## 糾正案文

壹、被糾正機關:交通部臺灣鐵路管理局。

貳、案 由:交通部臺灣鐵路管理局(下稱臺鐵局)辦

理「工程建設暨政策網路行銷採購」(下稱 本採購)預算來源係由重大工程之工程管 理費及局務業務宣導費共同支應,惟工程 管理費占比率達9成5以上,然與工程建設 相關成果卻僅占不足1成,比重顯有失衡, 且經行政院公共工程委員會(下稱工程 會)認定,工程管理費之支用項目須為工 程開辦、協調、宣導等費用,即使用於宣 導,亦須與辦理工程之相關事項,有失預 算編列之目的;嗣於執行本採購招標過 程,於本採購第1案招標前委請參與投標 廠商就整體行銷宣傳進行報告,已有失公 允,嗣經局內工作小組就「實績經驗」部 分之初審意見卻與評選結果大相逕庭,亦 凸顯異常,又於本採購第2案評選會議,5 位評審委員中之3位內聘委員均未出席, 致該次評選會議延期舉辦,有失合理性, 有失政府採購法所定之公平、公開之採購 程序;又於驗收本採購履約過程,經查發 現有未依約回覆留言、私訊等情事,且依 結案報告書列載統計指出,「臺鐵局TRA」 回覆率僅17%、「FUN臺鐵」回覆率僅47%, 惟該局未依約扣罰,嗣經繕發審核通知 後,始對廠商採減價收受及處以違約金之 履約驗收處置,且廠商履約情形亦有日週 報缺乏分析資料建議、缺漏市場趨勢分析

及品牌開發規劃加值服務等辦理成果不 足之缺失,而有驗收不實之疏失,皆核有 重大違失,爰依法提案糾正。

## 參、事實與理由:

本案經調查竣事,確有下列失當之處,茲將事實及 理由臚列如後:

- 一、臺鐵局辦理本採購預算來源係由重大工程之工程管理費及局務業務宣導費共同支應,惟工程管理費占比率達 9 成 5 以上,然與工程建設相關成果卻僅占不足 1 成,比重顯有失衡,且經工程會認定,工程管理費之 5 用項目須為工程開辦、協調、宣導等費用,即使用於宣導,亦須與辦理工程之相關事項,顯見本採購之經費來源已違反中央政府各機關工程管理費支用要點之規定,有失預算編列之目的,核有違失。

  - (二)據臺鐵局陳稱,本採購分為2案(期),為該局首次辦理招標行銷模式,整體行銷事涉工程建設宣導及政策行銷等,其經費由工程管理費及管理費用一業務宣導費項下等2項共同支應,其中業務宣導費

係屬該局業務推展聯繫項下之子項,本採購第1案 (下稱第1案)為期半年,期間自108年12月31 日至 109 年 6 月 27 日,計新臺幣(下同) 600 萬元 ,其中工程管理費 592 萬 6,500 元、業務宣導費 7 萬3,500元;嗣為應業務需要,再辦理1年度為期 本採購第2案(下稱第2案),期間自109年6月 28 日至 110 年 6 月 27 日, 合約金額 949 萬 2,000 元,扣除減價收受部分,計支出 911 萬 8,200 元, 其中工程管理費 851 萬 2,350 元、業務宣導費 60 萬 5,850 元。由上開經費來源分配可知,該 2 案之 實際支出,分由工程管理費及業務宣導費共同支應 ,工程管理費分別占第 1、2 案實際支出數之約 98.78%及93.36%,如將2案實際支出合計,工程管 理費則占95.51%為經費來源之大部分,占比達9成 5以上,業務宣導費則僅占不足 5%,經費來源明顯 偏重於工程管理費。

- (三)嗣據臺鐵局統計本採購執行粉絲專頁發布貼文成果,該局2個粉絲專頁「FUN臺鐵」及「臺鐵局TRA」,自108年12月31日至110年5月31日,已分別發布貼文730則、1,226則,其中與工程建設有關者,分別為84則、86則,工程建設類貼文,占貼文數之比率,分別為11.51%、7.01%,如將2個粉絲專頁合計,工程建設類之比率僅為8.69%,與工程建設相關成果占比不足1成,成果比重顯有失衡。
- (四)嗣經工程會就臺鐵局以工程管理費支應「工程建設 暨政策網路行銷」採購案之適法性,於110年7月 1日邀集行政院主計總處及相關機關召開「研商中 央政府各機關工程管理費支用要點第3點、第4點 修正草案及於設備及投資項下三級用途別科目增

