

一、設立「大陸配偶關懷專線」

服務為數眾多的大陸配偶，並建立制度化協處機制，本會已成立「律師志工團」提供法律專業諮詢服務；為了進一步擴大服務之廣度與深度，展現政府照顧大陸配偶之善意與決心，本會另於10月2日開辦「大陸配偶關懷專線」，期能有效整合政府與民間資源，並和民間團體建立相互支援網絡，一方面加強提供大陸配偶在生活適應、醫療、就業、教育、子女教養、保護照顧等相關資訊，另一方面也可強化與大陸配偶之聯繫溝通，適時提供生活輔導與急難救助，協助解決相關問題，俾使大陸配偶能於最短時間融入我國社會，與國人共渡美滿生活。

「大陸配偶關懷專線」自開辦迄12月底，共受理案件819件，來電之當事人多為女性大陸配偶；其中涉婚姻問題共208件、居停留問題219件、工作問題65件，另本會轉介其他團體協助處理共21件。本會視案件之性質，分別提供法律專業分析及相關資訊、提供轉介安排服務、召開專案會議及



▲ 本會「大陸配偶關懷專線」正式啓動，獲得民眾高度肯定。

成立專案小組等服務。在處理的個案中，例如大陸配偶張女士因在台配偶過世，在台沒有其他親屬，依規定需返回大陸，但因其先生過世後精神受創，在療養院治療中，無法獨自返回大陸，經本會協調警察局及大陸海協會，終於讓張女士得以順利返鄉，又如協調有關單位出資購買機票，協助罹患癌症之大陸配偶林女士順利返回大陸。「大陸配偶關懷專線」為所有大陸配偶與在台家屬提供深度、貼心之服務，獲得民眾高度的肯定。

三、擴大會本部律師志工團及成立中區、南區律師志工團

基於兩岸法制與社會文化之差異，民眾因不諳對方法令致權益受損之事時有所聞。本會為建構更具效率之協處機制，提供專業且周妥之法律諮詢服務，業於94年12月5日「國際志工日」當天正式成立「海基會律師志工團」。為了進一步擴大服務，本會另於95年6月及7月在南區與中區服務處分別成立律師志工團，律師陣容高達80位，讓中、南部民眾也能享有免費、專業而親切之服務。

本會律師志工團自94年12月6日成立至95年12月為止，請求法律諮詢之民眾數量，已漸趨穩定成長。據統計，本年總計受理1,133次現場諮詢與787次電話諮詢，會本部每日平均現場服務件數3.5件、電話諮詢2.5件，每日之總諮詢件數為6件，民眾對於律師志工所提供的服務，均表滿意。

其中，涉及兩岸法律問題1,128件、國內法律問題296件、大陸法律問題148件；更細緻區分其案件類型，刑事案件有147件，約佔總諮詢件數之9.1%，如親人在大陸死亡（車禍、遭殺害）、偽造文書、遭恐嚇、詐騙等；民事事件1,401件，約佔總諮詢件數之87%，如兩岸婚姻及衍生問題（結婚、離婚、家暴、子女監護、



▲ 本會於95年6月正式成立南區服務處「律師志工團」。



▲ 本會於95年7月正式成立中區服務處「律師志工團」。

財產分配等)、遺產繼承、收養、財產糾紛、契約爭議、公司產權變更等；行政事件23件，約佔總諮詢件數之1.4%，如大陸房產拆遷補償不公、大陸配偶申請來台未准之行政救濟、大陸非婚生子女之設籍登記、公法給付、訴訟實務等；其他事件38件，約佔總諮詢件數之2.4%，如臺灣法院確定判決在大陸執行問題、兩岸條例規定之立法政策等。

