

(出國類別：考察)

考察新加坡、馬來西亞政府出版品管理、政府公報制度與文化觀光產業

服務機關：行政院研究發展考核委員會

姓名職稱：張副處長文蘭

莊科長明芬

莊專員靜雯

派赴國家：新加坡、馬來西亞

報告日期：96年8月

出國期間：96年5月28日至96年6月3日

目 次

摘要.....	3
考察目的.....	4
考察行程.....	6
第一部分 新加坡	
壹、關於新加坡	
一、歷史發展.....	7
二、人口及語言.....	7
三、政治制度.....	8
貳、國家圖書館 (National Library Board)	9
一、國家圖書館簡介.....	9
二、國家圖書館 e 化館藏	12
三、採購臺灣政府出版品的政策.....	13
四、國家圖書館法定業務介紹.....	13
參、2007 新加坡世界書展.....	16
肆、新加坡國家印刷集團.....	18
一、公司簡介.....	18
二、組織架構.....	20
三、營業情形.....	22
四、網路書店.....	23
伍、新加坡公報 (The Singapore Gazette)	25
一、公報種類.....	25
二、公報發行頻率.....	25
三、公報刊登內容.....	26
四、公報財務基礎.....	27
五、eGazette.....	29
第二部分 馬來西亞	
壹、關於馬來西亞.....	32
一、人口.....	32
二、政治制度.....	33

三、憲法.....	34
貳、馬來西亞國家印務有限公司 (Percetakan National Malaysia Berhad)	35
參、馬來西亞公報 (The Malaysia Gazette)	42
一、公報種類.....	42
二、公報發行頻率.....	42
三、公報刊登內容.....	43
四、公報法定效力.....	46
五、公報財務基礎.....	47
六、公報電子化.....	48
肆、馬來西亞觀光部 (Ministry of Tourism)	49
伍、馬來西亞旅遊促進局 (Malaysia Tourism Promotion Board)	52
一、簡介.....	52
二、組織架構.....	54
三、人力資源.....	55
四、預算經費.....	55
五、馬來西亞觀光產業執行成果.....	55
六、馬來西亞之旅遊產品包裝.....	56
七、研究與調查.....	57
八、資料科技的應用.....	58
九、強化國際行銷.....	59
十、廣告行銷.....	60
第三部分 心得與建議	
壹、圖書館管理.....	61
貳、國際書展推廣.....	62
參、政府公報.....	63
一、新加坡公報.....	64
二、馬來西亞公報.....	65
肆、馬來西亞旅遊促進局.....	65
參考資料.....	68

摘要

新加坡與馬來西亞以前皆曾接受英國的統治，故其政治制度、國情與歷史背景十分相似，本會作為行政院公報發行的主辦機關，自 94 年 1 月 3 日行政院公報統合發行以來，即勵精圖治於公報業務之推展，並以公報法制化為後續努力目標，本次於觀摩新加坡世界書展、國家圖書館與馬來西亞旅遊促進局的同時，並分別安排拜會新加坡與馬來西亞負責印製公報的 SNP 集團與 PNMB 公司，以了解兩國在公報制度上的發展現況與未來趨勢，並作為我國公報制度興革的參考。

我國於去（95）年開始向亞洲地區之國際書展投石問路，並積極開拓我國出版品之海外市場，去年於新加坡世界書展即設有 10 個攤位，展售臺灣四十多家出版社的約 3000 種圖書，新加坡國家圖書館也藉由書展對我國政府出版品的質感與編印內容產生深刻印象，繼而開始透過經銷商定期購置我國的政府出版品，今年的 2007 新加坡世界書展更規劃「閱讀臺灣」專區，期將我國之出版品完整介紹給新加坡的民眾，為臺灣的出版品注入新的活泉。

而在臺灣喊出觀光客倍增計畫—達成 2008 年來臺旅客人次 500 萬人次目標的同時，我們也實地取經於馬來西亞旅遊促進局，了解馬國如何藉由 20 年來不斷的組織調整與改造，漸進而積極的以推動國家觀光產業發展與妥善保存國內文化遺產為職志，並結合民間資源，以多元化觀光活動產業與國際宣傳，進而達成本年度旅遊人次達 2010 萬人次的目標。

考察目的

本會為新制行政院公報發行之主辦機關，負責規劃及推動行政院公報統合發行業務。原本由行政院及各部會各自發行之 20 種行政機關公報，自 94 年 1 月 3 日起統合為行政院公報，並改以每日紙本與電子檔同步對外發行，電子檔於每日下午 4 時配合紙本之發行同步上網更新。後續工作重點應為公報法制化及電子公報法效力等相關業務之推動，以求公報制度之完整性、即時性及可信賴性。因此，規劃前往新加坡及馬來西亞瞭解其公報制度運行現況及其發展趨勢，蒐集相關資料，以作為我國公報制度興革的參考。

另本會為政府出版品管理之專責機關，負責規劃及推動各機關出版品之管理、行銷流通及政府出版等資訊服務，為因應資訊科技環境快速發展，檢討改進現有管理流程及規劃政府數位出版等相關業務，再造出版品管理制度，擬借鏡新加坡及馬來西亞兩國作法，瞭解其總體發展策略、組織轉型為公司化後之營運管理模式，與核心業務之擴展情形，以為國內推展相關業務之參考。

本會近幾年積極推動政府出版品之海外行銷推展計畫，時值新加坡舉辦國際書展，擬實際參觀我國政府出版品海外佈點展出情形，以作為爾後政府出版品參加各國際書展之參考。另本會奉院指定負責規劃及推動統合行政院公報，為求公報發行業務之周延完善，擬併同考察新加坡及馬來西亞公報制度運行現況及其發展趨勢，蒐集相關資料，以供參考。

本會亦負責審查各部會之中長程施政計畫及政府組織改造等業務，為瞭解馬來西亞對其歷史文化資產、古蹟保護與活化之政策規劃，從而促進文化觀光產業之興盛，擬拜會

文化、藝術與資產部及觀光部，俾作為審查文化觀光施政計畫及組織規劃之參考。本次考察擬達成下列目的：本次考察將達成下列目的：

- (一) 瞭解新加坡及馬來西亞政府出版品管理與營運情形，以作為拓展國內政府出版品推廣業務之參考。
- (二) 瞭解新加坡及馬來西亞政府出版品電子化與網站運用發展趨勢，以期藉由各國經驗瞭解與掌握最新資訊運用發展趨勢，作為國內規劃政府出版品電子化發展方向之參考。
- (三) 參訪新加坡及馬來西亞國際書展之執行情形，以作為爾後政府出版品參加各國際書展之參考。
- (四) 實地考察新加坡及馬來西亞有關公報制度運作經驗，包括法制化層面、編輯流程、發行流通情形，作為後續公報發行業務之參考。
- (五) 瞭解新加坡及馬來西亞公報電子化政策及資訊服務情形，瞭解面臨的問題及最新發展，作為國內規劃網路資訊系統平台及線上資訊服務的參考。

考察行程

天數	參訪日期	星期	參 訪 行 程	備 註
1	5 月 28 日	一	台北—新加坡 1、新加坡國家圖書館 2、新加坡國際書展	路程 1、新加坡政府出版品寄存制度及我國藏書情形。 2、我國政府出版品海外參展情形。
2	5 月 29 日	二	預定參訪機構： 新加坡國家印刷集團 SNP Corporation Ltd.(Singapore National Printers)	新加坡政府出版品管理及公報制度及發行情形。
3	5 月 30 日	三	新加坡--吉隆坡	路程
4	5 月 31 日	四	預定參訪機構： 1、馬來西亞國家印務有限公司 PNMB (Percetakan National Malaysia Berhad) 2、PNMB 展售門市	1、馬來西亞政府出版品管理及公報制度及發行情形。 2、參訪馬來西亞公報展售門市。
5	6 月 1 日	五	預定參訪機構： 觀光部 (Ministry of Tourism)	馬來西亞觀光產業之政策規劃。
6	6 月 2 日	六	麻六甲歷史古城參訪	古城參訪
7	6 月 3 日	日	吉隆坡—台北	路程

第一部分 新加坡

壹、關於新加坡¹²

一、歷史發展

1819 年英人萊弗士爵士發現新加坡地處南中國海要衝，河川交通便利，乃與當時之酋長蘇丹簽署協定取得海港管理權，並設立貿易站。新加坡後於 1824 年 8 月年正式成為英國海峽殖民地（Straits Settlements），隸屬於英屬印度殖民當局管轄，1867 年改制為皇家殖民地，受英國政府殖民部直接統治，前後共達百餘年。第二次大戰期間，新加坡遭日本佔領達 3 年之久，戰後新加坡開始有民選議員，惟大多數議員仍係官方派任。1959 年新加坡改為自治領，51 席議員全部改為民選。人民行動黨(People's Action Party, PAP)在當年大選中取得 43 個席次，成為執政黨迄今。1963 年新加坡加入馬來西亞聯邦，由於聯邦當局立法賦予馬來人各項特權，刻意扶植馬來人之經濟、政治地位，李光耀領導之人民行動黨堅決反對，遂與聯邦當局發生摩擦，終於 1965 年 8 月 9 日退出聯邦，成為獨立國家。

二、人口及語言

新加坡的歷史發展，造就新加坡成為一個多元民族、多元文化的移民社會，而新加坡在 1965 年後經濟的迅速成長，也使其成為亞洲最重要的金融和貿易中心之一，進而成為世界上除了摩納哥、澳門和

¹ 資料來源：wikipedia 網站

<http://en2tc.mojoling.com.tw/m2m-0000/zh.wikipedia.org/w/index.php?title=%E6%96%B0%E5%8A%A0%E5%9D%A1&variant=zh-tw#.E4.BA.BA.E5.8F.A3.E5.8F.8A.E8.AA.9E.E8.A8.80>

²資料來源：外交部網站

<http://www.mofa.gov.tw/webapp/ct.asp?xItem=81&ctnode=1131&mp=1>

香港以外，人口密度最高的國家和地區，目前人口約 450 萬，其中 75% 是本土華人，其餘為馬來人 14%、印度裔 8%，另有少部分歐亞混血人口。

新加坡本土華人多為中國廣東或福建沿海移民的後裔。其中口操福建話（閩南語）的福建移民占過半數，其次為潮州人、廣府人、客家人、海南人等，近年來也有少數中國大陸新移民湧進的趨勢。官方語言為馬來語、英語、華語和泰米爾語，但政府機構等多通用英語，學校也採英語教學。早期的新加坡華人大多習慣使用不同的方言，但是經過幾次大規模政府主導的「講華語運動」後，絕大多數新一代的華人多習慣使用普通話；此外新加坡的電視、電臺對於方言節目也有非常嚴格的限制，例如許多從臺灣進口的閩南語電視連續劇和香港進口的粵語電視劇就必須用華語重新配音後才可播出，香港電影也一律得以華語配音後才可上映。

三、政治制度

在政治制度上，以總統為國家元首，由全民選舉產生，任期 6 年。總統有權否決政府財政預算和公共部門職位任命；可審查政府行使內部安全法令和宗教和諧法令所賦予的權力以及調查貪污案件。並設立總統顧問理事會提供總統諮詢與建議，而總統在行使某些職權，如主要公務員任命時，必須先徵求總統顧問理事會的意見。

總統委任議會多數黨領袖為總理。總統和議會共同行使立法權。新加坡依其憲法規定，採議會共和制，議會稱國會，實行一院制。議員由公民投票選舉產生，任期 5 年，佔國會議席多數的政黨組建政府。新加坡雖有 23 個註冊政黨，惟反對黨難與人民行動黨抗衡，如 2001 年全國大選，該黨在 84 席中即囊括 82 席，反對黨僅 2 席，國會幾乎是由人民行動黨一黨獨大，也因而該黨的最高領導人—新加坡總理，具有絕對的領導權力。

貳、新加坡國家圖書館 (National Library Board, Singapore)

地址：100 Victoria Street Singapore 188064

網址：www.nlb.gov.sg

一、國家圖書館簡介

新加坡國家圖書館成立於 1995 年 9 月 1 日，成立願景係將圖書館服務轉型為符合資訊時代對知識的需求，並連結全球圖書館提供無疆界之資訊檢索服務，與國際資訊接軌；持續發展多媒體館藏徵集制度，建立數位圖書館，促進教育、知識、研究，以建構知識經濟社會，從而鼓勵民眾終身學習激發創新。位於維多利亞街道上嶄新的國家圖書館旗鑑建築，亦在 2005 年 7 月落成，並於同年 11 月正式對外開放，通透開放的建築，以及普遍應用高科技設備，確實令人耳目一新。現在新加坡已設立 3 所區域圖書館，21 所社區圖書館，及 12 所兒童圖書館，據點遍佈整個新加坡。

依據 2005 年之統計，館藏規模由 350 萬冊呈倍數成長至 885 萬冊，每年新書約 7 萬 4 千冊，2005 年借閱量近 2,800 萬人次，圖書館會員人數 195 萬，到館人次 3,235 萬，參考諮詢人次 274 萬，e 化服務使用人次 1,245 萬，資料庫檢索服務使用人次 877 萬，各方數據顯示，對於逐步建構多元的知識經濟社會而努力的新加坡圖書館，正邁向新的里程碑。

