

交通部觀光局委託台灣觀光協會組團參加 2012 馬來西亞秋季旅展推廣活動實施計畫

壹、依據交通部觀光局「101 年度組團參加國際旅展委託案」辦理。

貳、目的

- 一、配合交通部觀光局推動『Taiwan ~ The Heart of Aisa』觀光政策，結合政府與民間觀光及相關資源，發揮統合與互補力量，創造優勢，共同推廣臺灣觀光。藉此增進國際觀光交流，掌握觀光旅遊趨勢與脈動，創造商機，戮力達成觀光計畫之成長目標，促進我國觀光事業發展。
- 二、馬來西亞(MATTA)旅展為每年春、秋兩季定期舉辦之國際觀光旅遊展，鑒於我國政府近來積極開拓觀光客來臺，加強相互間觀光旅遊與商務等交流，故本(2012)年再度組團參加馬來西亞秋季旅展，藉參展機會深入瞭解與掌握整體旅遊市場之現況與變化，其無論對我國觀光形象與實質的推廣宣傳及業者商機助益頗鉅。
- 三、2012 年 1-5 月馬來西亞來臺人數 137,331 人次，較 2011 年同期 (120,628 人次)成長 13.85%，由此可見，淡季人數上升，顯見歷年推廣成效良好，賡續加強宣傳招徠，期盼來台旅客人數再創新高，達成觀光客持續成長目標。

參、推廣方式

- 一、組團參加馬來西亞秋季旅展
 - 展期：2012 年 9 月 7 日(五)至 9 日(日)
 - 展場：Putra World Trade Center, Kuala Lumpur, Malaysia
 - 攤位編號：待確認
- 二、舉辦臺灣觀光推廣會
 - 日期：2012 年 9 月 5 日(三)
 - 地點：Hotel Istana, Kuala Lumpur (暫定)

肆、活動內容

- 一、組團參加 2012 年馬來西亞秋季旅展

馬來西亞來臺觀光旅客近年成長快速，除了華人市場已逐漸成熟外，配合觀光局推廣政策的穆斯林市場也開始逐漸見效，邀請穆斯林業者及媒體來台實際踩線示範行程考察，引起觀光同業重視並積

極參與開拓客源，期望藉由參展加深民眾對台灣之印象，提高來臺旅遊意願，且馬來西亞旅展是當地民眾選擇旅遊行程的重要管道，故持續結合政府單位、航空公司、旅行社、飯店、遊樂區等觀光資源相關單位組團參與馬來西亞秋季旅展，強化開發來臺旅客數量。

二、辦理觀光旅遊推廣會

利用展前舉辦「臺灣觀光推廣會」，邀請吉隆坡當地旅遊業者及媒體共同參與，提供臺馬雙方旅遊業者洽談合作平台，使台灣業者了解當地旅遊需求，並由觀光局吉隆坡辦事處發佈最新臺灣觀光行銷措施，進而開發適合之行程促成實質交易。

三、辦理推廣餐會

展前邀請馬來西亞當地業者/媒體辦理餐會，以利與臺灣之參展代表進一步洽談，藉由推廣餐會深入介紹台灣之景點與優惠方案，以加強臺馬雙方交流。

四、邀請特色表演團體及民俗藝人

臺灣富有多元特色文化風俗，對國外旅客有相當吸引力，因而規劃邀請特色表演團體及民俗藝人，在推廣會與旅展期間演出造勢，藉由媒體宣傳增加曝光度，同時加強馬來西亞當地民眾深刻印象，創造旅展內之亮點與人潮，擴大來臺旅遊吸引力，有助於行銷推廣成效。

五、吸引穆斯林市場來台觀光

馬來西亞華人佔 24.6% 約有 640 萬人，其主要種族為馬來人，佔 50% 約有 1,400 萬人，信奉回教，是重要的穆斯林潛力市場，為突破華人客源飽和無法持續開發之瓶頸，交通部觀光局政策推動穆斯林旅遊環境改善，於 2012 年已有 17 家餐旅業者獲得清真(Halal)授證，證明台灣已有友善且安全的穆斯林旅遊環境，對亞洲區內的穆斯林旅客是一個可以選擇旅遊的重點目的地，相信藉由旅展的推廣，必能有效發揮招徠效果。

