

第十二篇 觀光

第二章 觀光業務

第八節 推動陸客來臺觀光執行情形

一、推動大陸地區人民來臺觀光配套措施

(一) 推動政策鬆綁及兩岸觀光互動

- 1、開放陸客來臺觀光自 97 年 7 月 18 日實施，來臺人數穩健成長，迄 102 年止來臺觀光團體旅客計 650 萬 1,176 人次，總計創匯新臺幣 3,294 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)滿意度保持 97%以上。
- 2、大陸居民來臺旅遊之省市地區，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由最初 33 家增加為 146 家，至 99 年 7 月 18 日已增為 164 家，101 年 7 月 31 日增加 52 家，102 年 8 月 6 日再增加 47 家，赴臺旅遊組團社合計 263 家；臺灣辦理接待陸客業務之接待社，從正式開放前的 148 家，於開放後陸續增為 290 家，至 102 年 12 月 31 日止已達 436 家。
- 3、102 年 8 月 1 日修正發布「大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法」，就大陸地區人民申請來臺觀光相關規定，放寬赴國外留學、旅居國外取得當地永久居留權者或赴香港、澳門留學、旅居香港、澳門取得當地永久居留權者；最近 12 個月內曾來臺從事個人旅遊 2 次以上，且無違規情形者；大陸地區帶團領隊；持有經大陸地區核發往來臺灣之個人旅遊多次簽者，入出國及移民署得發給逐次加簽或 1 年多次入出境許可證。
- 4、經觀光局透過「台旅會」與大陸「海旅會」磋商達成共識，大陸觀光團平均每日配額由 4,000 人調高至 5,000 人，並經大兩會於 102 年 3 月 20 日換文確認，同年 4 月 1 日生效。另陸客來臺自由行人數平均每日申請配額亦自 102 年 4 月 1 日起由 1,000 人調高至 2,000 人，自 102 年 12 月 1 日起由 2,000 人調高至 3,000 人。

(二) 推動陸客自由行

- 1、自 100 年 6 月底開放陸客來臺自由行，100 年自由行陸客計入境 3 萬 281 人次；101 年計入境 19 萬 1,148 人次；102 年計入境 52 萬 2,443 人次，累積總入境人數 74 萬 3,872 人次，平均每日約 811 名自由行陸客來臺旅遊，另 102 年 1 月至 12 月平均每日入境人數達 1,431 人次。
- 2、開放大陸觀光客來臺自由行，首批開放北京、上海、廈門等 3 個先期試點城市，第 2 批開放天津、重慶、南京、廣州、杭州、成都、濟南、西安、福州及深圳等 10 個城市，觀光局持續透過台旅會與大陸「海旅會」多次積極磋商後，雙方同意再增加第 3 批開放城市計有 13 個城市，兩階

段啓動實施，第 1 階段瀋陽、鄭州、武漢、蘇州、寧波、青島 6 個城市業於 102 年 6 月 28 日啓動，第 2 階段石家莊、長春、合肥、長沙、南寧、昆明、泉州 7 個城市於 102 年 8 月 28 日啓動。

(三) 提升旅遊品質及維護旅遊安全

- 1、廢續執行查核業務：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。102 年度辦理業務稽查與其他機關舉發之案件數共 374 件，廢止旅行社執照 1 件，廢止旅行社接待陸團資格 2 件，停止辦理接待大陸觀光團業務 10 件，記點併罰鍰 12 件，記點 43 件，罰鍰 6 件。
- 2、為推動大陸觀光團優質行程措施，內政部與交通部於 102 年 4 月 22 日會銜發布修正「大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法」，觀光局亦於同日發布「旅行業接待大陸地區人民來臺觀光旅遊團優質行程審查作業要點」，同時受理旅行業申請大陸觀光團優質行程審查與試辦，並於 5 月 1 日起正式實施，務使陸客來臺旅遊市場正面優質發展。
- 3、另為提升旅客人身安全保障權益，同步修正旅行業接待大陸觀光團意外醫療責任保險，最低投保金額從新臺幣 3 萬元修正為 10 萬元；為避免遊覽車駕駛人超時工作，以及讓購物行程透明化，明訂遊覽車或其駕駛人變更、購物商店行程變更時，旅行業及導遊人員應向旅遊主管部門通報，違反購物商店總數、停留時間限制及購物商店變更通報義務，強迫旅客進入或留置於購物商店，以及操作自費行程，旅行業及導遊人員加重法律效果為停業 1 個月至 1 年。
- 4、102 年 6 月 24 日修正發布「旅行業接待大陸地區人民來臺觀光旅遊團品質注意事項」，增訂遊覽車須安裝全球衛星定位系統（GPS）；增訂接待車輛每日行駛里程上限為 300 公里，但往返高雄市經屏東縣至臺東縣路段單日得增加至 320 公里；增訂「應依向交通部觀光局通報之行程執行，不得任意變更；其與駕駛人所屬公司約定行車時間者，不得任意要求接待車輛駕駛人縮短行車時間，或要求其為超車、超速等行為。」以明確化趨趕行程意涵；增訂團體總行程日數 5 分之 1 以上應住宿於星級旅館；增訂「應維護旅客購物之權益及自主性」、「每一購物商店停留時間以 50 分鐘為限」及「不得強迫旅客進入或留置購物商店」。

