

開放陸客來臺觀光之回顧與展望

Retrospect and Prospect of Taiwan's Open-Door Policy to Mainland Tourists

黃彩碧(Huang, Tsai-Pi)

中國文化大學中山與中國大陸研究所博士生
崇右技術學院休閒事業經營系兼任講師

壹、前言

觀光事業(tourism industry)是近年來突飛猛進的一項新興事業，隨著社會、科技的快速進步，觀光已成為人類社會不可或缺的活動之一，觀光產業也成為最重要的國家產業。¹推動無煙囪的觀光產業，增加國人就業機會，正是21世紀世界各國共同關注與競相努力的重要政策。

觀光事業是個綜合性的產業，其內容涵蓋人們旅遊、觀賞風光、品嚐佳餚、體育鍛鍊、度假療養、消遣娛樂、考察研究、建築欣賞、地區規劃、園藝、地理、休閒活動等。就產業別而言，觀光涵蓋旅遊(travel)、休閒(leisure)、餐飲(restaurant)、旅館(hotel)、運動(sports)、交通運輸(traffic)(包含鐵路、公路、航空、郵輪)6項相關領域。²所以，發展觀光產業，提升觀光相關產業之產值，不但能活絡景氣，更能帶動國家整體經濟之發展。

觀光休閒可以怡情養性、紓解壓力、增廣見聞。美國萊特納(Leitner and Leitner)指出，現年18歲的青年，在剩下的60年壽命中，儘管要忙於事業，也將要花費相當於18年的時間參與休閒活動，花17.8年的時間睡覺，8.33年工作(每週36小時，長40年)。可見，休閒是我們除了睡眠之外，需花最多時間從事

¹ 陳建和，**觀光行銷學**(新北：揚智文化，2010年4月，初版三刷)，頁6。

² 陳建和，**觀光行銷學**，頁9。

的活動，休閒也是生命中重要的動力來源。³

美麗寶島臺灣，擁有豐富的自然景觀，風景秀麗、氣候宜人，優雅的人文風情，人民善良純樸、熱誠好客，自由的社會風氣，治安良好、政治民主，更有豐美的各式美食、精緻多樣、物超所值，這些都是世界各國人民來臺觀光的有利條件。依據交通部觀光局「近十年來臺主要客源國旅客成長趨勢」統計圖，發現自2002年至2008年，來臺觀光人數中，都以日本籍觀光客最多，其次為東南亞觀光客，第三為港澳觀光客。⁴惟近在咫尺的中國大陸，雖然與我們文化同源，語言相通，地緣相近，人民血脈相親，但自1949年臺灣與大陸分隔以來，兩岸陷於主權、治權的衝突與爭議，甚至軍事挑釁、武力威嚇，因而阻礙陸客來臺觀光之發展；幸經兩岸多方協商與持續的努力，終於2008年6月13日簽訂《海峽兩岸關於大陸居民赴臺灣旅遊協議》，開啟陸客來臺觀光的序幕。

陸客來臺觀光於2008年7月18日起正式實施，短短才一年半時間，至2009年大陸人民來臺總人次已超過97萬，僅略少於日本(一百餘萬人次)，而自2010年起，大陸人民來臺之人次(163萬735人次)已遙遙領先其他國家(第2名日本，來臺人次108萬153人次)，尤其是2012年陸客來臺人次高達(258萬6,428人次)，高出第2名日本(143萬2,315人次)115萬4,113人次，⁵來臺陸客是日本旅客的1.81倍，可見，陸客已成為臺灣最重要的觀光客源。

貳、開放陸客來臺觀光政策

臺灣早於1987年開放人民赴大陸探親，而大陸人民來臺觀光，遲至2001年11月23日行政院才通過《開放大陸地區人民來臺觀光推動方案》，並訂定一系列大陸人士來臺觀光之法令規章後，於2002年1月1日正式試辦開放第三類大陸地區人民來臺觀光。同年5月1日擴大開放陸客對象至第二類，並放寬第三類大陸人士之配偶及直系血親亦得一併來臺觀光。

2005年，國民黨榮譽主席連戰前往大陸與中共中央總書記胡錦濤進行會談

³ Leitner, M. J. & Leitner, S. F., *Leisure enhancement* (3rd ed.) (New York: Haworth Press, 2004) ; Ruth V. Russell, Lynn M. Jamieson, 蘇楓雅譯, *休閒活動規劃與執行* (臺北: 華都文化事業有限公司, 2011年10月, 頁5。

⁴ 「近十年來臺主要客源國旅客成長趨勢」(2013年1月21日), 2013年1月21日下載, 《交通部觀光局 行政資訊系統》, <http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=315>。

⁵ 「近十年來臺主要客源國旅客成長趨勢」(2013年1月21日)。

後，宣示「積極推動實現大陸居民赴臺旅遊」，2006年連戰又代表國民黨參與「國共經貿論壇」，會後發布10項共同建議，其中第二項是積極推動兩岸直接通航，第六項為積極推動實現大陸居民來臺旅遊。2008年5月，馬英九總統的就職演說，強調兩岸人民同屬中華民族，應各盡所能、相互協助與尊重，避免虛耗資源、惡性競爭，共同貢獻國際社會；兩岸應該先和解休兵，然後開展和平共榮的「和平發展」關係。⁶是以，6月13日海基會與海協會簽訂《海峽兩岸關於大陸居民赴臺灣旅遊協議》、《海峽兩岸包機協議》及《在臺兌換人民幣協議》，⁷6月16日大陸第1支踩線團抵達臺灣，進行旅遊業務之考察，並自7月18日起開放第一批大陸13個省、直轄市居民，正式來臺觀光，兩岸旅遊正式邁入嶄新的階段。⁸另於12月5日啟動兩岸大三通，⁹對陸客來臺觀光政策之推展，產生相當大的助益。

「2009旅行臺灣年」啟動，並於1月17日修正發布《大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法》，¹⁰2月擴大開放第二批大陸居民來臺旅遊到25個省、區、市，¹¹2月25日第12屆「海峽兩岸旅行業聯誼會」首度於臺灣舉行，大陸「國家旅遊局」局長暨海峽兩岸旅遊交流協會(簡稱海旅會)會長邵琪偉，率領大陸30個省市共458位代表來臺，參加交流討論及考察行程。4月9日，我觀光局首度組團參加「2009上海世界旅遊資源博覽會」，¹²並於參展期間舉辦「海峽兩岸旅遊交流洽談會」，建立兩岸觀光旅遊業務交流平臺。7月18日北京召開「大陸居民赴臺旅遊開放一週年圓桌會議」，時任交通部觀光局局長賴瑟珍以「臺灣海峽兩岸觀光旅遊協會(簡稱臺旅會)」名義，率員參與。雙方針對第一年

⁶ 張國城，**兩岸關係概論**（新北：華梵大學人文教育研究中心，2009年9月，初版），頁85-99；邵宗海，**新形勢下的兩岸政治關係**（臺北：五南，2011年10月，初版一刷），頁12-23。

⁷ 「09年臺灣遊實現大跨越」（2010年1月26日），2012年12月20日下載，《中國出境旅遊資訊網》，http://www.outbound-tourism.cn/detail.asp?newsid=News_907&class=212。

⁸ 「大陸居民赴臺旅遊第三批開放區域公佈」（2010年6月1日），2012年12月20日下載，《中國出境旅遊資訊網》，http://www.outbound-tourism.cn/detail.asp?newsid=News_1029&class=212；方彥博、范世平、薛茹茵，「大陸人士來臺觀光對臺灣旅行業影響與策略之研究」，發表於2011銘傳觀光研討會（臺北：銘傳大學觀光學院，2011年3月11日），頁2。

