

考試院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 102 年 2 月 27 日（星期三）上午 10 時 10
分

地點：東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處（以下簡稱風管
處）會議室

參加人員：

考試院：胡委員幼圃、詹委員中原、李委員選、李委員雅榮、
張委員明珠、浦委員忠成、歐委員育誠、高委員明
見、吳簡任秘書福輝、蘇副處長清波

考選部：蘇司長秋遠

銓敘部：蔡司長敏廣

公務人員保障暨培訓委員會（以下簡稱保訓會）：吳處長瑞
蘭

行政院人事行政總處（以下簡稱人事行政總處）：施參事旺
坤

交通部：鍾處長振芳

觀光局：蔡主任秘書明玲、馬主任文林

風管處：許處長正隆、劉副處長士銘、羅秘書司宜、蔡技正
崇雄、林技正佳鋒、陳課長福隆、林課長毓珊、羅
主任三友

主持人：胡值月委員幼圃、蔡主任秘書明玲

紀錄：陳怡君

壹、蔡主任秘書明玲致詞並介紹與會人員

各位考試委員，考試院各位長官，大家早！我們把座談

會安排兩天行程的最後，是希望委員在實地走訪後，再來討論相關的議題會比較有印象，首先介紹參加本院座談會的同仁（蔡主任秘書明玲介紹與會人員）。再次感謝委員能前來風管處了解我們的情況，謝謝。

貳、胡值月委員幼圃致詞並介紹與會人員

非常感謝蔡主秘及觀光局同仁的接待與安排，從昨天到今天全程陪同參訪。我們對觀光局的業務非常關心，因為過去國家的發展，觀光局的貢獻很大，這是大家有目共睹。今天主要討論5項議題，首先介紹與會委員及院部會同仁（胡委員幼圃介紹與會人員），接下來進行今天的議程。

參、風管處業務簡報（略）

肆、座談及意見交流

◎ 胡委員幼圃

謝謝許處長精采的簡報。未列於書面檢討建議資料的部分，例如基層人力駐警遇缺不補、刪除交通費補助等問題，先請部會總處代表回應。有關交通費刪除部分，雖然是立法院的決議，但因為今天有人事行政總處的施參事在場，這項議題應該可以再帶回去審酌，我覺得交通費應該考量上班地點位於市區或偏遠地區，或以交通距離或油資超過多少為標準作區隔，不能全體一致適用。建議人事行政總處在向行政院或與立法院協商預算時，能將偏遠地區公務人員交通費補助再列入考量。

◎ 施參事旺坤

感謝風管處同仁這2天參訪的安排，並提供詳細的解說；

風管處在處長的領導下，人員士氣高昂，工作充滿活力，我認為外國的風景固然很美，但因為距離遙遠，所以至多也只能去 1、2 次，而且外國的東西再怎麼好，終究要回來，且國內風景區是國人可以一來再來的地方，因此我們要好好愛惜自己的土地，以上是個人對於此次參訪的感想。

這次參訪與人事行政總處有關的議題，分別是員額及地域加給的問題，行政院因為在推中央政府機關總員額法，因此員額乃須由交通部統籌，交通部人事處鍾處長是我的老同事，剛才他在聽簡報時比我更認真，相信他會來解決這個問題；另外歐委員本身是待遇方面的專家，而我們黃人事長也是考試委員出身，在座的詹委員、胡委員等都是我們人事長的好朋友，相信我們還沒有回到臺北，我們人事長就已經知道這件事，這個問題等一下委員也會給各位滿意的答覆。

至於地域加給的問題，我們有成立一個小組，主要是針對離島地區的地域加給，因與實際情況有不相符的情形，因此邀集專家組成專案小組進行重新檢討，建議風管處可就此項問題向本總處反應。至於主席要我處理交通補助費的問題，此為通案性的問題，就行政院而言並非人事行政總處主管，而是由行政院主計總處（以下簡稱主計總處）統籌，惟各機關情況不同，建議觀光局可將機關需求、實際情況等提報到行政院由院作通盤考量。