新加坡國家圖書館之組織係依據國家圖館法第 197 章設立國家圖書館管理局，管理局主要功能為：

- (一) 建立並維護圖書館運作，提供圖書館服務。
- (二) 提升全國閱讀能量，鼓勵民眾利用圖書館相關服務促進學習。
- (三) 典藏保存新加坡所有出版品之相關資料。
- (四) 全面徵集購置與新加坡國家及其人民有關之館藏資料。

- (五) 建立圖書館人力資源培訓計畫。
- (六) 提供圖書館資訊服務之利用教育與相關諮詢服務。
- (七) 彙編國家圖書館聯合目錄及書目。
- (八) 提供政府有關圖書館發展之政策建議。

國家圖書館管理局組織架構，局長及執行長下分設 6 個內部單位，雖然是國家機構，內部高階主管多公務員，但圖書館諸多業務則逐漸鬆綁用人制度，聘用一般未具公務員身份之人員，茲將 6 個內部單位掌理事項說明如下：

- (一) CEO 辦公室：負責政策發展、風險管理、組織發展、公關及國際專業交流等事宜。
- (二) 國內及數位圖書館：負責亞洲區文藝資產管理、李光前 (Lee Kong Chian) 參考圖書館、出版與研究服務、公眾佈展、數位圖書館服務等事宜。
- (三) 公共圖書館服務：設公共圖書館服務總管理部，負責公共圖書館、社區圖書館、公共圖書館計畫發展及讀者服務等事宜。
- (四) 圖書館專業服務：設新加坡整合圖書館自動化服務秘書處，負責規劃圖書館專業服務及總務庶務事宜。
- (五) 技術與創新：負責資訊通訊、產品創新服務及業務流程與科技創新研發。
- (六) 組織資源系統：負責人力資源管理與發展、財務管理、設備管理及知識管理。

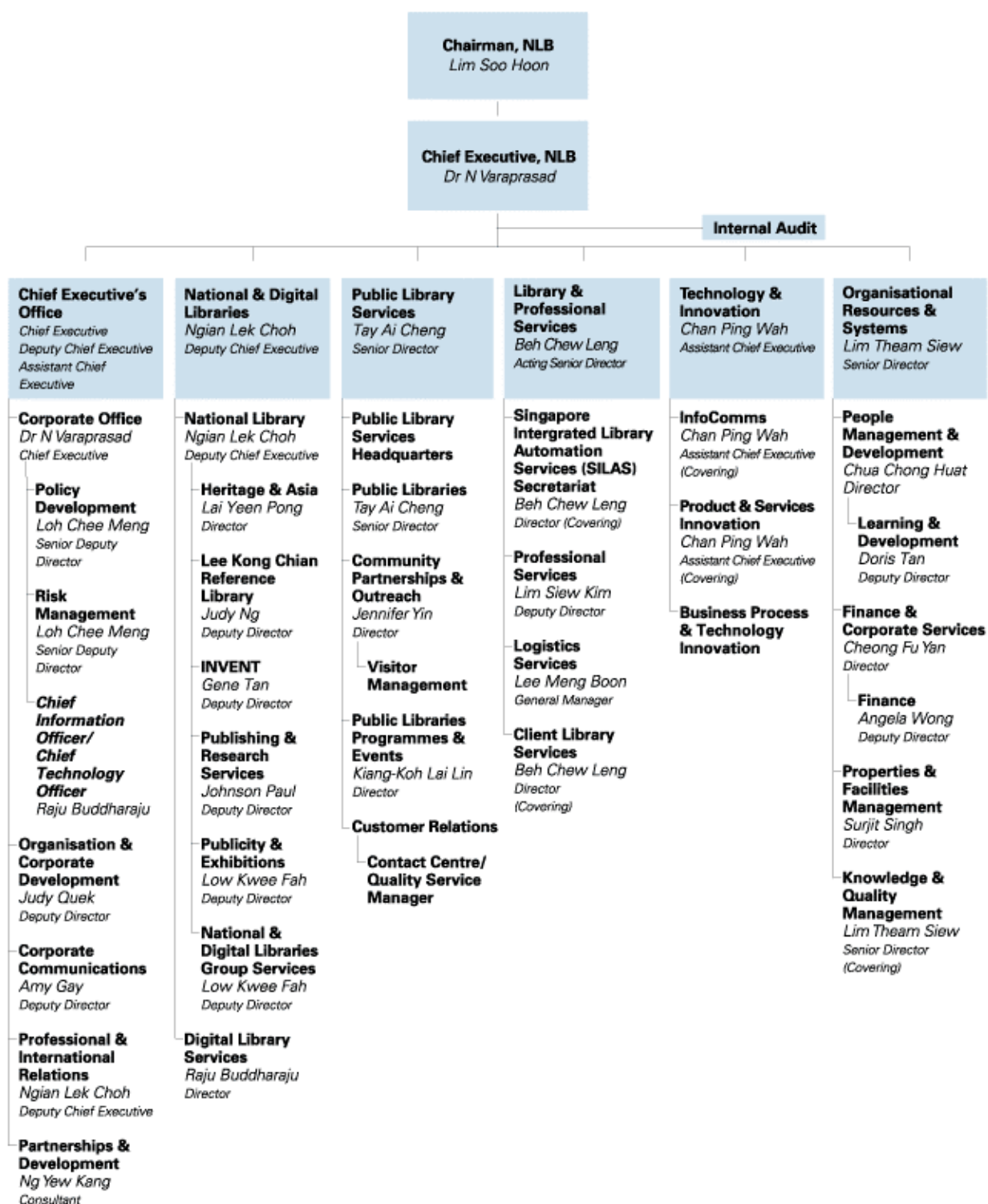


圖 1：國家圖書館委員會組織圖

二、國家圖書館 e 化館藏

在數位圖書館潮流引領下，館藏資源十分豐碩，充分顯現新加坡數位圖書館之典藏特色與經營理念，包括電子叢書 eCollections、電子歷史檔案 eArchives、電子書 eBooks、電子雜誌 eMagazines、電子資料庫 eDatabase。分述如下：

- (一) 電子叢書：蒐集範圍包括大英圖書館館藏涉新加坡事宜之叢書、舞蹈叢書隨選系統 (Dance on Demand)、新加坡文學家手稿、研究指引示意圖、文化資產叢書、新加坡老照片回顧及相關歷史故事。
- (二) 電子檔案：篩選檔案資產中之 1,000 份呈現與新加坡有關之數位檔案，主題涵蓋政府往來公文及多元的教育及藝術層面。
- (三) 電子書：World eBook Library 典藏全球最大之電子書，館藏量超過 50 萬種，包括傳記文學、戲劇、小說、兒童文學、科學及宗教等。
- (四) 電子雜誌：提供來自 7 個不同鄰近國家 (新加坡、澳大利亞、中國、香港、臺灣、馬來西亞等) 涵蓋 31 不同主題之電子雜誌，民眾可線上閱覽電子雜誌亦可下載使用 DjVu reader 進行離線閱讀。
- (五) 電子資料庫：提供多種主題之資料庫檢索服務。

新加坡圖書館除發展電子資源服務外，相關設備亦全然朝 e 化管理，包括讀者自動借還書服務、以信用卡繳付罰款之機器設備，所編目典藏之圖書亦採購最先進配備，無線射頻辨識系統 (RFID) 自動圖書分類系統，透過 RFID 讀取器辨識書上的 RFID 標籤，將還書記錄載入電腦，進行自動分類，加速圖書上架處理流程，確切掌握圖書資料之去向，便於管理館藏，提升服務效率。

三、採購臺灣政府出版品之政策

新加坡近幾年已意識到中文熱之趨勢，圖書館採購部門對中文書籍之徵集亦不遺餘力，採購範圍除大陸地區簡體字資料外，亦透過當地台灣書籍經銷商友聯書局代為採購，友聯書局與我國政府出版品展售門市之一五楠書局長期合作，建立良好關係，新加坡國家圖書館對我國政府出版品質感及編印內容亦印象深刻，因此，除透過經銷商定期購置我國政府出版品外，每年二月臺灣舉辦國際書展時，新加坡圖書館採購小組亦不遠千里至臺灣選購，是政府出版品展售之重要客戶。

四、國家圖書館法定業務介紹

除圖書館例行應提供之讀者服務外，國家圖書館被賦予之法定業務包括核發國際標準書號（ISBN）、國際標準期刊號（ISSN）、提供預行編目（Cataloging in Publication ;CIP）服務、辦理圖書交換以及法定呈繳業務，因法定呈繳制度較為特殊與重要，謹將該制度說明如下：

（一）法定呈繳制度簡介

依據國家圖書館管理局法（The National Library Board Act Chapter 197, No.5 of 1995, Part II Section 10）之規定，新加坡出版商在出版刊物（無論其形式與載體）出版後，必須在四星期內填具表格，呈繳 2 份予國家圖書館管理局，法定呈繳之主要目的係為典藏與保存該國之出版物，作為出版業發展之紀錄。

法定呈繳係國家圖書館管理局的法定職務之一，通過法定呈繳，國家圖書館管理局得以收集、整理及保存新加坡作家及出版者全部作品，並每季彙集出版「新加坡全國書目」，所有書目資料亦可於國家圖書館綜合資訊網進行檢索，目前已蒐集 90 萬筆資料，每年新出版

之圖書資料計 4,000 種，凡對新加坡出版品有興趣的讀者、研究人員、研究機構皆可從中獲得珍貴資訊，有效推廣出版品並刺激銷售。

法定呈繳對象涉及所有在新加坡出版發行、銷售和公開分發刊物的人士和機構，如出版商、團體、政府與法定機構及其附屬機構、協會及宗教組織等。

出版刊物呈繳範圍包含如下：

- 1、印刷品：書本、期刊、雜誌、報紙、研討會論文集、指南名錄、手冊、海報、樂譜、地圖資料、圖片、照片及其他印刷品。
- 2、非書資料：膠卷微縮資料、底片、錄音帶、錄影帶等。
- 3、電子出版品：DVD、VCD、CD-ROM、電腦遊戲軟體、電腦軟體等。
- 4、其他：凡是能夠通信、電視或網路傳輸之電子郵件，國家圖書館管理局視個別情況要求呈繳。

未依規定辦理呈繳之出版商，依圖書館法第 10 節第 3 條，可處最高新幣 5,000 元之罰款。據瞭解，目前出版社繳交比率為百分之八十左右，未繳交者尚未以罰款方式予以處罰。



圖 3：電子借書系統(用身份證即可借書)



圖 4：逾期還書罰款繳交機器



圖 5：與新加坡國家圖書館圖書專業與國際關係處副處長合影

參、2007 新加坡世界書展

舉辦地點：新加坡新達城會議中心

本會近幾年為積極推動政府出版品之海外行銷推展計畫，拓展中文市場，於 95 年開始向亞洲地區之國際書展投石問路，爰即委託政府出版品展售門市五楠圖書用品股份有限公司（五南文化廣場）參加「北京訂貨會」、「第 13 屆東京國際書展」、「第 21 屆新加坡世界書展」等，期能建立海外行銷通路。

去年新聞局於新加坡世界書展，洽租十個攤位設置台灣展館，展售台灣四十多家出版社，包括美食旅遊、文學、童書、繪本、工具書等約三千種圖書。為讓當地讀者認識台灣優秀創作者，邀作家鍾文音隨團，在書展發表「情慾的流動與土地的扎根—自我的一面裂鏡」專題演講，並在台灣館辦兩場簽名會，盼透過互動式活動，吸引民眾參觀。政府出版品則首次在新加坡世界書展展示，展售上千種計 3000 多冊出版品，藉由包括國立故宮博物院、文化建設委員會、農業發展委員會等機關出版品之整體獨特包裝，建立臺灣文化意象，讓當地書商及民眾留下深刻印象，增進海外書商瞭解台灣出版成就與現況。

為持續瞭解經銷商友聯書局協助政府出版品佈展情形，特地觀摩第 22 屆新加坡世界書展。

今年臺灣出版人展館(攤位號碼：4M20)，仍由行政院新聞局主辦，中華民國圖書發行協進會承辦，台灣的聯經出版公司和新加坡的友聯書局協辦。本次書展台灣方面共邀集了近 250 家各具代表性的出版社共同參與，參展的圖書共有近 1,700 種、7,500 冊，台灣的出版社業者亦組團參與書展，透過推薦臺灣當紅之明星作家、暢銷話題

書、以及具有台灣特色的書來展現。

在專題演講部分，邀請台灣知名作家劉墉先生前來參訪做一場專題演說，在新達城新加坡國際會議與博覽中心二樓宴會廳舉行演講與簽書會，講題為「超越自己的新人生觀」，來與讀者面對面的互動，期望新加坡讀者藉此閱讀臺灣，認識臺灣。

中華民國圖書發行協進會規劃了豐富內容饗宴新加坡讀者；在展出內容部分，推出「年度推薦好書」「年度暢銷好書」及「專題展覽區」。「年度推薦好書」包括臺灣去年「金鼎獎」、「金蝶獎」之得獎書、「台北國際書展」版權推介書、臺灣兩大媒體「聯合報讀書人」與「中時開卷」選出之優良圖書；「年度暢銷好書」則收集了以臺灣三大通路「金石堂」、「誠品」與「博客來網路書店」等百大暢銷書等；「專題展覽區」規劃臺灣文化區、中文學習區、精緻生活區、財經企管區、快樂童書區及臺灣觀光區，豐富類別及書種，相信可以讓讀者收益匪淺。這次特別推薦的臺灣的 10 位作家主打年輕牌，出道未久卻都已展露光芒，特色都在以獨特創意，打開一個新的出版和閱讀的面向。



