

RDEC-MO-089-040 (委託研究報告)

**南投縣鹿谷鄉災後產業振興
與發展願景之研究**

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國八十九年十二月

RDEC-MO-089-040 (委託研究報告)

南投縣鹿谷鄉災後產業振興 與發展願景之研究

受委託單位：國立台灣大學建築與城鄉研究所

研究主持人：林建元教授

研究人員：曾意婷、陳一夫、葉雅慧、洪詩雯

行政院研究發展考核委員會編印

中華民國八十九年十二月

目 次

	頁次
目次	-1
表次	-1
圖次	-1
提 要	-1
英文提要	-1
第一章 緒論	1
第一節 研究緣起與目的	1
第二節 研究內容	5
第三節 研究方法與流程	6
第二章 鹿谷鄉產業發展概況與課題	9
第一節 震災前產業發展概況	9
第二節 觀光遊憩資源概況	18
第三節 震災對產業損毀之概況	29
第四節 產業災後發展課題	34
第三章 觀光產業需求面之遊客調查分析	49
第一節 溪頭遊客之基本特性	49
第二節 溪頭遊客之旅遊行為分析	56
第三節 市場需求評估	70
第四章 觀光產業供給面之風景區從業員工調查分析	73
第一節 調查設計與回收樣本特性	73
第二節 員工對未來發展的態度	78
第三節 小結	83

第五章	觀光產業供給面之旅館與餐旅業者調查分析	85
第一節	調查設計與樣本資料	85
第二節	旅館業者之調查分析	90
第三節	餐飲業者之調查分析	100
第四節	小結	108
第六章	相關產業發展趨勢與振興策略研擬原則	111
第一節	相關產業之發展趨勢	111
第二節	發展願景之擬訂	124
第三節	產業振興策略之研擬原則	134
第七章	產業振興策略之擬訂與推動	145
第一節	農業部門振興策略	145
第二節	觀光部門振興策略	157
第三節	產業振興策略之推動	181
第八章	結論與建議	189
第一節	結論	189
第二節	建議	194
參考文獻		198
附錄		
附錄一	遊客對鹿谷/溪頭旅遊意見調查表	附-1
附錄二	溪頭從業人員問卷	附-7
附錄三	鳳凰谷烏園從業員工問卷	附-11
附錄四	鹿谷鄉住宿業者調查問卷	附-15

附錄五 鹿谷鄉餐飲業者調查問卷	附-19
附錄六 訪談紀錄	附-23
附錄七 第一次座談會議紀錄	附-27
附錄八 第二次座談會議紀錄	附-33
附錄九 第三次座談會議紀錄	附-39
附錄十 期末報告學者專家座談會紀錄	附-45
附錄十一 期末報告學者專家座談會建議事項處理情形對照表	附-49
附錄十二 南投縣鹿谷鄉餐旅觀光導覽地圖暨折頁(範例)	附-67

表 次

表 2-1	鹿谷鄉作物生產概況	10
表 2-2	鹿谷鄉畜牧生產概況	11
表 2-3	鹿谷鄉商業服務概況	12
表 2-4	鹿谷鄉各產業產值與人口統計	13
表 2-5	鹿谷鄉公、私有地面積統計	14
表 2-6	鹿谷鄉各農業生產發展類型之區段與面積	14
表 2-7	鹿谷鄉觀光遊憩資源特色	18
表 2-8	鹿谷鄉受損茶園損毀統計	32
表 2-9	鹿谷鄉農林產業受損統計(一)	32
表 2-10	鹿谷鄉農林產業受損統計(二)	33
表 2-11	茶農產銷資訊來源	35
表 2-12	入會關稅調降諮商結果	36
表 3-1	溪頭遊客之年齡分佈	50
表 3-2	遊客之教育程度分佈	50
表 3-3	遊客之職業分佈	51
表 3-4	遊客之所得分佈	51
表 3-5	遊客之來源地分佈	52
表 3-6	不同地區之遊客來的次數	53
表 3-7	不同地區遊客之停留時間長度	54
表 3-8	遊客之交通運具選擇	54
表 3-9	遊客之參加旅遊方式	55
表 3-10	遊客之組成方式	55
表 3-11	遊客之群組規模	56
表 3-12	遊客對災區之擔心項目	57
表 3-13	遊客之旅遊資訊來源	57

表 3-14	遊客對溪頭所在鄉鎮的認知	58
表 3-15	遊客考慮選擇的南投縣旅遊地點(複選)	58
表 3-16	遊客對溪頭旅遊的期待(複選)	59
表 3-17	遊客之旅遊資訊來源(複選)	60
表 3-18	遊客對鹿谷特產的認知(複選)	60
表 3-19	遊客之特產購買金額	61
表 3-20	遊客對溪頭遊樂區商店的印象	62
表 3-21	過夜遊客的住宿地點	63
表 3-22	遊客的用餐地點的選擇	63
表 3-23	遊客對自然景觀之滿意程度	64
表 3-24	遊客對環境衛生的滿意程度	65
表 3-25	遊客對生態環境維護之滿意程度	65
表 3-26	遊客對景點內容之滿意程度	66
表 3-27	遊客對交通條件的滿意程度	66
表 3-28	遊客對餐飲住宿設施之滿意度	67
表 3-29	遊客對消費價格之滿意度	67
表 3-30	遊客對服務態度之滿意度	68
表 3-31	遊客的重遊意願	68
表 3-32	遊客對溪頭之改進建議	69
表 3-33	溪頭森林遊樂區各項評估排名	69
表 4-1	從業員工年齡分佈	74
表 4-2	從業員工教育程度分佈	74
表 4-3	從業員工之工作性質	75
表 4-4	從業員工之雇用狀態	75
表 4-5	從業員工進入服務年份統計	76
表 4-6	從業員工之薪資水準比較	76
表 4-7	從業員工之期望待遇	77

表 4-8	從業員工對經營模式之支持度	78
表 4-9	從業員工對激勵措施的偏好	79
表 4-10	從業員工對技能提升的偏好	79
表 4-11	從業員工對未來發展障礙的認知	80
表 4-12	從業員工對未來發展的信心	81
表 4-13	從業員工的工作危機感	81
表 4-14	從業員工之離職意願	82
表 4-15	從業員工對合理資遣費的期待值	82
表 5-1	南投縣內合法與違規旅館業者	87
表 5-2	餐飲業者樣本資料	88
表 5-3	住宿業者基本資料	89
表 5-4	旅館業震災前後之員工數量	91
表 5-5	各類旅館之員工的教育程度	91
表 5-6	各類旅館之附屬設施	92
表 5-7	各類型旅館之住房率	93
表 5-8	各類旅館之停車位數量	94
表 5-9	各類旅館之營收狀況	94
表 5-10	各類旅館提供之服務項目	95
表 5-11	各類旅館之行銷媒體運用狀況	96
表 5-12	旅館之災後停業狀況	97
表 5-13	旅館震災後之因應措施	98
表 5-14	旅館業者對未來遊客人數規模之預期	98
表 5-15	旅館業者認為本身可努力方向	99
表 5-16	餐廳可容納人數狀況	100
表 5-17	震災前後餐廳員工數量	102
表 5-18	餐廳員工教育程度	102
表 5-19	餐廳災後用餐人數減少狀況	102

表 5-20	餐廳每人平均用餐消費額	103
表 5-21	餐廳營收項目狀況	104
表 5-22	餐廳災後停業時間	105
表 5-23	餐廳災後應變措施	106
表 5-24	餐廳業者預期未來鹿谷鄉遊客人數規模	106
表 5-25	餐飲業者自認應努力方向	107
表 6-1	國民旅遊次數	111
表 6-2	遊客年齡結構	112
表 6-3	國民旅遊之區域分佈	112
表 6-4	國民旅遊時日分佈	113
表 6-5	國民旅遊使用之交通工具分佈狀況	114
表 6-6	民眾最喜歡之活動類型	115
表 6-7	國內歷年前十名到訪觀光據點	116
表 6-8	觀光部門量化目標定位	128
表 6-9	茶業發展之量化目標	130
表 6-10	遊客運具之分配目標	134
表 7-1	產品不同包裝總收益比較	152
表 7-2	鹿谷鄉的產業季節區分	161
表 7-3	休閒農業民宿旅客需求重要屬性	162
表 7-4	南投縣鹿谷鄉--年度活動時程計畫(例)	187
表 7-5	南投縣鹿谷鄉--年度活動行銷媒體計畫(例)	188

圖 次

圖 1-1	研究位置	3
圖 1-2	研究範圍	4
圖 1-3	研究流程	7
圖 2-1	住家兼製茶工廠(一)(二)	11
圖 2-2	溪頭-大學池	20
圖 2-3	溪頭-竹廬	20
圖 2-4	鳳凰谷烏園(一)	21
圖 2-5	鳳凰谷烏園(二)	21
圖 2-6	小半天瀑布	22
圖 2-7	麒麟潭	22
圖 2-8	野鴿谷	23
圖 2-9	萬年亨衢	24
圖 2-10	林鳳池舉人墓	26
圖 2-11	鹿谷鄉觀光資源分佈	28
圖 2-12	鹿谷鄉鳳凰谷烏園損害	31
圖 2-13	溪頭森林遊樂區私人經營之旅館被震倒塌	33
圖 2-14	歷年來全國竹筍產量變化	38
圖 5-1	住宿與餐飲業者調查範圍	85
圖 5-2	住宿與餐飲業受訪者調查分佈	86
圖 6-1	國民旅遊時日趨勢	113
圖 6-2	產業發展的愛心仁政理念示意圖	135
圖 6-3	雙主軸產業振興模式	136
圖 6-4	鹿谷鄉境內網路關係	140
圖 6-5	鹿谷鄉與鄰近鄉鎮之網路關係	140
圖 6-6	觀光產業振興策略結構圖	141

圖 6-7	產業多階段發展示意圖	143
圖 7-1	茶葉行銷策略	146
圖 7-2	南投旅遊網鹿谷鄉至膳園專題報導範例	173
圖 7-3	allmyway 旅遊網電子報 東北角品蟹之旅專題報導範例	174
圖 7-4	推動措施五項要素	181

提 要

關鍵詞：鹿谷鄉、產業振興、災後重建、九二一大地震

一九九九年的921大地震造成台灣中部地區嚴重人員傷亡與經濟損失，其中鹿谷鄉在經過了921震災初期的救災與安置工作後，如何積極有效地推動產業振興工作，使當地居民的生計與地方產業的活力能迅速的復甦，為政府現階段的重要施政項目。本研究以「鹿谷鄉災後重建綱要計畫」為基礎，進一步分析鹿谷鄉主要產業部門的發展課題，並研擬發展願景與產業振興策略，以供相關部門推動鹿谷鄉災後產業重建與未來發展之參考。

除了相關文獻的回顧，在研究方法方面，輔以實地踏勘及問卷調查與訪談，深入瞭解產業災後所面臨的困境與業者對未來發展的態度。此外，本研究利用策略規畫方法進行發展願景與策略的研擬。作業期間由民國八十九年六月至十二月止，合計六個月。研究經費（含管理費）為八十萬元。茲將本研究之重要結論與建議歸納如下：

一、產業發展願景

鹿谷鄉的未來產業發展將以觀光產業及茶產業等二者為發展主軸。具體之發展願景說明如下：

（一）觀光部門發展願景

期望於民國一百年時的遊客數約達到一百五十萬人的總量，平均停留天數達到 2.1 天，並擬訂成長管理機制，讓鹿谷鄉的觀光產業能永續發展。

（二）農業部門發展願景

茶葉內外銷比例由原先的 7：3，至民國一百年時調整至 5：5，積極拓展外銷，並轉型為文化觀光產業。

二、農業振興策略

茶葉發展策略主要包括提高烏龍茶產值及擴大產業文化的觀光價值二個策略。具體作法包括：價格多元化策略（高品質、高價位、高附加價值）、產品精緻多樣化、多點行銷與形象商圈、建立全球品牌的促銷、推廣飲茶的文化、包裝的小量化、主題化、精緻化，詳可參閱本報告第七章。

三、觀光產業振興策略

第一個面向為觀光魅力的塑造策略，其作法包括建構溪頭鳳凰谷鳥園和杉林溪的觀光網路、主題步道的規劃、自然景觀與茶鄉文化的旅遊特色、夜間觀光、發展優質民宿等。

第二個面向為觀光障礙的消除策略（心理、交通、資訊），其作法包括提供豐富多元的資訊並積極推動各種活動以消除遊客心理障礙。加速聯外道路的修復、開闢替代道路、觀光巴士等方案以去除交通的障礙。相關旅遊資訊的整合、設立旅遊資訊服務中心等。

第三個面向為客源開發策略，包括積極的運用各種觀光行銷策略提升遊客對鹿谷的認知與印象，適時推出各式主題活動吸引遊客來訪。

四、產業振興之分期發展

鹿谷未來的產業振興分成四個階段（參閱本報告圖6-7），包括基礎設施復建期（89-90年），以排除觀光障礙加速交通與水保建設為主，觀光活力復甦期（91-93年），以培育人才及增加地方觀光魅力復甦為建設重點，穩定成長管理期（94-96年），實施總量發展管制控制環境品質為主，最後為永續發展成熟期（97-100年），觀光市場發展成熟但必須因應環境變化適時調整本身發展內容。

五、行政措施建議

(一) 短程措施 (一年內完成)

(主辦機關：鹿谷鄉公所，協辦機關：經濟部商業司、研考會)

1. 由鹿谷鄉公所推動成立公私部門合作組織。
2. 經濟部商業司輔導民間推動『鹿谷烏龍茶形象商圈』的示範商店街。
3. 由鹿谷鄉公所輔導並協助民間成立自治組織『鹿谷鄉觀光產業公會』。
4. 由鹿谷鄉公所協調相關單位制訂與推動年度活動計畫。

(二) 長程措施 (三年內完成)

(主辦機關：行政院經建會、文建會，協辦機關：鹿谷鄉公所)

1. 由經建會編列專案計畫補助地方發展具地方傳統文化特色的觀光產業。
2. 由行政院文建會協助地方成立『地方文史工作室』。

六、後續研究與規劃之建議

(一) 短程研究與規劃 (一年內完成)

(主辦機關：鹿谷鄉公所，協辦機關：行政院農委會、研考會、九二一重建委員會)

1. 建議農委會補助茶竹文化產業之規劃與推動。
2. 建議行政院研考會補助鹿谷鄉研擬地區行銷計畫以推廣茶鄉觀光產業。
3. 建議九二一重建委員會補助鹿谷鄉公所就三彎路段之再

發展加以規畫建設。

(二) 長程研究與規劃 (三年內完成)

(主辦機關：行政院研考會，協辦機關：鹿谷鄉公所)

1. 建議研考會就台大實驗林之土地租賃方式加以研究。
2. 建議研考會就鹿谷引進大陸熊貓之可行性加以研究。

ABSTRACT

Keywords: Lu-ku, industrial redevelopment, post-disaster development, 921 earthquake

The Chi-Chi earthquake in 1999 has caused serious casualty and property damage to the central region of Taiwan. Lu-ku is one of the disaster areas that are trying to promote industrial redevelopment in order to provide adequate job opportunities in the disaster area. Based on the “Comprehensive Planning for the Post-Disaster Reconstruction in Lu-ku”, this research is to identify the development problems of the economic sectors in Lu-ku and to propose the vision and strategy for the future development. The findings could be referred by agencies related to the future industrial redevelopment in Lu-ku.

In addition to literature review, on-site questionnaire survey and interview were conducted in order to investigate the post-earthquake industrial development problems and future potentials. In this research, development vision and strategies were formulated by means of strategic planning approach. This research was conducted from June 2000 to December 2000. The total budget for this research is NT \$ 800,000. Major findings are summarized as follows:

I. Vision of Future Industrial Development

The future industrial development in Lu-ku will be based on tourism and tea industries. More specifically, It is envisioned that there will reach 1.5 million tourists in 2011, and the average length of stay will reach 2.1 days per person. Meanwhile, a growth management scheme will be established to achieve sustainable development. For the tea industry, the proportion of domestic consumption and export

will be increased from 7:3 to 5:5. Not only the export proportion increased, tea industry would be transformed into cultural tourism based industry.

II. Agricultural Development Strategy

The strategy of tea industrial development is to increase the production value of U-long tea and to promote the income of tea oriented tourism. Potential measures include: price diversification, product diversification, global marketing, and tea cultural development.

III. Tourism Development Strategy

The first dimension is to build up tourism attractiveness. Potential projects include: networking Sea-tou, Phoenix Bird Paradise and Sun-lin-sea, hiking trail planning and development, night tourism and bed and breakfast lodging. The second dimension is to clear the barriers of tourism (psychological, transportation and information), potential measures include: in-time information provision, roadway reconstruction, and tourism information center. The third dimension is to explore the potential market, including various marketing programs to attract potential tourists.

IV. Industrial Development by Stage

The future development can be divided into four phases. The first phase (2000-2001) is infrastructure restoration period; the second phase (2002 – 2004) is the tourism restoration period focusing on job training and tourism attractiveness enhancement. The third phase (2005-2007) is the stable growth management period focusing on environmental quality control, and the fourth phase (2008-2011) is the sustainable development period focusing on the empowerment of self-adjustment capability to meet the future tourism demand.

V. Recommendation of Administration Actions

A. Short-term program (to be completed in one year)

1. To establish public-private partnership based organization by Lu-ku Hsiang government.
2. To promote demonstration shopping street by Department of Commerce, Ministry of Economic Affairs
3. To help private business develop the Association of Tourism in Lu-ku by the Hsiang government.
4. To coordinate and promote the implementation of annual activity schedule by Lu-ku Hsiang government.

B. Long-term program (to be completed in three years)

1. To establish a funding program to subsidize local governments develop tourism based on traditional industries by the Council for Economic Planning and Development.
2. To help the establishment of “Local History Workshop” by the Council for Cultural Development

VI. Recommendation of Future Researches

A. Short-term research (to be conducted in one year)

1. The Ministry of Agriculture should help the planning and promotion of tea and bamboo industries in Lu-ku.
2. The Council for Planning and Control should fund the local marketing program of Lu-ku to promote tourism in Lu-ku.
3. The San-Wan area of Lu-ku should be planned and redeveloped by the Council for 921 Reconstration.

B. Long-term research (to be conducted in three years)

1. The property tenure scheme within the Experimental Forest Department, National Taiwan University should be studied by the Council for Planning and Control.
2. A feasibility study of importing Panda into Lu-ku to improve the tourism attractiveness should be studied.

第一章 緒論

第一節 研究緣起與目的

一、研究緣起

九二一大地震發生於88年9月21日凌晨1時47分12.6秒，震央位於北緯23.87度，東經120.75度(即日月潭偏南12.5公里處)芮氏地震規模達7.3，為台灣地區百年來最大規模的地震，對台灣中部地區造成嚴重浩劫，其中車籠埔斷層之南北地表破裂之斷層長約85公里，東北沿線長11公里，全長約96公里。

造成此次嚴重破壞的車籠埔斷層雖未經過鹿谷鄉，然一方面由於非常接近斷層與震央所在，另一方面由於鹿谷鄉本身即是以山坡地發展為主的山域，人員與房屋均受到嚴重折損。人員方面包括23人死亡，35人重傷，500人以上輕傷，房屋方面包括全倒1063棟，半倒1051棟。作為行政中心的鹿谷鄉公所以及作為經濟中心的農會等重要建築物均倒塌而不得不暫時易地辦公作業。除了人員傷亡與建物倒塌等損失可以具體統計者以外，鹿谷鄉的維生系統更是受到嚴重傷害，包括有形對外交通聯繫系統與水電供應，以及無形的產業經濟系統。

在產業經濟方面，除茶園受到損失之外，本鄉著名的溪頭森林遊樂區、鳳凰谷鳥園等風景區亦因崩塌、地滑或建物損壞而面臨長時間的停業。溪頭遊樂區雖勉強於元旦開始恢復營業，惟人氣已大不如前，其周邊旅遊相關服務業(包括米堤等觀光旅館以及無數的餐飲業)均受到嚴重打擊。

地震之後的救災作業，初期以救人救命及災民安置為優先，並及時提供必要的設施與服務；然而鹿谷鄉的經濟命脈在於茶竹農業與觀光產業，除了硬體的重建工程外，實有必要協助鹿谷鄉能在最短時間

內恢復往日的產業生機，並整合茶筍農業與觀光產業，以塑造鹿谷鄉產業振興的美麗願景與永續環境。

二、研究目的

鹿谷鄉歷經九二一震災浩劫，部分土地發生崩場地滑、建築物倒塌損毀，道路受創，交通一度中斷，尤以溪頭森林遊樂區、鳳凰谷鳥園、及杉林溪遊樂區等著名風景區，亦因而面臨關閉命運，遂使仰賴觀光收入的鹿谷鄉頓失經濟來源，面對百業蕭條、家園殘破、以及收入驟減情況下，重建家園成為刻不容緩之首要工作。

鹿谷鄉觀光遊憩區，每年為該鄉帶來百萬遊客，該鄉盛產茶葉及冬筍等重要經濟作物之銷售，多仰賴觀光人潮之消費，如今遊憩區未能正常營運，造成該鄉經濟蕭條，鄉內風景區管理單位眾多，協調不易，亟待有效整合，以利災後重建家園。

本研究係以「鹿谷鄉災後重建綱要計畫」為基礎，進一步分析鹿谷鄉主要產業部門的發展問題，並研擬發展願景與產業振興對策，以供相關部門推動鹿谷鄉產業重建之參考。本研究進行之目的如下：

(一) 擬訂鹿谷鄉產業重建工作的策略方針

以鹿谷鄉災後重建綱要計畫為基礎，進一步分析鹿谷鄉主要產業部門災後振興所遭遇的問題，擬訂有效的產業振興策略，以供作業執行之參考。

(二) 擬訂地方災後產業發展之願景

探討森林遊樂區、茶筍、餐飲及旅館各業的發展趨勢與條件，擬訂發展願景與較有成功機會的發展策略。

(三) 促進地方產業發展

分析鹿谷鄉地方發展與各相關單位之間的關係，促進大家對地方發展策略的瞭解，以供後續推動作業之參考。

第二節 研究內容

一、研究範圍

本研究以鹿谷鄉行政區域為範圍，其地理位置如圖1-1、行政區域範圍如圖1-2所示。



圖 1-1 研究位置

資料來源：本研究繪製，民國 89 年



圖 1-2 研究範圍

資料來源：本研究繪製，民國 89 年

二、研究內容

本研究之主要內容包括：

(一) 產業發展環境現況分析

本研究首先探討鹿谷鄉各部門產業發展現況與觀光遊憩資源，並針對九二一震災後產業損毀概況進行分析。

(二) 問卷調查與分析

本研究分別針對溪頭森林樂區從業員工與遊客、鳳凰谷鳥園從業員工、鹿谷地區餐飲住宿業者、當地鄉民進行訪談與問卷調查分析，以瞭解鹿谷鄉產業發展的供需課題。

(三) 發展潛力分析

本研究分別針對茶筍農業部門、觀光資源、餐飲住宿業等三方面進行發展潛力與機會分析，並提構未來的發展願景。

(四) 發展願景與產業振興策略

本研究根據發展課題與潛力、條件分析後，提構總體發展願景與策略目標與原則，並針對茶筍部門、觀光產業、餐飲住宿業研擬振興策略與相關配套機制。

第三節 研究方法與流程

一、研究方法

本研究所採用的研究方法包括文獻檢索、問卷調查、訪談與專家座談等，茲分述如下：

(一)文獻檢索

須系統性蒐集及彙整國內外相關資料，包括國內相關產業產銷統計資料、國內旅遊業旅遊行程規劃模式、鹿谷鄉旅遊型態、以及先進國家觀光產業經驗走向等。

(二)問卷調查與訪談

為分析相關觀光業之供給現況與發展潛力，本研究設計問卷並郵寄調查或訪談相關群體針對從業員工、遊客、觀光業者等，進行比較分析。

(三)實地勘察

實地履勘驗證、評估建立鹿谷鄉相關產業經營模式之限制與潛力。

(四)專家座談

分次辦理專家與地方人士代表座談會，擴大溝通協調、評估建立鹿谷鄉相關產業整體定位發展與願景。

二、作業流程

本研究流程如圖1-3所示：

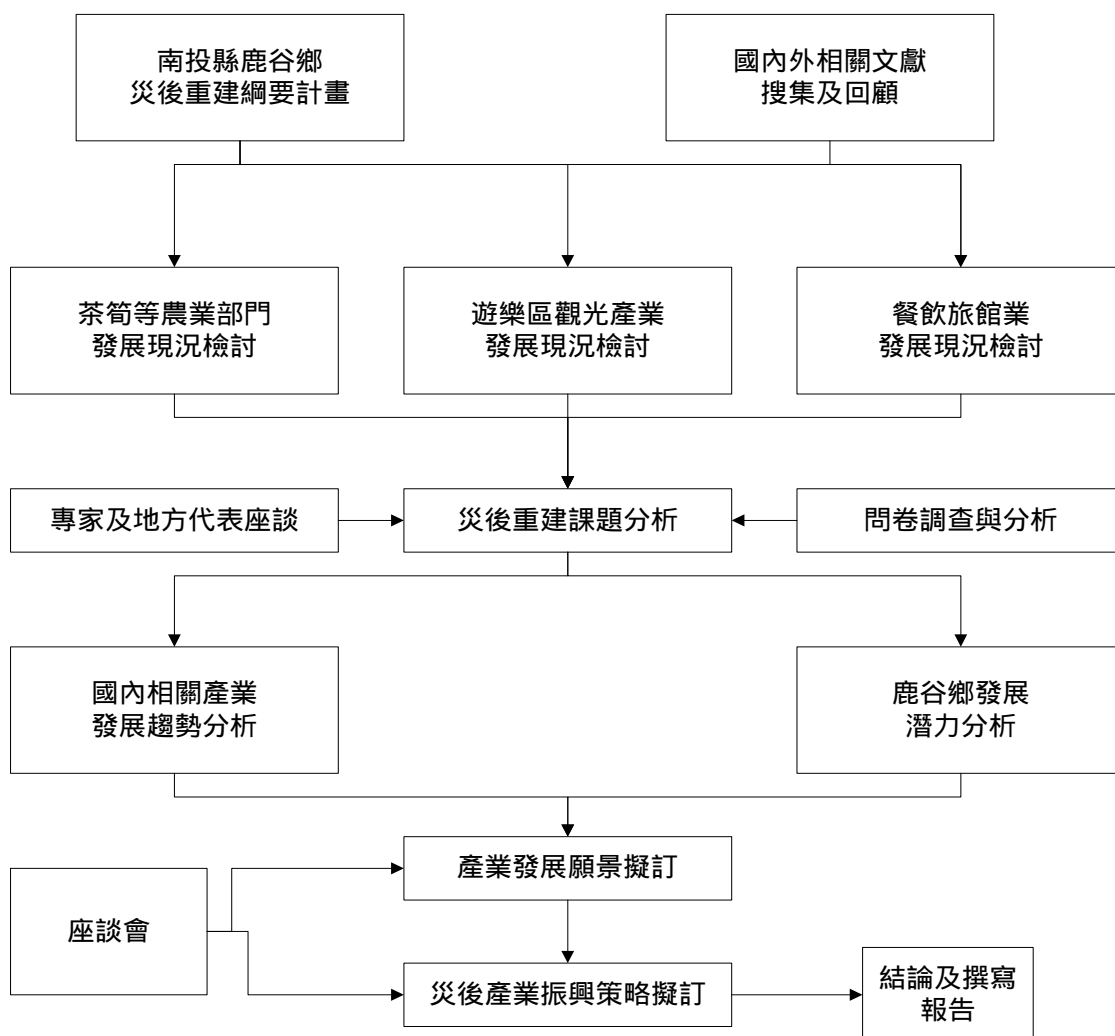


圖 1-3 研究流程

第二章 鹿谷鄉產業發展概況與課題

第一節 震災前產業發展概況

鹿谷鄉的產業基礎主要為農業與觀光產業，其所生產的茶葉與竹筍聞名全省，境內之溪頭森林遊樂區與實驗林，在台灣大學多年之經營與維護下，擁有豐富的森林生態研究資源，可提供作為自然生態系統運作的展示教室；再加上其歷史人文色彩與山區自然環境，更具有雄厚的觀光產業發展潛力。

一、一級產業

(一)農村特色

鹿谷鄉境內茶園面積近二千公頃，年產量約1,700公噸，為全國茶葉生產的重鎮，尤以風味獨特的凍頂烏龍茶聞名國際，茶葉主要生產於凍頂、鳳凰、永隆、初鄉、竹林、和雅等地區，區內階梯狀之坡地茶園景觀為獨特的茶村特色。

在竹林和雅地區(包括竹豐、竹林、和雅三村)與清水秀峰(清水村全部、秀峰村北部、瑞田村南部等地)為孟宗竹的主要產區，本鄉竹林遍佈，孟宗筍的產量佔全省二分之一以上。

竹林、和雅地區盛產山芹菜，因位居高冷地區，故不需噴灑農藥，芹香可口，為一具地區特色的產業。

另外鹿谷鄉北方瑞田一帶，因地勢平坦、土壤肥沃，並引用濁水溪水灌溉，培養出風味口感獨特的良質米。

(二)農戶人口數

鹿谷鄉因凍頂茶興起，農業多種茶為主。到民國87年底，農家戶數有3,652戶(佔全鄉總戶數的66.41%)，農家人口數共16,524人(佔全鄉人口數的77.65%)。整體而言，鹿谷鄉之凍頂烏龍茶若繼續保持

目前之產銷狀況，則農業人口應仍可維持相當穩定的狀態。

(三) 農作產量

鹿谷鄉的茶葉種植面積約2,000公頃，產量達1,677,000公斤；第二大作物則為檳榔，種植面積約663公頃，產量達1,422,000公斤。

鹿谷鄉耕地面積之增加係由於林木覆蓋地之開墾，旱田面積持續增加，而水田面積則因建築或興闢公共設施而減少。迄87年底，鹿谷鄉每戶農家耕地面積平均仍維持在0.74公頃左右，大多栽植高經濟作物—茶，以這種經營規模而言，收入可維持一家五口之生活，作物生產概況與作物制度則如表2-1所示。

表 2-1 鹿谷鄉作物生產概況

作物種類	種植面積 / 結實面積(公頃)	產量(公斤)
茶	1.983 / 1.973	1,677,000
水稻(一)	32	144,000
水稻(二)	32	118,400
香蕉	17 / 17	329,400
柳橙	11	4,500
文旦柚	3	20,700
檳榔	663 / 632	1,422,000
生食甘蔗	88	62,400
竹筍	21 / 21	201,600
山芹菜	2	16,000
其他果樹	6 / 6	60,870
其他蔬菜	6	72,000

資料來源：南投縣鹿谷鄉公所，”南投縣鹿谷鄉綜合發展計畫報告書”，民國88年。

(四) 水產養殖、畜產

由於位處內陸山區，鹿谷鄉水產養殖業並不發達，鄉內養殖均屬淡水魚養殖，面積約15公頃，最大的養殖場為大水堀養殖場及內湖養殖場，而內湖養殖場飼養鱒魚。畜產則以養雞、豬、鴨為主，詳如表2-2所示。

表2-2 鹿谷鄉畜牧生產概況

種類	養戶數(場)	飼養數量(隻)
水牛	1	1
黃牛	5	5
鹿	8	145
肉羊	2	19
乳羊	0	0
豬	5	1,245
肉雞	714	8,760
肉鴨	20	310
火雞	3	17

資料來源：鹿谷鄉公所「南投縣鹿谷鄉綜合發展計畫」，民國 88 年。

(五) 林業生產

鹿谷鄉山多田少，林地面積廣達10,679公頃，亦屬高海拔地區，生產聞名全省之孟宗竹筍，孟宗竹造林面積4,100公頃，佔全省該竹林面積1/2以上。此外，尚有他類林產，如麻竹、桂竹、杉木等，惟經濟價值不高。

二、二級產業

受天然環環境的影響，鹿谷鄉除了製茶場所外，並無製造業工場的分佈，而一般的製茶場所即設於茶農自家住宅，並作為販售的店面，形成「產、住、商三合一」的特性，如圖2-1所示。



圖 2-1 住家兼製茶工廠(一)(二) 資料來源：本研究拍攝。

三、三級產業

本鄉之商業以小型的買賣業、服務業、飲食業為主，以滿足鄉民日常生活所需為主。此外，因鹿谷鄉觀光據點(如溪頭、鳳凰谷鳥園等)吸引眾多的遊客，餐旅服務相當發達，亦為主要之商業活動項目，詳如表 2-3 所示。

表 2-3 鹿谷鄉商業服務概況

行業別	家數(家)	佔全鄉比率(%)
農林	1	0.2%
製造	18	4.0%
加工	6	1.3%
建築	14	3.1%
銀樓	1	0.2%
運輸	8	1.8%
買賣	331	72.9%
出租	3	0.7%
承攬	4	0.9%
旅館	10	2.2%
飲食	27	5.9%
服務	31	6.8%
合計	454	100%

資料來源：鹿谷鄉公所，”南投縣鹿谷鄉綜合發展計畫”，民國 88 年。

四、產業產值與就業人口

鹿谷鄉之經濟係以農業及觀光業為主，前者提供主要的就業機會，後者創造較大的產值，各產業之產值與就業人口如表 2-4 所示：

表 2-4 鹿谷鄉各產業產值與人口統計

產業別	項目	產業產值		就業人口	
		產值(百萬元)	%	人數(人)	%
農 業		951	36.53	3,289	67.22
工商業		1,652	63.47	1,604	32.78
	製造業	57	2.19	47	0.96
	直接觀光旅遊業	729	28.01	762	15.57
	間接觀光旅遊業	483	18.56	450	9.20
	其 他	383	17.17	345	7.05
合 計		2,603	100.00	4,893	100.00

註：1.直接觀光業包括餐飲業、遊樂園業、旅館業、內河及湖泊水運等。

2.間接觀光業包括批發、零售及遊覽車客運業。

3.農業人口資料來自 88 年主計處人力資源與統計報告。4.工商業資料來自 85 年工商普查。

資料來源：中華民國建築學會，「南投縣鹿谷鄉災後重建綱要計畫」，民國 89 年。

五、土地利用

鹿谷鄉全鄉土地面積為 14,189 公頃，其中平地為 1,051 公頃，佔 7.4%，山坡地 13,138 公頃，高達 92.6%。在土地使用編定方面，屬於都市計畫(鹿谷都市計畫)內為 237 公頃，佔 1.67%；風景特定區(鳳凰谷鳥園、溪頭森林遊樂區)為 3194 公頃，佔 22.51%；其餘為非都市土地 10,758 公頃，佔 75.82%，包括特定農業區 295 公頃(2.08%)、山坡地保育區 9,406 公頃(66.29%)、鄉村區 50 公頃(0.35%)、森林區 1,006 公頃(7.1%)。

在土地權屬方面公有地 8,699 公頃，佔 61.3%；私有地 5,490 公頃，佔 38.7%(參見表 2-5)。其中台大實驗林佔地面積 7,447 公頃，約

佔全鄉土地面積 58.5%，係鹿谷鄉最大的土地所有權人。

表 2-5 鹿谷鄉公、私有地面積統計

權屬別 類別	公有地		私有地		合計	
	公頃	%	公頃	%	公頃	%
平地	77.50 (7.4%)	(0.9%)	974.21 (92.6%)	(17.7%)	1,051.71 (100.0%)	(7.4%)
山坡地	8,621.85 (65.6%)	(99.1%)	4,516.22 (34.4%)	(82.3%)	13138.07 (100.0%)	(92.6%)
合計	8,699.35 (61.3%)	(100.0%)	5,490.43 (38.7%)	(100.0%)	14189.78 (100.0%)	(100.0%)

資料來源：鹿谷鄉公所，(1999.09)，南投縣鹿谷鄉綜合發展計畫。

鹿谷鄉之土地使用以農業生產為主，依農地綜合規劃，自然環境、水利系統、作物制度、產銷設施、地緣關係及農民意願等條件，將全鄉農業生產區劃分為 13 個區段及 7 種發展類型，其中以茶業區 1,135 公頃佔地最高，其次為竹筍區的 524 公頃與風景遊憩區的 563 公頃。而在農作物的種植方面，土地使用也呈現茶葉與檳榔樹參差種植的現象。

表 2-6 鹿谷鄉各農業生產發展類型之區段與面積

發展類型	區段範圍	農地面積 (公頃)
1. 茶葉區	清水、秀峰、初鄉、鹿谷、廣興、內湖	1,135
2. 茶葉蔬菜區	小半天	180
3. 水稻生食甘蔗區	瑞田	242
4. 竹筍區	內樹皮、竹林	524
5. 竹筍茶葉蔬菜區	深坑	236
6. 都市農業區	鹿谷	168
7. 風景特定區	溪頭、鳳凰	563

資料來源：鹿谷鄉公所，南投縣鹿谷鄉綜合發展計畫報告書，民國 88 年。

六、茶葉發展優勢

(一) 茶葉種植自然環境優勢

根據《農業地理》一書所述，茶葉栽培之自然條件為高溫多雨的氣候，但在熱帶地區，氣候稍冷之地則更適宜栽培。而鹿谷鄉的氣候與地理正適合茶樹生長，分述如下：

1. 氣候：鹿谷鄉位居中海拔，春冬氣候濕冷，終年雲霧瀰漫，溫差較小，日照適宜，促使茶葉味醇厚而不苦澀，為凍頂烏龍茶品質的關鍵要素。而降雨量與年中雨量的分佈，為決定茶樹生長盛衰之主要因素，而本區年雨量 2000 公釐以上，春夏秋三季雨量豐富，恰可配合茶樹最需雨水的時期，故利於茶樹生長。
2. 土壤：紅壤分佈於大水窟台地與北勢溪兩岸河階台地，排水良好。
3. 地勢：因為強風會損害茶樹，並影響茶質，有礙發育。鹿谷鄉地勢東南高西北低，可以避免東北季風直接吹襲，並受到位置與地形之利，使得鹿谷受颱風危害的機會較小。
4. 水文：鹿谷鄉水源極為豐富，有利取水灌溉。

(二) 茶葉製造技術優勢

凍頂烏龍茶之所以能維持這麼高的品質，其關鍵點就在於茶葉的製造技術。鹿谷鄉長久以來在栽培與製茶的技術上不斷的進步，除了配合政府辦理茶農的專業訓練與受訓，也藉由農事研究所邀請專家講解各種栽培的重點與技術，使得農民的技術得以提昇，加上農會及相關單位的積極輔導，使得鹿谷鄉的凍頂烏龍茶能保有栽培與製造等技術上的優勢。

(三) 茶葉行銷市場優勢

目前鹿谷鄉有「農會」、「凍頂烏龍茶生產合作社」與「鄉公所」等組織持續辦理烏龍茶的推廣、行銷與茶展比賽等活動，在地方上也有農會的茶業博物館，與鄉公所的凍頂烏龍茶直銷中心來進行相關產品的推廣與展售。

而在市場的知名度上，凍頂烏龍茶長久以來就是台灣高級茶的代名詞，其名聲享譽國內外，在市場上知名度極高。

(四) 觀光產業文化優勢

鹿谷鄉農會持續推廣休閒農業的相關活動，並嘗試將茶葉與藝術進行結合，舉辦如「茶與音樂對話」、「茶藝體驗」、「趣味評茶」等活動，使農村文化與田園經驗能與來訪遊客分享，並提高了當地茶業的文化價值。同時農會也積極培養茶葉解說、品茗評審、活動企畫等相關人才，以持續推動相關的文化交流活動。

七、竹業發展優勢

本鄉種植的竹類有桂竹、麻竹、綠竹、孟宗竹，多取竹筍為盤中美食，較少使用竹製作工藝品。同樣在南投縣竹山鎮發展竹產業聞名，竹工藝工廠很多，製作竹蓆、竹屏風、竹簾、竹筷等用品，加上地方政府與地方團體的支持，配合竹林之旅、挖竹筍活動，帶動當地產業發展。鹿谷鄉除了餐廳提供竹筍餐外，特產店亦可進口竹藝品，成為地方特色，增加觀光客消費額，促進發展。

(一) 竹子生產環境優勢

竹林適合栽種於溫暖、乾濕適中的適濕地，溫帶、溫潤型氣候。適宜全年雨量多且年中分配平均的地區，若春季生長旺盛及夏天蒸發量大時有大量降雨更佳。竹林的生長需要微風，鹿谷鄉有周圍山區作屏障，颱風很少造成災害。多雲霧的氣候使本鄉氣溫變化和緩，竹筍鮮嫩可口。

(二) 竹筍市場行銷優勢

鹿谷鄉山多田少，林地面積廣達10,679公頃，亦屬高海拔地區，為主要的竹筍產區，主要產有桂竹、麻竹、綠竹、孟宗竹等，以孟宗竹最為有名。而竹筍栽培主要以孟宗竹為主，其經濟價值為筍類中最高者，年產量三十六萬公斤，佔全省二分之一以上。竹筍又分冬筍與春筍，在本鄉產之冬筍味道獨特，不僅為本鄉餐廳必備的佳餚之一，也久為饕客所喜愛；而本鄉產的春筍味道也具脆甜風味，頗受到民眾喜愛。

(三) 竹林景觀觀光優勢

孟宗竹林為本鄉極為重要的景觀要素之一，在延溪公路接近溪頭路段夾道而來的孟宗竹林，常帶給來往遊客極佳的視覺效果與身心感受，極具有觀賞價值。

第二節 觀光遊憩資源概況

鹿谷鄉擁有豐富之自然及人文資源，自然景觀群山圍繞、鳥語茶香，又有溪頭森林遊樂區和鳳凰谷鳥園等著名的遊樂區，與先民前來鹿谷開墾凍頂烏龍茶的人文史蹟，共同形塑出鹿谷特有的觀光魅力。周圍也鄰近竹山、集集和日月潭等觀光景點，而『觀光』更是鹿谷鄉的命脈，為促進當地產業復甦之重要關鍵。茲將本鄉的觀光資源分述如下：

表 2-7 鹿谷鄉觀光遊憩資源特色

觀光資源分類		遊憩地點名稱	資源特色
自然 資源	森林遊樂區	溪頭森林遊樂區 杉林溪森林遊樂區	【溪頭】 尚保存天然闊葉林，有豐富的樹種、野生鳥類、蝴蝶、深山珍雞等動物，最負盛名的景點是神木、大學池。 【杉林溪】 原始森林公園、群燕築巢的燕庵、天地眼、安定彎、神木、花卉中心等名勝地方，是個有山有水的天然風景區。
	動物園	鳳凰谷鳥園	東南亞地區規模最大，飼養、收集鳥禽最豐富的鳥禽公園。
	湖泊	麒麟潭	凍頂山下的小水潭，為進入鳳凰谷風景區的第一站，周邊遍植茶樹村民利用三面環山之勢，築壩蓄水供農田灌溉，形成今日面積十三公頃的潭，潭水為泉水，水量豐沛，終年不枯竭。
	瀑布	鳳凰瀑布、小半天瀑布、德興瀑布	【鳳凰瀑布】 由懸崖直落深潭，分為上下兩層各有二十多公尺，居民稱為「水瀧」、「小瀧」。 【小半天雙瀑】 位於鹿谷鄉竹林，瀑區經年雲霧繚繞，附近農莊、竹林若隱若現，有如懸掛小半天的世外桃源，故而得名。

表 2-7 (續) 鹿谷鄉觀光遊憩資源特色

	溪流河谷	野鴿谷、初鄉水圳	<p>【野鴿谷】 位在鳳凰谷北方山區，因位居乾坑溪上游，白石牙山北麓的黏土地質受雨水沖刷，草木不生，景觀有如月球表面，奇峰怪嶺，而此處岩層含鹽質，故吸引了大群野鴿子來此飲水。</p>
	生態保護區	清水溝溪魚蝦生態保護區 北勢溪魚蝦保護區	有各種溪流及保護魚類，為魚類棲息的主要環境，目前禁止一切捕魚活動。
	山岳	凍頂山、白牙石山、麒麟山、鳳凰山	
人文資源	古蹟遺址	萬年亭衢、開山古扁、入番撤禁告牌、長源埤圳石碑、林鳳池舉人墓、小半天古戰場、德遍山取碑、聖德可嘉碑	<p>【林鳳池舉人墓】 面積約 1.5 公畝，民國七十四年被內政部列為三級古蹟</p> <p>【入番撤禁告牌】 同治 13 年日本藉機侵擾牡丹社，沈葆楨為欽差大臣督辦台灣防務，主張開山撫番政策，而撤去禁止平地居民進入番區及禁運鐵等物品入番區的禁令，於光緒元年立此告示碑。</p> <p>【長源埤圳石碑】 在民國初年時，缺乏水利設施，農人收入不豐，日人為增產稻作，而廣建水圳，民國十二年，當地「長源圳」竣工通水</p>
	寺廟	祝生廟、開山廟	<p>【開山廟】 相傳清乾隆年間有福建人士（姓名失傳）至本地，闢徑拓荒，開莊啟後，居民懷其德澤，立廟祭祀，號「開山廟」，每年農曆二月二日為主神誕辰，廟會活動非常熱鬧。</p>
產業資源	休閒農場	凍頂山茶園	凍頂烏龍茶的起源地。具特殊茶園景觀特色。

資料來源：本研究整理，民國 89 年

一、自然環境資源

(一)溪頭森林遊樂區

溪頭位於鹿谷鄉鳳凰山麓，海拔1,130公尺，面積2,500多公頃，因其濁水溪的源頭而得名，具有山林之勝，氣候涼爽宜人、交通便捷，是鹿谷鄉最具全國知名度之休閒遊樂地區。自然景緻方面，保留有部份完整天然的闊葉林外，餘均已開發為人工林，如針葉林、銀杏林、竹林、果樹。人為景緻方面，為因應遊客日增，乃積極充實各項遊樂設施，亦增設旅館提供遊客使用。

溪頭森遊樂區在發生九二一地震之前，由於自然景觀的優美、夏季氣候宜人，吸引每年約有一百萬人次的遊客數量，為全國名列前茅的遊樂區之一，『溪頭森林遊樂區』由國立台灣大學農學院實驗林管理處負責經營，目前以森林遊樂經營為主，自然教育推廣、提供解說服務、加強生態旅遊的推動。(圖2-2，2-3)



圖 2-2 溪頭-大學池



圖 2-3 溪頭-竹廬

(二)鳳凰谷鳥園

鳳凰谷鳥園位於鹿谷鄉鳳凰村，溪頭附近的鳳凰谷風景區內，是國內第一座由政府投資經營的飛禽公園，自81年隸屬教育廳，並更名為「台灣省立鳳凰谷鳥園」，現在則改為『國立鳳凰谷鳥園』，管理機關是教育部社教司。園區規模極大，面積約佔30公頃園內氣候涼爽、風光明媚、，該處是廣闊的天然森林，花木扶疏近百座各式各樣的大小鳥園，沿著地形迂迴，而後闢有步道或石階銜接，全

部路程約2公里。所飼養的世界各種奇禽異鳥約300餘種，計數千隻，是東南亞地區規模最大，飼養、收集鳥禽最豐富的鳥禽公園，亦為觀光旅遊及學術教育之最佳園地。（圖2-4，2-5）



圖 2-4 鳳凰谷鳥園（一）



圖2-5 鳳凰谷鳥園（二）

（三）杉林溪森林遊樂區

鄰近鹿谷鄉鄰近之杉林溪森林遊樂區，位於溪頭至阿里山必經之地，距溪頭約15公里，該風景區是由民間開發經營，天然風景優美，有森林、古木、溪流、瀑布等，已成為一處極具發展潛力之風景區，尤其與溪頭相鄰，兩者相得益彰。

（四）清水溝溪

清水溝溪源於鳳凰瀑布上游，於瑞田附近注入濁水溪，沿溪兩岸景緻優美，且流經初鄉、秀峰、清水、瑞田等四村，為鹿谷鄉主要之灌溉河川。民國70年初在竹山國小羅兆陵老師呼籲下，是全國第一條的「河川魚蝦保育區」，水中游魚穿梭歷歷可見，且地形屬曲流地形，多深潭，是戲水、垂釣、露營的好去處。

（五）鳳凰瀑布

位於鳳凰台地上，由鳳凰谷鳥園進入，步行約四十分鐘可達。瀑布為清水溝溪支流所形成，上下共分二層，落差各約20公尺，雄壯可觀，下方沖積成一深潭，經國先生命名為「隱潭」。此外，本區亦擁有視野良好之麒麟山。

（六）小半天瀑布

該瀑布為東埔納溪支流形成（見圖2-6），位於竹林村，瀑布共分二段，竹林瀑布在上游，德興瀑布在下游，兩者相距二公里。

德興瀑布位於距竹林約六公里的山上，剛好在雄偉的小半天山腰，是很適宜健行登山的一條路線。本區之對外交通係以投55線、投55-2線鄉道及山豬湖產業道路為主。



圖 2-6 小半天瀑布

(七)麒麟潭

位於鹿谷鄉的凍頂山下，因山上多泉水，潭水經年不涸，俗稱「大水堀」，屬於匯集雨水而形成的人工湖，面積約13公頃，初為鹿谷鄉農民灌溉的蓄水湖。後因岸邊遍植茶樹，水潭風景優美，形成了觀光勝地。（圖2-7）



圖 2-7 麒麟潭

(八)野鴿谷

位於鹿谷鄉瑞田村，前往自石牙山的中途，標高約800公尺，位墘坑溪上游，係由黏土構成，因表土大量流失形成寸草不生之

地，又由於風雨侵蝕，結果造就成奇峰怪嶺，有如月世界或大峽谷之局部縮影，又因岩層中含有大量的鹽質，野鴿子喜鹽味泥土與鹽水，故晨昏皆有野鴿子群，聚集停息在古老樹木枝頭間，景象令人嘆為觀止。（圖2-8）



圖 2-8 野鴿谷

二、人文環境資源

鹿谷鄉原名大坪頂，今鄉治所在稱『羌仔寮』，因為初民以種植農作物『薑』為生，建有種薑的工作寮，後因該名不雅，而境內多山岳綿延、溪谷甚多，因此改名為『鹿谷』沿用至今。由於自然地形的限制，以致耕地稀少，鄉內有一半以上的土地為台大實驗林的土地。

鹿谷鄉開拓於清朝乾隆年間，初民以凍頂山麓為中心，道光十一年間，初鄉林鳳池舉人，從福建帶回36株軟枝烏龍，為報答濟助他赴考盤纏的宗親林三顯，分種於今凍頂山各處，因此，鹿谷的茶也就稱為『凍頂烏龍茶』。

鄉內居民以福建漳洲移民居多，客家次之，大多以務農為生，鄉民多信仰佛、道教，亦有鄉民信仰基督教、天主教。

(一)古厝類

1. 靖山古厝一位於靖山社區，靖山公園附近，佔地數百坪，為柯氏家族所有，係三合院式的閩南建築已有百年歷史。
2. 竹豐古厝一共計有二處，其一為沈氏家族所有，亦為三合院建築，另一處之屋樑有龍紋雕飾，大門上浮刻二方朱印頗具特色。
3. 新寮古厝一位於林傑墓道碑古蹟附近，頗具古意。
4. 坑內古厝一位於初鄉村中正路，宅第已重新修復，目前後代仍居住其中。
5. 廣興舊街宅第一位於廣興村光華巷一帶，為一窄隘巷道，二側為低矮閣樓木造平房，已有部份修繕，仍保有古意，加上巷內有一樸拙拱橋，亦為其特色之一。

(二)一般古蹟

1. 萬年亨衢一為一石碑，位於鳳凰谷鳥園後山，寬150公分，長223公分，為八通關古道完成後吳光亮著，其意義為交通可永獲解決，通達四方之意，其已列為一級古蹟。(圖 2-9)



圖 2-9 萬年亨衢

2. 佑我開山古匾一此匾係吳光亮之弟吳光忠於清光緒元年，於頂城之鳳凰山寺，祈求開山拓險順利，早日完成，故題匾贈寺。

3. 入番撤禁告牌—八通關古道之開闢，已震攝並安撫沿途之番社，清廷接受沈葆楨的建議，撤去禁止平地人進入番區與禁運生熟鐵等物進入蕃區的律令。同時鼓勵進入山區拓墾，故於光緒元年十一月，立入蕃撤禁告示牌於新寮，即今鹿谷村福安土地祠西側。
4. 德遍山陬碑—為當時新寮仕紳為感念吳光亮的德政，特立德遍山陬碑於土地祠旁，與撤禁告示牌並立。
5. 開闢鴻荒碣—此碣為清光緒十三年雲林撫墾局委員陳世烈，有感於吳光亮克服萬難開通八通關橫貫道，造福後人，故於集集濁水溪畔的巨石上刻開闢鴻荒四字，非位於鹿谷鄉，但與鹿谷鄉僅一水之隔，故亦將其列入。
6. 鳳凰石眼—位於鳳凰山脈北端稜尾的孟宗竹林邊，山坡白岩上有兩孔，似眼，稱為鳳凰眼，相傳石孔中，原嵌有白銀，狀似睥睨敵人，使番人驚怕不敢越界；另一說則講石眼深夜居高臨下，向日月潭射出光芒，而盛傳日月潭將出現一位酋長，吳光亮遂挖出鳳凰石眼，以絕後患。
7. 聖蹟亭—乃清同治十年由新寮仕紳捐建，藉集中焚燒紙張來鼓勵村民學習文字，帶動地方教育發展，原為三級古蹟，可惜在民國79年遭人撞毀，只留下亭基供人觀賞憑弔。
8. 賢德可嘉碑—林舉人為紀念清朝婦女傅氏，夫早逝，獨立扶養體弱幼子，並贖還祖產、排解鄉民糾紛的懿德，以作為鄉民的母儀典範，原本設立於廣興村內，但又遭受破壞，石碑斷成三塊，目前設立鹿谷鄉立圖書館廣場角落。
9. 長源埤圳石碑—立於竹林村文昌國小東南側之水圳上，碑文記載當地地瘠人多，收穫全視天候而定，致民生潦困，後經地畧人士構思圳道引水灌溉，並獲當局體恤支持致化瘠土為良田，改善鄉民生活，特由當地仕紳，撰文立碑感

