圖



另為提升退役官兵就業競爭力，已著手研修放寬國家考試進修補助範圍，新增退除役官兵參加諸如台電、中油、自來水公司等國 (公) 營事業員工進用考試，均可申請進修補助，以有效提升就業管道，全年約可嘉惠 821 人。

五、滿足分類分齡需求

（一）35 歲以下年青榮民及第二類退除役官兵

募兵制實施後，年青屆退官兵逐年增加，主要服務內容將以輔導就學、就業為主。有就學需求者，透過推甄考選、加分優待、就學獎助、進修補助、發放生活津貼等方式，讓青壯退役官兵能提升知能，安心向學。

有就業需求者，提供職業適性評量、職涯諮詢及發展講座，協助順利轉銜與適性就業；運用國防部「志願役退除役軍人法人或團體優先承包國防部特殊軍事安全或技術勞務採購處理辦法」得標廠商應新進用 20% 志願役軍人所釋出職缺，及獎勵民營企業措施，積極開拓職缺，同步連結勞動部及地方政府就

業服務中心媒合資源，提供多元就業管道。如有創業意願或需求者，可提供補貼已獲得政府創業貸款利息之 50%，以減輕經濟負擔，協助創業成功。

（二）45 歲以下、36 歲以上青壯榮民

以輔導其取得專業證照、增進專業技能為主。有職業訓練需求者，透過自辦訓練、委外訓練、職訓補助等方式協助其訓後即就業，或鼓勵其創業。

為提供更多元之參訓管道，培養就業競爭力，原補助受訓費用方式僅提供 21 個自行參訓班隊，105 年即檢討增加工業技術研究院、中國生產力中心、資訊工業策進會等機構辦理之高就業率訓練等 61 個班隊，同時將補助金額由 2 萬元提高至 4 萬元；今年 8 月為更有效回應就業市場所須職技專才之訓練項目，再檢討將勞動部所屬各分署產業人才投資方案之訓練班隊納入，擴充至 105 項職類班隊。

為利官兵退前即能銜接專長培訓，本會在滿足屆退官兵訓練需求上，已逐步擴大訓練能量，目前屆退官兵參訓人數比率已占日間養成訓練人數的 60%。將再研議精進作法如下：

1. 除規劃自辦養成訓練外，另以指定 20% 員額提供訓練或委外專班模式辦理。
2. 開放職訓中心夜間及短期證照班訓能，以各班隊外加 20%員額提供在營官兵參訓，俾利協助利用服役公餘時間取得民間第二專長。
3. 結合產業及學校辦理學用合一專班：

表2 擴大就學輔導具體作為

就學輔導	具體作為	預期成效
從激勵角度出發，提高就學獎補助金額，擴增預算 3.7 倍	初期依核實補助精神由原額度 2~4 萬元提高至 3~5 萬元，並新增第二類退除役官兵補助對象，大幅擴增就學獎補助預算 3.7 倍，未來將提升獎勵機制，以強化就學實質誘因。	• 提高補助金額，可減輕退除役官兵就學生活負擔，預期 106 年可嘉惠 6,352 人。
擴大就業考試補助範圍	為提升退除役官兵就業競爭力，已著手研修現行國家考試進修補助規定，新增退除役官兵參加國 (公) 營事業員工進用考試進修補助，有效提升就業管道。	• 增加國 (公) 營事業機構就業機會，全年約可嘉惠 821 人。

例如由台北科技大學與大金空調公司合作辦理綠能 (冷凍空調) 就業 80 學分學程，本會職訓中心與安永鮮物公司合辦健康超市店長培訓班，均已於今年 8 月份開班，能兼具學能及技能，有助訓後順利就業。

（三）60 歲以下、46 歲以上中壯榮民

此年齡層榮民已具備豐富之行政與領導經驗，以輔導轉任公職或本會投資事業機構安置為主。

六、強化青壯低階官兵第二專長培訓，提供多元參訓管道

為強化志願役官兵退前輔導，有效整合各部會資源，國防部、勞動部及本會會銜之「國軍屆退官兵就業輔導措施實施要點」，已規劃於官兵退前 1 年，由國防部、輔導會協助進修學位及取得證照，退前 9 個月由國防部、輔導會、勞動部協助實施適性評量及職涯諮詢，退前 3 個月由國防部、輔導會、勞動部協助職能培訓、就業媒合及轉任公職考

圖3 退除役官兵就業輔導工作重點

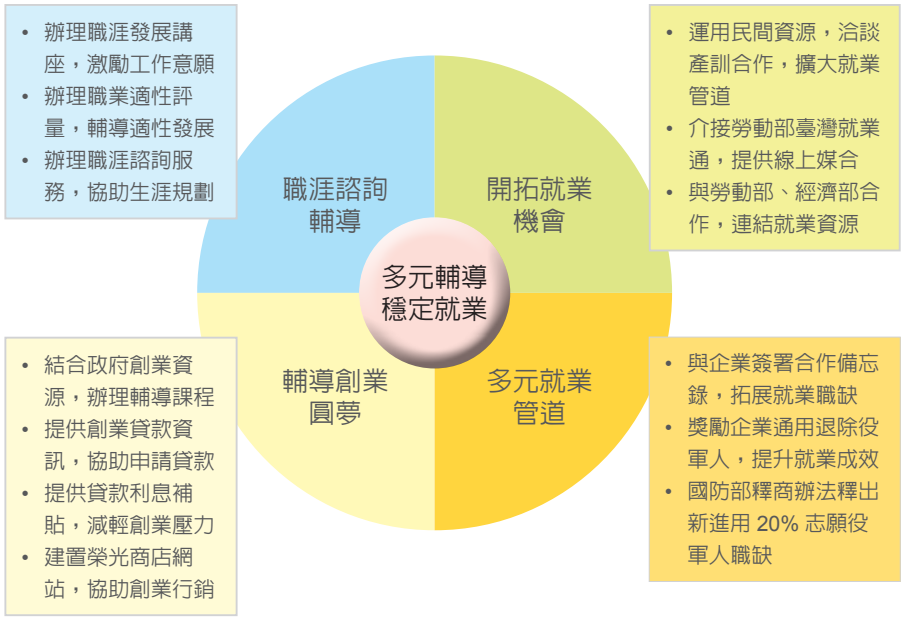


表3 105 年志願役退除役軍人參加職業訓練補助職類班隊簡表

訓練機構	職訓補助班隊	類數
工研院	產業學院（科技產業經營、生產力 4.0、工程專利研發、電子及光電、先進製造與機械系統、生醫與醫材、材料化工與奈米）類訓練班。	1
生產力中心	品質技術師、流通業顧問師、企業主管管理才能專業師資認證班…等 4 班。	4
資策會	Big Data 資料分析師、物聯網規劃、遠距醫療照護導入、雲端系統網路工程師、APP 開發、跨境電子商務、互動式網站設計就業養成班…等 17 班。	17
符合職業安全衛生教育訓練規則之訓練機構	各級鍋爐操作、粉塵作業主管、起重機吊掛作業、勞工健康服務護理人員、製程安全評估、施工安全評估、各級化學因子作業環境監測人員、擋土支撐作業主管、施工架組配作業主管、鋼構組配作業主管訓練班…等 32 班。	32
環保署委託辦理訓練之單位	空污防制、廢水處理、廢棄物清理、環境用藥、毒性化學物質專業技術管理人員訓練等 5 班。	5
勞動部職安衛生訓練機構、食品工業發展研究所、生物技術開發中心、公共工程委員會、HRCI 或 ATS、交通部、對外貿易發展協會、營建署等認證訓練機構	職業安全、職業衛生管理師（甲級）、食品工廠衛生管理、國際認證評價專家（ICVS）、公共工程品質管理訓練、回訓班、HRCI 或 ATS 人力資源管理師國際認證、遊艇或動力小船駕駛、船員養成 (專業)、國際行銷、國際貿易、國際企業特訓、營造業工地主任訓練 (回訓) 班…等 15 班。	15
農委會	農民學院 (入門、初階、進階、高階) 等類訓練班。	1
政府合法立案之訓練機構	旅館客服、木工、皮革、金工工藝、廣告設計行銷、各類室內裝修、建築施工、咖啡官能鑑定、銀髮照護者健康管理、動力小船輪機維護、推拿技術、資訊安全專業、高階人力資源、中階 / 中高階主管管理才能、經營管理、觀光產業中高階主管養成訓練班…等 30 類訓練班。	30
合計		105

試，退伍後則由輔導會協助就學就業輔導。惟青壯低階官兵增進職場專業知能需求最殷，如何滿足其第二專長培訓及提供多元參訓管道，須特別安排。

（一）依不同年齡層及需求開設職訓分齡專班，提高訓練成效：調整現行混合編班模式，區分青壯官兵單獨開班，避免教學困擾，增進學習效果。

圖4

分齡分類就業輔導

20 至 34 歲	就學、就業	• 提供就學獎補助、以適性評量及進修計畫等條件，輔導適性就學，達成學用合一。 • 協助職業訓練取得就業專業證照，提升就業競爭力。	順利就業
35 至 44 歲	職訓、創業	• 職能培訓輔導考取專業證照。 • 拓展產訓合作、專案徵才、提升就業成效。 • 透過創業輔導課程、創業補助、輔導創業圓夢。 • 依需要就學輔導。	
45 至 64 歲	就業、轉業	• 輔導參加轉任及退除役特考，協助轉任公職。 • 檢討本會投資事業職缺，優先安置。 • 對有就業意願者提供就業訊息，協助謀合。	

圖5

志願役官兵退前輔導規劃示意圖

退前 1 年	退前 9 個月	退前 3 個月	退伍	
進修學位 取得證照	適性評量 職涯諮詢	職能培訓 轉任公職 考試輔導	職能培訓 就業媒合 轉任公職考試	就業輔導 就學輔導
國防部 輔導會	國防部 輔導會 勞動部	國防部 輔導會 勞動部	國防部 輔導會 勞動部	輔導會

表4 強化青壯低階官兵第二專長培訓，提供多元參訓管道預期成效

輔導內容	具體作為	預期成效
建立「軍中專長與民間專長雙軌認證制度」	將本會辦理之現有訓練班次與軍中專長結合，建立民間專長及證照轉換對照表，提供國防部官兵進修及轉換職業之參考；職業訓練以培育具一專多能為主，將單一班隊之訓練改以提供套餐模組化方式規劃課程及輔導取得多張證照，使學員訓後具備就業所需專長，提高職場競爭力。所需預算研議大幅擴增 3 至 5 倍。	學員訓後具備就業所需專長，提高職場競爭力。
開設分齡專班，提高訓練成效	調整現行混合編班模式，區分青壯官兵單獨開班。	搭配訓練機構訓後輔導就業效益作法，可避免教學困擾，增進學習效果，預期嘉惠 8 千餘人，可全數滿足退除役官兵需求。

（二）建立「軍中專長與民間專長雙軌認證制度」：將本會辦理之現有訓練班次與軍中專長結合，建立民間專長及證照轉換對照表，提供國防部官兵進修及轉換職業之參考。

（三）職業訓練以培育具一專多能為主：將單一班隊之訓練改以提供套餐模組化方式規劃課程及輔導取得多張證照，使學員訓後具備就業所需專長，提高職場競爭力。

參、結語

國家對退伍軍人的服務照顧，等於現役軍人捍衛家園的動力。掌握募兵制退除役官兵就業需求，使退伍後順利銜接職場，讓軍人看見未來，看見希望，進而成為一種吸引人才的選項，是本會未來重要政策及工作重點。

未來將努力以新觀念、新方法，多方開拓就業管道，加強運用社會資源，強化產、學、訓合作，以增進退除役官兵競爭能力，落實就業一條龍個案管理服務，讓有需求的退除役官兵都能順利就業，快樂上班。

如何協助尼特族、長期失業青年就業轉銜？

中正大學勞工關係學系教授　馬財專

壹、失業的青年世代

全球化下的青年失業現象正席捲各個國家，面對青年失業與就業問題，歐盟統計局（2014）資料顯示歐盟失業情況最嚴重的族群是 25 歲以下年輕人，整體失業率高達 22.2%；其中較為嚴重的國家如希臘青年失業率高達 57.7%，西班牙也不惶多讓高達 54%，顯示歐盟區域青年失業惡況遲未改善。在「青年失業危機」的討論上，**國際勞工組織（ILO）在剛發布「2016 年全球就業與社會趨勢」報告中強調，2016 年的全球青年失業率高達 13.1%，直逼全球成人失業率的 3 倍，有多達 7,100 萬名**

15-24 歲的青年處於失業困境，並預測了 2017 年青年失業狀態未能好轉。至於在長期失業危機方面，依照經濟合作暨發展組織（OECD）在 2014 年的「長期失業報告」指出，在歐盟青年失業危機與長期失業危機，平均青年失業率高達 23.7%，更嚴重者為長期失業率高達將近青年失業人數的 50%，占全部勞動力人口的比率高達 5.1% 之多。李健鴻（2015）指出，根據歐盟執委會從 2000 年至 2012 年的分析，在歐盟國家的全體長期失業者之中，長期失業青年所占的平均比率始終維持在 30% 以上，顯示持續有著高比率的失業青年正面臨著長期失業的困境，形成歐洲社會嚴重的社會問題。因此近幾年來，世界各國在處理該國勞動失業問題時，都將青年就業問題列為重要的優先議題，並試圖制訂相關因應與解決青年勞動與就業政策（Lahusen, Schulz & Graziano, 2013）。

歐盟統計局（Eurostat）在 2015 的調查指出，歐盟會員國內年齡 20 到 24 歲的年輕人，未就學、就業或正在接受訓練的「尼特族」接近 500 萬人。對歐洲年輕人來說，失業議題最讓他們擔憂。歐盟 28 國年齡介於 15 到 29 歲的年輕人總數達到約 9000 萬人，占總人口的 17%。值得擔憂的是，17.3% 年紀在 20 到 24 歲的年輕人是沒有就學、就業或正在接受訓練的尼特族。年齡在 25 到 29 歲的尼特族比率更上升到 19.7%，等於每 5 個此年齡層的青年中，就有 1 人是尼特族。年齡 20 到 24 歲的尼特族中，希臘與義大利的比率最高，分別達到 31.1% 與 26.1%。荷蘭與盧森堡則是最低的兩個會員國，僅 7.2% 與 8.8%。

東亞區域在全球金融風暴後，韓國青年就業率從 43.4% 降到 39.7%，失業率則從 7.6% 上升到 8.0%。另外，韓國尼特族也有增加趨勢，依據韓國統計廳 2003 年至 2010 年「經濟活動人口調查」結果，15-34 歲人口中，尼特族佔比從 7.8% 增加到了 9.9%，不求職的尼特族也從 5.1% 上升到 7.3%，顯示尼特族不就業的情況越來越嚴重。此外，若以全體就業者薪資中位數的 2/3 作為低薪的定義，2009 年韓國低薪人數占比 25.7%。以上數據顯示，當今韓國青年不僅面臨失業困境，亦得面對低薪窘境。根據國內行政院主計總處（2015）估算我國 2010 年的尼特族人數約有 46 萬 5661 人，占該年齡層總人數的 9.5%(尼特族人數 /15-29 歲民間人口數)、2011 年約 40 萬 5247 人，占 8.5%、2012 年約 35 萬 7358 人，占 7.6%，2013 年約 34 萬 9873 人，占 7.5%，2014 年則約有 37 萬 6543 人，占 8.2%。王志豪、楊毓珺（2015）參考歐盟統計局及 ILO

之尼特族統計方式，於調查尼特族時，青年除須符合尼特族之定義，即「未就業、未升學亦未接受任何職業訓練」，且亦須符合持續尼特族狀態達 4 週以上。該文指出 15-29 歲的青年因初次尋職而失業者占多數，而因初次尋職而失業所造成 4 週以上者亦占多數，表示 15-29 歲的青年可能由於初次尋職的失敗進而導致成為尼特族的問題，更甚者有造成長期失業的危機。

