臺北地院推動落實民事訴訟集中審理
七月一日起實施律師配合度問卷調查

【本刊臺北訊】臺北地院爲推動全面實施民事訴訟集中審理制度，於九十一年九月十日由民事庭及家事庭之庭長、法官計九人，成立推動小組，積極規劃。迄今除已完成：㈠院內法官民事集中審理實務研習課程，㈡增設協商室，㈢與司法院民事廳共同研擬相關規則，及㈣編製民事集中審理參考手冊外，將自九十二年七月一日起實施民事集中審理律師配合度問卷調查。

律師的充分配合，爲落實民事訴訟集中審理的關鍵。爲了解律師對於民事集中審理程序之知悉及配合程度，臺北地院該小組及資訊室、統計室共同設計「民事集中審理律師配合度問卷調查」，自行開發電腦程式，以簡單、明確之電腦點選、送出方式，填載問卷，統計資料。

問卷係每案採一律師一問卷方式，由民事庭及家事庭法官，於採民事集中審理事件審結後，在該院網站民事集中審理律師問卷專區，填載問卷；合議案件則由合議庭法官評分。評分欄分爲配合與不配合二類。配合者，獲滿分；不配合者，依㈠未依限交換書狀，㈡未依限提出爭點整理書狀，㈢未集中聲請調查證物、訊問證人及當事人本人，㈣未適時提出攻擊防禦方法，及㈤其他，共五個項目，每個項目分四等級評分（即不扣分、扣六分、扣十三分、扣二十分）。每半年，由該院統計室統計分析問卷結果，作爲日後改進之參考。

此項問卷調查，係經臺北地院與司法院民事廳、中華民國律師公會全國聯合會、臺北律師公會、民間司法改革基金會等代表開會研商，取得共識實施，並決議：㈠以九十二年七｜十二月爲第一階段，所得問卷統計資料，對外不公布個別律師姓名。㈡九十三年以後爲第二階段，問卷調查及其公布方式，俟第一階段問卷調查結果再議。臺北地院已於九十二年四月間函請律師公會全國聯合會、臺北律師公會轉知會員，有關實施本問卷調查事宜，以便事先讓律師界知所因應。

對於法官實施民事集中審理情形，民間司法改革基金會亦正研擬類似之問卷調查，以期與前述問卷同步實施，更有助於新制之落實。

臺南高分院舉辦轄區法官業務座談

【本刊臺南訊】臺南高分院爲加強一、二審法官業務聯繫，日前假環境幽靜、景色怡人的臺南縣烏山頭水庫風景區劍橋大飯店舉行業務座談會，與會人員有該分院及臺南、嘉義、雲林地院院長、庭長、法官等百餘人。

會議由沈院長守敬主持，致詞時指出：本次座談會很榮幸邀請到國立中正大學法學系柯教授耀程專題演講「交互詰問制度設計的思與辯」，與會法官熱烈表示歡迎，柯教授談交互詰問的基本構想、實施的範圍及順序等，內容豐富精湛，見解精闢，對辦案實務上有莫大助益。午餐後繼續進行業務座談，本次會議主題：㈠民事事件集中審理之推動。㈡刑事案件交互詰問之加強。㈢一、二審業務聯繫之建議。與會法官就集中審理及交互詰問在實際推動上之有無困難以及其他行政業務問題提出研討，相互溝通，以供改進參考。會後前往善化成功啤酒廠參觀，使法官對我國璀璨華采的製酒文化發展有更深的了解。並搭乘遊艇飽覽鳥山頭水庫清幽秀麗晶瑩的美景，以紓解平日工作壓力，各法院法官均表希望多舉辦這類有意義的活動，以增進彼此感情，座談會於黃昏時分在互道珍重再見聲中圓滿結束。（振）

苗栗地院消防救災安全教育活動

【本刊苗栗訊】近年來火災頻傳，生命財產損失嚴重，尤其高樓失火逃生不及，經常造成重大傷亡，有鑑於此，苗栗地方法院少年法庭特於日前舉辦消防救災救護安全教育活動，灌輪少年與同仁防火、逃生、避難、救護常識，由宋審判長國鎮主持，邀請苗栗縣消防局消防分隊分隊長及教官講解、示範演練，參加人員除少年外，另有庭長、法官、輔導志工與全體觀護同仁等共六十人。