訂工程管理費相關宣導科目之可行性會議紀錄」會 議,會中討論提及「……雖以工程管理費可支用工 程建設相關宣導,惟考量目前推播媒體多元,本支 用要點所稱『宣導』似未臻明確,爰擬修正本支用 要點第3點第9款,俾利機關據以明確依循……爰 機關若以工程管理費支應與工程建設相關之宣導, 應依上開預算法第62條之1規定辦理;至於非與 工程建設相關之宣導,應另編列妥適之用途別科目 支應……。」嗣經研商結論:本要點第3點第9款 規定,雖以工程管理費支應工程建設相關之宣導並 無疑義,惟隨科技進步,考量目前推播媒體多元, 本支用要點所稱「宣導」似未臻明確,爰修正工程 管理費支用要點第3點第9款俾利機關據以明確依 循,惟應符合預算法第62條之1規定。由上開說 明可知,工程會為查明工程管理費支應工程建設網 路行銷之適法性,該會認定上開「宣導」未臻明確 ,爰於 110 年 11 月 4 日修正該要點規定。惟該支 用要點修正後,工程管理費之用途,仍僅限於工程 建設相關之宣導,至為明確。

- (五)據臺鐵局稱,本採購經費由工程管理費及業務宣導 費項下支應,其中業務宣導費係屬該局業務推展聯 繫項下之子項,於預算書均有編列,工程管理費則 係依據工程管理費支用要點第3點(九):工程開辦 、協調項目、宣導……之「宣導」項目辦理。所列 支用項目及提撥比例,並予以控管,於提撥預算額 度內覈實支用。
- (六)綜上,臺鐵局辦理本採購預算來源係由重大工程之 工程管理費及局務業務宣導費共同支應,惟由經費 來源分配可知,本採購之實際支出,工程管理費分 別占第1、2案實際支出數之98.78%及93.36%,如

- 二、臺鐵局執行本採購招標過程,於本採購第1案招標前 委請參與投標廠商就整體行銷宣傳進行報告,已有失 公允,嗣經局內工作小組就「實績經驗」部分之初審 意見卻與評選結果大相逕庭,亦凸顯異常,又於本採 購第2案評選會議,5位評選委員中之3位內聘委員 均未出席,致該次評選會議延期舉辦,有失合理性, 顯見本採購招標過程已造成限制競爭或不公平競爭 之嫌,有失政府採購法所定之公平、公開之採購程序 ,核有違失。
  - (一)據政府採購法第 1 條規定,為建立政府採購制度, 依公平、公開之採購程序,提升採購效率與功能, 確保採購品質,爰制定本法。同法第 34 條第 2 項 規定,機關辦理招標,不得於開標前洩漏底價、領 標、投標廠商之名稱與家數及其他足以造成限制競 爭或不公平競爭之相關資料。又依據採購評選委員 會委員須知第 3 點第 2 項規定,委員對於所知悉之 招標資訊,應予保密。同點第 3 項規定,委員不得 與所辦採購案有利益關係之廠商私下接洽與該採

