

RDEC-095-10（委託研究報告）

全球在地化臺灣國際接軌政策研究

行政院研究發展考核委員會委託研究

中華民國 96 年 3 月

（本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本會意見）

RDEC-095-10（委託研究報告）

全球在地化臺灣國際接軌政策研究

受委託單位：財團法人台灣經濟研究院

研究主持人：蕭全政

協同主持人：江啓臣、周子欽

研 究 員：J.C. Parreñas、辜晏宏、何振生

陳子穎、唐千惠、范凱云、余慕薌、李玲瑜

研 究 助 理：江盈陵、張本育

行政院研究發展考核委員會委託研究

中華民國 96 年 3 月

（本報告內容及建議，純屬研究小組意見，不代表本會意見）

目 次

目 次	I
表 次	III
圖 次	V
提 要	VII
第一章 緒論	1
第一節 研究背景背景與目的	1
第二節 研究方法、範圍與限制	5
第三節 章節安排	9
第二章 我國生活環境國際化政策	11
第一節 現行我國之生活環境國際化政策	11
第二節 國內對我國生活環境國際化的研究	25
第三節 座談會與深度訪談分析研究	31
第四節 小結	39
第三章 生活環境國際化政策的國際經驗	47
第一節 日本的生活環境國際化政策	47
第二節 韓國的生活環境國際化政策	71
第三節 中國的生活環境國際化政策	79
第四節 新加坡的生活環境國際化政策	94
第五節 歐盟的生活環境國際化政策	104
第六節 小結	124

第四章	當代生活環境國際化政策的評析	125
第一節	我國與外國生活環境國際化政策之比較	126
第二節	我國生活環境國際化政策之優劣分析	152
第五章	推動英語作為第二官方語言之可行性評估	171
第一節	官方語言的概念與各國見解	171
第二節	台灣推動英語作為第二官方語言之可行性評估	179
第六章	結論與建議	191
第一節	現行生活環境國際化之綜合評估	191
第二節	下階段政策之策略規劃及建議新增之措施	193
第三節	現行政策的強化	205
第四節	關於英語作為第二官方語言之政策推動	215
附錄		221
附錄一	「在台外籍人士座談會」中英文會議紀錄	221
附錄二	「在台外籍人士座談會」簡報	247
附錄三	「英語作為我國第二官方語言之可行性探討座談會」 會議紀錄	251
附錄四	「英語作為我國第二官方語言之可行性探討座談會」 簡報	261
附錄五	「推動生活環境國際化建議之可行性座談會」會議紀 錄	265

目次

附錄六	「推動生活環境國際化建議之可行性座談會」簡報	272
附錄七	深度訪談紀錄	276
附錄八	出國訪談紀錄(新加坡、日本、韓國、中國)	317
附錄九	「期末報告」簡報	396
附錄十	「全球在地化台灣國際接軌政策研究」案期中簡報會議紀錄	410
附錄十一	「全球在地化台灣國際接軌政策研究」案期末簡報會議紀錄	414
附錄十二	期末簡報會議與修正對照表	422
參考書目		428

表 次

表 3-1	神戶市重要資訊之語言版本及索取場所資訊.....	57
表 3-2	神戶市外國人諮詢服務(公部門).....	59
表 3-3	神戶市外國人諮詢服務(私部門).....	61
表 3-4	日本簽證規範類別及簽證時效一覽表.....	69
表 4-1	日本現行之生活環境國際化政策或措施所涵蓋的 國際化面向.....	127
表 4-2	我國與日本生活環境國際化政策之比較.....	129
表 4-3	韓國現行之生活環境國際化政策或措施所涵蓋的 國際化面向.....	132
表 4-4	我國與韓國生活環境國際化政策之比較.....	134
表 4-5	中國現行之生活環境國際化政策或措施所涵蓋的 國際化面向.....	137
表 4-6	我國與中國生活環境國際化政策之比較.....	139
表 4-7	新加坡現行之生活環境國際化政策或措施所涵蓋 的國際化面向.....	142
表 4-8	我國與新加坡生活環境國際化政策之比較.....	144
表 4-9	歐盟現行之生活環境國際化政策或措施所涵蓋的	

	表次
國際化面向	147
表 4-10 我國與歐盟生活環境國際化政策之比較	149
表 4-11 亞洲國家多益成績與排名	154
表 4-12 在台外籍人士分布情況	156
表 6-1 生活環境國際化短程及中長程目標(新增策略)	204
表 6-2 生活環境國際化現行政策強化之建議	214

圖 次

圖 1-1	第一期與第二期之總體研究架構	8
圖 3-1	日本中央層級國際化政策規劃與執行合作架構	51
圖 3-2	JET 計畫分工架構	54
圖 3-3	大阪府醫療機關情報系統	63
圖 3-4	「川崎市外國人市民代表者會議」運作架構圖	65
圖 5-1	台灣語言格差	180
圖 5-2	過渡性措施示意圖	184
圖 6-1	國際化推動委員會組織架構圖	196
圖 6-2	就業服務法對外籍人士限制所產生之漏斗效應圖	211
圖 6-3	過渡性措施示意圖(同圖 5-2)	216

提 要

關鍵字：全球在地化、國際化、國際接軌、官方語言

一、研究緣起

隨著科技的發達、通訊與交通的發展，社會的人流、物流、知識流快速流動。此全球化的時代下，不論中央或地方皆面臨巨大的挑戰，如何與國際接軌也成爲世界各國不得忽視的課題。政府爲因應國際化的潮流，在 2002 年提出了「挑戰 2008：國家發展重點計畫」，以「全球接軌、在地行動」爲基本策略，輔以「人才、研發創新、全球運籌通路、生活環境」等四大投資主軸，推動十大重點計畫。更於 2002 年 10 月訂頒「營造英語生活環境行動方案」，推動九項實施策略，以期建立全球接軌的台灣平台。

然而，在推動讓台灣國際接軌的過程中也並非一路順遂，以當前情勢觀之，台灣在推動生活環境國際化時，仍面臨人力資源運用不夠活絡、英語及外語公共資訊不夠充實、法制規範與國際接軌不足以及觀光旅遊國際化整備不足…等問題，國際化語言環境仍待加強。有鑑於此，政府應立即思考問題之所在，並制定一套完整性、全盤性的政策方針，來解決我國過去國際接軌政策所產生的問題，同時彌補不足之處。因此，本計畫因蘊而生。

二、研究方法及流程

本研究分爲兩期，本期爲第一期(2006.08~2007.02)，主要的研究課題包括「評估生活環境國際化政策與施政成效」、「英語作爲第二官方語言的可行性評估」、「規劃生活環境國際化願景目標與策略」。

所採行的研究方法主要爲質化方法，透過文獻分析、深度訪談、三場不同議題座談會的舉辦，以及出國至國外相關政府或研究機構訪問考察。透過以上研究方法、國際比較，探討台灣生活環境國際化政策在語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範等面向的不足之處，並於最後提出適當的政策建議。

三、重要發現

本研究所整理外籍人士所反映現行生活環境國際化政策不足之處包括：

1. 外語資訊不足，語言溝通仍是問題核心。
2. 來台工作、居留手續繁雜，嚴重影響來台工作意願及生活權益。
3. 對種族、膚色仍存有差別待遇，導致資源分配不均。
4. 軟硬體基礎設備雙語化程度以及正確性有待加強。
5. 計程車及公車司機外語能力不足，致使外籍人士在交通上仍有不便。
6. 環保觀念低落、欠缺守法觀念。
7. 媒體亂象叢生，國際化程度不足，誇張報導影響國內觀光業發展。
8. 政府單位間協調不足、權責劃分不清的情況，外國人難得到適切服務。
9. 觀光事務繁雜，就現有的整合平台而論，尚有可進步空間。
10. 公部門對外國人服務欠缺單一窗口規劃，外籍人士常因而感到不便。
11. 外籍人士反應國人英語程度差異大，口語能力不足仍是一大障礙。

本研究綜合分析結果：

1. 民眾或政府機關與言能力不足的問題確實足以造成外籍人士在生活及服務上的不便。

2. 雖然法規已經逐漸鬆綁，但距離外籍人士的期待仍有相當落差，與他國比較下仍有進步空間。
3. 在國際化軟硬體設施上，我國已取得具體的進展，然而關於國際化的軟件措施以及相關思維，應該列為未來改進的重點之一。
4. 法規、網站與標示雙語化成效已有長足進展，然而正確性不足、城鄉差距的問題仍然需要克服。
5. 政府推動多項措施，但外籍人士仍不得其門而入。此現象與「宣傳體制」以及「政府協調性」大有關聯，應列為未來加強的重點項目。
6. 缺乏單一窗口，與外籍人士是否能得到便利性的服務確實有著相當關聯性。未來政府應試圖整合各機關提供外籍人士服務的窗口。

四、主要建議事項

建議事項分為「下階段策略規劃與建議新增措施」、「現行政策的強化」、「關於英語作為第二官方語言之政策推動」三個部份。

(一) 下階段策略規劃與建議新增措施(僅列出大致方向，詳見內文)

1. 強化政府機關間以及政府部門間的政策協調性、權責劃分明確
2. 性、政策落實程度，並促進公司部門之間能有效對話。
3. 建立完善之「外國人居住資料系統」，並擴大利用。
4. 有效宣傳體制的建立。
5. 提高外國人在台接受醫療服務及臨災服務之便利性與有效性。
6. 資訊整合平台(單一窗口)的建立。
7. 公共資訊服務多語化。

8. 提升國人對異文化的了解與包容。
9. 調整政策吸引國際人才(設彈性簽證，推廣來台學習華語)。

(二) 現行政策的強化(詳見內文)

1. 語言環境層面
 - (1)擴大辦理英語村。
 - (2)政府應先推動「專業翻譯證照」制度。
2. 人才流通層面
 - (1)擴大推廣雙聯學制。
 - (2)提升學科國際接軌能力。
3. 社會融合層面
 - (1)擴大規劃外國人來台的 Long Stay 計畫。
 - (2)強化「外籍配偶生活輔導、語言學習及子女課後照顧實施計畫」。
4. 公共資訊層面
 - (1)公車站牌或火車站設施雙語化。
 - (2)各縣市建立雙語公車資訊查詢系統。
5. 法制規範層面
 - (1)應考慮取消聘僱外籍專業人士單位的「資本額限制」以及「取得學士學位後還需要兩年工作經驗方能受聘」的限制。
 - (2)透過配套措施的建立，提供外籍人士網路報稅服務。

(三) 關於英語作為第二官方語言之政策推動(詳見內文)

綜合研究結果認為，全面性推動英語作為第二官方語言有其現實之困難性，若欲推動此政策，有以下相關建議提供參考：

1. 適當的宣傳策略。
 - (1)以「提升國民英語能力」為名，不用過度強調推動英語成為第二官方語言之長程目標，以降低民眾的疑慮。
 - (2)以「官方國內語言」及「官方國際語言」的辭彙包裝，降低國內語言與英語在官方語言中的緊張關係。
2. 採納過渡性措施作為試金石(過渡措施請見第五章)。
3. 推動「實質性第二官方語言」作為長程目標之先行準備工作。
 - (1)加強現有政府官員及公務員之英語能力。
 - (2)建構翻譯資源，促成公文書的雙語化，並促公務人員接觸此素材。
 - (3)徹底檢討語言教育資源的配置。
 - (4)提升英語教學資源的品質，避免浪費與無效率。
 - (5)鼓勵私部門在教育資源的投入。
 - (6)增加英語在公共資訊媒介中的比例，提升國人接觸英語的比例。

第一章 緒論

第一節 研究背景與目的

一、研究動機、背景

隨著科技的發達、通訊與交通的發展，社會的人流、物流、知識流快速流動，在地文化、電影等也在此潮流下受到影響；政治、經濟、文化、社會似乎都無法自外於此浪潮，這就是「全球化」的世界。然而我們也必需意識到全球化並非是一個單向的過程，它在影響全世界的同時，也夾帶了原本各國專屬的特色(包括政治、經濟與文化等)，進而再度影響其他國家。有人稱這種複雜的互動現象為「全球地方化(glocalization)」，其所代表的意涵可以包括「地方發展全球化」與「全球發展地方化」的雙向、互動關係。

全球化確實對各國造成了相當大的挑戰：跨國犯罪的問題考驗著政府的治理能力、多元異國文化的傳入可能挑起國內的衝突與矛盾、經濟的倍速發展，也測試著各國能否看準利基而不成為全球化下的祭品。然而，就客觀事實而論，全球化與地方化並非完全不相容的兩股力量。從政府的角度來看，全球化豐富了各國的視野，各國透過國際合作與交流來截長補短，進而提升了各國治理的效能；而全球治理的前提，卻也在於地方政府能否有效落實全球治理的目標，以司法為例，若各國司法成效不彰，則跨國犯罪之問題也無法得到妥善的解決。這種「全球化」與「地方化」既矛盾又共生的關係，讓「全球地方化」的內涵更加複雜，也使政府不得不正視此問題。

各國在全球化下究竟是乘浪而行抑或者遭到淹沒，取決於政府能否積極且有效地面對全球化所帶來的效應。在台灣，多年來政府推動了許多的「國際接軌」政策，其目的便在於因應全球化的機遇與挑戰；

其中，具體且重要的政策，包括了九十一年度所實施的「大專院校教學國際化計畫」與「挑戰 2008—國家發展重點計劃」之「E 世代人才培育計畫」中之「營造英語生活環境」行動方案等。

然而，面對此一變化快速的國際環境，即便台灣執行了諸多與國際接軌的政策，但國內與國際間仍存有極大的落差；加上爲了凸顯台灣「本土化」特色的發展，似乎讓台灣內部各個層面出現了認知上的「裂解」。因此，台灣政治、經濟與社會文化等各方面的「國際化」發展，並非齊頭並進。上述的現象進一步影響了政策執行與效率，使得我國原始的「國際接軌」政策成效不如預期，不僅延緩台灣國際化的腳步，也讓人民對國際化產生迷思。

所謂「國際化」，指的是在語言、文化、觀念、制度、系統、外交與經貿活動等層面，與世界接軌的一種國際模式；而「本土化」則是將國際化的資源（特別是資訊、思維、制度等）進行轉化變換、註解詮釋、且融合交會等延伸過程，並賦予其本土的特質。事實上，「國際化」與「本土化」就如一國政策執行過程中的兩條腿，缺一不可。因此，台灣在與國際接軌的同時，也意在於凸顯台灣本土化的特性；而結合「國際化」與「本土化」的「國際接軌」策略，不僅使台灣各層面的發展朝國際化方向進行，也意圖使國內各層面均能在「全球地方化」的潮流下生存、發展，甚至結合成爲「全球地方化」的一部分，再藉由潮流的力量，湧向國際、影響全球。

政府爲因應此潮流，在 2002 年提出了「挑戰 2008：國家發展重點計畫」；其基本策略爲「全球接軌、在地行動」，以「人才、研發創新、全球運籌通路、生活環境」等四大投資主軸，推動十大重點投資計畫：E 世代人才培養計畫、文化創意產業發展計畫、國際創新研發基地計畫、產業高值化計畫、數位台灣計畫、營運總部計畫、全島運輸骨幹整建計畫、觀光客倍增計畫、水與綠建設計畫、新故鄉社區營造計畫。政府更於 2002 年 10 月，訂頒「營造英語生活環境行動方案」，以期建立全球接軌的台灣平台。該方案目標爲「2008 年前將公共標示文字改爲中英對照、符碼國際化、網站雙語化，並提供國際化生活服務，建構專業人才引進機制，吸引外籍人士進駐台灣，提升台灣全球

競爭力」。

該方案採行 9 項實施策略，以「生活服務」、「人才培訓」為重點，積極加強雙語環境整合建置，提供國際化生活服務。推動以來，修訂 4 種法規、9 種規範，完成 605 種法規英譯，打造全球同步的典章制度；各級機關建置 445,713 面雙語標示，公告 21,169 筆雙語詞彙，建置 12 個主題英文網站，推動網站雙語化達 98%；設置外國人在台生活服務專線 0800-024111，1 年來已提供諮詢服務 15,206 件；開設外語替代役，150 名役男協助地方政府提供國際化生活服務；實施優質英語環境評核，598 個機關團體獲頒優質標章；持續辦理外國人英語環境滿意度調查，定期評估方案績效，三年來滿意度逐年提升。在政府的努力之下，觀光人潮逐年成長，2005 年來台旅客比方案規劃時的 2001 年度來台旅客人數成長了 29.92%；此外，民眾學習英語的風氣也為之提升。

然而，在推動讓台灣與國際接軌的過程中也並非一路順遂；以當前情勢觀之，台灣在推動生活環境國際化時，仍面臨人力資源運用不夠活絡、英語及外語公共資訊不夠充實、法制規範與國際接軌不足，以及觀光旅遊國際化整備不足…等問題，國際化語言環境仍待加強。有鑑於此，政府應立即思考問題之所在，並制定一套完整性、全盤性的政策方針，來解決我國過去國際接軌政策所產生的問題，同時彌補不足之處。

二、研究主題與目的

本研究的主題有下列四項：

(一) 評估生活環境國際化政策與施政成效

在規劃未來國際接軌政策之前，勢必要先針對現行的政策成效做出評估，去蕪存菁、審慎檢討優劣之所在，方能提出最有效的政策方案。因此，「生活環境國際化政策與施政成效評估」，便是本研究的第一步；希望可以透過蒐集國內外的政策進

行跨國比較，進而對我國現行國際化政策與施政執行情形、成果效益、遭遇困難與因應對策做出評價與建議。

(二)英語作為第二官方語言的可行性評估

在探討與國際接軌具備的條件時，往往會直覺聯想到「英文教育」。今(2006)年七月召開的「經濟永續發展會議」所發表的《經濟永續發展會議總結報告》中指出，為了全面提昇勞動力素質，應儘速推動英語成為第二官方語言。這反應出了對於國際接軌的另外一種思維。台灣要推動英語成為第二官方語言究竟可不可行？如果可行，該怎麼做？如果不可行，到底我們所面臨的問題在哪？

(三)規劃生活環境國際化願景目標與策略

在完成我國現行國際化政策與執行的評估與建議後，本研究將參考國際研究、國際經驗與各國國際化政策發展趨勢，更進一步整合構思 2008 年至 2015 年我國國際化生活環境議題，提出初步政策規劃。

(四)建構生活環境國際化衡量指標

除了質化的分析以及跨國比較之外，本研究擬參考其他國際以及國內的研究指標，依本研究範疇之需求作為基準並進行修正，以期建立適當的可量化的國際化衡量指標，進而作為未來政策修改方向的參考。

(五)研提全球在地化國際接軌策略與政策

經過現行政策的評估、國際經驗的比較以及與國際接軌程度指標的建立，緊接著就是針對上述研究所評估出台灣國際化政策的優缺、國外值得吸取的經驗，以及所建立出的指標進行政策建言，供政府當局作為參考。

本期研究(2006年8月至2007年2月)預期完成的目標為前三項研究主題，即「評估生活環境國際化政策與施政成效」、「英語作為第

二官方語言的可行性評估」，以及「規劃生活環境國際化遠景目標與策略」。另外兩項研究目標，將是第二期研究(2007年3月至2007年12月)的核心。

第二節 研究方法、範圍與限制

一、研究方法整體規劃

本研究將運用質化文獻分析、實地訪察、專家學者座談會、深度訪談以及舉行國際研討會等方法，針對先前所述的四項研究重點進行探討。依照研究子題的性質與招標文件之需求，本研究將分為兩期進行，第一期針對「評估生活環境國際化政策與施政成效」及「規劃生活環境國際化願景目標與策略」兩子題進行研究。個別子題之研究方法簡述如下：

(一)評估生活環境國際化政策與施政成效

國內政策檢視

1. 國內有關語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範等國際化相關政策與執行情況之資料收集與探討。
2. 國內各單位對於現行「營造英語環境行動計畫」評估研究之彙整與分析。
3. 舉行在台外國人座談會及深度訪談，對台灣生活環境國際化情形進行評估。
4. 舉行深度訪談瞭解國內國際化政策之優缺。

國外政策檢視

1. 蒐集國外有關語言環境、人才流通、社會融合、公共

資訊、法制 規範…等國際化相關資訊、政策趨勢與執行現況，內容至少涵蓋日本、韓國、中國、新加坡。

2. 出國實地考察，針對國外政策落實情況進行瞭解，並在出國考察期間訪問該國相關政策制定單位官員以及重要智庫，經由訪談深入瞭解其政策全貌、政策制定的考量以及該國推動國際化所面臨到的困難。如此才能突破文獻分析的侷限性。

(二)規劃生活環境國際化願景目標與策略

依照上述國內外政策的檢視與評估，初步針對 2008 至 2015 年我國國際化生活環境議題提出整體政策建議。

二、深度訪談與出國訪察

(一)深度訪談

本研究的深度訪談採取個別對談的方式，主要是希望透過訪談瞭解台灣生活環境國際化的現狀與優缺、政府單位推動生活環境國際化的困境、台灣推動英語作為第二外語的可行性、他國推動生活環境國際化的相關做法以及聽取受訪者對於台灣國際化未來發展方向的建議。

本期預計進行 20 人次的訪談，為使觀點更為全面化，將邀請國內致力於推動國際化環境之企業、學術單位及相關機構等；同時，並將邀請在台外籍人士，從這些外國人的觀點去深入瞭解台灣生活環境國際化的現況與挑戰。而外國人士受訪者方面，不僅侷限於英語系國家，更將邀請非英語系國家之人士，尤其是日本、韓國、越南、泰國…等長期與台灣有密切往來，或是在台人數眾多的亞洲國家。

(二)出國訪察

出國訪察的主要目的，是希望可以補文獻與國內訪談的不足。由於國內所能蒐集的文獻多為二手資料甚至欠缺具體政策的描述，國內所訪問的外國人未必對其母國的生活環境國際化有深入的瞭解，再加上書面資訊多半缺乏對於實際運作情況及效果的描述，因此出國訪察是讓研究更臻完整的一環。

本研究訪問的國外單位，主要是生活環境國際化相關的政策制定機構以及從事相關研究的智庫或法人。訪察的主要內容，包括該國的生活環境國際化相關政策、政策運作的情況與效果、政策制定的背景與思維、配套措施的設計、政策推行所遭遇的困難，以及該國對於多重官方語言政策的看法。

訪問國家與城市的考量包括招標文件中所提出的重點國家、國家語系的考量、國際化程度較高的都市…等原則。因此我們選擇中國、日本、韓國、新加坡四個國家進行研究。

三、研究範圍與研究限制

國際化具有相當多的面向，本研究主要針對「生活環境國際化」的部份進行研究。然而「國際化」與「生活環境」兩個詞語所指涉的範圍都非常廣泛；再加上單一政策可能同時為生活環境與非生活環境國際化的政策，因此本研究可能面臨的問題便是政策定位的問題。究竟哪些可以列為生活環境國際化政策、哪些不是可能會遇到爭議。

另外每個國家對於生活環境國際化的脈絡與背景不同，有的國家的生活環境國際化重心圍繞在商業、有的國家以法治為中心、有的國家重視外語、有的國家重視建設、有的國家中央領導、有的國家地方分權，這些特殊的脈絡使我們無法用單一的架構套在所有國家的研究上。因此在第三章的撰寫方面，我們採取較為開放的方式，而不會統一撰寫的架構，如此方能展現每個國家或城市的特殊性。

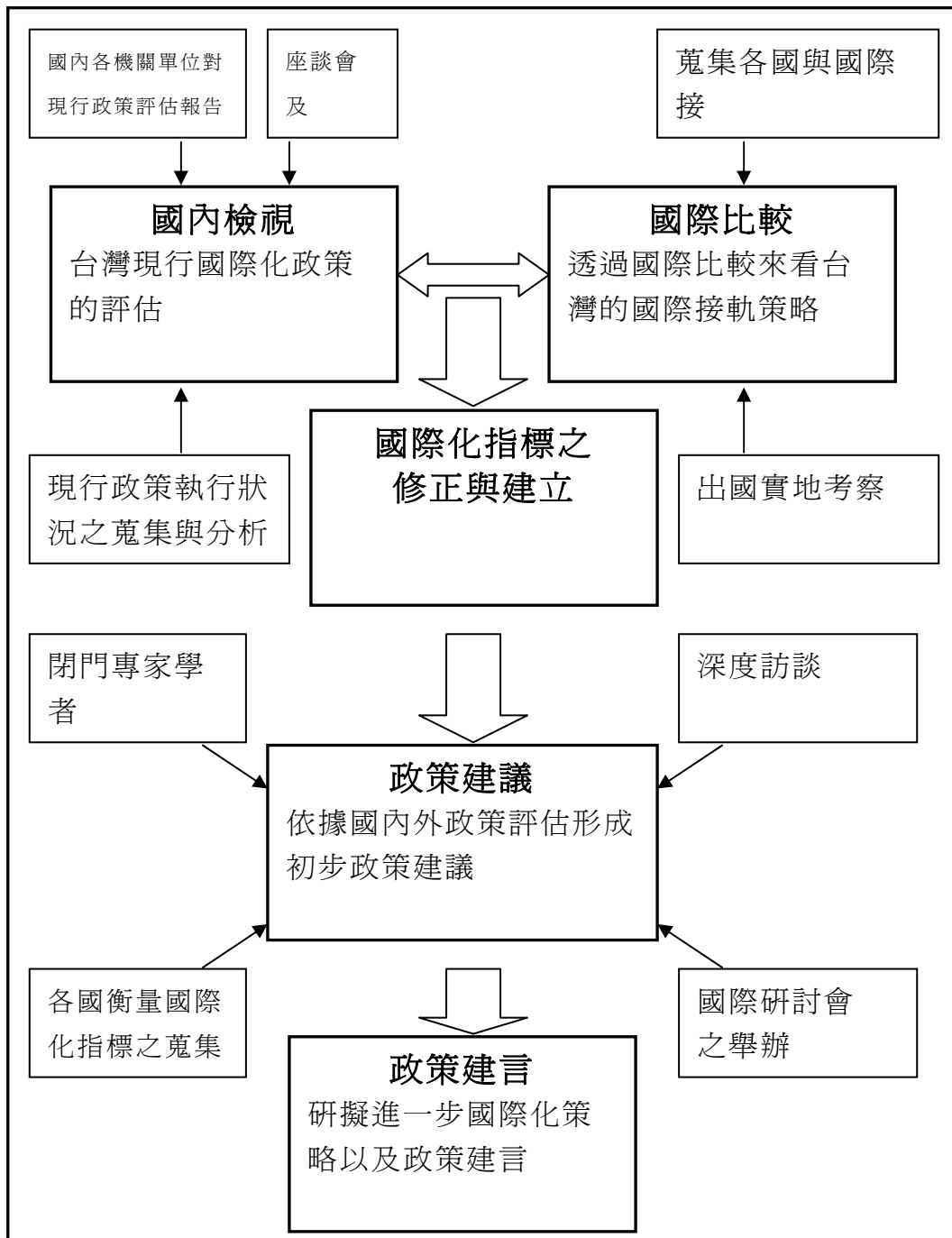


圖 1-1 第一期與第二期之總體研究架構

第三節 章節安排

因應前兩節所述之研究目的與方法，本研究報告的章節安排與考量如下：

第一章為「緒論」，主要針對本研究的背景、目的、研究方法進行說明，並針對本研究的章節安排與邏輯進行說明。

爲了要掌握研提未來台灣與國際接軌的策略，我們必須要先對現行政策以及各界對於我國現行政策的評價有所掌握。因此，第二章設定為「我國生活環境國際化政策」，第一節先針對我國政府所推行的生活環境國際化措施做整理，然後在第二節再彙整對這些政策的研究，瞭解目前各界對於政府政策的評價。

然而政策的優劣是相對的，光從現行研究尚不足以瞭解我國政策的優缺點。因此必須要透過與國際的比較方能瞭解台灣不足可以再改進的部份在哪裡？有什麼是台灣還可以再學習的？因此，第三章訂為「生活環境國際化政策的國際經驗」。其中本研究團隊將針對日本、韓國、中國、新加坡以及歐盟的國際化政策作比較，瞭解華語國家、非英語系國家、英語系國家以及整合性國際組織對於國際化有什麼不同的邏輯與觀點，並且整理其生活環境國際化政策的具體作法，以作為比較的基準。

由於前兩章已經掌握了我國與他國生活環境國際化的措施，因此接下來第四章的重點就在於整合比較。將我國與外國的生活環境國際化政策比較之後，從語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範等面向，對我國政策做出更為客觀的優劣分析。是以，第二、三、四章的主要目的，在於回應第一個研究問題—「評估生活環境國際化政策與施政成效」。

第五章的目的，在於回答第二個研究問題「台灣推動英語作為第二官方語言的可行性分析」，透過深度訪談、各國對於多重官方語言的見解作為基準，並加上台灣的環境來評估我國推動英語作為第二官方

語言的效益與可行性。

最後，第六章將對整個研究做出總結，勾勒我國生活環境國際化的遠景目標，並提出落實國際化的策略建議。

第二章 我國生活環境國際化政策

本章將探討我國生活環境國際化政策之現況，並為多方了解各界對於國內相關政策施行之建議，本研究除了檢視國內相關研究之外，更召開外籍人士以及專家學者座談會，並與二十位在台外籍人士以及生活環境國際化相關單位代表進行深度訪談，最後將歸納各方意見，並與現行政策作比較，以深入了解在台外籍人士以及國內民眾對於現行相關政策之瞭解程度與觀感，作為日後進行相關政策制定與研究之參考。

第一節 我國現行生活環境國際化政策

台灣，早自 1954 年就頒佈吸引外資之法律，為當時全世界最先做開雙臂歡迎外資的開發中國家。數十年來，政府積極以各項便利的行政措施、硬體建設，與外資共同發展。全球化潮流加速影響了世界之各地經濟發展，透過外資及外籍人力的投入，不僅參與了台灣產業的發展，同時亦見證了台灣經濟快速成長的過程。如前所指，在經濟全球化的趨勢下，人口因商務、觀光、就業或求學的關係，在國際間的往來更加密切；是故，吸引外商或外國人力資源到台灣居住，甚或進一步帶動台灣觀光業及服務業的產業提升，外國人在台生活的居住環境，即成為一個政府單位應當予以重視的課題。

近幾年來，台灣也面臨了全球化浪潮下前所未見的競爭與挑戰。一方面，國際間後進者的追趕速度帶來了莫大的壓力；另一方面，國內民眾對國家邁向國際化的期望更加迫切。因而在這樣的景況之下，行政院於 2002 年提出「挑戰 2008：國家發展重點計畫」¹，期望在 2002 年至 2007 年期間，我國能夠緊追全球化

¹ 行政院經濟建設委員會，【國家發展重點計畫 2002-2007，挑戰 2008】，民

的腳步、調整政策措施、更新軟硬體設施，藉由建立外國人親善生活環境，更進而與國際社會接軌。

基於此，我國各政府相關單位也紛紛制定及規劃相關法治措施，共同推行生活環境國際化。以下即從語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範、吸引外商等面向，歸納目前我國現行的生活環境國際化政策：

一、語言環境

我國政府為培育具有競爭力及國際事業的新世紀國民，從民國 91 年起即依據「挑戰 2008：國家發展重點計畫」，由行政院研考會主辦推行營造英語生活環境的相關政策措施，期望藉由英語化的生活環境一方面對內增進國人的英語能力，一方面則對於外籍人士來台居住與工作能構成更多的吸引條件。另外，研考會也訂定「優質英語生活環境評核獎勵要點」²，建立逐級評核機制，由點、線、面全方位推動塑造英語環境，並於民國 92 年起，評選各公私機構之英語環境繼購，針對優勝之機構頒發獎勵等，皆對有心營辦英語生活環境的機構有十分大的鼓勵。

此外，各相關部會為促進我國雙語環境之提升，也執行多項計畫措施，如提升公務人員英語能力、推動全民英檢、強化英語師資、促進大專院校國際化、推動外與替代役等方式，落實我國語言環境之改善等，內容簡述如下：

（一）提升公務人員英語能力

為增進外籍人士辦理相關證件及業務之便利性，又公部門實為協助在台外籍人士之第一線，我國政府於民國 92 年訂定「提高公務人員英語能力計畫」，積極推動各機關人員業務應用英語職能培訓，目前已有 15% 公務人員通過英語能力認證。另如高雄市將於 2009 年舉辦世界運動會，現已規劃將長期開辦「國際化後勤服

國 94 年 1 月 31 日，行政院經濟建設委員會編印。

²行政院研考會，【優質英語生活環境評核獎勵要點】，民國 92 年 8 月 27 日，行政院研考會編印。

務」、「網路線上教學」及「公務英語班」系列相關培訓課程，以培養公教人員外語為短期目標，並以擴大其國際視野、提昇都市競爭力為長期策略之預期效益。

（二） 推動全民英檢

推動全民英檢是我國政府從教育著手改善我國英語生活環境十分重要的一環，固然目前已有許多國際英語檢定的測驗，然而往往僅限於某些特定族群，如出國留學者報考托福測驗等，且民眾英語程度沒有評判標準，而無法推廣到全民，因此為落實「國際化」的教育觀、推動全民學習英語的風氣，我國政府於民國 93 年起開辦全民英檢，除了整合各種測驗的標準之外，更推動成為教師基本能力檢定、企業用人資格，在大專院校開設英語學程錄取標準、並鼓勵大專院校將通過英語檢定列入評量標準。

（三） 強化英語師資

為改善我國城鄉差距過大的外語教學，我國政府遴選績優英語教師組成海外英文研習營至英語系國家短期進修英語課程，並訂定「鼓勵優良英語教師至偏遠地區服務相關辦法」，藉由教師在職進修、鼓勵本地優良老師下鄉服務、引進外籍教師協助等方案，一同提升外語師資之數量與品質，並同時改善學校英語硬體設施、鼓勵大學生下鄉輔助教學、舉辦學生暑期英語營隊等相關活動。此舉除了有效提高教師教學專業素養以外，也同時縮短了我國城鄉間軟硬體設施的過大落差，換言之，即利用擴大英語師資之投入，進而協助弱勢地區之英語教育發展。

（四） 促進大專院校國際化

為促使高等教育與國際接軌，提升我國大專院校競爭力躋身世界之列，我國政府首先從落實大學校園中英雙語化國際親善環境做起，改善我國校園中的雙語環境、提供多語化生活服務，以方便國外人士來我國就學及交流。

此外，在大專院校實質國際交流合作內容方面，我國政府也

推動「研究型大學整合計畫」、「提升大學國際競爭力計畫」、「國際研究生學程」、「雙聯學制」等措施，鼓勵大專院校採跨校性的方式整合人才與資源，如設立國際學院、開設英語學程、研究具有前瞻性、尖端性、競爭力之主題、交換學生及教授、促成國內國外大專校院學術合作，提供修讀雙學位之措施等，提升我國整體學術研究水準與教育品質、培育全方位語言人才及專業研究人才，營造有利於大學發展的國際交流與合作環境。

（五） 外語替代役

為加強外籍人士之生活服務，行政院於民國 94 年起核定開辦外語替代役類別，並由行政院研考會在替代役男中公開遴選，入選者需接受為期兩週的營造英語環境專業訓練、了解我國營造英語環境推動重點與策略、雙語環境建制規範、英譯專業課程等專業知能，每年辦理 2 至 3 梯次，提供給外籍人士洽公指引、英譯諮詢、導覽解說、推廣服務、口語服務、外賓接待、聯繫通報、英文網頁維護、英譯資料整理、地方特色國際行銷等輔助性勤務。此措施推行至今已有 200 餘名外語替代役男投入，因而更加增進我國公部門處理外籍人士事務之效能。

二、 人才流通

我國政府在針對人才流通方面，分別針對學生及高級人才等對象分為兩大方向，一為對內鼓勵我國人才出國留學，吸取外國經驗，另一則為吸引外國學生來台留學，並吸引國際研發人才來台就職。

我國政府在對內鼓勵國內學生至國外留學方面，提供「政府補助」之獎學金、協助爭取國外贈送留學獎學金、擴大充實留學生資訊網站，提供更多元化完整的留學及海外安全資訊，以確實維護學生海外研修活動安全及確保留學效益等措施，來提升留學人力與素質。並期待留學生於學成返國後，可再訓練國內大批專業人員，投入國內就業市場，藉此得以紓解高級技術人力之不足。

在吸引外國留學生方面，我國政府藉由增加外國學生留台獎學金、在國外設置教育中心、宣導來台留學、鼓勵並補助國內各大專院校出國舉辦或參加巡迴教育展、鼓勵國內大專院校與外國學校簽訂學術合作交流協約、鼓勵實施雙聯學制、開設國際學程及以外語授課之學程等方式，吸引更多國際青年學生來台留學。

在吸引國際研發人才方面，政府於 2002 年修訂「科技人才培訓及運用方案」，以培育科技背景兼具智慧財產權、技術移轉、投資評估、科技管理、法規等跨領域及管理之高級人才為目的，其中更有「推動設置『國際村社區』辦理」，在外籍人士集中地區（如天母）、科學園區（如新竹科學園區、台南科學園區）及周邊、台北都會區等地設置不同規模的國際村社區，提供來台工作之外籍人才機能完備之優質居住區域。

此外，行政院擬定的「2015 年經濟發展願景第一階段三年衝刺計畫（2007-2009 年）」中，針對吸引國際人才方面，政府也投入約 35 億元規劃有「競逐延攬國際專業人才」³之子計畫。該計畫內容有持續擴大延攬海外科技專案計畫，包括第一，發展台灣對全球人才供需媒合的入口網站、擴增全球延攬據點等；第二，延攬海外資深科技人才，包括建置海外人才延攬機制；第三，擴大補助延攬科技人才計畫，包括提供優渥補助條件、建構卓越發展環境等；第四，修訂法規及建構有力延攬環境，包括持續放寬白領專業人士來台工作之規定、營造友善環境等。該計畫之實施，預期將服務 5,000 名以上之海外人才及國內 480 家廠商、提高我國國際曝光率、促成海外資深人才與國內合作，並協助產業界提升創新研發能力。

³ 【行政院全球資訊網】，
<http://www.ey.gov.tw/ct.asp?xItem=26547&ctNode=449&mp=1>。

三、社會融合

在社會融合方面，外籍高級技術人才融入台灣社會的程度顯然遠高於外籍新娘與外籍勞工。不過，政府目前也在思考如何讓居於弱勢的外籍新娘與外籍勞工，在台灣享有更溫馨的生活環境。

外籍高級技術人才對台灣生活環境(尤其是台北)適應程度較快，除來自於此族群對於自我學習與提昇的興趣較為濃厚外，我國政府對於外籍高技術人才也是張開雙臂表示歡迎。如「入出國及移民法」第 23 條即針對對我國有特殊貢獻者以及我國所需之高科技人才等，雖不具有本法條前項之要件，仍得以申請永久居留之優惠條件，並於「國籍法」第 3 條規定此對象得以申請歸化並可享家庭團聚；外籍投資者也受到同等的對待，如台灣高鐵引進大量的外籍高級技術人員，這些外籍高級技術人員在此工作大多適應良好。

對於來台的外籍配偶而言，則確實發生諸多適應上的問題⁴，包括家庭暴力、性侵害、子女養育與工作就業以及人際關係等，在新進入一個不同於原國家的新環境和一個新的家庭生活，需要較長時間調適，受到社會排拒也是普遍的經驗，而且大陸及東南亞配偶也同時承受社會的刻板印象及污名化；尤其犯罪集團利用「假結婚、真賣淫」的手段，引進大陸配偶，隨著媒體的報導，不免會促成一般大眾對大陸配偶的偏見。

然而，為促進外籍新娘融入我國社會，內政部於民國 88 年頒布「外籍配偶生活適應輔導實施計畫」，督導各地方政府共同辦理外籍配偶生活適應輔導班，並協助民間團體辦理相關活動，加強族群間融合；而為了克服與外籍配偶溝通的語文障礙，政府還請地方政府推動轄區內外籍配偶相關教育計畫，將不識字外籍配偶納入辦理「成人基本教育研習班」，輔導對象為臺灣地區 3 年內入境之外籍配偶或入境 3 年以上之外籍配偶有意願並且未曾參與學習任何政府機關或民間團體舉辦的生活輔導或語言學習課程者，

⁴ 【國際勞工協會網站】，<http://www.tiwa.org.tw>，民國 95 年 11 月 13 日。

鼓勵就讀補習或進修學校，並分等級開設，進而落實社區化語言訓練。

此外，政府也於民國 92 年推動「外籍配偶生活輔導計畫」，並於隔年成立「外籍配偶照顧輔導基金」，分別就生活適應輔導、醫療優生保健、保障就業權益、提昇教育文化、協助子女教養、人身安全保護、健全法令制度及落實觀念宣導等面向擬定具體工作項目，利用移民署於各縣市之服務站設置移民輔導窗口，結合當地政府社政、民政等相關機關落實推動。這些相關措施能提升外籍配偶在台生活之適應能力，使能順利融入我國生活環境，共創多元文化社會，與國人組成美滿家庭，避免因適應不良所衍生之各種家庭與社會問題，同時也希望藉此扭轉台灣民眾長期以來將外籍配偶定位在「特殊族群」的不正確觀念⁵。

此外，我國對於婚姻移民採取嚴格國境控管方式，並採取面談機制。茲以外籍新娘舉例，根據我國「國籍法」第四條規定，為中華民國之配偶，每年合計一百八十三日以上合法居留之事實繼續三年以上者，得申請歸化。但依據「臺灣地區與大陸地區人民關係」條例第十七條規定，臺灣地區人民之大陸配偶，須結婚已滿二年或已生產子女者，才得申請在臺灣地區居留。也就是說，我國對於外籍新娘取得國民身份的並不短，對大陸新娘的限制更為嚴格，這主要是政府基於人口政策、就業機會和犯罪等因素的考量，而不得不有的作為。在工作權與福利方面，自然也訂定諸多限制。

而若外籍配偶欲歸化中華民國籍，則依據現行「歸化取得我國國籍者基本語言能力及國民權利義務基本常識認定標準」第三條及第十二條規定，外籍配偶申請歸化中華民國國籍者，須參加國內政府機關開設課程總時數或累計時數達一百小時。⁶不過，為了鼓勵外籍配偶儘早融入台灣社會，內政部長李逸洋於 2006

⁵王明暉，【外籍婚姻下的「新台灣人」】，民國 94 年，國立澎湖技術學院教育中心。

⁶內政部網站，【外籍配偶歸化】，95 年 8 月 18 日。

年 8 月 18 日指出，內政部將在法規方面略作修正，未來外籍配偶申請歸化中華民國國籍，參加國內政府機關開設的語言課程總時數，將從過去累計須達一百小時，降低為七十二小時。

四、公共資訊

促使外籍人士接收到其在台生活之相關訊息、營造外籍人士能夠理解並融入的友善環境，便是推動公共資訊暢通之目標。是故，我國在觀光旅遊方面，以及建置軟硬體雙語化環境上，皆制定並執行多項政策措施。

在觀光方面，我國政府現正研擬改善我國觀光旅遊環境臻於國際水準之政策措施，期望藉由完善的外籍人士親善環境，更加吸引外國人來台觀光。因此，交通部觀光局主導「觀光客倍增計畫」⁷之目標在於以致力追求國際觀光客倍增之目標為動力，集中各相關部門力量，按先後緩急改善我國觀光旅遊環境臻於國際水準，除吸引外國人來台觀光外，並讓國人樂於留在國內旅遊渡假。而該計畫所採取的推動策略為以既有國際觀光旅遊路線為優先，進行觀光資源開發，全面改善軟硬體設施，建置國際化且優質友善之新興旅遊據點，一方面平衡區域觀光發展，另一方面則提供國際觀光客觀光新選擇。此外，政府也以「觀光」為主軸，訂 2004 年為「台灣觀光年」、2008 年舉辦「台灣博覽會」，以提升台灣之國際知名度，並建立評選準則，選定具國際潛力之現有及新興旅遊產品，統合各部會駐外資源向國際行銷。

然而，政府各部會雖致力於促進國內觀光之發展，惟整體生活環境品質仍未能相應提昇，其中，又以環境景觀因長久以來缺乏整體規劃及經營管理，城鄉風貌混亂，缺乏特色。在面對全球化激烈競爭之際，如何整頓環境景觀，提昇整體生活環境品質，實為我國欲掙脫轉型瓶頸，重建國際形象之重要關鍵。故為能促

⁷ 同註 1。

進國際觀光旅客的增加，行政院已於民國 92 年通過「景觀法草案」，促使各級政府積極改善環境景觀不良問題，並養成國民愛護及美化環境景觀的習性，草案中除了透過政府部門訂定各項計畫實施景觀改善外，也加入民間力量，賦予土地及建築物所有權人可以組織社會團體、申請辦理景觀改善工作之規定，而對於違反景觀管制規定，任意破壞景觀或有不配合的行為，草案中亦明定先予警告、限期改善、再連續處罰至其完全改善為止；此外，營建署也積極推動立法院通過「景觀法」，培養國內專業景觀人才，並期望使台灣的觀光品質和各旅遊景點環境能夠達到國際水準，從而使我國觀光產業，在觀光客大幅增加、有效改善國內旅遊市場離峰需求不足的課題後，得以健全發展。

在軟硬體設施雙語化施行方面，如政府為整合雙語環境建置，也修訂「商品標示法」、「道路交通標誌標線號誌設置規則」、「招牌廣告及樹立廣告管理辦法」等法規。並建置「中文譯音使用原則」、「地名譯寫原則」、「法規名稱英譯標準表」、「全國法規英譯作業規範」、「中文路街地址英譯查詢系統」、「台灣地區地名查詢系統」、「線上地名譯寫系統」、「營造英語生活環境內部標示雙語詞彙」、「公共標示常用符碼設計參考指引」等規範。而政府原已設立之「全國法規資料庫」(<http://law.moj.gov.tw>)，則增置雙語化法規單元，提供民眾迅速查詢法規英譯資料。並且針對法規英文名稱，也訂頒「法規名稱英譯統一標準」及「全國法規英譯作業規範」，律定法規名稱英譯之標準化用語，並完成 600 種涉外法規英譯。而為使外籍人士能更輕易地收到此類相關資訊，並加以宣導英譯法規，經建會現正規劃於美國商會、歐洲商會等外僑商會之網站中建置相關連結，提供我國相關機關辦理跨國公司專業人士來台事宜之最新法規、流程與措施。

另外，為因應研考會推行「營造英語生活環境行動方案」，前由內政部警政署建置，現由移民署管理之外國人在台生活諮詢服務網站 (<http://iff.immigration.gov.tw/>) 以及外國人在台生活服務專線 (0800-024111)，也已於民國 94 年 8 月正式啟用，提供外籍

人士在台之生活資訊與協助；另由衛生署提出的「推動醫院營造英語生活環境」⁸計畫，也致力於推動軟硬體面英語環境建置、增修服務人員英語手冊、增修中英文對照手冊措施、改善醫院環境的英語化等措施；此外，關於供外籍人士申請之文件以及證件等表單，也由行政院研考會於民國 95 年 11 月 14 日邀集相關部會商討雙語化改善措施，決議由各部會自行檢視現有表單，依外籍人士需求區分為亟需、次優先、暫不需英譯三類，並提出各項改善措施實施計畫。前述措施皆促進國人融入英語環境，有效提升人民素質，同時並吸引服務、輔導及翻譯等專業人力的進入，在未來將能夠主動地達到參與國際社會之目標。

五、人才引進之相關法制規範

我國政府針對外籍人士相關事務，已於今（民國 96 年）年在內政部的架構之下設置移民署做為在台外籍人士之最高管理單位。過去，外籍人士事務分散在警政署、勞委會、出入境管理局等單位，移民署的成立將整合各部會資源、節省政府開支，對於外籍人士之相關政策更能有清楚的規範。而國內針對外籍人士事務相關的法規除了前述法令措施之外，在針對外籍人士在台入出境、居留或停留以及工作事務上，亦有相關法令規範，包括有針對一般外籍人士之「外國護照簽證條例」、「外國護照簽證條例施行細則」、「入出國及移民法」、「外國人停留居留及永久居留辦法」等；針對專業外籍人士之「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」、「就業服務法」、「外國人從事就業服務法第四十六條第一項第一款至第六款工作資格及審查標準」等，其相關規定詳述於下：

（一）簽證相關法規

根據「外國護照簽證條例」第 6 條，持外國護照者，應持憑有效之簽證來我國，而外籍人士所持的我國簽證共有四類，分別

⁸行政院衛生署，【推動醫院營造英語生活環境】，民國 94 年。

為外交簽證、禮遇簽證、停留簽證及居留簽證等四類，其中外交簽證和禮遇簽證適用於特殊身分之外籍人士，如元首等，一般外籍人士來台皆為申請居留或停留簽證。

（二） 停留/居留相關法規

在外籍人士停留/居留方面，「外國護照簽證條例施行細則」中即定義「(短期)停留」指擬在我國境內每次做不超過六個月之停留者，停留簽證之效期最長不得超過五年，入境次數分為單次與多次，如要申請停留延期則得依「外國人停留居留及永久居留辦法」第 3 條之規定，應於停留期限屆滿前 15 日內，檢具相關證明文件，向主管機關申請延期；而「(長期)居留」則為擬在我國境內作超過六個月之居留者，駐外管處簽發之居留簽證一律為單次入境，簽證效期不得超過六個月，且入境後也應依「入出國及移民法」第 22 條，在 15 日以內檢具相關證明文件，向主管機關申請外僑居留證。但因應外籍人士之反應，為便利其提早辦理相關事務，內政部警政署於去(民國 95)年 4 月 21 日函示指出，如未於屆滿前 15 日提出展延之規定，則在實務上仍准其辦理，內政部並於去(民國 95)年 6 月 10 日完成「外國人停留居留及永久居留辦法」第 10 條之修正，使外籍人士展延居留之期限由有效期間屆滿前 15 日提前至屆滿前 4 個月。

如要申請在台永久居留，則依「入出國及移民法」第 23 條之規定，如在我國合法居留七年、或我國國民之外國籍配偶及子女連續居留達五年，或合法居住達十年以上，其中有五年每年居住超過 183 日之 20 歲以上、品行端正者，或雖不符合前述條件，但是為對我國有特殊貢獻者，或為我國所需之高科技人才等，即可向主管機關申請永久居留。並且，根據「入出國及移民法」第 32 條規定，外國人在我國居留的期間，有出國後再入國之必要者，應先向主管機關申請重入國許可，而已獲永久居留權者則不在此限。

針對目的為來台工作的外籍人士，在其入境部份，依據「雇

主聘僱外國人許可及管理辦法」規定，凡外籍專業人士申請來台居留，應由雇主向勞委會申請工作許可，再由當事人持工作許可向外交部領事事務局獲我駐外單位申請居留簽證，於入境後 15 日內再向當地移民署服務站煥發外僑居留證。

（三）外籍人士聘僱相關法規

在外籍人士聘僱之資格規定方面，「就業服務法」即針對外國人之聘僱與管理有詳細法令規定，其中在第四十六條即規定雇主聘僱外國人在我國境內從事的工作以專門性或技術性、政府核准外商之主管、法定之學校教師、補習班外語教師、運動教練或運動員、宗教、藝術及演藝工作等為限，而從本條法令又衍生出「外國人從事就業服務法第四十六條第一項第一款至第六款工作資格及審查標準」，即針對前述工作規範其資格標準，其中，第五條指出，外國人聘僱來台從事專業性技術性工作者，應符合取得國內外大學相關系所之碩士以上學位，或取得相關系所之學士學位且有兩年以上相關工作經驗者；而在第六條則補充，唯有為因應產業環境變動，協助企業延攬專門性、技術性工作人員，經中央主管機關會商中央目的事業主管機關專案同意，所聘僱之外籍人士不受工作經驗之限制。此項標準後來受到事業單位以及外籍人士之反彈，認為有學士學位之外籍人士已具備有在台工作的基本條件，因此政府針對需求鬆綁原有法規，於民國 93 年 2 月 26 日發布令釋，如僱主聘僱具學士學位以上的外國人從事專門性或技術性工作，則若取得經濟部核發之「企業營運總部範圍證明函」、「國內外企業在台設立研發中心計畫核定函」等證明，其所聘僱之外國人則不受前述限制，也就是說，目前外籍人士來台工作的工作經歷已有部分放寬之禮遇。經建會 94 年專業科技人力供需推估中，也針對此項措施指出，我國 94 年至 104 年之學士科技人力已呈現供過於求之趨勢，碩士以上則為供不應求，且已於「外國人從事就業服務法第四十六條第一項第一款至第六款工作資格及審查標準」第六條中訂有彈性條款，可視產業狀況適時調整，因此建議現階段仍不宜全面放寬外籍人士來台工作之工作經歷限制。

另外，我國政府對於具有專業技能之外籍人士也訂有不需申請工作許可的優惠措施，就如在「就業服務法」第 48 條中所提到的，雇主聘僱外國人工作，應檢據有關文件，向中央主管機關申請許可，但是，各級政府及其所屬學術研究機構聘請擔任顧問、研究工作者等，則不需申請許可。

承上述有關外籍人士工作許可的部份，雇主如要申請外籍人士展延聘僱許可，則可依據「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」第 8 條，雇主應於聘僱許可有效期限屆滿日前 60 日期間內，檢備規定之文件，向中央主管機關申請。我國政府為鼓勵外國專業人士來台工作，於民國 95 年 10 月 3 日修正發布「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」第 8 條，自該年 11 月 1 日起，申請期間由前 60 日延長為 4 個月。

六、吸引外商

我國由於具備良好地理位置，位於東亞中央，又是進出中國的樞紐，因此，早自 1954 年就頒佈吸引外資之法律，然而近年來產業外移、各國紛紛轉向新興市場投資，我國政府因而制定相關法規措施如吸引跨國企業設置區域研發中心、推動外商來台擴大產銷合作、無障礙通關、促成全球產業運籌中心等，積極向外佈局，然而，除了我國本身之經濟利益之外，外商的投資更是促進我國國際化不可或缺的重要一環，以下即簡介前述措施：

（一）吸引跨國企業設置區域研發中心

為促成台灣與全球創新研發資源接軌，提升台灣於跨國企業全球化策略佈局之地位，我國政府積極鼓勵多國籍企業在台設立區域研發據點，期望藉由國外人力、技術、資源、制度的引入，與我國產業產生互補作用，以推動台灣成為跨國企業區域研發據點，並至 2006 年底至少鼓勵了 30 家跨國企業在台成立區域研發中心。另外，我國政府也運用我國 IT 科技的長才，利用電子化服務建立緊密全球性的採購關係，使我國成為全球運籌平台，鞏固

我國「台灣接單，全球製造及配送」之運籌中心地位。

(二) 推動外商來台擴大產銷合作

根據資策會市場情報中心統計，我國資訊工業成長與資訊外商之間的產銷合作關係密不可分。有鑒於外商在台採購辦公室（IPO）對台灣資訊科技產業發展的重要性，我國政府也針對 IPO 採取以下措施，如推動及協助外商在台採購辦公室（IPO）營運總部來台設立研發設計中心與區域運籌總部、舉辦國際採購/技術商談會及各種商機拓展交流活動、推動國際策略聯盟促成國際產銷合作、全球產銷運籌策略研究規劃及 IPO 採購調查、設立電子網站提供即時服務。

(三) 無障礙通關

我國政府也利用建置訊息交換平台、塑造數位貿易環境，連結網路輔導推廣、建立國際接軌等機制，來簡化我國貿易程序與文件，提供單一窗口，資料一次輸入全程使用，以利廠商減少資料重複輸入與錯誤。另配合改善貨物通關及保稅作業環境、航港資訊系統建置、貿易便捷化網路化等措施，來達成貨暢其流之無障礙通關環境。除了提昇貨物流通效率、節省政府管制作業成本之外，更能以單一窗口之簡便性吸引外商投資。

第二節 我國現行生活環境國際化相關研究

本節收集國內針對現行生活環境國際化之研究結論，包括有交通部觀光局委託輔仁大學應用統計系之「94年度來台旅客消費及動向調查報告」、世新大學「94年度外籍人士對我國英語生活環境滿意度調查」⁹、以及行政院勞工委員會於2001年9月發表的「外勞權益報告」等。以下即簡述各研究之結論，最後並綜合分析這些研究之政策建議方向。

一、 94年度來台旅客消費及動向調查報告（詳見附件一）

交通部觀光局委託輔仁大學應用統計研究所進行本研究，主要目的在推估民國94年來台旅客之消費金額，了解旅客旅遊動機、動向和在台期間之消費行為及對我國之觀感與滿意程度；並針對觀光局提供之歷年公務統計資料及「來台旅客消費及動向調查」之資料，進行來台旅客歷年趨勢分析，所得訊息供相關單位訂定觀光宣傳推廣策略、規劃與改善觀光設施及提昇服務品質。以下整理該研究結論中與本研究相關之建議。

調查指出，外籍旅客將我國與最喜歡的亞洲國家比較，認為台灣較好的項目依序為人民友善、菜餚、物品價格、治安良好、水果、民情風俗和文化、風光景色等。研究更進一步指出，我國與亞洲鄰近國家之競爭優勢在於人民友善、菜餚美食及治安良好。

其中，在語言環境部分，路標及公共設施牌示易懂程度、環境衛生良好滿意度最低。部分旅客表示缺少英語路標、路標拼音分歧、路標號誌不清楚、路標有太多招牌、夜市的路標指示差…

⁹世新大學民調中心，【94年度外籍人士對我國英語生活環境滿意度調查】，民國94年。

等。而資料顯示旅客對於旅遊國家的風光景色愈來愈重視，而我國具特色的景點，如阿里山、日月潭、天祥/太魯閣等處，長久以來頗負盛名且風光明媚，但是各景點之整體規劃與旅客的期待仍有落差。因此，該研究也建議，現在的當務之急應為整合各單位進行景點規劃，提昇服務品質，並且考慮環境負荷量。

在公共資訊部分，旅遊資訊取得方便性滿意度最低。然而，根據研究，我國在對外宣傳觀光的部份已收到實際效益，如 94 年旅客來台前曾看過台灣觀光宣傳廣告或旅遊報導者，佔 59.25%，較上（93）年增加 12 個百分點；其中，以觀光為目的之旅客，來台前曾看過台灣觀光宣傳廣告或旅遊報導，佔 76.47%，較上年增加 13 個百分點；旅客來台前看過台灣觀光宣傳廣告或旅遊報導來源依序為報章雜誌（每百人有 74 人）、電視/電台（每百人有 69 人）、網際網路（每百人有 59 人）。

二、 外籍人士對我國英語生活環境滿意度調查（詳見附件二）

世新大學民意調查研究中心於民國 94 年接受行政院研考會之委託，進行「94 年度外籍人士對我國英語生活環境滿意度調查」，針對 12 歲以上之「來台外籍人士」及「在台外籍人士」進行英語環境之滿意度調查，以下整理該研究結論中與本研究相關之建議。

在生活環境方面，外籍人士最在乎的則是交通英語環境，認為應加強改善計程車司機的英語溝通能力、大眾運輸系統的英語服務、一般道路的英語標示、購物消費環境、住宿餐飲環境相關英語標示及服務人員基礎英語能力。另外，國內民眾尤其是公務人員的英語溝通能力給外籍人士的印象相對較低。

在公共資訊方面，現有的外國人生活服務專線及網站，應擴大並持續追蹤問題解決情形，外籍人士並建議政府部門應重視典章制度法規英語化的程度，並建議建立翻譯證照之認證制度，可提供民眾學習英文的誘因，亦可保障需要英語翻譯服務之各機構

的需求，達到一定的品質。

本研究結論中也提及，我國應善加利用中文教育的優勢，倡導政體字的推廣，塑造台灣商業、文化之行銷競爭力。

三、 藍領外籍勞工相關研究（詳見附件三）

本段落綜合「外籍勞工運用及管理調查報告」¹⁰、「外籍勞工海外適應問題之研究」¹¹、「引進外籍勞工對台灣製造業之必需性研究探討」¹²及「外勞政策的利益結構與翻轉的行政實驗初探—以台北市的外勞行政、文化實踐為例」¹³等研究整理結論如下：

外籍勞工進入國內市場，目前國內主要是由私人仲介市場來主導外勞的引進，也就是讓招募程序私有化，政府規定選工、體檢和犯罪紀錄調查等程序與標準，由於招募程序複雜，雇主必須透過仲介公司來招募，而在雇主配額限制轉換、客工不得自由轉換雇主的規定之下，造成雇主與在招募引進過程中，產生回扣搶單等現象，這些費用全都轉嫁到客工的仲介費中，形成嚴重的剝削現象。另一方面，中國大陸勞工被拒絕進入台灣勞動市場，即使他們在地理與文化上具有相近優勢，但卻被視為對台灣安全構成「威脅」。台灣政府基本上不認為來自東南亞的勞工族群會造成台灣認同的威脅，同時也由於東南亞國家的經濟弱勢，增強了台灣的民族優越感，進而塑化了政策的控制性。

而外籍勞工的引進，在社會層面亦造成許多融合的問題，站在國內民眾的立場，如工會組織基本上也反對外勞長久停留台

¹⁰ 行政院勞工委員會，【外籍勞工運用及管理調查報告】，民國 90 年，行政院勞工委員會編印。

¹¹ 徐石城，【外籍勞工海外適應問題之研究】，民國 93 年，大葉大學國際企業管理系碩士論文。

¹² 徐景文，【引進外籍勞工對台灣製造業之必需性研究探討】，民國 92 年，元智大學管理研究所碩士論文。

¹³ 龔尤倩，【外勞政策的利益結構與翻轉的行政實驗初探—以台北市的外勞行政、文化實踐為例】，民國 91 年，台灣社會研究季刊，44 期：235~285 頁。

灣，認為本地勞工都要在各式領域中極力爭取才能獲得權益的一些進步，更何況這些短期居留的外籍勞工。而在實際措施方面，更可看出政府對外籍勞工在政策制定上的距離感與不友善，顯示其不太鼓勵外籍勞工融入台灣社會之心態，如外籍勞工入境一定要先取得工作簽證，且不被允許轉換雇主，除非有重大受難事件。研究中也指出，外籍勞工被允許在台居留六年，但是每三年必須出境一次，為的是避免其居留期限會符合移民法中有關歸化的部份；而在社會福利方面，外籍勞工僅有勞工保險與健康保險，尚未有退休與失業給付之福利規定，另一方面，外籍勞工可以加入工會，但無權被選舉為幹部，且由於沒有任何歸化機會，外籍勞工更不可能參與全國性或地方性政治事務。有關外勞公民權的議題，現今仍欠缺廣泛的討論，主要原因來自於台灣仍延續長期以來以血統為主的公民身份認定，對於長期對台灣經濟付出貢獻的外籍勞工來說，公民身份的認定仍是件很遙遠的事。

四、 綜合分析

綜合前述研究報告，可歸納出國內政策措施的重點趨勢應為以下三項，分別為深度國際化生活環境的加強、英語學習的宣導，以及外勞政策的重視：

（一）深度國際化生活環境之加強

基本上，國內對於提供給短期來台之外籍觀光客的旅遊相關服務，已利用在各個觀光景點服務處及網站宣傳的雙語資訊提供，而有顯著效果；然而，根據相關研究數據的解讀，來台外籍人士認為來台入境手續繁瑣與生活旅遊資訊索取不便，此兩點為台灣國際化評比較低的主要因素，因此不難發現現階段我國在建構國際化生活環境為主的訴求之下，為能更加便利來台觀光或選擇長久居留台灣的外籍人士，我國應提出有別於以往重視廣度的宣導，且應加強計畫規模的深度，如加強各大觀光飯店、機場入境處以及最易上手的網際網路介面的旅遊服務功能，不僅是過往

有提供宣傳品和立式電腦可以查詢外，更應強化「隨手可得」相關旅遊及生活資訊的主要目標方向，多方延伸國內外相關觀光機構網頁的連結如此增進往來旅客來台之意願，甚而擴大這些外籍人士回國後願意分享其來台體驗的可能。

有藉於此，在制訂政策法規之時，首重更為提升我國生活環境的對外之友善度，連帶能精緻化我國的觀光旅遊層次，特別是針對台灣生活環境和旅遊行程優勢之處的深化，進一步吸引對亞洲國家有興趣的外國人來台旅遊等參訪交流，而達到推廣台灣正面的國際形象。

（二）英語研習之宣導

透過生活環境滿意度調查的研究可見，來台之外國人對於我國現有環境感受較為強烈的表現，即為對大眾交通運輸工具以及警察機關之觀感等，而其中關鍵要素就是語言普及度高低與否的問題，例如利用搭乘各運輸工具時和遭逢意外或糾紛等生活議題，外籍人士在尋求協助時所遭遇之語言障礙。是故，為能避免處理相關事務時會衍生更多不必要的問題，以及加深外籍人士在台灣觀光或居留期間運輸往來經驗的良好度，不僅在法規英語化程度上繼續加強，應多方著力於英語推廣的相關計畫，我國各單位可以借鏡我國目前在醫療英語服務的模範作為改善其他介面的優良指標，尤其是專業技術人士的對外溝通能力，進而延伸至外籍人士來台會先遭遇之政府單位員工等專業素養的語言訓練。藉以語言檢定考試和外國語會話課程的提供，建立公部分方面英語化的制度規範。

另外，資訊標示的語言轉換和翻譯的水準程度都在調查當中，顯示出有改善的必要性。故經由語言程度的普遍提升，勢必將大大有助於我國整體居住的舒適性與好感度。

（三）國內外籍勞工問題之重視

依照相關報告明白指出，我國對於外籍勞工分級制度以及引入制度，相較於其他先進國家，都有制訂上的程序問題與相當偏頗的意識存在。總結來說，台灣原有的外勞政策抱持相當矛盾的態勢，如為求保障本國勞工的福利等相關權益，卻又因產業界對於人力數量的提高而開放外籍勞工的引進；引進之後，亦引發不同階級層次勞工所面臨之勞工政策制度上的不明確與友善度上的差異。例如藍領外籍勞工不僅在社會福利、退休制度與失業給付等利益都相當受限，在歸化台籍的待遇上亦有所差別，像是藍領外籍勞工一定要先取得工作簽證，除非有重大意外或受難，否則不被允許轉換雇主。另外，資料顯示藍領外籍勞工居留時間每三年必須出境一次，上述兩點作為的設定都為避免低階外籍勞工在台有任何歸化的機會。

如此可見，國內政策措施對於不同勞工階級上的差別待遇。因此，國內社會層面現階段造成許多控管和融合之問題，亟需我國有關單位重視，並制訂外籍勞工政策改革的新方向，以便這些無論藍領或白領階級的不同外籍勞工族群，得以在台灣產業結構中發揮其最大的效用，促進台灣經濟景氣的繁榮。

第三節 座談會與深度訪談分析

為深入了解在台外籍人士對於國內生活環境國際化之觀感，本研究團隊計畫執行期間，召開「在臺外籍人士座談會」，邀請多位在台外籍人士及國內相關部會代表與會；此外，也主動與國內、外各界代表進行深度訪談，以收集並分析更為完整之看法與建議。座談會及深度訪談之結論整理如下：

一、 在臺外籍人士座談會

於 2006 年 10 月 2 日召開「在臺外籍人士座談會」，邀請 14 位在台外籍人士與會，針對「臺灣現行生活環境國際化措施之優缺點」、「外籍人士該國生活環境國際化相關措施」、「對臺灣生活環境國際化之建議」等三個議題進行討論。根據會議紀錄（請見附件四），本研究團隊整理結論如下：

（一） 在台居住的外籍人士對台灣生活的良好印象，總括有以下四點：

1. 台灣是個面積不大的島嶼，開車縱貫南北只需六小時左右；因此，不論居住在南部或北部，外國人都可將整個台灣島視為一個社區。並且，值得一提的是，台灣的社會崇尚平等，人民熱情友善，對來自外國的訪客相當感興趣。透過座談會及屢次訪談的經驗中，在台的外國居民通常表示他們能夠輕易融入這裡的環境。
2. 台灣的美食享譽全亞洲。除了本地特有的料理及種類豐富的高檔食物和用餐享受之外，世界各地的美食同樣地應有盡有。無論是美式漢堡和碳烤肋排，抑或道地的義大利披薩和麵食、日本的生魚片料理、德國豬腳和酸菜、韓國泡

菜、瑞士的乳酪和巧克力，以及各式餐廳和市場販售的各國食材，讓台灣成為名符其實的饕客天堂。

3. 台灣的大眾運輸交通設施十分完善，包括完整的環島鐵路網，使得外國旅客能很方便地利用鐵路運輸，往來各地。而已於 2006 年年底開始營運的高速鐵路，更將大幅縮短台灣南北的交通時間。台灣更在各個都會區發展捷運系統，如大台北的捷運在幾年之內便成功地改變整個都會區的行動習慣，許多外國人都對此項設施的規劃讚譽有加。
4. 醫療體制系統之建構完善，對外國人來台居住的各項訪談之中，幾乎沒有人不提及有關在台灣接受醫療相關等服務之良好經驗，尤其針對在醫療方面的外語溝通能力與醫護人員的熱誠服務精神皆給予相當高的正面評價，各大醫院也盡力讓外籍人士同樣享有安全無虞的就醫環境與權利。

(二) 在台長期居住或選擇來台灣觀光的外國遊客，對我國產生的負面印象如下：

1. 資訊稍嫌不足，語言溝通仍是問題核心：無論是公家機關或是民間機構，來台生活之外國人易遭遇到在申辦簽證或報考駕照等需與政府單位往來的文件時，會有溝通障礙與協調不良的問題，主要原因出現在這些機構辦事人員的語言能力不足，以及相關文件或法規等沒有外語譯本，而使得辦理這些業務耗時又費力，同時外國人在台灣可獲得的相關英文資訊亦嫌薄弱，成為外籍人士在台生活的一大考驗。
2. 來台工作限制多，因而缺乏居留意願：台灣政府對於協助在台外商聘僱外籍人員雖然已有大幅進展。但外籍人士申請工作許可之要求和程序種類繁複，並且，原本分屬眾多不同單位之申請程序，尙未能有效地簡化為單一窗口。因此，若非能針對外籍人士在工作證申請上的諸

多限制給予解除的可能或大幅度放寬必要條件，而給予雇主更大的彈性，那麼外籍人士到台灣來居住的意願會大大降低。

3. 環境污染日益嚴重，交通問題層出不窮：保護生態環境的工作未能有效落實，導致各種污染問題不斷，例如西海岸的沙灘屢見大小廢棄物遍佈，且還會有當地居民焚燒垃圾的情形，造成嚴重的環境問題；另外，台灣人民各城市間差異大，特別是在遵守交通規則部分，人民對交通號誌的視而不見和較為低落的守法態度，導致交通問題儼然成為台灣各大城市的隱憂；如此，都影響到外國人對於台灣的初步印象和來台長期居留的意願。
4. 對外國種族膚色之歧視，導致資源分配不均：台灣社會既存的族群關係，如省籍矛盾、國家認同衝突等，明顯地影響民眾對外來者的態度，以及政府的移民政策。除了台灣人民對外籍人士來台工作常抱持著本地工作機會流失的觀念外，來台居住的外國人絕大比例都是以婚姻移民而申請在台灣長期居留，由於外籍配偶的人口快速增加，其需求或遭遇也逐漸成為社會及媒體焦點。大多數的外籍配偶沒有身分證，雖然她們享有主要的社會權，例如健保、工作權、社會福利權益，但仍有欠缺或差別待遇。值得注意的是，這些外籍配偶的問題也導引出台灣社會對於種族膚色的差別待遇，進一步地強化了既存的階級分化，導致所能分配的社會資源有所偏頗，亦增加了來台之外國人生活上的困難度。

(三) 針對上述各項外國人對於在台生活的正反面觀點，以及
在台生活之經驗，從外國人的視角提出可供參考之建議
與看法，彙整為下列三點：

1. 強化雙語化的實施：對於政府單位的各項業務接觸上，

如能加強官方網站、服務資訊手冊或文件的雙語化，以及公部門員工英語溝通能力的基本要求，尤其是口語會話能力，將有助於提高外籍人士在處理必要文件、執照或證明申請上的便利性；並且，此措施的強化，更將有效地幫助外國人取得及瞭解對台灣內部之法令規條等相關資訊。此外，除了大台北地區的捷運與公車運輸系統有顯著的雙語環境之外，台北市以外的城鄉，應多加強化大眾運輸交通工具的雙語措施，特別是計程車司機外語能力的提升，可利用善用無線電系統建立一個外語服務的連結網絡，以及開立英語課程專供計程車司機學習英語會話能力，建立英語基本溝通能力，而使外國乘客可以更加便利地利用這項交通工具。對於旅遊觀光的服務項目上，旅遊路線的雙語環境和相關服務如旅遊手冊、報章雜誌資訊及公共設施等雙語化的普及，皆能使外國人增加資訊接收的管道，更能融入台灣社會。

2. 提升公部門及金融機構的行政辦事效率：政府單位的對外溝通管道應該可以多學習香港或日本等國家，可設立一個專門辦理外國人事務的單位，並加強文件處理上的時效性，而使來台生活之外籍人士將不會浪費太多時間和精神，單單在找到確切可以協助他們解決問題的窗口和行政處理的往返過程。並且，中央政府和地方政府的作業與政策之相互連結性略顯不足，時常變成各辦各的活動而互不相關，是故，一旦兩個單位能增強連結性，增加溝通交流的平台，即能逐漸建立較為完善的合作關係，必能使很多措施和活動辦得更好且更有效率。而金融機構亦應改善其作業程序所花費非必要時間和人力，相較於其他國家的銀行體制，台灣銀行和郵局之效率應多方向國外金融機構看齊，如提升人員英語素質和諸多帳戶限制的條件解除或放寬。
3. 革新外語教育政策：在學校教育方面，應加強英文語言

學習的環境和外語教學資源（包含人力與教材等），普遍建立一個語言環境，不只是透過學校教育教導學生背誦的能力，才不致使讀寫能力大過聽說能力，而讓台灣人民的英語水準程度無法有所發揮。在國際化人才教育方面，應促使法規限制放寬任用條件，因而提高海外高等教育機構來台設校之意願，故高等教育國際化不足導致台灣社會欠缺國際視野以及國際競爭力，並難以培植國際化人才的問題得以獲得改善。此外，有關通用拼音之應用，應加以評估其有效性，以提升外國人在台生活的便利性。

二、 深度訪談

本研究團隊亦於 2006 年 10 月至 2007 年 1 月期間，與 22 位來自國內產官學界、外籍媒體記者、藍領外籍勞工與外籍配偶、外籍人才等代表進行深度訪談（深度訪談紀錄如附件五）。以下以前述四個族群作為分類，整理各族群對於我國語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範等面向之意見與建議：

（一） 語言環境

在語言環境的部份，外籍人士普遍認為國內民眾皆十分熱心，但仍認為國內民眾的英語程度不高，尤其是白領外籍人才多有這樣的意見，認為除了台北市民眾英語程度較好之外，感覺其他地區民眾英語都不太好，有些受訪者則表示，特別是警察、計程車司機、公務人員等的英文不佳，常發生難以溝通的情況，如有外籍人士指出，曾至公家機關英語諮詢櫃檯詢問，卻發現櫃檯人員不會英語的尷尬狀況另外。此外，外籍人才也多表示「台灣的交通很亂」、民眾不太守交通規則、上路很可怕等；並且，有些地區環境髒亂或環境汙染嚴重，都帶給外籍人士不良的印象。

針對此項，國內產官學界代表建議，要提升民眾英語程度，政府應加強英語生活教育，尤其在與國際社會交流的部份，應多倡導 homestay、交換學生等活動。另在英語師資的部份也建議可考慮招募外國志工做為營造英語生活環境的人力資源，不但成本節省，且外國志工大多具有強烈的熱忱，並且，應針對外籍教師建立績效評估制度。除了應加強國內民眾英語程度之外，另一方面，也有多位國內、外受訪者表示，台灣比其他華語地區更具有做為華語教育中心的條件與資格，應積極開拓這方面的市場與資源，這也是促進我國邁向國際化的一環，外籍人士也提到，如能增進我國翻譯之能力建構，儲備翻譯人才，並建置完整的翻譯制度，將能有效促進相關語言措施之執行。

（二）人才流通

多位國內代表以及外籍人士代表皆反應，由於政府對中國的政策緊縮，反而縮減了許多台灣可與國際接軌的機會。外籍媒體記者表示台灣的地理位置佳，大可成為外資進入中國的基地，然而政府政策的緣故，許多外資只好放棄台灣，轉向別的鄰近國家，外籍人才沒有意願進入台灣，我國因而失去許多自然而然可國際化的機會，也失去外資刺激我國經濟的動力。另也有外籍人才表示，根據其工作經驗，國內專業技術性人才的英語程度不佳，這也是導致外籍人才流通受阻的原因之一。

此外，也有反應指出，現行規定新設公司第一年資本額需達新台幣五百萬元、第二年起營業額需達新台幣一千萬元，才能聘用一名外籍人士，此項規定讓許多新興服務業對於進入台灣市場卻步，造成了我國法規不歡迎外籍人才之負面印象。

白領外籍人才根據自身的經驗，建議政府在台北市以外的地區設立更多的國際學校，提高外來人才來台工作的欲望。國內產官學界則建議政府應比照國際市場的標準，提供優惠待遇，並善加運用我國的優勢，如高科技產業等，來促進與國際間的交流。

（三） 社會融合

在社會融合方面，白領外籍人才表示，大多台灣民眾都十分友善，惟由於文化上的差異，國內民眾想表示熱情，常會問候「結婚了沒？」、「薪水多少？」等問題，讓外籍人士認為隱私受到侵犯的尷尬狀況。另一方面，藍領外籍勞工及外籍配偶則面臨到大不相同的情況，受訪者表示，常覺得受到不平等待遇，如在仲介過程當中受到層層剝削，不但要支付台灣境內仲介司一筆仲介費，同時也要支付一筆仲介費給其本國的仲介公司，再加上規定得向國內某銀行取得貸款，利息高達近 20% 等。另如台灣民眾仍對其存有種族偏見、社會資源分布不均等，也都是藍領外籍勞工及外籍配偶在台生活所遭遇的困難。

（四） 公共資訊

國內、外受訪者皆多次提及「路標」的問題，如路標的設置不夠完全，在某些有名的風景區甚至不見路標，而已有的路標則常出現只有中文、而沒有英文標示的情況，另如英語拼音用法不統一的情況，如在台北市使用漢語拼音，在其他縣市則使用通用拼音，也常讓外籍人士傷透腦筋，拼音用法不一也間接影響了與國際接軌的機會。此外，這些代表們也都認為雙語資訊的取得不易，認為政府沒有統一的宣傳管道，也沒有一個雙語資訊上傳的平台可供查詢。而在觀光方面，國內企業代表表示，國內缺乏國際級的觀光人才，且觀光相關的產業及學校應該有合作機制，促進學生學易致用外，更能培養永續的觀光人才；外籍人士針對觀光則反應國內雙語化設施仍不足，且外語導遊現仍以日語為主，對於英語系觀光客來說造成很大的不便。

在媒體方面，國內代表與外籍媒體記者皆提到現在媒體生態亂象，外籍媒體記者比較國內外的報紙及電視新聞認為國內媒體缺乏國際化素養，國際新聞的篇幅除了過少之外，內容也不深入，

相較於國外媒體（如新加坡海峽時報）在地新聞及國際新聞篇幅相當，國內媒體就顯得膚淺多了，而國內企業代表則認為媒體誇張的報導，已嚴重影響國內原本就扶搖欲墜的觀光產業了。

針對媒體之國際化，受訪者建議政府可開放更多的國際頻道，或是運用政府之公權力，促使新聞台製播國際新聞，替代一直不停重播的國內新聞，藉以促進國人對國際化的認知；針對觀光方面，國內代表認為應結合區域特色與觀光資源，吸引觀光客，也帶動區域的發展，另也建議可仿效泰國的作法，與產業界合作規劃整套觀光策略、觀光局在各國設立據點等。

（五） 法制規範

在台外籍人士及其雇主多對居留、停留問題有所抱怨，認為現行規定皆帶給雙方很大的麻煩，如外籍人士認為要申請永久居留的規定時限太長，都要等七、八年才能拿到永久居留權，而國內雇主則認為居留半年必須要加簽或出境，都帶給他們很大的經濟負擔；此外，外籍人士針對信用卡、健保卡等重要證件之申請資格、購買股票、基金、房地產，甚至是經營企業之規定多表示關心，但不甚清楚實際規定內容。

（六） 其他

受訪者多對於我國推動英語為第二官方語言表示贊成，認為這是台灣邁向國際化必要之途徑，然而，也建議應審慎規劃長期策略，從基層或從小開始教育，才能真正讓台灣成為雙語的生活環境。

針對國內推行國際化部份，多位受訪者也建議，政府可考慮採以由產官學結合而成的國際顧問委員會，藉此平台規劃、研討及施行國際化相關政策，消弭現在多頭馬車的窘境。並建議政府推行相關政策可與產業合作，能夠促使政策措施更貼近實際情形。

第四節 小結

綜合前三節所述，在本節中，將比較國內外各界對於我國國際化相關措施之意見與我國現行之法令措施，檢視我國目前實行之法令措施是否符合在台外籍人士之需求、以及國內產官學界之期待。此外，並加入其他相關研究結論，了解政府是否落實過去研究之政策建議，亦或尚有哪些問題是被忽視的，將在以下詳述：

一、外籍人士表示國人英語程度差異頗大，難以跨越語言鴻溝；政府訂定措施促進國人提升英語程度、營造外籍人士友善環境；期盼完善翻譯制度及華語教育中心之成立。

台灣要真正邁向國際化，縮短語言鴻溝絕對是必要的管道。在軟體資源的部份，也應從外語教育之改革做起。檢視我國英語教育之實行方式，多偏重在讀與寫，反而忽略掉了口語對話的能力，縱然外籍人士表示常感受到台灣民眾的熱情，然而，實際要溝通是困難的，特別是外籍人士常接觸到的族群，如警察、計程車司機、公務人員等。因此，針對提升國人英語程度方面，政府針對國內民眾推動「全民英檢」，針對公務人員英語能力，政府訂定「提高公務人員英語能力」。高雄市規劃將長期開辦「國際化後勤服務」、「網路線上教學」及「公務英語班」系列相關培訓課程。而在硬體資源部份，政府也訂定「優質英語生活環境評核獎勵要點」，建立逐級評核機制，鼓勵公、私部門單位機構朝向優質英語環境前進，並獎勵優勝機構。此外，政府也開辦外語替代役，提供外籍人士相關服務。

除了提昇國內民眾英語程度之外，對於外籍人士來說，如能

建構更為完善的翻譯機制，將能有效改善建構雙語化軟硬體設施的問題；另外，台灣是為外籍人士學習華語的第一選擇，可藉由此項優勢深入發展，促成我國作為華語教育之中心。

二、政府政策緊縮、國內專業技術人士英語程度不足，導致外籍人才來台意願不高；政府積極運作，培養專業人才之國際化經驗，並實施相關優惠措施，以吸引外籍人才。

我國地理位置絕佳，是外資佈局亞洲之最佳選擇，然而，因部分政治因素導致對中國政策緊縮，使外籍人才進入台灣意願低落，縮減了許多我國國際化的機會，也失去經濟活絡的動力。另外，如國內專業技術性人才的英語程度不佳，工作上溝通困難、法規對於外籍人士之不友善等，也都是導致外籍人才流通受阻的原因之一。此外，外籍人士也期望政府能夠更為完善地照顧其所需，如設立國際學校、比照國際市場的標準提供優惠待遇等，將能更為有效地提升外來人才來台工作的欲望。

針對提升國內專業人才之能力，政府針對國內學生設置鼓勵至國外留學之措施，如「研究型大學整合計畫」、「提升大學國際競爭力計畫」、「國際研究生學程」、「雙聯學制」等，促進國內人才之國際化。

政府對外也同時規劃有吸引外國留學生來台之優惠方案，如政府於 2002 年修訂「科技人才培訓及運用方案」，以及在行政院頒訂「2015 年經濟發展願景第一階段三年衝刺計畫（2007-2009 年）」中的「競逐延攬國際專業人才」¹⁴，也都規劃有針對外籍人才之優惠措施與方案，積極擴大延攬外籍人才來台。其中「科技人才培訓及運用方案」中「推動設置『國際村社區』」之措施，更為外籍人士塑造優質之居住環境，使其能夠無後顧之憂地在台工作。

¹⁴ 【行政院全球資訊網】，
<http://www.ey.gov.tw/ct.asp?xItem=26547&ctNode=449&mp=1>

三、藍領外籍勞工之仲介過程易遭受不合理待遇，在台工作不受保障，仍須政府付諸關心與重視；外籍配偶往往產生家庭問題並遭受歧視，政府已頒布相關措施協助外配融入我國社會。

藍領外籍勞工在仲介過程中所遭受的不合理待遇，迫使其每個月實領薪資還不到應領薪資的二分之一，且其在工作之薪資與工時不成比例、法律條文中沒有規定所謂的福利與休假，導致藍領外勞在台工作完全沒有保障，且除非有重大受難事件，否則不被允許自行轉換雇主，甚至得面臨國內民眾所給予的種族歧視問題，皆需政府有關單位儘速協商改善其就業環境。

相較於外籍勞工，外籍配偶則容易因溝通不良而產生家庭問題，尤其在外籍配偶與夫家雙方語言還無法溝通之時，往往造成誤會，甚至導致家庭暴力事件。且外籍配偶也常遭受我國民眾歧視及不平等待遇的情形。我國政府為協助外籍配偶融入我國社會，於民國 88 年頒布「外籍配偶生活適應輔導實施計畫」，並於 2003 年起推動「外籍與大陸配偶照顧輔導措施」，於隔年另成立「外籍配偶照顧輔導基金」照顧外籍配偶、協助其儘速適應社會與環境。另並給予外籍配偶歸化為我國國民的權利，如「國籍法」第四條規定，為中華民國之配偶，每年合計一百八十三日以上合法居留之事實繼續三年以上者，得申請歸化。

四、軟硬體基礎設施雙語化程度及正確性不足，外籍人士缺乏信任感；政府亦修訂多項法令規範，然落實程度與成效有待商榷。

外籍人士普遍認為國內軟硬體設施雙語化程度不足，其中針對路標有相當多的意見，如拼音不一、英語標示錯誤、甚至某些觀光勝地竟沒有（英文）路標等。其他如大眾運輸系統（如公車、火車）及購物消費環境之標示與服務、網站（特別是政府部門網站）以及觀光基礎設施（如旅遊導覽手冊、公車路線簡介）、外籍

人士相關法規等軟硬體設施的雙語化程度，也都是外籍人士所持續關心注意的。其中，針對大眾運輸工具的部份，外籍人士普遍對於台北市的捷運系統有良好的印象，認為捷運站及包廂內皆有清楚的雙語標示，且環境整潔。但外籍人士對於公車的信任度不高，認為公車站沒有雙語標示，怕坐錯車或坐過站，除非是像上下班這種固定路線，一般不會選擇公車做為運輸工具。

針對路標的問題，事實上政府修訂多項法規，如「商品標示法」、「道路交通標誌標線號誌設置規則」、「招牌廣告及樹立廣告管理辦法」等法規，並建置「中文譯音使用原則」、「地名譯寫原則」、「中文路街地址英譯查詢系統」、「台灣地區地名查詢系統」、「線上地名譯寫系統」、「營造英語生活環境內部標示雙語詞彙」、「公共標示常用符碼設計參考指引」等規範。已有許多相關法規之制定，但路標問題仍是許多外籍人士關注的地方，其落實程度恐怕有待加強。

針對法規雙語化的部份，目前「全國法規資料庫」已增置雙語化法規單元，而針對法規英文名稱，政府也訂頒「法規名稱英譯統一標準」及「全國法規英譯作業規範」。為使外籍人士能更輕易地收到此類相關資訊，並加以宣導英譯法規，經建會現正規劃於美國商會、歐洲商會等外僑商會之網站中建置相關連結，提供我國相關機關辦理跨國公司專業人士來台事宜之最新法規、流程與措施。

針對行政部門之表單雙語化部份，行政院研考會亦於民國 95 年 11 月 14 日邀集相關部會商討雙語化改善措施，決議由各部會自行檢視現有表單，依外籍人士需求區分為亟需、次優先、暫不需英譯三類，並提出各項改善措施實施計畫。

此外，各相關單位也提出促進英語生活環境之措施，如衛生署提出的「推動醫院營造英語生活環境」計畫，全面推動軟硬體面英語環境建置。

五、國內媒體亂象叢生，國際化程度嚴重不足，且誇張的報導已間接影響國內觀光產業之存續。

台灣的媒體亂象也影響了台灣社會朝向國際化的程度。數位受訪的外籍記者表示，台灣的媒體皆缺乏國際事務的版面，如新加坡的海峽時報，國外新聞與國內新聞篇幅相當，另如國內的電視媒體，數個新聞台皆為 24 小時不停重播。針對電視新聞媒體之濫報，國內業者也憂心，電視新聞往往在事情尚未發生之前就先揣測其嚴重程度，並以誇張不實的報導渲染，嚴重影響了國內觀光業發展現況。

然而，國內相關部會如行政院新聞局、國家通訊傳播委員會（NCC）則尚未有相關法制規範。綜合前述章節之結論，建議將重播相同新聞的時間用來製播國際新聞，期盼國人加深了解國際新聞之深度與廣度，以增進國人國際化程度。

六、觀光事務繁雜，雖已有統合之主管單位，但整合成效仍有加強之空間

國內觀光相關法令繁雜，且由不同政府單位頒布執行，猶如多頭馬車，且在觀光資源尚未完整統合的當下，國內觀光人力資源無法任才適用，不但造成觀光科系學生畢業即失業之窘境，觀光產業也因缺乏專業化經營而逐漸凋零。

綜合前章節之結論，建議應設部級以上之主管機關，跨部會綜管觀光業務並長期規劃觀光策略，並應促進產學相互合作，有效運用人力資源，且有效整合觀光資源，如阿里山行程與嘉義醫療資源結合成為美容醫療養生團，不但具有話題性、吸引外國人來台觀光，也能夠帶動觀光周邊產業之活絡，促進區域發展與繁榮。

七、外籍人才停留/居留申請手續繁雜，嚴重影響其在台生活權益；部分法令規範仍由各相關部會協調鬆綁中，期望讓外籍人才享受更多優惠措施。

多數外籍人士認為要在台灣申請永久居留權相當不易，至少要 7-8 年的時間，且台灣民眾似乎對於外籍人士來台工作抱持著較負面的想法，認為國內民眾的工作機會會因此變少，因而政府也抱持著保護國人工作機會的心態，不肯放寬申請永久居留權的時限與資格，外籍人士因此認為政府不歡迎其在台居留。另如規定外籍人士在台居留半年要加簽才能續留，不僅外籍人士本身絕得麻煩，國內雇主也認為對他們來說，這是個很沉重的經濟負擔。此外，買股票或共同基金要課 20% 資本利得稅、需要有居留證才能申請健保卡、信用卡等，都是外籍人士關切的問題。

針對外籍人士申請永久居留權的問題，依據「入出國及移民法」第 23 條之規定，申請者必須符合在我國合法居留七年、或我國國民之外國籍配偶及子女連續居留達五年、或合法居住達十年以上等條件，才能申請永久居留，但若是對我國有特殊貢獻或為我國所需之高科技人才等，就不在此規範條件中。

針對外籍人士在銀行申請信用卡受限之問題，依據現行規定，外國人居留期間大於或等於 183 天者，持護照、居留證，可辦理信用卡等，小於 183 天者，持護照及第二證件（如中華民國統一證號基本資料表或本國駕照等）則可申請信用卡。因此若尚未領有居留證者，則可檢具護照及第二證件至銀行申請信用卡。

其他針對簽證期限、課稅相關問題則尚未有鬆綁之法令，仍需相關部會加緊研議。

八、公部門對外籍人士的服務，缺乏單一窗口，外籍人士感受不到政府的協助。

政府單位應為協助在台外籍人士之第一線，然而，當外籍人士透過電話、或直接至公家機關窗口處理事情或辦理證件時，也常碰到電話不停轉接，或辦個證件卻要跑好幾個櫃檯的情況。公務人員外語能力不佳、法令條文及公共資訊（如網站）尚未雙語化、中央與地方政府作業政策連結不足，皆為導致政府單位無法迅速且利用單一窗口處理外籍人士事務之原因。當然，未能有效率地協助外籍人士處理狀況就是對外籍人士不友善的表現，這也反應出我國政府在統管外籍人士相關事務方面，缺乏了跨部會的統整單位，除了對外籍人士造成不便外，對國內積極想改善在台外籍人士環境之相關行政單位或企業來說，由於政府部會上下的不同調，沒有對外籍人士同步的宣導及交流平台，常會因此造成惡性循環的現象。

