



臺中市政府 | 社會局
Social Affairs Bureau
Taichung City Government

臺中市社會福利基金會 運作工作手冊

業務篇



序言

社會福利專業服務是社會福利基金會設立的主要目的，透過社會福利服務的提供，來履行社會福利基金會的使命與承諾。專業服務是依據弱勢民眾的問題需求，由受過訓練的工作人員，具有理論基礎及服務倫理、結合社會資源、兼顧服務成本與績效、被專業領域認可，和社會大眾信任的各種服務措施，最終目的在達成濟弱扶傾，和促進社會安定祥和的目標。

專業服務的首要對象，是社會中陷入困境的民眾，包含：兒童及少年、弱勢婦女、年邁老人、身心障礙者，及重病、失能、失業、流離失所者，和被社會標籤或排斥的新住民、原住民、更生人、物質成癮者、愛滋患者…等；服務的內涵包含：金錢救助、實物提供、與福利服務的輸送等。此外，預防甚於治療的宣導教育，和脆弱家庭的及早介入服務，均可避免與減輕問題的惡化，與更沉重社會成本的負擔，這類預防性的福利服務，也歸屬社會福利基金會的服務範疇。

目前，社會福利專業福利服務內涵，隨著基金會規模，和立案宗旨與目的事業的不同，而有許多差異。因此，本手冊特別針對「直接服務型」與「贊助型」兩類基金會，分別提供不同的參考資料。

本手冊委由財團法人鑫茂教育基金會邀集會計、勸募等相關專家參與撰寫，並感謝家扶基金會郭明珠督導、財團法人台中市私立新希望社會福利基金會、財團法人臺中市私立肯納自閉症社會福利基金會、財團法人臺中市私立林世芳社會福利慈善事業基金會、財團法人台中市私立弘毓社會福利基金會、財團法人台中市私立真愛社會福利慈善事業基金會等基金會共同協助，盼作為社會福利基金會提供業務服務的參考工具，共同為提升業務服務品質努力。

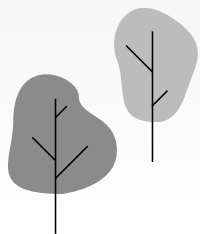




序言	1
第一章 社會工作倫理與社會福利基金會業務運作之關係.....	3
第二章 社會福利基金會的計畫與執行	9
第三章 贊助型基金會之捐助與服務型基金會的經費申請.....	21
第四章 行銷專業在社會福利基金會的應用.....	30
第五章 業務資料保存與管理.....	37
第六章 重大危機處理原則	42
第七章 申訴處理要點	48
附錄	55
一、個人資料保護法	55
二、社會工作倫理守則	60
三、著作權法	62



第一章



社會工作倫理與社會福利基金會 業務運作之關係

一、甚麼是倫理？

「倫」是指倫常，即是人際關係；「理」是道理，或是規矩。社會工作倫理則是指“推動社會福利業務中，面對各種人際關係時，需要有的道理或規矩”。

社會福利基金會執行業務過程，可能接觸的人際關係，包括服務對象、服務對象家人、機構同仁、志工伙伴、專業團隊、贊助者、實習生、政府主管機關、社工專業及媒體…等；倫理即是指基金會內工作人員為人處事中，需要遵守一些必要的道理或規則。因此，也有人把「社會工作倫理」視為社會福利基金會推動服務時的「行規」。

二、社會工作倫理為何這麼重要呢？

（一）倫理是社會福利服務邁向專業化的必要條件

社會福利基金會要朝專業化方向發展，必須具備「理論、技巧、社會認可、證照、倫理」等五個條件。也就是指專業服務的提供，要能有正確道理的依據；服務技巧也需有一定的訓練，不能只憑愛心和過去的經驗行事；同時服務內涵與成效，須受到社區的認可和肯定；基金會工作人員應具有該領域的證照與資格；最重要的是，服務過程一定要遵守該專業領域的道德規矩。

（二）社會工作倫理就像一條「警戒線」

倫理的功能既可以作為提供專業服務的「參考準繩或依據」，也能夠當作一個具提醒作用的「警戒線」。社會工作倫理對於剛入基金會的新手，或碰到狀況複雜事件，產生處理上的兩難或衝突情境時，都可以用來提醒基金會工作人員為人處事，是否符合規矩，或是超出界線，避免錯誤與傷害的發生。

三、台灣的社會工作倫理是如何產生的

於民國 86 年頒訂的「社會工作師法」中規定，社會工作倫理守則由全國社會工作師公會聯合會訂定，報請中央主管機關備查。臺灣的社會工作倫理守則訂定於民國 87 年，依執行業務需要和社會環境變化而不斷更新，最新更新版本於 108 年 5 月 7 日頒布實施。

四、社會工作專業倫理包含哪些重要的內涵？

(一) 核心價值

社會福利服務的倫理核心價值為「人性尊嚴」，內涵則建立於「強化與維護基本人權，和尊重多元文化」的信念上。

(二) 倫理的原則

助人工作者為人處事時，須秉持「尊重、關懷、正義、堅毅、廉潔、守法、專業」的原則。

(三) 倫理對象與內涵

1. 對於服務對象的倫理守則

要優先考量服務對象的福祉，建立專業關係、尊重與促進其自我決定權，明確告知服務的目標、程序、內涵與費用，並尊重其隱私和履行保密的原則。

2. 對於同僚的倫理守則

對於基金會內的同仁，或服務團隊夥伴，須秉持合作尊重、資源整合、專業信任、倫理申訴的原則。

3. 對於專業服務的倫理

在提供服務過程，依公平正義的精神做資源分配，裝備專業技能、忠實記錄，適時轉介服務，倡導公益、保障眾人的權益。

4. 對於自我的倫理責任

助人工作者應力求自我成長、包容異同、注意言行、顯現專業形象、樂於專業分享。

五、常見的倫理兩難議題案例

雖然助人工作的倫理守則，有清楚的條文規範，但有許多情況，處於模糊地帶，或相互衝突。提供公益業務時，工作人員常常夾雜在機構、主管機關、服務對象、資源捐贈者、媒體及民意代表等之間，當這些對象的要求，不符合社會工作專業倫理，可能會傷害到服務對象的最佳利益時，即會發生倫理兩難的困擾。以下為社會福利基金會提供服務過程常見的案例：

(一) 直接服務

1. 保護服務對象或尊重案主自決之困擾

範例 1

單親服務中發現家裡幼兒有發展遲緩現象，建議轉介服務到醫院鑑定，讓孩子早日獲得正常成長機會，但家長堅持不同意訪視者通報，怕被歧視，堅稱她只是大雞晚啼…。社福機構人員是要保障幼兒的權益？還要尊重家長的自我決定權？

**範例 2**

罹患憂鬱症的阿公，兒子失婚在外地工作，將剛上國中的兒子託給年邁父親照顧。近年他憂鬱狀況日益嚴重，常半夜叫醒孫子，孫子要上學，也要處理三餐，上課時常打瞌睡，滿臉愁容。社工得悉做家庭訪視，發現阿公可能需要送醫住院，他不肯，也擔心孫子沒人照顧；孫子也害怕阿公一去不回，表示要休學，自己有能力照顧阿公，祖孫都拒絕分開。社工不忍心，但卻十分擔憂，不知如何是好。

2. 保密的困擾**範例 1**

某新移民的配偶疑有智力障礙情形，但因為是長子長孫，家族長輩極力寵溺與保護。然該新移民不但長期工作過勞、被家暴和要求多子多孫，且受家族歧視，私下表達想離婚和爭取孩子監護權，但要求社工要保密，否則會害死她…。

範例 2

課業輔導時，國小二年級的小女孩偷偷告訴志工，媽媽的男朋友跟他玩脫褲子和摸摸看的遊戲，會買玩具給她，也跟她勾勾手，說這是他們倆人的秘密，不能讓媽媽和別人知道…。小女孩要求志工大姐姐也要保密，不能告訴別人，並和她用小指頭蓋章約定。志工該怎麼辦？

3. 服務對象的禮物或邀宴，收 / 不收？去 / 不去？**範例 1**

“農家的阿婆，感謝機構長期提供的居家照護服務，有蔬果收成時，總是大包小包送，堅稱若不收，就是看不起他們，以後就不開門…，不讓服務人員推辭”。到底收？不收？機構服務人員感到十分為難。

範例 2

“某基金會服務的社區輪到 30 年一次的大拜拜，居民鄉親們一直熱情邀約，還很慎重央請民意代表出面，請服務人員不要辜負居民的誠意，表示機構也要會做人啊！”。機構服務人員是出席，還是婉謝？

4. 機構工作人員的隱私困擾

範例

會議中，某機構工作夥伴困擾的說：“服務對象一直在問：你幾歲？結婚了嗎？有沒有女朋友？要幫我介紹她女兒…，說要回報我幫他家這麼久…；我擔心好不容易建立的專業關係，若不回答，或直接婉拒他，可能影響以後的輔導，該如何是好？”

(二) 間接服務

1. 保護隱私 vs 機構募款

範例

“機構為中輟國中少年進行輔導，社工設計了少年喜歡的街舞才藝課程。接近年底時，主管特別安排在企業界的尾牙宴上表演，認為不僅可提升中輟國中少年的自信心，也同時能為機構募款，一舉雙得。籌畫此案的社工有些擔憂，因為這些少年都未成年，即使他們喜歡上台街舞，但公開露臉表演，是否要先徵得其父母的同意？可是機構也需要捐款，主管的要求該怎麼辦？”

2. 法院索取資料 vs 服務對象隱私保密

範例

機構服務的家暴案件已進入法律程序，法院來函要求機構提供受害對象的輔導資料。機構依法需要配合法院的要求，但是受害者向社工和心理諮商師透漏的種種隱私紀錄，要如何提供呢？是一字不漏？還是…，機構要如何兼顧守法與保護受嚴重創傷的服務對象呢？

3. 善用網路服務 vs 保密與個資保護

範例 1

“某某公益慈善團體要到我們育幼院來慰問，送春節紅包，每個孩子都要和捐贈者個別合照。結束後，該社團將這些個別合照的相片放在官網上，他們表示這是一種徵信，要呈現社團公益善舉的宗旨。捐款單位的關懷美意，讓孩子感受溫暖，事後大孩子卻抱怨，學校有同學看到網路上的照片，被認出來，還四處散播 “育幼院社工很為難，不知要如何跟上級主管溝通此事。

**範例 2**

“社工周末帶貧困的家庭外出踏青，看到家長和孩子難得的歡樂，與親密的親子互動，深受感動，頻頻拍照。活動結束，當晚立即做成影片，分享好友，介紹機構的服務，與自己的心得”。當晚同事看到，立即建議他收回，社工的美意受到阻撓，雙方大吵。

4. 非上班時間 vs 服務與否**範例**

“下班時間，服務對象 line 我，事情不急，我有義務要處理嗎？”
主管常常下班後，還 line 我們，我們能選擇不回應嗎？”

108 年修正的社工倫理守則中，衛生福利部特別提醒網路時代，工作者在使用社群媒體、或者網路和服務對象互動時，應嚴守規範，避免產生除了服務以外的關係，避免對服務對象的傷害。

此外，面臨多元媒體之下（包含網路），除非取得服務對象之同意，其報導、採訪、文章等均不得讓服務對象，身分資訊被識別出，以保障服務對象之隱私及安全。

六、 如何處理倫理兩難議題

雖然助人服務都立基於濟弱扶傾和公平正義之善意原則上，服務輸送過程仍無法避免來自助人者與受助者、捐贈者與服務機構、工作夥伴團隊、媒體與基金會之間，有各自不同的立場、觀點與堅持。服務對象是整個助人工作中的主角，社會福利基金會面對倫理兩難情況時，如何在「保護服務對象之最佳利益」前提下，做出最適切的決策？專家學者提供處理原則與程序之建議如下：

(一) 決策原則**1. 保護生命原則**

所有的助人服務都需以服務對象的生命安全為最優先的考量。

2. 差別平等原則

輸送服務需要公平對待受助者，但仍然考量個別差異性，依服務對象各自的需求，提供適切的服務內容與數量。

3. 自主自由原則

尊重服務對象的人性尊嚴與自我決定權，若不涉及生命安全的前提下，服務過程要盡量讓服務對象有自由決定的機會。

4. 最小傷害原則

面對倫理兩難情況時，所有服務決策的選擇，需選擇對服務對象傷害最小的服務內容與方式。

5. 生活品質原則

助人服務的最終目的在提升服務對象的生活福祉。

基金會於福利服務的提供同樣需兼顧到服務對象的生活品質。

6. 保密與真誠原則

服務對象資料保密除了是尊重服務對象的隱私權，個人資料保護法也規定凡個人資料的收集、處理及運用，均須避免人格權受侵害基金會工作人員須秉持真誠的態度對待服務對象，也要顧及相關資料的保密。

(二) 處理程序

1. 先確認倫理議題的內涵

2. 釐清可能受倫理決策影響的個人、團體與機構

3. 評量與列出決策行動，可能對上述對象帶來的利弊或風險

4. 徹底檢討可能決策的可行與不可行之理由(專業、宗教、法律、文化、組織、個人層面)

(三) 集思廣益

1. 避免做個人決策

2. 諮詢基金會同仁、督導、主管及相關專家學者

3. 做出決策(具體執行步驟，和意外之處理)，並記錄決策過程

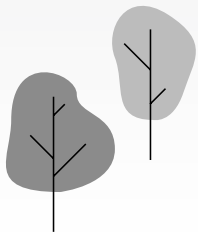
4. 監督、評估、紀錄倫理決策之行動後果

七、 結語

俗話有句「做事容易，做人難」，這種困擾同樣可能發生在社會福利服務中。助人工作要面對來自不同領域專業人士、各形各色服務對象、和錯綜複雜的情境與問題，不同的立場、思維、與回應方式，都難免發生服務輸送上之兩難困境，造成服務對象的損失或傷害。助人專業倫理議題的討論與抉擇原則，最終仍需在兼顧「法、理、情」前提下，「兩利取其優，兩害擇其輕」以保護服務對象的最佳利益。



第二章



社會福利基金會的計畫與執行

「一日之計在於晨、一年之計在於春」雖然是一句琅琅上口的老話，但真正能落實做到的人並不多。對社會福利組織而言，提出好的規劃、確實無誤的執行、以及落實事後評估，是重要的責信基礎。本章提供基本的架構與相關文件，做為社會福利組織工作人員的參考。

一、基金會的短中長程計畫規劃

在學者的討論中，何謂短期、中期、與長期計畫？時間長短並沒有定論。但是在實務中，一般社會福利基金會經常將 1-2 年稱為短期計畫、3-5 年稱為中期計畫、5 年以上稱之為長期計畫。以下以臺中市某個以從事長者服務為主的基金會規劃為例，說明不同階段規劃的目標重點間的關係：

（一）短期目標：1-2 年

1. 建立以人為本之照顧團隊、加強專業職能
2. 以社區為基礎，進入社區、建立信任關係
3. 建立基金會內部管理制度

（二）中期目標：3-5 年

1. 培養專業職能人才、建立中間幹部群，落實五心級服務（真心、愛心、關心、耐心、同理心）
2. 連結社區資源、建立社區網絡
3. 培養基金會以人為本之文化
4. 建立失智友善社區，強化社區互助理念

(三) 長期目標：5 年以上

1. 培養高階幹部，有其獨立運作之能力
2. 社區培力，建立在地照顧網絡
3. 實踐在地老化、Enjoy Your Old Life 之理念
4. 建立長期照顧連續性服務體系（亞健康至安寧）

由此看出，短期目標通常是明確可落實執行、且變動不會太大的工作目標；中期目標則是喚起工作人員三到五年之間的工作熱情以及階段規劃的參考；長期目標主要的在指出基金會的發展方向，也是基金會願景的具體版本。許多社會福利基金會未能善於規劃短期、中期、以及長期計畫，導致「見招拆招」而「險象環生」，實在不可不注意。

二、 年度計畫的設計、執行與評估

年度計畫可說是短期計畫的具體版，是基金會一整年工作的重要依據。對於新手來說，撰寫年度計畫經常感到無從下筆，可參考主管機關所提供精簡的格式做為撰寫參考，新伙伴可以試著依照這個邏輯來進行。

首先，是年度計畫的目標，這個目標必須是可觀察或可測量的，也必須跟基金會本身的長期目標、中期目標、乃至短期目標有一定的契合與相關。其次，依據年度目標可以分為好幾個不同的行動方案，分別對應不同程度的年度目標。這些行動方案也必須分別撰寫方案本身的目標與對應的方案內容。這些不同的行動方案執行與組成的成果，成為年度計畫的評估素材。經過年度計畫評估，可以知道整個基金會在年度工作中是否有達成年度開始前所設定的目標，若有量化的資料，可以進一步提出達成率為多少；若有質化的資料，可以進一步整理與詮釋來回應年度目標。

有關主管機關制訂的年度業務計畫書與年度業務執行報告標準格式，詳見本段末的附件（附件 1 是年度開始之前的計畫與預算工作；附件 2 是年度結束之後的工作報告與決算工作）；以下，提供撰寫的參考範例：

在年度開始前，本市社會福利基金會需要撰寫業務計畫書，在附件格式中，計畫依據除了政府的法規之外，還有該基金會的章程、董事會會議決議事項等。此外，在計畫目標中，需要提出符合該基金會的捐助章程所明訂的服務項目，並在經費預算中呼應服務項目所需要的經費數額。



案例一 業務計畫書（以財團法人臺中市○○社會福利慈善事業基金會為例）

財團法人臺中市私立○○○社會福利慈善事業基金會

業務計畫書

中華民國○○○年度

一、計畫依據：

1. 本計畫符合捐助章程第○○條第○○項第○○款所定目的事業：「○○○」。
2. 本計畫經第○屆第○次董事會會議之決議通過實施。
3. （其他補充說明）

二、計畫目標：

1. 關於兒童及育幼服務事項

三、實施內容：

福利 / 公益 類別 (備註3)	工 作 項 目	實 施 內 容	預算經費 (新台幣 元)	實 施 進 度		備 註
				起	訖	
兒童福利青少年福利	略	略	略	略	略	略
合 計 數 (備 註 1 、 2)			-			

案例二 業務執行報告書（以財團法人臺中市○○社會福利慈善事業基金會為例）

財團法人臺中市私立○○○社會福利慈善事業基金會

業務執行報告書

中華民國○○○年度

一、計畫依據：

1. 本計畫符合捐助章程第○○條第○○項第○○款所定目的事業：「○○○」。
2. 本計畫經第○屆第○次董事會會議之決議通過實施。
3. （其他補充說明）

二、原訂目標：

1. 透過家庭支持服務提升家庭照顧者能力及其生活品質

三、實施內容：

福利 / 公益 類別 (備註3)	工 作 項 目	實 施 內 容	經費 (新台幣元)		實 施 進 度		備 註
			決 算	預 算	起	訖	
身心障礙福利	略	略	略	略	略	略	略
合 計 數 (備 註 1 、 2)			-	-			

在前述業務計畫書中，我們可以看到該基金會在未來一年的可能工作方向，也藉此編列出年度經費預算、提交工作人員名冊與薪資待遇資料等。而在該年度結束後，該基金會也必須參考主管機關提供的格式提交年度工作報告，除了再一次檢視年度開始之前的工作目標是否達成之外，也必須提交年度收支餘絀表、資產負債平衡表、財產清冊與財產目錄等，以完成最基本的業務評估行政作業。

此外，爲了社會福利基金會的長遠發展，基金會裡面的人員必須不斷的吸收新的知識與參考其他單位的實務經驗，成爲學習型的基金會。社會福利基金會在業務推動中，雖然需要注意短期、中期、以及長期計畫的目標設定與規劃執行；但也不可輕忽在此過程中，需要蒐集充分的財務資訊，並先期做好財務風險分析與避險策略，這樣才能跟基金會本身的治理單位（例如：董事會、理事會）做好溝通與建立共識。



附件 1

表一

財團法人臺中市○○○社會福利慈善事業基金會
業務計畫書
中華民國○○○年度

一、計畫依據：

1. 本計畫符合捐助章程第○○條第○○項第○○款所定目的事業：「○○○」。
2. 本計畫經第○屆第○次董事會會議之決議通過實施。
3. （其他補充說明）

二、計畫目標：

三、實施內容：

福利 / 公益 類別 (備註 3)	工 作 項 目	實 施 內 容	預 算 經 費 (新台幣元)	實 施 進 度		備 註
				起	訖	
合 計 數 (備 註 1 、 2)			-			

四、經費來源：

項 目	預 算 經 費 (新 臺 幣 元)	備 註
歷年度結餘款		
業務收入		
附屬作業組織收入		
利息收入		
股利收入		
捐贈收入		
財產收入		
政府補助收入		
委辦收入		
其他 (請敘明：)		
合 計 數 (備 註 2)	-	

五、預期效益：

製表

執行長
(或與該等職務相當之人)

董事長

表二

財團法人臺中市○○○社會福利慈善事業基金會
預算書
中華民國○○○年度

單位：新台幣元

科 目(備註1)				預算數	上年度 預算數(A)	本年度與上年度預算增減數		說 明
款	項	目	名 稱			金額(B)	百分比(C) (備註2)	
1			收入	-	-	-		
	1		業務收入			-		
	2		附屬作業組織收入			-		
	3		利息收入			-		
	4		股利收入			-		
	5		捐贈收入			-		
	6		財產收入			-		
	7		政府補助收入			-		
	8		委辦收入			-		
	9		其他收入			-		
2			支出	-	-	-		
	1		社會福利支出	-	-	-		
		1	兒童福利支出			-		
		2	少年福利支出			-		
		3	婦女福利支出			-		
		4	老人福利支出			-		
		5	身心障礙福利支出			-		
		6	急難救助支出			-		
		7	低收入補助支出			-		
		8	醫療補助支出			-		
		9	清寒獎助學金支出			-		
		10	志願服務支出			-		
		11	臨時捐助支出			-		
		12	災害(變)救助支出			-		
	2		附屬作業組織支出			-		
	3		社會公益活動支出			-		
	4		行政管理費			-		
		1	人事費	-	-	-		
		2	事務費			-		
	5		其他支出			-		
3			本期餘絀	-	-	-		

