

立法院第 10 屆第 6 會期內政委員會
第 4 次全體委員會議

財團法人海峽交流基金會
業務報告

中華民國 111 年 10 月 6 日

主席、各位委員、各位女士、各位先生，大家好：

今天承邀前來報告海基會業務概況，至感榮幸。本會設立宗旨為協助兩岸人民解決交流過程中衍生或面臨的各類問題，由於兩岸關係的特殊性，民眾遭遇的問題有賴兩岸有關主管機關共同設法提供協助，個案協處上往往需要考量兩岸法制與立場的差異，尋求彼此可以接受的方式，方能順利解決。

為保障兩岸人民權益，本會一向依據兩岸協議，包含本會與大陸海協會、兩岸各協議主管機關聯繫機制及 20 多年來建立的慣例與累積的默契，與兩岸相關主管機關進行個案聯繫，尋求有效解決之方案。過程中，尤其重視陳情當事人，以及大陸方面主管部門的處境與立場，以務實、穩健的態度，全程低調進行協助。本會各項服務工作，受兩岸整體大環境變化的影響相當有限，近 30 年來持續發揮為民服務功能，確保民眾權益。

此外，鑒於新冠肺炎疫情肆虐將近 3 年，不僅嚴重阻礙兩岸人民正常往來，也大大限制全世界各種活動。面對此一形勢，在陸委會及各主管機關的認同與支持下，本會全體同仁主動規劃多項可避開疫情限制，又能順應當前及未來發展趨勢的新興業務，兩年多來，不僅贏得服務對象的讚許，也有效

排除疫情以及兩岸大環境對本會業務的阻礙。

以下謹就本年度重點工作提出報告，敬請各位委員指教。

一、運用多重機制，致力維持兩岸相關業務部門之有效聯繫，確保為民服務工作之效率與品質

本會為協助兩岸民眾解決問題，一向以確保民眾權益，以及盡力爭取時效為目標，減輕陳情當事人實質和心理的負擔。為此，近 30 年來，平日即設法保持與兩岸相關主管機關的聯繫，並結合在大陸各地的臺商協會，以及兩岸各官方與民間組織，構成本會的服務網絡。一旦遇有個案需要協處，本會即從服務網絡中，盡速洽接個案所牽涉的相關機關及民間團體，共同採取措施，盡力達成目標。

諸如：接回滯留大陸國人返臺、維持大學學測大陸考場試務正常運作、協處臺商在大陸面臨的經貿與勞資糾紛案、協助兩岸人民處理緊急事件所需入出境證件與手續等，每一年度至少需協處數千件個案，平均每件個案需要協調的兩岸主管機關與民間團體與個別人士，少則 2、3 個，多則十餘個(以接回國人之協處案為例，本會所需協調之機關或團體，包括：臺商協會、家屬、戶政司、警政署、縣市政府民政局處、衛生局處、社會局處、社福團體、陸委會、衛生福利部、移民署、機場國境事務(大)

隊、醫院、防疫旅館、救護車公司等)，是以，本會同仁常年以來提供全年無休的服務與個案協處，屢屢受到陳情當事人的讚揚。

二、專案協處滯留大陸之國人平安返臺

若干國人因赴大陸經商失敗等原因，導致生活困頓、滯留當地流落街頭或罹患重症無人照料、無力負擔醫藥費，近年本會接獲此類通報個案數量有增加的現象。以 110 年為例，全年計接回 46 人，111 年截至 9 月底計接回 44 人。

本會接獲通報後，一方面洽請當地大陸臺商協會了解當事人情況及所需協助事項，即時給予關懷與照護，並由臺商協會協調當地政府部門提供必要的生活及醫療協助。當事人若有返臺意願，且身體健康狀況符合搭機條件者，在臺商協會及本會全程專案協助下，協助當事人代購機票、辦理證照、代辦出入境通關檢疫，以及代訂防疫旅館等事宜。

本會也曾遇到當事人生活無法自理，經我方警政單位聯繫家屬，但家屬表達不願出面接回或無力協助照料之情事。本會加以確認後，協調縣市政府社會局、衛生局安排防疫隔離，以及隔離期滿後之安置或就醫等事宜，待一切安排就緒，再洽請臺商協會安排當事人班機返臺。滯陸國人返臺時，本會派員前往機場協助，確保當事人入境後之防疫隔離

及後續安置、醫療作業順利。

處理每一件個案，均需支應必要的費用，有鑒於此，陸委會自 110 年起給予本會額外的專案補助預算，以因應防疫期間相關服務案件新增支出，例如：防疫計程車、救護車、防疫旅館住宿、其他急難救助費用等，對於協助解決滯陸國人返臺極有助益。