念。

10. 林鳳池舉人墓—位於初鄉村中村巷，墓園佔地約20坪，墓置石材雙獅地面鋪設石板，四周為茶園拱衛，墓碑兩側雕以龍紋墓飾，為三級古蹟。(圖2-10)



圖 2-10 林鳳池舉人墓

11. 林舉人宅—位於初鄉村中正路之巷道內，為木造三合院，已重新整修，內置林鳳池舉人牌位及當年文物，廂房二旁分置具三級古蹟價值的旗竿座。
12. 林傑墓道碑—林傑為林鳳池舉人的祖父，林舉人中試後追諡其祖先，旌封林文郎，同時在其父母墓園附近路口，立碑以表彰其勳蹟，謂墓道碑，位於初鄉村近郊。
13. 林溫恭神道碑—位於初鄉村水尾仔，俗謂水尾仔路碑。碑文為「皇清覃恩敕封徵仕郎內中書晉封擁直大兼加一級林溫恭神道碑。」

(三)寺廟及其他類

1. 鳳凰山寺—位於鳳凰村內，昔稱頂城祖師公廟，創建於清朝嘉慶年間，迄今已有180多年歷史，奉祀陰那山慚愧祖師，當時僅為木造平房，相傳祖師屢顯神蹟護衛鄉民，故香火鼎盛，光緒元年吳光忠題匾額贈寺“佑我開山”四字，成為鹿谷鄉名勝之一，現有廟宇現況係民國43年重建，並更名為鳳凰山寺。

2. 開山廟—位於永隆村公路旁，相傳神威顯通，故有「文官下轎，武官下馬」禮敬之。最早係石頭堆砌，陸續修建成現貌。
3. 祝生廟—位於鹿谷村，俗稱祖師公廟，相傳為道光九年興建，基地約20餘坪，後陸續修建。
4. 半天古戰場—位於竹林村，顧名思義乃地勢險要，易守難攻的高地，此地為林爽文抗清事件的決戰地，為清朝乾隆年間統治台灣期間最慘烈的民變案件。
5. 初鄉水圳—為日據時代所建，為民間合作自行開闢的灌溉圳道，目前仍然使用中。



圖 2-11 鹿谷鄉觀光資源分佈

第三節 震災對產業損毀之概況

一、溪頭森林遊樂區震災受損情形

溪頭森林遊樂區在此次震災所受的毀損情形如下所述：(王亞男，2000)

- (一) 鳳山出現「走山」現象，山頂大片山壁崩落。
- (二) 溪頭森林遊樂區之水源被斷絕。
- (三) 鳳凰林道絕大部份為落石及倒木阻塞。
- (四) 國民旅社後方堆積大量土石。
- (五) 遊樂區內包括漢光樓、國民旅社、紅樓、新中餐廳、商店街 28 間、蓄水池、解說站、涼亭、步道、氣象室等，各項建物均有不同程度之損毀。
- (六) 因溪頭森林遊樂區之關閉及餐廳旅社部份設施受損，溪頭餐廳旅社被迫停業，近百員工生計大受影響。

88 年 12 月 7 日起開始進行道路搶修工程。清除鳳凰林道、神木林道之崩塌土石及巨石，並進行路面整修、排水溝擋土牆等工程，此工程分三階段進行，首先就鳳凰林道 40 餘處崩塌處及全線土石先清理後，再進行駁崁之修建，最後進行崩塌坡面之穩定工程，緊急施工、趕工結果終於在 89 年 1 月 28 日前完成，使溪頭森林遊樂區能於 89 年 1 月 29 日重新開園。921 地震後，鳳凰林道由路上方震破滾落一約三層樓高之巨石，懸於邊坡上已成為一新景點，且為地震最有價值之活教材，但因慮及其安全性，恐對遊客造成威脅，急需進行穩定護石之相關工程。

二、鳳凰谷鳥園震災受損情形

鳳凰谷鳥園乃是鹿谷鄉次重要的觀光據點，921 大地震造成重大損毀以致關閉暫停營業（圖 2-12），一直到八十九年九月一日才又開放恢復營業，其管理處目前改隸教育部管轄，而 921 大地震對其設施造成的毀損如下：

- （一）園區通行道路及步道路基下陷、路面斷裂、邊坡崩坍。
- （二）第一停車場地表下陷、A C 路面斷裂。
- （三）全園區擋土牆多處斷裂及傾斜。
- （四）人工瀑布區二處邊坡大面積山壁滑動崩塌。
- （五）十八家商店地基下陷樑柱斷裂。
- （六）行政中心建築物傾到樑柱斷裂。
- （七）孔雀園及走禽園地基下陷結構傾斜，部份結構斷裂，紅鶴園內橋樑柱斷裂、水池剝裂、出入口部分塌陷、部分結構傾斜，其餘各大小鳥籠網目破損結構受損。
- （八）餐飲中心基地位移、地基下陷。
- （九）飼養組辦公室地基下陷屋頂傾斜。
- （十）鳥禽遺失因籠舍毀損總計遺失鳥禽 37 種 208 隻，死亡 29 種 75 隻。
- （十一）軟體圖書部分，圖書資料部分遭土石掩埋，飼養及研究儀器設備損壞，多媒體及電腦設備損壞，蒐藏之鳥禽及動物標本亦遭震損。

（資料來源：國立鳳凰谷鳥園九二一震災修復計畫）



圖 2-12 鹿谷鄉鳳凰谷鳥園損害

資料來源：鹿谷鄉公所提供。

三、茶葉及冬筍

茶葉受損部分經農業推廣中心人員初步估計，全鄉茶園面積約在 2000 公頃左右，由於震災受損面積達 600 公頃上下，短期內無法復耕甚至完全無法復耕者達 200 公頃，短期內整體產量約計減產三分之一以上，長期來看整個茶園規模要復原仍需長時間投入相當大量的資源及人力。

由於許多鄉民的茶園或竹林跨鄰近災區鄉鎮，而不僅止於本鄉，故實際上的損失勢必較上述更多，相關統計顯示鹿谷鄉茶園損毀情形極為嚴重，詳見表 2-8 所示。

表 2-8 鹿谷鄉受損茶園損毀統計

地段	受損茶園駁坎 (平方公尺)	受損茶園 (平方公尺)
小半天	18662.07	45768
大水堀	53081.27	17100
大丘園	2578.2	0
仁義	13270.7	9500
內樹皮	1149.5	0
車車光寮	25190.59	12250
坪仔頂	12084.94	4600
初鄉	8369.61	12507.2
鹿谷	26772.8	12257.5
番仔寮	633.9	0
新和	494.4	0
新寮	1811.4	0
彰雅	17699.66	10700
興產	2710.7	0
總計	184509.74	124682.7

資料來源：鹿谷鄉公所提供，民國 89 年。

在其他農林業受損情形而言，以農地砌石受損最嚴重面積達 190,318.76 平方公尺，相關的農業蓄水池蓄水池也有 230 座受損，農、林與畜產業受損情形可參見表 2-9 及表 2-10 所示。

表 2-9 鹿谷鄉農林產業受損統計（一）

項目	受損面積
農 業	
砌石	190,318.76(m ²)
蓄水池 10~40 T	115 座
蓄水池 50T 以上	115 座
山茶花	約 0~20 公頃
蘭花	0.88 公頃
菇舍	0.05 公頃
林 業	
國有林地崩塌面積	20.58 公頃
私有林地崩塌面積	96.24 公頃

資料來源：鹿谷鄉公所提供，民國 89 年。

表 2-10 鹿谷鄉農林產業受損統計（二）

農林產業		
農業	農業受災計 712 戶。	總損失 11,593,498 元。
林業	林業受損面積共 106,68 公頃。	總損失 1,066,580 元。
畜產	共計一戶受災面積 260 坪共 169 頭豬	總損失 214,500 元。

資料來源：鹿谷鄉公所提供，民國 89 年。

四、餐廳、旅館、茶行

鹿谷鄉災前原有之主要商業活動為餐廳、旅館、茶行等行業之經營，而這些行業主要顧客之來源乃仰賴二大風景區每年所帶來百萬人次之遊客，由於此次震災，使得主要之客源即溪頭森林遊樂區及鳳凰谷鳥園之遊客流失相當嚴重，間接嚴重打擊。餐廳及旅館之經營。

茶行的部分，也由於以二大主要風景區過路遊客之消費為主要之收入來源，除某些茶行原有之少數固定客源外，因為沒有遊客來購買而幾呈停業的狀態。



圖 2-13 溪頭森林遊樂區私人經營之旅館被震倒塌

資料來源：鹿谷鄉公所提供。

第四節 產業災後發展課題

一、茶業之發展課題

茶葉為鹿谷鄉的重要經濟基礎，其未來的發展主要有下列課題：

(一) 勞力不足、工資成本高

1. 技術

現今製茶業最大的問題在於手工製茶需要投入大量的勞工與時間。這是由於手工製茶必須經過多重繁瑣的手續，這些繁瑣的手續又需具有製茶技術和經驗的勞力，控制製茶過程中每一環結，才能確保茶葉的品質。因此在產茶旺季，尤其在高級茶產區，配合茶葉摘採旺季，製茶工業普遍面臨勞力不足的問題，勞力成本越來越高，使得台灣製茶葉的環境陷入經營的危機。

2. 採茶期集中

鹿谷鄉多種植烏龍茶，由於對茶葉品質的要求，在同一地區、同一品種、同時採收，尤其在採收春茶時節，勞力明顯不足，僱用工人的工資太高，成本隨之提升。採收後的製茶作業不能延誤，每戶茶農趕著採茶、製茶，難有多餘勞力受僱採茶。

(二) 茶園規模小，單位生產成本高，效率不足

鹿谷鄉以茶葉聞名，生產高級茶，全鄉居民多以農業為生，家家皆有茶園，但平均每戶茶園面積狹小，約0.5公頃，在勞力的調配上難達到經濟效益，若茶園零星分佈，也無法使用機械採收。

(三) 高山茶與水土保持衝突

高山氣候是茶葉品質的主要決定因素之一，消費者對海拔高的茶園所生產之茶葉有獨特偏好，因此山坡地新墾植的茶園仍繼續增加。然而為追求高品質的茶葉產出，自然往高山發展，容易破壞高山水土保育。前述已提及鹿谷鄉農村景觀特色之一便是農地集約使

用，當地普遍混合栽植茶樹與檳榔樹，高達45.6%。因此二種作物為淺根植物，對水土保持會產生嚴重的破壞，尤其是檳榔樹之破壞程度較大於茶樹，歷經多次土石流的災害與經驗，民眾似乎已有共識，盡量減少檳榔樹的栽種，同時注意茶樹栽種時有關於水土保持的技術改良與防治。因此，高山茶與生態保育之間的取捨關係(trade-off)是鹿谷烏龍茶發展的重要課題。

(四) 缺乏專業經營管理

1. 茶葉售價不穩定

鹿谷鄉的茶行為獨立經營，茶行負責人本身擁有茶園，因此可降低生產成本，提供合理的銷售價格，但各茶行間的價格不一定，與茶行的品質、信譽，顧客的喜好有關。在銷售上，鹿谷鄉的茶商並未到各地茶行或銷售地點推銷，仍維持小規模經營。

2. 茶農產銷資訊不足

茶葉資訊會影響茶農決策的行為，茶葉是高度商品化現金作物，為提高售價，需投入大量料、資本，發展栽培技術與製茶技術，所以充分而正確的市場資訊，對農人來說相當重要。

表 2-11 茶農產銷資訊來源

產銷資訊來源	百分比(%)
展售會	25.4
農會	35.8
鄉公所	11.5
生產合作社	6.1
附近鄰居	20.2
無獲得之管道	12.8

資料來源：南投縣鹿谷鄉茶葉產銷空間結構變遷之研究，民國 80 年

產銷資訊的來源如表 2-11 所示，目前以農會為主，其他有：展售會、附近鄰居及鄉公所、生產合作社等，有茶農表示資訊取得管道太過狹隘，無法建立完整的產銷體系。

(五) WTO 對臺灣茶業的威脅

台灣農業係小農經營型態，人地比例偏高，農場規模較小，隨著經濟快速成長，工資上漲，雖因大量資本投入吸納部分工資支出，但產銷成本仍高。未來我國必須履行WTO諮商之承諾，調降農漁畜產品之進口關稅，消除目前所採管制進口、限地區進口及削減境內補貼等保護措施，短期內，將對國內農業產生不利之影響。面對另一階段市場國際化競爭的挑戰，以及未來農地自由化趨勢，農業生產如何兼顧生活與生態功能，掌握此一契機，加速產業結構調整轉型，以促進農業永續發展，是當前農業施政之重要課題。自1986年起，台幣升值以來，對台茶的輸出大為不利，又國內經濟因工商繁榮而工資高漲，茶葉經營成本提高，已成為國際趨勢的貿易自由化將使進口茶葉持續增加，這些因素對本省茶葉帶來的衝擊，將使本省的茶葉產銷面臨巨大的轉變(邱再發，1989)。

表 2-12 入會關稅調降諮商結果

發酵茶	每包不超過 3 公斤部份維持現行的 25%，每包超過 3 公斤者降至 22%。
普洱茶	每包不超過 3 公斤者降至 20%，每包超過 3 公斤者第一年降至 20%，2002 年降至 17%。
紅茶	每包超過 3 公斤者第一年降至 20%，2002 年降至 17%。
綠茶	每包超過 3 公斤者第一年降至 20%，2002 年降至 17%。

資料來源：行政院農委會網站，<http://www.coa.gov.tw/tea>

茶業經營仍屬於勞力密集的產業，因此勞力成本常佔總經營成本相當的比例。近幾年來，由於國外工資低廉、大面積栽種、使得經營成本相對低廉許多，反觀國內受工資昂貴、成本高漲、台幣升值等不利因素的影響，使得茶葉的經營成本漸漸失去市場競爭力，而逐漸失去外銷市場的優勢。

越南近年來試製成功的台式烏龍茶(台茶品種製成之半球形包種茶)亦頗受越南人歡迎，近幾年來，越南廉價茶葉(紅茶及茉莉花茶)大量傾銷台灣，且台商至越南投資茶葉生產之台式烏龍茶(半球形包種茶)也逐漸回銷台灣，對台灣地區茶農生計已造成嚴重威脅(阮逸明，1996)。此外，目前由於台商自台灣本土引進大葉軟枝的烏龍茶及栽種技術，成功移種並回銷台灣、中國及美、澳、法等國的華人，促進越南茶葉的復甦。台商投資之製茶廠規模皆相當大，包種烏龍茶廠皆由台灣購入製茶機械。由於栽種台灣烏龍茶的成功經驗，中國大陸茶公司也提供黃金桂及鐵觀音茶苗試植，為越南茶葉帶來更多的競爭籌碼與商機。

本省的茶葉生產由原來80% 以上仰賴外銷至近年來外銷量僅佔全年總生產量之40% 至50% ，輸出的總值亦由佔農產品之主要的前三名降至目前每年平均不到三千萬美元之譜。雖然近幾年來日本掀起飲用烏龍茶的熱潮，但是中國大陸憑藉著其廉價之勞工以及大面積之經營，近十年來半發酵茶輸出量以倍增至一萬三千噸，與各種積極手段降價求售以換取外匯等，造成日本的烏龍茶消費量雖有成長，但是均以購自中國大陸為主，加上本省因工資昂貴、成本增高、品質參差不齊及台幣升值等不利因素影響，各種茶類之外銷，前途均不樂觀(邱再發，1989)。

二、竹產業的發展課題

竹業是僅次於茶業的鹿谷鄉重要農產部門，其未來的發展課題如下：

(一) 生產成本過高

民國六〇年代後期，人事費及其他成本隨台灣物價上漲而升高，竹材加工製造業屬於高度勞力密集產業，因此竹材加工製品的生產成本也上漲，經營困難，缺乏利潤可圖，以致農民要不轉作其他作物，就是任由荒廢。也因為這種現象，而導致竹筍產量減少，減少狀況見下表所示。

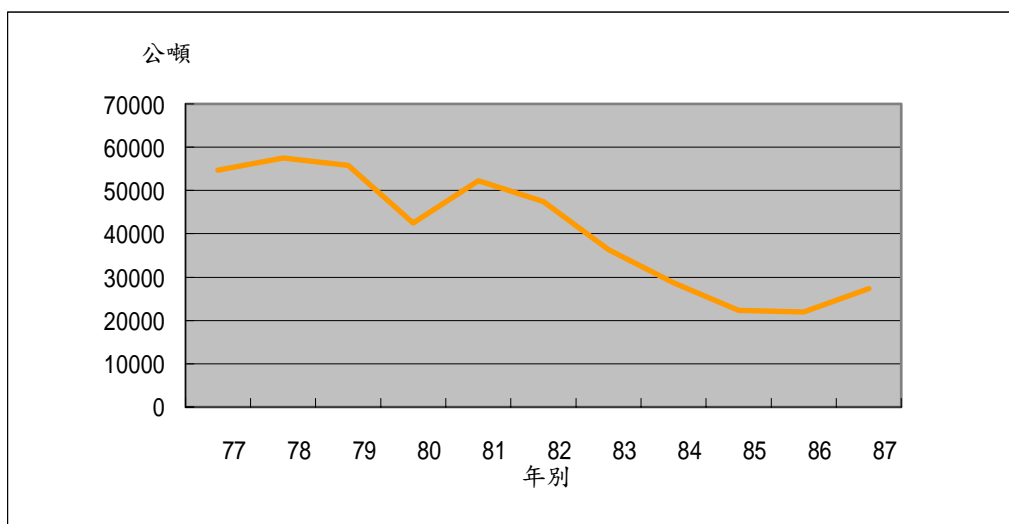


圖 2-14 歷年來全國竹筍產量變化

資料來源：南投縣政府

(二) 竹手工藝難以傳承

由於國內產業結構與經濟環境變動，傳統手工業、勞力密集產業面臨缺乏勞動力的問題，工人少、工資高，使製作成本增加。竹工藝品注重手藝，老一輩師傅的技術無法傳承，生產線又未實施自動化，花費人力與收益不成比例，因此竹產業有下滑的情形。

(三) 大陸低價竹產品進口，威脅本土竹產業

目前坊間的竹藝品店所販售之藝品，除部份仍為台灣所生產加工之外，已有許多竹藝品是由大陸所進口，不僅價位低廉，而且手工也不輸台灣的藝品，對本土的竹產業造成嚴重的衝擊。也由於竹手工藝工資成本高，許多商家甚至已不從事竹藝加工而改為直接進口大陸低廉的竹藝品，造成當地產竹，但竹藝品的材料來源與製作

卻是在大陸的情況發生。

(四) 道路不通，農產不易外運

地震災後，加上連續豪雨帶來的土石流，鹿谷鄉觀光客不到過去的十分之一，且災後交通修復速度太慢，台三縣交通要道名竹大橋、產業道路未搶通，溪頭、杉林溪森林遊樂區觀光人潮銳減，茶筍市場受挫。過去，觀光客除旅遊勝地一遊外，會參觀採茶、製茶過程，並直接在產地購茶。地震過後，民眾對災區交通安全質疑，影響餐旅業，茶筍等休閒農業銷售市場縮小。

三、觀光部門之發展課題

鹿谷鄉的觀光發展受到九二一地震相當程度的影響。除了觀光景點受到重創之外，震災後遊客對災區的心理恐懼也影響前來消費旅遊的意願，再加上地方觀光發展一直以來都是各自運作，缺乏整體規劃與推動。以下茲就鹿谷鄉觀光部門之未來發展課題說明如下：

(一) 地方觀光魅力有待加強

1. 缺乏多樣性的旅遊體驗

鹿谷鄉的觀光景點的特色大多是以自然景觀為主的森林遊樂區，境內有兩處重要觀光景點有溪頭和杉林溪，另一較有特色的遊樂園則是鳳凰谷鳥園，園區內的活動仍是以靜態性活動為主，例如休閒登山或是觀察鳥類活動等，多年來旅遊地區並未嘗試新的改變，同時也缺乏具創意旅遊體驗的創造，不僅遊樂園的生命週期趨於衰退期，也使得地方觀光魅力逐年遞減。

2. 地方資源特色並未充分利用

鹿谷鄉的觀光資源除了擁有良好之自然景觀以外，更有豐富的產業和人文特色，尤其著名的凍頂烏龍茶更是本鄉的一大文

化特色，此外如多霧的氣候條件等，均為鹿谷鄉發展觀光可以強力促銷的賣點。鹿谷鄉擁有豐富的地方特色，可惜未能加以包裝和促銷，而形成地方觀光的魅力。

3.缺乏夜間活動設施

遊客至溪頭或鹿谷鄉其他地方遊玩住宿時，往往會面臨夜間不知作何消遣的窘境。除了部份旅館業者提供品茗廳、咖啡廳或卡拉 OK 等設施供住宿遊客使用外，大部份的民宿及一般旅館均無以上的服務，再加上鹿谷鄉缺乏相關的商業設施提供遊客選擇，使得遊客在夜間常不知該如何利用時間。這樣的現象不僅讓遊客在旅程中無法玩得盡興，也使得鹿谷鄉的觀光收益無法提昇，要如何積極發展夜間觀光或休閒活動，充實遊憩體驗，並輔以相關的設施與人員進行服務，是未來發展全鄉性休閒觀光活動應努力的地方。

(二) 觀光資訊供給不足

觀光旅遊相關資訊是發展觀光產業的必要手段，目前鹿谷鄉在這方面遭遇的課題如下：

1.就前資訊不夠充分

目前各相關資訊服務單位所提供之資訊內容十分簡要，並不符合深度旅遊之需求。尤其是動態資訊(如交通路況、天候)未能及時更新，非但不能滿足資訊需求者，無法吸引其前往觀光地，且無法即時提供災區恢復狀況的報導以平衡各大媒體的負面資訊，易加深觀光客的負面印象，減低旅遊意願。

2.缺乏現場解說服務

要深入瞭解地方文化和觀賞自然景致必須透過良好的解說設施及媒介，解說人員的訓練以及解說設施的提供就均為輔助旅

遊的最佳工具。解說資訊的提供可以讓遊客更深入瞭解地方色與文化，或是藉著解說設施自行認識(如自導式步道)。然而，除了溪頭森林遊樂區有完整的解說出版品與固定解說人員培育計畫外，缺乏整體系統性旅遊資訊之提供，亦無相關的解說設施和人員訓練計畫。

3.傳播媒體應用不足

目前與鹿谷鄉觀光相關的資訊提供單位，主要有南投縣政府(亦即南投旅遊網)、鹿谷鄉公所、鹿谷鄉農會、溪頭森林遊樂區、鳳凰谷鳥園與各觀光產業業者。在所有單位所運用的資訊媒體中，有折頁、網站、多媒體與旅遊資訊服務中心等。以下就資訊服務之機能、整合程度、推廣意願與行銷通路等角度說明目前所面臨之資訊課題：

(1) 資訊服務機能的開發課題

各單位提供的資訊內容深淺不一，多半僅為資訊之閱覽與查詢，例如景點介紹、促銷情報的資訊提供等，無法發揮資訊傳播的各項機能(如電子商務交易機制、與數位產品結合，可攜式資訊機能之開發、虛擬實境、互動式導覽地圖、紀念品資訊化、資訊商品化等)。

(2) 資訊整合程度課題

各資訊提供單位並無策略上與資源上的整合，因此，一方面許多資訊重疊，另一方面有些資訊卻不足。例如南投旅遊網、鹿谷鄉農會與鹿谷鄉公所的網站皆有鹿谷相關光景點的解說資訊，只是深淺不一。而溪頭的資訊以溪頭森林遊樂區網站為主要提供者，但其他單位除南投旅遊網外，卻明顯將該類資訊忽略。

(三) 缺乏強力推動組織

1.重要景點復建緩慢

災後本鄉重要觀光景點受損嚴重，例如溪頭森林遊樂區、杉林溪森林遊樂區、鳳凰谷鳥園，經過一年以後，杉林溪因為道路受損嚴重至今未能修復，而鳳凰谷鳥園則在八十九年九月份才重新開放，過去前來鹿谷鄉之遊客會順道遊玩附近的幾個觀光景點，由於受到地震影響，需要費時且需花費鉅資重新整修，使得整體觀光產業陷入一片慘澹經營，零星觀光景點的復原並未能帶動整體觀光人潮，同時也減少遊客的景點選擇性。

2.缺乏業者的合作協調組織

在組織推動方面，目前雖由部份民間業者、各村村長、地方議員等人籌組「鹿谷鄉觀光產業促進會」，期望作為當地觀光產業推動的組織，至本報告完成之時，仍未正式成立。以下分別針對各相關單位與組織的態度加以分析。

(1) 民間業者

- ①由於民間業者大都受短期利益的引導，以追求利潤為導向，因此大都不願領先投入資金與人力以協助整體觀光產業的重振與發展，而僅限於本身設施與服務的改善，觀望態度濃厚，無法具體推動相關策略。
- ②由於在民國 89 年 10 月份後，遊客有逐漸回籠的趨勢，災後危機感所引發的合作意願乃逐漸消失，又回復到之前各自為政的態度。
- ③當地大部份的觀光服務業者的經營理念與行銷手法仍停留在過去經驗，缺乏發揮創意與積極利用新技術的動機。

- ④大部份業者期望由政府或由溪頭、鳳凰谷鳥園主導並推動觀光產業的振興，缺乏由本身主導的態度。

(2) 鄉公所

- ①人力及資金不足，難以有效推動整體觀光發展計畫。
- ②鄉公所本身為行政機關，業務受到較多限制而缺乏作業彈性，最好由民間主導整體觀光產業振興與發展。

(3) 遊樂區業者(溪頭 / 鳳凰谷鳥園)

- ①自我定位以實現社會目標(如教學研究、生態保育等)為主要發展方向，缺乏市場導向的思維，無法迅速與正確地反映市場的需求與趨勢。
- ②由於當地居民與業者長期與台大實驗林有土地承租與土地取得的衝突，導致合作的氣氛不佳，彼此誤解日深，無法勝任整合民間業者資源的責任。
- ③溪頭實驗林的財務系統獨立，較難取得其他資金的奧援，若無政府預算的補助，將無法獨立負擔整體觀光發展所需的經費。

(4) 農會

- ①本身已積極從事休閒農業推廣，並透過行政院農委會的「農業專案計畫」進行相關活動與計畫的推動，無論在住宿、展覽設施、相關人員及義工都頗有組織，自成一套系統，因此較無與其他業者或單位合作的動機。
- ②目前業務量已達飽和，並無計畫增加人力或組織來配合其他單位進行整體觀光產業的發展。

(四) 交通重建有待加速

沒有交通系統的支持，就不可能發展觀光產業，而這正是災後重建最為重要的一部分。

1. 災後道路復健緩慢，阻礙觀光產業復甦

這次因震災而受損的橋樑與道路中，屬本鄉重要的觀光聯外道路就有三處，包括「名竹大橋」、「鹿谷三彎路段(縣道 151)」、「溪阿公路」。而這些路段至災後滿一週年後仍未能復建完成，不僅使得遊客對當地交通安全缺乏信心，部份觀光據點無法連結也導致整體觀光吸引力的下降，對當地觀光產業的振興造成阻礙。

名竹大橋向來為中部北部遊客前往鹿谷溪頭的必經之地，目前只能利用臨時便橋讓車輛通行，不僅造成來往車輛的不便，也讓遊客對災區的道路橋樑缺乏信心，幸好名竹大橋已於本年初修復完成通車。

而鹿谷的三彎路段，為竹山進入鹿谷的交通要道，雖已搶通，但災後道路遇雨仍會不定時發生崩坍的現象，對來往遊客及居民在安全上及心理上都造成莫大的威脅與壓力，目前正在執行劇平工程，進度尚在追趕中。

目前串連溪頭與杉林溪、阿里山等重要景點的溪阿公路，災後因發生嚴重的崩塌與路基流失問題，致使道路遲遲無法搶通，不僅嚴重影響到杉林溪的重建，連帶也影響到鹿谷鄉遊客前來的意願(可選擇景點變少)。

此外，屬南投縣重要的景觀大橋，同時也具有連結溪頭、杉林溪、集集、水里、日月潭等觀光景點功能的「集鹿大橋」，也因震後引發的責任歸屬問題，遲遲未能完工，不僅使得遊客來往兩地的交通時間無法縮短，連帶地影響到遊程安排。

2. 替代道路缺乏，防災避難功能不足

由於鹿谷鄉身處內陸山區，目前的聯外交通系統只能依賴延溪公路(縣道 151/竹山至鹿谷)、仁愛路(縣道 131/水里至鹿谷)，前者的三彎路段容易崩塌中斷，後者道路狹窄且聯絡不便，以上兩者形成鹿谷鄉極為脆弱之聯外交通系統，使得九二一震災後有百餘名的當地民眾與遊樂區的遊客、員工受困，這也顯示出地方防災安全系統的缺陷。

替代道路的缺乏也造成鹿谷鄉與周邊鄉鎮觀光景點連結上的困難，使得遊客在安排遊程時受到許多時空上的限制，無法發揮觀光景點的群帶效應，對鹿谷鄉觀光產業長期的發展造成一種限制。

3. 夜間行車安全堪慮，影響夜間觀光活動

鹿谷鄉在氣候上屬多霧的型態，夜間在無照明的道路上，單純靠現有的反射鏡並無法充分發揮功效，致使夜間行車的危險大增，使得不熟悉當地路況的遊客在行車時缺乏安全感，降低夜間前來鹿谷住宿、用餐與消費的意願，也影響到當地夜間觀光活動的進行。未來若要促進遊客夜間在當地的消費，夜間行車的安全措施勢必要加強。

(五) 服務與設施課題

1. 觀光地區「鏢客」與民宿業者拉客行為，嚴重影響遊客印象

在溪頭等遊客量較大的地區，會出現俗稱的「鏢客」，利用各種方式欺拐外地來的觀光客購買劣質昂貴的農產品，使得受騙遊客產生極差的旅遊印象。此外，在主要遊客開車會停駐的地點(如溪頭森林遊客區大門口)，也會有民宿業者攔車強力拉客的現象產生，嚴重破壞當地住宿業的形象與遊客的旅遊興致。如何保障遊客的權力，提昇當地觀光服務業的服務品質，讓遊客有優質

的休閒體驗感受，增加旅遊滿意度，此課題實為相當重要的一環。

2.服務人員專業訓練不足，觀光產業難以升級

未來人才為產業重振與發展的關鍵，其影響的不只在重建的執行力，也關切到其經營理念與方向是否能帶領產業在未來的市場中具有競爭力。從發展的角度來看，服務人員的專業訓練，不僅與服務品質息息相關，也進一步地影響到產品包裝、行銷與研發新產品的能力，甚至是影響到接受新觀念與學習新技能的能力，在以服務為導向，創意為持續發展要素的觀光產業中，服務人員的未來訓練實為重要的發展基礎。

(六) 缺乏市場導向之行銷作業

1.缺乏「顧客導向」行銷

目前鹿谷鄉大部份觀光服務業者都還抱持著「生產導向」或「銷售導向」的行銷態度，只強調內部改進，只侷限在自己的業務項目打轉。例如，認為只要將本身住宿或餐飲的特色強調出來，就能吸引客人；不認為與其他協力組織(提供相關旅遊服務之業者，如旅行社)相互合作有其價值；自認知道顧客們的各種需求與特性，其實所知相當有限，形成所謂的「行銷短視」。

生產導向的業者，往往會錯失許多有利可圖的行銷機會，甚至對未來的發展帶來極大的危機。其中，無法瞭解顧客需求及需求改變的趨勢，是一項最嚴重的長期危機。生產導向將使得管理階層與員工都容易將所有的精力，集中在企業的內部，而忽略與其他協力組織相互合作所能產生的獲利機會。

目前鹿谷鄉大部份的觀光業者已經面臨到市場佔有率與業務量的下滑，而從業者所利用的行銷管道與合作協力組織來看，也發現他們不認為與其他組織合作有其重要性，甚至有自我防衛的心態。目前的狀況是，當發現某種特定需求呈現增長時(如前

期旅館的小木屋、餐廳木製裝潢、以及目前 SPA 等健康風潮等)，各業者就會趨之若鶩地仿效或擴張經營，一旦此類流行衰退後，往往無因應之道。其實因應顧客需求的各種方案與創新之道，應該在榮景衰退前就已備妥。

鹿谷鄉的觀光業者未來若不思由「顧客導向」進行產品的行銷與改善，進一步提昇整體觀光產業環境的競爭力，則在目前觀光產業的重振與未來的發展上，勢必會面臨極大的危機。

2. 缺乏專門推動整體觀光行銷之組織

鹿谷鄉目前尚無專門推動整體觀光行銷的組織。反觀國外著名的觀光地，均有專門的組織進行相關行銷，當地的觀光局通常扮演著相當重要的角色。由於行銷本身包含眾多的工作，從計畫、研究、執行、控制、到最後的評估等，且為一持續不斷的過程，因此，鹿谷需要一專門的組織長期且持續地對觀光市場進行瞭解，並整合相關業者與單位來推動行銷的計畫。

(七) 遊客對災區的恐懼感有待克服

1. 遊客對災區旅遊缺乏安全感

目前大部份的遊客仍對災區旅遊安全存有疑慮，尤其是山區旅遊，鹿谷鄉位處深山內陸，若遊客不清楚當地現實狀況，難免會將土石流、落石、坍塌等印象聯想在一起，而大幅降低前往鹿谷鄉旅遊的意願。此外，也由於道路橋樑復健緩慢，沿途經過的遊客看到尚未修復的橋樑與邊坡損害極為嚴重延溪公路三彎路段，難免會心生恐懼，若又遇到天候狀況不佳，則很有可能放棄至鹿谷鄉遊玩或減少在當地停留的時間，而直接衝擊到整體觀光產業的復甦與相關業者的生意。

2. 媒體報導方式容易造成民眾誤解

由於意外災害的報導，往往較具有新聞價值，因此媒體在報導災情時，大都會用較多的篇幅或時間來描述，甚至會利用較為聳動的影像與的強烈標題吸引觀者的注意，而民眾獲取災區的訊息也往往透過這些媒體，致使其所接收負面訊息常常會遠多於正面的訊息，導致災區負面的印象加深，進而影響前來鹿谷鄉遊玩的意願。

此外，媒體在報導災情時，若直接用「南投地區」或「鹿谷鄉」等與鹿谷相關的地名時，使民眾往往會認為鹿谷鄉的觀光旅遊地區應該也如此的危險而不敢前來，這樣的報導經常會造成「一竿子打翻一船人」的連鎖效應，可能觀光地區並沒有受災情影響，但由於地名的聯想而使得遊客寧願保險起見的心態而打消前來鹿谷觀光的念頭。換言之，媒體報導方式著實是鹿谷鄉在進行觀光產業振興所必須面臨的重要課題。

第三章 觀光產業需求面之遊客調查分析

觀光產業的振興發展必須同時兼顧觀光市場的供需兩面。溪頭森林遊樂區與鳳凰谷鳥園二者為鹿谷地區最重要的觀光旅遊勝地，特別是前者。九二一震災之後，二者均受到嚴重損毀，由於在本研究的調查期間(89年8月)僅有溪頭恢復營業，鳳凰鳥園則尚未開放，因此本案有關市場需求的遊客調查分析只能針對溪頭森林遊樂區進行。

第一節 溪頭遊客之基本特性

一、溪頭遊客之調查設計

本研究的遊客問卷調查分為假日和非假日兩大部分，調查日期為民國八十九年七月二十(週四)、二十一(週五)、二十二(週六)日等三天，樣本採定點抽樣的方式，進行由於暑假期間鳳凰谷鳥園尚未開放營業因此只以溪頭森林遊樂區為問卷調查範圍，非假日則是以不定點方式進行問卷調查，假日則是以定點方式進行，定點選擇為溪頭森林遊樂區之實驗林辦公室門前廣場、大學池、神木等三個地點進行問卷調查。此次問卷調查共計發放325份問卷，回收289份有效問卷，回收比率為88.92%，回收問卷中非假日有87份，假日有202份，問卷內容可參閱附錄。

二、溪頭遊客基本屬性

(一) 性別與年齡

如表3-1所示，男女遊客比例約各佔一半的比例，男生佔52.9%，女生佔47.1%。年齡以20至29歲比例佔30.1%為最主要的客層分布，其次是30至39歲比例佔26.3%，再來是40至49歲所佔比例為21.8%，而60歲以上老年人所佔比例僅為3.1%，人數相當有限。顯示暑假期

間溪頭的遊客多為青壯年但無特別性別取向。

表 3-1 溪頭遊客之年齡分佈

性別		年齡						合計
		19 歲以下	20~29 歲	30~39 歲	40~49 歲	50~59 歲	60 歲以上	
男性	人次	13	39	38	39	18	6	153
	%	4.50	13.49	13.15	13.49	6.23	2.08	52.94
女性	人次	7	48	38	24	16	3	136
	%	2.42	16.61	13.15	8.30	5.54	1.04	47.06
合計	人次	20	87	76	63	34	9	289
	%	6.92	30.10	26.30	21.80	11.76	3.11	100.00

(二) 遊客教育程度

表3-2顯示溪頭暑假期間的遊客以大學及專科所佔的比例最大，將近有62%，其次是高中職(23.2%)、研究所(7.3%)、國小(2.8)等，調查顯示溪頭的遊客教育水準相當高。

表3-2 遊客之教育程度分佈

教育程度	人數(人)	比例(%)
國小及以下	8	2.8
國中	14	4.8
高中職	67	23.2
專科	84	29.1
大學	95	32.9
研究所	21	7.3
合計	289	100.0

(三) 遊客職業分佈

溪頭遊客以學生所佔的18.3%較高，其次是公務人員佔13.8%，其他像工、商、公司行號，或是自由業等所佔的比例都差不多約為10%左右，退休人員和軍警的比例都佔的很少，在職業方面的分佈較為分散，不容易看出特別吸引哪些職業群體，一般而言，溪頭森

林遊樂區對於公教人員和學生比較具有吸引力。

表 3-3 遊客之職業分佈

職業種類	人數(人)	比例(%)
學生	53	18.3
教員	26	9.0
公務人員	40	13.8
軍警人員	8	2.8
商	28	9.7
工	31	10.7
公司行號職員	27	9.3
農林漁牧業	2	0.7
自由業	27	9.3
家管	25	8.7
退休人員	6	2.1
其他	16	5.5
合計	289	100.0

(四) 遊客所得水準

如表3-4所示，溪頭遊客個人平均的月收入除無收入者佔比例為19.7%外，其次是月入四萬到五萬者佔14.2%，其他間距收入的分布大致比例差距不大，收入的分配比例較分散，其中無收入的群眾以學生和家庭主婦居多，此與調查期間為暑假，剛好是學生較多的時間，因此沒有個人月收入所佔的比例較高。

表3-4 遊客之所得分佈

收入(萬)	人數(人)	比例(%)
無收入	57	19.7
兩萬元以下	13	4.5
二萬~三萬元以下	37	12.8
三萬~四萬元以下	34	11.8
四萬~五萬元以下	41	14.2
五萬~六萬元以下	33	11.4
六萬~七萬元以下	20	6.9
七萬~八萬元以下	19	6.6
八萬~九萬元以下	4	1.4
九萬~十萬元以下	3	1.0
十萬元以上	16	5.5
未回答	12	4.2
合計	289	100.0

三、遊客來源地分佈

(一) 遊客來源地

調查顯示溪頭遊客約有一半來自於台灣中部（詳見表3-5），其次是台灣北部佔了31.5%，而來自台灣南部的比例僅佔14.5%，東部的遊客僅為0.7%，可見溪頭的主要客源為台灣中部地區的民眾，其他地區的客源仍有開發的潛力。

表3-5 遊客之來源地分佈

出發地	人數(人)	比例(%)
南投縣	20	6.9
台灣北部	91	31.5
台灣中部(不含南投)	131	45.3
台灣南部	42	14.5
台灣東部	2	0.7
其他地區	3	1.0
合計	289	100.0

(二) 遊客重遊率

調查顯示溪頭的遊客重遊次數頗高（表3-6），來五次以上的比例佔了44.6%。表3-6顯示溪頭重遊率較高的客源是來自中部地區，其次是北部的民眾，可見溪頭森林遊樂區為典型的近郊都會型公園。

表 3-6 不同地區之遊客來的次數

次數	出發地	南投縣	台灣北部	台灣中部	台灣南部	台灣東部	其他	合計
	一次	人次(人)	0	16	7	6	1	2
	%	0.0%	5.5%	2.4%	2.1%	0.3%	0.7%	11.1%
二次	人次(人)	2	27	16	8	0	1	54
	%	0.7%	9.3%	5.5%	2.8%	0.0%	0.3%	18.7%
三次	人次(人)	6	17	11	9	1	0	44
	%	2.1%	5.9%	3.8%	3.1%	0.3%	0.0%	15.2%
四次	人次(人)	0	12	6	2	0	0	20
	%	0.0%	4.2%	2.1%	0.7%	0.0%	0.0%	6.9%
五次	人次(人)	0	5	4	1	0	0	10
	%	0.0%	1.7%	1.4%	0.3%	0.0%	0.0%	3.5%
五次以上	人次(人)	12	14	87	16	0	0	129
	%	4.2%	4.8%	30.1%	5.5%	0.0%	0.0%	44.6%
合計	人次(人)	20	91	131	42	2	3	289
	%	6.9%	31.5%	45.3%	14.5%	0.7%	1.0%	100.0%

(三) 遊客之停留時間

如表3-7所示台灣中部民眾當天來回的比例最高(29.5%)。北部的遊客停留兩天一夜的比例佔18.8%，再來是台灣中部居民兩天一夜佔14.2%。停留時間和遊客來源地的關係相當密切，居住越近的民眾停留時間越短，將來要如何吸引遊客，並拉長遊客的停留時間是發展觀光產業的一大課題。

表 3-7 不同地區遊客之停留時間長度

出發地		停留時間						
		南投縣	台灣北部	台灣中部	台灣南部	台灣東部	其他	合計
一天以內	人次(人)	16	20	85	20	2	1	144
	%	5.6%	6.9%	29.5%	6.9%	0.7%	0.3%	50.0%
二天一夜	人次(人)	3	54	41	17	0	1	116
	%	1.0%	18.8%	14.2%	5.9%	0.0%	0.3%	40.3%
三天二夜	人次(人)	0	17	4	4	0	0	25
	%	0.0%	5.9%	1.4%	1.4%	0.0%	0.0%	8.7%
四天三夜	人次(人)	0	0	0	1	0	1	2
	%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.3%	0.7%
四天以上	人次(人)	0	0	1	0	0	0	1
	%	0.0%	0.0%	0.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.3%
合計	人次(人)	19	91	131	42	2	3	288
	%	6.6%	31.6%	45.5%	14.6%	0.7%	1.0%	100%

四、遊客的交通工具選擇（可複選）

調查顯示（表3-8），溪頭森林遊樂區遊客的主要交通工具是自小客車，佔了89.6%，其次是客運佔5.2%，利用機車和火車的比例很低，遊客還是便利性高的小汽車為代步工具，遊客在交通工具的選擇上以私人運具為主，此與其山區交通特性有關。

表3-8 遊客之交通運具選擇

項目	機車	自用客車	小巴士	大型遊覽車	客運	計程車	火車	交通其他
未勾選 (%)	97.2%	10.4%	98.6%	98.6%	94.8%	100.0%	98.6%	99.7%
有勾選 (%)	2.8%	89.6%	1.4%	1.4%	5.2%	0.0%	1.4%	0.3%
合計	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

五、遊客之群體偏好

(一) 旅遊方式

調查顯示以完全自助方式來溪頭的遊客佔了九成左右，半自助及旅行團所佔比例還不到百分之五，其旅遊特性是遊客仍是喜愛自主性的旅遊方式，其他旅行團或半自助的數量極少，原因可能受到地震和暑假有颱風天氣不穩定所影響而使得旅行團的人數減少。(表 3-9)

表3-9 遊客之參加旅遊方式

旅遊方式	人數(人)	比例(%)
完全自助	264	91.3
半自助*	11	3.8
參加旅行團	5	1.7
其他	9	3.1
總計	289	100.0

* 意指已委託旅遊行社代訂機票/住宿

(二) 參加團體

溪頭的遊客大部分是以個人旅行、家庭親戚，以及朋友同行為主，如表3-10所示，三者合計佔了總數的九成以上，其他如學校、公司團體或一般社會團體的比例佔了不到百分之七。此與現在國內旅遊型態傾向於個人旅遊和家庭旅遊的遊客組成方式相吻合。

表 3-10 遊客之組成方式

個人遊客組成方式	人數(人)	比例(%)
個人旅行	89	30.8
家庭親戚團體	93	32.2
學校團體	7	2.4
公司團體	9	3.1
社會團體	4	1.4
朋友	77	26.6
其他	8	2.8
小計	287	99.3
遺漏值	2	0.7
合計	289	100.0

(三) 同伴人數

表3-11顯示遊客中，同伴人數兩人者佔了30.1%，三至四人者佔了29.1%，其次是五至八人者佔19.7%，九至十二人也佔了11.4%，可見兩人結伴出遊的比例最高。

表3-11 遊客之群組規模

遊客之群組規模	人數(人)	比例(%)
自己一人	3	1.0
2人	87	30.1
3~4人	84	29.1
5~8人	57	19.7
9~12人	33	11.4
12人以上	25	8.7
合計	289	100.0

第二節 遊客之旅遊行為分析

一、震災對旅遊行為的影響

(一) 出發之前是否為九二一地震而擔心過？

調查顯示出，289位遊客當中，有65.7%的人在出發之前擔心過九二一地震的影響，其中遊客最擔心的項目是道路的崩坍，如表3-12所示，其佔了72.7%，其次是颱風土石流38.4%，第三，是地震的再次來襲佔了32.5%，旅遊環境設施的不夠安全佔了21.1%。調查顯示影響鹿谷鄉觀光旅遊最重要的因素就是交通的安全性與順暢性，尤其是鹿谷鄉的入口(三彎路段)經過九二一地震後土石鬆動，遇雨容易崩塌，造成遊客心裡的壓力。

表 3-12 遊客對災區之擔心項目

項目	道路崩塌	地震再次來襲	旅遊環境設施不夠安全	颱風土石流	其他
回答--是 (%)	72.7	32.5	21.1	38.4	2.1

(二) 安全資訊(可複選)

如表3-13所示，大部分遊客還是從電視或廣播得知安全資訊，比例佔了54.0%，其次是報章雜誌佔了36.0%、親友告知者佔19.7%、網際網路佔13.5%，透過警察局查詢安全資訊者佔了2.5%，可見廣播和電視仍扮演著傳播資訊重要的角色。

表 3-13 遊客之旅遊資訊來源

資訊來源	報章雜誌	電視或廣播	網際網路	親友告知	警察局查詢	其他
選答比例 (%)	36.0	54.0	13.5	19.7	2.4	11.4

二、旅遊狀況部分

(一) 遊客對溪頭所在鄉鎮的認知

溪頭的遊客大多知道溪頭森林遊樂區位於鹿谷鄉，如表3-14所示，只有16.1%不知道溪頭位於何鄉鎮，鹿谷鄉在廣告行銷方面與溪頭森林遊樂區相比似乎仍有不足。觀光產業的振興不僅是少數遊樂區或是地方政府的責任，各方的業者和組織相互配合，並且積極地拓展鹿谷鄉的行銷機會和行銷管道。

表 3-14 遊客對溪頭所在鄉鎮的認知

所在鄉鎮	人數(人)	比例(%)
竹山鎮	11	3.9%
名間鄉	7	2.5%
鹿谷鄉	223	78.2%
集集鎮	1	0.4%
仁愛鄉	1	0.4%
不知道	46	16.1%
合計	289	100.0

(二) 旅遊地點的選擇(可複選)

調查顯示遊客當中有 65.4% 的人直接選擇前來溪頭，並未考慮其他的旅遊地點，僅有97位(33.6%)曾考慮其他的旅遊地點。同時在表3-15所列的南投縣旅遊據點中，遊客曾考慮選擇到九族文化村的有 15.5%，日月潭有12.4%，其他地點10.6%，清境農場7.4%，廬山溫泉7.1%。因此，遊客若有選擇南投縣的其他景點會選擇較有名的旅遊地點，例如，九族文化村和日月潭，另一方面，遊客選擇其他地點的比例高居選項的第三位。

表 3-15 遊客考慮選擇的南投縣旅遊地點(複選)

其他考慮旅遊地點	人數(人)	比例(%)
1.九族文化村	44	15.2%
2.日月潭	35	12.1%
3.惠蓀林場	13	4.5%
4.清境農場	21	7.3%
5.泰雅渡假村	8	2.8%
6.牛耳石雕公園	9	3.1%
7.廬山溫泉	20	6.9%
8.東埔溫泉	19	6.6%
9.奧萬大森林遊樂區	18	6.2%
10.其他	30	10.4%

(三) 旅遊活動預期的主要收穫 (可複選)

在可複選的情況下，遊客認為來溪頭旅遊活動的主要收穫，以『步行健身』為最主要，其次是欣賞風景，第三是紓解工作壓力，所佔個別比例都有45%以上，其他佔20%左右的有增進家庭樂趣、親子教育、修養身性，詳如表3-16所示。

表 3-16 遊客對溪頭旅遊的期待 (複選)

旅遊地點	人數(人)	比例(%)
1. 步行健身	217	76.1%
2. 欣賞風景	196	68.8%
3. 增廣見聞	34	11.9%
4. 尋找快樂	49	17.2%
5. 滿足好奇心	18	6.3%
6. 親子教育	60	21.1%
7. 增進家庭樂趣	72	25.3%
8. 打發時間	24	8.4%
9. 享受美食	12	4.2%
10. 修養身性	62	21.8%
11. 紓解工作壓力	130	45.6%
12. 認識朋友	7	2.5%
13. 喜好刺激或冒險	4	1.4%
14. 購買特產	5	1.8%
15. 其他	11	3.9%

(四) 旅遊資訊 (可複選)

或許受到高重遊率的影響，大多數遊客獲得旅遊資訊的方式為個人經驗 (佔46.0%)，而從朋友親戚處獲得資訊者佔25.6%，第三是旅遊手冊17.2%，以下的順序報紙、旅遊網站、旅行圖書雜誌、電視廣播節目、其他有旅行經驗者等，詳如表3-17所示。

表 3-17 遊客之旅遊資訊來源 (複選)

旅遊資訊來源處	人數(人)	比例(%)
自助旅遊社團	8	2.8%
旅行社	4	1.4%
旅遊網站	37	13.0%
個人經驗	131	46.0%
朋友、親戚	73	25.6%
旅行圖書雜誌	35	12.3%
報紙	41	14.4%
電視廣播節目	25	8.8%
其他有旅行經驗者	20	7.0%
旅遊手冊	49	17.2%
電視廣播廣告	6	2.1%
其他	10	3.5%

(五) 遊客消費特性

1. 對鹿谷特產的認知 (可複選)

遊客對於鹿谷特產的認知仍是以茶葉和竹筍為主(如表 3-18), 尤其以茶葉的比例最大, 其次是竹筍, 其他像地瓜、梅子、檳榔、蜂蜜及花卉等農特產的比例就偏低。

表 3-18 遊客對鹿谷特產的認知 (複選)

特產項目	人數(人)	比例(%)
地 瓜	30	10.5%
梅 子	21	7.3%
竹 筍	168	58.7%
茶 葉	251	87.8%
花 卉	7	2.4%
檳 榔	19	6.6%
蜂 蜜	28	9.8%

2.特產購買特性

溪頭遊客預定購買特產的比例約一半左右，在預定購買的遊客當中，預定購買地方特產(可複選)以茶葉的比例較高佔了 38.8%，其次是竹筍 23.9%、竹製藝品 10.0%、其他特產 5.9%。

3.預計花費購買特產的金額

在預定購買特產品的遊客當中，除了 36.3%的遊客沒有回答之外，有 28.0%的人花費 1000 元以下購買，其次是花 1000~1999 元購買的佔 17.3%，再來是花 2000~3999 元購買的佔 10.4%，其餘所佔的比例都很少。換言之，遊客平均消費於特產購買的金額並不多。

表 3-19 遊客之特產購買金額

預計消費金額	人數(人)	比例(%)
未回答	105	36.3
1~1000元以下	81	28.0
1000~1999元	50	17.3
2000~2999元	30	10.4
3000~3999元	8	2.8
4000~4999元	3	1.0
5000~5999元	5	1.7
6000~6999元	1	0.3
9000~9999元	1	0.3
10000元以上	5	1.7
總計	289	100.0

4.預定購買地點(可複選)

遊客購買特產的地點主要還是以前往溪頭路上的沿路店家約佔 24.7%，其次是鹿谷老街比例佔 20.4%，再來是溪頭森林遊樂區販賣部佔 18.2%。遊客購買特產的地點選擇是

以沿路的店家為主，但是一般遊客面對各式各樣的商店仍不免有選擇上和怕受騙的問題。另外，溪頭遊客在溪頭購買特產的比例並不高，顯示溪頭遊樂區的商店經營未能吸引遊客前往消費。

(六) 溪頭印象

1. 對溪頭森林遊客區的印象

遊客對溪頭森林遊樂區內商店的印象大致良好，如表 3-20 所示，認為普通的佔 52.2%，其次是認為好的佔 26.0%，認為很好的佔 11.8% 僅有少數認為不好及很不好。因此，遊客對遊樂區內的商店並沒有特別的深刻的印象，覺得與一般的商店差不多，若能加強商店特色不但能刺激消費者的購買意願，也能增添旅遊的體驗。

表 3-20 遊客對溪頭遊樂區商店的印象

遊客對溪頭遊樂區商店的印象	人數(人)	比例(%)
很好	34	11.8
好	75	26.0
普通	151	52.2
不好	17	5.9
很不好	1	0.3
未回答	11	3.8
總計	289	100.0

