

專案質詢

8-1-12-0945

## 立法院議案關係文書

中華民國 101 年 5 月 16 日印發

案由：本院黃委員昭順，針對日前發生在太魯閣的遊覽車倒退嚕翻落溪谷的「離奇車禍」，事後查證居然無照駕駛，籲請有關應深切檢討。去年來台的觀光客已年逾 600 萬人次，成長居亞洲之首，這是重大的社經成就，對民間經濟添益極大。然無照駕駛這類事件，對台灣觀光品牌的傷害同樣極大，會被認為業者根本缺乏法律意識及專業紀律；如果連這種最起碼的契約誠信都不能建立，豈能令外來觀光客願意重遊？是故如何提供高品質的旅遊服務，提高來台旅客的滿意度，是業者與政府最大的挑戰，也是台灣欲觀光升級不可避免的課題！。本席認為；發展觀光除了要有其特殊之處來吸引遊客之外，更需要國人一顆溫暖、包容、體貼的心，讓來台遊客可以沉浸與依賴。反之；像是與顧客發生消費不愉快情事，甚至旅遊安全及業者不能自主管理等，對台灣觀光都是極大傷害。這幾年在相關單位強力宣導下，雖已經減少很多，但必須承認仍有不足，政府有關應再剴切檢討，努力實現 2016 年觀光客達 1,000 萬人次的政策目標，特向行政院提出質詢。

說明：

- 一、要全新全意發展觀光的地方，除了有其特殊之處可吸引遊客之外，更需要有一顆溫暖、包容、體貼的心，讓來台遊客可以獲致無後顧之憂的關懷與協助。台灣觀光一路走來，雖已愈見改善，但諸多仍待加強，不少觀光客都反映，業者、店家及部分民眾，並沒有身在觀光區的「自知」，就是服務態度及精神，不但不能讓旅客有賓至如歸感覺；反而從早期的計程車漫天喊價，到近年有餐飲業者事件，加上旅遊安全迭出狀況，已多少留給外來賓客對來台觀光的不佳印象，影響國家形象至鉅。

## 立法院第 8 屆第 1 會期第 12 次會議議案關係文書

- 二、台灣資源有限，最有發展的應屬無煙囪工業～觀光，但只要問一下民眾，台灣能給予觀光客感動的元素是什麼，有什麼東西可以吸引人家願意再來第二次？在招徠遊客，或是開發客源，最重要延續的是重遊，但台灣讓外來觀光客「重遊」的理由是什麼？恐怕沒幾個人能驕傲的回答。
- 三、據世界貿易組織（WTO）統計數據，觀光產業約占全球 GDP 生產總值 11%，是世界上最大的產業。而觀光對島嶼型國家的發展，有很大的助益，是島嶼型國家少數能選擇的發展選項之一，對未來成長極為重要。島嶼旅遊優勢在於 3S，也就是陽光（sun）、海洋（sea）、沙灘（sand），台灣有熱情的陽光、動感的海洋、美麗的沙灘，先天上具有發展島嶼旅遊的自然優勢，現在急迫要提升的應是「人為」的部分，除了民眾要友善親切之外，在建構一個安全、便利、創意的旅遊環境，政府的態度應更積極策略當更靈活才是。
- 四、日前發生在太魯閣的「離奇車禍」。結果發現，載著十三位韓國觀光客上路的駕駛員，竟然沒有遊覽車駕照；初步調查，車子沒問題，問題出在司機對遊覽車不夠熟練。無照駕駛這類事件，對台灣觀光品牌的傷害極大，會被認為業者根本缺乏法律意識及專業紀律；如果連這種最起碼的契約誠信亦不能建立，豈能令外來觀光客對台灣有好印象？客觀而論，台灣並無特別奇秀的山水，最有「賣點」的應是質樸淳厚的人文風俗；但若連遊覽車駕駛有一張專業執照都不能保證，或一盤蚵仔煎只有三、五個蚵仔，名店出售假玉石，上錯車的陸客被司機在高速公路丟包……。這類事件倘若經常鬧出新聞，台灣的觀光還有什麼「賣點」可言？
- 五、去年來台的觀光客已年逾六百萬人次，成長居亞洲各國首位，這是重大的社經成就，對民間經濟添益極大。許多觀光客一生也許只來台灣一次，如此珍貴的機緣，我們要儘量使他們留下不虛此行的好印象。觀光業者須有「永續經營」的共識，共同維護「台灣」這個共同的品牌。更重要的是，面對全世界的源源不絕的「客源」，我們更要努力爭取，政府暨國人應全力維護，以實現二〇一六年觀光客達一千萬人次的政策目標。