

## 第一節 觀光事業輔導與管理

### 一、旅行業輔導與管理

(一)截至 97 年 12 月 31 日止，臺灣地區旅行社(不含分公司)共計 2,230 家，其中綜合旅行社 92 家、甲種旅行社 1,989 家、乙種旅行社 149 家，從業人員共計 3 萬 5,224 人。

(二)經由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，立即派員進行安全查核。並篩選及查訪有跳票或債信不良、大量低價促銷廣告、刷卡量爆增、代表人或員工異動頻繁等情形之旅行業。另輔導品保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，降低危害交易安全事件之發生機率，維護消費者權益。

(三)加強旅行業業務督導及「取締違法經營旅行業務專案執行小組」執行功能，保障合法業者及旅客權益。97 年稽查旅行業業務計 162 件，及導遊、領隊、送機人員計 429 件；取締違法經營旅行業務計 64 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，並輔導中華民國旅行業品質保障協會調處該會會員之旅遊糾紛，97 年共計受理申訴案件 552 件。

(五)輔導旅行業提升競爭力

為紓解旅行業者面臨全球經濟不景氣之經營困境，輔導其渡過難關，並提升產業競爭力，採取相關因應措施：

- 1、為協助旅行業者提升經營管理能力及解決融資等相關問題，委由中小企業聯合輔導中心結合產、官、學界組成「旅行業經營管理諮詢輔導小組」，並設置免費諮詢電話(0800-219777)提供旅行業融資諮詢及專案輔導，總計受理電話諮詢計 16 件、現場診斷計 12 件。
- 2、訂定「旅行業紓困貸款利息補貼實施要點」提供綜合旅行業新臺幣 500 萬元、甲種旅行業 300 萬元、乙種旅行業 200 萬元之利息補貼，觀光局按實際貸款餘額補貼年利率最高 4%，如貸款利率低於 4%，則依其實際貸款利率補貼，補貼期限依實際貸款期限，最長為 2 年。
- 3、修正「獎勵觀光產業升級優惠貸款要點」，提供綜合旅行業最高不超過新臺幣 1,000 萬元，甲、乙種旅行業最高不超過新臺幣 500 萬元之中長期營運週轉金優惠貸款。

(六)推動國民旅遊卡業務

97 年全年公務人員持國民旅遊卡之刷卡消費，總刷卡金額超過新臺幣 247 億元，符合請領強制休假補助費規定之消費金額計有 72 億元，其中 64.9% 之金額，約 47 億元係用於觀光相關行業(旅行業、旅宿業、交通運輸業、餐飲業、農特產品及手工藝品等)。另為配合政府擴大內需、

刺激消費，行政院於97年9月23日核定「『國民旅遊卡』制度改革方案」，自97年10月1日起放寬「異地、隔夜」消費規定，且自98年1月1日起取消25%無須刷卡消費之「自由額度」，但為鼓勵公務員從事國內旅遊活動，針對休假日及相連之假日、例假日於「旅行業」、「旅宿業」及「觀光遊樂業」之刷卡消費，加倍補助，惟最高補助額度仍以每人每年強制休假補助費總額為限。前項改革方案自98年1月1日起改制實施3年，並逐年檢討對觀光、旅宿業之影響，適時改進。