全球在地化台灣國際接軌政策研究

第三章 生活環境國際化政策的國際經驗

要制定出完善的政策就必須要能檢討自身政策的優劣，然而優劣是個相對標準，除了和自己比較之外，也應該和他國比較。是以，爲了要能夠訂立比較的基準，本章的核心議題便在於歸納整理他國的生活環境國際化措施，作爲我國政策優缺點評價的基礎。

世界各國的國際化政策有所不同，但若羅列過多的國家容易造成研究失焦，再加上研究時間及篇幅的限制，本章重點挑選日本、韓國、中國、新加坡以及歐盟作爲研究的對象。中國爲華語國家、日韓爲非英語系國家、英文在新加坡是官方語言之一，各自不同語言及文化背景之下，其推動生活環境國際化的思維模式及政策取向亦有所差異。而歐盟則是域內國家關係相當緊密的區塊，以歐盟此一國際組織作爲架構，他們究竟如何推動國際化亦是相當耐人尋味的議題。因此，本文選擇這五個地區作爲研究的對象，探討其生活環境國際化政策，以作爲台灣比較、學習的參考。

第一節 日本的生活環境國際化政策

全球化時代之下，日本也面臨了要促使生活環境國際化的壓力。據總務省所公佈的統計數字，到 2004 年底爲止，在日本登錄的外籍住民高達 200 萬人，比十年前高出了 1.5 倍¹，外國居民的增加以及日本生育率降低的趨勢，讓日本政府更加重視生活環境國際化的政策，如此才能讓日本人與外國人同生共存。

除了大量增加的外國人口之外，移民後代返國的潮流也是促使日本政府更加重視生活環境國際化議題的原因。日本在二次戰後產生了大量向外移民的現象，許多移民前往南美洲(巴西、祕魯)、東南亞…

1 請參見 總務省，【「多文化共生推進プログラム」の提言】，平成 18 年 3 月 7 日 (2006)，http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060307_2.html

等國家，這些移民在日本穩定發展之後陸陸續續移民回到國內，這些人帶回了異國的文化，但卻也因為日語能力不足而產生無法適應日本生活的問題。

日本人口降低、外國住民的增加以及日人後裔的回流構成了日本國際化的環境。而本節的目的在於探討此國際化背景之下，日本對國際化有何獨特的態度與見解、因蘊而生的生活環境國際化政策考量重點為何，以及中央與地方政府在推動國際接軌政策方面的架構與政策分別為何。

一、日本對於國際化的獨特態度與見解

台灣在看待國際化時，總不免和「英語教育」、「英語學習」畫上等號，那是因為在我們的邏輯裡，「英語」是瞭解世界、與世界交流的鎖鑰。然而，我們在日本卻看不到如此的風潮，日本人的英文程度普遍低落、日本政府在推動英語教育上卻也不如我國來得積極，但是在各國的眼中日本仍然是高度國際化的國家。日本自身對於「與國際接軌」有一套屬於自己的特別邏輯，其特點在於：

（一）認為國際化首重思維，語言僅僅只是工具

日本人認為國際化的重點在於思維是否可以與國際接軌，英文只是理解世界的工具之一。若不能讓自己的思維邁向國際，即使有再強的英文能力都是空談。在此觀念之下，日本的民眾對國際事件顯然有著較高度的關注，此外為了不讓語言成為思維國際化的障礙，日本對於世界上較重要的頻道，例如：CNN、BBC…等都在特定的時段提供日語翻譯，讓不懂英文的人也可以藉此掌握國際的脈動。

（二）國際化並非被動地被英語化，也要讓外國人「日語化」

不論是財團法人自治團體國際化協會所推動的 JET 計畫或者千葉、大阪、神戶所推動的語言學習相關措施多強調要讓外國人學習日語，而非日本人去學習英語。千葉縣、大阪府、

神戶市都認為外國人既然入境，就應該隨俗，來到日本就應該要學習、理解日本的文化與習慣，而日文正是理解日本的最佳媒介。

他們並不認為接受國際的主流就是國際化，反而將重點放在強化本國的特色，並讓自己成為世界的主流，進而銷往世界。

〈三〉族群融合是地球村的表現，而英語僅僅只是媒介的一種

日本人認為族群融合是全球化下重要的課題，而民族與文化之間的相互理解與包容是族群融合的基石。英語作為世界最國際化的語言僅僅只是促進融合的工具之一，但是反過來日語也能夠成為溝通的橋樑。如果太過於強調英文的重要性，反而容易忽略了國際化的主體性與重點。只要釐清了全球化中重要的價值與目標，就能找到正確的方向，而過程只是一種選擇而不是一種必然。

二、日本在建立對外國人友善生活環境時的重點考量

基於日本人獨特的國際化思維邏輯，日本在建立對外國人友善生活環境時的考量也與一般國家強化英語教育的做法不盡相同，其政策制定的重點考量包括以下幾個層面：

(一)多元文化共生

日本人重視多元文化共生，他們認為每一種文化都有其獨特的價值，因此在國際化的過程之中應該要尊重彼此的文化與生活習慣，所以日本並不贊成為了國際化而讓日本被西洋化，反過來說，日本人也認為應該尊重在日外國人的文化，不應強迫其接受日本的一切。

(二)以人為本

日本人強調以人為本的服務，抱持著將心比心的態度去設想外國人的需求。因此日本在相關政策制定方面強調「配套」、

「入微」的觀念，從醫療、教育、生活、工作、救災…等各個層面切入，全方位地設計其生活環境國際化措施。

(三) 結合不同層級政府、公私部門資源發揮最大效果

若要提供全方位的服務，成本考量也不能被忽略，若放任公私部門或者不同層級的公部門各司其政，則重複投資、資源浪費的情況將會導致政策美意事倍功半，因此不論是中央政府或者地方政府層級在推動政策時，都重視結合各層級以及公私部門的資源，以提升服務效率。

三、日本中央層級推動國際接軌的架構與政策

(一) 「都道府縣」級政府走在中央政府之前

由於地方政府最直接與外籍人士接觸，因此最能瞭解外籍人士的需求，而對外國人反應與未來可能需求的敏銳度亦較高，是以，地方政府在政策制定方面往往都比中央政府要來得早。大阪府活力創造部友好交流課的播本裕典課長輔佐表示，大阪府在五年前就已經開始思考如何讓外國人能夠確實融入日本的社會，但總務省卻是在今(2006)年才提出「多元文化共生地域推進計劃(地域における多文化共生プラン)」²，而且此計劃只是指導方針，欠缺具體的內容，因此如果要了解日本推動國際化的具體措施，恐怕還需要觀察各都市的作法。

不過雖說是由地方負責，但是地方政府也分有「都道府縣」層級以及「市町村」層級，由於市町村層級的資源與能力較不足，因此實質在規劃政策的多為都道府縣層級，而市町村層級只有少數較早對外開放的城市，例如：神戶市、橫濱市比較有能力自主規劃生活環境國際化政策。

2 請參見 總務省【地域における多文化共生プラン】，平成 18 年 3 月 27 日(2006)
http://www.soumu.go.jp/kokusai/pdf/sonota_b6.pdf

(二)中央層級的政策規劃合作架構

在中央政府層級涉及國際化政策規劃的單位包括總務省、文部科學省、外務省。國際化政策的總體規劃由總務省負責。另外，文部科學省、總務省、外務省以及財團法人自治體國際化協會，亦組成「國際化推進聯合協議會」，針對國際化政策相關事項進行討論，而財團法人自治團體國際化協會負責諸多事項的主要執行與細節規劃(合作架構圖請件圖 3-1)。

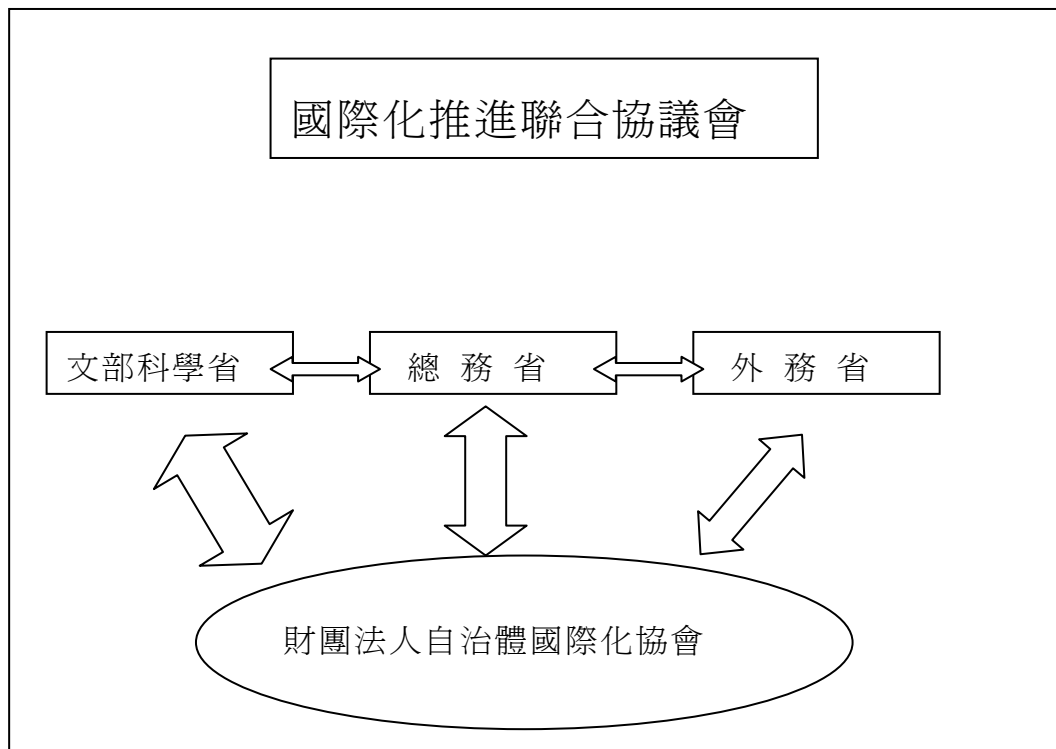


圖 3-1 日本中央層級國際化政策規劃與執行合作架構

(三)多元文化共生地域推進計畫(地域における多文化共生プラン)

1980 年代後期，日本以「國際交流」以及「國際協力」作

為推動地域國際化的支柱，近年來認識到國際化社會內涵的改變，將「多文化共生」訂立地域國際化第三個支柱³。

2006年日本總務省發佈「多元文化共生地域推進計畫」，旨在促進異文化的理解、本國人與外國人共生、對外國人友善的生活環境。此計劃重視四個層面：

1. 協助溝通

針對日語能力不足的外國人提供溝通方面的協助，例如：多語化 資訊的提供、外國人居民諮詢窗口的設置與專家養成、培養翻譯志工人才、活用當地懂日文的外國人諮詢、協助外國人學習日語…等。

2. 生活協助

提供外國人生活所需的協助，包括居住、教育、勞動環境、醫療保健、社會福利、防災資訊以及留學生所需…等資訊的提供。

3. 創造多文化共生地域

必須要製造外國住民與當地社會的交流，並且設法透過增加相互理解減少異文化間的磨擦與衝突。

4. 政策推行體制的整備

爲了要讓上述三個層面能夠有效執行與落實，必須要加強縣、市町村、地域國際化協會、國際交流協會、NPO、NGO 以及其他民間團體的合作與分工，並讓權責明確化。

(四)JET 計畫(JET プログラム)

JET 計畫介紹

JET計畫(The Japan Exchange and Teaching Programme)⁴

3 請參見 總務省,【地域における多文化共生プラン】,平成 18 年 3 月 27 日(2006)
http://www.soumu.go.jp/kokusai/pdf/sonota_b6.pdf

4 請參見 JET 計畫網站 <http://www.jetprogramme.org/j/index.html> 以及自治團體

是日本利用外國人資源在日本進行外語教學與協助國際交流活動的計劃。針對經過申請、面試而通過選拔的外國人，日本政府支付每人每年 360 萬日圓的薪水，同時賦予其以下權利義務：

1. 工作

入選者必須在外國語指導助手、國際交流員以及運動國際交流員三項工作之中選擇一項：

(1)外國語指導助手：協助小學、中學、高中、教育委員會的外語教學，並且協助外語教材的編纂、協辦外語演講比賽以及地區的國際交流活動。

(2)國際交流員：協助契約團體在國際交流相關事務方面的協助，例如：外語刊物發行、翻譯、監督修改、活動時的外語翻譯…等，同時也指導民間國際交流團體在從事相關國際化事務。

(3)運動國際交流員：「運動國際交流員」則是協助地方優秀體育選手的培訓，並協助規劃民間國際交流團體的國際體育交流。

2. 參加研修會

入選者到日本時必須參加「來日後 Orientation」，研修期間還必須參加「中間研修」，此兩種研修除了讓他們可以提前熟悉日本的生活環境之外，也讓他們更能掌握在日工作的相關情報；如果希望續約，必須參加「再契約預定者研修」提高他們各方面的能力以提升在日工作的品質；另外在回國之前，提供「歸國前研修」，主要是希望透過歸國前研修建立持續性的關係網絡，維持研修者之間以及研修者和日本之間的羈絆，也可以藉此瞭解他們對「JET 計畫」的看法，並適度做出修正。

3. 學習日語

國際化協會文宣品。

爲了要讓參加 JET 計畫的人可以和日本人社群有更深的交流，並幫助他們對日本的理解，因此入選者必須參加日語學習課程，包括初中高級的日本語講座、翻譯課程、語言教育訓練課程。

JET 計畫運作架構與分工

JET 計畫的執行架構與中央推動國際化政策的計畫類似，也是由文部科學省、總務省、外務省以及財團法人自治體國際化協會所組成的「國際化推進聯合協議會」爲政策推動核心。

總務省負責總體招募計劃的規劃以及財源籌措；外務省負責實地的外籍人士招募及測驗相關事宜；而文部科學省則主要負責外籍人士在 JET 計畫的工作相關事宜(含規劃及訓練)以及諮詢；自治體國計畫協會則負責執行、成效評估、和其他地方層級國際交流相關委員會以及契約團體還有計畫參與者之間的聯繫(運作架構圖請見圖 3-2)。

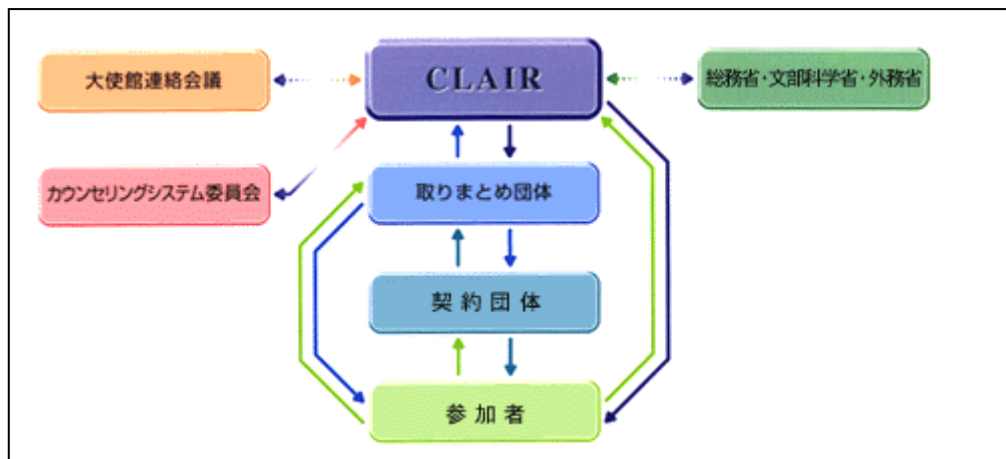


圖 3-2 JET 計畫分工架構

資料來源：JET網站 <http://www.jetprogramme.org/j/outline/outline.html>

(五)中央召開外國住民服務行政成效研究會議

在發布《多元文化共生地域推進計劃》之後，總務省在中央層及建立「關於多文化共生推進之研究會—確實提供外國人住民行政服務情況分科委員會」。此委員會的目的在於對現在所提供外國人住民服務的確實性以及困難點進行檢討，並且由地方政府針對現行所提供之服務，向中央政府做出說明。從 2006 年 6 月開始試辦，至目前(2007 年 2 月)為止已經舉辦過兩次檢視會議⁵，共有四日市、群馬縣以及神奈川縣川崎市分別對於其所施行的政策進行報告。除了針對地方政府的措施進行檢視之外，自治團體國際化協會(CLAIR)也必須在會議中針對其業務進展、輔導地域國際化協會、國際交流協會或地方政府之成效進行報告。簡言之，此會議即為一驗收機制，用以掌握地方政府以及自治團體國際化協會的施政成效。

在「自治團體國際化協會」和地方政府官方代表之外，總務省亦邀請數名接受檢視之地方政府之外國住民代表以及其他適切之代表與會，作為成效檢驗之參考，以彰公信。

分科委員會與會者
總務省
自治團體國際化協會(CLAIR)
地方政府代表
該地方之外國人住民代表
其他適切之代表

⁵ 第一次檢視會議召開的時間為 2006 年 8 月 4 日、第二次檢視會議為 2006 年 6 月 14 日。

四、地方層級推動國際接軌的架構與政策

(一)國際化政策制定與落實架構

由於日本各地方外國人的數量、結構以及城市屬性皆有所不同，因此各地方在推動生活環境國際化政策的重心與決策模式亦有差異。不過大體上有著類似的架構，多半是在地方政府之下設置國際化推進會議或者委員會⁶，做成決議之後交辦給國際業務相關的單位擬定更細部的執行政策，在確立了政策之後進一步與國際交流財團、地域國際化協會或者其他學術以及民間組織合作，不論合作的模式如何，其重點皆在於結合公部門與私部門的力量來落實其國際化方針。

(二)地方層級的生活環境國際化措施

每個城市在具體生活環境國際化的措施各有所差異，難以詳細描述，因此本節僅針對各地方共同的作法以及較特別的做法進行說明：

1. 多語情報提供

日本不論哪個地方政府，幾乎都在推動情報多語化，將外國人在生活、旅遊、語言學習、交通、工作、行政措施、法律、就醫…等各種常見的問題做成多語資訊。至於提供的語言則依照當地的外國人結構而定，舉例而言，外國人較少的千葉縣的語言提供幾乎是以英文、西班牙文為主；外國人較多且結構較複雜的大阪和神戶甚至能提供四到九種語言。之所以不完全以英文資訊提供是因為日本人認為英語並非每一個外籍人士的母語，也並非每一個到日本的外籍人士都熟悉英文，故單單提供英文的服務未必可以確實解決當地外國人的需求。在此周延的考量之下，我們可以用神戶市的多語資訊提供情況當作案例，來看日本地方政府在多語情報提供

⁶ 大阪府下設「大阪府國際化施策推進會議」；神戶市下設「神戶市國際化推動委員會」

的情況(見表 3-1)。

表 3-1 神戶市重要資訊之語言版本及索取場所資訊

領域	名稱	語言	放置場所	備註
生活 情報	神戶市生活指南	七國語言 (日、英、中、 韓、西、葡、 越)	市公所、區 公所、KIC	同時也放在 神戶市的網 頁上提供下 載
	區政指南	五國語言 (中、英、韓、 葡、越)	區公所(外國 人登記窗口)	
健康 保險 問題	國民健康保險摘 要	日英雙語	區公所(市民 課、保險年 金課)	
	神戶市的健康保 險	四國語言 (英、中、韓、 越)		
	神戶市的看護保 險制度	五國語言 (中、英、韓、 葡、越)		
保健 問題	母子健康手冊	9 國語言 (英、中、韓、 西、葡、泰、 越、印尼、 タガログ語)	區公所(保健 福祉部)	
	預防接種與兒童 健康	英語	醫院	
	愛滋、性病概念宣 傳手冊	英語	醫院	
消防 問題	外國人急救筆記	日文及 16 種 語言	救護車	此外，兵庫 縣也製作了

	住宅防火宣導文宣	三種語言 (英、中、韓)	消防署	「外國人急救指南」(可在各大醫療機關索取，五國語言)
垃圾問題	倒垃圾的方法	五國語言 (中、英、韓、葡、越)	區公所	
教育問題	外國人學徒保護相關資訊	六國語言 (英、中、韓、越、西、葡)	向各學校相關對象分發	
觀光介紹	觀光地圖	四國語言 (日、英、中、韓)	市公所、市內各觀光資訊服務中心	
	神戶觀光指南	中、英、韓	同上	

資料來源：神戶市外國人市民會議報告書

2. 外國人諮詢窗口

外國人諮詢窗口在日本地方政府是相當普遍的制度，東京都、大阪府、橫濱市、川崎、神戶…等幾乎都設有外國人諮詢窗口。諮詢窗口的主要目的，是要及時解決外國人的需求，提供多語的情報以及諮詢，不論是生活、語言學習場所、工作、行政或者填表都在其服務範圍之內。而每個層級的地方政府提供服務的方式以及語言數量不盡相同。

以大阪府為例，大阪府設有「大阪外國人諮詢中心(大阪外國人相談コーナー)」在電話諮詢時提供九種語言⁷的服務，在窗口的地點只設有英文的日本籍服務人員，當非英語系國

7 大阪府能夠提供中文、英文、韓文、西班牙文、葡萄牙文、泰語、菲律賓語、越南語以及印尼語。

家的外國人來電洽詢時，窗口的服務人員會同步播號到外包的翻譯中心，利用三方通話、同步翻譯來解決外籍人士的問題。大阪之下各層級的市町村能力沒有大阪府這麼強，不過至少也都能夠提供中文、英文、韓語的服務。

神戶市對於自己的外國人諮詢窗口相當自豪，雖然在服務語言的數量上不如大阪府(僅能夠提供六種語言)，但是諮詢的內容與分工較大阪府更為多元，而且在整合公私部門資源的整合方面做得相當成功，以最少的資源提供最多種類的服務(詳見表 3-2、3-3)。

表 3-2 神戶市外國人諮詢服務(公部門)

主事單位	內容	星期	時間	對應語言
神戶國際社群中心	與生活相關的全部資訊	週一~週五	10:00~17:00	英、中
	境內停留相關問題	每週一 第 1、3 週的週三	13:00~16:00	英、中
	行政手續	第 1、3 週的週三	13:00~16:00	英、中
兵庫縣國際交流協會外國人縣民資訊中心	與生活相關的全部資訊	週一~週五	09:00~12:00 13:00~17:00	英、中 西、葡
	法律諮詢	每週一	13:00~16:00	英、中 西、葡
	勞動諮詢	每週一	09:00~12:00 13:00~17:00	英、中 西、葡
神戶地方法	人權	第二個週三	13:00~17:00	英語

全球在地化台灣國際接軌政策研究

務局人權擁護課		第四個週三	13:00~17:00	中文
大阪入國管理局神戶支局居留外國人綜合資訊中心	出入國問題	週一~週五	09:00~12:00 13:00~16:00	英、中
		星期二、四	09:00~12:00 13:00~16:00	葡
		星期五	09:00~12:00 13:00~16:00	西
兵庫勞動局外國人勞動者諮詢中心	勞動條件	週三、四	10:00~12:00 13:00~16:00	英
神戶公共職業安定所外國人顧用服務櫃檯	職業斡旋	週一	13:00~17:00	中
		週二	09:00~12:00 13:00~17:00	中
		週四	13:00~17:00	英、西、葡
內外學生中心(神戶)	全部生活相關問題	週一~週五	09:00~17:00	英
亞洲福祉教育財團難民事業本部關係支局	難民的全部與生活相關問題	週一~週五	09:30~17:30	越

資料來源：〈神戶市外國人市民會議報告書〉，2004年12月

表 3-3 神戶市外國人諮詢服務(私部門)

主事單位	內容	星期	時間	對應語言
神戶外國人 救援網	全部與生 活相關的 問題	週三	14:00~20:00	英、中 西、葡
		週六	11:00~17:00	
越南在神戶	全部與生 活相關的 問題	週二~週六	09:00~15:00	越
		週六	17:00~20:00	
在神戶定居 外國人支援 中心	全部與生 活相關的 問題	週一~週五	09:30~18:00	英、韓、越
亞洲女性自 立計劃	全部生活 相關問題	週三	11:00~17:00	英、葡、 タガログ語
CHIC	全部與生 活相關的 問題	週一~週五	09:30~16:30	英

資料來源：〈神戶市外國人市民會議報告書〉，2004年12月

3. 醫療國際化

日本人相當重視醫療國際化的課題，不過每個地方政府在醫療國際化的作法上亦有不同，主要的醫療國際化措施有下列幾點：

(1) 外國人就醫資訊提供

爲了讓外國人平日可以順利就醫，地方政府會提供相關的就醫資訊，例如神戶市編輯《能通外語醫療機構指南》，讓不懂日文的外國人也安心就醫。大阪府則是建構「大阪府醫療機關情報系統⁸」，其中也包括了「以

⁸ 請參見大阪府醫療機關情報網

外語診療醫院診所」的項目，此服務網的優點在於可以搜尋大阪府內提供特定語言(共十種語言)、特定診療科別(共 38 種科別)的診所查詢服務，但是缺陷在於沒有外語化的程度不夠，在使用上仍有諸多不便。除了大阪之外，京都府及川崎市也都建立了相同的系統⁹，透過該系統，外國人得以輕易的得知在京都府、川崎市內哪些醫院、哪些科別可以用哪些語言進行診療，此系統比大阪府優越之處在於搜尋系統外語化的程度完整，但是由於川崎市本身能夠用外語問診的醫院過少，是以其所能發揮的功效有限。這也點出了光有系統是不夠的，也必須要能建立足夠的相應基礎建設才能達到最佳的功效。

(2)以外國人的母語發出健康檢查通知

神戶市政府會依照外國人登記時所記載的母語發出健康檢查通知，並且告知哪些醫院可以用其母語診斷或者英語診斷。

(3)提升醫師英語診斷能力

提升英語診療能力的目的也在於可以提供外國人較便利的服務，若以神戶市而言，神戶市公私立診所大約有 160 位醫生可以用英文看診，外籍人士不論是否有事先預約，大部份的醫院都還是能夠提供英語的診療服務。

(4)志工隨行翻譯服務

神戶市利用外語志工進行隨行翻譯，若外籍人士有需要可以透過外國人諮詢窗口安排，使不懂日語以及英語的外籍人士也可以安心就醫。

<http://www.mfis.pref.osaka.jp/qq27scripts/qq/qq27.asp>

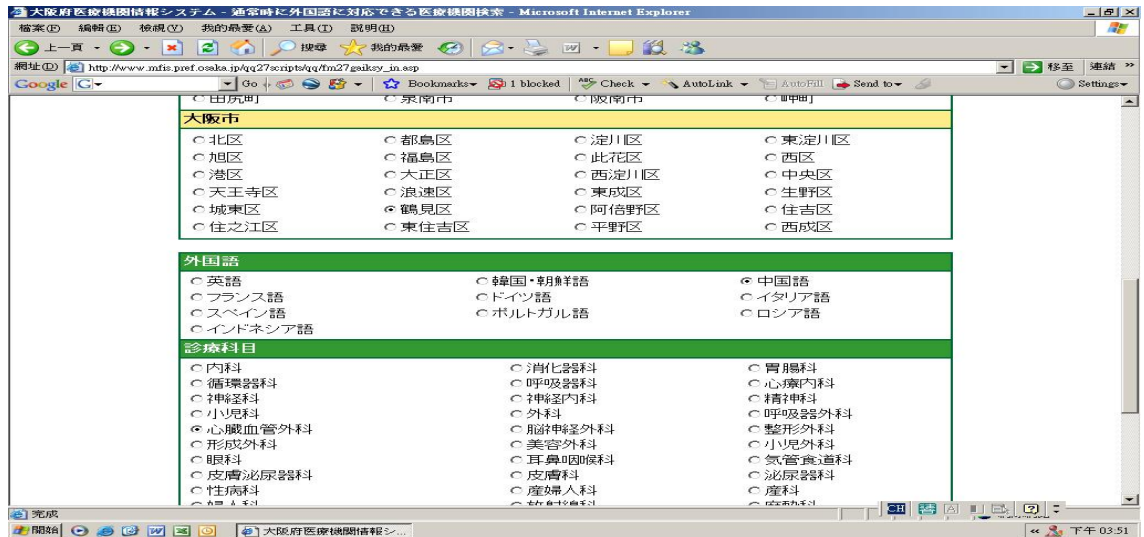
9 請參見京都府醫療指南搜尋系統

http://www.kcif.or.jp/cn/benri/03_02.html

川崎市醫療指南系統

http://www.qq.city.kawasaki.jp/qq/qq14130tpmn_1t.asp

階段一：點選馮就醫的區域、語言以及醫療科別



階段二：顯示可以該語言診療且該求診科別的醫院名、地址與



圖 3-3 大阪府醫療機關情報系統

4. 臨災措施國際化

(1) 共同演習

有鑒於阪神大地震中語言不通所造成的逃難、救災、重建問題，神戶市發起防災措施的國際化，讓外國人和日本人共同進行防災演習。

(2) 臨災外國人幫手講習與認證

大阪府隨後呼應神戶的概念，推動「大阪府臨災外國人幫手講習及認證」制度，訓練在災難發生時可以協助外國人的志工。此項措施已經運作了四年，不過由於近年來大阪沒有發生重大災害，因此並沒有真正的運用過。

5. 外國人市民議會

爲了提升外國人的政治參與、了解外國人的需求、強化其對所居地域的歸屬感、確認未來地域國際化的政策方針，有某些地方開始推行「外國人會議」。不過此項制度還沒有相當的普及，只有部分的地方實施，實施的地方政府包括東京都¹⁰、京都府、神戶市¹¹、三鷹市、伊賀市¹²、川崎市¹³、豐中市、大阪市¹⁴、大阪府¹⁵...等。

以神戶市爲例，從 2003 年開始神戶市每年召開外國人市民會議，邀集各外國人社群代表參加，由神戶市政府國際交流課擔任主席聽取外籍人士的需求相關資訊，並將結論與每年所做的「外國人市民生活、實際意向調查」合訂爲報告書，呈神戶市政府各單位參考並做爲政策改進的依據。

10 東京都設有「外國人都民會議」。

11 神戶市的外國人會議爲「神戶市外國人市民會議」。

12 伊賀市的外國人會議爲「伊賀市外國人住民會議」。

13 川崎市的外國人會議爲「川崎市外國人市民代表者會議」。

14 大阪市的外國人會議爲「外國籍住民施策有識者會議」。

15 大阪府的外國人會議爲「大阪府在日外國人問題有識者會議」。

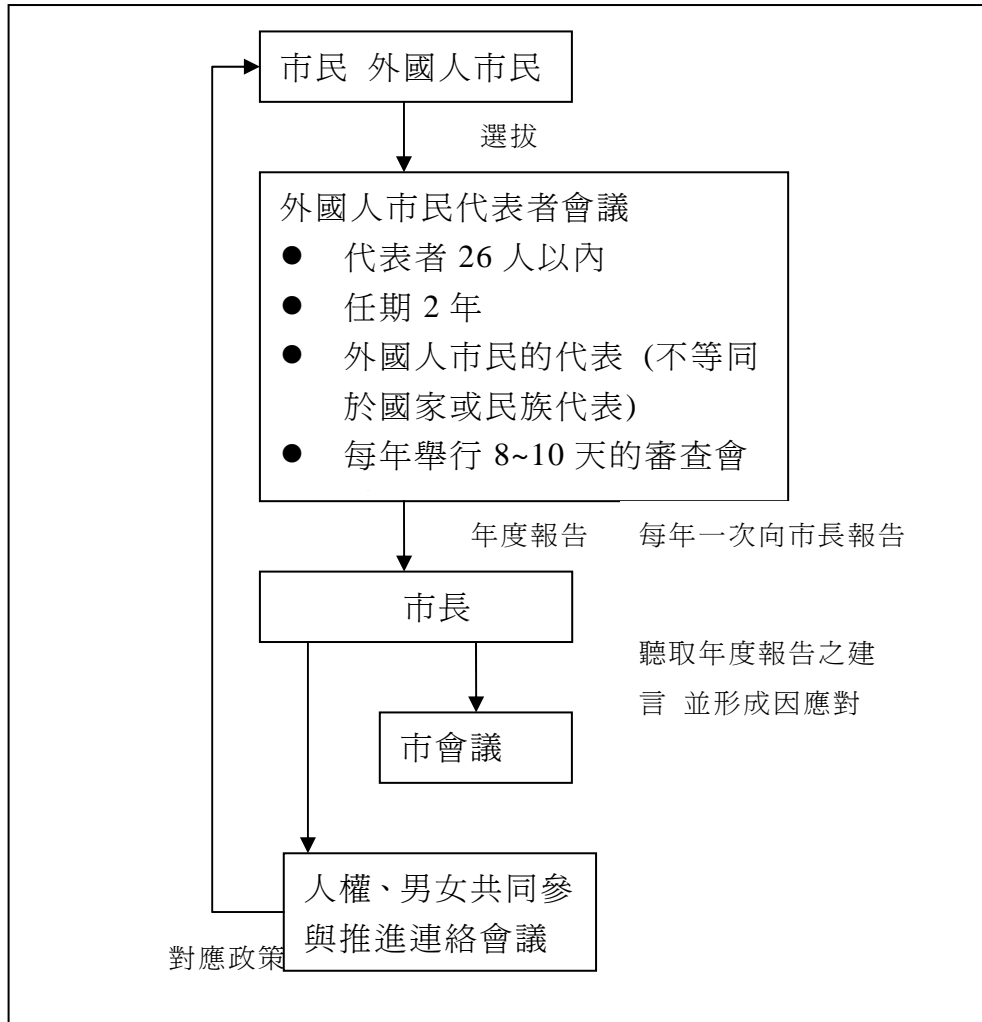


圖 3-4 「川崎市外國人市民代表者會議」運作架構圖

川崎市也建立了外國人市民代表會議，遴選 26 名外國人市民代表組成外國人市民代表者會議，每位委員的任期兩年，每年進行 8~10 日的會議以及審查，每年向市長進行一次施政審查報告，再由市長提交市議會及「人權、男女共同參與推進聯絡會議」報告，依照建言內容及可行性評估適切反應在政策上。(運作流程請見上頁圖 3-3)

6. 志工培養計畫

有些地方政府也推行志工培訓計畫，例如大阪府與大阪外國語大學、大阪府國際交流財團合作，推出「1000名支援外國人幫手育成計畫」，要在2005~2007年間培養至少1000名具有外語能力的志工，以提供外國人服務、協助國際會議、支援外國到大阪府的觀光旅遊。

7. 外國人子女教育輔導

爲了讓外國人的小孩能夠融入日本的社會，若外國人的子女進入日本的高中、中學、小學就讀，某些地方政府會提供教育輔導與協助。以大阪府爲例，其推出「教育幫手養成計畫」，提供這些外國人子女免費的課後輔導，以降低他們跟不上進度或者適應不良的問題。

8. 外國人服務措施展覽會

地方政府也許制定了許多便利的政策，但是若宣傳不足，外國人在不了解的情況之下也無法受惠，因此大阪府每年舉辦博覽會，邀集居住於大阪的外國人參與，讓外國人可以確實瞭解大阪府提供了哪些福利措施，同時藉由博覽會的機會外國人也可以直接向展覽人員反應政策可以改善的部份。

9. 促進日本人與外國人社群交流措施

爲了促進族群融合，各地方有不同的促進日本人與外國人交流之相關措施，例如社群活動彼此開放、共同進行防災演習、舉辦室內國際交流活動、市民會議、文化交流祭…等。

上述的措施僅爲各區域共通或者較有特色的政策，其他例如：多語公共設施、觀光網頁、交通系統多語標示、語言輔導、外國人專用交通諮詢櫃檯等措施便不再贅述。

五、跨中央地方合作的機制

(一) 外國人資料登錄法制化、系統化

依照《外國人登錄法》規定，在日本長期居留或者永住的外籍人士，除了入國前必須填寫含自身住址及在日保證人住址之外，在取得居留資格入境後，須前往所居住之市町村申辦居留證並進行資料登錄；另外，依照同法第八條的規定，外國人若變更居住地，須於移入新居日起算之十四日內辦理資料變更；依照同法第十五條的規定，如對於資料有疑義時，辦理該業務之職員應該進行實態調查，以確保資料的正確性。

另外，依照《住民基本台帳法》第三十四條的規定，市町村應該定期辦理資料查證的相關事宜。除此之外，從 2002 年起，日本政府正式啓用「住民基本台帳網路(住民基本台帳ネットワーク)」¹⁶，讓中央、地方政府的資料可以同步更新，如此一來便能有效掌握在日外國人的動態。另外，日本總務省同時也成立「住民基本台帳網路調查委員會」，由專家、學者、地方公共團體代表、以及其他代表共 12 名所組成。此委員會每年會召開次數不等的會議¹⁷，主要針對住民基本台帳網路的運行情況、個人資訊保護、系統資訊安全…等進行檢視，以確保基本台帳網路系統運作良好，並針對缺點進行改善。

(二) 十二國語言之「多言語生活情報網」¹⁸建構

此網站的整合工作主要由「地域團體國際化協會聯絡協議會」以及「財團法人自治團體國際化協會(CLAIR)」彙整。透

16 此網路系統不只是運用於外國人居住資料登記，同時也以此資料庫作為國人的健康保險、年金、稅務登記…等諸多項目。另外，日本正推動「住民基本台帳卡」，憑卡不但可以辨識身分，同時也可以享有許多服務(諸如：電子錢包、市町村圖書証、公共設施預約、印鑑登錄證明、健診約談等，甚至還可以享有某些居住社區中商店的折扣服務)。其性質相當近似於身分證、健保卡、市民証、悠遊卡、圖書証…等之結合，不過此卡片仍在推廣期，截至 2006 年 8 月底為止的統計顯示，共有 114 個市町村區試行此項制度，約發出 109 萬張住民基本台帳卡。

17 此委員會的審議每年至少一次，最高紀錄為一年四次。從 2002 年 9 月起，至 2006 年 12 月為止共召開 14 次會議。

18 「多言語生活情報網」，請見 <http://www.clair.or.jp/tagengo/index.html>

過此網站的建構，提供外國人基本資訊取得的單一窗口，其內容主要包括下面兩項。

1. 一般生活情報手冊的完整檔

其內容主要將外國人較常遇到的問題作統整，包括遇到緊急狀況的處理方式、住宅、搬家、外國人居留手續、醫療、健康、福利、勞動、教育、稅金、生育、交通等，讓外國人在前往日本之前可以對該國的相關重要規定能有一個概略性的瞭解。共有十二種語言版本的手冊公佈在網站上讓外國人方便下載。

2. 各主要都道府縣級地方政府中生活情報重要網站的連結

扣除上述所列中央相關的規定與資訊之外，此情報網也整合了各都道府縣級地方政府所提供資訊網站連結，舉例而言，當點進了「生活情報連結」之後，會出現 36 個縣的名稱，點選所屬的縣之後，就會出現該縣提供外國人服務的相關資訊網站，點入之後會直接連結到提供外國人服務的頁面，部份超連結未被鎖碼的縣市可不需要經由服務首頁就直接連結到英文或所查詢的語文介面(不過仍然以中文、韓語以及英語為主，仍無法達成十二語界面的服務)。

六、日本在吸引外來人才相關法規與態度

(一)關於日本簽證的相關規範

日本的簽證種類較為繁多，包括：外交簽證、公務簽證、就業簽證、一般簽證、短期滯留簽證、通過簽證、特定簽證等不同屬性的長短期簽證(詳見表 3-4)，另外，在就業簽證及一般簽證又可分為受到《出入國管理及難民認定法》第 7 條第 1 項第 2 號的基準規範以及不受其規範兩類。此項規反主要是考量外國人進入日本工作之後對於日本產業及國民生活的影響程度而訂立的標準。

表 3-4 日本簽證規範類別及簽證時效一覽

不受《出入國管理及難民認定法》第 7 條第 1 項第 2 號規範者			須受《出入國管理及難民認定法》第 7 條第 1 項第 2 號規範者		
簽證類別	對應資格	簽證時效	簽證類別	對應資格	簽證時效
外交簽證	外交人員	依活動期	就業簽證	投資、經營	1 或 3 年
公務簽證	外國公務人員	依公務期間		法律、會計業務	1 或 3 年
就業簽證	教授	1 或 3 年		醫療	1 或 3 年
	藝術	1 或 3 年		研究	1 或 3 年
	宗教	1 或 3 年		教育	1 或 3 年
	報導	1 或 3 年		技術	1 或 3 年
一般簽證	文化活動	6 個月或 1 年		人文知識國際業務	1 或 3 年
短期滯留簽證	短期停留	90 日或 15 日		企業外派	1 或 3 年
通過簽證	短期停留	15 日		娛樂	3 個月、6 個月、1 年
特別簽證	其他特定活動(如：外交聘僱、國際仲裁代理、特定實習…等)	3 年、1 年、6 月或 1 年以內之指定期間		一般簽證	就學、研修
				留學	1 或 2 年
				家族簽證	3 月、6 月、1 年、2 年或 3 年

資料來源：【日本外務省網站】，<http://www.mofa.go.jp>

就規範類別而言較我國複雜，表面看來上也較為嚴格。不過雖然部分簽證受到《出入國管理及難民認定法》第7條第1項第2號的基準規範，但實質上，其規範不外乎「應取得該工作領域在日本的技術檢定證照」、「經歷與待遇應到達一定條件」、「應有支付生活費用能力之證明」等，事實上與我國所擁有的規範大同小異。其之所以訂定「經驗與待遇應達到一定條件」，一方面是希望這些工作者可以支付生活及其他消費所需，另一方面也希望可以篩選出高階人才對日本的經濟能有所貢獻。

(二)關於人才吸引政策方面日本的考量

在人才政策上，日本相對保守，不像某些國家(例如：新加坡、中國)提出較多的優惠待遇，但是對於高階人才開放方面的態度仍然算是開放。如上所述，日本在開放外國人就業上重視其對日本的經濟貢獻以及影響，但是就就業簽證申請程序上並不複雜，雖然依照不同的就業性質所需檢附的文件不同¹⁹，但不外乎身分證明文件、聘用單位所提出之聘僱與工作期間證明、學歷證明以及預估薪資證明。在檢附相關證明之後，一般只需要驗明資料之真實性，大體就可以發下簽證，不容易因為繁複的程序、退件而造成降低高級人才進入的程序障礙。

但是比起「吸引外國高階人才到日本工作」，日本政府的態度還是較傾向於培養本國的高階人才，因此除了較一般國家更豐厚之高等教育資源之外，即使成為社會人，政府也提供許多國際交流、出國短期研修之補助，自治團體國際化協會也受政府的委託辦理諸多人才培育的專案(如「地方公務員海外派遣研修事業」)等。

¹⁹ 關於各類工作簽證所需檢附的資料請見「外務省網站」關於「日本國簽證介紹—提出資料一覽表(日本国ビザ案内-提出書類一覽表)」。
http://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/visa/annai/visa_5_2.html

第二節 韓國的生活環境國際化政策

韓國在歷經亞洲金融風暴的低潮之際，進行「決策機制調整」、「勞動市場彈性化」、「促進就業措施」、「強化社會安全制度」等四類改革²⁰，從根本的體制改革起，調整金融、經濟、社會環境，因而逐漸從金融風暴的陰影中走出，逐漸恢復正常經濟秩序。而在這期間，韓國也同時爭取多項國際性大型活動的主辦權，如 1988 年韓國漢城奧運及 2002 年釜山亞運、世界盃足球賽等，逐漸將韓國原本保守的社會帶向國際化開放的趨勢，而國際化的風潮也與韓國的經濟起飛相輔相成，以及近年來韓國政府極力投資的文化產業，也為韓國帶來許多就業機會以及觀光效益，此皆為促使更多外籍人士進入韓國社會的原因。

而韓國所推行「國際化」之主要目的在於「為在韓國居住的外國人營造友好的環境，樹立國際化標準，將韓國國內的意識與制度轉換成世界普遍水準，提出韓國國內容納能力及對應態度與國際水準相符的課題，並予以實現」²¹，是以，韓國政府針對韓國民眾本身、以及外籍人士等，制定相關政策措施，藉以塑造外籍人士親善的生活及就業環境，逐步邁向國際化的社會。

以下，將韓國政府推動的國際化政策措施歸納為「語言環境」、「人才流通」、「社會融合」及「公共資訊」等四個範疇：

一、語言環境

在塑造國際化語言環境方面，韓國政府收集國際英語能力評比結果、國人英語能力相關統計資料等，認為應利用根本的教育方式，促進國人英語能力，並提供外籍人士學習韓國語言文化的機會，拉近雙方語言上的隔閡，進而增進韓國國內語言環境的友善程度。

²⁰ 請參見連偉舜，【韓國金融風暴後的勞動與福利體制：改革與挑戰】，<http://sowf.moi.gov.tw/19/quarterly/data/102/10.htm>。

²¹ 【韓國地方自治團體國際化財團】，<http://chn.klafir.or.kr/plan/p06/p06.jsp>。

韓國政府曾針對韓國民眾在語言教育上的支出與成就做過相關統計調查²²，發現韓國民眾在語言教育上一年可花到 100 億美金請私人家教、或至國外進行觀光、遊學活動等來促進語言能力，然而，韓國在國際英語能力排名中，名次卻未如預期來得好，在大部分國際排名中僅屬中下程度，甚至其平均會話能力在全球排名中吊車尾。韓國政府從統計資料中發現，導致高支出、低成就的原因即在於過去英語教育方向的錯誤，因此目前在韓國教育部中已成立有「英語教育創新小組」(English Education Innovation Team)，主要工作目的即在於調整英語教育方向、創新英語教育方式、重新建立未來培育雙語人才的長期語言教育策略。

而為了能夠縮短與外籍人士的語言鴻溝、在語言學習上更加事半功倍，韓國政府針對促進語言環境方面的政策分為兩大方向，先對內利用提早接觸英語教育、促進英語聽、說、讀、寫技巧之平衡發展、提升英語教師程度、以及舉辦“English Village”等政策及活動來提升韓國民眾的英語能力；再對外利用規劃外籍人士學習韓文、韓國文化等計畫，促使外籍人士更加了解韓國，進而促進融合。

在對內的相關政策方面，韓國政府在時間與空間的改善已規劃有完整的全面向措施。韓國早在 10 年前即開始在小學三年級實施英語教育課程，然而，根據統計，若要外語能力達中上以上程度，則至少需要 2,400 個小時的語言時程，而韓國的英語教育從小學到高中僅 952 個小時²³，遠遠低於前述標準，因此，韓國教育部開始試辦從小學一、二年級起接受英語教育課程，提升英語教育上課時數，並將在今(2006)年 12 月能達成 11 年英語國民教育的遠景。除了將接觸英語的時間提前之外，韓國政府更從英語評量測驗以及英語教師著手、改善相關政策，如韓國政府發現國內的英語檢定無法評量道受測者真正的英語能力，甚至是國際公認的英語測驗也是如此，好比 SAT 及 TOEIC 只偏重測驗讀與聽的能力，或偏好在商業英語所需的辭彙當中，故此，韓國

²² CHON-HONG KIM, DIRECTION FOR ENGLISH EDUCATION INNOVATION 2 (2006)。

²³ CHON-HONG KIM, DIRECTION FOR ENGLISH EDUCATION INNOVATION 3-5 (2006)。

政府也正積極鼓勵英語測驗中的聽、說、讀、寫技巧評量能夠均衡發展。另一方面，韓國政府也十分重視英語教師的培育，除了將有計畫地提升其英語教師的數量之外，更進一步培育本土英語教師，鼓勵在課堂中全程以英語授課，並規劃在職訓練計畫，利用政府資源提昇本土英語教師的程度，並預計在 2010 年前所有的中學都分派有至少一位本土英語教師。

而將英語教育生活化的最好實踐，即是舉辦英語村（English Village），韓國政府建立大型的「英語村」，使參與學員沉浸在全英語的環境當中，如首爾附近的「波州英語村」²⁴即京畿道道廳在 2004 年斥資 850 億韓元（約新台幣 29 億元）所建設的，是為全世界最大的英語營，甚至擁有酒吧、書店、麵包店、餐館、銀行、電影院等基礎及娛樂設施，已然成為生活機能健全的英語社區。籌辦英語村的主要目的在於增進學生學習英語的興趣及能力、督促地方政府加強對英語教育的重視與投資（2004 年起，已設有 10 家英語村，目前預計有 4 家即將在各地區籌辦），然而，也間接減低韓國學生的出國潮，將高級人才留在國內。

在對外籍人士的主要措施在於規劃外國人語言文化學習計畫，韓國政府期望在推動韓國民眾學習外語的同時，外籍人士也能進一步地對韓國文化有更深層的認識，進而達成雙向之交流，更加快國際化社會的形成。因此，韓國教育人力資源部架構下的國際教育振興院²⁵（National Institute for International Education）即組織公、私部門的資源與力量，為外籍人士開設韓國語言文化學習計畫，期望外國人也能對韓國人民本身感到驕傲的文化有更深入的了解並融入。

另一方面，韓國政府針對增進公務人員的語言能力及國際觀方面，也委由韓國地方自治團體國際化財團（Korea Local Authorities

²⁴ 法新社（Taipei Times 譯），【An English teacher and students at the Paju English Village in Korea】（南韓波州英語村的老師與學員），<http://www.taipetimes.com/News/lang/archives/2006/04/18/2003303384>。

²⁵ 【國際教育振興院網站】，<http://www.studyinkorea.go.kr/ENGLISH/index.jsp>。

Foundation International Relations (簡稱KLA FIR) 規劃相關計畫²⁶，以提升公務人員國際化程度。KLA FIR針對提升公務人員語言能力方面，在韓國 16 個地方政府各擇 6 名公務人員，至美國、中國及日本當地語言學習機構進行為期一個月的英語、中文及日語學習課程（每種語言各兩名），藉以提升其外語水準；KLA FIR在針對提升公務人員國際觀方面，則是由公務人員自行提計畫組成國際化政策考察團，通過由國際化諮詢專家組成之審查委員會之評審以及面試後，即能由 KLA FIR 支援經費來實行計畫，此項措施，除了能訓練公務人員自行評估判斷考察地點、內容與行程規劃能力之外，更能鼓勵公務人員走向國際化，並間接促進公家單位提升國際化程度。

二、人才流通

韓國自亞洲金融風暴經濟重挫之後，藉由調整政策方向，以及舉辦奧運、亞運、以及世界杯足球賽所帶來的國際化風潮，使其經濟情況漸漸回穩，許多至國外留學的韓國學子，也由於過內的就業市場大、機會多，紛紛在畢業之後回到母國貢獻，因此，目前的韓國並不需要特別制定獎勵或優待政策吸引這些學生回來。

然而，韓國政府仍朝改善重點大學研究環境、提昇大學研究能力等制定相關政策措施，透過為國內人才孕育適合且富有研究氛圍的環境，鼓勵人才留在國內。為此，韓國教育部提出BK21²⁷ (Brain Korea) 的計畫，每年編列 1 億 5 千萬韓圓（約 5 千萬台幣）經費補助重點大學設立研究中心、5 千萬韓圓（約近 2 千萬台幣）補助各研究所，以提升其研究能力及環境。BK21 計畫至今實施五年，除了成功塑造良好、穩定的研究環境，使多數高級人才留在國內貢獻之外，韓國國內達到SCI標準的文章篇數也從五年前的 3,765 篇成長至 7,384 篇。此外，韓國政府對於區域大學所採取的措施與重點大學扶植研究能力的

²⁶ 【韓國地方自治團體國際化財團】，http://chn.klafir.or.kr/plan/p03/p03_1.jsp。

²⁷ MINISTRY OF EDUCATION & HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT, BRAIN KOREA 21, 4-13 (2005)。

方向區別，主要在極力推行建教合作的策略，給予學生在學習及未來出路上有更多選擇。

此外，韓國政府亦規劃多項措施吸引外籍學生，如針對申請碩、博士及短期研究計畫之外籍學生提供國際學生獎學金²⁸，供其在韓生活無虞；另外，韓國也積極與國際組織進行交流，如為強化與東協（ASEAN）的關係²⁹，韓國教育部也於2006年3月起與東協進行教育合作，推行交換學生及教師，一方面建構與東協間的交流平台，同時也促進東協人才進入韓國。

三、社會融合

近年來韓國的外籍配偶數量有逐年上升的趨勢，尤其在2004年至今年期間上升得更為顯著，為韓國社會帶來族群及文化上的衝擊。

針對外籍配偶的部分，通常韓國的家庭都會強烈希望外籍配偶的韓文能力足以溝通、且能夠融入當地生活習慣中，否則或許很容易在家庭中遭受到不平等待遇，外籍配偶除了可至相關機構辦理的語言及文化學習課程以外，韓國性別與家庭部（Ministry of Gender and Family）也特別針對日益嚴重的外籍配偶議題製作相關手冊，給予外籍配偶融入韓國生活習俗的指南。另如首爾國際婦女協會（Seoul International Women's Association, SIWA）等非營利組織，也是提供外籍婦女熟悉韓國文化的管道，該協會規劃有多項活動並發行刊物，增進族群之交流。

此外，為更進一步提升韓國國際化的程度，韓國政府特別重視在韓外籍人士之心聲，如規劃有對內國際化專題研討會³⁰，邀請在韓外

²⁸ 【韓國教育部網站】，http://english.moe.go.kr/main.jsp?idx=030501&brd_no=55&cp=1&pageSize=10&srchSel=&srchVal=&brd_mainno=339&mode=v。

²⁹ 【韓國教育部網站】，http://english.moe.go.kr/main.jsp?idx=030501&brd_no=55&cp=1&pageSize=10&srchSel=&srchVal=&brd_mainno=328&mode=v。

³⁰ 【韓國地方自治團體國際化財團】，<http://chn.klafir.or.kr/plan/p06/p06.jsp>。

籍人士、中央及地方政府負責外籍人士相關業務負責人、以及專家學者等與會，針對韓國國內推行國際化發展的情況提出建議，藉以促進外籍人士與政府單位之橫向溝通，並改善現有制度以更符合外籍人士之需求。另一方面，在韓國首都首爾市的外籍居民則有參與規劃市政的權利，首爾市政府自 2000 年以來，每年定期舉辦一次首爾城市會議³¹ (Seoul Town Meeting)，邀集所有在首爾的外籍居民共同討論生活議題，使外籍居民有個絕佳的平台表達意見、經驗交流與分享，並提出建言供首爾市政府參考。過去幾年也都從會議結論中提交許多改善外籍居民生活品質的相關建議，如 2005 年探討首爾市自來水的水質等。2006 年的城市會議於 11 月 9 日舉辦，主要探討 4 年城市綜合計畫、漢江更新計畫、首爾垃圾回收政策等三個議題。

四、公共資訊

韓國在 IT 上的高度發展也進而使得公共資訊的應用呈向多元化及便捷化，如外國人協助中心 (Seoul Help Center for foreigners) 網站³²，即是外籍人士最便利的生活指南。外國人協助中心由首爾市政府設立，並在首爾市政府中設有諮詢櫃台。外國人協助中心除了前述設有網站之外，也設有諮詢熱線，提供給外籍人士最及時的協助。此外，該中心也在每年秋天之際，舉辦生活資訊說明會³³ (Information Fair)，邀集首爾市的外籍居民共同交流諮詢。

外國人協助中心網站 (<http://shc.seoul.go.kr/>) 最主要的功能即在於彙整上述各類針對外籍人士所制定之政策措施、提供政府與外籍人士間溝通交流的管道與平台、並給予外籍人士各類生活資訊。該網站內容主要分為七大部分，其中較為重要的包括有針對外籍人士的「日常生活服務」、「在首爾生活的相關資訊」以及「投資諮詢服務」。「日

³¹ SEOUL METROPOLITAN GOVERNMENT, SEOUL HELP CENTER FOR FOREIGNERS (2006)。

³² 【外國人協助中心網站】，<http://shc.seoul.go.kr/>。

³³ SEOUL METROPOLITAN GOVERNMENT, SEOUL HELP CENTER FOR FOREIGNERS (2006)。

常生活服務」包括有醫療服務、體驗首爾活動、首爾城市會議等；「在首爾生活的相關資訊」包括有銀行、交通運輸、媒體傳播、教育文化與休閒、購物、運動、公園等；最爲特別的則在於該網站中協助外國人投資的「投資諮詢服務」，提供了首爾商業環境簡介、鼓勵投資相關政策措施等。此外，網站中也設有Q & A及FAQ，有專人及時回答問題。

首爾市政府針對外籍人士也規劃有許多便利措施，如在主要幹道上設有information center、市區內的計程車上貼有call center的電話以及24小時旅遊資訊英語服務電話「1330」³⁴等，這些貼心的服務，都能爲外籍人士在生活上提供極大的便利與及時的協助。

此外，韓國政府爲使外籍勞工了解韓國勞工法規內容，也印製英文版的法規手冊³⁵供外籍人士參考翻閱，其內容並未特別僅限外籍勞工相關的法令，而是給予外籍人士綜觀的韓國勞工法規概念，並附有所有勞工相關機關與團體的聯絡資訊。

五、人才引進之法制規範

韓國勞工部針對不同領域之外來人才規劃有數種不同的簽證類型³⁶，包括有教授（E-1）、外語教授（E-2）、研究員（E-3）、特殊技術教學（E-4）、專門職業（E-5）、藝術娛樂（E-6）、其他特別行業（E-7）等七種。

針對海外的資訊科技人才，韓國政府於2000年11月開始實施「金卡制度」³⁷（Gold Card System）。海外科技人才可由韓國企業透過金卡制度招聘，是比一般簽證更爲簡易、快速的工作居留方式；海外科技人才包括有普通技術人才及高級技術人才等兩類，這兩類人才可分

³⁴ 【Korea.net】，http://www.korea.net/korea/kor_loca.asp?code=I06。

³⁵ SEOUL HELP CENTER FOR FOREIGNERS, LABOR LAWS IN KOREA, INVESTING IN SEOUL, VOLUME 4 (2005)。

³⁶ 【韓國勞工部網站】，<http://english.molab.go.kr/english/index.jsp>。

³⁷ 【GOLD CARD SYSTEM】，<http://goldcard.or.kr/default.asp>。

別獲得在韓國滯留 2 年和 3 年的工作簽證；若企業和應聘者續約，簽證期可以延長，最高可達 10 年的居留期；而自金卡制度實行以來，申請招聘海外技術人才的韓國企業、應聘的海外技術人才數量皆有顯著成長，且這些海外技術人才主要來自於印度、越南、中國、美國、英國、俄羅斯等 14 個國家。

此外，韓國政府從 2003 年 1 月起對實施所得稅優惠³⁸，大幅降低在韓工作外國人的個人所得稅以及外商投資企業的公司所得稅。跨國公司韓國分公司或韓國國內企業工作並向韓國政府納稅的外國人，其個人所得稅的稅率從 7.5%-25.7% 降低到 5.5%-21.7%，且受雇在韓國工作的外籍人員的海外勞務津貼（如生活費津貼、勞動強度差別津貼、教育津貼等）若不超過其基本工資的 40%，可全部免稅，因此吸引更多的國際人才和外國資本進入韓國，刺激其經濟發展。

六、吸引外商投資

除了上述五大範疇外，韓國政府特別重視外商投資，韓國在濟州島及仁川各設有一處自由貿易區（Free Trade Area），在區域內免關稅的優惠措施，除了吸引外資紛紛投入之外，也同時是促進該二區域較韓國其他地區更為國際化的主要原因，而在韓國努力想促進國際化、以及因為外資湧入而不得不國際化的相互影響之下，韓國政府也積極因應環境趨勢，在該二區設置多所國際學校、更在濟州島將英語列為第二官方語言。

此外，在金融風暴侵襲韓國之際，韓國政府為改善企業脆弱的財務結構也積極引進外國資金，制定「外人投資促進法」³⁹，放寬外國人投資韓國企業之限制，並保障外國股東的權益，以鼓勵外資收購韓國企業。惟外國人或外國企業欲購併韓國企業時，需獲得產業資源部之核可，或屬國防工業廠商，則須先獲得國防部的同意等限制。

³⁸ 崔江植、程非，【借鑑韓國經驗完善我國科技稅收優惠政策】，http://engine.cqvip.com/content/f/80357x/2004/000/007/jj47_f8_10257946.pdf。

³⁹ 李政達，【南韓外人投資政策改革及我國招商建議】，民國 92 年 8 月，研考雙月刊，27 卷 4 期。

第三節 中國的生活環境國際化政策

一、中國對於自身的國際化問題的一般思考角度

根據對中國官方文件、學界討論的文本分析，以及田野調查的結果，中國目前對其國際化問題的思考模式，有以下特徵：

- (一) 面對中國城鄉差距（含發展現況與能力差距），中國思考其自身的國際化問題，基本上是以城市的國際化為出發點。透過羅列已開發國家大型中心城市的現代化與國際化指標，直接將之與中國大城市的現況相比，以推論兩者間的差距，並據此擬定中國城市國際化的策略。為增加利用外資，吸引來自海外的直接投資(FDI)，中央政府會固定在黨或國家的重要文件中，強調招商引資的重要性，並透過下放審批權、財政權的方式，鼓勵各級、單位投入吸引外資的工作，這構成中國各地多樣化的引資政策之重要背景。各個大城市則從自身的實際狀況出發，熱中於國際化政策的研究與政策推廣，並時有超前中央政策的舉措⁴⁰。
- (二) 各級政府與研究機構所選擇的國際化政策指標，多偏重於現代化，而不一定是國際化。或許是基於中國的城市依然在現代化的道路上，迢迢追趕先進國家的城市，或者假設“實現現代化就能國際化”，中國各級政府與研究機構所選擇的國際化

40請參見【2008年奧運會對北京現代化的影響和推動分析】課題組，【關於北京現代化和國際化水平的比較研究】，民國92年第一期，52-55，北京行政學院學報。王佶媛、鄧小文，【南京建設國際化大都市戰略構想】，11-14，沿江城市比較研究。周漢民，【世博會是上海建設國際化大都市的重要契機】，1-5，民國93年第二期，城市規劃匯刊。

政策指標，其中多項涉及的是「現代化」⁴¹。譬如：人均GDP、產業結構、非農化、平均壽命、教育水準、恩格耳係數、人均居住面積、綠化程度等。更有將「現代化」與「國際化」混為一談者。這顯示在中國的相關議題研究者與政策制定者當中，存在著對「現代化」與「國際化」觀念不清的問題。

(三) 指標體系偏重硬體建設，或直接與外人進入中國的會計成本相關之內容，而少涉及軟體、制度或文化性的措施。在與「國際化」相關的指標方面，中國的各級政府與研究機構，傾向於強調吸引國際資本(產業或金融)進入中國或特定城市。同時，較少關注於中國(或城市)本身軟體環境(法制、族群融合、語言環境)的改善。在政策設計上，為吸引外資流入所做的措施，大量集中在消極開放管制、成立特區並簡化區內行政流程，各種租稅減免，以及大型基礎建設等⁴²。亦即，中國以除去進入障礙、稅費減免、提供硬體公共財等，直接能夠減少外人投資之會計成本的措施，為考量重點。至於軟體建設方面，大多流於口號。反而是半官方或民間的機構，比較傾向從改善服務、提升語言環境等方面著手。

二、中國生活環境國際化政策的現況

雖然就整體而言，中國的國際化政策的思維與措施，處於相對落後的狀態。但在若干局部措施上，仍然看得出其在生活環境國際化方面的努力。以下謹依照語言環境、人才流通、公共資訊與法制規範等

⁴¹ 請參考前註。

⁴² 請參考 WU, FULONG, THE GLOBAL AND LOCAL DIMENSIONS OF PLACE-MAKING: REMAKING SHANGHAI AS A WORLD CITY, URBAN STUDIES, VOL. 37, NO. 8 1359-77(2000). AND 'THE SOCIALIST ENTREPRENEURIAL CITY AS A STATE PROJECT: SHANGHAI'S REGLOBALISATION IN QUESTION.' URBAN STUDIES, VOL. 40, NO. 9, 1673-98(2003).

方面，說明中國生活環境國際化政策的現況。

(一) 語言環境

中國雖未將英語定為第二官方語言，但鄧小平於 1992 年南巡後，大力支持英語教學研究與教材出版。自 2001 年秋季起，大陸由小學三年級起，無分城鄉，開始教授英語。中學與大專校院亦將同時提昇英語教學的品質。但有鑑於城鄉之間在各方面的差距極大，此一政策在全國的落實情況，令人無法樂觀。為落實捨俄語就英語的政策，自 2001 年起一連三年，大陸培訓百萬名英語教師，加入提倡英語教學行列。身兼全球政協的「中國教育出版社外語室主任」龔亞夫並強調，「具有獨立精神的上海，其英語教育政策和方法，可以不同於其他地區，以便更迅速地廣泛開發...」⁴³。

中國大陸各個學校主要教授的外語除英語外，還包括日語與俄語，教授日語與俄語集中在東北地區與內蒙古，學習日文的學生總人數比學習俄語要高出近四倍。不過，所有的學生還是會以學習英文為主要外語科目，近年來小學生學習英語的人數快速成長，自 1994 年以來，每年都有超過一百萬名的學生開始英語課程，每週學習時段至少三堂。全國約八萬所中學也都提供英語課程，每週平均約四到五小時，50 所外語學校每週平均提供六到八小時的英語，所有的專業高級中學與職業訓練學校也都提供同樣的課程。據估計，全國約有一億多名學生在學習英語。⁴⁴

單就上海地區而言，政府非常重視語言政策，尤其是英語，可說

⁴³ 李振清，English Language Education Workshop: INCREASING CREATIVITY & INNOVATION IN ENGLISH LANGUAGE EDUCATION, 5, 民國 90 年 2 月 15 日至 28 日，當代英語教學研究會出國報告書。

龔亞夫在本次會議報告中還強調，由於其父親為北京大學俄文系教授，因而他個人於文革期間被下放到黑龍江勞改場，回到北京後，有鑒於改革開放所需之國際資訊與英語文之重要，大力提倡英語教學研究和教授出版。

⁴⁴ Gong Yafu, State of the Art of ELE in China, Foreign Language Education in Chinese Schools, 131—137, 民國 90 年 5 月 25 日，當代英語教學研討會出國報告書。

是未經認可的第二官方語言，其重視之程度由上海地區幾乎從小學一年級就開始學習英語可見一斑，英語也被上海政府列為三大功課之一。⁴⁵

英語在北京也受到相當的重視，但是若仔細研究一九九〇年代時期的外語教育改革，會發現在推動英語教學之際，官方仍定下必須設立「意識型態教育」、「文化教育」以及「智識開發」之要求標準。

至於英語教學研究計畫則是百花齊放，普遍重視的趨勢是逐步以測試使用語言的能力取代傳統的文法考試。1999年，英語教學研究學者們展開一項大規模的英語測試調查，結果發現在政府的推動下，來自全國卅一個省、自治市和自治區 5682 名接受測試的學生們，平均分數比 1985 年國家教育委員會測試結果平均高出近三分之一。⁴⁶

近幾年來，對於英語甚至於其他外語教育的改革，則朝向創新課程設計和使用多元化的外語教科書發展。每年與來自海外外籍學者所共同舉辦的英語教學研討會，討論的焦點也往往著重於此。

此外，隨著中國加入 WTO，與國際間的貿易往來越來越多，一般用人單位對人才的基本標準起了很大變化，往年「英語四級」的標準變成了「英語六級」，不少用人單位在招聘中要求用英語填寫簡歷，或進行英語對話。「入世」後，企業的用人標準，特別是在英語方面越來越嚴格。

儘管如此，十分重視英語程度的上海地區，仍會見到隔一條街拼音標準即缺乏一致性的景觀；許多家長花錢讓孩子學習英語，主要則以通過 GRE 或 GMAT 留學考試為目標。

北京政府在提倡大力學習英語之際，同時也大力推動全球學華語運動，認為在全球教授華語也符合北京政府的外交政策目標。至今不但將目標延伸到亞洲鄰近國家如南韓和泰國，同時也延伸到主要貿易夥伴們，如法國和美國，甚至於還出口華語到哈薩克和模里西斯等一

⁴⁵與「上海社會科學院」之訪談紀錄整理，10，【中國國際化相關措施觀點訪察出國報告書】。

⁴⁶同註 2，p.136

般人認為不可能的地方。⁴⁷此一政策在人才流通方面的影響，稍後還會被提及。

(二) 人才流通

中國官方認為，要吸引和留住人才，需要從戰略高度去重新認識、昇華和整理過去的有關人才問題的認識、想法、規定乃至政策，從國際慣例的角度去研究如何適應“入世”(加入WTO)的需要。⁴⁸

中國急需高階人才，尤其是加入WTO後，以下的人才將是各方爭奪的對象：首先是與新技術革命浪潮有關的人才。第二是同入世有關的參與國際市場競爭、與更加開放的經濟發展有關的人才。第三是與產業調整、發展相關的人才。第四是與現代社會發展有關的人才。

另就需求總量而言，根據專家預測，如果每個具有外貿經營權的企業需要5名國際經貿人才，那麼中國至少需要15萬名外貿人才才能因應市場需求。如果按每萬人需要1名律師計算，中國十幾億人口就需要100多萬名律師。此外，中國約有5000萬家企業，目前，只有4萬家企業聘請了律師當法律顧問，僅占全部企業的千分之幾。絕大多數請不到或未聘請律師。在律師人才中，涉外經濟律師是“重中之重”。亦即，中國「入世」意味著中國國內競爭國際化，國際競爭國內化。

然而，自改革開放以來，中國的人才流失一直十分嚴重，尤其是博士人才，其主要的渠道是學生和科研人員出國留學。2004年2月16日教育部公佈的2003年度留學人員情況統計結果指出：從1978~2003年，各類出國留學人員總數達70.02萬人，以留學身份出國，目前在外的留學人員有52.74萬人。根據不完全的統計，到海外求學的中國學生大部分流向了美國。1988~1996年期間，大約85%（約14000人）的中國理科與工科博士畢業生打算留在美國，48%的中國博士生在獲

⁴⁷ Michael Erard, Saying “Global” in Chinese, Foreign Policy, (MAY/JUNE 2006)

⁴⁸ 中國國家人事部人事與人才科學研究所所長王通訊月談話。【新華社】，<http://big5.xinhuanet.com/gate/big5/www.xinhuanet.com/>，民國93年8月

得學位時就已經在美國找到工作。⁴⁹

中國的博士人才流失還突出表現在向國際著名企業研發機構的流失。隨著中國加入 WTO，中國與西方已開發國家間的人才競爭更趨激烈。根據中國人事部人事與人才研究所一項有關中國人才工作十大問題的研究顯示，目前已有來自 14 個國家的 400 多家全球 500 大企業在華建立了研發機構，這些研發機構實際上形成了外資企業爭奪中國高層次人才的橋頭堡。

為吸引高級人才，中國模仿愛爾蘭大力吸引移居外國的中國人返回，而且更為積極。1987 年中國共產黨秘書長趙紫陽將中國的腦力枯竭形容為「將腦力儲存在國外」。自此政府各個官員們都積極展開吸引人才，因為這是「透過人力強化國家力量」的政策之一。

在上海，1984 年成立的「上海對外服務有限公司」，經過 1996 年的股份制改造，吸納職工與外資的資本後，從人力派遣服務擴張到商務諮詢、國際客貨運、房地產、展覽廣告與旅遊等外資企業及其員工所需的諸般服務。1997 年時，已有約 50% 的在滬外商透過該公司尋求人力派遣。香港「經濟日報」將之喻為中國四大獵人頭公司之一⁵⁰。此外，中國科學院已成立所謂「數百名人才計畫」，提供優厚的獎學金。中國向返回中國服務的學生們提供「返國學生企業家建築物」，他們所獲得的獎學金和助學金也比國內本土培養出來的競爭者為多。這顯示中國正走向南韓與台灣相同的方向—先吸引旅居國外的人才回國，然後競逐國際人才。⁵¹

⁴⁹ 華人才研究會：《人才形勢與發展環境分析》，2005 年 4 月。計劃留在美國的中國留美博士生數量比其他國家多。中國因此成為美國僱傭的外國出生的科學家、工程師人數最多的 6 個東方國家之一。

⁵⁰ 何青、顧偉，【國際化勞務服務市場的領頭羊—記上海對外服務有限公司】，17-19，1997 年 8 月，上海財稅總第 210 期。

⁵¹ OPENING THE DOORS—GOVERNMENTS ARE JOINING IN THE HUNT FOR TALENT, ECONOMIST PRINT EDITION, (OCT 5, 2006)。《紐約時報》也報導：「模式很簡單：重金挖角外國訓練出來的一流華裔學者及美籍華人，替他們設立設備一流的實驗室，派最聰明的學生給他們，給他們跟美國一樣高的薪水、慷慨的房屋津貼或購屋補助。」

以學術圈的薪資為例，依照大陸教育部的規定，教授標準工資一年為人民幣六萬元。但北大等重點大學新聘外籍教授卻是六萬美元（約合新台幣 196 萬元）起跳。如果在學術界已有聲望的學者能拿到十萬美元，諾貝爾級的學者甚至達二十五萬美元。北大、清大教授等級分成十幾級，最高最低薪水可以差到三十倍。

實施至今已八年多、由香港方李嘉誠基金會捐助的「長江學者計畫」，是一系列人才計畫中最核心的部份。該計畫是由中國教育部與香港實業家李嘉誠，共同籌資設立。其主要宗旨是通過「特聘教授」職，延攬大批中青年學界精英，帶動重點學科保持或超越世界水準。除了學校給的薪水之外，學者還有一年人民幣 10 萬元的補助。七年來「長江學者計畫」投入金額超過人民幣一億元，聘請的學者累計達八百多名，其中不乏來自台灣的著名金融學者等。⁵²

除了「長江學者計畫」，其他如「跨世紀優秀人才計畫」、「春暉計畫」等一系列人才計畫的具體實施，近幾年也陸續展開，並獲得不錯成績。諸如此類這樣大規模的吸引海外學人計畫，其實是一項由國務院副總理直接督軍，大陸有史以來層級最高、規模最大、最有系統的高等教育改革工程。

另有已經進行了十一年的「二一一工程」。「二一，一」指的是，透過重點發展：「二十一世紀，中國要有一百所世界一流大學或學科」。這是由當時的中共總理李鵬親自啟動，層級高到國務院，由副總理李嵐清直接率領，編列專款，全力推動。它在一九九六年啟動，已經完成兩期共十年的計畫，今年已是第三期的第二年。過去十年，這項工程已投入至少人民幣 360 億元（約合新台幣 1400 億元）。一九九八年五月，大陸政府決定對九所北大、清華、浙江、復旦、交大、南京、哈爾濱工業、西安交通、中國科技）「重中之重」的學校每年加碼人民

⁵² 賀桂芬，【十年後，孩子該來救】。北大校長許智宏強調，二一一加九八五，「兩個工程同時實施，是很難得的歷史性機遇，」。北大也因此獲得一年約合新台幣四十八億元的經費。該數字乃是台灣「五年五百億」計畫中，拿最多的台大一年三十億的一·六倍。【商業周刊】，[HTTP://WWW.BUSINESSWEEKLY.COM.TW/WEBARTICLE.PHP?ID=22816&P](http://www.businessweekly.com.tw/webarticle.php?id=22816&p)，2006 年 7 月 3 日

幣 30 億元，被稱為「九八五計畫」。⁵³中國之所以如此大手筆，主要是中國人才面臨大量流失的危急狀況，已威脅到國家整體經濟安全。從 20 世紀 80 年代初至 2002 年底，中國出國留學人員近 60 萬人，學成回國的只有 15 萬人。⁵⁴

中國科學技術部 2006 年十二月三日甚至正式發佈《“十一五”國際科技合作實施綱要》，強調要把人才引進工作放在第一位，不分膚色、不分國籍、不惜代價地引進人才。

這份最新發佈的綱要提出，充分利用國際智力資源、培養和引進一批頂尖科技人才，是中國“十一五”國際科技合作的重點任務之一。要探索建立長效的人員交流機制，將一般性人員交流提升到可增強中國創新能力的高水準人才合作與交流，提高中國科學家參與高水準、實質性國際合作與交流的能力和成效。

不分膚色、不分國籍、不惜代價地引進人才，包括引進一批頂尖海外專家和優秀團隊來華工作，重點支援亟需的國際頂尖人才來華從事技術或學術交流、諮詢培訓及短期工作；從海外引進活躍在世界科技發展前沿的戰略科學家和學科帶頭人，鼓勵海外留學人員和華人歸國創業；國家科技計劃和專項科技工作要把引進頂尖人才作為重要考評指標，對引進頂尖人才的單位和個人給予獎勵。⁵⁵

⁵³ 李國鼎科技發展基金會，【中國大陸高校之現狀】，3~6，民國 95 年 10 月

⁵⁴ 中國社會科學院 2006 年《中國人才發展報告 NO.3》藍皮書指出，在中國、美國、日本、德國、俄羅斯和印度 6 國人才國際競爭力排名中，中國位居第四，僅排在俄羅斯和印度之前，遠低於首位的美國。而且，「最好的人才都留在國內」的國家是美國和新加坡，而印度和中國則排在最後兩名。

⁵⁵ 來源：中國新聞網 [HTTP://WWW.CHINA.ORG.CN](http://www.china.org.cn)

該綱要還強調，將增強中國在國際科技組織中的“話語權”，為中國科學家在世界科學技術舞臺上發揮重要作用創造條件，鼓勵中國科學家和科技管理人員到重要國際組織任職，爭取重要國際學術組織在華建立總部或設立分部；鼓勵中國企業和研發機構實施“走

在人才流通方面，中國的「推動外國人學華語」運動，堪稱是另一大特色。北京政府認為，儘管目前至少有十億以上的人口會說華語，但是這些絕大部份是華人，中國在強化國內學習英語以與國際接軌的同時，也不應忘記向外國人推動學習華語運動，其目的除希望改變只有華人才說華語的現有情況外，並希望將全球學習華語的外國人數大幅提高。

北京希望在 2010 年前達到 1 億名外國人學習華語的目標。為達此一目標，「中國國家漢語國際推廣計畫」自 2005 年起五年內支出 1200 萬美元，在全球開設 100 個孔子學院，目前在南非、瑞典和烏茲別克都設有據點。孔子學院與德國的哥德學院或是法國的法語聯盟類似，以輸出語言和文化為主要目的，目前位於美國境內規模最大的孔子學院在芝加哥，接受該課程 94% 的學生都不是亞洲人。⁵⁶

此外，北京大學漢語語言學研究中心領導負責編排《漢語世界》的內容，為外國人開啓進入中國語言、中國文化的大門。目前並打算在光碟的基礎上把華語變成電子的平臺，把平面和網路結合起來，形成一個海外學習中文的視窗。⁵⁷

出去”戰略，到海外以獨資或合資、合作形式建立研發機構、組建國際產業戰略聯盟；密切配合中國外交戰略，積極開拓對外科技援助的渠道和形式，擴大技術輸出和高技術產品出口。

⁵⁶ MICHAEL ERARD, SAYING “GLOBAL” IN CHINESE, FP, 50, (MAY/JUNE 2006)

⁵⁷ 中國國家漢語國際推廣領導小組網站】，
[HTTP://WWW.HANBAN.CA/CNEWS/ARTICLE/AFFAIRS/200612/NEWS_82.HTML](http://www.hanban.ca/cnews/article/affairs/200612/news_82.html)
，【迎接全球漢語熱：海外學漢語工具書的需求及現狀】，民國 96 年 1 月 21 日。
北京大學漢語語言學研究中心主任陸儉明表示，全世界漢語熱不斷升溫，但一直缺乏適合他們的讀物。中國華文教育基金會副理事長兼秘書長周中棟陳述了一個現象，即在海外的很多中文學校，初級班的時候學生很多，但是到了高級班人數越學越少，原因在於他們感到學中文很困難，中文就一個發聲，每一個四聲又有很多字，像變魔術一樣。

前述由官方支持大舉推動全球學華語的行動，其原始目的是擴張漢文化的輻射力，藉以培育中國的「軟權力」(soft power)。這不但符合北京政府的外交目標，也給中國帶來微妙的外交利益，特別是藉著推動華語和中華文化此一柔性訴求，不但建立起外國人與中國大陸交流的平台，最重要的是也催發來華求學熱。根據中國教育部的統計資料，2005年年各類來華留學人員總數已逾 14.1 萬人，比前一年成長 27.28%，其中學習漢語類的留學生人數即達 8 萬 6679 人，為中共建政以來留學生數量最多、來源國家最多且就讀學校數量最多的一年。⁵⁸來到中國的外人，由於學會中文，具有更好的基礎來瞭解中國文化與社會，無形中有助於外人與中國人的溝通與相互瞭解。

其他為了方便外人在中國生活的零星措施，包括：為與上海爭奪金融中心地位，北京自 1993 年起規劃建設金融街，並在 2003 年公布的新版設計規劃理念中，首度提到「生活環境國際化」，並將之落實為北京金融街周邊的國際化商圈與休閒設施。該案仿造開發區模式，由北京西城區政府為進駐金融街的廠商提供單一行政窗口，包辦的服務甚至擴及進駐企業的員工及家屬的衣、食、教育、家政需求⁵⁹。

(三) 公共資訊

在公共資訊的提供方面，上海、北京的若干措施，值得關注。

為了吸引大批的觀光客前來上海觀光，上海市政府旅遊事業管理委員會除了透過平面、網際網路、參加國際旅遊展進行宣傳外，同時設置「旅遊一線通」熱線‘962020’，該熱線全天廿四小時服務，提供中、英和日語等多種語言，初次來到上海的外國人只要透過該熱線，就可取得相關的訊息與服務。

⁵⁸ 【新華社】：[HTTP://BIG.XINHUANET.COM/GATE/BIG5/NEWS.XINHUANET.COM/LEGAL/2005-07/29/CONTENT.3283746.HTM](http://big.xinhuanet.com/gate/big5/news.xinhuanet.com/legal/2005-07/29/content.3283746.htm)，民國 94 年 7 月 29 日

⁵⁹ 【金融街傾力打造中國金融管理中心】，【新浪財經】，[HTTP://FINANCE.SINA.COM.CN/ROLL/20031023/1722486957.SHTML](http://finance.sina.com.cn/roll/20031023/1722486957.shtml)，民國 92 年 10 月 23 日。

此外，上海自 2003 年起每年都舉辦「外國人看上海」滿意度調查，截至 2006 年為第四次。與以往相比，本次調查涉及的國家和地區數量達到 28 個，比 2005 年增加 9 個；在 412 名受訪者中，有六成來自美、英、法、德、日、加、義等開發中國家。生活在上海的外國人，對上海滿意度達到 72.53，依該調查的認定標準，屬於“較滿意”的範圍；73.9%的受訪者認為上海的整體水準和國際一流城市差距不大，明確表示願意留在上海生活。此外，61.1%的外國人認為上海發展迅速。在各項發展中，外國人士對上海服務業的發展和提高有著較為強烈的認同感。近四成的被調查者表示，能充分感受到上海交通行業的發展和優化；近三成的外國人士認為上海教育培訓行業得到了明顯的規範和改進。公共服務、娛樂餐飲、金融保險業等服務領域的發展也獲得認可。⁶⁰

至於在北京，為適應外國人對住房等生活資訊的需求，政府設置了公共資訊牆：除了不時見到人行道旁的廣告燈箱中閃爍著韓文、日文等房地產廣告外，街頭超市門外大多會設置一個公共資訊牆，貼滿租屋和家教的宣傳單，中、英、韓、日文字的都有。至於各個社區⁶¹內部，則有專門的租屋仲介公司，租屋資訊全部用中、英、韓三國文字標出。

最後，為了迎接 2008 年北京奧運，北京當局目前也開始積極致力將各個餐廳的中國菜單英文化；還特別透過付費的英語課程，提升司

⁶⁰ 【大中華別墅網】，[HTTP://SH.VILLACHINA.COM/2006-09-14/810362.HTM](http://sh.villachina.com/2006-09-14/810362.htm)，上海老外生活滿意度調查：七成老外願生活在上海，2006 年 9 月 14 日，該調查還顯示，從生活環境看，上海的社會文化成為老外們大為推崇的部分。八成外國人士非常喜歡上海的飲食文化，認為上海的傳統食物又特別又美味，而且品質可靠。上海市民衣著高雅、熱心助人等特質也令“老外”十分欣賞。至於住宿方便、商品種類齊全、娛樂項目豐富等城市特色，更令初次來上海的外國人士格外著迷。不過，“老外”們也在本次滿意度調查中直言不諱地提到了上海的缺點，認為儘管上海在城市基礎設施方面發展迅速，但空氣品質、城市綠化、公共設施等與開發中國家相比仍屬薄弱，希望能儘早完善改進。針對上海提出的「知榮辱、講文明、迎世博」口號，外國人士提出，養成良好的衛生習慣、舉止文明、遵守公共秩序是上海市民提高素質的當務之急。

⁶¹ 在北京的外國人傳統上形成四大聚居區域，分別是朝陽區麥子店形成的高檔國際社區、海澱區語言文化大學附近形成的留學生聚居區域、望京地區的韓國人聚居區和順義後沙峪地區。不過，隨著北京對外國人居住限制的放寬，以及上房地產市場快速發展，目前在北京外國人的居住區域越來越分散，中外混居日益明顯。

機們的英語能力⁶²。此外，北京在機場提供外幣自動兌換機器，節省銀行兌換的手續費。

（四）法制規範

在法制規範方面，中國官方認為，隨著中國加入 WTO，必須強調國際規則，也就是依 WTO 的遊戲規範，針對現有法律法規進行清理和完善。本研究先以人力資源相關的法規入手，呈現中國近年來的變化。在這方面的變革，主要包括：1. 統一外國人工作權相關規範。2. 下放外國人簽證許可權。3. 外國員工納入中國社會安全體系。4. 有條件引入外國人才仲介業。5. 學位與資格的國際相互承認。

1. 統一外國人工作權相關規範。

中國從 1992 年開始關注外國人在華就業情況，1996 年，《外國人在中國就業管理規定》出臺，統一關於外人工作權的相關規範，外國人在華就業的管理開始步入正軌。1998 年，勞動和社會保障部出臺《關於加強外國人在中國就業管理工作有關問題的通知》，使外國人在中國就業的管理工作進一步明確。外國人在中國就業許可制度一般分為申領《中華人民共和國外國人就業許可證書》、申辦職業簽證和辦理《中華人民共和國外國人就業證》、外國人居留證件三個方面。經就業許可同意在中國就業的外國人，應持職業簽證入境（有免簽證協定的，按協定處理），入境後取得《外國人就業證》和外國人居留證件，方可在中國境內就業。由此觀察，中國對外國人在華就業有著嚴格的法律規定，凡是沒有取得相關許可證書或不符合相關條件而受雇工作的外國人，就屬於非法打工。⁶³

⁶² NEWCOMB, AMELIA, BEIJING TRIES TO TAME ITS WILD TAXIS BEFORE 2008 OLYMPICS. , [HTTP://CHINADIGITALTIMES.NET/2005/09/BEIJING TRIES T.PHP](http://chinadigitaltimes.net/2005/09/beijing_tries_t.php), 民國 94 年 9 月 2 日.

