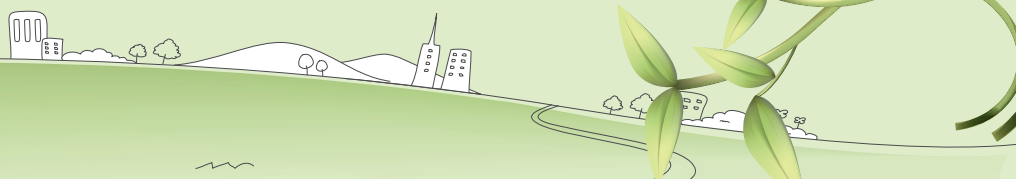


目錄 CONTENTS

序 言	2
壹、公務倫理的概念架構圖	4
貳、公務人員核心價值及其行為內涵表	5
參、公務倫理個案研討	6
【案例一】正直清廉、堅守原則的科技之父.....	6
【案例二】捍衛司法正義的鐵人	10
【案例三】堅持民以食為天的「台米英雄」.....	12
【案例四】勇守工作崗位的救災行動者	15
【案例五】以中央銀行為家的專業財政大臣.....	17
【案例六】以專業為民眾健康把關的巾幗英雄... ..	20
【案例七】永不妥協的「國營事業政策改造者」 ..	22
【案例八】便民利民的稅政改革領航員	26
【案例九】進行CPR鄉鎮化的生命守護者	29
【案例十】雪中送炭、溫心送情的人間菩薩.....	31





序 言

人民希望政府是個有正確決斷、明快回應力、高度執行力的團隊，馬英九總統提出「廉能政府」的概念，期待公務人員應當能夠做到「清廉、勤政、愛民」的理想目標。為使國家文官能因應如此重責大任，首要建立正確的價值觀。公務人員具備正確之價值及倫理觀念，乃是建構良好文官制度的基石。一個負責任、有應變力的政府，為實踐公平正義、廉潔效能，應將公務倫理價值觀內化至文官體系之中，型塑成優質之組織文化。

為確保公務人員執行職務時，能夠廉潔自持、公正無私、依法行政，提升國民對於政府之信任及支持度，考試院於98年6月18日通過之「文官制度興革規劃方案」第一案「建基公務倫理、型塑優質文化」，公布以「廉正、忠誠、專業、效能、關懷」為公務人員五大核心價值，其後並訂頒「公務人員服務守則」，作為公務員執行職務及行為處事之原則。

復為加強公務倫理宣導，本會設計宣導課程及教材，透過職前訓練、在職訓練等多元途徑，深化公務倫理為公務人員內在的價值觀。除已將公務倫理納入公務人員考試錄取人員訓練、晉升官等訓練課程，及於國家文官學院「文官e學苑」開設「公務倫理：公務員品德修養」、「廉能政府與倫理社會」、「行政倫理與實務」等網路學習課程外，並自99年起以全國各機關公務人員為對象開辦公務倫理宣導專班，委請專家學者編撰宣導專班教材，參訓人員反映良好，該教材並於本（101）年3月修訂完竣。為期擴大宣導效果，特節錄該教材內容編印成冊分送各機關公務人員參閱。

本手冊內容分為公務倫理的概念架構圖、公務人員核心價值及其行為內涵表、十則公務倫理具體個案(包括100年公務人員傑出貢獻獎得獎人事蹟)。期待透過本教材，對於公務倫理內涵能有進一步之認識與啟發。