◎ 胡委員幼圃

施參事對後面即將討論的地域加給議題也提出了扼要的說明。這裡我還是要補充建議，就剛才提到的問題，當然交通部的同仁會另外去文處理，但今天委員既然來訪視，我們現在看到的問題應馬上向人事行政總處建議，也會在院會報告上提出，請人事行政總處對此問題找主計總處強烈反應，

立法院在刪除交通補助時，舉出不應領交通補助的案例，但如果當時列席的行政院官員能提出偏遠地區需要交通補助的案例，甚至聯絡偏遠地區立法委員幫忙，應可解決此問題，只是當時沒有準備，所以沒有反應，沒有準備則是因為沒有收到來自基層的反應，而基層沒有反應是因為不知交通補助會被砍，現在既然已經刪除了交通補助，就要趕快從各種管道反應，考試院會就職掌範圍去處理，相關部會應正式去文反應。

除了刪除交通補助的項目沒有列入預定的 5 項議題外，另駐警問題屬人事基本議題，先進入預定的 5 項議題，如部會總處或風管處對於議題內容有要補充或說明的，都請不要客氣，儘量提出，也請各位委員隨時發言。

題綱一：貴處計畫於未來結合基隆、金瓜石、九份及宜蘭礁溪、冬山河、傳統藝術中心等已具發展規模之旅遊景點，以共同聯合行銷理念發展「大東北角地區」遊憩旅遊系統，作為重大施政目標。現有組織編制及員額，是否符合貴處之業務需要與未來發展？又於行政院組織改造後，貴處組設及人力增減情形為何？人力需求及員額配置是否妥適？

◎ 胡委員幼圃

風管處、銓敘部及人事行政總處對於回應的意見有無其他說明？如果沒有，有關銓敘部回應說明第 1 項提及 4 級機關的問題，考試院曾邀請行政院研考會及人事行政總處就組改議題進行簡報，但該次會議並未深入就司處局署等單位的官制官規問題進行討論，為利本院了解不同機關同級單位之組織編制，請人事行政總處、銓敘部提供組改後各部會司處

局署之現有人員之官等職等，以及編制官等職等資料供本院委員參考。

◎ 蔡主任秘書明玲

在 5 都改制前，地方政府觀光單位的局處長官職等較低於管理處的處長，因此在召開相關會議時多會來參與，而 5 都改制後，因相關單位首長官職等提高，而且多為政務官，因此在相關政策的配合上較過去有落差。另外單位內部二級主管在管理處為課長薦任第八職等，地方政府為科長薦任第九職等，造成中央機關的課長成為地方機關科長的儲備人才，往往我們訓練好的人才就請調到 5 都地方政府擔任科長，此現象在觀光局 13 個風景區管理處十分明顯，我們本來希望在組改時，能將課長調成與 5 都地方政府的科長一樣薦任第九職等。另外，觀光局的各風景區管理處常被要求擴大管理範圍，部分原屬地方政府主管的範圍，後來也移交由我們主管，惟在管理處的管理範圍擴大後，人員卻未增加，造成人力不足。

◎ 胡委員幼圃

此問題請銓敘部、人事行政總處及交通部鍾處長回應。

◎ 蔡司長敏廣

涉及職務列等的問題，一般認為將課長改科長，職等就應提高，惟其職責程度如果未改變，很難提高其列等。5 都改制的關係，造成地方政府的科長由原來薦任第八職等提高為薦任第九職等，產生一些後續效應，目前我們在研議將縣市政府的科長，提高為薦任第八至九職等，惟此舉將影響中央政府 4 級機關，例如風景區管理處的薦任第八職等課長，需否提高至薦任第八至九職等的問題，此問題已列入職務列等通盤研究的範圍，但因此涉及整個組織編制編階的提高、