圖 1、2：2007 新加坡世界書展「閱讀臺灣」活動

肆、新加坡國家印刷集團（Singapore National Printers）

地址：1 Kim Seng Promenade #18-01 Great World City East Tower Singapore
237994

網址：<http://www.snpcorp.com/>

一、公司簡介

新加坡國家印刷集團（簡稱 SNP），原為新加坡國立印務有限公司，該公司的前身為新加坡政府印務署。

新加坡政府印務署創立於 1867 年，係負責政府公報及政府出版品之發行。1973 年改為新加坡國立印務有限公司後，始開始商業化的經營，並於 1987 年成為上市公司，近幾年更將印刷業務擴展到整個亞太地區，並於香港、大陸、泰國等地建立據點，積極開展國際市場。

SNP 集團的業務可分為印刷和出版兩部份，由於該公司的前身為印務署，因此印刷業務方面較為完整，跨國公司也以印刷部份為發展主力。SNP 集團在印刷部份，提供之服務包含書籍、雜誌及包裝產品之商務印刷到高質素保密印刷、財經印刷及特種印刷等。在出版方面，則提供教育出版，製作教科書、評論書籍及輔助參考資料等。

該集團在印刷部份提供的服務分為四大部門，包含商務印刷部（Commercial Printing Division）、數據印刷與管理部（Data Printing & Management）、財經印刷部（Financial Printing Division）及保密印刷部（Security Printing Division）。以下簡介各部門提供之服務與產品：

（一）商務印刷部

本部門提供之務為原創設計、印前加工、裝訂、物流支援及配售及隨選印刷（POD），產品涵蓋精裝圖文集、年終報告、時事通訊、目錄、期刊、教科書及手冊指南。

（二）數據印刷與管理部

提供的服務包括數據印刷、郵件、檔案電子化、圖像管理軟體、資料庫設計與管理、資料擷取（Data Capture）及處理；電子帳單、文件解決方案設備（Document Solution Facility）商業持續性設備（Business Continuity Facility）。

（三）財經印刷

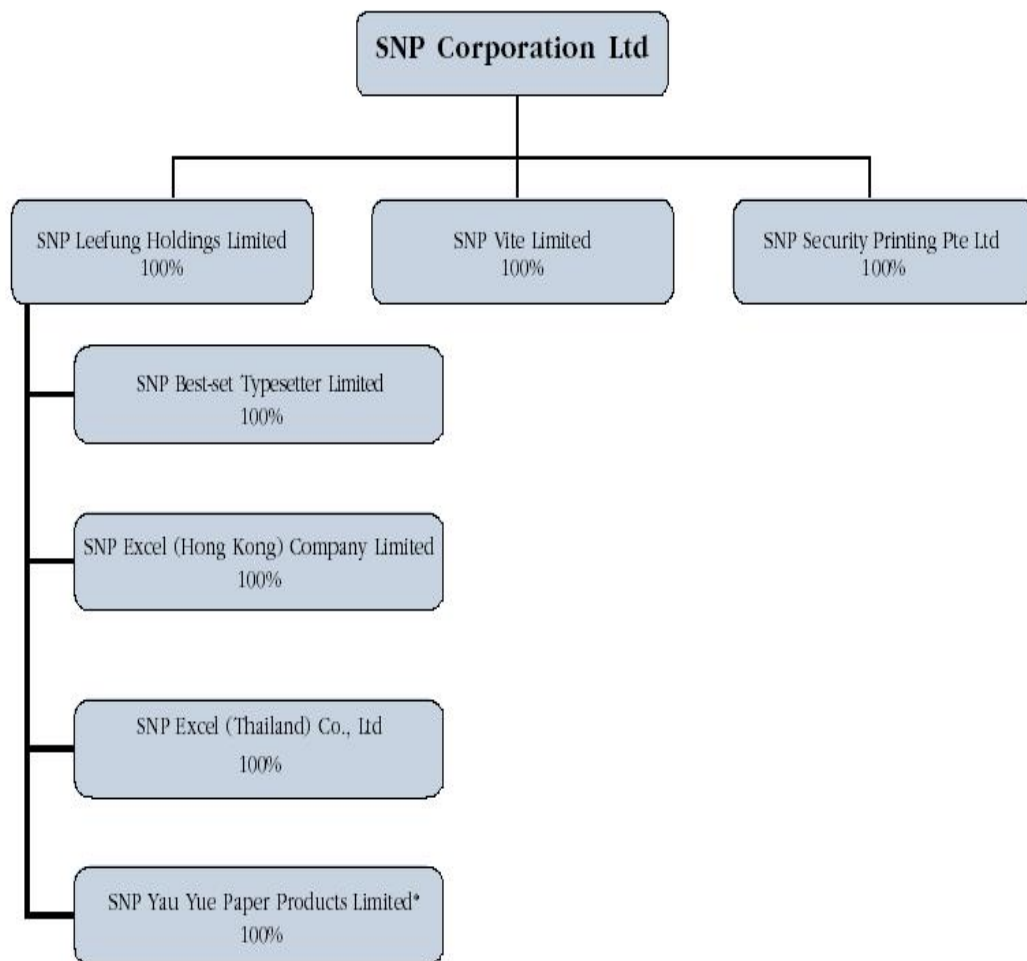
本部門提供之服務為設計與概念化、編輯服務、排版、校對、校對分配、廣告定位等，產品包含招股說明書、合併收購文件、股東間的函件及信息備忘錄。

（四）保密印刷

主要功能是防止那些仿冒品和偽造品的產生。產品分為 4 種：

- 1、安全文件：如護照、簽證、印章、安全圖章等。
- 2、文件：支票簿、存摺、擔保人證書。
- 3、彩券和賭博產品：彩券、抽獎券、撲克牌。
- 4、旅遊及運輸產品：停車票、登機證、通行票等。

二、組織架構



SNP 集團的組織架構，主要是由以下的跨國公司組成，下表為各跨國公司之名稱及業務屬性。

國家	印刷	出版
中國	SNP Bestset Typesetter Limited	
	SNP Excel (Hong Kong) Company Limited	
	SNP Leefung Holdings Limited	
	SNP Vite Limited	
	SNP Yau Yue Paper Products Limited	
新加坡	SNP Security Printing Pte Ltd	SNP International Publishing Pte Ltd
泰國	SNP Excel (Thailand) Co., Ltd	

資料來源：SNP 網站

三、營業情形

	2006 年 (千新元)	2005 年 (千新元)	增加／(減少) (%)
收益：			
持續經營業務	444,593	432,882	2.7
終止經營業務	3,245	35,926	(91.0)
除稅及少數股東權益後溢利：			
持續經營業務	5,576	9,952	(44.0)
終止經營業務	15,498	5,236	NM
比率			
股東資金	138,393	126,978	9.0
股東資金回報率 (%)	15.2	12.0	26.7
權益	66,306	58,215	13.9
權益回報率 (%)	31.8	26.1	21.8
總資產	452,073	515,939	(12.4)
資產回報率 (%)	4.7	2.9	62.1
借貸總額	210,958	232,580	(9.3)
負債權益比率	1.43	1.31	9.2
每股數據			
稅前盈利 (分)	22.7	14.0	62.1
稅後盈利 (分)	18.1	13.1	38.2
有形資產淨額 (新元)	1.05	0.95	10.5
股息			
總股息 (分)	5.0	5.0	-
盈利股息比率 (倍)	3.6	3.3	9.1

資料來源：SNP 網站 (<http://www.snpcorp.com/corp/facts/>)

四、網路書店 (e-shop)

網址：<http://www.snpcorp.com/webshop/>



圖 1：e-shop 首頁

SNP 集團因應電子化之趨勢，也設立有網路書店，提供政府出版品及公報之購買服務，除規劃有會員制度外，與一般網路書店相同，也提供購物車、追蹤及送書服務之功能。



圖 2：與政府出版品部門經理 Brian Ananda 先生在 SNP 集團門口合影



圖 3：SNP 集團展售門市

伍、新加坡公報 (The Singapore Gazette)

E-Gazette 網址：<http://www.egazette.com.sg/welcome.php>

一、公報種類

共有 10 種，分別為：

- (一) Government Gazette
- (二) Bills Supplement
- (三) Acts Supplement
- (四) Subsidiary Legislation Supplement
- (五) Industrial Relations Supplement
- (六) Trade Marks Supplement
- (七) Treaties Supplement
- (八) Supplement to Government Gazette
- (九) Statutes
- (十) Revised Subsidiary Legislation

其中 Subsidiary Legislation Supplement 及 Revised Subsidiary Legislation 有發行彙編。

二、公報發行頻率

E-gazette (<http://www.egazette.com.sg>) 為每個上班日下午 5 時更新，紙本公報每週出刊一次。

三、公報刊登內容

(一) 刊登內容

以政府公報 (government gazette) 為例，除刊載法規的訂定、修正、廢止外，另外刊登 17 種廣告、公告等訊息，包括：

- 1、廣告 (Advertisements)
- 2、人事任命 (Appointments)
- 3、決算報告 (Audited Reports)
- 4、服務中斷公告 (Cessation of Service)
- 5、勘誤表 (Corrigendum)
- 6、死亡 (Death)
- 7、免職令 (Dismissals)
- 8、請假 (Leave)
- 9、依據破產法規之公告 (Notices under the Bankruptcy Act)
- 10、依據公司法規之公告 (Notices under the Companies Act)
- 11、依據憲法之公告 (Notices under the Constitution)
- 12、依據其他法規之公告 (Notices under various other Acts)
- 13、廢止 (Revocation)
- 14、投標 (Tenders)
- 15、終止服務 (Termination of Service)
- 16、休假服務 (Vacation of Service)
- 17、其他 (Others)

其中廣告及決算報告等項是公報主要的收入來源，彌補 SNP 集團在發行公報上之營運成本及虧損。而有關請假乙項，係各部會的首長、副首長及政務次長與法官的請假公告。因新加坡的法官請假時，

依據憲法第 98 條第 10 項需經過總統核可：「The President may, in his discretion, grant leave of absence from his duties to the Chief Justice and, acting on the advice of the Chief Justice, to any other Judge of the Supreme Court」，其請假時間並公告於政府公報。

（二）送刊方式與編印時程

基於公報刊登內容的機密性與正確性，機關送刊之內容需由 SNP 集團與機關間反覆校核確認無誤後始得刊登，SNP 集團並沒有修改機關資料之權利，爰目前公報之編印所需時程平均為 2-3 個月。

（三）寄存

每期公報皆免費送 60 份至指定圖書館寄存。

四、公報財務基礎

紙本公報之定價係以頁數計費，並包含 5% 的稅金，而公報最重要的收入來源為廣告刊登費用，1 頁收費 450 新元，次為公報之販售費用，有關紙本及電子版公報訂閱收費情形如下：

(一) 紙本收費

定價依當期內容及頁數而定有不同的價格，並可至 eshop 上訂閱。



圖 4：eshop 販售政府公報網頁

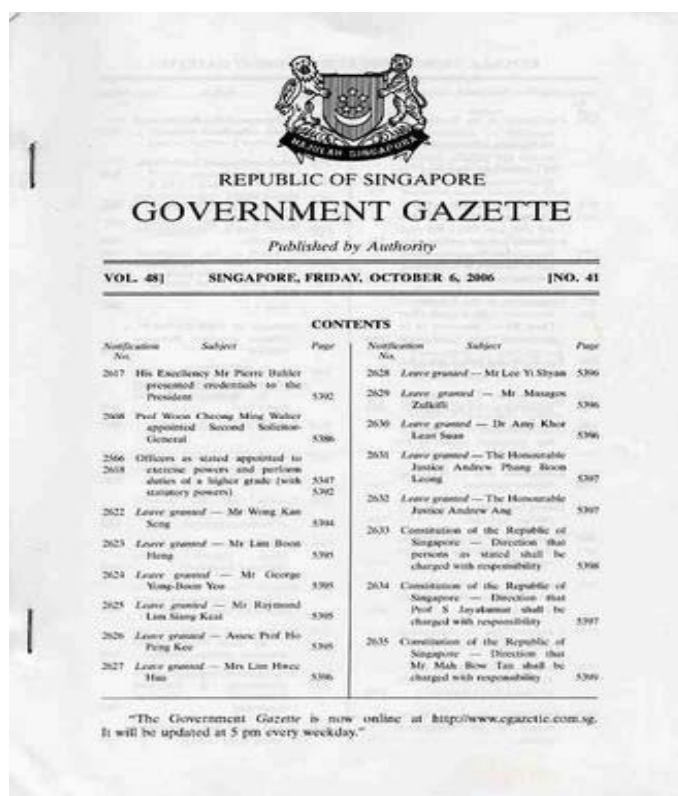


圖 5：新加坡的紙本公報

(二) 電子版訂閱

電子版的公報可至 eGazette 上訂閱，訂閱期間以 1 年為單位，由於紙本公報一週發行一次，而 eGazette (<http://www.egazette.com.sg>) 每日下午 5 時準時更新，故訂閱電子版公報可獲得較紙本公報更即時、更快速的資訊。

Subscription rates for eGazette

- Subscription to the eGazette is on a yearly basis.