本次活動室內部分有三項：㈠播放消防分隊錄製重大災害實況DVD並詳細解說、㈡CPR心肺復甦術實地演練、㈢濃煙體驗｜於密閉屋內施放濃煙，伸手不見五指，體驗如何走出屋外；室外部分有二項：㈠滅火器使用法、㈡緩降機實地操作等。上述每項活動少年與院內同仁均踴躍參與，在消防局專業人員指導之下，尖叫聲四起，緊張刺激，情緒HIGH到最高點，經由親自演練過程中，參與人員咸認爲學習到逃生、救護之技巧，終生受用不盡，眞是上了一堂彌足珍貴的課程。（水）

化監督爲協助—由《尊》開始
～談如何提供優質服務～（下）

四、頂尖服務核心：服務永遠以顧客認定爲準，所以「最適」勝於「最好」。傳統服務的「黃金定律」是「用你希望顧客對待你的方式去對待顧客」，但二十一世紀顧客服務強調「白金定律」即「用顧客希望你對待他的方式，去對待、服務他」。

五、有效抱怨處理：雖不滿意，但可接受。法鼓山聖嚴法師說的好：「如果周遭找不到貴人，所有阻撓你的人都是你的貴人。」抱怨處理也是如此，雖然不舒服、不中聽，但換個角度來講，會抱怨的顧客是最忠誠的，且顧客抱怨就是顧客向你求救的聲音，處理得當利人利己。處理顧客抱怨時，速度要快且能利他，處理順序要從安撫顧客情緒著手，接著處理顧客的問題，最後也不要忘了紓解自己的怨氣。

所以做好優質服務的關鍵爲永遠將自己放在顧客的立場來設想(Always put yourself in customer-'s shoes.) 且盡自己所能讓你的顧客開心滿意(Do your best to make your customer happy.)。因此，顧客服務是八〇%的態度和二〇%技巧，兩者相加等於一〇〇%服務。台積電的董事長張忠謀的座右銘是「多做少說」，所以落實行動且持之以恆。記住「千萬成就永遠是來自於千辛萬苦。」政府的用心，民衆是絕對可以感受到的，且絕對會全力的回報。

雲林地院中國傳統結藝研習活動

【本刊雲林訊】雲林地方法院爲提倡少年正當休閒活動，並藉由親子共同學習與創作，以營造溫馨和樂的互動關係，舉辦中國傳統結藝研習活動。該院少年法庭潘法官雅惠於致詞中表示，家庭需要大家用心去經營，愛的種子將在溫馨的環境下發芽、茁壯，勉勵大家建立親子良性互動。

本次研習邀請中華民國毛線手藝協進會結藝委員會結藝講師鄭雪惠及八位助理擔任指導老師，帶領少年、家長及該院同仁、輔導志工約八十餘人，一起學習、成長。家長及少年在指導老師之講解下，認眞依序製作銀柳、太陽花及玫瑰花，完成精美作品，並從學習中肯定自我。指導老師於衆多佳作中，選出優勝作品，加以獎勵。活動在輕鬆、愉快的氣氛中圓滿結束，讓參與者共同留下永恆美好的回憶。（泉）

澎湖地院洪院長拜訪調解委員

【本刊澎湖訊】澎湖地院爲善用社會資源，加強調解委員陣容，就轄區熱心公益之專業人士，擇選十餘人擬聘任爲調解委員，俾便在訴訟進行中協助參加調解，以弭平當事人紛爭，疏減訟源，減輕法官工作負擔。

洪院長兆隆爲落實調解委員駐庭輪值調解，發揮調解委員功能，以提昇調解績效，日前親臨調解委員府上一一拜訪，除感謝各委員的熱心參與外，並詳細說明調解委員的設置、目的、調解內容及作業方式，瞭解各委員之專業，並傾聽其意見，俾便安排駐庭輪值時間及交付調解之事件，調解委員咸認洪院長的到訪受益良多，對於提昇調解技術，促進調解續效有莫大助益。（陸）

