

金門縣議會第八屆第9次臨時會



「因應恢復陸客來金觀光整備計畫」

專案報告

金門縣政府

中華民國 113 年 10 月 15 日

目錄

| | |
|---------------|----|
| 壹、 前言 | 2 |
| 貳、 現況分析 | 3 |
| 參、 重點策略 | 4 |
| 肆、 執行情形 | 11 |
| 伍、 結語 | 18 |

金門縣政府專案報告

壹、前言

金門位於福建沿岸，金門與廈門、漳州、泉州比鄰而居，自 90 年小三通開通以來，小三通人數連年增長，隨著小三通的常態化，廈漳泉金已成為「一日生活圈」，兩地人民往來頻繁，如同呼吸真實且自然，改變金門人日常生活模式，也造就小三通旅遊榮景，帶動金門整體觀光產業蓬勃發展，可觀的觀光邊際效益，也是金門鄉親社會福利的重要來源，讓人民安居樂業。

109 年新冠肺炎疫情爆發，重創全球航空業與旅遊業，跨國或跨境之間的人員流動也如同按下暫停鍵似，逐漸減少往來互動。自兩岸小三通開放以來，陸客成為金門觀光旅遊業的主要客源，而為阻絕疫情持續蔓延，大陸委員會自 109 年 2 月 10 日起暫停小三通客運往來，雖有效扼阻疫情來襲，但對長期倚賴陸客旅遊與消費的金門觀光產業而言，造成莫大的影響。

隨著全球疫情趨於常態化發展、小三通於 112 年 1 月 7 日正式復航，在兩岸各方與貴會齊心努力之下，兩岸政策逐步放寬，中國大陸文化和旅遊部於 113 年 8 月 30 日宣布，將恢復福建省居民來金旅遊，113 年 9 月 27 日中國大陸福建省公安廳入出境管理局公告，恢復福建省居民申辦赴金「團體旅遊簽注」與「個人旅遊簽注」，金門觀光產業士氣為之大振；惟兩岸局勢瞬息萬變，兩岸政策易受國際情勢影響，且金門觀光產業榮枯倚賴陸客人數之多寡，成為本府乃至於整體觀光產業的巨大挑戰，除了順

應政策趨勢，做好準備接待、安全管控與觀光行銷工作，以最快速度、最大力度，讓小三通旅遊重新步上正軌。

在此，要特別感謝貴會及議員，在小三通復航，兩岸政策逐步放寬下，對於政策之積極爭取與發聲、各項應變措施之支持。本府為發展金門地區觀光事業發展，持續規劃策辦各項業務，深耕旅遊市場，尚祈各位議員給予指導與支持，期順利推動觀光事業之建設與發展。

貳、現況分析

大陸旅客來金門觀光消費對金門整體經濟發展，尤為重要，自中國大陸文化和旅遊部 113 年 8 月 30 日發布即將恢復福建省居民來金旅遊的好消息時，本府即著手整合地區相關觀光產業與 CIQS 單位，多次辦理交流座談，針對大陸旅客入境通關、辦政程序、旅遊品質、安全管理等層面，進行充分溝通，以因應政策開放的到來；同時，拜會大陸委員會爭取恢復疫前辦證常態，大陸居民入境申請無透過專案會商審核方式辦理，以有效提升陸客來金旅遊人潮，並配合我國台灣海峽兩岸觀光旅遊協會，參加福州舉辦之金、馬、澎旅遊推介會，向大陸組團社行銷金門觀光魅力。

參、重點策略

一、【推動策略】：

隨著大陸旅客市場之開放，著重「品牌」、「營銷」與「品質」，本府觀光推動策略如下：

(一) 打造金廈旅遊品牌活動，推動經廈門來金門旅遊人潮。

1. 「金廈旅遊節」是金廈兩岸城市旅遊合作的典範，也是海峽旅遊的亮點，往年透過辦理路跑、自行車與親子活動等，以「活動+旅遊」模式，成功吸引許多大陸各地市居民經廈門來金門旅遊。
2. 恢復陸客來金旅遊在即，為促進疫後金門旅遊商機及開拓觀光客源，吸引大陸地區旅客前來本地從事旅遊活動，爭取大力支持與推動重啟金廈旅遊節系列活動，透過活動結合旅遊模式，以期帶動更多陸客經廈門來金門旅遊，促進金門觀光產業蓬勃發展，恢復疫前小三通旅遊常態。
3. 廈門市為大陸國內一級旅遊城市，廈門高崎機場航班密集，同時，目前享有54個國家之外國人士144小時過境免簽的旅遊政策，進一步提高外國人士經廈門轉機，並停留廈門的旅遊意願。
4. 金廈擁有小三通便捷的基礎，船程僅30分鐘，同時符合144小時免簽與我國免簽國家共為計43個國家，爭取於推廣外國

