

新南向「觀光」潛力領域工作計畫

交通部

壹、戰略目標

- 一、透過吸引新南向國家旅客來臺，擴大我旅遊服務業及周邊產業之輸出，提升國內產出及就業水準。
- 二、透過觀光面向之軟性交流，增加新南向國家與我國人民間之好感、熟悉感及認同感，以營造新南向產業人才發展、醫衛產業發展、創新產業合作、農業發展及青年交流各旗艦計畫之合作基礎。

貳、背景說明

- 一、**新南向旅客快速成長**：105年來臺旅客1,069萬人次，其中新南向18國旅客來臺178.9萬人次，成長15.3%，占比17%；106年1-6月來臺旅客512.4萬人次，其中新南向18國旅客來臺110.3萬人次，成長37.4%，占比22%，市場快速成長。
- 二、**新南向主要客源市場**：本部觀光局依據各國人口數、簽證待遇、航點航班、出境旅遊潛力等因素，擇定東協10國及印度、不丹為新南向主要客源市場，並區隔為主力市場(馬來西亞、泰國、越南及新加坡)、成長市場(印度、印尼及菲律賓)及潛力市場(緬甸、柬埔寨、寮國、不丹、汶萊)，各市場106年1-6月成長率均較105年表現較佳。(詳如表1、表2)

表 1 新南向主要客源市場(東協 10 國及印度、不丹)

主力市場	成長市場	潛力市場
<p style="text-align: center;"><u>人口數</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 馬來西亞3,000萬 • 泰國6,000萬 • 越南9,000萬 • 新加坡547萬 	<p style="text-align: center;"><u>人口數</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 印度12億 • 印尼2.5億 • 菲律賓9,943萬 	<p style="text-align: center;"><u>人口數</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • 緬甸5,143萬 • 柬埔寨153萬 • 寮國690萬 • 不丹74萬 • 汶萊41萬

表 2 新南向主要客源市場來臺情形

年度	主力市場		成長市場		潛力市場	
	人次	成長率	人次	成長率	人次	成長率
100	806,236	16.45%	281,747	19.57%	8,279	-
101	855,351	6.09%	291,979	3.63%	8,929	7.85%
102	981,664	14.77%	298,755	2.32%	9,436	5.68%
103	1,057,464	7.72%	317,684	6.34%	11,732	24.33%
104	1,095,307	3.58%	334,350	5.25%	13,829	17.87%
105年	1,273,963	16.31%	394,745	18.06%	18,750	35.58%
106年1-6月	782,475	39.33%	254,841	37.50%	11,637	55.74%

三、新南向國家旅客來臺簽證：18 國當中 4 國(澳洲、紐西蘭、新加坡、馬來西亞)來臺免簽、2 國(泰國、汶萊)試辦免簽至 107 年 7 月 31 日、1 國(菲律賓)適用個人電子簽、7 國(印度、印尼、菲律賓、越南、緬甸、柬埔寨、寮國)適用有條件免簽及旅行團電子簽、2 國(不丹、斯里蘭卡)得申請一般觀光簽、3 國(巴基斯坦、尼泊爾、