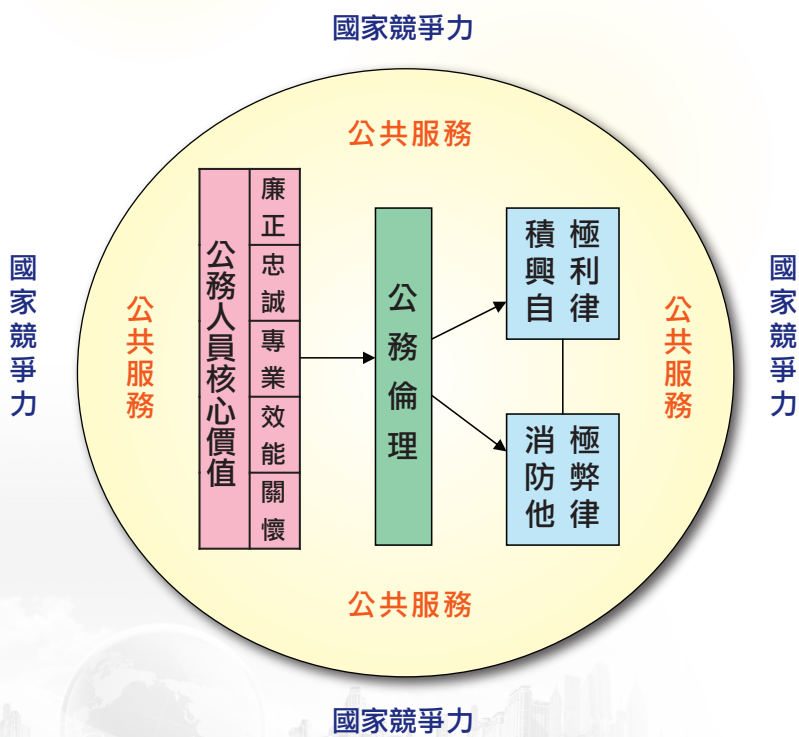


公務人員保障暨培訓委員會
主任委員 蔡壁煌

101年4月



壹、公務倫理的概念架構圖



貳、公務人員核心價值及其行為內涵表

核心價值	行為內涵：公務人員服務守則
廉正	一、公務人員應廉潔自持，主動利益迴避，妥適處理公務及有效運用公務資源與公共財產，以建立廉能政府。
	二、公務人員應依法公正執行公務，嚴守行政中立，增進公共利益及兼顧各方權益，以創造公平良善的發展環境。
忠誠	三、公務人員應恪遵憲法及法律，效忠國家及人民，保守公務機密，以增進國家利益及人民福祉。
	四、公務人員應重視榮譽與誠信，並具道德與責任感，待人真誠與正直，任事熱心與負責，以贏得人民的尊敬。
專業	五、公務人員應與時俱進，積極充實專業職能，本於敬業精神，培養優異的規劃、執行、溝通及協調能力，以提供專業服務品質。
	六、公務人員應踐行終身學習，時時追求專業新知，激發創意，以強化創新、應變及前瞻思維能力。
效能	七、公務人員應運用有效方法，簡化行政程序，主動研修相關法令，迅速回應人民需求與提供服務，以提高整體工作效能。
	八、公務人員應發揮團隊合作精神，踐行組織願景，提高行政效率與工作績效，以完成施政目標及提昇國家競爭力。
關懷	九、公務人員應具備同理心，提供親切、關懷、便民、主動積極的服務、協助與照護，以獲得人民的信賴及認同。
	十、公務人員應培養人文關懷，尊重多元文化，落實人權保障，並秉持民主與寬容的態度體察民意，以調和族群及社會和諧。



參、公務倫理個案研討

一、廉正與公務倫理

【案例一】正直清廉、堅守原則的科技之父



壹、案例敘述

在帶領臺灣在各個關鍵階段，突破困境扭轉危機的那批廉潔正直、熱愛國家社會的官員當中，李國鼎先生是相當受到矚目的一位。李國鼎生於清末民初動亂之際，內憂外患讓他從小養成強烈的愛國心；考取公費留學英國，卻長存回饋國家社會的責任感，從1937年七七事變返國投筆從戎，到1988年政務委員任內退休，服務公職前後長達五十年之久。從動員抗戰到勝利復員，從大陸到臺灣，從工業建設到財經建樹，從尖端科技到人文精神，李國鼎一生致力於推動國家的現代化，以締造安和樂利的社會。這種臺灣發展經驗不僅造福國人，更成為中國大陸乃至於世界，以及其他開發中國家追求現代化的典範。

1965年1月李國鼎擔任經濟部長，積極推動經濟建設工作，致力國營事業的改革。1969年7月調任財政部長，推動政府財政現代化的改革。1979年5月行政院通過科學技術發展方案，由李國鼎邀請國外專家學者擔任科技顧問，並成立科技顧問組。1979年成立資訊工業策進會，推動電腦資訊工業和推廣資訊教育。由於李國鼎對於我國科技工業的發展貢獻卓著，於1994年獲得「科技教父」的美譽。1993年美國哈佛大學公共衛生學院設立「李國鼎先生經濟社會衛生發展中心及講座」，以表彰李國鼎對於國家社會多方面的貢獻。

特別是李國鼎提出普世關懷的「第六倫」觀念，倡導社會進行心靈改革，重建工業化之後人類精神文明的價值理念，更是全球邁向二十一世紀共同追求的願景。中國傳統有五倫：「父子有親、君臣有義、夫婦有別、長幼有序、朋友有信」，乃君臣、父子、兄弟、夫婦、朋友關係的規範。李國鼎在儒家五倫的基礎上，因應現代社會提出第六倫——「群己關係」，以其作為現代社會人倫關係之準則。李國鼎提倡的第六倫，就是人與人的關係，人與自然的關係，人與團體的關係，乃是現代社會當中迫切需要建立的關係。因此，如果說「五倫」是小愛，「第六倫」則是大愛。這種第六倫的概念，正是一種對人文的關懷。



