

# 貳

## 一般業務

## 貳、一般業務

### 一、文教及旅行服務工作

#### (一) 文教業務

##### 1、辦理國人子女、大陸臺生聯繫與服務

###### (1) 國人子女

為獎勵優秀的臺校應屆畢業生，每年提供東莞、華東、上海3所臺商子女學校獎狀及獎學金，109年共有38位畢業生獲得獎勵。

為加強推動國人子女及臺商家庭之聯繫與服務，自106年成立微信「臺商子女夏令營家長交流群」，提供親子互動經營及相關營隊資訊，在夏令營活動期間即時發送照片、影片等訊息，透過群組經營，凝聚臺商家長向心並建立對政府及本會之信賴。109年累計相關服務及聯繫訊息達11,503則。



109年大陸臺商子女「探索臺灣之美」灣DAY系列參訪活動。



## (2)兩岸青年社群服務

加強推動兩岸青年交流、服務與聯繫，成立微信「臺生群」、「陸生群」、「臺商子女夏令營家長交流群」、Line「各校聯繫服務」、「2018探索臺灣之美夏令營輔導員群」、「2019探索臺灣之美夏令營輔導員群」等聯繫平臺，強化本會與大陸臺生及在臺陸生團體幹部、陸生之連結與資訊流通。109年提供上述各群組獎（助）學金、競賽、實習、職缺等關懷聯繫訊息，總計32,684則，並於官網提供獎（助）學金、實習、職缺等訊息，供兩岸臺生、陸生瀏覽運用。

### 3、提供民眾諮詢與協助

對於兩岸民眾交流所衍生之相關問題，均積極就政策、法規、實務等協助與諮詢服務，以維護民眾權益，109

年接聽與文教、旅行業務相關來電計10,604通。

## (二) 旅行業務

### 1、中國大陸來臺旅遊概況

陸客來臺旅遊人數自97年開放至今已12年，累積逾2,198萬人次，其中團體陸客達1,433萬餘人次、自由行旅客765萬餘人次。配合政府開放陸客來臺觀光政策，推動兩岸旅行交流，提供兩岸人民入出境往來的必要協助。

由於新冠肺炎防疫考量，觀光局於109年1月24日宣布旅行業暫停接待大陸觀光團體、移民署2月6日起暫緩大陸籍人士入境等原因，109年僅1月份有陸客自由行3,936人次與團體旅遊19,873人次入境。



3月24日，姚前副董事長兼秘書長主持「交通部、海基會與旅行界有約」座談活動。

## 2、協處兩岸人民人身安全急難事件

協處兩岸人民人身安全等急難事件係以「緊急服務專線」為基礎，結合相關民間團體的服務網絡及政府部門的資源，提供完善與即時協助。協處事件包括傷病與亡故、證照遺失或逾期、緊急入出境、旅行意外與糾紛、經貿糾紛、失蹤（聯）、因案遭關押等，均視案情需要提供相關協助與諮詢服務，已成為兩岸民眾發生緊急事件時最快速即時的求助與協處管道，109年計協處822案。

另國人在大陸地區因證件逾期或遺失、貧病交迫、與家屬失聯，或家屬無意願協助返臺，以致滯留中國大陸，本會接獲通報均視個案需要，即時協調警政與戶政單位查找家屬、協調相關機關處理兩岸證件與入出境，並聯繫當事人出境前戶籍所在地縣市政府社會局（處）協助安排返臺後就醫與安置等事宜，109年計協處21案。

## 3、協助證照逾期等大陸人民返鄉

大陸人民在臺因所持證件逾期、遺失、毀損、或在臺新生子女等因素，無有效證件可返回大陸，本會均請當事人提供相關資料，並協調大陸有關部門、移民署專勤隊與收容所、航空（船）公司等有關單位協處。109年計協處206件。

## 4、協助大陸人民來臺探視病危、亡故親屬

大陸人民因親屬在臺病危或亡故，須緊急辦理來臺探病、奔喪。基於人道考量，民眾持憑在大陸辦妥之親屬關係公證書至本會申請驗證後，即函請移民署各縣市服務站儘速核發大陸親屬來臺旅行證；惟因新冠肺炎防疫考量，大陸地區人民來臺探病、奔喪，須以專案報請中央流行疫情指揮中心同意，109年計協處7案、14人。