孟加拉)尚未開放觀光簽。

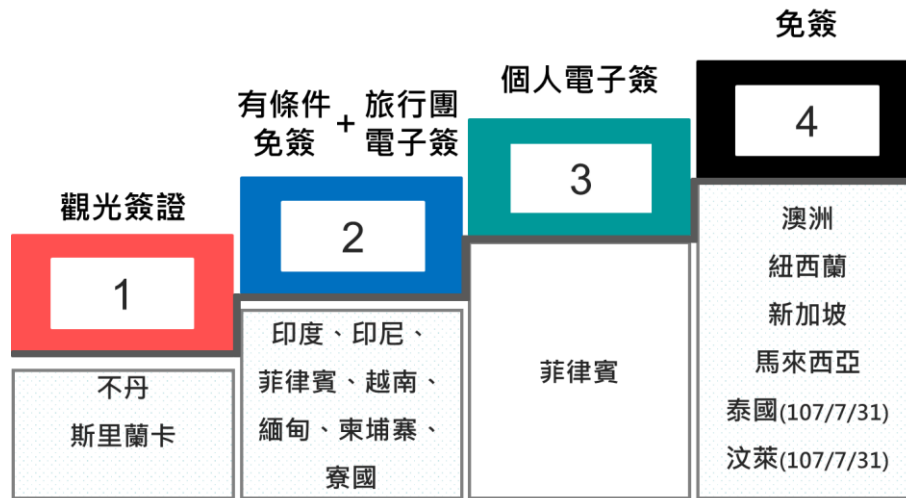


圖 1 新南向國家旅客 106 年來臺簽證現況

四、觀宏專案(旅行團電子簽)實施情形

觀宏專案自 104 年 11 月實施以來，申請團數及人數均呈現成長，106 年 1-6 月越南申請人數占比 90%。

表 3 觀宏專案辦理情形

年度	104年 (11-12月)	105年 (1-12月)	106年 (1-6月)
國外指定旅行社 累計家數	52	203	291
國內接待旅行社 家數	9	45	56
申請團數	49	1,466	2,751 (成長333.23%)
申請人數	939	25,819	47,518 (成長272.46%)

五、觀光產業人力需求：

(一) 旅遊業人才需求：

依據 105 年觀光產業人才供需調查統計，旅行業對於當前人才供需狀況之看法，認為人才充裕之廠商百分比為 14%；認為供需均衡之廠商百分比為 56%；認為人才不足之廠商百分比為 30%。產業界反映面臨的人才

問題多為基層缺乏穩定人才、基層人力素質不足、欠缺能經營多樣性客源的人才，以及欠缺能發展多樣化產品的人才。

(二) 導遊制度檢討：

截至 106 年 3 月 1 日甄訓合格導遊計 41,203 人（含外語導遊 10,670 人及華語導遊 30,533 人），領有執業證者計 38,684 人，各語組甄訓合格及領證人數如下表。考量來臺旅客人次逐年成長，其中東南亞國家經濟實力逐年提升，東南亞地區的新富階級及穆斯林旅客已成為重點開拓客源。因此，部分少數語言包括韓語、印尼語、越南語、泰語等導遊人數需求亦隨之增加，後續應優先就少數語言導遊人力缺口補足、導遊考照制度，並就推動導遊結合在地導覽人員新制，就導遊分類或分級化、現行導遊與地方導覽人員（解說員）整合等構想，與旅行公會、導遊工協會、地方旅遊團體及地方政府召會協商形成推動共識。

(三) 觀光關鍵人才養成：

本部觀光局針對觀光產業人才培訓需求，並為了拓展國際視野，引進先進管理思維，自 99 年至 103 年連續 5 年辦理「菁英養成計畫」，累計培育 381 位菁英赴國外訓練觀摩。104 年起辦理 4 年期以中高階主管為培訓對象的「觀光產業關鍵人才培育計畫」，106 年安排前往赴澳洲訓練觀摩。

參、推動期程：106 年 6 月至 107 年底。

肆、推動策略

為順應全球化、數位化、在地化及永續化之國際觀光趨勢，依據台灣永續觀光發展綱領，研提四大推動策略（迎客、導客、留客、常客），針對新南向市場提出 7 大作法，期 2020 年來臺旅客維持千萬人次，其中新南向市場占比達 25%，即 250 萬人次目標，並使遊客體驗台灣在地文史與生態。惟國人接待新南向旅客應有的準備，包括對新南向各國文化、歷史、風俗習慣的認識，避免因誤解造成旅客負面印象，仍有待加強。目前教育部已增加新南向國家文化與歷史等於高中以下課程之比重，在社會教育方面，建請由教育部及文化部等規畫推動，增進國人對新南向國家，尤其是馬來西亞、泰國、越南及印尼等國之認識。推動作法如下：

