

NDC-105-021

營造國際生活環境規劃及輔導

結案報告書

國家發展委員會委託研究

中華民國106年4月

(本報告內容純係作者個人之觀點，不應引申為本會之意見)

NDC-105-021

營造國際生活環境規劃及輔導

結案報告書

受委託單位： 實踐大學
研究主持人： 郭壽旺
協同主持人： 吳穎錫
研究員： 吳佳穎、余昊
研究期程： 中華民國105年7月至106年4月
研究經費： 新台幣77萬8仟元

國家發展委員會委託研究

中華民國106年4月

(本報告內容純係作者個人之觀點，不應引申為本會之意見)

Abstract

The Taiwan government introduces and carries out a series of internationalization plans in order to enhance the national competitiveness and response to the strategies of free trade and economic development in globalization; it has been doing so since 1991. The government has launched many varieties of strategies that develop and build international foreigner-friendly living environments in the society. These projects strengthen the growth of the economy and foster global talents who devote their attention to the needs of internationalization in Taiwan. A consultant team from the University of Shih Chien implemented one such project; to enhance already established foreigner-friendly living environments. This project not only sustained the continuity of the local government's internationalization policy, but also coordinated with the central government's plans in 2016. The consultant team brought this study into field practice by supporting two local governments and townships, Taoyuan and Nanzhuang of Miaoli County. This field study strove to execute the internationalization plan that investigates needs, reviews errors and solves problems in real-life practice. This project has achieved the following goals:

1. To assist two local governments, Taoyuan and Nanzhuang of Miaoli County, to build up their own foreigner-friendly living environments.
2. To examine the bilingual language of traffic and transportation signs, of local businesses, and of landmark information.
3. To construct English Websites with foreigner-friendly orientations.
4. To review and make comments on six SOP handbooks to help local governments implement their internationalization policy.

提要

一、研究緣起

為提升國家競爭力並因應全球化人才布局，各國政府這不斷推出各種國際化行動策略及行動方針。我國政府全球化布局長年來著重於經濟發展，成功的帶領臺灣成為重要經濟發展國家之一，臺灣社會自80年代（1991起）因開展國際貿易促成經濟穩定成長後，帶動了國與國之間的交流，開啟了臺灣國際化的需求。政府進行一連串的國際友善環境建設計畫及國際人才培育計畫。從2003年「英語服務環境」計畫到2012年「生活環境國際化」計畫等，行政院研考會（現已併入國發會），從中央到地方，啟動提升臺灣國際環境的基礎建設，也提高在地產業的國際視野與擴展。在推動國際環境方面，國發會也積極推動「全球在地化臺灣國際接軌政策研究」（2006至2008）及「建構我國城市國際競爭力指標體系研究」（2011）等計畫。在全球化人才培育方面，也針對政府公務體系國際化，提出「培育我國公務體系國際事務人才之研究」（2014）及「我國長期性國際參與策略之研究」（2014）等研究計畫，提供各級政府單位在執行國際化策略規劃時之一系列參考指標。承續過往之研究計畫，國發會再度提出「營造國際化生活環境建置規劃及輔導」，持續推動我國國際化環境建置之計畫，希冀藉由營造國際化生活環境提升我國經濟永續成長。

二、研究方法

實踐大學承接國家發展委員會105年「營造國際生活環境規劃及輔導」計畫案，計畫輔導小組參照政府近年來推動之營造國際友善環境系列政策，選定苗栗縣南庄鄉（後稱苗栗南庄）與桃園市青埔地區做為本計畫輔導點，分別就苗栗南庄為推廣國際觀光與桃園青埔為吸引外籍商務人士投資與進駐為研究主軸，作為研究輔導之重點方向，並組成輔導小組和組成專家顧問團，以發現問題、分析問題、解決問題三個層次進行研究。

輔導小組對南庄鄉輔進行觀光國際化現況與問題盤點，並與南庄鄉鄉長暨國際觀光政策推動負責人召開輔導事項會議討論輔導方向與輔導點之實際需求，再由輔導小組團隊進行實地輔導，以落實政府「浪漫臺三線」國際觀光政策，推廣南庄國際觀光為輔導重點。輔導小組已於105年10月20、10月21日、12月16日與106年1月17日進行四次實地訪視，盤點問題並提供輔導建議報告書。

輔導小組針對桃園市政府與國際接軌策略近先行研究分析，發現桃園在交通區位、產業聚落、學研體系及人力資源上的卓越優勢，邀請專家檢視桃園市政府國際化策略與政府國際接軌政策之比對與盤點，協助輔導點著手進行推動桃園市府國際化政策、吸引外商進駐與投資等相關國際化環境建置工作。並以實地訪視青埔地區，盤點輔導點為人口城市的交通動線與周圍國際化環境設施之完善性，輔導小組與桃園市政府研究發展委員會推動國際化負責人員進行多次輔導事項會議討論，已於105年11月03日、11月18日、12月15日與106年1月23日進行前四次實地訪視，盤點問題並提供建置國際化生活環境輔導建議。

營造國際生活環境規劃及輔導

本計畫旨在承續104年度「建構國際生活環境調查暨輔導機制」計畫之目標四：進行國際生活環境建置之輔導為研究重點，組織地方政府國際化環境推動輔導小組，並進行一縣市（桃園市）、一鄉鎮（苗栗南庄鄉）之實地操作，以驗證標準作業流程及操作手冊之可行性，成為國際化之全國典範。本計畫除了深化前研究計畫之目標外，主要強調輔導點實際操作之驗證，因此將採取（一）文獻分析（二）實地輔導（含實地操作）等研究方法。本研究從政策落實及永續經營之理念著手，從國際環境規劃、指標統整、國際化組織規劃及執行架構、標準作業流程及檢驗機制等，進行系統化之研究。為了避免研究成果流於形式，本計畫以行動方案為主軸，透過實地輔導機制，將研究成果做為地方政府未來進行國際化環境建置及服務的標準作業流程，即制定可移轉之指標至其他地方政府。此外，也透過操作手冊的檢視與出版，做為各級政府建構國際化生活環境永續經營之參考依據。本研究計畫預計完成以下幾項具體目標：（一）統整、分析蒐集政府全球接軌相關政見及政策（二）國際生活環境建置（三）驗證標準作業流程及操作手冊。本計畫以現有國發會完成之國際化指標，參考國內指標城市和其他國際都市之成功案例，建立可行之國際生活環境指標，針對合作縣市或鄉鎮做為輔導點，進行國際環境現況實測與檢視，協助輔導點完善國際化環境建置，同時輔導小組實地赴輔導點進行一縣市（桃園市）、一鄉鎮（苗栗縣南庄鄉）之實地操作，以驗證前研究標準作業流程及操作手冊之可行性，成為全國縣市建置國際化生活環境之參照。

三、研究內容

為達成上述研究目標與服務標的，本計畫分別以理論建構與實地操作兩方面進行研究。理論建構乃針對地方政府的現行國際生活環境指標體系進行盤點與研究；實地操作乃從此體系出發，延續前年度國發會委託研究「建構國際生活環境調查暨輔導機制」之研究成果進行比對，檢視前研究成果可行性與研究成果之執行成效，並進行知識物件盤點、及實地輔導。研究方法與運作方式如下：

(一) 理論建構：

研究理論採「國家競爭力」與「全球化城市發展」等文獻分析，其中包括美國學者泰勒（Peter J.Taylor）《全球化城市》（*Cities in Globalization*）與波特（Michael Porter）《國家競爭優勢》（*The Competitive Advantage of Nations*）對城市國際化理論與其發展模式之理論論述，另參考「日本京都多元文化城市推廣策略」與「歐洲文化之都」等政府政策研究計畫等。許多城市國際化之經驗多以配合經濟發展為國際化城市發展基礎，許多新興城市發展模式不同於其他國際城市，上述理論不足以涵蓋新的城市發展模式。泰勒在《全球化城市》一書中，將全球化城市發展區分為：全球城市體系、城市間體系與系統與城市政治等三種體系。（Tylor，2007）為承續前計畫，本研究引用陳超明教授研究團隊之國發會104年度「建構國際生活環境調查及輔導機制」之研究理論，即波特《國家競爭優勢》一書中提及之國際化的經濟理論，其中提到此模型中的六大因子：影響因素、需求條件、相關及支援產業、明確策略、結構及競爭、政府及機會。（Porter，2011）

(二) 實地操作：

此工作主要透過實務操作，除檢視前研究成果可行性及地方政府落實成效外，並進行國際化環境建置之落實，做為未來其他縣市推動國際化環境建置之典範轉移。具體實地操作工作內容如下：

- 1、輔導小組進行文獻分析和國內外城市國際化作法及指標研究，涵蓋國文獻之國際化城市分析與討論。（文獻資料見參考書目）
- 2、邀請學者專家組成輔導小組和諮詢團隊，規劃輔導方向及重點。檢視輔導點現有國際化標準作業流程及相關的操作手冊、地方政府國際化推動小組組織與運作機制、地方政府國際化環境建置與服務評估機制、地方政府雙語標示標準作業機制、地方政府網頁國際化標準作業機制。
- 3、結合大學「服務學習」課程，邀請實踐大學國際學生與本國學生共同參與實地訪視，由外國學生從外國觀光客觀點，與本國生一起實地觀察輔導點各項國際化設施，包括交通路線和標誌的雙語建置、路牌與觀光景點英語翻譯之正確性、餐廳菜單翻譯和民宿資訊翻譯等，檢視輔導點之國際環境建置是否友善。
- 4、輔導小組老師與參與學生蒐集兩個輔導點相關資料，進行輔導點背景知識介紹，由本國生陪同外籍學生實地訪視，紀錄外籍學生檢視輔導點時所看見的問題，並進行資料收集與檢視，比對外籍學生所發現的問題與實際情形是否吻合，以求問題檢視客觀性。
- 5、邀集專家檢討並整理學生發現問題之可用資訊，與輔導小組共同分析問題，再由參與審閱之專家顧問實地訪視輔導點，進行問題之交叉比對，以求解決問題之客觀與正確性。

提要

- 6、就訪視問題和輔導建議向輔導點承辦單位進行簡報，確認輔導方向及重點符合輔導點實際需求。將輔導成果與輔導點承辦人員進行交叉比對。
- 7、邀請顧問專家審核研究成果和英文用字遣詞和翻譯。將輔導點承辦單位認可之研究成果，針對文字潤飾，英語或外語翻譯，網頁之適用性等，進行專業之修訂。
- 8、舉辦專家焦點座談和縣市政府座談。研究初期舉辦第一次專家焦點座談，將預計研究方向與研究方法向專家簡報並聽取專家顧問建議。研究後期進行第二次焦點座談，將研究成果再向專家簡報，經專家認可後，即舉辦全國縣市政府代表座談，除了聽取各縣市政府推動國際化生活環境建置之問題外，也經由各縣市代表分享各縣市推對國際化生活環境建置之建經驗分享，相互觀摩學習。輔導小組做研究成果報告，提供其他縣市執行國際化環境建置工作之參考。
- 9、提供輔導點和國發會研究成果報告，集結相關研究成果，完成書面報告，作為政府未來推動相關工作參考，以求未來國際化生活環境建置工作之永續發展。

四、重要發現

本計畫強調實務面操作，檢視地方政府是否落實中央政府之研究計畫成果，得出以下幾點重要發現：

- (一) 我國中央及地方政府推動國際化工作，除了少數地方政府有專責單位，並且編列國際化業務預算，多數地方政府仍缺少專責國際化工作隊，研究發現此問題仍不見顯著改善，中央及地方政府部門仍缺乏國際化工作專責部門，大多仍以單位”兼辦”形式進行國際化業務。
- (二) 國際生活環境之建置與各地方縣市之國際化定位密切結合，研究小組並已完成各縣市國際定位調查，發現多數縣市仍未明確定位，以致推動國際化生活環境建置時，無法制定有效可行之政策，故未能有效的結合政府與民間力量、社區、企業或民間機構等密切連結，共同推動國際化。前研究指出，臺灣推動國際生活環境建置已有多多年，但部分工作未落實且缺乏更新，尤其是交通標誌、旅遊指示、英語服務、網頁更新等，本研究發現至2016年止，本計畫之兩個輔導點在上述問題上仍未見改善。
- (三) 任何國際化生活環境必須從需求面及使用者角度出發，了解外籍人士需求，建立國際人士社群或連結管道，有助於國際化環境之建立，然而此一現象仍然未改善，應為無專責單位所致。
- (四) 臺灣國際連結及國際行銷能力仍有待提昇，惟以兩輔導點為例，桃園市政府因地理位置及預算相對充足，國際能見度有所提升，苗栗縣南庄鄉在國際行銷能力上相對缺乏。
- (五) 地方縣市在路牌標示上之英語翻譯，多以外包翻譯社或由替代役執行，翻譯內容未盡精確，故呈現路牌雖同時顯示中英兩種語言，但是

提要

英語的表達無法讓外國人士理解，原因在於翻譯社或替代役青年在翻譯上只重視文法和拼字正確，而缺乏文化正確之翻譯。

- (六) 輔導點之官方網頁雖然開始製作英文網頁，但仍有網頁訊息內容不符合外國人士的實際需求，仍有出現首頁著重在政策宣導和首長介紹等資訊。
- (七) 各縣市仍未統一漢語拼音或是通用拼音，故而出現同一地名不同英語拼音等問題。

五、研究建議

(一) 中央與地方政府政策統一：

中央政府應要求地方政府制定國際化生活環境建置政策時，需參照國發會核定計畫之各項操作手冊，短期計畫由網頁建置、雙語標示及英語翻譯等面向開始推動，系統化地推動各項國際化生活環境建置。

(主辦單位：國發會、各地方政府)

(二) 落實研究成果：

例如往年研究曾經建置英語服務標章，政府應延續英語服務標章之成果，為研究成果將服務標章業務交由經濟部執行，當統籌或監督單位不明確則未能落實研究成果。

(主辦單位：經濟部、國發會；協辦單位：各地方政府)

(三) 英語翻譯統一：

政府應要求地方政府統一全國採用聯合國採行之漢語拼音。

(主辦單位：教育部、國發會；協辦單位：各地方政府)

(四) 觀光景點標示採用統一符碼：

包括交通路牌與旅遊景點之標示和符碼，應參照國發會核定研究案建議。臺灣好行等觀光巴士或地方公車需雙語化，英語翻譯並力求正確與統一。(主辦單位：交通部、國發會；協辦單位：各地方政府)

(五) 桃園機場捷運各站之路線指示，售票機和英語翻譯由專家校對：

地方政府翻譯經常以外包翻譯社或替代役士兵負責，出現許多單字正確，語意（文化）錯誤的現象，地方政府需交由團隊專責比對與檢視翻譯之可讀性，由外國人士實地走訪檢視。（主辦單位：桃園捷運公司、桃園市政府；協辦單位：國發會）

(六) 地方政府國際化資源補救措施：

研究發現輔導點無法落實政策多為經費和人力不足，建議可與各大專院校相關系所教授和學生合作，以專案形式推動局部國際化環境推動。本研究與實踐大學合作以服務學習課程形式，要求本國生和國際生一同參與研究，效果顯著。

(七) 強化國際宣傳與行銷：

由中央政府制定政策吸引國內外電影公司來來拍攝電影行銷臺灣，地方政府吸引國內外青年學生拍攝微電影行銷地方，並放置於 Youtube 等網路社群。高成本宣傳由中央執行，低成本宣傳由地方推動，中央與地方共同行銷臺灣。

營造國際生活環境規劃及輔導

目次

提要.....	II
目次.....	XIII
表次.....	XV
圖次.....	XVI
附錄.....	XXI
第一章 緒論.....	1
第一節 研究目的與大綱.....	2
第二節 國際化發展模式與文獻分析.....	6
第三節 國際化發展藍圖.....	12
第四節 各項工作項目與期程.....	14
第二章 國際化知識物件盤點.....	19
第一節 城市國際化發展.....	20
第二節 知識物件盤點與比較.....	26
第三節 國內知識物件盤點.....	29
第四節 國際知識物件盤點.....	55
第三章 輔導報告.....	77
第一節 營造國際生活環境政策與建議.....	78
第二節 輔導方法－結合大學服務學習課程.....	86
第三節 輔導內容.....	88
第四節 輔導紀實.....	99
第五節 焦點座談.....	107

第四章 輔導成果	109
第一節 背景說明及目的.....	110
第二節 輔導小組成立.....	112
第三節 預期目標.....	114
第四節 輔導範圍及內容.....	120
第五節 輔導執行情形及過程.....	124
第六節 輔導成效.....	139
第七節 改善建議.....	203
第八節 輔導前後對照.....	238
第五章 研究建議與結論	247
第一節 政策推動時機成熟.....	248
第二節 推動國際化障礙.....	249
第三節 研究建議.....	251
第四節 輔導計畫與前計畫比較.....	261
第五節 預期成效.....	268
第六節 國際化長期政策方向.....	269
第七節 研究建議：國際化環境建置問題與挑戰.....	271
第八節 結語.....	274
參考書目	277
參考書目.....	278
附錄	281

表次

表2-2-1	官方文件國際化範例對照表.....	28
表2-2-2	城市發展（國際接軌）國際化範例對照表.....	28
表3-3-1	生活資訊中英對照表.....	97
表4-3-1	城市國際化行銷說明表.....	116
表4-3-2	輔導點介紹表.....	119
表4-6-1	SWOT分析表	139
表4-6-2	南庄路牌翻譯表.....	153
表4-6-3	桃園市政府網站建議表.....	198
表4-7-1	輔導點檢視結論表.....	205
表4-7-2	國際符碼分類表.....	221
表4-7-3	指標正確性圖例.....	222
表4-7-4	權責單位表.....	224
表4-7-5	網站主題及對應語言選擇表.....	227
表4-7-6	桃園市政府網站檢視表.....	228
表4-7-7	網站主題與呈現資訊對照表.....	231
表4-7-8	國發會「營造國際友善環境工作手冊」：英文網站內容建議.....	232
表4-8-1	輔導前後對照.....	238
表5-1-1	本計畫與前研究國際符碼對照.....	253
表5-1-2	國際化專職單位分類表.....	255

圖次

圖1-2-1	全球化城市發展體系.....	6
圖1-2-2	Michael Porter 鑽石理論模型 (Diamond Model)	8
圖1-2-3	日本京都全球多元文化-挑戰與執行策略	10
圖1-2-4	歐洲文化之都概念圖.....	11
圖1-3-1	國際化發展藍圖.....	12
圖1-3-2	城市國際化定位.....	13
圖1-4-1	工作項目與期程甘特圖.....	14
圖2-1-1	京都國際化計畫主軸說明圖.....	22
圖2-1-2	國際人士本體指標架構圖.....	24
圖2-3-1	智慧城市論壇logo.....	30
圖2-3-2	新竹縣政府參加智慧城市徵選過程圖.....	31
圖2-3-3	新竹縣政府參加智慧城市頒獎典禮新聞截圖.....	32
圖2-3-4	臺中國際動畫影展頒獎典禮.....	33
圖2-3-5	臺中國際街舞競賽頒獎典禮.....	33
圖2-3-6	簽署溫泉觀光友好交流合作協定.....	34
圖2-3-7	臺中市政府參加「英語觀光城APP」記者會新聞截圖	35
圖2-3-8	臺南市政府「英語聊天室」.....	36
圖2-3-9	上公車路線圖及即時動態系統雙語化.....	37
圖2-3-10	臺南市雙語公車站牌.....	37
圖2-3-11	臺南市文件雙語化範本.....	39
圖2-3-12	臺中歌劇院官方網站.....	40
圖2-3-13	臺中市-西屯區公所	40

圖次

圖2-3-14 臺南市府各局處與區公所英文網站.....	41
圖2-3-15 韓國首爾－多語巴士站牌.....	44
圖2-3-16 日本東京新幹線-搭乘方向雙語標示	44
圖2-3-17 國發會「營造國際友善環境工作手冊」：各項友善服務措施.....	45
圖2-3-18 東京迪士尼雙語文件.....	46
圖2-3-19 雙語翻譯SOP	46
圖2-3-20 國發會「營造國際友善環境工作手冊」：英譯錯誤注意事項.....	47
圖2-3-21 國發會「營造國際友善環境工作手冊」：常見英譯錯誤.....	47
圖2-3-22 國發會「營造國際友善環境工作手冊」：常見標示錯誤與建議用法.....	48
圖2-3-23 國發會「營造國際友善環境工作手冊」：常見標示錯誤與建議用法.....	49
圖2-3-24 國發會「營造國際友善環境工作手冊」：網站建置要點.....	51
圖2-3-25 國發會「營造國際友善環境工作手冊」：英文網站內容建議.....	52
圖2-4-1 香港宣傳圖-Ching's Amazing Asia.....	60
圖2-4-2 「香港·我的智遊行程」應用程式宣傳圖.....	62
圖2-4-3 歐洲文化大道介紹.....	63
圖2-4-4 歐洲文化大道-城市認證流程圖	64
圖2-4-5 德國浪漫大道宣傳圖.....	66
圖2-4-6 歐洲文化大道-城市認證流程圖) 歐洲理事會).....	68
圖2-4-7 自行車套裝行程－行程內容介紹.....	69
圖2-4-8 自行車套裝行程－詳細行程規劃.....	70
圖2-4-9 德國羅曼蒂克大道自行車路線圖.....	71
圖2-4-10 主題套裝行程-古堡遊覽	72

營造國際生活環境規劃及輔導

圖2-4-11 羅曼蒂克大道沿途城市介紹.....	73
圖2-4-12 德國羅曼蒂克大道觀光app.....	74
圖2-4-13 羅曼蒂克大道接駁車時刻表.....	75
圖3-1-1 臺三線浪漫大道推動示意圖（客家委員會）.....	79
圖3-1-2 臺三線浪漫大道景點示意圖（客家委員會）.....	80
圖3-1-3 歐洲理事會文化路徑之標誌宣傳圖.....	82
圖3-1-4 國際慢城標誌.....	83
圖3-3-1 南庄的閘道出口（國道一號南下）.....	90
圖3-3-2 國際地鐵聯盟標誌.....	91
圖3-3-3 軌道運輸標竿聯盟標誌.....	91
圖3-3-4 英語網站入口之參考設計圖.....	96
圖3-3-5 日本東京都英文官方網頁.....	97
圖3-3-6 日本東京都英文官方網頁.....	98
圖3-4-1 鄉公所參訪交流合影.....	100
圖3-4-2 鄉公所參訪之全體合影.....	103
圖3-4-3 桃園市政府建議輔導區域（紅框內）.....	104
圖3-4-4 計畫主持人郭壽旺教授與桃園市政府研考會合影.....	105
圖3-4-5 輔導小組與國內外學生訪視桃園國際棒球場之照片.....	106
圖3-4-6 國發會長官與輔導小組參訪桃園捷運之照片.....	106
圖4-3-1 國際化藍圖.....	117
圖4-3-2 輔導策略.....	118
圖4-4-1 桃園市政府建議輔導項目示意圖.....	123
圖4-5-1 輔導小組與學生於實踐大學召開輔導點行前會.....	124
圖4-5-2 第一次南庄鄉賴鄉長盛為與學生介紹南庄鄉.....	127

圖次

圖4-5-3	學生第一次赴南庄實地訪視.....	127
圖4-5-4	學生第二次赴南庄實地訪視.....	128
圖4-5-5	學生第三次赴南庄實地訪視.....	130
圖4-5-6	輔導小組、外籍生與賴鄉長盛為進行意見交流.....	130
圖4-5-7	第四次赴南庄鄉報告輔導成果－輔導小組與南庄鄉公所吳課長、 國發會長官合影.....	132
圖4-5-8	輔導小組暨學生第一次與桃園研考會合影.....	133
圖4-5-9	輔導小組暨學生於桃園國際棒球場合影.....	134
圖4-5-10	檢視之捷運站名.....	136
圖4-5-11	輔導小組於站體放市前之討論.....	136
圖4-5-12	實踐大學輔導小組與桃園捷運公司同仁合影.....	137
圖4-5-13	實踐大學輔導小組拜會桃園捷運公司.....	137
圖4-5-14	輔導小組與桃園研考會同仁合影.....	138
圖4-6-1	苗栗行政區域圖.....	140
圖4-6-2	苗栗自行車步道路標.....	142
圖4-6-3	國際慢城標誌.....	142
圖4-6-4	專家建議使用之國際符碼對照圖（生活部分）.....	150
圖4-6-5	專家建議使用之國際符碼對照圖（警示部分）.....	151
圖4-6-6	南庄英文網站排版建議.....	160
圖4-6-7	建議參照範本（天母棒球場）.....	175
圖4-6-8	桃園棒球場觀眾席數字化.....	175
圖4-6-9	購票系統首頁之建議參照範本（日本JR線）.....	178
圖4-6-10	購票機之建議參照範本（日本JR線）.....	180
圖4-6-11	購票機之建議參照範本（臺北捷運）.....	180

營造國際生活環境規劃及輔導

圖4-6-12 站內月臺指引標示（臺北捷運）	183
圖4-6-13 站內月臺指引標示（高雄捷運）	184
圖4-6-14 月臺門告示（臺北捷運）	185
圖4-6-15 出口資訊指引（日本JR線）	188
圖4-6-16 出口資訊指引（臺北捷運）	189
圖4-6-17 出口資訊指引（高雄捷運）	189
圖4-6-18 航空城Aerotropolis理想建置示意圖.....	194
圖4-6-19 桃園航空城現有網站.....	195
圖4-6-20 仁川自由經濟區域開發計畫.....	196
圖4-6-20 韓國仁川經濟區與松島發展規劃圖.....	197
圖4-6-21 韓國仁川經濟區網站.....	197
圖4-7-1 南庄鄉公所現有網站.....	211
圖4-7-2 桃園航空城現有網站.....	212
圖4-7-3 桃園航空城網站建議架構圖.....	213
圖4-7-4 清楚的中、英文標示.....	217
圖4-7-5 中文譯音轉換系統.....	218
圖4-7-6 地名資訊服務網.....	219
圖4-7-7 雙語標示路線指引.....	220
圖4-7-8 地方政府管理順序圖.....	225
圖4-7-9 網站客群與主題的關聯圖.....	227
圖4-7-10 交通部臺灣鐵路管理局官網.....	230
圖4-7-11 臺北捷運公司官網.....	234

附錄

附錄一、國際慢城認證	282
附錄二、服務學習課程操作模式	288
附錄三、第一次、第二次參與南庄訪視行程學生名單	290
附錄四、第三次參與南庄訪視行程學生名單	291
附錄五、第一次、第二次、第三次桃園訪視學生名單	292
附錄六、「桃園青埔A17-19及A21車站實地訪視暨輔導討論」與會人員 ..	293
附錄七、訪視問卷及要點調查範本	294
附錄八、第一次專家焦點座談會議紀錄	298
附錄九、第二次專家焦點會議紀錄	302
附錄十、縣市代表座談會議紀錄	306
附件十一、縣市座談會出席人員	323
附件十二、縣市座談會簽到表	325
附件十三、第一次專家座談會簽到表	330
附件十四、第二次專家座談會簽到表	331
附件十五、南庄輔導點檢核表	332
附錄十六、輔導小組行事曆	343
附錄十七、南庄第一次訪視會議議程	348
附錄十八、實踐大學「營造國際生活環境規劃及輔導」訪視	349
附錄十九、南庄第三次訪視會議議程	351
附錄二十、南庄第四次訪視會議議程	353
附錄二十一、桃園第一次訪視會議議程	355

營造國際生活環境規劃及輔導

附錄二十二、桃園第二次訪視議程	356
附錄二十三、桃園第三次訪視	358
附錄二十四、桃園第四次訪視會議議程	362
附錄二十五、德國羅曼蒂克大道－英文觀光文件	364
附錄二十六、標準地名譯寫準則	375
附錄二十七、外文郵件地址書寫原則	377
附錄二十八、機關常用場所標示雙語詞彙及符碼參考表	378
附錄二十九、實踐大學國際事務處－接待史瓦濟蘭王國國王及皇后流程表	387
附錄三十、臺北市政府接待重要外賓作業檢查表	391

第一章 緒論

第一節 研究目的與大綱

提升國家競爭力與培育全球化人才是許多國家發展的重要政策，各國政府無不積極推出各種國際化行動策略及方針，以期因應全球化下之國家永續發展。我國政府全球化布局長年來著重於經濟發展，成功的帶領臺灣成為重要經濟發展國家之一，自1991年起開展國際貿易促成經濟穩定成長後，帶動了國際交流並開啟了臺灣國際化的趨勢，政府自80年代開始持續進行各項國際友善環境建設計畫及國際人才培育計畫。從2003年「英語服務環境」計畫到2012年「生活環境國際化」計畫等，行政院研考會（現已併入國發會），從中央到地方，啟動提升臺灣國際環境的基礎建設，也提高在地產業的國際視野與擴展。在國際環境之推動，國發會積極推動「全球在地化臺灣國際接軌政策研究」（2006至2008）及「建構我國城市國際競爭力指標體系研究」（2011）。在人才培育方面，也針對公務體系的國際化，提出「培育我國公務體系國際事務人才之研究」（2014）及「我國長期性國際參與策略之研究」（2014）等研究計畫，提供各級政府單位在執行國際化策略規劃時之一系列參考指標。（行政院國家發展委員會，2011、2014）

本研究從政策落實及永續經營理念著手，從國際環境規劃、指標統整、國際化組織規劃及執行架構、標準作業流程及檢驗機制等，進行系統化之研究。為了避免研究成果或服務流於形式，本計畫以行動方案為主軸，透過實地輔導機制，成為地方政府未來進行國際化環境建置及服務的標準作業流程。此外，也透過操作手冊的制定、出版和檢視，做為各級政府建構國際化生活環境之永續經營手段。

一、研究大綱

實踐大學為完成國家發展委員會 105 年「營造國際生活環境規劃及輔導」計畫，將此計畫案分為國際化文獻分析與輔導點實地輔導兩大目標，理論分析以透過「國家競爭力」與「全球化城市發展」兩大理論基礎，借鏡他國國際化發展策略檢視臺灣地方政府國際生活環境基本建制，實地輔導則從輔導點地方需求進行環境檢視與國際化指標驗證。

本計畫以歐洲文化之都理論架構探討臺三線浪漫大道觀光文化發展與城市在地化與國際化層次下的城市吸引投資行銷探討臺灣桃園發展計畫。輔導點實地輔導根據桃園市政府與苗栗縣南庄鄉兩者地方政府實際需求進行國際生活環境實地輔導。

二、研究內容

本研究計畫預計完成以下幾項具體目標：

(一) 統整、分析蒐集政府全球接軌相關政見及政策：中央政府以面對在地，朝向國際為國際化政策之施政主軸。希望桃園透過創新，產業升級轉型，找到新的成長動能，吸引國際人才移住。並以慢活、慢食、漫遊之觀光旅遊概念，建立一條串連16個鄉鎮之「浪漫台三線文化休閒大道」。本研究除進行政府政策之研究外，同時進行其他相類似計畫之參考案例，包括韓國仁川、日本京都和德國羅曼蒂克大道等政策和具體作法。

(二) 國際生活環境建置之實地輔導：針對輔導點進行國際環境現況實測與檢驗，協助輔導點完善國際化環境建置；包括交通路牌標示、雙語環境和網頁翻譯等，進行實地檢測。

營造國際生活環境規劃及輔導

- (三) 驗證標準作業流程及操作手冊：實地赴輔導點進行一縣市（桃園市）、一鄉鎮（苗栗縣南庄鄉）之實地操作，以驗證前研究之標準作業流程及操作手冊之可行性，做為可移轉全國縣市建置國際化生活環境之參照。

三、輔導內容與項目

- (一) 文獻分析：分析國內外知識物件有關國際生活建置，其中包含國外（德國、韓國、香港與新加坡）國際城市國際化政策與國內（臺北、新竹、臺中與臺南）城市國際化目標分析。文獻資料見參考書目。
- (二) 專家諮詢會議：針對臺灣現階段國際化策進行統整、分析蒐集政府全球接軌相關政見及政策，邀請6位專家提供臺灣國際化政策與環境之意見，作為參考研究依據。
- (三) 組織諮詢團隊：實踐大學組織9人輔導小組（專家學者4人、研究員2人與外籍人士3人）
- (四) 國內專家學者：郭壽旺（實踐大學 國際長）、吳穎錫（實踐大學 助理教授）陳超明（實踐大學 講座教授）、李欣欣（臺北商業大學 教授）、余昊（實踐大學 研究員）、吳佳穎（實踐大學 研究員）、Tari Lee Sykes（美籍，實踐大學 講師）、Jae Woong Youn（韓籍，實踐大學 講師）、Peter Whittle（英籍，國發會專案顧問）。
- (五) 實地輔導：前進桃園市青埔與苗栗縣南庄鄉進行實地國際生活環境檢視與輔導建議，透過實踐大學學生必修之服務學習課程，由老師帶領本國學生與外籍生實地走訪國際生活環境體驗兩大輔導點，進行地方國際化環境的體驗，藉由以外籍學生為觀光客的角度發現問題，再將學生發現之問題交由輔導小組團隊分析問題，最後邀集專家顧問共同

討論以解決問題之三步驟作法，檢視兩個輔導點之國際化生活環境。實地輔導項依照兩輔導點負責國際化目包含：輔導點各項國際化設施，包括交通路線和標誌的雙語建置、路牌與觀光景點英語翻譯之正確性、餐廳菜單翻譯和民宿資訊翻譯與英文網站等，檢視輔導點之國際環境建置是否友善並符合外籍人士到訪。

- (六) 縣市座談會：舉辦一場縣市座談會並邀請地方政府負責國際化事務的專責單位，分享此次輔導點的成果並進行公部門之座談。
- (七) 檢視104年度國際標準作業流程手冊：檢視與評估地方政府國際化環境建置與服務評估手冊、地方政府雙語標示標準作業手冊、地方政府單位與地方政府網頁國際化標準作業手冊的可行性並提出意見。
- (八) 撰寫報告：針對以上研究工作項目，輔導小組做出兩個輔導點成果分析、實地輔導與國際化研究進程之成果報告。
- (九) 本報告茲分為五大部分詳細呈現此次計畫整體研究計畫之規劃、輔導點選定、實地輔導及執行情形、研究成果並針對提升國際環境基礎建置及相關輔導項目提出具體之改善建議及方向。

第二節 國際化發展模式與文獻分析

為達到上述之研究目標與服務標的，本計畫分別以理論建構與實地操作兩方面進行研究。理論建構主要針對地方政府的國際生活環境指標體系的建立；實地操作乃從此體系出發，延續我國政府多年推動國際化政策之研究成果，以期地方政府之國際化環境建置政策之永續經營，並引用國發會104年度委託陳超明教授研究團隊之「建構國際生活環境調查及輔導機制」研究計畫案，將研究成果進行比對，檢視前研究成果之可行性與地方政府是否採用研究成果，並進行知識物件盤點、及實地輔導。

美國學者泰勒(Peter J. Tylor)之《全球化城市》(*Cities in Globalization*)與管理學大師波特(Michael Porter)之《國家競爭優勢》(*The Competitive Advantage of Nations*)等書籍，探討全球化對城市發展的影響，書中指出過去城市國際化發展大多以配合經濟發展為基礎，然而近年來城市發展軌跡不同，引用理論意有所改變，泰勒將全球化城市發展模式區分為：全球城市體系、城市間體系與系統與城市政治等三種體系，可做為城市國際化定位之政策參考。(Tylor, 2007)

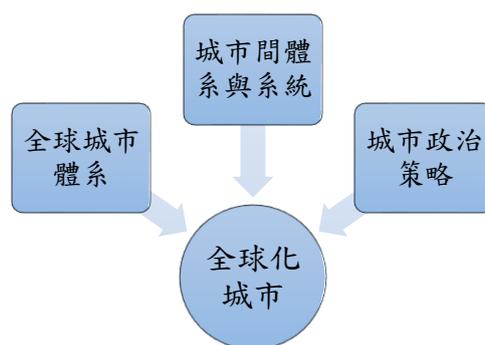


圖1-2-1 全球化城市發展體系

各國學者對於在地全球化或是全球化與城市發展等議題有所論述：全球化的過程所含擴的層面極廣，從政治、經濟、科技、媒體，乃至社會永續發展議題等活動都相互影響。總體而言，這些面向都屬於在地居民整體生活方式的一部份，因此自然構成了在地文化於全球化的外顯形式與連結的可能性。在全球化與在地化之間相互串連的，則是所有人類文化在全球化浪潮下對於基本生活與文化累積所賦予的當代生存價值認知與了解，彰顯全球化與在地文化連結的重要性。（John Tomlinson， 1999）

此外，針對全球化與城市發展之關連性，學者表示在全球化下觀光業與社會發展的重要性，城市需透過本身文化發展來促進觀光，但是觀光客的數量不僅帶來經濟，同時也伴隨著一些後遺症，凸顯出觀光品質與觀光客兩者之間的平衡之重要性。遊客管理在觀光發展成為重要的研究，尤其是針對友善的觀光環境建置，包過經濟與當地之文化推廣也是具有重大影響。例如英國環境部會對於遊客管理的項目包括：

- 1、控制遊客人數（以每年度觀光人次計算）
- 2、管控遊客行為
- 3、利用不同資源來使遊客人數得到管理，使環境衝擊降低
- 4、透過不同季節遊客管理，分散遊客數量
- 5、焦點市場行銷，吸引不同族群遊客
- 6、設計易辨讀之指示標示，交通資訊
- 7、使用符碼和文字，並透過教育途徑達到遊客對環境空間的認知

營造國際生活環境規劃及輔導

這些政策措施都是為了在城市發展和國際觀光之間取得平衡。由上述遊客管理也可以看出觀光也是全球化城市發展的動力之一。而此計畫的輔導點之一：苗栗縣南庄鄉也可依循此一發展模式。

英國政府透過專業管理建構出國際化與城市發展的關聯性，城市觀光業具有連結世界的開端的功能，善加利用高科技對於觀光業可發揮有效之宣傳效益，例如地理資訊系統（Geographical Information Systems，GIS），有助於觀光客旅遊的規劃與管理。（Peter Mason，2003）波特（Michael Porter）在《國家競爭優勢》（*The Competitive Advantage of Nations*）一書中，以國際化發展的經濟理論，提出模型中的六大因子：影響因素、需求條件、相關及支援產業、明確策略、結構及競爭、政府及機會（Factor conditions，Demand conditions，Related and Supporting Industries，Firm Strategy，Structure and Rivalry，Government and Chance）。（Porter，2011）

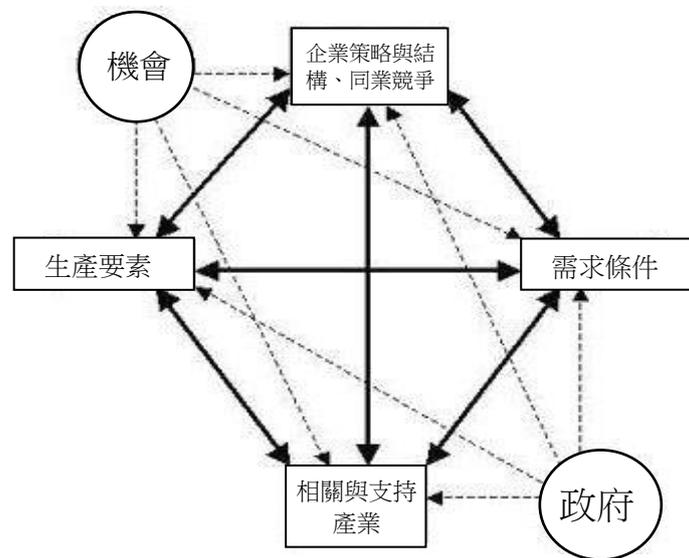


圖1-2-2 Michael Porter 鑽石理論模型（Diamond Model）

儘管波特引用此一模式作為國際企業的發展模式，但臺灣城市在國際化發展脈絡上，也可借助此一理論思維作為地方發展國際化的參考模型。本計畫國際化規範，大抵依循此模式思維，從國際化影響因素、國際化需求、支援產業、明確政策、政府運作及產業發展機會等方面來做規劃。

全球化正在大大改變城市社區和以城市為前提的發展政策。在全球城際競爭的背景下，城市的主要目標是提高競爭力，一個城市的定位和吸引力具有關鍵作用。吸引力發展戰略旨在從全球流動空間有效吸收外部資源。吸引力的核心戰略是具有吸引力的激勵措施的商業推廣活動，所以運用城市品牌行銷和城市國際化發展，旨在吸引高附加值服務或高科技公司對城市進行投資。（Ari-Veikko Anttiroiko， 2015）

本研究同時參考日本京都在推廣全球多元文化所面臨的挑戰與執行策略所規內之問題與成果，作為設定本研究之參照資料。以日本京都之城市國際化發展為例，京都國際化藍圖的策略包含：京都景觀政策，管控國際化戶外廣告、改善海外遊客環境，多語言旅遊信息化，升級旅遊用品推廣項目，京都旅遊推廣項目，京都青少年推廣計畫，京都改善計畫（京都文化認證考試），京都觀光大使任命、京都國際表演藝術節的規劃、與京都公民的環保努力，（如減少浪費和引進自然能源）、促進與市民合作推進城市間交流，（如推廣姐妹城市交流項目和增加夥伴城市雙邊關係）、舉辦城市青年青年會議，討論未來環境問題、擴大國際學生赴京都學習、促進國際志願者活動，提供線上日語課程、京都市民族國際文化交流，支援促進社區國際交流項目、國際居民的防災演習和措施、社區福利和多元文化交流，網路沙龍等城市國際化作為，並委由京都市國際基金會執行京都地區外來族群調查，為京都公

營造國際生活環境規劃及輔導

民提供聽取外國居民在京都生活和文化體驗的機會。（Kyoto City Internationalization Promotion Plan，2014）

Major projects launched after drawing Kyoto City Internationalization Promotion Plan

- Promotion of bold landscape policies, such as outdoor advertisement control
- Improvement of the environment for overseas tourists such as multilingual tourist information and the Promotion Project for Upgrading Tourism Signage * and promotion of Kyoto tourism by the Visit Kyoto Ambassadors*
- Improvement of the Kyoto Junior Kentei (Kyoto Certification Test for Children)*, and appointment of Junior Kyoto Sightseeing Ambassadors*
- Opening of the Kyoto International Performing Arts Festival (KYOTO EXPERIMENT)*, and improvement of such facilities as Kyoto Kaikan Hall
- Environmental efforts with citizens, such as to reduce waste and introduce natural energy
- Promotion of inter-city exchanges advanced in cooperation with citizens, such as the promotion of the sister-city exchange project and partner-city relationships
- Steady increase in the number of member cities of the League of Historical Cities*
- Inauguration of the Sister City Youth Conference on the Future of Environmental Issues*
- Enhancement of in websites for international students, and networking of alumni and alumnae
- Expansion of the Complimentary Program for International Students*
- Promotion of international exchange volunteer activities, including support for the opening of Japanese language classes
- Promotion of international exchange projects in the community by Kyoto City Citizens' International Cultural Exchange Supporters*
- Disaster prevention drills and measures for international residents
- Opening of the Networking Salon for Community Welfare and Multicultural Exchange*
- Implementation of the "Kyoto Regional Foreign Community Basic Survey"* by the Kyoto City International Foundation
- Providing citizens opportunities to listen to the experiences of Korean residents about their lives and cultural awareness

圖1-2-3 日本京都全球多元文化-挑戰與執行策略

另參考其他國家地方政府國際化發展藍圖，如歐洲委員會（European Commission）針對其區域內的高等教育建構及描述國際化輔導措施，作為本計畫之研究基礎。同時引用歐洲文化之都（European Capital of Culture）概念，建構歐洲各國城市以文化與國際接軌，（European Union，2015）參考歐洲文化之都之策略，以在地全球化之策略建構臺灣國際生活環境，展現城市特色、發展文化產業與提升城市全球競爭力，參照日本和歐洲經驗，做為「浪漫臺三線」之城市改造與形象建構依據。（圖1-2-5）

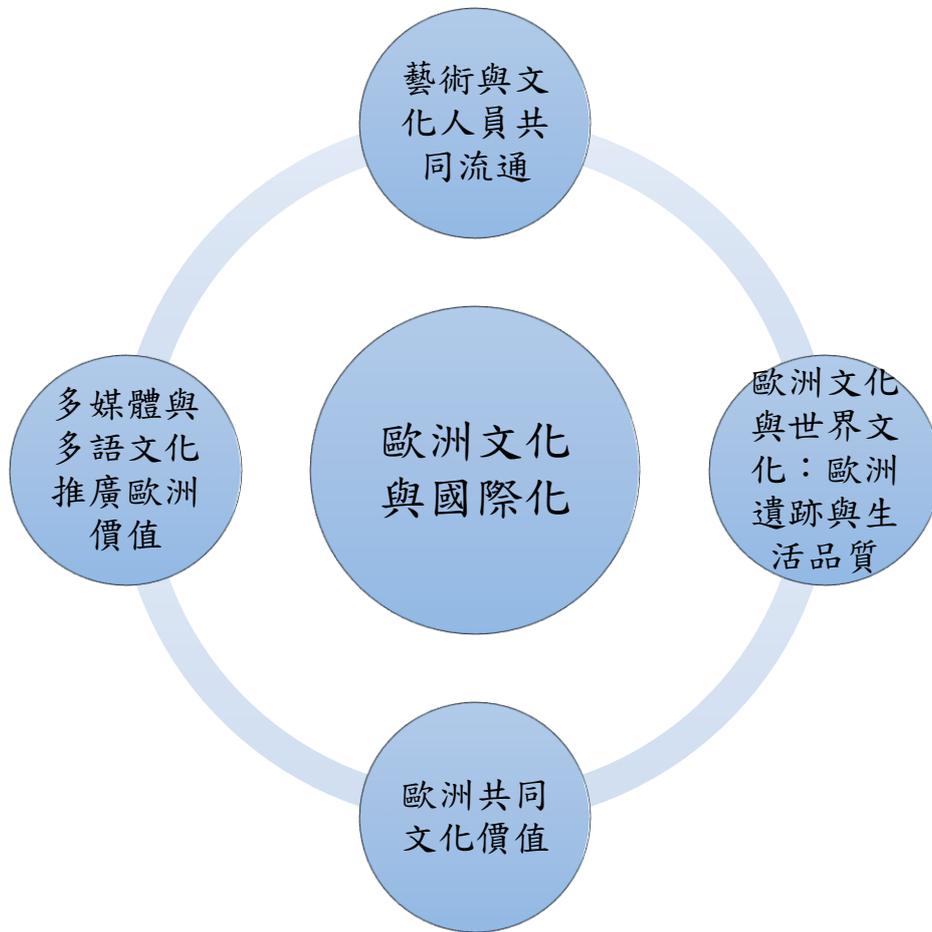


圖1-2-4 歐洲文化之都概念圖

第三節 國際化發展藍圖

依據歐盟的高等教育指標報告（Indicators for Mapping and Profiling Internationalization），國際化是一種社會演進的過程（process），主要是組織建立一連串活動及策略，來回應越來越多的全球化需求。為了達到此一國際化的進展，此報告認為應先評量組織之國際化定位：一是了解組織在國際化發展中的定位；二是評估國際化發展對城市的價值；三是建立國際化的機制，告知組織內部成員，國際化的優勢及願景。因此必須進行三項基礎工作：建構、評量及描述（mapping、evaluations、profiling）。這三項國際化的準備工作，化成實際的作法，即為國際化策略的擬定、國際化成效評估、國際化發展藍圖建構等三項標準作業程序。我們試用以下圖例，展現此發展藍圖。

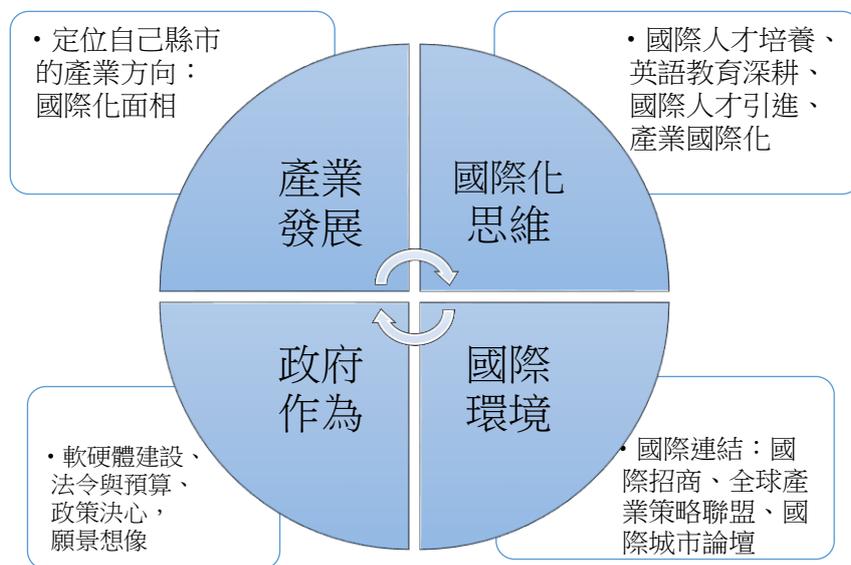


圖1-3-1 國際化發展藍圖

根據上述理論基礎和仿效其他縣市經驗，研究輔導小組提供輔導點國際化生活環境建置之步驟如下：

- (一) 政府國際化定位（如1-3-2圖）
- (二) 配置專責人員與預算編列
- (三) 訂定國際化特色和目標

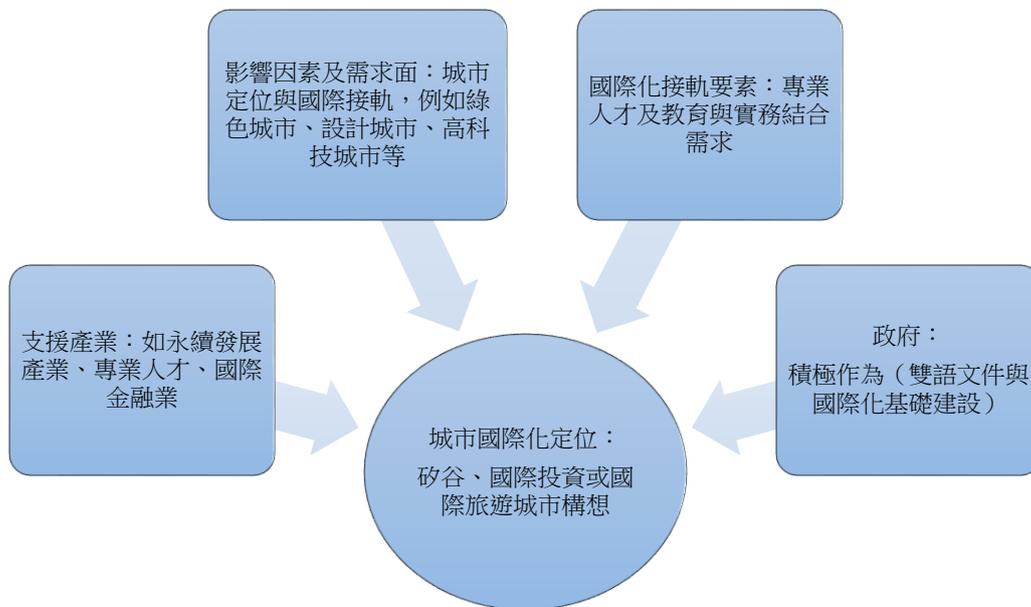


圖1-3-2 城市國際化定位

第四節 各項工作項目與期程

輔導小組工作期程如下小組於105年10月至11月進行文獻收集與研析，105年10月至106年1月進行兩輔導點實地輔導，11月根據輔導小組根據初步輔導成果進行第一次專家座談會，105年11月至106年3月輔導小組蒐集與盤點知識物件，106年1月至2月進行輔導成果與外籍顧問檢視文件，最後106年2月輔導小組著手進行期末報告撰寫。

年度 / 月份 工作項目	2016年						2017年			
	7	8	9	10	11	12	1	2	3	4
文獻分析				X	X					
焦點座談會					X			X		
縣市座談會								X		
蒐集與盤點知識物件					X	X	X	X	X	
組織輔導小組				X						
實地國際化輔導推動工作(兩輔導點四場次, 預計每月一次)				X	X	X	X			
外籍顧問檢視輔導成果							X	X		
撰寫報告							X	X	X	X
X：為實際作業月份										

圖1-4-1 工作項目與期程甘特圖

一、桃園青埔輔導期程

日期	工作項目	與會人員
105年9月9日 (專責單位首 長與相關人員 拜會)	1.青埔道路雙語標示輔導 2.埔地區特色景點雙語標示 3.英文網站建置輔導	實踐大學 郭壽旺教授暨 輔導小組
105年11月03日	1.帶領本國生與外籍生走訪桃園市政府規劃 路線訪視道路雙語標語 2.英文網站建置增加外籍人士服務專區 3.金牌好店伴手禮商家輔導	實踐大學 郭壽旺教授暨 輔導小組
105年11月18日	本國學生與外籍學生實地訪談(相關業者由 桃園市政府邀請)包含飯店業者與餐廳、桃 園國際棒球場與購物中心等相關單位討論。	實踐大學 郭壽旺教授暨 輔導小組率領 本國籍學生、 外籍學生至桃 園實地訪視
105年12月15日	1.針對桃園市政府提供英文相關資訊輔導 2.輔導如何建置雙語青埔地區交通動線 3.郭壽旺教授與桃捷董事長會面與討論相關 事宜	實踐大學 郭壽旺教授暨 輔導小組
106年1月23日	檢視訪談結果 1. 檢視青埔英文翻譯與盤點SOP結果 2.提出檢視青埔地區雙語交通路牌結果	實踐大學 郭壽旺教授暨 輔導小組

營造國際生活環境規劃及輔導

	3.提出英文網站檢視結果	
--	--------------	--

二、苗栗南庄輔導期程

日期	輔導要點	備註
105年9月07日 (拜會專責首 長與相關人員)	1.道路雙語標示輔導 2.英文網站建置 (國際慢活城市與族群融合特色) 3.南庄特色景點雙語標示 4.當地優良商家雙語文件 (餐廳菜單或民宿指南) 5南庄英文導覽輔導	實踐大學 郭壽旺教授 暨輔導小組
105年10月21日	1.走訪南庄鄉公所推薦路線訪視道路標示 2.英文網站建置 3.討論國際慢活、多元文化、觀光景點等相 關英文資訊 4.英文網站建置增加外籍人士服務專區 5.針對南庄鄉公所提供商家進行英語翻譯 6.輔導如何建制英文導覽相關資訊	實踐大學 郭壽旺教授 暨輔導小組 率領本國籍 學生、外籍學 生至南庄實 地訪視
105年10月22日	本國學生與外籍學生實地訪視特定人員訪 談(相關敦情首長邀約中)包含民宿業者與 餐廳業者等相關單位。	實踐大學 郭壽旺教授 暨輔導小組

		率領本國籍學生、外籍學生至南庄實地訪視
105年11月21日	討論本國生與外籍生報告與英文翻譯第一次報告結果	實踐大學郭壽旺教授暨輔導小組、本國籍學生與外籍學生(在
105年12月16日	與南庄鄉公所鄉長會談(討論第一次報告結果)實地參訪蓬萊護魚步道 輔導檢視台灣好行與南庄交通動線	郭壽旺教授暨輔導小組、本國籍學生與外籍學生
105年1月17	檢視訪談結果 1.國際慢活、多元文化、觀光景點等相關資訊所有檢視英文翻譯與盤點SOP結果 2.提出雙語交通路牌檢視結果 3.提出英文網站檢視結果與輔導要點	實踐大學 郭壽旺教授暨輔導小組

營造國際生活環境規劃及輔導

第二章 國際化知識物件盤點

第一節 城市國際化發展

城市國際化發展研究的意義和目的，在於城市擁有文化主題意識和在地文化認同的情況下，建立並發揚在地的文化及產業特色，並對國際社會展開宣傳，藉此引進國際資源促進地方發展。國際化的過程與結果注重自由平等環保等普世的價值，秉持尊重與同理心，在對外時具備不卑不亢的精神，如此國際化發展過程與結果，才能確保國人基於自我保護心理而拒絕國際化，也讓參與推動國際化工作者在對外時充滿信心保有尊嚴，也才能兼具有禮和友善，並且不論階級、種族或國籍都得以適度拿捏如何對等地對待國際人士。本研究目的之一即期待在推動國際化過程和結果時，得以讓每一位國人和來台之外國人都在這裡感到安全與舒適。

國際化都市概念緣起於十八世紀的殖民時期，當時歐洲都市如倫敦、巴黎控制全球貿易與經濟活動。而近代國際化都市概念則來自日趨頻繁的全球化經濟活動，著重於以技術創新、資訊化及全球經濟活動為主要的都市發展模式，從資訊網及航空交通網的建立，使城市成為全球經濟活動的參與者。過去國際化城市，大多以生產、交易與通路為主要經濟活動，世界各國對於都市的國際化，也多以此經濟思考為主。國際化都市可分為（一）國際化生產都市（二）國際化通路都市（三）國際化交易事務都市等三類。（郭大玄，2003）近年來由於網路發展及全球人才的移動，促使各種跨國的產業，如休閒娛樂、國際會展等產業興起，國際化城市的面貌因此跟著改變。國際化的需求不再僅限於都市，不同型態的城市或鄉鎮，也開始成為國際化的重要標的，包括主題式度假勝地、慢活城市、設計之都、創意城市等。如臺東縣，在這一波新型的城市國際化浪潮中，精準的以幸福城市定位其國際化指標，配合聯合國近年來的全球幸福報告（World Happiness Report），希望透過幸

福產業的發展，使臺東成為國際化城市。（United Nations，2016）知名旅遊指南《孤獨星球》（Lonely Planet）公布2016年亞洲十大最佳旅遊景點，含有豐富原住民文化的臺灣臺東名列第十，並獲美國有線電視新聞網（CNN）報導，《Lonely Planet》指南對亞洲大陸的自然風光和都市調查，首次彙編亞洲十大旅遊景點的名單，臺東縣亦雀屏中選。澎湖馬公則配合澎湖縣政府發展，自我定位為國際低碳觀光島群計畫，以成為國際宜居空間為城市國際化目標。（Lonely Planet，2016）

以日本城市國際化生活環境建置為例，日本京都於2008年啟動國際化提升計畫，明確定位國際化為國家發展重要目標，日本政府開啟各城市之國際化政策，並以融合各城市特色和日本傳統文化為主軸，政府由上而下，全面推動觀光國際化，日本政府訂定全國發展國際化之社會背景如下：

- （一）社會與經濟全球化的進展。
- （二）全球化問題的嚴重性。
- （三）各地方政府活動越加頻繁且重要。
- （四）外國人居住京都人口急遽增加。

在國際和社會需求面的推波下，京都政府從2008至2017年期間進行一連串的國際化提升計畫，以三大目標做為計畫主軸：

- （一）京都成為讓全世界驚豔的都市（A city that fascinates the world）
- （二）京都成為與全世界多元連結的都市（A city that links the world in many ways）
- （三）京都成為擁抱多元文化的都市（A city that embraces cultural diversity）。

營造國際生活環境規劃及輔導

京都國際化總體策略的藍圖，採取由居民為中心的由下而上途徑，透過人與社會為中心以放射狀向外發展，同時以京都居民與外籍人士多元文化共存、以京都歷史與文化成為世界驚豔的城市與國際合作與姐妹市交換計畫為途徑，由下而上、由內而外的雙線平行往外發展，致力於使京都成為國際文化中心。（如下圖示）

Diagram



圖2-1-1 京都國際化計畫主軸說明圖

京都政府國際化提升計畫中所採取的17項策略55種項目具體可行，且充分配合三大國際化目標，從資訊、國際人士需求、通信支援、居住支援到發展多元和諧社區等項目著手，到京都旅遊的外國人呈不斷增加趨勢，住宿遊客人數相比10年前多兩倍，2013年達到113萬人，首次超過百萬。京都市自2012年起為了加強針對外國遊客的旅遊服務，在公車、地鐵站、便利商店和公共設施等649個場所，設置了免費Wi-Fi服務（每次限3小時），還成立了24小時多語種電話呼叫中心，為外國投宿遊客提供方便。京都於2014至2015連續兩年獲美國旅遊雜誌（Travel & Leisure）評比為全球最佳旅遊城市榜首，2015年網路票選亞洲十大旅遊城市第一名（自由時報電子報，2015）。此外，英國資訊雜誌《Monocle》於2015年6月發表了世界主要城市「生活品質」年度調查結果，京都排名全球第14名。（Monocle，2015）

另外，依據美國明尼蘇達州的一份生活指標報告指出，所謂指標乃是依據實踐生活體驗，從個人出發所衍生的量化數據，收集、整理及分析相關生活資料。其指標具三項意義：一是指標的意義性，指的是指標展現什麼、指標如何被使用以及跟社群的關係性；二是哪些項目被評估，指的是指標呈現的面向；三是趨勢，涵蓋指標詮釋的意義跟大環境間（如政府、國家層次）的關係。（國發會，2015）

此指標意義係根據John Hinkson、Geoff Sharp及Simon Cooper所提的連結理論（Engaged Theory）。所謂連結理論指的是一套理解社會複雜性的有系統、有方法論的架構（a methodological framework for understanding social complexity）。它以社會生活及社會關係為其基礎，建立完整的體系，從細節實務出發，分析人、事、物、及過程的面向，進入建構的抽象理論，以完成對人、事、物及過程的社會架構。

營造國際生活環境規劃及輔導

連結理論成為近年來各項指標體系的理論基礎，其分析模式共有四種：實證分析（empirical analysis）、假設分析（conjunctural analysis）、整合分析（integrational analysis）及分類分析（categorical analysis）。

本指標體系採用實證分析，從日常生活的觀察、經驗及各種生活記錄，也就是從生活證據中找到相關的抽象理念，以建立相關的係數及事物的次序。依據此一分析架構，本指標體系從國際人士本體出發，衍生生活環境、法規制度、運作團體及社群結構等連結關係，如下圖：

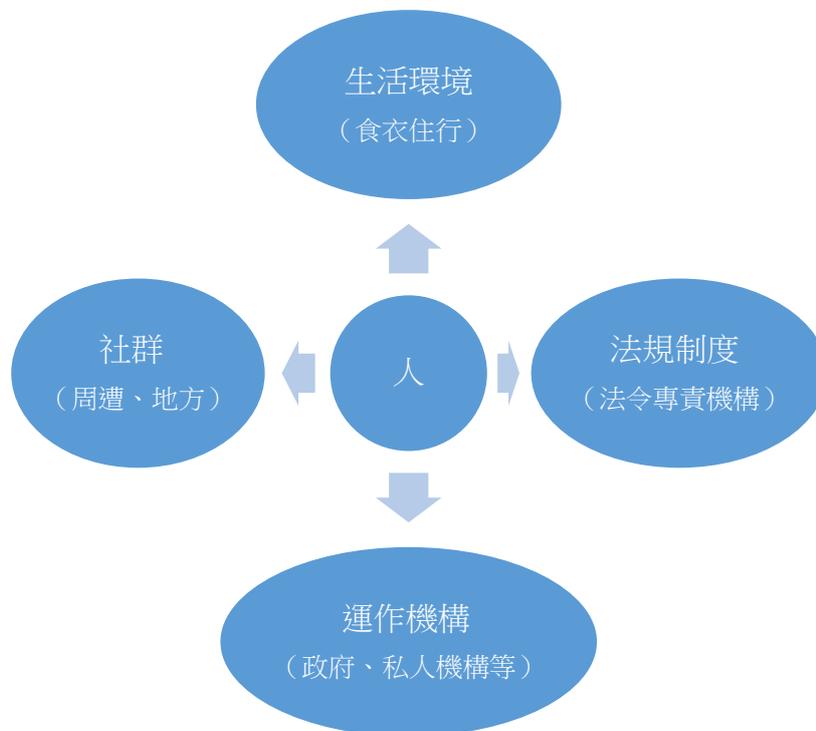


圖2-1-2 國際人士本體指標架構圖

依此架構，本指標體系之生活環境涵蓋飲食、購物、居住、交通、教育、娛樂、法規、醫療、金融、網站及行政服務等十大面向。整體指標又分依據指標意義、指標項目及趨勢等三大指標呈現，建立（A）共同指標；各地方政府之國際連結、政府人才及服務；（B）地方生活指標；（C）地方性個別指標；凸顯地方之國際特色，如交通、學術教育、觀光及商業活動等。