針對全球青年失業率居高不下的現況，青年失業若超過半年，恐淪為尼特族，且為未來社會埋下隱憂。OECD（2013）指出，尼特族不僅白白耗費人力資源，日後也將要花高昂代價，才能將他們推回正軌，在尼特族規模日益壯大的背後，也意味著有越來越多的年輕人以不願投入社會分工及參加勞動的「無聲退場行動」來抵制國家、社會與世界。目前 OECD 預估其會員國 15-19 歲青年中屬於尼特族的比率，如表 1。而在我國，國內學者亦憂心政府對尼特族掌握不足，國內 25-29 歲青年勞力閒置狀態顯著，若未能及早解決，將成臺灣經濟「隱藏性負債」（李昭安，2013）。

青年在職場的失業與重新就業，使青年的「高失業率、高就業率」成為在勞動市場中相當特殊的現象。在青

表1 OECD 國家 15-19 歲尼特族比率

OECD 國家	青年尼特族比率 (%)
法國	16.7
德國	12
愛爾蘭	21
義大利	23
日本	9.9
挪威	8.5
荷蘭	7.2
西班牙	23.7
瑞士	9.1
英國	15.9
美國	16.1

註資料來源：林安妮（2013）

年失業的特質分析上，從勞動力發展署（2015）的調查指出，青年失業的原因以非初次尋職者較多，平均週期為 19.17 週，其實是遠低於總體勞動失業的 25.89 週。而在 25 歲至 29 歲平均失業週數高於青年全體平均週數，顯見此年齡細層在就業促進上應導入更多媒合資源，畢竟失業週期延長，將促使就業等待期延長，與勞動市場的長期區隔將影響其就業參與空間。台灣青年世代缺乏就業穩定性，源自於青年需面臨非典化導引、高失業及重複失業風險之威脅；上述原因更促使青年失業者淪為長期失業者之比率逐年攀升。如此現象持續延展且忽略其嚴重性，將促使政府部門之政策方案與導入之資源產生嚴重錯置與流失。國內在近幾年來面對如何協助青年穩健的步入職場，以及輔助青年初次尋職如何與勞動市場產生無縫接軌，導入諸多積極性勞動政策的促進就業方案。馬財專（2015）認為從僱主之「僱用獎助」亦或是從青年的「薪資補貼」政策方案，都直接或間接的對於青年與職場接軌有相當重要影響。此外，Kieselbach（2003）對歐陸長期失業青年的研究指出，長期失業青年位處於市場彈性化的發展脈絡下，勞動市場所出現的新工作機會，往往多數是屬於地下經濟（Submerged economy）體制中低薪及低保障的邊際勞動工作。因此，各國的長期失業青年若想維持其生活，往往必須面臨是否從事低薪低保障、但高風險工作的邊際化勞動選擇之困境。近幾年來國內就學青年部分約有近 3 成來自低收及中低收入戶之貧困家庭，青年在就學過程必須仰賴就學貸款及打工來維繫生活所需。青年的助學貸款使其尚未步入職場，已背負沈重債務，為儘速工作來領取勞動薪資償債的壓力下，相對壓縮其就業空間與時間之選擇。

貳、政府因應政策

青年失業率高漲的年代，2012 年臺灣青年失業率是全體失業率的 2.98 倍，明顯高於鄰近南韓的 2.81 倍、日本的 1.84 倍，以及 OECD 國家的 2.03 倍。到 2015 年 15~29 歲年齡層青年失業率 8.7%，雖已較 2009 年金融海嘯時期已有改善，但仍為總體失業率 2.3 倍。李易駿、古允文（2007）的研究指出，西方先進國家自 1980 年代初開始出現青年失業議題，到 1990 年代，隨著勞動去管制化及非典型化發展，就業與失業間的界線日益模糊，青年就業型式也趨多樣化；又因就業與就學間的界線亦同時變為模糊，在二者共同作用下，青年轉銜（youth transition）歷程乃因具有可回復性，而變為更多樣性與複雜化，上述現

象促使青年延遲就業及找到穩定工作之比例逐年下降。不同於福利國家的黃金時代，青年失業僅被認為是短暫的過渡現象，時下青年容易失業卻未必順利重新就業，換句話說，現今青年淪為長期失業者的可能性大為提高（李易駿、古允文，2007）。面對青年尼特化，以及職場參與過程中的 Yo-Yo 化，皆促使國內青年族群在職場參與上容易產生斷裂與不穩定發展的參與歷程。

面對青年失業的狀態，國內研究如詹火生、林昭禎（2012）檢視現行青年就業促進方案，基本上業已含括從校園到職場，不論是在職、失業或創業各個歷程之多樣化協助。但較偏向供給面的介入，諸如傾向於以就業媒合、職場體驗措施解決問題，且欠缺初次尋職青年失業保險。為避免現在青年成為尼特族、飛特族與「失落的世代」。該文進一步建議對於待業超過一年的青年，可仿效國外初次尋職失業津貼的作法。針對未曾繳納就業保險費的年輕人，以平均失業給付金額減半，最長發給 6 個月的方式，並要求請領者必須接受就業媒合或職業訓練，讓原本是消極性的社會福利措施，轉化與積極性勞動政策掛連之措施與策略。

基本上，若從積極性勞動政策促進就業方案之執行層面檢視青年就業之效能，辛炳隆（2003，2011）及李易駿（2004）等研究皆指出歐美國家的經驗來看，除採取失業保險藉以因應工業化社會可能面臨的失業問題之外，亦採用失業救助、提早退休津貼等措施來維持失業者的所得；這些措施通常被視為消極性勞動市場政策之作為。然而，各國伴隨著失業保險給付支出的增加與過度福利依賴現象出現，早期以「所得維持」為中心的消極性勞動市場政策，逐漸轉化為以「促進就業」為中心的積極性勞動市場政策 (active labor market policies)，並積極與經濟及福利政策進行整合。積極性勞動政策在各國被認為是解決弱勢勞動族群就業的良方，近幾年在青年就業政策的推展上，除就業安全體系運作之外，亦積極強化就業促進方案之推展。如透過永續就業工程、擴大公共就業服務計畫及持續推動中的多元就業開發方案、雙軌旗艦計畫與產學合作及產學攜手等近期就業促進方案；並持續透過增加公共職業訓練的導入來持續提升青年的人力資本。

上述公共計畫促進就業方案，突顯出建構青年工作機會及改善薪資低落化之重要性；此外，職場中部分事業單位缺乏社會責任（CSR），不願意提供畢業新鮮人工作及訓練機會。因而更突顯出強化青年工作技能與核心職能之重要

性，並藉以彌補學用落差間距之問題。針對上述的青年就業，不管是從個人、學校及事業單位之要求上，皆有賴政府部門搭建更為穩健的就業橋梁。近幾年來為降低青年失業率，勞動部勞動力發展署針對事業單位及學校所提出的就業促進方案與計畫：（一）補助大專校院辦理就業學程計畫；（二）雙軌訓練旗艦計畫；（三）產學訓合作訓練；（四）青年就業旗艦計畫；（五）促進青年就業方案提升青年步入職場之所需（馬財專，2015）。

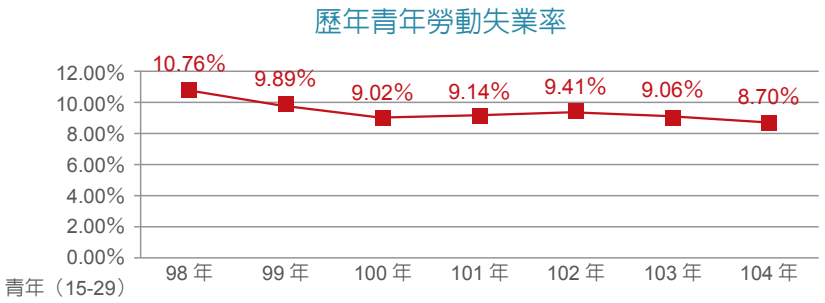
此外，針對以青年作為補助對象以職訓強化就業技能為主的計畫方案：（一）產業人才投資方案：目的在於激發在職勞工 M（15 歲以上包括青年）自主學習，鼓勵參加職業訓練，藉以提昇知識、技能與態度，累進個人之人力資本；（二）勞工在職進修計畫：目的在於激發在職勞工，包括青年之自主學習，鼓勵參加在職訓練，藉以提昇知識、技能與青年最為企業所詬病的工作態度，累進個人化之人力資本；（三）充電起飛計畫：透過在職勞工及自營作業者參訓之補助，強化勞工之自主學習，對於青年更為重要；（四）青年就業讚計畫：鼓勵 18~29 歲未就業之青年強化技能及提升就業能力以促進就業，並提供 2 年 12 萬訓練學習自付額補助，協助其順利就業。上述的促進青年就業方案，透過不同的補助對象試圖提供與建構更為完整及穩健的青年就業參與途徑（馬財專，2015）。

此外，為提升青年就業技能、培養其正向職業精神。近幾年來，勞動部依青年發展階段之不同需求，結合學校、事業單位及職業訓練資源，推動各項專案訓練措施，除將職業訓練提早導入校園，協助在校青年縮短學用落差之外。另外針對已畢業之待業青年，運用以下先僱用後訓練的工作崗位訓練模式或一對一師徒制，以做中學的方式加強青年專業知能與就業技能，促進其就業。若從近期的調查資料（如下圖 1）顯示，15 至 29 歲青年失業率由 98 年 10.76% 降為 104 年 8.7%，在擴大調查年齡範疇後，從數據調查資料顯示國內對於協助青年就業上已然有其初步的效能呈現。

參、青年就業轉銜之橋接

臺灣面對青年勞動參與過程中，經常面臨與職場接軌之困境，從上述強化訓練以促進就業與預防失業，及獲取實務職場經驗為主，皆期待透過政策方案之推動，藉以持續協助青年穩健的與職場產生媒合。從青年尼特族之就業促進來思考，本文針對青年就業轉銜提出以下幾點建議方向：

圖1



資料來源：勞動部統計處（2015）

一、強化自我準備

（一）強化青年的自我自信與態度

在青年尼特化的過程中，其中最重要的現象是青年對於職場的怯志行為。

過度缺乏自信容易讓預備初入職場的年輕人望之卻步，容易在跨越學校或家庭到職場的過程中產生過度猶豫。多數年輕族群因為工作定位不明，勞動市場資訊不清之情況下，更容易讓年輕人難以跨越職場藩籬。唯有在就學最後階段即尋職過程，強化其自我信心與工作準備上的態度，相信對於尼特化的年輕人在就業轉銜上應有其相對的協助。

（二）強化青年對職場的就業資訊之瞭解

在避免因工作內容之誤解所造成問題上，得以透過青年之職場體驗經驗，瞭解自我興趣及工作內容。並期待得以減低青年受到退休年齡延後的衝擊，迅速在職場中產生良善的就業轉銜過程。並透過微型創業之輔助協助有意創業之青年，建構青年創意及創業之行動輔助機制及平台，實踐青年創業之夢想。

（三）制度深化勞工教育之紮根

現今勞動市場中，深知自我勞動權益者有限，因此現今職場中勞資糾紛持續不減，促使勞資爭議事件漸增。青年勞工在自我勞動權益的認識及勞動意識的凝聚上都有待更為具體的訓練。勞工教育便是讓青年朋友對於自我未來在職場參與上，碰到有違勞動法令的事件，皆能瞭解及極力維護自身勞動權益，勞動權益不會是天上掉下來的禮物，而是透過積極努力爭取而來的。因此，有關勞工教育的部分應朝往下紮根到高中職便應有既定勞工教育課程之建制。藉以深化青年朋友在勞動權益之維護，以及勞工意識之養成。

二、橋接與穩定就業

（一）高教政策之調整，避免高學低就現象

根據教育部（2014）資料顯示臺灣1993年到2013年20年間，大學間數從125所激增至161所，其所培育之大學、碩士及博士高教文憑的人數亦相對激增。激增的高教畢業生在初次尋職過程倍受磨難，更有投遞履歷百封，卻未受任何青睞的案例。因此尋職過程，除需注重專業化養成之外，更應注意教育內容是否符合勞動市場之需求，以及未來勞動市場對相關類別是否得以創造出更多的工作機會。

（二）盡速彌補青年學用落差

顯示青少年求職者擁有之技能與就業市場需求面之期待有所落差。因此減低供需雙方對就業能力認知的落差將更為重要。為縮短學用落差，讓學生提前熟悉職場，各大學透過實習計畫與職場接軌之就業轉銜機制，便是體認到大專青年在職場參與困境所提供的落差橋接，勇敢跨出腳步。並在學校增進工作技能與共通核心職能，強化跨域職能轉換能力，以強化其尋職之就業選擇空間。

（三）建構與穩定青年與職場的橋接

澳洲從1995年以來，對於青年就業轉銜所執行之「橋接計畫」指出，青年明顯與職場當中的連結相當不足；因此，政府應提升職業與技術教育，並加強學校與企業之間的關係。如師法德國推動技職 / 學徒制之雙軌，強化雙軌旗艦計畫之執行與制度連結機制，提升青年與職場之間的橋接成效。有效協助青年積極參與職場體驗，增進就業媒合之工作機會。

（四）強化就業穩定性及減緩高流動性

藉以減少青年族群成為怯志的尼特族群及長期失業之困境。協助青年擺脫「22K」的流沙效應，在競爭職場中展現其個人的勞動價值。並且得以透過產業結構調整或地方產業之促進發展，促進青年的就業空間與機會。

三、轉銜勞動參與脈絡

（一）減緩青年非典型化之參與模態

避免青年落入薪資低落化，進而產生工作貧窮的現象；政府更應從宏觀視野逐步引導產業進行轉型，改變低薪化的結構困境。並應於轉型陣痛期間，透過積極產業結構調整之協助，改善供需落差來帶動薪資調整。

（二）建構未來青年返鄉就業之路

從農委會建制之飄鳥計畫的開展過程，透過仿造德國針對青年的飄鳥運動，計畫希望讓各行各業不同領域的青

年在共同參與下，透過鼓勵青年人走入農業及鄉村，重新創造青年的價值觀，同時創造鄉村產業人力，其中相當重要的精神是協助年輕人在鄉村及農業中找到新的工作機會契機與自我勞動價值。期待未來的年輕世代可以透過返鄉在自己成長之地，透過輔助與協助之建置，進一步達成其在原鄉穩定就業之發展。

（三）積極改善及協助青年創業之路

除了上述就業路徑之思考外，青年創業亦是各國間爭相討論的熱門議題，我國為提升創業之環境及友善青年創業的過程，已於 2014 年提出「青年創業專案」，透過各部會的創業方案與資源之整合，運用多元輔導方式，來協助青年創業。在青年創業專案之下，規劃由四大政策方向執行，分別為「創夢啓發」、「圓夢輔導」、「投資融資」、「創新研發」，各部會也以此方針提供相關創業資源作為彙集。此外，為將創業資源進行有效整合，經濟部於 2015 年開始正式啓用「青年創業及圓夢網 2.0」。

根據歐盟統計（2015）研究指出，許多青年經營的微創事業，多屬進入門檻低且競爭激烈的產業，青年開創企業之存活率較年長者開創之企業為低。但存活之企業超過 3 年者，由 30 歲以下青年人開創之企業，其營運平均年成長率為 206%，優於 40 歲以上者之 114% 近 1 倍。顯示青年創業具有高風險、高報酬之特質，因此在推動協助青年創業及自僱工作相關措施時，應將促進成功創業列為重要工作項目。在歐盟實施協助青年創業及自僱工作政策，可從下列四個面向著手：分別為發展創業技能；提供資訊、諮詢、教練與指導；提供資金支援；發展創業基礎設施。勞動部長期以來透過多元就業方案的推動，持續給予青年在地紮根所需之在地工作機會。

青年擁有高學歷卻對職場卻步，導致尼特化現象；；若努力跨入職場後卻產生學用或訓用落差，皆是我們所不樂見的。除了政府需極力協助解決國內青年勞參普薪資低落化、環境不佳及缺乏保障等高風險因素之外，更需要從不同雇主端及青年端不同層面來提供青年就業轉銜之輔助：在雇主端期待職場雇主更應創造多元工作機會之選擇空間；並樂於承擔社會責任，提供更多青年體驗及訓練機會。才能促使青年在輔助橋接過程中產生積極的連結，穩健其職場參與的步伐。在青年端則更須強化其就業力與核心職能之養成，厚植其人力資本來縮減學用落差現象；透過更為健全的輔助來協助青年創業。期待友善青年勞動職場參與的建構，能使現代青年朋友職場參與之路，不僅有著小確幸，更有著大未來。

