

陸客來臺自由行政策說明

100 年 6 月 22 日交通部(觀光局)

一、大陸「團進團出」旅客執行情形

(一) 來台人次穩定成長，目標逾三千，創匯逾千億

- 1、自 97 年 7 月 18 日起全面開放陸客來台觀光迄 100 年 5 月 31 日止，來臺陸客總人數為 351 萬 5,629 人次，以觀光目的申請來臺的大陸團客為 235 萬 4,036 人次，經貿商務等其他目的大陸旅客為 116 萬 1,593 人次。來臺觀光之陸客 97 年每日平均 300 人次，98 年每日平均 1,611 人次，99 年每日平均 3,199 人次。
- 2、依來台旅客消費及動向調查結果估算，自 97 年 7 月至 100 年 5 月底止，以 97 年大陸觀光客在台每日消費金額 295 美元、停留 7 夜及匯率 31.52，98 年 232 美元、停留 7 夜及匯率 33.05，以及 99 年 232 美元（依 98 年為設算基準）、停留 6.5 夜及匯率 31.5 估算，全體陸客共創造新臺幣 2,033 億元（64.5 億美元）外匯收入；觀光團體陸客則帶來新臺幣 1,197 億元（38 億美元）的外匯收入。

(二) 逐步擴增開放省市地區及組接團社並調整每日平均來臺人數上限，增進兩岸人民交流

- 1、大陸居民來台旅遊之省市地區由最早 13 省市逐漸開放至 25 省市，自 99 年 7 月 18 日起，已全面開放中國大陸 31 省市居民皆可來台旅遊。每日平均來臺觀光人數上限自 100 年元月 1 日起調高為 4,000 人。
- 2、可辦理來台旅遊業務之組團社由最初 33 家增加為 146 家，至今年 7 月 18 日已增為 164 家；台灣辦理接待陸客業務之接待社，從正式開放前的 148 家，於開放後陸續增為 290 家，至今（100）年 5 月底已增至 390 家。

(三) 維護旅遊品質

- 1、訂定「旅行業接待大陸地區人民來臺觀光旅遊團品質注意事項」及管考機制，督促業者維護旅遊品質。
- 2、調節景點流量：在本局網頁建立熱門景點人數預報機制，協

助流量控管並協調故宮博物院；建立有效的團體參觀預約機制，同時延長故宮及 101 觀景台開放參觀時間。

- 3、重視陸客反應：自 98 年至 100 年，本局接到陸客感謝函共 526 件，書面的糾紛申訴案 41 件，並依據陸客反映 意見等資訊，查處接待社的接待品質責任。
- 4、源頭蒐訊控管：為從組團源頭控管接待品質，本局按週蒐集組團社在大陸廣告報價的情形，當查核發現低價行程即將臺灣接待社列為查核重點，另按月送請海旅會協助查察團費過低的組團社。
- 5、查核機制環環相扣：本局事前將團體入台的行程資料，從住宿、用膳、用車的情形評定等級，對於等級低之旅行團則鎖定為在台期間查核對象，派員全程觀察瞭解，並定期到機場、景點、購物店等地查核是否推銷自費行程、接待品質是否符合規範，住宿旅館等級有無變更，遇有旅客申訴或發生任何異狀，立即派員處理。
- 6、實施獎勵配額及檢舉獎金：本局為鼓勵旅行社提高接待品質，訂定獎勵配額辦法，對於符合標準之優質旅行社另核給獎勵配額，不受到公告每日陸客數額及每家業者每日送件數額的限制；至今已有 11 家旅行社獲得獎勵配額，帶動市場的良性發展。同時訂頒獎勵民眾檢舉旅行業違反旅遊品質檢舉獎金實施要點，全民監督業者。
- 7、加強服務銀髮族：大陸各省市來台觀光客源落差縮小，省市分佈比例已趨均勻，陸客平均年齡 52 歲，性別分佈女性占 5 成 5，男性 4 成 5，顯示來台陸客年齡偏長，我方在接待上業注意中高齡層需求以及加強開發年輕旅客群；除結合優質旅行業及旅館業共同重塑來台行程，規劃養生、樂活的優質行程外，亦加強隨團導遊對於銀髮族旅遊保健與照護的專業知識，以及突發病況處理等課程。

（四）陸客逾期滯留比率極低

自正式開放至 100 年 6 月 20 日止，發生 63 起共 76 人次大陸觀光客逾期停留且行方不明事件，目前已緝獲 42 人，違規逾期滯留率約為 10 萬分之 3，與鄰近開放大陸觀光客之國家相較為