六、開發自由行市場

馬來西亞來臺市場團體旅客及自由行並行，但年輕層旅客由於自主性高且無語言障礙的因素下，來臺自由行詢問度不斷增加，因此本年度持續開發自由行市場，廣邀縣市政府、農場、民宿、遊樂區及航空公司等單位，配合提供優惠條件，製作優惠手冊以實質內容呈

現，同時邀請旅遊達人介紹臺灣觀光景點，分享臺灣深度旅遊之美，吸引及爭取來臺自由行之旅客。

伍、預定工作期程

- 一、啟程：2012年9月4日(二) 臺北→吉隆坡
- 二、返程：2012年9月10日(一) 吉隆坡→臺北
- 三、各項行程規劃表

(一)行前各項事務時限表

日期	內容	辦法
7月18日(三)	報名截止	陸、報名辦法
7月23日(一) ~ 7月24日(二)	機票、住宿、報名費、餐費繳納期間	捌、各項費用
8月1日(三) ~ 8月2日(四)	海運收貨期間	柒、推廣資料及運輸
8月10日(五)	行前組團會議	另行發文通知

(二)預定規劃行程

日期	行程
9月4日(二)	啟程：臺北→吉隆坡
9月5日(三)	舉辦臺灣觀光推廣會及餐會
9月6日(四)	上午代表團團員自由參訪當地業者 午後參展團全體團員前往展場臺灣館整備
9月7日(五) ~ 9月9日(日)	參加馬來西亞秋季旅展
9月10日(一)	返程：吉隆坡→臺北

陸、報名辦法

- 一、報名日期：即日起至**2012年7月18日**止。
- 二、報名資格：請見「參展單位權利義務規範事項」(附件2-1)。
- 二、報名方式：

請上臺灣觀光協會網站(www.tva.org.tw)填寫組團參加2012年馬來

西亞秋季旅展報名表。

三、報名確定：

回擲報名表後，若各資料無誤主辦單位將以電子郵件寄送報名確認函，報名確認函中將提供「行前各項事務時限暨聯絡窗口表」、「各項費用繳納清單」及「參展單位權利義務規範事項」，參展單位依照報名確認函繳交餐會費用及機票住宿款後，即完成報名手續。如於繳費後取消報名，報名費、餐會費用恕不退還，機票住宿款依據交通部觀光局「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」第 8 項出發前旅客任意解除契約及其責任酌收一定比例之費用。

四、本會連絡人：曾麗芬、蔡欣恬，電話：(02)2594-3261。

柒、推廣資料及運輸

一、送交海運物品前請先填寫托運表(旅展托運表詳附件一、推廣會托運表詳附件二)傳真至 FAX: 02-8772-2457，聯絡人：王佳雯小姐，TEL: 02-8772-2451。參展單位之海運物品請於 **2012 年 8 月 1 日至 2 日上午 9:00 至下午 17:00 (逾時不候)**送交靖運興業有限公司王佳雯小姐，地址：10652 臺北市忠孝東路三段 96 號 8 樓，並於海運物品箱外貼上名條(推廣會名條詳附件三、旅展名條詳附件四)。

二、宣傳物品請以海運托運，勿以隨身行李攜帶，以免造成超重之困擾(如有超重，請自行負擔)，**每單位限托運 3 箱**、推廣會部分**每單位僅需準備約 100 份裝運即可**(旅展內裝 DM 者因重量關係，**最高容積限長 29cm*寬 21cm*高 32cm，每箱限重 10 公斤**，內裝禮品者務必詳填禮品名稱及數量，如有托運光碟片者因智慧財產權問題，請配合托運公司辦理各項輸出手續，否則請自行攜帶較為方便)，**托運箱數若超過限定，將依比例酌收空運費**。