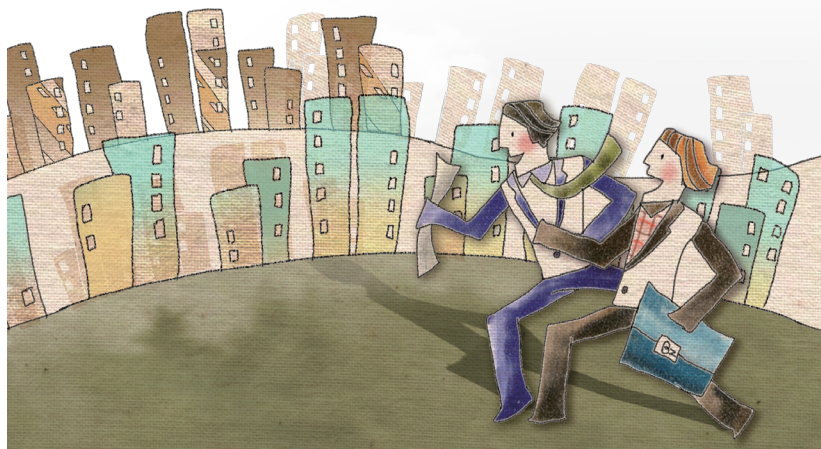
貳、案例分析

從臺灣最早由農業轉型到工業，進一步從傳統工業轉型為高科技工業，李國鼎在這個過程中始終站在最前線，帶領大家向前邁進。李國鼎與他不斷推動的政策為許多創業人士帶來成功與財富，但他個人從未從中牟利，從事公職五十餘載，身後沒留一磚一瓦，在財政部長任內，只為一心一意致力財政改革，為國家財政開源及健全制度，而無一絲貪念。他的堅守原則、立身正直清廉以及對公益的全心奉獻，是公務員最佳的典範。試觀其放下相對高薪的教職而投筆從戎，此舉不僅展現其愛國心，也展現其犧牲奉獻、淡泊名利的胸襟，這正是「廉潔自勵」的寫照。李國鼎在其軍旅生涯中，儘管生活拮据、情勢困窘，仍能時刻以國家和社會為念而不改其報國的志願。這正是「松柏後凋、疾風勁草」的骨氣，也是「貧賤不移、堅毅果決」的正直風範。

再說李國鼎以臺灣造船公司總經理之尊，接受了尹仲容先生的徵召，擔任經濟安定委員會的專任委員，此種願意放棄領導上千員工的總經理職務，而去擔任一個光桿委員的淡薄胸懷，一方面展現李國鼎的操守，也

突顯出他的為人處事原則與風格，乃是「有為有守，擇善固執」，而有「雖千萬人，吾往矣」之魄力與擔當！

此外，1980年代末期成立的蔣經國國際學術交流基金會，由李國鼎擔任創會董事長。他在任期間極力促使基金會不受到政治干預，將基金會的運作託付給知名學者（如擔任執行長的李奕園等人）。今天，這個基金會已是全球支持中國（包括臺灣）研究的最有聲望團體之一，此正顯出他正直清廉、堅守原則，以及一介不取的風格，而堪為公務員的楷模。





【案例二】捍衛司法正義的鐵人



壹、案例敘述

由於媒體新聞接連的負面報導，「恐龍法官」的不雅名詞甚囂塵上，臺灣的司法形象似乎正面臨著空前的危機；然而，面對如此撻伐卻仍能挺身而出，堅持以清廉正直的執法理念來捍衛司法界的尊嚴，法務部臺北地方法院檢察署主任檢察官黃謀信在揭發一連串的法官集體貪瀆與巴紐金援弊案後，被各界稱之為臺灣的司法正義鐵人。

近年來我國司法舞弊案件層出不窮，貪官收賄的情形似已形成一種病態，從位高權重、掌理國家政策擬訂之政務官，乃至恪遵依法行政及行政中立的一般公務員，相繼爆發貪瀆醜聞，造成國人對於臺灣司法體系失去信心。無怪乎馬英九總統自2008年上任迄今，便不斷地大聲疾呼政府必須全面進行司法改革，力求營造一個公正無私、廉正透明的陽光形象，而其中又以將捍衛司法、清廉不阿，視為工作信仰的主任檢察官黃謀信為最佳表率。



貳、案例分析

以廉正作為公務倫理核心價值，乃因公務員的廉潔度與國家競爭力息息相關，其必須以清廉、公正、行政中立自持。要之，公務員應具有高尚人格、潔身自持，不得收受不當利益，並應主動利益迴避；公務員應以誠信公平態度執行公務，並兼顧各方利益之均衡，以營造全民公共利益。

案例主角黃謀信認為檢察官是社會弱勢者最後的倚靠，而這也是他選擇任職檢察官的初衷--檢察官會比一般人多一分可以實現心中所期許的正義的機會。黃謀信在負責偵辦「正己專案」之臺灣高等法院法官集體貪瀆舞弊案件，使得我國對澄清吏治工作，進入新的里程碑。此等經由黃謀信檢察官負責偵辦「正己專案」的重大貪瀆案件，憑藉著個人對於司法正義的信心與正確的廉正價值觀，因而牽引著整個政府組織架構的更動，間接促使法務部廉政署的設置與法官法的通過，這不但是身為檢察官的黃謀信，秉持以公平正義從事公務的最大動力與成就感，同時也是促進臺灣司法進行廉正改革，重拾民眾信賴的開始。





