

第一節 觀光事業輔導與管理

一、旅行業輔導與管理

- (一) 截至 94 年 12 月 31 日止，臺灣地區旅行社共計 2,052 家，其中綜合旅行社 81 家、甲種旅行社 1,842 家、乙種旅行社 129 家，從業人員共計 3 萬 7,724 人。
- (二) 輔導旅行社依法經營旅行業務，除不定期赴旅行社瞭解業務執行情形，並輔導各旅行業公會成立稽查小組，隨時監督所屬會員產品售價、財務狀況，如有異常立即通知觀光局前往瞭解，並發布新聞，提醒旅客注意，另於寒暑假旅遊旺季前，公布營運異常旅行社名單。
- (三) 督導旅行業確實投保責任保險及履約保證保險，並使用合法之住宿設施及車輛，降低業者經營風險及維護旅客權益。
- (四) 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，94 年稽查旅行業業務計 88 件，導遊、領隊、送機人員計 263 件，取締違法經營旅行業務計 24 件。
- (五) 受理旅遊糾紛申訴及調處

旅遊糾紛原屬民事法律關係，旅客應循司法途徑處理，惟因訴訟標的小且訴訟程序繁複，為協助保護旅遊消費者權益，並藉以督導旅行業，觀光局設有 2 支免費申訴電話（0800-211334、0800-211734），專人受理旅客之申訴及協調工作。為加強調解糾紛服務，觀光局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，94 年共計受理申訴案件 647 件。

(六) 辦理大陸人士來臺觀光業務

- 1、觀光局配合政策辦理大陸地區人民來臺觀光業務，為加強大陸人士來臺觀光旅行業管理與旅遊品質之控管，除規劃加重旅行業保證責任方案、優質旅遊產品及團費分級制度外，另輔導旅行業品質保障協會研議建立購物商店認證機制，並辦理「提升接待大陸人士服務品質講習會」，邀請在大陸從事旅遊業之臺商分享經驗，增進觀光從業人員對大陸旅客習性之瞭解。94 年大陸人士來臺觀光全年計有 4,059 團(5 萬 4,178 人)，執行接待業務之旅行社有 91 家。
- 2、配合推動觀光客倍增計畫，並加強大陸地區人民來臺觀光管理機制，由內政部及交通部於 94 年 2 月 23 日會銜發布修正「大陸地區人民來臺從事觀光活動許可辦法」，其第三類人士來臺無需團進團出，得選擇以個別方式來臺或以組團方式為之，以團體方式來臺者得分批入出境。

(七) 推動國民旅遊卡業務

- 1、截至 94 年 12 月底 5 家發卡銀行，計發行 58 萬 6,192 張國民旅遊卡，已有 2 萬多家商家加入國民旅遊卡特約商店行列。
- 2、94 年全年公務人員持國民旅遊卡之刷卡消費，總刷卡金額超過新台幣

197 億元，符合請領強制休假補助費規定之消費金額計有 74 億 2 千 2 百多萬元，其中 57.55%之金額，約 42.7 億元係用於觀光相關行業。

二、觀光旅館業輔導與管理

- (一) 截至 94 年 12 月 31 日止，臺灣地區觀光旅館共計 86 家，客房數 2 萬 1,189 間，其中國際觀光旅館 59 家，客房數 1 萬 8,140 間，一般觀光旅館 27 家，客房數 3,049 間。
- (二) 94 年完工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 450 間。另 94 年間申請核准籌設之觀光旅館計有 9 家，客房數為 2,739 間，總投資金額為新台幣 187.71 億元。
- (三) 94 年 3 月 1 日至 6 月 29 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，共計檢查 58 家國際觀光旅館及 16 家一般觀光旅館，並督導觀光旅館業切實投保責任險，俾降低業者經營風險及維護住宿旅客權益。
- (四) 94 年輔導觀光旅館業就其購置自動化、防治污染設備或技術依「促進產業升級條例」申請抵減應納營利事業所得稅之案件，共計 27 件，金額總計為新台幣 3,041 萬 6,568 元。

三、旅館及民宿輔導與管理

- (一) 截至 94 年 12 月底止臺灣地區一般旅館 3,237 家，其中合法 2,559 家，非法 678 家。本於「中央督導，地方執行」之原則，實施定期、不定期督導 34 次，地方政府稽查次數計 3,084 家次，輔導合法登記 46 家。
- (二) 依據「民宿管理辦法」，督導地方政府輔導民宿合法化申請登記作業，並辦理相關研習，提升民宿經營者經營理念與品質，截至 94 年 12 月底止，計輔導 1,194 家合法登記。
- (三) 協助具有國際接待能力之民宿宣傳推廣，編印「國際青年旅遊民宿手冊」5 萬冊，分送觀光局駐外辦事處及國內旅遊服務中心等相關單位發送潛在旅客，以協助行銷。
- (四) 輔導中華民國國際青年之家協會改組，並協助其辦理 YH 認證培訓班，於 94 年 12 月 31 日前完成 20 家 YH 總會認證。
- (五) 為推動「一般旅館品質提昇實施計畫」，於 94 年度輔導旅館品質提昇計 66 家，客房數計 7,447 間。
- (六) 配合「觀光客倍增計畫」辦理一般旅館品質提升工作，於 94 年 6 月 28 日公告修正「獎勵觀光產業升級優惠貸款要點」，並訂定「獎勵觀光產業升級優惠貸款利息補貼作業須知」，增加利息補貼等優惠措施，計輔導觀光產業貸款總金額為 7 億 3,795 萬元。
- (七) 為輔導旅館業加強 e 化作業，於 94 年 11 月 30 日完成全國各縣市旅館商業同業公會建立 e 化作業系統。

