

第四章、地方政府營造國際生活環境推動標準作業流程（SOP）與操作指南

第一節 編輯說明及內容大綱

地方政府的國際化面向，需要進行組織面、人才面、制度面的建立，因此本計畫針對此三個面向以編制六項手冊，指出地方政府所需要的標準作業流程。過去地方政府幾乎很少有標準作業流程，導致各單位各行其事，沒有制度性的規劃，造成各單位的統籌或國際化的作業出現很多差錯、不統一的地方。因此實有必要製作標準作業流程，讓地方政府有所遵循。

本標準作業手冊，乃依照現今各地方政府之組織架構及行政運作流程，配合國際化之作業方式，並參考國際都會及一般國際化環境建構手冊製作完成。詳細之參考範本、組織運作及實際之操作表格，見本計畫所附之個別手冊。

以下為六項手冊個別之編輯說明：

一、地方政府國際化推動小組組織與運作手冊

面對國際競爭，臺灣的中央政府和地方政府需要前瞻性的國際化規劃，並制定相關的措施或法規。地方政府推動國際化，很多都是透過非正式的組織或臨時性編組，甚至透過外語替代役男或廠商外包，品質不穩定且沒有政策；因此地方政府要推動國際化，最重要的，是結合地方政府首長的施政理念，形成具體的國際化措施與做法，進而推動國際化環境之形成方式。內容大綱如下：

前言

壹、理論篇

1.1 地方政府組織定位

1.2 國際化組織願景規劃

1.3 國際化組織建立

表 01 國際化組織定位自評勾選表

貳、操作篇

2.1 運作原則與流程

圖 01 國際化發展藍圖

表 02 國際化組織單位勾選表

圖 02 地方政府國際化組織架構

表 03 地方政府國際化組織辦法（以臺東為例）

表 04 國際化單一辦公室組織辦法（以臺南為例）

圖 03 國際化計畫辦公組織架構（以臺北世界大學運動會為例）

圖 04 國際化單位的決策機制

圖 05 國際化組織的協調機制（以兩個月為一週期）

表 05.1 國際化現況分析

表 05.2 國際化定位分析

2.2 國際化連結與運作

表 06 國際連結的運作方式之一：姊妹城市的 MOU

表 07 國際招商活動規範

表 08 國際展覽會展觀光旅遊展的方式

二、地方政府國際化環境建置評估手冊

過去許多國際化的服務，都由各單位自行運作，本手冊希望透過全面國際化願景規劃，協調各單位進行軟硬體建設與國際化服務的標準作業流程與評估機制。內容大綱如下：

前言

壹、理論篇

1.1 軟硬體建設評估原則

圖 01 連結關係圖

1.2 軟硬體建設的國際化規劃

1.3 地方政府服務的國際化規劃

貳、操作篇

2.1 行政篇-運作原則與流程

圖 02 行政流程圖

表 01 地方政府硬體建設之國際化評估需求表

表 02 地方政府軟體建設之國際化評估需求表

表 03 地方政府服務之國際化評估需求表

2.2 架構篇-運作實務與流程

表 04 地方政府軟硬體及服務建設之國際化評估量表

表 05 地方政府之國際化工作優先評估表

三、地方政府雙語標示標準作業手冊

地方政府需要配合國際化，建立雙語標語與標示，過去發覺很多雙語標誌由於行政作業疏失或國際化的認知不足，常讓國際人士感到困惑；因此本手冊希望透過標準化作業方式與流程，以改善各地方政府的雙語環境。內容大綱如下：

前言

壹、理論篇

1.1 目標

1.2 雙語化指示標準作業流程

圖 01 雙語化指示標準作業流程

貳、操作篇

2.1 行政篇-運作原則與流程

表 01 雙語標示的評估需求表

2.2 架構篇-運作實務與流程

表 02 雙語標示的申請作業流程與審核流程

圖 02 審核流程圖

表 03 雙語化執行細則

表 04 雙語化翻譯原則（包括專有名詞、通用名詞）

表 05 雙語化標示範例

四、地方政府單位與公務人員語言管理手冊

臺灣不管是中央政府或地方政府，想要國際化，但人才卻極度不足，且缺乏全方位佈局。許多地方政府在國際組織、活動參與、以及招商、國際行銷的推廣上不遺餘力，不輸給其他國家，然國際化程度上卻有所不足；臺灣的環境、人文特色都很突出，但遇到英語就乏力，而人才的培育就是其中的關鍵。因此本手冊希望協助地方政府建立語言管理機制，長期培養國際人才。內容大綱如下：

