

連江縣政府 112 年公務人員傑出貢獻獎具體事蹟簡介表

姓名	石 人 文	出生日期	*****	性別	女	
國民身分證統一編號	Q*****	任公職年資(計算至當年七月底止)	自九十九年三月 至一百一十二年七月 共十三年四月			
服務機關	連江縣交通旅遊局	職稱	科		長	
聯絡電話	(公)0836-25125#600 (宅)0836-25125		(手機)***** (E-mail) a1618@ems.matsu.gov.tw			
經歷	<p>1. 連江縣政府觀光局 科員 99.3.31~105.12.31</p> <p>2. 連江縣交通旅遊局 科員 106.1.1~109.2.09</p> <p>3. 連江縣交通旅遊局 科長 109.2.10 ~迄今</p> <div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p>誤會 很多人看到名字以為人文是先生但事實上人文貨真價實是個女士</p> <p>接棒 父親於民國65年至馬祖當兵人文於民國99年至馬祖服務</p> <p>轉變 98年前為家具門市銷售員99年後為馬祖行銷銷售員</p> <p>成長 98年第一次來馬祖就遇到關場112年見證馬祖交通與觀光蛻變</p> <p>深根 地特約滿前大家常我問何時回嘉義地特約滿後大家鼓勵我買房留馬祖</p> </div>					
資格查註	<p>■未曾受刑事處分、懲戒處分、彈劾、糾舉或五年內平時考核未受申誡以上或依法官法發命令促其注意、警告之處分。</p> <p>■最近三年內考績(成)、成績考核均考列甲等或相當甲等以上等次或職務評定均達良好。</p> <p>※選拔當年度人選確定前，如有公務人員品德修養及工作績效激勵辦法第十二條第二項第一款規定之違法或重大過失情事、或其他重大不良事蹟者，應函請銓敘部撤回。</p>					
傑出貢獻事蹟適用法規條款	公務人員品德修養及工作績效激勵辦法第十一條第10款					

一、個人榮獲 108 年度交通部觀光局優良觀光基層員工(109 年 2 月表揚)

二、擔任本府交通旅遊局-旅遊管理科科长，督導旅宿及觀光相關業務

(一)同島一命，團結抗疫

1. 109 年 4 月成立離島第一家防疫旅宿(馬祖家戶緊鄰，與業者扛住壓力，共同抗疫) 累積共成立 5 家防疫旅館，提供 108 間房。
2. 首創-旅宿專屬防疫 SOP，讓業者有所依循，不會茫然失措。

(二)多年困難，重大突破

1. 原非法旅館「神農山莊」歷經近 20 年，多次會議及局處之間合作，於 110 年 1 月 已成功轉為合法旅館，並於當年轉型為本縣防疫旅館。
2. 協助連江縣旅行同業公會成立，完成全台拼圖。

(三)防疫不停歇，持續提升品質，創新旅宿管理

1. 首創-老師來我家，馬祖每 3 家旅宿業者，就有 1 家接受過一對一到府指導。
2. 首創-整合三寶(房價、逃生圖及住宿須知)示意圖框。
3. 首創-旅宿行動辦公室/健診，馬祖分屬四鄉五島不易管理，於 111 年評鑑期間辦理 13 場次，累積服務超過 1 百家次旅宿業者，大幅提升旅宿業務行政效率。
4. 首創-風燈造型旅宿手冊、燕鷗造型救護包、封火山牆面紙盒等(有溫度的旅宿)。

(四)榮獲佳績，備受肯定

1. 「110 年交通部觀光局辦理旅館業及民宿管理輔導績效考核」特優，連江縣從歷年 乙等、丙等評鑑常客，一躍至特優，成長有目共睹。
2. 「111 年交通部觀光局辦理旅館業及民宿管理輔導績效考核」蟬聯特優，後疫情時 期，實屬不易。
3. 旅宿穩定成長，於 111 年評鑑期間，新增家數成長率 A 組(家數 400 家以下 10 個縣 市)第一，全國前三。
4. 爭取 2023 亞太高峰論壇暨全國民宿聯合會移師馬祖。
5. 領先全台-第 1 個完成悠遊國旅核銷結案提報縣市。
6. 好客民宿家數從 109 年 7 家至今(112)年 43 家，成長近 5 倍。

