

專案質詢

8-2-17-1130

立法院議案關係文書

中華民國 102 年 1 月 9 日印發

案由：本院黃委員昭順，針對陸客來台觀光從民國 99 年 10 月的 21 萬餘人，到 101 年 10 月的 29 萬餘人，明明顯著增加人數，但台灣相關以接陸客團為主的中小旅行社，卻面臨虧損倒閉，旅遊從業人員失業，籲請政府正視這種異常現象的發展。台灣觀光發展；因部分業者以坑殺觀光客心態來運作，總以觀光客可能只會光顧乙次，而有不大賺一筆太可惜的作法，其實不然，觀光客被騙，回去後還會跟親朋好友講述這些不好經驗，對台灣觀光傷害極深。面臨台灣觀光的危機，政府與民間必須共同面對，拿出具體有效的措施，才能扭轉這個危機，在政府方面，要修改法令規定觀光產業秩序並設置觀光監督委員會，規定特產店或觀光景點的商家必需採取不二價政策。簡而言之，政府不能藉口自由市場而使台灣觀光市場失序。同樣的，民間觀光產業及從業人員也要體認永續經營的重要性，共同協商出大家可以接受的服務品質與服務標準，不要受港資或大財團支持旅行社掌控，讓經營業者能有應得利潤，創造觀光客、業者及政府三贏，台灣觀光產業才得可長可遠，唯有經觀光客的「再訪」率提升，形成對台灣旅遊的忠誠度，對整體觀光發展才具實際助益，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、台海兩岸關係和諧發展，大陸當局漸漸放寬人民跨海到台灣觀光旅遊，來自港澳及大陸地區的旅客已有顯著增加，但是很多怪現象發生，台灣陸客團有五成收入被港資的大型旅行

社賺走，還有「負費團」的陸客團，業者就依陸客人數，每人繳給大陸旅行社一萬元，團員不用付錢，台灣業者再從購物行程中賺錢，陸客購物、回扣高達六成五至七成。觀光旅遊顧名思義就是透過旅行活動可以欣賞到生態美，在地的文化藝術、風土民情等……而不是將觀光客關入購物中心或特產店看不到台灣的美景，超低團費吃不到台灣美食，也接觸不到台灣人民優良友善美德，甚至還破壞台灣生態環境，排擠其他國家觀光客，台灣中小旅行社也可能因虧損而倒閉，旅行業從業人員也因此失業，這種惡性循環現象，是台灣觀光的危機。

- 二、面臨台灣觀光的危機，政府與民間必須共同面對，拿出具體有效的措施，才能扭轉這個危機，各縣市政府觀光單位應共同規定各種旅遊業者的最低收費標準，讓觀光客了解這些標準，而觀光服務區品質也要到位，政府觀光監督委員會要不定期去檢視觀光景點運作的情況，使其能正常管理，才能贏得觀光客讚賞與忠誠度，簡而言之，政府不能藉口自由市場而使台灣觀光市場失序。
- 三、民間觀光產業及從業人員也要體認永續經營的重要性，旅行社業者應該透過旅行社工會大家合作共同協商出大家可以接受服務品質與服務標準，不要受港資或大財團支持旅行社掌控，經營業者大家有一定利潤，才能存活下去，另外領隊與導遊工會也要不斷舉辦在職訓練及語言訓練，各縣市政府應補助經費與安排適當的訓練課程，使領隊與導遊語言能力更加強，旅遊知識更是豐富，能帶給觀光客趣味與快樂。
- 四、觀光產業對缺乏物質資源的台灣而言，尤其重要，發展觀光有賴全體國民共同參與才能克竟全功。諸如：觀光飯店或民宿一定要維持整潔安寧的住宿環境，要求觀光客遵守政府在公共場所或室內禁煙規定，同時禁止大聲喧嘩，影響其他住宿的環境。特產店或水果行或購物中心應制訂定合理價格，實施不二價，童叟無欺。賺取合理利潤是應該，但不能任意提高價格惡名昭彰，讓觀光客對台灣怯步，那就得不償失。美食業者也要保持餐廳環境布置得有氣氛，乾淨整潔，服務人員微笑親切，不斷研發新的菜色，使觀光客享受中華美食，口齒留香，流連忘返。總之；台灣觀光的發展必須全民「動起來」，而動起來的先決條件就是「全民共識」，新加坡以一彈丸之地，都能發展成為世界觀光客必造訪的聖地，新加坡能，台灣有什麼理由不能！