

# 接待大陸旅客應注意事項

---

范智明

99.9.14

# 主講人簡介

范智明



◎ **學歷**：臺灣師範大學運動與休閒學院 博士(p.h.D)

◎ **經歷**：台北海洋學院 海洋運動休閒系（現職）  
旅 台灣觀光學院 旅遊管理系 休閒管理系

- ✦ 2008-2010 勞委會多元就業開發方案 輔導委員暨花蓮區召集人
- ✦ 2009-2010 花蓮亞緻會館 顧問
- ✦ 2009東海岸國家風景區「觀光發展建構計畫」輔導委員（奚卜蘭：運動休閒業、自行車咖啡店、觀光玉石；綠島：民宿）
- ✦ 2008宜蘭縣推動產業升級計畫計畫主持人
- ✦ 2008 臺灣菸酒股份有限公司花蓮營業處員工進修禮儀課程講師
- ✦ 2008高雄世界運動會志工培訓課程「志願服務與國際禮儀」講師
- ✦ 2004-5池南森林遊樂區提升服務品質訪視委員及服務禮儀訓練講師
- ✦ 2003「觀光客倍增計畫」研討會花東旅遊線主講人（交通部觀光局主辦）
- ✦ 1992-99旅行社特約領隊、康寧旅行社
- ✦ **外語領隊、外語導遊、旅行業經理人執照**

# 講課大綱

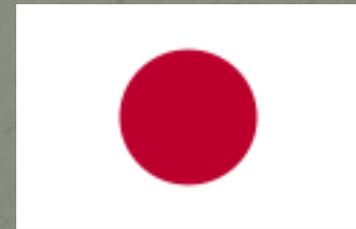
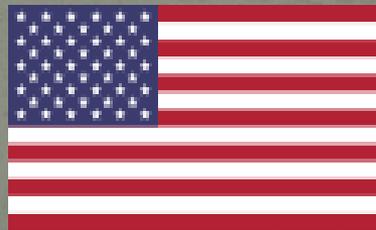
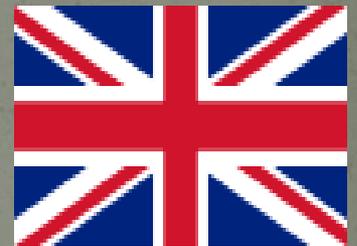
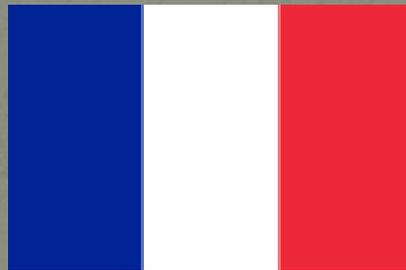
- ◎ 接待大陸客應注意事項
- ◎ 大陸旅客常用關鍵用語
- ◎ 大陸旅客常用簡體字辨識
- ◎ 大陸旅客的飲食習慣
- ◎ 大陸旅客的旅遊及消費習性
- ◎ 大陸旅客特殊風俗民情禁忌

# 來上課的原因

- 兩岸關係好轉
- 大陸團客自由行
- ECFA
- 提升自我實力

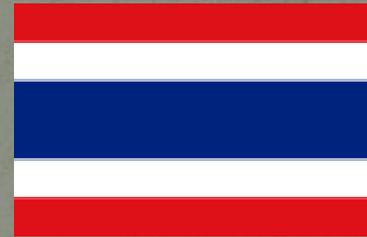
# 接待大陸客應注意事項

您有沒有在國外被歧視的經驗？



# 接待大陸客應注意事項

您有沒有歧視外國人的經驗？



# 接待大陸客應注意事項

◎您有沒有在國外被歧視的經驗？

◎我們的心態

◎台灣人覺得美國人、歐洲人...

◎台灣人覺得日本人...

◎台灣人覺得韓國人

◎台灣人覺得大陸人...