一、歷年辦理重大活動-平凡腳步也可以走完偉大的行程

107 年

(一)、辦理「107 年馬祖旅遊社群暨媒體行銷採購案」

1. 「2018 馬祖海灣旅遊年觀光行銷記者會」，計有超過 53 則網路、電子、平面及電視等媒體相關報導，成功打響馬祖海灣旅遊年名號。
2. 邀請知名部落客及媒體來馬，走訪四鄉踩線，計超過 110 則媒體報導及部落格文章分享，成功打響馬祖海灣旅遊名號。
3. 廣續經營「馬祖卡踎趣粉絲團」，本年度粉絲人數已突破 10 萬人次，較去年同期 4 萬 4,000 人次，成長 127%，並為來馬旅客提供更多元旅遊訊息。

(二)、辦理「107 年馬祖觀光旅遊業品質提升訓練及輔導計畫案」

1. 於 8 月 8 日至 12 日假四鄉五島辦理導覽解說員基礎研習課程，加強地區導覽人員接待專業知識，總計有 32 位學員參與，並於 9 月 22 日辦理連江縣導覽解說員考試，計有 19 位學員錄取。
2. 為提升地區團餐品質，特邀請台灣廚師張克勤，為地區設計全新旅遊套餐，未來希望在餐飲協會的協助下，漸進導入地區餐廳，提供遊客更多元的馬祖飲食文化。

(三)、辦理「2018ITF 國際旅展」

於 11 月 23 至 26 日假南港展覽館舉行，邀請地區旅行業者，強力行銷馬祖，活動期間業者交易額突破 130 萬餘元，統計參展期間達 2 萬人次以上蒞臨馬祖館；媒體報導計 10 則以上，有效推廣促進馬祖觀光能見度。

(五)、辦理「107 年馬祖海灣旅遊年宣傳影片攝製案」

針對西莒方塊海、大坵梅花鹿及藍眼淚拍攝宣傳影片，包含中英日文版本，對台及於本縣各場域、交通工具、餐廳等強力播放，加強行銷。

(六)、國際接待

日本沖繩縣駐台北辦事處吉永所長等一行來馬參訪，並於參訪後以日文發布部落格文章至少 5 則，增進馬祖國際行銷露出效益，以及規劃建立台日兩縣城市交流，冀期未來能促成姊妹縣或遊程串聯。

108 年

(一)、辦理「108 年馬祖旅遊社群暨媒體行銷採購案」

1. 辦理「2019 馬祖小鎮漫遊年觀光行銷記者會」，計有超過 43 則網路、電子、平面及電視等媒體相關報導，成功打響馬祖小鎮漫遊名號。
2. 賡續經營「馬祖卡踎趣粉絲團」，粉絲人數突破 16 萬 3 千人，較去年同期 10 萬 8 千人成長 50.3%，

(二)、辦理「108 年馬祖觀光旅遊業品質提升訓練及輔導計畫案」

1. 為餐廳業者、導覽解說員及民宿業者進階觀摩研習課程，計有計超過 100 人次觀光從業人員參加，學員獲益良多。
2. 為鼓勵考取國家證照，辦理國家考試職前訓練獎助補助，共 5 位考取國家導遊執照，於各鄉辦進階研習課程，針對簡單的英語對話，提升導覽解說員口語表達。
3. 積極培訓新導覽人員，辦理 108 年馬祖觀光旅遊解說員基礎訓練課程，5 天課程透過專業講師授課，讓解說人員對導覽工作能有更精確、更深入的導覽服務，以拓展馬祖觀光產業發展，當年計有 17 位學員錄取。

