

壹、前言

新加坡旅遊局 (STB) 與本局係於民國八十年五月十一日簽訂中星觀光合作備忘錄 (Memorandum of Understanding) , 以促進中星觀光合作與交流。惟為避免引起不必要之爭議 , 星方要求本合作計畫不對外公開。合作之重點係以能滿足雙方實際利益 , 解決兩國觀光發展之問題為主。

為有效溝通 , 雙方約定每年或一年輪流在中、星兩地舉行會議 , 以檢討上次會議執行情形及研商未來執行計畫。備忘錄於民國八十五年期限屆滿時 , 雙方鑑於有延續之必要 , 故再延長五年 , 至民國九十年五月止。本 (第十一) 次會議依照約定在新加坡舉行 , 我方希望討論之重點為新加坡國際觀光宣傳推廣計畫 , 而星方希了解台灣二十一世紀發展觀光新戰略經驗與作法 , 並由張局長學勞率賴副局長瑟珍、國際組脫組長宗華、企劃組王副組長育群共四人參加。

貳、參加經過

一、參加中星觀光合作會議

十二月十四日下午至新加坡旅遊局召開第十一次中星觀光合作會議 , 雙方參加人員、會談議題 , 前次會議記

錄以及新加坡旅遊局及本局的提案報告資料（如附件），僅摘錄此次會議重要過程及內容如下：

（一）楊局長致歡迎詞

介紹與會 STB 的人員並對前次在高雄舉辦第十次中星觀光會議熱忱接待表示謝意。對新加坡 2000 年 1 至 11 月的觀光績效作了全貌的報告，特別是台灣來新加坡的旅客平均停留天數從 1998 年 2.5 天增加至目前的 3 天，將持續朝更長的停留天數而努力。

（二）張局長致詞

簡述九二一地震台灣觀光績效恢復狀況。2000 年 1 至 11 月新加坡來台旅客 86,900 人次，增加 9.4%，台灣旅客前往新加坡旅遊人數減少。新任交通部葉部長對台灣觀光產業發展非常重視，九十年度觀光局預算增加 56%。未來一年觀光環境也面臨一些改變，如全面實施週休二日，開放大陸人士來台觀光，以及台灣加入 WTO 後農林漁業面臨強大競爭，需要以觀光為轉型介面。希望過去、現在以及未來均能與 STB 有更多的資訊經驗交換與支持。

（三）確認第十次中星觀光會議記錄。

(四) 新加坡旅遊局簡報：

有三項報告內容：「Tourism 21」(由企劃署經理楊淑芬報告)；「2000年主要活動計畫」(由亞洲行銷署助理經理楊艾琳報告)；以及「Live it up (LIU)」推廣活動(由國際行銷組助理署長唐保甯報告)。

討論過程：

1、張局長問及在執行 Tourism 21, STB 面臨何種挑戰？

楊局長表示五年前當計畫通過及執行時，新加坡適逢區域性經濟危機，受此影響資本投資減緩，加上網際網路成長不確定性，消費者可接受性，以及旅遊產業人力短缺，均為執行時所遭遇之困難。

2、張局長提及知識經濟重要性，以及觀光產業如何因應？楊局長表示 STB 主要功能是旅遊目的地促銷與宣傳，知識經濟中 IT 發展是很重要的一環，且正可協助強化此一功能，不能追上的旅遊業者最後會邊緣化。IT 領域有許多年輕人才，應可貢獻於觀光產業。

張局長表示中華電信公司將協助觀光局發展網際網路科技，未來亦可與 STB 在這個領域互相合作研討。

- 3、脫組長詢問 LIU 這個活動是否為 STB 自行企劃？
是否需迎合各別市場需求而有不同設計？

負責旅遊目的地行銷的李署長表示，這個活動是由 STB 官員聯合發展，是持續之前的 New Asia-Singapore 品牌和 Millenniania 活動。本質上，這個活動是勾勒出新加坡是一個年輕且有活力的城市，計畫是屬於全球性的促銷活動，用於所有海外市場；但若有特殊需要也會依不同市場有些許改變。

- 4、王副組長問及在開始 LIU 這項活動前是否有執行市場調查來決定消費者需求及興趣？

李署長回答除參考 STB 固定一些調查之資訊外，的確有針對本案執行遊客調查，以期了解及認定新加坡本身強烈特性以及遊客想要有的不同型態旅遊經驗與產品，這項調查結果成為發展 LIU 的基礎。

