
目 錄

調 查 報 告

- 一、提升國內觀光遊憩品質與國際觀光旅遊人次執行情形之檢討專案調查報告(一).....1

一 般 法 規

- 一、修正公務人員考試法第 23 條條文..... 31
二、修正「選送公務人員出國專題研究實施計畫」..... 31
三、銓敘部函釋：應公務人員考試法第 23 條第 1 項規定辦理之特種考試及格人員，復應公務人員升官等考試及格者，仍須實際任職滿 6 年，始得以該升官

等考試及格資格調任..... 34

- 四、銓敘部書函釋：女性因生育問題而進行試管嬰兒，不得申請留職停薪..... 34

- 五、銓敘部書函釋：公務人員辭職等相關疑義..... 35

- 六、行政院人事行政局書函釋：於私人機構擔任以按件計酬方式支薪或非全時上班擔任義工之年資，不宜採計為聘僱人員應具專門知能條件之研究或工作經驗..... 36

大 事 記

- 一、監察院 96 年 1 月大事記..... 37

調 查 報 告

一、提升國內觀光遊憩品質與國際觀光旅遊人次執行情形之檢討專案調查報告（一）

壹、專案調查研究主旨：

一、研究緣起：針對行政院推動「觀光客倍增計畫」，為瞭解影響國內觀光遊憩品質及國際觀光旅遊人次之因素，並探究檢討其執行情形，俾利謀求改進對策，以活絡我國觀光產業，增進國民就業，提升經濟發展，本院交通及採購委員會民國（下同）九十三年二月十七日第三屆第六十二次會議決議辦理本專案調查研究，同年二月二十三日以（九三）院台調壹字第○九三○八○○一三一號函派調查研究。

二、目的：針對影響觀光發展之因素，促使相關主管機關籌謀有效因應對策，以提升國內觀光遊憩品質與國際觀光旅遊人次倍增。

三、範疇：

- (一) 觀光政策與施政重點。
- (二) 觀光統計與市場調查。
- (三) 觀光業務推展情形。
- (四) 觀光從業人員培訓。
- (五) 觀光遊憩之開發與管理。
- (六) 國家級風景特定區之經營管理。
- (七) 國際觀光宣傳與推廣。
- (八) 觀光旅遊服務。
- (九) 觀光客倍增計畫規劃及執行情形。

貳、問題背景與現況分析：

據歷年觀光外匯收支統計顯示，觀

光外匯收入雖逐漸成長，然與出國旅行支出比較仍出現高度之逆差，受到 SARS 風暴影響，外籍旅客人次亦明顯減少，觀光客倍增計畫於本案進行專案調查研究之時（九十三年二月二十三日）尚難見成效。彌來，僅見國家風景區管理處紛紛成立，行政資源與人力分散之結果，降低整體國家風景區之建設經營成效與服務品質。長期以來，國內觀光遊憩品質雖已逐步改善，仍然無法吸引國內民眾前往，值得深入探討謀求對策。

參、研究方法與過程：

一、文獻蒐集與研析：

- (一) 蒐集並研析本院歷年相關調查案件。
- (二) 蒐集並研析本院巡察資料。
- (三) 蒐集並研析相關剪報。
- (四) 蒐集並研析相關法令。
- (五) 蒐集並研析相關研究報告。
- (六) 蒐集並研析相關政府機關公報與出版品。
- (七) 蒐集並研析立法院相關質詢問題。

二、設置「觀光品質與發展論壇」：

九十三年三月二十三日於本院網路上設置「觀光品質與發展論壇」，廣泛蒐集大眾意見，並函請各大專院校相關系所、相關公會、中央各機關、縣（市）政府、鄉鎮市公所，轉知所屬踴躍利用「觀光品質與發展論壇」提供寶貴意見。

三、函請交通部觀光局、各縣市政府提供發展觀光之相關研究報告。

四、函請行政院環境保護署、各縣市政府說明維護觀光地區環境清潔辦理績效。

五、函請各縣市政府轉請各鄉、鎮、市公所提供發展觀光之特色、意見。

六彙整「觀光品質與發展論壇」意見。

七辦理現場履勘：

本專案調查研究抽樣規劃「觀光客倍增計畫」所列之「北部海岸旅遊線」、「桃竹苗旅遊線」等兩條旅遊線辦理現場履勘，並由交通部觀光局就全島旅遊線提出簡報、解說及提供相關資料。

肆、研究發現與分析：

一、觀光政策與施政重點：

(一)交通部觀光局觀光政策：

1. 行政院經濟建設委員會於七十九年起分四年編列三十九·八億元開發西部濱海公路二十七處遊憩區及於台三線開發十八處觀光點，嗣行政院推動「觀光客倍增計畫」，欲發展台灣為永續觀光之「綠色矽島」及二〇〇八年達到來台旅客五〇〇萬人次之目標。
2. 以本土、文化、生態之特色為觀光內涵，配套建設，發展多元化觀光。
3. 減輕觀光資源負面衝擊，規劃資源多目標利用，建構友善旅遊環境。
4. 健全觀光產業投資經營環境，建立旅遊市場秩序，提昇觀光旅遊產品品質。
5. 迎合國內外觀光不同之需求，拓展觀光市場深度與廣度，吸引國際觀光客來台旅遊。
6. 針對觀光市場走向，塑造具台灣本土特色之觀光產品，有效行銷推廣。
7. 提昇觀光服務水準：
 - (1) 建設優質觀光旅遊設施。
 - (2) 提供友善旅遊環境。
 - (3) 開創台灣觀光新形象強化國際行銷。

(二)觀光目標：

建設台灣成為「觀光之島」、「亞太休閒中心」、「觀光王國」。

(三)交通部觀光局施政重點：

1. 配合「振興觀光」施政重點，加速落實「觀光客倍增計畫」之執行。
2. 配合九十年十一月十四日修正通過之「發展觀光條例」，九十一年陸續修訂完成下列相關子法：「觀光文學藝術作品獎勵辦法」、「觀光旅館及旅館旅宿安寧維護辦法」、「加強國際觀光宣傳產業適用投資抵減辦法」、「旅館業管理規則」、「法人團體受委託辦理國際觀光行銷推廣業務監督管理辦法」、「民間團體或營利事業辦理涉及國際觀光宣傳及推廣事務輔導辦法」、「觀光遊樂業管理規則」發布實施，並於九十二年完成「觀光旅館業管理規則」、「旅行業管理規則」、「領隊人員管理規則」等子法之修定，另為促進來台旅客購物意願，提昇旅遊市場之競爭力，於發展觀光條例第五十條之一增訂觀光客購物退稅制度之條文，九十二年六月十一日公布後，隨即訂定「外籍旅客購買特定貨物申請退還營業稅實施辦法」並於同年十月一日施行。外籍旅客持有「非中華民國國籍之護照、無戶籍之中華民國護照及入出境證」者，購買特定貨物，至台灣向經核准貼有核准銷售特定貨物退稅標誌（TRS）之商店，當日同一家購買可退稅貨品達新台幣（下同）三千元以上，並在三十天內將隨行貨物攜帶出境者，可於設置於機場或港口之海關「外籍旅客退稅服務檯」申請退

- 稅。
3. 加強辦理國際觀光宣傳推廣工作，依市場特性分別擬訂不同主題與策略進行推廣，以拓展國際客源，邁向倍增目標。
 4. 輔導具發展潛力之地方民俗活動，提昇地方節慶活動規模國際化，並與周邊景點配套推廣、加強國內外宣傳，吸引遊客參與。
 5. 以套裝旅遊路線概念規劃十一處國家風景區中長程建設計畫，並積極執行。
 6. 訂定「二〇〇四年台灣觀光年行動計畫」，推動「人人心中有觀光」運動，設計台灣旅遊產品開發計畫，期掀起全民推展台灣觀光之熱潮，打造台灣觀光新形象。
 7. 訂定「旅館評鑑制度」暨「旅館評鑑標準表」：

「旅館評鑑制度」暨「旅館評鑑標準表」可作為旅館等級評鑑依據，使我國之旅館品管管理體制與國際接軌，有利推廣、行銷。據台灣日報九十三年六月二十六日報導：「營運欠佳旅社，交通部觀光局列黑名單」，聯合報同日報導：「旅遊旺季前，交通部觀光局體檢旅行社」，中央社九十三年九月六日亦報導「北市百餘家衛生優良旅館，分獲認證及表揚」，以上措施提供資訊保障消費者權益。此外，對於餐飲、服務亦應分級，使劣者遭市場淘汰，留存優良者提供消費者安心選擇。

8. 建置鐵路觀光旅遊線：

九十二年度年平均觀光列車搭

乘率達百分之五五，觀光列車搭乘人次達二十一萬人次，台灣鐵路管理局營收一億一千萬元；三支線旅遊套票年發售數共計一四七、六一七張完成年度目標六五、〇〇〇張；完成沿線綠美化、環境整理約達四〇〇公里，完成年度目標三一〇公里以上，現階段雖有良好基礎，惟因應高速鐵路之通車，宜及早與台灣鐵路管理局合作，規劃一日遊觀光路線。據中華鐵道觀光推廣協會提供陳〇〇秘書長之論文認為：為迎接高鐵二〇〇五年九月全線正式通車新時代來臨……島內旅遊生態將面臨重大改變，隸屬台灣鐵路管理局系統的觀光列車亦需改變營運定位，積極提升產品形象及行銷能力，例如：集集線、內灣線、平溪線的結合，由南往北的行程甚至可結合台北捷運系統……」。因此，鐵路觀光旅遊線即將面對旅遊路線之重整。

9. 台十一線東部濱海公路改善計畫：

台十一線全長一八二·五〇六公里，預計改善一四六·二一公里（花蓮縣七十二·二二公里，台東縣七十三·九九公里）。除 1k+440 至 4k+880 按十五公尺拓寬；4K+880 至 12K+520 花蓮大橋至和南寺段，按用地寬三十公尺、路基有效寬二十公尺並設置分隔島；其餘路段均按用地寬度二十公尺，路基有效寬度十二公尺辦理征用及拓寬改善；另石門（61K）至長濱（88K）段配合觀光地區之交通需要，加設腳踏車專用道，不僅可使觀

光與運動結合，亦能減少機動車輛之空氣污染。

10. 台二十七線水冬瓜至屏東段拓寬改善計畫：

改善路段為高雄縣荖濃、新發、大津往六龜、旗山屏東、高雄之主要道路。因茂林、藤枝、寶來、南橫公路、海神宮旅遊觀光交通量之快速增加，假日交通更形擁擠，地方政府民意代表等迭年建議要求改善。

11. 台中港中一路北段及北堤路新建工程：

串聯港區相關親水遊憩設施，開發海岸遊憩活動空間，提供民眾多樣性之休閒體驗，促進地方觀光產業發展，興建中一路北段長三、一〇〇公尺、北堤路長二、七〇〇公尺及自行車專用道長一、四〇〇公尺。

12. 花蓮航空站航廈擴建工程：

因花蓮地區有五好（好山、好水、好空氣、好陽光、好海岸）甚具觀光價值，然因受政府產業東移政策及促進工商業發展之影響，花蓮機場場站設施早已因運量遽增而不敷使用；經交通部觀光局辦理各項經濟效益評估後（含建造及營運成本估算），認為具經濟可行性。

13. 屏東航空站設置計畫：

未來旅遊觀光需求及衡量屏東地區發展情形，於既有屏東機場設施完整情形下，設民用航空站仍具有其正面之效益。由於屏東機場距高雄機場近，於天候不佳或緊急狀況時，更可作為其國內航機 B757

型以下航機之備降場使用。交通部認為該計畫於政府政策、經濟效益、社會需求及各實質條件下均屬可行。

14. 溫泉觀光整體開發建設：

辦理金崙、北投、烏來、泰安、蘇澳、清泉、四重溪、礁溪、關子嶺、知本、廬山、東埔等溫泉區資源調查、系統規劃、鑽井、沉澱池工程、管線改善、鑽井及環境景觀改善工程。台北縣政府亦自九十三年九月起辦理：「烏來溫泉觀光整體開發計畫（共五期）」，使中央與地方均能合作開發觀光資源，以提昇溫泉遊憩品質，開創旅遊新契機，並引導業者投資，增加旅遊收益，未來將以重點示範溫泉區完成整體配套改善工作為優先。屏東客運另與南台灣溫泉大飯店共同籌劃「前進四重溪—溫泉列車」方案，推出墾丁街車於九十三年十一月一日起行駛四重溪溫泉線，使民眾易於前往四重溪旅遊、泡溫泉。溫泉列車啟動儀式於九十三年十月三十一日於屏東縣代理縣長吳〇〇敲鑼下啟動，配合溫泉列車之起跑，「南台灣溫泉季」亦展開一系列活動至九十三年十二月底。

15. 建置觀光旅遊服務網：

(1) 觀光旅遊巴士系統：

於九十二年十二月二十九日正式啟動，目前計有二十五條路線，並完成專屬形象識別標誌及中、英、日文摺頁。

(2) 環島觀光列車：

①「南迴之星」於九十二年八月

十五日通車，環島鐵路觀光列車之目標即已達成；目前計有花蓮觀光列車、溫泉公主號、墾丁之星、南迴之星等觀光列車，配合花蓮縣政府推動之「洄瀾二〇一〇創造花蓮永續發展願景規劃」推出「觀光」、「生活」、「無毒農業、文化創意、綠色生技」等五大產業發展計畫，可使花蓮縣之觀光產業更加興盛。