(三)、國際接待

接待澳門媒體踩線團、香港攝影首發團、觀光宣傳影片於日本千葉電視台放映、泰國旅展宣傳行銷曝光及參加僑委會台商觀光推廣等，積極參與國際推廣行銷，提升馬祖國際知名度。

(四)、大陸觀光行銷

因應網路時代的快速傳播，於 108 年起執行大陸行銷社群平台營運管理計畫，藉由在大陸流量最高的微博社群平台設立馬祖帳號，以馬祖的相關文章、美食、美景等旅遊美圖，以及邀請網紅加持行銷，增加馬祖的曝光度，雖受疫情的影響導致目前兩岸小三通受限，但馬祖的行銷宣傳力度仍持續在累積。本計畫自 108 年執行起至 109 年底止，截至目前累計總觸及數達 2,000 萬人次。

109 年 榮獲 108 年度交通部觀光局優良觀光基層員工(109 年 2 月 7 日表揚)

109 年 輔導連江縣旅行同業公會成立(完成全台最後一塊拼圖)

歷年旅宿評鑑成績及好客民宿家數

項目	108	109	110	111	112
好客民宿家數	4	7	8	28	43
旅宿評鑑	乙等	乙等	特優	特優	年底評鑑

二、轉折，從個人到團隊，接任旅遊管理科科长，督導旅宿、觀光行銷、文宣及大陸等業務
一個人可以跑很快，但一群人可以走很遠，謝謝我的神隊友們，相關成果如下：

109 年

(一)、配合中央與地方執行新冠肺炎防疫及紓困計畫

1. 109 年安心旅遊住宿優惠活動，配合交通部觀光局，辦理自由行住宿優惠補助，活動期間為 109 年 7 月 1 日至 10 月 31 日止，累計提供房間數 46,013 間，創造地區旅宿業營收總額為新臺幣 1 億 1,195 萬 3,523 元，後疫情時期，達成鼓勵國人來馬旅遊，加速推動馬祖旅宿成長，並促進地方觀光產業發展。
2. 配合交通部觀光局防疫措施，申請「關懷旅宿計畫」，經費新臺幣 2 萬 2,400 元整。本局協助地區推動關懷旅宿，110 年度計有 1 家旅宿符合條件配合簽約，合約期程為 110 年 1 月 20 日至 2 月 28 日止，合約期間共計 15 間套房，可提供無住所民眾做為居家隔離或居家檢疫安置處所，以及台灣或離島醫護人力進駐時之住所。

(二)、提升旅遊服務品質，營造友善環境

1. 積極輔導旅宿新設申請，去年因安心旅遊政策上路及報復性旅遊的影響，國旅市場格外蓬勃，本縣新設民宿數量也隨之攀升，109 年 4 月至 110 年 4 月期間，新設 1 家旅館、17 家民宿，其中包含歷時 20 年神農山莊於 110 年 1 月 14 日正式登記為合法旅館，提供了 63 間客房數，再加上民宿業者房間數變更申請案，計新增 242 間房間數，另有近 10 家新設及新增房間數業者申請中，將為國旅人潮提供更舒適的旅宿環境。
2. 為提升本縣旅館服務品質，已於 110 年 3 月 25 日至 27 日辦理星級旅館輔導課程，經評估本縣旅館皆有機會摘星，其中日光春和、龍福山莊可望申請 3 星。未來將於 110 年下半年持續輔導業者進行星級旅館申請的準備，在旅館取得星級後協助媒合建教合作，盼解決地區房務及管理人員短缺的問題。
3. 辦理南北竿導覽解說人員培訓課程、解說員 CPR/AED 急救操作課程，已於 110 年 3 月 23 日至 26 日辦理完成，總時數 34 小時，學員計 66 位，課程不僅根據馬祖獨有的地質性、人文性、自然景觀，設計專門的課綱，同時加強第一線解說人員緊急救護的能力，因應遊客發生意外時，能第一時間給予協助，增加地區導覽人員專業性，並於 9 月 28 日辦理連江縣導覽解說員考試，計有 17 位學員錄取。

4. 「好客民宿經營分享座談會」以對話的方式廣邀地區民宿業者參與，聆聽專業講師分享，四鄉五島共計辦理四場次，均於 109 年 10 月底完成，全縣統計 105 家業者參加。