⁹ **兩岸大三通**：包括開放海空通航及全面通郵，空運部分，由週末包機36班次，擴充為平日包機108個航班，大陸航點由5個航點增為21個；也開放直航新航線，節省燃料成本與航程時間，塑造兩岸一日生活圈。海運部分，臺灣和大陸分別開放11及63個港口。郵運部分，臺灣和大陸開放直接通郵。

¹⁰ 修正放寬《大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法》，修正重點：1.放寬赴港、澳工作及定居的大陸人士來臺年限4年的規定。2.簡化赴國外留學、旅居國外大陸人士來臺手續。3.調降最低組團人數從原10人降為5人。4.在臺停留期從10天延長為15天。5.繳納保證金由200萬元降為100萬元。

¹¹ 「大陸居民赴臺旅遊第三批開放區域公佈」（2010年6月1日）。

¹² **上海世界旅遊資源博覽會**，為大陸地區重要大型觀光旅遊展之一，我觀光局以臺灣海峽兩岸觀光旅遊協會名義首次參展，並結合各臺灣觀光公協會、地方縣市旅遊單位及業者組團參加。

開放大陸旅客來臺觀光之相關問題交換意見。

2010年4月15日，交通部觀光局為提升旅遊品質，有效促進觀光產業之發展，訂定《旅行業接待大陸地區人民來臺觀光團體配額獎勵作業要點》。¹³5月4日，我國「臺旅會」於北京正式成立辦事處，5月7日大陸「海旅會」臺北之辦事處正式揭牌，兩會提供兩岸旅客貼心便捷的服務平臺，也是兩岸隔絕六十餘年來，互設準官方機構之首例。5月31日，我方再公布陸客來臺旅遊第三批開放區域，增加內蒙古自治區、西藏自治區、甘肅省、青海省、寧夏回族自治區、新疆維吾爾自治區等6省、區，並於7月18日起執行。¹⁴8月14日於新竹舉行第二屆「海峽兩岸觀光交流圓桌會議」，臺灣與大陸都派觀光業相關代表，針對提升兩岸觀光品質，進行研討與交流。

2011年6月21日，兩岸兩會換函確認「海峽兩岸關於大陸居民赴臺灣旅遊協議修正文件」，正式開放北京、上海和廈門3地試點人民來臺自由行(大陸稱個人旅遊)，6月28日，首批自由行陸客抵臺觀光。為因應陸客來臺自由行，我方除了加強旅遊文宣之編印、管理與發放、環境景點之整頓與美化，也加強專業諮詢與旅遊服務等措施，建置觀光專屬網站、互動式旅遊資訊查詢機臺等，讓國內外旅客都能簡捷的取得充足的旅遊資訊，輕鬆愉快的在臺觀光旅遊。

2012年4月1日，我方宣布增加開放第二批陸客自由行10個試點城市，並分二階段實施，第一階段先開放天津、重慶、南京、廣州、杭州及成都6個城市，於4月28日啟動；第二階段再開放濟南、西安、福州、深圳4個城市，於8月28日啟動；自由行來臺人數配額上限，亦於4月20日起，由每日500人調整為每日1,000人。7月28日，內政部入出國及移民署修正《大陸地區人民來臺從事個人旅遊觀光活動送件須知》，放寬自由行旅客財力證明之認證，9月7日再放寬來臺遊客出入境與緊急聯絡人等相關證明文件，使來臺自由行之申請程序更加簡捷。¹⁵8月8日，於高雄舉行海峽兩岸觀光交流圓桌會議，9月20日，大陸新增52家來臺旅遊組團社代表來臺，配合觀光局「老景點新玩法及新景點新活動」之新措施實地走訪，以「分區分流、深度多元」旅遊行程設計，吸引陸客來臺觀

¹³ 《旅行業接待大陸地區人民來臺觀光團體配額獎勵作業要點》，於民國99年4月2日，以觀業字第0993000504號令發布，自99年4月15日生效；並於民國100年4月29日，以觀業字第10000110671號令修正發布第5條，自即日生效。

¹⁴ 「大陸居民赴臺旅遊第三批開放區域公佈」（2010年6月1日）。

¹⁵ 「陸客來臺行政更簡化『異地參團』提高自由任意願」（2012年12月4版），2012年12月29日下載，《交通部觀光局 行政資訊系統》，<http://taiwan.net.tw/ml.aspx?sNo=0001178&page=1>。

光；11月15日我方又於上海成立臺旅會辦事分處，期盼攜手共創兩岸觀光交流的榮景。¹⁶

參、強化陸客來臺觀光意願

兩岸自1949年分治以來，已超過60年之久，在政治上為主權（sovereignty）和領土問題存在爭議，甚至以武力敵對，外交較勁，雙方互不承認主權，但也互不否認早已形成兩個互不隸屬的政治實體（political entity）。¹⁷2008年馬總統以「九二共識」與「一中各表」為基礎，強調兩岸應互助尊重，開創和平共榮的夥伴關係。¹⁸是以，拓展兩岸健康有序的交流合作機制，促進經貿發展，成為當前要務。在觀光旅遊方面，除了前述研商與訂定開放陸客來臺觀光政策、雙方互設辦事處之外，也積極改善與提升國內觀光旅遊業之經營與服務品質，茲說明如下：

一、打造觀光產業優質形象

（一）建立旅宿業評鑑機制

交通部觀光局為提升旅宿業服務品質，朝國際水準邁進，於2010年7月首度辦理星級旅館評鑑，旅宿業須通過「建築設備」、「服務品質」2大項和23小項之評鑑考核後，才得以受頒星級旅館評鑑標章，截至今（2013年）1月初已完成7次星級旅館評鑑工作，有觀光旅館61家，一般旅館161家，總共222家旅館通過評鑑。¹⁹

《臺灣民宿管理辦法》自2011年公布，迄今登記之民宿已達三千二百餘家，且呈現快速增加趨勢。民宿溫馨、親和、衛生、安心與如家人般的接待服務，已成為旅客住宿的重要選擇之一。觀光局為輔導合法民宿業者全面提升經營管理及服務品質，特訂定「好客民宿」Taiwan Host標章，自2011年5月開始實施，迄2012年5月中全臺已有500家通過「好客民宿」認證。²⁰

¹⁶ 「大陸新增52家來臺旅遊組團社派出百餘名代表來臺進行熟悉之旅」（2012年9月20日），2012年12月6日下載，《交通部觀光局 行政資訊系統》，http://admin.taiwan.net.tw/info/info_his.aspx?no=86。

¹⁷ 張國城，兩岸關係概論，頁1；邵宗海，新形勢下的兩岸政治關係，頁4-7。

¹⁸ 邵宗海，新形勢下的兩岸政治關係，頁12。

¹⁹ 「旅館等級評鑑制度」（2013年1月12日），2013年1月12日下載，《交通部觀光局 行政資訊系統》，<http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=224>；方雯玲，「星級旅館評鑑達222家 慶祝「星」情推優惠」，（2012年11月29日）《欣新聞》，2013年1月6日下載，http://www.xinmedia.com/n/news_article.aspx?newsid=195795&type=0。