購案有關之事務。故此,機關辦理採購應依公平、 公開之採購程序,不得有足以造成限制競爭或不公 平競爭,與所辦採購案有利益關係之廠商接洽與該 採購案有關之事務。

- (二)查臺鐵局辦理本採購,依規成立採購評選委員會, 該局秘書室主管並擔任評選委員,本採購第1案於 108年11月29日開標,同年12月12日決標,而 臺鐵局卻先於同年 11 月 25 日鐵專工字第 1080042188 號開會通知單,請春露有限公司(下稱 春露公司,為本採購投標廠商之一,且嗣後為得標 廠商)參加同年 11 月 28 日「鳴日 FUTURE - 臺鐵美 學復興 RENAISSANCE」系列活動規劃成果報告會議 (該會議為針對該項活動包含整體活動宣傳、策展 、觀光列車設計改裝體驗及論壇等跨處室工作,進 行不定期追蹤會議),與該局秘書室就整體行銷宣 傳進行報告。據臺鐵局陳稱,該會議承辦之專案工 程處為統籌辦理並追蹤進度,故參加會議廠商由該 處主稿開會通知單,其依據係以 108 年 11 月 22 日 臺鐵美學論壇及策展第2次工作小組執行會議結論 六、各工作負責團隊:(一)整體活動宣傳:新聞聯 絡室及春露團隊為主、策展及論壇團隊配合。故由 專案工程處簽核奉准通知春露公司參加28日會議。 惟查春露公司並未參與22日會議,28日開會通知 單亦由承辦人事後補上「春露公司」等字,且該局 未交代春露與臺鐵局之前相關活動宣導之合作經 驗,於本院約詢時亦表示:依先前會議紀錄得知, 會議通知未列春露公司,不知道是誰通知春露公司 參加等語。
- (三)嗣有媒體報導指出,春露公司既為投標廠商,卻於 開標前,與臺鐵局秘書室就與標案有關內容(整體

行銷宣傳)進行報告,是否違反上開政府採購法之規定?是否造成不公平競爭?該室擔任評選委員之主管,是否於開標前,與春露公司有不當之接觸?有無違反採購評選委員會委員須知之規定?臺鐵局是否於開標前,將上開相關資料及標案內容洩漏予春露公司?皆已損及政府機關施政形象,且涉有機關辦理採購應依公平、公開之採購程序,不得有足以造成限制競爭或不公平競爭,與所辦採購案有別益關係之廠商接洽與該採購案有關之事務。

- (五)經查,臺鐵局辦理本採購第1案之評選會議,遴選 5位評選委員,就「網路媒體資源及工作計畫之規 劃」、「報價內容合理性」、「加值服務與創新規 劃」、「實績經驗」、「簡報及答詢」等5項評分 。春露公司於25項次(5位委員×5項)之分數,均 獲得第1名,總分432分,其餘3家投標廠商,總 分僅在389分至396分之間,與春露公司之得分有

(六)依採購評選委員會審議規則第9條規定,本委員會 會議,應有委員總額二分之一以上出席,其決議應 經出席委員過半數之同意行之; 出席委員中之專家 、學者人數應至少二人且不得少於出席人數之三分 之一。又採購評選委員會委員須知第8點規定,委 員評選及出席會議,應全程參與並親自為之,不得 代理,避免遲到早退。惟查,本採購第2案評選作 業,於109年5月28日通知5位採購評選委員(2 位外聘、3位內聘),預訂於109年6月2日上午9 時 30 分召開評選會議。開會通知單並備註說明會 議出席委員須達法定人數,始得辦理有關之決議, 敬請撥冗參加。惟按當日會議紀錄列載,簽到者僅 有 2 位外聘委員、工作小組及投標廠商,其餘 3 位 內聘委員均未出席等情。據臺鐵局陳稱,係因 109 年 6 月 9 日為臺鐵局辦理年度「鐵路節(臺鐵 133 週年)表揚大會 | 盛事,秘書室為主政單位,3位內 聘評選委員(均為秘書室同仁)因業務繁重,故於 109年5月28日通知5位採購評選委員,預訂於同 年6月2日上午9時30分召開評選會議,惟僅外 聘委員出席,3位內聘委員皆缺席。經查,該局辦

- (七)據臺鐵局所復,109年6月9日為臺鐵局辦理年度 「鐵路節(臺鐵133週年)表揚大會」活動,秘書處 為主政單位,3位內聘評選委員(均為秘書處同仁) 因業務繁重;另外,考量本案因核定權限為二層決 行,為確認本採購履約內容是否符合該局需要(一 期著重於輿情蒐集、分析及回應;二期會著愈於 局業務行銷規劃及推廣),故6月2日第1次評選 會議予以延期至鐵路節慶祝大會後辦理等語。惟查 ,於辦理採購評選會議時,才為確認本採購第2案 履約內容是否符合該局需要,而延期舉辦評選會議 ,凸顯採購事前評估不足,或另有原委,啟人疑竇
- (八)綜上,臺鐵局執行本採購招標過程,於本採購第 1 案招標前,明知春露公司既為投標廠商,卻於開標 前,委請該廠商參與該局秘書室與標案有關內容, 就整體行銷宣傳進行報告,違反政府採購法之規定 ,已有失公允,嗣評選委員對於春露公司之「實績