退休負擔等，因此未來調整範圍如何，仍須由考試委員決定，銓敘部會在適當時機將考試列等方案提報考試院會議。

有關中央與地方分工職掌變動，原則上組織的職掌有所變動，其組設即可調整，至於調整方式是增加內部單位還是員額，則由主管機關例如風景區管理處係由交通部考量，報行政院同意後送考試院核備，我們對此都是樂觀其成。至於中央地方分工變動及人力移撥的問題，過去也有發生過，如係地方職掌事務移由中央負責，通常係將整個地方機關改制為中央機關，但主秘所提應屬同一事項部分職掌分工的問題，因未變動到組設，因此相關調整事項可能需請行政院協調。

◎ 施參事旺坤

有關職務列等部分，蔡司長已有詳盡的說明，人事行政總處站在配合研議的立場，由交通部作通盤考量，有必要再報院。

◎ 鍾處長振芳

有關職務列等及員額的問題，站在交通部的立場，支持觀光局的建議，惟職務列等是牽一髮動全身，可能需要人事行政總處、銓敘部及考試院站在更高的角度作權衡考量。

再者目前員額係採總量管制，剛才總處建議由交通部作整體考量，因此未來會再與觀光局研究，至於觀光局所屬各管理處員額的控管，亦係由觀光局就總量作調配，惟因目前各管理處的重要性均提升，且業務繁雜，相關員額問題恐亦非交通部能夠處理。有關地方主管業務移轉中央部分，我記得地方稅改成國稅後，把地方的人力移撥到中央，但不算入原來總員額，或許在將來適當場合可就此問題進行考量。

◎ 蔡主任秘書明玲

觀光局由於業務逐年增加，在向交通部或人事行政總處申請員額時，過去是以同意進用約聘僱人員的方式進用，造成觀光局約聘僱人員多達 100 餘人；這次組改，交通部將部分其他單位的員額挪給觀光局，所以在組改後，只要有約聘僱人員出缺，我們就改進用正式人員，亦即以約聘僱轉正的方式，讓組織正常化；但因員額總量管制的關係，交通部移撥的員額有限，因此觀光局對於新設的西拉雅國家風景區管理處，以及擴大範圍的日月潭國家風景區管理處，挹注較多的人力，風管處在此次組改沒有分配到員額，但因為大家都知道，組改的目的是在縮減人力，而交通部也到各管理處進行多次說明，以穩定軍心。又因為 5 都改制後人員職等提高，造成各管理處與地方機關在行政溝通上逐漸居於弱勢，造成請地方配合政策執行的困難性，加上管理處所處位置的交通不如地方政府便利，造成管理處人才流失，這是我們比較困擾的地方，但也希望能透過這個機會能傳達意見。

◎ 高委員明見

公務人員的職等當然需要適度的調整，但剛才聽了銓敘部及交通部鍾處長的說明後，有關觀光局課長職等的調整，需要通盤考量；然在目前政府組織改造、人力縮短的情形下，短期內相關官職等難以調整，惟建議觀光局利用作業基金，透過津貼或福利措施的方式適當補償。

◎ 李委員選

請教風管處之編制與遊客量、轄區範圍大小有無連動關係？從簡報可知東北角海岸國家風景區管理處的預算員額為 36 人，遊客量由 262 萬增加到 423 萬，如若遊客量持續增加，並與相關服務及規劃活動量有連動關係，則可以利用增加經過訓練的約僱人員來處理。

課長調任到地方政府，雖然對於觀光局而言，是人才的流失，但從人力整體的角度觀之，則是人才的流動，是對人才競爭力的提升。

◎ 蔡主任秘書明玲

有關觀光基金，其用途主要為國際形象的宣傳及建設維護，無法拿來作福利措施，觀光局公務預算的編列與其他機關相同，並沒有獎金或其他福利，雖然我們是中央機關，但福利如出國經費等，並沒有優於地方機關；另外觀光局簡任以上人員加班長期以來是不領加班費的，所以我們只能以創造溝通、和諧的工作環境，來吸引同仁留任。