Important: All rates quoted are in Singapore Currency

Number of viewing Accounts per organisation	Yearly Subscription (inclusive 5% GST)
1	\$2,548.54
2-3	\$4,893.21
4-6	\$6,116.51

新加坡公報電子版收費表 (幣別:新元)

資料來源: eGazette 網站 (<http://www.egazette.com.sg>)

五、eGazette

eGazette 係由 SNP 集團於 1998 年自費建置，網址為 <http://www.egazette.com.sg>，並規劃付費機制的訂戶服務，非訂戶者以提供訂閱、SNP eshop 紙本訂閱連結、最新公告等內容為主，付費會員除提供訂閱、SNP eshop 紙本訂閱連結、最新公告等內容，則多提供檔案檢索 (Archive) 及搜尋 (Search) 兩功能。方便民眾即時獲得政府法令之異動資訊。



圖 6：eGazette 首頁（網址：http://www.egazette.com.sg）

（一）訂閱服務（Subscription）

一般瀏覽者進入 eGazette 網頁後，點選訂閱選項即可填寫申請表（訂閱費用詳見 p19「新加坡公報電子版收費表」），繳費後及開通訂戶服務，其服務包含：1、Access to the entire database of eGazette；2、Subscription may commence at any time of the year；3、The eGazette is updated daily。訂戶之訂閱期間不得少於 1 年。

付費取得 eGazette 訂戶資格者，可點選 Archive 選項進入網站資料庫（如圖 2），由新加坡公報之 10 種種類清單搜尋所有刊登過的公報資訊，並下載 pdf 電子檔；一般瀏覽者 eGazette 即進入聯邦公報首頁，點選 Current Notices 選項可免費搜尋近 5 日公報訊息。



圖 7：eGazette 檔案清單

(二) 搜尋服務

eGazette 網站提供一般搜尋與進階搜尋服務，僅提供訂戶使用。一般搜尋主要提供關鍵字搜尋服務（如圖 3），進階搜尋則提供關鍵字、編號、標題、出版日期之搜尋服務，便利使用者更精確的搜尋到所需要的法令訊息。

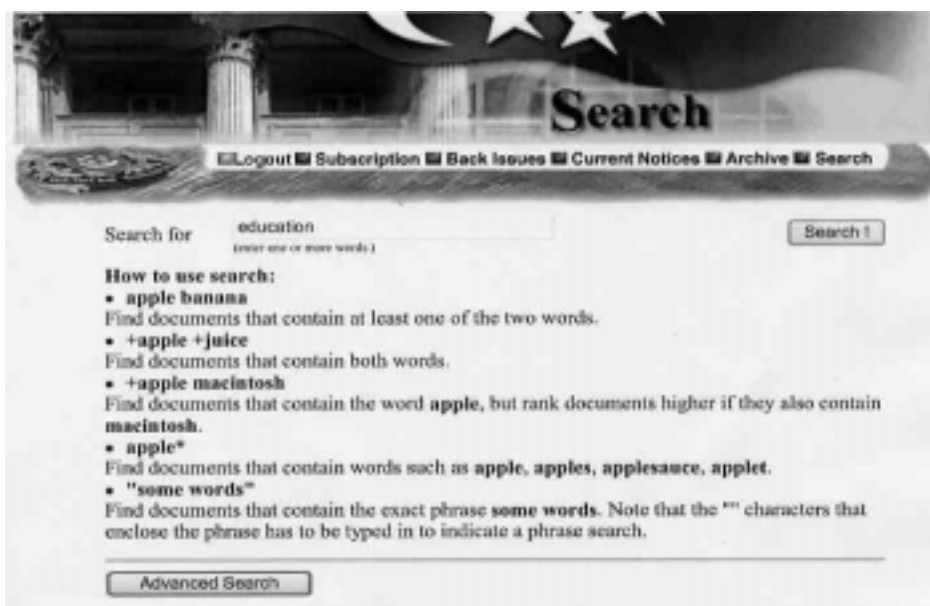


圖 8：eGazette 一般搜尋畫面

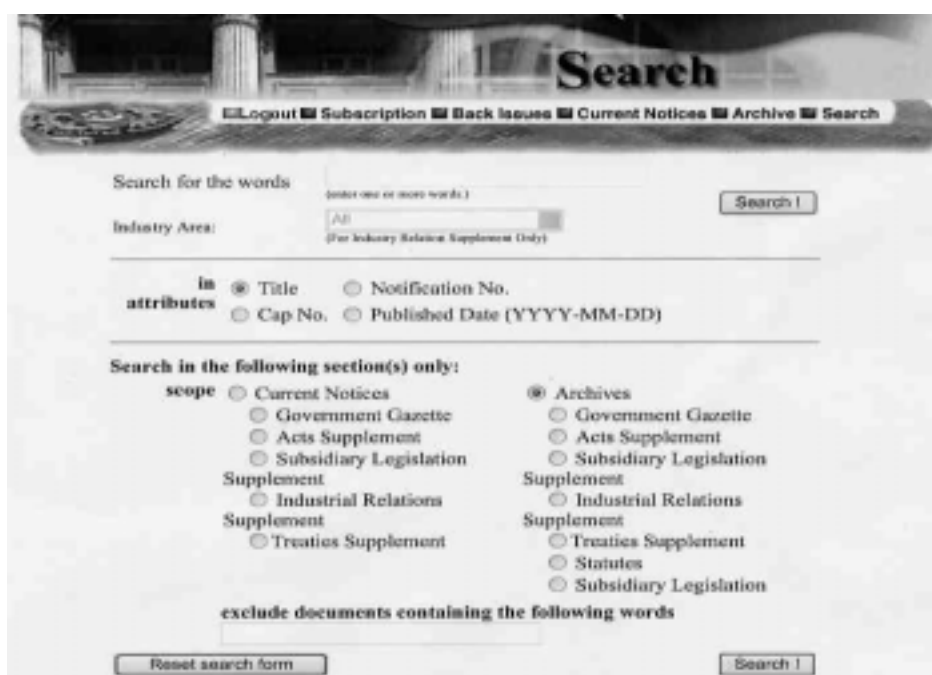


圖 9：eGazette 進階搜尋畫面

第二部分 馬來西亞

壹、關於馬來西亞³⁴

一、人口

馬來西亞是個多元種族國家，主導政治的馬來民族占總人口的大多數。根據憲法規定，馬來族都是穆斯林（伊斯蘭教徒），但其他種族並不受這條例的約束。占總人口的四分之一的華裔在經濟及貿易領域扮演主要角色。印度裔馬來西亞公民占總人口的大約 7%，其中包括興都教徒，穆斯林，錫克教徒，天主教徒，基督教徒，及佛教徒。大約 85%的印裔是泰米爾裔，其他則是咯拉拉裔，錫克裔及 Chettiar 裔等。

雖然境內種族多元，但馬來人在經濟上與社會地位上卻處於相對弱勢，爰此，馬來西亞在法律及政策上對馬來人有很強烈的保護主義，以保障馬來人在每一個領域都享有一定佔有率或權益，比如在房屋發展區，發展須保留至少 30%房屋以較低廉的價格售賣給馬來人，政府之委外事務也規定一定比例需由馬來人的企業（即員工 100% 為馬來人的公司）承接，另政府機關首長及高級文官也皆為馬來人等。如這次參訪的馬來西亞國家印務有限公司，因屬國營事業，其總經理（Managing Director）也是由馬來人擔任。

³ 資料來源：wikipedia 網站

<http://en2tc.mojolingo.com.tw/m2m-4000/zh.wikipedia.org/w/index.php?title=%E9%A6%AC%E4%BE%86%E8%A5%BF%E4%BA%9E&variant=zh-tw>

⁴ 資料來源：外交部

<http://www.mofa.gov.tw/webapp/ct.asp?xItem=79&ctnode=1131&mp=1>

二、政治制度

馬來西亞為君主立憲之國家，其政治制度為聯邦內閣制，採三權分立，立法權屬於國會，行政權屬於內閣，司法權屬於各級法院。由於係聯邦政府，各州有其自治權，包括首席部長（州務大臣）領導之行政權，及各自運作的立法機關（州議會）和司法機關。

馬國的最高元首（即國王）為國家首腦、伊斯蘭教領袖兼武裝部隊統帥，由馬來西亞統治者會議選舉產生，馬來西亞統治者會議由柔佛、彭亨、雪蘭莪、森美蘭、霹靂、丁加奴、吉蘭丹、吉打、玻璃市 9 個州的世襲蘇丹和麻六甲、檳州、沙撈越、沙巴 4 個州的州元首組成。其職能是在 9 個世襲蘇丹中輪流選舉產生最高元首和副最高元首；審議並頒佈國家法律、法規，任期 5 年。最高元首擁有立法、司法和行政的最高權力，以及任命首相、拒絕批准和解散國會等權力。

馬來西亞的最高立法機構為國會，由下議院和上議院組成，依馬來西亞憲法規定，參議院最多可有參議員 70 席，其中每州最多選出 2 席（計 26 席），其餘則由首相提名，國王委任而產生。為政治運作計，尚未提足全額，以備不時之需。參議員任期 3 年，以兩任為限，不受國會解散影響。眾議院由人民普選產生，任期 5 年，連選可連任，享有立法及控制國家預算之權力。

行政權主要是操在首相所領導的內閣手中，馬來西亞憲法規定首相必須是馬來西亞國會下議院的議員，且其對下議院的控制必須得到最高元首的承認。內閣是由馬來西亞國會上議院及馬來西亞國會下議院中選出，內閣須向上下議院報告。

三、憲法

「馬來亞聯合邦憲法」制定於 1957 年 7 月 2 日，係馬來西亞獨立前，由英國政府和馬來亞聯合邦政府及各邦蘇丹經多方商談協議而制定，因此受英、美兩國憲法影響很大。該憲法規定了諸如君主立憲制、公民的基本自由權、議會制度、司法制度等，也規範了對少數種族(馬來族及土著人)和宗教信仰者(伊斯蘭教)的特殊保護。馬來西亞聯邦於 1963 年成立後，並繼續沿用之，1957 年將憲法改名為「馬來西亞聯邦憲法」(Federal Constitution)。

貳、馬來西亞國家印務有限公司 (Percetakan National Malaysia Berhad)

地址：Jalan Chan Sow Lin 50554 Kuala Lumpur

網址：<http://www.snpcorp.com/>

馬來西亞國家印務有限公司（以下簡稱 PNMB），是馬來西亞最大的印刷公司，該公司成立於 1888 年，自英國統治時期即開始營運，並於 1993 年改制為財政部 100% 持股的國營事業。PNMB 公司採廠、辦、銷售合一方式營運，其印刷工廠歷史非常悠久，建造於 1946 年（工廠內部設施如圖 1），原先為日本人所使用。



圖 1：PNMB 公司廠內情形



目前公司印刷的書籍涵蓋法律、報告、商業、經濟、伊斯蘭及一般書籍，印刷業務 80% 為政府相關印刷品，包含書籍、公報、財稅資料、甚至學校試卷等，20% 為私人印刷。主要的收入來源為每年度財稅資料之印刷服務，PNMB 公司為馬來西亞政府唯一合法指定印刷紙本財稅資料的印刷公司，該公司於列印所有納稅人之財稅資料後，並分裝郵寄送達納稅人。

PNMB 公司並以其高品質及完整迅速的遞送服務為傲，在印刷設備上，PNMB 公司採購最精密先進之印刷設備，如為提升 POD 技術所分別採購可隨選列印的印刷機器，加上經驗豐富的員工及熱誠的服務態度，以及從印刷、包裝到配送的完整服務，難怪該公司足以藉著良好的印刷品質與以客為尊的服務態度，成為馬來西亞最大的印刷公司之一。



圖 2：PNMB 公司網站首頁

PNMB 公司共有 10 個部門，包括 Print Mall、General Printing、Graphic & Color Separation、Digital Printing、Gazette、ATB、Smartcard、Advertising、Kedai Buku、LawNet 等。各部門提供之服務及產品如下：

(一) Print Mall

PNMB 公司提供線上購書服務，客戶付費並確認購買清單後，由 City-Link 負責配送。網路書店提供分類瀏覽、搜尋、暢銷排行、新書清單等項目，產品主要為政府出版品、公報及政府表格等，茲將其詳列如下：

1、Government Publication

2、Legal Publication

(1) Act(Main)

(2) Act(Amendment)

(3) Gazette

A、Bill Supplement

B、PU(A)

C、PU(B)

D、Federal Gazette

(A) Trademark

(B) Patent

(C) Industrial Design

E、State Gazette

(A)Selangor : Enactment、PU

(B) Pahang : Enactment、PU

(C) Negeri Sembilan : Enactment、PU

(D) Melaka : Enactment、PU

4、Government Forms

5、Agama

6、Others

(二) General Printing

本業務分為 8 個部門，分別為 Black and White、Spot Colour、4 and 5 Colour Process、Web Press、Hot Stamping、Blind Embossing and Vico、Die Cutting 及 Business Forms，係提供 PNMB 公司一般的印刷產品，包括月刊、雜誌、年度報告、電腦或商業表格、小手冊、公告、月曆、明信片、目錄、海報、行事曆、印有信頭的信紙、學報、摺頁等。

