

是契機？是轉機？

梅傑

緣筆者於今（2018）年3月27日至29日隨團作花東三日遊之旅。偶然間，聽到導遊說到：「：政府花錢補助觀光客來臺觀光，觀光客來是來了，卻只是來觀光，不買東西，拍拍屁股就走人了！」言下之意，好像說政府徒然花錢，樂了觀光客，苦了老百姓，令人氣餒。也讓在地人對觀光客的感覺，是這般無情的感受。其實，這是非常現實的問題，如果深入瞭解，似乎別有一番隱情在其中。

且說花東三日遊，途經幾處客家村落，我們有幸入店參觀，商品架上潔淨、明亮、琳琅滿目，可惜那些罐裝的內容物，大部分都是醃漬食品，令人望而卻步。

據悉醃漬食品，早在一二十年前，就已有調查報告，記錄些醃漬的東西，是屬致癌食物，發表到現在，已經是全民都知曉的常識。可是，客家人呢？其代表性的醃漬食物，從從前，直到二十一世紀的此時此刻，商品架上仍然

琳琅滿目的醃漬食物，別說是本國人見了加以排斥，遠自國外的觀光客更不可能買致癌食物帶回家獻給家人享用了。

公家花錢，讓觀光客來，期能達到刺激消費，活絡經濟，讓我國廣大民眾增加收入。就像中共免費招待我們，而能收繁榮地方之效，是一樣的目的。

唯一不同的是，大陸補助觀光，觀光客在大陸有很多值得買的東西，以天然農產品來說，譬如東北知名的黑木耳，精緻的四川銀製工藝品，細膩有質感的湖南湘繡，還有河南大棗之厚實，陝西兵馬俑複製品之歷史意義，有紀念性的江西景德之陶瓷，山東濰坊的知名風箏，是喜歡放風箏的遊客必買之物等等，都讓觀光客趨之若鶩。記得有一年隨團到大陸東北，團員們久聞有降低膽固醇之效的東北名產黑木耳，團員們都像不用錢買一樣，大包大包地購買運回來，購買量之鉅，令人咋舌。

筆者相信，我國也有很多值得觀光客購買的知名產品。在此隨便舉其二例，如：嘉義縣中埔鄉有名的黑木耳；高雄縣純純的龍眼蜜等等。我們可以想像，如果導遊帶遊客到這兩個景點，相信會帶來購買風潮。就像陸人來臺觀

光，都在瘋鳳梨酥。據悉，凡是來臺灣觀光的陸人，很少有不買鳳梨酥的。而我們到了花東的客家村落，卻鮮人採購。然而，一到賣鳳梨酥，花蓮薯的商店時，大家又活躍起來，偏偏時間短促，我們以幾近搶購之勢，不一會兒功夫，人手二三包，迅速上車，登程去也！

經過以上簡明的分析，大概能夠瞭解“前來觀光，不買東西：”的原因所在了。

走筆至此，不免想到：“是否乏人問津的產品，就要有改變產品的必要？才能永續經營。”：“是否要以釜底抽薪的辦法，來為客家族群作觀光產品上的改變？以便繼續營生“值得我們省思。

如果以上的答案是正確的，那麼，客家族群似乎要痛下決心，除了保有小部份原有的食品風格，以因應原族人之需求之外，有佔70%的客家醃漬食品，終要面對被淘汰的命運。也就是說要被淘汰的這70%屬於醃漬食品，勢必要改變為非醃漬食品，以迎合現代人崇尚健康，改吃天然食物的需要與喜好，這個革命性的改變，亦將成為客家族群未來

的新商機。

淺見以為，客家族群的改變，有賴強而有力的政黨來推動。如果國民黨有心走入民間，深入基層，相信正是國民黨藉以翻身的契機，也是轉機。

須知，客家族群遍佈全國，國民黨要以客家族群作為向下紮根的民意基礎，深入民間交心，以替代金錢支助，要有一個可以帶動整鄉整村的人輔導他們，如韓國瑜那一類的人，便是最好的人選。

然後，由各個責任區，負責輔導遍佈全國的客家族群，取得他們的信任，誠心誠意與他們站在同一條線上，進而改變他們的出路，拓展他們的新事業。...