5、張局長詢問 STB 如何能吸引及訓練人才，以實現組織各項計畫？

楊局長表示 STB 招攬年輕且有動力的人加入組織，在整個招攬人才過程，經過非常嚴格考驗，新來的人必需要證明他們的熱忱、創造力和努力工作的意願。同時強調儘量送員工接觸海外經驗，並提供進一步學習機會是必需且重要的，務使其所學用於工作績效提昇上。

6、觀光局簡報：

報告內容二項：「二十一世紀台灣發展觀光新戰略」(由脫組長報告)，並播放台灣生態之美及節慶活動錄影帶；「海峽兩岸機會與挑戰」(由賴副局長報告)。

(1) 楊局長讚賞新戰略內容是條理分明且考慮周詳的策略性計畫。

(2) 楊局長表示感謝提供目前小三通之狀況以及大三通對台灣觀光產業潛在衝擊的資訊，這將使得 STB 比較了解台灣出國觀光市場可預見的變化，新加坡也可能受某種程度影響。

賴副局長回應認為新政策衝擊對港澳影響遠大於新加坡。

7、楊局長與張局長代表雙方交換禮物後結束。

二、其他觀光業務交流

(一) 有關中星觀光合作會議續約事宜

十二月十四日新加坡旅遊局楊局長邀請本局人員參加歡迎晚宴，並進一步就觀光業務之經驗交換心得，其中談到有關中星觀光合作會議續約問題，兩位局長非正式洽談，建立下列共識：

- 1、雙方均有意願繼續簽訂合作事宜。
- 2、惟均須先簽報各自上級主管機關取得同意。
- 3、未來合作項目可增加觀光遊憩設施招商投資協助（包括新加坡人至台灣進行觀光投資及尋找其他國家觀光投資者至台灣）；另資訊科技在觀光產業運用等亦可納為合作交流項目。

(二) 有關觀光衛星帳（TSA）研討

本局人員於八十九年十二月十六日上午，與新加坡旅遊局負責 TSA 業務同仁洽談有關建置 TSA 之經驗，獲得重要資訊如下：

- 1、TSA 建置過程必須獲得國家政府統計單位支持，方有實質意義。
- 2、新加坡 TSA 建立，係由旅遊局與統計局合辦，並未委外辦理，主要是因統計局認為國民所得帳的資料為機密，建置過程中除組成專案小組外，由旅遊局二位同仁長駐統計局負責辦理該項業務。
- 3、新加坡利用二年時間於 1997 年完成 TSA ，但至今仍屬內部參考資料，並未對外發佈，主要原因是因使用 1990 年的統計資料，故目前對政策及民間投資尚無具體影響。
- 4、新加坡旅遊局並進一步提供 TSA 相關資料供本局參考。

三、業務拜會

十二月十四日早上赴聖淘沙發展局拜會白總裁福添，表達本局辦理「二十一世紀發展觀光新戰略國際會議」同意擔任講者圓滿成功，會後並至大鵬灣及日月潭管理處實地訪查並提供其寶貴意見，特表謝意；渠表示將於九十年十月退休，屆時若有需協助之處，可提供技術指導。隨後至我國駐星代表處拜會歐陽大使瑞雄，本局表示於

簽證處願充分提供來台旅遊資訊及地圖，並報告新加坡來台旅客若能實施免簽證措施或落地簽證，對觀光發展實質助益很大，希望能協助爭取。

四、考察觀光設施及服務

此次除主要參加第十一屆中星觀光合作會議外，並於十五日參觀 Ponggol 遊艇港及 Ubin 島渡假村，並順道了解新加坡促進觀光發展相關設施及服務。

(一) Ponggol 遊艇港

位於新加坡東北角，1997 年 8 月開放營運，距市區 20 分鐘車程，是新加坡最好的遊艇俱樂部，建築整體設計為橘紅色斜屋頂配上白牆，前方有一個游泳池，整體風格令人有賞心悅目，充滿休閒愉悅感覺，營運內容尚包括海鮮美食等餐飲，甚至可以在此舉辦不同形式聚會如婚禮等。遊艇港週邊設施設有可容納 350 艘遊艇的陸置艇庫，堆高機可以全自動地將遊艇上架及送出，維修船舶廠可一次完成服務，且有 24 小時保全系統，提供會員各式全方位遊艇活動服務及設施。

