

國內觀光旅遊品質提升概況與展望

臺灣位於世界地圖的中心，擁有樞紐地緣優勢，且有豐富的自然資源，多樣的人文風俗與社經資源，具備發展觀光之優勢條件，隨著國內政經情勢及兩岸關係的轉變，政府也越趨重視觀光產業對國家經濟發展的重要性，如何建構優質觀光旅遊環境，活絡觀光市場，吸引國際觀光客來臺旅遊，成為重要課題，爰本文就其概況及展望作一簡要概述。

◎ 黃筱萍 (交通部觀光局會計室科員)



壹、前言

觀光局成立於民國60年，

施政經費以編列公務預算支應，惟常受限預算規模，無法投入足夠經費發展觀光產業，

民國88年觀光發展基金成立後，始稍微緩解預算不足之窘境。而為吸引國內外觀光客，

必須營造優質而友善的旅遊環境，除基本硬體設施外，對於軟體訴求，諸如後續維護維持、接待人員素質……等，應予同步加強，為明瞭國內觀光旅遊品質提升情形及未來展望，以下擬就現行觀光政策面臨之困境、預計推動政策及預期效益，進行簡要說明。

貳、國內觀光旅遊工作重點

一、臺灣觀光市場概況

依據97年臺閩地區主要觀光遊憩區遊客人次統計表顯示，全臺灣各國家風景區、國家公園、公民營觀光區、縣級風景特定區、森林遊樂區、海水浴場、寺廟、古蹟、歷史建物等約300多處主要觀光遊憩區，97年度遊客為1億4,822萬2,806人次，較96年微幅減少0.76%。97年外國來臺旅客達374.5萬人次，成長3.47%，其中觀光目的別旅客計177.5萬人

次，成長7.69%，91至97年觀光收入如表1。

由表1資料分析，97年度平均每位外國旅客帶來新臺幣10萬2,647元外匯收入，而平均每位國人國內旅遊僅產生新臺幣1,484元觀光收益，顯見外國旅客來臺對促進產業發展較有助益，且國民旅遊市場成長趨緩，產值提升較為有限。

二、國內觀光旅遊推動情形

(一) 推動大型節慶活動

補助地方政府或團體舉辦具地方特色民俗節慶、音樂藝文、國際旅展、體育競賽、原

住民文化及溫泉美食等活動，觀光局亦舉辦各項國際活動如臺灣燈會、千人足健體驗活動、久久婚紗、來臺灣呷美食等大型活動及運用行銷及創意手法以吸引國內外旅客，並帶動整體觀光發展。

(二) 建構友善旅遊環境

觀光局為營造友善旅遊環境，除輔導地方政府建置旅遊服務中心外，尚有輔導建置觀光導覽地圖牌、建置24小時免費旅遊資訊服務熱線、編印多語文觀光地圖文宣摺頁等。

另輔導業者推動「臺灣觀光巴士」提供多元之旅遊選擇。

(三) 持續推動獎勵民間投資觀

表1 91至97年觀光收入統計

單位：億元

年別	觀光外匯收入	國人國內旅遊	整體觀光收入
91	1,585	2,368	3,953
92	1,015	2,181	3,196
93	1,340	2,478	3,818
94	1,585	1,926	3,511
95	1,651	2,243	3,894
96	1,712	2,193	3,905
97	1,822	2,200	4,022

光遊憩設施

配合行政院政策推動促進民間參與公共建設業務，自93年迄今已完成大鵬灣國家風景區BOT等共計20案之推動，民間投資規模達150億元以上，98年刻正規劃辦理之案件，包括三仙臺旅館等6件。因現有較大型之BOT及BOO案件多已推動，未來將轉以閒置空間再利用及資產活化，以及減少勞務清潔支出之中小型ROT及OT案進行，以創造政府、民間及遊客三贏的方向邁進。

(四) 持續推動風景區自行車路網及健全周邊服務設施，並配合舉辦活動，推廣深度多元化自行車之旅

配合節能減碳政策，繼續積極且務實的推動各風景轄區內自行車友善的騎乘環境，並提供完善周邊服務及資訊配套措施，引領新的自行車觀光旅遊活動。

目前已完成大鵬灣環灣自行車道16.4公里，平均每月吸

引遊客約7,200人次、鯉魚潭環潭、關山及玉里——富里舊鐵道改建自行車道，約22.7公里、福隆遊憩區舊草嶺自行車隧道2.16公里，8月啓用至12月已吸引遊客15萬多人次到訪。

參、現階段面臨之困難與待解決問題

97年臺閩地區300處主要觀光遊憩區遊客為1億4,822萬2,806人次，較96年微幅減少0.76%。由於全年國民旅遊人數已超過1億人次，近年旅遊人次變動不大，呈現飽和狀態，未來成長空間較為有限，且觀光市場容易受外在因素影響，諸如流行傳染病、天災、政策改變、經濟不景氣及自然地理環境限制等因素，影響人們旅遊型態之改變。