⁶³【望瞭新聞週刊】，http://www.lm.gov.cn/gb/employment/2006-07/25/content_125218.htm，2006 年 7 月 25 日

然而，隨著改革開放，特別是中國加入 WTO 後，中國開始提供大量的國際就業機會。特別是 2004 年 8 月 15 日，公安部、外交部頒布的《外國人在中國永久居留權審批管理辦法》開始實施後，中國的“綠卡”制度為外國勞動力進入中國提供了更大便利。中央開始發給部份外國人效期長達十年的「永久居留證」，使其不必變更國籍便可享有如同中國公民般的福利與入、出境權利。截至 2005 年 9 月 30 日，共有來自美國、加拿大、新加坡、日本、澳洲等 33 個國家共 649 人取得所謂中國綠卡的外國人永久居留證，截至 2006 年 9 月，約增加至近 3 000 人獲得此一證件，另有 23 萬名外國人獲得 1~5 年不等的長期居留權。

2. 下放外國人簽證許可權。

辦理外國人簽證和居留許可權原本必須屬於地級以上的公安機關，然而中國公安部卻於 2005 年 10 月授權浙江義烏市直接辦理外國人簽證與居留許可，義烏市也就成為中國第一個可以直接辦理外國人簽證和居留許可的縣級城市。而自 2002 年起，上海已開始發放效期一到五年的長期居留證給外國人⁶⁴。

3. 外國員工納入中國社會安全體系。

在江蘇省昆山，勞動和社會保障局 2006 年年年初即將外國員工納入了當地的社會保障體系。按照有關規定，凡持有《外國人就業證》，未達到國家和江蘇省規定的退休年齡，並在昆山工作的外國人，可以自由選擇參加城鎮職工養老保險、醫療保險和工傷保險，繳納相應的社會保險費，並享受相應待遇。⁶⁵

4. 有條件引入外國人才仲介業。

國家人事部宣佈自 2004 年 10 月 1 日起，外資將獲准有條件地進入中國人才市場。此前，國家人事部與國家工商行政管理總局聯合發

⁶⁴ China Daily, Shanghai to Attract Talent with Green Card Initiative. , [HTTP://JAPANESE.CHINA.ORG.CN/ENGLISH/CHINA/37265.HTM](http://japanese.china.org.cn/english/china/37265.htm)，民國 91 年 7 月 19 日

⁶⁵ 加拿大籍的王川和來自孟加拉的胡塞就是昆山市首批參加社會保險的外國人。

佈《人才市場管理規定》的「部局令」，允許開展人才仲介或者相關業務的外國公司、企業和其他經濟組織在中國境內從事人才仲介服務活動的，必須與中國的人才仲介服務機構合資經營。⁶⁶

中國「入世」的前提，就是要求各類市場不同程度地對外開放。人才市場也不例外，需要有條件地敞開大門引入外資，從而與國際慣例接軌。尤其是，國外不少著名的人力資源公司早已看好中國內地人才市場這個大餅。單以北京為例，該市 140 多家人才仲介機構，2003 年總收入 (gross income) 即達 8 億人民幣。

近年來，還有一些外資公司還透過設立諮詢服務公司，實際上已開始涉足人才仲介服務。例如，中國國家人事部“人才資源高級管理人員培訓團”2001 年即赴澳洲考察培訓，並拜訪當地最大的獵人頭公司—摩根貝肯公司。⁶⁷該公司將本次隨團成員(大都是全國各部、省或省會人才中心的負責人)個人相關資料存入其香港分支機構，作為今後尋求合作的資訊資源之一。

外資機構搶灘中國人才市場的優勢在於，無論資金實力、管理機制、服務手段、思維方式以及經營手段，都具有國際市場運作水準。而中國本地仲介業者現有的優勢則是政府背景、國情熟悉、價格低廉、運作成本低。但規模較小、資源分散、各自為政、粗放經營的弊端仍然在眾多的城市中顯現。⁶⁸中國政府以法規強制外資人力仲介公司需與中國資本合資，藉以平衡外資在這個市場上的優勢。

5. 學位與資格的國際相互承認。

在學位與資格相互承認的問題上，至今中國只有只有針對註冊建

⁶⁶ 【透視我國加入 WTO 對人才市場的挑戰與機遇】，【新華社】，[HTTP://BIG5.XINHUANET.COM/GATE/BIG5/WWW.XINHUA.ORG/](http://big5.xinhuanet.com/gate/big5/www.xinhua.org/)，2004 年 12 月 1 日

⁶⁷該公司 2000 年營業額已達 7 億澳元，日本、新加坡、新西蘭、香港都有其分支機構，擁有 1800 多名雇員。

⁶⁸面對外資搶進這樣的新局，2001 年 11 月曾召開所謂的全國部分大中城市人才中心主任聯席會議，來自北京、上海、天津等特大城市的代表就人才市場的中長期發展規劃提出許多有益的設想，與會代表並形成共識的目標：人才市場作為一個仲介組織，應突出技術上的網路化、市場服務的專業化、運作方式的集約化。

築師等極少數職業，與部分國家簽訂了雙邊相互認證。未來中國將從學位相互認證，朝向資格相互認證發展。這些互認協議是非官方的，由相關民間組織對特定註冊人及其品質負責。另外，中國希望這種相互認證是對等並在兩國的系統間具有可比性。

第四節 新加坡的生活環境國際化政策

新加坡向來被認為是亞太地區相當國際化的國家，不但國內的族群多元、境內跨國企業區域總部及國際組織秘書業務單位林立、200多萬勞動人口當中有 67 萬左右為外籍工作者、去年到新加坡旅遊的人口更高達 894.3 萬人次⁶⁹。

由全球知名顧問公司A.T. Kearney和美國《外交政策》雜誌依照經濟整合、人員接觸、科技發展以及政治參與等四大面向所做出的《2005 年全球化指標(Globalization Index 2005)》⁷⁰，新加坡為世界排名第一的國家，再次證明了新加坡國際化的程度。

本節的目的在於探討新加坡作為一個英語系的多語國家，其國際化的環境、發展現況、內部動力、思維、政策以及優勢為何；進而利用此研究基礎與他國比較，並思考是否有我國可以參考之處。

一、新加坡國際化的發展與現狀

在探討新加坡的國際化政策之前，我們必須先對新加坡國際化的發展與現狀有清楚的認識，我們可以從語言環境、人口結構、外資企業、國際組織以及旅遊人口…等層面切入，觀察新加坡國際化的現狀：

(一) 語言環境

自從 1956 年新加坡公佈《各黨派教育報告書》宣示語言平等政策以來，英文、中文、馬來文與塔米爾語便並列為新加坡的官方語言。如此設計的主要考量為國內複雜的族群結構，為了避免族群衝突而訂立的規則。

69 資料來源 新加坡統計處(Singapore Department of Statistics)統計資料庫
<http://www.singstat.gov.sg/>

70 請參考 Atkearney 網站所公佈之 ‘Globalization Index 2005’
http://www.atkearney.com/shared_res/pdf/2005G-index.pdf

即使四語並列為官方語言，但基於實用的考量，仍然有主要官方語言的規定。每一個族群在學習自己的母語之外，都必須要學習主要官方語言。1950年代，新加坡在人民行動黨的領導之下爭取獨立，將與馬來西亞聯邦合併訂為最終目標，因此馬來文為主要的官方語言，所有族群都需要學習。1963年新加坡成功加入馬來西亞聯邦之後，馬來文的重要性更是提高。

然而以馬來文為主的多語教育體系在星馬分離時又重新做了調整；在李光耀總理的指示之下，將英文列為主要的工作語言。採取英文成為工作語言的主因為其「中立性」與「實用性」：一方面英語為新加坡境內較為中立的語言，較不會讓境內族群因感受到差別待遇而產生衝突；另一方面英文在高等教育、國際貿易、現代化工業技術的實用性較高，因此將英語作為主要官方語言對新加坡的國際化有莫大幫助⁷¹。

從星馬分離至今，新加坡始終維持著英語為主要官方語言的多語環境，也成為新加坡邁向國際化的利基。以族群為基礎，不但可以和華語系國家、馬來語國家打交道，就算不通華語或馬來文的外國人，也因為其人人通英語的環境而暢行無阻。

(二)人口結構

由於新加坡屬於移民社會，所以人口結構相當多元。據新加坡統計處 2004 年的統計，新加坡人口共有 424 萬人，其中 348 萬為公民及具有永久居留權者，長期居住在國內的外籍人士約有 76 萬人左右，約佔了人口數的 17%。

此外，424 萬公民及永久居留者中，有 265 萬華裔(76%)、48 萬馬來裔(11%)、29 萬(6%)印度裔，還有 6 萬多其他族裔的人口⁷²。如此多元的人口並非完全來自人口率所致，有很高的比例來自於政策性鼓勵的移民。另外，以工作人口來看，新加

71 請參見洪鎌德，【新加坡的語言政策】，民國 91 年 9 月。

<http://mail.tku.edu.tw/cfshih/ln/paper17.htm>

72 Singapore Department of Statistics, Singapore Yearbook 2005, p.39(2005)

坡的工作人口約有 200 多萬人，其中 67 萬左右為外籍工作者⁷³。

不論從總體人口結構、公民及永久居留人口結構或者工作人口結構來看，新加坡的開放度與國際化程度皆相當高。

(三)外資企業

以外資企業的組成來看，新加坡約有 2000 多家日本跨國企業、2500 多家歐洲企業、2500 家美國企業，這些還不包括此三個區域之外的跨國公司，而前述較大型的跨國企業當中有 60% 左右是區域總部。除了上述大型的跨國企業之外，也有許多零零總總的小型外資企業，到 2006 年為止大概有 500 多家中國公司、1800 多家印度公司，這些小型外資企業多半是在五年內成立的，公司規模都很小，許多都只有 1~5 人左右⁷⁴。

(四)國際組織

由於新加坡的語言、族群、區位、交通的優勢，許多國際組織的總部(或區域總部)、秘書處、代表處都設在新加坡，例如亞歐基金(Asia-Europe Foundation, ASEF)、國際貨幣基金(IMF)、太平洋經濟合作理事會(Pacific Economic Cooperation Council, PECC)、亞太經濟合作會議(Asia-Pacific Economic Cooperation, APEC)、世界銀行代表處(World Bank Liaison Office)、世界智慧財產權組織(World Intellectual Property Organization)……等國際組織，都將他們的總部或秘書處設在新加坡⁷⁵。也因此各國重要官員、智庫前往新加坡的情況，也更加頻繁。

(五)旅遊人口

以旅遊人口來看，新加坡的旅遊人口數 2002 年為 756 萬人次，到了 2005 年提升到 894 萬人次。僅僅 424 萬人口的新加坡，

73 請參考附件之『與「Contact Singapore」之訪談記錄整理』

74 請參考附件之『與「經濟發展局」之訪談記錄整理』

75 請參考新加坡外交部網站 <http://www.mfa.gov.sg> Foreign Missions Accredited to Singapore 部分。

觀光人次幾乎為國家人口的兩倍，這又再一次證明了新加坡為極國際化的都市。

二、新加坡國際化的內部動力、邏輯與特色

(一)新加坡國際化的內部動力

新加坡的國際化與歷史背景、資源、人口結構有著高度的相關性；這些因素迫使新加坡不得不採取較為開放的國際化政策。這些因素包括：

1. 天然資源及人力資源的缺乏

新加坡面積僅 682.7 平方公里，天然資源相當貧乏，因此必須要靠對外貿易來支持國內的經濟發展。另一方面，人力資源嚴重不足，也是新加坡必須對外開放的原因。依照新加坡人力資源部的估計，新加坡的工作供過於求，若完全不尋求外籍勞力填補缺口，大約會有 40~50 萬左右的工作職缺，對新加坡的經濟與生產都會有嚴重的影響。

2. 產業發展對於境外人力的需求

產業的需求也是帶動新加坡國際化的重要動力。以新加坡經濟轉型的時期來看，70 年代新加坡發展勞力密集產業，但由於國內勞動力不足，使得新加坡不得不引進勞力；80 年代發展資本密集產業，然而由於資本需求並非國內企業能夠負擔，因此必須引進外資的力量；90 年代發展技術密集產業，然而新加坡國內高人力素質不足，迫使新加坡也必須依靠國外的技術勞力。從新加坡產業發展的趨勢來看，新加坡無法不利用國際的力量而發展，國際化是其唯一的選擇。

(二)新加坡國際化的邏輯與特色

由於上述的背景條件與內部動力，使得新加坡在發展國際化政策的重心與邏輯，也與其他國家有所不同，主要有以下兩

點：

1. 國際化政策以商業需求為核心

由於前述資源以及產業的需求，使得新加坡認知透過國際化吸引人才與資金是新加坡生存的關鍵因素。因此新加坡不論是國家發展策略，或者生活環境國際化政策的改革，都是以商業需求為核心。不論是資訊提供、區位規劃、工作環境的改善，或者稅制的發展，都是依照商業人士的需求而設計的。

2. 對外籍人士抱持開放而不恐懼的態度

一般國家在國際化政策的規劃方面，多半會因為擔心外籍人士入境之後與國內勞力競爭而造成國內反彈，或者害怕因為溝通不良而造成的社會負面效益而有所保留。然而上述的背景使得新加坡採取較為開放的態度。新加坡勞力短缺嚴重，因此即使外籍工作者大量流入對新加坡的就業衝擊也不大。再加上數十年來多元民族共存的背景與英語的國際共通語言環境，也大大降低了溝通不良、無法理解彼此文化而產生的衝突。是以，新加坡在面對外籍人士的態度方面，較一般國家更為開放。

三、新加坡的國際化政策

由於新加坡已經是英語系國家，所以其他國家推行國際化政策的方向也迥異。所有的標示原則上只要標上工作語言(英文)，外國人在當地生活就不至於會遇到太多的困難。除了少數國際性基礎建設(例如：機場、港口)會標上中文、韓文或泰文之外，其他國內的道路標示、公共設施指標幾乎都是英文，就算需要使用多重語言，也是以國內的其他官方語言(中文、馬來文)為主要考量，而非針對「外國人」所採取的措施。在這種不同的國際化走向之下，新加坡的國際化作法包括以下幾點：

(一)對外籍人士開放的法律措施

在新加坡的公司並沒有對外籍工作者與本國工作者的比例限制，也就是說即使外籍工作者的比例超過了 50%，新加坡政府也不會出面干涉。

(二)免稅措施與彈性的產業優惠

外資進入新加坡投資幾乎都可以有一段免稅優惠的時間，一般是五年；而經濟發展局在說服企業投資時多半也有一定程度的自主權，可以替政府承諾額外的租稅優惠或補助。如此一來，外資的風險與成本降低之後，前往新加坡投資的意願也會提高。

(三)資訊提供網站

新加坡在對外國人提供較全面性資訊的網站，主要是「聯繫新加坡(Contact Singapore)⁷⁶」；其介面與台灣的「外國人在台生活諮詢服務網」相當類似，由新加坡人力資源部國際人力資源處國際組負責。

此網站提供在新加坡生活與工作相關資訊的連結，在網頁中先重點式說明外國人在新加坡生活所需的資訊。若簡述資料尚不能滿足，使用者可以依照此網站所提供的資訊連結到相關的部會或單位的網站取得所需的資訊。除了提供生活相關的資訊之外，這也是一個招商的網站，宣傳新加坡的優勢以吸引外資及高技術人力到新加坡工作。

也因為聯繫新加坡網站的商業取向，因此國際組表示在資訊提供時，要提供哪些資訊，會以商業需求以及技術人力招募為考量。

(四)強化自動化與 e 化措施

新加坡強化自動化以及 e 化的相關措施，即使是會話能

76 請參見 Contact Singapore 網站 <http://www.contactsingapore.org.sg/>

力不足、不敢與陌生人說話的外國人，都可以透過服務的自動化以及 e 化解決其困擾。例如：所有訂票幾乎都可以用網路訂票、大部分公共設施的收費，都可以直接透過儲值卡扣款、在車輛進入市區需要額外收費的地區不需要詢問而有機器可以直接作業、幾乎所有的申請表單程序都可以透過網路完成。因此，「聯繫新加坡」表示，自動化以及 e 化是新加坡在推動生活環境國際化時的重點措施之一。

(五) 推動新加坡成爲旅遊樞紐(Tourism Hub)

新加坡旅遊局在推動國際化的重點，放在推動新加坡成爲「旅遊樞紐」；主要是希望利用新加坡的地理優勢，透過降低交通、航空成本、開放領空、擴增合作航空公司，來提升新加坡的樞紐地位。

(六) 教育環境國際化

新加坡的教授有八成是外籍人士，新加坡政府也努力推動半年以上的交換計畫(例如：與哈佛跟史丹佛)；另外，提供優惠條件鼓勵國外知名大學在新加坡設立分校。

(七) 說好英文運動(The Speak Good English Movement)

新加坡雖然全民通英語，然而其新加坡英文的文法與腔調常常會造成溝通上的障礙，因此新加坡的國家圖書館在總理的指示下推動「說好英文運動⁷⁷」，至今已經邁入第六年。其主要目的在於提升新加坡英文與正統英文的接軌能力。

(八) 推廣講華語運動

鑒於中國的崛起與市場的需求，在英語能力的基礎之上，新加坡開始推「講華語運動」，目的在於培養華語人才搶佔中國市場。然而新加坡政府並未指示具體的作法。

77 請參見 <http://www.goodenglish.org.sg/SGEM/>

四、新加坡國際化的優勢

之所以許多的國際組織或跨國公司願意到新加坡設總部，以及許多外國人傾向到新加坡長期定居或旅遊，主要是因為新加坡有下列的優勢：

(一) 語言環境優越

新加坡英語的通用性成爲新加坡國際化的利基，另外三種官方語言的設計，讓新加坡能跟世界更多的國家直接接觸。

(二) 環境安定且便利

新加坡的治安良好、塞車情況少、平均薪資高、交通安全、政府廉能、氣候良好、區位佳、往返亞洲各國的交通便利…等因素，構成了新加坡優勢的環境，讓外國人願意在新加坡工作、居住。

(三) 文化多元性與不因種族歧視的環境

由於新加坡具有文化的多元性，到新加坡可以同時體驗多重文化，再加上交通便利使得許多年輕學者或者想要了解東南亞的人，會選擇新加坡成爲據點。另外，由於新加坡本身就已經是多種族社會，只要會說英文幾乎都不會被當作外國人，再加上長期的開放政策，因此不致於因爲國籍、膚色或種族而受到新加坡人的歧視⁷⁸。

(四) 群聚效應

因爲許多的國際企業或組織的總部已經設在新加坡，所以新的國際組織或企業在思考據點時，爲了節省聯繫成本或提升便利性，容易傾向選擇新加坡做爲據點。

(五) 政府的服務能力

新加坡政府在對外資的服務方面相當積極，政府常常會

78 即使不存在因國籍、膚色、種族而產生的歧視，但仍然存在因爲階級之間的歧視。

積極協助外資或國際組織尋找適合的據點、提供免稅優惠、投資減免或補助，因此降低外資的成本，讓外資比較願意在新加坡投資。

五、新加坡的具體作法與相關法制規範

(一) 總體開放，明列所需的人才

新加坡對於招募外來人力部分相較於其他亞洲國家，算是最開放的。不過雖然普遍採取較開放的態度，仍然有其人才招募的重點領域，舉例而言，銀行、金融、醫學、資訊科技、生化產業等為現在新加坡的重點強化產業。因此，政府在簽證發放時會配合國家重點人才的需求，而放寬、加快其審核的標準及速度。

(二) 「明快的簽證程序」及「新的優惠工作簽證措施-PEP 簽證」

在工作簽證方面，新加坡採取全面開放的政策，申請僅需要填寫申請表單，並提供學歷證明、經歷以及護照影本即可，依照新加坡規定依照所申請的簽證不同，有不同的規範與核發速度，如次頁附表所示。整體而言，新加坡少有拒發工作簽證的情況發生，如果擔心不符合簽證核發資格，新加坡人力資源部同時也提供網路試算系統，不知道是否符合資格者，只需前往 <http://sat.mom.gov.sg/> 依照系統所要求輸入相應的真實資料，便可得知自己是否可以成功取得簽證。如此一來，國外的專業人士就不需要因為簽證的問題而產生不必要的困擾。

在既有的簽證措施之外，為因應李總理 2006 年在國慶日演說中所提到「延長外來高階人才在新加坡工作期間」的指示，人力資源部於 2007 年 1 月推出新的工作簽證措施，讓原先持有 P1 或 P2 簽證滿兩年、持 Q1 簽證達 5 年、或者從新加坡的研究所畢業且具持 Q1 或 P 類簽證滿兩年者，可以申請 PEP(Personalised Employment Pass)簽證，此簽證之時效長達五年，另外一項特色在其穩定性：一般工作簽證隨著更換工作，就必須重新申請，PEP

簽證允許最多六個月的空窗期，讓外國專業人士可以保有待在新加坡從容地評估要轉換至何種工作的權利，只要在六個月之內找到新工作，就不需要重新辦理工作簽證。如此一來可以避免在新加坡想要換工作的專業人士被迫離境轉往他國，或者因為頻繁重新申請簽證的交易成本及時間成本而離開新加坡。故新加坡政府預期此項措施將成為留住高級人才的利器(簽證相關資訊一覽請見表 3-5)。

表 3-5 新加坡簽證相關資訊

	功能	簽證類別	取得簽證所需要的時間	簽證有效時間	基本薪資	管制
全球性人才	提高競爭力、資本以及與世界的連結	PEP		5 年	年薪 S\$30,000	無
		P1, P2, Q1	14~21 天	依照工作性質 或公司 要求 1~3 年	S\$2,500/ 月	無
中等技術人力	彌補工作需求與工作供給的落差(亦考慮工作所需之人力素質)	S Pass	7 天	2 年	S\$1,800/ 月 以上	無
低技術外籍人力	多半是 house-keeper 或者勞工	R1, R2	視情況而定	(未說明)	S\$1,800/ 月 以下	有

第五節 歐盟的生活環境國際化政策

前言

隨著時代潮流的演變，全球化及知識經濟在產業投資、經濟發展及全球產業分工等因素的影響下，使得政治、外交和經濟等各面向的活動，單一國家與其他國家所產生之互動與雙向關係也越來越頻繁；而自二次世界大戰後，歐洲興起一股整合運動的風潮，數世紀以來，歐洲一直籠罩在恐怖的戰爭當中，從 1870 年自 1945 年間，法國與德國間總共發生了三次的戰爭，其中並包含兩次世界大戰，這些戰爭造成歐洲各國家之人力物力、社會動盪以及人民顛沛流離的成本損害十分之大。⁷⁹有鑑於此，當時部分歐洲的領導人認為欲維持歐洲的和平與安全，必須以歐洲格局為整體考量，就經濟層面與外交政治進行整合。

並且，不僅在軍事、外交及經濟上，歐洲地區儼然成為東西方意識型態對抗的中間地帶。⁸⁰因而歐洲的整合運動受到內外力的交錯作用之下，從起初政治性的理念形塑，為減少國家及族群間的衝突，尋求避免戰火之摧殘之可能性；時至今日，透過經濟層面的共同立意與互補關係，促成今日的歐盟模式。如同學者哈斯（Ernst B. Haas）的外溢效應（spill-over）中，所發展出的新功能主義繼承了功能主義的核心思想，即從功能性領域入手，從一個領域外溢到另一個領域，最後實現全面性的整合模式。⁸¹

如此，從 1946 年邱吉爾（Winston S. Churchill）提出「歐洲合眾國」的概念，直到現今「歐洲聯盟」逐步建立起區域整合中發展程度最高的組織。⁸²它並非是一個企圖取代當前所有國家的「國家」，但

79 請參見洪德欽、沈玄池（主編），【歐洲聯盟理論與政策】，民國 87 年 1 月，中央研究院歐美研究所。

80 See, e.g., Oran R. Young, *The Internationalization of the Circumpolar North: Charting a Course for the 21st Century* 1-2(2000)

81 See, e.g., Bohdan Lupiy, *Ukraine And European Security—International Mechanisms: As Non-Military Options For National Security Of Ukraine* <http://www.nato.int/acad/fellow/94-96/lupiy/03.htm> (1996).

82 請參見許仟，【歐洲問題新論】，民國 88 年 6 月，嘉義南華管理學院出版。

卻又高於其他國際組織。歐盟成員國設置共同機構並賦予其部分主權，以便能民主地做出有關共同利益具體事宜的決策。⁸³故歐盟跨國政治、經濟乃至軍事層面，如何在擁有更廣泛的大眾支持之前，相應地在政策面中進行擴散？為求進一步達到歐洲各國內部深化並廣化的整合進程，歐盟究竟採取哪些相關政策而建立起一個單一組織，藉此組織的運作而有效地解決歐洲各國內在的結構問題，並藉由相關政策的推廣，進而形成一個適合歐洲人民共同生活的國際社會，以求能創造各國福祉之最大化？

本節欲針對上述問題，整理分析在歐盟整合過程中，各項相關政策的制訂，皆對於其內部分歧性高的不同國家造成內化的重要影響，甚而產生大歐洲的共同意識，形成單一整體的型態躋身於國際社會之極具影響地位。接著，本節段落試圖深入地探討歐盟所推行之相關政策現今的執行概況和未來的發展趨勢。

總言之，藉由研究歐盟為求不斷推進整合運動進步之歷程，將歐盟如何「化異為同」的種種措施和相關資料進行有系統地條理歸納，希冀本文能有助於我國在瞭解歐州社會如何創造出一個越發多采多姿的多元組織型態。

一、歐盟在國際化議題上之相關考量

歐盟於 2007 年新加入羅馬尼亞和保加利亞兩個國家，成為總數 27 個之聯盟，歐盟會員國的增加速度十分地快，⁸⁴從最初加入歐洲煤鋼共同體的法國、德國、義大利、荷蘭、比利時和盧森堡六個原始會員國開始，後來於 1973 年又加入了英國、愛爾蘭和丹麥，1981 年希臘的加入，1986 年西班牙、葡萄牙亦成為會員國，1995 年奧地利、芬蘭、瑞典也加盟在此聯邦之中；直到 2004 年

⁸³ 請參見歐盟經貿辦事處網站，
http://www.deltwn.ec.europa.eu/CH/whattheeu/whattheeu_theeuataglance.htm

⁸⁴ 請參見歐盟經貿辦事處網站，
http://www.deltwn.ec.europa.eu/CH/euandtheworld/theeuandtheworld_overviewofeus_externalrelations.htm

歐盟東擴增加了 10 個中東歐的國家，包括立陶宛、拉脫維亞、愛沙尼亞、捷克、波蘭、匈牙利、斯洛伐克、斯洛維尼亞、馬爾他及賽普勒斯等。⁸⁵北歐國家中僅存挪威與冰島為非歐盟會員國，西歐尚有瑞士維持其傳統中立國之地位，而沒有參與歐盟的行列。⁸⁶在如此眾多的歐洲國家參與之下，歐盟必須考量到各個單一國家的內部社會型態、文化背景和語言環境等不同層面，進而將國家與國家的差異性，包含在國內政治、社會文化、法治規範等都盡可能地縮減至最低程度，以期收結盟後之最大化有效利益。

換句話說，為求能夠達到力量結合的正面目標，歐盟勢必需要建立起一個歐洲社會的集體共識，如此，便能較為有力地去推行高層級議題的合作可能。而歐盟為推動歐洲社會間的族群融合，所採行的政策措施，從五個層面去著手將歐盟所面臨的相關問題陳列出來，如以下論述：

首先，歐盟針對國際化議題上，所考量的問題有以下五點⁸⁷：

1. 應提升歐洲高等教育在全球化教育市場的競爭力

由於在 19 世紀末至 20 世紀初，歐洲的各傳統大學即為世界各地留學生取經的重鎮，然而，經過近一個世紀的發展過後，美國高等學府不僅在數量上凌駕歐洲各國，在學術研究質量與學校規模上，亦都凌駕西歐地區的多數學府，特別是北美地區獎助學金的機會與研究設施的優渥條件，更吸引了許多來自歐洲、第三世界，如亞洲、非洲、南美地區的教育工作者和留學生。此外，由於歐盟整合腳步的帶動之下，各會員國家間的教育水準、文化相關範疇的相互影響作用，因而使得歐盟不得不檢討國際文教政策的施用方法和範圍，希冀藉由文化與教育層面的改革提升，進一步深化歐洲社會族群間的生活型態和文化認同等方面，以求接受全球化教育市

85 請參見歐洲聯盟研究協會網站，<http://www.eusa-taiwan.org/P2-a.htm>

86 請參見歐洲通訊 (EU NEWSLETTER)，【透視歐盟】，2006 年 1 月，歐洲經貿辦事處編印。

87 請參見郭為藩，【全球視野的文化政策】，2006 年 3 月，心理出版社。

場的競爭挑戰。

2. 歐陸同地區大學體制差異與學認證

經過歐盟的研究報告顯示，歐陸大學競爭力最大的障礙在制度上，不但相互之間頗有差異，而且不易與世界大學接軌。固然，這種歷史包袱形成單一歐洲國家大學的學府特色，但在同等學歷的採認與學生轉學的銜接卻造成極大的困擾，因而令歐盟境內各大學學生卻步不前，不僅造成其內部人才流通的緩慢。對於國際學生而言，學校的課程學分無法順利抵免，都會造成其提出申請的意願和實際執行上的一大困難。

3. 歐陸官方語言分雜形成的學術溝通問題

由於歐洲地區族群紛雜，語言差異性導致語言問題的政治敏感性很高。此種語言歧異所造成的障礙，不僅出現在政治議題上，也成為文化傳播和學術溝通上的問題，例如比利時就曾因法語和荷語之爭，而造成歐洲一大學學府—魯汶大學的分裂，而分成新舊兩種語言之不同單位。

4. 全球化衝擊下地區文化特色逐漸消失的問題

歐盟各國的文化傳統各有其特色存在，因而很難因歐洲地區的整合運動，而犧牲珍貴的文化遺產與歷史傳統為代價；然而，在全球化的衝擊下，歐盟會員國的許多文化特色，如同世界其他地區的弱勢文化體系一樣，都有漸漸消失的情況產生，而失去歐洲原有的地方性風貌；由於多樣性特色與悠久的文化傳統本為歐盟創立至今持續提倡的觀念，因而歐盟相當重視此方面文化議題的發展現況。

5. 建立「歐洲品牌」以凸顯歐洲文化認同的課題

歐洲人民一向對其傳統文化有一種民族自覺和自信，這種文化的認同感，基於歐洲的基督教文明的深厚影響力；其次，在於體認歐洲各地區文化特質的多樣化，非大多數民族文化所能及。基於這種課題認知，歐盟因而在教育文化上提出「歐

洲品牌」(European label)、「歐洲面向」(European dimension)等口號，讓歐洲人民凝聚認同，加深歐盟內部國家的無疆界意識，以及提醒外國人要從歐洲觀點來鑑賞歐洲體制與文化性格的種種價值；另一方面，更鼓勵歐洲各國不宜一味仿效文化霸權的形式，而失去本身原有的特色。

二、歐盟以國際化為訴求之相關政策施行

是故，歐盟以上述相關考量為基礎，主要在三種政策措施分別在其所推行之「文教政策」、「申根公約」及「語言政策」的實行在執行面上展現其提升歐盟國家普遍國際化的決心和意願。

(一) 文化與教育政策—強化歐洲社群間的人才流通

歐盟如今能發展到眼前這樣的規模，其在全球市場上的競爭力能整合提高到當前的程度，擴展其競爭範疇到全球經濟、科技、高等教育、影視產業、文化觀光、學術研究及通用語文等方面，實際上皆因其仰賴歐盟文化與教育政策的規劃，進而體現其晉身國際社會要角的地位。

由此可見，文化認同和教育政策的重要性，在今日歐盟的政策制訂和執行面上，都已成為值得深思的課題。也因此，歐盟目前正致力推行以下三個方案⁸⁸：

1. 確立歐洲年度文化首都方案—歐盟每年分別推選一個或兩個在文化觀光方面最有特色的城市，稱為「年度文化首都」，2006年的年度文化首都為巴塔拉。所謂的文化首都都會配合辦理演藝、展覽及其他文化活動，因而對提高該一城市在歐洲社群間，以及國際的知名度及觀光宣導都很有助益，除了能帶動觀光人潮以外，還能讓歐盟公民能多加認識歐洲大家族的各種風貌。

88 請參見許仟，【歐洲文化與歐洲聯盟文化政策】，1999年，樂學出版社；郭為藩，【全球視野的文化政策】，2006年3月，心理出版社。

2. 規劃推動萬花筒 (Kaleidoscope)、亞里安 (Ariane) 與拉斐爾 (Raphael) 等案－歐盟在維護文化資產方面相當重視，利用萬花筒方案推動歐盟會員國在藝術創作及演藝方面一系列的合作，加強族群相互的認識和交流，並且利用亞里安方案鼓勵圖書出版和歐洲人民閱讀的專案；至於拉斐爾專案就在於保護文化資產部分，用歐盟所整合的共同力量，修護歐洲各國內的文化古蹟方案，累積歐洲為一個整體的意識認知，同時還開放古蹟及紀念性的建築供大眾免費參觀，既推廣歐洲意識的文化教育，逐漸拆解各國間的無形意識疆界，還推動了觀光人潮的流動，無論是抽象或具體的國際流通概念，都可在此政策內容中，窺知一二。
3. 歐洲高等教育區域的建構－歐盟在高等教育方面，為促進族群、人才的相互交流，而整合為一個共同區域的構想，更有鑑於國際全球化市場競爭和知識社會對歐洲帶來的挑戰，因而宣示 2010 年達成使歐洲成為具有高度競爭力與生命力的知識經濟體。並決議推動以下措施：
 - (1) 採行易判讀與可比較的高等教育學制，亦即分為「三年：學士－五年：碩士－八年：博士」三階段制。目前分雜的歐盟各會員國高教育學制，應盡量配合調整。
 - (2) 確定歐洲學分轉換累積制度 (European Credit transfer and accumulation system, ECTS)，經過學分經認證後的各大學，可相互承認學分，且不同的專案大學所修習的學分可累積合算，互相轉換。
 - (3) 改革高等學府師生跨國交流的實際條件，包括接待的安排、學費的減免與獎助金、校際合作與結盟等
 - (4) 建立高等教育品質保證機制，亦即在大學評鑑方面採取大區域的評鑑機制，並在評鑑專家方面互相支援。目前已建立歐洲高等教育品質保證互聯網 (European

Network Quality Assurance)，與各國大學評鑑機構密切協調聯繫。

- (5) 推廣聯合學會課程，並以聯合碩士學位課成爲優先推廣重點，更增加大學生在歐洲區域內外跨國遊學的經驗，增廣對其他國家文化的瞭解。
- (6) 加強高等教育與訓練課程的「歐洲面向」，在課程設計上鞏固歐洲文化傳統的理念，爲歐洲公民在教育上奠定思想基礎。
- (7) 推廣遠距教學與終身學習。歐盟執委會在 2000 年提出「終身學習備忘錄」、2001 年又通過「促使歐洲終身學習區域實現」(Making European areas of lifelong learning a reality) 的報告，2003 年加強推動「終身學習區域網路計畫」，預期目標訂爲到 2010 年歐盟國家 25 歲到 64 歲人口參與終身學習活動的比率達到 12.5%。

政策成效方面：

由歐盟內部報告檢討以及計畫推動的相關預設目標中得以獲得概略線索，尤其族群融合的議題，所牽涉的層面相當廣泛，不僅是單一國家內部政策制訂方向會有階段性的差異，各國的教育單位和文化遺產的數量、價值多寡、高低的認識標準亦不見然能有一致性的共識，因而不論在推行歐洲區域內各大學間的認證合作或學生、教師間相互交流，也都會是浩大工程。即便如此，經由率領歐洲整合的龍頭國家，如德國與法國等，之協力帶動之下，從各種層面議題已有一定程度的合作成果，如大學學分和聯合學位的設置，歐洲內部已然推廣至相當之成效，自 2000 年起已有約 30 萬的歐洲

人民受惠於相關的文教專案。⁸⁹換言之，歐盟雖然不會決定歐盟公民在學校裡學習什麼，但卻致力於確保歐盟國家互相認同教育及專業資格證照。透過合作夥伴關係及交換計畫，透過消除官僚政治干擾，歐盟致力為每個人提供國內外學習機會，並作為該文教專案之一的「歐盟計畫」（如ERASMUS）的受益人，⁹⁰而得以讓超過一百萬的年輕人，目前在歐洲非本國的國家之中求學或從事研究，以利未來尋求個人發展和突破。

（二）申根公約：加速內部及外部人才資訊等流通的可能性

人權是法律權利，因此受到時代環境、各國國情影響而顯現一些差異性。惟第二次世界大戰之後，在聯合國體系作用之下，西方各國加深相互依賴關係，因而帶動歐洲各國國內相關政策也日益國際化。即便人權本質上屬於國家內政問題，卻亦愈來愈具國際性，受到國際社會關心與重視。⁹¹

歐盟為體現其內化成一個整體的理想，因而制訂法規讓所有歐洲公民皆享有的最基本之人權，即人民有權利有權在歐盟任何國家自由來往並任意選擇居住地。⁹²雖然該項權利從一開始被載入歐盟成立條約，但到了《申根公約》（Schengen Agreement）（1996年正式生效），亦稱申根協議，始確保此項權利的實現最早於1985年6月14日由五個歐洲國家（聯邦德國，法國，荷蘭，比利時，盧森堡）在盧森堡的一個小城市申根（Schengen）簽署。該公約於1995年7月正式全面生效。申根公約的成員國亦稱「申根國家」或者「申根公約國」，

89 請參見郭為藩，【全球視野的文化政策】，2006年3月，心理出版社。

90 請參見商務部網站，【歐盟磋商避難及移民政策】，民國90年2月，http://news.bbc.co.uk/chinese/trad/hi/newsid_1150000/newsid_1159800/1159822.stm

91 人權本身具有普遍性及共通性，這是人權國際化之內在因素（黃坤錦，1980：389-390）。

92 請參見張亞中，【歐洲統合過程中的國家主權問題】，民國93年11月，政大國關中心。

成員國的整體又稱「申根區」。⁹³

根據該協定第二條第二款之敘述，申根公約的目的是取消相互之間的邊境檢查點，並協調對申根區之外的邊境控制。即在成員國相互之間取消邊境管制，持有任意成員國有效身份證或簽證的人可以在所有成員國境內自由流動。根據該協定之規定，旅遊者如果持有其中一國的旅遊簽證即可合法地到所有其他申根國家。因而現今歐洲人民無需出示護照或身份證，便可跨越申根地區中的內部國界。同時，目前在歐盟國家工作的五百萬非歐盟公民，一旦提出申根國家提出申根簽證的申請，亦可享有這些重要權利。申根公約國自 2001 年 3 月 25 日起截至 2003 年，由 10 國增為 15 國，包括比利時、荷蘭、盧森堡、法國、德國、西班牙、葡萄牙、奧地利、義大利、希臘、丹麥、瑞典、挪威、芬蘭及冰島。⁹⁴

此外目前申根公約法規制訂之實施範圍僅及於 3 個月以下之一般人士旅遊簽證，原則上，凡條件符合者，可一證照通行 15 國，但亦非毫無限制，一體適用；並且在歐盟設立申根公約的基礎法規框架之下，各當事國政府得《歐盟各國關於維護互聯網安全的決定》及歐盟各國其他各項有關法律法規，但每個會員國仍端視特殊情況而保留若干行政裁量權。

2006 年 12 月 5 日，歐盟各國主管內政和司法事務的部長級官員在布魯塞爾開會決定 2007 年 12 月 31 日起吸收於 2004 年 5 月加入歐盟的 10 個國家（即愛沙尼亞、拉脫維亞、立陶宛、波蘭、捷克、匈牙利、斯洛伐克、斯洛維尼亞、馬爾他和賽普勒斯）加入《申根協定》。⁹⁵根據各國達成的安排，歐

93 請參見吳東野，【歐洲聯盟成員國之擴增】，民國 93 年年 5 月，政大國關中心。

94 申根國家中除挪威和冰島之外均為歐盟國家，相反英國和愛爾蘭是歐盟國家，但不是申根協定的成員國。

95 據奧地利和捷克的媒體報道，歐盟內務部長麗瑟·普羅科普在布魯塞爾的新聞發佈會上宣佈，申根條約國家範圍將於 2007 年底到 2008 初擴大到包括捷克、波蘭等 9 個在 2004 年 4 月 1 日加入歐盟的所謂「新歐盟國家」。根據這項新的決議，從 2007 年 12 月 31 日開始，歐盟國家（未加入申根條約國家的英國除外）內部的陸路、海路的邊境檢查將完全取消，機場的邊境檢查則在 2008 年 3 月取消。

盟將分步驟吸收 10 個新成員國加入《申根協定》。這些國家與 15 個現協定國之間的陸路和海路邊卡將於 2007 年 12 月開始撤除，而機場邊境檢查也將在 2008 年 3 月 30 日起取消，只有賽普勒斯和馬爾他要求保留部分邊境管制措施。

現今歐盟進一步欲起草一項共同程序，細部內容將涉及許多歐盟境內各項問題，如家庭遷移重聚，以及怎樣將新進歐盟的外籍人士融入陌生環境中。⁹⁶依此，除保護歐盟公民的基本人權外，還能使外來人口能享有一定的生活和工作上的便利性，進一步融入歐洲社群的生活圈裡。

另外，歐盟大部分國家皆參與聯合國及國際人權組織或簽署國際人權公約，一方面必須限制部分主權與國際體系接軌整合；另一方面也使國內法律與國際規範在人權領域逐漸趨同一致，其欲與國際加強接軌的舉動，可見一斑。

政策成效方面：

由上述可知，歐盟推動申根簽證而有利於公民在歐盟國家內部的族群融合、工作權的提升、觀光客的吸引，以及資訊的傳遞上相當不遺餘力，而在此政策的實現成效上面，其受惠對象不僅是歐洲公民社會的每一份子，甚而囊括欲進入歐盟境內的外來人口。

事實上前述仍為不斷推動至今的政策方案，故有關成效的評估。然而，即便如此，申根簽證的實際成效方面則一直以來都有顯著的進展，基於歐洲傳統價值的影響作用之下，歐洲的人權概念早已深植在歐洲社群的價值體系中，因而衍生成為歐盟各會員國之間共同認知文化，並延伸到族群融合層面，都較為世界其他國家來得容易得多，並且，人權議題

96 請參見吳志中，【全球化之下，歐洲多語言國家的語言認同危機】，民國 95 年 9 月，Taiwan News 綜合週刊編。

在近代更逐漸受到國際社會的普遍重視，因而歐盟人權政策的大力推廣，甚至可說是提供歐洲區域內摒除差異性與疆界藩籬最佳方案之一，還成爲世界各國間推動此議題成爲全球性議題的主要力量。

（三）語言政策：促進歐盟內部差異性之整合

隨著歐盟內部整合的廣化，成員國不斷地增加，其內部語言亦趨於多樣及複雜化，各成員國在彼此溝通上的困難度亦發增加、複雜性和挑戰性也越來越高，爲了解決共同體語言多樣性所造成的各種溝通等技術性問題，自 1958 年歐洲經濟共同體才四種官方語言，實至目前爲止，已開始使用 23 種官方語言，並且，更增設了「翻譯局」，並不斷擴編此局的型態，在 1981 年再擴大成「聯合翻譯會議服務」，以解決共同體內部各單位的語言溝通問題。⁹⁷其次，語言也是人與人溝通最直接的媒介，若能將語言障礙降至最低，亦可消弭國語國、種族與種族、人與人之間的隔閡。相反地，倘若人與人之間的缺乏共同之溝通媒介，會造成兩個不同文化背景的行爲者在互動上的困難。⁹⁸

而歐洲公民既然想要在這一個共同體系下生存，具備雙語能力甚至三種語言的能力儼然是必然的趨勢，並且，1997 年的教育白皮書也再度強調歐洲公民具備多種歐語能力的重要性，以利歐盟境內許多企業對於員工的基本要求（通常爲至

97 請參見丁元亨，【歐洲整合與歐盟語言政策】，民國 87 年，行政院客家委員會出版；See, e.g., Directorate General for Education and Culture and coordinated by Directorate General Press and Communication, Europeans and their Languages 1-13(2006).

98 根據歐盟執委會於 1996 年 1 月 28 日至 3 月 12 日對歐洲市民如何看待歐洲文化的調查顯示：45.4% 的比例害怕成員國之間的差異會成爲問題產生的主要根源，另外 50.6% 的比例認爲這個問題是有可能發生的，再者，51.21% 的比例認爲這一種差異主要是因爲文化上的差異所造成。這些資料正顯示，歐洲市民普遍認爲使用不同符號或語言，所造成的文化背景及社會價值上的差異，將會造成彼此之間互動上的困難。請參見丁元亨，【歐洲整合與歐盟語言政策】，民國 87 年，行政院客家委員會出版。

少二種以上的歐語能力)。雖然歐盟有設定高達 23 種官方語言，但其主要象徵歐洲整合之平等意義，實際上英語和法語是歐盟最常用的工作語言，英語主要用於大會發言及小組討論與個別交談等口頭交際場所，法語則用於簽署書面文件。然而，在面對以英語和法語起草的文件時，特別是對於得與使用區便遭遇到明顯的困難，尤其是缺乏翻譯能力的中小企業，語言障礙將令他們在經濟競爭中無法迅速掌握資訊，競爭力明顯大減。⁹⁹

其次，若就貨物的自由流通看來，雖然歐盟規定各成員國應撤除各種可能阻礙貨物自由流通的藩籬，但就語言的層面而言，各成員國語言使用環境不盡相同，也導致歐盟在推展貨物自由流通上的成效大打折扣。對於貨物上的文字說明書以及產品標籤的文字書寫之規定不進相同，若有某項產品想同時在歐盟數個成員國銷售的話，此時期產品勢必得採行多種版本的文字說明書，其生產成本將因產品使用不同的文字說明書而增加，此時將降低廠商將貨物運銷多國的意願，產品將無法在歐盟境內真正的自由流通，歐盟各國對於貨物文字說明書的規定，則將造成貨物流通上一個無形的障礙。¹⁰⁰

加上，歐洲經濟整合強勢的表現，歐盟也引進相當多的外籍勞工，以解決伴隨經濟發展所需要的大量勞動力。為數眾多的外勞引進，除了為歐洲經濟注入一股活力，卻也帶來不少問題，尤以語言面向而言，眾多的外籍勞工來自數十個不同的國家，其文化背景之差異性，讓歐盟原本已經相當複雜的語言結構問題更顯複雜化，亦使歐盟語言使用情形變得異常多元。

因此，歐洲公民在互動上所面臨的是一個前所未有的高挑

99 See, e.g., EUROPEAN COMMISSION, The European Commission's Action Plan for Language Learning and Linguistic Diversity, http://ec.europa.eu/education/policies/lang/policy/index_en.html

100 請參照郭為藩，【全球視野的文化政策】，2006年3月，心理出版社。

戰性，彼此之間互動上的困難也越顯窘境，故歐盟為讓歐洲公民真正落實原有各項權利如工作權、自由遷徙權等真正落實，歐盟應消除各種阻礙歐洲社群履行歧視民權利的藩籬，意即成員國之間的語言障礙，造成市民自由遷徙、居住權利及工作權受到抑制。並且明訂學習語言的權利不僅是一種權利，也是一種義務，使其真正成爲一個大歐洲公民社會。

故歐盟的語言政策主要包括三部分¹⁰¹：其一爲歐盟總部各單位公文書使用的語言及所主辦各類會議及歐洲議會使用的官方語言課題；另一方面則爲歐盟爲推動歐洲的整合涉及的語言教育方案；第三部分則是如何扶持或拯救瀕於消失的弱勢族群語言問題。透過上述三個策略爲主軸，歐盟歷年來在語言政策的作爲，可分爲四個面向：1. 語言數位化計畫 2. 外來移民後代子女母語教育計畫 3. 區域及少數語言推廣計畫 4. 共同體語言推廣計畫，依上述面向的實施，歐盟試圖展現其對於語言政策的重視以及其改革的決心和魄力。

語言政策的相關計畫內容如下：

(1) 語言數位化計畫

歐洲整合初期主要是藉由專屬的翻譯機構，以及爲數眾多的翻譯人員來解決歐盟內部各機構彼此之間的語言問題，但龐大的翻譯成本和某些語言配對如丹麥與希臘與對譯的翻譯人才不易尋得此職之故，歐盟在 1976 年即推行語言數位化計畫，希望藉由翻譯系統的輔助，將歐盟的各項法規及相關訊息迅速的傳達給所有的歐洲社會知道，讓歐洲公民能在第一時間即知道歐洲整合的所有事物，以增進歐洲社會對歐盟各項政策的理解，更加落實「市民歐洲」的整合目標，也等於在宣示所有歐盟官方語言一律平等，¹⁰²所有隸屬於歐盟體制下的官方

101 請參見丁元亨，【歐洲整合與歐盟語言政策】，民國 87 年，行政院客家委員會出版；吳志中，【全球化之下，歐洲多語言國家的語言認同危機】，民國 95 年 9 月，Taiwan News 總合週刊編。

102 請參照王春光，【歐盟移民政策與中國移民的前景】，2005 年 11 月，中國社會

語言，都在歐洲整合過程中享有同樣的整合利益，則不會因個別語言、單一國家所呈現來的文化差異與使用情形而有所不同。

透過此計畫的執行，進而減輕翻譯人員的工作壓力，以及減少歐洲整合的翻譯成本，更有助於語言政策在政治、經濟和社會三個面向的推廣。

(2) 外來移民後代子女母與教育計畫

1976 年 9 月 9 日歐盟各成員國教育部長高峰會，首次提出在外來移民後代子女母與教育範疇上合作的計畫，會後並提出一份決議書，各國決定在外來移民後代子女母與教育範疇上加強合作交流。而外來移民的界定上，除了限定在來自歐盟內部其他成員國的歐洲公民外，也擴大到來自非歐盟成員的其他國家人民。在語言教育範圍則限定為勞工遷入國的語言或這些外籍勞工的母語教育，意即所有的歐盟官方語言，均具備受補助的資格，但若此勞工是來自非歐盟成員國的第三國家，歐盟也有可能與該國家進行合作交流，推行以該國語言為主的教育計畫。¹⁰³而 1977 年 7 月 25 日部長理事會所公布的第 486 號指令，可謂為歐盟在推行外來移民後代子女母語教育議題上最重要的一個里程碑，此項指令再起使部分以及第三條規定中，即明白地指出，為了改善人員自由流動對歐洲公民所造成的文化適應衝擊，歐盟應幫助歐洲社群能學習第二種共同體語言，好讓歐洲公民在搬遷到其他成員國後，亦能適應該國文化，以便其融入新的生活，且同時也應提供機會，讓那些沒有居住在自己國家的歐洲人民，不論在歐盟的任何一個角落，均能享有學習母語的機會。¹⁰⁴而此項

科學院社會學研究所出版。

103 請參見丁元亨，【歐洲整合與歐盟語言政策】，民國 87 年，行政院客家委員會出版。

104 See, e.g., COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES, COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE COUNCIL, THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE ECONOMIC AND SOCIAL COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS Promoting Language Learning and Linguistic

計畫最重要的目的在於歐盟希望藉由此項計畫的進展，達到各成員國彼此之間文化交流的目的，藉著保障其語言教育權的方式，培養歐洲公民具備在歐洲層級架構下所需具備的歐語能力，同時藉由此項學習過程，加強他們身為歐洲人民所應能適應國際社會環境變化和歷史文化認同意識的能力。

(3) 區域及少數語言推廣計畫

馬斯垂克條約第 126 條教育條款第 2 項中規定，¹⁰⁵歐盟應透過推廣教育及傳播各成員國語言的方式，來推廣歐洲層級之教育合作。依據此項條文，歐盟在歐洲層級上的語言教育政策，其所能提供援助的語言種類將僅限於「各成員國語言」，意指歐盟官方語言；換言之，依據此項條文之規定，歐盟在歐洲層級上的語言教育政策，其權限範圍單限於歐盟的官方語言部分。因此，歐盟近幾年意識到應更加重視區域極少數語言的保護，故基於歐洲理事會「區域極少數語言歐洲憲章」以及「聯合國語言權宣言」所揭示的精神，欲盡力保護對區域極少數語言族群之文化遺產和人權的保障。

歐盟對於區域極少數語言的保護，主要勢將其視為歐盟文化遺產的一部份，透過教育的方法傳播區域及少數語言，並藉由資訊軟體的應用來加速區域及少數語言的流通和推廣，成為歐洲多元社會的一部份；另外，歐盟對於區域及少數語言的語言權保障，並不是消極的保障其使用的權利，而是積極地增加其在各場所使用的機會，以讓此語言能與經濟及社會層面各項活動相配合。並且，因為語言使用率的增加，開創其文化新面貌，為歐盟的各成員國的交流更加活絡，藉此促進各方的融合和人才的交流。

(4) 共同體外語教學推廣計畫

歐盟各成員國雖然以簽署各項規章的方式來保障人民的

Diversity: An Action Plan 2004-2006 3-14 (2006).

105 請參照郭為藩，【全球視野的文化政策】，2006 年 3 月，心理出版社。

語言權，但面對歐洲共同體成員不斷地擴增，官方語言與日遽增的趨勢，傳統的語言教育不再能符合社會的需求，因而 1989 年 7 月 28 日部長理事會決定，為保障歐洲公民在共同體的各項權利，培養其歐洲參與能力，以促進歐洲整合能順利推行，成立 LINGUA 計畫，以推廣語言教育，增進成員國之間對相互語言及文化的認識，透過加強彼此之間的交流合作，以凝聚歐洲公民的「歐洲意識」，培養「歐洲認同」。¹⁰⁶值得一提的是，本計畫除了歐盟 15 個成員國外，並包括非成員國但簽署「歐洲經濟區協定」(European Economic Area; EEA) 的成員，如冰島及挪威，其涵蓋的語言範圍則包括歐盟現行的 11 種官方語言加上愛爾蘭語及盧森堡語，但特別考慮，優先照顧到那些越來越少使用及越來越不普及的弱勢語言。¹⁰⁷馬斯垂克條約中第 126 條則明白揭示出歐盟教育政策的原則性方針，¹⁰⁸歐盟鼓勵歐洲各成員國之間相互合作，於必要時支持及補助其活動，以助於提升教育的發展，藉由擴展各國教育教導，傳播各成員國的語言。整個計畫當中，除了注重語言人才的培訓，其對於發展語言教育的相關教材亦相當重視，為配合資訊社會的來臨，對於如何將電信工程應用在外語教育，而能將此政策推得更為廣泛，歐盟一直不遺餘力地在建構有別於以往傳統式的教學方式，反而利用網際網路、多媒體的應用，增加與外語學習者的互動，協助迅速掌握語言的最新資訊，並藉助電視及廣播電台頻道的增加，多方面的考量下，讓歐洲公民也能自學外語。

政策成效方面：

從歐盟的語言政策成效來分析，歐洲共同體在 1950 年代

106 請參見丁元亨，【歐洲整合與歐盟語言政策】，民國 87 年，行政院客家委員會出版。

107 請參見 Edwards John, (蘇宜青譯)，【語言、社會和同一性】，民國 93 年，桂冠圖書公司。

108 See, e.g., Dethloff UWE, *Interkulturalität und Eurokompetenz: Die Herausforderung des Binnenmarktes und der Europäischen Union* (1993)

初創時，因六個創始會員國中的法國、比利時與盧森堡，均已法文為官方語言或官方語言之一；¹⁰⁹到了 1958 年，歐體在條約中明確宣示，歐洲共同體人民除有權使用母語外，其所屬機構也必須以會員國民眾使用的母語與其溝通；一般公文書也必須使用所有會員國的官方語文或予以譯出。截至 2004 年 1 月 1 日由 15 個會員國增加為 25 個會員國之前，歐盟就聘僱 1300 名專業翻譯人原來處理 11 種語文翻譯的作業，每年光翻譯事務的預算就高達 2 億千 7 百萬歐元。¹¹⁰

而現階段無論翻譯人員的編制、作業負荷及經費預算將大量膨脹。所以不少國家，特別是歐盟大國策動及又說服各會員國出席代表盡量使用法語、德語、英語三種會議常用的語言溝通，以維持歐盟機構的運作效率。因此，由於歐洲地區歧異性程度複雜，目前想要達到完全推廣多元語言的普遍性，仍著重在二到三種語言之內；基於此，亦連帶影響到單一會員國母語的流通性和趨於弱勢文化的可能。故歐盟仍極力推動維護少數族群語言與文化的行動，藉無形之中的影響力使然，而給各會員國在語言政策上發揮重大的引導作用。

另外，關於共同體外語教學的行動成效，雖從施行以來對歐盟境內人才培育、相互交流和資訊往返的流通性皆有不錯的效果，但因外語師資嚴重缺乏或對其所傳授之語言背景認識不夠或能力不足，加上教學方法不合時代潮流，學生在外語學習上的成效，便極有可能會大打折扣。鑑於如此，整個 LINGUA 計畫在 1990 年施行至 1999 年共九年間，還另外配合達文西計畫，¹¹¹一同加強對外語教師語言能力之培訓計畫，以收語言政策推廣之最大成效；然而，由於培養許多種外語教學人才，

109 請參見 Kajita Takamichi(趙大為譯)，【統合與分裂—歐洲新秩序的藍圖】，民國 94 年，錦繡出版社。

110 請參見郭秀華，【歐洲聯盟高等教育政策發展之研究】，民國 86 年，淡江大學歐洲研究所編印。

111 請參見丁元亨，【歐洲整合與歐盟語言政策】，民國 87 年，行政院客家委員會出版。

並要求其教學品質和語言素質，此事可謂茲事體大，因而經費來源成爲左右此計畫成果的主要因素。

三、 歐盟國際化法規政策施行之綜合評析

歐盟法規爲整個歐盟提供了一個大致相同的保護程度，但歐盟政策卻非常靈活，讓各國政府按照當地條件採取合適的措施。同時，政策還不斷地得到更新。歐盟在制訂各項法規制度的過程，除了各國間法律規範建立一個可供相互溝通對話的基礎平台之外，由於法規的制訂多半來伴隨政策制訂和執行的措施，因而許多法制規範亦見容於許多相關政策之中，故法規視爲輔助政策執行的有效工具。

而歐盟在法律規範的體現，主要是在各會員國之間司法機構的合作方面，由於人人可在歐盟境內自由來往，故確保公民不會失去司法體系保護或企圖逃脫司法體系管轄亦變得極其重要。由於上述原因，歐盟特別關注國家之間的司法體系緊密合作，並確保某成員國制定的司法決定能在其他國家裏得到認同及實施。

現階段有越來越多的外國人設法進入歐盟境內，可能原因或爲逃避戰爭、迫害及天災，或爲開拓更美好的未來，因此歐盟政府著手爲該問題研究共同解決辦法。歐盟爲庇護尋求者起草了最低標準、措施及程序，這些政策規定了申請處理方式與地點，准予庇護之人的身份以及政府機構就該問題應肩負起的職責。同時，歐盟有決心對非法移民施加壓力，防止濫用爲合法移民者制定的體系，並保證其公民的人身安全。這涉及到加強歐盟外部邊界管理，特別是東部及南部邊界。出於地理原因，新成員國負擔沈重，如今新成員國已接受管理大部分歐盟最外圍的邊界。這些新成員國受到歐盟的財政支持以促進邊界護衛隊、警員及海關官員間日益增強的合作並採用現代技術，如電腦化指紋識別及個人資料識別。並且歐盟積極地與移民來源國合作，使其人民在家鄉便能擁有美好的將來，促進人權及民主的尊重並鼓勵經濟發展，並幫助試圖非法進入歐盟而被捕的移民者在其國家政府同意之下順利重

返祖國。¹¹²

此外，由於歐盟公民可在歐盟各國旅遊、學習及工作（新成員國需在過度期以後）。歐盟將行動自由作為一項基本公民權利，不斷致力賦予公民更多行動自由，消除國籍所帶來的法律上的差別待遇。無需攜帶護照，無需進行邊境檢查，歐盟公民便可在大部分歐盟國家內遊歷。如此便利的遷徙自由，便帶給在歐洲生活、求學，甚或謀職的人，皆能享受到自由便捷的生活型態而無須顧慮公文往來、條件申請或出入境的重重繁瑣程序等，因而利用法規的彈性放寬，進一步地加速了人才往來的流通性，以及資訊往返的快捷性，更值得一提的是，藉此亦帶動了吸引國際性人才投入歐洲社會的意願和參與程度。

結論

歐盟的整合工作自 1952 年煤鋼共同體開始，至少有半世紀的歷史，最近十多年來整合的不乏更加緊鑼密鼓地在推動之中。如 2004 年 2 月 10 日，歐盟執委會訂定了自 2007 年至 2013 年之間的經費預算，期望會員國投入研究和創新的經費能提高，並為版圖東擴後的歐盟定出三大優先項目¹¹³：

- （一）永續發展
- （二）公民身份、自由、安全和公平
- （三）將歐盟推上國際合作台。

上述的優先順序制訂來由，即出自於歐盟公民享有在歐盟各地自由旅行、工作及生活的自由權，而為了充分享有該權利，歐盟人民需要一個安全的生活及貿易環境，並必須受到保護以避免遭受國際犯罪

112 請參見李曉儒，【打擊非法移民，歐盟拉高姿態】，2005 年，http://www.eusa-taiwan.org/News_Analysis/Taiwan%20News%20weekly/Taiwan%20News%20Forum/TNF050812%E7%A7%BB%E6%B0%91%E6%94%BF%E7%AD%96.doc

113 請參照郭為藩，【全球視野的文化政策】，2006 年 3 月，心理出版社。

侵害，更應在整個歐盟中享受到公平待遇及對其基本人權的尊重。從其中即可觀察出歐盟努力創建一個自由、安全及公平之地的端倪。並且，此目標項目一旦成立，為求能確保適用於歐盟公民、他國遊客及移民、甚至罪犯及恐怖分子之政策都能在整個歐盟中取得一致實施的可行性，其概念亦將涉及許多國際性問題，如基本人權、歐盟公民身份、個人流動性、庇護及移民、簽證政策、歐盟外部邊界管理與國家警力、司法及海關部門間的密切合作，¹¹⁴在在都顯示了歐盟實行其政策的多面性和延伸性。

經由以上論述評估政策成效方面，例如歐盟採行協助人才流通與社會融合的相關政策，其中內容包括教育、工作、移民簽證等政策項目，所以與其只有單純解決某一單向思考的問題，更適切的做法是像歐盟如此統籌規劃更為詳盡的國際化政策，讓各項相關政策能夠真正擴展全面性的範疇，也唯有如此才能發揮最大效用並具備治本的效力。

114 請參見丁元亨，【歐洲整合與歐盟語言政策】，民國 87 年，行政院客家委員會出版。

第六節 小結

綜合以上各國政策的探討，確實可以看出各國在國際化政策上各有巧思與偏重。各國在推動國際化政策時，皆有其不同之策略目標，及達成目標的途徑。

日本在國際化策略目標為「族群融合」、「外國人生活居易」，然而為不失日本以及日語的主體性，日本以多語化資訊、鼓勵外人學日語、多文化共生地域計畫、社群交流的方式，來達成「族群融合」以及「外國人生活居易」的目標。

中國以優惠的吸引人才的計畫以及法規便捷化作為手段，以達成提升國家競爭力的目標；韓國以語言環境的創造、自由貿易區雙重官方語言政策，以及充實的公共資訊，促使外國人在韓國經商更為便利，主要也是基於厚實國際經濟能力的考量。

新加坡作為一個四重官方語言的國家，本身就已經擁有先天優勢，然而其並不以此為滿足，大量提供國際組織以及公司租稅優惠，以及便捷的投資手續，輔以有效率的簽證程序，以鞏固其亞太樞紐的地位。

而歐洲聯盟作為一個國際組織，其國際化政策與促進區域整合有著相當大的關聯性，不但重視語言及族群的平等性以避免衝突，同時也為進一步促進融合，提出諸多實際交流的方案。

綜上所述，不難看出這些國家確實相當重視國際化，也為了使自己能夠適應全球化所可能帶來的衝擊與競爭，提出了適合本身國情的國際化策略目標以及具體措施。本研究的下一章，將針對各國與台灣的政策差異進行比較，並提出綜合觀察他國政策後所得到的一些省思與觀點。

第四章 當前生活環境國際化政策之評析

從政策評析之立場，要檢討國內政策的優劣，除了與自己比較之外，將國外的相關政策與措施作為對照基礎，加以比較國內的情況，才能真正釐清我國生活環境國際化政策的完善性與優缺點；另一方面，也可吸取國外值得的經驗，作為我國未來在制訂相關政策與措施之參考。

本研究上個章節已針對日本、韓國、中國、新加坡，以及歐盟的生活環境國際化政策加以整理歸納，因此本章節將進一步把這些國家的政策與台灣作跨國比較。而比較的方法，本研究將以委託單位所強調的國際化面向，包括語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範等，與我國進行整體的政策比較，並擷取這些面向的比較結果，作為檢討我國現行生活環境國際化政策的基礎，以評估我國相關政策與措施之優劣。

而各項政策或措施在上述國際化面向的分類上，本研究採取以下原則：若是針對提升該國民眾語言能力，以及協助外籍人士學習該國語言的政策，歸類為語言環境面向。吸引外籍人士到該國就學或從事科技、教育、管理等高階工作之優惠政策，以及培養該國國內人才的相關措施，劃分為人才流通面向。有助於增進本國人與居住該國的外國人之相互理解與和諧共處的政策，或是促進外國人融入該國社會、生活的相關措施，分類為社會融合面向。提供外籍人士在該國生活或觀光的各項資訊與服務，以及生活環境的軟硬體設施與標示的國際化整備，歸類為公共資訊面向。而有關吸引外來人才的法規放寬或鬆綁例如簽證、居留、就業等，歸類到法制規範面向。另外，在招商引資方面的優惠措施，則劃分為外人投資面向。

第一節 我國與外國生活環境國際化政策之比較

一、我國與日本生活環境國際化政策之比較

日本生育率降低、外籍居民增加，以及移民日人後裔回流，構成了日本國際化的生態與背景，也讓日本政府更加重視生活環境國際化的政策，希望營造出日本人與外籍人士能夠同生共存的環境。而日本推動國際接軌政策主要分為中央與地方政府兩個層級，並結合私部門的力量，以共同落實其國際化方針。

日本中央政府主要規劃國際化政策之走向，例如多元文化共生地域推進計畫、JET 計畫等，再由財團法人自治團體國際化協會擬定具體內容與執行。而地方政府是第一線與外籍人士接觸的單位，各地方因外籍人士的數量、結構等不同，在政策重心與決策模式亦有所差異，不過大體上有著類似的架構，例如多語情報提供、外國人諮詢窗口、醫療、臨災措施國際化等。

另外，為了檢視地方政府提供外籍人士服務的確實性，以及檢討政策推行之可行性與困難點，中央政府召開外國住民服務行政成效研究會議，由地方政府與自治團體國際化協會針對現行狀況、業務執行等項，向中央進行報告。此會議可說是一項驗收機制，主要讓中央政府可以掌握地方政府以及自治團體國際化協會在推行國際化相關措施的施政成效。

以下先從語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範等面向，分析日本現行的生活環境國際化政策或具體措施，分別涵蓋哪些國際化面向。(詳如表 4-1)

表 4-1 日本現行之生活環境國際化政策或措施

第四章 當前生活環境國際化政策之評析

國際化面向 政策與措施	語言環境	人才流通	社會融合	公共資訊	法制規範
多元文化共生 地域推進計畫	1. 協助外國人學習日語 2. 培養翻譯志工人才		創造多文化共生地域	1. 提供多語化提訊 2. 設置外國居民諮詢窗口 3. 運用懂日文的外國人諮詢 4. 提供外國人生活協助	
JET 計畫	協助外國人學習日語	吸引外國人在日本擔任外國語指導助手、國際交流員、運動國際交流員		讓外國人參加研修會，熟悉生活環境，掌握工作情報	
地方政策	1. 外語義工培養計畫 2. 外國人日語輔導		1. 外國人市民會議 2. 外國人子女教育輔導 3. 促進日本人與外國人社群交流 4. 舉辦國際交流活動、文化交流祭等	1. 多語情報提供 2. 外國人諮詢窗口 3. 醫療國際化 4. 臨災措施國際化 5. 外國人服務措施展覽會 6. 多語公共設施 7. 觀光網頁 8. 交通系統多語標示 9. 外國人專用交通諮詢櫃臺	
跨中央地方合作機制				建構 12 國語言之多語生活情報網	1. 外國人登錄法 2. 住民基本台帳法
人才吸引		1. 培養本國高階人才 2. 吸引外國高階人才			1. 就業簽證受「出入國管理及難民認定法」第 7 條第 1 項第 2 號的規範 2. 就業簽證申請程序簡便

由表 4-1 可看出，日本現行的生活環境國際化政策，較著重於語言環境、社會融合、公共資訊等面向之建構，明顯反應了日本對於國際化的態度與思維。在語言環境方面，日本認為國際化並非被動的英語化，語言僅是溝通的工具，因此不論中央或地方政府所採行的政策，皆強調外國人應入境隨俗，學習日語；並培養翻譯人才和外語志工以協助外籍人士與本國人之溝通，而較不強調日本人學習英語。

在社會融合方面，由於日本的外籍居民逐年增加，因此各級政府也著重於促進外籍居民與當地社會的交流，例如辦理文化交流活動、召開市民會議、輔導外籍子女教育等，以強化外籍居民對日本社會的參與感及歸屬感，並促進本國人與外國人之相互理解，減少磨擦。

在公共資訊方面，因為日本強調以人為本的服務，希望能將心比心地去設想外國人需求，所以不論在醫療、生活、工作、臨災、觀光等層面，都以入微、配套的觀念去設計生活環境國際化措施。另外，基於並非所有的外籍人士都以英文為母語的考量，日本不論中央或地方政府，皆著重於推動多語化的資訊提供以及諮詢窗口，希望每一個到日本的外籍人士都能透過其熟悉的語言得到幫助。

在人才政策方面，日本相對保守，因為在開放外國人的就業上，日本政府較為重視其對該國經濟的貢獻，所以僅對高階人才的引進採取較為開放的態度。但比起吸引外籍高階人才到日本工作，日本政府更傾向於培養本國的高階人才。

而在吸引外來人才的相關法規上，日本較為特別之處在於簽證的相關規範。日本的簽證種類繁多，與工作有關的就業簽證，主要受到「出入國管理及難民認定法」第 7 條第 1 項第 2 號的規範。此項規範是考量外籍人士進入日本工作後，對該國經濟與國民生活的影響程度而訂定的標準。另外，日本也簡化就業簽證的申請程序，以降低高階人才進入的障礙。

接著，以下將再從語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範等面向，比較我國與日本當前之生活環境國際化政策與措施。（詳如表 4-2）

表 4-2 我國與日本生活環境國際化政策之比較

國家別 國際化面向	日本	台灣
語言環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 協助外國人學習日語 2. 培養翻譯人才及外語義工 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提昇公務人員英語能力 2. 推動全民英檢 3. 強化英語師資 4. 促進大專院校國際化 5. 開辦外語替代役
人才流通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 吸引外國人在日本擔任外國語指導助手、國際交流員、運動國際交流員（JET 計畫） 2. 培養本國高階人才 3. 吸引外國高階人才 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵國外留學 2. 吸引外國留學生 3. 延攬國際專業人才 4. 設置國際村社區
社會融合	<ol style="list-style-type: none"> 1. 創造多文化共生地域 2. 外國人市民會議 3. 外國人子女教育輔導 4. 促進日本人與外國人社群交流 5. 舉辦國際、文化交流活動 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動外籍配偶生活輔導計畫 2. 辦理成人基本教育研習班 3. 辦理外籍配偶子女課後照顧實施計畫
公共資訊	<ol style="list-style-type: none"> 1. 多語情報提供 2. 外國人諮詢窗口 3. 醫療國際化 4. 臨災措施國際化 5. 外國人服務措施展覽會 6. 多語公共設施 7. 觀光網頁 8. 交通系統多語標示 9. 外國人專用交通諮詢櫃臺 10. 建構 12 國語言之多語生活情報網 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推行「營造英語生活環境行動方案」 2. 設置外國人在台生活諮詢服務網站 3. 設置外國人生活服務熱線 4. 施行軟硬體設施雙語化標示 5. 推動觀光客倍增計畫 6. 建置觀光旅遊服務網 7. 訂定景觀法 8. 頒訂法規名稱英譯標準 9. 建置全國法規英譯作業規範 10. 推動醫院營造英語生活環境
法制規範	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外國人登錄法 2. 住民基本台帳法 3. 就業簽證受「出入國管理及難民認定法」第 7 條第 1 項第 2 號的規範 4. 就業簽證申請程序簡便 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 放寬外籍人士辦理停留簽證展延之期限 2. 針對外籍高科技人才申請永久居留、歸化的優惠規定 3. 部分放寬外籍專業人士來台工作的工作經驗限制

根據表 4-2 的比較可看出，在語言環境方面，我國著重於針對國內加強英語教育，推動英語能力檢定，以提升民眾的英文能力，並希望營造國際化的教育環境。而日本相較於我國，則較不強調國民學習英語，反而比較重視輔導外國人學習日語、瞭解日本文化；同時也加強培養國內翻譯人才與外語志工，以協助外籍人士與日本人之間的溝通更為順暢。

在人才流通方面，我國積極營造能夠延攬外籍高階人才與吸引外國留學生的環境，並鼓勵國內學生海外留學，拓展國際視野。而日本在人才政策方面採取較為保守的態度，雖然也開放引進外籍高階人才，但是比起吸引外籍高階人才到日本工作，日本政府更傾向於培養本國的高階人才，因此提供豐厚的高等教育資源、出國研修、人才培育的機會等，以提升國內專業人才素質。

在社會融合方面，我國目前相關政策著重於協助外籍配偶等新移民，學習我國語言，適應我國生活，並協助外籍配偶子女之教育問題；相較之下，日本則較為重視促進多元族群之間的交流，並透過召開外國人市民會議的機制，讓外籍居民有表達需求與意見的管道，以提升外籍人士的政治參與。而我國目前尚未針對外籍居民參與政策制定或修改，設置表達意見的正式平台。

在公共資訊方面，我國與日本皆採取許多相關政策與配套措施，希望能讓外籍人士不論是長期居留或短期觀光，都能獲得完善的資訊服務以及便利的諮詢管道。然不同之處在於，我國傾向強調英語服務；日本則盡量針對不同國籍的外國人提供多國語言服務。另外，日本在醫療、臨災方面的資訊提供也發展的比我國更快更完整。

在吸引外來人才的法制規範方面，日本的簽證類別比我國複雜，但其實在就業簽證方面的規範，與我國的規定大同小異，都是希望可以吸引外籍專業人才進入。另外，日本政府建置的「住民基本台帳網路」，讓中央跟地方政府可以同步取得及更新在日外籍人士的動態；而我國雖然也有登載外籍人士資料的資料庫，但目前僅限於中央政府有使用權限。

二、我國與韓國生活環境國際化政策之比較

韓國在歷經亞洲金融風暴之後，經過一連串的體制改革及結構調整，逐漸回復穩定的社會秩序與經濟發展。加上在這段期間，韓國也爭取主辦多項國際性大型賽事如奧運、亞運、世界盃足球賽等，將韓國原本的保守風氣帶向國際化的開放趨勢。而近年來，韓國政府挹注許多經費及資源，大力推廣文化產業，也為韓國創造了許多就業機會與觀光效益。

另外，韓國的企業近年來也開始在國際舞台嶄露頭角，例如現代汽車、LG 家電、三星電子等都是知名企業品牌。這些企業在引進國外技術之後，將其運用融合，建立自己的產品創新能力和營運體系，也確立了韓國企業在激烈的國際化競爭中獨有的核心競爭力。

在上述國際化腳步的催促下，帶動了進入韓國的外籍人士與外來企業、資金呈現逐年增加的趨勢。因此韓國政府也針對韓國社會、外籍人士、外商等制定相關政策及措施，藉以塑造親善的生活與就業環境，促使韓國邁向國際化。

以下先從語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範、外人投資等面向，分析韓國現行的生活環境國際化政策或具體措施，分別涵蓋哪些國際化面向。(詳如表 4-3)

表 4-3 韓國現行之生活環境國際化政策或措施所涵蓋的國際化面向

國際化面向 政策與措施	語言環境	人才流通	社會融合	公共資訊	法制規範	外人投資
語言教育	1. 英語教育創新小組 2. 11 年英語國民教育 3. 改善英語評量測驗 4. 提升英語教師數量 5. 培訓本土英語教師 6. 設置英語村 7. 韓國語言文化學習計畫					
BK21 (Brain Korea)		1. 補助設立研究中心 2. 提升研究能力及環境 3. 留住國內高級人才				
人才吸引		1. 吸引海外科技人才 2. 提供國際學生獎學金 3. 與國際組織進行交流		英文版勞工法規手冊	1. 金卡制度 2. 所得稅優惠	
族群融合政策			1. 外籍配偶韓國 語言文化學習 課程 2. 首爾城市會議			
資訊提供				1. 外國人協助中心網站 2. 外國人諮詢櫃臺 3. 外國人諮詢熱線 4. 舉辦生活資訊說明會 5. 主要幹道設資訊中心 6. 計程車設置 call center 電話		投資諮詢服務
吸引外商投資	1. 英語列為第二官方語言 2. 設立國際學校				制定外人投資 促進法	1. 自由貿易區 2. 關稅優惠

由表 4-3 可看出，韓國政府對英語教育的重視與投資，不僅採取多項措施改進國內的英語教育方式、提升英語師資，更斥資打造英語村，為民眾規劃全英語的環境，實踐英語教育生活化的目標。而韓國在推動國民學習外語之際，也希望在韓的外籍人士能進一步地瞭解韓國文化、學習韓文，以促進雙向交流，加速韓國國際化社會的形成。

在人才流通方面，韓國政府朝向改善重點大學研究環境、提升研究能力等制定相關政策，例如 BK21 計畫，以留住國內的優秀人才；對外，則提供優惠措施如國際學生獎學金等，吸引海外科技人才、外籍學生到韓國就業、留學。另外，韓國也積極與國際組織進行交流，除了建立國際溝通平台外，也間接促進國際人才進入。

在社會融合方面，由於韓國近年來外籍配偶人數增加，為協助其融入當地社會，公私部門也辦理多項韓文與韓國文化學習課程、發行相關刊物等，提供外籍配偶熟悉韓國文化的管道。此外，韓國首爾市每年定期舉辦城市會議，讓外籍居民也享有參與市政的權利。

在公共資訊方面，韓國在資訊科技上的高度發展促使其公共資訊的應用呈現多元化與便捷化，如外國人協助中心網站、諮詢熱線、計程車 call center 服務等，即時提供外籍人士所需的協助。

在吸引人才的法制規範方面，韓國特別針對海外科技人才實施金卡制度，採取比一般簽證更簡易快速的工作居留方式，使其獲得二至十年不等的居留期。另外，韓國政府也大幅降低在韓工作外國人的個人所得稅以及外商投資企業的公司所得稅，希望藉此吸引更多的國際人才和外來資本進入韓國。

韓國政府特別重視外商投資，在濟州島、仁川各設置自由貿易區，提供免關稅措施，更因應國際化商業環境需求，而將英語列為濟州島的第二官方語言。此外，訂定外人投資促進法，放寬外國投資韓國企業的限制等，以吸引外商投資。

以下將再從語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範、外人投資等面向，比較我國與韓國當前之生活環境國際化政策與措施。(詳如表 4-4)

表 4-4 我國與韓國生活環境國際化政策之比較

國家別 國際化面向	韓國	台灣
語言環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 英語教育創新小組 2. 11 年英語國民教育 3. 改善英語評量測驗 4. 提升英語教師數量 5. 培訓本土英語教師 6. 設置英語村 7. 韓國語言文化學習計畫 8. 濟州島將英語列為第二官方語言 9. 設立國際學校 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提昇公務人員英語能力 2. 推動全民英檢 3. 強化英語師資 4. 促進大專院校國際化 5. 開辦外語替代役
人才流通	<ol style="list-style-type: none"> 1. BK21 政策 2. 吸引海外科技人才 3. 提供國際學生獎學金 4. 與國際組織進行交流 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵國外留學 2. 吸引外國留學生 3. 延攬國際專業人才 4. 設置國際村社區
社會融合	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外籍配偶韓國語言文化學習課程 2. 舉辦首爾城市會議 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動外籍配偶生活輔導計畫 2. 辦理成人基本教育研習班 3. 辦理外籍配偶子女課後照顧實施計畫
公共資訊	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外國人協助中心網站 2. 外國人諮詢櫃檯 3. 外國人諮詢熱線 4. 舉辦生活資訊說明會 5. 主要幹道設資訊中心 6. 計程車設置 call center 電話 7. 印製英文版勞工法規手冊 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推行「營造英語生活環境行動方案」 2. 設置外國人在台生活諮詢服務網站 3. 設置外國人生活服務熱線 4. 施行軟硬體設施雙語化標示 5. 推動觀光客倍增計畫 6. 建置觀光旅遊服務網 7. 訂定景觀法 8. 頒訂法規名稱英譯標準 9. 建置全國法規英譯作業規範 10. 推動醫院營造英語生活環境
法制規範	<ol style="list-style-type: none"> 1. 金卡制度 2. 所得稅優惠 3. 制定外人投資促進法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 放寬外籍人士辦理停留簽證展延之期限 2. 針對外籍高科技人才申請永久居留、歸化的優惠規定 3. 部分放寬外籍專業人士來台工作的工作經驗限制
外人投資	<ol style="list-style-type: none"> 1. 投資諮詢服務 2. 設立自由貿易區 3. 關稅優惠 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 吸引跨國企業設區域研發中心 2. 推動外商來台擴大產銷合作 3. 無障礙通關 4. 促成全球產業運籌中心

由表 4-4 可看出，在語言環境方面，我國與韓國同樣重視提升民眾的英語能力，但作法有所不同。我國目前的政策致力於營造全國成爲優質的雙語生活環境，韓國則是選擇定點建造大型的英語村，並規劃爲全英文的生活社區。此外，爲了商業與國際化需求，韓國將英語列爲濟州島的第二官方語言，而我國目前並沒有把英語列爲官方語言的考量。

在人才流通方面，對外，我國與韓國皆強調延攬外籍高階人才以及吸引外國學生到國內留學；但對內，我國也鼓勵學生到海外留學，韓國則著重於提升其國內的研究環境與研究能力，以減少學生出國，將人才留在國內。

在社會融合方面，我國與韓國皆面臨外籍配偶人數增加的情況，因此都辦理相關措施，協助外籍配偶學習本國語言及文化，以融入當地社會。另外，韓國首爾市每年定期舉辦城市會議，讓外籍居民能夠參與市政規劃、表達意見，促進外籍人士與本國人的相互理解與融合，而我國目前尚未有這樣的機制。

在公共資訊方面，我國與韓國都規劃許多相關政策與配套措施，提供外籍人士便利的資訊取得管道。而特別的是，韓國設置計程車 call center 服務，即時解決外籍人士語言不通的問題。另外，在觀光旅遊方面，文化產業是韓國的觀光特色，而我國則強調自然景觀。

在吸引人才的法制規範方面，韓國爲延攬國際人才，推行金卡制度，放寬海外科技人才的居留期限，最長可達十年；實施以來，應聘的海外科技人才數量確實有顯著成長。然而我國現行法規仍規定，外籍人士每年必須重新申請居留證。此外，韓國大幅調降外籍人士的所得稅，某些情況下甚至可全部免稅；而我國目前尚無相關優惠措施。

在外人投資方面，爲吸引外商與外資進入，我國與韓國都規劃許多優惠措施。不同的是，韓國在濟州島及仁川兩地設有自由貿易區，並提供免關稅優惠。而我國目前尚無設置自由貿易區的規劃，主要作法是聚集重點產業在北、中、南成立科學園區。

三、我國與中國生活環境國際化政策之比較

隨著中國加入 WTO，社會主義市場經濟體制改革的腳步加快，使得人力資源配置也必須走向市場化，引發並加速國際化。在這波浪潮的驅使下，中國的教育品質、人才培養、法制體系、專業建設等都面臨更猛烈的衝擊。加上全球化的影響，中國市場與國際市場的界線也越來越淡化，使得中國政府從 90 年代以來，便努力推動相關政策與國際接軌，尤其是人才及引資政策。

然而面對內部的城鄉差距問題，中國在擬定國際化政策時，除了中央提出的全國性策略之外，主要以城市為出發點，如北京、上海等。在不違背中央政策的宗旨下，可視其需要推動更具體的國際化措施，並與其他已開發國家的國際化都市相比較，作為政策制定的參考。但是綜觀中國目前的國際化政策，可以看出其較偏重硬體建設，較少關注軟體環境如環保、公共衛生、人民素質等面向的改善。

在國際化政策的設計上，人才戰略與國際市場是中國國家經濟社會發展的重要部分，因此不論中央或地方各級政府皆強調吸引國際人才與外來資本進入中國。此外，面臨國際化的競爭，中國自 1992 年鄧小平南巡之後，也開始大力推動英語教育，並強調深化教育改革與改善品質的決定，象徵了中國的教育發展進入一個嶄新的階段。

以下先從語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範、外人投資等面向，分析中國現行的生活環境國際化政策或具體措施，分別涵蓋哪些國際化面向。(詳如表 4-5)

表 4-5 中國現行之生活環境國際化政策或措施所涵蓋的國際化面向

國際化面向 政策與措施	語言環境	人才流通	社會融合	公共資訊	法制規範	外人投資
中央政策	<ol style="list-style-type: none"> 1. 小學三年級開始學習英語，無分城鄉 2. 培訓百萬名英語教師 3. 英語教學研究計劃 4. 舉辦英語教學研討會 5. 推廣全球學華語運動 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 培養新型高品質人才 2. 吸引國際高階人才 3. 吸引移居外國的中國人返回 4. 數百名人才計畫 5. 返國學生企業家建築物 6. 長江學者計畫 7. 跨世紀優秀人才計畫 8. 春暉計畫 9. 二一一工程 10. 九八五計畫 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中國國家漢語國際推廣計畫 2. 打造海外中文學習網路平台 3. 要求跨國企業重視勞工權益 		<ol style="list-style-type: none"> 1. 統一外國人工作權相關規範 2. 永久居留證 3. 下放外國人簽證許可 4. 強化非法打工執法 5. 外資需與中國人才仲介服務合資經營 6. 學位與資格的國際互認 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 下放審批權、財政權 2. 外資國民待遇
上海市國際化政策	<ol style="list-style-type: none"> 1. 小學一年級開始學習英語 2. 將英語列為三大功課 	成立「人力市場」		<ol style="list-style-type: none"> 1. 旅遊一線通熱線 2. 外國人生活滿意度調查 		
北京市國際化政策				<ol style="list-style-type: none"> 1. 公共資訊牆 2. 餐廳菜單英文化 3. 計程車司機會說英文 4. 外幣自動兌換機 		

由表 4-5 可看出，在面臨國際競爭的壓力下，中國對吸引和留住人才相當重視。所以在人才流通面向，除了強化高等教育以培養新型高品質的國內人才外，也急需國際高階人才，尤其是高科技人員、國際經貿人才等。因此中國規劃了一系列大規模的吸引海外學人計劃如跨世紀優秀人才計畫等。同時，中國政府也積極吸引移居外國的中國人返回，以優厚的獎學金、高階職位等作為誘因，吸引他們返國服務。

為了與國際接軌，在語言環境面向，中國強調推動英語教育。不分城鄉，從小學三年級便開始教授英語，並大力培訓英語教師，每年與外籍學者共同研討英語教學方式及教材設計。有關英語教學的研究計劃更是不勝枚舉，然而都逐漸朝向重視語言的使用能力以取代傳統的文法考試。此外，中國政府在提倡英語學習之際，也同時大力推廣全球學華語運動。

在社會融合方面，中國提出「中國國家漢語國際推廣計畫」，在全球開設 100 個孔子學院，教授華語，以輸出語言和文化為主要目的，建立外國人與中國的交流平台。另外，針對越來越多到中國境內發展的跨國企業，中國政府也要求其應重視中國勞工的權益，在中國融入國際社會的同時，相對也要求各國企業應遵守國際勞工規範。

在公共資訊方面，北京市為了迎接 2008 年奧運，也開始著重於營造便利外籍人士的國際化環境配套措施。而上海為推廣觀光，設置 24 小時熱線，提供英、日語等多種語言服務；另外，上海自 2003 年起每年都舉辦外國人生活滿意度調查，以評估其國際化政策成效。

在吸引人才的法制規範方面，隨著改革開放釋放大量的國際就業機會之際，為了便利高階人才進入，中國發給部分外國人有效期長達 10 年的永久居留證，讓其享有公民般的福利與入出境權利。而在吸引外人投資方面，中央政府透過下放審批權、財政權的方式，鼓勵各級單位投入吸引外資的工作，並給予外資國民待遇。

接著，以下將再從語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範、外人投資等面向，比較我國與中國當前之生活環境國際化政策與措施。(詳如表 4-6)

表 4-6 我國與中國生活環境國際化政策之比較

國家別 國際化面向	中國	台灣
語言環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 小學三年級開始學習英語，無分城鄉 2. 培訓百萬名英語教師 3. 英語教學研究計劃 4. 舉辦英語教學研討會 5. 推廣全球學華語運動 6. 上海的小學一年級開始學習英語 7. 上海將英語列為三大功課 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提昇公務人員英語能力 2. 推動全民英檢 3. 強化英語師資 4. 促進大專院校國際化 5. 開辦外語替代役
人才流通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 培養新型高品質人才 2. 吸引國際高階人才 3. 吸引移居外國的中國人返回 4. 數百名人才計畫 5. 返國學生企業家建築物 6. 長江學者計畫 7. 跨世紀優秀人才計畫 8. 春暉計畫 9. 二一一工程 10. 九八五計畫 11. 上海市成立「人力市場」 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵國外留學 2. 吸引外國留學生 3. 延攬國際專業人才 4. 設置國際村社區
社會融合	<ol style="list-style-type: none"> 1. 中國國家漢語國際推廣計畫 2. 打造海外中文學習網路平台 3. 要求跨國企業重視勞工權益 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動外籍配偶生活輔導計畫 2. 辦理成人基本教育研習班 3. 辦理外籍配偶子女課後照顧實施計畫
公共資訊	<ol style="list-style-type: none"> 1. 上海設置旅遊一線通熱線 2. 上海每年進行外國人生活滿意度調查 3. 北京設置公共資訊牆 4. 北京推行餐廳菜單英文化 5. 北京要求計程車司機會說英文 6. 北京機場設置外幣自動兌換機 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推行「營造英語生活環境行動方案」 2. 設置外國人在台生活諮詢服務網站 3. 設置外國人生活服務熱線 4. 施行軟硬體設施雙語化標示 5. 推動觀光客倍增計畫 6. 建置觀光旅遊服務網 7. 訂定景觀法 8. 頒訂法規名稱英譯標準 9. 建置全國法規英譯作業規範 10. 推動醫院營造英語生活環境
法制規範	<ol style="list-style-type: none"> 1. 統一外國人工作權相關規範 2. 永久居留證 3. 下放外國人簽證許可 4. 強化非法打工執法 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 放寬外籍人士辦理停留簽證展延之期限 2. 針對外籍高科技人才申請永久居留、歸化的優惠規定

	5. 外資需與中國人才仲介服務合資經營 6. 學位與資格的國際互認	3. 部分放寬外籍專業人士來台工作的工作經驗限制
外人投資	1. 下放審批權、財政權 2. 外資國民待遇	1. 吸引跨國企業設區域研發中心 2. 推動外商來台擴大產銷合作 3. 無障礙通關 4. 促成全球產業運籌中心

由表 4-6 的比較可看出，在語言環境方面，我國與中國同樣重視推動英語教育、強化英語師資並開辦各自國內的英語能力檢定。但相較於中國，我國更注重全面性的英語能力提升，如加強公務員英語能力等；而中國主要從基礎教育著手，在英語教學研究的投入也有增加的趨勢。此外，中國政府大力推廣學習華語，不僅爲了外交目的，更能吸引外國人到該國留學，然而我國在這方面似乎不若中國積極。

在人才流通方面，我國與中國皆強調延攬國際人才，而中國更花費許多經費在培養國內人才以及吸引移居外國的中國人返國服務。之所以如此大手筆，主要爲了彌補文革造成人才的斷層，因此不僅挖角國際專業人才也培養國內人才，可看出中國努力擠身全球的決心。然而在營造適合外籍專業人士長期居留就業的生活環境方面，我國的整體環境仍較中國具有優勢。

在社會融合方面，我國針對外籍配偶等新移民規劃語言學習及生活輔導相關措施，以協助其盡快融入我國社會；但中國目前的政策著重於促進中國與國際社會的融合，並透過推廣華語，將中國的語言及文化輸出，建立外國人與中國的交流管道。另外，由於中國的勞動力充沛，不需引進外籍勞工，但是中國勞工的權益普遍未受到跨國企業的重視，因此近年來中國不斷要求企業們應建立勞工保護措施。

在公共資訊方面，我國在資訊提供及外語服務等生活環境國際化的配套措施，相較於中國，都發展的較爲完善。而在國際觀光的推廣上，也起步的比中國早。

在吸引人才的法制規範方面，中國近年來大力整備相關法規，有迎頭趕上我國的趨勢；同時，在外籍人士就業居留的部分，中國提供

了更大的便利性，開始發給部分外籍高階人才效期長達 10 年的永久居留證，而我國仍維持外籍人士需每年必須重新申請居留證的規定。

在外人投資方面，為促進經濟發展，我國與中國皆採取許多措施以吸引外商及外資進入。我國已行之有年，但中國是近年來才加快開放腳步，因此中央政府權力下放，讓地方政府與各級單位參與引資工作，這構成了中國多樣化外資政策的重要背景。

四、我國與新加坡生活環境國際化政策之比較

新加坡在亞太地區一向被公認為是國際化程度相當高的國家，其境內有多元化的族群、林立的跨國企業，以及國際組織（區域）總部。加上人力資源短缺、產業發展等因素，使得新加坡高度倚賴境外人力，外籍工作者占了該國工作人口的三分之一。此外，在政府的大力推動下，到新加坡觀光旅遊的人數逐年增加，2005 年旅遊人數更達該國人口的兩倍之多。

由上述的社會現況及人口結構，不難看出新加坡國際化的動力。而因為土地面積狹小、天然資源貧乏等先天限制，新加坡的經濟發展以對外貿易為主。在這樣的需求下，新加坡政府深切認知透過國際化吸引人才與資金進入，是新加坡生存的關鍵因素。所以不論是國家發展策略、生活環境國際化政策，或是規劃資訊提供、稅制發展、工作環境等措施，新加坡都是以商業需求為主要考量。

一般國家在規劃國際化政策時，常會有外籍人士入境工作之後造成國內就業市場競爭的顧慮，然而新加坡人力資源嚴重短缺，使其對於外籍人士進入採取開放態度。再加上數十年來多元民族共存的環境，以及作為一個英語系國家，族群間減少了溝通障礙，讓新加坡相較於一般亞太國家更具國際化優勢。

以下先從語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範、外人投資等面向，分析新加坡現行的生活環境國際化政策或具體措施，分別涵蓋哪些國際化面向。（詳如表 4-7）

表 4-7 新加坡現行之生活環境國際化政策或措施所涵蓋的國際化面向

國際化面向 政策與措施	語言環境	人才流通	社會融合	公共資訊	法制規範	外人投資
語言政策	1. 英語為工作語言 2. 說好英語運動 3. 推廣說華語運動		四語並列官方語言	公共設施英語標示		
教育環境國際化	1. 與國外名校推動 交換計畫 2. 鼓勵國外名校設 立分校					
產業優惠與 觀光政策				1. 推動成為旅遊樞紐 2. 降低旅遊交通成本 3. 開放領空 4. 增加合作航空公司	無外籍與本國工作 者比例限制	1. 免稅優惠 2. 租稅補助 3. 協助尋找據點 4. 投資減免或補助
Contact Singapore		招募高技術 人力		提供外國人生活與工作資訊		招商、吸引外資
自動化與 e 化措施				1. 網路定票 2. 網路申請表單 3. 公共設施儲值卡繳費 4. 道路機器收費		
人才吸引					1. 配合人才需求放 寬簽證發放標準 2. 快速的簽證程序 3. 推行 PEP 簽證	

由表 4-7 可看出，新加坡現行的生活環境國際化政策反映了該國發展商業的主要需求。而創造吸引資金的環境，才能活絡經濟活動。因此新加坡政府對外資的服務相當積極，不僅協助尋找適合的據點，更提供免稅優惠、投資減免或補助等措施，以降低風險及投資成本，作為吸引外資的誘因。另外，在人才流通方面，新加坡政府致力於招募外籍技術人力，希望能夠彌補國內人力資源短缺、工作供過於求的情況，尤其是金融、醫學、資訊、生物科技等產業，更是新加坡招募外籍人才的重點領域。

在法制規範方面，為配合吸引人才與資金的目標，新加坡政府也採取相當開放的態度，例如不限制企業雇用外籍與本國工作者之人數比例。對於外籍人士進入新加坡就業的工作簽證方面，依據不同的人力類別，也有不同程度的放寬。加上簡單快速的簽證程序，以及新實施的優惠工作簽證措施（PEP 簽證），延長外籍高階人才的工作簽證時效至五年等，都是新加坡留住專業人才的利器。

在公共資訊方面，新加坡政府建置 Contact Singapore 網站，提供外籍人士在新加坡生活與工作的全面性相關資訊，同時作為宣傳、招商之用。並利用自動化與 e 化措施，透過機器提供訂票、繳費、申請表單等服務，不需開口即能完成相關作業，營造便利外籍人士的生活環境。另外，新加坡推動國際化的重點工作之一是建立新加坡成為旅遊樞紐，希望結合地理優勢與降低航空成本、開放領空等，提升其樞紐地位。