# 旅行業經理人小故事

誰教導遊要把狗牽到

國家公園？



2010

兩岸關係年度大調查



聯合報

中華民國九十九年九月十一日 星期六

專制  
霸道

## 台灣人看大陸 負面印象多

5成4對政府印象不好 4成7對民眾印象欠佳 但去過大陸的好評也較多 顯示兩岸交流已帶來實質改變

### 台灣民衆的大陸印象



1. 未標示選項，只列出正面印象比最高前五項  
2. 圖中數字為百分比  
3. 來源：聯合報系民意調查中心

### 台灣民衆赴大陸意願



台灣民衆對大陸政府印象不佳的理由，不提示選項前提下，以質疑大陸政府專制權與強勢霸道為主，比率各占二成及一成七；其他負面印象還包括不民主、虛偽、貪腐、狡詐和官僚等；另一方面，也有民衆肯定大陸政府是有效率、對台友善、國力強盛、文明進步和務實的政府，惟比率都低於百分之五。

台灣民衆對大陸政府的觀感雖低於大陸政府，但仍以負面觀感居多，四成七民衆坦言對大陸民衆印象不佳，僅三成八覺得印象不錯。

台灣民衆對大陸民衆未留下好印象的理由，不提示選項前提下，以文明程度有待提升比率最高，占二成四；其他負面印象還包括權利是圖、強悍、自我中心及暴發戶行徑等；另一方面，也有民衆稱許大陸人民和善、親切、吃苦耐劳、能力強、敦厚樸實、積極與熱情，但比率都不超過百分之五。

儘管台灣民衆看大陸仍是負面印象居多，但進一步分析顯示，兩岸實質交流已帶來印象改變。和本報二〇〇〇年調查結果相比，曾去過大陸的民衆比率由十年前的三成增加到四成二，去過大陸者，有五成對大陸人民留下好印象，三成八對大陸政府印象不錯，好評比沒去過大陸的人多十七與九個百分點。

此外，親友中有大陸配偶或有認識大陸來台人士的民衆，都有四成以上對大陸人民有好印象，比日常生活沒有接觸大陸人士者多了將近十個百分點；不過，對於大陸政府的印象，則不因是否認識大陸來台人士而有差別。

「聯合報系民意調查中心」電話調查報導一本報民意調查發現，儘管兩岸交流日益頻繁，但台灣人看大陸仍是負面印象多於正面觀感，其中，「專制權」與「強勢霸道」是民意對大陸政府的主要形容。調查發現，有五成四民意對大陸政府整體印象不好，僅三成三對大陸政府有好印象。

