

## 考試委員實地參訪交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸 國家風景區管理處座談會紀錄

時間：中華民國 105 年 11 月 9 日（星期三）上午 10 時 20 分

地點：交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處  
（以下簡稱東北角風管處）1 樓第 1 會議室

參加人員：

考試院：張委員明珠、馮委員正民、蕭委員全政、謝委員秀能、周委員志龍、張委員素瓊、蔡委員良文、陳委員皎眉、周委員玉山、黃委員婷婷、謝參事惠元、蘇副處長清波、黃主任振榮

考選部：黃司長慶章

銓敘部：黃司長明寬

公務人員保障暨培訓委員會：陳參事東欽

行政院人事行政總處：劉參事慈

交通部：范常務次長植谷、林處長能進

交通部觀光局：張副局長錫聰、王主任企英

東北角風管處：陳副處長煜川、金代理秘書保樑、林技正佳鋒、王代理課長好甄、林代理主任庭慰、羅主任得榮、劉主任仁傑、蔡主任崇雄、楊主任創富、李課員佳珊

主持人：馮值月委員正民  
范常務次長植谷

### 壹、范常務次長致詞並介紹交通部暨所屬機關與會人員 （介紹與會人員部分，略）

首先非常感謝並歡迎各位考試委員到本部觀光局所屬東北角風管處巡視。該處成立於 73 年，是觀光局 13 個風景區管理處中第 1 個成立的。北宜高速公路雪隧通車後，原擔心來東北角、宜蘭旅遊人數會有所影響，但因東北角、宜

蘭有草嶺腳踏車隧道、海灘等特色景點，加上一些 BOT 委外經營績效良好，仍能維持每年 400 萬人次遊客量，值得為東北角風管處驕傲。

## **貳、馮值月委員正民致詞並介紹考試院暨相關機關與會人員（介紹與會人員部分，略）**

今天非常高興來到東北角風管處參訪，此行目的主要在瞭解交通部對發展觀光、以及東北角風管處推展業務上於本院職掌之考試、銓敘及保訓業務方面，有無可協助之處。在此也特別感謝交通部觀光局及東北角風管處的接待為了節省時間，就請東北角風管處依排定之議程，進行簡報。

### **→、東北角風管處業務簡報**

陳副處長煜川簡報業務概況（簡報內容如後附）。

## **肆、座談及意見交流（相關座談會資料，詳附件）**

### **一、提案說明**

#### **提案 1：建議檢討放寬導遊考試制度。**

黃司長慶章：一、近年考選部辦理導遊考試，均積極與交通部配合。去年觀光局反映韓語導遊人數不足，希望減少「導遊實務(二)」科目題數，本(105)年度外語導遊考試「導遊實務(二)」科目題數，已由原 80 題減少為 50 題，期望經由報名人數增多，增加及格人數。明年度導遊考試業經報請考試院同意舉辦，今年減少題數之改變，短期效果雖然不明顯，考選部仍向典試委員會建議明年繼續維持。二、本案觀光局已於本年 9 月 7 日向考選部提出建議，因涉及考試規則之修正，爰請觀光局提出政策方法與效果之因果關係及數據；上週四交通部召開行政院觀光發

展推動委員會工作小組會議，本部出席人員針對此議題亦已加以說明。觀光局如認為確有放寬必要，請提供相關政策論述與數據，俾配合辦理相關修法作業。

張副局長錫聰：本項建議部分反映業界陳情與媒體輿論報導，分別說明如下：(一)有關東南亞導遊需求，本局去年已發現並依現行導遊考照制度，輔導新住民參加考試。嗣因大陸來台觀光團緊縮，加上政府積極推動西南向政策，凸顯東南亞語導遊短缺課題。在既有制度框架下，本局未來將繼續增加稀有語別導遊考試、修正導遊管理法規，讓取得非東南亞語之外語導遊證者，可透過語言訓練後加以註記並執業。另參考世界各國，並無以1種外語考1項導遊執照的作法，由於東南亞各國多通英語，未來或可修改導遊管理規則，讓英語導遊接待東南亞團。(二)有關題型與題數之建議，考選部已酌予採納並減少題數，後續涉及考試規則修正部分，本局將遵照考選部指示，蒐集國內外相關資料，研提合理論述與可靠數據。(三)有關筆試以各國母語出題，口試以中文應試，為各別業者建議，雖有其看法，觀光局也認同考選部通盤考量之看法。

