

## 開放陸客來臺週年回顧與展望

97年7月開放陸客來臺，是兩岸數十年來的重大突破，也是臺灣觀光新市場開拓的重要里程碑，一年來除了兩岸政策不斷的磨合、溝通、修正，觀光局對於旅遊品質的提升更是重視。除了陸客外，觀光局也不忽視其他國際客源市場的開發，就是要拓展更多的來臺旅客客源，健全整體觀光市場，讓臺灣的觀光朝向永續經營的目標發展。

◎ 賴瑟珍 (交通部觀光局局長)

### 壹、前言

馬總統就任後，兩岸關係改善，而97年7月開放陸客來臺，更是兩岸數十年來的重大突破。對臺灣的觀光業而言，大陸市場的開放，開拓了另外一個機會，也是臺灣觀光開拓新市場的重要里程碑。開放迄今，朝野都給予極大的關注與報導，相關行政部門，如陸委會、移民署、交通部、民航局、觀光局都做了很多的努力，來

迎接這個機會的來臨。

### 貳、突破限制與鬆綁，提升質與量

大陸開放其居民赴臺旅遊與到其他國家是迥然不同的情形。大陸對絕大部分國家均是一開始就全面開放，但對臺灣開放初期僅有13省市居民及33家組團社，且受限於航點、組團社與集客地等因素無法互相搭配，是造成短期陸客無法大

幅成長的主因。經我方大力爭取與協商，至今(98)年1月底大陸再開放第2批，而提升到目前的25省市、146組團社。

為便利大陸居民來臺旅遊，我方已將組團旅客最低人數從10人降為5人、在臺停留時間從10天延長為15天。為遏止接待業者惡性削價競爭、提升業者接待品質並維持交易秩序，已訂頒旅遊團品質注意事項，規範最低接待標準為每人每夜至少60美金、禁止自費行

程，及推動落實旅行購物保障制度等。

另為因應未來陸客人數逐漸增加所衍生業者削價搶客、以購物佣金補低團費等情事，已訂有品質稽查計畫，自97年12月22日起即派員會同相關機關、團體組成稽查小組查察觀光團團費及品質，迄今已稽查40家接待社計125團，凡經查獲違反上開規定者，依「大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法」第26條規定視情節輕重予以記點或停業處分。

開放陸客來臺觀光，除了外界對於陸客來臺人數高度關注外，觀光局對於旅遊品質的提升更是重視，除透過「臺旅會」與大陸「海旅會」建立溝通平臺，相互通報組、接團社品質異常訊息，維持市場商序，也針對大陸觀光團必遊景點如阿里山、日月潭、太魯閣、故宮等處壅塞情形，設計新的管理資訊系統，於觀光局網站公布，提供管理單位評估旅客總



量以及早採取因應措施。另外也透過推廣，讓旅行團路線趨向多元、主題式、深度化，以分散景點之擁擠，改變陸客來臺旅遊型態，達到旅客分流、提高品質之目的。

### 參、人數大幅提升，經濟效益可觀

雖然，陸客開放一年來成績非盡人滿意，但確實帶來商機。開放後到今（98）年6月底的一年期間，陸客來臺總人數由2萬9,563人逐月遞增，今年

4、5月更雙雙突破單月10萬人次，總計開放一年陸客來臺達到65萬9,056人次，成長了136.57%，其中觀光目的陸客占五成七，達37萬3,696人次，成長408.80%；而專業及專案申請來臺人數亦有14萬4,722人次，成長121.62%。以98年4月份為例，平均每日旅客超過3千人次，單日最高6,828人次，已超過目標。惟因各界期待甚殷，常誤用每天3,000人之配額上限作為一開放就會達到的來客數，忽視政府對於審慎經營該市場之努力與

突破。

依據97年來臺旅客消費及動向調查結果，大陸旅客在臺平均每人每日消費231.10美元，若以平均停留7天計算，一年共帶來新臺幣352億元的外匯收入，其中觀光目的大陸旅客每人每日平均消費更達295美元，帶來約合新臺幣252億元之外匯收入。