(三) Graphic & Color Separation

本業務端賴先進高檔的彩色掃瞄設備，PNMB 公司提供優良的設計服務及預先壓制技術 (prepress service)，以符合顧客之需求，如：桌上出版 (Desktop Publishing)、色彩分隔 (Colour Separation)、照片掃瞄 (Photo Scanning)、創造 (Creativity)、排版 (Typesetting)、照片修整 (Photo Retouching)、設計 (Designing)、專業員工 (Professional Staff)、時間管理 (Time Management)。

(四) Digital Printing

PNMB 公司為提升印刷品質與技術，特別購置數台 POD (print on demand) 機器，顧客可以在線上預覽及訂購隨選列印的書籍與檔案。本部門亦提供印務諮詢及企劃，協助政府機關節省印製經費及參考。



圖 3：可供彩色印刷的 POD 機器



圖 4：Digital Printing 展售門市

(五) Gazette

PNMB 公司是馬來西亞政府唯一核可且承認印製聯邦政府公報及州政府公報的單位，主要的公報（Main Gazette）每年的第一個禮拜四出刊，之後的公報則隔週出刊一次。

所有需在公報上刊登的法律通知，都必須在刊登前的 14 天送至 PNMB 公司的公報部門，也因為 PNMB 公司印製的公報是唯一為官方所認可的版本，因此所有經由 PNMB 公司印製的法律文本都具有權威性和法效性，而依據核釋法案第 61 條（Interpretation Acts 1948 & 1967），這些紙本公報也被法庭所認可作為法律訴訟中的證據。

馬來西亞的公報如同新加坡公報一樣，也提供廣告頁面之刊登服務，廣告的收入也成為支持公報維運的主要來源之一。接受刊登的廣告內容包括公告、公司申請清點與解散（變賣公司資產）、解散令、地產財務報表及決算等，刊登費用以頁數計算，1 頁為 100 馬幣（RM），未達 1 頁者，以 60 馬幣計算費用。

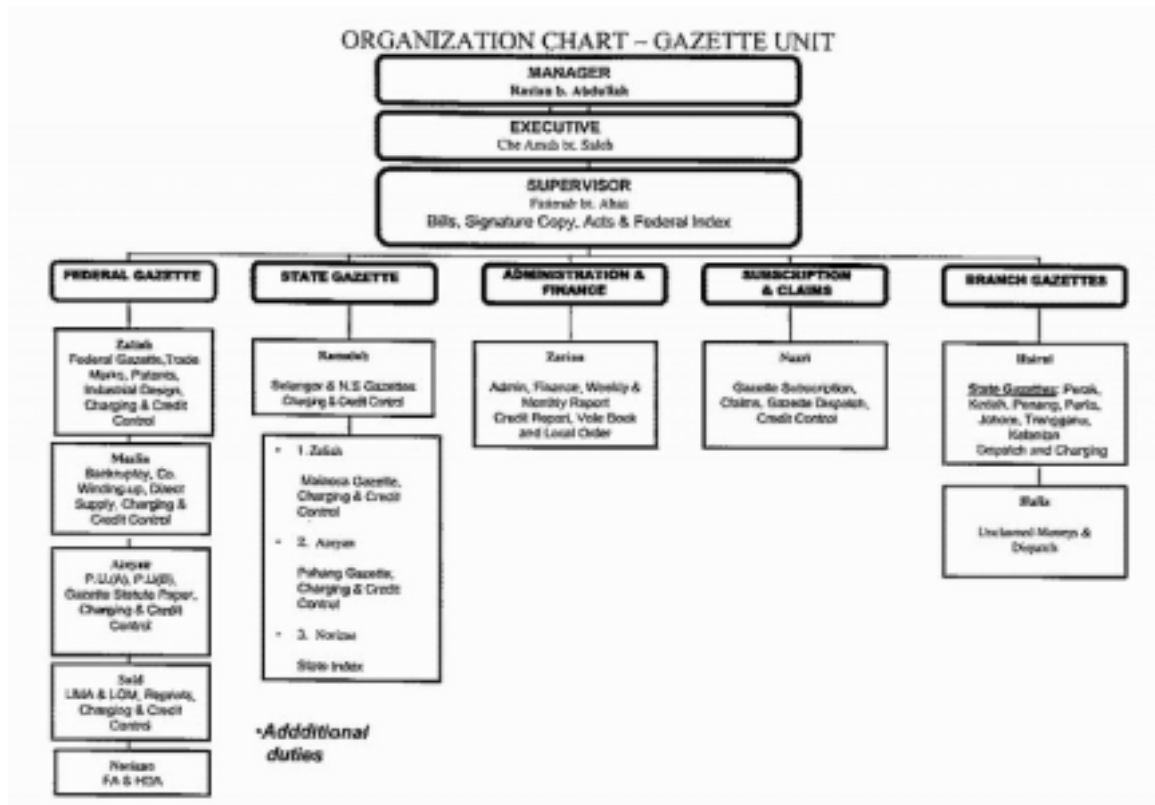


圖 5：PNMB 公司公報部門組織圖

（六）ATB

ATB 意即 Automated Ticketing and Boarding Pass，印刷的產品為電子機票與登機證，這兩者皆需要高度精準的印刷技術及模子裁減技術（Die Cutting），才能達到統一規格的印刷成果。由此可知能提供此印刷產品的 PNMB 公司確實具備相當的印刷技術與品質。

（七）Smartcard

除了提供 POD 及 ATB 等高度技術的服務與產品外，為因應電子商務與電子化時代的來臨，PNMB 公司也積極發展製成智慧卡（Smartcard）的技術與能力，因其不但有記憶體可以儲存資料、對外的通訊介面，甚至具備了資料處理能力與維護資料安全性和內容隱私性之功能，因此目前普遍使用於金融卡、GSM 卡、手機 SIM 卡等，方便線上交易及轉帳認證等電子化服務中。

（八）Advertising

除了多元的印刷服務外，也提供其他的全方面服務包含創意點的提供，與概念、版面、視覺效果之設計，以提升顧客的廣告效果。

（九）Kedai Buku

PNMB 公司的印刷品質獲得各政府單位的信任，不論國會法案、草案、州法律或其他有關法律的出版品等，皆委由該公司印製，也由於這些法律出版品是唯一核可在法庭上使用，且具法效性的紙本，其內容不容錯誤，因此在印製過程皆是經過重重精密校核完成。

(十) LawNet (網址：http://www.lawnet.com.my/)

係 1999 年由 PNMB 公司自行開發建置，並於 2001 年開放使用，2003 年開始提供 egazette 的服務，LawNet 可查到即時更新的馬來西亞之法律，且提供 pdf 檔案的下載，多用於商業、律師及政府等專業領域。



圖 6：LawNet 首頁

本網站採會員收費制，其收費標準如下：

No. of Ids	Normal Rate*	
	Cos)
1		720
2		1200
3		1500
4		1800
5		40
more than 10		

圖 7：LawNe 收費標準

貳、馬來西亞公報 (The Malaysia Gazette)

一、公報種類

有關馬來西亞政治制度，從前文可知是採聯邦內閣制，因此除了聯邦政府發行公報外，各州也獨立發行公報，刊登該州的法律草案及州議會通過的法案。

聯邦公報及州公報刊登的內容不同，茲將其刊登之內容分述如下：

(一) Federal Gazettes：

分為 Principal Acts、Amending Acts、Bills Supplement、PU(A)s、PU (B)s and Gazette Notification (GN) 6 種。

(二) State Gazettes：

馬來西亞共 13 個州，分別為柔佛州、吉打州、玻璃市州、吉蘭丹州、丁加奴州、雪蘭莪州、彭亨州、霹靂州、森美蘭州、檳榔嶼、馬六甲州、沙巴州及沙撈越州。

各州依內容區分其公報種類為 Enactments、Bills Supplement、PUs and Gazette Notification (GN)。

二、公報發行頻率

依據刊登內容不同而發行的公報，及發行頻率也有差異，

(一) Legislative Supplement A –PU(A)：每週發行

(二) Legislative Supplement B-PU(B)：每週發行

(三) Bills Supplement：不定期

(四) Gazette Notification –GN：隔週四發行

三、公報刊登內容

(一) 刊登內容與編輯

1. Acts Supplement
2. Legislative Supplement A –PU(A)
3. Legislative Supplement B-PU(B)
4. Bills Supplement
5. Gazette Notification –GN，包含商標、專利等
6. Laws of Malaysia Series -LOM

馬來西亞公報紙本部份採英語與馬來語之雙語印刷，以符合其多元種族之閱讀需要，又因 PNMB 公司為馬國政府唯一指定印製公報的合法公司，因次在每份公報也會印上公司的商標以表示證明。

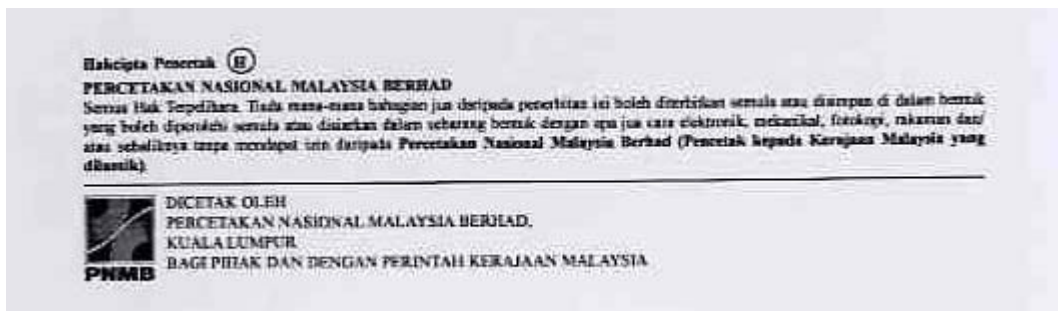


圖 8：馬來西亞公報封底皆印有 PNMB 公司之商標

整份公報之編輯順序係由政府依所刊內容的重要性排列，採頁碼連續的方式印刷，另公報紙本封面的顏色也代表不同意義，如要送交國會審議的法律草案（Bills Supplement）封面為藍色，俟經國會審議通過並送國王簽名發布後，則成為正式法案（Acts Supplement），以白色封面出刊。

(二) 送刊方式與編輯流程

所有需送刊公報的法案、法律草案等，都必須在刊登前 14 天送至 PNMB 公司的公報部門，紙本或電子檔皆可。PNMB 公司會將各機關的送刊資料進行初審，並完成電子檔之登打後轉入麥金塔系統進行排版，排版的稿件並以列印紙本以密件方式遞送送刊機關確認是否無誤。

由於 PNMB 公司印製的紙本公報被官方視為唯一具法效力的紙本，因此公司對於機關送刊資料的保密性，與公報印刷草稿的校對工作特別重視，除了一般編輯流程進行的初校、二校和三校外，另設有校對部門，將所有需要校對的公報初稿依種類至於不同的櫃子後，再由負責的同仁進行校對，所有的校對工作除經部門成員一再逐字核對外，亦須經過部門主管再行確認才算完成校對工作，務必做到「零錯誤」的出刊品質。

而為達到公報刊登的即時性，PNMB 公司的編輯與校對部門採輪班制，依送刊資料的多寡分 2 班制或 3 班制，以便能隨時處理各機關的送刊資料，即時公開政府法律的異動。