2. 溪頭住宿選擇

約有一半(54%)的遊客回答會留下來過夜，如表 3-21 所示，過夜的地點大多選擇台大實驗林的餐廳旅社，其次是溪頭青年活動中心、米堤大飯店。

表 3-21 過夜遊客的住宿地點

旅館名稱	人數(人)	比例(%)
台大實驗林餐廳旅社	66	42.4
溪頭青年活動中心	29	18.8
米堤大飯店	27	17.6
明山別館	14	8.6
其他	20	12.6
合計	156	100.0

3. 用餐地點選擇

遊客選擇的用餐地點也以溪頭森林遊樂區內的餐廳為主，其佔了 41.5%，其次是自行攜帶食物佔了 21.8%，然後是在溪頭森林遊樂區附近則有 15.9%，其餘的比例都很低。（表 3-22）

表 3-22 遊客的用餐地點的選擇

用餐地點	人數(人)	比例(%)
溪頭森林遊樂區內的餐廳	120	41.5
溪頭森林遊樂區附近	46	15.9
鹿谷鄉	14	4.8
自行攜帶食物	63	21.8
其他地區	19	6.6
未回答	27	9.3
合計	289	100.0

4. 溪頭地區的鏢客問題

遊客當中約有一半不知道不知道『鏢客』是什麼，知道鏢客的有 141 位佔 50.7%，比例各佔一半。在民眾受騙方面，大部分（65.4%）的遊客並未受到鏢客的干擾或受騙，僅有 55 位（19.0%）的遊客受到干擾或欺騙。而其中又僅有少數民眾被騙，損失的金額從三百元到數萬元不等。

『鏢客』一直以來是困擾溪頭地區的問題之一，民眾不斷的受騙，警察機關也表示取締有困難，提醒民眾要提高警

覺，溪頭方面也做了宣導（網站公布消息、告示牌）告知民眾，但是，經過問卷的調查顯示效果仍有限，有待再加強宣導以避免遊客受騙。

（七）對溪頭森林遊樂區的滿意度

1.自然景觀優美

由表 3-23 顯示，將近九成五以上的遊客肯定溪頭的景觀優美，並認為自然景觀優美是溪頭吸引遊客的一大主因，溪頭未來必須保有優美的景觀特色以吸引遊客前來。

表 3-23 遊客對自然景觀之滿意程度

滿意程度	人數(人)	比例(%)
非常同意	159	55.0
同意	117	40.5
普通	5	1.7
未填答	8	2.8
總計	289	100.0

2.環境衛生良好

大部分的遊客（83%）認同溪頭衛生良好，另有 12.5% 的人覺得普通（表 3-24）。歷經九二一地震遊客銳減的影響，與以往暑假期間是遊客拜訪溪頭森林遊樂區的尖峰期比較起來，目前環境衛生的維持狀況良好。環境衛生的良窳關乎於遊客量的多寡和遊客的道德感足否，除了平時就要做好清潔維護工作，也有必要加強環境保護的宣導，以繼續維持園區的良好環境。

表 3-24 遊客對環境衛生的滿意程度

滿意程度	人數(人)	比例(%)
非常同意	83	28.7
同意	158	54.7
普通	36	12.5
不同意	4	1.4
未填答	8	2.8
合計	289	100.0

3. 生態環境維護良好

大部分的遊客(85%)認同溪頭的生態環境維護良好,另外,認為普通的僅佔一成(表 3-25)。在台大實驗林的努力維護生態環境之下,區內主要提供實驗和遊憩之用途,目前溪頭森林遊樂區仍保有原始的自然景觀,維持良好的生態環境,除了對大自然的尊重外,更可在提供遊憩時以作為自然教育之用。

表 3-25 遊客對生態環境維護之滿意程度

滿意程度	人數(人)	比例(%)
非常同意	108	37.4
同意	137	47.4
普通	30	10.4
不同意	2	0.7
非常不同意	1	0.3
未填答	11	3.8
合計	289	100.0

4. 遊客對景點內容之滿意程度

表 3-26 顯示多數的遊客(62.3%)的遊客贊同溪頭森林遊樂區內可遊玩的景點多,另約有三成的人覺得普通,僅有少數不同意,豐富的自然景觀與步道深受遊客的喜愛,目前溪頭也積極改善園區內的景點以吸引遊客。

表 3-26 遊客對景點內容之滿意程度

滿意程度	人數(人)	比例(%)
非常同意	62	21.5
同意	118	40.8
普通	87	30.1
不同意	6	2.1
非常不同意	2	0.7
未填答	14	4.8
合計	289	100.0

5.對交通條件的滿意度

由表 3-27 顯示大部分的遊客（64%）認為前來溪頭的交通有易達性，另有 24.6%的人覺得是普通，只有不到一成的人覺得不方便。受訪者當中有將近一半的民眾為中部地區居民，在交通方面比起北部、南部地區來的方便。

表 3-27 遊客對交通條件的滿意程度

滿意程度	人數(人)	比例(%)
非常同意	56	19.4
同意	129	44.6
普通	71	24.6
不同意	19	6.6
非常不同意	2	0.7
未填答	12	4.2
合計	289	100.0

6.對住宿設備的滿意度

由表 3-28 顯示有 57%的人遊客認為餐飲住宿設備齊全，另有 33.2%的遊客覺得普通，有 5%遊客對於住宿餐飲的品質甚感不滿意，提供當地旅遊的住宿環境和設備仍未達遊客的水準，住宿餐飲的設施和服務品質仍有待提昇。

表 3-28 遊客對餐飲住宿設施之滿意度

滿意程度	人數(人)	比例(%)
非常同意	42	14.5
同意	122	42.2
普通	96	33.2
不同意	13	4.5
非常不同意	3	1.0
未填答	13	4.5
合計	289	100.0

7.對價格滿意度

約有四成的認為花費價格是合理的，也有四成的人覺得普通，只有少數 12.5%的人覺得不認同，在各項花費的價格上，遊客不覺得所花費的金錢和服務品質能劃上等號，也就是觀光旅遊的期望值和實際值是有落差的（表 3-29）。

表 3-29 遊客對消費價格之滿意度

滿意程度	人數(人)	比例(%)
非常同意	18	6.2
同意	103	35.6
普通	111	38.4
不同意	32	11.1
非常不同意	4	1.4
未填答	21	7.3
合計	289	100.0

8.服務態度親切

表 3-30 顯示約有六成的人認同溪頭的服務態度親切，另有三成的人覺得普通，僅有少數人不認同。觀光服務業最重要的其中一項就是服務態度親切，這方面的數值仍表示溪頭的服務態度具有普通水準，未來仍有空間再改善。

表 3-30 遊客對服務態度之滿意度

滿意程度	人數(人)	比例(%)
非常同意	39	13.5
同意	145	50.2
普通	84	29.1
不同意	7	2.4
非常不同意	2	0.7
未填答	12	4.2
合計	289	100.0

(八) 溪頭旅遊的整體評價

1. 重遊意願

如表 3-31 所示，在受訪遊客中有 97.2% 的遊客願意重遊溪頭，只有 1.4% 表示不願意再來，而有 4 位沒意見，顯示溪頭具有高度的重遊吸引力。若進一步探詢其是否願向他人推薦溪頭，則有 275 位 (95.2%) 表示願意，只有 8 位 (2.8%) 表示不願意。若再進一步探詢其是否有達到預期的旅遊收穫則有 251 位 (86.8%) 的遊客覺得有達到預期的旅遊收穫，僅有一成的人普通。

表 3-31 遊客的重遊意願

遊客重遊意願	人數(人)	比例(%)
願意	281	97.2
不願意	4	1.4
未回答	4	1.4
合計	289	100.0

2. 遊客對溪頭最不滿意的地方

如表 3-32 所示，大部分的遊客認為最不滿意的地方是餐飲價格貴、選擇性少，其次是門票價格不合理，第三是設施老舊，第四是指標不清楚，第五為其他，最後是服務態度不佳。

表 3-32 遊客對溪頭之改進建議

項目	門票價格不合理		服務態度不佳		設施老舊		餐飲價格貴、選擇性少		指標不清楚		其他	
	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%	次數	%
未勾選	172	70.8%	232	95.5%	178	73.3%	161	66.3%	213	87.7%	207	85.2%
有勾選	71	29.2%	11	4.5%	65	26.7%	82	33.7%	30	12.3%	36	14.8%

3.綜合意見

由前幾項遊客對溪頭的相關滿意度和各項建議措施整理如表 3-33，遊客相當肯定溪頭的自然景觀和生態環境，然而最不滿意的部分是餐飲價格的昂貴、選擇性少，這也是遊客要求溪頭要改善的問題，遊客對於在溪頭森林遊樂區內的消費價格的認知上和實際所得到的服務有差距，要如何作調整，這仍有待後續的研究。其次，溪頭面對設施逐漸老舊的問題，這也是遊樂區無可避免的課題之一，如何使舊的建築物和設施透過最符合經濟的方式作更新和美化，吸引遊客也是遊樂區必須努力的方向。

園區內最需要改善的問題是交通管制方面 餐飲價格和區內指標系統等是遊客最為詬病的幾項嚴重的問題，園區內的交通管制缺失，隨時可見汽車在園區內行駛造成遊客的恐懼，嚴重影響遊客的安全。此外，遊客反應住宿餐飲價格昂貴，這也是溪頭方面要作調整的地方，無論是價格方面還是提升服務方面，都將有助於觀光產業的復甦。最後是區內指標系統也需要園方投注心力，將區內指標系統作一整合，方便遊客遊園，也提昇旅遊的感受與體驗。

表 3-33 溪頭森林遊樂區各項評估排名

項目	滿意度前三名	最不满意前三名	最需要改善前三名
第一名	自然景觀優美	餐飲價格昂貴、選擇性少	區內交通管制
第二名	生態環境良好	門票價格不合理	住宿餐飲價格
第三名	環境衛生良好	設施老舊	園內指標系統

第三節 市場需求評估

有關鹿谷地區觀光產業的市場需求面，未來預料仍將以溪頭為主要的觀光據點。此次問卷調查期間，一方面因為鳳凰谷鳥園尚未開放營業，而只能以溪頭遊客為調查對象。另一方面則因暑假期間連續豪雨與颱風影響，土石流的威脅造成遊客銳減，直到 10 月天候穩定後遊客有顯著增加。也因此暑假期間的遊客大都為忠實的常客，此一樣本的基本特性直接影響此一調查成果的解釋能力。以下將此次調查所發現的重要需求特性歸納說明。

一、溪頭以年輕和中壯年為主力客層

由遊客問卷調查結果得知，前來溪頭森林遊樂區的遊客是以年輕人以及中壯年為最主要的客群，這也是一般旅遊市場的客層主力相同，大部分的遊客是以學生、公務人員、教師和從事工、商為主，而且教育程度偏高，旅遊的型態主要是以家庭和個人旅行佔最大比例。

二、溪頭為中部後花園

暑假期間主要的客源為中部地區的民眾，其次是北部和南部地區，由於佔地利之便，溪頭森林遊樂區可謂是『中部的後花園』，對於都會區的民眾而言，利用例假日享受自然森林的舒暢對於減輕工作和生活的壓力有莫大的幫助。遊客以國內觀光客為主，國外觀光客幾乎沒有。

三、交通系統非常依賴私人運具

由於地形與位處偏僻，在交通方面，遊客大部分絕大部分以小汽車為主要的交通工具，部分團體旅遊的遊客則是乘坐大型遊覽車，極少部分利用大眾運輸工具，中部地區的民眾主要都是以當天來回，至多停留兩天，而北部及南部地區的民眾就會停留兩天至三天的時間。

四、重遊旅客多且對溪頭評價高

調查結果顯示遊客的旅遊活動主要以步行健身、欣賞風景，其次是紓解工作壓力，另外，也有增加家庭樂趣和親子教育的功能。遊客來溪頭三次以上者佔了70%，重遊比率相當高，而且對於溪頭評價都很高，有九成的遊客願意向他人推薦。

五、鹿谷知名度不若溪頭森林遊樂區

雖然大部分的人知道溪頭森林遊樂區位於鹿谷鄉，但是仍有14.7%的受訪遊客不知道溪頭和鹿谷鄉的關係，可見鹿谷鄉的知名度仍有待提昇。

六、未能充分發揮地方消費魅力

一般的遊客大都知道鹿谷鄉的特產是茶葉和竹筍，約有一半比例的受訪遊客覺得有地方特色，遊客以購買茶的比例較高，而花費在特產的金額有28%的人僅願意花費一千元以下購買，花費一至三千元的比例也僅有30%，並未發揮商業魅力。此外，遊客對於溪頭森林遊樂區內的商店印象有一半的人覺得普通，與一般商店差不多並沒有覺得有什麼特別的地方，未能充分與地方特產與特色相結合，未能共同創造雙營的局面，相當可惜。

七、鏢客問題亟待改善

『鏢客的問題』也是困擾觀光地區的嚴重課題，約有一半的受訪遊客不知道什麼是鏢客，可見對外宣導的工作仍缺，也有少部分的遊客受到干擾，被騙的金額從數千元到數萬元都有，影響觀光地區的形象與服務品質，有待更進一步的提出改善策略。

八、溪頭遊客的重要建議

改善建議方面，遊客最不滿意的是認為溪頭森林遊樂區的餐飲價格昂貴、選擇性少，其次是門票價格不合理，然後是設施老舊是最主要園區內的問題。遊客覺得最迫切需要改善的是區內的交通管制，住宿餐飲的價格和品質及園區內的指標系統，其他方面例如解說服務的不足、大門前住宿業者拉客行為和服務人員的態度也都有遊客反應應當改善。

第四章 觀光產業供給面之風景區從業員工調查分析

第一節 調查設計與回收樣本特性

觀光遊樂區的經營，除了需要優美風景作為吸引遊客的基礎之外，從業員工的作業能力與服務態度更直接影響遊樂區的服務品質。為瞭解溪頭森林遊樂區與鳳凰谷從業員工對未來發展的態度與對現有處境的認知，本研究於民國 89 年 8 月間，就其從業員工進行問卷調查（問卷內容請參見附錄二）。其中溪頭森林遊樂區在地震後由於業務縮減而有部份員工離職，只剩員工人數約 70 人。本研究發放了 50 份問卷，回收 35 份，其中填答完整的有效問卷計 28 份；鳳凰谷鳥園員工有 57 人，本研究發放 50 份問卷，回收 32 份，其中填答完整的有效問卷計 29 份。以下僅就有效樣本加以分析。

一、回收樣本之基本特性

（一）年齡

如表4-1所示，溪頭森林遊樂區回答問卷的從業員工有42.9% 在三十歲至三十九歲間，其次有28.6% 在二十歲至二十九歲間。鳳凰谷鳥園回答問卷的從業員工則有62.1% 在四十至四十九歲間。

從訪談員工資料顯示，鳳凰谷鳥園從業員工平均年齡比溪頭森林遊樂區從業員工平均年齡要高出大約十歲以上。

表 4-1 從業員工年齡分佈

年齡	溪頭森林遊樂區		鳳凰谷鳥園	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
十九歲以下	0	0.0	1	3.4
二十歲至二十九歲	8	28.6	4	13.8
三十歲至三十九歲	12	42.9	4	13.8
四十歲至四十九歲	5	17.9	18	62.1
五十歲至五十九歲	3	10.7	2	6.9
六十歲以上	0	0.0	0	0.0
合計	28	100.0	29	100.0

(二) 教育程度

如表4-2所示，兩處觀光勝地的員工教育程度均以高中（職）為主。溪頭森林遊樂區回答問卷的從業員工中，高中（職）教育程度所佔比例最多（46.4 %），其次為國（初）中（17.9 %）與專科（17.9 %）；鳳凰谷鳥園回答問卷的從業員工中，亦以高中（職）教育程度所佔比例最多（41.4 %），其次為專科（24.1 %）。

表 4-2 從業員工教育程度分佈

教育程度	溪頭森林遊樂區		鳳凰谷鳥園	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
國小及以下	2	7.1	3	10.3
國（初）中	5	17.9	3	10.3
高中（職）	13	46.4	12	41.4
專科	5	17.9	7	24.1
大學	2	7.1	3	10.3
研究所以上	1	3.6	1	3.4
合計	28	100.0	29	100.0

(三) 工作性質

在溪頭森林遊樂區回答問卷的從業員工中，佔最大比例者為客房與餐廳服務人員，分別佔39.3 % 與25.0 %，其次則為一般行政人員；鳳凰谷鳥園從業員工中，佔最大比例者則為技術人員（44.8 %）。

)，其次為一般行政人員（27.6%），詳如表4-3所示。

表 4-3 從業員工之工作性質

工作性質	溪頭森林遊樂區		鳳凰谷鳥園	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
單位主管	1	3.6	1	3.4
一般行政人員	5	17.9	8	27.6
解說服務人員	0	0	2	6.9
技術人員	4	14.3	13	44.8
客房服務人員	11	39.3	1	3.4
其他	7	25.0	4	13.8
合計	28	100.0	29	100.0

（四）雇用狀態

基本上，溪頭比較傾向民營模式而鳳凰谷鳥園原則為政府組織型態。在溪頭森林遊樂區回答問卷的從業員工的雇用狀態中，佔最大比例者為臨時雇員（42.9%），其次為長期約聘人員（32.1%），有正式公務員資格者僅佔17.9%；鳳凰谷鳥園從業員工中，佔最大比例者則為正式公務人員（37.9%），其次為臨時雇員（27.6%），詳如表4-4所示。

表 4-4 從業員工之雇用狀態

雇用狀態	溪頭森林遊樂區		鳳凰谷鳥園	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
正式公務人員	5	17.9	11	37.9
長期約聘人員	9	32.1	5	17.2
臨時雇員	12	42.9	8	27.6
其他	2	7.1	5	17.2
合計	28	100.0	29	100.0

（五）服務年資

在溪頭森林遊樂區的受訪從業員工中，在民國八十年底之前即進入服務者最多（53.6%），其次為八十一年至八十五年底（21.4

%) ; 而約有25%的員工在民國八十五年以後才進入溪頭森林遊樂區服務，合計約有一半以上員工服務年資已達十年。

鳳凰谷鳥園從業員工中，以民國七十一年即進入服務者最多(37.9%)，其次為七十二年至八十年(37.9%)；佔最大比例者為臨時雇員(42.9%)；有75.9%員工是民國80年前即進入鳳凰谷鳥園服務，亦即四分之三以上員工服務年資已達十年，詳如表4-5所示。

表 4-5 從業員工進入服務年份統計表

進入年期	溪頭森林遊樂區		鳳凰谷鳥園	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
民國71年以前	5	17.9	11	37.9
民國72年至80年底	10	35.7	11	37.9
民國81年至85年底	6	21.4	3	10.4
民國86年迄今	7	25.0	4	13.8
合計	28	100.0	29	100.0

(六) 薪資水準

調查顯示鳳凰谷鳥園的員工薪資水準比溪頭高，如表4-6所示，溪頭森林遊樂區的受訪從業員工中，薪資水準以二萬元以下者佔最多(46.4%)，其次為二萬元至四萬元間(42.9%)；鳳凰谷鳥園從業員工中，則以二萬元至四萬元間佔最多(72.4%)，其次為四萬元至六萬元間(17.2%)。

表 4-6 從業員工之薪資水準比較

薪資水準	溪頭森林遊樂區		鳳凰谷鳥園	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
二萬元以下	13	46.4	2	6.9
二萬元至四萬元間	12	42.9	21	72.4
四萬元至六萬元間	2	7.1	5	17.2
六萬元至八萬元間	1	3.6	1	3.4
十萬元以上	0	0.0	0	0.0
合計	28	100.0	29	100.0

(七) 合理待遇的期望

或許受到現有薪資水準的影響，溪頭員工對合理待遇的期望值也比鳳凰谷鳥園員工為低。溪頭森林遊樂區回答問卷的從業員工中，自認合理的待遇薪資水準以二萬元至四萬元者佔最多（75.0%），其次為四萬元至六萬元間（21.4%）；鳳凰谷鳥園從業員工中，則以四萬元至六萬元間佔最多（69.0%），其次為二萬元至四萬元間（20.7%），如表4-7所示。

表 4-7 從業員工之期望待遇

期待薪資	溪頭森林遊樂區		鳳凰谷鳥園	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
二萬元以下	0	0.0	0	0.0
二萬元至四萬元間	21	75.0	6	20.7
四萬元至六萬元間	6	21.4	20	69.0
六萬元至八萬元間	1	3.6	2	6.9
十萬元以上	0	0.0	1	3.4
合計	28	100.0	29	100.0

第二節 員工對未來發展的態度

對於觀光服務業來說，員工的素質與工作態度是決定服務品質最關鍵的要素。九二一大地震之後鳳凰谷鳥園停業將近一年，溪頭遊樂區雖然於年初即恢復營業，但生意非常清淡。觀光產業必須從員工訓練與管理開始。以下針對兩處遊樂區員工對未來組織模式、管理與訓練方式，甚至是離職的安排方式等各方面的期望加以分析。

一、經營模式

如何調整組織經營模式是未來產業振興的重要課題，如表4-8所示。在經營模式上，溪頭森林遊樂區從業員工以維持現況（25.0%）為主，其次為內政部國家公園（21.4%）或民營公司（21.4%）。鳳凰谷鳥園從業員工則傾向維持現況（72.4%）為主，其次為其他（13.8%）。

值得注意的是，溪頭森林遊樂區從業員工已有相當比例傾向支持民營公司（21.4%），鳳凰谷鳥園則無人支持；另外，雖然兩者皆以支持維持現況最多，但程度上卻有明顯的差別，此與鳳凰谷鳥園屬政府行政機關且目前已改隸教育部有關。

表 4-8 從業員工對經營模式之支持度

經營模式	溪頭森林遊樂區		鳳凰谷鳥園	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
維持現況	7	25.0	21	72.4
南投縣政府風景區	3	10.7	0	0.0
內政部部國家公園	6	21.4	3	10.3
交通部國家風景特定區	5	17.9	1	3.4
民營公司	6	21.4	0	0.0
其他	1	3.6	4	13.8
合計	28	100.0	29	100.0

註：勾選鳳凰谷鳥園問卷勾選其他者乃支持改隸教育部的決策。

二、提升工作效率措施

為提升工作效率，溪頭森林遊樂區與鳳凰谷鳥園從業員工皆認為暢通升遷管道最有效，所佔比例分別為32.1%與37.9%；其次為績效獎金制，分別為25.0%與24.1%。但溪頭森林遊樂區沒有任何員工支持維持現況的獎金激勵措施，表4-9所示。

表4-9 從業員工對激勵措施的偏好

激勵措施	溪頭森林遊樂區		鳳凰谷鳥園	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
維持現況	0	0.0	6	20.7
績效獎金制	7	25.0	7	24.1
民營化	5	17.9	2	6.9
暢通升遷管道	9	32.1	11	37.9
其他	7	25.0	3	10.3
合計	28	100.0	29	100.0

三、最希望充實的知識能力

提升員工專業素質的重要發展方向，如果能配合員工發展意願則效果更佳。表4-10顯示。溪頭森林遊樂區與鳳凰谷鳥園從業員工皆認為最希望充實電腦操作方面的知識能力，所佔比例分別為32.1%與37.9%；其次則為外語能力，分別為28.6%與20.7%。

表 4-10 從業員工對技能提升的偏好

加強技能	溪頭森林遊樂區		鳳凰谷鳥園	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
電腦操作	9	32.1	11	37.9
旅遊導覽	2	7.1	3	10.3
廣告企劃	2	7.1	2	6.9
外語能力	8	28.6	6	20.7
旅館經營	6	21.4	1	3.4
解說技巧	0	0	2	6.9
其他	1	3.6	4	13.8
合計	28	100.0	29	100.0

四、未來發展的最大障礙

如表4-11所示，溪頭森林遊樂區從業員工中有42.9%認為溪頭未來發展最大的障礙在於硬體設施老舊，其次則為是觀光魅力不足（17.9%）與公家經營模式（17.9%）；鳳凰谷鳥園從業員工中則37.9%認為鳥園未來發展最大的障礙在於觀光魅力不足，其次為經營能力不足（34.5%）。

表 4-11 從業員工對未來發展障礙的認知

發展障礙	溪頭森林遊樂區		鳳凰谷鳥園	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
人力不足	3	10.7	4	13.8
經營能力不足	3	10.7	10	34.5
硬體設施老舊	12	42.9	0	0
觀光魅力不足	5	17.9	11	37.9
公家經營模式	5	17.9	1	3.4
其他	0	0	3	10.3
合計	28	100.0	29	100.0

五、對未來發展的信心

溪頭森林遊樂區從業員工有32.1%認為九二一地震對本地區發展只在短期上會造成影響，並有28.6%對本地區發展深具信心；只有28.6%認為大勢已去。鳳凰谷鳥園從業員工有37.9%對本地區發展深具信心，31.0%認為只在短期會受影響，認為大勢已去者僅佔6.9%，表4-12所示。

鳳凰谷鳥園從業員工比溪頭森林遊樂區從業員工對本地區的發展願景來得有信心。

表 4-12 從業員工對未來發展的信心

未來展望	溪頭森林遊樂區		鳳凰谷鳥園	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
深具信心	8	28.6	11	37.9
大勢已去	8	28.6	2	6.9
短期受影響	9	32.1	9	31.0
沒有意見	3	10.7	6	20.7
其他	0	0	7	3.4
合計	28	100.0	29	100.0

六、員工對轉業的態度

九二一震災後迄本研究調查期間，鹿谷地區的觀光業非常蕭條，未了解員工對不確定的未來的工作意願，以下分就員工的工作危機感與轉業或進修意願加以分析。

(一) 災後的工作危機感

對九二一震災造成的工作危機感，如表4-13所示，溪頭森林遊樂區的從業員工以降薪與降職、失業所佔比例最多（合計64%），其次為機關民營化的壓力（21.4%）。調查結果同時顯示客房服務人員對失業的危機感，略高於其他工作性質員工。鳳凰谷鳥園從業員工則以失業的疑慮最多（55.2%），其次為機關民營化的壓力（13.8%）。

表 4-13 從業員工的工作危機感

危機感	溪頭森林遊樂區		鳳凰谷鳥園	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
降薪與降職	9	32.1	0	0
失業的疑慮	9	32.1	16	55.2
沒有任何感覺	1	3.6	4	13.8
機關民營化的壓力	6	21.4	7	24.1
其他	3	10.7	2	6.9
合計	28	100.0	29	100.0

(二) 接受資遣、轉業或提早退休的意願

九二一震災後，溪頭森林遊樂區與鳳凰谷鳥園從業員工分別有 53.6 % 與 62.1 % 願意視情況接受資遣、轉業或提早退休，其中溪頭森林遊樂區從業員工有 28.6 % 表明會接受資遣、轉業或提早退休，如表 4-14 所示。

表 4-14 從業員工之離職意願

離職意願	溪頭森林遊樂區		鳳凰谷鳥園	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
會	8	28.6	4	13.8
從不考慮	4	14.3	4	13.8
絕對不會	1	3.6	3	10.3
視情況而定	15	53.6	18	62.1
合計	28	100.0	29	100.0

(三) 對資遣費的期望值

萬一有必要將員工加以資遣，如表 4-15 所示，溪頭森林遊樂區從業員工有一半以上認為合理的資遣費在一百萬元以下可以接受；鳳凰谷鳥園的從業員工則有高達 62.1 % 認為合理的資遣費應該在二百萬以上，差異懸殊，原則上服務年資較高的員工期待金額較高。

表 4-15 從業員工對合理資遣費的期待值

資遣費期待值	溪頭森林遊樂區		鳳凰谷鳥園	
	次數	百分比(%)	次數	百分比(%)
十萬元以下	1	3.6	0	0
十萬元至二十萬元間	7	25.0	2	6.9
二十萬元至五十萬元間	6	21.4	1	3.4
五十萬元至一百萬元間	7	25.0	1	3.4
一百萬元至二百萬元間	3	10.7	7	24.1
二百萬元以上	4	14.3	18	62.1
合計	28	100.0	29	100.0

第三節 小結

服務品質與景觀魅力二者同為遊樂區經營的關鍵要素而其中服務品質又直接受到員工作業能力對服務態度的影響。九二一震災之後，溪頭地區的遊客減少 80% 以上，而鳳凰谷鳥園則遲至今年九月才重新開放，面對嚴重的市場蕭條，二處遊樂區均已有部分臨時工停止上班，而剩下的員工也亟待提升其工作能力。本研究的問卷調查雖未能普及每位員工，為回收問卷亦透露了一些重要的訊息可供二處遊樂區未來經營的參考。茲將重要發展歸納如下：

一、溪頭遊樂區與鳳凰谷鳥園二者處於不平等的競爭地位

雖然從實際的遊客數來看，溪頭才是鹿谷各地區吸引觀光客的重要依據，鳳凰谷鳥園只佔少數，在實際運作上鳳凰谷鳥園得到政府支援的程度卻遠大於溪頭森林遊樂區，也就是說二者所得到政府資助的程度與其他地方經濟的貢獻很不對稱。除了鳳凰谷鳥園直屬教育部社教司管轄之下，溪頭實驗林則是台灣大學農學院的附屬單位，前者大部分員工為公務員，後者則大部分為約僱人員。也因此待遇水準組織經營模式的期待上，鳳凰谷鳥園的員工薪資水準較高，得到較多的安全保障，也希望組織模式維持現狀。反之，溪頭員工則薪資水準相對較低，工作危機感較重，也多為不滿意現況的經營模式，甚至希望能改制為國家公園或觀光局的風景特定區管理處。

二、溪頭遊樂區的員工比較年輕

或許是為政府機關的因素，鳳凰谷鳥園的員工得到較好待遇與工作保障，因此，員工流動率相對較低，平均年齡較溪頭的員工年老，然而就教育程度來看，二者都是以高中、職畢業為主，此應與當地的勞動力市場有密切關係。

三、員工最希望加強電腦與外語能力

面對日益競爭的休閒產業市場，員工必須不斷的教育訓練以提升作業能力。問卷調查顯示，二個遊樂區的員工都高度期待加強電腦操作的能力，其次便是外語能力。這項結果與觀光產業發展的要求十分吻合，也值得二處的遊樂經營單位積極推動。

四、觀光魅力不足待加強

二處遊樂區的員工均體認到其本身的觀光魅力的不足，缺乏服務性的選擇。尤其是溪頭森林遊樂區還面臨設施老舊的問題。未來如果不提昇其觀光吸引力，則收入更少，更沒有財務能力更新其老舊的設施，這是災後重建亟待克服的課題。

五、多數員工對未來發展有信心

調查顯示二處遊樂區的員工對鹿谷觀光產業的發展仍有信心，咸認目前的蕭條應只是短期的現象。如果進一步比較二者的員工，則似乎鳳凰谷鳥園的員工又比溪頭的員工更有信心。其實溪頭遊樂區的員工期望待遇並不是很多（與鳳凰谷鳥園相較之下），要的是穩定的工作機會與環境，還是值得災區產業重建注意的地方。

第五章 觀光產業供給面之旅館與餐飲業者調查分析

第一節 調查設計與樣本資料

一、調查設計

(一) 調查目的與範圍

九二一震災後，災區遊客人數銳減，造成鹿谷鄉之觀光產業面臨重大的打擊與危機。為瞭解當地旅館及餐飲業受震災影響的狀況、經營管理上所面臨的問題、災後應變的方法與態度，以及對未來發展的看法，本研究以訪談方式對業者進行瞭解與分析，期望對當地旅館與餐飲業的概況有初步的瞭解，以便對觀光產業的振興與發展，提出具體的策略與計畫。

鹿谷鄉當地的旅館與餐飲業主要分佈在151縣道沿線往溪頭森林遊樂區方向，以及151縣道的旁支道路沿線(詳見下圖5-1)，故此次調查範圍乃以圖5-1虛線所圍區域為主，受訪對象之空間分佈如圖5-2所示。



圖 5-1 住宿與餐飲業者調查範圍

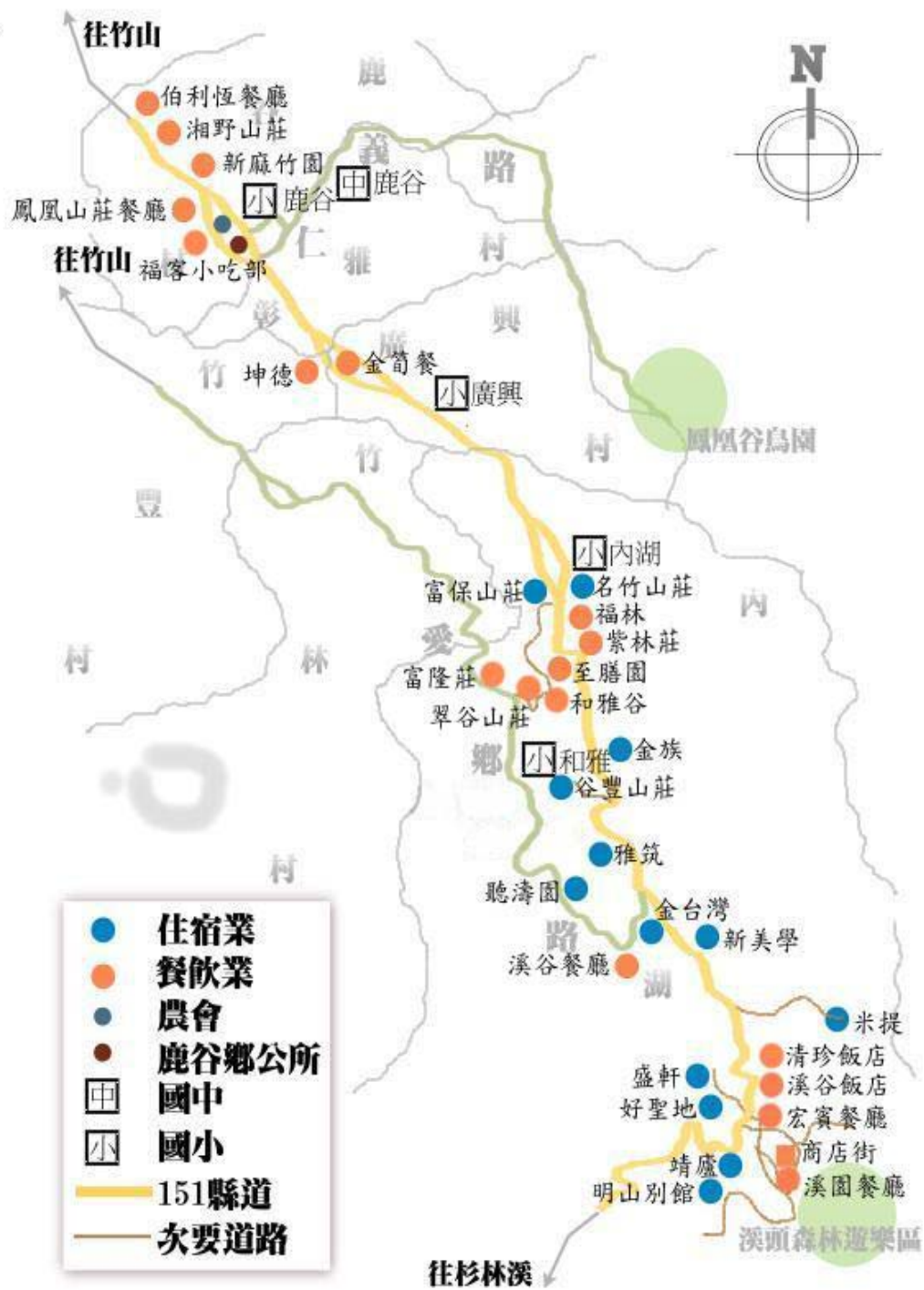


圖 5-2 住宿與餐飲業受訪者調查分佈圖

(二) 調查時間

自民國八十九年七月二十六日至七月二十九日計三天。

(三) 調查訪談

1. 餐飲業者調查訪談

因鹿谷鄉公所缺乏餐飲業者相關基本資料(家數、餐廳名稱、地址等)，因此，此次調查主要針對 151 縣道及旁支道路沿線的餐廳，採用便利取樣方式進行調查，除少數餐廳位處偏僻而無法找到之外，餘皆納入訪談對象，共計完成 20 家業者。

2. 旅館業者調查訪談

根據南投縣政府於八十八年元月十八日公布縣內合法與非法旅館業者名單(判別標準為是否領有營利事業登記證)，鹿谷鄉內合法業者共 9 家，非法業者則有 26 家，至於青年活動中心因角色模糊而未列入名單中。詳如表 5-1 所示。

表 5-1 南投縣內合法與違規旅館業者

	業者名單
合法業者	中盟、溪頭國民賓館、明山、孟宗山莊、漢光樓、名竹、鳳凰、豐谷、鳳凰賓館茶園分館
違規業者	山谷、雲頂、境廬、聽濤園、小溪頭、太陽神、青松、金台灣、好吉利、新美學、竹軒、新明山、欣谷、富保、津源、三豐、功聯、時宜村、竹湖、隆福、新溪頭、玫瑰、金族、松原、盛軒、好勝地

資料來源：南投旅遊網 <http://www.nantou.com.tw/travel/live2.htm>

以上資料經實地訪調後發現仍有疏漏之處(如本次調查的米堤大飯店、雅筑小站等均未列其上)，因此本次對旅館業者之調查仍在上述的調查範圍內，以便利取樣方式進行調查，共計完成 12 家業者。

3.配合作業

配合問卷之填寫，調查員同時對業者進行訪談及記錄，期能瞭解業者災後現況、面臨困境與對未來的期望。此外，在調查過程中輔以照相方式記錄餐廳及旅館建築外觀及內部裝潢特色、從業人員服裝等，除作為記錄之佐證外，也期望能藉由此調查發現景觀特色、人員服裝以及整體景觀等相關的課題。

二、基本資料

(一) 餐飲業的基本資料

表5-2為受訪餐飲業者的基本資料表。此次問卷共計完成20家餐飲業者的問卷調查及訪談。其中以服務觀光客為主之中式特色餐廳有19家，以服務當地民眾為主之中式一般餐廳僅有1家。

表 5-2 餐飲業者樣本資料

餐廳名稱	餐廳類型	可容納人數(人)
紫林莊	中式特色餐廳	1200
富隆莊	中式特色餐廳	800
和雅谷	中式特色餐廳	400
福林莊	中式特色餐廳	250
湘野山莊餐廳	中式特色餐廳	220
溪谷餐廳	中式特色餐廳	200
至膳園餐廳	中式特色餐廳	200
全筍餐	中式特色餐廳	160
鳳凰山莊餐廳	中式特色餐廳	150
溪園餐館		
農家小吃 (三家為同一老闆)	中式特色餐廳	150
嘉秀小吃		
翠谷山莊	中式特色餐廳	150
新麻竹園	中式特色餐廳	120
名竹山莊	中式特色餐廳	100
宏賓餐廳	中式特色餐廳	80
坤德茶莊	中式特色餐廳	80
伯利恆	中式特色餐廳	60
谷豐山莊	中式特色餐廳	60
溪谷飯店	中式特色餐廳	50
清珍飯店	中式特色餐廳	40
福客小吃部	中式一般餐廳	40
合計		4510

(二) 旅館業者樣本資料

根據民國七十九年修正的《觀光旅館業管理規則》中的附表一規定，觀光旅館應附設餐廳、咖啡廳，故在此次調查中無餐廳及咖啡廳這兩項附屬設施的旅館，歸類為民宿。

此次問卷調查共計完成國際觀光旅館1家，一般旅館5家，民宿6家，台大溪頭實驗林的住宿以納入溪頭森林遊樂區調查，不再重複。其餘各旅館基本資料調查結果如表5-3。

表 5-3 住宿業者基本資料

旅館名稱	旅館類型	客房數量(間)	可容納人數(人)	雙人房房價(元)	各類旅館調查家數(家)	所佔比例(%)
溪頭米堤大飯店	國際觀光旅館	244	700	6000	1	8.3
溪頭明山飯店	一般旅館	249	1200	1800	5	41.7
靖廬小木屋		85	260	2600		
新明山木屋渡假村		30	120	3800		
聽濤園渡假山莊		27	100	2000		
金台灣山莊		23	80	1500		
盛軒渡假別館	民宿	15	45	1500	6	50.0
富保山莊		14	45	2200		
好聖地渡假木屋		10	35	3000		
雅筑小站		9	30	1500		
金族木屋出租		8	35	2500		
新美學溪頭渡假中心		6	24	1500		
合計					12	100

第二節 旅館業者之調查分析

一、員工受震災影響狀況

由於溪頭遊客銳減，住宿旅客也隨之減少，如表5-4所示，此次受訪之旅館業者在震災前的員工總數為333人(固定員工佔97.3%；臨時員工佔2.7%)，震災後的員工總數為238人(固定員工佔97.5%；臨時員工佔2.5%)，震災前後受雇員工減少共95人，佔震災前員工總數的28.5%。也就是說，鹿谷鄉住宿業受九二一大地震的影響，就業機會減少近3成。

就旅館類型來看，國際觀光旅館在災後就業機會減少百分比比較少，大約佔震災前員工總數的23.8%，其次為一般旅館，減少約35.5%，再其次為民宿，約佔43.8%。由於旅館雇用員工的人數會隨旅館的規模而改變，規模較大的旅館(如米堤大飯店)，雖然其災前災後員工減少的百分比僅2成多，其減少的員工人數就高達50人，佔減少人數的一半以上，對當地居民的就業影響甚大。而在民宿方面，有些甚至僅剩下老闆及老闆娘等不支薪的員工在經營，且多半為半歇業狀態，需要靠其他的工作，甚至以打零工的方式方能維持生計。

此外，有些問題在調查數據中顯現不出來，特別是減薪及輪流上班的問題。在九二一大地震後，有部份業者為節省營運成本，除資遣部份員工外，另一方面則採取減薪及輪班上班的方式，藉由減少員工工作時數，降低所支付的薪水，而員工也只好利用非輪班的時間在當地或到其他鄉鎮打零工以貼補生計。以上現象顯示當地居民就業機會減少、收益減少、低度就業等相關問題十分嚴重。

表 5-4 旅館業震災前後之員工數量

旅館類型	震災前 員工總數 (人)	震災後 員工總數 (人)	震災後員工 減少總數 (人)	震災後員工 減少百分比 (%)
國際觀光旅館 (米堤大飯店)	210	160	50	23.8
一般旅館	107	69	38	35.5
民宿	16	9	7	43.8
總計	333	238	95	28.5

二、旅館員工教育程度

受訪業者員工的學歷結構如表5-5所示，近五成(49.4%)員工學歷為高中職，其次則為大專(佔17.3%)、國中(佔16.5%)、國小以下(16.0%)，研究所以上的僅佔0.8%。可見目前鹿谷鄉的旅館業所倚賴的大部份是高中職程度的員工，較缺乏專業性的高學歷員工。

進一步針對旅館類型及其員工學歷進行交叉分析，表5-5顯示米堤大飯店員工擁有大專以上高等學歷的比例最高，約23.2%，一般旅館及民宿擁有大專以上學歷的員工僅佔7.7%及8.3%。

表 5-5 各類旅館之員工的教育程度

學歷	國際觀光旅館 (米堤)		一般旅館		民宿		合計	
	人數 (人)	百分比 (%)	人數 (人)	百分比 (%)	人數 (人)	百分比 (%)	人數 (人)	百分比 (%)
國小以下	20	12.5	16	24.6	2	16.7	38	16.0
國中	13	8.1	23	35.4	3	25.0	39	16.5
高中職	90	56.3	21	32.3	6	50.0	117	49.4
大專	35	21.9	5	7.7	1	8.3	41	17.3
研究所以上	2	1.3	0	0.0	0	0.0	2	0.8
合計	160	100.0	65	100.0	12	100.0	237	100.0

三、旅館附屬設施

表5-6顯示，國際觀光旅館及一般旅館均備有餐廳，也大多備有品茗咖啡廳、會議室、卡拉OK，其餘的設施如販賣店、游泳池、酒吧、健身房等，則僅在屬國際觀光旅館級的米堤大飯店有設置。

民宿方面則普遍缺乏相關的附屬設施，多數業主認為最欠缺的設施為活動與集合聚會場地，以致影響到民宿所能接待的客人規模大小。

其他附屬設施方面，主要有米堤的SPA及能量溫泉的提供，一般業者中的聽濤園則提供簡易的健身器材，民宿業者中的盛軒渡假別館則提供免費的早餐。

表 5-6 各類旅館之附屬設施

附屬設施種類	國際觀光旅館 (米堤大飯店)	一般旅館 (家)	民宿 (家)	合計 (家)
餐廳	有	5	0	6
會議室	有	4	0	5
品茗咖啡廳	有	4	1	6
卡拉OK	有	4	1	6
販賣商店	有	1	0	2
DISCO	有	0	0	1
游泳池	有	1	0	2
酒吧間	有	0	0	1
健身房	有	0	0	1
三溫暖	有	1	0	2
其他	1	2	1	4

四、旅館住房率

表5-7為各類旅館在震災前後的平均住房率，由整體住房率減少之百分比來看，震災前後淡季平均住房率減少近九成(88.2%)，旺季平均住房率也減少八成多(81.8%)，整體而言，鹿谷鄉經過九二一大地震後，住宿遊客平均減少八成以上。

震災前鹿谷鄉淡季的平均住房率還有35.4%，旺季則高達84.6%。但是地震後，不僅淡季住房率跌到4.2%，連旅遊旺季平均住房率也只剩15.4%，和災前的榮景相比，不可同日而語。

而就各類型旅館來看，民宿業者受地震影響最大，平均住房率減少近九成以上(95.9%)，幾乎到了門可羅雀的地步，其次為米堤大飯店(減少76.2%)，再其次為一般旅館(減少71.3%)。

表 5-7 各類型旅館之住房率

旅館類型	住房率		平均住房率		淡季減少	旺季減少	平均減少百分比 (%)
	震災前淡季	震災後淡季	震災前旺季	震災後旺季	百分比	百分比	
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
國際觀光旅館	30.0	10.0	70.0	10.0	66.7	85.7	76.2
一般旅館	32.0	8.0	80.0	26.0	75.0	67.5	71.3
民 宿	39.2	0.0	90.8	7.5	100.0	91.7	95.9
全體平均住房率 (%)	35.4	4.2	84.6	15.4	88.2	81.8	85.0

五、交通特性分析

(一) 旅客主要交通工具

受調查的12家旅館中，客人主要利用小汽車作為交通工具的共有10家，佔83.3%；其次利用遊覽車作為主要交通工具的共有2家，佔16.7%。換言之，目前前來鹿谷鄉住宿的旅客依賴小汽車作為交通工具的比例相當的高，此相當程度地反映了當地的道路特性。

(二) 旅館停車設施

表5-8所示為各類旅館之停車位數量，表中「停車位可容納旅客數」係為遊覽車及小汽車的車位數乘上單位車輛所能承載的人數。最後一欄的「單位旅客停車滿足比」若大於1，則旅館停車位所能消化的旅客數，大於旅館可容納的旅客人數。由表5-8可見只有為米堤

大飯店目前所擁有的停車位，可以充分滿足所有前來住宿的旅客。

表 5-8 各類旅館之停車位數量

旅館類型	遊覽車總車位數(輛)	小汽車總車位數(輛)	停車位可消化旅客總數(人)	旅館可容納總人數(人)	單位旅客停車滿足比
國際觀光旅館(米堤大飯店)	12	150	1080	700	1.54
一般旅館	27	140	1640	1760	0.93
民宿	0	50	200	214	0.93

註一：可消化旅客數=遊覽車車位數×40 人+小汽車×4 人

註二：單位旅客停車滿足比=該旅館停車位可消化旅客數÷該旅館可容納總人數

六、營業特性

(一) 旅館營收項目

由表5-9可知，各旅館之主要營收項目皆為住宿，米堤大飯店與一般旅館在住宿方面的營收約佔六成(分別為60%及61%)，民宿靠住宿營收的比例較高，約佔八成(佔78.3%)。

旅館次要的營收項目大部份以「餐飲」為主，米堤大飯店及一般旅館在餐飲方面約佔營收的四成到三成(各佔40%及33%)；而在民宿方面，次要營收項目大部份以「茶」為主，約佔7.5%。

表 5-9 各類旅館之營收狀況

旅館類型 \ 營收項目	營收比例最大項目	平均佔營收比例(%)	營收比例次要項目	平均佔營收比例(%)
國際觀光旅館(米堤大飯店)	住宿	60.0	餐飲	40.0
一般旅館	住宿	61.0	餐飲	33.0
民宿	住宿	78.3	茶	7.5

(二) 旅館服務項目

表5-10為各旅館所提供服務項目之統計，由調查結果可知，目前提供最多的服務項目為「提供旅遊資訊」、「安排旅遊行程」，各有50%的旅館有此服務；其次為「傳真郵政服務」、「專車接送服務」、及「提供特色活動」，各有41.7%的旅館有此服務；較少提供的服務依次為「代訂溪頭門票」、「網路訂房服務」、「網路諮詢服務」、「代訂溪頭導覽」等服務。調查同時顯示，目前旅館利用網際網路作為服務管道的比例仍相當的低，僅米堤大飯店的網路服務較具成果。

表 5-10 各類旅館提供之服務項目

服務項目	米堤大飯店	一般旅館 (家)	民宿 (家)	總計有該項服務 之旅館數 (家)	佔所有調查旅 館百分比 (%)
提供旅遊資訊	有	3	2	6	50.0
代訂溪頭門票	有	2	0	3	25.0
安排旅遊行程	有	5	0	6	50.0
代訂溪頭導覽	無	1	0	1	8.3
傳真郵政服務	有	3	1	5	41.7
專車接送服務	有	2	2	5	41.7
網路訂房服務	有	0	1	2	16.7
網路諮詢服務	有	0	1	2	16.7
提供特色活動	有	4	0	5	41.7
其他服務	無	0	1	1	8.3

(三) 旅館行銷媒體

表5-11顯示各類旅館，使用最多的行銷媒體為「路旁看版」，佔83.3%；其次為「平面文字宣傳品」，佔50%；「報章雜誌」佔41.7%。利用「網際網路」作為行銷媒體的比例仍低，只佔所有調查業者的25%。換言之，目前旅館行銷大體上還是利用傳統的媒介(看版、折頁、報紙等)，缺乏利用新興的資訊媒體(如視聽媒體、網路)，或是利用特殊場合(如旅遊展覽、會議)來進行宣傳。

表 5-11 各類旅館之行銷媒體運用狀況

媒體項目	米堤大飯店	一般旅館 (家)	民宿 (家)	總計有該項 服務之旅館 數(家)	佔所有調查 旅館百分比 (%)
路旁看板	有	3	6	10	83.3
報章雜誌	有	2	2	5	41.7
視聽媒體	有	0	0	1	8.3
平面文字宣傳品	有	3	2	6	50.0
網際網路	有	1	1	3	25.0
參加旅遊展覽	有	1	0	2	16.7
藉會議、研討會 相關議題推銷	有	0	0	1	8.3
其他	無	2	1	3	25.0

七、未來發展之展望

(一) 旅館業者對振興最大阻礙之認知

在震災後鹿谷鄉的受訪12家旅館業全都認為振興最大的阻礙為「道路重建緩慢」，其次為「媒體渲染報導」，有66.7%的業者選擇此項，而認為「安全預警措施不足」及「業者缺乏經費」兩項為振興阻礙的僅各有16.7%及8.3%的業者選擇。

旅館業者非常期盼早日修復聯外道路(151縣道三彎路段)及重要的觀光道路(溪杉公路)等路段。此外，在訪談的過程中，旅館業者也對媒體在報導災情時，未清楚告知明確地點頗有微詞，業者也抱怨媒體只報導災情而不報導修復通車，結果此舉會使得民眾都將整個鹿谷鄉，甚至是整個中部災區都視為災害地點而不敢前來。

(二) 災後應變措施

1. 災後停業狀況

表 5-12 表示為旅館在災後停業狀況，有六成多的業者停業時間在半年左右，停業時間在三個月以下的僅佔此次調查業者近 1/4(24.9%)，可見鹿谷鄉的旅館業受此次震災影響

相當的大。

米堤大飯店及一般較具規模的旅館，在震災後的停業時間都在半年以上，可見較大型的旅館在災後所需恢復的時間較長，所受的營業損失也隨停業時間的增長而加大。民宿之停業時間差距較大，約有五成的業者在震災後三個月內就恢復營業，另外五成則持續停業半年以上。且經由訪談得知，民宿業者大都對觀光產業的復甦抱持觀望的態度，以較為消極的心態等待遊客的恢復，並因為生意奇差，大都呈現半歇業的狀態。

表 5-12 旅館之災後停業狀況

旅館類型	沒有停業 (家)	兩週內 (家)	三個月 (家)	半年 (家)	半年以上 (家)	仍停業中 (家)	合計 (家)
國際觀光旅館 (米堤大飯店)	0	0	0	1	0	0	1
一般旅館	0	0	0	4	1	0	5
民宿	1	1	1	0	2	1	6
合計	1	1	1	5	3	1	12
比例(%)	8.3	8.3	8.3	41.7	25.0	8.3	100.0

2. 災後因應措施

表 5-13 顯示鹿谷鄉旅館業者在災後大都以「提供優惠價格」、「節省成本開支」等消極的措施來應對地震對觀光業所造成的影響，其各有 66.7% 及 50% 的業者。而就積極面提昇服務品質與吸引力的措施「提供附加活動」、「加強行銷宣傳」、及「改進服務設施」等，則只有不到三成的業者採用。

進一步分析發現，規模較大的旅館採取積極措施的比例較高，他們較具有未來經營的想法及概念。民宿業者經訪談後得知，因其資金較為缺乏，在生意不佳及前景尚未明朗之際，很少有業者願意再投入資金來改善所提供的服務與設

