

致理技術學院

商務科技管理系 實務專題報告

套裝旅遊行程研究 ——以陸客來台旅遊行程為例

指導老師：陳明郁 老師

學生：陳鵬元(19533101)

黃志緯(19533112)

吳宏修(19533119)

林德綸(19533131)

中華民國 98 年 12 月

致理技術學院

商務科技管理系 實 務 專 題 報 告

套裝旅遊行程研究 --以陸客來台旅遊行程為例

指導老師：陳明郁 老師

學生：陳鵬元(19533101)

黃志緯(19533112)

吳宏修(19533119)

林德綸(19533131)

本成果報告書經審查及口試合格特此證明。

指導老師：_____

中華民國 98 年 12 月

CTM 實務專題研究授權書

本授權書所授權之實務專題研究為_____

_____共_____

人，在致理技術學院商務科技管理系_____學年度第_____學期完成商管實務專題。

商管實務專題名稱：_____

☐同意 ☐不同意

本組同學共_____人，皆同意著作財產權之論文全文資料，授予教育部指定送繳之圖書館及本人畢業學校圖書館，為學術研究之目的以各種方法重製，或為上述目的再授權他人以各種方法重製，

不限地域與時間，惟每人以一份為限。

上述授權內容均無須訂立讓與及授權契約書。依本授權之發行權為非專屬性發行權利。依本授權所為之收錄、重製、發行及學術研發利用均為無償。上述同意與不同意之欄位若未鉤選，該組同學皆同意視同授權。

指導教授姓名:

專題生簽名:

學號:

專題生簽名:

學號:

專題生簽名:

學號:

專題生簽名:

學號:

中華民國 年 月 日

誌 謝

首先要感謝我們的指導老師—陳明郁老師，他的諄諄教悔與不厭其煩的的教導，每在遇到瓶頸時能夠給予我們思維上的啓發、觀念上的整合及資料的提供，讓我們的專題得以順利進行完成。也要感謝本校運健系的主任在百忙之中抽空與我們進行訪談，讓我們在專題上得到不少幫助。最後還要感謝金輝旅行社的協助，讓我們的問卷調查能夠順利完成。

而在討論與學習之下，本專題組員也成長不少，學習了更多的相關知識與技能，大家投注了許多的心力與時間，相信都是值得的，不僅如此，也拉近了彼此的距離，成為了我們相處快一年最深刻的回憶。

還有我們將以此專題獻給敬愛的老師—陳明郁老師，及所有幫助專題完成的同學，還有全組組員，有你們的努力，才有今天的成果，願與你們一同分享我們的喜悅，謝謝你們大家。

最後，要感謝我最親愛的家人，因為您們的支持與鼓勵，作為我最堅強的後盾，讓我在求學過程中得到無盡的關懷與溫暖。

全組組員 謹致于

2009.12 致理

摘 要

現今忙碌的社會裡，休閒旅行日益重視，有人會藉由旅行來充實自我，不再只著重於玩樂享受的部份，也會利用此機會更加深入了解當地的風俗民情，用旅行來學習書本以外的知識。此外，由於生活各方面的自主性提高，如何在有限預算下，放鬆自己外出旅行漸為大家所重視。目前台灣開放大陸客來台觀光旅遊與直航三通，因此陸客來台觀光旅遊時，若能事先對於要前往的目的地有所了解，則如何選擇合適的套裝旅遊行程將更形重要。在本專題中，本組根據文獻上有關旅行的資訊及論文，進行問卷設計與調查，並以大陸來台旅客為對象，製作並利用問卷調查結果以了解陸客來台旅遊的需求及偏好，以有限的預算進行觀光旅遊，並利用所回收的問卷填答資料為依據，將結果加以分析整理，提供政府及旅行業者參考，並且製作簡易景點網站，提供遊客多元的旅遊行程選擇。

關鍵詞：問卷調查、大陸來台旅客、簡易景點網站

目 錄

CTM 實務專題研究授權書.....	iii
誌 謝.....	iv
摘 要.....	v
目 錄.....	1
表 目 錄.....	2
第一章 緒論.....	3
第一節 研究動機.....	3
第二節 研究目的.....	4
第二章 文獻探討.....	5
第一節 大陸客來台旅遊之研究.....	5
第二節 八八水災對旅遊業的衝擊.....	10
第三節 華語導遊證照資訊之職前訓練&考試通過.....	14
第四節 學校及政府對於對陸客來台相關輔導措施課程.....	21
第五節 遊憩乘載量相關探討.....	26
第三章 研究方法.....	29
第一節 問卷.....	30
第二節 訪談.....	30
第三節 研究限制.....	31
第四章 研究成果.....	33
第一節 旅客屬性分析.....	33
第二節 旅客來台動機、服務項目重視度分析.....	34
第三節 旅遊景點數據統計分析.....	38
第四節 各項滿意度調查.....	41
第五章 研究結論與建議.....	43
第一節 結論.....	44
第二節 後續研究建議.....	45
參考文獻.....	49
附錄一.....	52
附錄二.....	55
附錄三 光碟	

表 目 錄

表 2-1-1 歷年大陸地區人民來台觀光人數統計表	6
表 2-1-2 來台大陸觀光客接受訪問者人口統計變項	7
表 2-1-3 來台大陸觀光客職業統計	7
表 2-1-4 來台大陸觀光客教育程度統計	8
表 2-3-1 交通部觀光局導遊職前訓練課程大綱：	17
表 4-2-1 旅遊訊息得知方法得票數	35
表 4-2-2 套裝旅遊重視項目得票數	36
表 4-2-3 旅遊動機得票數	37
表 4-3-1 旅遊景點得票統計圖	38
表 4-4-1 各項滿意度調查	41

圖 目 錄

圖 5-5-1 內洞森林遊樂區	43
圖 5-5-2 陽明山小油坑	43
圖 5-5-3 士林夜市	43
圖 5-5-4 台北 101	43

第一章 緒論

第一節 研究動機

近年來開放大陸客來台旅遊觀光，使得國內旅遊業興起一波熱潮，世界觀光旅遊業更將大陸視為主要的市場。然後近年來中國大陸的高經濟成長率吸引了全世界的目光，旅行社紛紛推出套裝行程吸引大陸客來台旅遊，相信隨著來台旅客的持續成長和大陸客的高消費能力，台灣旅遊業者將有可觀的利益。

自從政府開放大陸客來台旅遊探親，旅遊人數慢慢增加，已經興起來台熱潮，所以大陸人民必定扮演著舉足輕重的角色，而我們所要針對的目標市場是以現階段來台的大陸遊客做為調查，了解他們對於台灣觀光環境的滿意度和偏好。

但目前網路上的旅遊網站林立，內容良莠不一，反而會使得使用者感到困擾，在經過台灣網路使用調查之後，網路使用者最主要的困擾除了技術上的問題，(上網後塞車、怕中毒和通訊品質不好)外，還有對於網路內容的品質不一，例如垃圾資訊太多(14.2%)和網站內容貧乏(6.0%)也是網路使用的主要困擾，(蕃薯藤網路使用調查工作小組，2001)。但不論是何種旅遊網站，哪些才是旅遊者最需要的旅遊資訊?旅遊者又是如何去看這些收集到的資訊，旅遊網站的數量眾多，內容多元，但是否有協助旅遊者達到功效?這也是我們想要探討的動機。

本研究將以來台自助旅遊的大陸觀光客為對象，希望透過問卷的方式，收集他們認為旅遊資訊的重點，並將研究結果提供給旅遊相關業者建置或改善旅遊網站的建議。也可以提供圖書資訊界有關於服務對象的了解。而目前一般旅遊網站的景點雖然很豐富但缺乏整合，旅遊書籍資料繁雜但未能安排出行程，且提供的景點都是眾所皆知的熱門景點，缺乏新鮮感。所以我們將以北台灣為目標，將推出一系列的觀光景點，提供陸客來台旅遊的套裝行程以供參考。

第二節 研究目的

- 一、為大陸遊客規劃套裝旅遊行程，提供交通路線和花費。
- 二、提供簡易上手的北台灣旅遊資訊網站，供人們瀏覽。
- 三、探討大陸來台觀光客對現行套裝旅遊產品內容的滿意度及重視度，和旅遊資訊收集來源及旅遊偏好性質。
- 四、探討學校如何培育華語導遊及相關培訓課程來因應陸客來台。
- 五、探討八八水災對於台灣旅遊業的衝擊及政府的因應措施。
- 六、綜合本研究的收集資訊，針對「高品質的大陸遊客套裝旅遊行程規劃」提出一些建議，提供給政府及旅遊業者做參考。

第二章 文獻探討

第一節 大陸客來台旅遊之研究

(一)、台灣對陸客來台之政策演進

近年來台灣開放大陸人民來台觀光後，又為台灣的觀光產業注入一股新血。而大陸人民來台人數，根據出入境管理局資料處理中心的統計資料顯示，自 1988 年起，台灣陸續實施兩岸交流，以及公佈開放「大陸地區專業人士來台從事專業活動許可辦法」後，共有文化、教育、經貿、金融等十五項專業開放，到 2001 年為止大陸人民來台人數共有 78 萬人次。

依據「大陸地區人民進入台灣地區許可辦法」，其中開放大陸地區人民來台大致可以分為兩大類，第一類為人道探視，也就是允許與台灣地區人民有親屬關係之大陸父母、子女、配偶及三等親以內的親屬，可以來台探親、探病及奔喪。第二類為專業交流，也就是允許大陸地區具有一定資格之專業人才皆受台灣地區民間團體的邀請，來台從事文教、經貿、科技、體育等交流活動，此外大陸人民也可以來台參加國際學術研究會議，也可以專案核准以進大陸產業技術人才。其中第一類已經在民國 76 年 11 月 2 日開放大陸人士來台探親，第二類也在民國 87 年開放來台，兩類大陸人士來台累計至民國 91 年 6 月止，合計實際入境人數已達 78 萬人次。