- ②台灣鐵路管理局推出頂級環島觀光列車—「寶島之星」，邀請日本東京都知事〇〇〇〇〇於九十三年十月二十六日來台參加「頂級環島列車」首航團，隨行尚有富士電視台等日本多家媒體，全程拍攝及紀錄，為頂級台灣鐵路環島列車之旅做最佳國外宣傳。台鐵頂級環島列車座椅加大，舒適便捷，列車設有卡拉 OK 設備免費歡唱，並配合行程提供各地名產、台鐵便當、免費高級紅酒、香檳等飲料供遊客品嚐，旅程沿途可欣賞台灣各地風情，貼近人文與生活，並搭配花蓮遠來、台東知本老爺、南投涵碧樓等五星級觀光旅館食宿，提供最頂級行程規劃。

(3)旅遊資訊服務網：

完成旅遊服務中心意象識別標誌，輔導完成高雄國際機場、台北松山機場、台北火車站、台中市興中轉運站、嘉義火車站、恆春機場、台東機場、花蓮機場

、基隆火車站、台南火車站、台南機場、花蓮火車站等地之旅遊服務中心；九十三年五月一日啟用二十四小時中英日免付費旅遊諮詢服務熱線電話〇八〇〇-〇一一七六五（CALL CENTER）。另台南火車站已規劃為「南台灣文化觀光產業交流中心」，未來可提供觀光景點、住宿資訊及古蹟地圖等觀光導覽資訊，並設置「資訊行政區」、「文藝資訊區」、「數位虛擬遊憩區」、「文化交流展演區」等。

(4)一般旅館品質提昇計畫：

輔導救國團所屬十四家青年活動中心及三十七家一般旅館加入國際青年之家體系，以提供國際青年族群自助旅遊者平價住宿設施，並輔導二十六家旅館業者加入「台灣精緻商務飯店聯盟」，提供房間數超過三、〇〇〇個。

16.客源市場開拓計畫：

九十二年受 SARS 疫情衝擊，來台旅客目標數下修為二一〇萬人次，經推動「後 SARS 觀光復甦計畫」，針對日本、港澳、新馬、韓國、歐美等主要客源市場，辦理各項宣傳、推廣、促銷活動，計吸引二二四萬八一七人次之國際旅客來台旅遊，達成下修之目標；九十三年為台灣觀光年，期藉由全民做個好幫手、好推手、好主人之共識，配合對外宣傳與促銷，使來台旅客人次提高至三二〇萬人次，為達成觀光客倍增目標將以穩定主要客源市場（日本、港澳、美國）、拓

展新興市場（韓、星馬）及開發長程潛在市場（歐、紐澳）為主要策略，並以宣傳、推廣、促銷之手法，針對不同目標市場辦理國際觀光行銷宣傳工作。

二、觀光統計與市場調查：

(一)重要觀光統計數據：

1. 來台旅客部分：

(1)九十一年來台旅客人次計二七二萬六、四一一人次，較九十年之二六一萬七、一三七人次，成長百分之四·一八。另九十二年來台旅客人次計二二四萬八、一一七人次，較九十一年負成長百分之二十四·五，其中第一季人次增加百分之三·一五、第二季人次減少百分之七十一·五四、第三季人次減少百分之十九·七三、第四季減少百分之十一·一。關於國外觀光客減少之問題，交通部認為九十二年我國觀光市場主要受到 SARS 事件衝擊，第二季人次大幅減少；惟自九十二年七月五日台灣地區從疫區除名後，在政府及民間業者積極合作展開各項觀光促銷措施及宣傳推廣計畫，使旅客人次逐漸復甦。

(2)九十三年一至十月來台旅客計二四〇萬三千一百零九人，較九十二年同期成長百分之三十六，較九十一年負成長百分之一·三八，交通部觀光局分析其原因包括：九十三年第一季及第二季受 SARS 零星個案、亞洲禽流感、國際恐怖事件及三二〇大選後國內紛擾等因素影響，致來台旅客

與九十一年同期相較分別負成長百分之八·一三及百分之一·四九，第三季起則已轉趨穩定成長，十月份較九十一年同期成長百分之三·一九，九十三年全年似能達到二九〇萬旅客來台觀光之預定目標。

(3)至於大陸人士來台觀光部分，行政院游院長於九十三年六月二十四日出席「九十三年大陸台商協會負責人端節聯誼座談會」致詞時表示：「……政府已做好全面開放大陸人士來台觀光的準備，因為全面開放不只可以增加台灣的觀光收入，同時更可帶動國內的就業機會，然而目前大陸並未將台灣列為觀光地區，未給予善意回應，有待雙方協商與溝通。……」。爰此，由於目前尚未全面開放大陸人士來台觀光，因此交通部觀光局之觀光年報、觀光統計月報均未統計近年大陸來台旅客之人數。惟據行政院大陸委員會之統計，九十年大陸地區人民申請來台人數一七五、〇六五人，九十一年為一九九、〇三七人，九十二年為一八八、八四四人，九十三年一至十月為一三九、五五六人。另據涂〇〇於國政評論發表之「變質的開放大陸地區人民來台觀光」論文指出：「……大陸觀光客九十一年二、一五一人；九十二年一二、七七五人；到今年（九十三年）六月底為止，大陸觀光客累計僅二萬多人……」。

2. 國人出國部分：

九十一年全年國人出國人次合計七五〇萬七、二四七人次，較九十年七一八萬九、三三四人次，正成長百分之四・四〇。另九十二年全年國人出國人次合計五九二萬三、〇七二人次，較九十一年之七三一萬九、四六六人次，負成長百分之十九・〇八。交通部認為，除第二季同樣因 SARS 影響，出國人次減少外，第三季及第四季出國人次皆呈現正成長之趨勢，顯示國人出國仍具有相當潛力。另九十三年前十月，國人出國人數為六六三萬四七六八人次，亦較九十二年增加，然如何使旅客願意優先選擇國內旅遊，實為交通部觀光局應面對之課題。

3. 國民國內旅遊：

(1) 九十一年台灣地區二五二處主要觀光遊憩區遊客人次計一億二九三萬二、八八八人次，較九十年之九、八九一萬七、八五五人次，正成長百分之四・〇六。另九十二年台灣地區二七九處主要觀光遊憩區遊客人次計一億一、一八五萬一、九三一人次，以較具代表性之一〇〇處遊憩區遊客人次與九十一年度比較，呈正成長百分之四・〇七。

(2) 交通部認為，九十二年一月針對公務員實施「國民旅遊卡」，對提高國內旅遊風氣、紓解非假日旅遊人潮具實質效益，惟除公務人員外，學生、家庭管理人員、退休人員，亦為觀光消費群，據

蔡〇〇、劉〇〇、黃〇〇於高雄應用科技大學學報第三十一期（九十年十二月）發表之「退休老人休閒參與量及類型與生活滿意度之關係」論文指出：「……退休老人最常從事之休閒活動依序為……六、旅行……」，顯見退休老人之觀光旅遊亦為國內可開拓之市場。

(3) 桃園縣政府文化局於九十二年一月十八日舉辦「桃園台地埤塘文化學術研討會」，林〇〇教授發表「桃園埤塘的獨特性與其遠景」論文指出：「……我們應該懂得珍惜我們所擁有的，而不是一味地去羨慕我們所沒有的……」，由國內旅遊成長，印證此觀念漸漸深入人心，有關機關實可利用此一契機，宣導台灣獨有之特色，使學生於寒假、暑假、春節旅遊旺季，優先選擇國內旅遊，使國人持續樂於留在國內旅遊，增加國內觀光產值。

4. 觀光外匯收入：

依據交通部觀光局辦理之「來台旅客消費及動向調查」顯示，九十年每一旅客每日在台平均消費金額為二〇七.七七美元；又根據內政部入出境管理局「旅客入出境登記表」資料顯示，每一旅客在台平均停留夜數為七・三四夜，估計每一旅客平均在台消費金額為一、五二五・〇三美元，全年觀光收入為三、九九一百萬美元，較八十九年增加百分之六・八。另九十一年每一旅客每日在台平均消費金額為二

○四·一五美元，每一旅客在台平均停留夜數為七·五四夜，估計每一旅客平均在台消費金額為一、五三九·九美元，全年觀光收入為四

、五八四百萬美元，較九十年增加百分之十四·九。

5.茲將上開統計數據彙整如附表：

附表：重要觀光統計資料彙整表：

年／項目	外國來台 旅客人數	大陸人士申 請來台人次	大陸人士以 觀光名義來 台人次	國人出國 人次	國人國內 旅遊人次	觀光外匯 收入
九十	二六一萬七、 一三七人次	十七萬五、 〇六五人次	當年尚未開 放	七一八萬九 、三三四人 次	九、八九一 萬七、八五 五人次	每人每日二 〇七·七七 美元
九十一	二七二萬六、 四一一人次	十九萬九、 〇三七人次	二、一五一	七五〇萬七 、二四七人 次	一億二九三 萬二、八八 八人次	每人每日二 〇四·一五 美元
九十二	二二四萬八、 一一七人次	十八萬八、 八四四人次	一二、七七 五	五九二萬三 、〇七二人 次	一億一、一 八五萬一、 九三一人次	尚無統計資 料
九十三	二四〇萬三千 一百零九人（ 前十月）	十三萬九、 五五六人次 （前十月）	二萬餘人（ 前六月）	六六三萬四 七六八人次 （前十月）	尚無統計資 料	尚無統計資 料
資料來源	交通年鑑	陸委會統計 資料	國政評論	交通年鑑、 觀光統計月 報	交通年鑑	交通年鑑

(二)觀光市場調查及研究分析：

1.我國觀光資源特色：

據交通部觀光局於九十二年十一月委託中華民國永續發展學會完成之「台灣地區觀光產業綜合發展計畫之研究」第三之一之一頁列舉觀光資源特色如下：

(1)以「自然生態」為主題之觀光資源特色：

如：風景特定區、自然保留區、保護區、國家公園、海岸、

溪流、……等。

(2)以「美食餐飲」為主題之觀光資源特色：

如：中式、台式、客家式、農業休閒及特產……等。

(3)以「歷史文化」為主題之觀光資源特色：

①經查，台灣有許多以「歷史文化」為主題之觀光資源特色。

聯合國教科文組織於九十二年十月十七日第二十三屆年會中

通過「保護無形文化遺產公約」時，國內尚存諸多無形文化遺產可作為觀光資源，諸如：台灣漁民信仰、桃園埤塘、大甲媽祖回娘家活動、屏東九如王爺奶奶回娘家活動、原住民神話傳說、原住民信仰、平埔族聖石聖樹信仰、台南代天府「送瘟王」、基隆「慶讚中元」、客家地區「扛擔奉飯」、台灣抗日遺跡……等，皆有其特色與觀光潛力。

②行政院游院長於九十三年十月十八日出席「族群與文化發展會議」閉幕式致詞時指出：「錫堃認為，文化，就是一帖最好的心靈良藥。台灣本是移民社會，多數的台灣人本來就是帶著互助合作、相互學習的移民精神，四五百年陸續渡海，與原住民共同經營這塊美麗的福爾摩沙，台灣各地也隨處可以看到閩南文化、客家文化及眷村文化的互動與交流，所以，我們的社會應該透過偕同參與、土地認同，超越族群、血緣、語言與生活經驗的侷限，藉由接納差異、關懷彼此、以及分享多元文化，形塑一個新的國家共同體，在台灣這個大家庭的每個成員，都能不離不棄」，另據南台科技大學休閒系部分師生回復之問卷即指出：「……原住民觀光是明天亮麗的產業……」。因此，結合閩南文化、客家文化、原住民

文化、眷村文化、日本殖民時期文化、歷史古蹟、宗教寺廟、節慶活動……等，成為我國發展觀光資源，營造文化創意觀光產業，有助於吸引觀光人次。

(4)以「溫泉」為主題之觀光資源特色：

如：北投、陽明山、宜蘭、烏來、南庄、泰安溫泉資源。

(5)以「遊樂區」為主題之觀光資源特色：

如：九族文化村、六福村主題樂園、月眉育樂世界、花蓮理想渡假村。

2. 觀光市場調查：

為瞭解最新國內外觀光旅遊市場動態，交通部觀光局已辦理「來台旅客消費及動向調查」、「國人旅遊狀況調查」；調查所得資料，除用以推估觀光外匯收入、觀光外匯支出、國人國內旅遊總人次及國人國內旅遊總花費外，並作為產、官、學各界發展觀光事業之參考依據；惟國內對於觀光資源（景觀資源、固有文化資源、農產資源……）基礎調查不足，無法掌握吸引外國與國內遊客之因素，未來若能調查，針對外國旅客之需要，提供具有競爭力之產品，適時贈送小紀念品，吸引旅客呼朋引伴舊地重遊，留住舊有顧客，讓舊有旅客成為海內外行銷利器，另調查結果可做為掌握國內觀光需求、觀光供給，及相關投資、就業、政策分析、市場研究、觀光產業績效評估與預測……

等之基礎資料。

3. 國外觀光市場資訊蒐集與研究分析：

為瞭解各國（地區）至太平洋地區渡假旅遊之潛力及亞太地區與歐洲主要旅遊市場動態及世界旅遊趨勢，交通部觀光局參加亞太旅行協會、美國旅遊暨觀光研究協會等國際性觀光組織，以獲取國外最新觀光市場動態資料，加以比較分析作為我國觀光事業發展與行銷策略之參考。

三、觀光業務推展情形：

(一) 觀光基礎工作推展情形：

1. 景觀維護：

(1) 景觀資源：

景觀資源為非再生性資源，亦為有限資源，終有匱乏之日。其具有多重價值，依功能可分為「效用價值」、「功能價值」、「美學價值」、「遊憩價值」與「生態價值」，當景觀資源遭受破壞後即成為不可回復損害，近年來經濟高度發展，對景觀資源之衝擊甚大，常受外來破壞之景觀資源如下：

