

# 觀光大國行動方案



Taiwan  
THE HEART OF ASIA



交通部

報告人：觀光局謝局長謂君

104年8月6日

# 大綱

壹、前言	3
貳、方案內容	
• 承先 啟後	5
• 理念及目標	6
• 預期績效指標	7
• 執行策略	8
• 執行計畫	9
• 經費需求	25
• 預期效益	26



# 壹、前言

- 凝聚共識、擘劃藍圖，邁向千萬觀光大國
- 依院長及國發會意見修正，完善方案內容
  - 來臺旅客目標設定：
    - 區分為陸客、非陸客市場
  - 加強旅遊安全提升與保障：
    - 研提緊急應變及疏散計畫
    - 釐清中央與地方權責
  - 整合跨部會資源：
    - 輔導旅宿業納入社會企業概念
    - 接洽金融業、保險業，提供遊樂業資金協助
    - 結合原民會、客委會推出新亮點
    - 結合「行政院新住民事務協調會報」培訓東南亞特殊語文導遊

## 貳、方案內容

- 承先 啟後
- 理念及目標
- 預期績效指標
- 執行策略
- 執行計畫
- 經費需求
- 預期效益

# 承先 啟後

- 檢討精進「觀光拔尖領航方案」，調整納入「觀光大國行動方案」
- 前項方案經檢討有2項計畫已完成階段任務而不予推動（振興景氣再創商機、輔導加入品牌連鎖旅館），其餘12項計畫均精進作法，持續推動

## 觀光拔尖領航方案 (98-103年)

### 拔尖



**發揮觀光魅力優勢**  
**營造暢行無阻旅遊環境**

- 5大區域觀光旗艦計畫
- 10處國際觀光魅力據點
- 7大國際光點
- 33條台灣好行
- 觀光資訊資料庫

### 築底



**改善觀光產業體質**  
**提升品質與國際接軌**

- 振興景氣再創商機
- 觀光遊樂業經營升級
- 輔導加入品牌連鎖旅館
- 獎勵取得專業認證
- 獎勵創新產品包裝販售
- 觀光菁英養成

### 提升



**提升產業附加價值**  
**以觀光為行銷平臺及載具**

- 國際市場開拓計畫
  - 啟動觀光新品牌
  - Taiwan-the Heart of Asia
  - 訴求Time for Taiwan
- 星級旅館評鑑
- 好客民宿遴選

# 理念及目標

願景



**觀光升級：邁向千萬觀光大國**

理念

**質量優化、價值提升**

在量的增加，順勢而為、穩定成長

在質的發展，創新升級、提升價值

目標

**打造觀光質量優化、處處皆可觀光的觀光大國**

**提升臺灣觀光品牌形象，增加觀光外匯收入**

104年來臺旅客1,030萬人次，觀光外匯收入4,450億元

107年來臺旅客1,170萬人次，觀光外匯收入5,000億元

# 預期績效指標

項目	績效指標	評估基準(實際值)			預期目標值			
		101年	102年	103年	104年	105年	106年	107年
1	來臺旅客人次 ▲4.5% (萬人次)	731	801	991	1,030	1,075	1,120	1,170
	(1)大陸市場 ▲2.6%	258	287	399	410	420	430	440
	(2)非大陸市場 ▲5.8%	473	514	592	620	655	690	730
2	觀光整體收入 (新臺幣億元)	6,184	6,389	7,530	7,600	7,900	8,050	8,300
	(1)觀光外匯收入	3,485	3,668	4,438	4,450	4,600	4,800	5,000
	(2)國人國內旅遊收入	2,699	2,721	3,092	3,150	3,200	3,250	3,300
3	觀光產業就業人數 (萬人次)	16.5	17.0	18.0	18.5	19.0	19.5	20.0

註：來臺旅客估算基準:以世界觀光組織(UNWTO)預估長期(2010-2030年) 亞太地區成長率約4%-5%，104-107年年平均成長率以亞太平均水準4.5%推估並微調至整數，並依院長指示分為大陸市場(年平均成長率2.6%)、非大陸市場(5.8%)。

註：觀光產業就業人數係觀光局轄管之旅行業、旅宿業、觀光遊樂業等從業人員

# 執行策略

執行策略

策略內涵

18項執行計畫

紅\*：創新計畫10項  
藍：精進計畫8項

## 1 優質觀光

- 產業優化
- 制度優化
- 人才優化

- 1-1. 旅行業品牌化計畫\*
- 1-2. 旅宿業品質精進計畫
- 1-3. 旅宿業創新輔導計畫\*
- 1-4. 觀光遊樂業優質計畫
- 1-5. 觀光產業關鍵人才培育計畫