民國 89 年 12 月 5 日，立法院修正通過「台灣地區與大陸地區人民關係條例」第十六條第一項：「大陸地區人民得以申請來台從事商務或觀光活動，其辦法由主管機關定之」，為了推動開放大陸人民來台觀光確立法案基礎。90 年 11 月 23 日，行政院通過「開放大陸地區人民從事觀光活動許可辦法」，91 年 1 月開放第三類對象包括赴國外留學或旅居國外取得當地永久居留權的大陸地區人民來台觀光，91 年 5 月擴大開放範圍：1.開放對象擴大至第二類，即赴國外旅遊或商務

考察轉來台灣觀光之大陸地區人民，但須以不違反大陸地區的法令為前提。2. 放寬第三類對象之限制，除了赴國外留學及旅居國外取得永久居留權之大陸地區人民之外，也准許旅居國外包括港澳地區四年以上且領有工作證明之大陸地區人民及其隨行之配偶及直系親屬來台觀光，並且放寬相關限制。之後更在民國 90 年 11 月 23 日由行政院通過「開放大陸地區人民來台觀光推動方案」，在考量國家安全前提下，循序漸進開放大陸地區人民來台觀光，以及在整體規劃兩岸人員交流前提下，合理規範且確保大陸地區人民來台觀光的品質，希望能增進大陸地區人民對台灣能夠有更多的認識與了解，促進兩岸關係之良性互動。以及擴大台灣觀光旅遊市場，促進關係產業之加速發展。(92・林鴻偉)。

根據近年來觀光局統計，來台大陸觀光客人口特性統計與旅遊屬性。將以統計數據如下：

表 2-1-1 歷年大陸地區人民來台觀光人數統計表

民國年	團數	人數	備註
91	160	2151	
92	932	13255	
93	1345	19006	
94	4060	53762	
95	7342	98149	
96	1426	15532	
97	1818	45939	97 年 11 月止
合計	15265	201855	

資料來源:<http://nccu.swarchy.org/forum/topic/6280>

表 2-1-2 來台大陸觀光客接受訪問者人口統計變項

性別	人數	百分比
男	331	67.7
女	158	32.3
年齡	人數	百分比
0~20 歲	3	0.6
21~35 歲	96	19.6
36~45 歲	193	39.5
46~55 歲	114	23.3
56~65 歲	71	14.5
66 歲以上	12	2.5

資料來源:<http://nccu.swarchy.org/forum/topic/6280>

表 2-1-3 來台大陸觀光客職業統計

職業	人數	百分比
商業、服務業人員	179	37.4
工業/製造業	86	18.0
公教人員	59	12.3
退休人員	56	11.7
農、林、漁、牧、水利	50	10.4
家庭主婦	11	2.3
學生	11	2.3
其他	27	5.6

資料來源:<http://nccu.swarchy.org/forum/topic/6280>

表 2-1-4 來台大陸觀光客教育程度統計

教育程度	人數	百分比
小學以下	2	0.4
小學	3	0.6
初中	26	5.4
高中	57	11.8
高職	30	6.2
專科	127	26.2
大學	199	41.1
碩、博士及以上	40	8.3

資料來源:<http://nccu.swarchy.org/forum/topic/6280>

(二)、我們將以導遊人員、住宿環境、餐飲、交通工具、景點內容、自費活動這六大項目來探討大陸觀光客對於套裝旅遊產品內容的滿意度及重視度

在**導遊人員**項目中，陸客重視的有：行程解說的专业程度、服務的主動性、服務的靈活度、解決問題的及時性、對商品及特產的推薦行為。**住宿環境**方面：住宿地點的檔次、住宿房間的對外景觀、住宿地點的舒適度、住宿地點的清潔與衛生、住宿地點服務人員的禮貌程度、住宿地點的安全、住宿地點接近繁華鬧市區、住宿地點可以安靜休息。**餐飲**方面：飯店以外用餐之餐廳檔次、餐庭人員的禮貌程度、菜肴的口味、菜肴具備當地特色、行程中各餐的用餐時間足夠、各餐廳環境的清潔與衛生。**交通工具**方面：司機服務的禮貌程度、交通設施的舒適度、交通設施的時間準確性、交通設施的清潔與衛生、交通工具的安全。**景點內容**方面：各景點的景色風光、各景點的代表性與知名度、各景點環境安全、各景點間路線規劃的流暢度、各景點遊客的擁擠程度、各景點的休息設施、景點專業解說

人員的解說服務、娛樂地點的活動是否有參與性、娛樂地點的活動是否有趣味性。**自費活動**方面：娛樂地點的活動價格、活動的次數足夠、額外推薦活動進行的環境、購買物品是否具有地方特色、所購買的物品是否超值、購物地點的環境。

(三)、探討大陸觀光客之人口統計變項及旅遊屬性與現行套裝旅遊產品的滿意度及重視度之差異性。

在以上項目中**得以繼續保持**的有導遊人員：行程解說的專業程度、提供服務的主動性、提供服務的靈活度、解決問題的及時性。住宿環境：住宿地點的檔次、住宿地點的舒適度、住宿地點的清潔與衛生、住宿地點服務人員的禮貌程度、住宿地點的安全、住宿地點可以安靜休息。交通工具：司機服務的禮貌程度、交通設施的舒適度、交通設施的時間準確性、交通設施的清潔與衛生、交通工具的安全。景點內容：各景點的景色風光、各景點的代表性與知名度、各景點環境安全、各景點間路線規劃的流暢度、各景點遊客的擁擠程度、景點專業解說人員的解說服務。而**需加強改善**的是：餐廳的環境清潔與衛生。

此次調查結果顯示，來台大陸觀光客對於套裝旅遊產品中較為重視之項目為：導遊人員、住宿環境、餐飲、交通工具與景點內容，而對於自費的活動相對較不感興趣、而滿意度上表現較佳的項目僅導遊人員與交通工具。加強改善焦點僅有「各餐廳環境的清潔與衛生」，顯示遊程中所選用之餐廳並不符合旅客標準，應視為改善的首要重點。

第二節 八八水災對旅遊業的衝擊

八八水災給台灣帶來的最直接的經濟損失，包括農業損失，基礎設施破壞，居民家庭財產受損。據聯合國人道事務協調辦公室(OCHA) 8 月 20 日公佈的情勢報告，八八水災造成台灣經濟損失高達 34 億美元，折合新台幣約 1100 億元。

此外，阿里山等許多南部景區在這次颱風中遭到嚴重破壞，而這些旅遊設施修復所需時間較長，在此期間旅遊觀光業及其關聯行業必然受到不利影響。我們將探討八八水災對於台灣旅遊業有何影響?政府又有何配套措施?

八八水災的發生對於旅遊業有什麼影響?

(一)、來台旅遊人數減少

八八水災讓陸客對台灣部分風景區卻步，根據中央社記者報導，交通部觀光局估計 8 月份包括大陸在內的外來旅客估計減少 10%，國籍旅客可能減少 15%。觀光局進一步統計，在 7 月底時，陸客來台人數已回升到每天近 2000 人，卻因為發生水災，導致 8 月份大陸來台旅客又逐漸下降，平均每天約 700 多人。(中央社記者汪淑芬.98.8)

根據中評社記者報導台灣旅行商業同業公會指出，今年 4 月是大陸觀光客來台人數最多的時候，平均每天有上萬人，後來即使逐漸減少，平均每天也有 2 千人左右，但發生八八水災，使得阿里山和知本等風景區嚴重受創，許多參訪團取消和延遲行程，使得陸客到台灣的人數銳減，平均每天不到 1 千人，包括飯店、餐廳和遊覽車等業者生意大受影響，也讓旅行業者短期內對國內旅遊相當不樂觀。(中評社記者康子仁 98.8)

(二)、景點損害

莫拉克颱風對南台灣造成嚴重災情，也重創了台灣的觀光業，尤其是觀光局所屬的高雄縣茂林國家風景區受創最為嚴重，另外台東紅葉溫泉區、金崙溫泉區也受到嚴重破壞，初步估計災損金額高達新台幣 6.7 億。

(三)、經濟損失

八八水災重創觀光產業，今年八到十月光陸客就損失廿七億元，八月是國旅旺季，更嚴重損失五十九億元，實質災損有十八億，這還不包括搶通交通與聯外道路的費用，加起來已突破百億元。莫拉克颱風重創台灣，對於台灣觀光產業也產生嚴重影響，觀光局初步估計，觀光局所屬國家風景區和旅遊業者加起來的災損金額將近 8 億新台幣。而在遊客部份，已知有大陸旅客，因為這次颱風水災，延後來台，損失難以計算。至於旅館業部分，統計有 17 家旅館遭到損害，主要都是因為淹水，災損約新台幣 1500 萬元。

八八水災的發生，政府有何配套措施？

(一)、迅速掌握災情，及時應變處理

應該要隨時注意颱風動態，莫拉克打破諸多降雨紀錄，惡水及土石流肆虐南部及東南部地區，觀光局在第一時間掌握災情後，主管隨即南下受災最嚴重的茂林、阿里山風景區、台東知本、南投廬山、東埔等地區瞭解實際災損情況及業者需求，並要求各組室分責瞭解觀光各業受災情形，彙整統計災損與重建需求，立即反應。

