

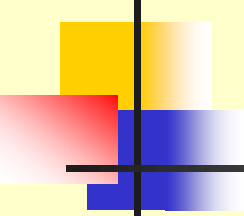


# 結合全民督工運作機制 提升工程施工品質

---

報告人：游步弘

103 年 9 月



# 大 綱

---

- 壹、前言
- 貳、相關規定
- 參、本部全民督工運作機制及原則
- 肆、全民督工處理案例說明
- 伍、102年1月 ~ 102年12月民眾通報工程會案件統計分析
- 陸、102年1月 ~ 102年12月民眾通報本部案件統計分析
- 柒、102年1月 ~ 102年12月通報內容統計分析
- 捌、102年1月 ~ 102年12月通報案歸屬工程類別統計分析
- 玖、民眾投訴常見工程缺失事項
- 拾、結語



# 壹. 前言

---

- 一、政府為提升公共工程品質，建立優質公共建設，於 91.07.15 訂頒「全民監督公共工程實施方案」，期藉由民間力量監督工程施工，及早發現缺失，並謀求改善，以保障民眾生活福祉。
- 二、本部依據前述方案，積極促請所屬各單位戮力執行，以期達到政府提升公共工程品質及保障民眾生活福祉之目的。



## 貳. 相關規定(1/33)

---

- 一、工程會94.03.02修正「工程告示牌及竣工銘牌設置要點」第八點及第九點規定：
- (一) 工程告示牌除載明**全民督工通報電話** (0800-009-609) 外，應增列「**網路通報網址** (<http://www.pcc.gov.tw>)」。
  - (二) 工程告示牌及竣工銘牌之內容應採**中、英文對照**方式。
  - (三) 工程會95.10.14再函落實執行「工程告示牌及竣工銘牌設置要點」之相關規定。



## 貳. 相關規定(2/33)

---

- 二、工程會94.03.18修正「全民監督公共工程實施方案考核作業規定」增訂考核項目（一）輔導成立社團參與全民督工運作著有績效（二）配合機關與學校社團等組織宣導全民督工方案。
- 三、本部水利署、台電、台水公司訂有執行要點，並將按季填報執行成果。



## 貳. 相關規定(3/33)

---

四、工程會94.08.11函知「全民監督公共工程網路通報系統」已建置通報案件處理過程前、中、後照片上傳功能，爾後各單位凡接獲通報案件皆須按上揭規定辦理，並即時掌握民眾滿意度，作為結案與否之重要依據。



## 貳. 相關規定(4/33)

---

五、工程會94.08.11另函知配合「全民監督公共工程實施方案」之推動，各單位於辦理公共工程時應行注意事項，其中有關「工程告示牌」部分，全民督工專線電話及網址之英文名稱應由「Hot Line And Internet Address」更正「Hot Line And Web Site」，以符實際。



## 貳. 相關規定(5/33)

---

六、工程會94.10.18函知：為確保公共工程施工期間行車及人員安全，請各工程施工查核小組將**交通維持及安全管制措施**列入查核項目。本部**台電、中油、台水公司**管線工程特別多，務必遵照上揭規定確實辦理，本部辦理查核時將予以重點抽查執行情形。





## 貳. 相關規定(6/33)

---

七、工程會94.11.01函知：為強化全民督工宣導，請各單位運用自身資源進行多管道宣導，諸如**電子看板**、**跑馬燈**、各種**會議活動**、工程告示牌紙本發送村里辦公室，持續進行。宣導情形請**拍照紀錄**，每年6、12月底檢具佐證資料報本會備查，本項活動列為**年度績效考核之重要指標**。



## 貳. 相關規定(7/33)

---

八、工程會95.02.20函知：（一）工程告示牌**建議**增加**主辦機關電話**，可增加民眾反應管道。（二）各主辦機關辦理通報案件，應以檢附**改善前、中、後照片**為原則，俾利處理前後之比對，作為主管機關辦理結案作業之參考。



## 貳. 相關規定(8/33)

---

九、工程會95.06.24修正「全民監督公共工程實施方案」及「全民監督公共工程實施方案考核作業規定」：

(一) 「全民監督公共工程實施方案」部分

1. 為使民眾提早反應工程之缺失，新增民眾通報項目「**工程規劃設計不周**」。
2. 強化通報案件改善追蹤情形與民眾之互動，增列各主辦機關應將**改善前、中、後之照片**等佐證資料上傳網頁。



## 貳. 相關規定(9/33)

---

3. 停止每季辦理之通報摸彩活動，避免造成民眾詐騙之誤解。

(二) 「全民監督公共工程實施方案考核作業規定」部分：

1. 增列處理優良通報案件之名單由各機關推薦，並提送相關資料，工程會彙總後依序送初核小組及複核小組審核。
2. 為使獎勵標準更為嚴謹，修正將主辦機關甲等獎勵分數提高為85分以上，並增訂通報案件如歸屬權責機關缺失，不得考列85分以上之規定。



## 貳. 相關規定(10/33)

---

3. 考核及表揚作業次數太過頻繁，修正為**每年辦理一次**。

(三) 上揭兩行政規則可於工程會全球資訊網 (<http://www.pcc.gov.tw/>) 之工程管  
理／工程管相關規定／行政規則項下下載。

十、工程會97.03.03函送97.02.26召開「**路平專案查核會議**」會議結論：



## 貳. 相關規定(11/33)

---

- 一、工程施工查核小組確實依「落實執行道路施工品質及管理維護計畫」辦理工程查核，以提升道路施工品質。
- 二、公共工程管溝及路面工程專案查核結果，每月20日前填報工程標案管理系統，以便彙整統計。
- 三、污水下水道工程、管溝工程、路面修補工程及道路工程涉及路面工程之Ac厚度、壓實度、平整度及回填料等施工規範，請工程主辦機關應於設計階段確實考量將相關規範納入契約中。



## 貳. 相關規定(12/33)

---

十一、工程會98.05.04修正「**工程告示牌及竣工銘設置要點**」第八點，並自即日起生效。修正重點如下：

- (一) **工地負責人**修正為**工地主任(負責人)**
- (二) **查核金額以上**之工程告示牌增列**品質管理人員、勞工安全衛生人員及專任工程人員**之姓名與**連絡電話**。



