

糾 正 案 文

壹、被糾正機關：交通部民用航空局。

貳、案由：交通部民用航空局及所屬桃園航空站對於人民陳情舉發該航空站中控中心人員行為失檢事件，未依法迅予妥適查處；嗣據民意代表舉發經媒體報導，仍矯飾辯解未能確實檢討改進，嚴重損害政府形象；將業務委託民間辦理，未能依法令規定檢討委託項目及執行推動機制，竟將主管工作零星切割，且未能確實評估核辦，既無綜理指揮監督之機制，又無歸責之管考，致業務無法達成預期成效，弊端叢生，均核有疏失，爰依法提案糾正。

參、事實與理由：

本案經向交通部及所屬民用航空局（下稱民航局）調閱相關卷證及約詢單位主管人員。茲就本案調查發現之違失臚列如下：

一、民航局及所屬桃園航空站對於人民陳情舉發該航空站中控中心人員行為失檢事件，未依法迅予妥適查處；嗣據民意代表舉發經媒體報導，仍矯飾辯解未能確實檢討改進，嚴重損害政府形象，核有違失。

（一）按行政程序法第一百六十八條規定：「人民對於……行政違失之舉發或行政上權益之維護，得向主管機關陳情。」；同法第一百七十條第一項規定：「行政機關對人民之陳情，應訂定作業規定，指派人員迅速、確實處理之。」及同法第一百七十一條第一項規定：「受理機關認為人民之陳情有理由者，應採取適當之措施；……」故行政機關對於人民之陳情，應予迅速、妥適之處理，法律規定至為明確。

(二)查總統府曾於九十八年三月十日以院首長電子信箱轉交通部未署名陳情人向總統陳情略以：我在桃園機場二期航廈中控中心上班，看不慣公務人員李督導喜歡在值班時喝酒抽煙，喝酒後還會對女職員動手動腳，辱罵男職員，醜態百出，礙於他的職權較大，所以沒有人敢講話，希望有人能幫助我們。交通部於同日轉送民航局民意信箱，由該局轉請桃園航空站查處，該站於同年月二十四日回復：「經查該站中控中心航務員李○○輪值第二航廈督導班務，其熟稔該中心班務作業、緊急應變、旅客急重病救護、接待國賓入出境任務，至值班時間並未發現有其喝酒、對女職員動手動腳，辱罵男職員等情事。」民航局於同年月二十五日即據以回復民意信箱，且未再續予查處；迄於九十九年七月五日交通部獲悉立法委員羅○○擬於翌日舉行記者會，欲指控該航務員上開行為失當情事，遂先行詢問民航局人員，並經轉詢桃園航空站主管，經該主管詢問中控中心組長，由該組長直接詢問該航務員有關值勤中喝酒、對外包承商女性員工有不當行為等情事，經該航務員否認後，並逐級回報交通部。嗣經上開立法委員於同年月六日記者會中出示照片，指控桃園航空站中控中心航務員李○○於上班值勤中喝酒、對外包承商女性員工有言行不當情事，經該站針對照片訪談相關人員，查證照片內所示中控中心辦公場所內有菜餚、酒瓶及該員與外包承商女性員工於辦公場所有肢體接觸等不宜舉動，確有影響機關聲譽情事。惟仍於同年九月八日於本院約詢後補充說明陳稱：「該站中控中心航務員李○○係『第二航廈中央管理系統操作契約』之承辦人，於九十九年四月間，因外包承包人員異動頻繁，遂請該

承商提供更新之勞動契約據以履約管理，遂引發承商與員工間勞資糾紛，而有遭張冠李戴、挾怨報復之嫌。」顯見民航局及所屬桃園航空站對於該航空站中控中心人員行為失檢事件，未能依法善盡妥適查證之能事，僅詢問當事人上開行為不檢事件之真實性，經當事人否認，即不再處理；案經舉發，猶仍矯飾辯解，不知檢討，顯未善盡主管機關之職責。