依據上述指標，本研究引用2015年陳超明教授團隊所製作之調查問卷，取得各縣市政府國際化現況、定位與作為，以及各地方國際化生活環境現況，再經由與輔導點承辦主管之對話和訪談所取得資訊，做為本研究提供我國整體及個別縣市政府相關政策建議及具體作法之基礎，也可做為中央及地方政府未來國際化政策落實及永續經營之方向。（陳超明，2015）

第二節 知識物件盤點與比較

臺灣國際生活環境指標體系的建立，大多是以國際人士在臺灣生活或就業、就學所產生的環境變數，所建立一套量化與質化的評估指數。聯合國及相關國際組織對於人類生活及環境，也曾建立數種生活品質指標（quality of life indicators）或幸福生活指標（happiness index），做為評估社會及個人對於環境的體驗度。（United Nations，2016）

陳超明教授研究報告所作之問卷分析此項個別指標，考量國內各縣市國際化定位及其現階段資源配置之情形，其中包括國際化定位、國際行銷能力、國際化環境預算、國際化環境及服務專責單位、英語法規及國際友善及安全環境之滿意度等，本研究依據問卷中各縣市問卷結果，作為選擇輔導點之評估考量，並依據縣市自我定位鎖定輔導項目。上述報告之指標分析如下：

- 一、**國際化定位**：各縣市除金門縣以觀光旅遊為其唯一定位外，其餘縣市大抵以三項以上，為其國際化方向與願景，新北市涵蓋文化歷史、觀光旅遊、產業發展、交通轉運及國際教育最為廣泛。其餘各縣市都以觀光旅遊及產業發展做為其國際化之定位。此外新北市、桃園市、高雄市、基隆市、新竹縣、新竹市、彰化縣、嘉義市、屏東縣及澎湖縣均定義自己為國際交通轉運，其地理位置、現階段之基礎建設，除了少數城市如臺北市、桃園市、高雄市等外，其餘縣市是否有足夠條件？（例如基隆市定位為國際郵輪觀光轉運城市，但基礎建設仍然老舊、不足或改建中）
- 二、**國際行銷能力**：六都之國際行銷能力均有積極及多元作法，從訂定國際行銷策略、國際商展到國際行銷具體作為，臺北市、新北市、桃園市、臺中市、臺南市及高雄市六都均有實際作為。現今各縣市之國際行銷大

抵以參加國際旅展為主，且在行銷上大抵採用委外作法，缺乏縣市政府自己的團隊。

- 三、**國際化環境預算**：編列國際化環境預算，除了桃園縣及高雄市預算較低外，其他四都均編列千萬元以上預算。其餘縣市除花蓮縣、新竹縣、臺東縣及澎湖縣外，經費均在百萬以下，部分縣市甚至沒有編列專款。可見國際環境建置，未能配合其國際化定位。
- 四、**國際化專責單位**：除了都會化較深之縣市外，部分縣市並無專責單位。其中新北市及臺東縣之專責單位分別為72人及38人，可見該兩縣市政府將國際化工作落實到各處室，由各處室建立其國際化專責窗口，更能全面性推動國際環境之建置，值得其他縣市參考。
- 五、**英語化法規**：除了臺北市、新北市、臺南市及花蓮縣外，其他縣市之法規英語化，大抵缺乏對於提供外籍人士生活及產業發展，缺乏體制內之國際化服務。
- 六、**友善環境及安全環境之評估**：各縣市對於友善環境之提供，金門縣略嫌不足，僅有臺北市、新北市、臺南市、新竹縣市等調查呈現非常滿意，其餘縣市仍有待提昇。對於安全環境之提供，臺灣各縣市除了金門縣調查結果不表同意外，其餘縣市大都為非常同意及同意，可見臺灣在國際安全環境上對於外籍人士之社區安全及人身安全均有相當之保障，有利臺灣國際友善環境之發展。

除了以縣市定位做為輔導項目之選擇依據外，中央政府的國家發展重點政策亦是選擇輔導點及輔導項目之考量。蔡英文總統選舉期間提出的五大策略性產業政見，從國防、生技、綠能、精密機械到互聯網，分別座落在臺北、桃園、新竹、臺中、臺南、高雄，從北到南平均分配，

營造國際生活環境規劃及輔導

並且特別選定桃園做為亞洲矽谷計畫之所在地，顯然企圖在群聚效應和區域發展上取得一個適當的平衡。

以臺灣縣市的國際發展現況，參酌之前的國際都市發展藍圖，將臺灣地方縣市分成四大塊：一是綜合性的國際都市，如臺北、高雄；二是產業型的國際都市，以新竹、臺南或臺中；三是國際通路都市，如桃園國際航空城；四是觀光、旅遊等休閒型國際都市。這些不同面向的都市國際化，應建立不同國際化指標，如產業性國際都市，對於外商的生活環境（含子女教育等）、招商內容、產業資訊均應具備國際化指標，標準分為下列三項：官方文件、城市發展方向國際接軌、英文網站為輔導重點的SOP程序。

表2-2-1 官方文件國際化範例對照表

市長簡介	<ul style="list-style-type: none">• 中文• 英文
局處簡介&任務	<ul style="list-style-type: none">• 中文• 英文
城市焦點&發展規劃	<ul style="list-style-type: none">• 中文• 英文

表2-2-2 城市發展（國際接軌）國際化範例對照表

商圈或發展區域	<ul style="list-style-type: none">• 中英文• 影片宣傳
法令規章	<ul style="list-style-type: none">• 中英文• 負責局處
對外窗口	<ul style="list-style-type: none">• 中英文• 聯繫窗口

第三節 國內知識物件盤點

一、何謂國際化

開放程度、對外合作和交流頻度、各種國際交流的流暢程度是國際性城市的重要衡量指標。一個城市能夠在快速發展中準確地向世界表達自己，即國際化能力，而且能夠及時吸收來自其他國際區域的信息和技術，即在地化能力，顯得非常重要，這在很大程度上取決於城市的語言交流和包容能力。英語是12個國家的母語，作為60多個國家的官方或半官方語言，在教育、行政、法律、國際國內貿易、公眾傳媒中變得越來越重要，是一種作為占優勢地位的語言。英語具有強力的發展勢頭，較高的經濟價值及權威性，較高的社會影響力。因此，在一個正在實施國際化進程的城市中，必須考慮英語、漢語同步使用的雙語環境。城市雙語化或多語化是國際性城市的必備條件和發展趨勢。語言服務環境是城市綜合競爭實力的重要體現。（鄭中原，2004）

「國際化」又被稱為「全球化」，此名詞大約是在1960年代初期首次被使用，但國際化到底是指什麼，一直是見仁見智的問題，目前在學術上並未有一個大家認同的定義或說法。目前對全球化的定義，以英國社會學者紀登斯（Anthony Giddens）最常被引用。他認為國際化是「世界各地社會彼此關係的激烈化，將本土事務調整為適合幾百哩外之經濟實體的事務，或是讓對方的事務與自己相互融通。」

二、臺灣城市現況

輔導小組所盤點之國內知識物件，主要為各地方政府之優良國際化案例，並將案例內容分為下列五類項目進行分析。

(一) 參與國際化活動

1、新竹縣政府

新竹縣政府選擇參與2016智慧城市論壇（**Intelligent Community Forum**，**ICF**）作為推動新竹縣國際化政策之定位。為符合此定位，新竹縣積極推動強化公共服務網絡，為民服務八達通、民意匯流平台、智慧戶政、智慧節電、智慧綠建築、智慧交通**iBus**與智慧觀光、社區知識型農業與智慧新農民市場、免費無線上網與智慧生活館等相關政策，以提供**ICF**作為評比依據。除此之外，新竹縣代表團隊準備了結晶釉花瓶、臺灣客庄節慶風華卷軸、客家源流史**3D**動畫、彩繪神豬、存錢竹筒、太陽能板、特色農特產品、客家花布提袋、幸福臺灣文鎮等文創產品，在**ICF**高峰會的經濟發展日、社區加速發展日及智慧城市日等連續活動中展出，全力行銷新竹縣。



Intelligent Community Forum

圖2-3-1 智慧城市論壇logo

ICF總部位於美國紐約市，為一國際性非營利組織，以推廣寬頻科技經濟為主的智庫，致力於推動開發中或已開發國家之大小城市建立智慧城市，並透過研究、舉辦座談會、發表資訊及頒發年度獎項等

活動做為組織達成工作目標之手段。其組織目標為（一）推廣寬頻經濟發展、（二）做為城市間交流平台。論壇每年邀請學者專家，就全球各大城市在寬頻產業發展及資通科技創新成就進行評選，其評比項目共有寬頻建設、知識勞動力、創新、數位平等、永續發展及宣傳行銷6大指標。新竹縣府團隊針對此一國際化目標訂定執行項目，其中包括成立專案小組、組成外語口譯哥團隊、舉辦產官學座談會、舉辦大師座談會提供團隊觀摩學習以及參觀智慧城市展。

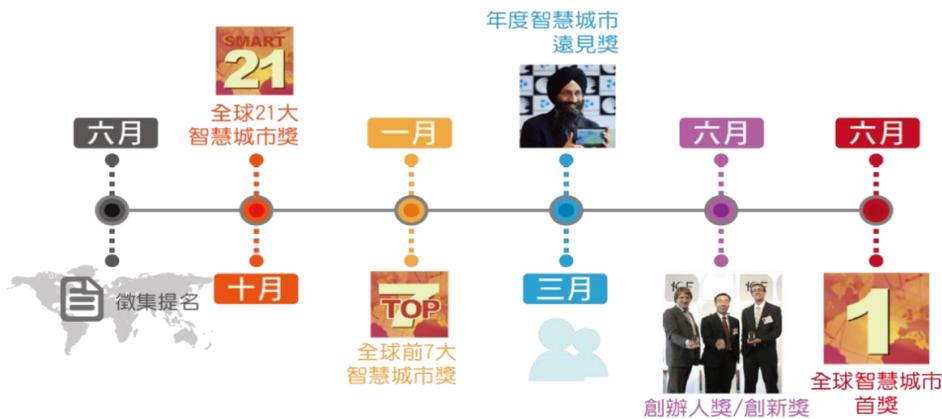


圖2-3-2 新竹縣政府參加智慧城市徵選過程圖

新竹縣於2016年度參加「國際智慧城市論壇（Intelligent Community Forum，ICF）」舉辦全球智慧城市評比，分別入圍第1階段前21大智慧城市（Smart 21）與第2階段全球前7大智慧城市（Top 7）之列，ICF主席暨創辦人John G.Jung特地來台實地考評時，對於新竹縣整合各界相關智慧化資源架構，相當符合今年主題從革命到復興主題精神，表示讚賞。新竹縣入選國際智慧城市論壇智慧城市前7名，本次評比六大指標：

營造國際生活環境規劃及輔導

- (1) 寬頻指標：建置免費無線及縣內各業者佈設4G行動網路。
- (2) 知識勞動力指標：新竹縣具有高度發展知識產業之潛力與能量，豐富的「產、官、學、研、醫」力量相互串聯發展藉以創造更多經濟、創新機會。
- (3) 創新指標：透過科技與創新發展跨越距離與環境問題，將政府服務延伸縣內各角落。
- (4) 數位包容指標：運用數位教育，縮短城鄉學習落差。
- (5) 永續發展指標：推動低碳計畫及活動，建立相關平台，並以科技克服距離，提出雲端健康城市計畫。
- (6) 宣傳指標：運用智慧科技行銷新竹縣客家文化特色。

新竹縣善用鄰近之新竹科學工業園區，明確定位城市特色，有助於國際行銷，地方首長及新竹縣長的政策支持是新竹縣得以推動國際化政策的主要原因之一。（陳育賢，2016）



圖2-3-3 新竹縣政府參加智慧城市頒獎典禮新聞截圖

2、臺中市政府

(1) 臺中國際動畫影展

臺中國際動畫影展10月13日起至21日連續9天放映53場次（4場免費場次），來自25個國家，195部動畫影片；閉幕式除了揭曉得獎作品，更與國際四大動畫影展之一的克羅埃西亞「薩格勒布國際動畫影展」策展人丹尼爾·蘇吉（Daniel Šuljić）簽署備忘錄，未來將進一步合作交流，提升臺中國際動畫影展品質。（NOWnews，2016）



圖2-3-4 臺中國際動畫影展頒獎典禮



圖2-3-5 臺中國際街舞競賽頒獎典禮

(2) 街舞競賽

為吸引外國觀光客，臺中市政府舉辦BattleISM（戰鬥主義）街舞競賽，希望藉由這個大規模的比賽讓臺中注入新的觀光能量，將臺灣的街舞推向國際。林佳龍市長期待以臺中做為臺灣街舞發源地，並透過舉辦比賽，將臺中傳播到全世界。（臺中市政府，2015）

營造國際生活環境規劃及輔導

(3) 溫泉觀光友好交流合作協定

在地方政府的政策推動下，民間組織如臺中旅館商業同業公會與日本大分縣別府市觀光協會，共同完成「溫泉觀光友好交流合作協定」簽署，雙方落實實質合作交流，讓臺中溫泉飯店觀光產業交流國際化。（聯合新聞網，2016）



圖2-3-6 簽署溫泉觀光友好交流合作協定

(二) 國際化教育

1、臺中市政府

臺中市政府為吸引國際觀光客，創造三款APP，分別是「遊臺中學英文」、「English Town」、「英語觀光城」，該APP包含景點介紹及實境服務，提供外國遊客、店家即時翻譯。該APP由臺中市政府、經濟部工業局、巨匠集團、希伯崙教育機構等組織合作，對臺中市進行點、線、面英語服務的布局。其中「English Town」是為外國旅客所打造，外國旅客只要到商店，店家無法說英語，就可透過APP即時翻譯。目前臺中已有一千二百家商家成為4G英語觀光城友善商店，也建置了十五個景點，將逐步達到六十個景點。



圖2-3-7 臺中市政府參加「英語觀光城APP」開台記者會新聞截圖

2、臺南市政府

臺南市政府局處會、公所組「英語共學小組」表示，為了增加市府員工英語口語能力，市府廿六個局處會，以及卅七個區公所分別組成「英語共學小組」，每週一次英語共學。市長要求各局處首長，應將第二官方語言政策列為業務重點，加入雙語元素。學校部分，市府表示，將致力於英語教學向下延伸至一年級、廣招課後英語社團、籌

營造國際生活環境規劃及輔導

設雙語實驗學校以及雙語教育試辦計畫等。下圖為臺南市府人事處舉辦「英語聊天室」，由外籍人士、英語老師，每週兩天以英語聊天、上課。



圖2-3-8 臺南市政府「英語聊天室」

(三) 交通標示

1、臺中市

為建設臺中市成一個友善的國際城市，市政府自民國97年起陸續改善主要幹道及重劃區內雙語路名指示牌，統一採用漢語拼音標準，並使用符合國家標準的反光貼紙，夜間可見度高，提升交通安全及改善整體市容景觀。97-98年市府亦爭取到中央加強地方擴大內需補助經費，進行市區道路雙語化路名牌設置工程。優先改善主要幹道及市區內15公尺以上雙語路名指示牌，該工程已2010年汰換完工。至於15公尺以下道路雙語路名指示牌，市府亦持續汰換。

2、臺南市

臺南市政府交通局於104年增設了700支雙語站牌，並在大臺南公車的官網上，建置全英語版公車路線資訊，每條路線配置一張英語

簡圖，公車即時動態與候車時間在圖上一目瞭然。以紅幹線為例，使用者可上網查詢紅幹線上所有公車的即時位置，點選路線圖上任一站，還可得知此站的候車時間，讓外籍人士用網路就能得知完整資訊。



圖2-3-9 上公車路線圖及即時動態系統雙語化



圖2-3-10 臺南市雙語公車站牌

(四) 雙語化服務及文件

臺南市政府

- 1、為營造英語友善環境、鼓勵店家說簡單商業英語，市府推動英語友善標章計畫，標章分兩種，一種為「具英語環境」，核發「English

營造國際生活環境規劃及輔導

Friendly標章，EF」；另一種為「具英語環境及英語力者」，核發「We Speak English標章，EF+」。

- 2、依照店家需求，協助其學習20句英語常用句，店家與外籍評核委員順利交談後，可取得英語友善標章「We Speak English，EF+」標章。本案已於105年10月27日辦理記者會，分：店家、公車、計程車、停車場、觀光計程車、醫療機構等六項業種。共計40間店家、約3800台計程車、約380輛公車、5座停車場、7所醫療院所通過EF或EF+認證，並核發標章。
- 3、結合大專院校資源，與長榮大學合作，翻譯、製發「花園夜市」攤商雙語菜單。另與南台科大課程結合，輔導店家製作雙語菜單，由學生翻譯、設計校園附近店家之雙語菜單。
- 4、於全球資訊網發行「英語市政新聞」，並寄送給外媒及姐妹市。主題包含本市重要政策、國際重大事件，自105年7月開始辦理，迄今已發布約25則。
- 5、製播英語影音新聞專題「Hot Tainan」，與AITK合作拍攝以臺南為背景之「英語流行語教學影片」，邀請市民一同參與影片角色。以上影片於Youtube播出，並推廣至校園作為學習素材。
- 6、2016年10月起，試辦市政會議記錄、議會施政總報告雙語化。獎狀證書表單全面雙語呈現。



圖2-3-11 臺南市文件雙語化範本

營造國際生活環境規劃及輔導

(五) 雙語網站

外語網站是讓國際認識臺灣的最佳媒介，因此，網站內容兼具中、英雙語是首要條件，另外，針對國內的新移民、外籍勞工、商務人士及觀光客等，機關應視其業務需要，建置多語化的網站。

1、臺中市

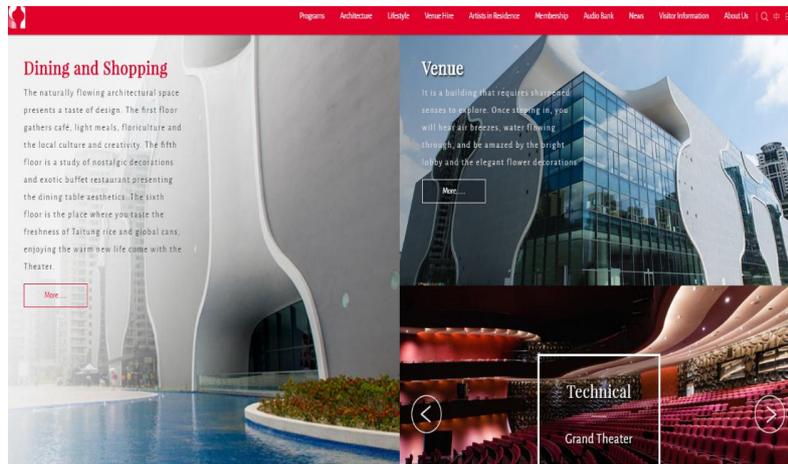


圖2-3-12 臺中歌劇院官方網站



圖2-3-13 臺中市-西屯區公所

2、臺南市

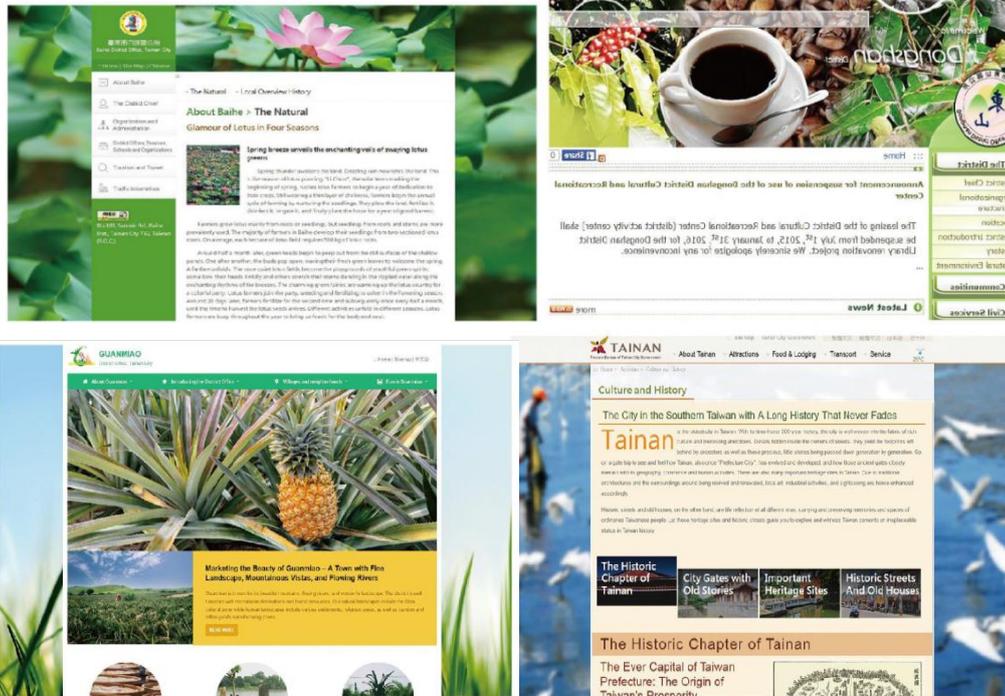


圖2-3-14 臺南市府各局處與區公所英文網站

說明：左上為白河區公所，右上為東山區公所，左下為關廟區公所、右下為臺南市政府觀光局。

三、推動國際化事務之建議

(一) 參與國際活動

建議各地方政府積極參與國際活動，增加國際交流機會，學習他國優良案例。積極參與國際活動可產生以下外部效益：

- 1、提升人民國際素養，增加國際觀。
- 2、帶動各類產業活動，提升本地產業動能。
- 3、大量啟用外語人才，增加就業機會。
- 4、凝聚當地人民意識，使人民產生榮譽感。
- 5、吸收他國優良經驗，交流分享資訊。
- 6、與他國良性競爭，增強本地競爭力。

除此之外，全球在地化也是一項重要的概念，各地方政府除了與外國作交流外，也需留意保留自己的特色，藉由國際化的方式，將當地特有文化宣傳製世界，提升當地能見度。藉由國際化來推動本地特色的外部效益：

- 1、增加人民對當地的認同感。
- 2、增添本地產品之特色，提升本地產業競爭力。
- 3、服務業產值升高，增加當地就業機會。
- 4、鼓勵人民在地創業，增加人民回流。
- 5、吸引他國前來本地學習及體驗，將國際交流雙向化。
- 6、增加國際能見度，拓展本地之名特色。

(二) 教育

教育乃為國力之基礎，亦是提升人民素質之出路。國際化的概念若需要扎根於民，就必須透過教育，讓未來每個國民皆了解何謂國際化，更可以透過教育，讓民眾可以透過國際化來發揚本地特色。地方政府可透過下列方式推廣國際化教育：

- 1、 地方政府或機關可以委請專業機構或學校團體辦理英語人才培訓，或是利用線上學習的方式增進英語能力。
- 2、 善加運用民力，結合社區、學校等社會人力資源，透過招募外語志工或與在地學校合作，安排外語系所學生及外籍留學生參與實習。
- 3、 編印教材及光碟，內容提供各種業態常用詞彙及對話，提供業者練習英文口說能力
- 4、 辦理業者英語培訓課程，增進服務人員英語能力。
- 5、 企業或地方政府可聘請外籍師資至所屬機構進行英語教學
- 6、 教育機構應增加雙語課程，並聘請外籍師資與學生互動。

營造國際生活環境規劃及輔導

(三) 交通標示

交通之項目非常廣泛，亦是國際化之基礎項目之一。國際人士抵台後首要接觸的往往就是交通，在非英語系國家中，良好的交通建設通常都會標註第二官方語言，也就是國際語言－英文，更完善的交通設施甚至會考慮標註多國語言。



圖2-3-15 韓國首爾－多語巴士站牌



圖2-3-16 日本東京新幹線-搭乘方向雙語標示

(四) 雙語化服務及文件

1、機關服務措施

機關的服務措施包括編印政府出版品（依據2015年國發會出版之營造國際友善環境工作手冊）、資料表提供、員工識別證件、現場諮詢或電話接聽等。外籍人士至機關洽公，除完善的雙語設施標示能適當提供指引外，各項友善的服務措施將可協助其解決問題，並了解相關資訊內容。

項目	<ol style="list-style-type: none"> 1. 出版品或訊息發布（簡介、文宣、刊物、服務手冊、導覽、餐飲目錄、產品或服務項目、地圖、表單、活動消息、公告事項等）雙語/多語化。 2. 電話總機提供中英雙語或多語服務。 3. 識別證（員工識別證、職名牌、名片、臨時識別證、洽公證等）雙語化。 4. 服務人員提供雙語或多語服務。 5. 簡化服務作業流程。
做法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 出版品、識別證或活動消息等各項服務措施項目，均應以雙語或多語化呈現，注意正確性及時效性。 2. 電話總機除雙語或多語服務外，親切、迅速、正確的回應，有助提升服務效率形象。 3. 服務人員能以流利英語或其他外語，提供外籍人士導覽或諮詢服務。
要訣	以同理心，從顧客角度來考量與檢視，提供清楚、友善、整合的便利服務。
提醒	<ol style="list-style-type: none"> 1. 標示及出版品常有英譯、書寫方式、標點符號錯誤情形，建議可使用電腦軟體的拼字檢錯（proofreading）功能，以減少拼字錯誤，整體文件應注意詞彙與規則使用的一致性。 2. 電話總機部分，建議將常用諮詢服務內容，如詢問交通、開放時間、門票、地址及交通資訊等基本資訊，建置於電話語音系統，既可提供必要服務，並可節省服務人力。 3. 外語版簡介摺頁或參觀導覽手冊部分，建議納入交通地圖等重要資訊。對於全外語版文件，建議仍須並列中文地名與地址，以利外國人問路時與本國人溝通。 4. 文物館或博物館等場所，其臨時性展覽較常缺乏英文標示或英文說明，建議以印製英文/外文版的展品說明、單張、摺頁、簡介等，置於展品旁供取閱，以提供充足資訊。 5. 運用社區、學校資源，或招募培訓服務志工，以有效擴充外語人才資源。 6. 相關英譯文件或標示，建議請英語為母語的人士檢視，以確保英語品質及符合慣例。

圖2-3-17 國發會「營造國際友善環境工作手冊」：各項友善服務措施

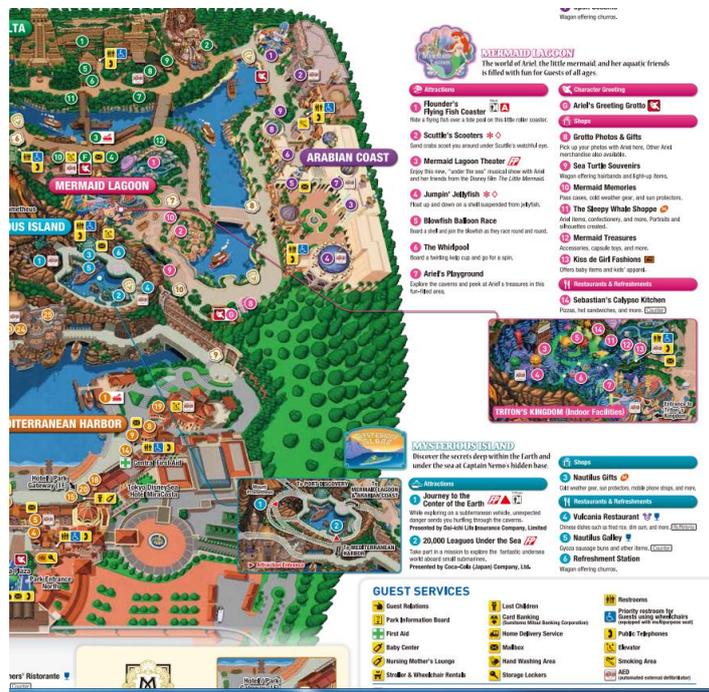


圖2-3-18 東京迪士尼雙語文件

2、常見機關英譯錯誤及注意事項

在雙語翻譯的過程中，常常出現用字、字體大小不一致以及標點符號使用不正確的情形。建議建置統一的翻譯流程，首先由承辦人員根據7C準則進行翻譯，再由外籍專家進行開會討論，檢視翻譯是否達到文法正確以及文化正確。最後再由承辦人員及外籍專家共同檢視翻譯內容，確保翻譯文字的正确性。



圖2-3-19 雙語翻譯SOP

另外，業者常用之標示也常有語法或拼寫錯誤，甚至英文資訊不完整之情形。下圖為國發會「營造國際友善環境工作手冊」內有關機關英譯錯誤及相關注意事項，以及常見標示錯誤與建議用法，提供商家參考使用，進行雙語化建置。

常見機關英譯錯誤及注意事項

機關的標示或文件常見下列英譯及書寫方式錯誤情形，建議請熟諳英文或以英文為母語的外籍人士協助審查，確保英譯品質。

- (1) **標點符號**：英文多誤用中文標點符號如逗點「，」、頓號「、」、句點「。」等，正確英文的逗點與句點為「,」、「.」。
- (2) **大小寫**：表示標題或名稱時，每個字的第一個字母大寫，但連接詞或介詞應為小寫。
- (3) **時間標示**：誤用 9:00am~17:00pm 或 am9:00~pm5:00，正確應為 9:00am~5:00pm，因使用 am、pm 時，即為 12 小時制，否則為 24 小時制；中午 12:00，通常易混淆，建議採用 12:00 noon；am、pm 應置於時間之後，如 9:00am~5:00pm。
- (4) **地址**：書寫順序與中文相反，應由小單位到大單位，如 6F, 2-2 Sec.1, Jinan Road, Taipei City。
- (5) **選用字體**：英文標示或說明如選用中文字型（如楷體或細明體字）等，將造成版面欠佳，建議選用英文字型，如 Times New Roman 或 Arial 等字。如「since the plan's launch」（中文字型），應為「since the plan's launch」（英文字型）。

圖2-3-20 國發會「營造國際友善環境工作手冊」：英譯錯誤注意事項



圖2-3-21 國發會「營造國際友善環境工作手冊」：常見英譯錯誤

營造國際生活環境規劃及輔導

項目 Item	錯誤用法不當 Incorrect Usage	建議用法 Correct Usage
營業時間	Open Hour	Opening Hours
		Business Hours
		Service Hours
上午 / 下午	AM10:00~PM05:00 AM10:00~PM17:00	10:00 AM~05:00 PM
		10:00 am~05:00 pm
		10:00 A.M.~05:00 P.M.
		10:00 a.m.~05:00 p.m.
營業中	To Run Business	Open
休息 / 休業中	Close/Tea Time	Closed
歡迎再度光臨	Welcome Again	Please Come Again
結帳處	Payment	Cashier
參觀路線	Visiting Route	Touring Route
盥洗室	W.C.	Restroom
		Toilet
故障	Malfunction	Out of Order
禁止進入	No Entrance	No Entry / Staff Only
	Stop to Entrance	
小心階梯	Careful Threshold	Watch Your Step
注意上方	Attention Your Head	Watch Your Head
保全錄影中	Smile! You are on Candid Camera	Warning! Video Surveillance

圖2-3-22 國發會「營造國際友善環境工作手冊」：常見標示錯誤與建議用法

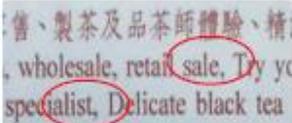
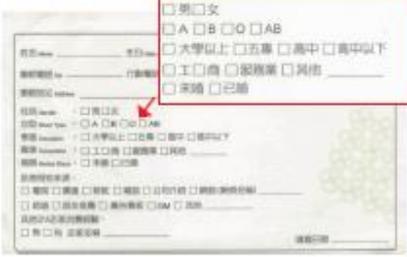
錯誤樣態	修正建議
用法不清楚	
用法錯誤	
非慣用易懂之用法	
文法不正確	
英文資訊不完整	
英文資訊不完整	

圖2-3-23 國發會「營造國際友善環境工作手冊」常見標示錯誤與建議用法

（五）雙語網站

外語網站是讓國際認識臺灣的最佳媒介，因此，網站內容兼具中、英雙語是首要條件，另外，針對國內的新移民、外籍勞工、商務人士及觀光客等，機關應視其業務需要，建置多語化的網站。

1、網站建置要點：

（1）資訊可視化

首頁下方的次要分類選項，除了以文字說明之外，還可搭配對應圖片，以強化訪客對於該分項的認知。

（2）首頁設計整體性

雙語網站需讓讀者清楚地知道各類資訊的位置，並方便讀者閱讀。

（3）資料搜尋的便利性

雙語網站需提供關鍵字檢索、交叉檢索及全文檢索等快速搜尋功能。

（4）網站功能互動性

雙語網站可提供線上報名服務，並把容易遇到的問題整理成Q&A放於網站中。

（5）資料的豐富性及即時性

雙語網站可提供相關資訊的外部連結，並定期更新。

（6）網站維護管理

雙語網站需定期測試網頁連結的速度，以及網頁標題及內容是否一致。

(7) 資訊提供的正確性

雙語網站的內容是否正確，以及翻譯是否適宜。

2、建置重點及注意事項如下：

項目	<ol style="list-style-type: none"> 1. 建置機關雙語或多語網站，並定期檢視維護。(網站資訊建議內容及檢核項目請參閱表 2-1、2-2) 2. 機關有涉及外籍人士申辦業務者，應提供其相關資訊，並盡可能提供線上諮詢及線上申辦等服務功能。 3. 建議加強多通路服務規劃與建置，如手機 APP 服務、行動版網站服務、社群媒體服務…等。
做法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 外語網站提供資訊項目應包含機關基本資訊、外籍人士相關業務與申辦資訊，其內容應具正確性、豐富性及即時性。 2. 外文網站介面應具一致性，如網站為英語版，其提供下載的檔案、網站連結、圖照說明等均應為英文版，避免連結至中文版。 3. 使用介面方面應具易用性、互動性、一致性；視覺方面宜結合企業識別系統(CIS)，並注意動線流暢、呈現機關或在地特色。 4. 中文版外語網站，提供翻譯詞彙對照表，當外籍人士詢問時，便利國人與外籍人士比對或指認，且有利本國人學習外語詞彙。
要訣	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以英語網站使用者為顧客角色，思考其資訊需求。 2. 網頁可採分眾版面，如 Residents, Business, Visitors 等，即依不同顧客提供最需要的資訊。 3. 可參考優良英語網站及國際大都市作法，尤其在提供觀光旅遊、投資經商與在地生活相關資訊。 4. 訂定資訊更新流程，定期檢視、更新網站資訊。
提醒	<ol style="list-style-type: none"> 1. 善用政府與民間網站資源，建議蒐集與外籍人士生活資訊與服務相關網站，如內政部入出國及移民署的「外國人在臺灣 Living in Taiwan」(http://iff.immigration.gov.tw/)，經建置機關同意後提供相關連結。 2. 為提高網站使用便利性，建議研究容易被檢索取得的方式，如建立關鍵字等。 3. 觀光旅遊景點網站設計，建議以顧客角度著眼，除基本介紹外，還應提供中、英文交通、開放時間、收費、地圖等必要資訊。 4. 可將已製作完成的摺頁及文宣等出版品，以 PDF/WORD 等檔案格式置於網站供查詢閱覽及下載，既可豐富網站資訊，亦可讓資源發揮最大效益。

圖2-3-24 國發會「營造國際友善環境工作手冊」：網站建置要點

營造國際生活環境規劃及輔導

分類	建議內容項目
General Information 一般性內容	About Us [Values, Vision, Mission Statement, Organization, Objectives] 關於我們【價值、願景、使命、組織、目標】
	Plans, Policies and Reports 計畫、政策與報告
	General Laws & Regulations 一般法規
	Service Items / Online Services 服務項目 / 線上服務
	News / Press Releases / Latest Topics 最新消息 / 最新動態 / 最新議題
	FAQ 常見問答集
	Contact Us / Contacts [Phone / Fax / E-mail, Traffic Information, Map with Office Location] 聯絡我們【電話 / 傳真 / 電子信箱、交通資訊、我們的位置圖】
	Downloads 下載資訊
	Useful Links / Related Sites 相關連結
	Information for Foreigners in Taiwan Hotline: 0800-024-111 外來人士在臺生活諮詢服務熱線
	Site-Map / Site Index 網站導覽、網站索引
Visitors 旅客	City Information [Weather, Traffic Information, Getting Here, History, Culture] 城市資訊【氣候、交通資訊、歷史、文化】
	Events Calendar 活動時間表
	Visitor Information 旅客資訊
	Hotels & Accommodation 住宿資訊
	City Tours & Excursions 城市導覽
	Dining & Drinking 飲食資訊
	Experience [Culture, Nightlife, Places of Interest] 體驗【文化、夜生活、景點】
	Useful Information [Important Addresses, Facts & Figures, Services, Public Transportation, Others, Emergency Contacts] 相關資訊【重要的地址、旅遊資訊、關於當地的基本資訊、服務、大眾運輸系統、其他、緊急聯絡】
	Maps 地圖
Images of Our City / Agency (Multimedia illustration, such as photos and videos) 城市 / 機關映象 (多媒體呈現, 如: 圖像、影片等)	

圖2-3-25 國發會「營造國際友善環境工作手冊」：英文網站內容建議

(五) 政府組織的定位

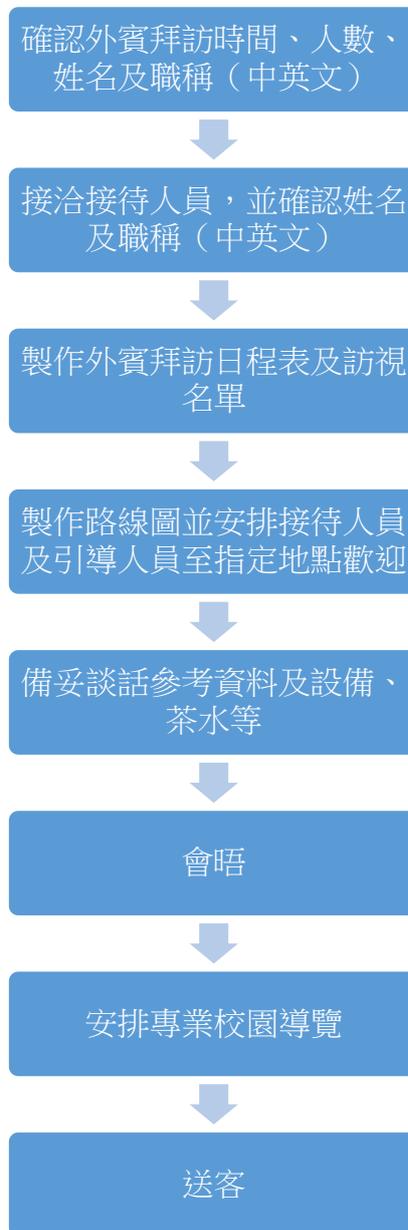
各地方政府在推動國際化事務時，因為人力有限而導致推動的效率不彰，亦或是有置礙難行的狀況。建議各地方政府在推動國際化事務前可以先成立小組，成員包刮內部職員、外部學者專家、相對應的機關人員（例如：推動青埔區的國際化事務，可以邀請桃園捷運公司的相關人員），也可以結合民力，期許發揮最大效益。

(六) 外賓接待

地方政府在締結姐妹縣市過程中，需要與姐妹縣市之來訪人員互動，根據縣市座談會中許多縣市與會代表表示，希望團隊提供接待外賓流程及參考資料，以藉由接待過程中呈現地方政府國際化特色與專業。輔導小組提供實踐大學外賓接待作業流程及參考資料（附件二十九、三十、三十一），作為地方政府參考之知識物件。

營造國際生活環境規劃及輔導

實踐大學外賓接待作業流程如下：



第四節 國際知識物件盤點

一、新加坡

全球化要求高等教育培養具有國際意識，在國內、國際上均具有一定競爭力的人才，使在瞭解和尊重不同國家的文化的同時，各國間能夠加強溝通和理解。因此，培養“國際人的素質”已成為21世紀各國高等教育的一個重要目標。面對知識經濟社會的大力發展，各國政府都將科技和人力資源作為提高本國競爭力的籌碼，而高等教育國際化被視為在激烈的世界競爭中提高科技和人力資源的重要因素，從而受到了各國的高度重視。新加坡政府之國際化政策即從高等教育著手，以提升人民國際觀和國家之國際競爭力為目標，政策推動時即提出將新加坡建設成為東方波士頓的戰略目標。

1994至1996年，新國國民「全民素質」連續三年在全球競爭力排行榜中高居榜首：1996年被列入世界發達國家行列：1997年人均國內生產總值達3萬美元：世界經濟論壇和洛桑國際管理開發學院公佈的《2001年世界競爭力報告》中。新加坡的綜合競爭力在世界範圍內僅次於美國，被譽為最全球化國家等等成就了「新加坡奇跡」。而能夠創造這諸多奇跡的原因與新加坡大力發展教育尤其是高等教育是分不開的。新加坡教育的投入僅次於國防，而在教育的投入中大約有1/4的教育經費給了大學，並以每年平均15.5%的速度遞增。即使在金融危機發生的時候。新加坡政府對教育的投資也是有增無減。1998年教育預算經費為57億新元，比1997年多出30%。占新加坡國內生產總值的3.6%。除教育預算經費外，政府還撥出大量額外款項進行專項投資。1998年。政府撥出2900萬新元作為獎學金和助學金，頒發給成績突出或需要幫助的學生。教育部為「資訊技術計畫」撥出300萬新元，用於購買電腦、軟體和教師的培訓。

營造國際生活環境規劃及輔導

金融危機後，新加坡對原有的學校培養由老闆代替思考的高效而順從員工的教學模式進行反思，他們發現科技水準的高低和運用之廣泛與否，決定著一個國家或地區經濟發展速度的快慢和綜合國力的強弱。於是他們鼓勵學生培養創新能力。並把培養學生創新能力作為教學的重要內容，為了制定新的教育方案。新加坡三所綜合性大學：新加坡國立大學、南洋理工大學和新加坡管理大學等三所大學，均瞄準了教育國際化目標。（吳新興、陳郁婷，2009）

新加坡政府深刻體會全球化和知識經濟的興起改變全球的面貌，因為資訊技術不但在經濟全球化中起著越來越重大的作用，而且還改變了知識的獲得方式及其內容，為提升國家競爭力，培養具國際競爭力的人才，就必須從高等教育著手。新加坡政府制定政策要求在高等學校中，外國學生的比例應達到學生總數之20%，促進新加坡國際化，使新加坡發展成為東南亞乃至亞太地區的中心。為此，他們以提供政府津貼、獎學金、學費貸款等方式吸引外國留學生，並且實施外來人才住屋計畫，同時減少外國學生繳納的費用，以確保外國學生學習和生活無憂。

國際化為了培養具有全球化視野、具有國際交流能力、掌握全球脈搏的國際化人才，新加坡高校努力建構國際化的課程體系：提倡通識教育和跨學科的學習方式；吸收美國式的選課制和學分制；增設培養學生創造力的選修課；開設有利的培養學生國際意識和全球觀念的國際性課程等等。

二、韓國

韓國仁川經濟特區—松島總體規劃城市是個運用人工智慧與吸引外國投資的城市，距首爾一小時車程，有酷似雪梨歌劇院的松島國際會展中心 Convensia 會展中心，是亞洲最大的無樑柱建。由美國的蓋爾國際（Gale International），與仁川經濟自由區域廳合作建造，成為松島最主要的地產開發業者，建設項目包括佔地一萬八千坪的會展中心、中央公園等。想要把依照韓國總體規劃城市計畫，計畫目標將松島發展為：

1、東北亞樞紐

2020年建設完工後，居住人口會從現在的七萬增加至二十五萬。與仁川、釜山鎮海、光陽灣圈等六個「自由經濟特區」，目標是在2025年以前，打造韓國成為「東北亞經濟樞紐」。

2、外商服務專線

韓國美國商會會長傑克森（Amy Jackson）表示韓國政府現在能更迅速回應外商的意見，「現在只要一通電話，就可以輕易聯絡到主責官員。」傑克森建議政府在計畫形成階段，就廣納外商意見，主動回應。松島不僅是仁川經濟自由區的旗艦計畫，也是韓國向世人宣示經濟轉型野心的櫥窗。由於區域競爭加劇，高科技競爭夾在中國大陸與日本之間，讓韓國倍感威脅。因此吸引全世界第二大半導體封裝測試廠美商艾克爾（Amkor），在仁川興建研發部門，預計投入十億美元，創造五千五百多個就業機會。成為韓國最有競爭力的高科技業。

韓國政府考量松島到仁川機場的距離影響韓國人民遷入和外商投資意願，政府投入十四億美元，打造出二十一公里長的仁川大橋，讓兩地行車時間從原本的一個半小時，縮短為三十分鐘。並建造一條新的地

營造國際生活環境規劃及輔導

鐵連結首爾與松島，預計可比目前的地鐵節省一小時以上，造福兩地通勤族。

3、充滿綠意的生活環境

在松島，不僅有四十一公頃的中央公園，相當於一·六座大安森林公園，整座城市更有四成空間保留給綠地，是臺北市的八倍多，還有一百公里長的單車專用道。

4、世界級教育機構

國際大學裡，紐約州立大學石溪分校去年已經開始招生，明年還有美國的猶他大學、喬治梅森大學與比利時根特大學要進駐。此外，作為全球第一個以「智慧城」自居的新城市，仁川也將先進數位科技融入生活中。松島未來城市已逐漸成型。或許需要二十年、三十年以上，只要方向正確，即使仁川造夢所需的資源與建設，已經走了一半，但松島計畫在東北亞特區的經濟、高科技與高品質社會發展計畫，充分說明韓國顯然有足夠實力與信心，迎接激烈的挑戰。（劉光瑩，2013）

三、香港

不同於新加坡之國際化定位為國際化教育，香港則致力於觀光，持續發展香港觀光，定位香港為一國際化觀光城市，例如香港旅遊發展局發布歷年年報（<http://www.discoverhongkong.com/>），彈性靈活地每年提出不同之香港旅遊相關策略重點如下：

（一）一程多站

為鼓勵更多旅客到亞洲旅遊，香港旅發局必須跟鄰近城市建立策略夥伴關係，攜手推廣「一程多站」行程。旅發局的合作夥伴包括臺灣、珠海和澳門，帶來良好協同效應，香港旅發局計畫未來與更多旅遊勝地合作。

（二）與臺灣交通部觀光局首次合作

旅發局第一次聯同觀光局推廣「一程多站」旅遊，希望吸引更多北美旅客到港台兩地度假，為兩地創造商機。2016年3月，旅發局和觀光局在多倫多與紐約舉行「一程多站」推廣活動，向近200名航空公司、旅遊業與傳媒代表，推介港台兩地的旅遊體驗。

（三）加強港珠澳合作

香港旅發局預計即將完工的港珠澳大橋，將有助促成香港、珠海和澳門三地更緊密的聯繫，所以香港旅發局早前跟珠海市文化體育旅遊局及澳門旅遊局簽署了旅遊合作框架協議。2015年6月，香港旅發局舉辦了一個大型考察團，邀請印度旅遊業夥伴及其家屬親臨香港和珠海兩地，體驗豐富的「一程多站」行程。

（四）結合節目行銷

今年，粵港澳三地協助英國名廚黃瀾億拍攝全新節目「Ching's Amazing Asia」，藉此推廣「一程多站」旅遊。節目中，黃瀾億走訪廣東、香港和澳

營造國際生活環境規劃及輔導

門，發掘地道美食。三地旅遊局均為攝製隊介紹當地最佳的美食，有關片段收錄在黃瀟億廣受歡迎的電視飲食節目中，並於2016年1月在英國和其他長途市場播出。大規模消費者宣傳活動：全新電視宣傳片「大買·愛吃·玩不停」這段30秒的宣傳片，重點推介「香港FUN享夏日禮」期間，旅客在香港可以享受到的最佳購物、餐飲和玩樂體驗。此短片在 Discovery Networks、福斯頻道、衛視國際電影台、美國有線電視新聞網、英國廣播公司新聞頻道、國家地理頻道，以及其他地方頻道播放。並透過數位平台推廣香港觀光，通過主要的網路平台，例如YouTube、Google及香港旅發局本身的網站和社交媒體帳戶，向更多消費者推介香港夏日的精采節目。



圖2-4-1 香港宣傳圖-Ching's Amazing Asia

(五) 行銷宣傳

香港旅發局主要的行銷手法，是安排傳媒活動及訪港考察團，推介夏日的精采優惠，同時夥拍區域電視頻道製作旅遊節目，包括Discovery Networks。

此外，香港旅發局也邀請海外名人親身體驗「香港FUN享夏日禮」的各種禮遇與城中優惠，並借助媒體的報道，創造持續的宣傳效果。香港旅發局亦安排泰國Channel One、馬來西亞Astro TV及印尼Trans TV等電視台赴港拍攝旅遊節目。邀請目標市場的數位名人參與推廣「即到即賞」環節，利用他們的知名度產生更多報道與曝光。

(六) 與業界夥伴合作：

多家商戶推出優惠或電子優惠券，旅客可以在赴港前，於DiscoverHongKong.com 網站、「香港·我的智遊行程」應用程式或支付寶下載電子優惠券，盡享各種禮遇。酒店優惠：在「香港FUN享夏日禮」推廣期間，香港酒店業主聯會及香港酒店業協會的會員提供非常吸引的住宿優惠，旅客可以通過旅發局的活動專頁直接訂房。旅遊套票優惠：香港旅發局的全球辦事處聯同航空公司及相關業界，提供超值的套票優惠。中國內地：香港旅發局跟香港迪士尼樂園、國泰航空公司、港龍航空公司、香港海洋公園、昂坪360 及天際100 香港觀景台等 業界夥伴合作，通過多個旅遊網站推出夏日主題旅遊產品，包括攜程旅行網、途牛旅遊網、驢媽媽旅遊網及芒果網，務求在「香港FUN 享夏日禮」期間吸引更多中國內地旅客到港。臺灣：香港旅發局聯同五間航空公司和13間旅行社，在全臺灣推出超值旅遊套票。日本：香港旅發局與香草航空公司及旅遊網站H.I.S攜手推出特別優惠，並在不同的平台宣傳香港一系列精采航拍短片，以及藝術家兼攝影師Yosuke Imai發表的動人圖文創作，以吸引更多日本旅客。南韓：香港旅發局夥拍國泰航空公司展開一個月的「老闆，我要請假」推廣活動，提供特價機票，並且每天送出免費機票，讓勝出的參賽者免費赴港。東南亞：香港旅發局聯同Expedia在泰國、新加坡和馬來西亞推出優惠，同時與航空公司合作，通過網絡媒體平台

營造國際生活環境規劃及輔導

推出物超所值的優惠，爭取更多旅客在夏日訪港。澳洲：香港旅發局跟 Flight Centre 及澳洲航空公司推出獨家優惠，並且利用他們強勁的市場平台進行更多推廣活動。此外，香港旅發局也跟其他旅遊網站合力促銷，包括Expedia、TripAdvisor 和Zuji。



圖2-4-2 「香港·我的智遊行程」應用程式宣傳圖

四、德國羅曼蒂克大道

近年來國際間擴大文化資產定義，將「文化路徑」(Cultural Route) 納入文化資產，1987年歐洲理事會 (Council of Europe) 開始指定文化路徑的計畫案 (Cultural Routes of the Council of Europe)，西班牙朝聖之路 (Route of Santiago de Compostela) 也在1993年被聯合國教科文組織指定為世界遺產。而歐洲理事會指出，文化路徑的3項核心價值為人權、文化民主與文化多元、相互瞭解與跨境交流，它們扮演不同文化間的對話管道，也促進對歐洲歷史有更深瞭解。2015年歐洲理事會更選定歐洲33條文化路徑，包括「維京之路 The Viking Routes」、「猶太傳統之路 The European Route of Jewish Heritage」、「拿破崙之路 Destination Napoleon」、「橄欖樹之路 The Routes of the live

tree」等，文化路線範圍橫跨57個城市) <http://culture-routes.net/cultural-routes/list>)，希望保留歐洲歷史與遺跡的文化與人文精神的休閒大道，每一條文化大道都有蘊含的歐洲人文相關主題。

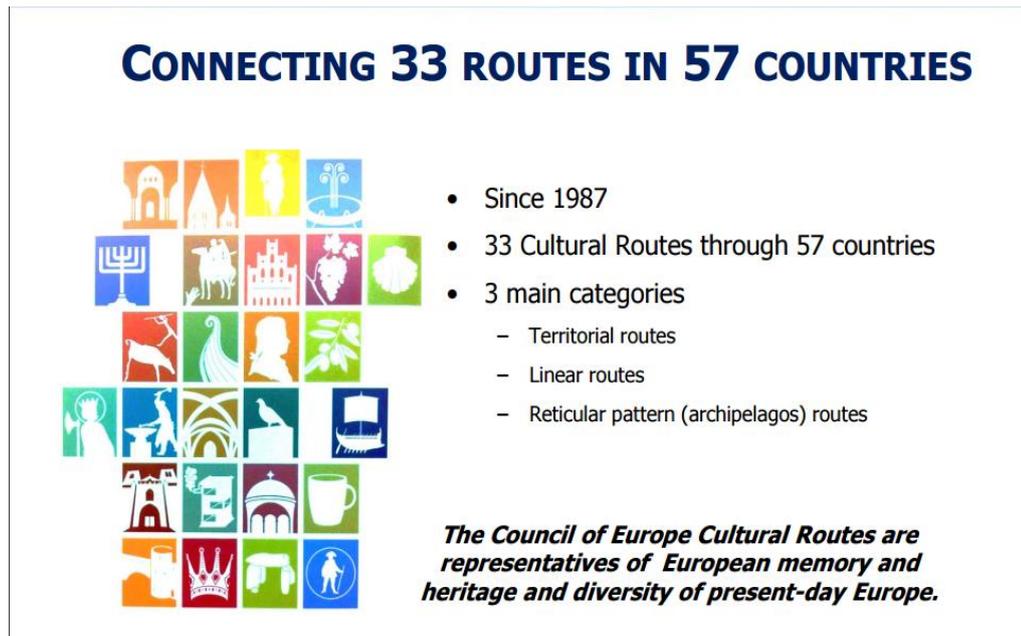


圖2-4-3 歐洲文化大道介紹

文化大道是歐盟為推動整體觀光價值和提升經濟效益之文化觀光政策，經由歐盟管控以維持各文化大道之特色和品質，歐盟制定完善之申請流程，包括：紀錄、文件蒐集、監督及認證、給予管理者長遠的建議、計畫管理部門之培訓諮詢以及知識網絡的連結。

營造國際生活環境規劃及輔導



THROUGH A TECHNICAL BODY

European Institute of Cultural Routes



圖2-4-4 歐洲文化大道-城市認證流程圖
) Council of Europe)

德國羅曼蒂克大道全長約 350 公里，沿途經過 28 處大小城鎮，為德國之鄉村地區，透過巴伐利亞邦及沿途各城市之政策引導，計畫性保存傳統聚落、沿途農村景觀，並維繫其經濟規模，其後由民間發起之私法人整體行銷，因日本人於西元 1950 年代頻繁前往觀光而打開國際知名度。考量我國客庄地區多為面臨人口逐漸流失之非都地區，亟待透過政策引導及政府資源的挹注，重新活絡在地產業及生活機能，達到語言及文化傳承之目的，德國羅曼蒂克大道之土地、經濟政策，以及採廊道方式整體行銷之作法可為客庄發展借鏡，可供執行「國家級臺三線客庄浪漫大道」推動方案之參考。

羅曼蒂克大道沿線含烏茲堡、羅騰堡、丁凱爾史班、奧格斯堡及富森等代表性城鎮，客家委員會亦曾派代表前往訪問羅曼蒂克大道，了解當地傳統建築保存再利用及觀光相關產業營運情形，並拜會羅曼蒂克大道旅遊聯營民法公司、奧格斯堡市政府及富森市政府等單位，了解當地政府及民間對於傳統聚落保存之規劃及看法，以及由民間公司推動整體觀光發展之實質作法。



圖2-4-5 德國浪漫大道宣傳圖

羅曼蒂克大道成立於1950年，到現在已經有半個世紀之久，可以說是整個德國最古老的觀光大道，整個觀光大道主要分佈在德國南部的巴伐利亞州，一直到德奧邊界都是羅曼蒂克大道的範圍，共有二十六個大小城鎮加入此一旅遊觀光聯盟。羅曼蒂克大道的名稱由來其實有兩種說法，一種是說這裡在古代曾經被羅馬人侵佔，並且作為阿爾卑斯山通往羅馬的捷徑，所以稱做羅曼蒂克(到達羅馬)的意思。另外一種則是用來紀念十八世紀的歐洲浪漫主義盛行，將這裡充滿童話、傳奇故事、酒莊以及夢幻城堡的地方稱做羅曼蒂克大道。不論哪一種說法，羅曼蒂克大充滿了德國濃厚的地方風味以及旅遊美景，保存了每個鄉鎮的特色又兼具著德國的傳統，讓人心生嚮往。羅曼蒂克大道從符茲堡開始，沿著路標一路走來，會經過羅騰堡、丁肯斯布爾、諾丁根、奧古斯堡，一直到施旺高以及富森為止，沿路上的風景美不勝收，您會看到鄉村的葡萄園景致，慢慢轉變成廣闊的平原，過了平原會一路進入阿爾卑斯山領域，兩旁的景色也會從平原轉變成山丘和湖泊。春夏這裡繁花盛開美不勝收，秋冬也別有一番風味，自然無造作的風景讓許多人對這裡一直無法忘懷，可以說是一個十足浪漫的羅曼蒂克大道。（德國旅遊網）

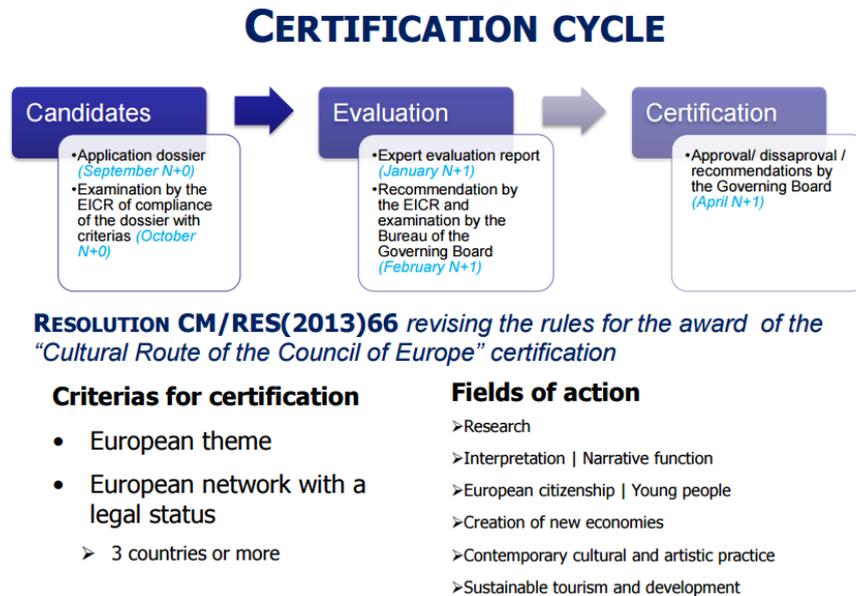


圖2-4-6 歐洲文化大道-城市認證流程圖) 歐洲理事會)

德國羅曼蒂克大道主管單位規劃出不同方案，提供世界各國遊客充分取得所需資訊，可做為我政府規劃浪漫臺三線之參考，包括：

(一)主題旅遊為特別主題的旅遊路線計畫，提供訪客有重點題材的行程，例如自行車套裝行程或是雙層觀光巴士的城市導覽行程。(其他套裝行程可參考附錄十六)

1、自行車套裝行程

除了提供套裝行程的規劃外，德國浪漫大道的官網也提供沿線景點介紹及所需公里數，讓遊客做好時間安排和行程規劃。



Itinerary & Departures

Cycling Tour: Romantic Road! (EB 621)

On your way from Würzburg to Füssen you cycle through three of Germany's most enchanting holiday areas – Franconia, Swabia & Upper Bavaria. The cycle route runs mainly through gently undulating countryside, first along the Rivers Tauber & Wörnitz before it crosses the Danube and heads south. Apart from a few "pushing" sections, most of the route is characterised by gentle climbs, well-made cycle tracks and quiet local roads. In the south, the route becomes somewhat hillier but still is suitable for normal bicycles and less athletic cyclist.

Itinerary:

As all cyclists are different in their skills, we made the experience, that it is better to offer customized tours for your individual needs rather than offering a certain itinerary. We will work out your customized offer if you provide us with some details such as mileage you want to cycle per day, how many people, which part of the Romantic Road you want to visit, how many days you have available etc.!

圖2-4-7 自行車套裝行程－行程內容介紹

**Day 1: Würzburg – Bad Mergentheim -
approx. 58 km cycling**

In the morning you pick-up your rental bikes in city centre of Würzburg! Luggage transfer from Würzburg to Bad Mergentheim (meeting location and time to be confirmed). Cycling to Bad Mergentheim!

Overnight stay including breakfast: Hotel Deutschmeister or similar.

**Day 2: Bad Mergentheim – Rothenburg (B) -
approx. 50 km cycling**

After breakfast we ask you - also on the following days of the tour - to leave your luggage at the reception desk until 10:00 am - it will be picked up during the day and brought to the next destination. Departure via “Liebliches Taubertal” bicycle path, passing by small, historical villages and beautiful landscapes before you arrive at Rothenburg, medieval jewel of Germany, where in the evening you can join the city walk with the Night Watchman (a voucher is included in your tour documentation).