題綱二：近來國民旅遊逐漸盛行與外國觀光客來臺人數逐年增加，對於貴處業務推動與發展有何衝擊或影響？有無相關建議或改進之處？

題綱三：新任人員（經國家考試進用之人員）之報到情形如何？適任性如何？是否安排新進人員之職前專業教育訓練？

◎ 胡委員幼圃

風管處於97至101年間經國家考試進用之新任人員有12人，現在職8人、離職4人，離職率33.33%，有關新任人員的工作情形如何？

◎ 劉副處長士銘

有關委員關心的新任人員離職問題，在過去4年間，新任人員離職比率為33.33%，歸結其離職原因多係家庭因素，例如回到中南部，或因結婚的關係，調到比較近的都市工作。

◎ 胡委員幼圃

有無補充說明或回應，如果沒有，接下來進入第4個議

題。

題綱四：貴處人員流動性如何？是否造成業務推動之困擾？
各管理處人員交流情形如何？有無建議或改進之處？

◎ 許處長正隆

針對人員流動性補充說明一下，本處去年商調 3 人，其中 2 人調升到局裡，其中 1 位是由處長調升，1 位由秘書調升；另 1 位是由國中商調進來。

◎ 蘇司長秋遠

有關考試及格人員限制轉調的規定係在公務人員考試法及相關考試規則，現行規定高考限制轉調是 1 年；目前交通部觀光局的新進同仁多係高考進用，因此限制轉調時限為 1 年，與各種特考限制轉調 6 年有所不同。考選部近年對公務人員考試法進行檢討，有關限制轉調的部分，與風管處所提意見完全相同，即希望公務人員高考限制轉調年限由 1 年提高到 3 年，若從機關角度來看，提高限制轉調年限對人事的安定有正面影響，惟我們修法的目的則是希望強化新進人員專業的養成；公務人員考試法修正草案，已於 2 月 18 日陳報考試院，須由考試院作整體考量，如若考試院也支持部有關提高 3 年的意見，未來草案報送立法院時，考選部也會積極爭取相關條文的修正。

◎ 胡委員幼圃

高考及格人員限制 3 年轉調，應有其可行性，但仍需經院會通過；至於普考如限制 3 年轉調則可能因為普考及格人員通常在及格後隨即開始準備高考，一旦考上且分發地點較優，就會離開原分發機關，所以 3 年限制轉調的規定對普考

及格人員的限制是有限的。惟3年限制轉調的規定對及格人員的工作亦會有影響，所以這部分我們在院會還會再討論。

◎ 李委員選

人員轉調是否多係交通因素？或因工作負荷太重？如若遊客數量增加，人力又無法補充，則只會加重工作負荷，不知觀光局有無隨遊客量增加的人力調整機制。

◎ 蔡主任秘書明玲

謝謝李委員的提問，其實目前所有管理處的遊客量都增加，國內旅客量約1億5千萬人，國際旅客多偏好北海岸及觀音山國家風景區的野柳，以及日月潭、阿里山國家風景區，雖然管理處服務的對象不限國內，但因國民旅遊量持續增加，甚至有倍數的成長，因此在人力的分配上，難以透過將人員調動到遊客量較多的管理處工作的方法處理，因為每個管理處的遊客量都在提升，因此管理處如要增加人力，只能在例如組改時增加人力。風管處的遊客量相較於日月潭國家風景區管理處的遊客增加量較少，因此在這次組改所增加的人力是分配給日月潭國家風景區管理處。

有關人員的調動部分，觀光局與管理處間或各管理處間都有人員的調動，一方面是增加同仁的歷練，也讓彼此間互相學習，另因我們全省有13個管理處，如若同仁想調到其他管理處，觀光局的長官也會依其個人需求作調動。至於業務量多而留不住人的情況，在觀光局及管理處都有這個問題，因為業務量都比過去增加許多，但受限於員額總量管制，人力無法增加的情況下，當同仁覺得業務量多到受不了時，就會請調出去。