(二)、景點現況即時更新，網站同步周知

爲讓旅客掌握各觀光景點交通狀況及開放情形，觀光局於 8 月 11 日在「台灣觀光資訊網」(tawian.net.tw) 中建置「88 水災後景點現況」專區，除列出未受風災影響的景點之外，亦隨時更新受災景點聯外鐵、公路修復情況。此外，爲方便大陸人士查閱，大陸人士來台觀光熱門景點現況亦公布於簡體版網站，藉由觀光資訊透明揭露，讓組團社及旅客方便及放心安排來台行程。

(三)、導正國際視聽，台灣旅遊安全無慮

台灣遭逢 50 年來最嚴重水災，國際媒體大篇幅報導災區情況，爲避免媒體報導影響大陸及國際旅客來台旅遊的意願，觀光局於 8 月 14 日在國內外主要媒體發佈「台灣主要國際觀光景點未受莫拉克颱風影響，觀光旅館亦正常營運提供服務，台灣旅遊仍相當安全。」之台灣安心旅遊中、英、日文新聞稿，並透過觀光局各駐外辦事處向海外送客旅行業者與消費者提出說明，讓業者安心持續送客、消費者安心訪台旅遊。

(四)、辦理各項觀光活動及國際宣傳，吸引國際旅客及媒體來台實地瞭解

1. 召開台韓觀光交流會議，舉辦「台韓旅遊業者洽談會」和「台灣觀光推廣會」，由我國旅遊業者們，直接提供給韓國旅客及業者，最新的台灣觀光資訊，宣傳台灣之美以及帶來更多的觀光客到台灣觀光旅遊。
2. 觀光局邀請全國旅遊業者組成「千人踩線團」暢遊高屏地區。

3. 南方航空公司與中國大陸 9 個省市旅遊局與苗栗縣觀光協會簽署意向書，承諾一年內將為苗栗縣帶來 8000 名大陸觀光客商機。
4. 為加速南台灣旅遊市場復甦，觀光局表示，將從 9 月下旬開始推動關懷之旅，規劃墾丁、知本、阿里山等遊程，搭配促銷方案，鼓勵旅客回籠。
5. 觀光局舉辦了「台灣騎跡，2009 鐵馬自由行」活動，以健康樂活的自行車騎乘，引領旅客深入台灣各地體驗慢活及在地特色，將觀光客帶入地方，進而帶動整體觀光消費力。
6. 觀光局為振興台灣觀光，與長榮航空、雄獅旅遊聯手合作，以「旅遊亞洲，必遊台灣」為目標，針對北美地區旅客量身設計全新的赴台旅遊行程，希望打造台灣成為北美人士旅遊亞洲的第一站。
7. 參與大型國際旅展期間，進行各項宣傳推廣活動，8、9 月間觀光局透過台灣觀光協會組團參加新加坡秋季旅展(NATAS) 馬來西亞旅展透過業者大型展銷會、旅展及展前工作會，邀請台灣東南亞地區觀光代言人宣傳台灣主要景點未受颱風影響訊息，降低民眾來台旅遊疑慮。
8. 近期亦將於日本東京、韓國釜山旅展期間，於展場進行「安心」宣傳活動，並持續加碼予業者共同進行廣告分攤促銷南台灣行程。(資料來源：交通部觀光局)

第三節 華語導遊證照資訊之職前訓練&考試通過

近年來政府開放大陸地區人民來台觀光旅遊，使得華語導遊的需求量變的更大，於是政府提出「增加陸客來台人數，擴大商機及就業機會」，估計擴大開放大陸觀光客人數。行政院於 97 年 5 月通過「周末包機及大陸觀光客來台配套措施」，並於 97 年 7 月起正式啓動週末包機直航機制，預計逐年擴大開放大陸觀光客來台觀光。觀光產業除了文化風情的推廣，最重要的服務提供者還是導遊人員，所以導遊人員是推展觀光的重要關鍵。

擴大開放大陸觀光客來台華語導遊人員質量供需分析

一、開放陸客來台觀光現況 資料來源：行政院經濟建設委員會

行政院在 90 年 11 月通過陸委會、內政部及交通部所提「開放大陸地區人民來台觀光推動方案」，自 91 年開放大陸地區人民來台觀光推動方案度起開放陸客經由第三地(國)入境來台觀光，平均一年 44,787 人次，平均在台旅遊天數為 7 天。而在 97 年 7 月啓動週末包機直航，大陸來台觀光客平均在台旅遊天數為 9.5 天，顯示包機直航後，減少經由第三地(國)入境之流程，有助延長旅客在台旅遊時間。

二、我國現有華語導遊人員供給情形

93-96 年間考選部辦理導遊人員普考，錄取人數計 12,147 人，其中依法訓練合格、領有合格華語導遊職業證者約 8,000 餘人(以上均未含 97 年度錄取之 4,951 人，尚處於訓練階段)，實際具有接待大陸觀光客之合格導遊計約 600 人。考選部每年持續辦理導遊人員考試，預計每年均有穩定之合格導遊投入業界服務。

三、擴大大陸觀光客來台後導遊人員質、量供需分析

(一)導遊人員供給量之分析

1.【第一階段】97 年 7~12 月，每天開放 3,000 名陸客

97 年 7 月至 12 月間預計開放 552,000 名陸客入境觀光，以每團平均 30 名旅客計算，每月約需 3,070 人次之華語導遊，以目前台灣領有合格華語導遊執業證者計 8,000 人評估(未含通過 97 年導遊考試之合格人數)，97 年度尚無導遊人數不足之虞。

2.【第二階段】100 年每天開放 10,000 名陸客

100 年度預計開放 3,650,000 名陸客入境觀光，以每團平均 30 名旅客計算，每月約需 10,140 人次之華語導遊，考量 98-100 年間陸續投入之導遊人數，100 年度預計尚無導遊人數不足之虞。

據洽交通部觀光局、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會及中華民國觀光導遊

協會等 3 單位，均表示台灣地區近年內無導遊短缺之虞，華語導遊供給預計「量足」。

(二)提升導遊人員服務品質因應措施分析

1.行政院於 97 年 5 月通過「加強地方建設擴大內需方案」，並且在 5 月底院會修正公布。其中「周末包機及大陸觀光客來台軟體改善工程」共計 14.72 億元，主要包括交通部辦理整備、訓練、接待、推廣及內政部辦理改善出入境通關流程等業務。

2.為了妥善接待大陸觀光客，交通部觀光局於首發團前，召集所有接待旅行社及導遊人員會商、前往包機降落機場勘察動線、辦理「接待大陸地區旅客-現職導遊實務研討會」分享接待經驗，共同討論如何做好第一線觀光從業人員之把關工作。並籲請接待旅行社務必作好接待品質，以誠信為本，以優質旅遊開啓陸客來台觀光。

3.觀光局要求旅行社導遊人員及所有接待員工於導覽旅客賞遊台灣優美山光水色之同時，務必遵守該局旅遊團品質注意事項規定，以提供來台旅客高品質之優質旅遊服務為目標、旅行業及導遊人員如違反相關規定者，觀光局將依違規情節輕重予以按季累計記點或停業處分。

四、結語與展望

大陸地區人民來台觀光屬新興旅遊市場，首發團來台旅遊以環島行程為主，行程安排與規劃係由大陸組團社與我方接待社共同商定安排，取決於市場機制，未來將因應旅遊需求逐漸轉型為主題式、深度體驗旅遊行程，台灣觀光協會發表

看法：「我們有優渥的條件，但不會包裝，台灣觀光業發展，始終停留在第一代走馬看花型的觀光模式，但消費者已經走向第二代(定點深度旅遊)、第三代(反璞歸真)的觀光旅遊了。」第二、三代旅遊形式將更倚重導遊人員的專業與服務，經建會建議相關主管機關可往「質優」方向，加強投資觀光產業人力發展及訓練，強化服務品質，帶動觀光產業蓬勃發展。

(一)職前訓練

1.通過考試院舉辦的考試之後，在從業之前，要立刻去中華民國旅行商業同業工會全國聯合會報名職前 98 小時訓練(表 3-1)，上完課後最後還會有一各筆試測驗這 98 小時的上課內容，70 分才有合格證書。

表 2-3-1 交通部觀光局導遊職前訓練課程大綱：

類別	課 程 名 稱	時數
相關法規 4H	大陸及港澳人士來台觀光作業規定	1
	大陸地區人民來台觀光安全管理機制	1
	外幣匯兌常識	1
	檢疫須知及愛滋病防治	1
	導遊相關法規	
專業知識 44H	旅行社行程安排介紹	2
	台灣主要觀光景點及遊樂區介紹	4
	台灣生態觀光資源及地理景觀	3
	旅遊地區常見植物介紹	2
	台灣傳統建築之欣賞	4
	台灣民俗文化、民間信仰及主要節慶活動	3

	我國傳統戲曲簡介	2
	台灣原住民文化介紹	3
	台灣農漁產品特色	2
	台灣地方小吃特色及中國菜系簡介	2
	團體票務簡介	1
	國際禮儀(含旅館餐飲禮儀)	2
	故宮及文物簡介	4
	接待國外來台旅客應注意事項及經驗交流	3
	台灣茶葉特色	2
	台灣近代發展史	4
	台灣客家文化介紹	1
專業技能 47H	旅遊保健常識與急救訓練	4
	導覽技巧	2
	導遊實務示範 每日行程安排時數為 7 小時： 一、國際機場實務演練 4 小時： 1.遊覽車租用、乘坐大客車安全常識、遊覽車定型化契約範 本及填寫「機關、團體租(使)用遊覽車出發前檢查及逃生演	28