報乎你知～

勞動部放寬買賣銷售賺取差價之自營作業者

應由職業工會參加勞保

勞動部勞動保險司專員　李蕙安

壹、前言

勞工保險條例所稱「自營作業者」，係指獨立從事勞動或技藝工作，獲致報酬，且未僱用有酬人員幫同工作者。過去為明確職業工人之勞動性質，避免一般以買賣、銷售為目的，賺取差價獲致利潤之自營業主透過職業工會加保而造成不公平情形，改制前行政院勞工委員

會於 81、82 年間作出多項函示，認定上開以買賣、銷售為目的，賺取差價獲致利潤之自營業主，純屬從事商業行為，與勞工保險之實施對象主要為從事勞動工作獲致薪資報酬之勞工仍屬不同，故將此等人員排除於自營作業勞工範圍之外。惟鑑於現今勞動態樣日趨多元，為保障自營作業勞工投保勞保權益，故而重新檢討相關函示規定以符合現今社會之需要。

貳、自營作業者投保規定

一、依勞工保險條例第 6 條及其施行細則第 11 條規定，無一定雇主或自營作業而參加職業工會者，應由職業工會辦理加保；所稱自營作業者，指獨立從事勞動或技藝工作，獲致報酬，且未僱用有酬人員幫同工作者。

二、改制前行政院勞工委員會相關函示規定略以：

(一)81 年 8 月 13 日 台 81 勞 保 2 字第 22695 號函：以部分勞動或技藝為手段，終以買賣、銷售為目的賺取差價獲致利潤之事業主，其縱有勞動事實，惟未從事物品之製造加工，終以買賣賺取差價為主，純屬商業行為，自不符自營作業者之要件；另從事物品製造加工之體力技術勞動並兼銷售獲致報酬者，乃以體力技術勞動從事物品製造加工為主，雖兼銷售，仍屬體力技術勞動，如依法勿須辦理商業登記，自符自營作業者之要件。

(二)82 年 7 月 28 日台 82 勞保 2 字第 24213 號函：

1、凡主要從事勞動或技藝工作，獲致報酬，且未僱用有酬人員幫同工作，雖間有買賣、銷售行為，准由本業職業工會加保。若以部分勞動或技藝為手段，終以買賣、銷售為目的賺取差價獲致利潤之事業主，不得由職業工會加保。

2、未從事勞動或技藝工作，僅以買賣、銷售貨品以賺取差價獲致利潤之事業主，不得由職業工會加保。各業職業工作會員之從事場所如係攤位，凡符合產、職業工會分業標準表所列組織成員範圍者，即准由本業職業工會申報加保。

(三)82 年 10 月 23 日台 82 勞保 2 字第 60111 號函：

1、凡從事勞動、技藝工作，獲致報酬，且未僱用有酬人員幫同工作者，無論是否辦理營業（利）登記證，均准以自營作業職業工人身分由所屬本業職業工會申報加保。

2、終以買賣、銷售為目的，賺取差價，獲致利潤之自營業主，不得透過職業工會加保。

參、放寬自營作業者加保規定

查勞工保險條例施行細則第 11 條規定，所稱自營作業者，指獨立從事勞動或技藝工作，獲致報酬，且未僱用有酬人員幫同工作者，其就自營作業者已有定義；上開改制前行政院勞工委員會 81 年 8 月 13 日、82 年 7 月 28 日及同年 10 月 23 日函示，則進一步限縮自營作業者範圍，將此等以買賣、銷售為目的，賺取差價，獲致利潤之事業主（自營業主）排除該條例之適用。

惟考量上開函示原係以勞工保險之實施對象主要為從事勞動工作獲致薪資報酬之勞工，如將以買賣、銷售為目的之營利事業負責人納入自營作業勞工範圍，並由政府補助 4 成保險費，顯有不公平情形。然於現今勞動態樣愈趨多元化之社會，從事買賣、銷售相關活動之自營作業勞工實非罕見，上開行政函示所稱「賺取價差，獲致利潤」，其文義並不明確，且將大部分販賣貨品以賺取微薄利差之自營作業勞工併予排除，已不合時宜。勞動部為避免過度限制此等自營作業勞工投保勞保權益，因而適時檢討過去見解，乃於 105 年 6 月 27 日以勞動保 2 字第 1050140323 號令將上開函示予以廢止。

肆、結論

綜上，關於改制前行政院勞工委員會 81 年 8 月 13 日、82 年 7 月 28 日及同年 10 月 23 日函於廢止後，年滿 15 歲以上，65 歲以下，符合勞工保險條例規定「自營作業者」定義之職業工會會員，不論是否從事以買賣、銷售貨品為目的之工作，均屬勞工保險的強制納保對象，應由所屬本業職業工會為其申報加保，俾保障自營作業勞工投保勞保權益。

增訂就業服務法第 48 條之 1 規定

初次聘僱家庭類外籍勞工應參加聘前講習

勞動部勞動力發展署跨國勞動力管理組視察　黃偉誠

為使聘僱外籍家庭看護工及家庭幫傭之雇主，於聘僱前能獲悉聘僱管理的法令及資訊，以加強外籍勞工管理，立法院於 104 年 9 月 18 日三讀通過增訂就業服務法第 48 條之 1 規定，同年 10 月 7 日總統華總一義字第 10400116251 號令公布，並於通過 6 個月後實施。依據增訂之就業服務法第 48 條之 1 規定，本國雇主第 1 次聘僱外國人從事家庭看護工作或家庭幫傭前，應參加聘前講習 (簡

稱聘前講習)，於申請許可時檢附已參加講習之證明文件。另外為使講習的對象、內容、實施方式、受委託辦理的資格、條件及其他應遵行事項有明確的依據，勞動部於 105 年 5 月 26 日發布訂定「雇主聘僱外國人從事家庭看護工作或家庭幫傭聘前講習實施辦法」(簡稱本辦法)，並於 105 年 7 月 1 日起實施聘前講習。

此外，為明確雇主第 1 次聘僱之定義，依勞動部 105 年 6 月 15 日發布之令釋，係指家庭類雇主在 105 年 7 月 1 日起第 1 次聘僱或接續聘僱外籍勞工，雇主過去如未曾取得勞動部核發的聘僱或接續許可 (不論聘僱許可期間長短)，於 105 年 7 月 1 日起引進或接續聘僱外勞者，即屬應參加講習的適用對象，另自 105 年 7 月 1 日起，未依規定參加聘前講習或違反就業服務法相關規定，且未曾參加講習，雖經勞動部依相關規定核發法定申請期間的聘僱或接續許可，日後申請外籍家庭看護工或家庭幫傭時，由於自始未依規定參加聘前講習，仍應參加聘前講習。

講習對象部分，考量雇主聘僱外籍家庭看護工或家庭幫傭後的實際管理者，並非全為雇主，依據本辦法第 2 條規定，講習對象除明定雇主本人外，如雇主無法參加講習時，亦可由與被看護者或被照顧者間具有相關親屬關係，且共同居住或代表雇主對外勞行使管理監督地位的親屬參加講習。

在講習的規劃設計上，為使雇主便利透過多元管道參與聘前講習，可透過 3 種講習方式參加講習，雇主可以使用內政部憑證管理中心所簽發之自然人憑證透過網際網路至雇主聘前講習資訊網站進行「網路講習」或可就近至當地就業服務中心，以隨到隨訓之方式參與「臨櫃講習」，另外，如果雇主同時參加講習人數達 10 人以上者，亦可以向各地方政府預約至其指定場所參加「團體講習」。完成聘前講習者，參訓資料將登錄於勞動部的雇主聘前講習資訊網站，做為雇主辦理聘僱或接續聘僱許可時的申請文件。

為能使雇主在聘僱外籍勞工前明確知道相關權利義務事項，使雇主有充分的家庭與心理準備，清楚家庭未來將面對的狀況、相關法令規定，及可運用的政府資源，講習內容著重於聘僱外籍勞工的相關法令、外國人健康檢查及其罹患法定傳染病之處置、聘僱外國人入國後應辦事項、外籍勞工權益保障事項、外籍勞工來源國風俗民情、雇主應注意事項及相關違法案例說明等事項，講習時數為 1 小時。參加臨櫃講習或團體講習之人員，應攜帶身分證明文件，包括國民身分證、駕駛執照或全民健康保險卡等。代講習人員，除本人身分證明文件外，應另出具與被看護者（被照顧者）符合親等關係文件 (如戶口名簿或國民身分證影本)，經就業中心或地方政府人員核對後，始得參加講習。

針對初次申請聘僱外國人之家庭類雇主，實施聘前講習有助於維護雇主聘僱外勞權益，保障外勞勞動人權，並可間接強化外籍勞工管理措施，降低外勞發生行蹤不明之機率，達成政府、雇主及外籍勞工多贏之局面，且聘僱講習為免費、不辦理測驗，不額外增加雇主聘僱費用，另對於雇主有特殊狀況或地理交通限制之情形，除規劃透過代理人制度參加講習，亦提供網路講習、臨櫃講習或團體講習等多元化服務方式，避免雇主因工作或家庭等不便參加因素，降低對雇主額外之負擔，據勞動部統計，聘前講習自 105 年 7 月 1 日起實施至 7 月 31 日止，共計有 3,276 名雇主參加並取得完訓憑證，預估至 105 年 12 月 31 日止，將有 1 萬 2,000 名雇主完成聘前講習。

美語老師變身 服飾店主

郭秝庭

撰文．攝影　陳婉篝 ／ 圖片提供　郭秝庭

郭秝庭從店員做起，學習服飾業經營之道，進而開設自己的服飾店。

三十而立，「十月服飾」負責人郭秝庭，在安穩的薪水與熱情驅動的夢想之間，選擇了後者，辭去補習班教職，從小店員做起，學習扎實的服飾業基本功，在滿 30 歲時鼓足勇氣，開設了自己的服飾店，順利轉換職場跑道。

十月服飾位在臺北捷運新埔站旁巷弄內，從簡約富有質感的櫥窗設計，即可嗅出店主的高雅品味，果不其然，推開門之後，以白色為基調的店內空間，明亮寬敞地迎接客人到來，沒有浮誇的裝潢，簡潔的陳設方式，讓單品一一跳脫出來，盡顯郭秝庭的獨到眼光與經營用心。

仔細留意的話，店門口外的小告示牌上寫的全是英文：「Oct. Korea boutique we open everyday」，這與店主之前的工作有所關聯。外型高挑亮麗的郭秝庭，大學念的是臺灣文學系，平日也進修英文，畢業後曾在兒童美語補習班教小朋友英文。

然而，教學並不是她的興趣所在，一直以來，她對流行時尚較為關注，也有心創業，但不知從哪裡入門。偶然間透過同事牽線，郭秝庭認識了一位在五分埔開男裝店的老闆，虛心登門請教後，她了解到，創業不能貿然投入，必須從頭學起，便離開教了一年多的補習班，到五分埔嘗試人生的另一種可能。

從店員做起練好基本功

郭秝庭自我分析轉換職場的原因，「我對服飾很有興趣，但和所學無關，如果大學一畢業就做這一行，好像太跳Tone，但在補習班教學後，我發現到，沒有熱情是無法持續下去的，所以還是回到自己的興趣去工作。」

她抱著要創業的決心去學習，在五分埔找到一家和自己服飾風格相似的店，認真的工作態度，深獲老闆欣賞與信任，幾乎毫無保留地教她各種經營撇步，從基本的服裝展示與銷售工作，到最重要的採購來源。郭秝庭花了兩年多時間，已掌握到服飾業經營的 80％要訣，加上平日省吃儉用地攢下一筆積蓄，家人也願意資助，便勇敢跨出創業第一步。

因為家住新北市板橋區的地緣關係，郭秝庭選擇在人潮匯聚的新埔站商圈開店，2015 年 10 月開幕，店名就命名為「十月」。從店內裝潢概念，到服飾風格定位，乃至於銷售服務，全部由她一手包辦，希望打造出舒服的購物環境。有感於網購風氣興盛，低價產品充斥市面，郭秝庭為了做出市場區隔，將客群鎖定在 25 歲至 55 歲，具有一定經濟基礎的女性，注重衣服材質，習慣到實體店親身感受，因此店內走的是高質感路線。

鳳凰計畫助創業更踏實

「一般人覺得創業起步很難，但我開店從無到有的過程，憑藉的就是一股熱情與勇氣。」對郭秝庭來說，要跨入創業的門檻並不高，難在開店之後的維持營運，尤其前幾月是最不安的時候，如何吸引客人上門，又要怎麼提升回購率，甚至帶來更多新客源，她至今仍在摸索中。

也因此，當她透過管道得知勞動部的「微型創業鳳凰計畫」時，試著自己上網找資料，並參加勞動部的創業課

圖 1、2　十月服飾走質感路線，店內陳設高雅簡約。
圖 3　從裝潢概念，到服飾風格定位，全由郭秝庭一手包辦。

程，學習撰寫企畫書，以及開業準備、財務規劃等實務知識，在創業顧問熱心輔導下，順利貸款 60 萬元，讓創業初期多了一筆周轉金，內心也較為踏實。

3

在諮詢過程中，顧問也給予郭秝庭非常實用的建議，例如在損益計算方面，以往她將進貨成本視為支出，但顧問說明，其實進貨並不是支出，而是資產，這個月賣不掉，下個月仍有可能賣掉，在轉換思維之後，店內財務報表就不會老是呈現虧損狀態。郭秝庭相當感謝勞動部顧問協助，對於創業剛起步的她，具有安定作用。

不怕辛苦堅持圓夢

創業近一年來，郭秝庭可說是老闆兼夥計，除了每個月定期飛韓國東大門採買服飾之外，幾乎天天都被「綁」在店裡，等於和服飾店成為命運共同體，但她很清楚這是創業必經過程，再辛苦也甘之如飴。

郭秝庭回想還沒創業前，母親曾極力勸她上班領份安穩的薪水就好，壓力比較不會那麼大，但她堅持要實踐夢想，家人也因而被她的熱情感動，轉而全力支持。她抱持著努力不懈的精神，終於創立屬於自己的事業，目前店內營運已站穩腳步，目標希望在兩年後可以開始回收成本，長期也有開設分店的打算。

「想創業，就要從那個行業的基層開始學，不要怕辛苦。」這是郭秝庭最想分享的經驗談，她也祝福擁有創業夢想的人，都能在自己渴望成功的領域中發光發熱。

手工捲出讓人安心的好滋味

張曉筑

採訪撰文　蔡佩吟

位在新竹縣新豐鄉，一個不算熱鬧的普通道路上，有間「有一天蛋捲」，主要販售各種口味的蛋捲，店面沒有氣派華麗的排場，卻能靠著真材實料的品質做出口碑，靠著客人的口耳相傳，從零星接單到如今有著一間實體店面以及穩定客源。

在這個人們愈來愈注重食安問題的時代，品牌知名度與包裝是否精美已經不再是顧客選購產品時的首要考量，取而代之的，是產品本身的原物料來源以及製作方式，而這也是「有一天蛋捲」能在極具競爭力的食品業佔有一席之地的原因。

老少咸宜的手工蛋捲

「有一天蛋捲」老闆娘張曉筑，原本是位家庭主婦，目前育有一子一女的她，在二女兒大約五、六歲時開始思考創業的可能，而之所以會想要販售蛋捲，是因為其「老少咸宜」的特性，「0-99 歲的人都可以吃蛋捲，而且不像鳳梨酥等其他商品只在特定節日比較暢銷，以蛋捲作為主打商品，客源也會比較穩定」張曉筑解釋，有了這樣的想法後，她便在自家一個閒置的房間內開始製作手工蛋捲，剛開始先請親朋好友試吃，沒想到真材實料的好品質受到極大迴響，靠著親友的鼓勵與宣傳，促成了後來實體店面的生成。

當時張曉筑與任職於印刷業的先生住在台北，後來因為蛋捲生意愈來愈好，又因娘家位在新竹的關係，便一同回到新竹專心經營蛋捲生意。「原本只是想有個專門製作蛋捲的地方，後來許多客人希望能到實體店面選購，才將空間的前半部裝潢為販售店面」，沒有充裕的資金、沒有強大的野心，靠的只是一份堅持品質的初衷，「我們的蛋捲每三根就要使用一顆蛋、奶油使用單價較高的無水奶油，不必添加香精，吃起來就有天然純粹的蛋香」，選用簡單、來源單純的原物料，即使當初食安風暴席捲各大食品業時，「有一天蛋捲」也能讓消費者可以安心購買。秉持著這樣的信念，不需要花費額外的宣傳費用，「有一天蛋捲」早已成為當地人最信任的零嘴，以及逢年過節最體面的伴手禮。

