

出國報告（出國類別：考察）

考察推動生態旅遊策略及認證制度

服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：莊技士慧文

派赴國家：哥斯大黎加

出國期間：98年7月27日至98年8月5日

報告日期：98年10月30日

行政院及所屬各機關出國報告提要

頁數：32

含附件：是 否

出國報告名稱：考察推動生態旅遊策略及認證制度

出國計畫主辦機關：交通部觀光局

出國人員姓名/服務機關/單位/職稱/電話：

莊慧文/交通部觀光局/技術組/技士/02-23491745

出國類別：1.考察 2.進修 3.研究 4.實習 5.其他：

出國期間：民國 98 年 7 月 27 日至 8 月 5 日

出國地區：哥斯大黎加

報告日期：民國 98 年 10 月 30 日

分類號/目：

關 鍵 詞：生態旅遊、觀光行銷

內容摘要：

生態旅遊的賣點就是生態與人文資源，台灣的自然資源相當豐富，不論是地形地質、昆蟲、植物、鳥類、鯨豚等或是台灣的原住民族都是全世界獨一無二的珍貴資源，然而生態旅遊推動至今，一般民眾對生態旅遊的認知，仍停留在只要到戶外景區進行旅遊，就被認定是生態旅遊，加上經營者對於自然環境的限制缺乏認知，導致許多旅遊地點受到超限的開發，各種標榜自然生態體驗的遊程帶給生物過度的干擾。

有鑑於哥斯大黎加的生態環境與台灣相似極高，尤其是鳥類、蝴蝶等資源的豐富度，其全面推廣生態旅遊之作法，也確實使哥斯大黎加成爲全球生態旅遊愛好必到的聖地。本計畫藉由考察哥斯大黎加推展生態旅遊活動之經驗與作法，以作爲本局督導及行銷生態旅遊策略相關業務推展之借鏡。

附件二

出國報告審核表

出國報告名稱：考察推動生態旅遊策略及認證制度		
出國人姓名（2人以上，以1人為代表）	職稱	服務單位
莊慧文	技士	交通部觀光局
出國類別	<input checked="" type="checkbox"/> 考察 <input type="checkbox"/> 進修 <input type="checkbox"/> 研究 <input type="checkbox"/> 實習 <input type="checkbox"/> 其他_____（例如國際會議、國際比賽、業務接洽等）	
出國期間：98年7月27日至98年8月5日		報告繳交日期：98年10月30日
計畫主辦機關審核意見	<input checked="" type="checkbox"/> 1.依限繳交出國報告 <input checked="" type="checkbox"/> 2.格式完整（本文必須具備「目的」、「過程」、「心得及建議事項」） <input checked="" type="checkbox"/> 3.無抄襲相關出國報告 <input checked="" type="checkbox"/> 4.內容充實完備 <input checked="" type="checkbox"/> 5.建議具參考價值 <input type="checkbox"/> 6.送本機關參考或研辦 <input type="checkbox"/> 7.送上級機關參考 <input type="checkbox"/> 8.退回補正，原因： <input type="checkbox"/> 不符原核定出國計畫 <input type="checkbox"/> 以外文撰寫或僅以所蒐集外文資料為內容 <input type="checkbox"/> 內容空洞簡略或未涵蓋規定要項 <input type="checkbox"/> 抄襲相關出國報告之全部或部分內容 <input type="checkbox"/> 電子檔案未依格式辦理 <input type="checkbox"/> 未於資訊網登錄提要資料及傳送出國報告電子檔 <input type="checkbox"/> 9.本報告除上傳至出國報告資訊網外，將採行之公開發表： <input type="checkbox"/> 辦理本機關出國報告座談會（說明會），與同仁進行知識分享。 <input type="checkbox"/> 於本機關業務會報提出報告 <input type="checkbox"/> 其他_____	
	<input type="checkbox"/> 10.其他處理意見及方式：	
審核人	一級單位主管	機關首長或其授權人員

說明：

- 一、各機關可依需要自行增列審核項目內容，出國報告審核完畢本表請自行保存。
- 二、審核作業應儘速完成，以不影響出國人員上傳出國報告至「政府出版資料回應網公務出國報告專區」為原則。

目錄

壹、前言.....	1
貳、行程及活動概要.....	3
參、考察概況.....	4
肆、考察心得.....	29
伍、建議.....	31

壹、前言

自行政院配合「國際生態旅遊年」之國際潮流，將 2002 年訂為台灣生態旅遊年，行政院永續發展委員會指示由內政部營建署、農委會林務局、行政院原民會及交通部觀光局在國土保育區有效總量管制下，以生態系土地使用方式，結合社區與生活環境資源，推動自然及人文之生態旅遊。

生態旅遊的賣點就是生態與人文資源，台灣的自然資源相當豐富，不論是地形地質、昆蟲、植物、鳥類、鯨豚等或是台灣的原住民族都是全世界獨一無二的珍貴資源，然而生態旅遊推動至今，一般民眾對生態旅遊的認知，仍停留在只要到戶外景區進行旅遊，就被認定是生態旅遊，加上經營者對於自然環境的限制缺乏認知，導致許多旅遊地點受到超限的開發，各種標榜自然生態體驗的遊程如賞鯨、賞螢等，帶給生物過度的干擾。