練紀錄表」課程。

2.海關實務簡介及國際機場管制區、接送機實地訓練：

(1)北部、中部地區安排至桃園國際機場演練。

(2)南部地區安排至高雄國際機場演練。

	小港國際機場進行是項課程。(往返機場交通由學員自行負責)	
	二、其他實務導覽及演練行程 24 小時(含學員自選主題之口試測驗 50%)：由接受委訓團體或學校安排。	
	導遊實務演練(室內)	11
	導遊應備特質與職業道德	2
其他	帶團經驗研討交流及結業式	2
3H	始業式	1
總時數		98

導遊職前訓練，依據的是「導遊人員管理規則」第七條第二項，「經導遊人員考試及格者，應參加交通部觀光局或其委託之有關團體、學校舉辦之職前訓練合格，領取結業證書後，始得請領執業證，執行導遊業務。」的規定。

(二)考試通過

99 年專門職業及技術人員普通考試導遊人員考試簡介

壹、普通考試導遊人員考試

一、應考資格(導遊人員考試規則第 5 條)：

1. 公立或立案之私立高級中學或高級職業學校以上學校畢業，領有畢業證書者。
2. 初等考試或相當等級之特種考試及格，並曾任有關職務滿 4 年，有證明文件者。
3. 高等或普通檢定考試及格者。

二、及格標準：

依導遊人員考試規則第 12 條規定，本考試及格方式，以考試總成績滿 60 分及格。華語導遊人員類科以各科目成績平均計算之。本考試華語導遊人員類科應試科目有 1 科成績為 0 分，或外國語科目成績未滿 50 分，均不予錄取。缺考之科目，以 0 分計算。各項成績計算取小數點後 4 位數，第 5 位數以後捨去。考試總成績之計算取小數點後 2 位數，第 3 位數採四捨五入法進入第 2 位數。

三、應試科目：

依導遊人員考試規則第 9 條規定，本考試華語導遊人員類科考試應試科目，分為下列 3 科：

一、導遊實務(一)(包括導覽解說、旅遊安全與緊急事件處理、觀光心理與行為、航空票務、急救常識、國際禮儀)。

二、導遊實務(二)(包括觀光行政與法規、臺灣地區與大陸地區人民關係條例、香港澳門關係條例、兩岸現況認識)。

三、觀光資源概要(包括臺灣歷史、臺灣地理、觀光資源維護)。

筆試應試科目之試題題型，均採測驗式試題。

第四節 學校及政府對於對陸客來台相關輔導措施課程

政府方面

爲了協助國內旅遊業者準備好迎接大陸旅客工作，爲兩岸永續經營奠定基礎，觀光局依不同觀光業別，如導遊、觀光旅館、購物店及餐飲店從業人員，設計一系列訓練課程，業界反應相當熱絡。針對「導遊訓練」方面，觀光局旅遊服務中心舉辦「接待大陸地區旅客—現職導遊實務研討會」。特別分批邀請具有接待大陸團實務經驗之現職導遊分享帶團經驗，並針對行程安排、餐廳衛生、遊覽車安全、購物交易品質等各環節，共同討論。此次研討會課程內容方面，觀光局賴瑟珍局長親自主講「開放陸客來臺~台灣旅遊業的新契機」、中華民國旅行業品質保障協會秘書長陳怡全主講「大陸團購物交易安全及品質~買的開心&賺的安心」、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會理事長姚大光主講「大陸團案例分析及突發事故處理~『Who is the key person? -操之在我!』」。另安排媒體人及資深導遊就「導遊形象及媒體公關」、「專業經驗，累積撇步」、「導遊是孤單的嗎?」3個題目，進行座談，並將研討會的具體結論擇要編印在觀光局發行之「接待大陸旅客導遊實務寶典」，以提供新進導遊人員參考。在觀光旅館、購物店及餐飲店業者的訓練方面，則以「服務技巧」做爲培訓主軸。

迎接大陸旅客，訓練課程密集登場

爲了迎接大陸客來台觀光，訓練課程包括：兩岸政治、經濟發展概況與未來情勢分析、接待大陸旅客應注意事項(含大陸地區用語及生活習慣、特殊風俗民情禁忌、餐飲習慣、旅遊及消費習性等介紹)、大陸旅客抱怨處理技巧等，希望

透過不同觀光業別培訓課程與經驗交流，讓接待大陸旅客的第一線從業人員，更了解大陸旅客的需求，以提供溫暖人性的優質旅遊服務。

落實品質查核 提升服務機能

兩岸經過協商後，已於 6 月 13 日正式簽訂「海峽兩岸關於大陸居民赴臺灣旅遊協議」，而大陸第一支踩線團，於 6 月 16 日抵台考察 11 天，接著首發團約 700 餘人，於 7 月 4 日搭首航假日包機來台旅遊，常態觀光團 7 月 18 日抵台。觀光局為迎接大陸旅客來台，完成多項準備工作包括接待能量評估、硬體設施改善及軟體服務的提升及訓練等。觀光局推動台灣觀光的政策中藉著開放大陸旅客來台的契機，相關部門、業界加強準備各項接待工作，也是檢驗整體接待能力的好時機，積極落實執行接待陸客來台的各項品質提升計畫，也是提升我國整體觀光接待能力的機會、動能，藉此強化國際觀光競爭力，讓大陸市場與其他國際市場之經營並行不悖。根據兩岸協議，未來大陸旅客來台將採團進團出，每團 10 至 40 人的規模，現階段每天最多 3,000 人，最低接待團費每人每天 80 美元，最長停留天數為 10 天等。

開放大陸旅客來台旅遊相關具體措施：

一、接待大陸踩線團，訪台考察行程

為了利於組團社了解台灣各項接待及觀光資源情形，安排納入銷售行程。大陸 33 家指定的組團社，實際操作團務人員共 39 人，由海峽兩岸旅遊交流協會副秘書長范貴山率領於 6 月 16 日抵達台灣考察 11 天。大陸旅客來台觀光首重「旅

遊品質」，此次大陸踩線團來台，以「考察相關觀光遊憩設施」為主，包括觀光據點、飯店、餐廳及購物店，並與台灣接待大陸旅客業者交流。

二、落實品質查核

爲了迎接大陸旅客登台，觀光局已做好事前準備、事中查核、事後追蹤相關配套計畫，以落實品質規範，加強查核旅行社是否遵守最低接待費用每人每日平均 80 美元以上規定。觀光局會同旅行業組成查核專案小組，針對旅行社所報行程內容嚴格抽查，項目包括住宿、餐食、遊覽車(含車齡)，導遊差費、門票、購物等進行查核。觀光局並歡迎業界及旅客發現有不符合品質規範之情形提出檢舉(檢舉電話 0800-811-885)，旅客如有不滿意者，亦得提出申訴。爲避免少數壟斷市場，同時規範每家旅行社每日申請接待大陸旅客之數額以 200 名爲限，並不得轉讓。

三、旅行業者及觀光局之相關措施

旅行業、旅館業、導遊從業人員訓練課程亦早已展開，從推動旅行購物保障制度、業界接待訓練等，都已交出具體成績單。另觀光局規劃 20 套參考行程，供雙方旅行業者安排行程參考。包括全覽的經典之旅、深度之旅及主題深度之旅，如廟宇文化、親子、溫泉風味、東部海岸等特色行程。跨部會旅遊環境整備，軟硬體接待規劃藉由交通部整合公路總局、行政院環境保護署、內政部營建署、農委會林務局及各相關縣市政府，全面動員於 97 年 6 月底前完成重點風景區旅遊環境的觀光整備，以展現中央及地方拼觀光，致力提升陸客來台觀光旅遊安全

及服務品質之決心。

觀光設施硬體整頓工作相當複雜費時，在旅遊環境準備方面，觀光局以「接待能量」、「環境品質」及「服務機能」三方面作為協調整備重點。在「接待能量」方面，以提昇住宿設施之品質，查核旅館住宿安全及衛生為整備重點；在「品質管控」方面，以加強船舶安全，稽查商品價格標示，增加公廁、停車場之清潔頻率，執行道路及景點沿線違規廣告物拆除及流動攤販取締為執行項目、「服務機能」方面則以強化停車空間，諮詢服務設施，發展特色餐飲、紀念品，以及輔導商家加入購物旅遊品質制度為主。

交通部公路總局已針對陸客來台重點行程中主要交通路段，擬訂改善計畫辦理路容整理、景觀改善、交通工程及路面維護等改善工作，內政部營建署及農委會林務局針對墾丁、太魯閣國家公園、阿里山森林遊樂區等陸客必經景點增加公廁、停車場清潔頻率及專人負責，並結合相關縣市政府規劃路線派人員整頓環境。此外，行政院環境保護署並於 6 月底前針對重點地區辦理清淨家園現勘。

觀光局也針對可能湧入大量遊覽車的日月潭、阿里山等風景區，陸續完成大型車位的規劃。期盼透過中央及地方全員整備重點風景區旅遊環境的準備工作，合作建構高品質、兼顧安全之觀光旅遊環境。

學校方面

以本校來說，隨著政府開放陸客來台觀光，學校爲了培養相關觀光產業人才，積極參與相關活動，以及舉辦證照考試。運動健康與休閒系課程更分爲「華語領隊及導遊」模組和「體適能健康企劃與技術指導」模組，讓學生依照興趣自由發展。

相關活動及證照考試：

- 參與國立高雄餐旅學院所舉辦的「2009 年海峽兩岸觀光餐旅產學論壇」。
- 參與吳鳳技術學院舉辦「2009 年觀光休閒研習會」。
- 舉辦「陸客與國旅實務操作研習-那魯灣旅行社」教師研習營。
- 舉辦 99 年專門職業及技術人員普通考試導遊人員、領隊人員考試。
- 舉辦「教職員領隊導遊證照培訓班」。
- 舉辦學生領隊導遊證照培訓班。

