

第十二篇 觀光

第二章 觀光業務

第一節 觀光事業輔導與管理

一、旅行業輔導與管理

- (一) 102 年旅行社（不含分公司）共計 2,512 家，其中綜合旅行社 114 家、甲種旅行社 2,203 家、乙種旅行社 195 家，從業人員共計 3 萬 9,474 人。
- (二) 為落實旅行業交易安全查核，保障旅客權益，採取相關防範及宣導措施：
 - 1、持續透過票據交換所取得旅行業退票即時資訊，主動發掘旅行業財務問題，立即派員進行交易安全查核，102 年計查核 83 家。
 - 2、寒、暑假旅遊旺季前成立「旅行業交易安全查核會報」，透過邀集旅行業及銀行業會商及實地檢查業務之積極作為，防範旅行業損害旅客權益事件之發生，並同步宣導參團旅遊相關注意事項及公布旅行業營運狀況，保障旅遊消費權益。
 - 3、輔導中華民國旅行業品質保障協會及旅行公會成立媒體及網路廣告監看小組，以期預先發現旅行業營業異常現象，加強落實旅行業交易安全查核。
 - 4、提供合法旅行業從業人員線上查詢功能，以加強保障消費者權益及維護旅行交易安全。
- (三) 加強「取締違法經營旅行業務專案執行小組」執行功能，保障合法業者、導遊人員、領隊人員及旅客權益。102 年計稽查導遊 660 件、領隊 64 件、送機人員 15 件，另取締違法經營旅行業務計 33 件。
- (四) 受理旅遊糾紛申訴及調處
為保護旅遊消費者權益，設置免費申訴電話（0800-211734），專人受理旅客之申訴及協調工作。此外，輔導中華民國旅行業品質保障協會調處該會會員與消費者間之旅遊糾紛，並建置消費申訴專線，102 年共計受理申訴案件 891 件，調處和解率達 62.46%。
- (五) 輔導旅行業提升競爭力
為輔導旅行業提升產業競爭力及服務品質，採取相關因應措施：提供旅行業貸款信用保證，以利業者取得營運週轉資金，及提供業者貸款利息補貼，改善其財務結構，依據「旅行業貸款及利息補貼實施要點」，自民國 97 年 11 月起，共提供 31 家業者貸款相對信用保證及 264 家旅行業者貸款最高年利率 4%、最長 1 年之利息補貼。

二、觀光旅館業輔導與管理

- (一) 102 年觀光旅館共計 111 家，客房數 2 萬 6,074 間。其中國際觀光旅館 71 家，客房數 2 萬 461 間；一般觀光旅館 40 家，客房數 5,613 間。
- (二) 102 年取得籌設核准之觀光旅館計有 9 家，客房數為 2,026 間，總投資金額為新臺幣 156.04 億元；另經查驗合格並取得觀光旅館業營業執照者計有 3 家，增加之客房數計為 530 間。

- (三) 102 年觀光旅館定期檢查於 3 月 28 日至 6 月 27 日辦理完竣，共計檢查 48 家觀光旅館；另並督導觀光旅館業切實投保公共責任意外保險，俾降低業者經營風險及維護旅客住宿安全。
- (四) 為鼓勵觀光旅館業及旅館業提升服務品質，提供國內外旅客優質住宿環境，依「交通部觀光局獎勵觀光旅館業及旅館業品質提升補助要點」規定，補助業者辦理軟硬體規劃之費用，102 年共補助 3 家觀光旅館，補助金額新臺幣 300 萬元。
- (五) 為維護消費者使用商品（服務）禮券之權益，派員檢查各觀光旅館業者發行商品（服務）禮券情形，共檢查 192 件。
- (六) 為鼓勵觀光旅館業、旅館業、觀光遊樂業及旅行業等觀光產業提升服務品質，同時配合政府推動品質管理、餐飲衛生、環保節能等政策，依「交通部觀光局獎勵觀光產業取得專業驗證補助要點」規定，102 年共計 68 件申請案通過審查，並核定補助經費新臺幣 1,204 萬餘元。
- (七) 102 年宣導建築物無障礙設施法令及個資法，於北部、中部、南部及東部共辦理 5 場「建築物無障礙設施法令及個資法修正說明會」，參加說明會人員共計 500 人。

