

嚴重急性呼吸道症候群(SARS)對餐旅業之影響及應變措施 分析

陳相訓 林志芳 羅玉潔 林佳蓉
致遠管理學院餐旅管理學系

摘要

嚴重急性呼吸道症候群(SARS)，自從民國九十二年爆發以來，因疫情嚴重影響人類健康安全，並對許多亞洲國家造成嚴重的經濟損失。

台灣爆發疫情時，對旅遊業、航空業、飯店業、餐飲業等相關產業衝擊極大。政府各單位與業者在疫情持續時，皆提出相關法令與措施來因應 SARS 所帶來的衝擊，將經濟損失減至最低，並成功阻止了 SARS 的傳播。

因此本研究收集相關資料，並主要以餐旅業為主要研究對象，分析其經濟損失與政府與各餐旅相關行業之因應措施，說明其成功因應之道。

由結果可知，SARS 對餐旅業的負面影響大於其他產業，其中包含餐飲業、飯店業、旅遊業等、休閒遊憩業等，業績均下降至少一成，甚至影響高達九成以上。政府各單位即時制訂法律、發佈因應機制與民間的配合，共同組成全民「抗煞」活動，成功的阻止後續秋冬時的流行期，甚至隔年即不再流行，顯示其成效，其中媒體扮演了相當重要的角色。當然，餐旅相關行業因應措施，如推出替代方案、聯合促銷、新興物流、保健食品、降價策略等，將可更扭轉情勢，創造出另一番商機。

壹、前言

台灣地區近年因經貿活動全球化、國人出國旅遊頻繁、交通運輸便捷、人口遷移、外勞引進、兩岸交流頻繁、環境變遷、氣候改變等因素，使得全球傳染病或人畜共通疾病也隨之散佈，甚至原本已絕跡或根除的傳染病，可能因境外移入再度造成本土性流行。人類雖不斷研發新藥物及各種治療方法，但仍然有許多新傳染病或變種病原不斷產生，如民國87年的腸病毒、88年首度列入法定傳染病的流行性感冒、91年的SARS、92年登革熱、93年的禽流感等，都說明新型傳染病不斷產生。

許多的急性傳染病都是變種病毒引起，可能因為體內沒有抗體而造成全球快速大流行，且人類之醫療水準進步通常也隨著疾病發生後才研發相關治療方法，有時緩不濟急，因此疫情一旦發生，緊急應變能力是減少經濟損失最重要的關鍵。嚴重急性呼吸道症候群(SARS)，自從民國九十二年二月二十六日發病以來，在全球迅速蔓延，並造成全球數百人死亡。因史無前例，疫情嚴重影響人類健康安

全，尤其對許多亞洲國家造成嚴重的經濟損失，影響極大，故需進一步分析研究以做為未來若發生類似急性傳染病時，政府與餐旅相關產業擬定因應措施之參考。

貳、台灣地區流行傳染病

一、傳染病介紹

「傳染病」是經由病源體(agent)所產生的毒素所引起的疾病，傳染媒介藉由患者或不同的傳染窩(reservoir)侵襲宿主(host)；傳染病病源體包括病毒、細菌、真菌、寄生蟲等型態，其傳播方式可分兩大類：第一類為「直接接觸」傳染，如握手、接吻、性交、體液、胚胎時期或生產時之傳染；第二類為「間接接觸」傳染，如空氣、水、飲食、血液注射及動物。被傳染之宿主是否會致病需視病原體寄生程度、宿主感染位置、傳染過程、器官組織的特定性、組織的反應，而宿主主要是靠著與生俱來的防禦保護屏障，包含完整的皮膚黏膜系統、具吞噬能力的白血球、單核吞噬細胞等免疫系統來對抗病菌的感染。(呂福江等，民 90)

我國於民國八十八年六月修訂「傳染病防治法」，規定應行報告的急性傳染病有十三種，多屬傳染力強致死率高的傳染病；除了法定傳染病外常見且傳染力強需報告的傳染病有二十種。但其中並不包含嚴重急性呼吸道症候群(SARS)。(疾病管制局網站)

二.嚴重急性呼吸道症候群 SARS 介紹

(一) SARS 起源

非典型肺炎最初發現於 2003 年 2 月 26 日，由越南河內一位美國商人因感染非典型肺炎，送往香港治療後死亡，在香港、越南即陸續出現非典型肺炎合併呼吸衰竭案例。世界衛生組織 (WHO) 在 2003 年 3 月 23 日進入北京調查，發現疫情從 2002 年 11 月開始於廣東延續擴散。

行政院衛生署於民國九十二年三月二十八日公告嚴重急性呼吸道症候群為「第四類法定傳染病」，同年八月十九日，公告嚴重急性呼吸道症候群 (SARS) 改為「第一類法定傳染病」。世界衛生組織 (WHO) 考量流行期間之經歷以及再流行的可能性，定義出三個主要區域，即可能再興區域、結節區、低危險區，以決定後流行時期對於嚴重急性呼吸道症候群的監測強度，並且提出分級的監測方法。

(二) SARS 定義

世界衛生組織 (WHO) 在 2003 年 3 月 15 日公佈將原本稱呼的「非典型肺炎」正式命名為 SARS (Severe Acute Respiratory Syndrome)，中文譯名為「嚴重急性呼吸道症候群」，SARS 與細菌感染所引起的「典型肺炎」不同，與病毒或

某些特殊細菌所以起的「非典型肺炎」也有差異，SARS 的病程發展速度以及傳播力較快且強許多，這是為何不以非典型肺炎來稱呼的原因。

(三) SARS 之病程

世界衛生組織 (WHO) 於 2003 年 4 月 16 日正式宣布 SARS 致病原是一新的變種冠狀病毒 (corona virus)；一般冠狀病毒在體外存活時間非常短，只有三小時，但新的冠狀病毒可存活於物體表面的時間更久，目前尚無任何抗生素能完全有效的對付濾過性病毒，殺死病毒的途徑就只有自己身體的免疫能力。

若被感染 SARS 病毒會在第 7 天發病，感染 SARS 發病後可分為三期：

第一期：發病後第 1 天至第 7 天，為「病毒複製期」，病患已具有相當的傳染力；

第二期：發病後第 7 天到第 14 天，此期為「細胞激素風暴期」，因病人體內免疫反應過度造成肺部有破壞，所以肺部會呈現瀰漫性肺炎；

第三期：發病後第 14 天以後，肺部纖維化，還有繼發細菌或是真菌感染，病人會因肺部纖維化造成空氣進不去肺部，即使肺部進入空氣亦無法達到血管，最後往往無法有氧氣作用導致呼吸衰竭而死，致死率約 50%。(蘇益仁，民 92)

