

美國商會「2010年臺灣白皮書」議題辦理情形

二十一、旅遊與觀光

議題	建議事項	主管單位 辦理情形暨未來處理方向
1.加強政府行銷規劃，推動臺灣成為國際觀光旅遊目的地	1.定位與品牌 (1)制定一個新的觀光主題：臺灣需要找到一個明確符合其核心價值觀的新主題，並在所有關於臺灣的宣傳活動中傳達此一鮮明的主題；同時充分利用現有資源，如在電影、出版品、建築、餐飲、人文藝術和音樂產業中，以此一主題展現臺灣。	交通部(觀光局) 1.辦理情形 刻正研議新的觀光品牌，傳達當代臺灣核心價值，加強宣傳臺灣觀光優勢特色。 2.未來處理方向 研議發表全新的臺灣品牌標誌。
	(2)採用「大爆炸」全面性策略宣傳：即一次全面性重擊深入而非分段式、足以廣泛地影響全世界各個角落的一系	交通部(觀光局) 1.辦理情形 刻正研議全新的臺灣品牌形象，配合各項創新宣傳手法及獨特觀光主題產品，進行全球性整體宣傳推廣，擴大開拓客源。 2.未來處理方向 研議發表全新品牌形象，進行整體宣傳推廣。

議題	建議事項	主管單位 辦理情形暨未來處理方向
	列大舉宣傳活動。	
	2.行銷方法 (1)制定新的觀光標語：應找出與新觀光主題密切相關的新觀光標語，替代目前標語。並委任有能力且擁有良好風評的專業行銷公司進行推廣工作。	交通部(觀光局) 1.辦理情形 刻正研議新的觀光標語。 2.未來處理方向 研議新的觀光標語。
	(2)加強政府的觀光市場行銷方法 ①強化網路行銷：修改目前官方觀光網站的內容和呈現風格，以反映新實施的觀光主題和標語，吸引瀏覽意願並提高瀏覽人次。	交通部(觀光局) 1.辦理情形 臺灣觀光資訊網已結合時下流行之 web2.0 及社群網站，吸引全世界各地網路族群參與，並配合臺灣辦理之各項觀光主題活動聯合行銷，如「旅行臺灣、感動 100」及臺北國際花卉博覽會，以各種相互連結之方式進行串連，充分發揮網路行銷之功能。 2.未來處理方向 配合觀光主題與活動適時更新網站。
	②提供旅行社和活動主辦單位誘因 •透過獎勵，促使旅行社開發	交通部(觀光局) 1.辦理情形 已結合民間及業者，發展臺灣觀光品牌的 10 大旅遊元素(當代文化、在地文化、原住民、追星、民俗宗教、生態、單車、登山健行、溫泉及創新)為主題，推動主

議題	建議事項	主管單位 辦理情形暨未來處理方向
	<p>更多新產品並構思更好的旅遊促銷活動。</p> <ul style="list-style-type: none"> 與國際間專業會議活動籌辦單位建立並保持穩定互動，提供適當的獎勵措施，以協助引進會議展覽產業活動(MICE)大型團體、及高知名度的活動。 	<p>題式旅遊，跳脫以觀光景點為推廣標的之思維，整合路線上美食、交通、購物、住宿、伴手禮及旅遊資訊等服務資源，串連成百大旅遊路線，提供國際旅客更多元、更好的旅遊活動並運用獎勵措施，吸引獎勵旅遊團體來臺。</p> <p>2.未來處理方向 持續深化老市場老產品，以吸引重遊客，並開發新市場、新產品，以增加旅客人數(come more)、延長停留天數(stay longer)、提高每人每日消費(spend more)。</p>
	<p>③舉辦更多國際與大規模的活動，如與中華民國一百歲生日共同舉辦國際自行車比賽。</p>	<p>交通部(觀光局)</p> <p>1.辦理情形 除每年舉辦受到 Discovery 頻道盛讚為世界最佳節慶之一的臺灣燈會外，近年來陸續舉辦多項國際性活動，如臺北 101 跨年外牆點燈廣告、迎曙光系列活動、追星之旅－飛輪海國際歌友會、保健旅遊－經穴按摩推廣活動、婚紗攝影旅遊－愛戀 101 求婚、多元臺灣－旅遊達人遊臺灣、追星之旅－飛輪海臺灣之旅、美食之旅－來臺灣呷辦桌活動、運動旅遊－自行車遊臺灣活動，讓國際友人體驗臺灣原味的感動。</p> <p>2.未來處理方向 配合年度重大建設完成辦理國際性活動及各季節特色舉辦主題活動。</p>