二、推動大陸地區人民來臺觀光宣傳作為

(一) 參加大陸地區重要旅展、舉辦觀光座談會及元宵燈藝交流

以臺灣海峽兩岸觀光旅遊協會（以下簡稱台旅會）名義參加上海旅遊博覽會、中國北方旅遊交易會、2013 中國國際旅遊交易會（昆明）、上海旅遊博覽會、赴第四批開放省區及二、三線城市，舉辦 17 場臺灣旅遊座談會。透過臺灣·江蘇燈會（蘇州金雞湖景區、新竹臺灣燈會）交流推廣臺灣節慶文化。

(二) 善用異業同業結盟，加強行銷來臺精緻遊與自由行

結合地方政府、連鎖飯店、航空、臺商品牌、大陸銀行、航空、旅行社等推廣臺灣精緻遊、南臺灣旅遊、春節及元宵產品；分別與寶力豪體育健身與北京捷安特異業合作，共推臺灣單車騎行之旅。於開放自由行城市之商品城辦理消費者推廣，102 年於北京金源新燕莎購物中心、上海虹橋友誼商城及都市總部大樓、濟南萬達廣場及廣州東方寶泰購物中心辦理推廣活動。

(三) 催生臺灣專門店，推廣優質行程獎助措施

與大陸組團社合作推出臺灣旅遊專門品牌營銷店：計有無錫-中北，南京-國旅、舜天，溫州-國旅及蘇州-青旅等 5 家旅行社成立臺灣主題門店。與中國國際旅行社及所屬分社、中國青年旅行社及攜程網等合作推廣優質行程。

(四) 邀訪媒體、旅遊同業及意見領袖等宣傳行銷

邀訪大陸中央電視臺、人民網、時尚新娘雜誌、中國國際廣播電臺、華東地區媒體等分批來臺採訪臺灣燈會、國際自行車節、美食之旅等，有效推廣大陸旅客來臺觀光。邀請光華管理學院 EMBA 人士、北京周邊大學學生領袖、北京、上海、山東、四川、海西地區和華東旅遊同業和媒體、北京企業代表、大陸復旦、交通、浙江大學等 EMBA 學生等來臺，熟悉臺灣各分區旅遊、自行車、美食、小三通自由行及「臺灣夏至 235 節慶」，以宣傳和包裝優質行程產品積極推廣。

(五) 與大陸網路平台及媒體合作行銷

與攜程網外語平臺推出臺灣專區，並結合臺灣各縣市政府共建觀光資源整合平臺，建置第二認證官網。與淘寶網淘寶旅行合作並結合中華航空、旅遊同業者及臺灣歌手楊宗緯共同宣傳販售“最臺灣”產品。結合大陸旅遊社群螞蜂窩上海舵網友分享臺灣旅遊攻略。藉上海「浦江之聲」邀請臺灣旅遊達人，現場分享臺灣自行車主題遊活動。與上海旅遊衛視美食節目「青椒與紅椒」合作，邀請微博粉絲活動共同推廣臺灣美食主題旅遊活動。結合百度網站旅遊達人合作宣傳案，辦理公開海選，並合作推出手機 APP「出發臺灣」第 2 版，納入更多自由行訊息。邀請北大及清大學生來臺自由行，其隨行拍攝紀錄影片「臺灣自由行手札」於大陸最大視頻網站「優酷網」上線後大獲好評。

(六) 促成大企業來臺獎勵旅遊

102 年大陸安利日用品（1 萬 2,000 人）、寶健日用品（1 萬人）等萬人團體，克麗緹娜（3,500 人）、麥當勞（2,600 人）、美敦力（1,315 人）及廣州韓亞生物科技（1,080 人）等千人團體來臺獎勵旅遊；共促成 70 團大陸企業獎勵旅遊團體，計 3 萬 8,317 人。

(七) 推廣在陸外籍人士來臺旅遊

分批邀請在陸外語媒體、外籍商會、外籍企業代表來臺考察和採訪；北京和華東地區外企和外媒訪臺考察會獎 MICE 資源和東臺灣旅遊，藉口碑行銷臺灣深度遊。與專營美加人士之 Great West Travel 大西遊旅行社、雄獅旅行社在陸代表、攜程網(英文)與北京新日國際旅行社(HIS)、中華航空及長榮航空等推廣臺灣自由行產品，期帶動大陸外籍人士來臺旅遊度假風潮。



102 年 2 月 19 日安利萬人獎勵旅遊團行前記者會