根據衛生署疾病管制局的資料顯示其臨床病程，罹患 SARS 潛伏期為 2 至 7 天，最長 10 天，發病初期的症狀為高燒，中期開始出現乾咳的現象，症狀與感冒類似，7 天後便會出現氣喘、胸悶、呼吸不順、呼吸急促、呼吸困難等呼吸道症狀，進入此階段死亡率相當高。其中 94.0% 感染病患會有發燒症狀，因此可作為是否感染的初步判定參考，而僅少數會出現噁心、嘔吐、腹痛的症狀。

(四) SARS 之傳染途徑

SARS 是經由密切接觸 (close contact) 傳染，由接觸病人的飛沫或體液(痰、口水、鼻涕、眼淚、精液、血液、糞便、尿液)感染。WHO 傳染疾病部門主任海曼表示，SARS 只有透過近距離人對人的接觸才會傳染，除非一名 SARS 患者直接咳嗽，並將唾液噴到對方，才有可能傳染，SARS 病毒不會透過空氣傳播，因此在正常的情況下，不具有危險性。

當病患發病後三天，發展出發燒、咳嗽症狀的時候，SARS 病患傳染力最高 (世界衛生組織，2003)。SARS 是全新冠狀病毒，可複製蛋白，將病毒散布到呼吸道、腸道、血液、尿液、糞便等，故患者在急性發作期全身血液、體液都是「毒」。因此，家具、衣物、廁所、床單，都能成為 SARS 傳染媒介。(蘇益仁，民 92)

三.嚴重急性呼吸道症候群流行概況

SARS 於九十二年四月在台灣爆發，五月達到疫情的最高峰並引起全民的恐慌。衛生署疾病管制局公布台灣地區由 SARS 疫情開始發生至九十二年四月止，所接獲的通報病例審查結果，其中可能病例 664 例 (22%)，疑似病例 1297 例

(42.9%)，排除病例 1059 例 (35.1%)，感染人數合計共 669 人，死亡人數為 72 人，為歷年來台灣地區死亡率較高的傳染疾病。

臺灣地區各縣市 SARS 可能病例的地理分布，通報數最多為台北市，共 261 例，台北縣次之，共 199 例，多發生於人口較密集處；像是南投、宜蘭、花蓮等地區，人口密集度較低、較空曠地區，病例明顯的較少。

台灣 SARS 疫情由開始至 92 年 8 月 28 日止可能病例，北區累計病例 517，死亡數 49；中區累計病例 36，死亡數 2；南區累計病例 108，死亡數 19；東區累計病例 3，死亡數 1。SARS 在 4、5 月為流行的最高峰，而 SARS 病毒因無法在於高溫下生存，因此隨著天氣越來越炎熱，SARS 疫情在 6 月有明顯的緩和現象，至 7 月時已無新增病例。

參、研究方法與目的

目前人類常面對許多的急性傳染病，例如 SARS、H5N1 禽流感等，都是變種的病毒所引起，會引起大流行是因為人類體內沒有抗體來防範，若防範漏洞則可能成為世界性之大傳染病，不可不慎，且人類之醫療水準進步通常也是在疾病發生後，針對此種疾病流行需防範於未然，而且一旦發生後，政府與民間的緊急應變能力是減少經濟損失最重要的關鍵，故需提醒政府、餐旅業者、民眾審慎面對未來可能發生之類似傳染病時之因應政策。因此本研究方法与目的如下：

- 一、整理 SARS 流行期間各政府相關單位、學術研究單位、民間調查單位、相關專家學者、報章雜誌新聞對於 SARS 期間對台灣地區的經濟影響評估資料，其中特別針對餐旅相關產業之影響，以作為若再發生類似流行性疾病時，政府單位、餐旅業擬定因應政策之參考。
- 二、整理政府成功因應 SARS 之措施，做為未來若發生類似傳染病時，政府單位擬定措施之參考。
- 三、整理餐旅相關行業因應 SARS 所做之應變措施，做為未來若發生類似傳染病時，餐旅產業擬定行銷擬定行銷策略之參考。

肆、結果與討論

一、SARS 疫情對台灣地區造成的經濟影響

表一為九一一事件、美伊戰爭、SARS 疫情對國內經濟衝擊比較，由表得知 SARS 疫情對國內經濟衝擊遠超過「九一一」恐怖政擊事件和美伊戰爭。主因是由於台灣被世界衛生組織(WHO)歸類為感染區 (Limited Local Transmission)，導致許多國外人士取消來台灣洽商、旅遊，直接衝擊台灣的旅遊業、航空業、飯店業、運輸業及其相關產業。人們因為恐懼彼此接觸，各種經濟活動快速降溫，包括民間消費、民間投資、商品貿易進出口部分等深受 SARS 疫情影響而衰退。面臨 SARS 疫情嚴重威脅，使九十二年第一、二季台灣經濟復甦蒙上一層陰影，經濟成長率預測值面臨調降的壓力、景氣信號亮出藍燈，國內外各相關產業均損失

慘重等。因而許多國內外相關機構對 SARS 疫情衝擊台灣經濟進行相關評估。

表一 九一一事件、美伊戰爭、SARS 疫情對國內經濟衝擊比較

項目	911 恐怖攻擊事件	美伊戰爭	SARS 疫情擴散
對國內 GDP 影響	下降 0.2~0.5 個百分點	下降 0.1 個百分點	下降 0.1~0.3 個百分點
主要影響產業	航空、觀光旅遊、資訊電子業	航空、觀光旅遊、資訊電子產業、食品產業	運輸、觀光旅遊、民生消費產業
對經濟影響層面	交通運輸為主	民間消費信心、投資為主	民間消費信心為主

資料來源:行政院經建會資料與本研究整理

表二為本研究單位彙整國內外主要機構針對 SARS 對九十二年第一、二季台灣經濟的衝擊，從經濟面來看，的確產生極大之影響，部分指標是呈現首次負成長，其中尤以民間消費出現自民國五十年至九十二年罕見的負 1.57%，最為嚴重。