二、忠誠與公務倫理

【案例三】堅持民以食為天的「台米英雄」



壹、案例敘述

在臺灣光復初期，李連春的名字是響噹噹的。米和糖是那時候臺灣最重要的產品，米為臺灣人民生活所必需，糖則是從前臺灣出口最大宗，外匯的主要來源，政府財政的命脈。

李連春可算是臺灣全省「走透透」的第一人。在糧食局長任內，每逢星期日，他總要率同主要助手驅車南下，自臺北直至高雄，考察沿途的稻米產量。據說他對糧產的「目測」能力很高明，每到一地，在田間一站，放眼四周稻田，便可以估計出當地收成如何。

所謂：「民以食為天」，孔子有：「富而後教之」，管仲則有：「衣食足知榮辱，倉廩實知禮儀」之說。緣古今中外糧食乃是人民生計大事，尤其是1949年以後，數以百萬計的中國大陸軍民轉移到臺灣，軍需民食倘未能充分供應，將會引起社會不安，政局難以穩定。李連

春為人很「冷靜」，與人見面握手時，並非握手而是碰手，他的手伸出一接觸到對方的手，就縮回去了，但只要談起臺灣的米時，他的勁頭興致和專業知識就很充足了。

臺灣原有的稻種複雜，有二百多種，品質劣而產量低，蓬萊米屬改良種，1903年從日本引進神戶、中村、江戶、白玉等品種加以改良，產出蓬萊稻米數十個新品種。李連春主持臺灣省糧政後，更大力支持省農業試驗所進行改良工作。蓬萊米短而粗，呈橢圓形，故又稱「圓粒米」，色澤白潤光滑，蒸熟後粘性大，味道香甜。蓬萊稻喜高溫，在臺灣一年兩熟，北回歸線以南地區可三熟。經過長期的不斷改良，蓬萊稻的稻桿越來越矮，稻穗卻越來越長，顆粒越來越大，產量自民國五〇年代起即增長了三倍。

民國七〇年代以後，由於工業發展的衝擊，農田面積急劇縮小，加上人口不斷增加，臺灣由餘糧省變成缺糧地，李連春適於此時退休。1946年至1970年，李連春出掌臺灣省糧政期間，臺灣稻米增產三倍，並有餘糧外銷日本及東南亞國家如新加坡，賺得不少外匯。他以盈餘外匯，相繼興建了石門、白河與曾文三大水庫，故被稱為「台米英雄」。

李連春在糧食局長任內有一個習慣，就是約定每週



公務倫理 案例宣導手冊

CASE GUIDE

與省主席會晤一次，而且時間都選擇在下班以後，以便向省主席詳細報告全省的糧食生產供應與消費情況，因此歷任省主席都很器重他，連任25年而「不倒」，故又被稱為「臺灣政壇不倒翁」、「臺灣政壇長青樹」。



貳、案例分析

所謂：「為政在民」。這是一直以來「台米英雄」前臺灣省糧食局長李連春從事公職的鵠的，而「民以食為天」。因此，他以專業及關懷堅守崗位、克盡職責，堪為公務員表率！他的「全省走透透」，為文官樹立新典範，督促公務員不可坐而論道，而應起而力行；此種躬親嘗試的作風，正足以告誡吾人不可「吃米而不知米價」。

試觀在大陸劇「康熙王朝」當中，描寫康熙皇帝在風和日麗的一天微服出巡，見了荷擔的農夫肩挑滿滿稻穗、結實纍纍，便問：「今年想必是個風調雨順的豐收年」！農夫答以：「吏治不清，太平年卻無太平日子過」！康熙頓時恍然大悟，倘為政者不親臨其境，則下級「報喜不報憂」、粉飾太平之舉是無法杜絕的。

想那鄭板橋的「四時田家苦樂歌」，黎民百姓的苦

只有將心比心才能感受得到。李連春的執著及用心，不僅忠於國家，更是對全民的忠誠，他以實際行動去感受、感染這塊土地的氣息，他同時也帶給全民的感動，以及全民對他無限的思念。

【案例四】勇守工作崗位的救災行動者



壹、案例敘述

每年七、八月颱風過境經常造成臺灣各地橋崩路塌、死傷慘重，導致有形及無形的損失難以估計。職是，因颱風所引發之風災、水災事件，一直是政府棘手的危機管理難題，而公務員的危機處理與緊急應變能力更是影響政府救災能力的關鍵所在。