議題	建議事項	主管單位 辦理情形暨未來處理方向
	<p>④整合各政府單位的行銷工作：民航局應更密切地與觀光局合作，在桃園國際機場兩座航廈以及臺灣其他國際機場設置醒目且配備周全的旅遊服務中心和專職人員。新旅遊服務中心重新啟用，應大力推廣和宣傳。</p>	<p>交通部(觀光局)</p> <p>1.辦理情形 已於桃園機場及小港機場航廈內、重要交通轉運點如高鐵車站、臺鐵車站、北高捷運等設立具統一醒目識別標誌之旅遊服務中心，並設有專人為旅客提供各種諮詢與服務。</p> <p>2.未來處理方向 將讓旅客在「旅行前」完成旅遊行程規劃、感受臺灣歡迎之意，「旅行中」臺灣好行景點接駁、帶著手機或衛星導航設備(GPS)連線上網，輕鬆取得旅遊資訊，「旅行後」透過共享，與各地網友分享在臺經驗。</p> <p>交通部(民航局)</p> <p>1.辦理情形 目前觀光局於桃園國際航空站第一、二航廈、高雄國際航空站、臺北國際航空站等機場均已設置旅客服務中心。</p> <p>2.未來處理方向 配合觀光局規劃辦理。</p>
	<p>⑤重新審視國際機場周邊所有觀光旅遊相關行業(包括飯店、航空公司、運輸公司等)的旅客流量和空間配置，第一步可以從機場工作人員迎接國</p>	<p>交通部(民航局)</p> <p>1.辦理情形 民航局已要求機場服務同仁加強禮儀及服務態度。</p> <p>2.未來處理方向 將協調 CIQS 及航空公司等相關單位共同配合，以提供更佳的服務。</p> <p>交通部(觀光局)</p> <p>1.辦理情形 機場人員在職訓練由所屬機關/公司辦理。民用航空局定期舉辦接待國際旅客相關</p>

議題	建議事項	主管單位 辦理情形暨未來處理方向
	際旅客的禮儀開始。	<p>訓練，提升所屬人員接待禮儀。</p> <p>2.未來處理方向 持續辦理。</p>
	<p>⑥觀光局應更緊密地與位於臺北世界貿易中心內的臺北國際會議中心配合，以吸引區域性和全球性的會議到臺灣舉辦。</p>	<p>經濟部(國貿局)</p> <p>1.辦理情形</p> <p>(1)國貿局辦理之「會展產業整體推動計畫」及「爭取國際會議在台舉辦計畫」於協助爭取或舉辦國際會議之過程中，視會議主辦單位之需求適時推薦台北國際會議中心予會議主辦單位。</p> <p>(2)目前臺北國際會議中心網站已與觀光局網頁連結，以便利前來臺灣參加國際會議之旅客進一步了解臺灣的觀光魅力。</p> <p>(3)目前臺北國際會議中心1樓服務台定期放置觀光局發行之「Travel In Taiwan」雙月刊，供前來會議中心與會者免費取閱，亦能有效吸引每年約50萬名的海內外旅客對臺灣觀光景點有更多認識，並吸引渠等未來在臺辦理國際會議。</p> <p>2.未來處理方向</p> <p>(1)未來仍將積極協助國際會議主辦單位，推薦合適之會議場地，並持續積極參與全球重要獎勵旅遊暨會議展覽，推廣臺灣觀光及會展資源。</p> <p>(2)未來將進一步與觀光局合作，爭取更多刊載台灣觀光及文化魅力的刊物及宣傳品放置會議中心網頁及大廳服務台。</p> <p>(3)將轉知租用會議中心場地之國際會議主辦單位，主動與觀光局聯繫，依會議人數向觀光局申請據台灣特色之紀念品，以讓海外旅客留下臺灣美好印象。</p> <p>交通部(觀光局)</p> <p>1.辦理情形</p> <p>爭取國際會議來臺舉辦由經濟部國際貿易局主責。</p> <p>2.未來處理方向</p>

議題	建議事項	主管單位 辦理情形暨未來處理方向
		配合經濟部國際貿易局規定辦理。
2.加強旅遊產業人才的培訓和發展	<p>1.國內培訓</p> <p>增加對臺灣大專院校的投資，協助他們提升觀光旅遊產業的教育課程。鼓勵這些大專院校與海外學校建立建教合作關係，並邀請海外知名學校在臺灣設立分校校區，提供產業訓練。</p>	<p>教育部</p> <p>1.辦理進度</p> <p>(1)依據憲法、大法官解釋、大學法及其施行細則之精神及條文，課程及教學係屬大學自主事項，爰教育部原則尊重各校自主之教學及課程安排。惟教育部將持續鼓勵大學與國外大學進行交流與合作。</p> <p>(2)依據 WTO 之國內規章及國民待遇原則，外國教育機構若擬在中華民國境內招生、授課且授予學位證書，應依「私立學校法」及學校設立標準相關規定申請設立私立學校後始得辦理。</p> <p>(3)教育部依國外學校在當地國之立案或認可情形，編列「外國大學參考名冊」，並訂有「大學辦理國外學歷採認辦法」，作為各大學辦理國外大學學歷採認時之重要參考，爰涉及國外大學校院學歷採認部分，應回歸上揭採認辦法辦理。</p> <p>2.未來處理方向</p> <p>鼓勵大學校院推動國際化，進行跨國交流及學術合作；依據大學辦理國外學歷採認辦法</p> <p>3.涉及法規</p> <p>(1)「大學法及其施行細則」</p> <p>(2)「大學辦理國外學歷採認辦法」</p> <p>交通部(觀光局)</p> <p>1.辦理情形</p> <p>大專院校之投資與海外建教合作為教育部職責。</p> <p>2.未來處理方向</p> <p>配合教育部規定辦理。</p>

