

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) 107 年旅行社共計 3,070 家（不含分公司），其中綜合旅行社 137 家、甲種旅行社 2,668 家、乙種旅行社 265 家，從業人員共計 10 萬 1,590 人（含導遊、領隊）。
- (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並立即派員進行交易安全查核，107 年計查核 30 家。
 - 2、輔導中華民國旅行業品質保障協會成立媒體及網路廣告監看小組，期及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。
 - 3、提供合法旅行社及從業人員線上查詢功能，加強保障消費者權益及維護旅行業交易安全。
- (三) 為加強觀光團旅遊品質及安全，107 年至旅行社業務檢查計 418 家次；景點或購物商店等地辦理觀光團品質稽查共 988 團次；配合公路總局辦理觀光團稽查作業共 214 場次，稽查共 1,036 團次。
- (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。107 年受理申訴案件共計 1,122 件，調處和解率達 63.28%。
- (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」，賡續輔導旅行業品牌化。107 年計補助新臺幣 904 萬 0,604 元，執行率為 100%，包括會計師財簽 37 家計 184 萬元；貸款利息補助 4 家計 20 萬 8,632 元；銀髮族補助 177 團計 349 萬 8,000 元；無障礙旅遊 5 團計 23 萬 2,362 元；網路經營 40 家計 273 萬 3,600 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並促進產業優化轉型升級。

二、觀光旅館業輔導與管理

- (一) 截至 107 年底觀光旅館共計 128 家，客房數 2 萬 9,722 間。其中國際觀光旅館 80 家，客房數 2 萬 2,800 間；一般觀光旅館 48 家，客房數 6,922 間。

- (二) 107 年觀光旅館籌設完成經查驗合格並發給觀光旅館業營業執照者計有 3 家，增加之客房數計為 534 間，總投資金額為新臺幣 65.7 億元。
- (三) 107 年辦理觀光旅館定期檢查 7 家次及不定期聯合檢查 23 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 152 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，107 年獲補助觀光產業計有 20 件，補助金額為新臺幣 144 萬 0,832 元。

三、旅館及民宿輔導與管理

- (一) 截至 107 年，全臺合法旅館業共計 3,354 家，客房數 16 萬 3,489 間，較 106 年增加旅館 77 家，增加客房數 5,748 間；全臺合法民宿共計 8,464 家，客房數 3 萬 5,067 間，較 106 年增加民宿 671 家，增加客房數 3,486 間。
- (二) 107 年地方政府稽查旅館計 4,813 家次（含合法旅館 2,862 家次、非法旅館 532 家次及日租套房 1,419 家次）；107 年地方政府稽查民宿計 4,553 家次（含合法民宿 4,016 家次、非法民宿 537 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 1,949 件；各縣市政府彙整列管計 2,033 家，裁罰金額達新臺幣 2 億 9850 萬元，輔導取得旅館業登記證者計有 185 家。
- (四) 為協助觀光產業取得低利貸款進行軟、硬體更新改善，107 年度計輔導 6 家旅館業者取得優惠貸款利息補貼，補助經費新臺幣約 3,390 萬元。
- (五) 為提升民宿服務品質塑造民宿優質形象，107 年度計有 207 家民宿經營者完成參與好客民宿遴選活動，並取得好客民宿標章。截至 107 年底止，好客民宿共有 1,008 家。

四、觀光遊樂業輔導與管理

- (一) 107 年取得觀光遊樂業執照及專用標識，且營業中之觀光遊樂業共計 24 家，屬重大投資計畫案者計 22 家，非重大投資計畫案者 2 家，從業人員約計 5,682 人；帶動遊客約 1,539 萬餘人次，營業額約新臺幣 108 億餘元。
- (二) 輔導觀光遊樂業推廣環境教育寓教於樂，計有雲仙樂園、小人國主題樂園、小叮噠科學主題樂園、西湖渡假村、東勢林場遊樂區、九族文化村、杉林溪森林生態渡假園區、劍湖山世界、尖山埤江南渡假村等 9 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 8 家特優等觀光遊樂業者及補助野柳海洋世界等 19 家優質化計畫，獎補助金額總計新臺幣 1 億 3 千萬餘元。
- (四) 為提升整體觀光遊樂業品質並營造優質競爭力，於 107 年 7 至 9 月間，分 12 梯次辦理 24 家觀光遊樂業者督導考核競賽作業，計有 13 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 107 年「專門職業及技術人員普通考試領隊人員、導遊人員考試」，107 年 7 月至 12 月分別於北、中、南、東 4 區辦理導遊、領隊人員職前訓練，計培訓導遊 2,169 人（外語 816 人、華語 1,353 人）、領隊 4,480 人（外語 2,223 人、華語 2,257 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，107 年北、中、南 3 區計辦理 7 期，取得結業證書之合格經理人共 452 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，107 年計訓練 3,534 人次。



導遊人員在職訓練

- 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，於 107 年 10 至 11 月共辦理中階經理人訓練 8 場次，分大型旅館訓練及中小型旅館訓練於北、中、南、東部各辦理 2 場，總計 389 人次參加。



旅館中階經理人訓練

- 3、輔導觀光遊樂業加強經營管理及提升品質，辦理 4 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」、「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」及「觀光遊樂業籌設審議與開發實務研習會」，訓練人數合計 263 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

- 1、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。107年分別選送旅行業13名赴馬來西亞及新加坡研習觀摩新創旅遊及穆斯林友善旅遊接待；旅館業及觀光旅館業30名赴日本關西參訪國際品牌酒店及當地特色旅館之經營績效及服務管理；觀光遊樂業20名赴日本東京觀摩各大主題樂園的智慧化經營管理及園區轉型再生，共計63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。



遊樂業團赴日本東京參訪交流



管理核心課程

- 2、為提升旅館業人力素質及改善整體服務水準，107年度協助各縣市旅館商業同業公會辦理「旅館業從業人員教育訓練及宣傳推廣活動」共20場次，參加人數計 2,056人。
- 3、為提升民宿經營者服務水準，107年度協助民宿協會辦理民宿教育訓練共11場次、參訓學員895人。另辦理「好客民宿」相關訓練課程共9場次、參訓學員478人。