表二 國內外單位對 SARS 影響台灣經濟之統計

研判單位	影響程度分析
行政院經建會	民國九十二年四月與五月份景氣信號亮出連續兩個『藍燈』，對經濟衝擊在 0.1~0.25%(交通旅遊業相關產業)，損失金額為 130~220 億元，顯示台灣景氣仍然疲弱。
行政院主計處	民國九十二年將第二季經濟成長率下修至 1.20%，全年經濟成長率由 3.68%下修為 2.89%；消費者物價年增率由 0.44%下修為負 0.06%。
中華經濟研究院	民國九十二年第二季，民間消費需求下降，經濟成長率僅 1.56%。其中，民間消費需求降低，出現史無前例負的 0.67%，國內投資也因國內商務及投資活動的延緩，民間投資僅成長 1.26%，惟公共部門投資萎縮，致整體投資將出現負的 0.64%。
台灣經濟研究院	民國九十二年第一、二季經濟成長率只有 3.21%及 1.52%。而國內生產毛額下降約 570 億元，其中影響最大的是服務業，可能減少約 377 億元的產值，而就業人口因而減少約 7 萬 2 仟 600 個就業機會，就業幅度減少約 1.2%。
台灣綜合研究院	民國九十二年三月份的消費者信心指數為 78.82，而四月份下滑 5.61，為 73.21。

中央研究院 經濟所	民國九十二年第二季的經濟造成顯著的負面衝擊，單季成長率為負 0.42%，是近二年景氣低迷中的新低點，對餐飲、旅遊、運輸與批發零售等產業都已造成傷害，估計預測第二季實質民間消費出現自民國五十年至九十二年罕見的負 1.57%，是為嚴重下挫負成長，造成民間消費的平均成長率將僅為 1.22%，無法對九十二年經濟成長率創造提升的貢獻。
世界銀行(WB)	世界銀行因 SARS 疫情的緣故，將東亞地區（不含日本）今年經濟成長率從 5.8% 降至 5%。
國際貨幣基金 (IMF)	IMF 提到台灣是受到中國物價波動影響最深的國家之一，且影響只會加深，無法逆轉，一旦中國陷入通貨緊縮或是通貨膨脹，台灣物價將可能跟著波動。
遠東經濟評論	嚴重急性呼吸道症候群(SARS)在全球爆發，對各國經濟造成很大的衝擊，幾乎無一能倖免。十一個國家及地區的損失總額高達一百零五億美元，而台灣則損失八億二千萬美元。

資料來源：韋端 「SARS 事件對台灣經濟之衝擊與對策」，國家政策論壇，季刊，秋季號，民國 92 年 7 月與本研究單位整理

二、SARS 疫情對台灣餐旅業的衝擊

1. SARS 對餐飲業營業收入的影響

依據經濟部於九十二年五月十二日發佈調查指出，多數受訪餐飲業者估計營收減少一到二成，其中六成二的餐飲業者認為營收減少兩成以上，約八十五億元，可見餐飲業是受 SARS 疫情影響最深的行業。

九十二年年初國內經濟原處於逐漸復甦態勢，惟第二季 SARS 疫情衝擊，國外旅客減少，國內旅遊亦不振，均拖累餐飲業經營，加上在外用餐人數減少，以及婚宴延後與謝師宴停辦等影響，餐飲業業績大受影響。表三為台灣經濟主管部門統計處五月十二日公佈 SARS 對台灣商業影響調查結果，台灣整體商業損失預估約新台幣 643 億元，其中台灣餐飲業受創幅度最大，第二季度的營業收估計減幅達到 15%。

表三、四為經濟部公佈六月商業營業額，由於逐漸揮別 SARS 疫情陰霾，民眾開始增加外出頻率，帶動了商業活動的買氣，業者也趁勢放大折扣加碼促銷，彌補先前損失的業績，造成六月份商業營業額為 7148 億元，較上個月增加 4.32%，其中餐飲業營業額為 214 億元，成長 18.16% 最為突出。但若與九十一年同月比較，其中餐飲業還是下滑 5.98%。六月餐飲業營收與九十一年同月比較，餐館業減少 5.08%，飲料店業減少 11.16%，其他餐飲業減少 13.42%。累計一至六月營業額較九十一年同期減少 6.82%。

表三 經濟部「SARS 疫情對商業的影響調查」第二次調查報告

行業	估計第二季營業 收入減少比率(%)	估計第二季營業收入 92.5.1~5.6	
		減少金額(億元)	結構比(%)
批發業	-4.68	-215.5	33.50
零售業	-2.06	-161.4	25.09
國際貿易業	-2.52	-181.1	28.16
餐飲業	-14.90	-85.3	13.25

資料來源：經濟部「SARS 疫情對商業的影響調查」第二次調查報告，92 年 5 月 12 日。

表四 經濟部「SARS 疫情對商業的影響調查」六月份調查報告

行業別	92 年 6 月份 營業額(億元)	本月較上月 增減(%)	本月較上年同 月增減(%)	1 至 6 月累計 較上年同期 增減(%)
商業	7,148	4.32	0.88	2.56
批發業	4,698	3.54	-0.84	3.01
零售業	2,236	4.80	5.47	2.55
餐飲業	214	18.16	-5.98	-6.82
餐館業	186	18.61	-5.08	-5.70
飲料店業	21	15.10	-11.16	-14.31
其他	6	15.75	-13.42	-11.07

資料來源：經濟部統計處「商業動態調查提要分析 - 批發業、零售業及餐飲業」
(92 年 8 月 29 日)

2.SARS 疫情對台灣觀光旅遊業的衝擊

根據交通部觀光局資料顯示，從 SARS 疫情爆發三月十九日開始到五月十八日統計，來台人數負成長達 49.46%，出國人數少了 60.94%。國內旅遊四月份開始，全台二百七十九觀光遊憩區，遊客人數負成長 15.26%，民營遊樂區遊客減少六到八成，觀光旅館住房率只有三成七左右，而許多交通部觀光局近期重要觀光活動也接著延後或取消，導致休閒、觀光旅遊業因此停滯退縮。