一、 開拓新興市場，增設駐外據點

為掌握亞洲客源成長趨勢，以此基礎深耕市場，亞太市場當中，南向市場的東南亞及南亞將是下一波重點成長；鑑於該市場中產階級崛起，家庭出國旅遊風氣漸盛，我競爭者如韓國、香港等均設多處據點深耕，爰此，為落實多元市場開拓及佈局南向觀光策略，交通部觀光局規劃 106 年開設駐泰國曼谷辦事處，已請外交部協調泰方增設。

二、 推動地方深度旅遊，越在地越國際

（一）花東門戶方案（花東永續旅遊自主門戶整合行銷計畫）

本方案行政院東部聯合服務中心研提草案，經 106

年4月20日行政院召開「花東地區觀光業扶助研商會議」決議，將透過「定期包機補助」、「花東藍色公路遊程補助」、「創意旅遊活動計畫」、「整合行銷參展及推廣計畫」等子計畫，投入預算促進花東永續旅遊發展。

(二) 促進南高屏澎觀光發展方案

持續辦理「輔導旅行業轉型拓源計畫」及「國內旅遊整體行銷推廣案」，補助國內旅遊業創新行程，邀請來臺全球買家考察南高屏澎，運用節慶連結生態旅遊—「澎湖秋瘋運動季」、「部落觀光嘉年華」、「生態交通全球盛典在高雄」等活動。

在國際宣傳促銷與獎勵面，加強南高屏澎國際宣傳行銷作為，包括廣告、邀請海外媒體及網紅來臺採訪報導、旅行業者及觀光組織考察、參加海外重要國際旅展時，加強南高屏澎生態主題露出，協助南高屏澎業者組團赴海外辦理觀光推廣活動，加強推廣區域特色觀光亮點。研訂 Fly Cruise 境外遊客獎助要點，發展高雄郵輪母港計畫，以及國內旅行社包裝安排國內段飛航恆春機場獎助等。

(三) 推動山·海部落旅遊

部落文化及生態為在地涵養深厚的無形資產，交通部觀光局為推廣「來作部落客」的概念，除聯合所屬管理處推出部落嘉年華展演活動，鼓勵分享部落文化，今年起由阿里山風景區管理處試推「山·海部落試遊程」計畫，連接「原森」、「原聲」、「原樂」設計遊程，邀請企業代表、

意見領袖、網紅及在地達人等試遊與推薦，透過分享、交流並搭配銷售通路，推廣部落觀光。

三、 結合友臺組織，推動企業獎勵旅遊，體驗在地特色

(107 年目標 1.2 萬人次) 【協辦：外交部、經濟部、僑委會、內政部移民署】

(一) 擴大推廣

向駐在國臺商協會推廣，辦理海外僑營旅遊業者推廣臺灣觀光參訪團，於國外商展、臺灣形象展及旅展等活動中，推廣企業來臺舉辦獎勵旅遊。

(二) 簽證優惠及通關專櫃

新南向國家臺商企業員工 5 人以上可透過觀宏專案申請簽證入境臺灣，得享免簽證費優惠，並獲發 30 天單次停留簽證。在機場通關部分，自 106 年 6 月起針對臺商企業獎勵旅遊開設入境專屬查驗櫃檯，加速臺商企業員工來臺入境通關。

(三) 優惠行程方案

中華航空為配合推廣台商企業返臺獎勵旅遊，初步先以越南來臺獎勵團體為試辦對象，祭出四天三夜專案優惠且兼顧旅遊品質之行程，以吸引臺商返臺辦理獎勵旅遊。另交通部觀光局已洽請華航及長榮航空包裝泰國臺商企業來臺獎勵團體優惠行程。

(四) 企業獎勵旅遊優惠措施

交通部觀光局訂定「推動境外獎勵旅遊來臺獎助」，針對來臺停留四天三夜以上、人數達 50 人之境外企業(包含臺商企業)獎勵旅遊團體，依規模提供獎助，新南向國家再加碼提供迎賓宴及文化表演獎助或參訪地方特色文史據點，加強爭取臺商企業返臺舉辦員工獎勵旅遊之宣傳力道，六都直轄市亦推出獎勵旅遊優惠措施，提供特色伴手禮、票券，或祭出住宿優惠、場地或晚宴等之贊助，由該局整合配套訊息，提供協辦部會對外宣傳推廣。

