

收文編號：1060001442

議案編號：1060308071010100

立法院議案關係文書 (中華民國41年起編號)
中華民國106年3月15日印發

院總第 887 號 政府提案第 15700 號之 192

案由：交通部函，為 106 年度中央政府總預算決議，檢送針對觀光局新增通過決議(一五〇)專案報告，請列入議程，請查照案。

交通部函

受文者：立法院

發文日期：中華民國 106 年 3 月 2 日

發文字號：交會字第 1065002665Q 號

速別：最速件

密等及解密條件或保密期限：普通

附件：如說明三

主旨：「中華民國 106 年度中央政府總預算案審查總報告(修正本)」中，針對觀光局新增通過決議(一五〇)，需向交通委員會提出專案報告一案，本部業已備妥相關報告資料，敬請惠予將業務專案報告案排入議程，請查照。

說明：

- 一、依據中華民國 106 年度中央政府總預算案審查總報告(修正本)之會議決議辦理。
- 二、旨揭新增通過決議(一五〇)：鑑於蔡英文總統上任不承認「九二共識」，兩岸關係急轉直下，陸客來台人數自 105 年 5 月開始呈現斷崖式銳減，5 到 7 月較 104 年同期跌幅 11.9% 以上，8、9 月下跌更逾三成，10 月更大幅減少 44.3%，1 月到 11 月合計 324.2 萬人，11 月僅 20 萬 2,986 人比 104 年同期減少 43.25%，預估 105 年全年減少將近 80 萬人次，如每位陸客每日消費 232.5 美元，停留天數 7 天計算，105 年 11 月減少超過 81 億元觀光營收，是臺灣觀光產業史上最冷的寒冬。雖然政府宣布今年非陸客的國際旅客整體 3 至 4% 成長，日、韓占 30%、東南亞及南亞占 18%、港澳占 15%、歐美澳占 12%，105 年 12 月 11 日入境

立法院第 9 屆第 3 會期第 5 次會議議案關係文書

旅客人數逾一千萬人，觀光局預估今年全年旅客達到 1,066 萬人，但是與去（104）年 1,022 萬人相較成長僅 4.3%，在國內各大景點軟硬體無顯著提升之下，已達一千萬旅客數的成長率將日趨減緩。面臨陸客大幅衰減，政府推動南向觀光政策，號稱以東南亞、泰印菲的新興國家旅客能取代陸客這一大缺口，無疑是杯水車薪，無法有效挽救國內觀光市場蕭條景象。又依據交通部統計，東南亞語導遊的人數明顯不足，印尼語僅 27 人、泰語有 47 人、越南語有 18 人，總計只 92 人，緬甸、寮國、印度語言的導遊更少，若以目前的條件和規模，難以應付南向觀光政策。從交通部觀光局預算書或業務報告中，無從了解目前各駐外辦事處之執行效益與預算支用情形，並未針對東協印度新興市場旅客進行觀光行銷分析其效益，若仰賴廣告、行銷活動所增加的東協印度等觀光客，效果不但短暫有限，且有消化預算來美化數據之嫌。爰要求交通部觀光局就上述缺失檢討改進，並於第 3 會期向立法院交通委員會提出專案報告。

