

## 出國報告（出國類別：其他）

# 出席「2017 中國國際旅遊交易會 (昆明 CITM)」活動

服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：蔡明玲 執行秘書

趙志民 副主任

唐世珍 科員

派赴國家：中國雲南昆明

出國期間：106年11月16日至11月20日

報告日期：106年12月6日

# 目錄

|              |    |
|--------------|----|
| 壹、前言.....    | 2  |
| 貳、活動行程.....  | 3  |
| 參、活動概要.....  | 4  |
| 肆、心得及建議..... | 6  |
| 附錄-照片.....   | 11 |

## 壹、前言

本次中國國際旅遊交易會(China International Travel Mart, CITM)為亞洲地區專業旅遊交易會之國際性旅展，每年分別於上海和昆明交替舉辦，參展單位來自大陸及世界各地的旅遊機構、旅行社、飯店、航空公司以及旅遊相關行業等，參與展出並進行業務交流；從圍繞熱門話題開辦的研討會及講座議題、進而追蹤國際旅遊業的發展趨勢到如何舉辦各種行銷活動介紹旅遊資源，藉由此次交易會可以了解目前世界旅遊趨勢，從中獲取新觀念、拓展視野、補強不足之處，以獲得最大的商機。

參訪景點，分別為昆明唯一 5A 景區，具地質科學意義、珍奇秀麗和獨特地質景觀為主，融合自然景觀與人文景觀自然公園，經聯合國教科文組織所認可之世界地質公園-「昆明石林景區」；依照 12 項條件，即旅遊交通、遊覽、旅遊安全、衛生、郵電服務、旅遊購物、經營管理、資源和環境的保護、旅遊資源吸引力、市場吸引力、年接待遊客量及遊客抽樣滿意率，經評定分級之 4A 級森林公園-「西山景區」；以及昆明市金殿名勝區參訪此景區之景區特色、分類標準、營運方式、軟硬體設備、交通建設和環境保護，有助我國家風景區管理處推廣生態旅程、資源開發與經營管理，亦為日後觀光發展績效指標、課責之標竿。

## 貳、活動行程

| 日期        | 行程   |
|-----------|--|
| 11月16日(四) | 啟程：臺北→昆明                                       |
| 11月17日(五) | 出席「2017 中國國際旅遊交易會」<br>拜訪昆明組團社<br>與台灣觀光協會及業者團餐敘 |
| 11月18日(六) | 考察 UNESCO 世界地質公園-昆明石林景區<br>拜訪昆明旅遊社店面           |
| 11月19日(日) | 至旅遊交易會現場與業者、民眾互動了解需求<br>考察昆明市區 4A 級森林公園-西山景區   |
| 11月20日(一) | 往機場，順道參訪 4A 級景區-昆明市金殿名勝區<br>返程：昆明→臺北           |

## 參、活動概要

### 一、CITM-國際旅遊交易會

依據 CITM 所發布資料，今年為期 3 天的展會吸引了來自 71 個國家，共有 351 個展位，總計約有 8 萬人次參與，實際簽約金額達 46 億(人民幣)，現場交易金額亦達 0.8 億元；本屆旅遊交易會為追求最大經濟效果，以除「海外展區」、「各省市自治區」外，搭配主題館方式，如健康旅遊館、體育旅遊館、旅遊商品館等總計 9 種主題，將同性質遊程、活動及負責廠商全聚集在一起，達到規模效益，民眾可依自身需求至特定館場，當場比較並詢問相關訊息。

臺灣主題館位於海外展區，由台旅會北京辦事處設計，特設與觀展民眾互動的「臺灣旅遊電子信息互動區」以及和「喔熊組長」拍照專區，顯得十分活潑並貼近民眾之喜好；館內布置則融入「2018 海灣之旅」、臺灣燈會、澎湖風光、自行車騎行、浪漫臺三線等旅遊元素，熱力向參觀民眾推介臺灣多元觀光資源。參展組團委由台灣觀光協會協辦，參展單位包括公部門的交通部觀光局(以台旅會身分參展)、退輔會，私部門包括長榮航空、台灣觀巴協會、趣吧旅行社、保保旅行社、台灣中國旅行社、昇恒昌免稅店共 24 人。