其公報的編輯流程如下圖所示：

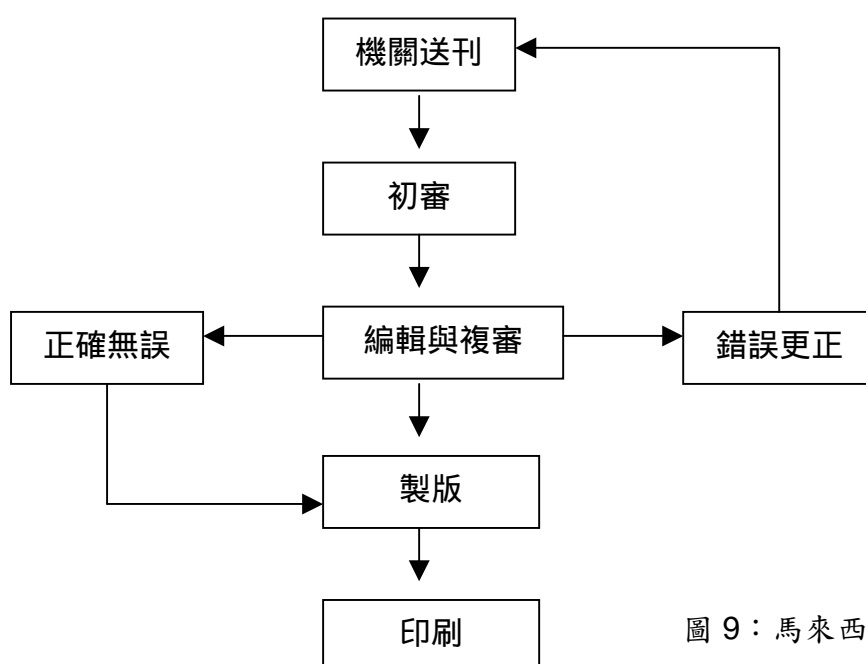


圖 9：馬來西亞公報編輯流程

公報編印中心內部作業流程圖

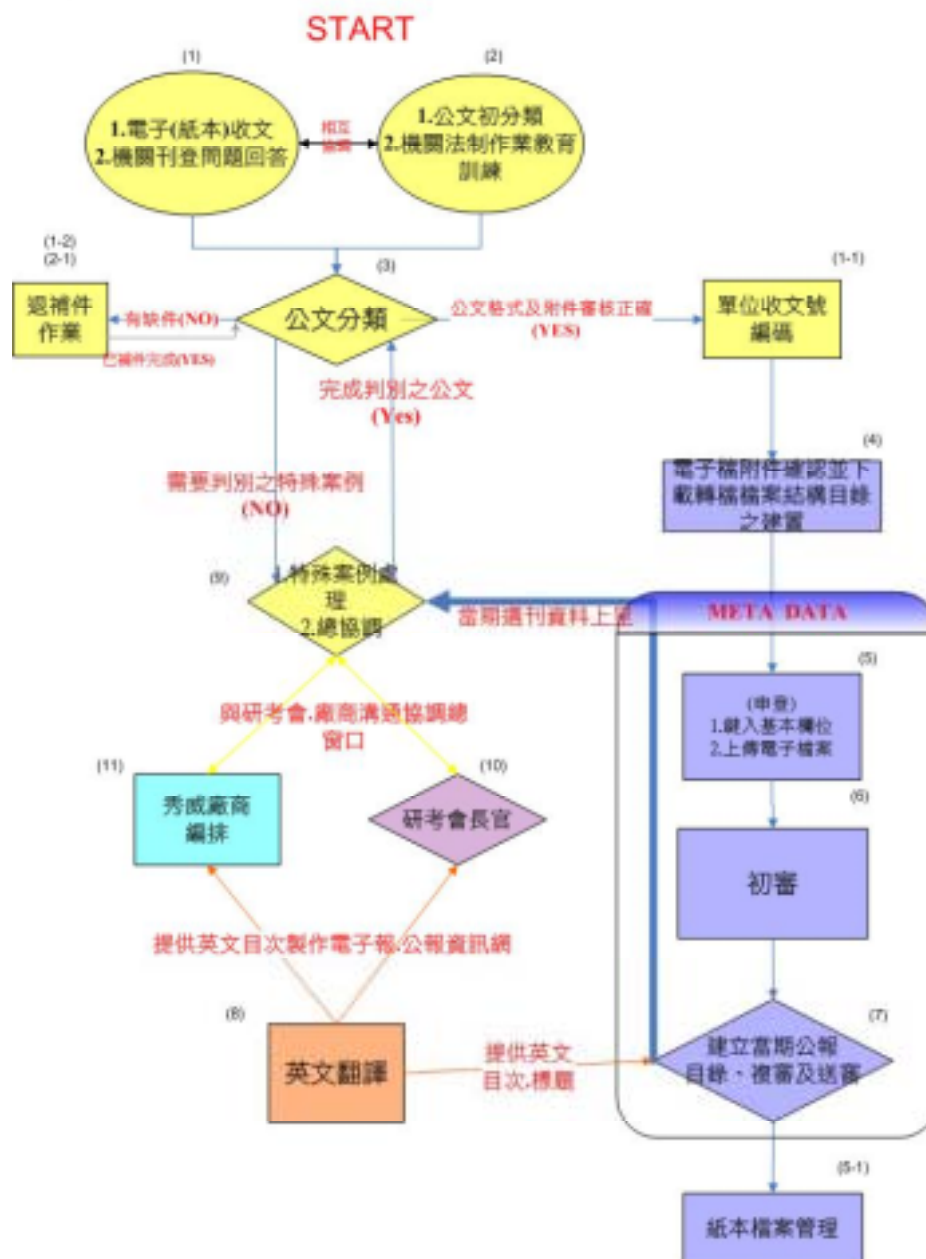


圖 10：我國行政院公報編印中心編輯流程

藉以上編輯流程圖表，可以發現馬來西亞和我國的編輯流程十分相似，皆十分重視送刊機關對於刊登資料正確性之責任，及印刷單位之審核校對機制之完善。兩者的差異在我國的送刊資料係透過電子交換系統傳送，可有效節省資料遞送時間，並建置完善管理系統以利公報資料的選刊、排版，另我國公報由政府臨時

任務編組的編印中心政府主責，印刷維運業務採委外辦理進行，因此編輯流程包含行政院公報編印中心之確認核可；與馬國由政府單位負責選刊排序、資料提供確認，國營的 PNMB 公司負責排版、校對與印刷的維運方式不同。

四、公報法定效力

馬來西亞目前僅有紙本公報具有法效力，其公報的法定來源有三，茲分述如下：

(一) 法律在出版發行前不生效力：

1、依據馬來西亞聯邦憲法第 66 條第 5 項：「.....no law shall come into force until it has been published」。

2、依據核釋法案 (Interpretation Acts 1948 & 1967) 第 61 條：「 All printed copies of the Gazette purporting to be published by authority and printed by the Government Printer shall be admitted in evidence in legal proceedings, without proof being given that the copies were so published and printed」。公報的紙本需由政府指定的印刷單位印製，且出版發行應視為法制化的過程。

(二) 簽署

目前行政院公報尚未具備法效力，故我國法規、行政規則發布令之效力始機關關防及首長條戳之用印。馬來西亞公報雖已具備法效力，但 PNMB 公司並不具有修正機關送刊資料的權限，因此在公報印刷前也需要以機關關防的用印作為發布之最後確認，而依據每種公報性質的不同，關防用印的層級也不同，如 PU(A)、PU(B)即需部長之簽名才可發布，而法律草案 (Bills Supplement) 於送國會審議通過，並訂定生效日期後，送交國王簽署始得以刊登於公報。

五、公報財務基礎

馬來西亞公報的收費標準係由政府訂定，每頁 60 元（馬幣），PNMB 公司再依頁數訂定零售價。依公報種類不同，印製量也有差異，G.N 一次印製 1000 本，PU(A)、PU(B)一次印製 1200 本。

每份公報皆會送 5 本至國家圖書館寄存，政府機關或公立圖書館若需要典藏則需到 PNMB 公司的展售門市購買，或長期訂閱。

另馬來西亞公報和新加坡公報一樣，廣告收入是支持公報維運的主要來源之一。接受刊登的廣告內容包括公告、公司申請清點與解散（變賣公司資產）、解散令、地產財務報表及決算等，刊登費用以頁數計算，1 頁為 100 馬幣（RM），未達 1 頁者，以 60 馬幣計算費用。

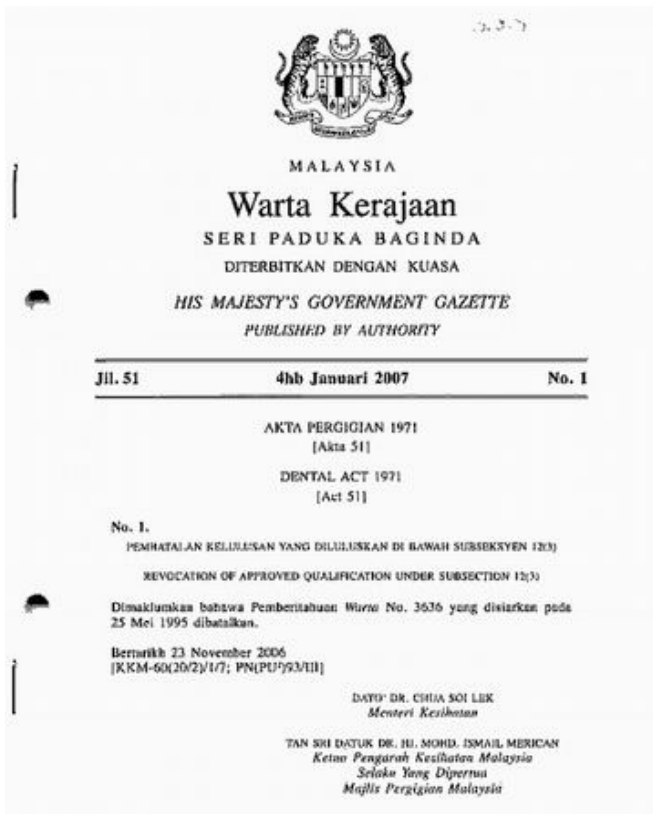


圖 11：馬來西亞公報紙本封面



圖 12：公報展售門市

六、公報電子化

雖然 PNMB 公司自 2003 年開始提供 egazette 的服務，網址為：<http://www.lawnet.com.my/>，且提供 pdf 檔案之下載，但透過 Lawnet 網頁列印之資料尚未具法效力，因此其版面也與紙本公報不同，紙本公報為 B5 大小，而 egazette 則為 A4 大小。



圖 13：與 PNMB 公司總經理 Habib 先生及部門主管合影

肆、馬來西亞觀光部（Ministry of Tourism）

地址：Ministry of Tourism Malaysia, Level 32, Menara Dato' Onn, Putra World Trade Centre, 45 Jalan Tun Ismail, 50695 Kuala Lumpur, MALAYSIA.

網址：<http://www.motour.gov.my>

馬來西亞觀光產業於 2006 年，已躍升為馬來西亞第二大主要歲入來源，事實上能有這樣傲人的績效，部分原因應歸功於馬來西亞政府對觀光旅遊部門著手進行連串之組織改造，在歷經 20 年漫長的組織調整與修正過程，終於促使馬來西亞觀光產業蓬勃發展，並成為國庫重要財源。以下簡述馬來西亞觀光部組織整併分合過程：

馬來西亞文化觀光部成立於 1987 年 5 月，隨後因發展需要，復與文化、青年、體育部，旅遊發展部及工商貿易部整併，並在 1992 年 10 月更名為文化、藝術、觀光部。於 2004 年 3 月，文化、藝術、觀光部分為觀光部及文化、藝術、遺產部，觀光部正式獨立出來，被賦予振興並扶植國內外觀光產業之重責大任。

觀光部內部組織架構分為旅遊、執照、發展及旅遊中心四個部門，另附設馬來西亞旅遊促進管理局（Malaysia Tourism Promotion Board）。

■ 組織願景

發展馬來西亞成為旅遊國的領先者。

■ 組織使命

制定旅遊政策，期使觀光產業成為國庫最主要收入來源，進而繁榮國內社會經濟。

■ 組織政策

致力觀光產業轉型為永續優質產業，促進國內經濟發展。

■ 目標

- 1、發展永續觀光產業增加國庫收入。
- 2、強化觀光服務業專業水準，有效率地滿足本國及國外觀光客之需求。
- 3、提升高品質之觀光業服務作業系統流程，提升顧客滿意度。

■ 組織功能

- 1、形成國內觀光政策達到觀光部之願景與使命。
- 2、履行有關觀光產業發展與成長計畫。
- 3、研商合作方案，監督、評鑒觀光計畫與相關執行方案。

■ 服務方向

- 1、提供高品質且及時的旅遊傳遞服務。
- 2、提供多元化之旅遊活動與計畫，推廣觀光產業。
- 3、改善觀光基礎建設，強化大眾交通運輸工具。
- 4、制（修）訂觀光產業條例、觀光交通運輸工具證照條例及其相關法規命令，並有效地據以執行。
- 5、推動馬來西亞成為國內外觀光旅遊之首選國度。

2007 年為馬來西亞獨立 50 週年，各種熱鬧慶典依序展開，政府亦與旅遊業者合作，藉此大力行銷 2007 為馬來來西亞觀光年，持續推動各項計畫，包括包裝多元文化之嘉年華會，推出別出新裁之傳統美食，維護國內觀光名勝、文化遺址、百萬年之生態雨林及著名海岸風景區；推動長期居留計畫（long stay）吸引國外人口到此居留；致

力持續建設並改善大眾交通運輸網絡，更新都市計畫，期使觀光客能自在地在此地旅遊，另外相關之旅館設備亦不斷推陳出新，以符合國際級之觀光旅宿業需求，打造具國際水準之現代化觀光產業。今年政府設立之觀光客目標希望一舉突破 2 千萬人次，達到 2010 萬人次之目標，較 2006 年觀光客入境人次成長 14.5%。

為瞭解馬來西亞進行組織改造業務，執行相關觀光產業推動計畫，以促進觀光產業興盛，增進國家財源，特別拜訪馬來西亞旅遊部所屬機關馬來西亞旅遊促進管理局，以瞭解實際運作情形。

伍、馬來西亞旅遊促進管理局 MTPB (Malaysia Tourism Promotion Board)

地址：Tingkat 17, Menara Dato' Onn, Pusat Dagangan Dunia Putra (PWTC),
45, Jalan Tun Ismail, 50480 Kuala Lumpur

網址：<http://www.tourism.gov.my/>

一、簡介

馬來西亞旅遊促進管理局前身為工商貿易部下設之旅遊發展部門 (Tourist Development Corporation of Malaysia ; TDC)，成立於 1972 年 8 月，1987 年 5 月配合組織調整，改隸文化、藝術、觀光部，1992 年馬來西亞旅遊促進管理局組織法取代廢止之旅遊發展部門組織法，組織的設立目的仍繼續為振興馬來西亞觀光而努力。