華語領隊及導遊相關選修課程

包含航空客運與票務、領隊與導遊實務、觀光消費行爲、觀光行政與法規、國際禮儀、英語會話、旅遊健康評估與管理、生態旅遊規劃與管理、旅遊實務實習，等相關課程。更與永記旅行社股份有限公司進行產學合作，探討開放大陸人民來台觀光，台灣觀光產業最佳行銷策略之研究。

第五節 遊憩乘載量相關探討

隨著國民所得提高，以及週休二日的實施，台灣地區觀光產業近幾年蓬勃發展、但伴隨著遊客對遊憩的強烈需求，部份遊憩區遊客量超乎預期，不僅生態環境遭受破壞、設施維護不易、遊客遊憩品質大幅滑落。

爲了維護遊憩區生態環境，並提升遊憩品質，福山植物園、龜山島、玉山、陽明山仰德大道、陽明山國家公園磺嘴山及鹿角坑溪生態保護區、中橫公路太魯閣段、烏來桶后溪，及大雪山社區等地區。近幾年陸續實施了不同類型的人員或車輛承載量管制，而雪霸國家公園及太魯閣國家公園之高山步道亦已規劃實施承載量管制。

觀光遊憩區如果對遊客人數毫無限制，除了影響遊憩區的遊憩品質與服務水準，降低遊客滿意度，亦可能破壞遊憩區的實質生態環境，因此遊憩承載量之概念對於遊憩區之經營管理有其重要性。

一、遊憩承載量的定義

遊憩承載量(recreational carrying capacity)概念起於1930年代，當初是考量牧場放養的牲畜數量不斷增加，超過土地糧草可供養之數量，不但牲畜的營養跟健康受到影響，土地的生長力也因此受到破壞。

二、遊憩承載量之分類與相關研究

遊憩承載量主要以生態、實質、設施及社會承載量為主要分類，分述如下：

(一)生態承載量(ecological carrying capacity)：關切對生態系之衝擊，主要的衝擊參數為生態因素，分析使用水準對植物、動物、土壤、水及空氣品質之影響程度，進而決定遊憩承載量。

(二)實質承載量(physical carrying capacity)：關切可供使用之空間數量，以空間作為衝擊參數，主要對尚未發展之自然地區，分析其所容許之遊憩使用量。

(三)設施承載量(facility carrying capacity)：關切人性之改善，企圖掌握遊客之需求，以發展因素作為衝擊參數，並利用停車場、露營區等人為遊憩設施來分析遊憩承載量。

(四)社會承載量(social carrying capacity)：關切損害或改變遊憩體驗所造成之衝擊，以遊憩體驗作為衝擊參數，主要依據遊憩使用量對遊客體驗之影響或改變程度來評定遊憩承載量。就經營管理而言，自然資源較敏感的地區，生態衝擊的改變為重要經營問題，通常探討生態承載量與管理策略的應用、在社會承載量方面，通常是以擁擠感作為遊客心理的衝擊因子。

三、台灣地區實施遊憩承載量管制之區域

1980年代初期，生態保育之觀念在台灣開始受到民眾關注，為保護大自然生態環境，同時維持一定的遊憩品質，各遊憩管理單位逐漸注意到遊憩承載量之概念。1993年12月，福山植物園首先實施遊憩承載量管制措施，其他遊憩區陸續推出不同類型的人員及車輛管制措施，目前已實施遊憩承載量管制之遊憩區及其管

制措施可整理於附錄三。

四、遊憩承載量的爭議與價值

較早期的經營管理觀念認為，遊憩承載量管制能夠快速且有效地解決遊客過多所引發的管理問題，並維持一定的遊憩品質。但較晚期的研究發現，施行遊憩承載量之概念時，有許多因素必須加以考慮、影響遊憩承載量的因素包括了環境因素(同行人數、遊憩體驗的品質、使用限制等)、遊客因素(經驗、保育知識、遊客個人屬性、停留時間、交通工具等)，以及其他因素(季節、位置、破壞行為)等等。

結論：

遊憩資源之使用潛能，當超過此一標準時，各衝擊參數受影響之程度，便超越評估標準所能接受之程度。雖然遊憩承載量在計算上仍有標準值、門檻值是否存在等等窒礙難行之處、但許多學者仍認為遊憩承載量是一個方便而有用的管理概念，訂出具體的數值應有利於遊憩區經營管理。

第三章 研究方法

本研究依據文獻分析以及深度訪談為基礎，以作為資料的搜集。並參考國內學者相關研究後作為問卷調查。透過文獻的探討和個人經驗進行訪談，共分為兩大部分，第一部份是問卷調查，第二部份是深度訪談。希望在問卷及訪談的過程中達到蒐集資料的目的。以下將以大陸旅客來台為例針對旅客屬性、旅遊特性、旅遊參與型態、套裝旅遊行程做出問卷調查。

調查時間:

調查時間為民國 98 年 9 月 1 日至 12 月 1 日止。

調查地點:

本研究選定旅行社或者出境旅客休息處對來台大陸旅遊作為問卷訪談。

調查方式:

問卷調查的進行以人員至旅行社煩請旅行社人員協助，在大陸遊客出團中發放，馬上回收以提高回收率。

第一節 問卷

爲了了解大陸客來台觀光所在意的旅遊資訊，本問卷將分成四大項：基本資料、旅遊資訊來源、旅遊重視項目、最嚮往的旅遊地點爲重點項目，並以大陸來台旅客爲施策對象，其對來台旅遊的服務品質之感受、滿意度、進行實證調查，並以統計方法分析大陸客來台旅遊動機、服務品質滿意度、未來意向行爲的認知現況與差異，做出一份統計資料，以便旅行社將來可以提供更優質的服務。

第二節 訪談

爲了更深度了解大陸客來台對台灣觀光業的影響，基於研究資料蒐集的需要，我們與本校的運動健康與休閒系主任進行訪談，感謝主任熱心參與，以便完成專題研究。

1. 開放大陸觀光客來台旅遊對台灣經濟將有何影響？

答:由於近年來觀光旅遊業是服務業的六大產業之一，目前來台旅遊的觀光客以日本、港澳地區爲主，但國人太集中於假日出遊，所以陸客來台能夠帶動平日的旅遊經濟發展，使淡季、旺季得以調節。

2. 開放大陸觀光客來台旅遊對台灣旅遊市場將有何影響？

答:在經濟層面可以增加外匯收入，吸引外匯投資，帶動台灣經濟發展，同時也增加了就業機會，例如：運輸業的就業機會增加。若無法吸引外匯投資，將造成原本旅遊市場的資源老舊，無法汰舊換新，以致惡性循環。

3. 開放大陸觀光客來台旅遊是否會影響本地原有的旅遊服務品質？如何因應？

答:由於陸客文化素質較低，一般旅客較不想進入太多陸客的旅遊景點，造成文化上的衝擊，稱之排擠效應。例如：以迪士尼樂園為例，香港的主要遊客為大陸人，日本的主要為國外來的旅客，相較之下一般旅客就比較嚮往日本迪士尼。對於陸客的文化素養，我們應該以教育的方式讓他們學習，立下規定教他們遵守。

4. 開放大陸觀光客來台旅遊是否有何隱憂?政府應有何配套措施?

答:開放大量陸客來台會造成服務品質下降，環境髒亂，使得台灣生態景點被破壞。目前旅行社只看到短利，眾多旅行社惡性競爭下，壓低旅費吸引陸客來台觀光，但其實是變相的強迫旅客購物，形成購物團，造成陸客再次來台意願降低。政府應該規定一日遊客乘載量，或是預約景點制，一個景點不可容納過量的旅客以維護旅遊品質。

5. 開放大陸觀光客來台旅遊對本地的導遊有什麼影響?

答:在台的華語導遊需要經過考試通過、職前訓練、實務經驗後才能帶團出遊。目前華語導遊非常欠缺，陸客來台能夠增加就業機會，但缺乏實務經驗，所以無法立即就業。

6. 因應開放大陸觀光客來台旅遊，我們應如何培養相關人才使觀光產業更發達? 運健系對此是否有哪些相關規劃或輔導措施?

答:目前導遊領隊協會和職訓局與學校進行產學合作，提供導覽解說課程、志工證照、實務課程。運健系目前已培養全方面旅遊觀光管理人才為主，未來朝向旅遊規劃、服務、管理三方面作為努力的目標。

7. 八八水災後對台灣的觀光旅遊業會有什麼影響?是否會降低大陸客來台意願?