- 三、臺鐵局驗收本採購履約過程,經查發現有未依約回覆留言、私訊等情事,且依結案報告書列載統計指出,「臺鐵局 TRA」回覆率僅 17%、「FUN 臺鐵」回覆率僅 47%,惟該局未依約扣罰,嗣經審計部繕發審核通知後,始對廠商採減價收受及處以違約金之履約驗收處置,且廠商履約情形亦有日週報缺乏分析資料建議、缺漏市場趨勢分析及品牌開發規劃加值服務等辦理成果不足之缺失,顯見其履約管理有欠落實監督廠商履約,而有驗收不實之疏失,核有違失。
  - (一)依本採購第1、2案契約第2條(二)2、(1)、甲及第 4條(七)等規定,網友留言、私訊應於2個工作 天內回覆,每逾1日罰款3,000元整。本採購經審 計部派員查核,發現春露公司未依約於2個工作天 內回覆網友留言、私訊,截至該部查核日109年9 月4日止,尚有11則留言未回覆,且依結案報告

書列載之統計結果,「臺鐵局 TRA」回覆率僅 17%、「FUN 臺鐵」回覆率僅 47%,惟臺鐵局並未依約扣罰。嗣經審計部繕發審核通知後,臺鐵局始於 110 年 2 月 9 日開會研議,對廠商採減價收受及處以違約金之處置,共計減收 37 萬 3,800 元,顯示該局未確實依約辦理驗收,疏於監督廠商履約及驗收不實之疏失。

- (二)據臺鐵局稱,依契約執行工作計畫書查核,檢視廠商協助管理營運粉絲專頁回覆網友留言部分,確有未依時限回覆網友留言情事,故依據政府採購契約辦理驗收時,針對第2案第3期此工任項目驗收標的判定為不合格,依契約將此項目按核算工作價金不予給付;另有關違約金部分,根據契約之第13條第1項第3款,每日依其千分之3計算進約金,其數額以每日依契約價金總額計違約金,第一、二季(109年6月28日至109年12月22日)計178日,違約金計17萬8,000元。 除減價金額+違約金=37萬3,800元。
- (三)另有關廠商提供輿情分析日報及週報缺乏分析資料之建議部分,依第1案契約第2條(二)1、(1)規定,依據大數據資料分析辨識熱門議題,提出量化數據、文字說明、摘要及建議,並依臺鐵局需求,提供不同時間區間之新聞媒體、臉書等社群媒體對議題關注程度及擴散變化,包括提供輿情分析日報及週報。然經抽查上揭2採購案輿情分析日報及週報,僅有臉書、媒體、Dcard及PTT等一般社會關注熱門議題及貼文進行聲量與趨勢分析,並無針對分析資料之建議部分,亦未就社群媒體關注臺鐵局之重要輿情或議題進行分析並提出建議,無法使臺

鐵局掌握重大輿情資訊、議題分析及提出建議之採 購契約規定。

- (四)有關廠商結案報告書缺漏市場趨勢分析及品牌開 發規劃等加值服務之辦理成果,另針對加值服務商 品亦未有採購生產及販售等相關時程規劃部分,依 第1案需求說明書柒、一之規定,評選項目之一「 加值服務與創新規劃 上 25分,評選內容包含運用 各式具效益且創意之議題行銷方式等創新規劃項 目、加值服務之價值及創意度、符合本採購需求程 度。故廠商應於服務建議書提出運用品牌概念與操 作手法,將「臺鐵」視為一個品牌來經營,分2階 段進行,以市場趨勢分析包括商業模式調查、特性 分析、評估市場消費者喜好與定位、評估消費者喜 愛之風格與變化,預估現階段與未來趨勢發展;另 品牌開發規劃包括品牌溝通、定位差異化設計,及 依各通路不同客群擬定行銷宣傳通路,制定不同行 銷導入概念等,經簽約後即視為契約一部分。經查 廠商於 109 年 3 月 9 日提出「馬口鐵車票禮盒組」 、「追分成功旅行文具組」及「永保安康清潔組」 等 3 項加值服務商品項目,經與臺鐵局附業營運中 心討論後確認,於結案報告書未列上述市場趨勢分 析及品牌開發規劃等加值服務之辦理成果,惟臺鐵 局仍予驗收合格;另查截至審計部查核日(109年9 月 4 日)止,臺鐵局針對上述 3 項加值服務商品, 亦尚未進行採購生產及販售等相關期程規劃,顯未 研擬商品相關執行策略,以發揮採購效益。
- (五)據臺鐵局稱,自108年12月31日起辦理本採購, 經營官方粉絲團(包含「FUN臺鐵」及「臺鐵局TRA」)粉專觸及數由前年同期5,996,970人成長至29,249,576人,共計成長23,252,606人數,提升