「本報記者／台北報導」針對「兩岸關係年度大調查」結果，兩岸學者專家均對兩岸關係的和平發展持正面的評價，但也指出在軍事與外交關係方面仍有讓人憂心之處。

淡江大學大陸所教授趙春山表示，調查結果指出台灣、對大陸過度依賴等不確定變數，兩岸仍



溝通 從小開始

兩岸交流日益密切，從小朋友的互訪與活動開始，增加了了解與好感。圖中是兩岸和平小天使在

### 學者觀點

## 兩個穩定對手間

「本報記者／台北報導」針對「兩岸關係年度大調查」結果，兩岸學者專家均對兩岸關係的和平發展持正面的評價，但也指出在軍事與外交關係方面仍有讓人憂心之處。

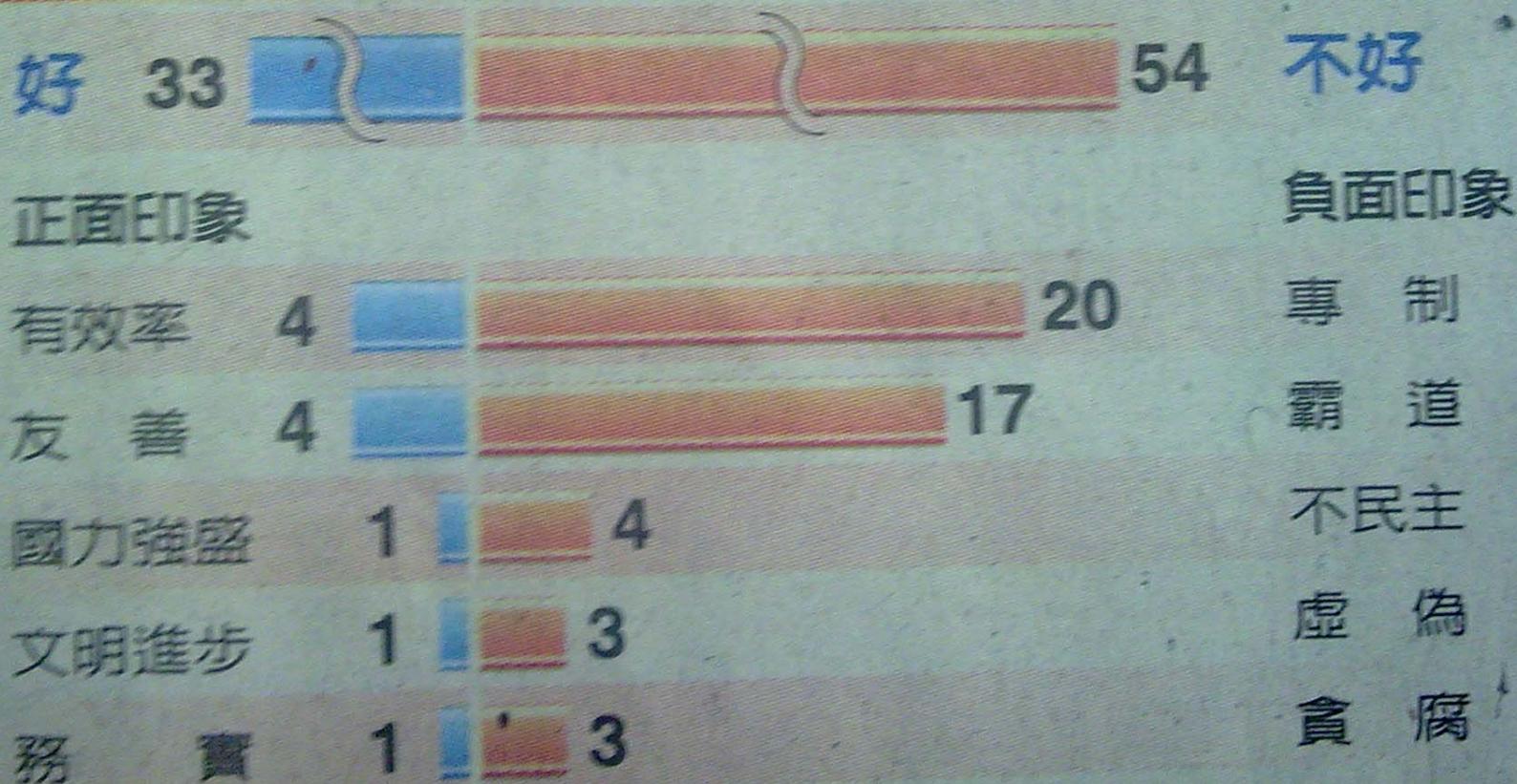
淡江大學大陸所教授趙春山表示，調查結果指出台灣、對大陸過度依賴等不確定變數，兩岸仍

未脫離「兩個穩定對手的關係」，中共如「定共存」氛圍。他呼籲，中共如「要落實」更寄希望於台灣人民「選」，還要更努力改善民衆對於大陸政府專制權的負面印象。

民進黨前立委林濁水認為，民衆對不同層面的評價，好壞落差非常大，相當地對應了北京對台政策的軟硬，有一定的「客觀」

# 台灣民衆的大陸印象

## 政府印象



## 人民印象

# 沒公德心、黑心產品的故鄉？

- ◎ 中國常州趙根大
- ◎ 三聚氫氨黑心產品
- ◎ 嗓門大、沒禮貌、亂丟垃圾

# 很多事，其實只是比例問題...

## 黑心電纜拉遍全台 南檢也中標

### 辦案帶回證人...「這條線也是我們的！」檢方查扣的線 可從台北拉到高雄 疑已流入餐廳學校



左為黑心電纜，在銅線或絕緣的塑膠皮套上都偷工減料，右為合格的電纜線。 記者邵心杰／攝影

檢方昨天查扣三釐米及一點六釐米兩種規格的黑心電纜線，合計卅七萬七千多公尺，幾乎等於台北到高雄的長度，共帶回十名被告、四名證人調查。其中一名證人看到南檢偵查的配線，脫口而出「這條電纜也是我們公司的」，檢警人員滿臉訝異，質疑「那天發生火警怎麼辦？」

南檢主任檢察官林志峰說，這些黑心電纜線因不符合國家標準，均未送標檢局檢驗，卻冒取國家標準認證魚目混珠，損害不法利益。目前已確定第六批問案配線為黑心貨，一定會要求換機，並請了解廠內是否還有黑心電纜。