三、檢送專案報告資料 1 份。

正本：立法院

副本：立法院交通委員會、交通部觀光局、本部部、次長室、本部路政司、公共關係室、會計處（以上均含附件）

鑑於蔡英文總統上任不承認「九二共識」，兩岸關係急轉直下，陸客來台人數自 105 年 5 月開始呈現斷崖式銳減，5 到 7 月較 104 年同期跌幅 11.9%以上，8、9 月下跌更逾三成，10 月更大幅減少 44.3%，1 月到 11 月合計 324.2 萬人，11 月僅 20 萬 2,986 人比 104 年同期減少 43.25%，預估 105 年全年減少將近 80 萬人次，如每位陸客每日消費 232.5 美元，停留天數 7 天計算，105 年 11 月減少超過 81 億元觀光營收，是臺灣觀光產業史上最冷的寒冬。雖然政府宣布今年非陸客的國際旅客整體 3 至 4%成長，日、韓占 30%、東南亞及南亞占 18%、港澳占 15%、歐美澳占 12%，105 年 12 月 11 日入境旅客人數逾一千萬人，觀光局預估今年全年旅客達到 1,066 萬人，但是與去（104）年 1,022 萬人相較成長僅 4.3%，在國內各大景點軟硬體無顯著提升之下，已達一千萬旅客數的成長率將日趨減緩。面臨陸客大幅衰減，政府推動南向觀光政策，號稱以東南亞、泰印菲的新興國家旅客能取代陸客這一大缺口，無疑是杯水車薪，無法有效挽救國內觀光市場蕭條景象。又依據交通部統計，東南亞語導遊的人數明顯不足，印尼語僅 27 人、泰語有 47 人、越南語有 18 人，總計只 92 人，緬甸、寮國、印度語言的導遊更少，若以目前的條件和規模，難以應付南向觀光政策。從交通部觀光局預算書或業務報告中，無從了解目前各駐外辦事處之執行效益與預算支用情形，並未針對東協印度新興市場旅客進行觀光行銷分析其效益，若仰賴廣告、行銷活動所增加的東協印度等觀光客，效果不但短暫有限，且有消化預算來美化數據之嫌。爰要求交通部觀光局就上述缺失檢討改進，並於第 3 會期向立法院交通委員會提出專案報告。

說明：

- 一、本部觀光局依據行政院「新南向政策」，配合中程施政計畫及核定預算額度，並針對當前觀光產業狀況及未來發展需要，集中資源向東協 10 國及印度、不丹等 12 國行銷推廣，擬定南向觀光 5 大策略：簡化來臺簽證、增補服務人力、結盟南向推廣、區隔客群行銷及增設駐外據點，規劃執行情形如下：

- (一)簡化來臺簽證，便利旅客來臺

立法院第 9 屆第 3 會期第 5 次會議議案關係文書

105 年觀光新南向國家來臺免簽由 2 國（新加坡及馬來西亞）增為 4 國（增加泰國及汶萊）。自 105 年 9 月 1 日起放寬 10 年內持指定國家簽證者來臺之新南向 7 國（含印度、印尼、菲律賓、越南、緬甸、柬埔寨和寮國）來臺免簽。該 7 國同時開放申請旅行團電子簽（觀宏專案），且免收簽證費。菲律賓自 105 年 10 月 7 日起適用個人電子簽證。

(二) 連結新住民、僑外生，增補服務人力

對於外界反映服務人力不足事項，已提出包括現職導遊轉訓、東南亞團隨團翻譯補助、新住民輔導考照及促進僑外生實習及留臺服務等對策。105 年分區辦理華語導遊轉訓其他外語訓練，並於 105 年 10 月發布「東南亞語隨團導遊或翻譯人員補助要點」，鼓勵旅行社派遣新手導遊或翻譯人員隨團服務，另分區辦理新住民考照訓練。召集教育部、勞動部、觀光產業界，促進僑外生實習媒合及畢業後留臺服務。106 年續修法放寬英、日語導遊得接待南向旅行團並研議調整導遊考試。

(三) 結盟部會、縣市及民間，多層面南向推廣

105 年結合縣市政府、觀光業及航空赴東協 7 國（含新加坡、馬來西亞、泰國、越南、印尼、菲律賓、汶萊）參加國際旅展及辦理觀光推廣，較 104 年增加 4 場。

(四) 區隔目標客群，多元創新行銷

針對華裔、穆斯林、佛道教徒、年輕新富階層及家庭旅客等不同屬性客群，設定不同媒宣主軸，並依市場發展階段，分為主力市場（新加坡、馬來西亞、泰國及越南）、成長市場（印度、印尼及菲律賓）和潛力市場（緬甸、柬埔寨、寮國、汶萊及不丹），分別推廣特色產品。