## 5、協助兩岸人民尋親事項

兩岸民眾陳請協助尋親案件，包括找尋失聯已久之親屬與國人赴陸失聯等情況，109年計協處60件、61人。

## 6、推動兩岸旅行交流工作

積極參與「中華民國旅行商業同業公會全國聯合會」、「臺灣省旅行商業同業公會聯合會」、「中華民國旅行業品質保障協會」、各縣市旅行商業同業公會、觀光領隊協會等旅行團體相關活動；辦理「交通部、海基會與旅行界有約」座談，邀請交通部王國材政務次長率航政司、民航局、觀光局業務主管，以及旅行業公協會負責人共同出席，就旅行界受新冠肺炎疫情影響遭遇之困境與問題交換意見。

## 二、經貿服務工作

### (一) 提供臺商各項諮詢服務

致力加強臺商服務，提升效率及品質。109年計受理諮詢案件計13,357件，其中臺商人身安全急難救助1,496件、經貿糾紛協處1,205件、經營專業諮詢3,833件、臺商聯繫服務3,707件及其他類3,116件。

### (二) 協處臺商人身安全與經貿糾紛

設臺商服務專線及24小時緊急服務專線，由專人提供諮詢與服務，臺商若在中國大陸發生人身安全緊急事件，

除告知當事人緊急應處方式，並函請中國大陸海協會協處，或洽請當地臺商協會提供必要協助。遇有臺商重大緊急事件，亦透過與中國大陸海協會之緊急聯繫管道通報該會協調有關部門即時處理，以保障臺商人身安全與財產權益。

針對臺商於中國大陸發生經貿糾紛，除提供法律諮詢服務，協助臺商趨吉避凶，另致函海協會協處，或視況安排臺商財經法律顧問提供專業諮詢，如係涉及PtoG的投資爭端，則同步洽請經濟部投資業務處循投保協議行政協處機制處理，以保障臺商合法投資權益。



9月10日，舉辦「2020大陸臺商秋節座談聯誼活動」（桃園、新竹場次），並參訪岳豐科技股份有限公司。





8月14日，在臺北舉辦「兩岸經貿講座」。

建議」、「疫情後臺商兩岸融資操作實務」、「疫情後兩岸財稅實務解析」等，有助業界掌握最新兩岸政策與訊息。

新及對臺商的影響」、「大陸推動內循環的要素與面臨之挑戰」及「後疫情時代大陸人力資源趨勢與臺商因應對策」

#### (四) 遴選臺商財經法律顧問，舉辦「臺商諮詢日」

為強化諮詢服務的深度與廣度，遴聘熟稔中國大陸投資法規政策和實務的專家、學者以及服務臺商貢獻卓著之大陸臺商協會卸任會長，擔任臺商財經法律顧問。每月擇訂一日為「臺商諮詢日」，於上、下午安排不同專業領域之顧問駐診，免費提供專業、優質的諮詢服務，協助臺商處理中國大陸投資所遭遇的問題。109年計辦理24場次。

此外，於12月11日辦理「臺商財經法律顧問會議」，就「大陸民法典的創



12月11日，舉辦「海基會臺商財經法律顧問會議」。



### 三、法律服務工作

#### (一) 兩岸文書驗證與查證

本會於82年與中國大陸海協會簽署「兩岸公證書使用查證協議」，建立兩岸文書制度化查驗證機制，奠定兩岸交流秩序根基，有助保障兩岸人民權益。

109年，大陸各省級公證協會依協議寄交公證書副本共5萬5,872件；當事人提交公證書正本向本會（含會本部及中、南區服務處）申請並完成驗證之件數計4萬8,500件；另函送大陸各省級公證協會臺灣公（認）證書副本計4萬155件；受理申請查證大陸公證書計53件、收受查證回函計56件。