製 表

執行長
(或與該等職務相當之人)

董事長



財團法人臺中市○○○社會福利慈善事業基金會
職員名冊
中華民國○○○年○○月○○日

職稱	兼職或專職	姓名	性別	年齡	學歷	經歷	電話	備註

製表

執行長
(或與該等職務相當之人)

董事長

財團法人台中市○○○社會福利慈善事業基金會
員工待遇表
中華民國○○○年○○月○○日

單位：新台幣元

職稱						合計
薪級						
人數						-
每月金額						
小計 (人數×每月金額)	-	-	-	-	-	-
全年預算數						
月數						
金額(小計×月數) (備註1)	0	0	0	0	0	-
備註						編列預算書之經費支出「○○」科目項下XXX元、「○○」科目項下XXX元、「○○」科目項下XXX元、「○○」科目項下XXX元…(備註1)

製表

執行長
(或與該等職務相當之人)

董事長

附件 2

表三

財團法人臺中市○○○社會福利慈善事業基金會
業務執行報告書
中華民國○○○年度

一、計畫依據：

1. 本計畫符合捐助章程第○○條第○○項第○○款所定目的事業：「○○○」。
2. 本計畫經第○屆第○次董事會會議之決議通過實施。
3. （其他補充說明）

二、原訂目標：

三、實施內容：

福利 / 公益 類別(備註3)	工 作 項 目	實 施 內 容	經 費 (新 台 幣 元)		實 施 進 度		備 註
			決 算	預 算	起	訖	
合 計 數 (備 註 1 、 2)			-	-			

四、經費來源：

項 目	經 費 (新 台 幣 元)		備 註
	決 算	預 算	
歷年度結餘款			
業務收入			
附屬作業組織收入			
利息收入			
股利收入			
捐贈收入			
財產收入			
政府補助收入			
委辦收入			
其他(請敘明：)			
合 計 數 (備 註 2)	-	-	

五、實際效益：

製表

執行長
(或與該等職務相當之人)

董事長



財團法人臺中市○○○社會福利慈善事業基金會
收支餘絀表
中華民國○○○年度

單位：新台幣元

科目(備註1)				決算數	百分比 (備註2)	受益 人次	預算數	決算與預算 增減數	說 明
款	項	目	名 稱						
1			收入	-	100%		-	-	
	1		業務收入					-	
	2		附屬作業組織收入						
	3		利息收入					-	
	4		股利收入					-	
	5		捐贈收入					-	
	6		財產收入					-	
	7		政府補助收入						
	8		委辦收入					-	
	9		其他收入					-	
2			支出	-	100%	-	-	-	
	1		社會福利支出	-		-	-	-	
		1	兒童福利支出					-	
		2	少年福利支出					-	
		3	婦女福利支出					-	
		4	老人福利支出					-	
		5	身心障礙福利支出					-	
		6	急難救助支出					-	
		7	低收入補助支出					-	
		8	醫療補助支出					-	
		9	清寒獎助學金支出					-	
		10	志願服務支出					-	
		11	臨時捐助支出					-	
		12	災害(變)救助支出					-	
	2		附屬作業組織支出						
	3		社會公益活動支出					-	
	4		行政管理支出	-				-	
		1	人事費				-	-	
		2	事務費					-	
	5		其他支出						
3			本期餘絀	-			-	-	

會計

執行長
(或與該等職務相當之人)

董事長

財團法人臺中市○○○社會福利慈善事業基金會
資產負債平衡表
中華民國○○○年十二月三十一日

單位：新台幣元

資 產			負 債 及 淨 值		
科 目	金 額	%	科 目	金 額	%
流動資產			負債		
現金及約當現金	-		流動負債		
現金			短期借款		
活期存款			應付票據		
支票存款			應付帳款		
其他			應付捐贈款		
短期投資	-		其他應付款		
透過損益按公允價值衡量之金融資產－流動			本期所得稅負債		
備供出售金融資產－流動			遞延收入		
以成本衡量之金融資產－流動			應付受益人款		
無活絡市場之債務工具投資－流動			預收款項		
持有至到期日金融資產－流動			負債準備－流動		
應收票據(減備抵呆帳0元後之淨額)			存入保證金－流動		
應收帳款(減備抵呆帳0元後之淨額)			一年內到期之長期負債		
應收捐贈款(減備抵呆帳0元後之淨額)			其他流動負債		
其他應收款(減備抵呆帳0元後之淨額)			流動負債合計	-	
本期所得稅資產					
存貨			非流動負債		
預付款項			長期借款		
待出售非流動資產			長期應付票據及款項		
其他流動資產			負債準備－非流動		
流動資產合計	-		存入保證金－非流動		
			應計土地增值稅負債		
非流動資產			其他非流動負債	-	
長期性投資	-		遞延收入－非流動		
基金			應計退休金負債		
透過損益按公允價值衡量之金融資產－非流動			遞延所得稅負債－非流動		
備供出售金融資產－非流動			存入保證金		
以成本衡量之金融資產－非流動			什項負債		
無活絡市場之債務工具投資－非流動			非流動負債合計	-	
持有至到期日金融資產－非流動					
採權益法之投資			負債合計	-	
投資性不動產					
固定資產 淨額(備註3)	-				
土地					
土地改良物					
房屋及建築物			淨值		
辦公設備			基金		
機械及設備			登記基金		
交通及運輸設備			其他基金		



單位：新台幣元

資 產			負 債 及 淨 值		
科 目	金 額	%	科 目	金 額	%
租賃資產			基金合計	-	
什項設備					
購建中固定資產			公積		
減：累計折舊			特別公積		
減：累計減損			公積合計	-	
無形資產	-				
商標權			餘絀		
專利權			累積餘絀(備註1)		
著作權			本期餘絀(備註2)	-	
電腦軟體			餘絀合計	-	
遞延退休金成本					
其他無形資產			淨值其他項目		
減：累計攤銷			累積其他綜合餘絀		
減：累計減損			未認列為退休金成本之淨短絀		
其他非流動資產	-		淨值其他項目合計	-	
收藏品					
遞延所得稅資產-非流動			淨值合計	-	
存出保證金					
長期應收票據					
遞延費用					
什項資產					
非流動資產合計	-				
合 計	-	100%	合 計	-	100%

會 計

執行長
(或與該等職務相當之人)

董事長

財團法人臺中市私立○○○社會福利慈善事業基金會
經法院登記財產總額清冊
中華民國○○○年十二月三十一日

登記日期、字號(備註1)：中華民國000年00月00日000證他字第000號登記簿第00冊第0頁第0000號

單位：新台幣元

大類	項目	財產名稱(動產名稱/不動產地號及門牌號)	單位	數量	金額	證明文件編號(備註3)
動產	銀行定存	(○○銀行定存)				(存款餘額證明書編號)
	有價證券	(被投資公司及金融商品名稱)				
	其他					
不動產	土地	(座落地號)				(所有權狀字號)
	建物	(門牌號)				(所有權狀字號)
	其他					
合 計 (備 註 2)					-	

會 計

執行長
(總幹事)

董事長

財團法人臺中市私立○○○社會福利慈善事業基金會
財產目錄
中華民國○○○年度

折舊方法：	平均	V	產量											
	定率		工時											
	年數		其他 ()											
單位：新台幣元														
設備或生財器具名稱	所在地址	數量	單位	取得時間	價格		預留殘值	取得原價	耐用年數			折舊額		未折減餘額
				年月日	取得原價	改良或修理		減預留殘值	原表	新表	換算	本期提列數	截至本期累計	
土地														
								-						-
小計：					-	-	-	-				-	-	-
土地改良物														
								-						-
小計：					-	-	-	-				-	-	-
房屋及建築物														
								-						-
小計：					-	-	-	-				-	-	-
辦公設備														
								-						-
								-						-
小計：					-	-	-	-				-	-	-
機械及設備														
								-						-
								-						-
小計：					-	-	-	-				-	-	-
交通及運輸設備														
								-						-
								-						-
小計：					-	-	-	-				-	-	-
租賃資產														
								-						-
								-						-
小計：					-	-	-	-				-	-	-
什項設備														
								-						-
								-						-
小計：					-	-	-	-				-	-	-
購建中固定資產														
								-						-
小計：					-	-	-	-				-	-	-
總計：					-	-	-	-				-	-	-
減：累計減損														
淨額(備註1)														

會計

執行長
(總幹事)

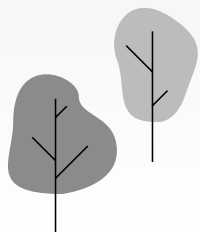
董事長

- 備註：1. 「未折減餘額總計金額」應該等於資產負債平衡表之「固定資產淨額」。
2. 單筆金額新台幣八萬元以上，且耐用年數兩年以上，才需要資本化列入固定資產。
3. 本表須經會計、執行長（總幹事）及董事長蓋章。



第三章

贊助型基金會之捐助與 服務型基金會的經費申請



根據財團法人法第 21 條之規定財團法人辦理獎助或捐贈者，應以捐助章程所定業務項目為限，並應符合普遍性及公平性原則。財團法人可設置獎（捐）助辦法並於財團法人內部設立審查機制，以建立責信。為能徵信於捐款人與社會大眾，財團法人也須依循財團法人法第 25 條規定前一年度之接受補助、捐贈名單清冊及支付獎助、捐贈名單清冊，且僅公開其補助、捐贈者及受獎助、捐贈者之姓名或名稱及補（獎）助、捐贈金額。本章節就財團法人社會福利基金會在設立獎（捐）助辦法、獎捐助辦法流程、公開徵信及注意事項進行建議，最後在附件中提供二個獎捐助辦法按理以供參考。

一、獎（捐）助辦法建議內容：

財團法人依事業目的設置獎（捐）助時，建議包括辦法依據、目的、獎（捐）助資格、申請方式、審查方式、注意事項等內容：

（一）獎（捐）助辦法緣起：於辦法的第一條說明獎（捐）助辦法訂定（修訂）之依據。

範例 1

會以推展社會福利之理念，結合民間力量，為社會福利工作籌措資源，以達到提昇社會福利品質為宗旨。本辦法依據本會章程中目的事業規範訂定之。

範例 2

○○○基金會為鼓勵年輕朋友投身公益並關注慈善議題，辦理「翻轉視野 建設未來 - 青年公益推動計畫」，期待藉由「青年公益實踐計畫」，結合青年世代年輕世代的觀點與力量，提供所需資源，讓青年公益計畫更容易付諸實現，為世界挹注更多正向影響力。

(二) 獎(捐)助辦法之目的：說明本辦法獎(捐)助的目的

範例 1

提供在就醫、就學、生活三方面遭遇困境之弱勢個案及其家庭經濟支援，減輕其醫療、教育與生活負擔，發揮人溺己溺之精神，協助弱勢家庭難關。

範例 2

為鼓勵身心障礙學生持續就學，並減低其家庭之經濟負擔，特制定此辦法。

(三) 獎(捐)助資格與條件說明：說明受獎(捐)助個人或單位之資格與條件

範例 1

設立於臺中市立案及合法登記之非營利組織

1. 凡贊同本會宗旨者。
2. 優先贊助資源不足之族群的福利業務。
3. 重視責信、財務、業務公開透明。
4. 具有持續性、擴散性之社會影響力慈善業務。

範例 2

本辦法獎助對象：設籍臺中市，家有領有下列身心障礙手冊之泛自閉症患者的手足，有相關具體協助事蹟者。



- (四) 獎(捐)助項目說明：依基金會獎(捐)助之目的，設立各種獎捐助內容，如：教育金補助、獎助學金補助、急難救助、交通費或服務方案補助等等。可於辦法中說明各項獎(捐)助內容。

範例 1

1. 教育補助金：發展遲緩兒童或新住民家庭子女、特殊境遇家庭子女因家境困難而在幼托園所及小一之就學註冊費(不含月費)、入小學之營養午餐費無力繳交者。
2. 醫療補助金：健保發生中斷或欠繳之健保費分期金第 1-3 期、醫療費用(門診治療追蹤費用、急診費用、住院醫療部份負擔、自費藥材)、看護費、出院費用(出院後耗材費、居家護理、安置費用)、急難救助(住院期間生活費用、出院後生活費用)。
3. 新住民生育期間營養費：於懷孕滿三個月至產後兩個月內之新住民婦女，因家庭經濟環境欠佳，而無力照顧其生理所需之營養健康者。

範例 2

補助項目：辦理社會福利相關方案服務輸送、訓練、研習、推廣、輔導等執行服務必要之相關經費。

- (五) 申請方式：在辦法中說明申請起訖時間、申請方式(如書面申請、網路申請、親自到場申請)等及應備文件。

範例 1

收案時間：即日起至民國○○○年○○月○○日止(郵戳為憑)，請以郵寄紙本方式寄達。

收件人：財團法人臺中縣私立○○社會福利慈善事業基金會收件地址：臺中市○○○○○○○○

範例 2

應備文件：

1. 戶口名簿影印本。
2. 依補助身分提供下列身分證明：(1) 發展遲緩兒童家庭：發展遲緩證明或評估中心報告書或身心障礙手冊(三擇一)，尚未就醫者請詳加說明原因後可免附。(2) 新移民婦女：居留證或身分證影本。(3) 特殊境遇家庭：公所核定之特殊境遇家庭身分證明。
3. 轉帳之存摺封面影本。

範例 3

申請方式 / 日期：

1. 民國○○○年○○月○○日至○○○年○○月○○日。
2. 書面資料以郵戳為憑（不限中華郵政），非郵寄送件者請於截止當日下午六時前送達本會。
3. 電子資料請於截止當日時間 23:59 前傳送，並將計畫書寄至本會信箱 project@unitedway.org.tw。
4. 逾期恕不受理。

關於本會各項補助辦法，請於本會官網 www.ooo.org.tw 最下方【社福團體專區】【下載區】【各項補助辦法】下載閱讀。

範例 4

提案內容：(請附以下資料各一份)

- | | |
|--------------------|------------------|
| 1. 單位簡介 | 5. 金融機構存摺封面影本 |
| 2. 前一年度財務報表 | 6. E-MAIL 聯絡方式 |
| 3. 法人登記證書影本 (最新) | 7. 請將上述資料複製光碟片一份 |
| 4. 方案計畫書 | |

(六) 審核說明：於辦法中說明獎 (捐) 助案審核作業方式**範例 1**

提案內容：(請附以下資料各一份)

1. 初 審：檢視寄達之申請資料及條件是否符合，符合者可進入複審作業。（請務必寄出文件時再三檢查，以免疏漏）
2. 複審簡報：申請經費達新台幣壹拾萬元以上，需另外進行簡報說明（時間、地點另行通知）。
3. 評審結果：本會以 E-MAIL 通知。

範例 2

由社工員執行經濟評估，填寫經濟補助申請單後先由單位督導審核，再送交會務執行之社工助理及組長審核，並上呈給執行長核准後始撥款。



- (七) 其他注意事項：如無法在前六項說明中列入之內容，可以注意事項方式加以說明，如機構聯絡人、聯絡方式、無入選申請資料是否退件、法律責任等說明。

範例 1

提案內容：（請附以下資料各一份）

1. 為確實瞭解申請者之需求，將進行抽樣訪視之措施，若無正當理由，不願配合訪視者，請勿提出申請。
2. 繳交資料之資訊若有不實，將追回已領取之獎助學金，並訴諸法律責任。
3. 佐證資料若是電子檔請掃描成 pdf 檔，可上傳佐證資料，每個佐證資料大小不超過 20mb，檔名請簡述佐證資料內容。如僅有紙本檔，為方便作業，請以 A4 大小列印，並以燕尾夾固定，勿膠裝。
4. 受推薦人之資料，不論入選與否，一律不退件，請自留底稿。
5. 本會保留修改本辦法之相關權益，獎助名單經由審查委員會依申請者提供之資料進行審查討論通過，請勿提出異議。

範例 2

提案內容：（請附以下資料各一份）

1. 通過贊助機構者，本會保有實地訪視之權利。
2. 通過贊助機構須將結案後之成果報告一份，送交本基金會審核；結案報告形式不拘，但內容至少須有執行狀況、執行效益、經費運用支出說明，照片等。
3. 請通過贊助之機構須善盡管理之責，將善款妥適運用。如若發現有不法運用情事，本會保有法律追朔權利。
4. 若有疑問處，歡迎以 E-MAIL 聯絡，帳號：○○○.com

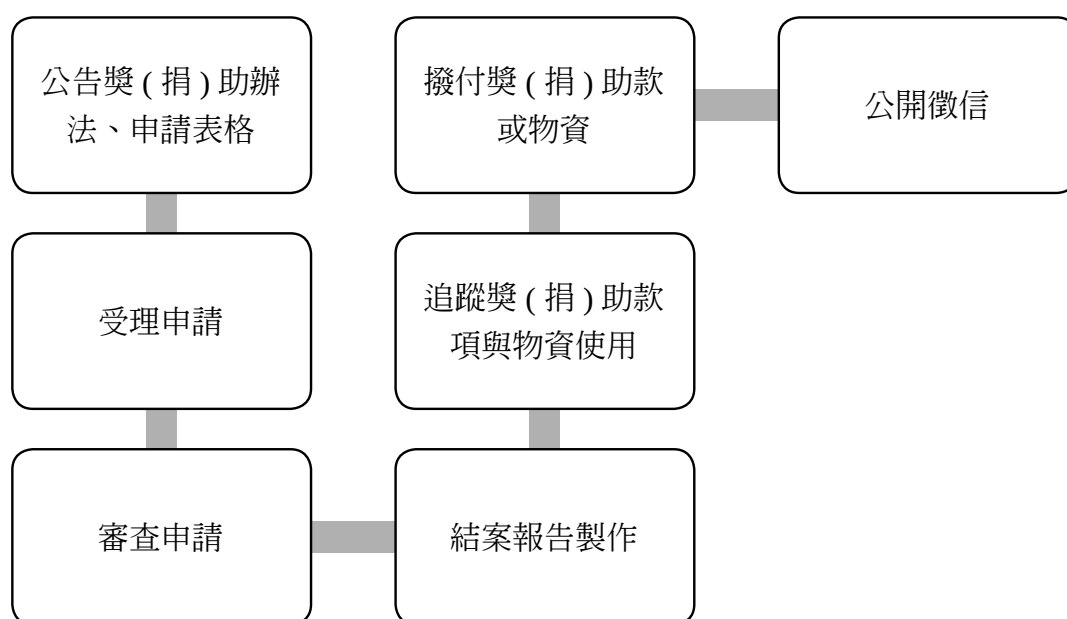
- (八) 獎（捐）助辦法之參考案例：本工作手冊，提供二份獎（捐）助辦法之參考案例、申請表格、結案表格參考。（請詳見附件 3-1）

二、獎（捐）助流程與問責

社會福利基金會在受理獎捐助申請的過程中，建議應實際進行收集申請人（單位）資訊，以確保資訊的正確性，接受申請後，應於基金會建立審查機制與流程，以昭公信。在核准補助後，應請受捐助者（單位）簽收補助款項（或物資），並留存各項轉帳資料、簽收單。為做為責信，基金會應追蹤獎（捐）助款項被使用狀況，針對個人進行獎捐助者，建議進行家庭訪視、電話訪問等追蹤並評估受捐助者獎捐助款項使用狀況及所面臨之問題是否得到幫助，並製作成記錄存檔之。針對獎（捐）助對象為單位時，應請被獎（捐）助單位於活動或服務方案執行完畢時，提供成果報告，送交基金會審核或存檔。結案報告形式建議有執行狀況、執行效益、經費運用支出說明及照片。

依財團法人法第 25 條，資訊公開前一年度之接受補助、捐贈名單清冊及支付獎助、捐贈名單清冊，且僅公開其補助、捐贈者及受獎助、捐贈者之姓名或名稱及補（獎）助、捐贈金額。但補助、捐贈者或受獎助、捐贈者事先以書面表示反對，或公開將妨礙或嚴重影響財團法人運作，且經主管機關同意者，不公開之。

社會福利基金會各項申請、審核流程、問責建議流程如下，流程內容應依基金會的獎（捐）助辦法實際制定。



三、基金會獎（捐、補）助

根據財團法人法第 21 條規定，財團法人辦理獎助或捐贈者，應以捐助章程所定業務項目為限，並應符合普遍性及公平性原則。

財團法人對個別團體、法人或個人所為之獎助或捐贈，除有下列情形之一者外，不得超過當年度支出百分之十：

- （一）獎助或捐贈予捐助章程所定特定對象。
- （二）獎助或捐贈支出來源，屬於捐助人指定用途之捐助財產。
- （三）其當年度所為之獎助或捐贈在一定金額以下。
- （四）其他經主管機關許可之情形。

前項第三款之一定金額，由主管機關定之。

違反第二項規定者，處行為人新臺幣三萬元以上十五萬元以下罰鍰。



附件 3-1 獎（捐）助辦法參考案例

案例一

財團法人臺中市○○○社會福利慈善事業基金會 ○○○年度贊助社會福利慈善團體服務方案

壹、基金會簡介：

一、緣起

財團法人臺中市私立○○○社會福利慈善事業基金會於 2007 年成立，創辦理念在於緬懷創辦人○○○先生，遵守其「取之於社會、回饋於人群」之信念，辦理社會福利慈善事業。

二、捐助理念

1. 優先贊助資源不足之族群的福利業務。
2. 重視責信、財務、業務公開透明。
3. 具有持續性、擴散性之社會影響力慈善業務。

貳、申請辦法：

一、申請資格：設立於臺中市立案及合法登記之非營利組織。

二、贊助方案內容：以弱勢族群服務之社會福利業務為主。

三、贊助方案經費說明

1. 每機構限申請一個方案。
2. 贊助方案經費經由初審、複審後決定之。
3. 若申請計畫亦有向其他單位申請補助時，請詳細說明之。

四、收案時間

即日起至○○○年○○○○日止（郵戳為憑），請以郵寄紙本方式寄達。

收件人：財團法人臺中市私立○○○社會福利慈善事業基金會

收件地址：台中市○○○一號

五、提案內容：（請附以下資料各一份）

- | | | |
|-----------------|----------------|------------------|
| 1. 機構簡介 | 4. 方案計畫書 | 7. 請將上述資料複製光碟片一份 |
| 2. 前一年度財務報表 | 5. 金融機構存摺封面影本 | |
| 3. 法人登記證書影本（最新） | 6. E-MAIL 聯絡方式 | |