答:不會有什麼太大的影響，因為台灣有很多旅遊資源，例如：原住民文化、生態環境。可以以替代景點，或以活動代替旅遊在景點外做深度的導覽。

第三節 研究限制

一、由於來台觀光旅遊的旅客眾多，故調查對象以大陸人士為主，其他國家旅客

不在本研究範圍內。

二、以大陸客對來台觀光旅遊的服務品質、相關套裝旅遊行程、景點及對各項服務滿意度為探討主題，我們無法確定大陸旅客是否用心填寫。

三、問卷調查以及簡易網站中的旅遊景點以北部地區為主，涵蓋地區稍嫌不足。

四、由於經費及時間的不足，問卷調查的份數稍嫌不足，只能表達出少部份大陸遊客的想法。

第四章 研究成果

第一節 旅客屬性分析

本問卷調查內容旨在分析有效問卷內的旅客背景變向，共分為性別、年齡、月收入、職業、教育程度、婚姻狀態等…發出問卷共 150 份，回收有效問卷共 122 份，並將受訪填答者的背景整理並分述如下。

一、性別

由有效樣本中，本研究在性別的樣本中，「男性」有 74 位，約佔 60.7%、「女性」有 48 位，約佔 39.3%，得知大陸來台旅客性別比例男性高於女性。

二、年齡

由有效樣本中得知，本研究在「年齡」樣本中，「20 歲以下」有 4 人，佔 3.3%、「21~35 歲」有 33 人，佔 27%、「36~45 歲」有 29 人，佔 23.8%、「46~55 歲」有 40 人，佔 32.8%、「56~65 歲」有 14 人，佔 11.5%、「66 歲以上」有 2 人，佔 1.6%，調查結果得知「46~55 歲」的比例為最高，「20 歲以下」的比例為最少。

三、月收入

由有效樣本中得知，本研究在「月收入」的樣本中，「1400~3000 元」的有 34 人，佔 27.9%、「3000~5000 元」的有 62 人，佔 50.8%、「5000 元以上」有 26 人，佔 21.3%。調查結果得知「3000~5000 元」的比例為最高。

四、職業

由有效樣本中得知，本研究在「教育程度」的樣本中，「從商」的有 39 人，佔 32%、「工業」的有 28 人，佔 23%、「農業」的有 6 人，佔 4.9%、「軍公教人員」的有 18 人，佔 14.8%、「家庭主婦」的有 9 人，佔 7.4%、「學生」的有 12 人，佔 9.7%、「已退休」的有 10 人，佔 8.2%。調查結果得知「從商」的比例為最高。

五、教育程度

由有效樣本中得知，本研究在「教育程度」的樣本中，「小學」的有 3 人，佔 2.5%、「初中」的有 10 人，佔 8.2%、「高中」的有 27 人，佔 22.1%、「中專」的有 22 人，佔 18%、「專科」的有 32 人，佔 26.3%、「大學」的有 27 人，佔 22.1%、「碩博士以上」的有 1 人，佔 0.8%。調查結果得知「專科」的比例為最高。

六、婚姻狀態

由有效樣本中得知，本研究在「婚姻狀態」的樣本中，「未婚」的有 36 人，佔 29.5%、「已婚無子女」的有 17 人，佔 13.9%、「已婚有子女」的有 69 人，佔 56.6%、調查結果得知「已婚有子女」的比例為最高。

第二節 旅客來台動機、服務項目重視度分析

本問卷調查內容旨在分析有效問卷內旅客的來台動機、服務項目重視度分析，共分為訊息得知方法、旅遊天數、套裝旅遊重視項目、旅遊動機與同行伴侶，將結果統計如下。

一、訊息得知方法

由有效樣本中，本研究在訊息得知方法的樣本中，「互聯網」的得票數為有 65 票、「旅行社」的得票數為有 77 票、「電視」的得票數為有 17 票、「報章雜誌」的得票數為有 24 票、「親友」的得票數為有 16 票、「報紙」的得票數為有 20 票、「旅遊指南」的得票數為有 31 票，由此樣本得知大陸來台訊息得知的主要方法為旅行社、其次為互聯網、再其次為旅遊指南。

表 4-2-1 旅遊訊息得知方法得票數

旅遊訊息：	得票數	名次
互聯網	65	2
旅行社	77	1
電視	17	6
報章雜誌	24	4
親友	16	7
報紙	20	5
旅遊指南	31	3

二、旅遊天數

由有效樣本中，本研究在旅遊天數的樣本中，「一天」有 1 位，佔 0.8%、「二天」有 8 位，佔 6.6%、「三天」有 13 位，佔 10.7%、「四天」有 2 位，佔 1.6%、「五天」有 26 位，佔 21.3%、「六天」有 16 位，佔 13.1%、「七天」有 24 位，佔 19.7%、「七天以上」有 32 位，佔 26.2%，由此樣本得知陸客來台旅遊天數最多為七天以上。

三、套裝旅遊重視項目

由有效樣本中，本研究在套裝旅遊重視項目的樣本中，「導遊人員」的得票數為有 41 票、「住宿環境」的得票數為有 49 票、「餐飲」的得票數為有 28 票、「交通工具」的得票數為有 20 票、「景點內容」的得票數為有 37 票、「自費活動」的得票數為有 22 票、「服務態度」的得票數為有 35 票、「特殊狀況處理」的得票數為有 24 票，由此樣本得知套裝旅遊主要重視項目為住宿環境、次之為導遊人員再其次為景點內容。

表 4-2-2 套裝旅遊重視項目得票數

重視項目：	得票數	名次
導遊人員	41	2
住宿環境	49	1
餐飲	28	5
交通工具	20	8
景點內容	37	3
自費活動	22	7
服務態度	35	4
特殊狀況處理	24	6

四、旅遊動機

由有效樣本中，本研究在旅遊動機的樣本中，「看名勝古蹟」的得票數為有 78 票、「參加節慶」的得票數為有 26 票、「工作」的得票數為有 13 票、「找親友」的得票數為有 18 票、「休閒娛樂設施」的得票數為有 63 票、「購物」的得票數為有 43 票，由此樣本得知陸客來台主要原本為看名勝古蹟、次之為休閒娛樂措施、再其次為購物。

表 4-2-3 旅遊動機得票數

旅遊動機：	得票數	名次
看名勝古蹟	78	1
參加節慶	26	4
工作	13	6
找親友	18	5
休閒娛樂設施	63	2
購物	43	3

五、同行伴侶

由有效樣本中，本研究在同行伴侶的樣本中，「獨自旅行」有 17 位，佔 13.8%、「子女」有 12 位，佔 9.8%、「配偶/情侶」有 25 位，佔 20.5%、「上司或老闆」有 7 位，佔 5.7%、「同事」有 18 位，佔 14.8%、「朋友」有 35 位，佔 28.7%、「同學」有 8 位，佔 6.6%，由此樣本得知同行伴侶主要為朋友、次之為配偶。

第三節 旅遊景點數據統計分析

根據問卷調查結果顯示，本研究將景點分爲四大類，統計出各地景點的得票率，並做出統計圖於表 4-3-1

表 4-3-1 旅遊景點得票統計圖

休閒景點：	得票數	名次
湖山休閒中心	47	9
野柳地質公園	62	8
內洞森林遊樂區	28	14
馬槽溫泉	70	5
碧潭風景區	32	11
烏來風景特定區	20	15
淡水漁人碼頭	98	2
八里左岸公園	30	13
珍園(螢火蟲花園)	12	19
平溪老街	77	4
金山老街	67	6
三峽橫山梯田景觀	14	18
鼻頭角步道	10	20
九份金礦博物館	94	3
陽明山小油坑	101	1
陰陽海	46	10

十分大瀑布	64	7
燕子湖	20	16
淺水灣濱海公園	16	17
舊草嶺隧道	31	12
自然景點：	得票數	名次
大尖山風景區	69	5
觀音山	47	9
陽明山	116	1
北投地熱谷	89	3
烘爐地	52	7
烏來瀑布	58	6
聖人瀑布	38	11
雲森瀑布	35	12
八里左岸風景線	78	4
四獸山風景區	14	18
淡水金色海岸	91	2
三峽紫微山	31	13
金山跳石海岸	42	10
獅子頭山	22	15
楓林瀑布	22	15
眼鏡洞瀑布	28	14
紅葉谷瀑布	11	19
華江橋雁鴨公園	49	8
沙侖海水浴場	17	17

特殊景觀：	得票數	名次
二二八公園	110	2
士林官邸	98	4
大安森林公園	28	18
大湖公園	17	19
大稻埕碼頭	42	16
臺北市立美術館	49	15
臺北忠烈祠	80	8
臺北軍艦岩	76	9
臺北龍山寺	64	12
板橋林家花園	61	13
青年公園	54	14
紅樓劇場	71	9
國父紀念館	104	3
學海書院	37	17
國立臺灣民主紀念館	91	6
國立故宮博物院	117	1
淡水紅毛城	84	7
理學堂大書院(牛津學堂)	68	11
圓山大飯店	69	10
漁人碼頭	95	5
夜市小吃：	得票數	名次
南雅夜市	38	8
通化夜市	94	3

饒河夜市	84	4
樂華夜市	61	6
士林夜市	118	1
師大夜市	101	2
公館夜市	78	5
萬華夜市	51	7

第四節 各項滿意度調查

本研究內容旨在分析大陸旅客對於來台旅遊的相關服務滿意度做出統計，以平均數與標準差，呈現出旅客對於服務品質滿意度的具體看法，並且針對研究結果進行更深度的探討。

同意程度：非常同意(5 分)到非常不同意(1 分)，分數越高代表越同意。

表 4-4-1 各項滿意度調查

各項滿意度	平均數	標準差
1.對現代臺灣旅行設施感到滿意?	4.34	0.64
2.臺灣服務人員及時處理狀況滿意?	3.50	0.66
3.對於我們所安排的行程感到滿意?	4.13	0.83
4.臺灣費用比其他國家來得高?	4.08	0.72
5.取得臺灣旅遊訊息很方便?	4.35	0.60
6.臺灣交通方便?	4.46	0.55
7.對於臺灣整體滿意度良好?	4.34	0.62
8.臺灣旅遊服務人員有禮貌?	4.39	0.58

9.臺灣旅遊服務人員有足夠知識回答問題?	4.33	0.66
10.想再度來臺灣?	4.30	0.63

第五節 套裝旅遊行程--範例

本研究將套裝旅遊景點分為四大類，分別為休閒景點、自然景點、特殊景觀、夜市小吃。將這四大項組合成簡易套裝行程一日遊，提供旅客更多元化的選擇。以下我們將以簡單的行程規劃做為範例，其它的套裝旅遊行程介紹，我們最後將製成附錄四-光碟，以網頁的方式呈現。

