

交通部觀光局委託台灣觀光協會組團 參加 2011 年檳城旅展推廣活動實施計畫

壹、依據

依據交通部觀光局「100 年度組團參加國際旅展業務委託案」辦理。

貳、目的

一、深耕馬來西亞市場

今年以「旅行台灣・感動 100」及「建國百年」為行銷主軸，加強相互間觀光旅遊與商務等交流，掌握觀光旅遊趨勢與脈動，積極對檳城地區高達 6 成的華人市場開拓觀光客來台，創造商機並戮力達成今年成長目標。

二、加強推廣穆斯林旅客來台，同時開發自由行市場

近年來台灣產官界合力開發穆斯林市場，業者已準備好友善且優質的環境迎接穆斯林來台旅遊，期望吸引更多元客層的遊客來台旅遊，展現台灣國際觀光包容力。另外，在馬來西亞來台觀光旅客維持穩定成長下，市場日趨成熟，來台自由行旅客詢問度不斷增加，因此本年度將持續開發自由行市場，全力將馬來西亞來台旅客人次推上另一高峰。

參、推廣方式

一、舉辦展前台灣觀光推廣會

- 日期：2011 年 7 月 21 日(星期四)
- 地點：檳城商貿大酒店 Traders Hotel Penang

二、組團參加 2011 年檳城旅展

- 展期：2011 年 7 月 22 日(星期五)至 24 日(星期日)
- 展場：檳城體育館 Penang International Sports Arena (PISA)

肆、活動內容

一、組團參加 2011 年檳城旅展

展攤已由交通部觀光局租訂，本會負責組團參展，邀請相關航空公司、旅行社、飯店、遊樂區及公部門等觀光相關單位參加，並藉由文宣及形象方式推廣，針對購買台灣行程之旅客贈送禮品，強化開發來台旅客數量。

二、辦理台灣觀光推廣會

由觀光局駐馬來西亞辦事處指導，舉辦台灣觀光推廣會，邀請檳城當地旅遊業者及媒體與台灣業者進行業務交流，提供最新台灣觀光旅遊行銷措施，藉由媒體曝光，並經由台馬雙方旅遊業者洽談合作，開發新行程，以促成實質交易。

三、邀請特色民俗藝人

邀請特色民俗藝人，在推廣會與旅展期間演出造勢，創造亮點與人潮，並藉由媒體宣傳增加曝光度，加深來台旅遊吸引力，擴大行銷推廣成效。

伍、參展團各項時程規畫

一、參展團行前作業時程表

日期	行前事務項目
5 月 25 日(三)	報名截止
	繳交台灣觀光手冊及優惠券內容
5 月 30 日(一) 6 月 02 日(四)	繳納機票、住宿、報名費
6 月 23 日(四) 6 月 24 日(五)	海運收貨
另行通知	舉辦行前組團會議

二、參展團預定行程

(一)啟程：2011 年 7 月 20 日(星期三) 台北→檳城。

(二)返程：2011 年 7 月 25 日(星期一) 檳城→台北。

(三)行程規劃

日期	行程
7 月 20 日(三)	啟程：台北→檳城
7 月 21 日(四)	上午舉辦台灣觀光推廣會，下午至會場佈置展攤及整理展出資料事宜
7 月 22 日(五) ~ 7 月 24 日(日)	參加檳城旅展(MATTA)
7 月 25 日(一)	返程：檳城→台北

陸、報名辦法

一、報名日期：即日起至 **2011 年 5 月 25 日**止(請注意上述海運收貨及費用繳交時間)。

二、報名方式：採網路報名

請上台灣觀光協會網站(www.tva.org.tw)填寫組團參加 2011 年檳城旅展報名表。

※因推廣案之活動預算、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**為限。若有必要超出人數者，需經本會同意，並繳交參加活動之相關費用後，始得參加。

三、報名確定：

回擲報名表後，若各資料無誤，本會將以電子郵件寄送報名確認函，及「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報名費後，即完成報名手續。

如繳費後取消報名，報名費恕不退還，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：丁語純、陳姿樺，電話：(02)2594-3261。

柒、台灣觀光手冊及優惠券製作

為吸引馬來西亞民眾來台觀光，本次旅展特別製作「台灣觀光手冊及優惠券」提供給馬來西亞自由行之民眾，手冊將免費刊登各參展單位針對檳城旅展所提供之優惠訊息。為增加手冊印製數量以提高推廣效益，貴單位如有意願於手冊中刊登公司簡介資訊，需繳交新台幣 **1,000 元** 之印製費用，詳如下表。