三、依據海關規定**食品類、液體類**等為違禁物，一經查獲將全數扣押，務請各位參展代表確實遵守，以免因單一事件影響整體通關作業進度。

捌、各項費用

一、機票部分：

航空公司：中華航空公司

➤ 臺北→吉隆坡→臺北：

去程：9 月 04 日 CI-721 0850-1330

回程：9 月 10 日 CI-722 1440-1920

團體票價：新台幣 11,100 元

FIT 票價：新台幣 17,600 元

團體商務艙票價：新台幣 16,100 元

備註：

※本會將洽請有關航空公司提供團員臺北-吉隆坡-臺北價購優惠機票。

※上述代收代購機票款，實際金額以航空公司之開票價格為依據，多退少補，並請各自保留票根(正式收據)。

◎機票費用部分：

銀行：第一銀行 南京東路分行
戶名：華旅網際旅行社股份有限公司
匯款帳號：143-101-079-59

聯絡人：華旅網際旅行社 郭雅雯小姐 電話：02-2509-2228 分機 603
傳真：02-2509-0536 e-mail：wendy@email.yestrip.com

◆ 若以刷卡方式支付，需加收 2% 手續費

二、報名費：每名新台幣 1,000 元整。

◎報名費用部分：

銀行：安泰銀行民權分行 銀行代碼：816
戶名：財團法人台灣觀光協會
匯款帳號：03722600506500

【ATM 轉帳或以個人名義匯款者，請務必電話或傳真告知】

三、住宿部分：

- 住宿期間：2012 年 9 月 4 日至 9 月 10 日，共計 6 晚
- 旅館名稱：Seri Pacific Hotel
- 單人房/每晚(含稅，含早餐)：新台幣 2,850 元
- 雙人房/每晚(含稅，含早餐)：新台幣 3,050 元

四、餐費部分：每名新台幣 1,200 元

◎住宿費用、餐會費用部分：

銀行：大台北商銀 長安分行 銀行代碼：101
戶名：和平旅行社股份有限公司
匯款帳號：0075-21-1340280

聯絡人：和平旅行社 Carol 黃小姐 電話：02-25181507
傳真：02-2517-9651 e-mail：polo-account@umail.hinet.net

因機位及旅館房間數量有限，請儘早預定以免向隅，並請參展單位收到報名確認函後於 2012 年 7 月 23 日至 24 日間將款項匯入指定帳戶，若無則取消其預約。

玖、相關附件檔案請上台灣觀光協會網站(www.tva.org.tw)下載。

拾、本計畫未盡事宜，視實際狀況，因應彈性調整之。

※ 備註：

依據交通部觀光局觀國字號第 1011001673 號函辦理，「101 年度組團參加國際旅展業務委託案」及「101 年度國際觀光行銷推廣業務委託案」之參展權利義務規範事項內容，主要修正如下

- 一、 參展單位需參加臺灣觀光推廣會及東南亞市場臺灣展館不提供旅行社展臺，如遇旅展專業日期間特別規劃旅行社專屬展區，提供旅行社之參展單位放置名片，如需進行業務洽談者可於臺灣館內進行。
- 二、 民宿、婚紗業者報名參展資格修正為僅接受以 10 家以上相關組織或聯盟名義報名參展。
- 三、 其他事項請詳閱附件，參展單位權利義務規範事項。

交通部觀光局委託台灣觀光協會辦理國際旅展、推廣案 參展單位報名資格

一、目的：

為使國際觀光推廣活動目標更加明確，以利有效促進觀光產業相互合作，凡參與國際旅展、國際觀光行銷推廣活動，須符合下列行業別之一暨參展條件者，始得報名。

二、觀光相關行業別：

1. 政府觀光部門
2. 觀光相關協/公會
3. 航空公司
4. 旅行業
5. 旅館業
6. 休閒農業
7. 觀光遊樂業
8. 伴手禮業者
9. 旅遊出版品
10. 民宿相關聯盟、組織
11. 婚紗相關聯盟、組織
12. 其它經主辦單位認可之行業