1970 年代，哥斯大黎加政府有鑑於自然資源的日益惡化及世界性的生態保育趨勢，在 1969 年頒佈了森林法案，並在農業暨畜牧部下分別設立林務局與國家公園服務署，而第 1 座國家公園與森林保留區也分別誕生。哥斯大黎加在短短 20 多年的保育歷程中，將全國 12.2%面積 60 餘萬公頃土地，納入 35 個單位的國家公園暨同等保護區系統。且將不同隸屬的國家公園服務署、森林局及野生物保護局等單位全歸納在新成立的工業、能源暨礦業部轄下，1990 年，工業、能源暨礦業部改組成爲環境、能源暨礦業部。1995 年哥斯大黎加成立國家保護區系統管理局，將原有的環境、能源暨礦業部更名爲一環境暨能源部。新架構將全國打破原有的隸屬，彼此結合後，再以地理地形爲基礎加以分區，接著再將全國之自然保育經營管理有效的分區授權，並以分區爲基礎讓當地民眾參與各項保育措施。

目前，哥斯大黎加約有 4 分之 1 的土地被納入保護區範圍，並分別以不同的經營管理名稱或種類予以保護，包括 26 處國家公園、生物保護區、國家紀念地、

國家野生物保育區、一般保護區及濕地等。國家保護區系統可以分成 2 個層次，其一是國家保護區系統管理局，由局長帶領一群技術幕僚負責全國保護區系統政策的擬定與引導，另一層次則是保護區本身，負責保護區當地的政策執行與實際經營管理，保護區下分設許多保護分區辦公室及管理站。

有鑑於哥斯大黎加的生態環境與台灣相似極高，尤其是鳥類、蝴蝶等資源的豐富度，該國全面推廣生態旅遊之作法，也確實使哥斯大黎加成爲全球生態旅遊愛好必到的聖地，如 Monteverde 這個著名的生態旅遊景點活動，本計畫期藉由考察哥斯大黎加推展生態旅遊及行銷策略之經驗與作法，以作爲本局相關業務推展之借鏡。

貳、行程及活動概要

日期	參訪地點	行程及活動概要
7月27-28日	聖約翰	桃園-洛杉磯-聖約翰 蒐集當地生態旅遊資訊
7月29日	Rainforest Aerial Tram 「雨林纜車」	蒐集生態旅遊資訊 拜會樹頂旅遊業者
7月30日	Sarapiquí River	蒐集生態旅遊資訊 拜會 Boat Tour 業者
7月31日	Arenal Volcano	蒐集生態旅遊資訊
8月1日	Monteverde Cloud forest (雲霧雨林)	蒐集生態旅遊資訊 拜會雲霧雨林管理單位
8月2日	The Central Pacific Coast Manuel Antonio	蒐集 Manuel Antonio Park 生態旅遊資訊
8月3日	The Central Pacific Coast Manuel Antonio	蒐集 Morning mangrove Kayak 旅遊資訊 拜會 Iguana Tours 業者
8月4日	聖約翰	拜會哥斯大黎加觀光局 ICT
8月5日	聖約翰	參訪聖約翰

參、考察概況

中美洲一共有 7 個國家，哥斯大黎加(Costa Rica)是 7 國中較小的一個，面積 51,000 平方公里，人口約 420 萬。若從緯度上與亞洲相比，大約相當於馬來西亞的位置，距離赤道僅 600 公里。氣候屬於熱帶，沒有冬季，每年 5 月至 11 月是雨季，12 月至 4 月是旱季。筆者在 7 月份前往，只有在回程時才體驗到雨季的威力。

一、聖約翰 (SAN JOSE)