95年10月2日發生大陸大連旅客南投車禍乙案，本會中區服務處律師志工呂秀梅律師在本會人員偕同下，於10月23日下午親赴竹山秀傳醫院，與受傷的大陸旅客及家屬面對面進行本案相關的法律諮詢。律師志工除就大陸旅客關心的各項問題一一解答外，並就本案可能產生的法律責任，包括刑事責任及損害賠償、契約等民事責任，詳細說明其要件、求償對象、範圍及各種主張的程序；同時建議大陸旅客如有意尋求法律途徑解決，可委任在台律師進行調解或訴訟，來維護自身權益。經由本會所提供之法律專業諮詢服務，彌補大陸旅客因兩岸法制不同所產生之法律知識上的落差，更能確切瞭解自身權益及主張之方式。

四、建構法律服務中心「電話語音傳真整合系統」

本會「法律服務專線」本年每月處理案件約4,902通，平均每日接受諮詢電話223通。隨著相關法規與政策的變動及調整，以及兩岸交流頻繁衍生問題複雜化，本會受理民眾電話諮詢的內容亦漸趨多元，致使服務同仁答復所需時間明顯增長，不免影響其他民眾等候諮詢服務之時間。

為解決來電數量激增問題，並有效縮短民眾等候時間，於95年辦理「提升電話服務諮詢系統」業務計劃，藉由建構電話語音傳真整合及線上即時錄音等系統，以提升本會對外服務品質，並提高工作效率。經過多次測試與修正，於95年12月4日正式對外啓用該系統，民眾只要隨著語音引導，操作話機數字鍵，即可聽取以國語或台語方式錄製之本會地址及電話、辦理文書驗證所需文件、文書驗證相關法律問答等訊息；並可依其選擇，將文書驗證申請書、結婚流程表等資料，按民眾所指定的傳真機號碼傳送出去。

除了原有的專人服務外，民眾於全天24小時均可透過語音傳真整合系統聽取想要查詢之內容或索取傳真資料，而線上即時錄音資料亦可作為存證或備查及日後教育訓練之參考。語音傳真整合系統啓用迄今，因功能甚為便民，使用人數逐漸增多，頗獲民眾好評。



▲ 除專人服務外，本會再推出24小時電話語音傳真整合系統。

五、辦理「2006年大陸台商子女『探索台灣之美』快樂研習營」

在教育部、陸委會、文建會的指導下，今年本會再度與味全文教基金會合作舉辦大陸台商子女研習營活動。為擴大服務更多的台商子弟，參加對象首度加入港、澳地區的台商子弟，活動分兩梯次於暑假舉行，共有240位台商子女參加。全體學員在為期9天8夜的研習活動中，由充滿活力的20位大學生輔導員悉心帶領下，圓滿畫下溫馨快樂的句點。

本活動規劃包括5天室內課程及4天戶外參訪行程。室內課程的主題包括禮



▲張董事長與參加大陸台商子女研習活動成員合影。

儀、衛生環保、台灣史地、保育、掌中戲、感恩關懷等，課程設計生動化、知性化與實用化。參加學員有機會在豐富的教學體驗中瞭解台灣史地起源及多元民情風俗，增進對台灣更深的愛鄉情誼。戶外參訪除了北台灣的金瓜石黃金博物館、台北101大樓、兩廳院及夜市等在地風情、現代化建設、人

文風貌之外，還到中部地區參訪，包括台中自然科學博物館、南投下坪熱帶植物園區、特有生物保育中心、溪頭等地，以瞭解台灣特殊自然景觀及保育工作的成果。

為表示對研習營活動的重視，本會張董事長與游秘書長分別參加兩梯次的結業式，與學員及台商家長熱烈互動。張董事長並以「鮭魚返鄉」為題勉勵在場學員懷抱愛鄉情懷，努力學習成長。

整體而言，遠自上海、蘇州、寧波、成都、瀋陽、泉州以及港澳等地回台的台商子弟們在9天8夜的研習中，對台灣多元之美及對家鄉的認同和情感得到切身的體認，是一趟具有特殊意義，讓學員親身體驗「飲水思源」的成長之旅。