三、旅館及民宿輔導與管理

- (一) 截至 102 年底止，全臺旅館業共計 3,253 家，(包括合法 2,810 家，未合法 443 家)，地方政府稽查次數計 3,036 家次，核准合法登記 46 家。全臺民宿共計 4,791 家，(包括合法 4,355 家，未合法 436 家)；102 年地方政府稽查次數計 1,827 家次，計核准合法登記 148 家。
- (二) 為協助觀光產業取得低利貸款進行軟、硬體更新改善，102 年度計輔導 8 家觀光產業取得優惠貸款，貸款總金額新臺幣 2 億 4,000 萬元。
- (三) 為推動旅館品質提升，102 年度補助 3 家觀光旅館、16 家一般旅館辦理軟、硬體更新規劃設計，補助經費新臺幣 1,691 萬 9,000 元，改善客房總數 1,553 間。另為有效提升旅館及民宿服務品質，102 年度計輔導 27 家旅館及 7 家民宿取得 ISO、溫泉標章及防火標章等國內外認證補助，補助金額新臺幣 398 萬 4,252 元。
- (四) 為與國際接軌，102 年受理業者報名申請星級旅館評鑑受評，計有 50 家旅館報名（含一般旅館 49 家及觀光旅館 1 家），及辦理 3 次「評鑑結果及星級標章頒發典禮」，公布 267 家星級旅館。截至 102 年底止，計公布 481 家星級旅館。
- (五) 為提昇民宿服務品質塑造民宿優質形象，102 年度計有 185 家民宿經營者完成參與好客講座及簽署「好客宣言」，取得好客民宿標章。截至 102 年底止，好客民宿共有 682 家。

四、觀光遊樂業輔導與管理

- (一) 102 年取得觀光遊樂業執照及專用標識者共計 22 家，屬重大投資計畫案者計 21 家，非重大投資計畫案者 1 家，從業人員約計 3,791 人；帶動約 900 萬餘人次前往，營業額約新臺幣 56 億餘元。

- (二) 102 年經審議核准籌設、變更及定稿本案件，計有宜蘭縣綠舞莊園日式主題遊樂園(第 2 次變更) 定稿本、南投縣埔里赤崁頂遊樂區(第 2 次變更)定稿本、新北市達樂花園(變更內容對照表)、花蓮縣理想渡假村(第 4 次變更)、桃園縣桃源仙谷遊樂區(第 1 次變更)及臺中市東勢林場遊樂區(第 1 次變更)等 6 件，面積 393.118 公頃，投資金額約新臺幣 166.4 億元，提供就業機會 2,656 個人數。
- (三) 102 年觀光遊樂業者新增遊樂設施，計有劍湖山遊樂世界「小威海盜村」，投資金額 1 億元。
- (四) 為塑造優質投資環境以獎勵觀光遊樂業積極投資，執行觀光遊樂業經營升級計畫，完成經營升級補助案之審查作業，計獎勵 7 家特優等觀光遊樂業者及補助八仙海岸等 20 家觀光遊樂業經營升級計畫，獎補助金額總計新臺幣 8,749 萬 3,612 元。
- (五) 為提升整體觀光遊樂業品質並營造優質競爭力，於 102 年 7 至 8 月間，分 10 梯次辦理 22 場次檢查；並就 21 家符合競賽條件之業者進行考核競賽，計有 12 家獲交通部觀光局評列為特優等。
- (六) 鼓勵民眾旅遊，辦理寒暑假整體行銷推廣企劃案之規劃執行 2 案，其中寒暑假行銷活動參與民眾超過 300 萬人次。