前言

壹、理論篇

1.1 願景描述：地方政府國際化與接軌全球

1.2 語言管理理論摘要

貳、操作篇

2.1 地方政府單位語言管理-運作原則與流程

表 01 國際事務人才管理機制

圖 01 國際事務人才交流機制

表 02 國際人才資料庫及認證制度

圖 02 人才培育及升遷制度

2.2 公務人員語言管理-運作實務與流程

表 03 公務人員國際化工作職能描述及語言能力指標

表 04 自我英語能力管理卡

表 05 自我語言能力計分卡

表 06 自我提升英語能力建議

附錄一 四大測驗能力論述簡介 TOEIC、TOEFL、GEPT、IELTS

附錄二 CEFR 與各大測驗對照表

五、 地方政府網頁國際化標準作業手冊

一般來說，英文網頁是國際或外來訪客首先拜訪的地方，也是與國際連結最重要的窗口；國際認識地方政府的第一步，都是透過這些英文網頁。而在臺灣，很多英文網頁都是直接將中文網頁翻譯成英文，提供很多不必要的資訊，常常讓外籍人士或國際人士無法找到需要的資料，造成困擾，也無法達到國際行銷或國際連結的目的。因此本手冊的目的，極為協助地方政府如何有效率、有系統性地整理、修改英文網頁，從網頁理論到實務運作，提供具體操作方式、設計原則、翻譯原則等。內容大綱如下：

前言

一、理論篇

1.1 英文網頁管理目標

1.2 英文網頁管理理論摘要

圖 01 網頁架設流程圖

二、操作篇

2.1 行政篇

運作原則與流程（打破英文網頁迷思）

圖 02:網頁工作小組

圖 03:網頁運作流程圖

表 01：規劃英文網頁更新/評量

圖 04 組織英文網頁諮詢委員會及工作小組

表 02：設定英文網頁指標

2.2 架構篇

運作實務與流程

圖 05 網站規劃流程圖

表 03：外籍人士需求分析表

表 04：英文網頁規劃原則

圖 06：英文網頁之類型

表 05：英文網頁架構範例

表 06：英文網頁評估

2.3 內容篇

英文網頁管理與英文化建議

表 07：英文靜態資料

表 08：英文動態資料

表 09：網頁英文化管理卡

三、範例

3.1 京都

3.2 馬來西亞觀光網站

3.3 世界最佳 20 觀光網站

六、地方政府及民間企業英語人才培訓手冊

任何國際化的推動關鍵在於人，而過去地方政府推動國際化主要的問題，在於缺少人手。因此本手冊希望協助地方政府有計畫地推動英語短、中、長期培訓計畫，及民間企業的人才發展計畫，以提供良好的雙語國際化環境。內容大綱如下：

前言

壹、理論篇

目標

1.1 地方政府公務人員的英語人才培訓發展計畫

1.2 民間企業的英語人才培訓發展計畫（交通、賣場、便利商店、餐飲店）

貳、操作篇

2.1 公務單位篇-運作原則與流程

公務單位的國際化人才英文能力需求

表 01 需求分析

表 02 設定人才訓練目標

表 03 訂定英語能力指標

表 04 政府部門英語人才訓練方案

2.2 民間企業篇-運作原則與流程

民間企業的國際化人才需求

表 05 需求分析

表 06 設定人才訓練目標

表 07 訂定英語能力指標

表 08 民間企業英語人才訓練方案（適合四大行業）

七、建議使用方式：

- (一) 針對此六項手冊，中央單位可放置網頁或透過行文，發送至地方政府相關單位。
- (二) 有關手冊之操作形式，可建議公務訓練單位，舉辦工作坊方式，訓練各地方政府相關國際單位人員建立相關標準作業流程。
- (三) 中央或地方政府，可選擇某一機關或地方行政單位，補助經費，遵照本六項手冊，分別進行相關之國際化、語言管理的實際操作。
- (四) 本手冊可由地方政府，提供電子檔，作為各單位教育訓練或實際操作之用。
- (五) 中央國際化督導單位，可以建立獎勵制度，鼓勵各地方政府，依照本國際化手冊及指標，進行相關國際化或標準作業流程之競賽，如舉辦機關團體英語網頁評比競賽，一方面引起單位重視，一方面可以進行典範建立。