在語言環境方面，為促進境內族群融合與和平共處，新加坡將英文、中文、馬來文與塔米爾語，四種語言並列為官方語言，並以英文作為主要工作語言，一方面提升新加坡國際化的競爭力，另一方面因為英文的中立性，更可避免境內族群感受到差別待遇而產生衝突。此外，由於新加坡的教授多為外籍人士，因此新加坡政府也努力促進教育環境的國際化，例如推動國外名校交換計畫、優惠條件鼓勵國外名校到新加坡設立分校。

接著，以下將再從語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範、外人投資等面向，比較我國與新加坡當前之生活環境國際化政策與措施。（詳如表 4-8）

表 4-8 我國與新加坡生活環境國際化政策之比較

國家別 國際化面向	新加坡	台灣
語言環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 英語為工作語言 2. 說好英語運動 3. 推廣說華語運動 4. 與國外名校推動交換計畫 5. 鼓勵國外名校設立分校 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提昇公務人員英語能力 2. 推動全民英檢 3. 強化英語師資 4. 促進大專院校國際化 5. 開辦外語替代役
人才流通	<p>利用 Contact Singapore 網站招募高技術人力</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵國外留學 2. 吸引外國留學生 3. 延攬國際專業人才 4. 設置國際村社區
社會融合	<p>四語並列官方語言</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動外籍配偶生活輔導計畫 2. 辦理成人基本教育研習班 3. 辦理外籍配偶子女課後照顧實施計畫
公共資訊	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公共設施英語標示 2. Contact Singapore 網站提供外國人生活與工作資訊 3. 自動化與 e 化措施 4. 推動成為「旅遊樞紐」 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推行「營造英語生活環境行動方案」 2. 設置外國人在台生活諮詢服務網站 3. 設置外國人生活服務熱線 4. 施行軟硬體設施雙語化標示 5. 推動觀光客倍增計畫 6. 建置觀光旅遊服務網 7. 訂定景觀法 8. 頒訂法規名稱英譯標準 9. 建置全國法規英譯作業規範 10. 推動醫院營造英語生活環境
法制規範	<ol style="list-style-type: none"> 1. 不限制企業外籍與本國工作者比例 2. 配合人才需求放寬簽證發放標準 3. 快速的簽證程序 4. 推行 PEP 簽證 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 放寬外籍人士辦理停留簽證展延之期限 2. 針對外籍高科技人才申請永久居留、歸化的優惠規定 3. 部分放寬外籍專業人士來台工作的工作經驗限制
外人投資	<ol style="list-style-type: none"> 1. 免稅優惠 2. 租稅補助 3. 協助尋找據點 4. 投資減免或補助 5. Contact Singapore 網站招商 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 吸引跨國企業設區域研發中心 2. 推動外商來台擴大產銷合作 3. 無障礙通關 4. 促成全球產業運籌中心

由表 4-8 可看出，在語言環境方面，由於新加坡本來就是英語系國家，因此新加坡政府實施的語言政策，著重於提升該國民眾英文與正統英文的接軌能力。至於其他語言措施，則是以國內的其他官方語言如中文、馬來文為主要考量，而非配合外籍人士推行相關的外語措施。然而英文並非我國的官方語言，因此目前我國的語言政策強調提升全民英語能力。另外，我國與新加坡皆同樣重視推動教育環境的國際化。

在人才流通方面，我國與新加坡政府同樣致力於延攬外籍高階人才，但由於新加坡的國際化優勢，因此目前在吸引人才的成效上高於我國。在社會融合方面，由於新加坡境內族群多元，因此新加坡政府將四種主要語言並列為官方語言，以避免族群衝突；而我國目前則較著重於協助外籍配偶等新移民，學習我國語言、文化，適應我國生活並融入我國社會之相關政策。

在公共資訊方面，我國與新加坡都設有網站，希望提供外籍人士全面性的資訊服務。新加坡的 Contact Singapore 網站，其介面與台灣的「外國人在台生活諮詢服務網站」相當類似，但 Contact Singapore 除了提供生活相關資訊外，也有宣傳、招商的意味。而新加坡與我國不同之處在於，新加坡應用自動化與 e 化措施，更加便利了外國人在當地的生活。另外，由於新加坡的地理優勢，讓該國政府將重點放在推動新加坡成為旅遊樞紐，此概念和我國推廣景點觀光，整備國內旅遊軟硬體設施的作法不同。在公共設施標示方面，因為新加坡是英語系國家，所以公共設施幾乎都是標示英文，而我國則實施雙語化標示。

在法制規範方面，新加坡的態度相當開放，而我國仍存有部分限制。例如新加坡並不干涉企業聘僱外籍人士與本國工作者的比例，但我國現行規定對於聘僱外籍高階人才的公司規模或營業額則有所設限。而新加坡最近推行的 PEP 簽證，時效長達 5 年，並有 6 個月轉換工作的緩衝期，節省外籍專業人士申請簽證的交易與時間成本；然而依據我國的規定，居留證會受到工作許可的效力影響，若外籍人士轉換工作時，就會因轉換居留證須暫時離境。

在外人投資方面，我國與新加坡為吸引外商進駐與外來投資，皆祭出許多優惠措施。然不同之處在於，新加坡的優惠彈性更高，例如外資進入新加坡投資，一般都有 5 年的免稅優惠；而新加坡經濟發展局在說服企業投資時，多半也有一定程度的自主權，可以替政府承諾額外的租稅優惠或補助，如此更大大提高了外資前往新加坡的意願。

五、我國與歐盟生活環境國際化政策之比較

在 2007 年 1 月保加利亞與羅馬尼亞加入之後，歐盟目前有 27 個會員國，發展至今，已逐漸成為區域整合中發展程度最高的國際組織。在眾多的歐洲國家參與之下，構成了歐盟內部呈現多樣化且複雜的社會型態、文化背景與語言環境。為求進一步達到會員國間深化並廣化的整合，歐盟必須考量各會員國的差異性，

並盡可能地將差異減至最低程度，以期達到結盟後之最大化有效利益。

在這樣的背景下，推動境內歐洲社會間的融合，是歐盟的首要目標。然而爲了促進族群融合所面臨的教育體制差異、語言紛雜、地方特色消失、文化認同等問題，歐盟也推動了許多相關政策，特別是文教政策、語言政策、申根公約等，希望能化異爲同，凝聚歐洲人民的認同感，加深歐盟內部國家的無疆界意識，更鼓勵歐洲社會在整合之餘，也應保持原有的文化特色。

多年來歐盟的整合工作一直不斷的在推動當中，隨著會員國的增加，歐盟更訂出永續發展、公民身分自由安全和公平，以及將歐盟推上國際合作舞台三項優先目標。基於各項相關政策的制定，對於歐盟內部差異性大的不同國家都會造成內化的重要影響。是故，歐盟推行的國際化政策，皆以促進族群融合爲主要訴求，並藉由法制規範的訂定，輔助政策執行，希望能營造一個適合歐洲各族群，也親善國際人士的共同體社會。

以下先從語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範等面向，分析歐盟現行的生活環境國際化政策或具體措施，分別涵蓋哪些國際化面向。（詳如表 4-9）

表 4.9 歐盟現行之生活環境國際化政策或措施所涵蓋的國際化面向

國際化面向 政策與措施	語言環境	人才流通	社會融合	公共資訊	法制規範
文化政策			1. 歐洲年度文化首都方案 2. 萬花筒方案 3. 亞里安方案 4. 拉斐爾專案		
教育政策		1. 整合高等教育學制 2. 歐洲學分轉換累積制度 3. 高等教育品質保證互聯網 4. 推廣聯合學位課程	1. 終身學習區域網路計畫 2. 終身學習備忘錄 3. 實現歐洲終身學習區域		
人權政策		申根公約			1. 申根公約 2. 各國司法機構合作 3. 加強邊境管制
語言政策	1. 強調歐洲公民應具備多種歐語能力 2. 共同體外語教學推廣計畫 3. 外來移民後代子女母語教育計畫 4. 區域及少數語言推廣計畫 5. 達文西計畫		1. 使用 23 種官方語言 2. 設置聯合翻譯會議服務	語言數位化計畫	
移民政策		1. 行動自由 2. 歐盟計畫			

由表 4-9 可看出，爲了強化歐洲社會族群間的共同意識，歐盟採取許多相關政策，特別是強調族群融合、語言環境、人才流通等面向的政策。這些政策主要從平等對待各會員國的語言及文化爲出發點，希望將歐盟整合成一個共同的區域體系。因此，爲促進境內的族群融合，歐盟將每個會員國的語言都列爲官方語言（目前共有 23 種官方語言），顯示歐盟對各族群語言的尊重，避免差別待遇而產生的族群衝突。同時，爲了因應多樣化語言導致溝通上的困難，歐盟特別設置聯合翻譯會議服務，以解決共同體內部的語言溝通問題。另外，由於歐盟相當重視文化資產的保護，因此也推動許多文化方案，促進族群間的相互理解及交流。

在語言環境方面，歐盟積極推展外語教學計畫，強調歐盟公民應具備多種歐語能力的重要性，並配合達文西計畫，一同進行外語教師語言能力的培訓。另外，歐盟對於外籍移民與少數族群，除了協助其學習共同體的語言之外，也保障其學習母語的機會。

在人才流通方面，申根公約的確立，讓在歐盟各國生活、求學及工作的人，皆能享受到自由往來與任意住居的權利，亦帶動了吸引國際人才進入歐洲社會的意願。同時，歐盟也致力於推行教育方案，尤其是整合高等教育學制、推廣聯合學位課程等，希望能改善歐盟內大學生以及國際學生跨國求學時，在學分與學位銜接上的問題。

在公共資訊方面，由於眾多的官方語言帶來龐大的翻譯成本，因此歐盟推行語言數位化計畫，藉由翻譯系統的輔助，將各項資訊及法規迅速翻譯並傳達到整個區域，讓境內民眾能以其熟悉之語言即時獲取相關資訊。在法制規範方面，歐盟訂定申根公約，讓持有有效身分證或簽證的人可以在境內自由移動，並強調各會員國司法體系的合作，確保人員在歐盟境內往來，皆會受到法律的保護與約束。

接著，以下將再從語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範等面向，比較我國與歐盟當前之生活環境國際化政策與措施。（詳如表 4-10）

表 4-10 我國與歐盟生活環境國際化政策之比較

國家別 國際化面向	歐盟	台灣
語言環境	<ol style="list-style-type: none"> 1. 強調歐洲公民應具備多種歐語能力 2. 共同體外語教學推廣計畫 3. 外來移民後代子女母語教育計畫 4. 區域及少數語言推廣計畫 5. 達文西計畫 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提昇公務人員英語能力 2. 推動全民英檢 3. 強化英語師資 4. 促進大專院校國際化 5. 開辦外語替代役
人才流通	<ol style="list-style-type: none"> 1. 整合高等教育學制 2. 歐洲學分轉換累積制度 3. 高等教育品質保證互聯網 4. 推廣聯合學位課程 5. 申根公約 6. 行動自由 7. 歐盟計畫 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鼓勵國外留學 2. 吸引外國留學生 3. 延攬國際專業人才 4. 設置國際村社區
社會融合	<ol style="list-style-type: none"> 1. 歐洲年度文化首都方案 2. 萬花筒方案 3. 亞里安方案 4. 拉斐爾專案 5. 終身學習區域網路計畫 6. 終身學習備忘錄 7. 實現歐洲終身學習區域 8. 使用 23 種官方語言 9. 設置聯合翻譯會議服務 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推動外籍配偶生活輔導計畫 2. 辦理成人基本教育研習班 3. 辦理外籍配偶子女課後照顧實施計畫
公共資訊	語言數位化計畫	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推行「營造英語生活環境行動方案」 2. 設置外國人在台生活諮詢服務網站 3. 設置外國人生活服務熱線 4. 施行軟硬體設施雙語化標示 5. 推動觀光客倍增計畫 6. 建置觀光旅遊服務網 7. 訂定景觀法 8. 頒訂法規名稱英譯標準 9. 建置全國法規英譯作業規範 10. 推動醫院營造英語生活環境

<p>法制規範</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 申根公約 2. 各國司法機構合作 3. 加強邊境管制 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 放寬外籍人士辦理停留簽證展延之期限 2. 針對外籍高科技人才申請永久居留、歸化的優惠規定 3. 部分放寬外籍專業人士來台工作的工作經驗限制
-------------	---	--

根據表 4-10 的比較，由於歐盟是一個涵蓋許多國家的區域組織，而我國為單一國家，兩者在本質上即有結構性的不同。因此在語言環境方面，歐盟強調歐洲民眾應學習多種歐語的重要性；此外，歐盟引進許多的外籍勞工，基於尊重語言的平等性，歐盟也針對外來移民規劃母語學習方案以及推廣少數語言計畫。而我國則致力於推動英語教育，提升國民之英語能力。

在人才流通方面，歐盟的申根政策間接促成了吸引國際人才的誘因，同時也透過「歐盟計畫」鼓勵學生赴國外求學或研究，以提升內部人才素質。而為了吸引國際學生，便利境內學生跨國就學，歐盟也致力於整合高等教育學制，提出學分轉換累積制度、聯合學位課程等。而我國相較於歐盟更著重於延攬外籍高階人才、吸引外國留學生，但也同樣鼓勵國內學生海外留學。

在社會融合方面，歐盟內族群紛雜，為了摒除藩籬，凝聚認同，歐盟推行許多文化交流與終生學習方案，以促進族群之相互理解及和諧共處。另外，歐盟也透過翻譯服務，改善共同體內多種官方語言的溝通問題。相較之下，我國則強調協助外籍配偶等新移民學習我國語言、輔導其融入我國社會等相關政策。

在公共資訊方面，歐盟希望推廣多元語言的普遍性，故藉由翻譯系統的輔助，將相關資訊與法規即時翻譯成所有的官方語言。而我國偏重於英語，因此所提供之資訊與文件多僅有英文版本。另外，在旅遊觀光方面，歐盟強調文化古蹟的維護，間接帶動了觀光人潮；我國則推廣結合天然資源的景點觀光。

在吸引人才的法制規範方面，歐盟的申根公約讓擁有簽證或身分

證的人民可在申根協定國家中自由移動，但是目前申根公約攸關外籍人士在境內往來的實施範圍僅限於 3 個月以下的一般旅遊人士，長期居留、工作等仍需依照各個成員國之規定。而外籍人士進入我國居留、工作主要受到入出國移民法、就業服務法等規範。

小結

綜合以上比較，會發現各個國家或組織在生活環境國際化政策上側重的面向皆不盡相同。日本強調多元族群間融合的重要性，並致力於整備各生活層面的多語化服務。韓國則投注大量資源在推動英語教育，另外也著重於促進外人投資。而近年來經濟發展蓬勃的中國，對吸引國際人才、外資及推動英語教育相當重視。新加坡以商業為主要經濟支柱，因此各項措施以招募外籍人力與吸引外資為主要考量點，尤其對人才引進的法制規範相當開放。歐盟採取文化交流、外語學習、整合教育體制等措施，以促進族群融合，以及強化區域整合。而我國則致力於營造優質的英語生活環境，整備雙語服務，以延攬外籍高階人才進入，並促進國際觀光。

第二節 我國生活環境國際化政策之優劣分析

前幾個章節我們已經對國內外的生活環境國際化策略與措施作出說明與初步對照。本節的目的在於對我國生活環境國際化政策的優劣做出較客觀的評估。

本節所指的政策評估包含了三個層次：其一，在國際化策略與思維層次上，「我國有哪些優缺點」、「外國人有什麼看法」、「別的國家有哪些值得我們參考省思的觀點」以及「我國在生活環境國際化政策思維方面有哪些可以考慮調整之處」；其二，在體制結構層次，台灣在施政體制上有哪些概念是政府可以參考的，有哪些部分是有待加強的；其三，在國際化的具體措施方面，將從語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊、法制規範…等面向，對我國政策進行檢討，檢視現行政策的優缺點。

在分析方法上，本研究同時運用深度訪談、在台外籍人士座談會、文獻分析、國際比較以及研究團隊討論等多重途徑從不同層面切入分析政策優劣。意見的來源涵蓋了國內外的產官學、勞工以及媒體界的意見，也包含了國外的實務見解，希望透過如此全面性意見的整合，來找尋我國生活環境國際化政策的整體發展方向。

一、國際化策略與思維層次

「國際化」本身就是一個具有很大詮釋空間的辭彙，「生活環境國際化」的定義也是如此。在不同的文化、語言、社會背景之下，每個國家對於什麼叫做國際化？該怎麼更國際化都會有不一樣的認知。從上面幾個章節的比較裡面我們也可以發現，日本、新加坡、韓國、中國跟歐盟在國際化方面都有各自重視的面向。

歐盟國家對於語言環境也相當重視，不過並不單純只是英語。在

歐盟「保存文化多元性」的指導方針之下，歐洲多語環境強調兼容並蓄，鼓勵歐盟民眾多學習幾種歐盟的語言，促進歐盟內部的整合。

由於新加坡本身就是英語系國家，因此語言環境本身就不成問題。其國際化的措施較「商業導向」，著重於如何吸引外資及高技術人力。

相較於上述強調語言環境或者不需要加強語言環境的國家，日本在語言環境方面的重視度似乎不高，反而是強調外國人應該要融入日本的社群。

這些現象證明了幾件事情，國際化可以有不同的視角，且國際化政策的重心應將該國的發展情況列入考量。而經過訪談、考察、座談、研究的結果，本研究團隊發現，台灣在國際化的思維以及政策制定的策略方面，有幾點可能是需要重新審視的：

(一)「英語」為中心的國際化策略是否應該重新調整？

以政策來看，現階段台灣的政策著重於英語環境創造、提升民眾的英語能力。「挑戰 2008」中較重要的幾項計劃，諸如營造英語生活環境行動計畫、推動全民英檢、強化英語師資、大專國際化…等措施的目的都在提升台灣的英語環境。「外國人在台生活諮詢服務生活網」、「外國人生活服務熱線」也都是以英語為中心所設定的服務。不可否認，英語作為世界最國際化的語言，國民平均英語能力的提升以及英語化基礎設施的建構，對於與國際接軌會有一定程度的幫助，但是英語能力畢竟只是國際化條件之一，也並非創造對在台外國人友善生活環境的唯一管道，並非全部：

1. 理論面：英語化不等於國際化

如果我們拿 2005 年出爐的「台灣與國際職場英語能力差距報告」來看，台灣排名第八，輸給菲律賓、北韓、黎巴嫩；2006 年所公佈的「台灣與國際職場英語能力差距報告」中台灣排名第六，輸給中國、菲律賓；以美國主辦托福測驗的教

育測驗服務社(ETS)所公佈的 2003~2004 年亞洲國家托福成績排行來看，台灣輸給菲律賓、馬來西亞與印尼；但是即便如此，在生活環境國際化程度或者國際競爭力上我們卻領先這些英語能力較強的國家。反觀我們的英文成績雖然比日本來得好、口說能力也比南韓來得強，但是若要說國際化的程度，我們在國際上的評價卻未必有這些國家來得高。

「提升民眾平均英語水平」並非一蹴可幾，需要長時間的培養才能有所收效；況且，全球化時代中「英語化」和「國際化」之間仍有落差存在，「外國人」並不同於「英語很好的人」，因此，即便是我們大幅度提昇了英語的能力，卻也不能保證台灣就會是個「對外國人友善的生活環境 (Foreigner-friendly Environment)」，也不能保證其在台生活無礙。因此，在「英語環境建構」之於，往後我們似乎應該重新思考「英語為中心」的國際化政策是否有重新調整的必要。

表 4-11 亞洲國家多益成績與排名

	2002~2003年 TOEIC 表現		2005 年 TOEIC 表現	
	分數	亞洲排名	分數	亞洲排名
中國	489	9	550	4
香港(英語系)	539	5	併入中國計算	併入中國計算
南韓	537	6	541	5
北韓	633	3	從缺	從缺
菲律賓(英語系)	751	1	807	1
新加坡(英語系)	628	4	641	2
台灣	523	8	529	6

資料來源：ETS，【台灣與職場英語能力差距報告】，2006 年 8 月

ETS，【台灣與職場英語能力差距報告】，2005 年 7 月

2. 現實考量：單單英語化並不能符合需求

在實務層面來看，「單以英語為中心」的生活環境國際化政策不論對短期停留或者長期居留台灣的外國人而言，都未必適當：從短期停留的外國人來看，來台觀光客中絕大多數來自非英語系國家，依照觀光局所公佈的數據顯示，2005年來台旅客人數達到 337 萬 8118 人次，其中日本人就高達 112 萬 4334 人次，韓國人亦有 18 萬 2517 人次；另外在觀光局所舉辦的「觀光客倍增計畫全國研討會」中，旅遊業者亦反應，現有的設施與旅遊相關資訊系統常無法照顧到人數最為龐大的日本遊客。從長期居留的外籍人士母語來看，依照內政部門民國 95 年 7 月所公佈的內政部統計週報，46 萬 8 千名持有居留簽證的外國人中，有 10 萬 6662 人為泰國人、8 萬 9515 人為印尼人，還有日本或其他外國人，有一半以上的外籍人士並不以英語為母語。再加上多數泰國人或印尼人為外籍勞工，其教育程度較低，英語化的生活環境未必能符合他們的生活需求。

表 4-12 在台外籍人士分布情況

		94 年 6 月底		95 年 6 月底	
		人數	百分比	人數	百分比
外籍人士總數		512,980	100%	541,573	100%
非英語系國家	泰國	103,619	20.2%	106,662	19.7%
	印尼	43,134	8.4%	89,515	16.5%
	越南	156,305	30.5%	137,573	25.4%
	日本	27,663	5.4%	26,030	4.8%
前七名內非英語系外籍人士數		33,0721	64.5%	359,780	66.4%
英語系	菲律賓	98,436	19.2%	99,374	18.3%
	美國	30,800	6.0%	30,937	5.7%
	馬來西亞	9,424	1.8%	9,471	1.8%
前七名內英語系外籍人士數		138,660	27.0%	139,782	25.8%
前七名之外外籍人士數		43,599	8.5%	42,011	7.8%

資料來源：內政部統計處，【內政統計通報一九十五年第三十週】，民國 95 年 7 月 27 日，<http://www.moi.gov.tw/stat/index.asp>

說明：「百分比」一欄為「該國在台外籍人士數」佔「在台外籍人士總數」之比例
百分比採四捨五入至小數點後第一位

(二) 國際視野的培養尚嫌不足

英語能力強不等同於國際化，外語能力強也和國際化之間有一定程度的落差，因為國際化還包括了國人看世界的方法。日本人的英語能力在亞洲的排名比我國要來得差，可是在外國人的眼中，日本人卻因為對教育體系以及社會環境所培養出對國際事務的關心，而擁有更開闊的國際視野。金融時報駐台特派記者席佳琳表示，如何培養台灣人的國際化觀點是能否與全球接軌的關鍵。如果檢視我國現有的政策，似乎在國際視野培養的部份仍嫌不足。

(三) 民眾是否有足夠成熟的態度與外國人共存

現行的國際化政策規劃著重於軟硬體設施的強化，例如：雙語網站、外國人在台生活服務熱線、雙語標示…等，然而卻缺乏對「國際化應有思維(mindset)」的培養。在由台經院所舉辦的「在台外籍人士座談會」及後續辦理的深度訪談當中，部份外籍人士反映台灣在國際化的「思維(mindset)」的部分還有待改進。

確實，不論是創造「對外國人友善的生活環境」或者「與國際接軌」，所需的都不只是硬體設備。「態度」與「思維」也對生活環境友善與否有舉足輕重的影響。舉例而言，社會對外國人「歧視(discrimination)」或「敵視」的程度越高，異文化族群的相容性就會降低，即便軟硬體設施再怎麼便利，這種「歧視」或「敵視」將成爲一個國家與國際接軌的絆腳石。

由於有了這樣的認知，日本政府特別強調共榮共存的觀念，頒布「多元文化共生地域推進計劃」希望可以促進日本與在日外國人的融合，更在乎促進彼此族群之間交流、增加對彼此的瞭解、消除對彼此的歧視。而新加坡之所以能夠被世界各國認定爲友善的國際化生活環境，其中之一的理由也是因爲其多元族群傳統所造就的包容性。

整體而言，台灣社會整體並不會因爲一個人「外國人」的身分而排擠他，但是在座談會與訪談當中我們都不難看出，台灣社會對於外國人仍有「歧視」的存在。金融時報記者席家琳表示東南亞的外籍新娘在台灣並沒有辦法得到公平的對待、Taipei Times 的新聞工作者唐哲寬也表示台灣人對白種人與有色人種之間是截然不同的兩種態度、越南新娘黃金線小姐也反映在台灣剝削虐待外勞的情況令人膽寒。其實這些對我們而言也都不是新聞，但是在台灣的國際化政策之中，似乎仍然欠缺具體作爲來改變民眾的刻板印象及偏差觀念。

另外，害怕與外籍人士之間的競爭的心態也成爲我國邁向

國際化的障礙。美國商會的魏理庭執行長表示，如果台灣沒有辦法在工作方面採取較開放的態度，台灣沒有辦法真正的走向國際化；而訪問新加坡 Contact Singapore 時他們也表示，有一些外國企業從台灣遷移到新加坡的其中一個原因是台灣的經理常對外國的上司採取陽奉陰違的態度，無法習慣外國人當其上司的情況，因此在無法控制的情況之下索性遷移。這些都顯示出我們在工作方面對外國人的開放程度與包容性需要加強。

因此，不論是歧視的問題或者是對於工作競爭上的不適應或許也都需要有具體的政策來教育或改變。也許觀念的改變需要比較長的時間，但是如果不能早一點起跑，在國際化的社會中我們可能會慢慢地被邊緣化。

(四)把「台灣的特色推向世界」或許可以成為台灣國際化的動力

國際化並非被動地接受他國的思維，也是一個將自己國家的特色包裝向世界宣傳的機會。日本跟韓國在推行國際化政策時，也將自己的文化包裝銷往世界，不論是韓國的影視國際化策略、日本所強調以地方特色產業振興觀光的國際化戰略，或者是日本透過 JET 計畫或者地方對外國人實施的文化交流課程，其目的皆在於透過本土特殊性的發展來強化其國際化的利基。

國際化和地方特色其實是並行不悖、相輔相成的，透過地方特色的發展才能吸引世界各國的人到台灣，世界各國的人到台灣增加了國人與國際的接觸，不但在不出國的情況之下就有機會拓展國際視野，同時也因為與外國人更為頻繁的互動增加了語言運用的環境。因此，如何發展台灣自己的特色也許是未來我們在國際化策略設計時應該納入考量的項目之一。

二、體制結構的省思

從結構上看，我們似乎也有必要重新思考推動國際化的體系該如何調整。我們可以從「橫向連結層次」、「縱向連結層次」、「單位內部的改革」以及「宣傳層次」等四個層面來檢視我國推動生活環境國際化的體系：

(一)橫向連結層次：同級政府單位間的協調

所謂的橫向連結是指平行的政府單位之間溝通與協調的情況。目前我國中央政府涉及外國人事務的單位眾多，研考會、經建會、觀光局、移民署、農委會…等全部都跟外國人業務相關。

從座談會以及深度訪談的受訪者反應來看，各部會之間的協調性不足。甚至在本研究團隊前往日本訪問時，外國政府機構所成立的法人單位也提出相同的見解。舉例而言，日本 Long Stay 財團持續推動日本人海外長住計劃，目前與台灣的農委會與觀光局都有合作關係，但是他們表示農委會與觀光局在規劃長住環境時在思考與政策方面都有所不同，由於不是同一個單位，日本方面實在不知道哪個單位的意見算數，在加上農委會跟觀光局之間缺乏協調，常讓日本 Long Stay 財團無所適從，更難放心地讓日本人到台灣長住。

除此之外，受訪者也反應，當外國人尋求服務時，常遇到政府機關互踢皮球，使得外國人不一定可以得到適當的服務。部份受訪者建議應該要在同級政府間建立適當的連結與溝通管道，甚至可以建立聯合的單一服務窗口，讓外國人不必疲於奔命。

因此從上述的反應來看，建立同級政府間的協調管道似乎是建構「對外國人友善之生活環境」的必要手段。

(二)縱向連結層次：中央與地方、政府與民間的協填

政策推行的效率不只需要靠同級政府間的合作，縱向的資

源整合也相當重要。在有限資源的情況之下，如何避免重複投資造成的資源浪費、如何結合各層級或公私部門的力量在推動國際化的經濟性與效率方面扮演了很重要的角色。

新加坡由於面積狹小、政府層級扁平、體制一條鞭，因此較不會面臨此類的問題。但相較而言，韓國、日本、台灣就比較需要注意層級間合作的問題。韓國在語文教育透過建立「國際教育振興院」協調政府各層級及公私部門在語言教育推廣方面的措施。而日本不論在中央或地方政府層級都有類似的措施：在中央層級，日本設立財團法人自治體國際化協會，並建立「國際化推進聯合協議會議」作為政策協調的場域，文部科學省、總務省、外務省以及財團法人自治體國際化協會共同討論政策推動的方針，在確定了方向之後，由財團法人自治體國際化協會規劃細部的作法，接著以財團法人自治體國際化協會為中心與地方的「地域國際化協會」協調政策的分工。在地方層級也是如此，都道府縣都設有「地域國際化協會」，不過地域國際化協會相較於自治體國際化協會並沒有那麼大的自主空間，實際政策的訂定還是要看都道府縣政府的決定，不過一樣擔任協調執行的角色。日本與韓國建立這類跨層級、跨部門的協調機制主要是因為有以下幾點好處：

1. 減少重複投資、提升服務效率
2. 提升窗口單一化、簡化的可能性
3. 利用民間資源，有效降低政府成本

我國在這方面中央與地方協調、公部門與私部門合作部份的努力尚嫌不足，雖說有召開會議讓各部會針對其所做之措施進行簡報或意見交換，但是仍缺乏協調的機制。據訪談以及座談會中外國人的反應，似台灣在這方面仍有待努力。英國文化協會羅銳查總監表示「台灣中央與地方政府的作業和政策連結性相當不足，時常變成各辦各的活動而互不相關」，另外台大醫院國際醫療服務中心也表示，在國際醫療服務方面應該要有長

期策略的規劃，應該要把 NGO 以及私部門的力量整合起來才能提高收效。

(三)服務單位的改革

依照現階段研究的成果，外國人對於涉及外國人服務的單位主要有以下兩類的意見：

1. 行政效率提升與程序簡化

此類的問題幾乎是所有受訪外國人共同的建議，普遍認為台灣不只是在簽證、居留的申請手續過於複雜，申請文件往返的速度也過於緩慢，加上因為服務窗口並未單一化，各單位之間踢件問題過於嚴重，造成外國人無所適從。另外，也有外國人反應台灣行政單位無法恪守「期限」的概念，期限變更並未善盡通知之責，亦或者無法在承諾外國人應該完成手續的時間內完成。

2. 服務人員英語能力與態度

除了行政效率與程序簡化的問題之外，另外一項外國人抱怨的是「服務人員的英語能力與態度問題」。首訪者反映「政府機制沒有確切處理外國人事務的對外窗口，且因為缺乏英語溝通能力而讓在台外籍人士在生活上容易有挫折感」、「政府官僚體制的效率緩慢和語言溝通不良導致很多外國人在辦理證件時會浪費不必要的時間」，此外，也有外國人反應「道外事警察局辦理事物的時候會有溝通上的困難，服務人員連『姓』都不願意提供，而且服務人員表現出來的態度就是你來台灣就是要會中文，在英語方面的服務並不完全」。

從現實層面來看，其實台灣的政策其實並不見得比別的國家要來得差，不過如果實際執行的人員沒有足夠的能力或者服務態度不夠好，很容易讓政策的美意付諸東流，因此，

也許政府單位應該重新思考是否需要在外事服務人員的評鑑與選拔制度上進行變革。

(四)宣傳層次

其實現在政府所推行的政策五花八門，遍及各個層面，如果我們看上一節各類的對照表格來看，其實我國的政策並不別的國家來得少、服務也未必不如他國來得周全。然而再好的政策如果欠缺適當的宣傳，外國人在無法得知相關服務資訊的情況之下，良善政策的效果也會大打折扣。

新加坡、韓國與日本在政策宣傳上做得相當成功，幾乎一抵達機場出境大廳就能夠取得交通以及外國人服務專責機構的資訊，另外在重要道路的旅客服務中心或者戶政機關也都可以取得相關的訊息。日本在這方面做得更是徹底，因為日本要求居留之外國人在居住地的公所進行登錄，在辦理登錄手續的同時就會主動告知其相關的訊息。大阪府甚至舉辦外國人服務措施相關的博覽會，一方面促進日本與外國族群之間的交流，另一方面更讓外國人瞭解有哪些福利與救濟機制是他們可以使用的，甚至外國人可以當場提供意見讓政府單位作為政策調整的參考。

反觀台灣，在研究過程之中，我們發現幾乎所有的受訪者都不知道台灣有「外國人在台生活諮詢服務網」或者「外國人生活服務熱線」，甚至連駐台經貿或文化辦事處都不知道台灣有這些服務的措施。大部份外國人的反應是，除了觀光與捷運資訊比較容易取得之外，長期居住在台外國人所需資訊提供的管道仍然不夠暢通。這足以證明台灣在政策宣傳上面明顯不足，有加強的必要，否則投入經費與收效之間依舊不成比例。

三、具體生活環境國際化措施層次

(一) 語言環境

1. 應更重視英語口說能力的培養

其實在英語教學方面，我國已經推出了相當多的政策，雖然說近幾年我國英語筆試能力在亞洲的排名不盡理想，但是並不意味著我國英語能力的低落，考試排名僅僅只是參考標準之一。不過更令人憂心的是台灣人的英語口說能力，因為許多外籍受訪者表示雖然台灣人的英語理解能力並不差，但是欠缺口說能力。而在與他人溝通時最重要的方式便是「口語」。英文是否正確是一個問題，但是敢不敢開口更是能否有效溝通的重點。因此，未來的英語教育應該更重視口說能力與勇氣的培養。

最好的方式當然是「創造說英語的環境」，在這方面的作法有兩種，第一種就是透過人才吸引或者招商的政策設法提升外籍人士的數量，創造台灣人運用英語的機會；另外一種方法可以參考韓國 English Village 的措施，其實台灣有部分的區域已經開始有類似的作法(例如：龍潭)，若能推廣類似此類國內的英語夏令營或者 English Village 將會有助於台灣口說能力的提升。

2. 捷運系統完美，火車、計程車與公車的英語服務能力不足

受訪者無不讚許台灣在捷運系統的國際化以及便利性，不過多數卻也表示在台灣要火車訂票、搭乘可以用英文溝通的計程車都相當困難，另外在公車的英文資訊缺乏，因此當外國人要到捷運到不了的地方時容易手足無措。

現在台北市政府有「梅花標誌計程車」的設計，將會說英語的司機坐登錄，目前台北市有 1000 多輛可以用英語服務的計程車司機(車窗會貼上梅花標誌或者 “ I can speak

Englsh “的字樣)，不過因為剛上路，所以成效如何有待評估。中央政府目前也在評估計程車英語能力認證標章的可行性。

培養具備英語溝通能力的司機固然是根本提升外籍人士「行」之便利性的治本方法，但是如果我們希望可以在最短的時間之內提升交通外語服務的品質，也許韓國計程車中的 call center 專線是我們可以參考的模式。可以考慮針對各縣市計程車行提供交通 call center 的服務，只需要用他們的對講機或者手機撥打 call center 專線就可以解決計程車司機語言不通的問題。此項措施在韓國的成效相當良好，不失為可以學習的政策之一。

而公車與火車的資訊在網路上也應該英語化，甚至應該學習日本將相關的網路資訊附在一進到國內就可以取得的旅遊導覽手冊，如此一來才能讓外國人在台灣暢行無阻，甚至進而提升台灣的觀光人氣。

(二)人才流通

現階段我國人才流通的相關政策主要分為鼓勵我國人才出國留學吸取外國經驗以及吸引外國學生來台留學兩方面。往後除了繼續加強這兩方面的措施促進人才流通之外，也應該考慮吸引國際非政府組織(INGO)在台辦理國際會議或者設置總部或區域總部。

國際組織的總部或分部的設立必然會造成大量的人才流入，這也就是為什麼新加坡在國際組織要遷到別國時會以優厚的條件將其留在國內的重要原因。在這方面我國政府還缺乏具體的行動。要將具有主權性質的國際組織設在台灣有相當的難度，因此或許可以考慮從國際非政府組織開始，不論是設立總部及區域總部，或者是吸引其在台辦理重要會議都將有助於人才流入台灣。

(三) 社會融合

1. 加強宣傳關於外籍配偶及子女輔導相關政策

在社會融合部分，在內政部的規劃之下推出了短、中、長期的外籍配偶及子女相關輔導計畫：短期為「外籍配偶生活輔導、語言學習及子女課後照顧實施計畫」、中期為「外籍配偶照顧輔導基金」、長期為「外籍與大陸配偶照顧輔導措施」。現已推出的是短期計畫。

然而根據內政部的統計¹，外籍配偶參加過生活適應輔導班者僅有 2.8%，參加項目最多的是成人基本教育研習班、識字班；總體而言，外籍及大陸配偶均未參加輔導照顧措施者分別高達 78.9% 以及 90.2%。在如此低的參與率之下，此政策能夠發揮的效果會受到相當的侷限。在台灣外籍配偶比例約佔外國人口 15% 的情況之下，若不能加強宣導，則解決為數不少的外籍人士需求。

2. 社會融合在台灣國際化政策中未受到足夠的重視

在社會融合一項目之中，台灣的措施相當缺乏，相較於日本、韓國而言，缺乏具體作為。例如韓國召開的首爾城市會議或者日本地方政府所定期舉辦的外國人市民會議，都是我國可以參考的作法。尤其在台灣外勞與外籍配偶佔了在台外籍人士比例四分之三的情況之下，再加上近來我國頻傳虐待外勞事件，恐將持續損害我國國際形象，而如果無法針對這些與台灣人民互動密切、息息相關的族群提供適切的服務，或者加強相互的理解，對於我國邁向國際化將會是一大阻礙，因此未來我國應加強研擬「社會融合」層面的相關政策。

1 請參見入出國及移民署籌備小組，【移民署相關議題探索】，民國 95 年 10 月 19 日，第 14 頁。 http://www.immigration.gov.tw/immig_news/item2/移民署相關議題探索.pdf

(四)公共資訊

1. 「雙語基礎建設」程度已達階段性目標，往後應重「質」

在行政院所通過的「營造英語生活環境行動方案」中，其總體目標中重要的一環是要在 2008 年前將公共標示文字改為中英文對照，符碼國際化，因此加強雙語環境整合建置成為政府極力推動的目標之一。依照修訂後的法規，各機關路需推出雙語標示，在 2005 年已達 445,713 面，另有雙語出版品 8,829 種、雙語表單 3,598 種、總機雙語服務 969 處、設置雙語網站功能項目 6,125 個、研發創新作為 1,995 件，透過這些努力試圖建構符合國際水準的居住環境。

另外在雙語基礎建設部分同時也推動網站雙語化。以目前的成效來看，政府網站雙語化達 97%，陸續完成 WTO、WHO、政府改造、NGO/NPOs、人權、統計資訊網、政府英文入口網、外國人在台生活諮詢服務網、保險金融資訊網、ihakka、探索台灣中小企業網、台灣教育暨學術入口網…等 12 個英文主題網站。

從上述的數據來看，其實台灣在政府機關網站以及標示雙語化已經算有相當成效。比起日本跟中國而言，台灣在這些基礎設施雙語化方面做得相當不錯。不過最受到詬病的是網站內容雙語化的程度，有許多政府網頁表面上都提供中英雙語的服務，但是一旦點進英文系統，只能看到極為概略的內容、更新也跟不上中文網頁的腳步。相較而言，韓國雖非英語系國家，但是其網站雙語化較為徹底，至少重要政府機關的網頁點入之後所看到的英文版本內容較為齊全，可以提供外國人足夠的資訊。

以階段性任務而言，現行政策算是一個不錯的開端，不過往後除了重視網站雙語化的「量」之外，更要注意網站雙語化的「質」，如此的網站雙語化措施才能真正達成提供「公共資訊」的效果。

2. 雙語基礎建設的城鄉差距仍未平衡

雖說雙語基礎建設在推行上已有一定的成效，然而我們仍然必須要留意雙語基礎建設的城鄉差距。受訪者普遍反應在台北的生活還算便利，可是出了台北就寸步難行，台北以外地方的路牌、告示雙語化程度仍有待加強。

3. 「外國人在台生活諮詢服務網」內容豐富，不過仍有所不足

(1) 強化「連結標的」的網站英語化程度

以「外國在台生活諮詢服務網」的資訊豐富程度，其實我們領先新加坡的 Contact Singapore，但是大部分的資訊說明都為較簡略的說明，在深入資訊連結的部份很多都只能連結到中文網站，再加上部分資訊更新的速度較慢，因此服務的效果有較高的侷限性。

Contact Singapore 雖然重視的是連結提供，但是因為所連結到的政府網站都可以取得詳細的資訊，因此，「外國人在台生活諮詢服務網」若要能發揮更好的功能，必須要能重視其連結標的機關網站的雙語化程度。否則無法取得完整的資訊，將難以提供更優質的服務。

(2) 資訊提供優先性的審視

另外一個需要加強的面向是「資訊提供優先性的審視」。在此網頁中有許多的項目仍然只能提供中文版的說明(非連結網頁的問題，而是此網站的內容說明)，例如：就業、健康照顧、醫療照顧、防災、火警等，項目都還無法提供英文版的簡略說明。

我們必須要回到一個本質的問題來探討訊息提供優先性的問題。「外國在台生活諮詢服務網」主要的目的在於提供「較長期」居住於台灣的外國人，因此資訊的優先性也應該要符合「長期生活重要資訊」的性質。而根據訪談以及出國訪察的經驗，其實這些沒有辦法提供英文說明的資

訊，對外國人而言的重要性可能比某些已經提供英文說明的資料更重要。此外，由於長期居留台灣的外國人以外籍勞工以及新娘居多，但是此網站中對於相關資訊的說明與連結較缺乏，因此，即便提供了許多的資訊，但是便民的效果有限。

4. 「外國人生活服務熱線」需更重視服務品質

目前外國人生活服務熱線外包給中華電信承接，依照由中華電信依照「常見問答集」的內容回覆外籍人士。然而使用過的外籍人士反映，在使用外國人生活服務熱線時常常無法得到問題的解答。有時會需要轉接別的部會，然後偶有發生一直轉來轉去到最後卻無法得到解答的情況。因此，可能必須要重新擴充「常見問答集」的內容，否則應檢討部會之間的分工以及直接用英語回答的能力。

另外，現實外籍人士語種的考量也相當重要，外籍人士不等同於英語能力很強的人，因此如果單單只能提供「英文」諮詢，恐怕還是很難符合二十多萬非英語人口的需求。

(五)法制規範

1. 整體法規保護主義過重、程序複雜，成為吸引人才的阻力

新加坡、中國與日本為吸引國際人才，在整體法規及程序上都做了相當的變革，對於外籍人士到該國工作的限制都相當寬鬆。然而我國就業服務法以及相關標準的限制仍顯保守，使得外籍人士進入台灣受到相當多的限制，甚至許多轉往其他國家。

是以，我國應重新思考如此保護主義對於國家發展的實質效益究竟何在？仔細觀之，中國、日本、台灣皆面臨學士過多的現象，然而台灣與中日之思維卻完全不同。我國在亞洲之間未必有特別足以吸引國際人才優勢，較為嚴格的法規

以及繁複的手續，使得外籍人士容易傾向前往其他國家，外資企業也可能因此流失，相對也影響國人就業的機會以及國家競爭力，對國家發展可能反而有不良之影響。

2. 「簽證制度」仍有可以突破之處

我國的簽證制度相對而言並不複雜，惟簽證與工作許可流程之間的搭配仍不夠緊密，應是未來可以加強的方向。此外，新加坡進來推出 PEP 簽證制度以降低人才滯留或者換工作所產生的成本，此政策之推出，應有利於吸引高級國際人才長期留在新加坡以提升其競爭力。我國應可參考其做法推動類似的彈性簽證，以作為吸引人才的利基。

全球在地化下台灣國際接軌政策研究

第五章 推動英語作為第二官方語言之可行性評估

官方語言代表著國家機關行使其職權功能時，所使用的語言媒介，涉及各種與國家機關互動的行為者之權利與便利。官方語言 (official language) 的選擇，也被語言學者視為語言計畫 (language planning) 的一部份，對一國語言環境的形成與發展，具有主動性的影響。而睽諸全球化發展的趨勢，英語在各國內、外通行的現實與需要大增，因此，透過將英語設立為（第一或第二）官方語言以加強本國的國際化趨勢，乃成為若干國家的選項。台灣是否適合將英語設為第二官方語言？若欲將英語設為第二官方語言，必須具備的政策考量與相關準備工作包括哪些？這便是本章欲探討的主題。

本章的內容分為兩大部份展開。第一節的內容主要包含：(一) 與官方語言相關的語言學概念，藉以釐清本章所有討論的理論性基礎。(二) 檢視若干國家設立多種語言為官方語言的經驗，分析相關的討論內容與政策發展現況。在第一節的基礎上，第二節將處理在台灣將英語設為第二官方語言，所可能產生的政策效應，以及必須先期佈置的準備工作。

第一節 官方語言概念與各國見解

欲討論在台灣設立多重官方語言，特別是將英語設為官方語言，就不得不先將與「官方語言」有關的概念予以釐清，否則難以建立討論的基礎。

一、官方語言：概念與政策意涵

隨著全球化浪潮牽引國際人口流動，如今即便是在某些單一民族、單一語言的國家，也往往存在多種語言同時在境內存在、流通的

現象。國家基於特定的目標，雖未必有明確、首尾一貫的作為，卻都必須針對我內的語言環境發展，進行規劃。此即所謂語言計畫 (language planning) 的概念¹。而透過國家的語言政策，語言計畫得以落實到該國政治社會的諸層面，而對該國既有的語言環境之發展方向，產生主動性的影響。

國家語言政策的目標，就功能性的角度言，在於尊重既有的語言使用情況，以增進人際溝通的效率與便利。除此之外，主要涉及兩大類的目標：

(一) 保障國內不同語言使用者的語言權利 (language rights)，促進族群和諧

當今許多國家都由多族群 (或種族) 所構成，各族群可能使用不同的語言。現實上，諸語言之間可能存在著高、低分工的現象，高階語言 (high language) 用於國際溝通、行政管理與教學，低階語言 (low language) 用於一般日常生活。而在兩者之間，也可能有一種或數種中階語言，較其他低階語言強勢 (例如使用率較高)。基於尊重國際人權規範在語言權利方面的普世價值，以及避免部分族群的語言文化受到壓迫而產生政治不滿，國家的語言政策可能必須考慮到兼顧國內各族群語言文化的保存與發揚。在強勢語言對低階語言存在著結構性的威脅之下，刻意維持弱勢族群的語言在該國的地位。

(二) 形塑國家認同

語言與自我認同之間存在著密切的關係。對於新誕生的國家或者甫脫離殖民狀態的國家而言，透過國家的語言政策來強化人民對國家的認同感，尤其具備特殊的重要性。近來由於全球化加劇人口跨國流動，我們觀察到即便是成立已久且無被殖民經驗的國家，也有需要透過語言政策來強化認同者。例如：近年美國有感於西班牙語人口的移入，對英語的獨尊地位以及新移民的國家認同可能帶來衝擊，已經開

1 請參見 WEINREICH, URIEL, LANGUAGES IN CONTACT: FINDINGS AND PROBLEMS. THE HAGUE ; PARIS : MOUTON & CO. (1968) 和 EASTMAN, CAREL M., LANGUAGE PLANNING: AN INTRODUCTION. SAN FRANCISCO: CHANDLER & SHARP PUBLISHERS, INC. (1983)

始討論修改憲法，正式將英語列為美國的官方語言。

語言的高度統合，當然與現代國家單一、排他性的認同特質最為相符。但為避免過度強調語言的統合傷害到前述「保障語言權利」的目標，許多國家嘗試在多重語言的現實下，追求國家認同的強化。

〈三〉與國際體系銜接（亦即國際化）

國家的語言政策，往往必須考慮使該國的語言環境有利於該國的國際化發展。環顧今日全球語言的使用情況，雖然中文長久以來一直是使用人口最多的語言，但國際間正式的政、經、文活動上的資訊交流，卻是以英語為主。而英語在網際網路上的支配性地位，使得英語做為國際語言的地位，更加鞏固。在可見的未來，雖然全球的語言影響力分佈朝向多元化發展，英語的這個全球性優勢地位仍將持續²。因此，有些國家因為追求國際化的考量，選擇強化英語在該國的地位。與前項討論相同，英語作為一種高階語言，其力量的增長有可能壓迫到部分中、低階語言。此一效果必須在語言政策制訂時，一併加以考慮。

由於國家可供用於推廣語言政策的資源有限，以及上述諸項目標之間隱含的結構性衝突，國家的語言政策必須有所側重，同時善謀諸目標之間的適當平衡。根據 Holmes 的說法，國家規定一種或數種國語（national language），以之為國家的象徵³。至於官方語言，涉及到國家的行政、司法行為之表達、傳布，有時甚至涵蓋教育活動。官方語言的設定，必然會影響到特定行為者理解國家行政、司法行為的權利與便利性，甚至是施、受教權。就本章的研究主旨而言，我們尤需思考若將英語設為第二官方語言，對保障語言權利與形塑國家認同等方面可能產生的影響，並於政策制訂伊始便綢繆對策。

2 請參考 GRADDOL, DAVID, THE FUTURE OF ENGLISH? THE BRITISH COUNCIL. (2000)

3 請參考 HOLMES, JANET, AN INTRODUCTION TO SOCIOLINGUISTICS. LONDON: LONGMAN GROUP LTD. (1992) 轉引自 李勤岸，【語言政策與台灣獨立】。台獨聯盟網站，1997年7月17日。
[HTTP://WWW.WUFI.ORG.TW/FORUM/POLICY.HTM](http://www.wufi.org.tw/forum/policy.htm)。作為「象徵」，國語不一定是官方語言，在日常生活中也不一定是當下最普遍的語言。稍後在國別討論中，會再述及這一點。

在實踐上，官方語言的操作型定義，並未真正獲得廣泛共識。現實經驗中，所謂的官方語言存在著諸多形式，如：徒具形式的官方語言（以馬來語在新加坡為顯例）、公文書的雙語化、公部門的主要工作語言（working language）之一，甚至成為全國國民工作語言之一。不同的操作型定義，所需要的實施條件互異，所帶來的政治、社會衝擊也有質與量的差別。這不僅影響到我們對該政策的可行性評估，事實上更有可欲性（desirability）方面的意涵。在本章第二節的討論中，我們會將這個操作型定義的問題納入考慮，討論在各種定義下「將英語設置為第二官方語言」的可行性與可欲性。

按照上述分析面向，以下謹就其他國家設立多重官方語言的經驗或相關討論，予以簡要分析，以供第二節討論台灣建立英語為第二官方語言的政策時，比較參照。作者將各國按照是否擁有既存的英語傳統或環境，大別為兩類並分別討論。首先從已具英語傳統或環境的加拿大、新加坡與香港開始。

二、多重官方語言：加拿大、新加坡與香港

加拿大、新加坡與香港，皆具有大量英語移民人口或曾被英語系國家殖民的經驗，故而在其討論建立官方語言的時候，至少有一部份人口已經具備一定程度的英語能力及相關的文化經驗。所以他們在建立包括英語的多重官方語言上，並非從零開始。然而，進一步觀察渠等之經驗，亦可發現其建立多國包括英語的多重官方語言之歷程，同樣涉及政策目標間的衝突，以及相關的執行面上的困難，而非一帆風順：

（一）加拿大：英、法雙語的確立⁴

加拿大為移民國家，移民來源為英、法兩國。由於下列原因，加國的雙語政策主要考量國內族群和諧，而非國際化問題：1. 英語做為

4 李憲榮，【加拿大的英法雙語政策】，收錄於施正鋒 編，【各國語言政策】，2002年12月，前衛出版社。第3~35頁。

國際語言的地位，以及法語在歐洲外交界的普遍使用，使得兩種語言都無礙國際化交流。因此，加拿大的雙語政策較少考量國際化問題。2. 加拿大於十七世紀成爲法國一省，而 1763 年英法「七年戰爭」結束後，加拿大又落入英國掌控之下。自此，加拿大境內的英語人和法語人之間的爭鬥，連結上英、法兩國之間的長期競爭關係，成爲加國族群問題上的主要矛盾線，甚至升級爲國民統合的危機。法語人佔多數的魁北克省，雖經兩次獨立公投失敗，但脫離加國獨立的呼聲仍時有所聞。故加國的雙語政策，重心始終是在於調和國內英語人和法語人之間的衝突，提升族群和諧並避免國民統合危機。

加國語言政策所要面對的現實是：英語人在總人數與經濟實力上的優勢，以及英、法語人雙方都試圖在自己能夠控制的地區，排斥、壓制對方的語言文化。1970 年聯邦政府通過的「官方語言法案」，缺乏執行性的條文，也未指明執行的權責單位，故無法平息法語人的質疑。之後魁北克省屢屢以省級立法挑戰英語勢力，衝突反而節節升高。一直到 1982 年的「加拿大人權法案」入憲，以及 1988 年新的「官方語言法案」問世，相關爭議才趨於平靜。然而，依然有人質疑加國官方的官方語言政策，未能真正保障英、法兩種語言人口之外的族群語言權利。

(二)新加坡：後殖民與國際化⁵

新加坡自 1950 年代末從英國殖民者手中取得自治權後，才開始了具自主性的語言政策。當時一方面以與馬來西亞統一爲目標，另一方面也爲避免佔多數的華人地位太過凸顯，而將馬來語尊爲國語，與華語、英語、(印度)淡米爾語同時並列爲官方語言。英語的力量植基於殖民時代，幾乎是跨族群的第一共通語言，且 97% 的學校以此授課。因爲其有利於星國追求國際化的發展方向，被星國政府大力提倡。

至於馬來語的影響力，在 1965 年新加坡宣布獨立於馬來西亞之外後，受到重擊。馬來語雖是官方語言，實際上政府普遍使用的工作語

5 洪鎌德，【新加坡的語言政策】，收錄於施正鋒 編，【各國語言政策】，2002 年 12 月，前衛出版社。第 543~584 頁。

言仍是英語。中國改革開放之後，政、經實力大增，新加坡政府一方面為團結華人以鞏固政權，另一方面圖利用中國崛起，為新加坡汲取更多發展機會，遂尊崇華語（普通話）。但實際上，星國的華人大多數以華語方言為母語。然而，在「國際化」與「華人團結」的大旗下，英語和普通話這兩種非母語成為強勢語言。總體而言，星國的官方語言政策成功地推進國際化進程，並有助於其華人政權的鞏固，而鮮少有維護語言權利的考量。「國際化」成功的背後，高、低階語言涇渭分明。

（三）香港：從「英語至上」到「兩文三語」

香港的語言政策可以 1967 年左派暴動，以及 1997 年回歸中國為兩個分界點。1967 年以前，港英政府如同在其他殖民地一般，在官方用途上獨尊英語，對於一般生活語言則放任不管。1967 年以後，華語力量抬頭，港英政府宣布華語同為官方語言。和新加坡不同，在香港的華語人口絕大部分以粵語為母語，因此在香港所謂的華語，指的是粵語而非普通話。但英語依然是最常用的工作語言，教育上推廣英語的努力為其他非英語國家所罕見。

愈接近 1997 年，香港的語言政策就愈朝向「兩文三語」的方向發展。兩文者，中文與英文；三語者，廣東話、普通話與英語。1997 年 7 月 1 日香港回歸之後，當年 9 月香港政府教育署即公布《中學教學語言指引》，其中對香港語言政策即有非常明確的文字說明：「因此，政府的語文教育政策，以『兩文三語』為目標，期望我們的學生，可以中英兼擅，能書寫通順中、英文，操流利的粵語、普通話和英語」⁶。

在香港討論英語的問題，主要是用來與外界溝通，其語言政策其實是在相對單一的語境中，要用政策方法來創造雙語世界或多語世界，這種經驗比起多元種族國家要來得更不容易。其次，香港是個廣東話的世界，廣東話雖然在廣東境內是強勢語言，但在中國境內，仍是少數語言，所以香港人必須致力學習普通話，才能與中國內地廣東

6 轉引自楊聰榮，【香港的語言問題與語言政策】。收錄於施正鋒 編，【各國語言政策】，2002 年 12 月，前衛出版社。第 612 頁。

語區以外的人溝通。這意味著不論是國際語言或是國家語言，香港都必須另外花費心力學習生活語言以外的語言。至於在成效方面，「兩文三語」政策並未真正成功。不論是在港英政府時代或 1997 年回歸後，由於語言教育資源分配不均，導致比新加坡更嚴重的語言格差與階層分化問題。目前少數貴族學校的中、英文教育品質極佳，其他學校則仍屬粵語教學為主。⁷

三、多重官方語言：日本、韓國與中國

在缺乏大量英語移民人口或被英語系國家殖民的經驗之下，位於東亞的日本、韓國與中國，又是如何界定其多重官方語言的政策呢？其間有哪些差異值得我們注意？

（一）日本：強調「在地化」

如同前一章的相關內容所言，日本思考國際化的角度，強調的是幫助外人融入日本的語言與文化情境，再輔以若干外文的服務介面。同樣的思維反映在官方語言問題上，使得日本的研究者和政策制訂者傾向於不以其他外國語為第二官方語言。

少數的例外包括移民第二代回流日本者，以其嫻熟外語之故，傾向支持設立第二官方語言。另外，在 2000 年，直隸於日本首相的「日本二十一世紀目標」委員會，曾經發表報告指稱，為了加強日本人的英語能力，可以把「設置英文為第二官方語言」作為長程目標。但必須先在國民間進行必要的辯論。如此保守的措辭，似乎只是反證日人在此議上的消極態度。

（二）韓國

如同本文第三章所言，韓國不論公、私部門皆投入大量資源於英語教育與英語人才的培養，但是效益與成本不成比例。至於成因，韓國人認為是母語與英語之間客觀的差異所致。體認到這樣的現實，韓

7 參見本研究附錄八之「中國國際化相關措施觀點訪察紀錄」，2007 年 1 月 20 日，第 18~19 頁。

國官方的語言政策，除了持續強化英語教育資源在質與量上面的提升外，目前尚未思考將任何外語設為韓國的第二官方語言⁸。

然而，作為推廣國際貿易的諸多努力之一環，韓國在仁川與濟州島分別設置了自由貿易區（free trade zone）。而英語被確立為濟州島自由貿易區的第二官方語言。此一措施仍在其早期階段，成效並不清楚⁹。

（三）中國

中國的語言政策中與外語相關的部分，主要是定位在兩個脈絡底下：1. 中國作為共產主義大國，一方面需要理解[前]共產陣營內部各個成員的語言文化，二方面須使語言政策符應「大國外交」的戰略需求。2. 功能性地透過推廣英語教育來促進中國的國際化發展。因此，中國的外語政策注重利用國家資源，菁英式地少量培養各種外語專業人才。語言對象甚至遍及東歐中、小型國家的語言，而非僅專注於英語。

英語的功能性，特別是在改革開放後，受到官方、民間的熱情擁抱。在英語的推廣上，如同本文第三章所言，中央政府規定在城市及發達地區，必須從小學三年級開始學習英文，邊遠農村地區也須在初中一年級開始教授英文。然而由於相關資源相對稀缺且分配不均，成效令人懷疑。英語教育的投入，更多地是由私部門透過市場予以配置。在可見的未來，中國都不太可能將任何外語（含英語）設立為第二官方語言¹⁰。

總之，以上各國在多重官方語言方面的思考與政策，反映了各國發展的特殊歷史情境，以及在多重政策目標間的平衡取捨。就加拿大、

8 參見本研究附錄「韓國國際化相關措施觀點訪察紀錄」，2006年11月16日，第7~8頁。

9 參見前引資料，第14頁。

10 參見本研究附錄「中國國際化相關措施觀點訪察紀錄」，2007年1月20日，第8頁。

新加坡與香港而言，殖民經驗固然提供了相對而言較有利於推廣英語的大環境，卻也留下許多政策難題，考驗著政策制訂者的智慧與抉擇。加拿大深陷英、法語人之間的衝突，語言政策的制訂首需思考族群和諧。英語在國、內外皆佔優勢，如何兼顧法語人暨其他少數族群的利益，形成主要難題。新、港兩地以官方政策大力推廣英語，確實有利於其國際化發展，卻程度不一地面臨語言格差與階層分化雙雙擴大的問題。至於在缺乏英語環境的日、韓、中三國，對於設立多重官方語言的態度，一般而言較為消極。日本的文化主體意識強烈，為推動國際化而生的語言政策，著重外人的融入以及外文服務介面的提供。韓國體認到其母語與英文間的巨大差異，故只先以濟州島自由貿易區作為試辦第二官方語言的地區。中國雖已深刻體認到英語強大的功能性，但語言教育資源相對缺乏，不太可能追求建立多重官方語言的政策。

第二節 台灣推動英語作為第二官方語言的可行性與建議思考

台灣的語言情境與上述諸國頗有差異，但從他們的經驗所揭示的若干原則，似乎仍可以為台灣的政策制訂者，帶來有意義的參考。本節試圖分析台灣既有的語言情境，然後結合前述各國的經驗，提出我國若欲將英語設置為第二官方語言，則必須具備的政策考量與先期作業為何。

台灣的族群與語言分佈，具有一定的多元性。在所有人口中，除了 1.7% 的南島語系之外，全屬漢藏語系的漢語族。在漢語族中細分，閩南人佔全國人口 74.3%，客家人為 12%，「外省人」佔 13%。就語言高低位階而言，呈現有意義的格差（參見圖 5-1）。

英語（領域：世界）	
華語（領域：華人世界）	
閩南語（領域：台灣大部）	
客語	南島語

圖 5-1 台灣語言格差

來源：洪惟仁，【台灣的語言政策何去何從】，收錄於施正鋒 編，【各國語言政策】，2002 年 12 月，前衛出版社。第 503 頁。

就前此的分析架構而言，綜合各國的經驗，我國若欲將英語設置為第二官方語言，實涉及到一個戰略層次的考量以及三個政策性考量。就戰略層次的考量而言，官方語言政策作為一種工具，背後有其戰略性的目的。從各國的經驗以觀，透過多重官方語言政策所欲追求的戰略目標，從形式化地宣示族群平等（如：馬來語在新加坡）、實質平衡族群關係（如：英、法雙語在加拿大）、僅部分區域追求國際競爭力（如：英語在韓國濟州島），乃至整個社會的雙語化（如：英語在新加坡），不一而足。不同的戰略目標，決定了官方語言在實踐上的各種操作型定義。就既有經驗而論，官方語言的操作型定義，至少就有四種：

1. 徒具形式的官方語言。
2. 政府公文書的雙語化。
3. 公部門的主要工作語言之一。
4. 全國國民的工作語言之一。

第一種只是政治宣示，不涉及政、經資源重分配，對社會、文化面的衝擊微弱。第二種則將改善政府對外的單向溝通，涉及翻譯資源的培育與配置，牽動少量政、經資源，社會所需負擔的調整成本不大。最後兩者則涉及大量的資源投入，特別是必須普遍地提高國民的英語

能力，公部門才能於其中招募到質、量俱佳的人才，實現「以英語作為工作語言之一」的目標。為了普遍提高國人的英語能力，勢必動員大量資源投入，且重分配效果劇烈，容易引發社會、文化面的根本性變化，需要妥善的計劃方能達成並避免負面效應。我國政府於思考其第二官方語言政策時，必須先決定其所欲追求的戰略目標為何，然後才能論及可行性評估與具體政策規劃。

本研究假設政府於長期中欲追求實質的第二官方語言政策，即前述四種定義中的後兩者之一；而在中、短期則以第二種定義或其他類似者作為過渡。亦即，雖然在中、短期可以依賴過渡性的方案避免立即廣泛的資源投入與社會、文化衝擊，但為達成長期目標所做的諸項準備（特別是在教育方面的投資），終究無法迴避大量資源投入以及對可能的衝擊進行管理。

據此，推動英語成為第二官方語言的相關政策性考量，包括以下三個方面：

一、台灣大部分人口皆以華語或華語方言為母語，且缺乏被英語系國家殖民的經驗。推動英語為第二官方語言，意味著長期、連續進行大量投資，才能有顯著成效。在國家語言政策資源有限的前提下，如此鉅額投資必然會熱烈引發成本效益方面的考量。如何在事前對成本、效益做出精確評估，同時於執行過程確實進行成本控制並效益之發揚，將成為本政策是否能夠獲得國民足夠的支持，且終抵於成的關鍵。

二、英語作為一種高階語言，若正式成為官方語言之一，很可能會加深現有的語言格差。這種語言格差加深的效果，可能來自兩方面：

（一）若英語被設立為第二官方語言，在台灣缺乏英語環境與相關殖民經驗的情況下，恐必須以語言教學資源的重分配來加以配合。但國家的語言教育資源有限，更多資源流向英語教育，恐難避免排擠其他（低階）語言的資源。

（二）英語作為高階語言，目前相對於中、低階語言已經形成某種程度的社、經優越性與壟斷機會的傾向。而台灣的語言、族群分界線，在相當程度上與階級分野重疊。若英語被設立為第二官方語言，

這種傾向可能被強化，進而為社會階層、族群間的和諧帶來陰影。

三、推動英語為第二官方語言，意味著新的長期人力資源投資。如此長期、大量的人力資源投資，如何在國家、團體與個人之間進行分配，不僅關係到投資的成效，也會在台灣社會內部產生福利分配效果。若沒有適當的配套措施，將優質的英語教育資源分階段地合理分配，恐會惡化台灣的階級結構，甚至深化族群間的摩擦。

就此而言，台灣勢須在一段長時間中，考量資源的有限性與有效性，分階段地提升英語教育的質與量，為建立英語為第二官方語言做準備，並於中、短期間以適當方案作為過渡，方期終抵於成，同時避免擴大語言格差或惡化台灣的階級結構。在整個過程中，尤需注意以適當的宣傳策略與成本控制，冀於全國民眾當中取得足夠的支持。

細分而言，在正式建立英語為實質性的第二官方語言之前，當前的政策規劃應該包含三個方面：(1)宣傳策略。(2)過渡性措施。(3)長期間建立英語為「實質性的第二官方語言」之準備工作。

一、 宣傳策略。

如同前述，建立英語為實質性的第二官方語言，由於其宣示性與實質的資源分配效應，都可能引發相當的社會、文化衝擊，特別容易引起台灣經、社弱勢群體的疑懼，並且可能引發語言政策資源的爭奪戰。以目前台灣的政治氛圍，這種爭奪戰甚至可能被上綱到族群政治問題，使得政策不易取得必要的共識，或者難以貫徹。

國際經驗顯示，一國政府追求實質性的多重官方語言政策時，不一定需要公開宣示此政策。只要實質資源的配置得以按照政策需要的方向配置，即可達到效果，而無須直言：「追求建立多重官方語言」。「只做不說」或許更容易達成政策目標。以台灣當前的情境而言，按照「只做不說」的精神，安排相關的宣傳作為，至少可以有兩個選項：

(一) 以「提升國民英語能力」為名，實質推動各項長期間建立英

語為「實質性的第二官方語言」之準備工作。目前國人對於國際接軌與英語學習的必要性，已有普遍認知。尤其是針對強化英語能力的努力，民間部門甚至比官方更為積極，並召喚公部門資源進一步投入。政府可以順此潮流，推出一系列有助於長期間建立英語為「實質性的第二官方語言」的政策，而不需刻意強調其最終政策目標。至少在初期，應可輕易取得民眾支持。

(二) 若確實必須以明確的官方語言政策訴求，來獲取支持，亦可將系列政策包裝為「官方國際語言」政策，與「官方語言」政策刻意區隔。此一作法意味著將國家語言政策分為兩部：「官方語言」政策尋求透過語言政策的力量，實現國內族群融合與語言權利之保障，「官方國際語言」政策則專司促進台灣國際化發展。兩者相互區隔，至少在概念上沒有相互爭勝的問題（既然國內、國際性的政策目標，皆為國民之所欲）。如此可以避免政府建立多重官方語言的政策，受到華語、閩南語暨少數語種間競爭關係的糾纏。按照此一邏輯，可以將相關辯論導引至功能性的層次上，藉由強調英語在促進台灣國際化發展方面的功能意義，就可以輕易擺脫意識型態或政治性的爭論，順利推展相關政策。¹¹

二、過渡性措施。

台灣大部分人口皆以華語或華語方言為母語。推動英語為第二官方語言，意味著長期、連續進行大量投資，遽然推行不僅資源籌措不易，且易招致資源排擠效果，同時引發可觀的社會、文化衝擊。在長期準備措施完備之前，為因應既存的國際化發展需要，需要一過渡性的設計，立即增進整個公部門回應在台、來台外人需求的能力。此一過渡性設計，本質上係一個建制於公部門中的單一英語平台，以公文書的普遍雙語化為其輔助措施，目的在於使在臺、來台外人，得以暢通無礙地以英語向公部門取得其所需的資訊與服務，必要時甚至進行交涉。

本研究為政府設計的過渡性建制，圖示並說明如下（參見圖二）

¹¹請參見本研究附錄七之「楊聰榮助理教授訪談記錄」。

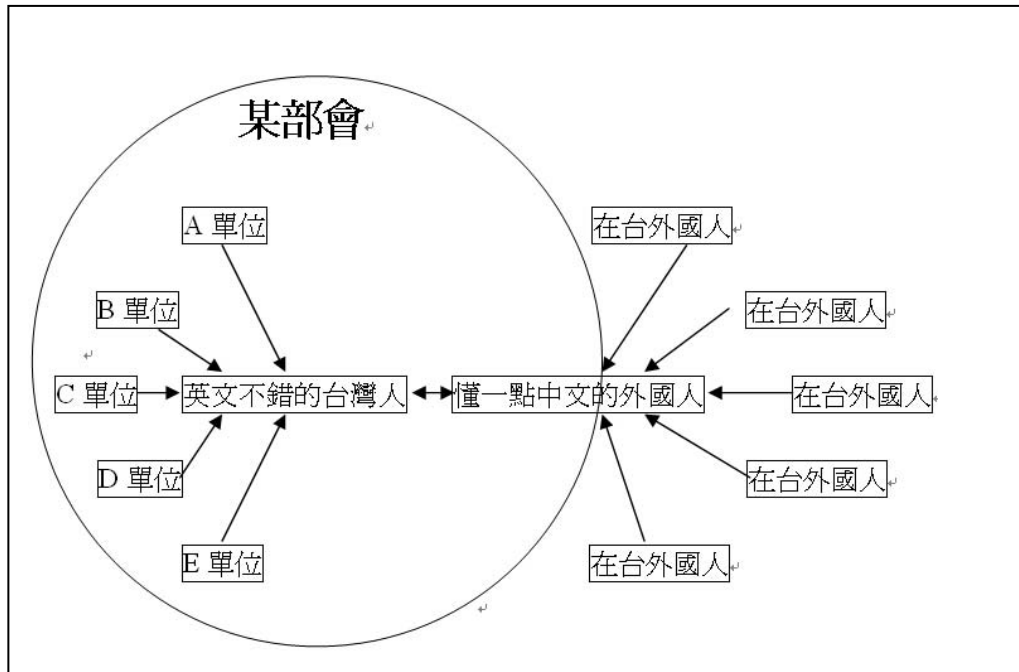


圖 5-2 過渡性措施示意圖

(一) 大圓圈代表一適當的公部門單位(視單位性質、業務需要,及其與其他相關單位的分工關係而定)。於其中設置單一窗口,配備英語嫻熟、略通中文之外國專業人士(員額數量依該單位涉外事務的種類與數量而定),以及所有該單位涉外業務所需的英文公文書、資料暨表單。該外國專業人士專責以英文接受在臺、來台外人對該單位(以口頭或書面為之)提出詢問、公務需求。如有需要,這些外國專業人員甚至可以主動外出提供服務,而非僅僅於窗口作業。

目前「營造英語生活環境行動方案」中的「外語替代役」方案,若能提供適當的人才,也許可以部分地用於擔任此一角色。

(二) 大圓圈中央,建制若干嫻熟該單位涉外業務種類,且具中

12 本措施的原始構想,由中央大學楊聰榮助理教授提供。請參見本研究附錄七之「楊聰榮助理教授訪談記錄」,2007年1月22日。

等英語水準的台籍公務人員（員額數量依該單位涉外事務的種類與數量而定，並應與前述外國專業人士的分工、員額相適應）。渠等負責中介、溝通於前述外國專業人士與該單位其他人員之間，一方面傳達外國專業人士於單一窗口所收到的外人需求與詢問，於該單位內部尋求回應方案或作為，另一方面該單位的回應或作為傳遞給單一窗口上的外國專業人士。

此一構想有下列特點：

（一）為使本英語窗口充分發揮效果，須以公文書的普遍雙語化作為輔助。

（二）為免衝擊現有公務員任用體制，本過渡措施中的外國專業人士，可以外包給適當的民間或半官方組織。

（三）相對於公部門全面運用英語作為工作語言之一，本過渡性措施的成本遠低，且效益立即而明顯，有利於獲取各方的支持。

（四）外國專業人士與我國公務系統人員在同一個公務單位下共同作業，有利於創造政府內使用英語的環境，對於推廣英語作為公部門的工作語言之一，有潛移默化之效。若搭配同儕壓力與誘因激勵制度，效果更佳。

（五）待我國公務人員一般英語水準上升至一定程度，便可以本國人員取代外國專業人士，甚至最終取消此一英語單一窗口，回歸一般建制。

（六）現存的「在台生活諮詢服務熱線」，性質或與本研究所建議的「過渡性措施」相似，兩者卻應屬於不同的分工層次。「在台生活諮詢服務熱線」乃是整個政府的單一窗口，功能在於提供最基本的生活面諮詢服務。本研究所設計的「過渡性措施」則不是提供生活諮詢，而職司各單位英語化的公務行為。兩者可以建立轉介、聯繫關係，卻不宜相互混淆。

在中央政府層級在任用外籍人士方面及組織法規規定較多，或有若干法制規範尚未突破，然而應可考慮採取外包之方式，或者逐

步調整任用標準採行此一過渡措施。在地方政府方面，由於組織結構的法規較為彈性，故可考慮由地方政府先採行建議之過渡措施。

三、長期間建立英語為「實質性的第二官方語言」之準備工作。

就長期而言，欲使英語成為台灣公部門的工作語言之一，不僅涉及公部門現有文書、人力資源的英語化，更涉及到國民一般英語水準的提升，方能生生不息地為公部門提供質、量俱佳的雙語人才。在國民英語水準提升的過程中，又需注意到語言教育資源的公平分配，以避免國民在出任公職的權利上，出現實質的不平等。

由此可見，建立英語為「實質性的第二官方語言」，非積數十年的努力不能竟功。為了達成此一目標，相關的準備工作必須立即展開。這些準備工作與前述「過渡性措施」並行，兩者有許多可以相互整合之處，或互收補益之效。以下就此一準備工作的大項，加以說明：

(一) 首先加強現有政府官員的英語能力。這部分工作受限於現有公務英語人力資源，必須循序漸進。實施初期應以獎勵為主，逐漸推進強制性要求，避免挫傷學習動機。目前在政府的「營造英語生活環境行動方案」中，有許多措施皆有助於提升政府官員的英語能力，似可繼續強化；部分則與本研究的建議整合，或提供互補：

1. 現有的「提升公務人員英語能力改進措施」，設定今（2007）年底之前，各機關學校具備英語資格職務達 16000 個，且通過英檢認證人數達 50% 的目標。此一措施似可與前述「過渡性措施」結合，擇定適當的單位、部門實施，且專注培養「過渡性措施」中的台籍中介人員，而不需立即要求機關中 18% 的人員通過英檢認證。如此既節省成本，又能降低公務人員的學習壓力。在通過英檢認證的要求方面，初期若能以獎勵措施代替強制性要求，當能提升個別人員學習興趣。
2. 另外，「提升公務人員英語能力改進措施」中規定，放寬英語能力檢測認定機構，使公務員參與檢測的方式更便利且多元化。同時推動「英語日」，透過生活化的學習活動設計，增進機關人員學習、使用英語的動機。兩者皆是良好的設計，若能與初期的獎勵措施相

結合，更能鼓舞學習動機。

3. 「提升公務人員英語能力改進措施」中的「優質英語標章」有利於提升團體的學習動機，應繼續實施。

4. 待全國英語教學資源質、量提升，國人平均英語能力水準上升後，可在特定職位的資格考試中加入較高的英語標準，已確保公部門能持續從社會獲取優秀的英語人力資源。

(二) 建構英語翻譯資源，促成公文書的雙語化，並幫助那些英語能力未臻理想的官員與民眾，接觸現有的英語工作素材，或將其業務所需文書材料雙語化。

翻譯能力建構的重要性，一方面是結合本研究所設計的「過渡性措施」，提供必要的輔助，另一方面是在公部門英語人力資源尚未齊備之前，協助多數官員與民眾接觸原有的英語素材，以避免實質上的語言能力歧視。

另外，為提升「提升公務人員英語能力改進措施」中的「優質英語標章」成效，各級政府的翻譯資源可以公開接受有需要的民間部門申請，協助其轉化為優質雙語環境或單位¹³。政府可以責成申請獲准的民間單位確實配合政府的協助措施，改善其雙語環境。成效優良者頒與「優質英語標章」；未積極配合者，可剝奪其未來接受協助之權利。

(三) 徹底檢討語言教育資源的配置。此議的重點有二：

1. 避免英語教育過度排擠其他低階語言。既然政府擬推動的是「實質性的第二官方語言」，就會涉及語言教育資源的重分配。在語言教育時間與資源總量固定的現實之下，某種程度的排擠效果必然存在。政府必須設法將此排擠效果限制在必要的最小範圍，以兼顧各族群語言權利之維護，同時增加民眾對官方語言政策的支持。

2. 一定品質的英語教育資源，仍應普遍由公共資源作為主要提供者，以維護資源分配的起碼公平性。由於市場機制的靈敏與效率，

13 同註 11。

一個社會中較高品質、普受歡迎的服務或勞務，往往係由民間部門透過市場機制來提供或分配。英語教育資源的提供與分配，亦當作如是觀。但考量到實質官方語言政策的結果，涉及民眾未來出任相關職務的權利，國家自然應該透過學校體系，公平地將一定品質的英語教育資源，分配給需要的國民。否則，可能會在任官授職上，造成實質性的語言（甚至階級的）歧視。

（四）提升英語教學資源的品質，避免浪費與無效率。「實質性的第二官方語言」的成本與效益，涉及一項重要的中介變數：英語教學資源的品質。近二十年來，國際學術界關於英語教學方面的研究，可謂突飛猛進，新的教學理論與技巧不斷湧現。而我國英語教育資源的現狀，不論就觀念與技巧而言，都未有同等幅度的進步。這導致我國一般英語教學品質原地踏步，英語教育投資成效大打折扣。不論是為節省國家推動官方語言政策的成本，或促進國人英語學習成效，我國都應鼓勵英語教育資源的研究與發展，結合公、私部門的力量，降低國際化發展的成本與時間。於此，政府「挑戰 2008：國家發展重點計畫」中關於「強化英語師資」方面的措施，極具意義，應當繼續加強。

（五）鼓勵私部門的教育資源投入，共同提升國民英語能力。如同前述，最優質的英語教育資源的供給與分配，很可能是在民間部門透過市場機制來分配。政府應鼓勵民間英語教育資源的發展與投入，一方面是作為公部門資源的補充，另一方面，私部門英語教育資源在質與量上的提升，對公部門教育資源的發展，很可能發揮刺激或借鑒作用。公、私部門間的在英語教育資源發展上的互補與良性競爭，有助於我國降低國際化發展的成本與時間，應予重視。最後，英語教育做為一項產業，在東亞地區可謂方興未艾。鼓勵我國私部門英語教育的發展，等於是發展一項國際化的新興產業，有利於我國經濟體質朝向知識密集、高附加價值產業的轉型。

（六）增加英語資訊在公共資訊媒介中的比例，改善國人暴露於英語環境的機會。目前英語教育理論中普遍承認，增加學習者暴露於所欲學習的語言環境元素，對語言學習的效果有重要影響。為普遍提升國民的英語能力，必須在其生活環境中增加暴露於英語材料的機會。如

同本研究前面幾章所言，增加多語化的公共資訊媒介，不僅便利在台外人的生活，同時也是增加國人暴露於英語環境元素的機會。另外，針對高等教育環境英語化，政府「挑戰 2008：國家發展重點計畫」中關於「推動大專院校國際化」的相關措施，需要持續進行。

全球在地化台灣國際接軌政策研究

第六章 結論與建議

第一節 現行生活環境國際化之綜合評估

一、外籍人士所反應現行生活環境國際化政策不足之處

經本研究所進行之深度訪談以及相關座談會研究，本團隊綜合歸納出外籍人士認為台灣在生活環境國際化相關政策方面應該可以改善的部分：

- (一) 外語資訊不足，語言溝通仍然是問題核心：無論是公家機關或是民間機構，來台生活之外國人易遭遇到在申辦簽證或報考駕照等需與政府單位往來的文件時，會有溝通障礙與協調不良的問題，主要原因出現在這些機構辦事人員的語言能力不足，以及相關文件或法規等沒有外語譯本，而使得辦理這些業務耗時又費力，同時外國人在台灣可獲得的相關英文資訊亦嫌薄弱，成為外籍人士在台生活的一大考驗。
- (二) 來台工作、居留申請手續繁雜，嚴重影響其來台意願以及在台生活權益。是以外籍人士希望政府可以在來台工作資格可以放寬，並簡化申辦手續。
- (三) 社會對外國不同種族、膚色的差別待遇。
- (四) 軟硬體基礎設施雙語化程度以及正確性仍有加強之空間，外籍人士缺乏對此類軟硬體基礎建設之信任感。尤其拼音系統不一、標示錯誤、大眾運輸系統基礎建設(例如：公車站、火車站)之雙語化、網站雙語化都還有加強的空間。
- (五) 計程車、公車司機的外語能力不足，致使外籍人士在交通上仍有所不便。雖現在台北市已經推行梅花標章外語計程車的制

度，但宣傳不足、多半只能在高等星級飯店才能取得相關資訊，仍然具有高度的侷限性。且台北市以外的其他縣市並沒有相關的制度措施，也使外籍人士「行」的權益受到相當的限縮。

- (六) 國人的環保觀念有待加強，某些民眾缺乏守法概念也是外籍人士容易產生反感的理由之一。
- (七) 國內媒體亂象叢生，國際化程度嚴重不足，誇張的報導間接影響國內觀光業之存續。
- (八) 政府單位間的協調性不足，常有權責劃分不清的情況，常使外籍人士無法得到適切的服務。
- (九) 觀光事務繁雜，雖已有統合之主管單位，但整合成效仍有加強之空間。
- (十) 公部門對外籍人士的服務，缺乏單一窗口，外籍人士感受不到政府的協助。
- (十一) 外籍人士反應國人英語程度差異頗大，尤其口語能力不足更是外國人與台灣人難以溝通的重要原因之一。

二、綜合分析之結果

- (一) 民眾或政府機關語言能力不足的問題，確實足以造成外籍人士在生活以及服務上的不便。因此未來應試圖規劃短程及中長程相關措施以克服此類障礙。
- (二) 雖然法規已經逐漸鬆綁，但距離外籍人士的期待仍有相當落差，與他國比較之下仍然有進步的空間。
- (三) 在國際化硬體設施上，我國已取得具體的進展，然而關於國際化的軟件措施以及相關思維應該列為未來改進的重點之一。
- (四) 法規、網站與標示雙語化成效已有長足的進展，然而正確性不足、城鄉差距的問題仍然是未來需要克服的問題。雖

然未來仍然應該持續改善，不過就整體而言，應該注意資源的投入分配，雖應投入相當的資源，但不宜過度集中於此項目。

- (五) 根據本研究第二章的整理，事實上政府已經推動多項的措施，但外籍人士仍然不得其門而入。如此的現象與「宣傳體制」及「政府協調性」大有關聯，應列為未來加強的重點項目之一。
- (六) 缺乏單一窗口，與外籍人士是否能得到便利性的服務，確實有相當的關聯性。因此未來政府應該試圖整合各機關提供外籍人士的服務窗口。

第二節 下階段政策之策略規劃及建議新增之措施

一、總體策略目標

各國在推動國際化政策時，皆有其不同之策略目標，及達成目標的途徑。中國以優惠的吸引人才的計畫以及法規便捷化作為手段，以達成提升國家競爭力的目標；韓國以語言環境的創造、自由貿易區雙重官方語言政策，以及充實的公共資訊，促使外國人在韓國經商更為便利，主要也是基於厚實國際經濟能力的考量。

新加坡作為一個四重官方語言的國家，本身就已經擁有先天優勢，然而其並不以此為滿足，大量提供國際組織以及公司租稅優惠，以及便捷的投資手續，輔以有效率的簽證程序，以鞏固其亞太樞紐的地位。

日本在國際化策略目標為「族群融合」、「外國人生活居易」，然而為不失日本以及日語的主體性，日本以多語化資訊、鼓勵外人學日語、多文化共生地域計畫、社群交流的方式，來達成「族群融合」以及「外

國人生活居易」的目標。

各國在不同的環境背景之下，設定了不同的策略目標，也選擇了不同的達成手段。是以，本節將以台灣的發展現況作為背景，提出我國下階段生活環境國際化可以考慮之策略目標，以及應推動之措施。

政府自民國 91 年起推動「營造英語生活環境行動方案」，已大幅度地提升我國公共標示、網站資訊、生活資訊雙語化以及符碼國際化的水平。雖然在標語的正確性上仍有待加強，但是大體上已經取得了豐碩的成果。然而在上一節本研究團隊所整理的外籍人士意見之中，卻也反應了我國在國際化政策上仍然不足之處，諸如政府協調、宣傳體制、基礎建設等。而考量我國現欲吸引白領階級來台工作的既定政策，創造更具吸引力的環境以及國際能見度也為不可忽略的一環。

因此，在綜合評估之下，本研究團隊認為，下一階段的總體目標應該要更擴大，透過建立完善宣傳體制、整備政策落實及協調所需之基礎建設、多語化資訊平台之整備、強化國際化基礎建設，進而達成創造整體外國人居易環境，吸引國際人才，並提升國家整體競爭力的目標。

二、建議新增措施與具體做法

依據上述總體策略目標，本研究提出九項具體的做法：

(一) 強化政府機關間以及政府部門間的政策協調性、權責劃分明確性、政策落實程度，並促進公私部門之間能有效對話

1. 在行政院下常設「國際化推動委員會」

建議在行政院下常設「國際化推動委員會」，由行政院副院長擔任召集人，成為國際化措施協調的專責單位。下設任務編組，邀集產官學界進行政策協調、諮詢與政策成效評比工作。其功能亦包含協調中央與地方、公部門與私部門之間的國際化措施推動。如此有助於解決缺乏權威仲裁機構所產生的不效率或者權責劃分不清的問題。

2. 由國際化推動委員會定期舉辦外籍人士代表與政府之對話會議

此推動委員會應定期舉辦與外籍人士代表對話的相關會議(建議一年至少一度)，選擇在國內較具代表性的外籍人士團體，諸如：美國商會、歐洲商會、日僑商會、外勞協會以及較大的非政府組織等，進行雙向溝通。一方面政府得以直接傳遞政策訊息給外籍人士代表，由其傳達予所屬社群；另一方面，外籍人士代表得以透過此對話論壇，將其所屬社群的需求與政府單位溝通。如此一來，不但可以達成政策宣傳的果效，同時也能讓政府所推動的政策最貼近外國人社群的需求。

許多國家的地方政府都有類似的制度，諸如：韓國的首爾城市會議、日本的外國人市民會議、中國上海的市長諮詢會議等，其目的皆在於確認當地國際化政策的方向是否正確、有效進行雙向溝通進而創造外國人居易環境。以台灣的外籍人口規模及面積大小來看，以地方作為對話機關相對而言較不效率，加上現行政策發展的情況來看，許多問題主要還是需要中央政府機構的協助方能解決，因此建議將此對話架構放在中央層級的國際化推動委員會之下。

然而，台北、台中及高雄等外籍人士較多的大都市，也可以考慮建立與外籍人士對話的市民會議，以聽取外籍人士的意見。

3. 地方政府得視需求設立「地方國際化推動小組」與中央層級的國際化推動委員會配搭

地方政府得依其需求設立「地方國際化推動小組」，此推動小組得參與國際化推動委員會之相關會議，並得以向該委員會尋求諮詢服務。此外，亦可適切反應地方在推動國際化所遭遇到的瓶頸，供中央政府作為參考，建構起中央與地方政府間有效溝通之管道。

4. 初步建議之組織運作模式說明

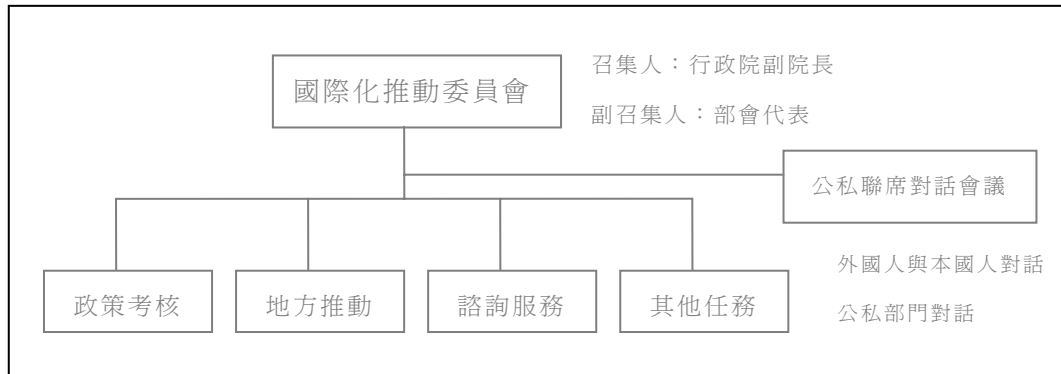


圖 6-1 國際化推動委員會組織架構圖

(1) 國際化推動委員會全體會議

此會議性質類似現行的「營造英語生活環境推動委員會」，每年召開兩至三次會議，由相關政府單位及政府所聘任的專家，共同針對外籍人士的需求、遭遇的困擾、職權不清之處、法制規範需要調整之處進行討論。此外，相關的政府單位應在委員會時報告，先前決議事項落實的情況。

(2) 政策考核組

「政策考核組」主要進行政策成效的考核，對於既有國際化政策的推動情況及成效進行考評，提出改善意見。此外，同時進行意見整合之工作，匯集外國人在台生活諮詢服務網、熱線、各商會所反應權責不明之處，或者綜合各政府機關所委外的國際化政策相關研究結論，並與前述政策考評意見彙整，定期提出綜合性的報告與建議，由召集人或委員會裁示進一步的做法。

(3) 諮詢服務組

「諮詢服務組」主要負責政策諮詢之服務，如地方政府或者中央政府單位平時需要進行政策方向確認、遇到政策瓶頸、有法規適用上的疑惑，或者有其他困難需要尋求

協助時，得向諮詢服務組洽詢建議。

(4) 地方推動組

「地方推動組」主要在於將國際化政策深入地方，由中央與地方政府共同參與，商討如何將政策美意落實於地方。

(5) 其他任務編組

在上述分組之外，可以依照國際化政策推動的情況設立臨時性的任務編組。現行生活環境國際化推動委員會的三個任務編組亦可繼續存續，依照屆時的需求成立任務編組。

(6) 公私聯席對話會議

所謂「公私聯席對話會議」即是先前所提到的「外籍人士代表與政府之對話會議」，參與者應該包括政府相關的機關、外籍人士團體的代表、與外國人接觸頻繁或業務相關之 NGO 的代表，可視需求增列其他團體。建議一年至少召開一次會議進行全面性的對話。

(二) 建立完善之「外國人居住資料系統」，並擴大利用

資料庫的運用對於服務的提供有相當大的幫助。以日本為例，日本建立了類似我國健保卡的「住民基本台帳」，凡是居留超過一定時間的外籍人士依照《住民基本台帳法》登錄其資料。取得住民基本台帳之後，不但便於定期更新資料，就連健康保險、社區福利、地方圖書館服務等功能都可以憑這張基本台帳取得服務。同時也具有追蹤外國人動向、便利聯繫的功能。

依照我國現行的規定，外國人居留確實需要進行資料的登錄，然而此資料庫目前的功能僅止於登錄基本資料、寄發居留期將屆之相關通知以及刑案紀錄的登錄，甚至在登錄資料表格中也沒有 email