- (三)嗣經交通部及民航局查處結果，爰對相關人員懲處如下：桃園航空站中控中心委任第五職等航務員李○○記一大過處分及調離現職，並有違公務員服務法第五條「公務員應誠實清廉，謹慎勤勉」之規定，依公務員懲戒法第四條及第十九條規定，先行停止其職務，並移付公務員懲戒委員會審議。其移送理由為：「該員確有於辦公場所飲酒作樂、與外包廠商女性員工不當行為，且於長官查詢時隱匿事實，致造成嚴重影響公務員聲譽及機關形象，情節重大。」嗣經公務員懲戒委員會於九十九年九月二十七日議決，該員「降壹級改敘」。有關疑涉對外包承商女性員工性騷擾乙節，仍由該站「性騷擾申訴處理調查會」繼續調查進行訪談，並依「交通部民用航空局及所屬機關性騷擾防治措施」規定另案核處；時職中控中心組長應負督導不周之責，予以申誡一次，並調離現職；時職桃園航空站主任對屬員疏於督導考核，嚴重影響機關聲譽及公務員形象，併予記過一次之處分，並調離現職；前職中控中心組長，於外包承商女性員工陳情該航務員酒後性騷擾等情，於桃園航空站相關應變處理時，查報失實致處理失當，影響機關信譽，核予申誡二次；該站副主任因疏於對中控中心業務之督導及本案查詢

陳報失實，核予申誡二次。

(四)綜上，民航局及所屬桃園航空站對於人民陳情舉發該航空站中控中心人員行為失檢事件，未依行政程序法迅予妥適查處，僅詢問當事人行為事件之真實性，顯有怠忽；嗣據民意代表舉發經媒體報導，猶仍矯飾辯解，未善盡主管機關之職責，仍未能確實檢討改進，嚴重損害政府形象，核有違失。

二、民航局及其所屬桃園航空站將業務委託民間辦理，未能依法令規定檢討委託項目及執行推動機制，竟將主管工作零星切割，且未能確實評估核辦，既無綜理指揮監督之機制，又無歸責之管考，致業務無法達成預期成效，弊端叢生，核有違失。

(一)據行政院九十六年一月十九日頒布之「行政院及所屬各機關推動業務委託民間辦理實施要點」第一點依據：第二款，行政程序法第十六條規定：「行政機關得依法規將其權限之一部分，委託民間團體或個人辦理。」「前項情形，應將委託事項及法規依據公告之，並刊登政府公報或新聞紙。」、同要點第四點委託方式：第二款，業務項目委託民間辦理：為簡化政府行政業務，各機關得檢討將下列業務委託民間辦理：1. 內部事務或服務……2. 行政檢查事務……3. 輔助行政……、同要點第五點推動機制：第二款，各機關應組成專案小組推動本機關業務委託民間辦理事宜，並指定副首長或幕僚長一人為召集人，負責策劃督導；及同要點第六點作業程序第一款，檢討委託民間辦理項目：各機關應通盤檢討適合委託民間辦理之業務，評估其可行性及預期效益，擬訂實施時程，報請主管機關核定。由上開要點可知，機關辦理相關業務委託民間之委託項目、推動機制及效益評估，皆有其標準作業程序可資

依循。

- (二)惟查桃園航空站例行性勞務委託，共計五十三件委任契約，承辦單位共計七組室，聘請一、四一五位勞工，每年勞務委任費用約為新台幣（下同）二十三億七、〇〇〇萬餘元。據民航局陳稱，桃園航空站中控中心為臨時任務編組，下分為作業小組及維修小組，現有組織人員總計二十九員（其中作業人員十二人負責第一航廈中控中心），自八十九年度第二航廈啟用時，因正式編制人力不足，將中控中心中央管理系統之操作工作委託外包廠商辦理。現「第二航廈中央管理系統操作契約」採公開招標最低標決標，於九十七年十二月二十三日以二、三七〇萬四、八二三元（為底價之百分之八十二），決標予最低標承商閎家股份有限公司（下稱閎家公司），履約期限自九十八年一月一日至一〇〇年十二月三十一日止，為期三年，契約業務委託人數計二十二人。查據中控中心任務職掌：各項設施之運轉情形監測及通報、火警偵防與告警之通報、閉路電視系統監控各項營運作業、逃生門、安全門及門禁系統之監視管制、緊急或特殊事件（航機事故、設備重大故障、火災、颱風、水災、地震、群眾事件、暴行等）之監控、通報、協調，必要時並成立緊急應變小組及協助急重病、傷患緊急處理等攸關航廈安全之重要任務。其中雖訂有分工原則，惟以人力分配情形（以第二航廈為例，督導員一人、外包人力五至七人），外包承商負擔多數核心工作，故身兼航廈安全之重要任務係由委外承商所負責，然以此重要之任務執掌之業務委託，卻未經檢討與評估辦理委託項目、可行性及預期效益，報請主管機關核定，而僅由桃園航空站報請民航局核准後辦理