²⁰ 「好客民宿」遴選結果」（2012年5月15日），2013年1月12日下載，《交通部觀光局 行政資訊系統》，

觀光局透過星級旅館評鑑與好客民宿認證，以確保旅宿業之設備與服務之品質，提供國內外旅客選擇住宿之重要參考指標。

(二) 獎勵觀光產業追求卓越

2009年8月，行政院為打造臺灣成為「東亞觀光交流轉運中心」及「國際觀光重要旅遊目的地」，核定「觀光拔尖領航方案」，推動拔尖（發揮優勢）、築底（培養競爭力）、提升（附加價值）3大行動方案，以落實「魅力旗艦」、「國際光點」、「產業再造」、「菁英養成」、「市場開拓」及「品質提升」6大主軸及14項執行計畫。9月又發布《交通部觀光局獎勵觀光產業取得專業認證補助要點》，明定觀光產業只要取得管理系統驗證(ISO認證)、危害分析重要管制點(HACCP認證)、旅館業環保標章、綠建築標章、溫泉標章、五常法(5S)、防火標章等認證者，最高可獲得500萬元之補助獎勵。²¹政府制定具體的推動方案，以實質獎勵機制，帶領觀光產業一起開拓市場、提升品質、追求卓越。

(三) 培育觀光旅遊專業人才

為培育觀光人才，提升相關人員接待國內外旅客之服務品質，也為了增進觀光產業之國際競爭力，我國於2009年10月14日發布《交通部觀光局甄選觀光菁英赴國外訓練補助要點》，擇優選派觀光菁英赴國外學習訓練；又於11月依據「觀光拔尖領航方案一築底行動」中之「觀光從業菁英養成計畫」，於國內開辦一系列的專業訓練課程及專題講座，協助旅行業中高階主管及大專院校觀光科系教師，專業進修與成長。²²

二、開發臺灣觀光旅遊特色

(一) 創造特色景點

交通部觀光局設計一系列活化觀光景點活動，期望經由更多民眾的參與，創立與塑造更多的臺灣特色旅遊景點，增加臺灣的國際能見度。如2009年5月觀光局以觀光拔尖領航計畫之「區域觀光旗艦計畫」，推動10處「競爭型國際觀光魅力據點示範計畫」，以打造臺灣北、中、南、東、離島5大區域之觀光特色，及推動「臺灣好行」景點接駁旅遊服務等；又如2010年的「旅行臺灣 感

http://admin.taiwan.net.tw/info/info_his.aspx?no=86。

²¹ 「交通部觀光局獎勵觀光產業取得專業驗證補助要點」(2012年5月3日)，2012年12月12日下載，《交通部觀光局 行政資訊系統》，<http://admin.taiwan.net.tw/upload/law/20120517/53676ac0-31af-45cd-82d0-587b707b7ba4.doc>。

²² 「觀光從業菁英養成計畫」開辦訓練課程」(2009年11月2日)，2012年12月16日下載，《交通部觀光局 行政資訊系統》，http://admin.taiwan.net.tw/info/info_his.aspx?no=86。

動100」、「百大感動旅遊路線」等；還有2012年3月14日辦理「臺灣十大觀光小城」選拔，9月新推出的「老景點新玩法」等活動，以帶動臺灣特色景點旅遊之風潮。

(二) 創新旅遊活動

2010年第一屆「臺灣自行車節」活動，吸引14國16車隊國際知名好手齊聚臺東，開啟臺灣東部特色觀光之新契機；2011辦理「臺灣江蘇兩岸燈會」交流活動，「2011秀姑巒溪泛舟鐵人三項競賽」，結合泛舟、路跑、單車3項運動，讓參賽民眾一同展現鐵人的力與美；2012年的「新景點新活動」，邀請大陸觀光業者來臺實地探勘、訪查觀光，便於設計規劃分區、深度的旅遊模式，期望經由源源不斷的創新思維，讓臺灣各新舊景點，都能展現新意、充滿活力，吸引更多的陸客來臺觀光。

(三) 行銷美食文化

2011年6月24日，觀光局慶祝成立40周年，首開先例製作「觀光40 邁向100」行銷活動，製作官方版特色美食地圖；還辦理「臺灣美食展」，如臺灣百年飲食文化特展、百年珍饈品茗傳奇展、品味臺菜香-辦桌、臺灣世紀美食-小吃、世界廚藝邀請賽、米饌饗宴、山水百景食尚展、美膳名饌及夜市選拔活動等，讓國內外民眾可以享受臺灣在地美食，也可以品嚐異國豐美的佳餚。²³

三、辦理國際觀光論壇與旅展

(一) 辦理兩岸觀光交流論壇

兩岸透過觀光旅遊相關的會議、論壇、博覽會等，相互交流、彼此切磋、共同成長。如在臺灣舉行的「海峽兩岸旅行業聯誼會」、「臺灣觀光論壇—國際大師開講系列」、「海峽兩岸觀光交流圓桌會議」等；在大陸舉行的有「2009上海世界旅遊資源博覽會」、「大陸居民赴臺旅遊開放一週年圓桌會議」等；這些活動都有兩岸代表率員參與，雙方也針對實務工作與重要議題，相互研商、意見交流、經驗分享，以促進兩岸觀光旅遊產業的發展。

(二) 舉辦大型國際旅展

辦理臺北國際旅展，邀請各國設攤參與，如「2009臺北國際旅展」有58

²³ 觀光活動，2012年12月6日下載，《交通部觀光局 行政資訊系統》，http://admin.taiwan.net.tw/info/info_his.aspx?no=86；「臺灣十大觀光小城」選拔結果出爐(2012年3月14日)，2012年12月16日下載，《交通部觀光局 行政資訊系統》，http://admin.taiwan.net.tw/info/info_his.aspx?no=86；「臺灣十大觀光小城出爐」(2012年3月15日)，2012年12月16日下載，《交通部觀光局Taiwan》，<http://www.taiwan.net.tw/m1.aspx?sNo=0017554>。

國參加；2010年有60國超過1200個攤位參展，活動期間湧進二十一萬餘人次，較前一年成長1.75%，總營業額超過10億元；2011年的「ITF臺北國際旅展」，有61國超過1500個攤位參展，參加人次破25萬，成長25%，營業總額超過25億元；而「2012年臺北國際旅展」，規模為歷年最大，4天展期累計人潮突破26萬人次，比2011年成長4.52%，再創歷史新高。年年成長的臺北國際旅展，不僅為國內外旅遊市場注入強心劑，更帶動全民參與觀光之熱潮，也為我國創造可觀的觀光收入。²⁴

肆、開拓陸客來臺觀光之績效

陸客來臺觀光，從不可能到自由行，從嚴格禁止到鼓勵開放，兩岸超過半世紀撲朔迷離的糾葛爭執，自2008年6月簽署《兩岸旅遊協議》以來，已有突破性進展。本文擬依開放陸客來臺觀光之進程，分段回顧與敘述：

一、陸客無法來臺觀光旅遊時期 — 2001 年以前

大陸在1978年以前，觀光旅遊係以接待外賓、睦鄰外交為目地，²⁵完全禁止大陸居民出境旅遊。隨著鄧小平的改革開放政策，大陸人民出境旅遊於1983年從港澳展開，逐漸成長成熟；大陸出境人次由1999年不到1,000萬，²⁶到2011年的7,025萬人次，其中（不包括赴港澳和臺灣）赴亞洲旅行的大陸人民占出國總人數的68%、赴歐洲人數占14%、赴美洲人數占9%、赴大洋洲人數占4%、赴非洲人數占5%；2012年大陸「國家旅遊局」推估出境旅遊人數可達7,700萬人次。²⁷以國家來比較，大陸人民出境旅遊人數前四名依序為韓國、馬來西亞、日本和泰國，總體而言，大陸人民赴亞洲地區旅遊人數維持穩定增長態勢。²⁸可見，地理位置相近是吸引陸客的重要因素，而臺灣鄰近大陸、文化和語言相通，在2001年以前，無法參與大陸人民出境旅遊的行列，對兩岸人民與政府而言，都是莫大的損失與缺憾。