目前本局東北角海岸風景特定區的龍洞遊艇港，除港埠設施外，相關遊客服務設施尚未興建，張局長表示

這是一個值得參考的案例。

(二) Ubin Lagoon 渡假村

位於 Palau Ubin 島上，該島是新加坡第二大島，長 8 公里，寬 1.5 公里，面積 1,019 公頃，最高處為 Puaka Hill 海拔 75 公尺，花崗岩豐富，故又稱為“石山” (Stone Mountain)。上世紀中葉，採花崗岩的人定居於此，故目前仍可發現許多廢棄的礦場，雨水蓄積看似湖泊。島上居民 200 人，在此仍可體驗新加坡 60 年代的情境，而渡假村位於島中間地帶，耗資二千萬美元興建，渡假村中計有 106 間具有冷氣的別墅，其內有一個人工湖，面湖有一處開放空間的海鮮餐廳，渡假村中設有戶外冒險中心 (Outdoor Adventure Center)，提供齊全新穎的活動設備，以供遊客從事獨木舟、釣魚、浮潛、攀岩、體驗跳傘等刺激性的活動，也可以選擇在涼亭下健身、撞球或射箭，或在游泳池、按摩池中戲水，或在島上的自然環境中散步、跑步、騎腳踏車等。

參觀後，大家都認為 Ubin Lagoon 渡假村提供遊客多樣化運動休閒活動，以及軟體設計值得借鏡學習。

(三) 國際機場提供過境旅客免費旅遊

樟宜國際機場除設有旅遊資訊架提供各式旅遊摺頁外，對過境旅客提供免費旅遊(free tour)，過境旅客可直接在機場內專設櫃檯報名參加，以二小時的遊程，帶領遊客體驗新加坡 New Asia-Singapore，並告知有什麼好玩、好吃、好買的，以誘導旅客下次選擇新加坡作為旅遊目的地。這個計畫是由新加坡旅遊局、新加坡航空公司以及新加坡民航局共同贊助，實在是個拋磚引玉的好方法。台灣每年亦有兩百多萬過境旅客，也許這也是可以參考的國際觀光宣傳推廣之策略。

(四) 聖誕裝飾比賽

此次會議時間適逢聖誕節前，烏節路及大型購物中心裝飾多采多姿的燈飾，並進行聖誕裝飾比賽，整個城市充滿了過節歡樂氣氛。前去參觀得獎的作品，百東和白沙浮商城得第一名，三百多個彩球高掛在廣場，加上掛滿小熊的聖誕樹及高大卡通士兵熊，充滿夢境，據了解這些彩球是用螢光纖維材料製成，可節省 45 % 的電。第二名東陵坊花費 25 萬元，營造北國風

光，在造雪機幫助下雪花紛飛遊客玩得好樂；第三名萊佛士城，設計具環保意識，巨型聖誕樹已用四年，每年以不同方式裝飾，今年設計於樹下放了旋轉木馬，提供小孩遊玩。今年是新加坡旅遊局第十七次主辦聖誕裝飾比賽，共有十六座建築參加比賽，評獎標準為原創性、效果及主題等。

參、心得與建議

- 一、STB 楊局長對本局所研訂「二十一世紀台灣發展觀光新戰略」的評語是條理分明、考慮周詳的策略性計畫，並表示如同 STB 執行 Tourism 21 過程，面臨許多挑戰及主客觀環境改變，執行五年後目前正進行修正，可知這也是我們執行觀光新戰略可能會面臨的情況。
- 二、STB 楊局長認為台灣觀光資源較新加坡豐富而多樣，可作為國際宣傳主題較多。但相對地不得不欽佩新加坡以有限的觀光資源，可以在國際觀光市場如此活躍。由此次會議中可知除了經費外，深入的市場調查以及內部同仁共同發展宣傳構想也是重要的關鍵。
- 三、有關中星觀光合作備忘錄，將於九十年五月到期，本次會議期間非正式洽商雙方均有意願繼續，惟先簽報

各自上級主管機關，未來合作項目建議可增加「觀光遊憩設施招商投資協助」與「資訊科技在觀光產業運用」。

四、有關觀光衛星帳的建置，已列為觀光新戰略中重點工作之一，此次新加坡經驗可知至少需兩年時間完成，且因所需資料有賴由國民所得帳中分離或細化，實需主計單位支援方能成功，故建議 TSA 能由觀光局與行政院主計處合作共同主辦，以配合政府將觀光列為現階段國家發展的策略性產業。

五、Ponggol 遊艇港的確是一處理想的遊艇俱樂部及水岸休閒活動中心，除港埠設施外，週邊遊客服務配套軟硬體設施值得國家風景區管理處興建或營運遊艇港時加以參考。

六、Ubin Lagoon 渡假村興建費用並不大，感覺並不豪華，但卻予人舒適宜人放鬆的感覺，其中對遊憩活動軟硬體經營值得學習，村內並設有戶外冒險中心，由專業集團經營，活動初學者至專業者均能各得其所，並結合 Ubin 島的自然資源充分運用。這或許是台灣渡假村發展由靜態走向動態、參與很好的學習模式。