標檢局台南分局局長王聰標提醒民衆，不少水電包商為節省成本，採購黑心電纜，民衆室內裝潢，要特別注意。

台南地檢處檢察官蔡崇基率領檢察官蔡英俊、周聖瑛，年初調查一件公共工程案件，獲悉市面上有黑心電纜線流通，經八個月蒐證調查昨天收網。

蔡、周兩位檢察官指揮九位事務官，與標檢局台南分局、南區國稅局及台南縣市府員警，總量製造商光洋電纜、經銷商去雲實業與零售商大雄電料行，查扣相鄰物證與大批黑心電纜，傳喚去雲實業陳姓負責人夫婦等十四人。

檢方表示，查扣的黑心電纜，絕緣體厚度、銅線、電阻都不合格，使用危險性高，因便宜銷售，以一點六釐米電纜線為例，五十公尺售價約一千五百元，黑心貨約二十元；檢方懷疑流入學校、公家機關、餐廳、娛樂場所，將繼續追查現向。

【記者邵心杰／台南報導】黑心電纜線可能就在你家四周！台南地檢處及標檢局聯手查出大宗黑心電纜，這些黑心貨銅線或絕緣塑膠不足，極易造成電線走火，且銷售網遍及全台，疑已流入學校、公家機關及公共工程，連南檢本身工程都難倖免。

### 檢方痛心

【記者曹啟吉、段國祥、王昭月／連日報導】開卷文化負責人魏徵華、蔡素碧夫婦涉嫌與廿所中小學校長、總務主任等人勾結，借牌圖利學校防衛及環境衛生工程，高雄地檢處偵查、傳造文書等罪，分兩波起訴魏夫婦等共六十八人，包括八名校長、十名總務主任、二名庶務組長、一名事務組長。