◎ 浦委員忠成

我的問題是關於地區的永續經營。阿里山國家風景區管

理處決定，3 月起單日進入阿里山地區的團體遊客限縮為 6000 人，個人覺得這是十分好的轉變，過去風景區都是在拉抬人數，惟此舉會對當地的環境生態造成影響。剛才簡報中提及，東北角暨宜蘭海岸國家風景區遊客量從 93 年 262 萬人次成長到 101 年 423 萬人，對該地區的地質環境及生態一定造成很大的影響，加上未來陸客來臺以及國民旅遊的普及，各風景區的遊客量必會增加，如何去追求質的提升，仿效歐洲或日本對於風景區遊客人數的管控，是觀光局未來可以思考的方向。

另外，這兩天感受到觀光局及風景區管理處的同仁非常熱心地讓我們了解這個地區的業務，對於人員不能充分編配感到遺憾，惟對工作同仁的熱情十分感謝。

題綱五：對考銓、保訓制度之其他建言。

◎ 胡委員幼圃

有 2 項馬上可回應的問題，一是縮短高普考試錄取人員請領及格證書時間。另一個問題是座談開始時，人事行政總處提到請專家學者進行檢討地域加給合理性的研究。

◎ 吳處長瑞蘭

有關縮短高普考試錄取人員請證時間，過去我們是採分批次辦理，由保訓會轉陳考試院請領證書，而保訓會辦理請領證書需要確認考試錄取人員經訓練及格，並繳交及格證書費用後，才能轉陳考試院核發證書。有關觀光局提出，特殊情形可否縮短高普考試錄取人員請證時間，保訓會針對特殊情形可以配合個案辦理，本項係屬行政執行事項的協處，保訓會會全力配合。

◎ 胡委員幼圃

有關縮短高普考試錄取人員請領及格證書時間的問題，是因為訓練時間的因素或是其他因素，有無可能普遍性地把請領及格證書時間縮短？

◎ 吳處長瑞蘭

按規定只要訓練合格，7日之後即可報請本會請發證書，但因各機關每年考試分發人員報到時間不一，有的機關是採一併辦理的方式，有的機關是採隨時辦理的方式，各機關的作業時間不一，但機關只要陳報到保訓會，基本上保訓會及考試院都會用最快的速度將相關作業辦理完竣。

◎ 張委員明珠

有關公務人員高普考試錄取人員請領及格證書時間，涉及同次公務人員考試錄取人員之權利，我在擔任保訓會主委期間，保訓會曾就此問題進行檢討，已有初步改進。但基本問題非保訓會單一機關所能解決，例如因應用人機關出缺的時間點不同，如何使同次考試錄取人員儘早請領考試及格證書，以利其及時取得當年度的考績資格並爭取當年度年資，真正的關鍵涉及了用人機關提報考試用人職缺時間的精確度，如果提報職缺時間較精準，後續訓練規劃作業會更順暢，因此建議人事行政總處在統籌各機關出缺時間能提早作業，把握時效，避免預估出缺與實際分發報到的時間差距太大；再者，保訓會應儘快充實國家文官學院的軟硬體設備，並協商委外辦理的訓練機關配合，儘量讓同一次考試的錄取人員能同批或縮少梯次受訓，因為不同批次受訓，會影響其後續的考試及格證書請領時程與其當年度考績及年資。有關用人機關有特殊情形要縮短實務訓練一節，各方有不同的反應，建請保訓會可以再就此議題進一步深入研究，調和出公務人員考試錄取人員之實務訓練與基礎訓練期間的衡平

點。至於用人機關如提報有特殊情形要縮短請證時間，我想保訓會及考試院相關單位將會協調配合，掌握時效，將發證時程縮短，適度保障考試錄取人員之權益。

◎ 胡委員幼圃

有關縮短高普考試錄取人員請領及格證書時間，我想保訓會和院都會盡全力配合。

◎ 施參事旺坤

有關地域加給的問題，是楊曜委員在立法院質詢時，希望提高澎湖縣的地域加給，人事長指示我們對此問題就相關地理位置、交通狀況等指標進行科學化、量化的研究，並製作問卷進行調查，因為後來我離開該專案小組，後續調查結果如何，並不甚了解，但據我所知，楊曜委員十分關心這個問題，相關調查資料，我會再回去了解一下。