## 貳. 相關規定(13/33)

---

十二、工程會98.07.08修正「**工程告示牌及竣工銘設置要點**」第八點，並自即日起生效。修正重點如下：

- (一)未達查核金額之工程告示牌**工地負責人**修正為**工地主任或工地負責人**
- (二)**查核金額以上**之工程告示牌除**工地主任**外增列**品質管理人員、勞工安全衛生人員及專任工程人員**之姓名與**連絡電話**。





## 貳. 相關規定(14/33)

---

十三、工程會98.07.31函送「全民監督公共工程實施方案」98年度第2季檢討會會議紀錄柒、結論二、主辦機關受理全民督工通報案件時，應即填列收文時間、承辦人姓名及電話，現場勘查後如屬「在建工程」，應將「工程告示牌照片」傳送全民督工系統，俾利後續檢視及辦理。



## 貳. 相關規定(15/33)

---

十四、工程會98.10.29函送「全民監督公共工程實施方案」98年度第3季檢討會會議紀錄柒、結論二、對於被通報多次之案件，主管(辦)機關應檢討發生原因，並有效監督廠商改善與預防。結論三、為方便民眾於非上班時間通報，工程單位應檢視告示牌所留之通報管道(如工地負責人、專任工程人員與政風單位等電話)是否暢通。



## 貳. 相關規定(16/33)

---

十五、工程會99.01.27函送「**全民監督公共工程實施方案**」98年度第4季檢討會會議紀錄柒、結論一、案件經現場勘查後，如屬其他機關權責，應將現場狀況照片傳送全民督工系統，避免造成多次分文，減少其他機關之處理時間，可大幅提高民眾之滿意度。結論二、主辦機關應留意民眾反應之滿意度，如須持續改善或回應，務必持續處理，避免延誤時效。



## 貳. 相關規定(17/33)

---

十六、工程會99.04.27函送「全民監督公共工程實施方案」99年度第1季檢討會會議紀錄柒、結論三、通報內容如屬燈光不足、照明不佳或警示燈不亮等內容，辦理改善前、中、後照片應檢附夜間照片，作為主管機關辦理結案之依據。

十七、工程會99.08.05函送「全民監督公共工程實施方案」99年度第2季檢討會會議紀錄柒、結論一、上傳通報案件完成照片時，(一)應標



## 貳. 相關規定(18/33)

---

註照片內容(如完工前、中、後等)，以確實反映辦理情形，(二)因系統容量限制，上傳照片內容應以掌握**代表性**為原則，避免傳送大量重複性高之照片；結論二、受通報單位於接獲通報案件時，應於通報系統確實填報「**工程標案名稱**」，以利檢視；結論三、通報案件必須改分他機關時，務必登載改分原因(包含**勘查時間**、**承辦人聯絡方式**及**建議改分機關**)，俾利後續辦理結論四、各單位辦理工程說明會及防



## 貳. 相關規定(19/33)

---

災措施等相關教育訓練時，應將「全民監督公共工程實施方案」納入宣導及推廣內容，以發揮全民督工方案最大功效，提升公共建設品質及安全。

十八、工程會99.11.11函送「全民監督公共工程實施方案」99年度第3季檢討會會議紀錄柒、結論一、(三)通報案件以交通類最大宗，其次為管線及環境(含汙水及下水道工程)。按通報缺失內容，除工程品質外，以安全措施及環境



## 貳. 相關規定(20/33)

---

設施不佳為多，各單位應多予關切。(五)對於通報多次之案件，請各機關檢討發生原因，並有效督促廠商改善與預防。

十九、工程會100.03.10函送「全民監督公共工程實施方案」99年度第4季檢討會會議紀錄柒、結論一、(一)、5. 為掌握通報案件處理時效，主管機關接獲通報案應要求主辦機關五個工作天(本部要求三個工作天)內勘查完成，如非屬權管案件，確認後請工程會辦理改分，7. 各機



## 貳. 相關規定(21/33)

---

關加強通報案件的處理時效及改善內容，落實通報案件之內不管控及回饋機制項目，以提升工程品質及處理效率；(二)、1. 有關**通報人連絡方式**僅供**主管機關聯絡及回報之用**，**不得逕交承攬廠商回應**，請各機關注意防範，避免發生類似情事，倘有發現前開情勢並經調查屬實，將函請主關機關**懲處**。





## 貳. 相關規定(22/33)

二十、工程會100.06.16函送「**全民監督公共工程實施方案**」100年度第1季檢討會會議紀錄柒、結論一、(一)、3.分析各機關受通報案件，本部以**管線工程**最多，應重視缺失項目之預防及改善；結論一、(一)、9.、(4)應督促所屬強化通報案件**處理時效**及**改善內容**，落實通報案件之內部管控及回饋，以提升工程品質及處理效率；結論一、(二)、1.確實填報通報**工程名稱**，2.確實管控通報案件其**展期**原因。

## 貳. 相關規定(23/33)

二十、工程會100.09.21函送「全民監督公共工程實施方案」100年度第2季檢討會會議紀錄柒、結論二、(一)、4.分析各機關受通報案件，本部以管線工程最多，應重視缺失項目之預防及改善；結論二、(一)、5.、(4)通報缺失以品質不良（道路坑洞等）及環境設施不佳（揚塵及噪音）最多，主辦機關應針對道路平整度、周邊交維及工地管理加強檢核管控；結論二、(二)、1.確實注意通報案件處理之完整性、佐證資料齊全性，2.確認非轄屬權責案件，應於3個工作天內通知本部請工程會改分其他主管機關，以掌握處理時效。



## 貳. 相關規定(24/33)

二十、工程會 [100.12.08](#) 函送「**全民監督公共工程實施方案**」100年度第3季檢討會會議紀錄柒、結論二、(一)、3. 分析各機關受通報案件，本部以 **管線及水利工程** 最多，應重視缺失項目之預防及改善；結論二、(一)、5.、(4) 中小型工程因數量龐大，且貼近民眾作息，較易受民眾關注，應確實注意施工品質，以降低民眾投訴之機率；結論二、(二)、2. 通報人個人資料（含連絡方式）不得逕交工程承攬廠商，故違者將依法究辦。