客製化服務 抓住顧客的心

從零星接單到開設實體店面，張曉筑遇到許多困難，像是由於經費不足，店面無法一次性地全面裝潢，只能從營業收入挪取部分慢慢整修；而在產品製作的調配方面，也必須等到盈餘足夠．才有辦法購買新的原物料用以研發產品，在這樣克難的處境之下，張曉筑卻依然堅持品質第一，在口味與口感方面，除了自己與家人作為把關者之外，也會依據顧客試吃反應與意見做調整，為此，張曉筑會到當地科技大廠發送試吃，這樣看似吃力不討好的舉動，卻成了有一天蛋捲足以擄獲顧客味蕾的關鍵，也成了後續得以擁有穩定客源的重要因素。

青年創業專家建議 解決多樣難題

除此之外，在開設實體店面時，張曉筑也遇上許多經營上的問題，不論是營利事業登記證明、稅務問題，或者企業經營、行銷手法方面，都讓當時是門外漢的張曉筑相當苦惱，為此她特地上網搜尋相關資訊，發現勞動局有設立青年創業相關協助辦法，在面對不同的難題時，得以向該領域的專家詢問、進而有效率地解決問題。張曉筑表示，對於不同領域，勞動局都有聘請相關老師、專家，給予創業者不同建議，包括她原本就擅長的烘培，也能藉由向老師請益，讓自己的技巧更為精進；而在經營方面，面對複雜的程序，勞動局也會按部就班地給予相關協助，甚至到創業之後的員工聘請、網路行銷所遇到的問題，也都能從勞動局找到解決之道。另外像是在面對食品業者最重視的食安問題時，也能找到最有公信力的衛生署協助處理，而這樣的計畫幫助之下，也讓張曉筑的創業計畫得以順利進行下去。如今回想起當初創業所遇到的困境，張曉筑也有感而發地表示，其實政府提供的資源相當充足，只要有心去尋找解決問題的方法，都能獲取相當豐富且有用的協助。

堅持初衷　繼續捲出讓人難以忘懷的好味道

「有一天蛋捲」販售的品項相當單純，共六種口味的蛋捲，以及手工米香，產品不僅只有口味會隨著顧客建議而做調整，甚至會隨著季節有不同改變；在產品包裝上，也針對逢年過節製作禮盒，如此趨於客製化的設計，是市面上知名大廠所沒有的，也是「有一天蛋捲」最用心、最吸引人的地方。

相當重視顧客的張曉筑，將每位顧客的意見視作寶藏一般細細珍藏，每位顧客的回流，也是她最有成就感的收穫，說到顧客，讓她回憶起在多年前有位年長的老太太，大約每兩個星期會來買一次蛋捲，而後有好一陣子沒有再出現，張曉筑雖好奇，卻也無從得知原因，直到一年多後的某天，老太太再次出現，詢問後才發現原來是老太太的先生特別喜歡有一天蛋捲，只是老先生過世了，而今天是老先生的生日，老太太便來買盒蛋捲，也回憶起從前愛吃蛋捲的老伴……說起這段讓她印象深刻的往事，張曉筑說道：「一直以為自己不過是賣蛋捲的，沒想到也能在某個人的生命中有著如此大的影響，以及造成他們深刻的記憶」，而這也是讓她在這五年多以來，所遇到最為感動的一段故事。

說起「有一天蛋捲」未來的規劃，張曉筑表示為了固守品質以及好不容易才建立起來的形象，並不會傾向開設分店，而是朝中央廚房的概念發展，配合其他通路鋪貨販售，目前則是將心力放在這間用心建立起來的店面，用和緩的步調繼續研發新產品，也繼續和先生用手工捲出讓人吃了一口便難以忘懷的美味蛋捲。

店名：
有一天蛋捲

地址：
新竹縣新豐鄉泰安街 176 號

營業時間：
AM10:00-PM9:00（星期一公休）

電話：
03-5599558 ／ 0955735835

官網：
http://www.oneday.tw/

玫瑰冰淇淋 綻放幸福職涯

張慈慧

採訪撰文　陳婉箐 / 圖片提供　張慈慧

1

一朵朵如玫瑰花般綻放的冰淇淋，在短短一年內，於臺中市大雅區打響了名號，也讓「布達佩斯冰淇淋專賣店」老闆張慈慧開啓幸福職涯。親赴匈牙利取經的辛勞、開店初期忙裡忙外的忐忑，都在顧客吃到冰淇淋時自然流露出的笑容中，化為再接再厲的動力。

「如果連冰淇淋雕花這件事都做不好，我不知道自己還能做什麼？」張慈慧娓娓道來她的創業心路歷程，專科幼保科畢業之後，先後在臺北、臺中的安親班任職，再到兒童牙科擔任助理，也曾到朋友公司幫忙，累積約十年的工作經驗，在心中慢慢勾勒出一幅創業藍圖。

從小在臺中市五權西街一帶長大的張慈慧，吃遍當地的異國料理餐廳，對於西方美食很感興趣，加上對甜點情有獨鍾，聽聞玫瑰花造型冰淇淋的起源地在匈牙利首都布達佩斯，透過國外朋友引薦之下，便與團隊專程飛到當地，跟著冰淇淋退休師傅學習製作手法。雖然語言不通，但是張慈慧誠懇又專注的學習精神，讓該名師傅很樂意指導遠道而來的外國年輕人，在兩周內將畢生絕活傾囊相授。

創業鳳凰　莫大支援

張慈慧學成後回臺，便積極投入冰淇淋店的籌設工作。但萬事起頭難，正當煩惱如何取得創業資金之際，接觸到勞動部「微型創業鳳凰計畫」，不僅提供免費創業研習課程、創業顧問的訪視及輔導，還能申請低利率、免擔保品，且前三年利息全由勞動部全額補貼，對於當時失業的張慈慧來說是莫大的奧援。

雖然也曾考慮過經濟部的青年創業貸款，但張慈慧仔細比較之後發現，青

圖 1　張慈慧與團隊遠赴布達佩斯取經，回臺開設創意冰淇淋店，苦練三個月，雕出栩栩如生的玫瑰花冰淇淋。

圖 2　創意冰淇淋店店外照。

創的門檻較高，因此她優先申請鳳凰計畫，成功貸到 100 萬元貸款。「布達佩斯冰淇淋專賣店」於 2015 年 7 月開幕，小巧店面空間雖不大，但運用臺灣在地新鮮水果製成冰淇淋，結合三種口味，雕出浪漫吸睛的造型，令人愛不釋手，新鮮感快速在市場上發酵，透過客人的口碑相傳，以及 FB 臉書粉絲專頁的行銷宣傳，成為臺中新崛起的人氣美食。

「申請鳳凰計畫時，勞動部的創業顧問曾提醒我，經營商圈必須擴展到舒適圈十公里之外。」除了貸款，在勞動部顧問的專業輔導下，張慈慧的創業之路走得更順遂。她將顧問的話謹記在心，認真拓展商圈，憑藉著創意手法、真材實料與熱誠服務，不僅深受在地人喜愛，也成功吸引到外地遊客光顧。目前布達佩斯冰淇淋的客源，有六成來自離大雅較遠的臺中市中心、南屯區以及鄰近的彰化縣，兩成來自外縣市，其餘則為大雅與周遭的豐原、神岡區居民。

真材實料　擴展客源

張慈慧透露，歐洲冰淇淋的奶油成分較高，比較容易雕花，但偏油偏甜，不太符合臺灣人的口味，經過多次試

圖 3　小巧店面靠著真材實料，吸引大小朋友上門。
圖 4　玫瑰造型吸睛，布達佩斯冰淇淋快速打響名號。

驗，才調整出完美的甜度與硬度，既吃得到綿密滑順的口感，卻不會增加身體太多負擔，但因黏性不足、較難塑形，她光是雕花就多練了三個多月。

店內冰淇淋都是手工製作，絕不添加香精與色素，隨季節調整食材，陸續研發出 30 多種口味，像臺灣盛產的芒果、鳳梨、香蕉、火龍果等都很受歡迎，雖然營業時間到晚上九點，但時常到傍晚就銷售一空，生意之好出乎預期，其實背後仰賴著團隊一步一腳印的付出。

張慈慧說，她與兩位夥伴各司其職，夥伴在廚房裡製冰，她則負責在外雕花與銷售，因人手有限且相當費工，平均一支花朵冰淇淋要花上 3 至 5 分鐘才能貼合完成，在事先知會下，客人都願意耐心等待。

工作經驗　創業助力

「我是在累積一定的人生經驗才創業的。」張慈慧說，過往的工作對她幫助很大，一點也沒白白浪費時間，像是在兒童牙科任職，因為牙醫師非常注重細節，對待小病人也要付出愛心與耐心，使得她開店服務客人時，只要看眼神，就能猜出客人的需求。而在朋友公司幫忙的那段期間，她負責各項行政事務，對於財務、管理等開店基礎知識也有一定的了解。

張慈慧鼓勵有心創業者，一定要多方學習，不要太在意薪水，「創業不能只會單一技能，必須要有好幾把刷子。」她以自身的例子證明，人必自助，而後人助之，只要用心學習，腳踏實地去耕耘，整個宇宙都會聯合起來幫你實現願望。

堅持給孩子最純粹的美味

張淑華

採訪撰文　蔡佩吟

近年來受食安風暴影響，民眾在挑選商品時，漸漸從知名大廠轉向親友間口耳相傳的小工作坊；而不以營利為首要目的、不論在原物料的選用或是製作過程皆毫不馬虎、秉持良心做事，正是這些小工作坊能在市場佔有一席之地的重要原因。

從沒想過靠著顧客間的口耳相傳，竟足以在競爭激烈的甜點市場中闖出一片天！「傳遞幸福手作坊」以法式烤布蕾、奶酪作為主打商品，賣的是孩子們最愛吃的點心，也是母親想給孩子最天然、最健康的飲食選擇。

從「分享好食物」開始

「傳遞幸福手作坊」老闆娘張淑華，原本在知名 3C 賣場擔任協理秘書一職，相當喜愛這份工作的她，一待就是 18 年，在「傳遞幸福手作坊」成立以前，從來沒想過會離職、甚至自己創業。之所以會創業，源自於喜愛烘培的她，時常下廚製作點心給孩子吃，而樂於分享的她，也總是會多做幾份分送給親朋好友，沒想到在一次製作烤布蕾時得到熱烈回響，孩子與親朋好友們紛紛鼓勵她對外販售，也成了「傳遞幸福手作坊」創立的緣由。

剛開始只是零星接訂單，後來因為真材實料的美味頗受好評，訂單量愈來愈大，讓當時還有工作的張淑華蠟燭兩頭燒，迫使她必須捨棄一樣事業，而那時，再過幾年就退休的她，竟毅然決然放棄原本的工作，選擇專心製作甜點，對於這項抉擇，許多人替她可惜，但其實在她心中，有比金錢、事業更加重要的事，那便是將製作好商品的理念推廣出去讓更多人知道，「沒有什麼能凌駕於健康之上！」張淑華堅定地說著。

工作坊主要販售的法式烤布蕾，由於含蛋量高，因此沒有做其他口味，要讓顧客吃到最純粹的天然蛋香；而另一項主打商品——奶酪，則是因為主要是以鮮奶製成，口感比較清爽，因此搭配六種口味，包括以馬達加斯加天然香草籽調製的香草奶酪，手工熬煮的鳳梨百香果口味，以烘炒過的堅果、可可粉、巧克力醬、三種層次搭配而成的堅果巧克力口味，其他還有抹茶、黑糖，以及為了顧及品質，只有夏季限定的芒果口味，這些產品除了全面減糖之外，更標榜不添加香料、色素、防腐劑，「因為選

用澳洲進口頂級鮮奶油以及新鮮水果，甜度太高反而會蓋過這些濃郁香醇的奶味及鮮甜水果香」，沒有印象中甜點過甜、黏膩的口感，「傳遞幸福手作坊」以爽口、純粹的口味征服顧客的味蕾。

微型鳳凰創業 困難迎刃而解

決定創業後，張淑華便開始詢問貸款相關事項，而在尋找資源的過程，無意中得知勞動局設立之「微型鳳凰創業計畫」，在計畫內的幾次課程中，讓她學到包括財務規劃、行銷手法，以及其他有關創業的相關資訊，課程中不但有該領域的專業顧問提供諮詢，在創業後也會持續提供協助，只要有任何相關疑難雜症，這些和勞動局配合的顧問都會非常有耐心地向創業者講解，而勞動局在計劃之後也會不定期關心創業進度，創業者之間也會有所聯繫、互相交流。對張淑華而言，得知勞動局提供如此完善的協助，是一個相當珍貴的訊息，「以創業來說，光有錢也不一定會成功，有許多小細節需要特別注意，該怎麼把錢花得淋漓盡致才是最重要的事！」

除了在創業初期，對於相關時宜的學習之外，張淑華面對到的另外一個困難，便是販售價格。因為堅持品質而選用成本較高的原物料，導致「傳遞幸福手作坊」所販售的商品價格比起外面知名大廠高出許多，讓她擔心顧客會因為不了解而下意識排斥；所幸在開始營業

之後，客源穩定的成長與回流讓她像是吃了顆定心丸，使她更有動力繼續販售品質好的商品，也讓她始終堅信，憑著自己「想要給孩子吃到最好的食物」的初心做事，就能吸引到那些和她有著相同信念的客人。

精益求精　持續傳遞幸福

「傳遞幸福手作坊」製作產品的工作室位在台中逢甲，銷售通路除了網路之外，也在台北天母及復興 SOGO、台中大遠百的 city'super 超市販售，說到工作坊未來的規劃，張淑華表示，會朝向開設實體店面的目標前進；而在販售品項上，除了目前主打的布蕾與奶酪之外，也會陸續開發其他商品，例如她就曾經研發出草莓泡芙、起司蛋糕等，進來也搭上手機遊戲「pokemon go」的熱潮，推出「皮卡丘馬卡龍」、「神奇寶貝馬可龍」，配合中秋禮盒，以贈品方式推廣給顧客，由此觀察顧客接受程度，再去做細部的修改與調整，如此繁複的作業方式，足以見得張淑華的用心。

而在個人方面，張淑華也希望繼續精進自己的能力，除了在烹飪技巧的學習，能讓她能持續研發出好吃又健康的產品，也包括管理層面，不管是在業務、銷售、廚房內部，都能培訓更多人才，共同來協助「傳遞幸福手作坊」的拓展，期許工作坊能在這個人人對食安問題提心吊膽的世代，建造一個讓消費者安心購買的場域、製作更多能使人安心享用的產品，傳遞美味與幸福，也持續傳遞每位媽媽對小孩的愛與呵護。

隨時隨地
都能品嘗的好咖啡

孫儀君

採訪撰文　杜若

曾接受中天節目「真心看台灣」專訪的孫儀君，將她遠從紐西蘭帶回台灣的「傑得咖啡」，介紹給許多觀眾。但在節目的背後，孫儀君是透過一點一滴累積，才能有現在的成績。曾經在紐西蘭待過兩個月的她，因為欣賞紐西蘭對食品的要求與品質的把關，她將該國的優質創新產品「傑得咖啡」，帶回國內與更多人分享。

一步一腳印　堅持不懈怠

一開始，孫儀君在爭取代理「傑得咖啡」的過程中，費了好大的工夫，讓對方知道她是真的有心想經營他們的產品。在她展示了自己的努力與誠意之後，終於讓對方點頭答應。或許正好也是因為近幾年台灣與紐西蘭簽訂 FTA，讓雙方的貿易擁有良好的基礎，也讓紐西蘭人更加信任台灣人。

雖然好不容易徵得紐西蘭公司同意，但引進「傑得咖啡」之後，如何將產品賣出去，又是一大問題。由於孫儀君是從零開始，並非一開始就已經認識所有的通路商，就這樣自己一步一腳印，努力推廣自己覺得好的東西。雖然到處碰壁，但孫儀君卻沒有因此而灰心，「我覺得自己比一般人更有耐心，今天這個採購拒絕我，不代表下個採購也會拒絕我。」她認為只要有耐心，好的商品，一定會漸漸被人接受，總有一天可以打動對方的心。

終於，「傑得咖啡」在 2014 年 3 月上架，一開始在新光三越的超市販售，現在除了各大進口超市，連在 PChome24 小時購物中心、7-11ibonmart、Yahoo 奇摩購物中心等網路商店，皆有販售。而孫儀君在期間也時常參加食品展或茶會，除了拓展人脈也尋覓未來客戶的可能。其中有一間公司的採購，還是因為她之前振轉讓對方認識，而對方在世貿食品展的展場上，主動找她直接下訂單。

投入創業課程 擁有意外的收穫

孫儀君在以前就常聽過「青創貸款」，後來上網了解了之後，發現勞動部有提供免費的相關課程，後來她就去報名了創業的課程。「這樣的課程對我真的很有幫助，尤其是在我上課後，才知道『損益平衡』這個很重要的觀念，這對我影響很深，也很清楚認知自己應該如何規劃後續的創業發展。」

圖 1　Anz business party.