#### (二) 兩岸文書送達

「海峽兩岸共同打擊犯罪及司法互助協議」於98年6月25日生效實施後，本會受政府委託以「法務部兩岸文書送達中心」名義與中國大陸最高人民法院及其授權之各省（自治區、直轄市）高級人民法院、最高人民檢察院及其授權之省級人民檢察院相互囑託辦理兩岸司法文書送達。109年辦理司法文書送達請求4,775件、函催868件及回復送達結果5,102件，共計10,745件。

依據與陸委會之委託契約，辦理我

方行政機關對大陸之行政文書（如：訴願決定書、核定稅額及繳款通知書等）送達。109年辦理行政機關囑託送達文書計404件、函催80件及回復結果419件，共計903件。

#### (三) 犯罪防制及人身安全協處

「兩岸共同打擊犯罪與司法互助協議」生效後，兩岸犯罪防制業務原則由法務部統籌辦理，民眾若向本會陳請協處親人遭刑事拘留、查明案情、申請減刑或假釋等事，為維護民眾權益，本會亦去函中國大陸海協會，並函轉我方主管機關本於權責協處。

109年協處之兩岸犯罪防制案件中，緊急專線案件506件、民眾陳情案件30件、機關通報案件115件，合計651件；協助法院、地檢署函轉法務部協處之司法調查案件計55件。

李明哲先生在陸遭發監執行後，為彰顯政府關切本案後續發展並維護民眾權益之決心，依陸委會指示，持續逐月派員陪同家屬赴陸探視。109年1月，第16度陪同赴陸，完成政府交付任務；惟受新冠肺炎疫情影響，家屬2月至12月未能前往中國大陸探視。由於家屬對於李先生身體狀況甚感憂慮，本會二度致

函中國大陸海協會，促請陸方基於人道親情考量，讓李先生撥打電話報平安。

#### (四) 兩岸婚姻親子關懷服務

109年「兩岸婚姻親子關懷專線」計受理案件1,399件，其中涉及婚姻相關問題379件、居停留21件、子女問題36件，其他如家暴、收養、教育等計963件。本會除回復當事人關切之問題，亦視況將案件轉介主管機關進一步協助，並持續追蹤個案後續情形。

關懷兩岸婚姻家庭向為本會重要業務，基於政府防疫需求，改辦理多場小型參訪交流活動，以瞭解兩岸婚姻家庭之心聲與需求。與客家委員會合辦活動，協助大陸配偶體驗臺灣的傳統文化。偕同陸委會積極參與移民署「行動服務列車」活動，至各縣（市）瞭解大陸配偶在臺生活情形，對於生活發生重

大變故之大陸配偶，派員慰問並提供必要協助。

建置與大陸配偶團體負責人通訊群組，主動提供法令、政策與活動相關資訊，大陸配偶也透過群組請求協助。

#### (五) 行政協助

受政府委託協助行政機關向大陸方面調查相關資料，或提供資訊予行政機關參考，包括查明我方人民或大陸人民在大陸之資料、查證大陸文書真偽及當事人現況等。109年計辦理95件。

#### (六) 民眾陳情案件協處

為維護國人合法權益，民眾陳情遭遇房屋拆遷補償、房屋土地遭占用、債務、繼承、親權糾紛、訴訟執行等問題時，除提供法律諮詢，並協調中國大陸海協會協處解決。109年計去函72件。



08月31日，與客委會在屏東縣內埔鄉「六堆客家文化園區」共同辦理關懷兩岸婚姻親子暑期活動。

## 四、其他服務工作

### (一) 諮詢服務

「聯合服務中心」，辦理文書驗證、法律諮詢，並提供兩岸經貿糾紛、人身安全急難協助等服務。109年櫃檯諮詢服務計38,653人次，其中臺北會本部18,175人次、中區服務處10,118人次、南區服務處10,360人次。

聯合服務中心為對外服務之重要窗口，除設置諮詢櫃檯、法律服務專線、義務律師，另有37位愛心志工提供引導民眾辦理文書驗證及協助填寫表件等服務。

「法律服務專線」(02-25335995)，協處民眾查詢文書驗證，提供婚姻、繼承、入出境等法令問題諮詢。109年計接聽來電73,194通，其中臺北會本部30,172通，中區服務處23,575通，南