台灣觀光業因 SARS 損失約新台幣八十五億元，連帶影響週邊產業，將使 GDP 減少零點零三至零點一個百分點。(何美玥，民 92)。

(1)觀光旅客人數統計

SARS 風暴襲台，在出國旅遊市場部份，僅剩北亞、歐洲、美國、和熱帶島

嶼等路線和少數的商務旅客。根據交通部觀光局的統計顯示，一至四月來台的旅客，包含大陸人士，共計 86 萬 6,495 人次，較上年同期負成長 8.39%。主要國家中，只有馬來西亞和韓國來台旅客人次成長，其他都是負成長，像美國、新加坡、港澳地區來台人數就明顯減少許多。

依九十二年四月「來台旅客人數」統計，按居住地與目的區分，分別較九十一年同月減少 50.7% 及 -56.2%，其中日本旅客減少 56.0%，香港、澳門旅客減少 53.9%，美國旅客減少 64.6%，而新加坡旅客之跌幅更超過八成。另外，九十二年四月「國人出國人數」23.2 萬人，亦較九十一年同月大幅減少 64.5%，其中前往香港 4.8 萬人、日本 4.3 萬人、澳門 3.8 萬人及美國 2.8 萬人，分別較上年同月減少 78.9%、41.5%、68.1% 及 23.6%。

(2) 旅行社營運情形

根據表六來看，台灣二仟多家旅行社四、五月份出團率取消將近九成，其中香港團幾乎接近 100%，國內旅遊初估減少五成，十萬從業人員已經有八成留職停薪或半薪，其餘員工甚至也將失業，對國內經濟造成重創。由於美伊戰爭開戰後，在反恐怖氣氛下，旅行業者的生意已經大受影響，接著又發生 SARS 疫情，業者生意下降幅度高達百分之九十五，可見 SARS 疫情連鎖效應將深深影響旅行社業者。(何明憲，民 92)

表五 SARS 疫情期間「出國、來台觀光旅遊團」取消統計表

出國觀光旅遊團	大陸	香港	日本	東南亞團	歐美
取消率(%)	90%	近 100%	10~20%	30~40%	20~30%
來台觀光旅遊團	港澳	日本	韓國	歐美	散客
取消率(%)	20%	50~60%	90%	80%	20%

資料來源：內政部入出境管理局統計

(3) 風景遊樂區之營運概況

教育部於四月三十日發佈各級學校，延後或停辦校外教學、畢業旅行，致使旅遊業者雪上加霜。根據交通部觀光局統計資料顯示，九十二年四至六月出遊人數為 1859 萬 6045 人次，比九十一年同期 2414 萬 0705 人減少了 554 萬 4660 人次。面對疫情，超過四分之三以上的民營風景遊樂區的遊客呈現衰退現象，遊客數已減少六至八成，全台加上離島二百七十七處觀光遊息區遊客人數負成長 15.26%，其中以人潮較為集中的民營遊樂區及室內展演場館型旅遊據點影響較大。

(4) 就業機會調查結果

9999 汎亞人力銀行營運長楊肯誠 (92) 表示，在 SARS 疫情發生後，旅遊業的徵才狀況大多暫停，工作機會相較於 SARS 發生前，由 1,978 下降為 492，

遽降 75.13%，顯示就業市場因 SARS 疫情的影響而導致就業機會緊縮。另一方面也針對網站上尋找旅遊業工作的求職者進行問卷調查，結果其中有 46% 的人表示將改找其他工作，26% 表示正在考慮、尚未決定，僅 28% 表示不會改變。顯示旅遊業求職者的求職行為因 SARS 影響而產生顯著的變化。

3.SARS 疫情對台灣旅館業的衝擊

自 SARS 疫情蔓延以來，原本四月旅遊旺季飯店住房率起碼達八成，但旅客取消或延期來台，各大飯店的入住率卻只有二、三成，最多只能達到四成。根據台北市交通局觀光委員會統計資料，台灣飯店業萎縮程度為 61%，九十二年四月份台灣地區觀光旅館總平均住房率為 37.44%，與九十一年同期相比，大幅減少 23.47%，五月份平均住房率更降至 22.64%。

表六為全台灣各大觀光飯店受 SARS 影響的營運統計表，從不同月份統計顯示，飯店業之住房率、營收等均呈現明顯下滑現象。

表六 台灣各大觀光飯店受 SARS 影響之營運統計表

飯店名稱	影響程度分析
劍湖山飯店	從四月底到五月中旬，被取消的訂房總數近 6000 間。(李政雄，92)
國賓大飯店	九十二年五月份營收 8458 萬元，比起九十一年同期 1.69 億元大幅下滑 49.97%，營收表五月份也比四月份 1.07 億元下滑。
晶華酒店	九十一年三月份住房率約 91%，但九十二年三月份的住房率卻下滑到八成，下滑的幅度約在一成左右。(張筠，92)
新竹國賓大飯店	三月份下旬不少商務旅客提前結束行程，四月份原本已預定房間的旅客，退訂情況也持續增加。
遠東國際飯店	三月份的住房率為 84%，同樣呈現下滑情況。
六福皇宮飯店	九十二年四月份客房收入較九十一年同期衰退約 42%。
知本老爺大飯店	九十二年四月份住房率為 53%，較九十一年同期累計住房率 62%，減少約一成。

資料來源：本研究單位整理

三、衛生署對於 SARS 的因應政策與法令

衛生署是掌握疫情的行政主管機關，SARS 症狀雖嚴重，死亡率高，但僅短短在國內流行不到一年，顯示衛生署的防疫政策成功。SARS 因無法在溫度較高的環境下生存、蔓延，因此，於該 (92) 年秋冬捲土重來的可能率極高，因此行政院衛生署於九十二年九月三日也規劃出「秋冬流感期 SARS 因應政策」，而成