施，因此也多採觀望的態度來面對未來的經營。

表 5-13 旅館震災後之因應措施

旅館類型	提供優惠價格	加強行銷宣傳	提供附加活動	改進服務設施	節省成本開支
國際觀光旅館 (米堤大飯店)	1	1	1	1	1
一般旅館(家)	3	2	3	1	3
民宿(家)	4	0	0	1	2
合計(家)	8	3	4	3	6
佔所有 業者比例(%)	66.7	25.0	33.0	25.0	50.0

(三)對未來之期待

1.對未來遊客人數規模之預期

表 5-14 顯示 41.7%的業者預期鹿谷鄉未來遊客人數規模應在 76~100 萬之間；其次有三成的業者認為未來遊客規模會在 101~150 萬之間。也就是說，約有四成的業者看好未來遊客人數規模會比震災前溪頭森林遊樂區近百萬的遊客人數還多，有四成的業者認為未來遊客人數約可恢復災前水準。此外，只有 16.7%的業者認為鹿谷鄉未來的遊客人數會小於災前溪頭森林遊樂區所吸引的人數，顯示多數業者對未來發展仍具信心。

表 5-14 旅館業者對未來遊客人數規模之預期

預期遊客人數 旅館類型	75 萬人以下	76~100 萬人	101~150 萬人	151~200 萬人	201 萬人以上	合計
國際觀光旅館 (米堤大飯店)	0	0	1	0	0	1
一般旅館(家)	0	4	1	0	0	5
民宿(家)	2	1	2	0	1	6
合計(家)	2	5	4	0	1	12
百分比 (%)	16.7	41.7	33.3	0.0	8.3	100.0

2. 自認可以改進的方向

表 5-15 為業者對未來改進方向的自我期許。由表中可得知，鹿谷鄉旅館業者認為自身可努力的方向中，較多是在「服務設施的改善或新增」、「拓展行銷方法與加強推廣業務」、「提昇服務品質及人員服務熱忱」等；只有少數選答「加強人員訓練」、「產品重新包裝設計」等；此外，也有三成多的業者對本身可以努力的方向沒有想法或沒有意見，其中有部份業者是因為災後缺乏遊客，生意無以為繼而無法進行投資，有些則是對災後的復甦持觀望的態度。

由訪談得知，大部份的業者已開始思索要如何利用災後這段時間改善本身經營上不足的地方，但實際上的改善及持續投資的情形，則有部份業者受限於災後觀光業的蕭條而無法作進一步的投資，而採觀望的態度期待溪頭、杉林溪、鳳凰谷鳥園遊客人潮的復甦。

此外，災後大部份業者對未來努力的方向仍是採「產品導向」，如改善服務設施、提昇服務品質等，而非「市場導向」，如所提供的產品、服務，是否符合現有市場的需求與未來的趨勢，並從而由產品的重新包裝與設計、人員觀念及訓練上進行提昇與發展。因此，鹿谷鄉旅館業在面對震災及市場的衝擊後，如何找到新的出路，並在有限的資源與時間上進行改造與投資，以達到產業振興的目的，實為當務之急。

表 5-15 旅館業者認為本身可努力方向

改進項目	家數(家)	佔受訪業者百分比(%)
服務設施	4	33.3
行銷、推廣業務	4	33.3
服務品質、服務熱忱	3	25.0
人員訓練	2	16.7
產品重新包裝設計	1	8.3
無	4	33.3

第三節 餐飲業者之調查分析

一、餐飲業特色

餐飲業與旅館業共同構成觀光產業當中，最具地方特色的服務部門，其平均收入雖然不高，卻可創造很多就業機會。特別是以森林為主題的溪頭。山菜即為地方重要餐飲特色，茲分別說明如下：

(一) 規模與菜色主題

1. 餐廳規模

表 5-16 為餐廳可容納人數之分佈狀況，合計可容納 200 人以下人數之餐廳約佔所有餐廳的 75%，而其中可容納 100 人以下之餐廳就佔了 40%。而容量在 200 人以上的大型餐廳只佔 25%。

表 5-16 餐廳可容納人數狀況

容納人數	餐廳家數(家)	百分比(%)
400 以上	2	10
400~301 人	1	5
300~201 人	2	10
200~101 人	7	35
100 人以下	8	40
合計	20	100

2. 餐飲特色

中式特色餐廳是鹿谷鄉的重要觀光魅力之一，其餐點主題包括「山芹菜、野菜」，其次為「竹」佔及「茶」所有餐廳都提供山芹菜的菜色。

就以餐點主題的豐富性而言，三種主題皆有的餐廳佔

31.6%；以「茶」及「山芹菜野菜」這兩項為主題的餐廳佔 15.8%；以「竹」及「山芹菜、野菜」這兩項為主題的餐廳佔 21.1%；僅以「山芹菜、野菜」為主題的餐廳佔 31.6%。

雖然鹿谷鄉最具知名度的作物為「凍頂烏龍茶」，但各餐廳以茶作為主題研發相關特色餐點的比例卻偏低，在所有調查的餐廳中僅有不到五成的餐廳有此項餐點。而鹿谷鄉另一項名產「竹筍」，以其為主題而有相關特色餐點的餐廳也只有五成多。由此可知，鹿谷鄉餐飲業在未來發展仍具有相當大的潛力，若能對這兩種高經濟作物研發出更為「多元」、更為「精緻化」之特色餐飲，應可進一步提昇當地餐飲業的吸引力。

（二）員工結構

1. 餐廳員工僱用狀況

表 5-17 為震災前後餐廳員工數量分析表，此次調查餐廳震災前員工的總數為 227 人，震災後員工總數則變為 83 人，所以因這次地震所減少的工作機會達 144 人，大約減少 63.4%的工作機會。

再就整體員工的結構來看，固定員工與臨時員工受震災影響的程度不同，固定員工因這次地震減少 59 個工作機會，佔震災前固定員工數量的 48%，而臨時員工卻減少了 85 個工作機會，佔震災前臨時員工的 81.7%。也就是說，鹿谷鄉餐飲業受震災影響所裁減的員工中，裁減比較大的部份為臨時員工，固定員工被裁減的人數較少。因此，整體來看，鹿谷鄉餐飲業受震災影響，所能提供的工作機會減少了六成多，而其中又以臨時員工被裁減的比例較大。

表 5-17 震災前後餐廳員工數量

項目	震災前員工(人)		震災後員工(人)		員工減少總數(人)		員工減少百分比(%)	
	固定員工	臨時員工	固定員工	臨時員工	固定員工	臨時員工	固定員工	臨時員工
人數	123	104	64	19	59	85	48.0	81.7
總計	227		83		144		63.4	

2.餐廳員工教育程度

表 5-18 為餐廳員工學歷結構狀況表，由下表得知，目前鹿谷鄉餐飲業的從業員工其學歷大部份為高中職，佔 55.9%，國中以下較低學歷的佔 35.3%，而擁有大專以上較高學歷的只佔 8.8%。

表 5-18 餐廳員工教育程度

教育結構	國小以下	國中	高中職	大專	研究所以上	合計
人員數(人)	10	14	38	6	0	68
百分比(%)	14.7	20.6	55.9	8.8	0.0	100.0

(三) 災後用餐人數減少狀況

如表5-19所示，鹿谷鄉餐飲業災後用餐人數銳減，減少八成以上的就佔所有調查業者的70%，減少六成至八成的有15%，減少四成至六成的也有10%。整體來看，鹿谷鄉餐飲業受九二一震災影響相當大，生意大都減少約八成左右。

表 5-19 餐廳災後用餐人數減少狀況

項目	八成以上	六成至八成	四成至六成	兩成至四成	合計
業者數(家)	14	3	2	1	20
百分比(%)	70	15	10	5	100

二、消費者特性

(一) 每人平均用餐消費額

表5-20 顯示鹿谷地區的餐飲營業，每人平均用餐的消費額大都在101~200元之間，有50%的業者填答此項；消費額達201~400元的也有40%；消費額在100元以下的僅佔10%。

表 5-20 餐廳每人平均用餐消費額

餐廳類型	100 元以下	101~200 元	201~400 元	合計
填答業者數(家)	2	10	8	20
百分比(%)	10	50	40	100

(二) 用餐客人主要類別

調查結果顯示，前來用餐的客人大多以散客居多，約佔70%，其次為民間公司行號，約佔15%，最後才為政府機關，約佔10%。而此結果與旅館業者調查的結果極為相似。

(三) 用餐客人主要搭乘之交通工具

調查結果顯示，所有來用餐的客人都是利用小汽車前來用餐，而利用遊覽車前來用餐的比例掛零。

三、服務特性

為了增加營業收入，部分餐廳間營其他項目。在本次調查的20家餐廳中，共有7家未兼營其他營業項目，佔調查業者的35%，而另外13家餐廳則有兼營其他營業項目，佔調查業者的65%。而就其兼營的項目來看，以「品茗」為最主要的營業項目，共有8家業者經營；其次依序為「特產藝品販售」及「住宿」。

而從表5-21餐廳的營收狀況來看，大部份的餐廳營收最大的項目為餐飲，且其平均佔營收的比例也極大，約有九成以上，少部份的餐

廳其營收最大的項目不是餐飲，而是其他項目，如住宿、品茗、買茶、筍等，不過其平均佔營收的比例就較低，約在五成至六成間。

再就餐廳次要的營收項目來看，除了上述少數幾家非以餐飲為最大收入的餐廳，其營收次要的項目為餐飲外，其他餐廳次要的營收大抵上有以下幾個項目，如賣茶、特產藝品、及品茗等，而其平均佔營收的比例就都不到三成。

由以上結果得知，鹿谷鄉的餐廳除少數因遊客住宿的需求而有客房的服務項目外，其他的營業項目大都為「茶」及「販售特產藝品」，和當地既有的作物與農產品息息相關，唯其所創造出的營業額與餐飲相比仍有相當大可以進步的空間。

表 5-21 餐廳營收項目狀況

營收最大項目	家數(家)	平均佔營收比例(%)	營收其次項目	家數(家)	平均佔營收比例(%)
餐飲	15	95.3	餐飲	4	42.5
住宿	2	55.0	茶	2	15
品茗	1	50.0	特產藝品	2	10
茶	1	50.0	品茗	1	30
茶筍	1	60.0			

四、餐飲業者對未來展望

(一) 餐飲業對振興阻礙之認知

由訪談調查得知，多數餐飲業者認為觀光產業振興最大的阻礙為「媒體的渲染報導」，共有75%業者填選此項；其次為「道路復建緩慢」，有70%的業者填選此項；認為「缺乏復健經費」為振興最大阻礙的只有15%，沒有業者認為「安全預警措施不足」為振興之阻礙項目。

媒體傾向「報災不報喜」的資訊傳播習性與交通復健緩慢等問題明顯嚴重影響到災後鹿谷鄉餐飲業的復甦，相較之下復建經費短缺則較不為餐飲者所擔心。

(二) 災後因應措施

1. 餐廳災後停業時間狀況

表 5-22 顯示，災後因各餐廳規模及恢復能力的不同，其停業時間差距甚大，從沒有停業到停業達半年以上的業者均有，其中佔較大部份的為半年以上，有 1/4 的業者為此狀況。

不過若與旅館業者的停業時間相比，則餐飲業者恢復的速度較快，因為旅館業者有六成多的業者停業時間達半年左右(詳見表 5-12)，而反觀餐飲業者則只有四成的業者停業時間達半年左右。

表 5-22 餐廳災後停業時間

項目	沒有停業	一個月	兩個月	三個月	半年	半年以上	未填答	合計
家數(家)	2	1	4	4	3	5	1	20
百分比 (%)	10	5	20	20	15	25	5	100

2. 災後應變措施

如表 5-23 所示，受訪業者於震災後大都採取較為消極的「節省成本開支」(有 75%的業者採取)、「提供優惠價格」(有 30%的業者採取)等方式來應付不佳的生意。和旅館業者同樣的，對於較為積極的措施如「提供特色餐飲」、「加強行銷宣傳」、「改進服務設施」等方面，則各只有 25%、15%、10%的業者採用。

表 5-23 餐廳災後應變措施

餐廳類型	提供優惠價格	加強行銷宣傳	提供特色餐飲	改進服務設施	節省成本開支	其他	合計
填答業者數(家)	6	3	5	2	15	1	20
佔受訪業者比例(%)	30	15	25	10	75	5	100

(三) 對未來的期待

1. 對未來遊客規模的預期

表 5-24 顯示，有六成多(65%)的業者覺得未來鹿谷鄉的遊客人數規模在 76~100 萬之間，此與地震前溪頭森林遊樂區的遊客數量差不多，另有 30%的業者樂觀地認為鹿谷鄉未來遊客人數會在 101~150 萬人之間。換言之，餐飲業者對未來的發展多抱持著觀望的態度，大都只期望遊客能恢復到地震前的榮景。

表 5-24 餐廳業者預期未來鹿谷鄉遊客人數規模表

預期遊客人數	75 萬人以下	76~100 萬人	101~150 萬人	151~200 萬人	201 萬人以上	無填寫	合計
填答業者家數(家)	0	13	6	0	0	1	20
百分比(%)	0.0	65	30	0.0	0.0	5	100

2. 自認應加強改進的方向

如表 5-25 所示，鹿谷鄉餐飲業者認為自身可努力的方向中，主要為「建立更多行銷管道」、「穩定熟客建立口碑」、「加強餐飲特色」等；少數認為「改善服務品質」、「改進服務設施」等；此外，也有三成左右的業者對本身可以努力

的方向沒有想法或沒有意見，其中有部份業者是因為災後生意清淡，維持生計都是問題、對未來前景也充滿不確定性，因此缺乏繼續投資的條件與意願。

受現實環境的限制，大部份的餐飲業者在災後選擇投注資金較少的措施來面對未來的發展，較少有業者有能力能在災後進行設備的更新或增設新的服務項目，因此大多採觀望態度，期待溪頭等遊樂區的復甦來帶動他們的生意的好轉。

此外，和旅館業者相似的是餐飲業者自我之努力方向仍是採「產品導向」的思維，幾乎沒有考量到市場趨勢的改變(如特殊主題餐廳日益受歡迎、精緻化、健康化等)。

表 5-25 餐飲業者自認應努力方向

努力方向	填答家數(家)	佔受訪業者百分比(%)
餐飲特色	3	15
行銷	4	20
穩定熟客	4	20
服務品質	2	10
服務設施	1	5

第四節 小結

鹿谷地區觀光產業的發展，除了必須以溪頭的天然美景做為吸引遊客的充分條件之外，旅館與餐飲業的服務品質也構成了觀光吸引力的必要條件。經營良好的旅館與餐飲服務，可以提升觀光地區整體的形象與環境體驗品質，而更重要的是觀光客的消費也將轉化為地方服務業的重要收入來源。旅館、餐飲業兩者與遊樂區共同構成的鹿谷觀光產業供給面的三個要素。由於缺乏完整的業者資料庫，本次調查儘量將溪頭附近的旅館與餐飲業者納入訪談對象。雖難以稱之完整，除因地震倒塌無法訪談之外，絕大部分業者均已包括在內則應無疑義。茲就本次調查分析的重要成果歸納如下。

一、旅館業者調查分析

（一）旅館業者是三大多小的局面，震災蒙受重大損失

從提供客房數量來看共有台大實驗林（含青年活動中心）、溪頭米堤大飯店與溪頭明山飯店等三家提供超過240個客房數量的能力，其次為靖廬小木屋提供85間客房，其餘的旅館與民宿提供的客房數都在30間以下。三大旅館除台大與救國團經營者位於溪頭森林遊樂區內，其他兩者均緊鄰實驗林入口。特別值得一提的是，溪頭米堤大飯店為本區唯一的國際觀光旅館，設備最為完善，但此次也災情慘重。平均而言，震災造成旅館業約減少了八成的生意與三成的員工，甚至部分小旅館剩下老闆與老闆娘以不支薪方式繼續營業。

（二）員工教育程度多以高中職為主，亟待加強專業訓練

調查顯示全部員工約有一半具有高中職畢業的學歷，其餘約30%在高中程度以下，而另約有20%具有大學學歷。顯示員工非常需要專業訓練。

（三）多數遊客依賴個人交通工具

溪頭位處內陸山區，大眾運輸並不發達，旅客必須依賴個人交通運具或遊覽車才能到達。本研究調查期間，或許受暑假及災後觀光旅遊團卻步的影響。大多數遊客都以小汽車為運具。因應此一特性，各旅館也都能提供充分的停車設施。然而由於週末遊客的尖峰特性，以致假日交通阻塞的狀況經常發生，這是未來發展的重大瓶頸。

（四）旅館行銷以傳統媒體為主

調查顯示旅館業者的行銷媒體主要還是路旁的看板及平面文字宣傳品為主，除非到達現場否則難以在行前對旅館有充分的參考資訊。此亦提供了不肖仲介（俗稱鏢客）可趁之機。目前除米堤及台大溪頭實驗林附設旅館可以上網查詢相關資訊外，其餘未充分利用網際網路技術推廣行銷，實為可惜。

（五）業者多以節流方式因應困境

災後遊客減少約80%，影響重大，一般業者認為產業振興的主要障礙在於交通系統尚未完全修復，且媒體只報導災情而不報修復進度，影響遊客來訪意願。因應困境，多數業者均以打折方式促銷，同時也採取裁員等節省成本手段。

（六）業者對未來前景抱持樂觀態度

有41.7%的業者未來應可恢復過去76到100萬人次的遊客人數規模，甚至41.6%的業者認為未來可以比過去帶來更多人潮，只有16.7%認為好景不再。唯無論如何，所有業者均願加強服務設施與品質改善。

二、餐飲業者調查分析

(一) 以中式特色餐廳為主，震災損失慘重

溪頭地區的餐廳大多以觀光客為主要顧客，且均以提供山芹菜與竹筍等具地方特色的中式餐飲為主。和旅館業一樣，地震之後客人減少大約八成，為了因應困境，60%業者停業三個月以上，甚至是半年，員工人數也大幅減了63.4%。由於長期虧損，當地最大規模的餐廳紫林莊，還因貸款繳不出來遭到法院查封。

(二) 員工教育程度高中職為主

調查顯示56%的餐飲員工具有高中職的學歷，另35%為高中以下程度，9%具有大專程度。換言之，這些員工都具有基本的教育訓練，只要再加上專業訓練，未來應有很好的進步空間。

(三) 散客為主要客源，且消費金額不高

調查顯示70%以上的客人均為散客，而他們的消費金額50%在100元與200元之間，40%的人在200元與400元之間，與都市地區的餐飲價格相較，顯示消費金額不高。另外，調查亦顯示，客人均以小汽車為交通工具，因此，餐廳的位置也就不一定非在大馬路邊不可。

(四) 多數業者對未來前景樂觀期待

與旅館業者的認知大致相同，即產業重建的阻礙主要還是媒體報導不全與道路復建緩慢。面對外來的遊客規模，65%的業者認為至少可以恢復到災前規模，甚至30%認為還要更好。

第六章 相關產業發展趨勢與振興策略研擬原則

第一節 相關產業之發展趨勢

為使鹿谷鄉在未來發展願景與振興策略的研擬上，能切合市場發展的趨勢，因此本研究對未來相關產業發展的趨勢整理如下：

一、國內旅遊市場特性

鹿谷鄉的溪頭實驗林屬國內旅遊市場的重點地區，特別是暑假期間。有關國內旅遊市場的特性可分由旅遊次數、年齡結構、空間分佈及時間分佈等因素加以分析。

(一) 旅遊次數

依交通部觀光局的調查統計，近年來台灣地區國民旅遊次數逐年成長，全年至少有一次旅遊的家庭比例從民國80年73%至民國84年94.7%時達高峰，而至民國86年後有下滑的趨勢，至民國88年為82.4%。然而，國民全年平均旅遊次數則是由民國80年之2.4次穩定地增加至民國86年之4.01次，而在民國88年維持穩定水準。由表6-1可知，國民旅遊觀念在近幾年成長迅速，而且旅遊次數逐年趨向穩定。

表 6-1 國民旅遊次數

項目	民國				
	80年	82年	84年	86年	88年
全年至少有一次旅遊的家庭(%)	73.0	94.4	94.7	89.3	82.4
國民全年平均旅遊次數(次)	2.4	3.7	3.86	4.01	4.01

資料來源：80、82、84、86、88年台灣地區國民旅遊狀況調查報告

(二) 遊客年齡結構

如表6-2所示，目前旅遊年齡層仍以青壯年(20~39歲)為主，但60歲以上年齡層的遊客比例卻逐年提昇，從民國84年的9.2%提昇到民國88年的13.8%。由此可高齡遊客之旅遊市場，頗具發展潛力。

表 6-2 遊客年齡結構 (單位：%)

年 齡 \ 民 國	84 年	86 年	88 年
12~19 歲	2.0	18.4	16.6
20~29 歲	31.7	21.5	20.9
30~39 歲	28.1	22.1	21.1
40~49 歲	17.7	15.1	18.0
50~59 歲	11.2	9.7	9.6
60 歲以上	9.2	13.2	13.8
總計	100	100	100

資料來源：84、86、88年台灣地區國民旅遊狀況調查報告

(三) 國內旅遊需求之空間分佈

名勝風景的觀光資源具有不可移動的特性，因而觀光需求之空間分佈差異頗大。就以全省四大地區而言，如表6-3所示，國民旅遊分佈還是以北部區域為主，平約為33.1%，

表 6-3 國民旅遊之區域分佈 (單位：%)

區 域 \ 民 國	80 年	82 年	84 年	86 年	88 年
北區	27.2	36.6	34.9	33.8	39.3
中區	33.3	22.2	27.5	27.6	24.9
南區	31.1	32.2	27.7	28.9	28.8
東區	8.4	9.0	9.9	9.0	6.6
金馬	---	---	---	0.7	0.4
合計	100	100	100	100	100

資料來源：80、82、84、86、88年台灣地區國民旅遊狀況調查報告

(四) 國民旅遊時日與天數

國民旅遊利用週末、星期日及平常日旅遊之比例逐年提高，顯示國人休假風氣逐漸形成。而隨著政府在民國87年開始實施隔週休二日制度，使得民眾在週末、星期日旅遊的比例明顯從86年的41.9%提昇到88年的52.4%，如表6-4所示，同時，利用國定假日旅遊的比例則逐年下滑至18.7%。

表 6-4 國民旅遊時日分佈 (單位：%)

利用日期 \ 民國	80年	82年	84年	86年	88年
國定假日	25.5	48.1	44.1	27.8	18.7
週末或星期日	59.6	34.0	37.1	41.9	52.4
平常日	14.9	17.9	18.8	30.3	28.9
合計	100	100	100	100	100

資料來源：80、82、84、86、88年台灣地區國民旅遊狀況調查報告

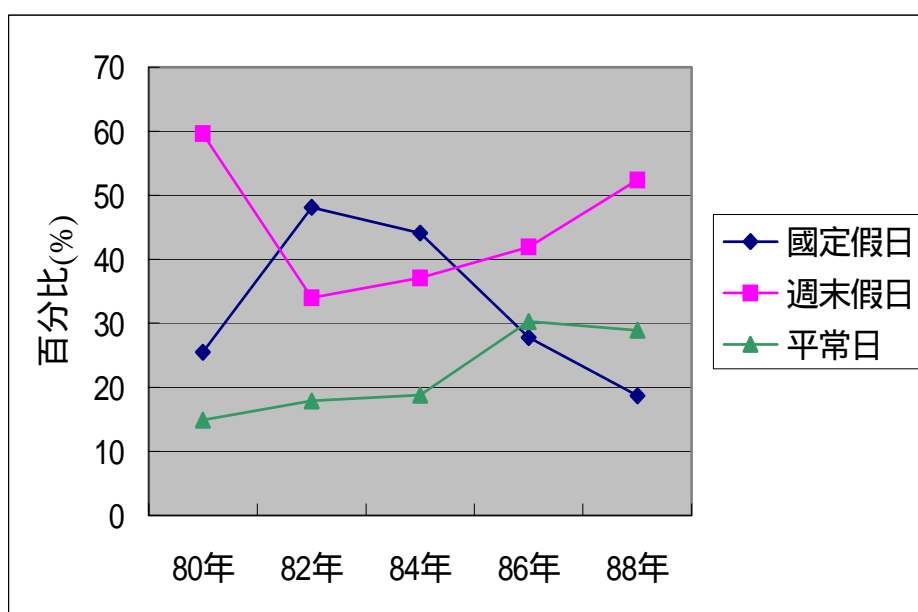


圖 6-1 國民旅遊時日趨勢

資料來源：80、82、84、86、88年台灣地區國民旅遊狀況調查報告

(五) 國民旅遊交通工具

在使用的交通工具方面,如表6-5所示,歷年來皆以自用汽車(約佔60%)及遊覽車(約佔10%)為主。而隨著自用汽車的持續增加及交通建設的興建,未來的旅遊交通工具仍以自用汽車為主。

表 6-5 國民旅遊使用之交通工具分佈狀況 (單位: %)

民國 運具	80年	82年	84年	86年	88年
自用汽車	59.0	47.8	54.0	65.8	66.5
遊覽車	14.4	20.2	18.1	15.3	11.1
公民營客運	11.2	19.7	14.8	3.7	9.1
計程車	1.7	9.4	5.4	0.3	2.9
機車	7.9	11.9	9.1	3.8	8.1
火車	5.6	9.0	9.0	6.0	8.7
飛機	1.6	3.6	4.2	3.7	2.9
輪船	1.1	1.1	1.3	0.2	1.9
腳踏車	0.4	0.6	1.5	0.2	0.8
步行	1.3	3.4	5.0	0.1	-

資料來源：80、82、84、86、88年台灣地區國民旅遊狀況調查報告

(六) 民眾喜歡之活動類型

由表6-6可知大多數民眾最喜歡觀賞自然景觀的旅遊活動,其次如登山健行、品嚐美食、逛街看電影、遊樂園活動等活動也相當受人歡迎。其他如水上活動及有關藝文體驗的欣賞表演、參觀展覽及古蹟等也有一定的人氣。

若以鹿谷鄉現有所能提供的休閒活動來看,前三項遊憩活動皆為鹿谷鄉的主要地方魅力之一,諸如豐富優美的森林、竹林、茶園景觀皆為本鄉地景的重要特色,搭配著清新的空氣與怡人的氣溫更塑造出良好的登山健行環境,而本鄉以竹筍、山芹菜為主題餐點的美食也久為饕客所喜愛。因此,鹿谷鄉在國內的觀光市場,仍極具發展的潛力,若能進一步與藝術、文化等活動相結合,發展精緻茶

鄉文化，必能增加本鄉文化觀光的魅力。

表 6-6 民眾最喜歡之活動類型 (單位：%)

活動類型	民國	88 年	86 年
觀賞自然景觀		47.9	65.6
健行、登山		16.3	17.0
品嚐美食		10.8	-
逛街、看電影		9.1	-
遊樂園活動		8.8	12.4
游泳、衝浪、潛水、滑水、水上摩托車		8.3	6.7
表演節目欣賞、參觀展覽		7.5	10.6
觀賞文化古蹟		7.0	9.1
溫泉浴		6.4	4.1
觀賞動植物		5.7	-
露營、烤肉		4.8	9.8
駕車(汽機車、協力車、單車)兜風		3.1	6.3
泛舟、划船、乘坐遊艇、渡輪		2.1	1.9
海釣、溪釣、池釣		2.1	2.1
參觀果(茶)園、採收果實		1.8	1.6
傳統技藝學習		0.9	-
其他球類運動		0.9	1.2
其他		6.4	5.2

資料來源：86、88 年台灣地區國民旅遊狀況調查報告

(七) 國民旅遊主要地點

表6-7顯示溪頭森林遊樂區在86年以前均名列國內十大遊客到訪地之前三名，然而由於東部景觀資源的開發以及大型遊樂園逐步的崛起，使得山岳型旅遊之名次逐年下滑，溪頭森林遊樂區至88年已落至第11名，未來如何應付逐漸改變的觀光市場需求，不僅是溪頭森林遊樂區的發展課題，也是鹿谷鄉觀光產業振興時所需面臨的挑戰。

表 6-7 國內歷年前十名到訪觀光據點

名次	80 年	82 年	84 年	86 年	88 年
1	墾丁國家公園	墾丁森林遊樂區	陽明山國家公園	墾丁國家公園	墾丁國家公園
2	陽明山國家公園	陽明山國家公園	墾丁森林遊樂區	東部海岸國家風景區	東部海岸國家風景區
3	溪頭森林遊樂區	溪頭森林遊樂區	溪頭森林遊樂區	陽明山國家公園	陽明山國家公園
4	北海岸風景區	阿里山森林遊樂區	太魯閣國家公園	六福村主題遊樂園	淡水
5	阿里山森林遊樂區	九族文化村	阿里山森林遊樂區	知本溫泉	太魯閣國家公園
6	劍湖山世界	太魯閣國家公園	日月潭風景區	冬山河風景特定區	花東縱谷國家風景區
7	澄清湖風景區	劍湖山世界	知本風景特定區	淡水	冬山河風景特定區
8	亞哥花園	墾丁海水浴場	杉林溪遊樂區	阿里山森林遊樂區	知本溫泉風景特定區
9	太魯閣國家公園	杉林溪遊樂區	冬山河	溪頭森林遊樂區	六福村主題遊樂園
10	日月潭風景區	日月潭風景區	台灣民俗村	太魯閣國家公園	東北角海岸風景區

資料來源：80、82、84、86、88 年台灣地區國民旅遊狀況調查報告

(八) 小結

綜觀歷年的國民旅遊統計資料，可歸納出以下特性：

1. 國民平均旅遊次數逐漸趨於穩定，每年平均旅遊 4.01 次。
2. 旅遊需求仍以北部區域為主，和都市人口分佈相似。
3. 隨著人口結構改變，高齡人口的旅遊市場可期。
4. 隨著平常日與週末假日旅遊比例的逐年提高，全年之旅遊淡旺季差距逐漸縮小。
5. 旅遊方式多以家庭及結伴旅遊之群體旅遊為主。
6. 旅遊之交通工具以自用汽車為主，約佔 60%，遊覽車與公民營客運僅約佔 10%，且需求有下降的趨勢。

7. 國內遊客多偏愛觀賞自然景觀之旅遊地點，而近年來遊樂園類型的需求逐漸成長。

二、觀光產業之發展趨勢

觀察國內觀光產業之發展，其若干趨勢頗值得注意：

（一）服務內容精緻化與多元化

觀光產業是個高度服務性的產業，不僅在人員的接待上，在規畫設計、設施佈置、餐點供應、活動安排上面，都必須在事前經過嚴謹的安排與演練，甚至是有創意精心的設計，才能讓消費者感到滿意。

此外，多元化也是休閒產業發展的趨勢。忙碌的現代人，期望在短時間內，得到最大最多樣之休閒享受，不再只滿足於單一目的的休閒，多元化的發展，不僅可以滿足多樣的休閒需求，也不必到處奔波前往許多遊憩區。諸如科技與遊樂的結合；旅遊與購物的結合；運動與健身的結合；休閒與求知的結合等都是可能的發展。

（二）景點選擇逐漸重視主題式與定點式

國內目前休閒型態已不再是大雜燴式的多景點一日遊，轉而朝向主題式與定點式的休閒活動型態。多點式的玩法，不但無法提昇休閒生活的品質，反而會增加身體的疲累。反觀主題鮮明的休閒活動，不但可以提供高品質且豐富的活動內容，對產品形象的塑造與提昇也相當有幫助，也因此對消費者產生極大的吸引力。目前有許多的休閒農場、渡假村以及大型主題樂園等休閒產業，都已朝向此方向發展，以吸引多天數之休閒渡假的遊客。

（三）遊客成員家族化及分眾化

家庭化的休閒生活，逐漸成為親友間聯絡感情、全家出遊的考慮要項，因此無論是鄉村或都市型態的休閒俱樂部、或者是渡假飯

店，都紛紛增加親子活動空間及設施，甚至推出全家共遊的折扣優惠以招攬顧客。

此外，也有針對特定族群如兒童、青少年、情侶 等所開發的分眾型休閒產業，如墾丁星際碼頭等大型室內遊樂場，針對特定的族群進行產品開發與行銷，以滿足各種不同客層的需要。

(四) 多元價值取向

現代人的價值觀主要在於求新(追逐潮流)、求知(新知獲取)、抒解壓力以及追求健康，對於休閒消費者的價格取向，則有賴於上述要項被滿足的程度而異。例如六福村可以一票暢遊五大主題園區，台灣民俗村以住宿加民俗觀賞加機械遊樂為套裝，有許多的健康休閒俱樂部則以水療作為其賣點。凡此種種皆以不同的休閒價值觀作為價格上的市場區隔。

(五) 重視媒體的運用

媒體為休閒產業之觸媒劑，不僅可對休閒產業進行行銷與包裝，更重要的影響是，藉由媒體的民眾教育，讓民眾透過媒體的認知而成為時尚，帶動市場的商機。可如旅遊地點與連續劇場景做適當結合；特殊節慶與藝術活動的結合等，甚至是活動的企畫推廣，經過媒體報導或促銷，便能輕易引導市場脈動。

(六) 遊客年齡兩極發展

年輕族群與高齡族群在整體觀光人口的比重逐年提高。年輕族群，尤其是學生，因消費力的提昇與休閒觀念之轉變，加上有較多之彈性時間可供運用，此部份年齡層之觀光市場正逐步發展。

另一方面，由於人類平均壽命提高，人口結構開始改變。大部份的年長遊客通常是旅遊經驗豐富且要求較佳的旅遊品質。然而這群人

並不能被簡單的區分為同一類型的旅遊者。有許多人仍然擁有良好的體能，且希望參加具挑戰性的活動；其他則可能希望安排較靜態或走馬看花式的旅遊活動。銀髮族具有足夠的旅遊資金並要求較好的食宿品質。旅遊供應者必須重視此一新的區隔市場，而適度調整現有產品及活動，以符合市場需求。

三、旅館與餐飲業之經營趨勢

旅館餐飲業在經歷二、三十年顧客偏好與需求的轉變後，也逐步在改變其行銷方式與經營型態。以下是目前旅館與餐飲業供給面的趨勢：

（一）提高旅遊常客忠誠度

目前許多與觀光服務相關的行業(如航空公司、旅館業者、汽車出租公司等)，都已針對會經常利用其服務的旅客提供一些優惠獎勵的措施，並且逐步發展出一套與其他業者相互結合且複雜的獎勵計畫制度。

（二）流行健康與營養訴求

旅館餐飲業逐漸注意到顧客的健康需求，因此也對他們所提供的產品做了些許的改變。

在餐飲業方面，諸如以熱量、低膽固醇、低脂肪、清爽不膩、營養均衡等為訴求的餐點，漸漸出現在菜單上並也成為其廣告促銷的重要焦點。此外，由於各國政府與一般大眾逐漸正視二手菸有害健康的問題，因此，屬於公共場所的餐廳與旅館大廳也在這樣的趨勢下逐漸有吸煙區的設置，甚至是全面禁止吸菸。

而在旅館業，面對以健康為訴求的顧客越來越多，在其設施上也開始提供各種健身設備。近年來水療、SPA、藥浴等以健康養身為訴求的設施也在國內造成一股風潮。

（三）商務型與豪華型旅行潛力龐大

過去大部份的業者對於所有的商務旅客都一視同仁，近年來已有所改變。許多的旅館業者、航空公司、及部份信用卡公司，開始認知到商務旅客與豪華休閒旅遊者龐大的市場潛力。一些連鎖旅館及獨立旅館推出「主管樓層」；在該層的住客可以獲得許多特殊服務。

而相關業者更開發了許多豪華的套裝行程，以符合願意支付高昂費用的休閒旅遊者之需求。

（四）週末套裝行程與主題假期興起

由於國內週休二日的實施以及雙薪家庭逐漸增加，旅館與餐飲業者也推出多種短期渡假套裝行程，再加上旅遊者日益多元化的嗜好與品味，各種主題的套裝旅遊乃紛紛推出。

（五）更重視女性商務旅行者

由於已婚婦女外出工作的比例越來越高，使得女性商務旅行者在商務市場中成長快速。因應這樣的趨勢，使得一些餐飲旅館業與旅遊業者都已將其設備與服務做些許的修正，以滿足其特殊的需求。例如更多的衣架、落地型穿衣鏡等。

（六）多樣化的價格與費率

餐飲與旅館業逐漸針對不同的顧客類型及居住時間長短，訂定更為多樣化與彈性的價格與費率，供顧客選擇，使顧客能依自己的需要找出對自己最有利的價格與費率。

（七）便利性的服務

餐飲與旅館業在現代講求效率與速度的影響下，部份業者便以提供各種便利及省時的服務為經營目標。如「得來速」的服務窗口已成為許多連鎖速食店不可缺少的設備。餐飲的外帶與外送服務也在快速

成長中。此外，許多旅館業也正迅速推展網路訂房、快速住房登記與退房結帳等的業務。

(八) 多樣化的地方風味餐飲

以特殊地方風味為主題的餐廳近幾年來正迅速的發展，並受到廣大消費市場的青睞。在台灣，無論是具有國際風味的義大利、日式、泰式餐館，或是具有本土風味的各地小吃等，近幾年來都蓬勃的發展中。

(九) 更多特定主題的旅遊產品

因應顧客多元的需求，各種特殊的套裝行程漸漸受到市場的重視。諸如各種集會與會議、鐵道賞景、泡湯之旅、遊輪之旅、賭場之旅、及各種教育性或增強技能等的套裝旅程。各地的休閒渡假中心，也逐漸推出以小型會議為訴求的會議中心，以及以健康為訴求的服務設施。

總歸上述供給面的趨勢，可以看出目前市場上服務項目的變化，均與顧客的需求的轉變有相互影響的關係。因此，旅館與餐飲業利用市場區隔手段以提昇現有的服務水準，對其未來發展的影響重大。

四、烏龍茶發展潛力

台灣地區最著名的茶鄉主要為北部以包種茶出名的坪林及中部以烏龍茶出名的鹿谷，其發展潛力可介由國內市場及國際競爭二方面加以討論。

(一) 休閒農業漸受重視

由於國民所得的提高，加上週休二日的實施，使得國內的旅遊市場有長足的發展，同時也產生供不應求的情形，使得旅遊品質下降。為了抒解市場壓力，也為了能提供遊客更多樣化的體驗與選擇，休閒農業在市場上就漸漸受到重視。而鹿谷鄉本身發展休閒農業已

久，相關資源的開發、設施的興建、活動的舉辦，都漸漸有成果，若能配合溪頭原有蓬勃的觀光業，勢必能創造出鹿谷鄉產業振興的契機與希望。

（二）國內飲茶人口比率偏低，消費市場仍有發展潛力

國內近年來飲茶之風氣已漸形普遍，加以各地相繼舉辦茶葉比賽及各級政府大力推廣，內銷茶葉估計已達每年一萬一千公噸左右，平均每人每年消費茶葉為0.57公斤。但若與鄰近之日本每人1公斤，香港1.6公斤及英國每人3.19公斤，愛爾蘭3.75公斤比較起來，國人飲茶仍屬甚少。顯示國內茶葉的消費市場仍有相當大的開發空間。今後我國經濟邁向以開發國家之列，國民所得及人口之增加勢將使台茶內銷市場極具開發之潛力(邱再發，1988)。

（三）烏龍茶仍具有市場發展潛力與競爭力

在海峽兩岸同時加入WTO後，鹿谷烏龍茶將更面臨競爭力的挑戰。茶葉的主要產地在亞洲，如中國大陸、日本、台灣、印度、斯里蘭卡、印尼、越南等地，而中國大陸、日本等國是以生產不發酵茶(綠茶)為主；印度、斯里蘭卡、印尼等則生產全發酵茶(紅茶)。唯獨台灣兼具生產不發酵茶、部份發酵茶及全發酵茶的製茶技術，能夠生產綠茶、包種茶、烏龍茶及紅茶等全系列之各種茶類的國家。我們的茶葉產量，雖僅佔全世界總產量的1%；但是部份發酵茶的產量卻佔該茶類總產量的三分之一。部份發酵茶製作過程，大部份仍維持手工調製及老師父傳承的經驗，使其具有特殊的香氣與滋味，目前無法完全以機器自動化一貫作業完成。大陸福建、廣東雖亦生產鐵觀音、烏龍茶等部份發酵茶，但其香氣、滋味仍與台灣生產者不同，不太適合台灣消費者的口味。依據製茶公會的資料顯示，目前我國進出口的茶葉，大宗進口的是做為飲料茶原料的低價位紅茶；而出口的大宗則是高價位的包種茶與烏龍茶，其市場區隔相當明顯，而且進口價與出口價相差數倍，甚至十數倍之多。大陸經濟

逐漸提升後，有可能成為台灣高級茶類的廣大市場。茶葉將來是最具競爭力與發展潛力的農產品之一。為使茶葉能持續發展，需要茶農與政府互相配合，降低生產成本及提高產品競爭力(廖慶樑，1999)。

五、鹿谷竹業發展潛力

鹿谷鄉的竹業發展潛力主要可分為竹筍(食品)竹藝品與竹文化景觀等三方面加以探討：

(一) 觀光人潮為潛在消費客源

以溪頭為主的觀光產業每年為鹿谷鄉帶來進百萬的觀光人潮，這些遊客都是竹子相關產品的潛在消費客源，若能利用竹子創造出具有吸引力的相關商品及販售空間，則有可能進一步帶動特產藝品的消費，增加地方經濟的活絡。

(二) 竹之形象與茶鄉文化及產品結合可能性極高

竹與茶自古以來就有密不可分的關係，從實用層面如泡茶器具、飲茶環境的塑造的應用，到文化層面竹與茶在中華文化中所代表的意涵而言，兩者均極為相稱，若能在實質與文化層面妥善的加以結合，發揮創意，對竹產業的振興而言，未嘗不是潛在的機會。

(三) 迎合休閒農業發展趨勢，發展風土觀光

面對休閒農業的趨勢，發展風土觀光變成當地產業振興的另一項途徑，若也能將竹包裝為當地觀光特色的一部份，將帶給來訪遊客不一樣的新體驗，也能為傳統的竹產業注入新的活力。

第二節 發展願景之擬定

「南投縣鹿谷鄉災後重建綱要計畫」曾對鹿谷鄉的重建擬定發展願景，本節將以整體重建的發展願景為基礎，進一步針對產業部門---農業與觀光業---研擬更為具體的產業發展願景，並分就市場定位、魅力定位、量化目標定位與服務水準定位等加以分析，以作為鹿谷鄉未來產業重建的目標與方向。

一、災後重建整體發展願景

災後重建綱要計畫係為綜合性的發展規劃，其發展願景係針對生活、生產、生態等三生環境之建設發展加以訂定，內容摘要如下：

（一）打造健康安全的生活社區

本鄉由於位處內陸山區，於區位條件上不適宜發展傳統製造業，因而使本鄉美好環境得以保存，具有絕佳的居住環境。無論是在自然生態、景觀資源及人文活動皆相當完美，唯山區城鄉公共建設明顯落後都市地區，維生系統脆弱，居民面臨產業轉型壓力，未來將加強整體公共建設及防災系統的提供，休閒農業之輔導發展，以使本鄉成為健康安全的生活社區。

（二）形塑茶筍飄香的地方魅力

鹿谷鄉山產、茶園豐碩，尤以茶及冬筍生產為最，亦為本鄉農民主要之生活重心，每年的茶賽活動及地方特色美食，加上茶園、竹林等美好景象，境內因此物產發展出特有的山區鄉城文化，亦因而成為本鄉極大的文化資源。重建工作重點亦在恢復並展現鄉民暨有之生活文化，並輔導產業轉型以暨有發展的產業文化為基礎加強整體組織輔導、產銷及宣傳、經營，配合觀光發展之策略恢復鄉民生計，重塑鹿谷茶香及竹香。

（三）發展生態導向的休閒產業

本鄉自然及人文景觀資源豐富，是最適宜發展觀光旅遊的地方，境內溪頭及鳳凰谷為全國性乃至國際性的旅遊景點，以其中動植物生態及自然資源特色為最大號召，未來本鄉整體發展將配合與鳳凰谷及溪頭朝向自然生態體驗、教育研究及自然保育發展成為全國深度旅遊的發祥地。

（四）建設永續發展的山城環境

由於震災使本鄉原來即面臨的整體防災運輸問題浮現，加上賀伯風災所引爆的山坡地保育問題，未來的發展除建構本鄉完整的防災體系外，整合全鄉交通系統重建及水土保持成為最迫切的工作，便利的交通及坡地的保育將成為本鄉安全防災的重要保障，配合整體都市更新及自然環境保育的發展策略，將建構出安全愜意的綠色山城。

（五）迎接全球時代的地方競爭

面對日益激烈的全球經濟競爭，並因應臺灣加入WTO以後的經濟環境，鹿谷鄉將要一方面充份利用高科技提昇生產與管理能力；另一方面則需設法發揚地方傳統文化，加強地方觀光魅力，以建構全球時代的地方競爭優勢。

二、產業發展之市場定位願景

產業發展願景之擬定首先必須就市場區隔加以定位，以下分別就觀光產業與農業部門加以擬定。

（一）觀光產業朝向多元服務之森林體驗休閒環境

植基於現有溪頭及鳳凰山豐富的自然森林景觀，在面對日益「多元化、精緻化、深度化」的旅遊趨勢，以及永續發展的原則下，鹿

谷鄉未來應提供多元服務之森林體驗休閒環境，以滿足不同客層的需求。可能的具體服務內容如下：

- 1.提供豐富、知性、健康的自然生態體驗服務
- 2.提供支援親子活動、家庭聚會的設施與場所
- 3.提供優質與完善之會議及住宿服務
- 4.推出以森林為基礎之藝術、文化體驗活動

（二）發展具有「茶、竹」地方魅力的觀光勝地

自然保育導向之生態旅遊發展在經濟發展上有其限制，配合地方特色產業之風土觀光有其發展必要。鹿谷鄉可利用既有「凍頂烏龍茶」及「竹筍美食」的知名度及口碑，配合特殊的產業景觀及當地既有之古蹟與文化，結合企業界與製造業界，發展具有茶竹特色之購物、餐飲、景觀、茶藝文化、農村體驗活動之地方魅力，不僅有助於地方魅力提昇，也能促進當地的經濟發展，更符合地方產業振興的目的與觀光市場未來的發展趨勢。

（三）發展文化導向的休閒農業

1.成為世界知名品牌之凍頂烏龍茶

以法國著名的紅酒產區為例，其具有世界知名品牌的酒坊所生產出的葡萄酒，不僅受到全世界的尊敬與喜愛，成為該產區居民的驕傲，更吸引了每年無數的遊客來到該地觀光。

鹿谷鄉的凍頂烏龍茶正可朝此方向努力，因為世界性品牌所塑造出的形象，不僅是產品品質的保證，連帶的也提高

了產品的附加價值，增加消費者的購買意願，進而提昇鹿谷鄉凍頂烏龍茶的市場競爭力，保障茶農收益。而從整體產業發展來看，若鹿谷鄉能建立起世界知名品牌的茶莊，不僅能刺激國內外消費凍頂烏龍茶的買氣，更可大幅提昇當地在世界觀光市場的競爭力，將鹿谷鄉的觀光產業帶向國際的舞臺。

2. 具有精緻茶鄉文化的鄉鎮

文化產業漸漸成為地方觀光的主要魅力，世界各地的遊客對於具有特殊歷史文化背景的觀光地區也越來越感興趣。同時，以文化觀光模式進行產業的轉型與發展，不僅可以提昇原有地區的特色與文化形象，省卻廣大資金興建大量遊憩相關設施，故無須吸收外資。

鹿谷鄉由於農會及相關單位的努力，已具備發展精緻茶鄉文化的良好條件，若能進一步結合生產以外之文化事業、藝術界，將鹿谷鄉的茶鄉文化提昇到國際級的水準，則不僅可減低因茶葉生產所造成的環境衝擊，也能夠充分落實當地就業，增加經濟收益，提昇生活品質，保存文化特色等積極目標。

三、產業發展願景之量化目標

透過量化目標的定位，可以使鹿谷鄉的產業振興與發展有具體可努力的依據，並能藉此訂立相關的發展策略與配套措施，以達到所預期的目標。

(一) 觀光產業之發展規模

對於觀光部門的發展願景，分就訪客人次、客源分佈與停留天數擬定未來的發展規模如表6-8所示：

表 6-8 觀光部門量化目標定位表

民國	目標 項目	每年遊客 到訪人次 (萬)	客源分佈(%)		平均停留 天數(天)	觀光產值佔 全鄉百分比 (%)
			中部地區以外	國際旅客		
	89年	20	47.8	1	1.61	46.6
	91年	70	50	2	1.8	50
	94年	130	55	5	1.9	60
	100年	150	60	10	2.1	70

1. 每年遊客到訪人次

鹿谷鄉過去吸引最多人次到訪的遊樂區為溪頭森林遊樂區，該遊樂區每年吸引遊客人次最多曾達一百萬人次。受到震災影響，預估民國 89 年約只有 20 萬的遊客人次。未來藉由產業振興策略的推動，期望能夠在災後 2 年恢復到每年 70 萬人次的規模，在災後 5 年突破原先百萬的旅遊人次而達到 130 萬的規模，在災後 10 年能達到 150 萬遊客人次的規模為控制成長，必須定出一套成長管理經營機制，讓鹿谷鄉的觀光產業能永續發展。

2. 客源分佈

鹿谷鄉有將近 50%以上的遊客都是由中部地區前來，其旅遊型態大多為一日遊，在當地消費(餐飲、住宿等)的金額有限，若能開發中部地區以外的客源，對於觀光市場的擴大(諸如停留時間的延長、消費額度的增加、不同客源層的增

加等)將具有相當大的影響。未來到民國 100 年時希望有 60%的遊客來自中部以外的地區,國際旅客也期望由民國 89 年的 1%,到民國 100 年時能逐漸提昇到 10%,使鹿谷鄉成為台灣國際觀光重要的目的地之一。

3.遊客平均停留天數

遊客停留時間愈長,對旅館業的需求就愈大。根據交通部觀光局在民國 86 年的調查數據得知該年的溪頭遊客平均停留天數為 1.63 天,而災後有大幅減少的趨勢。未來如果鹿谷鄉的整體旅遊服務品質與觀光吸引力因產業重建策略的推動而大幅提昇,同時配合國家全面週休二日政策的推動而積極地吸引觀光客前來住宿消費,則民國 100 年遊客平均停留天數應能逐步提昇至達 2.1 天的目標。

4.觀光產值佔全鄉百分比

鹿谷鄉的觀光業產值將近全鄉產值一半,為本鄉極為重要的產業,而農業部門在面對未來 WTO 的衝擊下,也逐步朝休閒農業方向發展,未來全鄉觀光產值所佔的百分比勢必逐年提高,預期到民國 100 年時觀光產業的產值將佔全部生產總值的 70%,成為觀光導向的地方經濟。

(二) 農業發展之量化目標設定

農業部門的發展將以茶業為主,茲擬定其量化目標,如表6-9所示:

表 6-9 茶業發展之量化目標

民國	目標	茶葉內外銷百分比(%)		收穫面積成長(公頃)
		內銷	外銷	
89 年		70	30	11(與 87 年相比)
91 年		65	35	0
94 年		60	40	0
100 年		55	45	0

1. 茶葉內外銷百分比

民國 89 年鹿谷鄉茶葉的內外銷比例約為 7 : 3，外銷部份主要是銷往大陸。鹿谷鄉目前主要是依賴內銷的市場，但內銷市場的穩定性不足，而外銷市場仍以夏茶為主，非鹿谷鄉所生產春、冬的高級茶。因此，在未來的發展上，應積極拓展外銷市場，並將凍頂烏龍茶的品牌與知名度在國際上打開，間接促進鹿谷鄉在國際觀光上的知名度。茶葉的內外銷比例到民國 100 年時，希望能達到 55 : 45 的比例。

2. 茶園收穫面積

鹿谷鄉茶葉的栽種面積近幾年來仍持續成長之中，由於現有的農業政策已不鼓勵再擴大栽種面積，且高山水土保持與山坡地保育的工作對也日益重要，為了確保茶業的永續發展與邁向休閒產業的經營方向，勢必要對茶園的栽種面積進行適當的控制，期望以提昇單位生產力、品質與加強行銷推廣、精緻化包裝等方式來提高凍頂烏龍茶的附加價值與經濟收益，並輔以休閒農業的經營方式來增加農民的收入。希望民國 91 年時能將收穫面積就能達到零成長的目標。

四、產業發展之觀光魅力定位願景

（一）保存自然景觀魅力

鹿谷鄉本身擁有許多豐富的自然資源與景觀，一向為遊客所喜愛，也為鹿谷鄉觀光產業主要的吸引力，諸如孟宗竹林、溪頭樹海、茶園風光、鳳凰山景、清水溝溪魚蝦保護區、麒麟潭、鳳凰瀑布、德興瀑布等，都是鄉內極具吸引力的觀光資源。而未來鹿谷鄉應結合其所蘊含的生態知識，配合解說設施及人員，讓參與的遊客既能領略到自然風景的美好，也能從中學習到相關的生態、歷史、地質、地理、文化等知識，以符合現代人知性旅遊的趨勢，進一步增加自然景觀的魅力。

（二）發掘人文景觀魅力

鹿谷鄉境內所擁有的人文史蹟也相當豐富，主要以早期開發所遺留下來的遺跡為主，諸如八通關古道、萬年亨衢碣、林鳳池舉人墓、小半天古戰場、德遍山取碑等皆是。未來可以「早期開發史」為主題，將相關的人文資料、歷史文獻加以蒐集整理，配合相關的解說設施及人員，依此主題對遊客進行解說服務，讓參與者能將故事與該人文景觀結合在一起而引發遊客更深入瞭解及探訪興致與樂趣，並將當地人文景觀的特色充分的表達出來。

鹿谷鄉在九二一地震後所遺留下的地震遺跡，亦可作為地震教育的場所，如溪頭森林遊樂區災後在神木上方所遺留下的巨石、三彎路段挖方後的階地、鳳凰谷鳥園損毀的遺跡等，都是可以利用之天然歷史教材。若能詳加規畫，配合輔助的步道、解說與配套的遊程服務，不僅能將災後遺跡轉化為觀光資源，增加地方的旅遊魅力，也能充實遊客地震常識與保育山林的知識。