另為充實公務人員專業知識及技能，並提升人文素養，行政院亦核定將「藝文圖書業」包括書店、畫廊、藝廊、音樂會、戲劇、舞蹈及藝文展演等納入國民旅遊卡特約商店適用範圍。

## 二、觀光旅館業輔導與管理

- (一) 截至97年12月底，臺灣地區觀光旅館共計92家，客房數2萬1,771間。其中國際觀光旅館61家，客房數1萬8,092間；一般觀光旅館31家，客房數3,679間。
- (二) 97年申請核准籌設之觀光旅館計有 7家，客房數為2,695間，總投資金額為新臺幣138.14億元；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697間。
- (三) 97年3月4日至7月16日實施國際觀光旅館及直轄市以外一般觀光旅館定期檢查（計檢查78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，俾維護旅客住宿安全及降低業者經營風險。
- (四) 97年輔導觀光旅館業購置自動化、防治污染及提升企業數位資訊效能設備或技術申請抵減應納營利事業所得稅之申請案共計14件，金額總計為新臺幣760萬5,486元。
- (五)** 輔導觀光旅館業者依「觀光旅館業商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項」之規定發行商品（服務）禮券，計有53家觀光旅館業者依照規定發行商品（服務）禮券。
- (六)** 為配合國人訂房方式朝向多元化之趨勢，規劃實施「觀光旅館旅客直接訂房定型化契約」制度，並擬定「觀光旅館旅客直接訂房定型化契約範本草案」，俾保障不同方式訂房之旅客權益。
- (七) 為規劃實施星級旅館評鑑制度，交通部觀光局業訂定「星級旅館評鑑作業要點」及「交通部觀光局辦理觀光旅館及旅館等級評鑑收費標準」，以作為未來評鑑執行之依據。另為使業界瞭解評鑑制度相關事宜，訂於98年4月分別於北、中、南、東等地區辦理星級旅館評鑑說明會。

## 三、旅館及民宿輔導與管理

- (一) 截至 97 年 12 月底止，全國計有一般旅館 3,253 家，其中合法 2,673 家，非法 580 家。本於「中央督導，地方執行」之原則，實施定期、不定期督導 25 次，地方政府稽查次數計 3,102 家次，核准合法登記 71 家。

- (二) 依據「民宿管理辦法」，督導地方政府輔導辦理民宿申請登記作業，並辦理相關研習，提升民宿經營者經營理念與品質，截至 97 年 12 月底止，計輔導 2623 家合法登記。
- (三) 輔導中華民國國際青年之家協會辦理國際青年旅館取得 YH 認證者計 4 家，取得 IBN 認證者 9 家。
- (四) 為推動「一般旅館品質提昇實施計畫」，97 年度計輔導旅館品質提昇 145 家，客房總數 1 萬零 48 間。
- (五) 依據「獎勵觀光產業升級優惠貸款要點」，輔導 7 家旅館取得優惠貸款，貸款總金額新臺幣 4 億 6,140 萬餘元。另依據「交通部觀光局獎勵旅館業品質提昇補助要點」，協助一般旅館提昇軟、硬體整體水準，鼓勵旅館業更新旅館品質，提供規劃改善所需資金，97 年度核准 10 家，計補助新台幣 905 萬 500 元。

#### 四、觀光遊樂業輔導與管理

- (一) 截至 97 年 12 月 31 日止，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 5,100 人，較 96 年成長 0.75%；帶動約 800 萬遊客人次前往，營業額約新臺幣 57 億餘元。
- (二) 97 年經審議核准籌設、變更、推薦及定稿案件，計有統一夢世界園區案等 9 件；總開發面積計 245.3655 公頃，投資金額總計達 311 億 1,653 萬餘元，增加就業機會 4,713 個人數。
- (三) 觀光遊樂業辦理新增設施者計有八仙海岸（大唐溫泉會館、幽浮滑水道）等 6 家，投資金額總計達 12.9 億餘元。
- (四) 大路觀主題樂園興建完工後經檢查合格，於 97 年 8 月 26 日核發觀光遊樂業執照及專用標識，並於 97 年 9 月 5 日開放營運。
- (五) 為提昇整體觀光遊樂業品質並營造優質競爭力，於 97 年 7 至 9 月間，分 11 梯次辦理 27 場次檢查；並就 22 家已取得觀光遊樂業執照且符合競賽條件之業者進行考核競賽，計有 10 家獲評列為特優等。
- (六) 為宣導合法之觀光遊樂業及鼓勵民眾至觀光遊樂園區旅遊，每年於寒、暑假前及各淡季期間辦理整合性聯合促銷活動，97 年度計辦理 6 場。
- (七) 為提供遊客有關觀光遊樂業相關旅遊資訊，97 年 10 月 20 日建置全臺觀光遊樂園專屬網站，方便民眾上網查詢；該網頁提供觀光遊樂業基本資料、交通資訊、促銷活動、每季主題活動之最新消息、具世界或亞洲之最的觀光遊樂設施等相關旅遊資訊。