會展期間，由蔡執行秘書明玲接受旺報、昆明旅遊新聞、人民網訊等大陸主流媒體採訪時表示，台灣將於明年在澎湖舉辦世界最美麗海灣年會及嘉年華活動，並將澎湖打造為一年四季都適合旅行的度假勝地。遊客在任何時節親臨澎湖，都能體驗到各式各樣的陸域休閒活動及水上游憩活動，包含有騎行、路跑、浮潛、海釣、劃獨木舟、玩風浪板、拍攝婚紗、度蜜月、觀賞海上高空煙花、音樂會、嘗海鮮美食或生態之旅等精彩活動，讓來訪的遊客盡興而歸，歡迎大陸旅客來玩，特別是喜愛海島旅遊的昆明、雲南朋友；極具人氣的臺灣觀光代言人“喔熊組長”亦到展場內，讓參加展會的民眾可近距離的接觸，更貼心設置“喔熊組長”拍照專區，讓民眾合影後當場免費列印照片留念，並設有臺灣旅遊電子資訊互動區，除了解臺灣觀光資訊，答題過關還可贏取精美小禮品。

此次參展獲大會分別頒與 海外展區-最佳組織獎及最佳展台獎 2 個獎項，順利宣傳臺灣觀光之美，活動圓滿落幕。

### 二、拜訪昆明組團社

為了解昆明地區組團社銷售台灣旅遊產品情形及可能需協助之問題，本

局參展人員利用參展空檔拜訪風情國際旅行社及雲南國際旅行社實體店面。

昆明風情國際旅遊(集團)有限公司係 1986 年成立之旅行社，為雲南最資深之國際旅遊公司，擔任中國旅行社協會理事、雲南省旅行社協會理事、昆明旅行社協會光可副會長職位名列雲南省國際旅行社十強企業之一，並於 2007 年全國旅遊行業評比中進入了百強企業。

業者表示，由於大環境轉變，大陸出遊客群從團體客逐漸轉向成自由行旅客為主之年青客群，於招攬策略上亦將重心聚焦在這些 80、90 年代的族群；因他們生活在網路時代，會運用各種管道蒐集資訊並進而向旅行社比價，著重品質與口碑，十分適合深度旅遊與體驗旅遊，尤其雲南身處內陸，從沒見過海洋，明年度亦會努力配合推動島嶼觀光，希望能多包裝一些特色行程，深度旅遊，除避免互相削價競爭，亦可讓旅客有多樣選擇。

面對民眾諮詢組團社實體店面的第一線人員，對臺灣產品侃侃而談自由行、家庭旅遊型態的轉變與需求，但也抱怨入臺證取得不易，機位不足問題。

### 三、考察景區

#### (一)5A 景區-石林景區

石林形成于 2 億年前，位於雲南省昆明市石林彝族自治縣境內的一個風景區，也是世界自然遺產，擁有世界上喀斯特地貌演化歷史最久、分布面積最廣、類型齊全、形態獨特的古生代岩溶地貌群落石林，範圍達 350 平方公里，素有「造型地貌天然博物館」之稱，是中國四大自然景觀之一，已經被聯合國教科文組織評為「世界地質公園」，「世界自然遺產風光」。

#### (二)4A 級森林公園-西山景區

雲南昆明西山風景區位於昆明市區，是一個峰巒起伏、林木蒼翠、百鳥爭鳴、景色秀麗的森林公園。

元代為滇南八景之首、明代居雲南四大名山之冠，山脈連綿 40 多公里，最高海拔 2500 米左右，遠眺西山群峰，既像一尊龐大的睡佛，又似一個美麗曲腿仰臥在滇池畔，像青絲垂海的睡美人，因此西山稱為「臥佛山」，又稱為「睡美人山」。

#### (三)4A 級景區-昆明市金殿名勝區

因大殿用黃銅鑄成，陽光照耀下，光芒四射，映得翠谷幽林金光燦爛，故而得名，始建於明代（1602 年），是中國四大銅殿之一，比北京頤和園萬壽山的金殿保存完整，比湖北武當山金殿規模大，是現存最大的純銅鑄殿且

保存最完好。

## 肆、心得及建議

### 一、有關國際旅遊交易會方面:

此次參展有數個面向值得借鏡，分別敘述如下:

#### (一)展區依主題特色作分類，可吸引主題愛好者:

昆明旅展展區分「各省、直轄市、自治區」、「海外展區」及「企業展區」，但另有主題館區如健康旅遊館、體育旅遊館、旅遊商品館等總計 9 種主題作為設攤劃分標準，將同一屬性之旅行社或商家，放在同一區域創設規模經濟；建議台北國際旅展明年遷南港展覽館場地擴大，可增加主題館區，就消費者而言，可評估自身需求針對興趣項目作深入比較與探討，如喜好自行車旅遊，某些旅行社十分專業，可集中於此區域，對於情報蒐集十分重視的年青人來說，可花相對較少的時間，卻可就價格、品質、行程進行深入評估，增加顧客滿意度；就廠商而言，與同質性高的競爭者排在一起，可相互比較彼此之優缺點，從中學習對方長處，改進短處，將不錯的遊程列為參考，使得品質逐漸提高，或被市場自然淘汰。

#### (二)深度、漫活、體驗旅遊漸受重視:

大陸市場逐漸擺脫導遊趕鴨似的快閃式旅遊，偏向獨特特色的深度文化旅行，起因於其雖經濟繁榮，相對而言工作壓力越大，對生活休閒品質越趨重視，以「健康」為名之旅遊行程已隨處可見，可細分為醫療型、健康型、養生型及享老(銀髮)型四大類；從這次會展中觀察到，漫活、文化、深度及體育旅遊等提供強身健體、放鬆身心、獨特體驗行程，將逐步成為高端客群的主流市場。

惟這一系列產品對環境、交通、專業諮詢與養生設備十分講究，顧客願意付出較高財富，但無法忍受流程或交通銜接不上，造成時間上的浪費，故皆以交通運輸搭配行程作一整體規劃；本局因臺灣高齡化來臨，對於養生銀髮族旅遊近年相當重視，各國家風景區亦推出樂齡旅遊行程並有旅行社包裝，建議可向大陸推廣，惟仍應先檢視是否相關配套均符合需求。

#### (三)資訊科技於會場、旅遊運用普遍:

- 1.以日本國家旅遊局為例，該展攤運用資訊科技，將三方五湖、五箇山、扶見稻荷大社、教王護國寺、東尋坊及 Tree Picnic Adventure IKEDA(遊樂

園)拍攝成 VR 影片，讓民眾免費體驗日本風景。

使用 VR 的優點為:

- (1) 時間短:不會花費太多時間，大約 1 人 1 至 2 分鐘便可結束體驗。
- (2) 占地小:只需 1 坪左右參展空間，即可使用。
- (3) 感受深:有臨場感，可在短時間內吸引遊客進行旅遊參訪。

使用 VR 的缺點為:

- (1) 身體不適:視覺隨畫面快速移動，會產生頭暈等身體不適感受，故不能長時間體驗。
- (2) 衛生問題:展場空調與 VR 設備皆為固定，易沾上汗水，某些民眾無法接受。
- (3) 花費不貲:設備與影片拍攝都需大量金錢支持。

2.以旅遊運用、景區導覽為例，某些公司已採取 AR 技術(如在臺灣的寶可夢，從手機能看到不同事物)運用大數據資料庫，連結手機使得數位導遊變為可能；從顧客角度來說，一機在手遊天下。從廠商來說，大數據可提供更好的管理與資源調度；我國 AR、VR 技術均已成熟，未來參加國際旅展建議可考慮運用。

## 二、有關當地業者及民眾回饋意見方面:

經拜訪當地業者及訪問民眾意見後彙整綜合資訊如下:

### (一) 遊客出遊方式轉變，臺灣接待面亦應有所因應:

傳統是以團體客人為主，平均年齡在 50 歲以上，因大半輩子克勤克儉，注重團費價格，希望物美價廉。現在是以自由行旅客為主，大約為 1980 年次以後，數位化蒐集資訊對他們來說不是難事，故會上網比較價格及注重評價，對金錢方面不會太過苛刻，但十分注意品質；這兩種類型旅客這幾年比率從 7:3 轉為 4:6，現階段以自由行為大宗。為此，臺灣接待業者不應以傳統環島行程互相殺價競爭，建議應針對自由行旅客推出半自助、多元化的深度旅遊、主題旅遊行程，以質取勝而不以價取勝。

