

出國報告（出國類別：開會）

參加 2019 全球永續旅遊委員會
（GSTC）亞太地區會議出國報告

服務機關：交通部觀光局

姓名職稱：陳煜川副處長、吳盈璇技士

派赴國家：泰國

出國期間：2019 年 2 月 27 日至 3 月 3 日

報告日期：2019 年 5 月 1 日

目錄

摘要.....	1
壹、 目的.....	2
貳、 會議過程及與談內容.....	3
參、 行程表及臺灣出席名單.....	13
肆、 心得及建議.....	15

摘 要

2019 全球永續旅遊委員會（GSTC）亞太地區年會會議，是該委員會第一次以亞太地區為主題所舉辦的會議，會議主題包含：旅遊目的地智慧管理、品質觀光—如何傳遞永續品質體驗、旅遊與野生動物保護三大主題，交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處於 2018 年通過全球綠色旅遊目的地認證銀質獎章，期借由參與國際會議及分享該處在友善旅遊環境的作為及成果，期吸引亞太國家來臺灣觀摩及旅遊。

頭城農場休閒旅館在 2019 年 2 月獲 GSTC 認證為永續旅館，為東北角暨宜蘭海岸國家風景區內第一個通過國際永續認證的旅館，在本次會議期間授證頭城休閒旅館「永續旅館」證書，協助臺灣業者在國際場合宣傳露出。

出席 2019 亞太年會印象深刻的是一 GSTC 對無塑、減廢的落實，會議文宣為提供電子檔、名牌為紙製、議程顯示在電子螢幕，可做為臺灣舉辦無塑、減廢之研討會借鏡。而 GSTC 相關永續旅遊認證，對國家風景區、國家公園、森林遊樂區在永續旅遊地管理上具有參採價值，也可提升在國際上的能見度，建議持續參與並鼓勵及旅遊業者參與永續認證。

壹、目的

交通部觀光局自 2016 年在台灣永續旅行協會協助下，加入全球永續旅遊委員會¹（Global Sustainable Tourism Council，簡稱 GSTC），此次參與 2019 全球永續旅遊委員會（GSTC）亞太地區年會會議，是該委員會第一次以亞太地區為主題所舉辦的會議，觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處（簡稱東北角管理處）2016-2018 年持續參與全球百大綠色旅遊目的地競賽，連續 3 年入圍，經過 3 年持續努力，於 2018 年通過全球綠色旅遊目的地認證銀質獎章，期借由參與國際會議及分享東北角管理處的作為及成果，可吸引亞太國家來臺灣觀摩及旅遊。

東北角管理處透過台灣永續旅行協會引介 GSTC 認證之永續旅館認證制度來台灣，在 108 年 10 月與 Control Union 國際認證公司²、頭城農場旅館與台灣永續旅行協會共同舉辦「全球永續飯店準則與認證標準工作坊」，鼓勵區內綠色旅宿接軌國際永續飯店認證，提升綠色旅遊目的地綠色產業鏈接軌。頭城農場休閒旅館在 2019 年 2 月獲 GSTC 認證為「永續旅館」，為東北角暨宜蘭海岸國家風景區（簡稱東北角）內第一個通過國際永續認證的旅館，該旅館遵循農場「綠色旅遊概念」營運，除落實廢棄物回收與再生、呼籲續住旅客重複使用寢具毛巾等，更設置熱泵與鍋爐節能設備、架設太陽能提供熱水供應餐廳的洗碗機使用，並落實汙水處理系統在農場的監測。Control Union 國際認證公司在本次會議期間，在 GSTC 見證下，授證頭城休閒旅館「永續旅館」證書，協助臺灣業者在國際場合宣傳露出。

GSTC 於泰國清邁舉行的全球永續旅遊亞太會議與論壇（2019 GSTC Asia-

¹ 全球永續旅遊委員會：為國際永續旅遊組織龍頭，聯合國環境規劃署（United Nations Environment Programme, UNEP）、聯合國基金會（United Nations Foundation）、聯合國世界旅遊組織（United Nations World Tourism Organization, UNWTO）與雨林聯盟（Rainforest Alliance）、於 2008 年共同發起全球永續旅遊委員會，集合 50 多個全球旅遊組織共同研擬出「永續旅遊準則」，讓所有的旅遊目的地，在管理與行銷策略上整合：生態環境、古蹟遺址與住民福祉，達到旅遊地區生活環境的永續發展。