## 2 特色觀光

- 跨域亮點
- 特色產品
- 多元行銷

- 2-1. 跨域亮點及特色增值計畫
- 2-2. 特色觀光活動扶植計畫\*
- 2-3. 多元旅遊產品深耕計畫
- 2-4. 臺灣觀光目的地宣傳計畫
- 2-5. 高潛力客源開拓計畫\*

## 3 智慧觀光

- 科技運用
- 產業增值

- 3-1. 智慧觀光計畫\*
- 3-2. I-center 旅遊服務創新升級計畫\*
- 3-3. 臺灣好玩卡推廣計畫\*

## 4 永續觀光

- 綠色觀光
- 關懷旅遊

- 4-1. 台灣好行服務升級計畫
- 4-2. 台灣觀巴服務維新計畫
- 4-3. 旅宿業綠色服務計畫\*
- 4-4. 無障礙及銀髮族旅遊推廣計畫\*
- 4-5. 原住民族地區觀光推動計畫\*

# 執行計畫

## 1 優質觀光 - 旅行業

### 1-1. 旅行業品牌化計畫\*

- 輔導旅行業品牌化、鼓勵品牌發展系統、增加財務透明
- 鼓勵開發創新、客製遊程，結合電子商務行銷
- 強化旅行團旅遊品質與安全措施，保障旅客權益
- 落實大陸觀光團數額總量管制，研修調高優質團比例



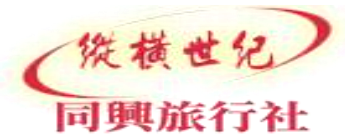
### 上市品牌



### 上櫃品牌



### 特色旅遊品牌



# 1 優質觀光 - 旅宿業

## 1-2. 旅宿業品質精進計畫

- 強化星級旅館品牌行銷，輔導好客民宿服務品質並研議民宿總量管制基準，擴充旅宿網管理系統功能
- 獎勵取締暨檢舉非法旅宿

## 1-3. 旅宿業創新輔導計畫\*

- 輔導都會區小型旅館提升服務品質，異業鏈結文創資源
- 研議放寬旅宿業申辦及經營條件，協調土地建管機關法規鬆綁，提供旅宿業災害救助與產業衝擊救濟
- 引進社會企業概念（將另行請教馮政務委員燕）

成旅晶贊飯店 台中民權館-毛巾DIY體驗(禮品)



飛燕城堡渡假飯店-原住民文創商品賣店規劃



國際連鎖品牌		國內連鎖品牌	
Sheraton	Novotel	雲朗	麗緻
Keio Plaza	Crown Plaza	國賓	凱撒
Nikko	Kagaya	福華	福容
Regent	Le Meridien	福泰	御宿
Hyatt Hotel	W Hotel	友友	麗尊
Shangri-la	Okura Hotel	尊爵	統茂
Westin	Millennium	首都	劍橋
Four Points	Mandarin Oriental		統一企業
Prince	Marriott		臺北旅店
sunroute			
Holiday Inn			

# 1 優質觀光 - 觀光遊樂業、觀光人才

## 1-4. 觀光遊樂業優質計畫

- 投資輔導：檢討審議機制，接洽金融業、保險業資金協助
- 輔導創新增值暨品牌發展：留才培育、文創增值、智慧園區無縫服務、友善服務、低碳旅遊
- 強化旅客安全配套措施：檢討修正觀光遊樂業管理制度，包含研提緊急應變及疏散計畫、提高業者投保責任、提高裁罰標準、釐清中央與地方權責