① 自然景觀：

- 地形景觀（山坡地、丘陵、盆地、平原、台地、火山島、海岸、沙洲、隆起珊瑚礁）。
- 氣象景觀／瞬間景觀（雲海、日出、夕陽、濃霧、秋景、下雪、氣候）。
- 植生資源（樹林、草原、苗圃花園、稀有植物）。
- 內陸景觀（洞穴、斷崖、奇

石、奇峰、峽谷、鐘乳石、其他）。

- 動物資源（哺乳類、鳥類、魚類、蝴蝶類、稀有動物、其他）。
- 海濱景觀（海灘、海蝕洞、海蝕平台、海岬、海上礁石、海蝕小地形）。
- 水體景觀（河川或溪流、湖泊、溫泉、瀑布、其他）。

② 人文景觀：

- 道路。
- 意象。
- 街廓。
- 開放空間
- 歷史資源。
- 建築。

(2) 景觀改善：

① 景觀規劃係協助人類如何尋求最佳且合理之土地使用方式，亦即於提高土地生產力及維護自然美景間求取平衡之過程。由於涉及景觀之土地使用係社會、經濟、物理、文化等因素交互作用而成之過程，因此景觀規劃為涉及土地使用規劃與自然資源經營管理兩個層面而整合自然、人文與藝術美學之專業，亦為計畫未來之專業，使人與資源間建立和諧均衡良性關係，據交通部觀光局於九十二年七月委託故鄉市場調查股份有限公司完成之「中華民國九十一年國人旅遊狀況調查報告」摘要即指出：「民眾選擇旅遊地區之主要考慮因素為

『景觀優美』」。如是可知，景觀資源與觀光人次有密切關係。

- ②目前部分縣市之道路已有景觀特色，在一般公路方面：如：部分縣市能栽種代表該縣市之植物（縣樹），如嘉義路旁之芒果樹、屏東椰子樹，在國道方面，沿途景觀尚有許多值得加強之處，如何加強美化以提高水準，如何朝向 parkway、gardenway 之方向發展，為日後努力目標之一。

(3)美化道路景觀辦理情形：

- ①由於諸多通往景點之道路兩旁違規廣告雜亂、雜草叢生、違建林立，部分景點景觀整合不易，如聯合報九十三年八月十一日即報導：「黃金博物園區，景觀整合無法度」，本院於九十三年十一月三十日至桃園地區履勘時，亦發現自南崁交流道至桃園縣政府之道路兩旁，景觀欠缺美感。為維護景觀，除必須嚴格取締不法外，另須考量路權內外景觀品質管理與土地使用管制、道路景觀美質及美化改善、公路沿線特色景觀之創造、公路沿線景觀植物及生態規劃設計、公路景觀規劃設計之生態考量、公路門戶景觀意象及公共藝術、公路門戶意象與線性綠廊之塑造、公共藝術融合於道路景觀設計、公路景觀設施與植栽養護等。因此，道路景觀之規劃應於道路選線、規劃設計階段，即

邀請景觀專業人士加入工程團隊，共同協力完成。此外，後續維護工作甚為重要，亟待加強辦理。

- ②目前交通部公路總局為改善通往觀光地區之道路景觀，已著手辦理景觀道路，國內主要景觀公路有北濱公路（二號省道）、陽金公路（二甲省道）、北橫公路（七號省道）、中橫宜蘭支線（七甲省道）、中橫公路（八號省道）、北宜公路（九號省道）、蘇花公路（九號省道）、新烏公路（九甲省道）、花東海岸公路（十一號省道）、中潭公路（十四號省道）、中橫霧社支線、西濱快速道路、新中橫公路嘉玉段（十八號省道部分）、新中橫公路水玉段、南橫公路（二十號省道）、南部海岸公路（二十四號省道）、羅馬公路（一一八號縣道）、草嶺公路（一四九甲縣道）、梅太公路（一六二甲縣道）、瑞水公路（嘉一二二鄉道）、大華公路（一五九乙縣道）、豐山一達邦（一六九號縣道）、太平洋環山林道、瑞港公路（花六四縣道）。

(4)景觀評鑑：

- ①按自然景觀之共同性景觀評估因子應包括：每日資源之變化，四季資源之變化，資源之連續性，資源之密度，固有性（獨特性），陸標，一致性（統一性），自然資源之等級，客

層分布，眺望性，地方色彩，停留時間，徒步觀賞，寧靜，優美程度，詩情感，感激性，故鄉感，神秘感，開闊度，樸素性，古老風格，雄偉感，規模大小，意外性，生態敏感度，生物性，完整性，複雜性，色彩變化，自然化程度與土地穩定度；個別性之景觀評估因子系除了共同因子外，有些景觀分類有其個別之評估因子。

②人文景觀之共同性景觀評估因子包含實質環境品質（造形一致性，立面連續性，節奏軸點，空間界定，空間尺度，空間層次，空間張力，空間一致性，違建效果，建材層次效因果，地方色彩，中心焦點，鋪面層次，地上物景觀，號誌觀瞻，長度，寬定與面積）、功能品質（活動公共性，地方及全市服務，文化活動的可及性，高度的都市性，商業的人文性，商業的獨特性，休憩性，親切性，適合的機能，餐飲業品質，動線明確，行人暢通，環境衛生，無障礙設施，環境公害減低度，遮陰擋雨設施，活動彈性及分區使用狀況）、感覺品質（歸屬感，舒適感，認同感，多樣感，安全感，美感。）、意象（全市性意義，地方性意義，活動圈意義，歷史價值意義，文化意義，政治意義，觀光意義，人文意義，指認意義，經濟意義，空間意義

，娛樂意義，社會意義，特殊意義，住商混合）、個別性之景觀評估因子（水景視域、色彩變化、地形變化、自然化程度、開闊程度、遊憩適宜性）等。

③然因目前尚欠缺景觀評鑑制度，使遊客無法迅速瞭解各景點之美感，據以規劃旅遊行程。

(5)景觀法立法：

為保護優美景觀，去除昔日「擠、髒、亂、醜」面貌，行政院於九十二年七月九日通過「景觀法」（草案），明定重點景觀地區得由直轄市、縣市主管機關擬定重點景觀計畫，作為景觀資源保育、經營及管理依據，也容許土地及建築物所有權人可組織社會團體，申辦景觀改善工作，對違反管制事項者，先予警告、限期改善，再連續處罰至完全改善為止。

2.國際合作：

我國與聖文森、聖克里斯多福、格瑞那達加強觀光合作，並與中南美洲邦交國觀光產業辦理座談，期能加強雙方觀光合作。

3.觀光安全科技研發：

由於通往觀光地區之道路，遇有天災，即有中斷可能，不僅影響遊客安全，亦影響觀光地區旅遊人次，是以研發觀光安全科技有其必要。

(1)台灣地區道路邊坡崩塌防治工法最佳化研究：

台灣地區由於劇烈之地質構

造作用，造成山高水深且地質脆弱，於颱風、豪雨或地震時道路邊坡崩塌狀況頻繁，崩塌原因除地質環境作用之不可抗拒外，防治工法設計之良莠亦有相當之影響。國內道路主管單位對道路邊坡崩塌之防治已累積多年經驗，道路邊坡設計之品質亦不較外國遜色，惟科技日新月異，設計觀念亦不斷進步，永續經營觀念及環保意識逐漸為社會大眾所注重，尤其道路邊坡崩塌之防治設計要求更高，因此建立一套最佳化設計程序協助工程師適切進行邊坡崩塌防治工法設計有其必要，使通往觀光地區之道路提高安全性，減少道路邊坡崩塌。

(2)道路邊坡監測系統自動化研究：

由於道路邊坡監測系統採傳統手動監測時，無法取得連續且即時之監測結果，而人工不易到達之處亦無法隨時順利取得監測數據，對監測研判及時效上均有不足，交通部認為：採自動化監測系統則可克服此一問題，目前自動化監測系統無法普遍運用的原因為「自動化資料傳輸常有不穩定或斷訊問題」、「自動化監測儀器初期設置費較昂貴」、「對自動化之認識不足，導致不敢使用」。交通部乃針對自動化傳輸不穩定及斷訊問題，進行各種傳輸工具穩定性之研究，包括無線傳輸、GPS 傳輸、電話線傳輸等各種方法之研究，希望尋求組合各種不同傳輸工具，提高自動化資

料傳輸之穩定性，將研究成果用於通往景點之道路監測。

4.新故鄉社區總體營造：

(1)內政部營建署推動「一鄉鎮一特色，創造城鄉新風貌示範計畫」，經濟部中小企業處推動「地方特色產業」，行政院農業委員會漁業署推動「富麗漁村」，行政院文化建設委員會推動「社區總體營造」、「文化創意產業」、「台灣地貌改造運動（八項專案：套裝旅遊路線、國家門戶專案、新校園運動、新故鄉營造、城鄉新風貌、新河川運動、生態工法、新文化設施）」，經濟部商業司推動「形象商圈」，前省旅遊局推動「一鄉鎮一特色」計畫，行政院農業委員會推動「一鄉一特產」、「休閒農業」，行政院環境保護署推動「模範環保社區」、「春、秋海岸清潔維護計畫」，行政院衛生署推動「健康社區」，辦理「健康環境與空間營造計畫」。上開各項計畫為避免各行其事，缺乏跨部會整合，該等計畫業納入「挑戰二〇〇八國家發展重點計畫—新故鄉社區營造計畫」範疇，並為有效整合各部會資源及建立協調機制，行政院已核定設置「新故鄉社區總體營造諮詢委員會」並設「新故鄉社區總體營造推動小組」。

(2)行政院原住民族委員會辦理「部落特色及觀光產業之輔導改善」情形：

①該會於九十二年度完成辦理原

住民部落社區產業發展計畫，輔導原住民部落產業生產及加工經營計畫，輔導原住民部落特色產品拓售行銷計畫，興建農特產品拓售中心五處，輔導原住民工藝產業發展計畫，輔導設置或充實傳統工藝品工作室（坊）四十四處。

②該會並輔導原住民部落生態旅遊發展計畫，輔助原住民地區自然生態保育區之設置及資源調查八處，輔導原住民民宿經營管理計畫及辦理「輔導原住民民宿合法化」經營十處、「原住民觀光產業輔導計畫」。

(3)「一鄉鎮一特色」及「一鄉鎮一特產」辦理情形：

銘傳大學觀光學院九十三年五月五日銘校院觀字第○九三○○○○四二九號函本院提出建議略以：「由縣市一鄉一特色發展為基礎，為各地方樹立遊憩資源獨特性……」、「強調各景點與地方本土自然、人文資源結合、創造每個景點獨特性……」。目前各縣市所屬鄉鎮皆有其特色，為發展觀光產業立下良好基礎。如宜蘭縣有「宜蘭河」、「蘇澳冷泉嘉年華」、「南澳南北溪生態觀光旅遊」、「長埤湖風景區」、「風箏節」、「跑馬古道」、「草嶺古道」……等特色；台北市有「五分埔成衣產業」、「信義商圈」、「建國假日花市與玉市」、「五星級飯店、旅行業集中本區、書店街、婚紗街、攝影器材街」、「中正紀念

堂、二二八和平公園、師大夜市」、「迪化街及週邊產業（南北貨、中藥材、茶、布）」、「古蹟文化、傳統美食、成衣業」、「士林夜市、陽明山區、故宮博物院、士林官邸」、「關渡平原、關渡河案水域、新北投親水公園、丹鳳山、軍艦岩、貴子坑溪步道，北投古蹟景點」……等特色；基隆市有「鯊魚煙」、「汕頭牛肉麵」、「海藻創意花草茶」、「海洋冰」、「山藥」、「基隆廟口」……等特色；桃園縣有「水蜜桃之夜」、「竹筍及高山鯛魚知性之旅」、「復興鄉三光村彩虹瀑布」、「石門活魚」、「平鎮有機農作物及花卉」、「埤塘文化」、「新坡八掛窯」、「新屋濱海遊憩區」、「永安雪森林（含公共造產）、永安濱海遊憩區」、「綠色走廊自行車道」、「大崙地區自然生態休閒產業」、「味全埔心牧場」、「壽山巖觀音寺三級古蹟」、「大棟山縱走關公嶺」……等特色；新竹縣有「竹北市濱海遊憩區」、「仙草節」、「姜厝古宅及紅樹林風景區」、「上瑞休閒農漁園區」、「飛鳳山自然景觀區」、「寶一、寶二水庫」、「十二寮休閒農業區」、「司馬庫斯神木區」……等特色；苗栗縣有「關刀山、三角山、三通嶺、慈濟山」、「百壽紙湖農場—永興清水公園—茶街—觀魚步道—河濱公園—鳴鳳古道、錫隘古道」、「觀光草莓園、（聖衡宮、雲洞山）觀光果園、雲禪寺、馬拉