登錄的欄位，功能相當有限。再者，此系統還有兩個侷限性：第一，目前的權限僅限於中央政府可以使用，地方政府無法利用其提供外籍人士服務(例如：資訊傳遞、福利宣傳)；第二，欠缺有效的基本資訊更新及追蹤，因此資料正確性有待商榷。為提供外籍人士有效的服務，建議能建立更完備的外國人居住資料系統。具體做法有以下幾點：

- 1.透過授權碼或者其他的管道，讓地方政府得以運用此權限
- 2.此居住資料系統應登錄外籍人士之電子信箱(建議登錄兩組)及行動電話號碼，定期依照權責，由中央及地方政府將更新之法規及服務以電子郵件或簡訊之方式寄給外籍人士參考。而現行以紙本寄發的「居留證到期通知」，可以考慮改用電子郵件或簡訊的方式寄發，以降低外籍人士因為住址變更而收到通知的風險。
- 3.並考慮擴大此系統的功能至其他可能的服務(例如：網路報稅、外籍配偶照顧服務等)。
- 4.由各地方政府或移民署的地方服務站，定期進行居住地範圍內的外籍人士資料追蹤與管理。但同時為了避免造成對外籍人士過度的侵擾，可以考慮透過外籍人士所服務的公司進行資料更新及查詢。

(三) 有效宣傳體制的建立

本研究發現，政府已經為外籍人士作出諸多政策上的改變，並且提出諸多實用的政策。然而最大的問題在於外籍人士不清楚政府有做出哪些政策上的調整，欠缺有效的宣傳使政府的美意事倍功半。故如何建立有效宣傳體制為當務之急，本團隊的建議如下：

- 1.針對發予外籍人士的簽證進行變革，在簽證貼紙上印上在台外國人生活諮詢服務網以及熱線的相關資訊。亦建議在居留簽證上加註「應於 15 日內至移民署地方服務站辦理居留證」

的字樣。

- 2.如需辦理簽證之外籍人士，於申辦簽證時即給予相關的服務資訊，例如：在台外國人生活諮詢服務網、熱線、整合資訊手冊…等資訊。或者於台灣辦理外僑居留證時，提供中央及當地之各類相關服務資訊。
- 3.於國際機場觀光局櫃檯或者明顯區域放置相關服務資訊，以利外籍人士取得；同時應考量外籍人士入境之動線，重新調整國際機場資訊服務中心位置，使其能確實發揮效用。
- 4.利用本團隊先前建議建置之「外國人居住資料系統」寄發服務、更換居留證或者法規修改等相關資訊。
- 5.透過各國駐台辦事處、商會或者外國人所服務的單位進行宣傳相關措施。
- 6.邀請外籍人士參加主題博覽會(例如：國際文化交流祭、無國界生活環境博覽會、國際美食節等)，藉活動之便進行政府措施的宣傳。

(四) 提高外國人在台接受醫療服務及臨災服務之便利性與有效性

事實上，不論是在國外長期居住或者短期旅遊，都會擔心因語言障礙而無法得到適當的醫療及臨災服務。如不能事先做好準備，待問題發生時，對國家聲譽會造成相當的影響。因此，本研究之建議如下：

- 1.將台灣可以英語或外語問診，或建置有外語志工可以提供服務導覽的醫院及診所資訊進行彙整，並建立查詢資訊系統。
- 2.利用外語替代役男協助醫療服務(選拔及訓練時應重視其醫療專業英外語，或者可以醫學系之學生強化其專業外語口語能力)
- 3.在可提供外語服務的醫院外，掛上「可通外語醫院」的招牌，

讓外籍人士在尋求醫療照顧時，不會產生辨識障礙。

4. 建立外國人臨災聯繫網絡、約聘或建置災害發生時專門從事對外籍人士進行資訊發布的廣播頻道¹、推動外籍人士與本國人共同進行的臨災演習…等。

(五) 資訊整合平台(單一窗口)之建立

1. 網站資訊整合

將既有的「外國人在台生活諮詢服務網」擴充整合，把各縣市提供外籍人士服務的相關網站或者服務資訊併入增加連結(例如：台北市大眾運輸及公車路線系統、各縣市政府所建置的旅遊資訊網站)，以利外籍人士查詢。將新建立之醫療資訊整合查詢系統併入資訊整合平台中。

2. 實體單一窗口整合

於各地方設置「外國人諮詢單一窗口」，服務人員至少要能夠以英語提供服務，此窗口應能整體掌握該地方及中央政府所提供的外國人服務資訊。可以考慮以移民署的地方服務站、社區活動中心或者在地方政府設置此窗口，以提供最便利的服務。

3. 擴充熱線服務

在現有之「外籍人士在台生活諮詢服務熱線」下建置「交通call center服務」，讓外籍人士即使不懂中文，亦可透過該call center服務暢行無阻²。

4. 轉介原則的確立

¹ 由於緊急災難發生時，外籍人士即使想要透過電話向政府詢問避難相關事宜，也很難打通，依照國外經驗，往往只能夠透過廣播系統來得知相關資訊，因此，其在外籍人士臨災應變上所扮演的角色相當重要，政府不能忽視。

² 短時間要提升交通業者語言能力的可能性並不高，因此透過交通CALL CENTER的設計較能夠在短期間之內快速提升我國的交通國際化服務品質，使外籍人士暢行無阻。

單一窗口或熱線之服務人員無法解決之問題，若欲轉介其他業務相關單位前，應確認該單位可以接受轉介，才將外國人轉介到其他業務單位。

5. 設置無人「資訊電話亭」

在重要馬路設置無人「資訊電話亭」，外籍人士可利用其直接與資訊中心、熱線或單一窗口溝通，如此一來可以克服單一窗口有限的瓶頸。

(六) 公共資訊服務多語化

以目前之研究來看，在標示、重要文件的雙語化方面，雖未臻完美，仍有諸多錯漏，但外籍人士大致上還能理解。不過來台的外籍人士並非皆以英語為母語，仍可能因對英語的認知有落差，再加上現有雙語資訊的錯誤，而使得英語系以外的外籍人士(特別是長期居住在台灣的外籍人士)，產生誤解。

因此，建議政府單位除了在原先的英語化部份繼續改善之外，可以考慮進一步將某些實用資訊多語化，以避免多層轉譯之後的認知錯誤。相關之實質建議如下：

- 1.將實用之資訊手冊應視在台外籍人士之比例多語化，以確保資訊得以更正確地傳達。尤其是外籍人士較多的地方政府應該印刷多種語言版本的手冊，介紹地方相關的服務與法規。
- 2.外國人生活服務熱線提供多語化服務。
- 3.中央及各地方應建置至少一翻譯中心或團隊，涉及外國人服務之相關單位得利用三方通話的功能同步翻譯進行服務之提供。

(七) 提升國人對異文化的瞭解與包容

「人際關係」在建立友善或者居易環境的過程中扮演相當重要

的角色，國人對於白人雖鮮少有歧視的情況存在，但對於有色人種的差別待遇仍是我國邁向「外國人友善生活環境」的一大障礙，因此建議可以加強以下三項措施：

1. 在外國人較多的區域辦理社群文化交流博覽會

現在在內政部的規劃之下，已有部份針對外籍配偶所辦理的文化博覽會。不過，由於對象主要是外籍配偶，仍有其侷限性。爲了避免活動流於外籍人士之間的交流，應該假此活動，擴大國人與外籍人士之間更的交往，如此有利於提升國人對異文化的了解與尊重。

2. 規劃「交換寄宿家庭計畫」。

交換寄宿家庭計畫的重點，在於促進對彼此生活方式的深入瞭解；同時，亦可透過國際交流的經驗拓展自身的國際視野。因此相信此類型的計畫有利於族群的融合，並能有效提升國人對異文化的了解。

不過此類計畫對於特定的家庭而言也許有空間上的困難度(例如：空房不足或者欠缺單人房)，因此建議透過學校或其他機構協助蒐集條件符合的寄宿家庭，以提供確實的服務。

3. 教育課程設計方面，應強化族群包容性的比重。

(八) 調整政策以吸引國際人才

1. 應增設彈性工作簽證

讓在台灣工作年限達到一定程度之外國人得申請此「彈性工作簽證」，不需要因爲換工作或工作中斷而重新申請簽證、甚至被迫離境，以降低外籍人才留在台灣服務的成本。

2. 吸引國際非政府組織在台活動

提供國際非政府組織優惠條件，爭取其在台設置總部或分部；爭取國際非政府組織在台灣舉辦會議(同時亦可造成「創造

使用英語之環境」的效果)。

3. 研擬吸引外籍人士來台學習華語的策略

利用正體字在歷史、文化、藝術領域的優勢，輔以對外籍人士之補助措施，吸引外籍人士來台學習華語。此外，更應該注意正體字與簡體字的市場區隔、教學拼音系統以擬定宣傳策略。

總結以上新增政策建議，如果分成短程及中長程目標來看，居住資料系統的建立及有效宣傳體制的建立、調整政策以吸引國際人才、資訊整合平台單一窗口應是立即可推動的方案。

關於整體政府協調體制部份由於牽涉廣泛，可列為中長程目標。而關於醫療服務及臨災便利性涉及國內醫界語言能力及整備，恐非短時間之內可以達成，可以其作為中長程目標；不過還是有一些可以先行的政策，例如：醫療資訊查詢系統、外國人臨災緊急網絡的建立應是可以先行推動的措施。至於「提升國人對異文化的了解與包容」一項，由於事關思維邏輯的改變，因此可列為中長程目標。

全國性的公共資訊多語化需要相當的資源、經驗累積，再加上不同地方政府能力的差異，恐非一蹴可及。不過中央政府機關以及台北、高雄應有能力先行，因此建議短期以中央政府機關及北高的資訊多語化作為目標，中長程再推動其他地方的資訊多語化。(政策建議屬性分類請見表 6-1)

表 6-1 生活環境國際化短程及中長程目標(新增策略部分)

	短程目標	中長程目標
體制與策略調整	(1) 建立完善之外國人居住資料系統並擴大利用 (2) 有效宣傳體制的建立	強化政府機關間以及政府部門間的政策協調性、權責劃分明確性、政策落實程度，並促進公私部門之間能夠有效對話
語言環境	調整政策以吸引國際人才(華語學習環境創造)	提高外國人在台接受醫療服務及臨災服務之便利性
人才流通	調整政策以吸引國際人才(彈性工作簽證、吸引 INGO)	
社會融合		提升國人對異文化的瞭解與包容
公共資訊	資訊整合平台單一窗口	公共資訊多語化
法制規範	調整政策以吸引國際人才(彈性工作簽證、吸引 INGO)	

第三節 現行政策的強化

一、 語言環境層面

(一) 擴大辦理英語村

「口說能力」是英語能否成為有效溝通媒介的關鍵，因此政府應積極創造語言的使用環境。然而單純的英語訓練未必能勾起民眾英語學系的興趣，因此寓教於樂的英語主題園區是相幫不錯的做法。以韓國的英語村為例，政府規定中小學生每個月一定要去英語村住一週³。

事實上在桃園已經有一座「桃園快樂英語村」。此英語村坐落於桃園縣快樂國小，由桃園縣政府以及金車教育基金會斥資 3000 萬打造而成⁴，初期計有 25 名外籍英語老師進駐，提供桃園縣內三萬名小學五年級的學童優先付費使用(依照目前的規劃，只有寒、暑假才開放外縣市的學生使用)。預計內容將包括：國外機場海關、旅館、銀行、超市、診所、音樂、文化慶典、生命教室等，預計將於 2007 年 9 月正式開始使用⁵。

建議政府可以與地方政府或民間機構共同合作，建立各式不同之主題園區，並設計配套的使用方式，以建立英語使用的環境，進而有效提升民眾學習英語的興趣及口語能力。

(二) 政府應先行推動「專業翻譯證照」制度

推行雙語化政策以來，外籍人士大多反應英譯的正確性有待加強。95 年 8 月 15 日的營造英語生活環境推動委員會第 16 次會議曾經進行過相關的討論。會議中教育部已經同意建立翻譯能力檢定計

³ 參看附件「深度訪談」財團法人金車教育基金會孫國慶執行長之訪談紀錄。

⁴ 目前交由台北科技大學建築系、工業設計系師生負責規劃。

⁵ 謝文華，〈台灣首座英語村 9 月快樂開課〉，【自由時報】，民國 96 年 1 月 25 日。

畫，然而在翻譯專業證照的部分卻沒有獲得認可。法務部的意見是「翻譯專業證照涉及不同領域學科，例如：醫療、工程、經貿、科技、天文…難有統一認定標準…」。

專業翻譯評鑑確實存在其困難度，然而由於其攸關對外文件的正確性、是否會致使外人不甚違規而向隅等問題，因此建議初期可以先從特定實用性較高的領域建立翻譯證照制度。例如：法律、經貿領域。待該領域翻譯證照制度推行良好，再逐步推廣至其他領域。

不過，也正因為翻譯所涉及的領域過多，建議教育部可以鼓勵國內的英語相關科系轉型，提升專業外語教育的比重，或者可以依照學校的特性發展其外語專業特色，而非集中於外語文學教育。在互相配套之下，才能有效全面專業證照制度。

在推動專業證照制度的初期也許難以收到良好的果效，然而專業翻譯證照的建立將會提供誘因，帶動各大專院校外語教育政策的轉變。因此，由政府先行建立專業證照制度，長遠來看，將有利於我國專業翻譯能力的提升。如果只是被動地等待民間專業翻譯能力成熟，才來推動專業翻譯證照制度，恐怕翻譯專業化之日將遙遙無期。

二、人才流通層面

(一) 擴大推動雙聯學制

雙聯學制本身是一種跨國學習、跨國學位的機制，用最低廉的成本、提供最高的誘因與環境，讓學子提升自身的外語能力與國際視野。政府事實上已經在特定的學校試辦此措施。然而，由於普及性不足，並非所有的學子都有均等的機會，應此建議政府提出鼓勵措施，或者已列入評鑑的方式，擴大推動雙聯學制。對於我國學子國際視野及外語能力的培養應有相當助益。

(二) 提升學科國際接軌的能力

針對西方科學，部分可以考慮及早推行英語教學，或者以英文

標註專業用詞。以新加坡與馬來西亞為例，就算在華人學校中，從小開始，數學和某些源自於西方的自然科學仍然採取原文，避免因爲翻譯而導致與原意有所落差所造成的誤解，或者出國唸書時無法銜接的問題。

三、 社會融合層面

(一) 擴大規劃外國人來台的 Long Stay 計畫

目前我國所推行的 Long Stay 計畫主要在南投，主要的客源爲日本人，目的在於讓外國人在當地消費。然而，Long Stay 計畫不應只是單純的消費計畫，應該被視爲國人瞭解異文化的媒介，透過 Long Stay 的規劃吸引外籍人士來台，隨著外籍人士的增多、長期的相處，進而瞭解並尊重彼此的文化，有助於國人擁有更開放、包容的思維觀念，更有助於我國與外國社群之融合。因此建議政府可以擴大規劃辦理外國人來台 Long Stay 的計畫。

不過，推動 Long Stay 計畫的同時，應該也要考量事權的統一性、宣傳的有效性，並且 Long Stay 區域週遭的英語標示環境應該要健全。如此方能確實達成政策之效果，不至於因爲行政問題而擴大成族群的摩擦。

(二) 強化「外籍配偶生活輔導、語言學習及子女課後照顧實施計畫」

雖然內政部推出了短、中、長期的外籍配偶及子女相關輔導計畫，但根據內政部統計，外籍配偶參加生活適應輔導班的僅有 2.8%，外籍配偶未參加輔導照顧措施的比例高達 78.9%，大陸配偶未參加輔導照顧的比例甚至高達 90.2%。在參與率過低的情況之下，此政策能夠發揮的果效自然受到相當的限制。台灣外籍配偶比例佔在台外國人口 15%，政府應該重新審視如何強化此計畫的推動。包括內容的設計、政策的宣傳都應該要加強。

四、 公共資訊層面

(一) 公車站牌或火車站設施雙語化

除了既有的網站雙語化、在台外國人生活服務網等措施之外，交通資訊的雙語化對外籍人士來說也相當重要。以現在的情況來看，捷運、機場的雙語化有相當地進展。但是外國人仍然反應，在搭乘公車及火車時仍然相當地困難，一方面是因為公車司機的語言能力問題，另一方面是公車站牌及火車站內缺乏英語告示。因此下一階段政府在公共資訊方面，應該繼續推動在火車站及公車站的雙語化。

(二) 各縣市建立雙語公車資訊查詢系統

政府應輔導各縣市建立雙語公車資訊查詢系統，並將其掛在在台外國人生活服務網以及各縣市政府的英文網站上，降低外籍人士在台在交通方面的不便。

五、 法制規範層面

(一) 應取消聘僱外籍專業人士單位的「資本額限制」以及「取得學士學位後還需要兩年工作經驗方能受聘」的限制

就業服務法第 46 條開放十一類外籍人士可以來台工作，然而政府卻用審查標準緊緊地把外國人卡在外面，很少職業真正取得核可。主要的限制可以分為「技術性資格限制」、「資本額限制」以及「聘用規模及員額限制」三類。

技術性資格限制

在《外國人從事就業服務法第 46 條第 1 項第 1 款至第 6 款工作資格及審查標準》中，第 5 條卻讓外國人來台受到相當大的限制，內容規定外國人受聘僱從事工作，需要符合該標準其他規定之外，還必須要符合四項資格之一：(1)依專門職業及

技術人員考試法規定取得證書或執業資格者；(2)取得國內外大學相關系所之碩士以上學位者，或取得相關系所之學士學位而有兩年以上相關工作經驗者；(3)服務跨國企業滿一年以上經指派來我國任職者；(4)經專業訓練或自力學習，有五年以上相關經驗，且有創見及特殊表現者。

從實務上來看，這四項條件並不容易達成。以第 1 項為例，要適用《專門職業及技術人員考試辦法》取得證書或執業資格，然而這些考試本身就是和台灣人在競爭，連本國人不容易考上更遑論外籍人士；若更細究其相關規定，同辦法第 24 條載明，「外國人應專門職業及技術人員考試，應以中華民國國語文作答，但法律另有規定者不在此限⁶」。對外籍人士而言，這更是一大天然障礙。

第 2 項的碩士畢業之規定，也並非容易達成的條件，細究此辦法大部分所適用的類科—土木、金融、不動產、建築、獸醫師、體育等行業，本身屬於實務類科，由於唸研究所的實質幫助較低，所以鮮少有人會唸到碩士班畢業。即便是碩士畢業，也未必可以順利取得工作權，因為碩士學位還必須要被認定為與該工作具有相關性方可。這大大限制了外籍人士來台工作的可能性。關於第二部分的規定「學士學位而有兩年以上相關工作經驗」的規定，也大大限制了外國人來台的機會⁷。正因為如此，外籍人士才會反應要取消此項規定，然而勞委會在 95 年 12 月的「研商營造外國人士在台友善環境及跨國公司專業人士來台法規鬆綁案辦理情形」中的回覆為，「並未明訂限制取得

⁶ 所謂「法律另有規定」的類別著實不多，就算是另外開放，其實也有很多的限制。舉例而言，同法第 24 條規定「外國人領有外國政府相等之醫師職業證書，並志願在我國醫療資源匱乏地區服務，應專門職業及技術人員醫師類科考試者，除筆試外，得併採口試或實地考試。必要時，筆試並得以英文命題及作答。考試及格人員之及格證書應著明其服務地區。」種種限制在實質上根本就等於不讓外國人來考試。

⁷ 雖說有如此限制，但依照《外國人從事就業服務法第四十六條第一項第一款至第六款工作資格及審查標準》第 6 條規定，為因應產業環境變動，協助企業延攬專門性、技術性工作人員，經會商專案同意者，得不受工作經驗限制規定辦理之。然而其中的不確定性或許是外籍人士擔憂之處。

之工作經驗應為外國人在該國之經驗」，在實質上，仍與外籍人士所期待的回應有所落差。

第 3 項規定要在跨國企業工作滿 1 年已經是裡面最鬆的條件，但是如果你要從事的工作類別是體育、運動、學術研究、獸醫師等工作，其實本來就沒有太多的相關跨國企業，更不要說還要被跨國企業「指派」到台灣來任職。

第 4 項規定要有 5 年的相關工作經驗，5 年本身就是一個相當高的障礙。

資本額限制

除了 4 項先決條件本來就很難達到之外，對於製造業以及受雇從事批發業的人來說，還有資本額限制的障礙。要聘請外國人依照同一審核標準第 36 條第 1 款的規定，如果是未滿 1 年的本國公司「實收資本額要達 500 萬以上」⁸，1 年以上的本國公司「最近 1 年或前 3 年的平均營業額要達到新台幣 1000 萬元以上、平均進出口實績總額要達到美金 100 萬元以上或平均代理佣金達美金 40 萬元以上」，再度賦予另一層限制。

聘用規模及員額限制

對於第 46 條第 1 項第 8~11 款的工作類別(海洋漁撈、家庭幫傭、雙語翻譯、廚師等)，另外還有聘用規模及員額的限制。舉例而言，根據《外國人從事就業服務法第 46 條第 1 項第 8~11 款工作資格及審查標準》第 28 條規定「外國人受前條雇主聘僱從事廚師及相關工作之人數如下：(1)受委託管理外國人 100 人以上未滿兩百人，得聘僱廚師 2 人及相關工作人員 1 人；(2)受委託管理外國人 200 人以上未滿 300 人，得聘僱廚師 3 人及其他相關工作人員 2 人；(3)受委託管理外國人達 300 人以上，每增加管理外國人 100 人者，得聘僱廚師及其相關工作人員各 1 人。…」。

⁸ 如果是外國設立的公司則要求「國內營運資金」達到 500 萬以上。

各自不同的限制。有的是資本額限制、有的是員額限制。從上述的規定裡面就可以看出我國對外籍人士來台工作的態度過於保守。

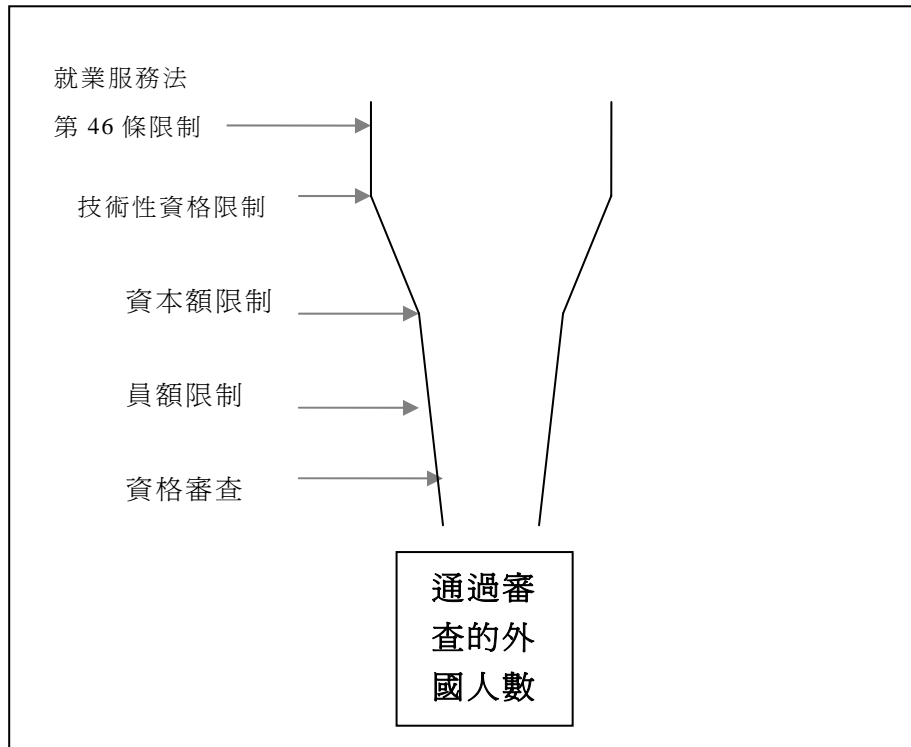


圖 6-2 就業服務法對外籍人士限制所產生之漏斗效應圖

嚴格限制不如策略性地擴大開放

在「第 46 條的規定」、「技術性資格限制」、「資本額限制」、「員額限制」等至少四重限制的規範之下，對外國人來說，還不用談到是不是可以通過申請，可能就已經望之卻步(限制流程請參考圖 6-2)。這對於朝向國際化發展的台灣而言，絕非可行之道。

保障國人的就業機會固然重要⁹，但也必須注意到在保護的同時，也有可能反而讓我們喪失更多的機會。從本研究單位在新加坡訪問人力資源部時，該單位就表示有部分的國際企業因為台灣的法規過於嚴格，因此索性就把區域總部設到新加坡，如此一來，大公司不願意在台灣設點所造成的反而是反效果。

另外，如果反過來思考，以台灣人學習的能力，請了外國人來，終究很可能最後反而提升了台灣人的競爭力。以康百視雜誌社何道明發行人在本院所舉辦的「推動生活環境國際化建議之可行性座談會」中所舉的例子為例，小資本額的餐廳如果請來外國的大廚，畢竟還是會聘請其他跟在旁邊協助的台灣人，以聘用外國人跟台灣人的成本比較，一旦台灣人學會之後，老闆很可能就會選擇解聘外國人；又以台北市美國商會陳幼臻總監所分享的經驗，有部份的餐飲業確實在這種嚴格限制的情況，選擇轉移到上海，其造成的影響不但是外國人來台灣投資的量會較少、就業機會較少，更會讓希望可以享受該餐飲公司服務的國人跑到上海去消費。

具體建議做法

1. 降低《外國人從事就業服務法第 46 條第 1 項第 1 款至第 6 款工作資格及審查標準》第 5 條四項規範中至少一項，讓標準成為有意義的標準。建議將「取得相關學士學位而有兩年以上工作經驗」條文中兩年的規定移除，改為「取得相關學士學位」即可(至於勞委會所擔心的「學士人員非專業人員」的疑慮，應可考慮交給市場及雇主決定)。
2. 取消相關資本額限制。

⁹ 目前就業服務法之所以對外籍勞工採取較為保守的態度，主要是擔心開放外勞市場之後可能會導致國人的失業問題。在政策上，政府試圖在保障本國勞工工作權的基礎之上，推動外勞政策的改革。勞委會職業訓練局表示，將以「33 長轉政策」為主軸，會商政府經建部門共同檢討高科技產業重大投資案之人力供給，積極促進高科技廠商雇用本國勞工，另在不額外增加外勞名額前提之下，規劃以產業外勞重新招募限制所收回名額，定額開放傳統產業具特定製程(3K)及特殊時程(3班)產業已補足勞動力不足；令將漸進檢討外籍看護工引進。

(二) 透過配套措施的建立，提供外籍人士網路報稅服務

關於外籍人士無法網路報稅的問題，確實應該要考量身分認證、系統銜接、與金融機構之間配合的問題，但並非不可行。舉例而言，把外籍人士報稅的系統和移民署的登錄資料系統整合，並不失為一個好辦法。在外籍人士申請居留證、辦理資料登錄的同時，就可以為他設定權限，將居留證號碼作為其「戶號」或「身分證統一編號」即可。至於英文符碼數目不相同的問題，可以考慮從系統的修改開始作。如果擔心系統修正所需要的成本過高，未來可以將居留證號碼也改成如同身分證一般，一碼英文九碼數字。新申請居留證者自然不會有系統上的問題，舊居留證的持有者若需要使用相關服務，可提供換證服務，逐漸可以解決外國人在網路報稅上的不便。

至於金融輔助業者以及金融機構配合度的問題，未來也漸漸會比較低。尤其在現行政策對於外籍人士存款、信用卡辦理持續放寬，再加上金管會向銀行加強宣導的情況之下。金融輔助業者的疑慮也會逐漸降低。因此本研究認為，應該可以開放外籍人士利用網路報稅。

而且，就現行政府政策希望可以吸引跨國公司專業人士來台的背景之下，如果無法在相關措施便捷化部份有所突破，可能影響外籍人士來台的意願。也許在眼前可能會投入一些換證成本或者系統變動的成本，但長期來看，對我國取得國際化先機確實是有所幫助的。若等到專業人士已經選擇在其他城市落腳，再推動政策改革，恐怕也為時已晚。

表 6-2 生活環境國際化現行政策強化之建議

	建議內容
語言 環境	(一) 擴大辦理英語村 (二) 政府則重點領域開始推動「專業翻譯證照」制度
人才 流通	(一) 擴大推廣雙連學制 (二) 提升學科國際接軌能力
社會 融合	(一) 擴大規劃外國人來台的 Long Stay 計畫 (二) 強化「外籍配偶生活輔導、語言學習及子女課後照顧實施計畫」
公共 資訊	(一) 公車站牌或火車站設施雙語化 (二) 各縣市建立雙語公車資訊查詢系統
法制 規範	(一) 應取消聘僱外籍專業人士單位的「資本額限制」 (二) 取消「取得學士學位後還需要兩年工作經驗方能受聘」的限制 (三) 透過配套措施的建立，提供外籍人士網路報稅服務

第四節 關於英語作為第二官方語言之政策推動

一般國際推動多重官方語言，多有其歷史、族群之背景因素，除了韓國設定自由貿易區雙重官方語言政策的案例之外，鮮少有因為實用因素而推動多重官方語言政策的國家。再加上我國國內族群議題至為敏感，因此從本研究團隊現階段的研究看來，要立即全面推動英語作為第二官方語言有其困難性。

然而，如政府欲推行英語作為第二官方語言的政策卻也非完全不可行，但在那之前必須有一些先行措施，待環境成熟，才可推動實質性的第二官方語言政策，以下為本研究所提出應注意的幾個層面。

一、適當的宣傳策略

- (一) 以「提升國民英語能力」為名，不用過度強調推動英語成為第二官方語言之長程目標，以降低民眾的疑慮。
- (二) 以「官方國內語言」以及「官方國際語言」的辭彙包裝，降低國內語言與英文在官方語言中的緊張關係。

二、採納過渡性措施作為試金石

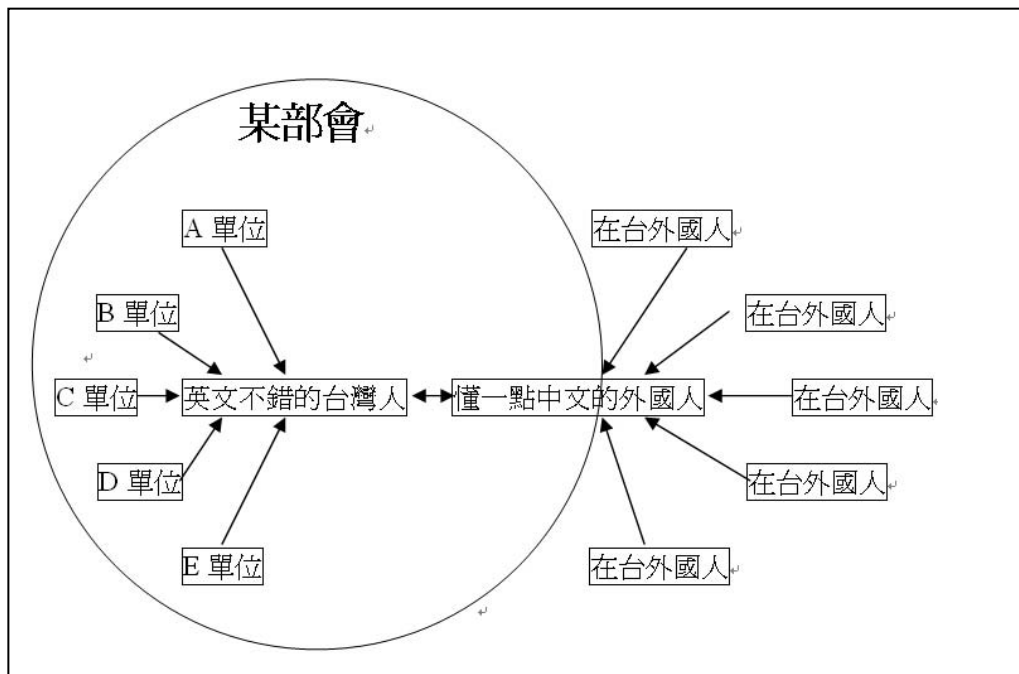


圖 6-3 過渡性措施示意圖(同圖 5-2)

過渡性措施操作方式說明(請見圖 6-3)

(一) 大圓圈代表一適當的公部門單位(視單位性質、業務需要,及其與其他相關單位的分工關係而定)。於其中設置單一窗口,配備英語嫻熟、略通中文之外國專業人士(員額數量依該單位涉外事務的種類與數量而定),以及所有該單位涉外業務所需的英文公文書、資料暨表單。該外國專業人士專責以英文接受在臺、來台外人對該單位(以口頭或書面為之)提出詢問、公務需求。如有需要,這些外國專業人員甚至可以主動外出提供服務,而非僅僅於窗口作業。

目前「營造英語生活環境行動方案」中的「外語替代役」方案,若能提供適當的人才,也許可以部分地用於擔任此一角色。

(二) 大圓圈中央,建制若干嫻熟該單位涉外業務種類,且具中等英語水準的台籍公務人員(員額數量依該單位涉外事務的種類與數

量而定，並應與前述外國專業人士的分工、員額相適應)。渠等負責中介、溝通於前述外國專業人士與該單位其他人員之間，一方面傳達外國專業人士於單一窗口所收到的外人需求與詢問，於該單位內部尋求回應方案或作為，另一方面該單位的回應或作為傳遞給單一窗口上的外國專業人士。

過渡措施的利益

(一)實施成本較低，成效較能快速彰顯。

(二)在政府內部創造外語環境，提升公務員對雙語環境之適應性，並逐漸降低其對雙語環境的排斥感。

過渡措施的配套

然而在採納此過渡措施時，必須以公文書普遍雙語化作為輔助措施，圖中「略通中文的外國專業人士」的角色，可以考慮外包給適當的民間或半官方組織。

待我國公務人員一般英語水準提升到一定程度後，便可以本國人員取代外國專業人士，甚至最終取消此一英語單一窗口，讓所有單位得以直接為外籍人士服務，而達成實質性第二官方語言之果效。

在中央政府層級在任用外籍人士方面及組織法規規定較多，或有若干法制規範尚未突破，然而應可考慮採取外包之方式，或者逐步調整任用標準採行此一過渡措施。在地方政府方面，由於組織結構的法規較為彈性，故可考慮由地方政府先採行建議之過渡措施。

三、推動「實質性第二官方語言」作為長程目標之先行準備工作

(一)加強現有政府官員及公務員之英語能力。

目前在政府的「營造英語生活環境行動方案」中，有許多措施皆有助於提升政府官員的英語能力，似可繼續強化；部分則與本研究的建議整合，或提供互補：

1. 現有的「提升公務人員英語能力改進措施」，設定今(2007)

年底之前，各機關學校具備英語資格職務達 16000 個，且通過英檢認證人數達 18% 的目標。此一措施似可與前述「過渡性措施」結合，擇定適當的單位、部門實施，且專注培養「過渡性措施」中的台籍中介人員，而不需立即要求機關中 50% 的人員通過英檢認證。如此既節省成本，又能降低公務人員的學習壓力。在通過英檢認證的要求方面，初期若能以獎勵措施代替強制性要求，當能提升個別人員學習興趣。

2. 另外，「提升公務人員英語能力改進措施」中規定，放寬英語能力檢測認定機構，使公務員參與檢測的方式更便利且多元化。同時推動「英語日」，透過生活化的學習活動設計，增進機關人員學習、使用英語的動機。兩者皆是良好的設計，若能與初期的獎勵措施相結合，更能鼓舞學習動機。

3. 「優質英語標章」有利於提升團體的學習動機，應繼續實施。

4. 待全國英語教學資源質、量提升，國人平均英語能力水準上升後，可在特定職位的資格考試中加入較高的英語標準，已確保公部門能持續從社會獲取優秀的英語人力資源。

(二) 建構翻譯資源，促成公文書的雙語化，並促公務員接觸此素材。

翻譯能力建構的重要性，一方面是結合本研究所設計的「過渡性措施」，提供必要的輔助，另一方面是在公部門英語人力資源尚未齊備之前，協助多數官員與民眾接觸原有的英語素材，以避免實質上的語言能力歧視。

另外，為提升「提升公務人員英語能力改進措施」中的「優質英語標章」成效，各級政府的翻譯資源可以公開接受有需要的民間部門申請，協助其轉化為優質雙語環境或單位¹⁰。政府可以責成申請獲准的民間單位確實配合政府的協助措施，改善其雙語環境。成效優良者頒與「優質英語標章」；未積極配合者，可剝奪其未來接受

¹⁰ 同註 11。

協助之權利。

(三)徹底檢討語言教育資源的配置。

1. 在語言教育時間與資源總量固定的現實之下，政府必須設法將推動英語作為官方語言之排擠效果限制在必要的最小範圍，以兼顧各族群語言權利之維護，同時增加民眾對官方語言政策的支持。
2. 一定品質的英語教育資源，仍應普遍由公共資源作為主要提供者，以維護資源分配的起碼公平性。考量到實質官方語言政策的結果，涉及民眾未來出任相關職務的權利，國家自然應該透過學校體系，公平地將一定品質的英語教育資源，分配給需要的國民。否則，可能會在任官授職上，造成實質性的語言（甚至階級的）歧視。

(四)提升英語教學資源的品質，避免浪費與無效率。

「實質性的第二官方語言」的成本與效益，與英語教學資源的品質息息相關。近二十年來，國際學術界關於英語教學方面的研究，可謂突飛猛進，新的教學理論與技巧不斷湧現。而我國英語教育資源的現狀，不論就觀念與技巧而言，都未有同等幅度的進步。這導致我國一般英語教學品質原地踏步，英語教育投資成效大打折扣。不論是為節省國家推動官方語言政策的成本，或促進國人英語學習成效，我國都應鼓勵英語教育資源的研究與發展，結合公、私部門的力量，降低國際化發展的成本與時間。於此，政府「挑戰 2008：國家發展重點計畫」中關於「強化英語師資」方面的措施，極具意義，應當繼續加強。

(五)鼓勵私部門的教育資源投入。

公、私部門間的在英語教育資源發展上的互補與良性競爭，有助於我國降低國際化發展的成本與時間，應予重視。另外，英語教育做為一項產業，在東亞地區可謂方興未艾。鼓勵我國私部門英語教育的發展，等於是發展一項國際化的新興產業，有利於我國經濟體質朝向知識密集、高附加價值產業的轉型。

(六)增加英語在公共資訊媒介中的比例,提升國人接觸英語的比例。

目前英語教育理論中普遍承認,增加學習者暴露於所欲學習的語言環境元素,對語言學習的效果有重要影響。為普遍提升國民的英語能力,必須在其生活環境中增加暴露於英語材料的機會。如同本研究前面幾章所言,增加多語化的公共資訊媒介,不僅便利在台外人的生活,同時也是增加國人暴露於英語環境元素的機會。另外,針對高等教育環境英語化,政府「挑戰 2008:國家發展重點計畫」中關於「推動大專院校國際化」的相關措施,需要持續進行。

附錄一 在台外籍人士座談會中英文會議紀錄

時間：95年10月2日上午9點

地點：台灣經濟研究院二樓會議室

主持人：台灣經濟研究院國際處 蕭顧問全政

與會人員：Mr. Tong-Yen Ho, Deputy Trade Representative, Singapore Trade Office in Taipei (何東雁副代表/新加坡駐台北商務辦事處)、Mr. Myung-Soo Kang, Assistant Representative of Economic Affairs, Korean Mission in Taipei(姜明秀組長/駐台北韓國代表部經濟組)、Mr. Richard Vuylsteke, Executive Director, American Chamber of Commerce in Taipei (魏理庭執行長/台北市美國商會)、Ms. Anita Chen, Director of Government Relations, American Chamber of Commerce in Taipei (陳幼臻總監/台北市美國商會政府事務部)、Mr. Kenji Sakai, Chairman & Managing Director, Sony Taiwan Ltd. (坂井賢司董事長兼總經理/台灣新力國際股份有限公司)、Mr. Yukichi Arai, Consultant, Century Trading Company(荒井雄吉顧問/世紀貿易股份有限公司)、Mr. Thomas Siegers, Managing Director, Songfuli Co., Ltd(松福禮股份有限公司, 總經理)、Ms. Ingrid Jao, Country General Manager, Volt Asia Enterprises, Ltd., Taiwan Branch (饒倖因總經理/美商渥特股份有限公司台灣分公司)、Dr. Elena Krasikova, Associate Professor of Department of Russian, National Chengchi University (柯伊蓮副教授/政治大學俄國語文學系)、Dr. Park, Byung-Sun, Assistant Professor of Department of Korean Language and Culture, National Chengchi University (朴炳善助理教授/政治大學韓國語文學系)、Mr. Richard Law, Director Education, British Council Taipei (羅銳查教育總監/英國文化協會)、Ms. Kathrin Hille, Taipei Correspondent, Financial Times (席佳琳駐台特派員/金融時報)、Mr. Chris Pechstedt, Freelancer, Taipei Times (唐哲寬新聞工作者)

/Taipei Times) 、 Mr. Johan Skarendal, Graduate student of China studies, National Chengchi University (施竹漢研究生/政治大學中國大陸研究中心)

列席人員：行政院經建會財經法制協調服務中心 王濟蕙研究員
內政部警政署外事組 鄭明忠專員、林采萱警務正
內政部警政署入出境管理局 蔡培源組員、林信政組員
中正大學勞工研究所 藍科正副教授
行政院研究考核發展委員會 吳處長松林、
莊副處長麗蘭、
楊睿雲專員
台灣經濟研究院國際處研究團隊

會議內容摘要：

第一場：對台灣國際化生活環境正反觀點的討論

何東雁副代表/新加坡駐台北商務辦事處

1. 我不確定自己是否真能對台灣是否落實國際化這點提出過多的評論，因為就我本身與台灣朋友的交往過程，即使新加坡是以英文為官方語言，便於與國際各個層面進行接軌，但台灣仍在營造國際化生活方面，有十分不錯的成果，使外籍人士在台灣都能享受到良好的生活。
2. 而且我不認為世界上有哪個國家能真正地達到一個多語化的環境，或許台灣真切地想要與國際英語系國家做好接軌，但可以見得的像是台灣目前現有生物方面的網站等都有一定程度的英文基礎，在越來越多場合裡也可以也增加不少使用英文的頻率。
3. 我建議學校仍可以多方增加英語的學習以及農業資訊的英語化或增加台灣當地報紙的英語化程度。
4. 我認為我們應當將改善國際化生活環境的計畫焦點放在基礎改革

上，而避免只是在探討大方向的空談而已。

魏理庭執行長/台北市美國商會

1. 值得稱許台灣之處在於台灣擁有很多美食，並且有很多食物種類供外國人做選擇。
2. 相較於亞洲的其他國家，台灣是個很適合外國人一同來居住的很大原因在於，在台灣的外國人可以很容易擁有很真誠且熱情的當地朋友，這點對於很多外籍人士而言是個相當重要的美好經驗。
3. 台灣人對於外國人來台居住且在台工作的心態，傾向於將外國人到台灣的工作機會視為剝奪其他台灣人的就業可能，因而這樣的社會傾向的形成將造成重大的傷害，特別是應從政府的官僚體制著手改革，而能讓外商願意到台灣來投資，無論是從機場服務、取得駕照或簽證等的便利性和改善都能幫助台灣繼續全球化和創造出一個較為國際化的生活環境。

陳幼臻總監/台北市美國商會政府事務部

1. 我強烈建議台灣的政府單位應重視對外國人政策的有效性和實際操作的執行面。例如像是提供給外國人獲得資訊的網站是個很有意義和價值的措施，但並不是被廣泛地推行是件相當可惜的事情。
2. 對外國人溝通的窗口更應該有效地控管，而不該只是一味地浪費作業處理的程序而導致外國人在辦理一些像是申請駕照等手續時容易陷入一頭霧水的情況。
3. 官方網站應可盡量以雙語的方式呈現，可使本國人和外國人有可以相互對照的彈性空間。

坂井賢司董事長兼總經理/台灣新力國際股份有限公司

1. 台灣對於外籍人士都是十分友善和熱情的，透過生意上的往來，我本身就擁有很多台灣的好朋友。
2. 然而，台灣過多的摩托車總量，尤其是台北，實在是成為交通安全上的一大困擾；無論是看到四到五個人共同乘坐在一台機車上，或

者搭載著大狗或大箱子在腳踏板上，在在地對於交通安全都構成了威脅。

3. 其次，城市當中的超級市場過於小型，而要使外國人能在一般傳統市場採購生活必需品其實是一大挑戰，因而超級市場的規劃與設置應為政府單位的考量之一。
4. 城市的綠化工作應加強，如同在新加坡或香港等城市可見的美化綠化環境措施都可使台灣成為一個受外國人歡迎的居住環境。
5. 台灣本身為一個發展高科技產業的龍頭國家。政府應重視將高科技導入人們的生活之中，而使得無論在各項產業發展上或生活的便利程度上能獲得高度的提升。

荒井雄吉顧問/世紀貿易股份有限公司

1. 我認為全球化對於世界各國家不見得都是產生好的影響，台灣也不例外。由於全球化的關係，很多利益是無法平衡於很多產業之中，因而一個國家要跟上全球化的腳步是需要一段時間的。台灣其實已經比日本來得還要國際化了，依我的觀點而言，相較於東京這樣的大城市，台北已算是個相當國際化的大都市，台灣的公共政策，已經比以往大家所抱怨的緩慢作業程序中，漸漸地變得比較有效率了。
2. 台灣甚至比東京還要來得有機會可以進展成一個國際化的生活環境。因為高科技、電腦產業的發達，使得台灣社會能夠蓬勃發展，富裕的生活進而影響到形成良好的醫療體制、警政系統等。受到良好教育的台灣人民總是知道要追求與國際接軌的機會，因而促進經濟的成長和國家的進步。
3. 我感到十分有興趣的是，台灣究竟下一步會展開怎樣新的發展呢？我對於台灣的健保制度、大眾交通運輸系統以及計程車司機素質的提升都印象深刻，雖然感覺上台灣的醫生都過於忙碌和勞累，但對於病人的照顧而言，卻是一種重視的表現。因而，在我旅行各國之後的感想是，台北已比其他亞洲國家更加國際化了。

Thomas Siegers 總經理/松福禮股份有限公司

1. 對於台灣的生活便利性和社會的高度發展，我也給與相當高的肯定，尤其台灣人民真的對外國人的態度十分友善和熱情。對於外籍人士在台灣的生活都有特定的計畫和方案在做規劃及特別處理，我對於此相當感激。
2. 由於我過去曾在德國最大的銀行服務，常常接觸的是銀行業。我認為台灣的銀行體制，尤其是人事管理應再積極些，比較於德國，台灣的銀行內部在管理學上需要多方加強其有效性和實際性。
3. 並且，還應加強英文語言學習的環境和素質，在我十年前到台灣的時候，台灣已經滿街都是英語補習班，但到目前為止，我還是認為英文的教育程度只是單純要求小孩和學生背誦單字，而不是教導如何使用，因此我認為很多台灣目前還繼續停滯所有的進步，應該都是因為方法的執行錯誤。
4. 還有一點我覺得相當有趣的是，為何台灣教育體制會要求外籍學生取中文名字呢？這點相較於其他國家的政策，我相信是對外籍人士在台灣追求良好生活以及台灣社會國際化生活形態沒有幫助。
5. 交通的混亂是一大問題，很多駕駛都不遵守交通規則，應多多像新加坡學習。

柯伊蓮副教授/政治大學俄國語文學系

1. 我對於台灣邁向國際化生活環境的努力給予正面的評價；但語言障礙和居住生活環境問題習習相關。我常常對於如何多認識台灣而有困擾，例如可以怎樣取得想要的資訊，幾乎沒有什麼有用的英文的書籍或手冊可以為在台生活的外國人參考。
2. 因為資訊的缺乏，也使得外國人無法有管道好好認識台灣，像是對台灣的藝文活動或節慶介紹，以及生活型態等，都阻礙了生活環境國際化的可能。

朴炳善助理教授/政治大學韓國語文學系

1. 我對於中文不是很拿手，因而我很常出現的困窘的情況；像是在搭乘計程車的時候，大多司機都無法理解我想要傳達的訊息。因此，我想要建議台灣可以學習韓國的作法，善用無線電系統建立一個外語服務的連結網絡，而使外國乘客可以更加便利地利用這項交通工具。
2. 除此之外，我還要多加讚賞台灣的醫療服務，尤其醫院裡的醫護人員對於外籍人士都能友善地照顧，態度都十分良好，相較於韓國的情況，實在是很大的優點。

羅銳查教育總監/英國文化協會

1. 我對於台灣國際化程度的觀察在於幾乎城市裡的每個人似乎都對英文不陌生；特別是台北跟世界其他大城市更是沒有什麼太大的差別。但語言程度仍是一大重要的問題，因為英文教育的水準落差較大，像是超級市場或計程車司機的英文有時顯得難以溝通。一旦離開台北市區，英文素質更加低落。我發現很難在台灣其他城市裡看到雙語的路標、地名，而造成很多問題。
2. 我承認因為台灣對外國人的熱誠接待，在台的外國人都有相當的特權而享受到很多的好處，我也要對於台灣的醫療體制給予很高的評價，很友善之外，英文溝通也沒有問題，又相當乾淨和有效率，甚至我認為是世界上對外籍人士最好的醫療服務。
3. 雖然台北感覺上相當是個很有秩序的城市，不過我對於搭乘台灣的公車仍相當猶豫，因為我個人很喜愛旅行，在台北市搭乘捷運是很方便的，但公車卻沒有足夠的公車時間表的資訊可供參考。
4. 藝文活動的資訊缺乏也是一個我認為可以改善的問題；在瀏覽官方網站時，總是在找尋細部活動是找不到可以參考的英文網頁。
5. 政府官僚體制的效率緩慢和語言溝通不良，導致很多外國人在辦理駕照或其他文件時都會浪費許多時間，也讓外國人對於台灣的法令政策完全無法有機會好好了解。
6. 其實台灣似乎有很多針對外國人在台生活的一些相關規劃和政策，但為何身為外國人的我卻一點都沒有機會得知這些資訊呢？應

多加努力宣傳這方面的政策才是。

7. 透過幾次參與藝文活動的經驗，我發現台灣中央政府和地方政府的作業和政策連結性相當不足，時常變成各辦各的活動而互不相關，我認為一旦兩個組織有完善的合作，必能使很多措施和活動辦得更好且更有效率。

席佳琳駐台特派員/金融時報

1. 事實上，我認為營造一個國際化的生活環境不是最大的重點，而是怎樣培養生活在台灣這塊土地的人民一種國際化的觀點。身為一個記者，我有很多機會跟政府單位有往來的機會，而政府機制沒有確切處理對外國人事務的對外窗口，因為缺乏英語的溝通能力和辦事效率的低落，都會讓在台外籍人士在台灣的生活充滿一些挫折感。文件的往來總是花上很多其他國家可能花費的好幾倍時間，而我永遠搞不懂明明就有很多官員和工作人員在從事很多改革，但卻不見成效；我相信這應該是因為很多政策較為不切實際的關係。
2. 常常可以在景觀區發現很多垃圾，還會發現有人會在沙灘等觀光地區任意焚燒垃圾等，都破壞了環境生態和製造一些污染，使得外國人對於台灣的印象不是很好而不願意選擇來到台灣居住。
3. 台灣人民對於外國人的心態算是相當開放的，但我發現卻常只是針對白種的外國人，而其實很多所謂的東南亞外籍新娘也是屬於在台生活的外國人，應該受到一樣且較為公平的對待，因此政府單位應多做這方面的考量，並且懂得傾聽在台居住的外國人的需求，而不是從自身的想法去執行一些計畫，那將會徒勞無功。
4. 我認為應當教育年輕的世代一種觀念，那就是應該懂得如何漸漸地消除外國混血或已移民來台的外籍人士與台灣人民間的疆界，而知道大家都是這個國家、拿同樣一種護照的人民，而不應有太多的歧視或特殊眼光。

唐哲寬新聞工作者/Taipei Times

1. 台灣漸漸成爲一個觀光旅遊的聖地，也逐漸成爲很多外國人選擇居

住的地方，但無論是在台灣居住多久，外國人與本地人總會有著一道藩籬，而使外國人無法完全融入其中，這就是所謂心態的問題；台灣人民無論眼前的外國人會講中文與否，仍都是以對待外國人的方式在對待他們。也因此，衍伸出種族的問題，白種外國人總是會比其他膚色的外籍人士來得受歡迎和受到較好的對待方式。我認為這對於台灣要建立一個國際化社會和生活環境的進步空間會有某種程度的不良影響。

2. 政府單位的對外溝通管道應該可以多學習香港或日本等國家，要設立一個專門辦理外國人事務的單位，而不會浪費太多時間和精神光在找到確切可以協助我們解決問題的窗口，因為我們通常都不能得到相關資訊，知道什麼樣的問題可以尋求怎樣的單位來幫忙處理。

施竹漢研究生/政治大學中國大陸研究中心

1. 政府官僚體制的效率低落是我認為要邁向國際化社會的一大阻礙；官方單位之間的溝通和合作似乎不是很積極，甚至是沒有任何相關性可言。因為如此，政府機關的行政效率就造成很多外國人在台生活的困擾。
2. 特別要提出來一點的就是，台灣的行政單位應非常清楚什麼是期限的定義，而不是一再地拖延，造成更多的延伸的問題。

第二場及第三場議題合併：討論各國在營造國際化生活環境的相關政策及對於台灣的政策建議

何東雁副代表/新加坡駐台北商務辦事處

1. 跟新加坡比較之下，兩國最大的差別就在於官方語言的選擇。而新加坡的國際化環境和臺灣的情況又有點不同；像是新加坡人民其實沒有臺灣人那麼熱情和友善，而顯得過度保守。但以一些制度的層面來看，我以旅遊業為例，台灣似乎都以自身的角度在擴展國際化的腳步。也就是說，台灣無法將真正外來觀光客想要看到或值得認

識的台灣，而都只是在推廣只有台灣人自己才會比較清楚知道的文化和歷史，無法用外國人的眼光來將台灣，好好介紹給其他國家知道，因而錯失了台灣與國際接軌的機會。

2. 一些制度上的問題還包括了公設設計的不良。我們只有在台灣可以看見，女生在擁擠觀光景點的公廁時，直接進入到男廁的情況。而這對於世界其他國家的人們而言，我相信是十分奇特的現象。而這都是可以改善的，像是阿里山這樣的一個有名的觀光景點，是不是就可以興建大一點的公廁呢？
3. 針對語言學習的問題，究竟為什麼台灣的一般英文水準無法達到該有的程度呢？我想可能是因為台灣的英語教育不是那麼注重英文的口說能力，導致人民無法表現他們自身所具備的英文程度。
4. 我對於台灣的語言政策有些不解，一旦台灣提倡多說台語，那麼對於居住在台灣的外國人而言，不是造成更多溝通上的問題嗎？而距離國際化社會也就更遠了一些，不是嗎？

姜明秀組長/駐台北韓國代表部經濟組

1. 無論是過去歷史文化影響或是經濟發展經驗，我覺得台灣與韓國在很多地方處境都很類似，但還是在一些社會制度上有些許不同，也造成了對在台的外國人一些不便的疑慮；例如銀行作業體制的不便，在韓國的外國人可以利用護照即可開戶，但在台灣就沒有那麼容易。或者是手機的電話申辦，對於外國人而言，也是一件很不方便的事情。
2. 一旦在台灣決定長期居住後，我發現申請自己的直系親屬到台灣共同生活的手續，花了很長一段時間才辦好，我相信這是一個可以加以改善的問題。
3. 對帶在台工作的外國人應當保持公平的政策，無論是在福利制度或工作規定等都應該有法令規則好好地做出界定和取得利益均衡的可能，而不偏袒任何一種國家的族群。

魏理庭執行長/台北市美國商會

1. 所謂的國際化生活環境，就是要將世界各國的人都吸引到台灣社會來。事實上，我不認為英語學習是唯一要提倡的政策；但是有個觀念是必須的，即是創造一個充滿語言的生活環境。唯有如此，才能真正有效地學習外語。
2. 要有台灣即將成爲一個國際化社會的體認；因而對於外來的人口在台灣尋求工作機會的態度應該是開放且歡迎的，而不是要來跟台灣人民惡性競爭的。
3. 要提倡人民擁有地球村的想法，世界的改變已經帶動整個社會型態的轉換，因而唯有盡量保持開放的態度去接受外來臉孔在自己的國家及生活週遭的出現，不排斥外來公司的進入和資訊上的吸收，這樣一來就能不斷地進步而和世界上其他國家競爭。

陳幼臻總監/台北市美國商會政府事務部

1. 我認爲政府應該將政策焦點擺在想要來台工作和長期居住的外籍人士的生活便利性上，因爲台灣社會原先實在預先設定太多限制，可能是爲了要保護本國人民的工作機會和其他權益，因而增加外國人在台生活的困難度。
2. 要辦理任何的文件或必須的手續時，外國人總是會遭遇到很多文件許可的細節問題，而沒有任何明確的規定或條文可以告知這些在台外國人知道所有的程序和詳細的規定；因此導致很多事務上的分野不明和許多誤會，這些基本上都造成不必要的社會成本。

坂井賢司董事長兼總經理/台灣新力國際股份有限公司

1. 日本過去曾經十分排外，因而要拿日本的經驗來借鏡台灣的國際化生活環境，我想迪士尼樂園的成功應可以是一個較好的例子。迪士尼樂園成功地吸引了世界各國，尤其是亞洲國家觀光人潮的湧入。透過迪士尼的例子，我認爲自由的投資環境和足夠的市場能夠讓其他國家想要來到台灣發展。

荒井雄吉顧問/世紀貿易股份有限公司

1. 透過上述的一些討論，我必須要說台灣不管是在種族的對待處理方式或對外國人的政策規劃上都已經有了相當大的進步。我十分期待國際化的潮流可以帶動台灣繼續發展它本身的優勢，就像是日本一樣，即便過去曾經相當封建，但仍是在國際上佔有一定的領先地位，希望台灣也可以達到這樣的未來。

Thomas Siegers 總經理/松福禮股份有限公司

1. 現在台灣正值將工業社會轉型為以服務業為主的社會型態。因此，跟上國際潮流的腳步是必然的，特別是台灣的各公司行號應該要特別注意產品的創新和開發，而這也是政府應當給與適當協助的重點部份。

柯伊蓮副教授/政治大學俄國語文學系

1. 與俄國相比，台灣是擁有比較國際化的生活環境的。只是台灣應該多方加強英文或可提供給外國人的報章雜誌、網站等方面的資訊，如此一來，才能有助於與國際社會的接軌。

朴炳善助理教授/政治大學韓國語文學系

1. 我發現台灣的英文拼音系統有些混亂，很多規則的不一致會使得外籍人士常會陷入困擾之中；韓國在 1997~1999 年就有制定官方採用的拼音法，而使外國人不會因為拼音產生誤解的問題。

羅銳查教育總監/英國文化協會

1. 銀行體制和政府單位的辦事效率都應有所改進。
2. 由「外國人社群服務中心」所出版的手冊所提供的資訊可供政府相關單位做參考，因其中提及的資訊對在台生活的外國人都十分有用。
3. 應保持對於外國人來台灣居住或工作一種開放的態度；因而政府可以多多從事將地方上生活中常用的地名、指標、慣用語等都可以英語化，以便建立外國人與台灣本土社會的接觸。

4. 應從教育著手；教導時下的年輕後代知道國際化的重要性，才能真正達到國際化社會或生活環境的可能。

席佳琳駐台特派員/金融時報

1. 政府的移民政策應有所改變；因為台灣政府單位都不會有明確地溝通管道和程序可供參考，因而外國人到台灣生活總是會困難重重。
2. 語言學習的重視度；應由政府審核而多加聘請素質良好的外籍老師到台灣來教導外語學習。並且英文不是唯一可以學習的語言，而可在正規學校裡提倡多國語言的課程，加強未來孩子們與國際社會的接軌。
3. 請不要再使用通用拼音系統了，它將不會有助於台灣成爲一個國際化社會。

唐哲寬新聞工作者/Taipei Times

1. 我認爲台灣人民普遍認知的教育和建立是最重要的議題；要是台灣人都沒有機會了解到台灣政府對在台外國人所做的所有政策或特定規劃，那麼我相信無論政府單位做再多政策也會顯得無謂了。

施竹漢研究生/政治大學中國大陸研究中心

1. 我也希望政府盡量不要使用通用拼音系統。有時會造成拼音的困擾，並且容易造成誤解。
2. 在瑞典，政府官僚系統的作業程序和政府與人民之間的關係，相較於台灣的現況，我認爲是較爲實際且適當的；也就是台灣政府應和無論是本國人以及外國人都建立比較密切的關係，如此才能形塑有效的政策。

Enhancing Taiwan's Globalization Project—Foreigners in Taiwan Roundtable

Time: October 2nd, 2006(Monday)

Place: Taiwan Institute of Economic Research(TIER), 2nd Floor Meeting Room(16-8 Tehui Street, 2F, Taipei)

Participants:

Chair : Professor Chyuan-Jenq Shiau, Consultant of the International Affaires Division, TIER

Discussants : Mr. Tong-Yen Ho, Deputy Trade Representative, Singapore Trade Office in Taipei

Mr. Myung-Soo Kang, Assistant Representative of Economic Affairs, Korean Mission in Taipei

Mr. Richard Vuylsteke, Executive Director, American Chamber of Commerce in Taipei

Ms. Anita Chen, Director of Government Relations, American Chamber of Commerce in Taipei

Mr. Kenji Sakai, Chairman & Managing Director, Sony Taiwan Ltd.

Mr. Arai Yukichi, Consultant, Century Trading Company

Mr. Thomas Siegers, Managing Director, Songfuli Co., Ltd

Ms. Ingrid Jao, Country General Manager, Volt Asia Enterprises, Ltd., Taiwan Branch

Dr. Elena Krasikova, Associate Professor of Department of Russian, National Chengchi University

Dr. Park, Byung-Sun, Assistant Professor of Department of Korean Language and Culture, National Chengchi University

Mr. Richard Law, Director Education, British Council Taipei

Ms. Kathrin Hille, Taipei Correspondent, Financial Times

Mr. Chris Pechstedt, Freelancer, Taipei Times

Mr. Johan Skarendal, Graduate student of China studies, National

Chengchi University

Other Participants :

Ms. Jill, Jih-hwey Wang, Researcher of Center for Economic Deregulation and Innovation, Council for Economic Planning and Development

Mr. Ming-Chung Jeng, Executive Officer of Foreign Affairs Division, National Police Agency, Ministry of the Interior

Ms. Vicky Lin, Officer of Foreign Affairs Division, National Police Agency, Ministry of the Interior

Mr. Pei-Yuan Tsay, Major, Immigration Office National Police Agency

Mr. Hsin-Cheng Lin, Major, Immigration Office National Police Agency

Dr. Ko-Jeng Lan, Associate Professor of Department of Labor Relations and Institute of Labor Studies, National Chung Cheng University

Mr. Sung-Lin Wu, Director of Research, Development, and Evaluation Commission

Ms. Li-Lan Juang, Deputy Director of Research, Development, and Evaluation Commission

Ms. Jui-Yun Yang, Executive Officer of Research, Development, and Evaluation Commission

Research Team of the International Affaires Division, TIER

Section One—The Positive and Negative Aspects of Taiwan’s Internationalization of the Living Environment

Mr. Tong-Yen Ho, Deputy Trade Representative, Singapore Trade Office in Taipei

1. Taiwanese are too humble to view at your internationalization development as an efficient achievement. In many ways, Taiwan has a lot of individual accomplishment already to connect the whole world.
2. In my opinion, no country can become completely really a multi-lingual environment. Perhaps Taiwan indeed wants to have more connection with the English-speaking international community. Therefore, Taiwan has pretty good English foundation on such as biological websites, and the possibilities of English use are getting more.
3. What I will add is maybe Taiwan could do a little more on English education in schools and more agricultural events or local English Taiwanese newspapers.
4. In fact, I think we should focus more on the fundamental improvement of internationalization environment in Taiwan policies rather than anything too general.

Mr. Richard Vuylsteke, Executive Director, American Chamber of Commerce in Taipei

1. Compared with other places in Asia, I strongly recommend the food of Taiwan because you could have plenty of choices here.
2. Taiwan is definitely a good place for foreigners to have genuine local friends, not just because of some business coincidences.
3. In fact, the micro-economic shift of Taiwan from the primarily

manufacture to service industry society is a large challenge after all, especially for the government itself. In this way, the contact with the foreigners from the bureaucracy of the government plays an important role. To create a welcome environment towards the foreigners, the mindset of being losing a job for the local workers in Taiwan for a foreigner's taking a job opportunity here, especially speaking of the blue class workers, is damaging the globalization living environment in Taiwan. Therefore, the bureaucracy should take some action to interact this situation, like how to get a driver license, visa, and welcome experiences. And then I believe that more investment from foreign countries would come to Taiwan and do more improvement to the internationalization environment.

Ms. Anita Chen, Director of Government Relations, American Chamber of Commerce in Taipei

1. The policies related to foreigners should be realized more specifically and practically. For example, the information website for foreigners is such a good thing but how can people not know much about it?
2. The bureaucracy of the government also has to do the official process more efficiently, or foreigners always don't know what organization they exact should go for help or what information data they could get and waste a lot of time on these processes.
3. If we want to improve the globalization of Taiwan, I prefer the government websites should be into bilingual version.

Mr. Kenji Sakai, Chairman & Managing Director, Sony Taiwan Ltd.

1. Through many business experiences, I had a lot of good Taiwanese good friends. I pursue that Taiwan is indeed a friendly place.

2. Actually there are too many motorcycles in Taiwan, and I think it's no usual comparing to other countries in Asia. Sometimes I even saw four or five people on a motorbike or a big dog and box on the broad, which is certainly dangerous to traffic safety.
3. Furthermore, the supermarkets in Taiwan are a little smaller than other cities. It's not convenient for foreigners to buy living groceries.
4. The government should pay more attention to plant more green trees in cities, like some cities we could see in Singapore or Hong Kong.
5. Communication structure and broadcasting structure should be improved more efficiently for foreign companies to invest here. Although Taiwan is a leading country for some IT and hi-tech industries, Taiwan still rely on conventional ADSL So, the government should give more efforts to put more high-tech stuff into people's lives due to the large number of production of high-tech products in Taiwan.

Mr. Yukichi Arai, Consultant, Century Trading Company

1. In globalization, we cannot expect globalization could always bring good things to a country. To build an internationalization living environment, one country, like Taiwan, this country becomes more internationalized than Japan.
2. Due to the development of computer or high-tech industries, and even the political decisions, the society in Taiwan is getting more prosperous.
3. Moreover, the health care insurance, police system, and public transportation impressed me a lot; in fact, I think Taipei is really a better city with internationalization living environment. Therefore, I would like to know about what the next step Taiwan government

would do on this issue in the future.

Mr. Thomas Siegers, Managing Director, Songfuli Co., Ltd

1. I'm very appreciated about the special program and service that Taiwan's government has done before for foreigners. And I have to say that Taiwanese people are extremely kind and friendly towards foreigners.
2. Because of my own background in banks, I would like to add some opinions to the bank system of Taiwan, especially the employee problem. What accounts would be the methodology. I think the employees should work harder and make things more efficient.
3. The language learning development is not very well actually. I have come to Taiwan ten years ago. Then there were already a number of cram schools here. Ten years later, I found that the reason why kids go to cram school to study English is being matched with their parents' wish and the school always teach them how to memorize the English words, not the feeling about the language itself. It's definitely not a good way to learn a new language for children.
4. Another point is that I don't realize why foreigners should be asked a Chinese name as long as they choose to live in Taiwan society. As a matter of fact, It's not helpful for Taiwan's connecting the world and I can't see the points for looking at good sides to help foreigners' staying here.
5. The traffic is awful. My kids often have problems crossing the streets because the drivers don't follow the traffic rules all the time. And it's not a so-called good living environment for foreigners anyway.

**Dr. Elena Krasikova, Associate Professor of Department of Russian,
National Chengchi University**

1. Generally speaking, I consider Taiwan as a successful internationalized living environment because of the highly development of the society.
2. However, language barrier is still a problem, and especially little English information, journals, or books can be available for foreigners gaining more chances to know about Taiwan culture or living situations.

**Dr. Park, Byung-Sun, Assistant Professor of Department of Korean
Language and Culture, National Chengchi University**

1. I'm not very good at Chinese, so I had many embarrassing experiences about having trouble with taking a taxi. The taxi drivers, because of the language problems, always couldn't figure out what I'm trying to point out and then took me to the wrong places. I suggest that Taiwan should imitate the way of Korean government, like using the wireless set to build an English service system, and then foreigners can make better use of this kind of transportation.
2. Besides, I would like to give highly recommend on the hospital service, not like the Korean ones, the Taiwanese doctors' attitudes are really better than any other I met before.

Mr. Richard Law, Director Education, British Council Taipei

1. Taipei is certainly a city with internationalization living environment, such as the bilingual and conveniences of the MRT system or the good service of the hospitals. I would say that the health care system in

Taiwan may be the best one all over the world according to my experience here.

2. Yet, the English level between cities is quite an issue. While leaving Taipei for another place, you won't find bilingual streets signs or sightseeing spot names any more and it's not easy for foreigners to travel around. Take the bus system for example. There is not enough information about the time schedule of the buses. It's really not very efficient for us to take such a transportation.
3. Through searching some information about leisure activities, I found out that the website is not very useful for looking for the details in English.
4. The fecklessness and bad communication of the bureaucracy is something important here. Most of foreigners would find themselves wasting a lot of time while trying to get a driver license or official paper work done with the slow process with the government servants. So that no foreigner can have good opportunities to know clearly about the related regulations or laws in Taiwan.
5. The promotion of some policies about offering information or programs for foreigners is not well-executed. It's a kind of waste anyhow.
6. The combination between the central government and the local one should be paid more attention to. Only if the strongly connection between these two is built, I believe that some official activities and policies can be better-organized.

Ms. Kathrin Hille, Taipei Correspondent, Financial Times

1. Again, the efficiency of the official systems makes a low quality of the living environment. Due to the lack of English ability and the slow procedure of the government machine, foreigners suffer plenty

- of troubles while dealing with them.
2. The pollution and trash problem makes foreign tourists unwilling to come by to see this island.
 3. As a “foreign bride” myself, I think there is a mindset problem which is people always treat the white skin foreigners better than other kind of races. Therefore, I pursue that young generation should be educated to accept multi-cultures and open-minded towards foreigners.
 4. The government should listen to the foreigners staying in Taiwan themselves, not just make some policies regardless of the real need to foreigners. Or even if there are more and more policies and programs, those won't work out and function pretty well.

Mr. Chris Pechstedt, Freelancer, Taipei Times

1. People in Taiwan like to treat white color foreigners better than others, and I think it would be a bad model and influence for building an internationalization living environment.
2. We foreigners usually have this kind of problem in looking for the exact agency for help us solve the problems and get the appropriate information or data through the right access.

Mr. Johan Skarendal, Graduate student of China studies, National Chengchi University

1. I think the cooperation and communication between government and official agencies should be considered as a big issue. Because there isn't a good combination with them, foreigners get confused with the whole process and couldn't figure out the right way to get things done.

2. A deadline is just a deadline and it must be a crucial rule by the government aware of. Otherwise, people will waste too much time waiting and have more following problems.

Section Two—Policies for the Internationalization of Living Environment in the home countries of our foreign discussants & Suggestions for Internationalizing Taiwan’s Living Environment

Mr. Tong-Yen Ho, Deputy Trade Representative, Singapore Trade Office in Taipei

1. Compared to Singapore, Taiwan people are more friendly and open-minded to the foreigners. However, the policies of Taiwan seem to stand on one side only without the points of view from the foreigners. Take the tourism for example. The sightseeing spots Taiwan may introduce to the foreign tourists are more suitable for the local Taiwanese, basically not for the international tourism. And I think it’s going to harm the connection between Taiwan and the whole world.
2. The public service is not well-designed and organized. It’s a quite usual situation for Taiwanese to see a female enter a male’s restroom, but it’s probably a unique case for foreigners. Why not build or design better public service in the end?
3. The problem of improving Taiwan people’s English ability is brought out by other participants today. And in my opinion, this issue might be result from people here didn’t pay much attention to speaking ability. On this kind of circumstance, even if you have already attained a higher language level on reading or grammar, it’s still hard to define that Taiwan people’s English ability becomes way better

than before.

4. Also, I am not able to understand the language policy of Taiwan government pursuing, like promoting the localization policy to encourage people learn and speak more Taiwanese than Chinese. In this way, foreigners may have more difficult time dealing with Taiwan people in the future and it definitely damage the way to access the international society.

**Mr. Myung-Soo Kang, Assistant Representative of Economic Affairs,
Korean Mission in Taipei**

1. Some characteristics of Korea are pretty similar to Taiwan, no matter it is mentioned about the historical experiences and economic development. However, there are still some inconveniences in Taiwan society, such as the banking system. It's a difficult problem for foreigners to have an account here. On the opposite, in Korea a foreigner with the passport could open or close an account easily and freely.
2. The immigration is being an issue for the government to have some discussion, due to my own experience. The so-called necessary process and procedure for the paper work takes too long. All in all, it appeals the government lacks the flexibility of handling this problem.
3. The government should take a more fair policy towards each kind of races coming to Taiwan on whatever the benefit system or working regulations issues.

Mr. Richard Vuylsteke, Executive Director, American Chamber of Commerce in Taipei

1. To develop a real internationalization living environment, the government should take more seriously on the language environment building policy, not just promote the advantages of learning English or other foreign languages only.
2. People should keep open-minded and take into positive sides on the foreign workers coming to Taiwan for jobs.
3. Gradually people have to develop a kind of thought of global village, not just stand on their own feet to deal with the international affairs.

Ms. Anita Chen, Director of Government Relations, American Chamber of Commerce in Taipei

1. I suggest the government should decrease the limitation of foreigners' working and living condition. As far as I know, those limitation and regulations on those topics are mainly a kind of protection for local people in Taiwan. But it's really what a country which would like to make good connection with the world should do.
2. Again, the official agency should have clear power division for foreigners to know which one they are able to go to and ask for help. Or this problem might be a serious flaw in Taiwan internationalization society and it might make fewer foreigners come to Taiwan in the future.

Mr. Kenji Sakai, Chairman & Managing Director, Sony Taiwan Ltd.

1. Japan is notorious for its closing harbor from foreigners' entering and investing. Nowadays I would say Disneyland successfully brought the foreign tourists, companies, and even a huge market back to Japan.

So, Taiwan should also focus on the free investment circumstances building and a better market for attract foreigners to come and then the society will naturally become or transfer into a more internationalizing environment.

Mr. Yukichi Arai, Consultant, Century Trading Company

1. Through the discussion today, I have to say that there has indeed been large improvement in Taiwan internationalization development. Like Japan, although Japan has its historical past for closing its harbor against the foreign power, nowadays Japan still make its good use of its economic advantages and then has played an important role in the world. Hopefully, Taiwan could attain its goal soon in the future.

Mr. Thomas Siegers, Managing Director, Songfuli Co., Ltd

1. Basically, the society of Taiwan is shifting from the industry to service style middle companies. In this way, the government should pay more attention to help those companies on developing some new creation and then take some kind of advantage for competing with other countries.

Dr. Elena Krasikova, Associate Professor of Department of Russian, National Chengchi University

1. Taiwan should increase more English information in every level, such as journals, magazines, and websites. It's information that foreigners would like to seize while living in a new country.

Mr. Richard Law, Director Education, British Council Taipei

1. The bank system should be improved a little and so should the official agencies.
2. I strongly recommend a journal by Foreign Community Service Center. It's really a useful book I could find in Taiwan to introduce useful and helpful information to foreigners.
3. Keeping an open attention for adopting foreigners is extremely important. Like London, we can hear more than 300 kinds of languages in the streets. So if Taiwan really wants to create a better society and connect the world more efficiently, I think the structure of the government level should have some changes and the officials should try to make sure the materials in the local language are provided into English or English resources available.
4. Promoting the cultural level to the international people, inside Taiwan and outside Taiwan through education. As long as the young generations are educated into some globalization and internationalization ideas. I think the linking of Taiwan with the world will become better than before.

Ms. Kathrin Hille, Taipei Correspondent, Financial Times

1. Get right immigration policy to foreigners. We don't see the government clearly explain any regulations or even changes to the people and then this won't help foreigners communicate and have a longer stay here.
2. Learn foreign languages. And it's a key thing to attract more foreign language teachers with good teaching quality, though English learning should be the only thing to improve Taiwan society into an internationalization living environment. I do consider it's a main issue to have a second foreign language for schooling.

3. Please give up the Taiwan Tongyong Romanization. It's not internationalizing at all.

Mr. Chris Pechstedt, Freelancer, Taipei Times

1. Fundamentally, the common consensus building of Taiwan people is a crucial issue to bring out. As soon as people in Taiwan can know better about the policies and special programs what the government has done with the foreigners, I deeply believe that it will be helpful for building an internationalization living environment in Taiwan because the foreigners here can get real and exact help compared to the past.

Mr. Johan Skarendal, Graduate student of China studies, National Chengchi University

1. I also discouraged the use of the Taiwan Tongyong Romanization. Sometimes it causes a lot of spelling problems and misunderstandings.
2. The Swedish government has better relation with the people actually. Therefore, I think the better and tighter connection between people and the government is a key issue to improve the internationalization living environment in Taiwan.

**The Internationalization of
Living Environment in Taiwan**
— Policies and Current Conditions

Oct. 2nd, 2006


Present by Tzu-Chin Chou, Associate
Research Fellow Division of International Affairs

Contents

- Background
- Basis
- Goals
- Policies
- Current Conditions
- Summary

Background

- Changes
- Challenges



**Changes:
the Wave of Globalization**

- **Construct an ever-more-global economy**
-Unprecedented changes in communications, transportation, and computer technology have given the process new impetus.
- **Sweep away regulation and undermines local and national politics.**
-New markets and wealth, which imply the possible imbalance and inequality. Ask what is new, what drives the process, how it changes politics, and how it affects.

**Challenges:
Competition and Indigenization**

- Competition—Taiwan has encountered intense competition from global markets; therefore, the transition of Taiwan's economic structure and the opening to the world becomes a more central issue than ever.
- Indigenization—In the face of the impact of globalization, Taiwan also has to reaffirm its self-identity, including political, economical, and cultural cognitions to connect to the global village.

Basis—the Key Investing Plans

- Invest in Manpower: Cultivate internationalized manpower with ability to innovate
- Invest in Innovation, Research and Development: Develop Taiwan into a global R&D and supply center for high value-added products
- Invest in Global Logistics Distribution Channels: Build Taiwan into a regional headquarters for Taiwanese and multinational corporations
- Invest in Living Environment: Create a barrier-free and sustainable living environment


**National Development Plan
2002-2007**

Basis	the Ten Key Individual Plans
Invest in Manpower	e-Generation Manpower Cultivation Plan
Invest in Innovation and R&D	Cultural and Creative Industry Development Plan ; International Innovation and R&D Base Plan; Industrial Value Heightening Plan
Invest in Global Logistics Distribution Channels	e-Taiwan Construction Plan; Operations Headquarters Development Plan; Island-wide Trunk Transportation Construction Plan
Invest in Living Environment	Doubling Tourist Arrivals Plan; Water and Green Construction Plan; New Home Community Development Plan

General Goals—the Achievement of *Glocalization*

- To integrate into, and benefit from, the globalization trend
- To contribute Taiwan's indigenous values and elements to a globalized world community

Implementing Policies



- 4 Strategies
- 9 Policies

4 Strategies

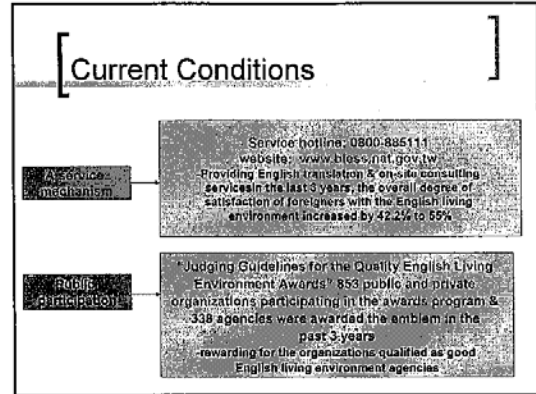
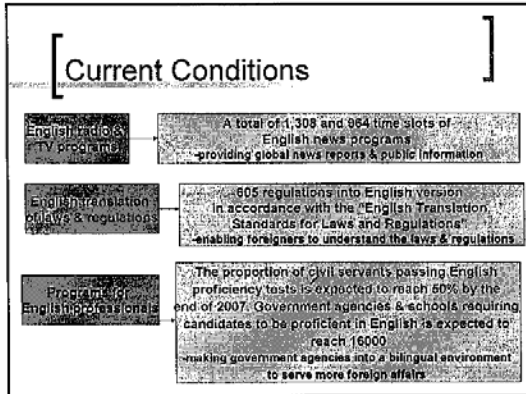
- Connecting to the world
- Boosting tourism
- Attracting foreign talents
- Marketing local industries

9 Policies

- Establishing an internationally friendly information service platform
- Constructing a daily living service network for foreigners
- Reinforcing the establishment and integration of the bilingual environment
- Creating bilingual public and private Web sites
- Producing English radio and TV programs
- Advocating the English translation of laws and regulations of central government agencies
- Training programs for English professionals
- Establishing a service mechanism to offer counseling and assistance
- Broadening public participation, enhancing promotional efforts and sharing experience

Current Conditions

- Information service platform** → Multilingual Travel Hotline 0800-011765
International Community Service Hotline 0800-024111
Providing 24hr service to offer information in English
- Reliable living service network** → Employed substitute civilian servicemen
engaged English volunteers
receiving foreign visitors and external affairs to offer service
- Bilingual environment** → 4 regulations and 9 standards/445,713 bilingual signs
6,629 bilingual publications & 3,598 bilingual forms/
telephone operator's service at 969 locations
& 6,125 website functions
offering a better-understood way into regulations & standards
- Bilingual websites** → Bilingual websites achieved a completion rate of 97%
12 theme English webpages, such as the WTO, WHO, etc.
Increasing main sources worldwide in specialized fields



[Summary]

With a bright vision ahead, there are tasks remained that we have to tackle for pursuing the internationalization of Taiwan's living environment. Most discussants sitting here are foreigners living or working in Taiwan. We need encouragement as well as comments, from your viewpoints, to Taiwan's policy design and measures related to the relevant issues. I am sure that this roundtable will definitely come out to be fruitful and highly valuable for our research team.

[Ending]

Thank you for your attention!