圖2-4-8 自行車套裝行程－詳細行程規劃

自行車路線包含點跟點之距離以及依據顏色來區分各點的難易度，提供旅客依照自己的狀況選擇騎車路線。

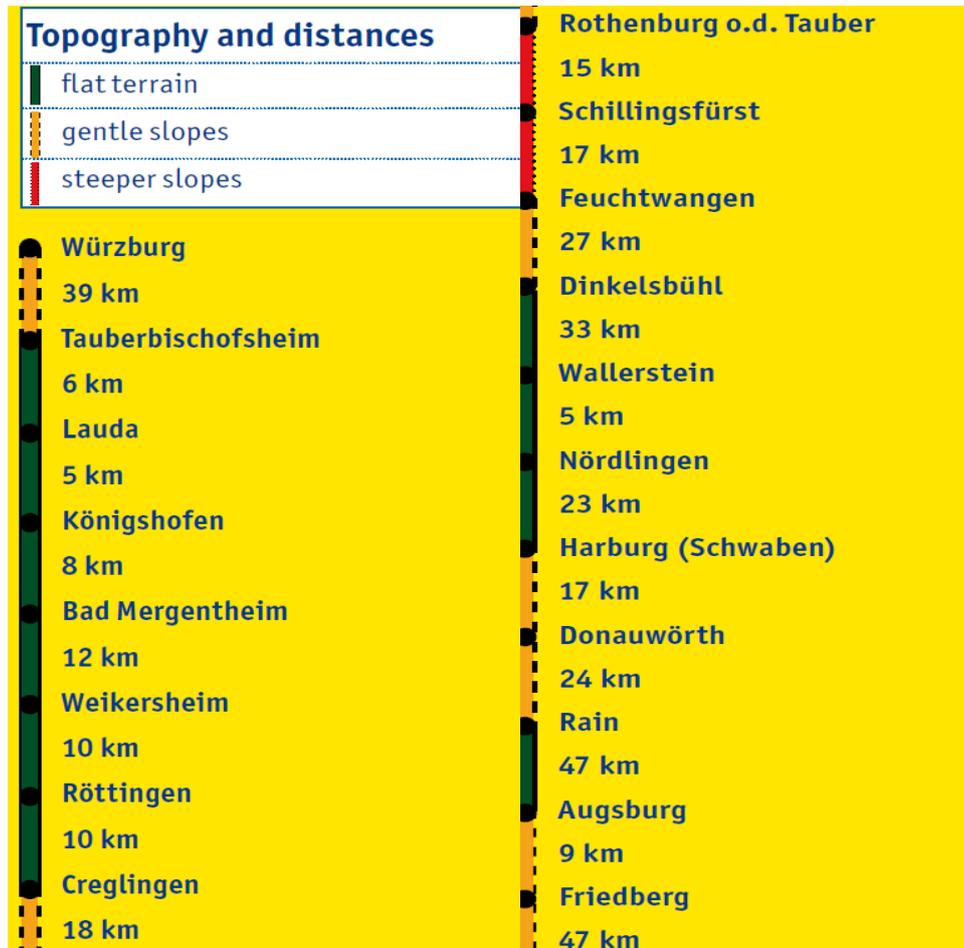


圖2-4-9 德國羅曼蒂克大道自行車路線圖

2、古堡遊覽

古堡遊覽設計為兩天行程，旅客可以掌握兩天內可走訪之城堡簡介，每一個主題行程均有編碼（如圖EB602），可提供遊客自行選擇希望遊覽之城堡，每個城堡提供專人導覽服務，提供期待深度遊覽之特定旅客需求。



Three Castle Tour (EB 602)

Day 1: Munich - Hohenschwangau

You are leaving Munich in the morning and your first stop will be Linderhof Castle for a visit of approximately one hour (unfortunately time does not allow to visit the Moorish pavilion and grotto). Next is a short stop in Oberammergau before continuing your journey to Hohenschwangau. Your tour guide will provide you with the entrance tickets to the castles Linderhof and Neuschwanstein (to be paid locally). Upon arrival in Hohenschwangau, please check into your hotel first and then visit Neuschwanstein, the famous "Cinderella Castle", built by King Ludwig II.

Overnight at Hotel Müller or similar.

圖2-4-10 主題套裝行程-古堡遊覽

3、多城市觀光

羅曼蒂克大道沿途經16城鎮，管理處提供之導覽手冊和旅遊資訊提供沿途城市介紹，旅客可自行規劃旅遊路線和時間。



圖2-4-11 羅曼蒂克大道沿途城市介紹

營造國際生活環境規劃及輔導

4、觀光app

此外，德國羅曼蒂克大道善用現代科技，在官網上提供觀光app，提供旅客出發前得以取得相關資訊以利行程規劃。



圖2-4-12 德國羅曼蒂克大道觀光app

5、接駁車時刻表

在交通路線規劃上，德國羅曼蒂克大道管理處也於官網提供快速列車的接駁服務，並註明時間及搭車地點。

ROMANTIC ROAD EXPRESS	
Füssen - Munich - Augsburg - Rothenburg o.d.T. - Würzburg - Frankfurt/Main	
daily 11 April - 17 October 2017	
Please note: All times use the 24 hour clock.	
08.00	dep
08.05	arr/dep
08.10	arr/dep
08.15	arr/dep
08.30	arr/dep
08.35	arr
08.55	dep
09.00	arr/dep
09.10**	arr/dep
09.15**	arr/dep
09.20**	arr/dep
09.30**	arr/dep
09.50**	arr/dep
10.40	arr/dep
11.30**	arr/dep
11.45	arr
12.30	dep
12.35	arr/dep
13.05**	arr/dep
13.15**	arr/dep
13.35	arr
14.05	dep
14.10	arr/dep
14.35	arr
15.05	dep
15.20	arr
15.35	dep
16.00	arr/dep
16.05	arr
16.50	dep
17.10**	arr/dep
17.30**	arr/dep
17.30	arr
17.45	dep
17.50**	arr/dep
17.55**	arr/dep
18.35	arr
18.50	dep
Füssen	railway station
Hohenschwangau	Infopoint
Schwangau	Tourist Info
Halblech	Tourist Info
Steingaden	Ammergauzer Straße
Wieskirche	
Wieskirche	
Wildsteig	bus stop
Rottenbuch	Postplatz
Peiting	Meierstraße
Schongau	railway station
Hohenfurch	Hauptstraße
Landsberg am Lech	Hauptplatz
Munich	ZOB Hackerbrücke No 16
Friedberg	Marienplatz
Augsburg	Rathaus
Augsburg	Rathaus
Augsburg	Dahnhofstraße
Donauwörth	Kirche „Zu unserer Lieben Frau“
Harburg	Gasthaus „Grüner Baum“
Nördlingen	Schäfflesmarkt
Nördlingen	Schäfflesmarkt
Wallerstein	Sparkasse
Dinkelsbühl	Schweinemarkt
Dinkelsbühl	Schweinemarkt
Feuchtwangen	Marktplatz
Feuchtwangen	Marktplatz
Rothenburg	railway station
Rothenburg	Schrannenplatz
Rothenburg	Schrannenplatz
Creglingen	Touristinfo
Röttingen	Marktplatz
Weikersheim	Marktplatz
Weikersheim	Marktplatz
Markelsheim	railway station
Bad Mergentheim	Altstadt Schloss
Würzburg	Residenz
Würzburg	Residenz

圖2-4-13 羅曼蒂克大道接駁車時刻表

營造國際生活環境規劃及輔導

第三章 輔導報告

第一節 營造國際生活環境政策與建議

一、輔導點選取背景與動機

本研究選擇輔導點以具有可行性和延續性，並配合國家發展政策為主要考量，經輔導小組與專家顧問研究討論，選定蔡英文總統競選政見之亞洲矽谷計畫和國家級臺三線客庄浪漫大道為營造國際化生活環境計畫，並選定亞洲矽谷計畫之核心城市桃園市和浪漫臺三線之特色鄉鎮苗栗南庄鄉，作為研究計畫之輔導點。桃園市政府認為桃園國際化策略與其市政發展藍圖相互輝映，桃園市具有三大優勢，第一，桃園產業聚落完整，是臺灣工業產值第一的城市，第二，桃園北接臺北的政經中心，南接竹科的科技帶，第三，桃園市有國際機場及臺北港在附近的雙港效應。亞洲矽谷計畫落腳桃園，有助於桃園市政府推動國際化的新動力，桃園有條件成為亞洲創新企業的樞紐，並將大幅地提高產業的競爭力。身為最年輕的直轄市，桃園在交通位置、產業聚落、學研體系及人力資源上，都具有卓越優勢。桃園市的條件，足以作為亞洲國際化計畫的深厚基礎。桃園機場捷運通車，北北桃生活圈逐漸成形，桃園市政府積極規劃幼獅國際青年創業村，興建桃園航空城等大型計畫。

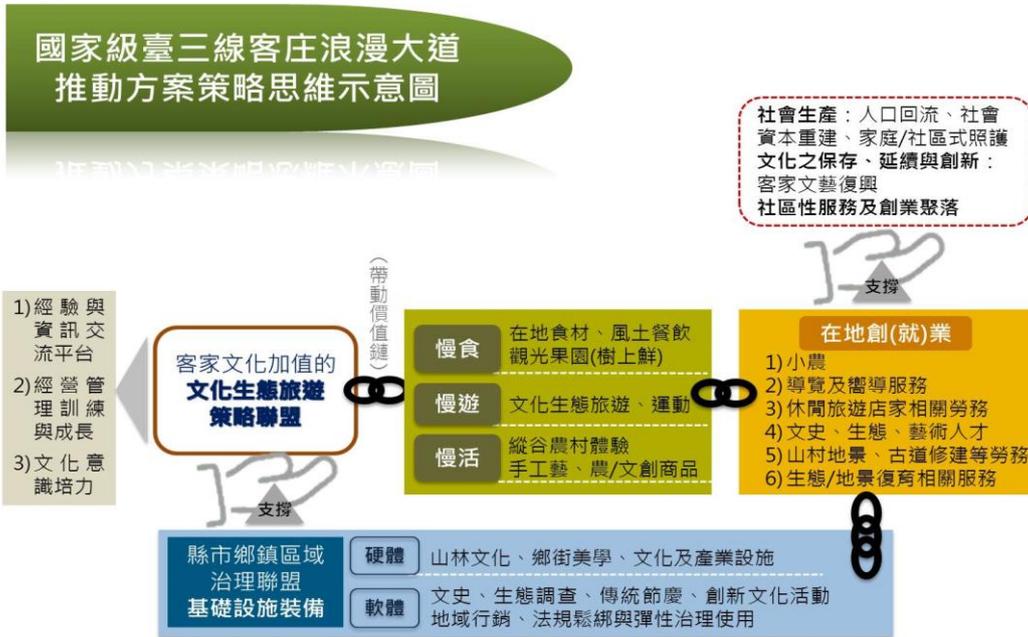


圖3-1-1 臺三線浪漫大道推動示意圖（客家委員會）

選擇苗栗南庄係依據蔡英文總統選舉政見中提出：提供「便利的旅程」，打造「魅力的景點」及做好「良善的管理」三大觀光產業重點策略，希望臺灣觀光迎向全世界的觀光市場，並參考德國南部「浪漫大道」小鎮觀光的經驗具體提出浪漫臺三線的政策構想與國際接軌計畫。臺灣桃竹苗一條具客家風情的客家浪漫大道（Hakka Romantic Avenue）即臺三線，北接新北市，南連大臺中市，從桃園平鎮，沿著新竹、苗栗到臺中新社，把17個鄉鎮串連成一條「慢活、慢食、慢遊」的文化休閒大道，保留美麗人文與風景。



圖3-1-2 臺三線浪漫大道景點示意圖（客家委員會）

而此概念的起源為德國南部的羅曼蒂克大道，該大道原為羅馬帝國遺跡，大道起點是法蘭科尼亞葡萄酒區的福茲堡，蜿蜒經過數個百年老鎮，如羅騰堡、丁克爾斯布爾和諾德林根，都是德國僅存的幾座中世紀城牆城市，最後抵達福森，「瘋狂國王」路德維希二世在19世紀委託建造、成為所有童話故事中城堡原型的新天鵝堡就在這裡。依據行政院客委會考察發現，德國人戰後對於傳統建築之修復，帶有與民族復興情感結合之使命感，促成羅曼蒂克大道沿線各城鎮居民凝聚共識，與公部門共同努力，自二戰過後嚴重毀壞之中，將傳統建築陸續以原貌修復，並成為生活的一部分，得以成為今日熱門旅遊路線之面貌。此外，當地雖透過觀光發展，提供沿線中小型城鎮新的工作機會，提供年輕人留鄉發展之機會，惟受限於需高等學歷之工作供給、低薪及小農消失等原因，人口外移之情況仍十分嚴重，相較之下，國內日益蓬勃發展的小農及周邊產業，倘予以整合並輔導其加值創新，將成為臺三線整體產業鏈重建的重要基石。（楊長鎮，2006）

歐洲理事會（Council of Europe）開始指定文化路徑的計畫案（Cultural Routes of the Council of Europe），希望保留歐洲歷史與遺跡的文化與人文精神的休閒大道，每一條文化大道都有蘊含的歐洲人文相關主題。此文化大道發展模式可供浪漫臺三線文化永續發展為參考依據，如何發展客家庄文化並將最新國際生態旅遊觀光（Eco-tourism）與當地文化結合，是營造國際生活環境整備之目標。

本計畫第二個輔導點，將依據前述計畫發展的重點，配套選取輔導之區域，以期計畫執行發揮綜效。苗栗南庄獲選為國際慢城更符合本研究輔導方向。



圖3-1-3 歐洲理事會文化路徑之標誌宣傳圖

「慢城（Slow City）」在義大利文中是（Citta Slow），最初是在 1999 年由義大利幾個城市首長開始發起，目前當地已有 65 個城市宣稱是慢城，而全歐洲境內，包括波蘭、奧地利、西班牙、葡萄牙、挪威、德國、法國、英國、瑞士已有數十幾個城市加入，甚至日本及韓國也有開始有受認證的慢城，德國境內則有六個慢城。歐洲的慢城多半是中古世紀的小城，人口只有幾萬人之譜。在全球化下的快速變遷衝擊下，這些以農業為主的小城鎮人口流失、產業外移、勞動力下降、生活型態改變等危機，喚醒了當地居民對於自己居住城鎮的感情，開始思考如何保存該地區的特色及當地傳統產業、如何活化小型城鎮使它能因應全球化下的衝擊，於是在義大利「慢城運動」油然而生。這些小型的農業城市從「慢食（Slow Food）」開始，漸漸發展出「慢」的城市哲學，這是一種全新的生活哲學，也是臺灣近年來所極力推動「創意城鄉」更深一層的展現。透過慢城運動，保留下地方背後所蘊含的人文、歷史、生活哲學與社會價值。臺灣近年來推動的樂活概念以及生態旅遊，開始喚起國人對於緩慢、健康、環保等休閒方式的重視。許多歐洲國家旅遊業者也陸續針對這類的旅遊方式大力推銷，帶動了各地的觀光轉型。臺灣目前積

極推動樂活、創意城鄉，但這兩種概念卻沒有做適當的連結，一般民眾對於慢城的理解不足，多以為是生活步調緩慢的城市。



圖3-1-4 國際慢城標誌

慢城指的是以該城市居民為中心，促進推廣「慢」的哲學，擺脫都市化和速度至上主義，保護自然資源以及傳統文化，並兼顧持續未來發展的城市。慢城運動的哲學是擺脫現代社會的效率性以及速度至上主義，重新發現地區特有的原貌等，強調適合「人」的生活。（趙相弼，2008）換言之，慢城強調以地區性和傳統為基礎的個人生活方式，活用地區的歷史與文化的傳統性來進行生產及銷售，重視溝通及協調。國際慢城組織的認證條件嚴苛，首先城內不能停車，只有行人徒步區，城內不能賣速食，包括麥當勞、星巴克等連鎖店和超市都應禁止，城內沒有霓虹燈，周四和周日店面都不營業。這一切都是為了回歸歐洲中古世紀的生活速度，同時保留現代文明的特色。反汙染、反噪音、反量化之餘，支持都市綠化，支持風力發電，支持小型農作有機經營，及保留地方特色，譬如在義大利長期以來漫長的午睡傳統，又譬如支持以山城傳統蜜蜂色灰色料粉刷房屋，在慢城的學校午餐供應的都是當地

營造國際生活環境規劃及輔導

有機食物。以國際慢城官方網站公布國際慢城八大公約，另外72項指標請見附件一。（Cittaslow，2016）

- （一）人口不超過5萬
- （二）致力於保護與維持純淨的自然環境
- （三）大力倡導與推行可持續發展的新的技術
- （四）培育本地文化，保護當地風俗習慣與文化資產
- （五）推行健康的飲食方式與生活方式
- （六）支持當地手工藝人與本地商業的發展
- （七）熱情接待外來客人
- （八）鼓勵積極參與公共活動，培養公民意識

義大利著名慢城奧維亞托（Orvieto）市長齊米奇表示，慢城不反對使用網路，也不反對以網路做為行銷通路，齊米奇說慢城主義者將改造現在的觀光產業和農業甚至一般商店經營方式。車不入城，人潮反多。排斥速食和連鎖店，在奧維亞托，店鋪開始賣傳統地方特色的東西，如有機香腸、手工巧克力，甚至一些獨立少量製的起司，令商家驚訝的是，生意愈來愈好，觀光客購買量大增。慢城主義其實是一種品味主義，沒有品味便沒有生活質感，慢城主義是提升生活品質的一種訴求。（林于姍，2013）

中華飲食文化中「請慢用」一詞，其實是一種很高境界的生活哲學，大城市生活其實是很緊張的，臺灣許多鄉村生活步調比較緩慢，雖然沒有城市那麼富有，但是生活卻是比較快樂。在歐洲「慢城」變成了觀光區，慢城裡的人可以作觀光生意賺錢，大家的生活則是幽閒度日、享樂生活。慢城不僅是一座城市，而是國際間一種新城市的生活模式，代表一種更優雅、更閒適、

更從容的生活型態，2016年苗栗縣南庄鄉和三義鄉獲選為國際慢城認證，實為臺灣城市國際接軌的大好機會。

第二節 輔導方法－結合大學服務學習課程

透過實踐大學學生必修之服務學習課程，由老師帶領本國學生與外籍生實地走訪國際生活環境體驗兩大輔導點，進行地方國際化環境的體驗，藉由以外籍學生為觀光客的角度發現問題，再將學生發現之問題交由輔導小組團隊分析問題，最後邀集專家顧問共同討論以解決問題之三步驟作法，檢視兩個輔導點之國際化生活環境。

實踐大學服務學習課程為本校博雅學部（即通識課程）開設大一上、下學期必修、零學分，上課時數每學期18小時之服務學習課程。以實施相關學術活動、班級經營、專業教學教室環境維護、愛校活動、社區服務等為課程內容，並以班級導師為服務學習課程之開課教師，其課程時數不列計入教師基本授課時數。本研究計畫透過學生實地參與地方社區服務，檢視地方國際化生活環境、交通及觀光景點雙語標示及英文網站等。

本研究計畫特別設計邀請外籍學生共同參與，落實本校國際化教育之「推動學生參與文化學習體驗，推動多元文化學習」之目的，鼓勵外籍生積極參與文化體驗活動，以實際活動讓外籍生與本地生互動，以達多元文化學習之意涵，讓外籍生透過活動學習且融入並了解臺灣文化，亦讓本地生透過活動學習了解國際生活環境的建制與改進方式，藉由公共政策參與形式，上青年對政府政策有所接觸，並外籍人士了解臺灣是否提供足夠國際生活環境吸引一般與專業外籍人士進駐臺灣，增加臺灣與國際接軌。本計畫視人數情況開放來台留學之他校國際學生共同參與，增加調查數據之客觀性。

此服務學習課程分為本校大學生與修讀學位與交換外籍生兩個團體，帶隊老師要求學生於期末報告繳交期限前一個月完成，根據本計畫所選定的知

識物件，於規定日期實地參訪選定城市的國際化環境，透過本國學生與外籍學生實地參訪意見比對，給予知識物件更確切的回應。學生參訪重點如下：

- (一) 實地參訪前上網搜尋此計畫知識物件的國際化策略，文化推廣、雙語文件等。
- (二) 本國與外國學生分組，選定實地參訪地點並選定檢視雙語標語是否有翻譯與文字正確性。
- (三) 實地參訪，收集對國際化意見並完成小組報告。
- (四) 檢視此計畫知識英文網站，是否符合標準作業程序(SOP)，給予意見回饋將此實地訪視意見，記載於期末報告。

透過大學學習服務課程，讓此計畫包含實際外國人訪視經驗，增加國外觀點，讓此輔導策略更加客觀並提供完整的輔導期末報告，讓臺灣地政府與國際接軌能夠在有限資源投入更實際的做法。

第三節 輔導內容

一、輔導項目之取決

本計畫以「選定知識物件輔導、實踐大學輔導團隊執行、國家發展委員會指導」的方式規劃桃園與苗栗國際生活環境，建設對外國人友善國際生活環境，主要吸引相關產業外國投資進駐，同時推廣在地產業文化，區域觀光動線與國際接軌模式，讓傳統在地產業走向觀光國際化，由製造國際生活環境基礎建設兼觀光服務踏出產業轉型，結合旅遊業朝向國際觀光成功發展。

輔導項目取決流程如下：

- (一) 由指導單位規劃一縣市一鄉鎮之原則，並配合國家重大政策發展計畫選定輔導項目。故依據蔡總統所提之「亞洲矽谷計畫」選定桃園市，和「浪漫臺三線」選定苗栗南庄。
- (二) 委請實踐大學團隊及專業團隊與學者專家，組成「實踐大學輔導小組」，討論上述二輔導點之適切性，後由團隊拜訪輔導點承辦單位主管，洽談其受輔導意願及配合度。
- (三) 輔導重點
 - 1、南庄
 - (1) 南庄鄉公所英文網站建置（文化、族群、自然景色、國際慢城）
 - (2) 國際慢城（Cittaslow International）英文簡介
 - (3) 南庄歷史英文簡介
 - (4) 觀光道路雙語標語檢視
 - (5) 製作雙語觀光文件
 - 2、桃園
 - (1) 桃園好禮—伴手禮文宣翻譯

- (2) 航空城英語網站檢視
- (3) 桃園市政府網站檢視
- (4) 桃園捷運站體及交通動線檢視
- (5) 桃園國際棒球場雙語環境檢視

二、交通及景點雙語化

交通與景點有著密不可分的關係，有了便捷的交通路線才能把各觀光景點串聯起來，吸引觀光客到訪。透過計畫主持人與兩個輔導點國際化負責單位與人員輔導小組歸納出南庄及桃園兩地檢視目標如下：

(一) 南庄：

1、臺灣好行

「臺灣好行旅遊服務」是專為旅遊景點接駁規劃設計的公車服務，從臺灣各大景點所在地附近的臺鐵及高鐵站接送旅客前往臺灣各主要觀光景點，主要客群定位為不想長途駕車或不想跟團出遊的旅客。輔導小組將檢視臺灣好行的(1) 便利性(購票方式及地點、設站地點、班次密集度、搭乘資訊能見度等) 與(2) 國際化程度(網站雙語化、站牌雙語化、標示雙語化、報站預報器等)。

2、路標雙語環境

道路指標為自行駕車旅客的重要參考資訊，尤其是在山區道路，網路可能傳輸速度緩慢影響致使GPS(全球定位系統)地位不精確。輔導小組將檢視前往南庄鄉沿線路標，如國道、省道、縣道和鄉道等各層級之道路，以及南庄鄉周邊登山步道之指標是否明確?指引路牌及雙語標示是否清楚?



圖3-3-1 南庄的閘道出口（國道一號南下）

3、景點雙語環境

景點的雙語化建置，攸關外籍觀光客對於景點所在地的認識，在外籍觀光客離開後，是否能記得景點的特色及歷史？是否能將景點的故事傳達分享給友人？是否對景點產生回憶或創造更多故事？。例如新北市平溪-礦產業、嘉義縣奮起湖-筏木業。本輔導小組將檢視南庄鄉主要景點的旅遊文宣、標示牌等是否有雙語化之建置。

（二）桃園：

1、捷運購票系統、站體及動線標示之雙語檢視

大眾捷運系統為都市國際化重要的指標，國際上更是成立了國際地鐵聯盟（Community of Metros，簡稱CoMET），用以組織全世界規模龐大的都會鐵路（年運量到達5億人次）、分享經驗、比較績效、追求卓越與互相學習（目前臺灣只有臺北捷運為會員）。除此之外，另還有成立軌道運輸標竿聯盟（Nova benchmarking group of Metros，簡稱

Nova) 以組織全世界小型至中型規模的都會鐵路。本計畫將檢視購票系統、站體及動線標示之雙語化成果，是否符合使用者的需求。



圖3-3-2 國際地鐵聯盟標誌



圖3-3-3 軌道運輸標竿聯盟標誌

2、桃園國際棒球場

臺灣以棒球為國家運動，觀光局在深化國際旅客對臺灣觀光品牌形象時，以「棒球魂」為觀光主打行銷之一，屢獲國際讚譽，並成為臺灣做到世界第一的十件事情之一，未來我國棒球產業將成為新興的國際觀光產業，若能將臺灣各地棒球場整合統一、主場化、國際化，勢必能吸引國際棒球迷。本輔導小組將檢視桃園國際棒球場之標示、設施等國際化程度。

三、文件及資訊英語翻譯

城市的國際化程度可透過文件雙語化進行檢視，本計畫將以輔導商家文件國際化及協助國際觀光行銷為兩大重點，並以七個要點（7C）：Consistent（一致性）、Comprehensive（完整性）、Convenient（便利性）、Clear（明

營造國際生活環境規劃及輔導

確性)、Concise (簡要性)、Contents (趣味性)、Correct (正確性) 進行雙語翻譯。以下六項為文件及資訊雙語化重點：

- (一) 南庄鄉觀光月曆建置
- (二) 南庄雙語菜單建置 (團菜與特色小吃)
- (三) 南庄登山路線圖建置
- (四) 南庄套裝行程建置 (南庄鄉及泰安鄉)
- (五) 實用雙語對話建置 (民宿)
- (六) 桃園伴手禮雙語翻譯

四、英文網站檢視SOP程序

最基本英文網頁管理的幾項目標：網頁功能化、網頁效率化、網頁正確性、網頁即時性。

網頁必須包含資訊基本大目標：

- (一) 以外籍人士生活、觀光及商業使用資訊為主。
- (二) 英文採用全球化英文 (Global English)，以簡單明瞭之英文呈現，採取七個要點 (7C)：Consistent (一致性)、Comprehensive (完整性)、Convenient (便利性)、Clear (明確性)、Concise (簡要性)、Contents (趣味性)、Correct (正確性)。必要時，如英語母語人士直接撰寫，避免中式英文翻譯。
- (三) 英文網頁以行動導入 (Call to Action) 為主，避免冗長資料或公文呈現。
- (四) 英文網頁，以中央統籌為原則，避免各處室自行設計，造成用詞及專有名詞不統一。
- (五) 英文網頁上之資訊，必須於實地之英文資訊如地名、景點介紹，實地交通資訊一致。
- (六) 英文網頁應考量跨平台之瀏覽，並連結社交網站，如Facebook、Twitter等，建立互動機制。

此外，英文網站可分為

- (一) 身份：以居民 (Resident) / 訪客 (Visitor) 身份進入網站
- (二) 行銷：提供旅客食、衣、住、行、樂等方面之資訊

營造國際生活環境規劃及輔導

- (三) 互動服務例如提供緊急聯絡服務電話、E-mail反應意見
- (四) 生活：配合外國人士在地生活所需，除旅遊觀光景點之外，宜增加相關簽證、住屋、結婚／離婚／當地生小孩之法規、醫療服務、交通資訊、文化及藝術等資訊。提供在地正確資訊與正確英文。
- (五) 生活：配合外國人士在地生活所需，除旅遊觀光景點之外，宜增加相關簽證、住屋、結婚／離婚／當地生小孩之法規、醫療服務、交通資訊、文化及藝術等資訊。提供在地正確資訊與正確英文。

透過此次專家座談、22縣市國際化相關人員座談、桃園矽谷與臺三線浪漫大道新竹等調查，提出英文網站基本架構與英文資訊正確用字。

表3-3-1 網站標題與內容對照

網 站 入 口	標題	內容	
	News	Update news、correspond to Chinese website、law	
	City Administration	1.Magistrate's welcome 2.Departments 3.Population	4.Access 5.Policy Plan
	Maps and Transport	1.Maps 2.Public Transport 3.Cycling and walking	4.Sea and air traffic 5.Driver's license
	Living Guide	1.Status of residence 2.Marriage／Divorce 3.Work 4.Health care 5.Pensions 6.Childbirth／Childcare	7.Other welfare 8.Education 9.Chinese Language Education 10.Tax 11.Garbage Disposal 12.Emergencies／Disasters
	Culture and Leisure	1.Culture 2.Sports 3.Events 4.Libraries	5.Leisure 6.Recreation 7.City culture
	Housing	1.Owned Housing 2.Private rental housing	3.Moving in 4.Moving out
	Contact	Email and telephone	

營造國際生活環境規劃及輔導

(一) 英文網站內容 (如下圖)



圖3-3-4 英語網站入口之參考設計圖

(二) 英文網站生活資訊

表3-3-1 生活資訊中英對照表

英文網站生活資訊中英對照表	
城市地圖	City Map
大眾運輸資訊	Transportation
國際駕照辦理方式	International Driver's license
運動相關設施地址、電話、參加方式	Sports
圖書館地址、電話、辦證方式	Library
租屋資訊、契約、注意事項等	Renting
買屋資訊、注意事項等	Buying House
搬家公司資訊	Moving
水電行資訊	Electricity
緊急事故電話及相關資訊	Emergency

(三) 參考網頁

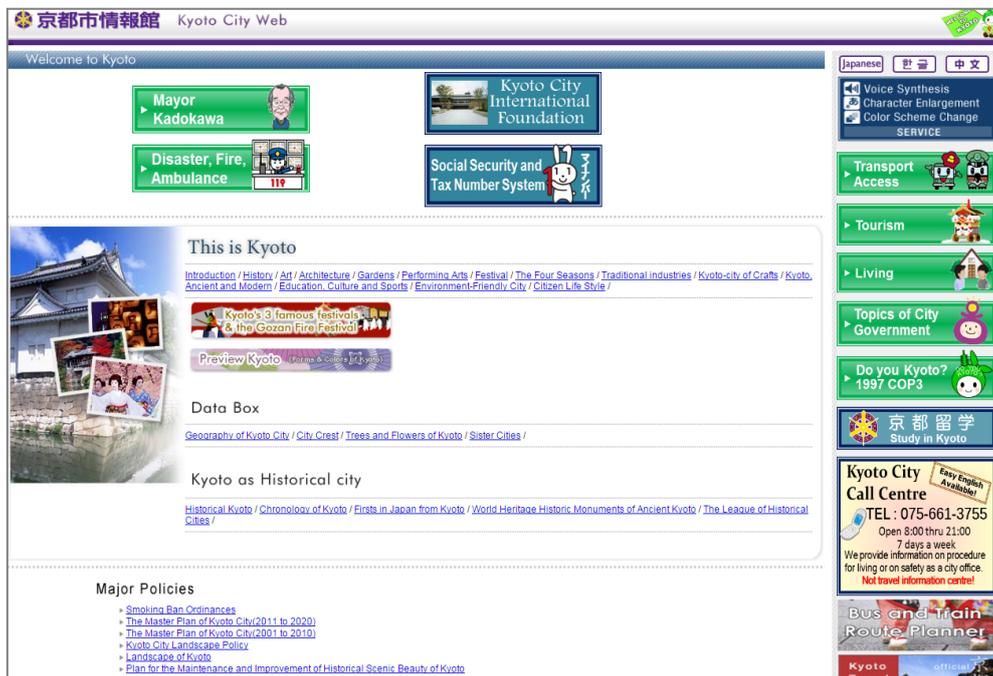


圖3-3-5 日本東京都英文官方網頁

營造國際生活環境規劃及輔導



圖3-3-6 日本東京都英文官方網頁

第四節 輔導紀實

本計畫案分成理論與體系建構及實地操作兩項。其中，實地操作部分為根據國外相關案例作為參考藍本，依據國際化進程發展檢視臺灣地方政府國際化基礎設置等相關發展。本計畫實地輔導地點為苗栗南庄及桃園青埔地區。

臺灣國際化朝向永續發展的概念，南庄鄉公所結合社區或區民的國際化實際需求，進而思考解決區域國際化方案，國際化與當地文化活動接軌（客家傳統文化與慢活生活型態），對於提昇地方之國際認知與國際視野，具十足意義。此次實踐大學國際化團隊實地訪視，有助於地方政府推動國際生活環境盤點與提供外籍人士國際化觀點。此外透過當地國際文化活動與對外的客家特色宣傳，可以吸引更多國際參訪者進入地方，對於國際環境之需求，也具正面效應吸引國際化觀光、人才與國際接軌，以行動落實在地關懷，體驗地方客家人文精神。

一、苗栗南庄輔導前置準備作業：

- (一) 透過輔導工作團隊實地訪視南庄鄉景點，105年9月7日計畫主持人郭教授與賴鄉長與吳科長面談，雙方了解與規劃盤點輔導點的交通動線雙語化、建置景點之雙語環境與英文網站內容規劃。
- (二) 輔導工作團隊與南庄鄉公所觀光科吳科長與張小姐相關單位人員召開第一次輔導點國際化生活環境實地輔導動線安排與規劃。
- (三) 透過輔導點會議與實地訪視，輔導小組盤點國際生活環境建置相關工作手冊前置作業。

營造國際生活環境規劃及輔導

- (四) 參考國發會現有國際化輔導相關計畫，開始針對輔導點需求設計雙語工作手冊。
- (五) 工作團隊與本國籍與外國籍學生實地訪視經驗，盤點輔導點所有國際化文件與現有相關國際生活環境的建置，經過4次實地訪視與會議進而產生客製化國際生活環境相關議題手冊。

二、實地輔導與盤點情形－苗栗南庄鄉公所參訪情形

實踐大學郭壽旺教授輔導小組於10月21與10月22日前往苗栗縣南庄鄉公所實地勘查，著重於國際生活環境交通動線雙語輔導、南庄觀光景點（老街與向天湖）與英文網站。透過此次實地輔導訪視位於臺三線客家庄的南庄鄉，期許盤點出對外籍人士友善的國際生活環境的建設，進而成為臺三線亮點鄉鎮之一。



圖3-4-1 鄉公所參訪交流合影（105/10/21）

(一) 參與人員

- 1、 參加人員：郭壽旺教授(計畫主持人)、吳穎錫教授、研究助理2名、學生共60名，其中包含5名外籍學生。
- 2、 對談人員：賴盛為鄉長、吳科長、郭壽旺教授、吳穎錫教授、研究助理2名、學生共60名，其中包含5名外籍學生。

(二) 輔導盤點程序

城市國際化、選定連絡窗口、召開相關工作人員會議以及制定工作準則等項目已經於第一次輔導期間完成。本次輔導著重於比對相關輔導計畫、輔導手冊及執行國際生活環境建置與實地訪查。

1、 實地輔導與盤點標的

(1)場合 (The Setting)：盤點2016年10月21日及22日實踐大學團隊與南庄鄉長開會所著重吸引外籍人士造訪當地觀光的國際生活環境重點。

(2)觀察主題 (A General Subject)：盤點南庄鄉觀光雙語交通動線、南庄老街英語環境建置、向天湖英語簡介設置、此次民宿與餐廳所提供餐點英文翻譯與英文網站內容建議。

(3)時間因素的考慮 (Time Frame)：此次實地訪視只有兩天所以只有盤點雙方具有共識的考察點。

2、 輔導項目及訪視地點之取決

根據鄉長開會表示，11月11日向天湖將舉辦賽夏族500年的重大祭典，所以此次著重該點進行實地訪視。另外，南庄鄉公所也提出幾點期望之規劃項目：交通動線雙語路標建置、民宿與餐廳SOP輔導與盤點、南庄鄉公所英文網站SOP輔導與盤點。

3、交通雙語動線SOP輔導與盤點成果

- (1)針對南庄鄉公所所建置的雙語交通標誌，鄉公所已經進行雙語規劃，由於早期規劃沒有國際接軌考量因素所以仍有部分交通標誌沒有英文翻譯，所以國際化生活環境還是屬於需要推動的一環。（請參照第四章輔導成果）
- (2)所有交通標誌沒有統一放置地點或相同大小規劃，輔導小組期許鄉公所能夠具有統一格式，方面外籍人士閱讀也又利市容美觀。（請參照第四章輔導成果）
- (3)南庄老街與向天湖SOP輔導與盤點成果：南庄鄉老街為本國籍與外國籍旅客必定造訪之景點，所以團隊也選定此區域進行輔導訪視。
 - (a)老街：只有在臺灣好行旅遊巴士下車站有老街雙語路線標示，輔導小組於老街入口並無發現任何雙語指示與說明。此外老街著名景點桂花巷與文武廟也無相關雙語說明。
 - (b)老街商家：輔導小組發現老街所販售美味食物大部分都無英文翻譯，導致外籍人士對於沒有相關英文說明食物無法品嚐與購買。
 - (c)向天湖：此處是賽夏族重要文化景點，該處只有些許英文翻譯是由暨南大學所製作，輔導小組發現該英文翻譯接位於不顯眼處，此外中文導覽員針對向天湖特色植物物種與臺灣原生動物均無英文翻譯與標示，參觀動線也無雙語規劃。

(d)賽夏博物館：該博物館已有基礎雙語建置，輔導小組發現相關賽夏族文化具有英語標示，礙於博物館參觀動線小但英文導覽仍然需要。輔導小組也將檢視博物館英文導覽手冊翻譯文字。

4、 民宿與餐廳SOP輔導與盤點成果

由實踐大學本國籍與外國籍學生進行菜單翻譯與編寫外籍人士情境基本對話。

5、 南庄鄉公所英文網站SOP輔導與盤點成果

該英文網站經由輔導小組初步檢視，網站目錄編排複雜同時具有不相關英文資訊，另外南庄觀光相關重要資訊還在建構中無法具體呈現，同時網站也無提供相關連繫方式，希望也開闢介紹客家庄文化、生活型態與國際慢城生活型態，此次團隊實地訪視已經跟鄉長反應並著手規劃參考版英文網站。此次「選定輔導點輔導、實踐大學輔導小組執行、國家發展委員會指導」的方式規劃苗栗南庄的國際生活環境，透過規劃具有國際觀光潛力的臺三線客家庄深度旅遊建設，打造對外籍人士友善的國際生活環境。



圖3-4-2 鄉公所參訪之全體合影（105/12/16）

三、實地輔導與盤點情形－桃園市政府參訪情形

輔導小組針對桃園市政府與國際接軌策略近先行研究分析，發現桃園在交通區位、產業聚落、學研體系及人力資源上的卓越優勢邀請專家檢視桃園市政府國際化策略與政府國際接軌政策之比對與盤整，協助輔導點著手進行推動桃園市府國際化政策、吸引外商進駐與投資等相關國際化環境建置工作。輔導小組也在105年11月03日規劃與桃園市政府研考會辦理「桃園國際化初步輔導點規劃與地點討論」促進桃園青埔地區連結國際化與增加外籍人士在臺灣產業之投資為共同目標。

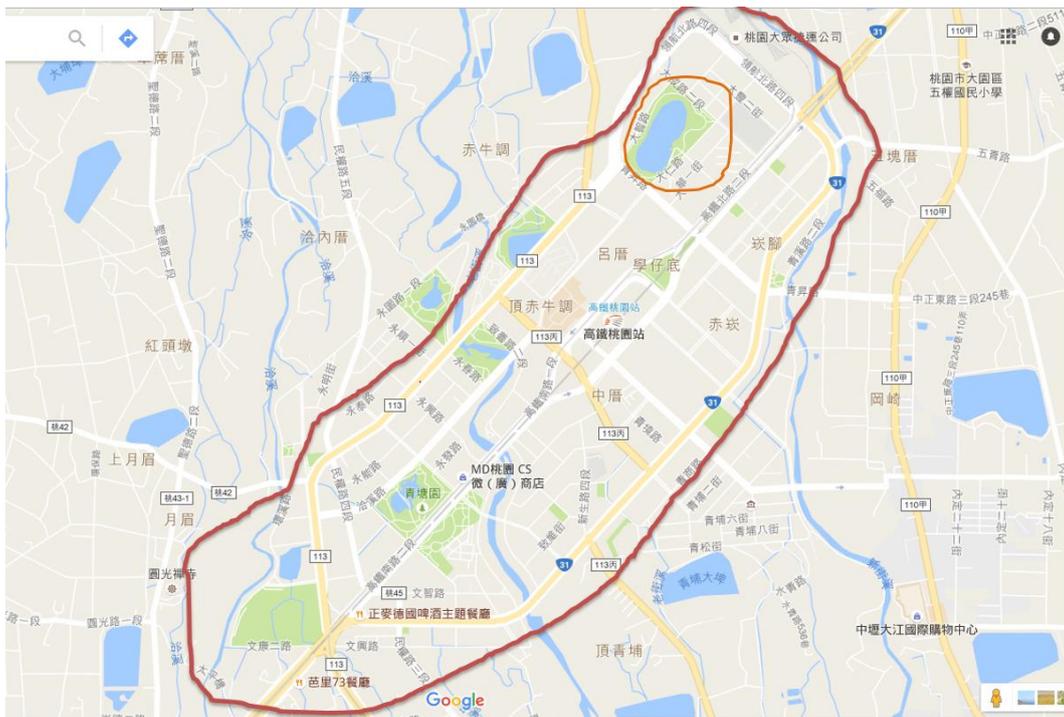


圖3-4-3 桃園市政府建議輔導區域（紅框內）



圖3-4-4 計畫主持人郭壽旺教授與桃園市政府研考會合影（105/09/09）

（一）參加人員

郭壽旺計畫主持人、吳穎錫協同主持人、吳佳穎研究助理、桃園研考會邱俊銘主委、宋嘉修組長、連寶如助理研究員、本國籍學生及外籍學生各兩名。

（二）實踐大學郭壽旺教授率領學生代表與外籍學生以「營造國際生活環境計畫」研究方法與參考國外人口城市概念。檢視青埔地區連結國際化交通動線與吸引投資產業之共同目標並期許發揮最大效應。輔導小組實地訪視則著重在會議決議項目：

- 1、帶領本國生與外籍生走訪桃園市政府規劃桃園捷運路線A17-A19訪視道路雙語標示，成為青埔國際特區動線連結機場與市區、城市入口的國際轉樞紐。
- 2、英文網站增加建置外籍人士服務專區與航空城網站檢視。
- 3、針對桃園市政府（經發局）提供商家輔導英文相關資訊（伴手禮與金牌好店）。

營造國際生活環境規劃及輔導

4、本國學生與外籍學生將實地訪視（相關業者由桃園市政府邀請）包含桃園洲際棒球場進行盤點輔導。

5、提出英文網站檢視（桃園航空城招商宣傳英文網站）

並以實地訪視青埔地區，盤點輔導點為人口城市的交通動線與周圍國際化環境設施之完善性，輔導小組與桃園市政府研究發展委員會推動國際化負責人員進行多次輔導事項會議討論，已於105年11月03日、11月18日、12月15日與106年1月23日進行前四次實地訪視，盤點問題並提供輔導建議。



圖3-4-5 輔導小組與國內外學生訪視桃園國際棒球場之照片
(105/11/18)

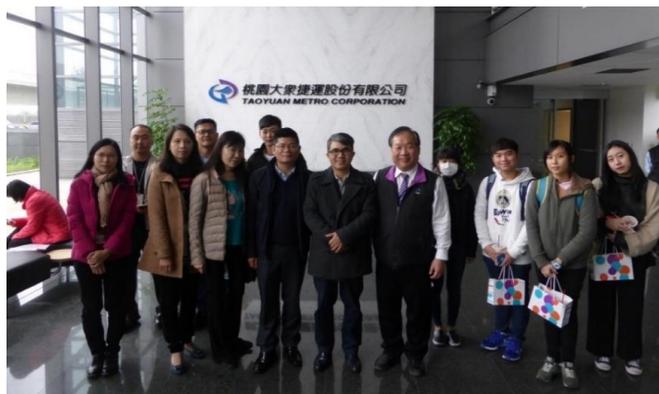


圖3-4-6 國發會長官與輔導小組參訪桃園捷運之照片 (105/12/15)

第五節 焦點座談

一、目的

輔導小組結束兩輔導點的實地檢視並完成報告，為求此次「營造國際生活環境規劃及輔導」計畫完整性，2017年2月13日於實踐大學輔導小組召開此次專家座談會，輔導小組特別邀請地方政府推動國際化專責人員與外籍專家參與此次會議，與會專家代表包含易文生科長（國家發展委員會）、李欣欣教授（臺北商業大學）、Dr. William Vocke 執行董事（博爾布萊特學術交流基金會）、Mr. Ross Feingold資深顧問（D.C. Advisory）、Mr. Peter Whittle 顧問（國家發展委員會）、Mr. Jason Monte Higgins 顧問（臺灣托福資源中心）、Mr. David Willson創辦人（全球青年天賦社會責任基金會）、郭壽旺計畫主持人（實踐大學）、吳穎錫 協同主持人（實踐大學）及吳佳穎 研究助理（實踐大學）等。

二、討論議題

針對此次座談會，輔導小組與國發會代表研議國際化環境建置政策之討論議題，向專家代表請益，以尋求政策重點建議，提供中央和地方政府參考。

- （一）臺灣國際友善生活環境建置是否逐年提升？
- （二）依政府全球接軌重要政策，哪些配套營造國際生活環境重點措施應加強？
- （三）地方政府國際生活環境建置的藍圖是否明確？

營造國際生活環境規劃及輔導

- (四) 針對觀光休閒產業、國際交通類型城市，應如何釐訂營造國際友善環境藍圖？如何規劃執行？
- (五) 本研究輔導點之缺失部分如何改善？

三、專家意見摘要

- (一) 政府推動國際化環境建置政策多年，有許多好的成效，例如雙語環境檢視認證標章，但是政策未能持續推動。
- (二) 政府應建立長遠之觀光計畫，訂定行銷觀光標語等行銷政策。
- (三) 全國需統一採用漢語拼音。
- (四) 觀光地區基礎建設應從外國觀光客的需求加以改善，例如觀光地區公共廁所等。
- (五) 臺灣觀光條件豐富，在標語翻譯上需再加強，建議可以從7C開始改善：**Consistent**（一致性）、**Comprehensive**（全面性）、**Convenient**（方便性）、**Clear**（清楚）、**Concise**（簡潔）、**Contents**（內容）、**Correct**（正確性）等方面著手規劃。
- (六) 可以和地方超商合作，放置各地觀光地圖，提供國際遊客方便性。
- (七) 政府應為發展臺灣的旅遊基礎設施和景點分配更多的資金和努力，吸引來自世界各地的遊客前來臺灣。
- (八) 縣市在推動國際化過程中，應為自己的縣市明確定位，找出吸引外籍人士的亮點特色。

第四章 輔導成果

第一節 背景說明及目的

本計畫以國際生活環境建置之輔導為研究重點，組織地方政府國際化環境推動輔導小組，並進行一縣市（桃園市）、一鄉鎮（苗栗縣南庄鄉）之實地操作，以驗證標準作業流程及操作手冊之可行性，成為國際化之全國典範。本研究計畫即從政策落實及永續經營理念著手，從國際環境規劃、指標統整、國際化組織規劃及執行架構、標準作業流程及檢驗機制等，進行系統化之研究。為了避免研究成果或服務流於形式，本計畫以行動方案為主軸，透過實地輔導機制，成為地方政府未來進行國際化環境建置及服務的標準作為流程。此外，也透過操作手冊的制定、出版和檢視，做為各級政府建構國際化生活環境之永續經營手段。本研究計畫預計完成以下幾項實地輔導具體目標：

（一）盤點指標縣市政府「國際生活環境指標體系」：

以現有國發會完成研究之國際指標，建立可行及分級之國際生活環境指標。

（二）國際生活環境建置：

針對計畫選定之合作之縣市或鄉鎮做為輔導點。協助輔導點完善國際化環境建置；包括交通路牌標示、雙語環境和網頁翻譯等，進行實地檢測。

（三）驗證標準作業流程及操作手冊：

實地赴輔導點（桃園市）與（苗栗縣南庄鄉）之實地操作，以驗證標準作業流程及操作手冊之可行性，成為全國縣市建置國際化生活環境之參照。

一、輔導點—南庄鄉

本輔導點選定係落實蔡政府「浪漫臺三線」國際觀光政策，帶動地方觀光，推廣客家文化，並藉由國際化政策推動觀光，提升地方經濟，以利未來進行景點修繕及維護，落實永續發展。本研究以苗栗縣南庄鄉為研究輔導點之鄉鎮。經研究輔導小組與南庄鄉鄉長和承辦單位多次開會討論後，確認南庄鄉之國際化政策以推廣國際觀光為輔導重點，本小組已於10月21、10月22日、12月16日、1月17日進行四次實地訪視，完成兩次專家焦點座談，期中報告審查會議，進行盤點問題並提供輔導建議。

二、輔導點—青埔地區

輔導小組針對桃園市政府與國際接軌策略近先行研究分析，發現桃園在交通區位、產業聚落、學研體系及人力資源上的卓越優勢邀請專家檢視桃園市政府國際化策略與政府國際接軌政策之比對與盤整，協助輔導點著手進行推動桃園市府國際化政策、吸引外商進駐與投資等相關國際化環境建置工作。並以實地訪視青埔地區，盤點輔導點為人口城市的交通動線與周圍國際化環境設施之完善性，輔導小組與桃園市政府研究發展委員會推動國際化負責人員進行多次輔導事項會議討論，已於105年11月03日、11月18日、12月15日與106年1月23日進行前四次實地訪視，完成兩次專家焦點座談，期中報告，進行盤點問題並提供輔導建議。

第二節 輔導小組成立

為維持國際化環境政策之延續性及永續發展，組成考量包含：

- (一) 參與相關計畫學者專家如：實踐大學陳超明教授（國發會2015年專案計畫主持人）、台北商業大學李欣欣助理教授（國發會2015年專案計畫協同主持人）及郭壽旺教授（國發會2015年專案計畫協同主持人及實踐大學國際長）
- (二) 專業領域符合研究需要如吳穎錫教授（歐盟國際碩士）
- (三) 英語及跨文化背景，如英國籍Tari Lee Skyes，韓國籍Jae Woong Youn和英國籍Peter Whittle等

並由郭壽旺教授擔任計畫主持人，吳穎錫教授擔任協同主持人。

姓名	職稱	學經歷	工作分配
郭壽旺	計畫主持人	淡江大學美國研究所博士 美國史汀生中心訪問學者 美國喬治華盛頓大學席格中心訪問學者	統籌計畫案、領導輔導小組
吳穎錫	協同主持人	西班牙Complutense大學博士 淡江大學美洲所博士 歐盟Erasmus Mundus國際碩士	統籌盤點成果、掌握學生作業進度
陳超明	顧問	實踐大學應外系暨產業博士班講座教授	參與專家座談會
李欣欣	顧問	英國萊斯特應用語言學博士 美國紐約市立大學行銷學碩士 英國倫敦大學英國暨比較文學碩士	參與專家座談會
余昊	研究員	國立臺灣海洋大學運輸科學系學士	帶領學生實地訪視、資料彙整

姓名	職稱	學經歷	工作分配
吳佳穎	研究員	淡江大學法國語文學系學士	帶領學生實地訪視、資料彙整
Tari Lee Sykes	講師	美國華盛頓大學時尚設計學士	實地訪視及文件翻譯
Jae Woong Youn	講師	紐約大學心理健康諮詢系 韓國嶺南大學諮詢／工業心理諮詢系	實地訪視及文件翻譯
Peter Whittle	顧問	倫敦大學法律系 中央與地方政府翻譯顧問	實地訪視及文件翻譯

第三節 預期目標

一、輔導預期目標

經與委託單位討論和與預定輔導點座談後，輔導小組配合委託單位建議之一縣市一鄉鎮為輔導點之原則下，選擇桃園市及苗栗縣南庄鄉進行國際化輔導工作，並以輔導點之國際化輔導需求項目作為輔導重點，進行道路標語、生活服務（餐廳，商家和民宿）、網路環境、旅遊資訊文件建置和翻譯為重點工作，進行各項國際化生活環境建置，協助地方政府所有相關雙語（以英語為主）的生活需求資訊網站或相關公部門文件或設施英語翻譯的基礎建制。本研究並提供臺灣縣市政府推動國際化工作短期與長期配套措施建議：

（一）短期做法：

與各大學相關系所合作，組成國際化生活環境諮詢團隊，定期且長期協助地方政府進行國際化盤點任務，也可依照國際化生活環境任務或工作特性進行專業團隊輔導及諮詢，如最基本英文網頁基本建制（提供標準SOP建制英文網站）、地方餐飲業與國際化接軌（相關飲食英文）、觀光景點國際化建置SOP、雙語化服務團隊等。

（二）長期做法：

評估政府全球接軌與國際化環境建置，評估各地方政府未來國際人才引進對臺灣人才發展與區域產業提昇的長期影響，並定期出版相關臺灣與國際化接軌相關報告，協助地方政府改善其國際化政策及目標。引進更多國際企業或國際團隊進駐，活絡並加速地方國際化環境之建置，吸引更多優秀國際人才進駐。

結合民間企業與地方政府力量，例如建商提出國際社區與本地文化商圈之建立，創造國際生活環境之需求。

二、預期成效

期末研究計畫報告，依規定提出輔導縣（市）或鄉（鎮、市、區）國際生活環境，內容包括：

- （一）期初與期中報告、闡述輔導範圍與內容、輔導執行情形及過程、輔導成效、改善意見及建議、輔導前後比較照片等，其中英文網站部分，提供參考範本，檢視地方政府具體呈現改善成效，並納入期末報告。
- （二）輔導深化國際生活環境調查及輔導機制，檢討分析輔導主要重點縣市與其他縣市相關之基礎資料蒐集及建置建議（含診斷問題及建議）。
- （三）並依研究團隊實際輔導經驗，回饋修正該標準作業流程（SOP）與操作指南，使地方政府國際化生活環境更務實可行，提升實務參考價值。地方政府推國際化，大都沒一個完整或專責的單位，過去很多地方政府國際化，大概以兩個方式來進行：一是從事地方的城市外交，建立地方政府首長跟國際城市往來的管道，進行城市行銷；二是地方觀光或招商行銷等宣傳。前者大抵以走出去（Outbound）為主，後者則以帶入（Inbound）為主。以現行地方組織來說，設置一個例如集中國際性的辦公室，或是把國際化的思維落實到地方政府各處室，這兩種不同的思維，影響未來地方政府國際化的推動，也跟地方政府的資源配置與國際化理念有密切關係。

表4-3-1 城市國際化行銷說明表

內容	執行方式	說明
縣市官方文件	1. 市長個人簡介雙語版 2. 城市介紹雙語版 3. 城市各處室雙語版 4. 城市負責國際接待窗口	輔導知識物件建立1-4雙語版加速國際化基本條件
縣市發展重點	1. 推銷城市亮點雙語版 2. 城市招商影片 3. 對外發佈訊息雙語版 4. 城市文化雙語版	輔導知識物件建立1-4雙語版增加國際接軌機會
英文網站	1. 輔導英文網站架構 2. 輔導城市推銷影片 3. 即時訊息&英文版問與答 4. 輔導建立社群網站	輔導知識物件建立1-4雙語版增加國際生活環境有善度

三、預期作法

輔導小組歸納意見並整合專家意見，提出臺灣縣市或地方政府在國際化政策中可以先依據下列國際化藍圖，配合國發會國際化政策，參考此次國發會實地輔導的兩個輔導點案例，找出本身國際化定位並著手規劃符合國際化策略。

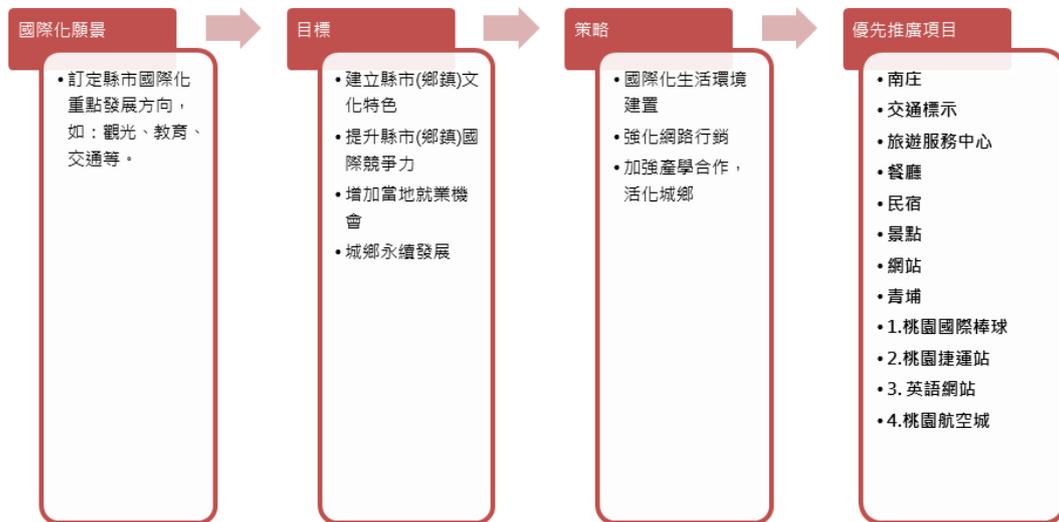


圖4-3-1 國際化藍圖

同時此計畫也是延續國發會（104年度建構國際生活環境調查暨輔導機制）研究計畫。此計畫包含統整、分析適合各縣市政府「國際生活環境指標體系」、建立「國際生活環境指標體系」調查機制、建立國際生活環境推動標準作業；編撰並出版「地方政府營造國際生活環境推動」、標準作業流程與操作手冊與進行國際生活環境建置之輔導（臺東縣）、（澎湖馬公市）之實地操作。此次輔導小組運用實證分析法對於選定的兩個輔導點進行實地輔導（本國籍與外國籍實地盤點與檢視），此實證分析法步驟如下：

（一）研究範圍

- 1、政府國際化政策
- 2、其他國際都市國際化政策比較
- 3、輔導點營造國際生活環境建置盤點與輔導報告：桃園市青埔地區、苗栗縣南庄鄉

營造國際生活環境規劃及輔導

4、輔導點國際化政策與前研究成果之對照

5、輔導點國際化政策之可行性

(二) 研究方法及輔導點介紹

1、研究方法

發現問題、分析問題、解決問題。透過外籍學生訪視，紀錄輔導點所見問題，並邀集專家檢視學生發現之問題點，檢討整理外籍學生發現問題。



圖4-3-2 輔導策略

2、輔導點介紹

表4-3-2 輔導點介紹表

	南庄	青埔
特色	<ol style="list-style-type: none"> 1. 政府重點政策：「臺三線客庄浪漫大道」與「國際接軌計畫」 2. 具備觀光價值：串連 16 個鄉鎮成一條「慢活、慢食、慢遊」的文化休閒大道 3. 多元民族文化：族群融合、天然景觀 4. 國際慢城（Cittaslow）「慢活、慢食」的概念 	<ol style="list-style-type: none"> 1、產業聚落完整，是臺灣工業產值第一的城市 2、北接臺北的政經中心，南接竹科的科技帶 3、國際機場及臺北港的雙港效應 4、地理位置具備吸引國際商務人士條件
輔導重點	<ol style="list-style-type: none"> 1. 推廣客家文化結合觀光 2. 生態旅遊觀光（Eco-tourism） 3. 道路交通標示與友善環境（餐廳、民宿） 4. 網路環境建置 	<ol style="list-style-type: none"> 1、審視交通轉運樞紐標示雙語化與前計畫工作手冊之適用性 2、審視商家服務國際化與前計畫工作手冊之適用性 3、英語網路環境建置審視評估

第四節 輔導範圍及內容

一、輔導內容

(一) 南庄鄉

研究輔導小組與輔導點多次會談後取得共識，從輔導點所需之重點輔導項目，並經專家顧問建議，選定下列優先輔導項目：

- 1、 南庄地理、歷史、文化及國際慢城雙語簡介製作
- 2、 南庄活動行事曆製作
- 3、 交通標示雙語建置輔導（路牌、路標、臺灣好行）
- 4、 南庄老街旅遊地圖製作
- 5、 （團菜）翻譯
- 6、 英文網站輔導建置
- 7、 套裝行程規劃輔導
- 8、 登山路線圖
- 9、 雙語情境對話

（二）青埔地區

輔導小組與輔導點國際化業務主管討論，選定輔導點的需求項目：

- 1、 桃園國際棒球場國際化環境檢視
- 2、 交通轉運樞紐標示雙語化
- 3、 商家服務國際化
- 4、 網路環境建置

二、輔導特色

（一）南庄鄉

- 1、「浪漫臺三線在地與國際接軌計畫」為蔡英文總統政府國家發展重點政策，苗栗南庄位於臺三線上。
- 2、苗栗南庄具備觀光價值，沿線共串連16個鄉鎮，成為一條「慢活、慢食、慢遊」的文化休閒大道
- 3、苗栗南庄具備多元民族文化，地方族群融合。
- 4、苗栗南庄具備天然景觀，登山步道規劃完善，可推動生態旅遊觀光（Eco-tourism）。
- 5、苗栗南庄獲選為國際慢城（Cittaslow），具「慢活，慢食，漫遊」之新旅遊和生活方式概念。

營造國際生活環境規劃及輔導

(二) 青埔地區

- 1、 桃園市產業聚落完整，是臺灣工業產值第一的城市。
- 2、 桃園市北接臺北的政經中心，南接竹科的科技帶。
- 3、 桃園市具國際機場及臺北港的雙港效應。

三、輔導範圍

(一) 南庄鄉

為於研究期限內有效完成各項輔導項目，研究團隊經專家建議鎖定輔導範圍如下：

- 1、 交通標示是否雙語化
- 2、 旅遊服務中心是否有雙語旅遊手冊
- 3、 餐廳的菜單、環境、雙語化
- 4、 民宿環境、雙語化、路線標示
- 5、 景點（南庄老街）- 英語標示（南庄百年郵局、南庄戲院、洗衫坑、桂花巷）

(二) 青埔地區

為於有效期限內完成輔導計畫，經輔導點國際化工作負責人員討論及專家建議，鎖定輔導範圍如下：

- 1、 桃園捷運站體雙語化及交通動線檢視
- 2、 桃園好禮－伴手禮文宣翻譯
- 3、 航空城英語網站檢視

4、 桃園市政府網站檢視

5、 桃園國際棒球場國際化環境建置檢視



圖4-4-1 桃園市政府建議輔導項目示意圖

第五節 輔導執行情形及過程

一、輔導點訪視前作業

本次計畫案結合大學「服務學習」課程，邀請實踐大學國際學生參與實地訪視，並由本國學生陪同外籍學生，於行前採集兩個輔導點資料，給予外籍學生進行輔導點之背景知識介紹，並陪同外籍學生實地訪視輔導點，從外國觀光客觀點，實地觀察輔導點之各項設施，包括交通路線和標誌的雙語建置，路牌與觀光景點英語翻譯之正確性，餐廳菜單翻譯和民宿資訊翻譯等，檢視輔導點之國際環境建置是否友善。



圖4-5-1 輔導小組與學生於實踐大學召開輔導點行前會

(一) 說明項目

1、 輔導點背景說明

每次進行輔導點實地訪視前，皆會進行輔導點之背景說明，因本輔導小組藉由帶領不同的學生至輔導點實地訪視，增加使用者觀點的多元性。

2、 輔導檢視項目說明

每次實地訪視行程檢視項目皆有所不同，帶領訪視之學生亦不同，因此每次行前皆會說明該次檢視項目之內容及目的。

3、 分組進行分工

由於檢視項目眾多，需進行各檢視項目之分工，使學生更加清楚檢視之目的。

(二) 討論項目

1、 討論導師約談時間／地點

2、 確認各組進度及成員

3、 宣布下次上課前要繳交的作業

4、 學生提出在蒐集資料過程中碰到的問題

5、 檢視學生是否完成檢核表

二、輔導點檢視過程

(一) 南庄

1、第一次南庄實地訪視（會議議程如附件十七）

項目	內容
檢視時間	2016年10月21日
檢視項目	一、 南庄鄉公所國際觀光資訊與如何建立相關英文文件 （文化、族群、自然景色、國際慢城） 二、 觀光道路雙語標語檢視 三、 食、衣、住、行與娛樂相關英文文件翻譯樣本或基本 對話手冊 四、 鄉公所英文網站建置與輔導
檢視成員	苗栗縣南庄鄉公所賴盛為鄉長、吳炯毅課長、郭壽旺計畫主 持人與輔導小組等人。（參與學生名單請見附錄三）
會議資訊	名稱：第一次實地訪視會議 時間：105年10月21日（五）下午3時00分至下午5時00分 地點：南庄鄉公所
會議目標	一、 瞭解苗栗南庄鄉國際化與推廣國際觀光需求 二、 瞭解苗栗南庄鄉國際慢城際化如何符合國際觀光客需求 三、 瞭解推薦民宿與餐廳相關業者英文需求 四、 瞭解英文網站的建置與國際觀光英文需求