功防止 SARS 的蔓延，其宣傳政策如下：

- (1) 養成良好個人衛生習慣：勤洗手保持居家環境清潔。流感期間避免參加集會及探病。
- (2) 發燒病人處置原則：流感時發燒不上班、不上學，在家休息三天，必要時可以 177 專線諮詢，或與家庭醫師聯絡就醫。
- (3) 隔離新政策：採「不發燒，不隔離」政策，可以減少 300 至 500 倍的人力及資源。
- (4) 口罩政策：平常不發燒時，除非探病，否則不必戴口罩；發燒時戴上外科口罩。照顧發燒的醫護人員戴 N95 口罩。
- (5) 感染症防治醫療網及區域聯防指揮系統啟動
 - a. 由 19 家感染症責任醫院組成。
 - b. 由疾病管制局各分局配合縣市衛生局及醫療單位組成，負責病床調度、院內感控及發燒病人處置的決策及指揮。
- (6) 老人流感疫苗政策及疫苗注射：
 - a. 65 歲以上老人為避免流感引起肺炎及重症或死亡，應接受老人流感疫苗接種。
 - b. 醫護人員為保持醫療實力，並避免感染給病人，應接受流感疫苗注射。
 - c. 流感疫苗不能保護個人免於被 SARS 或其他上呼吸道病毒感染。
 - d. 流感疫苗注射後，約 2% 的人在注射後 48 小時內會有發燒反應，5%-10% 的人會有輕微局部或全身不適狀況。
 - e. 流感疫苗是一安全疫苗，對雞蛋白、Neomycin(新黴素)過敏的人應避免施打。此外，本身有潛在性疾病者，應告知醫師並接受詳細評估後再行接種。接種後請就地休息、觀察三十分鐘再行離去。

行政院衛生署宣佈，所有的餐飲業者不論在煮食或分裝食品時，都應該配戴口罩，若違反「食品衛生管理法第 20 條」規定，處新台幣 3 萬元以上 15 萬元以下的罰鍰。而為自助餐業者應在進行配膳作業時，在配膳檯加設防塵罩等相關設施，如果不符規定者，給予 7 天時間限期改善，不能於限期內改善者，同樣處罰 3 到 15 萬元。另外衛生署也希望在外飲食的民眾，儘量以公筷母匙的方式進食，進食避免與同伴聊天，而造成飛沫橫飛，傳遞病毒。

因 SARS 疫情使業者們採取強迫休假、留職停薪，9999 泛亞人力銀行和立委邱永仁(92)，共同針對二千四百五十二家旅館業者進行 SARS 風暴影響調查，結果受訪的一千一百二十九家業者表示旅館業因應 SARS 疫情的做法統計是，46.77%採取強迫休假、留職停薪的方式，30.56%表示讓員工調休，鼓勵員工休年假，20.64%的業者表示會減薪，7.71%選擇讓員工不支薪上班，情況恢復後再補償。

四、台灣餐旅業的危機處理與行銷方式

如前所述，SARS 對餐旅業之影響極大，因此危機處理方式是否得宜將直接影響其營業狀況，甚至決定生存與否。民以食為天，在流行期間，民眾仍須解決其飲食、居住等問題，以下說明一些餐旅業危機處理方式。

(一)台灣餐飲業的危機處理與行銷方式

1.改變消費者飲食之方式

SARS 疫情使人民更重視生活習慣、公共衛生、健康飲食、餐飲衛生問題的重要性。根據行政院衛生署食品衛生處依照食品衛生法規定「嚴格要求列管的餐飲從業人員，要戴口罩，同時還要在擺菜色的餐台上，加裝透明的防塵罩」。因而餐飲從業人員紛紛戴起口罩、加強店內消毒，店內天天消毒，店門口安排專人為顧客量體溫，並提供酒精棉片或消毒洗手劑，確保每位入店內消費的顧客健康無虞。而消費者對於公筷母匙、中菜西吃的接受度也大幅提高，許多大飯店更把風行一時的歐式自助餐改為套餐，減少食物與廣大顧客接觸的可能，從事麵包店生意的店家也將每個剛出爐的麵包、糕餅也一一套上塑膠袋，都是為了讓客人吃得安心健康。

2.低價促銷之方式

SARS 疫情蔓延，台灣餐飲市場大受衝擊，各種促銷折扣活動陸續展開，例如肯德基從九十二年第二季起，推出十八年來首見的全省主餐單點大特價，讓肯德基仍能維持較去年同期約百分之三十至四十的成長；海霸王再以殺手訂價策略 (Killer Pricing Strategy) 推出五百元的外帶沙金鍋，企圖全力抗煞。然而在各家飯店為迎戰 SARS 之餘，餐飲也是振興飯店績效的重點工作之一，表七為國內各家著名飯店面對 SARS 疫情所推行的餐飲促銷活動，其中甚至有五星級飯店為求生存，臨時推出販賣便當之行銷方式，充分掌握先機。

表七 國內各家著名飯店面臨 SARS 疫情推行餐飲促銷活動之統計

飯店名稱 /促銷優惠	台北 凱悅 飯店	台北 國聯 飯店	台北 喜來 登飯 店	西華 飯店	台北 遠東 飯店	新竹 老爺 酒店	中泰 賓館	台北 華國 飯店	六福 皇宮	台北 晶華
自助餐優惠	*							*	*	
日式餐廳優惠	*									
中式餐廳優惠	*				*					
義式餐廳優惠	*									
自助餐改套餐				*						
推出上海料理		*								
推出小吃料理							*			
販賣便當			*			*				*

外帶、宅即便		*	*							
提供防疫食品				*						
鮑魚套餐優惠			*			*				

資料來源：本研究單位整理

3.利用 SARS 危機創造商機

SARS 疫情在還沒有特效藥的情況下，許多業者「化危機為轉機」，趕搭 SARS 商機，增強免疫力讓身體能夠抵抗病毒入侵，喝綠豆湯、吃鳳梨、吃桑椹、喝蒜頭醋、食用藥膳等已經變成預防 SARS 的全民運動。大成報於五月九日報導，民間療法傳出鳳梨能抗 SARS，大台北地區每天銷售共七十至八十噸。還有綠豆的「解毒」功能和經專家研究含有十八種氨基酸和多種維他命的桑椹，都可大幅提升自體免疫能力。甚至有大學教師發表研究，每天飲用少許的「蒜頭醋」及「小麥草醋」，可以提高免疫力，此外，用蒜頭醋加上各種蔬果打成之醋果汁，說成是天然有效的防煞良方。但此種未經臨床研究之報導，恐違反食品衛生管理法或健康食品管理法之規定，但當時情況危急，並未有相關的處分案件。

對觀光飯店業者來說，主要收入來源餐飲部普遍下滑兩成以上，業者原本冬天才推出的「藥膳」，搖身一變成了「防 SARS 套餐」。如國賓大飯店粵菜廳，設計「防 SARS 養生套餐」，除了預防呼吸道感染、增強身體抵抗力，也考慮到夏天，特地選用溫補的藥材，搭配套餐的藥材包括西洋參、黃耆、川芎，都有助於增強抵抗力，刺五加還抗衰老的功效，枸杞則有明目的效力，都是相當適合這個時節進補的中藥材，而且烹調時完全不添加任何的人工調味料，連鹽巴也不加，所有的鮮味都來自新鮮食材的原味，吃來清淡沒有負擔。(鄭衍基，92)