三、行業別參展條件

政府觀光部門	觀光相關協/公會	航空公司
	<ol style="list-style-type: none"> 1. 立案證書 2. 10 家以上之會員單位組成 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司登記文件 2. 民用航空運輸許可證
旅行業	旅館業	休閒農業
<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司登記文件 2. 旅行業執照(甲種或綜合) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司登記或商業登記文件 2. 國際觀光旅館業、觀光旅館業營業執照或旅館業登記證 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 休閒農場許可登記證 2. 相關設施之營業許可或登記文件(宣傳內容涉及相關設施時應檢附)
觀光遊樂業	伴手禮業者 旅遊出版品	民宿相關聯盟、組織 婚紗相關聯盟、組織 其它
<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司登記文件 2. 觀光遊樂業執照 	<ol style="list-style-type: none"> 公司登記或商業登記文件 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司登記或商業登記文件 2. 10 家以上之會員單位組成 3. 各家合法登記證

參展單位權利義務規範事項

財團法人台灣觀光協會（以下簡稱承辦單位）受交通部觀光局（以下簡稱主辦單位）委託辦理國際旅展及國際觀光行銷推廣活動，為凝聚公、民營觀光相關單位力量與資源，以求參展及推廣活動之最大效益，在推廣臺灣觀光、提昇臺灣觀光形象之目標下，參展單位(含人員)可充分運用由主辦單位以及承辦單位所策畫提供之各式推廣平臺，依活動性質分別如下：旅遊交易會場之洽談檯、說明會之業者簡報時段、於各國旅展臺灣展館內與團員分享推廣洽談檯、安排分組拜會當地主力旅行社、安排媒體採訪等；並提供團體移動之交通、推廣文宣物資運輸、代訂優惠機票及住宿等服務。

為呈現台灣館、台灣代表團一致性之優質形象，參展單位(含人員)除可享有上述權利外，亦應配合下列相關義務規範。

壹、報名作業

- 一、報名參展單位須為觀光相關產業且取得政府各項合法證照，報名條件如附件一所示。
- 二、填寫報名表時，中、英文姓名應與護照相同且正確清楚，以免代訂機票後姓名有誤，延誤登機時間，甚或影響推廣作業。若因前述情事造成費用產生或影響行程等，應由當事人自行負責。
- 三、報名表需確實填寫，機票及住宿若有特殊需求，務請事先註明，包括自理機票、住宿及行程等，並請以整體團體行程為主。
- 四、護照有效期限至少需 6 個月以上，前往需要簽證國家，須提早辦理簽證。
- 五、訂票及訂房日期等若有更改或取消，請以書面傳真至承辦單位及代辦旅行社。因更改或取消預定機票、住房所產生之費用，由當事人自行負擔。
- 六、承辦單位委請航空公司提供代表團團體優惠機票，團員需配合代表團整體推廣行程往返。個別行程之機票票價將依航空公司之相關規定辦理。

- 七、請於規定期限內繳清委託代辦之各項費用。
- 八、因活動預算、參展場地面積及推廣會座位有限，每個參展單位報名人數以不超過 2 人為原則。若有超出人數者，需經承辦單位同意，始得報名參加。
- 九、參展單位之人員必須配合參加推廣活動、交易會及新聞發布會等相關活動，未出席相關活動者則依第柒點罰則辦理，如有特殊情況無法出席，需取得承辦及主辦單位同意。
- 十、違規單位於停權期間，將不受理任何活動報名申請。

貳、物資運送

- 一、承辦單位辦理文宣物資海/空運時，參展單位應遵守海/空運收件截止日期，錯過收件日期，其文宣品寄送需自行負責；參展單位人員隨機行李係依航空公司重量規定，凡超重部分由各單位人員現場自行支付，不得異議或影響團體行程及運作，務請各單位配合並請及時利用前置海/空運運輸作業。
- 二、報名參展單位，各推廣點(含 ROADSHOW、說明會、旅展展場)推廣文宣品，總件數請勿超過三箱(註：依推廣型式，各案可按實際情況規定辦理)，紙箱尺寸及重量以適於手提搬運為原則，建議以中型紙箱(29 公分(長)×21 公分(寬)×32 公分(高))為佳，重量每箱勿超過 10 公斤，過大過重物件搬運不易，需分箱分裝，超出之箱數所產生之費用，須由參展單位負擔，特殊物件另行報備個案處理，文宣以標準箱裝置，勿以已使用過之水果、酒、產物等類紙箱裝置。
- 三、紙箱外側須以中英文清晰註明單位名稱、品名、數量、使用地點，俾便運輸公司與活動整體作業，以及明確相關原始托運物品單位責任之歸屬(註：以上不得運送與活動無關之物品)。
- 四、貨品交件人應清楚填寫貨品清單，連同貨品交付運輸公司人員後，請自行留底以備查對。
- 五、運送物品應遵守各國海關規定，如：食品類、生鮮蔬果、化妝品、香皂等，以防海關查扣。如有 CD、DVD 等物品需配合填寫申請書