(三) 善用產業景觀魅力

鹿谷鄉重要的經濟作物「凍頂烏龍茶」及「冬筍」長久以來廣受國內消費者的喜愛，而由這些經濟作物所形成的產業景觀，諸如凍頂山茶園、孟宗竹林等，則會是鹿谷鄉未來最具潛力的遊憩資源。若能利用凍頂烏龍茶與竹藝淵源之相關歷史文化加以包裝，結合相關農村體驗與藝文活動，勢必可以大幅增加鹿谷鄉產業觀光的魅力，並提昇茶鄉文化的精緻度，使其成為具有地域自明性，獨特的人文地景，一方面能使這樣特殊的產業地景得以保存，居民經濟利益得以維持並提昇，也能間接達成鹿谷鄉觀光產業永續發展的目標。

(四) 適時展現特色活動魅力

由於鹿谷鄉目前的觀光市場具明顯的淡旺季，為提高淡季時期的來客，可配合節慶及時節舉辦促銷活動，以吸引國內外的遊客，並平衡淡旺季遊客的落差。而以鹿谷鄉現有的自然資源與產業環境來看，鹿谷鄉可舉辦的特色活動很多，例如：

1. 農業主題活動

- (1) 茶園農務參觀與操作
- (2) 茶葉製作參觀與實作
- (3) 品茶、評茶比賽與茶藝教學
- (4) 茶葉與茶製品展售與茶產比賽
- (5) 竹筍挖採
- (6) 竹筒炮迎賓
- (7) 茶筍美食品嚐、烹飪及競賽

2. 其他主題活動

- (1) 登山、健行、散步
- (2) 溪流與森林生態觀察

- (3) 自行車活動
- (4) 賞景觀星
- (5) 懷舊蜜月之旅

活動的安排，若能與農忙的時間錯開，並配合農特產的產期，則可充分運用當地閒置的農業勞動力投入休閒農業與觀光等相關活動，此不僅可以有效發揮人力，充分發揮當地觀光資源的吸引力，也能充分落實當地就業與良好經濟收益的目標。

（五）加強商業消費魅力

隨著國民經濟水準逐漸提昇，使得國人的消費能力大幅提昇，也由於旅遊選擇增加，使得國人對旅遊品質的要求也越來越高，無論在餐飲或住宿方面，甚至是特產藝品的購買上，都漸漸朝向「精緻化、多樣化、主題化」的方向發展。因此，鹿谷鄉未來應積極開發餐飲美食、優質住宿等魅力，並強化特產藝品的特色主題與多元性，而不能只侷限在傳統的產品與服務項目上，必須要有專業人員投入產品、服務、行銷等方面的創新與研發，才能在日趨競爭的市場中生存，並增加遊客遊程中的附加價值與當地居民的經濟收益。

五、產業發展願景之交通目標

服務水準的定位關係到整體旅遊服務品質及後續在硬體與軟體間的配套，鹿谷鄉過往週末假日在延溪公路常會有大塞車的情形，其主要原因是公路容量有限，且受限於地形難以拓寬，而遊客大部份都使用自小客車前來遊玩。發展大眾運輸系統是解決交通擁擠的唯一選擇，未來若能配合南投縣觀光局所提「集集觀光鐵道」計畫，引導由集集線及中二高前來的部份旅客，以「觀光巴士」的型態進入鹿谷鄉遊玩，藉以減少遊客使用私人運具的比例，為逐步使旅遊尖峰時間延溪公路及其他主要聯絡道路的服務水準能夠改善。表6-10為逐年的目

標值，期望藉由相關單位的合作與配套遊程計畫的施行與推廣，能達到發展大眾運輸系統，提昇交通服務水準的目標。

表 6-10 遊客運具之分配目標

民國	目標	遊客運具分配	
		私人(%)	大眾(%)
89年		89	11
91年		85	15
94年		80	20
100年		70	30

第三節 產業振興策略之研擬原則

一、以愛心仁政為基本理念

推動重建區（災區）的產業振興發展，有異於國家推動重大投資經建計畫的手法，必須以就業的創造為主要目的，以利於生計的重建。因此本研究將以「愛心仁政」作為核心理念來擬定產業振興策略。所謂愛心仁政即是民之所欲，常在我心；以地方居民的生活與生計為最主要的考慮，提供居民良好的工作機會。每個人為了維持生計都必須有份工作，而且希望找到好的工作。一般人所謂的好工作就是指「錢多、事少、離家近」。這種好工作的期待就是民之所欲，為政者為滿足人民的期待就必須設法在地方創造足夠的好工作機會。圖6-2所示即為民之所欲與政府施政之間關連性的基本理念。地方政府必須一方面設法建設具有競爭力的經濟發展環境以創造就業機會，另一方面則必須兼顧自然環境的保育以求永續發展。就鹿谷地區而言，利用當地自然景觀魅力與烏龍茶的精緻茶鄉文化即為重要的發展基礎。

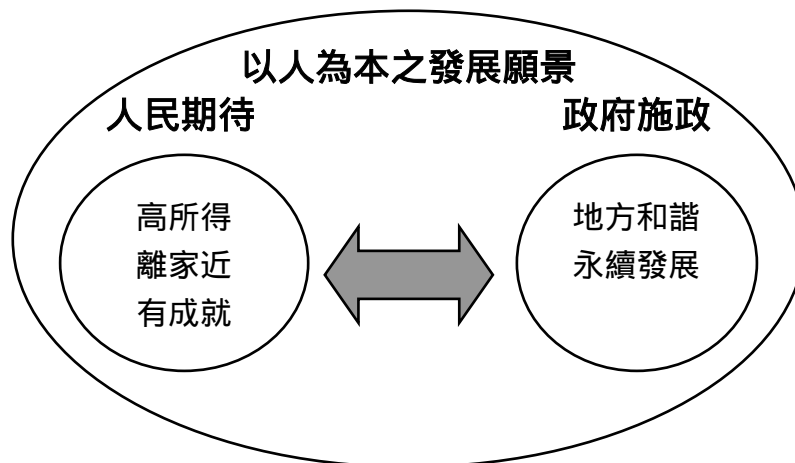


圖 6-2 產業發展的愛心仁政理念示意圖

簡言之，產業振興發展必須以鹿谷鄉的災後重建綱要計畫為基礎，為居民打造健康安全的居住環境；並且戮力於形塑茶筍飄香的地方魅力，發展以生態為導向的休閒產業；讓本鄉居民能就近獲取良好的工作機會、增加個人收入，居民有了良好的生存空間，再繼續發揚本鄉的傳統文化形塑為地方風土之觀光特色，爾後在面對全球經濟競爭的時代，我們也能突破重圍提升本鄉各項產業的競爭力，最後是建設一處永續發展的山城環境。

二、以雙軸產業為基礎之振興模式

未來鹿谷鄉的產業振興必須以二個發展主軸同時進行。如圖6-3所示，所謂的雙主軸，包括「鹿谷烏龍茶」及「溪頭觀光產業」，以兩者為推動鹿谷地區經濟發展的引擎，兩者之間同時具有空間、時間與就業人口的互補性，其運作將產生所謂的「綜合效應 (synergy)」，茲分別說明如下：

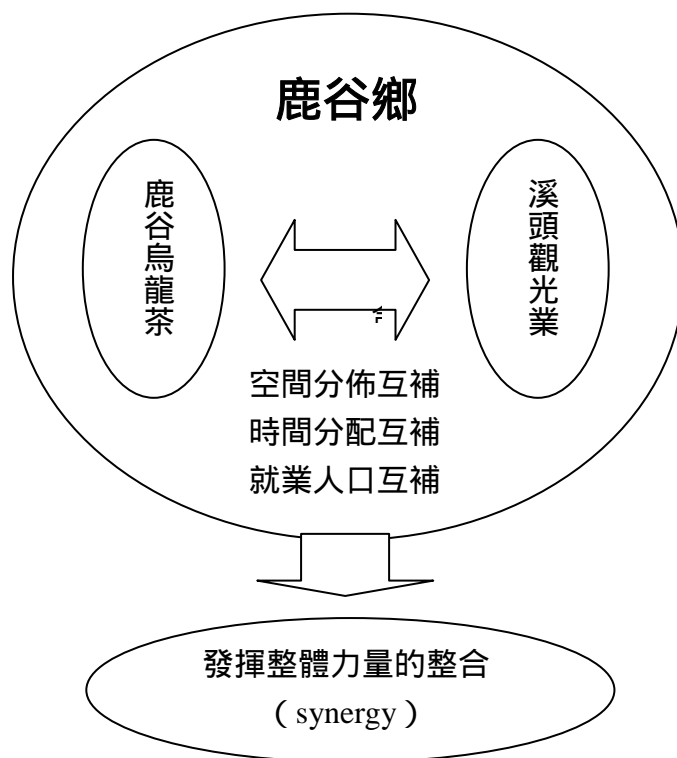


圖 6-3 雙主軸產業振興模式

(一) 空間上的互補作用

在空間上，溪頭森林遊樂區所帶來的經濟利益多在其入口附近地區及延溪公路沿線的若干商家。在另一方面，茶業種植生產與銷售則遍佈在溪頭以外地區，受益對象遍佈全鄉各地，雙軸的發展還可因為互動而同時提高景觀魅力與消費範圍，形成互補關係

(二) 時間上的互補作用

以茶葉和溪頭觀光為發展的雙主軸同時具有「時間」上的互補效果。針對冬、夏不同時節推出不同的旅遊活動吸引遊客，夏季以溪頭為避暑勝地吸引遊客，冬季則以鹿谷的冬茶的行銷為主題，不僅可以平衡淡、旺季的客源差距，也可以帶動本鄉的觀光活動。

(三) 就業人口的互補作用

由於時間與空間上的互補關係，連帶的就業機會也發生互補作用，從事農業或觀光業的居民可以利用本身淡季的時間支援另一產業暫時性工作人口的需求；此外，跨單位、跨組織的整合，將可突破個別力量的有限性，共同為觀光產業的激發創意並凝聚共識。例如，茶農可以利用農忙之餘支援本鄉舉辦的觀光活動或是利用茶業生產淡季的夏天對溪頭觀光旺季提供短期的協助與服務，以彌補正職服務人員不足的問題。就業人口的互補，能夠平衡淡旺季就業人口的差異性，也增加居民的就業機會。

簡言之，鹿谷鄉的雙軸產業發展策略，將可發揮空間上的分區優勢，更可在時間安排上配置各種特色的活動吸引遊客前來觀光，同時在就業人口方面互相支援觀光性和生產性的產業活動，彼此之間互相的配合，將可發揮整合的力量（或稱綜合效應，synergy）以達到促進產業發展的目的。

三、振興策略之研擬原則

鹿谷鄉產業振興策略之研擬，主要將據以以下三個原則：

(一) 優勢最大原則

掌握鹿谷地區現有的優勢環境，加速產品與服務之改良以推動產業發展，具體作法例如：

1. 配合溪頭原有知名度，發展多元休閒體驗環境

溪頭森林遊樂區為鹿谷鄉最著名的風景區，過去每年吸引將近一百萬人次的遊客年來，應充分利用溪頭原有的知名度優勢，再將鹿谷鄉作全面的行銷，並創造鹿谷鄉以茶葉和森林為主題，發展出各式的休閒體驗環境。

2.掌握自然環境優勢，發展知性、健康之生態旅遊環境

鹿谷鄉擁有自然環境之美的天然優勢，再加上台大實驗林的知名度和生態保育的重視，我們能以知性和健康為旅遊的主軸，推廣以欣賞自然為主的生態旅遊活動。

3.利用人文景觀優勢，形塑鹿谷茶鄉新風貌

山間純樸的民風和茶香為本鄉的重要人文資產特色，藉由人文景觀的優勢，在景觀特色上加以設計，創造本鄉的茶香新風貌。

(二)市場最大原則

經濟發展必須尊重市場經濟，在自然負載能力的限制下，尋求最大的市場客源。其可行作法如下：

1.增加不同之客源層

增加各個客源層以擴大的消費市場，針對不同族群設計特定的旅遊產品規劃，例如青少年族群、女性族群、退休族群等設不同主題的計休閒旅遊產品，以提供選擇，另外，也要積極向南北兩地的客源地作積極的促銷活動，爭取消費族群的親賴。

2.增加遊客重遊次數

除了擴展原有的消費市場外，還要讓旅遊產品的品質的精緻化和多元化達到一定水準程度，也要定期的更新主題和活動，以吸引遊客再次光臨，增加遊客的重遊次數。

3.增加遊客停留時間

區內景點的串連、景點創意的規劃設計和主題活動的規劃等，都是可以增加遊客在本鄉遊憩的停留時間、增加消費的機會，增加遊客停留時間必須要有吸引遊客的停留的要素，『創意』和『旅遊的品質』益形重要。

4.增加遊客消費額度

針對飲食、紀念品、地方特產等的消費上增加特色商品的推出，製作更具有附加價值的商品，不但可以促進消費者的購買意願，更可以增加消費的額度，從提高旅遊服務品質與消費層次，也可以增加遊客的額度。

(三) 網絡串連原則

為在有限的資源下得以產生無限的力量，則必須善用網路聯絡手法，以產生團結就是力量的整體效能。其具體作法包括：

1.連結各項觀光景點

除了本鄉重要觀光景點—溪頭林遊樂區、鳳凰谷鳥園、杉林溪的串連外，此外，與鹿谷鄉鄰近之南投縣其他觀光景點，例如集集、日月潭、九族文化村等彼此之間作一旅遊網絡的連結，可以提供遊客選擇上的多元性，也能增加旅遊的豐富性，進而帶動整體本鄉及南投縣觀光旅遊的發展。圖 6-4 與圖 6-5 即為具體例子。



圖 6-4 鹿谷鄉境內網路關係

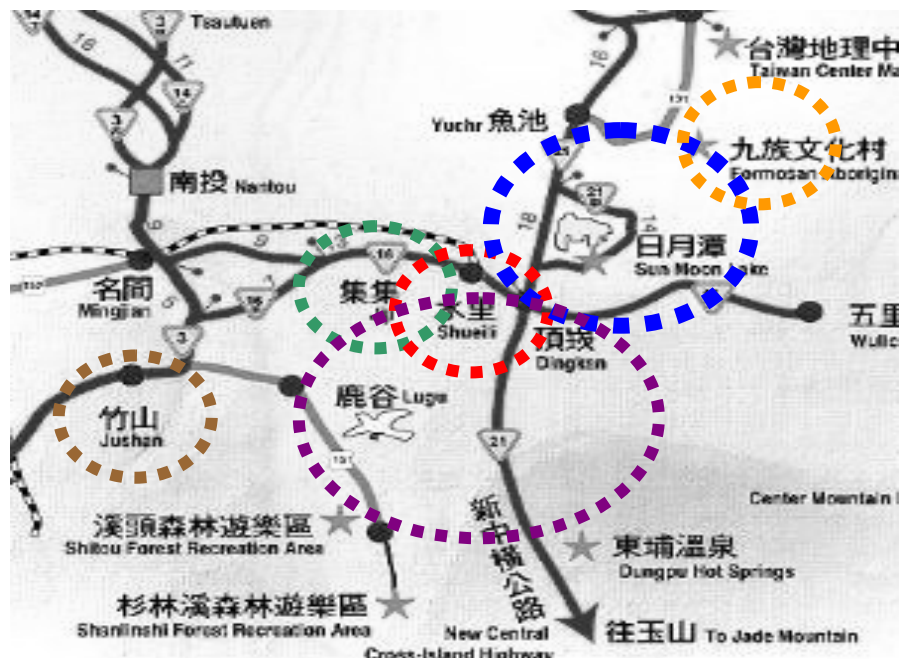


圖 6-5 鹿谷鄉與鄰近鄉鎮之網路關係

2. 異業交流與策略聯盟

鼓勵餐廳、旅館、觀光導覽、農會及各種民間團體交流互動，甚至組成非營利組織以推動地方的發展。

(四) 永續環境原則

產業振興不一定要犧牲環境品質才能換取發展觀光產業的繁榮。在發展觀光的同時，我們要使遊客和當地居民瞭解當地環境資源的重要性，並且體驗及尊敬大自然，同時要減少對環境敏感地的破壞，兼顧開發與保育的工作對當地的經濟將有正面貢獻。

四、振興策略的三大面向

鹿谷鄉的產業振興，如圖6-6所示，必須分別由三個不同面向加以推動，包括：（一）形塑地方觀光魅力；（二）消除發展的三大障礙(心理、交通、資訊)及（三）吸引潛在觀光客。茲簡要說明如下：

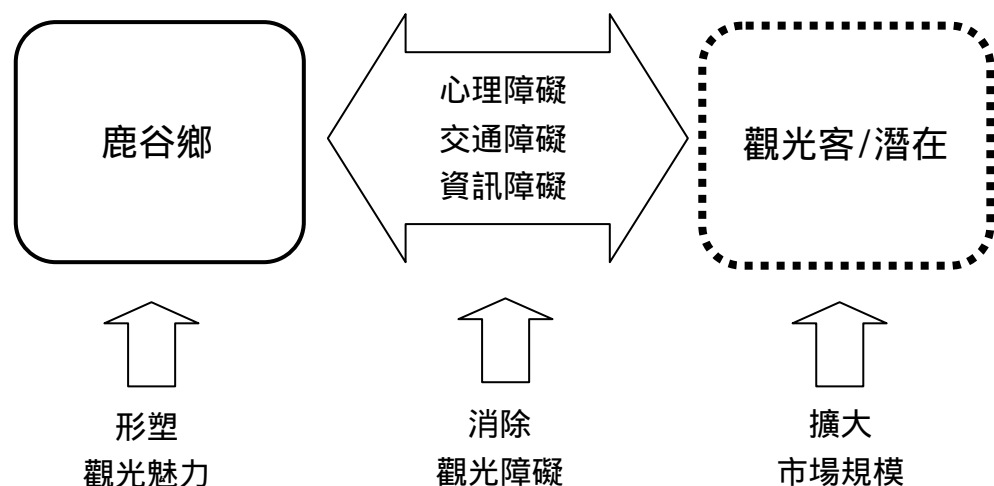


圖 6-6 觀光產業振興策略結構圖

（一）形塑觀光魅力

鹿谷鄉有良好的觀光產業發展利基，即是它有顯著的產業特色——觀光與茶葉，但是缺乏好的包裝和行銷使得觀光發展面臨瓶頸，如何將鹿谷鄉豐富的自然人文特色，配合時間的不同推出旅遊活動，對於舊有景點重新塑造展現新風貌，並形塑為地方觀光魅力是產業振興的一大主軸。

（二）消除觀光障礙

面臨九二一大地震的，對於本鄉影響最大的就是觀光產業，然而，鹿谷鄉發展觀光最大的限制就是交通的不便，由於聯外道路主要還是依靠縣道151，地震之後使得三彎路段植被裸露土石鬆軟，交通容易遇雨而中斷，發展觀光上面臨交通的瓶頸亟待解決。民眾的心理普遍存在對安全上的恐懼，害怕前往南投地區旅遊，使得鹿谷相著名景點的觀光人數銳減。旅遊資訊的提供明顯不足，遊客無法即時得到充分的旅遊資訊，各項觀光資源的解說設施和人員稀少，使得遊客的旅遊知性成分不足。

（三）吸引潛在客源

在市場最大原則下，為了吸引觀光客，必須擴大行銷的對象與管道，提出各項旅遊套餐供遊客選擇，並且以積極的手段——廣告、宣傳吸引遊客前來鹿谷鄉旅遊。

五、循序發展的四個階段

產業振興必須循序發展，下頁圖 6-7 所示即為產業振興的四個階段。各階段簡要說明如下：

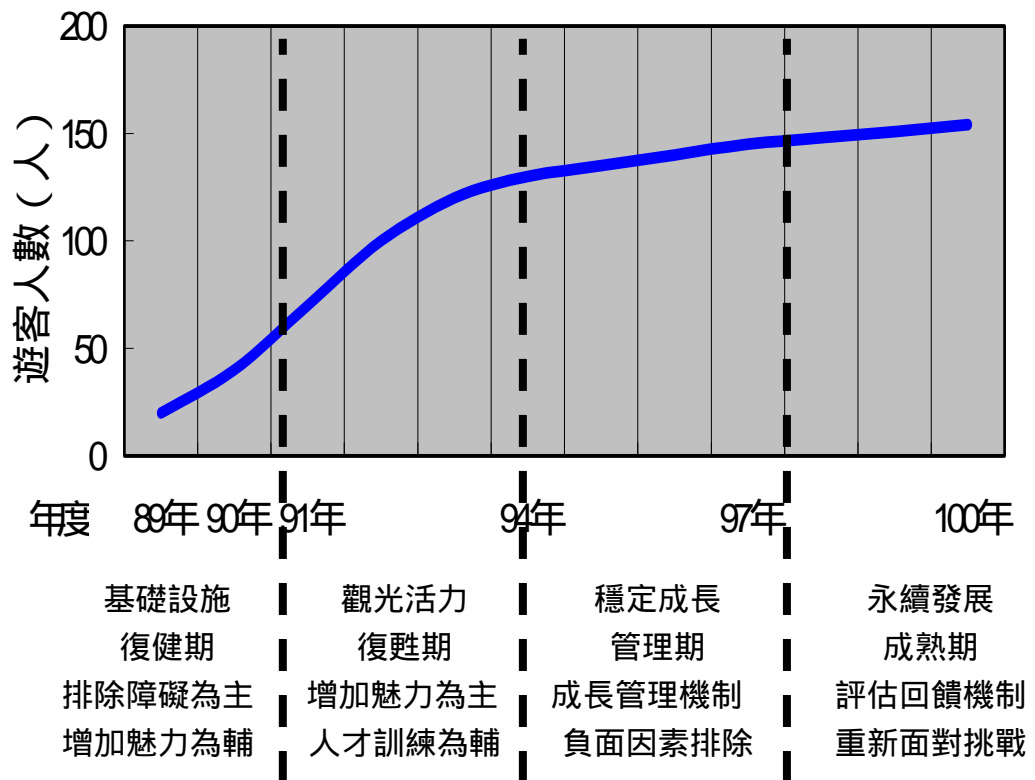


圖 6-7 產業多階段發展示意圖

第七章 產業振興策略之擬訂與推動

第一節 農業部門振興策略

鹿谷鄉的農業部門主要包括茶業與竹業兩大部門。而依據前章的分析與發展策略的研擬方向，竹業未來的發展除了竹筍與竹林景觀具有附帶性經濟收益外，主要還是以烏龍茶較具生產市場與文化產業轉型的發展潛力。以下的發展策略將以茶業發展軸為主要依據，並以全球市場競爭為著眼點進行說明。

一、茶業發展策略

從地方產業發展的觀點來看，凍頂烏龍茶在鹿谷鄉未來的產業重建策略上，具有多重的角色定位。如圖7-1所示，烏龍茶不但具有國際市場的競爭潛力，同時也為地方形塑了獨特的文化地景，帶來觀光產業的商機。其經濟活動的型態同時整合了農、工、商與服務業等部門，間接亦影響到居民生活型態與地方生態環境的經營。以下針對烏龍茶的全球市場競爭擬定發展策略。

（一）價格多元化策略

為擴大茶葉的消費市場，確立茶葉之市場區隔，鹿谷烏龍茶應採多元價位策略。在高價位之產品應持續朝向「高品質」、「高附加價值」之方向發展，以鞏固既有市場，強化消費者對凍頂烏龍茶之忠誠度，配合產地特色建立自有品牌，以高級禮盒拓展高價市場。而中、低價位之產品，應鎖定較年輕，消費力較低之族群，積極發展符合流行趨勢或具紀念性之特色商品，以滿足觀光客購物的需求。

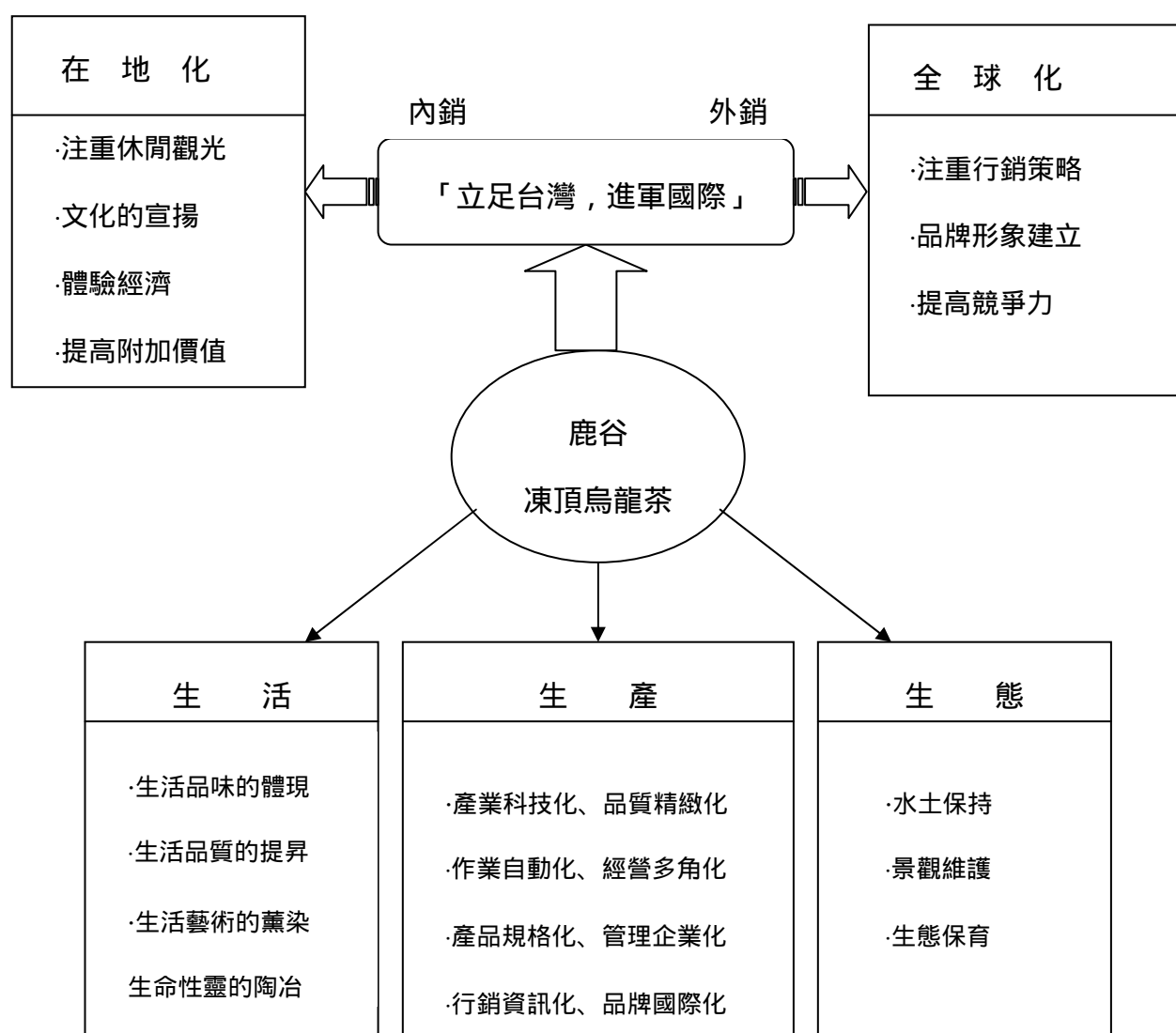


圖 7-1 茶葉行銷策略

資料來源：本研究整理，民國 89 年。

(二) 產品精緻化策略

由於食品科技的不斷進步與消費者追求新口味、新風潮的趨勢，茶葉自然需順應市場趨勢發展多元化的產品，以擴大茶葉消費市場與增加茶葉消費量。例如傳統的茶罐包裝配合老人茶泡茶的方式外，方便性亦為可能之方向之一。袋茶因沖調飲用方便，漸受消費者的青

瞭，極具未來發展潛力。未來除了中、高品質茶葉採用更為精緻及主題化的包裝外，品質較低的茶葉則應引入碎型茶製造技術，積極發展袋茶市場，除在包裝上以品牌標誌提昇產品形象外，並配合相關行銷通路與廣告，促使消費市場能逐漸接受非紅茶的袋茶商品，以提昇茶葉生產的整體收益。

除了以品質來區分不同的茶葉商品外，還可依不同加工的層級可發展出下列商品：

1. 初級加工品：綠茶、包種茶、烏龍茶、紅茶、調味茶、袋茶等。
2. 再加工品：粉茶、罐裝茶飲料、速溶茶、茶果凍、茶餅、果茶、茶糖、茶葉餐點、茶雞尾酒、茶葉枕、茶冰淇淋等。
3. 茶葉抽出物加工品：抗氧化劑、除臭劑、茶香皂、茶牙膏、茶沐浴精、茶香水等。

若能發展出如上述之多樣化商品，則可大幅拓展茶葉的產銷管道。同時，若能配合嚴格的產品品質監控，加強改良產品包裝，則突顯本鄉產品特色，穩固內銷市場進而跨足全球茶葉外銷市場，建立名聞遐邇的獨特品牌形象及地位。

在茶葉產品的研發上，台灣省茶業改良場近幾年來已累積相當多的成果。因此，鹿谷鄉未來在發展地方消費魅力時，應積極向改良場引進相關的技術與知識，並輔導相關產業應用上述技術生產多元化產品，在當地與鄰近區域販售，以促進地方經濟成長，增加茶鄉特色魅力。

（三）形象商圈策略

除利用原來傳統的行銷網路之外，可利用活動遊程的安排，由政府可輔導相關業者展示產品製作過程，利用導覽解說活動，配合產品之品嚐及販售，刺激茶葉相關產品的消費，連帶提昇鹿谷地區

茶業的振興，並建立多元化、普及化的運銷網路。

此外，為了提振鹿谷茶鄉觀光魅力，創造消費性生產增加當地茶莊、特產藝品店、餐廳、旅館等業者的觀光收益，改善街道環境，建立公私部門合作模式與商品價格合理化，因此提出「鹿谷烏龍茶葉街」的計畫構想，期望透過整合的力量促使鹿谷鄉茶業的振興，並進一步地提昇凍頂烏龍茶的知名度、創造出更具茶鄉特色的生活與消費環境。

鹿谷烏龍茶葉街計畫範圍預定從本鄉的鹿谷國小延伸至廣興村石城為止，橫跨鹿谷、彰雅、廣興三村，全長約2500公尺，位於鹿谷鄉都市計畫區內。

在整體規畫時應注意以下幾點原則：

1. 整體形象與特色之建立

以整體形象定位配合相關的設計準則，並提出配套獎勵措施（遴選建築師補助設計費等）以達成環境改善與形象建立的目標，並配合相關的行銷規畫增進遊客與當地居民的認知與認同。更重要的是，輔導相關業者，並將重點擺在觀念提昇與合作機制的建立。

2. 多樣魅力商品之提供

利用多樣化產品提供，以滿足不同喜好的遊客。多種且合理的價格定位以應付不同消費能力的顧客。精緻化的包裝以提昇遊客買氣。建立茶莊品牌以維持價格的穩定並提高顧客購買欲望。

3.相關配套的措施與硬體建設

諸如土地使用的變更，公共設施的興建與規畫（公廁、人行步道、景觀植栽、地圖導覽、資訊中心）等，都需要政府的資源加以投入。

（四）全球品牌促銷策略

面對符號消費的時代，品牌的建立刻不容緩。未來可透過傳媒（例如電視、雜誌、場站廣告...等）及運用科技（網路、即時路況顯示牌...等），將相關資訊公告週知，結合在地的特殊文化景觀與休閒體驗，帶動當地的休閒觀光產業，提昇鹿谷凍頂烏龍茶製造與消費的附加價值。此外，可設立多功能都會區茶葉交易中心，融合產業、飲食及民俗文化，以兼具教育性、實用性與娛樂性的活潑方式辦理促銷活動，強化消費者對國產品之認知與喜愛。

茶賽也是全球行銷手段之一。茶葉之所以有別於一般傳統飲料，在於其有複雜的生產過程及產品分級制度。舉辦茶葉品茗大賽即是對茶葉品質的篩選及保證，使茶葉能夠適應各層級的品味及消費需求。在國內不僅需經常舉行各種茶賽藉以提供業者觀摩與切磋的機會，更應提高參與層面舉辦類似全球華人圍棋大賽的國際性品茗大會。藉由國際性的參與，使鹿谷凍頂烏龍茶的名聲得以遠播全球，形塑「飲中極品」的意象。

（五）飲茶文化推廣策略

為了吸引年輕世代的消費者，烏龍茶需要創造流行文化。過去幾年隨著西風東漸的影響，咖啡文化的滲透力似乎已瀰漫著整個台灣社會，例如全球性連鎖咖啡店星巴克(STARBUCKS COFFEE)以及相類似的咖啡店(如IS COFFEE、左岸咖啡館...等)，於近幾年如雨後春筍般的在全國各地分設據點，而且廣受消費者的接受與青睞，成為時下風尚的主流，也逐漸在台灣的飲料市場打開另一片天地，此

種情況儼然是一場咖啡戰國時代的到來。面臨西方咖啡文化的入侵，顯然是國內飲品市場的一大挑戰與威脅，如何在競爭激烈的飲品爭戰中披荊斬棘，此刻台灣唯有推出獨具特色且能適應全球經濟趨勢的產品，方能在此關鍵時刻反敗為勝並立於不敗之地。

順應「體驗經濟」時代來臨，現在的消費型態已逐漸由過去單純地消費商品本身，逐漸轉變為消費一種「體驗」、一種「文化」等的精神層次的感覺；消費已不再是著重於物質本身的用處或價值，更重要的是在消費的過程中所帶來精神上的刺激與滿足。

因此，若要提振鹿谷鄉的農業，就必須從原本農業所注重的生產、製造、銷售等層次，逐漸將重心轉變為文化形象與體驗活動的塑造，使得農產品的附加價值及產業地景的魅力得以發揮，甚至是讓魅力與價值本身是一種文化、是一種在平常生活中無法經歷的體驗，透過消費的過程使顧客的好奇心、求知慾、放鬆感等得到滿足。所以，如何精緻茶鄉文化，分享田園經驗，就變成農業轉型的過程中所必須努力的工作。

目前鹿谷鄉農會對於農村體驗活動已投入相當多的人力與資源。硬體方面，已設立茶業文化館，其中包含農特產品展覽、茶藝教室、茶藝文物展示、會議廳等設施，也有農會專屬的小木屋供民宿發展使用。此外，農會也透過政府補助相關的休閒農業規畫。在活動方面，目前已推展了如烤竹筒飯、茶與音樂對話、茶藝體驗、趣味評茶、竹林生態、文化古蹟導覽等項目。由上可知，農會在推展休閒農業，提昇茶鄉文化方面可說是不遺餘力。

然而，若要更進一步地發展成國際級精緻茶鄉文化，塑造屬於鹿谷鄉獨有茶鄉特色，以下為相關手法可供未來發展參考：

1. 配合原有活動（茶葉展售）擴大舉辦

原有的冬茶及春茶的展售會，都是在鹿谷當地舉辦，且參與的人員絕大多數都是茶農或茶商，缺乏一般民眾的參與。因此，若要精緻茶鄉文化，分享茶鄉體驗，提昇茶鄉知名度，則應擴大該展售會的規模。初步可結合其他相關體驗與文化活動（茶葉評鑑、品茗、茶道精神解說、茶藝表演、茶與音樂饗宴等）一併舉行，擴大為地方性的節慶活動；更進一步應選擇國內重要都市（如台北市、台中市、高雄市、台南市等）為地點舉辦該活動，以直接深入市場的方式，利用活動的宣傳效果與茶鄉文化形象的塑造，來達到「地方行銷」的目的；長程階段則可選擇幾個擁有飲茶風氣的國家（如日本、英國、愛爾蘭等地，尤其是日本），以台灣的特色茶（烏龍茶及包種茶）為主題舉辦國際性的推廣、交流、展售活動，使國際人士能體驗到不一樣的茶鄉文化與茶類產品。

2. 形塑「凍頂烏龍茶 v.s. 鳳凰山泉水」的組合意象

鹿谷鄉所出產的烏龍茶，滋味醇厚而甘韻足，若是配合山泉水沖泡，才能襯托出烏龍茶香氣與滋味。而鳳凰谷的山澗水水質清新甘甜，極適合烏龍茶的沖泡。因此，未來在產品意象的形塑上，應利用鹿谷鄉的地緣關係，創造出「只有鳳凰谷山泉才成沖泡出道地的凍頂烏龍茶」的論述，並配合當地渾然天成的氣候、文化藝術氣息等形象的塑造，使得在當地用山泉水喝烏龍茶，不再只有物質方面（味道、香氣、色澤等）的感受，還增加了精神層面的感受與價值。此外，若能將此意象積極地應用在相關產品的宣傳、旅遊行程的介紹與地方魅力的推廣上，則能增加產品本身的附加價值，並促使觀光產業吸引力的提昇。

(六) 小量精緻包裝策略

為了提高茶相關產品的附加價值，增加農民收益，並穩定市場價格，爭取消費者的口碑及忠誠度，我們必須透過包裝策略來達成上述目標。使農業產值的成長，不是透過產量的增加，也不完全是生產效率與品質的提昇，而是利用包裝使產品附加價值的大幅提高。建議未來採取以下策略：

1. 包裝單位小量化

以往如茶葉的包裝，往往是以半斤作為單位來進行包裝，但隨著消費者飲食、消費、與送禮文化的改變，顧客對產品的偏好從以往「大而多」逐漸轉變為「小而美」，往往只想嘗鮮，期望攜帶方便，最好能夠送禮自用兩相宜。因此在包裝上，應朝包裝單位小量化方向努力，以較低的單價但精美的包裝來吸引顧客。以整體來看，雖然產品單價降低，但總收益卻會因小單位的包裝而提高。

例：原有 50kg 的茶葉，若每罐裝有 0.5kg 的茶葉，則可包裝成 100 罐，每罐售價為 2000 元。若採取小量包裝，則每罐只裝有 0.25kg 的茶葉，但由於精美的包裝，每罐售價定為 1400 元，由下表計算結果可知產品總收益因小量包裝而增加 8 萬元的收益。

表 7-1 產品不同包裝總收益比較

項目 包裝類別	單位包裝重量 (kg)	包裝數量(罐)	產品單價(元)	產品總收益 (萬元)
原有包裝	0.5	100	2000	20
小量包裝	0.25	200	1400	28

資料來源：本研究整理，民國 89 年。

2.包裝「品牌化、精緻化、主題化」

目前鹿谷鄉的茶葉已實施分級化包裝，以梅花的朵數來代表不同的品級，在使茶葉品質均一化與價格合理化以具有顯著成效。而未來為了建立鹿谷鄉全球知名的茶葉品牌，並以豐富精緻的茶鄉文化來提昇附加價值，茶包裝的「品牌化、精緻化、主題化」就變得非常重要。

優良茶莊可利用本身得獎的聲譽與品質的保證，建立自有品牌形象，並在包裝上搭配品牌的標誌 (Logo) 及梅花數量以供消費者識別，不僅可以藉此增加茶莊知名度與品牌形象，穩定不同等級產品的市場價格，也可鞏固消費者的忠誠度，增加其購買的欲望。

此外，在包裝內容及設計處理上，甚至可結合茶鄉文化或活動事件的特殊性來吸引消費者購買。例如鹿谷鄉特有之風景名勝繪圖、茶道的精髓、泡茶的方法、「鹿谷茶鳳凰水」傳奇、遊樂區的標誌、茶展比賽活動紀念勳章、竹手工藝大師的圖像與故事等，利用各種現有的，甚至是創造出來的題材在包裝上發揮，使消費者買產品的動機不在只是產品本身，而是其包裝所附加之紀念性意義與故事。

(七) 夥伴經營策略

利用網路原則所發揮的乘數效果，鹿谷鄉在產業的振興上可以利用不同的結盟方式，建立夥伴關係，而促成資訊、技術、經驗的交流，知名度與市場的拓展等目標的實現。

1.建立空間夥伴關係 (城鄉結盟)

城鄉的夥伴關係是很好的結盟方式，透過與鄰近鄉鎮 (竹山、名間、集集、水里、信義...) 的結盟可以達到遊憩景點串連，並達到空間與服務互補的效果，並可聯合區域的

力量進行行銷，拓展在國內及國際市場上的知名度。而透過都市(可優先從政府機關的休假旅遊、國中小的校外教學等)與鹿谷鄉的結盟，可以增進兩者間文化、藝術的交流，讓都市人體驗到農村生活與自然美景，並可增進都市人在鹿谷鄉的消費。透過跨國的鄉鎮交流，例如締結姊妹鄉，則可促進國際間的文化交流，增進兩地居民情誼與認識，提昇國際知名度，甚至可以藉由國外人士的到訪，可以使居民產生對自己環境的榮譽心、責任感與驕傲，進而刺激居民服務親切與品質提昇的意識。

2. 建立茶種夥伴關係（烏龍茶與包種茶結盟）

烏龍茶與包種茶目前為台灣兩大外銷的高級茶，同屬其主要生產地的「鹿谷鄉」與「坪林鄉」，未來應考慮以策略聯盟的方式形成夥伴關係，進行各方面的合作與交流。坪林鄉在茶鄉特色與文化塑造方面，已推動多時，諸如茶業博物館，坪林形象商圈、多元化包種茶特色商品等，都在政府、民間組織、業者的努力與合作下，展現出具體的成果。因此，對於正要朝向精緻茶鄉發展的鹿谷鄉而言，是有許多的經驗與技術值得交流與學習，未來更可在地區性與全球性的行銷推廣方面進行合作，一同將台灣精緻獨特的茶業文化推銷到世界各地去，以進一步提昇鹿谷鄉茶業在世界的知名度與地位，積極發展「地方行銷」。

3. 建立研發夥伴關係（茶業改良場與茶農合作關係）

台灣省茶業改良場為台灣唯一的茶業試驗研究專業機構，對於茶業的技術研究與推廣方面，長期以來已累積了相當多的成果，亟待積極地應用在茶業的發展上。其中尤其是關於茶園的水土保持、有機栽培、茶樹保護、肥培管理、茶葉多元化產品研發、茶業推廣等方面的知識與技術，均為鹿

谷鄉在朝向永續發展、面對農業轉型時所必須學習並加以應用的部份。

因此，如何透過現有組織的力量（諸如鄉公所、農會、凍頂茶生產合作社等），加強與茶業改良場合作關係，並結合相關資源，凝聚共同的意識，將其研究的成果充分的應用與展現出來，則是鹿谷鄉在產業重振與未來發展上所必須面臨的挑戰。

4. 建立行銷夥伴關係

茶與竹的多元特色商品，未來在發展時除了在當地門市及商店販售外，應加強與相關產業的跨業合作。如茶沐浴精、茶葉枕、茶香皂、茶牙膏等產品，可與當地旅館業結合，做為茶鄉特色沐浴清潔用品，不僅可以增加旅館本身的吸引力，也能增加特色商品的銷路；而特色茶餐、茶雞尾酒、粉茶多元商品（茶麵條、茶饅頭、茶餃子等），則可應用在當地旅館餐廳與一般餐飲業上，使得當地美食的魅力大增。此外，也可與遊樂區業者結盟，在區內販售相關特色商品。

（八）永續環境策略

1. 加強全鄉性自然生態與水土保持工作

由於茶樹是屬於勤耕作物，每年需多次的實施除草、施肥、噴藥與採摘作業，因此相當容易破壞土壤的物理性質；此外，茶樹在幼木成長期間，需經常剪枝，而導致土壤覆土不完全，再加上茶葉產地多雨的氣候，使得土壤流失的情形極易發生。因此，在鹿谷鄉永續性的發展原則下，加強茶園，甚至是全鄉性的水土保持，就變成是必要的工作。

台灣省茶業改良場長期以來對於茶園水土保持的研究以累積相當多的成果，諸如利用平台式的梯田（Bench

terrace)、種植百喜草(Bahia grass)、坡地茶園有機材料覆蓋等作法,都可以加強茶園坡地的水土保持。此外,改良場也規畫了「坡地保育示範茶園」,提供做為茶業與水土保持工作教學、示範推廣與觀摩研習的場所。有關單位可以邀集農民與改良場積極地合作,學習如何做好坡地保育的工作,並配合政府相關農政單位的補助與技術輔導,以使得鹿谷鄉這塊土地能永續發展精緻茶業。

2.限制茶園與檳榔園發展高度與坡度

由於高山茶與檳榔樹的種植,對於高山水土保育有莫大的衝擊,已經造成多次的土石流災害與經驗。為了避免災害的再度發生,使得鹿谷鄉獨特美好的山林景致不會因作物的種植而導致破壞殆盡,也為了永續發展的目標,就必須對屬於環境敏感帶的高山地區之土地使用進行適當的管制。未來除可考慮限制茶園與檳榔園的發展高度以及容許之種植坡度外,也可配合「國土綜合開發計畫法」的通過,劃設「限制發展區」,使該劃設區域在不破壞其生態平衡之永續性下,予以適當地保育。

3.茶園有機耕作法推廣

有機耕作的目的在於提供消費者健康之農產品及保護自然的生態環境。

茶葉的有機栽培,將使茶樹生長所需的養分,以有機質肥料養分循環方式供給,並可採生物防治法來達到茶樹病蟲害防治的目的。因此,可以在生產的過程中,避免因使用化學合成肥料及農藥而導致土壤的化學性質破壞,影響土地的永續利用及水資源的污染。此外,對於茶園雜草的防治,也應禁止使用殺草劑,以防止對生態環境的巨幅破壞。

第二節 觀光部門振興策略

依第六章之策略分析，以溪頭為主的觀光產業將是鹿谷鄉產業振興之另一重要發展主軸。而如圖 6-5 之所示，觀光產業之振興發展必須同時就地方觀光魅力塑造，觀光障礙（交通、資訊、心理）排除及潛在市場開發行銷等三面向進行。以下即配合此三面向之發展分別研擬振興策略與作法以供未來參考。

一、觀光魅力塑造策略

形塑地方觀光魅力的策略必須將地方的自然資源和人文特色加以充分展現及融和，鹿谷鄉擁有良好的氣候條件和自然景觀，除著名的溪頭森林遊樂區之外，也是凍頂烏龍茶的故鄉，茶園形成鹿谷的一大景觀特色，具有發展觀光的最佳潛力。因此，對於鹿谷鄉地方觀光魅力的形塑，主要有以下策略：

（一）建構溪頭、鳳凰谷烏園與杉林溪的觀光網絡

依據前述的網絡發展原則，聯絡溪頭、鳳凰谷烏園與杉林溪，不只可以增強鹿谷鄉觀光魅力的多樣性，也可因此延長遊客的停留時間與地方消費，間接有利於當地的旅遊、餐飲與特產商店。有關三個觀光據點的發展特色，略述如下：

1. 溪頭：健康知性旅遊，塑造懷舊新回憶

重塑溪頭的旅遊體驗，提倡銀髮族的健康之旅。目前台大實驗林與台大醫學院合作將在溪頭成立『健康中心』，可提供銀髮族一個具有休閒觀光功能的健康檢查之旅。在輕鬆的氣氛與清新的空氣下，一方面可以完成健檢的步驟，另一方面更可在森林中進行步行健身之活動。

而溪頭在未來的發展上，應適時的舉辦關於森林知識教育或介紹鹿谷鄉人文特色之活動。目前在『溪頭森林季』的

活動中，已舉辦有關森林的國際學術研討會、森林生態之旅等活動，未來應結合具鹿谷鄉茶竹特色之旅遊及益智活動，以增加旅遊的知性深度及趣味性；也可以在特殊月份舉辦主題活動，如八月舉辦『七夕情人浪漫夜』、十二月『溪頭聖誕快樂行』，並重新加以包裝、行銷，重振溪頭的觀光魅力。

2. 鳳凰谷鳥園：科技創新意，增添體驗新樂趣

鳳凰谷鳥園屬人為設施較多的遊樂區，未來可藉由科技的應用為園區增加旅遊體驗的豐富性，例如，台灣的小叮噹科學遊樂區、墾丁福華飯店的星際碼頭，和台中科博館的植物園等都是運用科技創新的手段，提供園區內各種休閒設施科技創新意的旅遊體驗。此外，可以在園區內規畫和鳥類有關之互動媒體設施，如觸碰式電腦教學媒體、利用虛擬實境塑造全新之體驗，以引導遊客以各種不同方式深入瞭解鳥類知識。

此外，可以仿效國外動物園的作法，採開放式的鳥園設計，將觀賞步道設置於其中，並模擬鳥類原生環境來設計展示的空間，增加鳥類與人們的實際互動，使鳳凰谷鳥園更活潑更有趣。園區也可以設計屬於自己特色的標章，發展各種鳥類特色商品，提供遊客選擇，增加遊客的旅遊印象。

3. 杉林溪：加速復建腳步，串連旅遊景點

由於九二一地震的道路損壞嚴重，直至目前為止前往杉林溪的公路仍尚未搶通，必須加速杉林溪的復建速度，使鹿谷鄉的三個重要旅遊景點溪頭、鳳凰谷、杉林溪能相互串連，增加旅遊的豐富性。

(二) 主題步道規劃與建設

因為優美的自然景觀與清新的空氣，使得登山健行向來是遊客前來鹿谷鄉遊玩的重要活動項目之一。為了塑造本鄉良好的登山健行環境，增加步行活動的選擇與魅力，建議針對以下的步道進行整體規劃與建設：

1. 麟潭環湖自行車道與步道

麒麟潭四周由丘陵所環抱，景色相當優美，極具有發展潛力，現有觀湖台，景觀涼亭，植樹綠化等公共設施，也早有業者在此建築歐風小木屋。此外，農會也申請到經費補助，預計以五年分期的計畫，修建麒麟潭環湖步道、自行車道、茶樓、文化館等設施。唯需注意的是，應要有遊客服務區的規畫，引入適當的休息、餐飲、廁所、旅遊資訊等服務設施，以滿足遊客的需求，並避免相關環境的問題產生（如攤販、衛生等問題）。

2. 凍頂山茶園景觀步道

因應本鄉發展茶鄉體驗活動的需要，讓遊客能實地走訪當初凍頂烏龍茶的發源地，增加遊玩的興致，應對凍頂山茶園景觀步道加以的修建。初步應遴選適合開放參觀與舉辦活動的茶園，並配合相關的展望地點、活動場地、解說設施、休憩座椅的規畫，同時注意沿線景觀與體驗活動的豐富性及層次性，以充分發揮步道的魅力。

3. 溪阿縱走登山步道

溪阿縱走向來為登山者的熱門步道之一，其出發點與中繼站恰好位於溪頭森林遊樂區與杉林溪森林遊樂區內。因此，在未來發展上，首先應強化這兩處的支援服務機能，如全球定位與通訊系統、緊急醫療及救援系統等，利用科技與

網絡的力量，提供登山者無後顧之憂的服務，以避免山難事件的發生，並以此為賣點吸引更多的登山愛好者的前來。

4.八通關古道

鹿谷鄉有許多八通關古道開關時所遺留下的碑誌與古匾，例如萬年亨衢碣、佑我開山古匾、入番撤禁告牌、長源埤圳石碑、德遍山取碑、開關鴻荒碣等。若能妥善的將相關遺跡與景點串連起來，設置訪古探幽步道，配合相關歷史事件與人物之解說設施的設置，輔以人員的介紹，並納入套裝旅遊的行程，勢必能吸引對文化古蹟旅遊有興趣的遊客前來探訪。

5.小半天古戰場竹林步道

小半天古戰場位於鹿谷鄉竹林村，此地為林爽文抗清事件的決戰地，為清朝統治台灣期間最慘烈的民變案件，也為後人憑弔前人遺事的重要據點之一。若能將此歷史事件與竹林景觀相結合來設計步道，並導入相關的活動（如竹筍挖採、健行賞景等），也能將此步道塑造出獨特的魅力。

（三）發展茶鄉文化的人文旅遊特色

1.適時舉辦茶鄉體驗活動，帶動休閒觀光人潮

依據一年四季產茶的時間（表 7-2），或舉辦茶展的機會，透過農會舉辦體驗茶鄉的活動，讓民眾可以體驗茶農的生活，瞭解種茶、採茶、製茶的過程，結合竹筍和野菜等美食，帶動休閒觀光人潮。

表 7-2 鹿谷鄉的產業季節區分

農產	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
春茶				■	■	■						
冬茶	■										■	■
夏茶						■	■	■				
秋茶									■	■	■	

2.提倡精緻品茗活動，提昇旅遊的文化品質

提倡精緻品茗並融入中華文化等藝術活動，例如，國樂、詩詞，並可結合當地藝術家或是交通部觀光局的策劃活動，提昇品茗的文化精緻度，同時也能提昇旅遊的文化品質。

（四）結合自然景觀的生態旅遊活動

鹿谷鄉最著名的生態保護區—清水溝溪魚蝦自然資源保護區的成立，全國第一條河川保育區，由地方居民主動的保育和護溪，維持目前的豐富的河川生態，除了倡導保育的觀念，更可導入至觀光旅遊活動之中，向遊客宣導環境保育的重要性。

（五）發展夜間觀光活動魅力

目前鹿谷鄉大部份的活動都屬於日間的安排，夜間可以進行的觀光活動相當缺乏，除了利用旅館既有的設施外，便鮮少其他的活動可供安排。因此，若能配合當地既有的資源與活動，積極發展夜間觀光活動，勢必能增加當地居民的經濟收益，並是遊客的體驗更具多樣性。目前可發展的有品茗觀星、昆蟲探訪之旅(如螢火蟲)、野餐烤肉、夜遊、特產消費、美食饗宴、人工溫泉等。唯需注意的是該活動與整體鹿谷鄉形象是否衝突，或是對生態環境是否會造成衝擊等負面問題，以免因夜間觀光活動的推動卻造成當地觀光魅力的減低與自然生態環境的破壞。