【又訊】中正國小爲普及學生法律常識，由該校組長蕭伯勳、老師魏麗娟等，帶領六年級學生一五三人，於日前到澎湖地院參觀。

洪院長除表示歡迎，並期勉參觀學生把握機會吸收法律常識，瞭解法院的運作，做一個守法守紀的好學生，使法治教育的種子往下紮根、往上生長，茁壯。接著張公設辯護人以電腦動畫，介紹法院的業務、法庭席位、服制，並由徐調查官引導參觀法院各項軟體設備，便民服務措施，法庭運作及筆錄電腦化，以滿足學生的好奇心與求知慾，隨後舉行互動溝通，及疑問解答，學生均認眞投入，熱烈參與，咸認受益良多。（陸）

法◆制◆動◆態

◎司法院九十二年五月九日修正發布「司法官候補規則」。

◎司法院九十二年五月九日修正發布「候補法官輪辦事務及服務成績考查辦法」。

從門外漢到法律人
—初學法律應有的一些基本認知
黃異 著



本書的目的在於向讀者提供初學法律時應有的認知與態度，希望藉此協助讀者跨過初學法律的門檻。
本書首先描述學習的對象—法律的一些特質，次在說明如何面對及研究此對象，其中包括案例解析以及論文寫作的方法。最後則大致描述基本法律領域，讓讀者有大致印象，到底法律所為何事。
書號 1Q29　定價 200元
五南圖書出版公司　地址/北市和平東路二段339號4樓
電話/27055066　傳真/27066100　劃撥/01068953　http://www.wunan.com.tw

台灣法學里程碑
月旦法學雜誌　97期精華
元照法律網 www.angle.com.tw
【特別企劃】民事訴訟法修正平議（二）　黃國昌／吳明軒／李木貴
【本月企劃】刑事訴訟法最新增修之檢視　楊雲驊／陳運財／陳恒寬／吳巡龍／張麗卿／柯耀程
【法學新論】親權事項之假處分／魏大喨
挖角與惡意挖角／劉孔中
【法苑精粹】讓與擔保之法律構造（下）／陳榮隆
企業併購法之檢討與省思（下）／黃銘傑
【法律經濟分析系列講座】物權法／簡資修
【行政程序法系列講座】
大學教師升等評審的正當程序／湯德宗
【判解評析】不法管理．添附與不當得利／鄭冠宇
使公務員登載不實罪／吳耀宗
【企業與證券市場法規系列座談會】
財務預測制度之探討／林國全
訂閱一年二五〇〇元
單本定價二五〇元
6/14前訂閱加贈「著作權法解讀」、「國際法與兩岸法律問題論集」、「企業法律風險之管理手冊」三本（價值920元）
元照出版　台北市館前路18號5樓　郵撥：19246890
anservice@mail.angle.com.tw
Tel:02-2375-6688　Fax:02-2331-8496

律師事務所誠徵
法務一名：法律系畢、無經驗可、環境佳、待優、男女不拘。
意洽：桃園市中山路八一〇號四樓（近法院）
電話：（〇三）三七〇五二五九

長江事務所誠徵
臺北、新竹律師數名
（對民商、智慧財產權有興趣者）
意者備履傳，希望待遇寄臺北市內湖區行愛路一八號三樓
電話：（〇二）二七九三七八八八—三二一一劉小姐

律師事務所廉租（適二、三位律師合署）
近台師大　交通便利　有停車位
設備齊全　全新裝潢　租金特廉
意者電：（〇二）二三六九—六三三六
二三六二—二六〇八
〇九一七—七六二三五

元照法律網
angle.com.tw
【說法解字】消極處分／洪家股
行政契約標的理論／程明修
信託的意義／謝哲勝
以一罪論／鄭逸哲
一年 1000 元
【專題講座】
「政府業務委託民間辦理」的法律規制／陳愛娥
我國消費者保護法之商品與服務責任／黃　立
檢警關係／黃朝義
「看電影學憲法教室」
元）
出版
18號5樓
246890
75-6688
31-8496

本公司研發「即時更新資料庫檢索系統」，由於
它有強化業務之功能，經上市後受到各單位歡迎及愛用，
提升了e世代的工作效率。
單位時間、成本及作業流程，提昇整個單位的效率。
歡迎來電洽本公司吳銘子小姐或業務部張小姐，
我們樂意到貴單位展示及解說產品。