相關委託事宜。

- (三)次查桃園航空站第一、二航廈中控中心席位之配置情形，第一航廈六席位中，除一席位委由外包輪值外，其餘五席席位皆由航站人員自行輪值，然第二航廈六席位中，除一席位由航站人員自行輪值外，其餘五席位則委由外包承商輪值。由上開人力勞務配置情形，可知第二航廈中控中心肩負較大場站面積安全管理、較多入出境旅客及起降班次之服務，其輪值人力之配置卻僅與第一航廈人員席位數相同，且亦由委外承商擔任中控中心之重要職掌，顯見其業務委託民間之項目及效益評估有欠妥適。
- (四)詢據民航局及桃園航空站執行履約管理方式，主要係分為定期及不定期方式。不定期主要係查核承商在無預警下，是否依循契約內容之工作項目、預定計畫及交辦事項執行；而定期履約管理方式，主要針對機關委由承商代辦事項及應遵守項目查核，用以確保委任事項是否依契約適時、適量及如期如質達成。以桃園航空站「第二航廈中央管理系統操作」為例，於契約工作規範第捌條訂有考核機制，為防範契約人員中途異動出缺，中控中心每月至少二次進行不定期考核人員出勤狀況，並針對人員之履約情形進行「每月考核」來作為履約管理。有關人員出勤狀況於九十八年三月十八日考核出勤人員，發現操作員「吳○○」（即為閎家公司負責人）出勤異常，然以公司負責人掛名操作員以補足契約所定人力，即知承商依契約聘用之人力顯有不足，且未正常出勤，又由中控中心人員行為失檢之情事，及第二航廈因長久污水幹管堵塞，造成航廈廁所大面積糞水四溢，皆可證其對承商之督導考核亦流於形式。

- (五)據民航局約詢時陳稱，中控中心自八十九年度第二航廈啟用時，將中央管理系統之操作工作委託外包廠商辦理，「第二航廈中央管理系統操作契約」由第一家委外廠商依序為：榮電公司、金怡合及閱家公司，以契約規定二十二位員工每個月支付價金，由初始的一一五萬、八十二萬元到目前六十五萬八千餘元，得標金逐次下降，以本次得標價為例，僅為底價之八·二成，有明顯低價搶標的嫌疑。故同一工作每次招標之金額均有減降，然得標者未必為相同之公司，惟工作人員均多未變更，致工作人員之薪資累次降低，造成工作意願不高、紀律鬆懈，爭端不斷。對此以最低價得標之招標方式，是否符合中控中心之任務職掌要求？得標承商之素質是否低劣、不易管考等情，民航局表示，亦持質疑態度。
- (六)綜上，民航局及其所屬桃園航空站未能依法令規定檢討業務委託項目、執行推動機制及評估辦理項目可行性與預期效益等標準作業程序，報請主管機關核定，且招標方式是否符合需求，亦存質疑，嗣對委外承商履約管理成效，由該航空站層出不窮之事端，可知其對承商之督導考核亦流於形式，致業務無法達成預期成效，核有違失。

據上論結，交通部民用航空局及所屬桃園航空站對於人民陳情舉發該航空站控制中心人員行為失檢事件，未依法迅予妥適查處；嗣據民意代表舉發經媒體報導，仍矯飾辯解未能確實檢討改進，嚴重損害政府形象；將業務委託民間辦理，未能依法令規定檢討委託項目及執行推動機制，竟將主管工作零星切割，且未能確實評估核辦，既無綜理指揮監督之機制，又無歸責之管考，致業務無法達成預期成效，弊端叢生，均核有疏失，爰依監察法第 24 條提案糾正，送請行政院轉飭所屬確實檢討改善見復。