有鑑於災害事件的急迫性與非預期性，交通部公路總局正工程司陳進發曾在莫拉克颱風事件當中，親自率領部屬數十人赴各聯外通道皆倒塌斷裂而形同孤島的南投縣信義鄉進行搶救工作，在黃金時間期限內奮力搶修孤島，使得受困的地方災民第一時間脫離危險地帶，同時更在災後迅速恢復地方道路原有作息，有效確保國人對於政府救災能力之信心。



貳、案例分析

以忠誠作為公務倫理核心價值，公務員除了應當忠於憲法及法律，以執行其職務以外，公務員更應忠於國家及全民，以國家及全民利益為依歸，且對於工作職責抱持著崇高的道德感與責任感。

案例主角陳進發在整體危機處理過程當中，一直堅持著為民服務的工作信念，並沒有因為惡劣的氣候條件以及危險的作業環境而疏忽了公務員的天職，不但成功搶救許多重要的聯外橋道，同時更在災害事件過後，用心檢討每一次的救災作業流程，致力研創流域管理模式之公路防災預警制度，因而促使公部門的救災行為由「管理」觀念轉變為用心款待之「服務」取向，作法也從被動回應的角色轉化為主動出擊的角色，同時也加強了災害預警及防護作業，俾使國人可即時接收到路橋預警訊息，從而更改行程以避免罹災。這種推己及人、無私奉獻的利他舉動正如同陳進發本人所言：「忠於自己的工作，認真看待每一件事情，用心來保護臺灣每一個地方，對抗大自然捉摸不定的惡劣變化」，正是每一個公務員在其崗位上都必須體認到的工作價值。

三、專業與公務倫理

【案例五】以中央銀行為家的專業財政大臣

壹、案例敘述

自稱「從小在央行長大」的彭淮南，財經資歷豐富，堪稱國內財經官員中第一把交椅。這幾年經濟景氣瞬息萬變，投資人、金融市場莫不關注各國央行動態。在彭淮南接任央行總裁這幾年，面對景氣幾番翻轉循環，甚至種種艱難形勢，央行一面穩住新台幣匯率走勢，另一方面協助經濟復甦，在在都有彭淮南運籌帷幄的身影。

當初，前任央行總裁許遠東在空難中過世，彭淮南接任央行總裁，成為第一位由央行基層出身的總裁。彭淮南上任後面臨的第一項挑戰，是亞洲金融風暴導致新台幣匯率面臨強大貶值壓力，但在彭淮南因應得宜下，臺灣安然度過亞洲金融風暴。此外，彭淮南為防止金融風暴期間投機客炒作匯率，曾經關閉了國內法人承作之無本金交割遠期外匯，引來四面八方



公務倫理 案例宣導手冊

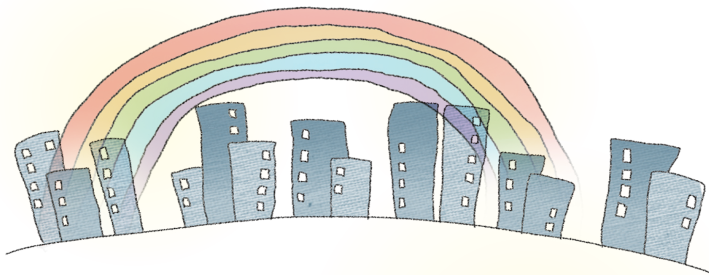
CASE GUIDE

批評，但他仍然堅持到底。他曾在訪談中，談到當時的心情，他說：「雖然壓力大但沒辦法，就像下棋一樣，過河的卒子只能往前，不能回頭」。

正當國內經濟成長率首度衰退時，央行連續13次降息，創下紀錄。台幣也曾出現過強大貶值壓力，一天就貶一元，當時懷疑央行態度的人現在來看，景氣不振時期，央行讓台幣適度貶值，反而有助提振出口競爭力。最近全球經濟呈現緩慢復甦局勢，臺灣靠著出口產業，維持經濟成長，相當程度該歸功於彭淮南匯率政策的成功。

彭淮南接任央行總裁以來建樹不少；臺灣外匯存底雖有衰退，仍維持高水位，央行辦理優惠房貸、推動銀行改革房貸計價模式，同時完成了新台幣鈔券的改版工作。央行最在意的物價問題，也還一直維持相對其他國家穩定的水準，正因為如此，彭淮南曾獲國外財經雜誌評為A級總裁。

在公眾場合，彭淮南說起話來三句不離貨幣政策、新台幣匯率、物價和國內景氣問題，其言語直爽坦率，但言之鑿鑿，必定引用大量數據佐證，充分展現其專業。



貳、案例分析

彭淮南的用心，除了流露了他的敬業精神，更是展現其豐富專精的專業素養。這種專業的訓練，使得他在面臨三番兩次的財政風暴及經濟危機，而能化險為夷、轉危為安！此皆緣於其專業素養所帶來的洞見，而能掌握契機，作出正確的決策。