套裝行程範例：內洞森林遊樂區→陽明山小油坑→士林夜市→.台北 101

交通規劃與花費：

- 7:00(板橋火車站)→新店捷運站→搭往烏來新店客運(信賢村)→內洞森林遊樂區-共約一個半小時，每人花費約 250 元。
- 11:30(內洞森林遊樂區)→新店捷運站→北投捷運站→搭往陽明山小油坑的直達車-共約一個半小時即可抵達，每人花費約 200 元。
- 17:00(陽明山)→士林夜市-共約一小時，每人約 150 元即可吃到好吃的美食。
- 19:30(劍潭捷運站)→市政府捷運站→搭接駁車前往台北 101-共約半小時，可上觀景台欣賞夜景花費約 400 元。

圖片介紹

圖 5-5-1 內洞森林遊樂區



圖 5-5-2 陽明山小油坑



圖 5-5-3 士林夜市



圖 5-5-4 台北 101



第五章 研究結論與建議

本研究旨在針對「來台套裝旅遊之陸客屬性、旅客來台動機及服務項目重視度、旅遊景點數據統計和各項滿意度調查」的結果做出整體性的概述。並根據研究問題、研究結果提出結論與建議，希望能夠提供政府和旅行社在推廣、規劃大陸遊客來台旅遊觀光等相關活動時能有所幫助。

第一節 結論

一、來台套裝旅遊之陸客屬性、旅客來台動機及服務項目重視度

根據本研究顯示陸客來台旅遊在「性別」上的比例，男性佔了約 6 成，女性佔了約 4 成，顯示出來台旅遊陸客以男性居多。「年齡」的分布以「46~55 歲」的年齡層居多。「月收入」的分布主要以「3000~5000 元」人民幣居多。「職業」分布主要以「商業、工業」為主。在「教育程度」上，分布以「專科」、「高中」、「大學」為主。在「婚姻狀態」上，以「已婚有子女」的比例為最高，佔了一半以上。

而在「旅遊訊息得知方法」中，以「旅行社」和「互聯網」的比例為最高。「來台旅遊天數」則以「七天以上」為最高。在「套裝旅遊重視項目」中，由表 4-2-2 可以看出，陸客來台最重視的項目為「住宿環境」、次之為「導遊人員」、再其次為「景點內容」。在「來台旅遊動機」中，由表 4-2-3 可以看出，比例以欣賞「名勝古蹟」為最多、次之為「休閒娛樂措施」、再其次為「購物」。在「同行伴侶」中，主要以「朋友」為最多、次之為「配偶」。

二、旅遊景點數據統計分析

由表 4-3-1 可以得知在休閒景點中，得票數最高地點為「陽明山小油坑」、其次為「淡水漁人碼頭」、再其次為「九份金礦博物館」。自然景點中，得票數最

高地點為「陽明山」、其次為「淡水金色海岸」、再其次為「北投地熱谷」。特殊景觀中，得票數最高地點為「國立故宮博物院」、其次為「二二八公園」、再其次為「國父紀念館」。夜市小吃中得票數最高地點為「士林夜市」、其次為「師大夜市」、再其次為「通化夜市」。

三、各項滿意度調查

根據本研究問卷調查結果顯示出，在表 4-4-1 的 10 個問題中，對「現代臺灣旅行設施感到滿意」得到了(4.34)分，「臺灣服務人員及時處理狀況滿意」得到了(3.50)分，「對於我們所安排的行程感到滿意」得到了(4.13)分，「臺灣費用比其他國家來得高」得到了(4.08)分，「取得臺灣旅遊訊息很方便」得到了(4.35)分，「臺灣交通方便」得到了(4.46)分，「對於臺灣整體滿意度良好」得到了(4.34)分，「臺灣旅遊服務人員有禮貌」得到了(4.39)分，「臺灣旅遊服務人員有足夠知識回答問題」得到了(4.33)分，「想再度來臺灣」得到了(4.3)分。由此可見，陸客來台旅遊對於各項滿意度皆有相當高的分數，除了「臺灣服務人員及時處理狀況滿意」僅得到 3.5 分，以及「臺灣費用比其他國家來得高」得到了(4.08)分，代表著台灣在服務方面還需要加強，以及費用方面還要再加以調整。

第二節 後續研究建議

本研究根據文獻以及問卷調查和與專家進行訪談的研究結果，做出下列幾點建議，希望能夠提供相關單位訂定大陸來台觀光旅遊之服務策略。

一、對政府相關單位之建議

(一)觀光產業是台灣近年來的明星產業之一，更是能夠有效帶動地方繁榮的動力火車頭，一般都認為開放大陸人士來台觀光和直航三通，都是能讓經濟規模擴大、效益提升的作法之一，但最重要的是觀光產業能夠將台灣推銷出去，讓國外知道台灣的美麗，並且帶入觀光收入及周邊效益，進一步帶動經濟發展。自政府開放大陸人士來台觀光及直航三通以來，大陸方面也增加開放了 17 個航點，國內旅遊業者也已申請加入符合政府的規定，到時可以接待大陸人士來台旅遊業務，並且開發出更優質的旅遊行程和豐富且多樣化的美食、文化風情、美麗景點之旅，政府應該站在監督與協助的角色，了解旅行業者的想法及需求。

(二)根據問卷調查結果指出，在「想再度來臺灣」得到了(4.3)分，顯示出大陸遊客在第一次來台觀光有了不錯的好印象，政府和旅遊業者應該珍惜這個可以將服務品質繼續往上提升的機會，讓所有大陸遊客返回大陸後還會想念台灣的美景、小吃、文化歷史，甚至主動介紹友人台灣是一個值得旅遊的國家。

(三)現階段大陸來台旅客多侷限以團體旅遊為主，但其實兩岸人民在語言上並沒有隔閡，政府應該提出相關配套措施，漸漸開放個人自由自助旅行，相信可以讓台灣的觀光產業更上一層樓，在經濟方面也會有相當大的成果。

(四)觀光局應該盡量參加大陸國內各種大型旅展，藉此可以將更正確的旅遊觀念帶給大陸旅客，也同時能把台灣優質的旅遊產品推廣出去，吸引更多的大陸人士來台觀光。

二、對旅行社之建議

(一)爲了避免不肖廠商從中牟取過多的利益，建議我方業者應主動公布從大陸旅行社收到的實際費用。對照大陸旅客實際上付給大陸旅行社的費用，以及台灣旅行社實收費用，便可得知是否真的台灣方面拿到的費用過低。

(二)由於大陸地域廣大，內陸地區民眾不易取得台灣旅遊資訊，且在來台旅遊限制嚴謹的情況下，台灣旅遊業者在當地發展不易，因此建議台灣旅遊業者應健全產業組織體系，以團體方式與大陸業者建立結盟或代理之合作關係，加強對大陸民眾來台旅遊的宣傳。根據本研究結果顯示，大陸民眾對於來台旅遊資訊大部分以旅行社及互聯網上取得相關消息，由於旅遊資訊能直接影響旅遊動機，所以建議旅行社業者應建立完整的旅遊資訊系統，從網路、電視、報紙及旅行社等資訊管道加強，以利大陸民眾搜尋來台旅遊之相關訊息。

(三)陸客觀光團的行程，多半以一週左右的時間玩遍台灣北中南東景點，造成從早趕車到晚，每個行程都只是走馬看花，完全沒有辦法好好欣賞台灣的美景。此外，也造成陸客因爲過於趕路，根本無暇進行消費的弊病，影響當初規劃陸客來台，刺激國內觀光區經濟的美意。回歸本題，旅遊的品質其中一個重點便在於放鬆心情，享受異地的風情。不合理的行程必然影響到旅遊者的心情，對於整趟旅遊的記憶，自然會充斥著到處趕行程的段落。建議我方旅行社應該試圖將陸客來台的觀光行程，以「重質不重量」的方式規劃景點，避免同一天中，需要停留在乘遊覽車趕景點的時間過長。

(四)國內雖然推動觀光多年，但是實際上能改善的空間仍多。在硬體部分，國內景點的講解標牌不足、交通運輸不便、高級旅館不夠一直都是未能徹底解決的議題。在軟體部分，國內導遊素質良莠不齊，缺乏更細緻規劃訓練的安排。針對這些問題，政府除了需要繼續以國家之力改善觀光硬體措施，輔導更多民間企業投入觀光產業外，也應該加強國內觀光科系的發展，以學校教育之力培養更多適合的導遊與相關人才。

(五)國人對陸客的態度需要加強。來者是客，除了一切都比較外國觀光客處理外，不應該短視近利，以炒短線心態對待陸客。畢竟，大陸近年來經濟發展迅速，沿海大都市的民眾收入與水準均高，很容易將台灣的旅遊水準與國外比較。也因此，部分國內旅遊業者以次等食宿安排陸客的心態可議，政府應該加強管理與糾正此歪風。台灣如果有意打造成觀光王國，便不能忽略成功的觀光吸引人之處，除了景點與硬體設備，「人」的因素恐怕才是決定遊客是否盡興的關鍵。

參考文獻

彭百顯 (2009 年 3 月 30 日)。 **中國觀光客對台灣觀光發展的整體觀察**。開南大學財務金融研究所副教授。

劉奕伶 (2009 年 11 月 2 日)。 **陸客來台觀光相關問題研議**。中央日報網路報。

觀光資訊月報 (2008 年 7 月)。 **觀光產業新契機**。

交通部觀光局 (2008 年)。 **接待大陸人民來台觀光旅行社**。2009 年 1 月，取自
<http://admin.taiwan.net.tw/public/public.asp?selno=324&reln=324>