六、評審作業

1. 初審：檢視寄達之申請資料及條件是否符合，符合者可進入複審作業。（請務必寄出文件時再三檢查，以免疏漏）
2. 複審簡報：申請經費達新台幣壹拾萬元以上，需另外進行簡報說明（時間、地點另行通知）。
3. 評審結果本會以 E-MAIL 通知。

七、其他

1. 通過贊助機構者，本會保有實地訪視之權利。
2. 通過贊助機構須將結案後之成果報告一份，送交本基金會審核；結案報告形式不拘，但內容至少須有執行狀況、執行效益、經費運用支出說明，照片等。
3. 請通過贊助之機構須善盡管理之責，將善款妥適運用。如若發現有不法運用情事，本會保有法律追朔權利。
4. 若有疑問處，歡迎以 E-MAIL 聯絡，帳號：○○○.com

案例二

財團法人臺中市私立○○○社會福利基金會關懷自閉症家庭 108 年手足情長獎助學金作業辦法

壹、宗旨：

1. 為弘揚傳統倫理道德規範，藉表揚兄友弟恭楷模活動，彰顯手足情長人文教育典範。
2. 鼓勵青少年發揚學習兄友弟恭、友愛同儕、社會感恩，促進溫馨祥和家庭、提升國家社會人文價值。
3. 發揮見賢思齊之影響，鼓勵青少年均衡發展，培養篤實踐履之學習典範。

貳、表揚對象：

- 一、本辦法表揚對象：設籍臺中市，家有領有下列身心障礙手冊之泛自閉症患者的手足，有相關具體協助事蹟者。
 1. 舊制：障別 / 自閉症或換證後註記有 [11] 者。
 2. 新制：第一類障礙類別合併 ICD 診斷為 [299.00]、[299.01]、[F84.0]、[F84.1]、[F84.5] 其中符合一項者。
- 二、一校以 3 名內為限。

參、獎助名額、金額：

本年度預計頒發獎助金

1. 國小學生：20 位名額，每名獲選者獎助金新臺幣 2000 元整。
2. 國、高中（職）學生：20 位名額，每名獲選者獎助金新臺幣 3000 元整。

肆、申請資格：

- 在學最近一學年學業國小成績平均 80 分以上，國中、高中職成績平均 70 分以上，且符合下列其中之一資格者。
1. 本國籍今年就讀國內公私立國中小、高中職，在學學生皆可提出申請，以家境清寒者優先。
 2. 未享有軍公教人員子女教育補助、公費補助、學產基金或其他單位獎助學金。
 3. 3 年內未曾領取手足情長獎助學金。

伍、繳交文件：（請確實檢附）

1. 申請表，須繳交 A4 紙本或 word 電子檔，並同意供基金會運用。（附件一）
2. 在學證明或學生證正反面影本（需蓋有註冊章）。
3. 107 學年度上學期成績單。
4. 足可證明手足關係相關文件，如戶籍謄本等。
5. 縣市政府列冊低收入戶、中低收入戶或特殊境遇證明（有則附上）。
6. 手足自閉症之身心障礙證明文件。

陸、申請注意事項：

1. 申請者備妥上述文件，請依順序排列整齊，並於○○○年○○月○○日至○○○年○○月○○日止（以郵戳為憑）掛號寄送至本會，提早送件不予受理，預計公告受獎名單於○○○年○○月○○日。
2. 收件人請填：財團法人臺中市私立○○○社會福利基金會（手足情長獎助學金申請），地址：臺中市○○○○○○○○○○。



3. 資料不齊全者或不完整者視同缺件，不予受理及退件。
4. 為確實瞭解申請者之需求，將進行抽樣訪視之措施，若無正當理由，不願配合訪視者，請勿提出申請。
5. 繳交資料之資訊若有不實，將追回已領取之獎助學金，並訴諸法律責任。
6. 佐證資料若是電子檔請掃描成 pdf 檔，可上傳佐證資料，每個佐證資料大小不超過 20mb，檔名請簡述佐證資料內容。如僅有紙本檔，為方便作業，請以 A4 大小列印，並以燕尾夾固定，勿膠裝。
7. 受推薦人之資料，不論入選與否，一律不退件，請自留底稿。
8. 本會保留修改本辦法之相關權益，獎助名單經由審查委員會依申請者提供之資料進行審查討論通過，請勿提出異議。

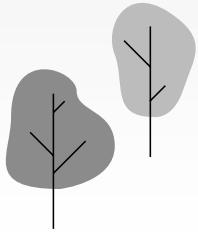
柒、表揚時間：配合年度基金會中秋活動。

捌、表揚地點：財團法人臺中市私立○○○社會福利基金會會址（暫定，正確地址另行通知）

玖、表揚方式：受獎者攜身障者共同受頒，受獎者頒發獎金，身障者頒發禮品一份。

拾、辦法及表格可至財團法人臺中市私立○○○社會福利基金會網站下載。

拾壹、本辦法如有未盡事宜，得隨時修正公布。



第四章

行銷專業 在社會福利基金會的應用

許多人聽到行銷第一印象都是想到媒體上的廣告行為，繼而進一步認為行銷的內容都可能「言過其實」。事實上，社會福利基金會運用行銷來喚起社會大眾對某些議題的注意、乃至認同社會福利基金會的使命、甚至付諸行動提供經費捐助或參與志願服務等，都是行銷運用在社會福利基金會工作的重要例子。

一、 募集機構所需資源必須具備的資料

公益勸募工作對於社會福利基金會是非常重要的工作項目，應留意符合「公益勸募法」及細則的相關規定辦理之。且勸募應具體明確說明用途及經費分配方式，不可圖利於單一個案，而是以一個群體的需求來撰寫使用計畫書。為符合公益勸募條例等相關規定，以下提供「舉辦勸募活動計畫書」以及「募得財物使用計畫書」兩份計畫，以供參考。有關公益勸募詳細內容，請參考「臺中市社福基金會運作工作手冊-財務篇」第五章公益勸募章節。

案例一

勸募活動計畫書

壹、緣起

○○○基金會在長期關懷弱勢婦幼家庭的過程中深感社經地位懸殊、經濟基礎相差甚鉅，…，希望藉由募集各界捐款，提供醫療、教育、生活等補助金給予困難家庭，支持弱勢家庭的兒童獲得適當的成長環境。

貳、目的

1. 計畫為使社會大眾對弱勢遲緩兒童及其家庭之重視，預計籌募新台幣○○○萬元整…
2. 推廣遲緩兒童早期發現早期療育觀念以及尊重多元文化的議題…

參、活動日期：○○○年○○月○○日起至○○月○○日止。

**肆、活動地區：臺中市○○○區****伍、活動方式**

1. 媒體宣導
2. 活動宣導
3. 企業合作
4. 捐款方式：捐款人可運用信用卡、郵政劃撥、ATM 轉帳、網路捐款等方式…等。

陸、徵信方式

1. 由本會按月將募得金額匯入募款活動專戶，並開立正式捐款收據予捐款人。
2. 活動結束後，辦理情形及捐款明細除報請主管機關備查外，另刊登於本會網站、本會季刊以供徵信。

柒、活動經費

由本會編列預算（含文宣品、記者會活動、活動費等）。

項目	明細說明（單價及數量應載明）	金額
文宣費	勸募活動 DM、文宣海報、愛心卡、宣導品、活動紅布條、文宣設計費、感謝狀等	*****
宣傳活動費	活動記者會、宣傳活動執行、媒體宣傳通路費用（電子宣傳、網路宣傳、勸募相關廣告等形式宣傳）、廣告費用、網站網頁製作	*****
雜支	包括各式捐款手續費、辦公室支出、郵資、攝影、茶水、捐款收據印製及其他印刷費、影印耗材及其他所需雜項支出	*****
合計	***** 元整	
經費來源	預算為 ***** 元，經費來源自專案勸募所得支出 15%，其餘自籌。	
預定籌募金額	***** 元整	

捌、經費來源

1. 依據勸募辦法第十七條規定金額內，用於募款業務相關支出。
2. 不足款由本會自籌。

玖、實際籌募金額：新臺幣○○○萬元整。

案例二 (以公益宣傳活動為例)**勸募活動財物使用計畫書****壹、緣起**

本會服務區域中，因為城鄉幅員廣大，資源遍佈不均，致較偏遠地區發展遲緩兒家庭，…，更加強在地化社區資源關係建立及弱勢家庭各方面扶助…。

貳、目的

1. 針對療育就學或生活遭逢困難的遲緩兒。
2. 針對社會大眾與社區居民，提供…，與倡導民眾對於多元文化的包容與尊重。
3. 促使弱勢家庭獲得資源取得可近性之公平權益，以能獲得良好生活品質。

參、工作內容及服務對象**一、工作內容**

1. 早期療育家庭
2. 新住民及單親家庭服務
3. 社區推廣工作

二、服務對象**肆、經費用途**

1. 為使弱勢早療家庭…作為日後經費之用途。
2. 辦理勸募活動經費…所需之雜支費用。

伍、預定勸募金額：新臺幣〇〇〇萬元整。**陸、經費概算（單位：新臺幣元）**

項目	內容說明	金額
早期療育服務計畫	提供弱勢遲緩兒之補充性醫療…之相關方案活動費。	*****
家庭扶助計畫	提供弱勢家庭個案…等各式方案活動費等。	*****
行政支出費用	辦理勸募活動及執行所需之活動費、行政雜項支出。	*****
小計		*****

柒、經費使用：依照經費概算及基金會財務規範使用。**捌、預定經費使用期限：自〇〇〇年〇〇月〇〇日至〇〇〇年〇〇月〇〇日依計畫需求使用。****玖、預期效益**

1. 幫助臺中市…重建家庭幸福與希望。
2. 推廣遲緩兒…之社會環境。



二、與媒體合作的原則

在行銷推廣的過程中，與媒體的互動往來是不可少的，除了近年來紅極一時的網路媒體（網紅、自媒體等）之外，傳統媒體仍是不可忽視的工作伙伴。以下提供某基金會的媒體合作注意事項做為參考：

（一）活動前

1. 建議兩天前發採訪通知。
2. 準備採訪通知→以 mail/ 簡訊等方式聯繫記者邀請來訪。
3. 採訪通知重點：
 - (1) 活動重點、目的導言（一語道破、明顯易懂、有吸引力）
 - (2) 採訪時間、地點、停車資訊、聯絡人
 - (3) 活動流程（時間、內容、重點畫面）
 - (4) 重點可用紅色特別標註

（二）活動當天

1. 設立媒體接待處、歡迎感謝、交換名片確認聯繫方式。
2. 提供媒體資料袋（新聞稿 / 貴賓名單 / 流程讓記者了解當天活動流程）。
3. 接待告知活動重點、畫面重點、安排對象受訪。

（三）活動後

1. 活動結束立刻發送活動新聞稿與活動照片。
2. 活動照片需告知對方各家媒體不同或各家相同。
3. 有出席的記者只需提供電子檔新聞稿並感謝蒞臨採訪。

三、必要的徵信

活動辦理結束之後，如果是一般服務性質的活動，除了與媒體互動增加曝光機會之外，也應在基金會的官方網站或粉絲頁中提供可公開的活動訊息及照片。這個行為將增加基金會在一般民眾心中的可信任度，也是對捐款人重要的徵信行為之一。

另外，如果是辦理募款性質的活動，應該在活動辦理期間結束之後儘速完成活動報告以及財務收支報告，並提交適當的資訊公布在官網以及基金會發行的對外刊物中。在此，需要提醒社會福利基金會伙伴，公布徵信資料時，需根據相關規定完成必要的隱私資料遮蔽。至於詳細的公益勸募條例以及個人資料保護法的實例與運用，詳見臺中市社會福利基金會運作工作手冊—財務篇。

最後，本段落提供社會福利基金會辦理募款園遊會時可參考的工作表單，分別是招募攤商的回覆單以及攤位召募辦法（詳如附件一與附件二），相信這些說明能夠降低未來要辦理類似活動的基金會摸索的時間。

附件一：

愛心回覆函

一、愛心園遊會個人/單位的贊助意願：(請勾填您的選項，可複選)

☐1. 列名協辦單位☐2. 列名贊助單位☐3. 捐款支持 捐款_____元☐4. 購買園遊券

自用_____張+轉贈_____張(給社區弱勢者參加園遊會，開立購券證明(無法抵稅)給您)共_____元。(1000元以上免郵資)

二、個人/單位資料

姓名/公司名稱：_____

統一編號：_____ 聯絡電話：市話()_____ 手機_____

e-mail:_____ (為方便聯繫，並節省紙張、郵資)

聯絡地址：□□□-□□□_____

捐款收據資料 ☐同捐款人/單位 ☐另開立(抬頭)：_____

單位聯絡人：_____ 聯絡電話：_____

三、贊助管道：

1. 郵政劃撥帳號：○○○ 戶名：財團法人臺中市○○○社會福利慈善事業基金會

2. ATM轉帳捐款 銀行代號：○○○ 帳號：○○-○○○○-○○○○(請來電告知)

3. 信用卡扣款資料(信用卡自動轉帳捐款授權)

發卡銀行		卡別	☐ VISA ☐ MASTER ☐ JCB ☐ 聯合卡	有效期	月 年
卡 號				扣款日 ☐ 5日, ☐ 20日	
持 卡 人 身份證字號				扣款金額_____元	
持卡人 (正楷書寫)		持卡人簽名		(同信用卡簽名)	

※請將本『愛心回覆函』傳真或郵寄本會



附件二：

攤位招募辦法

活動目的：

透過活動，讓長輩透過表演展現活力與正能量，增加自信與成就感，減低民眾對於『老』的負向刻板印象，並以敬老、愛老、尊老的心共同營造友善高齡生活環境。

一、活動時間：○○○年○○○月○○○日（09:00~13:30）

二、活動地點：臺中市○○○○○○○

三、主辦單位：臺中市○○○基金會

四、設攤對象：公益企業、社團、個人

五、設攤費用：免費（義賣所得全數捐作甘霖基金會老人服務發展使用，本會將開立抵稅捐款收據）

六、攤位內容：

1. 新品義賣
2. 美食饗宴
3. 跳蚤市場

七、設攤數量：攤位計 100 攤

八、登記日期：即日起至○○○年○○○月○○○日止（額滿為止）

九、登記方式：填妥『攤位申請書』及『園遊會注意事項同意書』傳真至○○○
○連絡電話（○○○-○○○○-○○○○）○小姐/先生

十、消費方式：園遊會消費均採「園遊券」交易方式辦理。

附件三：

設攤協辦申請書 (填寫後回傳)

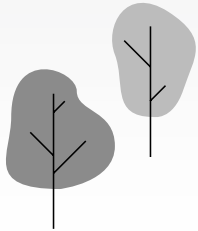
攤位名稱 -製作攤位牌用			
攤位聯絡人		聯絡電話	
E-mail		行動電話	
聯絡地址			
攤位費用	免費 (每攤位請準備 1 萬元以上之物品)		
是否用電	☐ 1. 否 ☐ 2. 是, ☐ 110V ☐ 220V 用途: _____		
販售項目	☐ 新品義賣區: _____ ☐ 美食饗宴區: _____ ☐ 跳蚤市場: 二手商品 _____ ☐ 其他: _____		

※ 本活動屬公益性質，義賣所得全數捐作○○○基金會老人服務發展使用，○○○基金會將開立抵稅捐款收據。



第五章

業務資料保存與管理



在個人資料保護法當中，法規明文規定了機關單位對於民眾個人資料的蒐集、運用、與保存的相關義務，也昭示了我國對於個人資料隱私的重視。本章討論社會福利基金會在業務資料的保存上需要注意的事項，也提供範例給尚未訂定相關文件的單位做為參考。

一、資料保存

「對於服務對象所有機密資料及物件，包括文字、影像、照片、社群軟體的對話書面或截圖，均應確實盡善良管理人之義務妥為保管，未經單位主管同意，均不得擅自以網路及社群軟體傳送、影印、抄錄、錄音、攝影、竊盜或任何違法變相不法之方法據為己有或交付第三人，且不可上傳於社群軟體公開展示，並應注意倫理原則，保護服務對象之資料與權益…」這是所有社會福利基金會工作人員都相當熟知的原則，許多社會福利基金會在接受業務評鑑的時候，也都會強調上述資料的具體保存措施，包括檔案櫃的上鎖、櫃子玻璃門貼上不透明材料、文件存放的專用櫃子與處所等等。

然而，隨著時代的轉變，ICT（Information Communication Technology，資訊溝通科技）的進展快速，社會福利基金會工作人員提供服務已經不再侷限於傳統的家訪、電話訪問了。快速而價廉（更多時候是免費）的網路社群軟體成為最常提供服務的工具，但卻很少人注意到這些資料保存的必要與方法，以下以我國最常使用的 LINE 為例，提供本市社會福利基金會伙伴做為參考。（其他社群軟體如 FB、WECHAT、IG、MESSENGER 等分別有不同的保存方法，讀者可以自行在網路上查詢及應用）LINE 的對話紀錄保存方式¹如下：

（一）打開 LINE 進行設定

首先就是將你的 LINE 打開，在「好友清單」頁面的右上角，找到「齒輪」圖案進入「設定」，接著向下滑。

1 參考資料來源：<https://www.bustoday.com.tw/article/category/80407/post/201812150008/%E6%89%8B%E6%A9%9FLINE%E8%A8%8A%E6%81%AF%E4%B8%80%E9%8D%B5%E5%82%99%E4%BB%BD%E5%85%A8%E5%BE%A9%E5%8E%9F%E5%BC%81ANDROID%E5%92%8C%E5%93%BD%E6%B2%92%E5%95%8F%E9%A1%8C>，瀏覽日期：2019.11.05。

(二) 找到「備份及復原聊天記錄」

往下滑之後，你就會找到「聊天」的選項，接著進去之後選擇「備份及復原聊天記錄」。

(三) 選擇「Google 帳號」

如果是第一次使用這個功能，可以先綁定你的 Google 帳號，選擇「Google 帳號」之後，就會跳出視窗讓你選擇，未來訊息就會備份在你這個帳戶裡了。

(四) 選擇「備份至 Google 雲端硬碟」

選擇「備份至 Google 雲端硬碟」，如果你使用的不是 Wi-Fi 網路，LINE 會跳出通知告訴你是不是要用行動網路，如果不在意網路使用量就直接選擇「是」。

二、 電子資料保密

早期，許多中大型的社會福利基金會為了保存基金會的重要電子文件資料，會採取自設機房或檔案伺服器，並使用防火牆²的概念來保護這些珍貴的檔案。但是自設機房費用高昂，一般型的檔案伺服器也沒有太理想的防火牆功能，使得社會福利基金會陷入電子資料保密的困境當中。

近年來，GOOGLE 與亞馬遜等大型跨國公司建置了規模驚人的伺服器廠房，利用網路的便利性，成立「雲端服務」。這類型的服務收費低廉（甚至免費）、本身保密能力強大（大型公司的防火牆是等級最高的防護能力）、加上提供服務的能力與穩定度可靠，給了社會福利基金會相當大的便利與協助。因此，規模較大的社會福利基金會可以透過業者租用雲端空間，用來取代傳統自設機房，降低機構資訊管理人員（MIS）的工作負擔，更可以提升資料的安全性。規模較小的社會福利基金會甚至使用免費的雲端空間就足以儲存基金會的所有電子資料，在電子資料保存之後的保密能力也得到相當大的提升。

除此之外，社會福利基金會經常辦理「個案研討會」、「高危機個案討論」等提升服務品質的會議，需要傳遞個案檔案給回應人以便事先準備時，就需要注意電子郵件在傳輸個案檔案時的加密工作。在 OFFICE 軟體都有檔案加密的功能，雖然功能簡單但是效果不錯，值得社會福利基金會伙伴參考使用。

還有，社會福利基金會在接受政府或其他單位的委託或補助時，會面臨業務的評鑑或考核，也會有個案資料保密的議題。雖然感性上我們都可以信任評鑑或訪視委員的倫理道德操守，但是在實務上仍應委婉說明並請評鑑或訪視委員簽署保密切結。

2 有關防火牆的專業資訊，可以參考 <https://blog.xuite.net/c77575/twblog/165937872-%E7%B6%B2%E8%B7%AF%E5%AE%89%E5%85%A8%E5%9F%BA%E7%A4%8E%EF%BC%9A%E9%98%B2%E7%81%AB%E7%89%86%E7%9A%84%E6%A6%82%E5%BF%B5%E5%8F%8A%E5%AF%A6%E7%8F%BE%E5%8E%9F%E7%90%86>，瀏覽日期：2019.10.09。



三、基金會文件權限控管

社會福利基金會有許多不同用途的資料，有些是可以完全對外公開的（例如官網資料），有些則是需要被限制、甚至被嚴格管理的（例如個案資料）。爲了將社會福利基金會的所有資料做好管理，許多基金會會訂定資訊系統管理（MIS）辦法，載明社會福利基金會內部的資訊安全管理行爲，並進一步控制基金會風險，避免機敏資訊外洩的危機發生。此處提供某基金會的管理辦法做爲參考：

範例

財團法人臺中市○○○基金會業務資料保護管理辦法

- 一、本會爲落實個人資料之保護及管理，特訂定本辦法。
 - 二、本辦法所稱業務資料，係指個人資料保護法（以下簡稱個資法）第二條第一款之資料。
 - 三、本會各單位對於業務執行個人資料之蒐集、處理或利用，應確實依個資法第五條規定爲之。
 - 四、業務資料使用管理：
 1. 向當事人蒐集個人資料時，除法律明文規定外，需經當事人同意並明確告知蒐集目的、個人資料之類別、利用時間、地區、對象及方式。
 2. 蒐集個人資料應符合特定之目的，並確保資料之正確性、完整性和時效性。
 3. 蒐集個人資料時，需依個資法規範，並經適當之授權與監督，僅就所需之必要欄位進行收集。經授權同意提供蒐集之個人資料時，電子類文件需對資料檔案加密、紙本類文件以彌封或其他安全方式進行傳遞交換工作。
 4. 各單位因公務作業所需人事資料時，應向人事單位提出申請，經授權同意後，依「個資法」規定辦理。
 5. 本會對個人資料蒐集及處理，除「個資法」第六條第一項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：
 - A. 法律明文規定。
 - B. 與當事人有契約或類似契約之關係。
 - C. 當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。
 - D. 經當事人書面同意。
 - E. 個人資料取自於一般可得之來源。
- 但當事人對該資料之禁止處理或利用，顯有更值得保護之重大利益者，不在此限。