## **提案 2：公務員服務法 14 條之 1 之修正建議。**

黃司長明寬：公務員服務法自民國 28 年制定迄今，期間歷經 4 次少數條文的修正，由於擬取代服務法的公務人員基準法，遲遲未能完成立法，銓敘部刻正檢討研修公務員服務法不合時宜之處。如公務員經營商業及兼職事宜，以及配合本(105)年 5 月 2 日修正之公務員懲戒法加以檢討等。本法修正草案已於本(11)月 1 日通函中央及地方各主管機關徵詢意見，本

案交通部建議，與銓敘部規劃方向相同，將納入各機關回復意見內，併作為本部後續研議參考。

**提案3：銓敘部研擬職系說明書及職組暨職系名稱一覽表修正草案相關建議。**

黃司長明寬：通盤檢討職組暨職系相關問題，為考試院本(12)屆施政計畫工作之一，也是銓敘部之重要施政工作。為落實考試院此項政策，銓敘部前會同考選部、人事總處及教育部等相關機關組成專案小組，就現行職系、職組之設置及相關法規加以檢討，前經擬具職系說明書及職組暨職系名稱一覽表修正草案初稿，函請各主管機關表示意見，並依法制作業程序公告。惟部分機關對草案內容仍有疑慮，為整合各機關對於修正草案之不同意見，銓敘部法規司經召開5場次的座談會溝通，因少數機關堅持，仍有部分無法完全達成共識。其中交通行政職系原規劃改為交通事務職系，經幾次會議討論後，調整為交通職系，保留彈性；至於交通技術職系因涉及其他原分列行政類與技術類同類職系（如：衛生、環保等）如何調整之規畫，已將本案意見錄案研酌。另本案目前仍持續與相關機關溝通協調中，最終如仍無法取得共識，本部也會將相關資料併同修正草案報請考試院審議時之參考。

林處長能進：(一)本次銓敘部檢討整併職系，交通部全程參與。職系之設置，主要在便於各機關羅致適任人才與業務推行。交通部主管之各交通單位均具專業性及獨特性，目前適用交通行政、交通技術及土木工程職系等職系，並無窒礙之處

有無必要為整併而整併？(二)如刪除交通技術職系，未來交通部技術類業務，如：鐵公路、民航等專業領域與技術規範之訂定，將無法透過高普考羅致交通運輸學系畢業生，不利業務推展與人員調任。(三)人事法規研修之目的，係為符合機關用人需求之基本精神，建請仍維持原交通行政與交通技術職系之設置。

**提案 4：建請保留本處編制人力駐衛隊員 11 人及約僱 3 人，俾利業務推動執行。**

陳副局長煜川：本處管理課編制最多不超過 4 人，管轄 102 公里海岸線，相關違規取締及龜山島進出管制，均有賴駐衛警執行；目前尚有與新北市政府之聯合稽查，以及每日巡邏任務。未來駐衛警退休之後，如均不補，很難落實取締工作。

劉參事慈：依中央政府機關員額管理辦法規定第 24 條規定，除環境確屬特殊，經行政院核准繼續進用者外，均應檢討委託民間保全業務辦理或改採其他替代措施。現有駐衛警員額均出缺不補，所提建議無法採行，請東北角風管處諒解。

**提案 5：建請鬆綁公務人員交通補助費規定，以激勵服務偏遠或特殊地區人員之工作士氣，吸引優秀人才，避免機關人才流失。**

陳副處長煜川：東北角風管處位處偏僻，不論搭火車或汽車，均通勤時間長、費用高；加上勤務繁重，又無交通費或其他津貼或加給，致離職率偏高即使高普考有 3 年限制轉調規定，仍無法留住人才。