### (二) 行銷臺灣，產品應多樣化:

經訪談民眾，因雲南身處內陸，「海島旅遊」對一般民眾有獨特吸引力，泰國島嶼是首選；注重美食優於住宿需求，天數上亦可變更搭配；另對於臺灣的文創(特別是台北松菸文創園區)、追星(五月天演唱會)與歷史有連結的景點(如清境農場為滇緬軍開發)、登山(東南亞登山需付費)，均為時下年青人對



臺灣喜愛的產品，建議宣傳行銷可多包裝，並透過各種管道加強訊息揭露；新行程的開發可先組考察團，以漫活方式深入體驗臺灣之美，加上航班配合，才能推出多樣化客製化行程。

大陸各地區域、民情不同，仍需作出市場區隔與客群鎖定，因地制宜才能達到最佳行銷效果。

### 三、有關景區經營管理方面:

#### (一) 使用者付費，以價制量，景區經營結合在地居民人力:

各景區皆要收取門票，導覽解說另付費(石門景區門票 175 人民幣/人次，解說 150 人民幣/人次)，價格可使遊園人數控制在一定數量，對景區維護管理、提昇服務品質有其助益。

景區解說員、接駁車駕駛、手工藝販賣均由在地居民擔任，除提供當地就業機會，也讓居民認同景區之存在價值。政府與導遊協會合力培育解說員，收費則回分給導協。正值臺灣擬景區收費訂價策略之際，建議可多參考各景區之收費策略。

#### (二) 小景區結合資訊設備，減少 DM 印製:

在昆明市金殿名勝區中，基本上除了門票不會再發任何紙類物品，確保景區環境整潔，而簡介及導覽，以「微信」APP 通訊設備，於各大景點處設立 QR code 看板，步驟為(如附件照片 7-1~7-3):

- 1.加入好友。
- 2.選擇智慧語音導覽。
- 3.自由選擇所欲聽取之導覽。

惟推廣之前提要件是「網路技術及軟硬體設備」；網路連線品質是順利導覽之重點，透過無線網絡之順暢，可在景區內隨時連結想要之資訊；語音導覽需要人員先前之錄音工作與校對拼音、咬字，確保遊客聽得清楚；大數據(電子資料庫)之建立，能將各種問題與遊覽動線進行分析，最終目標是以虛擬 AR 技術，取代真人導覽；最後是一般遊客都擁有的 APP 軟件，透過常用的單一管道(如臺灣的 LINE)，將會擴大使用人數。

建議我國景區應朝此方向努力，目前我國技術方面應不成問題，惟因使用尚不普遍，相關開發費用可能較高。

#### (三) 大景區以創新作為，控管人數:

以昆明西山森林景區為例，門票可在入口處換發遊覽證及語音導覽器，

證背面為簡易地圖，將大致重要景點羅列於上，再搭配纜車、公車與步行，民眾可隨喜好選擇不同路線進行遊覽，並於出口處回收；一方面減少迷路與問路可能性，另一方面可用來控管人數，清點導覽證能確保閉園時不會有遊客仍未出來，對大範圍之景區安全有其助益。

景區內各岔路口皆有指示牌、指標、歷史說明及垃圾桶，皆配合環境作整體顏色搭配，用色雖單一，但清楚且無遺漏，讓人一望即知又不感突兀，配合身上簡易地圖，能清楚知道現在位置與下處景點。

為環保、減紙目的，減少地圖 DM 印製應為臺灣景區管理未來方向，加上運用人手一機的手機通路，搭配智慧導覽、整體配色規劃與動線安排，則整體服務品質將會有質的提昇。

#### **(四) 各景區分段行銷，搭配地景活動減少經費支出:**

將園區按季節劃分不同區域，分別種植不同植物或擺設不同飾品，配合比賽，運用眾人之力將景區之景觀翻新，例如金殿名勝區舉辦「昆明地區插花員、調酒師職業技能大賽」，以「清風入懷」為主題來展示插花大賽的魅力，就地擺設成為園區地景一隅，同時可省去該處地景設計費用，並同期舉辦調酒師職業技能大賽，所有參賽作品將於一定期間內向遊客進行集中展示，到現場觀看的民眾可憑門票免費品嚐到一杯由去年咖啡師冠軍調製的特製咖啡，以吸引遊客。