項目	優惠訊息	公司簡介	繳交資料
免費單位	V		1.單位 logo 2.優惠內容
付費單位	V	V	1.參展單位簡介(200 字以內)。 2.圖片 5 張(300dpi 以上)。 3.單位 logo 4.優惠內容

請各參展單位於 **2011 年 5 月 25 日前** 繳交相關資料。

※「台灣觀光手冊及優惠券」印製聯絡人將於報名完成後，以電子郵件寄送報名確認函時一併通知。

捌、推廣資料及運輸

- 一、旅展部分**每單位限托運 2 箱**、推廣會部分**每單位限托運 1 箱**，**托運箱數若超過限定，則將依比例酌收海運費，裝置文宣品之紙箱請用郵局標準箱，切勿以水果、酒類或其他食品紙箱裝置，以免遭海關嚴查。**
- 二、內裝 DM 者因重量關係，最高容積限長 39 公分 X 寬 34 公分 X 高 29 公分，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，請務必於托運表備考欄填入光碟內環 IFPI 號碼(例如 LM59)**，若非大量壓片無 IFPI 碼者，請自行攜帶以免查獲扣押。
- 三、依據馬來西亞海關規定**食品類、電池、精油或其他液狀物品等為違禁物請勿托運**，以免遭查獲扣押且影響其他參展品清關時間，請各位參展代表確實遵守。
- 四、參展單位宣傳物品請以海運托運，勿由團員以隨身行李攜帶，以免造成超重之困擾，如有超重，請自行負擔費用。
- 五、送交海運物品前請先填寫托運表(托運表及名條請於台灣觀光協會報名網站下載)，傳真至(02)8772-2457 王佳雯小姐。海運物品箱外需貼上名條，並請於 **6 月 23 日(四)至 6 月 24 日(五)**期間，送交**靖運興業股份有限公司王佳雯小姐**，**聯絡電話：(02)87722451**，**地址：10652 台北市忠孝東路三段 96 號 8 樓**，敬請把握時限，逾期恕難受理。

玖、各項費用

一、報名費及機票部分：

- 航空公司：中華航空公司
- 去程航班：7 月 20 日台北→檳城 CI-731 (12:05-16:35)
- 回程航班：7 月 25 日檳城→台北 CI-732 (17:35-22:05)
- 票價：**團體票 NT\$ 12,400 元；FIT NT\$ 17,000 元；商務艙 NT\$ 22,200 元**
- 報名費/每人：**NT\$ 1,000 元整**

◎匯款帳號

銀行：安泰商業銀行 民權分行 銀行代碼：816
戶名：財團法人台灣觀光協會
帳戶：03722600506500

二、住宿部分

- 住宿期間：2011 年 7 月 20 至 25 日共計 5 晚
- 旅館名稱：檳城商貿大酒店 Traders Hotel Penang
- 單或雙人房/每晚(含稅，含早餐)：**NT\$ 2,600**

◎匯款帳號

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
帳戶：0075-21-1340280

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

因機位及旅館房間有限，將依報名時間順序安排機宿，參展單位收到報名確認函後，請於 **2011 年 5 月 30 日至 6 月 02 日間**將款項匯入前述指定帳戶，若無則視同取消預約。

三、台灣觀光手冊及優惠券部分

若參展單位為付費單位，需繳交 **NT\$ 1,000 元**之印製費用，詳見「柒、台灣觀光手冊及優惠券製作」，匯款帳號同報名費及機票部分。

拾、本計畫未盡事宜，因應實際狀況，彈性調整之。

參展單位權利義務規範事項

為配合政府國際觀光推廣政策，凝聚公、民營觀光相關單位之力量與資源，共赴海外推展，凡報名參加交通部觀光局主辦之國際推廣活動的單位，在合力推廣台灣觀光並提昇台灣觀光優質形象之共同目標下，團員(參展單位)可充分運用由交通部觀光局、觀光局各駐外辦事處以及組團承辦單位所策畫提供之推廣平台，依活動性質別，包括：旅交會場之洽談台、說明會之業者簡報時段、於各國旅展台灣展館內與團員分享推廣洽談台、安排分組拜會當地主力旅行社、安排媒體採訪等；並可共乘團體移動之交通車、推廣文宣物資海空運、由組團單位代訂洽請航空公司提供優惠機票等服務。