在創業課程上，曾經老師邀請三位同學，自願上台介紹自己的創業產品，並結合課程內容與大家分享，而孫儀君就是其中一人。「說實在的，我當時真的超緊張，但只要想到能夠在這裡讓那麼多人認識我、認識我的產品，未來說不定其中有些人可以成為我的客戶，這麼難得的機會，所以我就舉手自告奮勇上台。」

秉持著一股衝勁，孫儀君就算緊張，還是硬著頭皮介紹完自己的產品。而事實證明，在她上台分享完之後，確實有交到一些幫助她的朋友，「不只有

人跟我訂貨，還有個課堂上認識的同學在世貿展當我的工讀生，甚至在百貨公司辦試喝時，他也都有幫上我的忙。所以，能夠有免費行銷自己的機會，千萬要好好把握。因為，台下很有可能會有你的客戶或是你日後的幫手或是夥伴。」

課程結束後，孫儀君覺得 凰貸款比較適合自己的需求，於是她便申請了「鳳凰貸款」這個項目。而勞動部也提供了一名專業顧問，從旁協助孫儀君突破創業難關。「顧問對我有一定程度的幫助，他還特別來超市關心學員，甚至自掏腰包幫我捧場，真的很感動，處處都是我的貴人。而顧問也像我的導師一樣，只要詢問他相關問題，他都很樂意協助！」

突破難關　繼續向前進

其實孫儀君一開始是想引進紐西蘭的巧克力來台灣，但後來才發現巧克力

圖 2　2015 年世貿食品展。
圖 3　與紐西蘭辦事處處長合影。

有很多問題，品質難以控管。後來她才發現「傑得咖啡」，覺得這樣的產品非常有意思，而且它的創新喝法也很吸引人。「傑得咖啡」是以法式濾壓的概念設計，擁有與立體茶包一樣便利的立體咖啡包外型，只要準備一個馬克杯，就能品嘗有如現煮般的美味咖啡。

因為孫儀君本身也是咖啡愛好者，所以對於咖啡的要求也非常高。「跟許多咖啡愛好者一樣，咖啡也是我的生活必需品。人會追求更好或更美，同樣的喝一杯好咖啡，也變成我所追求的目標。」有別於一般市面上的沖泡咖啡，「傑得咖啡」同時擁有沖泡的便利性與現煮的咖啡口感，並使用 100%、品質好的阿拉比卡豆，完全沒有化學添加物的食品安全疑慮。

也因為孫儀君積極參加紐西蘭辦事處的茶會、活動等，與許多人互動並建立良好的關係，並在茶會上主動認識其他同業，而開 了異業合作的機會。「傑得咖啡」目前與紐西蘭冰淇淋品牌、紐西蘭人開的烘培坊，與冰淇淋、甜點結合販賣，讓彼此的產品在口感上相輔相成。

目前孫儀君仍然以「傑得咖啡」為代理的主要產品，但在她所成立的「非嚐紐西蘭」中，除了咖啡還有紐西蘭的頂級初榨橄欖油，無酒精、無添加糖的葡萄酒等飲品。未來希望將更多紐西蘭的優質產品引進台灣，讓更多有需要的民眾，可以品嘗到來自紐西蘭的純天然食品。

店名：
非嚐紐西蘭

所屬單位：
宇洋股份有限公司

官網：
www.cosmicocean.tw

培育優秀青年人才 打造安心就業環境

採訪撰文　蔡佩吟

中國化學製藥股份有限公司

1

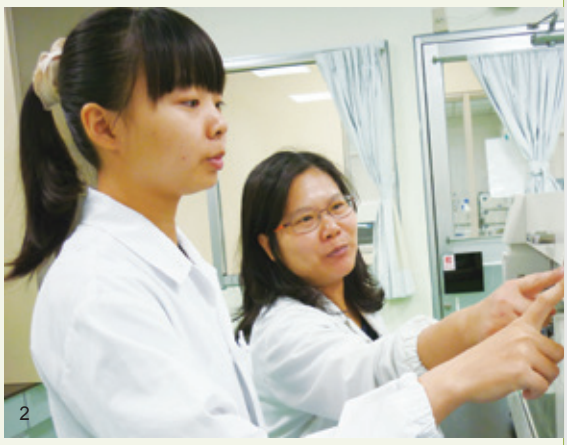
成立於 1952 年的中國化學製藥股份有限公司，致力於創新、研發、生產、服務及品質的提昇，將最先進之醫療、保健用品、健康服務，推廣至各級醫療院所及每個家庭，與人類的健康緊密結合；另外，積極培育優秀青年人才，亦是中化製藥最為注重的一個環節。

以追求創新、不斷提升研發、生產及服務品質為首要目標的中化製藥，對於內部人才招募相當講究，除了定期培訓新進人員之外，更規劃出一套完善的職涯規劃，也經由適性測驗以及公司完善的通識課程訓練，讓中化的員工們，得以穩健踏實地達到自己預先設立的職務目標，而這樣完備的公司制度，正符合勞動局設立之「青年就業旗艦計畫」之條件，透過該計畫，中化製藥得以有效招募、訓練人才、進而留住人才。

培訓儲備幹部 維持公司高品質運作

在勞動局剛推動「青年就業旗艦計畫」之初，中化製藥便積極參與，透過勞動局網站搜尋得知相關計畫，發現計畫內容相當符合公司招募儲備幹部之模式，進而細探其實施辦法；至此之後，每年 2、3 月舉辦的說明會，到新人入訓、後期申請經費補助核銷，中化製藥都會指派專人專門負責處理，對於此計畫注重之程度可見一斑。

而之所以如此積極參與計畫的原因，其實在於中化製藥希望公司的主管皆是由內部員工進行提升，因為唯有從



底層做起，才能扎實的學習工作所需的專業技術跟能力，也才能全面知曉公司的運作模式。而「青年就業旗艦計畫」的核心概念就是希望透過訓練單位於執行工作崗位訓練時，指派公司內部之專人指導參訓學員，剛好跟公司培訓的理念相謀和。除了理念相符之外，由於計畫模式是以結合事業單位用人需求為基準，規劃為期三到六個月不等的訓練，因此不僅能強化新進人員的工作能力，也能透過先行訓練的機制，營造一個能讓求職者安心訓練的工作環境。

人才難尋 更加重視學長姐制度推行

由於公司屬於傳統製造業，因此中化製藥在人才招募上偶有困難，為此，中

圖 1　中化新豐工廠。
圖 2　指導人員翁敏慧，正在指導同仁陳鈺婷操作溶離試驗機。

化製藥也表示需付出更多的心力與各項條件來吸引年輕人投入就業，因此新進人員的專業培訓也成了求職者在選擇上的一大誘因，在六個月的培訓期間，會由資深員工帶領，教導新進人員工作所需的相關專業技術能力，另外也幫助其適應新環境及工作內容，降低因適應不良而離職的機率，也因為這樣的指導關係，形成中化製藥優良的學長姐制度，也讓公司更能以全體一心的凝聚力創造更多可能。

而在「青年就業旗艦計畫」的實施方面，首先在申請計畫時，需先檢視公司是否符合資格，包括檢附公司的營業事業登記證、勞健保繳款明細、是否依比例進用身心障礙員工等等，待相關條件審核皆符合才能進行後續申請動作，而在如此高規格的檢視之下，不但能確保員工權益，也等於給新進人員最實質的保障。

配合政府政策，中化製藥積極進用剛畢業的生力軍，以一對一帶領的方式克服年輕人定力不足、流動率大的問題，不僅替公司帶來年輕蓬勃的氣息、專屬年輕世代無限想像的創造力，也希望能藉由提供優渥的起薪及職缺，吸引年輕一輩加入製造業，而中化製藥的六個工廠也積極與當地的就業服務站合作，由當地就業服務站協助媒合合適的人選，也為長年居高不下的失業率盡一份心力。

圖 3　中化總公司。

圖 4　指導人員楊瑞德股長，正在向新進人員賴韋廷說明公司相關規章制度。

圖 5　指導人員廖建豪股長，正在指導同仁范揚安核對當日生產的藥品包材是否正確。

青年就業旗艦計畫 理念不謀而合

除了提供新人條件優良的任職機會、培訓新人快速立足職場之外，中化製藥與勞動局「青年就業旗艦計畫」其中一理念亦不謀而合，其理念即為補助之獎金須全額加給在協助指導人員的薪資之上，除了體恤指導人員需額外付出心力、協助新進同事之外，也替這些資深員工主動爭取額外福利，而在這樣良性循環的帶領之下，也能有效提升中化製藥整體員工素質，形成雙贏局面。而長年培訓青年就業的中化製藥，所帶動的助益也反映在員工平均年齡上，成立60多年的中化製藥，不僅沒有員工年齡層偏高的問題，反而有逐年下修的趨勢。

在未來，中化製藥也將繼續配合勞動局實施「青年就業旗艦計畫」，培訓更多優秀新進，而在結合產業資源的前提之下，不僅能提升年輕一輩求職者的專業技能，也能讓公司更有信心聘請這些社會新鮮人，如此一來，也能藉由與勞動部的相互配合、相輔相成，持續鞏固公司核心價值——「熱情、創新、關懷、健康」，也能藉由這樣的人力資產，開展出全方位且有利於醫療發展的的經營模式。

公司名稱：
中國化學製藥股份有限公司

地址：
台北市中正區襄陽路 23 號

電話：
02-2312-4200

官網：
http://www.ccpc.com.tw/

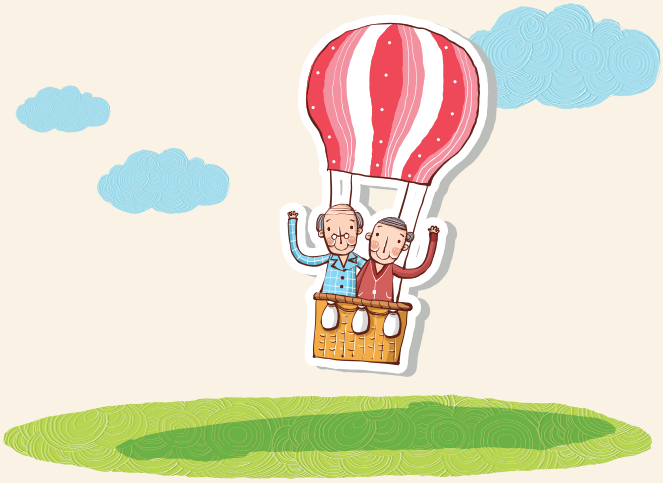
工作生活平衡獎
樂活企業讚出來

勞動部勞動福祉退休司科員　龍瑞

壹、前言

少子化與雙薪家庭趨勢，使勞工兼負工作與家庭照顧壓力，企業唯有創造友善支持的工作環境，讓員工安心穩定工作，才能留住人才，穩定就業，達成勞資雙贏，提升台灣社會競爭力。因此，工作生活平衡不僅是企業經營的重要課題，更是攸關國家社會永續發展與進步的重要政策。

為鼓勵企業推動工作生活平衡，建構友善工作環境，勞動部除制訂友善家庭勞動法令外，另透過宣導、輔導、表揚、補助等，支持企業推動各項優化措施，獲得許多企業迴響與參與。為廣徵與肯定企業推動友善員工措施的創新作法，爰辦理 105 年「工作生活平衡獎」優良企業評選及表揚，發掘更多績效卓著之標竿企業，帶動更多企業響應推動。



貳、企業推動工作生活平衡創意作法

105 年「工作生活平衡獎」評選面項包含「工作悠活 - 工作自主與成就」、「家庭樂活—家庭關懷與支持」及「健康悠活—身心健康與安全」，自 105 年 1 月 4 日至 4 月 29 日受理徵件，共有 131 家企業參選，經評審小組初審、實地訪視與決審，共表揚 18 家「工作悠活獎章」、9 家「家庭樂活獎章」及 12 家「健康快活獎章」等 39 家次獲獎企業；獲獎企業推動工作與生活平衡之創意措施如下：

一、工作悠活

（一）優化創意給假

獲獎企業體貼員工有照顧家庭與健康休養的需求，支持員工靈活彈性安排工作時間，例如，台灣陶氏化學提供 12 週全薪產假與 10 天全薪陪產假，讓員工產後與其配偶有充足休養與照顧新生寶寶的時間；台虹科技考量罹病同仁需專心治療但仍有經濟壓力，給予不限天數半薪病假，減輕員工負擔；巨鷗科技更提供慢性病假，讓有洗腎需求的員工每週有三天可提早 1.5 小時下班就醫，守護員工健康同時留住優秀員工；金屋馬燒肉與遠銀國際租賃體貼員工對子女與長輩的照顧負荷，給予 7 天全薪家庭照顧假，讓員工兼顧工作與家庭照顧。

此外，一零四資訊科技與一等一科技發揮創意，給予員工生日假，一等一科技另加碼提供同仁每周三有 2 小時運動時間，培養員工運動習慣；巨鷗科技體貼世足賽期間員工熬夜看球賽，隔天給予半天補眠假，讓同仁身心充分休息，發揮最佳工作效能；裕隆汽車給予員工子女小學開學日、子女結婚假等假期，支持員工在人生重要時刻都能與家人共同留下美好回憶。

（二）正向紓壓工作環境

為打造具人性與溫暖的工作環境，以激發員工靈感創意與歸屬感一零四資訊科技、陶氏化學、輝瑞大藥廠與永光化學等獲獎企業，提供員工明亮寬敞辦公環境、紓壓休息區或咖啡吧等，紓解員工身心壓力；台虹科技、康健人壽、福特六和及瑞士商弗克司等獲獎企業發展員工導師、夥伴或 mentor 制度，協助新進員工順利適應工作環境，熟悉工作流程，減少新人離職情形；艾訊企業每人每月提供 100 元下午茶基金，聯華電子提供部門公假與補助，部門可規劃聚餐或出遊以聯繫同仁情感，活化組織士氣。

二、家庭樂活

（一）育兒照顧支持

為減輕同仁育兒照顧負荷，支持員工平衡工作與家庭照顧，獲獎企業給予員工貼心育兒照顧支持，例如，一零四資訊科技於企業內部設置托嬰中心，提供安全與友善的托育環境，大大減輕新手爸媽安排新生兒照顧的焦慮，又能參與寶寶成長的喜悅；為減低員工照顧子女的經濟壓力，康舒科技提供員工每胎 66,000 元的生育補助，華邦科技更提供員工子女托育補助每月 5,000 元至 4 歲，給予員工最務實的經濟支持。

一零四資訊科技──托嬰中心。

此外，為強化新手爸媽的照顧知能，昇陽光電、裕隆汽車及一零四資訊科技等獲獎企業辦理育兒分享座談會及親職講座等，促進員工相互交流與分享照顧子女的經驗，另裕隆汽車還提供新手爸媽關懷手冊，彙整了公司相關的育兒福利措施及簡易衛教資訊，讓員工可以安心陪伴子女的成長。

（二）母性保護友善措施

獲獎企業為減低妊娠員工孕期及產後的身心不適，提供妊娠員工友善的母性保護措施，例如，華邦科技與裕隆汽車提供妊娠員工好孕卡、好孕禮以及衛教諮詢，陪伴與支持員工順利度過妊娠期間的身心壓力，華邦科技及昇陽光電