中華民國旅行商業同業公會全國聯合會。**中華民國內政部大陸地區人民來台從事觀光活動許可辦法** (2007 年 11 月 20 日)，取自
<http://www.travelroc.org.tw/chcontract/index.jsp?infokindnbr=1>

王致遠 (2006 年)。 **大陸人士來台觀光套裝行程滿意度之研究**。南華大學旅遊事業管理學研究所，碩士論文。

吳慧意 (2008 年 6 月)。 **大陸來台旅客對台灣旅遊意象之探討**。國立東華大學觀光暨遊憩管理研究所，碩士論文。

林國賢 (2004 年 7 月 12 日)。 **大陸民眾來台旅遊態度與動機之研究**。朝陽科技大學休閒事業管理系，碩士論文。

林鴻偉 (2003 年 7 月)。大陸來台旅客之旅遊參與型態、觀光形象滿意度與重遊意願關係之研究。世新大學觀光學系，碩士論文。

施志宜 (1994 年)。兩岸觀光旅遊業發展之策略研究。觀光教育，第 13 卷，第 6-14 頁。

孫文昌 (1998 年)。中國旅遊的潛勢與兩岸旅遊業的發展。中國旅遊，第 11 期，第 50-57 頁。

畢玉成 (2008 年 12 月)。兩岸對陸客來台觀光相關法制之研析。中國文化大學觀光休閒事業管理研究所，碩士論文。

陳俊竹 (2007 年)。中國大陸網路使用者對台灣之旅遊熟悉度、旅遊意象與造訪意願研究。東華大學觀光暨遊憩管理研究所，碩士論文。

楊帆 (2002 年)。兩岸旅遊發展潛力驚人。投資中國，第 2 期，第 51-54 頁。

楊玫蕙 (2007 年)。大陸觀光客社經背景與旅遊特性對旅遊滿意度影響之研究。台灣師範大學運動休閒管理研究所，碩士論文。

鄧智斌 (2009 年 1 月)。大陸來台旅客旅遊動機、服務品質滿意度與其意向行為之研究。

盧筱筠 (2007 年 1 月)。旅遊動機、滿意度與重遊意願之研究——以瑞士團體套裝旅遊為例，碩士論文。

蘇慧捷 (2002 年 6 月)。從自助旅遊者資訊行為探討旅遊網站內容之規劃。台灣大學圖書資訊學研究所，碩士論文。

问卷调查

亲爱的旅客: 您好 !

为了了解各位在台湾消费情形以及我们所提供的套装旅游行程, 以在未来提供更多来台旅游的质量, 作为改过之参考, 请您于来台或离台前亲自填妥本问卷调查, 所提供的仅供改善及参考, 不对外公开, 感谢您的协助。

致理技术学院商务科技管理系

基本数据

性别:

☐男 ☐女

年龄:

☐20 岁以下 ☐21~35 岁 ☐36~45 岁 ☐46~55 岁 ☐56~65 岁 ☐66 岁以上

月收入:

(NT) ☐七千~一万五 ☐一万五~两万五 ☐两万五以上

(人民币) ☐一千四~三千 ☐三千~五千 ☐五千以上

职业:

☐从商 ☐工业 ☐农业 ☐军公教人员 ☐家庭主妇 ☐学生 ☐已退休 ☐其它

教育程度:

☐小学 ☐初中 ☐高中 ☐中专 ☐专科 ☐大学 ☐硕博士以上

婚姻状态:

☐未婚 ☐已婚无子女 ☐已婚有子女 ☐其它

旅游:

☐自助旅游 ☐非自助旅游

问题

1. 从哪里获知来台旅游信息:

☐互联网 ☐旅游社 ☐电视 ☐报章杂志 ☐亲友 ☐报纸 ☐旅游指南
☐没有主动搜寻任何消息 ☐其它

2. 来台旅游天数:

☐一天 ☐两天 ☐三天 ☐四天 ☐五天
☐六天 ☐七天 ☐七天以上

3. 来台旅游花费愿意花多少(不包含旅费):

☐五千~八千 ☐八千~一万五 ☐一万五以上 (NT)

☐ 一千二百~两千 ☐ 两千~三千五百 ☐ 三千五百以上 (人民币)

4.来台套装旅游最重视的是:(复选)

☐ 导游人员 ☐ 住宿环境 ☐ 餐饮 ☐ 交通工具 ☐ 景点内容
☐ 自费活动 ☐ 服务态度 ☐ 特殊状况处理

5.来台旅游的原因:(复选)

☐ 看名胜古迹 ☐ 参加节庆 ☐ 工作 ☐ 找亲友 ☐ 休闲娱乐设施 ☐ 购物
☐ 其它_____

6.与你同行的伴侣:

☐ 独自旅行 ☐ 子女 ☐ 配偶/情侣 ☐ 上司或老板
☐ 同事 ☐ 朋友 ☐ 同学 ☐ 其它_____

7.来台前最想要去的台北地点:(复选)

休闲景点:

☐ 湖山休闲中心 ☐ 野柳地质公园 ☐ 内洞森林游乐区 ☐ 马槽温泉
☐ 碧潭风景区 ☐ 乌来风景特定区 ☐ 淡水渔人码头 ☐ 八里左岸公园
☐ 珍园(萤火虫花园) ☐ 平溪老街 ☐ 金山老街 ☐ 三峡横山梯田景观
☐ 鼻头角步道 ☐ 九份金矿博物馆 ☐ 阳明山小油坑 ☐ 阴阳海
☐ 十分大瀑布 ☐ 燕子湖 ☐ 浅水湾滨海公园 ☐ 旧草岭隧道

自然景点:

☐ 大尖山风景区 ☐ 观音山 ☐ 阳明山 ☐ 北投地热谷 ☐ 烘炉地
☐ 乌来瀑布 ☐ 圣人瀑布 ☐ 云森瀑布 ☐ 八里左岸风景线 ☐ 四兽山风景区
☐ 淡水金色海岸 ☐ 三峡紫微山 ☐ 金山跳石海岸 ☐ 狮子头山 ☐ 枫林瀑布
☐ 眼镜洞瀑布 ☐ 红叶谷瀑布 ☐ 华江桥雁鸭公园 ☐ 沙仑海水浴场

特殊景观:

☐ 二二八公园 ☐ 士林官邸 ☐ 大安森林公园 ☐ 大湖公园 ☐ 大稻埕码头
☐ 台北市立美术馆 ☐ 台北忠烈祠 ☐ 台北军舰岩 ☐ 台北龙山寺
☐ 板桥林家花园 ☐ 青年公园 ☐ 红楼剧场 ☐ 国父纪念馆 ☐ 学海书院
☐ 国立台湾民主纪念馆 ☐ 国立故宫博物院 ☐ 淡水红毛城
☐ 理学堂大书院(牛津学堂) ☐ 圆山大饭店 ☐ 渔人码头

夜市小吃:

☐ 南雅夜市 ☐ 通化夜市 ☐ 饶河夜市 ☐ 乐华夜市
☐ 士林夜市 ☐ 师大夜市 ☐ 公馆夜市 ☐ 万华夜市

旅游之后：

1.对现代台湾旅行设施感到满意？

☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意

2.台湾服务人员及时处理状况满意？

☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意

3.对于我们所安排的行程感到满意？

☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意

4.台湾费用比其它国家来得高？

☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意

5.取得台湾旅游讯息很方便？

☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意

6.台湾交通方便？

☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意

7.对于台湾整体满意度良好？

☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意

8.台湾旅游服务人员有礼貌？

☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意

9.台湾旅游服务人员有足够知识回答问题？

☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意

10.想再度来台湾？

☐非常同意 ☐同意 ☐普通 ☐不同意 ☐非常不同意

附錄二

台灣地區實施承載量管制之遊憩區及其管制措施		
遊 憩 區	目的	管 制 措 施
福山植物園 (1993 年12月1日實施)	生態 保存	遊客入園採預約申請制，平常日每日允許400人進入， 假日為500人。開放時間為09:00~16:00、為避開野生 動物繁殖季節，每年3月休園。
陽明山國家公園 仰德大道(1998 年1月1日實施)	避免 擁擠	假日實施交通管制，以通行證方式管制小客車進入， 並鼓勵民眾搭乘大眾交通工具進入。
玉山國家公園 (1999年9月實 施)	生態 保存	每日最高承載量：玉山主峰登山限70人、觀高限56人， 南二段只有10人。
陽明山國家園， 鹿角坑生態保護 區(2002年7月1 日實施)	生態 保存	每日開放4隊次供民眾申請，每隊最多20 人，每月不 得超過500人次。進入生態保護區時間為09:00~16:00。
陽明山國家園， 磺嘴山生態保護 區(2002年7月1 日實施)	生態 保存	每日開放4隊次供民眾申請，每隊最多20 人，每月不 得超過500人次。進入生態保護區時間為09:00~16:00。
中橫公路太魯閣 (2004年1月23日 實施)	安全 及避 免擁 擠	春節(初1至初4)或三日以上之連續假日實施管制，管 制7人座以下小型車進入，管制時間為每日 07:00~16:30。車身高3.5公尺以上大客車、及12噸以上 大貨車，每日07:00~18:00禁止進入。
大雪山社區 (2004年5月實施)	避免 擁擠	假日總量管制遊客400人。例假日及暑假(8月1日至8月 31日)期間實施全天交通管制。
烏來桶后溪 (2004 年7月1日實施)	生態 保存 及保 護水 源	假日及暑假期間(5月1日至9月30日)，每天開放汽車 100輛及機車100輛進入。