此外，疫情期間國人在大陸不幸往生者，若家屬不克前往處理，本會亦設法協調臺商協會接受家屬委託處理善後事宜，並協調熱心臺商以及航空公司，代為攜帶骨灰返臺，再由本會同仁轉交家屬，為國人落葉歸根盡一份心力。

三、籌組臺商舉辦投資臺灣參訪團，赴各縣市尋覓投資商機

近幾年以來，國際經濟情勢日趨複雜，面對美中貿易及科技爭端、新冠肺炎疫情全球快速擴散、俄烏戰爭導致全球停滯性通膨，加上中國大陸生產經營成本不斷提高，造成中國大陸整體經商環境急劇惡化。

面對經營環境改變的衝擊，大陸臺商積極尋求因應對策，不少臺商向本會表達回臺投資的意願，希望海基會協助提供相關訊息，本會爰迅速規劃投資臺灣參訪活動，協助臺商實地瞭解各縣市投資環

境、產業聚落、重點發展產業等投資條件，期提供充分、即時的商機與訊息，近兩年已舉辦相關活動近 20 場次。

近兩年本會先後帶領臺商組團分赴屏東、高雄、臺南、嘉義、雲林、彰化、臺中、新竹、桃園、臺北、新北、基隆、南投等 13 個縣市，舉辦投資參訪。縣市政府主管部門具體介紹當地投資環境，安排參訪特色企業，交流產業回臺投資經營心得、升級轉型及產業創新等經驗，作為大陸臺商選擇投資及經營決策參考。

在本會協助下，兩年來已有超過 10 家臺商先後通過經濟部「投資臺灣三大方案」資格申請、洽談投資或技術合作中，臺商對本會扮演提供資訊、協調聯繫、諮詢輔導的媒合角色與成效，紛紛表示肯定與讚賞。

為貼近臺商升級轉型需求，本會安排參訪智慧製造技術驗證場域及內科創新育成基地(t.Hub)，邀請工研院、金屬中心等專業技術輔導機構進行簡報，搭建臺商與科研機構聯繫交流的平臺。

四、協助教育部如期在大陸辦理大學學測考試務工作

自 101 年起，教育部基於為 3 所大陸臺商子女學校考生及家長服務之政策考量，在廣東及江蘇設置兩個大學入學學測考試考場，與在臺灣各地舉辦

之全國學測同步進行考試。大考中心及相關試務單位與人員、大陸臺校、臺商協會以及大陸有關部門，長期以來建立了穩定的運作模式。

然而新冠肺炎疫情爆發，主辦試務的教育部及大考中心因疫情蔓延情況無法預判，兩岸防疫措施不斷升級，人員旅行移動日漸困難，研判 110 年高中英語聽力測驗(以下簡稱：英聽)以及學測，可能無法循例設置大陸考場。

本會接獲三所臺校陳情，評估後認為設置大陸考場，具有高度政策意涵，且疫情日趨嚴重，若暫停大陸考場試務工作，3 所臺校四百多位考生及數百位陪考家長，勢需親自前來臺灣考場應試，恐導致疫情進一步擴散，也牽涉大陸臺校考生的應試權益。

本會立即向陸委會及教育部反映，幾經協調與研商後，教育部決定排除一切困難，按往例維持大陸兩個考場正常運作。隨後，在教育部、大考中心以及海、陸兩會全力推動，並獲得廣東、江蘇當地臺商協會、當地臺辦、海關及防疫等主管機關、航空公司、3 所臺校之充分協助，數十位試務人員冒著染疫風險，忍受長時間隔離的不便，個個勇於承擔及付出之下，順利完成 110 年試務工作。本年元月 111 年學測期間，兩岸疫情仍未趨於穩定，本會全程居間關注及協調，以及兩岸各主管部門、相關

民間團體共同努力下，再度維持大陸地區英聽及學測考場正常運作，讓有意申請國內大學之 3 所臺校應屆畢業高三學生及家長，大幅減輕在疫情下返臺應試的染疫風險及負擔。

英聽與學測結束後，部分大學需接續舉行考生面試的程序，經本會主動協調，教育部邀集各大學研議，試辦以視訊方式進行面試。在教育部支持、各大學配合之下，去年度首次在東莞臺校設立視訊面試試場，順利完成 108 位考生接受各大學的面試。由於效果良好，本年度教育部決定比照辦理，有助於提高臺校學生返臺升學的比例。