一起訴這麼多教育主管人員，我已非常痛心，痛心到幾乎下不了手！」承辦檢察官直言，他曾面臨極度掙扎，「但證據在他面前，依法不能再隱瞞。」



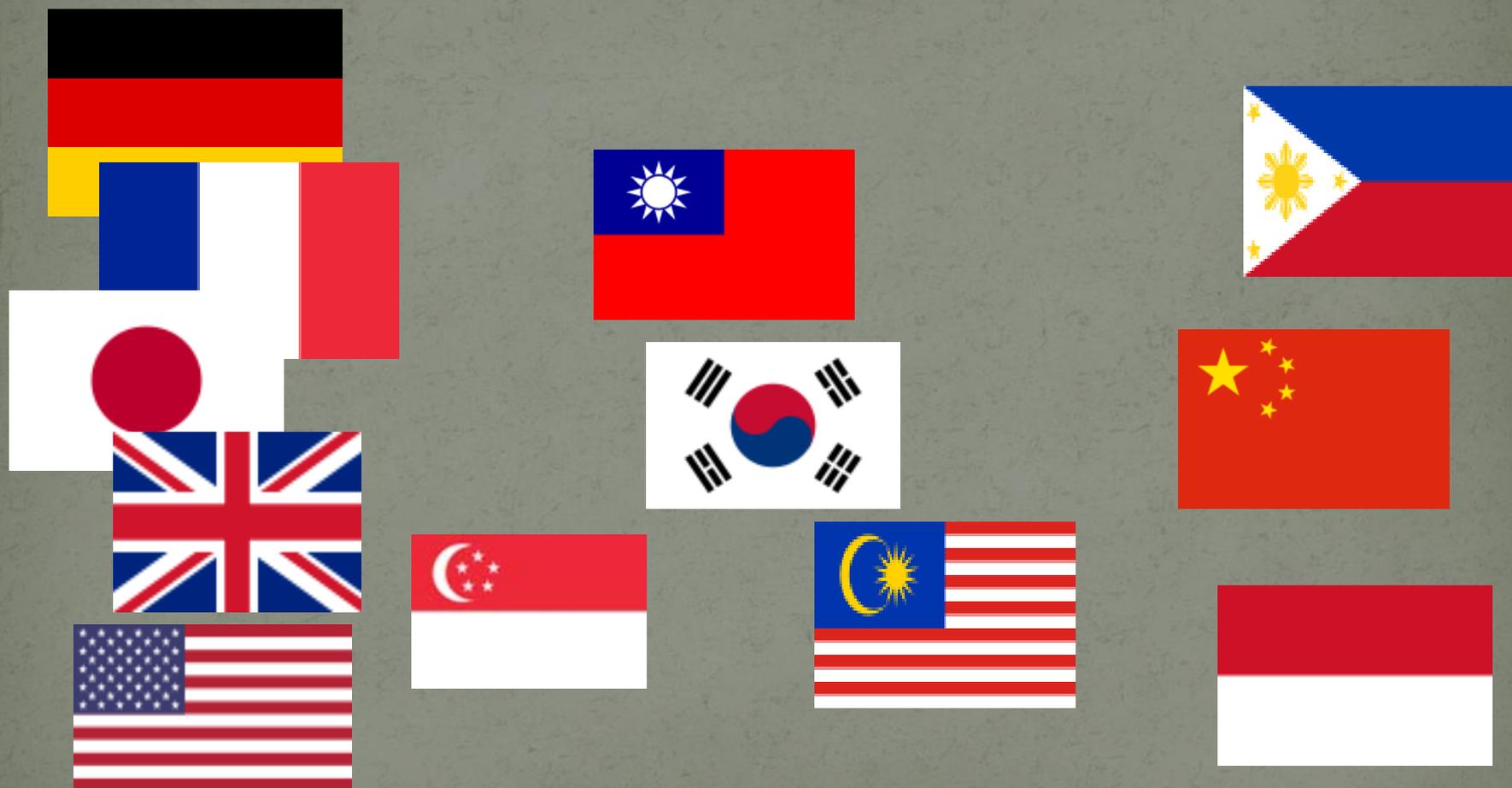
### 學校圍標案再

這些人。一強調身為教職人員，竟做出這種事，令動被起訴的人名校長分星陸由五填國小前校長陳瑞坤國小黃正廷、雲林縣督導張英合、石碇國小林賢貞國小林慶昇、林頭國小傅國鎮南國小楊壽成、溝壩國小楊壽成、傅啟份是夫婦與民生國小校長林慶昇等，強調自己是清白的，律師上訴，高雄縣有七所

### 王令麟撤監控 早晚要

【記者曹自華／台北報導】高院指出，王令麟涉犯刑罰，東林等重刑刑犯刑罰案件，任務的台南一審到刑十八年、併罰罰金七萬元，王令麟曾任立委、副理長，交遊廣闊且有相當實力，逃亡原因高，但一審已力，逃亡原因高，但一審已力，他已繳五千萬元交保，除非有新事由，依法不能再羈押。國內。

# 違規的比例，隨文明進程而進步



# 何謂國際禮儀？

- ◎ 國際禮儀：國際社會日常生活相互往來所通用之禮節
  - ◎ 由來：根據西方文明國家的傳統禮俗、習慣與經驗，逐漸融合而成。Etiquette，法文是標籤之意，也就是一種對人與人之間之言行舉止賦予標準、規範之意
  - ◎ 應用：國際禮儀可分兩類：
    - ◎ 國際社會上約定俗成且為大眾所遵守的禮儀
    - ◎ 依各國固有風俗習慣傳承延續，外人至該地必須遵守的規定與習慣。

# 將台灣人的好禮儀顯現給大陸客

- ◎ 守秩序的排隊
- ◎ 溫和優雅的表達
- ◎ 輕聲細語、溫柔婉約
- ◎ 服務業的好態度
- ◎ 面帶微笑、眼神接觸

全人類的

六種共通表情：

生氣、恐懼、悲傷

驚訝、快樂、**嫌惡**

使用後敬請順便將  
盥洗枱抹擦乾淨以  
方便下一位旅客使用

As A Courtesy To The Next Passenger  
May We Suggest That You Use Your  
Towel To Wipe Off Wash Basin



請勿投入煙蒂  
No Cigarette Disposal  
推

# 台灣人常忽略的的禮儀

- ◎ 搭交通工具大聲喧嘩、不約束小孩、手機大聲
- ◎ 把紙巾包拍打破發出爆裂巨響
- ◎ 不替下一位進門者擋門
- ◎ 電梯中不打招呼
- ◎ 佔據走道聊天，或從兩人中間走過
- ◎ 干擾人家照相