■ 組織願景

促使觀光產業成為挹注國家歲收之主要來源，並促進國內社會經濟發展。

■ 組織使命

行銷馬來西亞成為最值得旅遊之國度。

■ 組織政策

以專業且有效的策略散播馬來西亞旅遊資訊，滿足消費者之旅遊需求，訴求觀光客在馬來亞旅遊能自在順利。

■ 組織目標

- 1、形塑馬來西亞文化魅力，充實旅遊知識能量。
- 2、提供精準的旅遊資訊且提升旅遊服務品質。

■ 組織功能

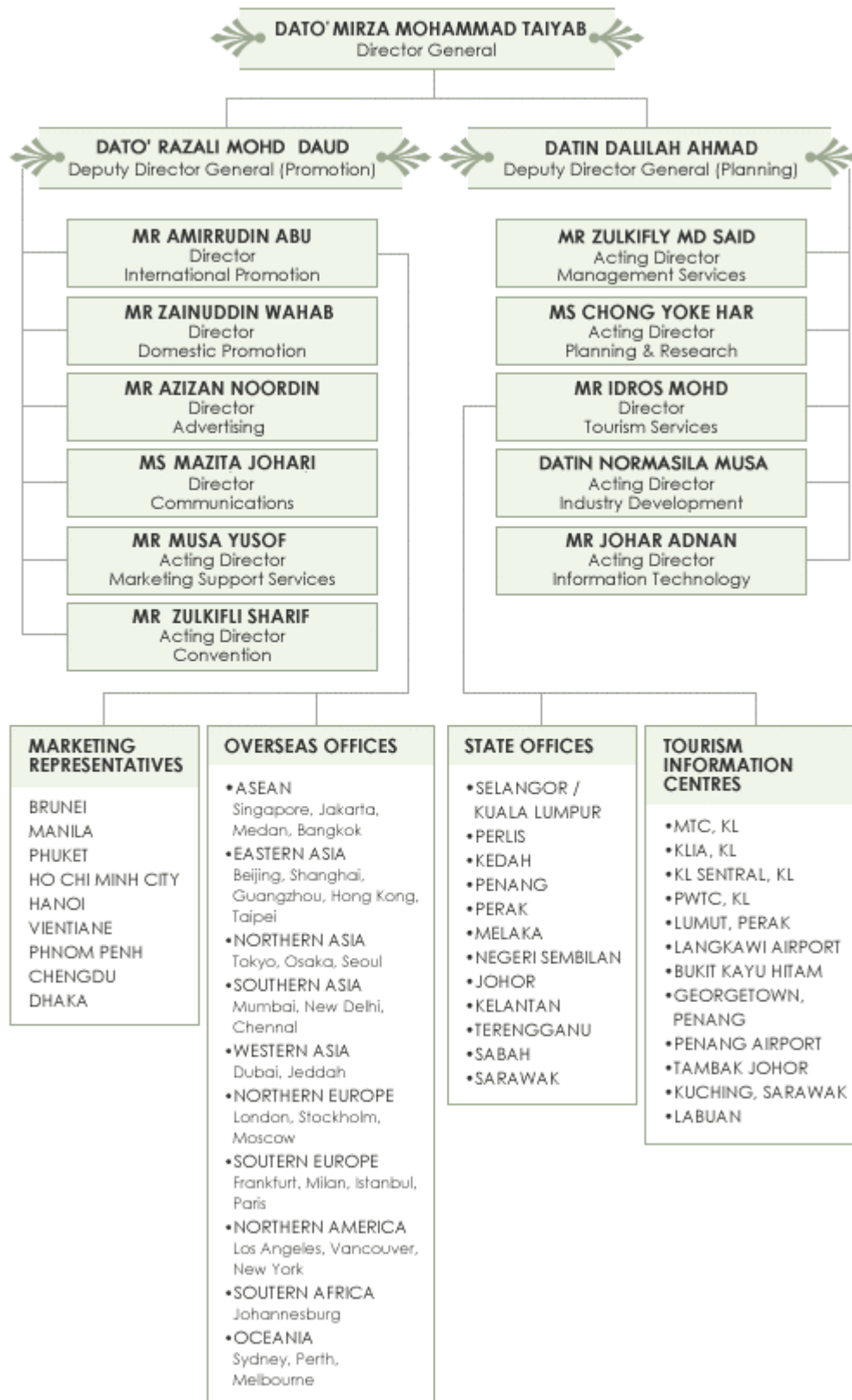
依據 1992 年馬來西亞觀光促進管理局法所規定，馬來西亞旅遊促進管理局之功能包括：

- 1、促進並提升馬來西亞旅遊品質。
- 2、活化、發展並行銷馬來西亞成為國際或及國內旅遊焦點。
- 3、強化與政府、民間組織及非政府組織間之旅遊行銷合作方案。
- 4、提供相關振興旅遊發展專案計畫，評鑑促進觀光產業計畫方案執行成果供觀光部參考，並形成後續改善之執行策略。

■ 現階段發展方向

- 1、增加國外觀光客。
- 2、延長觀光客旅遊天數及增加觀光收入。
- 3、刺激國內旅遊之成長率。
- 4、爭取各類大型國際會議、大會及展覽等在馬來西亞舉辦，開拓此類觀光潛在市場，共同分享觀光資源。

二、組織架構



三、人力資源

依據 2005 年統計，旅遊促進管理局人力計有 794 位簽約職員，包含 108 位海外駐點辦公室職員，其中約三分之一人力為管理專業人力資源，餘為一般職員。為提升員工素質與其專業素養，另規劃人才培育計畫，一系列人力資源發展培訓計畫，計 115 種多元化課程，包括溝通技巧、人力發展、行銷策略、觀光組合產品、財務管理、資訊科技及語言訓練等課程，每年有來自不同層級之職員約 1,500 人受訓。

四、預算經費

政府編列預算：馬幣 4 億 5 千萬（約臺幣 45 億元）。

五、馬來西亞觀光產業執行成果

2001 至 2006 年觀光客數量及歲收表

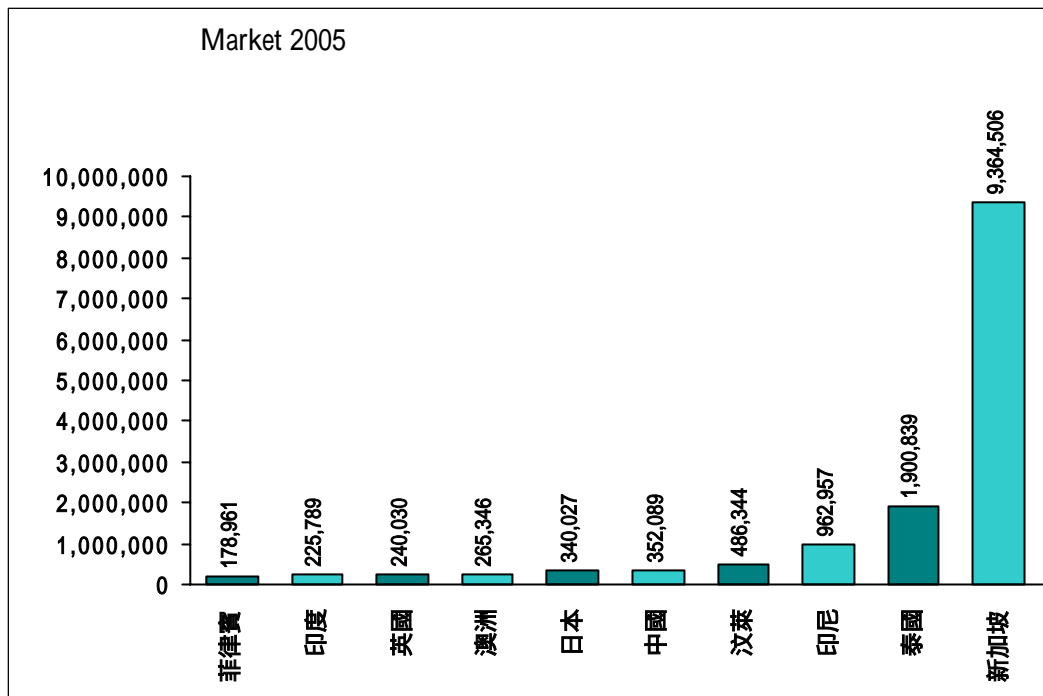
年	觀光客（百萬）	歲入（馬幣：百萬）
2001	12.77	24,222
2002	13.29	25,781
2003	10.58	21,291
2004	15.70	29,651
2005	16.43	31,954
2006	17.55	36,271
2007	20.10（預定目標）	--

依據統計觀光客 2006 年計約 1,750 萬人次，2006 至 2007 年更希望觀光客能突破 2,000 萬人次，亞太地區觀光客成長為數可觀，持

別是新加坡、泰國、印尼、汶萊。前述 4 個國家觀光客總數已佔整體觀光客之 70% ，對觀光收入挹注甚大。

前十大觀光客依國別統計

2005 年



國外觀光客收入部分，2005 年觀光歲收為 31,954 百萬馬幣（約臺幣 319,540 百萬），較 2004 年成長 7.8%，來自中東地區石油國家及歐家國家對觀光收入挹入最為可觀。觀光客旅遊天數約為 7 天 6 夜。

2005 年馬來西亞共有 2,269 間旅館，房間數量為 152,798，住房率達 63.6%。

六、馬來西亞之旅遊產品包裝

為刺激觀光客成長，馬來西亞政府行銷的策略包括推動每年年底至年初之馬來西亞購物節折扣活動，以衝買氣，除吸引國內民眾消費

刺激經濟外，亦做國際行銷，促使鄰近國家如新加坡、印尼、汶萊的民眾前來購物。其它推廣活動還包括高爾夫球競賽、各民族舉辦之大型嘉年華會活動等，不一而足，從年初熱鬧到年底，絕無冷場。

當然，旅遊促進管理局為鼓勵這些辦理單位，激發創意，維持共生共榮的局面，設有獎勵機制（Malaysia Tourism Awards），此項獎獎勵方案已推行 15 年，從 1 月舉辦至 6 月，每年約有 380 個候選單位角逐，這十大獎項如下：

- 最佳國際旅遊獎
- 最佳旅遊獎
- 最佳旅遊文章（描述馬來西亞）
- 優質旅館服務獎
- 最佳旅遊魅力獎
- 最佳旅遊企劃獎
- 最佳旅遊指南獎
- 最佳餐廳獎
- 最佳支援購物獎
- 最佳文化藝術獎

為了爭取榮譽，各參賽者無不挖空心思，以爭取最高榮譽，這行之有年的獎勵機制，活化了馬來西亞的觀光產業活力，相關單位即便不能再推陳出新，也能新瓶裝舊酒，給觀光產業不同的規劃思維，以便能在穩定中持續求進步！

七、研究與調查

為了瞭解顧客滿意度，每年在 7 大國際機場及交通轉運車站進行觀光客問卷調查，彙整觀光客滿意度分析檔案，供各界參考；每季針對各項觀光產業指標進行研擬，執行 6000 份問卷，彙整分析後，以

年報方式出版 “Key Performance Indicator’Report”.

為瞭解國內旅遊人口之觀光旅遊路線、旅遊型態、出遊頻率、消費支出等資訊，進行國內旅遊追蹤調查研究，以做為研提增加國內旅遊人口策略及相關焦點建議，調查資料集結成冊：“Domestic Tracking Monitoring Study”.