² Control Union 國際認證公司：CU 集團 1920 年成立於荷蘭，長期從事檢驗認證服務，是荷蘭知名的檢驗認證機構，總部設在荷蘭鹿特丹，在全球設有 100 多所分公司或代表處，代理超過全球 200 個以上的永續相關認證，包含林業 FSC、漁產 MSC、紡織、船運、有機農產等認證，其操作之永續飯店認證為通過 GSTC 核可之認證機制。

Pacific Sustainable Tourism Conference)，會議主題包含：旅遊目的地智慧管理、品質觀光－如何傳遞永續品質體驗、旅遊與野生動物保護三大主題，交通部觀光局，東北角管理處、頭城休閒旅館及台灣永續旅行協會組團參加，藉由參與各分組議題，達成與國際互動學習交流，東北角管理處亦獲邀分享推展友善無障礙旅遊環境之經驗。

貳、會議過程及參與分組與談內容

一、2019 年亞太年會期程安排

2 月 26-27 日 GSTC 永續觀光訓練(GSTC Sustainable Tourism Training)

2 月 28 日 GSTC 年會論壇第 1 天(議程如表一)

3 月 1 日 GSTC 年會論壇第 2 天(議程如表一)

3 月 2 日 GSTC 年會論壇第 3 天(行程如表一)

二、專題及分組與談內容概述

(一) 會議論壇主題

1. 旅遊目的地智慧管理：如何利用大數據來輔助旅遊地的管理決策，影響和監控遊客的行為以減少對於當地的衝擊。
2. 品質觀光－如何傳遞永續品質體驗：有關遊客體驗的品質觀光，這不僅僅是對於一般遊客的體驗，更重要的是讓有特殊需求的人群提供適當的可及性條件與資訊，也是 GSTC 永續旅遊準則裡的項目。而東北角管理處參與之與談場次－所有人的旅遊:無障礙問題，即屬本項主題。
3. 旅遊與野生動物保護：動物保育與觀光間，如水域遊憩活動對海洋影響、象牙盜獵…等議題，隨著動物保育與倫理意識逐漸受到重視；另清邁已逐漸以拜訪大象體驗營取代熱門的騎乘行程，如何從旅遊挹注到野生動物保育。

(二) GSTC 簡介

GSTC 是一個獨立和中立的組織、在美國合法註冊為非營利組織、代表多元化和全球會員，會員包括聯合國機構、非政府組織、國家和省政府、旅遊公司、酒店、旅行社、個人和社區，會員開放所有關係者加入，其都是努力實現永續旅遊業的最佳實踐者，交通部觀光局於 2016 年加入 GSTC 會員。此外，GSTC 是一個沒有總部的虛擬組織，工作人員和志工來自六大洲，經費來源為捐贈、贊助、會員費等。

GSTC 建立並管理全球永續標準，而 GSTC 標準是 GSTC 作為全球認證計畫（認證酒店/住宿、旅遊運營商和目的地之永續政策與作為）之認證機構的基礎。

(三) GSTC 主要工作

1. 制定國際標準-GSTC 標準：GSTC 標準有公共政策制定者和目的地管理者的目的地標準，以及酒店和旅行社的行業標準等 2 套標準。這些標準是旅遊企業或目的地，為保護、維持世界自然和文化資源，應達到的指導原則和最低要求。GSTC 標準是全球旅行和旅遊業永續發展的基準標準，其提供永續旅行、旅遊之全面定義，其涉及自然環境、社會、文化、永續管理，且可用於許多重要地方：
 - (1) 作為全球各種規模企業、目的地之基本指導方針，使其更永續。
 - (2) 作為旅行者和旅行提供者，選擇供應商和永續旅遊項目提供之指導。
 - (3) 作為媒體承認永續旅遊提供者的共同標準。
 - (4) 幫助認證及自願認證計畫，並確保其標準符合廣泛且可接受的基準。
 - (5) 提供政府、非政府和私營部門計畫，作為製定永續旅遊要求的起點。
 - (6) 作為酒店學校、大學等教育和培訓機構的基準指南。
2. 擔任永續旅行、旅遊之認證機構：GSTC 和其合作夥伴 ASI，為認證機構的認證機構，其認證酒店/住宿、旅遊運營商、目的地是否永續。
當組織獲得認證機構的認證，認證機構獲得認證機構的認可，此認證程