6. 本會對個人資料之利用，除「個資法」第六條第一項所規定資料外，應於蒐集之特定目的必要範圍內為之。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：
 - A. 法律明文規定。
 - B. 為增進公共利益。
 - C. 為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。
 - D. 為防止他人權益之重大危害。
 - E. 經當事人書面同意。
7. 個人資料若非經資料當事人之書面同意或經法令規定許可，不得任意揭露、販售 或用於蒐集時的特定目的以外之用途。
8. 各單位依個資法第二十條但書規定對個人資料為特定目的外之利用，應將個人資料之利用作成紀錄。對於個人資料之利用，不得為資料庫之恣意連結，且不得濫用。
9. 非由當事人提供之個人資料，應於處理或利用前向當事人告知，並於個人資料保護法施行一年內完成，告知方式得以言詞、書面、電話、簡訊、電子郵件、傳真、電子文件或其他足以使當事人知悉或可得知悉之方式為之。
10. 本會保有個人資料蒐集之特定目的消失或期限屆滿或依當事人之請求刪除、停止蒐集、處理或利用個人資料者，應由資料蒐集單位簽奉核定後將個人資料刪除、停止處理或利用。但因執行職務或業務所必須或經當事人書面同意者，不在此限，個人資料已刪除、停止處理或利用者，刪除單位應確實記錄。
11. 使用即時通訊軟體、外部信箱（如奇摩信箱、Gmail、Hotmail 等）傳輸及存取個人資料檔案時，務必加密保護。

五、個資處理人員管理：

1. 管理個人資料檔案的單位應防止業務個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。
2. 為強化個人資料檔案資訊系統之存取安全，防止非法授權存取，維護個人資料之隱私性，使用者經正式授權存取個人資料檔案時，其帳號必須為唯一，避免共用帳號
3. 處理接觸機敏資料人員，應克盡保密之責，並確認於離職時或合約終止時取消或 停用其使用者識別帳號。
4. 禁止人員在社群網站、部落格、公開論壇或其他利用網際網路形式公開業務所知悉之個人資料。



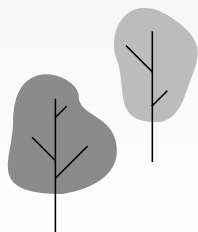
六、本會遇有個資法第十二條所定個人資料被竊取、洩漏、竄改或其他侵害情事者，經查明後公司應以言詞、書面、電話、簡訊、電子郵件、傳真、電子文件或其他足以使當事人知悉之方式，通知個人資料被侵害之事實及已採取之因應措施。

七、本辦法如有未盡事宜，依個人資料保護法相關規定辦理。

八、本辦法經呈執行長並於幹部會議通過後實施，修訂時亦同。

最後，在電子資料保存建議讀者考慮「同地保存」與「異地保存」並行，並執行定期備份，讓電子資料因天災人禍而損失的風險可以降到最低。所謂的「同地保存」，是指保存在某資訊儲存設備（例如電腦的硬碟）中的電子資料，也存放在同一個處所的另一個資訊儲存設備（另一部電腦的硬碟）。而「異地保存」故名思義，就是上述的動作儲存到另一個處所的儲存設備中。「同地保存」避免了單一儲存設備故障的風險；而「異地保存」則避免了基金會中同一辦公室因為天災人禍導致儲存設備毀損的風險。

至於備份時機，一般社會福利基金會的個案資料依數量多寡、網路狀況、以及設備情形決定每日、每週、甚至每月進行同地與異地的保存與備份。



第六章

重大危機處理原則

一、重大危機案例

範例 1

“阿妹來電哭述：媽媽說要帶我們一起去過好日子，不要讓孩子再受苦了…，我看到媽媽房間有大包木炭，我好害怕她想不開，沒有媽媽怎麼辦…。

範例 2

王伯伯拿刀在辦公門口叫嚷，說要機構工作人員還他公道…，不能再忍受有人偏心，看不起他，不讓他通過補助，要他無法過日子…。

範例 3

某機構主管與屬下發生不倫戀，媒體大肆報導與宣染，整天電話不斷，好多捐款人都說被騙，不再捐了，也有人要取回捐款，志工也紛紛退出，沒人敢出面，整個機構一團亂，員工們不知如何是好。

範例 4

某社工重感冒，又接連輪值三天，昨晚暈厥，緊急送醫，隔日清晨宣告不治。媒體說我們機構是血汗組織，家屬要提告，幾個同事表示受不了，也要離職，社區民眾也要我們搬遷，免得大不吉利，影響地價。

**範例 5**

理事長鼓勵民眾惜福送愛到偏鄉，發起回捐八成新可用的衣服、鞋子。網路轉載下，湧入幾大卡車輛的舊物資，多數髒舊不適合贈送。機構和鄰近社區已變成垃圾災難區，志工們每天清除不完，理事長無奈地拜託媒體不要再來訪問了，也向居民道歉，更對不起環保局天天加班。

範例 6

風災後，愛心物資滿屋，有即將過期食品，災民需要的小家電區指可數，飲料、泡麵、沙拉油……等多到無法計數，毯子開始發黴，已有災民拿礦泉水泡澡。”

二、重大危機的定義

社會福利基金會的重大危機事件是指：

1. 突然發生的危機事故，會對人身安全、環境、財產造成不同程度的傷害。
2. 不尋常及具震撼性的重大突發事故，會令人產生特別的心理反應，這與一般急性壓力不同，會衝擊日常應變的能力。
3. 危機事故會令人感到震驚，有不知所措的心理反應，相關人士可能於事件後感到困擾，而在情緒、身體、思想及行為上出現壓力反應徵狀。
4. 若不妥善處理「危機壓力反應」，會引致嚴重的心理、情緒，生理後果，甚至出現「創傷後壓力後遺症」(Post-Trauma Stress Disorder, PTSD)。
5. 需把握最重要時刻及盡快處理，避免對身心造成更大傷害。
6. 若及時妥善處理危機，可能轉化成新的機遇及成長機會。

三、重大危機的內涵與種類

(一) 危機來源

重大危機事件一般多指天然災害與人為災害。對社會福利基金會而言，這些危機來源可來自基金會外部與內部。基金會外部的危機風險包含：環境災害、政策頻繁變動、網路與媒體難以管控、服務對象及其家人、相關專業團隊之配合、資源多寡與資源提供者的信念…等；基金會內部的危機風險，可能是員工或志工的瀆職與失職、設備不安全、錯誤的服務與宣導、不當科技軟體運用…等。重大危機事件之肇事者與受害者，則可能涵蓋了前述所有的人員、相關硬體設施、軟體專業服務等。

非營利組織重大危機風險來源

組織外部	組織內部
1. 天然災害：風災、水災、地震、土石流。 2. 環境災害：汙染、噪音、交通混亂。 3. 政策變動：黨團信念、選舉影響。 4. 網路媒體不當報導。 5. 服務對象：失控、抗拒、不滿、不當索求等。 6. 團隊夥伴：本位主義、信念不合。 7. 資源來源不穩：過量或匱乏、贊助者不當期待。	1. 員工 / 志工：瀆職或失職、訓練不足。 2. 設施 / 設備：不足或不安全。 3. 錯誤服務措施。 4. 不當宣導或募款。 5. 科技軟體誤用與濫用。

(二) 危機內涵

歸納與前述之危機來源與相關對象，社會福利基金會的重大危機類型可區分為：環境安全的危機、人身安全的危機、和嚴重的危機事件；這類危機事件可能對服務對象、工作人員、基金會硬體設備、基金會聲譽…等造成有形與無形的傷害。天然災害如颱風、地震、洪水、土石流等，都可能造成基金會環境、硬體與人員身心傷害。無論基金會服務時間是日間服務，或全天候的安置服務，危機事件的類型大致可區分以下類型（引用自香港明愛培力中心危機事件處理程序資料，略做修改）。

(三) 危機分類

人身安全	環境安全	嚴重危機事件
1. 暴力行為：情緒失控傷人、打鬥	1. 失火	1. 自然死亡
2. 非法逃走	2. 漏電	2. 意外死亡
3. 自殘行為	3. 漏瓦斯	
4. 意外受傷	4. 塌樹	
5. 傳染病爆發	5. 動物誤闖	
6. 性侵犯	6. 土石流	
7. 對抗行動：絕食、反鎖室內、拒學 / 生活作息混亂		
8. 濫用藥物 / 藏有可疑藥物		
9. 陌生人非法闖入		
10. 外圍滋擾		
11. 偷竊		



四、重大危機處理

危機事故處理需因應不同階段，規劃處理程序、原則及重點工作內涵。危機處理一般可分及時處理、跟進處理、善後處理等三個階段，各有不同的處理目的、步驟、重點及負責人員。

1. 即時處理：現場員工
2. 跟進處理：危機小組 / 專責員工
3. 善後整理：危機小組 / 專責員工及主管

(一) 即時處理危機事件程序：掌控事件、終止危機、處理傷害

負責人	步驟	處理原則、重點工作
現場當值人員	1. 介入事件控制現場	a. 分辨事件相關人士 b. 掌握事件的經過 c. 如需要「急救」傷勢，即時聯繫救護車 / 報警求助 d. 評估需否進行「安全疏散」？
現場人員及可以提供協助的服務對象	2. 通報當值主任，速到現場支援	a. 協助分流 / 疏散不相關人士 b. 安撫現場人員情緒 c. 評估事件的嚴重性及相關人員（服務對象及員工）的心理反應 d. 知會其他員工要緊密關懷照顧之服務對象，減少恐慌及混亂
現場職員	3. 配合救護車 / 警車工作	a. 簡單交代「受傷 / 事件」情況 b. 配合救護員 / 警員的工作 c. 盡快送醫院治療 d. 通知家屬到醫院支援
現場當值主任 / 個案社工	4. 如果服務對象無需就醫，盡可能安排暫時離開現場，可減少刺激及調適情緒，盡快回復正常運作	a. 給予寧靜隱私的空間 b. 提供減壓服務 c. 聆聽服務對象訴說憂鬱 d. 陪伴積極面對
現場當值主管 (對內與對外的統一窗口)	5. 負責統整資料，對內與對外說明，並回復現場秩序及正常運作(人和環境)及達致以下目的： (1) 發佈正確消息，減少恐慌、誤解及謠言 (2) 平伏集體感染的負面情緒 (3) 提供緩減壓力資訊	a. 召集全體在場相關人士 b. 進行「事件說明會」，由現場的有公信力人士主持： (a) 簡單交代已知的事實 (b) 要求合作回復秩序 (c) 承諾跟進。 (d) 關注個人的心理反應 (e) 可提供情緒支援方法 (f) 回答問題

負責人	步驟	處理原則、重點工作
現場當值主管 / 當值員工	6. 即時通知服務對象家人 / 監護人	a. 即時及盡辦法聯絡 b. 負責人員若於工作時間內未能聯絡，必預交由其他當值人員接力完成任務
現場當值主管	7. 按事件的嚴重性，及對相關人士（服務對象及員工）造成的壓力反應程度，決定是否需要盡快提供「情緒疏導服務」？作個人或小組分享減低傷害、緩減壓力徵狀、回顧事件及提供資訊？	a. 把握事件發生後 8 至 12 小時內的「有效開放心靈」的黃金時間
現場當值主任	8. 評估事件的需要，決定啟動「危機小組」或由個案社工負責跟進向作出建議	a. 盡快召集有關人士預備起動
個案社工	9. 盡快通知轉介社工	a. 即日或翌日辦公時間內聯絡 b. 要求配合支援

(二) 跟進處理危機事件程序：協助受害者或相關人面對事件、化危機為轉機

負責人	步驟	處理原則、重點工作
主管 / 代理人	1. 按決定啟動危機小組或由個案社工負責跟進，並界定小組負責人及成員	在事故發生後 48 小時內決定
主管 / 代理人	2. 嚴重事故處理與法律相關的事務	a. 配合警方的調查 b. 申報工傷、保險索償 c. 死亡事故，安排追思活動
危機小組 / 個案社工	3. 按事件的嚴重性，及對相關人士造成的壓力程度，決定是否需要作首次或再次舉行「情緒紓解服務」？作小組分享減低傷害緩減壓力徵狀、回顧事件及提供資訊？	a. 最理想把握事件發生後 8-12 小時內的「有效開放心靈」的黃金時間



負責人	步驟	處理原則、重點工作
危機小組 / 個案社工	4. 如不需要進行情緒輔導，便盡快個別與事件相關人士溝通 5. 如需進行「情緒疏導」，跟進接見個別人士	a. 了解個人的心理壓力狀況 b. 調查事件的前因、導火線及發生時的現場狀況 c. 理解當事人的動機、處境、困難 d. 評估個人狀況：心理質素、抗逆能力 e. 了解家庭背景、支援系統、法定監護記錄
最高主管或部門主管	6. 危機小組匯報交流會或個案社工向主管匯報 7. 決定跟進處理行動	a. 重建「受害者」的正能量 b. 把握轉化成新的機遇及成長的機會

(三) 善後整理危機事件程序：總結事件、找出智慧、重新的力

待事件完成跟進工作，最高主管或部門主管聯同危機小組成員/個案社工負責：

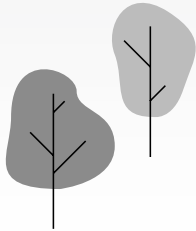
1. 檢討事件經歷：發現、學習、價值觀、思維、信念
2. 共識改善建議：工作態度、手法、程序、設施、制度
3. 總結公佈事件：分享、互勉、祝福、承諾
4. 整理記錄存檔：知識管理、智慧增長

五、 結語

重大危機通常難以預測的，對社會福利基金會而言，保護服務對象與員工都需要列為優先考量，危及機構運作的危機也無法忽視。危機處理守則首先是“預防重於處遇”的預防階段，每個基金會都需有危機意識，建立危機管理辦法，分層負責，並定期舉辦危機因應訓練；其次，危機發生階段處理以「爭取時間，降低傷害」為原則，「通報要快、緊急處理快、分工編組快、上級指導快」，同時關照到直接與間接傷害者；最後的檢討、改善計畫與行動、與完整記錄等，都能減少日後再次發生，或降低造成傷害的嚴重程度。

第七章

申訴處理要點



進入本手冊的尾聲，要討論的是面對申訴這件事。雖然申訴的樣態無奇不有，但最基本的處理重點都是「情緒」。本章從申訴來源的定義談起，再將服務的管道做一梳理，最後提供申訴處理的參考範例，讓讀者可以依照該範例進行修改與調整，成為適合自己基金會的申訴處理模式。

一、「客戶」的定義

所謂客戶，就是包含社會大眾、個案、捐款人、政府機關、企業團體、媒體公關等外部顧客；以及志工、員工、主管、甚至董事會成員等內部顧客，這兩者也稱為利害關係人。本章的篇幅無法將每一種利害關係人的申訴情形逐一臚列，但會以外部顧客以及內部顧客擇一分別舉例，做為讀者參考。

二、服務的管道

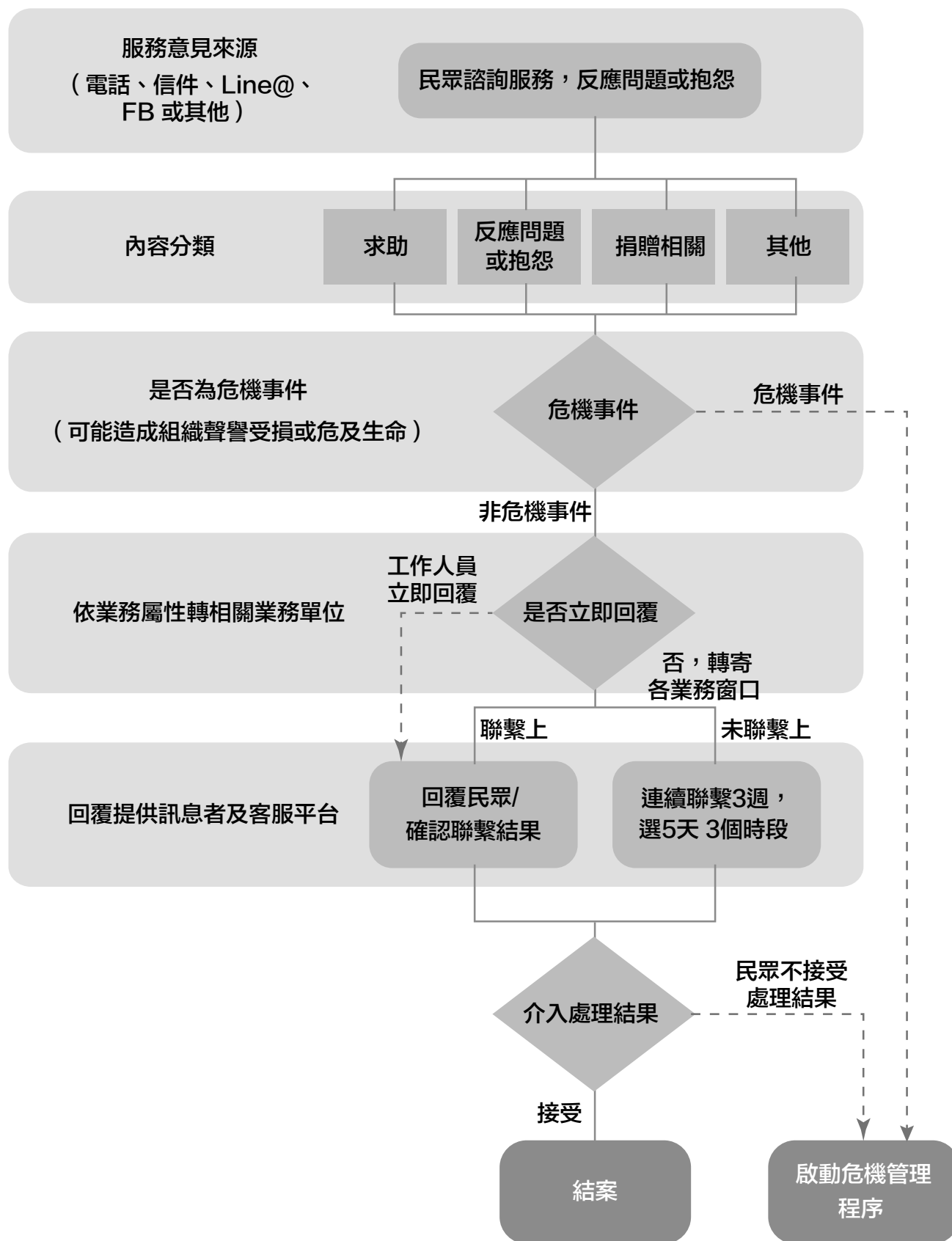
外部顧客的意見反應通常透過當面、電話、信件（含電子郵件）、以及網路平台與社群軟體等方式進行，以一般民眾為例，其反應的處理可能如圖 7-1。在各個服務管道的管理者或直接接觸外部顧客的人，通常是總機、櫃檯、電子信箱管理者、社群管理者、提供直接服務的人（如社會工作人員）等第一線工作者。在接到意見反應後，需通知被意見反應的部門幹部，並逐級往上呈報到可決行結案者為止。通過審核之後，再由被意見反應的部門負責處理。若外部顧客仍無法接受處理結果，則必須視為基金會的危機，請參考上一章的危機處理程序參考步驟。

另外，外部顧客的意見反應有時候也會在非上班日。因此社會福利基金會應盡可能在電話以及網路平台上設定自動回覆；同時，若在非上班日遭遇緊急狀況時，亦應安排輪值的負責窗口與主管協助處理，而在非上班時間處理這些緊急狀況的工作人員，由於影響正常休息，除了以加班時數登記之外，亦應注意勞動相關法規的作業規定，不可輕忽工作者的勞動權益。

在服務品質的管理上，定期更新外部顧客服務資訊是相當必要的。第一線工作人員可彙整或更新客戶的常見問題及回覆話術成為常用問答集（FAQ），資訊系統管理人員在處理之後定期更新公布於網站，就可提供外部顧客更好的網站瀏覽體驗經驗。目前許多社會福利基金會大多僅著眼於服務方案的網站資訊提供，建議可以增加捐款者關於網頁的操作常見問題說明，不僅可以提升潛在捐款者的使用滿意度，更可能帶來意想不到的捐款效益。



圖 7-1 某基金會外部顧客（民眾）意見處理流程概念圖



三、 申訴處理辦法

透過申訴事件，基金會以及工作人員可以從當中找出基金會現存的服務縫隙與行政上不盡完善之處，在改善之後，基金會將進入下一個品質提升的階段。以下以某基金會的員工申訴辦法為例，提供給讀者做為參考。

