

## 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) 104 年旅行社（不含分公司）共計 2,779 家，其中綜合旅行社 130 家、甲種旅行社 2,433 家、乙種旅行社 216 家，從業人員共計 4 萬 2,558 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，104年計查核102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，期即早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。104年計稽查導遊363件、領隊44件、送機人員16件，另取締違法經營旅行業務計69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，104年共計受理申訴案件1,252件，調處和解率達92%。

(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」賡續推動，104年度財務報表查核簽證費用補助部分，核定補助47家旅行業（含綜合29家、甲種18家）共233萬5,000元；旅行業因建立品牌之貸款利息補助部分，核定補助12件計27萬2,342元；推廣金質旅遊行程部分，核定補助2件計20萬元；推動無障礙旅遊部分，核定補助9件計17萬5,920元；推動運用網際網路經營業務部分，核定補助30件計150萬元。未來將規劃新增開發創新銀髮族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) 104 年觀光旅館共計 118 家，客房數 2 萬 7,691 間。其中國際觀光旅館 75 家，客房數 2 萬 1,466 間；一般觀光旅館 43 家，客房數 6,225 間。
- (二) 104 年核准籌設之觀光旅館計有 2 家，客房數為 723 間，總投資金額為新臺幣 166 億元；另經查驗合格並取得觀光旅館業營業執照者計有 5 家，增加之客房數計為 951 間。
- (三) 104 年觀光旅館定期檢查於 8 月 3 日至 11 月 12 日辦理完竣，共辦理書面檢查 84 家及實地檢查 19 家；全年另辦理 4 次不定期聯合檢查，以無預警方式檢查 12 家觀光旅館，督導觀光旅館業者落實平時自我檢查管理，並加強服務品質，以維護旅客住宿權益。
- (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，104 年計補助 1 家觀光旅館，補助金額新臺幣 100 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 138 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，104 年獲補助觀光產業計有 76 件，補助金額為新臺幣 560 萬 670 元。
- (七) 觀光局為提升星級旅館服務品質，協助「臺灣星級旅館協會」於北、中、南、東辦理 4 場「價值再加值－旅館服務品質提升講習」，邀請專家學者講授課程，共計 283 家旅館、445 人參加。

### 三、旅館及民宿輔導與管理

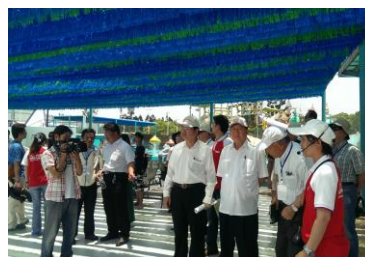
- (一) 截至 104 年 12 月底，全臺合法旅館業共計 3,010 家，客房數 13 萬 8,991 間，較 103 年度增加旅館 111 家，增加客房數 1 萬 149 間；全臺合法民宿共計 6,077 家，客房數 2 萬 4,539 間，較 103 年度增加民宿 855 家，增加客房數 2,871 間。
- (二) 104 年地方政府稽查旅館計 3,839 家次（含合法旅館 2,555 家次、非法旅館 310 家次及日租套房 974 家次）；104 年地方政府稽查民宿計 1,920 家次（含合法民宿 1,646 家次、非法民宿 274 家次）。
- (三) 觀光局於網路搜尋日租套房並移送各縣市政府查處，總計 1,025 件；各縣市政府彙整列管計 1,752 家，裁罰金額達新臺幣 1 億 2,769 萬元，輔導取得旅館業登記證者計有 95 家。
- (四) 為協助觀光產業取得低利貸款進行軟、硬體更新改善，104 年度計輔導 8 家觀光產業取得優惠貸款利息補貼，補助經費新臺幣 3,040 萬元。
- (五) 為協助遭受天然災害之旅宿業，104 年 11 月 12 日發布實施「交通部觀光局提供受災旅宿業資本性融資相對信用保證要點」，提供受災旅宿業貸款

信用保證，使其順利取得資本性融資之貸款，辦理災後重建，恢復正常營運。

- (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 104 年底止，好客民宿共有 698 家。
- (七) 配合行政院推動「消費提振措施」，於 104 年 11 月 20 日至 105 年 2 月 29 日辦理「國內旅遊住宿優惠補助活動」，提供 34 萬 5,000 個補助名額，凡本國國民於活動期間完成旅遊住宿者，補助 1 間實售房價 30% 金額，最高不超過新臺幣 1,000 元，以補助 3 成旅遊住宿費用方式，誘發另外 7 成消費，達到刺激國內消費提振景氣。

#### 四、觀光遊樂業輔導與管理

- (一) 104 年取得觀光遊樂業執照及專用標識者共計 25 家，屬重大投資計畫案者計 24 家，非重大投資計畫案者 1 家，從業人員約計 4,523 人；帶動約 1,043 萬餘人次前往，營業額約新臺幣 66 億餘元；另八仙海岸於 104 年 6 月 30 日停止營業。
- (二) 輔導觀光遊樂業推廣環境教育寓教於樂，計有杉林溪森林生態渡假園區、東勢林場遊樂區、雲仙樂園、西湖渡假村、九族文化村、小人國主題樂園、劍湖山世界等 7 家取得認證。
- (三) 為塑造優質投資環境，獎勵觀光遊樂業積極投資，執行觀光遊樂業優質化計畫，並完成審查作業，計獎勵 7 家特優等觀光遊樂業者及補助野柳海洋世界等 21 家觀光遊樂業優質化補助計畫，獎補助金額總計新臺幣 8,912 萬元。
- (四) 為提升整體觀光遊樂業品質並營造優質競爭力，於 104 年 7 至 8 月間，分 11 梯次辦理 23 家觀光遊樂業者督導考核競賽作業，計有 12 家獲評列為特優等。



觀光遊樂業督導考核競賽

#### 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 104 年「專門職業及技術人員普通考試領隊人員、導遊人員考試」，104 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 2,818 人（外語 496 人、華語 2,322 人）、領隊 2,865 人（外語 1,217 人、華語 1,648 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，104年北、中、南 3 區計辦理5 期，取得結業證書之合格經理人共 352人。



導遊人員職前訓練



領隊人員職前訓練

## (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，辦理在職、精進訓練，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，104 年計訓練 4,773 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，辦理旅館中階經理人訓練課程，計培訓 593 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 67人。104 年度共計訓練660人。
- 3、為提升旅館業人力素質及改善整體服務水準，104年度協助各縣市旅館商業同業公會辦理35場次「旅館業基層從業人員教育訓練」，參訓學員計 3,800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900人。

## (三) 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「觀光產業關鍵人才培育計畫」，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。104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。

## (四) 輔導觀光遊樂業加強經營管理及提升品質，辦理3場相關產業發展及專業訓練，分別為「觀光遊樂業全方位教育訓練-中高階班」、「觀光遊樂

業全方位教育訓練-基層班」及「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」，訓練人數合計200人。



觀光遊樂業全方位教育訓練(中高階班)