圖4-5-2 第一次南庄鄉賴鄉長盛為與學生介紹南庄鄉

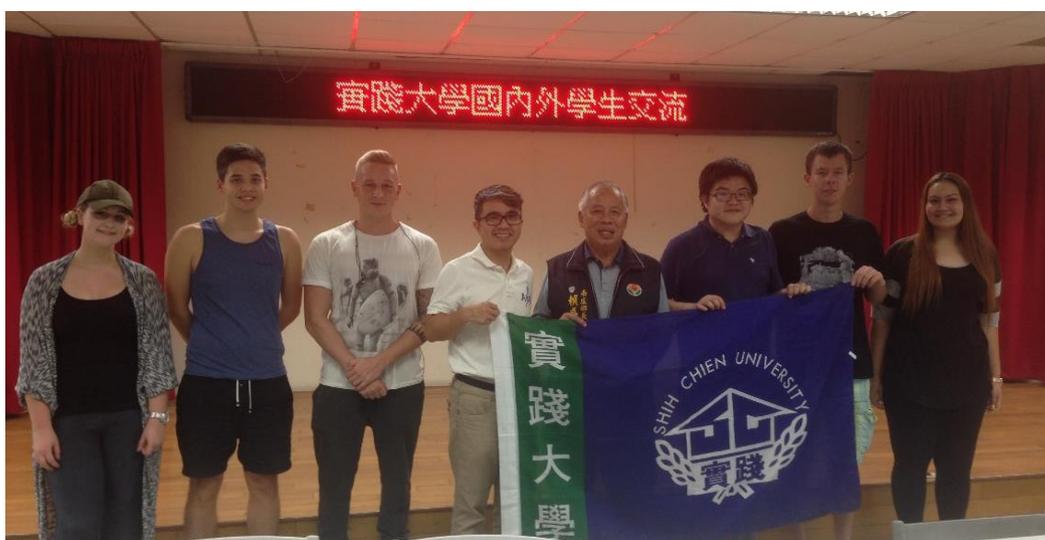


圖4-5-3 學生第一次赴南庄實地訪視

營造國際生活環境規劃及輔導

2、第二次南庄實地訪視（會議議程如附件十八）

項目	內容
檢視時間	2016年10月22日
檢視項目	一、桂花鄉村會館－餐廳菜單、用餐環境、服務人員、路線指引 二、春谷農場－路線指引、櫃台服務人員、民宿環境 三、賽夏族博物館－路線指引、導覽手冊、館內雙語設施
檢視成員	（參與學生名單請見附錄三）
訪視資訊	本次訪視無安排會議，僅訪視南庄相向天湖、賽夏族博物館、餐廳等。



圖4-5-4 學生第二次赴南庄實地訪視

3、第三次南庄實地訪視（會議議程如附件十九）

項目	內容
檢視時間	2016年12月16日
檢視項目	一、登山旅遊路線。 二、臺灣好行公車系統。 三、蓬萊生態園區雙語環境建置。
檢視成員	國家發展委員會易文生科長、郭素蓮企劃師、苗栗縣南庄鄉公所賴盛為鄉長、吳炯毅課長、郭壽旺計畫主持人與輔導小組等人。（參與學生名單請見附錄四）
會議資訊	名稱：第二次實地訪視會議 時間：105年12月16日（五）下午3時00分至下午5時00分 地點：南庄鄉公所
會議目標	一、檢視學生10月21、22日實地訪視報告。 （南庄歷史、交通動線、餐飲與住宿、網站） 二、針對12/16當日實地訪視提出相關建議。 三、討論實踐大學輔導小組12月既定行程。

營造國際生活環境規劃及輔導



圖4-5-5 學生第三次赴南庄實地訪視

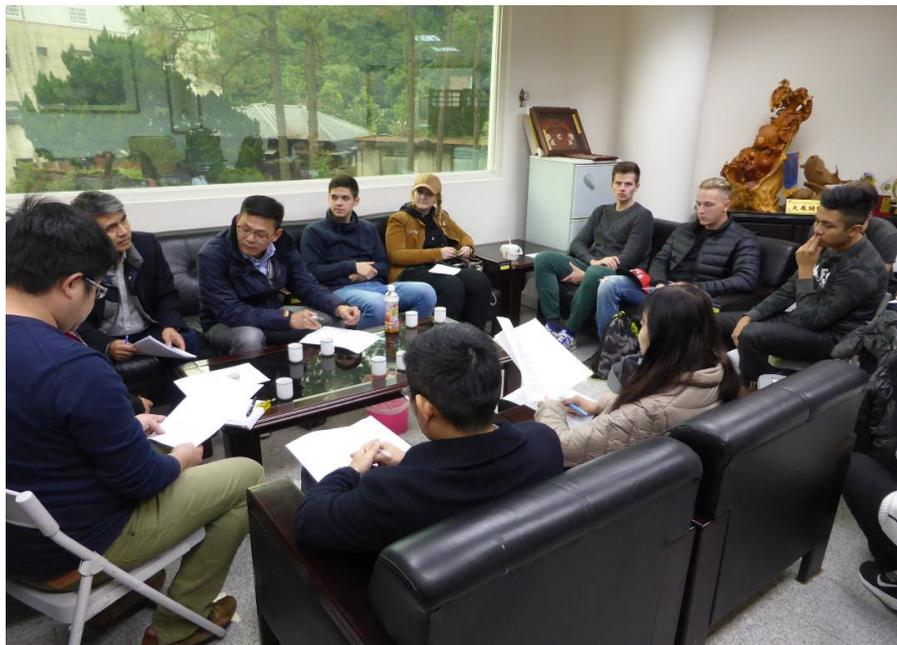


圖4-5-6 輔導小組、外籍生與賴鄉長盛為進行意見交流

4、第四次南庄實地訪視（會議議程如附件二十）

項目	內容
報告時間	2017年1月17日
報告項目	一、南庄地理、歷史、文化及國際慢城雙語簡介製作 二、交通標示雙語建置輔導（路牌、路標、臺灣好行） 三、南庄特色菜單（團菜）翻譯 四、民宿雙語情境對話設計 五、南庄老街旅遊地圖製作 六、南庄英文網站輔導建置 七、套裝行程規劃輔導 八、南庄活動行事曆製作
會議成員	國家發展委員會易文生科長、邱承旭專門委員、郭素蓮企劃師、苗栗縣南庄鄉公所賴盛為鄉長、吳炯毅課長、郭壽旺計畫主持人、Tari Lee Sykes 教師、Jae Woong Youn 教師與輔導小組等人。
會議資訊	名稱：成果盤點報告 時間：2016年12月16日（五）下午3時00分至下午4時40分
會議目標	一、盤點問題並討論 二、實地輔導成果簡報與建議

營造國際生活環境規劃及輔導



圖4-5-7 第四次赴南庄鄉報告輔導成果－輔導小組與南庄鄉公所吳課長、國發會長官合影

(二) 桃園

1、第一次桃園實地訪視（會議議程如附件二十一）

項目	內容
檢視時間	中華民國105年11月03日
檢視項目	因聯絡窗口人員的替換，輔導範圍有所變更，故規劃及辦理「桃園國際化初步輔導點規劃與地點討論」已達連結國際化、研究與產業之共同目標。
檢視成員	桃園研考會宋嘉修組長、連寶如組長、郭壽旺計畫主持人與輔導小組等人。（參與學生名單請見附錄五）
會議資訊	名稱：桃園國際化初步輔導點規劃與地點討論 時間：105年11月03日（五）下午3時00分至下午5時40分 地點：桃園市政府研考會
會議目標	一、選定輔導地區 二、選定輔導範圍 三、選定實地訪視地點



圖4-5-8 輔導小組暨學生第一次與桃園研考會合影

營造國際生活環境規劃及輔導

2、第二次桃園實地訪視（會議議程如附件二十二）

項目	內容
檢視時間	2016年11月18日
檢視項目	一、桃園國際棒球場-交通標示 二、桃園國際棒球場-球場座位指引 三、桃園國際棒球場-館內動線指引 四、桃園國際棒球場-場內設施雙語化
檢視成員	桃園市體育局-運動設施科 余康綸科員、大桃猿育樂公司 蔡民根職員以及參與訪視學生（參與學生名單請見附錄五）
訪視資訊	本次訪視無安排會議，僅訪視棒球場。

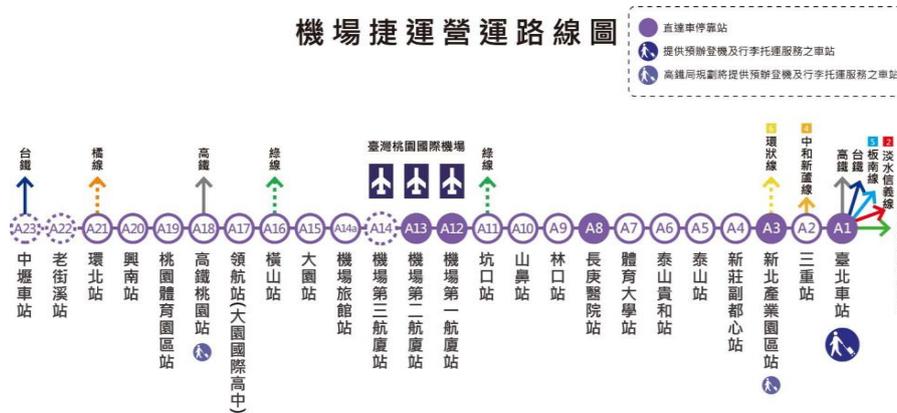


圖4-5-9 輔導小組暨學生於桃園國際棒球場合影

3、第三次桃園實地訪視（會議議程如附件二十三）

項目	內容
檢視時間	中華民國105年12月15日
檢視項目	一、盤點與輔導青埔地區雙語交通動線。 二、桃園捷運系統站體雙語標示（A17-19、A21）。 三、桃園市政府英文資訊檢視輔導。 四、售票系統雙語檢視。
檢視成員	桃園捷運公司劉坤億董事長、蒲鶴章副總經理、彭聖錫處長等人 國家發展委員會賴韻林專門委員、易文生科長、郭素蓮企劃師、 園研考會邱主委、宋嘉修組長、連寶如組長、郭壽旺計畫主持人 輔導小組等人。（完整與會人員名單請見附錄六）
會議資訊	名稱：桃園青埔A17-19及A21車站實地訪視暨輔導討論 時間：105年12月15日（四）下午2時00分至下午3時30分 地點：桃園捷運公司
會議目標	一、拜會劉董事長坤億 二、檢視站體

機場捷運營運路線圖



編號	中文站名	英文站名
A17	領航站 (大園國際高中)	Linghang (Dayuan International Senior High School)
A18	高鐵桃園站	HSR Taoyuan Station
A19	桃園體育園區站	Taoyuan Sports Park

圖4-5-10 檢視之捷運站名



圖4-5-11 輔導小組於站體放市前之討論

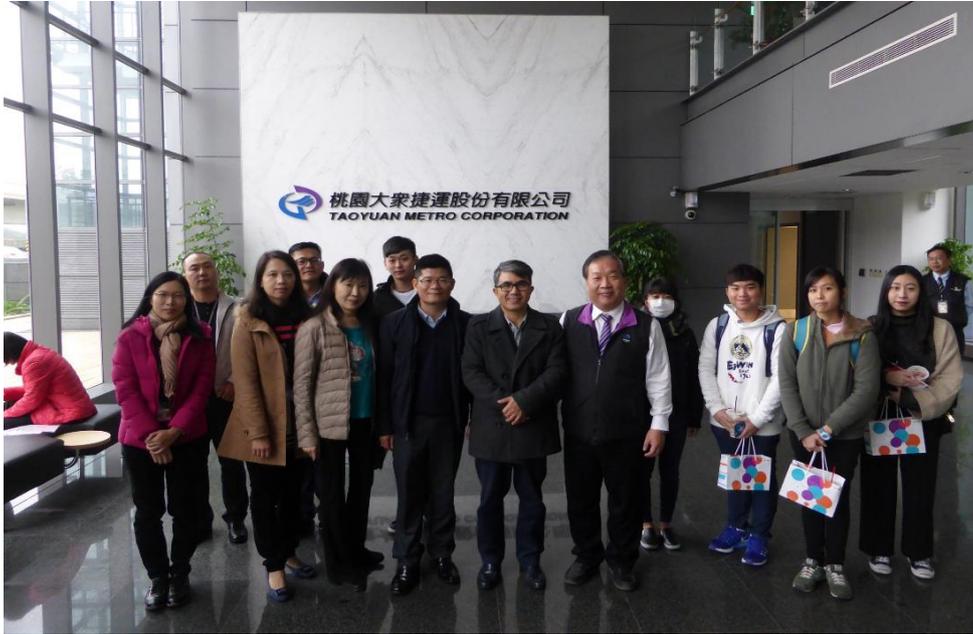


圖4-5-12 實踐大學輔導小組與桃園捷運公司同仁合影



圖4-5-13 實踐大學輔導小組拜會桃園捷運公司

4、第四次桃園實地訪視（會議議程如附件二十四）

項目	內容
報告時間	中華民國106年01月23日
報告項目	一、桃園捷運站體及交通動線檢視 二、桃園好禮－伴手禮文宣翻譯 三、航空城英語網站檢視 四、桃園市政府網站檢視 五、桃園國際棒球場國際化環境建置檢視
會議成員	國家發展委員會易文生科長、郭素蓮企劃師、桃園研考連寶如組長、郭壽旺計畫主持人、Peter Whittle 顧問、Tari Lee Skyes 講師與輔導小組等人。
會議資訊	名稱：成果盤點報告 時間：106年12月15日（四）下午2時00分至下午3時30分 地點：桃園市政府研考會
會議目標	一、盤點問題並討論 二、實地輔導成果簡報與建議

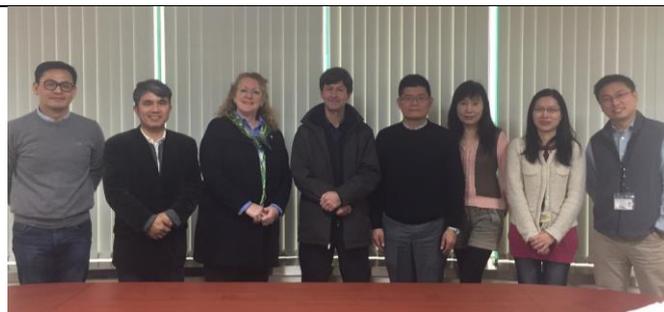


圖4-5-14 輔導小組與桃園研考會同仁合影

第六節 輔導成效

一、輔導點SWOT分析

輔導小組歸納實地輔導成果並提出兩輔導點在國際化政策中可以配合國發會國際化政策，找出本身國際化定位並著手規劃符合國際化策略。透過SWOT表所列出兩輔導點先天與後天各種條件，南庄位於臺三線客家庄的南庄鄉，透過輔導小組盤點後利用文化、天然景觀與慢活特色，發展出對外籍人士友善的國際生活環境的建設，進而成為臺三線亮點鄉鎮之一。另一個青埔地區輔導點著重在交通轉運樞紐標示雙語化、商家服務國際化與網路環境建置專業分析，期許桃園市可透過吸引國外商業投資增加本身國際化的程度，它只需要加強在基礎建設的國際化程度，並符合外籍人士期待便可以產生過境經濟的磁吸效應。

表4-6-1 SWOT分析表

	S (優勢)	W (劣勢)	O (機會)	T (威脅)
南庄	1. 安靜清閒 2. 生活單純 3. 居民親和力強 4. 生活步調緩慢	1. 鄉鎮定位不顯著 2. 鄉鎮行銷不足 3. 交通資訊不足 4. 旅遊資訊不足	1. 國際慢城認可 2. 自然風情豐富 3. 多元人文特色 4. 鄰近都市外籍人士眾多	未來可能過度商業化
青埔	1. 地理位置優越 2. 交通設施完善	發展較晚	1. 國際機場航空城 2. 交通物流樞紐HUB 3. 臺灣工業產值第一的城市	1. 環境汙染 2. 過度都市化，失去原有地方特色。

二、南庄各項輔導項目成果

下列各項輔導建議成果係由外籍學生第一次訪視時所提意見，經團隊檢視並與專家顧問研議後，團隊將團隊意見提出專家顧問研議後，製作輔導點參考使用之建議案，各項建議成果如下：

(一) 南庄地理、歷史、文化及國際慢城雙語簡介製作

1、Nanzhuang Geography

Nanzhuang township's surface area is 165.49 square-kilometers. It is the second largest township in Miaoli, the largest being Tai'an . There are lots of hills and mountainous regions in this township, and the arable land of the countryside covers an area of 1,763 hectares, mostly distributed around Nafu village and Yuanlin village's Zhong Gang creek south valley plain. The altitude of this township ranges from 120 to 2,200 meters above sea level. The terrain increases gradually from the northwest to the east, mainly separated by the Jiali mountain range and the Paguali mountain range.



圖4-6-1 苗栗行政區域圖

The weather of this countryside is subtropical; the annual average temperature is 20.7 Centigrade. The coldest month's average temperature is around 13.9 Centigrade, so there's no obvious winter season. The quantity of rainfall increases from the northwest to the southeast hills, most districts having annual rainfall between 2,000 to 3,000 millimeters. The average rainfall in the Jiali mountain district reaches up to 3,300mm/year, fully moisturizing all of the mountains and hills. Because of this abundant precipitation, Jiali mountain becomes the source of the Houlong, Zhong Gang, and Touqian creeks, and dictates the direction of their flow.

2、The Origin of The Name of Nanzhuang

In the period of the Chia-Ching year, the 16th year of the Republic of China (1927), document records show Huang Chi-Ying led a group of Chinese to cultivate the area now known as Nanzhuang. They set up “Tien-Wei Residence Hall”, and invited the Chinese to go to the south (Nan in Chinese) to cultivate. This is why this place is named Nanzhuang (meaning south village).

3、The History of Nanzhuang

Originally the Nanzhuang area was the residency of Saisyat people. Han Chinese came to this area in the 18th century and integrated themselves into Saisyat society via mixed marriage, which led to Nanzhuang becoming a multi-ethnic community. During the Japanese-Occupied Period (1895-1945), the Japanese government started the coal and camphor industries making use of the vast natural resources of Nanzhuang.



圖4-6-2 苗栗自行車步道路標

4、Nanzhuang Cittaslow Movement

The Nanzhuang Township Mayor, Lai Sheng-Wei is dedicated to preserving the multi-cultural heritage of the aboriginal tribes such as the Saysiyat and Atayal people, as well as developing services for visitors such as hostels and restaurants. The restaurants will delight visitors using local foods and providing friendly service. In recent years, the businesses have been developing technology to let the tourist DIY, and make their own souvenirs.



圖4-6-3 國際慢城標誌

The Miaoli county government undertook the “Cittaslow” Movement in 1999, originating from the campaign for the Slow Food Movement. “Slow Food” is a reflection of the fast-food culture, and in general it is a philosophy of life emphasizing finding the way back to balance the ecosystem. While pursuing a “fast food” culture, industries generated intensive agriculture, destroyed the ecosystem and also damaged human beings' healthy surroundings. “Cittaslow”, on the other hand, is a series of innovations developed in a movement dedicated to developing the tourism industry, preserving history, and also engineering construction in order to enhance the quality of living. This “Cittaslow” life style is based on the premise of not sacrificing conservation of the ecosystem and human beings' health in exchange for economic gain.

Miaoli Magistrate Xu Yao-Chang emphasizes that promoting the Cittaslow movement is a sustainable project. Getting the certification of “Cittaslow International” is just the first step. What really matters are the further steps of image building, marketing, and meeting the target of educational tourism.

(二) 南庄活動行事曆製作

1月 JAN	2月 FEB	3月 MAR	4月 APR	5月 MAY	6月 JUN
櫻花季、李花季 Cherry Blossom Season Plum Blossom Season		冬菇季 Shiitake Mushrooms Season	桂竹筍季 Makino Bamboo Shoots Season	桐花季 Tung Blossom Festival	木耳季 Wood Ear Fungus Season
7月 JUL	8月 AUG	9月 SEP	10月 OCT	11月 NOV	12月 DEC
夏日音樂季 The Height of Summer		花海季 Sea of Flowers	新夏泰客音樂會 I.S.A.K. Concerts	矮靈祭 Pas-ta'ai Festival	柿子季 Persimmon Season

1月-2月 January-February

前往南庄的旅客，在1-2月份期間可以觀賞到李花與櫻花。

In the first two months of the year, visitors to Nanzhuang can enjoy viewing a gorgeous display of plum and cherry trees in full blossom.

3月 March

3月為南庄冬菇盛產的季節，人們利用段木栽培香菇,其口感肥美緊實而帶嚼勁，是前往南庄旅遊途中必買的經典伴手禮。

Shiitake mushrooms grown on logs of wood in Nanzhuang are plump and delicious, with a delightfully chewy texture. They are a must-buy item for tourists visiting Nanzhuang in March.

3月-4月 March-April

桂竹筍可以做出豐富多元的料理，新鮮的桂竹筍可以拿來煮湯；在排骨湯中加入桂竹筍，可以讓湯頭清爽不油膩。先將桂竹筍煮熟，放涼了之後可以撕成條狀，加以豆瓣醬，或是搭配辣椒炒出來的筍絲，十分可口。

Springtime brings the opportunity to buy Makino bamboo shoots in Nanzhuang. These specialty products of Nanzhuang have a wide variety of culinary uses. One classic use is to add them to pork rib soup to make it lighter and less greasy. Or you can boil the bamboo shoots, let them cool, cut them into strips, and fry them with bean paste or chili for a most delicious treat.

5月 May

臺灣客家桐花的嘉年華會，在春夏交替之際，桐花滿山遍野綻放，一朵朵白晳嬌柔的油桐花繽紛盛開在樹上，為翠綠的山區添上新裝。沿著臺3線、北二高，我們看見白靄靄的山頭，會驚訝如此的美景，卻未曾駐足欣賞，但是透過客家桐花祭的舉辦，桐花的花開花落有了不同的意義。

桐花季以雪白桐花為意象，傳遞客家人敬天地、重山林之傳統，更以桐花、山林之美為表，客家文化、歷史人文為核心，展現客家絕代風華。

Along the northern parts of Highway 3 lies a field of tung trees in display, with its array of blossomed white flowers covering parts of the mountain. Annually, the Council for Hakka Affairs has the honor of leading and conducting the Tung Blossom Festival to worship the three Mountain Gods and the Hakka guardian spirit. During the Tung Blossom Festival, hundreds of people are invited to enjoy the flowers and tour around the Hakka village.

6月-8月 June-August

在這個季節，民眾不但可以買到肥大新鮮的黑木耳，餐廳同時也推出了各式黑木耳料理，讓遊客品嚐當季的新鮮黑木耳大餐。

In the summer, visitors to Nanzhuang can buy large and fleshy black fungus, also known as “wood ear fungus.” As well as buying the fresh fungus to take home with you, you can also savor delicious black fungus dishes prepared by local restaurants to showcase this seasonal specialty.

6月-10月 June-October

有菇中之王稱號的「段木香菇」，是南庄慢城的農特產之一。南庄的香菇產區提供香菇最好的生長環境。產區海拔較高，日夜溫差大，加上濕重的霧氣，種植出的香菇肥厚鮮甜，無論香氣或者口感都在頂級之上。不論燉湯或是爆炒都非常適合，口感鮮甜，營養美味。

During these summer-to-autumn months, Nanzhuang is famed for its crop of wood-grown shiitake mushrooms, popularly known as “the king of mushrooms.” The area’s high altitude, large day-night temperature difference, and moisture-laden mists provide ideal conditions for the mushroom’s cultivation. Plump and freshly sweet, top of the class in aroma and taste, Nanzhuang’s shiitake mushrooms are a healthy and flavorsome ingredient that make a perfect ingredient of soups and stir fries.

7月 July

夏日音樂會是南庄鄉於夏季的重要活動，有賽夏與泰雅族的傳統舞蹈表演及客家歌謠樂團的演出，也歡迎有興趣的團體報名參加街舞大賽。

At the height of summer, Nanzhuang becomes a place of dance and song. Visitors can enjoy traditional dance performances by members of the Saisiyat and Atayal

indigenous peoples, as well as performances of Hakka folk music. There is also a street dancing competition that interested groups can register to take part in.

9月September

九月份在前往南庄的道路上可以看到整片的花海。有大波斯菊、向日葵、山芙蓉等花種。

In September, the road to Nanzhuang runs through a sea of flowers, with fields of Mexican asters, sunflowers, hibiscus, and other gorgeous blooms filling the landscape with their bright colors.

10月October

苗栗縣南庄鄉有賽夏、泰雅原住民及客家、新移民等四大族群，代表南庄多元的文化資產。鄉公所連續多年舉辦新夏泰客音樂會全國街舞大賽，吸引全國喜歡跳舞朋友報名參賽。鄉公所歡迎遊客周末來南庄欣賞舞蹈，順道採買當季盛產的木瓜和甜柿。

Nanzhuang is home to a rich mix of ethnicities, including substantial numbers of Saisiyat and Atayal indigenous peoples, Hakka people, and new immigrants, representing the township's precious asset of cultural diversity. Each year, the township office arranges concerts of their respective musical traditions, and also organizes a national street dancing contest, which attracts enthusiastic participants from around Taiwan. We welcome visitors to come and enjoy the dancing on weekends, and while here, don't miss out on the papayas and persimmons that ripen in abundance during this season.

11月November

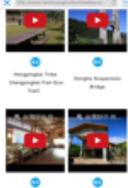
在農曆十月中旬的月圓前後舉行的賽夏族的矮靈季Pas-ta'ai，每兩年舉行一次，故事背景為矮族與賽夏族人互相社交的過程，其中一種說法是矮人用某種巫術控制著賽夏族人，賽夏族人忍無可忍的做出反抗，卻造成他們無法豐收，直到後來破解詛咒以及強調要和睦相處並真誠對待彼此，依約定舉行紀念矮人的祭典，否則將導致農作物欠收。

Once every other year, before and after the full moon in the middle of the 10th month of the lunar calendar, Nanzhuang's Saysiyat people hold the Pas-ta'ai or "Dwarf Spirit Ceremony." There are two different versions of the story behind this ceremony : One version tells that a race of dwarves used sorcery to hold sway over the Saysiyat, until the Saysiyat could bear it no longer and rose up against them. However, this caused the dwarves to curse the Saysiyat with a blight on their harvests. To lift the curse on their crops, the Saysiyat appease the spirits of the dwarf people by holding the Pas-ta'ai ritual once every two years, summoning the vengeful spirits with song and dance and making placatory offerings to them.

10月-12月October-December

10-12月份期間為甜柿的產期，前往南庄的旅客可以品嚐到甜而多汁的柿子。 Toward the end of the year, visitors to Nanzhuang can enjoy one of its signature fruits, the sweet and juicy persimmon, which ripens from October through December.

(三) 交通標示雙語建置輔導 (臺灣好行)

問題	圖片	學生建議	團隊建議	專家建議
椅背上QR Code 包含台灣好行南庄支線交通資訊及景點介紹影片，但影片只有中文字幕。		將影片加入英文字幕。	1. 將影片加入英文字幕。 2. 熱門景點可以特別列出應搭乘的支線號碼。 例如：蓬萊生態園區 (Penglai River Ecology Park)-5822 南庄老街(Nanzhuang old street) -5822 5805 5824 5701 獅頭山(Lion Head Mountain Route)-5701 向天湖 (Xiangtian Lake Route)-5824	將影片加入英文字幕。
公車號碼僅標示在車子側面，車頭沒有標示，不易辨識。		車的前方顯示公車號碼。	1. 車的前方顯示公車號碼。 如圖中為5822仙山線 xianshan route 2. 跑馬燈應顯示公車行經路線並加入英文翻譯。以仙山線為例： Nanzhuang(南庄)=>Nanzhuang Visitor Center(南庄遊客中心)=>Li Jing Guan(里京館)=>Xiaodonghe Tribe(小東河部落)=>Nanjiang Recreational Agricultural District(南江休閒農業區)=>Siazhuang(下庄)=>Penglai River Ecology Park(蓬萊自然生態園區)=>Erping Tribe(二坪部落)=>42 Tribe(I)(四二份部落(1))=>42 Tribe(II)(四二份部落(2))=>Baguali Tribal Village(八卦力部落)=>Xian Mountain Temple(仙山靈洞宮)	
公車前方跑馬燈無英文標示。				23

問題	圖片	學生建議	團隊建議	專家建議
1. 站牌為雙側，但只有一側有跑馬燈。 2. 站牌上面標有公車的動態，無英文標示。		1. 兩側都裝上跑馬燈。 2. 公車動態加上英語標示。	1. 兩側都裝上跑馬燈。 2. 定期維護並更新訊息。 3. 公車動態加上英語標示。	
1. 站牌等候區有標示出景點及各線公車路線，但無標示出公車行駛方向。 2. 旅客無法辨識候車方向。			站牌等候區應該清楚標示出景點及各線公車路線，且顯示公車行駛方向。如左圖	
中文版本有提及買票地點以及優惠方案。(在7-11買可享九折優惠)。英文版網頁未提及，顯示優惠相關資訊不足。中英文網站資訊應同步。		中英文網站資訊應同步。	中英文網站資訊應同步。	中英文網站資訊應同步。

營造國際生活環境規劃及輔導

(三) 交通標示雙語建置輔導 (路標、路牌)

問題	圖片	學生建議	團隊建議	專家建議
路牌無任何雙語翻譯			建議請專業顧問以漢語拼音統一翻譯，讓外籍人士也可以看懂路標及方向。	建議請專業顧問以漢語拼音統一翻譯，讓外籍人士也可以看懂路標及方向。
路牌上雖有英語標示，但字體有點小，遊客也不一定了解地標的特色。			建議可以在路牌旁邊加上符碼，看起來更淺顯易懂，同時也美化路牌。 例如： 雅居樂民宿：小房子符碼 九龍鳳餐廳：餐具符碼	



圖4-6-4 專家建議使用之國際符碼對照圖 (生活部分)

第四章 輔導成果

問題	圖片	學生建議	團隊建議	專家建議
圖2及圖3重複標記 (禁止垂釣跟捕魚)。		檢視英文翻譯和拼字、文法及重複性。	檢視英文翻譯和拼字、文法及重複性。 用 No Fishing 即可。	檢視英文翻譯和拼字、文法及重複性。
此告示牌位於步道上,告知旅客離下一個目的地還有多遠,以及標出其他附近地標的相對位置,無英文標示。		建議告示牌可以做得更大一些,並加入英語翻譯。	建議加入英文翻譯,告示板可以做得更大更醒目一些。 現在位置: You are here. 停車場: Parking Lot 七星宮: Qixing Temple	
園區內告示牌都只有中文版,外籍遊客可能誤認為園區內的佈置。		建議加上英文翻譯。	建議在旁邊加上英文翻譯或圖示。 水深危險: Watch out deep water 禁止垂釣, 釣魚: No fishing 禁止戲水: Don't play near the river. 蓬萊溪: Penglai River	

						
S1 - No motorboats	S2 - No rubber boats	S3 - No hovercrafts	S4 - No rowboats	S5 - No parasailing	S6 - No water motorcycles	S7 - No water bicycles
						
S8 - No surfboards	S9 - No canoes	S10 - No kayaks	S11 - No rowing	S12 - No water sleds	S13 - No scubas	S14 - No yachts

圖4-6-5 專家建議使用之國際符碼對照圖 (警示部分)

營造國際生活環境規劃及輔導

問題	圖片	學生建議	團隊建議	專家建議
台灣好行下車即可看見蓬萊溪自然生態園區立牌,但無英文標示,也沒有標示出園區入口的方向。		在立牌下方新增英文翻譯。 Penglai River Ecology Park	在立牌下方新增英文翻譯,並標明前往路口的方向。	景點入口需有雙語標示字體大小均需明顯。
1. 入口標示不清楚,遊客無法得知從哪裡進入。 2. 出入口的告示牌做在同一版子上的兩面,容易造成混淆。 註: 我們當天去的時候出口是朝外(也就是旅客的方向),所以我們找了很久才發現出入口設置在同一側。		明顯標示出入口方向,分別製作在不同的版子上。	明顯標示出入口方向,分別製作在不同的版子上。	出入口應標示清楚。

問題	圖片	學生建議	團隊建議	專家建議
步道途中出現的岔路,雖有指示牌標示出方向以及距離,只有中文。		在中文下方加入英文翻譯。 Penglai community -200 meters left Parking lot entrance-400 meters left	在中文下方加入英文翻譯,也可以加上圖示,使其更淺顯易懂。	標示應加註國際符碼,即使無雙語化,也可讓外籍人士了解。
園區指示看板沒有英文。		加入英文翻譯	加入英文翻譯和景點資訊介紹讓外籍遊客不單只是爬山,也能了解園區的來由及歷史。	應加入英文翻譯,而且要留意是否翻譯出其文化,而不是只有表面的文字。

問題	學生建議	團隊建議	專家建議
民宿內無任何英語相關標示,櫃台也無俱備英語口說能力的服務人員。		1. 招募員工時多增加一個英語能力,作為考核標準。 2. 製作中英對照10-15生活用語。 3. 製作簡單英語告示牌 例如廁所: toilet 櫃檯: front desk	

其他路標檢視及翻譯

表4-6-2 南庄路牌翻譯表

圖片	路牌翻譯
	<p>南庄老街 (Nanzhaung Old Street) 、 南庄百年郵局 (Nanzhaung Old Post Office)</p>
	<p>蓬萊溪生態園區 (Penglai River Ecology Park) 、仙山 (Xianshan) 、鹿場 (Luchang) 神仙谷 (Shen Xian Valley) 、向天湖 (Xiang tian Lake)</p>
	<p>南庄鄉公所 (Nanzhuang Village Office) 、獅潭和仙山 (Shitan & Xianshan) 、鹿場和東河 (Luchang & Donghe)</p>



蓬萊和東河 (Penglai & Donghe)、Penglai River Ecological Park (蓬萊生態園區)、向天湖 (Xiang tian Lake)、神仙谷 (Shen Sien Valley)、三灣和頭份 (Sanwan & Toufen)、高速公路 (Highway)、獅頭山 (Shihtou Mountain)、峨眉湖 (Emei Lake)



田美 (Tianmei)、南庄 (Nanzhuang)



南庄老街 (Nanzhuang Old Street)、桂花巷 (Osmanthus Alley)、洗衫坑 (Shie San Kung)

(四) 南庄老街旅遊地圖製作

3.Nanzhuang Old Street南庄老街

南庄老街的特色包括坐落於神秘位置，還有各種擁有客家與日本風格的商店。Nanzhuang Old Street is notable for its enchanting location. Its shops are a mix of old Hakka and Japanese styles.

4.Osmanthus Alley桂花巷

桂花巷是南庄人民共同的回憶，這條巷子蘊藏著許多美食，尤其是桂花手工蛋捲。

Sweet Osmanthus Lane holds a special place in the shared memories of Nanzhuang's people. Its shops sell many delicious treats, most famously the alley's signature osmanthus handmade egg rolls.

6.Nanzhuang Village Office南庄鄉公所

南庄鄉公所是一個提供南庄旅遊景點資訊的地方。此外，還有導覽員幫忙介紹充滿歷史的南庄文化。

Nanzhuang Township Office provides information about Nanzhuang's tourist attractions. There are also tour guides in the office who can introduce the rich history of Nanzhuang's culture.

7.Nanzhuang catholic church南庄天主堂

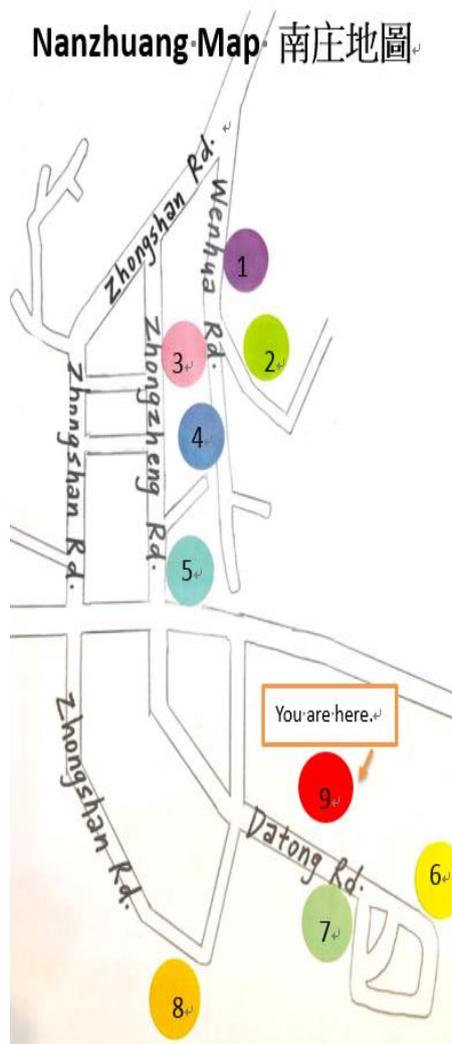
南庄天主教堂於1954年建成，並於1976年因為地震而重建。教會成員大多是原住民以及少數客家人。

Nanzhuang Catholic Church was originally built in 1954, and was rebuilt in 1976 after being damaged by an earthquake. The church members are mostly indigenous people and a smaller number of Hakka people.

8.Nanzhuang Bridge康濟吊橋

長58公尺，寬4公尺的康濟吊橋，為了工業而被建造於西元1953年。此外，它曾於1959年被水災摧毀，後來人們又重新建造了康濟吊橋，但並不是工業用途。

The old Kangji Bridge was built in 1953, to serve the area's forestry and mining industries. It was rebuilt after sustaining flood damage in 1959, but no longer served industrial use. Today's picturesque Kangji Suspension Bridge



1.Nanzhuang old post office 南庄百年郵局

南庄百年郵局擁有著藍色木頭外牆，坐落於永昌宮旁邊。南庄百年郵局的建築，是現在難得一見的風格。

Nanzhuang Old Post Office is famed for its blue wooden exterior. Located beside Yongchang Temple, the post office is a rare surviving example of such style of building.

2.Yongchang Temple 永昌宮

結合現代與傳統建築，正殿主祀三宮大帝、配祀玉皇大帝、天上聖母、五穀先帝、褒忠義民爺、福德正神等神祇，龕上主懸「帝德天尊」的匾額，宮宇莊嚴肅穆，為南庄鄉民信仰聚會中心。

Yongchang Temple is the main center of religious worship for Nanzhuang's residents. A magnificent combination of traditional and contemporary architectural elements, it is dedicated to the worship of various deities, including "the Heavenly Holy Mother" Mazu, "the First Deity of the Five Grains" Shennong, and "the Right God of Blessing and Virtue" Tudigong.

5.Village office retailer 南庄鄉公所零售市場

南庄鄉公所零售市場內各項設施，經經濟部歷年多次補助整修改善，使得內部環境清潔衛生、照明等煥然一新。在市場裡面，你可以找到許多有當地特色的小吃，強力推薦給旅行者。

The Township Office Retail Market has undergone transforming repairs and improvements in recent years, gaining a clean, hygienic and brightly lit interior thanks to subsidies provided by the Ministry of Economic Affairs. Visitors are strongly recommended to go into the market, where you can find all kinds of local specialty treats to snack on.

9. Nanzhuang visitor center 南庄遊客服務中心

遊客中心提供南庄地圖導覽手冊跟導覽手冊及導覽人員等。

The Visitor Center, with its friendly and helpful staff, provides maps, leaflets and guides to help visitors explore Nanzhuang's tourist attractions.

營造國際生活環境規劃及輔導

(五) 南庄特色菜單(團菜)翻譯

問題	圖片	學生建議	團隊建議	專家建議
<p>菜單皆無英語翻譯。</p>		<p>製做英文版菜單。</p>	<p>製作英文版菜單，並附上圖片。已製作完成，專家進行審稿中。</p>	<p>製作英文版菜單，並附上圖片。</p>
<p>餐廳環境乾淨，但是服務員不具備英語能力。餐廳內也無英語相關告示牌。</p>			<p>1. 製作10-15句中英對照生活用語 2. 製作英文指示牌 例如廁所：toilet 先付款：pay first 禮品區：shop</p>	

團菜翻譯

特色小吃翻譯

幸福團餐

Happiness Group Menu

1. 白斬土雞: Boiled Chicken with Osmanthus.
2. 客家鹽肉炆筍乾: Hakka Soy-stewed Pork with Dried Bamboo Shoot.
3. 客家鹹豬肉: Hakka Salty Pork.
4. 薑絲大腸: Stir-Fry Ginger Slice with Pork Intestine.
5. 清蒸鱒魚: Boiled Trout with Soy Sauce.
6. 客家米食: Hakka Grains.
7. 養生蔬果: Healthy Vegetables.
8. 有機時蔬: Organic Seasoning Vegetables.
9. 例湯: Daily Special Soup.
10. 桂花糕: Osmanthus cake.

Nanzhuang Essence

1. 滷豆干 Garlic Stewed Dried Tofu 
2. 鹹豬肉 Fried Salty Pork 
3. 冰鎮湯圓 Iced Glutinous Rice Balls 
4. 桂花釀 Osmanthus Wine 
5. 地瓜餅 Yam Cake 
6. 南庄手工麵 Hand-made Noodles 
7. 桂花蛋捲 Osmanthus Egg Roll 

營造國際生活環境規劃及輔導

(六) 南庄英文網站輔導建置

1、臺灣好行官方網站

問題	圖片	學生建議	團隊建議	專家建議
進入台灣好行英文版，可以看到台灣好行當期限定優惠，但卻只顯示中文版本。			英文版內的資訊應該全面使用英文，避免中文出現。 You can buy bus ticket at half price and discount for some shops if you show the certificate that you took Taiwan Tourist Shuttle.	
中文版本有提及買票地點以及優惠方案。(在7-11買可享九折優惠)。英文版網頁未提及，顯示優惠相關資訊不足。中英文網站資訊應同步。		中英文網站資訊應同步。 英文版應特別註明： Where to buy: 7-11/bus stop/pay on the bus Discount: Buy ticket at 7-11 (1bon) in advance for 10% off	中英文網站資訊應同步。 英文版應特別註明： Where to buy: 7-11/bus stop/pay on the bus Discount: Buy ticket at 7-11 in advance for 10% off	中英文網站資訊應同步。

2、南庄民宿網站

問題	學生建議	團隊建議	專家建議
民宿交通位置便利，設備齊全，但頁沒英文版。若非當地人推薦，一般遊客不會知道這間民宿。 	1.架設英文網站，讓外籍旅客可以取得相關資訊。	1.民宿架設英文網站。 2.民宿的相關優惠方式以及如何到達（可繪製地圖）需標明清楚。 3.官方網頁資訊不足。	

3、南庄鄉官方網站

問題	學生建議	團隊建議	專家建議
<p>1.南庄鄉公所官方網頁只有中文版。 2.排版不易閱讀，資訊紊亂。</p>	<p>1.架設英文網站 2.避免資訊太過繁雜。 3.提出英文網站排版相關建議。</p>	<p>1.架設英文網站 2.提供實用資訊以及定期更新相關優惠及活動資訊。 3.官方網頁增Emergency call，提供緊急聯絡窗口。</p>	
<p>南庄拼法不一致。 南庄網站的網址為 http://www.nanchuang.gov.tw/nanjhuang_township/ 但進入網站後南庄下方的英語翻譯為Nanzhuang。</p>		<p>建議在各大入口網站以及文宣都統一改成Nanzhuang(漢語拼音)。</p> <p>* 漢語拼音是 ISO、聯合國和美國國會圖書館所採用的國際標準。</p>	<p>所有英語翻譯皆以漢語拼音為標準。</p>

網頁參考範例-士林夜市

說明：
士林夜市的網頁中，有兩部分可以作為參考。

1. Package
2. Chinese Conversation

建議：
1.將南庄套裝行程(一日遊／二日遊)放入網頁中。
2.將生活中常用句子放在旅客資訊欄位中。

營造國際生活環境規劃及輔導

南庄中文網站排版建議



圖4-6-6 南庄英文網站排版建議

(七) 套裝行程規劃輔導

南庄鄉 NANZHUANG

南庄老街 (路程約4分鐘)

幾乎都是木造平房的南庄老街，是南庄的特色，散步起來格外有味道。原本雜亂的小巷弄，在當地人共同營造與尋找歷史過往的過程中，讓如今南庄最有名的桂花巷無限在你我眼前。

老街沿途為販售各種特色小吃的攤商店家，桂花釀、石板山豬肉、竹筒飯等小吃街可見滿滿的排隊人潮。巷尾的洗衫坑也是著名的拍照景點。



南庄戲院

(路程約3分鐘)



南庄戲院設立於民國35年(西元1946年)，戲院最初南庄戲院設立於民國35年(西元1946年)，戲院最初專演客家採茶戲，而後兼演黑白默片，也就是日本人說的「活動寫真」，自從樟腦、煤、礦停採，林木也失去採伐的經濟價值之後，南庄戲院便沉寂了下來，也因為如此才能保留最原始的文化歷史資源。



康濟吊橋 (路程約10分鐘)

建造於民國42年12月的康濟吊橋，兼具交通、排洪、造景及LED夜間照明，延伸中山及南江老街商圈旅遊動線，提昇觀光遊憩產值，建構永續經營之目標。漫步橋上可觀南庄老街山城風貌與溪流景色，為南庄知名景點之一。

南庄遊客中心→南庄老街→南庄戲院→康濟吊橋

南庄鄉 NANZHUANG

Nanzhuang Old Street

Consisting of wooden cottages , the characteristics of Nanzhuang old street feel very historical. Due to the creative local artisans , this alley has now become the most famous local attraction- Osmanthus Alley. Along the way , its vendors sell a variety of local specialties , crowds line up for the snacks!

Distance : 4 minutes



Nanzhuang Theater

Nanzhuang theater was set up in 1946. The theater initially performed Hakka

tea opera only , and then played black and white silent films , which were the “activities record” that Japanese allowed. When camphor trees lost their economic value for logging and the coal mining stopped in the area , Nanzhuang theater shut down. This is also the reason that it now retains the most precious cultural and historical resources.

Distance : 3 minutes



Kangji Bridge

Kangji Bridge was built in December , 1953. Not only managing traffic and drainage , this landmark is well landscaped and illuminated with LED night lighting. To promote the value of eco traveling , construction maintains the goals of sustainable development. Walk on the bridge and view the scenery of mountains and streams in Nanzhuang. It's the one of the most famous landscapes in Nanzhuang.

Distance : 10 minutes

南庄周邊景點推薦行程（以泰安鄉為例）

距離南庄鄉車程約兩小時的泰安鄉，最有名的即是溫泉區。泰安溫泉區位於苗栗縣泰安鄉錦水村汶水溪畔、背對虎頭山，而「錦水」這兩個字在客家語是『滾燙之水』的意思，故當地即沿用『錦水』這名稱，以向遊客表示此地為溫泉區的用意。

苗栗縣 泰安鄉		[日期]
 		
<p>泰安觀止 訂房專線 +886 37 941777 36542 苗栗縣泰安鄉錦水村圓墩 58 號</p> <p>【泰安觀止溫泉會館】座落汶水溪旁，在蔚鬱山嵐間更顯純淨自然，四季景致如畫，擁有豐富的動植物生態，宛若掉入人間的樂活天堂，帶您遠離都市繁雜喧囂，僅有獨特的山城風情陪伴著您，盡情享受緩慢的生活步調</p>		
苗栗縣 泰安鄉		
 		
<p>湯悅泰安溫泉會館 苗栗縣泰安鄉錦水村橫龍山 45 號 訂房專線 / +886-37-941-941 傳真 / +886-37-941-950 地址 / 苗栗縣泰安鄉錦水村橫龍山 45 號</p>		
<p>在汶水溪畔，幸福有了更深一層的體會與詮釋。 隱身在苗栗泰安的溫泉鄉中，坐擁絕佳美景，一年四季綻放不同的意境。 全館提供 48 度美肌之泉</p> <p>※建議行程： 搭乘台灣高鐵至苗栗高鐵站→轉乘高鐵快捷公車(免費)至苗栗大湖雪霸國家公園汶水遊客中心→轉搭泰安溫泉區接駁專車(免費)至龍山部落溫泉區下車即可。</p>	<p>泰安溫泉區接駁專車 雪霸汶水遊客中心—龍山部落溫泉區(湯悅)</p> <p>06:50 — 07:16 08:10 — 08:36 09:40 — 10:06 11:00 — 11:26 13:10 — 13:36 15:00 — 15:26 16:20 — 16:46</p> <p>龍山部落溫泉區(湯悅)—雪霸汶水遊客中心</p> <p>07:29 — 07:55 09:04 — 09:30 10:19 — 10:45 11:44 — 12:10 14:04 — 14:30 15:44 — 16:10 17:04 — 17:30</p> <p>※接駁車隨招隨停，每周二為公休日。</p> <p>※即日起至 106 年 3 月 14 日為免費搭乘， 106 年 3 月 15 日起每人單趟只要 15 元。</p>	

Nanzhuang Surroundings (Take Taian Township for example)

Just two hours drive away from Nanzhuang, Taian Township is famous for its hotspring. The hotspring is located in jinshui village, which is in Taian Township, Miaoli county. The word (jinshui) means "boiled water" in Hakka dialect, so the local government named the village "jinshui" to show tourists that it's a hotspring section.

Located at Chingshui Village, Taian Township, nearly 500m elevation, and surrounded by clouds, misty mountains and running water; blending to the river valley and mountain forest, where the biodiversity of the native Formosan flora is seen crisscrossing the rocks and roots of towering trees. The seasonal change of flora is especially obvious in autumn and winter. Come and enjoy the hot spring here.



ONSEN PAPAWAQA
Booking: +886 37 941777
Address: 36542 Miaoli County, Taian Xiang Jin Shui Cun Yuan Dun 58



2. Tangyue Hot Spring Hotel
Booking: +886-37-941-941 傳真 +886-37-941-950
Address: 36542 Miaoli County, Taian Xiang Jin Shui Cun Heng Long Shan 45

Shuttle Bus to Tangyue Hot Spring Hotel
Miaolii dahu xueba national park-longshan tribe hotspring section
06:50 - 07:16
08:10 - 08:36
09:40 - 10:06
11:00 - 11:26
13:10 - 13:36
15:00 - 15:26
16:20 - 16:46

Longshan tribe hotspring section Miaolii Dahu Xueba National Park-
07:29 - 07:55
09:04 - 09:30
10:19 - 10:45
11:44 - 12:10
14:04 - 14:30
15:44 - 16:10
17:04 - 17:30

Suggestion for Tourist :
Take HSR to Miaoli station → transfer free shuttle bus (outside HSR station) to Miaolii dahu xueba national park wenshui visitor center → take Tangyue Hot Spring Hotel's shuttle bus

※ 15 NT dollars per person one way from 2017 3/15
※ There's no shuttle bus on every Tuesday

(八) 登山路線圖



(九) 雙語情境對話

Situational Dialogues :

For bed & breakfast (民宿)

1. Check in (入住)

C : 你好，我有預約。

C : Hello! I have a reservation.

O : 嗨，你的名字是什麼呢？

O : Hi! What's your name?

C : 丹尼爾，住一個晚上。

C : Daniel. For one night.

O : 好的，請稍等一下。

O : OK , please hold on.

C : 謝謝。

C : Thanks!

(C = customer O = owner)

2. Check out (退房)

C：你好，我想要退房。

C：Hi, I want to check out.

O：好的，可以跟你拿回鑰匙嗎？

O：Sure, may I have your key?

C：可以，在這裡。

C：Yeah, it's here.

O：這樣就可以了，謝謝你的光臨。

O：Ok, that's all. Thank you for choosing us!

3. Finding his/her room (找房間)

C：你好，可以請問我的房間在哪裡嗎？

C：Hello, may I ask where my room is?

O：當然，讓我帶你去。

O：Sure, let me show you!

C：太好了，謝謝。

C：Great! Thanks!

O：你的房間在這裡喔。

O：Here it is.

營造國際生活環境規劃及輔導

C：真的很謝謝你。

C： Thank you so much.

4. Tourist spot information (旅客景點資訊)

C：請問觀光景點會離這裡很遠嗎？

C： Are the local tourist spots far from here?

O：不遠喔，用走的就可以到達，這份地圖給你。

O： No, you can reach them all on foot. You can take the map with you.

C：太好了，謝謝你。

C： Great! Thank you!

5. Asking for Wi-Fi password (詢問Wifi)

C：不好意思

C： Excuse me.

O：有什麼我可以幫忙的嗎？

O： What can I do for you?

C：我需要Wi-Fi 密碼。

C：I need the Wi-Fi password.

O：好的，請稍等我一下。

O：Ok, please wait a second.

O：密碼是12345678。

O：Here you go, the password is 12345678.

C：謝謝你！

C：Thank you!

O：不客氣，祝你有愉快的一天！

O：You're welcome. Have a nice day!

6. Asking for a map (索取地圖)

C：嗨，請問有南庄地圖嗎？

C：Hi, do you have a map of Nanzhuang?

O：有的。

O：Yes, we do.

C：我需要兩份地圖，謝謝。

C：I would like 2 maps, please.

O：好的，這裡是兩份地圖。

營造國際生活環境規劃及輔導

O : Ok, here you go.

O : 謝謝 !

O : Thanks!

7. Asking for the swimming pool (詢問有無游泳池)

O : 嗨，需要幫忙嗎？

O : Hello! May I help you?

C : 嗨，是的我需要幫忙。

C : Hi! Yes, please. I do need help!

O : 你需要什麼幫忙呢？

O : What kind of help do you need?

C : 請問這裡有游泳池嗎？

C : I would like to know if there is a swimming pool here?

O : 不好意思，我們這邊沒有游泳池喔。

O : I'm sorry , we don't have one here.

Restaurant (餐廳)

1. Asking for recommended restaurant (詢問推薦的餐廳)

C : 不好意思。

C : Excuse me.

O : 是?我可以幫你嗎?

O : Yes? May I help you ?

C : 可以請您推薦附近的餐廳嗎?

C : Can you recommend any restaurant near here ?

O : 可以，附近有家很有名的客家餐廳。

O : Yes, there is a very good Hakka restaurant nearby.

C : 可以給我店名跟地址嗎?

C : Could you give me the name and the address of the restaurant?

O : 當然可以。

O : Sure.

C : 謝謝你，感謝你的幫忙。

C : Thank you so much! I appreciate your help.

O : 不客氣。

O : You're welcome.

2. Asking for recommended Hakka restaurant (詢問推薦的客家餐廳)

C：不好意思，可以請你告訴我哪裡有好吃的客家餐館嗎？

C：Excuse me, can you tell me where I can find a good Hakka restaurant?

O：當然沒問題，這附近就有許多不錯的客家餐館

O：Of course! We've got some pretty good Hakka restaurants nearby.

C：喔~太好了，請問哪家是最好吃的？

C：Oh, brilliant! Which one do you recommend?

O：某某餐館是最棒的

O：xxx restaurant is the best here.

C：可以給我那家餐館的地址嗎？

C：Could you give me the address?

O：當然，請稍等。

O：Sure! Please wait a moment.

3. In restaurant (在餐廳裡)

O：嗨，請問你想點什麼菜呢？

O：Hi! What would you like for dinner?

C：我想要一份糖醋魚。

C：I'd like the sweet and sour fish.

O：好的，需要任何飲料嗎？

O：OK. Any drinks for this evening?

C：不用，這樣就好了。

C：No thanks, that's all.

O：好的，謝謝。等下會為你送上餐點。

O：OK, thank you. Your meal will be served soon.

O：Sure! Please wait a moment.

4. Asking for the toilet (詢問有無廁所)

O：嗨，需要幫忙嗎？

O：Hello! May I help you?

C：嗨，是的我需要幫忙。

C：Oh, hi! Yes please, I do need help!

O：你需要什麼幫忙呢？

O：What kind of help do you need?

C：請問這裡有游泳池嗎？

C：Is there toilet here?

O：走廊道底右轉，就可以看到了。

O：Yes, go to the end of the hallway and turn right, you'll see it.

營造國際生活環境規劃及輔導

O：您好，請問要點餐嗎？

O：Hi, would you like to order?

C：好的，我要一份今日特餐，請問今日特餐裡有含豬肉嗎？

我是回教徒不能吃豬肉。

C：Yes. I want today's special. Is there any pork in today's special?

I can't eat pork because I'm a Muslim.

O：有的。不過我們可以為您將豬肉換成牛肉。

其他配菜的部分皆不含豬肉，請放心。

Yes, but we can change the pork into beef. And there isn't any pork in other side dishes.

O：其他配菜的部分皆不含豬肉，請放心。

C：好的，謝謝你。

C：Thank you.

三、青埔各項輔導項目成果

(一) 桃園國際棒球場國際化環境檢視

1、桃園棒球場（球場平面圖）

檢視問題	學生建議	團隊建議	專家建議
位置圖英文字母字母左右重複，容易搞混。	參照美國球場以數字作位置區別。	詳見下圖範例	如團隊建議
「東」「西」與「上層」「下層」字樣無英文標示。	「東」「西」與「上層」「下層」方向附加英文。	詳見下圖範例	如團隊建議



圖4-6-7 建議參照範本（天母棒球場）



圖4-6-8 桃園棒球場觀眾席數字化

2、球場內標示

檢視問題	學生建議	團隊建議	專家建議
「排」的英文拼音有誤。	應修正為“row”	應修正為“row”	應修正為“row number”
「一般垃圾」英文用字。	“Trash”即可。	“Trash”即可。	“General Trash”即可。
(E-DN)的告示標語不正確。	改為(East-Down)。	改為(East-Down)。	改為(East-Down)。
記者席英文用法不正確。	記者席改為 Press suit 或 Press box。	記者席改為 Press suit 或 Press box。	記者席Press box

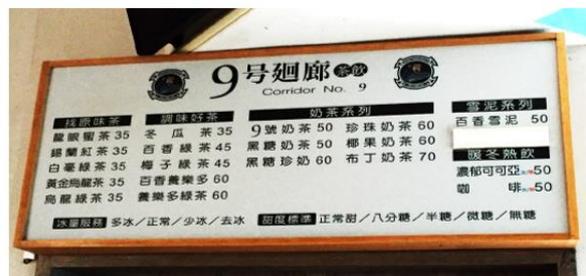


檢視問題	學生建議	團隊建議	專家建議
此處的廁所英文標示未說明男廁與女廁。	改為 men's restroom 和 ladies restroom。	中文不做男女廁之分。	如團隊建議
同一地點，但兩個告示牌的英文不同。	統一英文名稱，並加註販賣之物品名稱。 EX: gift shop	禮品店為gift shop，或直接使用主場隊名為名稱。餐食部可用生動的字眼，如「eat here」、「Foodland」等。如附件二。	如團隊建議
售票處英文用法不當。	修正為“Ticket Office”或“Booking Office”	如附件二。	如團隊建議



第四章 輔導成果

檢視問題	學生建議	團隊建議	專家建議
此圖的方位英文標示有誤， “O” 應該為西文的東方 一字開頭字母。	“O” 改為 “E” 。	不需提供不必要的 資訊。例如：下圖 為逃生方向指引圖， 只須標明逃生方向 即可。	翻譯的過程中應確保語種的一 致性。例如：下圖翻譯應統 一為英文。
菜單無雙語化。	菜單應有雙語翻譯	菜單應有雙語翻譯	菜單應有雙語翻譯



營造國際生活環境規劃及輔導

(二) 交通轉運樞紐標示雙語化

1、購票系統

檢視問題	學生建議	團隊建議
外籍人士直接觸碰螢幕，則進入中文售票頁面。	直接讓外籍人士直接點選所需之語言。	將「請輕觸螢幕開始使用」，更改成「語言選擇」。讓外籍人士直接點選所需之語言。
語言選擇列的ICON太小，不易吸引外籍人士注意。		
語音撥放速度過快，語音聽起來過於機械化。	簡化語音內容。	刪減語音中不必要的內容，減緩語音撥放速度。
無點字系統導致視障人士無法自主購票。	於售票機上新增點字版。	新增「身心障礙人士」之選擇，讓視障人士可透過語音系統自行購票。 請站務人員協助視障人士購票並新增點字系統。
無「法文」及「越南文」。法文為許多國家之官方語言，而本國常有越南籍之新住民、學生、勞工朋友來台。	新增法文及越南文。	語種選項和語音內容宜再評估，例如荷蘭文(Dutch)是否需要。



圖4-6-9 購票系統首頁之建議參照範本（日本JR線）

第四章 輔導成果

檢視問題	學生建議	團隊建議	專家建議
無卡種差異說明。	明示卡種說明。	加註說明卡種使用範圍。	如團隊建議
一卡通使用「高雄捷運 LOGO」，而非「一卡通 LOGO」。悠遊卡則反之。		統一改為智慧卡公司的 LOGO。	如團隊建議
智慧卡之記名制度可能不適用於外籍人士，諸如身分證號、自然人憑證號等。	加註說明外籍人士若非長期滯留台灣，無須填寫資料，可以選擇跳過。	簡化購卡流程，限定系統只能賣出普通票及優待票。其他特殊卡別須臨櫃購買。	如團隊建議



檢視問題	學生建議	團隊建議	專家建議
「對講機」英文字體太小	放大英文字體	放大英文字體	如團隊建議
「插入紙鈔」用法錯誤	「Insert Banknotes」改成「Insert Cash」	「Insert Banknotes」改成「Insert Cash」	如團隊建議
「對講機」用法錯誤	英文改為「press for assistance」	英文改為「press for assistance」	如團隊建議
「單程票」用法錯誤	「Single Journey Ticket」改成「One-Way Token」	「Single Journey Ticket」改成「One-Way Token」	如團隊建議
「信用卡」用法錯誤	「Transit card」改成「Credit card」	「Transit card」改成「Credit card」	如團隊建議



圖十一、購票機之對講機



圖十二、購票機之收鈔機



圖十三、單程票幣



圖4-6-10 購票機之建議參照範本（日本JR線）



圖4-6-11 購票機之建議參照範本（臺北捷運）

(1) 英文翻譯建議

車票餘額查詢機		
問題	原翻譯(英)	建議(英)
請將票卡置於下方平台感應區域內	Please place your ticket/card on inductive area below.	Please place your ticket/card on area below.
請將票卡放置在感應區域內	Keep card on the sensing area.	Please put the card on the sensor.
記名普通卡	Registered General Card	Registered Card
強制記名卡	Compulsory registered card	Authored Discount Card
充值	Value-adding	Add Value
充值取消	Value-adding cancelled	Add Value cancelled
票卡機讀取異常請洽詢問處	Abnormal ticket/card reading ; please go to the information counter.	Failure to read ticket ; please go to the information counter.
讀卡機異常請洽詢問處	Abnormal card reading ; please go to the information counter.	Failure to read card ; please go to the information counter.