一等一科技──健行野餐。

陶氏化學──鐵騎隊環島行。

還貼心設置準媽咪休息室，讓懷孕同仁可以舒適的休息。另為支持員工哺育，一零四資訊科技與康舒科技設置了五星級的哺集乳室，裕隆汽車、財團法人車輛測試中心更不限制員工哺乳時間，讓員工在溫馨環境安心哺集乳。

三、健康快活

（一）健康管理制度

為全方面照護員工身心健康，獲獎企業建立「健康管理制度」，營造健康職場文化。和泰興業成立「美生中心」，透過循環健康管理模式，瞭解員工身心健康照護需求，並提供衛教諮詢，保健同仁身心健康；永光化學建置低碳健康廚房，嚴選健康菜單，控管食材新鮮度，讓員工吃得安心又健康；輝瑞大藥廠研發健康小祕書 APP，幫助員工隨時記錄自身健康狀態，並提供健康新知，培養員工自主健康管理意識；瑞士商弗克司積極建立組織運動文化，推動登山車運動健身，透過課程教學、參賽補助與員購優惠，鼓勵員工團隊運動，不僅活絡員工身心健康，更凝聚團隊向心力。

（二）員工協助方案

車輛研究測試中心為紓解員工身心壓力，設置「心靈減壓室」，與臨床心理師及諮商師合作，提供「一葉知秋員工關懷服務方案」，定期辦理員工成長團體，提供心理與生活諮詢，營造友善支持關懷文化。除此之外，中華機械、華邦電子、高雄捷運、精英電腦等獲獎企業，皆以委外或內聘心理諮商師方式，推動「員工協助方案」，提供員工在生涯工作、家庭親子、兩性情感、身心壓力、財務法律等方面免費諮詢服務，為員工分憂解勞，保持開朗與活力。

參、結論

企業推動員工工作與生活平衡，制度化地推動工作、家庭與健康面各項人性化且友善的措施，支持員工安心與效率工作，不僅是勞資雙贏的策略，更是企業永續經營的重要議題。勞動部將持續支持與輔導企業推動工作生活平衡，期盼有更多企業響應，讓這份用心與善意，成為台灣社會進步的正向力量。

輝瑞大藥廠──活力運動會。

105 年大專院校學生 職場安全衛生 體驗研習班

勞動部職業安全衛生署綜合規劃及職業衛生組技正
曾詩凱

[Safety and Health – 老闆一定要知道的第一件事]，簡短的一句口號，訴說了職業安全衛生署對於職場安全與勞工健康的理念與堅持。

國際勞工組織（ILO）於職業安全衛生架構公約已揭示，藉由安全衛生資訊分享、諮商服務及教育訓練等機制，增進雇主與所有工作者之職業安全衛生知識，及建構安全衛生文化，為職業安全衛生發展之重要策略工具。因此，我國自 96 年起，推動全國職場安全健康週系列活動實施計畫，而近年職場安全與勞工健康宣導，多以運用平面媒體或製作海報分送至事業單位。但職業安全衛生法自 103 年 7 月 3 日起施行並適用至各業工作者，影響範圍甚廣。鑑於職業安全衛生涉及機械、化學、職業衛生等專業，內容繁雜，在職場安全衛生向下扎根的信念下，如何培養社會大眾基本工作安全與勞工健康的觀念意識，除傳統宣導外，找出不一樣的執行方式，將深硬的職場安全衛生概念融入民眾生活中，是職業安全衛生署不斷思索的課題。

在有限資源下，職業安全衛生署秉持”坐而言不如起而行”的觀念，按不同年齡層設計不同的體驗活動，針對青少年及兒童族群，於 104 年 12 月 19 日在臺北市立動物園嘗試辦理職場安全衛生親子體驗活動，而 105 年初，著手對在校學生規劃職場安全衛生體驗活動，並朝 4 天 3 夜的營隊活動規劃，但參加學員能否獲得什麼知識？如何吸引學生讓其願意犧牲暑假參與？會不會淪為單一職業安全衛生系所的校內營隊？是規劃執行需要面對的課題。

考量到職場安全衛生是未來每位學生進入職場均會面臨的議題，經過不斷的開會討論，本年度以大專校院學生族群進行規劃，且針對學員背景不以特定科系進行限制，僅以勞工、職安衛及理工相關科系學生為第一優先，並管控各校同科系人數避免同一學校科系人數過多之情事。為凝聚學員向心力並授予學習目標，本活動採行小隊共同學習，將職業安全衛生相關科系學員平均分配至各組，讓具職業安全衛生基本知識的學員帶領著其他學員一起辨識危害風險，了解相關預防措施之可行作法。

另一方面，課程規劃及事業單位如何挑選則是活動成敗之關鍵，本次參訪營造業、鑄造業、表面處理業、電力供應業、電子業及專門技術服務業等廠家 (名單如下表)，其中鑄造業普遍具有粉塵危害的工作環境，讓學員瞭解廠家如何透過設備投資改善製程，改變傳統鑄造產業工作環境；針對製造業部分，具有大型衝剪、射出成型、電腦控制 CNC 車、銑床等機具，學員可窺看廠家如何運用管理制度及本質安全觀念，提升其

表1

105 年大專院校學生職場安全衛生體驗研習班

南區	北區
維鋼工業股份有限公司	晟田建設土城案新建工程 （潤弘精密工程股份有限公司）
森霸電力股份有限公司豐德電廠	國家中山科學研究院化學所
東陽實業廠股份有限公司	欣興電子股份有限公司山鶯廠
曾文水庫防淤隧道工程 （中華工程股份有限公司）	協順工業股份有限公司
頂吉興科技股份有限公司	勤美股份有限公司鑄造廠
台灣電力股份有限公司高雄訓練中心	勞動及職業安全衛生研究所

學員至勞動及職業安全衛生研究所展示館體驗靜電裝置。

職業安全衛生水準，並讓學員瞭解勞工健康服務及職業安全衛生管理系統之運作實務；另外，表面處理產業製程中使用危害性化學品之管理及危害控制，使學員瞭解於工作流程應考量之安全衛生及危害性化學品必要之分類及標示，對使用或操作之重要性；另藉由安排工安體感體驗，使學員於作業範圍內，實際體驗感受可能產生之各項作業危害，並規劃於每梯次最後一個下午，以小隊為單位辦理心得及成果分享，讓學員們運用簡報、表演等創意表達方式，共同分享所學所聞經驗。

本活動透過建構專屬網站受理學員網路報名，每梯次名額為 36 人，南區及北區活動時間分別為 7 月 19 日至 22 日及 7 月 26 日至 29 日，總參與人數 64 人。學員亦有針對本活動行程及職業安全衛生提出相關建議及看法，如中正大學陳偉立同學表示，印象最深刻是曾文水庫防淤隧道工程，隧道工口有好的人員進出管控，隧道內人車分離機制，緊急應變措施也都做得很好，顯示只要有好的工作環境就能吸引各界人才加入。另外淡江大學林書維同學分享心得，參觀表面處理業的協順公司，看到了乾淨的廠房，沒有過去想像中表面處理業充滿化學品氣味及髒汙之狀況，透過引進自動化設備，減低員工在執行作業時的災害，重視員工的安全健康，這就是最棒的企業永續經營的價值，希望未來有機會再參加職安署辦理的類似活動。

本活動是一個全新的創意嘗試，對學員、事業單位及職業安全衛生署而言，都是一次特別的經驗，尤其，對大專校院學生而言，以團隊方式辦理實地參訪活動更具實質吸引及生活化安衛教育扎根效益。未來，職業安全衛生署將持續針對個別年齡層規劃體驗活動，積極落實職場安全衛生向下扎根。

參訪曾文水庫防淤隧道工程。

2017年 全球經濟展望與國外多元投資策略

勞動部勞動基金運用局國外投資組科員　林雅玲

今（2016）年全球經濟緩步復甦，除美國外，其餘主要國家央行的貨幣政策更加寬鬆，在全球資金充裕情況下使得今年以來股票、債券市場表現皆優良，同時亦因不確定因素增加使得波動幅度增加。在市場消化英國脫離歐盟事件後，各國央行寬鬆再現、美國升息步調平緩、油價及原物料價格止跌回升並且維持相對穩定下，今年以來新興國家整體不論在經濟及市場表現皆相較已開發市場為佳。

展望明（2017）年，預期全球央行將持續維持寬鬆的貨幣環境，加上全球經濟及貿易持續逐步回溫下，雖仍面臨黑天鵝事件偶發風險，整體而言，對明年全球經濟前景維持審慎樂觀，在全球經濟環境未出現重大變化下，預估明年股市及債市波動幅度漸顯，但各仍有機會有所表現。

壹、全球經濟展望

一、現況說明

近期全球經濟主要面臨國際油價重挫、中國大陸經濟成長趨緩、英國脫歐事件以及美國升息政策舉棋不定等四個不確定因素，造成市場大幅波動。石油價格自 2014 年下半年以來急遽下滑，至今年 1 月份油價曾跌至每桶 30 美元以下，隨後油價開始回穩，反彈並持穩於每桶 40 至 50 美元附近；中國大陸經濟成長趨緩方面，習近平宣布展開十三五計畫擴大財政刺激，今年財政預算赤字占 GDP 比重上調至 3%，並表示將持續實施積極的財政政策和穩健的貨幣政策，以持續推進供給側結構性改革，目前中國大陸經濟增長已接近底部，壓力和困難較大，但同時已看到轉型成功的曙光，如果供給側改革能夠取得實質進展，中國大陸經濟很可能在一兩年內成功觸底，進入 L 形的橫行線，經濟硬著陸風險降低；英國於今年 6 月 23 日進行公投脫歐成功，雖對全球股市造成短暫的衝擊，但大部分股市很快的就收復失地，脫歐對市場造成的影響已暫時落幕，接下來英國啓動脫歐程序後，與歐盟尚有 2 年協商期間，若歐盟同意得延長一次，脫歐造成的長期影響尚待觀察協商成果出爐；美國升息部分，美國經濟數據顯示經濟持續好轉情況下，目前市場預期聯準會可能於今年底前不升息或升息 1 次，明年可能升息 1 至 2 次，依據過往經驗，升息雖短期內可能對股市造成不利影響，但觀察升息後 6-12 個月股市表現通常會較升息前為佳，原因在於 Fed 升息的基礎來自轉佳的經濟表現。

二、各主要經濟區域觀察

（一）美國

自全球金融海嘯以來，美國經濟持續溫和復甦，但受到英國脫歐效應影響，貨幣市場基金（IMF）下調美國 2016 年 GDP 0.2% 至 2.2%，主要理由是上半年消費支出疲軟，但維持 2017 年 GDP 為 2.5%。近期美國經濟數據表現持續好轉，7 月份美國供應商管理學會（ISM）非製造業指數持續高於 50 榮枯線、美國供應商管理學會（ISM）製造業指數 52.6，創下 9 個月以來新高、核心 PCE 物價指數年率上揚，通貨膨脹溫和、個人支出增加、新增工作超過預期、個人所得月增率連續 4 個月成長，顯示勞動市場狀況持續改善。新屋開工戶數增加高於市場預估、成屋銷售總數

年化意外增加至 9 年來最高、新屋銷售總數年化意外增加至 2013 年 9 月份以來新高，顯示房市狀況持續改善。目前市場預期聯準會於今年底前可能升息 0-1 次，明年可能升息 1-2 次，明年經濟將持續呈現溫和成長。

（二）歐洲

歐洲央行（ECB）在今年 3 月政策決議將三大利率下調，下調基準利率（再融資利率）至 0%、銀行隔夜存款利率下調至 -0.4%，續創歷史新低、銀行隔夜貸款利率亦下調至 0.25%，同時擴大 QE 購債範圍與規模，除了將每月 600 億歐元的資產購買規模擴大至 800 億歐元，並首次將歐元計價、非銀行發行的投資級公司債納入購債範圍，以及啓動新一輪 TLTRO（長期再融資操作），運作的起始時間為今年 6 月，期間為 4 年。

今年 6 月 23 日英國公投確定脫歐引發市場大幅波動，但並未持續太久，全球股市便紛紛出現反彈回升，因為投資人開始預期主要央行將會增加流動性，以及政府祭出財政刺激的可能性。英國經濟受到脫歐衝擊的影響將最為直接，這同時也將壓低歐元區的經濟成長。IMF 下修今、明兩年英國經濟成長率預測值，分別調降至 1.7%、1.3%，歐元區 GDP 預測值也因為需求減弱加上英國公投帶來的高度不確定性而進行調整。IMF 表示，雖然近期受油價低迷和寬鬆貨幣政策的提振，歐元區經濟已有所復甦，但英國脫歐可能嚴重影響該地區的經濟發展前景，受英國脫歐負面前景的影響，將歐元區今年 4 月份原預估為 1.5% 的 GDP 增速預估僅提高至 1.6%；歐元區 4 月份原預估 2017 年 GDP 成長率為 1.6% 則調降至 1.4%。然而，脫歐對全球經濟成長的影響不大，因英國僅占全球 GDP 的 4%，而且對金融市場的傳染效應目前也已經被各國央行淡化，英國央行（BOE）更於今年 8 月宣布自 2009 年以來的首次調降利率，將主要貸款利率從維持自 7 年以來的 0.5%，調降至 0.25%，另外，為了減輕英國在 6 月 23 日公投決定脫離歐盟，對英國經濟可能帶來的衝擊，英國央行重啓購債計畫購買 600 億英鎊的政府公債，同時也將推出 100 億英鎊的高評級公司債券購買計畫，藉此確保各大銀行在央行調降利率後，繼續維持對企業的借貸。英國脫歐後，英鎊已經貶值超過 10%，未來預期英國央行將持續擴大貨幣寬鬆政策下，英鎊將持續維持弱勢，英國股市及債市則持續有所表現。

英國脫歐的決定另一個不利影響是可能引發其他歐盟國家紛紛效法而舉行獨立公投，下一個關注焦點是義大利將於 10 月份舉行修憲公投，這引起人們對歐盟成員國團結的質疑。荷蘭、法國、德國、義大利、匈牙利及奧地利將於未來兩年舉行大選，鑒於義大利銀行業較為脆弱以及該國的債務規模龐大，法國及荷蘭的疑歐派政黨亦可能影響到歐盟的團結，歐元匯率將會持續波動，歐元區的經濟增長及通貨膨脹前景或會減弱，然而，鑒於歐洲央行承諾將提供足夠的政策支持，現階段歐元區經濟再度陷入衰退的機會極低。

現行歐洲股市估值相對便宜，且有持續寬鬆的貨幣政策支持，惟英國脫歐完成前，未來仍有不確定存在，可能加劇市場波動，歐洲及英國的盈利增長將可能會下調，但英國公投後，至正式退出歐盟尚有很長一段時間，這段的不確定性在短期內不會明顯消退，雖然預期各央行將持續實施寬鬆政策，惟預期歐洲股市仍將持續波動。

（三）日本

日本央行（BOJ）於今年 2 月 16 日正式實施的負利率政策，並於 6 月召開貨幣政策會議，決議維持貨幣寬鬆規模不變，每年約以 80 兆日圓的速度擴增貨幣基數，7 月貨幣政策會議日本央行表示採取額外行動，擴大 ETF 購買規模至 6 兆日元，將美元貸款計畫規模擴大一倍至 240 億美元，另日本首相安倍在 7 月 27 日的演講中宣布經濟刺激措施方案，規模達 28.1 兆日圓，其中財政措施為 13.5 兆日圓，包括 FILP（財政投融資項目）貸款以及新增財政開支。短期能推動日本 GDP 成長的是 7.5 兆日圓的財政刺激措施和 8 月 17 內閣再通過 3.29 兆的刺激經濟計畫，追加預算目的是為了支持中央政府本年度的支出。股票市場預期建築和材料類股或將受益於刺激方案中的基礎建設支出。總體來說，政府推動的經濟活動也將減少其他類股的尾部風險，銀行類股也將受益於政府尋求資金和新增貸款需求。預期今年股市將繼續由日本及其他主要經濟體的貨幣政策所驅動，而明年則可能會受財政刺激政策影響。