換言之，開放兩岸平日包機、簡化來臺手續、鬆綁法規放寬陸客來臺資格條件及加強

市場開發宣傳推廣等措施，確實對陸客來臺觀光有突破性的成長。依據我方接待旅行社的回報以及對市場的預估，陸客來臺人數將樂觀穩健地向上攀升。因此，該新興市場之來臺人數與後勢將更勝現在，應值各界肯定。

## 肆、我國一年成績，別國數年才達成

中國大陸自1983年首先開

放人民赴香港、澳門旅遊，後續再開放至亞洲其他國家，如泰國、馬來西亞、新加坡、韓國及日本，這些國家都無航班、航點及省市的限制，亦無政治或政策因素的干擾。在開放10年至20年後的今日，造訪這些國家的陸客人數已能穩定成長。但溯及各國開放初期，我國開放陸客來臺一年的成績，明顯優於他國，例如日本於開放陸客5年後才達到65萬人次，韓國於7年後才有70萬

表1 大陸旅客來臺人數按申請目的分

單位：人次、%

年月別	大陸旅客	成長率	觀光		專業及專案	其他
			觀光	成長率		
97年7月	29,563	16.31	8,433	42.09	8,272	12,858
97年8月	28,051	6.64	7,443	9.88	6,935	13,673
97年9月	32,337	36.66	9,460	49.87	10,279	12,598
97年10月	34,084	38.93	11,584	60.73	10,950	11,550
97年11月	34,242	28.66	13,191	44.05	12,270	8,781
97年12月	33,818	33.82	11,147	19.23	13,387	9,284
98年1月	42,999	100.17	19,925	185.54	7,678	15,396
98年2月	41,593	67.42	16,901	177.29	10,841	13,851
98年3月	86,215	383.51	60,824	2663.47	13,881	11,510
98年4月	130,546	560.36	103,748	2268.68	16,204	10,594
98年5月	109,624	411.66	82,392	1590.79	16,865	10,367
98年6月	55,984	161.19	28,648	584.54	17,160	10,176
開放到98年6月	659,056	136.57	373,696	408.80	144,722	140,638

註：「大陸旅客」係指居住在大陸之「大陸人民」，及大陸籍旅居在海外之來臺旅客。

人次，馬來西亞開放18年後才有68萬人次，泰國及新加坡分別在開放10年及12年後才突破60萬人次，臺灣表現相對亮眼。

96年大陸人民出境人次4,095萬人（PATA公佈數據）中，有3,035萬人是造訪港澳地區。由於港澳已開放陸客達25年，除了因地緣因素、採陸運交通即可到達外，大陸對於行政程序上也給予極大方便，與我國開放初期之受限情況差異甚大。故我國開放陸客僅一年就達此人數規模，成效實屬斐然。

香港97年入境旅客中57%為大陸旅客（1,680萬人），且

表2 中國大陸開放出國旅遊時程及人數

臺灣	2008年開放	開放1年→陸客人數達66萬人次
日本	2000年開放	開放5年→陸客人數達65萬人次
韓國	1998年開放	開放7年→陸客人數達70萬人次
馬來西亞	1990年開放	開放18年→陸客人數達68萬人次
泰國	1988年開放	開放10年→陸客人數達60萬人次
新加坡	1990年開放	開放12年→陸客人數達60萬人次

表3 中國大陸旅客赴亞洲各國之成長率

單位：%

年月別	臺灣	日本	香港	韓國	新加坡	馬來西亞	泰國
97年全年	7.9	6.2	8.9	-12.6	-3.5	39.6	-11.0
98年1-6月 累計	268.3	0.9	7.4	0.2	-20.3	-2.4	-37.1
1月	100.2	31.2	31.3	-9.5	-3.0	37.3	-32.4
2月	67.4	-26.0	-6.7	6.5	-33.7	-25.8	-53.4
3月	383.5	11.1	13.3	4.8	-6.9	0.0	-11.0
4月	560.4	3.8	7.8	7.8	-19.4	5.8	-31.1
5月	411.7	-18.8	-9.6	-8.6	-39.8	-20.9	-55.3
6月	161.2						