售卡及充值機		
問題	原翻譯(英)	建議(英)
充值	Add Value	Recharging
售卡及充值機	Vending and Add Value Machine	Vending and Recharging Machine
請將票卡置於感應區	Please put the card on inductive area.	Please put the card on sensor.
充值成功，請取回票卡	Add Value completed, please take the card.	Recharging completed, please take the card back.
交易取消，請取回現金	Transaction cancelled. Please get back the cash.	Transaction cancelled. Please take back the cash.
交易失敗，請取回現金	Transaction cannot be completed. Please get back the cash.	Transaction cannot be completed. Please take back the cash.
交易失敗，請取回現金及明細表，並洽詢問處。	Transaction cannot be completed. Please get back the cash and receipt and go to the information counter.	Transaction cannot be completed. Please take back the cash and receipt and go to the information counter.
請按確認鍵充值已投入金額或按取消鍵取消交易。	Press confirm to add value or press cancel for refund.	Press confirm to recharge or press cancel for refund.
不列印	Not print	No Receipt

單程售票機		
問題	原翻譯(英)	建議(英)
交易取消，請取回現金	Transaction cancelled. Please get back the cash.	Transaction cancelled. Please take back the cash.
請取回現金	Please get back the cash.	Please take back the cash.
請取回現金、車票(如有)及明細表，並洽詢問處。	Please get back the cash, ticket(if any) and receipt and go to the information counter.	Please take back the cash, ticket(if any) and receipt and go to the information counter.
不找零，請取回現金	No change is available. Please get back the cash.	No change is available. Please take back the cash.
請輕觸螢幕開始使用	Please touch the screen.	Please use touch screen.
車票餘額查詢系統	Remaining Value Checking Terminal	Card value information
票卡效期資料	Card validity time information	Card validity information
請選擇目的地及張數		Please select the destination and number of tickets.
請投入現金		Please insert cash
交易完成		Transaction completed 12

(2) 日文翻譯建議

中文	原翻譯(日文)	外籍學生建議(日文)
普通車	定期券	各駅停車
普通車票	定期券	各駅停車券
普通車票價	定期券價格	各駅停車價格
第一個請選擇目的地及張數		各駅停車の降車駅及び枚数を選択し、現金を入れてください
第二個請選擇目的地及張數		特急券の降車駅及び枚数を選択し、現金を入れてください
直達/普通	特急/一般	特急/各駅
手續費	料金	手数料
自動加值	自動ロード	自動チャージ

(3) 馬來文翻譯建議

中文	原翻譯(馬來文)	外籍學生建議(馬來文)
請不要移動卡片	jangan dikeluarkan kad anda	jangan alihkan kad anda
博愛卡	orang kurang cacat	orang kurang upaya(oku)
老人	warga tua	warga emas

(4) 印尼文翻譯建議

中文	原翻譯(印尼文)	外籍學生建議(印尼文)
電子票值扣款交易、手續費	Transaksi debet	Transaksi debit

2、捷運站體內各項標示

(1) 捷運路線圖及搭乘標示

檢視問題	學生建議	團隊建議	專家建議
路線圖上「您的位置」標示不一致。	統一加註「您在本站」(you are here)字樣。	建議統一加註「您在本站」(you are here)字樣。	如團隊建議
站內之列車方向無標明，起迄站字體不夠顯著。 (桃園捷運月台設計為「岸式月台」，非台北捷運的「島式月台」，因此無法在同月台搭乘到不同方向的列車)	加大列車起迄站字體，新增列車方向指示。	加大列車方向指示，原方位標示改為「台北(北上) / 中壢(南下)」(Taipei, Northbound / Zhongli, Southbound) 標示。	如團隊建議



圖4-6-12 站內月臺指引標示 (臺北捷運)



圖4-6-13 站內月臺指引標示（高雄捷運）

(2) 設施標示與警語

檢視問題	學生建議	團隊建議	專家建議
充電座高度過低，需彎腰使用(筆電部分)，且容易讓小孩接觸電源插座。	增加充電座高度。	公設設計應顧慮使用者的便利性及舒適性	如團隊建議
充電座「請禮讓勿久佔」英文用法不適宜。	「請禮讓物久佔」英文改成「Do not occupied」	充電座英文改成(Courtesy Charging Dock)。	如團隊建議
月台門警示英文用字不宜。	減少右邊月台門之英文字句。	月台門警示英文 (Do Not Lean on Doors) 。	如團隊建議





圖4-6-14 月臺門告示（臺北捷運）

(3) 方向指示及地標

檢視問題	學生建議	團隊建議	專家建議
「售票大廳」贅字過多，無論是中文還是英文。		中文「地下一樓售票大廳」改成「售票大廳」，英文改成「HSR Ticket Hall」。	如團隊建議
台灣高鐵之英文縮寫為「HSR」，台鐵為「TRA」	將「THSR」更正為「HSR」。	注意各企業之英文名稱縮寫。	如團隊建議
「出口資訊圖」之英文用法錯誤。	「Exit」，無「s」。	注意英語翻譯的正確性。	如團隊建議
中文拼音用法不一致。	統一使用漢語拼音，如「芭里國小」BaLi。「青埔」Qingpu。	統一使用漢語拼音，「芭里國小」建議改為Bali。	如團隊建議



(4) DM取閱區

檢視問題	學生建議	團隊建議	專家建議
無DM或摺頁等免費資訊取閱區域。	增加免費資訊取閱區域。如台北捷運，擺放捷運路線、當地觀光介紹、賣場、運動場、博物館、展場介紹等資訊。	確認車站周邊資訊之相關摺頁容易取得。	如團隊建議



3、車站位置圖

檢視問題	學生建議
站名背板顏色過深，站名不明顯。	字體可改成白色。
距離圈功能不明，無實際里程的長短或時間標示。	標明里程距離，距離圈之範圍，或是刪除距離圈。
國、省、縣、鄉道資訊除圖示外無其他說明，對於搭乘大眾運輸的民眾而言意義不大，且易讓外籍人士混淆。	刪除該標示，或是將該標示之說明新增於圖例中。
尚未建設或建設中之預定地標。	可預先製作並標記未完工。
未標示之設施、地標等。	標示「青塘園-Blue pond park」、「青埔慢速壘球場」等。但可標明為預定地。



第四章 輔導成果



項目	英文原文	學生建議
公車	Bus	Bus station
小客車	Car	詳細區分「小客車」之意義，是為小客車接送區，還是計程車招呼站？小客車接送區:Pick-up area、計程車招呼站:Taxi / Taxi stand
停車場	Parking	Parking lot
購物中心	Shopping	Shopping Mall
警察局	Police	Police station
一般地標	Landmark	將中文名更改為「地標」即可 亦可新增「觀光景點」- Tourist attraction
消防隊	Fire brigade	Fire department，將中文名更改為「消防局」

4、轉乘資訊即出口資訊檢視

檢視問題	學生建議
資訊複雜，資訊重複性高。	<ol style="list-style-type: none"> 轉乘資訊僅顯示轉乘資訊，幾號出口有哪些路線的公車可供搭乘。 地點、地標另標於「出口資訊圖」即可，不用再標示於公車路線。



圖4-6-15 出口資訊指引（日本JR線）



圖4-6-16 出口資訊指引（臺北捷運）



圖4-6-17 出口資訊指引（高雄捷運）

(三) 商家服務國際化 (桃園伴手禮翻譯)

有仙則茗 (仙草茶)

與傳統的仙草不同，只取仙草嫩葉並運用製茶加工技術製作，無任何添加物，可直接沖泡、熬煮飲用或燉煮雞湯，為天然的養生入菜極品。

Mesona Grass Jelly Tea

This differs from other grass jelly teas in that only young and tender leaves of the Mesona chinensis plant are taken for processing into this product, which is made without any additives. It can be directly brewed or boiled as a drink, or used to make chicken soup, and is a wholly natural health product.



桃喜滷味 (桃園滷味城禮盒)

嚴選桃園在地食材，獨門家傳配方且全中藥滷製不含防腐劑，堅持以「低鹽、低糖、低油」原則，製造健康、天然、新鮮甘甜與多層次味覺。

Braised Delicacy Selection

This selection of Taoyuan's local products is braised in a special concoction of Chinese herbal medicine passed down over generations. Containing no preservatives, it is a healthy low-salt, low-fat and low-oil smorgasbord of natural, freshly sweet and multi-flavored braised treats.



秀才茶葉健康枕

以茶葉為原料，冬暖夏涼且吸濕性強，可促進頭頸後的血液循環。專業生產技術與品質堅持，是雙霖茶莊對顧客負責之精神標誌

Tea Pillow

Filled with tea leaves, this moisture-absorbing pillow is warm in the winter and cool in the summer, while also promoting blood circulation in the head and neck. It is made with the expert skill and adherence to quality that are the trademark of Shuang Lin Tea House's responsibility to customers.



哈客手工小書包

源自傳統書包設計結合臺灣代表性文化-客家印花布，並取名「哈客小書包」。印花布上的圖騰，利用傳統與數位的染整技術，表現出有五月雪之稱的桐花色彩與動態。桐花生命力強，常被用來描述性格節儉、堅毅的客家族群，在面對不同環境的淬煉中，總是堅守根本、堅持創新。

Hakka Handcrafted Satchel

This handcrafted product combines a traditional satchel design with a Hakka floral fabric that is printed with one of Taiwan's representative cultural motifs. The printing of the fabric employs both traditional and digital dyeing and finishing techniques to create the color and movement of the tung blossom that fall like snow in May. The vitality of tung blossom is often used to symbolize the characteristic frugality and persistence of the Hakka people, who always hold firmly to their roots and persistently blossom anew amid the tempering of different environments.



桃福板

大房食品將製作豆腐的豆腐模縮小為可愛的桃福板，讓消費者買回去可以自己製作小型豆腐，也可以製作御飯糰，還可以當裝飾品及花飾，讓消費者更接近豆干產業，更了解我們的產業。

Tofu Mold

This delightful miniaturized tofu mold can be used for making small squares of tofu or little onigiri rice cakes in your own kitchen. It can also be a charming ornament, to decorate your home and show how we make dried tofu.



大房豆干

大房食品於食安問題不斷的現今，推出以安全食材為主軸、非基因改造不添加防腐劑的大房豆干大師禮組，希望重拾消費者對豆干的信心。

Dried Tofu Gift Set

At a time when scares about food safety are constantly surfacing, we offer a gift set that is defined by assurance of its safe ingredients. We hope that this product, which contains absolutely no GM ingredients or preservatives, can restore consumers' confidence in dried tofu.

Price : NT\$450 per set



秀才紅茶

以台茶 17 號小葉烏龍為原料製作紅茶，茶湯呈香檳色，茶味散發蜜味與淡花香。專業生產技術與品質堅持，是双霖茶莊對顧客負責之精神標誌。

Xiucan Black Tea Gift Box

This fine preparation of top-grade oolong tea No. 17 brews to a champagne color with a honeyed and mildly flowery aroma. It is made with the expert skill and adherence to quality that are the trademark of Shuang Lin Tea House's responsibility to customers.

Price : NT\$880 per box



千禧京華

埤塘是先民提供農田灌溉而興起，埤塘處處，口口相連，連結成一幅美麗閃耀的山水創作，成就了千塘之鄉。藉著工藝創作，讓世界看見桃園之美。

Qian-Xi-Jing-Hua

The decoration of these lovely ceramic artworks represents and displays to the world the aesthetic charm of the farm ponds that our pioneering farmers dotted across Taoyuan's landscape. Scattered all about and interconnected, these irrigation ponds make up a glistening patchwork of bucolic beauty that has come to be a defining feature of Taoyuan's rural charm.

Price : NT\$5,000 per set



(四) 網路環境建置

1、桃園航空城網站

- (1) 增加亮點文字：Next Asia's Aerotropolis : Taoyuan
- (2) 提供航空城核心願景（多媒體呈現），週邊進駐廠商（名單），未來吸引目標（結合亞洲矽谷計畫）。
- (3) 有些網頁只有更新（Update）資訊
- (4) 文字字體、格式與段落上述項目，需有統一字體與排版。
- (5) 網站標題與內容不相符。
- (6) Contact Us 需提供單一窗口聯繫方式。
- (7) 有些標題是同一網頁，例如 Q&A 與 Download。
- (8) 主頁標題會重疊。
- (9) 需要增設桃園機場推廣 Aerotropolis 專區以共連結。
- (10) 需要增加如何連結 青埔發展與亞洲矽谷。

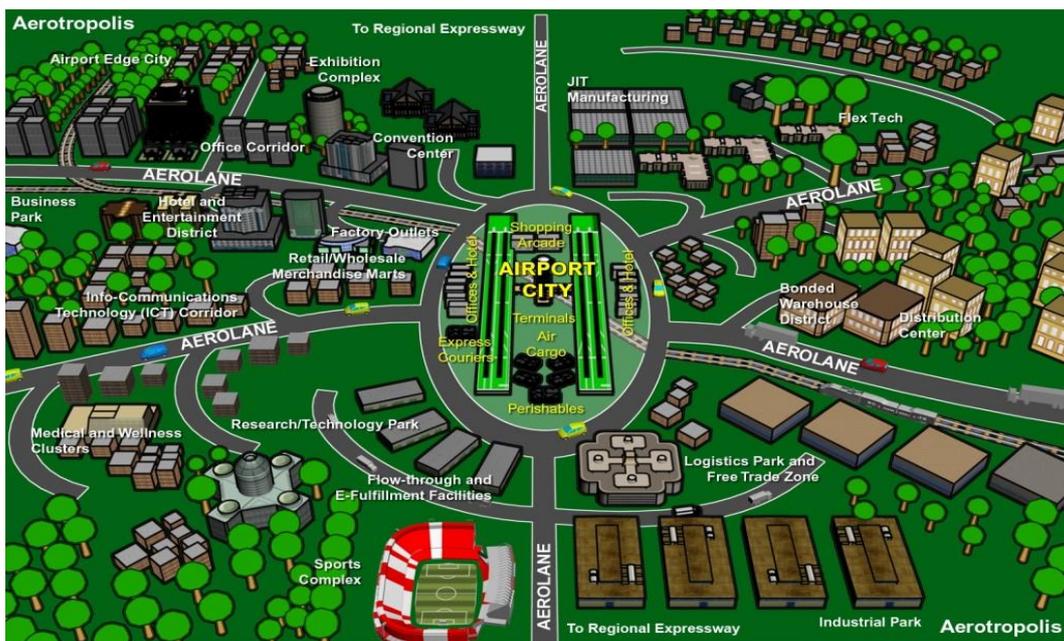


圖4-6-18 航空城Aerotropolis理想建置示意圖

桃園航空城現有網站



圖4-6-19 桃園航空城現有網站

營造國際生活環境規劃及輔導

2、韓國仁川經濟特區區與松島發展規劃

韓國仁川自由經濟區域設定目標為多國企業知識經濟產業、國際物流以及休閒觀光。韓國政府企圖將此區域打造為連結區域以及世界商務的中心國家。而該區域由松島、永宗以及青羅三個地區所組成。松島地區的主要開發項目如下：國際業務園區、知識產業園區、高科技生物園區與相關產業園區、松島國際化複合生活園區、漁民永續生活對策用地等結合高科技智慧與永續發展項目。（董思齊，2014）

建議桃園航空成網站可列出地域區分、專案規模、計畫人口、開發計畫以及投資留置業種等重要資訊。

表二、仁川自由經濟區域開發計畫					
地域區分	專案規模	計畫人口	開發計畫	投資留置業種	
松島	53.4km ²	258.8千名	國際業務園區 (5.7 km ²) 知識情報產業園區 (2.4 km ²) 生物園區 (1.3 km ²) 尖端產業園 (14.7 km ²) 松島國際化複合園區 (1.4 km ²) 松島星程碑都市 (5.8 km ²) 仁川新港 (30船席)	國際商務	跨國企業及國際機構地區本部會議中心，貿易中心辦公樓及各種附加設施等
				IT, BT, R&D	域外金融中心，綜合金融諮詢公司銀行，辦公樓各種附加設施等
				國際學校及醫院	國際學校一幼，小，中，高校，大學 國際醫院，藥房-綜合醫院，醫院，齒科醫院，療養醫院，藥房
永宗	98.4km ²	294千名	機場，自由貿易區 (26.4 km ²) 永宗天空城市開發 (19.3 km ²) 永宗物流複合園區 (3.7 km ²) 龍游舞衣旅遊園區 (21.65 km ²) 雲北複合休閒園區 (2.7 km ²) Medicity等 (0.8 km ²) 仁川新港 (30船席)	產業 物流園區	半導體及相關部件，汽車及相關部件 電氣電子器械，網路及通訊器械 電腦軟體，醫療醫療產品等
				關稅自由區	設施建築—航空貨物倉庫，國際快速中心，長期轉運貨物，國際流通區 飛機部件，半導體等國際快速業體，複合運送及保稅運輸業
				旅遊-休閒 主題公園	永宗島 - 高爾夫場，休閒設施，賓館，國際業務園區 龍游島 - 旅遊休閒設施，遊艇，賓館 舞衣島 - 自然體驗為主的設施（自然休養林，主題植物園等）
青羅	17.8 km ²	90千名	國際業務區 (1.27 km ²) 主題公園型高爾夫場 (1.49 km ²) 國際金融園區 (0.28 km ²) 尖端產業園區 (IHP) (1.13 km ²) GM大宇研究所 (0.50 km ²) 機器人園 (0.77 km ²) 國際學校 (初中高) (0.05 km ²)	旅遊-休閒 主題公園	主題公園 高爾夫等休閒及體育相關設施 國際學校—小，中，高校

圖4-6-20 仁川自由經濟區域開發計畫



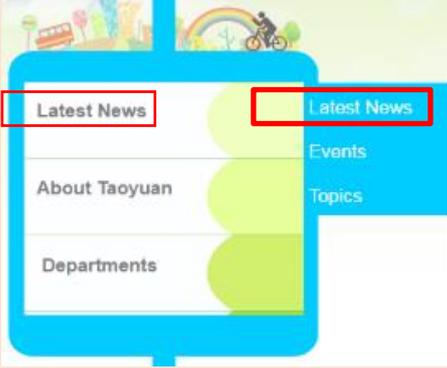
圖4-6-20 韓國仁川經濟區與松島發展規劃圖

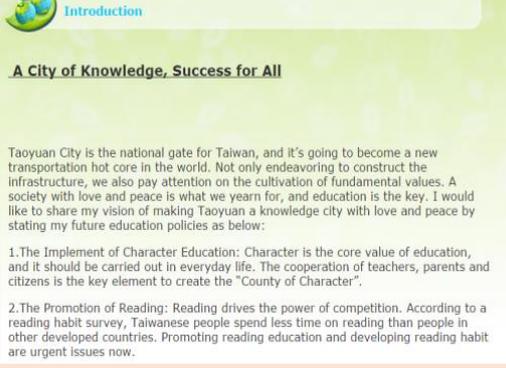


圖4-6-21 韓國仁川經濟區網站

3、桃園市政府網站入口

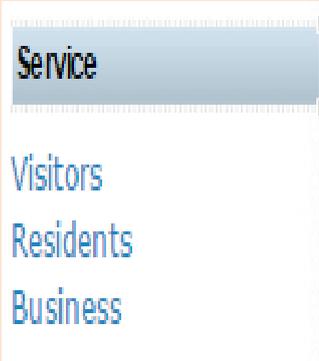
表4-6-3 桃園市政府網站建議表

檢視問題	建議	截圖
<p>最新消息的英文「Latest News」</p>	<p>改成「News」</p>	
<p>「Events」活動，英文版網站無任何訊息。</p>	<p>定期更新訊息</p>	
<p>首頁之「Investor」無任何連結。</p>	<p>新增該連結</p>	

<p>一些宣傳影片無英文字幕或是英文簡介。</p>	<p>影片製作時加上英文字幕，或網站中加入英語簡介。</p>	
<p>某些介紹頁面都是文字，看起來很乏味且給人壓力。</p>	<p>增加圖片</p>	
<p>首頁「桃園市政府LOGO」圖片無連結回首頁。(不符使用慣性)</p>	<p>設定連結回首頁</p>	

營造國際生活環境規劃及輔導

<p>首頁放置的影片有點長。</p>	<p>建議可以播放最精華、最吸引注意的片段。</p>	
<p>右邊捲軸不需轉動，否則資訊太雜亂，讀者也不易瀏覽。</p>	<p>建議可以放置幾個必要的資訊提供點選。</p>	
<p>Contact us 放置位置不夠明顯。</p>	<p>Contact us 建議放在正中間較明顯的地方。裡面內容可簡單放上各行政事務對應的窗口。</p>	

檢視問題	建議	範例 (台北市)
<p>左邊功能列建議列出所有提供之資訊，而非分散在頁面左側及上方（如上圖）。</p>	<p>建議在畫面左側清楚列出所提供之資訊。右圖為台北市網站範例，明列各種不同類別之資訊。</p>	 <p>The screenshot shows a vertical navigation menu on the Taipei City website. It includes sections like 'Announcements', 'Features City News', 'Service', 'Visitors Residents Business', 'About Taipei City', 'Statistics History Geographical Overview Demographical Overview Climate Administrative Districts', and 'City Administration' with sub-items like 'TCG Profile', 'Mayor's Office', 'Departments', 'Policies', and 'Publications'.</p>
<p>市府網站內資訊之分類有些凌亂。</p>	<p>服務項目可以依照不同客群進行類，可節省旅客搜尋資料的時間。右圖為台北市網站範例。</p>	 <p>The screenshot shows a simplified navigation menu with a 'Service' header and three main categories: 'Visitors', 'Residents', and 'Business'.</p>

<p>市府網站內無交通相關資訊。</p>	<p>建議可增設交通類別資訊，並製作QR code，方便民眾掃描。提供民眾掃描桃園捷運、桃園火車站周邊搭車資訊。</p>	 <p>MRT Map</p>
<p>網站內容無常見問題FAQ。</p>	<p>在網頁上提供常見問題與回答，並將問答依主題分類，旅客便可以快速針對自身的問題得到解答。</p>	 <p>FAQ Frequently Asked Questions search all <ul style="list-style-type: none"> ▣ Exhibition/ Recreation/ Sports ▣ Civil Affairs ▣ Economy/ Finance/ Tax ▣ Education ▣ Health ▣ Tourism ▣ Human Resource ▣ Land ▣ Public Security/ Disaster Prevention ▣ Public Works ▣ Social Welfare/ Animal Rights ▣ Water Resource ▣ Transportation ▣ Urban Development ▣ Law/ Regulation ▣ Others ▣ All ▣ Information Technology </p>
<p>提供商務人士之資訊不足。</p>	<p>桃園地處交通樞紐，故商業人士居多，可將商務人士可能需要的資訊分類好放入網站中。並定期更新相關訊息。</p>	 <p>Business</p> <ul style="list-style-type: none"> ▣ Information for Investors ▣ Industrial Development ▣ Promotion Campaign ▣ Law and Regulations ▣ MICE ▣ Filming In Taipei ▣ Human Resources

第七節 改善建議

一、輔導建議

(一) 南庄鄉輔導建議

- 1、觀光方面建議在軟硬體上做改良，例如開發專屬於南庄觀光的網站或由縣政府制定App，
- 2、提供中英文導覽與協助。
- 3、南庄鄉公所網站上旅遊資訊不足，建議將活動行事曆放入網站中。
- 4、規劃套裝行程，讓首次來南庄旅行的遊客可依自己的喜好選擇旅遊路線。
- 5、製作登山路線地圖，提供步道的選擇以及註名公里數以及所需時間。
- 6、建議和大學社團合作，定期推廣南庄觀光活動，讓參與活動的人漸漸養成觀光習慣。舉例來說，賽夏族矮靈祭一年舉辦一次，活動時間一般人比較難配合。
- 7、各行政單位及觀光景點可以招募更多具備雙語能力的工作人員。

(二) 青埔地區輔導建議

- 1、交通方面建議在指標雙語化的過程中，可以徵求更多外籍顧問之建議，汲取出最佳或最通用的字句。
- 2、指標建議可多加運用國際符碼，藉此加強辨識度，省去不必要的翻譯問題。
- 3、建議桃園捷運可以爭取加入軌道運輸標竿聯盟，與各國都會鐵路分享經驗、比較績效、追求卓越與互相學習，待年運量超過5億人次後，再爭取加入國際地鐵聯盟，藉此協助捷運系統營造國際友善環境，以及增進桃園再國際上的能見度。
- 4、建議體育局或中華職棒聯盟可以定期聘任外籍顧問，或是邀請在台外籍裁判、球員，訪查臺灣各地球場，檢視各項設施及指標之國際友善程度。
- 5、臺灣觀光品牌主打「Taiwan-The Heart of Asia」（亞洲精華心動臺灣）已逐漸深化國際旅客對臺灣觀光品牌印象，其中「棒球魂」為臺灣做到世界第一的10件事情之一，並屢獲國際讚譽，未來我國棒球產業將成為新興的國際觀光產業，若能將臺灣各地棒球場整合統一、主場化、國際化，勢必能吸引國際棒球迷前來。

(三) 綜合輔導建議

表4-7-1 輔導點檢視結論表

南庄	青埔
1、 鎖定南庄鄉的「定位」及「特色」	1、 統一拼音系統
2、 定義和解釋「慢城」，打響「慢城」名號	2、 統整英語用法
3、 發展套裝行程，行銷及推薦南庄觀光特色	3、 統整航空城招商網站的排版
4、 與大學外語系或社團結合，推展服務學習及實習，讓學生成為儲備外語導遊	4、 於公共場所（如桃園高鐵站、桃園捷運站）廣設 Wi-Fi 設置
5、 吸引在台外籍人士前來為優先目標（如：竹科之外籍工程師）	5、 可拍攝微電影及廣告，放置在 youtube 頻道及官方網站上。
6、 於公共場所（如旅客中心）廣設 Wi-Fi 設置	
7、 可拍攝微電影及廣告，放置在 youtube 頻道及官方網站上。	

營造國際生活環境規劃及輔導

1、交通-南庄（臺灣好行）

問題	圖片	學生建議	團隊/專家建議	範本
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 站牌為雙側，但只有一側有跑馬燈。 ◆ 站牌上面標有公車的動態，無英文標示。 		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 兩側都裝上跑馬燈。 ◆ 公車動態加上英語標示。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 兩側都裝上跑馬燈。 ◆ 定期維護並更新訊息。 ◆ 公車動態加上英語標示。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 上方標示出目的地。 ◆ 左邊列出公車號碼 ◆ 旁邊標示出公車到達時間
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 站牌等候區有標示出景點及各線公車路線，但無標示出公車行駛方向。 ◆ 旅客無法辨識候車方向。 			<p>站牌等候區應該清楚標示出景點及各線公車路線，且顯示公車行駛方向。如左圖</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 上方標示出本站站名。 ◆ 左邊列出公車號碼。 ◆ 旁邊標示出公車行駛方向(目的地)

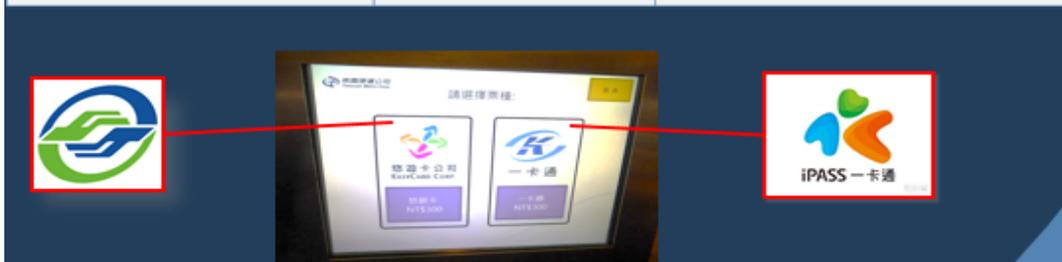
問題	圖片	學生建議	團隊/專家建議	範本
<p>椅背上QR code包含台灣好行南庄支線交通資訊及景點介紹影片，但影片只有中文字幕。</p>		<p>將影片加入英文字幕。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 將影片加入英文字幕。 ◆ 熱門景點可以特別列出應搭乘的支線號碼。 <p>例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 蓬萊生態園區-#5822 (Penglai River Ecology Park)-#5822 ● 南庄老街-#5822 5805 5824 5701 (Nanzhuang Old Street)-#5822 5805 5824 5701 ● 獅頭山-#5701 (Lion Head Mountain Route)-#5701 ● 向天湖-#5824 (Xiangtian Lake Route)-#5824 	<p>將影片加入英文字幕。</p>
<p>公車號碼僅標示在車子側面，車頭沒有標示，不易辨識。</p> <p>公車前方跑馬燈無英文標示。</p>		<p>公車的前方顯示號碼。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 公車的前方顯示公車號碼。 ◆ 如圖中為5822仙山線 (Xianshan Route)-#5822 ◆ 跑馬燈應顯示公車行經路線並加入英文翻譯。 ◆ 以仙山線為例： 南庄(Nanzhuang)→南庄遊客中心(Nanzhuang Visitor Center)→里京館(Li Jing Guan)→小東河部族(Xiaodonghe Tribe)→南江休閒農業區(Nanjiang Recreational Agricultural District)→下庄(Siazhuang)→蓬萊自然生態園區(Penglai River Ecology Park)→二坪部族(Erping Tribe)→四二份部族-1 (42 Tribe)(I)→四二份部族-2 (42 Tribe)(II)→八卦力部族(Baguali Tribal Village)→仙山靈洞宮(Xian Mountain Temple) 	

2、交通－青埔（桃園捷運）

問題	學生建議	團隊/專家建議
外籍人士直接觸碰螢幕，則進入中文售票頁面。 語言選擇列的ICON太小，不易吸引外籍人士注意。	直接讓外籍人士直接點選所需之語言。	將「請輕觸螢幕開始使用」，更改成「語言選擇」。讓外籍人士直接點選所需之語言。
語音撥放速度過快，語音聽起來過於機械化。	簡化語音內容。	刪減語音中不必要的內容，減緩語音撥放速度。
無點字系統導致視障人士無法自主購票。	於售票機上新增點字版。	新增「身心障礙人士」之選擇，讓視障人士可透過語音系統自行購票。 請站務人員協助視障人士購票並新增點字系統。
無「法文」及「越南文」。法文為許多國家之官方語言，而本國常有越南籍之新住民、學生、勞工朋友來台。	新增法文及越南文。	語種選項和語音內容宜再評估，例如荷蘭文(Dutch)是否需要。

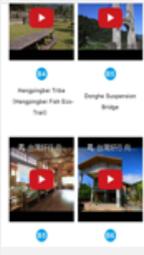


問題	學生建議	團隊/專家建議
無卡種差異說明。	明示卡種說明。	加註說明卡種使用範圍。
一卡通使用「高雄捷運LOGO」，而非「一卡通LOGO」。悠遊卡則反之。	可統一圖示。	統一改為智慧卡公司的LOGO。
智慧卡之記名制度可能不適用於外籍人士，諸如身分證號、自然人憑證號等。	加註說明外籍人士若非長期滯留台灣，無須填寫資料，可以選擇跳過。	簡化購卡流程，限定購票機只能賣出普通票及優待票。 其他特殊卡別須臨櫃購買。



營造國際生活環境規劃及輔導

3、指標－南庄

問題	圖片	學生建議	團隊/專家建議	範本
路牌無任何雙語翻譯		應加入英文翻譯。	建議請專業顧問以漢語拼音統一翻譯，讓外籍人士也可以看懂路標及方向。 1. 南庄老街 (Nanzhuang Old Street) 2. 蓬萊自然生態園區 (Penglai River Ecology Park) 3. 仙山 (Xianshan) 4. 鹿場 (Lu Chang) 5. 神仙湖 (Shenxien Valley)	建議請專業顧問以漢語拼音統一翻譯，讓外籍人士也可以看懂路標及方向。 
路牌上雖有英語標示，但字體有點小，遊客也不一定了解地標的特色。		英文字體應該放大。	建議可以在路牌旁邊加上符碼，看起來更淺顯易懂，同時也美化路牌。 例如： 雅居樂民宿：  九龍風餐廳： 	

問題	圖片	學生建議	團隊/專家建議	範本
圖2及圖3重複標記(禁止垂釣跟捕魚)。		檢視英文翻譯和拼字、文法及重複性。	檢視英文翻譯和拼字、文法及重複性。 用No swimming/ No Fishing即可。	
園區內告示牌都只有中文版,外籍遊客可能誤認為園區內的佈置。		建議加上英文翻譯。	建議在旁邊加上英文翻譯或圖示。 1. 水深危險：deep water 2. 禁止垂釣，釣魚：No fishing禁止戲水：No swimming 3. 蓬萊溪：Penglai River	
此告示牌位於步道上,告知旅客離下一個目的地還有多遠,以及標出其他附近地標的相對位置,無英文標示。		建議告示牌可以做得更大一些，並加入英語翻譯。	建議加入英文翻譯，告示板可以做得更大更醒目一些。 1. 現在位置：You are here. 2. 停車場：Parking Lot 3. 七星宮：Qixing Temple	

4、指標－青埔（桃園棒球场）

問題	圖片	學生建議	團隊/專家建議	範本
此處的廁所英文標示未說明男廁與女廁。		中文不做男女廁之分。	改為 men' s restroom和ladies restroom。	
同一地點，但兩個告示牌的英文不同。		禮品店為gift shop，或直接使用主場隊名為名稱。餐食部可用生動的字眼，如「eat here」、「Foodland」等。如附件。	統一英文名稱，並加註販賣之物品名稱。 EX: gift shop	
售票處英文用法不當。		如附件。	修正為「Ticket Office」或「Booking Office」	

問題	圖片	團隊/專家建議
此圖的方位英文標示有誤，「O」應該為西文的東方一字開頭字母。		「O」改為「E」。
「一般垃圾」英文用字。「排」的英文拼音有誤。		「Trash」即可應修正為「Row」
(E-DN)的告示標語不正確。		改為(East-Down)。
記者席英文用法不正確。		記者席改為 Press suit 或Press box。

問題/圖片	學生建議	團隊/專家建議	範本
<p>位置圖英文字 母字左右重 複，容易搞混。</p> <p>「東」「西」 與「上層」 「下層」字樣 無英文標示。</p> <p>現行棒球場平面圖</p> <p>Taoyuan International Baseball Stadium</p> 	<p>參照美國球場以數 字作位置區別。</p> <p>「東」「西」與 「上層」「下層」 方向附加英文。</p>	<p>第一類(飯店形式): 左邊為單數，右邊為雙 數，開頭數目為樓層數。</p>	<p>Taoyuan International Baseball Stadium</p> 
		<p>第二類(混合形式): 左邊為單數，右邊為雙 數，英文字為區域。</p>	

5、網站－南庄（南庄官方網站）

問題	圖片	學生建議	團隊/專家建議	範本
<ul style="list-style-type: none"> ◆南庄鄉公所官方網頁只有中文版。 ◆排版不易閱讀，資訊紊亂。 		<ul style="list-style-type: none"> ◆架設英文網站 ◆避免資訊太過繁雜。 ◆提出英文網站排版相關建議。 	<ul style="list-style-type: none"> ◆架設英文網站 ◆提供實用資訊以及定期更新相關優惠及活動資訊。 ◆官方網頁增 Emergency call，提供緊急聯絡窗口。 	<p>製作英文版網站，並附上圖片。</p> 
<p>南庄拼法不一致。</p> <p>南庄網站的網址為 http://www.nanchuang.gov.tw/nanjhuang_township/</p> <p>但進入網站後南庄下方的英語翻譯為 <u>Nanzhuang</u>。</p>		<p>統一英文名稱</p>	<p>建議以漢語拼音統一翻譯。 南庄(Nanzhuang)</p> <p>✓ 漢語拼音是 ISO、聯合國和美國國會圖書館所採用的國際標準。</p>	

南庄現有官方網站



圖4-7-1 南庄鄉公所現有網站

營造國際生活環境規劃及輔導

網站－青埔（桃園市航空城官方網站）

問題	團隊/專家建議
關鍵字搜尋桃園航空城，顯示兩個航空城網站，政府之航空城網站其英文網站仍然在建置中。	彼此分享連結，增加關鍵字搜尋能見度。
網站無法讓人立即獲取所需訊息，且無法吸引欲前來投資之商人。	提供航空城核心願景（多媒體呈現），週邊進駐廠商（名單），未來吸引目標（結合亞洲矽谷計劃）
字體不統一，排版不完善	文字字體、格式與段落上述項目，需有統一字體與排版
有些標題是同一網頁，例如Q&A與Download試圖一頁面。	統一重新整理，刪多補少
缺乏相關網站分享	需要增設桃園機場推廣Aerotropolis專區以共連結
「Q & A」只有中文，且無相關問題可供外籍人士參考。	改善Q & A網頁呈現方式，增加預想問題。

航空城現有官方網站



圖4-7-2 桃園航空城現有網站

桃園航空城網站建議架構

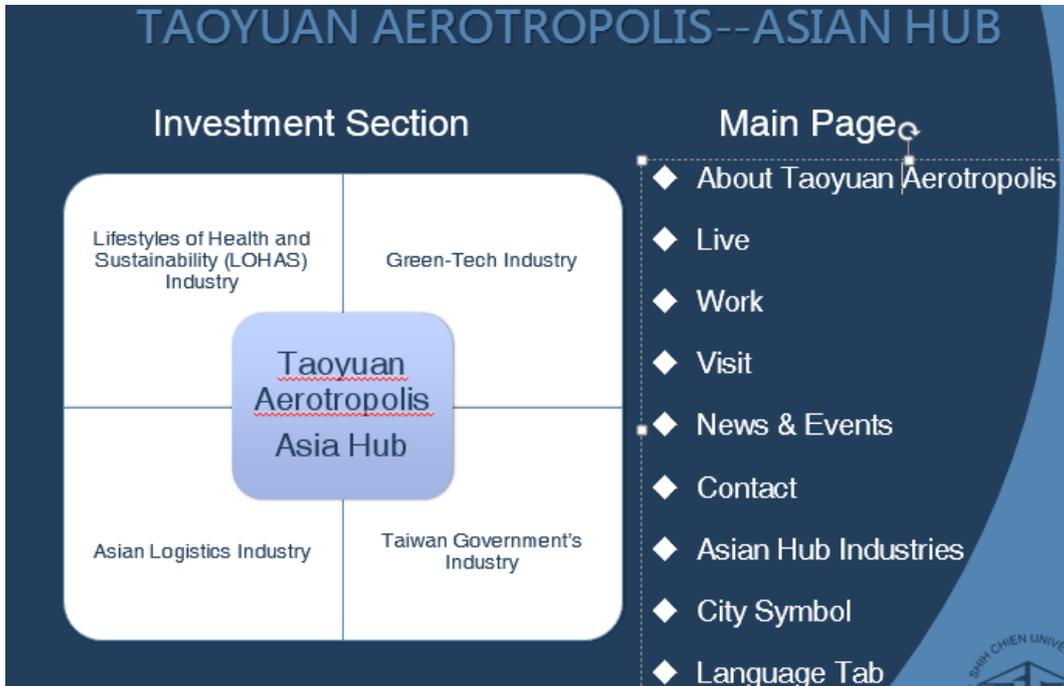


圖4-7-3 桃園航空城網站建議架構圖

二、可移植準則

(一) 輔導機制移植準則

本計畫案主要是建立受輔導點的國際生活環境指標體系，並研析配套營造國際生活環境推動策略；從國際生活環境體系出發，以2015年度國家發展委員會完成「建構國際生活環境調查及輔導機制」研究案成果之標準作業流程為規範進行實作，檢視政府機關雙語文件、英文網站及四場次實地輔導(包含實踐大學本國學生與外國學生實地訪視)。

此次實地輔導經驗可移轉或其他縣市可置入國際化模式：

- 1、輔導小組與縣市國際化首長或專責單位行前焦點會議：透過由下而上的會議模式，地方政府提出短期與長期推動國際化政策需求，並與輔導小組舉行雙方諮詢會議，使輔導小組實地輔導與規劃國際化基本藍圖。
- 2、雙語標示翻譯與檢視：經由地方政府與全國或當地大學尋求產學合作之專案合作形式，協助翻譯與網頁設計等需求，將成果經由政府機關人才資料庫進行翻譯比對，最後召開雙語翻譯會議，最後國際化專責單位審核與公佈，提供符合7C一致性(Consistent)、全面性(Comprehensive)、方便性(Convenient)、清楚(Clear)、簡潔(Concise)、內容(Contents)、正確性(Correct)的翻譯文字。
- 3、英文網頁：檢視地方政府網頁的基本架構是否符合「使用者為導向」概念。以提供投資或觀光資訊取代政府政策宣導，提供正確翻譯資訊與當地日常生活(食、衣、住、行、育樂)資訊的網頁連結，新增緊急聯繫功能(Emergency Call)。

- 4、組成輔導小組成員（本國籍與外國籍）：組成本國籍與外籍人士實地輔導團隊。各大學相關系所合作，組成國際化生活環境諮詢團隊，定期且長期協助地方政府進行國際化盤點任務，也可依照國際化生活環境任務或工作特性進行專業團隊輔導及諮詢
- 5、專家會議：組成專家顧問團，以期經驗和專業進行檢視每一項輔導項目之正確性和可移轉性之專業評估，使輔導成效報告發揮最大功能，作為經驗移轉至其他縣市推動國際化環境建置之參考依據。
- 6、縣市代表會議：與各縣市代表進行面對面溝通，實際了解地方政府推動國際化環境建置之困難與問題，使輔導小組做出正確有效，為地方政府實際需要的輔導建議。此會議同時可作為地方政府分享國際化成果及經驗的平台，提供中央政府蒐集正確的資訊，建立中央與地方面對面溝通的渠道，有助於政策的推動與落實。

輔導小組從英文網頁基本建制（提供標準SOP建制英文網站）、地方環境與國際化接軌（餐飲住宿英文）、觀光景點雙語國際化建置SOP、雙語化服務團隊等面向進行輔導。評估各地方政府未來國際人才引進對臺灣人才發展與區域產業提昇的長期影響，並定期出版相關臺灣與國際化接軌相關報告，協助地方政府改善其國際化作為。引進國際企業或國際團隊，活絡並加速地方國際化環境之建置，吸引更多商業國際人才進駐，創造國際生活環境之需求。

(二) 道路指標國際化移植準則

語言

- 清楚的中、英語標示。
- 統一翻譯準則。
- 考證地名適宜使用何種翻譯?音譯或是意譯?

符碼

- 使用國際符碼，增加指標辨識程度，減少語言翻譯問題。

正確性

- 指標方向是否正確。
- 指標目的地是否存在，是否在維修或歇業等。
- 指標方向辨識程度是否清楚明顯。

延續

- 向上級單位或權責單位反應錯誤之況。
- 向下指導業者更正或建置符合國際友善之指標。
- 定期檢視轄區內之路標狀況及妥善度。
- 與民間合作，鼓勵使用者反映問題。

1、語言

(1)清楚的中、英文標示

中英文標示要明顯清楚，從遠方及可清楚看見其內容。詳細的排版及字體大小建議可以參考「行政院研究發展考核委員會-公共標示常用符碼設計」一書。

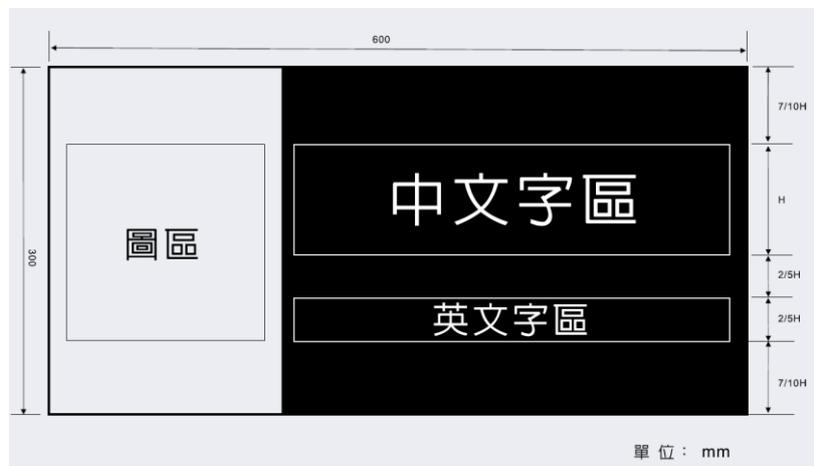


圖4-7-4 清楚的中、英文標示

(2)統一翻譯準則

(a)音譯準則：

漢語拼音是將漢字轉寫為拉丁字母的規範方式，漢語拼音也是國際普遍承認的中文拉丁轉寫標準，常用地區如新加坡、馬來西亞、菲律賓和美、加唐人街等，目前也在使用於漢語教育教學中。各地名之拼音方式可參考「教育部終身教育司- 中文譯音轉換系統」一網站：

<http://crptransfer.moe.gov.tw/>

中文譯音轉換系統 試用版

檢索說明
拼音查詢
檔案下載
相關連結
意見回饋

瀏覽總數: 2293322
今日人數: 1230
昨日人數: 1133

拼音查詢

中文轉拼音 拼音轉中文 拼音轉拼音

查詢中文	信義路
注音	ㄒㄧㄣˋ ㄩˋ ㄌㄨˋ
漢語拼音	xin yi lu
通用拼音	sin yi lu

友善列印

查詢注音二式、韋傑士拼音、耶魯拼音

您輸入一個以上的中文字，多音字之發音改以人工智慧技術技術判斷，結果僅供參考。

歡迎蒞臨教育部網站 地址：10051台北市中山南路5號【交通位置】電話總機：(02)7736-6666
建議使用Internet Explorer 5.0、Netscape 6.0以上版本瀏覽器，請將螢幕解析度設定為1024x768將可得到最佳效果

圖4-7-5 中文譯音轉換系統

(b)意譯準則：

翻譯過程中，需注意文字使用的正確性，以及是否翻譯出原文所要表達的意思，並運用7C法則：一致性 (Consistent)、全面性 (Comprehensive)、方便性 (Convenient)、清楚 (Clear)、簡潔 (Concise)、內容(Contents)、正確性 (Correct)來檢視路標翻譯。

(3)考證地名適宜使用何種翻譯？音譯或是意譯？

各地區之地名來源都有自己的歷史，以及其涵意，因此許多地名無法單一使用音譯或是意譯來進行翻譯。建議可以參考「內政部地政司-地名資訊系統」一網站：<http://gn.moi.gov.tw/GeoNames/Translation/Translation.aspx>，另可參考「營造國際生活環境規劃及輔導」手冊之標準地名譯寫準則，如附件二十六。

地名	類別	標準地名	建議譯寫	縣市	鄉鎮市區
蓮池潭	自然地理實體	否	Lotus Pond	高雄市	左營區

圖4-7-6 地名資訊服務網



圖4-7-7 雙語標示路線指引

(4)翻譯注意事項－營造友善環境工作手冊 國發會出版

(a)英文要注意大小寫，屬於標題或作標示用途者，每一個字的第一個英文字母大寫，其餘小寫，可讓標示更清楚，亦節省標示牌使用面積。例如「No Climbing」、「Parking Lot」。

(b)在「-」後面的字母應為小寫（除人名外）。例如「Ice-cream Vendor」。

(c)地名、人名譯音拼音應一致，包括文件、各種印刷品、地圖、標示或網站等，以免造成誤會，以為是不同地方或不同人。

(d)英文標點符號注意不要使用到中文的標點符號。錯誤範例如「Chiayi Forest District Office, Forestry Bureau」，應改為「Chiayi Forest District Office, Forestry Bureau」。

(e)單位名稱應將基層單位先列在前面。例如：國家發展委員會社會發展處應譯為「Department of Social Development, National Development Council」。

(f) 外文郵件地址的書寫易碰到順序及譯寫方式的問題，相關外文郵件地址原則的書寫準則詳見附件二十七。

3、符碼

使用符碼可大大降低語言的隔閡，文化差異及衝擊，及降低翻譯的外部成本，以下範例僅提供本次實地訪視結果常需使用的國際符碼，其他各類型之國際符碼可以參考「行政院研究發展考核委員會-公共標示常用符碼設計」一書。

表4-7-2 國際符碼分類表

分類	國際符碼	英語建議
住宿		B&B, Hotel, Hostel, Guesthouse
餐廳		Restaurant
觀光景點		Touristic Spot
步道		Trail
購物區、商店、紀念品店		Gift shop, Mall
政府單位、公共建設		Governmental Office, Museum
醫院		Hospital

營造國際生活環境規劃及輔導

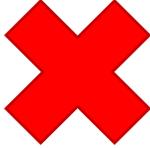
客運站		City Bus
火車站		Train Station
計程車招呼站		Taxi Stop
機場		Airport
停車場		Parking Lot
警察局		Police Station

3、正確性

- (1)指標方向是否正確。
- (2)指標目的地是否存在，是否在維修或歇業等。
- (3)指標方向辨識程度是否清楚明顯。

表4-7-3 指標正確性圖例

圖例	敘述
----	----

		<p>指標方向辨識程度低，讓人容易混淆</p> 
		<p>指標長青苔，方向辨識程度低</p> 
		<p>妥善度欠佳，方向辨識程度低</p> 
		<p>翻譯準則不統一，辨識程度低</p> 



4、延續

(1) 向上級單位或權責單位反應錯誤之況。

鑒於道路已按等級區分成不同行政單位養護的情形下，地方政府或當地民眾在發現問題後，地方政府可能無充足的資金或是權限進行更改，因此應將問題確實反映給道路所屬之權責單位。以下為各級道路權責單位分類表，提供各地方政府參考。

表4-7-4 權責單位表

分類	權責單位	提升國際友善程度做法
 國道	國道高速公路局	由地方政府提出改善方式，由交通部撥款執行改善
 快速道路	交通部公路總局	由地方政府提出改善方式，由交通部撥款執行改善
 省道	交通部公路總局	由地方政府提出改善方式，由交通部撥款執行改善
 縣道	縣政府	由地方提出改善方式，由縣政府撥款執行改善
 市道	直轄市政府	由地方提出改善方式，由市政府撥款執行改善
 鄉道	縣政府	由地方提出改善方式，由縣政府撥款執行改善
 區道	直轄市政府	由地方提出改善方式，由市政府撥款執行改善

(2)向下指導業者更正或建置符合國際友善之指標。

地方政府得依照上述程序，輔導當地優良民宿、餐廳、商家等建置或改善路標，增加本地優良業者的知名度，也讓外地遊客易於尋找所需商家。

(3)定期檢視轄區內之路標狀況及妥善度。

(a)路標狀況：重新檢視轄區內之路牌狀況，是否符合上述程序之指標。

以下為建議檢視優先順序：

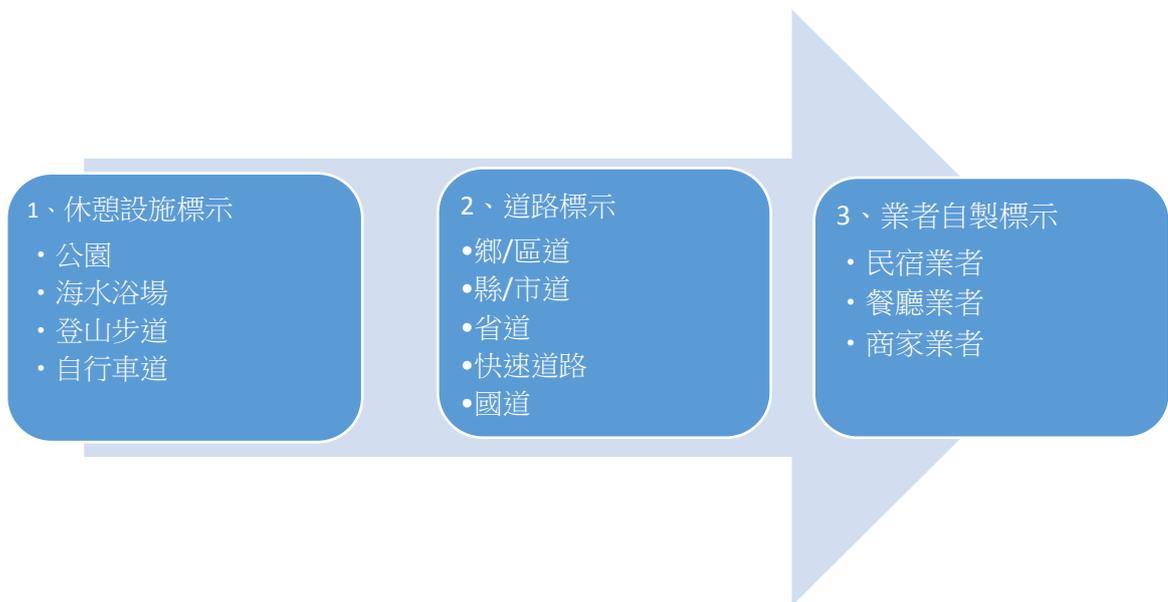


圖4-7-8 地方政府管理順序圖

(b)妥善度：

定期追蹤轄區內之路牌狀況，如健行步道或自行車道指引牌、山區或濱海道路之路標，是否因天災或人為疏失導致損毀、滅失、明確性降低等現象。

(4)與民間合作，鼓勵使用者反映問題。

(a)已建置的路牌：

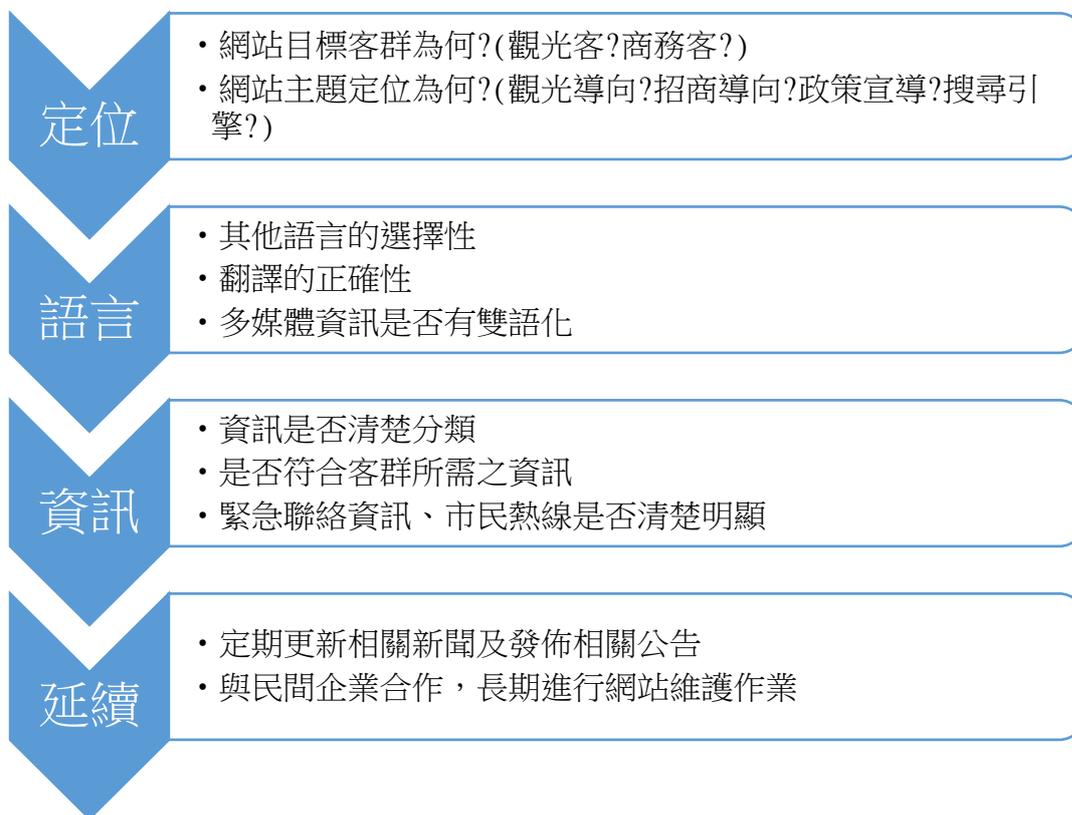
營造國際生活環境規劃及輔導

建立獎勵制度，鼓勵民眾糾錯及尋找徵結點，以使用者的角度出發，發現更全面的問題，以利權責單位定期修正。

(b)尚未建置的路牌：

透過縣市與鄉鎮提出文件翻譯的需求，與當地大學或學術機構合作，再經由政府機關人才資料庫進行翻譯比對，並召開雙語翻譯會議，最後國際化專責單位進行審核與公佈。

(三) 網站國際化評估標準



1、定位

以下為網站客群與主題的關聯圖

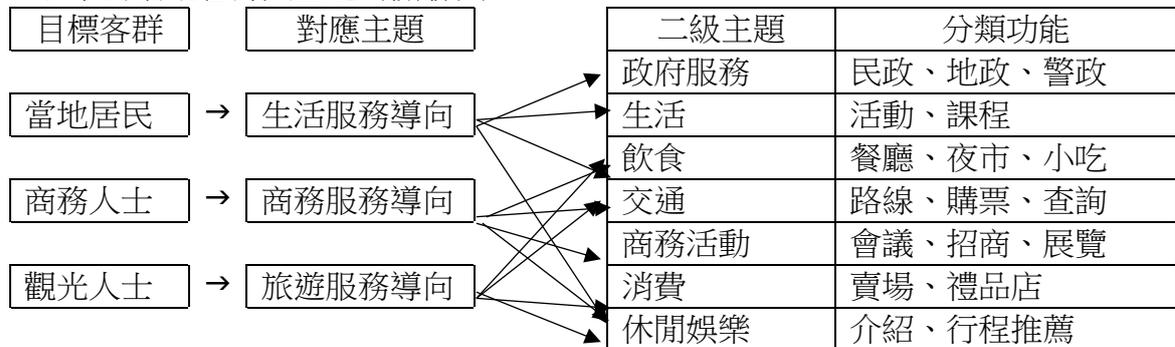


圖4-7-9 網站客群與主題的關聯圖

2、語言

(1)其他的語言選擇性

多元化的語言選擇提供不同的族群更便利的操作環境。以下為各種主題網站所適用的語言選擇建議：

表4-7-5 網站主題及對應語言選擇表

網站主題	目標客群	語言選擇標準	建議語言
政府官方網站	查詢政策資訊之客群	以官方語言為主	中文、英文
生活服務導向	當地居民	以當地居民常用語言為主	中文、英文、新住民之語言
商務服務導向	商務人士	統計該地商務人士之國籍所佔之比例，取非以中文或英文為母語之國家比例較大者。	繁中、簡中、英文、日文、德文、法文
旅遊服務導向	觀光人士	統計該地觀光人士之國籍所佔之比例，取非以中文或英文為母語之國家比例較大者。	繁中、簡中、英文、日文、韓文

(2)翻譯的正確性

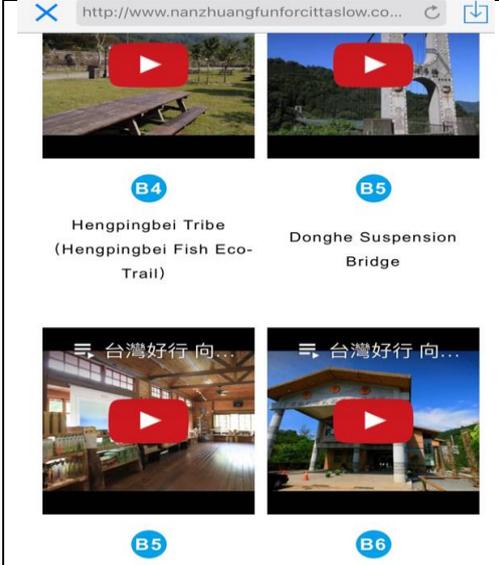
翻譯過程中，需注意文字使用的正確性，以及是否翻譯出原文所要表達的意思，並運用7C法則：一致性(Consistent)、全面性(Comprehensive)、方便性(Convenient)、清楚(Clear)、簡潔(Concise)、內容(Contents)、正確性(Correct)來檢視路標翻譯。

(3)多媒體資訊是否有雙語化

本次研究檢視網站的過程中發現，許多網站已有完善的英文網站建置，但其網站之多媒體資訊，如影片等，卻尚未雙語化或加註英文字幕。建議多注意網站所連結的多媒體資訊是否有同步雙語化，其多媒體資訊可以參照港片，在中文字幕下加註英文。以下為本次檢視部分結果：

表4-7-6桃園市政府網站檢視表

圖片	檢視問題	建議
	<p>一些宣傳影片無英文字幕或是英文簡介。</p>	<p>影片製作時加上英文字幕，或網站中加入英語簡介。</p>

 <p>http://www.nanzhuangfunforcittaslow.co...</p> <p>B4 Hengpingbei Tribe (Hengpingbei Fish Eco-Trail)</p> <p>B5 Donghe Suspension Bridge</p> <p>B5 台灣好行 向...</p> <p>B6 台灣好行 向...</p>	<p>臺灣好行公車上的椅背上貼 QRcord，刷條碼後會出現臺灣好行各線相關資訊及影片，但很可惜只有中文字幕。</p>	<p>將影片加入英文字幕如下圖：5 分鐘告訴你外國朋友來時如何介紹台北 中英文雙語字幕 (Taipei Vacation Travel Guide)</p>  <p>距離台北101 15分鐘路程的象山 Just a fifteen-minute walk from Taipei 101 is Elephant Mountain, the most accessible...</p>
--	---	---

3、資訊

(1)資訊是否清楚分類

資訊的分類相當重要，關係到用戶是否能快速找到所需的資訊。用戶一但感受到網站的便利性及資訊易得程度，即會越趨頻繁的光顧網站，確實達成吸引客群關注即前往之目的。

另外需特別注意資訊不能重覆於不同的分類，如下圖為臺灣鐵路管理局之官方網站，已根據客群需求進行資訊分類，並讓使用者快速獲取所需資料。



圖4-7-10 交通部臺灣鐵路管理局官網

(2) 是否符合客群所需之資訊

(a) 資訊呈現

建議以使用者角度著眼，掌握資訊排版的優先順序，了解哪一類型的客戶優先需要哪一類型的資訊。以下為各種主題網站首要呈現之資訊。

表4-7-7 網站主題與呈現資訊對照表

網站主題	目標客群	首要呈現之資訊
政府官方網站	查詢政策資訊之客群	政令宣導、政策異動、辦理程序、表單下載
生活服務導向	當地居民	租屋資訊、醫療衛生資訊、工作及相關法規
商務服務導向	商務人士	招商訊息、經濟發展現況、業務法規
旅遊服務導向	觀光人士	活動資訊、交通資訊、飲食資訊、營運時間

地方政府可參考「營造國際友善環境工作手冊」一書，或是與民間科技公司、學校相關科系合作，由專業網站建製人員提供建議，藉此協助建置網站。以下為「營造國際友善環境工作手冊」內機關英文或外文網站資訊內容建議參考：

表4-7-8 國發會「營造國際友善環境工作手冊」：英文網站內容建議

分類	建議內容項目
General Information 一般性內容	About Us [Values, Vision, Mission Statement, Organization, Objectives] 關於我們【價值、願景、使命、組織、目標】
	Plans, Policies and Reports 計畫、政策與報告
	General Laws & Regulations 一般法規
	Service Items / Online Services 服務項目 / 線上服務
	News / Press Releases / Latest Topics 最新消息 / 最新動態 / 最新議題
	FAQ 常見問答集
	Contact Us / Contacts [Phone / Fax / E-mail, Traffic Information, Map with Office Location] 聯絡我們【電話 / 傳真 / 電子信箱、交通資訊、我們的位置圖】
	Downloads 下載資訊
	Useful Links / Related Sites 相關連結
	Information for Foreigners in Taiwan Hotline: 0800-024-111 外來人士在臺生活諮詢服務熱線
Site-Map / Site Index 網站導覽、網站索引	
Visitors 旅客	City Information [Weather, Traffic Information, Getting Here, History, Culture] 城市資訊【氣候、交通資訊、歷史、文化】
	Events Calendar 活動時間表
	Visitor Information 旅客資訊
	Hotels & Accommodation 住宿資訊
	City Tours & Excursions 城市導覽
	Dining & Drinking 飲食資訊
	Experience [Culture, Nightlife, Places of Interest] 體驗【文化、夜生活、景點】
	Useful Information [Important Addresses, Facts & Figures, Services, Public Transportation, Others, Emergency Contacts] 相關資訊【重要的地址、旅遊資訊、關於當地的基本資訊、服務、大眾運輸系統、其他、緊急聯絡】
	Maps 地圖
Images of Our City / Agency (Multimedia illustration, such as photos and videos) 城市 / 機關映象 (多媒體呈現，如：圖像、影片等)	

分類	建議內容項目
Business 商務	Business Laws & Regulations [Forms, Permits, Licenses, Certificate] 相關業務法規 [所需文件書表、許可證或執照 / 證照]
	Current Economic Development / Business Opportunities / Potential / Resources 目前城市經濟發展 / 現行經濟發展現況 / 城市商機 / 潛力 / 資源
	Doing Business with Us 經貿交流
	Real Estate & Construction 都市建設現狀
	FAQ 常見問答集
Residents 居民	Alien Resident Certificate (Regulations, Applications) 外僑居留證以及相關事宜
	Employment and Related Regulations 工作以及相關法規資訊
	Housing 租屋
	Public Services [Postal Services, Police, Hospitals, Tourist Services, Public Transportation Services, Education, Community Safety, Garbage & Recycling] 大眾服務系統 [郵政、警察、醫療、觀光服務、大眾運輸系統、教育、社區巡守、清潔服務以及資源回收]

(b)設置Q&A機制

所有類型的網站都應設置Q&A機制，並預想使用客群所會發生的問題，以及解決問題的方式及建議。下圖為臺北捷運之官方網站，設有Q&A機制，適時反應民眾常見問題並給予解答。

營造國際生活環境規劃及輔導

The screenshot shows the Taipei Metro website interface. At the top, there is a navigation bar with the Metro logo and '台北捷運公司 Taipei' text. A search bar is located on the right. Below the navigation bar, there is a main banner for the '2017 Taipei World University Summer Universiade' with the slogan '展現熱情! 臺北動起來! For You · For Youth'. A sidebar on the left contains various menu items such as '關於我們', '如何搭車', '進出接駁', '溫馨服務', '公告資訊', '申請案件', '招商資訊', '捷運藝文', '政府資訊公開', and '企業社會責任'. Below the sidebar, there is a '票價及乘車時間' section with a search box. The main content area is titled '常見問答' (Common Questions) and features a red-bordered box containing the following text:

為何捷運車站部分月臺間隙過大?

