

行政院及所屬各機關出國報告  
(出國類別：其他)

赴交通部觀光局香港辦事處視察暨  
督導觀光行銷推廣業務

服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：副局長 劉喜臨

派赴國家：香港

出國期間：民國 105 年 11 月 12 日 至 13 日

報告日期：民國 105 年 12 月 2 日

## 赴交通部觀光局香港辦事處視察暨 督導觀光行銷推廣業務

### 壹、目的：

我觀光局於全球（含大陸）計有 12 駐外辦事處（另有分處、聯絡站等計 3 處），其中，香港辦事處負責轄區涵蓋香港、澳門，以及協助北京辦事處轄下中國大陸廣東等東南沿海地區行銷宣傳，駐外行政體系上受我國陸委會駐港、駐澳門辦事處統一指揮，相互協助支援。本次奉周局長諭示視察香港辦事處並給予同仁勉勵，期透過督導過程開誠布公檢討辦事處過往缺失及課題，並就其內部分工、差勤管理、公務倫理制度等提供建議，俾得以在有制度、有督導、無弊端的环境下執行觀光行銷推廣業務。

香港來台旅遊成長人次快速已達 160 餘萬人次，約每 6 位香港民眾中就有一位來台旅遊，為我國入境觀光市場第三大客源地，而港澳地區與台灣距離近、航班密集，該地區民眾經常利用週末來台重遊率高，多停留於台灣熱門旅遊景點，如臺中、臺南、墾丁等地，近年來，我觀光局採旅遊目的地分散策略，透過花東包機直飛引導港澳遊客前進台灣東部，增加重遊意願。又因台灣文化創意產業成長受全球矚目，港澳人士喜愛吸收新知且涉獵廣、喜愛嘗試新事務，進而對台灣文化創意產業訊息、休閒農場皆有強烈的興趣。爰此，藉由本次督導，配合政府南進政策須積極推廣攬客之際，遵示與香港報事處同仁討論構思港澳市場佈局策略，除辦理觀光推動與旅遊產品優惠促銷方案外，如何開發多元主題或區域旅遊產品，提高產品競爭力，讓台灣觀光印象深植香港民眾心中。

香港觀光發展一直為國際觀光旅遊目的地的優等生，香港旅遊發展局行銷宣傳手法常為各國觀光單位稱頌。香港地區約有 720 萬人口，其中約有 19.7 萬人從事旅遊相關行業，全年到訪香港的旅客人數逾 4 千萬人次，台灣旅客總數達 220 萬人次，本次擬藉由訪港視察辦事處期間，與香港旅發局劉鎮漢總幹事及其工作同仁會面，洽商亞洲郵輪聯盟 ACC 工作會議事宜、2017 羅德岱堡郵輪展聯合推廣方式等內容以及雙方如何擴大一程多站之功效，加強歐美市場合作宣傳。

## 貳、視察日程

日期	工作內容	備註
第一天 11/12(六)	• 出席星夢郵輪雲頂夢號首航香港典禮	
	• 前往香港辦事處督導並討論市場推廣策略	
	• 與香港旅發局洽商合作事宜	
第二天 11/13(日)	• 搭機返台	

### 一、出席星夢郵輪雲頂夢號首航香港典禮

星夢郵輪係香港雲頂集團（轄下有麗星郵輪）之郵輪事業版圖新品牌，期藉由高檔郵輪搶進亞洲郵輪市場。雲頂夢號 15 萬噸，標準乘載 3,200 旅客（其寄望每航次可達 4,500 客人）、船員 2,000 名，今（2016）年 11 月下水，係亞洲地區最新、最大郵輪。本次首航由德國造船廠出發，途經亞洲新加坡、越南抵達香港，未來將以中國大陸南沙及香港為雙母港，我國期盼爭取該郵輪初期部分航次彎靠台灣，未來逐步發展為定期航次（產品）。本次有幸受邀出席該郵輪抵港歡迎儀式，席間與香港旅遊發展局林建岳主席、劉鎮漢總幹事及其同仁交流未來亞太地區郵輪發展，並與雲頂香港資深副總裁會談，商討雲頂夢號產品規劃來台灣靠之課題。典禮於上午結束，由本局香港辦事處蔡宗昇主任及同仁登船陪同參加。

### 二、前往香港辦事處督導並討論市場推廣策略

本次奉周局長諭示視察香港辦事處並給予同仁勉勵，於出席星夢郵輪雲頂夢號首航香港典禮結束午餐後，即前往辦事處與同仁以下午茶敘方式溝通，了解辦事處運作狀況及同仁意見反應。辦事處因先前報繳當地稅賦及採購利益迴避等問題，造成辦事處內部動盪，未免同仁心浮氣躁，於茶敘互動間已就本局對前述二事件之局長裁示、處置方式、懲處、祕書人選報部等事宜，逐一向同仁釋疑。另針對主任及同仁反

應：辦公環境狹小不利推廣業務執行，建議另覓合宜空間；考量澳門市場的特殊性，可考量派員進駐等課題交換意見。

出席同仁包括：蔡宗昇主任、戴秋燕僱員、甘正弘僱員等（另一僱員有要公請假未出席）。

### 三、與香港旅發局洽商合作事宜

於視察辦事處後，與香港旅遊發展局劉鎮漢總幹事及其工作同仁晚宴，席間除感謝香港旅發局同意接辦本次工作會議外，並洽商即將召開之「亞洲郵輪聯盟ACC」工作會議內容預為研商。其二，另就郵輪合作基礎上，以市場經營為導向，創造我國觀光產業多元市場、放眼全球之思維，與香港旅發局商談歐美市場合作之作為。