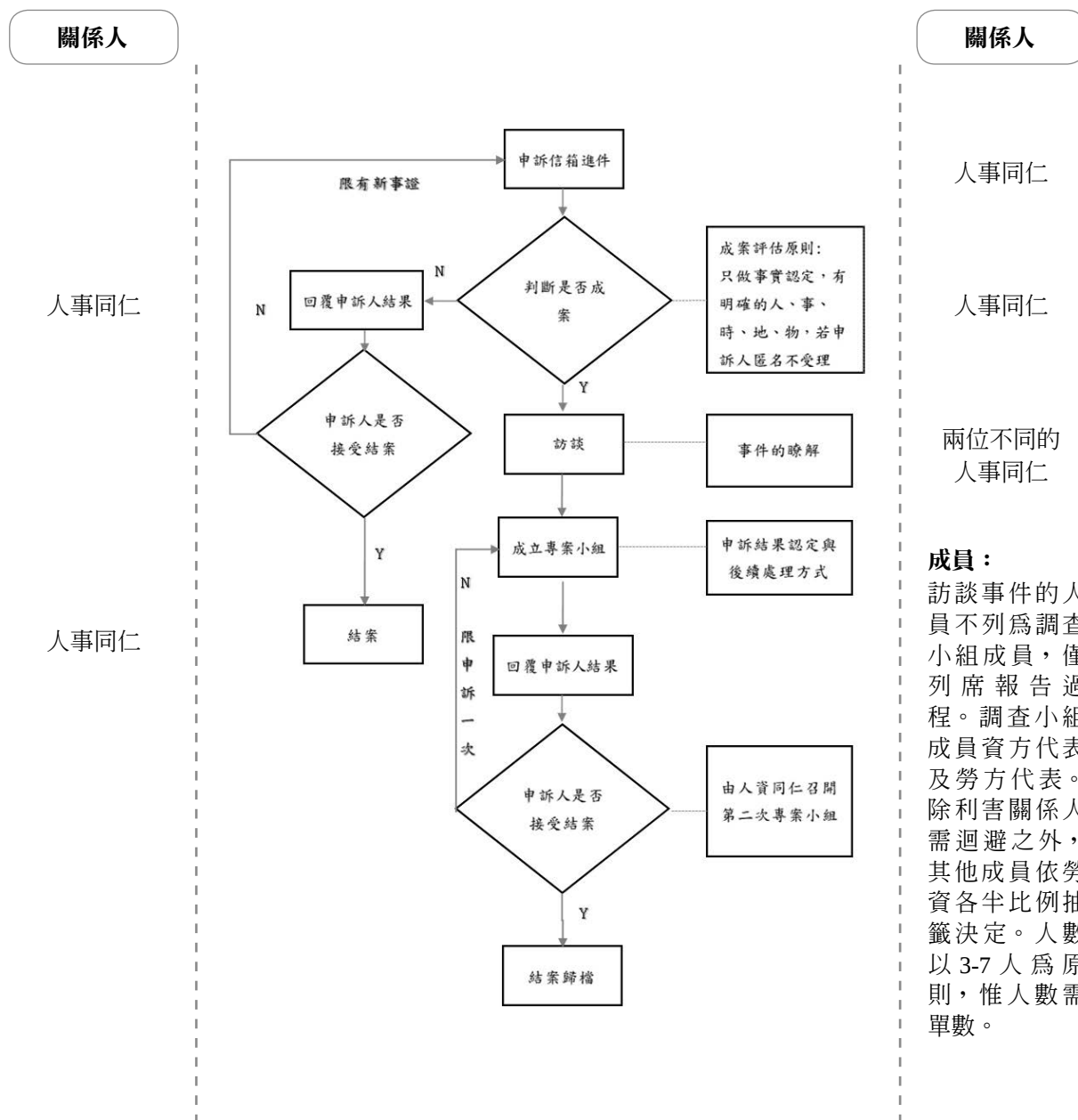
案例一

○○○基金會員工申訴處理辦法

- 一、 ○○○基金會（以下簡稱本會）為妥善處理員工申訴案件，以期公正客觀予以回應，特訂定本辦法。
- 二、 本辦法以處理會內勞工相關議題申訴案件為主，若遇員工性騷擾等申訴案件，則另依據本會「性騷擾防治辦法」之流程辦理。
- 三、 本會申訴信箱：○○○@ gmail.com，由人事單位指派專人管理及受理申訴案件，員工提出申訴時需具名（包括姓名及所屬部門，本會不受理匿名申訴）。
- 四、 調查小組：
 1. 人數以 3-7 人為原則，惟人數需單數。
 2. 小組成員：資方代表及勞方代表。除利害關係人需迴避之外，其他成員依勞資各半比例抽籤決定。
- 五、 申訴事件發生時，處理流程請參照圖 7-2。



圖 7-2 申訴案件處理流程圖



案例二

○○○基金會工作人員申訴處理規範

一、目的：為維護本會勞工權益，促進勞資和諧，共創優質勞雇關係

二、預防不肖人士脅煽蠱惑，解決管理糾紛，訂定本規範。

範圍：本會工作人員發生下列情事，並能提出證明者，得向申訴處理機構提出申訴：

- (一) 本會現行之制度、規範或行政措施有未盡事宜或執行疏忽致使權益受侵犯者。
- (二) 本會獎懲規定之作業、決定有異議，且能提出事實證明者。
- (三) 對本會工作人員有違法、濫權或不當對待行為，致權益受侵犯者。
- (四) 因工作調派顯有違反勞基法及本會工作規則之相關規定或約定者。
- (五) 其他因工作關係，有提申訴之必要且能證明者。

三、適用對象：本會申訴處理辦法適用於現職工作人員。離退職工作人員於二年內因受僱期間工作關係，致使個人權益受損者，亦得列為申訴適用之對象。

四、提出方法：申訴事由之提出分為：口頭與書面兩種方式。第二階段之提出應以書面為之。匿名、攻訐及無具體事由之再申訴事件，概不受理。

五、申訴處理委員會之委員共五人組成，本會秘書為召集委員，人事管理員及行政室主任為當然委員，票選委員二人由工員無記名票選產生，任期兩年得連任，同時選出一名候補委員，主管科室業務承辦人兼任申訴處理委員會幹事，處理各項行政業務。

六、處理程序：申訴案件提出後依下列兩階段程序處理。

- (一) 第一階段：工作人員有申訴書事由者，得逕向各單位主管提出，申訴其提出之方式以前述兩種則一為之，並通知申訴處理委員會。
本階段之處理，單位主管應於七日內回覆申訴人；倘若申訴人對申訴結果不滿意時，應於七日內向申訴委員會提起再申訴。
- (二) 第二階段：若前階段之處理結果，申訴人不服者，得向申訴處理委員會提出再申訴，其提出之方式以書面為之，申訴處理委員會於受理再申訴事件七日內召開，處理審議再申訴案件，必要時得通知事件相關人列席會議。
- (三) 申訴處理委員會決議後十日內回覆再申訴人。



七、回覆

- (一) 第一階段、第二階段之申訴處理結果，均應以書面予以記載、存檔，並填寫「申訴結果通知書」告知再申訴人，副本交送本會行政室。
- (二) 申訴、再申訴結果，申訴人有理由且權屬單位事項時，單位主管應於十五日內，就本案另為妥適之處理，逾期，申訴處理委員會依決議陳報本會主任後逕行處置。
- (三) 申訴處理委員會審理再申訴案件，不得為更不利再申訴人申訴、再申訴前之處分或決定。

八、注意事項：

- (一) 申訴人於申訴、再申訴進行中，應單位主管或申訴處理委員會之要求，應配合查詢、提供相關之事實資料，於申訴處理期間，申訴人不得對外公開相關內容。
- (二) 處理申訴、再申訴之相關人員，於處理期間，不得洩漏相關事由，違者依本會人事規定以洩密議處。

九、除外規定

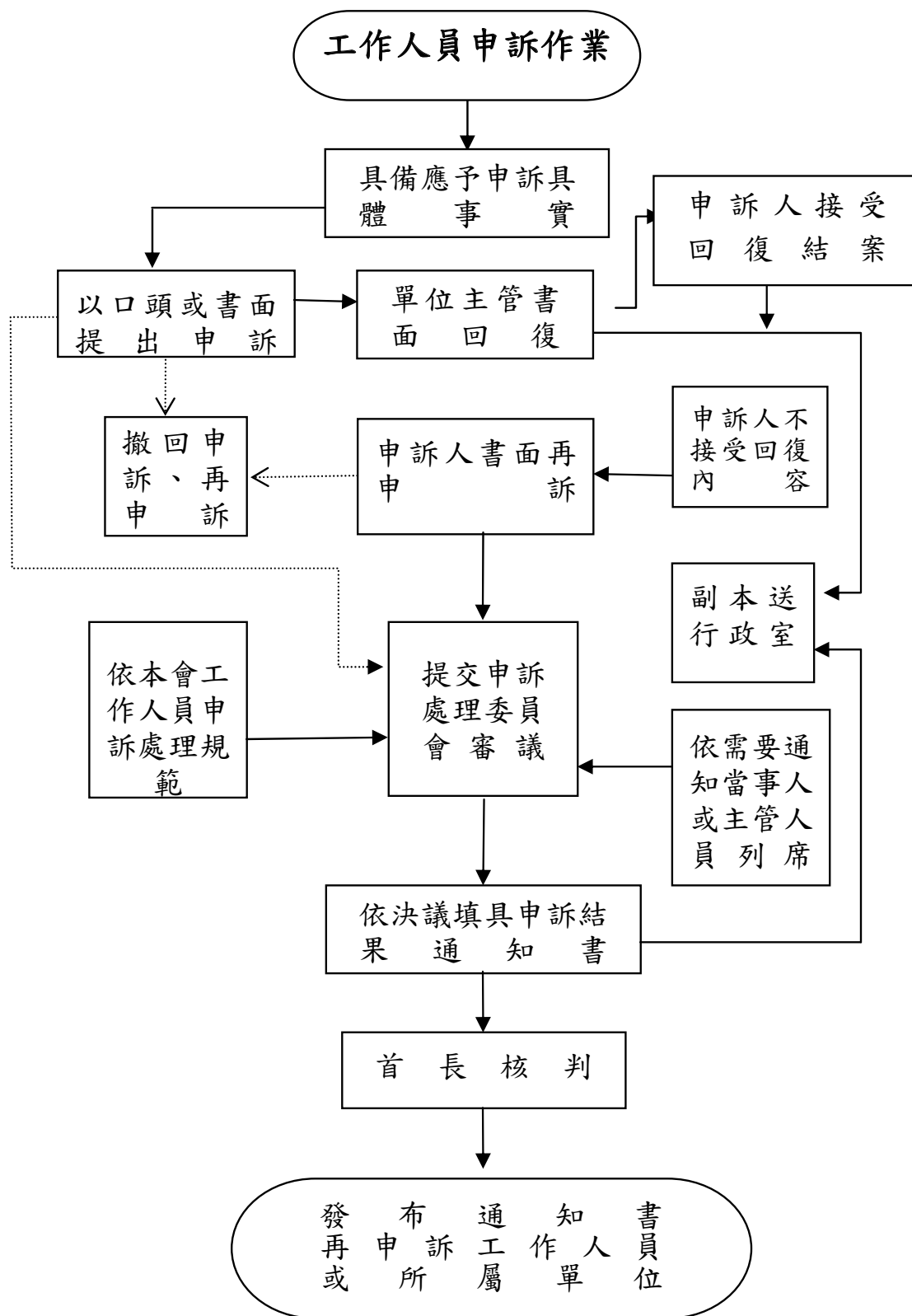
- (一) 申訴人得於申訴程序進行中，請求撤回申訴案。
- (二) 申訴人經撤回申訴之申訴、再申訴案，不得就同一事件向本會申訴。
- (三) 對於本會申訴處理委員會決定不服者，得循行政程序向勞工權益主管機關申訴。

十、處理等級：申訴案件之處理，以「密」公文等級處理。

十一、公開諮詢：本規範實施前，草案應經公告十日程序，廣徵各方書面意見。本規範未盡事宜，優先以各項勞工法令補充。

十二、本規範經本會主任核可後實施。

工作人員申訴作業





附錄一 個人資料保護法

第一章 總則

- 第1條 為規範個人資料之蒐集、處理及利用，以避免人格權受侵害，並促進個人資料之合理利用，特制定本法。
- 第2條 本法用詞，定義如下：一、個人資料：指自然人之姓名、出生年月日、國民身分證統一編號、護照號碼、特徵、指紋、婚姻、家庭、教育、職業、病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查、犯罪前科、聯絡方式、財務情況、社會活動及其他得以直接或間接方式識別該個人之資料。二、個人資料檔案：指依系統建立而得以自動化機器或其他非自動化方式檢索、整理之個人資料之集合。三、蒐集：指以任何方式取得個人資料。四、處理：指為建立或利用個人資料檔案所為資料之記錄、輸入、儲存、編輯、更正、複製、檢索、刪除、輸出、連結或內部傳送。五、利用：指將蒐集之個人資料為處理以外之使用。六、國際傳輸：指將個人資料作跨國（境）之處理或利用。七、公務機關：指依法行使公權力之中央或地方機關或行政法人。八、非公務機關：指前款以外之自然人、法人或其他團體。九、當事人：指個人資料之本人。
- 第3條 當事人就其個人資料依本法規定行使之下列權利，不得預先拋棄或以特約限制之：一、查詢或請求閱覽。二、請求製給複製本。三、請求補充或更正。四、請求停止蒐集、處理或利用。五、請求刪除。
- 第4條 受公務機關或非公務機關委託蒐集、處理或利用個人資料者，於本法適用範圍內，視同委託機關。
- 第5條 個人資料之蒐集、處理或利用，應尊重當事人之權益，依誠實及信用方法為之，不得逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。
- 第6條 有關病歷、醫療、基因、性生活、健康檢查及犯罪前科之個人資料，不得蒐集、處理或利用。但有下列情形之一者，不在此限：一、法律明文規定。二、公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務必要範圍內，且事前或事後有適當安全維護措施。三、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。四、公務機關或學術研究機構基於醫療、衛生或犯罪預防之目的，為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。五、為協助公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務必要範圍內，且事前或事

後有適當安全維護措施。六、經當事人書面同意。但逾越特定目的之必要範圍或其他法律有限制不得僅依當事人書面同意蒐集、處理或利用，或其同意違反其意願者，不在此限。依前項規定蒐集、處理或利用個人資料，準用第八條、第九條規定；其中前項第六款之書面同意，準用第七條第一項、第二項及第四項規定，並以書面為之。

- 第7條 第十五條第二款及第十九條第一項第五款所稱同意，指當事人經蒐集者告知本法所定應告知事項後，所為允許之意思表示。第十六條第七款、第二十條第一項第六款所稱同意，指當事人經蒐集者明確告知特定目的外之其他利用目的、範圍及同意與否對其權益之影響後，單獨所為之意思表示。公務機關或非公務機關明確告知當事人第八條第一項各款應告知事項時，當事人如未表示拒絕，並已提供其個人資料者，推定當事人已依第十五條第二款、第十九條第一項第五款之規定表示同意。

蒐集者就本法所稱經當事人同意之事實，應負舉證責任。

- 第8條 公務機關或非公務機關依第十五條或第十九條規定向當事人蒐集個人資料時，應明確告知當事人下列事項：一、公務機關或非公務機關名稱。二、蒐集之目的。三、個人資料之類別。四、個人資料利用之期間、地區、對象及方式。五、當事人依第三條規定得行使之權利及方式。六、當事人得自由選擇提供個人資料時，不提供將對其權益之影響。有下列情形之一者，得免為前項之告知：一、依法律規定得免告知。二、個人資料之蒐集係公務機關執行法定職務或非公務機關履行法定義務所必要。三、告知將妨害公務機關執行法定職務。四、告知將妨害公共利益。五、當事人明知應告知之內容。六、個人資料之蒐集非基於營利之目的，且對當事人顯無不利之影響。

- 第9條 公務機關或非公務機關依第十五條或第十九條規定蒐集非由當事人提供之個人資料，應於處理或利用前，向當事人告知個人資料來源及前條第一項第一款至第五款所列事項。有下列情形之一者，得免為前項之告知：一、有前條第二項所列各款情形之一。二、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。三、不能向當事人或其法定代理人為告知。四、基於公共利益為統計或學術研究之目的而有必要，且該資料須經提供者處理後或蒐集者依其揭露方式，無從識別特定當事人者為限。五、大眾傳播業者基於新聞報導之公益目的而蒐集個人資料。第一項之告知，得於首次對當事人為利用時併同為之。

- 第 10 條 公務機關或非公務機關應依當事人之請求，就其蒐集之個人資料，答覆查詢、提供閱覽或製給複製本。但有下列情形之一者，不在此限：一、妨害國家安全、外交及軍事機密、整體經濟利益或其他國家重大利益。二、妨害公務機關執行法定職務。三、妨害該蒐集機關或第三人之重大利益。
- 第 11 條 公務機關或非公務機關應維護個人資料之正確，並應主動或依當事人之請求更正或補充之。個人資料正確性有爭議者，應主動或依當事人之請求停止處理或利用。但因執行職務或業務所必須，或經當事人書面同意，並經註明其爭議者，不在此限。個人資料蒐集之特定目的消失或期限屆滿時，應主動或依當事人之請求，刪除、停止處理或利用該個人資料。但因執行職務或業務所必須或經當事人書面同意者，不在此限。違反本法規定蒐集、處理或利用個人資料者，應主動或依當事人之請求，刪除、停止蒐集、處理或利用該個人資料。因可歸責於公務機關或非公務機關之事由，未為更正或補充之個人資料，應於更正或補充後，通知曾提供利用之對象。
- 第 12 條 公務機關或非公務機關違反本法規定，致個人資料被竊取、洩漏、竄改或其他侵害者，應查明後以適當方式通知當事人。
- 第 13 條 公務機關或非公務機關受理當事人依第十條規定之請求，應於十五日內，為准駁之決定；必要時，得予延長，延長之期間不得逾十五日，並應將其原因以書面通知請求人。公務機關或非公務機關受理當事人依第十一條規定之請求，應於三十日內，為准駁之決定；必要時，得予延長，延長之期間不得逾三十日，並應將其原因以書面通知請求人。
- 第 14 條 查詢或請求閱覽個人資料或製給複製本者，公務機關或非公務機關得酌收必要成本費用。

第二章 公務機關對個人資料之蒐集、處理及利用

- 第 15 條 公務機關對個人資料之蒐集或處理，除第六條第一項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：一、執行法定職務必要範圍內。二、經當事人同意。三、對當事人權益無侵害。
- 第 16 條 公務機關對個人資料之利用，除第六條第一項所規定資料外，應於執行法定職務必要範圍內為之，並與蒐集之特定目的相符。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：一、法律明文規定。二、為維護國家安全或增進公共利益所必要。三、為免除當事人之生命、身體、自由或財產

上之危險。四、為防止他人權益之重大危害。五、公務機關或學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。六、有利於當事人權益。七、經當事人同意。

- 第 17 條 公務機關應將下列事項公開於電腦網站，或以其他適當方式供公眾查閱；其有變更者，亦同：一、個人資料檔案名稱。二、保有機關名稱及聯絡方式。三、個人資料檔案保有之依據及特定目的。四、個人資料之類別。

- 第 18 條 公務機關保有個人資料檔案者，應指定專人辦理安全維護事項，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。

第三章 非公務機關對個人資料之蒐集、處理及利用

- 第 19 條 非公務機關對個人資料之蒐集或處理，除第六條第一項所規定資料外，應有特定目的，並符合下列情形之一者：一、法律明文規定。二、與當事人有契約或類似契約之關係，且已採取適當之安全措施。三、當事人自行公開或其他已合法公開之個人資料。四、學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。五、經當事人同意。六、為增進公共利益所必要。七、個人資料取自於一般可得之來源。但當事人對該資料之禁止處理或利用，顯有更值得保護之重大利益者，不在此限。八、對當事人權益無侵害。蒐集或處理者知悉或經當事人通知依前項第七款但書規定禁止對該資料之處理或利用時，應主動或依當事人之請求，刪除、停止處理或利用該個人資料。
- 第 20 條 非公務機關對個人資料之利用，除第六條第一項所規定資料外，應於蒐集之特定目的必要範圍內為之。但有下列情形之一者，得為特定目的外之利用：一、法律明文規定。二、為增進公共利益所必要。三、為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。四、為防止他人權益之重大危害。五、公務機關或學術研究機構基於公共利益為統計或學術研究而有必要，且資料經過提供者處理後或經蒐集者依其揭露方式無從識別特定之當事人。六、經當事人同意。七、有利於當事人權益。非公務機關依前項規定利用個人資料行銷者，當事人表示拒絕接受行銷時，應即停止利用其個人資料行銷。非公務機關於首次行銷時，應提供當事人表示拒絕接受行銷之方式，並支付所需費用。



第 21 條 非公務機關為國際傳輸個人資料，而有下列情形之一者，中央目的事業主管機關得限制之：一、涉及國家重大利益。二、國際條約或協定有特別規定。三、接受國對於個人資料之保護未有完善之法規，致有損當事人權益之虞。四、以迂迴方法向第三國（地區）傳輸個人資料規避本法。

第 22 條 中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府為執行資料檔案安全維護、業務終止資料處理方法、國際傳輸限制或其他例行性業務檢查而認有必要或有違反本法規定之虞時，得派員攜帶執行職務證明文件，進入檢查，並得命相關人員為必要之說明、配合措施或提供相關證明資料。中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府為前項檢查時，對於得沒入或可為證據之個人資料或其檔案，得扣留或複製之。對於應扣留或複製之物，得要求其所有人、持有人或保管人提出或交付；無正當理由拒絕提出、交付或抗拒扣留或複製者，得採取對該非公務機關權益損害最少之方法強制為之。中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府為第一項檢查時，得率同資訊、電信或法律等專業人員共同為之。對於第一項及第二項之進入、檢查或處分，非公務機關及其相關人員不得規避、妨礙或拒絕。參與檢查之人員，因檢查而知悉他人資料者，負保密義務。

第 23 條 對於前條第二項扣留物或複製物，應加封緘或其他標識，並為適當之處置；其不便搬運或保管者，得命人看守或交由所有人或其他適當之人保管。

扣留物或複製物已無留存之必要，或決定不予處罰或未為沒入之裁處者，應發還之。但應沒入或為調查他案應留存者，不在此限。

第 24 條 非公務機關、物之所有人、持有人、保管人或利害關係人對前二條之要求、強制、扣留或複製行為不服者，得向中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府聲明異議。前項聲明異議，中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府認為有理由者，應立即停止或變更其行為；認為無理由者，得繼續執行。經該聲明異議之人請求時，應將聲明異議之理由製作紀錄交付之。對於中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府前項決定不服者，僅得於對該案件之實體決定聲明不服時一併聲明之。但第一項之人依法不得對該案件之實體決定聲明不服時，得單獨對第一項之行為逕行提起行政訴訟。

第 25 條 非公務機關有違反本法規定之情事者，中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府除依本法規定裁處罰鍰外，並得為下