劃分各個區域讓參賽者就主題環境自行布置；以門票作為免費換取咖啡之憑證，等於是藉由比賽吸引人潮、免費得到環境布置、進而增加門票收入，展示期間又有新的景觀可供欣賞，可謂一舉數得，值得我們景區管理機關參考。

#### **(五) 每年按時評比，落實退場機制:**

根據規定，5A 級景區的評定總分是 1000 分，共分為 8 個大項，各大項分值為：旅遊交通 140 分，遊覽 210 分，旅遊安全 80 分，衛生 140 分，郵電服務 30 分，旅遊購物 50 分，綜合管理 195 分，資源和環境的保護 155 分。950 分以上才能達到 5A 級景區的標準；若評分低於 950 分，則給出警告；到 900 分左右，則發出通告；低於 900 分，則發出摘牌警告，若發出警告後，景區仍不修整的，將被取消 5A 景區資格；截至 2016 年底，已對 3 家嚴重不達標的 5A 級景區進行摘牌處理。

4A 級升 5A 級不是由政府直接決定，而是從景區人流量，旅遊收入，旅

遊安全等等因素來決定，達到標準 4A 可以申請 5A，但申請難度不亞於申請世界文化遺產，可謂是一種榮耀與肯定，除能維繫當地居民認同感，還可自覺的對環境、遊客盡一份心力。

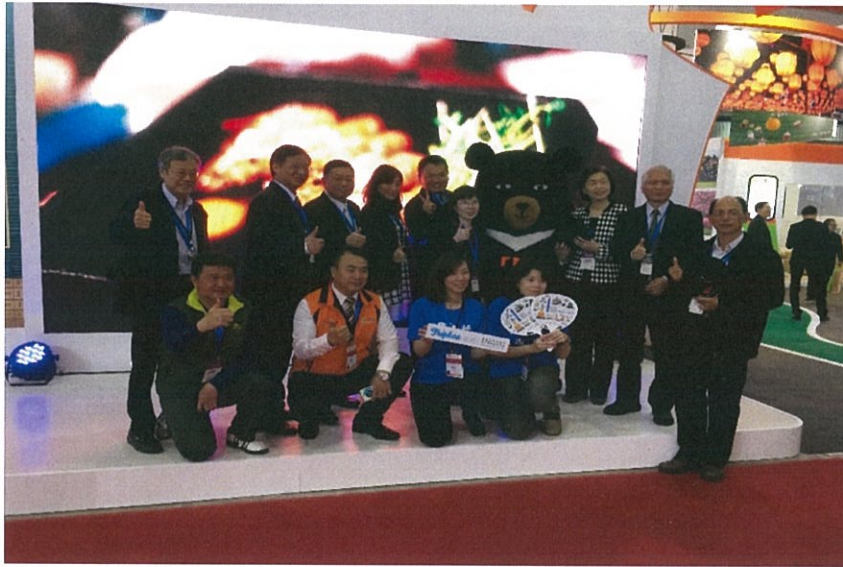
獎優汰劣是政府管理產業維持一定水準之作法，且易為業界認同，惟評等單位及機制的權威性和公平性將是成敗關鍵。本局對觀光產業的評比不少，但對退場機制則較無法落實，建議可仿 5A 景區評比給予市場退場前有多次改進機會可減少反彈。

#### **四、資訊科技廣泛運用於觀光各業，值得臺灣參考:**

資訊科技是全球發展的趨勢，在大陸重要城市的景點與生活周遭處處都可看見 QR code 與科技之整合應用，無論是旅客服務中心、速食餐廳、路邊攤，運用 APP 和二維碼掃描，隨時可獲得資訊並享受科技所帶來之便利，換言之已融入一般民眾之生活中，對於國際旅客一機遊遍昆明是可以實現。

我國在數位技術上具備一定實力，使用智慧手機及各種 APP 設備者比比皆是，「智慧觀光」亦已列為本局永續觀光發展策略五大重點之一，相關計畫近期已陸續展開，資訊科技在觀光的運用將由政府與民間共同合作推展，期能為臺灣觀光再加分。