註：同表1。



44.4%大陸旅客入境不過夜，過夜的大陸旅客平均停留夜數僅為3.6夜（96年），而今年1至6月來臺的大陸地區旅客平均停留夜數達7.92夜，換言之，一位來臺的大陸旅客等同於2.2位赴香港的大陸旅客所創造的效益。

今年（98）上半年大陸旅客赴各國人數成長率，1至6月大陸旅客來臺人數為46萬6,961人，較去年同期成長達268.3%（若以大陸人民來臺觀光31萬2,438人次，成長率更達988.18%），而赴韓國人數僅微幅成長0.2%，赴馬來西亞人數則下跌2.4%，赴新加坡人數下跌20.3%，到泰國人數更是暴跌了37.1%。

## 伍、陸客來臺旅遊的滿意度高達八成五，對導遊的滿意度高達九成一

為瞭解大陸旅客對來臺旅

遊的意見，觀光局自97年7月起特別針對大陸來臺觀光旅客進行調查，依據98年1月至3月間回收2萬6,445份之結果顯示，對「此次來臺旅遊整體給予評分」表示「很好」及「好」的比率為84.6%。

陸客對來臺旅遊安排服務滿意度依序為「遊覽車及司機服務」（93%）、「住宿地點」（89%）、「遊程、景點安排」（87%）及「餐飲安排」（85%）；對導遊服務滿意度依序為「服務態度」（91%）、「導覽解說水平」（91%）及「特殊狀況處理能力」（79%）。

有87%大陸旅客表示旅行社所安排購物行程之商店貼有

「旅行購物保障標章」，64%大陸旅客認為臺灣旅行社安排購物行程之商品價格「合理」。

## 陸、前景看好，讓業者願意加碼投資

陸客市場開放之後，大大提高了投資者的信心，97年7月開放陸客來臺迄98年6月底，新籌建中的觀光旅館計有10家，另外，自97年7月至98年3月，一般旅館新建家數為80家，而97年下半年計有802家旅館進行裝修及更新設備，還有許多遊覽車進行汰舊換新，這些都提升了臺灣的觀光競爭力；擴增及提升的觀光軟

表4 觀光產業效益

項目	說明	資料期間
觀光旅館投資概況	——新籌建中家數計10家（房間數2,989間） ——投資金額新臺幣144億元	97/7~98/6
一般旅館投資及更新設備概況	——新建中家數80家 ——裝修及設備支出：計802家，金額計新臺幣15億7,400萬元	97/7~98/3 97年下半年

資料來源：交通部觀光局。

硬體設施，不僅陸客獲得服務，其他國外旅客來臺的服務品質也同步提升。

看好陸客前景，使得飯店業者也願意加碼投資，截至98年上半年國際觀光旅館與一般觀光旅館供給約為2萬2,020間左右，至99年底將擴大到2萬9,906間，成長35.81%，至100年底進一步增至3萬2,331間，再成長8.10%，可見飯店業者預見到未來觀光旅客的增加與大陸旅客的成長，而願意投資興建觀光旅館，以期在觀光旅客大幅成長時能有所收穫。

## 柒、陸客來臺與國人赴大陸之基礎與時程互異，無法類比

開放陸客來臺迄今僅一年餘，尚須「團進團出」管制，然而觀光目的人數不但持續成長，且前景看好。反觀臺灣人民赴大陸旅行自民國76年11月開放至今已超過20年，並無

表5 觀光產業現況

業別	現況說明	資料截止日
旅行業	——總公司2,142家（綜合88家、甲種1,916家、乙種138家） ——導遊人員12,387人	98/7/12
觀光旅館業	——94家（房間數22,020間） ——97年7月至98年5月營業收入新臺幣154億元	98/5/31
一般旅館業	2,678家（房間數105,936間）	98/5/31
民宿	2,784家（房間數11,103間）	98/6/30
觀光遊樂業	24家	98/7/12