並請另準備一份給貨運公司申報之用。

- 六、參展資料以文宣為主，請勿攜帶食品、紡織品、布娃娃玩偶、有著作權疑慮的相關物品及化妝品(含肥皂、乳液、洗髮精等)，尤其不得裝運任何違禁物品。
- 七、海關檢查時，有權視需要拆箱取樣，貨品有部分短少之可能，但一般會在合理數量內；若須上稅物品，應由原始托運單位全額負擔。
- 八、請印製適合當地或多國語文之推廣文宣品，以達事半功倍之效。

參、組團會議

- 一、行前組團會議請務必指派代表出席，並且請核對會議資料內容，如有發現姓名、機票及住宿錯誤資訊時，請立即提出更正。
- 二、未能出席組團會議者，務必詳閱組團相關資料，核對報名單位資料及出團相關配合事宜。

肆、出團前夕

- 一、調適最佳身心狀態，做好事前準備，配合整體推廣，善用平臺，以達成市場目標。
- 二、參展單位所派代表除充分瞭解本身產品內容外，並應對臺灣觀光資訊有基本認識，對著名景點、文化民俗活動、交通資訊…等進行了解，以利於展場中介紹臺灣。

伍、出發當日

- 一、出發當日請依規定時間前往機場或指定地點報到(會合)，務必準時，不得影響團體 check in 作業時效。
- 二、文宣品請事先配合海運，不宜隨機攜帶，以免超重，參展單位個人行李超重費用須自行負擔。
- 三、出國時行李眾多，請各團員分工合作將行李上下車。
- 四、航空托運行李於 check-in 櫃臺前由各團員自攜護照依序依各機場與航空公司規定辦理 check-in 登機手續(含行李托運)。

五、不得攜帶任何違禁品進出關。

陸、出團期間

- 一、本代表團為結合臺灣政府與民間單位資源與力量，共同赴海外宣傳推廣臺灣觀光的代表性團體，敬請隨時維護國家及所屬單位企業形象，發揮團隊精神，互相支援照應，以發揮最大推廣效益。
- 二、團體活動時團員應嚴守時間，若因個人因素來不及搭乘所指定之交通工具時，請逕自前往目的地會合。
- 三、針對承辦單位已於行程中列入安排拜會之當地業者，請勿提前進行私人拜會，以免造成對方困擾並影響整體推廣活動之進行。
- 四、參展單位若有自行安排延伸之公開活動，應事先經主辦/承辦單位同意，不得與主行程活動抵觸衝突，並應符合推廣臺灣觀光之宗旨。
- 五、如遇緊急狀況，請立即連絡承辦單位或主辦單位現場人員或電承辦單位臺北辦公室，以利及時掌握，審慎處理。
- 六、若有身體不適或體力不支情況時，立即向主辦/承辦單位工作人員反應，以利適時安排醫護照顧。

◎ 臺灣展館現場

1. 展館或活動會場應維持整齊清潔，每位團員言行舉止應親切有禮，執勤時間切勿嬉戲。
2. 旅展期間各參展單位每日至少須派一名代表於展位輪值，親自服務民眾，如業務需要加聘當地工讀生，請於出發前一周向承辦單位提出報備，非經同意之人員禁止進入臺灣展館工作人員區域。
3. 應主動熱忱提供服務，面對民眾詢問問題時請笑容以對，並請謹言慎行。無法回答時，切勿回答不知道或漠然不理。立即尋求主辦/承辦單位人員或其他團員協助。如無法取得正確資訊，則請留下對方連絡方式事後告知，切勿回答不正確的資訊。務必讓當地民眾對臺灣留下美好印象。
4. 非參展單位代表或臺灣展館工作人員請勿於館內推銷產品或回答業