110 年

(一)強化馬祖觀光形象宣導及整合行銷

1. 協助八大電視台「馬祖專題拍攝」、「詹姆士出走料理」、三立電視台「消失的國界」等節目錄製，推廣馬祖觀光旅遊資源、國際藝術島、美酒美景，並結合人文歷史、美食環境、運動賽事及戰地特色，行銷馬祖觀光形象宣導及行銷，並以多媒體方式露出，提升地方觀光產值。
2. 疫情期間，兩岸航線暫停使人員往來受限，但網路行銷無遠弗屆，為吸引大陸遊客對馬祖旅遊的熱度不減，賡續辦理 111 年度「大陸社群媒體行銷計畫」。以經營大陸社群平台，搭配時下潮流的推廣方式，並著重在網紅帶動旅遊風向及長短視頻大量曝光於微博、抖音、Tik Tok 等平台播放及傳播的行銷策略，強力加深馬祖旅遊印象，期能維持馬祖旅遊的魅力與熱度，屆時恢復通航，吸引更多大陸遊客親赴馬祖觀光旅遊，本行銷計畫期程自 111 年 1 月起至 12 月 10 日止。

(二)提升旅遊服務品質

1. 辦理「導覽解說員基礎訓練課程」、「導覽解說員進階訓練課程」，持續精進馬祖觀光旅遊品質，發掘地區導覽人才，同時配合馬祖國際藝術島十年推動及地質公園推廣，教學課綱中均納入相關課程，並聘請專業老師授課，讓線上導遊可以一併協助推廣，並提供最專業的講解給遊客，本次受訓人員總計 80 名。
2. 辦理「中華民國旅遊品質保障協會」及「台灣省旅行同業公會」來馬踩線及「2022 年馬祖旅遊資源論壇」，藉此機會廣邀全台旅行社菁英來馬，深入認識並了解馬祖，協助爾後國內旅遊市場推廣外，並藉由論壇方式，以不同角度的觀點給予專業旅遊建議，為後疫情旅遊市場預作準備。
3. 積極輔導旅宿業者合法登記，並協助輔導各項變更業務，提供旅客安心住宿，打造馬祖安心旅圖。統計 110 年度至 111 年 8 月 31 日止，本縣合法旅宿計 232 家，其中包含合法旅館 5 家、民宿 227 家（含停業）；期間共計輔導民宿新設登記 29 件。賡續加強廣告刊登合法字號、登記證及標識牌置於開放處等宣導。
4. 開辦行動輔導辦公室，於各鄉不定期一對一輔導業者申辦各項旅宿業務，並針對重

點業者定期追蹤及輔導，成功輔導列冊輔導業者由 107 年 73 家，到 111 年全數輔導完成，轉合法登記者達 59 家，解除列管輔導 14 家。

5. **旅宿稽查**：定期、不定期辦理旅宿業聯合稽查，積極主動邀集工務處、消防局、衛福局、警察局、產發處、消保官等，就各主管事業及權責落實聯合稽查，強化各局處橫向溝通及規劃更完善之稽查；因應旅遊旺季來臨，為加強本縣旅宿住宿品質、維護旅客權益，推展本縣觀光永續發展，自 110 年 8 月至 111 年 7 月，稽查南、北竿、莒光旅宿業計 213 家次。

6. **為推廣自行車友善及綠色旅遊**，輔導旅宿業申請自行車友善旅宿，計有南竿 63 家，北竿 37 家，東引 24 家，莒光 22 家，共 146 家業者通過，佔合法民宿 64%。

7. **悠遊國旅自由行補助活動(全台第一完成報請結案核銷縣市)**

(1) 本次活動自 7 月 15 日起，截至 9 月 8 日結束，計有南竿 83 家，北竿 51 家，東引 23 家，莒光 26 家，總計 183 家業者加入，參與率為 80%。