六、舉辦大陸台商三節聯誼活動

為增進政府與大陸台商之互動，瞭解台商企業經營問題與需求，並鼓勵台商返台投資，本會於每年三節均主辦聯誼座談活動，以表達對台商的關懷與重視。

本年春節台商聯誼活動於2月6日舉行，計有200多位來自大陸各地台商協會的會長與幹部參與，加上國內產業公會代表、政府有關部會首長等共計400餘位貴賓出席。陳總統及行政院蘇貞昌院長在致詞時對台商的貢獻均給予高度的肯定與鼓勵。

端午台商座談聯誼於6月1日舉行，共有300多名大陸台商協會主要幹部出席，就規劃議題進行分組討論，並作出具體建議，本會並將台商意見彙整後轉送政府主管機關參考。另為擴大參與層面，本年更首次邀請婦聯會參與聯誼座談，與會婦女代表踴躍發言，就婦聯會運作、台商子女教育、健保給付等多項議題與現場各部會官員進行意見交流，氣氛溫馨而熱絡。



◀▲陳總統與蘇院長分別蒞臨本會台商春節聯誼活動致詞。

秋節台商聯誼活動則於10月4、5日舉行，近400餘位台商貴賓參加。本次活動安排參觀慈林教育基金會、蘇澳軍港、紀德艦、高鐵桃園站及遠雄自由貿易港等國家重大建設，台商多表示相關安排頗具特色，且內容充實。

大陸台商協會對本會活動高度參與，一方面象徵對海基會的認同與支持，另一方面也期許海基會在董事長張俊雄先生的領導下，積極扮演溝通與服務的角色。

此外，本年台商盃高爾夫聯誼賽於秋節台商座談聯誼活動首日假桃園大溪高爾夫俱樂部舉行，除台商協會負責人及主要幹部報名參加外，並邀請國內產業公會、工商業團體負責人共襄盛舉，總計報名150人；球賽採18洞同時開球方式進行，並依既定賽程順利完成。

本次球賽獎項豐富，深圳、中山、珠海台商協會更提供「一桿進洞」汽車大獎，參賽者莫不摩拳擦掌躍躍欲試；多家航空公司亦在頒獎晚宴提供機票大獎讓與會來賓摸彩，會場氣氛熱絡、賓主盡歡。本次球賽擴大邀請國內產業公會及工商團體參加，對本會未來業務推展以及與國內工商團體之互動，均有相當之助益。



▲為增加活動特色，本會安排台商參觀國家相關重大建設。

▼本會邀請主管機關與台商進行座談聯誼。



七、協處台灣名茶商標在大陸遭搶註

由於台灣產茶地名(包括梨山、凍頂、溪頭、杉林溪、日月潭、阿里山及玉山)在大陸遭搶註為商標，將限制或排除其他業者進入大陸市場之可能性，甚至由單一產業擴及其他農特產品，對台灣相關業者影響極為重大。本案因涉及台灣農民權益，陸委會特別邀集農委會、經濟部智慧局、國貿局與本會等相關機關研商並進行協調分工。本會爰於1月19日、2月14日及24日三度致函海協會轉知大陸有關單位，正視搶註商標對我方茶農及業者造成之重大傷害，請其儘速撤銷一切利用台灣地名所為之不當商標註冊，以維護我方業者權益。

此外，本會積極與台灣製茶同業公會聯繫，溝通提供在大陸進行行政救濟及法律訴訟之諮詢服務與必要之協助；本會亦舉辦兩岸經貿講座，邀請財經法律顧問講授有關台商在中國大陸商標糾紛重要案例，從實務面提醒台商如何確保智慧財產權權益。長遠而言，欲徹底解決搶註爭議，仍應持續規劃推動兩岸智慧財產權交流及協商，才能真正落實對智慧財產權之保護。