邦大嶼、山羊窩瀑布、關刀山」、「外埔漁港、中和理好望角」、「神農明日葉農場、西湖溫室蔬果、西湖甘薯、西湖駝鳥、鄉野傳奇休閒農園、秘密花園、義芳農場、金龍窯、吳濁流藝文館」、「蓬萊礦場、向天湖、加里山風景區、老郵局、○○國小原住民資源教室」、「三灣梨及內灣村溫泉」、「九華山朝聖區、雙峰山桐花、挑鹽古道、雙峰山登山步道」、「明德水庫風景區」、「石壩紅棗觀光果園、福星黃金小鎮、打療坑油桐花季、開礦石油陳列館」……等特色；南投縣有「彩虹瀑布（信義鄉）」、「同富酒莊（信義鄉）」、「風櫃斗賞梅區（信義鄉）」、「原住民風味餐」、「興農產帶動觀光；尊榮國姓遊一品菇宴饗活動」、「埔里花都意象」、「三級古蹟—糯米石橋」、「國姓搶成功文化節」、「國姓鄉福龜農業多功能中心」、「九份二山震央紀念碑」、「探索台灣逗陣行--人文生態學習聯盟之旅」、九二一大地震紀念地—台電高壓電及觀光鐵道」、「名間茶香步道」……等特色；台中縣有「東勢高接梨、柑橘、甜柿觀光果園」、「后里馬場、昆盧禪寺、仁里休閒步道、泰安鐵道文化園區、中社觀光花市、月眉觀光糖廠、后里休閒農場、澤民樹、月眉育樂世界」、「東汙枇杷專業區」、「石岡土牛堆置場空間再利用計畫」、「神岡社口林宅（大夫第）、筱雲山

莊、古碑亭、岸裡文物藝術館潭雅神自行車綠園道、犁記餅店」、「大里杙老街」、「新社山櫻花」、「九二一地震博物館」……等特色；台中市有「台中市電子街」、「美術園道商圈」、「精明一街：歐洲風味十足之品茗、咖啡徒步商圈」、「大隆路：流行商品文物商圈」、「天津服飾：為中部地區批發服飾匯聚之商圈」、「一中商圈：青少年商品之現代風味商圈」、「大坑圓環商圈：結合大坑風景資源之休閒商圈」、「大坑休閒農園」……等特色；雲林縣有「北港朝天宮元宵節燈會活動」、「褒忠花鼓陣」、「蕃薯文化節」、「海清宮一包青天祖廟」、「布袋戲故鄉」、「虎尾溪鐵橋—由英國人設計，大日本製糖株式會社出資建造」……等特色；花蓮縣有「吉農冰城」、「康福觀光農場」、「鬱金香休閒花園」、「鳳林客家文化園區」、「太魯閣族傳統織布編織」、「光復綠色迷宮」、「光復糖廠」、「玉里安通溫泉」……等特色；嘉義縣有「竹崎公園」、「親水公園（竹崎鄉）」、「奮起湖風景區（老街、小吃、特產、文史館、杉木森林、阿里山鐵道車站）」、「朴子市向日葵花季」、「大林芎焦山觀光園區」、「中崙溫泉」、「北回歸線標誌公園」、「開元殿民族英雄鄭成功大神像暨文物紀念館」、「仁義潭水庫」、「中寮城隍廟」、「朴子溪紅樹林生態園區」、「朴子休閒漁業體驗區」

、「虎頭崁埤水庫」、「新港鐵路公園」、「阿里山山美村達娜依谷自然生態公園」……等特色；屏東縣有「牡丹水庫」、「旭海溫泉」、「大梅大山溫泉」、「旭海大草原」、「女奶山」、「內獅瀑布」、「客家文化園區」、「天后宮」、「昌黎祠」、「美和徐家祠堂」、「美人洞及烏鬼洞風景區」、「長治大同農場（賞鳥）」、「八大森林遊樂區」、「高樹鄉地方產業交流中心」、「來義大峽谷景觀遊憩區」……等特色；台東縣有「福鹿茶區」、「良質米專業區」、「龍田蝴蝶保育區」、「成功鎮旗魚季」、「油帶魚嘉年華會」、「紅葉少棒館」、「蘭嶼原味餐飲活動」、「關山鎮農會文化休閒廣場」、「山豬窟休閒農業區」……等特色，塑造觀光活動之獨特性與吸引力，值得各級觀光主管機關多加宣導。

5. 環境整潔維護：

(1) 環境整潔維護情形：

- ① 行政院環境保護署辦理「清淨家園、漂亮台灣」九十二年度執行計畫，採兩次由民間團體及學者專家無預警現場考核及一次，縣市定期及書面考核。
- ② 推動「海岸地區環境清潔維護計畫」進行清淨海灘及近海清潔工作，並發動義工及招募認養團體認養民眾經常遊憩之海岸地區清潔維護工作。該署另於九十三年度上半年起執行院頒推動之公共服務擴大就業計畫，補助各縣市政府五、三九

六人，進行環境清理維護工作，並將登革熱病媒蚊孳生源清除工作列為重點工作項目，以強化地方執行登革熱防治成效並結合民間團體及義工改善地方環境清潔。

- ③ 為消除髒亂點，研訂「加強推動村里社區居民共同清潔維護居家環境計畫」，補助地方政府結合民間義工團體，推動該項工作每年至少消除髒亂點及綠美化三〇〇處。

(2) 公廁整潔維護：

據交通部觀光局於九十二年十一月委託中華民國永續發展學會完成之「台灣地區觀光產業綜合發展計畫之研究」第三之二之四頁指出：「民眾公德心薄弱及缺乏管理的夜市，致使環境髒亂，影響整體形象及遊客旅遊意願」。因此，維護環境整潔為發展觀光重要因素，其中又以公廁整潔占最大因素，蓋公廁整潔為觀光客評價旅遊品質之重要因素，部分風景區公廁之髒亂，使觀光客留下不好印象。此觀經濟日報九十三年九月十日座談會報導所指：「即使寶島有再棒的好山好水、美味料理，如果所到之處廁所都陰暗髒亂，給觀光客的印象會大打折扣，因此，公廁環境的優劣是國家形象的門面……隨科技發達，傳統產品運用光觸媒、奈米科技、陶瓷負離子等科技新知改善產品功能，台灣公共廁所未來有很大的改善空間……」印

證甚明。目前花蓮縣為發展觀光事業，將規定未來公私立旅遊點、加油站，必須具備五星級公廁，花蓮縣並已於九十三年十月十一日啟用七星潭示範公廁。此外，台北市政府環境保護局與行政院環境保護署亦於九十三年十二月二十日至二十二日假台北市政府中庭合辦全國「二〇〇四公廁博覽會」，期使全國各公廁管理單位之督導管理人員及清潔人員，更能做好公廁之管理及維護工作。

(3) 海岸清潔維護：

由於「山、林、河、土、海」整體施政概念尚未落實，使得台灣一千五百餘公里海岸線，由於河川污染，帶來大量垃圾與漂流物，嚴重損害海岸景觀，據南台科技大學休閒系部分師生回復之問卷即指出：「……亂丟垃圾，這都是踐踏觀光品質之殺手……」。例如：九十三年多次颱風使台北縣鼻頭漁港塞滿垃圾，瑞芳區漁會及東北角海岸風景區管理處對漁港垃圾清除權責混淆不清，影響觀光產業發展，是以環境污染與髒亂實為觀光產業最嚴峻之挑戰。

(4) 各縣市辦理觀光地區環境清潔之情形如下：

宜蘭縣政府辦理公廁考評，績優者為宜蘭加油站、宜蘭火車站、明池森林遊樂區、棲蘭森林遊樂區、太平山森林遊樂區，並取締自車內向外坡棄垃圾行為七

十三件，維護海岸整潔四十二公里，該府認為：「目前清潔維護工作推動最大阻力，仍以民眾缺乏公德心，隨手將垃圾棄於車外及濫倒廢棄物情形，造成清潔人員過多的工作負荷。為此，環境保護局於九十一年逐年購置車上攝錄影設備，加強取締亂吐檳榔汁及亂丟煙蒂行為。」，該府並指出：「本縣每月至各鄉鎮市實施環境清潔實地考核一次，並將績優公所及應改善公所名稱公布於蘭陽大橋旁之環境清潔績效榜，以激勵各鄉鎮市公所持續落實執行環境清潔工作，並依重賞重罰之原則，每半年評選績優公所獎勵乙次，並頒發獎金鼓勵執行績效優良公所，每季針對轄區相關權責單位及風景區進行環境清潔考評，並組成稽查小組，每月針對鐵、公路、河川、溝渠、港口、車站、風景區等地點進行髒亂點稽查及查報與列管工作，並依實施狀況修正考核方式，以彰成效。」；基隆市政府辦理環境清潔維護為每日例行性工作，自九十年至九十二年執行環境清潔維護垃圾清運計一、五〇〇次，除草計八二〇次。公廁清潔維護為每日例行性工作，自九十年至九十二年公廁稽查每月派員不定期抽查已執行二〇九次，外木山及八斗子海岸地區環境維護已委由廠商清理，自九十年至九十二年已執行一六二次（含義工淨灘活動五次）；台北縣十分風景區

參加九十二年配合平溪鄉公所考核評比成績榮獲全國優等，且設立公廁清潔巡查箱，每日派人清掃及檢查，落實督導公廁管理；新竹市政府對建檔之公廁依規執行不定期稽查，每半年考核評比乙次，不定期由志工團隊辦理淨灘活動，該府於九十二年五月二十四日及十月二十五日假美山海岸舉行春季、秋兩季擴大淨灘活動，約二千五百餘名義工及市民參加，全年總計清出約八萬六千公噸垃圾；苗栗縣之香格里拉樂園、西湖渡假村、台灣少林寺、長青谷森林遊樂區、竹南崎頂海水浴場、通霄海洋生態園區均採定時維護與整理，檢查結果尚符規定；台南市政府辦理「安平區觀光旅遊路線周圍地區環境整頓及維護專案計畫」，預計清除髒亂點一一五點，共清除一一七點，預計清除髒亂面積三十二·五公頃，共清除三十八·六公頃，預計清除道路長度一六九公里，共清除三三四·一公里，預計清除噸數九六四公噸，共清除一、〇一四·五七公噸；新竹縣政府辦理湖口老街、九芎湖風景區、六福村、獅頭山風景區、北埔老街、新豐紅樹林、新豐海岸地區之環境清潔維護，配合二〇〇八年觀光客倍增計畫加強各風景區動線之環境清潔維護，每週固定清掃二次，每月稽查公廁約四十一座次，每季考核乙次，每年分春、秋二季擴大淨灘活動，並配

合全縣清潔活動，五峰鄉清泉風景特定區則由該地區村辦公室通知全村清掃環境三次；彰化縣政府於鹿港鎮、社頭鄉、二水鄉等十一處，針對轄區觀光地區安排公共服務就業計畫環境清潔維護計畫人力進行環境清潔維護，並自九十二年九月份起每月第四週星期日即發動各級學校、機關及社區辦理清潔家園清潔日活動，另清除違規張貼繫掛廣告物件數計五五七、七七三件，告發處分件數計一、九二九件，同時辦理三十二處髒亂點清除及綠美化工作。此外，全年公廁檢查為八七九次，風景區則列管六十八座，亦動員一一、〇五〇人，辦理海岸地區環境清潔維護長度共一、六三一·二公里，清理垃圾量一、五六六噸；雲林縣政府列管公廁計九十一座，九十二年度總計稽查六一五座次，例行性執行清潔維護海岸長度三十九公里，清潔海岸總計八三三公里，累計維護海岸總計七七八公里；嘉義縣政府列管公廁數量六十座，公廁督導檢驗及稽查六九二次，執行海岸線清潔維護長度七〇一公里，高雄市政府辦理轄區列管海岸線之全面清理及維護工作，每年十一月至四月份清潔維護海岸線一次，每年五月至十月份清潔整頓及清潔維護海岸線各一次，又辦理九十二年第四季公廁聯合督導檢查評分結果，鐵路局男廁地面稍髒，一廁間糞便未清除，國

光客運通風差、異味濃、地面髒亂未清洗，統聯客運通風不佳、地面潮濕積水，另旗津地區流動攤販林立，未成立專責單位或交由專業機關整體規劃建設管理，該府並取締亂吐檳榔及亂丟煙蒂二、九一三件；高雄縣政府辦理公廁稽查二一、二〇七次，維護海岸長度四四四公里；屏東縣政府執行觀光道路清理二二三公里，稽查公廁九、四四六次，維護海岸整潔五四七·五公里，並執行觀光旅遊路線周圍地區環境整頓維護專案計畫及公共服務擴大就業—環境清潔維護計畫，僱請臨時人員派駐至各鄉鎮市公所協助清潔隊執行環境清潔維護工作；花蓮縣政府辦理依公廁督導實施計畫專人實施清潔維護督導檢查外，更將列管公廁增至一八七座，辦理全縣列管公廁之優良公廁及廁所文化順口溜評選，為因應花蓮觀光人口俱增以着手規劃公廁海報，告示牌全面設置及更新，並依觀光地區需要規劃設置五星級景觀公廁，年度內均訂定海岸地區環境清潔維護計畫，除舉辦大型之淨灘活動外，平日均由海岸轄區內之鄉鎮市公所負責僱工以維海岸的乾淨無污染，且每月均將成果統一報行政院環境保護署核備，並自九十二年十月起由統籌僱工加強海岸地區之清潔維護。同時向行政院環境保護署申請增加補助等計畫；台東縣政府整頓髒亂死角一、三四三處

，公廁督導檢驗及稽查二、八四一次，海岸線清潔維護長度二、三四二·六公尺。由上可知，環保志工已參與環境整潔維護，若能將「環保志工」與「觀光服務志工」人力資源加以整合，對提升觀光品質發展亦有助益。