檢視國內觀光產業發展環境，初步歸納發現存有下列問題：

(一) 重要觀光景點缺乏經營管

理等軟體費用支持。

(二) 重要景點因大眾運輸系統接駁班次不多或轉運設施不足，影響遊客行程安排。

(三) 部分重要景點入口意象不明顯、國際化指示標誌及停車休憩據點不足。

(四) 部分景點周邊地區部分住宿設施以小型旅館及民宿為主，因多屬早期建築或舊有民房整建，品質欠佳。

(五) 觀光遊憩設施、餐飲品質及觀光從業人員服務能力仍待提升。

(六) 部分遊憩區導覽解說服務設施缺乏或老舊，無法提供深度旅遊資訊。

(七) 景點開發建設事涉眾多公部門權責單位，民眾及業者對觀光發展具本位及狹隘觀念，原居民對發展觀光認知上的落差、現居民對既得利益的堅持，常需耗費大量溝通協調時程，

影響觀光發展步調、用地取得及開發行為法規之限制…等。

觀光局如何在有限資源內整合並發揮最大效用，提高國人旅遊及外國旅客來臺誘因，實為一值得探討之課題。

肆、國內觀光旅遊新契機與新願景

為克服現階段所遭遇之困難與問題，行政院96年以提升旅遊環境質量為目的，針對旅遊景點建設方面，調整既有套裝旅遊路線，研提「重要觀光景點建設中程計畫」（97至100年）以改善環境景觀及旅遊服務，使臻於國際水準，並持續推動「觀光拔尖領航方案」（98至101年）帶動產業發展，以達到觀光永續發展目的。

一、重要觀光景點建設中程計畫

為有效發揮政府重大公共

建設計畫觀光次類別經費之投資效益，調整歷年來依11條旅遊線方式研提計畫方式，整合既有觀光次類別計畫，強化具體投資成果，並依（一）國際觀光重要遊程景點建設、（二）國內觀光重要景點建設、（三）地方觀光景點改善、（四）國家風景區經營管理維護等4項

投資重點與優先順序，研提整體觀光次類別97年至100年中程計畫，包括15項子計畫，兼顧軟、硬體建設需求，所需經費總計約為新臺幣200億元，以逐年編列公務預算方式辦理，經費需求如表2。

本計畫推動之主要目標係希望打造具國際級魅力之風景

表 2 97至100年觀光次類別經費需求

單位：億元

編號	計畫名稱	(97-100年) 經資門合計
1	東北角暨宜蘭海岸國家風景區建設計畫	11.37
2	北海岸及觀音山國家風景區建設計畫	12.91
3	日月潭國家風景區建設計畫	18.16
4	阿里山國家風景區建設計畫	11.69
5	大鵬灣國家風景區建設計畫	16.85
6	大鵬灣環灣景觀道路建設計畫	23.94
7	花東縱谷國家風景區建設計畫	8.50
8	東部海岸國家風景區建設計畫	6.90
9	參山國家風景區建設計畫	9.69
10	茂林國家風景區建設計畫	15.23
11	雲嘉南濱海國家風景區建設計畫	12.34
12	西拉雅國家風景區建設計畫	10.71
13	澎湖國家風景區建設計畫	10.80
14	馬祖國家風景區建設計畫	5.81
15	建構美麗臺灣—風華再現計畫	25.10
	合計	200.00

區，改善整建地方及各風景區現有公共設施，提升環境及服務設施品質，永續利用環境資源，完善國內觀光產業環境，使遊客造訪人次增加，以創造商機並增加居民就業機會，活絡及繁榮中央及地方經濟。

二、觀光拔尖領航方案

依據馬總統觀光政策政見：「設立300億元觀光產業發展基金，透過專業規劃，幫助地方政府改善旅遊的軟硬體設施。過去觀光產業發展不盡理想，與相關投資不足、政府定位不夠明確有關。該項基金亦應提供旅遊業、旅館業、觀光運輸等相關事業的補助運用」。行政院原則同意採擴大現有「觀光發展基金」規模方式，分4年編列300億元挹注，並於98年4月9日公佈第二波新興產業發展計畫—「觀光拔尖領航方案」。

臺灣擁有豐富的自然資源，多樣的人文風俗與社經資



源，便利的交通設施，具備觀光發展優勢條件，且最近在全球金融海嘯影響下，觀光產值仍能逆勢成長，更加彰顯觀光產業之重要性，爰行政院及觀光局積極推動觀光拔尖領航方案，希望由拔尖（發揮優勢）、築底（培養競爭力）及提升（附加價值）等層面切入，全面提升改造觀光發展環境，使臺灣成為東亞觀光交流轉運中心及國際觀光重要旅遊目的地，其經費編列情形如表3。