²⁴ 「觀光活動」（2009年10月30日、2010年11月5日、2011年11月11日、2012年10月26日），2012年12月16日下載，《交通部觀光局行政資訊系統》，http://admin.taiwan.net.tw/info/info_his.aspx?no=86。

²⁵ 吳武忠、范世平，中國大陸觀光旅遊總論（臺北：揚智文化出版社，2004年），頁6。

²⁶ 方彥博、范世平、薛茹茵，「大陸人士來臺觀光對臺灣旅行業影響與策略之研究」，頁3-4。

²⁷ 「艾威觀察」（2012年7月），2012年12月20日下載，《中國出境旅遊資訊網》，<http://www.outbound-tourism.cn/aiweiyanjia.asp>。

²⁸ 「中國出境旅遊市場現狀分析」（2012年9月1日），2012年12月20日下載，《中國出境旅遊資訊網》，http://www.outbound-tourism.cn/detail.asp?newsid=news_809&class=238。

在歐美債務危機、世界性經濟風暴下，大陸人民2011年出境旅遊花費，高達710億美元，購物旅遊成為推動出境旅遊的重要關鍵，也就是說大陸人民已成為境外最具購買力的消費群體，對亞太地區及全球旅遊業的復甦貢獻良多。²⁹目前大陸人民出境旅遊的國家和地區已多達140個，世界旅遊組織預測，2015年大陸將成為全球第一大入境旅遊接待國，和第四大出境旅遊客源國；到2020年大陸的出境遊客數量，將高達1億人次，成為世界最大的出境遊市場。³⁰臺灣面對大陸遊客這麼大的消費群體，又逢全球性經濟蕭條、高失業率、通貨膨脹、消費緊縮之際，積極開拓陸客來臺觀光，應是振興經濟、創造就業的良機。

二、試行陸客有條件來臺觀光時期— 2002到2008年間

2002年以前，我方僅核准大陸地區人民來臺進行：社會交流、專業交流與定居居留。2002年1月1日起，依《大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法》第3條規定，正式試辦開放第三類大陸地區人民來臺觀光，同年5月1日，擴大開放陸客對象至第二類，³¹並放寬第三類大陸人士之配偶及直系血親亦得一併來臺觀光。³²

依內政部移民署與行政院陸委會統計資料顯示，2002年大陸地區人民率先申請來臺觀光有2,526人次，爾後除2007年下降之外，其他年度大陸人民來臺之人次都逐年增加，到2008年有9萬1,636人次，7年中成長了35.28倍；再看2002年陸客核准來臺總人次是18萬1,165，到2008年增加為26萬9,843人次，也成長0.49倍。另統計2002年到2008年共7年中，符合條件並申請核准來臺觀光的大陸人民，共有37萬7,773人次，幾乎占同時期所有來臺的大陸人民152萬3,224人次的四分之一（詳見表1）。

綜上，儘管我方僅是有條件的開放大陸人民來臺觀光，而且規範的條件相當嚴謹，也能有效的吸引陸客來臺；是以，開放陸客來臺觀光，透過觀光產業來振興臺灣經濟，應是臺灣當前可行、應行的施政方針。

²⁹ 「中國出境旅遊市場現狀分析」（2012年9月1日）。

³⁰ 「2012中國旅行社企業海外投資駛入快車道」（2011年11月15日），2012年12月23日下載，《中國出境旅遊資訊網》，http://www.outbound-tourism.cn/detail.asp?newsid=News_1770&class=218。

³¹ 所謂「第三類」是指大陸地區人民，赴國外留學、旅居國外(包含香港、澳門)，取得當地永久居留權，或旅居國外1年以上，且領有工作證明者，及其隨行之旅居國外配偶或直系血親。所謂「第二類」，是指赴國外旅遊或商務考察轉來臺觀光的大陸地區人民。

³² 「臺灣擬開放大陸遊客來臺健檢及醫學美容」（2012年11月30日），2012年12月23日下載，《內政部入出國及移民署》，<https://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1177788&ctNode=29699&mp=1>。

表1 大陸地區人民來臺核准總計人次統計表(一) 單位:人次

年度	總計核准	合計核准	觀光(核准)	小三通	社會交流	專業交流	定居居留	其他
2001	151,741	150,165	0	0	113,401	31,703	5,061	
2002	183,919	181,165	2,526	1,542	123,338	44,750	9,009	---
2003	163,873	161,516	14,563	1,696	105,852	30,966	8,439	---
2004	190,235	186,844	20,549	4,043	71,971	36,907	53,374	---
2005	198,897	194,039	58,693	6,284	54,990	42,740	31,332	---
2006	271,657	266,864	104,160	27,035	51,187	58,412	26,070	---
2007	268,654	262,953	85,646	35,961	51,392	66,686	23,268	---
2008	283,122	269,843	91,636	16,132	48,371	91,176	22,528	---
累計人次 (2002-2008)	1,560,357	1,523,224 100%	377,773 24.80%	92,693 6.09%	507,101 33.29%	371,637 24.40%	174,020 11.42%	---

資料來源：參考--行政院陸委會，<http://www.mac.gov.tw/public/Data/21249241471.pdf>；內政部入出國及移民署，<http://www.immigration.gov.tw/ct.asp?xItem=1177788&ctNode=29699&mp=1>。

- 註：1. 依移民署統計資料顯示，當年度各分月數據之合與當年年度報表數據略有落差，故各年度數據不為歷年累計之合。
2. 研究者加註：本表所有數字摘自官方網站，原統計資料「總計核准」略有落差，是以研究者另列一欄「合計核准」，登錄統計數，並以黑字體畫底線標記。

三、開放陸客來臺觀光以後 — 2008迄今

自正式開放陸客來臺觀光以來，大陸居民來臺觀光人次年年創新高，目前，陸客已取代日本，躍居我國入境觀光第一名客源。而開放陸客來臺觀光，我方分成3個階段實施：

(一) 第一批：開放大陸13個省、直轄市居民

2008年7月18日我方正式實施第一批大陸13個省、直轄市居民來臺觀光。

(二) 第二批：開放大陸25個省、區、市居民

於2009年2月，開放第二批25個省、區、市之大陸居民來臺觀光。

(三) 第三批：增加內蒙古、西藏、甘肅、青海、寧夏、新疆自治區省、區居民

2010年5月31日，再公布開放第三批大陸居民來臺旅遊區域，為內蒙古自治區、西藏自治區、甘肅省、青海省與寧夏回族自治區、新疆維吾爾自治區共6省、區之居民，於同年7月18日起開放來臺觀光。

依表2自2003年起，來臺觀光的華僑與入境旅遊總人次，年年都成長。入境旅遊總人次從2003年的224萬增至2012年的731萬人次，增加2.26倍。其中華僑旅客於陸客開放來臺觀光後，快速成長，如2007年華僑旅客為72萬人次，到2012年已有347萬人次，增加3.82倍；而華僑旅客占來臺旅客總人次比率，也有明顯的增加，自2007年的19.57%，到2012年的47.59%，成長2.43倍(詳表2)。可見，2008年起快速成長的華僑觀光客，是來臺觀光旅遊的主要客源，華僑對臺灣觀光產業的發展影響重大，也就是說，開放陸客來臺觀光政策，有效的增加華僑與外籍旅客來臺觀光的人次，帶動臺灣觀光產業之發展。