(二)觀光事業管理與輔導：

1. 旅行業輔導與管理：

- (1)截至九十二年十二月三十一日止，國內旅行社共計一、九二三家，其中綜合旅行社八十家、甲種旅行社一、七四二家、乙種旅行社一〇七家，從業人員共計四萬七四〇人。
- (2)輔導旅行社依法經營旅行業務，除不定期赴旅行社瞭解業務執行情形，並輔導各旅行業公會成立稽查小組，隨時監督所屬會員產品售價、財務狀況，如有異常，交通部觀光局稱：將立即派員前往導正，並發布新聞，提醒旅客注意；另於寒暑假旅遊旺季前，公布營運異常旅行社名單。
- (3)督導旅行業確實投保責任保險及履約保證保險，降低業者經營風險，維護旅客權益。
- (4)加強旅行業業務督導及「取締違法經營旅行業務專案執行小組」執行功能，保障合法業者及旅客權益，自九十二年一月一日至九十二年十二月三十一日止，取締違法經營旅行業務計二十五件，稽查旅行業業務計二四三件。
- (5)為維護旅遊消費者權益，除向消費者宣導外，並對旅行社課以「

與旅客簽訂旅遊契約書」之責任，旅行社如有違約，旅客可向交通部觀光局（申訴專線：〇八〇〇二一一三三四、〇八〇〇二一一七三四）或中華民國旅行業品質保障協會申訴，九十二年度該二單位共計受理五二二件。然現狀仍有部分觀光產業價格不實，對於首次到達之觀光客任意哄抬價格，甚至以欺騙、低俗、回扣方式行銷，更有部分業者將禮品、藝品以假貨或高價出售，據交通部觀光局於九十二年十一月委託中華民國永續發展學會完成之「台灣地區觀光產業綜合發展計畫之研究」第三之四之十三頁指出：「有業者要求員工必須藉由拉客業績、客戶小費及外圍業者的回扣提高薪資，造成國內旅行社安排出國觀光行程時將「採購」列為重要項目，甚有業者更以帶團採購為主要項目……」，該研究並提出對策為：「辦理從業人員之職業道德及法律知識的教育訓練。」，另高雄縣遊覽車客運商業同業公會於九十三年四月三十日傳真問卷指出：「現行國外短期旅遊與國內旅遊價錢差不多，希望政府與民間結合設計價廉物美旅遊配套措施」，是以政府實可輔導、監督業者以合理之價格吸引觀光客，使旅客願意舊地重遊，促成文化永續宏揚、觀光旅遊、知識教育之多贏，始足打造觀光旅遊基礎。

(6)辦理大陸地區人民來台從事觀光

活動業務：

①政府於九十一年一月一日及同年五月十日起分別開放第三類及第二類大陸地區人民來台從事觀光活動，自九十一年一月一日起至十二月三十一日止，共計有一六〇團（二、三二四人）大陸地區人民來台觀光。另九十二年計有九十九團（一二、八〇八人）大陸地區人民來台觀光，較九十一年增加一〇、四八四人。

②迄九十二年十二月三十一日可執行接待業務者，計有四十五家旅行社。交通部觀光局亦完成接待大陸地區人民來台觀光團體導遊人員甄試、訓練共計一、五三八人。國人於本國旅遊時，若能由旅行社派領隊隨團服務，可深化觀光品質，深入知識核心，提高國民旅遊品質。惟培養出之導遊宜發揮專業功能，應避免無價值粗俗之無意義資訊，或於遊覽車上播放色情影帶討好觀光客，致外國人看輕我國觀光文化。

③另為防範部分大陸人士「假觀光，真偷渡」，行政院大陸委員會於九十三年八月四日提出「大陸人民來台觀光安全管理問題專案檢討報告」，行政院葉副院長聽取該簡報後指出：「開放大陸人民來台觀光有助於兩岸人民雙向溝通交流，營造互信的環境。然而此事件卻帶給社會負面的疑慮，行政院

願意藉此再次強調：我們歡迎大陸人民來台觀光，但不歡迎假藉觀光名義從事違法活動。也希望大陸人民能瞭解我們民主自由的社會、多元文化的生活，以及我們對人權和生態環境所做的努力，讓他們回去以後成為『行銷台灣』的尖兵」。

2. 觀光旅館業輔導與管理：

- (1) 截至九十二年十二月三十一日止，國內觀光旅館共計八十七家，客房數達二萬一、八九六間，其中國際觀光旅館六十二家，客房數一萬八、七七六間，一般觀光旅館二十五家，客房數達三、一二〇間。從業人員共計一萬九、八五三人；另九十二年間申請核准籌設之國際與一般觀光旅館計有三家，預計未來可增加客房供應量四八八間。
- (2) 九十二年三月十七日至九月十日間實施國際及一般觀光旅館定期檢查，俾提昇服務品質，以維護旅客權益。
- (3) 九十一年規劃建置旅館等級評鑑制度相關事宜，成立「旅館等級評鑑工作圈」研訂「旅館等級評鑑機制」暨「旅館等級評鑑標準表」，並規劃執行期程、方法、評鑑人員組訓及後續委外辦理等相關事宜，作為日後辦理旅館評鑑之準據，提供消費者選擇住宿之參考。九十二年已建置完成「旅館等級評鑑制度」、「旅館建築設備評鑑標準表」及「旅館服務品質評鑑標準表」；另規劃邀請具國際評鑑經驗之專家至我國講授評鑑技巧，俾辦理評鑑人員培訓事宜。李○○教授於高雄餐旅學報第二期（一九九九年十月）發表之「我國旅館評鑑制度需要性之探討」論文指出：「……多數的受訪者認為目前需要實施旅館評鑑制度……」、「……多數受訪者認為評鑑制度應由政府機關與民間機構聯合辦理……」，足見實施旅館評鑑獲得一定之支持。
- (4) 九十二年輔導觀光旅館業依據「促進產業升級條例」相關規定申辦其購置自動化、防治污染及提升企業數位資訊效能之設備或技術投資抵減應納營利事業所得稅額之優惠；或依據「獎勵觀光產業優惠貸款要點」辦理資金融資，以協助觀光旅館更新設備提昇品質。
- (5) 研訂觀光旅館發展總量計畫，以九十七年為目標年，於不破壞農業生產環境之前提下，有秩序地釋出適當區位之農地，以解決未來觀光旅館需求增加之問題（預估九十七年觀光旅館房間總需求增加量為一萬五、一〇〇間，北部地區需增加一萬二、九〇〇間，中部地區需增加四〇〇間，南部地區需增加一、二〇〇間，東部地區需增加六〇〇間）。目前苗栗明德水庫旁，已有業者有意興建五星級觀光飯店，結合湖光山色、當地特產、美食與南庄鄉、獅潭鄉、泰安鄉之景點，吸引觀光人潮。

3. 旅館業輔導與管理：

(1) 至九十二年底止，全國現有旅館三、一九九家，包括合法二、五〇八家，非法六九一家。交通部觀光局本於「中央督導，地方執行」之原則，實施定期、不定期督導二十八次，地方政府稽查次數計三、〇四九家次，公告違法（規）旅館九九五家次，輔導合法登記七十七家。

(2) 依據「民宿管理辦法」督導地方政府輔導辦理民宿申請登記作業、宣導及研習等相關事宜，提升民宿經營理念與品質。截至九十二年十二月底止，共計召開屏東縣等七縣市輔導民宿登記作業說明會、協助苗栗縣等五縣市辦理民宿經營管理研習，並輔導三八八家民宿合法登記。然查部分民宿非屬合法，據聯合報九十三年三月十二日報導：「古坑鄉華山地區四十家民宿，不到一半是合法登記……」；此外，為維護公共安全，交通部觀光局對於民宿品質之管理、消防安全檢查、公共安全簽證、價格監督……等，宜有詳實執行計畫。

(3) 沈○○、施○○教授於高雄餐旅學報第一期（一九九八年十月）發表之「應用灰關聯分析於旅遊風險評估模式之研究」論文指出：「……旅遊本身所包含的風險，會因地區別、季節性或路線不同而有差異。但其中所包含的基本變數大致相同，例如住宿、交通、治安等離不開旅遊風險準則

之範疇……」。是以落實旅館業管理輔導工作，維護公共安全，為重要工作。交通部觀光局於九十一年八月七日至八月二十二日辦理九十年度定期考核地方觀光單位納管旅館業工作成效。除書面審查外，並實地督導考核台北縣、金門縣、桃園縣、高雄市、嘉義市、雲林縣等六個縣市，並將考核績效專案陳報交通部。另九十二年九月十六日至十月一日辦理九十一年度定期考核地方觀光單位納管旅館業工作成效。除書面審查外，並實地督導考核基隆市、宜蘭縣、新竹縣、南投縣、台南縣、台南市等六個縣市。

(4) 辦理一般旅館品質提昇計畫：

① 為輔導旅館業更新轉型，交通部觀光局委託專家學者組成諮詢輔導小組，經評估選擇阿里山及礁溪兩地區旅館業，並篩選出十九家旅館，委託專業顧問公司專案輔導。

② 完成建置台灣青年旅館系統之規劃，輔導青年救國團之十四個青年活動中心加入國際青年旅社組織，連同民間已加入者，我國現有十九家青年旅社。

(5) 訂定「獎勵觀光產業優惠貸款要點」，依據該要點協助業者取得更新轉型所需資金，加速業者改善意願，以提供國內外旅客優質住宿環境與品質；截至九十二年底計輔導十六家旅館完成申貸，金額計三億七、三一〇萬元。

(6) 依據行政院觀光發展推動委員會

決議，建立完整之台灣青年旅舍系統，以開放自助旅行市場，提供平價安全住宿設施，於九十二年八月十九至二十日委託中國青年救國團辦理「台灣青年旅舍經營管理研習會」，並補助國際青年之家協會編印「台灣青年之家 Y H 住宿手冊」。

4. 節慶觀光與國民旅遊事業管理推廣：

(1) 藝術、文化為人類文明之果實，為長期智慧情感之結晶，其甚為珍貴與美麗，一個國家維護多少文化生存空間，實為評估一個國家是否文明之重要指標，只有文化特色才能讓城市具備更多吸引力，而以「文化、藝術產業促進觀光發展」，為兼顧文化與觀光方法之一。交通部觀光局於九十二年十一月委託中華民國永續發展學會完成之「台灣地區觀光產業綜合發展計畫之研究」第三之一之八頁即謂：「觀光產業應發揮產品特色」，又據交通部觀光局於九十二年七月委託故鄉市場調查股份有限公司完成之「中華民國九十一年國人旅遊狀況調查報告」第四十一頁顯示，民眾喜愛的遊憩活動以「文化體驗活動」百分之二十三·七位居第二位，其中又以宗教活動百分之七·四位居第一位。

(2) 目前，國內宗教信仰自由，民間信仰已有「三步一宮，五步一廟」之景觀，實為台灣宗教信仰之特色，此特色外國無法複製，若將宗教信仰文化轉為活潑化、現

代化、教育化、知識化皆可成為觀光資源，使民間宗教信仰協助政府推展觀光事業。民間宗教信仰中，以天上聖母（媽祖）、觀音佛祖、玄天上帝（上帝公）、保生大帝（大道公）、清水祖師、關聖帝君（關帝爺）居多，西南沿海鄉鎮則以王爺廟佔多數，客家地區亦有上述信仰外，尚有三山國王、義民爺及土地公之信仰特色，另原住民阿美族、達悟族及卑南族則有阿美族的捕魚祭、達悟族的飛魚祭及卑南族的海神祭等。此外，台灣特有之四大族群語言歌謠，以及原住民文化歷史建築、台灣閩南文化歷史建築、客家夥房建築、台北中山堂、新竹東門城、台南孔廟、眷村社區建築……等，皆有其時代背景與特色，為他國所無，形成亮麗色彩，可吸引海外僑民回國觀光，實為我國發展文化觀光之珍貴資產。

(3) 觀光產業為低污染之產業，亦為國際發展之趨勢，「到紐西蘭不如到宜蘭」之口號，印證國內觀光有其吸引力，尤其國內年度內慶典甚多，各有特色，為提升節慶觀光國際化，交通部觀光局自九十年起輔導辦理「台灣地區大型地方節慶」，並與周邊景點配套推廣，期帶動國民旅遊暨招徠國際觀光客來我國觀光，以促進地方相關產業之發展與拓展國際知名度；九十二年計辦理：墾丁風鈴季、台灣慶元宵（台北燈節

、台北縣平溪天燈節、台灣燈會)、台灣高雄內門宋江陣、台灣茶藝博覽會、三義木雕藝術節、台灣慶端陽龍舟賽(宜蘭礁溪二龍村龍舟賽、台北國際龍舟賽、台北縣龍舟賽、鹿港慶端陽龍舟賽)、宜蘭國際童玩藝術節(受 SARS 影響,停辦)、基隆中元祭、花蓮石雕藝術季、鶯歌陶瓷嘉年華、澎湖風帆海鱸節、台東南島文化節等活動,總參與人次約一千三百五十萬人次,觀光收益約達七十八億元。另為使台灣「每週有活動、每月有盛會」,規劃完成台灣地區「每週有活動」觀光行事曆,上網週知暨適時提供各該活動確切資訊,均對活絡地方產業具有實質效益。又為使觀光客易於獲得觀光資訊,各縣市政府亦可成立 Travel Information Center(旅遊資訊中心),印製中英文簡介及上網,對於節慶之起源、特色加以說明,提供國外旅客諮詢參考。上開節慶觀光活動都與「創意」結合,張○○於九十三年五月二十日自由時報發表專論即指出:「創意是門好生意—從文化創意產業看客家桐花祭」、「傳統是一種發明,而節日也是一種集體創作……」,工商時報九十三年六月二十五日亦報導:「……油桐花季前來三義地區遊玩的遊客人次,從去年的五萬人暴增至五十萬人,其中去西湖渡村者亦有高達十五萬人次……」。顯見,運用「