四、 鼓勵結盟南向，強化觀光資訊應用【協辦：經濟部、教育部、文化部、農委會、僑委會、原民會、客委會】

(一) 協力推廣：

106 年辦理 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、原民會、客委會，以及委託臺灣觀光協會及中華國際會展協會組團赴海外推廣。107 規劃 32 場次，擴大邀請地方參與，行銷城市年度國際活動，如臺北世界大學運動會、臺中花卉博覽會等。

(二) 郵輪一程多站&Fly Cruise

持續參與亞洲郵輪聯盟 (ACC) 活動、參加重要郵輪展 (羅德岱堡郵輪展)、提供境外郵輪來臺獎助，並透過國際宣傳管道加強推廣，安排國際郵輪商及臺灣接待旅行社進行踩線探勘，協助各港口縣市岸上行程優化。另配合彎靠來臺郵輪數量增加，爭取國際航商以臺灣為母港，刻正草擬 Fly-

Cruise 獎助要點，期能與郵輪公司協力爭取更多外籍旅客來臺搭乘郵輪。106 年麗星、公主郵輪相繼以高雄為母港開闢航線，其中麗星郵輪首度與亞洲郵輪聯盟合作開發出「菲律賓佬沃/馬尼拉-臺灣高雄-香港」航線，並自 3 月 21 日起開航香港、馬尼拉及高雄航點，而公主郵輪規劃自 10 月份開闢 3 條航線，結合高雄空港優勢及航空公司能量，帶進更多新南向客源。

(三) 建構觀光資訊平台

交通部觀光局已完成臺灣觀光資訊網站新南向語言手機版(馬來文、印尼文、泰文及越南文)，並因應數位化及行動通訊之趨勢，預定升級改版該網站，以自由行旅客為主要使用對象。與知名旅遊網站 tripadvisor 合作，取得景點評論內容，搭配大數據輿情分析工具，瞭解遊客行為偏好，提供後續智慧觀光推動參考依據。規劃建立觀光大數據資料庫，透過大數據分析工具，瞭解遊客觀光行為偏好，據以製訂符合遊客需求之觀光政策，提昇觀光品質與動能。串接交通部觀光局網頁，取得台灣玩好卡、遊覽車 GPS、社交媒體（粉絲團）等數據源資料，期運用人工智慧（AI）進行更精準之旅客特性與趨勢分析。

五、 區域串連，連結產學合作【協辦：客委會、文化部、故宮、經濟部、教育部、勞動部、內政部移民署】

(一) 發展在地生態旅遊，結合臺三線客庄文化:

2017 生態旅遊年結合客庄觀光，推廣浪漫臺三線，擴大

向港星馬客家族群推廣，與港星馬旅行社合作產品廣告，推出 7 條台灣好行路線及優惠套票、32 條台灣觀巴套裝路線，在地生態 2 日遊體驗遊程，深度體驗「浪漫台三線」客庄豐富的人文風情，感受慢食、慢活、慢遊。

(二) 增加穆斯林友善餐旅供給

結合教育部鼓勵技職教育開設清真課程，勞動部規劃餐飲訓練職類加入清真料理之課程，利用現行新住民就業輔導平台、地方政府就業輔導單位及新住民團體宣導，協助投入餐旅服務。透過「臺灣清真產業推廣中心」蒐集及整合清真市場經貿訊息，並協助國內業者取得國內外清真認證，推動建構穆斯林友善環境。整合地方政府如台北、高雄、台南、台東等穆斯林餐旅認證資訊向海外行銷，並配合宣導台灣清真產業推廣中心規劃之 Google 定位顯示週邊清真認證資訊功能，便利旅客及接待單位搜尋符合需求之餐廳與旅宿。