## 貳. 相關規定(25/33)

---

二十一、工程會101.04.23函送「全民監督公共工程實施方案」100年度檢討統計分析結果，彙整較常受通報之5大缺失項目及27種缺失態樣，並提出缺失防範及解決對策，請各工程單位據以參採，俾共同提升公共工程品質，本部業於101年4月25日函轉在案，並公布於國營會網站 (<http://sec02/default.html>) / 電子公佈欄/全民督工資訊站，請各單位自行上網查閱並配合辦理。



## 貳. 相關規定(26/33)

---

二十二、工程會101.05.28函送「**全民監督公共工程實施方案**」101年度第1季檢討會議紀錄伍、結論一、(六)個人資料保護法實施在即，有關通報民眾相關資訊，係供機關確認通報內容及回復處理結果用，請各機關務必遵照相關規範運用該項資料，**避免違反保密規定**；結論四、(一)各機關相關承辦同仁倘有異動時，業務移交作業務必各機關相關承辦同仁倘有異動時，業務移交作業務必確實



## 貳. 相關規定(27/33)

---

完成，俾利後續業務推動，避免造成處理時程延誤及處理績效不彰。

二十三、工程會[101.08.30](#)函送「**全民監督公共工程實施方案**」101年度第2季檢討會議紀錄伍、結論一、(六)加強運用**LED** 電子看板宣導全民督工(七)個人資料保護法實施在即，有關通報民眾相關資訊，係供機關確認通報內容及回復處理結果用，請各機關務必遵照相關規範運用該項資料，**避免違反保密規定**。



## 貳. 相關規定(28/33)

---

- 二十四、工程會101.12.6函送「全民監督公共工程實施方案」101年度第3季檢討會議紀錄伍、結論三工程會已完成「全民督工App 通報程式」開發作業，另為有效提升督工案件定位及標案辨識正確率，APP開發成果將結合雲端地理圖台及GPS 定位功能，顯現周遭公共工程資訊，故工程會已提供線上地理圖資編繪功能督促所屬儘速更新工程標案資訊，以提升工程標案座標登錄資料之正確性。



## 貳. 相關規定(29/33)

---

- 二十五、工程會102.3.5函送「全民監督公共工程實施方案」101年度檢討會議紀錄伍、結論三(五)通報內容若非屬全民督工通報範疇，仍應要求權責單位妥處後，上網回應通報民眾，方可結案。(六)請協助持續宣導使用全民督工通報 APP 程式並協助督促所屬儘速更新工程標案座標資訊，提升登錄資料之正確性。





## 貳. 相關規定(30/33)

---

- 二十六、工程會102.8.28函送「**全民監督公共工程實施方案**」102年度上半年檢討會議紀錄伍、結論一(三)行政院工程會將持續針對各機關全民督工執行情形進行考核評比，並**持續以提升滿意度為目標**，該會分析近期不滿意原因，主要係改善品質未符預期，爰請**要求所屬相關改善作業應落實**(如處理是否完整、照片是否齊全及內容填報是否詳實)，並**完整檢附佐證資料方得申請結案**。



## 貳. 相關規定(31/33)

---

- 二十六、工程會102.12.6函送「全民監督公共工程實施方案」102年度第3季執行檢討會議紀錄伍、結論一(四)請督促所屬於工程施工期間針對民眾關心重點項目多加注意，除本身品質外，亦應注意減少環境衝擊，避免影響民眾。結論三(一)請持續督促所屬維持公共工程標案資訊之完整度及可靠度，特別是標案座標。  
臨時動議決議：通報案件若屬「已完工之非在建工程」仍應依權責妥處回復方可結案。



## 貳. 相關規定(32/33)

---

- 二十七、工程會[103.4.18](#)函送「全民監督公共工程實施方案」102年度執行檢討會議紀錄伍、結論一(三)二代全民督工系統即將上線使用，將導入部分新措施-由機關評價民眾通報案件之「影響面」及「熱心程度」。結論一(四)請將通報系統行動化APP程式之使用列為宣導重點。結論三請各機關可利用單位長官感謝函、電話、卡片、小紀念品等回饋通報民眾。臨時動議：請各機關賡續努力提升處理時效。
- 二十八、工程會[103.5.7](#)二代督工系統上線。



## 貳. 相關規定(33/33)

---

- 二十九、工程會103.6.30發布「全民監督公共工程管制考核作業要點」。
- 三十、工程會103.8.29函送「全民監督公共工程實施方案」103年度上半年執行檢討會議紀錄伍、結論一(一)請各工程主辦機關於施工期間針對影響人民行、住及安全之事項多加注意，避免損及民眾權益。結論一(三)請加強審核所屬案件，避免主辦機關對民眾反映事項避動就輕。結論一(六)請加強宣導下載使用全民督工APP系統。



# 參.本部全民督工運作機制及原則(1/9)

---

## 一、通報內容

- 規劃設計不周
- 工程品質不良
- 安全措施不足
- 環境設施不佳
- 工程進度緩慢
- 其他



## 參.本部全民督工運作機制及原則(2/9)

---

### 二、通報管道

- 網站：<http://www.moea.gov.tw/Mns/cnc/>
- 專線電話：02—23713161～654
- 傳真電話：02-2382-0908
- e-mail：[bhyou@sec.gov.tw](mailto:bhyou@sec.gov.tw)
- 信函：台北市中正區100寶慶路25號  
(本部國營事業委員會)



## 參.本部全民督工運作機制及原則(3/9)

---

### 三、現場勘查：

- 工程主辦部門接獲通報後請立即派員赴工程現場勘查。
- 現場勘查以不超過三天（例假日順延）為限。



## 參.本部全民督工運作機制及原則(4/9)

---

### 四、改善追蹤：

- **限期改善**：一般案件**四天**內處理完成；特殊案件酌予延長，但須經本部同意。
- **持續追蹤**：未依規定期限完成者，請將原因及預定展延之期限向本部申請，俾向工程會申請展延。

### 五、回復民眾：

- 應上網或以**電話**、**傳真**、**電子郵件**或書函回復民眾。





## 參.本部全民督工運作機制及原則(5/9)

---

### 六、權責分工：

#### ■ 本部：

- 建立通報體系：由國營會專人負責與工程會及主辦單位之對應窗口，每日將通報案件以 E-MAIL 傳送工程主辦單位，並將處理情形上網登錄。
- 限期勘查並回復民眾。
- 追蹤並考核工程主辦單位改善情形。
- 對未依限改善完成案件進行複查，並追究相關人員責任。