四、觀光遊樂業輔導與管理

- (一) 觀光遊樂業營業狀況：

截至 94 年 12 月 31 日止，臺灣地區取得觀光遊樂業執照及專用標識者共計 23 家，屬重大投資計畫案者計 21 家，非重大投資計畫案者 2 家，從業人員共計 4,625 人，較 93 年成長 1%；帶動 1,036 萬 9,879 人次至觀光遊樂區休閒遊樂，營業額並較 93 年成長 13%。

(二) 申請籌設情形：

94 年申請核准籌設之遊憩區申請案共計 4 案，計有度假旅館類 2 案、觀光遊樂設施類 2 案，總投資金額達 70 餘億元，提供 800 餘個工作機會。

(三) 健全審議機制：

為落實合理、透明、效率之審議機制，訂有「觀光遊樂業管理規則」、「申請開發遊憩設施區興辦事業計畫審查作業要點」辦理民間投資興辦觀光遊樂、遊憩設施之申請案件。

(四) 輔導獎勵投資事項：

協助觀光遊樂業者依「公司投資於資源貧瘠或發展遲緩地區適用投資抵減辦法」、「民間機構參與交通建設免納營利事業所得稅辦法」、「交通事業購置設備或技術適用投資抵減辦法」、「獎勵觀光產業升級優惠貸款要點」及「發展觀光條例」等規定，申辦租稅優惠、融資、取得公有土地等事宜，94 年度計有 3 家取得租稅抵減優惠、1 家取得融資貸款、1 家取得公有土地。為提高民間投資觀光遊樂業之意願，辦理 4 場投資經營座談會。

(五) 辦理考核競賽：

為提昇整體觀光遊樂業品質並營造優質競爭力，於 94 年 7 至 9 月間，分 15 梯次邀請專家學者及相關機關組成考核小組辦理觀光遊樂業督考競賽，參加業者共 31 家，計有 10 家獲觀光局評列為特優等。

(六) 建置觀光遊樂業網頁

為提供遊客有關觀光遊樂業相關旅遊資訊，特別建置觀光遊樂業網頁，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、具世界或亞洲之最佳的觀光遊樂設施等相關旅遊資訊。

五、觀光從業人員訓練及人才培訓

(一) 加強觀光從業人員職前訓練

1、配合辦理導遊、領隊人員職前訓練

為確保旅遊服務品質，配合考選部舉辦之「專門職業及技術人員導遊、領隊人員普通考試」辦理導遊、領隊人員職前訓練，該兩項訓練分別於北、中、南 3 區開班，共計結訓導遊人員 2,233 人（外語導遊人員 404 人、華語導遊人員 1,828 人）、領隊人員 2,452 人（外語領隊 1,669 人、華語領隊人員 783 人）。

2、辦理儲備韓語導遊人員培訓

爲因應韓語導遊人員之不足，由旅行社推薦具韓語能力人員參加儲備培訓，加強專業知識，輔導取得導遊執業證，以投入接待韓國來臺旅客之行列。

3、辦理旅行業經理人訓練

爲培育旅行業經營管理人才，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旅行業經理人職前訓練，共計結訓 529 人。

(二) 提升觀光從業人員專業知能

- 1、輔導中華民國觀光導遊協會辦理「94 年導遊實務在職進修訓練」，以增進在職導遊熟稔古蹟遊程導覽能力及帶團技巧。
- 2、訂頒「交通部觀光局補助地方政府及觀光相關團體辦理觀光產業從業人員外語訓練實施要點」，以補助經費及印製、提供外語訓練教材等措施，鼓勵各縣市政府及觀光相關團體辦理觀光從業人員外語訓練，全面提升觀光從業人員外語接待能力及服務品質，計有宜蘭縣政府等 16 個機關、觀光社團辦理相關訓練。
- 3、辦理觀光旅館從業人員「訓練訓練員」研習班，加強各觀光旅館擔任訓練業務者，訓練之規劃及執行技巧。
- 4、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 20 場次「旅館業基層從業人員教育訓練」、「94 年度旅館業高階經理人研習班」及「一般旅館中階幹部教育訓練」，參訓學員計 2,320 人。
- 5、輔導並提升具有國際接待能力之民宿基本專業能力，辦理研習訓練，參訓學員計 108 人；另爲提昇花東地區民宿經營者服務品質，辦理「花東地區民宿輔導訓練研討會」，參訓學員計 80 人。
- 6、爲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，94 年度計辦理 4 場，提供業者觀摩學習平臺。

(四) 協助 INBOUND 旅行業者開發新行程，強化經營行銷理念：

協助 INBOUND 業者與高雄市、縣，花蓮縣、市，臺南縣、市，南投縣及嘉義縣政府合作舉辦座談會，及體驗高雄市觀光建設、將各縣市具特色之觀光景點及活動，包裝成具有國際魅力之新旅遊商品行銷推廣，以招攬外國旅客來臺觀光。