

第一節 觀光事業輔導與管理

一、旅行業輔導與管理

- (一) 100 年旅行社（不含分公司）共計 2,312 家，其中綜合旅行社 97 家、甲種旅行社 2,038 家、乙種旅行社 177 家，從業人員共計 3 萬 7,501 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，100 年計查核 88 家。
- 2、寒、暑假旅遊旺季前成立「旅行業交易安全查核會報」，透過密集開會研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、100 年 9 月建置「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。100 年計稽查導遊 247 件、領隊 106 件、送機人員 16 件，另取締違法經營旅行業務計 31 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與消費者間之旅遊糾紛，並建置消費申訴專線，100 年共計受理申訴案件 1,021 件，調處和解率達 64.05%。

- (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」提供 29 家業者貸款相對信用保證及 131 家旅行業者貸款最高年利率 4%、最長 2 年之利息補貼。

二、觀光旅館業輔導與管理

- (一) 100 年觀光旅館共計 106 家，客房數 2 萬 5,333 間。其中國際觀光旅館 70 家，客房數 2 萬 382 間；一般觀光旅館 36 家，客房數 4,951 間。
- (二) 100 年取得籌設核准之觀光旅館計有 4 家，客房數為 764 間，總投資金額為新臺幣 36.65 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 669 間。

- (三) 100年觀光旅館定期檢查於3月17日至6月10日辦理完竣，共計檢查63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) 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100年申請案共計8件，金額總計為新臺幣1億1,266萬4,347元。
- (五) 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，截至100年為止共補助5家觀光旅館，補助金額新臺幣450萬元。
- (六) 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179件。
- (七) 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，100年共計56件申請案通過審查，並核定補助經費新臺幣972萬餘元。
- (八) 為提升觀光產業成為國家策略性重要產業及協助觀光產業改善軟硬體設施，建置優質旅遊環境，以全面提升旅遊品質，觀光局對於獲核貸「獎勵觀光產業升級優惠貸款」且正常還款及繳交貸款利息之觀光產業，提供利息補貼措施（營運周轉金除外），100年經審查計有天祥品華飯店（太魯閣品英酒店）、阿里山賓館獲核定補貼貸款利息額度共新臺幣4億8,731萬5,052元，年期5年。

三、旅館及民宿輔導與管理

- (一) 截至 100 年底止，全國一般旅館 3,178 家，其中合法 2,692 家，非法 486 家，本於「中央督導，地方執行」之原則，實施定期、不定期督導 26 次，地方政府稽查次數計 3,047 家次，核准合法登記 40 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品質，截至 100 年底止，計輔導 3,367 家合法登記。
- (三) 為提昇民宿服務品質，塑造民宿優質形象，依據「觀光拔尖領航方案」，委託中華民國全國工業總會辦理「好客民宿遴選活動」，舉辦 11 場輔導訓練，計 711 家民宿，921 位參加訓練；辦理師資培訓共培訓 87 位講師及培訓實地訪查委員 109 人（學者 57 人；業者 33 人；媒體 19 人）。至 100 年 12 月底已實地訪查 303 家民宿。
- (四) 依據「獎勵觀光產業升級優惠貸款要點」，100 年度計輔導 26 家旅館業者申請優惠貸款，核貸金額為新臺幣 14 億 9,002 萬元。另依據「交通部觀光局獎勵觀光旅館業及旅館業品質提昇補助要點」，協助旅館提昇軟、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，

100 年度計輔導 32 家旅館申請規劃設計費用，補助金額為新臺幣 2,780 萬 4,000 元。

(五) 辦理「星級旅館評鑑計畫」

- 1、為提升臺灣旅館硬體設施水準與整體服務品質，提供消費者選擇住宿之依據，參考國外旅館評鑑制度及標準，推動「星級旅館評鑑計畫」，分「建築設備」及「服務品質」2 階段辦理評鑑。截至 100 年底，計有 111 家觀光旅館及一般旅館取得星級標章(觀光旅館 32 家、一般旅館 79 家)。
- 2、另為獎勵經評定為星級旅館之觀光旅館業及旅館業加入國際或國內連鎖旅館品牌，依「交通部觀光局輔導星級旅館加入國際或國內連鎖旅館品牌補助要點」規定，觀光局就其加入連鎖旅館品牌所支出之當年度入會費、管理費、加盟金等予以補助(以每年所支出費用之 50% 為上限，且不得超過新臺幣 500 萬元)，100 年共受理觀光產業申請星級旅館加入國際或國內連鎖旅館品牌補助案計 26 件、新臺幣 7,657 萬 7,762 元。