(六) 發展優質民宿

發展優質民宿為鹿谷鄉面臨農業轉型，邁向休閒農業發展所必須關照到的層面，也是促進地方產業振興，增加當地農民收益，進一步促成產業地景保存與永續經營的重要的關鍵。因此，如何發展出具有魅力且優質的休閒民宿，便是鹿谷鄉在未來發展上所需努力的方向。

為發展優質的民宿，必先需要瞭解民宿旅客的需求，以幫助經營者提供令遊客滿意的設施與服務。由「休閒農業民宿旅客特性與需求之研究」（歐聖榮、姜惠娟，1997）中可以得知，民宿旅客需求前10項重要屬性如表7-3所示：

表 7-3 休閒農業民宿旅客需求重要屬性

重要性	項目	重要性	項目
1	環境清潔及衛生	6	獨立的衛浴設備
2	消防設施	7	提供鄰近觀光遊憩資源資訊
3	緊急照明燈與逃生標誌	8	停車空間
4	環境四周擁有天然或優美景觀	9	建築形式配合環境資源凸顯地方特色
5	冷熱飲用水供應	10	全國民宿介紹手冊的編製

資料來源：本研究整理，民國 89 年。

依據上述的研究成果，鹿谷鄉未來為發展優質民宿應可參考以下作法：

1. 建立民宿發展組織

民宿發展與經營主體應為住民本身，因此必須形成一民間組織，來整合民宿村莊內的人力及資源，訂定彼此均能接

受且願意共同遵守之營運與管理方式，並以組織力量進行宣傳、建立服務體系，如此才能在推動民宿發展與特色形塑時，以合作取代惡性競爭，共謀民宿事業的整體發展。此外，也可透過此組織尋求外部組織（如政府、農會）對民宿事業之輔導、獎勵、補助、人員訓練等協助，以使民宿發展能順利進行。

2.訂定民宿景觀設計準則與獎勵辦法

對於優質民宿的景觀與環境，不只個別經營者需努力改善，其中相當重要一點，是使整個村落的建築有特色，並能配合周遭景觀形塑整體美好的意象。而目前所實施的「非都市土地使用管理規則」只對於土地使用方式加以規定，並未能對建築物之形式、與周遭景觀的調和等項目予以約束。因此，若能透過地方民眾、專家學者、與政府部門間的合作，建立屬於本鄉的建築物設計準則與獎勵措施，使新建民宿的設計能依循這項準則塑造出整體具特色的風貌；舊的民宿建築物能透過獎勵與補助的辦法，使其能依這項準則而改善原有的設計與景觀。

3.整合民宿及鄰近遊憩資源與設施

旅客量不足為台灣民宿經營者所普遍面臨的問題。因此，在民宿遊程規畫、活動設計與行銷宣傳上，必須結合鄰近區域的遊憩資源與當地的特色體驗活動，並將相關的資訊整合提供給前來住宿的遊客，才能積極發揮民宿結合整體觀光資源所帶來的魅力。此外，由於個別民宿普遍缺乏可容納團體活動的場地，因此如何利用與整合鄰近的設施資源，也是在發展時必須注意到的事項。

4.提供特色飲食與活動

發展優質民宿除了要具備吸引遊客的自然及產業特色外，若能更積極地提供特色飲食、活動與解說服務，則能將民宿的魅力與功能發揮到極致，讓住宿的遊客有賓至如歸的深刻感受。在飲食方面，鹿谷鄉民宿除可提供以「茶、竹」為主體的特色餐飲外，也應順應市場趨勢，發展健康低負擔、價廉味美、新鮮有機的菜色供住宿者享用。在活動方面，可以提供茶園導覽、茶葉製作參與及參觀、品茗、竹筍挖採等活動，充分讓遊客體驗不一樣的農村生活，並配合農民的解說，達到寓教於樂的效果。

二、觀光障礙消除策略

鹿谷鄉的觀光發展，主要有三個障礙必須克服，包括心理、交通、資訊等三個障礙，茲分述如下：

(一) 心理障礙消除策略

由於位處災區的內地，且暑假期間雨季多為土石流，形成遊客前來心理障礙，未來必須加以突破。

1.利用多元的傳播媒體，平衡資訊的提供

目前大部份民眾是透過電視、廣播、報紙等媒介來取得觀光地的相關訊息。但隨著網路時代的來臨，越來越多的旅遊者會由網路來得到觀光地的相關訊息。如何利用上述幾種媒體，讓遊客除了接受負面的災情報導外，也能獲得即時當地第一手的天候狀況、災後交通與相關設施復原的狀況等正面的消息，平衡資訊的提供，以消除災後遊客的安全疑慮。

2.邀請節目製作單位，錄製鹿谷鄉各式節目

目前國內有許多節目製作單位，錄製台灣各地風土民情、小吃美食、探險遊記等等節目，深受觀眾朋友的喜愛。若能邀請相關節目製作單位、導演、製作群，能以鹿谷鄉豐富的自然人文資源、特色的農產品與美食等為主題，來拍攝相關節目、影集，不僅能讓觀眾瞭解鹿谷鄉觀光的魅力，也能使其充分瞭解當地復建的狀況，除去心中不必要的疑慮，進而增加前來遊玩的動機。

3.建立緊急救助系統與避難體制，提供安全休閒環境

鹿谷鄉位於內陸山區，交通不便，為提升防災及救難功能，必須建立一套完整可信賴的緊急救助系統與避難體制，讓當地民眾與觀光客在面對災難危機時，能有一套完整的應付之道。如此不僅可以消除居民與遊客的心理障礙，也能提昇其生活與旅遊的安全感。例如，可以在鹿谷鄉建立完善的緊急通訊與醫療系統，並與登山、健行、安養等相關活動結合，配合當地的醫療機構、救難隊、消防、警察、氣象觀測、旅館業、遊樂區等單位，組成完整有系統的防災避難體系，以應付任何突發其來的狀況。從積極面來看，更可以為鹿谷鄉塑造出健康安全的生活與旅遊環境。

(二) 交通障礙消除策略

便利的交通系統為發展觀光旅遊的必要手段，鹿谷鄉在地震之前，即有假日尖峰交通塞車的情形，震災之後重要對外聯絡橋樑與路段又受到嚴重損壞。交通障礙的消除，必須針對復建與擴建同時進行，特別是大眾運輸系統的積極發展。

1.加速聯外道路搶修復建

交通復建緩慢為災後產業復甦最大的阻礙因素，因此需結合政府、民間、甚至是軍方的力量，盡全力加速相關聯外道路的搶修與復健，才能使後續的產業振興與發展策略能順利的推動。以下為各主要聯外道路預計恢復的時程：

- (1) 名竹大橋：已於89年12月完成並恢復正常通車。
- (2) 三彎路段：目前延溪公路三彎路段仍持續進行土方移除及坡堤工程，近期應可完成並著手美化工程。
- (3) 溪阿公路：溪頭杉林溪的部分最快在民國90年才能復建完畢。
- (4) 集鹿大橋：集鹿大橋經公路局評估後，預計在89年10月底將進行修復工程，預估在90年1月17日完工通車。

2.解決潛力遊憩據點停車問題

鹿谷鄉目前的遊憩據點除了溪頭森林遊樂區、鳳凰谷鳥園、茶葉文化館等地擁有尚稱足夠的路外停車場，其他遊憩據點還大部份採路邊停車的方式，諸如凍頂山、小半天、麒麟潭、鹿谷老街等地。這樣不僅會影響到聯絡道路交通的順暢，造成尖峰時間塞車的問題，還會導致沿途景觀的破壞，影響遊客的視覺享受。

針對此一問題，相關單位應著手研擬停車設施的配套計畫，根據未來的市場規模，評估各遊憩據點所需之路外停車位數量，設法誘導遊客能在適當地點下車用步行方式前往該據點，減少遊憩據點的停車壓力。同時配合交通管制設施與交通資訊的提供，讓遊客能清楚知道何處仍有停車位，該如何移動。

此外，為了保持景觀的美好與環境的寧適性，停車場的規畫應重視與周邊環境的配合，「林間停車場」便是很好的例子。適當利用綠蔭與植被作為周邊環境與停車場的緩衝，減少噪音、空氣污染與視覺干擾，並採用生態的設計減少不透水性材質鋪面的使用，如此才不至於因停車場的興建而破壞原有的自然美景，並達到生態的目標。

3. 開闢兼具觀光及避難功能之替代道路

替代道路的規畫與連結，將有助於鄰近鄉鎮景點的結合，並可增加防災避難逃生路線的選擇。目前鹿谷鄉對外交通主要是靠縣道 151（中正路）向北連結台 3 線與竹山、名間等地，向南連結溪頭、杉林溪；縣道 131 向東連結玉峰、水里等地；此外尚有投 55（光復路）從廣興村連接竹山崎頭，但只有 5~6 米寬。為了達到上述遊程連結與防災避難的目標，建議加強以下三條替代路線：

（1）瑞田與集集鎮的連結

配合集鹿大橋的興建完成，拓寬瑞田至集集鎮的聯絡道路，提昇道路服務水準，至少達道路寬 12 米以上的標準，以充分達到防災避難與道路服務水準的要求，也有助於鹿谷鄉遊憩據點與集集的連結與套裝旅遊的安排。更重要的是，此條路線有助於與南投縣觀光局「集集線觀光鐵道」計畫的結合，利用觀光巴士將遊客直接引入本鄉。

（2）鹿谷鄉與信義鄉東埔區的連結

目前有兩個方案可供鹿谷鄉與信義鄉連結的選擇。其一是由縣 56（鳳凰谷）連結台 21（信義）；另一則是開闢由溪頭連結至信義的隆田產業道路。這兩條可能的道路都有助於鹿谷鄉與信義鄉東埔區觀光資源（諸如東埔溫泉、玉山國

家公園...) 的连接。

4.重整美化重要景觀道路

縣道 151 (延溪公路)、縣道 131、投 56 為本鄉重要的聯內交通要道,對於鹿谷鄉入口意向的形塑與沿線景觀的體驗扮演著極為重要的角色,但長久以來未被重視,導致亂象叢生,嚴重影響遊客視覺感受,降低本鄉自然環境的魅力。

因此,針對以上三條道路,應著手積極進行景觀道路重整與美化的工作,可行作法如下:

(1) 景觀阻礙要素的排除

目前本鄉道路沿線(尤以縣道 151 最為嚴重)充斥著許多雜亂的廣告招牌、雜物與建築物,嚴重破壞原本優美的林蔭景觀。針對此一問題,除了相關單位應整合業者整頓廣告招牌的擺放位置與設計,也應配合相關法令與公權力的介入來排除破壞景觀的要素。例如,在「非都市土地審議規範」中有明定在景觀道路兩側一公里範圍內進行視覺分析;而營建署正研擬景觀道路沿線土地使用管制策略、設計準則、兩側建築物與廣告物禁限建事項。

(2) 移動景觀之展現

景觀道路應特別注意路線移動時的視覺經驗,包括道路兩側山林、河川、動植物、近景、遠景之搭配,並以「取景」的角度規畫路線起伏、視角等,營造路行時的特殊美學體驗。同時也可配合季節的變化而做層次的表現。

(3) 展望地點的規畫

景觀道路應選擇適當地點設置可停留展望的空間,以讓遊客充分領略鹿谷鄉自然環境的美好。在地點的選擇

上，可選擇具代表性、特殊性的風景眺望點，並配合相關之自然、歷史等解說設施及適當的停車空間，腹地較大或極具展望吸引力的地點，甚至應設置遊客服務區（餐飲、廁所等）以滿足停留旅客的需求。此外，在各展望地點也應有適當的間隔，避免因為過短の間距導致移動遲滯感的產生。

5.推動觀光巴士計畫

集集線觀光鐵道與中二高的陸續完成，將未來是南投縣觀光發展的主要交通動脈，相關的遊程也會以此兩條主要動線加以延伸擴展。因此，鹿谷鄉在未來的觀光發展上，勢必須結合上述這兩條主要幹線，發展相關的旅遊套餐計畫，利用觀光巴士接駁至本鄉的各個景點，以提供遊客不同於駕車前來的選擇與感受。

觀光巴士的推動只可以降低交通的擁擠，也可積極地形成觀光魅力，未來推動觀光巴士接駁計畫時，可參考以下幾點作法之建議：

(1) 發揮交通運具本身的魅力

若能利用各種手法（例如車體外觀的美化、特殊的車型或座位設計等）來提昇交通運具本身的觀光吸引力，可以達到以下效果：

- a. 使運具本身成為觀光地主要的魅力之一。
- b. 使運具本身成為觀賞美景的重要途徑。
- c. 提昇遊客的重遊率與使用該運具的次數。
- d. 使旅遊體驗更加多元化，增加遊客停留時間。

因此，對於作為觀光使用的交通運具，應賦予更多的

機能與創意的設計，使其能成為觀光魅力的一部份，甚至變為主要的觀光魅力。例如附加展望的機能、運具設計與外觀的吸引力、或是讓遊客能體驗運具運轉的樂趣等。

(2) 配套之遊程安排

交通運輸的網絡必須要與周邊的觀光景點結合在一起，其所靠的就是遊程的安排。若能結合交通幹線周邊鄉鎮的觀光景點，並提出「多元化」、「主題化」的各式旅遊套餐計畫，讓遊客依本身的偏好與需求選擇適合自己的行程，有助於提昇遊客選擇該運輸系統的動機，並充分發揮交通與觀光結合的魅力。

(3) 各種優惠乘車券的販售

一日乘車券，可使用多種交通工具之共通乘車券，旅遊乘車套票等，都是利用較優惠的價格吸引遊客選擇並多次乘坐大眾運輸工具的好方法。此外，更可以推出乘車享有觀光設施門票、當地特產、住宿餐飲等組合型的優惠價格，讓遊客有更強烈的動機選擇此項交通運具。

然而，這需透過公共交通機關的整合，甚至透過與民間相關業者、附近鄉鎮風景據點的合作，才能將上述的構想予以達成，並提昇遊客搭乘觀光巴士的動機與次數。

(4) 轉乘地點的規畫

在主要接駁地點提供充足的觀光資訊、舒適的休憩空間，以提高公共交通的附加價值。因此在轉乘地的設置上，應複合相關的服務設施，包括資訊、休憩、餐飲、展覽、表演、購物等設施，使遊客在轉乘的空檔，能充分享受旅遊的樂趣，增加其使用公共交通的意願。

6.加強交通管理與夜間照明設施

由於鹿谷鄉的遊客分佈有離尖峰差距大的問題，導致每逢假日常會有塞車的情形。受當地自然條件的限制，不可能一直增加道路容量，因此對變動大的交通需求，需多採用彈性的交通控制管理措施，如對尖峰方向車留給予必要的車道數與一定時間的單向通行，甚至採用先進的智慧型交通運輸系統（ITS）來針對現場交通狀況作適當的反應與控制。

此外，由於鹿谷多霧的天候，導致夜間駕駛較為危險。未來在重要的觀光道路與危險路段上，應加強夜間照明與安全設施，以保障觀光客行車的安全。唯需注意的是設施的規畫需考量到周邊景觀的因素，盡量採用其設計能與沿途景色相容的設施，以免因交通設施的建立破壞遊客行車視覺上的體驗。

（三）資訊障礙之消除策略

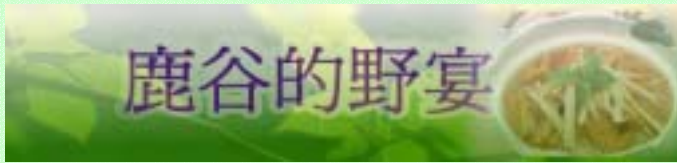
鹿谷鄉目前的旅遊資訊與行銷策略並未有效整合，以致出現部分資訊重疊或部分資訊不足的失衡現象；而業者行銷作業各自為政，也導致鹿谷鄉產業意象難以強化，觀光客源鬆散，無法聯合造勢帶來大量商機。未來應積極整合相關資訊以突破資訊障礙。其具體作法如下：

1.對內:旅遊資訊整合應用

（1）傳播媒體之整合

包括新聞媒體、平面雜誌媒體、網際網路、產業業者等。由於鹿谷鄉屬山區，交通路況與天候情形為觀光旅遊之重大指標，地方產業業者應肩負區域性路況與天候資訊回報的責任，及時將最新訊息回傳至各大新聞媒體，以讓觀光客掌握最新資訊。而不定時的折扣促銷情報與地方活

動資訊應積極主動提供至各大媒體，以將資訊擴大至各地方，吸引消費者前往觀光。另外，觀光產業相關業者（風景遊樂區、餐飲、旅館業者等）應積極開拓平面與網際網路的媒體視野，不定期作主題式的報導，配合折價券形式以增進觀光吸引力，並刺激消費。以網際網路媒體為例，可針對以電子報定期發送的形式，定期推銷景點，如圖 7-2~圖 7-3 即為可供參考的網頁製作的範例。



專題報導要點一
背景資訊介紹

溪頭鹿谷的野宴 走

鹿谷鄉境內多山且多 500 公尺到 1700 公尺的闊葉林地帶，植物資源豐富，境內有許多觀光據點甚至是借道鹿谷，使得鹿谷鄉的餐飲業



茶之鄉 從竹山繞過鹿谷鄉，一路上你都會看到巨大的“茶”字林立街道，我們就知道「茶之鄉」到了。在台灣幾乎無人不曉卻人不知的「凍頂烏龍茶」就在這兒。180 餘年前林鳳池攜回台灣 20 種而由林鳳池在凍頂山製成成功的 12 種精心製成茶葉，已變換成國茶至今。在鹿頂山茶園間你可以看見修飾過的茶寮，圓形的屋頂不亮，但是充滿韻味，想到這一株茶葉帶給臺灣的台灣人日本人多少歡樂，種茶成癮的讀者而當日迄今仍可感懷懷中的熱熱。可惜那天來不及在霧氣籠繞中拍下老翁。凍頂茶園的霧氣可真是善盡茶意，不管行人觀者，遠使遠好茶爭奪其中。(生活中就由這些景點構建起，兩位林先生當年的行止，竟造福後代得我們的身心如斯。)

鹿谷農特產 除了茶，其它農特產品，有孟宗筍、山芹菜、濁水良質米、紅甘蔗...山林產物衍生的精緻小吃約有五大類：茶酒、茶餐、藥膳、野菜、鱒魚。在避暑找茶之餘、洗滌塵慮的清新山林之間，更可以找家附茶藝的餐館，悠然風中暢聊山間事。



至膳園的地理位置 鹿谷鄉轄區有 13 個村，筆者到訪的這家餐館旁有自家茶廠，是位於內湖村。初看其外表似乎不是想吃經濟小吃的食客們該進去的餐館，但清爽的裝潢，停車空間的空地甚雅緻。筆者與朋友一行四人走進去，先要了菜單看，主人黃明耀似乎看透我們的心情，出聲說：「我們這家餐廳高貴不貴喔！有小盤的菜色可以多變化地點餐。」飯後甚至吃到香酥炸地瓜及清香的茶葉炸的招待點心呢。直到付完帳大家覺得心滿意足，這才開始亮出南投資訊網的名片，訪問起剛才忙進忙出為我們準備菜肴的黃家夫婦。以下為訪談內容：

備菜肴的黃家夫婦。以下為訪談內容：

從茶農到餐飲 資料來源：<http://www.nantou.com.tw/travel/專題報導/denise0903.htm>

圖 7-2 南投旅遊網鹿谷鄉至膳園專題報導範例



(2) 鹿谷鄉觀光景點與產業資訊之整合

目前鹿谷鄉出現折頁印製與活動策劃各自為政的情形。同一個景點可能有不同的詮釋風格，且資訊深淺度也不一。未來鹿谷鄉的觀光資訊與產業資訊應作系統性的整合，建議以鹿谷鄉應有一資訊整合的單位，負責整合鹿谷鄉各觀光景點與地方文化等旅遊資訊。而著名之觀光遊樂區業者如溪頭森林遊樂區與鳳凰谷鳥園應提出詳盡的景點導覽資訊。此外，地方餐旅業者應主動提供自家特色與區位資訊，將整體資訊製成餐旅導覽地圖。目前關於鹿谷鄉的觀光、地方人文與餐旅導覽資訊，以南投旅遊網 (<http://www.nantou.com.tw/travel/>) 最為完整，建議以該網站的內容為基礎，而後再逐漸擴充其資料庫。當所有的觀光產業資訊已然整合，可延伸的媒體就十分廣泛，例如出版成折頁、導覽手冊等觀光平面資訊，甚至應用於網際網路的資訊內容，以提供各地網友查詢。

(3) 設立旅遊資訊服務中心

鹿谷鄉應在入口附近地區設立資訊服務中心，提供觀光客各項諮詢服務。以近來成立，號稱南投驛站的第一站「福龜旅遊文化資訊廣場」為例，作為遊客進入南投縣各觀光據點的門戶，並經常性提供各鄉鎮市農特產品與遊憩資訊及重建計畫展示，讓光臨南投的訪客有一處落腳及認識南投的資訊休息補給站，並經由整體規劃，展現城鄉新風貌的典範。

（四）觀光市場行銷策略

1. 提昇遊客對鹿谷鄉之印象與認知

觀光客對觀光地原始的印象與認知，在其規劃旅遊行程與地點方面，實具有絕對的影響地位，不僅關係到遊客個人對觀光地的評價與意見，也牽涉到其原有的預期與認知。提昇觀光客對鹿谷鄉原有的印象與認知，為未來觀光產業振興的重要工作之一。

（1）編製各式主題書籍、刊物、手冊

觀光客對觀光地印象的形成，是長期受報紙、廣播、電視新聞、紀錄片、期刊、戲劇、小說與非小說的文學所影響累積而成。未來若鹿谷鄉能與藝文界、出版業、學術界、媒體業合作，共同編製以鹿谷鄉自然、人文、產業等相關主題出版物、文學作品、節目，則能在潛移默化之中，讓遊客增進鹿谷鄉自然與文化資源的認識，從而提昇對鹿谷鄉原有的印象與認知，間接增加前來鹿谷鄉親身體驗、深入瞭解的動機，達到振興觀光產業的目的。

（2）成立鹿谷鄉文史工作室

主要由地方人士邀集對鹿谷鄉文史研究有興趣的工作者，組成鹿谷鄉文史工作室，其作用在長期發掘並累積屬於「在地」的歷史文獻、風俗民情、文化傳統、宗教節慶、奇聞軼事，並將所獲得的成果以各種形式加以發表與呈現（如攝影集、紀錄片、音樂、書籍刊物、研究報告等），以充分展現地方獨特的文化魅力。

成立文史工作室，不僅在地方文化保存與傳承上具有重要的意義，更重要的是，透過這群工作者的所出版的刊物或其他的表現方式，能夠增進一般民眾對鹿谷鄉的認

知，進而引發瞭解本鄉的動機與興趣，間接地達到促銷本鄉觀光產業的目的。此外，透過工作室所舉辦的「認識在地」的系列活動，不僅凝聚地方共識，增進鄉親彼此間之情誼，也能增加當地居民對這塊土地的自信與驕傲，發展具「地方獨特性」的觀光產業。因此，文史工作室在凝聚地方意識與促進地方觀光發展，將扮演重要的催化角色。

(3) 吸引知名藝文工作者，積極發展鄉土藝術

鹿谷鄉除了可邀集公、私團體贊助各項藝文活動，並擬定相關獎勵與補助措施外，下一階段更應主動邀請國內，甚至是世界級的知名藝術家、攝影師、作家、導演等藝文工作者前來，全額補助其食宿等費用，提供其優質且完善的住宿與創作環境，甚至可以成立「工作坊」，使其常駐鹿谷鄉，並以鹿谷鄉的森林、霧氣、湖泊、溪流、生物、茶園、竹林、文化、古蹟、故事等為題材，發揮創意，並利用多元化的媒體進行發表，積極發展鄉土藝術。並可透過國際間的文化交流，將其成果分享給世界各地的人員，逐步讓鹿谷鄉的茶鄉文化具有國際級的知名度。

在參觀方面，可以藝術創作過程（竹藝品雕刻、編織及製作過程、繪畫創作）或創作作品（竹藝品、攝影集、紀錄片、電影、歌謠、畫作等）本身作為參觀展示的主體，並配合展示空間的規畫，使遊客能以活潑生動，甚至是互動的方式參觀相關的過程與作品。在實地體驗方面，則可舉辦各種如茶與音樂演奏會、竹藝品製作研習營，無我茶會表演、茶道表演等，使遊客能親自聆聽、觀看、操作，以體驗鄉土藝術之美。

2.適時推出各式主題活動

為了建立鹿谷鄉觀光旅遊的知名度，創造積極正面形象來吸引遊客，進一步平衡旅遊淡旺季差異，增加旅遊體驗的價值與地方的魅力，推出各式主題活動並配合相關的套裝旅遊，也是鹿谷鄉推動產業振興的重要手段之一。

在活動的時間安排上，除須考量本鄉農產品的產期、天候狀況、特殊節慶假日、原有活動時程外，更可配合當地廟會活動、國內或國際性重要相關展覽或會議，甚至是特定團體的需求（如畢業旅行）來排定相關既有節目，擴大原有活動規模或參與方式，甚至依市場需要而創造出新的活動。

在地點的選擇上，除了在本鄉外，更可以在想要開發的客源市場地區舉辦，例如在國內旅遊市場上，便可選擇台北、台中及高雄，而在拓展國際市場上，則可選擇在日本、美國等地的大都市舉辦活動，直接深入市場，積極開發潛在客源。

在活動人力上，也需錯開與農忙或其他人力需求較大的期間，以避免人力不足導致活動品質下降等問題。

而在經費上，初期可能先透過中央或地方政府的補助，但長遠來看，還是需要民間資源的整合與投入，才能持續不斷地推動。

3.善用各種傳播媒體

除了提昇遊客原有對鹿谷鄉的認知與瞭解外，更積極的作法則是直接開發客源誘發遊客前來的動機與欲望。可運用的行銷手段包括如下：

(1)廣告

在所有的促銷手法中，廣告是最具滲透的方式。透過廣告，可以將鹿谷鄉形塑成觀光的主要目的地。在經過市場分析後，便可針對特定的目標市場的消費者，選擇適當的媒體進行廣告的工作。可供廣告選擇的主要媒體有以下幾種：報紙、雜誌、廣播、電視、室外廣告、直接郵寄、網際網路。

(2)活動宣傳

宣傳是旅遊組織經常使用的方法，其中常用的方式是透過雇用表演者或是手工藝者來增加觀光景點的吸引力。而鹿谷鄉的茶葉展售或其他活動，便可邀請既有在茶業相關方面學有專精的人士投入宣傳的工作，例如茶道的表演、茶博士泡茶表演、茶藝及國樂演出等。

(3)參加展覽

透過各類展覽的參加，可以在公眾場合向大眾介紹鹿谷鄉各種資源的特色，並可藉由參與國際級的展覽將鹿谷鄉的觀光產業帶到國際的舞臺。未來鹿谷應著手蒐集相關的展覽資訊與報名時程，積極的參與任何可以增加鹿谷鄉曝光率的機會。諸如國際旅遊展、中華美食展等都是鹿谷應參與的活動。

(4)產業整合與聯合促銷

跨業合作與聯合促銷觀光業是開拓客源的重要手段，其具體作法包括垂直整合與水平整合兩個方向。

① 垂直整合

與觀光旅遊業相關的行業有餐飲業、交通業與其他服務業如特產店等相關產業作一垂直性的整合，聯合包裝產品，成為（one-stop shopping）一次購足的套裝旅遊產品，省卻消費者多方洽詢的不便以刺激購買慾，並提供聯合折價券，聯合促銷更能達到最大的成本效益。

② 水平整合

透過各同業間聯合舉辦活動的方式，觀光餐旅導覽地圖的聯合印製發放，可方便消費者按圖索驥，除了降低活動成本，更能為鹿谷鄉觀光業造勢，帶來更大的商機。例如可共同研擬產業觀光主題，舉辦地方產業文化嘉年華會，以活動聲勢增加遊憩趣味性，並帶動觀光人潮，邁向觀光產業國際化。例如宜蘭童玩節的經驗，以特殊的地方人文與國際接軌，還有花蓮的國際石雕藝術季、台南縣南瀛國際民俗藝術節、新竹市竹塹國際玻璃藝術節、苗栗縣世界假面藝術節等，根據地方原有資源的特殊性，再加上豐富的創意與包裝，一個鄉鎮的發展需要整體形象的塑造，更需要業者的聯合推動。

第三節 產業振興策略之推動

一、建構推動機制的要素

長期以來產業政策多係由中央政府負責推動，然而，經過九二一震災後，南投各地區產業受到嚴重的打擊，一味的依靠上級政府的決策和經費補助，只會讓產業的振興的腳步更加緩慢。唯有由地方主動發起的產業振興活動，才能對地方產業的復甦注入永續成長的力量。傳統的政策制訂和環境管理的方式，對於居民的幫助有限，推動機制之建構必須考慮以下五個要素：領導人才、專業知識、推動組織、民眾參與、充裕經費，圖7-4所示即為建構產業振興推動機制五項要素之間的關係，並將各項要素之意義見要說明如下：

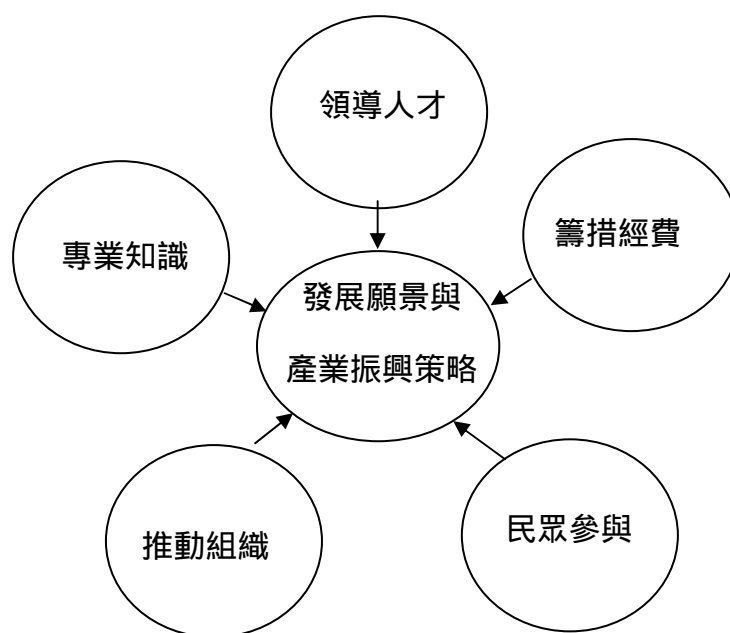


圖 7-4 產業振興推動機制的五項要素

二、產業振興策略的五項推動要素

(一) 領導人才

振興策略需要地方領導人才來帶領推動，才能協助資源的整合與分配，並且在地方發生意見紛歧時能協調組織各方不同意見，有效的解決地方問題。

領導人才不限於一位，他們應能代表多數人的意見並居中協調外，也充分具有溝通協商的能力，解決地方事務之分歧，行政事務方面則透過地方機關來協調，地方領袖扮演民眾與政府之間溝通的橋樑，帶領多數民眾爭取本鄉的利益與福祉。

(二) 專業知識

面對高度競爭的市場，產業振興必須用專業知識，幫助地方居民及組織迅速的掌握地方發展的核心問題，並提供專業諮詢與協助。

(三) 推動組織

透過『組織』才能將人才與資源加以有效整合利用並凝聚地方共識。由組織建立協調合作的機制，將個別力量匯合成一整體，向上級政府或民間單位募集經費，進行實質環境的改善。

(四) 民眾參與

觀光環境品質的改善必須從地方基層的民眾主動做起，有民眾參與的投入，地方產業的振興才能夠凝聚地方共識。在地方舉辦的各項活動也需要民眾參與及資金投入，由民眾自願性的參與產業振興工作，曾能持續地推動各項活動及措施。

(五) 籌措經費

產業振興的推動必須有充足的資金投入，除了支撐基本的組織運作，各項活動舉辦也需要經費投入等。資金的充足與否，將是推

動持續的關鍵要素，而資金都籌措也不應只依賴政府部門的投入，地方業者的共襄盛舉也頗重要。

三、推動方式之擬訂

針對上述的五像推動要素機制要素，研擬若干具體作法如下：

(一) 人才培訓

針對既有的從業人員給予專業訓練，提供人員專業知識。具體的方案如加強業者和學校之間的合作，利用建教合作的模式，可由學校提供專業知識的訓練，藉著業者提供學生實習的機會與兩者互動學習的機會。

(二) 推動組織

目前鹿谷鄉之地方產業組織，例如溪頭森林遊樂區、農會、鳳凰谷鳥園、鄉公所等單位對地方經濟頗為重要，未來各組織間必須加強彼此的串連，才能產生三種作用。其可行的具體作法，首先是資訊交流；其次是活動彼此的結合；再來是向外爭取經費，凝聚共識。

(三) 籌措經費

推動策略的執行是否順利有賴健全的財務計畫。然而地方財源有限，財務計畫必須分期分區來執行，逐步落實產業振興計畫。財源的籌措的方式，除了政府單位（公部門）的經費編列與補助，還可以鼓勵私人投資（私部門）經費的籌措。產業的振興策略除了需公部門的政策背書和編列經費的支持外，更要民間力量的實際投入，透過相關地方業者等相關組織共同計畫推銷活動，產生異業策略聯盟。同時，也要透過私部門資源，募集各項計畫和活動之資金，並以效率展現計畫執行的能力，並配合公部門的監督和鼓勵，形成良好的合作模式。此外，尚有以下各項經費籌措方式可供地方未來參考：

1.聯合開發

由主管機關依計畫所需與私人或團體合作開發交通、土地開發等事業，以有效利用土地資源，由政府和土地所有權人投資共同開發，政府可以減少財政開支。也能夠一併開發公共設施毗鄰地區，提高土地利用的經濟效益。

2.獎勵私人投資與興辦公共設施

由政府提出政策決定，由民間為建設開發的主體，政府站在監督的地位，並協助解決民間投資與興建的土地取得問題，並給予投資業者在稅捐和融資方面的優惠措施，或者可以將部分的公共設施或是遊樂區開放民營化，以加快產業振興的腳步。

3.開發基金組織運作模式

建議政府成立傳統產業振興的基金，以協助傳統產業的振興和地方觀光發展，兩者互相結合發揮最大的經濟效益，由中央政府統籌基金的籌措，再由地方擬訂計畫以申請經費之運用。

三、年度活動計畫之研擬

為了具體落實前述的推動策略，除建構五項必要的推動機制要素之外，更需要具體可行的年度計畫，以下為地方執行的依據，為此，本研究乃試擬了一份年度活動計畫供鹿谷鄉參考。

（一）研擬原則

年度活動計畫之研擬主要有幾項原則分述如下：

1.以雙軸發展策略為主要架構

以溪頭的森林遊樂和鹿谷的茶業為鹿谷鄉產業振興的兩大發展主軸，而執行計畫也是依循這兩個主軸來進行，為了平衡客源的時間差異，藉由年度活動方案的在時程的安排不同重要程度吸引遊客的各種活動。

2.產業轉型以提昇茶葉的附加價值

由原本的勞力密集的產業轉化為以「文化」來包裝的茶業，以提昇茶葉的附加價值，並配合發揚茶藝文化為導向之活動的推展，進一步將茶業予以重新包裝及行銷。

3.充分展現地方特色

森林、茶葉、竹等是本鄉最重要的地方特色，我本將把握此一自然優勢，將本鄉的地方特色融入在各項活動中，發揮其魅力吸引觀光客，並促進觀光消費。

(二) 年度活動計畫之試擬

為推動鹿谷鄉產業振興的各項策略，必須擬訂年度活動時程表，將鹿谷鄉的特色，藉活動安排加以發揮，並打開鹿谷鄉之知名度和國際視野。在尊重自然生態的前提下，透過活動之促銷手段，將能有效地促進地方產業的繁榮與消費。

表7-4即為本研究試擬的鹿谷鄉年度活動計畫表，表中活動主題是依據地方觀光魅力的定位、市場規模的設定，配合各種農作季節和重要活動的時節作一統整性的安排，並將活動內容簡要說明。主題的性質歸類有廣告/傳播、會議展覽、推廣活動等三項，並依其重要性予以區隔，同時也列舉活動舉辦地點及指導單位，以提供地方推動時的參考。

其中，本研究將『冬茶比賽』設計為鹿谷鄉最為重要的年度活

動，由於烏龍茶的冬茶品質最佳，冬茶比賽一直是茶農最重視的比賽，活動內容除了有烏龍茶的品質的評比外、還可配合茶藝文化推廣、飲茶養生資訊介紹等相關活動(相關內容見於第七章第一節)。此外，比賽的場地也不必限於鹿谷當地，可考慮至台北等幾個國內重要的大都市舉辦。活動時間可延長為一個星期。

另外，其他幾項活動有茶葉嘉年華會、春茶比賽、茶葉國際研討會、農村體驗營、茶筍美食節、茶竹藝術季、溪頭森林祭、九二一浴火鳳凰節、情人浪漫之旅、畢業之旅、步道懷舊之旅等各項精彩可期的活動，依不同的時序，以不同之地方風情塑造觀光旅遊新體驗，並透過有效配套的促銷手段達到活動推廣的目的。

表 7-4 南投縣鹿谷鄉--年度活動時程計畫（例）

月份	日期	活動主題	內容	會議/ 展覽	推廣 活動	執行單位	地點
一月	1~ 6	冬茶比賽	1.評茶 2.茶藝教學 3.健康養生諮詢 4.鹿谷鄉旅遊推廣 5.絲竹音樂饗宴			鹿谷鄉公所、農會、南投縣政府	台北
二月	1-31	農村體驗營	1.採茶、製茶、品茗 2.採筍、竹藝品製作、竹童玩			鹿谷鄉農會	鹿谷鄉
三月	1~31	畢業旅行	畢業旅行			鹿谷鄉觀光產業促進會、溪頭森林遊樂區	鹿谷鄉
	7-14	鹿谷鄉茶葉嘉年華會	1.茶藝教學 2.人文歷史傳承 3.茶葉護照			鹿谷鄉觀光產業促進會	鹿谷鄉
四月	1-30	茶筍美食節	1.茶筍美食創意比賽 2.茶餘音樂			鹿谷鄉觀光產業促進會	鹿谷鄉
五月	6-12	春茶比賽	1.評茶 2.茶藝教學 3.健康養生諮詢 4.鹿谷鄉旅遊推廣 5.絲竹音樂饗宴			鹿谷鄉公所、農會、南投縣政府	南投縣
六月	1~6	世界茶葉博覽會	1. 茶葉美食展覽 2. 茶葉論文發表 3.文化交流			交通部觀光局、行政院農委會、學術單位	台大實驗林--溪頭森林遊樂區、溪頭米堤飯店
七月	1-31	採茶歌謠比賽	歌謠創作比賽、歌唱比賽			鹿谷鄉公所、農會、	鹿谷鄉
八月	1-31	七夕情人浪漫之旅	蜜月旅行、情人之旅			溪頭森林遊樂區	溪頭森林遊樂區
九月	18~25	九二一浴火鳳凰節	1.地震紀念週年 2.烏園博覽會			鹿谷鄉公所、鳳凰谷鳥園	鹿谷鄉
十月	25~31	溪頭森林祭	1.森林學術研討會 2.萬人路跑活動 3.茶藝品茗、竹藝製作 4.環境保育觀念推廣 5.森林解說教育			台大實驗林	鹿谷鄉
十一月	1-30	茶竹藝術季	1.鄉土藝文頒獎 2. 音樂饗宴 3.品茗、吟詩作對 4. 武俠電影欣賞			行政院文建會、鹿谷鄉觀光產業促進會	鹿谷鄉
十二月	20-27	聖誕溪頭快樂行	1.聖誕樹裝飾比賽 2.森林舞會			溪頭森林遊樂區	溪頭森林遊樂區

第八章 結論與建議

第一節 結論

鹿谷鄉歷經九二一震災浩劫，部分土地發生崩場地滑、建築物倒塌損毀，道路受創，交通一度中斷，並使得溪頭森林遊樂區、鳳凰谷鳥園、及杉林溪遊樂區等著名風景區，被迫關閉數月，杉林溪甚至因道路無法搶通而關閉至今，嚴重影響地方經濟。就像中部其他的災區一樣，鹿谷鄉在經過了震災初期的救災與安置工作後，目前最重要的工作就是積極有效地推動產業振興工作，以回復當地居民的生計與地方產業的活力。此外，面對日益競爭的觀光市場，以及加入 WTO 後對於農業發展的威脅，未來觀光業及農業的發展方向如何定位，更是鹿谷鄉產業重建的成效關鍵。

本研究係以「鹿谷鄉災後重建綱要計畫」為基礎，分析鹿谷鄉主要產業部門的發展課題，並研擬發展願景與產業振興策略，以供相關部門推動鹿谷鄉災後產業重建與未來發展之參考。茲將本研究之重要結論歸納如下：

一、產業發展環境特性

（一）觀光產業與茶業共為鹿谷鄉的經濟基礎

觀光業長久以來便是以溪頭、杉林溪、鳳凰谷鳥園為主，而農業則是以知名度極高的凍頂烏龍茶及冬筍為主，發展出獨具特色的茶鄉文化及特產美食。

（二）矛盾的地方發展習題

台大溪頭實驗林的觀光發展與茶葉生產為鹿谷鄉帶來了經濟發展的機會，同時也帶來了土地開發壓力，台大實驗林與地方居民二者之間長期以來一直存在著矛盾的發展關係。另一方面高山茶的往上發展固然創造更高的經濟價值，卻也為水土保持帶來更大的環

境災害風險。

(三) 溪頭為中部都會圈的假日後花園

問卷調查顯示，溪頭目前的遊客約45.3%來自中台灣，其角色可說是中部居民的後花園，遊客多為當日往返，為典型都會公園型態的假日休閒渡假場所。溪頭未來的發展除了鞏固既有的中部客源外，必須開發北部、南部、甚至是國際的新客源。

二、產業發展課題

(一) 全球經濟的挑戰

隨著我國進入WTO(世界貿易組織)，農工商各業都必須面對更為激烈的全球經濟挑戰。就鹿谷鄉而言，竹製加工產業早就不具生產優勢，茶葉生產也必須面對中國大陸的直接競爭。

(二) 生態環境的衝擊

多霧的高山環境提供了自然有利的茶葉種植與森林遊樂環境，卻也是最為敏感的生態環境。盲目不當的土地開發不但無法帶來幸福，且將帶來災難。以烏龍茶的種植為例，向更高的山區開發固然可以帶來短期的經濟利益，卻可能帶來長期的山坡地災害威脅。如何平衡開發與保育間的衝突，達成永續發展的目標，為鹿谷鄉在未來發展時所面臨最大的挑戰。

(三) 旅館餐飲業缺乏專業經營能力

旅館餐飲業者多維持傳統的經營理念與行銷方式，若不設法有效提昇員工素質及專業能力，將導致服務水準與競爭力無法提昇。

(四) 觀光魅力的逐漸遞減

溪頭實驗林遊樂區以自然環境取勝，但由於設施逐漸老舊且缺乏多樣化內容，在國內觀光旅遊市場之排名逐年降落。鳳凰谷鳥園也面臨魅力不足的問題。

（五）缺乏跨組織之推動機制

由於過去的榮景導致民間的業者與相關組織缺乏危機感與合作意識，大都採取各自為政的模式經營，少有結盟合作的機會出現。不僅無法整合相關資源，解決大環境所面臨的問題，發揮整體之地方吸引力，也造成災後產業振興工作難以推行，無法徹底落實相關策略與措施。

三、產業發展機會

（一）自然人文的優勢

鹿谷鄉除了自然資源與景觀，也擁有茶葉與竹子良好的生長環境，使得當地觀光業與農業相當的興盛。而早期開發所遺留下的史蹟，也為鹿谷鄉保存了豐富的人文資源，有利於鹿谷鄉在未來產業觀光化的轉型。

（二）休閒時代的來臨

隨著全面週休二日的實施與國人休閒觀念與習慣逐漸形成，全民休閒時代已然來臨，鹿谷鄉極力推展的休閒農業與觀光業正可趕上這項潮流與契機，積極地發展地方的魅力。

（三）開放大陸觀光

為刺激國內的經濟，政府除於2001年元旦開始實施金馬地區的小三通外，還積極朝開放大陸人民來台觀光的計畫。溪頭遊樂區雖非大陸人民的最愛，但若予適當行銷，應有很好的機會。

（四）產業合作的契機

鹿谷鄉的兩大產業——觀光業與農業——長久以來已為鹿谷鄉創造了相當多的財富，其核心的溪頭森林遊樂區與凍頂烏龍茶，也在發展的過程中累積了相當多的知名度。未來應促成這兩個產業的合作，整合所有相關的資源，作為鹿谷鄉在未來發展的主軸。

（五）遊樂區從業人員對未來發展的態度樂觀

溪頭森林遊樂區與鳳凰谷鳥園的從業人員，雖分屬民間與政府組織系統，對於現有組織的經營模式與工作效率的提昇方式有不同的看法，但無論如何，二處遊樂區的工作人員對未來的發展多表樂觀態度。

四、產業發展願景

鹿谷鄉的未來產業發展將以觀光產業為主，茶葉為輔。原則上將鹿谷發展成為多元服務的森林體驗休閒環境、發揮特有的『茶、竹』地方魅力特色、及發展以文化為導向的休閒農業。具體之發展願景說明如下：

（一）觀光部門發展願景

逐年增加到訪遊客數量、遊客停留天數、開發客源地等，期望於民國一百年時的遊客數約達到一百五十萬人的總量，平均停留天數達到 2.1 天，並擬訂成長管理機制，讓鹿谷鄉的觀光產業能永續發展。

（二）農業部門發展願景

以茶葉生產為主，在發展的量化目標是逐年轉化內外銷百分比，內外銷比例由原先的 7：3 調整至 5：5，由原本的內銷市場轉化為外銷，並積極拓展外銷市場，打開國際的知名度，茶園的栽種面積也不再擴大，朝向提升單位面積產值的方向努力。

五、農業振興策略

茶葉發展策略主要包括提高烏龍茶產值及擴大產業文化的觀光價值二個策略。具體作法包括：價格多元化策略（高品質、高價位、高附加價值）、產品精緻多樣化、多點行銷與形象商圈、建立

全球品牌的促銷、推廣飲茶的文化、包裝的小量化、主題化、精緻化，詳可參閱本報告第七章。

六、觀光產業振興策略

第一面向為觀光魅力的塑造策略，其作法包括建構溪頭鳳凰谷鳥園和杉林溪的觀光網路、主題步道的規劃、自然景觀與茶鄉文化的旅遊特色、夜間觀光、發展優質民宿等。

第二面向為觀光障礙的消除策略（心理、交通、資訊），其作法包括提供豐富多元的資訊並積極推動各種活動以消除遊客心理障礙。加速聯外道路的修復、開闢替代道路、觀光巴士等方案以去除交通的障礙。相關旅遊資訊的整合、設立旅遊資訊服務中心等。

第三個面向為客源開發策略，包括積極的運用各種觀光行銷策略提升遊客對鹿谷的認知與印象，適時推出各式主題活動吸引遊客來訪。

七、產業振興之分期發展

鹿谷未來的產業振興四個階段（參閱本報告圖6-7），包括基礎設施復建期（89-90年），以排除觀光障礙加速交通與水保建設為主，觀光活力復甦期（91-93年），以培育人才及增加地方觀光魅力復甦為建設重點，穩定成長管理期（94-96年），實施總量發展管制控制環境品質為主，最後為永續發展成熟期（97-100年），發展成熟但應因應環境變化適時調整本身發展內容。

第二節 建議

為推動鹿谷鄉的災後產業振興，以下分別就行政措施與規劃研究提出短程與長程性建議，短程的部分應於一年內完成，長程則應於三年內完成。

一、行政措施建議

(一) 短程措施 (一年內)

(主辦機關：鹿谷鄉公所，協辦機關：經濟部商業司、交通部觀光局)

1. 由鹿谷鄉公所推動成立公私部門合作組織

面對後續產業振興策略與措施的落實，建議儘速由鹿谷鄉公所協助推動成立公私部門合作的組織，整合相關的資源，凝聚各方的共識，才能具體落實鹿谷鄉的發展願景，有效達成產業重振的目的。

2. 經濟部商業司輔導民間推動『鹿谷烏龍茶形象商圈』的示範商店街。

經濟部商業司過去對於坪林茶鄉形象商圈方面的輔導措施有顯著成果，鹿谷係台灣最具名氣的烏龍茶故鄉，非常值得商業司以形象商圈手法加以塑造，以提升鹿谷的觀光效益。

3. 由鹿谷鄉公所輔導並協助民間成立自治組織『鹿谷鄉觀光產業公會』。

透過民間公會的運作，一方面以民間力量約束不肖鏢客與民宿業者的行為，另一方面則具體形成品質成長的學習性組織。

4.由鹿谷鄉公所協調年度活動計畫之制訂與推動

為有效促成鹿谷鄉觀光業與農業的結合，發揮整體吸引力，最具體的作法便是透過年度活動的推展。年度活動計畫可參考本研究第七章所擬之範例。

(二) 長程措施 (三年內)

(主辦機關：行政院經建會、文建會，協辦機關：鹿谷鄉公所)

1.由經建會編列專案計畫補助地方發展文化觀光產業

為鼓勵地方發展具有傳統文化特色的地方產業，建議中央（行政院經濟建設委員會）成立專案計畫，補助相關傳統產業轉型與重建的經費需求，並輔導地方成立整合性的推動組織。

2.由行政院文化建設委員會協助地方成立『地方文史工作室』。

透過地方文史工作室的努力，將可使地方歷史故事更為完整，與地方名勝適當結合可以提高觀光趣味性並塑造地方觀光魅力。

二、後續研究與規劃之建議

本研究建議進行下列的後續研究，以提供鹿谷鄉未來發展及相關產業振興之參考：

(一) 短程研究與規劃 (一年內)

(主辦機關：鹿谷鄉公所，協辦機關：行政院農委會、研考會、九二一重建委員會)

1.建議農委會補助茶竹文化產業之規劃與推動

面對未來加入 WTO 的衝擊，農業和觀光業受到很大的影響，因此，農業的轉型和提昇文化的工作變得十分重要，建議農委會補助地方就鹿谷鄉茶竹文化產業之發展加以規劃與推動。

2.建議行政院研考會補助鹿谷鄉行銷計畫之研擬

鹿谷鄉目前缺乏整體的地方行銷計畫，致使空有豐富的自然人文資源與產業特色的鹿谷鄉，無法有效發揮地方觀光的魅力。因此，建議研考會補助鹿谷鄉研擬地方行銷計畫，妥善對產業長遠發展與市場的趨勢進行相關的研究與分析，擬定具體行銷策略並推動相關的措施。

3.建議九二一重建委員會補助鹿谷三彎路段之再發展計畫

屬重要聯外道路延溪公路之三彎路段，因數度發生崩塌意外致使有關單位決定予以削山，以穩固邊坡，避免意外再度發生，但也因此造成該處山坡地自然生態與景觀嚴重的破壞。由於此地為鹿谷鄉重要的入口門戶，如何形塑良好的觀光地入口意象，使來往的遊客既能體驗優美的景觀，也能產生備受重視，親切歡迎的感受，則是有關單位可以積極思索的方向。因此建議請九二一重建委員會補助鹿谷鄉擬訂三彎路段的再發展計畫，以塑造觀光地入口良好的印象。

(二) 長程研究與規劃 (三年內)

(主辦機關：行政院研考會，協辦機關：鹿谷鄉公所)

1.建議研考會委辦台大實驗林土地租賃方式之研究

鹿谷鄉一直以來存在著台大實驗林地與民眾利益的

問題之爭，什麼樣的土地所有權的持有和土地利用方式也是值得深入探討的課題。

2. 建議研考會研究鹿谷鄉引進大陸熊貓以提高觀光魅力之可行性

為了創造地方觀光魅力的特色，建議由研考會進行大陸貓熊引進鹿谷鄉的可行性研究，研究本地氣候環境是否適合貓熊生長及本地盛產竹葉是否可提供貓熊食用等，以提升鹿谷地區的觀光魅力。

參考文獻

一、中文部份

1. 王亞男，(2000)，溪頭台大實驗林重建計畫與地方發展，鹿谷鄉 921 災後重建研討會論文集。
2. 中華民國建築學會、台大城鄉所，(2000)，南投縣鹿谷鄉重建綱要計畫。
3. 中華民國區域科學學會，(1993)，台灣地區觀光遊憩系統開發計畫，交通部觀光局。
4. 台大農學院實驗林管理處，(2000)，第三屆森林學術研討會論文集，台大農學院實驗林管理處。
5. 台灣省住都局城鄉規劃處，(1988)，南投縣觀光整體發展計畫綱要，南投縣政府。
6. 台灣省政府住宅及都市發展處市鄉規畫局，(1997)，南投縣觀光整體發展綱要計畫（第一次修正檢討），南投縣政府。
7. 台灣省政府農林廳林務局，(1992)，森林遊客論述選集 第三輯，行政院農業委員會。
8. 台灣省茶業改良場，(1998)，台灣省茶改良場改制三十週年紀念特刊。
9. 台灣經濟研究院，(1999)，「災區產業策略研究」期中報告--埔里酒廠及溪頭森林遊樂區。
10. 交通部觀光局，(2000)，二十一世紀台灣發展觀光新戰略（草案）。
11. 交通部觀光局，(1996)，中華民國八十四年國人國內旅遊狀況調查。
12. 交通部觀光局，(1994)，觀光法規彙編，交通部觀光局。
13. 江丙坤，(1998)，加入 WTO 對我產業之影響與因應措施，政策月刊，第 33 期，p.2-4。
14. 李貽鴻，(1995)，觀光行銷學，五南出版社。
15. 李貽鴻，(1986)，觀光事業發展.容量.飽和，淑馨出版社。