台灣保健食品的市場商機，一年至少有三百億元，因 SARS 疫情，反而刺激健康食品的銷售業績，屈臣氏統計，維他命藥丸業績漲幅最高，成長 60%；雞精、蜂膠也成長 30 %。統一藥品透過統一超商等通路，推出「我的健康日記」小包裝營養補給劑，市場反應極佳。萊爾富保健食品也成長三成。另外，生產製造冬蟲夏草等醫療級保健食品的生達製藥，初估四月份保健食品的銷售量，是去年同期五倍之多，可見透過 SARS 疫情的發生，台灣人民漸漸開始關心自己的健康問題與注重保健食品的重要性。

4.新興物流型態銷售之方式

受到 SARS 疫情影響，餐飲業者看準民眾進出公共場所的意願降低，推出把餐點宅配到府的服務，要讓民眾不出門就可以享用業者所推出的宅配餐，其中有中藥燉煮的養生湯及具有增強免疫力的鳳梨。另外，例如知名餐廳「鼎泰豐」，因為日本、香港等觀光人數銳減，業績較以往下滑二到三成，因此「鼎泰豐」決定與量販店合作，提供冷凍食品因應，另外也和購物台洽談，考慮點心外送服務。

(三)台灣觀光旅遊業的危機處理與行銷方式

1. 海外旅遊之促銷

在航空公司配合下，業者推出低價促銷方式，未有相關限制的非疫區反而大受歡迎，像印尼峇里島、普吉島等。台北市旅行商業同業公會東南亞組召集人吳雁輝（92）指出，峇里島五天四夜的報價只要新台幣九千九百九十九元與過去二萬多元的行程相比，僅半價銷售，六月二十日前的行程每團都有八到九成的報名率。日本方面，各大旅行社陸續推出新台幣二萬元有找的東京、福岡、大阪五日遊；南韓部份，漢城四日遊八千元有找，五日遊九千二百元；大陸部份，在七、八月推出五日華東遊，只要新台幣九千九百元的低價行程。

2. 國內旅遊的防疫措施與促銷方式

受到 SARS 疫情影響，民眾多半只有待在國內旅遊，同時自行選擇開車出遊，戶外旅遊活動更是受到民眾青睞，但是搭乘大眾運輸工具，讓旅客心生恐懼，因此遊覽車業者和航空業者更一再強調空氣過濾消毒系統安全衛生，消除民眾的疑慮。（彭培興，92）

在春夏季以戶外活動為主要推廣重點，旅遊業者新增了屏東霧台、魯凱族、三地門和高雄農場的原住民文化生態旅遊，以及南投桃米社區等生態旅遊等行程，讓民眾走出戶外，防止 SARS 侵襲。在促銷部份，旅遊業者提出五月促銷行程，五月底前參加指定行程，價格打五折。另外金門三日遊行程，原價四千一百元，五月底前每人只要二千九百元，包括來回機票、遊覽車、住宿、六餐、門票、專業導遊和保險等內容，非常超值。而東南旅行社更是推出的九十九元國民旅遊一日遊，分別至桃園觀音賞蓮、新竹北埔品嚐客家美食古蹟巡禮、內灣老街風情和關西蕃茄王國品嚐蕃茄等，總共推出六梯次，每梯次五百人，且為了減少接觸，一律採網路報名。

3. E 化平台的成立

因應 SARS 疫情的強大破壞力，九十二年五月十日甲種旅行社業者成立『甲種旅行社精英聯盟網』正式上線，目的是為了提昇同業們的團結心及競爭力，也同時提振目前同業所碰到的危機及強化未來的競爭優勢的 e 化服務產品，更是全國首創行銷通路連鎖。不僅將人力、物力、財力浪費減至最低，更能促進旅遊同業間之互動。

4. 合作社聯合採購的成立

台灣旅遊產業近年衝擊不斷，從九二一地震、九一一和慘重的 SARS 風暴後，因應市場瞬息萬變，唯有互助合作、集體採購的方式，壓低營運成本（機票、飯店、餐飲等），以提升市場的競爭力，增加營運績效。因此今年七月十二日就有六十餘家旅行社發起首創「台灣旅行供給合作社」，藉著合作社組織進行社員聯合採購、保險和合作經營行銷等運作方式，降低成本，增加市場競爭力。

(四)台灣觀光旅館業者的危機處理與行銷方式

1.防疫措施

在政府與民間積極投入 SARS 疫情防治工作之際，國內多家五星級觀光飯店為保障顧客的健康與安全，皆加強衛生防疫管理，表八為各家飯店針對 SARS 疫情所做的防疫措施。

表八 各家飯店針對 SARS 疫情所做的防疫措施

飯店名稱 防疫措施	台北 喜來 登飯店	凱悅 飯店	台北 國賓 飯店	台北 老爺 酒店	華泰 王子 飯店	華國 飯店	亞都 麗緻 飯店	六福 皇宮
免費提供住客活性碳口 罩	*							
強制員工勤洗手	*							*
全面加強公共區域的消 毒工作	*		*	*				
提供員工宣導手冊	*							
提供員工酒精棉片								
隨時公佈最新 SARS 疫 情資訊	*	*						
通風和空氣濾淨系統之 維護		*		*	*			
確保飲食品質的控制管 理			*					
客房徹底清潔消毒			*	*				
提供員工防疫 SARS 之 食品					*			
加強水塔、廁所之清潔工 作						*		
立即提供 SARS 病患處 理或安排就醫	*					*		
啟動預防危機系統規劃 通報、防護、與監視 三階段							*	

資料來源：本研究單位整理

2.低價促銷方式

SARS 衝擊國內五星級飯店，飯店住房率從平常的七、八成降到二、三成，

在國外觀光人士不敢來台和許多國際展覽參觀人潮大減的情況下，業績慘不忍睹，只好降價促銷，也因降價顯現成效，帶進不少業績，減少飯店業的損失。(表九)