列處分：一、禁止蒐集、處理或利用個人資料。二、命令刪除經處理之個人資料檔案。三、沒入或命銷燬違法蒐集之個人資料。四、公布非公務機關之違法情形，及其姓名或名稱與負責人。中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府為前項處分時，應於防制違反本法規定情事之必要範圍內，採取對該非公務機關權益損害最少之方法為之。

第 26 條 中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府依第二十二條規定檢查後，未發現有違反本法規定之情事者，經該非公務機關同意後，得公布檢查結果。

第 27 條 非公務機關保有個人資料檔案者，應採行適當之安全措施，防止個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏。中央目的事業主管機關得指定非公務機關訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資料處理方法。前項計畫及處理方法之標準等相關事項之辦法，由中央目的事業主管機關定之。

第四章 損害賠償及團體訴訟

第 28 條 公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但損害因天災、事變或其他不可抗力所致者，不在此限。被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額；其名譽被侵害者，並得請求為回復名譽之適當處分。依前二項情形，如被害人不為或不能證明其實際損害額時，得請求法院依侵害情節，以每人每一事件新臺幣五百元以上二萬元以下計算。對於同一原因事實造成多數當事人權利受侵害之事件，經當事人請求損害賠償者，其合計最高總額以新臺幣二億元為限。但因該原因事實所涉利益超過新臺幣二億元者，以該所涉利益為限。同一原因事實造成之損害總額逾前項金額時，被害人所受賠償金額，不受第三項所定每人每一事件最低賠償金額新臺幣五百元之限制。第二項請求權，不得讓與或繼承。但以金額賠償之請求權已依契約承諾或已起訴者，不在此限。

第 29 條 非公務機關違反本法規定，致個人資料遭不法蒐集、處理、利用或其他侵害當事人權利者，負損害賠償責任。但能證明其無故意或過失者，不在此限。依前項規定請求賠償者，適用前條第二項至第六項規定。

第 30 條 損害賠償請求權，自請求權人知有損害及賠償義務人時起，因二年間不行而消滅；自損害發生時起，逾五年者，亦同。

- 第 31 條 損害賠償，除依本法規定外，公務機關適用國家賠償法之規定，非公務機關適用民法之規定。
- 第 32 條 依本章規定提起訴訟之財團法人或公益社團法人，應符合下列要件：一、財團法人之登記財產總額達新臺幣一千萬元或社團法人之社員人數達一百人。二、保護個人資料事項於其章程所定目的範圍內。三、許可設立三年以上。
- 第 33 條 依本法規定對於公務機關提起損害賠償訴訟者，專屬該機關所在地之地方法院管轄。對於非公務機關提起者，專屬其主事務所、主營業所或住所地之地方法院管轄。前項非公務機關為自然人，而其在中華民國現無住所或住所不明者，以其在中華民國之居所，視為其住所；無居所或居所不明者，以其在中華民國最後之住所，視為其住所；無最後住所者，專屬中央政府所在地之地方法院管轄。第一項非公務機關為自然人以外之法人或其他團體，而其在中華民國現無主事務所、主營業所或主事務所、主營業所不明者，專屬中央政府所在地之地方法院管轄。
- 第 34 條 對於同一原因事實造成多數當事人權利受侵害之事件，財團法人或公益社團法人經受有損害之當事人二十人以上以書面授與訴訟實施權者，得以自己之名義，提起損害賠償訴訟。當事人得於言詞辯論終結前以書面撤回訴訟實施權之授與，並通知法院。前項訴訟，法院得依聲請或依職權公告曉示其他因同一原因事實受有損害之當事人，得於一定期間內向前項起訴之財團法人或公益社團法人授與訴訟實施權，由該財團法人或公益社團法人於第一審言詞辯論終結前，擴張應受判決事項之聲明。其他因同一原因事實受有損害之當事人未依前項規定授與訴訟實施權者，亦得於法院公告曉示之一定期間內起訴，由法院併案審理。其他因同一原因事實受有損害之當事人，亦得聲請法院為前項之公告。前二項公告，應揭示於法院公告處、資訊網路及其他適當處所；法院認為必要時，並得命登載於公報或新聞紙，或用其他方法公告之，其費用由國庫墊付。依第一項規定提起訴訟之財團法人或公益社團法人，其標的價額超過新臺幣六十萬元者，超過部分暫免徵裁判費。
- 第 35 條 當事人依前條第一項規定撤回訴訟實施權之授與者，該部分訴訟程序當然停止，該當事人應即聲明承受訴訟，法院亦得依職權命該當事人承受訴訟。財團法人或公益社團法人依前條規定起訴後，因部分當事人撤回訴訟實施權之授與，致其餘部分不足二十人者，仍得就其餘部分繼續進行訴訟。

- 第 36 條 各當事人於第三十四條第一項及第二項之損害賠償請求權，其時效應分別計算。
- 第 37 條 財團法人或公益社團法人就當事人授與訴訟實施權之事件，有為一切訴訟行為之權。但當事人得限制其為捨棄、撤回或和解。前項當事人中一人所為之限制，其效力不及於其他當事人。第一項之限制，應於第三十四條第一項之文書內表明，或以書狀提出於法院。
- 第 38 條 當事人對於第三十四條訴訟之判決不服者，得於財團法人或公益社團法人上訴期間屆滿前，撤回訴訟實施權之授與，依法提起上訴。財團法人或公益社團法人於收受判決書正本後，應即將其結果通知當事人，並應於七日內將是否提起上訴之意旨以書面通知當事人。
- 第 39 條 財團法人或公益社團法人應將第三十四條訴訟結果所得之賠償，扣除訴訟必要費用後，分別交付授與訴訟實施權之當事人。提起第三十四條第一項訴訟之財團法人或公益社團法人，均不得請求報酬。
- 第 40 條 依本章規定提起訴訟之財團法人或公益社團法人，應委任律師代理訴訟。

第五章 罰則

- 第 41 條 意圖為自己或第三人不法之利益或損害他人之利益，而違反第六條第一項、第十五條、第十六條、第十九條、第二十條第一項規定，或中央目的事業主管機關依第二十一條限制國際傳輸之命令或處分，足生損害於他人者，處五年以下有期徒刑，得併科新臺幣一百萬元以下罰金。
- 第 42 條 意圖為自己或第三人不法之利益或損害他人之利益，而對於個人資料檔案為非法變更、刪除或以其他非法方法，致妨害個人資料檔案之正確而足生損害於他人者，處五年以下有期徒刑、拘役或科或併科新臺幣一百萬元以下罰金。
- 第 43 條 中華民國人民在中華民國領域外對中華民國人民犯前二條之罪者，亦適用之。
- 第 44 條 公務員假借職務上之權力、機會或方法，犯本章之罪者，加重其刑至二分之一。
- 第 45 條 本章之罪，須告訴乃論。但犯第四十一條之罪者，或對公務機關犯第四十二條之罪者，不在此限。
- 第 46 條 犯本章之罪，其他法律有較重處罰規定者，從其規定。
- 第 47 條 非公務機關有下列情事之一者，由中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並令限期改正，屆期未改正者，按次處罰之：一、違反第六條第一項規定。二、違反第十九條規定。三、違反第二十條第一



項規定。四、違反中央目的事業主管機關依第二十一條規定限制國際傳輸之命令或處分。

第 48 條 非公務機關有下列情事之一者，由中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府限期改正，屆期未改正者，按次處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰：一、違反第八條或第九條規定。二、違反第十條、第十一條、第十二條或第十三條規定。三、違反第二十條第二項或第三項規定。四、違反第二十七條第一項或未依第二項訂定個人資料檔案安全維護計畫或業務終止後個人資料處理方法。

第 49 條 非公務機關無正當理由違反第二十二條第四項規定者，由中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府處新臺幣二萬元以上二十萬元以下罰鍰。

第 50 條 非公務機關之代表人、管理人或其他有代表權人，因該非公務機關依前三條規定受罰鍰處罰時，除能證明已盡防止義務者外，應並受同一額度罰鍰之處罰。

第六章 附則

第 51 條 有下列情形之一者，不適用本法規定：一、自然人為單純個人或家庭活動之目的，而蒐集、處理或利用個人資料。二、於公開場所或公開活動中所蒐集、處理或利用之未與其他個人資料結合之影音資料。公務機關及非公務機關，在中華民國領域外對中華民國人民個人資料蒐集、處理或利用者，亦適用本法。

第 52 條 第二十二條至第二十六條規定由中央目的事業主管機關或直轄市、縣（市）政府執行之權限，得委任所屬機關、委託其他機關或公益團體辦理；其成員因執行委任或委託事務所知悉之資訊，負保密義務。前項之公益團體，不得依第三十四條第一項規定接受當事人授與訴訟實施權，以自己之名義提起損害賠償訴訟。

第 53 條 法務部應會同中央目的事業主管機關訂定特定目的及個人資料類別，提供公務機關及非公務機關參考使用。

第 54 條 本法中華民國九十九年五月二十六日修正公布之條文施行前，非由當事人提供之個人資料，於本法一百零四年十二月十五日修正之條文施行後為處理或利用者，應於處理或利用前，依第九條規定向當事人告知。前項之告知，得於本法中華民國一百零四年十二月十五日修正之條文施行後首次利用時併同為之。未依前二項規定告知而利用者，以違反第九條規定論處。

第 55 條 本法施行細則，由法務部定之。

第 56 條 本法施行日期，由行政院定之。現行條文第十九條至第二十二條及第四十三條之刪除，自公布日施行。前項公布日於現行條文第四十三條第二項指定之事業、團體或個人應於指定之日起六個月內辦理登記或許可之期間內者，該指定之事業、團體或個人得申請終止辦理，目的事業主管機關於終止辦理時，應退還已繳規費。已辦理完成者，亦得申請退費。前項退費，應自繳費義務人繳納之日起，至目的事業主管機關終止辦理之日止，按退費額，依繳費之日郵政儲金之一年期定期存款利率，按日加計利息，一併退還。已辦理完成者，其退費，應自繳費義務人繳納之日起，至目的事業主管機關核准申請之日止，亦同。

附錄二 社會工作倫理守則

依據社會工作師法第十七條社會工作師公會全國聯合會訂定社會工作倫理守則，作為實務指引及處理倫理申訴陳情之基礎。

第一章 總則

一、定義

社會工作以人的尊嚴與價值為核心，促進全民福祉，協助個人、團體、社區發展，謀求社會福利的專業工作。案主是指接受社會工作服務的個人、家庭、團體或社區。

二、適用對象

社會工作倫理守則適用對象為社會工作師，社會工作師之服務機構及負有督導、考核、監督、協助社會工作職權者，均應尊重社會工作倫理守則。

三、核心價值：

以人性尊嚴為核心價值，努力促使案主免於貧窮、恐懼、不安，維護案主基本生存保障，享有尊嚴的生活。

四、社會工作倫理原則：尊重、關懷、正義、堅毅、廉潔、守法、專業

1. 社會工作師應尊重生命，力行平等、誠實、信用原則。
2. 社會工作師應接納案主的個別差異和多元文化。
3. 社會工作師在社會公平的基礎上，支持關懷案主表達需求、增強案主能力，努力實現自我。
4. 社會工作師基於社會公平與社會正義，尋求案主最佳利益的維護。
5. 社會工作師應以堅毅的精神、理性客觀的態度幫助案主，協助同僚。
6. 社會工作師應誠實、負責、自信、廉潔、守法自許，並不斷充實自我，提升專業知識和能力。

五、社會工作師面對倫理衝突時，應以保護生命為最優先考量原則，在社會公平與社會正義的基礎上，其作為：

1. 所採取之方法有助於服務對象利益之爭取。
2. 有多種達成目標的方法時，應選擇個案的最佳權益、最少損害的方法。
3. 保護案主的方法所造成的損害，不得與欲達成目的的不相符合。
4. 尊重案主自我的決定。

六、社會工作師執業，應遵守法令、社會工作師公會章程及本守則。

第二章 社會工作倫理守則

一、社會工作師對案主的倫理守則

- 1.1、社會工作師應基於社會公平、社會正義，以促進案主福祉為服務之優先考量。

1.2、社會工作師應尊重並促進案主的自我決定權，除為防止不法侵權事件、維護公眾利益、增進社會福祉外，不可限制案主自我決定權。案主為未成年人或身心障礙者，或無法完整表達意思時，應尊重案主監護人、法定代理人、委託人之意思；除非前開有權代理人之決定侵害案主或第三人之合法利益，否則均不宜以社會工作者一己之意思取代有權決定者之決定。

1.3、社會工作師服務時，應明確告知案主有關服務目標、風險、費用權益措施等相關事宜，協助案主作理性的分析，以利案主作最佳的選擇。

1.4、社會工作師應與案主維持正常專業關係，不得與案主有不當關係或獲取不當利益。

1.5、社會工作師基於倫理衝突或利益迴避，須終止服務案主時，應事先明確告知案主，並為適當必要之轉介服務。

1.6、社會工作師應保守業務秘密；案主縱已死亡，社工師仍須重視其隱私權權利。案主或第三人聲請查閱個案社會工作紀錄，應符合社會工作倫理及政府法規；否則社會工作者得拒絕資訊之公開。但有下列特殊情況時保密須受到限制：

- a. 隱私權為案主所有，案主有權親自或透過監護人或法律代表而決定放棄時。
- b. 涉及有緊急的危險性，基於保護案主本人或其他第三者合法權益時。
- c. 社會工作師負有警告責任時。
- d. 社會工作師負有法律規定相關報告責任時。
- e. 案主有致命危險的傳染疾病時。
- f. 評估案主有自殺危險時。
- g. 案主涉及刑案時。

1.7、社會工作師收取服務費用時，應事先告知案主收費標準，所收費用應合理適當並符合相關法律規定，並不得收受不當的餽贈。

二、社會工作師對同僚的倫理守則

2.1、社會工作師應尊重同僚，彼此支持、相互激勵，與社會工作及其他專業同僚合作，共同增進案主的福祉。

2.2、社會工作師不宜或無法提供案主良好服務時，應透過專業分工，尋求資源整合或為適當之專業轉介；在完成轉介前，應採取適當之措施，以保護案主權益；轉介時應充分告知案主未來轉介服務方向，並將個案服務資料適當告知未來服務機構，以利轉銜服務。

2.3、當同僚與案主因信任或服務爭議，社會工作師應尊重同僚之專業知識及案主合法權益，公正客觀釐清問題，以理性專業的思維、客觀的分析，維護案主權益與同僚合理之專業信任。



2.4、社會工作師為維護社會工作倫理，應協助保障同僚合法權益，面對不公平或 不合倫理規範之要求，當事人或代理人應向服務機構或各地區社會工作師公會、中華民國社會工作師公會全國聯合會、社會工作主管機關申訴，以保障社會工作 師合法權益，落實社會工作師專業倫理。

三、社會工作師對實務工作的倫理守則

- 3.1、社會工作師應致力社會福利政策的推展，增進福利服務效能，依法公平進行福利給付與福利資源分配。
- 3.2、社會工作師應具備社會工作專業技能，不斷充實自我；擔任教育、督導時，應盡力提供專業指導，公平、客觀評量事件；接受教育、督導時應理性、自省，接納批評與建議。
- 3.3、社會工作的服務紀錄應依法令及相關規範正確、客觀的記載；服務紀錄應適當妥善保存，保護案主隱私權益及後續服務輸送。
- 3.4、社會工作師在轉介個案或接受個案轉介，應審慎評估轉介後可能的利益與風險，並忠實提供案主轉介諮詢服務。
- 3.5、社會工作師應恪遵法律規範，忠實有效呈現工作成果，協助社會工作延續教育與人力發展；爭取社會工作師公平合理的工作環境。
- 3.6、社會工作師應在社會工作倫理規範下，理性、客觀、公正處理，參與權益爭取活動，並忠實評估其對案主、社會大眾所衍生可能利益與風險。

四、社會工作師作為專業人員的倫理責任

- 4.1、社會工作師，應不斷進修努力，提升社會工作專業知能，以服務案主及推展社會福利服務。
- 4.2、社會工作師應包容多元文化、尊重多元社會現象，防止因種族、宗教、性別、國籍、年齡、婚姻狀態及身心障礙、宗教信仰、政治理念等歧視，所造成社會不平等現象。
- 4.3、社會工作師嚴禁參與違法之活動，並注意自我言行對案主、服務機構、社會大眾所生影響。
- 4.4、社會工作師應加入社會工作師公會，共同推動社會工作專業發展。

五、社會工作師對社會工作專業的倫理守則

- 5.1、社會工作師應致力提升社會工作專業形象，及服務品質，重視社會工作價值，落實倫理守則，充實社會工作知識與技術。
- 5.2、社會工作師應致力社會工作專業的傳承，忠實評估社會工作政策、方案的執行，促進社會福利公正合理的實踐。
- 5.3、社會工作師應致力於社會工作專業知能的發展，尊重智慧財產權，樂於分享研究成果予同僚、學生及社會大眾。

5.4、社會工作師應致力於促進社會工作專業制度建立，發展社會工作的各項措施與活動。

六、社會工作師對社會大眾的倫理守則

- 6.1、社會工作師應促進社會福利的發展，倡導人類基本需求的滿足，促使社會正義的實現。
- 6.2、社會工作師應致力於社會公益的倡導與實踐。
- 6.3、社會工作師面對因災害所致社會安全緊急事件，應提供專業服務，以保障弱勢族群免於生命、身體、自由、財產的危險與意外風險。
- 6.4、社會工作師應努力實踐社會的公平正義，提供弱勢族群合法的保障，協助受壓迫、欺凌者獲得社會安全保障。
- 6.5、社會工作師應促使政府機關、民間團體、及社會大眾履行社會公益，及落實案主合法權益保障。

第三章 附則

- 一、社會工作師違反法令、社會工作師公會章程或本守則者，除法令另有處罰規定者外，由所屬之社會工作師公會審議、處置。
- 二、本守則經中華民國社會工作師公會全國聯合會會員代表大會通過後施行，並呈報內政部備查，修改時亦同。

附錄三 著作權法

第一章 總則

- 第1條 為保障著作人著作權益，調和社會公共利益，促進國家文化發展，特制定本法。本法未規定者，適用其他法律之規定。
- 第2條 本法主管機關為經濟部。著作權業務，由經濟部指定專責機關辦理。
- 第3條 本法用詞，定義如下：一、著作：指屬於文學、科學、藝術或其他學術範圍之創作。二、著作人：指創作著作之人。三、著作權：指因著作完成所生之著作人格權及著作財產權。四、公眾：指不特定人或特定之多數人。但家庭及其正常社交之多數人，不在此限。五、重製：指以印刷、複印、錄音、錄影、攝影、筆錄或其他方法直接、間接、永久或暫時之重複製作。於劇本、音樂著作或其他類似著作演出或播送時予以錄音或錄影；或依建築設計圖或建築模型建造建築物者，亦屬之。六、公開口述：指以言詞或其他方法向公眾傳達著作內容。七、公開播送：指基於公眾直接收聽或收視為目的，以有線電、無線電或其他器材之廣播系統傳送訊息之方法，藉聲音或影像，向公眾傳達著作內容。由原播送人以外之人，以有線電、無線電或其他器材之廣播系統傳送訊息之方法，將原播送之聲音或影像向公眾傳達者，亦屬之。八、公開上映：指以單一或多數視聽機或其他傳送影像之方法於同一時間向現場或現場以外一定場所之公眾傳達著作內容。九、公開演出：指以演技、舞蹈、歌唱、彈奏樂器或其他方法向現場之公眾傳達著作內容。以擴音器或其他器材，將原播送之聲音或影像向公眾傳達者，亦屬之。十、公開傳輸：指以有線電、無線電之網路或其他通訊方法，藉聲音或影像向公眾提供或傳達著作內容，包括使公眾得於其各自選定之時間或地點，以上述方法接收著作內容。十一、改作：指以翻譯、編曲、改寫、拍攝影片或其他方法就原著作另為創作。十二、散布：指不問有償或無償，將著作之原件或重製物提供公眾交易或流通。十三、公開展示：指向公眾展示著作內容。十四、發行：指權利人散布能滿足公眾合理需要之重製物。十五、公開發表：指權利人以發行、播送、上映、口述、演出、展示或其他方法向公眾公開提示著作內容。十六、原件：指著作首次附著之物。十七、權利管理電子資訊：指於著作原件或其重製物，或於著作向公眾傳達時，所表示足以確認著作、著作名稱、著作人、著作財產權人或其

授權之人及利用期間或條件之相關電子資訊；以數字、符號表示此類資訊者，亦屬之。

十八、防盜拷措施：指著作權人所採取有效禁止或限制他人擅自進入或利用著作之設備、器材、零件、技術或其他科技方法。

十九、網路服務提供者，指提供下列服務者：（一）連線服務提供者：透過所控制或營運之系統或網路，以有線或無線方式，提供資訊傳輸、發送、接收，或於前開過程中之中介及短暫儲存之服務者。（二）快速存取服務提供者：或營運之系統或網路，將該資訊為中介及暫時儲存，以供其後要求傳輸該資訊之使用者加速進入該資訊之服務者。（三）資訊儲存服務提供者：透過所控制或營運之系統或網路，應使用者之要求提供資訊儲存之服務者。（四）搜尋服務提供者：提供使用者有關網路資訊之索引、參考或連結之搜尋或連結之服務者。前項第八款所定現場或現場以外一定場所，包含電影院、俱樂部、錄影帶或碟影片播映場所、旅館房間、供公眾使用之交通工具或其他供不特定人進出之場所。

- 第4條 外國人之著作合於下列情形之一者，得依本法享有著作權。但條約或協定另有約定，經立法院議決通過者，從其約定：一、於中華民國管轄區域內首次發行，或於中華民國管轄區域外首次發行後三十日內在中華民國管轄區域內發行者。但以該外國人之本國，對中華民國人之著作，在相同之情形下，亦予保護且經查證屬實者為限。二、依條約、協定或其本國法令、慣例，中華民國人之著作得在該國享有著作權者。

