

出國報告（出國類別：進修）

**110 年外交部派赴「亞太經濟合作」
（APEC）秘書處實習報告**

服務機關：外交部

姓名職稱：鄒薦任科員惟容

派赴國家：新加坡

出國期間：110 年 8 月 10 日至 111 年 8 月 11 日

報告日期：111 年 9 月

摘要

職於 110 年 8 月至 111 年 8 月間奉派至位於新加坡之亞太經濟合作(APEC)秘書處實習，此係我國首度選派人員至 APEC 秘書處實習。職任職於人力資源部(下稱人資部)，協助辦理人資制度改革、招聘、內部教育訓練、資料彙整及其他主管交辦事項，同時協助駐新加坡代表處之業務，包含蒐報駐地大事、辦理新春團拜與使館聯誼等活動，積極參與新加坡台北工商協會舉辦之活動，並依大使指示撰擬星國政情研析報告。此實習機會有助選派人員了解國際組織實際運作情形及組織文化，促進英文書信及口語表達能力；結識各會員經濟體借調官員，拓展國際友我人脈；增進對新加坡當地民情之了解，學習與駐地民眾社交之能力；亦能對駐外館處之角色及工作情形建立基本認識。

目次

壹、 實習目的.....	4
一、 掌握 APEC 秘書處第一手人事資訊.....	4
二、 了解國際組織秘書處實務運作.....	4
三、 協助駐新加坡代表處業務.....	4
貳、 實習過程.....	5
一、 實習單位.....	5
二、 工作方式.....	5
三、 工作內容.....	5
四、 實習成果與心得.....	7
參、 實習建議.....	7
一、 續派員至 APEC 秘書處實習.....	7
二、 建議選派人員為具人力資源背景及英文表達能力佳者.....	8
三、 隨時掌握秘書處之實習機會.....	8

壹、 實習目的

一、掌握 APEC 秘書處第一手人事資訊

我國為 APEC 21 個會員經濟體之一，長期選派計畫主任（Program Director, PD）任職於秘書處，處理論壇及工作小組相關業務。職任職於秘書處人資部，處理人事制度改革、管理職員資料及協助促進員工關係等事宜，與各部門工作聯繫密切，有助於獲得秘書處內部運作第一手資訊，尤其人事相關情報。

二、了解國際組織秘書處實務運作

會員經濟體普遍選派 1-2 名官員至秘書處擔任 PD 或業務部門主管（Corporate Director），任期約為 3-5 年。職之職位為秘書處首創，首度由會員經濟體借調官員擔任非主管職，協助秘書處業務。我國人員派駐國際組織任職之機會難得，藉由與各會員經濟體官員及常任職員互動，有助於我國人了解國際組織秘書處之運作，藉此培養更具國際視野及處理國際組織事務之人才。

三、協助駐新加坡代表處業務

實習人員在秘書處公忙之餘出席處務會議，有助新進外交人員了解駐外館處之業務分工及橫向合作之重要，提前建立對外館業務運作之認識，並協助駐新加坡代表處之業務。

貳、 實習過程

一、實習單位

職任職之人資部於 110 年 1 月甫成立，此前人事業務皆由行政部負責。職擔任人資執行助理(Assistant HR Executive)，人資部主管係汶萊首度借調秘書處之外交部官員 Ardina Haji Mohammad Agus Din，人資部編制甚小，除了職之外僅有一名人資業務夥伴(HR Business Partner)新加坡籍常任職員 Jesmaine Ng，其於 110 年 4 月甫到任，此外，外聘之人資顧問 Sally Sng 亦與人資部密切合作。人資部頗受執行長重視，汶萊亦係應現任馬來西亞籍執行長 Tan Sri Rebecca 之請託才首度派員支援秘書處，未來汶萊是否續派員仍待進一步消息。

二、工作方式

鑒於武漢肺炎/新冠病毒 (Covid-19) 疫情在新加坡當地蔓延，110 年下半年秘書處依照星國政府規定施行居家辦公，111 年起因疫情稍微減緩，政府放寬防疫措施，秘書處亦相應實施分流辦公。111 年中起，新加坡政府全面開放員工回職場辦公，惟彈性辦公逐漸成為秘書處辦公新常態，各部門有權依業務性質選擇辦公方式，人資部目前仍實施居家辦公。

三、工作內容

(一) **秘書處**：110 年前秘書處之人資業務由行政部掌管，鑒於近年秘書處內部運作出現各項問題，人資部在執行長之支持下與行政部分離，開始獨立運作。職主責人資制度改革、招聘、內部教育訓練、人事資料彙整及其他交辦業務。