劉參事慈：關於交通費，係立法院審查 102 年度中央政府總預算案時，決議刪除；同時自 103 年起，

不得再予編列。瞭解貴處同仁通勤辛苦，惟本案涉及預算編列問題，有關貴處之實際情況與需求，建議適時向行政院主計總處反映。

## 二、綜合討論

周委員玉山：(一)首先向東北角風管處致敬，在人員少、經費不足、轄區廣大情況下，做那麼多事情，非常了不起。(二)謹就第4案及第5案提出感想：有關駐衛警問題，本席於考試院會議，曾多次請教銓敘部及人事總處；對於何謂「環境確屬特殊」問題？人事長亦無答案，只說零成長。即使我們在院會，面對部會首長慷慨陳詞，表達意見仍屬無效。以故宮南院所藏皆為國寶，仍不符合「環境特殊」觀之，東北角風管處難謂特殊。(三)東北角風管處地處偏僻，而保全業人員待遇不高。請教如現有駐衛警退休，能否聘到保全？附近有無保全公司？能否如人事總處所提，以保全人員來取代？

蕭委員全政：東北角風管處業務簡報令人印象深刻，其中提到除熱氣球外，各種休閒活動都有。據悉104年公務人員傑出貢獻獎獲獎人陳淑慧，目前於交通部的臺鐵服務，臺東的熱氣球即為其所積極推動。本席去年擔任評審時，發現她對衝浪、泛舟、腳踏車及路跑等其他運動，在國際層面上均很熟悉。其實貴處對於國際觀光與風景區運動等的開發，應該可以考慮借重其專長。

陳委員皎眉：(一)請教貴處每年400萬人次遊客量如何計算？現職與離職（含商調、辭職）人員之性別比為何？高普考限制轉調延長為3年對離職率之影響？(二)本席曾於院會表達不贊同降低導遊考試難度之意見，因為導遊素質影響國外旅客對本國的觀感。又

語言對導遊而言，並非唯一重要的資格，更重要的是如何建立導遊的知識內涵、職業聲望，吸引高素質人才擔任導遊。本院過去出國參訪俄羅斯，曾有俄文系、歷史系退休教授擔任導遊，介紹該國歷史文化，參訪團受益良多，也對該國深具好感。

黃委員婷婷：(一)請教東北角風管處有無建立行動裝置APP，提供附近觀光資訊？考量人力有限，建議參考日本函館的作法，各風景區管理處均可與當地大學合作，建立自己的APP。(二)有關職組職系變動問題，銓敘部已建立公務人員人力資源平臺，交通部如認為交通行政與交通技術職系不該合併，應蒐集分析相關資料，提出資料來說服對方。

蔡委員良文：(一)有關導遊領隊學養問題，過去曾有依文化內涵等分級之建議，而發展觀光條例規定之專業性導遊，可能並非想像中之分級，請教交通部及觀光局看法如何？(二)請教組改後，交通部改設交通及建設部，觀光局改制觀光署，本案人力有何變動？本院考試委員本年度訪美，發現觀光局駐外單位配置單薄，僅主任1人獨撐大局，未來如何適時補實人力，或因應需要有無增加人力之可能？

謝委員秀能：針對提案4人事總處意見「另查機關屬性相當之內政部國家公園管理處亦未進用駐衛警察」一節，提出說明。內政部國家公園管理處均配備具有公權力的國家公園警察隊，隸屬保七總隊。警察的員額受中央政府機關總員額法之管制，全國警察總員額為73,727人，中央含國道、航空、鐵路及保安警察等，共14,927人；地方包括直轄市及縣市政府，共58,800人。中央與地方警察均為警大或警察專科學校畢業，必須受警察專業訓練，並受公務人

員任用法等相關法律規範；駐衛警則不受上述限制，類似雇員之僱用。

張委員素瓊：感佩東北角風管處同仁，錢少事多離家遠，非常辛苦。如以每年400萬遊客量計，每週約有8萬人。本席擔心雪隧塞車，以往從未到訪，請教交通部對於臺北到宜蘭的交通瓶頸，有無進行未來改善規劃？（期待有）