本項由香港辦事處蔡主任、戴秋燕僱員、甘正弘僱員陪同出席。

## 參、心得及建議：

### 一、視察香港辦事處業務督導部分

(一)辦事處應建立並落實業務、公務倫理制度，局本部主管應給予充分支持。

本次奉周局長諭示視察香港辦事處並給予同仁勉勵，11月12日抵港當日下午即前往辦事處與同仁茶敘，了解辦事處運作狀況及同仁意見反應。蔡主任赴任已近2個月，於業務面皆可完全銜接巫主任工作，對香港當地業者、媒體之熟悉度，亦透過11月「台灣自行車節」-OK台中活動之香港FAM TOUR邀訪與陪同，已建立相當之情誼，未來當可再持續推動產業合作。

(二)現有當地雇員3人各司其職，皆能輔佐蔡主任推動業務。

辦事處尚有「局派秘書」乙員尚未到任，惟因先前報繳當地稅賦及採購利益迴避等問題，造成辦事處內部動盪，雖近期運作正常且士氣高昂，但隨秘書即將赴任，辦事處內部似有一股離職潮將湧現。未免同仁心浮氣躁，於茶敘互動間已就本局對前述二事件之局長裁示、處置方式、懲處、秘書人選報部等事宜，逐一向同仁釋疑，並責成蔡主任應就未來辦事處之內部分工、差勤管理、公文簽核流程與授權、國際組協助外部稽核等業務、公務倫理制度明確律定，並就上開事項簽呈取得國際組及局長確認，俾得以在有制度、有督導的環境下執行業務，後續仍宜由局本部主管多與鼓勵與支持蔡主任之作為，始能順利推動業務。

(三)辦公環境狹小不利推廣業務執行，建議另覓合宜空間。

經實地走訪辦事處現址發現，現有辦公環境雖可稱「麻雀雖小，五臟俱全」，民眾旅遊諮詢區與辦公空間雖有區隔，但因該辦事處活動頻繁，領取贈品、旅遊諮詢人潮常有衝突，且業者赴辦公室晤談亦無小型會議空間，B2B、B2C運用同一空間似有不妥，且該辦事處亦為我國觀光推動之「門面」，宜予改善。今適該辦公室租約將屆，已建議蔡主任於現址周邊或交通往來便利之區位且房屋租金在可容許範圍內另覓較大空間之辦公處所，以增加辦公效率。

(四)考量澳門市場的特殊性，可考量派員進駐。

經蔡主任觀察與建議，澳門人口雖不及香港，但似有派駐人力進行宣傳推廣之必要性。理由如次：其一，澳門民眾出遊者眾，似有潛力；其二，其獨特地理區位、航

班便利性，可為中國大陸東南沿海地區居民赴台旅遊之渠道；其三，澳門國際觀光客眾多，於此地宣傳「下一個旅遊目的地：台灣」有其效果。爰此，建議可考量進駐人力於澳門，其前洽陸委會駐澳門辦事處亦有相同建議。建議可依其辦事處人力分工及未來行銷策略併同報局研議，尋求支持。

## 二、與香港旅發局洽商合作事宜

### (一)郵輪區域合作策略之深化，有助我國發展郵輪觀光產業。

於訪港視察辦事處期間，除出席星夢郵輪首航香港歡迎儀式外，另與香港旅發局劉鎮漢總幹事及其工作同仁會面，洽商亞洲郵輪聯盟 ACC 工作會議事宜，席間由香港辦事處蔡主任及同仁作陪。除感謝香港旅發局同意接辦本次工作會議外，並就 12 月召開之工作會議內容預為研商。初步討論重點包括：修改 ACC 入會規定、ACC 基金運用方式調整、目標新會員（越南、日本、韓國等）之接洽情形及意願、2017 羅德岱堡郵輪展聯合推廣方式等內容。

### (二)擴大一程多站之功效，加強與香港歐美市場合作宣傳：

在國際觀光版圖上，區域競爭激烈不在話下，但因全球觀光發展趨勢走向「區域化、短天數」旅遊型態，因此，在長程線市場亟需「合縱連橫」，連結周邊旅遊目的地共同推廣才有將餅做大之空間。查台港間航班每日達 60 餘班，且歐美長線國籍航空各有擅長，在此合作基礎上互有利基，我局自當本於「不被矮化」之合作模式，以市場經營為導向，創造我國觀光產業多元市場、放眼全球之思維尋求合作之作為。繼 2016 年我國與香港在加拿大與美國合作推廣之成功案例，本次溝通以美國西岸與歐洲市場為目標，未來將由雙方再行研議，提出構想，擇期進行實質討論。



出席星夢郵輪雲頂夢號首航典禮



出席星夢郵輪雲頂夢號首航典禮



與麗星郵輪副總裁、台灣國際郵輪理事長等人研商推廣事宜



偕同本局駐香港辦事處同仁與香港旅遊發展局研商合作推廣事宜





本局駐香港辦事處業務討論會議