1. 人資制度改革：此係人資部成立後之重點業務，包含改革內部年假政策，

改善秘書處員工年假積累過多影響業務運作之問題；革新績效考核方式，重新擬定績效考核標準，合理化年終績效獎金之分配；增訂員工手冊有關紀律之條規，明確規範以強化員工紀律；並建立新差勤系統，以減少舊系統許多功能需手動操作之不便，降低人為錯誤之可能。

2. 招聘資安人員：鑒於各會員經濟體近來益發重視資安問題，惟秘書處內部無資安專才，爰職主責招聘資安專員，包含於求職網張貼廣告、篩選履歷、面試應聘者、進行人事查核作業（Reference Check）以及向入選之應聘者草擬薪資提案，惟最終未能募得適宜人才，爰秘書處決定改採外包。
 3. 內部教育訓練：職協助進行內部訓練需求分析、建立線上訓練系統與進行「計畫執行」（Program Executive, PE）培力計畫等。鑒於 PE 在管理專案及帶領 PD 方面扮演重要角色，執行長盼能強化 PE 團隊對秘書處的認同，爰由人資部與 9 位 PE 進行一對一對談，以了解其等之優劣勢、對職涯及個人發展之期待以及工作上面臨之困難，嗣召集 PE 舉辦工作坊，蒐集其等之意見後做出分析報告，並將 PE 意見與其他利益相關者包含 PD 及「計畫管理部」（Program Management Unit, PMU）溝通。PE 培力計畫刻在進行中，主要由外部顧問 Sally 主導。
 4. 資料彙整及主管交辦任務：由於人資部甫成立，職協助彙整行政部及財務部移交之員工個人檔案及薪資文件，掃瞄建檔以供內參及未來外部稽核之用。另外，職亦負責處理主管交辦任務，包含職員紀律及權益業務、員工離入職事宜，以及定期於內網發布生日祝福公告等。
- (二) 代表處：職於無公忙時出席代表處每週處務會議、定期蒐報駐地大事並依大使指示完成「新加坡《防止外來干預法》（Foreign Interference Countermeasures Act）對我國使領館影響之簡析」及「新加坡工人黨議員

辣玉莎 (Raeesah Begum bte Farid Khan) 撒謊門事件研析」兩份政情研析報告。另職亦協助代表處辦理春宴活動、協助同仁籌備使館聯誼活動，並積極參與新加坡台北工商協會協辦之運動賽事等。

四、實習成果與心得

首先，藉由支援人事部，職了解人事業務保持機敏性之重要，尤其事涉職員個人資料、績效考核及內部糾紛等事宜，須特別留意；職亦了解人資之價值在於人員管理，人資需具備圓滑之溝通及待人處事能力，方能使職員願意吐露心聲，而得以掌握員工第一線工作情況，確實扮演業務執行第一線人員與管理階層間之溝通橋梁，讓組織更為和諧且有凝聚力。其次，職學會站在秘書處之角度看事情，瞭解組織管理之複雜性，秘書處運作包含專案管理、人員管理、成本管理等多面向，當內部決定推動新政策時，須妥善考量對各面向之影響，否則可能原先之問題尚未解決，同時又產生新問題；再者，秘書處工作往來書信及各項會議皆使用英文，職藉此機會增進英文口語及書信表達能力；最後，職亦藉由與同事之互動，了解秘書處職員間之角色、關係與組織文化；並結識各經濟體借調官員及各部門常任職員，建立國際人脈，亦激勵職自我精進，向他國外交人員學習。

參、 實習建議

一、續派員至 APEC 秘書處實習

在 APEC 秘書處實習有助實習人員了解國際組織之運作，包含內部實際運作情形、秘書處組織文化、執行長及職員之處事風格等，拓展我國外交人員視野，亦有助掌握 APEC 秘書處第一手資訊。此外，該實習機會得近距離接觸其他會員經濟體借調之外交人員，獲取可貴之互動與交流學習機會，爰建議

本部可續派員赴任實習。

二、建議選派人員為具人力資源背景及英文表達能力佳者

建議選派人員須對人力資源業務及國際組織之運作有基本認識，尤其對 APEC 組織架構及我國在 APEC 之工作重點有基本概念，此將有助實習人員掌握情報並即時回報；另秘書處工作語言為英文，選派人員須具備良好之英文書信及口語表達溝通能力。

三、隨時掌握秘書處之實習機會

秘書處之公關部及政策支援部 (Policy Support Unit) 皆於暑期招聘短期實習生，主要針對無工作經驗之大學生或研究生，並提供津貼，另由於疫情影響跨國移動，秘書處上 (110) 年起開放遠距實習計畫，讓實習生有更多彈性選擇。建議本部隨時掌握秘書處應聘消息，鼓勵我國有志外交工作之青年學子申請實習，有助培養我國青年對國際事務之理解與興趣。