

專案質詢

8-2-3-0606

立法院議案關係文書 中華民國101年10月3日印發

案由：本院黃委員昭順，針對陸客來台旅遊市場在此經濟景氣低迷下卻逆勢成長，特再提醒政府對旅遊品質應嚴格把關。日前陸方國台辦表示，將採取必要措施，在增量的同時，也要保障陸客遊台的品質。憑心而論，台灣的旅遊競爭優勢何在？山川宏偉強得過張家界、九寨溝嗎？島嶼風情比得過夏威夷、峇里島嗎？本席以為，台灣觀光特色唯以濃郁的特色地方風情，以及人情應對來吸引。旅遊是「服務業」，服務業講究的是以客為尊，設身處地的設想與接待，就是招引觀光客最重要的憑藉。「安全」則是旅遊客最重視的選項，也是觀光發展的重要指標；連續的交通事故，便足令所有的努力功虧一簣。交通安全既然深深的牽動著旅遊品質，有關部門便該做好全盤相應的流程配套及應對規範，甚至應該以公開、清楚的旅遊品質分級制度，來界定、管控所有旅遊商品及服務能量。此外，客戶的回饋意見相當程度的代表了產業的生存指標，業者也應虛心接收消費意見，進行反覆的調整，以確保優勢。總之，一次圓滿，總是源於無數次的努力。在我們對於兩岸觀光擁有更多期待的同時，更應深刻的檢視自我條件及有待努力的空間，讓台灣成為一個優質的旅遊寶島，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、陸客來台旅遊市場逆勢成長，但與此同時，陸客來台旅遊的品質也讓人憂心。對此，中國國台辦表示，兩岸主管部門已經都注意到了這個問題，並將採取措施，在增量的同時，大

立法院第 8 屆第 2 會期第 3 次會議議案關係文書

陸旅遊主管部門將採取多種措施，以保障陸客赴台旅遊品質。首先，大陸國家旅遊局和各開放省市區的旅遊管理部門，對指定的赴台旅遊組團社將依規定實行嚴格監督，並透過合同監管、廣告監督、市場檢查，還有遊客滿意度測評等方式，加強對赴台旅遊的質量監督。也將加強對遊客的宣導，引導其自覺遵守有關規定，文明旅遊，以維護自身的合法權益。其次，大陸海峽兩岸旅遊交流協會和台灣海峽兩岸觀光旅遊協會也建立了磋商機制，定期進行赴台遊市場運行信息通報，重點是雙方為規範赴台遊採取的便利和監督措施。

- 二、就上端陸方對兩岸觀光旅遊的重視，本席認為；政府應推出更多的獎勵及優惠措施，更大程度的簡便相關作業流程，一直以來，公部門對於旅遊市場負有政策制定及指導的責任，然而民間機構如不能同樣的積極奮起，以更高規格的接待能量以對，再好的政策也未能產生相對好的結果。台灣沒有大峽谷、張家界、黃山甚或九寨溝般奇山峻嶺，也沒有夏威夷、關島或峇厘島般的浪漫島嶼風情，但同樣觀光資源貧瘠的新加坡，卻能成為國際觀光客旅遊首選之一，其憑藉為何？
- 三、旅遊是服務業，服務業講究的是以客為尊，設身處地的設想與接待，簡而言之，就是對品質的堅持。讓旅行者能願意再重遊故地，溫暖溫馨的人情是勝出之首要。而「安全？更是所有旅遊客最為重視的，除了社會安定外，交通安全相對格外重要，一次誤失便足令所有的努力功虧一簣。所謂，「人無遠慮，必有近憂」，交通既然深深的牽動著旅遊品質，相關部門便該做好全盤相應的流程配套及應對規範，甚至應該以公開、清楚的旅遊品質分級制度，來界定、管控所有旅遊商品及服務能量。
- 四、重視消費者的意見回饋、確立不削價競市，才能確保旅遊品質。漫天無底的哄抬價格，只會讓旅遊客望而怯步，尤其買回物品的劣質，更會讓觀光客裹足不前！如何能做到如歐美先進國家的不二價信譽保證，是政府和業者應努力的目標。然即使品質已經獲得多數消費者的認同，亦應虛心的接收消費意見，進行反覆的調整，確保優勢。總之，一次圓滿，總是源於無數次的努力。在我們對於藉兩岸開放觀光提升國家經濟力的同時，更應深刻的檢視自我條件及有待努力的空間。