人士144小時過境免簽政策時，可將金門納入，豐富金廈旅遊線路與一日生活圈。

(二)共同做好營銷「金廈旅遊線路」工作，提升海峽旅遊產品之能見度。

- 1.金廈兩門旅遊發展有本質上的差異，應循以往合作模式，持續透過參與「海峽旅遊博覽會」等大型旅遊展會，並持續透過「閩西南協同發展區文旅聯合宣傳推廣」活動，整合各地資源，齊力推廣「金廈旅遊線路」。
- 2.廈門市作為大陸地區重要的旅遊城市，為積極推廣金門旅遊工作，深化兩岸民眾情感交流與認識，並加強行銷宣傳的深度與廣度，透過廈門當地的主要交通節點、大型觀光酒店等地方之多媒體設備，以及各項線上平台，播放具有金門觀光意象的行銷廣告，以更全面向地傳達，提高「金門」曝光率與滲透度。

(三)提升金廈旅遊品質，維護旅遊市場秩序。

- 1.活絡旅遊市場是當前首要任務，惟應兼顧旅遊質與量，方為推動金廈旅遊線路健康發展長遠之計。
- 2.金廈旅遊業夥伴為兩門旅遊之重要推手，為保障旅客權益，應攜手合作，共同維護旅遊品質，以誠信經營與服務為原則，避免削價競爭情勢發生，並維持旅遊市場秩序，積極培育所屬旅遊從業人員，提升專業知能與素養。

3. 同時，應合理安排陸客來金旅遊行程，切勿過度緊湊，致影響旅遊品質與安全，鼓勵安排特色旅遊景點，打造優質旅遊行程。
4. 本府目前規劃「金奇體驗」青春就該探索未知、享受冒險、「黃金慢遊」放鬆紓壓的療癒旅程、「金彩樂活」共創回憶，感受精彩生活、「國際金門」來場文化洗禮，窺探金門、「悠遊騎趣」單車之旅，漫遊金門等 5 條低碳永續遊程推薦，亦可納入遊程規劃，推動金門深度旅遊。

二、【政策爭取】

隨著兩岸政策逐步開放，旅遊簽注逐步放寬，惟目前執行上，仍有部分環節與程序尚待進一步爭取與推動，分階段爭取如下：

(一) 中央爭取事項：

1. 爭取大陸旅遊團領隊，得以多簽方式申請入境，以減少團體作業程序。

目前大陸旅客入境仍須專案審核，團體領隊須隨團個案申請，將爭取恢復得以多簽方式申請，以簡化程序。

2. 爭取移民署申請系統得以簡化與維穩。

目前本縣地接社已陸續提出相關申請，惟移民署線上系統常有不穩現象，抑或審核退件頻率高，將爭取簡化與改善。

3. 爭取逐步放寬大陸居民赴金門旅遊之申請程序，以利地區觀光產業之永續發展。

考量目前大陸居民入境仍以專案審核，程序仍屬繁瑣，將逐步爭取放大陸居民經兩岸小三通來金門旅遊，得免專案審核程序，逐步恢復疫前兩岸旅遊之常態，並爭取逐步開放大陸居民得以落地簽方式入境金門，為金門經濟發展注入活血。

(二)大陸爭取事項：

1. 爭取開放福建省居民大通證多簽。

目前大陸恢復福建居民得申請團體與個人旅遊簽注，惟仍屬單次簽注，希望逐步爭取恢復得以多簽方式辦理。

2. 爭取開放福建省外赴金旅遊。

目前大陸僅開放福建省居民赴金門旅遊，希望逐步爭取放寬福建省外赴金門旅遊。

三、【環境營造】

(一)活動整合：

1. 113年10月4日至114年2月28日辦理「2024金門國際海洋藝術季」與金酒公司合作，導入金酒元素與經武酒窖，藉以提升金酒品牌與體驗行程，增添大陸旅客來金行程多樣性。