事在人為，更需要時間的培養，耐心與耐力的傾注，如果成功了，將是國民黨重返執政的龐大力量來源，前途大好。

中華民國107(2018)年五月一日星期一

梅傑撰於臺北同欣居

台灣觀光產業 出現死亡交叉

〔本刊訊〕針對台灣觀光產業困境，旅行公會全聯會召集人李奇嶽今年四月在他發布的文章中表示，來台觀光人數是小漲，但是來台旅客結構變化大，產值變低了，供應量也增加了，造成了死亡交叉點。其中，東南亞客的消費力僅陸客七成，在觀光收益天數又比較長，所以消失一個陸客要靠東南亞客源兩個才能抵一個陸客。但是沒有任何公家部門願意公布產值消退的觀光數據，只是不斷的說明人數增加。

李奇嶽目前是台北城市科技大學觀光系助理教授、DOMO國際連鎖旅宿集團執行長、經貿「國是會議」觀光業代表、創新旅行社董事長。

李奇嶽以「春燕歸否？台灣觀光產業之下一步」為題發文如下：

曾幾何時六大新興產業中的明日巨星觀光產業，在現在兩岸關係冰凍後，陸客來台人數銳減，在商總發布的『2017年產業建言書』直批政黨輪替後一年多來，過於冒進各項改革，進而創造出旅行、旅館、遊覽車及不動產這四大『新興』慘業，商總理事長賴正鎰更直言，這新四大慘業是『沒有最慘，只有更慘。』

而四大新興慘業中，觀光業居然占

了三項，雖然政府大力推展新南向政策，但似乎成果仍然有限，台灣觀光產業的下一步究竟該何去何從？

有人常常問我：『一定要接待陸客才能讓觀光業發展嗎？』、『觀光業不都被中資一條龍壟斷了嗎？』、『台灣人根本不會賺到錢，只賺到辛苦』、『政府說目前不是來台觀光人數都有成長嗎？為什麼又說觀光業不景氣』。甚至網路上常有人說陸客不來台灣了，連空氣都變得清新了。

這些聲音很多似是而非，甚至有些是風涼話。真相又是甚麼呢？真相是來台觀光人次確實有成長：

觀光人數2015年104萬、2016年106萬、2017年107萬，年年維持在千萬觀光『大國』，每年都小幅成長10幾萬人次。這樣觀光業在喊不景氣的人，是不是自己經營方針有問題呢？是不是只單靠陸客，自己雞蛋壓在同一個籃子上，怎麼有資格出來喊冤，真是討拍。真相是：總數是小漲，但是來台旅客結構變化大，產值變低了，供應量也增加了。

陸客來台自2105年的418萬、2016年的351萬到2017年的273萬人數直直落，而日韓泰菲越等都有年年增加。都

是來台旅客差在哪裡？來台天數與消費力以及來台旅行的區域，加上住宿供應量年增10%。這些原因造成了死亡交叉點。

來台天數與消費力

陸客平均來台停留7.5天，日韓泰菲越等平均來台停留4.5天，也就是消失一個陸客，在使用旅遊業房間數減少435萬間房，遊覽車使用減少百萬天，餐廳用餐435萬人用餐，其他的導遊、零售禮品業等都跟著減少，甚至連洗床單的洗衣廠都減少435萬床備品清洗。觀光業面向之廣深入百業。

陸客消費力與日本客在伯仲之間，東南亞客的消費力僅陸客七成，在觀光收益天數又比較長所以消失一個陸客要靠東南亞客源2個才能抵一個陸客。但是沒有任何公部門願意公布產值消退的觀光數據，只是不斷的說明人數增加。

陸客7.5天以環島為主，日韓泰菲越歐美等客源4.5天，80%停留在台北，所以中南部花東地區瞬間旅客消失，自然感受很強烈。台北都會區相較感受不深。

旅遊業到2020年前，每年新落成營運的旅館民宿房間數都會以10%的速度

增加，這些是在觀光業名列六大新興產業時，各方資金投入新建，這些已經投資的計劃將在未來一一加入市場，但是客源沒有一年成長10%，反而是勉強維持，年度總使用房間數又下降，自然造成住房率降低，自四五星飯店開始帶頭房價下修，其他中小旅遊業也只能跟進，所以整體住房價應聲年年降，產值年年低，連知名的六福皇宮酒店也在苦心經營20年後，含淚宣布營收未達預期不堪長期虧損，於今年年底吹熄燈號，真是聞者傷心聽者流淚，試問六福集團是一條龍壟斷的嗎？五年前六福的營收表現讓其股價是屢創新高的。

上開幾項原因很難跟民眾解釋清楚，所以就出現很多質疑的聲音。如果將台灣看成一間公司，保持大客戶，養大小客戶，應該是經營的基本之道。可惜大陸一年出境人次破億，各國競相爭取，紐約時報更以『21世紀全球觀光業的大蛋糕』來形容陸客市場，而陸客來台人次僅占其出境人次2.7%，看到不免覺得可惜。

那麼台灣觀光產業的下一步究竟該何去何從呢？新南向可以如何發展呢？

旅館民宿業不斷快速成長，但是國際客源成長緩慢，每年都平均以小漲20

萬人做收，『國內』旅遊人次因受經濟不景氣緣故而人次衰退，加上非法日租套房房間總體供應量竟然超過合法業者的供應量，真是雪上加霜。而取締非法日租套房成了產業最大的心願，各地方政府確實也有在查緝，但是他們藏身民宅之中，查緝舉證非常困難，最認真查緝開罰，開單數目與金額的榜首是台北市觀傳局，稽查人員為了查緝被告人侵民宅，或被拒在門外不得其門而入無法舉證查緝，這樣的冒著極大風險的執法，也真替這些基層人員叫屈。