其它尚包括旅館住房率普查，訪查 510 間旅館，瞭解住房率、房客滿意度及使用旅館設施情形，並據此出版馬來西亞旅館推薦指南手冊，供觀光客參考。另有大型會議及展覽調查、旅遊企畫案成果調查、旅遊服務品質調查（調查範圍包括旅行社、航空公司、旅館及媒體）以改善觀光服務品質，追求卓越。再者，考量中東產油國家因為消費能力強，為行銷重點區域，針對中東地區進行旅遊調查，以為該區量身訂作之完善旅遊方案，吸引更多潛在消費人口。

八、資訊科技的應用

在資訊科技發達的社會，愈來愈多旅遊人口透過網際網路取得旅遊資訊並據以評估規劃旅遊行程，面對此一現象，馬來西亞政府一面投入經費建構 ICT 基礎建設，更新電腦設備，另一方面亦不忘充實軟體內容，蒐集完善的旅遊相關資訊，定期更新網站內容，藉此提高該國的國際競爭力，建構知識型的旅遊資料庫平台。而在行政管理方面，亦訓練員工電腦應用能力，以 e 化之行政流程，跨域連結相關行政單位，加速顧客完成旅遊申辦流程，提供無疆界之服務。

前述改善計畫及努力方向包括更新並充實資訊管理中心網路設備、研訂網路使用規範與資安政策、應用系統升級方案、文件管理（知識管理）系統、發展嶄新的網站、更新旅行社及相關觀光產業網站，詳細說明如下：

(一) 更新並充實資訊管理中心網路設備

重新鋪陳網路骨幹架構，加速上網速度以利檔案傳輸，強化 ICT 設備，使符合國際規格，並安裝防火牆系統，維護資通安全。

(二) 研訂網路使用規範與資安政策

訂定網路使用及電子郵件注意事項等政策規範，俾做好網路安全控管，並維護機關整體形像。

(三) 相關應用系統升級方案

開發文件管理系統，文書資料統一規格化，使相關文件之產生能符合一定格式如 pdf、word、excel、jpg 等，強化文件儲存功能，俾利員工存取及檢索資料。

為因應海外觀光客需求，在加強網路基礎建設、資訊安全、強化應用效能的前提下，建置新的旅遊網站，觀光產業之相關網站無論公家或私人旅遊網站皆併同更新，規劃完整的旅遊主題路線如海島生活、文化遺產、叢林探險等，提供豐富資訊供使用者下載，此外亦提供多國語言服務，如英語、西語、德語、俄語、荷語等，以描準歐洲市場。

九、強化國際行銷

為促進繁榮旅遊市場，在國際宣傳方面，與各國旅行社皆保持友好關係，因地制宜合作包裝旅遊套裝產品；積極參與海外各大旅遊博覽會，並與當地航空公司、旅館及旅行業者合作，推出合顧客需求之產品；要求海外據點辦公室，規劃馬來西亞美食文化節活動，讓當地民眾瞭解該國文化。持續爭取國際會議至馬來西亞舉辦，為此在海外雜誌刊登廣告，與國際各大國際協會保持友好合作關係，如亞太旅遊協會、國際國會暨年會協會 (International Congress and Convention Association; ICCA)。

十、廣告行銷

推陳出新，規劃一系列不同主題之廣告文案來包裝馬來西亞旅遊，如美食文化、購物、主題公園、賽車、建築、高爾夫球、長期居留及第二家園計畫(日本、韓國為主)等，託播媒體包括 CNN、BBC、探索頻道、國家地理頻道；另有平面雜誌及展板及公車廣告等。近來更嚐試找名人代言，在紐澳、中東、亞洲皆找名人來拍廣告，因名人擴散效應之故，確實吸引許多粉絲前往觀光。另以 banner advertising 在各大搜尋引擎廣告，亦收到不錯之迴響。

經過有系統地積極規劃，馬來西亞的觀光產業確實在穩定中求成長，20 年來，歷經組織改造、國家基礎建設規劃、大眾運輸系統鋪陳、網路硬體設備再升級、完備豐富的旅遊資料庫以及綿密的國際行銷計畫，已經為馬來西亞觀光打下穩固的基礎。如同馬來西亞觀光部長所言：

“ The Time is Now, the Place is Malaysia ”

“ Malaysia Truly Asia ”

“ Malaysia Welcomes the World ”

為了迎接全世界，馬來西亞已做好萬全準備！



與馬來西亞旅遊促進管理局局長 Dato Taiyab 先生合影

第三部分 心得與建議

壹、圖書館管理

新加坡為東南亞中唯一列入已開發國家之林，相關制度值得我國借鏡，分述如下：

一、圖書館 e 化管理，提升服務品質與效率

新加坡電子化政府之績效評比，在國際中名列前茅，相關成就亦反映在充實、強化圖書館的軟硬體設備。在軟體方面，館藏發展政策朝充實電子資源為主，建立電子圖書館，輔以親和性的資料庫查詢介面，建構知識型的書香社會，以為全民終身學習的後盾；在硬體方面，則編列大筆經費，購置自動借還書機、無線射頻辨識系統（RFID）、自動罰款設備，提升服務效率，並將節省之相關人力，轉移至諮詢服務，強化讀者服務，其相關自動化設備，可供我國大型圖書館評估借鏡。

二、官方組織彈性化

無論是國家圖書館的組織人力鬆綁，或者新加坡國家印刷集團（Singapore National Printers；SNP Corporation）民營化朝公司治理，皆可看出新加坡對組織改造的鑿痕。新加坡國家圖書館管理局除制定研究發展政策及財務管理之核心人力，以聘用公務員方式進行規劃管理外，餘例行性業務則由一般人員擔任；再者，早期成立於 1867 年之新加坡印務署（General Printing Office）負責出版編印政府公報及政府出版品，在 1973 年民營化，改制為新加坡國立印務有限公司，更於 1987 年改為新加坡國家印刷集團，雖然仍編印新加坡政府公報，亦仍有部分政府機關之出版品委由其印製，但除公報之外，官

方色彩已淡化，朝公司治理方向來經營的國家印刷集團，立足新加坡，胸懷亞太市場，轉型成功，已逐步擴充並朝國際化邁進。

貳、國際書展推廣

一、持續鼓勵機關出版彰顯機關知識及特色之優質好書：

臺灣政府出版品年產量約 6,000 多冊，約占整體出版市場的六分之一，發行人不容忽視，仍有賴鼓勵各機關持續發揮創意，規劃彰顯機關專業特色之出版品，建立特有之文化意象，與一般產品進行市場區隔，便能在各大書展中展放光芒，如客委會出版之哈客系列客語教學，因有其獨特色，且一般坊間難以找到類似出版品，因而奇貨可居。

二、規劃多元形式之出版品：

我國政府出版品在國際書展銷售情形分析，國立故宮博物院、國立傳統藝術中心、宜蘭縣政府文化局、國立國光劇團發行之布袋戲及傳統戲曲 VCD、DVD，因其充份展現臺灣傳統藝術文化之美，因而大受歡迎，因此出版品必須掌握內容特性，規劃多元之載體，不以印刷品為界限，並善用包裝行銷，如此便能在多家出版社競爭之世界書展中，脫穎而出成為發光的焦點。

三、建立海外的流通行銷管道：

為因應廣大的華文市場及中文熱，並達到全球華文市場行銷目的，政府出版品主管機關應與其委託之展售門市，分析各大國際性書展之特色與當地民眾之資訊需求，規劃參展計畫，針對每一區域之書展規劃不同之參展模式與經銷策略，共創政府出版品銷售流通的新局面。另有關國際授權展亦為重要之展覽，如何將本國政府出版品行銷國際，研究國際版權授權問題與進行模式，亦為我國政府出版品未來

須正視之議題。

台灣出版市場小、出書量大，必須開拓海外市場，才能持續經營。新加坡世界書展參觀人次年約 50 萬，與國內每年二月舉辦之國際書展約 40 萬人次相較，國外書展之規模與參觀人次仍高出許多，這個市場，書商必爭，值得我們努力耕耘，並藉此與國際進行一場文化藝術交流！

參、政府公報

一、新加坡公報

（一）政府資訊之管控

新加坡人民的言論表意自由與隱私權係受到政府的嚴格管制，這也反應在新加坡公報的編輯時效上，因政府資訊公開程度仍是被政府所嚴格控制的，故編輯過程中需要不斷取得政府單位的許可，資料的傳送也需加密進行，也因此影響到編輯的效率與時程。

反觀我國的公報送刊流程，對於資訊機密性的管控較不若新加坡嚴謹，各機關的送刊資料係透過電子交換系統與電子郵件傳送、下載與編輯，如何有效進行公報資料的防護，係未來需要努力的課題之一。

（二）法制作業的健全性與多元性

新加坡公報係一統合的資訊公開制度，公報種類依其法制作業程序及刊登分類，共有 10 種，包含法律草案、法案、商標、勞資關係、條約、法規等，反觀我國目前並未有統合的公報制度，行政院公報僅刊登行政院及其所屬機關之法規、行政規則等異動資訊，與人民權益相關甚巨的法律案係轉載於總統府公報，發布時間與出刊時間平均落

差 5 日，確實會影響民眾資訊取得之時效，未來仍有待改進。

（三）廣告之應用

新加坡的印刷係由 SNP 公司自負盈虧，其公報之維運以廣告刊登費用為主要財源，廣告內容十分多元，且部份係因應新加坡政治制度與憲法的規範，如前文所提法官的請假公告、依據憲法或其他法規的公告等。反之我國行政院公報僅以政府預算支應，財務來源單一，未來可考量在不影響公報權威性的基準下，刊登性質適合的收費廣告，以提供民眾更多元的資訊，另也可豐富公報的財務來源，減輕政府的財政負擔。

二、馬來西亞公報

藉由前文關於馬來西亞政治制度的描述，可以幫助我們了解馬國公報發行的環境背景。馬來西亞公報與行政院公報的差異主要在公報法效力、編輯時程及財務來源方面。以下分別說明之：

（一）公報法效力

馬來西亞於聯邦憲法及核釋法案中皆明白宣示紙本公報之法效力，也認可紙本公報為法庭爭訟的證據，惟馬來西亞電子化公報的發展還不成熟，Lawnet 網頁使用之便利性也不足，是後續需要改進之處。反觀行政院公報目前並無法效力，為儘速提供行政院公報之法令公定力，並於本（96）年委託東吳大學林桓副教授進行「公報法制化之研究」，期能提供未來公報整合及法制化之方向。

（二）編輯時程

馬來西亞的政府機關在傳送刊登公報資料時，是以紙本、磁碟

片或光碟傳送，以確保送刊資料的保密性與安全性，公報編輯時間約 14 天；而我國各機關與公報編印中心目前係以公文電子交換系統及電子郵件傳送資料，送刊資料於公報編印中心上載於後端管理系統後，即以電子郵件通知機關專責人員上網確認，以省卻繕打與資料往返傳送之時間，故編輯時間為 2.5 天。相較馬國，我國公報編輯時程的縮短有賴各機關單一聯繫窗口的建立、各機關的配合，及公報管理系統的健全。未來除加強各機關專責人員與送刊資料承辦人員的橫向聯繫，以確保送刊資料的完整與正確外，亦須建制完善的備援系統，務必使網路服務不中斷，確保公報每天如期如質出刊。

（三）財務來源

馬國的印刷係由國營的 PNMB 公司自負盈虧，爰馬來西亞公報之維運以廣告刊登費用為主要財源，反之我國行政院公報僅以政府預算支應，未來可參考馬來西亞公報的財源籌措方式，併同公報刊登形制權衡以民間資源挹注之可行性。

肆、馬來西亞旅遊促進局

一、組織改造

為大力發展觀光產業，馬來西亞政府視政策發展需要，將觀光部等相關機關進行組織改造，調整、整併業務或將某部門獨立，重塑組織願景，訂定方針，以提升業務績效，達到預期成果。

二、策劃國家基礎建設

擘劃國家基礎建設，進行都市更新重整市容，強化古蹟保存與維護，規劃觀光旅遊藍海策略。如引進日、韓建築師聯手打造雙子星大樓，現已成為馬來西亞的地標；布城（Putrajaya）聯邦政府行政中

心，以標榜智慧型的城市花園而聞名；麻六甲的歷史古城維護，填海造鎮，活化古蹟參觀動線。走訪馬來西亞，我們可以確認，該國昔日所擘劃的願景，現已逐漸開花結果。此舉，不僅擴大國家經濟內需並同時促成觀光產業的興盛，魚與熊掌兼得。

三、完善大眾交通運輸網

為提高國內外觀光客旅遊的便捷性，馬來西亞政府著手建設國家大眾運輸系統，如興建吉隆坡國際機場（於 1998 年啟用），國內並提供完整交通資訊，提升交通便利性，塑造便捷的觀光環境，以協助旅遊市場的發展。另因應資訊科技之興起，全面升級網路資訊系統，完成辦公室自動化作業，整體業務朝 e 化流程邁進。

四、委託研究與調查

在軟體充實部分，亦規劃多樣性的調查，改善觀光之服務品質，並為各項執行企劃案績效進行評估與評鑑工作，提供焦點建議，以為下次各式旅遊方案的參考，值得我國借鏡。

五、多語化的資訊及網站服務

鑑於透過網路瀏覽、訂購旅遊產品的人口逐年成長，因此馬來西亞政府督促各官方旅遊網站及私人旅行社，豐富網站內容，加強套裝產品行銷，規劃主題旅遊路線，有關節慶活動、蜜月假期、國際展覽活動等，完備資訊導覽，以促進旅遊意願。另為吸引國際遊客，在主要網站並建置多語服務，務求達到國際水準，並製播相關旅遊節目，透過如探索頻道、CNN 等節目播放，達到國際宣傳效應。

六、善用志工支援觀光人力

為因應大量的觀光導覽需求，馬來西亞政府亦善用退休人力。在馬來西亞強制退休年齡，男性為 55 歲，女性為 50 歲，由於退休時

正值人生經歷皆處成熟期，政府爰導入退休人員志工服務團隊，強化其完整的教育訓練，以因應龐大的觀光需求，並以吸引觀光客為職志。本團考察時，馬來西亞官方特別安排參訪布城（Putrajaya）聯邦政府行政中心，導覽的志工為一退休軍官，其不斷邀請本團再次參訪將可有更豐碩收穫，頗有全民拼觀光的意味。

以上馬來西亞政府之積極作為，終於使觀光產業躍居成為該國最主之國庫收入來源之一，並且有效提升馬來西亞之國際形象。建議我國除了配合組織改造近程持續推動，亦應落實營造英語生活環境，務求觀光環境國際化；強化軟體服務能力，研擬相關配套措施，提升觀光品質及旅遊意願；改善觀光景點週邊交通及環境衛生，提升觀光便利性及舒適度，以達到國際觀光客倍增之目標。

參考資料

新加坡國家圖書館網址：<http://www.lib.gov.sg/>。

SNP 集團網址：<http://www.snpcorp.com/>。

Egazette 網址：<http://www.egazette.com.sg/welcome.php>。

PNMB 公司網址：<http://www.snpcorp.com/>。

Lawnet 網址：<http://www.lawnet.com.my/>。