(一) 印第安博物館

位在聖約翰市中心少數可免費進入參觀的博物館，該館的服務人員親切的向筆者解說早期的印第安文化歷史。



說明：印第安博物館大門，很像一般住宅，在筆者參訪期間，陸續有許多外國人進來參觀。



說明：早期的用具展示

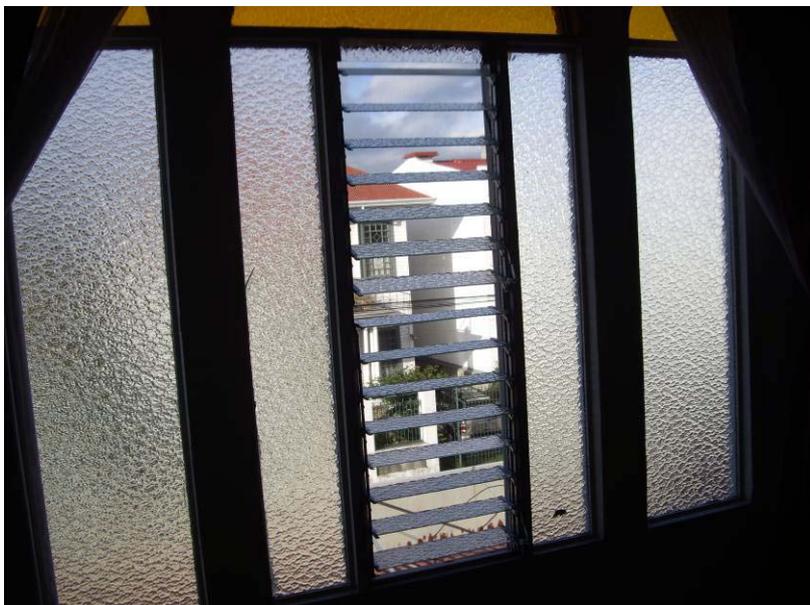


說明：印第安文化主要的 4 種物種代表，由左而右依次表示意義為：權力（power）、音樂（music）、豐收財富（fortune）、健康（health）。

（二）VESUVIO HOTEL

哥斯大黎加永續發展認證（CST）1 顆星的旅館，內部大多採用綠建築，透光佳之設計方式。





二、Rainforest Aerial Tram（雨林纜車）

- （一）本區為私人機構，面積約 475 公頃，為哥斯大黎加認定之雨林保護區。
- （二）本區門票每人 55 美元，均有專門解說員帶團講解，平均每團約 6 位遊客，一天最多 700 名遊客入園。
- （三）本區解說員每年需接受 1 星期動植物訓練，其薪資在旺季（10~2 月，乾季）時每天 45 美元，每月以 22 天計；淡季時每天 40 美元，每月以 10~13 天。園區導解員在旺季時每團約 30~35 遊客，淡季每團約 5~10 遊客。
- （四）在搭乘纜車之前需先看 10~12 分影片介紹園區歷史，該園早期為牧場，後來為了保護園區自然生態，著手進行稀有物種之復育及保存，並和鄰近港口資源合作，開發郵輪客源，更是維持該園區持續經營的一項因素。另外為了減少人為干擾，自 15 年前利用飛機空中安裝完成雨林纜車，纜車離地面約 20 英尺，可以上升到 40 英尺的高度，遊客坐在纜車裏可以觀察熱帶雨林上方豐富的動植物生態，不直接接觸雨林，讓生態得到保護。
- （五）每台鐵鑄纜車有 4 排座位，前 3 排每排坐 2 人，最後一排坐一人，一般為解說人員的坐位，每次可坐 6 名旅客，共有 24 台纜車，每次等待時間約 1 分鐘。沿途有 12 根基柱，負責維修的人員有 12 人，除定期檢查纜車安全外，並清除纜車周圍環境的樹木，以避免蛇類攀附纜車。
- （六）據解說人員表示本園區 1 年只有 65 天不下雨，筆者體驗當天為陰天，並未下雨。筆者在雨林中看到一些猴子、蛇、螞蟻、鮮豔的花、特有樹種等，其中有種樹長得很高，樹頂是平的，看起來很像花椰菜，解說人員表示那種樹就叫花椰菜樹（broccoli），是種長的很快，但木材沒什麼利用價值的樹種。
- （七）本次遊程約 2~3 小時適中，有行走吊橋遊賞溪流景致、搭乘纜車將高低層熱帶雨林植物林相及動物景觀一覽無遺，又有小步道的特殊物種或其居所的觀察活動，享受知性的生態體驗。
- （八）本園區的遊客大多為美國人，歐洲則為英國，德國，墨西哥居多；哥斯大黎加的人很少到訪。