有云：「財政為庶政之母」。政府施政必須有預算，所謂「巧婦難為無米之炊」！然而，如何將民脂民膏運用得宜，將其花在刀口上；則決策者需有大智慧及見識、膽識！究其根本則在於專業的素養及訓練，在這方面，從小以央行為家的彭淮南無疑是百分百稱職的，其被評為A級總裁亦可謂是實至名歸的。



【案例六】以專業為民衆健康把關的巾幗英雄



壹、案例敘述

由於部分不肖業者在食品中添加不當化學藥物所引發的塑化劑事件，不但重挫臺灣的國際形象，同時也使得政府的公信力在民眾心中蒙上一層陰影。

整體事件的發生起因是在行政院衛生署食品藥物管理局理擔任技正一職的楊明玉，在衛生局送驗健康食品之常規例行性食品摻加西藥檢驗過程時驗出塑化劑鄰苯二甲酸二(2-乙基己基)酯(簡稱DEHP)成分，成為首次食品中被驗出受塑化劑污染之重大發現，楊明玉隨後將結果上呈有關單位並函請彰化縣衛生局查處，要求查扣檢體並追查塑化劑來源。

以專業技能在工作崗位上為民眾的健康安全把關，楊明玉在執行公務行為過程中勇敢揭開國內首宗食品被添加塑化劑之犯罪案件，藉以維護政府專業形象及保障國人健康，因而啟動國內對食品安全之重新審視，也為民眾食品安全提供了一個更佳的环境。

貳、案例分析

以專業作為公務倫理核心價值，公務員應掌握全球化趨勢，積極充實職務所需知識與技能，熟悉主管法令及相關政策措施，同時，公務員亦應秉持終身學習與時時創新的精神，保持專業水準而與時俱進，提供全民第一流的公共服務。

所謂「魔鬼總藏在細節當中」、「細節決定整體成敗」，案例主角楊明玉從藥物食品檢驗局及食品藥物管理局的實務歷練中得到這樣的啟發：「公職是一個能夠服務大眾的工作，必須經常提醒自己堅持做『對的事』」，也正因為這樣的工作信念督促著她在每一項任務的作業過程中，從來都沒有忘記自己的公僕本分，時時刻刻都提醒自己必須不斷充實工作上的專業能力，每一個小細節都不馬虎，且非常盡忠職守，將專業技能完整地應用於工作上，也因此在一次例行性的物品檢驗過程當中，揭發了這波駭人聽聞的食品弊案，成功地為國人健康築起一道值得信賴的防火牆。



四、效能與公務倫理

【案例七】永不妥協的「國營事業政策改造者」



壹、案例敘述

從政期間，趙耀東特別強調「政務官要有風骨」。他說，如果政務官放不下那頂烏紗帽，將不可能為自己的政策挺身辯護、負責，也不會有所作為。在經濟部長任內，他大力整頓國營事業，明白指出國營事業經營的「三呆」（呆料、呆時與呆人）時弊。他為節省公帑，先後撤裁台金、台鋁等六家虧損累累的國營事業，致被不甘遭撤裁者的電話恐嚇，立法委員也在質詢當中痛罵他，但趙耀東仍堅持所為，並表示自己作為上對得起祖宗，下對得起子孫，也對得起臺澎金馬同胞，而從未計較個人生死！

民國71年2月12日，趙耀東在無預警下，宣布禁止1533項日貨進口，以抗議日本政府對於中日貿易赤字漫無止境的增加，卻一直採取視若無睹的態度。趙耀東此舉震驚全國，不過這項看似臺灣很神勇，甚至有

點意氣用事的舉動，其實是經過縝密評估。觀察當中遭禁止進口的1533項日貨，都是秉持「盡量使自己不受傷害為原則」來篩選，其中超過1000項根本沒有從日本進口；其餘的不是進口量很小，就是屬於奢侈性的消費貨品，可見趙耀東是位有「勇」有「謀」的國家經建大將。

就任經濟部長時，趙耀東向企業宣稱他是「董事長的董事長」，並聲明要企業有困難，就來找他。當時，在能源危機衝擊下，國內不少企業經營搖搖欲墜，他先向當時的蔣經國總統報告他要走險棋（兵行險著），爭取凡是中小企業有外銷訂單，或過去有外銷實績的，不需擔保品就可向銀行借款；如果發生倒帳，銀行只賠10%，剩下的90%由政府的信保基金來負擔。這招險棋果真發揮效果，解決中小企業資金困難問題。

在民國75年，國內油品反映降價案，趙耀東因反對大幅降價，使得他飽嚙民意抵制的滋味而萌生退意。後來經過一個月的田園頤養，他雖然重返工作崗位，卻說了一句名言：「我的政策並沒有錯！我只是輸了」！由此可見他是一位有原則、堅持是非的人。

