

出國報告（出國類別：考察）

考察以綠色旅遊概念推動觀光遊憩 設施及安全項目計畫

服務機關：交通部觀光局北海岸及觀音山國家風景區管理處/交通部
觀光局東部海岸國家風景區管理處

姓名職稱：邱于庭課長/簡妙伊課員

派赴國家/地區：澳洲

出國期間：107年10月22日~10月27日

報告日期：108年1月18日

摘要

交通部觀光局 2017 生態旅遊年展現臺灣綠色旅遊的成果，希望旅遊行為從走馬看花轉變成深度漫遊，遂朝向環境保育與觀光旅遊並行的模式，永續觀光景點的生命週期。而澳洲為推動綠色及生態旅遊首屈一指的國家，在相關法令規章、研究領域、產業發展、行銷宣傳及生態認證制度，皆非常成熟完善，且公私部門合作的模式亦是多年來該地區發展綠色旅遊的重要因素，故於 107 年 10 月 22 日至 27 日規劃至澳洲昆士蘭州參訪「綠色大鍋」國家地景區域(Australia's Green Cauldron National Landscape)，體驗生態認證標章(Ecotourism Certification)的住宿及套裝行程，更拜會澳洲生態旅遊協會(Ecotourism Australia)及昆士蘭州政府旅遊及活動推廣局(Tourism and Events Queensland)，藉以了解澳洲生態旅遊推動及相關遊憩設施安全規劃。

透過現地考察及公私部門交流，心得及建議為可逐步建立生態旅遊分級制度化及遊程專業化，另民營業者應具備社會企業責任，落實鎮密遊憩設施安全管理及維護，政府間可跨機關合作並建立民間團體及旅遊業者夥伴關係，澳洲傑路格原住民文化中心(Jellurgal Aboriginal Culture Center)經營管理模式可做為推動部落觀光之參考，最後可提升遊客服務中心多元化服務及在地結合並促進生態旅遊產品多樣化。

考察以綠色旅遊概念推動觀光遊憩設施及安全項目計畫

目次

一、 目的.....	3
二、 行程表.....	4
三、 考察過程.....	5
四、 考察心得及建議事項.....	16
附錄-照片.....	23

一、目的

交通部觀光局自 2017 年啟動生態旅遊年，持續推動一系列生態體驗觀光主題，並推廣 42 條優質生態體驗行程，整合臺灣北、中、南、東及離島，行銷宣傳包含濕地生態、離島風情、森林步道、原住民部落生態及人文體驗等，藉由大自然悠遊慢活旅遊，帶動遊客永續觀光的概念。

而在推動綠色旅遊同時，觀光遊憩設施及安全也是重要因素，澳洲為全球生態旅遊產業發展最先進的國家，在相關法令規章、研究領域、產業發展、行銷宣傳及生態認證制度等皆為國際翹楚，而昆士蘭州為其生態旅遊重要發源地之一，希望藉由參訪東岸重要觀光自然景區澳洲綠色大鍋國家地景(Australia's Green Cauldron National Landscape)，體驗生態認證標章(Ecotourism Certification)的住宿及套裝行程、拜會澳洲生態旅遊協會(Ecotourism Australia)及昆士蘭州政府旅遊及活動推廣局(Tourism and Events Queensland)，了解昆士蘭州推動生態旅遊的實務作為，並達到以下目的：

- (一)學習澳洲生態旅遊制度建立及行銷觀光推廣。
- (二)學習生態旅遊景區業者及生態認證標章之觀光產業，其遊憩環境安全管理、實際執行效益、環境教育的呈現及評估認證之成效。
- (三)學習澳洲政府與民間團體(如澳洲生態旅遊協會)共同合作發展綠色旅遊業務、行銷綠色旅遊產品及其成效。
- (四)學習澳洲生態旅遊協會如何推展大眾生態旅遊教育與協助業者行銷生態旅遊業務，如何做好生態旅遊標章認證與追蹤管理工作，並評估其成效。
- (五)學習澳洲民間機構或業者如何在旅遊解說或服務中加強環境教育功能。

二、行程表

日期	時間	內容	備註
10月22日 (星期一)	23:50-10:45	台北-布里斯本機場	中華航空 CI 53 (23:50-05:45)從台北 飛往布里斯本
10月23日 (星期二)	10:45-19:00	1. 黃金海岸(Gold Coast) 2. 傑路格原住民文化中心 (Jellurgal Aboriginal Cultural Center) 3. 雷明頓國家公園 (Lamington National Park)	1. 考察黃金海岸相關遊 憩設施 2. 考察原住民文化展演 及經營 3. 考察雷明頓國家公園 綠色旅遊相關設施
	19:00~	住宿比那布拉天空小屋山莊(Binna Burra Sky Lodge)	考察澳洲第 1 個獲得 Green Globe 認證及進 階生態旅遊標章民營生 態度假村 *住宿地點 Beechmont
10月24日 (星期三)	09:00-17:00	1. 雷明頓國家公園 (Lamington National Park) 2. 綠山地區及世界 遺產岡瓦納雨林	1. 考察雷明頓國家公 園範圍內步道及解 說設施規劃情況 2. 考察綠山地區及岡 瓦納雨林綠色旅遊 相關遊憩設施規劃
	17:00-21:00	住宿歐雷利雨林渡假 村(O' Reillys Rainforest Retreat)	1. 考察雷明頓國家公 園範圍內榮獲進階 生態旅遊標章、 Earth Check 永續旅 遊標章生態度假村 經營理念及規劃 2. 考察夜間生態體驗 活動執行情況 *住宿地點 Canungra
10月25日	9:00-17:00	1. 坦伯林國家公園	1. 考察坦伯林國家公園

(星期四)		(Tamborine National Park) 2. 巴尼山國家公園 (Mount Barney National Park)	綠色旅遊相關設施 2. 考察巴尼山國家公園 綠色旅遊相關設施
	17:00-21:00	住宿巴尼山小屋(Mt Barney Lodge)	考察獲得昆士蘭戶外遊憩獎、進階生態旅遊標章及綠色旅遊標章之民營生態度假村經營理念及友善設施 *住宿地點 Mount Barney
10月26日 (星期五)	09:00-17:00	布里斯本拜會行程及市區觀光	1. 拜會澳洲生態旅遊協會 2. 拜會昆士蘭州政府旅遊及活動推廣局
	17:00-21:00	住宿美利通飯店 (Meriton Suites Herschel Street)	*住宿地點 Brisbane City
10月27日 (星期六)	08:00-17:00	陽光海岸及努沙生態套裝一日體驗遊程 (Sunshine Coast Hinterland and Noosa One-Day Tour)	考察綠色旅遊一日體驗遊程
	17:00-23:05	布里斯本市區參訪及前往機場	
	23:05-05:05	布里斯本-台北	中華航空 CI 54 (23:05-05:05)從布里斯本飛往台北