表2 歷年來臺旅客統計 單位:人次

年別 Year	總計 Total			外籍旅客 Foreigners			華僑旅客 Overseas Chinese		
	人數 No. of Visitors	成長率 Growth Rate %	指數 Index 1991=100	人數 No. of Visitors	成長率 Growth Rate %	占總計 百分比 %	人數 No. of Visitors	成長率 Growth Rate %	占總計 百分比 %
2000	2,624,037	8.82	141.50	2,310,670	9.22	88.06	313,367	6.01	11.94
2001	2,831,035	7.89	152.66	2,291,871	-0.81	80.96	539,164	72.06	19.04
2002	2,977,692	5.18	160.57	2,354,017	2.71	79.06	623,675	15.67	20.94
2003	2,248,117	-24.50	121.22	1,812,034	-23.02	80.60	436,083	-30.08	19.40
2004	2,950,342	31.24	159.09	2,428,297	34.01	82.31	522,045	19.71	17.69
2005	3,378,118	14.50	182.16	2,798,210	15.23	82.83	579,908	11.08	17.17
2006	3,519,827	4.19	189.80	2,855,629	2.05	81.13	664,198	14.54	18.87
2007	3,716,063	5.58	200.38	2,988,815	4.66	80.43	727,248	9.49	19.57
2008	3,845,187	3.47	207.34	2,962,536	-0.88	77.05	882,651	21.37	22.95
2009	4,395,004	14.30	236.99	2,770,082	-6.50	63.03	1,624,922	84.10	36.97
2010	5,567,277	26.67	300.20	3,235,477	16.80	58.12	2,331,800	43.50	41.88
2011	6,087,484	9.34	328.25	3,588,727	10.92	58.95	2,498,757	7.16	41.05
2012	7,311,470	20.11	394.25	3,831,635	6.77	52.41	3,479,835	39.26	47.59

資料來源：交通部觀光局 歷年統計資料查詢系統，<http://recreation.tbrc.gov.tw/asp1/statistics/year/INIT.ASP>。

註：灰色底一為開放陸客來臺觀光時期。

自2008年7月18日，正式開放大陸地區人民來臺觀光，經2009年2月與2010年7月，分3階段逐步增加開放地區。由表3的統計數字，發現陸客核准來臺觀光自2008年的9萬1,636人次，到2012年的1,90萬4,213人次，增加181萬2,577人次，暴增19.78倍；而比較2008年我核准陸客來臺總數是28萬3,122人次，到2012年增加為242萬0,821人次，增加7.55倍。另依官方公布歷年累計資

料(77/11-101/12)，計算核准來臺觀光人次占總人次的58.60%，再計算2012年核准來臺觀光的陸客，占所有來臺陸客的78.66%(詳見表3)，超過四分之三。

綜上，發現開放陸客來臺觀光政策，急速的提升陸客來臺觀光之人次，也促使觀光旅遊成為陸客來臺的主要目的，而活絡了臺灣旅遊觀光產業，對臺灣經濟發展有非常大的正面影響。

表3 大陸地區人民來臺核准總計人次統計表(二) 單位:人次

【含社會、文教、經濟交流暨定居居留、觀光、小三通及其他】(自91.1.1起含觀光及小三通)

年度	總計核准	合計核准	觀光(核准)	小三通	社會交流	專業交流	定居居留	其他
2008	283,122	269,843	91,636	16,132	48,371	91,176	22,528	---
2009	937,412	895,443	589,589	18,155	71,994	181,082	34,623	---
2010	1,591,180	1,591,180	1,181,474	13,991	83,953	270,482	41,280	---
2011	1,977,300	1,706,700	1,273,671	47,594	85,517	270,275	29,643	---
2012	2,420,821	2,420,821 100%	1,904,213 78.66%	60,022 2.48%	134,891 5.57%	252,718 10.44%	25,941 1.07%	43,036 1.78%
歷年累計數 1998/11 -2012/12	9,124,967 100%	-----	5,347,322 58.60%	233,484 2.56%	1,487,605 16.30%	1,490,410 16.33%	423,155 4.64%	142,991 1.57%

資料來源：行政院大陸委員會，<http://www.mac.gov.tw/public/Data/3130982571.pdf>。

註：1.資料來源：內政部入出國及移民署。

- (1)本「歷年累計數」因移民署之各分月統計資料，經常更新變動，故並不等於「各年度」數據之總合。
- (2)小三通之數據依移民署統計，係僅限於到金門、馬祖之大陸人士，並不合經小三通進入臺灣之人次。
- (3)其他核准人次，自2012年1月起區分統計。

2.研究者加註:本表數字摘自官方網站，原統計資料「總計核准」略有落差，是以研究者另列一欄「合計核准」，登錄統計數，並以黑字體畫底線標記。

在未開放陸客來臺觀光的2004至2007年，來臺旅客總人次為一千三百五十六萬餘，隨著我國開放陸客來臺觀光政策的實施，發現2008至2012年來臺觀光旅客合計二千七百二十萬餘人次，其中陸客有七百三十萬餘人次，約占總人次的26.84%。這麼高比重且年年快速增長的陸客，是否產生排擠作用，降低各國旅客來臺意願？

檢視下表2008到2012年，陸客來臺人次從32萬增加至258萬，陸客占總入境人數比率，從第一年的8.56%提高到第五年的35.37%，成長了4.13倍，可見，不論是來臺人次或所占比率，都有超速的成長；若扣除陸客，其他國家來

臺總人次2008年為三百五十一萬餘人次，2009年為三百四十二萬餘人次，呈現下降趨勢，五大洲下降的有美洲、非洲、歐洲與大洋洲。還好2010到2012年3年間，除大洋洲有1年下降外，其他國家來臺總人次與各大洲來臺旅遊人次都回復向上成長態勢(詳見表4)。

綜上，開放陸客來臺觀光，剛開始的2年確實排擠其他國家旅客來臺觀光，但自第3年(2010年)起，隨著陸客大量入境，其他國家旅客也呈現成長的現象，臺灣不再有陸客排擠其他國家旅客之憂慮。

表4 歷年來臺旅客按居住地分 單位:人次

年別 Year	大陸 來臺人次占 總計比	其他國家 來臺人次占 總計比	總計 Grand Total	亞洲 合計 Total	美洲 合計 Total	歐洲 合計 Total	大洋洲 合計 Total	非洲 合計 Total	未列明 Unstated
2004	-	2,950,342	2,950,342	2,275,924	444,528	164,945	50,958	9,755	4,232
2005	-	3,378,118	3,378,118	2,678,997	457,156	172,494	55,732	9,201	4,538
2006	-	3,519,827	3,519,827	2,821,920	461,033	172,777	52,019	8,911	3,167
2007	-	3,716,063	3,716,063	2,982,669	468,996	186,483	61,802	8,607	7,506
合計	-	13,564,350	13,564,350	10,759,510	1,831,713	696,699	220,511	36,474	19,443
2008	329,204 8.56%	3,515,983 91.44%	3,845,187	3,085,783	461,269	200,914	68,555	8,499	20,167
2009	972,123 22.12%	3,422,881 77.88%	4,395,004	3,655,084	442,036	197,070	66,173	7,735	26,906
2010	1,630,735 29.29%	3,936,542 70.71%	5,567,277	4,783,060	474,709	203,301	71,953	8,254	26,000
2011	1,784,185 29.31%	4,303,299 70.69%	6,087,484	5,264,210	495,136	212,148	70,540	8,938	36,512
2012	2,586,428 35.37%	4,725,042 64.63%	7,311,470	6,473,684	497,597	218,045	75,414	8,865	37,865
合計	7,302,675 26.84%	19,903,747 73.16%	27,206,422	23,261,821	2,370,747	1,031,478	352,635	42,291	147,450