387.7%,粉絲專頁追蹤者由 79,899 人成長至 122,663人,共增加 42,764 位民眾追蹤該局專頁 社群成長幅度達顯著,大幅提升正面行銷宣傳效益;有關第 1、2 案季規劃報告執行概況,為提供臺鐵局相關資源進行正面行銷宣傳之規劃建議,受到臺鐵局相關資源有限及疫情影響,而未能據以逐項落實執行,僅能評估挑選重點項目辦理,故廠商口於納入部分開發成本效益分析評估,經評估具開發效益,將納入後續生產及販售規劃,故並非不辦理該加值服務所提商品開發。

(六)綜上,臺鐵局履行本採購驗收過程,經核發現未依約問題言、私訊,且依結書列載統統計指閱率僅 17%、「FUN臺鐵」回覆率僅 17%、「FUN臺鐵」回覆率僅 17%、「FUN臺鐵」回覆率僅 47%,惟該局未依約扣罰 年 2 月 9 日開會研議 對廠商採減價收受及處以違約金,共計會研議 3,800 元,顯示該局未確實依約辦理驗收,超會關注熱門議題及貼文進行聲量與趨勢分析資調 3,800 元,顯示該局未確實依及 PTT 等一般社會關注熱門議題及貼文進行聲量與趨勢分析資關注熱問人建議部分,亦未就社群媒體關注之經過分析資表 實體 1 與情資訊,又對市場趨勢分析有廣,至與情或議題進行分析並提出建議,無法依約有所等 要與情或議題進行分析並提出建議,無法依約所等與情資訊,又對市場趨勢分析有廣勢,亦未就社群理成果不足等。與情質過過服務之辦理成果不足等缺人關見其履約管理有欠落實監督廠商履約,而有數收不實之疏失,核有違失。

綜上所述,臺鐵局辦理本採購預算來源係由重大工 程之工程管理費及局務業務宣導費共同支應,惟工程管 理費占比率達9成5以上,然與工程建設相關成果卻僅占 不足1成,比重顯有失衡,且經工程會認定,工程管理費 之支用項目須為工程開辦、協調、宣導等費用,即使用 於宣導,亦須與辦理工程之相關事項,顯見本採購之經 費來源已違反中央政府各機關工程管理費支用要點之規 定,有失預算編列之目的;嗣於執行本採購招標過程, 於本採購第1案招標前委請參與投標廠商就整體行銷宣 傳進行報告,已有失公允,嗣經局內工作小組就「實績 經驗」部分之初審意見卻與評選結果大相逕庭,亦凸顯 異常,又於本採購第2案評選會議,5位評審委員中之3位 內聘委員均未出席,致該次評選會議延期舉辦,有失合 理性,顯見本採購招標過程已造成限制競爭或不公平競 争之嫌,有失政府採購法所定之公平、公開之採購程序; 又於驗收本採購履約過程,經查發現有未依約回覆留言、 私訊等情事,且依結案報告書列載統計指出,「臺鐵局 TRA」回覆率僅17%、「FUN臺鐵」回覆率僅47%,惟該局未 依約扣罰,嗣經審計部繕發審核通知後,始對廠商採減 價收受及處以違約金之履約驗收處置,且廠商履約情形 亦有日週報缺乏分析資料建議、缺漏市場趨勢分析及品 牌開發規劃加值服務等辦理成果不足之缺失,顯見其履 約管理有欠落實監督廠商履約,而有驗收不實之疏失, 皆核有重大違失,爰依憲法第97條第1項及監察法第24條 規定提案糾正,移送交通部轉飭所屬確實檢討改善見復。

提案委員:陳景峻

中 華 民 國 111 年 9 月 日