議題	建議事項	主管單位 辦理情形暨未來處理方向
	<p>2.海外培訓</p> <p>給予適當的獎勵，以鼓勵產業人才多加利用學位或證書課程性質的海外培訓機會。並設立相關認證機制，以鼓勵國內學生就讀旅遊觀光領域的課程。</p>	<p>交通部(觀光局)</p> <p>1.辦理情形 為加強觀光從業人員專業素質、服務水準及國際交流能力，汲取國外觀光產業最新之經營概念及成功案例，本部觀光局特辦理觀光菁英赴國外訓練，2010年共辦理2梯次，第1梯次選送24人(包含學界8人、產業從業人員16人)於2010年6月11日至6月24日赴美國迪士尼園區受訓、第2梯次42人(學界11人、產業從業人員31人)於9月4日至9月17日赴法國藍帶餐飲學院澳洲分校受訓。</p> <p>2.未來處理方向 持續辦理甄選從業人員赴國外訓練事宜。</p> <p>3.涉及法規 「交通部觀光局甄選觀光菁英赴國外訓練補助要點」</p>
<p>3.升等觀光局的位階，並重新界定其目標和使命</p>	<p>積極促請政府在未來儘早考慮提升觀光局之位階—甚至可創立一個同時負責體育及文化事務的部會。</p>	<p>交通部(人事處)</p> <p>1.辦理情形 依總統2010年2月3日修正公佈之「行政院組織法」，未來交通部將改為「交通及建設部」，為使機關組織精簡、分工明確及權責齊一，交通部業配合2010年5月4日行政院組織改造推動小組工作分組第33次協調會審查結論，重新擬具「交通及建設部組織調整規劃報告」(草案)，於2010年5月7日以交人字第0990004262號函送行政院組織改造推動小組審查。嗣經行政院組織改造推動委員會同年月12日第10次委員會議審查竣事，依上開組織調整規劃報告草案，為積極創造觀光旅遊永續發展之需要，交通部未來組織架構將於三級機關設置「觀光署」，專責觀光業務之政策制定、整體規劃、宣導、管理及執行，並於該署下設13個國家風景區管理處，以有效整合現有人力及提升觀光服務品質。</p> <p>2.未來處理方向 配合行政院組織改造時程，積極推動「交通及建設部觀光署」及其所屬13個國家風景區管理處之成立，以提供未來臺灣觀光旅遊產業發展所需之必要資源，並實</p>

議題	建議事項	主管單位 辦理情形暨未來處理方向
		<p>現臺灣的觀光旅遊優勢潛力，帶動國家經濟蓬勃發展。</p> <p>3. 涉及法規</p> <p>(1) 「行政院組織法」第3條</p> <p>(2) 「交通及建設部組織法」(草案)</p> <p>(3) 「交通及建設部觀光署組織法」(草案)</p> <p>研考會</p> <p>1. 辦理情形</p> <p>有關行政院組織改造過程中之觀光業務隸屬一節，行政院於規劃階段即已透過各種管道廣徵社會各界意見，大致上認為，在觀光業務的規劃、管理及推廣等方面，交通部已有完整的運作體系，準此，為充分結合官方及民間相關力量，並在現有運作的基礎上強化觀光局協調整合之力量，共同加強台灣觀光基礎建設及全球行銷能力，觀光業務宜隸屬於「交通及建設部」。至有關設立觀光業務專責組織一節，鑑於我國觀光業務日趨重要，交通部於2010年4月函報交通及建設部組織調整規劃報告，擬規劃將觀光局改制為觀光署，由觀光署負責掌理觀光政策之規劃及執行事宜，以收事權集中之效。至於建議整合體育及文化事務，此波組織改造係將前者與教育部業務整併，後者以成立文化部，為更全面的關注及發展。</p> <p>2. 未來處理方向</p> <p>將由交通部依行政院審定之「交通及建設部」組織架構，擬具「交通及建設部」及所屬機關(構)組織法案報院，俟行政院審議完竣後函送立法院審議。</p> <p>3. 涉及法規</p> <p>「交通及建設部及所屬機關組織法」(草案)</p>