人稱「趙鐵頭」的趙耀東，一生戰功彪炳，若



公務倫理 案例宣導手冊

CASE GUIDE

論其最大的成就，應該是他一手創辦的中國鋼鐵股份有限公司（簡稱「中鋼」），而中鋼一直是臺灣工業發展的基石。它是唯一不靠壟斷、不靠獨賣而能在市場上稱霸的國營事業。1968年，趙耀東受聘主持中鋼公司的籌備事宜，當時他請到美國、日本、德國的鋼鐵商前來做評估，得到的一致結論是：「臺灣市場太小，根本無法滿足鋼鐵廠的經濟規模」，比較簡單的說法是：「別做了，沒意思」！但是趙耀東高瞻遠矚，以永續經營的眼光看出這個鋼鐵廠的重要性，向當時的總統蔣經國先生力陳，主張這個一貫化作業的鋼鐵廠一定要做。最終，重視經濟發展的蔣經國總統採納趙耀東的意見，決定排除萬難、催生中鋼。



貳、案例分析

不論是從國營事業開創「中鋼模式」，或在經濟部長任內闖出「鐵頭」風格，趙耀東在臺灣經濟史上創造的傳奇，至今仍令人津津樂道。他以企業化模式打造的中鋼公司，不僅讓這家國營事業足以吸引島內企業投效，經營績效更足與國際最強大的鋼鐵廠媲美，趙耀東作為創辦人厥功不可沒！

趙耀東在經濟部長任內推動的政策，雖偶亦引發爭議，但他以大開大闢的作風引領臺灣企業展望世界舞台，不憚迎戰對手，激發了臺灣昂揚的意志，這也突顯他「擇善固執，永不妥協」的決策風格。當時他組織的自動化、生產力及能源等「服務團」，為中小企業提供了有效的現場指導；包括當時宣揚的許多經濟觀念，諸如自由化、制度化、國際化及規模經濟等，不僅指引了臺灣經濟發展的方向，開啟了工商企業的眼光，也讓一般民眾深受浸染。在那個年代，還沒發明「拚經濟」一詞，但臺灣生產及貿易迭創新高，企業充滿鬥志，人民充滿自信，那是一個有明確方向感的時代。無疑地，趙耀東的前瞻性思維與效能決策無形中也開拓了國人的國際觀及經濟視野。

作為政壇的意外過客，趙耀東能從一名成功的企業家到成為留名青史的「鐵頭」部長，主要在他過人的膽識和魅力。趙耀東深諳企業經營實務，對臺灣產業發展也有自己的想像及擘劃；人們之所以樂於追隨他的藍圖前進，是因為沒有人懷疑其中藏有什麼私心。無私，是趙耀東最大的資產；趙耀東常說，烏紗帽不是戴在頭上，烏紗帽應該拿在手上，隨時準備掛冠。趙耀東一身風骨，剛正不阿的行事風格是後輩們



公務倫理 案例宣導手冊

CASE GUIDE

對他最鮮明的印象，清廉自持，數十年如一日。趙耀東有能力、有魄力、有擔當、有眼光、有效能，他那種提著頭辦事、「雖千萬人吾往矣」的勇氣，成為中鋼集團的典範，也為臺灣經濟打下堅實的基礎。

【案例八】便民利民的稅政改革領航員



壹、案例敘述

行政效能一直是民眾用以考核政府作為的判斷標準之一。過去由於我國稅收程序複雜，行政作業程序未能善用電子治理之便利性，因此，其不僅影響政府的行政效率，其中不必要的繁文縟節也常導致民眾抱怨連連。

有鑑於此，財政部臺灣省北區國稅局主任秘書詹瓊美撰寫「綜合所得稅部分無紙化申報制度可行性之研究」一文，並且透過綜合所得稅試算申報制度試辦，不但有效提升我國稅收機制的效能，同時也為我國為財稅稽徵制度開創了一個全新的局面。

案例主角詹瓊美領導團隊秉持創新、主動、積極、專業之精神，以民眾為導向，提供多元、快速、



有效率之優質服務，並努力執行各項稽徵工作計劃，強化稽徵效能，表現優異、屢創佳績，並榮獲100年公務人員傑出貢獻獎的榮譽。

從助理稅務員以至現在的主任秘書之不同身分，以及從陽明山稅捐處到財政部不同的工作單位與業務性質，在面對不同的民眾需求時，詹瓊美都始終抱持著一樣的工作態度—「便利於民」，她認為身為公務員最大的收穫與滿足就是幫民眾迅速且確實地解決問題。



貳、案例分析

由於社會環境變遷，民意日益高漲，公務人員面臨的工作與問題也日益複雜，因此，以往一成不變的作業方式已經不能滿足民眾的需求，而研究創新、求新求變成為公務變革的重要課題。

要之，以效能作為公務倫理核心價值，公務員應運用有效方法，簡化行政程序，且研修相關法令與措施，力求符合成本效益要求，藉以提升決策品質；換句話說，公務員應以對的方法作對的事，力求明快、主動、積極的政策執行力來提高行政效率與工作績效，以達成施政目標，進而提升國家競爭力。