序使認證更具中立性；且經 GSTC 認可的合格認證機構，其認證之可信度增加。

3. 使目的地永續發展：目的地管理是當地社區的一個過程；政府機構、非政府組織和旅遊業，採取多利相關方式，來維護其國家、地區或城鎮的文化、環境、經濟和美學完整性。換句話說，確保目的地保留並增強，使其對旅遊有益、具有吸引力的獨特性。GSTC 制定了目的地標準和相關計畫，幫助目的地將標準應用於其目的地管理計畫。

而經 GSTC 認證的認證機構認證為永續發展，代表此目的地符合市場上最高的社會、環境標準，東北角也於 2018 年通過全球綠色旅遊目的地認證。

4. 促進市場通路：GSTC 促進 GSTC 標準在市場上的採用、應用。GSTC 最終目標是增加對永續旅遊和旅遊產品的需求，並在旅行者中建立信任，GSTC 致力於尋找機會和解決方案，以實現更大的市場潛力。
5. 增加知識：GSTC 永續旅遊培訓計畫，提供培酒店、旅遊經營者、目的地經理、政府官員、資源經理、教育顧問、學術機構等之培訓課程。

(四) GSTC 亞太地區概況

亞太地區會員占總體會員 30.15%；其中，亞太地區個人會員—以大企業（3000 萬美金以上）、中小企業（3-3000 萬美金）為主，贊助者則以省市級目的地管理單位、政府觀光管理單位為主。而 GSTC 在亞太地區的活動有：

1. 目的地領導承諾遵守 GSTC 標準（中國、印度、印尼、南韓、蒙古、紐西蘭、泰國、臺灣、斯里蘭卡、瓦努阿圖）

(1) 推動永續標準

- 印度以 GSTC 目的地標準為基礎，發展全國性永續目的地標準。
- 南韓水原市（Suwon）在 GSTC 目的地標準，發展全國性永續城市旅遊標準，該標準並獲 GSTC 認可。

- 斯里蘭卡旅遊發展權威已發展「全國性永續旅遊認證計畫」，其標準亦以 GSTC 行業標準為基礎。
- 瓦努阿圖觀光部門發展「全國性永續旅遊認證計畫」及其標準（亦以 GSTC 行業標準為基礎）。
- 蒙古環境與觀光部將就蒙古的旅遊發展、管理，與 GSTC 密切合作。

(2) 與目的地領導進行討論

GSTC 與亞洲地區不同組織、中國與生態旅遊亞洲網絡（China and Asian Ecotourism Network，AEN），簽訂數個合作備忘錄；菲律賓、印度則有積極的討論。

2. 與主要利益關係者之訓練、活動：GSTC 標準已翻譯成各語言（中文簡體、中文繁體、英語、日語、印尼語、韓文、馬來語、越南語、泰語、寮語…等），置於官網，並已與泰國、南韓、日本、寮國老撾、緬甸、印尼、中國、臺灣、斯里蘭卡、瓦努阿圖辦理訓練或活動。以及過去幾年，亦在菲律賓辦理數個工作坊與 GSTC 標準有關。
3. 目的地評估：目的地評估為持續性流程、非一次性評估程序。許多國家規劃評估中，如泰國、不丹、印尼、南韓、阿聯酋、薩摩亞等。



Randy Durband 介紹 GSTC 任務與近來活動



Randy Durband 介紹 GSTC 任務與近來活動



Mihee Kang 介紹 GSTC 亞太地區概況



綜合提問

(五) 東北角管理處與談【所有人的旅遊:無障礙問題】及轄內頭城農場授證

1. 交通部觀光局東北角管理處與談【所有人的旅遊:無障礙問題】: 主持人、與談者從自身輪椅旅遊經驗、與視障與身障家人的旅遊經驗，以及旅行業者的旅遊經驗，談及友善的泛舟、動物、風景等等旅遊，內容不只是對於不方便的旅行者，友善旅遊對全球老年化趨勢也有直接影響，友善的旅遊環境能提供更多的客群，對於有老人與學齡前孩子的家庭，提供不同的旅遊選擇。

(1). Martin Heng (主持人，友善與無障礙旅遊主題邀請孤寂星球 Lonely Planet 無障礙旅遊經理兼編輯顧問) 介紹無障礙、包容性旅行，並強調將可及性等同輪椅通道的普遍看法是錯誤的，因隨著人口老齡，輪椅使用已非