三、考察過程

(一) 地理背景簡介

澳洲是全球面積第6大的國家，人口約2400萬人，行政轄區分為6州(新南威爾斯州、昆士蘭州、南澳州、塔斯馬尼亞州、維多利亞州及西澳洲)及

2 領地(首都領地及北領地)，首都位於坎培拉，最大城市為雪梨，主要城市有墨爾本、伯斯、布里斯本及阿得雷德等，本次參訪主要地點為澳洲的昆士蘭州(Queensland)。

昆士蘭州擁有豐富的自然及生態資源，並得到聯合國教科文組織(UNESCO)之肯定，將州內 5 大景點列入世界遺產景點，包含大堡礁(The Great Barrier Reef)、岡瓦納雨林(Gondwana Rainforests)、費沙島(Fraser Island)、里弗斯利哺乳動物化石(Riversleigh Fossil Mammal)及濕熱帶雨林區(Wet Tropics)，本次參訪地點主要為昆士蘭州知名海岸景點黃金海岸(Gold Coast)、陽光海岸(Sunshine Coast)及綠色大鍋國家地景區域(Australia's Green Cauldron National Landscape)，綠色大鍋國家地景區域是澳洲 16 處國家地景之一，縱跨昆士蘭州及新南威爾斯州，包含 12 座國家公園、多處自然保護區及 2 處海洋保護區，其主要由世界自然遺產岡瓦納雨林(Gondwana Rainforests)及 2 千萬年前的火山地形組成，此地區生態資源豐富，涵蓋了澳洲一半的植物種類及約三分之一的哺乳類動物及鳥類，具有極高保育價值，且同時也是超過 200 種稀有或瀕危的動植物物種的棲息地，另外本區旅遊設施多樣化，包含延綿數公里的步道，提供遊客登山、健行及探險等多元的生態旅遊。

(二) 參觀傑路格原住民文化中心(Jellurgal Aboriginal Culture Center)

澳洲原住民約有 16 萬人，多分佈於澳洲北部、中部魔鬼岩及鄉村地區。第一天下午即前往位於黃金海岸的傑路格原住民文化中心(Jellurgal Aboriginal Culture Center)參觀，該文化中心距離黃金海岸市區約需 15 分鐘的車程，其前身為國家公園管理的遊客中心，目前已交由民間經營(由 Kalwun Development Corporation 經營)轉型為靜態展示為主的原住民文化中心，其內的解說媒體多為靜態的解說摺頁與解說牌，並規劃有原住民繪畫的歷史及作品展示，販售在地特色原住民紀念品，並提供半日~1 日的體驗

導覽活動，也提供學校進行戶外教學活動。

昆士蘭在地的原住民族為 Yugambeh 原住民，其文化是世界上最古老的文化之一，此文化中心提供無數具有重要文化意義的遺址資訊，包含該民族的生活，傳統的食物，捕魚，狩獵及文化以及與數千年人類與土地的對話連結之深度內涵。

(三) 黃金海岸(Cold Coast)

沿途經過國際知名海岸景點黃金海岸(Cold Coast)，其延綿 57 公里的白色沙灘及海浪，吸引來自世界各地的衝浪者，而衝浪者天堂(Surfers Paradise)及寬灘(Broadbeach)提供旅客日光浴及戲水最佳的場地，其淋浴沖水設施、指標牌示及無障礙廁所設施完善，其周邊飯店、餐廳及精品店林立，讓旅客在享受沙灘浴後，可以完全滿足食、宿、遊、購的需求，體驗度假的悠閒快樂。

(四) 參訪民營生態度假村比那布拉天空小屋山莊(Binna Burra Sky Lodge)

第一晚住宿的地方是由 Arthur Groom 和 Romeo Lahey 於 1933 年創立的比那布拉天空小屋山莊(Binna Burra Sky Lodge)，其為澳洲歷史最悠久的自然度假勝地之一，更是澳洲第一個獲得 Green Goble 國際性環保標章及進階生態旅遊標章(Advanced Tourism)的民營生態度假村。這兩位保護主義先驅共同創造了一個讓人們可以長時間停留體驗雷明頓國家公園(Lamington National Park)熱帶雨林的願景，透過解說與實地走訪，他們相信更多到訪者可以致力於保護自然環境，推動永續觀光旅遊。

這個地方也是綠色大鍋國家地景(Australia's Green Cauldron National Landscape)的範圍，位於二個山谷(Coomera and Numinbah Valleys)之間，自然地景與動植物資源豐富。園區內部分建築已被列為歷史建築，是為重要的有形文化資產，在接待大廳記錄了該區發展歷程，並詳細記錄著推動設立雷明頓國家公園(Lamington National Park)的歷史人物

Romeo Lahey 的生平，以及參與經營比那布拉天空小屋山莊(Binna Burra Sky Lodge)的優秀員工。此外，比那布拉天空小屋山莊(Binna Burra Sky Lodge)的經營體由全體股東推舉出 4 個董事及 1 個主席組成理事會，負責政策監督與管理，現場編制經理人負責各項業務的執行，並提供良好的就業機會，該區的員工幾乎是在地社區的居民。另外，比那布拉天空小屋山莊(Binna Burra Sky Lodge)也提供不同的生態解說遊程，住宿的遊客除了可自由在國家公園的步道上賞鳥、體驗大自然外，也可參與專業解說員帶領的夜間體驗活動。

透過該區的詳實參訪我們體驗到該度假村為地方創生及永續發展的經驗，以下簡略說明該區為永續地方的目標而提出的承諾與準則：

1. 最大化當地社區的社會與經濟效益，儘量減少任何負面影響。
2. 最大化當地的文化遺產的利益，並將負面衝擊降到最低。
3. 最大化當地列入世界遺產的自然環境的利益，並將負面衝擊降到最低。

為達成上述承諾，該經營團隊透過設計相關環境管理計畫(Environment Management Plan; EMP)大大減少了對環境的影響，更從其中獲得相關利益。

(五) 參訪雷明頓國家公園(Lamington National Park)、綠山地區、岡瓦納雨林(Gondwana Rainforests)及民營生態度假村歐雷利雨林度假村(O' Reillys Rainforest Retreat)

第二天則前往位於雷明頓國家公園(Lamington National Park)之中心地帶的民營生態度假村歐雷利雨林度假村(O' Reillys Rainforest Retreat)，該度假村也是位於世界遺產岡瓦納雨林區(Gondwana Rainforests) 並榮獲進階生態旅遊標章(Advanced Tourism)及 Earth Check 永續旅遊標章。1915年O'Reilly 家族開始在澳大利亞開展生態旅遊，開始在雷明頓國家公園(Lamington National Park)接待遊客，O'Reilly's 作為一家提供優質體驗和客戶服務的卓越度假村，為客人提供物超所值的服