說明：Aerial Tram 售票亭，上面有清楚標示門票

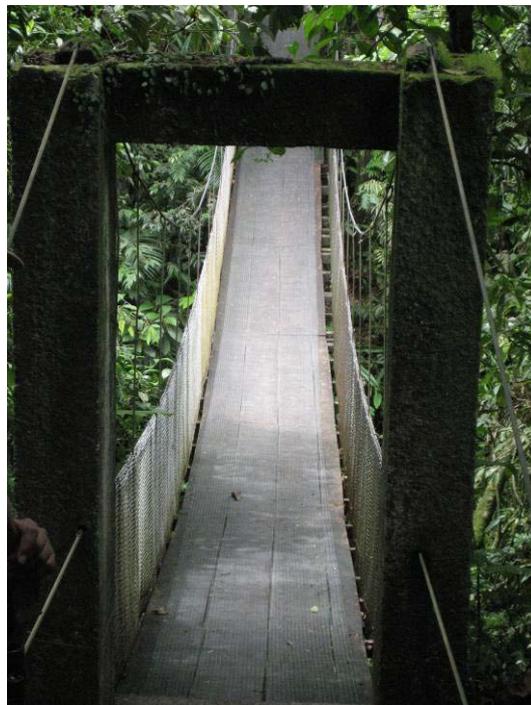


說明：園區的解說人員在等待替遊客帶團講解





說明：園區公廁以自然的方式設計，地面加上押花，突顯其自然性。



說明：園區吊橋均有標示承載量（詳左圖），地面以鐵絲網方式鋪面，可以止滑兼去除鞋上的泥土（詳右圖）。



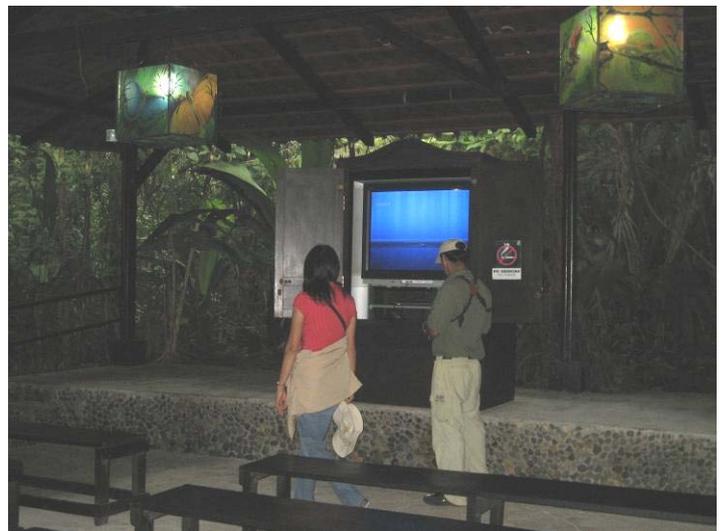
說明：園區步道以木頭包覆鐵絲網方式設計，具有止滑功能。



說明：園區內不可回收的垃圾桶設計



說明：園區內到處可見資源回收的分類桶。



說明：搭纜車前的行前說明，有西班牙及英文2種語言的光碟介紹，1片售價15美元。



說明：(左圖) 鐵鑄纜車每台有 4 排座位，前 3 排可坐 2 人，最後一排，一般為解說人員坐位。
(右圖) 纜車基座之控制台。



說明：(左圖) 鐵鑄纜車分上下二排，一去一回。(右圖) 纜車之終點轉運站。



說明：由上向下鳥瞰纜車。



說明：雨林中常見的花椰菜樹（broccoli）。



說明：搭完纜車後，解說人員帶領遊客進行園區植物解說。



說明：園區內常見的一種會吃葉子的螞蟻。



說明：(左圖) 利用反光鐵片提供旅客夜間行走使用。
(上圖) 利用布幕及日光燈來吸引夜間昆蟲。



說明：(左圖) 客房內旅客需知。(右圖) 每個房間上均有太陽能板的設施。



ACTIVITIES			ACTIVIDADES		
Tours	Departure Times	Duration HRS	Viajes	Horario De Salida	Duracion
1- Guided Walk	8:30 Am 1:30 Pm	3:00	1- Caminata Guiada	8:30 Am 1: 0 Pm	3:00
2- Boat	8:30 Am 1:30 Pm	2:00	2- Bote	8:30 Am 1:30 Pm	2:00
3- Rafting	8:30 Am 1:30 Pm	3:00	3- Rafting En Balsa	8:30 Am 1:30 Pm	3:00
4- Horses	8:30 1:30 Pm	2:30	4- Cabalgata	8:30 1:30 Pm	2:30
5- Botanical and Butterfly Garden under renovation		1:00	5- El Jardin Botanico Y Mariposario Están En Remodelación Por El Momento		1:00
Corttesy of the Lodge			Cortesia Del Albergue		
Meet Every day in the dining room ~rea			Todos Los Dias Comenzando En El Area Del Comedor		
Bird walk	6:00 am and 4:00 pm		Pajaro	6:00 am 4:00 pm	
River lodge trail	Not guided		Senderos Del Area Del Rio	Sin guía	
Island trail	Not guided		Senderos De La Isla	Sin guía	
Botanic garden	Not guided		Jardin Botanico	Sin guía	
Secondary forest trail	Not guided		Senderos Del Bosque Secundarios	Sin guía	
Swimming pool area	Swim carefully		Area De La Piscina	Nadar con cuidado	
If you need assistance feel free to contact us at the reception desk			En caso de que necesite más información No dude en consultar a la recepción		

說明：(左圖) 旅館接駁旅遊的專車。(右圖) 旅館提供的遊程類別及時間。

四、Sarapiquí River Tour

- (一) 位於哥斯大黎加與尼加拉瓜邊界的界河，主要透過旅行社及旅館提供客源，遊河觀察生物 1 次 60 美元，旺季 3~4 趟，每次 20 人。
- (二) 筆者參訪時天氣陰有雨，看到白面猴、howler monkey（當地人發音類似公狗，會發出很大的吼叫聲）、變色龍和飛鳥（當天的動物出沒狀況不佳），解說人員隨身。



五、ARENAL ADVENTURES

- (一) 領隊的解說人員先帶筆者等遊客到 ARENAL (阿蓮那火山) 入口處的一處平台，先解說阿蓮那火山的歷史，以及參觀火山所需注意的事情。
- (二) 阿蓮那火山位於迪納郎(Tilarán)山脈正北方，是從聖卡羅斯平原突起的一個壯麗錐形火山，其主要為火山石，非岩漿，含大量沙石，故名 ARENAL。在 1968 年以前 ARENAL 被稱為填麵包山，因其外型像麵包，且有人至其火山口內住 1 晚，感到寒冷聞名。直到 1968 年 7 月 29 日阿蓮那火山爆發，造成 87 人死。ARENAL 因為含沙量高，目前火山口位移，最早的火山口已休眠，目前長滿樹林。
- (三) 阿蓮那火山於 2001 年 8 月 2 日再度爆發，造成 3 人死，自此要求觀火山距離自 3 公尺，改為 5 公尺。
- (四) 據解說人員表示白天觀賞從阿蓮那火山口噴入天空的飛揚煙灰是 1 種特別的經驗，在夜晚當岩漿及熱岩噴入空中與形成火山灰錐時，以及噴出熾熱的岩漿經由雲層發出奇異的紅光，都是一幅很特別的景色（可惜筆者所在當天因雲霧較多，無法看到這個景色）。



說明：(左圖) 解說人員講解火山岩。(右圖) 解說人員講解火山歷史。



說明：白天阿蓮那火山口噴入天空的飛揚煙灰



說明：當地常見的食葉蟻及蟻窩，據解說人員表示這類蟻蟻富含蛋白質，在山難時可以當做補充來源之一。



說明：(左圖) 阿蓮那火山觀賞步道指示牌。(右圖) 遠眺對面風景。

六、Monteverde Cloud forest(雲霧雨林)