者、媒體或民眾等之問題。

5. 依需要於 ROADSHOW、旅展或活動期間，穿著主辦/承辦單位製作之臺灣觀光推廣制服。
6. 臺灣展館宜注意整體形象，除徵得主辦/承辦單位同意，原則上不宜擅自張貼懸掛或放置個別物品。
7. 臺灣展館僅做形象展出，參展單位不得有現場進行銷售、提供報價、現金交易之及未經申請核備擅自進行之填寫問卷或其他方式蒐集旅客個人資料之行為，如有上述情形發生，主辦/承辦單位有權力立即制止撤除攤位並依據第柒點罰則辦理。
8. 參展單位所攜帶之文宣資料內容不當，引起當地業者反應，主辦/承辦單位有權立即將此文宣下架並依據第柒點罰則辦理。
9. 展館應保持整潔，桌椅檯面及地上不宜放置私人物品，如皮包、塑膠袋等。
10. 展檯及公共區域係供業務洽談，除招待賓客之用外，不得放置私人飲料、食物或用餐(注：承辦單位可視情況規範用餐使用區域及時段)等。
11. 東南亞市場臺灣展館不提供旅行社展檯，如遇旅展專業日期間特別規劃旅行社專屬展區，提供旅行社之參展單位放置名片，如需進行業務洽談者可於臺灣館內進行。

◎ 推廣活動現場

1. 每一項推廣活動座位均依報名單位及人數事先規劃安排，未報名者請勿擅自出席活動及餐敘，更勿任意邀請私人國內外友人出席餐會等正式推廣活動，以免影響整體對外推廣。若有建議邀請之國外業者名單，請事先提供承辦單位，統一透過主辦單位駐外辦事處發出邀請函，有臨時特殊需求者，可事先協調承辦單位處理之。
2. 參展單位進行簡報時，請配合主辦/承辦單位規劃之活動程序與時間分配，不得違反時間限制，以免影響整體活動時間安排與推廣成效。簡報內容應掌握觀光推廣之主題，事前做好充分準備，提供簡報資料，不得偏離主題。

3. 推廣活動時參展單位攜帶之禮贈品，請於活動結束後自行保管攜帶或請團員互相支援協助處理，切勿任意留置現場，以免遺失。
4. 參加說明會、交易會、推廣餐會時，請依國際禮儀穿著正式服裝，或代表各自單位之服飾，以免失禮。
5. 舉辦各式推廣活動時，除主桌或次主桌依座位牌入座，其餘各單位代表將原則平均分配於各桌作為我方主人，招呼當地賓客，避免造成怠慢賓客之現象；且各桌『主人』應主動與賓客交換名片，並介紹臺灣觀光吸引力及臺灣之現況與發展。
6. 推廣餐會如表演團體與現場互動，各參展單位代表應協助配合，製造融和與盡興氣氛，有助活動成功與加分效果。
7. 推廣餐會為提升雙方友好氣氛，飲酒敬酒在所難免，但應適可而止，切勿過量失態。

柒、罰則

如違反上述事項，將記點一次，記點兩次者則取消參展資格一年，另有下列情形之一者，將取消其參展資格一年；情節重大者，永不接受其報名參展：

- 一、參展單位於出發前七日(含)取消報名，或拒絕支付應負擔之相關手續費用(含機票、住宿扣款及報名費等)。
- 二、參展單位於旅展及展銷會中針對民眾銷售旅遊產品、提供報價、現金交易活動及未經申請核備擅自進行之填寫問卷或其他方式蒐集旅客資料者。
- 三、參展單位於旅展、推廣活動或展銷會現場之行為、文宣資料等違反規定，經主辦/承辦單位規勸不聽者。
- 四、參展單位有玷辱國家榮譽、損害國家利益、妨害善良風俗或詐騙旅客行為者。

捌、本「規範事項」未盡事宜，將依實務需要，報請交通部觀光局同意後修訂之。