務。在度假村展示 O'Reilly 家族的歷史和遺產，包括 Stinson 飛機發現者 Bernard O'Reilly。該企業品牌理念是為每位客人提供“綠色”體驗，且營運的核心價值是為周邊雷明頓國家公園(Lamington National Park)的歷史、遺產及教育注入強大力量。

歐雷利雨林度假村(O' Reillys Rainforest Retreat)為提供遊客近距離但不影響植物之自然生長，區內設置有相當安全之鋼構的高架雨林步道 (Treetop Walk)，讓遊客能輕鬆走進雨林的觀察雨林樹冠層，更於易滑倒之步棧道裝置相關止滑(菱形鐵網)裝置，以保障遊客步行安全。此外，該區提供定點定時導覽人員，介紹動植物種的免費導覽活動，本次參加野生動物解說導覽(Wildlife Encounters; 40mins)，透過解說員實際展示動植物，並透過寓教於樂的方式介紹物種，讓遊客可簡單了解雷明頓國家公園(Lamington National Park)的自然生態系統。

此外在夜間活動部分，度假村也提供夜間螢火蟲導覽解說服務(Amazing Glow Worm Tour; 1.25hrs)，導覽行程由生態認證的解說員帶領約 10 名遊客，手持手電筒參訪螢火蟲區域，行程是先開車帶領大家前往目的地後，再用步行方式進入雨林中，沿著步道行走抵達螢火蟲，沿途解說員進行夜間導覽，以現場看到之在地特殊生物昆蟲等解說導覽，最後抵達螢光蟲區域，進行生態欣賞及解說，觀賞地區提供遊客舒適的木頭長板凳，透過大量附著於岩壁的螢光蟲微光觀察與專業的導覽解說，體驗不一樣的夜間生態遊程。

(六) 參訪巴尼山國家公園(Mount Barney National Park) 及民營生態度假村巴尼山小屋(Mt. Barney Lodge)

第三天前往名列世界遺產的巴尼山國家公園(Mount Barney National Park)，沿途行經坦伯林國家公園(Tamborine National Park)，此兩國家公園皆是澳洲綠色大鍋國家地景(Australia's Green Cauldron National Landscape)及風景環繞緣(Scenic Rim)，巴尼山國家公園(Mount Barney National Park)有 7 座高山及古代火山遺跡，四周圍環繞世界遺產岡瓦納兩

林(Gondwanan Rainforest)，擁有原始溪流及森林棲息地，因此孕育許多特有種動植物，也吸引來自世界各地的旅客來此登山、露營及健行，因應旅遊的休憩商機，許多生態度假村紛紛成立，巴尼山小屋(Mt Barney Lodge)也是其中一家生態度假村。

巴尼山小屋(Mt Barney Lodge)榮獲澳洲生態旅遊協會進階生態旅遊標章(Advanced Tourism)、昆士蘭戶外遊憩獎之環境永續獎及昆士蘭旅遊獎之最佳生態旅遊獎項等的殊榮，表示其在經營理念及作法，對於生態旅遊及永續觀光有優秀的表現。巴尼山小屋(Mt Barney Lodge)講究自然生態品質，住宿型態為莊園老木屋、森林小屋、大營帳及露營車營位等四種，營位考量生態乘載量，進行總量管制，提升遊憩品質，另園區無 Wi-Fi 及手機無通訊訊號，提供最自然原始的生活，露營地無使用發電機、回收雨水再利用並使用太陽能電力，利用推肥及資源回收完善，另外也倡導垃圾袋下山政策，入住時提供垃圾袋，請旅客離開時將垃圾帶下山也把友善環境概念帶回家；此外巴尼山小屋(Mt Barney Lodge)也提供旅客多元的生態體驗，包含登山、攀岩、步道導覽、學生營隊等，體驗活動採事先預約制，讓旅客可以藉由不同的活動，了解生態環境，進而提升環境教育及生態永續的概念。

(七) 陽光海岸及努沙生態套裝一日體驗遊程(Sunshine Coast Hinterland and Noosa One-Day Tour)

此遊程為生態旅遊認證(Ecotourism Certified)之一日遊程，內容包含小巴接駁、專業導遊、瑪麗凱恩克羅斯風景保護區(Mary Cairncross Scenic Reserve) 尤姆迪市集(Eumundi Markets)、陽光海岸(Sunshine Coast)、努沙(Noosa)等，此遊程可直接向生態旅遊認證標章(Eco-Certified Tourism)旅行社購買，或是向遊客服務中心購買，如向遊客中心購買，集合地點為由布里斯本車站前的公車站牌；如向旅行社購買則可有較多元的接駁點選擇，如機場、飯店及車站等，提供自由行遊客便利服務。

車上導遊肩負開車及導覽解說任務，首先造訪瑪麗凱恩克羅斯風景保護

區 (Mary Cairncross Scenic Reserve)，瑪麗凱恩克羅斯風景保護區 (Mary Cairncross Scenic Reserve) 具備 55 公頃被保護之亞熱帶雨林，園區免費參觀，惟於入口處設置捐納箱(Gold Coin Donation)提供遊客自由樂捐，收入提供園區生態保育使用，園區服務設施包含小型展示區、遊客服務中心、餐飲服務等，另設置觀景平台可以俯瞰玻璃屋山(Glass House Mountains)，園區導覽地圖及相關生態解說牌示完善，提供無障礙步道讓行動不便者也可以參訪園區多樣化的生態資源；導遊針對園區鳥類、樹種及生態等特別解說體驗，園區對自然資源保護非常完善。

尤姆迪市集(Eumundi Markets)是澳洲最大藝術手工文創市集，僅在每周三及周六開放，提供相關手工藝品、文創商品等，整體空間設計整齊乾淨，步道寬敞，另遊客中心結合在地退休居民，以在地志工方式，提供完善的服務。

陽光海岸(Sunshine Coast)為國際知名衝浪聖地及渡假城市，昆士蘭州政府為了區域綜合發展於 2008 年整合陽光海岸一帶數個郡成立陽光海岸區政府，國內外遊客大多以中短期休閒活動為目的，努沙(Noosa)為其中重點景點，其具備腹地廣大的細白潔淨沙灘、蒼翠茂盛的國家公園，吸引遊客進行衝浪、水域活動、健行及生態賞鯨等相關活動，沙灘周邊提供完善遊憩設施包含戶外沖水設施、室內淋浴及廁所設施、海岸救生瞭望台、安全錐等，並有安全相關告示牌，提醒遊客安全戲水規範，沙灘周邊林立度假村、提供餐飲、購物等服務，步道大多為無障礙步道，讓親子及銀髮族旅遊更加友善便利。

