CONTENTS

許代理董事長序 04
會務及業務概述 06

壹、重要業務 11

一、應變新冠肺炎疫情與全方位協處 12
（一）啟動緊急協處機制成立專案小組
（二）協調各地臺商協會作為聯繫平臺
（三）緊急服務專線接聽
（四）協處在陸國人專機返臺
（五）協助滯陸國人寄送慢性病藥品
（六）關懷湖北陸配及其家庭
（七）反映臺商往返兩岸意見
（八）提供陸生相關政策資訊
（九）協助臺生順利銜接課業
（十）訪視大陸臺商子女學校在臺臨時教學點
二、辦理第13屆「臺生研習營」 16
三、辦理陸生文化參訪與陸生團體、輔導部門交流 17
四、辦理「大陸臺商子女學校教職員春節感恩餐會」 18
五、辦理大陸臺商子女「探索臺灣之美」灣DAY系列參訪活動 18
（一）7月17日舉辦「遠足趣探索東北角走起」灣DAY參訪活動
（二）8月15日舉辦「遠足趣探索基智跟著走」灣DAY參訪活動
（三）8月26日舉辦「遠足趣探索灣家fun嘉樂」灣DAY參訪活動
六、舉辦大陸臺商座談聯誼活動 19
（一）「2020大陸臺商春節聯誼活動」
（二）「2020大陸臺商端午節座談聯誼活動」
（三）「2020大陸臺商秋節座談聯誼活動」
（四）「幸福五月：海基會與臺商有約」
（五）「逗陣遊府城－大陸臺商參訪聯誼活動」
七、邀請大陸臺商、臺青代表參加109年國慶大會觀禮活動 22
八、協助及鼓勵臺商回臺投資 22
九、委託學者專家辦理專案研究 23
十、完成「全球資訊網」全新改版 23

貳、一般業務 25

一、文教及旅行服務工作 26

（一）文教業務
（二）旅行業務
二、經貿服務工作 30
（一）提供臺商各項諮詢服務
（二）協處臺商人身安全與經貿糾紛
（三）舉辦「兩岸經貿講座」
（四）遴選臺商財經法律顧問，舉辦「臺商諮詢日」
（五）協處兩岸漁事糾紛、漁船海難救助等事件
（六）提供兩岸經貿相關資訊
三、法律服務工作 34
（一）兩岸文書驗證與查證
（二）兩岸文書送達
（三）犯罪防制及人身安全協處
（四）兩岸婚姻親子關懷服務
（五）行政協助
（六）民眾陳情案件協處
四、其他服務工作 36
（一）諮詢服務
（二）辦理聯合服務中心相關教育訓練
（三）媒體服務
（四）國會服務
（五）資訊服務
（六）圖書與出版
五、會務 39
（一）董事、監事及財團法人法相關事宜
（二）大樓出租
（三）人事
（四）顧問
（五）基金及經費

參、附錄 47

一、109年大事紀
二、109年服務案件統計
三、歷年服務案件統計

許代理董事長序

109年，新冠肺炎疫情肆虐全球，世界很多國家被迫採取「封城」或「隔離」措施，航空交通幾乎停擺，經濟活動陷入停頓，人際交流減至最低，民眾生活受到嚴重影響。而美中競爭除關稅貿易持續衝突，層面含蓋國防、科技及地緣政治等領域，影響重大。這樣的氛圍對以貿易為主的我國經濟是嚴峻考驗，對兩岸各項交流，以及在中國大陸投資多年的臺商事業經營也是重大的挑戰。

海基會接受政府授權委託處理兩岸事務，成立30年以來，無論是協商、交流還是服務工作，始終努力扮演好應有的角色，盡心完成政府交付的各項任務。109年8月起我擔任代理董事長，更能深切體悟到海基會服務工作的深度與廣度。