附錄-照片



1  
蔡執行  
秘書與  
喔熊組  
長、台  
旅會及  
台灣參  
展單位  
合影



2-1  
臺灣館  
外觀



2-2  
臺灣館  
外觀



2-3

臺灣館  
外觀-觸  
控式互  
動螢幕



3-1

我國獲  
得海外  
展區-最  
佳組織  
獎-



3-2

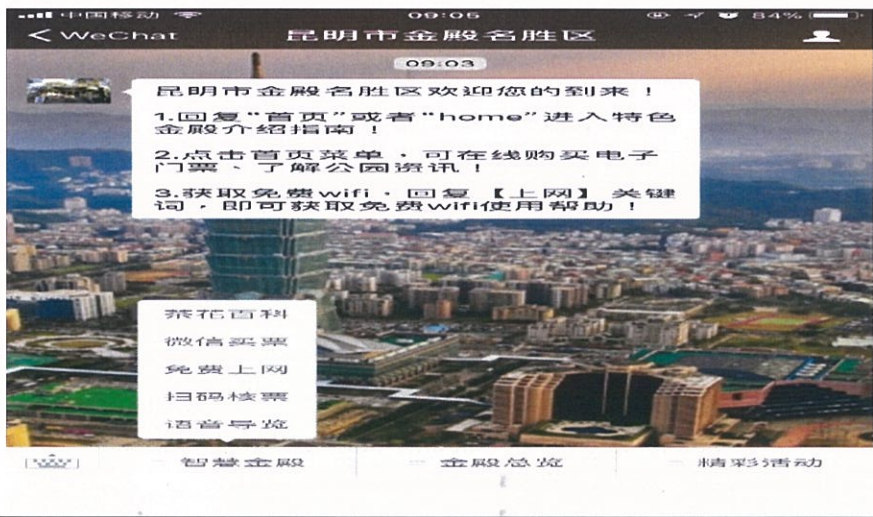
我國獲  
得海外  
展區-最  
佳展台  
獎-

|  |                                  |
|--|----------------------------------|
|    | <p>4.</p> <p>深度、漫遊、養老旅遊正流行</p>   |
|   | <p>5.</p> <p>日本國家旅遊局設置VR體驗區</p>  |
|  | <p>6-1</p> <p>虛擬AR導遊, 可互動與回應</p> |

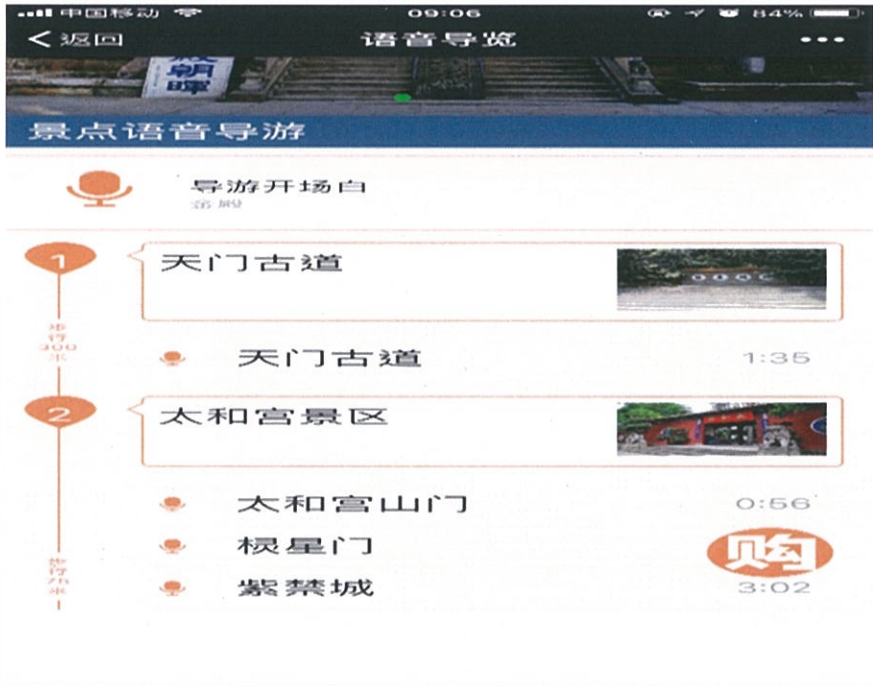
|  |  |
|--|--|
|    | <p>6-2</p> <p>景點主管機關可掌握大數據與資訊科技之結合應用,分析天氣氣溫與人數</p> |
|   | <p>6-3</p> <p>行銷方式之轉變</p>                          |
|  | <p>6-4</p> <p>VR等技術在展場之應用</p>                      |