(八) 政府及民間組織拜會

1. 澳洲生態旅遊協會(Ecotourism Australia)

澳洲生態旅遊協會為全球傑出之生態旅遊組織之一，其致力於澳洲境內之生態旅遊產品之推廣與發展，亦建立全球第一套生態旅遊認證計畫(Eco Certification Program)，認證要素主要為企業管理及營運計畫(Business

Management and Operation Planning)、負責任的行銷(Responsible Marketing)、顧客滿意(Customer Satisfaction)、環境管理(Environment Management)、導覽解說教育(Interpretation and Education)、環境保育貢獻(Contribution to Conservation)、在地社區合作(Working with Local Communities)及文化尊重(Cultural Respect and Sensitivity)等，此計畫確保旅客在選擇認證的生態旅遊產品下，可以有高品質的自然旅遊深度體驗，生態旅遊認證計畫包含三種等級：

- (1)自然旅遊(Nature Tourism):在旅遊過程中，對生態環境影響最小化。
- (2)生態旅遊(Ecotourism):在旅遊過程中，著重於讓資源得到最佳的運用，對生態環境影響最小化並用有趣的方式向友善運用資源、致力於保育環境及幫助在地社區的旅遊產品業者互相學習。
- (3)進階生態旅遊(Advanced Ecotourism):澳洲傑出及最有創新的生態旅遊產品，此產品影響生態環境最小，且提供機會與努力不懈實踐友善運用資源，致力於保育環境及幫助在地社區的旅遊業者互相學習。

除了生態旅遊認證計畫外，澳洲生態旅遊協會也推廣生態導遊認證(EcoGuide Certification)及生態旅遊目的地認證(Ecotourism Destination Certification)等，提供遊客專業的生態旅遊產品保障。

本次拜會對象為澳洲生態旅遊協會執行長(Chief Executive)Rod Hillman，經座談交流，獲得以下資訊：

- (1)在推動生態旅遊認證計畫過程中，公部門並無直接提供相關經費資源，資金來源來自於生態旅遊相關的企業及旅行業者。
- (2)政府提供正確的政策支持計畫，例如延長認證業者進入保護區的執照年限，並提供業者執行生態認證誘因，政府特別推廣宣傳生態旅遊認證的旅行業者，支持業者做對的事。
- (3)業者除了需營利外，更需具備良善的心，方能推動生態旅遊，另外好的生態認證制度是可以為業者帶來收益。

- (4)台灣生態旅遊協會曾嘗試推動野生動物解說執照，但是失敗，原因可能為拿取執照的誘因不大，且旅行業者多為利潤為導向。
- (5)政府的觀光局握有重要行銷資源，可以提供業者認證的誘因，如針對有認證的業者特別宣傳，以參加國際旅展為例，有認證的生態旅遊業者在旅展中，較能獲得買家的青睞。
- (6)在推動生態旅遊認證計畫，過程也曾遇到許多問題，經解決推動後，才會比較完善，目前 2-3 年會持續滾動式檢討，如果交通部觀光局想引進此認證計畫，非常樂意可以提供相關認證計畫內容。
- (7)針對無障礙設施部分，在生態認證計畫中，目前沒有將無障礙環境因素考量進來，因為推動生態旅遊的環境多元，戶外場域有些因場域限制，如高山，溪河流域等較無法提供無障礙設施，但是住宿業者大多都會考量無障礙設施，以提供不同客群遊客完善服務。
- (8)針對行銷宣傳部分，主要為參加國際旅展，以行銷生態旅遊認證標章品牌，另外為行銷該生態旅遊標章之產品及宣傳其旅遊品質，該協會贊助澳洲旅遊獎 (Tourism Awards)，因頒獎現場會有許多相關業者，該協會生態旅遊標章置入性行銷放置舞台背板，藉以塑造高品質的生態旅遊認證品牌，另外也製作網站宣傳，以消費者角度，提供生態旅遊認證產品。
- (9)因協會預算有限，因此在行銷部分也與政府合作，提供協會相關宣傳資源。
- (10)夥伴關係建立包含公部門、其他相關協會、國家公園及生態認證的旅遊業者等。
- (11)生態旅遊產品的整體策略行銷方案主體為澳洲旅遊局，該局做行銷宣傳，明年度 (2019) 2 月份主軸行銷為自然及野生動物特色旅遊。

2. 昆士蘭州政府旅遊及活動推廣局 (Tourism and Events Queensland)

昆士蘭州政府旅遊及活動推廣局主要為昆士蘭州政府中負責行銷推廣、

目的地旅遊及經驗發展、活動舉辦之機關，並與民間團體如旅遊業者及協會、相關產業等共同合作建立關係，致力於推廣昆士蘭旅遊及活動產業，進而能提升遊客在地消費，促進觀光產業發展。

本次拜會對象為昆士蘭州政府旅遊及活動推廣局策略企劃科科長 (Strategic Projects Director) David Morgans，經座談交流，獲得以下資訊及建議：

- (1) 推動生態旅遊是需要時間累積，應逐步建立一套完整的生態旅遊制度供相關業者遵循，並運用標竿學習效益，提升業者生態旅遊產品品質。
- (2) 旅遊設施的無障礙設施設置規範皆以制度化，針對業者而言設置相關無障礙設施可增加服務客群，提升收益。
- (3) 推廣觀光重點應為「提供旅客美好的旅遊經驗 (Show travellers impressive experience)」，以旅遊目的地帶給遊客的體驗，才能持續創造在地旅遊品牌價值。
- (4) 昆士蘭州政府旅遊及活動推廣局與昆士蘭旅遊產業委員會 (Queensland Tourism Industry Council) 及區域旅遊組織 (Regional Tourism Organization; RTOs) 合作推動「最佳昆士蘭旅遊計畫 (Best of Queensland Experience)」，計畫內容包含推廣生態旅遊認證，其扮演政策推廣及行銷宣傳，提供宣傳資源如網路宣傳並區分認證優良的旅遊業者，成效優良，各業者皆陸續申請生態認證。
- (5) 在生態認證計畫中，旅遊及活動推廣局除了行銷宣傳外，也與國家公園合作推廣優良的生態旅遊行程，合作方式為遴選優秀業者並且透過生態認證制度輔導旅遊業者成功經營生態旅遊。
- (6) 生態認證計畫推動過程中，因為澳洲生態旅遊協會沒有充足的經費，所以政府提供行銷經費資源，並行銷推廣認證計畫，鼓勵業者參加認證，也提供業者認證誘因，認證標章代表生態旅遊品質，也提供旅客選擇產品的品質保證，故為業者帶來收益，在後續推行上更加順利。