（四）中國大陸

中國大陸 2015 年經濟成長率為 6.8%，今年經濟成長目標為 6.5% 至 7%，其中服務業占整體經濟成長率比重升至 54% 左右，顯示中國大陸近幾年已逐漸轉型為內需及服務業導向的經濟體。另一方面，近一年來，中國大陸工業增長速度放緩，主要是產能過剩持續去庫存的結果，現行中國大陸政府重視供給側調整，加快淘汰殭屍企業，以期有效去化過剩產能，例如在未來 3 年到 5 年減產約 5 億噸煤礦，在 5 年內去化 1 至 1.5 億噸過剩鋼鐵產能等，可望有

效緩解外部需求偏弱影響和經濟轉型陣痛壓力，並帶動下半年工業生產擴張。近期中國大陸跨境資金流出壓力明顯緩解，主因房價上漲，股市相對回穩，吸引投資者回流國內市場，且經濟數據回溫，人民幣匯率相對回穩，有助於減輕投資者憂慮，加上中國大陸目前的外匯存底規模仍高於 3 兆美元，資本外流風險仍屬中國人民銀行可控範圍，預期經濟狀況應可維穩並達成經濟成長目標。自 2015 年 10 月起，中國大陸狹義貨幣（M1）增速於 5 年來首次超過廣義貨幣（M2），且差異持續擴大，顯示資金動能強勁，中國人民銀行對整體流動性維持中性偏寬鬆的格局並未改變，未來可能仍有降息機會下，預期未來股、債市表現仍相對有機會。

（五）台灣

主計總處最新經濟預測，上修 2016 年經濟成長率至 1.22%，較 5 月預測上修 0.16 個百分點，且預估 2017 年全年經濟成長率 1.88%。主因 2016 上半年消費與出口略優於預期所致；2017 年隨國際景氣緩步回升，預測成長率可達 1.88%。

對外貿易部分，今年以來全球景氣成長步調滯緩，及中國大陸供應鏈自主化政策排擠效應持續，我國出口動能疲弱，受惠於半導體需求回溫，以及農工原料價格跌幅收斂，預期在消費性電子

新品備貨需求帶動下，下半年出口動能將逐季緩步回升。

民間消費部分，雖上半年出國人數兩位數增長，以及「消費提振措施」加碼挹注，推升民間消費，惟國內就業及薪資增幅連年低緩，以及國內景氣復甦力道偏弱，限縮民間消費成長動能，預估 2016 年民間消費成長率 1.59%。展望明年，民間消費動能僅微幅提升，預測 2017 年成長率 1.75%。

資本投資方面，主計總處表示，民間投資方面的營建工程因房市降溫而續呈平疲，制約成長動能，但半導體及相關供應鏈業者仍呈現為維持製程領先之優勢；公共投資方面，考量政府為提振景氣，督促各機關及公營事業加強預算執行，下半年政府及公營事業固定投資名目金額皆增加。

展望明年，半導體業者先進製程投資可望延續，政府也積極落實五大創新研發計畫及協助廠商排除投資障礙，有助挹注民間投資，雖然房市降溫趨勢短

期尚難反轉，削弱成長動能，預測明年民間投資實質成長率 1.51%，併計公共投資並剔除物價後，預測明年固定投資實質成長率 1.4%。

全球資金持續充沛，美國升息步伐平緩，及各項總經數據已逐漸出現好轉下，台股基本面有撐，目前加權指數本益比、股價淨值比等評價仍屬合理，加上台股高殖利率在低利率及負利率環境下，更添投資誘因，具備長期投資價值。

貳、未來展望

雖今年以來不確定事件頻頻造成市場波動，惟展望明（2017）年，受惠於全球經濟溫和成長趨勢、商品及原物料價格觸底反彈，但仍處於歷史相對低檔，有助於推升實質購買力。寬鬆的貨幣環境、相對低的原物料價格，有利於企業獲利。再者，全球製造業去庫存接近尾聲，預期全球經濟及貿易將持續逐步回溫。雖預估明年股市及債市波動幅度持續增加，惟仍有表現空間。

參、國外多元投資策略

一、全球投資布局

勞動基金運用局進行投資全球多元投資布局，除了建構全球股票型及全球債券型等核心部位外，另配置全球新興市場股票、新興市場債券及亞太股票型等衛星部位。

因全球不同區域國家間或不同類別投資資產的景氣循環有所不同，其金融市場的投資評價亦會因全球投資人的資金流動而造成失衡的情況，相較於僅投資國內或單一資產類別，投資布局全球化及多元分散投資資產類型，可在全球市場中找尋更多的投資機會或分散單一資產或議題事件對整體投資組合的風險，將有利於運用全球不同區域國家間景氣循環的差異或資產類型間評價失衡的狀態，得以相對增加勞動基金獲利的機會，有助於穩建提升勞動基金的長期績效。

二、著重策略指數（Smart Beta）投資

鑒於傳統上廣為使用的市值加權指數有其缺點，有過度加碼於近期表現過熱的指數成分股的風險，因此為了構建一個更加多元化的投資組合，勞動基金運用局自 2011 年起開始運用策略性指數，也稱為 Smart Beta 指數於投資組合當中，包括建構以基本面、低波動、高股息和高品質等策略性指數為投資指標的全球股票投資組合。截至今年 7 月底，已投資近 99 億美元於策略性指數

中，規模達到整個國外委任投資組合的31.30％。在2015年也應用類似的概念在固定收益投資組合中，發布了主權信用債券型委任。而在權益證券方面，則進行「亞太混合指數增值股票型」委任投資，以進一步擴大在策略性指數的布局。正因勞動基金運用局在策略性指數的領先發展及其他評比項目的優秀表現，而特別獲得亞洲投資人雜誌2015年最佳公共退休基金管理獎。

推動社會責任投資是勞動基金的既定方針，期能導引資本市場力量，督促企業善盡社會責任，所以在國外委託經營部分，除原已於遴選資產管理公司程序中，納入公司治理與社會責任投資為國外委任投資計畫建議書說明項目之一外，現正規劃辦理結合策略性指數與ESG（環境、社會與公司治理）之投資委任，以期達優化投資收益，同時善盡社會責任。

三、深化另類投資

勞動基金運用局近年積極建置另類投資部位，以分散投資組合之風險，新制勞退基金自2011年起開始布局另類投資，主要是基於另類投資與傳統股債資產的相關性較低，將使基金受益於投資組合多元化。初期，新制勞退基金國外委任布局全球不動產有價證券，主要基於其良好的流動性、收益性和透明度等優點；另舊制勞退基金自2014年起布局全球基礎建設有價證券委託，主要基於該資產類別具備產業進入障礙且為收益導向型投資並具備長期投資特性等優點。另自2015年起，將全球不動產有價證券及全球基礎建設有價證券型委任，擴及應用在勞保基金與國保基金；無論是不動產有價證券以及基礎建設有價證券型委託均是國內政府基金當中首次發行的委任計畫。截至今年7月底，已投資近66.45億美元於另類投資中，規模達到全部國外委任投資組合的21％。而在自營部位上，勞動基金亦投資於其他另類產品，比如大宗商品、能源、直投房地產基金、避險基金等，並逐步增加私募基金於投資組合當中。再者，為因應未來較高的市場波動度，並進一步分散投資風險及確保基金的正貢獻，已布局追求絕對報酬（Total Return）為目標之「全球多元資產型」委任，以擴大另類投資的範疇。

肆、總結

今年以來全球金融市場呈現劇烈震盪格局，英國脫歐公投後，其將與歐盟國家展開冗長的談判，復加上美國年底總統大選、聯準會貨幣政策及區域地緣政治緊張等不確定因素仍將持續干擾全球金融市場。勞動基金運用局將密切掌握全球金融情勢，審慎依市場情勢動態調整全球布局，著重投資風險管理，彈性調整投資作為與深化全球多元投資策略，以獲取勞動基金與國保基金長期穩健收益，保障勞工與國民經濟安全與退休生活。

考察美國勞資爭議協處制度之實務運作及對我國之經驗啓示

勞動部勞動關係司專員　顏鈺展

壹、前言

自 100 年 5 月 1 日勞動三法修正施行後，我國已建構一個更有利於勞資雙方自主協商、自治解決勞資爭議之環境。在勞資爭議處理方面，將以往之協調員轉銜為調解人機制，除持續息訟止爭外，並辦理調解人認證訓練及業務研習等活動，持續提升調處人員專業知能及協處技巧，確保紛爭得獲儘速調處之效。新法實施以來，調解人對於爭議案件之處理，整體而言，實已著有成效。

另隨著我國工會組織自由化及誠信協商之推動，工會與雇主協商之需求，與日俱增，發生調整事項勞資爭議之可能亦隨之而生。觀諸先進國家，美國於集體協商、產業民主及勞資對話發達之國家，其於處理勞資協商僵局、不當勞動行為等調整事項勞

資爭議之調處經驗，更為豐富，確有可供借境之處。爰為強化處理調整事項勞資爭議之知能，透過派赴業務相關人員赴該國考察勞資爭議協處制度，並與美方就雙邊替代性爭議解決（Alternative Dispute Resolution）機制進行經驗交流、分享及檢討，以汲取相關可資業務革新之參考作法。

貳、勞動關係與爭議協處制度概況

美國是一高度資本主義發展國家，經濟活動崇尚自由市場完成交易，包括勞動市場，國家勞動政策亦以勞資雙方自由集體協商為主要機制，鼓勵勞資間的權益問題藉由協商來決定，而勞資間的問題，多數也由集體協商途徑得到解決。因此，勞資爭議的產生，往往就是勞資協商出現「僵局」(impasse)，雖美國勞動政策是以勞資雙方自由獨立的處理其間的權益問題，但如因勞資間爭執事件影響及國家經濟及社會安定時，政府亦會加以干預。

該國勞資爭議協理處機制，經多年之發展，其調解之特徵為化解勞資集體協商過程中產生的僵局、避免勞資雙方在協商過程中出現僵局，以及促進勞資雙方協商代表繼續協商、溝通管道通暢等，另仲裁之特徵為 95%以上勞資雙方所簽定之團體協約，都載有爭議處理與仲裁條款，該等條款規定在協約生效的履行期間，雙方如果有爭議產生時，仲裁將作為解決爭議的途徑，並依照雙方所簽訂之仲裁條款程序，解決權利事項爭議，對於此類爭議，工會在仲裁程序中扮演一定的角色與功能。

當勞資協商過程出現僵局，雙方又無法透過調解人的協助，從回談判桌繼續協商、有一方採取爭議行為（主要是指罷工），當罷工事件影響州際商務活動之安定時，美國總統將於諮詢勞工部部長後，下令進行該爭議事件的事實調查，事實調查結果無強制性，輿論會是爭議當事人是否願意再回談判桌，繼續協商的關鍵因素。

此外，在論及美國的勞資爭議協處制度，必定提到的是聯邦調解調停署（Federal Mediation Conciliation Service），其成立宗旨及主要功能便是「協助解決勞資爭議」，即為該國政府對於足以影響州際商業的勞資爭議之對策。其對策內容為：為維持高度與穩定的工業和平、增進勞動者一般福祉與國家安全以及雇主、受僱者利益之最大滿足，促使勞資之間的問題是經由雇主與其僱員代表間集體協商的討論程序之處理，得到解決。勞資之間的問題，採取集體集商的處理方式，鼓勵充分運用政府的協調設備、自願申請仲裁的協助，使雙方達成或維持有關薪資、工作時間

等勞動條件的協約，作出最大理性的努力，以解決勞資間不同的意見，以利更進一步使爭議得到合理的解決。

其爭議協處方式，得以相互討論，並在集體協商或任何有效的團體協約中對於勞資爭議處理作類似方法之規定，使勞資雙方達成協定，因勞資集體協商所引起的爭議，可普遍利用政府的協調機構，來協助勞資雙方就團體協約內容修訂時，給予對方適當之通知，以避免或減少爭議的發生，並在團體協約中訂定對於協約的解釋與規範之訴怨，約定最後仲裁效力，以防止類似爭議之發生，該署在勞資爭議處理上，主要係以替代性爭議解決機制作為協處工具，其職責為：調解、調停之功能，且須有充份之協商經驗，因此其調解人之背景及擔任資格條件，以其主要來源歸納：為曾經具備勞資協商經驗之工會或資方協商代表居多、各自適切因為該署專業功能之考量而決定其人員的專業領域，以及對仲裁工作雖無法定職責，但為謀勞資爭議之解決，亦設置仲裁部門，在獲得爭議當事人之請求或同意時，對爭議事件作出仲裁。

值得一提的是，該署與各聯邦政府、各州及地方政府之調解機構間的共同信念為，「彼此間合作將能產生更有效的結果，並能協助解決集體協商的爭議」。

參、政府協處勞資爭議所扮演之角色

美國政府係以聯邦調解調停署來提供勞資雙方當事人專業且廣泛的服務，包含協助聯邦政府、州政府及地方政府等機關解決爭議、設計衝突管理系統、建立有助益的衝突管理能力，並且加強機關內及公私部門間的合作，為了提供這些服務，該署致力於衝突管理及替代性爭議解決機制已經有超過 60 年的經驗，包括協商、調解、說服、協助、訓練及系統設計，其幫助事業單位及工會在利益及工作上達到共同的目標，也因此對美國的經濟實力有所貢獻。

該署提供的衝突解決及協助，包含工作調解（Employment Mediation），針對聯邦及州政府機關，調解有關工作場所及工作上的爭議，大多數的爭議都起因於公平就業機會（Equal Employment Opportunity）之歧視、員工議題、工會申訴、工作場所爭議調解。也接受個人及多方當事人的衝突調解，對所有層級之勞工給予訓練（Training for All Employee Levels），針對協商、調解、衝突管理、組織內合作及其他領域有關建立個人技巧改善工作場所關係，設計並執行各種類型的客製化訓練，亦提供指導、訓練及諮詢服務，使整個訓練計畫更為完善。另系統設計（System Design）將派出專業的衝突解決專家

和組織一起努力，設計出衝突預防及解決系統，系統設計可以包含初期的評估、發展、設計、訓練、傳授及後續的專案管理。以及法規協商及公共政策對話（Regulatory Negotiation and Public Policy Dialogues），透過介入及協助協商及對話，在這些協商和對話中，聯邦機關會與各類型的公私部門利害關係人一起草擬要提議的法案，及建立公共政策上的共識。

在快速變動的工作場所及經濟環境下，調解人的角色從以前「重要的救火員」持續的擴大，成為在最後的時刻幫助勞資雙方當事人解決契約爭議的重要角色，甚至變得很經常在協商的非常早期階段就介入，或者是在相關契約簽訂的課程中提供協助、諮詢，且訓練雙方在問題解決、談判、溝通及

改善關係上變得更有效率。美國人的工作場所就是美國經濟的重要基礎，事業單位能夠在世界各地競爭與人們在工作場所的績效表現有直接的相關；也就是說工作場所的勞動關係對經濟有重大的意涵，因將影響產品、服務品質、生產力、事業單位的收益及勞工的工作和就業安全。為協助管理者和勞工改善關係，可以學習在共同利益的議題上一起努力，就像是一個團隊而不是對手，該署也提供一系列有關「關係發展與培訓　」（Relationship Development and Training）服務，這些服務被廣泛地定義為勞資合作過程，並強調三方面的公共目標：改善勞動關係，調解人幫助勞資雙方當事人發展及改善工作關係，增強解決申訴的能力，以及有效率地處理協商前及協商後的問題、改善組織效能及就業安全，調解人和勞資雙方當事人一起努力，以提升共同問題解決及做決定的能力，克服品質及生產力的困難，並提升勞工的工作滿意度及就業安全、改善社區共同體（community-wide）的勞動關係，包含區域的有效運作及產業層級的勞資會議，並且著墨於透過勞資合作發展社區共同體及產業。

其中有關「關係發展與培訓」服務，係為協助事業單位及工會達成它們的共同目標，調解人會導引勞資雙方當事人透過對品質及發展的評估，及確認哪些方面可以改善並獲利。其中常常會

遇到很多的問題，例如士氣低落、生產力降低、愈來愈多的申訴及不當勞動行為的抱怨、工會領袖與管理者間不良的溝通。再與雙方當事人討論並評估他們的關係後，調解人就可以針對其所需之技巧及流程，發展合適的訓練，將可幫助滿足個案的特殊需求。