最低。

(五) 互設辦事處。

「台旅會」與大陸「海旅會」互設辦事處，為大陸居民來台旅遊建立更積極、及時、直接的溝通應變平台；台旅會北京辦事處開設迄今一年多，直接面對旅客諮詢達數千人次，並已積極建置與組團社訊息聯絡機制，俾利於第一時間將台灣旅遊景點新動態、交通訊息、獎勵優惠措施等傳遞給組團社。

(六) 開發多元旅遊產品，推廣分區旅遊

本局輔導旅行業規劃陸客來台之旅遊行程，由參觀日月潭、阿里山、台北 101、故宮、墾丁、太魯閣等景點攬勝，進階為分區、深度、多元的旅遊產品，為各類企業菁英、白領階級、學生團體、獎勵旅遊、銀髮族群，量身訂作適合的旅遊行程，不再僅有環島遊，其他如美食養生、健檢醫療、生態旅遊、郵輪觀光、教育旅行等客製化旅遊商品，都能透過與組團社溝通，使來台旅遊產品生命週期延長，永續發展。

二、大陸自由行旅客預期效益評估

(一) 每日 500 人 x 365 天 (一年) = 18 萬 2,500 人次。

(二) 以每日 500 人、停留 7-15 天、每人每日消費 245.43 美元、匯率 29 元計算，預計每年(365 天)帶來的外匯收入為 91 億-195 億。

(三) 開放陸客自由行，對臺灣觀光產業造成的影響。

- 1、觀光局目前持續執行「觀光景點無縫隙旅遊服務計畫」，以旅客旅遊需求為思考，與各縣市政府合作，啟動「台灣好行(景點接駁)旅遊服務」，輔導 10 縣市建置轄內重要、知名觀光景區旅遊接駁服務，以便利自由行旅客造訪各旅遊景點，深刻體驗台灣在地文化特色，並提供完善之旅遊交通服務及旅遊資訊諮詢。藉由建置友善旅遊環境相關措施，將提高旅客至各景點之到訪率，帶動周邊觀光產業與地方經濟發展。
- 2、開放陸客自由行後，陸客可依自身消費能力，自行規劃旅遊行程及安排食、宿、交通，預期陸客旅遊將朝都會定點向外擴展，並朝分區化、多元化、深度化、短天數與年輕化的方向發展，將能推升保健醫療、美食、溫泉、休閒農業、娛樂漁業、文創產業、

計程車業等相關產業發展，提升產業收益。

三、旅客服務及旅遊安全

- (一) 截至今(100)年5月底，觀光旅館107家、客房25,569間；房間數在50間以上一般旅館為668家、5萬9,413間房；房間數在10間以上的民宿45家、503間房。據調查研究顯示，團體陸客住宿觀光旅館占19.42%、一般旅館78.79%、民宿1.79%，由於自由行陸客來臺住宿地點較團體陸客能有更多樣選擇，為提供來臺旅客舒適之住宿設施，積極鼓勵民間業者興建觀光旅館，預計100年至102年投資興建觀光旅館及一般旅館共131家，房間數16,602間，投資金額達新台幣797.4億元。總計自97年至102年，執行中與規劃中之旅館業累積投資金額預估已超過1,200億元。
- (二) 持續推動「觀光拔尖領航方案」之措施，辦理旅館星級評鑑，截至100年4月15日止，已有91家旅館報名參加評鑑，其中有51家取得星級標章；另鼓勵舊有旅館及觀光旅館更新，轉型為可接待國際旅客之住宿設施，補助其軟、硬體規劃設計費，95年起至99年12月業補助70家旅館更新與改善軟硬體設施，補助金額計新台幣5,782萬2,175元。
- (三) 協助觀光產業全面提升品質，廣續輔導觀光產業取得獎勵觀光產業優惠貸款，91年至99年底，旅館業、觀光旅館業、觀光旅遊業及旅行業核貸計109件，金額為新台幣45億1,482萬元。
- (四) 另為因應開放陸客自由行，採行之相關推廣及準備措施包括：
 - 1、為避免陸客來台觀光自由行發生人身安全問題，除廣續目前發送團體陸客之「大陸旅客台灣旅遊須知」，另製作「自由行」陸客在台旅遊聯絡卡，以提供在台協助單位之電話號碼等(例如：24小時旅遊諮詢服務專線、緊急報案、緊急救護、證件遺失等聯繫電話)。
 - 2、印製台灣自由行申請須知及旅遊景點之宣傳摺頁，未來除分送試點開放城市之組團社及大陸旅客參考外，並於專屬網站上放置相關訊息。
 - 3、為強化台灣旅遊訊息提供，除增印深度遊、多元產品摺頁外，另規劃旅遊專書與網站，運用社群功能提供最新旅遊訊息。
 - 4、成立「自由行聯合服務中心」，由各相關單位依權責派專人擔任聯繫窗口，以提供旅遊服務之機制。