- (7)有關認證標章後續品質維持部分係藉由不斷的滾動式檢討保持認證標章業者的品質。
- (8)在行銷推廣過程上，參加的業者對於此生態旅遊推廣的想法要有共識，如臺灣推動部落旅遊時，在地原住民配合程度不高，但是政府能做的是專注於政策目標，努力不懈持續推動，或給予誘因提高參與度。
- (9)澳洲生態旅遊認證計畫推動成功要素是長久制度化的建立，澳洲推動生態旅遊已行之有年，且認證標章制度已實施 20 多年，只要正確建立完善制度，後續推廣會比較順利，建議臺灣可逐步建立相關制度，此外，業者觀念也是重要一環，因此身為政府機關，也需與業者建立共識及夥伴關係，方能順利推廣環境保育觀念及生態旅遊。
- (10)澳洲生態旅遊認證已制度化，模式已完整，可提供推動的參考，另外在推動時可加強行銷宣傳。
- (11)在生態旅遊導遊認證制度上，主軸為澳洲生態旅遊協會執行，旅遊及活動推廣局支持另外一套導遊計畫，該計畫主要針對優秀導遊品質提升部分進行訓練，其中有一項為同儕評量，藉由互相學習提升相關專業知識及解說技能，此外，也會辦理最佳導遊評選，豎立傑出導遊榮耀，2018 年投入 4 萬澳幣經費執行，另外澳洲人口約 2 千 4 百萬民眾，澳洲因地廣自然資源豐富，所以更加需要保護自然資源。
- (12)要推行生態旅遊導遊制度，需旅遊業者有力支持，因為相較一般導遊費用，生態導遊因專業度高，所以收費較高，如何在市場機制下，創造專業生態導遊價值，仰賴業者全力支持。
- (13)推動生態旅遊制度化，提供兩方式參考，一種方式是自動型的制度化如生態旅遊認證計畫，此為生態民間團體自主型辦理及推動，另一種方式是藉由政府公權力，建立制度化的生態旅遊規範。
- (14)旅遊及活動推動局在推動生態旅遊制度化過程中，因澳洲本身制度健全，業者有共識且配合度高，所以推動中遇到阻礙較少。

- (15) 在推動生態旅遊中原住民文化也是重點元素，應該讓原住民結合文化及自然，讓原住民說他們自己的故事，方能深度打動旅客，提供不一樣的體驗。
- (16) 針對在地遊客中心制度，有一部分由在地申請，政府授權標章、提供小額經費及提供相關解說訓練，而服務人員大多數為在地退休居民，以志工方式服務遊客；另外有一部分是地方政府設置，昆士蘭州有 75 個地方政府，地方政府的遊客中心有的會聘僱專職人員擔任服務人員；此外，隨著網路時代來臨，大部分旅遊資訊可在旅遊網站及社群相關網站取得，在「最佳昆士蘭旅遊計畫(Best of Queensland Experience)」中，有業者在網路上 1 天有超過 6 千多萬則遊客回饋，因此在地遊客中心除了資訊提供服務外，更可提供套裝行程、交通或住宿的訂購，更加便利遊客。
- (17) 針對昆士蘭遊客統計部分，昆士蘭遊客 70%來自國內旅客，30%來自國外旅客，兩者的 KPI 皆以過夜人數計算。

四、考察心得及建議事項

(一) 訂定生態旅遊分級制度化、遊程專業化，促進生態旅遊國際化

此次拜會澳洲生態旅遊協會及昆士蘭州旅遊及活動推廣局，其共同推動的生態旅遊認證計畫(Certification Program)為全球第一套的生態旅遊認證系統，分別為生態旅遊認證(Ecotourism Certification)、自然旅遊認證(Nature Tourism Certification)及進階生態旅遊認證(Advanced Tourism Certification)等，另外也有生態導遊認證(EcoGuide Certification)，有制度的推動也為澳洲生態旅遊創造傑出的成果，生態旅遊制度化推動過程中，市場利益是需花時間經營，昆士蘭州政府旅遊及活動推廣局(Tourism and Events Queensland)以行銷宣傳誘因鼓勵業者，專業的認證標章提升遊客信

賴度及增加選擇商品的多元性，使民間經營者取得標章認證後增加遊客數，促進在地觀光產業發展，有超過 9 成的業者願意保持認證，以提高其在市場的競爭力，相關生態旅遊產品也更加國際化。

因此在生態旅遊推動中，針對不同標準進行分級制度化是提升生態旅遊品質重要因素，目前台灣生態旅遊市場中並無明確分級及制度化的專業認證，相關生態旅遊產品素質參差不齊，往往有許多號稱自然生態體驗活動，但實質上與生態保育及綠色旅遊關聯性不大，建議可參考澳洲生態旅遊認證計畫 (Eco Certification Program) 因地制宜，將現有台灣相關法規、環境教育、生態保育及市場需求等因素納入考量，整合民間生態團體及產業需求，逐步建立制度化的生態旅遊認證，進而提升生態旅遊產品品質，使遊程更加專業化，帶動生態旅遊國際化。

(二) 國家公園周邊民營旅宿業者縝密的安全管理及營運，肩負社會責任的永續理念

此次造訪位於國家公園內的各民營生態度假村皆具備生態認證標章，除了住宿建築物本身的材料及建造方式符合在地及自然外，所有生態步道的維護、各項安全指示牌標誌及自然生態保育都是由民營業者自主且自發性的營運及維護管理。

在比那布拉天空小屋山莊(Binna Burra Sky Lodge)周邊，業者整頓了許多條步道，其中多半是屬於泥土較原始的步道，旅客可依照自身體力、時間及想要觀看的景色選擇行走路徑，且在進入起(終)點，貼心建置清潔鞋底器，除清潔功能外，也是對物種及環境的保育措施，因為澳洲對物種及環境的保育十分嚴謹，怕泥土帶上物種病源，於是在進入步道入口前、後皆須清潔鞋底，以控制物種病源的蔓延。

而在歐雷利雨林度假村(O' Reillys Rainforest Retreat)周邊，則為高大的雨林區域，為了便利遊客進入參訪，與比那布拉天空小屋山莊(Binna Burra Sky Lodge)一樣設有不同步道路徑，供遊客前往。除了有用木棧道前

往雨林之外，在林相中更巧妙地搭建安全之吊橋及鋼構的高架步道(Treetop Walk)，並在旁設置相關安全標誌，例如：吊橋每次的行走人數、爬上高架步道觀看林相的承載人數等。另在幾條步道中設置無障礙遊客可通行之步道，道路平坦也可接觸林地，便利身心障礙旅客前往。而值得一提的是，在參訪當日在雨林區有幾條步道正在進行維修，為保護遊客行走的木棧道，在進行整修時使用厚實的防護地墊，讓大型機具在行進時以不破壞木棧道為前提進行整理，完整落實 6S 的工作，讓工區整潔乾淨且兼顧遊客安全。