16. 阮逸明，(1998)，台茶現況及展望，茶葉專訊，第 26 期，p.1-3。
17. 阮逸明，(1996)，越南茶葉生產加工概況，茶葉專訊，第 17 期，p.1-4。
18. 阮逸明，(1998)，茶葉多樣化產品簡介，台灣省茶業改良場。
19. 周君怡，(1990)，清心泡壺台灣茶，台北：太雅生活館。
20. 周佩萱，(2000)，加入 WTO 對我國產業發展之影響，台灣經濟研究月刊，p.55-61。
21. 林建元，(2000)，南投縣鹿谷鄉災後重建綱要計畫，南投鹿谷鄉公所。
22. 邱再發，(1988)，本省茶葉產銷現況及展望，茶葉推廣簡訊，p.1-2。
23. 南投縣政府觀光局，(2000)，振興觀光中樞發展方案—南投縣觀光旅遊套餐計畫，南投縣政府。
24. 南投縣建設發展基金會，(1999)，南投縣大地的饗宴：蔬果、花卉、農特產，南投縣建設發展基金會。
25. 政治大學公企中心，(1993)，中華民國八十二年度台灣地區國民旅遊狀況調查，交通部觀光局。
26. 政治大學公企中心，(1995)，中華民國八十四年度台灣地區國民旅遊狀況調查，交通部觀光局。
27. 故鄉市場調查股份有限公司，(1997)，中華民國八十六年度台灣地區國民旅遊狀況調查，交通部觀光局。
28. 侯錦雄，(1998)，推動休閒農業的另一種方式~民宿，農業世界雜誌：第 176 期，p.24-26。
29. 施鴻志、周士雄，(1996)，都市計畫，建都文化事業股份有限公司。
30. 施方方，(2000)，政府輔導之都市商店街環境管理課題之研究—以精明一街為例，台大城鄉所碩論。
31. 財團法人國際交通安全學會，(1998)，魅力與觀光地的交通，技報堂出版株式會社。
32. 許碧書，(1999)，加入 WTO 對市場結構的影響及因應之道，台經月刊。

33. 郭寬福，(2000)，鹿谷凍頂烏龍茶產銷現況與展望，茶葉專訊，第31期，p.6-8。
34. 郭瓊瑩，(1997)，生態旅遊與風土觀光—找尋失落的休閒倫理，休閒、遊憩、觀光研究成果研討會。
35. 張瑞成，(1992)，台灣茶業回顧與展望，茶葉推廣簡訊，p.7-8。
36. 張紫菁，(1998)，行銷組合策略在休閒農場經營上之應用-以頭城休閒農場為例，政治大學地政研究所。
37. 張馨文，(1999)，休閒遊憩學，建都文化事業股份有限公司。
38. 淡江大學，(1991)，中華民國八十年度台灣地區國民旅遊狀況調查報告，交通部觀光局。
39. 陳一夫、林佳樺、葉雅慧、鍾佳沁、簡莉莎，(2000)，鹿谷溪頭森林遊樂區魅力之重塑：鹿谷鄉觀光產業發展策略，台大建築與城鄉研究所第八十八學年度--環境規畫與設計實習二。
40. 彭作奎，(1998)，我國加入WTO農業因應措施，政策月刊，第33期，p.5-8。
41. 黃世輝、林文龍、林秀鳳、陸蕙萍，(1999)，竹藝竹情在竹山，南投縣竹山鎮公所。
42. 楊盛勳、阮逸明、廖文如，台灣茶葉產銷結構之規劃，台灣茶葉研究彙報，17：95-110。
43. 楊明賢，(1999)，觀光學概論，揚智文化。
44. 廖慶樑，(1999)，台灣茶業現況與降低生產成本提升競爭力的改進方向，茶葉專訊，第29期，p.6-8。
45. 廖慶樑，(1999)，台灣茶業簡介，台灣省茶業改良場。
46. 鄭詩華，(1991)，農村民宿之經營及管理，戶外遊憩研究5(3/4)。
47. 鄭詩華，(1997)，南投縣鹿谷鄉全鄉性休閒農業整體發展調查規畫報告書，南投縣政府。
48. 鄭詩華，(1997)，南投縣鹿谷鄉彰雅村地區性休閒農業整體發展調查規

畫報告書，南投縣政府。

49. 歐聖榮、姜惠娟，(1997)，休閒農業民宿旅客特性與需求之研究，興大園藝 22(2)：p.135-147。
50. 蔡鈺泰，(1989)，遊憩資源對地方經濟之衝擊--鹿谷鄉個案研究，台大農經所碩論。

二、英文部份

1. Alastair M. Morrison 著，王昭正譯，餐飲服務業觀光行銷，弘智文化，民國八十八年。
2. Clare A. Gunn 著：李英弘、李昌勳譯，(1999.2)，觀光規畫—基本原理、概念及案例，田園城市文化事業有限公司。
3. Clare A. Gunn 著：高俊雄譯，(1998.9)，觀光旅遊地區發展，桂魯有限公司。
4. Morrison 著：王昭正譯，(1999)，餐旅服務業與觀光行銷，弘智文化。
5. **Harry Coccossis and Peter Nijkamp**，(1995)，**Sustainable tourism development** Aldershot, England ; Brookfield, Vt., USA : Avebury

附錄一 遊客對鹿谷/溪頭旅遊意見調查表

遊客對鹿谷/溪頭旅遊意見調查表

調查人員：_____ 調查日期/時間：_____/_____ 問卷編號：_____

親愛的遊客，您好：

感謝您接受我們的訪問，受行政院研考會中部辦公室之委託，為擬定南投縣鹿谷鄉災後產業振興與發展願景之研究，我們亟需您提供寶貴的意見，您的意見只供學術分析，絕對保密不做他用。您的賜答將可協助鹿谷/溪頭地區觀光產業品質之提昇，祈請務必惠予協助，非常感謝。

祝您 健康快樂 旅途愉快！

國立台灣大學建築與城鄉研究所
林建元教授
電話：(02)23638711 轉 34

第一部份 關於九二一地震

1. 您來之前是否因為九二一地震而擔心過？

(1) 否 (2) 是

2. 您擔心的是？（可複選）

(1) 道路崩坍 (2) 地震再次來襲 (3) 旅遊環境的設施物不夠安全
 (4) 颱風土石流 (5) 其他原因_____

3. 從何處得知安全資訊？（可複選）

(1) 報章雜誌 (2) 電視或廣播 (3) 網際網路
 (4) 親友告知 (5) 警察局查詢 (6) 其他

第二部份 旅遊狀況部份

1. 您來溪頭的交通工具？（可複選）

(1) 機車 (2) 自用客車 (3) 小巴士 (4) 大型遊覽車
 (5) 客運 (6) 計程車 (7) 火車 (8) 其他：_____

2. 您是第幾次到溪頭旅遊

- (1) 一次 (2) 二次 (3) 三次
 (4) 四次 (5) 五次 (6) 五次以上

3. 您來溪頭之前，知道『溪頭森林遊樂區』位於南投縣的哪一個鄉鎮？

- (1) 竹山鎮 (2) 名間鄉 (3) 鹿谷鄉
 (4) 集集鎮 (5) 仁愛鄉 (6) 不知道

4. 您這趟旅程，除了『溪頭森林遊樂區』之外，是否還有其他的旅遊地點？

- (1) 否
 (2) 是（請勾選下列地點）
 (1) 九族文化村 (2) 日月潭 (3) 蕙蓀林場 (4) 清境農場
 (5) 泰雅渡假村 (6) 牛耳石雕公園 (7) 廬山溫泉 (8) 東埔溫泉
 (9) 奧萬大森林遊樂區 (10) 其他_____

5. 您知道鹿谷鄉的特產是什麼嗎？（可複選）

- (1) 地瓜 (2) 梅子 (3) 竹筍 (4) 茶葉
 (5) 花卉 (6) 檳榔 (7) 蜂蜜

6. 這趟旅遊活動您預期的『主要收穫』是什麼？（可複選）

- (1) 步行健身 (2) 欣賞風景 (3) 增廣見聞 (4) 尋找快樂
 (5) 滿足好奇心 (6) 親子教育 (7) 增進家庭樂趣 (8) 打發時間
 (9) 享受美食 (10) 修養身性 (11) 紓解工作壓力 (12) 認識朋友
 (13) 喜好刺激或冒險 (14) 購買特產 (15) 其他（請說明：_____）

7. 您此次的旅遊方式

- (1) 完全自助 (2) 半自助(意指已委託旅行社代訂機票/住宿)
 (3) 參加旅行團 (4) 其他：_____

8. 您此次旅遊是參加哪一種團體

- (1) 個人旅行 (2) 家庭親戚團體 (3) 學校團體 (4) 公司團體
 (5) 社會團體 (6) 朋友 (7) 其他：_____

9. 您此次旅遊同伴人數包括自己共

- (1) 自己一人 (2) 2 人 (3) 3~4 人
 (4) 5~8 人 (5) 9~12 人 (6) 12 人以上

10. 您本次在溪頭停留時間

- (1) 一天以內(不過夜) (2) 二天一夜 (3) 三天二夜
 (4) 四天三夜 (5) 四天以上

11. 您是否會留在溪頭過夜？

- (1) 否 (2) 是 (請回答下一題)

12. 您會選擇在在那裡過夜？

- (1) 台大實驗林餐廳旅社 (紅樓、國民賓館、漢光樓、鳳凰賓館)
 (2) 溪頭救國團青年活動中心 (3) 米堤大飯店
 (4) 明山別館 (5) 其他_____

13. 您從何處獲得溪頭地區旅遊資訊(可複選)

- (1) 自助旅行社團 (2) 旅行社 (3) 旅遊網站
 (4) 個人經驗 (5) 朋友、親戚 (6) 旅行圖書雜誌
 (7) 報紙 (8) 電視廣播節目 (9) 其他有旅行經驗者
 (10) 旅遊手冊、折頁 (11) 電視廣播廣告 (12) 其他：_____

14. 您會購買鹿谷鄉的特產嗎？

- (1) 會(請回答下一題) (2) 不會(請答第十八題)

15. 您預計會購買哪些地方特產？

- (1) 茶葉 (2) 竹筍 (3) 竹製藝品 (4) 其他_____

16. 請問您預計花費在購買特產的總消費額？

- (1) 1000 元以下 (2) 1000~1999 元 (3) 2000~2999 元 (4) 3000~3999 元
 (5) 4000~4999 元 (6) 5000~5999 元 (7) 6000~6999 元 (8) 7000~7999 元
 (9) 8000~8999 元 (10) 9000~9999 元 (11) 10000 元以上

17. 您會在何處購買？

- (1) 溪頭森林遊樂區販賣部 (2) 溪頭森林遊樂區內的商店街
 (3) 沿路店家 (4) 鹿谷老街
 (5) 其他住宿飯店的販賣部

18. 您對溪頭森林遊樂區內之商店的印象

- (1) 很好 (2) 好 (3) 普通 (4) 不好 (5) 很不好

19. 您預計選擇到那裡用餐？

- (1) 溪頭森林遊樂區內的餐廳 (2) 溪頭森林遊樂區附近 (3) 鹿谷鄉
 (4) 自行攜帶食物 (5) 其他地區_____

20. 您對溪頭地區『鏢客』的印象

- (1) 您是否聽過溪頭地區的『鏢客』？ 否 是
 (2) 是否曾經受到鏢客的干擾及受騙？ 否 是 (請回答下一題)
 (3) 您被騙的損失多少？ _____
 (4) 您是否會因為受鏢客影響而不再來溪頭遊玩？ 否 是

第三部份 針對這一次的旅遊目的地-溪頭，請問您對下列各項屬性的同意程度為何？

	非常同意 1	同意 2	普通 3	不同意 4	非常不同意 5
1. 自然景觀優美	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 環境衛生良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 生態環境維護良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 可遊玩的景點多	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. 交通完善且容易到達	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 地方特產有特色	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 餐飲住宿設備齊全	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. 各項花費價格合理	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 服務態度友善	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 整體印象良好	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

第四部份 參觀溪頭旅遊目的地後的整體評價？

1. 您是否願意再重遊溪頭

(1) 願意 (2) 不願意，原因：_____

2. 您是否願意向他人推薦到溪頭旅遊

(1) 願意 (2) 不願意，原因：_____

3. 您覺得有達到預期的旅遊收穫嗎？

(1) 非常同意 (2) 同意 (3) 普通 (4) 不同意 (5) 非常不同意

第五部份 您對溪頭的建議

1. 您對溪頭森林遊樂區最不滿意的地方？

(1) 門票價格不合理 (2) 服務態度不佳 (3) 設施老舊
 (4) 餐飲價格貴、選擇性少 (5) 指標不清楚 (6) 其他_____

2. 您覺得溪頭最需要改善的設施或服務為何？

第六部份 個人基本資料

1. 您的性別

- (1) 男性 (2) 女性

2. 您的年齡是

- (1) 19 歲以下 (2) 20~29 歲 (3) 30~39 歲
 (4) 40~49 歲 (5) 50~59 歲 (6) 60 歲以上

3. 您的教育程度

- (1) 國小或以下 (2) 國中(初中) (3) 高中(職)
 (4) 專科 (5) 大學 (6) 研究所以上

4. 婚姻狀況

- (1) 未婚 (2) 已婚

5. 您的職業

- (1) 學生 (2) 教員 (3) 公務人員 (4) 軍警人員
 (5) 商 (6) 工 (7) 公司行號職員 (8) 農林漁牧業
 (9) 自由業 (10) 家管 (11) 退休人員 (12) 其他：_____

6. 您來自於

- (1) 南投縣 (2) 臺灣北部 (3) 臺灣中部
 (4) 臺灣南部 (5) 臺灣東部 (6) 其他：_____

7. 您上次來溪頭的時間_____年_____月

第一次來溪頭的時間_____年_____月

8. 您個人每月平均收入

- (1) 無收入 (2) 兩萬元以下 (3) 二萬~三萬元以下
 (4) 三萬~四萬元以下 (5) 四萬~五萬元以下 (6) 五萬~六萬元以下
 (7) 六萬~七萬元以下 (8) 七萬~八萬元以下 (9) 八萬~九萬元以下
 (10) 九萬~十萬元以下 (11) 十萬元以上

附 錄二 溪頭從業人員問卷

南投縣鹿谷鄉災後產業振興與發展願景之研究

溪頭森林遊樂區從業員工問卷

調查人員：_____ 調查日期/時間：_____ / _____ 問卷編號：_____

親愛的先生、小姐 您好！

本所受行政院研考會中部辦公室之委託，為研擬「南投縣鹿谷鄉災後產業振興與發展願景之研究」，急需您提供寶貴意見，您的意見僅供學術分析，絕對保密不作他用。祈請惠予協助填答並擲郵寄回，非常感謝！ 祝您
健康快樂！

國立臺灣大學建築與城鄉研究所
林建元 教授
電話：02-2363-1809

第一部份：發展願景

1. 請問你比較支持溪頭森林遊樂區未來走向哪一種經營模式？

- | | | |
|---------------|-------------|------------|
| 1. 維持現況 | 2. 南投縣政府風景區 | 3. 內政部國家公園 |
| 4. 交通部國家風景特定區 | 5. 民營公司 | 6. 其他_____ |

2. 請問您認為管理處採取下列哪些措施最有可能提升員工的工作效率？

- | | | |
|-----------|------------|--------|
| 1. 維持現況 | 2. 績效獎金制 | 3. 民營化 |
| 4. 暢通升遷管道 | 5. 其他_____ | |

3. 若有機會，請問您比較希望充實下列哪一方面的知識能力？

- | | | |
|------------|---------|---------|
| 1. 電腦操作 | 2. 旅遊導覽 | 3. 廣告企劃 |
| 4. 外語能力 | 5. 旅館經營 | 6. 解說技巧 |
| 7. 其他_____ | | |

4. 請問九二一震災後您認為溪頭森林遊樂區的發展遠景如何？

- | | | |
|---------|---------|-------------|
| 1. 深具信心 | 2. 大勢已去 | 3. 短期稍受影響而已 |
|---------|---------|-------------|

5. 請問您目前的雇用狀態為何？

1. 正式公務人員 2. 長期約聘人員 3. 臨時雇員 4. 其他_____

6. 請問您從哪一年開始進入溪頭森林遊樂區工作？

民國_____年

7. 請問您目前的薪資水準為何？(不含加班費)

1. 二萬元以下 2. 二萬元~四萬元 3. 四萬元~六萬元
4. 六萬元~八萬元 5. 八萬元~十萬元 6. 十萬元以上

8. 請問您認為合理的待遇是多少？(不含加班費)

1. 二萬元以下 2. 二萬元~四萬元 3. 四萬元~六萬元
4. 六萬元~八萬元 5. 八萬元~十萬元 6. 十萬元以上
元

第三部份：建 議

歡迎就溪頭森林遊樂區的未來發展提出建議！

.....
本問卷到此全部結束，再次感謝您的支持與協助，謝謝！！
.....

附 錄三 鳳凰谷鳥園從業員工問卷

南投縣鹿谷鄉災後產業振興與發展願景之研究

鳳凰谷鳥園從業員工問卷

調查人員：_____ 調查日期/時間：_____ / _____ 問卷編號：_____

親愛的先生、小姐 您好！

本所受行政院研考會中部辦公室之委託，為研擬「南投縣鹿谷鄉災後產業振興與發展願景之研究」，急需您提供寶貴意見，您的意見僅供學術分析，絕對保密不作他用。祈請惠予協助填答並擲郵寄回，非常感謝！祝您
健康快樂！

國立臺灣大學建築與城鄉研究所
林建元 教授
電話：02-2363-1809

第一部份：發展願景

1. 請問你比較支持鳳凰谷鳥園未來走向哪一種經營模式？

- | | | |
|---------------|-------------|------------|
| 1. 維持現況 | 2. 南投縣政府風景區 | 3. 內政部國家公園 |
| 4. 交通部國家風景特定區 | 5. 民營公司 | 6. 其他_____ |

2. 請問您認為鳳凰谷鳥園採取下列哪些措施最有可能提升員工的工作效率？

- | | | |
|-----------|------------|--------|
| 1. 維持現況 | 2. 績效獎金制 | 3. 民營化 |
| 4. 暢通升遷管道 | 5. 其他_____ | |

3. 若有機會，請問您比較希望充實下列哪一方面的知識能力？

- | | | |
|------------|---------|---------|
| 1. 電腦操作 | 2. 旅遊導覽 | 3. 廣告企劃 |
| 4. 外語能力 | 5. 旅館經營 | 6. 解說技巧 |
| 7. 其他_____ | | |

4. 請問九二一震災後您認為鳳凰谷鳥園的發展遠景如何？

- | | | |
|---------|---------|-------------|
| 1. 深具信心 | 2. 大勢已去 | 3. 短期稍受影響而已 |
|---------|---------|-------------|

4. 沒有意見 5. 其他_____
5. 請問九二一震災後您的工作有何危機感？
1. 可能被降薪或降職 2. 有失業的疑慮 3. 沒有任何感覺
4. 有機關民營化的壓力 5. 其他_____
6. 若有適當的安排，請問您願意接受資遣轉業或提早退休嗎？
1. 會 2. 從不考慮 3. 絕對不會
4. 視情況而定 5. 其他_____
7. 若有必要解散或資遣，請問您認為多少遣散費較為合理？（單位：元）
1. 十萬元以下 2. 十萬元~二十萬元 3. 二十萬元~五十萬元
4. 五十萬元~一百萬元 5. 一百萬元~二百萬元 6. 二百萬元以上
8. 請問您認為鳳凰谷鳥園未來發展最大的障礙在哪一方面？
1. 人力不足 2. 經營能力不足 3. 服務品質不佳
4. 硬體設施老舊 5. 觀光魅力不足 6. 公家經營模式
5. 其他_____
-

第二部份：個人資料

1. 請問您的性別？
1. 男性 2. 女性
2. 請問您的年齡？
1. 十九歲以下 2. 二十至二十九歲 3. 三十至三十九歲
4. 四十至四十九歲 5. 五十至五十九歲 6. 六十歲以上
3. 請問您的教育程度？
1. 國小及以下 2. 國（初）中 3. 高中（職）
4. 專科 5. 大學 6. 研究所以上
4. 請問您目前的工作性質？
1. 單位主管 2. 一般行政人員 3. 解說服務人員

4. 技術人員 5. 客房服務人員 6. 其他_____

5. 請問您目前的雇用狀態為何？

1. 正式公務人員 2. 長期約聘人員 3. 臨時雇員 4. 其他_____

6. 請問您從哪一年開始進入鳳凰谷鳥園工作？

民國_____年

7. 請問您目前的薪資水準為何？(不含加班費)

1. 二萬元以下 2. 二萬元~四萬元 3. 四萬元~六萬元
4. 六萬元~八萬元 5. 八萬元~十萬元 6. 十萬元以上

8. 請問您認為合理的待遇是多少？(不含加班費)

1. 二萬元以下 2. 二萬元~四萬元 3. 四萬元~六萬元
4. 六萬元~八萬元 5. 八萬元~十萬元 6. 十萬元以上

第三部份：建 議

歡迎就鳳凰谷鳥園的未來發展提出建議！

.....
本問卷到此全部結束，再次感謝您的支持與協助，謝謝！！
.....

附 錄四 鹿谷鄉住宿業者問卷

鹿谷鄉住宿業者調查問卷

調查人員：_____ 調查日期/時間：_____ / _____ 問卷編號：_____

親愛的小姐、先生您好

本所受行政院研考會中部辦公室之委託，辦理「鹿谷鄉災後產業振興與發展願景之研究」。本問卷之目的，為期望藉著您在鹿谷鄉從事旅館事業的經驗與看法，作為災後產業振興及觀光事業發展之參考。非常感謝您的支持與協助。

敬祝您

健康快樂

國立台灣大學建築與城鄉研究所

林建元教授

敬上

電話：(02)23638711 轉 35

1. 主要房客人之類別為

- (1)政府機關 (2)民間公司行號 (3)散客 (4)學生
(5)其他，請說明_____

2. 客源是從何而來？

項目	有無	所佔比例(%)	項目	有無	所佔比例(%)
(1)自行前來			(6)小半天社區		
(2)現場招攬			小企業跨業交流		
(3)朋友介紹			會		
(4)農會介紹			(7)其他，請說明		
(5)旅行社安排			_____		

3. 貴旅館之住房率

季節	淡季	旺季
震災前	%	%
震災後	%	%

4. 住房客人災前平均住宿之天數約為 (1)一夜 (2)兩夜 (3)三夜以上
災後平均住宿之天數約為 (1)一夜 (2)兩夜 (3)三夜以上

5. 客人主要搭乘什麼交通工具前來？

- (1)小汽車 (2)遊覽車 (3)客運 (4)其他，請說明_____

6. 貴旅館是否自備有停車場？

- (1)是，可容納遊覽車_____輛，小客車_____輛 (2)否

7. 營收項目中 (住宿、餐飲、品茗、特產藝品銷售、活動、....)
佔收入比例最大為_____約佔_____(%) ; 其次為_____約佔_____(%)
8. 貴旅館是否有下列服務項目 (可複選) :
- | | |
|-----------------------|-------------------|
| (1) 提供相關旅遊資訊 | (2) 代訂溪頭遊樂區門票 |
| (3) 安排旅遊行程 | (4) 代訂溪頭遊樂區解說導覽服務 |
| (5) 傳真或郵政服務 | (6) 專車接送 |
| (7) 網路訂房 | (8) 網路諮詢服務 |
| (9) 提供特色體驗及解說活動, 請概述之 | |
-
- (10) 其他, 請說明_____
9. 貴旅館主要的行銷媒體為何 (可複選) ?
- | | |
|----------------------|-------------------------|
| (1) 路旁看板 | (2) 報章雜誌 |
| (3) 視聽媒體 | (4) 平面文字宣傳品 (折頁、海報..) |
| (5) 網際網路 | (6) 參加旅遊展覽 |
| (7) 藉研討會或會議的相關主題進行推銷 | |
| (8) 其他, 請說明_____ | |
10. 震災後, 對於當地住宿業的振興, 您認為最大的阻礙為何?
- | | |
|------------------|--------------|
| (1) 媒體過度渲染報導 | (2) 道路重建恢復緩慢 |
| (3) 業者缺乏復健經費 | (4) 安全預警措施不足 |
| (5) 其他, 請說明_____ | |
11. 震災後, 您停業多久才恢復營業?
- | | | | |
|---------|----------|----------|---------|
| (1) 兩週內 | (2) 一個月 | (3) 兩個月 | (4) 三個月 |
| (5) 半年 | (6) 半年以上 | (7) 沒有停業 | |
12. 震災後遊客流失嚴重, 您目前採取什麼樣的措施吸引遊客?
- | | |
|-----------------------|------------|
| (1) 提供優惠價格 | (2) 加強行銷宣傳 |
| (3) 提供更多樣之附加活動及服務 | |
| (4) 改進服務設施, 提供更高品質的服務 | |
| (5) 節省開支降低營運成本 | |
| (6) 其他, 請說明_____ | |
13. 對震災前溪頭森林遊樂區每年將近百萬的遊客人數, 您覺得就鹿谷鄉未來的發展, 其最適當的遊客人數規模約為多少人?
- | | | |
|--------------|---------------|---------------|
| (1) 201 萬以上 | (2) 200~151 萬 | (3) 150~101 萬 |
| (4) 100~76 萬 | (5) 75 萬以下 | |
14. 您認為本身應加強或可以努力的方向為何?
-
-

15. 您對鹿谷鄉住宿業未來發展的願景與想法為何？

[基本資料]

1. 本旅館名稱 _____ 聯絡電話 _____

2. 聯絡人姓名 _____ 聯絡人電話 _____

3. 地 址 _____

4. 貴旅館類型 (1)國際觀光旅館 (2)觀光旅館 (3)一般旅館

5. 客房型式數量

客房型式	單人房	雙人房	三人房	家庭式	團體房	其他	合計
客房數							

6. 可容納旅客人數 _____

7. 平均房價為 _____

8. 貴旅館震災前固定員工為 _____ 人，臨時員工 _____ 人

震災後固定員工為 _____ 人，臨時員工 _____ 人

9. 目前員工的學歷結構

教育程度	國小	國中	高中職	大專	研究所以上
人數	人	人	人	人	人

10. 貴旅館是否有以下附屬設施 (可複選)：

(1)餐廳，可容 _____ 人，特色餐飲為何 _____、_____、_____

(2)會議廳 (3)茶藝坊、咖啡廳

(4)卡拉 OK (4)販賣部或商店

(5)夜總會 (6)游泳池

(7)酒吧間 (8)健身房

(9)三溫暖 (10)其他，請說明 _____

.....

本問卷到此全部結束，再次感謝您的支持與協助，謝謝！！！！

.....

附 錄五 鹿谷鄉餐飲業者問卷

鹿谷鄉餐飲業者調查問卷

調查人員：_____ 調查日期/時間：_____/_____ 問卷編號：_____

親愛的小姐、先生您好

本所受行政院研考會中部辦公室之委託，辦理「鹿谷鄉災後產業振興與發展願景之研究」。本問卷之目的，為期望藉著您在鹿谷鄉從事餐飲事業的經驗與看法，作為災後產業振興及觀光事業發展之參考。非常感謝您的支持與協助。

敬祝您
健康快樂

國立台灣大學建築與城鄉研究所
林建元教授 敬上
電話：(02)23638711 轉 35

1. 餐廳每日平均用餐人數

	淡季		旺季	
	震災前	震災後	震災前	震災後
平常日	人	人	人	人
週末假日	人	人	人	人

災後用餐人數約少幾成？

- (1) 2成以下 (包括 2成) (2) 2~4成 (包括 4成)
 (3) 4~6成 (包括 6成) (4) 6~8成 (包括 8成)
 (5) 8成以上

2. 用餐者在本餐廳用餐之平均消費額每人約

- (1) 100元以下 (2) 101~200元 (3) 201~400元 (4) 400元以上

3. 主要客人之類別為

- (1) 政府機關 (2) 民間公司行號 (3) 散客 (4) 學生
 (5) 其他，請說明_____

4. 客源是從何而來？

項目	有無	所佔比例(%)	項目	有無	所佔比例(%)
(1) 自行前來			(6) 小半天社區 小企業跨業交流 會		
(2) 現場招攬					
(3) 朋友介紹					
(4) 農會介紹			(7) 其他，請說明 _____		
(5) 旅行社安排					

5. 客人主要搭乘什麼交通工具前來？
(1)小汽車 (2)遊覽車 (3)客運 (4)其他，請說明_____
6. 貴餐廳是否自備有停車場？
(1)是，可容納遊覽車____輛，小客車____輛 (2)否
7. 貴餐廳是否有兼經營以下項目？
(1)住宿 (2)特產藝品販賣 (3)品茗
(4)其他，請說明_____
8. 貴餐廳營收項目中，佔收入比例最大為_____約佔____(%)
其次為_____約佔____(%)
9. 此次震災後，對於當地餐飲業的振興，您覺得最大的阻礙為何？
(1)媒體過度渲染災情 (2)道路重建恢復緩慢
(3)業者缺乏復健經費 (4)安全預警措施不足
(5)其他，請說明_____
10. 震災後，您停業多久才恢復營業？
(1)兩週內 (2)一個月 (3)兩個月 (4)三個月
(5)半年 (6)半年以上 (7)沒有停業
11. 震災後遊客流失嚴重，您目前採取什麼樣的措施吸引遊客？
(1)提供優惠價格 (2)加強行銷宣傳
(3)提供更有特色的餐飲
(4)改進服務設施，提供更高品質的服務
(5)節省開支降低營運成本
(6)其他，請說明_____
12. 對震災前溪頭森林遊樂區每年將近百萬的遊客人數，您覺得就鹿谷鄉未來的發展，其最適當的遊客人數規模約為多少人？
(1)201 萬以上 (2)200~151 萬 (3)150~101 萬
(4)100~76 萬 (5)75 萬以下
13. 您認為本身應加強或可以努力的方向為？

14. 您對鹿谷鄉餐飲業未來發展的願景與想法為何？

[基本資料]

1. 本餐廳名稱_____ 聯絡電話_____

2. 聯絡人姓名_____ 聯絡人電話_____

3. 地址_____

4. 餐廳類型

(1) 中式特色餐廳，以下列何種餐點為主題（可複選）？

a. 茶 b. 竹 c. 山芹菜 野菜 d. 其他，請說明_____

(2) 中式一般餐廳 (3) 快餐小吃店

(4) 茶行、茶莊 (5) 西餐廳

(6) 咖啡廳 (7) 其他，請說明_____

5. 貴餐廳可容納多少人？_____人

6. 貴餐廳震災前固定員工共_____人，臨時員工共_____人

震災後固定員工共_____人，臨時員工共_____人

7. 目前員工的學歷結構

教育程度	國小	國中	高中職	大專	研究所以上
人數	人	人	人	人	人

8. 貴餐廳的營業面積約為_____坪

9. 貴餐廳可容納大桌_____張，小桌_____張

.....
本問卷到此全部結束，再次感謝您的支持與協助，謝謝！！！！

附錄六 訪談紀錄

(訪談紀錄一)

時間：民國八十九年七月六日 pm8:00~9:00

地點：陳楠進技士家中

訪談對象：鹿谷鄉農經課技士

訪談者：謝武昌、曾意婷、陳一夫

訪談記錄：曾意婷

訪談內容

1. 休閒農業

- 在鹿谷鄉主要的活動項目有步道健行、茶展、還有茶筍餐。
- 鹿谷相具有發展休閒農業的地區是永隆村、鳳凰村、彰雅村這三個地區，要是由於這三個地區是凍頂烏龍茶的主要產地，也是最早期開發的地區，所以作為休閒農業的發展地點是最合適的。但是交通方面的課題仍有待克服。
- 本鄉的主要特產是茶、筍、野菜（山芹菜）
 - 茶—茶展是由農改場的人來主審一般來說都是較有公信力，但是現在的問題是有外鄉的茶混入茶展進行比賽，有些得獎的茶並非鹿谷鄉所產的茶。

筍—筍農的收益越來越差。

民國 89 年：13000 元/100 kg

88 年：24000 元/100 kg

野菜—野菜主要的生產分佈在和雅村，除了本鄉的消費外，也有外銷其他縣市。可以請教莊錫煬(049)752779

2. 交通建設

- 目前鹿谷鄉由於三灣路段經過九二一之後，土石鬆動，每遇大雨就會有土石崩落，形成觀光發展的一大阻力。
- 集鹿大橋是本鄉可以替代三灣路段的交通替代道路，目前進行到總工程的八成，但是由於經費的問題而目前工程停擺中。

3. 觀光資源新發展地區

- 待集鹿大橋完工之後，其附近地區有清水溝公園和魚蝦生物保育館等，是將來觀光發展的另一重點地區。
- 麒麟潭的環湖步道的規劃。(可洽：鹿谷鄉農會推廣股林獻堂先生)

4. 產業相關問題

- 本鄉的一集產業的從業人員還是以本鄉的鄉民為主。
- 目前人口外流的情形也頗嚴重。
- 九二一對一級產業影響不大，影響最大的是觀光旅館和餐飲等服務業。

訪談紀錄（二）

時間：民國八十九年七月六日 pm4:00~4:30

地點：鹿谷鄉鄉公所

訪談對象：鹿谷鄉農經課課長

訪談者：謝武昌、曾意婷、陳一夫

訪談記錄：曾意婷

訪談內容

1. 休閒農業的發展--

- 以鳳凰山和永隆村附近，由於氣候、地形和交通便利因此較有發展休閒農業的潛力。
- 民宿目前尚未合法，在公共安全上形成一大隱憂，對於發展休閒農業是一大限制。
- 『小農制度』對於觀光整體開發形成阻力。
- 台大農推系教授蕭教授，提出『口袋公園』的構想，並在鹿谷鄉試行，利用步道和小型設施增加景觀的變化，讓遊客有停留的意願，同時也可以增加遊客在鹿谷鄉消費的機會。
- 課長建議可以利用『山澗水（泉水）』作為觀光發展的構想主題之一。

2. 我們請農經課課長推薦可以進行訪談的地方人士

- 清水村—廖武藝(049)671888
黃沁杰(049)671246
- 秀峰村—林世章(049)671528 或 671001
陳炳煌(049)671365 或 671353

訪談紀錄（三）

時間：民國八十九年七月七日 pm3:30~5:00

地點：鹿谷鄉農會

訪談對象：鹿谷鄉農會推廣股（林獻堂先生、戴明玉小姐）

訪談者：謝武昌、曾意婷、陳一夫

訪談記錄：曾意婷訪談者：謝武昌、曾意婷、陳一夫

訪談記錄：曾意婷

訪談內容

1. 休閒農業

- 目前休閒農業進行的規劃有（麒麟潭--環湖步道、自行車道、茶樓、文化館--共分五年分期計畫，總經費約一億多新台幣）
- 套裝旅遊—由農會推廣股規劃套裝旅遊的路線，經由報紙廣告，各地民眾報名反應熱烈，套裝旅遊的受限於人力和旅遊品質的精緻程度，因此，人數大約每次是 150 人，並隔週舉辦一次。
- 活動內容—休閒農業的活動有烤竹筒飯、茶餘音樂對話、茶藝體驗、趣味評茶、竹林生態、文化古蹟導覽。
- 促銷活動管道—報紙（聯合報：台北、高雄、台南版）、農委會網站（鄉情網、城鄉交流道）。
- 住宿方面—目前農會有自己的小木屋可容納 50 人的住宿，一般套裝旅遊會與當地旅館和著名遊樂區（如溪頭）做結合。
- 餐飲方面—未來朝向與餐廳訂契約方式，提供套裝旅遊活動的餐飲服務。

2. 一級產業

- 茶葉—
茶葉促銷的方法有
 - （1）分級包裝—包括有茶展（一天）、展售會包裝、活動促銷，茶藝季
 - （2）開闢新產品—貴妃茶（夏茶、比較有機茶園管理）
- 竹—以活動『竹筍挖寶』來增加有趣性。
由於竹藝品的價格無法以國外相比，所以這裡並無積極發展竹藝品的創作。

3. 觀光資源（未來具有發展觀光前潛力的地區）

- 瑞田—集集攔河堰
- 和雅谷—地方純樸、氣候涼爽
- 鳳凰、永隆地區—茶葉生產主要地區、地形景觀優美。

4. 農會推廣股業務

- 休閒農業的相關活動規劃或是計畫都是透過行政院農委會的『農業專案計畫』來進行的。
- 目前並無增加人力或是擴大規模的計畫。

附錄七 『南投縣鹿谷鄉產業振興與發展願景之研究』

第一次座談會議紀錄

時 間：八十九年九月一日星期五 上午九點至十二點

地 點：台灣大學工學院綜合大樓 313 室

參與人員：林建元、連榮寬、林峰田、陳亮全、王連常福、李君如、陳錫梧、王亞男、歐禮足、郭志顯、鄭春月、呂宗盈、李萬凱、曾意婷、陳一夫

會議記錄：曾意婷

發言人	發言內容	處理情形
陳錫梧	<ol style="list-style-type: none"> 鹿谷鄉鄉民的特性是勤勞，目前全鄉申請『以工代賑』僅有二十幾人，可以見得鹿谷鄉民的復原能力是很強的，而且多是靠自己的力量。 鳳凰谷鳥園目前正在計畫飼養貓熊可性的評估研究，因為鹿谷鄉的氣候和產竹都適合貓熊的生長，不僅靠溪頭森林遊樂區，鹿谷的發展仍然可以有新的契機。 鹿谷鄉的觀光產業的推動，現在已經有『鹿谷鄉觀光產業促進會』的組織正在推動。 	關於飼養貓熊的部分，已於報告書的第八章結論與建議提及（見頁 8-7）。
陳亮全	<ol style="list-style-type: none"> 觀光是希望增加遊客在鹿谷鄉停留的機會。 觀光產業的細緻化，例如茶餘音樂等都是可以思考的，加拿大的松血屑步道等，既可以做到環境保護又可以有旅遊的新體驗。 觀光旅遊主要就是在賣他的環境，如何在環境上用心，就能夠吸引觀光人潮，例如，日本的溫泉鄉就有房屋高度的管制，以及舉辦電影季的活動，吸引音樂愛好人士，也能恢復觀光。 	所提建議符合專案精神，已據以通盤考量並綜合修正報告書內容。

	<ol style="list-style-type: none"> 4. 發展觀光其動員的過程也很重要，可以幫助價值觀的建立和行動力的培養，成為大家共同努力的目標。 5. 時間網絡—交通方便性對於旅遊發展是兩難，因為交通便利後，遊客的往來時間簡短，同時也減少遊客在旅遊區的停留時間，所以應該要有配套措施。 	
歐禮足	<ol style="list-style-type: none"> 1. 杉林溪的安定灣爆破，預定八月底完工，但是目前恐怕有困難。 2. 溪阿公路開闢的必要性。 3. 日月潭道路開闢，減少遊客停留的時間。 	
連榮寬	<ol style="list-style-type: none"> 1. 週休二日制度的即將實施、及進入WTO 對於觀光發展是危機也是轉機，此時正是觀光發展面臨轉型及農業提升的時刻。 2. 在觀光發展方面，多增加實際體驗的感受是比較重要的，例如，採茶體驗營就比茶葉博物館來的好。 3. 溪阿縱走的規劃已經編列預算，但是受到地震影響之後整個計畫就停擺了。 4. 也希望透過媒體網路重拾民眾的信心。 5. 重塑地方魅力方面—能夠對環境進行綠美化，結合各政府各單位組織的推動方案進行環境的改造，例如，內政部營建署的城鄉新風貌；文建會的社區總體營造；觀光局的??；環保局的??；農委會的富麗農村；經濟部的商店街等等。 6. 政府是站在協助的角色，而民間則必須要有自治組織的成立（地方文史工作室或是促進會），來共同推動觀光發展。 	所提建議符合專案精神，已據以通盤考量並綜合修正報告書內容。
李君如	<ol style="list-style-type: none"> 1. 觀光業最重要的是服務人員的訓練，人的因素很重要。 	所提建議符合專案精神，已據以通盤考量並綜合修正報告

	<ol style="list-style-type: none"> 2. 再來是多元行銷、針對鹿谷的查和自然環境進行行銷規劃，事件（城市）的行銷，以季節或是比賽等延伸出各項觀光商品和飲食 3. 對內形成共識，並朝向國際級的觀光目的地而努力。 	<p>書內容。</p>
<p>王連常福</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 將來進入 WTO 後，茶葉是不是還能夠種下去，這是我們要思考的。 2. 災前狀況中哪些是表現好的？哪些是課題？這些都必須瞭解的。爾後災後，又產生哪些新課題？希望透過這樣的機會能夠將整個產業發展變得更好。 3. 如何將生產技術提昇，成為一個有特色且具有競爭力的觀光產業。台灣沒有製茶學系或是其他相關藝品的研發，產品經過精細的加工便能增加他的附加價值。 4. 要如何吸引人—例如，泡凍頂烏龍茶是不是需要鳳凰山的水；再來是如何讓來的人玩得很舒服。另外，像購買烏龍茶如何讓消費者感覺很誠信，避免受騙。 5. 週休二日制度能適時的幫助觀光業。 6. 台灣鄉間的休閒氣氛仍然不足，普遍問題是民眾對外部環境較不關心，此次九二一地震可以是營造總體的利基。 7. 貓熊的構想不錯，但是必須去想想這樣的旅遊熱度能夠維持多久。 	<p>所提建議符合專案精神，已據以通盤考量並綜合修正報告書內容。</p>
<p>林峰田</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 產業振興最重要的就是信心重建，危機意識的建立，並且能夠處理危機。 2. 通訊系統及緊急醫療系統的建立，平常也能夠使用 3. 產業的適時轉型，例如，加拿大溫 	<p>建議極具參考價值，研究小組將列為後續相關研究重要參考。</p>

	<p>哥華的伐木業轉型為觀光業。</p> <p>4. 政府應該要鼓勵建物之建材的設計，鼓勵多樣式的建材使用，像國外會普遍使用混合建材，不會單一使用，建材樣式也較活潑。</p> <p>5. 廣告招牌也可以像新加坡一樣小但是仍可達到其效果。</p> <p>6. 茶可以配合文人雅士和詩詞文化結合，只要產業有特色就不會被替換掉。</p> <p>7. 茶可以另外想點子促銷，向要用虎跑泉泡杭州茶的賣點來加以促銷。</p> <p>8. 可以在鹿谷鄉舉辦保育與產業有關個國際研討會，吸引更多人來鹿谷鄉。</p> <p>9. 增加解說設備，解說員的訓練和比賽，來提供賣點。</p> <p>10. 花卉產業在鹿谷鄉的可行性，像音樂花園、結合建築、景觀、音樂、飲食等。</p> <p>11. 以鹿谷的竹林自然景觀的特色，試以武俠片場地的構想，可以讓遊客重溫拍攝武俠片的情境。</p> <p>12. 以駐地作家的方式，讓藝文人士進駐鹿谷，為當地的人文及景觀的特色化為文字，向大眾宣傳。</p>	
陳錫梧	<p>關於剛剛的花卉的構想，可能無法落實在鹿谷鄉，由於茶葉的種植非常怕病蟲的危害，而花卉的種植正會帶來病蟲，恐會危及茶葉的生長，鹿谷鄉則以發展茶葉為主，會選擇種植櫻花，較不破壞生態。</p> <p>另外，杉林溪則有培育牡丹花，可供遊客欣賞。</p>	
王連常福	<p>請問現在的製茶技術，由那個單位在進行研發？</p>	<p>已由陳錫梧鄉長回覆。</p>
陳錫梧	<p>行政院農業委員會的茶業改良所，有茶葉種植、製茶技術、品種改良的工作。</p>	

	茶葉總改良場位在楊梅，目前南投也有改良場。	
歐禮足	鹿谷鄉的自然氣候條件良好，要如何動腦筋將鹿谷行銷出去，推動觀光發展的產業振興計畫，是我們要努力的方向。	所提建議研究小組洽悉，並援以為後續研究重要參據。



圖 1 南投縣鹿谷鄉產業振興與發展願景之研究第一次座談會

附錄八 『南投縣鹿谷鄉產業振興與發展願景之研究』

第二次座談會議紀錄

時 間：八十九年十月十一日星期三 上午九點至十二點

地 點：南投縣鹿谷鄉公所大禮堂

參與人員：林建元、陳採鳳、林民政、陳錫梧、黃蒼典、林洽億、林雨水、黃火盛、陳朝枝、陳貞復、歐禮足、郭志顯、鄭春月、陳一夫、曾意婷

會議記錄：曾意婷

發言人	內 容	處理情形
陳錫梧	陳採鳳議員大力推動之鹿谷鄉觀光產業促進會，近來將成立為人民團體，政治人物的任期有限，不能光靠公部門或是政治人物的政見，地方產業的推動仍是要靠民間團體。	已於報告書中提及。
陳採鳳	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地方觀光產業的推動不能光靠政府，政府的力量有限。 2. 將預定於民國八十九年十月成立『鹿谷鄉觀光產業促進會』。 3. 溪頭森林遊樂區一直以來是以學術研究為導向，設施不活潑、缺乏商業化，遊客也反應此一現象。希望行政單位（鹿谷鄉公所、研考會中部辦公室）林老師等，能夠協助溪頭的改善。 4. 目前的觀光人潮中『一日遊』的遊客很多，主要是中部民眾，如果要讓遊客的逗留時間增加，飯店業者要增加設施充實渡假設備吸引遊客。 5. 農會所舉辦的冬茶、春茶展售會的時間可以拉長，活動的舉行可以讓遊客瞭解製茶的過程、體驗挖冬筍的樂趣，希望鄉公所和凍頂生產合作社農會共同努力，帶動觀光產業的發展。 6. 媒體多會報導災情，但是缺乏恢復情形 	所提建議符合專案精神，已據以通盤考量並綜合修正報告書內容。

	<p>的及時更新，媒體應該要加強交通、橋樑恢復情況的追蹤報導。</p>	
林建元	<p>1. 溪頭在鹿谷鄉仍是重要觀光吸引力，以五個圈的經營理念，這五個圈由內到外分別是：</p> <p>(1) 生態保育圈— } 由台大經營 (2) 實驗森林圈— } 管理 (3) 經濟作物圈—用契約承租的方式開放給農民耕種 (4) 文化教育圈—博物館、豐富的資訊提供，由台大與地方政府一起推動。 (5) 商業活動圈—旅館和休閒設施，讓民間單位去經營。</p> <p>2. 茶葉：如何運用在在商業活動</p> <p>(1) 品牌—茶包品牌，可以利用比賽（造型、品質）來創造活動 (2) 茶展頒獎活動之時間和地點的轉換，突破現況方式。</p>	
歐禮足	<p>1. 行政院研考會中部辦公室認養鹿谷鄉，目前重建工作整體規劃並持續進行。</p> <p>2. 產業振興需要地方和政府的共同合作。</p> <p>3. 路況追蹤報導，建議改以不報導地名而是以方位為主，例如玉山東南方 公里。</p>	<p>所提建議符合專案精神，已據以通盤考量並綜合修正報告書內容。</p>
林民政	<p>1. 九二一地震，最迫切改進的是政府官員的心態。</p> <p>2. 應該由溪頭和鳳凰谷鳥園主導，抱著回饋的心態來幫助鹿谷鄉鄉民，因為地方政府沒有經費。</p> <p>3. 九二一震災後的民眾銀行貸款問亟待解決，以及國宅興建問題。</p> <p>4. 道路坍塌問題應急速搶修，例如杉林溪。</p>	<p>建議極具參考價值，研究小組將列為後續相關研究重要參考。</p>
陳貞復	<p>1. 和雅村和竹林村連貫的道路的（竹林隧道）景觀不錯，但是由於道路狹小遊覽車無法進入，目前正積極尋求拓寬。</p> <p>2. 台大農推系正在和雅村、竹林村、竹豐</p>	<p>所提建議研究小組洽悉，並援以為後續研究重要參據。</p>

	<p>村規劃，正以『點、線、面』的方式規劃竹林景觀（村長則配合土地取得），如此與溪頭和杉林溪的觀光路線結合。</p> <p>3. 感謝許多單位協助計畫與幫忙。</p>	
黃蒼典	<p>1. 學術單位發掘問題所在，對鹿谷鄉有幫助。</p> <p>2. 在鹿谷鄉從事茶葉的工作已經有二十年，經歷過九二一之後，餐飲業、人口流失等問題，鄉民有點擔心，不知道鹿谷鄉的前景何在？</p> <p>3. 茶葉比賽應該要宣傳至中國大陸、日本，一起結合。</p> <p>4. 鹿谷鄉和陽明山的模式應該有點像（類似高級休閒渡假型態），但是目前鹿谷鄉的遊客似乎被分散掉。</p> <p>5. 應該提昇本地藝術文化的程度，類似埔里藝術村的規劃，有文化學者、文史人員進駐，並加強地方宣傳。</p> <p>6. 地域性連貫之不足，應該要印製本地的旅遊宣傳品（摺頁），加強本地旅遊資訊的提供。</p>	<p>所提建議符合專案精神，已據以通盤考量並綜合修正報告書內容。</p>
林建元	<p>1. 溪頭是中部的後花園，要如何變成更有吸引力的旅遊地點，是我們要努力思考的。</p> <p>2. 製茶師傅是國寶，要如何表揚、行銷包裝起來成為文化資產的一部份。</p> <p>3. 鹿谷鄉的『文藝社區』和『健康社區』的整合。</p>	
陳朝枝	<p>1. 這次會議沒有正式公文通知，請改進。</p> <p>2. 民國八九年的規劃遊客數量（二十萬），應該是達不到這樣的數量，觀光人口需要回流，更因此產業的腳步要加快，不然許多業者都會倒閉。</p> <p>3. 推動地方產業的各項活動與媒體的互動相當少，平常就應該要建立與媒體的關係。</p> <p>1. 鹿谷鄉是觀光創鄉，例如日本的資訊導</p>	<p>所提建議研究小組洽悉，並援以為後續研究重要參據。</p>

	<p>覽就做得非常好，我們可以在初鄉入口處，設置資訊導覽中心，讓觀光客索取資訊。</p> <p>2. 觀光業必須全體動員，應該要由地方政府辦理定期的人才訓練（企業經理人、服務人員）。並且提供誘因吸引觀光人潮，不能光靠溪頭和烏園，應該要凝聚共識結合茶園等等，並加強資訊的取得（例如埔里的花卉產銷班）。</p> <p>3. 鹿谷鄉目前觀光業者仍視各自為政，服務品質低落，一些旅遊的觀念仍有待改變及突破。（例如，減少保麗龍的使用、禁止補殺保育類動物等）。業者應該要以顧客至上的理念來服務。</p>	
林建元	<p>1. 發公文一事，我們下次會改進。</p> <p>2. 民間組織起來成為地方一股很重要的動力。</p> <p>3. 希望觀光人數一、兩年之內回到一百萬，我們可以更積極的行銷。</p>	
陳朝枝	<p>1. 鼓勵人潮回流可以利用『加惠卡』，累積旅遊次數，可以換取免費入場的優惠。</p> <p>2. 加入 WTO 之後，若大陸茶用低價傾銷台灣，則台灣的飲料市場被佔，整個產銷結構將受到影響。</p> <p>3. 台大醫學院在溪頭的健康社區應落實，此地相當適合老人安養。</p>	所提建議研究小組洽悉，並援以為後續研究重要參據。
陳採鳳	<p>1. 溪頭和烏園的定位和薪資結構皆不同，導致員工的心態也不同。</p> <p>2. 地方和溪頭—例如這次舉辦嘉年華會向各個單位募款，體委會、觀光局、重建委員會，但是台大並沒有補助經費，產業需要業者的配合。</p> <p>3. 產銷班、餐飲業者、農會各方面的資源結合，解說當地的觀光資源。</p> <p>4. 希望學界引導產業的發展，還有行政單位的配合，業界更要自立自強。</p>	所提建議符合專案精神，已據以通盤考量並綜合修正報告書內容。
林建元	<p>1. 可以和日本專家學者舉辦小型研討</p>	

	<p>會，藉此機會可以促銷鹿谷鄉。</p> <p>2. 小金門原本駐軍有兩萬人，目前僅剩兩千人，島上的居民也從原本的八千人下降至四千人，全島的居民集合團結進行商街的改造，配合意願高，鹿谷鄉因問地震而人流流失，需要自己站起來，學界絞盡腦汁提供方案，更需要地方產業界的實際推動。</p>	
<p>陳錫梧</p>	<p>1. 台灣風景地區的生命週短，像台灣民俗村就快要倒了，這也是我們遊樂區發展的警訊。</p> <p>2. 政治人物會輪替，政府的能力也有限，應該要促成觀光產業促進會的成立，推動各項產業發展。</p> <p>3. 鹿谷鄉的小半天交流協會已經誇出去，用自己的資金政府協助找人，一起推動觀光產業的發展。</p>	<p>所提建議研究小組洽悉，並援以為後續研究重要參據。</p>



