

第一節 觀光事業輔導與管理

一、旅行業輔導與管理

(一) 截至 95 年 12 月 31 日止，台灣地區旅行社（不含分公司）共計 2,126 家，其中綜合旅行社 89 家、甲種旅行社 1,896 家、乙種旅行社 141 家，從業人員共計 3 萬 7,546 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、信用狀況，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，95 年稽查旅行業業務計 93 件，及導遊、領隊、送機人員計 372 件；取締違法經營旅行業務計 35 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，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，95 年共計受理申訴案件 592 件。

(六) 推動國民旅遊卡業務

公開遴選 5 家發卡銀行，計發行 58 萬 6,491 張國民旅遊卡，另審核通過 15 家收單機構辦理「國民旅遊卡」刷卡收單業務，截至 95 年 12 月底已有 2 萬多家商家加入國民旅遊卡特約商店行列。95 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 212 億元，符合請領強制休假補助費規定之消費金額計有 63 億 3 千 5 百多萬元，其中 60.25% 之金額，約 42.5 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）。

(七) 實施旅遊購物保障制度

為提升旅遊團購物品質、改善部份旅行業者以購物佣金彌補團費及維護旅遊消費者之購物權益，觀光局於 95 年度輔導中華民國旅行業品質保障協會推行「旅行購物保障制度」，促使購物店業者販賣貨價與品質相當之商品及建立購物糾紛之代償機制。該會自 95 年 10 月 27 日辦理首批購物商店聯合授證記者會。截至 12 月底止，已有 54 家購物店取得資格，另有 10 餘家商店尚在評核中，這些購物店一致聲明「商品貨真價實、不賣假貨；費用合理公道、不牟暴利」。有關該制度之推廣作

業，觀光局亦積極輔導該會辦理與全國各地區農會之合作事宜，均獲積極回應。

二、觀光旅館業輔導與管理

- (一) 截至 95 年 12 月 31 日止，臺灣地區觀光旅館共計 89 家，客房數 2 萬 1,095 間，其中國際觀光旅館 60 家，客房數 1 萬 7,830 間，一般觀光旅館 29 家，客房數 3,245 間。
- (二) 95 年完工經查驗合格並取得觀光旅館業營業執照者計有 4 家，增加之客房數計為 628 間；申請核准籌設之觀光旅館計有 8 家，客房數為 1,508 間，總投資金額為新臺幣 76.48 億元。另經觀光旅館審查會通過，尚待環境影響評估通過始發籌設許可者計 1 家（客房數為 116 間、總投資金額為新臺幣 3.50 億元）。
- (三) 95 年 3 月 14 日至 6 月 30 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) 95 年輔導觀光旅館業就其購置自動化、防治污染、提升企業數位資訊效能設備或技術依「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 16 件，金額總計為新臺幣 2,677 萬 5,068 元。

三、旅館及民宿輔導與管理

- (一) 截至 95 年 12 月底止，全國一般旅館共 3,219 家，其中合法 2,599 家，未合法 620 家。本於「中央督導，地方執行」之原則，實施定期、不定期督導 45 次，地方政府稽查次數計 2,816 家次，輔導合法登記 76 家。
- (二) 為執行「一般旅館品質提昇實施計畫」，建立一般旅館品質提升優先重點輔導對象，建立全國示範觀摩旅館，並辦理一般旅館客房品質相關諮詢輔導作業，95 年度輔導改善 91 家，客房數計 5,243 間。
- (三) 配合「觀光客倍增計畫」辦理一般旅館品質提升工作，並公告修正「獎勵觀光產業升級優惠貸款要點」及訂定「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，95 年度共輔導觀光產業貸款總金額為新台幣 1 億 9,800 萬元。
- (四) 為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，已核准 11 家，總補助金額新臺幣 566 萬 9,934 元。
- (五) 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 95 年 12 月底止，計輔導 1,704 家合法登記。
- (六) 輔導中華民國國際青年之家協會辦理 YH 培訓認證，於 95 年 12 月 31 日前完成 28 家 YH 總會認證。

四、觀光遊樂業輔導與管理

- (一) 截至 95 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，從業人員約計 5,027 人，較 94 年成長 8.7%；帶動約 1 千萬遊客人次前往，營業額約新台幣 67 億元。
- (二) 95 年申請核准籌設之遊憩區申請案共計 5 案，計有度假旅館類 3 案、觀光遊樂設施類 2 案，總投資金額達 30 餘億元，提供 500 餘個工作機會。
- (三) 為提昇整體觀光遊樂業品質並營造優質競爭力，於 95 年 7 至 9 月間，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 32 家，計有 8 家獲觀光局評列為特優等。
- (四) 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、暑假前辦理整合性觀光遊樂業聯合促銷活動，95 年度計辦理 3 場。
- (五) 為提供遊客有關觀光遊樂業相關旅遊資訊，更新維護觀光遊樂業網頁，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

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 95 年導遊、領隊人員職前訓練，該兩項訓練分別於北、中、南 3 區分日、夜間班辦理，共計訓練導遊人員 2,009 人（外語導遊人員 437 人、華語導遊人員 1,572 人），領隊人員 3,020 人（外語領隊 1,623 人、華語領隊人員 1,397 人）。

2、辦理旅行業經理人訓練

為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，共計訓練 249 人。

3、辦理民宿提升品質訓練

為輔導並提升具有國際接待能力民宿之基本專業能力，辦理研習訓練，參訓學員計 112 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「95 年現職導遊在職教育訓練」，實施寺廟古蹟、故宮文物等訓練課程，增進導遊人員專業知識，提升導覽解說能力及接待服務品質。

2、辦理觀光旅館從業人員「訓練訓練員」、「中階幹部訓練」等訓練，加強各觀光旅館擔任訓練業務人員之訓練規劃與執行技巧能力，及中階幹部領導統御、溝通技巧、服務理念，提升專業知能及服務品質。

3、為提昇觀光遊樂業之專業知能暨服務品質，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，95 年度計辦理 4 場，參訓學員計 480 人次。

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」，參訓學員計 2,270 人；

5、辦理旅館中、高階經理人研習訓練計 10 場次，710 人次受訓。

(三) 辦理儲備韓語導遊人員培訓

為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，共計訓練 14 人。