#### ■ 工程主辦單位：

- 依限完成缺失改善，將改善成果陳報工程主管機關  
〔本部〕



## 參.本部全民督工運作機制及原則(6/9)

---

### 七、運作原則〔一〕：

- 遇重要通報案件如停電、停水，因嚴重影響民眾生活，除以E-MAIL通知工程主辦單位外，同時傳真及電話通知工程主辦部門，請能迅速改善。
- 本部隨時上網了解主辦單位處理情形，未如期完成者，以電話追蹤改善進度，期能如期、如質完成。
- 遇特殊通報案件，由本部人員會同工程主辦單位（或部門）赴現場履勘，並召集會商改善對策。
- 本部全民督工業務承辦人直接與通報人聯繫，瞭解通報人對本部各工程主辦單位（部門）改善結果之滿意與否。



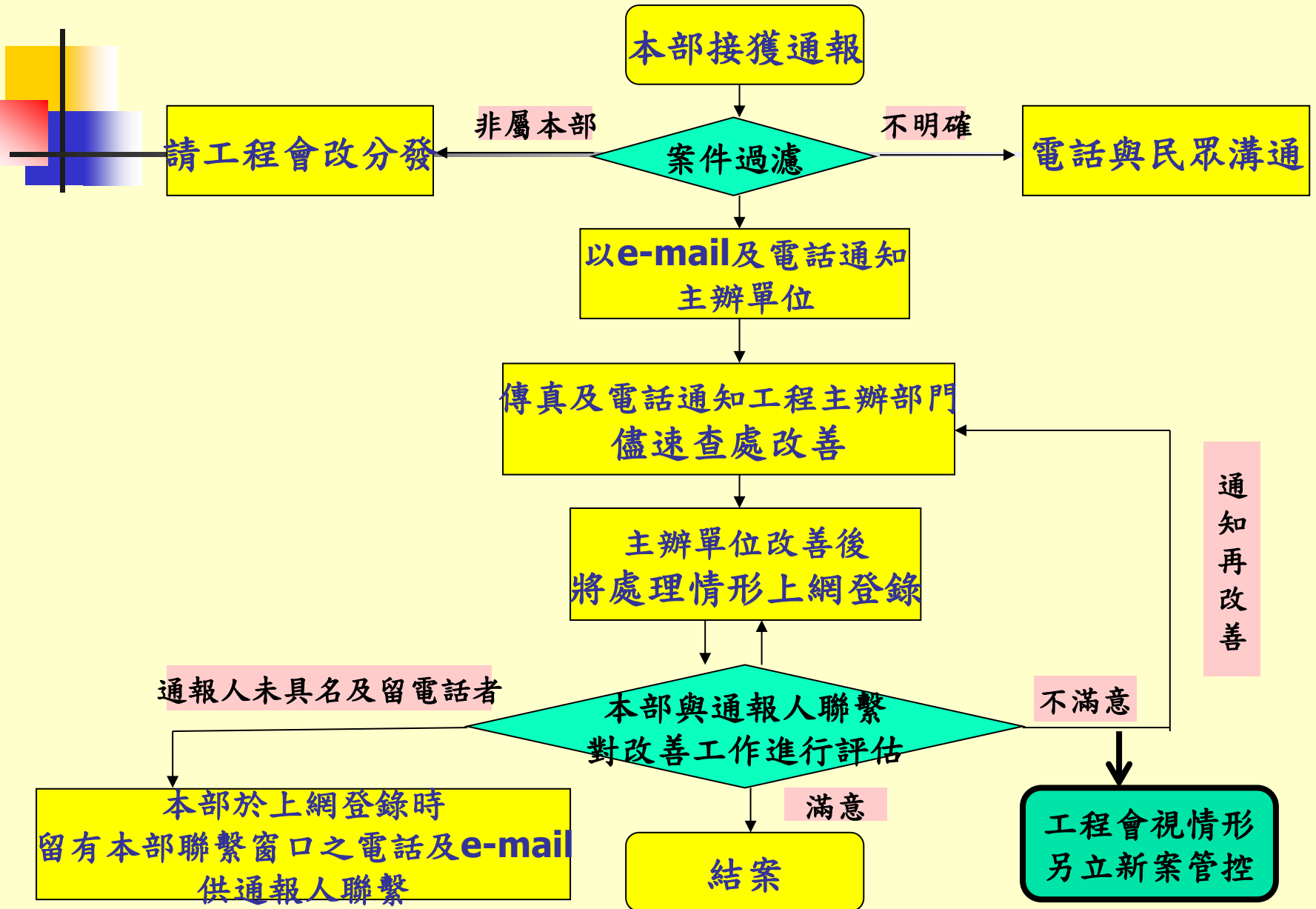
## 參.本部全民督工運作機制及原則(7/9)

---

### 七、運作原則〔二〕：

- 通報人通報案件未具名及留電話號碼或電子信箱（E-MAIL）者，本部上網登錄結案皆留有本部全民督工業務承辦人之電話及E-MAIL，竭誠歡迎通報人再作連繫。
- 對通報人所陳事項未善盡改善者，予以追究責任。
- 對於涉及跨部會（機關）之通報案件，能同步進行改善者，即由本部全民督工業務承辦人主動以電話聯繫相關單位配合處理改善；至不能同步改善者，於本部所屬單位處理完成後，請相關單位持續追蹤直至通報案改善完成為止。

# 本部全民督工運作流程圖(8/9)





# 參.本部全民督工運作機制及原則(9/9)

---

## 八、通報案件處理流程：

- 案件過濾
- 通知主辦單位
- 工程主辦部門查處改善
- 工程主辦單位上網登錄辦理情形。
- 本部與通報人連繫：
  - 通報人滿意改善結果，上網登錄結案。
  - 通報人不滿意改善結果，請主辦部門繼續改善，直至通報人滿意，再上網登錄結案。



## 肆、全民督工處理案例說明(1/18)

---

通報編號：10200001731

通報日期：102.10.08

通報主體：**102年度曾文水庫湖域保護帶治理工程(第一期)缺失**

具體內容：1借別人的公司牌來投標~投標人林本就  
是羿進綠化工程股份有限公司這麼會用  
建惠營造有限公司來投標~你們可以打  
電話到兩間公司去問就知道~羿進綠化  
工程股份有限公司電話07-7870807建惠  
營造有限公司電話07-3877639 2就連工  
地主任品管牌也是借來的再找人冒名頂  
替等到主辦單位要勘查時才去附近水泥