基於捷運電聯車行駛時之動態包絡線(意指電聯車動態行駛與月臺間之安全間隙)安全考量，避免電聯車行駛時擦撞月臺造成行車意外，故須預留適當間距，若月臺位於曲線路段須再額外加大電聯車之行駛淨空，以維護行車安全。本公司在不影響列車行駛安全下，持續研議精進改善作為，針對間隙較大之處，完成加裝流線狀橡膠支撐墊之月臺間隙縮減改善工作，並藉由加強廣播及設置警示標誌提醒旅客留意月臺間隙，針對行動不便旅客亦請司機員及保全人員協助其上下車等措施，以避免發生旅客墮入月臺間隙之意外。

點閱: 10967 資料更新: 2017/4/7 16:13 資料檢視: 2017/4/7 16:13
資料維護: 臺北大眾捷運股份有限公司

圖4-7-11 臺北捷運公司官網

(4)緊急聯絡資訊、市民熱線是否清楚明顯

網站可以設定緊急聯絡資訊，此資訊為一客服聯絡電話，並提供中、英、日文服務，如市民熱線一般，快速解決外籍人士（本國籍人士亦可通用）所遭遇之緊急問題，如協助報警、醫療協助、迷路走失、溝通問題、護照遺失、反應問題等。

二、國際化事務常見問答

Q：國際化是否有單一標準？

A：國際化並無絕對的標準或程序，往往會因為國際化的主題、程度、目標以及外籍人士的觀點，還有掌握資源的多寡所影響，造成國際化成為一項需要量身打造的事務，並非一味的仿造其他城市就可以打造出國際化的環境。

Q：國際化的最低要求

A：國際化的最低要求是當外籍人士遇到緊急危難時，或急需求助時，能有適當的管道提供給他們需要的協助。如市民熱線增設外籍人士服務專區、警、消車輛加上英文字樣、救生設備(滅火器、AED等)雙語化、警告標示雙語化等。

Q：若要進行國際化，首要步驟為何？

A：建議各地方政府先找到國際化的主題，例如觀光國際化、行政國際化、交通轉運國際化等。接著再利用SWOT分析，找出目前的優勢條件、掌握的資源、面臨的問題或可能的挑戰、外在的競爭等。

Q：國際化的執行重點為何？

A：站在使用者的角度，根據國際化的主題去設想外籍人士優先需要了解、獲知的訊息及服務是什麼，還有外籍人士所會面臨的問題是什麼。

Q：國際化的主題訂定？

A：首先要先找到地方的特色為何，此特色不只侷限於觀光或食品等，各種產業之特色都可以成為國際化的主題。國際化主題也可以重複

營造國際生活環境規劃及輔導

或是多元並列，取決於資源掌握的多寡、政策的走向、外籍人士前來本地的目的等，來決定國際化主題的先後順序。

Q：國際化的優勢在哪？

A：國際化為了是吸引外籍人士前來，並且讓本地居民不用出國也可以體會到不同程度國際文化及生活，藉此吸引更多國內外人士前來當地，增加本地商機。

Q：如何增加國際競爭優勢？

A：國際化不可避免的就是競爭對手由國內鄉鎮縣市提升為全世界的城鎮，如何增加國際能見度成為了一項重要的課題，但是發展本地特色是增加國際能見度的不二法門。除了全球在地化以外，在地全球化亦是非常重要的事情，能夠將在地特色推向全世界，讓本地特色在國際化的過程中不失本土原味，增加國際獨特性，吸引外籍人前來，更讓本地居民產生自豪感，使人才留於本地。

Q：國際化需要參考的資料在哪取得？

A：可參考國發會「營造國際友善環境手冊」、「公共標示常用符碼設計」、「內部標示雙語詞彙」以及「地方機關學校英語標示常用慈會參考手冊」；台南市政府官方語言辦公室「願景啟航－台南市推動英語為第二官方語言工作紀實」。

Q：國際化是否需成立推動小組？

A：建議成立推動小組，可根據國際化主題採任務編組的推動小組，成員包含相關部門人員、外部專家學者、民間團體、在台外籍人士等，加強業務協調及資源整合。

Q：如何選取國際化範本城市？

A：選擇一個國際化程度優良的城市作為範本，是邁向國際化最快也是最容易的做法，但需要注意兩點：第一，切勿選擇以英語為母語的城市，因為那些城市所使用的語言已經是國際語言了，因此很多項目無另外再「國際化」。第二，不要一味的效仿範本城市，範本城市只是提供參考和建議，而非國際化的標準，發揚在地特色才是國際化的關鍵，能夠吸取他人經驗再融合自我的特色及優勢，才是國際化成功的法則。

第八節 輔導前後對照

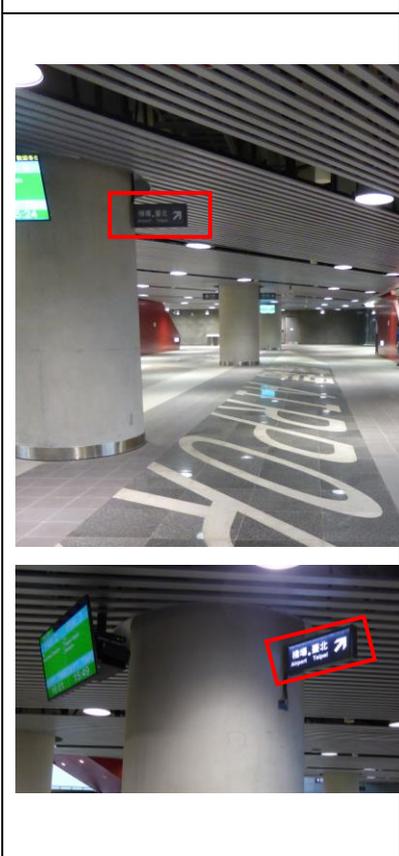
表4-8-1 輔導前後對照

一、交通

輔導前照片	建議	輔導後照片
桃園		
	<p>刪減語音中不必要的內容，減緩語音撥放速度。</p>	<p>輔導小組於3/31二度實地訪視，發現語音播放速度已減慢</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 1、加註說明卡種使用範圍。 2、統一改為智慧卡公司的標誌 3、簡化購卡流程，限定購票機只能賣出普通票及優待票。 4、其他特殊卡別須臨櫃購買。 	 <p>※購票機與詢問處僅售普通卡，無其他卡種販售。</p>

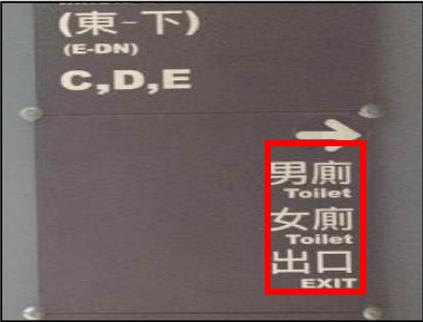
	<p>建議統一加註「您在本站」(you are here) 字樣。</p>	
	<p>站名背板顏色過深，站名不明顯。建議字體可改成白色。</p>	

營造國際生活環境規劃及輔導

	<p>增加資訊取閱區域確認車站周邊資訊之相關摺頁容易取得。如捷運路線介紹等資訊。</p>	
	<p>加大列車方向指示，原方位標示改為「台北(北上)／中壢(南下)」(Taipei, Northbound/ Zhongli, Southbound) 標示。</p>	

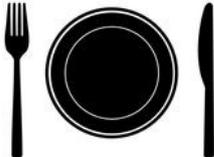
南庄		
	<ol style="list-style-type: none"> 1、 兩側都裝上跑馬燈。 2、 定期維護並更新訊息。 3、 公車動態加上英語標示。 	<p style="text-align: center;">尚未改善。</p>
	<p>站牌等候區應該清楚標示出景點及各線公車路線，且顯示公車行駛方向。</p>	<p style="text-align: center;">尚未改善。</p>
	<p>公車的前方顯示公車號碼。</p> <p>如圖中為5822仙山線 (Xianshan Route) - #5822</p>	<p style="text-align: center;">尚未改善。</p>

二、指標

輔導前照片	更改建議	輔導後照片
桃園		
	<p>改為 men's restroom 和ladies restroom</p>	<p>尚未改善。</p>
	<p>禮品店為gift shop， 或直接使用主場隊 名為名稱。餐食部可 用生動的字眼，如 「eat here」、 「Foodland」等。</p>	<p>尚未改善。</p>
	<p>修正為「Ticket Office」或「Booking Office」</p>	<p>尚未改善。</p>

第四章 輔導成果

	<p>「O」改為 「E」。</p>	<p>尚未改善。</p>
	<p>「Trash」即可 應修正為 「Row」</p>	<p>尚未改善。</p>
	<p>E-Down改為 (East- Down)，記者 席改為Press suit 或Press box。</p>	<p>尚未改善。</p>
	<p>第二類（混合形 式）：左邊為單 數，右邊為雙數， 英文字為區域。</p>	<p>尚未改善。</p>

南庄		
	<p>建議可以在路牌旁邊加上符碼，看起來更淺顯易懂，同時也美化路牌。例如：</p> <p>雅居樂民宿：</p>  <p>九龍鳳餐廳：</p> 	<p>尚未改善。</p>
	<p>檢視英文翻譯和拼字、文法及重複性。禁止捕魚用 No swimming / Fishing Prohibiting 擇一即可。</p>	<p>尚未改善。</p>

	<p>建議在旁邊加上英文翻譯或圖示。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 水深危險：deep water 2. 禁止垂釣，釣魚：No fishing 禁止戲水：No swimming 3. 蓬萊溪：Penglai River 	<p>尚未改善。</p>
	<p>建議加入英文翻譯，告示板可以做得更大更醒目一些。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 現在位置：You are here. 2. 停車場：Parking Lot 3. 七星宮：Qixing Temple 	<p>尚未改善。</p>

營造國際生活環境規劃及輔導

三、網路（已改善圖示如下）

<p>南庄鄉公所網站</p>	
<p>建議</p>	<p>建議鄉公所網站以國際慢城為亮點，可以在醒目的地方加上獲取國際慢城認證的訊息或Logo。</p>
	

第五章 研究建議與結論

第一節 政策推動時機成熟

根據2016年蔡英文總統提出國際接軌政策，訴求「臺灣必須走向世界，臺灣要與全球接軌」理念，以提升臺灣的國際形象地位、帶動臺灣為國際社會做出具體貢獻為具體政策目標，行政院客家委員會以落實蔡總統客家政見，打造「國家級臺三線客庄浪漫大道」，建構客家經濟政策新思路，做為政府國際化環境建置之具體措施。所謂天時、地利、人和，國際趨勢是謂天時，臺灣豐富人文及天然環境是謂地利，政府的決心與人民的支持是謂人和，在此大好時機與條件下，推動國際化環境建置以提升臺灣國際招商環境和吸引國際觀光客，一則促進臺灣經濟，二則提升臺灣國際形象，可謂我國國家發展重要方針。

我國自80年代（1991年）起，政府因開展國際貿易，促成經濟穩定成長後，帶動了國際之間的交流，外籍人士來台目的也從商務到觀光，開啟了臺灣社會國際化與國際人才的需求，政府因此啟動一連串的國際友善環境建設計畫及國際人才培育計畫，啟動提升臺灣國際環境的基礎建設，也提高在地產業的國際視野與擴展。近十年內來台觀光人士亦逐年提升，根據行政院統計來台外國籍人數從2014年991萬人次，2015年破1,043萬人次，至2016年更躍升到1,069萬人次，奠定臺灣發展國際觀光產業之路。

此外，我國觀光外匯收入從2008年之新臺幣1,871億元逐年成長至2014年之4,438億元，成長137%。2015年觀光外匯收入排名全球第24名（與103年排名相同），成長率達3.41%，不僅觀光產業獲利，包括餐廳、遊覽車、夜市、特產及百貨零售等周邊產業亦受惠。「國家級臺三線客庄浪漫大道」計畫整合沿線之桃園、新竹、苗栗與臺中等4縣市16鄉鎮共同行銷，並以德

國「羅曼蒂克大道」為學習對象，就增加國內觀光就業機會、觀光外匯收入與促進經濟發展為具體目標，政策明確具可行性。

第二節 推動國際化障礙

臺灣的人文與景觀逐漸受到國際媒體或社群網站的青睞，近年來爭相報導臺灣獨特的風情民俗與多元文化，除了美國CNN，英國BBC等國際性新聞媒體，知名財經新聞網站「Business Insider」評比臺灣為全球最具生活品質的國家榜首，英國權威旅遊指南「Rough Guides」評選臺灣為2017年全球前10大必訪的國家之一，這些國際知名社群網站媒體宣傳，有助行銷臺灣國際化觀光。回顧我歷年政府致力於吸引國際觀光客或國際投資來台計畫，包括2002年「觀光客倍增計畫」，2009年「觀光拔尖」領航方案，2011年「黃金十年國家願景」的友善國際政策等，以觀光產業為主軸的發展計畫，行銷臺灣觀光，讓國際觀光客體驗臺灣魅力，以促進臺灣觀光產業的發展與國際接軌；2015年國發會委託陳超明教授研究營造國際化環境計畫，開始著重地方政府推動國際化生活環境建置，提出由地方政府建置完整或專責單位，推廣地方政府國際化作為。政府推動國際化環境建置政策多年，然而當全面性檢視我國各縣市之國際化環境，少數資源相對充足之城市，例如臺北市，在雙語翻譯，路標指示牌，交通資訊，公務機關文件及網站，銀行、餐廳、飯店等友善外國人環境設施，與臺灣其他縣市比較，堪稱相對完善，但是如果與亞洲鄰近國家城市，如東京、首爾、香港、新加坡等相比，臺北市在國際化程度與國際化生活環境建置上，仍相對不足，不足之處主要在於生活環境中英語翻譯問題，和政府與企業對執行國際化政策的專業認知不足所致。此外，政府歷年許多國際化計畫並未針對各縣市之城市特色而量身訂製其國際

營造國際生活環境規劃及輔導

化計畫之施政重點，致使部分國際化政策未能發揮成效，有些縣市開始為自己城市定位，找出城市特色並規劃城市國際化發展目標，例如臺東縣，以運動、休閒、度假為其國際化重點項目，舉辦熱氣球節，衝浪比賽等國際性活動，成功吸引許多國際愛好運動人士到臺東，然而，由於經濟規模、人力編制與預算不足等限制，未能產生外溢效益，吸引更多外籍人士來臺東，並同時使周邊城市或主要都會城市受益。顯示地方城市觀光仍需由中央做整體政策規劃與資源合理分配，始可發揮整體效益。

我政府推動國際化政策成效未具全國性全面提升，主要原因之在於政策未能確實落實，歷年之研究團隊雖然提出許多可行之政策建議，但因為中央和地方未能有專責單位可延續政策推動與執行，致使許多國際化政策無疾而終。本輔導小組承接本委託計畫案，除了善盡為國家未來發展貢獻學術所長與責任外，更期許結合國家資源，包括大學課程設計與我國大學生和國際學生之社會資源，發揮大學「教師社群」集結志同道合之國內外教授共同研究與課程設計，與通識課程「服務學習」提供學生實用教學和服務社會之課程宗旨，並善用教育部提供給各大學之國際教育資源，邀集大學教授與學生共同執行本研究案，並提出「師生共同發現問題」、「研究團隊分析問題」、「學者專家與地方代表共同面對問題並解決問題」之三個層次與步驟，進行本研究計畫案，以提供府輔導點地方政府國際化環境建置之具體可行建議，並提供中央政府未來制定國際化環境政策之參考範本。

第三節 研究建議

一、發現問題

輔導小組經師生共同收集檢閱相關文件與資料，以建立團隊人員對輔導點的認識，例如「南庄鄉志」，了解南庄鄉的歷史與地方特有之人文風俗，以期輔導南庄以特有之多元文化作為吸引國際觀光客之訴求；桃園市的都市規劃藍圖與青埔地區的未來發展計畫等研讀討論，以期提供輔導點正確之城市發展定位，例如桃園航空城之未來規劃等相關國際參考經驗。輔導小組於文件檢閱中發現，2015年陳超明教授之營造國際化生活環境之研究計畫，著重於地方政府推國際化政策與國際化生活環境建置，研究團隊幾項發現包括：

- (一) 臺灣各地方政府缺少一個完整或專責的單位專責推動國際化政策，
- (二) 很多地方政府以城市外交作為國際化之工作目標，以建立地方政府首長跟國際城市往來的管道，進行城市行銷，以「走出去」(Outbound)為主，缺少吸引國際觀光客之行銷策略。
- (三) 地方縣市之交通或觀光景點路線規劃與英語翻譯缺少統一規劃，致使翻譯品質與內容有誤或不一致，造成國際人士旅行的困擾。

本輔導小組以去年之研究計畫為參考對照，期待延續前研究之精華，並予以落實，並檢視前研究成果是否可落實於不同型態之地方縣市。例如陳超明教授研究發現多數地方政府推動的城市外交，所發揮的觀光與投資效益僅止于大城市，其計畫即由此角度出發，以分析地方政府政策，設計符合具有觀光與投資部門之縣市政府才適用的國際化評量，在今年度的浪漫臺三線計畫中，沿線城市多為客家聚落，面臨鄉鎮人口外移與無經濟產能等問題，許多前研究之指標或建議方案，無法適用於此一新的國家發展政策計畫中。此次實踐大學輔導小組依據前研究所調查之地方政府國際化定位，由教師與學

營造國際生活環境規劃及輔導

生進行四至五次拜訪輔導點，以觀光客身分探訪輔導點，第一次發現問題後再與地方政府負責國際化工作項目之承辦人員或地方首長對話，再進行問題之交叉比對，實際了解地方政府推動國際化的需求和困難，秉持研究團隊師生共同發現問題，團隊分析問題，專家解決問題之輔導三步驟，完成研究輔導。

本研究強調輔導重點，係以地方**觀光或招商行銷**等宣傳為輔導重點，進行實地檢視與輔導，並以蔡英文總統所提出臺灣國際接軌政策，著重在國際化與在地化政策接軌為主要輔導架構，擬定本研究之輔導重點項目：

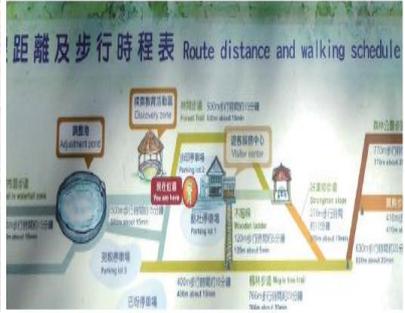
- (一) 制定輔導點之城市國際化定位
- (二) 輔導點國際化基礎環境設施檢視
- (三) 交通路線與觀光景點標誌雙語化
- (四) 英文網站檢視與輔導
- (五) 住宿與用餐（商家）環境雙語化
- (六) 雙語觀光地圖制定

本研究計畫將前研究計畫之指標概念融入實地輔導，與前研究計畫不同之處在於本次研究強調實地訪視與深度檢視，在實地進行訪視前，進行多次的讀書會與討論會，研擬輔導重點項目與文件閱讀，輔導小組於每一個輔導點分別進行至少四次實地訪談和檢視，兩次專家焦點座談和一次全國縣市政府代表座談，延續前研究的成果，累積前研究的經驗，實地走入輔導點，制定輔導點應用之參考文件資料，包括南庄老街觀光地圖、登山路線圖、餐廳菜單翻譯、民宿業者雙語情境對話、南庄套裝行程規劃、桃園伴手禮翻譯，桃捷售票系統外語翻譯，桃園國際棒球場雙語環境建置。輔導小組並找出輔

導點之問題，政府資料庫之建議資訊，與本團隊之專家建議等三種版本，針對各項輔導重點進行分析比較，以標示之國際符碼為例（如表5-2-1），實際地為輔導點提供國際化可用之國際化符碼或翻譯，以供輔導點參考。

表5-1-1 本計畫與前研究國際符碼對照

目前輔導點作法	國發會建議範本	本團隊建議範本
 <p>建議改為 men's restroom 和 ladies restroom。(桃園國際棒球場)</p>	 <p>大場域場所可運用立體符碼標示牌，各面向可視性高。</p>	
 <p>建議檢視英文翻譯和拼字、文法及重複性。(南庄蓬萊溪護魚步道)</p>	 <p>具整合性符碼標示牌。(臺北市政府工務公園路燈工程處)</p>	

目前輔導點作法	國發會建議範本	本團隊建議範本
 <p>建議加入英文翻譯，告示板可以做得更大更醒目一些。 (南庄蓬萊溪護魚步道) 現在位置：You are here. 停車場：Parking Lot 七星宮：Qixing Temple</p>	 <p>以圖像化呈現，增加圖面與實體環境的對應性，並運用符碼標示設施所再位置，清楚容易辨識。並於路線圖下方圖示路線距離及步行時程表，提供遊客充分的旅遊資訊。(奧萬大森林遊樂區)</p>	
 <ol style="list-style-type: none"> 建議轉乘資訊僅顯示轉乘資訊，幾號出口有哪些路線的公車可供搭乘。 地點、地標另標於「出口資訊圖」即可，不用再標示於公車路線。(桃園捷運) 	 <p>捷運站設置路網圖及周遭環境地圖，提供地理位置及搭乘參考。</p>	 <p>(日本 JR)</p>  <p>(臺北捷運)</p>

本輔導小組針對輔導點所發現問題整理如下：

- (一) 預算不足：中央並無制定整體政策提供地方參考，資金提供也不足。
 - (二) 缺乏專責人員編制：地方政府因人力和資源有限，國際化項目承辦人員多是兼辦業務或委託替代役士兵代行之。
 - (三) 缺乏專職單位：許多縣市政府無國際化專職單位，甚至政府單位不清楚負責國際事務之單位為何，顯示政府部門間之橫向聯繫仍出現業務劃分不清問題，橫向溝通不良是中央政策無法落實的主要原因之一。
- 我國各縣市政府承辦國際化相關事務之單位如下圖表：

表5-1-2 國際化專職單位分類表

有國際專職單位	無國際專職單位
臺北市府（秘書處國際事務組）	新竹市政府、苗栗縣政府、
新北市政府（秘書處國際事務科）	彰化縣政府、南投縣政府、
桃園市政府（秘書處國際事務科）	雲林縣政府、嘉義市政府、
新竹縣政府（國際產業發展處）	嘉義縣政府、屏東縣政府、
臺中市政府（秘書處國際事務科）	花蓮縣政府、澎湖縣政府、
臺南市政府（新聞及國際關係處）	連江縣政府、金門縣政府
高雄市政府（秘書處國際事務科）	
臺東縣政府（國際發展及計畫處）	

營造國際生活環境規劃及輔導

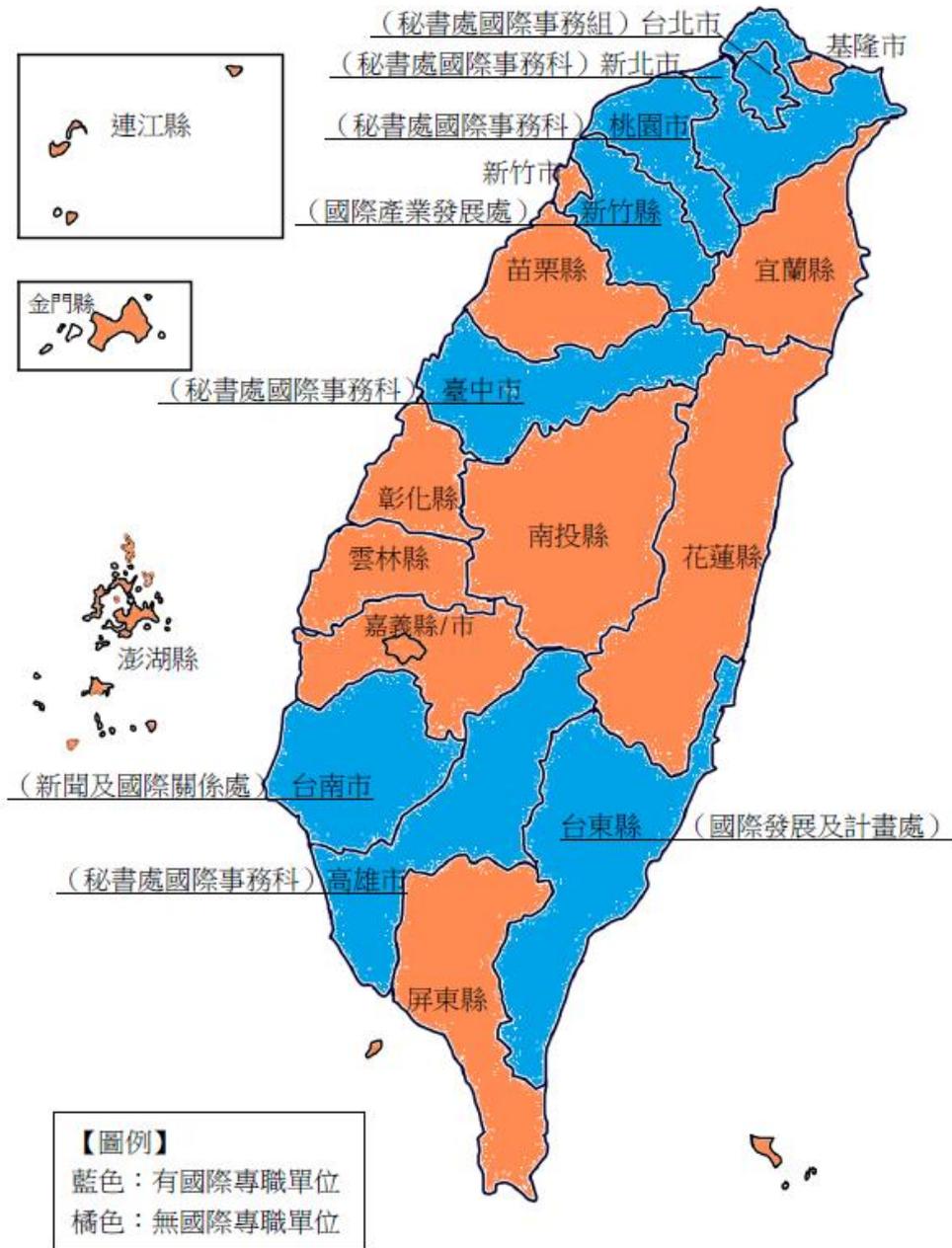


圖5-1-1 國際化專職單位分類圖

- (四) 欠缺經驗傳承：地方政府欲推動國際化政策時，往往不知從何著手，因為無相關經驗且資源有限，再加上不知如何從中央獲取國際化相關案例，以及執行國際化政策的流程。
- (五) 政策缺乏延續性：許多中央政府國際化政策因缺乏延續性，無法於期限內完成政策推動。
- (六) 英語翻譯凌亂：全國各縣市交通指示牌翻譯仍有漢語拼音和通用拼音兩種版本。

二、分析問題

上述問題經輔導小組邀集專家學者研商討論，共同抽絲剝繭逐一分析上述各項問題，以求尋求解決問題之客觀性。

- (一) 預算不足：中央政府編列預算項目並未有「營造國際化環境建置」之專項經費，故國際化之相關經費仍分別編列於各部會所提之所屬相關國際化工作項目中，當經費分配之地方時，因無直接對應之單位時而無法有固定編列經費可執行工作。
- (二) 缺乏專責人員編制：如同預算編列一般，當地方政府無相關對應單位時，則無法編制專責人員。
- (三) 欠缺經驗傳承：承於無專責人員，許多國際化業務無法由專人協助傳承，常因人員升遷或調度而無法延續工作，容易影響公務人員承接國際化相關工作之意願。
- (四) 政策缺乏延續性：該項問題歸納下列三點：
 - 1、中央或地方政府輪替時政策推動方向不一致。
 - 2、中央政府無整合性之全國性國際化策略，地方政府之國際化成效難以發揮成效。
 - 3、政府各部會間之橫向溝通未盡完善。
- (五) 英語翻譯凌亂：全國路牌中文譯音尚未整合，漢語拼音為全球通用拼音系統，但部分縣市地名仍採用通用拼音，許多地方政府因政治考量制定所屬之翻譯系統，中央政府宜凝聚共識，盡速完成整合全國性中文譯音。許多縣市將翻譯以外包翻譯社或是由替代役志工協助的方式，

進行路牌或景點標示翻譯，故經常出現字彙正確，文化意涵不正確之翻譯問題。

三、解決問題

輔導小組針對問題進行分析後，旋即再次邀集專家學者和全國各縣市政府代表，針對團隊發現問題進行簡報與問題討論，蒐集專家與代表之主觀和客觀建議後，研擬有關問題之解決建議方案如下：

- (一) 預算不足：良好且可行的國際化生活環境建置政策，需要仰賴政府與民間機構共同完成，政府又分為中央政府與地方政府，中央政府應評估各地方政府推動國際化之潛力和績效，制定更有效之編列預算、政策規劃，並針對執行預算之地方政府定期監督與檢視，地方政府應徵求民間單位贊助，政府以共同舉辦活動等創造雙贏模式與企業合作，開發更多資金來源。
- (二) 缺乏專責人員編制：當政府預算短缺時，人員編制不足的問題就會產生，為不影響國際化工作的推動，中央和地方政府應共同研議可行之彈性方案，招募人力持續推動工作。此次實踐大學輔導小組結合學校通識課程之「服務學習」課程，帶領本國與外國籍學生一起進行研究，與地方承辦單位對話，了解地方政府推動國際化的需求和困難，並提供地方政府完整的輔導建議和可行之政策執行範本，讓地政府在有限資源下，投入更實際的做法。
- (三) 欠缺經驗傳承：
 - 1、針對已有國際化專職單位之地方政府：各部門應有清楚的職責分配，並加強各部門間之橫向溝通。

營造國際生活環境規劃及輔導

- 2、針對無國際化專職單位之地方政府：可參照其他地方政府，建立國際化專責單位。
- 3、中央政府應輔導地方政府成立國際化專職單位，協助地方政府規劃國際化政策，並定期監督與檢視。地方政府則應負責執行中央政策，提供優質可行的國際化服務。如：建置符合國際標準交通標示和正確的英語翻譯、輔導並鼓勵餐廳與旅店業者配合政策、明確定位各縣市或鄉鎮的國際化重點發展項目，並找出地方特色。

(四) 政策缺乏延續性：政府輪替時應由交接團隊進行檢視各項執行中之政策，並提出許多政策中斷或改變的優缺點分析予繼任政府，以減少行政成本浪費。

(五) 英語翻譯凌亂：翻譯是門專業，須堅守信、達、雅之翻譯準則，許多縣市在進行翻譯工作時採外包翻譯社或替代役士兵進行此一專業工作。雙語環境建置的過程中，應有一套雙語翻譯準則提供各地方政府參考運用，如翻譯7C準則：Consistent（一致性）、Comprehensive（全面性）、Convenient（方便性）、Clear（清楚）、Concise（簡潔）、Contents（內容）、Correct（正確性）等方面著手規劃。並須由業務承辦人員，中英文造詣佳之翻譯專業人士進行第一次翻譯，求字意之正確性；再由外國籍專家（以英語為母語者）進行校對，以求文化意涵正確性；之後再由承辦人員與第一次翻譯專家共同檢視經校對後之用字，是否符合情境正確性，以期翻譯之正確與我國文化之深度與意涵，營造我國國際化生活環境之底蘊。

第四節 輔導計畫與前計畫比較

本計畫分成理論與體系建構及實地操作兩項。前者主要是建立受輔導點的國際生活環境指標體系，並研析配套營造國際生活環境推動策略；後者則從國際生活環境體系出發，以2015年度國家發展委員會完成「建構國際生活環境調查及輔導機制」研究案成果之標準作業流程為規範進行實作，檢視政府機關雙語文件、英文網站及四場次實地輔導（包含實踐大學本國學生與外國學生實地訪視）。

（一）「建構國際生活環境調查及輔導機制」委託研究案標準作業流程手冊檢視與修正

實踐大學輔導小組根據需求書計畫目標，檢視104年「建構國際生活環境調查及輔導機制」研究案調查結案之標準手冊。上述手冊分為理論篇與實務篇，主要為協助檢視地方政府各項軟硬體建設與服務，達到生活環境國際化標準，並完成國際化友善環境之建置。輔導小組透過召開相關會議與實地檢視方式，檢視地方政府對於國際化建置與服務評估手冊機制，檢視結果發現本計畫之兩輔導點不知道或不了解該手冊內容與手冊指標運用。並發現上述手冊是以中央政府為思考中心，著重在上對下公國際化政策執行。

實踐大學輔導小組認為，該手冊足以提供縣市政府國際化需求發展基本模式之思維規模和運作，可供地方首長或專責單位在擬定國際化短、中以及長期政策之依據，提供中央政府國際化政策資源挹注模式。104年度建構國際生活環境調查及輔導機制共分為六冊：包括「地方政府國際化推動小組組織與運作手冊」、「地方政府國際化環境建置與服務評估手冊」、「地方政府雙語標示標準作業手冊」、「地方政府單位與公務人員語言管理手冊」、「地方政府網頁國際化標準作業手冊」與「地方政府及民間企業英語人才培

營造國際生活環境規劃及輔導

訓手冊」。輔導小組建議手冊分為國際化政策以及人才培養，環境實務操作兩個層面的參考資料，以利縣市政府制定政策。

其中「地方政府國際化推動小組組織與運作手冊」、「地方政府單位與公務人員語言管理手冊」與「地方政府及民間企業英語人才培訓手冊」，三冊之政策理論論述內容完整，本輔導小組檢視手冊並進行比對，手冊提供縣市政府規劃國際化藍圖的明確基本方針與提供縣市國際化願景，協助建立組織內部國際化標準作業流程，例如簽訂姐妹市文件等。

本輔導小組實地輔導發現，輔導小組發現手冊模式適用於桃園市，但卻無法運用於苗栗南庄，本輔導小組建議在國際化環境建置流程中，加入國內外知識物件盤點，提供鄉鎮級政府申請活動成功經驗，讓縣市或鄉鎮在進行需求分析後，更了解推動政策之目標。此外，手冊也提出長期國際化人才的培育，然而，縣市與鄉鎮所需國際化人才是當務之急，或許此手冊可結合外語替代役、英語志工或大學相關科系產學合作案。例如新竹縣智慧城市國際化即以外語替代役協助完成國際化的計畫。手冊的屬性為國際化長期規劃，地方首長與單位可以依此流程檢視所屬地方之國際化政策，手冊內國際化指標完整，不需大幅修正，但仍根據各地方之實際情況，例如需要有足夠人力或專責單位對於手冊指標逐一檢視，如實地運用手冊指標雙語化，更能實際反應外籍人士之國際化生活環境需求。中央及地方政府循序職行並配合人力資源到位，國際化生活環境建置始可達成預期目標。本輔導小組發現手冊能見度偏低，以兩輔導點為例，地方政府普遍不知道這些手冊的存在，實屬可惜。中央及地方政府可以多加宣導手冊，讓更多單位能善加利用此資源。

此外，「地方政府國際化環境建置與服務評估手冊」、「地方政府雙語標示標準作業手冊」與「地方政府網頁國際化標準作業手冊」之檢視，本輔

導小組著重在發現問題，並以實地訪視形式，發現手冊操作篇裡含有行政流程資源盤點與需求分析這兩個程序，經與輔導點承辦人員訪談發現，承辦人員更需要實際的作法，甚至足夠人力協助完成具體範本供他們使用，而不僅只提供建言或理論。本輔導小組在發現問題後，召集專家及顧問共同分析問題，對症下藥，提出解決問題之具體做法供地方政府使用。輔導小組認為手冊之路徑規劃、執行與考核，需透過在地化需求與實地輔導始能落實城市國際化需求，避免以中央的角度制定國際化政策。

針對「地方政府雙語標示標準作業手冊」內容檢視，輔導小組舉行專家座談發現，專家提出標示雙語翻譯實質建議，由手冊所提供雙語標示5C法則增加為7C法則，增加翻譯之文化意涵。輔導小組發現手冊提供正確的雙語符碼，但地方政府在觀光景點並無妥善使用手冊，致使景點標示出現符碼不一致的現象。手冊提供的符碼不完整，提供之參考符碼有限。鑒於此次實地輔導與雙語標示檢視，輔導小組認為此手冊可以提供地方政府國際化人力的替代方法，例如從當地大學外語系所或相關科系尋找翻譯人才，或從政府人才庫找尋專業翻譯人才，協助推動國際化政策。居住於臺灣多年之專業外籍顧問建議，地方政府可召集相關語言或翻譯專家，透過一至二次專家會議檢視與討論，解決無法顧及語譯的語言規範與文化內涵，提供業務單位正確和專業雙文件或符碼。

「地方政府網頁國際化標準作業手冊」提供完整建置英文網頁的架構，但是鄉鎮或縣市政府對於英文網頁的認仍處於傳統政令宣導的資訊提供者，手冊所能夠發揮的效應可能有限。另外，此手冊也指出網頁需建立在「使用者為導向」的功能，但輔導小組四次實地訪視後，發現地方政府官方網站仍不具備英文，且雙語翻譯與觀光資訊也極缺乏。由於團隊外籍專家與本校學

營造國際生活環境規劃及輔導

生實地操作，發現網站內容缺少最新的Emergency Call、社群網站與QR Code的規劃，這些皆必須透過真實的操作，才能更了解該區域觀光亮點，進而建立實用的網站。本輔導小組協助輔導點苗栗南庄規劃一個以吸引外籍人觀光客需求的英文網頁，所以輔導小組認為在原手冊提供之網頁運作實務與網頁類型與架構，需與輔導點長官會議討論，增加輔導點具特色網頁定位。本計畫協助南庄增加活動行事曆、登山步道、民宿和餐廳英語情境對話、餐廳英語菜單翻譯等，建議南庄鄉公所規劃一日遊，吸引新竹科學園區外籍商務人士。

輔導小組檢視前計畫之手冊發現，中央政府在判定國際化政策工作之思維正確，方向清楚，而我國各縣市鄉鎮仍呈現「不夠國際化」之現象，輔導小組發現問題在於未能落實例年所規劃之政策。建議未來之國際化政策推動應著重於各項國際化政策的落實，以實地檢視發現問題、分析問題、檢視問題、解決問題之做法，提供地方政府具體之做法，少一點政策，多一點行動，落實國際化生活環境建置，全面提升台灣城市國際化程度。

(二) 105實踐輔導小組實地訪視與104年度標準作業流程修正

104年度建構國際生活環境調查及輔導機制共分為六冊：「地方政府國際化推動小組組織與運作手冊」、「地方政府國際化環境建置與服務評估手冊」、「地方政府雙語標示標準作業手冊」、「地方政府單位與公務人員語言管理手冊」、「地方政府網頁國際化標準作業手冊」與「地方政府及民間企業英語人才培訓手冊」。輔導小組建議手冊分為國際化政策以及人才培養，環境實務操作兩個層面的參考資料，以利縣市政府作出更明確的規劃。

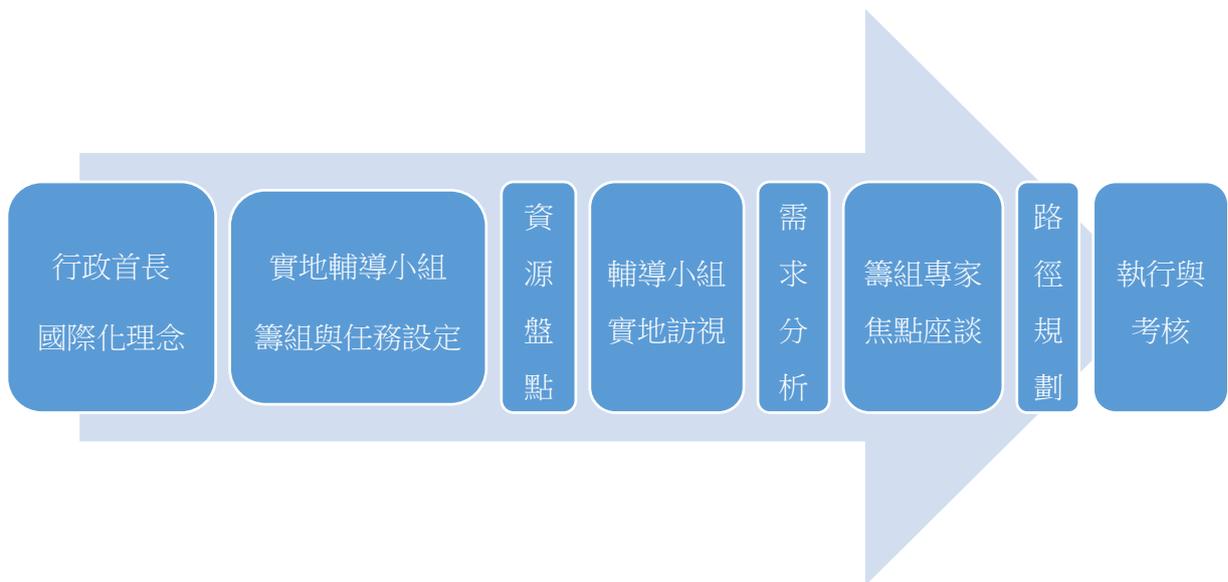
- (1) 「地方政府單位與公務人員語言管理手冊」非本計畫涵蓋內容，不予修正。
- (2) 「地方政府及民間企業英語人才培訓手冊」非本計畫涵蓋內容，不予修正。
- (3) 「地方政府國際化推動小組組織與運作手冊」非本計畫涵蓋內容，不予修正。
- (4) 「地方政府雙語標示標準作業手冊」，本輔導小組建議地方政府從原手冊提供之雙語建置 5C 原則，增加為 7C 原則(增加 Content 內容、Convenient 方便性兩項)。
- (5) 「地方政府國際化環境建置與服務評估手冊」，本輔導小組提供修正標準作業流程如下。

營造國際生活環境規劃及輔導

104年度「地方政府國際化環境建置與服務評估手冊」行政流程如下：



輔導小組檢視修正104年度「地方政府國際化環境建置與服務評估手冊」行政流程如下：



- (6) 104 年度建構國際生活環境調查及輔導機制中「地方政府網頁國際化標準作業手冊」，提供完整建置英文網頁的架構，本輔導小組建議網頁建置需增加「使用者為導向」的考量。

104 年度「地方政府網頁國際化標準作業手冊」網站流程圖如下：



輔導小組檢視修正104年度「地方政府網頁國際化標準作業手冊」網站
流程圖如下：



第五節 預期成效

研究計畫期末報告內容包括：

- (一) 期初與期中報告、闡述輔導範圍與內容、輔導執行情形及過程、輔導成效、改善意見及建議、輔導前後比較照片等，其中英文網站部分，提供參考範本，檢視地方政府具體呈現改善成效，並納入期末報告。
- (二) 輔導深化國際生活環境調查及輔導機制，檢討分析輔導主要重點縣市與其他縣市相關之基礎資料蒐集及建置建議（含診斷問題及建議）。
- (三) 依研究團隊實際輔導經驗，回饋修正該標準作業流程（SOP）與操作指南，使地方政府國際化生活環境更務實可行，提升實務參考價值。地方政府推國際化，大都沒一個完整或專責的單位，過去很多地方政府國際化，大概以兩個方式來進行：一是從事地方的城市外交，建立地方政府首長跟國際城市往來的管道，進行城市行銷；二是地方觀光或招商行銷等宣傳。前者大抵以走出去（Outbound）為主，後者則以帶入（Inbound）為主。未來可在各地方政府（縣市級）成立國際化生活環境建置推動小組或處室，以期有效落實我國計畫生活建置之政策。

第六節 國際化長期政策方向

- (一) 專責國際化小組編制：臺灣資源與預算有限，國際化定位需要以專業做法進行推廣，單一任務編組（至少由副市長以上職位擔任召集人），引進國際資源進行小組工作分配，例如臺北市花博與世大運，桃園矽谷國際招商等國際型活動的策略設定。地方政府需具有建置國際環境的長遠具體政策而非臨時性編組，由專責小組（Group-Project / Mission-Cooperation）統計地方最需要投入國際化資源的項目，例如國際觀光客等，研議設定地方政府年度國際化計畫，始能永續經營。
- (二) 國際化接軌任務小組：任何城市的國際化，除了在軟硬體環境的建置外，最重要的是建立國際化重點政策，例如透過國際姊妹城市的簽訂、國際招商活動、參與國際組織或任何國際文化與參展活動進行：
- 1、 國際姊妹城市的締結：透過姊妹城市的簽訂，不僅可以活絡地方政府與國際都會間的來往，促進觀光與商務活動。
 - 2、 國際招商與外資投資：國際招商主要著眼於外資直接投資，對於國際資金匯入，同時也需引進具有競爭力國際技白領，增加國際力與環境建構。此外，外商的引進，對於提昇本土企業的國際化與國際競爭力，都有強化作用。由於外商的引進，未來臺灣地方政府在生活環境與需求上，如食衣住行或教育資源的提供，更能落實國際化之作為。
 - 3、 國際化與當地文化活動接軌：提昇地方之國際能見度與國際視野，有助於地方政府推動國際生活環境。此外，透過國際文化活動與對外的參展活動，可以吸引更多國際友人或投資者進入地方，對於國際環境之需求，也具正面效應。

營造國際生活環境規劃及輔導

- 4、臺灣國際化朝向永續發展的概念：地方政府結合社區居民的國際化實際需求，進而思考解決方案，吸引國際化觀光、人才與國際接軌，以行動落實在地關懷，體驗當地社會人文精神。

第七節 研究建議：國際化環境建置問題與挑戰

臺灣國際化觀光具備優勢，政府在推動國際化政策亦不遺餘力，但是平心而論，臺灣社會仍然不具備國際化社會應有的環境建置，臺灣人的友善是臺灣推動國際化觀光的資產。然而，許多定居在臺灣多年的外國人士普遍認為在臺灣如果沒有臺灣的朋友是無法獨立生存的。臺灣的國際化環境是建立在臺灣人的熱情與友善，同時透露出臺灣的國際化生活環境建置仍然有所不足，政府在推動國際化生活環境時，常常忘了從外國人的角度思考，一個不會說中文，不了解臺灣文化的外國朋友，如果他沒有朋友或是不希望仰賴別人幫忙，他如何能完成在臺灣的一日生活？本研究團隊即以此思維為情境，構思如何達成一個營造國際化生活環境建置的研究計畫。研究過程中發現，臺灣全國上下對於臺灣社會推動國際化生活環境都抱以高度的支持，中央政府有目標，地方政府有期待，全國人民有意願，但是經過數個月的訪視與座談對話，上述許多針對國際化正面樂觀的態度，需要仰賴有效執行力、整合力、協調力的高效能政府決策者和專業之政策執行者共同達成。國際化生活環境建置的工作千頭萬緒，但是中央和地方之政策規劃，部會與部會之間的業務整合與溝通協調，是本研究發現做為改善我國國際化環境建置的第一要務，當政府決心以建設臺灣社會成為國際化社會為國家重大政策，國際化人才的培育才有意義。研究團隊針對未來政策推動建議如下：

- (一) 中央與地方政府政策統一：中央政府應要求地方政府制定國際化生活環境建置政策時，需參照國發會核定計畫之各項操作手冊，短期計畫

營造國際生活環境規劃及輔導

- 由網頁建置、雙語標示及英語翻譯等面向開始推動，系統化地推動各項國際化生活環境建置。（主辦單位：國發會，各地方政府）
- （二）落實研究成果：根據專家焦點座談會學者提供之意見，政府應延續英語服務標章之成果。例如往年研究曾經建置英語服務標章為研究成果將服務標章業務交由經濟部執行，當統籌或監督單位不明確則未能落實研究成果。（主辦單位：經濟部，國發會；協辦單位：各地方政府）
- （三）英語翻譯統一：根據專家焦點座談會學者提供之意見，政府應要求地方政府統一全國採用聯合國採行之漢語拼音。（主辦單位：教育部，國發會；協辦單位：各地方政府）
- （四）觀光景點標示採用統一符碼：包括交通路牌與旅遊景點之標示和符碼，應參照國發會核定研究案建議。臺灣好行等觀光巴士或地方公車需雙語化，英語翻譯並力求正確與統一。（主辦單位：交通部，國發會；協辦單位：各地方政府）
- （五）基礎環境設施建置：根據專家焦點座談會外籍顧問之意見，推動國際化事務之前，應先加強基礎環境的建設。有了良好的公共設施及環境，在推動各項雙語化設施也會更順暢。（主辦單位：中央政府；協辦單位：各地方政府）
- （六）桃園機場捷運各站之路線指示，售票機和英語翻譯由專家校對：地方政府翻譯經常以外包翻譯社或替代役士兵負責，出現許多單字正確，語意(文化)錯誤的現象，地方政府需交由團隊專責比對與檢視翻譯之可讀性，由外國人士實地走訪檢視。（主辦單位：桃園捷運公司，桃園市政府；協辦單位：國發會）
- （七）地方政府國際化資源補救措施；研究發現輔導點無法落實政策多為經費和人力不足，建議可與各大專院校相關系所教授和學生合作，以專

案形式進行局部國際化環境推動。本研究與實踐大學合作以服務學習課程形式，要求本國生和國際生一同參與研究，效果顯著。

（主辦單位：中央政府；協辦單位：各地方政府、各大專院校）

（八）政府組織的定位

各地方政府在推動國際化事務時，因為人力有限而導致推動的效率不彰，亦或是有置礙難行的狀況。建議各地方政府在推動國際化事務前可以先成立小組，成員包括內部職員、外部學者專家、相對應的機關人員（例如：推動青埔區的國際化事務，可以邀請桃園捷運公司的相關人員），也可以結合民力，期許發揮最大效益。（主辦單位：各地方政府；協辦單位：執行單位專責人員、學者專家）

第八節 結語

本研究團隊建議，政府未來推動國際化環境建置計畫，可參考國內其他縣市之國際化環境建置優良案例，作為經驗傳承及地方永續發展。其中包括臺南市政府推動之雙語化環境，印製大臺南計程車手指書並放置於車內，針對計程車熱門對話、交通及觀光景點提供中、英、日三語翻譯，減少計程車駕駛與外國遊客雙方雞同鴨講或比手劃腳之情形，更可提升計程車客運產業服務品質；訓練計程車司機具備英語能力，並經過檢測後在車內貼有「我說英語」(I speak English) 認證標章。臺北市成立雙語顧問團隊，審核所有英語相關翻譯文件，並討論最適宜的翻譯。並推動旅館服務人員英語訓練以及認證頒發。而台東縣觀光景點雙語建置完善，並舉辦許多國際化相關活動。

本研究計畫之兩個輔導點具備建置國際化生活環境之條件，除了中央政府訂定之國家發展政策涵蓋此二輔導點，包括「浪漫台三線」計畫涵蓋苗栗南庄，和「亞洲矽谷」計畫選定桃園市，提供此二輔導點良好時機。此外，苗栗南庄於2016年獲選為「國際慢城」，桃園為國際機場所在地又有招商優勢，都具備國際化發展特色，佔據了天時與地利。為落實本研究計畫之輔導建議，研究團隊建議南庄鄉公所可以與當地超商合作，在超商內放置本研究團隊協助設計之南庄旅遊地圖，提供外國觀光客取用，鄉公所應思考如何吸引外籍旅客之前，先決定好要吸引特定族群觀光客，例如在台旅居之外籍人士或是來台經商之商務人士，縮小範圍，並推動「體驗慢活」作為觀光主題，吸引特定族群之外國人士到訪。團隊專家指出，以南庄鄉之特性應鎖定的客群為在台生活的外籍人士為主，外來觀光客為輔，另外與新竹科學園區合作，推動園區一日或兩日遊，吸引外國商務人士於竹科洽公，安排赴南庄旅遊。桃園青埔作為國家門戶城市，宜更重視外語翻譯之適切性與正確性，以強化

外籍人士對臺灣第一印象之目標，邀集專業團隊打造國家大門作為政府國際化政策之首要任務。有對的政策，找到對的人，做對的事，則我政府多年推動的國際化國家發展政策之成效，則指日可待。

營造國際生活環境規劃及輔導

參考書目

參考書目

書籍資料

- 孔憲法、郭姿麟、陳志宏，「歐洲文化首都：這些年教我們的事」，遠流出版，臺北市，2014年1月27日。
- 行政院研究考核委員會，「地方機關學校英語標示-常用詞彙參考手冊」，行政院研究考核委員會，臺北市，2004。
- 行政院研究考核委員會，「營造英語生活環境-內部標示雙語詞彙」，行政院考核委員會，臺北市，2003。
- 苗栗縣南庄鄉公所，「南庄鄉志」，苗栗縣南庄鄉公所，苗栗縣，2009年11月。
- 國家發展委員會，「營造國際友善環境工作手冊」，國家發展委員會，臺北市，2015年1月。
- 臺南市政府第二官方語言專案辦公室，「願景啟航 臺南市推動英語為第二官方語言工作紀實」，臺南市政府，臺南市，2016年7月。
- 謝臥龍、王雅各、盧蕙馨、范麗娟、成虹飛、顧瑜君、吳天泰、蔡篤堅、魏惠娟、駱慧文，2004，「質性研究」，心理出版社，臺北市，2004年。
- 林于珊，2013，《韓國慢城發展現況研究》，會議論文，第二屆西太平洋韓語教育與韓國學國際學術會議，頁 381-397。
- 趙相弼，2008，〈國際慢城加入基本條件與地區發展意涵〉，《RegionInfo》，第 116 號，全南發展研究院
- 陳超明，「建構國際生活環境調查暨輔導機制期末報告書」，國家發展委員會，臺北市，2016年6月。
- 陳超明（2014）。語言管理。臺北市：聯經。陳超明（2014）。語言管理。臺北市：聯經。
- Bill Bramwell, Bernard Lane, “Tourism collaboration and partnerships politics practice and sustainability”, Channel View Publications, 2003.
- Peter Mason, “Tourism Impacts, Planning and Management : Edit 2”, Butterworth-Heinemann, 2003.

- World Tourism Organization, “Making Tourism more sustainable : A Guide for Policy Makers”, United Nations Environment Programme, 2005.
- Tylor, Peter (2007) , *Cities in Globalization*, Routledge, London.
- Michael Porter (2011) , *The Competitive Advantage of Nations with a Introduction*, Simon & Schuster, NY.
- Kasarda, John; Lindsay, Greg (2011) . *Aerotropolis : The Way We'll Live Next*. Farrar, Straus, and Giroux.

期刊論文

- 林于珊,「韓國慢城運動發展現況與地區居民對慢城之態度分析-以南楊州烏安慢城為例」, 政治大學, 碩士論文, 2015。
- 陳郁婷,「新加坡高等教育國際化」, 南台科技大學, 教育領導與評鑑研究所論文, 2010。
- 鄭中原,「國際化城市的語言服務環境建設思路」, 重慶工商大學, 學報社會科學版第 21 卷第 6 期
-
- 重慶工商大學管理學院—張偉、 400067

新聞及其他

- 香港旅遊發展局,「2015 / 2016 年報」, 香港旅遊發展局, 2016 ,
<http://www.discoverhongkong.com/tc/index.jsp>, 瀏覽日期: 2016 年 10 月。
- 自由時報,「2015 全球最佳旅遊城市 日本京都蟬聯冠軍」, 2016 ,
<http://news.ltn.com.tw/news/world/breakingnews/1373005>, 瀏覽日期: 2016 年 11 月。
- 曾宇良, 顏建賢,「日本鄉村地區產業觀光事業發展特質及其成功因素之探討 : 以食品製造業為例」農業推廣文彙 第 55 輯。
- 董思齊,「韓國仁川經濟區域的現況及問題點」,
<http://www.taiwanthinktank.org/>, 2014, 瀏覽日期: 2017 年 3 月
- 李常生,「新城市哲學『慢城』正興起」, 聯合報歐洲報, 2007 年 10 月 4 日。
- 楊鎮宇,「德國鄉村發展經驗交流」, 上下游 News&Market-愛地方, 2014 年 3 月。
- 看雜誌「臺灣慢城躍上國際」 華人希望 2016 年 5 月號 第 167 期。

營造國際生活環境規劃及輔導

- 楊長鎮、吳棟隆、王慶殷、許譽齡，「105 年度『考察德國羅曼蒂克大道歷史文化保存』報告」，公務出國報告資訊網，2017 年 1 月 6 日，file：///C：/Users/user/Desktop/C10503482_1.pdf，瀏覽日期：2017 年 2 月。
- “A code of conduct for tourism in holy land” Tourism Watch
- “Council of Europe”，European Institute of Cultural Route, [http：//culture-routes.net/](http://culture-routes.net/)
- Allan M. Williams, Gareth Shaw, “Internationalization and innovation in tourism” Annals of Tourism Research, volume 38, Issue 1， Pages 27–51， January 2011
- Jan-Emmanuel De Neve, Helliwell, Haifang Huang, Richard Layard, Jeffrey Sachs, Shun Wang, “United Nations”， World Happiness Report, 2012 [http：//worldhappiness.report](http://worldhappiness.report)
- Kasarda, John D, 3-D Aerotropolis Schematic with Airport City Center. [http：//www.aerotropolis.com/files/AerotropolisSchematicWithCore.jpg](http://www.aerotropolis.com/files/AerotropolisSchematicWithCore.jpg)
- Kasarda, John D.， “The Way Forward” Global Airport Cities， 2010. [http：//www.aerotropolis.com/files/GlobalAirportCities.pdf](http://www.aerotropolis.com/files/GlobalAirportCities.pdf)
- 國際慢城組織：[http：//www.cittaslow.net](http://www.cittaslow.net)
- 國際慢食組織：[http：//www.slowfood.com](http://www.slowfood.com)
- 韓國慢城協會：[http：//www.cittaslow.kr](http://www.cittaslow.kr)

附錄

附錄

營造國際生活環境規劃及輔導

附錄一、國際慢城認證

七大面向

- 1.能源及環境政策
- 2.基礎設施政策
- 3.城市市容及內涵
- 4.鼓勵當地生產及使用當地產品
- 5.熱情友好與社會關係
- 6.創造慢城自覺意識
- 7.合作夥伴關係

慢城認證八大公約

- 1.人口不超過5萬
- 2.致力於保護與維持純淨的自然環境
- 3.大力倡導與推行可持續發展的新的技術
- 4.培育本地文化，保護當地風俗習慣與文化資產
- 5.推行健康的飲食方式與生活方式
- 6.支持當地手工藝人與本地商業的發展
- 7.熱情接待外來客人
- 8.鼓勵積極參與公共活動，培養公民意識

72項指標

1.能源及環境政策

1.1空氣品質維護

1.2水品質維護

1.3居民飲用水消耗量

1.4垃圾分類回收

1.5工業及家庭堆肥

1.6污水淨化處理

1.7建築及公共系統的節能

1.8利用可再生資源下的公共能源生產

1.9視覺污染及交通噪音的減少

1.10公共光污染的減少

1.11居民家庭的電能消耗

1.12保存生物多樣性

2.基礎設施政策

2.1連接公共建築的高效自行車道

2.2自行車道長度及其與一般道路的比例

2.3與其他交通工具交會區自行車的停放處規劃

營造國際生活環境規劃及輔導

- 2.4推廣生態環保交通工具取代私家車
- 2.5無障礙空間
- 2.6針對家庭生活及懷孕婦女的支持政策
- 2.7醫療服務便利性
- 2.8永續性的產品銷售推廣
- 2.9到其他鄉鎮工作的通勤人數比率

3.城市市容及內涵

- 3.1都市居民計畫（未來改善計畫）
- 3.2鄉鎮容貌規劃（街道景觀、旅遊標誌、天線、城市景觀保存）
- 3.3市區栽植果樹、經濟作物
- 3.4生活機能（家務、托育、老人照護等）
- 3.5閒置空間利用
- 3.6利用資訊通訊技術發展與市民及旅客的互動式服務
- 3.7生態永續性建築服務窗口
- 3.8提供有線（光纖或無線）網路服務
- 3.9污染監控及降低污染（噪音、能源等）
- 3.10發展遠距辦公
- 3.11個人的永續性計畫推廣（如低耗能屋、節能建築等）

3.12提供可互相交流的社交活動（時間貨幣、免費單車計畫等）

3.13公共的永續性計畫推廣（如低耗能屋、建築）

3.14利用生產性植物及（或）果樹美化環境

3.15在地產品的行銷空間

3.16提升工作坊的保護／設置本地產地中心

3.17城市綠覆率

4.鼓勵當地生產及使用當地產品

4.1發展生態農業

4.2對手工及認證的工藝品製作之保護（認證、文化博物館等）

4.3增加工作技術和傳統工藝的價值

4.4提升農村地區的價值（提升居民服務的可近性）

4.5在社區的餐館盡可能使用本地食材（學校、餐廳等）

4.6風味教學及本地食材使用的推廣，在餐飲業及私人消費中盡可能使用有機食物

4.7當地文化活動價值的保護及提升

4.8旅館的供應量

4.9農業中禁止使用基因改造

4.10就農業用地重新規劃的執行計畫

5.熱情友好與社會關係

- 5.1友善度（人員培訓計畫、指示牌、適當的基礎設施及時間）
- 5.2營運商及貿易商意識的提升（提供商品、價格及關稅的透明度）
- 5.3「慢」行程的可得性（印刷品、網頁等）
- 5.4公民治理及參與
- 5.5對培訓師及管理人員和員工的關於慢城主題的常規訓練
- 5.6健康教育（針對肥胖、糖尿病等）
- 5.7對居民有系統且計畫性地提供慢城資訊及進行推廣
- 5.8公部門積極經營慢城的行政單位
- 5.9對國際慢城運動的支持
- 5.10在文宣頭版及網站中使用國際慢城徽標

6.創造慢城自覺意識

- 6.1消弭族群歧視或不平等
- 6.2民族聚居區
- 6.3身心障礙人士融入計畫
- 6.4兒童照顧
- 6.5青年現況
- 6.6貧困問題（中低收入人數及比率）

6.7社區協會

6.8多元文化融合

6.9政治參與

6.10社會住宅

6.11青年活動區域是否設置青年中心

7.合作夥伴關係

7.1支持國際慢城運動及活動

7.2與推廣慢食及自然傳統食物的組織合作

7.3與其他的城市交流慢城或慢食理念

附錄二、服務學習課程操作模式

實踐大學 Shih Chien University 苗栗南庄服務學習課程
(Miaoli Nanzhuang Service Learning Course)

課程設計 (Course Design) :

大修18學分服務學習課程，實施相關學術活動、班級經營、專業教學教室環境維護、愛校活動、社區服務等為內容。

It is 18 hours compulsory course (two semester) for freshman. It could be academic studies, class management, lab class learning, campus cleaning project and community service.

