

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) 105 年旅行社（不含分公司）共計 2,913 家，其中綜合旅行社 136 家、甲種旅行社 2,545 家、乙種旅行社 232 家，從業人員共計 4 萬 2,408 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，105年計查核69家。
 - 2、寒、暑假旅遊旺季前召開「旅行業交易安全查核會報」，透過邀集旅行業及銀行業了解旅行業者營運狀況，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。105年計稽查導遊29件、領隊17件，另取締違法經營旅行業務計65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，105年共計受理申訴案件1,089件，調處和解率達64.74%。
- (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，105年度財務報表查核簽證費用補助部分，核定補助40家旅行業（含綜合27家、甲種13家）共197萬元；推廣金質旅遊行程部分，核定補助1件計7萬6,000元；推動無障礙旅遊部分，核定補助10件計37萬7,300元；推動銀髮族旅遊部分，核定補助244件計460萬4,703元；推動運用網際網路經營業務部分，核定補助10件計50萬元。未來將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) 105 年觀光旅館共計 119 家，客房數 2 萬 7,724 間。其中國際觀光旅館 75 家，客房數 2 萬 1,454 間；一般觀光旅館 44 家，客房數 6,270 間。
- (二) 105 年核准籌設之觀光旅館計有 6 家，客房數為 1,903 間，總投資金額為新臺幣 142 億元；另經查驗合格並取得觀光旅館業營業執照者計有 2 家，增加之客房數計為 150 間。
- (三) 105 年辦理觀光旅館定期檢查 66 家次及不定期聯合檢查 22 家次，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於旅展發行商品（服務）禮券情形，共檢查 80 家次。
- (五) 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，105 年獲補助觀光產業計有 25 件，補助金額為新臺幣 111 萬 3,216 元。
- (六) 為提升星級旅館服務品質，以「加入星級，成為星鮮人」和「不只要星，更要成為各星等 Super Star」為主題，辦理 2 場座談會共計 319 人參加，促使各界對星級評鑑能有更多的認識，同時分享如何創造屬於不可取代的品牌價值。

三、旅館及民宿輔導與管理

- (一) 截至 105 年 12 月底，全臺合法旅館業共計 3,149 家，客房數 14 萬 8,211 間，較 104 年度增加旅館 139 家，增加客房數 9,300 間；全臺合法民宿共計 7,044 家，客房數 2 萬 8,465 間，較 104 年度增加民宿 967 家，增加客房數 3,926 間。
- (二) 105 年地方政府稽查旅館計 4,373 家次（含合法旅館 2,846 家次、非法旅館 313 家次及日租套房 1,214 家次）；105 年地方政府稽查民宿計 2,451 家次（含合法民宿 2,235 家次、非法民宿 216 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 1,245 件；各縣市政府彙整列管計 1,303 家，裁罰金額達新臺幣 2 億 244 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，105 年度計輔導 2 家觀光產業取得優惠貸款利息補貼，補助經費新臺幣 2,100 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) 為提升民宿服務品質塑造民宿優質形象，105 年度計有 112 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 105 年底止，好客民宿共有 768 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，以補助三成旅遊住宿費用方式，誘發另外七成消費，達到刺激國內消費提振景氣。

四、觀光遊樂業輔導與管理

- (一) 105 年取得觀光遊樂業執照及專用標識者共計 26 家，屬重大投資計畫案者計 25 家，非重大投資計畫案者 1 家，從業人員約計 4,846 人；帶動遊客約 971 萬餘人次，營業額約新臺幣 62 億餘元；另八仙海岸於 104 年 6 月 30 日停止營業，神去村於 105 年 7 月 1 日暫停營業。
- (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、小叮噠科學主題樂園等 8 家取得環境教育認證。
- (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 20 家觀光遊樂業優質化補助計畫，獎補助金額總計新臺幣 1 億元。
- (四) 為提升整體觀光遊樂業品質並營造優質競爭力，於 105 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 11 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 105 年「專門職業及技術人員普通考試領隊人員、導遊人員考試」，105 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 2,076 人（外語 535

- 人、華語 1,541 人)、領隊 3,294 人(外語 1,421 人、華語 1,873 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，105年北、中、南 3 區計辦理6期，取得結業證書之合格經理人共469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，105 年計訓練 4,528 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8場次旅館中階經理人訓練課程，計培訓 401 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 33人。105 年度共計訓練434人。



旅館中階經理人訓練

- 3、為提升旅館業人力素質及改善整體服務水準，105年度協助各縣市旅館商業同業公會辦理32場次「旅館業從業人員教育訓練及宣傳推廣活動」，參加人數計 3,547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8場次、參訓學員1,840人。另辦理「好客民宿」相關訓練課程，總計辦理6場次、參訓學員275人。

- 5、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「觀光遊樂業優質化教育訓練」、「觀光遊樂業環境教育研習會」及「觀光遊樂業緊急救護訓練」，訓練人數合計200人。



觀光遊樂業優質化教育訓練

（三）培育觀光產業關鍵人才國際化

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「甄選觀光關鍵人才赴國外交流訓練補助要點」，以執行相關甄選及受訓事宜。105年辦理3梯次，選送19名赴日本東京參訪 HIS 旅行社及樂天旅遊；29名赴美國洛杉磯、拉斯維加斯及聖地牙哥之16家國際品牌酒店及特色旅館；20名赴美國洛杉磯、聖地牙哥參訪6家主題樂園，另有1名自行規劃訓練計畫之關鍵人才，共計69名赴國外訓練，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。