本會聯合服務中心志工為民服務。

區服務處19,447通。另協助宣導防制毒品、洗錢等資訊，以維護國人身心健康及保障財產安全。

### (二) 辦理聯合服務中心相關教育訓練

利用例假日舉辦教育訓練，聘請學者專家講授「中國大陸民法典評析」等大陸最新法律規定與實務，並由資深同仁講授文書驗證等相關規定，協助第一線同仁充實實務經驗與專業素養。

### (三) 媒體服務

109年就董監事聯席會議、臺商三節聯誼活動、陸生聯誼活動、陸配座談暨參訪活動、臺商子女夏令營、臺商財經法律顧問會議等，提供新聞資料供記者運用，發言人針對新冠肺炎疫情，辦理協處滯留湖北國人返臺、武漢包機、指定專機等適時舉行說明會向記者說明相關事宜。

與國內外各主要媒體負責兩岸線新聞記者，建立手機即時通訊APP群組，即時發布各項活動及首長致詞等相關新聞訊息，供媒體參考運用。109年計發布20則新聞稿、50餘則新聞訊息、照片及背景資料。

設有Facebook粉絲專頁，利用網路平臺做為會務宣傳窗口，同時也接受民眾來訊諮詢、陳情。109年計發布149



詹副董事長兼秘書長拜會魯明哲立法委員

則貼文，處理民眾留言及私訊詢問、陳情計182件。

#### (四) 國會服務

本會為接受政府捐助與補助的財團法人，受委託處理兩岸涉及公權力之事項，依規定接受國會監督。109年度首長赴立法院列席會務相關之會議與考察活動等計10次。此外，亦積極配合立法委員問政需要，由業務主管及承辦人員，參與相關協調會等計5次。

持續強化國會聯繫與服務，與立法院及立法委員維持良好互動關係，全力配合辦理各項國會服務工作。109年計辦理國會服務案件181件，包含受新冠肺炎疫情影響之各類陳情案件協處、文書驗證查詢及協助、兩岸人民急難救助、臺商經貿糾紛協處等，各類案件本會均盡

心協處，成果獲致肯定及支持。

#### (五) 資訊服務

##### 1. 資訊安全

- (1) 本會資通安全責任等級為A級之特定非公務機關，為驗證資通安全相關管控措施持續符合國際標準要求，109年經英國標準協會臺灣分公司專業稽核，通過維持ISO/IEC27001：2013國際標準驗證證書之有效性，續獲資安服務品質之認可。
- (2) 依資通安全管理法規定，完成社交工程演練、伺服器主機、文書驗證系統弱點檢測暨滲透測試並進行修補，以降低資安風險。
- (3) 同仁參訓「ISO/IEC27001：2013資訊安全管理系統CQI&IRCA主導稽核員」訓練課程，取得2張資通安全專業證照。
- (4) 為強化資訊安全，除委外辦理SOC監控，持續進行會本部暨中、南區服務處網路核心防火牆、資料外洩防禦、電子郵件安全防禦、進階持續性威脅防護防火牆、網站入侵偵測防禦等系統維護工作，並進行核心資通系統災難還原演練。

## 2. 資訊環境改善

- (1) 因應新冠肺炎疫情，規劃「異地辦公」因應方案，完成建置第二辦公室相關資訊基礎建設。
- (2) 完成「全球資訊網」系統改版升級作業，提供民眾友善便捷之操作介面，有效強化為民服務品質。
- (3) 完成新版公文管理系統客製化及公文影像管理系統升級建置案，以符合政府各項公文規範，並調整公文作業流程，提升同仁行政處理效率。
- (4) 採購個人電腦25臺、雷射印表機23臺、高速掃描器3臺，改善同仁資訊處理作業環境。