## 肆、全民督工處理案例說明(2/18)

場找有品管牌的人充當代當人 3偷工減料我看水泥跟沙石原本是水泥1比3沙變成水泥1比6沙這樣硬度一定會有問~可以請主辦單位到現場用鑽心採取剛噴漿好的格框樑跟截水溝就知道硬度夠不夠~還有格框樑鑽孔錨釘本來設計22m/m L五=130cm也被切對半變成L=65cm~為什麼主辦單位不知道~因為他們施工單位都等到主辦單位監督人早上還沒有上班跟5點下班時才開始偷工減料還有他們施工單位山坡上都偷工減料山坡下就依設計圖施工~因為山坡上坡面很斗陡峭主辦單位監督人根本沒辦法上去勘查只要山坡下勘查 4如果要聯絡我的話請用電子郵件謝謝~我不希望我的身份暴光已危害個人生命財產安全謝謝~



## 肆、全民督工處理案例說明(3/18)

---

### 一、處理情形：(本部)

- 本部於102年10月9日11時10分接獲通報後，隨即於102年10月9日11時15分以E-MAIL及電話通知水利署全民督工業務承辦人林蘊璋君（聯絡電話04-22501296），請即轉知工程主辦部門，儘速派員查明處理，並將處理情形上網登錄，俾便通報人瞭解最新處理情形。
- 經濟部全民督工業務承辦人：游步弘 聯絡電話：02-23713161~654





## 肆、全民督工處理案例說明(4/18)

---

### 二、工程主辦機關：（水利署）

覆 台端102年10月9日上網工程會全民督工通報  
案件（通報編號：10200001731 序號：01）

經濟部於102年10月9日11時15分通知本署，本  
署接獲通報後，於11時50分隨即聯絡所屬轄區  
南區水資源局，該局將儘速派員瞭解處理。

本署將俟該局處理完妥改善完成並簽報核可後  
上網登錄，俾便台端了解最新辦理情形。

本工程主辦單位：南區水資源局工務課

承辦人：王益評 聯絡電話：06-5753251#6525

# 肆、全民督工處理案例說明(5/18)

## 三、工程主辦單位：（南區水資源局）

(一)經濟部水利署102年10月22日再次上網，向通報人答覆：

(二)覆 行政院工程會全民監督公共工程網路通報單，台端102年10月9日上網『全民督工』案件。

通報編號：10200001731序號：01

通報主題：有關位於台南市楠西區密枝里70號，102年度曾文水庫湖域保護帶治理工程(第一期)缺失：

(三)本案經本署承辦單位南區水資源局接獲通報後，處理情形如下：

1. 經查相關文件，其投標時，建惠營造有限公司係委任林XX為代理人，全權代理得標廠商參加開標及行使減價或比減價，並已填具使用印章授權書，並查其相關投保資料，其林XX亦確為建惠營造有限公司受聘之員工。
2. 再查昇進綠化工程股份有限公司為建惠營造有限公司之協力廠商，本工程未達5千萬，依規定僅聘工地負責人，無工地主任一職人員先予敘明，另查其相關投保資料，本工程之品管人員亦確為建惠營造有限公司受聘之員工，故查並無借牌之情事。
3. 本案經與通報人確認，水泥砂漿配比問題所指工程屬第2工區部分，初步調查該區廠商之水泥進料總數量與契約數量相符。

# 肆、全民督工處理案例說明(6/18)

## 三、工程主辦單位：（南區水資源局）

4. 經查第2工區鑽孔錨筋確有施作之長度不足處，施工廠商已向監造單位報備，並立即再行於該區處再行打設D22，L=130cm之鑽孔錨筋，進行補強以符圖說要求。並於10月10日開始進行補強作業12日中午完成(如附件7-#2工區補強照片)，本案除於第2工區右上處補足110支鋼筋外，為確認其他位置是否有類似之情事，並於102年10月17日完成第2、第4工區鑽孔錨筋破壞性取樣（各抽2支），經檢測所施作之鑽孔錨筋長度，皆符合契約規定。

(四)本事件後監造單位要求廠商於後續施作鑽孔錨筋、水泥砂漿拌及噴漿作業，一律攝影以備監造單位查證，杜絕類似情形發生，廠商亦願全力配合。

# 肆、全民督工處理案例說明(7/18)

## 三、工程主辦單位：（南區水資源局）

(五)因工程辦理相關檢試驗或督導時，依規定需由主辦機關、監造單位及施工廠商三單位會合後再行抽樣，相關抽樣點則由主辦機關擇定(該部分並未事先告知施工廠商，係為現場隨機抽樣)後，指派機關人員現場監督並送會驗，爰應無先行通知施工單位先做準備之情事，另**本案因係屬重大督導案件，本署並請政風室派員會同。**

(六)首先感謝 台端不吝指教，如後續 台端仍有工程品質疑義或其他相關事證，敬請不吝提供，本署及南區水資源局將再行派員查證並改善，以維公共工程施工品質。

(七)本案主辦單位：經濟部水利署南區水資源局工務課  
承辦人員：王益評 聯絡電話：06-5753251#6525



## 肆、全民督工處理案例說明(8/18)

### 四、通報人回應（通報人補充意見）

1 我很不滿意你們處理方式~因為你們去工地都會先通知施工單位讓施工單位先做好準備~

2 偷工減料我看水泥跟沙石原本配比是水泥1比3沙變成水泥1比6沙這樣硬度一定會有問~可以請主辦單位到現場用鑽心採取剛噴漿好的格框樑跟截水溝不管是那一區請主辦單位現場讓施工單位用鑽心採樣送去附近實驗室就知道配比有沒有問題~