附錄三 「英語作為我國第二官方語言之可行性探討」座 談會會議紀錄

時間：96年1月11日上午9:30~12:00

地點：台灣經濟研究院二樓會議室

主持人：台灣經濟研究院國際處 蕭顧問全政

與會人員：何東雁副代表 /新加坡台北商務辦事處
張炯昌副祕書長/中華民國工商協進會
林文政副總編輯/英文台北時報
黃時遵執行長 /英國劍橋認證中心
洪鎌德教授 /台灣大學國家發展研究所
施正鋒教授 /淡江大學公共行政學系
魏美瑤教授 /東吳大學英國語文系暨研究所
楊聰榮助理教授/中央大學客家社會文化研究所

列席人員：行政院研究考核發展委員會 吳處長松林、莊副處長麗蘭、
彭科長國榮、楊專員睿雲
台灣經濟研究院國際處研究團隊

洪鎌德教授/台灣大學國家發展研究所

1. 新加坡能夠推動雙語的主要原因，與新加坡的大環境有直接的關係(包括：溝通、生存)。
2. 新加坡能夠雙語並行主要是因為在母語學習之外，英語的學習也從幼稚園或托兒所就已經開始，如果台灣要推動雙語政策，必須思考我們能不能作得到這點、是否能夠創造英語的環境。
3. 推動英語成為第二官方語言具有可欲性(因為英文是與國際接軌的重要媒

介之一)，但是在可行性方面有相當大的困難需要克服。

4. 此政策的推動可能涉及認同問題，可能造成特定族群的反彈。
5. 據我的觀察，新加坡雙語政策能夠成功，「民間資源的投入」也是很重要的因素，政府與民間的合作才能達成最大的成效。

何東雁副代表/新加坡台北商務辦事處

1. 新加坡之所以有多重官方語言，其殖民的歷史為主要的原因
2. 在討論這個議題之前，必須要先釐清「國語(National Language)」、「官方語言(Official Language)」與「工作語言(Working Language)」的不同。以新加坡而言，新加坡的國語是馬來語；官方語言有塔米爾語、華語、馬來語以及英語；工作語言為英語。
3. 新加坡之所以選定英語作為工作語言，與該語言的「中立性」有相當大的關連，因為它並不偏袒於印度裔、華裔、馬來裔的任何一族群，因此將其定為工作語言較不會引起爭議。
4. 事實上一個國家是否能夠和國際接軌，與英文是否為其官方語言之間並沒有很大的關連性。
5. 若要討論推動英語成為官方語言的可行性，我認為可行，但是真正的問題在於其所需要付出的代價會很大(例如：翻譯費、推動成本、國人華語能力退步..等)。不會不可行，問題只在你願不願意付出這些代價。
6. 另外一個問題在於，推動英語作為官方語言所能創造的價值究竟能有多大？以新加坡為例，雖然訂了四種官方語言，但是實質上有幾種官方語言在新加坡常被運用的也只有英文。
7. 新加坡推動雙語政策(英語+母語)以來，普遍產生的問題是對於兩種語言的掌握度都不高。

林文政副總編輯/英文台北時報

1. 將英語訂為官方語言並不等於國際化，但是對於國際化多少有所幫助(因為語言熟悉，思考模式就會較相近)
2. 正如同何副代表所言，如果政府要將英文訂為第二官方語言，其操作性定義及定位如何相當地重要。有很多種可能性：在媒體或網站上必須中英文並陳？公文雙語化？告示雙語化？法令雙語化(不但要注意翻譯的品質，

翻譯的效率也必須提昇，中文法律公佈的同時，英文法律必須能立刻跟上進度)？還是真的要大家都會說英文？

3. 如果推動英語作為第二官方語言，政府至少應該要做到在媒體能夠做到中英文雙語並陳的目標，此外雙語教學、人才的訓練仍然應該要加強。
4. 政府雖然已經做了一些法律雙語化、網站雙語化的措施，但是品質跟效率仍然都不足。雖然很多網站都找得到英文的版本，但是多半都只停留在其最初的版本，卻沒有更新，新的資訊與法令都無法從網站上找到英文版。
5. 資源也是必須考量的因素。如果真的要去做，政府是否真的能夠投注足夠的資源？或者是否有意願提出相應的資源？
6. 成本效益也相當重要。當政府多投入了資源將英語訂為官方語言之後，能夠得到多少成效？是否真的符合成本效益？
7. 台灣並非以英文為主體的社會，且即使英文沒有成為第二官方語言，台灣人在國際貿易上仍有相當的成果，因此推動英語作為官方語言，不免讓人懷疑，此政策是否真的具有其應有的經濟規模與效益。
8. 如果真的要推動英語成為官方語言，全面性的推動可能是行不通的，比較可能的作法是先從資源較多的大都會先開始試辦(例如：台北市、高雄市)。

張炯昌副祕書長/中華民國工商協進會

1. 所謂的國際化並不是只要考量語言通用性的問題，例如：講英文的美國人只會用自己的角度看世界，常被認為是最不國際化的族群。
2. 英文雖然是國際化的必要條件，但是並不充分，國際的思維還是最重要的。
3. 第二官方語言的推動應是長遠之計，並非眼前當務之急。但是如果說是要先加強英語教學的話，現在開始加強應該沒有問題。
4. 對產業界的英文能力可以分為三類，較高的是 IT 產業、英語能力較弱的是傳統產業。但是對產業界而言，真正所重要的問題並不是英語能力強弱的問題，而是各種產業或者廠商本身是否有足夠的緊急應變能力。
5. 如果依照何副代表對於國語、工作語言、官方語言的定義，將英語推動成為「工作語言」應該是可行之道。透過工作語言開始創造英語的文化，當社會中英語應用的普及性提升到一定程度之後，才可能進一步把英文推向「官方語言」。

6. 不論要將英語界定為哪一個層次的語言，建議都可以先從台北、台中、高雄先開始推行。

施正鋒教授/淡江大學公共行政學系

1. 首先仍然必須要釐清台灣所要推動的官方語言究竟是什麼內涵。在國外有分成國家語言、官方語言、區域語言、工作語言，甚至也有國家官方語言(national official language)，就內涵上而言國外對於這些字眼也未必有共識。一般認為國家語言是比較象徵性的，官方語言是比較 document 的語言，包括文件、法條或者甚至錢幣上應該印製的文字。
2. 當初客委會提出語言公平法時，曾經想要把國內十四種語言並列為國家語言，當初所受到最大的批評就是錢幣上真的能放 14 種語言嗎？
3. 目前我國國內對於語言政策的討論主要還是集中在國家語言，討論比較聚焦在「認同」問題上，鮮少涉及官方語言的問題。如果要說我國國內有關官方語言的討論，只侷限於部分的族群或區域。例如：目前桃竹苗跟六堆等地區希望地方政府可以將客家話當成官方語言，主要是希望公務人員在接觸民眾時可以使用客家話；某些原住民自治區也有提出相同的要求。
4. 當初提出推動英語成為第二官方語言的用意在於與國際接軌、強化國際競爭力…等。但是我必須要說，國際化並不等於美國化、英語化。
5. 談到與國際接軌，我認為有幾項是我們可以加強的，例如：我們的邦交國都在中南美洲，但是我們的西班牙文人才不足，每次要做傳譯工作的時候幾乎都只能靠淡江跟輔大的畢業生，但是偏偏能力又未必足夠，所以真正重要的場合我們幾乎都只能靠在拉美華僑的第二代。因此我們應該考慮加強我們的西班牙文。
6. 國際接軌真的不應該與英文完全劃上等號，也應該鼓勵民眾多去學習其他的語言，例如日文、俄文、葡萄牙文等，又例如現在很多跨國婚姻，許多小孩的母親是越南人，也應該鼓勵他從小學越南話，如此一來我國的觸角才能夠深得比較廣。
7. 如果真的推動英語作為第二官方語言的話，我比較擔心語言的排擠效果。依照我之前的研究，以及接受教育部補助進行考察的結果，英語與母語的排擠效果確實是存在的。不單單只是語言學習的問題，還包括因為資源過度集中地投資在英文之上，所以導致投資在母語上的資源大量降低，這會

是個危機，政府也應將其列入考量。

8. 世界各國之所以用多重官方語言，多半是爲了族群問題、或者與殖民背景有相當大的關係。新加坡雖然是很特別的例子，確實存在與國際接軌的考量，但是族群問題仍然是很重要的因素。所以台灣是否具有把英文變成官方語言的條件，值得深思。
9. 與其談第二官方語言，我想專業人員的語言能力問題可能是我們更需要重視的。

楊聰榮助理教授/中央大學客家社會文化研究所

1. 以香港的例子來看，香港絕大多數的大學在上課的時候都是全英語授課，就連日文課跟華語課也都是用英文在教授。香港的大學裡很大的一個特色就是，上課全部都聽到英文，下課全部都在說粵語。所以香港可以說是一個粵語的世界，英文只是功能性的語言。
2. 我同意前面幾位先進的說法，台灣要推動英語成爲官方語言有許多的困難點。不過在這裡我先不挑戰這項政策，我會比較傾向從「如果真的要我們該怎麼做」的角度切入。
3. 如果要將英語訂爲官方語言，「時間」以及「民眾接受度」都是必須考量的因素。所謂時間「問題」是指有沒有用足夠的時間去醞釀這個環境，否則不管推動什麼樣的方案都不可行；而在「民眾接受度」方面，如何訂定較爲精緻的政策，讓民眾不會認爲把英文訂爲官方語言對自己的母語、族語或者文化有所損害。
4. 在宣傳方面，政府應該能用最簡單的話把複雜的東西講清楚，化繁爲簡，才能提高民眾對該政策的理解度與接受度。
5. 在社會語言學把語言政策分成兩種：**Corpus Planning**、**Status Planning**。前者較重視實質的改變，有具體的政策投入，推動社會語言結構的實質改變；後者爲地位的改變，主要強調的是政策的象徵意義。以新加坡的國語馬來語來看，其實就是**Status Planning**的結果，在星國的環境下獨尊馬來語，但是實際上並沒有相當積極地推動此語言，只強調其宣示性意義。而**Corpus Planning**的國家並不說某些語言多重要，但是在實際上做了很多事情，使該語言的實力越來越重要。例如香港、荷蘭，政府嘴巴上都只說這只是政策，但是並不干涉民間既有的語言，讓民眾放心，然後透過實際的

推廣(英語推廣)，讓英語的重要性在該國之內越來越無法忽視。

6. 以荷蘭的例子來看，荷蘭沒有將英語訂為官方語言，但是要求大學應該有多少比例的英語課程，外國人就可以到荷蘭上課、荷蘭人也會接觸英文，如此一來英語的環境就此出現，這便是 **Corpus Planning** 的結果。所以從這個例子來看，政府今天真正應該要注意的其實就是如何設計一個比較細緻的政策，讓原始的目的可以達成，而且同時民眾不會認為其權利受到影響。
7. 如果政府真的打算將英語作為官方語言，政府就必須提出相應的預算以顯示政府的決心。例如：歐盟每次增加官方語言數量時，都會增列相應的預算(例如：翻譯費、會議同步口譯費、出版品印製費用、語言教育費用…等)以確保其多重官方語言政策可以確實被落實。
8. 但是為了不讓民眾有不必要的疑慮，政府可以把他解釋為一種宣示性政策，讓民眾不用擔心自己需要花很多成本改變，另外一方面，政府投入大量的資源，改善我國對雙重官方語言環境的適應性，如此一來政策方能較為順利地推動。
9. 另外分享一個教學的經驗：雙語教育是否能夠成功也是推動英語成為官方語言能否有實際成效的基礎，但是在台灣推動純英語的教學可能太快，有其困難性，因此我在教學的時候用英文上講課，但是 **power point** 用中文，如此一來學生學習成效確實有比較好，而且比較不會因為這樣而乾脆不選英語授課的課，讓當初課程的美意打折。(據學生的說法，其實他們都想要學英文，但是其實就是害怕，因此很完全英語的授課他們不太敢選)
10. 當然，以政府有限的資源也不可能無止盡地增加預算在官方語言的推動上，因此如何讓民間的資源可以在自願的基礎上投入也是官方語言政策是否能有所成效的關鍵。以香港為例。
11. 不過另外一方面，政府如果決心要推動這樣的政策的話，也必須要先肯花錢增加預算，例如：每個政府單位應該聘請真的專業的雙語人士從事接待、網頁翻譯或處理外國人士相關事務的相關工作，這是最基本的。

魏美瑤教授兼系主任/東吳大學英國語文系暨研究所

1. 我認為國際化問題不可能簡化成語言的問題，光是企圖從語言來提升台灣

的國際化是不夠的。

2. 來這邊之前我先問了我們系上加拿大籍以及美國籍的老師，他們認為台灣不能夠國際化有很大的原因來自於對道德及法律的不遵守、對於公共空間的態度、意識形態與偏見。
3. 而現在台灣的英語教育過於功利，只在乎英檢、托福，連卓越計畫都有這樣的問題，但是真正的問題在於如何啓發學生以及民眾對於英語的興趣，還有如何讓英語生活化，而非只是那些硬生生的口號或者功利主義。
4. 其實如果要談到台灣提供英語基礎建設，其實也未必全然不符合外國人需求，像是國稅局已經可以符合他們的需要(詢問周邊外籍人士的結果)。與其思考怎麼把英語推動成爲官方語言，不如花多一點的心力跟資源投注在提供外國人真正急迫所需要的服務環境上。像是國稅局、警察局，而我們也應該思考有哪些單位是外國人較急迫需求的，將資源投入進行改善。
5. 剛剛有聽到先進對我國的雙語網頁做出批評，不過我認爲英語網頁與中文網頁製作的思維模式應該是不同的，並不是要做成那種即時佈告欄，而是要把外國人真正需要的資訊即時翻譯成英文，所以是否有全面翻譯不是問題，而是所需要的資訊是否有確實地放上去。

黃時遵執行長/英國劍橋認證中心

1. 以歐盟的例子來說，其推動二十多種官方語言。歐盟鼓勵境內國家盡量可以多學習幾種語言。
2. 歐盟在進行語言的標準化，很多並不是特定國家所發給的語言認證，而是由歐盟發行的認證。
3. 歐盟重視語言的運用，能用才是最重要的考量。而各國企業在用人的時候會思考大概要認證級數到達多少級的人才可以符合其業務之需求。
4. 語言主要是交流的介面，如果要全面落實的話重點還是要回歸人民，如果對人民是好的話，那麼 **Just do it**。
5. 如果可以確實提昇國人英語能力的話，就能夠有更多的機會跟國際交流。
6. 以中國來說其實華語市場其實比英語市場來得大，但是他們還是很努力地推動英語教育及認證，上行下效。教育部也做英語檢定，引用劍橋的評量制度，甚至推廣到重點小學。
7. 如果要吸引外國來台灣投資、文化交流，語言是相當重要的一個介面，

所以如果這個方向走的話，我相信是正向的、positive 的。方向對了之後，如何落實當然也是重點。當然也會有其不可行之處，但是還是可以從中找找看有沒有可行的部份，從那個部份開始著力的話，我想還是會有幫助的。

8. 至於公務人員學外語的部份，如果要求每個單位的公務員都要會說英文，其實也太過了。所以還是應該要篩選，看看哪些單位會比較需要跟外國人接觸，然後再要求這些單位公務員的英語能力會比較實際。另外，口語能力當然還是最重要的。也應該要有相應的評量標準或者認證措施，才能達到有效篩選的效果。
9. 就執行面而言，政府也要考量，如果同時讓學子學習中文、客語、台語、英文會不會最後變成四不像？能否真的達到其應有的效益？
10. 總結而言，我認為方向上是沒有什麼問題的，但是執行面是政府必須要更謹慎、縝密思考的。

施正鋒教授/淡江大學公共行政學系

1. 如果真的要推動英語成為官方語言，要先從加強語言教育做起，到達一定程度之時才能推動其成為官方語言。英語作為官方語言應是長程目標。
2. 應該強化既有的語言學校及語言科系的功能(例如：文藻外語學院)。
3. 語文教育不能只停留在語言教育階段，必須要加強語言科系的專業教育。
4. 國際接軌的關鍵仍然在於拓展國際視野，可以考慮同時加強我國國際新聞製播的品質以及時段，尤其不應該把 CNN 或者其他外語節目放到過於冷門的時段。

楊聰榮助理教授/中央大學客家社會文化研究所

1. 「殖民背景」不必然應被當成是否要建立官方語言的政策論述。
2. 如果將實用主義是當初提議要推動英語成為第二官方語言的主要考量，那麼政府應該思考如何在推動時讓它跟語言或者族群的意識形態切割清楚，如此一來可以降低此政策的負面效益。
3. 如果實用主義確實是將英語提升為官方語言的考量，加強民眾英語能力仍然應該是根本。
4. 英語媒體不只該發揮教育效果，同時也要能夠成為台灣和在台外籍人士之

間的橋樑。現在所特許的外語頻道已經走向娛樂化，而沒有辦法扮演國際溝通的角色，所以未來應該考慮有一個 local 的英語頻道，或者加強既有英語頻道在我國重要新聞製播的量與品質，如此才能發揮其應有的效果。

何東雁副代表/新加坡台北商務辦事處

1. 不建議將英語在語言中的層級提得太高。
2. 加強英文能力仍應是主要努力的方向，只不過政府應該繼續思考是否能提供民眾更多學習英文的誘因。
3. 資源仍然應該是重要的考量因素。要做就應該要提出相應的資源？政府能投入多少資源？都應該是重要的考量。還有我要再次強調投入資源後的成本效益需要仔細評估。

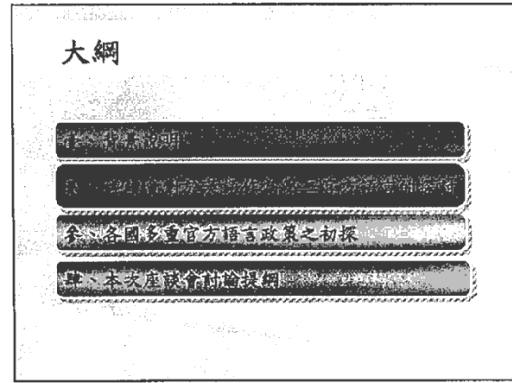
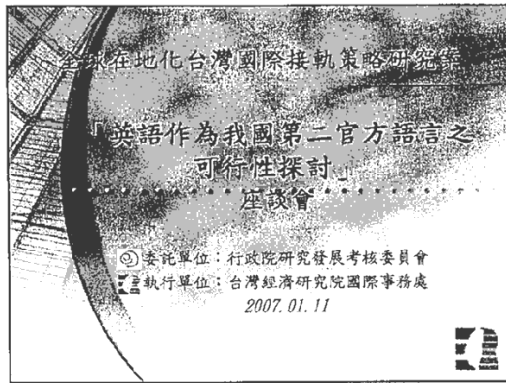
林文政副總編輯/英文台北時報

1. 教育部 93 年提出《語言平等法草案》被轟得很慘的情況來看，如果要推動英語成為官方語言，族群問題恐怕還是很重要的一個因素。
2. 撇開族群因素不談，其實與言應該還是有實用性以及優先性之分。以歐盟為例，去年他就做了票選，最實用的語言第一名是英文、第二名德文、第三名法文、第四名西班牙文。
3. 如果要將英文訂為官方語言，必須要先明定「官方語言」在國內的位階、定位以及法律概念，如果無法明確定位的話，可能會引起很可怕的風暴。
4. 在推動英文成為官方語言的同時，必須注意「論述」。應該要迴避掉「官方語言」、「高低階語言」的字眼。同時我也贊同楊聰榮教授所提出的 Status Planning 以及 Corpus Planning 的想法。
5. 用「官方語言」的 Term 可能會引來許多不必要的爭議(諸如：定義問題、位階問題)，因此或許可以考慮把語言分為「工作語言」與「生活語言」，而避開「官方語言」這個字眼。

張炯昌副祕書長/中華民國工商協進會

1. 除了英文之外，也應該要鼓勵第二外文的學習。
2. 應思考如何創造英語的環境，讓英語可以「生活化」，這應該是推動英語成為第二官方語言的配套措施。

3. 以我的觀察，「接觸英語」比「環境」要更重要：許多到美國留學的人都在唐人街或華人圈生活，根本無法確實提昇英語能力；反觀，有些人雖然都沒有出國，但是因為和外國人有頻繁的接觸、更主動地說英文，因此反而英文能力較佳。
4. 在外語學習方面，我想外語的「質」還是很重要的，深化比廣化要來得重要。



壹、背景說明

- 探討「英語作為我國第二官方語言之可行性」一議題的重要背景：
 - (1) 全球化下，「多語能力」被普遍認為是國際競爭的重要條件之一
 - (2) 2006年7月所召開之「台灣經濟永續會」所發表的《經濟永續發展會議總結報告》指示應儘速推動英語成為第二官方語言



貳、經續會對英語作為第二官方語言的探討

- 台灣經濟永續發展會議產業組整合會議中，發言委員對推動英語作為官方語言的意見：
 - (1) 能夠加速英語普及化及與國際接軌之能力 (廖本煙委員)
 - (2) 有助於提升我國產業競爭力、打入國際市場—特別強調東歐市場以及與歐洲國家之競爭 (田秋堇委員)


參、各國多重官方語言政策之初探

- 英語系國家或區域的政策與見解
加拿大、香港、新加坡
- 非英語系國家的政策與見解
日本、韓國
- 歐洲聯盟的政策


英語系國家

-  加拿大
 - (1) 英法語並列為加國官方語言
 - (2) 主要考量為國內族群和諧，而非國際化
-  香港
 - (1) 兩文三語(中文、英文、華語、英語、粵語)
 - (2) 主要來自殖民歷史
 - (3) 語言議題重視的並非國內族群問題，主要在於對外界溝通。

英語系國家

-  新加坡
 - (1) 英語、華語、馬來語、塔米爾語皆為官方語言
 - (2) 訂立四重官方語言與下列的理由息息相關：
 - (a) 殖民背景
 - (b) 獨立之後國家存續的問題
 - (c) 顧及國內族群和諧為並列官方語言的主因
 - (3) 英語為工作語言，一般民眾懂得英語加上其所屬族群的母語

非英語系國家

-  日本
 - (1) 重視日文的主體性，不認為應將英語列為官方語言，也不認為將英文變為官方語言就可以達成國際化的目標
 - (2) 「日本二十一世紀目標委員會」認為「如要將英語列為官方語言，必須先在國民間進行必要的辯論」，如此保守措詞證明其消極態度。
 - (3) 在日本國內也有少數人認為應將英語變成官方語言(多為移民的第二、三代)

非英語系國家



韓國

- (1)認為英文是與國際接軌的重要語言，但目前尚未有全國性推動英語作為第二官方語言的動作
- (2)在「仁川」與「濟州島」兩自由貿易港區將英語列為第二官方語言。

歐洲聯盟



歐洲聯盟

- (1)歐盟共27國，設立23種官方語言
- (2)主要考量為政治與區域整合之因素，此外保護文化多元性(弱勢語言)亦為其重要考量之一
- (3)歐洲聯盟希望成員國推廣至少學習三種歐語的政策

肆、本次座談會討論提綱

- 本次座談會的討論主題有二：

主題一

台灣將英語作為第二官方語言的可行性與必要性

主題二

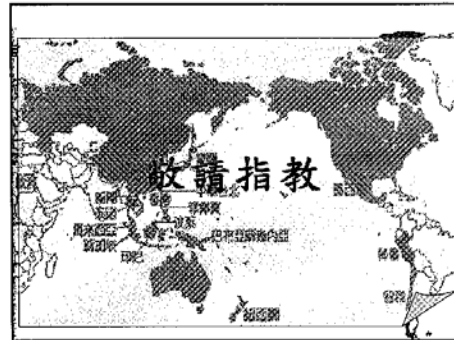
台灣將英語作為第二官方語言的作法與挑戰

主題一：在我國實施的可行性與必要性

- (1) 否有推動英語作為第二官方語言的必要性
- (2) 優先性與急迫性如何?
- (3) 否具備推動英語成為第二官方語言之條件
- (4) 是否有助於提升國人的英語能力
- (5) 是否能提升台灣與國際接軌的能力

主題二：在我國實施的作法與挑戰

- (1)若要推動第二官方語言，台灣應改善的條件有哪些？
- (2)台灣應從何做起？有無應遵循的程序？
- (3)推動此措施可能會造成哪些負面效益？
- (4)政府應該提出哪些相應的配套措施？



附錄五：「推動生活環境國際化建議之可行性」座談會

會議記錄

時間：民國 96 年 1 月 29 日（星期一）下午 2:30

地點：台灣經濟研究院 2 樓會議室（臺北市德惠街 16-8 號 2 樓）

主持人：蕭全政顧問（台灣經濟研究院國際處）

與談人：林文通參事 /教育部國際文教處

李臨鳳副組長 /內政部移民署移民事務組

申康專員 /行政院經建會人力規劃處

梁榮茂教授 /台灣大學中文系

冷則剛教授 /政治大學政治系

陳幼臻總監 /台北市美國商會政府事務部

楊瑪利總編輯 /遠見雜誌

何道明發行人 /康百視雜誌社

白健文創意總監 /ICRT 台北國際社區廣播電台

列席：行政院研考會、台灣經濟研究院研究團隊

林文通參事/教育部國際文教處

1. 政策建議九-(3)，有關繁體字部份，教育部認為這個提議非常好。行政院自三年前即開始宣傳推廣華語教育（現在不稱”繁”體字，稱”正”體字），但是外國人學習中文往往選擇到中國，除非從事台灣研究的學者才會到台灣。所以利用”正體字”吸引外國人到台灣學習華語，是讓外國人選擇到台灣而不選擇中國的籌碼。
2. 政策建議七-(1)，在外國人較多的區域辦理社群文化交流博覽會，教育部也認為這項政策應付諸實行。因為現在有三十一萬的外籍配偶居住在台

灣，教育部社教司也在南部辦裡外籍新娘博覽會，促進雙方文化的認識。文化能夠交流，但無法融合；瞭解彼此的文化，互相尊重，才是促進和諧共處之道。

3. 政策建議七-(2)，規劃交換寄宿家庭計畫，其實教育部有在辦理這項措施，但成效不彰，因為實際操作上有困難，一般的中產階級家庭很難空出一間單人房供外籍學生寄宿。目前教育部委請青商會、扶輪社等民間機構辦理，免費安排外籍學生寄宿家庭，效果良好。
4. 有關國內英語生活環境的部分，由於我國非英語系國家，因此著重於推動雙語標示等措施，但常常不是英文的用法，只是中文的翻譯，例如”restroom”翻成休息室，目前這方面有待加強。然而，英譯拼音系統沒有統一，教育部也感到很困擾。
5. 將英語列為我國的官方語言應該不太可行，若要加強英語教育，需從基礎面長期推動起，例如新加坡的小學課本都採用英文。

李臨鳳副組長/內政部移民署移民事務組

1. 政策建議一-(1)，成立國際化推動委員會，由於現在有很多這樣的委員會，層級多是政務委員，在討論無法達成共識時，就需要更高的層級來協調裁示。
2. 所以若要成立國際化推動委員會，應注重其功能性。
3. 政策建議二-(1)，今年一月二日以後，外籍人士應在取得居留簽證的十五日內向居住地的”移民署服務站”申請外僑居留證。而且由於移民署剛成立不久，運作尚未完全上軌道，若有因為行政疏失造成逾期者，則從寬處理。另外，有關建議地方政府可連線到中央的外國人居住資料庫進行資料更新，因考量到國家安全、個人隱私，以及連線等問題，目前暫不考慮開放地方政府直接連線至中央的資料庫。
4. 政策建議二-(3)，立意良好，但是需要執行技巧，因為可能會被誤認為在監控其行蹤。
5. 政策建議二-(4)，在今年一月二日以後，可由移民署服務站進行此項服務。
6. 政策建議三-(1)，目前由外交部和移民署負責此項業務，建議應非僅限於在國內宣傳，而是從國外就開始著手。
7. 政策建議三-(2)，建議直接與外籍人士接觸的第一線公務人員，尤其是海

關人員，可說是國家的門面，應以友善的態度，營造親善外籍人士的環境。另外，有關外籍人士在台灣生活、觀光的各項資訊、文宣手冊，應放置在機場等公共設施的 information desk 供外籍人士方便拿取。

8. 政策建議四-(1)，建議在可提供英語服務的診所或醫院，掛上英語服務的辨識標識。
9. 政策建議五，要達到資源的聯結是很困難的，例如行政院有執行類似措施，但成效不彰，建議由瞭解政府運作體系的人來統籌管理。
10. 整體經濟環境之改善，並規劃長期、完善的策略，才能真正吸引國際人才。
11. 政策建議七，應提升國人對異文化的了解。此外，城鄉差距也會造成英語程度的明顯落差。
12. 政策建議八，地方特色產業的發展，恐怕只能吸引外籍人士短期的停留。
13. 政策建議九，有關彈性工作簽證，應屬外交部、勞委會的業務範圍。

申康專員/行政院經建會人力規劃處

1. 建議將台灣現況與各國經驗作比較，會較為清楚。
2. 在政策建議中，若能將該建議之形成過程做簡單描述，較能了解來龍去脈，也更為有邏輯性。
3. 在吸引國際人才的部分，不應只關注高階人才，而忽略藍領階級外籍勞工的__權益，差別待遇違反國際重視平等之原則。
4. 政策建議九-(1)，有關彈性工作簽證的問題，目前外籍人士工作許可由勞委會主管，簽證由外交部主管，兩項工作應如何劃分、釐清，或應如何配合辦理，都是外國人重視的問題，需各部會研議。

楊瑪利總編輯/遠見雜誌

1. 在國際化方面，台灣不應該妄自菲薄，例如在日本會講英文的人很少，日本的政策主要是內看，另外像西班牙也很少看到英文標示。
2. 對於這份政策建議我有以下三項意見：(1) 國內相關部會如教育部、移民署等都推動許多與國際化相關之政策與措施，應該盤點所有部會所做的政策，同時也針對這些政策的成效進行評估。(2) 在政策建議六-(3)提到利用三方通話的功能同步翻譯，應註明這樣的建議是參考哪個國家的政策。(3) 台灣應該有個較有權力的單位來指揮、統籌國際化相關政策。

梁榮茂教授/台灣大學中文系

1. 國際化政策牽涉層面廣泛，應該要成立一個跨部會的委員會，一個像經建會的單位，委員無給職任用，並由行政院副院長兼任主委，才能進行跨部會的指揮與協調工作。
2. 中文的拼音方法，是學術也是政治問題。但是因為無法統一修訂中央與地方的法規（牽涉到地方自治法），所以我認為解決之道是漢語和通用拼音一起使用，例如在漢語拼音的後面括號中註明其通用拼音。另外，政府單位對於各種官方文件、路牌標示等在翻譯之後，應該要請外國專家檢視。
3. 有關外語的人才培育，例如外語替代役，應先進行專有名詞的訓練，再投入各部會工作。此外，除了英語以外的外語翻譯人才也很缺乏，例如日文、西班牙文、德文等。
4. 教育部對於來台學習華語的外籍人士都有補助，目前台師大也都設有華語中心，但是收費較高，所以這項補助政策立意良好。
5. 政府推動了許多生活環境國際化措施，但是宣傳不夠，建議可與相關廠商合作例如華航，搭配其電視廣告或網路廣告，共同宣傳政府的相關措施。
6. 在國際化措施的服務對象方面，外籍的商務人士、傳教士、教育、科技人員等通常適應能力都很高，台灣社會對其的接受度也較高。因此服務對象應界定在外籍勞工、外籍配偶等新移民，以及觀光客。
7. 推動地方政府針對外籍人士辦理行政事務的統一窗口並非必要政策，只要中央行政單位的服務品質提高即可。
8. 在推廣觀光方面，應將旅遊導覽、景點介紹、地圖等手冊單張，放置於機場海關、旅館、大眾運輸工具上，讓觀光客可以方便取得相關資訊。另外，台灣的美食、夜市、東海岸都是值得開發的觀光旅遊主題。
9. 有關計程車師機的外語訓練，雖立意良好，但可行性似乎不高，因為計程車司機們通常都忙於工作，很難撥出時間配合。建議可在主要的公共交通轉運點例如台北火車站、公館商圈等設置交通路線查詢系統，便利外籍人士或觀光客查詢交通路線、交通工具等資訊。

冷則剛教授/政治大學政治系

1. 政策的推行若從上而下容易出現盲點，而政府與民間的相互合作，由下而上才會較為順暢。因此在生活環境國際化政策的推動上，建議政府與業界合作，辦理會議展覽、或以大學生活圈為中心，逐漸向外擴展建構特色生活圈等方式，會比短期全面性的推廣更為順暢。
2. 目前政府在政策宣傳方面缺乏整合機制，尤其對外籍人士來說，也缺乏適切的資訊取得管道。建議在機場、捷運等公共交通設施成立資訊中心，放置雙語導覽、簡介手冊等，若能配有服務人員則更為理想，以協助解決或回答外籍人士的疑問或困難。另外，近年來來台的揹包客人數似乎有增加的趨勢，這些揹包客的旅遊預算通常較少，因此一般的車站、景點也是很重要的資訊取得管道。
3. 相關政策與措施的推行，要結合業界的實務經驗，才能長期持續地執行。
4. 由於移民署的成立，讓外籍人士居留需在十五日內向警察機關通報的制度改為向移民署的服務站通報，改善了之前許多外籍人士不喜歡跟警察機關報備的情況。
5. 有關本研究題目提到的”在地化”，寺廟可說是台灣的一項觀光特色，具有文化氛圍，如何建構有系統的”寺廟之旅”，應該是可以發展的方向。
6. 有關推廣正體字，其實台灣不需要跟中國競爭，而是應該結合簡體字的教育體系，共同合作推行配套措施，同時培養到國外教授華語的師資，推廣華語之際，也讓台灣走出國際。
7. 台灣目前使用的拼音系統繁雜，除了通用拼音、漢語拼音之外，還有很多其他種拼法，政府應正視這個問題，規劃解決之道。

何道明發行人/康百視雜誌社

1. 在資訊提供方面，建議所有相關單位、地方政府應持續與外籍人士進行宣傳與溝通，讓外籍人士有取得資訊的管道。另外，建議多設置 information center，例如目前桃園機場從海關出來後，沒有 information center 可供外籍人士諮詢。像這些重要的交通設施、地標、觀光景點都應設置 information center，並提供文宣、手冊讓人拿取。
2. 建議每個縣市都應成立 International community center，結合 information center 成爲一個國際交流中心，並遴選幾個外籍人士代表成立委員會。讓

政府可以透過這個交流中心進行宣傳、資訊提供，而外籍人士也有反應意見的管道，成為雙向的溝通系統。

3. 外國人服務熱線是一項很好的措施，但是似乎大部分的外籍人士都不知道，或是容易忘記有這項措施，建議可再大力宣傳，例如將熱線的號碼貼在護照或居留證上等。
4. 有關醫療、臨災、消防單位等皆應提供英文服務，避免意外發生時出現溝通不良的情形。建議政府針對上述單位相關人員進行英語培訓，使其具備某一程度以上的英文能力。例如現在有部分醫院成立國際病房，透過外語義工與外籍人士進行溝通。
5. 推廣觀光不應只從國內進行，也要從國外著手，讓外國人在其國家就能取得台灣的旅遊資訊，較容易促進外國人到台灣觀光的興趣。
6. 設置翻譯認證考試，提升翻譯人才素質。
7. 舉辦英語博覽會的立意雖然良好，但常讓人誤以為是給台灣人參加的。如果能規劃較具吸引力的主題，例如國際美食展、國際文化交流活動等，應該較能提升外籍人士參加的興趣。
8. 要吸引國際人才進入，首先應放寬簽證、工作證的限制。另外有關企業聘僱外籍人士的規定也很嚴格，營業額需達到一千萬新台幣才能聘用一名外籍人士，這對引進國際人才很不利。其實引進國際人才並不會對台灣的就業市場造成影響，因為企業聘用外籍高階人才的成本較高，通常是透過這些外籍高階人才來訓練台灣人，經驗傳承之後，這些外籍高階人才便會回到該企業的總部或是再調到其他國家，所以其實是雙向的受惠。

陳幼臻總監/台北市美國商會政府事務部

1. 應放寬中小企業、服務業在台灣發展的限制。對很多外國人來說，民生問題是最重要的，但是現在台灣尚未將餐飲業視為專業服務業，對引進外籍主廚有很大的限制。這方面新加坡、上海都已經鬆綁相關法規，台灣的餐飲業有很大的發展潛力，建議政府在相關政策上應有所鬆綁。
2. 有關政策建議一-(1)的設置國際化推動委員會，建議應拉高此委員會的層甲、級，才能協調各相關部會。
3. 政策建議九-(1)的彈性工作簽證立意良好。因為根據目前的就業服務法，外籍人士到台灣工作有兩年的經驗限制，美國商會一直呼籲希望取消這項

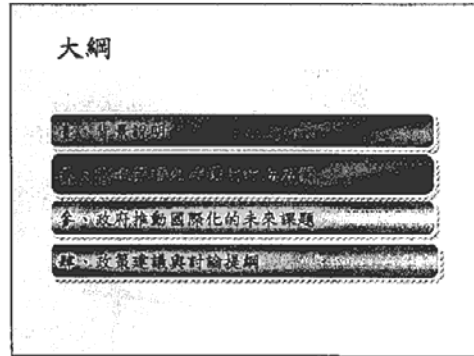
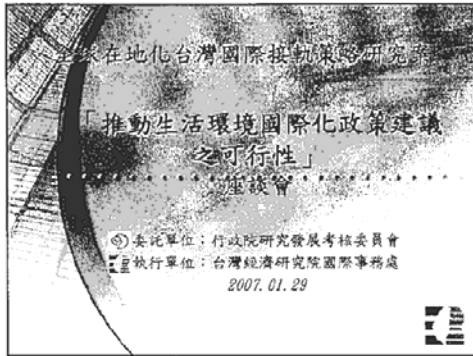
限制，但相關部會的回應是新加坡、香港也都有工作經驗的限制。但是台灣先天的國際化環境並不如這兩個國家具有優勢，所以我們更應該創造友善的工作、入出境法規環境，而不是一直跟上述兩個國家比較。

4. 應加強提升翻譯人才與翻譯社之素質。
5. 英文版本的官方文件，建議請外文顧問審查，避免拼字、文法的錯誤。

白健文創意總監/ ICRT 台北國際社區廣播電台

1. 在國外學中文都是用漢語拼音，所以建議台灣也應該用漢語拼音。
2. 政府在推行國際化政策時，往往會忽略基本面的建設。以 ICRT 電台為例，當發生災難時，電話、網路線路不通，通常只能靠電台作為對外聯繫、資訊發送的工作。而 ICRT 主要服務對象是外僑與在台灣的外籍人士，對外國人非常重要。然而因為 ICRT 的發射台以前都設在軍事基地，而現在軍方又要求我們搬遷發射台，加上政府沒有補助相關經費，ICRT 沒有多餘的預算可以蓋發射台，將導致中南部的外籍人士無法收聽 ICRT 的廣播，希望政府能加以協助解決這個問題。

附錄六「推動生活環境國際化建議之可行性座談會」簡報



壹、背景說明

探討「生活環境國際化政策建議」一議題的重要背景：

- (1) 全球在地化下，政府必須面對國際競爭、跨境旅遊、新移民、國際接軌及其所衍生出的相關議題。
- (2) 政府推出「營造英語生活環境行動方案」因應全球化浪潮所衍生的問題，但卻面臨諸多挑戰。

貳、營造英語生活環境行動方案(91~96)

總體目標

2008年前將公共標示文字改為中英文對照、符碼國際化、網站雙語化、提供國際化生活服務、建構專業人才引進機制、吸引外籍人士進駐台灣。

四 營造英語生活環境行動方案實施策略

- (1) 建置國際化生活服務平台
- (2) 建構外籍人士生活服務網絡
- (3) 加強雙語環境整合建置
- (4) 政府與民間網站雙語化
- (5) 製播英語廣播節目
- (6) 推動中央法規英譯
- (7) 英語人才職能培訓
- (8) 建立服務機制，提供諮詢輔導
- (9) 擴大社會參與加強宣導觀摩

參、政府推動國際化的未來課題

四 外籍人士的身面評價

- 公家機關或民間機構語言能力不足，造成申辦文件或服務時的障礙
- 來台工作限制過多、手續繁複，影響居住意願
- 環保觀念有待加強，某些城市民眾欠缺守法概念
- 對種族膚色仍存有歧視，導致資源分配不均
- 計程車及公車司機的英語能力不足

四 外籍人士的身面評價

- 外國人在台灣可獲得的英文資訊頗嫌薄弱
- 公部門行政辦事效率有待加強
- 應促使法規限制放寬國際人才任用標準
- 民眾國際視野有待加強
- 政府單位間的協調不足，常有權責劃分不清的情況，使外國人無法得到適切的服務。

四 綜合分析之結果

- (1) 法規、網站與標語雙語化成效已經有長足進展，減縮差距的問題是未來需要克服的問題。
- (2) 政府推動多項措施，但外國人不得其門而入，與「宣傳體制」及「政府協調性」大有關聯。
- (3) 民眾思維、觀念、語言能力等軟件措施應該成為下一步推動國際化的目標之一。

綜合分析之結果

- (4)雖然法規已經逐漸鬆綁，但距離外籍人士的期待仍有落差，與他國比較仍有進步空間。
- (5)在民眾或政府機關語言能力有長足進步之前，需要過度性的措施來彌補落差。

肆、政策建議與討論提綱

- 一、強化政府機關間以及公私部門間的政策協調性、權責劃分明確性、政策落實

在行政院下常設「國際化推動委員會」，召集產、官、學參與，下設任務小組，其任務包含針對權責不清的部分、公部門間協調、公私部門協調、政策諮詢、施政成效評估檢驗。

- 二、建立完整之「外國人居住資料系統」

主要是希望透過此資料系統的建置，作為提供居住在台之外籍人士所需的法規資訊與相關生活服務。

- 三、有效宣傳體制的建立

透過有效宣傳提高政府投入的產出效益，包括有效的資訊發放、與商會或辦事處合作、外國人居住資料系統、博覽會...等方式確實提高我國法規或服務的宣傳。

- 四、提高外籍人士在台接受醫療服務及防災服務之便利性與有效性

透過建置醫療資訊整合查詢系統、防災服務網絡、的聘或建置防災服務網絡頻道、共同防災演習等方式提高醫療及防災服務的便利性與有效性。

五、資訊整合平台之建立

- (1)擴大整合地方政府所擁有之雙語資訊平台連結、醫療資訊整合查詢系統
- (2)Hot Line功能擴及交通服務
- (3)地方政府或與外國人接觸頻繁之單位應建置服務單一窗口。
- (4)在Hot Line或服務單一窗口欲將外籍人士轉介至其他單位之前，應先確認其他單位能否受理。

六、公共資訊服務多語化

從雙語邁向多語，提供更精確的服務。而中央及各地方應建置至少一翻譯中心或團隊，涉及外國人服務之相關單位得利用三方通話的功能同步翻譯進行服務之提供。

七、提升國人對異文化的瞭解

輔導地方辦理社群文化交流博覽會、推動交換寄宿家庭計畫、強化課程中的族群包容教育

八、城市國際行銷及地方特色產業發展

形塑地方特色、各地方建構地方特色產業主題網頁、及相關整合網站以強化台灣之城市行銷。

九、調整政策以吸引國際人才

- (1)彈性工作簽證制度的建立
- (2)提供INGO優惠條件爭取其在台設立區域總部或分部；或吸引其來台辦理國際會議
- (3)利用繁體字對在歷史、文化等領域的優勢，輔以獎助措施吸引外籍人士來台學華語。



附錄七 深度訪談紀錄

深度訪談名單

訪談單位或對象	時間	地點
台大醫院國際醫療服務中心	10/3 (二) 1500-1630	台大醫院
內政部警政署	10/4 (三) 1000-1200	內政部警政署
外籍勞工 (2位)	10/8 (日) 1430-1630	台灣國際勞工協會
外籍配偶—黃金線 (越南籍)	10/12 (四) 1100-1200	台經院 3 樓會議室
台大MBA學生 (2位)	10/12 (四) 1300-1400	台大會議室
香港南華早報(不具名)	10/13 (五) 1300-1400	台北
以色列駐台經資辦事處處長	10/23 (一) 0930-1030	台北
美國 Bloomberg 財經媒體(不具名)	10/23 (一) 1100--1200	台北
工研院國際處(不代表院方立場)	10/23 (一) 1500-1600	新竹
法國在台協會經貿參事	10/24(二)1500-1600	台北
高鐵營運中心副總經理	11/08(三)1100-1200	台北
On Asia Images 攝影記者(義大利籍)	11/10(五)1600~1700	台北

全球地方化台灣國際接軌政策研究

耐斯集團董事游謙	12/8(五)09:30~11:00	台北(華國飯店)
匈牙利「人民自由日報」 (Nepszabadsage)記者 Telvi Garbor	12/18(一)16:30~17:30	新竹
台積電印度籍軟體首席工程師 Neeraj Kumar Jha	12/18(一)17:45~19:00	新竹
金車基金會執行長孫國慶	1/11(四) 15:00~17:00	台北
Douglas habecker/COMPASS	1/12(五) 下午	台中
淡江大學國際文教處主任	1/15(一) 10:00~11:30	淡水
台北市政府文化局副局長李斌	1/19(五) 09:30~10:40	台北
台灣國際研究學會理事楊聰榮博士	1/22(一)14:30~17:00-	桃園

總訪談共 22 位

訪談對象：台大醫院國際醫療服務中心

時間：2006年10月3日下午3時至4時20分

地點：台大醫院

參與人員：余慕薌、陳子穎

訪談紀錄：

1. 行政院最近推行英語化，並且接到許多外國人申訴，希望在台灣能有這樣的醫療服務，台大醫院開始重視並參考美國 John Hopkins 醫院、新加坡、泰國之例，以及我國台安醫院、新光醫院之例，而於去（2005）年 11 月成立台大醫院國際醫療服務中心。主要利用約診的方式，由外籍人士打電話至本中心預約門診，由本中心安排門診時間與醫師，並派一位諳英語的專業護理人員全程陪同。主要服務的對象除了持外國護照的外籍人士之外，還有持外籍護照的台灣人，最近則多為東南亞人士。目前急診方面尚未有這方面的服務。
2. 由於台大醫院屬公家單位，不能登廣告，因此藉由國外新聞報導篇幅、雜誌的“封面故事”、我國公家機關的外文刊物、寄相關資料到各國在台商會等管道讓外籍人士知道台大醫院現在有這項服務。
3. 根據統計，本中心利用率呈現穩定成長中，由於宣傳效用有限，可能需要透過介紹的方式將這樣的服務傳給在台灣的外籍人士知道，因此應需要再多觀察一段時間。
4. 在費用方面，掛號費為台幣 500 元、診療費為 1500 元，其他自費項目收費標準皆為國內費用的 1.2 倍，這對於外籍人士來說是非常優惠的價格。
5. 解除語言障礙、協助外籍人士跑完流程、保護其隱私為本中心設計整套服務所著重的重點，因此規劃由專業護理人員全程陪同來解決這樣的問題。
6. 院內在國際化方面的基礎建設仍不足，而這也是本中心營運的困難點之一，如手術同意書、健檢表格等皆未英語化，因此本中心也先設計較為簡單的英文表格供外籍人士使用。
7. 臺大醫院內部也有再推國際化相關活動，主要由企劃室、總務室在負責。
8. 台大雖然為公務機關，然在政府未全面性推行國際化的狀況之下，台大醫院國際醫療服務中心的宣傳也屢遭挫折，如桃園機場不願意放置 DM；另外，政府也應該促進華語市場來台就醫的機會，就台灣醫療服務好、價格

低廉、語言無障礙等特色，積極搶進華語市場；並且，在國際醫療服務這方面也應該要有長期策略的規劃，或整合 NGO 及私部門的力量援助醫療水準不足的國家，達到真正醫療外交的落實。

訪談對象：內政部警政署

時間：2006年10月4日下午2時30分至4時

地點：內政部警政署

參與人員：余慕薌、陳子穎

訪談紀錄：

1. 網站與熱線的規劃以 80/20 為原則，即外籍人士可利用網站蒐尋到 80% 的資訊，另外 20% 可利用熱線的方式，24 小時全天候由專業人員提供解答或轉接給相關主管機關，而外國人對於在台服務的滿意度也由一年前的 20% 上升至現在的 50%。
2. 在宣傳方面，本網站也利用 Taipei Times、ICRT 等管道傳播，但因經費關係、無法做到強力密集之宣傳，但到現在為止，網站的信箱平均每天都可以接到 3-4 封 email，足見網站的瀏覽率及使用率也是逐漸成長中。
3. 在執行網站及熱線的工作當中，最困難的地方仍是在於各行政機關未能有全面性的配合，網站作為我國政府單位對外籍人士的整合及交流平台，網站的資訊包羅萬象，需要各行政機關皆提供或更新相關訊息，然目前仍只有氣象局會主動提供氣象相關資訊，而其他單位仍無法做到主動提供，或許和政府無全面性推行國際化措施有關，還未讓各行政機關了解國際化之重要性。
4. 本網站的使用對象，根據調查，應多為白領階級人士，往後網站中的內容將新增 call center 的 FAQ、溫馨小故事等，供使用者更加了解網站的功能。
5. 警政署內部也在推行國際化相關措施，主要是增進員警的英語能力，以鼓勵措施的方式，增進員警增進其英語能力。
6. 目前網站及熱線仍需要更多的行銷手法讓更多在台的外籍人士知道我國政府有這樣的服務，然而我們一直秉持著“小樹會長大”的理念，在許多困難既挫折當中，我們相信這樣溫情的服務方式，會廣受外籍人士的歡迎。

訪談對象：SITI ALFIYAH，印尼籍

訪談時間：10月8日下午2時45分~4時25分

地點：中山北路外勞委員會

參與人員：余慕薌、陳子穎

1. 來台十個月，目前廿七歲，來台之前即在印尼學過二年中文。目前居住地在新莊老闆家，宗教信仰屬於回教，不吃豬肉，我的老闆雖吃豬肉，但也會尊重我的信仰，由於印尼喜歡吃辣的食物，老闆也會特別告訴我那種食物是辣的。目前的老闆五十六歲，我與老闆夫婦和阿嬤一共四人一起住。有時老闆會帶我們一起出去玩，一起吃東西或是買便當。
2. 覺得台北是個很好的地方，台灣也是個美麗的國家。很方便，晚上也電燈亮了，與我在印尼蘇門答臘住的鄉下地方不太一樣。
3. 來台灣曾參加勞工局的活動，到碧潭玩，有時推 81 歲的阿嬤到公園玩，也會認識一些同樣是印尼來的，放假時偶而會相約出去玩。上課學習課程主要雖是學講中文，但寫還是寫英文。
4. 搭捷運因為都有英文標誌，所以易於辨認，要不然就是記號碼在那下，就不會錯。
5. 另據外勞協會表示，印尼勞工若要來台工作，一定要先向中國信託借錢，利息高達 19.9%，才能來台灣。而印尼仲介很多也是台灣過去的，因此也要付一筆錢給印尼仲介。每個月雖然有兩萬多的薪資，但是扣掉 5~6 千元的仲介費，再加上一、兩千元的雜費支出等等，外勞實拿不過八千多元。此外，來的第一年，通常薪水較少，第二年才可能多賺一些。通常是做滿三年，一定要回去，再回來最多再做三年。
6. 平常喜歡看的電視節目是唱歌。若要打電話回印尼，就可以買二百元的電話卡可以打個廿至卅分鐘，平常則是寫英文信，印尼話也是用英文字母拼音的。
7. 我結婚已六年了，丈夫到阿拉伯工作去了，有一個孩子給爸媽照顧，來台三個月時回去過一次。當初來台是姐姐告訴我的，因為姐姐之前也在台灣工作過，平常賺了錢則透過台印專門往來的銀行，與弟弟一起匯錢回去。

受訪者 II：Gracelyn Mosquera，菲律賓籍

1. 目前卅歲，未婚。也是透過仲介來台。
2. 來自菲律賓中部 Visaya 群島，在台灣已兩年，目前住在台北民生東路，幫忙老闆照顧三個小孩，一個六歲、另個三歲，另一個不到一歲。平常週一到週六都要工作，不能外出，平日下午會與娃娃睡個覺，因為平常娃娃不是睡的很好，週六要打掃房子，到下午後才休息。週日才休假。
3. 與老闆都用英文溝通，也用英文教孩子，老闆與老闆娘的英文都很好，溝通上不到有什麼困難，阿嬤也會些英文。老闆與老闆娘也會帶孩子和我一起出去玩，有合歡山、阿里山、和陽明山等，中壢、桃園和淡水等，去過很多地方。
4. 覺得在台北搭車時，公車因為幾乎沒有英文，所以有時會迷路，但會找會英文的朋友問路。至今上醫院的經驗只有去做健康檢查，所以不會覺得有什麼不方便。
5. 覺得台灣的孩子被父母寵慣了，都會跟阿嬤說話很大聲，在菲律賓是不可以這樣的。而且，菲律賓的婦女若是沒時間帶孩子，先生也會幫忙，但是台灣好像不是這樣。
6. 來台灣至今尚未有什麼重大不愉快的經驗，只覺得小孩的舅舅彈吉他彈得很大聲，小孩子常會 fight。
7. 放假時喜歡到勞工協會來看朋友，加入支援菲律賓人組織，enjoy workshop here。或是 writing workshop，很喜歡寫評論短文(essay)，發表一些個人意見。或是去 Hess 書店。

訪談對象：越籍配偶 黃金線小姐

訪談時間：10 月 12 日上午 11 時至 12 時

地點：台灣經濟研究院 3 樓會議室

參與人員：余慕薌、陳子穎

訪談紀錄：

1. 現與丈夫住在三重，在士林夜市經營飲料店，有個女兒現在上幼稚園中班，跟公婆住在三峽，來台灣六年了。
2. 剛來台灣時，覺得在這裡語言不通、看不懂中文、食物口味不同、感到孤單等等方面都必須要適應，我認為自己要努力來適應這裡的生活，剛開始跟夫家的人用簡單的中文、比手畫腳來溝通。目前持續在社區大學學中文、英文，希望可以教女兒。平常再加也會看一些連續劇。捷運、公車都可以自己搭乘，但是如果看得懂中文會更方便。
3. 看病都會去大醫院，以新光醫院、恩主公醫院為主，因為如果在診所會被欺負，有一次已經掛到外科下午的診，後來時間到了去醫院，醫院的人員才說當天下午沒有診；有一次帶女兒去看病，後看的人卻比女兒先拿到藥，藥師說由於小孩的藥要磨成粉所以需要較多的時間，但是已等了半小時之久。由於在診所或是較小的醫院會碰到很多這樣的情況，所以選擇去大醫院，但在大醫院也曾發生過不悅的情況。感覺會受到歧視。
4. 在購物則未發生過不愉快的情況，如在百貨公司、菜市場等，服務都不錯。
5. 和女兒的溝通用中文，想教女兒越南話，女兒的台語還更好。
6. 有認識同樣是越籍的勞工，一個月只拿七千塊薪水，沒有假日，後來無故被送回越南，而這是常有的情形。

台灣勞工協會

1. 主要協助外籍勞工，後來延伸至外籍配偶。
2. 大陸籍勞工及配偶的政策特別緊縮，替代性高，大陸配偶來台 8 年後才能擁有居留權（其他國家配偶為 3 年），台灣對永久居留制度限制很多，唯有申請到身分證才方便在台生活。
3. 外籍配偶學中文意願較高、勞工則較不需要中文，但如果是菲籍家傭則多講英文。
4. 外籍看護工兼看店、做家事等情況是很普遍的，但薪水為勞基法的最低薪資，還要被仲介貸款的錢，一個月實際拿到僅 7-8 千元，且沒有假日，被關在家裡，因為老板怕他跑掉，仲介也會教老闆不要讓外勞逃跑，會被勞委會罰，這個制度本身有問題。
5. 內政部出入境管局及警政署、勞基法擴大適用範圍（至少可以休假，現在不行）、國籍法、移民法、兩岸關係條例、就業服務法等。
6. 警察裁量權很大，外籍勞工或配偶有一點事情發生就會被遣返。
7. 外籍白領階級也適用勞基法。

訪談對象：台大 EMBA 外籍學生二名

時間：2006 年 10 月 13 日下午 1 時 30 分至 2 時 30 分

地點：台大管理學院

參與人員：余慕薌、陳子穎

1. 台灣對外籍人士非常友善，感到非常驚訝，而且希望的是建立長久的關係；受訪者之一曾在上海待過數個月，覺得他們只是在利用外國人，重視的是短期利益，非常、非常自私，目的達到後隨即不理不睬。
2. 台北的吃各式各樣，很國際化，對外國人而言不是難事。
3. 但是對於多次加簽進入台灣，規定不能同一天回來，覺得這種措施很奇怪，應考慮外國人的旅遊費用昂貴。
4. 外國人要長期待在台灣很困難，取得台灣身份證要長達七到八年的時間。而且，外國人與台灣女性結婚，一旦離婚或妻子不幸去逝後，男性要待在台灣非常困難。我有一位女性朋友，因為先生去逝也必須離開台灣，十七年了都無法獲得居留證明，這照理說應該早就取得的權利；香港與新加坡沒有這種問題，都可以合法居留。
5. 外國籍人士如要購買台灣股票或是共同基金，還要課徵高達 20% 的資本利得稅；相對於美國對未持有綠卡和公民身份者則不必課徵任何稅，前述政策似乎並不鼓勵外國籍人士購買台灣股票。在台的匯豐銀行甚至不允許外國籍人士開設帳戶。
6. 在台灣經營一個小型企業風險也相當大，當地的合夥人擁有較多的權力，這對外籍人士而言不利；而且我們在這兒一定要擁有中文名字。
7. 台北若與全球一些國際性的大都市相比，雖然國際化的程度還不是非常高，但至少捷運非常方便，外國人只要看英文標誌或是方向，即可到台北各地，但是出了台北以外的地方，許多路標甚至連英文都沒有，我們建議台灣要走向國際化，要吸引更多人的外國人前來觀光或是生意往來等，也應重視台北以外的國際化發展腳步與速度。
8. 巴士很醜，應有所改進，而且要設立雙語系統；我們也不知那兒有專門提供英語服務的計程車司機，應廣為宣傳。
9. 台北比較尊重智慧財產權，也確實比中國大陸有保障，中國大陸竊取外國

Know-how 的行為實在可怕。

10. 許多在台居住的外籍人士都很想購買房屋，特別是距離捷運近的地方，建議應放寬外籍人士購買台灣房地產的相關規定。比如說新加坡的私宅(非政府組屋)都可開放給外籍人士購買，這也有助於活絡台灣的房地產交易。香港對於外國人購買住宅的規定也寬鬆的多。
11. 對於在台灣學習中文的外籍人士而言，由於台灣的拼音系統不同於中國大陸，使得常需往來兩岸做生意的外籍人士感到非常困擾。在國際間學習漢字，也是使用大陸的羅馬拼音系統，台灣如果要國際化，也應考慮與國際間的腳步一致。而且來台只能學習繁體字，如果不學，連要取得外籍學生居留證明都有困難。
12. 無論是交通運輸說明，或是政府機構許多法規，雖有英文版，但是英文說明都非常簡單，應加快腳步將許多規定予以英文化，且說明仔細。
13. 台大校園內未設置上課規定教科書的購買書店，我們都得拿著老師給的地址，到校外去尋找，覺得很不方便，一般外國學校本學期要用的書，在校園內的書店都買得到，可以省去學生許多麻煩。
14. 台大 English MBA 既然強調英語教學，但是英文網站說明也不是做得很完美，應再多加強。
15. 曾到中華路外事警察局辦理事務，但覺得與外事警察溝通有困難，依照西方習慣我們要求承辦人員提供名字給我們是非常正常的事，但是這兒的文化似乎不是如此，甚至連姓都不願意提供。而且服務人員的態度是認為，您來台灣就要會說中文，在英語方面的服務並不完全。
16. 在補習班教英文的外籍老師，如果補習班倒閉，老師另換一家，又得重新計算居留時間，覺得這兒的政策對外籍老師似乎不是很好，並不希望他們久留。
17. 台灣同樣也希望能多賺一些外國人的錢，但是台灣應專注於發展一些具有利基的產業，如新加坡致力發展金融服務與貿易業。
18. 在台灣曾去過榮總看病，覺得護士與病人之間的關係不是很好，這點與國外不同，如美國與澳洲，護士對病人的照顧較仔細，病人會覺得較受到關懷與尊重。但是台灣看病費用確實便宜很多，我曾經換過牙齒，約四萬元新台幣，但同樣的服務在維持約要六十萬新台幣。

訪談時間：10 月 13 日下午 1 時至 2 時 30 分

地點：捷運頂溪站旁 Starbucks

參與人員：余慕薌、陳子穎

受訪者：駐台香港籍記者（不願具名）

訪談紀錄：

1. 新加坡出生、在香港待過 7 年（受教育至中學）、後至加拿大唸書，曾因工作因素住在泰國，現住台北縣永和市，來台灣已 3 年，中英文聽、說、讀、寫 OK，聽不懂台語。
2. 發現台灣媒體自由度很高，但是國際化程度很糟糕，媒體報導國際事務的篇幅很少，像是海峽時報等海外的華語報紙都對國際事務很重視，而在電視媒體方面，也只有中天在報導國際事務的時間較多，另外像民視英語新聞，雖是政府補助經費，但因為時間只有一小時，新聞內容不夠詳細。
3. 台灣的新聞多為本地消息，其他華語報紙的國際新聞篇幅是與當地新聞篇幅相當的，且國際新聞會以地區來分，如東北亞、東南亞、中國等，國際新聞與本地新聞大概都為 4-5 業的篇幅。
4. 台灣有線電視的新聞台皆一直在重播新聞，建議若無新進度，可將重播的時間拿來製作其他新聞，如國際新聞，而這點也需要政府執行公權力來促使新聞台撥出更多的時間製作國際新聞（NCC、閱聽人協會），且各相關單位也可多舉辦相關的研討會，提供各界交流的平台。
5. 香港國際化得很早，香港是很多跨國公司的據點，因此香港有許多外籍人士，相較於香港，台灣發展的條件很好，許多跨國公司原本要以台灣當作對大陸的跳板而在台設立據點，但是由於對大陸的政策緊縮，影響了跨國公司進駐台灣的機會，也影響了台灣國際化的腳步。
6. 新加坡也國際化得很早，雖然民風較為封閉，但為吸引外籍人士至新加坡工作、投資等等，許多相關政策措施皆十分寬鬆開放。
7. 台灣政府對於外國媒體非常好，新聞局也與地方政府合辦多次旅遊招待外國媒體，或若外國媒體需要新聞局協助安排訪談，新聞局也都能夠在很迅速的狀況下辦理，而這是別的國家少見的，如泰國的官員就不太願意接受採訪，而台灣的官員則非常樂意。
8. 在生活經驗方面，在台北市及台北市以外的地區有截然不同的差異，如申

請證件，在台北市就以單一窗口迅速處理，而在其他縣市則要跑好幾個地方；又如台北市會英語的人較多，其他縣市似乎較以台語為主要語言，因此溝通上較為不便；另如南部的交通標誌除了較不容易找之外，更缺乏英文標示，或是外語導遊多為日文、少有英文導遊，這會造成許多外國人的不便；但是台灣人對外國人十分親切，這是很好的地方。

9. 若外籍人士長期居留在台灣，比較需要處理一些文化差異方面的問題，如台灣人喜歡問結婚沒？有幾個孩子？薪水多少錢？等較為隱私的問題，而這是西方文化中較不禮貌的一環，在這方面比較無法接受。
10. 泰國很 promote 他們的觀光，甚至有 tourist police 專門處理觀光糾紛的問題，並且泰國觀光局在各國都設有據點，或是由泰航與泰國政府合作 special package 等整套觀光策略，台灣較少見有這樣的整套宣傳及策略。新加坡也同樣在許多國家皆設有據點及長期宣傳策略。
11. 如能推動英語為第二官方語，對台灣是非常需要的，也對於提升台灣的國際觀很有幫助，目前台灣的英語教育實用性及正確性不足，相較於台灣，香港的於言教育則較為落實，為雙語教育，新加坡甚至有四種官方語言(中文、英文、馬來文及印度語)。並且可規劃推動英語為第二官方語言的長期策略，如訂定 15 年後英語成為第二語言的目標，並且從兒童教育落實，如增闢應與兒童節目等。
12. 台灣的醫療服務很好，不過要待在台灣到有居留証後才能申請健保，對外籍人士來說較為不便。信用卡的申請也同樣要有居留証後才可申請，向香港籍新加坡規定則較為寬鬆。

訪談對象：Hovav Ref (Director of Economic Affairs)

時間：2006年10月23日上午10時至11時20分

地點：駐台北以色列經濟文化辦事處經貿處

參與人員：余慕薌、陳子穎

訪談紀錄：

1. 目前與三個小孩與太太住在天母，女兒上美國學校，一個兒子上英文幼稚園，另位尚在家，來台灣已經兩年，期限最長待四年
2. 對以色列外交官而言，是抱持著開放門戶的態度與每個人交往，在工作環境中也是如此。目前的工作環境頗不錯，員工表現也都很好，我的助理在這兒已工作有五、六年之久，對於這兒的產業和企業都有很深入的了解，在辦公室扮演關鍵性的角色，知道如何工作，並花費很多的時間，深入研究如何對外籍主管與台灣工作同仁建立起溝通的橋樑，以縮小彼此之間的歧異點，並作進一步的解釋。
3. 覺得這兒的人多半也都很友善，樂心助人。
4. 至於我本人的工作則在依據本國政府的政策，同時尊重當地的文化與環境等，快速達成正確的任務，同時找到對的交涉對象，並進一步進行商務往來。辦公室的資源相當豐富，同仁們都會熱心協助我們，了解這兒的文化、思想以及官僚作風等等。我也會讓員工覺得來到這兒，可以不拘形式地自由表達意見，相互分享感覺。
5. 經貿處還必須負責辦理展覽會，推動以色列產品讓許多台灣人認識，促進雙邊經貿往來。
6. 共事時好的經驗方面，覺得許多人都會採取主動積極的態度；但有不太好的經驗，比如說，請秘書叫個計程車，但是當時的回音是叫不到計程車，我個人認為，如果一個方案行不通，可以尋求其他方解決方案，也許這正是我們想法不同之處。
7. 四年前當我加入以色列官方職務時，當時並非擔任資深高級職務，即使是部長都會來向我請教意見，彼此互動，我們比較不會在意您是資淺或資深(職位低高)職務，我們稱呼部長則以姓稱之。
8. 來到台灣覺得最主要的障礙有二：
一是在辦公室資源充份，英語溝通不會有問題，但是出了辦公室，自己搭

計程車時，就會出現問題，畢竟不是每位計程車司機都會說英語。這對於台灣的國際化也是迫切需要改善之處。

第二是社交問題，我們若加入在台灣的外國人社群(Foreign Community)，一年拜訪別人的家，最多一次或兩次。孩子進入青春期，也不太可能加入台灣學校。但是美國人的社群卻很大，彼此關係也非常親密。我太太在以色列經貿處擔任兼差的工作，大部份時間會在學校擔任義工活動，與孩子們在一起，這在美國或歐洲學校是非常普遍的事。

但是在台灣有個不錯的經驗是，每週都會去 shopping 一到二次，東看看、看看，採購雜貨花掉很多時間。數年前，覺得難以找到泰國食物，但是如今可採購的東西種類繁多，幾乎可以找到外國人所需要的東西。以前似乎都是當地的東西，如今卻是各種各樣，我們很幸運可以買到這麼多東西。

9. 國際化環境方面：

- (1) 先就開車而言，我太太覺得不是很舒服。認識交通標誌不是問題，台北做得還不錯，但是出了台北之外，幾乎沒有英文標誌，我們到日月潭，必須找旅館，也找不到英文標誌，小路更沒有，碰到很多問題，最後我們是用衛星定位系統(GPS)才找到，因為資料出來都有英文說明。
- (2) 在觀光方面，我們曾去過博物館，雖有英文翻譯與解說，但仍有部份付之闕如。住宿方面，如日月潭的飯店住宿價錢最貴，我們曾去過許多地方旅遊，覺得泰國和新加坡比較值回票價，這兒許多人也寧願出國花錢觀光。
- (3) 我們曾去過許多國家與城市，覺得有些城市設計地非常好，如人行道，但是台北的人行道卻非常危險，我太太有時推娃娃車都要非常小心，對娃娃來說並不友善。
- (4) 外國人學校：設施在亞洲地區來講非常優越，我們覺得很舒適，小班教學，一班只有十五位學生，算是非常好。

10. 看病問題：對外國人來說是個大問題，我一位女性朋友去看醫生，但醫生不說英文，這兒幾乎所有的醫生大都唸英文書畢業的、也出國留學過，可是卻不用英文與我們溝通。我女兒發高燒到近四十度，我太太帶著她去看醫生，看過中山醫院等，但後來還是回天母的診所看病感覺比較舒服，暑

假時我太太帶著孩子回到以色列再做額外的測試，感覺自己國家的醫院也比較舒服。

11. 至於我個人對工作環境的感覺是很愉快，因為我是外交官，享受很多優惠待遇，覺得樂在其中，也很愉快。
12. 對於台灣的教育體系，認為這兒缺乏鼓勵創造性的思考，只重視記憶與重覆性，也不太主動發言。以色列數年前曾推動一計畫，主要是從不同的角度來解決問題，並教授一些解決問題的技術。我們建議台灣可以大力推動發展生物科技，以色列在這方面也投注很多的研發經費。
13. 以色列同時鼓勵學生出國深造，在不同的環境下工作，學得新的理論與科技後返國服務，在以色列也有二到三座的研發中心；台灣現在似乎越來越多學生畢業後不想出國，也沒有帶回太多的研發，只是生產製造而已。
14. 對於英語作為第二官方語言的看法：以色列的計程車司機都會說英語，與這兒不同，這也是為什麼以色列司機也可以在紐約開車的重要原因。但是我發現，台灣的學生已唸了九年到十年的英語，對於許多基本的英語似乎還是不了解，而且最重要是不敢開口。我建議這兒應鼓勵以英語溝通，雖然我們去一般五星級等高級飯店或是機場都有英語服務，但是若去一些當地的飯店也缺少相同服務，難以用英文溝通，我在這待了二年希望能用中文溝通，發覺還是不行，覺得很受挫，但我在歐洲和南美待個兩、三年即可用當地語言溝通，儘管發音可能不是非常標準。
15. 台灣若要大力發展觀光業，無論是五星級觀光飯店、中型或是小型飯店都需要英語服務，觀光業才可能蓬勃發展。
16. 推動英語成為第二官方語言，也可帶給台灣三項好處，一是提昇國際競爭力、吸引更多的國際人才來到台灣，二是提昇科技研發水準，因為高技術人才都需要精通英語才可能發展高科技，三是英語本就是國際性的語言，便於與國外溝通。
17. 這兒的 BOT 計畫規模大多非常小，最多二、三百萬，如果政府積極推動英語成為第二官方語言，甚至有助於吸引大規模的外來資金於台灣的 BOT 計畫。

訪談對象：工研院某不具名主管

時間：2006 年 10 月 23 日下午 3 時

地點：工研院

參與人員：余慕薌、陳子穎

訪談記錄：

1. 工研院內推行國際化的政策包括有長短期國外進修、各專案街包含有 5% 的國合費用、請國外學者來台演講、規劃外籍勞工人數能增加到 200 人(目前約有 60 人)，並將徵詢印度籍工程師來台工作；此外，工研院內亦推廣英語 email、推行英語簡報。工研院外籍勞工目前多為印度人，這些印度籍工程師會聚集成為小團體，將規劃有 support group 協助其在台日常生活相關事宜。
2. 由於白領外籍勞工來台工作需有最低門檻，即有碩士學位及工作經驗，政府的政策是偏向保護國內人才。如政府政策能鬆綁，或許也可找素質較高的大陸學者來台工作。
3. 工研院將籌設國際中心，整合所有工研院資源，整體規劃工研院國際合作項目。另外，國際中心也將綜管工研院分布在美國、日、德、俄的 4 個據點，其主要目的在於收集當地科技資訊、在當地推廣市場；並且，國際中心也促進規劃台灣作為進入中國市場的基地。
4. 台灣與其他工業科技研發國家，如印度、韓國、新加坡比較。印度的英語能力佔優勢、新加坡則是處於良好的地理位置，且其政治安定、台灣的地理位置好，但是政治考量太多，因而間接錯失許多促進國際化的機會。
5. 促進英語為第二官方語言是一定要做的，如此才能提升國內民眾英語能力，在國際上才有競爭力。國內若要推廣國際化應加強英語教育、可與國外交流，學習各國的文化，或是倡導 homestay，交換學生等措施。中國留學生語文訓練很強、態度積極、國際交流風氣盛行，北京司機要通過英語測驗才能拿到證照。
6. 在生活環境的部份，如路標的英語拼音應該要統一、人行道不平整、行人沒有路權、不守交通規則的人很多、水溝散發異味等。應學習日本人乾淨、整齊、守規矩、做事很徹底的精神。
7. 事實上，台灣有些政策措施是外國人所羨慕的，如台灣的育成中心，是第

一個拿到世界大獎的亞洲國家、又如台灣人力資源之訓練，尤其是管理人才、另外是高科技之轉移技術以及科學園區之設置等。可善用這樣的優勢，與國際交流。

訪談對象：法國在台協會經貿參事 傅偉傑 Bertrand FURNO

時間：2006年10月24日下午3點

地點：法國在台協會

參與人員：余慕薌、陳子穎、李玲瑜

訪談紀錄：

1. 在台工作內容：主要以促進台法投資關係為主旨，尤其著眼於尋求更多台灣中小企業界的企業伙伴。
2. 提出之看法有：
 - (1) 台灣應開放更多在商業領域的彈性空間，無論是在研發新產品還是未來規劃發展上皆應更加開放，以增進外商與台灣各企業間的合作關係。
 - (2) 為促進台灣觀光業的發展，建議政府應再斟酌於如何有效將台灣以不同以往的形象或內涵，呈現給外國人知道的課題。
 - (3) 對於台灣人民之正面評價有：
 - 1) 國人相當重視家庭的優良價值觀
 - 2) 對於外來文化的開放態度高
 - 3) 醫療體系甚佳而負面評價為：
 - 1) 政治紛擾過多，造成社會給外國人觀感不佳，認為台灣民主社會下仍呈現動盪不安的狀態，致使政治議題在台灣成爲一個相當敏感的話題，深恐提起會引發爭亂
 - 2) 本地銀行制度有待改善，對於外國人來說，開戶會遭遇重重困難，因而形成諸多不便
 - 3) 撥打政府單位的電話系統，常遇到無法以英文溝通的場面，而使得無法有效地得到資訊
 - 4) 觀光旅遊資訊的提升，並且應加強環保的重要性
 - (4) 建議：長期目標的確立，才不會造成政策搖擺不定或時常變更的問題，變成更多不必要的資源浪費。並且，針對人才流通的方面，建議政府可在台北以外的城市，如科學園區內增設國際學校，可望提高外來人才較無顧慮舉家遷徙來到台灣的意願。

- (5) 建議：應有效管理物價的起伏
- (6) 建議：新聞媒體應平衡報導
- (7) 建議：電視電影工業的翻譯，尤其卡通，多半台灣播送的卡通都以中文配音，可轉換成英文原音，配以中文字幕，有效提升孩童的語言學習能力，並且有小孩的外國人家庭亦有所受惠。
- (8) 建議：特別是食物進口上，台灣應更加開放國內市場，以利外部投資增加和外商來台從事商業活動的意願
- (9) 建議：政府應大大加強其辦事效率
- (10) 建議：為能進一步促進國際化，可加強與外來企業間的聯繫，而透過外商公司傳遞有關台灣的相關資訊，成為有效的媒介
- (11) 建議：政府機關可強化其人員之英文能力，以提升作業的品質

訪談對象：台灣高鐵 副總經理 高聰忠

時間：2006 年 11 月 8 日上午 11 點

地點：台灣高速鐵路股份有限公司

參與人員：余慕薌、陳子穎、李玲瑜

訪談紀錄：

3. 企業相關資訊：公司成立九年以來，高鐵為台灣最大的外國雇主，一千八百名員工當中，曾經有 500 多位外國員工為高鐵效力。目前，高鐵正從外國人較多的環境中轉型為本國人為主地方化的環境，試圖以中文為將來的主軸。
4. 以企業的觀點，當前台灣的國際化環境，可著眼於本國人應有所體悟國際化的重要性，而需適應這樣的環境當中，相信如此一來，有助於帶動國人國際化的思維。其實，台灣比較亞洲其他國家，除了香港之外，實際上已經超越許多亞洲國家，國際化水準已然較高。
5. 以高鐵為例，高鐵的人才大多為國際團隊，本身具備的適應力已較一般外國人來得強，雖中南部較沒有那麼多外語資源，但普遍表示台灣人民族性樂天、好客的一面，對外來人口的態度都相當友善。即便外籍員工曾提出對台灣城鄉間差距過大的問題，因玩樂或飲食部分無北部多樣化，但鄉下的民眾仍對外國面孔相當歡迎。
6. 並且，公司有專人為外國人代為處理外籍員工居留、工作證、出入境等手續問題，因此高鐵本身並無較大與外籍員工溝通或產生不愉快的經驗。而妥善處理外國人相關問題的態度，亦可說高鐵為一國際化程度高的企業體。
7. 至於如何吸引外籍員工來高鐵就業？首先人力仲介為重要管道，其次對外直接招募，再者向外面借調人力，由於高鐵一直採以這些方式找到這些外國人力資源，因而有以下幾點建議：
8. 建議：提供國際市場的標準，並提供優惠待遇，進而吸引外籍人士來台，尤其管理階層人才，例如在行政手續、工作許可、居留等都由公司處理，才不會浪費人力和不必要時間、金錢成本上的浪費，亦注重提供外來人口各種移民、觀光、居留等資訊。
9. 建議：一般企業公司應安排活動，藉機會加強本地與外國員工之間的相互

交流、磨合，因而內部可望趨於國際化。

10. 建議：英文作為第二官方語言之立意甚好，但台灣應先觀察國際社會成功的例子，尤其環境條件的許可之下，才能評估其可行性，尤其中央政府本身為中文語言環境，如何由內做起而外溢？否則執行面會是一大挑戰。
11. 建議：應集中將可國際化的單位，先行雙語化、國際化，則可產生一有力介面、平台可供為模範。
12. 應採以重點施行的方式，而暫不需以全面性的國際化，避免不必要的困境和資源浪費
13. 外國人對台灣的正面觀感為，捷運交通便利且無障礙空間設計佳；負面觀感為，政府改革速度偏慢，特別是針對外勞雇用的制度設計上（此指東南亞等非白人之外籍勞工）。

訪談對象：義大利籍攝影記者 Alberto Buzzola

時間：2006 年 11 月 10 日下午 4 點

地點：台北

參與人員：余慕薌、陳子穎、李玲瑜

訪談紀錄：

1. 對台灣之正面印象：人民相當友善，台北國際化水準高，生活便利性亦高，醫療服務優良，證照取得制度已有顯著改善
2. 認為台灣應改善之缺憾為：
 - (1) 除了台北以外地區，語言溝通障礙仍是個問題
 - (2) 台灣城鄉差距大，生活水準差異性亦大
 - (3) 居留證問題仍帶給很多外國人士相當多不便之處
 - (4) 法規制度應適時地更新，並有效告知人民
 - (5) 銀行制度對外國人很不友善，程序應簡化，有助於外國人來台灣的意願
 - (6) 對無須投票的外國人來說，稅金過高
 - (7) 政府單位辦事效率緩慢，為政策施行失效的很大影響因素
 - (8) 主權問題阻礙國際化環境，應著眼於實際面執行的部分
 - (9) 適當的英語學習環境很重要，因而應管理外籍老師的素質，而不像現在無論任何人都能教英文
 - (10) 環境污染嚴重，應慎重改善

因為上述原因，而導致國際觀感不佳，因而台灣應進一步強化環境改善的進程及外籍人士在銀行、永久居留權上的彈性空間，以創造一個更好的國際化生活環境。

訪談對象：耐斯企業集團—馬可波羅國際開發公司董事長游國謙

時間：2006年12月8日上午9時30分至11時

地點：華國飯店二樓咖啡廳

參與人員：余慕薌、陳子穎

游董事長簡歷：

- 台灣省台北縣人
- 西元1938年7月17日出生
- ◆ 現任馬可波羅國際開發公司董事長兼劍湖山休閒觀光產業集團副董事長
(二者均屬於耐斯企業集團)
- ◆ 行政院觀光發展推動委員會委員兼阿里山套裝旅遊線企劃總監
- ◆ 行政院2008年台灣博覽會推動委員會委員
- ◆ 教育部技術學院暨科技大學、與研究所審查評鑑委員
- ◆ 南華大學管理學院旅遊事業管理研究所兼任教授
- ◆ 交通部觀光局諮詢委員
- ◆ 交通部觀光局風景遊樂區審查委員
- ◆ 台灣觀光協會董事
- ◆ 中華民國購物中心協會理事
- ◆ 雲林縣體育基金會董事
- ◆ 嘉義縣政府顧問
- ◆ 嘉義縣溫泉觀光發展推動小組委員
- ◆ 嘉義市政府觀光發展推動委員
- ◆ 嘉義市諸羅山地方小鎮振興藍圖規劃審查委員
- ◆ 嘉義市文化基金會董事
- ◆ 嘉義市工商發展促進會委員

訪談記錄：

1. 我在各大專院校擔任「國際化審查委員」，南華大學兼任教授約近七年的時間。觀光協會則代表海峽兩岸以及對外無邦交國家觀光推動的窗口。並兼任阿里山觀光總監。
2. 以公司立場而言—包括劍湖山休閒產業集團，有兩個國際級的飯店加入日本王子飯店的系統。為何不加入歐美系統呢？主要是與我在行政院的任務有關，而且台灣觀光客主要客源是靠日本，這也是最重要指標。但是最能帶動台灣觀光產業，其實是來自大陸的觀光客，但以行政院立場而言，卻不能如此說，因為一涉及意識型態就比較困難。

3. 日本人非來不可，但來台灣非常辛苦，因為沒有幾個地方日本人願意去，太多人只喜歡待在台北。更何況，台灣距真正國際化還相當遙遠，且缺乏競爭力。
4. 如何爭取日本有錢有閒的觀光客來到台灣呢？我們蓋這兩座五星級飯店的原因，也就是為了吸引日本客人到南部來。
5. 尤其嘉義處於台灣的邊陲地帶，剛好不中／不南，觀光客不可能到那兒去，許多上阿里山的客人下山後不是往北走就是往南走，我們希望日本觀光客上阿里山再下山後，能進入嘉義市內，並帶動雲林／嘉義一帶的觀光發展，我們的總裁也是雲林人。在此區真正想與國際接軌的，也只有我們。
6. 我們投資了六十億在嘉義興建五星級飯店，店長與副店長全是由日本派來經營我們的松屋百貨，將食住購物育行遊全部集中在該棟內，以接軌國際。
7. 但是，我們最大的門戶還是大陸觀光客，我們最近也不斷與大陸接觸，在今年的旅展中，攤位最大的就是劍湖山，我們並接受許多電台訪問，不斷希望促成大陸觀光客來台。
8. 我們所希望的是開放高素質的大陸觀光客來台，先經過大陸方面的控管，因為我們希望當初因台商大幅投資大陸，如今促成大陸的經濟快速成長後，他們可以好好地回饋，但是首先要帶給台灣良好的印象。
9. 五月一日會談，才引申由大陸中央旅遊局長帶各省旅遊局長(?待查證)，給他們良好的回應。也促成大陸第一次參加旅遊展，促成兩岸人士來台的各項工作。我們觀光協會也是大陸唯一願意接受的窗口，應很快會實現促使大陸觀光客來台。
10. 畢竟從台灣供給面觀察，缺乏良好的旅遊產品吸引歐美人士來台。每年兩、三百萬的來台外國人中，如果扣掉集中在台北約一百萬的商務人士，還有六~七十萬為外勞，再扣押外籍配偶和華僑與來台就業就學人士，實際上真正的觀光客還不到一百萬，而其中日本觀光客占多少？
11. 老實說，就是要靠大陸人士來台，要不然台灣觀光產業根本活不下去。經過我們努力的結果，大陸人士來台會到阿里山，高級參訪團都會指定住在我們的耐斯王子飯店，位於嘉義的耐斯王子飯店，一成多為日本人，一成多為歐美人士，一成多為高素質的大陸人士，國外法人一直在購買我們的股票。
12. 我在阿里山任總監期間，發現遊客從高速公路上阿里山後下山，並無機會進入嘉義市內，所以決定發展世界級的產品—將故宮南園設在嘉義，目前正在興建中，這樣才能吸引觀光客前來，地方很大，完全為觀光導

向。(台灣屬於世界級的產品不多，主要有故宮、中華美食和融合多元族群—包括荷蘭、日本、閩南、客家、越南與大陸等)。

13. 目前我還在積極推動具有「文化創意」的觀光產品，也就是發源地位於台東的南島文化，我去努力搜尋南島原住民文化究竟有多少？從語言來分有一千二百多個語系，分佈如此多，人口則達三億。每個族群的音樂、雕刻與繪畫都非常豐富。希望集結南島文化在台東成為世界級的旅遊產品，但因意識型態作祟而受到延誤。
14. 目前還在台東知本溫泉投資渡假村，兩、三年後絕對是國際級的水準，其五星級劇場也是請拉斯維加斯的專業人員來設計的。
15. 台灣接軌國際的兩項重要產業，除了高科技產業外，另一個非觀光業莫屬，但台灣發展國際化所面臨問題很多，推動起來非常困難，主要原因是以前以製造業為主，把觀光業放在最後，結果如今是有好山無好水，難以恢復原貌，日本人上得了山卻下不了山，因為我們沒有賣點。
16. 台灣除了要靠高科技產業與國際接軌外，另外就是靠創意文化。由於人文景觀在台灣受到破壞的程度非常嚴重，也因此我們不斷在行政院推動文化創意產業，亦即希望透過高科技業將文化產業化，是非常重要的。
17. 目前在從事的專案，就是讓來住我們嘉義耐斯王子飯店的觀光客，也能使用嘉義地區的醫院資源，但是效果並不是很好，常是魚與熊掌不能兼得。例如，日本 LONG STAY 族群前來，雖然可以住得很久，但是消費不足，我們的日語人才供應也是一大問題，未來我們得進一步往嘉義的松田崗創意生活農場發展，以營造讓日本人更覺得能養生養心的環境。
18. 嘉義三個大巨頭：一是土地，依據森林法，林斑地等資源都掌握在林務局手中，法令不動不能改，國際化很難，也因此我去民間當總監，但還是很難推動。二是土地大多屬於台糖的，有些一直閒置也無法發展。三是嘉義縣海邊的地是屬於台鹽的，如果不轉型也無法發展。
19. 我們每個鄉的漁牧業都非常發達，但是各個地方的法令多如牛毛，涉及單位太多，法令在短期內又無法修改，無法相互整合。更何況，目前幾乎每個單位都在推觀光，顯得很亂，即使是行政院「跨部會委員會」也無法解決，我個人認為，至少要部級以上才能推動整合。
20. 台灣目前最糟的還是缺乏國際級的觀光領導人才，廿、卅年前杜拜曾派員在台灣取經，如今杜拜已將沙漠成金，我們還沒有，我們的腳步實在太慢，進步緩慢。
21. 我個人還認為，在提昇台灣國際化階段，重要的是促使大陸高素質的人士前來觀光，以彌補我們的空窗期。主要原因是，對岸對台灣也具有一份情感，還不會太在乎我們目前的情況，等到他們有錢後就不會再來了，

- 反而去歐美觀光了。
22. 海峽兩岸也一直在追求一件事，那就是如何發展「誠信旅遊」—友善、安全、優雅且有特色與品質的旅遊，這也是我們發展觀光的最大障礙。例如，大陸目前已要求提高我們遊覽車的品質，至少要五年內的遊覽車才能載他們。
 23. 大陸人士說，不來阿里山，終身遺憾；來了阿里山，遺憾終身，也就是他們對於阿里山感到非常失望，因為山上無論是越南、福建茶都充斥在銷售，大陸客不敢在阿里山買茶，反而跑到我們的百貨公司內問有無真正的阿里山茶。我們不應低估大陸人的購買力，而如果連大陸人士的要求都無法滿足他們的要求，更別提發展國際文化接軌。
 24. 對於觀光國際化發展的看法有三點建議，一是認為理論要與實務結合確實很難，實務界人士回校接受理論性的教育，有時也不免發現會與現實脫軌。二是應充份利用學校與產官學之間的關係，目前我負責審查一百五十個科系所，培養技職與中階主管人才，我發現其實學校培養出來的人力資源非常豐沛，也非常優秀，但是因缺乏整合機制，學生因此缺乏出路，政府觀光單位也非本科系畢業的，為何不知好好利用學校資源呢？產學合作實在太慢。三是學生畢業常學非所用，政府若仍不大量啓用，最後會導致學校關門。
 25. 以耐斯集團為例，我們吸收 682 位觀光科系學生，若加入劍湖山，將近二千人。我個人研究心得發現，一旦觀光業大幅啓動，將可帶動 109 個相關產業，政府要如何鼓勵民間，營造一個好的旅遊環境？1977 年行政院曾頒佈「觀光發展條例」，主要是爲了興建旅館，才把旅館與國際接軌，但僅限於首都。我在行政院時一直要求重新修正，如獎勵措施。但是政府如今幾乎每日都在搞政治鬥爭，發展太過緩慢，一會說要三通了，可是過了沒多久又沒了，投資行動也爲了停擺，業者實在無所適從，這樣如何進行國際化呢？
 26. 對於我們台灣境內的媒體，我也有些想法，目前將近一百個電視台，台灣一有天災或是一點小事，就會擴大報導，如治安不好，馬上全世界都知道，而 SARS 尚未到，媒體就在報導，結果半年過去 SARS 也未來，現在由於是計畫旅遊較多，結果導致早已預定飯店的許多觀光客退房，對台灣脆弱的觀光業實在影響很大，讓我們生意都很難做。我們也很擔心，後高鐵時代的來臨，會使南部人更向台北集中，中部會更邊陲與邊緣化。
 27. 對於英語作爲第二官方語言的看法，我認爲一定要列爲第二官方語言。因爲目前已是全球化的時代，藉重英文，台灣更能運用全球資源，畢竟語言是重要基礎，語言不通，外國人無法本土化，我們也無法國際化，

雙方無法融合。我們走出去，也要讓外人走進來，一定要國際人才與資源，我們進步才會快，這是政府老早就應推動的事。

28. 我們也率先請日本人來經營我們的集團事務，而不是請叔叔或親戚好友。我們希望藉重日本人的經驗，提高我們的觀光水平，而不能再迷思於價格的紅海內，而是要「用價值走出價格的迷思」。
29. 創意產業是我們唯一生存之道，我還認為科技要育樂化且育樂科技化，文化創意化，知識產業化以及產業知識化。

訪談對象：Teveli Gabor／Nepszabadsage 攝影記者

時間：2006 年 12 月 18 日傍晚 5 時 45 分至 7 時

地點：竹東台積電七廠會議室

參與人員：余慕薌、陳子穎

訪談記錄：

1. 身高近 190 公分的 Teveli 為匈牙利籍，目前擔任匈牙利「人民自由日報」(Nepszabadsage)記者的 Teveli Garbor，來台約半年時間，先前曾走訪許多國家，如美國大華府地區、亞洲如泰國。來台之前，住過泰國，目前因美籍女朋友到竹東一家幼稚園教書，一同前來竹東居住，人民自由日報也願意把我送來台灣繼續工作。
2. 母親為義大利人，也會說法語。法語與西班牙語在歐洲都十分受歡迎。我認識六、七十個中文字，了解中文字要整體來看，不能獨立分割來讀 (It's whole, can't separate)，寫比說更重要。
3. 匈牙利政府目前與台灣政府面臨類似的情況，也就是政治情況不是非常穩定。
4. 我認為，這兒 90% 的英文標誌是錯誤的，如果以法律規定，公共標誌一定要以正確英文標識，而且英文一旦列入第二官方語言，所有的公文也都要有詳細的英文說明，如此才有助於吸引更多的外資和外國人前來台灣。
5. 我覺得旅遊台灣的英文手冊做的很好，提供很多資訊，但是我住在竹東就發現，光是「竹東」就有不同的拼音，拼音一定要一致化，才不會讓外國人感到疑惑。平常上街採購，雖頗方便的，但是售貨員多半不會說英語，如果買的東西要退換，或是要問問題，就是覺得彼此很難溝通。台灣人非常聰明，如果能在英語方面多加強，台灣這個小島應可望吸引更多的外國人。
6. 政府可以採取設立基金會的方式，創造一個當地有能力在本地教授英語的力量，並協助基金會的生存。還能增加當地英文老師的需求。
7. 以匈牙利而言，官方語言為匈牙利語，其次是德語，英文並非官方語言，但仍引進許多母語為英語的英文老師，鼓勵國內學習，畢竟英文也比較容易學習，而且又是國際語言。

8. 我住在竹東是有天去溜狗時，意外發現了寶山水庫，我覺得很奇怪，為何沒有英文路標？這麼美麗的地方，竟然沒有英文路標指引，南投主要觀光景點，也是有同樣的問題，還有三峽的節慶，也缺乏英文資訊，我是從朋友那兒聽來的。
9. 我走訪亞洲也發現許多國家有與台灣類似的問題，特別是路標
10. 我覺得有件事無法理解且應該儘快改善的是，我在路上看到這兒的人騎摩托車似乎都不注意旁邊或後面來車，衝勁十足，來台灣六個月內即看到有兩位行人一身血躺在馬路上，我還碰到一位女的突然從我後面衝過去，也沒注意到是否會傷到我的安全，而且她又是位小姐，我也不敢對她如何，因為擔心屆時會誤認為是我的錯，還要我賠償。這個問題應該是警察可以處理，而且也必須儘快處理的。
11. “Go Global, be local”，全球化始於歐洲，並不是很新的觀念，但對台灣而言，卻是非常新的觀念，我認為台灣在進行全球化之際，也當注意當地的文化議題與環境，不要太過倉促，因為若是過於倉促，結果不但無法帶來預期之良好效果，可能還是個壞的決策。

訪談對象：Neeraj Kumar Jha/台積電印度籍軟體首席工程師

時間：2006年12月18日傍晚5時至6時20分

地點：竹東台積電七廠會議室

參與人員：余慕薌、陳子穎

訪談記錄：

1. Neeraj Kumar Jha 提到其他外籍同事在開會時常有溝通困難的問題，除非上司為外籍人士，否則會議皆以中文進行，有些上司往往由於下屬為外籍人士而無法將工作交代清楚或不敢責備，反倒成為溝通上的障礙。Neeraj Kumar Jha 有學中文，且有英語流利的經理做為中間溝通橋樑，因此較無此類問題。
2. 新竹國際社區協會（Hsinchu International Community Association，簡稱 HICA）協助處理在新竹地區外國人的日常生活相關事宜。Neeraj Kumar Jha 與其他在台積電工作的印度籍工程師接受到 HICA 的協助。
3. 如將台灣和印度科技業環境比較，則台灣的基礎建設較佳、電機發展方面在台灣較適合，印度則在軟體設計以及服務業方面較具優勢。
4. 台灣人都滿親切的，在台生活獲得許多幫助。但較無法適應的地方是食物以及語言方面，由於 Neeraj Kumar Jha 不吃牛肉，因此在飲食方面較無法適應，另外，由於臺灣人民英語程度普遍較低，尤其是在台北市以外的地方，因此，較容易遇到語言不通的問題，不過，Neeraj Kumar Jha 現已在學中文，因此能用簡單的中文溝通，所以現在語言較不是問題了。
5. Neeraj Kumar Jha 認為，如果基礎建設做得夠好、翻譯工作完備，就根本不需要推行英語為第二官方語言。然而，他也提到曾至公家機關的英語諮詢櫃台詢問，卻發現櫃檯人員根本不會說英文；另外，在醫療服務方面，Neeraj Kumar Jha 肯定台灣的醫療服務，且醫生都能夠講流利的英文，能夠輕易地溝通；交通運輸有都很方便；但是在路標方面，其英語拼音雜亂、不統一，期望能夠改善。

訪談對象：財團法人金車教育基金會執行長孫慶國

時間：2007年1月11日下午3時至4時30分

地點：金車教育基金會

參與人員：余慕薌、陳子穎

訪談記錄：

1. 推動台灣英語村源起：我本人是留美背景，深感多年來國內學習英語環境僅偏重背單字、文法與考試等，外文會話少之又少，加上近年來推動本土化，缺乏國際視野，希望英語村能有助於我們下一代與國際接軌，並提昇國際競爭力。
2. 去年十一月去參觀韓國英語村回來後即覺得必須迫切推動英語村，覺得南韓總統儘管貪污，但是卻有決心有魄力推動改善英語學習環境，規定中小學生每個月一定要去英語村住上一週的時間。全國也是有計畫性的推動英語，層面擴及公務員、老師與軍人等。令我印象最深刻的還是，漢城都市化的結果，大學畢業生月薪高達六萬台幣，我們這兒約二萬五就可找到人。
3. 我十一年前也選擇讓我的孩子出國，把英語學好，可以有能力選擇工作，更何況國外教育面向較廣，而台灣只偏重智育。
4. 英語村是採取官辦民營的方式，目標是永續經營。興建英語村也可以讓國內沒有太多金錢出國學習英語的學童，有一個很好的學習環境。但是因為民間力量有限，老闆提供一千五百萬新台幣讓我們來做，我們還必須選擇合作夥伴，因此找到桃園縣政府，朱立倫縣長很快即予配合，並提供快樂國小，硬體設施與水電費由桃園縣政府負責，至於請來的軟體師資等，則由我們負責。儘管如此，我們也面臨很大的阻力，也就是基層不願配合，抗拒心很大，主要是因為老師為終身職，缺乏退場機制，有時不免官官相護。
4. 我們英語村的老師全部都是外國志工，與對方的組織合作，如美國的退休老師和宗教組織，還有美國中文系合作，提供中文系學生到台灣來實習的機會。
一個志工的成成本約為三十萬，比教育部正式雇請擁有美國護照或是英語教學執照的老師一個成成本約為一百萬顯然要節省的多。這也是我們對研考會營造英語環境的重要建議。

5. 我們的資金是不夠用的，所以要靠企業資源把做大，我們所請來的老師只拿生活費，但做得卻比較久，因為接觸的組織訓練出來的都是強調志願性的職業教育。但是由於簽證關係，六個月內要兩次延簽，滿六個月即必須出國一次，這對於請來的外籍老師來說是另一成本負擔。
6. 另外我們也見到外縣市有一些蚊子學校，例如其中有一所花了兩億興建，卻只有卅個學生，但卻需要十多位老師照顧，我建議研考會應設一個機制，引導這些學校作充份的使用。
7. 對於國外請來的老師，也應作績效評估，但是如何評估，也應研究。金車基金會將預算給，我們即可發揮十倍的效果，因為我們所請來的老師成本近卅萬。
8. 政府一定宣示營造國際英語環境的決心。目前對第四台仍有很多管制，並未全面開放，我們的執政者因倡導本土化，在英語方面也不夠流利。
9. 科技大學與我們合作，由其負責桃園英語村硬體設計部份，完全有出國的感覺，例如將教室一面牆打掉，就放一架飛機進去，像個飛機場似地，村內還有旅館、速食店等，並加上品德教育，強調 **Responsibility**。以磐岩為例，就有 **Respect**、**Honesty**、**Pride**、**Tolerance**、**Integrity** 和 **Sportmanship** 六個英文單字。不考試，強調快樂中學英語，激勵學生有意願學習英語。
10. 文昌國中和中壢國小，我們也曾去談過，但是地方阻力太大，而且空間太小，班上卅五位學生只有一位英語老師，我們的快樂村十二位學生即有一位英語老師。並強調團隊合作。
11. 對於營造國際生活環境的重要建議是，最重要是要有開發的國際性資訊環境，目前只有 **CNN**、**BBC** 和 **NHK** 頻道，應該開放更多的頻道，例如 **BenQ** 併西門子失敗，完全是以台灣的觀點去看事情，對於當地的民情並不了解。
12. 另建議不要用太多的政治去影響軟體方面的發展，或是過於強調本土政策。
13. 附帶一提的是，南韓的都市景觀也在與日本拉近，卻與我們拉遠。如今上海也改變很多，希望我們進步的腳步能更快些，不要在十年後讓我們的年輕人成為大陸外勞。

訪談對象：康百視 Compass 總編輯 何道明

時間：2007 年 1 月 12 日下午 4 點

地點：台中康百視雜誌社

參與人員：李玲瑜

訪談紀錄：

對台灣的觀感及相關意見彙整：

- (11) 台灣人民對外國人友善度高，種族歧視的問題甚至也改善不少，即便是新加坡也出現這些類似問題，雖然對一般藍領階級的外籍勞工，台灣人民的態度上仍有改進空間，應可制訂更好的政策及法規。
- (12) 相較於 22 年前，政府與人民在國際化的水準上提升很多，無論是科技還是社會整體，都較於日本、韓國，國際化開放程度還高，特別是人民態度上。
- (13) 公私部門應加強推行國際化等相關政策，現行進度緩慢有所皆知，例如標章的確立即應嚴格執行，尤其私人企業應遵行此政策執行，甚而進出口業也應有此種心態。
- (14) 醫療體系制度完善，台中大里仁愛醫院有 **International Tour Service**，提供外籍人士來台就醫等服務，價格便宜足以吸引外國人來台，又能將台灣推向國際化。
- (15) 基本上，台灣現行推動國際化的政策，其大方向可說是正確的，應繼續朝那個方向邁進。
- (16) 台灣的標示存在著很大的問題，特別是路標，現行或漢音或通用拼音的選定並不是政治上炒作的議題，而是一項實際執行價值大過於政治意義的政策，其選項一旦選定，盡快統一執行，讓人民有所依歸最為重要。
- (17) 台灣當政者在制訂國際化相關政策時，應從外國人的想法開始做考量，進而能夠排列出應有的政策施行優先順序，如外國人緊急電話專線、觀光旅遊服務，再者可能為稅務問題等。唯有優先順序的產生，才能按部就班施行台灣所制訂的相關配套政策。
- (18) 政府可考慮採以一個由產官學結合而成的國際顧問委員會，藉由此一平台去統一討論國際化相關議題，進而由該單位改善問題，相信可以提升很多作業上不必要的資源浪費。