- (5) 採購中區、南區核心網路防火牆設備以及電子郵件安全防禦設備，以阻絕駭客攻擊。

## (六) 圖書與出版

「中國大陸旅行實用手冊」自96年底初版後，109年12月編印第13版，印



中國大陸旅行實用手冊



出版品。



## 2. 董監事名單（迄109年12月31日止）

代理 董事長	許勝雄	財團法人海峽交流基金會代理董事長
副董事長 兼秘書長	詹志宏	財團法人海峽交流基金會副董事長兼秘書長
副董事長	邱垂正	大陸委員會副主任委員
董事	王文淵	臺塑企業集團總裁
董事	左正東	中國國民黨大陸部主任
董事	田中光	外交部政務次長
董事	朱炳昱	和鼎資產管理股份有限公司董事長
董事	利明猷	中國信託商業銀行董事長
董事	吳東進	新光醫院董事長
董事	吳美紅	大陸委員會副主任委員
董事	吳峻鈇	民主進步黨大陸事務部主任
董事	李文忠	國軍退除役官兵輔導委員會副主任委員
董事	李詩欽	英業達股份有限公司董事
董事	李慶華	財政部常務次長
董事	林伯實	臺玻集團總裁
董事	林明成	華南金融控股股份有限公司副董事長
董事	花敬群	內政部政務次長
董事	邱淑貞	金融監督管理委員會副主任委員
董事	邱復生	臺灣土地開發股份有限公司董事長
董事	徐旭東	遠東企業集團董事長
董事	翁朝棟	中國鋼鐵股份有限公司董事長
董事	高仙桂	國家發展委員會副主任委員

董事	張平沼	耀華企業集團會長
董事	張忠謀	臺灣積體電路製造股份有限公司創辦人
董事	莊慶達	海洋委員會副主任委員
董事	許顯榮	太子企業集團總執行長
董事	陳正祺	經濟部政務次長
董事	陳彥伯	交通部政務次長
董事	陳哲芳	耐斯企業集團總裁
董事	彭蔭剛	中國航運股份有限公司榮譽董事長
董事	焦佑衡	華新科技股份有限公司董事長
董事	辜公怡	國際中橡投資控股公司董事長
董事	黃崧	臺灣電視公司董事長
董事	黃永泰	國立故宮博物院副院長
董事	黃志芳	財團法人中華民國對外貿易發展協會董事長
董事	黃金城	行政院農業委員會副主任委員
董事	楊文慶	正信國際法律事務所所長
董事	劉孟奇	教育部政務次長
董事	蔡明忠	富邦集團董事長
董事	蔡紹中	旺旺中時媒體集團總裁
董事	鄭貞茂	陽明海運公司董事長
董事	蕭宗煌	文化部政務次長
董事	戴錦銓	長榮國際有限公司總經理
董事	薛瑞元	衛生福利部政務次長
董事	謝世謙	中華航空公司董事長
董事	謝達斌	科技部政務次長

董事	謝繼茂	中華電信公司董事長
董事	鍾孔炤	客家委員會副主任委員
董事	羅智先	統一企業集團董事長
董事	嚴陳莉蓮	裕隆集團執行長
監事	成嘉玲	中國新聞學會理事長
監事	李孟諺	行政院秘書長
監事	李麗珍	大陸委員會副主任委員
監事	李成家	美吾華懷特安克生技集團董事長
監事	林慧瑛	中華民國全國中小企業總會榮譽理事長
監事	張斗輝	法務部常務次長

### 3、依財團法人法訂定相關制度規範

研擬「財團法人海峽交流基金會誠信經營規範」，108年6月14日經第十屆董監事第七次聯席會議審議通過，函報陸委會108年7月26核定後於108年8月8日發布實施。

研擬「財團法人海峽交流基金會內部控制及稽核制度實施辦法」，108年12月6日經第十屆董監事第九次聯席會議審議通過，函報陸委會109年1月17日核定後於109年2月5日發布實施。109年計召開內部控制及稽核制度會議2次，研訂內部控制作業，審議內部控制項目查核情形。

### (二) 大樓出租

經公開招標程序，地下2樓停車場於107年3月與「日月亭股份有限公司」簽約，租期5年；4樓辦公空間於107年11月與「海瀧船務代理股份有限公司」簽約，租期5年；3樓辦公空間於109年3月與「豐華唱片股份有限公司」簽約，租期5年。