表九 各地觀光飯店促銷案價格表

	客房原價(元)	促銷價(元)	降幅	折扣	贈品	送餐	備註
台北凱悅飯店	9,100	3,300	-64%				
台北晶華飯店		每人 1,888			*	*	
遠東飯店	8,700	3,900	-55%		*		
六福皇宮		2,900					*
台北亞都麗緻		3,500					*
華國飯店		2,500					*
西華飯店		3,900		其它房價 5 折		*	送 SPA 九折券
華泰王子飯店	6,800	3,999	-41%				送 85 折餐券
台北福華飯店		2,900					*
台北國賓飯店	6,800	3,300					*
台北國聯飯店	7,400	2,666	-51%				*
台北凱撒飯店							*
墾丁、石門及翡翠灣福華渡假飯店	促銷 6,999 元						
小墾丁牛仔渡假村	「公務人員專案」為 2 人成行 3,300 元						
花蓮美侖大飯店	「玩海洋公園、住宿享 5 折」優惠						
台東娜路彎大酒店	「發現之旅」為兩成行每人 1,699 元起						
花蓮理想大地渡假村	平日之 3.8 折						
劍湖山飯店	套裝行程 3 折						

資料來源：本研究單位整理

3. 飯店泡湯之優惠

根據深圳市衛生局及中港台媒體指出，SARS 病毒不耐酸性及高溫，在 pH 值低於 7.2 及 3.7°C 以上的高溫環境下無法存活。再者溫泉中的硫的成分亦有助於肝臟排毒功能，並增強心血管的活絡。因此許多飯店業者提出口號，基於社會公益的道德感，開放溫泉回饋，讓全民都能享受溫泉防疫的奇妙療效，例如春天酒店於四月二十六日至六月底，民眾以半價泡湯，低收入戶憑證及春天員工親友均可免費泡湯。烏來巨龍渡假村以「溫泉 SPA、瀑布 SPA、森林 SPA」(3S) 可以促進血液循環、加速新陳代謝、增強免疫力等功效來促銷產品。

4. 客房另類商機

SARS 風暴下，政府開始要求各部門及企業做好相關必要的措施，包括成立第二臨時辦公室，分署辦公，以確保防疫安全，因此飯店業者就利用現有的商務套房稍稍改裝，所有辦公室的設備一應俱全，還有許多優惠，讓企業立即擁有第

二臨時辦公室。如台北西華飯店推出兩種客房供企業選擇，分別是十七坪和二十七坪，租金也依租用時間長短計算，非常適合企業靈活租用調度，房間內準備有免費無線寬頻上網和免費市內電話和免費停車等服務，更有餐飲、使用商務設備折扣等優惠，平均每日租金從新台幣五千五百元起，最大可供七人辦公使用。另外台北晶華酒店則有「立即辦公室」的出租服務，將三十三坪大的名人套房改裝，可以供六個人同時使用，計費以單月為十五萬元，提供相關商務辦公服務。台北環亞飯店也有臨時辦公室出租服務，以半月和單月制計費，每坪新台幣六千五百元，使用時間為上午八時至晚間八時，也有寬頻和電話、傳真等服務。

5. 結盟促銷方式

業者利用暑假旺季時期，透過結盟或擴大連鎖方式，提供更多元的服務，不但有利消費者選擇，更增加業者的營運利基。一年多前成立的「菁鑽酒店聯盟」，在 SARS 風暴後，決定打破藩籬，只要至一家飯店消費，就享有其他聯盟酒店成員的消費優惠，讓整個聯盟互蒙其利。

菁鑽酒店聯盟共有十家飯店，包括國賓大飯店（台北、高雄）、長榮桂冠（台北、基隆、台中）、凱撒飯店（新竹、墾丁）、花蓮美侖、礁溪麗翔、台東娜魯灣，共同發行十家皆可通用的「菁鑽住宿券」。菁鑽酒店聯盟指出，只要持墾丁凱撒、花蓮美侖、礁溪麗翔、台東娜路彎這四家飯店七、八月的消費發票，在八月底前可在台北國賓、高雄國賓、台北長榮、基隆長榮、台中長榮以及新竹凱撒這六家飯店享受餐飲與住宿的優惠。

伍、結論

1. 本研究廣泛收集相關資料，發現 SARS 對餐旅業的負面影響大於其他產業，其中包含餐飲業、飯店業、旅遊業等、休閒遊憩業等，業績均下降至少一成，甚至影響高達九成以上。應變能力不足將足以令餐旅業無法生存，處理得宜將獲取另外一個業績高峰。
2. 政府各單位即時制訂法律、發佈因應機制與民間的配合，共同組成全民「抗煞」活動，成功的阻止後續秋冬時的流行期，甚至隔年即不再流行，顯示其成效。其中媒體扮演間接也擔任相當重要的角色。
3. 餐旅相關行業因應措施，如推出替代方案、聯合促銷、新興物流、保健食品、降價策略等，將可更扭轉情勢，創造出另一番商機。

陸、參考文獻

「行政院 SARS 防治及紓困委員會第三次會議之經濟及產業組報告」。

大慶商工。2003。傳染病防治措施

<http://www.dcv.s.chc.edu.tw/gov/g15/%E9%9D%9E%E5%85%B8%E5%9E%8B%E8%82%BA1.htm>

工安人專業網 e-safety。企業 SARS 處理手冊。

http://www.e-safety.com.tw/0_common/00_sars/sars.php 。

中文導報新聞網。2003。「中正機場出入境人數日跌破兩萬肺炎和戰爭重創台灣旅遊業」。 <http://www.chubun.com/2003/04C/gb/17-03.htm>

中華資訊網。2003。「旅遊業招手體驗新台灣」。

方文。2003。「大埔里地區觀光產業受 SARS 影響不小」。埔里

王信雄。2003。「SARS 疫情持續發燒坊間治療預偏方層出不窮」。國際厚生健康園區之國內醫藥新聞網。 <http://www.24drs.com/> 。

王莫昀。2003。「抗 SARS，食品業盼政府協助規劃危機管理制度」。中央社。

王憶紅。2003。「航空公司大促銷，客源回流」。自由時報電子新聞網，財經新聞。

生活資訊網。2003。「國旅走向陽光，好康一籬筐」。民生報。

甲種旅行社精英聯盟網。 <http://www.e-go-taiwan.com.tw/> 。

交通部統計處。2003。交通各業受 SARS 疫情影響之統計分析。

交通部觀光局。2003。交通部觀光局新聞稿「SARS 影響下的觀光產業現況」。

江丙坤。2003。「SARS 疫情對我國經濟之影響分析」。立法院副院長之簡報。

行政院經濟建設委員會。2003。吳正弘。2003。「北市觀光飯店降價因應」。經濟日報。

吳正弘。2003。「防治 SARS 加強衛生管理--五星級飯店防疫總動員」。經濟日報。

吳正弘。2003。「提振飯店業績，餐飲比高下」。經濟日報。

吳昭新。2002。老醫之家系列—法定傳染病的鑑別診斷
<http://www.tmn.idv.tw/chiaungo/infect-d/infect-d.htm> 。