- (一) Monteverde (夢蒂貝勒) 有將近 30,000 公頃的私人保留區，包括雲霧雨林、聖塔愛莉納(Santa Elena)及 Children's Eternal 等，該地區充滿各種附生植物，如青苔、地衣、羊齒植物、鳳梨科植物、蘭花科小樹等，以 Resplendent Quetzal 鳥聞名。Monteverde (夢蒂貝勒) 距離聖荷西(San Jose) 4 小時的車程，包含 35 公里碎石山路在內。
- (二) 本區原為牧場，此處原為 50 年代所設定的一個小雨林保護區，是為了保護乳酪業水源而設，1972 年被私人機構買下復育，約 4000 公頃，門票收入 17 美元，用於園區維護，熱帶森林研究發展，購買熱帶雨林續做保育工作，及教育青少年學生認識自然環境（當地人進入只要 7 美元）。
- (三) 每次進入的人數限制為 200 人，每位解說人員平均帶領 10 位左右旅客。解說人員以進用當地人為主，亦有來自外地的。



說明：雲霧森林購票處



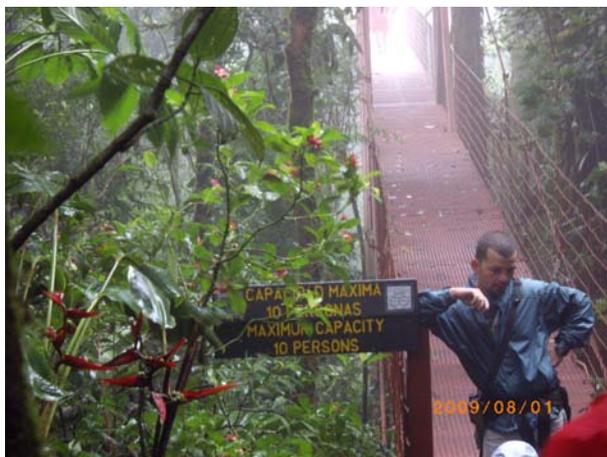
說明：雲霧森林資源回收分類桶



說明：(左圖) 雲霧森林入口處，每次只能 200 人進入。(右圖) 等待進入的遊客。



說明：(左圖)解說員解說當地物種。(右圖)解說員的證件，需經過考試及1年的訓練。



說明：(左圖)吊橋標示只能10人進入。(右圖)透過解說員的望遠鏡拍攝動物。



說明：雲霧森林隔壁有間蜂鳥園，可以很近的觀看蜂鳥。

七、Rarque National Manuel Antonio Beach Park (瑪蘭安東尼爾國家公園)

(一) 本區入園票為 10 美金，位於潮溼熱帶區，包括主要與次要相對隔離森林、紅樹林、海灘植物及海洋資源等，由於相對隔離因素與規模較小，為哥斯大黎加最容易看到野生動植物的地方，尤其是長毛熊、長鼻浣熊、刺鼠、白面猴及小松鼠猴等。本區內沒有開發，但有 1 條 7 公里左右長的陡峭道路通向被樹林與熱帶花園所圍繞十幾家瑪蘭安東尼爾小型旅宿業。

(二) Iguana Tours 的解說人員平均每次帶領 10-12 名左右遊客，並在進入園區前先行前說明要觀看的內容，以及要求遊客拍照時不能使用閃光燈，以免驚嚇到動物。在帶領過程中，教授環境知識，強調安全性，及如何尊重、觀察動物，如懶熊生活習慣，變色龍，危險植物，知了習性，芭蕉葉播種等。



說明：瑪蘭安東尼爾國家公園售票處及售價表。



NUEVAS TARIFAS A PARTIR DEL 14 ENERO 2008
Decreto Ejecutivo Nº 34164-MINAE
" Tarifas por Derechos de Ingreso a las Áreas Silvestres Protegidas"
ÁREA DE CONSERVACIÓN PACÍFICO CENTRAL (ACOPAC)

Áreas Silvestres Protegidas	TARIFA DIARIAS POR PERSONA	
	Extranjeros no residentes	Nacionales y residentes
Parque Nacional Manuel Antonio	\$ 10.00*	\$ 1.000.00
Parque Nacional Carara	\$ 10.00*	\$ 1.000.00
Refugio de Vida Silvestre Playa Hermosa	\$ 10.00*	\$ 1.000.00
Parque Nacional Las Quevedas	\$ 8.00*	\$ 1.000.00
Parque Nacional La Cangreja	\$ 10.00*	\$ 1.000.00
RESERVA Isla San Lucas	\$ 8.00*	\$ 1.000.00
Zonas Protectoras Tuleles	\$ 8.00*	\$ 1.000.00

* O su equivalente en colones.



說明：解說人員的行前講習。



說明：解說人員利用專業的望遠鏡，以極快的速度將動物定位後並講解其習性，由遊客輪流觀看動物，並協助遊客拍照留念。
左圖由上而下依次為陸生蟹、鱷魚；右圖由上而下依次為變色龍、懶熊 1、懶熊 2（哥斯大黎加有 3 種不同種類的懶熊）。



說明：本區的沙灘可近距離觀看蛇及白面猴。



說明：(左圖)變色龍的解說牌。

(右圖)筆者上午進入時，尚未漲潮，到了 11 時左右已經漲潮，原本的路變成水路了。



說明：(左圖)筆者一行人搭船離開。

(右圖)瑪蘭安東尼爾國家公園外的海灘。

八、Morning mangrove Kayak

- (一) 本區為一熱帶雨林濕地生態系，可選擇搭船或步行雨林的體驗方式。
- (二) 筆者選擇搭船體驗濕地生態的旅遊模式，在遊程開始前解說人員先進行行前說明及安全注意事項，在遊程過程中，解說人員會以實物（如種子）說明植物如何適應在濕地環境而進行變化，如氣生根；沿途見到螃蟹、變色龍、白面猴、蛇、鳥等許多動物時，解說人員都會說明其生長習性，以及如何保護環境，以維持其生態系。



