





7 其他  
服務工作

協商交流與服務是本會成立宗旨，其中交流與服務自立會以來，一直佔有極重要比例。但由於兩岸四十餘年的隔離，雙方人民對彼此的制度實況仍有相當不夠了解之處，因而在交流的過程中，輒有造成不便或衝突情事。為增進相互了解與認識，本會特為學者、業界及民眾提供資訊、諮詢及資料出版服務。

## 一、諮詢服務

由於兩岸互動持續變化適應中，各種法令規章時有修訂修正，為方便民眾諮詢以保障自身權益，本會創會伊始，即分就文化、經貿、法律及旅行，對外開放諮詢服務。自本年一月一日至十二月卅一日止，上述領域的櫃檯服務、電話服務及信件服務總計高達十一萬二千八百七十六件，比上（八十五）年的十萬五千四百九十二件增加七千三百八十四件。

各項諮詢服務中，文化方面為一千一百一十三件，約佔〇·九九%；經貿方面為九千六百一十一件，約佔八·五一%；法律方面為九萬六千五百七十五件，約佔八五·五六%；旅行方面為五千五百七十七件，約佔四·九四%。由上述統計得知，法律方面的服務件數為其他所有服務件數的五點九倍，足見民眾對法律方面的諮詢需求仍然最為殷切。而經貿服務較上年增加近六千件，主要係因兩岸經貿及台商投資大陸方興未艾所致。





數量 處別	類別	櫃台服務	電話服務	信件服務	總計
		文化服務處	167	696	250
經貿服務處	989	7,908	714	9,611	
法律服務處	28,311	52,361	15,903	96,575	
旅行服務處	68	4,799	710	5,577	
總計		29,535	65,764	17,577	112,876

## 二、資訊服務

鑒於政府及社會各界對大陸資訊之需求，本會自成立之初，即致力於兩岸交流資訊之蒐集工作，設資料室，置專人負責圖書蒐集與整理；為充實典藏，曾兩度派員赴北京、上海兩地蒐購圖書兩千餘冊。本年內則繼續接受委託代購大陸圖書。



資料室一景。



至八十六年底為止，本會資料室藏書共一萬四千餘冊，較去年成長百分之十二。中西文期刊共有一百一十九種，其中大陸出版之期刊約佔二分之一。報紙方面，訂有台灣、香港、大陸及國外中英文報紙計五十一種。至於剪報資料則為本會資料室另一大特色，迄八十六年底止，本會已藏有逾三十五萬份分類剪報。

資料室除供本會工作人員研究參考外，也局部對外開放。凡基於業務需求需查閱本會藏書資料者，只要提出身分證件申請辦理閱覽證，均可入內閱讀。資料室係採開架式管理，讀者可自行使用架上資料，或利用影印方式取得所需資料。此外，資料室並提供參考諮詢服務，協助讀者查詢所需資訊。

另外，本會出版之刊物，讀者除了可向本會劃撥訂購之外，亦可直接至本會資料室洽購或索取。

### 三、出版

本會出版品分為叢書、手冊、特刊、論文、期刊、小冊、摺頁、年報及法典等九類，八十六年共出版期刊交流雙月刊六期、年報二種及叢書一種，分別介紹如下：

年報二種為本會八十五年年報及兩岸文化交流年報（1996年），均為菊八開。本會自八十一年起即每年定時彙集年度各項工作成果，編纂成冊，供各界參考。另外，緣於兩岸文化交流日益密切，為提供各項年度兩岸文化交流訊息，本會乃自八十三年起開始編纂「兩岸文化交流年報」，內容包括兩岸文化交流的回顧、海基會文化交流及服





本會出版刊物一覽。

務工作，以及文化交流之省思與展望等，書末並附有各類兩岸文教交流法規及統計資料，期使本年報能對兩岸文化交流概況作最完善的整理，本年續編成「兩岸文化交流年報／1996」乙本。

叢書一種為八十六年元月出版「大陸地區台商協會會員名錄」乙種。本名錄係根據大陸深圳等二十七個地區台商協會提供之會員名錄彙整而成，共計五千五百餘家。內容包括會員廠商名稱、負責人姓名、地址、電話傳真及主要生產產品等六項基本資料。全書共四三五頁，並附名錄管理系統磁片乙只。本名錄出版後極受各界歡迎與重視，本會將視實際變動情形隨時更正補充。

