

專案質詢

8-5-4-0051

## 立法院議案關係文書 中華民國 103 年 3 月 12 日印發

案由：本院黃委員昭順，針對去（102）年來台觀光客人數達 801 萬人次，創歷史新高，國人出國人數也超過 1,100 萬人次，從這些數據可知我們觀光市場是朝正向成長。鑑此，本席要再提醒政府，在一片看好的掌聲中，歐洲觀光客在來台觀光旅者中仍屬少數，刻意跳過來台旅的事實亦未顯著改善，有待主管機關亟思突破。觀光品質是提升觀光成長的不二法門，大陸旅遊法的設置就是為龐大的觀光產值把關，再由台灣主要觀光遊憩區遊客人數，成長人數年年上升，從各統計數字來看，顯見台灣人民喜歡遊山玩水。但是觀光客喜歡創新與變化，政府除應加強觀光資源的投入外，也應顧好親切服務態度，環境乾淨整潔，交通安全便捷等基本面，讓遊客有再來訪的意願，在人才需求上，則應加強培養觀光人才如旅館管理、餐飲管理導遊、解說等方面人才，培訓其多國際語言能力，唯有優質觀光人才，台灣觀光市場才能永續經營與發展，國家整體的觀光競爭力才能有效提昇，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、觀光是一個說故事的產業，從行銷觀點而言，觀光必須加以市場定位與市場區隔，但是觀光客喜歡創新與變化，這就不能只一面仰賴由中央主管機關的政策或支援，而是必須由各級政府要加強觀光資源投入，例如屬於政府闢建與管理觀光設施如國家公園、國家風景區、公營觀光區、縣級風景特定區、森林遊樂區、海水浴場等，都必須加強設施維護，使其保持可用性、整齊清潔、可看性，還有對資深公民、年少兒童、身心不便等弱勢團體加強親切服務便利性，更要達到國際水準，才能建立台灣觀光的優勢。

## 立法院第 8 屆第 5 會期第 4 次會議議案關係文書

- 二、去（102）年來台觀光客人數達 801 萬人次，創歷史新高。航空客運也近 5000 萬人次，全台商港海運客運量近百萬人次，國人出國人數超過 1100 萬人次，從這些數據可知我們觀光市場是朝正向成長的。再從交通部網頁查看台灣主要觀光遊憩區遊客人數，2012 年比前一年成長約三成，2013 年到 11 月累計數達 2 億 5000 萬人次，其中寺廟遊客人數近 1/4，這應與民俗信仰習慣有關；全台 2300 萬人，每人每年平均去觀光遊憩區 12 次，也即每個月出遊一次；由統計數字來看，台灣人民喜歡遊山玩水，有幸福的感覺。
- 三、提升觀光品質是讓旅者願意再訪寶島的唯一選擇，在各旅遊景點的管理上，對攤販及販售品的管理尤其要嚴格要求，除應注意整體觀感，不可以髒亂、不可以衛生不良、不可以喧嘩搶客人等，尤須要童叟無欺不二價，建立觀光遊樂區之良好環境形象。據資料顯示；最為觀光客所厭惡的不外上述所陳，縱有再多的好山、好水、好景點和噱頭，也不及一個搶客、一件哄騙價格的殺傷。
- 四、觀光資源的軟、硬體整合缺一不可，在培養觀光人才如旅館管理、餐飲管理導遊、解說等方面人才，培訓其多國際語言能力更屬必需，因為；唯有優質觀光人才，台灣的觀光市場才能永續經營與發展，國家整體的觀光競爭力才能有效提昇。