第二章 著作

- 第5條 本法所稱著作，例示如下：一、語文著作。二、音樂著作。三、戲劇、舞蹈著作。四、美術著作。五、攝影著作。六、圖形著作。七、視聽著作。八、錄音著作。九、建築著作。十、電腦程式著作。前項各款著作例示內容，由主管機關訂定之。
- 第6條 就原著作改作之創作為衍生著作，以獨立之著作保護之。衍生著作之保護，對原著作之著作權不生影響。
- 第7條 就資料之選擇及編排具有創作性者為編輯著作，以獨立之著作保護之。編輯著作之保護，對其所收編著作之著作權不生影響。
- 第7-1條 表演人對既有著作或民俗創作之表演，以獨立之著作保護之。表演之保護，對原著作之著作權不生影響。
- 第8條 二人以上共同完成之著作，其各人之創作，不能分離利用者，為共同著作。
- 第9條 下列各款不得為著作權之標的：一、憲法、法律、命令或公文。二、中央或地方機關就前款著作作成之翻譯物或編輯物。三、標語



及通用之符號、名詞、公式、數表、表格、簿冊或時曆。四、單純為傳達事實之新聞報導所作成之語文著作。五、依法令舉行之各類考試試題及其備用試題。前項第一款所稱公文，包括公務員於職務上草擬之文告、講稿、新聞稿及其他文書。

第三章 著作人及著作權

第一節 通則

第 10 條 著作人於著作完成時享有著作權。但本法另有規定者，從其規定。

第 10-1 條 依本法取得之著作權，其保護僅及於該著作之表達，而不及於其所表達之思想、程序、製程、系統、操作方法、概念、原理、發現。

第二節 著作人

第 11 條 受雇人於職務上完成之著作，以該受雇人為著作人。但契約約定以雇用人為著作人者，從其約定。依前項規定，以受雇人為著作人者，其著作財產權歸雇用人享有。但契約約定其著作財產權歸受雇人享有者，從其約定。前二項所稱受雇人，包括公務員。

第 12 條 出資聘請他人完成之著作，除前條情形外，以該受聘人為著作人。但契約約定以出資人為著作人者，從其約定。依前項規定，以受聘人為著作人者，其著作財產權依契約約定歸受聘人或出資人享有。未約定著作財產權之歸屬者，其著作財產權歸受聘人享有。依前項規定著作財產權歸受聘人享有者，出資人得利用該著作。

第 13 條 在著作之原件或其已發行之重製物上，或將著作公開發表時，以通常之方法表示著作人之本名或眾所周知之別名者，推定為該著作之著作人。前項規定，於著作發行日期、地點及著作財產權人之推定，準用之。

第 14 條 （刪除）

第三節 著作人格權

第 15 條 著作人就其著作享有公開發表之權利。但公務員，依第十一條及第十二條規定為著作人，而著作財產權歸該公務員隸屬之法人享有者，不適用之。有下列情形之一者，推定著作人同意公開發表其著作：一、著作人將其尚未公開發表著作之著作財產權讓與他人或授權他人利用時，因著作財產權之行使或利用而公開發表者。二、著作人將其尚未公開發表之美術著作或攝影著作之著作原件或其重製物讓與他人，受讓人以其著作原件或其重製物公開展示者。

三、依學位授予法撰寫之碩士、博士論文，著作人已取得學位者。依第十一條第二項及第十二條第二項規定，由雇用人或出資人自始取得尚未公開發表著作之著作財產權者，因其著作財產權之讓與、行使或利用而公開發表者，視為著作人同意公開發表其著作。前項規定，於第十二條第三項準用之。

第 16 條 著作人於著作之原件或其重製物上或於著作公開發表時，有表示其本名、別名或不具名之權利。著作人就其著作所生之衍生著作，亦有相同之權利。前條第一項但書規定，於前項準用之。利用著作之人，得使用自己之封面設計，並加冠設計人或主編之姓名或名稱。但著作人有特別表示或違反社會使用慣例者，不在此限。依著作利用之目的及方法，於著作人之利益無損害之虞，且不違反社會使用慣例者，得省略著作人之姓名或名稱。

第 17 條 著作人享有禁止他人以歪曲、割裂、竄改或其他方法改變其著作之內容、形式或名目致損害其名譽之權利。

第 18 條 著作人死亡或消滅者，關於其著作人格權之保護，視同生存或存續，任何人不得侵害。但依利用行為之性質及程度、社會之變動或其他情事可認為不違反該著作人之意思者，不構成侵害。

第 19 條 共同著作之著作人格權，非經著作人全體同意，不得行使之。各著作人無正當理由者，不得拒絕同意。共同著作之著作人，得於著作人中選定代表人行使著作人格權。對於前項代表人之代表權所加限制，不得對抗善意第三人。

第 20 條 未公開發表之著作原件及其著作財產權，除作為買賣之標的或經本人允諾者外，不得作為強制執行之標的。

第 21 條 著作人格權專屬於著作人本身，不得讓與或繼承。

第四節 著作財產權

第一款 著作財產權之種類

第 22 條 著作人除本法另有規定外，專有重製其著作之權利。表演人專有以錄音、錄影或攝影重製其表演之權利。前二項規定，於專為網路合法中繼性傳輸，或合法使用著作，屬技術操作過程中必要之過渡性、附帶性而不具獨立經濟意義之暫時性重製，不適用之。但電腦程式著作，不在此限。前項網路合法中繼性傳輸之暫時性重製情形，包括網路瀏覽、快速存取或其他為達成傳輸功能之電腦或機械本身技術上所不可避免之現象。

- 第 23 條 著作人專有公開口述其語文著作之權利。
- 第 24 條 著作人除本法另有規定外，專有公開播送其著作之權利。表演人就其經重製或公開播送後之表演，再公開播送者，不適用前項規定。
- 第 25 條 著作人專有公開上映其視聽著作之權利。
- 第 26 條 著作人除本法另有規定外，專有公開演出其語文、音樂或戲劇、舞蹈著作之權利。表演人專有以擴音器或其他器材公開演出其表演之權利。但將表演重製後或公開播送後再以擴音器或其他器材公開演出者，不在此限。錄音著作經公開演出者，著作人得請求公開演出之人支付使用報酬。
- 第 26-1 條 著作人除本法另有規定外，專有公開傳輸其著作之權利。表演人就其經重製於錄音著作之表演，專有公開傳輸之權利。
- 第 27 條 著作人專有公開展示其未發行之美術著作或攝影著作之權利。
- 第 28 條 著作人專有將其著作改作成衍生著作或編輯成編輯著作之權利。但表演不適用之。
- 第 28-1 條 著作人除本法另有規定外，專有以移轉所有權之方式，散布其著作之權利。表演人就其經重製於錄音著作之表演，專有以移轉所有權之方式散布之權利。
- 第 29 條 著作人除本法另有規定外，專有出租其著作之權利。表演人就其經重製於錄音著作之表演，專有出租之權利。
- 第 29-1 條 依第十一條第二項或第十二條第二項規定取得著作財產權之雇用人或出資人，專有第二十二條至第二十九條規定之權利。

第二款 著作財產權之存續期間

- 第 30 條 著作財產權，除本法另有規定外，存續於著作人之生存期間及其死亡後五十年。著作於著作人死亡後四十年至五十年間首次公開發表者，著作財產權之期間，自公開發表時起存續十年。
- 第 31 條 共同著作之著作財產權，存續至最後死亡之著作人死亡後五十年。
- 第 32 條 別名著作或不具名著作之著作財產權，存續至著作公開發表後五十年。但可證明其著作人死亡已逾五十年者，其著作財產權消滅。前項規定，於著作人之別名為眾所周知者，不適用之。
- 第 33 條 法人為著作人之著作，其著作財產權存續至其著作公開發表後五十年。但著作在創作完成時起算五十年內未公開發表者，其著作財產權存續至創作完成時起五十年。
- 第 34 條 攝影、視聽、錄音及表演之著作財產權存續至著作公開發表後五十年。前條但書規定，於前項準用之。

- 第 35 條 第三十條至第三十四條所定存續期間，以該期間屆滿當年之末日為期間之終止。繼續或逐次公開發表之著作，依公開發表日計算著作財產權存續期間時，如各次公開發表能獨立成一作者，著作財產權存續期間自各別公開發表日起算。如各次公開發表不能獨立成一作者，以能獨立成一著作時之公開發表日起算。前項情形，如繼續部分未於前次公開發表日後三年內公開發表者，其著作財產權存續期間自前次公開發表日起算。

第三款 著作財產權之讓與、行使及消滅

- 第 36 條 著作財產權得全部或部分讓與他人或與他人共有。著作財產權之受讓人，在其受讓範圍內，取得著作財產權。著作財產權讓與之範圍依當事人之約定；其約定不明之部分，推定為未讓與。
- 第 37 條 著作財產權人得授權他人利用著作，其授權利用之地域、時間、內容、利用方法或其他事項，依當事人之約定；其約定不明之部分，推定為未授權。前項授權不因著作財產權人嗣後將其著作財產權讓與或再為授權而受影響。非專屬授權之被授權人非經著作財產權人同意，不得將其被授與之權利再授權第三人利用。專屬授權之被授權人在被授權範圍內，得以著作財產權人之地位行使權利，並得以自己名義為訴訟上之行爲。著作財產權人在專屬授權範圍內，不得行使權利。第二項至前項規定，於中華民國九十年十一月十二日本法修正施行前所為之授權，不適用之。有下列情形之一者，不適用第七章規定。但屬於著作權集體管理團體管理之著作，不在此限：一、音樂著作經授權重製於電腦伴唱機者，利用人利用該電腦伴唱機公開演出該著作。二、將原播送之著作再公開播送。三、以擴音器或其他器材，將原播送之聲音或影像向公眾傳達。四、著作經授權重製於廣告後，由廣告播送人就該廣告為公開播送或同步公開傳輸，向公眾傳達。
- 第 38 條 （刪除）
- 第 39 條 以著作財產權為質權之標的物者，除設定時另有約定外，著作財產權人得行使其著作財產權。
- 第 40 條 共同著作各著作人之應有部分，依共同著作人間之約定定之；無約定者，依各著作人參與創作之程度定之。各著作人參與創作之程度不明時，推定為均等。共同著作之著作人拋棄其應有部分者，其應有部分由其他共同著作人依其應有部分之比例分享之。前項規定，於共同著作之著作人死亡無繼承人或消滅後無承受人者，準用之。



第 40-1 條 共有之著作財產權，非經著作財產權人全體同意，不得行使之；各著作財產權人非經其他共有著作財產權人之同意，不得以其應有部分讓與他人或為他人設定質權。各著作財產權人，無正當理由者，不得拒絕同意。共有著作財產權人，得於著作財產權人中選定代表人行使著作財產權。對於代表人之代表權所加限制，不得對抗善意第三人。前條第二項及第三項規定，於共有著作財產權準用之。

第 41 條 著作財產權人投稿於新聞紙、雜誌或授權公開播送著作，除另有約定外，推定僅授與刊載或公開播送一次之權利，對著作財產權人之其他權利不生影響。

第 42 條 著作財產權因存續期間屆滿而消滅。於存續期間內，有下列情形之一者，亦同：一、著作財產權人死亡，其著作財產權依法應歸屬國庫者。二、著作財產權人為法人，於其消滅後，其著作財產權依法應歸屬於地方自治團體者。

第 43 條 著作財產權消滅之著作，除本法另有規定外，任何人均得自由利用。

第四款 著作財產權之限制

第 44 條 中央或地方機關，因立法或行政目的所需，認為必要將他人著作列為內部參考資料時，在合理範圍內，得重製他人之著作。但依該著作之種類、用途及其重製物之數量、方法，有害於著作財產權人之利益者，不在此限。

第 45 條 專為司法程序使用之必要，在合理範圍內，得重製他人之著作。前條但書規定，於前項情形準用之。

第 46 條 依法設立之各級學校及其擔任教學之人，為學校授課需要，在合理範圍內，得重製他人已公開發表之著作。第四十四條但書規定，於前項情形準用之。

第 47 條 為編製依法令應經教育行政機關審定之教科用書，或教育行政機關編製教科用書者，在合理範圍內，得重製、改作或編輯他人已公開發表之著作。前項規定，於編製附隨於該教科用書且專供教學之人教學用之輔助用品，準用之。但以由該教科用書編製者編製為限。依法設立之各級學校或教育機構，為教育目的之必要，在合理範圍內，得公開播送他人已公開發表之著作。前三項情形，利用人應將利用情形通知著作財產權人並支付使用報酬。使用報酬率，由主管機關定之。

第 48 條 供公眾使用之圖書館、博物館、歷史館、科學館、藝術館或其他文教機構，於下列情形之一，得就其收藏之著作重製之：

一、應閱覽人供個人研究之要求，重製已公開發表著作之一部分，或期刊或已公開發表之研討會論文集之單篇著作，每人以一份為限。二、基於保存資料之必要者。三、就絕版或難以購得之著作，應同性質機構之要求者。

第 48-1 條 中央或地方機關、依法設立之教育機構或供公眾使用之圖書館，得重製下列已公開發表之著作所附之摘要：一、依學位授予法撰寫之碩士、博士論文，著作人已取得學位者。二、刊載於期刊中之學術論文。三、已公開發表之研討會論文集或研究報告。

第 49 條 以廣播、攝影、錄影、新聞紙、網路或其他方法為時事報導者，在報導之必要範圍內，得利用其報導過程中所接觸之著作。

第 50 條 以中央或地方機關或公法人之名義公開發表之著作，在合理範圍內，得重製、公開播送或公開傳輸。

第 51 條 供個人或家庭為非營利之目的，在合理範圍內，得利用圖書館及非供公眾使用之機器重製已公開發表之著作。

第 52 條 為報導、評論、教學、研究或其他正當目的之必要，在合理範圍內，得引用已公開發表之著作。

第 53 條 中央或地方政府機關、非營利機構或團體、依法立案之各級學校，為專供視覺障礙者、學習障礙者、聽覺障礙者或其他感知著作有困難之障礙者使用之目的，得以翻譯、點字、錄音、數位轉換、口述影像、附加手語或其他方式利用已公開發表之著作。前項所定障礙者或其代理人為供該障礙者個人非營利使用，準用前項規定。依前二項規定製作之著作重製物，得於前二項所定障礙者、中央或地方政府機關、非營利機構或團體、依法立案之各級學校間散布或公開傳輸。

第 54 條 中央或地方機關、依法設立之各級學校或教育機構辦理之各種考試，得重製已公開發表之著作，供為試題之用。但已公開發表之著作如為試題者，不適用之。

第 55 條 非以營利為目的，未對觀眾或聽眾直接或間接收取任何費用，且未對表演人支付報酬者，得於活動中公開口述、公開播送、公開上映或公開演出他人已公開發表之著作。

第 56 條 廣播或電視，為公開播送之目的，得以自己之設備錄音或錄影該著作。但以其公開播送業經著作財產權人之授權或合於本法規定者為限。前項錄製物除經著作權專責機關核准保存於指定之處所外，應於錄音或錄影後六個月內銷燬之。

第 56-1 條 為加強收視效能，得以依法令設立之社區共同天線同時轉播依法設立無線電視臺播送之著作，不得變更其形式或內容。

- 第 57 條 美術著作或攝影著作原件或合法重製物之所有人或經其同意之人，得公開展示該著作原件或合法重製物。前項公開展示之人，為向參觀人解說著作，得於說明書內重製該著作。
- 第 58 條 於街道、公園、建築物之外壁或其他向公眾開放之戶外場所長期展示之美術著作或建築著作，除下列情形外，得以任何方法利用之：一、以建築方式重製建築物。二、以雕塑方式重製雕塑物。三、為於本條規定之場所長期展示目的所為之重製。四、專門以販賣美術著作重製物為目的所為之重製。
- 第 59 條 合法電腦程式著作重製物之所有人得因配合其所使用機器之需要，修改其程式，或因備用存檔之需要重製其程式。但限於該所有人自行使用。前項所有人因滅失以外之事由，喪失原重製物之所有權者，除經著作財產權人同意外，應將其修改或重製之程式銷燬之。
- 第 59-1 條 在中華民國管轄區域內取得著作原件或其合法重製物所有權之人，得以移轉所有權之方式散布之。
- 第 60 條 著作原件或其合法著作重製物之所有人，得出租該原件或重製物。但錄音及電腦程式著作，不適用之。附含於貨物、機器或設備之電腦程式著作重製物，隨同貨物、機器或設備合法出租且非該項出租之主要標的物者，不適用前項但書之規定。
- 第 61 條 揭載於新聞紙、雜誌或網路上有關政治、經濟或社會上時事問題之論述，得由其他新聞紙、雜誌轉載或由廣播或電視公開播送，或於網路上公開傳輸。但經註明不許轉載、公開播送或公開傳輸者，不在此限。
- 第 62 條 政治或宗教上之公開演說、裁判程序及中央或地方機關之公開陳述，任何人得利用之。但專就特定人之演說或陳述，編輯成編輯著作，應經著作財產權人之同意。
- 第 63 條 依第四十四條、第四十五條、第四十八條第一款、第四十八條之一至第五十條、第五十二條至第五十五條、第六十一條及第六十二條規定得利用他人著作，得翻譯該著作。依第四十六條及第五十一條規定得利用他人著作，得改作該著作。依第四十六條至第五十條、第五十二條至第五十四條、第五十七條第二項、第五十八條、第六十一條及第六十二條規定利用他人著作，得散布該著作。
- 第 64 條 依第四十四條至第四十七條、第四十八條之一至第五十條、第五十二條、第五十三條、第五十五條、第五十七條、第五十八條、第六十條至第六十三條規定利用他人著作，應明示其出處。前項明示出處，就著作人之姓名或名稱，除不具名著作或著作人不明者外，應以合理之方式為之。

- 第 65 條 著作之合理使用，不構成著作財產權之侵害。著作之利用是否合於第四十四條至第六十三條所定之合理範圍或其他合理使用之情形，應審酌一切情狀，尤應注意下列事項，以為判斷之基準：一、利用之目的及性質，包括係為商業目的或非營利教育目的。二、著作之性質。三、所利用之質量及其在整個著作所占之比例。四、利用結果對著作潛在市場與現在價值之影響。著作權人團體與利用人團體就著作之合理使用範圍達成協議者，得為前項判斷之參考。前項協議過程中，得諮詢著作權專責機關之意見。
- 第 66 條 第四十四條至第六十三條及第六十五條規定，對著作人之著作人格權不生影響。

第五款 著作利用之強制授權

- 第 67 條 (刪除)
- 第 68 條 (刪除)
- 第 69 條 錄有音樂著作之銷售用錄音著作發行滿六個月，欲利用該音樂著作錄製其他銷售用錄音著作，經申請著作權專責機關許可強制授權，並給付使用報酬後，得利用該音樂著作，另行錄製。前項音樂著作強制授權許可、使用報酬之計算方式及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。
- 第 70 條 依前條規定利用音樂著作，不得將其錄音著作之重製物銷售至中華民國管轄區域外。
- 第 71 條 依第六十九條規定，取得強制授權之許可後，發現其申請有虛偽情事者，著作權專責機關應撤銷其許可。依第六十九條規定，取得強制授權之許可後，未依著作權專責機關許可之方式利用著作，著作權專責機關應廢止其許可。
- 第 72 條 (刪除)
- 第 73 條 (刪除)
- 第 74 條 (刪除)
- 第 75 條 (刪除)
- 第 76 條 (刪除)
- 第 77 條 (刪除)
- 第 78 條 (刪除)

第四章 製版權

- 第 79 條 無著作財產權或著作財產權消滅之文字著述或美術著作，經製版人就文字著述整理印刷，或就美術著作原件以影印、印刷或類似方式重製首次發行，並依法登記者，製版人就其版面，專有以影印、印刷或類似方式重製之權利。製版人之權利，自製版完成時起算存續十年。前項保護期間，以該期間屆滿當年之末日，為期間之終止。製版權之讓與或信託，非經登記，不得對抗第三人。製版權登記、讓與登記、信託登記及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。



第 80 條 第四十二條及第四十三條有關著作財產權消滅之規定、第四十四條至第四十八條、第四十九條、第五十一條、第五十二條、第五十四條、第六十四條及第六十五條關於著作財產權限制之規定，於製版權準用之。

第四章之一 權利管理電子資訊及防盜拷措施

第 80-1 條 著作權人所為之權利管理電子資訊，不得移除或變更。但有下列情形之一者，不在此限：一、因行為時之技術限制，非移除或變更著作權利管理電子資訊即不能合法利用該著作。二、錄製或傳輸系統轉換時，其轉換技術上必要之移除或變更。明知著作權利管理電子資訊，業經非法移除或變更者，不得散布或意圖散布而輸入或持有該著作原件或其重製物，亦不得公開播送、公開演出或公開傳輸。

第 80-2 條 著作權人所採取禁止或限制他人擅自進入著作之防盜拷措施，未經合法授權不得予以破解、破壞或以其他方式規避之。破解、破壞或規避防盜拷措施之設備、器材、零件、技術或資訊，未經合法授權不得製造、輸入、提供公眾使用或為公眾提供服務。前二項規定，於下列情形不適用之：一、為維護國家安全者。二、中央或地方機關所為者。三、檔案保存機構、教育機構或供公眾使用之圖書館，為評估是否取得資料所為者。四、為保護未成年人者。五、為保護個人資料者。六、為電腦或網路進行安全測試者。七、為進行加密研究者。八、為進行還原工程者。九、為依第四十四條至第六十三條及第六十五條規定利用他人著作。十、其他經主管機關所定情形。前項各款之內容，由主管機關定之，並定期檢討。

第五章 著作權集體管理團體與著作權審議及調解委員會

第 81 條 著作財產權人為行使權利、收受及分配使用報酬，經著作權專責機關之許可，得組成著作權集體管理團體。專屬授權之被授權人，亦得加入著作權集體管理團體。第一項團體之許可設立、組織、職權及其監督、輔導，另以法律定之。

第 82 條 著作權專責機關應設置著作權審議及調解委員會，辦理下列事項：一、第四十七條第四項規定使用報酬率之審議。二、著作權集體管理團體與利用人間，對使用報酬爭議之調解。三、著作權或製版權爭議之調解。四、其他有關著作權審議及調解之諮詢。前項第三款所定爭議之調解，其涉及刑事者，以告訴乃論罪之案件為限。