南庄鄉國際化計畫

Nanzhuang Township : Internationalization Project

Group 1 : 南庄地理、歷史與文化 Nanzhuang Geography, History and Culture、南庄國際慢城計畫資料蒐集 Nanzhuang Cittaslow

International Project-Data Collection for all Nanzhuang

Group 2 : 南庄老街與附近景點 Nanzhuang Old Street and nearby

Touristic landmarks、南庄旅遊路線與原住民節慶 Nanzhuang Travel

Routes & Aboriginal Festival、南庄公共交通與交通標示 Nanzhuang

Public Transportation and Traffic Signs Design

1. Tourist Plan & Event Calender
2. Trail Plan & Touristic Map
3. Questionnaire
4. Foreigner Survey

Group 3：南庄推薦商家與餐廳 Nanzhuang Recommended Hotel & Restaurant Translation) B&B or home-stay hotel)

1. Touristic Survey in Nanzhuang
2. English Version information
3. English Menu

Group 4 南庄英文網站 Nanzhuang English Website)

1. Exam Website, Review all Touristic Information..etc..

附錄三、第一次、第二次參與南庄訪視行程學生名單

學生姓名	學生姓名	學生姓名	學生姓名
本國籍學生			
廖○筠	余○璇	孫○璇	張○芮
朱○瑋	林○綦	劉○朵	溫○萱
張○穎	吳○儀	游○安	陳○傑
李○頤	宋○臻	李○毅	蔡○潔
林○儒	劉○	夏○寶	廖○音
郭○瑜	吳○儀	方○盛	陳○綦
金○辰	江○祥	高○捷	蔡○婷
呂○賢	朱○州	羅○慈	薛○
邱○顥	高○榮	陳○寧	李○如
曾○暄	莊○儀	陳○潔	宋○瑄
洪○婷	吳○軒	張○瑄	楊○菁
徐○萱	劉○韻	郭○昌	郭○君
廖○瑀	李○瑩	楊○任	陳○君
李○	陳○融	林○蔚	房○恩
游○安	謝○澄	劉○朵	周○樺
黃○為			
外國籍學生			
Sajben ○ (匈牙利)		Kramer ○ (馬紹爾群島)	
Szilagyi ○ (匈牙利)		Marcell ○ (匈牙利)	
張○藝 (馬來西亞)		Dario ○ (德國)	
○川光 (日本)		邱○學 (馬來西亞)	
Juan ○ Velandia (哥倫比亞)		Marcin ○ Smukowski (波蘭)	
Dmitrii ○ (俄羅斯)		陳○龜 (越南)	

附錄四、第三次參與南庄訪視行程學生名單

本國籍學生姓名
游○安
謝○澄
劉○朵
外國籍學生
Dario ○
Sajben ○
Szilagyι ○
Juan ○ Velandia
Marcin ○ Smukowski
Dmitrii ○

營造國際生活環境規劃及輔導

附錄五、第一次、第二次、第三次桃園訪視學生名單

第一次桃園訪視成員	
黃○為	陳○穎
周○樺	○川光（日籍）
第二次桃園訪視成員	
黃○為	陳○穎
周○樺	○川光（日籍）
Sajben ○（匈牙利籍）	Szilagyi ○（匈牙利籍）
第三次桃園訪視成員	
黃○為	陳○穎
周○樺	○川光（日籍）
邱○學（馬來西亞籍）	陳○龜（越南籍）

附錄六、「桃園青埔A17-19及A21車站實地訪視暨輔導討論」與會人員

董事長 劉坤億

副總經理 蒲鶴章

總務處 處長 彭聖錫

站務中心 主任 達奕光

票務課 課長 夏國泰

票務課 工程員 林保翔

站務中心 站務員 梁秩瑋

總務處 專員 陳苡萱

董事長秘書 賴鈺璇

國家發展委員會 賴韻林 專門委員

國家發展委員會 社會發展處 易文生 科長

國家發展委員會 社會發展處 郭素蓮 小姐

桃園研究發展考核委員會 綜合規劃組組長 宋嘉修 小姐

桃園研究發展考核委員會 綜合規劃組 連寶如 小姐

實踐大學 計畫主持人 郭壽旺 教授

實踐大學 協同主持人 吳穎錫 教授

實踐大學 研究助理 吳佳穎 小姐

實踐大學 研究助理 余昊 先生

附錄七、訪視問卷及要點調查範本

(一) 苗栗南庄問卷

<p>苗栗南庄國際化之旅</p> <p>(Miaoli Nanzhuang Internationalization Trip)</p>
姓名 (Name) _____ 學號 (ID Number) _____ Gender _____
—
Activity 1 :
1：南庄景點漂亮嗎？ (Is the Nanzhuang’s landmark beautiful?)
<input type="checkbox"/> 非常美 (Fantastic) <input type="checkbox"/> 美 (Beautiful) <input type="checkbox"/> 還好 (Ok) <input type="checkbox"/> 糟 (Bad) <input type="checkbox"/> 很糟 (Terrible)
2.你覺得南庄景點的哪裡最漂亮？
(Which part of Nanzhuang’s landmark do you think is the most beautiful?)

3.南庄景點有英文標示？
(Is there any English Description of Nanzhuang’s landmark?)
<input type="checkbox"/> 非常符合 (Strong Agree) <input type="checkbox"/> 符合 (Agree) <input type="checkbox"/> 還好 (Ok) <input type="checkbox"/> 不符合 (Disagree) <input type="checkbox"/> 非常不符合 (Strong Disagree)

4.需要英文導覽員嗎? (Do you need a English tour guild?)

需要 (Necessary) 不需要 (Unnecessary)

5.南庄環境如何? (How was the environment of Nanzhuang?)

非常好 (Great) 好 (Good) 還好 (Ok) 糟 (Bad) 很糟 (Terrible)

Activity 2 : Lunch Time

1 : 南庄餐廳熱炒好吃嗎? (Are the stir-fried delicious in Nanzhuang?)

非常好吃 (Super Delicious) 好吃 (Delicious) 還好 (Ok)
糟 (Bad) 很糟 (Terrible)

2 : 你喜歡吃什麼? (What do you like to eat?)

豬肉 (Pork) 魚肉 (Fish) 牛肉 (Beef) 都喜歡 (I Like all of Them)

3 : 需要有英文菜單? (Do you need English Menu?)

要 (Yes) 不需要 (No)

營造國際生活環境規劃及輔導

(二) 苗栗南庄輔導點訪察要點

國際生活環境規劃及輔導-南庄 檢核表回饋意見			
項目	問題	檢核情形	備註／說明
往南庄路上	沿路路標是否有英文指示？	否	在前往南庄的路上發現少有路標，可能一大段路程中只有一個小中文指示牌。會讓外國觀光客難以找到南庄所在地。
蓬萊生態園區	沿路路標是否有英文指示？	否	-
南庄老街	沿路路標是否有英文指示？	否	入口處招牌有些大招牌有，小指示牌幾乎沒有。當從桂花巷到南庄老街時，路上都沒指示牌，需詢問附近店家才得知。
	周邊標示、導覽手冊、網站資訊等是否有中英對照？	否	皆無。 接駁公車（臺灣好行）有電子時刻表，但無英文標示。
	店家服務人員是否會說英文？	否	-
春谷農場	周邊標示、導覽手冊、網站資訊等是否有中英對照？	否	民宿網站中大標題有英文，但內容皆無英文。民宿內英文指標較少。

	店家服務人員是否會說英文？	否	服務櫃台人員僅會簡單英文用語。
賽夏博物館	周邊標示、導覽手冊等是否有中英對照？	有	入口處及館內皆有英文標示，並有英文導覽手冊。
	店家服務人員是否會說英文？	否	無提供英文導覽服務。
向天湖	周邊標示、導覽手冊等是否有中英對照？	否	-

營造國際生活環境規劃及輔導

附錄八、第一次專家焦點座談會議紀錄

105 年「營造國際生活環境規劃及輔導」委託研究計畫專家焦點座談會

時間：2015 年 11 月 04 日 星期五 16：00-18：00

地點：實踐大學 校史館 L 棟（臺北市中山區大直街 70 號）

主辦單位：國家發展委員會

執行單位：實踐大學

與會專家學者：

- 陳超明 教授 講座教授（實踐大學）
- 李欣欣 教授（國立臺北商業大學 國際商務系）
- 邱柏耘 秘書（Foundation for Scholarly Exchange，Fulbright，Taiwan）
- Mr. Peter whittle 顧問（國發會專案顧問）
- Mr. Michael Fahey 律師顧問（博仲法律事務）
- Dr. Matthews Guy 助理教授（實踐大學）
- Mr. Jae Woong Youn 講師（實踐大學）

焦點座談專家意見一：

南庄優勢

- 1.單一聚落多元文化，擁有客家、原住民及閩南文化。
- 2.自然景觀及登山步道、健行步道。

- 3.氣候宜人，四季可以活動。
- 4.原住民傳統祭典。
- 5.鄉村風光，適合自行車及慢跑。
- 6.良好的生態環境，適合生態旅遊。
- 7.特色民宿，適合遠離都市塵囂，慢活生活。

南庄劣勢

- 1.缺乏網路及多媒體推廣行銷以及旅遊資訊。
- 2.當地旅遊特色及主打觀光景點不夠突出，缺乏整體行銷。
- 3.道路標示不清，缺乏明顯英文標示，或是英文拼音不一致。
- 4.缺乏旅遊地圖及導覽手冊或取得不易。
- 5.觀光景點及特色美食缺乏英文說明及標示。
- 6.大眾交通不夠普及，缺乏套裝行程。
- 7.夜間活動不足。
- 8.登山健行英文資訊及指標不足，無路線導覽。

營造國際生活環境規劃及輔導

焦點座談專家意見二：

以下為整併專家專家提出針對提升南庄觀光之具體建議

	建議	內容
1.	南庄老街或周遭景點 結合偶像劇行銷	吸引國內外片商前來南庄取景。
2.	搭配吉祥物推薦南庄 EX：侯硐-貓咪	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>桂花園會館吉祥物</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>苗栗縣政府吉祥物</p> </div> </div>

交通

	建議	內容
1.	規劃自行車步道	藉由台 1 線固有的「環島一號線」，以 124 縣道做為南庄支線，吸引外籍人士前往，欣賞沿途及山景風光。
2	民宿提供火車站接駁服務	建議民宿業者可以提供竹南火車站之接送服務，或是由民宿網站推薦「臺灣好行巴士」，於網站分享連結或是直接顯示臺灣好行-南庄線的班次列表。
3.	沿途區路標無英文標示、英文路標需翻譯一致、周遭景點缺乏路標及方向標示	統一翻譯之文字，加註於所有岔路及路途上。除了前往南庄的路尚需要加強外，前往週遭各地也需要加強。如向天湖、神仙谷等。
4.	臺灣好行巴士之建議	將臺灣好行巴士南庄線及各南庄支線之時刻表放置導覽手冊，並建議交通部增設車站於客運站。

觀光旅遊

	建議	內容
1.	製作旅遊地圖	缺乏當地旅遊地圖 可依據各賞花季節，旅行性質作為地圖路徑及觀光行程依據，可以規劃一份專屬南庄風情的旅遊地圖，並結合農業活動，讓旅客主動前往。
2.	設計旅遊 App	週邊 app，讓國內外旅客在來訪南庄前，就可以先了解南庄的歷史背景，並事先規劃好行程。App 更可以結合多項訊息，分享更多旅遊資訊及需要注意的事項。
3.	旅遊包裝行程	依賴不同的旅行性質，規劃不同的包裝行程，讓初次探訪的旅人可以快速瀏覽南庄及周遭鄉鎮景點，吸引旅人下次前來深度探訪。
4.	蓬萊溪生態園區及蓬萊溪護魚步道是否為同一地點	路圖標示不完整或是不清楚，有些地方寫蓬萊生態園區，有些又寫蓬萊溪護魚步道，容易使人混淆。
5.	蓬萊溪景點之導覽介紹	可以針對蓬萊溪護魚步道及周遭生態，製作步道路標、生態及環境的導覽介紹。
6.	桂花巷之英文指標 桂花巷特色或歷史古蹟需加強英文介紹	桂花巷無清楚之路標指示。桂花巷的特色名產，及歷史古蹟需加強外文介紹及說明。 Ex：洗衫坑、百年郵局、桂花釀等
7.	夜間活動	因入選國際慢城，又當地住戶生活簡樸傳統，入夜後普遍缺乏活動。針對外地旅客，可推薦夜間娛樂活動。 Ex：螢火蟲生態旅遊、觀星賞月、傳統點心

附錄九、第二次專家焦點會議記錄

106年「營造國際生活環境規劃及輔導」委託研究計畫專家焦點座談會

時間：106年2月13日（星期一）上午10時30分

地點：實踐大學 L棟三樓 博雅學堂

主席：計畫主持人 郭壽旺

出（列）席人員：

研究小組報告（略）

發言要點（依發言順序）

（一）李欣欣 教授（臺北商業大學）

- 1、英語服務標章為行政院核定「提升國人英語力建設計畫」重要工作項目。當時有參與其中，全台各地英語教師一同至臺灣各地旅館進行雙語環境檢視，並與服務人員實際對話，符合的旅館會給予認證標章。此項目極具經濟效益 所以最後沒有持續推動非常可惜。
- 2、針對國家行銷的部分，中央政府在政策方面應該有更長遠的計畫，並且持續地推動。東南亞地區即有優良的案例，例如馬來西亞、泰國及越南皆有推動觀光之標語。「Malaysia: Truly Asia」、「Thailand: Amazing Thailand」、「Vietnam: Time is Vietnam」。
- 3、國內應統一使用漢語拼音，但應從教育面開始著手，從小學課本中加入相關教材，增加國人對漢語拼音的了解。

(二) 易文生 科長 (國家發展委員會)

- 1、 「提升國人英語力建設計畫」期程至101年結束，英語服務標章102年於前述計畫結束後，移交由經濟部併入該部優良商店認證相關工作計畫，後續未持續落實推動確實可惜。國發會為行政院幕僚機關，所辦理的標章認證是屬於先導、示範性質，工作推動至成熟階段後，即應回歸部會的職掌分工，以英語服務標章認證而言，交由經濟部主政推動，該部再將包括衛生署有關醫療機構英語服務認證等整合進來，環境的營造才會更全面，本會將在相關會議場合，再協調整合部會落實規劃及執行。
- 2、 有關國家整體觀光行銷應具延續性之意見，請研究團隊歸納本案研究發現後，將政策建議納入期末報告，本會後續會將報告送請交通部參考，並追蹤政策建議研處情形。
- 3、 拼音方面，依97年行政院函頒修正之中文譯音使用原則，是統一採用漢語拼音。

(三) Mr. Jason Monte Higgins Chief English Advisor (Cruising World)

- 1、 基礎建設待改善，以西方人的角度，不論喜愛戶外活動與否，都認為從事戶外景點是一種健康／渡假生活型態。因此在提及各項雙語檢視之前，應先思考基本環境建設是否充足。例如海灘週邊是否有廁所，清楚的路線指引以及步道規劃。
- 2、 漢語拼音系統的統一非常重要，通用拼音外籍人士完全看不懂，造成很多困擾。
- 3、 臺灣有甚麼亮點特色，應該結合廣告行銷全世界，增加能見度。

(四) Dr. William Vocke Executive Director Foundation (Scholarly Exchange, Fulbright, Taiwan)

- 1、針對戶外活動的部分，以臺灣的地理條件，頗具發展潛力。例如衝浪、划船及海景。
- 2、針對雙語翻譯的部分，提出七個要點：Consistent (一致性)、Comprehensive (全面性)、Convenient (方便性)、Clear (清楚)、Concise (簡潔)、Contents (內容)、Correct (正確性)。
- 3、建議南庄鄉公所可以與便利超商合作，將旅遊觀光地圖放置在超商內，增加旅客的便利性，也帶動超商的商機。

(五) Mr. Ross Feingold Senior Advisor (US Attorney)

- 1、推動這個計畫案很棒，不過外籍旅客很難因為這個計畫案以及客家文化(南庄)而來臺灣，因此該鎖定哪個族群是很重要的。
- 2、漢語拼音系統是全球認證的系統，如果國內沒有統一化，很難吸引外籍人士。
- 3、日本跟韓國旅客較有機會接觸到臺灣電視劇或是明星的廣告等等，相較之下，歐美人士較少有機會接觸到相關資訊，因此美國有意願來臺灣觀光的人數相對少很多。
- 4、翻譯的正確性：進行雙語翻譯時，常常有直接中翻英的情況，導致外籍人士無法了解真正的意思。

(六) Mr. David Willson Chairman (Foundation for Talented Youth)

- 1、鎖定特定族群，縮小範圍。

- 2、縣市在推動國際化過程中，應為自己的縣市明確定位，找出吸引外籍人士的亮點特色。

(七) Peter Whittle (Consultant)

- 1、漢語拼音系統應該統一。近期中央政府又提出某些地方改為通用拼音系統，但消息後來很快被淡化掉，應該正視此問題。
- 2、國際化推動項目應以更長遠的目標持續進行，以免流於形式。
- 3、提出城市推動國際化案例：(1)臺南市政府 第二官方語言辦公室推動「雙語計程車」項目，培訓具備英語能力的司機，也製作雙語溝通板放置在車上，讓外籍人士可以輕鬆跟司機溝通。
(2)臺北市政府：成立雙語顧問團隊，檢視翻譯的適當性。
- 4、蔡總統於上週發表演說，提及會利用現有資源致力發展臺灣旅遊業，使其成為經濟的主要推動力。這是非常重要的，因為它提高了旅遊業與臺灣出口製造業同等水平的重要性，也意味著政府將為發展臺灣的旅遊基礎設施和景點分配更多的資金和努力，吸引來自世界各地的遊客前來臺灣。

營造國際生活環境規劃及輔導

附錄十、縣市代表座談會議紀錄

國家發展委員會「營造國際生活環境規劃及輔導」

縣市座談會議紀錄

會議時間：106年2月16日（四） 14：00-16：30

會議地點：實踐大學N棟B2團欣室

計畫主持人：實踐大學 郭國際長壽旺

出席人員：如簽到表

壹、主席致詞

歡迎各縣市代表與會，本次會議旨在探討「營造國際生活環境規劃及輔導」，希望藉此機會聆聽各縣市在執行國際化政策時的經驗與分享建議。

貳、人員介紹

一、人員介紹

1. 計畫主持人 郭壽旺
2. 國家發展委員會 邱承旭 專委
3. 國家發展委員會 易文生 科長

二、議程介紹

會議預計2小時，其中由計畫主持人做20分鐘的「營造國際生活環境規劃及輔導」研究成果報告，20分鐘報告新竹縣政府沈慧虹科長參與「2016 ICF 國際智慧城市」評比過程與經驗分享，最後30分鐘的議題討論，以及分享各縣市政府推動國際化的經驗。

本次座談會的目標在於邀集各地方政府代表，利用本次座談會將各縣市政府對於本次研究的建議納入研究成果報告。藉由本次座談會，請教各縣市政府推動國際化的經驗，以及執行過程分享。

本次會議榮幸邀請新竹縣政府沈慧虹科長蒞臨，分享新竹縣政府參與「2016 ICF國際智慧城市」的經驗及推廣在地特色的努力。

參、報告事項（摘要）

一、國家發展委員會「營造國際生活環境規劃及輔導」研究成果報告

1. 本次研究的最大原因是為因應國際化的趨勢，城市國際化已成為國家經濟發展的重要指標。
2. 政府為營造國際友善環境，自民國 91 年來，已累積相當多的國際化經驗，期望藉由本次研究再次檢視十多年來的國際化成果。
3. 本次研究選擇兩個地點來進行輔導，以延續原計畫的政策規畫及過去政府所推動的國際化政策。
4. 藉由本次研究結果，加強國家未來的國際競爭力。
5. 本次研究旨在「發現問題，分析問題，解決問題」，透過實踐大學的外籍學生資源，實地檢視輔導點，以使用者的角度，去提供政府發現問題，並透過專家學者分析問題，提出具體建議，解決問題。
6. 選定苗栗南庄為輔導點之一的主要因為該地區為觀光型城鎮，發展定位明確，且富有客家文化特色，符合浪漫臺三線國際觀光重點政策，期望透過此特點，讓南庄鄉成為研究及發展浪漫臺三線國際化的示範鄉鎮。除此之外，南庄鄉發展特色明確，觀光主打慢活、慢遊、慢食，並在輔導期間榮獲「國際慢城」的認證，因此期待藉由本計畫來帶動南

營造國際生活環境規劃及輔導

庄鄉的觀光，吸引外籍人士及經濟資源注入，並讓南庄成為國際化的標榜城市。本計畫將利用南庄鄉客家特色，推動文化、生態旅遊，並加強觀光行銷，輔導重點集中於交通、網站、旅遊摺頁三大主題。

7. 選定桃園青埔地區為輔導點之二的主要原因為該地聚落發展完善，且為臺灣工業產值第一的城市，並因優越的地理位置，南接新竹科技發展重鎮，北鄰大臺北都會地區，都市發展定位成為交通樞紐城市，因此期待藉由本計畫來檢視該地區之國際化方向與雙語化成果，提供成為未來交通樞紐城市發展藍圖。
8. 苗栗南庄定位為慢城，主打觀光對象為背包客，若國際觀光客前來，發現當地指標告示不明確，會大大影響外籍人士前來之意願，因此透過帶領外籍學生進行分組檢視，實地探訪基礎建設的問題所在。
9. 資源的挹注為各地方政府發展的要件，期望透過此研究讓地方政府確實向中央反映所需資源。
10. 交通部推出「臺灣好行」用以推動觀光產業，是否符合外籍旅客的需求，是否真正符合使用者的需要。舉例而言，近期臺北市所推出的紅色雙層觀光巴士，有外籍顧問提出巴士路線和捷運路線一致，不懂該巴士的主要目的到底為何？到底是為觀光？還是為交通接駁？
11. 青埔地區的輔導重點在與桃園市研考會討論後，建議放在桃園捷運，並提供本次研究相關協助。本次研究結果皆由使用者發現問題，並提出使用者的需求建議。很多自以為是的「細心」，反倒造成了外籍人士使用上的不便。

12. 輔導點之共同問題為國際符碼、雙語化、拼音系統、路線指標等應用方式。
13. 網站的首頁設計應該為使用者優先想知道的資訊，而非地方政府組織架構及地方首長訊息等。
14. 松島航空特區之相關網站介紹。
15. 南庄鄉「國際慢城」定位明顯，研究結果之建議為下：
16. 明確找出代表「慢活」的餐廳及民宿作為輔導對象，讓外籍觀光客體會出慢城的定義
17. 建置特色旅遊套裝行程，並透過學校之學生、系所、社團資源，去創造南庄的觀光資源，吸引更多資源的溢入
18. 推廣南庄觀光行程，吸引竹科及其他在台洽公、工作之外籍人士前來南庄休閒觀光。
19. 青埔地區資源較多，「交通樞紐城市」定位明確，研究結果之建議為盡快整合資源，統一硬體系統及國際規畫事項。
20. 第一次專家座談會結果建議南庄鄉可多利用吉祥物，或多媒體如偶像劇、微電影，來協助行銷當地特色。除此之外，可以建置一些當地活動、自行車步道、套裝行程、導覽地圖等，增加觀光價值。
21. 第二次專家座談會結果反映政策無延續性，很多事一做再做。再來就是臺灣的觀光標語是否明確，且易於各國際機場、入口城市等見到該觀光標語。再者就是翻譯系統的問題，長久以來一直令外籍人士頭痛。翻譯

營造國際生活環境規劃及輔導

需要有正確性、一統性、便利性。最後是異業結盟，統合各方資源，加深國際化程度，爭取外部資源。

22. 本次研究最終目的在於提供各縣市政府如何去落實營造國際友善環境，如何徹底解決長久以來一直存在的問題。

二、新竹縣政府參與「2016 ICF 國際智慧城市」評比過程與經驗分享

1. ICF，總部位於美國紐約，為非營利組織。作為推動智慧城市的智庫，該組織透過舉辦多場座談會及論壇，分享推動的經驗、方法及研究。並透過年度評比讓各城市來讓各城市可以相互交流學習推動的過程，並促進該城市產業發展。
2. 每年 6~9 月份徵求被評比的城市申請，10 月終旬公布「TOP21」大獲獎城市，並要求獲獎城市於一月終旬進一步繳交 ICF 所需之備審資料，並於二月初公布「TOP7」獲獎城市，6 月公布「TOP1」首獎城市。
3. ICF 已於本 106 年 2 月 9 日公布「TOP7」入圍城市，本次臺灣入圍城市有嘉義市及桃園市。
4. 感謝國家發展委員會提供外語替代役協助翻譯，修正文件。
5. ICF 以六項指標來評比城市，如下列
 - (1) 寬平連結：無線網路涵蓋範圍，以及使用便利性。
 - (2) 知識勞動力：當地的學術研究機構是否衝分發揮能力。
 - (3) 創新：推動成為智慧城市的過程，是否創新且符合使用者需求。
 - (4) 數位平等：亦稱為數位落差，如新竹科技園區微科技菁英匯集地，但五峰、尖石鄉的科技產品使用率偏低。新竹縣政府提供許多輔導人才及課程，協助偏鄉地區人民應用科技產品。
 - (5) 永續性：針對智慧化的政策，過去有做出何種努力，及執行那些項目。

(6) 行銷提倡：是否利用大型活動，提倡並行銷智慧化生活。

6. 公布時有發生錯誤，ICF 總部認為新竹縣為「城市／CITY」，因此公布名單上為「新竹市」，經過確定及核對，榮幸確認是為新竹縣獲獎。
7. 縣政府成立專案小組，並由縣長擔任招集人，共同迎接 ICF 來訪視察。
8. 除了縣政府單位，也必須結合整個新竹縣的產官學研醫，因此於每週四定期召開工作會議，規劃實地訪查行程；並於去年 2 月 25 召開「全力動員產官學研醫座談會」宣達合作及協助事項，凝聚各方共識。
9. 新竹市近年成立航空學院，拓展臺灣航空、航太科技產業。
10. 去年 ICF 評審來訪新竹，特別讓外語替代役成立為「口譯哥」來接待來訪評審。
11. 參訪新北市 2016 智慧城市展，並計畫參加 2017 智慧城市展。
12. 去年 4 月 14 日~15 日接待 ICF 主席來訪，並規劃大師座談會，邀請各產官學研醫代表與會。
13. ICF 於 6 月 13~17 公布評選結果，為此新竹縣政府帶領專業團隊前去 ICF 總部分享新竹特有的客家文化，增加國際能見度。

肆、 議題討論：城市推動國際化政策（依發言順序）

一、 郭壽旺 計畫主持人 引言

本次議題鎖定報告中的兩個輔導點，期望各縣市政府提供城市推動國際化政策的執行作法及經驗分享。

二、 郭壽旺 計畫主持人 提問

針對新竹縣「2016 ICF 國際智慧城市」在執行方面遇到什麼樣的困難？

三、 沈慧虹 科長 回應

過程相當艱辛，在評選過程中，縣政府同仁幾乎都在著手於相關事項。

營造國際生活環境規劃及輔導

特別是中央政府給予的資源很有限，若無結合民間資源，此計畫很難推動。

職稱的英文名稱在使用上常常有不適當的問題，是否可以將職稱的英文統一，集結成冊，尤其幾個較常締結姐妹市的國家。例如本次加拿大來訪，帶隊長官之職稱到底是為「市長」還是「縣長」?因此想另外請教計畫主持人，是否可以就職稱提出相關建議?國家發展委員會是否可於未來計畫加入常用國際職稱的雙語詞彙做為縣市政府參考?

四、 易文生 科長 回應

國發會早期建置的雙語詞彙資料庫，已轉移至教育部國教會，其資訊系統目前仍在運作，針對各縣市政府的疑問，可以向國教會反映，並請各縣市政府在考量各國文化及自身需求後，再使用最適宜的職稱翻譯。

對於地方政府較常接觸的國際長官職稱，是否可以列入計畫做為知識物件或是參考案例，可能要勞煩較有經驗的縣市政府提供相關資料，以供本次計畫統整納入報告，以利其他縣市政府參考，達到本次計畫的額外效益。

五、 郭壽旺 計畫主持人 回應

各職稱用法在不同國家及不同地區皆有不同的意義，重點在於來訪長官的職稱所代表的位階，長官位階的高低影響到會議位置的排序。建議未來可針對幾個較常互動的國家，將常用職稱整理成一個專題，來建置常用國際長官的職稱對照表，供大家參考。

該職稱所代表之職位是否可以進行決策也是考慮重點之一，這關係到相對應的接待長官及接待談話的內容、深度。若職稱使用不當，不僅會誤導談話內容，也會影響效能。舉例來說，如果談話結束後發現對方的職位不具決策權，會大幅降低政策推動的可能性。

六、高雄市政府代表 提問

1. 本次國際生活環境建置研究之預期成果，可提供對各縣市什麼樣的具體改善建議？
2. 國際化的定義、國際化的標準和國際化的參考對象規模均有不同，此研究範本城市的盤點及選擇是否有助於臺灣其他縣市參考？
3. 針對新竹縣「2016 ICF 國際智慧城市」，除了雙語化，獲獎(TOP7)的主要原因為何？
4. 針對新竹縣「2016 ICF 國際智慧城市」，得獎後資源的延續性？

營造國際生活環境規劃及輔導

七、 易文生 科長 回應

針對提問二回答如下：

本次研究為「營造國際生活環境規劃及輔導」計畫執行的第二年。於計畫開始第一年時，已聘請專家學者針對不同的指標進行建議及評估，不同的學者針對相同的指標皆產生不一樣的建議，時而幾乎無共識。

本次研究於今年度選定了不同型態的城市鄉鎮做為輔導對象，期望可以更明確的表現出國際化的定義-依據各縣市鄉鎮的型態，如生產型、觀光休閒型、國際交通型、複合類型都市等，為選定國際化的範本及符合各縣市鄉鎮國際化的定義。此輔導針對交通型及觀光型這兩大型態來研擬出具體可行的參考範本。苗栗南庄為觀光型之鄉鎮，期望透過此計畫，協助南庄鄉建置國際環境及基礎事項。青埔地區為國際交通型城市，且又做為亞洲矽谷的發展重鎮，因此，期望透過此計畫，明確提出該地區在發展新的交通、公共、住商建設時，要如何營造國際友善環境，讓外籍人士便於在該地生活。

針對提問一回應：

除委託專家學者給予各項國際化指標之實際建議外，還有通過問卷填答，提醒各縣市政府於發展國際化時，自行評估基礎事項是否滿足，期望各縣市政府可先由地方做起，充實自身不足之基礎事項，以便為國際化鋪路。

基礎事項諸如雙語指標、對外文件及資訊系統的雙語化等。為加強基礎事項之環境建置，國發會在先前的系列計畫中，已協助地方更新雙語標示、推動英語服務標章、建置外籍人士服務櫃檯，並協調人事行政局對公家單位行政人員之英文能力納入升遷評比，以及提供行政常用雙語字彙翻譯，甚至提供縣市「締結姊妹市意向書」的雙語參考範本等，期望透過此方式改善縣市政府國際化基礎事項。本

研究案方面，則是希望未來研究及輔導成果，能提供其他觀光休閒、國際交通類型城市營造國際友善環境參考。

八、郭壽旺 計畫主持人 回應

科長稍早已提出政策面方向的建議，本人我就僅提出本計畫所見之具體可行建議。

針對提問一、二回答如下：

苗栗南庄為觀光型之鄉鎮，建議以德國浪漫大道為國際化範本，目標是以單一國際觀光主題串聯多鄉鎮市發展觀光並提升經濟，剛好符合蔡總統所提出的浪漫臺三線政策。

青埔地區為交通型城市，建議以南韓松島為國際化範本，該市為仁川機場周遭之交通門戶城市。

除上述之兩項國際化範本，計畫另日本以京都為國際化範本，因為京都明確定位為「具日本文化的國際觀光城市」。該都市的國際化方向明確且有效，提供本計畫所需之具體國際化方式。

除此之外，期望透過本計畫提供各縣市政府所需的國際化資源該如何取得，以及參加國際活動的SOP、參與方式等。

國際化的定義因人而異，建議依據各縣市鄉鎮的特色及發展定位，選定適合的國際範本。例如縣市鄉鎮的類型-生產型、觀光休閒型、國際交通型、複合類型城市等，為選定適合範本的依據。

九、沈慧虹 科長 回應

針對提問三、四回答如下：

1. 民國 95 年時，臺北市已經得到 ICF「TOP1」首獎。
2. 新竹縣政府資金不如臺北市之 1%，人力資源不如臺北市之 20%。
3. 智慧城市的發展需要長期經營及持續推動，新竹縣長期推動過程中相當吃力。
4. 在地特色如何發揮，確切掌握 ICF 該年度的徵選主題為何？縣市條件是否符合徵選主題。
5. 前往五峰、尖石鄉教授 3C 產品應用方式，以及進行課後輔導及遠距教學。
6. 在新竹縣執行「智慧革命」後，如何延續、推廣政策及措施成為最大的課題。
7. 當地方政府參與國際活動，而需要更多資源時，中央卻無法提供足夠的資源給迫切需求的地方政府。
8. 分享多元的本地文化，並表現出傳承智慧生活，並結合創新傳統文化的作法，為本次獲得青睞的最佳事由。
9. 資源有限，民力無限。善加利用國內產官學研醫資源，持續新增及改善基礎建設，積極尋找並獲得國內公、私企業、法人等支持及資源，持續在推動智慧城市上做努力。

十、臺南市政府代表 提問

1. 如何與餐廳及民宿合作，推動國際化？與業者溝通有無問題？
2. 以鄉鎮為主題的 APP 實用性不大，也較無法吸引外籍人士下載，請教 APP 建置的必要性？
3. 除了主持人提到的住宿、餐廳、交通等面向，此計畫是否有其他業務範圍？

補充分享臺南市國際化政策推動經驗：

1. 國際化的標準每個城市定義都不盡相同，建議盡量不以英語為母語的城市作為國際化標準。
2. 建議可以直接帶領國際顧問實地走訪，了解外籍人士真正需要的是什麼。
3. 外籍人士對國際化要求並不會放很高，會比較注重緊急告示、求助方式、應急設備等急難基礎設施的國際化。

十一、郭壽旺 計畫主持人 回應

針對提問一回答如下：

1. 餐廳及民宿為本次計畫的輔導重點，透過當地政府引薦適合的民宿和餐廳。業者不是不想做，而是不知道如何著手。
2. 要業者突然會使用英語溝通是不可能的事，因此團隊從協助翻譯菜單、製作簡短對話翻譯著手，透過菜單及紙本幫助店家與外籍人士溝通。
3. 協助業者翻譯產品、伴手禮，且不只翻譯文字，而是翻譯文化及意境，這非常重要。
4. 我國翻譯時常只注重文字及文法上的正確性，而疏忽文化的正確性，外國顧問時常提醒翻譯工作是要注意文化的正確性。
5. 協助民宿業者瞭解本鄉鎮的特色及定位，依照其特色及定位規劃套裝行程或建議旅遊路線。

營造國際生活環境規劃及輔導

6. 國際化不僅是仿照英語為母語之大型都會，而是要針對自身的縣市鄉鎮定位，找出最適合的國際化範本，這也是為什麼要選擇京都作為本研究的知識物件。例如京都已明確定位為「具日本文化的國際觀光城市」，而南庄則為「具客家文化的國際慢城觀光城市」，因此特別具有參考價值。
7. 經過檢視當地民宿，發現該民宿缺乏旅遊建議及夜生活的規劃。本次研究結果明確建議當地民宿業者提供旅遊套裝行程，讓外國觀光客知道有哪些事可以做。
8. 當地業者完全不清楚該如何去做以及未來要發展的方向，但經過學生及專家學者建議後，當地業者就很清楚知道該如何進行營造國際友善環境。
9. 帶領社團及外籍學生實地走訪，了解如何加強國際化基礎建設，及讓當地業者確切了解消費者的需求。
10. 實踐大學最大的特色為實用型教學。未來希望與地方政府長期合作，確實檢視輔導點之國際友善環境營造是否有在推動及改善，讓政策得以延續。

針對提問二回答如下：

1. 建議是以交通性質為主題的 APP 為主要行銷方式，透過交通性質的 APP 來介紹沿線景點，並分享景點資訊連結，吸引外籍人士前來深入了解。
2. APP 的確是應該為中央該推動的政策，本計畫是期望地方政府了解到 APP 的行銷應用方式及為觀光所帶來的好處，並期望由地方政府向中央反映 APP 的需求，由政府推動建置統一的 APP 供外籍人士使用。
3. APP 應積極提供「緊急連絡電話」，且不僅是在於 APP 設計上，後端也需要外語人才 24 小時確實服務。

針對提問三回答如下：

1. 此次計畫根據輔導小組和國發會共同研議所選擇的城市，提供交通型及觀光型的兩個範本。除此之外也提供各國際化優良案例提供參考，各鄉鎮可依據其特色找出訂位，並加以包裝。
2. 礙於此次計畫的規模較小，預算上也有很大的限制，因此輔導小組目前只鎖定報告裡提及的交通、餐廳、民宿、網站等面向之業務。

十二、易文生 科長 補充回應

1. 國際化環境建置首要營造出友善環境，外籍人士才會有意願一再到訪或甚至留下，慢慢形成良性循環；另外，依據其他縣市的經驗，要創造外籍人士人流，必須要有誘因，建議可透過積極參與及舉辦國際活動，展現營造國際生活環境工作的效益，逐漸拓展民眾的國際視野，並搭配教育措施增加我國國際化的人才，累積與國際接軌的實力。
2. 為何挑選苗栗南庄，是期望該鄉鎮能成為浪漫臺三線國際生活環境營造的參考模式。而青埔主要是為亞洲·矽谷方案重點發展區域，同時也是重要的交通轉運節點，希望此發展中的城市，未來能具備國際友善環境。
3. 針對職稱的一致性，教育部國教會的網站可以線上查詢，不過考慮到職稱翻譯的精準度，還是建議自行斟酌，用字再做些微的調整。

伍、 問題與討論（依發言順序）

一、 郭素蓮 計畫案承辦人員 發言

1. 本 106 年將會繼續本計畫案，期望有需要檢視國際友善環境的縣市鄉鎮能積極表達需求。
2. 透過本次計畫，目標是藉以瞭解各縣市國際化時面臨的共同問題及提供具體政策建議，以及未來縣市鄉鎮在營造國際友善環境時，能有知識物件或本次計畫案例以供參考。
3. 針對 104 年度研究成果，透過本次研究再次檢視「標準作業流程」是否需改善。

二、 臺南市政府代表 分享

臺南市國際化實質作法分享：

1. 詢問是否有其他業者（除了餐廳及民宿業者外）參與本次研究？臺南市上次研究是以 2 家業者為研究對象，本次拓展至 9 家（餐廳、住宿、商家及醫療業者）。
2. 難以依據單一標準來進行國際化，須依據業者需求執行不同程度的雙語化。
3. 每個人都有不同的國際化觀點，但基礎設施、緊急告示雙語化及英語友善程度為國際化必須擁有的條件，也是臺南市統盤執行國際化的標準。
4. 帶領國外顧問實地考察，掌握外籍人士的需求及感受。

5. 請當地外籍業者主講及教導基礎英文及會話，並結合學校、學生資源，針對業者需求進行一對一外語教學，讓當地商家有感雙語化所帶來的好處，持續加強市民英語友善程度。。
6. ENGLISH FRIENDLY 餐廳，目標為 300 家以上。
7. 持續推動英語服務標章，鼓勵商家進行雙語化，目標為 50 家以上。

三、 易文生 科長 補充回應

1. 會在適當時機協調經濟部商業司落實英語服務標章認證的後續執行規劃。
2. 臺南市政府英語服務標章之優良評選標準可考量彙整成為知識物件。

四、 南投縣政府代表 詢問

1. 針對本次座談會，是否可提供一些接待外賓的建議及接待注意事項?
2. 針對新竹縣「2016 ICF 國際智慧城市」，外語接待資源何處取得?

五、 郭壽旺 計畫主持人 回應

針對提問一、

1. 利用學校資源，培育外語系所學生成為國際人才。
2. 要求學生針對來訪國家先行做研究，了解其文化。
3. 了解各國禮儀如何去做呈現（東方國家較為要求禮節）。
4. 了解對方來訪目的，切題談論，要回應對方的目的為接待宗旨，不然寧可不要接待。
5. 切勿馬虎，確實表現該有的禮節。

營造國際生活環境規劃及輔導

6. 給專程拜訪的貴賓一些特殊的回饋（如參訪照片或影片），讓對方留下美好回憶。

六、 沈科長（新竹縣政府） 回應

針對提問二，新竹市作法是直接外包廠商，政府接待人力不足。

七、 苗栗縣政府代表 詢問

1. 02/22-02/25 為國際慢城會議，將於苗栗縣舉辦。關於相關紙本文件，如導覽手冊，要如何翻譯「文化」。
2. 是否可提供實踐大學接待外賓議程三折頁作為接待參考。

八、 郭壽旺 計畫主持人 回應

1. 確保文化正確，而非僅只於文法正確。掌握翻譯的要素：信→達→雅。
2. 外語替代役相當優秀，但僅止於「語言」上的翻譯及解釋，文化的表達並不容易。
3. 把「雅」視為文學，束諸高閣，無法有效發揮文學系學生的翻譯功力，很可惜。

九、 邱承旭 專委（國家發展委員會） 結論

感謝本次計畫承辦小組，多次實地探訪輔導點並辦理本次座談，期望在時間和預算有限的情況下，藉此研究將相關措施推動經驗提供給各縣市政府營造國際生活環境參考，以期未來各縣市政府能在既有的基礎上，進一步提升環境友善度，累積國際接軌的軟實力。

附件十一、縣市座談會出席人員

編號	單位	來賓姓名
1	基隆市	蔡○霈
2	基隆市	游○玲
3	臺北市	吳○郁
4	新北市	鍾○萍
5	新北市	李○萱
6	桃園市	連○如
7	桃園市	許○琳
8	桃園市	熊○中
9	新竹市	吳○瑩
10	新竹縣	沈○虹
11	新竹縣	許○筑
12	苗栗縣	劉○萍
13	臺中市	張○緹
14	臺中市	陳○綢
15	臺中市	饒○丞
16	彰化縣	許○源
17	彰化縣	王○分
18	南投縣	林○鈴
19	嘉義市	謝○芬
20	臺南市	侯○蓉
21	臺南市	陳○吏
22	高雄市	黃○中
23	高雄市	李○宸
24	高雄市	莊○仁
25	屏東縣	何○怡
26	宜蘭縣	林○葳

營造國際生活環境規劃及輔導

編號	單位	來賓姓名
27	宜蘭縣	張○詠
28	宜蘭縣	劉○根
29	花蓮縣	陳○桓
30	花蓮縣	吳○組
31	花蓮縣	梁○嘉
32	金門縣	周○雄
33	金門縣	鄭○真
34	連江縣	曹○瑞
35	澎湖縣	蘇○芸
36	澎湖縣	林○伶

附件十二、縣市座談會簽到表

「營造國際生活環境規劃及輔導」縣市座談會
校內簽到表

單位	姓名	簽到
實踐大學 校長	陳振貴	
實踐大學 計畫主持人	郭壽旺	
實踐大學 協同主持人	吳穎錫	
實踐大學 研究助理	吳佳穎	
實踐大學 研究助理	余昊	

「營造國際生活環境規劃及輔導」縣市座談會
簽到表

	單位	來賓姓名	簽到
1.	基隆市	蔡旻霈	蔡旻霈
2.	基隆市	游淑玲	游淑玲
3.	台北市	吳蓓郁	
4.	新北市	鍾雅萍	鍾雅萍
5.	新北市	李映萱	李映萱
6.	桃園市	連寶如	連寶如
7.	桃園市	許佳琳	
8.	桃園市	熊啟中	
9.	新竹市	吳沛瑩	吳沛瑩
10.	新竹縣	沈慧虹	沈慧虹
11.	新竹縣	許雅筑	許雅筑
12.	苗栗縣	劉雅萍	劉雅萍
13.	台中市	張世緹	張世緹
14.	台中市	陳春綢	陳春綢
15.	彰化縣	許肇源	許肇源
16.	彰化縣	王思分	王思分
17.	南投縣	許肇源	許肇源
18.	南投縣	林秀鈴	林秀鈴

「營造國際生活環境規劃及輔導」縣市座談會
簽到表

	單位	來賓姓名	簽到
19.	嘉義市	謝雅芬	謝雅芬
20.	台南市	侯昭蓉	侯昭蓉
21.	台南市	陳俊吏	陳俊吏
22.	高雄市	黃義中	
23.	高雄市	李語宸	李語宸
24.	高雄市	莊博仁	莊博仁
25.	屏東縣	何靜怡	何靜怡
26.	宜蘭縣	林嘉葳	林嘉葳
27.	宜蘭縣	張博詠	張博詠
28.	宜蘭縣	劉樹根	
29.	花蓮縣	陳胤桓	陳胤桓
30.	花蓮縣	吳維組	吳維組
31.	花蓮縣	梁敏嘉	梁敏嘉
32.	金門縣	周瑞雄	周瑞雄
33.	金門縣	鄭婉真	鄭婉真
34.	連江縣	曹正瑞	曹正瑞
35.	澎湖縣	蘇佑芸	蘇佑芸
36.	澎湖縣	林妍伶	林妍伶

「營造國際生活環境規劃及輔導」縣市座談會
簽到表

	單位	來賓姓名	簽到
37.	苗栗縣	賴佳芬	賴佳芬
38.	苗栗縣政府	彭均媛	彭均媛
39.	高雄市政府	陳瑞蒂	陳瑞蒂
40.	臺中市政府	龔登輝	
41.			
42.			
43.			
44.			
45.			
46.			
47.			
48.			
49.			
50.			
51.			
52.			
53.			
54.			

營造國際生活環境規劃及輔導

附件十三、第一次專家座談會簽到表



「營造國際生活環境規劃及輔導」-焦點座談會
出席者名單簽到單(台北校區)

日期：105年11月04日(五)

時間：16:00

地點：校本部L棟二樓校史室

	出席者	簽名	備註
1	陳超明 實踐大學講座教授		
2	李欣欣 台北商業大學教授		
3	William Vocke Executive Director		(邱柏耘代理)
4	Michael Fahey Paralegal		
5	Peter Whittle Consultant		
6	郭壽旺 計畫主持人		
7	吳穎錫 協同主持人		
8	Matthews Guy		
9	Jae Woong Youn		
10			

附件十四、第二次專家座談會簽到表



「營造國際生活環境規劃及輔導」-專家座談會
出席者名單簽到單(台北校區)

日期：106年2月13日(一)

時間：10:30

地點：校本部 L 棟三樓 博雅講堂

	出席者	簽名
1	陳振貴 實踐大學 校長	
2	李欣欣 台北商業大學 教授	李欣欣
3	吳建河 新竹縣 國際事務科 科長	
4	William Vocke Executive Director	William Vocke
5	Peter Whittle Consultant	Peter Whittle
6	Tari Lee Sykes lecturer	
7	Jason Monte Higgins 台灣托福資源中心 顧問	Jason Monte Higgins
8	David Willson 全球青年天賦社會責任基金會 創辦人	David Willson
9	Ross Feingold 美國律師	Ross Feingold
10	郭壽旺 計畫主持人	郭壽旺
11	吳穎錫 協同主持人	吳穎錫
12	國發會社發處 科長	易文生

附件十五、南庄輔導點檢核表

2016/12/16 南庄訪視（蓬萊溪生態園區／民宿／餐廳）

Penglai River Ecological Park

Items	Yes or No
1. When you arrive at “Penglai River Ecology Park” station by Tourist Shuttle Bus , is there any road sign indicating how to get to the “Penglai River Fish Protection Trail”?	No
2. Are there any bilingual signs in the entrance or ticket office?	No (There wasn't any ticket office.)
3. Do they provide bilingual services and a tourism guide/audio guide?	No
4. Are there bilingual notices or warnings? (EX : Do not smoke here!)	Yes
5. Are there any bilingual explanation boards? Are they understandable?	Yes
6. Are all the trail's road signs bilingual? Are they understandable?	Almost all of the road signs are bilingual and understandable.
7. Is the maintenance of the trail in sound condition?	Yes
8. Are there public toilets and public trash cans on the “Penglai River Fish Protection Trail”?	No
9. Are the signs at the trail junctions bilingual and understandable?	No
10. Is the staff friendly?	No (There weren't any staffs.)
11. Is the pathway of the trail easy and safe to walk?	Yes

蓬萊溪生態園區

檢視項目	檢視結果
1. 搭乘臺灣好行下車後是否有路標指示如何前往蓬萊溪護魚步道	是
2. 入口售票處是否有雙語指示／有雙語服務人員	否
3. 導覽是否提供雙語服務	否
4. 園區內公告是否為雙語（例如：不要亂丟垃圾）	是
5. 園區內解說牌介紹是否為雙語且是否清楚	是
6. 步道路線是否標明清楚，以及是否雙語化	否 （清楚但非雙語）
7. 道路修復或養護狀況	是 （除風災）
8. 步道出入口是否有公廁	有
9. 步道出入口是否有公用垃圾桶	否
10. 岔路（周邊景點）標示是否清楚	否
11. 服務人員友善程度	否 （無工作人員）
12. 步道是否好走及安全	是

桂花園鄉村會館餐廳

檢視項目	檢視結果
1. 餐廳入口處是否有招牌	是（只有中文）
2. 餐廳入口處是否有國際符碼 （餐廳：餐具的圖案）	否
3. 餐廳是否提供英語菜單	否
4. 菜單上是否有圖片輔助	否
5. 服務人員是否會說英文	否
6. 廁所指標是否清楚	是（有使用符碼）
7. 菜色是否有特色	是 是
8. 餐廳環境是否乾淨整潔	是

Restaurant

Items	檢視項目
1. Is there a signboard in front of the entrance?	Yes (Only in Chinese)
2. Are there any international symbols in front of the entrance?	No
3. Does the restaurant offer an English menu?	No
4. Are there pictures on the menu?	No
5. Does the staff speak English?	No
6. Does the restroom guide have international symbols (pictures)?	Yes
7. Are the dishes special?	Yes
8. Are the surroundings of the restaurant clean and neat?	Yes

曲中居音樂民宿

檢視項目	檢視結果
1. 民宿入口處是否標示清楚	是（只有中文）
2. 民宿服務人員是否說英語	否（一點點）
3. 民宿環境是否整潔	是
4. 民宿是否有特色	是
5. 民宿是否提供接駁服務	否
6. 民宿有無提供套裝行程	否
7. 民宿內有無使用國際符碼	否

B&B

檢視項目	檢視結果
1. Is the entrance of the B&B marked clearly?	Yes (Only in Chinese)
2. Does the staff speak English?	No (Only a little bit)
3. Are the surroundings clean and neat?	Yes
4. Is the B&B special?	Yes (If you play instruments , you'll get a discount)
5. Does the B&B have a shuttle bus?	No
6. Does the B&B offer a package tour?	No
7. Are there any international symbols in the B&B?	No

南庄老街

檢視項目	檢視項目
南庄老街入口是否明確	是
路上有無清楚路線指引	否
商家有無英語菜單	否
商家有無會說英語的人員	否
接駁公車（臺灣好行）有無英文指引	否
南庄旅客中心的位置是否有清楚標示	否

Nanzhuang Old Street

Items	Yes/No
Is the entrance to the old street clearly marked?	Yes
Are there any guides for directions through the old street?	No
Do the product listings in the stores have English versions?	No
Does staff speak English?	No
Are the directions to get on the tourist shuttle bus clear enough?	No

春谷農場

檢視項目	檢視結果
1. 民宿入口處是否標示清楚	是（只有中文）
2. 民宿服務人員是否說英語	否（一點點）
3. 民宿環境是否整潔	是
4. 民宿是否有特色	是
5. 民宿是否提供接駁服務	否
6. 民宿有無提供套裝行程	否
7. 民宿內有無使用國際符碼	否

Guest House

Items	Yes/No
1. Is the entrance of the Guest House marked clearly?	Yes (Only in Chinese)
2. Does the staff speak English?	No (Only a little bit)
3. Are the surroundings clean and neat?	Yes
4. Is the Guest House special?	Yes (If you play instruments , you'll get a discount)
5. Does the Guest House have a shuttle bus?	No
6. Does the Guest House offer a package tour?	No
7. Are there any international symbols in the Guest House?	No

賽夏博物館

檢視項目	檢視結果
檢視入口處招牌有無英文標示	是
館內有無清楚路線標示	是
是否有英語導覽人員	否
館內展示有無中英對照	有

Say-Siyat Museum

檢視項目	檢視結果
Is there any English sign in front of the entrance?	Yes
Are there any signs to show the way to go?	Yes
Are there any staff members who speak English?	No
Do the exhibit signs have an English version?	Yes
Is there an audio guide in English?	No

附錄十六、輔導小組行事曆

輔導小組行事曆		
日期	工作項目	與會人員
9/5	1.開會討論苗栗參訪初稿內容以及相關窗口之聯絡 2.收集南庄相關新聞及旅遊景點 3.網站檢視	郭壽旺、吳穎錫教授、研究助理
9/8	1.收集桃園相關資料及新聞報導 2.開會討論桃園參訪報告內容 3.網站檢視	郭壽旺、吳穎錫教授、研究助理
9/14	1.開會討論輔導建議書 2.整理參訪輔導點後的相關資料 3.與苗栗南庄鄉公所接洽相關事宜	郭壽旺、吳穎錫教授、研究助理
9/21	1.播放南庄國際慢城相關影片及新聞 2.介紹南庄，講解此次南庄國際化計畫 3.南庄服務學習課程分組 4.協助學生分配各組工作	吳穎錫教授 研究助理、 服務學習課程學生(共54人)
9/26	1.檢視學生收集的資料 2.宣布下次上課前要繳交的作業 3.學生提出在蒐集資料過程中碰到的問題	吳穎錫教授 研究助理、服務學習課程學生

營造國際生活環境規劃及輔導

10/4	1.討論焦點座談會與會人員 2.討論焦點座談場地及時間	吳穎錫教授、研究助理
10/11	1.討論南庄參訪行程以及統計人數 2.製作問卷	吳穎錫教授、研究助理
10/12	1.討論焦點會議與會人員以及時間 2.南庄經費評估 3.桃園輔導地點確認	郭壽旺、吳穎錫教授、研究助理
10/13	1.協調專家座談會時間 2.討論座談會議程	吳穎錫教授、研究助理
10/17	1.南庄行前說明會 2.與外籍生說明南庄參訪計畫	吳穎錫教授、研究助理
10/21	1.實踐工作團隊帶領學生至南庄實地參訪	郭壽旺、吳穎錫教授、研究助理
10/22	2.實踐工作團隊與學生跟南庄鄉公所賴盛為鄉長進行意見交流	
10/24	1.整理南庄參訪相關資料 2.期中報告書撰寫及編排	吳穎錫教授、研究助理
10/31	1.期中報告書編排 2.期中報告書送件	吳穎錫教授、研究助理
11/2	1. 準備赴桃園討論的議程 2. 蒐集青埔相關資料,並統整與聯絡窗口確認與會時間	郭壽旺、吳穎錫教授、研究助理
11/3	1. 專家座談會與會人員名單確認 2. 準備簡報(專家座談會當天的報告) 3. 提醒專家學者座談會之時間地點 3. 製作座談會議程以及三摺頁	郭壽旺、吳穎錫教授、研究助理

11/4	<ol style="list-style-type: none"> 1. 採買接待貴賓之茶點 2. 製作桌牌 3. 場地佈置 4. 確認外賓抵達時間 	研究助理
11/7	<ol style="list-style-type: none"> 1. 期中報告送件(修正版) 	吳穎錫教授
11/8	<ol style="list-style-type: none"> 1. 安排南庄開會行程 2. 與南庄鄉公所吳課長確認開會時間 3. 與桃園市政府確認青埔國際棒球場參觀申請手續 	吳穎錫教授、 研究助理
11/10	<ol style="list-style-type: none"> 1. 討論 11/17 開會會議內容 2. 行前會議資料準備 	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理
11/17	<ol style="list-style-type: none"> 1. 實踐工作團隊至南庄鄉公所開會 	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理
11/21	<ol style="list-style-type: none"> 1. 與學生開會檢討菜單翻譯、南庄行事曆製作方向 2. 參考國外優良知識物件 	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理
12/12	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開會討論 12/16 至南庄實地訪視事宜 2. 確認外籍學生了解實地訪視之目標 	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理
12/26	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開會討論桃捷實地訪視後的問題，並討論解決方案 2. 製作 ppt 	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理

營造國際生活環境規劃及輔導

1/14	1. 開會討論 1/17 南庄開會事宜	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理
1/18	2. 開會討論 1/23 桃園青埔開會事宜	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理
2/6	1. 開會討論專家座談會事宜	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理
2/13	1. 開會討論縣市座談會事宜 聯繫各縣市政府並確認出席名單	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理
2/18	1. 縣市座談會會後意見整理 2. 期末報告初稿撰寫	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理
3/1	1. 期末報告初稿送印	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理
3/3	1. 修改期末報告格式及內容	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理
3/6	1. 繳交期末報告	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理
3/8	1. 討論報告書及增加內容	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理
3/13	1. 修改報告書及增加內容	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理

3/15	1. 討論審查會議簡報呈現方式	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理
3/29	1. 討論報告書之架構重整，檢視是否符合需求書之項目。	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理
4/6	1. 修改報告書，整理知識物件	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理
4/14	1. 報告書內容之修訂及送印	郭壽旺、吳穎錫 教授、研究助理

附錄十七、南庄第一次訪視會議議程

「營造國際生活環境規劃及輔導」－苗栗南庄會議議程

壹、會議時間

105年10月21日（五）下午3時00分至下午5時00分

貳、會議地點：苗栗南庄鄉公所與周邊觀光景點

參、會議計畫達成目標

- 一、瞭解苗栗南庄鄉國際化與推廣國際觀光需求
- 二、瞭解苗栗南庄鄉國際慢城際化如何符合國際觀光客需求
- 三、瞭解推薦民宿與餐廳相關業者英文需求
- 四、瞭解英文網站的建置與國際觀光英文需求

肆、與會成員

苗栗縣南庄鄉公所鄉長、吳科長、相關工作人員與郭壽旺工作團隊成員。

伍、討論議題

- 一、南庄鄉公所國際觀光資訊輔導與如何建立相關英文文件（文化、族群、自然景色、國際慢城）
- 二、觀光道路雙語標語檢視
- 三、食、衣、住、行與娛樂相關英文文件翻譯樣本或基本對話手冊
- 四、鄉公所英文網站建制與輔導與如何增加英文資訊 SOP

附錄十八、實踐大學「營造國際生活環境規劃及輔導」訪視

－苗栗南庄－

時間：中華民國105年10月22日（星期六）15時00分-16時30

地點：南庄桂花園鄉村會館、春谷農場

壹、實踐大學輔導小組承接與執行國家發展委員會105年「營造國際生活環境規劃及輔導」計畫案，此計畫配合政府國際接軌政策，此次「選定輔導點輔導、實踐大學輔導小組執行、國家發展委員會指導」的方式規劃苗栗南庄的國際生活環境，透過規劃具有國際觀光潛力的臺三線客家庄深度旅遊建設，打造對外籍人士友善的國際生活環境。故輔導小組希望藉由實地檢視其雙語化建置，提供相關建議。

貳、檢視項目

- 一、南庄桂花園鄉村會館－菜單雙語化檢視
- 二、南庄桂花園鄉村會館－路線指引
- 三、南庄桂花園鄉村會館－服務人員英語能力檢視
- 四、春谷農場－櫃檯服務人員英語能力檢視
- 五、春谷農場－民宿內路線指引

參、預期目標

輔導小組期望藉由本國籍與外籍學生共同實地訪視，找出問題並提供店家解決方案，同時也更加了解地方餐廳及民宿業者的需求。

營造國際生活環境規劃及輔導

肆、與會人員

吳穎錫	協同主持人	實踐大學
吳佳穎	研究助理	實踐大學
余昊	研究助理	實踐大學
黃宏為	學生	實踐大學
周怡樺	學生	實踐大學
陳思穎	學生	實踐大學
長谷川光	學生	實踐大學
Sajben Fanni	學生	實踐大學
Szilagyi Robert	學生	實踐大學
余康綸	運動設施科科員	體育局
蔡民根	職員	大桃猿育樂公司

附錄十九、南庄第三次訪視會議議程

實踐大學「營造國際生活環境規劃及輔導」計畫輔導綱要

— 苗栗南庄鄉實地訪視暨輔導 —

時間：中華民國105年1月17日（星期二）15時00分

地點：南庄鄉公所（苗栗縣南庄鄉大同路3號）

壹、計畫背景

實踐大學輔導小組執行國家發展委員會105年「營造國際生活環境規劃及輔導」計畫案，規劃及辦理苗栗南庄鄉國際化環境建置，輔導小組訂於1月17日進行前三次實地訪視盤點成果展示。

貳、輔導綱要

- 一、 苗栗南庄鄉賴鄉長盛為與郭計畫主持人壽旺討論輔導相關議題，請參閱附件二。
 - 1、 檢視學生 10 月 21、22 日實地訪視報告
 - 2、 提出12月16日外國學生實地檢視輔導行程
- 二、 討論實踐大學輔導小組南庄特色菜單。
- 三、 外籍學生實地檢視適合外籍人士登山旅遊路線。
- 四、 檢視台灣好行公車系統。
- 五、 討論實踐大學輔導小組 12 月既定行程。
- 六、 檢視蓬萊生態園區雙語環境建置

營造國際生活環境規劃及輔導

參、訪視人員

一、與會人員

易文生	科長	行政院國家發展委員會
郭素蓮	企劃師	行政院國家發展委員會
邱承旭	專門委員	行政院國家發展委員會
賴盛為	鄉長	南庄鄉公所
吳炯毅	科長	南庄鄉公所
郭壽旺	計畫主持人	實踐大學
吳穎錫	協同主持人	實踐大學
吳佳穎	研究助理	實踐大學
余昊	研究助理	實踐大學

二、12月16日活動時程

時間	行程
15:00-15:40	檢視實踐大學輔導小組成果報告
15:40-16:00	外籍生針對12/16當日實地訪視提出相關建議
16:00-1700	南庄鄉課長及鄉長與輔導小組討論輔導報告之修訂