為順利推動觀光拔尖領航方案，經檢視臺灣各區域資源

與特色，重新檢討臺灣觀光資源之優勢與缺口，重新定位各區域發展主軸：北部地區為「生活的臺灣」、中部地區為「產業的臺灣」、南部地區為「歷史的臺灣」、東部地區為「慢活的臺灣」、離島為「特色島嶼的臺灣」、臺灣全島則呈現「多元的臺灣」風貌為主軸。其三大行動方案分別說明如下：

（一）「拔尖」方案

主要辦理「魅力旗艦」及「國際光點」計畫，推動重點為發展5大區域觀光旗艦計畫、深化觀光內涵，依各區域特色

表 3 觀光拔尖領航方案經費編列情形

單位：億元

行動方案	98年	99年	100年	101年	合計
(一) 拔尖(發揮優勢)	7.0	60.0	60.0	60.0	187.0
1 魅力旗艦	6.0	54.0	54.0	54.0	168.0
2 國際光點	1.0	6.0	6.0	6.0	19.0
(二) 築底(培養競爭力)	3.0	5.0	6.0	6.0	20.0
1 產業再造	2.8	4.0	5.0	5.0	16.8
2 菁英養成	0.2	1.0	1.0	1.0	3.2
(三) 提升(附加價值)	20.0	25.0	24.0	24.0	93.0
1 市場開拓	16.0	20.0	20.0	20.0	76.0
2 品質提升	4.0	5.0	4.0	4.0	17.0
合 計	30.0	90.0	90.0	90.0	300.0

定位，推出可吸引國際旅客之產品、推動至少10處無縫隙旅遊資訊及接駁服務、輔導地方政府創造至少10處具國際魅力的獨特景點…等。

(二)「築底」方案

針對觀光之產業面與人力方面進行檢討，推動培養競爭力的「產業再造」計畫及「菁英養成」計畫，以提升觀光產業

質量，培養優秀觀光人才。

(三)「提升」計畫

包括「市場開拓」及「品質提升」計畫，如星級旅館評鑑計畫有助於提升旅館整體服



務水準……等，期能深耕並開拓市場、提升旅遊品質。

三、預期效益

「重要觀光景點建設中程計畫」主要係希望創造下列效益：（一）打造具國際級魅力風景據點，吸引國際遊客造訪旅遊。（二）強化旅遊環境改善及服務設施品質提升，以完善各風景區公共設施與提升環境品質，永續利用環境資源，改善國內觀光產業環境。（三）吸引民間配合國家重大公共工程建設，投入財力、物力與專業人力，以促進地方繁榮，並提升國家觀光事業整體競爭力。（四）合理有效開發觀光資源，以提供高品質之旅遊環境與多樣性遊憩空間，並塑造具地方特色之旅遊環境，提供高品質之遊憩體驗。（五）改善整建現有公共設施，提升整體服務品質，使遊客造訪人次增加，以創造商機並增加居民就業機會。（六）結合周邊遊

憩系統，以活絡地方觀光產業並繁榮地方經濟。（七）增加中央與地方政府夥伴關係，強化工程投資建設及後續經營管理之介面銜接，有效累積風景區、觀光地區投資建設成果。

至「觀光拔尖領航方案」則是期望藉由政府觀光產業發展基金的投入，在民國101年創造5,500億元的觀光收入（觀光外匯收入為90億美元，約3,000億臺幣、國民旅遊增加為2,500億臺幣），帶動40萬直接、間接觀光就業人口；吸引2,000億元民間投資，引進至少10個國際知名連鎖旅館品牌進駐臺灣。建構質量並進的觀光榮景、打造臺灣成為亞洲重要旅遊目的地。

整體而言，現階段所推行各項政策，係希望藉由軟、硬體設施同步改善，塑造友善的觀光旅遊環境，吸引國際觀光客來臺旅遊，並促進國人於國內進行深度旅遊，同時鼓勵民間業者改善經營體質，投資風

景區建設，提升服務效能及效率，發揮創意活絡觀光市場，造就地方產業繁榮並帶動整體產業發展，以開拓臺灣觀光發展新契機。

伍、結語

觀光業務範圍十分廣泛，尤其近年來旅遊型態之轉變，觀光工作更應順應潮流，提升接待質量，並以資源永續之觀念發展觀光。由於觀光產業已納入行政院六大新興關鍵產業之一，觀光局除將積極推動各項發揮臺灣觀光優勢、培養觀光產業國際競爭力及提升觀光產能附加價值之策略與作為外，亦將持續佈局全球，以多元管道與創新手法加強臺灣觀光之國際行銷，以形塑臺灣觀光之優質品牌形象。

資料來源：

- 1.97年臺閩地區主要觀光遊憩區遊客人次統計表。
- 2.觀光局相關業務計畫、簡報資料。❖