第 82-1 條 著作權專責機關應於調解成立後七日內，將調解書送請管轄法院審核。前項調解書，法院應儘速審核，除有違反法令、公序良俗或不能強制執行者外，應由法官簽名並蓋法院印信，除抽存一份外，發還著作權專責機關送達當事人。法院未予核定之事件，應將其理由通知著作權專責機關。

第 82-2 條 調解經法院核定後，當事人就該事件不得再行起訴、告訴或自訴。前項經法院核定之民事調解，與民事確定判決有同一之效力；經法院核定之刑事調解，以給付金錢或其他代替物或有價證券之一定數量為標的者，其調解書具有執行名義。

第 82-3 條 民事事件已繫屬於法院，在判決確定前，調解成立，並經法院核定者，視為於調解成立時撤回起訴。刑事事件於偵查中或第一審法院辯論終結前，調解成立，經法院核定，並經當事人同意撤回者，視為於調解成立時撤回告訴或自訴。

第 82-4 條 民事調解經法院核定後，有無效或得撤銷之原因者，當事人得向原核定法院提起宣告調解無效或撤銷調解之訴。前項訴訟，當事人應於法院核定之調解書送達後三十日內提起之。

第 83 條 前條著作權審議及調解委員會之組織規程及有關爭議之調解辦法，由主管機關擬訂，報請行政院核定後發布之。

第六章 權利侵害之救濟

第 84 條 著作權人或製版權人對於侵害其權利者，得請求排除之，有侵害之虞者，得請求防止之。

第 85 條 侵害著作人格權者，負損害賠償責任。雖非財產上之損害，被害人亦得請求賠償相當之金額。前項侵害，被害人並得請求表示著作人之姓名或名稱、更正內容或為其他回復名譽之適當處分。

第 86 條 著作人死亡後，除其遺囑另有指定外，下列之人，依順序對於違反第十八條或有違反之虞者，得依第八十四條及前條第二項規定，請求救濟：一、配偶。二、子女。三、父母。四、孫子女。五、兄弟姊妹。六、祖父母。

第 87 條 有下列情形之一者，除本法另有規定外，視為侵害著作權或製版權：一、以侵害著作人名譽之方法利用其著作。二、明知為侵害製版權之物而散布或意圖散布而公開陳列或持有者。三、輸入未經著作財產權人或製版權人授權重製之重製物或製版物者。四、未經著作財產權人同意而輸入著作原件或其國外合法重製物者。五、以侵害電腦程式著作財產權之重製物作為營業之使用者。六、明知為侵害著作財產權

之物而以移轉所有權或出租以外之方式散布者，或明知為侵害著作財產權之物，意圖散布而公開陳列或持有者。七、未經著作財產權人同意或授權，意圖供公眾透過網路公開傳輸或重製他人著作，侵害著作財產權，對公眾提供可公開傳輸或重製著作之電腦程式或其他技術，而受有利益者。八、明知他人公開播送或公開傳輸之著作侵害著作財產權，意圖供公眾透過網路接觸該等著作，有下列情形之一而受有利益者：（一）提供公眾使用匯集該等著作網路位址之電腦程式。（二）指導、協助或預設路徑供公眾使用前目之電腦程式。（三）製造、輸入或銷售載有第一目之電腦程式之設備或器材。前項第七款、第八款之行為人，採取廣告或其他積極措施，教唆、誘使、煽惑、說服公眾利用者，為具備該款之意圖。

第 87-1 條 有下列情形之一者，前條第四款之規定，不適用之：一、為供中央或地方機關之利用而輸入。但為供學校或其他教育機構之利用而輸入或非以保存資料之目的而輸入視聽著作原件或其重製物者，不在此限。二、為供非營利之學術、教育或宗教機構保存資料之目的而輸入視聽著作原件或一定數量重製物，或為其圖書館借閱或保存資料之目的而輸入視聽著作以外之其他著作原件或一定數量重製物，並應依第四十八條規定利用之。三、為供輸入者個人非散布之利用或屬入境人員行李之一部分而輸入著作原件或一定數量重製物者。四、中央或地方政府機關、非營利機構或團體、依法立案之各級學校，為專供視覺障礙者、學習障礙者、聽覺障礙者或其他感知著作有困難之障礙者使用之目的，得輸入以翻譯、點字、錄音、數位轉換、口述影像、附加手語或其他方式重製之著作重製物，並應依第五十三條規定利用之。五、附含於貨物、機器或設備之著作原件或其重製物，隨同貨物、機器或設備之合法輸入而輸入者，該著作原件或其重製物於使用或操作貨物、機器或設備時不得重製。六、附屬於貨物、機器或設備之說明書或操作手冊隨同貨物、機器或設備之合法輸入而輸入者。但以說明書或操作手冊為主要輸入者，不在此限。前項第二款及第三款之一定數量，由主管機關另定之。

第 88 條 因故意或過失不法侵害他人之著作財產權或製版權者，負損害賠償責任。數人共同不法侵害者，連帶負賠償責任。前項損害賠償，被害人得依下列規定擇一請求：一、依民法第二百十六條之

規定請求。但被害人不能證明其損害時，得以其行使權利依通常情形可得預期之利益，減除被侵害後行使同一權利所得利益之差額，為其所受損害。二、請求侵害人因侵害行為所得之利益。但侵害人不能證明其成本或必要費用時，以其侵害行為所得之全部收入，為其所得利益。依前項規定，如被害人不易證明其實際損害額，得請求法院依侵害情節，在新臺幣一萬元以上一百萬元以下酌定賠償額。如損害行為屬故意且情節重大者，賠償額得增至新臺幣五百萬元。

第 88-1 條 依第八十四條或前條第一項請求時，對於侵害行為作成之物或主要供侵害所用之物，得請求銷燬或為其他必要之處置。

第 89 條 被害人得請求由侵害人負擔費用，將判決書內容全部或一部登載新聞紙、雜誌。

第 89-1 條 第八十五條及第八十八條之損害賠償請求權，自請求權人知有損害及賠償義務人時起，二年間不行使而消滅。自有侵權行為時起，逾十年者亦同。

第 90 條 共同著作之各著作權人，對於侵害其著作權者，得各依本章之規定，請求救濟，並得按其應有部分，請求損害賠償。前項規定，於因其他關係成立之共有著作財產權或製版權之共有人準用之。

第 90-1 條 著作權人或製版權人對輸入或輸出侵害其著作權或製版權之物者，得申請海關先予查扣。前項申請應以書面為之，並釋明侵害之事實，及提供相當於海關核估該進口貨物完稅價格或出口貨物離岸價格之保證金，作為被查扣人因查扣所受損害之賠償擔保。海關受理查扣之申請，應即通知申請人。如認符合前項規定而實施查扣時，應以書面通知申請人及被查扣人。申請人或被查扣人，得向海關申請檢視被查扣之物。查扣之物，經申請人取得法院民事確定判決，屬侵害著作權或製版權者，由海關予以沒入。沒入物之貨櫃延滯費、倉租、裝卸費等有關費用暨處理銷燬費用應由被查扣人負擔。前項處理銷燬所需費用，經海關限期通知繳納而不繳納者，依法移送強制執行。有下列情形之一者，除由海關廢止查扣依有關進出口貨物通關規定辦理外，申請人並應賠償被查扣人因查扣所受損害：一、查扣之物經法院確定判決，不屬侵害著作權或製版權之物者。二、海關於通知申請人受理查扣之日起十二日內，未被告知就查扣物為侵害物之訴訟已提起者。三、申請人申請廢止查扣者。前項第二款規定之期限，海關得視需要延長十二日。有下列情形之一



者，海關應依申請人之申請返還保證金：一、申請人取得勝訴之確定判決或與被查扣人達成和解，已無繼續提供保證金之必要者。二、廢止查扣後，申請人證明已定二十日以上之期間，催告被查扣人行使權利而未行使者。三、被查扣人同意返還者。被查扣人就第二項之保證金與質權人有同一之權利。海關於執行職務時，發現進出口貨物外觀顯有侵害著作權之嫌者，得於一個工作日內通知權利人並通知進出口人提供授權資料。權利人接獲通知後對於空運出口貨物應於四小時內，空運進口及海運進出口貨物應於一個工作日內至海關協助認定。權利人不明或無法通知，或權利人未於通知期限內至海關協助認定，或經權利人認定系爭標的物未侵權者，若無違反其他通關規定，海關應即放行。經認定疑似侵權之貨物，海關應採行暫不放行措施。海關採行暫不放行措施後，權利人於三個工作日內，未依第一項至第十項向海關申請查扣，或未採行保護權利之民事、刑事訴訟程序，若無違反其他通關規定，海關應即放行。

第 90-2 條 前條之實施辦法，由主管機關會同財政部定之。

第 90-3 條 違反第八十條之一或第八十條之二規定，致著作權人受損害者，負賠償責任。數人共同違反者，負連帶賠償責任。第八十四條、第八十八條之一、第八十九條之一及第九十條之一規定，於違反第八十條之一或第八十條之二規定者，準用之。

第六章之一 網路服務提供者之民事免責事由

第 90-4 條 符合下列規定之網路服務提供者，適用第九十條之五至第九十條之八之規定：一、以契約、電子傳輸、自動偵測系統或其他方式，告知使用者其著作權或製版權保護措施，並確實履行該保護措施。二、以契約、電子傳輸、自動偵測系統或其他方式，告知使用者若有多次涉有侵權情事，應終止全部或部分服務。三、公告接收通知文件之聯繫窗口資訊。四、執行第三項之通用辨識或保護技術措施。連線服務提供者於接獲著作權人或製版權人就其使用者所為涉有侵權行為之通知後，將該通知以電子郵件轉送該使用者，視為符合前項第一款規定。著作權人或製版權人已提供為保護著作權或製版權之通用辨識或保護技術措施，經主管機關核可者，網路服務提供者應配合執行之。

第 90-5 條 有下列情形者，連線服務提供者對其使用者侵害他人著作權或製版權之行為，不負賠償責任：一、所傳輸資訊，係由使用者所發動或請求。二、資訊傳輸、發送、連結或儲存，係經由自動化技術予以執行，且連線服務提供者未就傳輸之資訊為任何篩選或修改。

第 90-6 條 有下列情形者，快速存取服務提供者對其使用者侵害他人著作權或製版權之行為，不負賠償責任：一、未改變存取之資訊。二、於資訊提供者就該自動存取之原始資訊為修改、刪除或阻斷時，透過自動化技術為相同之處理。三、經著作權人或製版權人通知其使用者涉有侵權行為後，立即移除或使他人無法進入該涉有侵權之內容或相關資訊。

第 90-7 條 有下列情形者，資訊儲存服務提供者對其使用者侵害他人著作權或製版權之行為，不負賠償責任：一、對使用者涉有侵權行為不知情。二、未直接自使用者之侵權行為獲有財產上利益。三、經著作權人或製版權人通知其使用者涉有侵權行為後，立即移除或使他人無法進入該涉有侵權之內容或相關資訊。

第 90-8 條 有下列情形者，搜尋服務提供者對其使用者侵害他人著作權或製版權之行為，不負賠償責任：一、對所搜尋或連結之資訊涉有侵權不知情。二、未直接自使用者之侵權行為獲有財產上利益。三、經著作權人或製版權人通知其使用者涉有侵權行為後，立即移除或使他人無法進入該涉有侵權之內容或相關資訊。

第 90-9 條 資訊儲存服務提供者應將第九十條之七第三款處理情形，依其與使用者約定之聯絡方式或使用者留存之聯絡資訊，轉送該涉有侵權之使用者。但依其提供服務之性質無法通知者，不在此限。前項之使用者認其無侵權情事者，得檢具回復通知文件，要求資訊儲存服務提供者回復其被移除或使他人無法進入之內容或相關資訊。資訊儲存服務提供者於接獲前項之回復通知後，應立即將回復通知文件轉送著作權人或製版權人。著作權人或製版權人於接獲資訊儲存服務提供者前項通知之次日起十個工作日內，向資訊儲存服務提供者提出已對該使用者訴訟之證明者，資訊儲存服務提供者不負回復之義務。著作權人或製版權人未依前項規定提出訴訟之證明，資訊儲存服務提供者至遲應於轉送回復通知之次日起十四個工作日內，回復被移除或使他人無法進入之內容或相關資訊。但無法回復者，應事先告知使用者，或提供其他適當方式供使用者回復。

- 第 90-10 條 有下列情形之一者，網路服務提供者對涉有侵權之使用者，不負賠償責任：一、依第九十條之六至第九十條之八之規定，移除或使他人無法進入該涉有侵權之內容或相關資訊。二、知悉使用者所為涉有侵權情事後，善意移除或使他人無法進入該涉有侵權之內容或相關資訊。
- 第 90-11 條 因故意或過失，向網路服務提供者提出不實通知或回復通知，致使用者、著作權人、製版權人或網路服務提供者受有損害者，負損害賠償責任。
- 第 90-12 條 第九十條之四聯繫窗口之公告、第九十條之六至第九十條之九之通知、回復通知內容、應記載事項、補正及其他應遵行事項之辦法，由主管機關定之。

第七章 罰則

- 第 91 條 擅自以重製之方法侵害他人之著作財產權者，處三年以下有期徒刑、拘役，或科或併科新臺幣七十五萬元以下罰金。意圖銷售或出租而擅自以重製之方法侵害他人之著作財產權者，處六月以上五年以下有期徒刑，得併科新臺幣二十萬元以上二百萬元以下罰金。以重製於光碟之方法犯前項之罪者，處六月以上五年以下有期徒刑，得併科新臺幣五十萬元以上五百萬元以下罰金。著作僅供個人參考或合理使用者，不構成著作權侵害。
- 第 91-1 條 擅自以移轉所有權之方法散布著作原件或其重製物而侵害他人之著作財產權者，處三年以下有期徒刑、拘役，或科或併科新臺幣五十萬元以下罰金。明知係侵害著作財產權之重製物而散布或意圖散布而公開陳列或持有者，處三年以下有期徒刑，得併科新臺幣七萬元以上七十五萬元以下罰金。犯前項之罪，其重製物為光碟者，處六月以上三年以下有期徒刑，得併科新臺幣二十萬元以上二百萬元以下罰金。但違反第八十七條第四款規定輸入之光碟，不在此限。犯前二項之罪，經供出其物品來源，因而破獲者，得減輕其刑。
- 第 92 條 擅自以公開口述、公開播送、公開上映、公開演出、公開傳輸、公開展示、改作、編輯、出租之方法侵害他人之著作財產權者，處三年以下有期徒刑、拘役，或科或併科新臺幣七十五萬元以下罰金。
- 第 93 條 有下列情形之一者，處二年以下有期徒刑、拘役，或科或併科新臺幣五十萬元以下罰金：一、侵害第十五條至第十七條規定之著作人格權者。二、違反第七十條規定者。三、以第八十七條第一項第一款、第三款、第五款或第六款方法之一侵害他人之著作權者。但第九十一條之一第二項及第三項規定情形，不在此限。四、違反第八十七條第一項第七款或第八款規定者。
- 第 94 條 (刪除)
- 第 95 條 違反第一百十二條規定者，處一年以下有期徒刑、拘役，或科或併科新臺幣二萬元以上二十五萬元以下罰金。
- 第 96 條 違反第五十九條第二項或第六十四條規定者，科新臺幣五萬元以下罰金。
- 第 96-1 條 有下列情形之一者，處一年以下有期徒刑、拘役，或科或併科新臺幣二萬元以上二十五萬元以下罰金：一、違反第八十條之一規定者。二、違反第八十條之二第二項規定者。
- 第 96-2 條 依本章科罰金時，應審酌犯人之資力及犯罪所得之利益。如所得之利益超過罰金最多額時，得於所得利益之範圍內酌量加重。
- 第 97 條 (刪除)
- 第 97-1 條 事業以公開傳輸之方法，犯第九十一條、第九十二條及第九十三條第四款之罪，經法院判決有罪者，應即停止其行為；如不停止，且經主管機關邀集專家學者及相關業者認定侵害情節重大，嚴重影響著作財產權人權益者，主管機關應限期一個月內改正，屆期不改正者，得命令停業或勒令歇業。
- 第 98 條 犯第九十一條第三項及第九十一條之一第三項之罪，其供犯罪所用、犯罪預備之物或犯罪所生之物，不問屬於犯罪行為人與否，得沒收之。
- 第 98-1 條 犯第九十一條第三項或第九十一條之一第三項之罪，其行為人逃逸而無從確認者，供犯罪所用或因犯罪所得之物，司法警察機關得逕為沒入。前項沒入之物，除沒入款項繳交國庫外，銷燬之。其銷燬或沒入款項之處理程序，準用社會秩序維護法相關規定辦理。
- 第 99 條 犯第九十一條至第九十三條、第九十五條之罪者，因被害人或其他有告訴權人之聲請，得令將判決書全部或一部登報，其費用由被告負擔。
- 第 100 條 本章之罪，須告訴乃論。但犯第九十一條第三項及第九十一條之一第三項之罪，不在此限。
- 第 101 條 法人之代表人、法人或自然人之代理人、受雇人或其他從業人員，因執行業務，犯第九十一條至第九十三條、第九十五條至第九十六條之一之罪者，除依各該條規定處罰其行為人外，對該法人或自然人亦科各該條之罰金。對前項行為人、法人或自然人之一方告訴或撤回告訴者，其效力及於他方。



第 102 條 未經認許之外國法人，對於第九十一條至第九十三條、第九十五條至第九十六條之一之罪，得為告訴或提起自訴。

第 103 條 司法警察官或司法警察對侵害他人之著作權或製版權，經告訴、告發者，得依法扣押其侵害物，並移送偵辦。

第 104 條 (刪除)

第八章 附則

第 105 條 依本法申請強制授權、製版權登記、製版權讓與登記、製版權信託登記、調解、查閱製版權登記或請求發給謄本者，應繳納規費。前項收費基準，由主管機關定之。

第 106 條 著作完成於中華民國八十一年六月十日本法修正施行前，且合於中華民國八十七年一月二十一日修正施行前本法第一百零六條至第一百零九條規定之一者，除本章另有規定外，適用本法。著作完成於中華民國八十一年六月十日本法修正施行後者，適用本法。

第 106-1 條 著作完成於世界貿易組織協定在中華民國管轄區域內生效日之前，未依歷次本法規定取得著作權而依本法所定著作財產權期間計算仍在存續中者，除本章另有規定外，適用本法。但外國人著作在其源流國保護期間已屆滿者，不適用之。前項但書所稱源流國依西元一九七一年保護文學與藝術著作之伯恩公約第五條規定決定之。

第 106-2 條 依前條規定受保護之著作，其利用人於世界貿易組織協定在中華民國管轄區域內生效日之前，已著手利用該著作或為利用該著作已進行重大投資者，除本章另有規定外，自該生效日起二年內，得繼續利用，不適用第六章及第七章規定。自中華民國九十二年六月六日本法修正施行起，利用人依前項規定利用著作，除出租或出借之情形外，應對被利用著作之著作財產權人支付該著作一般經自由磋商所應支付合理之使用報酬。依前條規定受保護之著作，利用人未經授權所完成之重製物，自本法修正公布一年後，不得再行銷售。但仍得出租或出借。利用依前條規定受保護之著作另行創作之著作重製物，不適用前項規定。但除合於第四十四條至第六十五條規定外，應對被利用著作之著作財產權人支付該著作一般經自由磋商所應支付合理之使用報酬。

第 106-3 條 於世界貿易組織協定在中華民國管轄區域內生效日之前，就第一百零六條之一著作改作完成之衍生著作，且受歷次本法保護者，於該生效日以後，得繼續利用，不適用第六章及第七章規定。

第 107 條 (刪除)

第 108 條 (刪除)

第 109 條 (刪除)

第 110 條 第十三條規定，於中華民國八十一年六月十日本法修正施行前已完成註冊之著作，不適用之。

第 111 條 有下列情形之一者，第十一條及第十二條規定，不適用之：一、依中華民國八十一年六月十日修正施行前本法第十條及第十一條規定取得著作權者。二、依中華民國八十七年一月二十一日修正施行前本法第十一條及第十二條規定取得著作權者。

第 112 條 中華民國八十一年六月十日本法修正施行前，翻譯受中華民國八十一年六月十日修正施行前本法保護之外國人著作，如未經其著作權人同意者，於中華民國八十一年六月十日本法修正施行後，除合於第四十四條至第六十五條規定者外，不得再重製。前項翻譯之重製物，於中華民國八十一年六月十日本法修正施行滿二年後，不得再行銷售。

第 113 條 自中華民國九十二年六月六日本法修正施行前取得之製版權，依本法所定權利期間計算仍在存續中者，適用本法規定。

第 114 條 (刪除)

第 115 條 本國與外國之團體或機構互訂保護著作權之協議，經行政院核准者，視為第四條所稱協定。

第 115-1 條 製版權登記簿、註冊簿或製版物樣本，應提供民眾閱覽抄錄。中華民國八十七年一月二十一日日本法修正施行前之著作權註冊簿、登記簿或著作樣本，得提供民眾閱覽抄錄。

第 115-2 條 法院為處理著作權訴訟案件，得設立專業法庭或指定專人辦理。著作權訴訟案件，法院應以判決書正本一份送著作權專責機關。

第 116 條 (刪除)

第 117 條 本法除中華民國八十七年一月二十一日修正公布之第一百零六條之一至第一百零六條之三規定，自世界貿易組織協定在中華民國管轄區域內生效日起施行，及中華民國九十五年五月五日修正之條文，自中華民國九十五年七月一日施行外，自公布日施行。



臺中市社會福利基金會 運作工作手冊

業務篇



發行機關 /



臺中市政府 | 社會局
Social Affairs Bureau
Taichung City Government

發行人 / 彭懷真

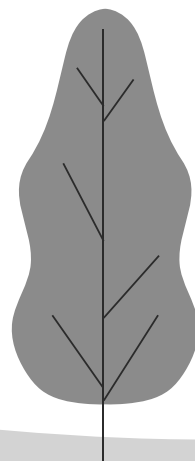
執行單位 / 臺中市政府社會局社會救助科

地址 / 臺灣大道市政大樓

臺中市西屯區臺灣大道三段99號惠中樓2、3、10樓

電話 / 04-22289111

出版日期 / 110年1月





臺中市政府 | 社會局
Social Affairs Bureau
Taichung City Government