觀光遊樂業寒假行銷園遊會



六福村主題遊樂園經營升級補助成果

五、觀光從業人員訓練及人才培訓

(一) 培訓觀光從業人員

- 1、為確保旅遊服務品質，配合考選部102年「專門職業及技術人員普通考試領隊人員、導遊人員考試」於 102 年 7 月至 103 年 4 月分別規劃於北、中、南、東4 區辦理領隊、導遊人員職前訓練；至 102 年12 月止完成導遊人員訓練計 1,373人(外語 400 人、華語 973 人)；領隊人員訓練計 2,837人(外語 1,328 人、華語 1,509 人)。
- 2、為加強旅行業經營管理人員之品德素養、法規知識、專業知能等，旅行業專業經理人就職前藉由實務訓練，強化專業知識，以提升臺灣旅行業素質。102 年分北、中、南 3 區辦理旅行業經理人訓練計 5 期，取得結業證書之合格經理人計 348 人。



領隊人員職前訓練



導遊人員在職訓練

(二) 增進觀光從業人員專業知能

- 1、輔導中華民國觀光導遊協會依據現職導遊實務需求，每月以觀光景點主題研習為主、實務導覽為輔之在職訓練，內容包括臺灣主要景點解說與行銷話術、導遊、司機、領隊相處之道、緊急事故處理方式與流程、接團準備與結團報帳作業實務等專題課程，以提升導遊人員之專業職能及服務品質，計訓練 4,611 人次。
- 2、為加強觀光旅館從業人員所需之管理技巧、溝通能力、人力規劃等專業知能，使服務品質與國際接軌，另為提升部門主管所需之管理營運、操作技巧等專業知能，每年辦理美國旅館協會教育中心之「CHS 督導人員訓練課程」、「客務部經營與管理」、「餐飲管理」、「餐旅人力資源管理」及「高階經理人領導統御與管理課程」等 5 種課程，計培訓 250 人；另為加強各觀光旅館擔任訓練員工之幹部及主管所需之訓練規劃與執行技巧，每年委請臺北君悅大飯店協助辦理「訓練訓練員研習班」，計訓練 62 人。以上6 種課程，102 年共訓練312人。
- 3、為提升旅館業人力素質及改善其整體服務水準，102 年度協助20 縣市旅館商業同業公會辦理 25 場次「旅館業基層從業人員教育訓練」，參訓學員計 3,314人。另協助各縣市政府及民宿協會辦理民宿教育訓練，參訓學員計 1,710 人，以提升民宿經營者服務水準。
- 4、為輔導觀光遊樂業加強經營管理及品質提升，計辦理5場從業人員專業訓練，分為「觀光遊樂業提升競爭力暨法規修訂說明會」、「觀光遊樂業經營管理業務及法規研習會」、「觀光遊樂業機械遊樂設施安全及緊急救護種子教練培訓研習會」、「觀光遊樂業校外教學教案創作競賽活動暨實務講習」、「觀光遊樂業優化觀光服務加值及提升產業附加價值教育訓練」，參訓學員計340人次。

(三) 因應市場變化辦理導遊精進訓練

為培訓現職導遊優質導覽品質及配合陸客來臺觀光需求，觀光局辦理導遊人員精進訓練，課程包含「導遊實務戶外研習營」、「導遊實務研習中、南部地區」等，以導覽解說實務、專業知識技能為主，期提升導遊解說能力及服務熱忱，共計訓練 270 人次。

(四) 培育觀光產業菁英人才國際化

為加強觀光從業人員專業素質、服務水準及國際交流能力，汲取國外觀光產業最新之經營概念及成功案例，且鑑於觀光服務業之核心競爭優勢源自於人才、管理、制度，觀光局遂辦理「觀光從業菁英養成計畫」訓練，並訂定「甄選觀光菁英赴國外訓練補助要點」，以執行相關甄選及受訓事宜。102 年辦理 3 梯次，選送 22 人赴瑞士雷赫士旅館管理大學受

訓、20 人赴新加坡南洋理工大學受訓、9 人赴日本 JTB 受訓，另有 3 名自行規劃訓練計畫之菁英，共計 54 名菁英赴國外訓練，強化國際觀光人才專業素質與國際視野，提升觀光產業國際競爭力。



菁英養成訓練