好客民宿宣導說明及實地遴選

四、觀光遊樂業輔導與管理

- (一) 100 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 4,076 人；帶動約 943 萬餘人次前往，營業額約新臺幣 61 億餘元。
- (二) 100 年經審議核准籌設、變更及定稿案件，計有宜蘭縣海洋生態科技遊樂館(第 1 次變更)、桃園縣小人國主題樂園(第 2 次變更)、臺中市月眉育樂世界(第 3 次變更)及臺東縣寶盛水族生態遊樂區等 4 件，面積 17.3375 公頃，投資金額約新臺幣 49.9481 億元，增加就業機會 555 個人數。
- (三) 100 年觀光遊樂業者新增遊樂設施，計有六福村主題遊樂園「六福水樂園」，總投資金額計達 3.9 億元。
- (四) 100 年 5 月 18 日觀光遊樂業者新增雲仙樂園等 1 家，面積 5.039246 公頃，投資金額約新臺幣 1.5 億元。
- (五) 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，計補助野柳海洋世界

等 22 家業者總計新臺幣 5,927 萬 5,940 元，以協助業者加強辦理既有遊客服務設施之修繕、人力品質提升、新增設施之規劃設計及行銷宣傳，以提升服務品質及與國際接軌。

(六)為提升整體觀光遊樂業品質並營造優質競爭力，於 100 年 7 至 8 月間，分 13 梯次辦理 25 場次檢查；並就 24 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。

(七)鼓勵民眾旅遊，辦理寒暑假及重要連續假期觀光遊樂業整體行銷推廣企劃案之規劃執行 6 案，其中寒暑假行銷活動參與民眾超過 300 萬人次。



六福村主題遊樂園-水樂園



雲仙樂園-空中纜車

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100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100年7月至101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100年底止完成領隊人員訓練計3,894人（外語1,671人、華語 2,223人），導遊人員訓練計4,249人（外語 475人、華語 3,774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區之旅行業經理人職前訓練，至100年底止，訓練人數共計518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、臺北孔廟、保安宮、士林官邸、臺北101……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1,135人次。
- 2、辦理觀光旅館及一般旅館從業人員「訓練訓練員」(Train the Trainer)、
「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」等各項訓練課程，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 239人次。

- 3、為提升旅館業人力素質及改善其整體服務水準，100 年度協助 22 縣市政府及旅館商業同業公會辦理 36 場次「旅館業基層從業人員教育訓練」，參訓學員計 2,931 人。另辦理「一般旅館中階幹部教育訓練」，參訓學員計 380 人。
- 4、另協助民宿協會辦理民宿經營者教育訓練（包括高峰論壇等），參訓人員計 823 人。
- 5、為提升觀光遊樂業經營管理及服務品質，辦理觀光遊樂業公共安全管理講習會、觀光遊樂業緊急救護培訓計畫研習會、審辦觀光遊樂業籌設及計畫管制實務講習會、觀光遊樂業結合政府政策創新服務講習會，計4場次參訓學員計260餘人次。



觀光遊樂業從業人員訓練

（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，以提升導遊解說能力及服務熱忱，共計訓練 369 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，觀光局乃依「觀光拔尖領航方案」項下之「築底行動方案」，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。100 年辦理 3 梯次，選送 21 人赴美國迪士尼園區受訓、41 人赴法國藍帶餐飲學院澳洲分校受訓、32 人赴美國夏威夷大學受訓。另有 6 名自行規劃訓練計畫之菁英，共計 100 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。