說明：遊客依次上船體驗濕地生態之旅。



說明：解說人員正以種子講解在植物如何適應濕地環境，以及其發芽的過程。





說明：(左圖) 當地目前僅存 3 種食蟻獸之 1，為最小的食蟻獸，身長約 7 公分。

(右圖) 筆者一行人在遊河過程中，掌舵的隨行人員大喊有奇景，原來在水邊的樹枝上，有一對螃蟹正在交配，真是難得一見的奇景。



說明：解說人員從水中撈起一隻螃蟹，說明這種螃蟹為了躲避鳥類的捕食，都會躲在樹木的氣生根中。當解說人員講解完，放回水中時，只看到螃蟹拼命的游，深怕一個不注意就變成其他動物的大餐了。



說明：(左圖) 船已開到出海口，外面為太平洋。

(右圖) 哥斯大黎加近來推行的獨木舟活動，在遊程途中可見很多人在體驗。

九、專訪 Costa Rica Tourist Institute (ICT, 哥斯大黎加觀光局)

- (一) 哥斯大黎加負責生態旅遊的單位為 ICT，該局對於哥斯大黎加推動的生態旅遊以「sin Ingredientes artificiales」(西班牙文，英譯 without artificial Ingredientes，中譯為天然形成，無任何人為加工)自豪。
- (二) 哥斯大黎加目前推動的認證制度為永續發展認證 (CST, Certification for Sustainable Tourism)，主要認證的對象為住宿業及旅遊業，未來將增加租車業的認證。
- (三) 永續發展認證 (CST)
 - 1、CST 認證分成 5 級，以 1 到 5 片葉子區分，最高級是 5 片葉子。CST 認證的層面主要下列 4 個層面：
 - (1) 自然生態 (Physical-biological parameters)
 - (2) 設施與服務 (Infrastructure and services)
 - (3) 環境教育 (External clients)
 - (4) 社會經濟利益 (Socio-economic environment)
 - 2、CST 認證計畫係 ICT 主導，並由 ICT 認證 (每次約 3-4 人，由具有建築、生物、管理、旅遊業管理等方面專長的人員負責審核)，具官方公信力，如有旅遊糾紛可向該單位投訴，由 ICT 負責協調。相反的，如非由 ICT 認證的旅宿業的私人機構，如有旅遊糾紛，ICT 並不接受投訴。
 - 3、CST 認證申請及書面審核均為免費，主要為自願制，在哥斯大黎加境內之旅宿業不論所在位置與規模大小都可申請。截至目前為止共有 102 家住宿業 (如飯店、小旅館、小木屋) (筆者訪問時為 89 家，到 98 年 10 月時網站已有 102 家) 及 24 家旅行社得到 CST 不同等級的認證。
 - 4、CST 認證效期為 2 年，2 年後需重頭審核。
 - 5、獎勵機制
 - (1) 以廣告、網站協助宣傳 CST 認證旅宿業之國際行銷。
 - (2) 辦理相關旅展時，提供 CST 認證旅宿業折扣 (最多 50%)。
 - (3) 辦理國際會議時，會以 CST 認證旅宿業為住宿、接待對象。
 - (4) 其他：如旅館業者蓋新旅館時，將設計圖送 ICT 申請 CST 認證過者，可獲得其設備材料方面的減稅，以及少數有房屋稅減稅 (視情況而定)。

在旅行社業者並無相關補助，但提供 5 人座以上旅行車 80% 減稅的機制。

(四) 哥斯大黎加的導覽人員 (如解說人員、導遊)

1、分成一般旅遊 (了解全國的生態旅遊資源)、地方旅遊 (為當地 (Local) 的解說，對當地的生態資源有相當程度了解)、大自然旅遊 (植物、生物專精)、探險旅遊 (近來興起的獨木舟旅遊、樹頂旅遊 (Canopy Tour)) 等不同種類的導覽人員證照。

2、證照取得

(1) 資格

須為健康的成年人、高中以上學歷、具備 2 種以上的語言能力 (目前哥斯大黎加以培訓東方語言為主)。

(2) 訓練方式：

在 9 個月學會 10 門課程 (計 1,120 小時)，如地理、歷史、導遊訓練、防護、生物、．．．等 10 種不同的課程 (每一門均需要考試通過，才算及格)，以及 2 個月的實習，完成上述 2 階段的考試通過後，方可拿到解說人員/導遊證照。