僅限於殘疾人士；同時，較高齡者擁有較多的財富、對於旅遊願付支出較高。

- (2). 交通部觀光局東北角管理處陳副處長煜川介紹福隆國際沙雕藝術節、草嶺古道自行車道案例，藉由基礎無障礙設施改善，輪椅亦可在沙灘上使用、觀賞沙雕，且因改善無障礙旅遊環境而獲益的有：殘疾人士及其親友、老人、嬰幼兒、因傷行動不便者等。
 - (3). Nithi Subhongsan（泰國 Nutty 冒險旅行社經營者）闡述他負責任的旅遊公司，專門提供盲人和視力障礙者之冒險活動旅遊。Neha Arora（印度旅行社經營者）談到她因與父母一起旅行所遇到的困難，而成立印度一專業旅行社，為提供殘疾人士及其親友，客製化（或量身訂作）之旅遊商品，嘗試減少其旅行時所面臨的困難。
 - (4). Hideto Kijima（日本無障礙旅遊中心董事長）介紹日本許多為輪椅使用者客製化之旅遊商品、行程，及重要景點之無障礙設施改善，其亦藉由自身周遊世界的經驗，解決無障礙問題。
2. 頭城農場授證：東北角管理處轄內之頭城農場休閒旅館在 2019 年 2 月獲 Control Union - GSTC 飯店認證，是第一個通過國際永續認證的旅館，該旅館遵循農場「綠色旅遊概念」營運，除落實廢棄物回收再生、呼籲續住旅客重複使用寢具毛巾等，更設置熱泵與鍋爐節能設備、架設太陽能提供熱水供應餐廳的洗碗機使用，並落實汗水處理系統在農場的監測。2019 年 3 月 1 日 Control Union 集團邀請 GSTC 執行長見證，於會場授證予頭城休閒旅館。

三、其他會議主題之重點

(一) 旅遊目的地智慧管理

保護真實性和地方意識的同時，開發鮮為人知的目的地

- (1) 保護真實性和地方意識的方式，管理目的地是可能的，但不容易。
- (2) 目的地管理者需要發展內部能力，研究有效的遊客管理、一般目的

地管理。

- (3) 溝通合作是必要的，目的地管理者需了解私部門需求，並與其合作。
- (4) 遵守標準，GSTC 目的地標準是一有用的工具。
- (5) 旅行者的品味和興趣各不相同，產品開發為市場研究的動態過程。

(二) 旅遊與野生動物保護

1. 旅遊中發生之非法野生動植物買賣和偷獵

- (1) 自中國禁止象牙以來，中國境內的象牙產品已經減少，但卻增加可合法買賣象牙鄰國之買賣，尤其是泰國，因該國有中國遊客湧入且可合法買賣象牙。
- (2) 了解買家動機和誤解，將有助於影響其不購買野生動植物產品。
- (3) 美國利用航空公司和飯店業，宣傳禁止非法野生動植物買賣和偷獵，以減少對野生動植物產品的需求。
- (4) 需要一個強有力的法律框架，支持非法野生動物執法工作。統一地區法律，避面某些國家可以、買些國家禁止買賣。前線執法人員必須具備物種識別能力、跨境執法。
- (5) 關閉該地區銷售非法野生動植物產品的市場、鼓勵遊客向當地執法機構檢舉違反銷售非法野生動植物者。

2. 保護旅遊中的海洋野生動物

- (1) 菲律賓是「珊瑚大三角」-全球海洋生物多樣性的中心，已提出建議通過行政命令來規範海洋野生生物與人類活動，如在陸地觀察、船上觀察、水下觀察、空中觀察海洋哺乳動物、鯊魚、海龜等之指南。希望降低旅遊對海洋野生動物及其棲息地之影響。
- (2) 「珊瑚大三角」是廣受認可的海洋生物多樣性的中心，包括印度尼西亞、菲律賓、馬來西亞、東帝汶、巴布亞新幾內亞、所羅門群島，在這可找到超過 75%珊瑚物種，在氣候變遷、汙染、破壞/過度捕撈、不受控制的沿海旅遊發展等環境下，保護珊瑚礁、海洋野生動物的

關鍵點有：在「珊瑚大三角」建立區域海洋保護區網絡系統、國家採用 GSTC 標準、通過潛水員行為準則以促進負責任的旅遊、促進公私合夥、舉辦宣傳活動（特別著重減少海洋中塑料）。