圖 2 南投縣鹿谷鄉產業振興與發展願景之研究第二次座談會

附錄九 『南投縣鹿谷鄉產業振興與發展願景之研究』

第三次座談會議紀錄

時 間：八十九年十一月十五日星期三（上午九點三十分至十二點三十分）

地 點：中華民國都市計劃學會

參與人員：林建元、張桂林、連榮寬、邊泰明、周志龍、廖慶樑、王亞男、郭寬福、莊新吉、林麗君、楊睿雲、鄭春月、曾意婷、陳一夫、葉雅慧、陳彥銘、洪詩雯

會議記錄：曾意婷

發言人	內 容	處理情形
王亞男	<ol style="list-style-type: none"> 1. 目前溪頭有辦生態旅遊體驗營，兩週一次，行程包含鳳凰茶園體驗。 2. 溪頭有意推動策略聯盟，但地方業者只期望溪頭多辦活動，本身卻缺乏配合意願，因此未來只好以本身的發展為主要推動方向。 3. 門票收入方式有待檢討，因不收門票對溪頭收益影響很大。 4. 辦活動需要塑造致命吸引力，但會有其他活動風采被搶走的現象。 5. 未來 150 萬遊客若是平均分佈則可接受，若是維持目前的離尖峰比例，則對生態旅遊有所威脅。 6. 員工對民營模式的期待值似有落差，服務品質與工作量沒有絕對關係，績效獎金制度推動頗為辛苦。 7. 暑假因天災因素導致旅行業不推溪頭方案，影響遊客量，今年十月約有十萬人次的遊客，顯示遊客信心逐漸恢復。 8. 約有 15%的遊客遭鏢客下手，影響到人身安全，鏢客問題取締不易，未來應建議由警政署以全國性的資訊傳播方式對遊客警告。 	所提建議研究小組洽悉，並援以為後續研究重要參據。
廖慶樑	<ol style="list-style-type: none"> 1. 鹿谷茶區逐漸沒落，未來或許可仿 	所提建議研究小組洽悉，並援以為

	<p>效法國紅酒文化產業來加以推動。</p> <p>2. 未來有否可能與文山包種茶以策略聯盟方式加以發展。</p>	<p>後續研究重要參據。</p>
郭寬福	<p>1. 本工作站朝向茶業多角化經營方式努力</p> <p>2. 茶葉與其相關產品未與觀光充分結合(如餐飲、旅館), 頗為可惜。</p> <p>3. 茶園「花園化、公園化」, 形成地方特色。</p>	<p>建議極具參考價值, 研究小組將列為後續相關研究重要參考。</p>
莊新吉	<p>1. 未來可參與本規劃來發展。</p> <p>2. 農會將要成立「觀光旅遊部」, 推動觀光業務, 利用原有農民診所功成身退後留下的空間。</p> <p>3. 農會重建, 成立「茶業文化館」, 分層展示各項主題。另外, 亦已規劃全鄉休閒農業區區, 頗受好評。</p> <p>4. 今年有 4711 位茶農參加冬茶比賽, 比去年 4300 多位成長許多, 也將在元月一日舉辦冬茶展售活動。</p>	<p>所提建議研究小組洽悉, 並援以為後續研究重要參據。</p>
林麗君	<p>1. 代表鄉長前來向各位長官致意。</p> <p>2. 鄉公所將全力配合相關單位推動本鄉的產業發展。</p>	
張桂林	<p>1. 本處一向關心地方產業發展, 不只是災區, 也關心台灣其他地區。不只關心高科技產業, 也關心農業與傳統產業的永續發展。本次座談是一個很好的交流機會。</p> <p>2. 經建會很願意全國性地協助各地方發展, 具地方特色的產業活動。如何建立一個未來計畫(program)以利經費編列, 相當重要。</p> <p>3. 溪頭客源似乎以台灣本島為主, 未來也許可以朝向國際化, 例如, 將日本納入潛力市場, 積極加以開發。</p> <p>4. 建議與教育部合作, 透過外人在台灣學習華語的人際網路拓展市場。</p> <p>5. 地方行銷已經降臨, 鹿谷鄉公所未來可朝這方面努力。</p>	<p>所提建議符合專案精神, 已據以通盤考量並綜合修正報告書內容。</p>

	<ol style="list-style-type: none"> 6. 茶中有風景，風景中有茶鄉。建議溪頭的門票與農會合作，享受喝茶。 7. 公務員的休假補助方式，期望透過研考會對此調整補助方式，或許對市場擴大較有直接效果。 8. 策略聯盟很重要，但要有『認證制度』加以配套。 9. 遊客地區的居民如何願意展示地方最好的面貌以取悅客人，是未來最大的挑戰。 	
連榮寬	<ol style="list-style-type: none"> 1. 觀光局剛辦完研討會，很有心推動 21 世紀的觀光策略。 2. 台灣即將加入 WTO，農會發展面臨挑戰，觀光產業發展很重要。 3. 鹿谷以烏龍茶知名度較高，應以此為出發點。 4. 以民間方式組織自律式自治組織，協調地方發展業務，非常重要。 5. 未來應結合環保署『生活環境改造計畫』，營建署『城鄉新性風貌』等計畫，以整體的方式改善地方環境。 6. 離尖峰的平衡方式正在觀光局設法推動中。 7. 未來的推廣宣傳必須加強周邊地區的連帶行銷。 8. 觀光局明年有五億經費協助地方行銷，將由各地方挑選十二地方，讓各地有地方行銷。 	所提建議符合專案精神，已據以通盤考量並綜合修正報告書內容。
周志龍	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受 WTO 及兩岸的衝擊，台灣各地的農業均受重大打擊，鹿谷具有指標作用。 2. 鹿谷的觀光產業主要障礙在於無法形成有力的民間組織，建議報告對此問題再加著墨。 3. 除自然生態資源，當地的文化資源值得再予有效利用（如廟會...等），發展文化觀光。 4. 以英國為例，每個地方都有遊客資 	所提建議符合專案精神，已據以通盤考量並綜合修正報告書內容。

	<p>訊中心，且與民宿結合，但每個民宿都經過認證。遊客的住宿登記應交手續費，其服務與收費都有明確標準，產生良好的管理制度。</p> <p>5. 觀光業創造的就業機會，應提昇其服務人員品質，才能提高所得。</p> <p>6. 未來若有可能，可發展建立『城鄉夥伴關係』（partnership）形成城鄉夥伴網路。</p> <p>7. 建議鹿谷建立茶葉博物館以落實行動方案。</p> <p>8. 建議組成基金會，動員地方民眾之參與，進而推動策略聯盟。</p> <p>9. 對落後地區再發展，觀光創造出的就業經濟效果有限。</p> <p>10. 帶動民宿，才會增加地方居民所得效果。</p>	
<p>邊泰明</p>	<p>1. 吸引觀光來源，必有空間規劃配合，畢竟觀光客不只詢問一個單點，而是一個整體的自然景觀與人文資源。</p> <p>2. 推動組織非常重要，但應以民間為主，而且必須有民眾的參與，才能成功。</p> <p>3. 發展人文景觀特色，必須利於民眾（包括住宅）均願意將外部環境美化，塑造整體舒適景觀環境。</p> <p>4. 觀光促進會的成員最好應接受一定程度的專業訓練，應用最現代之事推動地方觀光發展。</p>	<p>所提建議符合專案精神，已據以通盤考量並綜合修正報告書內容。</p>
<p>楊睿雲</p>	<p>1. 研考會積極投入鹿谷災後重建工作。</p> <p>2. 策略聯盟的主導者提議前鄉長邱正義先生。</p> <p>3. 希望研究單位能初擬活動時程表所需經費。</p>	<p>年度活動表，於報告書第七章（頁7-43）提及並修正。</p>



圖 3 南投縣鹿谷鄉產業振興與發展願景之研究第三次座談會

附錄十 『南投縣鹿谷鄉災後產業振興與發展願景之研究』

期末報告學者專家座談會紀錄

一、開會時間：八十九年十二月十三日（星期三）上午九時三十分

二、開會地點：行政院研究發展考核委員會七樓簡報室

三、主席：游副主任委員盈隆

四、紀錄：鄭春月

五、出（列）席人員

（一）學者專家（依姓氏筆畫順序排列）

王連常福教授（台北大學經濟系）

李君如助理教授（靜宜大學觀光系）

盧教授政春（東吳大學社會系；兼任本會委員）

李教授嘉英（請假；立德管理學院休閒事業系）

洪教授鴻智（請假；台北大學地政系）

邊教授泰明（請假；政治大學地政系）

（二）機關代表

張處長桂林（邱組長阿棗代；行政院經建會部門計畫處）

連組長榮寬（交通部觀光局規劃組）

陳鄉長錫梧（邱課長丁福代、林麗君小姐；鹿谷鄉公所）

林總幹事光演（莊股長新吉代；鹿谷鄉農會）

廖場長慶樑（台灣省茶業改良場）

王處長亞男（台大溪頭實驗林管理處）

王副處長雪玉（請假；行政院九二一震災災後重建推動委員會企劃處）

游副處長文德（請假；行政院九二一震災災後重建推動委員會行政處）

白局長文貴（陳課長意玲代；南投縣政府觀光局）

江園長德龍（鄭組長福財代；鳳凰谷鳥園）

（三）研究小組

林教授建元（台灣大學建築與城鄉研究所）

曾研究助理意婷（台灣大學建築與城鄉研究所）

陳研究助理一夫（台灣大學建築與城鄉研究所）

洪研究助理詩雯（台灣大學建築與城鄉研究所）

（四）本會人員

楊處長秀娟（林副處長秀雲代）

陳研究委員進陽

吳副主任松林

歐主任秘書禮足

孫專門委員繼中

周科長楹棟

洪會計員素寬

六、主席致詞：略

七、研究小組報告：略

八、發言要點（依發言順序）：

（一） 盧教授政春

1、 研究目的與重點：總體而言，本研究在內涵上相當豐富，論述深切，確能掌握應予探討之重點，並達到所設定之研究目的。

2、 研究內容

（1）基本理論與文獻審閱：

儘管本研究已將某些相關理論直接應用於內涵分析中，但並未具體且有系統的在本研究中呈現，殊為可惜。為使本研究能大幅提高其實用價值；在此，建議受託機構盡量將下列領域之相關理論或要涵以具體有系統的方式在本研究報告中呈現：A. 災後重建相關理論。B. 區域發展相關理論。C. 產業振興相關理論。D. 策略規畫與作業規畫（細部規畫）之相關理論、要涵；其中，包括本研究已應用之 SWOT 分析等。E. 競爭優勢之創造、維持與擴大之相關理論、要涵；其中，包括本研究已應用之質的策略、量的策略與焦點策略等。在文獻審閱方面，本研究若能將國內外有關災後振興之相關文獻進行有系統的審閱，以擷取相關經驗作為本研究之參照基礎，當屬更佳。

（2）研究架構與研究範圍：

本研究主體涉及在農業與觀光產業方面災後狀況（實然）、發展願

景（應然）及振興策略與方案（願景之轉化）等三段式之探討。其中初稿所顯現的章節結構不夠緊湊，易使讀者產生閱讀倦怠感，為提昇研究內容之系統性及章節之緊湊性，下列建議供研究單位參考：

第一章 緒論

第一節 研究緣起

第二節 研究目的

第二章 本研究之理論基礎（與文獻審閱）

第三章 研究策略

第四章 農業之發展願景、產業振興策略及發展方案

第五章 觀光產業之發展願景、振興策略及發展方案

第六章 文化產業之發展願景、振興策略及發展方案

第七章 鹿谷鄉災後振興總體發展方案之探討

第八章 結論與建議

其中第三章涉及研究方法時，宜將研究起迄、資料蒐集方法等作詳盡說明。第四、五、六章均可以災後狀況分析為第一節，爾後分別論及發展願景、振興策略及發展方案。

- 3、研究建議格式：本研究之建議應進一步具體化，並將其區分為中長期與中短期可實施建議，且明確指出中央、地方主辦、協辦之機關（機構）

（二）王連教授常福

- 1、對於盧教授之評論我個人有不一樣的想法，我以為研考會對鹿谷鄉之災後產業振興進行研究計畫委託，主要目的是希望能夠對鹿谷鄉之重建與發展有所助益。因此研究計畫內容應加重在實際問題的瞭解以及未來重建的規劃與具體方法。對於災後產業振興之理論，國外災後重建之經驗等理論性分析，有固然最好若沒有亦不會有太多的缺憾。過去許多政府的作為，往往因為太重視理論與國外經驗，弄得本末倒置，不瞭解國內自己的問題，反而將外國的東西生硬的加在本國人上，未見其利先受其害。
- 2、鹿谷災後重建與產業振興，應不是只考慮恢復鹿谷災前情況即可，而是希望藉此次受災重建之機會，能規劃鹿谷鄉未來可長可遠的產業發

展。

- 3、 本研究對於鹿谷鄉未來產業發展方向與作法之規劃，我認為相當務實可行，可惜的是具體的實施方法、執行機構、預估需要的經費以及經費來源等，未能進一步評估並說明，令人有遺珠的感覺。
- 4、 以未來台灣經濟發展的情形來看，農業生產的相對優勢已不存在，鹿谷的竹與茶之生產和製造，應著重於後者，且須利用科專計畫結合學術界進一步提升製品的品質，才能有發展空間。
- 5、 觀光產業之發展在開放大陸人士來台觀光以及週休二日後，會有不錯的機會，但鹿谷之業者與民宿應做相當之投資，並對從業人員給予相當的專業訓練，使旅遊品質精緻化，並擴大規模來降低旅遊價格，才會有美好的遠景。

(三) 李助理教授君如

- 1、 我在此呼應王教授的說法，震災也是一個發展的轉機，若災前產業即有空洞化的現象，可藉重建打造一個全新的鹿谷，對其他災後重建的鄉鎮亦有示範作用。
- 2、 研究目的與重點符合本研究專題，基本理論與假設、研究架構、研究範圍大體完整。問卷設計部分，建議說明問卷調查的目的，以凸顯之後分析的意義，單複選的設計與分析亦請注意。抽樣方法依文所述應為「便利取樣」而非「隨機抽樣」，另建議對調查時段的特殊性及代表性略加說明。有樣本母體資料者，儘量蒐集以供比對參考並說明有效樣本的篩選原則。
- 3、 本研究以問卷、訪談及座談會的多元管道，研究小組的努力值得肯定。其所得的結果相互整合之後，即為後續地方發展策略研擬的基礎。惟在報告書的初稿可能因時間緊促，在內容上難免有小瑕疵，以下簡要例舉，以期在完稿之時，臻於無誤之境。

- (1) 第三章部分：A.表格形式與內容的調整：例如是否在各個表格下方加註該題「有效樣本」。另表格的「有、無」列法會引起錯誤判斷，並請檢核數據。B.語意敘述的改進，盡量降低無關或矛盾的數據與文意的闡釋。C.交叉分析的部分，以行或列百分比作分析會較有意義。若要用檢定檢視相關性，應適當併組，否則每個細格內樣本數

偏低，理論上難以操作。

(2) 第四章部分：A. 樣本數太少，作交叉分析意義不大。B. 可強化質的敘述部分，還有「其他」的說明。

(3) 第五章部分：A. 數字的前後矛盾，例如民宿災後員工為九人，可是在學歷分析卻有十二人。B. 因樣本家數較少，百分比在敘述上可能造成的偏差認知，例如表 5 -- 7 的房客類別。

4、 研究發現與結論部分：

(1) 第六章至第九章所敘述的課題與願景，具體描繪鹿谷的「在地」特性，並提出推動策略，對於振興地方產業多有助益。惟在此部分的內容結構略微混亂，若能稍加調整，凸顯各章的主軸，應更有助於觀者閱讀，使概念的傳遞或宣導更有效率，另外建議第四章增加一小結。(類似第三章與第五章)

(2) 第十章的結論，陳述清晰具體適切。

5、 建議事項：

(1) 此計畫對於地方發展願景共識的形塑，應有相當助益。若能在推動的作用者上略微細緻處理，讓每個參與角色在願景中找到定位及可施力之處，同時亦可發揮複合效應。後續研究的「單體」均可以由不同單位來推動，但如何產生相互作用，以擴張效果，是可以再思考的地方。

(2) 農業及觀光業是研究小組提出的兩大產業振興主軸，在農業的發展上，除了針對附加價值的創造外，是否在農業技術的本身亦可配合農業單位的研究以更進一步提升(例如結合生物科技的研究改進或創發產品內涵、或農業生產技術的研發，如立體化、高密度等有效生產技術或工具)。

6、 研究單位所提之鹿谷的產業振興與發展願景大體適切可行，但在內容處理方面需再細緻，以免小疏失掩蓋了整本報告的光彩。不一定要「書面出版」，但可成為網頁或資訊等行銷的一部分。另外鹿谷在本身的特質上，可以思考有何方式吸引人來此「定居」、生產、同時促動文化的再生，如此。產業的發展、業者的生計、居民的生活將會形成一個良性的滾動效應。

(四) 邱組長阿棗

- 1、以實地調查訪問及座談會方式搜集第一手資料，方法甚佳。惟調查對象似未有當地居民之訪問，如此，對凝聚地方居民意識恐有困難。
- 2、問卷調查樣本三百份回收二九七份，以統計學上的「大數法則」言，其代表性如何？
- 3、頁 10-2 有關「矛盾的發展議題」中，並未點出台大實驗林保育與開發之價值判斷，惟在 10-2 頁溪頭土地使用經營策略卻勾劃五個圈，此構想之落實性有多大？台大實驗林有開發的必要嗎？由問卷調查指出溪頭森林遊樂區重遊率很高，也許因有廣大森林所致，一旦開發仍會有賣點嗎？
- 4、頁 10-3 發展課題文中所提及的均為一般性的、大環境變遷的課題，當然鹿谷鄉也會遭遇到，如果能臚列該鄉所面臨的特別課題，則所能提出的建議將更具建設性。
- 5、頁 10-4 發展願景僅以簡單的數行字描述觀光產業與農業部門，予人有分立未整合之感，其實文中亦散布著與文化、商業、觀光及產業整合之理念，最好予整體描述，予人全貌之感。
- 6、「產業振興策略的五項推動要素」理念相當新穎，惟如何落實五項要素以達成產業振興之具體作法，文中僅建議成立公私部門合作的推動組織，餘四項似乎未提及，請補充之。
- 7、涉及行政措施的建議，最好寫成 Q&A 的方式，即以問題和對策的方式描述，便於日後行政部門研擬行動計畫。

(五) 連組長榮寬

- 1、研究結論包含產業發展環境分析、產業發展課題、發展機會與願景、產業發展策略等詳實且具創意亦可行。若能進一步研提爾後的行動執行方案（可列為後續研究建議），則較能落實。
- 2、本計畫研究業已對溪頭地區之土地使用提出配合之建議，若能再對鹿谷鄉溪頭以外地區提出一些建議，或對其鄉街地區都市計畫內容有進一步構想，則更趨完美。
- 3、觀光產業及旅遊對遊客而言是無行政界限之區分的，鹿谷鄉未來觀光產業振興與發展願景仍需與其他南投縣鄉鎮、周圍縣市結合其觀光風

景區、景點、餐飲、住宿等提供遊客多元（樣）遊程之選擇。

（六） 廖場長慶樑

- 1、 問卷調查未將在地的茶農、筍農列入調查對象。
- 2、 問卷調查分析結果應與其他地區比較，如觀光客用餐花費在一百至二百元之間占五 0 %，其他地區是多少？沒有比較。
- 3、 茶葉在加入 WTO 後我們還是有信心，據目前所知國外(包括中國大陸)與台灣的競爭力比起來還屬弱勢。
- 4、 高山茶希望能正名為高海拔地區茶，高海拔地區茶並不以海拔高度為限制，應以坡度為限制條件。二十八度或五五%以上山坡，不應超限利用地區，不宜農耕應加強取締，茶與檳榔不是土石流的原罪，超限利用才是土石流的主因。
- 5、 特色活動宜結合地方廟會活動，如坪林的文化祭、北埔的槿風節、宜蘭的國際童玩節等。
- 6、 茶葉產銷策略、整體規劃很完整，如能結合地方建設，採自助製茶、茶餐、茶浴、茶藝文化等做為民宿的特色，將對休閒茶園有正面的幫助。

（七） 王處長亞男（書面意見）

- 1、 本研究由方法、材料之蒐集至架構，得到之結論與建議非常具體，對未來鹿谷產業發展將有很大助益。
- 2、 對於未來發展最重要的為公、私部門之合作與專案計畫之配合，由那些機關主辦、協辦並由政府那些部門協助、輔導才能落實研究成果與建議事項推動鹿谷之產業。
- 3、 鹿谷之產業乃由觀光業帶動（農產品、文化、餐飲．．．業），但觀光與地方特色、溪頭地區特殊地理條件（教學研究、山地、國有林地．．．）皆應一併考慮，希望營造此地區之特色，溪頭為一自然生態教育園區，兼具（1）教育（2）文化（3）自然（4）生態（5）旅遊（6）健康（可與自然結合）之功能。

（八） 陳課長意玲

- 1、 本研究報告內容就南投縣政府立場而言，對研究小組研提有關觀光部門振興策略、鹿谷鄉年度活動計畫表等深表感佩。對民間組成之觀光

產業策略聯盟同業與異業共識有待整合之勢，是縣府在執行過程中所碰到的困難。

- 2、南投縣、台中縣政府及觀光業者籌組成立之「中台灣觀光產業聯盟」，主要整合中台灣地區各觀光相關產業（包括餐廳、遊樂區、旅館、文化觀光業者等），並深入探討發現觀光資源之特色。縣府在觀光策略的推動上是全面性的景點規劃，有相關的配套措施，加入鄰近鄉鎮與村落的套裝設計，例如集集、名間可以觀光巴士來串連景點。

（九）邱課長丁福

- 1、頁 6-12，在（二）組織協調與業者合作機制尚未健全，有關鄉公所的部分提到：鄉長即將卸任，導致缺乏執行推動計畫的動機。建議是否可以將此點刪除，我們鄉長是很認真在做事情的，例如，本鄉重建進度與其他鄉鎮比起來就超前很多，這樣寫影響鄉公所士氣甚鉅。
- 2、研究報告中所提到的土地、交通問題都很重要，也急需解決，道路修復完成再加上遊客恐懼心理日漸淡忘，相信鹿谷鄉很快的就會恢復往日的榮景。另外有關鳳凰山的山泉水泡凍頂烏龍茶的組合，我雖然沒有親身體驗，但覺得是個很好的建議，也附帶提到鹿谷鄉飲水的問題，本鄉飲用水水源上游有餐廳及養豬場排放的廢水，影響居民健康，本問題值得探討，煩請林教授幫忙提出解決的辦法。

（十）周科長楹棟（書面意見）

- 1、研究報告格式部分：
 - （1）所列「提要」主要建議事項及第十章第二節建議部分，請依據本會專案研究作業要點規定：區分為「立即可行建議」及「中長期建議」兩類，各項建議均應列明主辦及協辦機關。
 - （2）報告印製格式，亦請依據本會專案研究作業要點內附件八、九之規定，修正下列部分：
 - A.請打印 089-040 之書脊編碼。
 - B.本文中各「章標題」、「節標題」及「圖（表）號標題」，請以黑體打印。文字字型請使用細明體，字型大小請依據上開要點附件八、九之規定修正。
 - C.報告各頁均請加註頁眉，單頁註明「章名」（置於單頁之右）；

雙頁註明「研究主題」(置於雙頁之左);頁碼註記於每頁文字之下方(以阿拉伯數字編列),與頁同側。

D.部分章、節之標題及目錄與本文內容不同,請再檢視並請統一。

2、研究報告內容部分：

A.鹿谷鄉長曾建議在該鄉入口處設置象徵鹿谷精神之設施,建請研究小組就可行性及必要性提供建議。

B.鹿谷鄉身處內陸山區,為強化鹿谷鄉多元化交通系統,建議選定適當地點設置直升機停機坪,建請研究小組參考。

C.建請研究小組協助研擬鹿谷鄉觀光產業之整體性行銷計畫,適度提升產業知名度,以利產業振興。

D.為有效提高鄉內觀光業土地利用面積,請研究小組針對協調台大大幅釋出土地部分,研提具體建議。

E.請研究小組就地方農產品(如茶葉、竹筍、山芹菜等)研擬具地方特色之有機餐飲及加工食品等相關計畫,以有效振興鄉內餐飲業。

九、研究小組說明

林教授建元：

- 1、 首先非常感謝前面幾位教授、先進、長官給我們的指導,錯誤的部分我們一定會更正。
- 2、 對於盧教授所提本報告缺乏理論做基礎,我必須做澄清與說明。本研究是屬於策略規劃的報告,提出具體的解決方案才是研究的主要目的,這與申請國科會的研究計畫是不同的,個人覺得研考會應該和國科會不同的事情,因為兩會的定位是不一樣的。
- 3、 本研究初稿內容錯漏的文字或不適當的詞句,尤其是鹿谷鄉長即將卸任這一部分,由於學生訪談當地居民,誤聽不切實際的訊息,致對鄉長有偏差的看法,我又未仔細看到,其實在災區那麼多鄉長中,陳鄉長真的是很難得很認真在做事情,再加上本身又具有土木工程背景推動重建也很適當。
- 4、 研究報告要達到百分之百的理想是不可能的,我們只是提一個初稿,初稿裏的想法很值得去深思及參考,尤其是鹿谷和溪頭地區也很值得

大家去重視！整個南投最重要的兩個觀光基礎一個是溪頭另一個是日月潭，假如這兩個風景區能夠做得好，相信對全南投地區的觀光會很有幫助的。

十、主席結論

- 1、 謝謝林教授帶領的研究團隊所做的研究，事實上本研究是相當問題導向的，主要目的是尋找解決的策略，研究報告初稿內有很多很寶貴的意見與規劃。研考會的委託研究基本上是比较政策性，所以非常期盼除了研究的過程要嚴謹、方法要正確外，在結論的部分，因為要變成未來的政策，所以這個部分要相當紮實、具體與完整。
- 2、 適才盧教授的論點，事實上以學界的角度並以學術研討會的立場來看是很正常的，對理論的要求會比較多。以我個人的看法，就理論上而言我們不是特別要求所占的分量要那麼重，不過就一個研究報告對讀者來說，要很容易閱讀，章節的安排要很流暢，就這個部分來講，個人覺得有一些值得重組的部分，例如初稿內容分成十章，扣除緒論與結論剩下其他八個章節可分成二個部分，第一部分是問題的診斷和現況的分析，第二部分是發展願景和策略。初稿第六章分成六節，六節內容又與第七章、第八章有相當程度的重複，這些都是事實，建議重疊的部分刪除並重新編排，感覺上會比較清爽，讓讀者讀起來很流暢，這是很重要的部分。
- 3、 結論部分似乎略為簡略，希望再加以充實，特別是結論要形成政策行動的部分，請再加強。一個研究如果基本的方法有一些問題，改起來會比較難，但是如果是比較小的部分，可以彌補的就加以彌補。我們非常重視這個研究計畫，也期盼對於南投縣以及鹿谷鄉的未來確有幫助。
- 4、 請中部辦公室將本次會議學者專家及機關代表所提的意見，彙整之後送請研究小組斟酌參考修正原報告初稿，並於日後印製研究報告時，列為報告附錄之一。希望在最後定稿時，是非常成熟的研究計畫報告，並成為未來政策重要的參考依據。今天非常感謝林教授所領導的研究小組及與會的各位機關代表，再次謝謝大家。

十一、散會（中午十二時）

附錄十一、『南投縣鹿谷鄉災後產業振興與發展願景之研究』

期末報告學者專家座談會建議事項處理情形對照表

發言人	內 容	處理情形
盧政春	<p>1. 研究目的與重點：總體而言，本研究在內涵上相當豐富，論述深切，確能掌握應予探討之重點，並達到所設定之研究目的。</p> <p>2. 研究內容</p> <p>（1）基本理論與文獻審閱： 儘管本研究已將某些相關理論直接應用於內涵分析中，但並未具體且有系統的在本研究中呈現，殊為可惜。為使本研究能大幅提高其實用價值；在此，建議受託機構盡量將下列領域之相關理論或要涵以具體有系統的方式在本研究報告中呈現：A. 災後重建相關理論 B. 區域發展相關理論 C. 產業振興相關理論 D. 策略規畫與作業規畫（細部規畫）之相關理論、要涵；其中，包括本研究已應用之 SWOT 分析等。E. 競爭優勢之創造、維持與擴大之相關理論、要涵；其中，包括本研究已應用之質的策略、量的策略與焦點策略等。在文獻審閱方面，本研究若能將國內外有關災後振興之相關文獻進行有系統的審閱，以擷取相關經驗作為本研究之參照基礎，當屬更佳。</p> <p>（2）研究架構與研究範圍： 本研究主體涉及在農業與觀光產業方面災後狀況（實然）發展願景（應然）及振興策略與方案（願景之轉化）等三段式之探討。其中初稿所顯現的章節結構不夠緊湊，易使讀者產生閱讀倦怠感，為提昇研究內容之系統性及章節之緊湊性，下列建議供研究單位參考：</p> <p>第一章 緒論 第一節 研究緣起 第二節 研究目的 第二章 本研究之理論基礎（與文獻</p>	<p>1. 內容和章節部分已做調整。</p> <p>2. 另所提基本理論部分建議研究小組洽悉，並援引為後續研究重要依據。</p> <p>3. 對中長程的實施建議，已於第八章結論與建議部分說明。</p>

	<p>審閱)</p> <p>第三章 研究策略</p> <p>第四章 農業之發展願景、產業振興策略及發展方案</p> <p>第五章 觀光產業之發展願景、振興策略及發展方案</p> <p>第六章 文化產業之發展願景、振興策略及發展方案</p> <p>第七章 鹿谷鄉災後振興總體發展方案之探討</p> <p>第八章 結論與建議</p> <p>其中第三章涉及研究方法時，宜將研究起迄、資料蒐集方法等作詳盡說明。第四、五、六章均可以災後狀況分析為第一節，爾後分別論及發展願景、振興策略及發展方案。</p> <p>3. 研究建議格式：本研究之建議應進一步具體化，並將其區分為中長期與中短期可實施建議，且明確指出中央、地方主辦、協辦之機關（機構）。</p>	
<p>王連常福</p>	<p>1. 對於盧教授之評論我個人有不一樣的想法，我以為研考會對鹿谷鄉之災後產業振興進行研究計畫委託，主要目的是希望能夠對鹿谷鄉之重建與發展有所助益。因此研究計畫內容應加重在實際問題的瞭解以及未來重建的規劃與具體方法。對於災後產業振興之理論，國外災後重建之經驗等理論性分析，有固然最好若沒有亦不會有太多的缺憾。過去許多政府的作為，往往因為太重視理論與國外經驗，弄得本末倒置，不瞭解國內自己的問題，反而將外國的東西生硬的加在本國人上，未見其利先受其害。</p> <p>2. 鹿谷災後重建與產業振興，應不是只考慮恢復鹿谷災前情況即可，而是希望藉此次受災重建之機會，能規劃鹿谷鄉未來可長可遠的產業發展。</p> <p>3. 本研究對於鹿谷鄉未來產業發展方向與作法之規劃，我認為相當務實可行，可惜的是具體的實施方法、</p>	<p>所提建議符合本專案研究精神，已據以通盤考量並綜合修正報告內容。</p>

	<p>執行機構、預估需要的經費以及經費來源等，未能進一步評估並說明，令人有遺珠的感覺。</p> <p>4. 以未來台灣經濟發展的情形來看，農業生產的相對優勢已不存在，鹿谷的竹與茶之生產和製造，應著重於後者，且須利用科專計畫結合學術界進一步提升製品的品質，才能有發展空間。</p> <p>5. 觀光產業之發展在開放大陸人士來台觀光以及週休二日後，會有不錯的機會，但鹿谷之業者與民宿應做相當之投資，並對從業人員給予相當的專業訓練，使旅遊品質精緻化，並擴大規模來降低旅遊價格，才會有美好的遠景。</p>	
<p>李君如</p>	<p>1. 我在此呼應王教授的說法，震災也是一個發展的轉機，若災前產業即有空洞化的現象，可藉重建打造一個全新的鹿谷，對其他災後重建的鄉鎮亦有示範作用。</p> <p>2. 研究目的與重點符合本研究專題，基本理論與假設、研究架構、研究範圍大體完整。問卷設計部分，建議說明問卷調查的目的，以凸顯之後分析的意義，單複選的設計與分析亦請注意。抽樣方法依文所述應為「便利取樣」而非「隨機抽樣」，另建議對調查時段的特殊性及代表性略加說明。有樣本母體資料者，儘量蒐集以供比對參考並說明有效樣本的篩選原則。</p> <p>3. 本研究以問卷、訪談及座談會的多元管道，研究小組的努力值得肯定。其所得的結果相互整合之後，即為後續地方發展策略研擬的基礎。惟在報告書的初稿可能因時間緊促，在內容上難免有小瑕疵，以下簡要例舉，以期在完稿之時，臻於無誤之境。</p> <p>(1) 第三章部分：A. 表格形式與內容的調整：例如是否在各個表格下方加註該題「有效樣本」 另表格的「有、無」列法會引起錯誤</p>	<p>所提建議符合本專案研究精神，已據以通盤考量並綜合修正報告內容。</p>

判斷，並請檢核數據。B.語意敘述的改進，盡量降低無關或矛盾的數據與文意的闡釋。C.交叉分析的部分，以行或列百分比作分析會較有意義。若要用檢定檢視相關性，應適當併組，否則每個細格內樣本數偏低，理論上難以操作。

(2)第四章部分：A.樣本數太少，作交叉分析意義不大。B.可強化質的敘述部分，還有「其他」的說明。

(3)第五章部分：A.數字的前後矛盾，例如民宿災後員工為九人，可是在學歷分析卻有十二人。B.因樣本家數較少，百分比在敘述上可能造成的偏差認知，例如表5--7的房客類別。

4.研究發現與結論部分：

(1)第六章至第九章所敘述的課題與願景，具體描繪鹿谷的「在地」特性，並提出推動策略，對於振興地方產業多有助益。惟在此部分的內容結構略微混亂，若能稍加調整，凸顯各章的主軸，應更有助於觀者閱讀，使概念的傳遞或宣導更有效率，另外建議第四章增加一小結（類似第三章與第五章）

(2)第十章的結論，陳述清晰具體適切。

5.建議事項：

(1)此計畫對於地方發展願景共識的形塑，應有相當助益。若能在推動的作用者上略微細緻處理，讓每個參與角色在願景中找到定位及可施力之處，同時亦可發揮複合效應。後續研究的「單體」均可以由不同單位來推動，但如何產生相互作用，以擴張效果，是可以再思考的地方。

(2)農業及觀光業是研究小組提出的兩大產業振興主軸，在農業的發展上，除了針對附加價值的創造外，是否在農業技術的本身亦可配合農業單位的研究以更進一步提升（例如結合生物科技的研究改進或創發產品內

	<p>涵、或農業生產技術的研發，如立體化、高密度等有效生產技術或工具)。研究單位所提之鹿谷的產業振興與發展願景大體適切可行，但在內容處理方面需再細緻，以免小疏失掩蓋了整本報告的光彩。不一定要「書面出版」，但可成為網頁或資訊等行銷的一部分。另外鹿谷在本身的特質上，可以思考有何方式吸引人來此「定居」、生產、同時促動文化的再生，如此。產業的發展、業者的生計、居民的生活將會形成一個良性的滾動效應。</p>	
邱阿棗	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以實地調查訪問及座談會方式搜集第一手資料，方法甚佳。惟調查對象似未有當地居民之訪問，如此，對凝聚地方居民意識恐有困難。 2. 問卷調查樣本三百份回收二九七份，以統計學上的「大數法則」言，其代表性如何？ 3. 頁 10-2 有關「矛盾的發展議題」中，並未點出台大實驗林保育與開發之價值判斷，惟在 10-2 頁溪頭土地使用經營策略卻勾劃五個圈，此構想之落實性有多大？台大實驗林有開發的必要嗎？由問卷調查指出溪頭森林遊樂區重遊率很高，也許因有廣大森林所致，一旦開發仍會有賣點嗎？ 4. 頁 10-3 發展課題文中所提及的均為一般性的、大環境變遷的課題，當然鹿谷鄉也會遭遇到，如果能臚列該鄉所面臨的特別課題，則所能提出的建議將更具建設性。 5. 頁 10-4 發展願景僅以簡單的數字描述觀光產業與農業部門，予人有分立未整合之感，其實文中亦散布著與文化、商業、觀光及產業整合之理念，最好予整體描述，予人全貌之感。 6. 「產業振興策略的五項推動要素」理念相當新穎，惟如何落實五項要素以達成產業振興之具體作法，文 	<p>所提建議符合本專案研究精神，已據以通盤考量並綜合修正報告內容。</p>

	<p>中僅建議成立公私部門合作的推動組織，餘四項似乎未提及，請補充之。</p> <p>7. 涉及行政措施的建議，最好寫成 Q&A 的方式，即以問題和對策的方式描述，便於日後行政部門研擬行動計畫。</p>	
連榮寬	<p>1. 研究結論包含產業發展環境分析、產業發展課題、發展機會與願景、產業發展策略等詳實且具創意亦可。若能進一步研提爾後的行動執行方案(可列為後續研究建議)，則較能落實。</p> <p>2. 本計畫研究業已對溪頭地區之土地使用提出配合之建議，若能再對鹿谷鄉溪頭以外地區提出一些建議，或對其鄉街地區都市計畫內容有進一步構想，則更趨完美。</p> <p>3. 觀光產業及旅遊對遊客而言是無行政界限之區分的，鹿谷鄉未來觀光產業振興與發展願景仍需與其他南投縣鄉鎮、周圍縣市結合其觀光風景區、景點、餐飲、住宿等提供遊客多元(樣)遊程之選擇。</p>	所提建議研究小組洽悉，並援引為後續研究重要依據。
廖慶樑	<p>1. 問卷調查未將在地的茶農、筍農列入調查對象。</p> <p>2. 問卷調查分析結果應與其他地區比較，如觀光客用餐花費在一百至二百元之間占五〇%，其他地區是多少？沒有比較。</p> <p>3. 茶葉在加入 WTO 後我們還是有信心，據目前所知國外(包括中國大陸)與台灣的競爭力比起來還屬弱勢。</p> <p>4. 高山茶希望能正名為高海拔地區茶，高海拔地區茶並不以海拔高度為限制，應以坡度為限制條件。二十八度或五五%以上山坡，不應超限利用地區，不宜農耕應加強取締，茶與檳榔不是土石流的原罪，超限利用才是土石流的主因。</p> <p>5. 特色活動宜結合地方廟會活動，如坪林的文化祭、北埔的槿風節、宜蘭的國際童玩節等。</p>	所提建議研究小組洽悉，並援引為後續研究重要依據。

	6. 茶葉產銷策略、整體規劃很完整，如能結合地方建設，採自助製茶、茶餐、茶浴、茶藝文化等做為民宿的特色，將對休閒茶園有正面的幫助。	
王亞男	<p>書面資料</p> <p>1. 本研究由方法、材料之蒐集至架構，得到之結論與建議非常具體，對未來鹿谷產業發展將有很大助益。</p> <p>2. 對於未來發展最重要的為公、私部門之合作與專案計畫之配合，由那些機關主辦、協辦並由政府那些部門協助、輔導才能落實研究成果與建議事項推動鹿谷之產業。</p> <p>3. 鹿谷之產業乃由觀光業帶動（農產品、文化、餐飲...業），但觀光與地方特色、溪頭地區特殊地理條件（教學研究 山地 國有林地...）皆應一併考慮，希望營造此地區之特色，溪頭為一自然生態教育園區，兼具（1）教育（2）文化（3）自然（4）生態（5）旅遊（6）健康（可與自然結合）之功能。</p>	所提建議符合本專案研究精神，已據以通盤考量並綜合修正報告內容。
陳意玲	<p>1. 本研究報告內容就南投縣政府立場而言，對研究小組研提有關觀光部門振興策略、鹿谷鄉年度活動計畫表等深表感佩。對民間組成之觀光產業策略聯盟同業與異業共識有待整合之勢，是縣府在執行過程中所碰到的困難。</p> <p>2. 南投縣、台中縣政府及觀光業者籌組成立之「中台灣觀光產業聯盟」，主要整合中台灣地區各觀光相關產業（包括餐廳、遊樂區、旅館、文化觀光業者等），並深入探討發現觀光資源之特色。縣府在觀光策略的推動上是全面性的景點規劃，有相關的配套措施，加入鄰近鄉鎮與村落的套裝設計，例如集集、名間可以觀光巴士來串連景點。</p>	所提建議研究小組洽悉，並援引為後續研究重要依據。
邱丁福	1. 頁 6-12，在（二）組織協調與業者合作機制尚未健全，有關鄉公所的部分提到：鄉長即將卸任，導致缺	所提建議研究小組洽悉，並援引為後續研究重要依據。

	<p>乏執行推動計畫的動機。建議是否可以將此點刪除，我們鄉長是很認真在做事情的，例如，本鄉重建進度與其他鄉鎮比起來就超前很多，這樣寫影響鄉公所士氣甚鉅。</p> <p>2. 研究報告中所提到的土地、交通問題都很重要，也急需解決，道路修復完成再加上遊客恐懼心理日漸淡忘，相信鹿谷鄉很快的就會恢復往日的榮景。另外有關鳳凰山的山泉水泡凍頂烏龍茶的組合，我雖然沒有親身體驗，但覺得是個很好的建議，也附帶提到鹿谷鄉飲水的問題，本鄉飲用水水源上游有餐廳及養豬場排放的廢水，影響居民健康，本問題值得探討，煩請林教授幫忙提出解決的辦法。</p>	
<p>周楹棟</p>	<p>書面資料</p> <p>1. 研究報告格式部分：</p> <p>(1) 所列「提要」主要建議事項及第十章第二節建議部分，請依據本會專案研究作業要點規定：區分為「立即可行建議」及「中長期建議」兩類，各項建議均應列明主辦及協辦機關。</p> <p>(2) 報告印製格式，亦請依據本會專案研究作業要點內附件八、九之規定，修正下列部分：</p> <p>A. 請打印 089-040 之書脊編碼。</p> <p>B. 本文中各「章標題」、「節標題」及「圖(表)號標題」，請以黑體打印。文字字型請使用細明體，字型大小請依據上開要點附件八、九之規定修正。</p> <p>C. 報告各頁均請加註頁眉，單頁註明「章名」(置於單頁之右)；雙頁註明「研究主題」(置於雙頁之左)；頁碼註記於每頁文字之下方(以阿拉伯數字編列)，與頁同側。</p> <p>D. 部分章、節之標題及目錄與本文內容不同，請再檢視並請統一。</p> <p>2. 研究報告內容部分：</p> <p>A. 鹿谷鄉長曾建議在該鄉入口處</p>	<p>所提建議符合本專案研究精神，已據以通盤考量並綜合修正報告內容。</p>

	<p>設置象徵鹿谷精神之設施，建請研究小組就可行性及必要性提供建議。</p> <p>B. 鹿谷鄉身處內陸山區，為強化鹿谷鄉多元化交通系統，建議選定適當地點設置直升機停機坪，建請研究小組參考。</p> <p>C. 建請研究小組協助研擬鹿谷鄉觀光產業之整體性行銷計畫，適度提升產業知名度，以利產業振興。</p> <p>D. 為有效提高鄉內觀光業土地利用面積，請研究小組針對協調台大大幅釋出土地部分，研提具體建議。</p> <p>E. 請研究小組就地方農產品（如茶葉、竹筍、山芹菜等）研擬具地方特色之有機餐飲及加工食品等相關計畫，以有效振興鄉內餐飲業。</p>	
<p>林建元</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 首先非常感謝前面幾位教授、先進、長官給我們的指導，錯誤的部分我們一定會更正。 2. 對於盧教授所提本報告缺乏理論做基礎，我必須做澄清與說明。本研究是屬於策略規劃的報告，提出具體的解決方案才是研究的主要目的，這與申請國科會的研究計畫是不同的，個人覺得研考會應該做和國科會不同的事情，因為兩會的定位是不一樣的。 3. 本研究初稿內容錯漏的文字或不適當的詞句，尤其是鹿谷鄉長即將卸任這一部分，由於學生訪談當地居民，誤聽不切實際的訊息，致對鄉長有偏差的看法，我又未仔細看到，其實在災區那麼多鄉長中，陳鄉長真的是很難得很認真在做事情，再加上本身又具有土木工程的背景推動重建也很適當。 4. 研究報告要達到百分之百的理想是不可能的，我們只是提一個初稿，初稿裏的想法很值得去深思及參 	

	<p>考，尤其是鹿谷和溪頭地區也很值得大家去重視！整個南投最重要的兩個觀光基礎一個是溪頭另一個是日月潭，假如這兩個風景區能夠做得好，相信對全南投地區的觀光會很有幫助的。</p>	
<p>游盈隆 (主席)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 謝謝林教授帶領的研究團隊所做的研究，事實上本研究是相當問題導向的，主要目的是尋找解決的策略，研究報告初稿內有很多很寶貴的意見與規劃。研考會的委託研究基本上是比較政策性，所以非常期盼除了研究的過程要嚴謹、方法要正確外，在結論的部分，因為要變成未來的政策，所以這個部分要相當紮實、具體與完整。 2. 適才盧教授的論點，事實上以學界的角度並以學術研討會的立場來看是很正常的，對理論的要求會比較多。以我個人的看法，就理論上而言我們不是特別要求所占的分量要那麼重，不過就一個研究報告對讀者來說，要很容易閱讀，章節的安排要很流暢，就這個部分來講，個人覺得有一些值得重組的部分，例如初稿內容分成十章，扣除緒論與結論剩下其他八個章節可分成二個部分，第一部分是問題的診斷和現況的分析，第二部分是發展願景和策略。初稿第六章分成六節，六節內容又與第七章、第八章有相當程度的重複，這些都是事實，建議重疊的部分刪除並重新編排，感覺上會比較清爽，讓讀者讀起來很流暢，這是很重要的部分。 3. 結論部分似乎略為簡略，希望再加以充實，特別是結論要形成政策行動的部分，請再加強。一個研究如果基本的方法有一些問題，改起來會比較難，但是如果是比較小的部分，可以彌補的就加以彌補。我們非常重視這個研究計畫，也期盼對於南投縣以及鹿谷鄉的未來確有幫助。 	<p>所提建議符合本專案研究精神，已據以通盤考量並綜合修正報告內容。</p>

	<p>4. 請中部辦公室將本次會議學者專家及機關代表所提的意見，彙整之後送請研究小組斟酌參考修正原報告初稿，並於日後印製研究報告時，列為報告附錄之一。希望在最後定稿時，是非常成熟的研究計畫報告，並成為未來政策重要的參考依據。今天非常感謝林教授所領導的研究小組及與會的各位機關代表，再次謝謝大家。</p>	
--	---	--

附錄十二 『南投縣鹿谷鄉餐旅觀光導覽地圖暨折頁 範例』

附錄十二-1 南投縣鹿谷鄉餐旅觀光導覽地圖





附錄十二-2 餐旅觀光折頁封面、封底



附錄十二-3 餐旅觀光折頁：觀光地圖

歡迎來到美麗的茶鄉 鹿谷



鹿谷大甲風光名勝區，據傳因初以種「光」（鹿谷物產）為生，建將種「光」的工作者之姓，因缺者不雅，而境內山岳綿延，美谷甚多，民國九年改名鹿谷。

民國三十五年改置竹山區鹿谷鄉以屬台中縣，民國三十九年改為鹿谷鄉，全鄉面積141.29平方公里，現轄14村。

鹿谷鄉是一典型的農業鄉，尤以「凍頂烏龍茶」聞名，凍頂烏龍茶產區為本省最具代表性的茶種，其產地即在鹿谷鄉的凍頂山，凍頂山海拔僅740公尺，年氣溫攝氏23度，土質屬紅黃色土壤，富含鐵質及石灰質，是利於茶葉生長的絕佳環境。凍頂烏龍茶是介於包種茶與烏龍茶的輕發酵茶，以凍頂烏龍為主要栽培品種，一年可採3次，其中春茶、冬茶品質最佳，秋茶、夏茶次之。

麒麟潭



位於鹿谷鄉的凍頂山下，因山容水秀，潭水清澈，潭水終年不涸，雨水公蓄於上，多泉水，潭水屬於匯集約1/3面積而成，初為鹿谷鄉農植茶樹，水湖。後因岸邊通達了觀光勝地。潭風景優美形成了觀光勝地。

鳳凰山寺



原名「頂城祖師公廟」，台灣光復本寺改稱鳳凰山寺，附近有鳳凰谷鳥園。廟為傳統建築，雕樑畫棟，琉璃瓦頂，建工精細，全塑釋迦，廟右門首題「萬年亨衢」，廟左門首題「山通大海」，極富古意。



觀光景點

鹿谷採風

清水溪魚蝦保護區



列為台灣省第一條魚蝦保護流域，禁止毒、電魚蝦。沿線橫跨秀峰、清水、瑞田三村，幽美怡人。

萬年亨衢

位於鹿谷鄉鳳凰村鳳凰山麓(鳳凰谷鳥園上方)創建時間：清光緒元年，距地面140公分，行書，邊框高130公分，寬223公分，旁邊還有兩道空框，筆力雄渾，氣勢磅礴，萬年亨衢意謂「道路開通，商旅往來便捷，世代受惠無窮」。



德興瀑布



觀光景點

鹿谷採風

附錄十二-4 餐旅觀光折頁：
鹿谷鄉觀光景點介紹

<h3>鳳凰谷鳥園</h3>  <p>該處是廣闊的天然森林，鳥類種類繁多，大小不一，全屬原生種。此外，鄰近溪頭，環境優美，空氣清新，是賞鳥的好去處。該處設有賞鳥步道，全長約2公里，沿途可見各種鳥類，是賞鳥愛好者的天堂。</p>	<p>觀光景點</p> <p>鹿谷採風</p>	<h3>林鳳池舉人墓</h3>  <p>地點：初鄉中村巷23號秀田園中。 創建時間：清同治九年。 林鳳池舉人墓，其墓前有三座石塔，塔上刻有「鳳池」二字。墓後有一石碑，刻有「林鳳池舉人墓」七字。該墓為鹿谷鄉的歷史古蹟，也是當地居民的信仰中心。</p>	<p>觀光景點</p> <p>鹿谷採風</p>	<h3>溪頭餐廳旅社</h3> <p>地址：溪頭縣道50號，溪頭社區中心對面。 電話：093-6111111 傳真：093-6111111 信箱：093-6111111</p> <p>溪頭森林遊樂區內有相當多的住宿與餐飲設施，且每一間風格皆不同。住在溪頭，您可以盡情享受大自然的洗禮。</p> <p>漢光樓</p>  <p>雙人套房 2,800元 2張單人床 雙月套房 2,800元 1張雙人床</p> <p>紅樓</p>  <p>1,800元 2張雙床 標準房(4-5人)</p> <p>國民旅社</p>  <p>雙人套房 2,800元 2張單人床 雙月套房 2,800元 1張雙人床 三人套房 3,100元 (1張雙人床、1張單人床)</p> <p>別墅區</p>  <p>1,100~21,700元 2~8人</p> <p>溪頭餐廳</p>  <p>有早餐、午餐與晚餐、宵夜等。</p>   <p>冬菇扣肉 阿精魚 酥炸溪魚</p>	
<h3>溪頭森林遊樂區</h3>   <p>溪頭森林遊樂區，位於鹿谷鄉，是賞鳥、賞景、賞木的好去處。該區設有賞鳥步道、賞景步道、賞木步道等，全長約20公里。此外，該區還設有賞鳥亭、賞景亭、賞木亭等，供遊客休息之用。</p>		<p>鹿谷採風</p>		<h3>開山廟</h3>  <p>地址：鹿谷鄉永隆村七義路88-20號 創建時間：清光緒九年 開山廟，主神為開山爺，廟雖不大，但香火鼎盛，每年農曆二月二日為主神誕辰，廟會活動非常熱鬧。除主殿外，尚有「文官下轄」、「武官下轄」碑，及開山廟碑，附近有涼亭可供休憩，花木扶疏，景色宜人。</p>	<p>鹿谷採風</p>

附錄十二-5 餐旅觀光折頁：鹿谷鄉觀光景點介紹

溪頭青年活動中心

地址：南投縣鹿谷鄉內埔村森林路 1 號
電話：049-412149-3
傳真：049-412157



於之白成其間，人
建林用築別林棟
心森採材格有十 500。
中顯，建風境區於宮
本溪間然，水可藝

 大禮堂
 餐廳
 大廳
 小木屋臥房

食宿資訊

鹿谷採風

明山別館

地址：南投縣鹿谷鄉內埔村
電話：049-412158
傳真：049-412159

明山別館應有盡有，會議室、
餐飲室、茶藝館、卡拉OK、
游泳池等.....位於風光明媚
的溪頭，是全家度假的最好去
處。遠離塵囂，置身於自然之
中，享受寧靜的生活。與自然
最接近的休閒場所。



本館特別設置鹿山及
溪月樓，歐式雙月小
別墅，創新船夫脚踏
車在內。設備安全，專
新穎，富有精緻的氣
息，您還有別墅，主
置於林中之點點安靜，風
景優美之處，其別墅別
墅，溫和如春。





食宿資訊

鹿谷採風

米堤大飯店

地址：南投縣鹿谷鄉內埔村森林路 1 號
電話：049-412158
傳真：049-412159



休閒



開會



用餐



住宿



食宿資訊

鹿谷採風

附錄十二-6 餐旅觀光折頁：
鹿谷鄉餐廳旅館介紹

 米堤大飯店 <small>地址：南投縣鹿谷鄉內山村高坑路7號 電話：049-2127277-888 傳真：049-2127277 訂座專線：049-2127417 服務專線：049-2127417</small>		 優惠折價券 鹿谷采風
免費	憑券免費使用三溫暖一次	
免費	憑券至米勒廳免費招待咖啡一杯	
折價	憑券住宿每房折價五百元，限非假日使用	
折價	憑券用餐每人折價一百元，限非假日使用	
紀念品	憑券兌換溪頭風景明信片1套	
紀念品	憑券消費滿5000元以上兌換紀念咖啡杯組	
 溪頭餐廳旅社 <small>地址：南投縣鹿谷鄉 西嶺村高坑路11號 電話：049-2121111(總機) 訂座：049-2121111 訂房：049-2121111</small>		 優惠折價券 鹿谷采風
免費	憑券用餐免費招待小菜一盤	
免費	憑券免費招待遊園一次	
折價	憑券住宿每房折價五百元，限非假日使用	
折價	憑券用餐每人折價一百元，限非假日使用	
紀念品	憑券兌換溪頭風景明信片1套	
紀念品	憑券兌換溪頭紀念鑰匙圈1個	

附錄十二-7 餐旅觀光折頁：
餐旅折價優惠券範例