備註：在受訓及實習期間的食、住、訓練費用均由政府負責提供。

(3) 效期：2 年，可申請延期，每次申請延期需繳哥隆 2,000 元 (約新台幣 112 元)，並進行醫護訓練及身體健康檢查。

(五) 行銷策略

1、主要透過網站建置、廣告宣傳及參加義大利、德國、阿根廷、墨西哥、美國等國家之旅展推廣。

2、目前主要的客層為美國、英國、德國、瑞士、西班牙及墨西哥的旅客居多，東方國家主要為日本。

3、吸引遊客重遊的方式，主要以大自然的變化，每位遊客重新造訪同一地點，會視其先前造訪的時間、遊程性質，安排不同時間、遊程種類，給遊客不同於先前的旅遊體驗。

(六) 哥斯大黎加推動生態旅遊成功的重點原因為「優質的服務及接待方式」，讓遊客體驗自然之餘，也感受其貼心服務。



說明：ICT 負責推動永續發展認證（CST）的 Mr. Virgilio Espinoza，正在跟筆者及翻譯人員說明認證的情形。



說明：ICT 負責推動永續發展認證（CST）的 Mr. Virgilio Espinoza 跟筆者合影。

肆、考察心得

一、多樣化的主題性生態旅遊

哥斯大黎加的生態旅遊活動相當豐富，遊程的規劃與行銷具有市場性，如將高空生態研究使用結合生態、探險發展的雨林纜車（Rainforest Aerial Tram）和樹頂旅遊（Canopy Tour）、體驗火山歷史的阿蓮那旅遊（ARENAL ADVENTURES）、探索熱帶雨林生態的雲霧雨林（Monteverde Cloud forest）、濕地生態的 Morning mangrove Kayak、造訪瑪蘭安東尼爾國家公園（Rarue National Manuel Antonio Beach Park），近距離觀察野生動物（懶熊、變色龍、穿山甲等）及 Sarapiquí River 船遊等等，均以哥斯大黎加當地「獨特」的生態環境資源為主，依天數、參與人數、收費價格、活動屬性（探險、親子遊等）設計不同性質之多樣化遊程，結合沿線交通、住宿、解說、旅遊地、旅行社等業者，發展異業結盟，透過全球網路、觀光摺頁（大多為 1 日遊行程，每條行程約 2-3 小時）等行銷通路，吸引鄰近的國際人士到訪。

二、融合自然環境的人為設施，強調生態保育概念

生態旅遊強調在進行旅遊或觀察過程中，儘可能不干擾自然區域，將生態衝擊減到最低。哥斯大黎加生態旅遊地的硬體設施，以當地生物獨特性及文化為規劃主題，如公廁、休憩空間、吊橋、纜車等，均提供遊客與自然環境結合的印象。如園區內隨處可見資源回收的分類桶、公廁設計採自然採光及通風裝置；吊橋設計考慮使用者的感受及感動，如步道加鋼絲網，可避免鞋子沾泥或滑到；以及纜車建造方式，讓遊客可接觸到大自然並教導生態保育的觀念，將有助生態旅遊推動，並維持生物資源完善。

三、推動獎勵環保節能措施

為維護與管理生態旅遊地的環境資源，哥斯大黎加觀光部門運用柔性管理，諸如運用設備材料方面的減稅或房屋稅減稅等機制鼓勵當地業者進行環保節能設施，或是以評鑑制度來確立生態旅遊產品的分級訂價。當地政府厲行永續觀光發展的宗旨，以提升當地生態旅遊業者的競爭力。

四、培訓導覽解說人才並予以授證

生態旅遊是一種新型態的旅遊方式，藉由深度旅遊及體驗導覽，提升旅遊地的吸引力，以協助當地人文及自然環境的保育，而生態旅遊也不只是指一般遊客

到自然野地的遊憩活動而已，而是在旅遊的過程中，遊客能學習到當地的各種生態現象與過程、當地的風俗及人文背景，了解人在自然界的地位與應有的責任、建立尊重當地居民的文化習俗的態度，進而反應在自然保育的做為上，並了解當地文化史的演進對生態維護的重要性。

以哥斯大黎加為例，哥斯大黎加的導覽人員需經過 9 天 1,120 小時的基礎訓練，並分成全國的及區域的認證。在區域性的生態旅遊地，需由通過區域認證的導覽人員負責帶客解說（具備全國認證的導覽人員，亦需通過區域的考試認證才能在當地解說），如筆者參加雲霧雨林（Monteverde Cloud forest）及變色龍旅行社（Iguana Tours）遊程的導覽人員都是經過區域考試認證的人員，除提供當地的就業機會，導覽人員在解說過程中所表現的工作熱忱，以及以動（動物的特徵、生活習性）靜（植物的生長習性、形狀）交互方式，傳輸環境教育概念，讓遊程充滿樂趣。至於全國導覽人員除了具備基本的解說能力外，還兼具有專車駕駛、安排食宿等能力，筆者在哥國前往各生態旅遊地的過程中遇到的 2 位駕駛，就是具備全國認證的導覽人員，其對國內生態旅遊地都有一定程度的了解。

五、營造優質服務及友善接待環境

哥斯大黎加的住宿環境，如 VESUVIO HOTEL、SELVA VERDE LODGE、SAN BOSCO HOTEL、FINCA VALVERDE 等住宿環境，其外觀均與自然環境相融，櫃檯提供有豐富的交通、週邊景點、各式各樣生態之旅、上網服務的資訊，接待人員微笑親切，還可代為預約套裝遊程，以及會設計特殊的毛巾造型，讓遊客驚喜，有賓至如歸的感覺（如 SAN BOSCO HOTEL 及 FINCA VALVERDE）。

此外，筆者專訪 ICT 時，該單位表示哥斯大黎加推動生態旅遊成功的 2 大要點，一是全區均為天然不加人工修飾的生態旅遊地，其二就是優質的服務及接待方式。筆者最後 1 天返國前，在聖約翰體驗到大雨的威力，在一身狼狽回到 VESUVIO HOTEL 時，已過了退房時間（11:00AM），結果該旅館的人員竟然向筆者表示，已先將筆者的行李放置在樓下 201 號房，並提供該房讓筆者休息到 3:00PM，讓筆者充份感受到旅館的優質服務及貼心接待，並了解該旅館為何為永續發展認證（CST）的旅館之一，相較於其他未獲 CST 認證的旅館，其服務品質雖好，但貼心接待方面真的不如 CST 認證的旅館。