四、參訪 Doi Inthanon 國家公園

Doi Inthanon 山是泰國最高的山，海拔 2,565 公尺，也稱為泰國屋脊。Doi Inthanon 國家公園有許多優美自然景點，及皇家寒帶作物研究計畫站、國王皇后雙塔。

從 Doi Inthanon 國家公園之野外旅行規則（只有在地嚮導可以導覽、小心並繼續前進、不要丟各種垃圾、不要撿各種植物、保持安靜、每 10 人需 1 名在地嚮導、違規罰款 1,000 泰銖等），其規範中：只有在地嚮導可以導覽、每 10 人遊客需 1 名在地嚮導，保障並提供在地少數民族之就業機會、增加其收入。

此外，行間看見 Doi Inthanon 國家公園內，除使用現地既有自然素材作為扶手外，在人工步道鋪設上，則使用全木質卡樺式步道、色調為原始木材顏色，與環境相容。另在導覽解說方面，採在地少數民族導覽、手機 QR cord 導覽為主，鮮見宣傳或導覽摺頁。



亞太年會晚宴迎賓



東北角管理處陳副處長煜川與談



GSTC 執行長 Mr. Randy Durband 授證頭城休閒旅館江富美總經理



旅遊中之非法野生動植物買賣、偷獵場次



會場布置-Tantawen 花展示、在地產品展售



會場提供 Tantawen 花製作教學



會場提供在地產品展售



Doi Inthanon 國家公園野外旅行規則



提供並保證在地嚮導就業機會



QR cord 導覽解說



卡樺式步道與環境相容

參、行程表及臺灣出席名單

表一、行程表

時間	活動內容	地點
108年2月27日(星期三)		
10:30	搭乘長榮 BR257 號班機抵達清邁	清邁機場
12:00	午餐	皇后飯店
14:00	會議報到暨與談事宜確認	皇后飯店會議中心
15:00	自由參訪	古城區
18:30	歡迎晚宴及交流	皇后飯店
108年2月28日(星期四)-會議第1天		
9:00	開幕式、致詞	皇后飯店會議中心
10:00	GSTS 的全球使命和當前活動	
10:30	亞太地區 GSTS	
11:15	優質旅遊:提供永續的品質體驗	
11:45	會議主題專題介紹及論壇： 1. 旅遊目的地智慧管理 2. 品質觀光 3. 旅遊與野生動物保護	
12:30	午餐及交流	
14:00	分組一：智能目的地實踐負責任旅遊:監控和訪客行為	
	分組二：旅遊中的大象	
15:15	休息與交流	
16:00	分組一： <u>所有人的旅遊:無障礙問題（與談場次）</u>	
	分組二：替代和創新的住宿	
17:30	結束	
108年3月1日(星期五)-會議第2天		

時間	活動內容	地點
9:00	專題演講及論壇： 保護真實性和地方意識的同時，開發鮮為人知的目的地	皇后飯店會議中心
10:45	休息與交流	
11:30	分組一：永續飯店趨勢	
	分組二：透過旅遊獲得的社區福利	
	分組三：GSTC 與中國永續旅遊業	
12:45	午餐及交流	
14:15	分組一：統一亞洲標準和認證	
	分組二：旅遊中發生之非法野生動植物買賣和偷獵	
	分組三：負責任旅遊的智能目的地：技術使用	
15:30	休息與交流	
16:00	分組一：優質旅遊技能發展：永續旅遊培訓的最佳實踐	
	分組二：GSTC 目的地標準修訂工作會議	
	分組三：保護旅遊中的海洋野生動物	
18:30	閉幕式	
108 年 3 月 2 日 (星期六) -參訪		
07:00	參訪行程出發	皇后飯店
09:30	分組一：Doi Inthanon 國家公園步道及參訪農村（交通部觀光局出席會議者選擇參加本行程）	泰北地區
	分組二：參訪大象行程	
12:30	午餐	
14:30	到達 Doi Inthanon (泰國最高峰 2,565 公尺)	
16:00	返程	

時間	活動內容	地點
18:00	抵達	皇后飯店
108年3月3日(星期日)		
09:00	前往搭乘 11:30 長榮 BR258 號班機	皇后飯店-清邁機場
16:30	抵達桃園	桃園機場