◎ 胡委員幼圃

有關地域加給的問題，不只楊曜委員關心，風管處及考試院也都很關心。

◎ 歐委員育誠

聽了觀光局的簡報所提出的幾個問題，包含：人力不足、職等偏低、增加待遇，事實上其他機關也都會有這幾個問題存在，今天在聽取各位的簡報後，是我們在思考政策及法律修正時重要的依據。至於行政處理方面可以加快的部分，與政策、法律修正無涉者，有關機關會儘快處理。

另外，這兩天我發覺管理處的同仁，充滿熱誠、充滿理想，讓我對公務員充滿希望。

◎ 李委員雅榮

交通部開發龍洞遊艇港初期，社會上並沒有太多正面的評價，但我這次來看，改善很多，改變得很好，值得肯定。

觀光活動不只是從陸上看，其實從海上看陸上更漂亮。目前除了北海岸，全省各地遊艇港都陸續發展，但有一個問題是所有遊艇都是單港進出，例如龍洞出去的遊艇一定要回到龍洞來，這並非是很好的情形，過去管制太多主要是因為國防部考量海防的因素，所以限制出海範圍，但現在如果要讓相關觀光產業活絡起來，交通部應該要更加鬆綁，我們全省的遊艇碼頭很多，應該能多港進出，讓遊艇可以更自由地到其他碼頭停留，當然相關的把關、檢查等也要配合，才能達到全省觀光的效應；再者，國內遊艇造得很好，但為何沒有對內行銷，遊艇大多是進口貨，主要是因為管制太多，所以很多好的遊艇都賣到國外。這問題不只有觀光局的業務範圍，也涉及交通部航政司的主管，只有讓遊艇可以到處去，才有辦法推動遊艇觀光。

◎ 詹委員中原

剛才蔡主秘提及大陸的遊客喜歡去日月潭，針對大陸遊客我非常推薦東北角，因中國大陸所有的風景區甚少類似東北角的風貌，因此在觀光上可多予推廣。

今天討論的問題其實不脫離 3 方面：人、職務列等、錢，但可討論的空間都不大，在此提供 3 個思考方向：人的部分，就我所知去年移民署增加約 150 人力，所以如要增加人力，必須把觀光的重要性再予擴大，受到肯定。再者，職務列等的問題牽一髮動全身，現因 5 都改制，地方權責的擴大，人員列等升高是既定方向；隨地方政府工作職能轉變，中央與地方的互動與過去大不相同，因此在與地方政府進行業務溝通時，心態及方式可能亦需改變。錢的部分可調整空間更小，但或許可考量值此政府再造之際，以新公共管理的理念，另闢可能之創收，增加財政運用上的彈性。

◎ 高委員明見

這一天半來我看到觀光局的同仁是充滿熱忱又勇於任事，但剛才因為聽到主秘說同仁們把加班當常態，身為醫生讓我對各位的健康感到憂心，雖然觀光局的同仁都很年輕，但長期累積下來仍會對健康造成影響，因此想叮嚀各位在公忙之餘，一定要注意自己的健康。

◎ 蔡主任秘書明玲

感謝委員對本局同仁這兩天表現所給予的肯定，我們同仁也是本著同樣的服務態度對待國內外旅客，這是我們的目標，因此各位委員這兩天所看到的並不是對委員所提供的特別服務，而是與平時相同的表現。

這兩天經過委員與考試院部會長官的說明，儘管有些問題沒有辦法解決，但透過這次機會讓我們多了解相關的現況、進度以及委員及考試院的想法等，這是我們的收獲。感謝各位委員及長官。

◎ 胡委員幼圃

謹代表考試委員及院部會同仁感謝觀光局安排此次參訪，我們會將大家所提的意見，就我們能做到的儘快加以落實。因為時間的關係，座談會到此結束，謝謝大家精彩的提問、回應及討論，會議到此結束。

陸、散會：上午 12 時 20 分