## 1-5. 觀光產業關鍵人才培育計畫

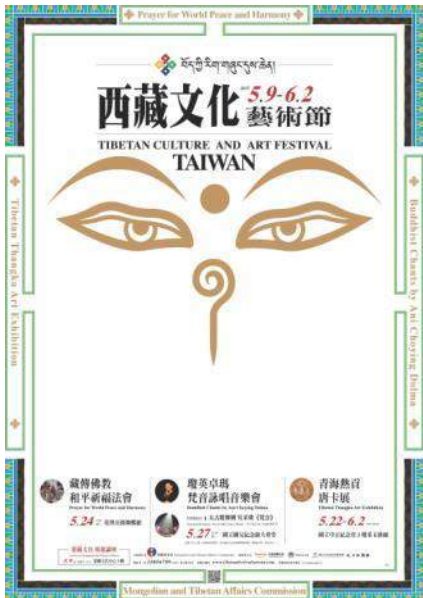
- 國內訓練：辦理基層、中階、高階分級訓練，協助取得相關證照，推動訓練課程數位化，擴大產學合作
- 國外合作：與國際知名培訓機構合作開設管理課程，邀請國外專家(trainer)來臺授課，選送業者參加國外專業課程（逐步推動完訓學員需自費至國外實習或遊學），獎勵中高階經理人海外實習觀摩
- 滾動式辦理觀光產業人才供需調查：持續監測供需缺口，做為未來人才培育規劃基礎，並提供教育部觀光科系增/減系所之參考。另針對特殊語文導遊缺口，將透過「行政院新住民事務協調會報」，有系統輔導東南亞特殊語文導遊



# 2 特色觀光 - 特色活動

2-2. 特色觀光活動扶植計畫 \*

- 督導全國性或其他特色觀光活動觀光化、產品化、國際化，透過產、官、學各界專家參與活動查核所回饋之外部意見，提升活動內涵及友善度，並辦理優質國際活動研討會，傳承經驗及交流。
- 針對大型公共活動，研擬具規範性之緊急應變及疏散計畫，以確保遊客安全。



# 2 特色觀光 - 特色產品

2-3.  
多元旅遊產品深耕計畫

- 推廣國際光點、臺灣觀光年曆
- 推動觀光平臺資源整合計畫，搭建觀光平臺，以觀光為載具整合各部會資源，開發多元旅遊產品



## 跨部會資源整合（觀光平台部會促進觀光發展的相關施政作為）

部會	簡述推動計畫 / 措施	經費(億元)
衛福部	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 共同推動「醫療服務國際化推動計畫」(97年-迄今)</li> <li>2. 共同推動「臺灣國際醫療全球資訊網改版建置案」(103年-104年)</li> </ol>	-
農委會	1. 整合休閒農業業者參與國內外旅展或推廣會，並開拓回教市場，辦理穆斯林友善餐飲餐廳認證輔導。	0.2730
	2. 與觀光局合作推廣國家森林遊樂區及生態旅遊活動(如臺灣好湯、阿里山神木下婚禮)	0.0115
文化部	文化部與交通部自102年起建構「文化觀光合作平臺」之合作機制，每半年開會研商雙方資源整合之合作議題	-
經濟部	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 合作推廣「觀光工廠」</li> <li>2. 共同推動「臺灣會展領航計畫」(102年至105年)</li> </ol>	-
教育部	持續輔導國內運動產業發展、環境改善、國際賽事補助等	-
外交部	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 兼顧國境安全，已於103年下半年針對東南亞（印尼、菲律賓、泰國、越南四國）優質高端客層及無安全顧慮新興中產階層，逐步開辦各項觀光簽證簡化措施</li> <li>2. 後續將持續與觀光局研商，加速東南亞旅客申請來臺簽證簡化流程</li> </ol>	-

部會	簡述推動計畫 / 措施	經費(億元)
內政部	1.強化環境教育與生態旅遊，預估參與國家公園環境教育與生態旅遊人次每年以2%增長。 2.觀光便捷措施 (1)促進大陸地區人民來臺觀光便捷措施 A.建置「大陸、港、澳線上申辦暨發證管理系統」、 B.金馬澎小三通落地簽、C.陸客來臺觀光速件處理 (2)提升旅客通關速度及便捷性 (3)東南亞5國網簽 (4)港澳居民網簽	-  2.8098 (需求數)
原民會	1.「交通部觀光局原住民族地區觀光推動會」每半年開會 2.推動「原住民族知識發展創意經濟計畫—生態旅遊產業示範區」 3.合作推動「部落心旅行計畫」、「旅行業接待大陸地區人民參加原住民族部落深度旅遊」、參與夏季及冬季國際旅展，推廣原鄉文化	-
退輔會	推動退輔會農場國際化：開發特色行程並拓展策略聯盟、加強國際行銷、提升觀光服務品質、改善硬體設施水準。	年約0.016
客委會	推動「客庄區域產經整合計畫」，期結合主題產業及亮點輔導策略，帶動客庄文化觀光，已完成桃竹苗3縣「臺3線茶產業亮點輔導，並續行遊程行銷推廣，並於103-107年推動「六堆」及「東部」地區	104-107 年約0.54