美麗」、「創意」結合「文化」,加上「日本四月櫻花,台灣五月桐花」宣傳語,可促使觀光客增加,此即為「好點子,變成好生意」之實例之一。

(4)九十一年受理觀光遊樂業審核、諮詢、協調及輔導案二十七件,事業計畫變更案五件,經核准之案件十二件,辦理民營標章風景遊樂區督導考核競賽,共二十四家,分九梯次督考,及辦理海水浴場督導檢查九家次,分二梯次檢查。九十二年在觀光遊樂業之申請、諮詢、協調及輔導案件方面,核准新設立案計二件;事業計畫變更案二件;在遊憩設施區申請輔導案中,核准屬渡假村開發案三件,公共服務區開發案四件。

(5)為加強交通旅遊資訊之普及暨提升為民服務效能,業結合台灣鐵路管理局、國光汽車客運公司、民用航空局、台灣區國道高速公路局及中華電信公司共同建立「交通旅遊資訊行銷機制」,就現有之鐵、公路各重要車站、高速公路服務區、民用航空站及該局各旅遊服務中心,建立四十四處交通旅遊資訊服務場站,便利民眾取得各項觀光旅遊資訊(註:設於台北火車站之旅遊服務中心提供遊客「旅遊資訊」、「旅程建議」、「旅遊文宣資料」等,民眾亦可播電話〇二一二三一二三二五六查詢。);並由中華電信公司於前述交通旅遊資訊場站,共

計裝設六十六部公共資訊站，提供民眾上網。

- (6)觀光產業為服務業，提升服務品質方能提高競爭力，媒體曾報導：首都客運二二六公車司機林○○先生親切服務旅客，獲得旅客一致讚賞，高雄市首次舉辦之觀光品質獎則由阿羅哈客運、立榮航空、金典酒店獲獎，將成為旅客優先選擇，此為服務品質優良之實例，台灣鐵路管理局亦推出「三義木雕藝術節觀光專車」使旅客免受塞車之苦，另台北市政府除推出七線觀光公車並著手規劃站牌雙語化外，業規劃推出觀光計程車，對車輛優良、服務良好、英語檢定合格者，頒發審定標誌，以吸引外國觀光客搭乘。此外，目前多數觀光服務人員之服務品質已較昔日專業親切，其中交通部觀光局推動之○○八○○○一一七六五旅遊諮詢專線，服務態度甚佳，日後若能擴充服務功能，提供中央迄各縣市、各鄉鎮市之觀光活動、節慶觀光、宗教觀光、農產觀光、會展觀光等活動及其重要之交通、停車、食宿……等，更可發揮吸引觀光客之功能。

(7)建置旅遊資訊服務網：

- ①完成「台灣觀光巴士 Taiwan Tour Bus」品牌之統一，並輔導「台北—北部海岸」、「台北—金九」、「台中—日月潭」、「台南市」、「墾丁」等五條新興觀光巴士路線，於九十三年一

月一日啟動，總計全台灣北中南東各地區共二十八條路線營運，據中央社九十三年九月二十八日報導：「國人最愛造訪旅遊地點，淡水奪魁……有超過六成以上的民眾表示偏愛當天來回行程，而更有高達九成的民眾是以自行規劃方式出遊……」，顯示，中、短程便利之旅遊路線，普受遊客遊客歡迎，未來高速鐵路營運後，將使台灣各地成為一日生活圈，結合台灣鐵路管理局幹線及支線、舊山線之整體交通動線規劃，屆時觀光旅遊交通動線亦宜合理調整。

- ②完成旅遊服務中心識別系統（CIS）及第一期建置計畫，九十二年度計輔導基隆市、台北市、台中市、嘉義市、台南市、屏東縣、花蓮縣、台東縣政府等於火車站及航空站設置旅遊服務中心。
- ③於九十二年八月十五日「南迴之星」觀光列車首航後，已完成環島鐵路行駛觀光列車之目標。
- ④於九十三年十月三十日起每周六開行「寶島之星」環島觀光列車，推出之後，廣受旅客好評。

四觀光從業人員培訓情形：

吳○○於高雄餐旅學報第二期（一九九九年十月）發表之「餐旅服務品質之管理與控制」論文指出：「……服務提供了最好的機會來區隔你與其他公司

的產品……」，蔡○○、蔡○○、胡○○教授於高雄應用科技大學學報第三十期（八十九年十二月）發表之「主題餐廳的消費者特性及服務品質要素重要性認知之研究」論文亦指出：「……歸納七大項服務品質要素依序為衛生因素、餐飲調製、環境因素、人員素質、外場規劃、視野體驗及推廣活動……」。交通部觀光局知悉旅遊服務品質之重要，除加強觀光從業人員之培訓，並透過證照制度之實施，以提昇觀光從業人員之素質，其辦理觀光從業人員培訓之情形如下：

(一)辦理導遊與領隊人員甄試及訓練：

觀光從業人員素質之提升與培育，為發展觀光不可或缺之一環，因之如何將觀光與教育結合，對觀光從業人員、觀光區表演人才、導覽人員之訓練、培育，為應予正視之問題。目前交通部觀光局為培訓接待國際觀光旅客之專業人才，拓展國內旅遊市場，每年均辦理導遊人員甄試及訓練，九十一年導遊人員甄試合格並經訓練結業者計七十四人。又為因應國人出國旅遊市場需求，辦理領隊人員甄試，委託中華民國觀光領隊協會辦理訓練，共甄訓出國觀光領隊人員七二六人、大陸地區領隊人員六一〇人。另九十二年導遊人員甄試合格並經訓練結業者計一一〇人，經甄訓出國觀光領隊人員一、九一六人、大陸地區領隊人員一、七五一人。此外，考試院亦於九十三年辦理第一屆觀光導遊與領隊人員專門職業技術人員考試，提高人員素質，惟據自由時報九十三年十二月二十六日報導：「港人遊台，

九成導遊無照」、「無照導遊沒底薪，想賺錢全靠抽傭，不僅嚴重影響旅遊品質，也產生安全問題」，顯見導遊證照之管理，仍有待加強。

(二)辦理旅行業經理人資格訓練：

於台北、桃園、台中、台南、高雄等地舉辦多梯次旅行業經理人訓練，每梯次為期六十小時，九十一年共計訓練五一三人結業取得經理人資格，九十二年共計訓練四三四人結業取得經理人資格。

(三)旅行業從業人員在職訓練：

舉辦從業人員在職訓練、導遊人員在職訓練、生態旅遊教育訓練、領團人員訓練，九十一年共計培訓二、三九二人，九十二年共計培訓二、四三〇人，並重新修編旅行業從業人員訓練基礎教材，以提昇從業人員觀光接待能力及素質。

(四)建教合作培育觀光人才：

為培育觀光人才，交通部觀光局於九十一年對設有觀光餐飲科系之大專及高中職校優秀學生發給觀光獎學金，共計發給八十名。

(五)觀光旅館從業人員訓練：

為提昇旅館從業人員服務品質及專業能力，舉辦旅館業從業人員在職訓練、英日語訓練、原住民文化人才培訓、防止犯罪行為入侵等訓練，共計培訓五七五人。

(六)辦理「旅館業經營管理人員研習會」：

交通部觀光局為加強旅館業人力培訓，改善旅館業經營體質，提升整體服務水準，交通部觀光局協助各縣市政府及旅館商業同業公會辦理十五縣市十九期二十五梯次「旅館業經營

管理人員研習會」，參訓人員共計一、八〇五人次。九十二年持續協助各縣市政府及旅館商業同業公會辦理十三縣市十四期二十九梯次之「旅館業經營管理人員研習會」，參訓人員共計一、二五〇人次。

(七)辦理「二十一縣市理事長暨理監事觀摩研習會」：

交通部觀光局為健全台灣省各縣市旅館公會組織功能，增進公會間聯繫與互動，九十一年委託台灣省旅館商業同業公會聯合會於九十一年六月十二、十三日辦理「二十一縣市理事長暨理監事觀摩研習會」，以提升業界整體之服務品質，及整合全省旅館公會組織力量。

(八)設計 CHS 證照培訓課程：

交通部觀光局九十二年委託中華國際觀光教育協會辦理美國旅館協會教育中心所設計 CHS 證照培訓課程，藉以培育旅館業初階及中階主管之督導管理能力，並鼓勵取得國際認可之證照，俾與國際水準同步接軌；另委託中華民國職訓中心辦理旅館中階幹部研習班，參訓人員共計三三一人。

五、觀光遊憩之開發與管理情形：

(一)推動觀光遊憩區之規劃建設：

1. 台灣地區觀光遊憩系統之規劃：

交通部觀光局根據台灣地區資源特性、地理分區、運輸系統範圍、區位功能與發展特性，規劃完成「台灣地區觀光遊憩系統開發計畫」，歸納為八大類型，並劃分為三十六個可相互串聯之遊憩系統，作為觀光發展與規劃基本空間結構之指導綱要。九十二年度完成「風景

區公共工程規劃設計手冊」，提供國家風景區管理處及地方政府審查或規劃設計風景區公共設施之參考。另高速鐵路預計於九十四年十月通車，屆時，一日生活圈即將實現，行政院長游○○於九十一年八月二十九日上午參加台灣高鐵八卦山隧道貫通典禮時即表示：「……高鐵通車後，台中至台北、高雄只要四十五分鐘，將可達成西部走廊一日生活圈的願景……高鐵不僅是全島運輸骨幹整建計畫的基礎，也將帶動挑戰二〇〇八國家發展重點計畫中觀光客倍增計畫……」。因此，觀光型態與旅遊動線勢必合理調整，以滿足旅客需求。

2. 觀光遊憩地區公共設施之開發計畫：

(1)交通部觀光局全面推動觀光遊憩區發展，辦理東北角海岸、東部海岸、澎湖、大鵬灣、花東縱谷、馬祖、日月潭、參山、阿里山、茂林、北海岸及觀音山等十一處風景區開發建設及經營管理。另為結合雲嘉南地區之觀光資源，依法辦理風景區等級評鑑、劃設工作，並陳報行政院核定。於九十二年十二月二十四日成立「雲嘉南濱海國家風景區管理處」，統籌規劃建設區內觀光遊憩設施，保護國家級生態資源，推動高品質遊憩活動，然因「雲嘉南濱海國家風景區」範圍包含外傘頂洲，是否限制蚵農限養尚無定論，引起蚵民不安，又據聯合報九十三年九月十三日報導：「……雲嘉南濱海國家風景區績效不

彰，中央迄今無法整合各縣市觀光資源，觀光業者也缺乏形成異業聯盟共識，加上各縣市默契不佳，各自為政，推動觀光發展成效有限……」。張○○、林○○、施○○教授於「都市與計畫」期刊第十卷（七十三年三月）發表之「風景特定區景觀資源與發展型態之探討」論文指出：「……已開發相當程度之風景區，發展上性質頗為相似，缺乏發展型態之特色……」、「……具景觀資源特色而維護保育良好的風景區，大抵皆有健全之管理體系，且有計畫開發……」，是以推動觀光效益並兼顧漁民生計，經由發展觀光遊憩，營造特色，落實管理體制有其重要性。

- (2)依據「溫泉開發管理方案」訂定「溫泉觀光整體開發計畫」，以為推動溫泉區開發、整建之執行依據；另補助礁溪、泰安溫泉等十一處整建溫泉區整體規劃、公共設施整建及綠美化環境品質及辦理金崙溫泉區生態觀光產業規劃及建構金崙溫泉區周邊生態旅遊環境建構計畫，期將金崙溫泉區整建為示範溫泉區。又環境品質低落首當其衝者為觀光產業，然國內溫泉半數位於水源保護區，為維護環境品質，行政院環境保護署將於三年內將溫泉廢水排放納入管制，對業者而言，每家皆設污水處理廠，成本過高，如由業者集資設立，目前又無指導、引導、輔導業者合作處理溫泉

排水機制，相關機關宜有良策。

- (3)辦理日月潭、阿里山、北部海岸及恆春半島套裝旅遊線國際競圖，甄選國際知名建築規劃團隊，協助規劃設計高品質遊憩設施，業於九十二年十一月十八日完成評選，分別由日本、美國、西班牙及新加坡團隊獲得優勝。
- (4)為加強觀光遊憩地區公共設施建設，提供高品質之休閒設施及旅遊環境，依「交通部觀光局補助風景區興建公共設施經費執行要點」規定，編列經費補助各縣市政府或管理機關興建風景區公共遊憩相關服務設施。九十一年度編列八億一千萬元補助辦理冬山河、蘭潭、關子嶺、大湖、鹿谷、武陵農場等重要風景區公共設施整建。九十二年補助一一〇處風景區辦理「觀光遊憩公共設施整建」。另推動「擴大公共建設方案」觀光部門計畫，由中央執行六條新興套裝旅遊線，補助地方一五五件整備觀光遊憩基礎服務設施，並對九條觀光地區聯外道路及景觀道路執行改善計畫，台南縣政府並自九十三年四月二日起拆除關子嶺風景區之違章建築，該府又為保存歷史文化資產，擬購買台糖總爺糖產古蹟，並進行修復。
- (5)桃園縣政府文化局於九十二年一月十八日舉辦「桃園台地埤塘文化學術研討會」時，林○○教授發表之「桃園埤塘的獨特性與其遠景」論文指出：「……將桃園