周委員志龍：（一）從都市計畫的角度來看，感觸良多。此行一路都可以看到，有都市計畫的景觀，與非都市計畫差距甚多。都市計畫為地方政府權責，東北角風管處是協助執行單位，如無其協助管理，包括建築顏色、沿岸基盤設施建設、公路順暢等，很難達成。落實都市計畫有很大壓力，如無背後的土地管理，臺灣的海岸線早已千瘡百孔，感謝交通部的辛勞。（二）職組職系整併尚在研議中，應傾聽各界意見，交通部或可到銓敘部，以非正式會議方式溝通，讓銓敘部詳細瞭解法規之修正，對於未來人員任用、以及機關功能發揮有何影響。

張委員明珠：（一）銓敘部通盤檢討公務人員職組職系問題，並會同相關機關研議整併部分職組職系，為本院近期推動政策，希望能藉此帶動考試類科、考試科目簡併。惟部規劃相關職組職系簡併時，必然會注意到職組職系變更後，考試類科、應考資格、考試科目調整之配套措施，與相關人員轉任權益，並與相關機關事前充分溝通協調，應不致影響現職人員權益或未來機關用人。（二）交通費最初係對住家赴辦公場所交通上下班的交通費用補助，茲因立法院主動刪除該項預算，行政院主計總處爰通令自103年起不得再編列。惟新北市雖非偏遠地區，但其幅員廣

大，是否不分都會區或偏遠區均不能列為偏遠地區，應有再深入檢討空間。對於東北角風管處能否採「地區津貼」方式，適度補償其因服務地區太偏遠所增費用？解決交通費龐大支出及留才不易問題？請人事總處協助研究處理。

張副局長錫聰：(一)本局對於重視職能，不宜一味降低導遊考試難度，亦有同感，將再與業界溝通；本局並已研究將旅行社與導遊簽訂契約定型化，強化導遊權益保障，協助建立其職業聲望。(二)發展觀光條例尚無導遊分級之規定，惟本局委託專案研究，已蒐集國外導遊分級制度相關資料以供參考。(三)目前觀光局局本部及13個風景區管理處編制員額（含駐外人員）907人，組改後並無增加。駐外人員因係占局本部職缺，致主管人員均以降調方式外派，組改後觀光署之編制並無改變，爰請重視此一課題，讓駐外人員有獨立編制員額。(四)依據發展觀光條例規定，東北角風管處可對區域內建築之造型與色彩等，加以管理。

陳副處長煜川：(一)本處職員男女性別比例為20：9；歷年離職者性別比為15：8，均以男性較多；105年離職男女比例為1：1。(二)基於資安考量，各風管處之APP統一由觀光局整合。(三)遊客量之計算方式，係由各遊客服務中心與委外經營據點（如：停車場）回報遊客數與消費行為等，經過系統分析得出係數，再加以統計。(四)觀光局各風景區管理處不僅管理財產，尚有執行公權力及相關應變、服務工作，無法由保全取代。

林處長能進：(一)感謝委員對交通部提案的關心，本部將

遵照委員提示意見，繼續配合銓敘部研提資料。(二) 組改後各機關之組織編制，原則依照現有員額編制；而現有員額的匡列，受各機關員額配置基準的限制。駐外人員占局本部編制，必須突破上開準則限制，適當配置高職缺人員，始能改善降調之情形。

范次長植谷：從臺北到東北角風管處，可以經由臺2線，一路風景優美，亦可走臺9線（北宜公路）或基福公路，不需經過雪隧。

### **伍、主持人結語**

馮值月委員正民：提案1，關於導遊考試，請觀光局準備充分資訊，繼續與考選部溝通協調合理之方案；提案2，公務員服務法刻由銓敘部研議中，請繼續辦理；提案3，職系整併對相關科系畢業生及現職人員均有影響，請銓敘部繼續與交通部溝通協調，並請教育部、相關學會及地方交通單位等相關機關單位參與討論；提案4，有關駐衛警問題，請東北角風管處提供完整理由，向人事總處說明所處環境之特殊性；提案5，由於交通費涉及立法院決議，請人事總處思考除交通費補助以外之其他津貼方式，予以協助；長期而言，仍需立法院鬆綁。

### **陸、互贈紀念品與合影(略)**

**散會：上午12時15分**

**主席**