# 2 特色觀光 - 國際行銷

2-4.  
臺灣觀光目的地  
宣傳計畫

- 建立臺灣觀光品牌知名度及信賴度
- 推動創造國際宣傳亮點計畫
- 主要客源市場宣傳計畫  
(日、韓、歐美、港星馬、大陸、東南亞、穆斯林)

2-5.  
高潛力客源開拓  
計畫\*

- 開發具潛力之高端客源，包括郵輪、獎勵旅遊、穆斯林、修學旅行等，並推出整體獎勵優惠促銷措施



# 3 智慧觀光 - 智慧服務

## 3-1. 智慧觀光推動計畫\*

強化觀光服務與資訊科技(ICT)的整合運用，提供旅客旅行前、中、後之無縫隙友善旅遊資訊服務，促進資料面、服務面、產業面的整合創新，提供遊客無所不在之觀光資訊服務

## 3-2. I-center旅遊服務創新升級計畫\*

輔導推出多元走動旅遊服務、推廣設置「借問站」旅遊服務、分區建置I-center旅服資訊入口平臺、強化地方政府遊客中心服務品質



借問站識別LOGO



試辦走動式旅遊服務18

# 3 智慧觀光 - 加值應用

## 3-3. 臺灣好玩卡 推廣計畫\*

為提升自由行旅客旅行臺灣之便利性，規劃輔導縣市政府以轄內熱門景點為軸心，結合多元交通運具與友善旅遊服務，運用既有交通運具票證，串連食、住、遊、購等產業優惠措施，不限交通運具搭乘次數之「臺灣好玩卡」，積極行銷推廣



Save Time  
Save Money  
Save Memory

# 4 永續觀光 - 綠色觀光

## 4-1. 台灣好行服務 升級計畫

- 加強服務品質 ( 檢視友善性、導入車內e化導覽、電子票證 )
- 精緻產品 ( 擴大複合運具及景點合作範疇 )
- 擴大行銷 ( 擴大目標客層及部會資源合作 )
- 自主營運 ( 輔導10條路線自主營運 )

## 4-2. 台灣觀巴服務 維新計畫

- 導覽服務 E 化 ( 建置語音導覽設備及免費無線網路服務，並導入QR-code景點解說服務 )
- 智慧型動網路建置 ( 便利旅客取得行程及景點資訊 )
- 品牌躍進國際化 ( 輔導參與國際旅展，外國旅行社合作踩線 )
- 行銷策略多元化 ( 結合高鐵、臺鐵，規劃多元旅遊產品 )



## 4 永續觀光

### - 綠色服務

#### 4-3.

#### 旅宿業綠色服務 計畫\*

- 成立輔導小組，輔導旅宿業選用綠色設備 - 使用綠色建材、太陽光電、節能設備
- 推廣節能減碳 - 備品減量、無紙化作業、聯合採購
- 取得相關認證 - 星級旅館、綠建築、環保、溫泉、防火標章
- 協助利用在地食材、在地消費等加值服務



劍湖山飯店  
在地食材特色料理



悅棧酒店  
農夫市集



冠閣商旅  
在地伴手禮賣店

## 4 永續觀光

### - 關懷旅遊

#### 4-4. 無障礙及銀髮族 旅遊推廣計畫 \*

- 營造國家風景區無障礙旅遊環境
- 建置無障礙設施及公用廁所及搜尋應用服務
- 輔導旅宿業增設無障礙設施
- 推動銀髮族旅遊行程，獎勵業者開發旅遊商品



## 4 永續觀光

### - 部落觀光

#### 4-5. 原住民族地區 觀光推動計畫\*

- 交通部觀光局「原住民族地區觀光推動會」每半年開會。
- 與原民會、農委會合作，由觀光局及管理處協助原住民部落建立品牌及特色產品行銷管道，訓練部落專業導覽人員，並包裝行銷特色產品及串連部落遊程
- 將觀光收益留在部落，讓原住民文化永續長存



部落觀光

小眾、精緻、深度之生態旅遊

文化傳統  
受到尊重

居民生活  
不受干擾

遊客行為  
受到規範

# 15條部落旅遊路線

## 1. 東部海岸-8條部落旅遊路線

- 1) 奇美部落(基威) 海金沙叢生之地
- 2) 東河部落(瑪洛阿瀧) 溪水湍急
- 3) 靜浦部落(札位) 山坳裡的平地
- 4) 白守蓮部落(比西里岸) 有許多山羊
- 5) 都歷部落(都歷) 「編織」
- 6) 新社部落(巴特虹岸) 划船可以靠岸
- 7) 南竹湖部落(巴卡拉阿茲) 白螃蟹
- 8) 水璉部落(知維地岸) 此地多蛭