資料來源：參考 交通部觀光局 歷年統計資料查詢系統，<http://recreation.tbrc.gov.tw/asp1/statistics/year/INIT.ASP>。

註：灰色底一為開放陸客來臺觀光時期。

觀光是無煙囪工業。觀察我國近10年來之觀光外匯收入(詳表5)，發現2003年是二十九億多美元，開放陸客來臺觀光前(2007年)為五十二億多美元，開放陸客觀光後大幅飆升，從2008年的五十九億多美元到2011年的一百一十多億美元，而2012年來臺總人次高達731萬1,470人次，若依前一年標準，每位來臺旅客平均消費1,817.63美元，估計為我國帶來高於一百三十二億美元的外匯收入，是2007年的2.54倍，可謂成長速度飛快。

來臺陸客依表4之統計，2008至2012年共有730萬2,675人次，依陸客占來臺旅客總人次之比率(從2008的8.56%到2012的35.37%)，依表5推算，陸客來臺為我方帶來觀光外匯收入，分別是2008的五億多美元(5,936,000美元的8.26%)、2009的十五億多美元、2010近二十六億美元、2011的三十二億多美元，4年總共為臺灣創造了超過78億美元的外匯總收入。若加上2012年的四十七億多美元，³³則開放陸客來臺觀光以後，陸客為我國創造了約一百二十五億美元的外匯總收入。

總之，開放陸客來臺觀光後，大量湧入且持續成長的陸客，在剛開始的2年，曾排擠其他國家旅客來臺觀光，但自第3年起，快速增加的陸客，明顯的帶動臺灣的觀光產業，大幅度的增加了臺灣的觀光外匯收益。

表5 近10年來臺觀光旅客與外匯收入統計

年別 Year	來臺人數 (人次)	人數 成長率	觀光 (人次)	來臺觀光 比率	觀光外匯收 入(仟美元)	旅客平均 消費(美 元)	每日平均 消費(美 元)	旅客平均 留宿(夜)
2003	2,248,117	-24.50%	695,277	30.93%	2,976,000	1,323.66	166.08	7.79
2004	2,950,342	31.24%	1,031,713	34.97%	4,053,000	1,373.76	180.52	7.61
2005	3,378,118	14.50%	1,381,637	40.90%	4,977,000	1,473.25	207.50	7.10
2006	3,519,827	4.19%	1,510,207	42.91%	5,136,000	1,459.22	210.87	6.92
2007	3,716,063	5.58%	1,648,507	44.36%	5,214,000	1,403.17	215.21	6.52
2008	3,845,187	3.47%	1,775,229	46.17%	5,936,000	1,543.66	211.46	7.30
2009	4,395,004	14.30%	2,298,334	52.29%	6,816,000	1,550.87	216.30	7.17
2010	5,567,277	26.67%	3,246,005	58.31%	8,719,000	1,566.19	221.84	7.06
2011	6,087,484	9.34%	3,633,856	59.69%	11,065,000	1,817.63	257.82	7.05
2012	7,311,470	20.11%	4,677,330	64.00%	---	---	---	6.87
合計 (2008- 2012)	27,206,422 100%	---	15,630,754 57.45%	---	---	---	---	---

資料來源：參考 交通部觀光局 歷年統計資料查詢系統，<http://recreation.tboc.gov.tw/asp1/statistics/year/INIT.ASP>，<http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=315>。

註：灰色底一標示本階段開放陸客來臺觀光。

四、開放陸客來臺觀光自由行 — 2011年迄今

(一)第一批：開放北京、上海、廈門3個城市居民

我方開放陸客來臺自由行，於2011年6月28日正式啟動，首先開放北京、

³³ 2012年陸客來臺人次為258萬6,428，占世界各國來臺總人次731萬2,675的35.37%；估算2012世界各國來臺旅客帶來觀光外匯收入約一百三十二億多美元，則陸客能為臺灣帶來四十七億多美元的觀光外匯收入。

上海、廈門3個城市。

(二)第二批：開放天津等10個城市居民

於2012年4月1日宣布開放第二批陸客自由行10個試點城市，分二階段實施，第一階段先開放天津、重慶、南京、廣州、杭州及成都6個城市，於4月28日啟動。同時宣告自4月20日起，提高陸客來臺自由行人數配額上限，由每日500人調整為1,000人。

(三)第三批：新增濟南、西安、福州、深圳4個城市居民

本階段再開放4月1日宣布將於第二階段實施之4個城市：濟南、西安、福州、深圳之大陸居民，於8月28日啟動，來臺觀光自由行。

臺灣分3階段開放大陸居民來臺自由行，自2011年6月28日啟動，第2階段於4月28日實施，8月28日再開放第3階段，同時宣布新增4個試點城市居民赴金馬澎地區「小三通」自由行，³⁴累計開放13個大陸試點城市居民來臺自由行。

開放陸客來臺自由行，依內政部入出國及移民署統計，自2011年6月28日至12月底，共有3萬281人次入境，平均每日來臺162人次；2012年有19萬1,148人次入境，全年平均每日來臺524人次。從表6很明顯的呈現來臺自由行之陸客人數，每年、每月都持續的增加。累計開放至2012年12月底，入境來臺自由行之陸客合計已有22萬1,429人次(詳表6)。

開放陸客來臺自由行的第一個月只有約五百人來臺，與原預計每日五百人相去甚遠。³⁵然，2012年1月來臺自由行陸客已突破1萬人次入境，平均每日336人，4月份入境人數創新高，有1萬2,730人，平均每日424人，為平衡市場供需，政府於4月20日宣布提高來臺人數上限至1,000人。12月份入境之自由行人數高達2萬8,350人，平均每日為915人，已接近我方每日配額上限(詳表6)。

³⁴ 「大陸旅客來臺自由行4個試點城市及增加開放赴金馬澎「小三通」自由行11個城市，8月28日啟動」(2012年8月8日)，2012年12月23日下載，《臺灣海峽兩岸觀光旅遊協會》，http://tst.org.tw/news_info.aspx?id=327。其中新增4個試點城市就是原已開放福建的福州、廈門、漳州、泉州、莆田、三明、南平、龍岩與寧德9個城市居民，今年再增加開放浙江的溫州、麗水、衢州；廣東的梅州、潮州、汕頭、揭陽；及江西的上饒、鷹潭、撫州、贛州11個城市，總共4個省20個城市可赴金馬澎地區「小三通」。

³⁵ 「赴臺個人游遇冷皆因門檻高」(2011年8月5日)，2012年12月23日下載，《中國出境旅遊資訊網》，http://www.outbound-tourism.cn/detail.asp?newsid=News_1412&class=218。

表6 大陸地區人民來臺個人旅遊統計表 單位:人次

年度	申請人數	核准人數	入境人數	出境人數	平均每日入境人數
2011年 (6~12月)	38,616	35,836	30,281	28,095	(30,281/187) 162
2012	213,186	177,764	191,148	184,614	(191,148/365) 524
2012.01	7,897	7,380	10,431	9,608	(10,431/31) 336
2012.02	7,541	5,141	6,480	8,226	(6,480/29) 223
2012.03	14,485	13,111	11,306	9,972	(11,306/31) 365
2012.04	11,237	9,467	12,730	11,960	(12,730/30) 424
2012.05	11,435	10,140	8,949	10,213	(8,949/31) 289
2012.06	14,405	12,807	12,297	11,199	(12,297/30) 410
2012.07	19,081	16,083	15,558	15,305	(15,558/31) 502
2012.08	19,859	14,937	17,222	18,044	(17,222/31) 556
2012.09	27,867	20,359	21,078	12,962	(21,078/30) 703
2012.10	21,204	15,717	23,661	30,228	(23,661/31) 763
2012.11	28,142	22,537	23,086	22,137	(23,086/30) 770
2012.12	30,033	30,085	28,350	24,760	(28,350/31) 915
合計	251,802	213,600	221,429	212,709	