3. 借別人的公司牌來投標沒有違規嗎~~~我們是當地的果農請常常要上山採果實噴農藥我有一條安心回家的路~~謝謝



## 肆、全民督工處理案例說明(9/18)

### 五、本部結案處理：

- (一)本案經本部水利署查處後，通報人所陳地點為該署南區水資源局辦理之「102年度曾文水庫湖域保護帶治理工程(第一期)」，工程主辦部門接獲通報後，迅即派員了解，有關**鋼筋長度不足部分**，已請**承商進行改善完成**，另針對借牌及水泥砂漿等**質疑事項亦釐清說明**
- (二)本部於102年10月23日電話連繫水利署全民督工業務經辦人林蘊璋君了解本案，據其告知，有關鋼筋長度不足部分經查屬實，已督促承商改善完成，至於借牌及水泥砂漿配比部分之質疑，查無實證，尚祈通報人提供具體事證以利查處，該署

# 肆、全民督工處理案例說明(10/18)

## 五、本部結案處理（續）

已派員加強督導，並請主辦機關加強督導，監造單位加強查驗，相關督導及查驗均依規定執行，尚未刻意事先通知廠商。

- (三)鑑於水利署已針對通報人指陳事項完成改善，質疑事項澄清說明，且派員至現場督導，本案同意予以結案。
- (四)為求慎重本部後續將適時邀請工程施工查核小組前往辦理工程查核，以督促廠商落實品管作為，提升工程品質，並感謝通報人協助監督公共工程品質。

# 肆、全民督工處理案例說明(11/18)

## 六、改善照片說明：鑽心取樣





# 肆、全民督工處理案例說明(12/18)

## 六、改善照片說明：噴凝土施作



# 肆、全民督工處理案例說明(13/18)

## 六、改善照片說明：人員在職證明

勞工保險加保申報表  
全民健康保險第一、二、三類保險對象投保申報表  
<※勞工退休金提繳申報表>

勞保局、健保局、僑保局、退保局、退撫局、勞工保險局、健保局、僑保局、退保局、退撫局

中華民國102年 6月 7日 報  
民國102年 06月 份第 3表

勞工保險證號 (供查核用) 投保文號證號  
全民健康保險單位代號  
單位統一編號或  
非營利組織編號 : 76375549

中視 加保者 (計)	姓名	國民身分證統一編號 (居留證或護照號碼)	出生年月日 (民國出生者請 加註「-」)	勞工保險 保險費 繳納 金額 (元) (每月) (註：每月扣繳)	姓名	國民身分證統一編號 (居留證或護照號碼)	出生年月日 (民國出生者請 加註「-」)	新開 代號 (2011 起用)	合於 投保 條件 原 因 日 期	投保 單位 編 號	投保 局 核 定 日 期
✓	胡新庭		年 月 日				年 月 日		6/7		
			年 月 日				年 月 日				
			年 月 日				年 月 日				
			年 月 日				年 月 日				
			年 月 日				年 月 日				
			年 月 日				年 月 日				
			年 月 日				年 月 日				
			年 月 日				年 月 日				
			年 月 日				年 月 日				
			年 月 日				年 月 日				
			年 月 日				年 月 日				

以上資料請依照國民身分證所載資料以正錯誤  
投保單位名稱：建惠營造有限公司  
地址：高雄市三民區覺民路 321 號  
電話：07-3873387

負責人：[蓋章] 經理人：[蓋章]

1. 投保單位應於員工投保當日申報薪資，其保險費為自來薪退還或解僱之日開始起加保生效。(其他續報加保手續請參閱背面說明)  
2. 本表請填寫一式二份一併寄送健保局(台北實際地區則請寄勞保局)，每份均請加蓋單位及負責人、經理人印章，並填妥單位名稱、地址、電話。(惟如整份表從中程參加健保從中報參加勞保，請參閱背面說明二)。資改參加從保者(如新生嬰兒、跨聘外僱勞工)，請同時檢「增領健保 IC 卡申請表」，申請健保 IC 卡。

一、繳報勞務薪資單位之本國僱勞工。本表並非勞工退休金申報表，勞保局將以本表報繳日期繳費單位勞工退休金及所須繳費薪資、金額計收勞工退休金。

二、查下列情形之一者，請另填具「勞工退休金繳繳申報表」等送勞保局辦理勞工退休金繳繳手續：  
(一)勞工退休金開始提繳日期與本表報繳日期不同者。

勞保局、健保局、僑保局、退保局、退撫局

受理號碼

人數

勞保加保  
健保受理日期：

受理人員

資料  
姓 名

資料  
姓 名



## 肆、全民督工處理案例說明(14/18)

### 七、通報人滿意度：（不滿意）

水泥砂漿配比問題第2第4工區可以請主辦單位到現場用鑽心抽樣選2~3個點剛噴漿好的格框樑跟噴漿水溝拿去試驗室就知道就知道配比有沒有問題了讓數據證明~是我親眼看見施工單位用推土機運水泥到絞拌機是都放一包水泥我看到很多次了~品管人員建惠營造有限公司受聘之員工沒有錯可是那個品管人員都沒有在工地等到主辦單位要勘查時才去附近水泥場找有品管牌的人充當代理人~這麼工作品質一定會有問題~施工單位也沒有依照規定佩帶背負式安全帶

# 肆、全民督工處理案例說明(15/18)

## 八、主辦機關改善回應：

(一)經濟部水利署102年 11 月 18日再次上網，向通報人答覆：

(二)對於通報人上網表示不滿意意見回覆。

1. 有關本工程格框樑及截流(水)溝，其噴漿之規定為「1:3水泥砂漿」，因其係配合該邊坡植披完成邊坡披覆前固定噴草種之臨時措施，並無實質強度之需求，故**契約並未訂定設計強度及有關水泥砂漿設計強度之規範**。

2. 爰本案在契約執行範疇，並未有所謂設計強度合格與否之判定問題；對於配比未依契約規定執行部分，經初步調查該區之水泥進料總數量尚與契約數量相符，惟對於您的關切問題，**後續將責成本署南區水資源局，除嚴格控管水泥使用數量外**，對於執行水泥砂漿拌合及噴漿作業，除進行相關報表填列外，並由監造單位加強抽查，另要求施工廠商採取**施工全面攝影方式辦理**，以利後續監造及機關查證之用。

# 肆、全民督工處理案例說明(16/18)

## 八、主辦機關改善回應：

3. 另配合 台端所關切強度疑義，本署已責成南水局要求施工廠商於近期將施作第3工區格框樑及截流(水)溝之噴漿作業，由監造單位選定擬進行強度測試之樣本區塊，**全程參予並配合全程錄影存證**，以利進行該樣本區之水泥噴漿強度之取樣進行抗壓強度試驗，作為後續抽樣比對參考依據。