八仙樂園新增幽浮迷航設施



六福村新設施 3G 老油井

## 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97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97年6月至98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97年12月止完成領隊人員訓練計2,351人（外語1,203人、華語1,148人），導遊人員訓練計2,388人（外語405人、華語1,983人）。
- 2、為培育旅行業經營管理人才，加強旅行業主管人員法規知識及服務理念，委託中華民國旅行業經理人協會及各地區旅行商業同業公會辦理北、中、南3區及金門離島地區之旅行業經理人職前訓練，至97年12月底止，訓練人數共計390人。

### (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，每月辦理以觀光景點主題研習為主、實務導覽為輔之在職訓練，內容包括故宮文物、龍山寺、烏來溫泉文化、臺灣植物…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888人次。
- 2、辦理觀光旅館及一般旅館從業人員「訓練訓練員」、「中階幹部CHS訓練」、「客務部經營與管理」、「餐飲管理」、「餐旅人力資源管理」等各項研習班，加強擔任訓練業務者之規劃及執行技巧、中階幹部所需之管理技巧、溝通能力、人力規劃或管理營運、操作技巧等專業知能，計訓練234人次。
- 3、依據「一般旅館品質提升計畫」，提升旅館業人力素質及改善其整體服務水準，協助各縣市政府及旅館商業同業公會辦理 16 縣市 18 場次「旅館業基層從業人員教育訓練」，參訓學員計 2,110 人。
- 4、另辦理：(1)「一般旅館中階幹部教育訓練」，參訓學員計 310 人；(2)「旅館業高階經理人訓練」，參訓學員計 168 人；(3)「接待大陸人士服務技巧講習」4 場次，參訓學員計 780 人；(4)「獎勵觀光產業升級優惠貸款要點說明會」4 場次，與會業者計 397 人。

- 5、為提昇觀光遊樂業之遊樂暨服務品質，每年辦理經營管理、觀光遊樂設施檢查、旅遊安全、整合性行銷規劃及宣傳、獎勵等相關訓練，提供業者觀摩學習平臺，97年度計辦理5場，參訓學員計400人次。

(三) 因應市場需求辦理導遊精進訓練

為培訓現職導遊優質導覽品質及配合97年開放陸客來臺觀光需求，編印「接待大陸旅客-導遊實務手冊」提供現職導遊參考，並辦理導遊人員精進訓練課程包含「接待大陸旅客-現職導遊實務研討會」、「台灣歷史與兩岸文化」、「郵輪訓練」、「粵語第二語言專長訓練」等以導覽解說實務、專業知識技能為主之訓練，以提升導遊解說能力及服務熱忱，共計訓練732人次。

(四) 建立導遊人員就業管道

為建立導遊、領隊人員與旅行業溝通管道以增進其就業機會，輔導中華民國觀光導遊協會及中華民國觀光領隊協會建置完成網站人力平臺，長期提供人求事、事求人資訊；除經該網站促進雙方洽聘機會外，另輔導導遊協會辦理5次導遊人員與旅行業者交流會，參加人數計477人，媒合率達63%。

(五) 提升導遊接待大陸旅客服務品質

- 1、為提升接待來臺旅客服務品質，97年開辦接待大陸旅客之現職導遊實務訓練及座談，課程內容除包含兩岸文化差異、禁忌、常用語對照等專業課程外，並加強導遊人員應具備緊急危機處理之應變能力，以有效降低並解決旅遊糾紛案件之發生。
- 2、為因應開放大陸人士來臺觀光，分別於97年5月20日、5月22日、5月27日及6月17日辦理「觀光產業從業人員（觀光旅館業、購物店業及餐飲業）接待大陸旅客服務禮儀與技巧講習」，共計507人參訓。
- 3、97年7月29日召開「接待大陸旅客-導遊經驗交流座談會」，邀請法輪功2位代表、中華民國觀光導遊協會理事長及6位資深現職導遊，針對大陸觀光團於各主要景點所遇法輪功等抗議事件如何因應，進行討論溝通，以利導遊順利執行帶團業務。