另外位於巴尼山國家公園(Mount Barney National Park)的住宿點巴尼山小屋(Mt Barney Lodge)，居住地方為露營區，故以露營方式入住，巴尼山小屋(Mt Barney Lodge)提供相關露營帳、餐具、鍋爐等設施，相關安全設備也相對充足；因位處國家公園內，其為野生動植物的重要棲息地，也是許多登山客挑戰之地，店家除了提供遊客登山健行導覽行程外，遊客在入住時皆會收到一個環保塑膠袋，告知遊客「無痕山林」的訊息，讓大家將自己製造的垃圾帶回，並在園區內設置回收桶、垃圾堆肥、汗水處理等，更傳達友善環境的觀念予遊客，提升生態旅遊品質並減少對環境的衝擊。

因此，在推動生態旅遊時，民營業者企業社會責任及環境保育概念的建立及推動是重要一環，唯有業者自主性的保護生態環境並營運維護，方能持久推動生態旅遊

(三) 跨機關合作、建立民間團體及業者夥伴關係，產業與社區結合

生態旅遊推動非一蹴可幾，需要跨機關互相合作，另外民間團體及業者的支持及夥伴關係建立也是重要因素，澳洲生態旅遊推動成功要素之一是昆士蘭旅遊及活動推廣局與國家公園、民間生態旅遊團體及旅遊業者建立良好的夥伴關係，各方在推動生態旅遊目標上有共同的理念，透過互相溝通及支持，才能完善推動澳洲生態旅遊，此外在生態旅遊民間經營者，不論在人力僱用或是餐飲伴手禮等的提供，皆是與在地社區及居民結合，帶動在地就業

及促進在地觀光發展。

因此，在推動綠色旅遊業務可籌組相關推動小組，除了推動觀光行銷的交通部觀光局外，可邀集包含掌管國家公園的內政部營建署、掌管國家森林遊樂區的行政院農業委員會林務局、民間生態旅遊團體及相關旅遊業者等，建立夥伴關係，凝聚共識，簡化行政作業，透過充分溝通及交流合作可更加完善順利推動生態旅遊觀光。

(四) 傑路格原住民文化中心(Jellurgal Aboriginal Culture Center)經營、展覽模式可做為推動部落觀光參考

部落觀光也為生態旅遊重要一環，以交通部觀光局東部海岸國家風景區管理處(以下簡稱東管處)為例，東管處於台東縣成功鎮都歷部落有阿美民俗中心作為展示阿美族建築及文化使用，並於每天 11 點、14 點(週三休息)由 Amis 杻互樂團展演供遊客欣賞，因屬免費景點目前已是遊客安排參訪之必要景點，與此次參觀之二個文化村之導覽、表演、收費…等項目比較，其比較表及相關建議如下：

項目	傑路格原住民文化中心 (Jellurgal Aboriginal Culture Center)	阿美族民俗中心
導覽遊程及體驗活動	自導式及預約遊程 ●Jellurgal Walkabout(約 2 小時) NTD 690/人 ● Jellurgal Journey(約 2.5 小時) NTD 1357/人 ●Jellurgal Journey 和 Currumbin 野生動物保護區(一日) NTD 2024/人 ●Jellurgal 校園之旅	自導式及體驗活動 ●竹炮體驗：50 元/人 ●射箭體驗：80 元/人 ●樂器 DIY：排笛 200 元/人(50 分鐘) ●串珠 DIY：手飾串珠 80 元/人(30 分鐘) ●鑰匙圈 DIY：原味飾品 80 元/人(30 分鐘) ●搗麻糬 DIY：手工麻糬 100 元/人(30 分鐘) ●月桃編織 DIY：杯墊體驗 150 元/人(40 分鐘) ●租借男女傳統服飾：拍照體驗

		150 元/人 ●傳統美食：阿美族傳統美食餐 350 元/份 ●園區導覽：800 元/次
收費	入園免費	入園免費
營運模式	由民間團體負責所有營運	東管處委託民間單位進行經營
客群	澳洲國內及國外觀光客	國內旅遊及少數外籍旅客
展覽	生活文化靜態展示	建築展示
表演	有 附加在遊程中	有 ●定時展演：自由樂捐 ●預約展演：2000 元/場
距市區	約 10 公里	約 40 公里

- (1) 導覽遊程及體驗遊程活動：阿美族民俗中心之遊程體驗相較於傑路格原住民文化中心(Jellurgal Aboriginal Culture Center)提供之活動較缺乏整體性及全面性，建議可考量與附近部落合作共同推出遊程，也可與學校校外教學合作，深根在地從教育著手，多面向讓大家了解及尊重其文化；另該文化中心自導式的導覽可作為參考，建構簡單的動線及說明牌，讓遊客自行參觀，可減少人力支出。
- (2) 增加外語導覽人員：目前東管處阿美民俗中心的遊客以台籍旅客為主，表演的簡介以中文尚足夠，但要吸引英語系遊客，增加外語導覽人員是必須的，可與大專院校學校合作或招募志工方式辦理。
- (3) 營運模式：傑路格原住民文化中心(Jellurgal Aboriginal Culture Center)由民間組織 Kalwun Development Corporation 與原住民 (Yugambe 族人)的後裔授權建立與營運的單位，該公司秉持著企業的社會責任(CSR)，目標即是永續保存珍貴文化與資源，並以社區支持的角度與力量，將權力與責任轉移在地社區原住民族自行經營，用自己的力量在既可得到經濟、社會等利益之外，又可保留自身遠遠流長的古老文化，是現在原住民族社區整體發展值得省思的議題。由此案例，可參考如何運用在阿美族民俗中心的營運概念，建立一個網絡是可以讓社區參與又能兼顧社經效益的形式。

(五) 旅遊服務中心多元化服務，除提供一般旅遊資訊外，可直接販售旅遊產品，以便利遊客提供更完善服務

此次自駕沿途經過許多小鎮設有以藍色為底黃色字樣 i 的旅遊服務中心，觀察這些旅遊服務中心，其面積有大有小，小型的旅遊服務中心一般都是在店店家(紀念品店、餐廳)，政府出資一些預算經費整理，以既有的店面再規劃出一些空間放置該區相關旅遊摺頁，類似交通部觀光局現在推出的「借問站」概念，服務人員基本上也是店家的店員；較大型的旅遊服務中心則是會在主要景點區(如陽光海岸 Sunshine Coast 及努沙 Noosa)，兩者主要以提供資訊為主，公開提供附近的遊程、住宿及餐飲店家資訊，與台灣政府部門建置的遊客中心「避免」提供店家資訊的情形相異(可能發生店家抗議不公或有圖利某家店家的疑慮等情況)，該遊客中心所提供之資訊以遊客需求為導向，部分摺頁除了地圖景點資訊外，還有民營旅遊業者的宣傳廣告摺頁及資訊，另遊客量較多之遊客中心(如布里斯本 Brisbane)，除提供遊客諮詢外，亦可直接販售旅遊商品(不論是套裝遊程、住宿、交通或是餐廳)，其價格也在平均值之內；整體而言，在地旅遊服務中心雖沒有像台灣公部門提供的遊客中心附設展覽館(哺集乳室、公廁或室視聽室)等，位置雖然也不寬敞，但人員貼心及友善的服務，提供實用且便利旅遊的資訊及遊程購買，為遊客旅遊帶來最便利感動的服務。