▲ 台灣產茶地名遭大陸搶註為商標，影響台灣業者權益。

八、協處台灣廠商赴杭州休閒博覽會參展糾紛

本年4月，台灣82家農特產、食品攤商赴杭州參加「2006年休閒博覽會」台灣美食館展售，詎料廠商貨物出口至杭州後，竟發現該美食館工程延宕，招租方之間疑有合同糾紛，以致休博會於4月22日開幕後，台灣廠商仍無法入園參展，且無法辦理貨物退運，陷入進退維谷之窘境。

本會接獲廠商陳情後，隨即召開專案小組會議，同時委請台商財經法律顧問派員前往杭州實地了解協處，提供相關法律諮詢服務，並嘗試協調各方儘速讓廠商入園展售。惟幾經協調招租方仍有資金上之困難，後續則協助廠商將貨物運返台灣。本案係首次借重本會台商財經法律顧問針對台商群體經貿糾紛案件提供現地協處之服務，對維護我方人民權益甚有助益。



▲ 本會財經法律顧問團陣容堅強，為台商提供專業諮詢。

九、協助台商因應大陸投資環境變化

1. 台商協會幹部教育訓練

為協助台商解決經營管理問題，保障台商權益，本會特別邀請專家赴大陸，針對海關、稅務、勞動等主題與台商面對面進行諮詢輔導與教育訓練，以協助台商建立正確的投資觀念，強化風險管理。同時，本會已將此列為未來強化服務台商工作之規劃方向。

本年分別於中山、東莞、天津、上海、吳江、漳州、廈門、福州辦理訓練課程，邀請華信統領企管顧問有限公司總經理袁明仁主講「台商如何提升競爭力及解決經營管理問題」、中華徵信所副執行長白允宜主講「大陸企業信用風險與徵信要領」，受到台商一致之肯定。

2. 舉辦產官學研討會

鑒於大陸投資經商環境變化快速，台商在大陸投資所面臨的問題日趨複雜，增加許多不確定風險，本會特於12月14日舉辦「從2006年大陸投資環境變遷看未來台商經營策略」研討會，會中除邀請陸委會吳主任委員釗燮就「當前兩岸經貿情勢與展望」進行專題演講，並分就「台商大陸投資經營變遷與風險」、「協助台商分散市場與輔導台商回台投資」、「台商在大陸投資權益之保障」等3項議題進行深入探討，邀請220位產官學界專家與工商企業代表一同集思廣益，提供與會工商企業人士投資經營之新觀點及政府推動兩岸經貿政策之參考。



▲ 本會舉辦產官學研討會，邀請各方代表集思廣益，提供政府政策參考。

十、協助病患搭首航醫療包機返台

1月20日，罹患漸凍人症之葉姓台商眷屬在本會及相關單位積極協助下，搭乘春節包機自上海返台。6月間，政府宣布開放兩岸四項專案包機後，在本會及相關單位協助下，罹患腦溢血之陳姓台商眷屬於9月14日搭乘首宗醫療包機由廣州飛抵台灣。由於兩岸間醫療救助的複雜與困難度極高，且具急迫性，藉由參與首宗醫療包機的實際作業，本會建立起緊急醫療包機作業的機制，為爾後類似事件的協處建構基礎。

在首宗醫療包機順利將病患接返治療後，接連發生之延吉車禍案以及在上海突發腦溢血之李江女士、吉林車禍轉往北京治療之曾女士、在深圳突發腦溢血之林先生、至湖南旅遊突發腦溢血之葉先生等人，在本會居間聯繫協調安排下，均循醫療包機模式，順利協助接返台灣治療。



