

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) 103 年旅行社（不含分公司）共計 2,656 家，其中綜合旅行社 124 家、甲種旅行社 2,322 家、乙種旅行社 210 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，103 年計查核 104 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，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。103 年計稽查導遊 521 件、領隊 141 件、送機人員 16 件，另取締違法經營旅行業務計 59 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，103 年共計受理申訴案件 924 件，調處和解率達 61.71%。
- (五) 輔導旅行業提升競爭力
為促進傳統旅行產業轉型升級，輔導旅行業朝向品牌化經營，依據「交通部觀光局輔導建立品牌旅行業獎勵要點」廣續推動，其中財務報表查核簽證費用補助部分，103 年核定補助 35 家旅行業（含綜合 20 家、甲種 15 家）共 171 萬 2,500 元；旅行業因建立品牌之貸款利息補助部分，截至 103 年累計補助 3 家旅行業計 21 萬 6,523 元。未來將規劃新增開發創新特色或專屬品牌旅遊產品（服務）、推廣金質旅遊行程、推動銀髮族或無障礙旅遊、運用網際網路經營業務等補助項目及相關配套措施，持續輔導旅行業發展優質品牌，創新產業附加價值，以提升國際競爭優勢，促進產業優化轉型升級。

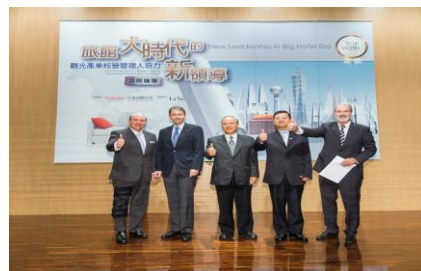
二、觀光旅館業輔導與管理

- (一) 103 年觀光旅館共計 114 家，客房數 2 萬 6,724 間。其中國際觀光旅館 72 家，客房數 2 萬 675 間；一般觀光旅館 42 家，客房數 6,049 間。

- (二) 103 年取得籌設核准之觀光旅館計有 5 家，客房數為 712 間，總投資金額為新臺幣 35.82 億元；另經查驗合格並取得觀光旅館業營業執照者計有 6 家，增加之客房數計為 530 間。
- (三) 103 年觀光旅館定期檢查於 1 月 21 日至 6 月 5 日辦理完竣，共計檢查 87 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，103 年共補助 4 家觀光旅館，補助金額新臺幣 390 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 152 家次。
- (六) 為鼓勵觀光旅館業、旅館業、觀光遊樂業、旅行業及民宿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國內政府機關或受其委託單位核發驗證補助要點」規定，103 年獲補助觀光產業計有 64 件，補助金額為新臺幣 746 萬 4,738 元。
- (七) 為因應旅客及旅宿業持續成長產生的人才需求，103 年 4 月 30 日舉辦「國內觀光旅館業頂尖經理人圓桌論壇」，從國家總體人才育成政策、觀光產業界對人才的需求，及學界目前在人才培育上面臨的挑戰等面向交流意見，並就臺灣觀光人才育成提供建言，產、官、學界代表共 230 人與會；12 月 9 日再舉辦「觀光產業經營管理人培力國際論壇」，以「旅館大時代的新領導」為主題，邀集國內外資深高階經理人分別從策略力、領導力、管理力、行銷力、創新力，提出專業見解與經驗分享，產、官、學界代表共 222 人與會。



頂尖經理人圓桌論壇



經營管理人培力國際論壇

三、旅館及民宿輔導與管理

- (一) 截至 103 年 12 月底，全臺合法旅館業共計 2,899 家，客房數 12 萬 8,842 間，較 102 年度增加旅館 89 家，增加客房數 7,929 間；全臺合法民宿共計 5,222 家，客房數 2 萬 1,668 間，較 102 年度增加民宿 867 家，增加客房數 4,309 間。
- (二) 103 年地方政府稽查旅館計 3,945 家次（含合法旅館 2,442 家次、非法旅館 288 家次及日租套房 1,215 家次）；103 年地方政府稽查民宿計 1,977 家次（含合法民宿 1,638 家次、非法民宿 339 家次）。
- (三) 觀光局於網路搜尋日租套房並移送各縣市政府查處，總計 829 件；各縣市政府彙整列管計 2,724 家，裁罰金額達新臺幣 8,617 萬，輔導取得旅