表二、臺灣出席代表名單

編號	姓名	職稱
1	陳煜川	交通部觀光局東北角暨宜蘭海岸國家風景區管理處 副處長
2	吳盈璇	交通部觀光局 技士
3	陳盈潔	臺灣永續旅行協會 理事長
4	江富美	頭城農場休閒旅館 總經理
5	林宏達	頭城農場企劃 經理

肆、心得及建議

一、心得

出席 2019 亞太年會印象深刻的是一 GSTC 對「無塑、減廢」的落實，會議從手冊、報到、與會者識別證、會議議程告知、會場餐飲…等，看不到會議文宣或摺頁發送、塑膠製品（如塑膠名牌、塑膠礦泉水瓶）、議程海報輸出，其以會議文宣為提供電子檔、名牌為紙製、議程顯示在電子螢幕上；在餐飲上，多使用（飯店所提供）可再使用的餐具、無塑膠製品及免洗（一次性）餐具的提供。而在臺灣要舉辦一個「無塑、減廢」的研討會，並不容易，因此，見微知著，更能看出 GSTC 對會議的用心、對環境的負責作為。

二、建議

(一) 持續參與 GSTC 會議，增加臺灣在國際旅遊市場能見度

交通部觀光局是以政府組織加入 GSTC，藉由觀光局是 GSTC 會員身分

出席 GSTC 亞太年會，並進一步參與研討會與談，不僅增加臺灣在國際性會議組織之能見度，亦能同時行銷臺灣的觀光；在此，感謝臺灣永續旅行協會的協助參與，因該協會積極參與 GSTC 相關認證機制，其協助觀光局與 GSTC 緊密連結的腳色更顯重要。

(二) 加強風景區及旅遊業者參與 GSTC 永續旅遊認證，逐步落實永續發展

永續發展最熟為人知的定義即是「既能滿足現今的需求，又不損害子孫後代能滿足其需求的發展模式」，而永續發展不應只是定義或口號，透過教育、宣傳，讓大眾知道這關係到所有人，透過日常生活，人人都可以有覺知、有意識的做出對自己、環境負責的行為。

依 GSTC 所制定的相關基準，旅遊地及業者可先據以初步盤點（GSTC 旅遊產業準則四大目標：有效的永續發展計畫、當地社區之社會與經濟利益最大化、提升文化傳承效益、減少環境負面影響），檢視自身可為永續旅遊的現況，亦可藉由永續協會的輔助，提升自我管理的努力目標，再引入由認證機構的認證，達成在國際上露出行銷的目的。目前東北角國家風景區已取 GSTC 認證百大綠色旅遊地的銀級標章；另本次會議議程規劃—GSTC 已為中國大陸的永續旅遊開闢一分組論壇，顯示中國大陸提升永續旅遊的參與力度及課題，受到 GSTC 組織重視的結果。建議國家公園、國家森林遊樂區體系也能參與，共同增加臺灣在 GSTC 組織的能見度。

另由會議現場可見 GSTC 執行長為頭城農場旅館取得永續旅館認證做見證，協助業者在國際組織會議露出行銷，建議協助業者取得認證的相關資訊，並積極輔導業者參與認證，如能在政策上對旅遊業者取得永續旅遊認證予以獎勵，應有助旅遊品質提升及國際行銷。



年會參與人員紙製名牌（含 QR cord）



進出年會各場次均掃描 QR cord



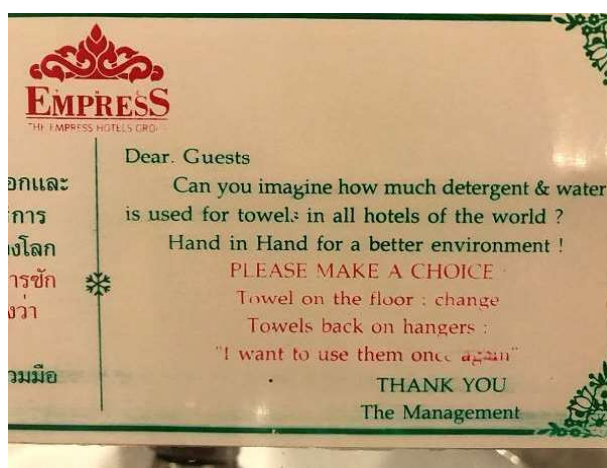
線上提問



會議議程以電子看板呈現



飯店房間提供（可再使用）玻璃瓶裝水



飯店告知為環境永續請選擇毛巾換洗否