## 2. 花東縱谷-2條部落旅遊路線

- 1) 大馬太鞍部落
- 2) 池南部落

## 3. 日月潭-1條部落旅遊路線

- 1) 原鄉時尚之旅-伊達邵及布農族風情體驗

## 4. 參山-2條部落旅遊路線

- 1) 松鶴部落「台灣觀巴-谷關線」
- 2) 賽夏傳說原民采風二日遊

## 5. 阿里山-1條部落旅遊路線

- 1) 「鯛魚帶路鄒遊記」套裝遊程

## 6. 茂林-1條部落旅遊路線

- 1) 德文部落-「藝遊德文品醇日皇咖啡」



# 經費需求

單位：億元

執行策略	執行計畫	104年	105年	106年	107年	合計
<b>1. 優質觀光</b> 追求優質觀光服務 提高產業附加價值	1-1. 旅行業品牌化計畫	0.0900	0.0900	0.0900	0.0900	0.3600
	1-2. 旅宿業品質精進計畫	1.8500	1.9000	1.9000	1.8500	7.5000
	1-3. 旅宿業創新輔導計畫	1.6000	1.8000	1.8000	1.8000	7.0000
	1-4. 觀光遊樂業優質計畫	1.0600	1.0600	1.0600	1.0600	4.2400
	1-5. 觀光產業關鍵人才培育計畫	0.6550	0.7150	0.7150	0.7150	2.8000
<b>2. 特色觀光</b> 跨域開發特色產品 多元創新行銷全球	2-1. 跨域亮點及特色加值計畫	16.500	17.600	17.860	16.440	68.400
	2-2. 特色觀光活動扶植計畫	0.3400	0.3300	0.3300	0.3500	1.3500
	2-3. 多元旅遊產品深耕計畫	0.8500	0.6500	0.5500	0.5500	2.6000
	2-4. 臺灣觀光目的地宣傳計畫	12.0000	12.0000	12.0000	12.0000	48.0000
	2-5. 高潛力客源開拓計畫	2.4963	2.5000	2.5000	2.5000	9.9963
<b>3. 智慧觀光</b> 完善智慧觀光服務 引導產業加值運用	3-1. 智慧觀光推動計畫	0.1950	0.2000	0.2000	0.2000	0.7950
	3-2. I-center 旅遊服務創新升級計畫	0.1000	0.1600	0.2100	0.2700	0.7400
	3-3. 臺灣好玩卡推廣計畫	0.2300	0.2900	0.2300	0.2500	1.0000
<b>4. 永續觀光</b> 完善綠色觀光體驗 推廣關懷旅遊服務	4-1. 台灣好行服務升級計畫	1.7500	1.5000	1.4500	1.4000	6.1000
	4-2. 台灣觀巴服務維新計畫	0.3800	0.2300	0.1800	0.1800	0.9700
	4-3. 旅宿業綠色服務計畫	0.9000	0.9000	0.9000	0.9000	3.6000
	4-4. 無障礙及銀髮族旅遊推廣計畫	0.3350	0.3350	0.3350	0.3150	1.3200
	4-5. 原住民族地區觀光推動計畫	0.3600	0.3600	0.3600	0.3600	1.4400
<b>總計 (公務 + 基金 + 地方自籌款)</b>		<b>41.6913</b>	<b>42.6200</b>	<b>42.6700</b>	<b>41.2300</b>	<b>168.2113</b>
* (公務)		14.5000	12.5000	11.9600	9.8200	48.7800
* (基金)		25.1913	27.4200	27.9100	28.5100	109.0313
* (地方自籌款)		2.0000	2.7000	2.8000	2.9000	10.4000

# 預期效益

質量優化

開創質量優化的觀光榮景，營造優質觀光品牌形象，提升國際觀光競爭力及國際排名

處處觀光

打造國際觀光亮點、特色旅遊產品及完善資訊服務，營造處處皆可觀光旅遊環境

外匯收入

吸引高消費旅客來臺，貢獻觀光外匯收入由103年4,438億元成長至107年5,000億元

國旅消費

促進區域經濟均衡發展，國民旅遊消費由103年3,092億元成長至107年3,300億元

就業機會

促進國內就業機會，帶動觀光就業人口由103年18萬人次成長至107年20萬人次

# 簡報結束



**Taiwan**  
THE HEART OF ASIA