埤塘推薦為世界遺產潛力點的主要原因，在於其具有獨特性與稀少性，充分地呈現人類的智慧與毅力」。因此，具有世界遺產潛力之點，亦有開發成觀光點之機會。惟據自由時報九十三年七月十九日報導：「桃園台地埤塘，急速消失，蓋學校、蓋機場、蓋縣政府，一口口被填平，獨特景觀目前只剩七六〇口」。

3. 鼓勵民間投資興建觀光遊憩重大設施：

鼓勵民間投資參與觀光遊憩事業，加強觀光遊憩地區公共建設，就所屬東北角海岸、東部海岸、澎湖及大鵬灣等國家風景區內土地，規劃獎勵民間參與觀光遊憩建設，其中辦理之 BOT 案，計有台北縣「福隆渡假旅館區」、台東縣「三仙台旅館區」、「都蘭鼻休閒渡假區」、屏東縣「大鵬灣建設 BOT 案」、澎湖縣「吉貝休閒渡假旅館區」、「漁翁島休閒渡假區」等六案，另為提供不同之住宿設施，於九十二年度與國有財產局合作推出興建台北市平價旅館案，九十三年再選出台北縣、市五處國有土地招商興建「平價旅館」，住宿費以一天低於二、三〇〇為原則。然查政府雖有鼓勵民間投資興建觀光遊憩重大設施，惟面臨諸多問題，例如：民間申請投資觀光事業欲將土地使用編定變更為遊憩用地，常遇公、私有土地混雜，或計畫內容不齊全，又欠缺輔導機制，致困難重重，時

程延宕。抑或農地變更為觀光特定專用地後，卻因回饋面積比率衍生爭議（如：中國時報九十三年四月二十三日報導：「八里農地變觀光用地破天荒……業者卻只願回饋一成土地……」）。另現階段硬體建設計畫較多，涉及軟體部分之建設預算與硬體建設相距甚遠。

(二) 觀光遊憩區之經營管理：

1. 督導觀光遊憩區經營管理：

依據「維護公共安全方案」及「觀光遊樂地區經營管理與安全維護督導考核作業要點」規定，會同專家學者及相關機關督導所屬國家級風景特定區及配合其他目的事業主管機關督導所屬觀光遊憩區。並評定考核分數，考核結果，對管理單位予以獎勵或督導改進缺失，以妥善經營提供優質之旅遊環境。九十三年度並執行觀光旅遊業定期檢查，除追蹤昔日缺失外，並瞭解新增旅遊服務設施，以保障旅客安全。

2. 加強遊客教育宣導：

據交通部觀光局於九十二年十一月委託中華民國永續發展學會完成之「台灣地區觀光產業綜合發展計畫之研究」第三之二之三頁指出：「國民社會教育未真正落實，形成國人生活素質及道德觀念欠缺」。為推動觀光道德教育，交通部觀光局與警察廣播電台合作製播旅遊安全宣導單元「快樂逍遙遊」節目，於每週一、三、五之上午七時四十分及下午二時四十分固定播出。惟鑒於部分國人從事觀光旅遊活動

時，給人不良印象，交通部觀光局可研究製作國民生活禮儀、提升文化素養、提升觀光道德之政令宣導片，藉由公益頻道、鐵路車站螢幕牆、遊覽車內電視播放系統加強宣導，教育國人穿著應避免邋遢；於機場候機室，飯店，餐廳，博物館，音樂廳……等，皆應輕聲細語，更不得隨地吐痰、檳榔汁、自車窗丟棄垃圾……等，俾使國人旅遊文化水準至少不低於世界先進國家之水準。

3. 發展水域遊憩活動：

- (1) 依據「發展觀光條例」，擬定水域遊憩活動管理辦法草案，送請主管機關審議，以為推動水域活動之法源依據。
- (2) 推動漁港多功能發展，補助烏石、海口二多功能示範漁港基礎建設，達成多功能發展之目標。

4. 辦理生態工法研討會：

為使各風景區公共設施規劃建設能採用生態工法，達到資源永續利用目標，特舉辦生態工法研討會，邀請各國家風景區管理處及縣市政府觀光規劃建設人員參加，研討課程包括綠建築設計、環境規劃與生態工法、生態工法之工料分析等。

5. 推動生態旅遊：

- (1) 生態旅遊為全球觀光活動成長最快方式，郭○○所著「生態旅遊」乙書（一九九九年十月，楊智文化事業股份有限公司出版）第一七八頁指出：「……生態旅遊相對於大眾旅遊而言，是一種自

然取向的觀光旅遊，並被認為是一種兼顧自然保育與遊憩發展目的的活動……」，南投縣信義鄉部分布農族同胞，將原住民狩獵文化規劃生態旅遊，發展社區產業。其他如：海洋生物博物館之旅、新竹內灣螢火蟲季、拉拉山神木之旅、台南黑面琵鷺、客家桐花節……等，皆立下諸多觀光商機，足見生態旅遊之重要。

- (2) 交通部觀光局配合聯合國國際生態旅遊年活動，將二〇〇二年定為台灣生態旅遊年，推動生態旅遊年工作計畫，由十二個部會，共同推動六大策略，包括訂定生態旅遊管理機制、營造生態旅遊環境、辦理生態旅遊講習、推廣、宣傳等共六十二項生態旅遊具體措施，期能引起全國民眾關心，並注意環境保護問題。
- (3) 惟據聯合報九十三年三月一日報導：「……雙連埤公告為野生動物保護區及重要棲息環境……，縣府重視保育，出發點沒有錯，但地主權益也要顧及，希望保育與發展能取得平衡，達成雙贏……」，又據民生報九十三年八月十九日報導：「……隨著農業沒落、地產上漲，埤塘多被填土、移作他用……」。觀之二報導，推動生態旅遊除要顧及地主合法權益外，亦要保護既有生態資源，使觀光資源得以永續提供觀光事業發展。

一 般 法 規

一、修正公務人員考試法第 23 條條文

考選部 函

發文日期：中華民國 96 年 2 月 16 日

發文字號：選規字第 0960001511 號

主旨：轉發 總統中華民國 96 年 1 月 24 日
華總一義字第 09600009771 號令修正
公布公務人員考試法第 23 條條文一
份，請 查照。

說明：依據考試院民國 96 年 2 月 14 日考臺
組壹一字第 0960001220 號函辦理。

部 長 林嘉誠

總統令

中華民國 96 年 1 月 24 日

華總一義字第 09600009771 號

茲修正公務人員考試法第二十三條條文，公
布之。

總 統 陳水扁

行政院院長 蘇貞昌

公務人員考試法第二十三條修正條文

第二十三條 自中華民國八十八年起，特
種考試退除役軍人轉任公務人員
考試，其及格人員以分發國防部
、行政院國軍退除役官兵輔導委
員會、行政院海岸巡防署及其所

屬機關（構）任用為限，及格人
員於服務六年內不得轉調原分發
任用機關及其所屬機關以外之機
關任職；上校以上軍官外職停役
轉任公務人員檢覈及格者，僅得
轉任國防部、行政院國軍退除役
官兵輔導委員會、行政院海岸巡
防署及其所屬機關（構）、中央
及直轄市政府役政、軍訓單位。

後備軍人參加公務人員高等
暨普通考試、特種考試退除役軍
人轉任公務人員考試之加分優待
，以獲頒國光、青天白日、寶鼎
、忠勇、雲麾、大同勳章乙座以
上，或因作戰或因公負傷依法離
營者為限。

二、修正「選送公務人員出國專題研
究實施計畫」

行政院 函

發文日期：中華民國 96 年 1 月 30 日

發文字號：院授人考字第 0960060642 號

主旨：修正「選送公務人員出國專題研究實
施計畫」，並自即日生效，請 查照
轉知。

說明：檢送修正「選送公務人員出國專題研
究實施計畫」、總說明及對照表各 1
份

院長 蘇貞昌

「選送公務人員出國專題研究實施計畫」修正
條文

一、行政院（以下稱本院）為增進現職公務人員與業務有關之知識技能及國外新知，以應國家建設需要，特依公務人員訓練進修法第十三條第一項規定訂定本計畫。

二、本計畫每年最多選送公務人員四十名出國專題研究，採公開甄試。本院及所屬以外機關，得列十分之一。

前項名額，由「公務人員出國專題研究審核小組」（以下簡稱審核小組）決定；有特別需要時，得調整之。

三、選送出國專題研究（以下簡稱專題研究）期間為三個月至六個月。必要時，得經審核小組同意後延長之；其延長期間，最長為三個月。

四、各機關、學校公務人員，符合公務人員訓練進修法第九條規定，並符合下列條件者，得優先選送：

(一) 高等考試或相當高等考試之特種考試及格，或薦任升官等考試及格，或公立或已立案之私立專科以上學校畢業。

(二) 各機關、學校組織編制中委任（派）第五職等（合格實授或准予登記）以上之職務。

(三) 連續任職三年以上，並擔任與專題研究項目有關工作一年以上。

(四) 年齡在五十五歲以下，身心健康。

(五) 最近三年未曾出國進修或研究，且最近十年未曾參加本計畫出國進修、研究。

五、每年專題研究項目、研究期間、前往國家、研究人員及其他與專題研究有關事項，由本院秘書長會同考試院秘書長召集之審核小組審議。

前項審核小組由本院、司法院、考試院、公務人員保障暨培訓委員會、外交部、教育部、經濟部、本院研究發展考核委員會、本院經濟建設委員會、本院國家科

學委員會、本院人事行政局、臺北市政府、高雄市政府等機關代表組成。

六、本計畫研究項目審定、研究人員甄試、研究人員核定作業程序及錄取標準如下：

(一) 研究項目審定：

1. 各主管機關依據業務發展需要，並應當前重要政策，配合國家整體建設，按年度提報專題研究項目建議表、專題研究項目計畫、上一年度專題研究執行情形及推薦參加甄試人員名冊（如附件一、二、三、四），送本院人事行政局初審，並提請審核小組審定。

2. 各主管機關上一年度之研究人員，如依第七點、第十三點撤銷或廢止資格或未於返國之日起三個月內繳交出國報告者，應刪減該主管機關當年度研究項目一項或停止參加本計畫專題研究。

(二) 研究人員甄試：

各主管機關推薦參加甄試人員，其資格經審查合格者，得應甄試。甄試之科目，為前往研究國家之語文。

(三) 研究人員核定及錄取標準：

參加甄試人員成績達到錄取標準者，提請審核小組審議決定正、備取人員後，由本院人事行政局簽陳本院核定。

前項第三款錄取標準，指經財團法人語言訓練測驗中心測驗，其聽力、用法、字彙及閱讀，平均成績不低於六十分，口試已達能應付日常社交及工作需要（S-2）之程度以上者。其以口試 S -2+ 以上錄取者，可逕行出國，其以 S -2 標準錄取者，須自行於出國期限屆滿前再經該中心測驗，成績達 S -2+ 者，始准出國。

七、甄試人員經監察院彈劾、糾舉，或因違法失職行為在調查中或在司法機關偵查、審

判中，或移送公務員懲戒委員會審議尚未結案者，均不予錄取；錄取後始發生或發現者，撤銷或廢止其資格。

八研究人員應自行申請或於服務機關安排下，赴前往國家之政府機關、政府立案之機構或大學，進行專題研究。

九研究人員有違反下列規定之情形者，應依公務人員訓練進修法及其施行細則規定，負賠償責任：

(一)研究人員應確實按核定之進修計畫執行，未經核准，不得變更。

(二)研究人員應於期限屆滿時立即返國服務；期限屆滿前已依計畫完成研究或因故無法完成者，亦同。

(三)研究人員研究期滿，其回原服務機關學校繼續服務之期間，應為研究期間之二倍。

十研究人員返國後，應依規定提出報告及摘要，著作權歸屬中華民國，報告由研究人員上傳至公務出國報告資訊網；其摘要，由本院人事行政局刊載於公務人員終身學習入口網站電子報。

各主管機關應於出國人員返國後，辦理研究心得分享會（內容須含研究內容、政策建議及綜合座談）。依專題研究項目性質，將研究成果研究檢討納入相關政策推動，擴散學習經驗，並廣續對研究人員規劃培育措施，以達適才適所。

十一研究人員依「中央各機關（含事業機構）派赴國外進修、研究、實習人員補助項目及數額表」及各年度公務人員出國專題研究甄試錄取人員須知等規定支領之公費，均由本院人事行政局編列年度預算支應；至出國手續費，由服務機關負擔。其他不屬於上述費用者，由出國人員自行負擔。

前項各年度公務人員出國專題研究甄

試錄取人員須知，由本院人事行政局定之。

研究人員應於返國日起二星期內至本院人事行政局辦理公費結報；屆期未辦理結報，除因公務因素並檢具證明文件，由主管機關報經本院同意者外，不予核給公費。

十二為建立國際行政網絡良好關係，得於第二點所定名額中，推薦三至五名，參加國際性計畫進修；其人選由審核小組擇定。

參加國際性計畫者，配合計畫得以入學進修或選修學分方式進行，期間不受第三點規定限制。但不得超過一年。

十三依第六點核定正取人員，應由主管機關依各年度公務人員出國專題研究甄試錄取人員須知規定，將研究計畫報經本院人事行政局核准，始得出國，出國日期最遲不得超過當年度六月三十日，逾期視為放棄，註銷資格，並於五年內，不得再報名參加本項專題研究。

前項正取人員因參加國際性計畫或公務需要，不克出國或延期出國，應檢具證明文件，經主管機關於當年度五月三十一日前報經本院同意，始得放棄或延期。延期出國者，最遲應於當年度九月三十日前執行出國計畫。備取人員於正取人員無法出國或註銷出國資格時遞補，並應自接獲遞補通知日起六個月內，依第一項規定申請出國研究，逾期視為放棄，並廢止其資格。