政府的調解服務主要聚焦在集體協商中解決勞資爭議，包含私部門和公部門的協商，在公部門的集體爭議解決上，近年來調解人均有被指派協處聯邦政府機關（美國中央政府）的爭議案例，在聯邦政府裡，罷工是不被允許的，法定的工資及福利也不能列入協商議題，這些無法被解決的紛爭幾乎會被提交至聯邦僵局處理委員會（Federal Service Impasse Panel），以研議合法的裁定，以及進行終局解決，有高達 8 成的爭議雙方當事人僅利用調解，而沒有透過該委員會之機制達成共識。

針對私部門協商之調解法定框架，係規範於國家勞動關係法（National Labor Relations Act），勞資協商當事人一定要在以下時間內通知該署：在現存團體協約更新的條款中，雙方必須互相給予 60 日告知進行協商的意願，團體協約到期 30 日前應予通知、對於醫療保健業，雙方則有互相給予 90 日告知協商的義務，且在團體協約到期 60 日前應予通知（醫療保健業亦須 10 日前之罷工通知），以及國家勞動關係委員會（National Labor Relations Board）新認證之合宜協商單位應予通知。如未盡到通知義務，將造成團體協約終止，且可能是透過罷工或是鎖廠，並產生負面效果，若是可歸責於勞工（或工會），則勞工可能會喪失工會會員之身分，或是工會短期內可能不受到保護，若是可歸責於資方，則資方可能會被要求要補償因鎖廠而致受有損害的勞工。

另國家勞動關係法已規定雇主和工會有義務安排合理的見面次數，善意友好地協商有關工資、工時及其他僱用的條件和條款，故在勞動關係中的當事人，有以下任何一種情形時，就應進行集體協商：最初的聯繫（Initial Contract），當協商單位被正式地授予

證明，或被要求應協商出最初的團體協約、再次協商（Renegotiations），現存的團體協約已經過期，或任一方當事人發出適當的通知，希望能中止或修訂現有的團體協約、重新協商條款（Reopener），包括除了某一事項再行協商，其他條款皆予維持，現有的團體協約中可能會需要針對協約中某具體指名的條款協商，或任一方當事人發出適當的通知，希望能修訂協約中某具體指名的條款，以及中期的修正、改變及影響協商（Mid-term Amendments/ Changes and Effects Bargaining），例如改變包含命令的及可允許的協商議題，或當雙方或任一方感覺到團體協約中的條款和條件需要被修訂或改變時，任一方都被要求要提出協商通知或被要求進行協商，此類狀況主要會是：生產標準及工作量改變、有新的職位被創造出來或被減少、現有職位被賦予需要更多的工作技巧或責任的增減改變等。

一般私部門集體協商之調解服務為，勞資任一方或雙方當事人向該署之各地區辦公室發出通知，該署再以電子化方式指派案件給區域主任（Director），並由主任指派調解人（通常未有讓當事人選擇調解人），調解人始得發動初步聯繫，以及監督勞資協商過程。至於調解介入的時間點，政府會在影響商業往來及產業秩序之任何勞資爭議中提供服務，亦可能因為事件本身的爭議行為或基於爭議當事人的要求而介入，或經評估爭議會威脅並引起嚴重的商業阻礙等情事時介入。

有鑑於此，該署亦將介入罷工和鎖廠等爭議行為中，係因為其組織的目標為希望能在停工前介入，如介入不成功，或當事人拒絕在停工前協商，則調解人會定期召開會議，製造大量的對談機會，並且善加利用調解技巧以促成雙方協商，調解程序將持續進行，除非達成調解方案或勞動關係已徹底破裂。

肆、集體協商及協處爭議之工具：權益型協商

根據聯邦調解調停署的經驗，在「權益型協商」（Interest-Based Bargaining）的架構下，有些能夠增加成功協商的必要條件包括：過去履行團體協約期間勞資合作的證據、團體協約到期前有充裕的時間完成權益協商的決策、訓練和過程之運用、雙方願意充分分享資訊的意願、放棄使用力量作為唯一「贏」的方法之意願，以及勞資雙方及其成員對於過程之了解與接受，有效地權益協商開始是來自調解人的說明，如果參與者無法接受隱含在過程中的原則與假設的話，他們將很難遵循相關步驟，使用其技巧於協商中。

在這樣的案例下，調解人也不會建議使用這種協商，如果雙方以及調解人決定權益型協商是適合他們的話，訓練則是下一步驟，訓練計畫包括練習過程測試，測試參與者是否有能力通過並完成整個過程，設定指標，了解到底雙方在實際協商過程中如何掌握其過程，權益協商的訓練通常緊接著協商之前，由可能主持協商調解的調解人來進行訓練。

所謂勞資合作其實就是創造可能性，將組織從歷史與標準操作程序中解放，全球化經濟所需求的是，無法對顧客要求快速調整與調適的組織將受到競爭之傷害。在這樣的環境之下，為了使組織能夠產生出必要的創造力與適應力，便必須將焦點放在新的爭議解決的方法上。傳統勞動關係之語言經常是立場性的，例如「我們從來都是這麼做的！」，或是「高層不會同意那麼做的！」、「你越權了！」等，此種語言削弱了勞工的活力與創造力，並且以集體協商過程觀點來看，這些想法也造成對雙方的限制，並且限制了組織激發其勞動力在全球化經濟下的調適能力。

許多具有創意的事業單位與工會採用了其他形式的程序，授權員工以激發創造力，此種程序被稱為「以利益為基礎的協商」，又稱為權益型協商，這個術語產生自協商之藝術與科學的文獻裡，其原則如今已經幾乎被應用在各式各樣的關係建立與運作中，因此何謂以利益為基礎的協商？所謂以利益為基礎的協商指的便是在協商過程中，雙方公開地交換資訊，告知對方所關心、擔心、或所需要被滿足的議題為何，然後參與共同問題之解決，並且發展幾個可能滿足雙方要求的方案，然後再以客觀標準選擇方案。

在傳統的爭議解決方式裡，雙方要的是沒有彈性，絕對立場的呈現，然後利用以權力為基礎的協商方式來滿足他們的訴求。當傳統協商模式成為工作場所協商之現實，並且仍然被許多工作場所廣泛運用時，組織基本上已經受到傷害，因為雙方忽略了尋求可以滿足雙方利益的平衡點，並得以協助組織往前邁進。

以權益為基礎之協商雖然可以很容易從理論上解釋，但實際上卻很難做到。因為很多組織掙扎在以權力為基礎的威脅和需求上以滿足勞資之各別立場。除非組織在溝通上能夠更深入探討共同目標，並且雙方願意交換相關資訊並滿足勞資的利益，以完成那些目標。權益型協商需要注意下列幾個要件：

首先是確認議題；看起來似乎是一個毫無疑問的要件，但協商時首要的工作是讓雙方拿捏到底雙方之間的議題是什麼？這個步驟不可被忽視，或視為理所當然。如果雙方確認議題，且雙方跟著協商過程之進行而改變或增加其議題的話，則協商議題將成為笨重而難以處

圖1

權益型協商的步驟與流程

步驟 1：釐清議題

- 共同選擇議題
- 簡化問題
- 釐清議題型態，並以書面方式紀錄
- 定義事實
- 達成議題共識

步驟 2：確認所有利益

- 釐清利益及需求
- 結合各方利益
- 詢問關心什麼？
- 詢問為何關心？
- 利益毋須爭論
- 確認「共同利益」

步驟 3：產生方案

- 腦力激盪
- 發揮創造力，想像「沒有侷限」
- 透過利益產生更多方案
- 釐清方案
- 避免批評方案

步驟 4：發展檢視標準

- 提出「好的品質」解決方案
- 釐清每個標準意義
- 達成標準共識
- 透過關鍵共同利益作為出發點的標準

步驟 5：評估方案

- 應用標準發展方案
- 討論每個方案
- 尋找「矛盾方案」
- 確認方案符合潛在利益

步驟 6：達成解決方案

- 修正並制定方案
- 建立協議
- 草擬協議並確認共識

理。另一方面，協商如果沒有明確的議題，雙方亦將陷於憎惡的內容，只注意雙方過去困難的過程，或僅注意個人間人格特質的區別。所以議題是權益型協商長期原則的基礎，把焦點關注在問題上，而非人。

其二是交換利益（權益）：當雙方可以逐漸將議題闡述之後，雙方開始交換利益。與議題不同的是，利益是雙方所真正關切的，利益才是何以雙方關心議題的原因，利益可以與立場作比較，立場是沒有彈性的需求，僅代表一方的一種滿足其利益的方法，權益型協商的作法是讓雙方合作，發展出許多可能滿足其利益的方法，注意到利益而非立場的好處是，就可能有較多的解決方案，滿足雙方的需求。當然整個過程並非經常是如此清楚，並且經常也會遇到資源不足，難以執行雙方所發展出的方案，滿足雙方的利益。不過，在此種由雙方參與對話的過程中，較容易建立雙方的關係與產生他們的創意。因此使組織可以有較好的關係去設計一套足以在經濟環境快速變遷下能夠調適且生存的計畫。

其三則是腦力激盪：是一種讓團體專注某一利益然後產生選擇方案，以滿足其利益的過程。腦力激盪的基本規則是：不批評任何提出的想法或意見，以便可以創造出一個沒有拘束的環境，使人們可以自由地產生其創意、重點在如何創創造且擴張選擇方案，而非尋求單一的答案，以及雙方都要想辦法去滿足兩方的利益，腦力激盪最能夠成功的方式是大家並肩一起，另一邊的夥伴亦隨機混座在一塊，面對一付白報紙夾，一個螢幕或是一個黑板，一起思考相關的選擇。

腦力激盪的過程，可使勞資雙方去除可能減少他們得以解決組織問題創意的壓力，不過過程之實行並非容易，例如不批評的條件意味著打破組織階層的鴻溝，對許多組織而言並非容易實踐。將尋找「某個」答案的心態暫時凍結，也是與許多組織文化上企圖專注找尋快速和立即的答案相反。許多組織希望競逐與找尋正確答案的文化，通常也會隔離具有創意的「異類」解決方案，這些方案剛開始可能很奇怪，但最後可能因為來自組織中其他人的意見灌輸，最後產生出真正能解決問題的方案，另外尋找雙贏的概念，對某些人而言是與其直覺相反的，除非組織已經做了一些工作，將勞資雙方結合一起建立共同的遠景與目標。

其四及五是以客觀標準評估方案：一旦方案已經由腦力激盪產生出來，這時團體就需要評估方案，然後依據能滿足客觀條件的程度來做選擇，對於權益協商的步驟而言，這是非常重要的過程，但同時對於一般工作場所的合作與效能的過程也是關鍵的，如果沒有客觀的標準時，方案的選擇可能是根據力量或者簡單的說服過程，兩者都可能無法使雙方的利益能夠滿足，至少，團體將會冒選擇一個較不具效率與不實際的方案，使雙方受害而非獲利。客觀的標準可以經由腦力激盪的技巧開發，常見的例子如公平、生產力、效率、與組織文化契合、成本、政治上可行性、法律性等，考慮客觀標準的過程可使權益型協商過程上軌道，但雙方真正在決定實際的行動的當時，假如因為雙方不對等的協商力量或是其他力量無法滿足雙方利益時，雙方在前面所做的一切良好工作亦將冒著被全盤推翻的風險。

其六是決定執行的計畫：為了要推動採用所選擇之方案，團體成員必須思考準備如何執行這個方案，這並非說團體成員必須參與商討執行步驟的每一個細節，反之是為了要確保權益協商的整體性，需要個人或團體授權，在某一個指定的時程上，去執行選擇的方案。權益型協商訓練最好的時間在集體協商準備要開始之前的那一段短的時間，另外，許多組織教導權益型協商的原因是因為其中隱含著企業經營的核心能力，如積極傾聽、以權益為基礎的溝通、腦力激盪、共識的決策等，對於改善工作場所氣氛以及溝通和強化企業使命都很有用途。

伍、結語：對我國之啓示

與其他工業化先進國家之勞動法制相較，美國規範各類勞動關係之法制堪稱非常複雜，除有聯邦及各州之相關立法及行政規定（labor statutes and regulations）外，聯邦及各州法院也一直扮演極為重要之角色，而聯邦及各州政府透過行政權之發動，亦得以涉及勞動事務之推行及干預，但不容諱言隨著勞動關係益趨多元化甚至國際化之影響，相關勞動法制也不得不隨之改弦更張，尤其是在勞資爭議發生時，其如何發揮解紛止爭之功能，實有進一步加以掌握之必要。

此次除考察爭議協處制度之發展，並拜會相關勞動行政單位及勞動事務組織，亦可得知該國勞工意識及權益之高漲，自不低於我國，其爭議及相關控訴案件亦處於居高不下之狀態。整體而言，各國政府皆面臨在有限之人力及資源下，確實難以透過傳統之行政權充分處理全部申訴案件，包括案件自受理（確認當事人之身分、爭點、主張、訴求與標的、有無管轄權限、是否移轉案件）、

調查（聽取陳述、調閱資料、書面審查、實地查訪、召開聽證與現場勘驗等）至結案（作出處分、決定或命令）等。

另美國的職場爭議以集體勞動關係事項為大宗，這與我國以個人權利義務為主所衍生之爭議類型大為不同，且在爭議處理過程中，人際情感比法律規範更能左右爭議當事人間得否達成和解因此，該國勞動行政機關皆有發展訴訟外紛爭處理機制，或與聯邦調解調停署簽訂合作契約，藉此培訓調處人力及妥適運用權益型協商之技巧，以強化爭議處理之效能，並漸有取代原有申訴處理之方式，期迅速謀求爭議之解決。

為有效保障勞工權益，我國於行政作為面除可持續透過辦理專案勞動檢查外，於訴訟外紛爭處理機制之思考作法上，亦可強化調解程序中事實調查之作法，例如請調解人製作「法定權益試算表」供勞資雙方作為和解之調解方案，以及促進勞資雙方合意申請交付仲裁處理等，目的皆為加強解決紛爭之可能，並協助當事人間釐清相關法律規範與權益，減少另循訴訟解決所需增加之時間及成本。

未來更可善用已建構之調解人機制及權益型協商模式之協商技巧，持續地協助勞資雙方維持彼此「關係」，並發展出共同問題的解決方案，滿足彼此的共同利益，相信對日後企業內不論是在協商準備過程中、召開勞資協商間會議時、或是在勞資有爭議行為（罷工）後的情境，能以不衝突的協商態度共同面對協商議題，對協助解決勞資糾紛、消弭勞資爭議及團體協約之簽訂等及促進勞動關係及勞資合作，將有莫大助益。

全民勞教e網

勞教課程 FUN心學

多元學習不打烊

勞動部為推廣數位化勞動權益教育，特建置「全民勞教e網」(網址：http://labor-elearning.mol.gov.tw)，為即將進入職場或在職場工作的您，量身訂作的勞動教育網站，提供勞動條件、集體勞動關係等13大類線上課程、影音分享、特刊、期刊及報告等學習資源，幫助您瞭解自身勞動權益與福利。

掃一下！
即可下載安裝「全民勞教e網行動APP」或於Goole play/App Store搜尋

全民勞教e網

Android

iphone

勞動部
Ministry of Labor

廣告

廣告

避開職場陷阱 青年求職防騙教戰守則

畢業季來臨，社會新鮮人、求職者及打工族紛紛進入職場，為避免求職者誤入求職陷阱，提醒求職者**謹記三要七不原則**。

謹記「三要原則」

「**要確定**」事先蒐集應徵公司資訊，了解公司及工作內容、「**要存疑**」檢視欲應徵公司求職內容是否合乎常情，提高警覺、「**要陪同**」面試時請朋友、家人陪同前往，或事先打電話告知親友欲前往面試之地點。

堅守「七不原則」

「**不繳錢**」不繳交任何不知用途之費用、「**不購買**」不購買公司以任何名目要求購買之有形、無形之產品、「**不辦卡**」不應求職公司之要求而當場辦理信用卡、「**不簽約**」不簽署任何文件、契約、「**證件不離身**」證件及信用卡隨身攜帶，不給求職公司保管、「**不飲用**」不飲用酒類及他人提供之不明飲料、食物、「**不非法工作**」不從事非法工作或於非法公司工作。

安穩．安心．安全
安定．安樂．安養

MINISTRY OF LABOR
勞動部

勞工季刊電子書

ISSN 1991158-0
9 771991 158001
定價 NT $180 元