看看日本又是怎麼管理的呢？日本因為觀光客倍增，旅遊業客房嚴重短缺，開放都市的日租套房可以經營，並訂定『民泊法』，於今年3月15日開始受理申請執照，並且日本政府已經與全球最大的民宿訂房平台airbnb達成協議，今年6月15日起，沒有在該網站上登錄合格執照號碼的民宿，系統將強制下架，證照資料也會與日本政府主管機關的資料庫透過API串接核實。

源頭管理才是有效積極的作為，如何由政府的力量使全球性大的平台業者，不准刊登無證照的業者，這樣的查緝工作至少減輕三分之二的量，將非法業者趕出市場，絕對會讓現行合法業者

生計有保障，因為非法業者至少吃掉市場3成以上的產值。

保持大客戶，養大小客戶

到目前為止來台旅客仍然是陸客人數273萬人最高。但要如何保持住不再往下掉呢？兩岸關係是最重要的。關係一緊繃，陸客人數就急劇減少，而首當其衝的受害者就是台灣觀光產業，加上觀光產業涵蓋餐飲、住宿、交通、娛樂、零售購物等面向，從業人口超過百萬，這種傷害猶如一個人遭遇大範圍擦傷，很痛，看起來很恐怖，但不致命，因為觀光業一年總產值大約在800億台幣，下滑一些對台灣總體經濟不是致命傷害。可是，兩岸關係的緊張將嚴重阻礙台灣經貿的區域整合，甚至造成整體經濟上的停滯或倒退，這就像一個人內出血，雖然看不見也不會痛，但嚴重時有可能造成死亡，這點就很恐怖了。所以，改善兩岸關係，不只對台灣觀光產業好，台灣的百行百業都會因此受益。這是對現在政府長期而高遠的期待，或許在2020年內做不到，但是具體的民間交流還有加強對自由行來台開放城市的觀光宣傳，並且簡化入台簽證的辦理門檻，降低辦理入台證一年多簽的門檻以

鼓勵提高來台陸客的重遊率，實施在北高雄轉機的陸客24小時免簽入境，都是有效的方法。

而養大東南亞的小客戶就要更多的資源投入與政策工具了，這二年的確看到因為針對泰國與菲律賓旅客來台免簽，路上多了許多泰國與菲律賓客源，但是反觀韓國因為薩德事件影響，大陸民眾不願再去韓國旅遊了，跟台灣一樣陸客人數直直落，韓國當局為了彌補觀光收入的損失，韓國一口氣給東南亞5個地方的民眾實行免簽到韓國，馬上東南亞客湧向韓國。而台灣卻無法做到這麼大的力度，而目前大家最愛標榜學習的對向日本呢？日本在2012年時入境日本的國際觀光客一年800萬，與台灣是相同的數字，到了2017年日本已經來到2600萬人次，而台灣卻只來到1074萬，一個五年漲3倍，一個五年漲2成，高下立判，日本將觀光立國定為國策，並針對東南亞各國給予免簽待遇，泰國一年赴日人數突破百萬，2020年預計入境日本會突破5000萬人次，台灣呢？執政2年，開放泰國與菲律賓免簽來台，開放速度實在太慢，業者來不及轉型先退場一堆了。

開放東南亞各國入境中南部花東離

島機場免簽證，並搭配獎勵航空包機航線，可以立刻補充客源，並且一次解決中南部花東市場觀光客消退的衝擊，此種政策工具，不需向“國庫”伸手要錢補貼旅客來台的住房，吃飯，人自然會進來，並且是進入到需要幫忙的區域。

不是做生意要靠政府，做生意靠的是自己的打拼，但是政策的好壞，開放或緊縮，就是政府該負的責任，日本韓國能積極開放，有效管理，而台灣的政府太保守，每每以開放東南亞免簽會造成入境旅客非法滯留、跳機不歸，變成“國安”問題為由不開放免簽，觀光客跳機查緝是管理問題，不能因為怕管理不好就不開放，日本韓國的收入水準遠超台灣，真要跳機非法打工，也不會選在收入低的台灣跳機，人家敢開放能管理，反觀台灣呢？新南向的口號喊的震天嘎響，政策執行面實際上卻拿不出手，我一句順口溜來做為總結，講出來嚇死人，拿出來笑死人，一轉身不見人“來形容現況，政治口號嚇死人，政策改革笑死人，政務官員一下就不見人。台灣的觀光，沒有“國家級”戰略，沒有發展觀光“國策”，就會變成樣。