五、持續精進大陸臺商子女認識臺灣之服務工作

為使長期在大陸就學之臺商子女，有機會認識臺灣多元文化的豐富內涵，自民國 92 年起，每年暑期本會與陸委會、教育部共同推動辦理「臺商子女夏令營」，邀請大陸就學的中小學同學回臺參加活動。內容規劃及安排切合學童需求，儘管歷年營隊招收名額已達 600 名，惟據家長反應，開放報名後，短時間內即迅速額滿，足見本項活動廣受歡迎。

兩年多來受疫情影響，臺商子女及家長返臺變數增加，返臺時間不一，或返臺意願受到限制。本會因應疫情調整活動形態，安排小規模、多梯次，單日或 2 天 1 夜的臺灣巡禮參訪活動，規劃臺灣

北、中、南部各地參訪點，邀請當地大學老師或同學講解，學童們實地觀察體驗臺灣多元文化內涵。

鑒於大陸臺商家庭的組成比例逐漸改變，大陸籍母親比例逐漸提高，本會認為家庭親職教育對學童影響應予重視，規劃辦理夏令營時，已逐步將此因素納入考量，活動內容兼顧臺商子女及家長的需求，運用親子共學新模式，共同深度認識臺灣文化。

由於夏令營招生名額有限、時間固定於暑假，近年更受到疫情干擾等因素影響，為克服這些限制，本會以認識臺灣為主軸，著手建置網路平臺，廣泛介紹臺灣各地風土民情及生活，透過具有趣味性的主題單元介紹、競賽以及獎勵機制，與臺校合作，引導學生認識臺灣各縣市文化主題與特色，例如：伴手禮、庶民小吃、眷村美食、鄉土語言、歷史淵源等豐富元素，讓學生們隨時都可以透過網路平臺，接觸臺灣之美，不受疫情干擾或回臺時間的限制。目前已推出第一版內容，試辦以來，廣受臺校師生好評。本會已徵得陸委會及教育部支持，持續擴展網路平臺之內容，並維持與學童的密切互動，提升成效。

六、強化兩岸婚姻家庭服務網絡，及時提供關懷服務

關懷兩岸婚姻家庭、提供在臺大陸配偶必要的協助，是本會受政府委託的重要業務。本會積極扮

演兩岸婚姻家庭與政府間的溝通橋樑，希能作為兩岸婚姻家庭最堅強的後盾，盡力協助保障大陸配偶們的生活權益，期讓陸配順利融入臺灣社會。

對於兩岸婚姻家庭協處案件，本會始終扮演第一線服務的角色，包括：從婚前申請來臺團聚，到陸配結婚登記、申請居留到定居，以及陸籍家屬來臺探親等所涉各項文書驗證服務；也藉由各種機會與管道，周知本會提供協助的相關資訊，供各界參考。

為協助解決陸配在臺生活遭遇的困難，本會設有緊急服務專線、法律服務專線，隨時接受陳情。聆聽陳情人訴求後，由專責同仁通盤研擬協處方式，包括就本會業管提供協助，或轉介主管機關提供協助，再逐案追蹤協處情形。

由於兩岸法制上存有差異，迭有陸配因不熟諳臺灣相關規定，致生法律協助需求者，本會聘有 57 位通曉兩岸法律及實務經驗的義務律師，為需要諮詢協助的大陸配偶提供專業法律意見，確保其應有權益。

截至目前，兩岸婚姻家庭已逾 34 萬對，陸配人數眾多且分散各地，大多數已充分融入臺灣家庭與社會，平時並無集體化聯繫之現象；然而，一旦發生急需協助事項，常會透過同鄉、朋友彼此認識之關係，尋求協助。本會基於此一特性，與臺灣各

地數十個陸配團體負責人或幹部建立通訊群組，形成服務網絡，發生意外事件時，第一時間表達本會關懷，並透過大陸配偶之群組網絡安定當事人心情，同時，依家屬訴求，及時通報主管機關提供相關協助。

七、廣泛運用各種電子平臺與管道，主動提供各類服務訊息

與兩岸交流相關的民眾，都是本會的服務對象，具有不特定、人數眾多的屬性，面對資訊運用無遠弗屆、無所不在的時代演變，為增進互動，本會廣泛運用電子平臺與管道，將業務相關訊息主動提供各界參考。

為貼近網路使用習慣，本會近年來持續進行官網及兩岸經貿網優化改版工作，使網頁更易於讀取；加強網站資訊的更新速度，嘗試規劃各種資訊專題或專區，豐富網站內容，滿足各類閱覽需求。