正、備取人員出國前應參加講習，其課程應包括國際現勢、國際禮儀、目的地國家重要風俗民情、海峽兩岸關係等。

十四為應政策需要及加強中高級人才培訓，本院得以組團方式選派具備適當資格人員出國專題研究。

前項選派之名額、研究項目及相關事

項等，由本院人事行政局擬訂，經審核小組審定，報本院核定後實施。

三、銓敘部函釋：應公務人員考試法第 23 條第 1 項規定辦理之特種考試及格人員，復應公務人員升官等考試及格者，仍須實際任職滿 6 年，始得以該升官等考試及格資格調任

銓敘部 函

發文日期：中華民國 96 年 2 月 9 日

發文字號：部銓二字第 0962747990 號

主旨：有關公務人員考試法（以下簡稱考試法）第 23 條修正施行後，原應該條第 1 項規定辦理之特種考試及格人員，復應公務人員升官等考試及格者，仍須實際任職滿 6 年，始得以該升官等考試及格資格調任原分發任用機關及其所屬機關以外之機關任職一案，請 查照並確實轉知所屬。

說明：

一、查民國 96 年 1 月 24 日華總一義字第 09600009771 號令修正公布之考試法第 23 條第 1 項規定：「自中華民國 88 年起，特種考試退除役軍人轉任公務人員考試，其及格人員以分發國防部、行政院國軍退除役官兵輔導委員會、行政院海岸巡防署及其所屬機關（構）任用為限，及格人員於服務 6 年內不得轉調原分發任用機關及其所屬機關以外之機關任職；……」

二、復查本部 95 年 11 月 14 日部銓二字第 0952701395 號令規定略以，原應考試

法第 3 條第 2 項、第 4 條及第 23 條第 1 項規定辦理之特種考試及格人員，復應公務人員升官等考試及格者，於特考限制轉調機關、年限及職務範圍內，不得以該升官等考試及格資格調任限制轉調機關以外之職務；於限制轉調機關、年限及職務範圍內調任高一官等職務時（含原職改派），俸級得逕予換敘。又為期明確，本部並以同日期文號函補充說明：「三、……又原應考試法第 4 條及第 23 條第 1 項規定辦理之特種考試及格人員，以其係屬永久性限制轉調，嗣應升官等考試及格者，僅取得升任高一官等任用資格，尚無法調任申請舉辦考試機關及特定機關以外之機關任職。」茲以甫修正公布之前開考試法第 23 條第 1 項規定，業將 88 年以後之特種考試退除役軍人轉任公務人員考試及格人員之轉調限制，由永久限制修正為 6 年限制，爰本部 95 年 11 月 14 日部銓二字第 0952701395 號函，有關原應考試法第 23 條第 1 項規定辦理之特種考試及格人員，復應升官等考試及格者，其轉調限制之說明，自應配合修正，亦即渠等人員於特考限制轉調期限內，復應升官等考試及格者，仍須實際任職滿 6 年，不受特考轉調限制之後，始得調任原分發任用機關及其所屬機關以外之機關任職。

部長 朱武獻

四、銓敘部書函釋：女性因生育問題而進行試管嬰兒，不得申請留職停薪

行政院人事行政局 書函

發文日期：中華民國 96 年 2 月 2 日

發文字號：局考字第 0960003111 號

主旨：銓敘部書函以，有關公務人員留職停薪認定事由疑義一案，轉請 查照。

說明：依據銓敘部 96 年 1 月 26 日部銓四字第 0962748663 號書函副本辦理，並檢附原書函影本 1 份。

局長 周弘憲

銓敘部 書函

發文日期：中華民國 96 年 1 月 26 日

發文字號：部銓四字第 0962748663 號

主旨：台端函詢留職停薪認定事由疑義一案，復如說明，請 查照。

說明：

一、依行政院人事行政局民國 96 年 1 月 9 日局考字第 0960001057 號書函轉台端同年月 6 日致該局局長信箱電子郵件辦理。

二、查公務人員留職停薪辦法第 2 條規定：「本辦法所稱留職停薪，係指公務人員因育嬰、侍親、進修及其他情事，經服務機關核准離開原職務而准予保留職缺及停止支薪，並於規定期間屆滿或留職停薪原因消失後，回復原職務及復薪。」條文中所稱之其他情事，係指同法第 4 條所定除育嬰、侍親、進修以外，得申請留職停薪之事由，諸如：依法應徵服兵役、配合國策奉派國外協助友邦工作、配合公務借調至其他公務機關任職、配合國家重點科技、推展重要政策或

重大建設借調至公民營事業機構、政府捐助經費達設立登記之財產總額百分之五十以上之財團法人服務、受拘役或罰金之確定判決而易服勞役……等情事，至來函所詢女性因生育問題而進行試管嬰兒之情事，尚非屬上開規定所稱之其他情事，不得申請留職停薪。

部長 朱武獻

五、銓敘部書函釋：公務人員辭職等相關疑義

行政院人事行政局 書函

發文日期：中華民國 96 年 2 月 8 日

發文字號：局力字第 0960004154 號

主旨：有關公務人員辭職等相關疑義一案，經轉准銓敘部函復如附件，請 查照轉知。

說明：依據銓敘部民國 96 年 2 月 5 日部法一字第 0962759872 號書函辦理。

局長 周弘憲

銓敘部 書函

發文日期：中華民國 96 年 2 月 5 日

發文字號：部法一字第 0962759872 號

主旨：承詢公務人員辭職等相關疑義一案，復請 查照。

說明：

一、依行政院人事行政局民國 96 年 1 月 30 日局力字第 0960001232 號書函轉台端同年月 28 日致該局局長信箱電子郵件

辦理。

二查本部 90 年 2 月 21 日 90 法一字第 1994815 號書函略以：「……二、查公務員懲戒委員會 59 年 9 月 26 日 59 臺會議字第 1084 號函略以：『……服公職，為憲法第 18 條明定為人民權利之一，權利則人員得自由放棄，除經挽留取消辭意者外，似難以懲戒處分未決定或刑事繫屬中為不准辭職之籍詞而侵害其放棄權利之自由。』；次查本部 71 年 4 月 30 日 71 臺楷銓參字第 17472 號函略以：『……公務人員對國家負有服勤關係，依法執行職務，受有身分保障，如其自請辭職，依機關首長之權責，自應瞭解屬員辭職之動機及原因，而作適當之處理。』復查公務人員基準法草案第 22 條業將公務人員辭職之申請視為權利，明確規範公務人員之辭職，除有危害國家安全之虞或法律、契約另有規定或訂定者外，機關長官或自治監督機關不得拒絕。並規定辭職應以書面為之，機關長官或自治監督機關並應於 1 個月內核准，逾期未核准者，視同照准，並以期滿之次日為生效日期。三、綜上所述，機關首長對所屬公務人員之辭職申請，能否不准，現行法規雖未明文規定，基於權利義務對等關係，公務人員如以書面方式提出辭職，其辭職並無危害國家安全之虞且法律、契約並無其他規定或訂定者，機關首長不宜拒絕；惟公務人員應給與機關長官或自治監督機關相當時間，以考量核定並覓遞補人選，以免影響公務……」是以，在公務人員基準法草案完成立法施行前，現行人事法令對公務人員之自請辭職究應如何處理尚乏明文，仍宜由各機關本兼顧機關

業務需要及當事人個人權益之原則，予以審酌。

三另查公務人員保障法第 25 條規定：「(第 1 項)公務人員對於服務機關或人事主管機關(以下均簡稱原處分機關)所為之行政處分，認為違法或顯然不當，致損害其權利或利益者，得依本法提起復審。非現職公務人員基於其原公務人員身分之請求權遭受侵害時，亦同……」第 77 條規定：「(第 1 項)公務人員對於服務機關所為之管理措施或有關工作條件之處置認為不當，致影響其權益者，得依本法提起申訴、再申訴……」是以，所詢公務人員如自請辭職而機關長官不同意之救濟途徑，請參考上開規定辦理，併予敘明。

部長 朱武獻

六、行政院人事行政局書函釋：於私人機構擔任以按件計酬方式支薪或非全時上班擔任義工之年資，不宜採計為聘僱人員應具專門知能條件之研究或工作經驗

行政院人事行政局 書函

發文日期：中華民國 96 年 1 月 17 日
發文字號：局力字第 09600604232 號

主旨：貴府函詢於私人機構擔任以按件計酬方式支薪之經驗，或非全時上班擔任義工之年資，可否採計為聘僱人員應具專門知能條件之研究或工作經驗一案，復請 查照。

說明：

一、復貴府民國 95 年 10 月 27 日府人力字第 0951203366 號函。

二、案經本局於本（96）年 1 月 4 日邀集考選部、銓敘部、教育部、行政院勞工委員會職訓局及部分縣市政府代表開會議研商，決議如下：

(一)目前公務人員人事制度中，諸如專門職業及技術人員轉任公務人員資格之取得、醫事人員晉級任用資格之取得等相關規定有關工作經驗採計，均以專任全職工作之事項為採計標準，以及目前由立法院審議中之「聘用人員人事條例」草案有關聘用人員之資格規定，對於工作經驗之採計，均明定以「成績優良、有證明文件」為條件，以確保其具有勝任擬任工作之知能。

(二)經參酌上開規定精神，為確保所進用聘僱人員能勝任擔任工作，避免聘僱人員進用寬濫及工作期間計算之疑義，本案於私人機構擔任以按件計酬方式支薪之經驗，或非全時上班擔任義工之年資，應不宜採計為聘僱人員應具專門知能條件之研究或工作經驗。

局長 周弘憲

我國現行監察制度－與各機關相關事宜」。陳副秘書長演講時，除說明監察院之組織、職權與功能等外，並特別談到我國監察制度之基本精神。監察制度乃五權憲法特色之一，監察院為國家最高監察機關，監察委員須超出黨派以外，依據法律獨立行使職權。陳副秘書長並舉例說明：近年來本院所提出與教育有關的彈劾案、糾舉案及糾正案，深獲在場老師之重視和關切。

10 日 監察院監察業務處處長許海泉，應邀至新竹縣政府專題演講，演講題目為：「民眾日常生活遇到紛爭或認為權益受損時，監察院能提供之協助或處理事項」。許處長以其豐富嫻熟之實務經驗，配合深入淺出之實際案例解說，除與與會人員分享本院處理人民陳情案件心得及介紹相關法令規定外，並適時說明本院在監察權行使與保障人權等方面所作之努力，獲得參與研習之公務員極大迴響。

11 日 監察院前副院長馬空群，病逝於美國舊金山，享年 100 歲。

25 日 監察院舉行 96 年 1 月份工作會報。

29 日 監察院前監察委員趙昌平、前監察委員陳金德所提彈劾「交通部電信總局長途電信管理局設計處前副處長洪明輝等經辦採購行動電話工程，怠忽職責，違法審標，擅自同意更改合約規格，連續獨家議價，壟

大 事 記

一、監察院 96 年 1 月大事記

3 日 監察院副秘書長陳吉雄應邀至台北縣新莊市民安國民小學對該校一百餘位老師專題演講，演講題目為：「

斷市場，造成國家鉅額損失，違法失職情節重大」案，經公務員懲戒委員會審認被付懲戒人洪明輝已死亡，依規定議決：「洪明輝部分不受理。」

31 日 監察院 96 年 1 月份含到院陳情 36 件，計收受人民書狀 530 件，已處理 510 件（含上個月留待處理案件）。其中監察業務處處理 509 件，各委員會處理 1 件，其餘留待下月繼續處理。所處理之 510 件，經扣除非屬陳訴性質書狀（含不屬本院職權、陳訴內容空泛、需陳訴人補充說明或補送資料、其他如發抒意見、陳述遭冒名、通知變更地址等）123 件後，所餘屬於陳訴性質者 387 件，如改以案由計算為 273 案。經審核相關資料先行處理情形為：

- (一)屬同一案件，重複陳訴併案處理 52 案。
- (二)應循或已循司法或行政救濟程序，函復陳訴人依法辦理 74 案。
- (三)各機關正處理中或屬各機關應先行處理或屬建議性，送請各機關參處 85 案。
- (四)函請各機關查處、說明、補送資料 61 案。
- (五)建議派查 1 案。

監察院監察調查處針對近期發生社會關注之重大事件，指派監察調查人員辦理先期資料蒐集、案情研析及擬處意見等，俟第 4 屆監察委員就職後提供行使職權之參考。96 年 1 月份計 4 案如下：

- (一)柬埔寨籍配偶無法申請歸化中華民國國籍，相關主管機關及人員是否涉有違失，應予深入查究。
- (二) 319 槍擊案要犯唐守義日前自澳門郵寄自製光碟予媒體，指陳渠離開台灣係與檢察官條件交換之結果，且 319 槍擊案疑係檢警精心之策劃。究事實真相如何，攸關檢察機關之形象及執法公信力，亟有深入瞭解之必要。
- (三)雲林、嘉義兩縣沿海養殖牡蠣，95 年 12 月至 96 年 1 月間，因不明原因大量死亡逾 8 成，蚵農損失初估已達新台幣 7 億餘元。實際成因及相關機關處置情形為何，有查明之必要。
- (四)據報載：中華銀行受到力霸與嘉食化等兩公司聲請重整拖累，引發存款人恐慌擠兌，金管會之預警機制與金融監理形同虛設，實情如何，有深入究明之必要。

監察院本（1）月份許可桃園縣觀音鄉第 15 屆鄉長補選擬參選人設立政治獻金專戶 1 戶，已依規定辦理公告。