案例主角詹瓊美曾扮演多種不同身分的公務員角色，但她卻始終抱持著同樣的工作理念，即以便民利民的工作效能觀來從事各項公共服務，因她知道民眾的需求除了公務員應該具備專業技能以外，如何在最短的時間內，用對的方法做對的事，讓民眾可以快速地感受到最便利、最貼心的服務，永遠是公務員必須關切的核心課題。

五、關懷與公務倫理

【案例九】進行CPR鄉鎮化的生命守護者



壹、案例敘述

彰化縣消防局長蕭嘉政因經歷了各種不同的災害如重大火災、爆炸、風災、水災、空難、921地震等嚴重傷亡災害的洗禮，有感而發地指出我國防救災人力至今仍嚴重不足，因此既有之消防人力必須肩負著逐年攀升的工作量以及任務艱鉅的各種災害管理工作，導致救災工作者負荷過量，故而提出CPR鄉鎮化的構想，希望將自助救人的力量教育給每個國人，以便災害與意外發生時可以即時掌握每一個黃金關鍵期，不再讓悲劇重複上演。

基於要求自己「以客為尊」的服務精神，蕭嘉政係以同理心推廣CPR指導服務到家，以及獨居老人關懷、弱勢學童免費教泳等計畫，在工作崗位上不斷地提升自己的能力與服務範圍，確實做好自己分內的每一項工作，也讓民眾親切地體認到消防人員的用心與承諾。



貳、案例分析

以關懷作為公務倫理核心價值，公務員應時時以民眾福祉為念，親切提供服務；對人民之需求及所遭遇之困難，以同理心及時提供必要之協助與照護，增進人民信賴感。

根據國人死因調查統計顯示，過去十年間，因意外事故死亡者人數比例一直名列前三大，但行政院衛生署以及警消單位認為，如果每個國人都懂得相關的自救方法，其實因意外導致死亡的人數比例是可以大幅下降的。

由於我國各地警消人力配置嚴重不足，每當自然災害或緊急事故發生時，經常需要其他相關志願團體介入幫忙，但此類團體組織數量有限，且分布範圍也不甚廣泛，因此政府歷年來致力於學校與社區之生命安全宣導教育，希望民眾可以藉由日常的演練而擁有自救的能力，藉以回應災難與危機發生時的不時之需，而CPR訓練更是其中重要的一項自救技能，而以關懷作為公務倫理核心價值，此舉更能讓民眾感受到政府由內而外、雙向並行的用心付出。

【案例十】雪中送炭、溫心送情的人間菩薩



壹、案例敘述

由莫拉克颱風事件所引起之八八水災重創南臺灣，造成高屏地區諸多居民無家可歸，災情慘烈。水災過後，各地民眾愛心捐款湧入災區，卻也因此產生捐款排擠效應，造成不少社會福利團體面臨斷炊的窘境。臺中縣惠明盲校、信望愛智能發展中心因八八水災排擠效應募得款項大減，出現經濟上的困難，進而影響學校及中心的運作，臺中縣豐原分局陳清新前分局長聽聞惠明及信望愛的消息後，發動自由捐款幫助學校度過難關。

陳清新老家位於屏東，此次水災亦受到波及，於八八水災後得知服務轄區內的社會福利機構有困境，立即在轄區內各派出所設置捐款箱，鼓勵民眾及員警們樂捐，並計畫於設置捐款箱一星期後，結合分局內員警組成的鐵馬隊，以騎自行車的方式將愛心送至學校。

活動當天，陳清新在與弱勢兒童的互動之中，他發現這群孩童的內心都存有一些遙不可及的夢想，而這些夢想對於一般人來說，卻是如此的唾手可得，譬如這些弱勢孩童希望能夠品嚐麥當勞的漢堡、期待能夠親自到



公務倫理 案例宣導手冊

CASE GUIDE

電影院看一場電影，陳清新心想，既然自己有能力可以幫助他們完成願望，何不嘗試著去幫他們實現？憑藉著這股信念，他成功地替這群弱勢的孩童們實現夢想。



貳、案例分析

對一般人來說，或許實現這些願望是很微不足道，但是對這群弱勢的孩童而言，卻足已成為能夠讓他們內心泛起陣陣漣漪的石頭。陳清新回憶當時說：「當他們真正地嚐到漢堡的滋味，和真正地感受在電影院觀賞影片的氣氛時，他們臉上無不是帶著笑容，看著他們滿足的笑靨，一切也就值得了」！陳前分局長認為：「希冀能以此拋磚引玉的精神，喚起民眾的愛心，盡一己之力去幫助有需要的人」。

其實，警察的職責及功能除了維持社會秩序與維護人民法益外，還要做更多的事以增進人民的福利，若由個體之警察人員到集體之警察機關所表現的行為皆能本著積極服務的精神，進而引起民眾熱心助人之風氣，則不只警察形象有所改變與提升，社會也會更加美好！