海基會每年服務案件平均都超過30萬件；受到疫情與兩岸整體情勢影響，109年服務案件總數仍達22萬3千餘件，雖較以往略減，但平均每日仍受理近千件服務案件，顯見兩岸間繁重的服務需求。同仁的努力攸關著成千上萬兩岸民眾的權益，我們自知責任重大，精進服務工作從未懈怠。

服務無止境，「沒有最好、只有更好」。在這個觀念和基礎上，海基會同

仁不斷提升服務意識、轉變服務觀念、將優質化的服務落實到每一項工作細節。新冠肺炎疫情發生後，海基會緊急專線24小時一如既往，從來不曾一刻停歇，服務了成千上萬兩岸民眾。

服務是海基會的核心業務，不僅要貼近民眾需求，更追求與時俱進。防疫措施限制了人員的移動，也衝擊兩岸民眾的往來與交流。海基會的服務不能停擺，不會打折，我們因應情勢變化調整了多項服務與活動的型態，充分配合疫情指揮中心的各項指引，用積極且創新的作法來落實服務。

最受到臺商與子女們和他們家長歡迎的年度「臺灣之美-臺商子女夏令營」，因應疫情狀況而轉型為多場次、小規模的深度探訪；我們也透過社群平臺以及小型活動的交流，主動關懷、即時協處臺生、陸生在就學與生活上的需求。配合政府推動臺商回臺投資，我們透過網站與社群平臺等方式，對臺商朋友即時提供最新的兩岸經貿政策內容及投資訊息，更安排多項深具特色的參訪活動，前往各縣市實地瞭解投資環境、產業狀況與最新技術，幫助臺商掌握投資商機及轉型升級。

我們主動關懷兩岸婚姻配偶與他們的第二代，無論是政策、法律、工作及生活上的大小疑問，都盡力提供完整即時的諮詢與服務。我們也完成了海基會「全球資訊網」的改版升級，讓資訊的提供更便捷，提升整體服務品質。

蔡總統上任以來，始終本於相互尊重、善意理解的態度面對兩岸關係。多次強調會盡最大的努力來維繫兩岸交流協商所累積的成果，並呼籲北京當局能在符合對等尊嚴的原則下，改變處理兩岸關係的態度，與我方共同促成兩岸的和解及對話。

兩岸數十年來的互動交流，已累積相當豐厚的成果，意義重大。我始終相信，人與人之間透過直接交流才能產生共鳴、進而互信，才能有助於相互理解，朝向正面發展。我也深信，持續釋放善意，營造友善的對話環境，方能開啟雙方對話與合作，造福兩岸人民。海基會致力維持兩岸正常交流互動，服務兩岸民眾的熱忱，從來不會改變，也不會鬆懈。展望未來，本會全體同仁將一本初衷，繼續秉持專業的精神，以兩岸民眾的需求為優先，協助解決各種問題，提供更完善、精進的服務。

許　勝　雄

會務及業務概述

協助在陸國人搭機返台，表達政府的關懷。

在民國109年農曆春節前夕，中國大陸爆發「新型冠狀病毒肺炎」疫情。1月23日，從武漢開始封城，陸續蔓延至各省市，讓在大陸的臺商、臺幹、旅遊國人、返鄉探親的陸配家庭等受困滯留而難以順利返回臺灣。

本會全年無休的緊急服務專線，成為當時受困國人與家屬最重要的求助管道，在農曆春節連續假期期間全會同仁不眠不休，配合政府指示，全力投入第一線服務工作，啟動緊急協處機制，24小時接聽各方民眾電話，關懷滯陸民眾情況，處理緊急醫療藥品需求，不僅讓慢性病患者順利取得藥品，更完成為血友病童「千里送藥」的任務，即時彙整疫情資訊與政府相關措施提供給各地臺商協會和民眾，全力協助1,435位滯陸國人搭乘共7架次包機及定時定點航班平安返臺。

109年受新冠肺炎疫情影響，全年服務案件總數為22萬3,101件，雖較108年的33萬餘件有所減少，但每日平均仍受理近千件的服務案件，顯見兩岸交流的服務需求依然可觀。海基會同仁始終秉持服務熱忱，依據民眾實際需求在業務推動上銳意創新，持續提升服務品質。