▲ 本會積極協助促成兩岸首宗醫療包機，使陳姓台商順利返台就醫。

十一、協處兩岸旅行意外

1. 協處「三星旅行社」漳州車禍案

我方「三星旅行社」旅行團在大陸福建省漳州地區發生車禍，4位旅客傷重就醫，本會獲悉後立即查證事實，並委請當地台商協會慰問傷患、積極聯繫家屬、協助旅行社安排家屬赴大陸。由於傷患均在廈門市就醫，本會依據家屬請求積極協調政府有關單位，順利促成家屬首次經由「小三通」赴大陸。同時，本會並派員至金門協助病患與家屬分批經「小三通」順利回台就醫。對於本會促成家屬經「小三通」赴大陸照料受傷親人，並提供入出境便利，病患及家屬多次表達感謝之意。

2. 協處「永迎旅行社」延吉車禍案

在吉林省延吉市汪清縣發生我方「永迎旅行社」旅行團遊覽車墜落山溝，造成2死、18輕重傷的重大意外案。本會於接獲訊息後，立刻協助22位家屬與3位旅行社人員，在隔天以台胞證落地簽方式分批抵達當地，並委請台商協會就近協助。由於傷患人數眾多且傷勢嚴重，為避免延誤救治，在本會及相關單位積極協助下，促成兩岸間規模最大醫療包機的實現。9月19日，由復興航空包機載運14位傷患與11位家屬，在SOS醫護人員的陪同下，由延吉直接飛抵桃園機場。



▲ 延吉車禍受傷旅客搭乘醫療包機返台。

3. 協處大陸旅遊團南投車禍案

大陸大連旅遊團所乘坐之遊覽車在南投縣信義鄉因故翻覆，造成台灣導遊死亡、司機受傷、大陸旅客5死14傷的重大旅行意外。本會於接獲通報後，立即成立專案小組，啓動緊急協處機制；隨即由本會同仁組成現場協處小組，在游盈隆秘書長率領下，連夜趕赴現場慰問及協助善後處理，本會並立刻將此一事件及死傷者名單，傳送大陸海協會及大連市相關單位請其轉知家屬。續經本會與兩岸相關單位密切協調聯繫，專案協助家屬來台，19位死傷者家屬及8位大陸有關人員於10月4日晚間抵台趕赴南投。本會即與相關單位協調進行包括死亡者遺體認領、火化及舉行告別式、向家屬說明事故處理情形，以及由保險公司說明保險給付申領程序等相關事宜。第一批傷者及家屬34人於10月7日返回大連，第二批傷者及家屬9人於10月26日離台，本會均派員赴機場送行及協助辦理相關手續，全案處理過程圓滿平順。



▲ 本會積極建構兩岸醫療包機作業機制，俾提供緊急醫療救助。

十二、協處兩岸傷病者返鄉醫治

本會接獲大陸配偶王玉璽女士陳情，其父王加芳來台探親，於4月初因顱內出血送醫開刀急救後，因家庭經濟不佳，無力支付龐大醫療費用，請本會協助返回大陸就醫。本會除立即派員前往醫院探視慰問外，並與醫院聯繫協調加強醫療照護，並獲同意酌減醫療費用。另外，因王先生身體狀況不適合長途搭機，本會乃協調陸委會、境管局同意其經「小三通」由金門返回廈門，並協調航空公司、船公司安排渠等所需機位與船位，復協請陸委會金門辦事處及金門紅十字會派車由金門機場接送病患至碼頭，並商洽廈門中山醫院派救護車到當地碼頭護送王君至醫院進行後續療程，順利完成本案急難救助之任務，並創下首宗大陸地區人民由「小三通」返回大陸就醫之案例。

國人黃陸章先生在廈門市腦中風送醫，家屬致電本會請求協處安排大陸醫生、護士隨行照料至金門，經本會等相關機關協調聯繫，與大陸方面達成隨行醫護「上岸不通關」、「原船返回」之共識，以利我方民眾在航程中獲得妥適之醫療照護。嗣後黃先生逐漸復原，經醫師診斷可以回台。黃先生在廈門市彭醫師、林護士長及我方人員與家屬陪同下，搭乘「新集美號」客輪自廈門抵達金門水頭碼頭，立即由救護車載運至署立金門醫院治療，本會