這些，大陸遊客可能會更常犯…

## 台灣人常忽略的禮儀…大陸遊客可能更常犯…

- ◎ 出國觀光時：衛生紙不直接丟在馬桶裏、講話大聲而不客氣（搭機）、換位子（搭機）、不懂溫泉禮儀、搭電梯不問好
- ◎ 當眾：打噴嚏（不遮口、不抱歉）、打哈欠（不遮口）、剔牙（化妝室）、放屁、滿身大汗（不擦乾）、當眾擤鼻涕
- ◎ 自助餐挑食（亂翻盤子）、替別人裝很多食物
- ◎ 機車上人行道、佔據出入通道
- ◎ 餐廳：未經同意轉台、拿紙巾、調味料、椅子

# 如何對大陸客展現服務品質？

## ◎ 服務品質

◎ 達成顧客期望：以顧客需求為導向的定義，即服務滿足顧客需求的程度，適用於服務業。簡言之，服務品質是指服務能否滿足顧客需求的程度，取決於顧客對服務的感受。

◎ 對細部的一致性

◎ SERVQUAL量表：PZB（1988）為量測服務品質所發展出的工具，有五大構面

# PZB的服務品質五構面

構 面	定 義
可靠性(reliability)	能可靠且精確提供所承諾服務的能力。
反應性 (responsiveness)	樂意幫助顧客並提供迅速服務的能力。
保證性(assurance)	具備專業知識，且能夠獲得顧客信任、展現自信之能力。
同理心(empathy)	對顧客提供個人化關懷與照護的能力。
有形性(tangibles)	包括實體設施、設備、人員及溝通介面之展現。

同理心、反應性：在顧客提出問題前回答他



# 自我要求的文化底蘊



# 簡體字的辨識

- ◎ 字形簡化：複雜字形簡化，直接去掉一部份偏旁：面(麵)、咸(鹹)、台(颱)、表(錶)、回(迴)、么(麼)、干(幹)、开(開)
- ◎ 字音簡化：用近似音的簡單字取代複雜字形：达(大-達)、粮(良-糧)、进(井-進)、宾(兵-賓)、范(汎-範)
- ◎ 字義簡化：用近似意義的簡單字取代複雜字形：吴(吳)、余(餘)、园(園)、叶(葉)、圣(聖)、阳(陽)、阴(陰)、队(隊)
- ◎ 筆畫簡化：將複雜的筆畫簡單化：银(銀)、铺(鋪)、场(場)、汉(漢)。

# 夏進興先生的創作（99.7.6）

- ◎ 麵無麥、愛無心、單翅能飛（面、愛、飛）
- ◎ 餘不食、親不見、無門可開（余、親、開）
- ◎ 橫批：郎不歸鄉（乡）
- ◎ 大陸遊客的橫批：不生而產、死無全屍（产、尸）

# 對簡體字的迷思

2010-08-11 旺報 簡立欣

## ◎ 迷思1 1950年代之後 簡體字才出現

- ◎ 簡體字已見於南北朝的碑刻
- ◎ 教育部於民國24年頒布的《第一批簡體字表》，內有簡體字324個。
- ◎ 1964年出版了《簡化字總表》，共2236字

## ◎ 迷思2 簡體字並未依照造字規範

- ◎ 一是民間久已使用的，二是新字，三是假借字。後兩者或多或少都依循了六書造字原理



# 接待大陸客用字的迷思

◎ 有沒有必要

一味用簡體字接待大陸客？

◎ 日月潭船家的簡體字

◎ 台灣導遊的小國旗

◎ 觀光客追求什麼？

# 大陸人士來台接待實務

## ◎雙方優點



台灣：創意、人才、服務、文化底蘊、民主多元、自由心靈等軟實力。



大陸：資金、土地、市場、政策、國際注目、大器。

# 大陸人士來台接待實務

◎ 各城市富裕程度（中國總部經濟研究社，2009.10.18）

◎ 第一級70分：北京、上海、廣州、深圳

◎ 第二級50分：杭州、南京、天津、成都、青島、武漢、寧波

◎ 第三級：廈門、大連、重慶、瀋陽、長沙、濟南、西安、鄭州、合肥

◎ 第四級：太原、長春、哈爾濱、福州、海口、石家莊、南昌、昆明、南寧、呼和浩特、烏魯木齊、蘭州、貴陽、銀川、西寧

# 大陸人士來台接待實務

## ◎ 大陸遊客常見特性

### ◎ 一般特性

- ◎ 對台灣陌生又熟悉
- ◎ 禮貌、衛生與公德平均水準稍差（常見大嗓門、吐痰、抽煙）
- ◎ 自卑又自大
- ◎ 對台灣的環境、制度、文化好奇或欣賞
- ◎ 各區域差異：別忘了面積是台灣的300倍、人口60倍
- ◎ 對台灣人常表現之特性：回到「祖國的寶島」；這台灣不就是個島嘛！