(2) 補助經費使用情形：實際支用補助經費：計新臺幣 1,414 萬 8,640 元。

111 年~112 年 5 月

(一)、**強化馬祖觀光形象宣導及整合行銷，提升旅遊服務品質**

1. 辦理「**導覽解說員 CPR/AED 急救訓練課程**」、「**導覽解說員天文觀星訓練課程**」，以暗空及星象為教學主軸，增加解說員講解專業技能，開創新旅遊體驗，持續精進馬祖觀光旅遊品質外，培養解說員於遊程中突遇緊急事故，具有立即應對能力，本次受訓人員總計 120 名。

2. 辦理「**好客民宿獎勵補助**」、「**旅宿管家實地改造**」、「**星級旅館實地輔導**」及「**消費糾紛**」等旅宿培訓，以鼓勵、獎勵及輔導方式督促地區業者旅宿品質的提升及風格旅宿的打造，統計至 112 年 3 月 1 日，本縣好客民宿計有 43 家，較去年成長 60%，全縣將近 1/5 民宿為好客民宿。

3. 訂定「**連江縣民宿辦理結構安全鑑定項目作業要點**」，依據民宿管理辦法第十三條第二項規定，明定結構安全鑑定項目，讓本縣原有經營遊客住宿事業因土地因素而無法合法之業者，得以有條件、有依據的方式合法設立，進而提升本縣旅宿量能。在作業要點規範下，明定民宿結構安全鑑定設立規範、每年備查規定，在提升旅宿量能的同時，保障旅宿品質及住宿安全。至 112 年 4 月底止，完成 55 家民宿設立，增加 503 間客房。

4. **積極輔導旅宿業者合法登記**，並協助輔導各項變更業務，提供旅客安心住宿，打造馬祖安心旅圖。統計 111 年度至 112 年 4 月 10 日止，本縣合法旅宿計 236 家，其中包含合法旅館 5 家、民宿 231 家（含停業）；期間共計輔導民宿新設登記 27 件。賡續加強廣告刊登合法字號、登記證及標識牌置於開放處等宣導。
5. **開辦行動輔導辦公室**，於各鄉不定期一對一輔導業者申辦各項旅宿業務，並針對重點業者定期追蹤及輔導，成功輔導列冊輔導業者由 107 年 73 家，到 111 年全數輔導完成，轉合法登記者達 59 家，解除列管輔導 14 家。
6. **旅宿稽查**：定期、不定期辦理旅宿業聯合稽查，積極主動邀集工務處、消防局、衛福局、警察局、產發處、消保官等，就各主管事業及權責落實聯合稽查，強化各局處橫向溝通及規劃更完善之稽查；因應旅遊旺季來臨，為加強本縣旅宿住宿品質、維護旅客權益，推展本縣觀光永續發展，自 111 年 7 月至 112 年 4 月，稽查南、北竿、莒光旅宿業計家 180 家次。
7. **針對特定營業場所、旅宿業者及一般旅客進行防毒宣導**，實地稽查落實毒防措施強化環境，提高業者對毒品認識及防制措施，杜絕該場所成為毒品交易之溫床，經由觀光產業，深入地方紮根防毒觀念，推廣建立旅遊從業人員防制新興毒品宣導資訊，善用於自身及工作中。

三、結語但不是結束

生活的每一天，都在穿越時空，能做的就是盡其所能，珍惜這趟不凡的人生旅程。

文宣

某天接到索取馬祖 let, s go(本局製作刊物)照片的電話，對方表示其母親過世後，沒有留下太多可以紀念的影像，卻發現出現在這本旅遊書裡面，沒有想到製作文宣行銷馬祖，卻也記錄到令人感動的片刻....

轉念的藍眼淚

夜航的台馬輪船舶上，乘客們歡呼聲此起彼落，受到浪花刺激的藍眼淚，陪伴我們一起返回台灣，此時一位阿姨表示:原來今天飛機取消，是老天爺特別安排我們搭船看藍眼淚，謝謝阿姨的完美詮釋。

有人文的馬祖 其他縣市不確定有沒有人文，但馬祖確定有!公務員也可以如此不同，謝謝馬祖!**第二屆馬祖國際藝術島 112. 9. 23-11. 12 歡迎您蒞臨!**