- (19) 台灣的新聞媒體擁有很大的自由開放空間去取材，不像中國和新加坡都會有所管制，但台灣媒體有時候會有失控的情況，因而政府和私人企業應更加鼓勵媒體國際化，向國際媒體的水準邁進，才能讓資訊真正流通。
- (20) 政府應有效提昇官方英文能力，而增進國際觀感，不會總是因為辦事效率緩慢的問題遭人詬病。
- (21) 台灣邁向國際化的議題，政府也應反觀台灣人的利益。官方單位應理解國際化不僅是帶給外國人福利，也為本國人爭取到更多競爭的機會。
- (22) 台灣的法律制度在亞洲國家之中，算是相當健全完善的，因而政治因素所導致的紛亂，並不足以阻礙外國人才進駐台灣發展，但基本上台海爭議仍為很多外國人不敢前來長久居住的考量之一。
- (23) 政府和民間應力支持並宣導台灣繼續發展華語學習中心的人才培養管道，這可說是台灣現有的優勢之一，透過外籍人士的來台良好的語言學習經驗，有助於日後對台灣的友善宣傳，將來勢必可能為具有影響力的無形資源。
- (24) 英語作為第二官方語言的考量很好，可以作為一個未來的目標，但不見得現階段隨即可行，應先講求英語的普及化，有效地發展英語環境和改革現有的教育制度，才是現在應著眼的政策焦點。
- (25) 國際化的模範，可以借鏡泰國在觀光旅遊上的努力，泰國在所有旅遊相關的資訊和服務上都可見英語並行其中，對一點都不認識泰文的外國人來說去到泰國旅行變得十分輕鬆。
- (26) 甚至可以先從做一張 I can speak English 的小貼紙，做為推廣英語生活環境的開端，更能增加外國人對台灣對外人友善的好感度。
- (27) 台灣相當有必要設立翻譯為主要專業領域的學校及系所，強調要具備有實務經驗才能畢業的嚴格制度，則勢必有助於提昇台灣的翻譯困窘情況。

訪談對象：淡江大學國際文教處 陳惠美主任

時間：2007 年 1 月 15 日上午 10 點 30 分

地點：淡江大學

參與人員：陳子穎、李玲瑜

訪談紀錄：

1. 淡江大學有 176 位外籍學生，來自於巴西、日本、韓國等約 30 個國家。
2. 陳主任認為學習英文有分為外在動機與內在動機。如有內在動機想學好英文是最好的，但很難做到，所以通常是靠外在動機的逼迫而去學習。外在動機，如陸軍規定要升職必須先通過英檢，或列英語為第二官方語言等措施。陳主任認為如要提升一般民眾之英語程度，則要多用鼓勵及活動的方式，並提供便利及友善的學習環境，如在社區大學開辦英語課程，或邀請退休英語教師擔任教學義工，都是很好的方法。如果能使民眾主動跟旁人分享學英文很好等...，即達成所謂的內在動機。
3. 要提昇全民英語程度應採全面性、多面向的策略，而非單一策略。主要就是要營造具備有第二外語的環境，否則英文只能在教室裡面學道，出了教室之後仍繼續講中文，使得學到的英文沒有發揮空間。
4. 如在紐西蘭的毛利人住宅區，路牌、標示皆為很徹底的雙語化，紐西蘭人到毛利人住宅區也要會講毛利語。重點是，政府應協助保存弱勢文化，而非處罰弱勢文化。
5. 此外，推行相關政策也應獲取企業之贊助。在韓國，有大企業支持學校教育的情況，如三星企業提供學生 4 年獎學金以及設備優良的宿舍。
6. 淡江大學相關國際化措施，如國貿系、外語學系等系所的學生規定必須出國一年，至淡江大學姐妹校進修；從明年起開設有英語學程；每年固定辦理文化之旅、特定節日活動等，期望本地學生與外籍學生能雙向交流，更深入了解彼此文化。淡江大學對於校內外籍學生則有學生輔導制度，利用小天使遊戲，促使本地學生主動照顧外籍學生日常生活。
7. 陳主任表示，透過這些活動以及學生之間的關心、友情，他認為將來這些外籍學生在回憶起台灣時，將會非常懷念，而這才是真正深入而有意義的國際化。

訪談對象：台北市文化局 李斌副局長

時間：2007 年 1 月 19 日上午 10 點

地點：台北市文化局

參與人員：余慕薌、陳子穎

訪談紀錄：

1. 李副局長表示，台北市本來就是個雙語化的城市，前任馬市長非常重視雙語化，因此台北市政府整體都有這樣的概念，因此，如果在此推行英語為第二官方語言，台北市民應該不會有太多的反對意見。
2. 台北市文化局的業務包括有具國際考量的文化交流、暗地著力的文化觀光、邁入三語化的文化導覽、未來將呈多語化的文化研討會、雙語標示的古蹟文化以及出版品等。且文化局由於許多約聘人員為國外留學回來的，因此本身就很國際化，而台北市政府從上到下也都是雙語環境。
3. 台北市文化局成立七年，秉持著「從本土走向國際」的宗旨，特別是觀照弱勢文化、發覺市民特質等。近來特別重視「瞭解鄰居」，如日本、越南、泰國等亞洲鄰近我國國家的文化。西方文化由於 WTO 的關係，強行進入文化弱勢的國家，因此我們自然而然會接受到西方文化，然而林進我國的亞洲國家之文化則屬於被動式的，需要我們主動去認識、去發掘。
4. 文化局之前曾仿效「歐洲文化之都」而舉辦「亞太文化之都國際會議」，期望能像歐洲，每年選取一城鎮為歐洲文化之都，有基金來協助該城鎮建設以及促進觀光之相關事宜，如德國的漢堡及被選為 2010 年的歐洲文化之都。可惜，亞太文化之都國際會議並沒有成功，因為沒有設置綜管是務的秘書處，且大家都搶著要做文化之都。
5. 李副局長認為，借鏡於先進國家產業，我國應重視文化創意產業。
6. 文化局也辦理許多國際文化交流之相關活動，如台北藝術節、藝術家交換計畫等。其中，藝術家交換計畫即為我國與他國互相派遣藝術家，他國藝術家可至台北國際藝術村生活，由於該場地設備優良，給國際藝術家的印象很好，因此回流率高，而其所帶來的效益被預期或許再這些藝術家的電影、小說當中，會有台北的背景出現。
7. 文化局推行相關政策是否有績效標準？李副局長表示，有指標可顯示各項政策績效，可以了解政策執行之進度，並了解其他與台北市相當的城市的

情況，然而對於市民文化程度之測定，目前僅只能用如一年讀幾本書等軟性的問題來認定。

8. 目前文化局也自 2006 年起推行「深遠計畫」。針對小學三到六年級學生，規劃文化活動，三年級學生需至美術館參觀，並有正式的導覽介紹；四年級學生需看劇團的演出；五年級學生必須至國家音樂廳，欣賞交響樂，並學習相關禮節；六年級學生同樣必須至國家音樂廳，欣賞民族音樂。李副局長表示，從小奠定文化素養，便是國際化的基礎。
9. 國際化不只是語言，還必須要包括文化。李副局長舉例 4-5 年前至新加坡欣賞音樂會，也遇到新加坡人違背國際禮節的情況發生，可見就算語言很國際化，但如果文化素養不佳，就不能稱為是國際化。
10. 李副局長認為，全面推展第二官方語言是必要的，但不見得要分區域推行，且每個地區有其文化特色，所以區域間是不需要比較的。
11. 台北市過去曾被認為是對外國人不太友善的城市，導因於沒有徹底雙語化的標識，那是因為國人並不倚賴這樣雙語化的硬體設施，導致認為市政府都沒有做，事實上，台北市政府做的是視而不見的東西，如衛生下水道，促進城市整潔，這是實際能夠為台北市國際化加分的東西。
12. 最後，李副局長補充道，「全球化奠基在在地化」，而讓人喜歡的……，就是國際化。

訪談對象：楊聰榮 助理教授(中央大學客家社會文化研究所)

時間：2007年1月22日下午2時30分至4時30分

地點：桃園火車站

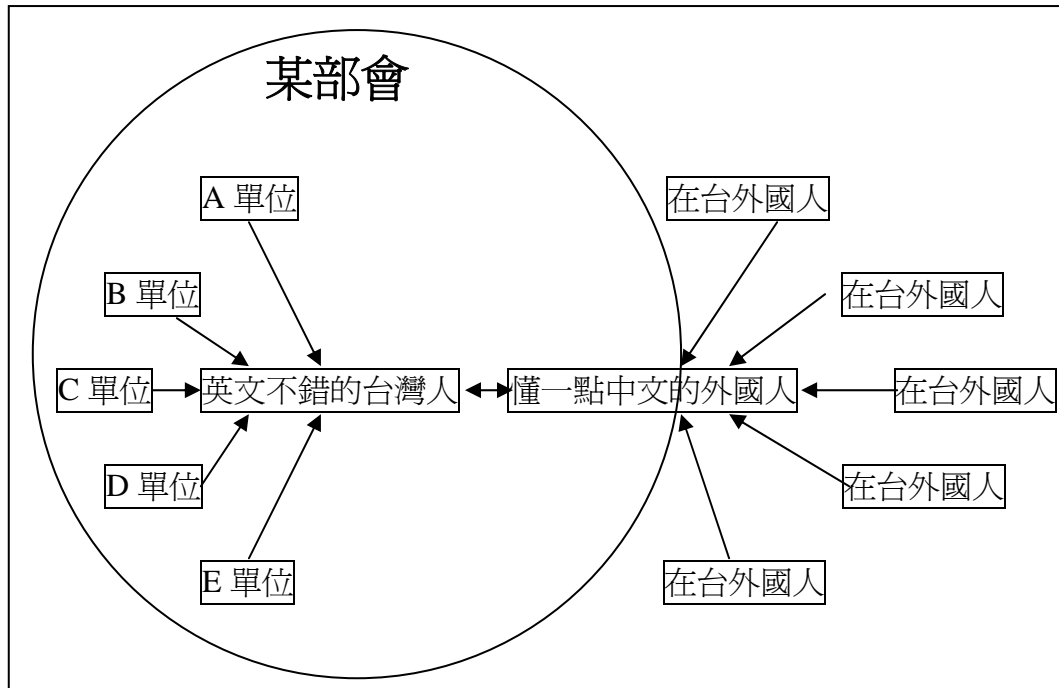
參與人員：周子欽、余慕薌、范凱云

訪談紀錄：

1. 語言作為一種產業，同時也是一種資源，政府如果有新想要提升整體國家的語言水平與國家競爭力，就必須要相應地投注資源。
2. 在談官方語言的問題時，必須要先釐清他的定位。正如座談會當天各位與談人所說的，語言是相當具有敏感性的議題，因此如果沒有辦法先界訂出它的範圍、用途，確實很容易引起不必要的紛爭。不過，推動鷹與作為官方語言並非不具有可行性。
3. 依我的看法，如果推動英語作為官方語言的做法是「片面要求政府機構提供服務」，而且有實際資源的投入，其實是有「辦法」跟「說辭」讓民眾不會產生反彈的。至於全國性地推動官方語言，連民間都要納入的話，由於時機還沒有成熟，再加上人民會有恐懼感，因此反而容易失敗。
4. 首先，我們應該昭示，將官方語言分為兩種：「官方語言」以及「官方國際語言」。如此分類的好處是，可以避免其他族群來爭議語言地位高低的問題。因為「官方國際語言」的定位顯然是與外國溝通之上，因此客家語、原住民的語言…等本身的屬性就與其不同，因此將英語提升為官方語言就顯得只是「功能取向」，而非「地位高低的分別」，而國內也只有「英語」最能夠符合國際官方語言的資格。
5. 我所謂「片面要求政府機構提供服務」的說法看起來很嚇人，但是對政府機關而言，要做也不會那麼困難。其實只是讓外國人即使在台灣辦事，可以用英文就通。例如：可以用英文填表、可以有即時的英語法規、可以用英文口語辦理行政相關事宜，這樣其實就已經可以做到「官方語言」的效果。
6. 以我在香港大學的經驗而言，在推動初期，其實每個單位只要有一個團隊來執行這個工作就相當足夠了(當然此團隊的人數多寡視其與外國人接觸的頻繁程度而定，小的單位甚至只需要有一個人也許就夠了)。
7. 上面我所提到的團隊或者對口人，最好是一個略懂中文(不用很會)的外國

人，他的任務就是將每個單位的網頁重要資訊英文化、當外國人來找此單位服務時，可以用最正確的語言跟最快的速度將問題處理完畢(如果有公務人員無法任用外籍人士的規定，頂多把這項業務外包，應該也不會是很難克服的問題，而且如此一來就可以避免修改公務人員考試或者認證的複雜程序)。

8. 每個單位中其他的政府人員語文能力固然也應該加強，但是其實只需要一兩個英文能力比較好的人就夠了，以他作為與該對口外籍人士之間的橋樑，將所有單位的訊息跟指令傳遞給這個外籍人士，讓他進行作業。
9. 依照上述的做法，雖然我們將英語定位為「官方國際語言」，但是事實上並沒有牽動整個社會，僅僅昭示「外國人有權在政府要求英語服務」、成本投入也不至於太高。不過，卻能夠在最短的時間內、在最小的反彈之下，產生最大的效果。
10. 請一個外國人的好處是，會自然而然產生說英語的空間與文化。由於業務上必須要有所接觸，而且要溝通就非用英語不可。久而久之，這也可以帶動政府機構逐漸走向雙語環境。



圖例：英語作為官方國際語言之運作架構圖

11. 配合官方國際語言的設立，所有的服務業、告示…等都應該盡可能的雙語化，有一些現在已經在做了，但是問題似乎在於並非每一個單位(例如：民間餐廳、商店、較低層級的地方政府)都有翻譯的能力，因此推動上似乎出現了困難。
12. 不過，實際上這個問題並不難解決，其實只要每個縣市級的地方政府能夠建立一到兩個專責翻譯的團隊即可，建立標準化的翻譯程序，當民間單位有需求的時候直接向此團隊要求免費的翻譯服務，不論是告示、標語、產品標示、店名…等，都在服務的範圍之內。只不過要求服務的單位也有確實依照所提供的翻譯製作告示的義務。
13. 也不必擔心民間單位不來找此團隊翻譯，只需要透過類似「無障礙空間標章」或者「暢行英語標章」的認證即可。凡是通過認證的單位，都會將其資訊公佈在政府旅遊網站以及發給外國人的旅遊手冊中，外國人自然而然會往那些店家去(就算無法達到全面店家的英語化，但起碼外國人在各地

方生活的障礙也會大大降低)。

14. 上述雖然政府僅止於提供「介面服務」，但是卻可以用最小的資源投入，創造最大的效果；同時這種做法還有助於降低城鄉差距。
15. 除了建置翻譯的團隊或者語外國人對口的窗口之外，政府現在不應該只是強調英語的學習，而應該創造民眾使用英語的機會。新加坡或者馬來西亞人雖然她們的英語不一定標準，也未必正確，但就是因為她們敢用、能用，所以才會與國際溝通無礙。因此往後政府應該思索，如何創造更多用的空間。
16. 另外，就算要談學習外語，我們也應該要讓外語學習更生活化，而不是大家都只會死板板的學術英語。在此過程中，廣播電台或者英語頻道應該要有其角色，應該要播出一些跟大家生活比較息息相關的新聞、local 的新聞，以勾起大家學習的興趣，否則大家可能根本連聽都懶得聽那個頻道。但是又卻不能夠太娛樂，現在的英語廣播就有這樣的問題，讓人根本無法從英語廣播中了解台灣的生活，而只是播放些流行歌曲之類的，這樣會讓英語電台的效益大打折扣。

附錄八：出國訪談記錄

與「Contact Singapore」之訪談記錄整理：

訪問時間：10月11日 10:00am~12:00am

訪問單位：Contact Singapore

該部與談：蔡慶華(人力資源部國際人力資源處處長)

王隆慶(人力資源部國際人力資源處國際組 Senior Manager)

柯志聲(人力資源部國際人力資源處國際組 Assistant Manager)

本院與談：江啓臣(台灣經濟研究院國際處代處長)

范凱云(台灣經濟研究院國際處助理研究員)

Contact Singapore 簡介

背景說明

從網路資訊來看，Contact Singapore 看似一個獨立的組織，不但介紹之中沒有說明它與政府的關連性，連其所使用的網址都是 org 而非 gov。然而實際造訪時才發現，其實 Contact Singapore 是一個人力資源部國際人力資源處下設的單位，其業務主要由國際組負責。

此單位在海外設有許多駐點，新加坡、上海、波士頓、芝加哥、舊金山、多倫多、倫敦、雪梨、真奈以及柏斯，其目的是希望可以透過這些駐點延伸其觸角，招募更多海外的人才。(曾經在台北設有辦事處，不過後來撤點)

主要業務

Contact Singapore 主要的工作內容在於創造一個國際網路的平台，讓全球人才與新加坡可以接軌，一方面讓優秀的外籍人士可以瞭解新加坡，另一方面製造與外籍人士接觸的機會。更具體來說，其工作項目包括以下四個層面：

(1) 宣傳新加坡是一個具有魅力的都市

- (2) 為外地專業人才和海外新加坡人提供專業諮詢服務
- (3) 協助外地專業人才和準備回國的海外新加坡人重新安頓
- (4) 協助全球人才、海外新加坡人，與本地的外國社群組織或新加坡的雇主建立有效的聯繫。

延伸服務內容

其提供的延伸服務內容主要包括資訊、聘僱、聯繫以及指導等四大類別，其具體的內容如下：

- (1) 提供就業與求學的資訊以及專業諮詢，協助全球人才是否在新加坡工作、求學及生活方面的決定。位雇主提供全面的海外市場資訊，協助他們僱用人才，並與他們分享新加坡的管理模式。
- (2) 聘僱
透過 Contact Singapore 的國際網路(包括駐點以及資訊提供網站)、就業網站、工作展以及招募團，建立新加坡雇主與全球人才之間的橋樑。
- (3) 聯繫
舉辦聯誼活動聯繫海外新加坡人，讓他們瞭解家鄉的最新發展。為同業雇主提供平台、互相交流，了解有關人力資源課題與趨勢的最新資訊。
- (4) 指導
在移民、住宿和申請入學等事務上，提供優質建議和援助，讓外籍人士可以順利地適應新加坡的環境。

關於國際化要件的觀點

Contact Singapore 表示有一些因素對於促進國際化有著重要的影響

(1) 英文

他們認為是否能用「英文」溝通確實影響國家是否可以國際化，以新加坡為例，新加坡的官方語言有英文、中文、馬來文以及塔米爾語四種。其實各種族群並非四種語言都會，多數的情況是華人會講英文和中文，馬來人會說馬來文和英文，若缺乏英文作為

溝通的語言，在新加坡內的各種族群也難以溝通，也因為英文是世界通用的外語，因此外國人進入新加坡之後不會有溝通障礙。

(2) 族群的多元性

他們認為族群的多元性也是國際化重要的關鍵，以新加坡為例，新加坡有著多元的族群，由於增加了各國族群接觸的機會，因此在觀點或視野上也可以比較多元。

關於新加坡為何能夠如此國際化的看法

(1) 勞動市場結構造成新加坡對外籍工作者的態度較為友善

國際人力資源處處長表示，新加坡之所以可以成為如此國際化的都市，跟新加坡對外開放的政策以及開放的背景有關。據新加坡的估計，新加坡的工作供過於求，若完全不找外國人來填補工作缺口，大約會有 40~50 萬的工作職缺，如此對新加坡的經濟與生產力也會有負面的影響。而新加坡人對外籍工作者的看法也和台灣不同，台灣總是擔心外籍勞工會和本國人搶工作；但是新加坡人認為雖然外籍工作者雖然會和國內產生競爭的狀況，但是同時也為新加坡創造很多工作機會，因此新加坡人對於外籍工作者並不排斥，反而採取比較包容的態度，不過這主要也是因為台灣跟新加坡的人口結構不相同所造成(而且 Contact Singapore 表示，即使在大量引進外籍工作者的情況之下，新加坡的失業率也還不到 3%)。

(2) 工作文化的差異

Contact Singapore 表示，在新加坡的工作文化對外籍工作者比較開放，許多企業的 CEO 都是外國人，即使是像 OCBC 這種家族企業也是如此。但是據他們所知，台灣的企業較不能接受外國人當頭的情況，外籍上司到台灣常常會發現下屬叫不動，或者下屬依照自己的意志傳令的情況，造成外籍上司的反感，因此很多外籍人士在調任的時候不願意到台灣，甚至有索性把公司轍走的情況。

(3) 法令開放

在新加坡的公司並沒有對外籍工作者與本國工作者比例的限制，也就是說，即使外籍工作者的比例超過了 50%，新加坡政府也不會干涉。

- (4) 優質的環境
 - (a) 商機高
 - (b) 低犯罪率
 - (c) 多文化的學校(multi-cultural school)
 - (d) 塞車情況少
 - (e) 自動化、E 化程度高

Contact Singapore 網站策略與人資部對 Contact Singapore 的評估 網站經營策略

Contact Singapore 主要經營資訊網站 (<http://www.contactsingapore.org.sg/>)，其網站經營策略說明主要有以下幾點：

- (1) 提供在新加坡相關生活及工作資訊的連結
此網站並非完全將所有資訊直接放在 Contact Singapore 的網站之上，而是採取重點式說明、細節參考連結的方式來提供資訊。在 Contact Singapore 上的資訊由其負責更新，至於連結的資訊的部份 Contact Singapore 則不負責，是由各相關的部會以及組織自行更新。
- (2) 宣傳新加坡的優勢
例如低犯罪率、世界上最全球化的國家(Foreign Policy 的調查)…等相關有利於宣傳的訊息。
- (3) 以招募高技術人才(High-skill Talent)所需的資訊為主要考量
新加坡人力資源部主要希望招募的是高技術人才，因此在資訊提供時也會考量哪些資訊是在招募高技術人才時會需要的。
- (4) 資訊提供可能涉及各個不同部會，但是 Contact Singapore 在放置資訊時不會諮詢各部會的意見，且沒有一個協調委員會，但是只

要跟人力資源招募有關的資訊一定會放上去並且快速更新

人力資源部對 *Contact Singapore* 的評估方式

(1) 以活動數量為評估基礎

Contact Singapore 除了網站之外，也前往各國、大專院校、公司企業進行演說及宣傳，人力資源部對 Contact Singapore 的評估方式之一便是透過 Contact Singapore 所辦理活動的數量來評價其表現。

(2) 市場反應

網站或活動宣傳效果的評估也是人力資源部對 Contact Singapore 表現的評價方式之一，因此他們亦會考量市場的反應如何。不過，由於 Contact Singapore 只做宣傳(promote)而不做甄補(recruit)，再加上很難以切割哪些人是因為 Contact Singapore 的宣傳而來的，因此，市場反應只是一個參考值，沒有決定性的影響。

關於工作簽證時的情況

新加坡在核發工作簽證時可以分為三類，一種是全球性人才(global talent)、一種是中等技術人力(mid-level skilled manpower)，一種是低技術外籍人力(un/semi-skilled foreign workers)。對於這三種人力分別發予不同的簽證，基本薪資的保障以及取得的難易度也有差別。

	功能	簽證類別	取得簽證所需要的時間	簽證有效時間	基本薪資	管制
全球性人才	提高競爭力、資本以及與世界的連結	P1, P2, Q1	14~21天	依照工作性質或公司要求1~3年	S\$2,500	無
中等技術人力	彌補工作需求與工作供給的落差(亦考慮工作所需之人力素質)	S Pass	7天	2年	S\$1,800以上	無
低技術外籍人力	多半是house-keeper或者勞工	R1, R2	視情況而定	(未說明)	S\$1,800以下	有

新加坡現在外籍勞工的情況

在新加坡境內勞動人口約 200 多萬人，其中約有 67 萬人為外籍工作人員。

與「太平洋經濟合作理事會國際秘書處」之訪談記錄整理：

訪問時間：10月11日 02:00pm~03:30pm

訪問單位：太平洋經濟合作理事會國際秘書處(International Secretariat, PECC)

該部與談：Zakiah Bte Kassim (Office Manager, PECC)馬來西亞籍

Betty Ip (Staff, PECC)……香港籍

Daphenie Ho Hsiao En (Staff, PECC)……新加坡籍

本院與談：江啓臣(台灣經濟研究院國際處代處長)

范凱云(台灣經濟研究院國際處助理研究員)

新加坡可以吸引國際組織或外國人的理由

(1) 租稅的誘因

新加坡提供了外商公司諸多的租稅優惠，也提供一些基礎建設的補助。

(2) 治安

駐在新加坡的外國人都覺得新加坡的治安相當良好，不論多晚走在路上都不會擔心。

(3) 環境友善

新加坡人幾乎都會因為你說英文而不把你當外國人看。

(4) 群聚效應

國際組織或國際企業在新加坡設點有一部分的原因是因為群聚的效應，因為已經有很多的總部或區域總部在新加坡，如需聯繫也會比較方便。(目前在新加坡設有總部的包括 APEC 秘書處、PECC 秘書處、IMF、亞歐基金、International Labor Office。)

(5) 地理位置

新加坡在亞洲的地理位置良好，到亞洲主要城市來回便利，減低許多成本。另外，由於新加坡位於東南亞的核心地帶，再加上族群繁

多，因此許多年輕學者傾向選擇新加坡做為吸取東南亞經驗的據點。

(6) 服務

外資企業或者國際組織要到新加坡設點時，新加坡政府通常會積極協助尋找適合的據點，省卻企業或國際組織的許多麻煩。

通常在新加坡遇到困難的時候會循什麼途徑解決

(1) 自己新加坡的朋友

(2) 位於新加坡的外國人社群

前往新加坡的外國人往往有屬於自己的社群，所以當有問題的時候會傾向往自己的社群尋求協助。

(3) 新加坡外交部網站(設有相關連結)

(4) 新加坡國際商會(Singapore International Chamber of Commerce)

新加坡國際商會印製了許多商務人士所會需要的資訊出版品，例如：「Expatriate Living Costs in Singapore」、「The Investor's Guide to Singapore」…等。

新加坡人對政府積極吸引外籍人士政策的反應

新加坡人對於政府積極吸引外籍人士的政策反映未必都反應良好，雖然確實創造了一些工作機會，但是由於大量外國人擁入稀釋了新加坡人的人口，使得新加坡人有時候會認為這種政策是在 Pulling Singaporean out。

在新加坡是否會遇到歧視的問題

PECC 表示在新加坡也許存在歧視的問題，但是並非針對「外國人」或者「特定膚色」，新加坡所存在的歧視問題多半存在於階級與階級之

間。

針對人力資源部所提出的失業率

新加坡籍的 Daphenie Ho 表示，人力資源部所統計 3%左右的失業率資料正確的可能性不高，因為實際新加坡人沒有工作的人相當多，另外再加上剛畢業的人通常在新加坡不太容易找到工作，因此此數據可能有問題。

與「經濟發展局(EDB)」之訪談記錄整理：

訪問時間：10月12日 09:00am~10:00am

訪問單位：經濟發展局(Economic Development Board)

該部與談：葉明華(新加坡經濟發展局國際業務署亞太區處長)

本院與談：江啓臣(台灣經濟研究院國際處代處長)

范凱云(台灣經濟研究院國際處助理研究員)

新加坡經濟發展局簡介

新加坡經濟發展局的主要工作目標在於維持新加坡全球樞紐(global hub)的地位，透過招商規劃與中央政策的執行來達成此一目標。在世界重要都市設有駐點，透過駐點與當地的企業接洽，透過協調、說明、提供優厚條件以吸引外資前往新加坡投資。

新加坡企業環境國際化的情況

新加坡企業組成相當複雜且國際化：

(1) 大型跨國企業

約有 2000 多家日本跨國企業、2500 多家歐洲企業、2500 家美國企業。而上述的跨國企業當中有 60%左右是區域總部(regional hub)。

(2) 小型外資企業

在新加坡約有 500 多家中國公司、1800 多家印度公司，這些公司多半都是再這五年之內成立的，公司規模都很小，大約只有 1~5 個人左右。

新加坡國際化的動力—「國際化」是宿命

經濟發展局的葉處長表示，推動新加坡國際化的重要動力主要有兩項：

(1) 欠缺資源，必須要走國際路線才能生存

新加坡被馬來西亞捨棄之後，李光耀含淚表示不能讓新加坡就此倒下。然因新加坡天然物產不足，人力資源缺乏，如果不走國際路線根本無法生存。因此李光耀下令必須要努力對外招商，讓新加坡變成國際的都市。

(2) 產業轉型在在都需要外籍人士的協助

新加坡的經濟型態轉變可以分為三個時期：

(a) 1970 年代—勞力密集產業

初期發展勞力密集產業時，由於新加坡本身勞動人力不足，因此需要引進外籍人士。

(b) 1980 年代—資本密集產業

中期發展資本密集產業時，由於資本需求龐大，以新加坡此一規模的國家難以負荷，因此需要引進外資的力量。

(c) 1990 年代—技術密集產業

90 年代開始發展技術密集產業，然而由於新加坡國內高人力素質不足，必須從國外引進人才。

(3) 族群眾多，必須要建立共通語言才能相互理解與溝通

新加坡境內有華人、馬來人、印度人、新加坡人…等，然而由於各自的母語不同，在缺乏共通語言的情況之下難以溝通理解，因此李光耀以英語作為共通語言，規定每個族群除了學習自身的母語之外，也必須要學習英文，並將英語推動為工作語言，自然而然，英語的環境就成為新加坡國際化的基礎。

新加坡在吸引外籍人士方面的優勢

(1) 工作語言為英語，幾乎所有人都不會遇到溝通障礙

(2) 工作環境安定

(3) 治安良好

(4) 工作平均薪資高

(5) 對外資的優惠稅制

外資進新加坡投資幾乎都可以有一段時間免稅的規定，而且 EDB 在說服企業進入新加坡投資時多半擁有一定程度的自主權，可以談政府幫它出資多少、免稅幾年…等，由於 EDB 擁有一定程度的自主權，所以在招商方面提升了效率，外資進入所需要辦理的手續也較簡便、成本也降低，因此新加坡對外資來說相當有吸引力。

(6) 教育環境國際化

新加坡的教授有 80%是外籍人士，新加坡政府也努力推動半年以上的交換計畫(例如：跟哈佛、史丹佛)；另外，提供優惠條件鼓勵國外知名大學在新加坡設立分校，例如史丹佛在新加坡設有分校、劍橋大學也在新加坡設 MBA 班。

(7) 電子化、E 化

由於電子化與 E 化程度高，因此即便不通英語的外國人也可以不需要用英文與人溝通便可以解決其生活上的問題。

新加坡人的企業在國際化方面所遇到的困難

(1) 本國企業缺乏企業家精神及野心

新加坡人所開的公司可以分為兩類，一類是國聯企業(例如：新加坡航空、新加坡 Telecom…等)，另外一類是自己創業(新加坡多數屬於這類的公司)。新加坡曾經數度鼓勵新加坡的公司擴大規模，甚至鼓勵他們走出海外，但是由於缺乏競爭的企業家精神，因此多半都採取消極的態度。

(2) 新加坡人見好就收的性格

新加坡人有見好就收的個性，通常企業都會滿足於現況而不願意冒著擴張所可能有的風險，因此規模多半不大。而願意擴大的公司擴張了之後，若有人出價收購，新加坡人幾乎都會答應，傾向用販售公司所得到的經費安享悠閒生活。

與「千葉縣綜合企劃部」之訪談記錄整理：

訪問時間：10月17日 11:00am~12:00am

訪問單位：千葉縣綜合企劃部

該組與談：高木昭美(千葉縣綜合企劃部報道監副課長)

濱本憲一(千葉縣綜合企劃部政策推進室國際政策小組組長)

露崎保藏(千葉縣綜合企劃部政策推進室國際政策小組主幹)

早川夏子(千葉縣綜合企劃部政策推進室國際政策小組副主査)

本院與談：辜晏宏(台灣經濟研究院顧問)

何振生(台灣經濟研究院副研究員)

陳子穎(台灣經濟研究院助理研究員)

范凱云(台灣經濟研究院助理研究員)

千葉縣國際化現況

(1) 千葉縣約 600 萬人口，大約有 10 萬人為外籍人士

(2) 千葉縣的外籍人士的結構以下列兩者為主

(a) 日本僑民回流

許多外籍人士是在二次戰後移民到中南美洲的日本人的第二代。

(b) 外籍勞動力

以勞動性的工作居多，主要集中於食品加工、海鮮處理、工業…等方面。

千葉縣對「國際化」與「英語」的看法

(1) 縣內爭論是否應將英語教育提前至小學開始

有鑑於日本人英語能力普遍低落，因此千葉縣內有聲音反應希望可以將英語教育提前至小學。然而此意見還在爭論當中，並無定案。

(不過千葉縣內已經將幾所小學列為實驗小學，提前開始進行英語教育，並著手規劃中小學英語一貫課程)

(2) 認為沒必要將英語變為第二官方語言

千葉縣認為「英語是否能成為第二官方語言」與「是否可以國際化」之間沒有必然的關係，即使英語能力普遍提升也不代表可以促進國際化。因為國際化重視的是思考模式而非單單只是語言問題。

他們認為不只是千葉縣，整個日本也很少有人談論將英語變成第二官方語言的問題。會提出這種想法的多半是外商，要不然就是日僑的第二代，不過據他們觀察，之所以日僑第二代會有這種想法多半是因為他們的日文能力不足且缺乏對日本的了解。

(3) 正在思考如何改善千葉的環境成立 International School

對於那些日本企業家第二代，一般城市的處理方式是讓他們進入國際學校，如此一來可以延續以英語為主的教育體系，又可以讓他們讓他們適應日本的生活。外國人或者僑民較多的都市，例如：東京、大阪、橫濱幾乎都有這種作法，但是目前千葉縣的環境還難以成立 International School。

千葉縣在國際化方面重視的四大領域

(1) 國際交流(城市交流)

(2) 外國人服務

(3) 教育

(4) 國際協力(國際合作)

(c) 協助越南進行下水道以及地下鐵的建設

(d) 千葉大學與越南的大學之間的定期性的學術合作

千葉縣的國際化策略

三個理念	四個領域	五個效果
(1) 從追趕到超前 (2) 發展地方觀點 (要做只有地方才可以做的建設) (3) 活用千葉縣的潛力	(1) 培養高競爭力與足以自誇的產業，並且強化環境 (2) 推廣與海外各國之間的交流 (3) 塑造外國縣民居易的環境 (4) 培養可以在世界活躍的人才	(1) 透過異文化的交流而產生「新的文化」 (2) 透過外資的進出來創造就業機會 (3) 透過國際性的事業活動來提升千葉縣在經濟方面的國際競爭力 (4) 透過優化事業環境以及對國際的貢獻來打響千葉縣的知名度 (5) 透過千葉縣的國際化讓縣民可以感到驕傲

千葉縣推動國際化的單位

- (1) 千葉縣國際政策小組
- (2) 國際交流協會(官員加上民間力量所組成的組織)

千葉縣政府針對讓外籍人士熟悉當地語言、融入當地生活及文化等規劃有許多作法。而公私部門共同組成的國際交流協會就是主要的推手之一。

千葉縣最重視的議題

千葉縣廳表示重視的議題會因為環境而改變，例如：最早千葉縣在和威斯康辛建立姐妹市關係的那個時期是因為認定和他國地方政府建立合作關係與溝通管道是最重要的。

然而以現在的情況而言，千葉縣最在意的是「外國人服務」的成效。

與「Long Stay 財團」之訪談記錄整理：

訪問時間：10 月 17 日 2:00pm~5:30pm

訪問單位：財團法人 Long Stay 財團
(財団法人ロングステイ財団)

該課與談：神山修一(Long Stay 財團理事兼事務局長)
上山裕次(Long Stay 財團業務部長)
山田美玲(Long Stay 財團事業部長)
花岡幸盛(Long Stay 推連絡協議會副理事長)

本院與談：辜晏宏(台灣經濟研究院顧問)
何振生(台灣經濟研究院副研究員)
陳子穎(台灣經濟研究院助理研究員)
范凱云(台灣經濟研究院助理研究員)

Long Stay 財團介紹

成立

1986 年通商產業省發表「銀髮族哥倫比亞計畫」，讓國內的銀髮族可以到國外享受晚年生活，1987 年通商產業省設置了「海外居留型閒暇運用研究會」，1989 年發表了「Long Stay Plan 90」，在 1992 年正式設立了 Long Stay 財團對於這類型海外居留型的閒暇時間運用做有系統的規劃與執行。

成員

Long Stay 財團除了辦公室的業務人員之外，還設有個人會員以及法人會員。法人會員至 10 月為止共 62 個，其中約 1/3 為旅行社，其他的法人會員包括語言交流相關單位、老人看護中心、旅遊相關科系…等。

活動

(1) 講座

- (2) 專題討論會
- (3) 理事會
- (4) 出版品
- (5) 協助辦理日本國民前往海外長住(long stay)
- (6) 國民 Long Stay 相關能力訓練

刊物

除了不定期發表有關於 Long Stay 的相關報告書以及世界各都市生活概況調查報告書之外，1994 年出版了第一版的《Long Stay 住宿指南》(持續更新)，從 1995 年 11 月開始，每季出版《Long Stay》情報誌以提供欲前往國外進行 Long Stay 之民眾相關資訊。

Long Stay 概念介紹

Long Stay 一詞並非由英文轉變而來的，而是日本人所創造出的假名，然後才轉換成英文。Long Stay 財團特別強調，Long Stay 的概念和移民、永久居住的概念完全不同，只是一種特殊的海外居留型的長期居住型態，就定義來看有以下五點要點：

- (1) 不是移民、永久居住，而是以會回國為前提所進行的較長期的長期海外居住
- (2) 以活用休閒時間為目的的海外居留
- (3) 相較「旅遊」而言，Long Stay 更重視的是一種「生活體驗」
- (4) 必須要有適切「生活」所需要的措施，或者在當地租房子
- (5) 資金來源是日本(譬如：日本人的年金、薪水、銀行利息…等)

Long Stay 財團強調，Long Stay 和「年金」幾乎無法切割，因為 Long Stay 的概念就是希望用日本較高的薪水及年金，在生活物價較低的國家，體驗不同的生活或者過較悠閒的生活。(日本平均年金男性 17 萬日圓/年、女性 11 萬日圓/年)

Long Stay 與國際化

(1) 促進國際交流

(2) Long Stay 所在推動的不只是國際化，而是在推動一種以體驗國際生活、享受悠閒生活為主的生活型態

※ 早期有人批評日本的 Long Stay 計畫是在將老人輸出，所以為了顧及國際觀

感，日本也開始推青年的 Long Stay。

日本人在選擇 Long Stay 時的決定性因素

	隨機抽樣	Long Stay 愛好者	正在 Long Stay 的人
1	治安良好	治安良好	治安良好
2	生活費便宜	英語是否可以通用	氣候、風土民情適合
3	氣候、風土民情適合	氣候、風土民情適合	親日的地區
4	政治、經濟、社會安定	親日的地區	生活費便宜
5	居住費用恰當	自然景觀優美	自然景觀優美
6	自然景觀優美	生活費便宜	英語是否可以通用
7	基礎設施完備	居住費用恰當	自己喜歡的國家
8	親日的地區	醫療情報容易取得	醫療情報容易取得
9	英語是否可以通用	基礎設施完備	居住費用恰當
10	醫療費用低廉	醫療費用低廉	退休查證制度

日本人認為 Long Stay 所必要的資訊

	隨機抽樣	Long Stay 愛好者	正在 Long Stay 的人
1	治安情報	居住情報	居住情報
2	醫療情報	醫療情報	當地協助(外國人)的 制度與體制
3	法律以及習慣	法律以及習慣	當地基本資訊
4	緊急聯絡資訊	當地觀光情報	醫療情報
5	健康保險	緊急聯絡資訊	當地觀光情報
6	居住情報	當地基本資訊	退休、永久居留查證
7	當地基本資訊	興趣、娛樂、體育資訊	興趣、娛樂、體育資訊
8	資金流動方式	健康保險	資金流動方式
9	語言學習方法	觀光查証資訊	法律以及習慣
10	當地觀光情報	離境前往 Long Stay 時， 在日本的自家住宅 管理方法	語言學習方法

日本人認為 Long Stay 若要能讓他們滿足的重要條件

	Long Stay 愛好者	正在 Long Stay 的人
1	治安	是否過得舒適
2	地域與生活環境	治安
3	是否過得充實	物價
4	物價	地域與生活環境
5	是否過得舒適	是否能回復疲勞
6	對當地的熟悉度	對當地的熟悉度
7	是否能回復疲勞	交友
8	語言	飲食
9	交友	是否過得充實
10	文化交流	居住情況與設備

日本 Long Stay 經驗在台灣

台灣的比較優勢

- (1) 台灣給的 Long Stay 契約相較於一些東南亞國家而言較有彈性(馬來西亞一定得簽一年)
- (2) 台灣在通訊基礎設備上較為完備(例如：網路、衛星電視)

台灣的比較劣勢

- (1) 台灣目前涉及 Long Stay 相關單位事權不統一
現在台灣涉及 Long Stay 的單位包括了農委會以及觀光局，事權不統一的情況之下，Long Stay 財團很難和台灣談。
- (2) 台灣目前涉及 Long Stay 單位與日本方面的考量大異其趣
農委會的考量是希望日本人來鄉村居住，增加鄉村人口；觀光局的考量是希望吸引觀光人口；但是日本希望的不是只是在鄉村，因為日本希望的不只是鄉村，也希望可以體驗其他城市的生活，雖然日本人也希望可以悠閒的生活，但是還是希望生活機能較為便利些。
- (3) 未能依照日本人的需求提出 Long Stay 住宿設備
日本人前往國外 Long Stay 是希望可以體驗生活，可是台灣所提供的條件常常不符合生活所需求(例如：幾乎都不提供廚房、廁所的部份浴廁沒有分離比較像旅館而不像是生活所用的設施)。
- (4) 台灣提供的地點不符合日本人的需求
日本向台灣反應希望在東海岸也能闢設可供 Long Stay 的點，但是台灣方面提出的都是北投(生活費過高、不夠悠閒)或埔里(基礎建設不足)之類的地方。
- (5) 台北之外的語言基礎建設不足
相較於其他東南亞國家，例如馬來西亞，台灣在台北以外的地區設施英語化的情況不足。雖然日本人可以看得懂漢字，但是由於無法發音或者漢字字義不同，還是會造成很多生活的不便與困擾；相較而言，日本人還是希望可以居住在有充分的英語設備的地方。
- (6) 台灣文化的多元性較低

相較於馬來西亞，台灣的文化多元性較低。日本人對馬來西亞這種多元人種的國家興趣較高。

(7) 台灣能提供的 Long Stay 的住屋不足

與「神戶市國際文化觀光局國際推進室」之訪談記錄整理：

訪問時間：10月18日 2:00pm~4:00pm

訪問單位：神戶市國際文化觀光局國際推進室國際交流課

該課與談：山村岡(神戶市國際文化觀光局國際推進室國際交流課主查)

本院與談：辜晏宏(台灣經濟研究院顧問)

何振生(台灣經濟研究院副研究員)

陳子穎(台灣經濟研究院助理研究員)

范凱云(台灣經濟研究院助理研究員)

神戶市國際化的背景與現況

神戶市 1868 年便開放港口，是日本最早開放的港口之一，由於開放的歷史較長，因此神戶的外國人人數在日本屬於較多的城市。

從 1990 年代開始，神戶的「新移民(New Comer)」開始增加。這些新移民的組成份子包括了外籍新郎或新娘、移民海外日本人的第二代返國居住者，新移民的人數以越南以及巴西居多(神戶市的外籍新娘與新郎人數並不多，所以新移民的組成多為移民海外日本人的第二代，這些人多半是從巴西、中南美洲以及越南回來的)，而且這些人多半不會日文。

由於 New Comer 的日文能力不足，所以常常會造成問題，例如說：因為無法瞭解神戶市的規定，不瞭解倒垃圾的時間與原則，進而造成社區髒亂的情況。因此，神戶是政府漸漸開始重視「如何照顧新移民」與「如何讓日本人和新移民共生」等兩項議題。

若以現在神戶市的人口數來看，神戶市今年登記有案的外國人約 44000 人左右，約佔神戶市人口的 3%，其中一半以上是中國人(中國與台灣)以及韓國人(南韓與北韓)。

神戶市對於「國際化」的觀點

(1) 國際化並非一味地要城市去符合外國人

神戶市役所雖然很努力地希望照顧外國人、盡力符合外國人的生活需求，但是他們同時也認為國際化並不是什麼都要符合外國人的需求，外國人也必須要懂得「入境隨俗」。因此，神戶市役所並不會為了「國際化」而無限制地修改法律去配合外國人，也會告訴外國人「要來日本就請遵循日本的法律與規範」。

(2) 國際化不等於政府必須要積極推動外語教育

神戶市役所認為國際化並不等於英語化或者外語化，因此，從神戶市的立場來看，並沒有特別去推廣強化英語或外語能力教育的政策。不過神戶市的一些 NPO 或者市、町層級的任務團體有時會主動推廣外語學習或者提出一些外國語教育的方案。

神戶市所重視外國人在日生活的三大課題

(1) 生活困難的克服

(2) 外國人就醫問題

(a) 醫院以英語診斷大致無礙

神戶市的公私立醫院與診所有大約 160 位可以以英文診斷的醫生，外籍

人士不論就醫前是否有先預約，大部份的診所都有會講英文的醫生。

(b) 健康檢查與外語健檢通知

神戶市政府會依照外國人所登記的母語發出健康檢查通知，並且告知哪些醫院可以用其母語診斷或者英語診斷，讓外國人也可以充分享受到神戶市政府的美意。(不過並不是每一種語言都能找到相應的醫院，不過在英語診斷方面大致沒有問題)

(c) 發行《能通外語的醫療機構指南(外国語の通じる医療機関ガイド)》

發行《能通外語醫療機構指南》，讓外國人平日就醫也可以找

到最方便的診所，能夠安心就醫。

(d) 多種健康方面的補助與諮詢

(3) 教育問題

由於強調「多元文化共生」，因此神戶對外國人在設置學校方面的政策採取較開放的態度。外國人也有設校自由，而且神戶市對於教育的內容以及方式原則上不干涉，如此才能讓外籍人士不擔心自己若長期居住於日本會使下一代但忘自身的文化，也能維持神戶市的多元性。目前神戶市共有八間外國人所設置的學校，三間朝鮮學校（北韓學校，同一個財團設置的）、一間華人學校、四間歐美語系學校。

雖然神戶對外籍人士的教育並不干涉，但是還是希望可以促進彼此的融合。因此神戶市鼓勵這些學校的所有活動也能對日本人及鄰近社區開放，同時也鼓勵日本人參與這些學校的活動。相對地，也鼓勵日本學校可以將活動對鄰近的外來移民社群開放。

神戶市的生活環境國際化相關措施

(1) 多語言資訊提供

重要的相關資訊神戶幾乎都會以中、韓、越、葡、西、印尼語等六種語言印製，供外國人參考。

(2) 神戶市外國人市民會議

從 2003 年開始，神戶市每年召開外國人市民會議，邀集市內各外國人社群代表參加，由神戶市政府國際交流課擔任主席以聽取外籍人士的需求相關資訊。並將結論與每年所做的「外國人市民生活、實際意向調查」合訂為報告書供神戶市政府各單位參考並做改進。

(3) 外國人諮詢窗口

「外國人諮詢窗口」在日本屬於相當普遍的措施，大阪、京都、川崎、橫濱…等外國人較多的都市幾乎都有類似的作法。但是神戶市役所表示神戶在這方面做得比其他的都市要來得更成功、更完備。此諮詢窗口的主要業務內容包括下列幾點：

(a) 電話翻譯協助填表

此諮詢窗口提供電話翻譯服務，主要當外國人需要填寫表格時，可以透過電話的聯繫來協助其完成表格，順利取得他們所需要的服務。

(b) 多語言多種類生活相關資訊諮詢

在多語言諮詢服務方面，神戶市的特點在於結合了縣市政府與民間的力量共同提供服務，且有專業分工的功能。詳見下表：

神戶市內

主事單位	內容	星期	時間	對應語言
神戶國際社群中心	與生活相關的全部資訊	週一~週五	10:00~17:00	英、中
	境內停留相關問題	每週一 第 1、3 週的週三	13:00~16:00	英、中
	行政手續	第 1、3 週的週三	13:00~16:00	英、中

兵庫縣層級

主事單位	內容	星期	時間	對應語言
兵庫縣國際交流協會外國人縣民資訊中心	與生活相關的全部資訊	週一~週五	09:00~12:00 13:00~17:00	英、中 西、葡
	法律諮詢	每週一	13:00~16:00	英、中 西、葡
	勞動諮詢	每週一	09:00~12:00 13:00~17:00	英、中 西、葡

國關係

主事單位	內容	星期	時間	對應語言
神戶地方法	人權	第二個週三	13:00~17:00	英語

附錄八 出國訪談記錄

務局人權擁護課		第四個週三	13:00~17:00	中文
大阪入國管理局神戶支局居留外國人綜合資訊中心	出入國問題	週一~週五	09:00~12:00 13:00~16:00	英、中
		星期二、四	09:00~12:00 13:00~16:00	葡
		星期五	09:00~12:00 13:00~16:00	西
兵庫縣勞動局外國人勞動者諮詢中心	勞動條件	週三、四	10:00~12:00 13:00~16:00	英
神戶公共職業安定所外國人顧用服務櫃檯	職業斡旋	週一	13:00~17:00	中
		週二	09:00~12:00 13:00~17:00	中
		週四	13:00~17:00	英、西、葡
內外學生中心(神戶)(針對留學生)	全部與生活相關的問題	週一~週五	09:00~17:00	英
亞洲福祉教育財團難民事業本部關係支局	難民的全部與生活相關問題	週一~週五	09:30~17:30	越

NGO

主事單位	內容	星期	時間	對應語言
神戶外國人救援網	全部與生活相關的問題	週三	14:00~20:00	英、中
		週六	11:00~17:00	西、葡

越南在神戶	全部與生活相關的問題	週二~週六	09:00~15:00	越
		週六	17:00~20:00	
在神戶定居外國人支援中心	全部與生活相關的問題	週一~週五	09:30~18:00	英、韓、越
亞洲女性自立計劃	全部與生活相關的問題	週三	11:00~17:00	英、葡、 タガログ語
CHIC	全部與生活相關的問題	週一~週五	09:30~16:30	英

(4) 防災相關資訊提供與共同演習

有鑑於神戶大地震時語言不通所造成的重大傷亡、救災不便以及重建困難性，因此神戶將防災與重建列為重點，不但印製多語版的緊急避難場所及方式資訊的手冊，也辦理防災重點國際講座，並且辦理共同防災演習。如同健康檢查的辦理方式，會依照登錄的母語發出演習通知單，讓日本人社群跟外國人社群共同進行防災演習。一方面可以提升防災及重建效率，另外一方面可以促進族群的交流與融合，讓日本人和外國人可以有更多的互動。

(5) 促進外國人社群與日本人社群的交流

- (a) 活動彼此開放
- (b) 共同演習
- (c) 舉辦市內國際交流活動
- (d) 外國人市民會議

(6) 培養翻譯志工並辦理翻譯志工登錄

(7) 多語印刷品出版

針對外國人的需求，神戶以多種語言印製了許多類別的印刷品供外籍人士索取，較重要的印刷品如下：

領域	名稱	語言	放置場所	備註
生活 情報	神戶市生活指南	七國語言 (日、英、 中、韓、西、 葡、越)	市公所、區 公所、KIC	同時也放在 神戶市的網 頁上提供下 載
	區政指南	五國語言 (中、英、 韓、葡、越)	區公所(外 國人登記窗 口)	
健康 保險 問題	國民健康保險摘 要	日英雙語	區公所(市 民課、保險 年金課)	
	神戶市的健康保 險	四國語言 (英、中、 韓、越)		
	神戶市的看護保 險制度	五國語言 (中、英、 韓、葡、越)		
保健 問題	母子健康手冊	9 國語言 (英、中、韓、 西、葡、泰、 越、印尼、 タガログ 語)	區公所(保 健福祉部)	
	預防接種與兒童 健康	英語	醫院	
	愛滋、性病概念宣 傳手冊	英語	醫院	
消防	外國人急救筆記	日文及 16 種	救護車	此外，兵庫

問題		語言		縣也製作了「外國人急救指南」(可在各大醫療機關索取，五國語言)
	住宅防火宣導文宣	三種語言 (英、中、韓)	消防署	
垃圾問題	倒垃圾的方法	五國語言 (中、英、韓、葡、越)	區公所	
教育問題	外國人學徒保護 相關資訊 「學校生活指南」 「歡迎來到神戶的小學」 「歡迎來到神戶的中學」	六國語言 (英、中、韓、越、西、葡)	向各學校相關對象分發	
觀光介紹	觀光地圖	四國語言 (日、英、中、韓)	市公所、市內各觀光資訊服務中心	
	神戶觀光指南	中、英、韓	同上	

與「大阪府活力創造部友好交流課」之訪談記錄整理：

訪問時間：10 月 19 日

訪問單位：大阪府活力創造部友好交流課

(大阪府にぎわい創造部友好交流課)

該課與談：播本裕典(大阪府活力創造部友好交流課國際化推進小組課長輔佐)

勝島小百合(大阪府活力創造部友好交流課國際化推進小組主査)

本院與談：辜晏宏(台灣經濟研究院顧問)

何振生(台灣經濟研究院副研究員)

陳子穎(台灣經濟研究院助理研究員)

范凱云(台灣經濟研究院助理研究員)

大阪府現行外籍人士概況：

根據法務省入國管理局在 2006 年 5 月公佈的統計數字，日本登記有案長期滯留的外國人在 2005 年已經達到 201 萬，創下了新高。其中大阪府的外國人數佔了 21 萬左右，約是全日本的 10%。在這 21 萬人之中，永住的外國人約 8 萬人、非永住但長期定居的約 2.6 萬人、外籍新郎或新娘約 2.5 萬人、留學生約 1.2 萬人。在大阪的外籍人士依照人數排序前四名分別是南北韓籍、中國籍(大阪府將中華民國籍計入中國籍)、巴西籍以及秘魯籍。

大阪府的國際化與日本的國際化：

友好交流課的播本裕典課長輔佐表示，其實日本中央的國際化政策推動其實比地方要來得慢，譬如說，大阪府大約在五年前就已經開始思考如何讓外國人能夠確實融入日本的社會，但是總務省卻是在今(2006)年才提出「多元文化共生地域推動計劃(地域における多文化共生推進プラン)」，而且此計劃只是個指導方針，欠缺具體內容，因此

如果要觀察日本國際化的具體措施，恐怕需要觀察各都市的作法。然而各都市具有不同的文化背景、外國人組成…等因素，因此各區域在作法上往往大異其趣。

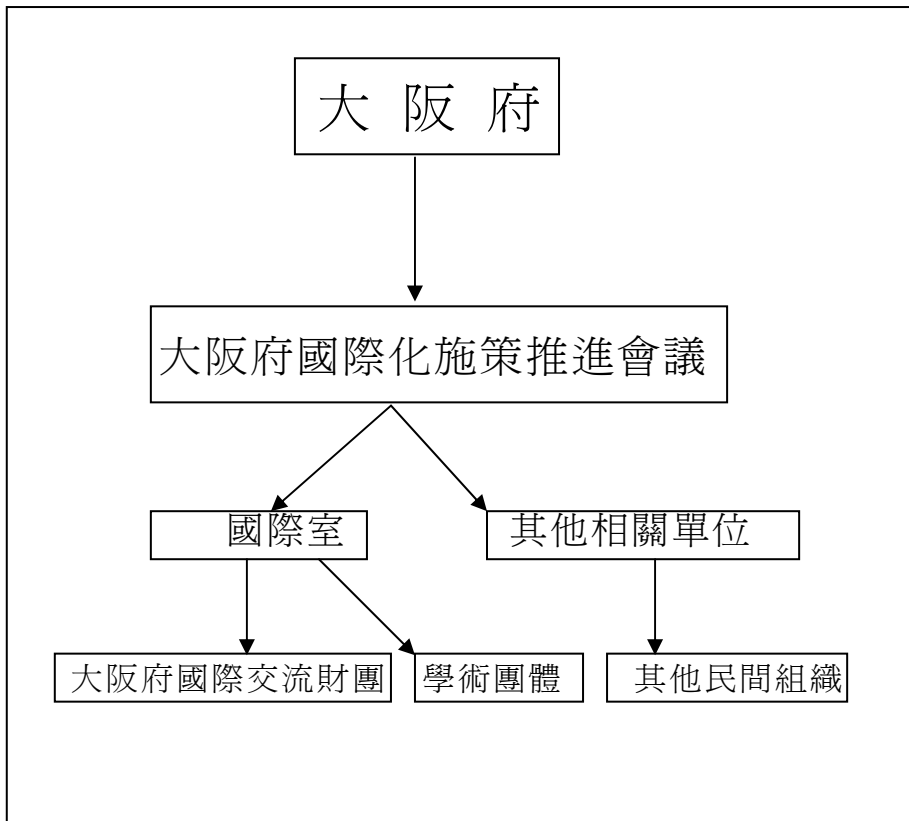
大阪府國際化政策的決策、落實與執行：

(1) 決策

大阪府雖設有活力創造部友好交流課國際室，然而國際化的決策並非由國際室片面決定。在大阪府設有「大阪府國際化施策推進會議」，此會議為國際化方針與整體策略的規劃中心，大阪府下的各部會都會參與此會議共商國際化推動的方針。

(2) 落實與執行

在國際化政策交辦之後，與政策相關的單位依照會議的決議制定更細部的作法，目前牽涉到具體措施制定的單位包括了國際室、教育委員會兒童生徒支援課、醫療對策課、企業誘致推進課、交通道路室以及公共建築室。其中最重要的負責單位為國際室，承辦了絕大多數的相關業務。另外，除了政府單位之外，「大阪府國際交流財團(OFIX)」是最重要的合作夥伴，幾乎所有國際室的業務都和大阪府國際交流財團直接合作，由其將各單位的措施更深入地推進民間、發揮作用。另外也有一些計劃交由大學或學術機關協助執行，例如：大阪外國語大學協助大阪府進行「外國人幫手(外国人サポーター)」的養成。



大阪府曾經推動過的幾項整體計畫：

(1) 大阪府國際化推進基本方針(1992年5月制定)

- (a) 推動大阪成為能夠具有地域代表性的焦點都市
- (b) 要讓大阪扮演世界交流的領導角色
- (c) 實現與世界共同生存、共同發展的大阪
- (d) 打造能夠了解異文化的大阪

(2) 關於居住大阪府外國人措施方針(2002年12月制定)

此項方針主要是由人權室所提出的概念，認為必須要讓大阪內的外國人可以過得尊嚴、與當地人共生。基於人權社會、對各別文化的尊重與共生、並讓外國人可以安心地在大阪居住，特別制定此一方針，其基本的方向包括下列五點：

- (a) 宣揚人權尊重的意識
 - (b) 強化居住情報的提供以及諮詢的功能
 - (c) 建立讓外國人可以安心的醫療、保健以及福利服務體制
 - (d) 強化國際理解的教育，並讓在日外國人的教育能夠得到充實
 - (e) 促進府政的參與
- (3) 大阪動能提升國際化戰略(2004年9月制定)
- 爲了實現1992年所制定的「大阪府國際化推進基本指針」，2004年9月規劃了三年內大阪府邁向國際化的發展目標，主要包括了「讓世界知道大阪的存在」以及「便於外國人活動的都市」兩大方向。
- (4) 大阪府觀光戰略計畫(2005年4月制定)
- (5) 「亞洲的活力都市，大阪的遠景」(2006年3月制定)
- 2000年12月大阪府制定了「大阪府再生、元氣倍增計劃~大阪府21世紀總合計劃」，爲了落實此計劃，大阪府選定亞洲作爲目標，提昇大阪在亞洲都市中的地位與重要性，其內容包括六個具體的發展方向：
- (a) 建構亞洲中心的機能
- 在此方向之下，大阪的努力目標包括「積極承辦2007年以後亞洲主要都市的高峰會」、「製作具有大阪觀點的節目向亞洲放送」以及「申辦在大阪舉行2008年的領袖高峰會議」。這些目標是希望讓大阪受到亞洲的注目，並且強化其吸收人材、物資以及信息的功能；另外，也希望透過強化大阪向亞洲各國的信息傳播能力，建構亞洲地區人材、物資和信息交流的平台。
- (b) 提昇大阪的活力與魅力
- 除了凸顯大阪既有的觀光資源、飲食…等都市特色之外，希望可以綠化都市環境、提升水的品質，並建設世界各國人民與大阪府民共享的城市。
- (c) 將大阪塑造成向亞洲開放的都市
- 利用大阪好客熱情的民族性來接待來自亞洲的客人，提高亞洲國家對於大阪的信賴度，進一步加強友好關係。另外，要提供

外國人完善的醫療服務，並讓外國人的子女可以放心地在大阪就學。

- (d) 促進大阪與亞洲地區的交流(未具體說明)
- (e) 建構支援亞洲發展的能力(未具體說明)
- (f) 強化大阪成爲備位首都的機能(未具體說明)

大阪府主要的國際化措施：

(1) 大阪府外國人諮詢中心（大阪外国人相談コーナー）

大阪府爲了瞭解並回應外國人在行政事項上的需求，因此設立外國人諮詢中心，以八種不同的外語提供諮詢服務。

- (a) 業務內容：服務的內容主要在提供多語言的情報、諮詢以及電話外語翻譯。在此中心設有主任諮詢員，原則上至少提供英語的面談、電話對談以及電子信件回覆。若是外國人以英語以外的語言進行諮詢時，主任諮詢員將會撥打電話給在大阪府所專業翻譯人員，以三方通話的方式進行諮詢。
- (b) 提供語言：英語、中文、韓語、西班牙語、葡萄牙語、泰語、菲律賓語、越南語。
- (c) 服務時間：每週一到週五 9:00~17:00

※ 大阪府表示，在大阪府的層級可以用以上的所有語言從事諮詢服務，不過在大阪內其他較次級的區域外國人諮詢服務中心就沒有辦法進行這麼多語言的服務，不過大體上來說，至少中文、英語、韓語的服務都不成問題。

(2) 專門爲外國人量身訂做的「一日資訊服務(一日インフォメーションサービス)」

這項措施主要是針對幾乎不懂日文的外國人所提供的，不只是提供日常生活所需要的諮詢，同時也提供專業問題方面的諮詢。將相關的專家或者業務負責人集合起來，現場提供外國人諮詢。但是這項「一日諮詢服務」一年只舉辦一次。

- (a) 業務內容：

(i) 情報提供、專業與生活諮詢
包括法律、人權、工作、出入境問題、勞動、就學、醫療、牙齒治療、藥劑、稅金問題、保險與年金問題、育兒問題、其他的生活相關問題。

(ii) 針對外國人服務措施的展覽
主要是希望透過展覽讓外國人知道大阪府針對外國人提供了哪些方面的服務，讓外國人可以更清楚日後遇問題的時候應該向哪些單位求助以及該利用大阪府的哪些措施或服務。

(b) 提供語言：英語、中文、韓語、西班牙語、葡萄牙語、泰語、印尼與、菲律賓與、越南語(共九種語言)。

(3) 「1000 名支援外國人幫手育成計劃」

大阪府計畫於 2005~2007 年這三年內，推動外國人幫手育成計畫，預計要培養 1000 名具外語能力的義工以提供外國人服務。這些義工的功能除了協助外國人在大阪的生活之外，也提供外國到大阪畢業旅行、召開國際會議時的服務。此計劃包含兩個階段：

(a) 訓練階段

大阪府將訓練的部份委託給大阪外國語大學辦理。此訓練的內容主要包括了一些擔任外國人幫手所必須知道的基本資訊、語言能力訓練以及演習，同時亦邀請曾經從事外國人相關服務者進行經驗以及心得的分享。

(b) 訓練完成後

訓練完成之後，這些義工(外國人幫手)將會在大阪府國際交流財團登記，由大阪府國際交流財團擔任總協調者，在有需要的時候進行義工協調或者調度的工作，並不定期提供進修課程、召開會議。

欲使用此項服務者，應先向大阪府國際交流財團提出申請，例如：台灣的學校若想要到大阪畢業旅行，可以先向大阪府國際交流財團提出申請，則大阪府國際交流財團將會盡可能安排義工協助。

(4) 教育幫手養成事業(教育サポーター養成事業)

這項服務主要是針對外國人的子女教育而設計的。外國人的小孩要進入大阪的高中、國中或者小學就讀，常常會遇到跟不上進度或者適應不良的問題，因此，爲了讓外國人可以放心的讓其子女享受日本的教育資源，大阪府教育委員會兒童生徒支援課以及國際室共同推動「教育幫手養成計劃」，提供外籍人士子女免費的課後輔導或者生活諮詢。

(5) 推動醫療國際化

大阪府未了讓外國人可以安心、便利地接受治療，因此積極推動醫療國際化計畫。此項計畫的內容要點包括下列幾點：

- (a) 針對從事「外國人醫療諮詢服務」的非營利機構提供補助金
- (b) 急救中心對外籍重症患者進行治療伴隨而來的醫療呆帳補助
- (c) 大阪府「外國人醫療情報指南網站服務」，提供日本的醫療保險體制說明、可用外國語診療的醫院、假日營業診療所的查詢…等醫療相關服務。另外，大阪府的健康福祉部醫療對策課亦設有「大阪府醫療機關情報系統 (<http://www.mfis.pref.osaka.jp/qg27scripts/qg/qg27.asp>)」，可以搜尋大阪府內提供特定語言(共十種語言)、特定診療科別(共 38 種科別)的診所查詢服務。

(6) 大阪府臨災外國人幫手講習及認證

此項措施主要是向神戶市學習而來的。當時神戶市鑒於阪神大地震由於語言溝通問題而產生的避難、救災問題，特別重視在臨災救援的問題。大阪府也認爲此項作法有其必要性，因此開始推動「大阪府臨災外國人幫手講習及認證」。此項措施已經運作了四年，不過由於近年來大阪沒有發生重大災害，因此這項措施並沒有真正的運用過。

(7) 大阪府提供多語言情報推進協議會的運作

此協議會主要的目的是爲了要結合府、市、村、町以及大阪府國際交流財團的力量，更有效率地提供各種語言的情報。所謂的更有效率包括了加快資訊的傳播速度，以及減少重複投資(節省資源做更

多種類的服務)。另外，亦負責許多資訊文宣的製作與印製，例如：「大阪生活必攜」、「多語言防災教育手冊」。

※雖說此協議會是要結合大阪府、43 個市町村以及大阪府國際交流財團的力量，但是大阪府表示由於町、村層級在這方面的能力多半不足，因此實質主導此協議會的是大阪府、16 個市和大阪府國際交流財團。

(8) 經營「識字日本語中心」

此中心並不直接從事日本語教學，但是針對住在日本的外國人提供他們哪裡可以學日語、語言交換、以及日語學習活動的相關資訊。

(9) 吸引外資企業(此部份大阪府方面未多做說明)

(10) 道路標誌外語化

大阪府的交通道路室推動道路標示英語化、羅馬拼音化行之有年，還有少數標示英語化還在努力當中。除了英語化之外，現在也逐漸在開始推動道路標示的中文化以及韓語化。

(11) 公共設施及建築標示的外語化

(12) 觀光交通友善化

(a) 製作「公共交通利用指南」

將所有大阪府內主要的交通工具的使用方法、金額、所需時間…等以多國語言製作成「公共交通利用指南」，提供外國人便利的交通服務。

(b) 觀光交通方式情報網頁製作

將大阪的公共交通機關利用相關的情報製作成爲多語搜尋網頁，提供外國人較爲便利的交通搜尋平台。

(c) 外國人專用交通諮詢櫃檯

在大阪較大的地鐵、JR 站(例如：大阪站、新大阪站、梅田站)設置外國人交通諮詢櫃檯，提供至少中、英、日、韓語的交通諮詢服務。

大阪府未來的政策發展重點：

- (1) 持續推動「外國人居易」以及「多元文化共生」的相關政策
- (2) 持續強化外國人到大阪的觀光
- (3) 強化大阪與亞洲(東北亞與東南亞)的各種交流與連結。

與「韓國教育與人力資源發展部國際教育合作處」訪談紀錄

訪談時間：10月26日 10:00am-12:00pm

訪談單位：韓國教育與人力發展資源部國際教育合作處

該處與談：李鍾奎（韓國教育與人力發展資源部國際教育合作處處長）

金千暎（韓國教育與人力發展資源部英語教育創新小組組長）

Kim Han Joo（韓國教育與人力發展資源部英語教育創新小組研究員）

本院與談：何振生（台灣經濟研究院副研究員）

陳子穎（台灣經濟研究院助理研究員）

教育人力資源部簡介

教育人力資源部負責教育政策的統籌管理和調整，向各級學校提供行政上和財政上的政策，管理地方教育行政機構和國立大學，進行教師培訓、推動終生教育等職能。教育人力資源部下設有國際交流信息交流局、人力資源管理局、人力資源發展局、人力資源綜合支援局、學校政策室、企劃管理室等單位。

國際教育合作處簡介

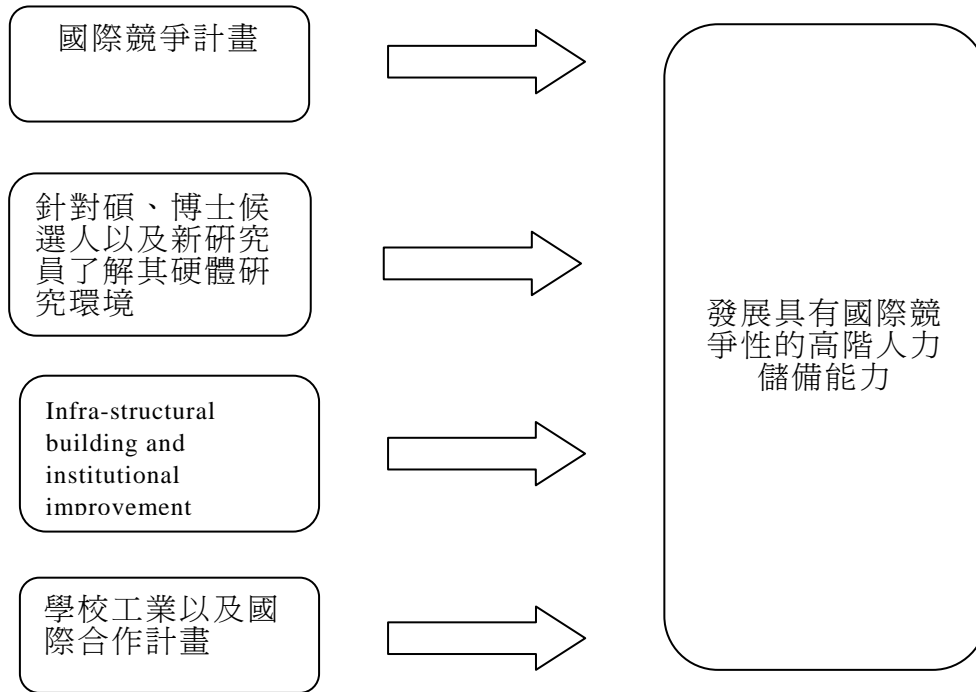
1. 促進與國際組織（如 UNESCO, APEC, OECD, ASEM 等）間的教育合作；
2. 透過與外國文化及教育交流的方式，培育國際交換學生；
3. 支持 UNESCO 的韓國國家會議以及亞太國際教育的運作；
4. 提供外國促進韓國教育之模式。

韓國吸引國際人才現況

1. 韓國目前不需要制定特別的政策吸引韓國留學生回國，由於韓國近年來經濟逐漸好轉，國外的留學生都會因為韓國國內的就業機會多而選擇回來，然而，韓國政府仍然針對發展高階人才則規劃「BK21計畫」(詳述如下)。

※BK21 (Brain Korea 21)

1. 目的：根據國際標準提供透過研究型大學發展高級人力之架構
2. 計畫簡介：
 - (1) 以世界標準發展研究中心大學：包括有每年 9 千萬韓圓補助科學技術、每年 1 千萬韓圓發展人類及社會科學、每年 5 千萬韓圓發展地方大學及建設研究所的基本設施。
 - (2) 提升研究所的研究能力：包括有每年 1 千 1 百萬韓圓補助特殊學系，如翻譯、中藥等、每年 3 千 8 百 50 萬韓圓補注重點項目。



圖：BK21 發展策略

3. BK21 執行成果：

- (1) 將大學的行政業務轉移至研究部門：參與計畫的學校中有 80%以上達成目標；
- (2) 針對年輕學者提供穩定的研究環境：預算中有 50-70%用來保障年輕、就業情況仍不穩定的學者，並提供 33,801 位大學在學生獎學金，以增進他們的外語能力及其他職業技巧；
- (3) 支持建構研究環境：建立過程監測系統以建構良好的研究環境；
- (4) 塑造穩定的環境供高階層人力發展：25.4%具有碩士學歷的科技人才繼續攻讀博士班，而有 56.9%的人才投入他們的領域工作。而在

具有博士學歷的人才當中，31%繼續博士後研究，29%則計畫持續進行工業相關研究、另有 29%則投入工作當中。

(5) 增加研究能力之邊際效應：SCI 等級的論文從 BK21 實施第一年的 3,765 篇，成長至實施第五年的 7,384 篇，1998 年時，韓國在 SCI 文章的篇數佔全世界第 18 名，於 1999、2000 年皆為 16 名，2001 年為 14 名、2002 及 2003 年則上升至 13 名。

(6) 地區大學之課程進階：支持地方大學推行建教合作創新課程，以增加學生之受僱率。

韓國英語教育與環境現況

1. 高支出，低成就。一年約有 100 億美金從父母身上掏出來，其中 30 億至 40 億美金為請私人家教，另外 60-70 億美金為在國外消費；國際排名落後，如 TOEFL，韓國在 227 個國家中排名第 93 名，亞洲的 32 個國家當中，排名 16 名；會話能力在全世界排名中吊車尾，是 108 個國家中的第 105 名（2001，ETS）。
2. 韓國人的英語能力不足，主要歸因於語言結構的不同。根據 2001 年 ETS 的調查，美國人認為最難學的語言依順序為阿拉伯語、中文、日語以及韓文，美國人大約要花上 2,400-2,700 個小時學習韓文，才能達到中等以上的程度。因此推定，對於韓國人來說，英語也是最困難的語言之一。
3. 韓國從 10 年前起就從小學三年級教英語，現在將推行從小學一年級即開始上英語課。到今年 12 月能達成 11 年英語教育。
4. 英語教師的需求數量從 2005 年起急遽的成長。尤其是本地英語教師之需求有增加的趨勢，除了學校之外，課後輔導、English village 計畫、大學的英語課等，也都需要本地英語教師的加入。

但是目前具有資格的本地教師短缺，且城鄉差距大。且有很高比例的英語教師對於在課堂中用英語講課沒有自信，根據 2006 年 5 月的調查，有 49.8%的教師有自信能勝任以英語教英文（其中小學為 39%、中學為 55%、高中為 50%）；而年輕教師的比率較資深教師要高。

5. 測驗聽、說、讀、寫的能力在各種英語考試中沒有被平均分配，如韓國 SAT 及只針對讀與聽的能力作測試；口頭測驗在一般學校的考試中並未有評量；偏重商業的英語測驗仍使英語學習者走向錯誤的學習方向。如 TOEIC，也只著重在讀與聽，而 TOEFL 則幫助亞洲的英語學習者有較為平衡的評量。
6. 英語學習時間短少。在韓國從小學到公中醫共有 952 堂課提供英語教學（小學 204 堂、中學 340 堂、高中 408 堂）；而要熟練外語能力達中及程度以上則約需有 2,400 個小時。
7. English Village 計畫。目的在於成為補足學校英語教育不足的角色、增進學習英語的興趣、促進地方政府對於英語教育開發的投資，目前已有 60 個地方政府承諾將辦理此項業務。

英語教育政策未來走向

1. 英語創新教育小組認為首要應強化學校中的英語教育，並往提高英語教師品質、增加本地英語教師數量、提供多種學習英語的機會等面向加強。
 - (1) 提高英語教師品質：教師的教育課程可朝創新、增加實作課程、使用英語作為課堂中講課的語言、加強英語教學的方法等。招募新的英語老師的標準也將提高，主要將加強在英語的熟練程度以及教學的技巧。另外，小學老師也應該接受英語面試或英語教學測驗。

且應規劃教師重新受訓的計畫，鼓勵教師繼續學習。

- (2) 增加本地英語教師數量：2010 年前所有中學應分派有至少一名本土英語教師，小學與高中則也將增加英語教師的數量。
- (3) 平衡測驗 4 種英語技巧：韓國 SAT 等英語測驗，應平衡英語聽、說、讀、寫之技巧，將英語學習導向正確方向。
- (4) 英語早期教育：2006 年 9 月至 2008 年 8 月期間，有 50 間參與研究的學校將評量一年級與二年級實施英語教育的成效。
- (5) 其他促進英語學習之評量：包括有 E 化學習、課後輔導、English only zone、特定電視頻道等計畫正規劃當中。

與「韓國產業經濟與貿易研究機構」的訪談紀錄

訪談時間：10月26日 02:00pm-04:00pm

訪談單位：KIET (Korea Institute for Industrial Economic and Trade)

該處與談：Heeseon Choi (KIET 副研究員)

本院與談：何振生 (台灣經濟研究院副研究員)

陳子穎 (台灣經濟研究院助理研究員)

KIET 簡介

1. KIET 是韓國政府於 1976 年設立的非營利研究機構，並於 1991 年正式更名爲韓國工業經濟與貿易研究院 (KIET)。
2. KIET 針對現今韓國政府所重視的議題，如企業與工業部門對於全球化趨勢、資訊革命等議題進行研究，並爲評量永續經濟發展，對於現今經濟政策作趨勢之調整，也是 KIET 主要的工作項目之一，另外也有關於平衡區域發展、核心工業研究、新興工業研究、工業競爭力、國際工業合作、小型及投資企業以及經濟預測等之研究。
3. KIET 設有一個研究中心及六個研究單位，分別爲國家平衡發展研究中心 (Research Center for Balanced National Development)、工業處 (Leading Industries Division)、服務工業處 (Service Industries Division)、工業競爭處 (Industrial Competitiveness Division)、小型及投資企業處 (Small and Venture Business Division)、經濟研究與景氣預測處-量性分析小組 (Economic Survey & Forecasting Division-Quantitative Analysis Team)、研究計畫與協調處 (Research Planning & Coordination Division)。
4. 本次接受訪談的 Dr. Choi 專長在於研究如何能促進勞工有更高的

生產力。

訪談內容

1. 韓國政府運用「金卡制度 (the Gold Card system)」(詳述如下) 吸引海外高科技人才來韓工作，其主管機關為工業與能源部 (Ministry of Industry and Energy)。「金卡制度 (the Gold Card system)」為韓國政府於 2000 年 11 月，仿效美國、日本與其他先進國家的吸引外國人才政策所實行的制度。
2. 外籍配偶人數約佔韓國人口的 1/10，且是在 2005 年至 2006 年期間突然增加的。主管機關為勞工部 (Ministry of labor)。而外籍勞工在韓國數量應該還不多，但有些像是印度籍的工程師，在一些企業的海外分公司工作，這個部份就很難去計算到實際情形。
3. 受訪者 Dr. Choi 提及，前天才剛有來自台灣「工研院產經趨勢研究中心」的研究人員拜訪他，也希望從 KIET 了解韓國在吸收海外人才之相關措施與政策。
4. 針對我們詢問的問題，Dr. Choi 並建議可拜訪其他相關研究機構，或從這些單位的網站中可獲得相關資料，包括有 KEDI (Korean Education Development Institute)、韓國勞工機構 (Korean Labor Institute, KLI) 等。其中 KLI 的 Lee-Kyu Young 對於勞工市場及其他勞工問題，在近年來也發表許多相關的英文研究。

※ 金卡系統¹

背景簡介

亞洲金融危機之後，韓國從發展高科技資訊產業著手，開始了一系列資訊網路科技政策的計劃，如 Cyber-Korea 21、e-Korea。當時，中小型創投企業在高科技資訊產業獲得成功，許多數位內容、遊戲公司孕育而生，也促進韓國經濟的起飛。然而，有鑑於中小型創投企業缺少高技術人才的問題日益突顯，甚至阻礙著產業的進一步發展。因此，韓國政府在經過一次對 1 千多家廠商的調查之後，決定實施金卡制度，幫助中小型創投企業解決高技術人才的缺口問題，增強科技研發的能力。

金卡系統實施現況

現階段，金卡制度由韓國政府投資的韓國產業技術財團為主要負責組織，並從事相關活動的推廣。對於金卡制度的推動，韓國產業技術財團一方面舉辦各種形式的推廣活動，向國內企業宣傳從海外招聘人才的「金卡制度」，並介紹從海外招聘人才推動企業發展的成功事例，另一方面，該組織還與企業合作，向海外派遣「金卡制度」宣傳調查團，宣傳韓國的「金卡制度」，同時也探索引進高技術人才的可行性。為了增加該制度的宣傳廣度，韓國產業技術財團透過網路從海外招聘技術人才，並為此開設專門網站。該財團並在機構內設立了『海外技術人力實務運營委員會』，瞭解企業利用金卡制度從海外引進人才的情況，及時發現問題並幫助企業尋找解決辦法，同時聽取應聘海外人才的意見，並幫助他們解決在韓工作中遇到的實際困難。

韓國政府在實施金卡制度的初期，為企業招聘海外人才開放了資訊通信和電子商務兩個專業領域。後來，開放的專業領域逐步擴大到生物科技、納米技術、新型材料（包括冶金、精密陶瓷和化

¹ 資料來源：<http://hk.knowledge.yahoo.com/question/?qid=7006092405102>

工)、運輸機械、數位家電和環境能源等 6 個專業領域。韓國企業通過金卡制度從海外招聘的人才的條件是有在所應聘專業領域工作 5 年以上，或者獲得所應聘專業學士以上學位、在所應聘專業領域工作 2 年以上。

韓國招聘海外高技術人才的主體為企業，所需人才由企業自主決定。企業作出招聘決定並選好人才後，對應聘者進行短期培訓和試用，然後由企業與應聘者雙方簽訂合同。合同規定雙方的責任和義務、應聘者的服務年限和薪金待遇等。企業向應聘者提供的薪金待遇根據其工作能力及對企業所作的貢獻決定，通常為年薪 3000 萬韓元（約合 2.5 萬美元），特殊高級技術人才的待遇更高。

韓國企業通過金卡制度從海外招聘科技人才，經由韓國法務部批准，由外國人出入境管理所負責出入境管理。這些海外科技人才分為兩類，一類是普通技術人才，另一類為高級技術人才。這兩類人才可分別獲得在韓滯留 2 年和 3 年的工作簽證。如果企業和應聘者續約，簽證期可以相應延長，最高可達 10 年的居留期。高級技術人才入境後，可在類似的兩個技術領域工作，也可另擇工作崗位或者在本崗位外另兼兩個以內的職務。普通技術人才則不能從事本技術工種以外的工作，也不能另擇和另兼崗位。

實施成效

根據韓國產業技術財團 2004 年的最新統計，自金卡制度實行以來，申請招聘海外技術人才的韓國企業共 141 個，應聘的海外技術人才共 272 人。韓國企業先後聘用的海外技術人才 230 人。這些海外技術人才主要來自印度、越南、中國、美國、英國、俄羅斯等 14 個國家或地區。其中，印度最多，達 136 人；越南排第二位，為 43 人。目前，共有 124 名海外技術人才服務於 81 家韓國企業，其餘 99 人因各種原因已離開韓國。

在韓國開放的招聘海外技術人才的領域中，實際聘用的人才大多從事軟體設計、電子商務和數位技術業務。除新型材料和環境

能源兩個領域各有 1 人應聘外，生物技術、納米技術和運輸機械 3 個領域無任何應聘者，中國先後有 15 人被韓國企業聘用，但有 6 人已離韓回國。根據調查的結果，韓國企業提供的薪金待遇偏低是其偏重招聘印度、越南等國技術人才、先進國家應聘人才少及一些被聘用海外人才離去的主要原因。

※ 所得稅優惠²

對外國人在韓國工作所取得的所得稅優惠，也是韓國對外國人才的優惠政策。2002 年 7 月 7 日，韓國政府宣佈，從 2003 年 1 月起大幅降低在韓工作外國人的個人所得稅以及外商投資企業的公司所得稅。這項新的稅收優惠政策旨在吸引更多的國際人才和外國資本，以促進韓國的經濟發展。

韓國財政經濟部宣佈，將外籍人員個人所得稅的稅率從 7.5%~25.7%降低到 5.5%~21.7%，對象是在跨國公司韓國分公司或韓國國內企業工作並向韓國政府納稅的外國人，該規定對外國人的所得稅率，平均調降了 20%。韓政府同時規定，受雇在韓國工作的外籍人員的海外勞務津貼（如生活費津貼、勞動強度差別津貼、教育津貼等）若不超過其基本工資的 40%，可全部免稅，而韓國稅法原來規定的免稅比例是 20%，這次提高了一倍。這個新的減稅方案，使得外國人個人所得稅的降稅幅度為 15.4~27.2%。而韓國這項降稅政策主要也是對應於新加坡不斷採取外國人減稅的方式吸引人才。

² 資料來源同註 1。

與「韓國國際經濟政策研究院」的訪談紀錄

訪談時間：10 月 27 日 10:00am-12:00pm

訪談單位：韓國 KIEP (Korea Institute for International Economic Policy)

該處與談：Sang-yirl Nam 南相烈 (APEC 研究中心執行長)

Eunsuk Lee 李恩碩 (Assistant Director)

Shinhye Hwang 黃欣惠

本院與談：何振生 (台灣經濟研究院副研究員)

陳子穎 (台灣經濟研究院助理研究員)

KIEP 簡介

KIEP 於 1990 年成立，是為 gov-funded 的經濟研究機構，KIEP 提供政府在主要國際經濟政策議題上建言與諮詢，也擔任韓國國際經濟政策的智庫。KIEP 設有華盛頓分部以及北京辦公室，提供當地及時經濟資訊，並且 KIEP 也設有東北亞經濟合作中心、APEC 研究中心、PECC 韓國秘書處 (KOPEC) 等。

訪談內容

1. 1988 年的奧運以及 2002 年的世界杯足球賽，對於韓國加速國際化腳步皆有很大的幫助，同時也促使韓國經濟起飛，外國留學生回國就職，特別是年輕一代的情況更為明顯。
2. 韓國有 NGO 團體針對在韓外籍人士規劃語言學習計畫，讓在韓國生活的外籍人士能夠學習韓文，受訪者提到，如果韓國的外籍配偶不會韓文或無法融入韓國文化，其家庭生活恐會因為韓國習俗的關係造成很多問題 (韓國人很以自己的文化為傲)。因此，韓國的性別與家庭部 (Ministry of Gender and Family) 特針對外籍配偶製作相關 brochure，使其融入當地生活。

3. 有關外籍勞工方面，通常白領的外籍勞工非隻身在韓，他們通常也會帶他們的眷屬一起到韓國工作，因而無法融入韓國的社會當中。但是藍領的勞工有規定不能帶眷屬一起來工作，且有居留的期限。高學歷的外籍人士通常會聚集在哈南洞地區，藍領外籍勞工的聚集地區則多在首爾市外，類似像”國際街”的區域。Dr. Lee 舉例，像美國有很多墨西哥勞工組織，協助在美的墨籍勞工所有生活瑣事，他期待韓國未來也能有類似的組織協助外籍勞工在韓國的生活。
4. Dr. Lee 提到她的外籍朋友到韓國生活的經驗，外籍朋友認為韓國的地鐵很方便，不同的地鐵路線用顏色以及編號來區分，外籍人士能夠很清楚辨認，且首爾的計程車上皆貼有 call center 的電話，方便外籍人士正確傳達訊息給司機，另外在首爾較大條的路上也都可以找到 Information Center。但是，這種便利僅限於首爾地區，若在鄉村地區就比較困難，而且在國外通常僅能拿到首爾地圖而已。然而，首爾固然便利，其地政系統卻很不清楚，如地址僅標示區域和號碼，對於外籍人士（甚至是當地人）來說要找地點是非常麻煩的事，這一點韓國政府正在研議改進當中。
5. 韓國有兩處自由貿易區（Free Trade Zone），分別位於濟州島以及仁川，因此這兩個地區有較為國際化的措施與政策，如在濟州島即設有第二官方語言，且兩區皆設有多所國際學校。

與「首爾外國人協助中心」的訪談紀錄

訪談時間：10月27日 03:00pm-04:00pm

訪談單位：首爾外國人協助中心 (Seoul Help Center for foreigners)

該處與談：Han, Heekyoung

本院與談：何振生 (台灣經濟研究院副研究員)

陳子穎 (台灣經濟研究院助理研究員)

前言

至韓國訪談前，本研究團隊利用網路搜尋到 Seoul Help Center for foreigners 的網站 (<http://shc.seoul.go.kr/>)，該網站製作精美，可供國內相關單位參考之外，更設有諮詢櫃檯，供外籍人士諮詢，為了解該中心運作方式，本研究團隊遂決定以外籍人士身分實際走訪該中心。

外國人協助中心實際體驗

外國人協助中心設在首爾市政府中，本研究團隊搭乘地鐵坐到 city Hall 站，在地鐵地下道中即可看見明顯的” Seoul Help Center for foreigners” 立牌及方向標示。進入首爾市政府後，由於政府機關單位門口皆有安檢，需要換證件才得以進入，然在我們表明外籍人士身分，要來諮詢外國人協助中心之後，門口安檢人員即放行，讓我們進入。該中心位在首爾市政府一樓，於門口即有大型立牌標示，對於外籍人士來說很清楚、很好找。

外國人協助中心實際上為一個櫃檯，有兩位服務人員，本研究團隊藉由希望能夠在首爾尋找燈飾賣場為題，了解其協助的方式與品質：

1. 協助本研究團隊解決問題的服務人員英語流利，溝通上沒有問題，並在我們提出問題後協助上網瀏覽燈飾賣場，並提供相關英文手冊及地圖，方便我們查詢。

2. 除了櫃檯兩位服務人員以外，如外籍人士詢問較為專業的問題，如在首爾投資等問題，則由諮詢櫃檯協助轉介到貿易投資諮詢辦公室（位在櫃檯後方），因此，除了日常生活問題可由第一線的櫃檯解決之外，專業問題也能夠透過櫃檯轉介詢問到相關的市府人員。
3. 外籍人士會關切到的問題，皆有相關 brochure 可供參，如找工作、醫療服務、勞工相關法令措施、生活的便利服務等，印刷品種類多且齊全。

外國人協助中心網站簡介

外國人協助中心網站主要分為七大部分：

1. 關於我們：裡面包括有外國人協助中心的簡介、以及 Seoul Help Center for foreigners Advisory Committee (SHCAC) 的簡介。
2. 服務項目：包括兩大部分，第一部分為日常生活服務，包括有醫療服務、體驗首爾活動、首爾城市會議 (Seoul Town Meeting)；第二部份為投資支持服務，包括有投資諮詢、線上工作協助系統。
3. 投資：分為三大部分，第一部分為外國人投資，包括有首爾簡介、商業環境、鼓勵以及行政上的支持措施、在首爾作生意相關資訊。
4. 在首爾生活相關事項：包括有進出首爾資訊、銀行、交通運輸、房事、醫療服務、媒體與溝通、教育、文化與休閒、shopping、運動、公園以及藝術街、網站連結等。
5. 熱線：Q & A 以及 FAQ。
6. 社群：包括有論壇資料庫、重大事件等。
7. 最新消息。

※ 首爾城市會議³ (Seoul Town Meeting)

首爾城市會議由首爾市政府 (Seoul Metropolitan Government, SMG) 主辦，由外國人協助中心 (Seoul Help Center

³ See, e.g., SEOUL METROPOLITAN GOVERNMENT, SEOUL HELP CENTER FOR FOREIGNERS (2006)

for Foreigners) 協辦，自 2000 年起，每年邀集所有在首爾的外籍居民共同討論生活議題，使外籍居民有個絕佳的平台表達意見、經驗交流與分享，並提出建言供首爾市政府參考改善。過去也曾從此會議中提交許多相關建議，藉以改善外籍居民的生活品質，如 2005 年便討論首爾自來水的水質等。今年會議為第七屆，主要將討論三個議題，包括有 4 年城市綜合計畫、漢江更新計畫、首爾回收政策等。

