

## 第十二篇 觀光

### 第二章 觀光業務

#### 第七節 推動陸客來臺觀光執行情形

##### 一、陸客來臺觀光執行現況

###### (一) 觀光團

- 1、97 年 7 月 18 日正式開放大陸地區人民來臺觀光，觀光團數額每日平均 3,000 人，並逐步調升，至 102 年 4 月 1 日每日平均 5,000 人。
- 2、大陸居民來臺旅遊之大陸省市地區，自 99 年 7 月 18 日起，已全面開放中國大陸 31 省市居民皆可赴臺旅遊；可辦理來臺旅遊業務之組團社最初為 33 家，逐步增加，至 104 年 3 月 18 日計有 311 家；臺灣辦理接待陸客業務之接待社，從正式開放前的 148 家，於開放後陸續增加，至 104 年 12 月底止計 444 家具接待資格。
- 3、開放陸客來臺觀光以來，來臺人數穩健成長，104 年度累計入境團體陸客計 192 萬 3,525 人次，每日平均 5,270 人次；自全面開放陸客來臺觀光迄 104 年底止，來臺觀光團體陸客達 1,051 萬 3,566 人次，總計創匯新臺幣 5,378 億元，據委託蓋洛普徵信公司於機場針對出境前陸客進行「大陸觀光團旅遊品質調查」，（近兩年）對臺灣印象之整體滿意度達 97% 以上。

###### (二) 自由行

- 1、100 年 6 月 22 日開放大陸地區人民來臺自由行，自由行數額每日平均 500 人，逐步調升，至 104 年 9 月 21 日每日平均 5,000 人。
- 2、開放大陸地區赴臺自由行城市，初期開放北京、上海、廈門等 3 個城市，並逐步增加開放試點城市，迄 104 年 4 月 15 日陸客來臺自由行開放城市共計 47 個城市，包括北京、上海、廈門、天津、重慶、南京、廣州、杭州、成都、濟南、西安、福州、深圳、瀋陽、鄭州、武漢、蘇州、寧波、青島、石家莊、長春、合肥、長沙、南寧、昆明、泉州、哈爾濱、太原、南昌、貴陽、大連、無錫、溫州、中山、煙台、漳州、海口、呼和浩特、蘭州、銀川、常州、舟山、惠州、威海、龍岩、桂林及徐州。
- 3、陸客來臺自由行自 100 年 6 月底開放後至 104 年底止累積總入境人數 326 萬 5,187 人次，平均每日約 1,981 名自由行陸客來臺旅遊。

##### 二、維護暨提升觀光品質作為

- (一) 嚴加控管合格接待社數目：於 103 年 9 月 1 日公告停止受理旅行業申辦陸客來臺觀光業務資格，並研議併入觀光許可辦法修法後適度開放。
- (二) 修訂法規，加重罰則：104 年 9 月 16 日修正實施對違規操作自由行團客化者加重處罰強度，停止辦理業務 3 個月至 1 年；限縮購物店總站數及高單價購物店站數，違規者依法最重可處停業 1 年，另配合提供陸客團體前往

旅行購物保障商店統計資料供稅捐稽徵機關加強對於購物商店實施查稅。

- (三) 強化陸客保險機制：104 年 7 月 21 日修正「旅行業接待大陸地區人民來臺觀光旅遊團品質注意事項」，104 年 10 月 1 日正式實施，規範旅行業接待陸團應確保旅客已投保旅遊傷害、突發疾病醫療及善後處理費用之保險。
- (四) 賡續執行查核業務：不定期派員查訪大陸觀光團體，查核旅行業之接待品質，凡經查獲違反品質規範者，即予以記點或停業處分。104 年共辦理 4,668 團次，查有疑似違規案件共 890 件，查證屬實並處分者有廢止旅行業執照 3 件、廢止接待陸團資格 3 件、停止辦理接待大陸業務 38 件、停止辦理優質行程業務 7 件、記點併罰鍰 4 件、記點 185 點、罰鍰 16 件。
- (五) 兩岸共同監理：透過小兩會磋商機制與陸方共同管控觀光市場品質及秩序，請陸方定期公布赴臺團體旅遊產品價格供消費者參考及加強宣導、要求陸方切實做好源頭管理，對於團費顯然偏低之大陸省市應加以約束，並相互通報規範及案件。

## 二、強化陸客來臺觀光市場策略

- (一) 持續推廣陸客來臺自由行：104 年陸團數額管理政策維持每日平均 5,000 人，在穩定市場旅遊品質前不再增加公告數額；另推動實施陸客來臺自由行政策，以平衡大陸旅客來臺觀光市場結構，有助促進相關觀光產業及經濟發展，達到「雨露均霑」。
- (二) 推動各專案團體：持續創新來臺旅遊市場精緻商品，推動各項專案，以政策鼓勵特殊型態觀光團，如獎勵員工旅遊團、原民部落團、直航客船團、金馬澎離島團及高端品質團等，朝向主題及深度化，更從人文、創意作構思，豐富旅遊內涵，包括自行車、生態、慢活、美食、文化、郵輪、原民等主題旅遊。亦透過各管道請觀光產業界協助共同維護良善經營環境以提高觀光經濟效益，創造共享雙贏價值。
- (三) 調整優質團數額比例及架構：為引導陸團優質發展、鼓勵發展區域旅遊、避免熱門景點壅塞與花蓮往宜蘭火車運能問題等政策目的，104 年 12 月 24 日修正「旅行業接待大陸地區人民來臺觀光旅遊團優質行程作業要點」，自 105 年 3 月 1 日起調高優質團數額比例（優質團占 2/3、一般團占 1/3）及調整旅遊型態（鼓勵區域旅遊及推廣全區順向環島），從數額需求引導旅行業者產品操作改變，以調整目前過度集中的逆向環島旅遊型態，進而提升陸客來臺旅遊品質。
- (四) 強化行政管理及稽查作為：104 年 8 月設置觀光專責稽查單位，強化實施業務檢查及加強稽查工作(含聯合稽查)，將重點購物店、接團量大之旅行社、港資旅行社、自由行團客化列為重點對象，落實推動相關管理措施並遏止業者投機違規行為，104 年查處自由行團客化案件計 10 件，業已處分我方接待旅行社計有 1 件 9 萬元、2 件 3 萬元、4 件 1 萬元、2 件停業 1 個月、1 件停業 3 個月。

## 二、推動大陸地區人民來臺觀光宣傳作為

(一) 與大陸大型組團社合作推廣高端品質團

訂定有「2015 年度大陸地區推廣臺灣『高端品質團』及『原住民族部落深度旅遊』獎勵措施」，除提供伴手禮贈予參與高端品質團之旅客，針對「高端品質團」行程送客績效優良者頒發獎牌予以獎勵。

(二) 參加大陸重要旅展行銷優質行程

104 年度持續參加中國北方旅遊交易會、中國國際旅遊交易會、上海旅展(WTF)等。

(三) 辦理臺灣觀光說明及座談會

赴大陸各省市向旅遊同業及媒體說明臺灣深度遊與主題遊，提供包裝高端產品的即時資訊與優惠配套。

(四) 運用大眾媒體，宣導優質遊觀念

透過觀光局駐北京與上海辦事處建立媒體公關網絡，持續與大陸各大新聞媒體保持資訊共享與消息露出管道，並逐步擴大網路媒體社交圈，並運用新聞稿流通服務，加強大陸地區網站轉載高端臺灣遊資訊，直接向大陸民眾宣導「理性選擇旅遊產品」之正確旅遊消費觀念。