# 接待大陸旅客食宿應注意事項

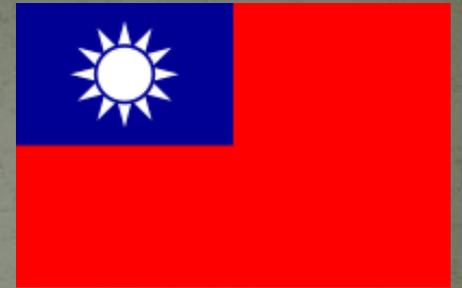
- ◎ 南北差異、京滬情節、海陸差異、參訪團與觀光團：ex. **不愛**白斬雞、炒大腸、高麗菜、豆芽菜  
東北愛湯麵、上海酸  
甜、京愛珊瑚、滬愛琉璃
- ◎ 適用一般顧客接待原則
  - ◎ 前述國際禮儀、服務品質及顧客接待原則，不因國籍不同（日、美、大陸等）而有差別。
  - ◎ 同理心的對待能增進服務品質與彼此情誼

# 大陸旅客的用餐差異

- ◎ 中國八大菜系：魯菜、川菜、粵菜、蘇菜、閩菜  
浙菜、湘菜、徽菜
- ◎ 中國四大菜系：魯菜、川菜、粵菜、淮揚菜
- ◎ 四川人不怕辣、湖南人辣不怕、貴州人怕不辣
- ◎ 所以最好的方法就是……

事先確認顧客需求！

# 接待大陸旅客食宿應注意事項



## ◎ 大陸遊客來台之動機與期望

- ◎ 國共內戰及兩岸對峙下的**神秘感**：兩蔣文化、總統府、青天白日旗、「在大陸聽說的是否正確」…
- ◎ 兩岸**歷史聯結**：鄭成功治台、康熙收台、日本據台、國民政府收台與遷台…
- ◎ 體驗「**祖國的寶島風情**」：阿里山、日月潭、故宮、太魯閣、太平洋、「高山族」、水果、茶…等自然、人文的風土民情。
- ◎ 體驗**台灣文化**：民主、言論、美食、**政論節目**、較為先進的社會、「繁體字」、「島民文化」……

# 接待大陸旅客食宿應注意事項

- ◎ 不卑不亢的原則
- ◎ 拋棄「台灣人的優越感」
- ◎ **不談地雷**：政治、種族、宗教、統獨、民主、言論自由、主觀、種族中心主義……
- ◎ 介紹台灣的水果、茗茶、大眾媒體…
- ◎ 有些大陸人覺得來台灣像回家（比港澳陸還像）
- ◎ 勿歧視—不論在明處或暗處
- ◎ 堅持國格與立場

# 接待經驗分享

- ◎ 態度溫柔語氣堅定：ex.餐盤放地上
- ◎ 因應生活習慣不同之作為：ex.廁所垃圾桶加袋
- ◎ 旅館房內設施使用方法標明清楚
- ◎ 房內浴室標示物品價位：ex.日本飯店浴袍
- ◎ 輕聲細語屢勸不聽？

# 接待經驗分享：SFO Crown Plaza Hotel



Crown Plaza

高速公路旁，面  
窗吵，所以主動  
贈送**安眠CD**、  
**眼罩**、**耳塞**、  
**薰衣草香氛**



# 政治是一時的，情感是長久的…

或許有一天

這些被迫經歷文化大革命

來自「老粗急躁文化」的國度

對台灣有高度好感與興趣的「同胞們」

會趕上我們的文明進程。

站在第一線的我們

何不幫他一把？讓他們少走幾年？

煮豆燃豆箕，豆在釜中泣

# 歡迎來花蓮作客

范智明 臺北海洋學院 海洋運動休閒系

0936-215133

hanhan974@yahoo.com.tw