(六) 因應生態旅遊模式多元化，公私部門提供充足旅遊資訊及多元產品滿足不同客群需求

澳洲幅員廣闊、自然資源豐富，澳洲政府及相關生態旅遊協會提供充足的旅遊資訊予旅客，因應資訊化時代，網路為許多旅客蒐集資訊的重要來源，官方及民間生態旅遊團體網站提供充足資訊及客製化的遊程推薦，針對生態旅遊認證的住宿、遊程、景點等建置完善網站供遊客選擇，以團體旅遊而言，可以選擇生態旅遊認證之旅遊社安排相關行程；以自由行而言，提供一日遊生態認證遊程，集合地點可以在各飯店或是交通節點，比較特別的是針對自

駕旅遊也提供生態認證遊程，包含車輛租賃及生態住宿等，提供不同客群旅客多元選擇。

本次參訪生態旅遊路線大多以國家公園為主，因交通較不便利，所以主要以自駕為主，在綠色大鍋國家地景(Australia' s Green Cauldron National Landscape)區域中，針對自駕旅客推出風景廊帶(Scenic Rim)的旅遊路線，公路旁皆有相關標誌，沿途經過國家公園各知名生態旅遊景點，對於自由行自駕旅客相當便利，而在台灣生態旅遊市場中相關生態旅遊產品多著重於套裝行程，應可針對不同客群有多元的旅遊產品及遊程，提升生態旅遊方式的豐富度。