▲ 本會協助罹病之大陸地區人民王加芳循「小三通」返回大陸。

並派員到場提供全程協助。對本會促成首件大陸醫護人員陪護病患至金門，提供病患在航程中較佳的醫療協助，病患及家屬數度表達感謝。

十三、專案協處大陸人民來台就醫

大陸地區人民李小妹妹因意外導致腦幹受損，頸椎以下癱瘓，但意識清楚，需仰賴呼吸器維生，曾在北京及上海醫院醫治，惟受限當地醫療技術，未敢開刀積極治療。李父透過網路查詢及友人推薦，與台北榮民總醫院神經修復科接洽來台手術治療及復健事宜，李先生台灣友人同時也請求海基會協助。經本會洽詢主管機關以專案方式提供協助



▲ 張董事長伉儷探視來台就醫之大陸地區人民李小妹妹。

的可能性，並請榮總備妥資料提出申請，經審議後同意專案許可李小妹妹來台就醫，並由海基會協助辦理來台相關手續及提供必要協助。3月20日，李小妹妹及陪同家屬抵台，開始進行會診與後續手術、復健之準備，本會派員前往探視，且依家屬所請，協調主管機關同意給予李先生入出境便利，並增加一名陪同家屬。

本會張董事長除多次垂詢本案進度與李小妹妹病情，在獲悉李小妹妹於榮總完成首次手術後，張董事長暨夫人即親往榮總探視，除致贈李小妹妹最喜愛的MP3與營養品外，並鼓勵她做一個生命的勇者與鬥士，也祝福她早日康復。家屬對張董事長暨夫人的關愛與付出感動不已，並對陸委會、海基會、境管局等單位給予的便利與協助，表示由衷感謝，李先生並親自前來本會向游秘書長致意。嗣因醫療所需，本會協調聯繫主管機關，同意李小妹妹及陪同家屬辦理延期停留。6月27日本會再度派員前往醫院探視李小妹妹，並以張董事長名義致贈生日蛋糕及賀卡。其後，李小妹妹完成在台第一階段之頸椎脊髓修復醫療，於8月22日返回大陸進行後續之復健課程。

十四、辦理全國性民意調查

台灣民意是影響兩岸關係發展最重要的因素，本會於3月初本會成立15周年前夕，首度辦理「全國民眾心目中的海基會」民意調查，以瞭解全國民眾對海基會之知名度、定位、功能價值及服務滿意度等看法，並於3月8日邀請淡江大學大陸所張五岳教授、中山大學大陸所林文程教授與中央研究院美國研究所林正義教授舉行記者會，公布與解讀民調結果。

11月26日、27日，本會再度辦理「2006年兩岸交流民意調查」，就本年兩岸交流相關現象與問題進行調查與分析；並於12月13日邀請台灣大學國家發展研究所陳明通教授、中央研究院陳志柔副研究員、台北大學公共行政暨政策學系郝培芝助理教授共同召開記者會，公布與解讀民調結果。此外，本會亦將相關內容刊載於本會交流雜誌供民眾參閱，另將調查報告函送相關主管機關參考。

海基會成立已逾15周年，本年度辦理之2次民意調查，不僅有助瞭解兩岸交流之現況，同時亦可發現民眾想法，作為本會未來業務執行與改善之參考。



▲ 為了解兩岸交流現況與問題，本會辦理全國性民意調查。



十五、交流雜誌改版，定期邀請學者專家辦理座談會

交流雜誌雙月刊係本會機關刊物，自81年創刊以來已有15年歷史。本年本會共出版交流雜誌6期（85期至90期），並自88期進行全面改版，除將原本橫排的文字改為直式、取消中英對照，更在內容方面力圖建構本刊為一探討兩岸關係發展的專業刊物。