吳榮義。2003。「SARS 事件對我國總體經濟之影響評估」。吳榮義院長演講之簡報。 http://tie.tier.org.tw/tie/news_content.jsp?message_id=78

吳蕙君。2003。「SARS 衝擊大，經濟成長率可能再下修」。中央社。

呂福江、曾嶽元和增岐元。2001。新編病理學 Pathology (三版)。永大書局。

宋丹誠。2003。餐飲食品業及與食品宜接觸從業人員仍應落實量體溫、戴口罩、自助餐加設防塵罩及勤洗手措施。台北市政府衛生局第七科。

李河水。2003。ITIS 產業評析之建立餐飲新文化以因應 SARS 對餐飲業的衝擊。食品工業發展研究所。
<http://itisdome.itri.org.tw/itri/itisnews.nsf/0/41bbe22d680ebe9148256d26001525d4?OpenDocument> 。

李慧瑜。2003。SARS 危機總動員，防疫商品賣翻天。產經資訊 第六期。華銀徵信社。

亞洲新聞網 (92, 5)。「因新 SARS 病例，台行政院禁止千人以室內聚會」。
<http://www.cna.tv/stories/main/view/index/1/b5/.html> 。

周志慶。2003。「遠離 SARS、從都會走進部落，巨龍渡假村，打造健康生活新主張」。台北。

林沂鋒。2003。「旅遊業者指生意下跌九成五政府應全力紓困」。中央社。

林佳慧。2003。ITIS 產業評析之 SARS 對於總體經濟的影響。台經院。

<http://itisdom.itri.org.tw/itri/itisnews.nsf/0/7cd73937d07a514a48256cfd0030609e?OpenDocument>

林潔禎。2003。「SARS 疫情蔓延觀光飯店業績受衝擊，類股指數重挫」。鉅亨網。
<http://www.cnyes.com/>。

邱淑玲。2003。「劍湖山，煞不倒，人氣第一」。民生報。

胡蕙文。2003。「後 SARS 時代，飯店業首創結盟推出一家消費六家同享優惠」。中央社。

胡蕙文。2003。「疫情波及，飯店住房率三月下滑一成，四月退訂增加」。中央社。

胡蕙文。2003。「搶救業績，五星級飯店展開便當大戰」。中央社。

韋端。2003。「SARS 事件對台灣經濟之衝擊與對策」。國家政策論壇季刊，秋季號。
<http://www.npf.org.tw/monthly/0303/theme-019.htm>

韋樞。2003。「九成六旅館業因 SARS 苦撐業者多採留職停薪」。中央社。

國際厚生健康園區。2003。腸病毒專題。<http://www.24drs.com.tw/enterovirus/>。

張錦文、譚開元、黃佳經。1991。醫學心理衛生叢書-15，醫院管理，醫院感染控制。水牛圖書出版事業有限公司。

許玉君。2003 年 4 月。「SARS 衝擊，GDP 將降 100 億元」。經濟日報。

許敏溶。2003。「暑假出國玩，花費創新低」。台北。

郭維邦。2003。「亞洲航空業，籠罩裁員陰影」。經濟日報。

郭維邦。2003。「長榮華航，暑假加碼促銷」。經濟日報。

陳弘志。2003。「新竹縣各遊樂區因疫情而生意慘跌」。中華日報新聞網。新竹。

陳再晉。2003。新興嚴重急性呼吸道症候群（SARS）因應防治計畫。行政院衛生署疾病管制局。

陳良榕。2003。傳染病挑戰二十一世紀。天下雜誌，276 期。

黃仁謙。2003。「北市頂級飯店拉警報」。經濟日報。

黃仁謙。2003。「觀光飯店業，殺價度寒冬」。經濟日報。

黃美珣。2003。「調降票價刺激市場、加強防疫恢復信心、華航全力支持、業界用心良苦」。台北。

黃淑芳。2003。「餐飲業者戴口罩，消費者用公筷母匙為健康加分」。中央社。

新浪新聞網。2003。「抗 SARS，旅遊業者推出低價國內旅遊行程」。

新浪新聞網。2003。「刺激觀光，武荖坑冬山河入園免費」。

經濟部研究發展委員會。2003。「因應 SARS 疫情維持工商業正常運作」。

<http://210.69.121.61/Important/upfile/5.doc>。

經濟部統計處新聞資料。2003。「商業動態調查提要分析（批發業、零售業及餐飲業）」。
<http://www.moea.gov.tw/~meco/stat/three/bd9206.htm>。

劉得倉。2003。「七月來台旅客仍負成長，日本恢復最慢」。中央社。

劉得倉。2003。「旅行業者首創合作社聯合採購，增加競爭力」。中央社。

劉得倉。2003。「飯店業者客房改裝成辦公室，供企業抗 SARS」。中央社。

劉得倉。2003。「飯店業者結盟或擴大連鎖，提供全方位服務」。中央社。

蔡碧月。2003。「五、六月推出非疫區優惠行程刺激市場，品保振興專案出新招」。
台北。

衛生署疾病管制局。2003。SARS 防治策略及臨床、實驗診斷綜論。嚴重急性呼
吸道症候群 SARS 資訊網。<http://www.cdc.gov.tw/sars/menu6.asp>

駐印度代表處經濟組。2003。「嚴重急性呼吸道症候群(SARS)對全球經貿易擊
之研析」。<http://www.taiwantrade.com.tw/tpt/sars/news0609-1.htm>

賴建旭。2003。衛教資料（腸病毒 71 Enterovirus），彰化基督教醫院神經科。
http://med.mc.ntu.edu.tw/~neuro/educate/educate_71.html。

錢怡。2003。「進入旅遊旺季，航空業者營收將逐步上揚」。中央社

羅廣仁。2003。「SARS 侵台，國人應反思重視飲食習慣餐飲衛生」。中央社。