資料來源：參考 內政部入出國及移民署，<http://www.immigration.gov.tw/public/Attachment/332614492818.xls>。

統計截止日期：2012年12月31日止。

開放陸客來臺觀光，尤其是實施陸客自由行以後，來臺陸客年年大幅成長。大陸「國家旅遊局」於2012年10月31日發布「今年1至9月大陸赴臺民眾，總人數已達189萬人次，較去年同期成長54%，以這速度增長，今年大陸遊客赴臺可望突破250萬人次大關。」³⁶而統計2012年來臺陸客高達258萬6,428人次，是以，觀光局於2013年1月22日宣布「陸客來臺團客每日配額將由目前的4,000人提高到5,000人，陸客自由行則由目前的每日1,000人倍增至2,000人，預訂5月起實施。」³⁷依統計數字推估，來臺觀光之陸客，未來將會持續成長，為臺灣觀光產業加溫，並帶來大量的觀光外匯收入。

³⁶ 「大陸遊客赴臺游激增，今年有望超250萬人次」（2012年10月31日），2012年12月23日下載，《中國出境旅遊資訊網》，http://www.outbound-tourism.cn/detail.asp?newsid=News_2235&class=212；「觀光活動」，2012年12月16日下載，《交通部觀光局 行政資訊系統》。

³⁷ 「提高陸客每日上限，控制尖峰不爆量」（2012年10月31日），2013年1月22日下載，《交通部觀光局 行政資訊系統》，http://admin.taiwan.net.tw/news/news_d.aspx?no=249&d=4002&tag=2。

伍、結論與展望

兩岸因內戰導致分裂，1949年政府遷臺，中國共產黨在大陸建立政權，兩岸隔著臺灣海峽，從相互敵對抗衡、逐漸緩和間接交流、到今日兩岸直航與開放陸客來臺觀光，³⁸形成經濟上互利共榮，國家力量與市場機制相互競合的特殊關係。³⁹2008年7月，臺灣正式開放陸客來臺觀光後，大量來臺的陸客，為臺灣帶來超過125億美元的外匯收益；2010年5月，兩岸首次互設準官方旅遊辦事處，讓隔絕六十多年的兩岸，漸次開啟和平互動的曙光。欣見2013年1月，觀光局在通盤考量兩岸觀光市場供需後，宣布將於5月同時提高陸客來臺觀光團總量與自由行每日配額。展望未來，陸客來臺人次持續增加應可預期，然，如何兼顧觀光產業的質與量，如何讓觀光業帶動臺灣經濟成長，是本研究的主要目的，筆者認為應：

一、周全整備迎接年年成長的陸客

開放陸客觀光以後，陸客來臺人次年年創新高，2012年陸客來臺人次占所有來臺旅客人次的35.37%，近3年陸客已是來臺觀光的主要客群，陸客對臺灣觀光產業的發展具有關鍵性的影響力。所以，深入了解大陸人民的風俗文化、生活習性、觀光需求等，以客製化的精神，提高接待品質。大量湧入的陸客，發現沒有排擠其他國家旅客的憂慮，甚至帶動其他國家旅客來臺，但筆者仍要建議，我們應未雨綢繆，致力於提高觀光品質，強化專業的經營管理與服務，旅宿業者更應做好顧客群體的區隔，降低甚至避免陸客產生負面影響的機會。

兩岸關係詭譎多變，基本上政治疏離、經濟合作。當前大陸是臺灣最大的貿易夥伴、最大的出超來源、最大的投資對象；⁴⁰但兩岸經貿關係政治力介入痕跡明顯，三通也不純然是經濟問題，應是政經互動的平臺，⁴¹所以，開放陸客來臺觀光增加外匯收入的同時，需防制部分危安因素，以維護國家安全。

二、慎酌供需調整觀光產業的發展

為因應大陸旅客來臺觀光，政府有序穩健的帶領與推展觀光產業，於2008到2011年期間，投資經費計約三百四十億元，辦理觀光發展中程計畫(97-100年)、推

³⁸ 邵宗海，新形勢下的兩岸政治關係，頁3；王振寰，「序」，王振寰、湯京平、宋國誠主編，中國大陸暨兩岸關係研究（新北：巨流圖書股份有限公司，2011年9月）。

³⁹ 王振寰、湯京平、宋國誠主編，中國大陸暨兩岸關係研究，頁452。

⁴⁰ 張國城，兩岸關係概論，頁1。

⁴¹ 王振寰、湯京平、宋國誠主編，中國大陸暨兩岸關係研究，頁456，460，463。

動低碳觀光島示範計畫、邵族文化傳承及國家公園永續發展計畫等。⁴²也實施旅宿業之評鑑認證，強化相關從業人員之服務熱忱、專業知能，加強網路服務、景點間轉運接駁，開發健康旅遊、樂活行程，輔導旅遊服務中心經營、創意行銷等。⁴³民間企業也積極跟進，依觀光局統計資料，2007年臺灣有旅館(含國際觀光旅館、一般觀光旅館)90家、房間數總計21,171間，到2011年已有旅館106家、房間數總計25,333間，⁴⁴共增加旅館10家、房間數4,162間。

政府結合民間力量，兼重觀光產業軟硬體投資與建設，以打造臺灣成為亞洲主要旅遊目的地。然，由觀光局之觀光旅館住用率統計來看，2007到2011年臺灣旅館(含國際觀光旅館、一般觀光旅館)的平均住用率為66.2%。⁴⁵是以，面對臺灣自由多元的社會生態，面對大陸可以敵對也可以合作的兩岸關係，和從未放棄武力統一的政治立場，臺灣應以理性、專業的評估，選用適量適度的觀光投資，才是明智的經營策略。

三、永續精進提升從業人員的素質

人是各項業務成敗的主要關鍵，尤其是專業人員。陸客來臺觀光，第一線的工作人員，如旅宿、餐飲、商店、交通、百貨、零售等，他們與旅客面對面的關鍵時刻，都會留下服務品質良窳的第一印象；另全程陪伴的司機、導遊等專業人員，他們的形象更是影響觀光品質的重要因素。還有管理觀光旅遊相關業務的幕後工作人員，如提供完善的觀光景點規劃、便捷的交通接駁、門牌街道的清楚標示、充足的服務諮詢據點、安全的旅遊保障、快捷便民的申請程序等，都是吸引觀光客的基本條件。

政府為培育觀光人才，訂有「觀光從業菁英養成計畫」，選派菁英赴國外訓練，也安排國內進修，辦理學術論壇與國際旅展等活動，協助旅行業相關人員專業成長。然，過往舉辦的研習成長活動，數量夠不夠，活動內容、受訓對象等，是否符合業界需求、從業人員需要？都需虛心檢核與改善。總之，持續的、全面的、計畫的提升觀光旅遊相關從業人員的服務態度、專業能力、品德素養，是我國發展觀

⁴² 「投資觀光產業 帶動經濟效能」(2012年5月4日)，2013年1月8日下載，《行政院經濟建設委員會》，<http://www.cepd.gov.tw/m1.aspx?sNo=0016885>。

⁴³ 「2008-2012年施政重點」，2012年1月8日下載，《交通部觀光局 行政資訊系統》，<http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=122#T2009>。