附錄：照片

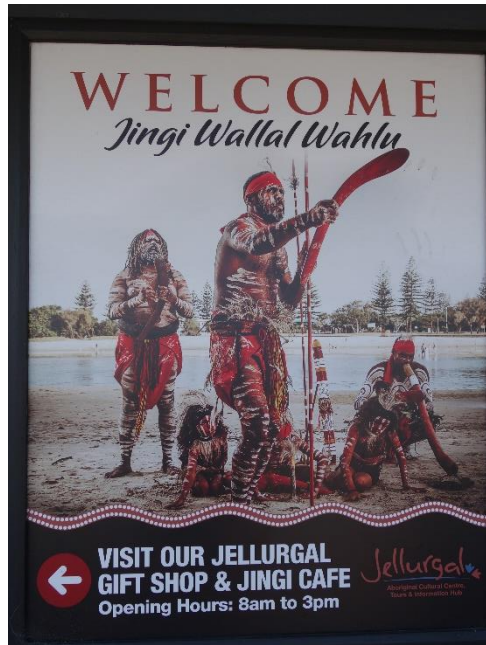


圖 1: 傑路格原住民文化中心(Jellugal Aboriginal Cultural Center) 指示牌



圖 2: 傑路格原住民文化中心(Jellugal Aboriginal Cultural Center)提供之解說導覽服務



圖 3: 傑路格原住民文化中心(Jellugal Aboriginal Cultural Center) 展覽及多媒體空間



圖 4: 傑路格原住民文化中心(Jellugal Aboriginal Cultural Center)特色商品展示及販售



圖 5: 傑路格原住民文化中心(Jellugal Aboriginal Cultural Center)旁無障礙步道設施



圖 6: 傑路格原住民文化中心(Jellugal Aboriginal Cultural Center)停車場旁的無障礙廁所



圖 7: 黃金海岸(Cold Coast)周邊無障礙步道



圖 8: 黃金海岸(Cold Coast)指標牌誌



圖 9: 黃金海岸(Cold Coast)沖水設施

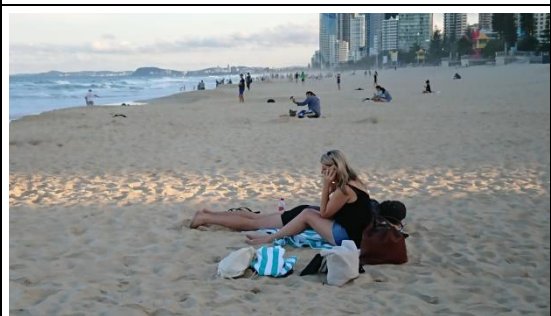


圖 10: 黃金海岸(Cold Coast)潔白沙灘及周邊度假設施豐富



圖 11: 黃金海岸(Cold Coast)水域活動戲水遊客



圖 12: 黃金海岸(Cold Coast)遊客諮詢中心



圖 13: 比那布拉天空小屋山莊(Binna Burra Sky Lodge)入口指牌示



圖 14: 比那布拉天空小屋山莊(Binna Burra Sky Lodge)接待處門口公告提供之導覽解說服務



圖 15: 雷明頓國家公園(Lamington National Park)指牌示標誌



圖 16: 雷明頓國家公園(Lamington National Park)步道長度及健行時間標示牌



圖 17: 步道起訖點設置之鞋底清潔器



圖 18: 保護生態物種之鞋底清潔器使用說明告示



圖 19: 雷明頓國家公園(Lamington National Park)安全告示牌



圖 20: 森林步道公里數標誌



圖 21: 雷明頓國家公園(Lamington National Park)林相豐富



圖 22: 雷明頓國家公園(Lamington National Park)內部分道路施工，施工安全設施及環境清潔完善



圖 23: 沿途經過凱努格小鎮(Canungra Village)的旅遊服務中心



圖 24: 旅遊服務中心提供附近區域旅遊摺頁



圖 25: 旅遊服務中心服務人員為在地退休居民，擔任志工服務



圖 26: 歐雷利雨林度假村 (O' Reillys Rainforest Retreat)符合自然環境之綠建築



圖 27: 歐雷利雨林度假村(O' Reillys Rainforest Retreat)雨林步道導覽圖



圖 28: 雨林區高架步道(Treetop Walk)安全牌示



圖 29: 雨林區中鋼構的高架步道(Treetop Walk) 樓梯周邊用鋼構網架保護遊客安全



圖 30: 雨林區步道施工時保護木棧道機制及安全措施



圖 31: 雷明頓國家公園(Lamington National Park)內綠山地區(Green Mountains Section)步道相關設施指牌示



圖 32: 無障礙步道的標誌

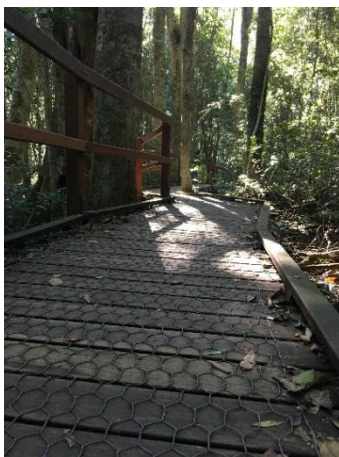


圖 33: 木棧道易滑倒區域架設防滑鐵網保護遊客安全



圖 34: 夜間生態螢火蟲導覽活動



圖 35: 歐雷利雨林度假村(O' Reillys Rainforest Retreat)提供生態免費導覽，介紹當地物種



圖 36: 歐雷利雨林度假村(O' Reillys Rainforest Retreat)戶外生態導覽之觀眾席座位以自然材質製作



圖 37: 歐雷利雨林度假村(O' Reillys Rainforest Retreat) 榮獲各項綠色旅遊標章獎項



圖 38: 國家公園內隨時可見當地野生動物袋鼠



圖 39: 巴尼山國家公園(Mount Barney National Park)及巴尼山小屋(Mt Barney Lodge)入口處



圖 40: 巴尼山小屋(Mt Barney Lodge) 綠色旅遊認證標章園區牌示



圖 41: 巴尼山小屋(Mt Barney Lodge)露營體驗



圖 42: 巴尼山小屋(Mt Barney Lodge)提供每人垃圾袋，並響應無痕山林，垃圾帶下山



圖 43: 園區內資源回收分類



圖 44: 洗手台綠色旅遊標章及相關告示，提醒遊客垃圾回收分類



圖 45: 巴尼山國家公園(Mount Barney National Park)不同林相美景



圖 46: 巴尼山小屋(Mt Barney Lodge)運用綠能源提供園區用電



圖 47: 拜會澳洲生態旅遊協會
(Ecotourism Australia)



圖 48: 澳洲生態旅遊協會
(Ecotourism Australia) 門口及綠色
標章牌示



圖 49: 拜會昆士蘭州旅遊及活動推廣局
(Tourism and Event Queensland)



圖 50: 布里斯本遊客服務中心
(Brisbane Visitor
Information & Booking Center)



圖 51: 布里斯本市區人行步道指標牌示



圖 52: 參加當地陽光海岸及努沙生態
套裝一日體驗遊程(Sunshine Coast
Hinterland & Noosa One-Day Tour) ,
集合地點為布里斯本車站旁的公車站



圖 53: 陽光海岸及努沙生態套裝一日體驗遊程(Sunshine Coast Hinterland&Noosa One-Day Tour)認證導遊解說生態資源



圖 54: 瑪麗凱恩克羅斯風景保護區 (Mary Cairncross Scenic Reserve) 路線導覽圖



圖 55: 瑪麗凱恩克羅斯風景保護區(Mary Cairncross Scenic Reserve) 步道路線圖，提供無障礙步道服務



圖 56: 瑪麗凱恩克羅斯風景保護區 (Mary Cairncross Scenic Reserve) 安全告示牌



圖 57: 無障礙步道提供親子便利服務



圖 58: 入口處的捐贈箱，捐贈經費用於保護生態



圖 59:玻璃屋山(Glass House Mountains) 景色



圖 60: 行動式遊客服務中心



圖 61: 摩特維爾小鎮(Montville)旅遊服務中心

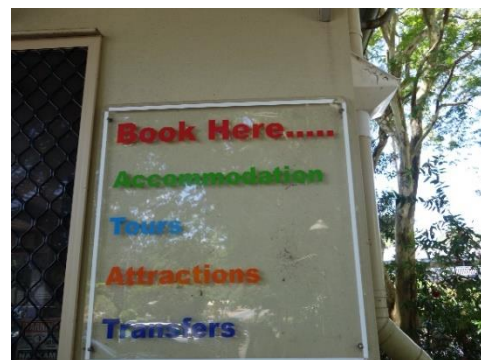


圖 62: 摩特維爾小鎮(Montville)旅遊服務中心服務項目列表



圖 63: 尤姆迪市集(Eumundi Markets)販賣許多在地文創小物



圖 64: 努沙遊客中心(Noosa Visitor Information Center)

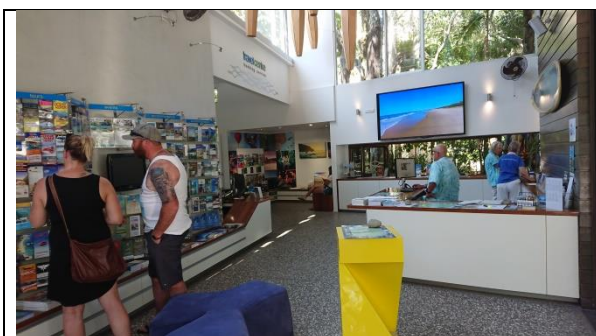


圖 65: 努沙遊客中心(Noosa Visitor Information Center)提供旅遊摺頁及在地活動介紹



圖 66: 努沙活動及地點宣傳告示牌



圖 67: 水域安全告示牌



圖 68: 努沙地區(Noosa)指標牌示



圖 69: 努沙沙灘(Noosa Main Beach)



圖 70: 沙灘旁寬敞的人行步道



圖 71:停車場旁的沖水設施



圖 72:沙灘旁的沖水設施



圖 73:沙灘的安全設施



圖 74:沙灘提供行動不便者安全扶手



圖 75:沙灘救生設施及人員



圖 76:沙灘救生設施瞭望台及沙灘車



圖 77:周邊人行步道，設置落實人車分道

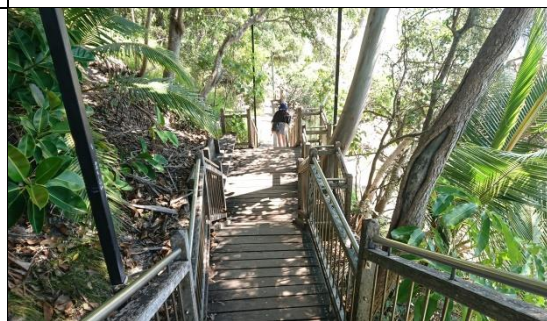


圖 78:沙灘周邊的階梯步道



圖 79:沙灘情況報表(Beach Report)



圖 80:無障礙淋浴間及廁所



圖 81:沙灘寬大設置遊客集合點(Meeting Point)的標示牌



圖 82:通用環境設計完善服務不同客群遊客