4. 本署將進行以施作完成之第2、4工區**鑽心取樣**，相關取樣時將邀集本署或南區水資源局政風單位會同參加，並由其指定取樣位置，以昭公信，對於其抗壓強度比對結果，若有不符合情形時將另依契約相關懲罰性違約金罰款規定辦理。

5. 本案經查本工程之品管人員胡xx於102年6月28日品管人員因故請假，施工單位當日亦有提供假單並委託他人代理，先予敘明，本案本署於10月15日前往時其到場人員經確認亦確為本案之品管人員胡xx，且後續本署並於11月5日不預警前往時，該品管人員胡xx，業已於102年11月1日離職，建惠營造有限公司並另僱陳xx，經核對所聘**品管人員身份與所報為同一人**。

# 肆、全民督工處理案例說明(17/18)

## 八、主辦機關改善回應：

6. 後續為配合確認品管人員是否確實於工地執行品管人員之業務，本署、南區水資源局及監造單位將採不定期並不預警方式進行抽查方式辦理。

7. 本案施工單位依所提送之相關勞安計畫書及現場配戴之安全設備，經審後尚符合本工程契約規定，先予敘明，惟為加強本案工程施工人員之安全，本署已責成監造單位要求施工廠商於施工前，依勞工安全設施管理規則第281條規定，加強確認施工作業人員是否配帶符合規定背負安全帶或施設安全網方式，以維護施工人員之防護安全，另本署除要求監造單位落實執行外，並由南水局增加後續施工期間之不定期稽核。

(四)水利署專案督導小組於10月18日針對本案102年度曾文水庫湖域保護帶治理工程(第一期)，**工程督導扣5點，另經濟部工程查核扣4點，合計共扣9點36000元**，已於11月6日繳納至南區水資源局帳戶。

、本案主辦單位：經濟部水利署南區水資源局工務課  
承辦人員：王益評 聯絡電話：06-5753251#6525

# 肆、全民督工處理案例說明(18/18)

## 九、再改善照片說明：罰款資料

### 經濟部水利署南區水資源局 函

機關地址：臺南市楠西区密枝里70號  
聯絡人：顏鈺靜  
聯絡電話：07-6186137 #2503  
電子信箱：yenyj@wrasb.gov.tw  
傳 真：07-6189270

受文者：本局管管中心

發文日期：中華民國102年10月21日  
發文字號：水南區字第10219021360號  
類別：普通件  
密等及解密條件或保密期限：

附件：10月18日施工督導紀錄.doc、10月18日勞安衛生督導紀錄表.doc、出席委員手稿及簽名冊.tif (請至附件下載區下載附件，附件下載網址：<http://wrasopdl.wra.gov.tw/appendix>【登入序號：902136】)

主旨：檢送102年10月18日工程督導「102年度曾文水庫湖域保護帶治理工程(第一期)」會議紀錄乙份，請查照。

說明：

- 一、本工程經出席委員查閱相關文件等資料暨工地現場勘查執行狀況後督導評分；工程及勞安督導分數為72分，等第皆為乙等，總缺失扣點5點。
- 二、經會議討論決議，本工程符合工程會「工程施工查核小組查核品質缺失扣表」承攬廠商缺失項合計共扣5點，各扣點項目說明如下：  
(1)品質計畫書，未落實執行或未符需求，符合4.03.02計扣1點。  
(2)未訂定各分項工程品質管理標準，符合4.03.02計扣2點。(3)品質自主檢查表未落實執行或未訂量化？，符合4.03.04計扣2點。  
(4)未執行品質稽核，如查核自主檢查表之檢查項目、檢查結果是否詳實記錄等，符合4.03.08.02計扣1點。以上合計共扣點5點。
- 三、隨文檢附出席委員手稿紀錄及簽名冊掃描檔。

正本：建忠營造有限公司、本局管管中心

## 伍、102年1月~12月民眾通報工程會案件統計分析

機關 項目	中央部會						地方機關						合計	
	經濟部	交通部	內政部	農委會	其他	小計	台北市政府	新北市政府	台南市政府	高雄市政府	台中市政府	其他		小計
通報案件	215	256	103	45	212	831	125	553	81	162	65	383	1369	2200
各佔中央(地方)%	25.87	30.81	12.39	5.42	25.51	100.00	9.13	40.39	5.92	11.83	4.75	27.98	100.00	—
佔全國%	9.77	11.64	4.68	2.05	9.64	37.77	5.68	25.14	3.68	7.36	2.95	17.41	62.23	100



# 陸、102年1月~12月民眾通報本部案件統計分析

月份 單位	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計	百分比 (%)	平均處理 天數 (天)
台電公司	12	4	9	6	9	8	7	6	3	3	9	5	81	37.67	7.43
台水公司	18	8	2	4	3	2	4	4	1	6	10	7	69	32.09	6.84
水利署	4	3	1	5	3	3	2	4	3	6	4	5	43	20.00	7.65
其他單位	1	1	1	1	2	3	4	1	1	5	1	1	22	10.23	6.84
合計	35	16	13	16	17	16	17	15	8	20	24	18	215	100	7.23

## 柒、101年1月~12月通報內容統計分析

項目 次數	規劃設計不周	工程品質不良	安全措施不足	環境設施不佳	工程進度緩慢	其他	合計
次數	5	50	61	38	29	72	255
佔百分比 (%)	1.96	19.61	23.92	14.90	11.37	28.24	100