(五) 增設駐外據點，佈局大三角

為形塑臺灣為亞洲重要觀光旅遊目的地並開發新客源市場，觀光局各駐外辦事處結合我國駐外單位聯合推廣宣傳臺灣，蒐集當地輿情與競爭國動態，針對負面新聞即時因應，以增強我國觀光能見度，並積極參與駐地國際性或地域性觀光組織且強化聯繫及聯合推廣，發揮臺灣影響力。目前觀光局在南向市場僅新加坡及吉隆坡 2 據點，轄區包括東協 10 國、印度、中東、紐西蘭及澳洲，刻正請增據點，以落實新南向政策。

二、105 年來臺旅客 1,069 萬 279 人次中，新南向市場（東協 10 國及印度、不丹）來臺旅客 168 萬 7,458 人次，占比 15.78%，較 104 年同比成長 15.76%。其中泰國旅客 105 年 12 月來臺 3 萬 1,619 人次，較 104 年同期成長 90.94%；泰國 105 年 1 至 12 月來臺旅客為 19 萬 5,640 人次，較 104 年同期成長 57%。105 年越南旅客來臺 19 萬 6,636 人次，較 104 年同期成長 34.33%。

再從客源結構分析，105 年新加坡及馬來西亞來臺觀光目的別旅客占該國來臺旅客 72%，旅客重遊率逾 7 成；泰國來臺觀光目的別旅客占比 56%，相較 104 年占比 42%，觀光客大幅增加；菲律賓來臺觀光目的別旅客占比 28%，相較 104 年占比 22%，確已吸引更多觀光目的別旅客來臺。

三、106 年觀光新南向經費編列基金預算 2 億元，目標 180 萬人次，續加強連結產官學及多方結盟行銷，規劃辦理情形如下：

(一)簡化來臺簽證：

106 年續推動新南向國家（如印尼、菲律賓）旅客來臺免簽或落地簽，並爭取不丹開放來臺觀光簽。該局配合簽證放寬措施，適時結合觀光業及航空，加大宣傳集客力道。

(二)增補服務人力：

106 年續輔導新住民及吸引僑外生投入觀光業，並修訂導遊人員管理規則，針對已領取導遊人員執業證者，如參加其他外語之訓練合格，2 年內得接待訓練合格語言類別之觀光旅遊業務，鼓勵轉換帶團，並放寬取得英、日語或其他外語導遊人員執業證者，得接待新南向旅客。另持續與考選部溝通建議針對導遊人員考試科目、試題作合理性的調整，以利具東南亞語別優勢之新住民、僑（外）生有足夠時間理解試題以便應試，期加快增補服務人力。

(三)擴大結盟南向推廣：

106 年規劃 26 場次南向各國旅展參展及推廣會，並擴大連結經濟部、教育部、文化部、僑委會、農委會等南向推廣，借力使力。連結台灣觀光協會及觀光相關公會，促進臺灣與東協及印度在人才培育與產業發展相互合作。推動觀光業結盟，鼓勵觀光相關公、協會與南向各國公、協會往來考察及交流。

(四)區隔客群行銷：

106 年擴大與泰國、菲律賓、印尼、越南等網紅合作宣傳，持續與印度寶萊塢明星合作宣傳，增加多語旅遊文宣，運用社群行銷、應用數據分析旅客決策與偏好，推廣符合旅客需求之特色遊程，增加臺灣觀光曝光度。

(五)請增駐外據點：

該局已獲行政院支持增加南向據點，爭取 106 年開設泰國據點，107 年規劃開設印度據點，增加臺灣與南向各國連結，派員深耕南向市場，建立雙邊長遠情誼，請委員予以支持。

立法院第 9 屆第 3 會期第 5 次會議議案關係文書