2. 113年11月8日至10日，結合金城鎮公所辦理「金城鎮 Chill*

野餐日」，吸引年輕族群，豐富來金旅遊行程，並結合大陸旅客遊程與活動，整合推動創新遊程。

(二) 產業輔導：

1. 輔導旅宿業永續標章，升級旅客住宿品質。

為推廣環保永續發展(SDGs) 概念，推出永續旅宿標章輔導評鑑計畫，提升地區旅宿業者永續觀念及敏感度，鼓勵旅館與民宿積極參與綠色行動，成為環保的守護者，包含節能節水、綠色採購、回收、無障礙設施、綠色運輸等，透過具體行動，逐步實踐永續發展的目標，共同攜手打造金門觀光永續島嶼。

112 年共輔導並頒發 110 家永宿旅宿標章予地區旅宿業者，透過研習課程、工作坊、實地訪查指導及評鑑認證，推廣永續發展觀念，並於金門觀光旅遊網提供客旅宿選擇參考，提升地區旅宿品質與觀光形象；113 年持續推展旅宿業輔導計畫，並結合住宿及遊程推廣，持續優化遊客來金體驗。

2. 強化解說導覽，增加遊程感動服務。

導覽解說是推動觀光發展相當重要的一環，本府特別規劃解說人員培訓及認證課程，藉以厚植旅遊軟實力，建構友善的金門，及形塑良善觀光旅遊環境，為迎接陸客開放及提供更多來金旅遊之觀光客更優質旅遊體驗。

113 年辦理解說導覽培訓班及回訓認證，課程包含觀光解說

技巧、接待實務、金門人文史地、文化與觀光資源及服務品質等，結訓時並發予「金門縣政府觀光解說員證」之認證，讓解說人員能替金門打造更多感動之服務。

3. 跨域及跨產業合作，共同努力打造金門觀光圈。

本府積極向中央爭取並於 113 年成立全國第 18 個金門觀光圈，整合金門各觀光資源平臺，協助產業進行「風格形塑」及「數位轉形」升級，將以『跨域共享』、『品牌形塑』、『數位轉型』、『創新遊程』及『精準行銷』5 大面向，提升服務品質，共同推動串連金門觀光圈食、宿、遊、購、行等相關產業資訊整合，以拓展兩岸及國際旅客為目標，體驗更升級的觀光體驗。

(三) 旅遊服務：

1. 「簡中版行動旅服建置」，新增大陸旅客之入金專區，介紹如大陸旅客遊金指南、小三通及島內交通等資訊，並介接如百度地圖等 API，提供符合大陸旅客使用習慣之服務，特別適合大陸遊客在金門旅行時使用，強化自由行之服務。

(四) 支付輔導：

1. 本府於 113 年 9 月 13 日發布「超錢部署，共同拼金濟，陸客赴金旅遊現階段可使用跨境行動支付方法」，幫助地區業者了解銀聯、微信支付及支付寶等行動支付工具的使用及匯兌操作。同時，也提供專業諮詢與轉介服務，協助商家順利

導入該些支付工具，提升大陸旅客支付的便利性，進而刺激消費。

2. 同時研擬階段性課程，規劃邀請銀行及兩岸經貿專家辦理金流匯兌、品牌行銷等課程，進一步輔導業者掌握數位工具的應用與跨境支付流程，提高商家與陸客之間的商務互動效益。

(五) 交通安全：

1. 結合本縣警察、監理單位，強化交通安全之宣導與取締，維護交通秩序。

(六) 品質維護：

1. 針對團體旅遊強化稽查與管控，並透過兩岸旅遊部門與旅遊業者相互督促監督，共同維護兩岸旅遊品質。
2. 透過「活動+旅遊」模式，提升金廈旅遊品牌意向之打造，藉由品牌活動強化品質管控。