7-1  
景區可使用-電子語音導覽系統



7-2  
加入好友後，點選智慧導覽



7-3  
任意選擇所欲聽取據點導覽，有秒數及距離，網購一併提供，增加在地消費





8-1  
 遊覽證  
 背後有  
 簡易地  
 圖,不必  
 另印摺  
 頁,出口  
 回收。



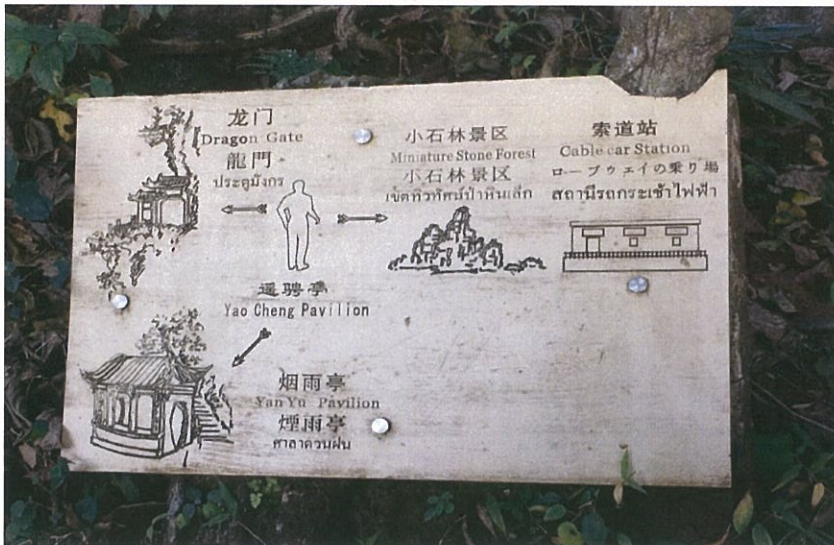
8-2  
 岔路口  
 皆有指  
 示或指  
 標,顏色  
 統一規  
 劃設計



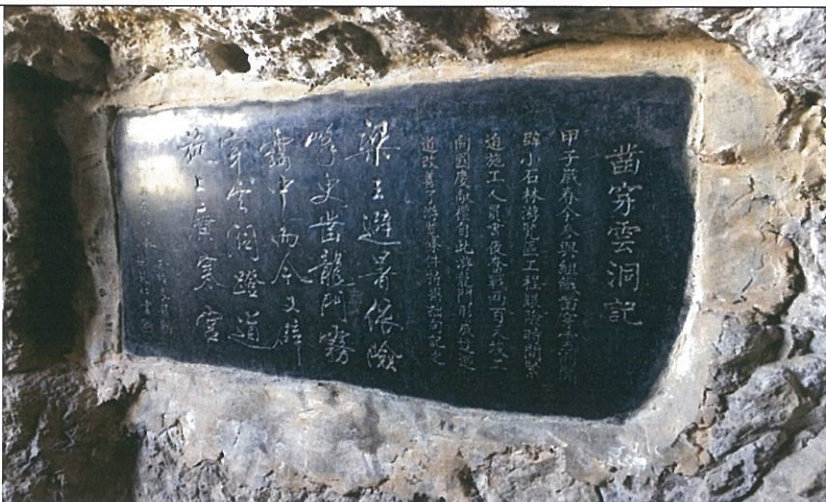
8-3  
 指標、垃  
 圾桶顏  
 色亦經  
 挑選



8-4  
遊覽證  
回收處  
(請注意  
顏色)



8-5  
所有指  
標都能  
與環境  
融入



8-6  
景區說  
明亦注  
重與環  
境融合



9-1  
以比賽  
之名  
為美化  
之實



9-2  
4A 級景  
區，是負  
擔亦是  
榮耀



9-3  
隨處可  
見 QR  
code



9-4  
手機 QR  
code, 自  
動點餐  
服務



9-5  
手機 QR  
code, 自  
動點餐  
服務



9-6  
路邊攤  
也適用