表6 臺灣赴大陸人數

年月別	總人數（人次）	成長率（%）
97年全年	4,385,591	-5.24
98年1-5月累計	1,782,800	-1.70
1月	302,900	-1.78
2月	375,700	-4.29
3月	352,100	2.33
4月	397,000	-2.23
5月	355,100	-2.07

資料來源：中國國家旅遊局

「團進團出」等相關管制；而赴大陸的國人其業務目的人數高於觀光目的人數，且多為一年內多次進出。98年1至5月國人赴大陸人數共178萬2,800人，較97年同期負成長1.7%；不僅每月均為負成長，也未因為包機之便，而有吸引國人赴大

陸旅遊之效應產生。因此陸客來臺與國人赴大陸兩者情況可說南轅北轍，不應互為比較。

## 捌、以開放多元的立場，提升臺灣觀光競爭力

觀光局除了積極開發新興

市場（如中國大陸市場，東南亞5國新富階級，穆斯林市場）之外，同時也深耕既有的國際旅遊市場。以去（97）年為例，香港來臺旅客成長25.89%、韓國市場成長11.71%、馬來西亞市場成長10.24%。今年1至6月受金融海嘯影響，觀光目的來臺旅客仍有28.13%的成長，其中以歐洲、香港為最高，顯示在臺灣觀光市場開發宣傳推廣的策略，觀光局始終秉持多元開放、接軌國際的理念，重視每個市場，不是只在大陸市場上著力。

為增加大陸人民來臺旅遊意願，觀光局也積極地透過旅展、說明會、旅遊交易會等各種機會，來對大陸宣傳行銷。例如印製簡體字版各式文宣，並編印兩岸旅遊業者操作手冊，彙整了臺灣文化、生活、景點、食、宿等相關訊息，並規劃分區、輕薄短小深度優質遊程，提供兩岸旅遊業者包裝行程參考。而臺旅會於97年6

月及98年3月邀請海旅會及大陸組團社業者來臺進行深度考察，安排臺灣原住民文化、在地文化、休閒農業、美食養生及婚紗攝影、保健旅遊等觀光產品，提供多樣化選擇。

在登陸宣傳部分，臺旅會於97年10月前往北京與南京辦理「大陸地區旅行業者說明會」，並於98年6月赴大陸浙江、江蘇辦理業者說明會。2次說明會吸引大陸北京、天津、湖州、南京、江蘇等地區主要出境旅行業者與會，並有超過百名大陸主流平面及電子媒體出席。引起廣大迴響，宣傳效益實已超過投入經費成本，達到協助旅行業者尋求商機最大化之效益。

## 玖、展望未來，陸客市場將蓄勢待發

依據移民署統計，開放陸客後雖然有脫逃個案，但開放後來臺觀光的37萬陸客中，僅

有8名逾期停留行方不明，脫團比率僅為萬分之0.2，比開放前30萬來臺觀光陸客中有123名脫團，比率為萬分之5低許多，達到有效管理目標。

經過這一年的磨合，相關部門及業界累積了相關經驗，在兩岸觀光交流互動漸趨加溫下，包括大陸的國營企業及部分省旅遊局都相繼推動遊臺活動，而自97年12月15日海運直航協定生效後，郵輪市場可望將是下一波陸客來臺的試金石。如首次最大規模的郵輪獎勵旅遊團——中國安利公司來臺旅遊案，對於獎勵旅遊及利用郵輪來臺旅遊模式預計將會產生示範與帶動的效果。

未來陸客來臺行程將更多元化，來臺專案團體交流、學生旅遊等也將進一步擴展，開放陸客觀光的效益必將大躍進。預估98年全年陸客來臺人數可順利達成70萬人次目標，並向90萬挑戰，其中來臺觀光人數可望突破60萬。❖