在文教業務方面，為加強對臺生、臺青的關懷，透過小規模座談會，瞭解

臺生受疫情影響相關學習、入出境等需求，即時提供協助。每年舉辦臺生研習營，就學歷採認最新概況、兵役等問題，邀請主管機關代表進行政策說明與對話，協助臺生提前做好準備。

為符合防疫政策，將6天5夜的臺商子女夏令營活動改為「1日行」方式分3梯次舉辦，共有108位在臺之臺商子女報名參加，相關活動以文字、影音方式上傳社群，讓臺商家長有身歷其境的參與感，豐富的活動內容亦令學員感到收獲滿載。

受疫情影響，大陸臺商子女學校師生面臨無法如期開學等問題，本會主動

7月17日，舉辦「遠足趣探索東北角走起」灣DAY參訪活動，走訪野柳地質公園等地。

關切東莞、華東、上海3所大陸臺商子女學校在臺師生，實地走訪在臺5處教學點，關心學習情況、瞭解師生需求，並協調主管機關予以協助，參與師生計590人次。

在經貿業務部分，持續加強大陸臺商聯繫服務業務，與臺商及各地臺商協會密切聯繫，瞭解中國大陸最新經貿情勢與復工進度；109年大陸臺商秋節活動自8月開始，陸續在臺中、嘉義、桃園、新竹與高雄等5個縣市舉辦中小型座談及深度參訪，安排臺商走訪當地工業及高科技園區，讓臺商深入瞭解各地經營投資環境，精準掌握商業訊息，為返臺投資提供更多選擇機會。此外，安排大陸臺商會長及臺青代表參加國慶大會觀禮，有助凝聚對國家之認同與支持。

為協助臺商掌握企業經營相關資訊，舉辦「臺商財經法律顧問會議」，針對中國大陸新訂民法典、推動內循環，以及近年人力資源發生結構性變革等議題，提醒大陸臺商做好因應準備，提前部署事業經營方向，以保有競爭力。此外，舉辦「兩岸經貿講座」邀請不同領域專家，針對影響中國大陸經濟發展的重要因素進行分析與研判，以協助臺商更深入瞭解中國大陸推動政策的實質內涵，確切理解企業經營的機會與風險。

有關法律服務方面，關懷服務陸配及新二代，是本會重要業務之一，本會站在第一線為兩岸婚姻家庭持續提供不間斷的關懷與服務，致力強化兩岸婚姻親子關懷服務工作的深度與廣度。

為協助大陸配偶進一步瞭解臺灣本土文化，與客家委員會、客家文化發展中心共同舉辦「關懷兩岸婚姻親子」活動，邀請高雄、屏東陸配及家人共80餘人參訪六堆客家文化園區，認識客家文化，也見證臺灣多元族群相互融合的特色，讓陸配及新二代更加瞭解臺灣文化與價值內涵。

此外，為深入瞭解大陸配偶融入臺灣社會過程中所面臨的問題，本會同仁走訪全臺各地，足跡遍布桃園、雲林、新竹、臺中、臺東、高屏與彰化等地，除與陸配團體負責人座談，透過關懷訪視陸配及其家庭，實地傾聽她們的心聲，讓服務工作更貼近需求，以更快速有效的方式幫助陸配解決各種問題。

另外，海基會「全球資訊網」於109年完成改版升級，提供民眾友善便捷易操作的使用平臺，更方便閱讀及搜尋，並符合行動裝置之需求，有效強化服務效能。

面對兩岸情勢的變化起伏，海基會為兩岸人民服務的角色與功能無可取代，未來，將持續忠實執行政府所託，加強服務能量，延伸服務觸角，擴大服務面向，繼續為維護兩岸人民福祉做出貢獻。

12月11日，舉辦「海基會臺商財經法律顧問會議」。