參加國際推廣單位(人員)除可享有上述權利，亦應配合相關義務規範，僅說明如下：

壹、報名作業

- 一、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，延誤整個代表團登機時間，甚或無法搭機。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。
- 二、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，並應以整體團體行程為主。
- 三、留意護照有效期限，至少需 6 個月以上，前往需要簽證國家，須提早辦理簽證。
- 四、訂票及訂房日期等若有更改或取消，請以書面傳真至本會及代辦旅行社。更改或取消預定機票、住房若產生必要之成本費用，需由當事人自行負擔。
- 五、本會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。個別行程之機票票價將依航空公司之相關規定辦理。
- 六、凡委託代辦之各項費用需按規定時日內繳交。
- 七、因推廣案之活動預算、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 3 人為限。若有必要超出人數者，需經組團單位同意，並繳交參加活動之相關費用後，始得參加。

貳、物資運送

- 一、組團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，錯過收件日之單位，其文宣品需寄送自行負責；參展單位人員隨機行李係依航空公司

規定重量範圍，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、每個報名參展單位，每個推廣點(ROADSHOW、說明會、旅展展場)推廣文宣品，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(39 公分(長)×34 公分(寬)×29 公分(高))為佳，重量每箱勿超過 10 公斤。超出之箱數所產生之費用，須由參展單位負擔。
- 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、所用每一件紙箱大小以不超過 10 公斤為原則，過大過重物件搬運不易，需分箱分裝，否則自行處理，惟特殊物件另行報備個案處理。
- 六、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。
- 七、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。
- 八、海關檢查時，有權視需要拆箱取樣，貨品有可能部份短少，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。
- 九、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、機票及住宿有錯誤資訊請立即要求更正。
- 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，善用平台，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，並應對台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，以利於展場中介紹台灣。

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，參加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、航空托運行李於航空 check-in 櫃台前依序排列，各團員自攜護照依序 check-in，依各機場與航空公司規定辦理登機手續(含行李托運)。
- 五、不得攜帶任何違禁品進出關。

陸、出團期間

- 一、本代表團為結合台灣政府與民間單位資源與力量，共同赴海外宣傳推廣台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、針對本會於行程中已列入安排拜會之業者，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/組團單位同意，不得與主行程活動抵觸衝突，並應符合推廣台灣觀光之宗旨。

五、如遇緊急狀況，請立即連絡本會承辦人、當地觀光局駐外辦事處或電台灣觀光協會台北辦公室，以利即使掌握，審慎處理。

六、若有身體不適或體力不支情況時，立即向本會工作人員反應，以利適時安排醫護照顧。

◎ 台灣展館現場

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，執勤時間切勿狎戲。
2. 旅展期間各參展單位應派代表於展位上服務民眾，切勿讓展位空無一人。
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。立即尋求本會工作人員、觀光局駐外辦事處人員或其他團員協助。如無法取得正確資訊，則請留下連絡方式事後告知，切勿回答不正確的資訊。務必讓當地民眾對台灣留下美好印象。
4. 非參展代表或台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. 各單位每日需至少有一名代表於展位輪值。
6. 依需要於 ROADSHOW、旅展或活動期間著觀光局或組團單位製作之台灣觀光推廣制服。
7. 台灣展館宜注意整體形象，除徵得組團單位同意，原則上不宜擅自張貼懸掛或放置個別物品。
8. 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。
9. 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：組團單位可視情況規範用餐使用區域及時段)等。

◎ 推廣會

1. 每一項推廣會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

座談會及餐敘，更勿任意邀請私人國內外友人出席晚宴等正式推廣會，以免影響整體對外重要推廣活動。若有建議邀請之國外業者名單，請事先提供組團單位，統一透過駐外辦事處發出邀請函，有臨時特殊需求者，可事先協調組團單位處理之。

2. 參展單位進行簡報時，請配合主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. 座談會時參展單位攜帶之禮贈品，請於座談會結束後自行保管攜帶或請團員互相支援協助處理，切勿任意留在座談會會場中，以免遺失。
4. 參加說明會、交易會、推廣晚會時，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，不宜全桌皆是自己人，避免造成怠慢賓客之現象。
6. 各桌『主人』應主動與賓客交換名片，並介紹台灣觀光吸引力及台灣之現況與發展。
7. 司儀介紹我方各單位代表時，宜起立並向現場來賓致意，舉止應大方莊重。
8. 推廣晚會如表演團體與現場互動，各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。
9. 推廣晚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

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，並拒絕支付相關組團費用(含機票、住宿扣款及報名費等)。
- 二、參展單位於旅展、推廣會或展銷會中銷售旅遊產品、提供報價及任何現金交易活動並屢勸不聽者。
- 三、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，報請觀光局同意後修訂之。