伍、建議

一、結合相關環保部門，共同推動永續發展認證（CST）之旅館及旅行業

據瞭解哥斯大黎加觀光局推動永續發展認證（CST）已達 13 年之久，目前已有 102 家旅館及 24 家旅行社得到 CST 不同等級的認證。反觀本國正處於初步推展階段，仍需再與相關環保單位再研議相關獎勵機制及合作宣傳相關認證工作，以有效提昇本國生態旅遊品質，並吸引國際觀光客來訪。

二、推動本局所屬國家風景區相關遊憩服務設施採環保節能設計

哥斯大黎加為例，生態遊程地點之公廁、休憩空間、吊橋等，均提供遊客與自然環境結合的印象。例如：自然質樸的資源回收分類桶、自然採光及通風裝置之公廁、步道採自然工法及吊橋之行人步道採鋼絲網設計，皆以環保節能觀點出發，設計屬於人與自然調和的最佳範例。建議本局所屬國家風景區相關遊憩服務設施儘量採環保節能設計，以建立永續觀光之風景區印象。

三、強化主題性生態旅遊遊程規劃

哥斯大黎加生態旅遊行程相當普及，對於美國、英國等國際遊客之接受度很高，當地旅行業者操作相當順手。相對於台灣而言，目前雖發展了各式各樣以生態旅遊為號召的遊程，但大多數的旅遊型態仍停留在大眾旅遊，不具備生態旅遊操作內涵，而且旅遊景點的安排五花八門，不易突顯遊程之主題性，讓想體驗生態旅遊之遊客無所適從。

為提供國人新型態的旅遊選擇，本局目前已選擇台灣地區具有代表性的生態旅遊主題，包含自然人文、溪流、植物、鳥類、昆蟲、溼地、登山健行、離島、地質及鯨豚等 10 項主題，為旅行社業者規劃設計 10 條豐富的生態旅行程，並完成主題性生態旅遊操作冊，將各項生態旅遊主題的特色濃縮在生態旅遊的操作手冊中，提供旅行社領團及導遊人員參考使用，以加深遊客對於本地各項生態旅遊主題的認識與了解。

四、建立產官學合作機制，培訓人才並予以授證

目前台灣的團體旅遊，除了少數旅行業者會聘請旅遊地當地解說員進行解說，其餘大都是由國內領團、導遊人員為遊客進行解說的工作，因此，國內領團人員、導遊、解說員實為現階段生態旅遊中，身負解說大任的重要的角色，也是生態教育的推動者。因此，培訓優秀的導覽人員，做為未來在台灣推廣生態旅遊觀念的先鋒，實為重要。

爲了積極推廣生態旅遊的概念，將台灣生態旅遊的資源，以及生態旅遊的精神、原則、經營操作方式等完整正確的資訊傳遞給國人及國際旅客，本局近年來透過補助協會方式辦理生態旅遊導覽人員培訓營，培訓實地操作生態旅遊之領團及導遊等人員並給予認證，未來將建立導覽解說人力資料庫，以提供旅行社未來辦理生態旅遊時使用。

五、輔導旅行業者推展生態旅遊產品

在哥斯大黎加的觀光局（ICT）針對通過 CST 認證之住宿及旅行社業者，除提供網路行銷資源，亦提供官方的保證。在該國的生態旅遊主要由旅行社業者（含租車業者）及住宿業者彼此互相合作，由旅行社業者負責包裝生態旅遊產品（每條遊程體驗時間約 2-3 小時），安排遊程內的住（住宿業）、行（區域的小型旅行社，只有 2-3 名員工，可提供短程租車接駁服務）、樂（區域導覽）等生態旅遊體驗。

本局目前正推動台灣生態旅遊遊程認證推動計畫，即期望透過生態旅遊標章與生態旅遊遊程認證，提供旅行業者生態旅遊相關資訊，傳達正確的生態旅遊操作方式，並幫助旅行業者能設計出符合生態旅遊精神之遊程，未來將透過網路行銷等獎勵方式，輔導旅行社推出台灣生態旅遊產品，提昇國內的旅遊品質，並向國際推展台灣的生態旅遊，吸引更多的國際旅客來台觀光。

六、配合國內訂定之環境教育法草案，整合各相關主管機關資源共同推動生態遊程

哥斯大黎加所提供之生態遊程或生態旅遊地，大多是私有公司或基金會所有。建議本局未來可整合相關部門機關之環境教育、設施及資源（如動物園、植物園、鳥園、國家森林遊樂區、自然教育中心、博物館、國家公園及自然保育區等）；或民間成立環境教育設施或場所（如自然中心、生態農場、市民農園及展示館等），予以鼓勵推廣行銷。

七、規劃國際生態旅遊行程，推展外國人士來台體驗生態旅遊

到哥斯大黎加旅遊人士大多爲美國，在亞洲地區主要爲日本（占極少數），主要原因爲近程旅遊（約 7 小時左右可到），相當於美國人的後花園。台灣可參照哥斯大黎加模式，開發不同鄰近地區的獨特性旅遊，就導覽指標、外語環境、環境清潔、優質景點及接待解說服務等面向循序漸進推動，爭取亞洲地區如日、韓、大陸人士來台進行生態旅遊。