首先是加強專題企劃，定期針對攸關兩岸關係的重要議題，邀集專家學者召開



▲本會定期邀請學者專家舉辦交流座談會，強化本會智庫功能。

座談會進行深入的探討，並將座談內容摘要刊載交流雜誌上供民眾參考。其次，針對兩岸關係重要時事與話題，邀請國內外知名專家學者撰寫宏觀而深入的評論。第三，擴大讀者參與和互動，除了讀者來函外，特別開闢「交流副刊」單元，藉由讀者的生花妙筆，寫出兩岸

交流過程中，許許多多親身見聞、喜怒哀樂與悲歡離合的故事。第四，強化台灣人文風土認識，從「台灣之美」到「台灣生活全記錄」，希望從自然、人文、美食、名勝等等各種不同面向，為讀者呈現台灣各種美麗的面貌。

本年度本會分別針對兩岸關係重要議題，包括「兩岸公權力對話與協商：何時？為何？如何？」、「台灣憲政改革與兩岸關係」、「2006兩岸交流回顧與前瞻」等主題，邀請學者專家參與討論。透過深入的討論，對建立本會智庫功能，並提供政策服務，頗具成效。

十六、辦理各項資訊系統提升與資訊設備維護

為改善工作環境，增加工作效率，本會於5月推動「資訊設備升級」，將本會已屆使用年限之個人電腦等資訊設備予以汰換，並增加筆記型電腦與文書處理軟體等相關配備。此外，為了方便民眾瞭解文書驗證申辦進度，本會亦於同月著手規劃「民眾查詢文書驗證申辦進度系統」委外建置，期透過網路媒介，提供全天24小時不間斷地線上申辦進度查詢服務，預計將於96年1月完成。



▲ 本會兩岸經貿網改版後取得無障礙標章。

為妥善保存文件，節省檔案儲存空間，本會於94年即開始推動文書驗證收受大陸公證書副本數位化工作，並於95年賡續執行。同時，配合數位化工作，增購高速文件掃描設備，並委外辦理文書驗證系統升級，整體計畫預計於96年2月完成。

為了讓民眾獲得更多元、更豐富的兩岸經貿資訊，本會於1月推動「兩岸經貿網」改版計畫，並於6月取得無障礙標章，讓本會提供資訊化服務之目標又向前大步邁進。

十七、修正本會組織規程

本會成立15年來，處理兩岸各項交流服務案件數量快速成長，惟多年來基層員工受限財務狀況，人事遇缺不補及升遷管道阻塞，部分同仁至本會任職後，十餘年未曾升遷，嚴重影響工作士氣。本會張董事長到任以來，除積極推動加強交流、提昇服務品質外，並指示研議暢通基層人事管道，賦予合宜之職稱，以加強提昇服務品質與士氣。

為解決前述問題，本會游秘書長邀請相關部會官員及學者專家李若一先生（銓敘部政務次長）、顏秋來先生（行政院人事行政局副局長）、陳豐文先生（陸委會人事室主任）及林克昌先生（警察大學教授）等，與本會相關人員共同研商獲致共同結論，從制度化修改職稱及組織編制著手以根本解決。

為研議符合基層同仁需求之職稱、職等，本會除對同仁實施問卷調查，並多次召開內部會議研擬可行方向與實施步驟。職稱修改草案提經本會業務會報討論通過，在不修改本會捐助暨組織章程下修正本會組織規程第11條第2項、第12條、第13條部分會務人員職稱，從制度面賦予同仁合宜之職稱，並奉張董事長核定後實施。

本次組織規程修正重點，包括修正一般會務人員職稱、整併各層級員額、配合修正各層級職等，為執行本次人事制度之興革，本會亦積極配合修訂部分人事規章。此外，更分別拔擢晉升副秘書長、主任秘書、副處長、科長及一般會務人員達36人，期在與時俱進之人事制度下，一方面肯定基層人員長期來工作表現，另一方面解決多年來受員額等因素造成之升遷瓶頸，活絡人事管道，提振工作士氣，進而提昇為民服務品質。