與「上海國際問題研究所」之訪談紀錄整理

訪問時間：2006 年 12 月 12 日

訪問單位：上海國際問題研究所

該所與談：汪小樹(上海國際問題研究所副所長)

周忠菲(上海國際問題研究所世界經濟研究室主任)

張海冰(上海國際問題研究所世界經濟研究室副主任)

馬 櫻(上海國際問題研究所亞太研究室副主任)

王偉軍(上海國際問題研究所日本研究室副研究員)

本院與談：周子欽(台灣經濟研究院副研究員)

余慕薌(台灣經濟研究院助理研究員)

唐千惠(台灣經濟研究院助理研究員)

范凱云(台灣經濟研究院助理研究員)

單位簡介：

上海國際問題研究所建於 1960 年，隸屬於上海市政府，是中國從事外交戰略與政策研究的主要智庫之一。該所的主要目標和任務是從學術和政策角度，對現代國際政治、經濟和安全問題及中國的對外關係進行跨領域的研究，並為中央政府和上海政府提供國際事務方面的諮詢意見。該所現有人員共逾 80 人，其中 30 人為資深研究人員。

認為要吸引國際人潮，幾個比較關鍵的面向：

1. 語言環境與相關軟體建設
2. 地方必須要有其特色：看得到的硬體設備與購物環境
3. 多元的文化與飲食
4. 市場的縱深與幅度(區位因素)
5. 政治穩定性(尤其對外商而言特別重要)

上海市國際化的發展與利基：

1. 由於中國改革開放及經濟發展的帶動，近年來到上海工作、居住、觀光的外國人人數呈現逐年上升的趨勢，加上成功申辦 2010 年上海世博會，促成上海經濟社會得以加速發展的歷史性機遇，因此上海市政府也開始注重國際化環境建構的課題。而國際化環境的建構，牽涉到是針對投資者、經商或是短期觀光等不同對象。
2. 就觀光層面而言，除了國際化的環境之外，強調當地的特色更是重點，例如上海因其特殊的歷史背景，而有許多東西方不同風格的建築，加上城市改造也都強調結合現代文明與傳統文化，同時兼具懷舊與異國風情，對外國人來此觀光構成很大的吸引力。
3. 此外，上海旅遊市場的特徵是其擁有廣大的腹地，加上發達的旅館業、飲食業、零售業，以及低廉的物價等，都是上海發展觀光的條件優勢。
4. 從商業的角度來看，上海的地理位置優越，加上其在區域經濟發展的中心地位與核心作用日益突出，使得上海市政府極力推動「一個龍頭、四個中心」計畫，希望能在 2010 年將上海打造成為經濟、貿易、金融和航運的國際中心城市，並作為長江三角洲的龍頭城市。
5. 而上海也因此吸引許多跨國公司到上海設立總部，目前到中國發展的跨國公司，有五分之四的總部都設在上海。
6. 此外，上海市政府為吸引外資進駐，也提供許多優惠措施。
7. 在通關方面，領先全國首先實行「海關五加二」，即週一到週日皆不放假休息，並加快貨物通關速度，讓業者能搶得商機，不因行政作業而有所耽誤。
8. 另外，審核效率高、批准落戶快速，加上政治穩定也都是吸引外資到上海投資的原因，例如金融市場開放後，外資銀行的資格審批速度加快，平均只要六個月。而上海設有外商、台商協會，當外國企業碰到問題時皆可向協會反應，再由協會與上海市政府協調。
9. 此外，外資如落戶在郊區，和當地政府產生有關徵地、建廠方面的問題，上海市政府也都會出面協調。
10. 每年上海市政府也會根據經濟發展方向召開「市長諮詢會議」，邀

請全球跨國公司總裁針對上海城市發展課題進行討論，聽取意見，雖然主題是城市發展，但其實招商意味更高。

11. 根據上海美商商會所做的「2006年上海商業環境調查」，主要提到上海在吸引資金、人才進入方面都應再加強，雖然勞動力充足，但欠缺高階人才，尤其是金融管理人才。因此在人才引進方面，上海市政府也提供許多優惠措施，例如發放人才引進證、最低工資標準、安排外籍工作人士家屬、子女的工作就學等。上海設有許多外國人學校，例如美國學校、台商子弟學校等，甚至可以使用台灣的教材教學。
12. 外國人到上海工作，也為其家眷設有「太太協會」，讓她們學習中國的文化、語言、烹飪等技藝，以安頓外籍工作人士眷屬的生活。外籍人士在上海的居住地，也都相對集中，形成「小區」建設，提供外籍人士較為便利、親善的生活環境。
13. 另外，雖然中國的戶口限制與戶籍制度較為嚴格，但對於外籍人士也有部分放寬。
14. 在吸引外籍教師方面，對於科研經費、住宿等也都有補貼。
15. 而在外國人滿意度調查方面，上海也勝過北京，主要因為上海物價低廉、生活水準高、治安良好等因素。
16. 本地人才工資低廉，低階人才只需要 750 元人民幣即可聘請，大大降低外資的成本。

上海為提升國際化及國際競爭力所做的努力：

1. 上海近幾年也著重於培訓本土技術人才，如 IT 產業的技職培訓，另外也強調高階人才的培養。由於目前中國的大學教育基礎仍比較差，因此提供公費補貼出國留學，再回國服務等方案。
2. 每年舉辦「市政諮詢會議」，聆聽跨國公司、總裁的意見(不只邀請在上海的公司，也邀請在國外的重要企業或者外國在中國的總領事)。由於此市政諮詢會議直接呈報市長，因此會議的決議有相當的影響力。
3. 在法制規範方面，上海市政府重視民眾的法制教育，因此設有法制

頻道，定期播放法律方面的電視節目、案例分析等，讓一般市民及外來人口都能接觸並理解上海市的法律規範。

4. 重視外語及專業外語的訓練，30~40 歲的人才語言能力尚不足，但是現在 10 幾歲到 20 多歲的人外語能力已經有顯著的進步，在與國際打交道上已經不成問題。

上海國際化的困境：

1. 整體來說，在國際化面向上，語言環境是上海最弱的一環。但是上海在學習英語的政策落實程度很高，現在的小學生很早就開始學習英文，加上家長也都普遍重視小孩的英語學習教育，課後補習英語的風氣很盛，因此以後可能會出現漢語邊緣化的情況。所以雖然上海目前缺乏專業的外語人才，但是在下一代開始進入社會後，應該會有很大的轉變。
2. 上海在城市發展任務裡，尤其是城市與其周邊的規劃、城市產業佈局等面向，是上海城市化發展所面臨的挑戰。但是上海是在鄧小平南巡講話之後才開始發展的，因此在城市規劃方面，重大建設的搬遷會比較容易。
3. 此外，由於硬體建設的快速發展，導致上海的環境污染較為嚴重，水質及空氣品質不好、缺乏綠地，加上人的素質、貧富差距大等軟體建設未與硬體建設一起提升，都是上海要轉型為國際化都市所面臨的問題。
4. 在語言環境方面，上海的語言水準尤其是英語程度仍不夠高；在語言政策方面，長遠看來也不會太可能會將英文列為第二官方語言，目前趨勢僅止於學習兩種以上的外語。
5. 上海往國際化的發展中，一定程度的忽略了「本土」。常常說上海的北歐、上海的波蘭，但是常常忽略「上海的上海」在哪裡。

對台灣觀光業的建議

未來開放大陸居民到台灣旅遊後，台灣應加強宣傳，並與大陸較為優良的旅行社合作，以提升旅遊服務品質，同時也應加強旅遊景點

全球地方化台灣國際接軌政策研究

的建設與規劃。

與「上海社會科學院」之訪談紀錄整理

訪問時間：2006年12月12日

訪問單位：上海社會科學院

該院與談：尤安山(港澳研究中心主任)

朱連慶(商業研究中心主任)

王海良(台港澳交流辦公室主任)

本院與談：周子欽(台灣經濟研究院副研究員)

余慕薌(台灣經濟研究院助理研究員)

唐千惠(台灣經濟研究院助理研究員)

范凱云(台灣經濟研究院助理研究員)

單位簡介：

上海社會科學院建於1958年，是中國最早建立的社會科學院，由當時的上海財經學院、華東政法學院、復旦大學法律系、中國科學院上海經濟研究所和上海歷史研究所合併而成。初期設有哲學、經濟、歷史、政治法律和國際問題5個研究所。上海社會科學院是上海目前唯一的綜合性人文和社會科學研究機構，也是全中國最大的地方社會科學院。現設有15個研究所，9個院直屬單位、10多個院直屬研究中心。在職工作人員700多人，其中專業技術人員約500人。上海社會科學院以基礎理論研究為主，以應用決策研究為重點，發展目標是以社會主義現代化建設中的重要理論和現實問題為方向，為中國重要的思想和科學發展的研究基地。

上海的國際化發展

1. 上海在中國是國際化程度較高的城市，根據一些美國、香港的外電、外報都指出目前上海是外商投資中國的焦點。90年代初期，上海的商業、貿易開始發展，上海市政府面臨改革開放的壓力，提出許多政策，其立意都是要促進國際化。92年，上海以經濟建設為主要工作，並推動工業、企業改革，加上零售業開放，開始進行

加工、品牌代理等，吸引外人投資增加，當時外資約佔 49%。94 年中期，上海市政府推動第九個五年計畫，目標是邁向 21 世紀的上海，當時上海市政府整合全市的政經部門制定一系列的對外開放政策，國際化的推動還是以政府的主導性比較強。而經濟開放程度越大，也為上海的國際化帶來更多條件。因為投資環境的改善，帶動了生活環境國際化的改善。所以經濟開放不僅促進投資，也對社會文化、消費與生活型態等帶來大幅度的改變。

2. 外商的進入影響了中國現代企業的制度改革，例如多元化投資、股權、專業經理人制度等。經濟開放增加了外商與本國企業的交流機會，雙方相互磨合改進，尤其在中國加入 WTO 後，商業全面開放，對民眾思想以及社會產生許多影響，上海隨著這波國際化腳步，在消費、生活習慣等方面也有很大的轉變，例如目前有許多國際一線品牌進駐上海商圈。而隨著越來越多的外商進駐，上海出現了外商住宅（如虹橋、浦東等地）、領事、中高檔小區等，生活環境與配備都逐漸趨向國際化，例如浦東機場、南匯深水港（可容納一百萬人的港城）、道路交通等都已經在籌備中。
3. 觀光、商務等經濟活動創造了上海友善、寬鬆的硬體與法規環境，但是軟體條件仍然不足。根據滬港城市競爭力研究調查顯示，兩個城市在軟體建設方面的差距，遠大於硬體建設，尤其是民眾素質、交通秩序、文化教育、服務業品質等是目前上海創造國際化環境所面臨的問題。因此上海市政府現在配合中央政策推行“和諧社會”，希望透過人性化管理，提升民眾素質等軟體條件。（補充：在香港與中大共同訂定的影響城市競爭力三十大指標中，從一分到五分，上海與香港的差距約兩分）。

上海國際化的軟件措施

1. 在所有國際化的軟體環境中，上海政府最重視語言政策，尤其是英語，可說是未經認可的第二官方語言。在上海小學一年級就開始學習英語，而英語也被政府列為三大功課之一，現在反而出現了外語教育過熱的現象。另外也設有許多英語認證考試，例如小學通用口

語英語考試、通用英語水平考試等。雖然政府大力推動，但是目前在語言環境方面，上海仍面臨英語教育方式偏頗（注重考試較不重視口語應用）、拼音用法不統一、上海外商銀行普遍認為員工語言能力不足等問題。

2. 長住上海的外籍人士約 12 萬人，佔了全部人口的 0.7%。而外籍人士居住地多集中在中高檔小區，這些小區採取會員制，提供生活、娛樂等對中國人與外籍人士的高檔綜合服務，不僅僅針對外籍人士。目前上海外籍人士在生活上，覺得較為方便的是飲食、商業等方面，而較不方便的是醫療、語言環境等。例如北京因為有許多外交領事館、跨國公司，因此有一兩家由外資建造，專門服務外籍人士的國際醫院，而上海目前尚未有相關設施。
3. 在社會融合方面，上海因為國際化程度較高，民眾也重視學習外語、喜歡與外國人接觸，加上市政府在公園、公共場所等地設立「英語角」，提供外籍人士與本地人交流、溝通的機會，所以上海對外籍人士的接納程度較高。但是，在外籍配偶等異地婚姻議題上，因為上海戶籍管理嚴格，一般情況配偶要在上海居住 15 年才能將戶口移至上海（涉外婚姻則要 20 年）。然而在對外人口面向上，政策開始放寬，提供許多便利措施，例如簽證、市民戶口、長住戶口等，只要兩個星期就可以辦理。
4. 在人才引進方面，上海提供許多吸引外籍人才的優惠措施，例如外籍教授到上海任教即享有許多優惠，例如配偶不需居住 15 年，即可設籍上海；而薪資、工作福利等方面之優惠各單位規定不同，主要還是由民間機構各自決定。

北京的其中一個國際化重要特點

外國人常反應上海的醫療水平不足，提供外國人的醫療整備亦不夠充分，雖有極少數可以用英語問診的醫院，但是仍然不足。相對而言，北京由於有幾十萬的外國人，因此有許多所謂的國際醫院，在那些醫院當中不但能夠提供外國人所需要的醫療品質，亦能降低外國人就醫的語言障礙。

與「上海城市規劃局」之訪談紀錄整理

訪問時間：2006年12月13日

訪問單位：上海城市規劃局

該局與談：朱靜芝(上海城市規劃局外事辦公室副主任)

夏建忠(上海城市規劃局總工程師辦公室主任)

范宇(上海城市規劃局主任助理)

顧承兵(上海城市規劃局規劃業務處工程師)

本院與談：周子欽(台灣經濟研究院副研究員)

余慕薌(台灣經濟研究院助理研究員)

唐千惠(台灣經濟研究院助理研究員)

范凱云(台灣經濟研究院助理研究員)

單位簡介：

上海城市規劃管理局是上海市政府主管全市城市規劃工作的直屬機構，其主要職責包括執行有關城市總體規劃、城市建設的政策方針、分區規劃、審核審批各類城市設計方案、協調全市拆除違法建築工作、全市性城市規劃展示、城市資訊系統建設規劃、保存歷史文化古蹟等。

上海市的規劃與發展

1. 上海城市規劃局簡報如附件。
2. 「一十五」時期，是上海城市化快速發展的關鍵期，加上浦東開發以及籌備中國2010年上海世博會等契機，上海加快建設「四個中心」：國際經濟、金融、貿易和航運中心的願景。而這四大中心建設也可說是上海國際化的指標，配合這個目標，上海市政府致力於提升居住、交通等服務的便利性，並希望在全球化的產業分工中，藉由提高上海城市地區的競爭位階，達到長三角的區域整合。因此，在城市規劃方面，上海進行舊區更新，設置居委會，從基層社區建設開始重整，同時也建設許多國際化學校，此外即便一般的本地學校也招收外籍人士的子女就學。

以空間規劃及有序管理創造友善環境

1. 「融合」是上海城市規劃的理念，爲了達到都市與綠地均衡化配置、建立多元化社會居住空間、公共設施人性化佈局等目標，上海市政府將功能佈局（規劃金融區、工業區等）、居住品質（規劃不同檔次的居住區）與區位因素作爲城市規劃的三大方針。
2. 另外，爲了有效管理人口成長與居住問題，上海市政府針對外籍人士與市民都採取一些具體措施，例如將外籍人士集結的外來居住社區規劃，納入「有序管理」，使其與原有社區融合。
3. 在外來民工的購屋、住房上也都有相關配套管理措施。爲符合城市房屋結構的合理比例，上海市政府也根據地區品質進行開發，例如古水、虹橋開發區即屬高檔商務區。而在城市總體規劃的執行層面，以中央法規爲主，地方配合中央政策進行建設，但在具體操作上以地方爲主，中央不過多干涉。

上海對於外籍人才引進的政策

人才引進一直都是上海市政府的重點政策之一，但由於近年外來人口的大量湧入，人才引進門檻已不如之前寬鬆。即便如此，上海的外籍人士仍呈現歷年增加的趨勢。

外籍人士對上海不滿之處

根據上海統計局針對外籍人士所做的滿意度調查顯示，外籍人士對上海較不滿意之處多爲服務水平、公部門行政效率等軟體環境問題，而硬體設施方面的抱怨較少。而在 2006 年的「市長諮詢會議」，跨國公司的總裁們也多針對上海的智慧財產權保護、人才引進、創新能力等問題表示關注。

上海在國際化方面所面臨的問題

上海目前在國際化進程面臨的障礙包括環境問題、居住問題、交通問題、資源缺乏（土地、能源不足）、空間容量（城市空間有限，使得城鄉無法協調發展）、法治背景（民衆的法治認知仍不夠，與國際銜

接有待努力)、人口問題(長住人口大量進入,城市管理壓力大以及人口結構老年化)等。因此上海市政府近年來致力於採取各項措施,以期改善上述問題,例如在城市空間方面,進行土地集約利用,強調區域協調;開發轉型能源,加大儲備功能,因應能源短缺問題;在人口方面,進行外來人口疏導管理;在環境方面,則著重水源安全。但是在管理層面,由於地方政府自治權仍有限,受到中央政策影響,因此對城市管理的客觀要求不高,另外,民眾素質仍無法跟上經濟發展的腳步。

與「上海市旅遊事業管理委員會」之訪談紀錄整理

訪問時間：2006年12月13日

訪問單位：上海市旅遊事業管理委員會

該會與談：程梅紅(上海市旅遊事業管理委員會國際旅遊促進處處長)

汪劍明(上海市旅遊事業管理委員會政策法規處處長)

本院與談：周子欽(台灣經濟研究院副研究員)

余慕薌(台灣經濟研究院助理研究員)

唐千惠(台灣經濟研究院助理研究員)

范凱云(台灣經濟研究院助理研究員)

單位簡介：

上海市旅遊事業管理委員會是上海市政府主管全市旅遊觀光工作的直屬機構，其主要職責包括執行有關旅遊業的政策方針、規劃上海市旅遊發展、研究國內外旅遊產業發展趨勢、負責上海市旅遊住宿與景點、旅遊資訊等各類管理工作、研究制定旅遊市場開發策略、推動旅遊產業資訊化建設、制定旅遊人才培訓規劃和專業技術等。

上海市的旅遊策略與現況

1. 30年代以前上海的旅遊資源匱乏，一直到80至90年代初期，由於城市經濟快速發展，加上優越的交通地理位置，進而帶動上海的總體旅遊業也開始蓬勃發展。因為上海缺乏天然資源，所以城市發展過程與城市景點是上海旅遊業的主要著力點，1997年上海市政府定調以「都市旅遊」為主題，「城市的歷史與現代」為副主題，強調上海交會東西方文化，結合現代文明與歷史的特性。
2. 而上海的重視城市景觀的發展。目前有許多的著名的城市景觀，例如東方明珠、上海青銅器博物館、磁懸浮列車等城市設施建設。這些都是吸引上海以外的中國人或者外國人來上海旅遊的重要元素。
3. 每年到上海的境外旅客從1990年的一百萬人增長到現在(2006年12月)的六百萬人，雖然發展快速，但旅遊業尚不算上海城市經

濟的支柱產業（因為目前上海旅遊業 GDP 為 6%，要達到 9% 才算是支柱產業）。

4. 爲了延長旅客在上海停留的時間，市政府也緊扣城市發展脈絡以傳達上海的旅遊形象，將城市的文化與內涵、多元化的餐飲業、良好的治安、低廉的物價等作爲吸引海外遊客的誘因。由於發達的交通建設（包括地鐵、親軌列車、磁懸浮列車等，並預計於 2010 年前完成長達 400 公里的地鐵路線）等硬體設施，加上越來越多的國際知名酒店進駐上海，爲上海的飯店管理水平、旅遊體系以及相關的公共服務例如通訊、郵電等，帶來許多學習進步的空間以及借鏡國際的機會。目前上海多爲日本、韓國旅客，爲了提升社會的服務品質，上海部分地區試行國際接軌，例如古北新區，加強服務的便利性，以吸引海外遊客。

爲爭取更多國際客源，重視旅遊從業人員的語言能力：

近年來上海市政府大力推廣外語，提升整體外語教育水準。除了擔任公務員有外語要求外，政府也針對各行業補貼語文培訓費用。在旅遊業方面推行職業英語，例如需外語本科系畢業才能擔任導遊等從業人員、外語水準要通過考試測驗，達到某種標準，才能進入五星級飯店工作，另外也推廣計程車司機學習英語等措施。

上海在發展國際化或國際旅遊時所面臨的瓶頸：

1. 根據上海 46 家外資投資的酒店反應外籍人士對上海旅遊不滿意之處，主要包括：交通塞車嚴重、機場黑車問題、通關效率低落、缺乏大規模會議中心、飯店客房數量與會議設施規劃不夠等問題。
2. 會議及展覽場地不足是上海的致命傷。因爲上海沒有辦法承接 3000 人以上的會議，多數的會場都只能容納 500 人左右。很多國際級的大公司想要到上海來辦人力訓練，但是卻因爲沒有適合的場地而選擇移往別處。例如蘇州、杭州就有大型會議中心，因此搶走了很多上海的客源，但此情況預期在 2010 年上海世博會後將有所改善(因爲正在擴大建設會展中心)。

3. 目前上海發展旅遊業所面臨的困難主要是開放程度不足，城市的開放與共享程度會影響遊客到當地的意願，除了硬體設施外，未來上海應致力於軟體建設，讓海外遊客能感受到上海的國際化與文化吸引力。
4. 正在加強人員培訓，讓軟體環境的專業化程度能提升到與硬體設施相匹配，特別是面臨香港、新加坡在舉辦會議、展覽方面的競爭優勢，上海未來更應積極強化這方面的量能。

上海旅遊委為推動國際化的其他相關措施

1. 上海旅遊事業管理委員會每年都會針對外籍旅客進行滿意度調查，並將部分報告刊登於上海旅遊網（<http://www.shanghaitour.net/>）。
2. 在旅遊資訊的提供方面，上海市政府除了透過平面廣告、網際網路、參加國際旅遊展進行宣傳之外，也設置熱線（旅遊一線通 962020），提供中、英、日多種語言服務，同時各景點都設有旅遊諮詢中心。在五星級飯店會有旅遊觸屏。
3. 旅遊委的角色在於主動找到外國人在上海所遇到的問題，並主動與其他單位協調，以使上海的環境更為友善。

未來上海旅遊的發展方向

1. 城市的開放與共享
城市的開放性影響外國人對於城市是否國際化的觀感，因此未來上海旅遊業的課題是，如何讓上海整體成為開放的都市，不只要讓外國人感覺到國際化，更要與市民共享文化。
2. 強化便利性
提升便利性也是未來應加強的一環，例如儘速實施落地簽證、解決金融卡辦理不易、貨幣兌換不方便、通關效率低落等問題。

與「陳健民博士之訪談」之訪談紀錄整理

訪問時間：2006年12月14日

訪問單位：香港中文大學

該校與談：陳健民(香港中文大學社會學系副教授)

本院與談：周子欽(台灣經濟研究院副研究員)

余慕薌(台灣經濟研究院助理研究員)

唐千惠(台灣經濟研究院助理研究員)

范凱云(台灣經濟研究院助理研究員)

香港在語文教育上的概況：

1. 香港教育體系不論在語文教育、學術發展、資源配置方面都產生了某一定程度的偏差，過度強調了英文以及在國外發表的重要性，因此產生了一些政策上的扭曲。例如：多數香港的大學在資源分配上會產生失衡，前往西方進行國際交流的補助都相當豐厚，但對於其他區域的交流則是興趣缺缺，甚至沒有什麼資源。
2. 上述的問題也影響到了大學的發展方向：香港多數的大學在政府鼓吹英語的情況之下，幾乎是全英語授課，只有香港中文大學是以半英文、半中文的方式進行課程講授。但是由於授課語文、文章發表的語文種類都會影響到校園評比，因此2005年開始香港中文大學內部也開始產生了是否應該全面改為英語授課的爭議(不過現在仍然維持雙語教育)。
3. 香港中文大學研究太過強調國際化，因為基本上是在國外發表，特別是美國，若在國內發表的並不看重。找來的教授很多也是非香港本地人，如有延攬曾去美國作研究的大陸學者。
4. 每天去外國開會，國際會議特別多，學校也會支援機票與開會費用，但去台灣則較少。而香港中文大學目前是採用雙語教學，重視學者在國外發表多少論文，以及有多少外國學生來香港中文大學讀書。

5. 教育政策所影響到的並不只是資源分配的問題，同時也影響了研究議題。陳教授認為，香港的研究議題在過度強調國際化的情況之下，對本土的關懷逐漸喪失，這是一個香港必須要注意的問題。
6. 就香港教育而言，以前無法與全球化接軌，但如今並全球不是非常穩定，而且變化實在太快，對傳統學校帶來很大的衝擊，所以我們鼓勵學校到海外留學。香港本地的大學則接收多少學生，政府會給一些補助，課程也未必要遵循政府的政策規定，比以往靈活的多。每班人數減少一些，可以增加彼此之間更多的交流與互動，寒暑假時卻澳洲、英美等國作交換學生，並申請到哈佛等全世界最好的學校學習英文，然後去大陸公司實習，畢竟實務經驗是非常重要的。
7. 香港回歸後，政府對於語言資源的爭議更大。兩文三語做的失敗，但大部份中／英文都不好，少數貴族學校做的不錯。董建華時期推動粵語和華語教學，引起很多爭論，反應不太好。因為家長還是喜歡英語，仍爭取讓小孩進入英文學校。也因此香港政府是採取慢慢調整的方式，但仍不放棄英語。目前政策還在檢討，非常混亂。不過現在慢慢開始有應該學中文的聲浪浮現。

跨域比較下，香港的優勢與劣勢：

1. 大陸最吸引外資的是協助節省會計成本，香港則是將焦點置於軟件方面，也就是教育的國際化方面。
2. 對於香港許多外國人而言，只要三千多元港幣就可以請個菲傭，幫忙照顧孩子和做家事等等，非常具有吸引力。
3. 拿新加坡跟香港比較的話，香港的優勢是有較便利的旅遊環境，不過環境很差，不如新加坡能夠吸引外人長期居住。

香港與台灣的比較：

1. 香港的教授不會永遠停留在香港，做個幾年，就會跑到美國的約翰霍普金斯大學或是密西根大學等去教授課程，但是台灣的教授似乎大多數都留在台灣，台灣在與國際接軌方面是起步晚些，而且一百多所大學不重新整合是不行的。

2. 在爭取國際人才方面，香港給予大學教授的待遇是具有相當的優勢(香港由以往的只有兩家大學到目前增至七家大學)，不過，若是仔細觀察香港的物價水準，買一間小小的房子就要四百多萬港幣(相當於新台幣一千六百多萬)，台灣相對便宜很多。此外，香港大學的教授到外面演講是沒有任何收入的，台灣的教授卻有很多其他的收入機會。
3. 常來台灣，覺得台灣保留中華文化非常精緻，但是台北大多數建築外觀實在很醜，要走到房內才能感受到內部的精緻化，路標做得也不是很好，故宮產品雖好，但已在落後。香港最好的飯店是西餐廳，很多元化，可以找到很好的法國菜，看一流的西方表演，國際電影節與全世界最好的音樂表演都可以在此欣賞到，在美國若不住在紐約，未必有此享受。
4. 大陸學生來到香港讀書，主要是因英語環境，但是台灣如果一旦開放，就會有部份大陸學生到台灣讀書，如果台灣的大學更國際化，很多大陸生還是會喜歡去台灣。

香港的英語教育發展：

1. 香港在回歸大陸前，香港即設有國際學校 Angres Foundation School，是由政府協助撥款取得土地，對外收費較為昂貴。香港回歸大陸後，此一系統依舊存在，但是政府持續撥款此一舉動卻遭到質疑，認為是否仍有此一必要。
2. 目前每個學校至少請一位 Native Speaker Teacher 以改善發音(更重視 phoneix)，普通話也在加強中，但還是在調整，未來五年、十年中英並重的政策會有比較明顯的進展，成果也會顯現出來。

香港課程的優勢：容易和國外知名大學接軌

1. 香港與上海的國際學校都做的不錯，外國人在當地就可以受到很好的英文教育，在課程上銜接度也高，因此外國人可以很放心地讓其子女在香港受教育，就算未來要去英國讀書，也都不會有接軌上的問題。

2. 由於香港國際學校做得相當好，接軌又容易，因此很多本地人也將自己的子女送到國際學校去唸書，從國際學校畢業之後就可以順利地讓子女去西方的學校就讀，如此以來可以便可大大提升其競爭力。
3. 香港中小學目前正積極推動所謂的 **IB(International Baccalaureate)** 課程，只針對中學最後兩年。一方面希望學生不要一直在死背書，而重視完整地開發一個積極學習與獨立研究的能力；另一方面是有鑑於以往要去英國留學，必須考英國的高考 **GCSE**，去美國又必須考 **GRE**、**SAT** 等，參加 **IB** 課程不必再因不同的國家要準備不同的考試，該課程不但可獲得英美最好的學校承認、全世界最重要的大學也都會接受此一課程的修業證明。

香港在其他面向的國際化情況：

1. 香港外籍勞工，如何與香港社會融合，目前香港政府做得並不是很好，主要原因是人數相當少，白種人認為並沒有迫切的需要。例如來自東歐、巴基斯坦和印度方學生，唸香港當地學校時，容易遭到排擠，因為當地學校並不是非常開放，容易排外。
2. 白人優越感較高，香港政府也不會主動推動相關法案，並不太關注這些問題，畢竟菲律賓女傭也只是過客，過個幾年就回老家。不過，我們對勞工保護卻做得相當好。規定外籍勞工做滿三、四年，香港雇主必須發給一萬多元的港幣，但雇用通常並不想，所以外籍勞工也會換雇主，只要找到適當的雇主就可以一直留下來，只要做得好，甚至可以留下來長達十年。
3. 香港的污染問題非常嚴重，投資銀行也太多。不過，香港的運輸系統卻非常有效率，教授研究上也相當自由。
4. 香港政府都在使用雙語，不過很多網站尚未做雙語，對外國遊客還不是很友善。
5. 但就整個社會來說，英語的重要性仍比較高。老外在香港也比較有家的感覺，因為有中環、賽馬等，也常會碰見許多熟悉的朋友。

回歸後香港與大陸之間的矛盾關係

1. 就香港本地而言，大陸學生與本地學生也存在許多矛盾，比如，絕大多數的博士生來自中國，但不懂廣東話，作助教工作分配較少，令本地學生不滿，但大陸生學習態度比較好，英語也說得比香港人好，帶來一些衝擊。大陸人衛生習慣比較差些，如今香港似乎也得回到好久前，貼出警語，不要亂倒垃圾等。
2. 每天平均有一百五十位來自大陸，香港本地出生的人口卻不及此數，甚至於更少，慢慢地整個文化在改變中。
3. 由於大勢所趨，現在在班上教學，也慢慢用簡體字，但在香港社會中把這個問題視為敏感議題，因此尚未公開未討論。而事實上這也是對於一國兩制的衝擊。
4. 我自己本身是將小孩子送到香港當地的雙語學校讀書，該校與本地老師各占二分之一，主要是我們認為大陸市場非常重要，仍有必要學習中文。至於香港本地仍有很多人說廣東話，但因為會說普通話的人也越來越多，英文說寫能力都比內地為佳。至於居留在香港的老外，一般對香港的中學評價都不錯，只是在香港當地上大學的並不多。

註：董建華 (Tung Chee-hwa) GBM (1937年7月7日—)，浙江舟山（原寧波定海縣）人，現任中國人民政治協商會議副主席，曾任香港特別行政區第一任（1997年7月1日—2002年）及第二任（2002年—2005年，於2005年3月12日離職）行政長官。妻子是董趙洪娉。董建華於1996年12月11日在400人的選舉委員會中，擊敗三名對手：楊鐵樑、吳光正及李福善，**勝出香港特別行政區首屆行政長官競選**，同年接受中華人民共和國中央人民政府委任。在首任五年任期完結後，在沒有其他候選人競逐下，於**2002年7月1日連任**，原於**2007年任滿**，但在**2005年3月10日**以健康理由向中央人民政府請辭，**3月12日獲接納**。同日，他就任全國政協副主席，職位相當於國家領

導人級別。他任內曾爆發多場大規模示威、他的多項政策受到爭議、要求普選的聲音亦轉趨強烈。董建華於 2006 年 7 月 1 日獲頒大紫荊勳章。

2006 年 11 月 10 日，全國政協副主席的董建華，獲香港科技大學頒授社會科學榮譽博士，以表彰他為祖國的一國兩制的建設作出的貢獻。

註：詳情可見 <http://www.ibo.org>

與「Invest HongKong」之訪談紀錄整理

訪問時間：2006年12月14日

訪問單位：Invest HongKong

該處與談：Simon Galpin(Associate Director-General)

Alison W. M. Tsui(Head, Overseas Promotion)

本院與談：周子欽(台灣經濟研究院副研究員)

余慕薌(台灣經濟研究院助理研究員)

唐千惠(台灣經濟研究院助理研究員)

范凱云(台灣經濟研究院助理研究員)

單位簡介：

Invest Hong Kong 為香港官方機構，最重要的功能之一是，許多外商企業會對企業總部或是企業設點要放在上海、深圳或是新加坡，感到不知如何做決定，此機構主要在向這些外資企業說明選擇香港的優勢何在？協助他們做出最有利於企業本身的決定。

Simon Galpin 的台灣經驗與觀點：

1. 1986~1990年間 Simon Galpin 居住在台北達四年之久。對於台北的印象，是覺得食物非常好吃，台灣人很友善，但是出了台北印象就不是非常好，因為缺乏非常完善的基礎建設。
2. 外國人對台北的第一印象就是都市景觀相當不堪(Galpin 認為鮮少有像台北如此欠缺城市景觀規劃的大都市)。週遭所認識的朋友大多對於台北的建築物也存有負面印象。
3. 許多外國人到了台灣，大多數只住在台北，台北以外的地區比較沒興趣，也不打算在台灣住太久。在投資方面，外人對台灣的抱怨太多，比如無法直航，迫使許多有意發展大陸市場的外資企業轉而尋求以香港為基地，因為飛機可以直接飛行到深圳、上海和北京等大陸重要城市，非常方便。台灣因為無法對大陸直航，無疑失去很多

的機會。

4. 至於香港如何營造一個良好的生活環境，Galpin 認為生活的品質非常重要，但是香港目前的環境污染問題越來越嚴重，台灣這幾年來相對空氣品質改善很多，但是仍吸引不少的外國人來到香港，他認為最大的原因應是香港營造一個符合實際現實需求的環境，自由開放，企業經營自由度相當高，而不如台灣的政府對於外國企業或者專業人士有太多的技術性障礙。
5. Invest Hong Kong 希望建立一些統計數據，例如前來香港設置據點的公司增加數與總數，以合理化老闆對我們的要求。其中 Invest Hong Kong 目前正積極進行的一件事，將香港形象品牌化，展開行銷競賽，以符合現實之要求。台灣一樣可以針對台灣做好行銷包裝，在國際間進行促銷，這也是要國際化的重要課題，不必將時間浪費在無謂的意識型態問題。台灣若想吸引更多的外資進入台灣，各個部門似乎可以再做整合，促進運作效率。

Invest HK 提供服務的方式：

1. 目標並非針對所有的企業，而是應將企業設在香港的公司，扮演顧問諮詢的角色，提供相關資訊，協助企業界找到應有的定位，並不以減稅或是豁免某些稅收作為說服企業在香港設點為訴求。並協助來香港設點的企業取得簽證，尋找適合的辦公室以及與媒體接觸和作公關等。
2. 至於我們如何形成一種政策，主要是先採取個別與企業溝通的方式，深入了解他們從那個國家來，本身的特殊需求為何，他們希望取得何種有益於其企業發展的資訊，例如若是來自印度，則有針對印度業者的特殊需要。
3. Invest Hong Kong 與客戶之間的互動非常多，無論是空運服務、商業溝通活動等等。
4. Invest Hong Kong 的重要功能之一，是透過遊說的方式，針對來港投資的外籍人士以及其家人解決其在香港可能會遇到的問題。舉例而言：大約還是四年多以前，來到香港工作的外籍人士，其配偶有

很多也曾擁有企業工作的經驗，但是在香港工作卻面臨許多問題，不容易取得工作證，但我們即展開替這些配偶們爭取權益的遊說活動，最後於兩年前說服政府，取消限制，讓她們順利取得同樣的工作權，解決工作問題。

5. 數年來，大陸人才要來香港非常困難，但是如今與香港人擁有相同的機會，這對香港引進高級人才是件非常重要的事，Invest Hong Kong 也協助大陸來的人才解決許多問題，如取得執照等。此外，不僅是西方國家，即使是如中東的猶太裔也非常喜歡待在香港，除了這兒是個非常安全的地方外，這兒的賽馬活動、許多俱樂部也頗適合他們的興趣。
6. 對外資來說成本是投資相當重要的考量，Invest Hong Kong 會告訴外資企業哪些地方是成本比較低的，以提高他們投資的意願。

香港整體的國際化環境與優勢：

1. 香港的企業稅為 17.5%。無資本利得稅也沒有銷售稅，目前也擁有良好的科學園區，以鼓勵發展高科技公司為主要目標。
2. 香港因為長期以來就是一個以吸引外國人為目標的地方，因此許多設施與政策都是以外國人需求為考量，我們到這兒來工作也常有家的感覺，不單單是因薪水比較高這個原因，因為香港持續數世紀以來，就擁有大型的社群，國際學校，還有良好的基礎設施，城市如同紐約和倫敦般，充滿活力與朝氣，同時也是個非常安全的地方，許多跨國公司也在此設立區域總部。
3. 至於對於香港最大的抱怨是成本過高，建築物非常昂貴，但因許多香港人都會說不錯的英語，許多跨國公司在雇用員工時比較沒有困難。新加坡雖然比較便宜些，英語也說得很不錯，公司設在新加坡，可以去任何地方，是因具吸引力的地方，但是主要屬於南亞文化，但是若從香港到北京則比較快些，不會浪費很多時間。
6. 在香港雇用外籍女傭的成本相當便宜，申請女傭的程序並不是十分複雜，對於許多來自歐美國家的家庭而言，是件很合算的事，這也是香港吸引大批外商前來的另一大優勢。

香港對外資或者外籍工作的態度：

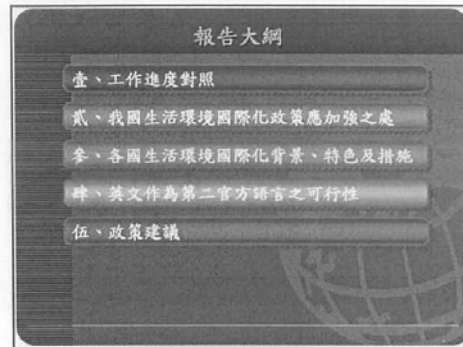
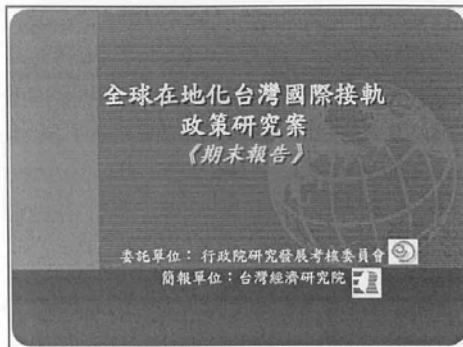
1. 香港政府不會對資金自由流通進行干涉，外國人也信任這兒的警察執法能力。商人在此工作，基本上也對這兒的法律制度具有信任感。
2. 香港在工作簽證核發方面相當寬鬆，基本上只要不會造成薪資的惡性競爭，香港都很願意核發工作簽證。
3. 香港雖然沒有不歡迎的外資或者外籍工作者，但是仍然有特定偏好的產業或人才。尤其針對某些有利於香港發展的產業，香港政府還是會提出優惠或者獎勵，以吸引他們到香港工作。

面對新加坡的競爭香港的看法：

1. 新加坡雖然英語能力比較好，但是由於企業文化比較偏向東南亞的文化，與台灣、大陸、香港相當不同，因此在一定程度上仍有市場區隔。尤其是要進入大陸的外商，如果在香港和新加坡之間選擇的話，仍然會傾向於選擇香港。
2. 新加坡雖然給了很多的優惠措施，但是這並不代表香港會受到挑戰。因為之所以新加坡需要用優惠措施來吸引外資，是因為要透過優惠措施來填補 Market failure。因為新加坡知道在沒有優惠的情況之下，許多公司未必會去新加坡。

語言環境與國際化

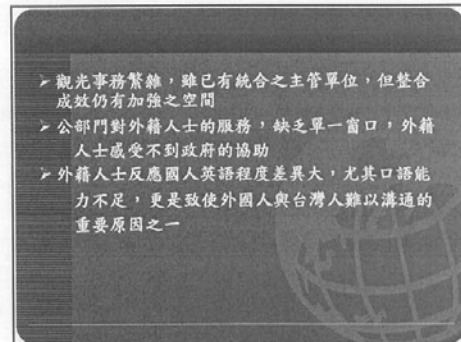
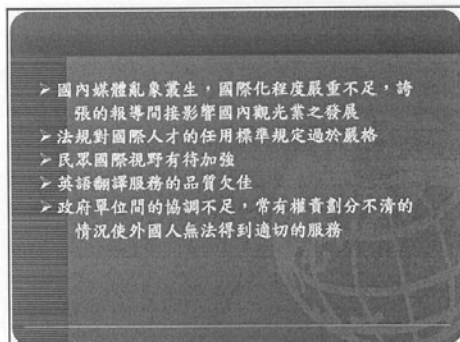
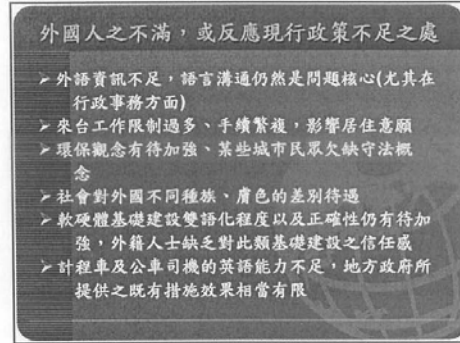
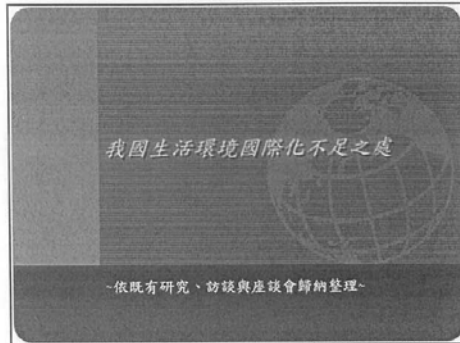
1. 對於將英語設為第二官方語言，Galpin 認為這是件大事(big undertaking)，台灣若想吸引跨國公司在此設立企業區域總部，英文是非常重要的，政府應該思考如何提升高英語水平。
2. 如果本土化推得太兇(ex:推台語推太兇)，反而可能會造成外資出走。以西班牙巴塞隆納為例，由於堅持使用加泰隆尼亞語(而非西班牙文)，結果許多跨國企業選擇將區域總部設在馬德里。
1. 基本上，新加坡設立四種官方語言(英語、中文、馬來語與印度語)，的決定相當睿智。不過正因為他是小國家，因此也較容易實施。

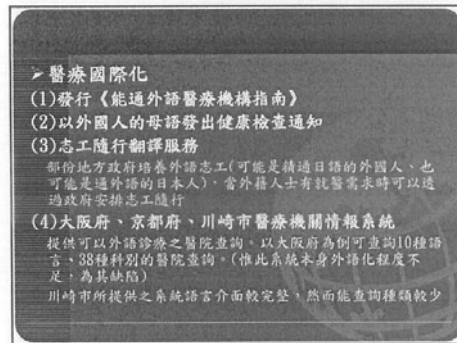
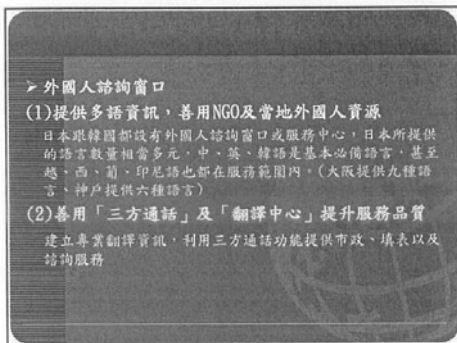
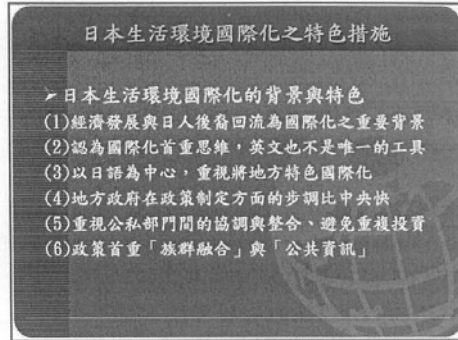


工作進度對照

工作項目	本期計畫書內 約定完成時間	目前完成進度	備註
在在外籍人士 座談會	10月初	已完成	
出國訪問與考 察(日、星、 韓、中)	12月底	已完成	
20人次深度訪 談	1月底	已完成	共完成22人次

工作項目	本期計畫書內 約定完成時間	目前完成進 度	備註
英語作為第二 官方語言之可 行性探討座談 會	2007年1月	已完成	
推動生活環境 國際化建議之 可行性座談會	2007年1月	已完成	
政策建議	2007年2月	已完成	







> 重視具實用性且有助社會融合的措施

(1) 日人與外籍居民共同防災演習
 (2) 外國人市民會議

日本許多的地方政府都有外國人會議的措施(例：東京、京都、神戶、三鷹、伊賀、豐中、大阪…等)，聽取外國人的建議，作為日後政策制定或者修正的標準。韓國也有類似的作法，設有「首爾城市會議」，邀集外國人共同討論城市議題(如：城市綜合計畫，自來水議題)

(3) JET計畫(The Japan Exchange and Teaching Programme)

JET計畫一方面提供外國人工作機會加強日本人的英語能力，另外一方面提供赴日外國人的語言學習瞭解日本文化的課程。透過增加日本人與外國人的互動促進族群融合，並提升國人的國際化程度

新加坡生活環境國際化特色措施

> 新加坡生活環境國際化的背景與特色

(1) 資源缺乏與人力需求為新加坡國際化之動力
 (2) 強調族群融合
 (3) 國際化政策以經濟發展為中心
 (4) 四種官方語言：英語為共通語言(同時也是其國際化的利基)，其它官方語言僅在特定族群中使用

➢ 重視技術人才及外商

(1) 對外國人開放的法律措施
在新加坡的公司並沒有對外籍工作者、外資持股比例…等限制，即使有超過一半都是外籍工作者新加坡政府也不會予以干涉

(2) 免稅措施與彈性的產業政策
一般來說外資進入新加坡投資都有免稅優惠，而經濟發展局在與外資企業談投資時有一定程度的自主權可以替政府承諾額外的租稅優惠或補貼，如此外資風險成本降低，自然進入意願就提高

(3) 極力爭取國際組織或者國際非政府組織在新加坡設區域總部(有利國際人才聚集以及提高國人國際參與的機會)

(4) 彈性的簽證措施(PEP簽證)

➢ 教育方面重視與國際接軌

(1) 吸引外國知名學府至新加坡設分校

(2) 鼓勵學人交換計畫

(3) 西方科學以英語教授

(4) 說好英文運動

(5) 講華語運動

韓國生活環境國際化特色措施

➢ 韓國生活環境國際化的背景與特色

(1) 主辦大型國際性活動(漢城奧運、釜山亞運、世足賽、2005APEC)為帶動韓國國際化的重要因素

(2) 文化產業的投資為韓國走向國際的利基之一

(3) 在政策方面重視「語言環境」與「公共資訊」

➢ 重視語言環境的創造

(1) 英語村(English Village)
為使英語教育生活化，韓國建立大型的英語村，例如：韓國政府花費29億台幣建立波州英語村，為全世界最大的英語營，內含酒吧、書店、餐廳、銀行、電影院等，藉此英語社區的建立提升學生英語學習的興趣及其外語能力

(2) 濟州島將英文列為第二官方語言
韓國政府在濟州島設自由貿易區，區內設有多所國際學校，並將英文定為第二官方語言

重視宣傳：「生活資訊說明會」
韓國的外國人協助中心在每年秋天舉辦「生活資訊說明會」，邀集首爾的外籍人士參加，提供其生活所需的資訊。日本部份地區也有類似的政策，舉辦「外國人服務措施博覽會」，邀集外籍人士參加，助其瞭解政府所提供的服務

計程車與 Call Center 連線服務
市區計程車上貼有call center的電話，即使司機不懂外文，一樣可以透過手機撥打call center電話提供外籍乘客適切的服務

中國生活環境國際化特色措施

中國生活環境國際化的背景與特色

- (1)由於城鄉差距大，大城市為國際化的重點
- (2)各級政府與研究機構所指的國際化多偏重於「現代化」，而未必是我們認知的「國際化」
- (3)國際化偏重於硬體設施
- (4)基於經濟發展的需求，國際化著重於「人才流通」與「法制規範」

人才流通

- (1)延長永久居留的時效性，提高外國人便利性
- (2)上海市加強對外資企業提供人才仲介服務
- (3)中國社科院提出「數百名人才計畫」
- (4)國務院之春暉計畫、長江學者計畫
- (5)上海市成立人力市場
- (6)二一一工程

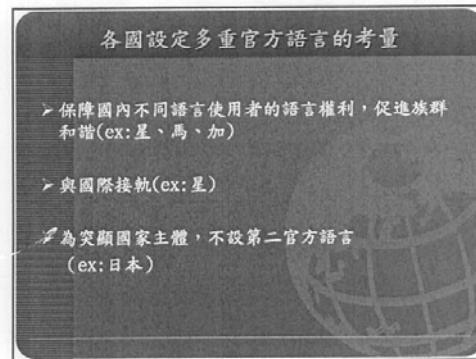
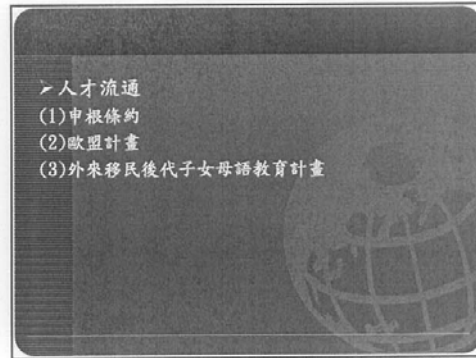
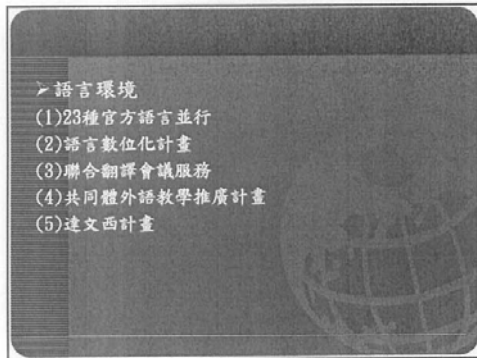
法制規範

- (1)下放外國人簽證許可(地方可發放1-5年簽證)
- (2)統一外國人工作權相關規範
- (3)外國員工納入中國社會安全體系

歐盟生活環境國際化特色措施

歐盟生活環境國際化的背景與特色

- (1)歐洲整合為推動歐盟國際化的動力，重視歐盟意識的強化
- (2)國際化政策重視區域內部的人才流動以及語言環境塑造



在台灣將英文列為第二官方語言的障礙

➢ 現實一
由於歷史因素，缺乏英語環境

➢ 現實二
台灣的語言格差：高階語言 vs. 低階語言

英語 (領域：世界)	
華語 (領域：華人世界)	
閩南語 (領域：台灣大部)	
客語	南島語

➢ 將英語列為全面性第二官方語言，必須考慮下列問題

- (1) 不像新加坡具英語為國家殖民經驗，我們必須要長期、連續投資方能有顯著成效。在國家語言政策資源有限的情況之下，必然會引發成本效益的討論
- (2) 英語作為一種高階語言，若正式成為官方語言之一，很可能會加深現有的語言格差
- (3) 推動英語為第二官方語言，意味著新的長期人力資源投資，相關資源的分配與排擠效果必須受到重視
- (4) 可能引起國內族群的不滿
- (5) 欲於短時間之內達成提升英語能力的目標，有其困難度

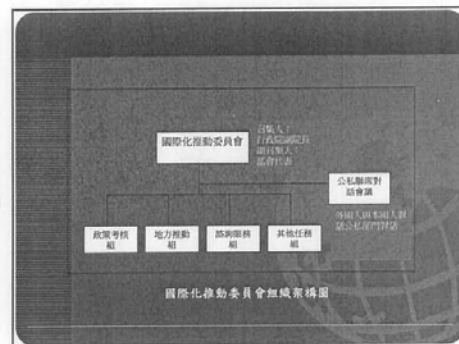
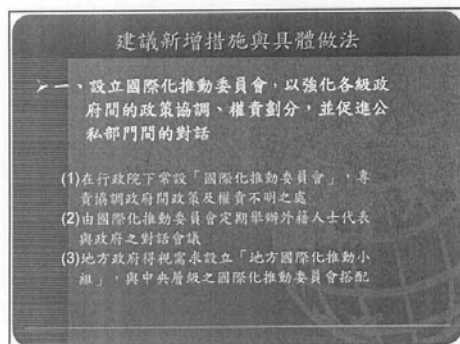
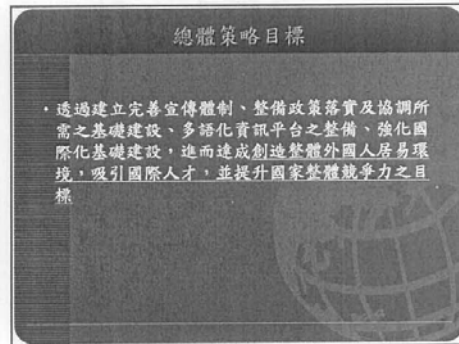
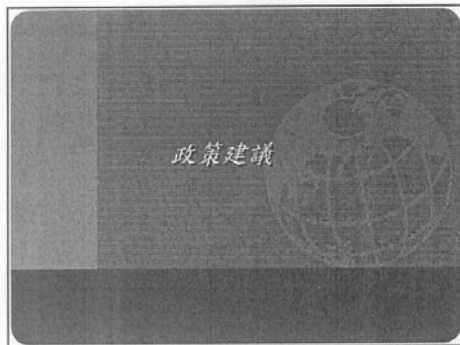
政府應採行的過渡措施

- 一、採行適當的宣傳策略
 - (一) 以「提升國民英語能力」為名，不用過度強調推動英語成為第二官方語言之長期目標
 - (二) 以「官方國內語言」以及「官方國際語言」的辭彙包裝，降低國內語言與英文在官方語言中的緊張關係
- 二、採納過渡性措施作為試金石
 - (一) 各涉及外國人事務之政府單位，聘用至少一名略通中文之外籍人士作為窗口(視業務規模而定)
 - (二) 單位下之所處應有至少一名略通英語的本國人與其對話

※附帶可創造公家機關使用英語的環境

將英文列為官方語言前應有之前置工作

- 首先加強政府官員的英語能力
- 建構英語翻譯資源，幫助那些英語能力未臻理想的官員與民眾，接觸此素材
- 徹底檢討語言教育資源的配置，避免英語教育排擠其他低階語言。公共資源仍然應該是語言教育資源的主要提供者
- 提升英語教學資源的品質，避免浪費與無效率
- 鼓勵私部門的教育資源投入
- 增加英語在公共資訊媒介中的比例，提升國人接觸英語的比例



初步建議國際化推動委員會之組織與運作模式

(1)國際化推動委員會全體會議

每年召開二至三次會議，由相關政府單位及所聘任的專家參與，共同針對外籍人士的需求、遭遇的困境、職權不清之處進行討論，由行政院副院長擔任召集人，以提升議決事項的拘束效果

(2)公私聯席對話會議

此會議為「外籍人士代表與政府之對話會議」，參與者應包括政府相關機關、外籍人士團體的代表，與外國人接觸頻繁或業務相關的NGO代表。建議一年至少召開一次會議進行全面性的對話

(3)任務編組

(a)政策考核組

對既有政策的成效進行考核，提出改善意見，同時進行意見整合之工作，尤其是彙集外國人反應權責不明之處，定期提出綜合性報告與建議，由召集人或委員會批示進一步的做法

(b)諮詢服務組

主要負責政策諮詢的服務，如地方政府或中央政府單位平時需要進行政策方向確認、法規適用疑慮或者其他困難需要協助時，得向諮詢服務組洽詢建議(建議也將外籍人士代表納入此組別)

(c)地方推動組

目的在於使國際化深入地方，由中央與地方政府共同參與，希望可以藉此有效縮短城鄉國際化程度差距

(d)其他任務編組

依需求成立其他任務編組，現行生活環境國際化推動委員會的三個任務編組也可考慮繼續存續

二、建立完善之「外國人居住資料系統」，並擴大利用

(1)透過授權碼或者其他管道，讓地方政府能運用此權限

(2)登錄外籍人士之電子信箱及行動電話號碼，改以電子郵件或簡訊之方式將重要資訊傳送給外籍人士(取代現行之抽樣寄送紙本)

(3)考慮擴大此系統之功能至其他可能的服務(例如：網路報稅或外籍配偶照顧)

(4)定期進行資料之更新及查詢(可考慮透過外籍人士所服務的單位進行通知)

➢ 三、有效宣傳管道之建立

- (1) 進行簽證改良，加註外國人生活諮詢服務網、熱線以及其他重要資訊
- (2) 於辦理簽證或其他相關服務時即給予生活資訊手冊
- (3) 利用國際機場觀光局櫃檯或者明顯區域放置相關之資訊
- (4) 利用本團隊所建議建置之「外國人居住資料登錄系統」等發相關服務、更換居留證或者法規修改相關的資訊
- (5) 透過各國駐台辦事處、商會或外國人所服務的單位進行相關措地的宣傳
- (6) 邀請外籍人士參加主題博覽會，藉活動之便進行政府措施之宣傳

➢ 四、提高外國人在台接受醫療服務及臨災服務之
便利性與有效性

- (1) 彙整能用外語問診或服務之醫院及診所，建立醫療資訊查詢系統
- (2) 提升醫生外語問診能力
- (3) 利用外語替代役勇協助醫療服務
- (4) 建立外國人臨災聯繫網絡，聘請或建置災害發生時專門從事對外籍人士進行資訊發布的廣播頻道，推動外籍人士與本國人共同進行臨災演習

➢ 五、資訊整合平台

- (1) 網站資訊整合
將各縣市提供外籍人士服務的相關網站或者資訊併入現有「外國人在台生活資訊服務網」。各縣市政府應建立外籍人士服務資訊的單一窗口網站
- (2) 地方及中央政府應建立外國人服務之實體單一窗口
- (3) 擴充熱線服務功能至交通call center
- (4) 轉介原則之確立(應先確立對方單位可以受理)
- (5) 設置無人資訊電話亭，直接連結資訊中心、熱線或單一窗口

➢ 六、公共資訊服務多語化

- (1) 中央及地方政府應建置至少一翻譯中心或團隊，涉及外國人服務之相關單位得利用三方通話的功能，以同步翻譯方式提供服務
- (2) 外國人生活服務熱線提供多語化服務
- (3) 將實用之資訊手冊，親在台外籍人士之比例多語化，以確保資訊得以更正確地傳達。外國人較多的地方政府也應跟進

➤ 七、提升國人對異文化的理解與包容
 (1) 在外國人較多的區域辦理社群文化交流博覽會
 (2) 規劃交換寄宿家庭計畫
 (3) 教育課程設計方面，應強化族群包容性的比重

➤ 八、調整政策以吸引國際人才
 (1) 增設彈性工作簽證
 (2) 吸引國際非政府組織在台設點或舉辦活動
 (3) 研擬吸引外籍人士來台學習華語的策略

現行政策之強化

建議內容	
語言環境	一、擴大辦理英語村 二、政府應選擇重點領域，推動「專業翻譯證照」制度
人才流通	一、擴大推廣雙聯學制 二、提升學科國際接軌能力
社會融合	一、擴大規劃外國人來台的Long Stay計畫 二、強化「外籍配偶生活輔導、語言學習及子女課後照顧實施計畫」

建議內容	
公共資訊	一、公車站牌及火車站設施雙語化 二、各縣市建立雙語公車資訊查詢系統
法制規範	一、應取消聘僱外籍專業人士單位的資本額限制 二、取消「取得學士學位後還需兩年工作經驗方能受聘」的限制 三、透過配套措施的建立，提供外籍人士網路報稅服務

以上報告

感謝您的聆聽

附錄十 「全球在地化台灣國際接軌政策研究」案期中 簡報會議紀錄

時間：95 年 12 月 6 日（星期三）上午 9 時 30 分

地點：行政院研考會 7 樓簡報室

主持人：劉副主任委員建忻

記錄：楊睿雲

出席人員：（如附簽到單）。

主持人致詞：（略）。

業務單位報告：（略）。

研究團隊簡報：（略）。

意見交換：

劉副主任委員建忻：

1. 期中報告書第二章第一節「我國現行生活環境國際化政策」，部分現行政策之描述有誤，宜請洽詢相關部會調整確認。
2. 同第一節，有關內政部警政署設置「外國人在台生活諮詢服務網」，建請收集並分析該諮詢服務網使用率、回饋率、滿意度調查、遭遇困難及因應措施等資料。
3. 第六章第二節「落實生活環境國際化之策略建議」，宜有整體面描述，並建立策略形成及推動之機制，有效集中有限資源。

林委員文政：

1. 本項「全球在地化臺灣國際接軌政策研究」案，首先應敘明「英語生活環境」及「國際化生活環境」關聯性，並明確定義「國際化」、「國際接軌」，其目的何在？

2. 本案期中報告提出有新加坡等英語系國家作法為經濟導向，日本等非英語系國家作法亦為經濟導向；若以生活或文化國際化為目標，作法將有所不同。我們臺灣究應採何者作法模式，有賴於上揭研究主題範疇之定義及目的，若為經濟導向，應全盤考量語言環境、人才流通、社會融合、公共資訊及法制規範等目標之設定。
3. 營造國際化生活環境目的有吸引外籍人士來台工作、居住、學習、觀光等，誘因何在？應有相關策略措施。以語言環境為例，強化實用英語教學、營造中文學習環境等策略，應妥為設計因應。
4. 有關推動英語作為第二官方語言之可行性評估，是否必要或具備充分條件？同意比照韓國仁川及濟州島自由貿易區作法，選擇我國重點區域試辦。

何委員道明：

1. 本項政策研究案，應聚焦議題，首先應重視在台外籍人士日常生活經驗及事實遭遇，涵蓋國際化基礎建設、國際化公共資訊、國際化視野態度等，依據外籍人士需求事項重點之優先順序，提供在台生活機能及服務，並強化國際行銷，方能有效吸引外籍人士來台工作、求學或旅遊。
2. 建議地方政府成立外事小組或委員會，由產、官、學界及外籍人士組成，主動積極溝通協調解決問題。
3. 政府國際視野胸襟及政策應更明朗開放，開放就業市場、鬆綁相關就業管制，爭取國際專業人才（Global Talent）來台工作，不但不會影響本地就業市場，反而帶動工作能力競爭力。

陳委員幼臻：

1. 有關法規鬆綁、吸引外籍人士等相關政策建議，亦要考量如何落實執行。
2. 英文網站內容不足，有待加強，應建立追蹤管制機制。
3. 加強行銷策略，政府常彙編或印製實用精美之資訊或刊物，卻未考量市場行銷及供需，無法有效宣導周知提供使用者，需求者又求之

無門，如最近發現精美實用小冊「菜市仔 ABC—市集英語一路發」，介紹我們市集小吃之英譯本等，諸如相關資訊或刊物應加強推廣行銷，建立便利窗口以利使用者取得。

余委員伯泉：(書面意見摘要)

思考台灣全球在地化的政策，首先最重要的是「台灣全球在地化的獨特邏輯是什麼？」獨特邏輯找到以後，再貫串為「總體規劃」，以致於細項的「行動計畫」，來確保獨特邏輯的效力。分析台灣現有的條件，計有四個獨特邏輯是日本與新加坡邏輯的嵌合：

1. 台灣第一個獨特邏輯是：三年內全球學華語的外國人將成長到一億以上，華語可望成為第二大語言產業，全球只有中國與台灣兩大「供應商」(新加坡人的華語限於口語溝通)，學華語是大量外國人到台灣的重要動機。華語與英語的大量交換使用，將刺激與改善台灣人的口語英語。換言之，第一個「全球在地化」的獨特邏輯是：「外國人來台學華語，台灣人強化口語英語」。台灣比日本、韓國、新加坡等更具優勢。根據這個獨特邏輯，政策上貫串總體規劃與行動計畫，逼真模仿日本 JET 計畫。
2. 第二個獨特邏輯「英語能力不應成為思維國際化的障礙，華文翻譯很重要」。逼真模仿日本的作法。
3. 第三個獨特邏輯是「商業需求為國際化政策核心」。逼真模仿新加坡的作法。
4. 第四個獨特邏輯是「由本土而國際，先母語後英語」。

行政院第六組林諮議琪雯：

1. 本案報告書前後資訊有落差不一致，建請修正。
2. 日前本院陸續於 95 年 8 月 31 日、10 月 12 日邀集相關部會研商「如何營造外國人士在臺友善環境」及「跨國公司專業人士來臺法規鬆綁事宜」等會議，相關資料可提供本研究案參考。

行政院經濟建設委員會王研究員濟蕙：

1. 本會目前法制方面、信用卡、外籍配偶均有調整，律師、建築師、作法上要能落實，檢討機制、服務，招商部份負責法規面，如何折衷，請考量納入研究。
2. 本案研究報告有關國外經驗或政策，能否提供該等國家政策是否落實是否成功？其成果效益為何？

業務單位綜合意見：

1. 「生活環境」等相關研究主題、範圍與目的，建請明確規範定義。
2. 「深度訪談」對象建請增列臺北市、高雄市及台中縣市等地方政府代表。
3. 本報告書第六章「結論與建議」所列短中長程目標，多項建議為現行措施，建請調整修正。
4. 為符合本期研究主題，宜規劃提出生活環境國際化願景目標與策略。
5. 本會業已完成本（95）年度外籍人士對我國英語生活環境滿意度調查作業，相關調查結果請納入本案研究報告分析說明。
6. 本案研究應於 96 年 2 月 22 日前提交期末報告書草案，屆時將邀集相關部會參與期末簡報會議。

主持人結論：

本案請參酌與會人員意見調整修正相關研究架構及內容。

散會：上午 12 時正。

附錄十一 「全球在地化台灣國際接軌政策研究」案期 末簡報會議紀錄

- 一、 時間：96年03月06日（星期二）上午9時30分
- 二、 地點：行政院研考會7樓簡報室
- 三、 主持人：劉副主任委員建忻
- 四、 記錄：楊睿雲
- 五、 出席人員：（如附簽到單）。
- 六、 主持人致詞：（略）。
- 七、 研究團隊簡報：（略）。

意見交換：

行政院秘書處林諮議琪雯：

1. 報告書內仍有部分政府現行推動機制或施政計畫等相關資訊有落差不符情形，建請修正。
2. 期末報告書第六章第三節「五、法制規範層面」，有關建議取消聘僱外籍專業人士單位「資本額限制」以及「取得學士學位後還需兩年工作經驗方能受聘」的限制，針對此類爭議性高之建議，恐需精確提出政策分析，供決策參考。

內政部入出國及移民署蔡專員介章：

1. 期末報告書第六章第二節「二、建議新增措施具體做法（二）建立完善之『外國人居住資料系統』，並擴大利用」，有關建議將政府相關資訊以電子郵件或簡訊方式取代書面通知方式提供外籍人士參考，本署將研究辦理。
2. 同章節，有關建議擴大系統功能至其他如網路報稅、外籍配偶照顧服務等功能，涉及各業務主管部會，有待協調整合。

教育部林參事文通：

1. 日本不追求英文作為第二官方語言，國際化工作由地方做起，成績斐然，究其主因，其訂定「市町村組織法」，相當於我國之鄉鎮市區公所，皆設有國際交流課、中心或委員會等專責單位負責當地外籍人士生活照護輔導事項，如整合當地外籍人士提供教學、翻譯等工作，值得仿效。顯見推動國際化工作是全國性事務，非僅中央權責，建議輔導地方政府設立專責機關單位推動相關業務。
2. 參考國立科學工業園區實驗高級中學推行現況，教育部將規劃推動英語教學，從國小開始中英雙語課程，期以 15 年的學程培養我國雙語言雙文化之人才。

交通部觀光局林專員佩君：

1. 期末報告書第六章第一節「一、外籍人士所反映現行生活環境國際

化政策不足之處（九）觀光事務繁雜、無統合之主管單位，如同多頭馬車，觀光人力資源多但卻無法有效應用策略及整合。外籍人士建議應該整合相關資源，並發展整套觀光措施。」似與事實不符，觀光發展相關業務涉及多個部會，為使跨部會工作推動順利及落實觀光客倍增計畫之決心，行政院於 91 年 7 月將原「推動小組」層級提昇為「行政院觀光發展推動委員會」，由院長親自擔任召集人，相關部會首長為委員，充分顯示最高統合之推動機制。

- 2.同章第二節「二、建議新增措施具體做法（三）有效宣傳體制的建立」，有關國際機場觀光局櫃檯或者明顯區域已放置有相關服務資訊，以利外籍人士取得；另考量外籍人士入境之動線，調整第二航廈資訊服務中心位置，使其能確實發揮效用。
- 3.同章第三節「三、社會融合層面（一）擴大規劃外國人來台的 Long Stay 計畫」，目前本局研訂「推動日人來台 Long Stay 計畫」，提出第一個三年計畫，規劃鄉村型及城市型 Long Stay 地點，預計與農委會在三年內投資新台幣 1.47 億元，目標至 2009 年共爭取到 180 對夫婦來台長住。

行政院人事行政局黃科長喜敘：

- 1.期末報告書第六章第四節「三、推動『實質性第二官方語言』作為長程目標之先行準備工作（一）加強現有政府官員及公務員之英語能力」，依行政院 95 年 7 月 11 日核定修正之英語能力改進措施第 2 項「增加各機關須具備英語資格之職務範圍」之規定業已刪除，第 3 項所訂行政院及所屬各機關學校公務人員通過英檢人數之 96 年度

目標值為 18%，建請更正。

- 2.同章節，行政院為求各英檢測驗機構申請納入公務人員英檢測驗種類審核機制之公平，並符合各機關業務及用人需要，業於 95 年 12 月 20 日停止適用「公務人員英語檢測陞任評分計分標準對照表」，嗣後各機關得依教育部規定之 CEF 架構，自行決定採用之英檢種類，建請更正。
- 3.同章節，有關英語能力改進措施並無「優質英語標章」有利於提升團體的學習動機等相關規定，建請更正。

行政院衛生署周科長素珍：

期末報告書第六章第二節「二、建議新增措施具體作法（四）提高外國人在臺接受醫療服務及臨災服務便利性與有效性」，報告書相關章節提及外籍人士對國內醫療服務品質表示肯定或滿意，有關提升醫生外語問診能力之建議似顯突兀，建請刪除。

行政院經濟建設委員會胡副研究員蔓莉：

有關外人就醫遭遇之問題究係醫療院所辨識或與醫師語言溝通問題，建請釐清；並請主管機關推動建立一易於辨識之醫療院所標誌系統，以利外人就醫。

主持人結論：

- (一)請研究團隊參酌與會人員意見修正報告書相關內容。

- (二)本案研究報告書重大政策及具體建議，請與會代表轉請長官決策參考或推廣辦理。
- (三)有關「推動英語作為第二官方語言」可行性評估結果，請先提報營造英語生活環境推動委員會討論後，再報院鑒察。

八、 散會：上午 11 時 40 分。

行政院勞工委員會職業訓練局 函

機關地址：103 台北市大同區延平北路
2 段 83 號 5 樓

承辦人：張中光

電話：(02)85902513

受文者：如正副本行文單位

發文日期：中華民國 96 年 3 月 30 日

發文字號：職規字第 0960061582 號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：

主旨：有關 貴會「全球在地化臺灣國際接軌政策研究」
案期末報告資料，本局意見復如說明，請 查
照。

說明：

一、本研究報告第六章「結論及建議」第三節之五，
有關外國人來台工作法規層面等限制事項
(204-209 頁)，本局意見回應如下：

(一)「取得相關學士學位而有兩年以上工作經
驗」一節：

1、考量目前大專畢業生失業情形仍未大幅
改善，尚不宜放寬，如有行業別因特殊
屬性應放寬外國人其免工作經驗者，可
依「外國人從事就業服務法第四十六條
第一項第一款至第六款工作資格及審查
標準」第 6 條規定，為因應產業環境變

動，協助企業延攬專門性、技術性工作人員，經會商專案同意者，得不受工作經驗限制規定辦理之。

(二)取消相關資本額限制一節：

- 1、有關外國公司申請聘僱外國人之規定，並未比本國公司嚴格，應先敘明。為鼓勵外商來臺投資，對於因情況特殊無法達到規定者，將研擬增列經中央主管機關會商中央目的事業主管機關專案認定之彈性會商條款。

(三)另有關限制聘僱就業服務法第46條第1項第8至第11款工作外國人之聘用規模一節：

- 1、有關就業服務法第46條第1項第8至11款之工作，係指一般藍領工作者，先予敘明。
- 2、就業服務法第42條規定，為保障國民工作權，聘僱外國人工作，不得妨礙本國人之就業機會、勞動條件、國民經濟發展及社會安定。另同法第52條第3項規定，每年得引進總人數，依外籍勞工聘僱警戒指標，由中央主管機關邀集相關機關、勞工、雇主、學者代表協商之。故政府開放引進外籍勞工從事工作，係以限業限量、補充性為政策方針，並參酌失業率變化，動態管理外勞人數，並分流管理社福外勞與產業外勞。

- 3、鑒於有限外勞名額應公平合理分配，本局研議以「33長轉政策」為主軸，將會商政府經建部門共同檢討高科技產業重大投資案之人力供給，積極促進高科技廠商僱用本勞，另在不額外增加外勞名額前提下，規劃以產業外勞重新招募限制所收回名額，定額開放傳統產業具特定制程（3K）及特殊時程（3班）產業以補足勞動力不足；另將漸進檢討外籍看護工引進。
- 4、外籍勞工引進屬動態管控概念，並非一固定數額，本局將參考失業率水準、勞動市場情勢及社會觀感進行動態調控，衡酌傳統產業缺工情形，適度檢討外勞政策。

(1)

正本：行政院研究發展考核委員會

副本：本局綜合規劃組

附錄十二 期末簡報會議與修正對照表

發言單位與委員	發言與修改意見	研究團隊回應
<p>行政院秘書處 林諮議琪雯</p>	<p>1. 報告書內仍有部分政府現行推動機制或施政計畫等相關資訊有落差不符情形，建請修正。</p> <p>2. 期末報告書第六章第三節「五、法制規範層面」，有關建議取消聘僱外籍專業人士單位「資本額限制」以及「取得學士學位後還需兩年工作經驗方能受聘」的限制，針對此類爭議性高之建議，恐需精確提出政策分析，供決策參考。</p>	<p>1. 已依照意見進行資訊更正。</p> <p>2. 本案屬探索性研究，更精確的政策經濟效應分析另案處理較妥當。</p>
<p>內政部入出國及移民署 蔡專員介章</p>	<p>1. 期末報告書第六章第二節「二、建議新增措施具體做法（二）建立完善之『外國人居住資料系統』，並擴大利用」，有關建議將政府相關資訊以電子郵件或簡訊方式取代書面通知方式提供外籍人士參考，本署將研究辦理。</p> <p>2. 同章節，有關建議擴大系統功能至其他如網路報稅、</p>	<p>關於第 2 點建議，本研究團隊僅提出研究觀察，實際整合情況有待各部會協調整合。</p>

	外籍配偶照顧服務等功能，涉及各業務主管部會，有待協調整合。	
教育部林參事文通	<p>1. 日本不追求英文作為第二官方語言，國際化工作由地方做起，成績斐然，究其主因，其訂定「市町村組織法」，相當於我國之鄉鎮市區公所，皆設有國際交流課、中心或委員會等專責單位負責當地外籍人士生活照護輔導事項，如整合當地外籍人士提供教學、翻譯等工作，值得仿效。顯見推動國際化工作是全國性事務，非僅中央權責，建議輔導地方政府設立專責機關單位推動相關業務。</p> <p>2. 參考國立科學工業園區實驗高級中學推行現況，教育部將規劃推動英語教學，從國小開始中英雙語課程，期以 15 年的學程培養我國雙語言雙文化之人才。</p>	將視下階段研究需求，列入後續研究之參考。
交通部觀光局 林專員佩君	1. 期末報告書第六章第一節「一、外籍人士所反映現行生活環境國際化政策不足之處（九）觀光事務繁雜、無	1. 該段落僅為陳述外籍人士及訪談代表之觀點。而林專員所反映可能造成誤

	<p>統合之主管單位，如同多頭馬車，觀光人力資源多但卻無法有效應用策略及整合。外籍人士建議應該整合相關資源，並發展整套觀光措施。」似與事實不符，觀光發展相關業務涉及多個部會，為使跨部會工作推動順利及落實觀光客倍增計畫之決心，行政院於 91 年 7 月將原「推動小組」層級提昇為「行政院觀光發展推動委員會」，由院長親自擔任召集人，相關部會首長為委員，充分顯示最高統合之推動機制。</p> <p>2. 同章第二節「二、建議新增措施具體做法（三）有效宣傳體制的建立」，有關國際機場觀光局櫃檯或者明顯區域已放置有相關服務資訊，以利外籍人士取得；另考量外籍人士入境之動線，調整第二航廈資訊服務中心位置，使其能確實發揮效用。</p> <p>3. 同章第三節「三、社會融合層面（一）擴大規劃外國人來台的 Long Stay 計畫」，目前本局研訂「推動日人來</p>	<p>解之處，已然進行文字之修正。</p> <p>2. 關於第 2、3 點意見本研究團隊將持續關注期發展，本案第二期研究時將列為參考依據。</p>
--	---	---

	<p>台 Long Stay 計畫」，提出第一個三年計畫，規劃鄉村型及城市型 Long Stay 地點，預計與農委會在三年內投資新台幣 1.47 億元，目標至 2009 年共爭取到 180 對夫婦來台長住。</p>	
<p>行政院人事行政局 黃科長喜敘</p>	<p>1. 期末報告書第六章第四節「三、推動『實質性第二官方語言』作為長程目標之先行準備工作（一）加強現有政府官員及公務員之英語能力」，依行政院 95 年 7 月 11 日核定修正之英語能力改進措施第 2 項「增加各機關須具備英語資格之職務範圍」之規定業已刪除，第 3 項所訂行政院及所屬各機關學校公務人員通過英檢人數之 96 年度目標值為 18%，建請更正。</p> <p>2. 同章節，行政院為求各英檢測驗機構申請納入公務人員英檢測驗種類審核機制之公平，並符合各機關業務及用人需要，業於 95 年 12 月 20 日停止適用「公務人員英語檢測陞任評分計分標準對照表」，嗣後各機關得依教育</p>	<p>1. 關於目標值之數據已依照意見修正。</p> <p>2. 本研究團隊日後於相關條文引用時，將注意第 2 點意見所提出之相關條文。</p> <p>3. 已修正。</p>

	<p>部規定之 CEF 架構，自行決定採用之英檢種類，建請更正。</p> <p>3. 同章節，有關英語能力改進措施並無「優質英語標章」有利於提升團體的學習動機等相關規定，建請更正。</p>	
<p>行政院衛生署 周科長素珍</p>	<p>期末報告書第六章第二節「二、建議新增措施具體作法（四）提高外國人在臺接受醫療服務及臨災服務便利性與有效性」，報告書相關章節提及外籍人士對國內醫療服務品質表示肯定或滿意，有關提升醫生外語問診能力之建議似顯突兀，建請刪除。</p>	<p>已遵照意見修改。</p>
<p>行政院經濟建設委員會 胡副研究員蔓莉</p>	<p>有關外人就醫遭遇之問題究係醫療院所辨識或與醫師語言溝通問題，建請釐清；並請主管機關推動建立一易於辨識之醫療院所標誌系統，以利外人就醫。</p>	<p>本研究團隊針對醫療領域所提出之建議係以資訊取得管道為中心。胡副研究員所提出之辨識及外語溝通能力皆有提升之空間。</p>
<p>行政院勞委會職業訓練局</p>	<p>全文請見行政院勞委會職業訓練局公文內容。</p>	<p>1.關於「取消相關資本額限制」一節，已參照勞委會意見在內文進行調整。</p> <p>2.其他勞委會職訓</p>

附錄十二 「期末簡報」會議與修正對照表

		局所提出之相關背景資訊已適當反映在研究報告內文及第六章之註 7 與註 9。
--	--	---------------------------------------

參考書目

中文參考資料

丁元亨，【歐洲整合與歐盟語言政策】，民國 87 年，行政院客家委員會出版。

王佶媛、鄧小文，【南京建設國際化大都市戰略構想】，沿江城市比較研究，11-14。

王明暉，【外籍婚姻下的「新台灣人」】，民國 94 年，國立澎湖技術學院教育中心。

王春光，【歐盟移民政策與中國移民的前景】，2005 年 11 月，中國社會科學院社會學研究所出版。

世新大學民調中心，【94 年度外籍人士對我國英語生活環境滿意度調查】，民國 94 年。

行政院勞工委員會，【外籍勞工運用及管理調查報告】，2001 年，行政院勞工委員會編印。

行政院經濟建設委員會，【國家發展重點計畫 2002-2007，挑戰 2008】，民國 94 年 1 月 31 日，行政院經濟建設委員會編印。

行政院研考會，【優質英語生活環境評核獎勵要點】，民國 92 年 8 月 27 日，行政院研考會編印。

李政達，「南韓外人投資政策改革及我國招商建議」，【研考雙月刊】，27 卷 4 期，民國 92 年 8 月。

<http://cww.rdec.gov.tw/lib02/%E7%A0%94%E8%80%83%E9%9B%99%E6%9C%88%E5%88%8A/236/korea.pdf>

李勤岸，「語言政策與台灣獨立」。【台獨聯盟網站】，1997 年 7 月 17

日。 <http://www.wufi.org.tw/forum/policy.htm>。

李曉儒，【打擊非法移民，歐盟拉高姿態】，
http://www.eusa-taiwan.org/News_Analysis/Taiwan%20News%20weekly/Taiwan%20News%20Forum/TNF050812%E7%A7%BB%E6%B0%91%E6%94%BF%E7%AD%96.doc

李國鼎科技發展基金會，【中國大陸高校之現狀】，2006年10月，第3~6頁

李憲榮，「加拿大的英法雙語政策」，收錄於施正鋒編，【各國語言政策】，2002年12月，前衛出版社。3-35。

吳東野，【歐洲聯盟成員國之擴增】，民國93年年5月，政大國關中心。

吳志中，【全球化之下，歐洲多語言國家的語言認同危機】，民國95年9月，Taiwan News 總合週刊編。

周漢民，「世博會是上海建設國際化大都市的重要契機」，【城市規劃匯刊】，2004年第二期，1-5。

洪惟仁，【台灣的語言政策何去何從】，收錄於施正鋒編，【各國語言政策】，2002年12月，前衛出版社，501-542。

洪鎌德，「新加坡的語言政策」，收錄於施正鋒編，【各國語言政策】，2002年12月，前衛出版社，543-584。

洪德欽、沈玄池（主編），【歐洲聯盟理論與政策】，民國87年1月，中央研究院歐美研究所。

徐石城，【外籍勞工海外適應問題之研究】，民國93年，大葉大學國際企業管理系碩士論文。

連偉舜，【韓國金融風暴後的勞動與福利體制：改革與挑戰】，
<http://sowf.moi.gov.tw/19/quarterly/data/102/10.htm>

郭為藩，【全球視野的文化政策】，2006年3月，心理出版社。

郭秀華，【歐洲聯盟高等教育政策發展之研究】，民國 86 年，淡江大學歐洲研究所編印。

張亞中，【歐洲統合過程中的國家主權問題】，民國 93 年 11 月，政大國關中心。

許仟，【歐洲問題新論】，民國 88 年 6 月，嘉義南華管理學院出版。

許仟，【歐洲文化與歐洲聯盟文化政策】，1999 年，樂學出版社。

商務部網站，【歐盟磋商避難及移民政策】，

http://news.bbc.co.uk/chinese/trad/hi/newsid_1150000/newsid_1159800/1159822.stm

賀桂芬，「十年後，孩子該來救」，【商業周刊第 971 期】，2006 年 7 月 3 日。<http://www.businessweekly.com.tw/webarticle.php?id=22816&p>

新浪財經，【金融街傾力打造中國金融管理中心】，2003 年 10 月 23 日。<http://finance.sina.com.cn/roll/20031023/1722486957.shtml>

新華社，「透視我國加入 WTO 對人才市場的挑戰與機遇」，2004 年 12 月 1 日，<http://big5.xinhuanet.com/gate/big5/www.xinhua.org/>。

歐洲通訊 (EU NEWSLETTER)，【透視歐盟】，2006 年 1 月，歐洲經貿辦事處編印。

楊聰榮，「香港的語言問題與語言政策」。收錄於施正鋒 編，【各國語言政策】，2002 年 12 月，前衛出版社。609-648。

課題組，「2008 年奧運會對北京現代化的影響和推動分析」，【關於北京現代化和國際化水平的比較研究】。北京行政學院學報，2003 年第一期。

龔尤倩，「外勞政策的利益結構與翻轉的行政實驗初探—以台北市的外勞行政、文化實踐為例」，台灣社會研究季刊，44 期，民國 91 年。

Edwards John, (蘇宜青譯)，【語言、社會和同一性】，民國 93 年，桂冠圖書公司。

Kajita Takamichi(趙大為譯)，【統合與分裂—歐洲新秩序的藍圖】，民國 94 年，錦繡出版社。

日文參考資料

總務省，【「多文化共生推進プログラム」の提言】，平成 18 年 3 月 7 日(2006)，http://www.soumu.go.jp/s-news/2006/060307_2.html

總務省【地域における多文化共生プラン】，平成 18 年 3 月 27 日(2006)
http://www.soumu.go.jp/kokusai/pdf/sonota_b6.pdf

總務省，【地域における多文化共生プラン】，平成 18 年 3 月 27 日(2006)
http://www.soumu.go.jp/kokusai/pdf/sonota_b6.pdf

英文參考資料

AMEILA NEWCOMB, “BEIJING TRIES TO TAME OTS WILD TAXIS BEFORE 2008 OLYMPICS”, 2 SEP(2005)

http://chinadigitaltimes.net/2005/09/beijing_tries_t.php

CAREL M.EASTMAN , LANGUAGE PLANNING: AN INTRODUCTION. SAN FRANCISCO: CHANDLER & SHARP PUBLISHERS, INC. (1983)

CHINA DAILY, “SHANGHAI TO ATTRACT TALENT WITH GREEN CARD INITIATIVE”, 19 JULY(2002)

<http://japanese.china.org.cn/english/China/37265.htm>

CHON-HONG KIM, DIRECTION FOR ENGLISH EDUCATION INNOVATION 2 (2006)

CHON-HONG KIM, DIRECTION FOR ENGLISH EDUCATION

INNOVATION 3-5 (2006)

COMMISSION OF THE EUROPEAN COMMUNITIES,
COMMUNICATION FROM THE COMMISSION TO THE COUNCIL,
THE EUROPEAN PARLIAMENT, THE ECONOMIC AND SOCIAL
COMMITTEE AND THE COMMITTEE OF THE REGIONS
PROMOTING LANGUAGE LEARNING AND LINGUISTIC
DIVERSITY:AN ACTION PLAN 2004-2006 3-14 (2006).

DAVID GRADDOL , THE FUTURE OF ENGLISH? ,THE BRITISH
COUNCIL. (2000)

DETHLOFF UWE, INTERKULTURALITÄT UND
EUROKOMPETENZ:DIE HERAUSFORDERUNG DES
BINNENMARKTES UND DER EUROPÄISCHEN UNION (1993).

DIRECTORATE GENERAL FOR EDUCATION AND CULTURE AND
COORDINATED BY DIRECTORATE GENERAL PRESS AND
COMMUNICATION, EUROPEANS AND THEIR LANGUAGES,
1-13(2006).

EUROPEAN COMISSION,THE EUROPEAN COMMISSION'S ACTION
PLAN FOR LANGUAGE LEARNING AND LINGUISTIC
DIVERSITY ,

http://ec.europa.eu/education/policies/lang/policy/index_en.html

FULONG WU, “THE GLOBAL AND LOCAL DIMENSION OF
PLACE-MAKING: REMARKING SHANGHAI CITY AS A WORLD
CITY”,URBAN STUDIES, VOL. 37, NO. 8,(2000), 1359-77.

JANET HOLMES , AN INTRODUCTION TO SOCIOLINGUISTICS.
LONDON: LONGMAN GROUP LTD. (1992)

MINISTRY OF EDUCATION & HUMAN RESOURCES
DEVELOPMENT, BRAIN KOREA 21 4-13 (2005)

ORAN R. YOUNG, THE INTERNATIONALIZATION OF THE CIRCUMPOLAR NORTH:CHARTING A COURSE FOR THE 21 CENTURY 1-2(2000).

SEOUL HELP CENTER FOR FOREIGNERS, LABOR LAWS IN KOREA, INVESTING IN SEOUL, VOLUME 4 (2005)

SEOUL METROPOLITAN GOVERNMENT, SEOUL HELP CENTER FOR FOREIGNERS (2006)

URIEL WEINREICH, LANGUAGES IN CONTACT: FINDINGS AND PROBLEMS. THE HAGUE ; PARIS : MOUTON & CO. (1968)

YAFU GONG, “STATE OF THE ART OF ELE IN CHINA, FOREIGN LANGUAGE EDUCATION IN CHINESE SCHOOLS”, 【當代英語教學研討會出國報告書】 ,(2001)

李振清，ENGLISH LANGUAGE EDUCATION WORKSHOP:INCREASING CREATIVITY & INNOVATION IN ENGLISH LANGUAGE EDUCATION,15~25 FEB(2001)

法新社(TAIPEI TIMES譯),AN ENGLISH TEACHER AND STUDENTS AT THE PAJU ENGLISH VILLAGE IN KOREA,

<http://www.taipeitimes.com/News/lang/archives/2006/04/18/2003303384>

參考網站

【大中華別墅網】， <http://sh.villachina.com/2006-09-14/810362.htm>

【大阪府醫療機關情報網】，

<http://www.mfis.pref.osaka.jp/qq27scripts/qq/qq27.asp>

【川崎市醫療指南系統】，

http://www.qq.city.kawasaki.jp/qq/qq14130tpmn_1t.asp

【中國國家漢語國際推廣領導小組網站】，

http://www.hanban.ca/cnews/article/affairs/200612/news_82.html

【日本外務省】， <http://www.mofa.go.jp>

【多言語生活情報網】， <http://www.clair.or.jp/tagengo/index.html>

【行政院全球資訊網】，

<http://www.ey.gov.tw/ct.asp?xItem=26547&ctNode=449&mp=1>。

【京都府醫療指南搜尋系統】，

http://www.kcif.or.jp/cn/benri/03_02.html

【國際教育振興院網站】，

<http://www.studyinkorea.go.kr/ENGLISH/index.jsp>

【國際勞工協會網站】， <http://www.tiwa.org.tw>

【韓國勞工部網站】， <http://english.molab.go.kr/english/index.jsp>

【外國人協助中心網站】， <http://shc.seoul.go.kr/>

【新加坡統計處(Singapore Department of Statistics)統計資料庫】，

<http://www.singstat.gov.sg/>

【新加坡外交部網站】， <http://www.mfa.gov.sg>

【望瞭新聞週刊】，

http://www.lm.gov.cn/gb/employment/2006-07/25/content_125218.htm

【歐盟經貿辦事處網站】， <http://www.deltwn.ec.europa.eu>

【歐洲聯盟研究協會網站】， <http://www.eusa-taiwan.org/P2-a.htm>

【Contact Singapore網站】， <http://www.contactsingapore.org.sg/>

【JET計畫網站】， <http://www.jetprogramme.org/j/index.html>