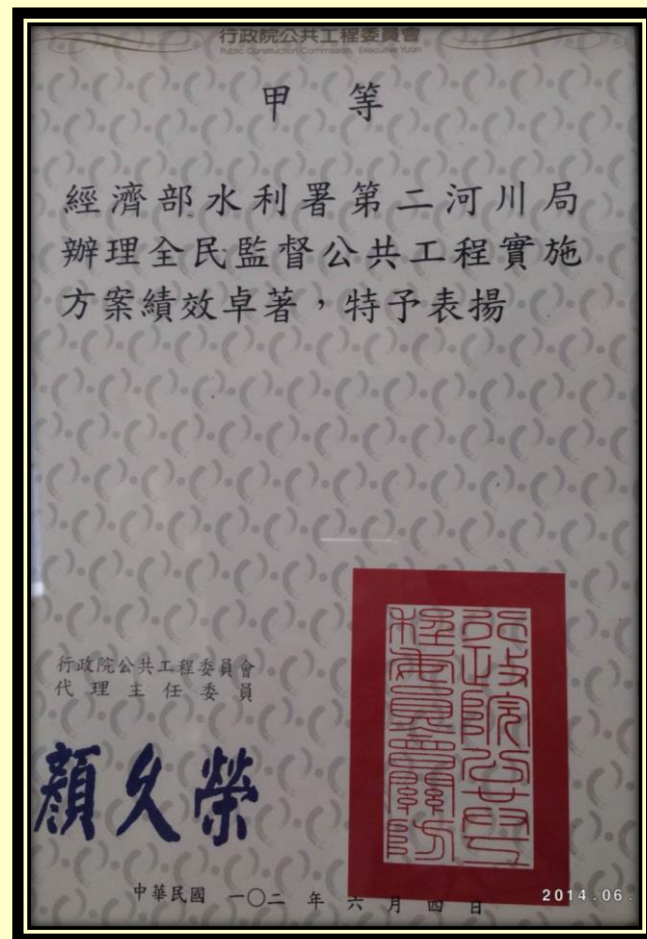
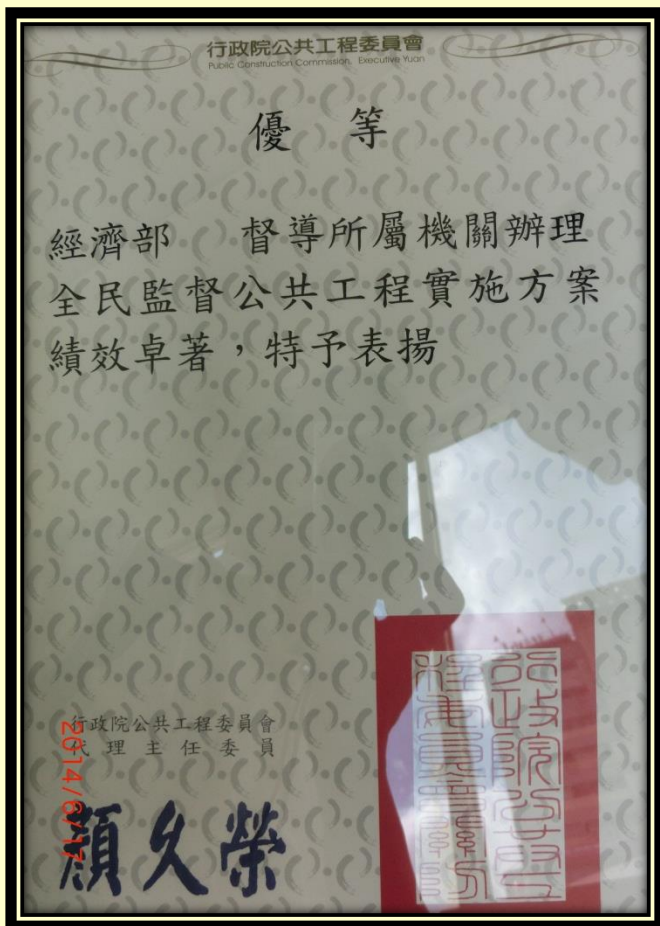
說明：通報內容總次數超過通報案件總數，係因通報人於通報案中有重複勾選現象，特別是少部分職業通報人偏好以告示牌為主要通報項目，爰占比最高，其他主要包括交維措施不足、噪音、勞工未使用安全帽及工程品質不佳。

## 捌、102年1月~12月通報案歸屬工程類別統計分析

類別 次數	管路埋 設工程	電力電 桿工程	供電線 路改善 工程	架空線 地下化 工程	河川整 治工程	其他	合計
次數	123	7	8	2	43	32	215
佔百分 比(%)	57.21	3.26	3.72	0.93	20.00	14.88	100

- 說明：1. 管路埋設工程屬台電公司與台水公司皆有辦理之工程，關係民眾通行權益，民眾關切程度最高。
2. 河川整治關係民眾身家安全，爰民眾關切程度排名第2。
3. 其他則主要為變電站、加油站或電廠等建築工程及工業園區內工程。

# 102年本部相關考核績效



## 玖、民眾投訴常見工程缺失事項(1/3)

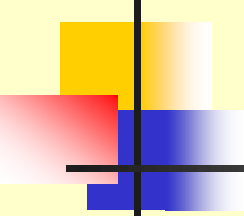
- 一、工程進度落後或變更設計，未能即時修正工程告示牌之完工日期，讓民眾有所了解，其中尤以管路埋設工程，常因變更設計導致停工，而停工期間卻未能做好交通安全維護工作，影響民眾通行權益及工地附近店家營業。

## 玖、民眾投訴常見工程缺失事項(2/3)

- 二、承包商僱用之品管工程師於離職後，未能即時於工程會網站上辦理註銷，甚或繼續沿用情事，致民眾誤解工程主辦機關有圖利承包商之嫌疑，要求查處。
- 三、承包商未依合約規範確實施工，民眾疑有偷工減料之嫌，要求澈底查辦。

## 玖、民眾投訴常見工程缺失事項(3/3)

- 四、工程施工中承包商未善盡工地管理，肇致污染附近之居住環境，危害環境生態、公共安全、交通安全等，引起民眾反感，要求剋期改善。
- 五、管路埋設工程回填不確實，導致路面下陷、凹凸不平，影響行車安全甚或釀成車禍案件，要求賠償損失。

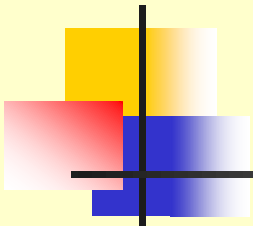


## 拾、結語

---

- 一、本部全民督工業務推展以來，承蒙各單位之積極配合辦理，謹向各單位的協助與配合，表示感謝。
- 二、請各單位於接獲通報，處理過程注意：
  - 「細心」、「耐心」、「用心」及「同理心」
  - 掌握(1)時效性(2)完整性(3)滿意度，妥慎處理以提升本部形象及績效。
- 三、今後本部全民督工工作仍請各單位繼續惠予協助並確實執行，期全民督工工作更臻完善。





簡報完畢  
敬請指教