(三) 旅遊輔助人員訓練及導遊輔導考照訓練：

為培養新住民在地解說導覽技能，106 年與高雄餐旅大學簽訂合作協議共同辦理「稀少語旅遊輔助人員訓練」，並規劃辦理北、中、南、東 4 區訓練課程，針對熟稔東南亞語之新住民、僑外生，施以旅遊專業知識與解說技巧，預計培訓 200 人。在增補稀少語別導遊(馬來文、泰文、越南文、印尼文等)方面，106 年分北、中、南、東 4 區辦理，自 5 月中旬至僑外生就讀重點學校與新住民相關協會舉辦 10 場說明會，輔導高中職以上畢業之新住民及僑外生參加導遊考試，預計

培訓 200 人。文化場館如臺灣博物館、故宮及故宮南院等培訓新住民提供導覽解說服務，除服務新南向國家旅客，亦有助增加國人多認識新南向國家文化及歷史。

六、 加速推動免簽，減少簽證障礙【外交部】

106 年簽證放寬措施如下：

- (一) 泰國及汶萊國民來臺免簽證措施延長試辦 1 年至 107 年 7 月 31 日。
- (二) 試辦予菲律賓國民來臺免簽證措施，為期 1 年。為求行政作業之周延與協調程序之完備，原訂自 6 月 1 日起試辦之菲律賓國民來臺免簽證措施將延後開辦，確切實施日期於本年 9 月間公布。
- (三) 擴大「東南亞國家人民來臺先行上網查核系統」(有條件式免簽)適用條件：針對印度、印尼、菲律賓、越南、緬甸、柬埔寨與寮國國民，凡持有我國過去 10 年內簽證(不含勞工簽證)或居留證且無違常紀錄者，自 106 年 6 月 1 日起得於內政部移民署網頁填寫申請表後，獲發多次入境憑證。
- (四) 提升予斯里蘭卡及不丹之簽證待遇：自 106 年 6 月 1 日起該兩國國民得申請觀光簽證來臺，且申請商務簽證得無須再由在臺業者出具擔保。
- (五) 開放印度、斯里蘭卡、孟加拉、尼泊爾、不丹及巴基斯坦等南亞 6 國商務人士，自 106 年 6 月 1 日起經外貿協會駐當地機構之推薦者，得適用申請電子簽證。

(六) 自 106 年 7 月 1 日起，放寬持汶萊 CI 旅行證來臺就學
僑生得申請居留簽證，試辦 3 年。

伍、亮點成果

推動策略	協辦部會	亮點呈現
1. 增設駐外據點，開拓新興市場	外交部、經濟部、外貿協會	106 年開設泰國辦事處
2. 推動地方深度旅遊，越在地越國際	原民會	<ul style="list-style-type: none"> • 促進包機東台灣、深度遊程分享、宣傳 • 促進南高屏澎遊程包裝及推廣 • 山海部落遊程試遊、分享、優化
3. 結合友臺組織，推動臺/華商企業獎勵旅遊	外交部、經濟部、僑委會、內政部移民署	107 年目標 1.2 萬人次
4. 鼓勵結盟南向，強化觀光資訊應用	經濟部、教育部、文化部、農委會、僑委會、原民會、客委會	<ul style="list-style-type: none"> • 公私協力推廣 107 年 32 場次 • 郵輪一程多站&Fly Cruise：107 年目標 2.5 萬人次 • 107 年臺灣觀光旅遊資訊網站(含手機版)升級改版，更便利自由行旅客使用

推動策略	協辦部會	亮點呈現
5.區域串連，連結產學合作	客委會、文化部、故宮、經濟部、教育部、勞動部、內政部移民署	<ul style="list-style-type: none"> ●浪漫臺三線：106年推出7條台灣好行路線及優惠套票、32條台灣觀巴套裝路線，在地生態2日遊體驗遊程。 ●穆斯林友善餐旅：106年清真料理課程開班、整合中央及地方穆斯林餐旅認證資訊向海外行銷。 ●培訓旅遊輔助人員及導遊：106年預計培訓200人旅遊輔助員、培訓200名新住民及僑外生報考導遊。
6.加速推動免簽，減少簽證障礙	外交部	106年推動菲律賓旅客來臺觀光免簽。107年進一步研議評估放寬其他新南向國家簽證。