附錄二十、南庄第四次訪視會議議程

實踐大學「營造國際生活環境規劃及輔導」計畫成果盤點報告

— 苗栗南庄 —

時間：中華民國106年1月17日（星期二）15:00-16:40

地點：苗栗南庄鄉公所（苗栗縣南庄鄉大同路3號）

壹、計畫重點及作為

實踐大學營造國際生活環境規劃及輔導小組承接行政院國家發展委員會105年「營造國際生活環境規劃及輔導」計畫案，落實政府「浪漫台三線」國際觀光政策，選定苗栗縣南庄鄉為輔導點，以推廣國際觀光為輔導重點。輔導小組盤點以苗栗南庄為輔導點，針對南庄國際化環境建置檢視並進行實地輔導，本小組已於10月20、10月21日、12月16日進行三次實地訪視，盤點問題並提供輔導建議。

貳、輔導成果（建議草案）

- 一、南庄地理、歷史、文化及國際慢城雙語簡介製作
- 二、交通標示雙語建置輔導(路牌、路標、台灣好行)
- 三、南庄特色菜單(團菜)翻譯
- 四、民宿雙語情境對話設計
- 五、南庄老街旅遊地圖製作
- 六、南庄英文網站輔導建置
- 七、套裝行程規劃輔導

營造國際生活環境規劃及輔導

八、南庄活動行事曆製作

參、會議議程

時間	行程	備註
15:00-15:10	長官致詞	國發會長官代表 賴盛為鄉長
15:10-15:25	實地輔導成果簡報與建議	計畫主持人 郭壽旺教授
15:25-16:00	問題討論	與會人員

肆、與會人員

易文生	科長	行政院國家發展委員會
郭素蓮	企劃師	行政院國家發展委員會
邱承旭	專門委員	行政院國家發展委員會
賴盛為	鄉長	南庄鄉公所
吳炯毅	科長	南庄鄉公所
郭壽旺	計畫主持人	實踐大學
吳穎錫	協同主持人	實踐大學
Tari Lee Sykes	教師	實踐大學
Jae Woong Youn	教師	實踐大學
吳佳穎	研究助理	實踐大學
余昊	研究助理	實踐大學

附錄二十一、桃園第一次訪視會議議程

桃園市政府團隊與實踐大學團隊執行會議

一、目的

因聯絡窗口人員的替換，輔導範圍有所變更，實踐大學「營造國際生活環境計畫」期許發揮最大效應，故規劃及辦理「桃園國際化初步輔導點規劃與地點討論」已達連結國際化、研究與產業之共同目標。

二、工作討論

將於桃園工作會議 11 月 03 日提出討論。

三、參加人員

計畫主持人、協同主持人、研究助理、桃園研考會邱主委、宋嘉修組長、連寶如組長、本國籍生及外籍生各兩名。

四、會議日期

訂於民國 105 年 11 月 03 日（四）。

五、會議地點

桃園研考會

六、討論項目

- 1、選定輔導地區
- 2、選定輔導範圍
- 3、選定實地訪視地點

附錄二十二、桃園第二次訪視議程

實踐大學「營造國際生活環境規劃及輔導」計畫成果盤點

—桃園青埔—

時間：中華民國105年11月18日（星期一）15時00分-16時30

地點：320桃園市中壢區領航北路一段一號

壹、實踐大學輔導小組承接與執行國家發展委員會105年「營造國際生活環境規劃及輔導」計畫案，此計劃配合政府國際接軌政策，以及桃園在交通區位、產業聚落、學研體系及人力資源上的卓越優勢，選定桃園青埔為輔導點。棒球為台灣最具代表的運動，又桃園國際棒球場鄰近桃園捷運A19站，外籍人士可以方便抵達，故輔導小組希望藉由實地檢視其雙語化建置，提供相關建議。

貳、檢視項目

六、桃園國際棒球場-交通標示

七、桃園國際棒球場-球場座位指引

八、桃園國際棒球場-館內動線指引

九、桃園國際棒球場-場內設施雙語化

參、預期目標

本次計畫案期望藉由此次雙語環境檢視，使桃園國際棒球場成為更加友善外籍人士的場所。

肆、與會人員

吳穎錫	協同主持人	實踐大學
吳佳穎	研究助理	實踐大學
余昊	研究助理	實踐大學
黃宏為	學生	實踐大學
周怡樺	學生	實踐大學
陳思穎	學生	實踐大學
長谷川光	學生	實踐大學
Sajben Fanni	學生	實踐大學
Szilagy Robert	學生	實踐大學
余康綸	運動設施科科員	體育局
蔡民根	職員	大桃猿育樂公司

附錄二十三、桃園第三次訪視

實踐大學「營造國際生活環境規劃及輔導」計畫會議議程

—桃園青埔A17-19及A21車站實地訪視暨輔導—

開會時間：中華民國105年12月15日（星期四）14時00分

開會地點：桃園捷運公司（桃園市大園區領航北路四段251號）

議程：

壹、報告事項

一、計畫背景

實踐大學輔導小組執行國家發展委員會105年「營造國際生活環境規劃及輔導」計畫案，規劃及辦理桃園青埔交通動線-桃捷A17-A19與A21轉運，輔導小組訂於12月15日進行實地訪視輔導。相關與會人員與參訪時程，請參閱附件一。

貳、討論事項

一、桃園捷運公司劉董事長坤億與郭計畫主持人壽旺討論，請參閱附件二。

1、A17-A19雙語標誌

2、A21轉運站雙語標誌

二、盤點與輔導青埔地區雙語交通動線。

三、桃園捷運系統站體參訪(A17-19、A21)。

四、桃園市政府英文資訊檢視輔導。

五、售票系統雙語檢視。

參、臨時動議

附件一：

一、與會人員

國家發展委員會 賴韻林 專門委員

國家發展委員會 社會發展處 易文生 科長

國家發展委員會 社會發展處 郭素蓮 小姐

桃園研究發展考核委員會 綜合規劃組組長 宋嘉修 小姐

桃園研究發展考核委員會 綜合規劃組 連寶如 小姐

實踐大學 計畫主持人 郭壽旺 教授

實踐大學 協同主持人 吳穎錫 教授

實踐大學 研究助理 吳佳穎 小姐

實踐大學 研究助理 余昊 先生

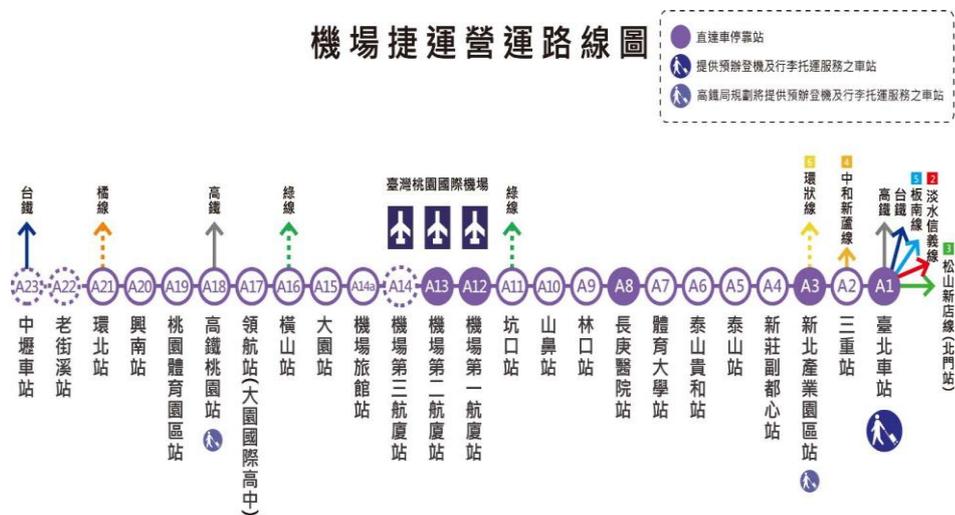
二、12月15日活動時程

時間	行程	地點
14:00-14:30	拜會劉董事長坤憶	桃園捷運公司 行政大樓108會議室
14:30-14:40	桃捷公司至A17站	

營造國際生活環境規劃及輔導

14:40-15:20	1. 檢視A17站雙語標誌 2. 檢視票務系統	A17站
15:20-15:30	A17至A18站	
15:30-16:00	檢視A18站雙語標誌	A18站
16:00-16:10	A18至A19站	
16:10-16:40	檢視A19站雙語標誌	A19站
16:40-17:00	A19至A21站	
17:00-17:30	檢視A21站雙語標誌	A21站

附件二：訪視站名



編號	中文站名	英文站名
A17	領航站 (大園國際高中)	Linghang (Dayuan International Senior High School)
A18	高鐵桃園站	HSR Taoyuan Station
A19	桃園體育園區站	Taoyuan Sports Park

附錄二十四、桃園第四次訪視會議議程

實踐大學「營造國際生活環境規劃及輔導」計畫成果盤點

—桃園青埔—

時間：中華民國106年1月23日（星期一）15時00分-16時30

地點：桃園市桃園區縣府路1號9樓

壹、計畫背景

實踐大學輔導小組承接與執行國家發展委員會105年「營造國際生活環境規劃及輔導」計畫案，此計劃配合政府國際接軌政策，以及桃園在交通區位、產業聚落、學研體系及人力資源上的卓越優勢，選定桃園青埔為輔導點。

輔導小組盤點此輔導點國際化環境建置並進行實地輔導，本小組已於11月03日、11月18日、12月15日進行前三次實地訪視，盤點問題並提供輔導建議。

貳、輔導點實地輔導與成果(與桃園研考會討論)

- 一、 桃園捷運站體及交通動線檢視
- 二、 桃園好禮—伴手禮文宣翻譯
- 三、 航空城英語網站檢視
- 四、 桃園市政府網站檢視
- 五、 桃園國際棒球場國際化環境建置檢視

參、與會人員

郭壽旺	計畫主持人	實踐大學
吳穎錫	協同主持人	實踐大學
吳佳穎	研究助理	實踐大學
余昊	研究助理	實踐大學

附錄二十五、德國羅曼蒂克大道－英文觀光文件

1、慕尼黑自行車租賃折頁

德國慕尼黑的腳踏車出租的三折頁不但提供了車型、租賃時間、價錢、出租地點，還提供套裝行程以及輪椅租賃服務。

CHILD SEATS € 6
COMFORT & STYLE
TANDEM 55€/DAY
FREE BASKETS!
TAG-A-LONG +12€ EXTRA
BABY TRAILERS!
KIDS 20" & 24" BIKES 22€/DAY
LADIES ELECTRA CRUIZES

Rent - A - Bike!

ALL DAY 18 €
10 € FOR THE 1ST HOUR
2 € PER HOUR AFTER
MAXIMUM CHARGE 18 €

Mike's Bike Tours and Rentals / Bus Bavaria Office
Including self-guided tour map
Inklusive Touren-Karte
Inclusivo pianta della città
Includio un Mapa de Itinerarios

Day Trips by Luxury Coach to Neuschwanstein Castle
Space is limited and advanced booking is highly recommended.
For more information or to book this tour, please visit our website.
www.mikesbiketours.com or www.bus-bavaria.com

We also rent Wheelchairs! 20 € / day

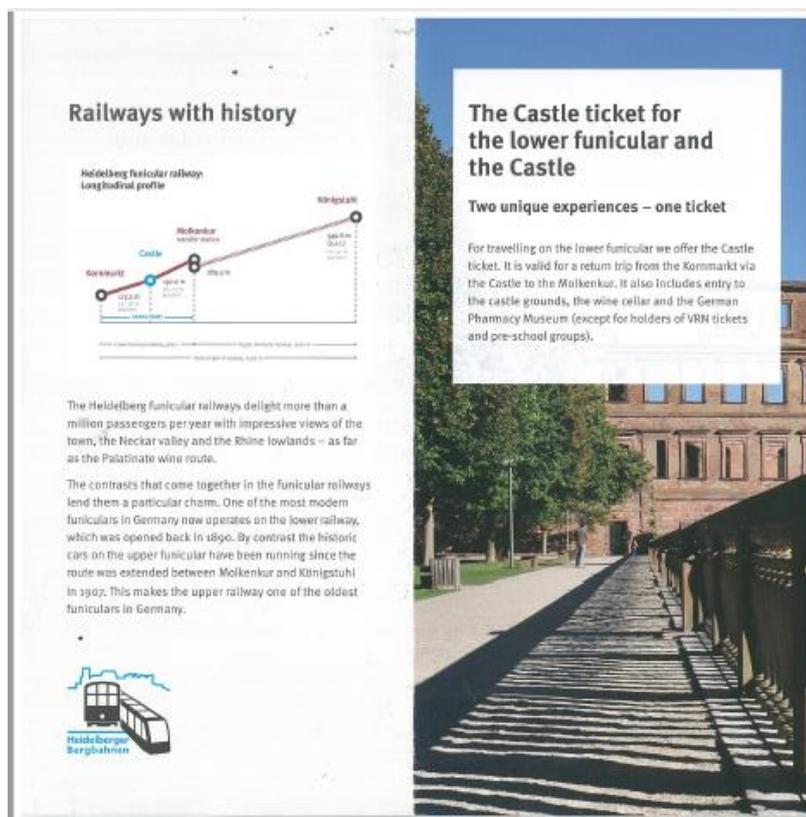
Mike's Bike Tours MUNICH EST. 1995

Main Bike Rental Location Address:
Thomas-Wimmer-Ring 16 (100m from Isartor)

Main Tour Office Address:
Bräuhausstr. 10 around the corner from the rear entrance of the Hofbrauhaus)
Telephone: +49 (0) 89 255 43 987 / +49 (0) 89 255 43 988
www.mikesbiketours.com/munich

2、德國海德堡纜車導覽手冊

一個良好的導覽手冊的涵蓋範圍除了營業時間及設施等基本介紹，也需加入歷史背景的說明，讓遊客可以更深入了解這個城市。觀光導覽手冊除了提供各類票卷介紹，提供旅客更多樣化的選擇外，更包含時刻表，提供旅客各班次時間，方便旅客掌握停留時間。



營造國際生活環境規劃及輔導

各類票卷介紹如下：

Castle ticket/Lower funicular Karenzamt - Castle - Heilbronn

(Includes entry to the castle grounds, the wine cellar and the German Pharmacy Museum (except for holders of VRN tickets and pre-school groups))

Single ticket	Single	Return
Adult	—	3.00 Euro
Concession	—	4.00 Euro

Kindergarten groups	Single	Return
Per person	1.50 Euro	2.00 Euro

Concession rules Castle ticket/Lower funicular
Since we are offering the Castle ticket in conjunction with the Staatliche Schlösser und Gärten Baden-Württemberg, concessionary rates for the Castle ticket are subject to the terms of Heidelberg Castle. These differ from the concessions on the other sections.

The following travel free of charge:

- > Children 5 years and under
- > Registered carers accompanying persons with disabilities
- > Holders of VRN tickets: MAXX-Ticket, Karte ab 60, Semesterticket, Rhein-Neckar-Ticket (does not include entry to the castle grounds, the wine cellar, the German Pharmacy Museum)
- > Holders of the Jedermann annual pass, the Jedermann monthly pass for the Greater Heidelberg fare zone (Wabe 125), as well as the Jobticket (does not include entry to the castle grounds, the wine cellar and the German Pharmacy Museum; these passengers can take four people with them free of charge on working days after 7 pm, as well as at weekends and on bank holidays)

The following travel at concessionary rates:

- > Children from 6 to 14 inclusive
- > School and university students (up to 28 years, with student ID)
- > Those doing a year of voluntary service (federal, welfare, military) (with ID)
- > Those with a 50+ degree of disability (with ID)
- > Local residents and employees with legitimate reasons to travel

Upper funicular railway Heilbronn-Königsstuhl

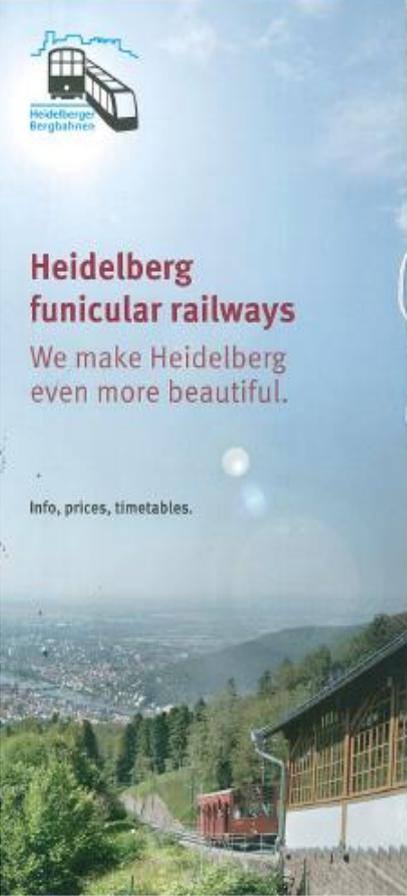
Single ticket	Single	Return
Adult	5.00 Euro	7.00 Euro
Concession	3.50 Euro	5.50 Euro

Groups	Single	Return
Groups of 10+	Per person	
Adult	4.50 Euro	6.50 Euro
Concession	3.00 Euro	5.00 Euro
Groups of 6+	Per person	
Adult	3.50 Euro	5.50 Euro
Concession	3.00 Euro	5.00 Euro
Groups of 120+	Per person	
Adult	3.50 Euro	5.00 Euro
Concession	3.00 Euro	5.00 Euro

Families	Single	Return
2 adults, 1 child	—	14.00 Euro
2 adults, 2 children	—	18.00 Euro
2 adults, 3 children	—	22.00 Euro
Each additional child	—	3.00 Euro

Pre-school groups	Single	Return
Per person	2.00 Euro	3.00 Euro

纜車時刻表如下：



Heidelberg funicular railways
We make Heidelberg even more beautiful.

Info, prices, timetables.

Valid: April 2016

Summer timetable

Up	First departure		Last departure
From Klenzmarkt	9:00 a.m.	Every 10 minutes	20:20 p.m.
To Castle	9:02 a.m.	Every 10 minutes	20:22 p.m.
From Castle	9:03 a.m.	Every 10 minutes	20:23 p.m.
To Molkencur	9:05 a.m.	Every 10 minutes	20:25 p.m.
From Molkencur	9:08 a.m.	Every 20 minutes	19:48 p.m.
To Klingstühl	9:17 a.m.	Every 20 minutes	19:57 p.m.

Down	First departure		Last departure
From Klingstühl	9:08 a.m.	Every 20 minutes	20:08 p.m.
To Molkencur	9:17 a.m.*	Every 20 minutes	20:27 p.m.
From Molkencur	9:00 a.m.	Every 10 minutes	20:20 p.m.
To Castle	9:02 a.m.	Every 10 minutes	20:22 p.m.
From Castle	9:03 a.m.	Every 10 minutes	20:23 p.m.
To Kornmarkt	9:05 a.m.	Every 10 minutes	20:25 p.m.

Winter timetable

Up	First departure		Last departure
From Kornmarkt	9:00 a.m.	Every 20 minutes	17:10 p.m.
To Castle	9:02 a.m.	Every 20 minutes	17:12 p.m.
From Castle	9:03 a.m.	Every 20 minutes	17:13 p.m.
To Molkencur	9:05 a.m.	Every 20 minutes	17:15 p.m.
From Molkencur	9:08 a.m.	Every 20 minutes	17:18 p.m.
To Klingstühl	9:17 a.m.	Every 20 minutes	17:27 p.m.

Down	First departure		Last departure
From Klingstühl	9:08 a.m.	Every 20 minutes	17:08 p.m.
To Molkencur	9:17 a.m.*	Every 20 minutes	17:37 p.m.
From Molkencur	9:00 a.m.	Every 10 minutes	17:00 p.m.
To Castle	9:02 a.m.	Every 10 minutes	17:02 p.m.
From Castle	9:03 a.m.	Every 10 minutes	17:03 p.m.
To Kornmarkt	9:05 a.m.	Every 10 minutes	17:05 p.m.

* Connection to the lower funicular: 9:20 a.m.

Ticket (journey including a change of route): approx. 2.00 Euro
 Starting dates of the summer and winter timetables: www.bergbahn-heidelberg.de

3、慕尼黑—City Segway Tours

建議地方政府可以和企業合作，降低政府行政成本及人力。

一項業務可以由多家公司承辦，讓消費者有更多樣化的選擇。

City Segway Tours

RESERVATIONS are **HIGHLY RECOMMENDED** as we often fill up and it's first come, first served. Please call or email us or book online.

Book online at www.FatTireTours.com/Munich or call us at (050) 23 88 87 98

OUR SHOP

MEETING POINT It's easy. With your back to the old city gate, walk to your right along the boulevard with the tram tracks (so away from McDonald's). After 50 meters along that road you will see our shop on the right-hand side in the courtyard of Karlsplatz 4.

All riders must have a valid driver's license. Tours run rain or shine except for extremely inclement weather. All prices include 19% VAT.

RESERVIERUNG Wir **EMPFEHLEN** im Voraus zu reservieren, da die Plätze schnell ausgebucht sind. Rufen Sie uns an oder buchen Sie online oder per Email.

Sie finden uns ganz einfach nahe Karlsplatz (Stachus). Mit Karlsru und Fußgängerzone im Rücken, gehen Sie nach rechts die Sonnenstrasse entlang. Nach 50 Metern finden Sie unseren Laden auf der rechten Seite im Innenhof vom Karlsplatz 4.

Alle Tourteilnehmer müssen im Besitz eines **gültigen Führerscheins** sein. Wir fahren bei jedem Wetter solange eine sichere Segwayfahrt gewährleistet ist. Alle Preise beinhalten 19% MwSt.

Fat Tire TOURS EST. 2014

GLIDE ON A SEGWAY! It's tons of fun and an unforgettable way to see the city.

SEGWAY, FERTIG, LOS! Geführte Touren – bequem durch die City.

Travelpoint Tours GmbH | Karlsplatz 4, 80335 München
City Segway Tours | Tel: +49 (0)89 23 88 87 98
Fat Tire Tours | Munich@FatTireTours.com

www.FatTireTours.com/Munich

4、主題旅遊－鎖定年輕族群製作的套裝行程

Tours for students and young people

NEW

39 Game of Stones – a history lesson with a difference

To a large extent, fantasy novels, films and series shape our impressions of the past. Is that all just made up or is there a hint of truth? How much is actually based on real events? Magic, sword fights, elves, dangerous plots and damsels in distress are truly a part of our local history! Let's look for traces of J. R. R. Tolkien, J. K. Rowling, G.R.R. Martin and Co in Heidelberg.

Duration: approx. 1.5 hours

Languages: German, English

Price School groups: German € 95, English € 105

Meeting point: Universitätsplatz (University Square), Lion fountain

Group size: 20 – 60 people, larger groups on request

Note: Age-appropriate tours for children, teenagers, adults and school groups between the ages of 9–13 and 14–19. Outdoor Castle tours or Old Town tours are also available.

40 Exciting journey of discovery through Heidelberg

Popular for years: tours for children and pupil. An exciting journey of discovery through the Old Town or the Castle. Bandits and bookworms, exciting and amusing stories await you in the Heidelberg Old Town. Have you ever been to a real Castle – with enormous walls, big tower, drawbridges and fascinating legends?

Duration: approx. 1.5 – 2 hours

Languages: German, English, French, Italian, Spanish, Danish, Finnish

Price school groups: € 95 German, € 105 other languages

Note: Suitable for children between the ages of 5 and 12.

NEW

41 Math-Olympics

Discover the scientific phenomena in architecture and topography. Unlock the secrets of many of our sights through estimation and calculation. We'll take a look in the tradesman's box of tricks used by medieval builders, coopers and cooks, discover what besiegers and defenders of the castle knew and didn't know. In this way, school students learn to apply mathematical and scientific knowledge to the solving of historical puzzles. The tour is designed to suit school pupils from all school types and all age groups.

Duration: approx. 1.5 – 2 hours

Languages: German, English, French

Price school groups: German € 95, other languages € 105

Meeting point: Marktplatz (Market Square), Herkules fountain

Group size: max. 20 people, larger groups on request

Note: Tours including a visit to the giant barrel and castle courtyard attract an additional fee of € 4 per pupil and € 7 per adult. Possible entrance fees are not included in the price.

42 Heidelberg Stadtrallye (city rally)

Discovery tours as a communication experience. The game-board is the network of lanes and squares in Heidelberg's Old Town. The participants are given tasks to do and a series of puzzles to solve, and at the end of the day they receive a certificate and the winner a little gift.

Duration: 2 hours

Languages: German, English, French

Price school groups: € 95 German, € 105 other languages

5、主題旅遊－為行動不便人士製作的套裝行程

Special Activities
Handicapped-accessible Tours

21

Handicapped-accessible Tours



43 Discover Heidelberg through your sense "feeling, smelling, tasting"

A guided tour where the history of the town is brought to life by feeling the surroundings and monuments, and smelling the scents of the town.

Duration: 2.5 hours
Languages: German, English, French, Italian
Price: € 95 German, € 95 other languages
Group size: max. 15 people, larger groups on request

44 Discover the Philosopher's Walk through your sense "feeling, smelling, tasting"

Take in the air, the scents and perfumes of the vegetation. On this tour you will learn much about this little gem which was long ago prized by the Romans for its ideal location. It is no surprise that both students and professors alike came to this path in droves.

Duration: 2.5 hours
Languages: German, English, French, Italian
Price: € 95 German, € 95 other languages
Group size: max. 15 people, larger groups on request

! We can assist you in finding a sign language interpreter:
GebärdenVerstehen e.Kfr.
Phone: +49 6221 7287478
Fax: +49 6221 7296682
Email: info@gebaerdenverstehen.de
www.gebaerdenverstehen.de

"Heidelberg hürdenlos"

Unlimited access to Heidelberg tourist guides, district maps, regional excursion destinations, restaurants, culture – Heidelberg can be experienced without any access restrictions. The advisory board for people with disabilities in Heidelberg and the Association for Professional Integration and Qualification have compiled useful information on a full-accessibility stay in Heidelberg on the "Heidelberg hürdenlos" (all-access Heidelberg) web platform.
www.heidelberg.huerdenlos.de

Tours for blind guests

These town tours are specially designed for the blind and visually-impaired.



6、主題旅遊－以節慶為主題的套裝行程



New Year's Eve in Heidelberg

"...because the new year will turn out the way you celebrate it."
Begin the new year with us – Heidelberg will pour the Champagne for you in an inimitable atmosphere. Board the "Weiße Flotte" (White Fleet), travel along the Old Town into the Neckar Valley, and spend a one-of-a-kind New Year's Eve with live music and a gala dinner. As the obligatory fireworks are set off on the shore, you will be sure to have the best vantage point from the water as the boat anchors at the "Alte Brücke" (Old Bridge). Enjoy an unforgettable evening and a breath-taking start to the new year.

Services

- Two or three nights' stay with breakfast in a single or double room in the hotel categories comfort or first class
- HeidelbergCARD for the duration of the stay
- New Year's Eve party on the boat belonging to the "Weißen Flotte Heidelberg" on December 31, 2017 (live music, New Year's Eve menu, glass of Champagne at midnight)

* Minimum stay: 2 nights

New Year's Eve 2017/2018*

Hotel category	Type of room	Price per person (in €)	
		2 nights	3 nights
Comfort	Double room	350	350
	Single room	345	420
First class	Double room	325	390
	Single room	410	485



Information and booking: +49 6221 58 40-224/-225, reservation@heidelberg-marketing.de



Music Festival "Heidelberger Frühling"

heidelberger
frühling

It is Baden-Württemberg's largest classical music festival and ranks among the top international festivals for classical music: the Heidelberger Frühling. About 32,000 guests attend the more than 130 events every year. Fans of classical music from near and far are invited to enjoy the select programme at this musical "day trio for body and soul". Dignified concert halls provide the suitable framework for the festival's international flair. For the appropriate culinary experience, you can top off the event with a delicious three-course menu in the picturesque Old Town. Find the current repertoire at: www.heidelberger-fruehling.de

Services

- One, two or three nights' stay with breakfast in a single or double room in the hotel categories comfort or first class
- HeidelbergCARD for the duration of the stay
- Attendance at a concert at the Kongresshaus Stadthalle (11 € cat. category III)
- Three-course meal in a restaurant in the Old Town
- Participation in public Old Town Tour (1.5 hr)

* except Opening Concert and Festival Finale

March 25 to April 29, 2017

Hotel category	Type of room	Price per person (in €)		
		1 night	2 nights	3 nights
Comfort	Double room	165	210	275
	Single room	200	270	340
First class	Double room	180	250	315
	Single room	225	310	425
First class Weekend	Double room	195	275	350
	Single room	255	380	495



Information and booking: +49 6221 58 40-224/-226, reservation@heidelberg-marketing.de

7、主題旅遊－以裝扮為主題的套裝行程

Special Activities
Costume Tours

Costume Tours

6 A death at the university – was it murder?
A terrible secret lurks in Heidelberg's cozy Old Town! A Mystery Novel Tour takes you back to the turn of the century. Are the professors and their wives really as up-standing and righteous as they seem, the students so reputable and the middle-class daughters demure as high society desired? Uncover the truth when walking through the alleyways of the Old Town, where evidence and witnesses are waiting to be discovered! You will experience this exciting, interactive Mystery Novel Tour along with three historically attired actors. This is an entertaining way to gain first-hand experience of the period around 1900.

Duration: approx. 2 hours
Language: German, English
Price: € 268
Group size: max. 25 people

7 Out and about with the "Bürgersfrau" (gentlewoman) in Heidelberg
Back then, luxurious dining was commonplace in the court, but the common people led a hand-to-mouth existence. It was said: "As you have brewed, so must you drink – and from the common cup." A Bürgersfrau (gentlewoman) accompanies you on a tour through the town, gossiping about the daily comings and goings in the Old Town while sharing some inside secrets. Her eavesdropping will provide you with scintillating tales of what goes between the high-class ladies and gentlemen at court.

Duration: approx. 1.5 hours
Language: German, English
Price: German € 135, English € 145

8 Mystery Novel Tour "Student found dead in Heidelberg!" – Journey through time to an unsolved murder case"
A wonderful town, today just as it was over 100 years ago... The tragic death of a young student around the turn of the century concerns not just the current press, but also a Heidelberg, who finds him/herself unexpectedly transported to another time! Allow our tour guide to lead you on a special tour through the romantics: Old Town. You can help solve the historic crime and expose the murderer!

Duration: approx. 2 hours
Language: German, English
Price: € 268
Group size: 10 – 21 people

9 Witches, oppressors and poor sinners: Straight out of Heidelberg's judicial history
In earlier times, executions were popular events. In 1762 the university was closed so the students could watch an execution – an "alsharrent example". On this tour you will travel through the centuries with a "real" witch. On the way through the town, she tells of amusing ordinances and describes gruesome punishments. The history of the town is not for children or the faint-hearted.

Duration: approx. 1.5 hours
Language: German, English
Price: German € 135, English € 145

10 Through the dark alleys of Heidelberg with the night watchman
Since the Middle Ages, the night watchman has ensured the safety of the citizens within the town walls. When the Romantics began to celebrate Heidelberg in songs and immortalize the enormous Castle ruins in copper engravings at the start of the 19th century guests came to the Neckar from all over the world. The night watchman also protected them from robbers, fraudulent antique dealers and purveyors of other immoral offers. Wander through the alleys of the Old Town by the side of the night watchman while he entertains you with stories from days long forgotten.

Duration: approx. 1 or 1.5 hours
Language: German, English
Price: 1 hour: German € 120, English € 130, 1.5 hours: German € 170, English € 180

11 Eyewitnesses Close-Up
Come with us on a journey through time and meet eyewitnesses who will bring the distant past to life and entertain all who care to listen. History in the making, an experience which takes you through the historic Old Town of Heidelberg and up to the most famous ruins in the world.

Duration: approx. 2 hours
Language: German, English
Price: € 300



Special Activities
Costume Tours

Information and reservations: + 49 6221 58 40 -223/-225, guide@heidelberg-marketing.de

Information and reservations: + 49 6221 58 40 -223/-225, guide@heidelberg-marketing.de

8、主題旅遊—以遊船為主題的套裝行程

Special Activities
Boat Tours: Tickets and Guided Tours
22

Boat Tours: Tickets and Guided Tours

45 River cruises with the Weisse Flotte Heidelberg
Daily trips between Easter and October from Heidelberg to Neckargemünd (approx. 1 hour one way) or further on to Neckarsteinach (approx. 1.5 hours one way) and back. All trips with commentary in German, English and French. On-board catering.

Boat landing: Kongresshaus Stadthalle (Convention Center), Neckarstadt 25

Times:
Peak season: May 14 – September 18, 2017
Tuesday – Sunday from 10 am – 12 midday and 2 – 4 pm,
Monday from 10 am – 12 midday and 2 pm

Low season: from March 25 – May 13 and September 19 – October 30, 2017 sailing times are limited.

Prices*: Round trip Heidelberg – Neckarsteinach – Heidelberg: € 15 per person,
Single Heidelberg – Neckarsteinach or return: € 9 per person

Group discount: from 15 people -5%, from 35 people -10%, from 100 people -15%, from 250 people -20%

Note: The boats can be rented for charter trips and private party trips. Price on request.
Capacity of the boats: 200 – 500 people.

46 Solar-powered boat "Neckarsonne"
Experience one of the world's largest solar-powered catamarans on the Neckar. Driven by the sun, it glides over the river in 50-minute round-trips. Information en route provided in German and English. On-board catering.

Boat landing: Karl-Theodor bridge (Old Bridge), Old Town side

Times:
April 1 – October 31, 2017 (trip times in March on request)
Tuesday – Sunday 10 am, 11:30 am, 1 pm, 3 pm, 4:30 pm, 6 pm

Prices*: Adults € 8, children (3-12) € 3.50, school pupils and students € 6.50 per person

Group discount: from 15 people 10% reduction on ticket price

Note: Sailing times in March on request. Charter trips and private party trips on request.
Capacity: approx. 250 people (inside 150, on deck: 100)

47 Heidelberg roundtrip with the Weisse Flotte Heidelberg
During a 40-minute roundtrip, you can enjoy the exceptional view of Heidelberg and its sights, such as the Old Bridge or the Heidelberg Castle.

Boat landing: Kongresshaus Stadthalle (Convention Center), Neckarstadt 25 (There is also the option of embarking and disembarking at the Marriott Hotel boat landing)

Times:
March 25 – October 30, 2017: daily, every hour on the hour from 10 am – 5 pm

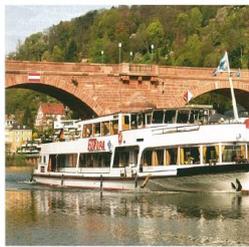
Prices*: € 8 per person

Group size: minimum number of participants 10 adults

Tip: For group trips for 15 or more, Heidelberg's Weisse Flotte offers lunch or a cold buffet on its boats. It is necessary to book ahead.

The historic **Neckar ferry the Liselotte**, pride of the Weisse Flotte Heidelberg, is a great way to travel between the Alte Brücke (Old Bridge), Stadthalle Heidelberg (Convention Center), Neuenheim Wasserschachtel, Neuenheim campus and the Marriott Hotel Bergheim.

www.weisse-flotte-heidelberg.de



* Prices for boat trips as of September 2016. Subject to change in 2017.



48 Old Town tour and abbey tour with boat trip
Discover the beauty of Heidelberg, the romantic town on the Neckar and the oldest university town in Germany. Experience the special atmosphere with an Old Town tour and boat trip with the Weisse Flotte, to the Stift Neuburg Abbey. Afterwards, a guided tour of the monastery awaits you with its idyllic surroundings, surrounded by orchards and stables, and an exceptional view of the Neckar and the slopes of the Odenwald mountain range. Charter trips and private party trips are possible on request.

Times: April – October and on request

Duration: 3 hours (Old Town tour 1.5 hours, boat trip one-way 30 min, monastery tour 1 hour)

Languages: German, English

Prices: Old Town tour: German € 95, English € 105
boat trip: single € 5, return € 7 per person

Group size: max. 28 people, larger groups on request

Note: The monastery tour is offered free of charge by the Abbey. You will be asked for a donation on site (approx. € 3 – 5 per person).

Dive into a maritime atmosphere far from the Mediterranean coast. With its nostalgic charm, the **HEIDELBERG SUITES PATRIA**, a fully-modernized ship from the 1930's, takes guests into the idyllic Neckar valley. The casually elegant yacht-like interior from the 1950's bears the signature of the Florentine architect Michele Bönnes.

www.heidelberg-suites.com/patria

49 The Neckar valley – to Bad Wimpfen by boat and bus
Starting from Heidelberg, the trip goes by boat through the picturesque and romantic Neckar valley to the four-castle town of Neckarsteinach (trip duration approx. 1.5 hours). Then you will continue by bus past Hirschhorn, Zwingerberg, Hornberg, the castle of Götz von Berlichingen and countless other castles on the way to Bad Wimpfen. In addition to the castle of the Kaiser Barbarossa, the Stauffer town on the Neckar offers a picturesque Old Town with wonderful half-timbered houses. The return journey is made through the Kraichgau via Neckargemünd.

Times:
Peak season: May 14 – September 18, 2017
Tuesday – Sunday from 10 am – 12 midday and 2 – 4 pm,
Monday from 10 am – 12 midday and 2 pm

Low season: from March 25 – May 13 and September 19 – October 30, 2017 sailing times are limited.

Duration: 7 hours

Languages: German, English, French, other languages on request

Prices: German € 195, other languages € 205, plus boat trip € 9 per person

Group discount: from 15 people or more possible

Information and reservations: + 49 6221 58 40 -223/-225, guide@heidelberg-marketing.de

9、教堂音樂會折頁

本折頁為當地教堂所製作的音樂活動介紹，內容包含演出簡介、演出時間、演出項目、演出團隊等資訊。

MONATSKALENDER
Gottesdienste, Konzerte, Einzelveranstaltungen

Sa 01.04. 18.15 Uhr **Kirchenmusik in der Heiliggeistkirche**
Werke von Joh. Seb. Bach und Max Reger
Annette Fabritz (Freiburg), Orgel

20.00 Uhr **Kirchenmusik in der Providenzkirche**
Heinrich Schütz: Die sieben Worte Jesu am Kreuz; Josef Haydn: St. Nicolai Messe
Heidelberg Madrigalchor

So 02.04. 11.00 Uhr **Gottesdienst in der Heiliggeistkirche, parallel KIGO**
Pfarrerin i.P. Karin Treiber

Sa 08.04. 18.15 Uhr **Kirchenmusik in der Heiliggeistkirche**
Werke von Joh. Seb. Bach
Christoph Andreas Schäfer, Orgel

So 09.04. 10.00 Uhr **Palmsonntag**
Gottesdienst mit Abendmahl in der Heiliggeistkirche, Jubelkonfirmation
Pfarrerin Sigrid Zweggart-Pérez mit Posauenchor

11.00 Uhr **Familienkirche in der Providenzkirche**
Karin Kunkel und Team

Di 11.04. 20.00 Uhr **Schmitthennerhaus: Vortrag**
Theologie und Musik der Passion nach Johannes und der christlich-jüdische Dialog
Pfarrer Dr. Klaus Müller; Kantor C.A. Schäfer

Do 13.04. 19.00 Uhr **Gründonnerstag**
Gottesdienst in der Providenzkirche
Pfarrerin Sigrid Zweggart-Pérez

Fr 14.04. 11.00 Uhr **Karfreitag**
Gottesdienst in der Heiliggeistkirche
Pfarrer Dr. Vincenzo Petracca

15.00 Uhr **Heiliggeistkirche**
Konzert zur Todesstunde Jesu
Joh. Seb. Bach: Johannespassion
Solisten, Barockorchester L'arpa festante,
Studentenkantorei
Leitung: C.A. Schäfer

Sa 15.04. 21.30 Uhr **Ökumenische Osternachtfeier**
Beginn in der Heiliggeistkirche, Abschluss in der Jesuitenkirche

Bitte beachten Sie auch die aktuellen Aushänge in den Schaukästen, Kirchen und Gemeindehäusern bzgl. kurzfristiger Veränderungen!

Aktuelle Informationen finden Sie auch im Internet:
www.altstadtgemeinde.de
www.kirchenmusik-heidelberg.de

MONATSKALENDER
Gottesdienste, Konzerte, Einzelveranstaltungen

So 16.04. 06.00 Uhr **Ostersonntag**
Gottesdienst mit Abendmahl in der Heiliggeistkirche
Pfarrerin i.P. Karin Treiber
anschließend gemeinsames Osterfrühstück

11.00 Uhr **Festgottesdienst mit Abendmahl in der Heiliggeistkirche**
Dekanin Dr. Marlene Schwöbel-Hug mit Kantate

17.00 Uhr **Festliches Osterkonzert in der Heiliggeistkirche**
Werke von Bach, Händel, Telemann u.a.
Janina Staub (Sopran); C.A. Schäfer (Orgel)

Mo 17.04. 11.00 Uhr **Ostermontag**
Gottesdienst mit Taufe in der Providenzkirche
Pfarrerin Sigrid Zweggart-Pérez

17.15 Uhr **Orgelkonzert in der Heiliggeistkirche**

Di 18.04. 20.00 Uhr **Heiliggeistkirche: Illuminiertes Konzert**
"Im Osten und im Westen"
Veranstaltung im Rahmen des Heidelberger Frühlings

Sa 22.04. 18.15 Uhr **Kirchenmusik in der Heiliggeistkirche**
Werke von Joh. Seb. Bach und Felix Mendelssohn Bartholdy
Jan Wilke, Orgel

So 23.04. 11.00 Uhr **Quasi modo geniti**
Gottesdienst mit Abendmahl in der Heiliggeistkirche
Dekanin Dr. Marlene Schwöbel-Hug

Sa 29.04. 18.15 Uhr **Kirchenmusik in der Heiliggeistkirche**
Joh. Seb. Bach: Toccata E-Dur; Werke der deutschen Romantik
Christoph Bornheim, Orgel

So 30.04. 11.00 Uhr **Misericordias domini**
Gottesdienst mit Abendmahl in der Heiliggeistkirche, parallel KIGO
Pfarrerin Sigrid Zweggart-Pérez

17.00 Uhr **Heiliggeistkirche**
Vortrag mit Motette: Luthers Feste-Burg-Lied und die politischen Folgen
Prof. Dr. Wolfgang Herbst

18.00 Uhr **Abendkirche in der Providenzkirche**
Pfarrerin Sigrid Zweggart-Pérez


ALTSTADTGEMEINDE
HEILIGGEIST-PROVIDENZ

April 2017

KIRCHE & MUSIK



附錄二十六、標準地名譯寫準則

國家發展委員會－「營造國際友善環境工作手冊」：標準地名譯寫準則

(一) 參考資料

1. 內政部「標準地名譯寫準則」。
2. 臺灣地區地名查詢系統 <http://placesearch.moi.gov.tw/>。
3. 線上地名譯寫系統 <http://placesearch.moi.gov.tw/translate/>。

(二) 標準地名之譯寫，以音譯為原則

1. 標準地名含有屬性名稱時，該屬性名稱採英文意譯方式譯寫。
2. 屬性名稱與標準地名整體視為一專有名稱時，仍採音譯方式譯寫。
3. 前述屬性名稱，指描述標準地名性質之名稱。

(三) 標準地名中具有方向性者，採英文意譯方式譯寫；具有代碼或序數者，以阿拉伯數字譯寫。

(四) 標準地名之譯寫，因當地歷史、語言、風俗習慣、宗教信仰、國際慣用或其他特殊原因，經中央主管機關核定者，不受前述(二)之限制。

(五) 標準地名之譯寫，採第一個字母大寫，其餘字母小寫，除下列情形外，各單字間應以連續不間斷之方式書寫：

1. 非首字之中文譯寫後第一個字母為 a、o、e 時，與前單字間以隔音符號「'」連接，例如仁愛區 Ren'ai District。
2. 採音譯與意譯不同方式譯寫時，單字間以空格相隔。

(六) 行政區域及行政編組屬性名稱之譯寫方式

中文	英文	中文	英文
省	Province	市	City
縣	County	鄉、鎮	Township
區	District	村	Village
里	Village	鄰	Neighborhood

(七) 自然地理實體屬性名稱之譯寫方式

中文	英文	中文	英文
平原	Plain	盆地	Basin
島嶼	Island	群島	Islands
列嶼	Archipelago	礁	Reef
沙洲	Sand Bar	岬角	Cape
山	Mountain	山脈	Mountains
峰	Peak	河、溪	River
湖、潭	Lake		

(八) 街道屬性名稱之譯寫方式

中文	英文	縮寫
大道	Boulevard	Bld.
路	Road	Rd.
街	Street	St.
巷	Lane	Ln.

(九) 具地標意義公共設施屬性名稱之譯寫方式

中文	英文	中文	英文
政府	Hall	公所、事務所	Office
橋	Bridge	寺、廟、庵、觀、堂、宮、道院	Temple
教堂	Church	祠	Shrine
機場	Airport	港	Port
水庫	Reservoir	車站	Station
停車場	Parking Lot	醫院	Hospital
公園	Park	圳	Canal
溝	Ditch	池、塘、埤、陂	Pond

附錄二十七、外文郵件地址書寫原則

國家發展委員會－「營造國際友善環境工作手冊」：外文郵件地址書寫原則

1. 外文郵件地址書寫順序為：

(1) 第一：姓名(或商店、公司等)，如：Chen Zhiming

(2) 第二：門牌號碼、巷、段、街名，如：

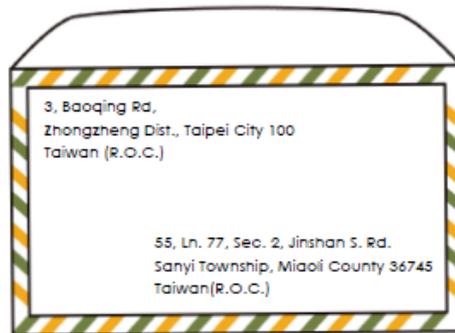
55, Ln. 77, Sec. 2, Jinshan S. Rd.

(3) 第三：鄉鎮、縣市、郵遞區號，如：

Sanyi Township, Miaoli County 36745

(4) 第四：國名，如：

Taiwan (R.O.C.)



2. 地址名稱統一譯寫方式如下表：

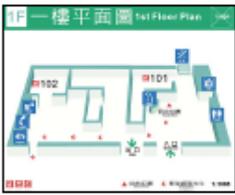
英文	縮寫	中文	英文	縮寫	中文
City		市	Number	No.	號
County		縣	Floor	F	樓
Township		鄉鎮	Room	Rm.	室
District	Dist.	區	East	E.	東
Village	Vil.	村(里)	West	W.	西
Neighborhood		鄰	South	S.	南
Road	Rd.	路	North	N.	北
Street	St.	街	First	1st	一
Boulevard	Blvd.	大道	Second	2nd	二
Section	Sec.	段	Third	3rd	三
Lane	Ln.	巷	Fourth	4th	四
Alley	Aly.	弄	Fifth	5th	五

附錄二十八、機關常用場所標示雙語詞彙及符碼參考表

(國家發展委員會－營造國際友善環境工作手冊)

一、機關常用場所標示雙語詞彙及符碼參考表

分類	中文	英文	符碼 / 標示牌參考範例
1. 行政區域 空間標示	櫃台	Information Desk	
	來賓 (訪客) 登記 登記台	Visitor Registration (Counter)	
	行政區	Administration Area	
	行政中心	Administration Center	
	文件室	Document Room	
	檔案室	Archives	
	業務室	Administration Office	
	總收文 / 收文室 / 收 文	Mail Room (Inbound)	
	記者招待室 / 新聞連 絡室	Press Room	
	會議室	Conference Room	
	視聽室	Audiovisual Room	
	圖書室	Library	
	影印室	Copy Room	
	禮堂	Auditorium	
	多媒體室	Multimedia Room	
	上班時間	Office Hours	
	值班室 / 值日室	Duty Room	
	意見箱	Suggestion Box / Suggestions	
	公佈欄 (區)	Bulletin Board	
	巡邏箱	Patrol Box	

分類	中文	英文	符碼 / 標示牌參考範例
2. 環境及空間配置標示	樓層配置圖	Floor Plan	 <p>(建議英文字體可再放大)</p>
	場所平面圖	Floor Plan	 <p>(建議英文字體可再放大)</p>
	入口	Entrance	
	出口	Exit	
	東 2 出口	East Exit 2	
	___ 樓入口	___ Floor Entrance	
	1 號入口	Entrance 1	
	現在位置	You Are Here	
	大廳 / 營業廳	Lobby	
	正門 / 大門	Main Entrance / Main Gate	
	側門	Side Entrance	
	廣場	Plaza	
	地下室	Basement	
	汽車停車場	Parking Lot	 <p>(建議英文字體可再放大)</p>
	電梯	Elevator	
樓梯	Stairs		

營造國際生活環境規劃及輔導

分類	中文	英文	符碼 / 標示牌 參考範例
2. 環境及空間配置標示	集合區	Assembly Area	
	展示區	Exhibition Area	
3. 服務場所及設施標示	服務中心	Service Center	
	接待室	Reception Room	
	茶水間	Kitchen	
	飲水機	Drinking Fountain	
	洗手間	Restroom	
	公用電話	Public Telephone	
	嬰兒換尿布台	Diaper Change	
	哺乳室 / 育嬰室	Infant Care / Nursery Room	
	餐廳	Restaurant	
	小餐廳 / 咖啡簡餐	Cafeteria / Coffee Shop	

分類	中文	英文	符碼 / 標示牌參考範例
3. 服務場所及設施標示	休息區	Lounge	
	等候區	Waiting Area	
	登記處 / 掛號處	Registration	
	售票處	Ticketing	
	上網區	Internet Area	
	兒童遊戲區	Play Area / Playground (室外)	
	書報區	Periodicals / Newspapers & Magazines	
	寄物櫃	Lockers	
	垃圾桶	Trash	
	資源回收	Recycling	
	快照機	Photos	
	愛心傘	Umbrellas for Your Convenience	
	愛心輪椅	Courtesy Wheelchairs	
	志工服務台	Volunteer Service (Counter)	
	服務項目	Services	
	服務鈴	Service Bell	
	身心障礙專用	Disabled Only	
手機服務區	Cellular Phone Service Area		

營造國際生活環境規劃及輔導

分類	中文	英文	符碼 / 標示牌 參考範例
3. 服務場所及設施標示	失物招領	Lost and Found	
	兒童室	Children's Room	
	販賣部	Gift Shop / Souvenirs / Kiosk(亭式)	
	福利社	Convenience Store	
	點心販賣部	Snack Bar	
4. 緊急及逃生相關設備標示	逃生路線圖	Evacuation plan	
	避難所	Emergency Shelter	
	疏散方向	Evacuation Route	
	安全門或逃生出口	Emergency Exit	
	逃生指示燈	Emergency Exit Light	
	消防栓	Hydrant	
	消防斧	Fire Axe	
	滅火器	Fire Extinguisher	
	防煙面罩	Antismoke Mask	
	緩降機	Escape Sling	
	逃生梯	Emergency Stairs	
	緊急按鈕	Emergency Button	

分類	中文	英文	符碼 / 標示牌 參考範例
4. 緊急及逃生相關設備標示	緊急電源	Emergency Power	
	失火警鈴	Fire Alarm	
	消防沙	Sand for Emergency Use	
	消防泵間	Fire Fighting Pump Room	
	消防送水口	Hydrant	
	緊急照明燈	Emergency Light	
	緊急電話	Emergency Phone	
	濃煙逃生袋	Emergency Smoke Bag	
	警鈴	Alarm	
	水帶箱	Fire Hose	
救生圈	Life Buoy		
緊急時，請打破玻璃	In Case of Emergency, Break Glass.		
5. 禁制、警告及告示標示 (1) 禁制類	禁止吸菸	No Smoking	
	禁止攀爬	No Climbing	
	禁止飲食	No Food or Drink	
	禁止拍攝	No Photography	
	禁止閃光燈	No Flash	
	禁止採摘花朵	Do Not Pick Flowers	

營造國際生活環境規劃及輔導

分類	中文	英文	符碼 / 標示牌 參考範例
(1) 禁制類	禁丟垃圾	No Littering	
	禁止踐踏草地	Keep Off the Grass	
	禁止游泳	No Swimming	
	禁止攜帶寵物	No Pets	
	請勿進入	No Entry	
	請勿觸摸	Do Not Touch	
	請勿停車 / 禁止停車	No Parking	
(2) 警告類	閒人勿進 / 來賓止步	Authorized Personnel Only	
	請勿靠近	Keep Away	
	嚴禁張貼	No Posting	
	危險 / 注意	Danger/ Caution	
	高壓電危險 / 小心觸電	Danger! High Voltage / Caution: Electric Shock	

分類	中文	英文	符碼 / 標示牌參考範例
(2) 警告類	當心地滑	Caution! Slippery Floor	
	小心階梯	Caution! Down / Upstair(s)	
	注意號誌	Signals Ahead	
	保持距離	Keep Distance	
	水深危險	Danger! Deep Water	
	當心兒童	Caution! Children	
(3) 告示類	服務時間	Office Hours	
	請佩掛識別證	Please Show ID	
	開會時請關機	Please Turn Off Your Cell Phone During Meeting	
	施工中	Under Construction	
	維修中	Maintenance in Progress	
	請走正門	Please Use Main Entrance	
	請保持清潔	Please Keep Our Environment Clean	
	請用雨傘套	Please Use Plastic Umbrella Cover	 (建議英文字體可再放大)
	請隨手關燈	Turn Off Lights When Leaving	
	請保持安靜	Please be quiet	
	宣導資料 / 歡迎取閱 / 免費索取	Brochures	
	男賓止步	Female Only	

營造國際生活環境規劃及輔導

分類	中文	英文	符碼 / 標示牌參考範例
	員工專用	Staff Only	
	輕聲細語	Please talk quietly	
	保持關門	Keep Door Closed	
	節約用水	Please Conserve Water	
	節約用電	Save Energy	

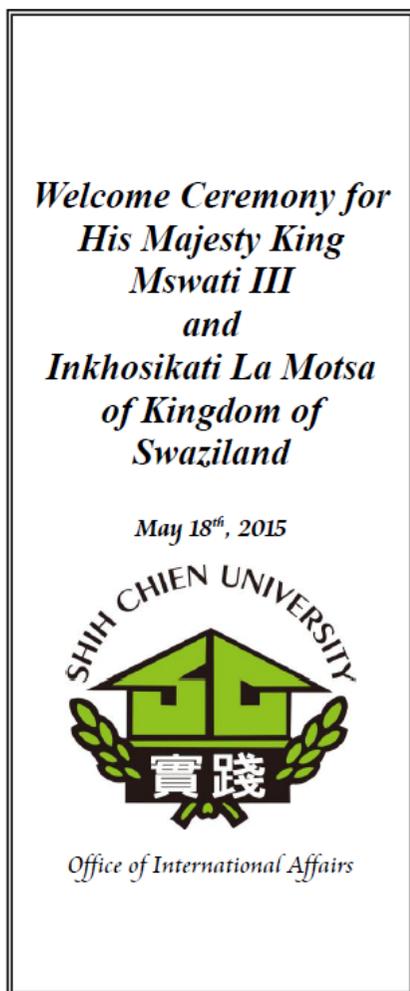
** 有關機關行政及公共場所相關常用雙語詞彙可至國家教育研究院「雙語詞彙、學術名詞暨辭書資訊網」查詢參考。

** 相關場所符碼參考資源：

1. 「公共標示常用符碼設計參考指引」
<http://www.ndc.gov.tw/m1.aspx?sNo=0030599#.VGqtjzSUC2c>。
2. 國際標準化組織 (International Organization for Standardization, ISO) 符碼
http://www.iso.org/iso/home/store/graphical_symbols.htm。
3. 美國平面設計協會 (American Institute of Graphic Arts, AIGA) 及美國交通部 (Department of Transportation, DOT) 合作設計的交通相關符碼標示系統
<http://www.aiga.org/symbol-signs/>。

** 中、英文雙語標示牌，其中、英文字體比例，建議可依標示牌實際尺寸，以清楚、易讀為原則做適當調整。

附錄二十九、實踐大學國際事務處－接待史瓦濟蘭王國國王及皇后流程表



Program	
May 18th, 2015 (Mon)	
15:20	開幕典禮
15:22	Opening
15:22	國歌演奏 <i>National Anthem</i> -史瓦濟蘭王國國歌 <i>Swaziland National Anthem</i>
15:25	-中華民國國歌 <i>Republic of China National Anthem</i> →實踐大學音樂學系交響樂團 <i>By the Department of Music, Wind Ensemble, Orchestra, Shih Chien University</i>
15:25	貴賓致詞 <i>Speeches</i> →陳長振貴致詞 <i>Welcome Speech by Dr. Michael CHEN, President of Shih Chien University</i>
15:40	→恩史瓦帝三世國王陛下 <i>Speech by H.E. King Mswati III</i> 史瓦濟蘭王國 <i>Kingdom of Swaziland</i>

15:40	國際化校園影片欣賞 <i>Introduction of Campus Film</i>
15:48	→國際事務處暨國際大使團 <i>By the Office of International Affairs and the Volunteers of International Service</i>
15:48	雙方贈禮 <i>Gifts Exchange</i> →陳校長振貴 <i>By Dr. Michael CHEN, President of the University</i>
15:55	→恩史瓦帝三世國王陛下暨莫查王妃殿下 <i>By H.E. King Mswati III & Inkhosikati La Motsa</i> 史瓦濟蘭王國 <i>Kingdom of Swaziland</i>
15:55	合影留念
16:00	<i>Group Photos</i>
16:00	茶敘時間 <i>Tea Time</i> →實踐大學餐飲管理學系 <i>Served by the Department of Food and Beverage Management, Shih Chien University</i>

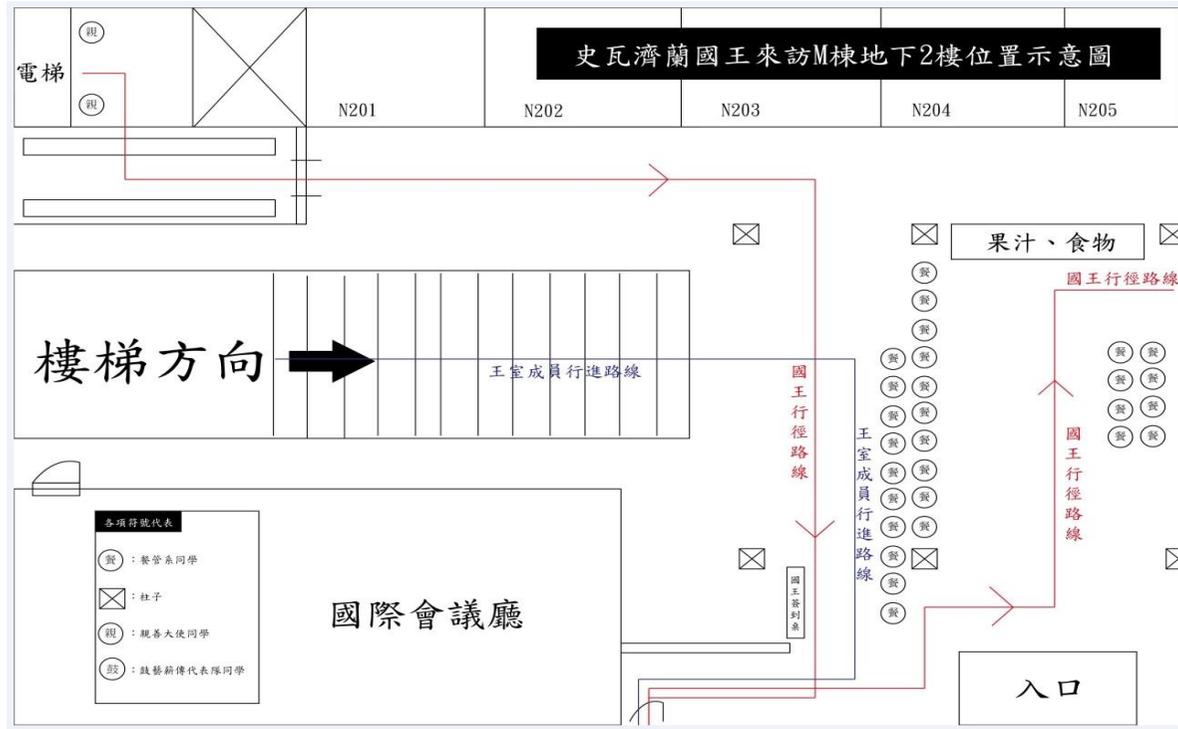
Host Lists

陳振貴·實踐大學·校長 Dr. Michael J.K. Chen Ed.D. President of University
官政能·實踐大學·副校長 Dr. Cheng-Neng Kuan Vice President of University
謝文宜·實踐大學·副校長 Dr. Wendy Shieh Vice President of University
胡寶麟·主任秘書 Dr. Bao-Ling Hou Secretary General
黃博怡·教務長/管理學院院長 Dr. Po-Yi Huang Dean, Academic Affairs Dean, College of Management
何康婷·學務長 Dr. Kung-Ting Ho Dean, Students Affairs
葉立仁·總務長 Dr. Daniel Ye Dean, General Affairs
王維元·研發長 Dr. Wei-Yuan Wang Dean, Research and Development Affairs

李建國·圖書長 Dr. Jian-Guo Li Dean, Library and Information Service
章以慶·設計學院院長 Dr. Yi-Ching Chang Dean, College of Design
洪久賢·民生學院院長 Dr. Joyce Hong Dean, College of Human Ecology
詹益長·推廣教育部主任 Dr. Yi-Chang Zhan Dean, Continuing Education Affairs
吳瑞紅·會計室主任 Dr. Rui-Hong Wu Dean, Accounting Affairs
羅彥芬·人力資源室主任 Dr. Yan-Fen Luo Dean, Human Resource Affairs
歐陽慧剛·博雅學部主任 Dr. Ou-Yang Hui-Kang Dean, School of Liberal Education
郭壽旺·國際事務處·國際長 Dr. Tony Sowang Kuo Dean, Office of International Affairs

營造國際生活環境規劃及輔導

實踐大學國際事務處－接待史瓦濟蘭國王來訪行境路線圖



附錄三十、臺北市政府接待重要外賓作業檢查表

		應辦事項	辦理情形	備註
訪	1.	依據本府政策、外交部建議或外賓請求，簽擬同意邀請函		
	2.	簽擬市長或副市長接見（宴客）請示表及相關接待事項		
	3.	依據外賓旨趣洽排參觀拜會節目		
華	4.	預訂旅館（重要外賓，可洽請飯店代訂鮮花、水果並以市長名義贈送）		
	5.	預訂禮車（邦交國之姊妹市訪賓，應備兩國國旗）		
前	6.	外賓為姊妹市市長者，可洽請警察局派遣前導車		
	7.	酌發布新聞稿及提供宣傳資料		
	8.	重要外賓訪之訪華日程表可送印精裝本		

營造國際生活環境規劃及輔導

	應辦事項	辦理情形	備註
訪 華	9.	擬辦致機場單位之通 關禮遇函	
	10.	申請機場迎送通行證 之借證函（重要外 賓，宜由國際事務組 組長接送機）	
	11	準備市長或副市長接 見或宴請外賓之座位 牌及禮品	
前	12.	申請零用金	

	應辦事項	辦理情形	備註
訪 華 期 間	1.	機場迎送時，應隨時查詢外賓搭乘之班機抵離確切時間及機門	
	2.	外賓抵華後應敘明飯店帳單中本府不負擔之項目（如洋煙酒、國際電話等），並請外賓離華赴機場前將個人私帳結清	
	3.	確實掌握行車及參訪拜會時間，若有變動或突發狀況，應隨時通知有關單位承辦人員	
	4.	離華赴機場前應確認外賓行李並預留機場通關時間	
離 華 後	1.	旅館及飯店之請款單應儘速送會計單位審核付款	
	2.	檢據結繳、結餘零用金及辦理核銷等相關事宜	