### (三) 人事

#### 1、人事概況

(1) 各處室正、副主管之任用由主任秘書、副秘書長審(研)議，經秘書長陳請董事長核定聘任；一般會務人員視員額狀況及各處室業務需要公開對外甄補。

會務人員統計表

項目\位	會本部	文教處	經貿處	法律處	綜合處	秘書處	人事室	會計室	合計
人數	5	11	10	26	9	27	2	4	94

(2) 會務人員編制員額114員，至109年12月31日止，現員計94人，平均年齡47.20歲。就學歷統計，具博士學位者1人，佔1.06%；碩士學位者39人，佔41.49%；學士學位者38人，佔40.43%；專科6人，佔6.38%；高中（職）8人，佔8.51%；其他2人，佔2.13%。

## 2、人事公開

(1) 敦聘109年無給職顧問，聘期自109年1月1日起至12月31日止。

(2) 陸委會核定，聘任李政毅先生為文教處處長，自109年2月15日生效。主任秘書劉克鑫晉升副秘書長，綜合處處長彭顯鈞晉升主任秘書兼任本職，自109年3月1日生效。蔡孟君副秘書長暫代秘書長職務，自109年6月8日生效。109年8月28日召開第十屆董監事第一次臨時會議，通過詹志宏副董事長兼秘書長人事案。

(3) 羅懷家副秘書長辭職，自109年5月20日生效。張小月董事長、

姚人多副董事長兼秘書長辭任，自109年6月5日生效。

(4) 109年6月5日，第十屆董監事第十一次聯席會議選任李大維先生為董事長，李董事長嗣後辭任，自109年8月4日生效。109年8月6日，大陸委員會函告由許勝雄副董事長代理董事長。

(5) 一般會務人員之進用經公開甄選及人事甄審評議委員會審議，並陳報秘書長、董事長核定。

## 3、獎懲公平

(1) 對各處室會務人員平時即建立考核評量資料，並辦理年終考績。

(2) 獎懲案件，均依據獎懲事實及規章審慎適時處理，並提請人事甄審評議委員會審議，力求獎懲額度適當，獎不浮濫，信賞必罰，以達獎優汰劣之目的。

## 4、規章修訂

陸委會函復核定有關本會修正「會務人員請假規則」、「會務人員休假補



11月14日，舉辦109年度會外環境教育研習活動。

助作業準則」、「國內出差旅費報支要點」等3種規章。

### 5、待遇福利

(1)109年度會外環境教育研習活動於11月14日假宜蘭縣「菌寶貝博物館暨觀光工廠」、「親水公園」、「傳藝中心」及「武荖坑風景區」

實施，由詹志宏副董事長兼秘書長率隊，計48名員工、眷屬參加，活動圓滿順利。

(2)為提倡同仁公餘正當休閒活動，增進身心健康，培養團隊精神，除定期辦理健康檢查，並由員工發起成立「高爾夫球社」、「藝文社」、「保齡球社」、「樂活



11月22日，登山社舉辦八里左岸半日遊活動。

社」、「登山社」、「棒壘社」等社團，不定期辦理各項藝文球類活動。

#### (四) 顧問

98年訂定「無給職顧問遴聘辦法」，遴聘會外學者專家擔任顧問，提供會務與政策建言。109年計聘任丁樹範先生等55位為無給職顧問。

109年計召開3次顧問會議，會議主題分別為：「國際事件資料庫中中國大陸國際形象的變化」、「中共雙循環戰略對臺灣的影響」、「中國大陸人民幣數位化成敗關鍵及其影響」，會中針對兩岸情勢所提意見與建言，均彙整後函送主管機關參考。

#### (五) 基金及經費

法定基金合計新臺幣（以下同）21億4,300萬元，截至本年度基金淨值為21億4,310萬餘元。

依「捐助暨組織章程」第五條，經費來源為：(1)基金運用之孳息；(2)委託收益；(3)政府或民間捐贈；(4)提供服務之收入；(5)其他收入。109會計年度之經費來源，主要來自政府補助收入、委辦業務收入及孳息收入等。

重要財產之採購及經費支用，為求公開及透明化、強化內部稽核及摶節開支，均依本會「採購及財產管理辦法」及「稽核小組作業規定」，並參考政府採購法相關規定辦理公開招標、比價或議價作業。



12月24日，詹副董事長兼秘書長主持109年第3次顧問會議。