肆、執行情形

113 年 8 月 23 日金門各界與貴會拜會大陸國台辦爭取開放大陸旅客，獲得善意回應，本府亦積極拜會移民署金門行政中心，針對大陸居民以旅遊名義申請入境之辦證程序、證照查驗人力佈署與水頭碼頭通關情形進行了解，後大陸文化和旅遊部於 8 月 30 日公告，大陸將於近期恢復福建居民赴金門旅遊，本府便著手進行各項準備工作，說明如下：

- (一)113 年 08 月 30 日：大陸文化和旅遊部 8 月 30 日公告，大陸將於近期恢復福建居民赴金門旅遊。
- (二)113 年 09 月 01 日：金廈小三通客運航線將由原來的每日 16 班次，增班至每日 20 班次，增幅達 25%。
- (三)113 年 09 月 03 日：本府邀集金門地區 CIQS 與旅行業代表，就陸客證件申請與通關程序、攜帶物品通關與檢驗檢疫、旅遊品質等層面，進行討論，為恢復陸客來金門旅遊，預做準備。



(四)113 年 09 月 05 日：本府組織金門縣旅行商業同業公會、金門縣觀光協會與旅行業者等一行 18 人共赴福州，參加台灣海峽兩岸觀光旅遊協會主辦之「臺灣·金門、馬祖、澎湖旅遊推介會」，推廣金門美麗風光。同時，於活動期間，分別拜會福建省台灣事務辦公室、福建省文化和旅遊廳、廈門市台灣事務辦公室、廈門市文化和旅遊局等部門，爭取在日後恢復陸客赴金旅遊時，以活動結合旅遊模式，推動大陸居民來金旅遊人潮。



(五)113年09月11日：本府再度與地區旅遊業代表座談，提醒接待陸客團的各項規定，留意旅客通關檢驗檢疫程序，並共同維護旅遊品質。



(六)113年09月13日：本府由副縣長李文良率隊拜會大陸委員會主任委員邱垂正，爭取逐步放寬大陸居民赴金旅遊申請程序。



(七)113年09月18日至20日：「廈門市旅遊協會踩線團」蒞金進行旅遊交流，本府於18日下午舉辦金廈旅遊業者交流座談會，分別為打造金廈旅遊品牌、營銷金門觀光資源與提升金門旅遊品質等議題進行交流，供兩門旅遊業者集思廣益，盼兩門共同做好迎接陸客的充分準備，讓小三通旅遊榮景，早日風華再現。



(八)113年09月20日：本府拜會移民署與金門縣警察局，針對金門縣旅行業接待大陸地區人民進入金門旅行管理辦法相關事宜，研商後續可能發生的情況，維護旅遊品質及旅客安全，保障合法取締非法。



(九)113 年 09 月 22 日至 23 日：疫情後廈門首發旅遊團，於 22 日上午，22 人團搭乘上午 9 時 30 分新五緣輪循小三通模式，順利抵達金門，同時展開 2 天 1 夜觀光旅程。



(十)113年09月25日至26日：金門迎來了26位小三通入境自由行旅客，本次自由行旅客到來，有別於踩線團以交流方式申請，旅遊團以團簽方式申請，自由行是以個簽方式申請2日遊入境，代表著兩岸旅遊市場正在逐步復甦，同時希望這樣方式能夠成為常態。



(十一)113年09月27日：福建省公安廳出入境管理局發布公告，恢復辦理福建省居民赴金門旅遊簽註，在申辦6個月一次有效赴金門「個人旅遊簽註」或「團隊旅遊簽註」後，可搭乘「小三通」航線經五通、石井口岸赴金門旅遊。

(十二) 113 年 09 月 30 日：本府邀請金門縣旅行同業公會召開「接待陸客研商座談會議」，持續針對大陸旅客申請與接待問題研議改善對策與建議方案。



(十三) 113 年 10 月 05 日：繼踩線團後，由廈門組團社招攬百人陸客團抵金，計 116 人同船來訪，其中團體 97 人、自由行 19 人。



伍、結語

金門觀光旅遊受限兩岸政策影響，惟不論政策方向如何，金門都應時時做好準備，對內強化自我能量，輔導產業升級，提升服務品質；對外深化品牌打造，優化活動內涵，營造觀光效益；同時不斷政策爭取，遊走兩岸之間，化劣勢為優勢，才能春暖花開，未來在貴會的督促與鞭策之下，本府將持續上緊發條，戮力推動執行，期許金門觀光持續穩健發展。