館業登記證者計有 63 家。

- (四) 為協助觀光產業取得低利貸款進行軟、硬體更新改善，103 年度計輔導 15 家觀光產業取得優惠貸款利息補貼，補助經費新臺幣 3,697 萬元。
- (五) 為推動旅館品質提升，103 年度補助 4 家觀光旅館、12 家一般旅館辦理軟、硬體更新規劃設計，補助經費新臺幣 1,572 萬 8,000 元，改善客房總數 2,175 間。
- (六) 為提昇民宿服務品質塑造民宿優質形象，103 年度計有 75 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 103 年底止，好客民宿共有 711 家。



好客民宿標章頒獎



好客講座

四、觀光遊樂業輔導與管理

- (一) 103 年取得觀光遊樂業執照及專用標識者共計 24 家，屬重大投資計畫案者計 23 家，非重大投資計畫案者 1 家，從業人員約計 5,097 人；帶動約 1,034 萬餘人次前往，營業額約新臺幣 67 億餘元。
- (二) 輔導觀光遊樂業推廣環境教育寓教於樂，計有九族文化村、東勢林場遊樂區、西湖渡假村、小人國、雲仙樂園及杉林溪森林生態渡假園區等取得認證。
- (三) 為塑造優質投資環境，獎勵觀光遊樂業積極投資，執行觀光遊樂業經營升級計畫，並完成審查作業，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 8,643 萬元。
- (四) 為提升整體觀光遊樂業品質並營造優質競爭力，於 103 年 7 至 8 月間，分 11 梯次辦理 23 場次檢查；並就 22 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。
- (五) 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 350 萬人次。



觀光遊樂業暑假行銷園遊會



九族文化村經營升級補助成果

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103年「專門職業及技術人員普通考試

領隊人員、導遊人員考試」，103 年7月至12月分別於北、中、南、東4 區辦理領隊、導遊人員職前訓練，計培訓導遊 2,113人（外語 439 人、華語 1,674 人）、領隊 2,863人（外語 1,375 人、華語 1,488 人）。

- 2、為加強旅行業經營管理人員之品德素養、法規知識、專業知能等職能，期旅行業專業經理人於就職前藉由實務訓練，強化專業知識，以提升素質，103 年北、中、南 3 區計辦理5 期，取得結業證書之合格經理人共 328人。



導遊員職前訓練



領隊人員在職訓練

（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、實務導覽為輔辦理在職訓練，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，103年計訓練 4,357 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「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」、「高階經理人領導統御與管理課程」及「飯店高階職業經理人」等6種課程，計培訓 414 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，委請臺北君悅大飯店協助辦理「訓練訓練員研習班」，計訓練 69人。103 年度共計訓練483人。
- 3、為提升旅館業人力素質及改善整體服務水準，103年度協助28 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 3,216人。
- 4、為提升民宿經營者服務水準，協助各縣市政府及民宿協會辦理民宿教育訓練，總計辦理 7場次、參訓學員1,000人。

（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 128 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」，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。103 年辦理 3 梯次，選送 14 名赴日本 HIS 旅行社、20 名赴日本東京迪士尼、23 名赴美國康乃爾大學，另有 2 名自行規劃訓練計畫之菁英，共計 59 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。



Hyatt Place 聖地亞哥實地觀摩



觀光遊樂業雙教師教學

- (五) 為輔導觀光遊樂業加強經營管理及品質提升，辦理從業人員專業訓練，計有觀光遊樂業經營管理業務研習會、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，觀光遊樂業推廣環境教育理念及實務座談會、觀光遊樂業結合政府政策創新增值研習會等 4 場次，參訓學員計 200 餘人次。

六、辦理「全球旅遊倫理規範簽署儀式及全國觀光產業發展會議」

為提升臺灣觀光產業的國際競爭力，契合政府產業政策及觀光事業未來多面向之發展，且為達成千萬旅客來臺之目標，103 年 6 月 13 日假晶華酒店辦理「全球旅遊倫理規範簽署儀式暨全國觀光產業發展會議」，邀請 52 名旅行業、旅館業、民宿、觀光遊樂業、航空業、遊覽車業及溫泉業之公協會及業者代表簽署全球旅遊倫理規範(Global Code of Ethics for Tourism, GCET)，共同表達優化觀光品質與創造觀光價值之決心，並在旅遊事業的發展過程中善盡企業社會責任與倫理規範。

另為在自由開放的全球觀光市場中，提升臺灣觀光產業的國際競爭力，契合政府產業政策及觀光事業未來多面向之發展，並為達成千萬來臺旅客之目標預作準備，同日辦理 3 場次全國觀光產業發展會議，分別針對旅行業、旅館業、民宿、觀光遊樂業邀請產、官、學意見領袖及代表參與，並提出具前瞻性及可行性的意見，作為施政之參考。