其次，本會針對臺商經營、兩岸旅遊、前往大陸留學等不同對象，歷來編印多種符合應急需求的實用手冊。因疫情影響，兩岸人民交流互動受到相當程度的阻礙，本會以往發行的紙本手冊也面臨分送不易的困難。經檢討，本會各類手冊均已在網站上刊載，決定逐步停止發行紙本，並強化網站資訊的宣導，以提升服務效率。

最具顯著效益者，係本會同仁接觸各類屬性的服務對象時，或主動或被動透過通訊軟體建置社群，一則建構即時聯繫網絡，互通訊息；二則運用社群，將特定資訊快速傳達給性質相近的對象；三則可以從社群中，讓本會同仁第一時間獲悉特定個案的發生與情況，以便立即提供服務，讓當事人面臨的問題迅速獲得妥善處理。目前，不論在陸配、陸生、臺商、臺生、臺商子女及家長等各層面服務對象，均能利用群組功能有效聯繫。

八、主動採取各種彈性措施，排除新冠疫情限制，提供兩岸人民所需個案服務

兩年多來，全球受到新冠肺炎疫情的影響，人員的移動受到極大的限制與阻礙。然而，兩岸人民在交流互動過程所遭遇的問題，卻沒有停止或減少，且因現階段疫情影響下當事人不便來往兩岸，或是防疫造成郵件寄送受阻，或是人員進行必要移動時新增許多須遵循的防疫規範，增加民眾許多負擔。事實上，過去近 30 年來兩岸相關主管部門共同提供服務的事項，現今執行過程面臨一定程度的困難。

就當事人而言，尋求協助的個案，往往直接涉及個人權益甚巨，疫情之下必須接受防疫措施的限制，當事人雖然能夠體諒，但期待問題能儘速獲得

解決、權益得以確保的心情，並沒有因而減低。本會提供兩岸人民各類服務，一向秉持同理心的態度，積極用事，以解當事人之困擾。

例如：在臺的大陸人士需持「大陸居民往來臺灣通行證」(以下簡稱「大通證」)出入境大陸，如發生證件效期逾期、遺失、毀損等情形，航空公司拒載，無法返回大陸。歷來，當事人向本會陳情並提供相關資料後，均即協調大陸海協會協處。自民國 91 年至本年 9 月，計已協助 9,179 人順利返回大陸。其中 109 年全年協助 206 人返回大陸，110 年激增至 591 人，本年 1-9 月更已協助 632 人。

但是，大陸出入境部門去年曾有公告，疫情期間，在臺灣的大陸人民如有大通證逾期、遺失、毀損等情形，可委託大陸親友代為申請換發、補發。然實際執行上，某些當事人洽詢家鄉發證單位後獲告，必須按舊法規，到現場拍攝本人臉部影像、按壓指紋，故不受理親友代辦。但當事人本人專程返鄉申辦新證件，來往兩岸不只增加染疫風險、耗時，花費亦高。本會於接獲陳情個案後，均積極協調，目前大陸主管部門已統一依照去年之新規，必要時得由親友代辦。

又如：今年春天上海封城期間，許多居留上海的國人因無法外出做 PCR 檢測，未能符合我方規定，於入境前須提供 48 小時 PCR 檢測陰性報告之

要求。本會即通報陸委會，請陸委會與中央疫情指揮中心協調，同意採取個案協調方式，遇有困難之國人先予登機，抵達國門再辦理採檢作業。為受封城影響，急需自上海返臺之國人提供彈性協助。

再如：自新冠肺炎疫情發生以來，影響兩岸人民往來，但本會辦理兩岸文書驗證、司法文書送達等業務仍維持正常運作，不因疫情中斷。惟陸方為防控疫情採取封城、清消清零等措施，導致本會與大陸相互寄送文書常發生投遞嚴重延遲，後續驗證程序無法辦理之現象。由於兩岸文書驗證、司法文書送達攸關兩岸人民權益，遇有急要或特殊案件時，本會均即主動與陸方有關機關直接聯繫，洽妥彈性之處理方式，因此，多數緊急個案均可及時獲致解決。

結語

本會接受政府委託授權辦理兩岸事務，力求切合兩岸民眾之需要，因應大環境變化，全體同仁著力於開創新興業務。未來將持續精進服務效能，以更多元、更細緻的方式推動各項服務工作，期使民眾的權益獲得更周全的保障。

以上報告，敬請各位委員指教。