⁴⁴ 「歷年臺灣地區觀光旅館統計」，2013年1月8日下載，《交通部觀光局 行政資訊系統》，<http://recreation.tbroc.gov.tw/aspl/statistics/year/INIT.ASP>。

⁴⁵ 「歷年臺灣地區觀光旅館住用率統計」，2013年1月8日下載，《交通部觀光局 行政資訊系統》，<http://recreation.tbroc.gov.tw/aspl/statistics/year/INIT.ASP>。

光產業，應持續努力的重要工作。

四、推陳出新創造特色旅遊的體驗

臺灣是個小島，發展觀光產業，不應只是走馬看花，或一味的環島旅遊，甚至以購物為主的採購團。觀光局持續的創造全臺各區特色景點，引導旅客依地點、時節、主題等安排深度的旅遊行程，如推動賞花季、溫泉SPA、國家公園、休閒農場、民俗節慶、生態旅遊、美食之旅等特色魅力據點，引導旅客參考選擇。

另策劃創新旅遊活動，如結合公益善行的公益旅行、老人技能的銀髮旅遊、利用廢物製作手工紙的廣興紙寮、以火車為交通工具的鐵道之旅、有趣的自行車攝影比賽、親近自然的環境保護生態之旅等。改變旅行不只是玩樂的思維，融入核心價值，樹立新的典範，擴展旅遊活動的深度與廣度，讓旅遊更具意義。

所以，持續的開發特色景點，讓風景有生命、有活力；不停的創新旅遊活動內容，讓旅遊活動充滿新奇、樂趣滿溢。期望經由特色景點與創意旅遊活動永續的推陳出新，能吸引更多的旅客來臺深度觀光旅遊，增加消費，刺激經濟發展。

五、深耕營造樹立臺灣民情的口碑

提升與保障旅客旅遊品質及安全，是觀光產業永續長青的基石。為確保陸客在臺旅遊權益，觀光局明定旅客購物行程規範，宣導購物消費權益，公布惡質購物店名單，嚴格督導導遊人員行為，擴大稽查工作，設立檢舉獎金及檢舉專線等；⁴⁶也提醒陸客索取及保存統一發票，審慎確認物品價格及品質，必要時進行蒐證、投訴檢舉。⁴⁷以上，都是政府為改善陸客來臺旅遊品質，公開發布的管理措施，規範人民應該遵守的最低法規標準。

臺灣人熱情善良，人情味濃，⁴⁸根據觀光局調查統計，大陸人最愛臺灣人的真誠、熱情、親切的人情味，⁴⁹天下雜誌報導：來自瑞士日內瓦的鐵雲（Pascale

⁴⁶ 觀光局為落實執行旅行業接待大陸地區人民來臺觀光旅遊團品質注意事項，對因舉發而查獲違反品質注意事項案件之檢舉人，給予獎金新臺幣5萬元之獎勵，檢舉電話為02-27494400或0912594353。

⁴⁷ 「觀光局多項措施遏止以購物主導陸客旅遊市場亂象」(2012年11月8日)，2013年1月10日下載，《臺灣海峽兩岸觀光旅遊協會》，http://tst.org.tw/news_info.aspx?id=343；「大陸旅客在臺旅遊購物及權益提醒事項」(2012年12月14日)，2013年1月10日下載，《臺灣海峽兩岸觀光旅遊協會》，http://tst.org.tw/news_info.aspx?id=348。

⁴⁸ 「臺灣人情味濃！滯臺50天日人返國」(2012年10月26日)，2013年1月10日下載，《TVBS新聞》，http://www.tvbs.com.tw/NEWS/NEWS_LIST.asp?no=yehmin20111026151438。報導內容：日本籍遊客田中正明，因沒錢買機票，非法居留桃園機場長達50天，這期間到處都有臺灣民眾伸出援手，田中正明看電影、吃大餐，還到苗栗、高雄等地趴趴走，他非法居留，卻深深感受到臺灣的人情味，返回日本家鄉的田中正明感動的說：「謝謝各界溫情，他一定會再來臺灣」。

⁴⁹ 范凌志，「臺旅遊部門：大陸遊客最愛臺灣人的人情味」(2012年7月18日)，2013年1月10日下載，《環球網綜合報導》，<http://taiwan.huanqiu.com/news/2012-07/2924816.html>。報導內容：臺灣觀光局發布新聞稿表示，從2009到2012年7月16日止，觀光局共收到717封大陸旅客的感謝函，內容都是對導遊、遊覽車駕駛、

Schmied)說「在臺灣旅遊就是這麼溫暖」，日本人渴望臺灣人習以為常的怡然自在，馬來西亞的林穎超回憶「在臺灣，無論中秋或端午，總會有朋友親切的邀我要不要一起回南部」，大陸年輕人在豆瓣網(Douban)發表「臺灣 Touch Your Heart」、「我們的夢想在臺灣」等。⁵⁰來自四川的宋雨果，投稿提到「柱柺杖的老先生搭公車，車上讓座、扶他入座、司機等他坐穩(3、5分鐘)才緩緩地發動汽車，整車沒有人有怨言，這一幕，讓她差點兒哭出來。」⁵¹報章雜誌、網路部落格，這些紀錄臺灣人真誠熱情、樂於助人的生活故事，每一篇都是驚喜、都令人感動，都是臺灣美麗的印記。

自由行深入慢遊，旅客最能親身感受當地人的真情溫度。開放陸客自由行，第一個月只有約五百人來臺，然而，2013年2月陸客自由行入境人數再創新高，已有3萬2,555人次，平均每天有1,163人次入境。⁵²這快速增加的自由行陸客，再一次證明臺灣「人」的素質，正是發展觀光旅遊的寶典。

政府明訂法規，遏止旅遊亂象，是基本的、治標的管理機制；而激發所有臺灣人內在的溫情、真誠與熱忱，以接待貴賓的心情服務來臺旅客，這才是高品質、有價值、能治本的良方；也就是讓來臺的旅客，都能發自內心的讚嘆「人是臺灣最美的風景」。

觀光是新近興起的無煙囪工業，是各國競相開拓的綜合性產業。新崛起的大陸人民，熱情的投入國際觀光旅遊行列，為亞洲、為全球創造驚人的消費實力。比鄰又得天獨厚的臺灣，應掌握這難逢的好時機，順勢完備各項觀光軟硬體措施與設備，以專業、高品質、客製化、有創意特色的推展觀光旅遊業，讓來過的旅客樂意再來，未來過的旅客也爭著想來，期盼，臺灣的觀光產業，能帶動經濟成長，譜出向上揚升的完美曲線。但兩岸交流務實為重，應先確保國家安全，再善用臺灣的經貿實力與人民的善良熱誠，以打造兩岸良性互助、共存共榮的雙贏前景。

相關服務人員等熱忱服務表達感謝，並對臺灣的旅遊環境、文化內涵、人民熱情友善、美食小吃等加以贊許。

⁵⁰ 馬岳琳、盧昭燕，「《最佳旅遊國：臺灣勝瑞士》夜市小吃、人情味讓外國人哈臺」(2010年12月15日)，2013年1月10日下載，《天下雜誌 462期》，<http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=42444>。

⁵¹ 宋雨果，「大陸人看臺灣一離開臺灣 前所未有的不捨」(2012年10月20日旺報)，2013年1月10日下載，《中時電子報》，<http://news.chinatimes.com/reading/11051306/112012102000442.html>。

⁵² 李鉉銅，「陸客自由行 2月日均首破千人」(2013年3月5日)，2013年3月18日下載，《旺報》，<http://news.chinatimes.com/wantdaily/11052101/112013030500075.html>。